

國立科學工藝博物館108年度第5次志工幹部會議紀錄

時間：108年5月4日(週六)9時

地點：北館4樓 A402簡報室

輪值主席：吳文卿

司儀：黃素霞

紀錄：黃慧連

出席幹部：

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

列席指導：王組主任兩全、莊庭瑜、劉瑾藝

壹、主席報告

祝大家母親節愉快！永保青春！

貳、各組工作報告

【訓練組】5月18日健康講座請大家協助；5月8日「登革熱不要來-沃爾巴克氏體生物防治法」教育訓練歡迎參加。

【活動組】無。

【文書組】本月上傳志工幹部會議及員工教育訓練共2則。

【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】4月底結存488,281元，4月跳蚤市場收入3,924元，4月探慰志工2位。

參、業務組室報告

- 一、刻印機勿自行變更設定及體驗設施售票機使用注意事項，本組已於4月17日LINE群組轉請各組組長加強宣導。
- 二、有關曾姓館員態度，已由本組兩全組主任面談同仁並要求做事方法及注意應對態度。
- 三、4樓西側的新廁所建議，秘書室已於4月30日完成裝設消毒機；蹲式馬桶於廁所更新時均已增加把手。
- 四、南館機車停車位減少問題，因應鐵路地下化工程，秘書室配合進行園區周邊改善工程，南館停車場一般機車停車格現行設置30格，秘書室已於4月29日進

行機車停車格劃設；另增設完成後，為避免南館機車亂停現象，停車場廠商將恢復對機車臨停民眾進行收費(每次10元)，館員、志工、保全等於執勤公務期間免費進出。

- 五、 FUN 城市公廁於4月18日進行馬達維修將汗水坑蓋打開，故有異味飄出，施工維修完畢維護廠商將汗水坑封閉後後，異味已隨之消除。
- 六、 FUN 城市展廳廁所指標不明顯，經檢視將於展廳適當位置加設廁所指標，已於4月26日設置完成。
- 七、 有關館內機器保養，維護契約規定相關設備之檢查維護週期，要求廠商依契約規定辦理，工作完成後製作紀錄作為付款之依據。
- 八、 飛行體驗屋最近若遇運轉頻繁，約數日會發生一次電腦當機需重開機情形，維護廠商數度查修尚未查出故障原因，疑似相關零組件偶而會出現異常，經4月22日更換電源供應器後，至今未再出現狀況，將持續觀察。
- 九、 為優化本館為民服務品質，以「友善博物館」為目標，將如何主動關注需要幫助的人以及處理 SOP 等，依本館實際情形研擬內容，統一納入志工值勤須知，提供現場服務志工依循，內容如下

一、友善博物館困難情況因應流程

(一)主動留心注意

隨時主動注意負責區域或周邊有無特殊形情況，例如幼兒走失、長者或行動不便需要協助、身體不適無親友隨行、暈眩、失禁、受傷、行為失序、迷路、走失…等。

(二)判斷情況

發現特殊狀況先仔細觀察判斷對方可能需要的協助，並上前確認。

(三)排除周邊干擾

與現場服務人員溝通，並適時與其他觀眾解釋，避免當事人與其他觀眾互相干擾。

(四)進行安撫及現場處置

以關懷態度轉移當事人注意力，引導前往醫護室或周邊座位休息，如有需要則提供進一步需求，如更衣、補充飲食等。

(五)觀察當事人確認是否呼叫援助

觀察當事人休息後狀況，若需要協助則啟動緊急救護暨慰問方案，請醫務室提供協助並評估是否通報外部醫療院所或警察單位、同時聯繫家屬帶回。

二、友善博物館困難情況協助態度

認識他、關懷他、尊重他、不催他、鼓勵他。

肆、臨時動議

- 一、 4樓西側的新廁所蹲式馬桶雖有設置把手，但位置不恰當(在馬桶前方)，不符合使用便利性，建議調整把手位置在側邊牆面。(秘書室)
- 二、 FUN 城市號碼牌建議依汽車及機車來區分樣式，以提高辨識性，及號碼牌體積大一點，觀眾比較不會因放棄體驗而順手帶回去；另汽車靜置時請放置「禁止登坐」之明顯告示，以防止因強制轉動方向盤而致故障。(公共服務組)
- 三、 志工有時因忙於服務客人致一時忽略笑容被神秘客查核缺失，建議向志工提醒時要態度委婉及提高技巧性，以顧及志工心情。(公共服務組)
- 四、 最左側(靠近小火車)的刻印機疑似因歷史較久，刻出效果經常模糊不美觀，建議整體檢修或換新。(展示組)
- 五、 夢想號的積木已累積一層污垢，建議加強清潔。(秘書室)

伍、王組主任兩全報告

- 一、 本館今年1-4月服務人次較去年同期增加7-8萬人，感謝全體人員的努力。
- 二、 志工接手 FUN 城市至今營運順利，非常感謝，惟神秘客查核報告建議值勤人員口氣及態度宜不急不徐，以免造成觀眾壓力。

陸、會議結束(散會)：10時。