

國立科學工藝博物館志工管理實施要點

115 年 9 月 23 日館服字第 1156360836 號函發布

壹、總則

- 一、國立科學工藝博物館（以下簡稱本館）為推動志願服務制度，整合志工管理、組織運作、甄募訓練、值勤請假、考核獎勵及志工基金運用等事項，依志願服務法訂定本要點。
- 二、本館志工制度實施目的
 - (一) 強化本館人力支援，提升服務品質。
 - (二) 善用社會人力資源，實現社會參與。
 - (三) 提供民眾服務社會之機會，發揚優良社會風氣。
 - (四) 促使民眾經由服務，增進了解及認同本館。
- 三、志工制度實施原則
 - (一) 本要點所稱之志工，均為無給職自願服務，並經本館遴選錄取之人員。
 - (二) 志工服務之推動，應以促進公共服務、提升服務品質及發揮社會參與精神為原則。
 - (三) 志工業務主辦單位為公共服務組，由該組主任指派總承辦人；協辦單位為各組室，應依任務指派志工業務承辦人（窗口），負責相關志工之管理與督導。
- 四、志工於服務期間，應遵守法令、本館相關規定及服務倫理；本館應保障志工於服務期間之合理權益。

貳、志工幹部及組長管理

五、本館志工組織設置幹部及組長，協助推動志工管理及本館業務。

六、志工幹部

(一) 遴選方式

1. 續聘評鑑：志工總承辦人於每年十月彙整現任幹部名單，提交各組室志工業務承辦人組成之甄審小組進行評鑑，評鑑結果陳核後辦理續聘事宜。
2. 新任推薦：每年十一月由各組室志工業務承辦人推薦新人選，填具推薦表（附表 1），經組室主管核定後，送交公共服務組彙整。新任幹部須具備本館 1 年以上志工年資。
3. 資格審查：志工總承辦人彙整推薦名單後，依行政程序簽奉館長核可。
4. 研習培訓：每年十二月舉辦志工幹部業務研習，現任及新任幹部候選人均須參加；培訓表現優良者，始得聘任為新年度幹部。
5. 任期聘書：幹部任期 1 年（自每年一月一日至十二月三十一日止），由本館頒發聘書。任期屆滿經評鑑優良者，得予續聘。

(二) 工作職掌

1. 規劃教育訓練及成長課程事宜。
2. 志工聯繫及關懷事宜。

3. 志工會議召集事宜。
4. 其他志工業務推展事宜。

七、志工組長

(一) 遴選方式

1. 設置原則：各工作項目依需求得設組長 1 人。如該項目志工人數較多，為利業務推展，得增設組長若干人。
2. 續聘評鑑：每年十月由用人組室進行評鑑，成績優良者，依行政程序簽奉館長核可後得予續聘。
3. 新任推薦：每年十一月由各組室志工業務承辦人推薦新任組長人選，填具推薦表（附表 2），經組室主管核章後送交公共服務組彙整，依行政程序簽奉館長核可後聘任。
4. 任期規定：組長任期 1 年，聘期自每年一月一日起至十二月三十一日止。

(二) 工作職掌

1. 協助該組室業務承辦人處理志工之排班、聯繫、調度支援人力事宜。
2. 協助小組教育訓練事宜。
3. 辦理志工相關業務推廣事宜。

八、幹部與組長解職

幹部或組長有下列情形之一者，由用人組室敘明具體事實，簽會公共服務組並陳奉館長核可後，解除其職務：

- (一) 言行不檢、有重大工作過失或其他損及本館聲譽之行為。
- (二) 違反或無法執行第六點第二項、第七點第二項所定之工作職掌者。
- (三) 無故缺席幹部會議或相關重要會議，情節重大者。

九、志工隊定期召開下列會議並作成紀錄，會議建議事項經本館核定後實施。

- (一) 志工表揚大會：志工幹部每年協助辦理志工表揚大會，表揚前一年度績優志工，並由本館相關人員列席指導。

(二) 幹部會議：

1. 志工幹部會議，每月定期召開 1 次，必要時得調整開會次數。
2. 幹部會議由全體志工幹部出席，志工承辦人列席指導，必要時得邀請本館相關人員列席，以進行相關協調聯繫事項。
3. 幹部會議由志工幹部輪流擔任會議主席。於擔任輪值主席之當月，並為本館志工隊代表人。
4. 年度內聘任之幹部有義務出席幹部會議，出席次數列為下年度續聘評鑑項目。

參、志工基金

十、志工基金來源為志工自由捐助及志工捐贈之資源回收（或環保回收品等）變價所得。

十一、為推動基金運作，由志工幹部組成「基金管理小組」。小組成員由志工幹部

互選3至5人組成，並互推1人擔任召集人；任期2年，連選得連任。

十二、基金之每月收支及運用情形，應提報志工幹部會議備查（或報告）。

十三、基金運用範圍及額度

（一）志工本人結婚，致贈賀金新臺幣（下同）2,000 元。

（二）志工本人亡故，致贈慰問金 3,000 元。

（三）志工本人之傷病慰問金為 1,000 元。每人同一年度以 2 次為限。其發放標準依基金餘額彈性調整如下：

1. 基金餘額達 50 萬元以上者：住院或在家療養均得前往探視慰問。

2. 基金餘額低於 20 萬元者：僅限住院探視慰問。待餘額回升至 50 萬元以上時，始恢復在家療養探視。

3. 在家療養探視條件：於住院期間未及通報本館，返家休養後得由基金管理小組或志工組長（幹部）代表前往探視慰問。惟已恢復值勤者，不予慰問。

（四）慈善捐助：視基金結存狀況酌予辦理。

（五）榮退紀念：榮譽志工榮退，致贈禮金 600 元，並視基金結存狀況辦理。

（六）其他活動：其他符合本基金設立宗旨之必要活動。

前項各款之給付額度與調整，應經志工幹部會議決議，由全體志工幹部三分之二以上出席，並經出席人數二分之一以上同意後辦理。

肆、志工甄募、配置及訓練

十四、 志工徵募資格

（一）具中華民國國籍，年滿 18 歲至 66 歲，具服務奉獻熱忱者。

（二）符合本館服務需求，每週至少可連續服務 3 小時以上或可依本館需求彈性排班，全年達 80 小時者。

（三）服務期間至少可達 1 年以上者。

十五、 徵募期間及方式

（一）招募規劃：各用人組室志工業務承辦人應於每年一月盤點人力缺額並提交公共服務組彙整，由總承辦人於三月辦理定期招募；各組室亦得視業務需求，不定期辦理補充招募。

（二）報名方式：申請人應填具志工報名表（附表 3），得採親自遞送、郵寄、傳真或網路報名等方式辦理。

（三）初審（面談）：由各用人組室志工業務承辦人進行書面審查與面談，並填寫面談紀錄表（附表 4）；符合需求者，由各該組室安排實習。

（四）複審（實習與考核）：

1. 參訓人須完成基礎訓練及特殊訓練各 4 次，並進行實習 8 次。

2. 實習期間應歷時至少 2 個月，且須於半年內完成，並填具訓練登錄表（附表 5）。

3. 實習期間由各組室志工業務承辦人及組長共同指導培訓；期滿進行複審考核，通過者發給志工證，正式聘任為本館志工。

十六、 志工服務項目配置

本館志工員額由公共服務組總承辦人依據各組室之服務需求進行調配與管控；至志工之服務時段及工作內容，則由各組室志工業務承辦人負責分配。公共服務組得因應館務政策，調整各組別與班別。

十七、服務時段

- (一) 固定排班：排定固定時間值勤者，歸為固定排班志工，基本服務時間為每週 1 次，每次至少 3 小時以上。
- (二) 彈性排班：配合工作項目出勤者，歸為彈性排班志工。其服務時間須配合各工作項目之需求。

十八、教育訓練

為提升志工服務品質，志工應配合參加本館所辦理之相關訓練，類別如下：

(一) 必修訓練

- 1. 基礎訓練：依志願服務法規定完成全國共通之基礎訓練 6 小時。
- 2. 特殊訓練：新進志工應接受特殊訓練 12 次，跨組應接受特殊訓練 4 次。
- 3. 成長課程：由本館志工幹部及志工承辦人共同規劃成長課程，每位志工每年度均須參加至少 2 次。

- (二) 選修訓練：由各單位志工窗口依業務需求不定期自行主辦各類專業之志工訓練，以增進志工專業素質。

以上訓練時數均由公共服務組統一上傳衛福部志願服務資訊系統。

伍、值勤、請假及服務管理

十九、值勤守則

- (一) 志工應於規定時間親自簽到退，嚴禁代簽。志工證及服務背心僅限本人使用，不得轉借他人。
- (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，應事先向該組組長或志工業務承辦人報備後方可提早簽退。
- (三) 志工應遵守本館各項規定，並接受本館人員指導值勤。
- (四) 志工值勤時應配戴志工證、著志工背心，保持服裝儀容整潔。
- (五) 志工應充份了解本身工作內容及值勤注意事項，並確實遵守。
- (六) 志工不得以本館名義對外協商、營利或從事有害本館聲譽之行為，違反者除需負必要之法律責任外，本館逕予除名，並永不再進用。
- (七) 志工值勤應由刷卡門進出，志工之訪客應辦妥訪客登記，不得擅自攜帶人員由刷卡門或其他出入口處進館，志工值勤不得有人員陪同。
- (八) 志工應熱忱服務並展現本館使命：啟發探索、創新思維、立足科技、追求永續。

二十、請假規定

- (一) 志工請假均應事前告知，請各組室業務承辦人協助安排代班志工，並完成書面請假登記(附表 6)。
- (二) 志工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組長或志工業務承辦人，代辦書面請假手續。

(三) 志工未完成書面請假且未於事後一週內告知者，以缺勤論。

二十一、 暫停及離隊

- (一) 職務暫停與復職：志工因故需連續請假 1 個月以上、1 年以下者，應事先填具申請表（附表 7）向各組室志工業務承辦人申請暫停職務。暫停原因消失後，應向專責窗口提出復職申請，經核准後始得恢復排班值勤。
- (二) 逾期離隊：暫停職務或連續請假超過 1 年者，應向各組室志工業務承辦人辦理離隊手續，並繳回志工證及服務背心。
- (三) 基本時數考核：志工年度出勤時數未達下列標準者，通知辦理離隊。但因配合館務政策暫停職務，或因公受傷（公傷）者，不在此限：
 - 1. 平日志工：全年度總出勤時數未達 80 小時者。
 - 2. 假日志工（單、雙週班）：全年度總出勤時數未達 40 小時者。
- (四) 違規缺勤離隊：無故缺勤且未於規定期限內辦理請假，其累計次數達 3 次以上者，通知辦理離隊。

二十二、 排班規定

- (一) 班表編排：志工如欲調整次月排班，應於每月二十日前提出。各用人組室志工業務承辦人應與組長共同編排班表，並於每月二十五日前確認並公布次月班表。
- (二) 跨組支援（排班）：志工須完成該跨組工作項目 12 小時之特殊訓練，並確實熟稔（或熟悉）其服務內容、操作流程及注意事項後，方得進行跨組排班。

二十三、 支援及特殊排班規定

- (一) 跨組支援：應依第二十二點第二項規定，完成擬支援項目 12 小時之特殊訓練，方得進行跨組支援與排班。
- (二) 春節排班：
 - 1. 獎勵機制：春節排班得視年度預算狀況提供獎勵，每年由公共服務組統一簽核後辦理發放。
 - 2. 排班順位：以該班別之正職（或原定班別）志工優先排班，並得列候補 2 人。如正班名額不足，得開放其他班別志工登記支援。
 - 3. 審核與超額：登記名單由各用人組室業務承辦人及組長共同審核。超額人員雖得值勤，惟不提供春節獎勵。
- (三) 臨時支援班：因應館內活動之臨時支援需求，應於 2 週前以線上公告方式轉知志工，並同步於志工布告欄張貼公告。
- (四) 彈性出勤規範：志工得於規定服務時段之前後 10 分鐘內彈性出勤。非服務時段之出勤時數，系統將自動剔除不予計入；惟因業務需要並經館方（或承辦人）同意者，不在此限。

陸、考核及獎勵

二十四、 考核內容及方式

- (一) 考核項目：考核內容包含值勤表現、服務時數、出勤率及教育訓練參與情形；志工並應確實遵守各組服務時段與值勤須知（附表 8）。
- (二) 考核週期：各組室志工業務承辦人依考核項目每月進行登記，並於每年年度結束前，進行全年度用人評估。
- (三) 健康評估與適任性審查：
 - 1. 不定期評估：各組室志工業務承辦人得依實際需求，不定期對個別志工進行健康評估。
 - 2. 面談與審查：針對健康狀況欠佳之志工，由該組室窗口簽請單位主管、公共服務組總承辦人及組主任共同評估其健康狀況，並與該志工進行面談及作成紀錄。
 - 3. 輔導與退場：經評估認定已不適宜繼續值勤者，應進行關懷輔導，並依行政程序簽核辦理離隊。

二十五、 獎勵

(一) 年資及時數獎勵

- 1. 連續服務滿 35 年以上且滿 5,250 小時以上者，頒給恆星獎及獎章。
- 2. 連續服務滿 30 年以上且滿 4,500 小時以上者，頒給小恆星獎及獎章。
- 3. 連續服務滿 25 年以上且滿 3,750 小時以上者，頒給行星獎及獎章。
- 4. 連續服務滿 20 年以上且滿 3,000 小時以上者，頒給小行星獎及獎章。
- 5. 連續服務滿 15 年以上且滿 2,250 小時以上者，頒給衛星獎及獎章。
- 6. 連續服務滿 10 年且滿 1,500 小時以上者，頒給特級榮譽獎及榮譽入館證。
- 7. 連續服務滿 5 年且滿 750 小時以上者，頒給一級榮譽獎及金質獎章。
- 8. 連續服務滿 3 年且滿 450 小時以上者，頒給二級榮譽獎及銀質獎章。

(二) 全勤及支援獎勵

- 1. 固定排班志工，全年請假 4 次以下，彈性排班志工每季值勤 12 次以上，且均未遲到早退，頒給行健獎。
- 2. 固定排班志工全年出勤率達三分之二以上，並額外支援時數超過 78 小時者；彈性排班志工除每季基本值勤 8 次，並額外支援時數超過 78 小時者，頒給支援獎。

(三) 特殊貢獻獎勵（日新獎）

服務期間盡忠職守、具有特殊貢獻者，頒給日新獎。由各組室填具推薦表（附表 9）送公共服務組彙整，並由總承辦人邀集各組室志工業務承辦人共同審查，陳報館長核定後表揚。

(四) 外部獎勵推薦

志工表現優異且具前三款事蹟之一者，由本館評選事蹟最優者，依「教育部表揚教育服務績優志工及團體獎勵辦法」及相關規定，報請教育部或其他相關單位公開表揚。

(五) 票券獎勵

- 1. 核發頻率：每季核發 1 次，由各組室志工業務承辦人負責轉發。

2. 獎勵方式：

全勤獎勵：全勤者每月致贈展示廳貴賓券 2 張，單雙週者分別計算。

支援及國定假日獎勵：支援 1 次致贈本館大銀幕電影院貴賓券 1 張。

(六) 志工福利

1. 提供部分停車位供志工值勤時停放。
2. 志工本人得憑志工證參觀常設展示廳。
3. 本館志工得登記參加大銀幕電影院新片試映活動。
4. 原則比照本館員工享有消費折扣優待；具體優惠內容依各別契約辦理。
5. 本館舉辦之各項活動，得視情況保留部分名額供志工參與。
6. 本館依志願服務法規定，為值勤志工辦理意外事故保險。

柒、離隊及榮譽志工

二十六、 解職離隊

(一) 經簽核辦理解職離隊：志工如有下列情事之一，經志工業務承辦人、館內同仁或顧客反映並查證屬實者，應給予當事人陳述意見之機會，由所屬組室依行政程序簽核並陳報館長核可後，辦理其解職離隊：

1. 依第二十四點規定進行考核，經評估未達考核標準者。
2. 違反第十九點值勤守則任一項規定，經屢勸不聽者。
3. 有言行不檢、重大工作疏失，致損及本館聲譽者。
4. 其他經公共服務組總承辦人及幹部會議共同評估，確認不適任者（含健康評估不適任者）。

(二) 不經簽核逕辦離隊：志工有下列情事之一者，由公共服務組總承辦人逕行辦理離隊登記，免經行政簽核程序：

1. 違反第二十點請假規定，未完成書面手續且連續 1 個月無故缺勤，經本館通知達 3 次仍未回應者。
2. 依第二十一點規定辦理暫停職務或連續請假達 1 年以上，期滿仍無法恢復值勤者。
3. 未依規定完成必修成長課程 2 次者。

(三) 屆齡榮退離隊：本館志工年滿 80 歲者，應辦理屆齡離隊。公共服務組總承辦人於每年十月統計該年度年滿 80 歲之志工名冊，辦理屆齡離隊通知，並於離隊後同時轉任為本館榮譽志工。

二十七、 榮譽志工權益

(一) 尊榮留念：致贈榮譽志工證書，並得保留原服務背心及志工證留念。

(二) 權益與優惠：

1. 年度貴賓券：每年致贈本館常設展示廳貴賓券及大銀幕電影院貴賓券各 2 張，用以邀請親友到館參觀。
2. 特展參觀權益：比照現職志工之收費特展參觀權益；具體優惠內容依

各別契約辦理。

捌、附則

二十八、本要點經館務會報通過，簽奉館長核定後生效，修正時亦同。

附表1

國立科學工藝博物館 年度志工幹部推薦表

推 薦 組 室	
志 工 姓 名	
志 工 證 號 碼	
服務事蹟	

註：

一、擔任志工幹部資格為志工全年服務期間負責認真、具服務熱誠者。

二、本推薦表經主管核章後，送回公共服務組彙辦。

志工業務承辦人：

組 室 主 管：

附表 2

國立科學工藝博物館 年度志工組長推薦表

(週_____；☐上 ☐下_____)

推薦組室/ 志工工作項目	
志 工 姓 名	
志 工 證 號 碼	
服務事蹟	

註：

- 一、任組長資格為需在本館連續服務一年以上之經驗，且服務成績優良。
- 二、本推薦表經主管核章後，送回公共服務組彙辦。

志工業務承辦人：

組 室 主 管：

國立科學工藝博物館志工報名表

個人資料蒐集、處理及利用告知事項

國立科學工藝博物館（以下簡稱本館）依據「個人資料保護法」（以下簡稱個資法）第八條規定，於蒐集您的個人資料時，明確告知下列事項：

- **蒐集機關：**國立科學工藝博物館。
- **蒐集之目的：**為辦理志工招募、甄選、培訓、保險、誤餐費核發、志願服務紀錄冊製發、獎勵與榮譽卡申請，以及其他志工業務管理與溝通聯繫等特定目的。
- **個人資料之類別：**包含姓名、出生年月日、身分證字號、聯絡電話、通訊地址、電子郵件（E-mail）、性別、緊急聯絡人及其聯絡電話等。
- **利用之期間、地區、對象及方式：**
 1. **期間：**自蒐集目的完成或本館執行志工業務所必需之合理保存期限內。
 2. **地區：**中華民國境內（臺灣地區）。
 3. **對象及方式：**由本館（或志工業務承辦組室）於蒐集目的範圍內，進行個人身分識別、檢索查詢、訊息傳遞、公文郵寄及活動宣傳推廣等合理利用。
- **當事人權利行使：**
依個資法第三條規定，您得於資料保存期間內，向本館行使查詢或請求閱覽、請求製給複製本、請求補充或更正、請求停止蒐集、處理或利用，以及請求刪除等權利。惟本館因執行職務或業務所必需者，得不依您的請求為之。如欲行使上述權利，請電洽或以電子郵件（E-mail）聯繫本館志工委。

☐ 我已閱讀、瞭解並同意接受本說明之所有內容及其後修改、變更規定。

☐ 我了解宏南宿舍志工、園藝志工不支領誤餐費。

填表日期： 年 月 日

編號：

姓名	性別	年 月 日生	身分證號	
電話（公） 手機		（宅）	E-mail	
通訊地址				
學歷 ☐ 國小 ☐ 國中 ☐ 高中職 ☐ 專科 ☐ 大學 ☐ 碩士 ☐ 博士 科系： （請註明）				
職業 ☐ 教 ☐ 公 ☐ 工 ☐ 軍 ☐ 退休 ☐ 家庭主婦 ☐ 學生 ☐ 其他： （請註明）				
您如何獲知本館徵募志工的消息： ☐ 海報 ☐ 報紙 ☐ 廣播 ☐ 朋友告知 ☐ 本館網頁 ☐ 本館志工告知 ☐ 本館電子報通知 ☐ 其他： （請註明）				
是否有擔任其他機構志工經驗： ☐ 無 ☐ 有（請註明機構名稱、起迄時間及工作內容）：				

秘 書 室： ☐ 園 ☐ 先 ☐ 藝 ☐ 志 ☐ 工

下午：☐週一☐週二☐週三☐週四☐週五☐週六☐單週☐雙週 週日☐單週☐雙週

個人自傳：(格式不拘，以文字說明專長、興趣、自我期許)

五、營造友善、安全、舒適、智慧化之環境 提供美好、獨特、愉悅、創新的服務，成為世界一流的應用科技博物館。

志工總承辦人：(07) 380-0089 分機 8453

附表 4

國立科學工藝博物館志工面談紀錄表

姓 名：_____ 性 別：_____ 編號：_____
 年 齡：_____ 服務時段：星期_____ ☐上午 ☐下午

應徵項目：

蒐藏研究組：☐典藏管理志工 ☐宏南宿舍志工

展 示 組：☐展示維修志工

科技教育組：☐教育活動志工 ☐創客志工

公共服務組：☐觀眾服務志工 ☐護理志工 ☐展場服務志工

☐導覽解說志工 ☐行政志工 ☐劇場服務志工 ☐服務台志工

☐節能屋志工

秘 書 室：☐園藝志工

一 般 面 談	〔服務經驗、動機、對科工館認識、個性印象〕 動 機：☐回饋社會、服務他人 ☐交新朋友 ☐吸收科學新知 ☐空閒時間太多 ☐為未來找工作 ☐磨練自己 ☐精神生活樂趣 ☐入學推甄 ☐其他_____ (請註明) 對科工館認識：☐無 ☐尚可 ☐很熟悉 是否曾入館參觀：☐無 ☐一次 ☐兩次以上 個性印象：_____ 專長：_____																																							
專 業 面 談	面談評語： <table border="1"> <thead> <tr> <th>觀察項目</th> <th>優</th> <th>尚可</th> <th>不佳</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>儀容</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>談吐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>臺風</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>健康</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>反應</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>主動性</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>組織</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>工作經驗</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> </tbody> </table>				觀察項目	優	尚可	不佳	儀容	☐	☐	☐	談吐	☐	☐	☐	臺風	☐	☐	☐	健康	☐	☐	☐	反應	☐	☐	☐	主動性	☐	☐	☐	組織	☐	☐	☐	工作經驗	☐	☐	☐
觀察項目	優	尚可	不佳																																					
儀容	☐	☐	☐																																					
談吐	☐	☐	☐																																					
臺風	☐	☐	☐																																					
健康	☐	☐	☐																																					
反應	☐	☐	☐																																					
主動性	☐	☐	☐																																					
組織	☐	☐	☐																																					
工作經驗	☐	☐	☐																																					
結 論	☐適 用 ☐不 適 用 工作項目承辦人：_____ 日 期：_____																																							

附表 5

國立科學工藝博物館志工實習及特殊訓練登錄表

組別/項目：

姓名：

實習期滿正式志工編號：

次數	專業訓練及實習日期	到館時間	離館時間	簽名處	實習目標	備註
1					了解科工館使命、認同本館服務品質目標。	1.到館時間每次至少 3 小時或與正班相同。
2						
3						
4					學習並熟悉工作內容及值勤技巧。	2.若 1 天訓練及實習 7 小時，請分開登記為 2 次。
5						
6						
7						
8						
9						
10					獨立作業	3. 離隊後，志工需接受特殊訓練 4 次，並經窗口及志工承辦人審核，始可歸隊成為正式志工。
11						
12						
綜合考評	組長： ☐ 通過 ☐ 未通過		承辦人： ☐ 通過 ☐ 未通過		組室主管：	
經查以上志工資料無誤，敬請【志工行政室】統一登錄。						
實習期滿應檢附文件					是	否
1	志願服務紀錄冊封面及基礎教育訓練內頁影本，或 志工基礎教育訓練時數證明【上課方式--台北 e 大網站 http://elearning.taipei.gov.tw/ ，登入成為會員後，點選「選課中心」，鍵入「志工基礎教育訓練」即可免費開始學習，學習期滿後將學習時數認證資料印出憑證即可】。					
2	志工基本資料檔案表					
3	新進志工基礎服務測驗(至少 90 分)					
4	郵局儲金簿影本(誤餐費入帳)及證件照 3 張					
5	聲明書(領取正式志工證及志工服用)					

6	志工報名表		
7	志工面談紀錄表		
8	繳回志工實習證（在獲得正式志工證後，以舊證換新證）		

附表 6

國立科學工藝博物館 志工請假單

服務組室					工作項目							
志工編號					姓 名							
原排定值勤日	星期二		星期三		星期四		星期五		星期六		星期日	
請勾選	上午	下午	上午	下午	上午	下午	上午	下午	上午	下午	上午	下午
請假期間	自 年 月 日起至 年 月 日止											
備註	(如須連續請假 1 個月以上，建議辦理暫停職務)											

請假人簽章

組室志工承辦人

志工室

填表日期：

核准日期：

登錄日期：

附表 7

志工離隊 離隊/暫停職務 申請表

填表日期： 年 月 日

服務組別：			志工姓名：			
聯絡電話：			志工編號：			
日期	自 年 月 日起		志工服		志工證	
	至 年 月 日止		已收回	未收回	已收回	未收回
			☐	☐	☐	☐
離 隊 ☐			暫 停 ☐			
工作項目承辦人：					年 月 日	
備註：						

附表 8

各組值勤須知

	組別	上午班	值勤地點	每班人數	值勤內容
1	典藏管理	09:00-12:30 13:00-16:30 每班 3 小時	典藏庫房	2-4 人	1. 協助本館科技文物典藏管理作業 2. 協助典藏管理系統文書繕打作業 3. 協助文物整飭及盤點作業 4. 協助本館藏品簡易維護作業
2	展品及 文物維修	09:00-12:00 13:30-16:30	本館各展示 廳、特展區 及展示組維 修工廠	1-2 人	1. 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。 2. 協助本館自策特展佈展及展示單元巡檢及維護。 3. 協助展示單元開發與製作。 4. 協助展示組備品庫房整理與清點。 5. 其他維修服務事項。

	組別	上午班	值勤地點	每班人數	值勤內容
3	教育活動	09:00-12:00 13:30-16:30	本館大廳、 展示廳、科 學教室或其 他指定地點	4-8 人	1. 團體接待活動帶領。 2. 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。 3. 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。 4. 活動材料準備、教學活動開發及試驗、教具製作、情境佈置等。 5. 其他承辦人員委託之機動性事務。
4	行政	08:30-12:45 12:45-17:00	志工行政室	1-2 人	1. 辦理各組志工簽到與簽退作業及志工行政諮詢。 2. 協助公告事項宣導與提醒志工遵循相關規定。 3. 協辦志工服務時數統計、登錄與資料維護。 4. 辦理教育訓練報名及訓練時數登錄作業。 5. 協助各類志工獎勵之統計與發放作業。 6. 建立與維護志工報名表及相關資料檔案。 7. 辦理志工通知資料之張貼與更新。 8. 提供志工使用儲物櫃之寄物登記與管理服務。 9. 協助管理志工成長教室登記。 10. 維護志工室整潔與環境秩序。

	組別	上午班	值勤地點	每班人數	值勤內容
5	展場服務	09:00-12:30 13:00-16:30	各體驗設施 及指定展廳	25-28 人	1. 體驗設施開關機，檢查體驗設施及展廳展示單元操作是否正常。 2. 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。 3. 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。 4. 展廳特色及重點展品的簡要介紹。 5. 其他展場服務事項。
6	節能屋	09:00-12:30 13:00-16:30	樂活節能屋	1-2 人	1. 進行節能屋機動導覽服務。 2. 展示設施值勤時之開啟與退勤時之關機。 3. 檢查展廳展示單元操作是否正常。 4. 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。 5. 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。 6. 值勤完畢請將鑰匙交由南館保全人員。
7	中華電信	09:00-12:30 13:00-16:30	電信@台灣 常設展示廳	1-2 人	1. 檢查展廳展示單元操作是否正常。 2. 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。 3. 展品解說服務。 4. 協助中華電信專案導覽工作。

	組別	上午班	值勤地點	每班人數	值勤內容
8	劇場服務	09:30-12:30 12:30-16:00	大銀幕電影院	8-10 人	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。 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並前往農業廳參觀。

	組別	上午班	值勤地點	每班人數	值勤內容
					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並前往農業廳參觀。 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。
9	觀眾服務	08:40-12:40 12:30-16:30	大廳及閘口	每閘口 2 人	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。
10	服務台	08:40-12:40 12:30-16:30	服務台	1-2 人	【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。

	組別	上午班	值勤地點	每班人數	值勤內容
					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。 【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。
11	護理	08:40-12:40 12:30-16:30	醫護室 哺集乳室	1-2 人	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。 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。

	組別	上午班	值勤地點	每班人數	值勤內容
12	導覽解說	08:50-12:20 13:20-16:50	各展廳或 導覽準備室	1-8 人	1. 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。 2. 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。 3. 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志工承辦人。 4. 團體導覽：團體預約完成後，團體名稱及導覽解說志工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。 5. 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。 6. 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。
13	創客	08:30-12:30 12:30-16:30	趣自造教室 科學教室	1-2 人	1. 值勤服務時段的場地設備準備及課後清理。 2. 協助進行活動教學及工具操作。
14	園藝	08:00-10:00	戶外園區	1-2 人	1. 協助本館育苗區植栽澆灌、施肥、除草等日常維護。 2. 協助培育之喬、灌木換盆、移植等作業。 3. 園藝資材整理歸位。
15	宏南宿舍	09:30-12:30 13:00-17:00	宏南宿舍	1-2 人	1. 協助「宏南宿舍市定古蹟」展示館場館導覽解說。 2. 協助「宏南宿舍市定古蹟」展示館現場科教活動及場地復原。 3. 協助「宏南宿舍市定古蹟」展示館值勤、指引民眾進出場、諮詢等處等現場服務。
共通性事項					

	組別	上午班	值勤地點	每班人數	值勤內容
1. 值勤時間勿長時間喧嘩聊天或長時間使用手機，應視現場情形積極主動回覆民眾需求，以現場服務為優先，保持耐心及愛心，值勤態度並列入每月考核項目。 2. 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。 3. 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窗口報備後，提早簽退。 4. 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。 5. 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。 6. 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。					

附表 9

國立科學工藝博物館 年度志工表揚

「日新獎」推薦志工名單

組室	
工作項目	
志 工 姓 名	
志 工 證 號 碼	
特殊表現及 服務事蹟	

註：

- 一、「日新獎」得獎資格為志工於全年服務期間負責認真，具特殊貢獻者。
- 二、請各組室依頒發「日新獎」精神，推薦本年服務期間確具特殊表現志工，並請避免浮濫。
- 三、本推薦表請於 年 月 日(星期)下班前擲回公服組彙辦。

推 薦 組 室：

志工業務承辦人：

組 室 主 管：