蒐藏研究組　典藏維護志工　值勤須知

102年7月3日館務會報確認實施
105年6月1日館務會報確認實施
107年5月16日館務會報確認實施
108年4月24日館務會報確認實施

一、值勤時間：上午 9：00-12：30、下午 13：00-16：30

二、值勤地點：南館文物維護室或北館開放式典藏庫

三、值勤人數：每時段 1-4 人

四、 工作內容：團隊概分有文物保存及文物維護等

（一）文物保存：

1. 協助有持續劣化之虞館藏品，定期檢視狀況並填入表單。
2. 協助文物維護區及保存科學實驗室之工具、實驗設備定期保養記錄。
3. 協助文物保存環境相關蟲害防治與環境溫溼度狀況檢視記錄。
4. 協助館藏品保存維護相關資料登錄。

（二）文物維護：

1. 協助新進藏品入庫及維護過程所需持拿及搬運。
2. 協助維護藏品之吹吸塵、除標籤、除殘膠及除污等清潔。
3. 協助加固體積較大或重心偏高而有傾倒之虞的藏品者。
4. 協助維護過程的拍攝錄影及資料整理。
5. 協助對有軸承、滾動或滑動機械類藏品，具演示展示功能者之定期保養。

（三）其他典藏維護事項。

（四）協助民眾拍照。

五、本館志工值勤請假實施要點：

（一）志工應於規定時間親自簽到退，不可委託他人代簽，且不遲到早退。

（二）志工應依照配置之時間、指定地點及工作項目值勤，如因故須離開崗位者，應事先向該組值日小組長或志工業務承辦人報備後，提早簽退。

（三）志工應了解本身工作內容、值勤注意事項、遵守本館各項規定，並接受督導人員之指導值勤。

（四）值勤時應配戴志工證、著志工服，保持親切服務態度及服裝儀容整潔。

（五）志工因故需請假者，宜事前尋覓代班志工，再完成書面請假登記，如無法尋獲代班志工，可向各組室志工業務承辦人或其職務代理人請求協助。因緊急狀況未能事先辦妥請假手續，應儘速通知各工作項目值日小組長或志工業務承辦人，代辦書面請假手續。

六、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。

七、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。

八、注意事項：

（一）展現本館服務核心價值：微笑、熱忱、主動、耐心、當責。

（二）值勤結束前 20 分鐘，應將使用的工具及物品歸位，並隨時注意工作桌

面的整潔。

（三）值勤時應注意操作的安全性。

蒐藏研究組　典藏管理志工　值勤須知

102年7月3日館務會報確認實施
107年5月16日館務會報確認實施
108年4月24日館務會報確認實施

一、 值勤時間：上午 09：00-12：30、下午 13：00-16：30

二、 值勤地點：北館地下一樓開放式典藏庫

三、值勤人數：每時段 3-5 人

四、工作內容：

（一）開放式典藏庫解說服務及協助辦理藏品推廣及體驗活動。

（二）協助開放式典藏庫營運。

（三）其他現場服務事項。

（四）協助民眾拍照。

五、本館志工值勤請假實施要點：

（一）志工應於規定時間親自簽到退，不可委託他人代簽，且不遲到早退。

（二）志工應依照配置之時間、指定地點及工作項目值勤，如因故須離開崗位者，應事先向該組值日小組長或志工業務承辦人報備後，提早簽退。

（三）志工應了解本身工作內容、值勤注意事項、遵守本館各項規定，並接受督導人員之指導值勤。

（四）值勤時應配戴志工證、著志工服，保持親切服務態度及服裝儀容整潔。

（五）志工因故需請假者，宜事前尋覓代班志工，再完成書面請假登記，如無法尋獲代班志工，可向各組室志工業務承辦人或其職務代理人請求協助。因緊急狀況未能事先辦妥請假手續，應儘速通知各工作項目值日小組長或志工業務承辦人，代辦書面請假手續。

六、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。

七、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。

八、注意事項：

（一）展現本館服務核心價值：微笑、熱忱、主動、耐心、當責。

（二）值勤完畢請填寫值勤紀錄簿。

展示組　展示維修志工　值勤須知

102年7月3日館務會報確認實施
105年6月1日館務會報確認實施
107年5月16日館務會報確認實施
108年4月24日館務會報確認實施

一、值勤時間：上午 09：00-12：00 、下午 13：30-16：30

二、值勤地點：本館各展示廳、特展區及展示組維修工廠。

三、值勤人數：每時段 1-2 人

四、工作內容：

（一）協助本館展示廳各展示單元、體驗設施之展品、設備巡檢及維護。

（二）協助本館自策特展佈展及展示單元巡檢及維護。

（三）協助展示單元開發與製作。

（四）協助展示組備品庫房整理與清點。

（五）其他維修服務事項。

（六）協助民眾拍照。

五、本館志工值勤請假實施要點：

（一）志工應於規定時間親自簽到退，不可委託他人代簽，且不遲到早退。

（二）志工應依照配置之時間、指定地點及工作項目值勤，如因故須離開崗位者，應事先向該組值日小組長或志工業務承辦人報備後，提早簽退。

（三）志工應了解本身工作內容、值勤注意事項、遵守本館各項規定，並接受督導人員之指導值勤。

（四）值勤時應配戴志工證、著志工服，保持親切服務態度及服裝儀容整潔。

（五）志工因故需請假者，宜事前尋覓代班志工，再完成書面請假登記，如無法尋獲代班志工，可向各組室志工業務承辦人或其職務代理人請求協助。因緊急狀況未能事先辦妥請假手續，應儘速通知各工作項目值日小組長或志工業務承辦人，代辦書面請假手續。

六、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。

七、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。

八、注意事項：

（一）展現本館服務核心價值：微笑、熱忱、主動、耐心、當責。

（二）聽從督導同仁人力調度、工作分配，支援維護同仁之工作請託進行相關維護工作。

（三）工具、設備使用完畢後應予歸位並保持清潔。

（四）維修工廠屬於較危險之工作場所，進入工場、使用工具應確實遵守各項規範。

（五）維護完成後應確保場地之整潔，視必要通知本館清潔人員進行環境清潔。

（六）值勤完畢請填寫值勤紀錄簿。

科技教育組　教育活動志工　值勤須知

102年7月3日館務會報確認實施
105年6月1日館務會報確認實施
106年4月26日館務會報確認實施
107年5月16日館務會報確認實施
108年4月24日館務會報確認實施

一、 值勤時間：上午 09：00-12：00 、下午 13：30-16：30

二、 值勤地點：糖果屋、3F、5F 科學教室、4 樓生物實驗室及水資源教室、志工成長教室、大廳長廊等。

三、 值勤人數：依每日上下午排班人數。

四、 工作內容：

（三）幼教團體接待活動帶領。

（四）冬夏令營、週末課程、校外教學及其他科教活動機動支援，包含活動教材準備、課程中協助講師及學員及其他承辦人員現場指派事項等。

（五）週末現場活動支援，包含協助民眾活動報名、動手做、動線引導及秩序維護等。

（六）活動材料準備、教學活動開發及試驗、教具製作、情境佈置等。

（七）其他承辦人員委託之機動性事務。

（八）協助民眾拍照。

五、 本館志工值勤請假實施要點：

（一）志工應於規定時間親自簽到退，不可委託他人代簽，且不遲到早退。

（二）志工應依照配置之時間、指定地點及工作項目值勤，如因故須離開崗位者，應事先向該組值日小組長或志工業務承辦人報備後，提早簽退。

（三）志工應了解本身工作內容、值勤注意事項、遵守本館各項規定，並接受督導人員之指導值勤。

（四）值勤時應配戴志工證、著志工服，保持親切服務態度及服裝儀容整潔。

（五）志工因故需請假者，宜於事前尋覓代班志工，再完成書面請假登記，如無法尋獲代班志工，可向各組室志工業務承辦人或其職務代理人請求協助。因緊急狀況未能事先辦妥請假手續，應儘速通知各工作項目值日小組長或志工業務承辦人，代辦書面請假手續。

六、 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。

七、 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。

八、 注意事項：

（一）本館服務之核心價值：微笑、熱忱、主動、耐心、當責。

（二）如須請假請盡量提前告知並填寫假單；適逢活動繁忙期間，請盡量覓妥代理人，以免人力不足。

（三）活動進行時請特別留意學童安全，如有狀況隨時反應。

（四）請配合活動承辦人員任務調度、分配，全力支援，如有相關疑問請事先告知以利溝通協調。

（五）請填寫值勤紀錄簿。

科技教育組 讀者服務志工　值勤須知

102年7月3日館務會報確認實施
105年6月1日館務會報確認實施
106年4月26日館務會報確認實施
107年5月16日館務會報確認實施
108年4月24日館務會報確認實施

一、值勤時間：

上午09：00-12：30 、下午12：30-16：30/13：00-17：00（兩時段）

二、值勤地點：南館科普圖書館

三、值勤人數：每時段 4-6 人（含假日單雙週出勤人數）

四、工作內容：

（一）提供現場或電話諮詢及解說

（二）辦理圖書借還手續。

（三）注意小朋友安全，並指導小朋友閱讀後書本歸位。

（四）協助影印機服務。

（五）不定時巡視場內，以了解讀者閱覽需求，並指導公眾查詢系統使用方法，若遇有毀損書籍及不當使用公眾查詢系統者，應即刻通知館員處理。

（六）隨時依科普圖書主題分類協助上架排序，以維持書籍整齊便於觀眾閱覽查詢。

（七）登記每日使用人數並填寫值勤紀錄表。

（八）其他讀者服務事項。

（九）協助民眾拍照。

五、 本館志工值勤請假實施要點：

（一）志工應於規定時間親自簽到退，不可委託他人代簽，且不遲到早退。

（二）志工應依照配置之時間、指定地點及工作項目值勤，如因故須離開崗位者，應事先向該組值日小組長或志工業務承辦人報備後，提早簽退。

（三）志工應了解本身工作內容、值勤注意事項、遵守本館各項規定，並接受督導人員之指導值勤。

（四）值勤時應配戴志工證、著志工服，保持親切服務態度及服裝儀容整潔。

（五）志工因故需請假者，宜事前尋覓代班志工，再完成書面請假登記，如無法尋獲代班志工，可向各組室志工業務承辦人或其職務代理人請求協助。因緊急狀況未能事先辦妥請假手續，應儘速通知各工作項目值日小組長或志工業務承辦人，代辦書面請假手續。

六、 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。

七、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。

八、注意事項：

（一）展現本館服務核心價值：微笑、熱忱、主動、耐心、當責。

（二）觀眾背包與手提袋一律請讀者自行至投幣置物櫃寄物。

（三）進入閱覽室嚴禁攜帶零食及飲料。

（四）16 點 40 分時應繞場巡視並告知讀者掌握時間。

（五）他組志工同仁若於值勤時間前來閱報看書，請予婉拒規勸，非值勤時間前來，則請其將志工背心卸下。

（六）圖書借閱辦法公佈於服務台，館員借書請依照相關規定辦理。

公共服務組　行政志工　值勤須知

102年7月3日館務會報確認實施
105年6月1日館務會報確認實施
107年5月16日館務會報確認實施
108年4月24日館務會報確認實施

一、 值勤時間：上午 08：30-12：45、下午 12：45-17：00

二、 值勤地點：志工行政室

三、 值勤人數：每時段 1-2 人

四、 工作內容：

（一）辦理各組志工簽到、簽退，並請志工們注意公告事項。

（二）志工使用儲物櫃寄物登記服務。

（三）志工室整潔維護及電話聯繫通知。

（四）新增志工報名，報名表建檔及回覆。

（五）志工通知資料張貼，志工連繫信函之服務。

（六）全館志工問候卡之服務。

（七）其他志工行政事項。

（八）協助民眾拍照。

五、 本館志工值勤請假實施要點：

（一）志工應於規定時間親自簽到退，不可委託他人代簽，且不遲到早退。

（二）志工應依照配置之時間、指定地點及工作項目值勤，如因故須離開崗位者，應事先向該組值日小組長或志工業務承辦人報備後，提早簽退。

（三）志工應了解本身工作內容、值勤注意事項、遵守本館各項規定，並接受督導人員之指導值勤。

（四）值勤時應配戴志工證、著志工服，保持親切服務態度及服裝儀容整潔。

（五）志工因故需請假者，宜事前尋覓代班志工，再完成書面請假登記，如無法尋獲代班志工,可向各組室志工業務承辦人或其職務代理人請求協助。因緊急狀況未能事先辦妥請假手續，應儘速通知各工作項目值日小組長或志工業務承辦人，代辦書面請假手續。

六、 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。

七、 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。

八、 注意事項：

（一）展現本館服務核心價值：微笑、熱忱、主動、耐心、當責。

（二）電腦刷卡系統故障時，立即安排簽到簿，並通知修理；俟系統修復後，應即將手簽記錄登錄。

（三）若因急事必須離開崗位時,應留下返回時間與連絡方式並向承辦人報備，且註明簽到、退替代方法。

（四）請填寫值勤紀錄簿。

公共服務組　展場服務志工　值勤須知

102年7月3日館務會報確認實施
105年6月1日館務會報確認實施
107年5月16日館務會報確認實施
108年4月24日館務會報確認實施

一、 值勤時間：上午 9：00-12：30、下午 13：00-16：30

二、 值勤地點：各體驗設施及指定展廳

三、 值勤人數：每時段 30-35 人

四、 工作內容：

（一） 體驗設施值勤時之開啟與退勤時之關機。

（二） 檢查體驗設施及展廳展示單元操作是否正常？圖版是否受損？

（三） 勸導觀眾勿不當操作與破壞，遇機器故障或展品受損時立即聯絡維修人員處理。

（四） 依各體驗設施操作方式使用並指導觀眾購票及體驗；並協助售票機操作事宜。

（五） 展廳特色及重點展品的簡要介紹。

（六） 其他展場服務事項。

（七） 協助民眾拍照。

五、 本館志工值勤請假實施要點：

（一） 志工應於規定時間親自簽到退，不可委託他人代簽，且不遲到早退。

（二） 志工應依照配置之時間、指定地點及工作項目值勤，如因故須離開崗位者，應事先向該組值日小組長或志工業務承辦人報備後，提早簽退。

（三） 志工應了解本身工作內容、值勤注意事項、遵守本館各項規定，並接受督導人員之指導值勤。

（四） 值勤時應配戴志工證、著志工服，保持親切服務態度及服裝儀容整潔。

（五） 志工因故需請假者，宜事前尋覓代班志工，再完成書面請假登記，如無法尋獲代班志工，可向各組室志工業務承辦人或其職務代理人請求

協助。因緊急狀況未能事先辦妥請假手續，應儘速通知各工作項目值日小組長或志工業務承辦人，代辦書面請假手續。

六、 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。

七、 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。

八、 注意事項：

（一） 展現本館服務核心價值：微笑、熱忱、主動、耐心、當責。

（二） 各組組員應聽從組長人力調度、工作分配。

（三） 通報系統-各展示廳皆有專用電話，需故障排除時請撥 6000 維修專線，遇特殊或緊急狀況請撥服務台 8100 或中控室 8108。

（四） 請填寫值勤紀錄表。

公共服務組　節能屋專案志工　值勤須知

102年7月3日館務會報確認實施
105年6月1日館務會報確認實施
107年5月16日館務會報確認實施
108年4月24日館務會報確認實施

一、值勤時間：上午 09：00-12：30、下午 13：00-16：30

二、值勤地點：於南館樂活節能屋一樓，請於值勤記錄本簽到後在該處值勤。

三、值勤人數：每時段 1-4 人。

四、工作內容：

（一）翻閱「值勤工作記錄本」，瞭解近日樂活節能屋運作狀況。

（二）預先準備導覽器材（擴音器及雷射筆），並檢查是否電力充足。器材遺失或故障時，請詳細記錄於「值勤工作記錄本」中。

（三）參觀民眾進入節能屋參觀時先詢問其是否需要導覽服務，民眾如果有導覽服務的需求，於其可以停留的時間內進行導覽，(倘若值勤人員只有一人，可口頭引導參觀民眾上二樓參觀)；如果民眾婉拒導覽服務，即告知節能屋開放參觀的區域，讓民眾自行參觀。

（四）參觀民眾參觀前先告知可於參觀結束前預留 10 分鐘觀賞簡報影片，民眾參觀結束時再行詢問其是否願意觀賞簡報影片，如果影片播放系統故障即不做此詢問。

（五）導覽完畢之後請填寫「每日人數統計表」，記錄服務的團體名稱與人數。

（六）值勤完畢請將鑰匙交由南館保全人員。

（七）其他服務事項。

（八）協助民眾拍照。

五、本館志工值勤請假實施要點：

（一）志工應於規定時間親自簽到退，不可委託他人代簽，且不遲到早退。

（二）志工應依照配置之時間、指定地點及工作項目值勤，如因故須離開崗位者，應事先向該組值日小組長或志工業務承辦人報備後，提早簽退。

（三）志工應了解本身工作內容、值勤注意事項、遵守本館各項規定，並接受督導人員之指導值勤。

（四）值勤時應配戴志工證、著志工服，保持親切服務態度及服裝儀容整潔。

（五）志工因故需請假者，宜事前尋覓代班志工，再完成書面請假登記，如無法尋獲代班志工，可向各組室志工業務承辦人或其職務代理人請求協助。因緊急狀況未能事先辦妥請假手續，應儘速通知各工作項目值日小組長或志工業務承辦人，代辦書面請假手續。

六、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。

七、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。

八、注意事項:

（一）展現本館服務核心價值：微笑、熱忱、主動、耐心、當責。

（二）如遇一人值勤時請注意自身安全。

（三）如有緊急狀況發生，請先撥打分機 5189，通知保全人員盡速趕到處理；需故障排除時請撥 6000 維修專線。

公共服務組　中華電信志工　值勤須知

102年7月3日館務會報確認實施
105年6月1日館務會報確認實施
107年5月16日館務會報確認實施
108年4月24日館務會報確認實施

一、值勤時間：上午 9：00-12：30、下午 13：00-16：30

二、值勤地點：「電信@台灣」常設展示廳

三、值勤人數：每時段 1-2 人

四、工作內容：

（一）檢查展廳展示單元操作是否正常？圖版是否受損？

（二）勸導觀眾勿不當操作與破壞，遇機器故障或展品受損時立即聯絡維修人員處理。

（三）展品解說服務。

（四）其他服務事項。

（五）協助民眾拍照。

五、本館志工值勤請假實施要點：

（一）志工應於規定時間親自簽到退，不可委託他人代簽，且不遲到早退。

（二）志工應依照配置之時間、指定地點及工作項目值勤，如因故須離開崗位者，應事先向該組值日小組長或志工業務承辦人報備後，提早簽退。

（三）志工應了解本身工作內容、值勤注意事項、遵守本館各項規定，並接受督導人員之指導值勤。

（四）值勤時應配戴志工證、著志工服，保持親切服務態度及服裝儀容整潔。

（五）志工因故需請假者，宜事前尋覓代班志工，再完成書面請假登記，如無法尋獲代班志工，可向各組室志工業務承辦人或其職務代理人請求協助。因緊急狀況未能事先辦妥請假手續，應儘速通知各工作項目值日小組長或志工業務承辦人，代辦書面請假手續。

六、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。

七、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。

八、注意事項：

（一）展現本館服務核心價值：微笑、熱忱、主動、耐心、當責。

（二）各組組員應聽從組長人力調度、工作分配。

（三）通報系統-各展示廳皆有專用電話，需故障排除時請撥 6000 維修專線，遇特殊或緊急狀況請撥服務台 8100 或中控室 8108。

（四）請填寫值勤紀錄表。

公共服務組　劇場服務志工　值勤須知

102年7月3日館務會報確認實施
105年6月1日館務會報確認實施
107年5月16日館務會報確認實施
108年4月24日館務會報確認實施

一、 值勤時間：上午 8：40-12：40、下午 12：40-16：40

二、 值勤地點：大銀幕電影院出入口及場內區域

三、 值勤人數：每時段 8-10 人

四、 工作內容

(一)本組於大銀幕電影院之值勤位置可分為八個站，各站之共同職責：

1. 入口處驗票及引導觀眾儘速入場。
2. 勸導觀眾行走斜坡道時勿大聲喧嘩、奔跑及嬉戲。
3. 宣導觀眾於入場前先上廁所，以減少放映時進出劇場次數，並提醒上廁所之觀眾於放映前儘速入場。
4. 劇場內外志工相互呼應，適時疏導人潮。
5. 宣導觀眾行走外環道外側。（行走內側恐會撞及頭部）。
6. 宣導觀眾「座位與座位間不要留有空位」。
7. 宣導觀眾於觀賞影片時，切勿站立或走動。
8. 勸阻觀眾於放映中攝、錄影之行為。
9. 熟知緊急逃生路線，時時保持警覺，遇緊急狀況時迅速疏散觀眾。
10. 隨身攜帶手電筒，並檢查手電筒功能是否正常。
11. 其他劇場服務事項。

(二)各站之職責：

1. B1F 劇場入口處：指引觀眾入場，並防止一般觀眾搭乘身心障礙電梯入場。
2. B3F 斜坡道下方：於放映立體影片之場次發放立體眼鏡，確定斜坡道淨空後，通知關閉劇場 B3 右側門，並指引觀眾入場。

3. 劇場 B3F 右側門：放映前關閉 B3F 右側門。散場時，防止觀眾由 B3F 右側門出場，並指引觀眾從 B2F 右側門出場。

4. 劇場 B3F 左側門：放映前關閉 B3F 左側門。散場時，防止觀眾由 B3F 左側門出場，並指引觀眾從 B2F 左側門出場。

5. 劇場 B2F 右側門：放映前關閉 B2F 右側門。散場時，開啟 B2F 右側門，並引導觀眾依序出場。

6. 劇場 B2F 左側門：放映前關閉 B2F 左側門。散場時，開啟 B2F 左側門，並引導觀眾依序出場。

7. 立體眼鏡回收處：指示觀眾立體眼鏡放入回收桶內。防止一般觀眾搭乘身心障礙電梯及使用身心障礙專用廁所。協助身心障礙人士搭乘電梯。

8. 出口處：於散場前先行開啟出口玻璃門，等待觀眾散場。檢視觀眾是否完全離場後關閉出口玻璃門。遇緊急狀況時，迅速引導觀眾疏散至票亭前廣場。

(三)協助民眾拍照。

五、 本館志工值勤請假實施要點：

(一)志工應於規定時間親自簽到退，不可委託他人代簽，且不遲到早退。

(二)志工應依照配置之時間、指定地點及工作項目值勤，如因故須離開崗位者，應事先向該組值日小組長或志工業務承辦人報備後，提早簽退。

(三)志工應了解本身工作內容、值勤注意事項、遵守本館各項規定，並接受督導人員之指導值勤。

(四)值勤時應配戴志工證、著志工服，保持親切服務態度及服裝儀容整潔。

(五)志工因故需請假者，宜事前尋覓代班志工，再完成書面請假登記，如無法尋獲代班志工，可向各組室志工業務承辦人或其職務代理人請求協助。因緊急狀況未能事先辦妥請假手續，應儘速通知各工作項目值日小組長或志工業務承辦人，代辦書面請假手續。

六、 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。

七、 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。

八、 注意事項：

（一）展現本館服務核心價值：微笑、熱忱、主動、耐心、當責。

（二）各組組員應聽從組長人力調度、工作分配。

（三）管制非劇場志工穿著志工背心進入劇場。

（四）值勤及退勤不得由 1 樓劇場辦公室進出。

（五）各組應不定期進行緊急逃生演練，並使所有組員熟知緊急逃生路線及緊急應變的措施。

（六）請填寫值勤紀錄表。

公共服務組　觀眾服務志工　值勤須知

102年7月3日館務會報確認實施
105年6月1日館務會報確認實施
107年5月16日館務會報確認實施
108年4月24日館務會報確認實施

一、 值勤時間：上午 08：40-12：40 、下午 12：30-16：30

二、 值勤地點：一樓及地下一樓各閘門出入口

三、 值勤人數：每時段各閘門至少 2 人

四、 工作內容：

（一）展示廳

1. 引導觀眾使用門票或會員卡入館，如果使用招待券需確認使用期限。
2. 團體參觀請其領隊協助確認團員，統計成人、學生及免費之人數，並填寫團體購票人數確認單，請領隊至一樓大廳服務台繳費。
3. 免費參觀民眾均需持證入場，並將人數登記於統計表上。
4. 展示廳禁止飲食及嚼口香糖。
5. 其他相關票券問題統一由服務台處理。

（二）其他觀眾服務事項。

（三）協助民眾拍照。

五、 本館志工值勤請假實施要點：

（一） 志工應於規定時間親自簽到退，不可委託他人代簽，且不遲到早退。

（二） 志工應依照配置之時間、指定地點及工作項目值勤，如因故須離開崗位者，應事先向該組值日小組長或志工業務承辦人報備後，提早簽退。

（三） 志工應了解本身工作內容、值勤注意事項、遵守本館各項規定，並接受督導人員之指導值勤。

（四） 值勤時應配戴志工證、著志工服，保持親切服務態度及服裝儀容整潔。

（五） 志工因故需請假者，宜事前尋覓代班志工，再完成書面請假登記，如

無法尋獲代班志工，可向各組室志工業務承辦人或其職務代理人請求協助。因緊急狀況未能事先辦妥請假手續，應儘速通知各工作項目值日小組長或志工業務承辦人，代辦書面請假手續。

六、 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。

七、 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。

八、 注意事項：

（一）展現本館服務核心價值：微笑、熱忱、主動、耐心、當責。

（二）人潮洶湧時，請協助樹立管制動線並特別注意觀眾是否皆持票入場。

（三）館內相關公告事項張貼於醫護室內白板，請於到勤後先行了解館內最新動態。

（四）申請「支援」請先與小組長或承辦人聯絡，確認該時段人數未滿才准予支援，「支援」時段請直接到寄物處填寫「志工支援時數登錄表」。

（五）每月 20 日前提出次月異動排班申請。

（六）請填寫值勤紀錄表。

公共服務組　服務台志工　值勤須知

102年7月3日館務會報確認實施
105年6月1日館務會報確認實施
107年5月16日館務會報確認實施
108年4月24日館務會報確認實施

一、 值勤時間：上午 08：40-12：40 、下午 12：30-16：30

二、 值勤地點：一樓大廳服務台

三、 值勤人數：每時段 1 人

四、 工作內容：

（一）總機接聽

1. 協助總機接聽工作。
2. 聲音要清晰溫和，語調誠懇委婉，避免含糊不清、匆忙不耐煩，即使對方不耐煩或生氣，仍應保持良好之服務態度。
3. 聆聽對方說話,不可保持沈默,針對談話內容做適度回應,例如:「嗯」、「是的」、「好的」、「我了解」。
4. 讓對方等待，應說明原因，並多說「好的」、「請說」、「對不起，讓您久等了」，轉接電話時須說「幫您轉接 000，請稍候」
5. 對方提出問題，如超越權責範圍，或非個人所能解答時，應將電話轉請業務承辦人員或上級業務主管人員接聽，不可逕行答復「不知道」即掛斷電話。
6. 接到抱怨電話，應以同理心，耐心溫和的讓對方說明原委，並將問題告知服務台總協。
7. 電話接聽完畢應注意結尾語，多說「謝謝您的來電」、「不客氣」、「如還有不明白的，請隨時來電詢問」，並讓對方先掛斷電話後，再輕輕放下話筒。

（二）服務台

1. 提供現場諮詢服務。
2. 協助廣播服務。
3. 協助遺失物處理。

（三）其他服務事項。

（四）協助民眾拍照。

五、 本館志工值勤請假實施要點：

（一）志工應於規定時間親自簽到退，不可委託他人代簽，且不遲到早退。

（二）志工應依照配置之時間、指定地點及工作項目值勤，如因故須離開崗位者，應事先向該組值日小組長或志工業務承辦人報備後，提早簽退。

（三）志工應了解本身工作內容、值勤注意事項、遵守本館各項規定，並接受督導人員之指導值勤。

（四）值勤時應配戴志工證、著志工服，保持親切服務態度及服裝儀容整潔。

（五）志工因故需請假者，宜事前尋覓代班志工，再完成書面請假登記，如無法尋獲代班志工，可向各組室志工業務承辦人或其職務代理人請求協助。因緊急狀況未能事先辦妥請假手續，應儘速通知各工作項目值日小組長或志工業務承辦人，代辦書面請假手續。

六、 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。

七、 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。

八、 注意事項：

（一）展現本館服務核心價值：微笑、熱忱、主動、耐心、當責。

（二）館內相關公告事項張貼於醫護室內白板，請於到勤後先行了解館內最新動態。

（三）請填寫值勤紀錄表。

公共服務組　護理志工　值勤須知

102年7月3日館務會報確認實施
105年6月1日館務會報確認實施
107年5月16日館務會報確認實施
108年4月24日館務會報確認實施

一、 值勤時間：上午 08：40-12：40、下午 12：30-16：30

二、 執勤地點：醫護室、哺集乳室及寄物處

三、 值勤人數：每時段 2 人

四、 工作內容：

（一） 醫護室

1. 瞭解本室各項外用藥品及護理用品之擺設，並熟知及正確執行各項護理技術。
2. 本室因不具有醫師或藥師資格人員，所以不執行口服給藥。
3. 瞭解本館各項公共設施所在位置，以防有民眾發生意外時能在最短的時間內抵達現場給予救護。
4. 給予處置後需做詳細記錄，如遇送醫民眾，需協助留下民眾資料並連繫承辦人處理。

（二） 哺(集)乳室

1. 哺(集)乳室提供需要哺餵母乳或換尿片之民眾使用，可適時提供衛教並注意維持其隱私和安全。
2. 哺(集)乳室備有尿布、濕巾及集乳袋，提供給需要的民眾使用。

（三） 寄物處

1. 負責民眾寄物及借用輪椅、嬰兒手推車之服務。
2. 輪椅、嬰兒手推車供民眾免費借用，需登記並押證件及登記車號，證件請置於中間座位之右邊抽屜內。
3. 輪椅及嬰兒車借用後須以消毒液消毒擦拭，並維持寄物處的整齊清潔。
4. 寄物牌遺失的處理：請觀眾填寫領據並確認及核對物品。

5. 學生團體寄放書包水壺等物品，可將團體寄物架推至寄物處外，供團體自行放置整齊，並標明寄物的團體名稱。

6. 貴重物品及財物，請寄物人隨身攜帶，不予寄放。

7. 值勤結束時，需將寄物狀況及輪椅、嬰兒車借用情形交班給下一位值勤人員。

（四）其他服務事項。

（五）協助民眾拍照。

五、 本館志工值勤請假實施要點：

（一）志工應於規定時間親自簽到退，不可委託他人代簽，且不遲到早退。

（二）志工應依照配置之時間、指定地點及工作項目值勤，如因故須離開崗位者，應事先向該組值日小組長或志工業務承辦人報備後，提早簽退。

（三）志工應了解本身工作內容、值勤注意事項、遵守本館各項規定，並接受督導人員之指導值勤。

（四）值勤時應配戴志工證、著志工服，保持親切服務態度及服裝儀容整潔。

（五）志工因故需請假者，宜事前尋覓代班志工，再完成書面請假登記，如無法尋獲代班志工，可向各組室志工業務承辦人或其職務代理人請求協助。因緊急狀況未能事先辦妥請假手續，應儘速通知各工作項目值日小組長或志工業務承辦人，代辦書面請假手續。

六、 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。

七、 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。

八、 注意事項：

（一）展現本館服務核心價值：微笑、熱忱、主動、耐心、當責。

（二）館內相關公告事項張貼於醫護室內白板，請於到勤後先行了解館內最新動態。

（三）申請「支援」請先與小組長或承辦人聯絡，確認該時段人數未滿才准予支援，「支援」時段請直接到寄物處填寫「志工支援時數登錄表」。

（四）每月 20 日前提出次月異動排班申請。

（五）請填寫值勤紀錄表。

公共服務組　團體用餐區志工　值勤須知

102年7月3日館務會報確認實施
105年6月1日館務會報確認實施
107年5月16日館務會報確認實施
108年4月24日館務會報確認實施

一、 值勤時間：上午 08：50-12：00、11：00-14：00

二、 值勤地點：五樓團體用餐區

三、 值勤人數：週二每時段 2-3 人

四、 工作內容：

（一） 受理現場預約劃位：用餐團體、民眾於上午 9 時起至下午 13 時 30 分止，向工作人員登記劃位，並索取號碼牌。並依登記用餐時段，準時至現場用餐。逾時 10 分鐘者，即開放原登記桌次予現場預約等候之團體、民眾使用（以剩餘時間為該用餐時間）。

（二） 其他團體用餐事項。

（三） 協助民眾拍照。

五、 本館志工值勤請假實施要點：

（一） 志工應於規定時間親自簽到退，不可委託他人代簽，且不遲到早退。

（二） 志工應依照配置之時間、指定地點及工作項目值勤，如因故須離開崗位者，應事先向該組值日小組長或志工業務承辦人報備後，提早簽退。

（三） 志工應了解本身工作內容、值勤注意事項、遵守本館各項規定，並接受督導人員之指導值勤。

（四） 值勤時應配戴志工證、著志工服，保持親切服務態度及服裝儀容整潔。

（五） 志工因故需請假者，宜事前尋覓代班志工，再完成書面請假登記，如無法尋獲代班志工，可向各組室志工業務承辦人或其職務代理人請求協助。因緊急狀況未能事先辦妥請假手續，應儘速通知各工作項目值日小組長或志工業務承辦人，代辦書面請假手續。

六、 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。

七、 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。

八、 注意事項：

（一） 展現本館服務核心價值：微笑、熱忱、主動、耐心、當責。

（二） 本場地區分之時段：以 40 分鐘為一用餐時段，自 11 時 20 分至 14 時 15 分，區分為 A（11：20-12：00）、B（12：05-12：45）、C（12：50-13：30）及 D（13：35-14：15）4 個用餐時段。

（三） 本區場地禁止私人物品佔用桌椅，使用私人物品佔用位子者，工作人員定時將佔位之私人物品移至適當場所放置。

（四） 為保障非團體及未預約觀眾使用權益，保留 20 個座位為自由席，提供無預約劃位民眾自由使用。

（五） 請填寫值勤紀錄表。

公共服務組　導覽解說志工(含外語導覽)　值勤須知

102年7月3日館務會報確認實施
107年5月16日館務會報確認實施
108年4月24日館務會報確認實施
112年4月19日奉核通過實施

一、 值勤時間：上午 08：50-12：20 、下午 13：20-16：50

二、 值勤與備勤地點：簽到後，請至導覽解說志工休息室報到，並在該處備勤。值勤時間依照當日班表接待團體至展示廳擔任導覽解說服務，排定行動導覽者依行動導覽路線至各展廳服務現場非團體參觀民眾。

三、 值勤人數：每時段最低值勤人數 3~6 人(含假日單雙周後出勤人數)

四、 值勤程序：

（一）翻閱當日「導覽解說志工輪值表」：瞭解當日解說工作的分配狀況。

（二）預先準備導覽器材，檢查是否電力充足。器材故障時，請即時通知當日協調人處理。

（三）導覽完，請依值勤時段填寫「導覽解說志工值勤記錄表」：包括值勤簽到確認，記錄個人解說服務項目（團體或行動）、人數及解說者姓名。

（四）值勤完畢前，當日值日生主動清點器材及所有資料，若有遺失，請於「導覽解說志工值勤記錄表」上記錄或即時通知當日協調人。

五、 工作內容：

（一）團體導覽：團體於一週前來函預約登記，團體名稱及解說人員由排班人員排定後利用 e-mail 通知，確切勤務內容紀錄在當日班表上。

（二）臨時導覽：臨時到館參觀的團體可由導覽解說志工備勤人力服務，由當日協調人實施人力調度，提供臨時團體的導覽需求。

（三）環境導覽：針對不需要展示廳導覽的臨時團體實施環境及其他設施介紹，以方便參觀博物館。

（四）行動導覽：針對服務展示廳自行參觀的民眾，以走動各展廳的方式，並機動地為現場參觀民眾提供簡易導覽解說服務。

（五）其他服務事項。

（六）協助民眾拍照。

六、 本館志工值勤請假實施要點：

（一）志工應於規定時間親自簽到退，不可委託他人代簽，且不遲到早退。

（二）志工應依照配置之時間、指定地點及工作項目值勤，如因故須離開崗位者，應事先向該組值日小組長或志工業務承辦人報備後，提早簽退。

（三）志工應了解本身工作內容、值勤注意事項、遵守本館各項規定，並接受督導人員之指導值勤。

（四）值勤時應配戴志工證、著志工服，保持親切服務態度及服裝儀容整潔。

（五）志工因故需請假者，宜事前尋覓代班志工，再完成書面請假登記，如無法尋獲代班志工,可向各組室志工業務承辦人或其職務代理人請求協助。因緊急狀況未能事先辦妥請假手續，應儘速通知各工作項目值日小組長或志工業務承辦人，代辦書面請假手續。

七、 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。

八、 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。

九、 注意事項：

(一)展現本館服務核心價值：微笑、熱忱、主動、耐心、當責。

(二)如有安排團體導覽，請提早10分鐘預作導覽準備，以求周延。

(三)服務考核：導覽解說志工每人須維持基本門檻：5個常設展示廳之導覽能力。

1. 考核方式:每年要求必須驗收通過2個常設展示廳或特展的模擬解說，另有不定時的解說抽驗，以維持解說品質，並建立個人檔案備查。

2. 若再度申請驗收已通過考核之常設展廳，須有創新導覽內容，並核實記載於考核資料中。

3. 如遇館務規劃而大幅更新或創設新館時，須重新計算基本能力並驗收內容。

4. 年度驗收統計得以三年平均數為結算期，若三年平均結算未達基本門檻；2個展示廳或特展者，依「國立科學工藝博物館志工考核及獎勵實施要點」通知及後續處理。

(四)觀眾服務：能應對觀眾詢問最新動態及基本問題。

秘書室　庶務志工　值勤須知

102年7月3日館務會報確認實施
105年6月1日館務會報確認實施
107年5月16日館務會報確認實施
108年4月24日館務會報確認實施

一、值勤時間：上午 09：00-12：30、下午 12：30-16：30

二、值勤地點：地下一樓秘書室辦公室

三、值勤人數：每時段 2 人

四、工作內容：

（一）協助本館信件登記。

（二）通知各組室同仁及合作廠商信件領取。

（三）其他臨時交辦事項。

（四）協助民眾拍照。

五、本館志工值勤請假實施要點：

（一）志工應於規定時間親自簽到退，不可委託他人代簽，且不遲到早退。

（二）志工應依照配置之時間、指定地點及工作項目值勤，如因故須離開崗位者，應事先向該組值日小組長或志工業務承辦人報備後，提早簽退。

（三）志工應了解本身工作內容、值勤注意事項、遵守本館各項規定，並接受督導人員之指導值勤。

（四）值勤時應配戴志工證、著志工服，保持親切服務態度及服裝儀容整潔。

（五）志工因故需請假者，宜事前尋覓代班志工，再完成書面請假登記，如無法尋獲代班志工，可向各組室志工業務承辦人或其職務代理人請求協助。因緊急狀況未能事先辦妥請假手續，應儘速通知各工作項目值日小組長或志工業務承辦人，代辦書面請假手續。

六、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。

七、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。

八、注意事項：

（一）展現本館服務核心價值：微笑、熱忱、主動、耐心、當責。

（二）信件登記及領取應詳細記載，未於當日領回之信件，請儘速通知收件人或志工承辦人。

（三）退件信件重新寄發應詳細記載寄件地址。

（四）值勤時應填寫值勤紀錄簿，以確實傳達相關事項。

秘書室　園藝志工　值勤須知

102年7月3日館務會報確認實施
104年4月15日館務會報修正通過
106年3月22日館務會報修正通過
107年4月25日館務會報修正通過
107年5月16日館務會報確認實施
108年4月24日館務會報確認實施
111年3月 23日館務會報確認實施

一、 值勤時間：上午9：00-12：00 、下午14：00-17：00 。

二、 值勤地點：北館綠屋頂、雨水回收展示區、北館園區。

三、 值勤人數：每週機動出勤1至3人。

四、 工作內容：

（一）依區域分配協助綠屋頂、雨水回收展示區植栽及北館園區進行養護及管理工作。

（二）機動協助宣導園區蹓狗繫狗鍊，隨手清狗便，對於不遵守規定的民眾，發放案例宣導及相關清潔用的報紙及塑膠袋，給予善意的勸導，以提升環境衛生的品質。

（三）協助民眾拍照。

（四）其他園藝事項。

五、 本館志工值勤請假實施要點：

（一）志工應於規定時間親自簽到退，不可委託他人代簽，且不遲到早退。

（二）志工應依照配置之時間、指定地點及工作項目值勤，如因故須離開崗位者，應事先向該組值日小組長或志工業務承辦人報備後，始得提早簽退。

（三）志工應了解本身工作內容、值勤注意事項、遵守本館各項規定，並接受督導人員之指導值勤。

（四）值勤時應配戴志工證、著志工服，保持親切服務態度及服裝儀容整潔。

（五）園藝志工因故請假者，於事前告知志工業務承辦人或其職務代理人。如因緊急狀況未能事先辦妥請假手續，可通知工作項目值日小組長或志工業務承辦人，代辦書面請假手續。

六、 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。

七、 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。

八、 注意事項：

（一）展現本館服務核心價值：微笑、熱忱、主動、耐心、當責。

（二）植栽維護時，注意工作安全，工作完畢後確實做好個人清潔，避免病菌感染。

（三）進行蹓狗規勸宣導時，以柔性方式進行規勸，如有不依規定時，避免與民眾發生衝突，作好個人安全防範。

（四）請填寫值勤紀錄表。

公共服務組　創客工場志工　值勤須知

107年5月16日館務會報確認實施
108年4月24日館務會報確認實施
109年4月1日館務會報確認實施

一、值勤時間：上午 08：30-12：30 、下午 12：30-16：30

二、值勤地點：本館公共服務組創客工場。

三、值勤人數：每時段 1-2 人

四、工作內容：

（一）協助維持並定期檢修本館創客工場內機具設備正常運作。

（二）值勤服務時段的場地設備準備及清理。

（三）協助會員於值班櫃台報到。

（四）會員工具借還登記。

（五）其他工場服務事項。

（六）協助民眾拍照。

五、本館志工值勤請假實施要點：

（一）志工應於規定時間親自簽到退，不可委託他人代簽，且不遲到早退。

（二）志工應依照配置之時間、指定地點及工作項目值勤，如因故須離開崗位者，應事先向該組值日小組長或志工業務承辦人報備後，提早簽退。

（三）志工應了解本身工作內容、值勤注意事項、遵守本館各項規定，並接受督導人員之指導值勤。

（四）值勤時應配戴志工證、著志工服，保持親切服務態度及服裝儀容整潔。

（五）志工因故需請假者，宜於事前尋覓代班志工，再完成書面請假登記，如無法尋獲代班志工，可向各組室志工業務承辦人或其職務代理人請求協助。因緊急狀況未能事先辦妥請假手續，應儘速通知各工作項目值日小組長或志工業務承辦人，代辦書面請假手續。

六、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。

七、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。

八、注意事項：

（一）展現本館服務核心價值：微笑、熱忱、主動、耐心、當責。

（二）聽從督導同仁人力調度、工作分配，支援維護同仁之工作請託進行相關維護工作。

（三）工具、設備使用完畢後應予歸位並保持清潔。

（四）創客工場屬於較危險之工作場所，進入工場、使用工具應確實遵守各項規範。

（五）維護完成後應確保場地之整潔，視必要通知本館清潔人員進行環境清潔。

（六）值勤完畢請填寫值勤紀錄簿。