

國立科學工藝博物館 107 年度第 2 次志工幹部會議紀錄

時間：107 年 2 月 3 日(週六) 9 時

地點：北館 4 樓 A402 簡報室

輪值主席：辜白華

司儀：曾雅娟

記錄：曾溫珍英

出席幹部：

劉克修、曾溫珍英、辜白華、陳金梅、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(請假)、曾雅娟

列席指導：王組主任兩全、林專員慧娟、劉瑾藝

壹、主席報告

最近天氣冷，大家要注意身體穿暖一點多保重。

貳、各組工作報告

【訓練組】2 月 9 日展示廳教育訓練「腦中乾坤」，請告訴大家踴躍參加，本特展將在 2 月 28 日結束，請大家把握機會。

【活動組】本次會議將討論年度旅遊和表揚大會。

【文書組】1 月份上傳會議記錄及教育訓練共 2 則訊息。

【總務組】年度旅遊結餘 19,187 元，科技之旅結餘 8,637 元，以上專款專用。

【志工基金】志工基金至 1 月 31 日止結存 423,393 元，1 月份跳蚤市場收入\$3,740 元。1 月份探慰志工一人。

參、業務組室報告

一、有關小火車操作不方便事宜，已請廠商改善完成。

二、6 樓戰機飛行 VR 體驗單元加裝外接螢幕事宜，已於 1 月 9 日完成。

三、糖果屋積木區 8 歲以下兒童入館應該有家長同行，故如需借用需要押證件的箱型積木，可先押證件借用，家長如有需要則可離開至其他展區。

四、請參閱本館 106 年第 12 次(106 年 12 月 29 日)文創商品會議紀錄，另已於 107 年 1 月 18 日寄至各幹部信箱。

肆、討論事項

案由一：有關觀眾服務志工許○華多次值勤遲到、擅離值勤崗位及遭顧客投訴服務態度不佳一案，依據本館志工考核及獎勵實施要點伍、不續任及解職，請志工許貴華出席今日幹部會議說明，提請討論。(公共服務組)

說 明：

一、 志工許○華為本館觀眾服務組週日上午班志工，值勤情形說明如下

- (一) 常有晚到及遲到情形，甚至有幾次在志工室刷卡簽到經過 30 分鐘才到開口值勤，當事人表示只因搭公車較晚，並無特殊情形導致遲到，106 年 12 月多次給予提醒及勸導，但至今 107 年 1 月 21 日仍未改善。
- (二) 許員平時說話直接，值勤時遇到民眾進館門票問題，常向民眾大聲且直接的拒絕，甚至在回應時出現肢體上的動作，造成民眾感受不佳，106 年 7 月 23 日因為對顧客大小聲遭李姓顧客投訴，106 年 11 月因開口驗票及說話方式直接欠委婉等問題和里民起衝突，經多次溝通勸導並提醒勿再有同樣事情發生，但仍在 106 年 12 月 31 日及 107 年 1 月 14 日又因態度不佳遭民眾投訴。
- (三) 常在無告知的情況下離開值勤崗位，離開時間往往接近一個小時，因此也常造成開口人力不足而引發顧客進出開口的困擾。

二、 目前志工許○華在本館擔任觀眾服務及展場服務的志工，但由於在觀眾服務值勤上的問題經過多次溝通仍無改善，且已實際影響館務的推動及館譽，經考量許姓志工的服務態度已不符合觀眾服務組志工的要求，故建議取消該名志工於觀眾服務組的職務及排班。

三、 志工許○華於展場服務組週日下午班值勤時，經常多次性離開崗位，雖屢經承辦人與組長陳○吉勸說但均無改進，後為就近督導觀察將其值班地點固定於跳舞機，卻依然如故會不定時離開不知去向，該夥伴雖然無明顯遲到早退或請假超過本館離館之規定，然為不影響團隊整體值勤效率與士氣，建請同意展場服務組辦理離隊。

決 議：經討論及瞭解該志工情節， 15 位出席幹部一致贊成志工許○華離隊。

案由二：關於「107 年度志工表揚大會暨餐會」(3 月 19 日)籌備案，提請討論。(活動組)。

說 明：

- 一、今年餐會共 103 桌(志工 99 桌及長官貴賓 4 桌)。
- 二、上台頒獎獎項為衛福部金牌、銀牌、銅牌、本館日新獎及特級榮譽獎。

決 議：

- 一、餐廳尚未完成最後議價程序，俟確定後再討論頒獎動線等相關細節。
- 二、上台頒獎獎項新增「15 年以上且滿 2250 小時以上資深績優獎」。
- 三、建議「本館志工考核及獎勵實施要點」獎項新增 25 年及 35 年資深績優獎。

案由三：有關 107 年度志工旅遊，提請討論。(活動組)

說 明：日期定為 4 月 22 日(週日)-23 日(週一)，地點日月潭，請就行程內容及估價單進行討論。

決 議：第 2 天行程的安排再調整內容，另價錢可再詢問清楚，更新後於 2 月 8 日上午由活動組及總務組開會討論。

伍、臨時動議

- 一、糖果屋積木區告示建議新增英文說明。(公共服務組)
- 二、積木區營運收費後，人潮明顯變少，建議改收取 1 張體驗票。兩全主任回應：目前票價已有折扣，本案持續觀察。
- 三、6 樓航太展廳 IDF 戰鬥機，建議購買「空軍服」讓觀眾穿著與 IDF 合影(收費)，著裝至駕駛座合影(收費)，可增加館內收入。(展示組及公共服務組)
- 四、觀服許貴仁志工遇民眾欲退票卻不願提供票根予民眾一事，請釐清事實狀況。(公共服務組)
- 五、本館已開館營運 20 年，各項設施已逐漸老舊，建議整體規劃統一向教育部申請經費改善各項老舊設施，如廁所管路等。(秘書室)
- 六、北館 3 樓 B301 教室往 2 樓的樓梯間地板髒污，未及時清潔；清洗廁所時拖把一次拖到底，致廁所異味重，建請改善。(秘書室)
- 七、科學開門廳「下雪機」因故出不了雪花，雖展廳前貼有「故障」的公告，但志工導覽至現場才知不下雪，建議可先通知導覽承辦人，以利及時轉知導覽志工。(展示組及公共服務組)

- 八、寒暑假夏冬令營下課家長接小孩時間，少數人因生理需求急於上廁所，建議門口志工應通融給予方便讓家長入館使用。(公共服務組)
- 九、體驗設施 16 時 20 分即設定斷電，偶會無法滿足客人體驗需求，建議統一延後斷電時間設定。(展示組)
- 十、新進展場志工反映少數資深志工態度不友善及安排值勤點不公平等，導致留任意願低落一案，建請改善。(公共服務組)
- 十一、3 月 1 日(週四) 2018「科工平安燈點燈傳愛」活動，幹部們請於當天 14 時大廳集合。

陸、兩全組主任報告

- 一、今年將新增展示廳及新設施，需增加許多展場志工，請大家多多推薦適當人選加入。
- 二、2 月 1 日-28 日「十犬十美」科工旺遊專案，集章 10 個換一卡通，集章 6 個致贈神秘禮物，請大家踴躍推廣宣導。
- 三、2 月 10 日-20 日南館廣場辦有市集活動，有多種遊樂設施，亦可集章，家人小孩一起同樂過個幸福美好的狗年。
- 四、請志工夥伴善用 LINE 群組傳遞訊息，分享本館各項活動並共襄勝舉。

柒、會議結束(散會): 11 時