

## 國立科學工藝博物館 108 年度第 3 次志工業務座談會紀錄

時間：108 年 12 月 19 日(週四) 10 時 00 分

地點：北館地下一樓 AB103 簡報室

主席：吳副館長佩修

出席人員：詳見簽到單

紀錄：劉瑾藝

- 壹、 參觀新展示廳「技職新樂園」及「農藝其境智慧農機」(略)
- 貳、 109 年度志工組長/副組長授證(略)
- 參、 案例分享及宣導事項(略)
- 肆、 上次建議事項執行情形說明

	討論事項	回覆/辦理情形
一	戰鬥機罩子的魔鬼氈請定期檢查更換。	<u>展示組辦理情形：</u> 戰機 VR 體驗所使用之眼罩魔鬼氈已定期維護及更換，爾後每週會定期於維護巡檢紀錄上記載辦理情形。
二	團體在服務台買體驗票時請告知大人小孩皆需購票。	<u>公服組辦理情形：</u> 本案配合辦理。
三	4F 騎幻太魯閣體驗售票機近期無法使用 500 元及千元鈔購票找零，造成民眾不便。	<u>公服組辦理情形：</u> 經近日測試該台機器可正常運作後，已恢復收取 500 元及千元找鈔服務功能。
四	4F 新廁所馬桶常堵塞。館長指示：廁所內請加強宣導提醒馬桶請勿投入衛生紙以外的異物，透過教育的方式提高民眾素養。	<u>秘書室辦理情形：</u> 已至行政院環境保護署下載相關宣導資料，並張貼於地下一樓及四樓公廁宣導。
五	週六颱風過境致南館地面髒亂，8 月 26 日下午清潔人員卻以下班時間到不願及時清理。清潔廠商招標時應以品質為優先考量，近期廁所衛生紙常常未及時補充，造成民眾困擾。館長指示：找廠商先解決問題，後續開會要作成紀錄，並查明標案合約是否有相關規範，若無，未來需考量列入，承辦同仁亦需勤於至現場走動管理。	<u>秘書室辦理情形：</u> 1. 8 月 26 日志工人員所反映南館清潔事項，當日已由夜班人員進行清潔完成，並無延宕至隔日情形。另於 8 月 27 日責成清潔承商幹部對所屬清潔人員進行執行勤務技巧及應對態度教育訓練，以精進服務態度。 2. 本館於每月清潔評鑑會議中，均將上個月執行情形缺失事項於會中提報，且記錄於評鑑會議紀錄內，發文至清潔承商要求改善，並列入下個月清潔評鑑重點。 3. 本室業務承辦人員，並經常不定時巡察館內外清潔人員執行清潔及庭園維護作業情形。

六	4F 小火車附近蚊子猖獗，希望盡快處理解決。館長指示：雜物堆積較多時，較容易藏匿蚊子，請檢視小火車處是否有不必要的物品堆積，要盡速清除。	<u>展示組辦理情形：</u> 已於8月27日12點50分檢視小火車周遭環境，並清除小火車以前留下來的看板及完成周遭的環境打掃並回報主任。 <u>秘書室辦理情形：</u> 經8月27日會同清潔承商於小火車體驗設施現場勘查後，該處附近並無漏積水點，應無登革熱病媒蚊子孳生，已分別於8月27日、28日夜間休館後，在該處附近噴撒滅蚊藥劑，並持續觀察蚊子出沒情形。
---	--	---

#### 伍、 討論事項及回覆

	討論事項	回覆/辦理情形
一	假日科教活動建議於大廳設置明顯服務處，以利志工集合學員報到簽名及結束後家長領回孩童；另亦可設置公告科教課程及活動供民眾參考。 (教育活動六上王百功)	<u>科教組張簡組主任智挺回應：</u> 謝謝建議，固定的報到點的確可讓民眾清楚瞭然，將進行評估設置。 <u>副館長回應：</u> 確切的地點及呈現方式請科教組、秘書室及公服組討論協調。
二	5樓用餐區遇人多時有座椅不夠致兒童席地而坐情形，建議可增加椅子，視情況提供。 (教育活動二下蕭麗英)	<u>公服組王組主任兩全回應：</u> 用餐區現場已有3-4百個座位，不足情形應屬偶發狀況，會向民眾宣導利用戶外園區座椅。 <u>副館長回應：</u> 因5樓空間有限，請公服組再研究館內是否有其他空間可於特殊情況(人多)時使用，以提升精進服務品質。 另戶外園區亦可再檢討除劇院廣場外，是否尚有其他地點可擺設桌椅，例如食寨棧及綠能探索館間之穿堂，請公服組及秘書室討論協調。
三	1. 感謝大家支持志工基金(現已結存54萬多元)，年底大掃除若家裏有不需之可用物品，歡迎捐贈跳蚤市場。 2. 今年的清潔品質有待加強，未來招商時請提升標準規範。 (展場服務四上陳能玉)	<u>副館長回應：</u> 本館館區範圍廣大，但預算卻逐年緊縮，為了以有限的預算做最好的利用，請秘書室於需求規範書再衡量檢討，未來一週若大家有寶貴建議，請以書面提供瑾藝彙整交秘書室參考；清潔標案是依採購法以公開評選機制辦理，未來評選委員可考量納入志工代表，讓清潔工作更精進。
四	劇場3D眼鏡是否定期消毒？近期看電影戴眼鏡後出現眼	<u>副館長回應：</u> 眼鏡清潔時機視已使用數量決定，以機器音波振

	皮過敏情形。 (教育活動二上吳秀珠)	動方式清洗,請了解近期是否有更換清潔劑(是否符合環保標章規格標準),及再確認清潔頻率。
五	劇場近期常有團體未準時到達,致進場時電影院內已關閉燈光,影響場內觀眾觀影片質,請向團體宣導提早到達並準時進場。 (劇場服務六上李小美)	<u>公服組王組主任兩全回應:</u> 團體預約看電影時會請同仁提醒提早到達並準時進場。  <u>副館長回應:</u> 「提醒」的動作同仁必當盡心而為,但遇不可控制狀況時,仍請志工夥伴本著服務熱忱多多體諒包涵,以安全為第一考量。
六	FUN 城市汽機車小朋友現行體驗標準為 130 公分,但偶有體格較壯碩者無法坐進車子,是否可調降 10 公分?(代六下展場志工反映) (展場服務二下黃慧連)	<u>展示組林專員慧娟回應:</u> 會請廳長邀請相關人員及展場志工組長討論是否需要修正。  <u>副館長回應:</u> 現場已標示體驗身高及體重之標準,原則請依此標準執行,另請展示組於週六下午時段前往了解志工問題及實際狀況。

## 陸、 主席結語

- 一、今日在此代表陳館長感謝各位志工夥伴對科工館的支持及奉獻,讓 108 年度的館務順利執行及達成績效目標,在 109 年各業務單位皆有多項突破創新的措施,除了同仁的用心認真負責外,各位志工夥伴的支持更是重要的一環,接下來仍希望各位一本初衷,不分「館方」你我,有何需要改進處,盼望大家踴躍提出建議。
- 二、「文創」為近年政府積極推動的業務,本館於大廳設有文創商品區,並於今年 3 月成立文創小組,由專責人員推動文創業務,未來該部份為重要發展項目,各位夥伴若對相關工藝、教具開發等工作有興趣,歡迎您本人及親朋友好加入創客工場志工,希望本館文創業務未來發展會更好。

## 柒、 會議結束:12 時 00 分