

國立科學工藝博物館 108 年度第 2 次志工幹部會議紀錄

時間：108 年 2 月 2 日(週六)9 時

地點：北館 4 樓 A402 簡報室

輪值主席：辜白華

司儀：王慧卿

記錄：蘇永平

出席幹部：

劉克修、曾溫珍英、辜白華、陳金梅(請假)、陳能玉、黃素霞、王慧卿、羅月秀、吳文卿、蘇永平、張淑美、黃慧連、陳能吉、林美蘭、蔡麗鳳、陳益明

列席指導：王組主任兩全、林專員慧娟、劉瑾藝、莊庭瑜

壹、主席報告

祝大家新的一年所求皆如意，諸事吉祥。

貳、各組工作報告

【訓練組】1 月 22 日展廳教育訓練圓滿結束，感謝幹部蘇永平及劉克修的協助。

【活動組】感謝大家協助睦鄰活動，接下來科工平安燈活動及志工表揚大會亦請全力協助。

【文書組】1 月上傳幹部會議紀錄。

【總務組】年度旅遊結餘 20,357 元，科技之旅結餘 8,827 元，以上專款專用。

【志工基金】1 月底結存 477,952 元，1 月跳蚤市場收入 5,320 元。

參、業務組室報告

- 一、 新任志工基金小組成員曾溫珍英表示已連續擔任 2 屆成員，應把機會讓給其他人，經與會幹部協調後，由黃慧連替換接任，第 4 屆基金小組成員為陳能玉、羅月秀、陳能吉、吳文卿及黃慧連；新任小組成員任期為 108 年 1 月 1 日~109 年 12 月 31 日。

二、 有關 FUN 城市

- (一) 建議提供工具輔助拖拉汽機車部分，謝謝志工意見，展示組需找尋是否相關且合適的工具，如有合適工具，後續會提供志工使用，以利志工執勤作業。
- (二) 列印預約名單部分，由展示組提供平板電腦，資訊小組協助以最精簡的方式與流程讓志工操作，預計 2 月 13 日可以完成。另於志工接手初期，為避免志工

使用平板不順利，由公服組單一窗口每日早上開館前列印當日預約名單，並請展場志工前往服務台領取，採平板電腦與紙本雙軌並行之防範作為。

(三) 安排至少 1 名口條好的展場志工以利解說遊戲規則部分，公服組已宣導週知展場組長群組未來排班時請留意。

三、 有關 1 月 3 日 6000 專線應對一案，經了解 1 月 3 日(週四)當日值日同仁接獲 6000 通報，即通知代理同仁到現場處理了解，且同仁發現投影機故障馬上連繫投影機廠商處理，所以 1 月 4 日(週五)投影機廠商才會來更換故障投影機，因此並無「告知志工承辦人一週後回來方能處理」之情事發生；本案應是志工有所誤解。

四、 1 月 1 日(週二)上午開放式典藏庫門口值勤志工低頭滑手機案，蒐研組已於 1 月 10 日下午當面口頭提醒該位志工，亦公告提醒典藏管理志工注意值勤規定。

五、 展示廳出入口增加禁止飲食告示一案

(一) 依據「本館 107 年 Qualicert 國際服務定期追查驗證報告及相關列管事項之文宣公告設置部份會議」，本館之前設置的文宣與廣告，部分因為陳設不當，或是張貼處破壞牆壁油漆、烤漆或其他硬體設施。目前全館文宣品全面進行規範與申請，以便符合 Qualicert 國際服務定期追查驗證。「禁止飲食」告示已經申購 50 張 A4 貼紙，將加入宣導的行列。

(二) 未來敬請配合本館規範，不任意張貼文宣，無法張貼的地方，也請多加以口頭宣導。公服組也會會同相關同仁，於合宜的場所設置告示。敬請志工夥伴諒察，以爭取 Qualicert 國際服務定期追查驗證的佳績。

六、 建議扭蛋機旁增設兌幣機，經與合作廠商(佳思特文創)協商，廠商表示為了提高便民服務可以考慮增設一台兌幣機，經訪價全新的兌幣機一台約 2 萬-3 萬元，基於成本考量，目前廠商考慮採購中古機，尚在詢價中，將盡快設置完成。

肆、討論事項

案由一：關於「108 年度志工表揚大會暨餐會」(3 月 18 日)籌備案，提請討論。(活動組辜白華)

說明：

一、 今年餐會共 107 桌(志工 103 桌及長官貴賓 4 桌)，上台頒獎獎項為衛福部銀牌

(5)、銅牌(16)，教育部鑽質獎(27)、金質獎(54)、本館日新獎、衛星獎及特級榮譽獎。

二、 本年表揚大會主持人請陳能玉幹部擔任，感謝曾溫珍英幹部多年來的辛勞。

三、 活動當日請幹部於 16 時 30 分~17 時到場準備。

決 議：依上述說明辦理，當日工作細項於下次會議分配。

案由二：本館「志工隊志工基金運用原則」修正案，提請討論。

說 明：

一、 依據 1 月 5 日志工幹部會議由基金小組提出之臨時動議三決議，考量基金小組成員探慰工作辛勞、志工住家尋找費力及住家隱私問題等，建議取消在家療養探慰，保留住院探慰即可。

二、 1 月 23 日館務會報館長指示「有關探慰在家療養之志工，屬情誼關懷，宜保留執行彈性，請志工幹部再予重新考量」。

決 議：依原規定執行，但需徵得志工本人同意才到家裏慰問，未來視執行情況及需要再滾動修正。

案由三：有關本館志工徵求支援現況說明及檢討，提請討論。(公共服務組)

說 明：

一、 本館志工值勤請假實施要點中支援規定已執行一段時間，為讓整個徵求過程更為公開透明具公平性，經詢問各工作項目窗口同仁意見後彙整如下：

(一)徵求支援訊息：現行由窗口同仁以 LINE、EMAIL 或公告於志工休息室等方式讓志工知道訊息。

(二)徵求支援困難：典藏管理、教育活動及文創推廣反映連續假期較難徵求支援、護理及觀眾服務對支援獎勵電影票券興趣不高、展場服務大年初二及特展支援較少，其餘工作項目較無徵求支援困難問題。

(三)支援規定建議：

1. 展場服務：修正為「完成該組全程應值勤時段」，而非僅「連續值勤 3 小時以上」。

2. 護理：電影票改為發放誤餐費。(本建議已於 104 年 1 月 8 日簽奉核可「考

量本館經費預算逐年縮減，故仍維持現行獎勵方式贈送電影票」。）

3. 劇場服務：規定支援的次數、前年度值勤需達到 110 小時及每年請假次數不得高於 3 次。
4. 典藏管理：由承辦人依據需求及志工平日表現來決定支援人力。
5. 其他：若設定條件，將更難徵求支援。

二、 綜上，若設定志工支援條件，將更難徵求支援人力，恐影響現場館務運作，但為提供更好的服務品質，經本組討論後，在考量公平性及可行性下，建議由各工作項目窗口同仁依據志工平常的值勤表現來做最後的把關，同時支援時間需完成該組全程應值勤時段，不得提早離開。

三、 為讓支援程序更臻完善，規劃說明如下：

- (一)有支援需求 3 週前，以 LINE 及 EMAIL 方式請工作項目窗口同仁轉知志工，並於志工布告欄張貼相關訊息公告。
- (二)先調查本班志工請假情形，為期 1 週。
- (三)續由組長尋找支援人力，為期 1 週。
- (四)所缺人力再開放登記報名，並由窗口同仁依據志工平常的值勤表現來做最後的把關。

決 議：照案通過，續依說明三修正志工值勤請假實施要點。

伍、臨時動議

- 一、 FUN 城市觀眾進場建議將「90-130 公分要體驗汽機車者」及他人分流，以利現場管理及提升進場效率。(展示組及公共服務組)
- 二、 夢想號 5-10 歲兒童可體驗穿衣鏡，但部份兒童因身高不足無法照相(照不到)，建議調整鏡頭高度。(展示組)
- 三、 月球漫步體驗安全衣扣環難壓，使用不便，建議改善。(展示組)
- 四、 小火車體驗客人多使用頻繁時電力常不足，需要人力推回原點，建議改善。(展示組)
- 五、 有某位四下導覽志工在館內向志工販售農產品，恐引起爭議，請予以勸導。(公共服務組)
- 六、 電動車停放位置距離寄物處太遠，客人容易忘記歸還鑰匙及領回證件，建議更

改停放點。(公共服務組)

七、 東側 5 樓電梯口地板龜裂，建請改善。(秘書室)

八、 有關劇場志工建議事項(公共服務組)

(一) 電影放映中的劇場環境黑暗，對年長志工劉林○○而言非屬友善環境，同班志工考量其安全，皆將其工作安排在外場發眼鏡，但卻時有被反映動作太慢之情形，因此建議取消劇場排班，保留展場服務即可。

(二) 志工翁○○請假頻率太高，影響組長分配現場工作造成困擾，其時數應未符合標準，建請不予續留。

(三) 志工劉○○值勤態度不佳，不配合進場發眼鏡及出場回收眼鏡等工作，應予勸導。

王組主任兩全回應：將請窗口黃沛瑜同仁了解情形，不適任志工將另案簽核；另亦請組長協助把關隨時記錄及反應，俾利做為志工考核之參據。

九、 睦鄰活動支援全天志工獎勵標準不一，協助機構木偶奇遇記特展入場之志工幹部中午有提供便當，但值勤電影院入場之志工則無，建議應統一標準。(公共服務組)

陸、 會議結束(散會)：11 時。