

國立臺灣科學教育館志工制度規定架構

- 國立臺灣科學教育館志工大隊設置及管理要點 P.2-8
- 國立臺灣科學教育館 102 年度志工招募簡章 P.9-12
- 國立臺灣科學教育館志工培訓及認證規範 P.13-14
- 國立臺灣科學教育館志工服勤及請假規範 P.15-26

國立臺灣科學教育館志工大隊設置及管理要點

中華民國 102 年 6 月 27 日科展字第 10203002520 號函簽核實施

一、宗旨

國立臺灣科學教育館（以下簡稱本館）為順利推動各項教育活動、充分運用熱心服務社會之人力資源，招募並組成志工大隊，實現社會教育機構提供參與、服務、學習機會，滿足社會大眾所需之各項科學普及、推廣服務，特制定本要點。

二、組成

志工大隊由全體正式志工組成，設有志工幹部，授權幹部擔負志工大隊與本館溝通協調任務，協力推動各項志工業務。

三、資格

- （一）凡志願參與本館展場營運服務及教育推廣活動且年齡未滿 80 歲者，經本館依實際需要公開招募，並經實習考核通過者，由本館核發正式志工證，成為本館正式志工。
- （二）服務期間因故離隊，需提出申請（詳附件 1：國立臺灣科學教育館志工大隊志工離隊申請單），並繳回志工證及制服背心。如欲返隊，需依前項招募作業重新審核辦理。
- （三）本館志工以 80 歲為授證及服勤門檻。志工於本館服務滿 5 年以上，且年齡屆滿 80 歲（含）以上者，經年度志工大會嘉勉表揚榮升為本館永久榮譽志工，毋須繼續值班服勤，且得享有本館志工各項福利（有名額限制之活動除外）。

四、組織

志工大隊設隊長、副隊長各 1 人，另依分組設有服務組、解說組組長及副組長各 1 人，並得視需要設置研修委員會，設有召集人 1 人及研修委員最多 4 名；各分組得視業務需要下設小組長若干人。小組長得由其他志工幹部兼任之。（詳附件 2：國立臺灣科學教育館志工大隊組織架構表）

五、分組及任務

（一）研修委員會

1. 協助規劃辦理志工培訓認證、常設展及特展課程教案研發、展場活動之

規劃執行等。

2. 瞭解志工成長及研習需求，並規劃相關研習方案或成立成長社團。

3. 各項志工聯誼活動之規劃執行。

（二）服務組

1. 協助展場引導及諮詢服務、公共區域秩序及安全維護、出入口管理事項。

2. 協助劇場放映相關工作事項。

3. 協助圖書館及兒童益智探索館相關服務工作事項。

4. 協助特殊節日活動、館內外臨時性活動支援。

（三）解說組

1. 協助展場引導及諮詢服務、展場秩序及安全維護。

2. 提供駐點解說、定時演示服務。

3. 協助遊客操作展品及引導觀賞小劇場影片。

4. 協助特殊節日活動、館內外臨時性活動支援。

六、幹部產生及職掌

（一）大隊長及副隊長

1. 產生方式：有意參選大隊長者，每年於志工大會前採登記方式自行提名，由館方事先公告候選名單並提交志工大會選出，任期1年，連選得連任，最多以2次為限；副隊長由當選之大隊長指派。如大隊長因故無法繼續執行任務，則由副隊長代理職務至任期屆滿為止；如副隊長因故無法代理職務時則由館方指派。

2. 資格：需具連續2年以上本館志工服務經驗，且服務表現優良者。

3. 職掌：

（1）綜理隊務。

（2）遴聘適當人選當任副隊長及研修組召集人，以利組織運作。

（2）擔負志工大隊與館方溝通協調工作。

（3）傳達館內資訊，並隨時反應志工意見。

（4）協助新志工招募、面談、訓練及評核作業。

（5）召開志工大會、幹部會議。

（6）關懷志工，代表志工隊表示祝賀或慰問。

（二）研修委員會召集人及研修委員

1. 產生方式：委員會召集人及研修委員由當選之隊長聘任，經陳報館方核准後生效。若有因故無法繼續執行任務者，由隊長另聘適當人選代理職務至任期屆滿為止。
2. 資格：需具連續 2 年以上本館志工服務經驗，且服務表現優良者。
3. 職掌：
 - (1) 協助規劃辦理志工培訓及認證。
 - (2) 協助常設展及特展課程教案研發。
 - (3) 協助展場活動之規劃執行等。
 - (4) 瞭解志工需求並規劃相關研習方案或成立成長社團。
 - (5) 各項志工聯誼活動之規劃執行。

(三) 組長及副組長

1. 產生方式：有意參選組長者，每年於志工大會前採登記方式自行提名，由館方事先公告候選名單並提交志工大會選出，任期 1 年，至多得連選連任 1 次；副組長由當選之組長指派。如組長無法繼續執行任務，則由副組長代理職務至任期屆滿為止，或由展覽組主任指派。
2. 資格：需具連續 2 年以上本館志工服務經驗，且服務表現優良者。
3. 職掌：
 - (1) 擔負組內溝通協調工作。
 - (2) 協助館方安排志工支援跨組室等各項活動。
 - (3) 協助傳達館內資訊，並隨時反應志工意見。
 - (4) 確實掌握各項活動之辦理日期、地點及參與人數等。
 - (5) 召開組務會議。

(四) 各組小組長

1. 產生方式：各小組長由各組組長視館方業務需求指派。
2. 資格：需具連續 1 年以上本館志工服務經驗，且服務表現優良者。
3. 職掌：
 - (1) 協助完成志工排班、請假、調班等相關人力調度事宜。
 - (2) 掌握組員出席狀況，並瞭解其服務狀況。
 - (3) 記錄幹部會議、組務會議討論及決議事項並交館方備查。
 - (4) 協助展場活動相關道具之製作及整理。

七、會議

志工大隊定期召開下列會議並做成紀錄，會議決議經本館核定後生效。

(一) 志工大會：志工大隊每年第一季召開志工大會，必要時得召開臨時志工大會，均由館方相關人員列席指導。大會任務如下：

1. 選舉隊長、組長。
2. 報告及檢討隊務。
3. 討論其他志工業務相關提案。
4. 表揚優良表現志工。

(二) 幹部會議：志工大隊幹部定期召開會議，討論隊務及提出對館方建議事項，並由館方相關人員列席。

(三) 組務會議：各組組長及組員定期召開會議，並由館方相關人員列席，以進行相關協調聯繫事項。

八、福利

(一) 正式志工享有下列權利及福利：

1. 發給志工證及志工背心。
2. 館方提供志工服勤誤餐費。
3. 館方為志工辦理團體意外保險。
4. 憑證免費參觀館方常設展廳。
5. 憑證登記觀賞館方獨立售票之劇場，以未額滿場次為限。
6. 憑證享有與員工同等之館內消費折扣優惠。
7. 提供團體優惠票價購買特展票券。
8. 辦理每季慶生會及年度出遊、志工親子日等活動。
9. 館方舉辦之演講、研習或其他活動，視情況保留部分名額供志工參加。

(二) 館方提供年度志工幹部行政區域通行證及室內停車證，供志工服勤時停放。

九、考核

(一) 考評委員會議

1. 考評委員會置委員 9 至 15 人，由館方主任秘書任召集人，志工幹部代表及館方代表共同組成，辦理志工考核相關事宜。
2. 志工年資、出勤紀錄與服務態度等為考核相關依據，年度服勤時數達 100 小時（含）以上者得予次年授證。年度服勤未達 100 小時，有具體表現事由者，經提送志工考評委員會審議通過後始得核予次年授證。

(二) 志工獎勵

1. 依據各項考核結果，針對志工服務年資達一定標準、具特殊貢獻、服務確具績效者，每年辦理一次表揚。
2. 志工服務達一定年資，其獎勵標準如下：
 - (1) 連續服務滿 3 年者，頒給銅質榮譽獎章。
 - (2) 連續服務滿 5 年者，頒給銀質榮譽獎章。
 - (3) 連續服務滿 8 年者，頒給銀質一等榮譽獎章。
 - (4) 連續服務滿 10 年者，頒給金質榮譽獎章。
 - (5) 連續服務滿 12 年者，頒給金質一等榮譽獎章。
 - (6) 連續服務滿 15 年者，頒給特殊榮譽獎章。
 - (7) 連續服務滿 15 年以上者，得提請志工考核委員會另訂獎勵方式獎勵。
3. 連續服務滿 5 年以上，且當年度年齡屆滿 80 歲（含）以上者，頒給永久榮譽獎章及感謝狀。
4. 凡因服勤表現良好，具特殊貢獻事蹟或擔任幹部者，頒給楷模榮譽獎狀。
5. 志工於服務期間表現優良，如有對外推薦表揚機會，將依各主辦單位甄選辦法，由館方推薦表揚。
6. 額外獎勵項目將俟實際需要經志工考評委員會議決議辦理。

（三）志工資格註銷

志工服勤及表現如有下列情況者，應提請考評委員會審議，嚴重者將註銷志工資格：

1. 連續請假時間超過 1 年（含）以上者。
2. 未依請假規定而無故不到勤年度達 3 班次（含）以上者。
3. 臨時請假年度達 6 班次（含）以上者；自行覓妥代班且經報備核准者不在此限。
4. 假借本館名義私自在外活動或招攬團體圖利者。
5. 對外發表不實言論有損本館形象或嚴重破壞志工大隊團隊和諧者。
6. 品行不端、怠忽職責、違反相關規定之行為，經檢舉確認者。
7. 其他重大違失者。

十、附則

志工招募、培訓認證、服勤請假、專案志工等相關規範另訂之。

十一、本要點奉館長核定後實施，修正時亦同。

附件 1

國立臺灣科學教育館志工大隊志工離隊申請單

第一聯

組別	志工姓名	離隊日期	離隊事由	志工簽章

■ 已完成繳交：☐ 志工證 ☐ 制服背心

志工組長： 志工管理人員：

備註：

1. 志工因故申請離隊，請主動填寫離隊申請單後送交志工組長並繳交志工證及制服背心始完成離隊手續。
2. 離隊單請該組組長簽字後，送交該組志工管理人員簽字後轉交志工綜整窗口存檔備查。
3. 第一聯由申請人自存，第二聯交志工大隊及館方處理。

國立臺灣科學教育館志工大隊志工離隊申請單

第二聯

組別	志工姓名	離隊日期	離隊事由	志工簽章

■ 已完成繳交：☐ 志工證 ☐ 制服背心

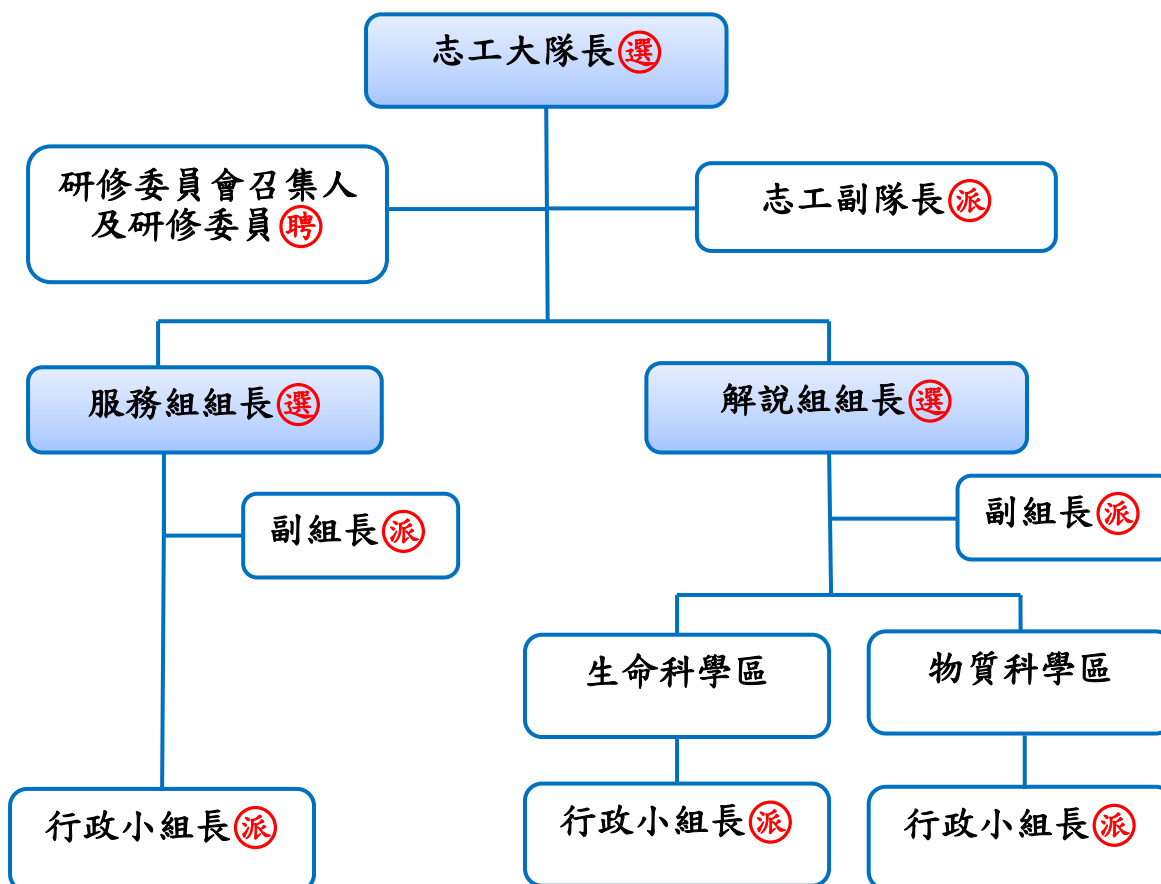
志工組長： 志工管理人員：

備註：

1. 志工因故申請離隊，請主動填寫離隊申請單後送交志工組長並繳交志工證及制服背心始完成離隊手續。
2. 離隊單請該組組長簽字後，送交該組志工管理人員簽字後轉交志工綜整窗口存檔備查。
3. 第一聯由申請人自存，第二聯交志工大隊及館方處理。

附件 2

國立臺灣科學教育館志工大隊組織架構表



國立臺灣科學教育館 102 年度志願服務人員招募簡章

一、宗旨：

國立臺灣科學教育館（以下簡稱本館）為運用熱心服務社會之人力資源，參與本館業務之推動，挹注本館假日服務人力，支援本館各項業務及科教活動，激發民眾探討科學的興趣，為科學貢獻心力，進而達成推廣科學教育之目的。

二、招募對象：

（一）解說組志工：

1. 協助展場引導及諮詢服務、展場秩序及安全維護。
2. 提供駐點解說、定時演示服務。
3. 協助遊客操作展品及引導觀賞劇場影片。
4. 協助特殊節日活動、館內外臨時性活動支援。

（二）服務組志工：

1. 協助展場引導及諮詢服務、公共區域秩序及安全維護、出入口管理事項。
2. 協助劇場放映相關工作事項。
3. 協助圖書館及兒童益智探索館相關服務工作事項。
4. 協助特殊節日活動、館內外臨時性活動支援。

三、報名資格：

- （一）能配合假日排班者。
- （二）身心健康、有主動服務熱忱、操守良好、行為端正、無不良嗜好者。
- （三）口齒清晰、思慮周延，喜與參觀者互動，且樂於接受科學新知。
- （四）能配合與協助本館運作，並遵守服務時間者。
- （五）需具高中(職)畢業及以上教育程度。
- （六）具英語、日語及手語能力者佳。
- （七）每年服務時數至少需達 100 小時。
- （八）需全程參加本年 6 月 22 日(六)全天之基本教育訓練課程，並能持續服務滿一年以上者。

四、招募人數：

- （一）解說組志工：40 位。

(二) 服務組志工：15 位。

五、報名時間：

即日起至 102 年 5 月 31 日(五)止。

六、報名方式：

(一) 線上報名：<http://www.ntsec.gov.tw>→最新消息→科教館「102 年度志工招募」開始報名囉→線上報名。

(二) 現場報名：填寫報名表後繳交至本館 1 樓服務台。

(三) 通訊報名：填寫報名表後寄交 yating@mail.ntsec.gov.tw 或國立臺灣科學教育館展覽組廖雅婷小姐（111 臺北市士林區士商路 189 號）。

七、徵選：

(一)初審：進行報名資料審核，通過者由本館以電話或e-mail通知面談。

(二)複審：採親自面談，合格者本館通知參加教育訓練。

八、教育訓練及實習：

(一)教育訓練：

1. 基本教育訓練（由本館主辦之教育訓練，非內政部規定之基礎課程）：

(1)對象：本次招募之所有志工。

(2)時間：預訂於6月22日(六)9:00-16:00，需全程參加，不得請假。

2. 專業教育訓練（本館相關專業課程）：

(1)對象：解說組志工。

(2)時間：預訂於6月29日(六)、7月7日(六)/7月13日(六)，9:00-17:00，請假時數不得超過3小時，視解說意願參與相關培訓。

(二)實習：

1. 解說組志工：於第一週專業訓練後即開始，需達30小時，為期2個月。

2. 服務組志工：於基本教育訓練結束後開始，需達32小時，為期2個月。

九、權利與義務

(一) 經通過徵選並完成本館主辦之教育訓練及實習合格者，始發給志工服務證及志工背心，正式擔任本館各項服務工作。

(二) 志工服務為無給職，惟服務期間每滿4小時得補助誤餐費100元（每月計算核撥）。

- (三) 憑志工服務證可進入本館參觀（獨立售票特展除外）。
- (四) 參加本館舉辦的各項教育訓練、聯誼活動。
- (五) 依規定借用本館圖書室圖書資料。
- (六) 接受所從事工作所需之教育訓練與相關認證。
- (七) 熱心服務、表現優異志工獲獎勵表揚。
- (八) 志工於服務時段得免費於館內B1廣場停車（需志工本人駕車）。
- (九) 志工服務時間為假日上午時段09：00至13：00，下午時段13：00至17：00；配合本館科教活動及服務需求，服務時間得另訂定。
- (十) 志願服務期間至少滿1年，且每年服務時數需達100小時以上，少於100小時者即喪失志工資格。
- (十一) 志工均應遵守本館有關之各項規章，服務期間之服務態度、品德及工作績效等均列入考核範圍，凡有怠忽職責、行為不良，有損本館之館譽者，或嚴重破壞志工團隊和諧者，將撤銷其資格。

國立臺灣科學教育館102年度志工報名表

*可直接至本館官網線上報名

姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	照片黏貼處
出生日期	年 月 日	婚姻狀況 <input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 未婚 <input type="checkbox"/> 其他		
身分證字號				
學歷				
現職				
工作經驗				
志工相關經驗				
語言能力	<input type="checkbox"/> 台語 <input type="checkbox"/> 客語 <input type="checkbox"/> 英語 <input type="checkbox"/> 日語 <input type="checkbox"/> 手語 <input type="checkbox"/> 其他			
專長	<input type="checkbox"/> 攝影 <input type="checkbox"/> 樂器 <input type="checkbox"/> 剪紙/摺紙 <input type="checkbox"/> 摺氣球 <input type="checkbox"/> 捏黏土 <input type="checkbox"/> 裁縫 <input type="checkbox"/> 刺繡 <input type="checkbox"/> 繪畫 <input type="checkbox"/> 電腦文書 <input type="checkbox"/> 影片製作 <input type="checkbox"/> 團康 <input type="checkbox"/> 園藝 <input type="checkbox"/> 烹飪 <input type="checkbox"/> 金工 <input type="checkbox"/> 程式設計 <input type="checkbox"/> 其他			
聯絡方式	電話〈0〉: _____ 〈H〉: _____ 行動電話: _____ 傳真: _____ e-mail: _____			
聯絡地址	(郵遞區號 _____)			
報名類別	<input type="checkbox"/> 1. 解說組志工 <input type="checkbox"/> 2. 服務組志工			
可服務時間 (可複選)	<input type="checkbox"/> 週六 9:00-13:00 <input type="checkbox"/> 週六 13:00-17:00 <input type="checkbox"/> 週日 9:00-13:00 <input type="checkbox"/> 週日 13:00-17:00			

※上述服務時段每次四小時。

※志工服務為無給職，且須遵守本館有關規章。

※可至本館官網線上報名，亦可於填寫報名表後寄交 yating@mail.ntsec.gov.tw 或國立臺灣科學教育館展覽組廖雅婷小姐（111 台北市士林區士商路 189 號）。

國立臺灣科學教育館志工培訓及認證規範

一、 宗旨

國立臺灣科學教育館(以下簡稱本館)為建立本館志願服務人員培訓制度，以充分發揮服務效能，並提升導覽解說品質，特訂定本要點。

二、 培訓內容與方式

- (一) 新進志工培訓：分為基本教育訓練及專業教育訓練。基本教育訓練為館務簡介基礎課程；專業教育訓練依本館招募志工類別需求，施予訓練，以提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益。
- (二) 實習課程：於基本教育訓練(及專業教育訓練)結束後開始，為期 2 個月，俾利實習志工熟稔展場服務工作。
- (三) 進階專業培訓：視展場服務人力需求，不定期辦理展場安全、服務品質、導覽實作、常設展進階培訓及展區更新等專業培訓課程，以維持志工服務及解說品質。

三、 認證辦理方式(適用於解說組)

- (一) 凡完成新進志工培訓、實習期滿且考核通過者，始具參與認證資格。
- (二) 認證項目：以本館常設展區為主，必要時得視特展需求，辦理特展認證。
- (三) 認證時間：視解說人力狀況及志工需求規劃辦理，認證時間由本館展覽組於認證辦理日前二週公布之。
- (四) 認證方式：由至少 2 位以上認證委員針對認證展項及區域進行評分，加總平均為 80 分以上者始通過認證。
- (五) 評分項目：
 - 1. 解說技巧佔 30 分
 - 2. 專業知識佔 30 分
 - 3. 概念銜接流暢性佔 20 分
 - 4. 語言表達佔 10 分
 - 5. 親和力佔 10 分。
- (六) 前項評分項目說明如下：
 - 1. 「解說技巧」評分要項涵括：是否引起觀眾動機、是否掌握核心概念、是否符合觀眾的認知程度等。
 - 2. 「專業知識」評分要項涵括：內容正確性、用語準確性、解說教育性

等。

3. 「概念銜接流暢性」評分要項涵括：是否連結觀眾的舊經驗、是否有新知識的延伸學習等。
4. 「語言表達」評分要項涵括：說話音量大小、說話速度快慢、口齒清晰度、肢體語言豐富性等。
5. 「親和力」評分要項涵括：用語表達的親切性、與觀眾的互動性等。

四、 換證及例外規定(適用於解說組)

- (一)逢常態展區展品更新，應於展品更新後進行該項展品之培訓與認證，認證通過給予註記。
- (二)獲得證書二年內未能參與解說者，應再參加培訓課程，完成培訓後始得重新認證。

五、 本要點奉館長核定後實施，修正時亦同。

國立臺灣科學教育館志工服勤及請假規範

中華民國 102 年 6 月 27 日科展字第 10203002520 號函簽核實施

一、依據

本規範依據「國立臺灣科學教育館志工大隊設置要點」第 10 點訂定。

二、服勤時間及時數

- (一) 本館開館日均需排班，每日值班類型分上、下午班，每班次以 4 小時為單位。上午班值勤時間為 09:00 至 13:00；下午班值勤時間為 13:00 至 17:00。
- (二) 因故遲到早退及未能到勤者，需依規定辦理請假手續。
- (三) 採按月累計方式計算服勤時數及誤餐費。
- (四) 志工基本服務時數以每年 1 至 12 月為計算年度，一年至少服滿 100 小時。

三、排班類型及原則

- (一) 分為固定班及支援（機動）班。
 - 1. 固定班：依志工服勤意願時間及本館需求排出固定班表並依班表服勤。以每班次 4 小時為單位服勤。
 - 2. 支援（機動）班：依本館現場服務、團客預約及辦理活動需要臨時邀請來館支援者。原則依上、下午班時段以簽到退時間彈性採計服勤時間，跨班支援者或依活動需要超過 4 小時者除外。
- (二) 服務組志工排班以每週至多 2 個固定班次為原則，得視館方需求適時調整；解說組志工原則以排班意願與每位志工可排到班為原則（附件 1 為解說組排班說明範例）。跨區志工之排班，請自行確認各班次間不相互重疊，如發現重複排班，請主動於正式排班表公布前向志工管理者調整修正。
- (三) 除優先考量志工服勤意願外，本館得另視志工出勤狀況、現場表現、服勤態度、導覽技巧、觀眾需求等，在不影響志工服勤基本時數下，酌予調整、增減個別排班及次數（附件 2 為服務組及解說組人力配置及工作內容概覽）。

四、排班方式

- (一) 服務組：每週排班，並於每週五公布次週班表。
- (二) 解說組：
 - 1. 每月 15 日公布各組下月預定排班名單，視志工實際需求進行調整。
 - 2. 每月 25 日截止更動，未提出調整者視為同意。

3. 每月 26 日正式公告下月班表。

- (三) 各組班表透過志工室布告欄、官網志工園地及電子郵件管道同步通知。一經公布，請勿自行更動塗改，若有異動，請依規定辦理請假手續並通知該組管理人員。

五、服勤須知

- (一) 服勤時請佩掛志工證、穿著志工背心並將拉鍊拉上，保持親切服務態度及服裝儀容整潔。
- (二) 服勤當日，請依服勤時間，提前至 3 樓服務臺簽到，並查詢當日公告事項及勤務，以確實掌握當日駐點位置、定導或團導時間，並請儘速至服勤崗位就位。
- (三) 服勤期間需暫時離開服勤崗位時，請以各樓層分機電話通知樓層管理人員或工讀生支援。
- (四) 值勤結束時，須至 3 樓服務臺簽退。
- (五) 恪遵「不遲到，不早退」規範，依大廳電子鐘時間為準，於服勤時間內親自並確實簽到退，不可委託他人代簽。漏簽者請找樓層管理人員補簽並於備註欄蓋章註明，未依規定者，時數不予認列。
- (六) 志工應充份了解服勤工作內容及注意事項，並確實遵守本館各項規定，留意本館各項活動訊息。
- (七) 當日未排班而自願來本館服務者，服勤時數不予計算。惟本館邀集之支援人力不在此限。
- (八) 解說組志工：
1. 各項導覽、演示請提前半小時準備以利順利接團，若超出服勤時段，則加計半小時服勤時數。
 2. 展場設置展場巡視及駐點分配表，請自行填寫或由樓管人員協助配置。

六、請假手續及須知

- (一) 請假最小單位以半小時計。
- (二) 服務組志工於班表排定前欲請假者，仍需事先完成請假登記，不需尋覓代班。
- (三) 班表一經排定，如有特殊原因需請假，需事先自行覓妥代班志工(服務組代班名單請以當日機動人力為優先)或以電話聯繫志工管理人員代為尋找代理人，並完成請假登記(附件 3 為服務組及解說組志工請假登記表)。

- (四) 除突發事件外，請假者須於三個工作天前完成前項請假手續；因緊急狀況未能事先辦妥請假手續者，應儘速通知志工管理人員，代辦請假手續，並視為臨時請假。
- (五) 若有遲到、早退或未到勤情況者，須事前向志工管理人員請假，未完成口頭通知或書面請假者，以缺勤論。
- (六) 志工因故需連續請假兩個月(含)以上，請務必填寫請假單向志工管理單位請假(附件 4 為志工請長假申請單)，辦理暫停職務並繳回志工證及志工背心，志工資格保留但暫停其志工職務及所有權利，於請假日期結束後，可向志工管理單位提出申請恢復值勤。
- (七) 志工依規定辦理請假後，每年服務時數仍需達本館年度服務時數規定。

七、 午休及輪休須知

(一) 服務組：

1. 值上午班且服勤位置為展場各樓層者，中午休息時間為 30 分鐘，時段為 12:30-13:00，再至服務台簽退離開。
2. 值全天班者，中午休息時間為 1 小時，分兩時段(11:30-12:30、12:30-13:30) 輪流用餐休息。
3. 服務組志工值上午班且服勤位置為兒童益智探索館者，12:00 後請至立體劇院服務台協助，中午休息時間為 12:30-13:00，再至服務台簽退離開。

(二) 解說組：

1. 上午班休息時間為 12:00-13:00，以半小時為上限，輪流用餐休息。
2. 上、下午班皆服勤者，中午休息時間為 1 小時，分兩時段(11:30-12:30、12:30-13:30) 輪流用餐休息。

- (三) 若 3-4 樓及 5-6 樓志工上、下午班服勤位置皆在同一地點，則 3-4 樓及 5-6 樓志工相互協商休息時段後請告知樓層管理人員，以利安排現場工作人員接班；若服勤位置上下午在不同地點，午休時間則為 11:30-12:30。

- (四) 上述原則將依展場狀況由樓層管理人員適時調整之。

八、以上如有未竟事宜，將提志工幹部會議討論決議後補充修正之。

附件 1

解說組志工排班說明範例：

依據解說組志工排班意願與導覽意願調查表結果，以每位志工均可排到班為原則，因此以填班最少的志工為第一順位優先，以此類推。

1. 以週二排班為例：4 號志工只有週二上午可至館服勤，因此週二班第一排班順位為 4 號志工，第二順位為 3 號志工，第三順位為 2 號志工，第四順位為 1 號志工。
2. 以週三排班為例：只有 1 號志工可至館服勤，因此 1 號志工為週三第一排班的當然順位。
3. 5 號志工於當月 25 日前，經電話或 Email 聯繫均未能提供可排班天數，當月份即不排固定班，但遇團多時，會再以電話邀請志工前來支援。
4. 班表一經公告，凡班次空缺者，志工們即可填意願表供排班人員徵選，排班人員經考量出勤數及班次需求原則，將補註支援志工名單。

原排班表												
日期	3/5	3/5	3/6	3/6	3/7	3/7	3/8	3/8	3/9	3/9	3/10	3/10
星期	二		三		四		五		六		日	
時段	上午	下午	上午	下午	上午	下午	上午	下午	上午	下午	上午	下午
1 號志工	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎	◎
2 號志工	◎			◎				◎			◎	
3 號志工	◎		◎					◎		◎		
4 號志工	◎							◎				
5 號志工												
*◎表該班次可至館服勤												

附件 2

服務組志工人力配置及工作內容概覽：

位置	配置人力	服勤內容
劇場	3 名	<ol style="list-style-type: none"> 1. 櫃台留守，接聽電話，回答客人疑問，展場方向指引 2. 發放眼鏡，出口眼鏡回收，3D 劇場檢查客人是否繫好安全帶。 3. 劇場眼鏡清洗與擦拭。 4. 巡檢地底世界，發現展場有異狀(如展品、警鈴或燈光等)時，能通知樓管或工讀生做進一步處理。 5. 發現遊客有客訴或身體不適之情形時，能通知樓管或工讀生做進一步處理。
兒探館	1 名	<ol style="list-style-type: none"> 1. 一般諮詢服務。 2. 隨時維護展場清潔及教具歸類。 3. 隨時注意館內遊客遊玩安全。
1F 大廳	1 名 1 名小組長 (機動人力)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 一般諮詢服務(含參觀動線引導，如售票處、廁所、3D...等) 2. 協助客人安全地使用手扶梯(如勸阻奔跑、逆行、或注意鞋帶等) 3. 發現遊客有客訴或身體不適、展場有異狀(如警鈴、燈光等)之情形時能通知樓管或工讀生做進一步處理 4. 現場團體蓋手章與動線指引 5. 協助輪椅嬰兒車搭乘 I 梯的指引 6. 哺乳室動線引導及現場維護(如客人的異常進出) 7. 一樓大廳參觀遊客安全維護(如奔跑、嬉戲遊玩等)
3F 西側出入口/ 3 下 2 手扶梯旁	平日 1 名 假日 2 名	<ol style="list-style-type: none"> 1. 負責三樓西側出入口的驗票 2. 一般諮詢服務(含參觀動線引導等) 3. 協助客人安全地使用手扶梯(如勸阻奔跑、逆行、或注意鞋帶等) 4. 發現遊客有客訴或身體不適、展場有異狀(如警鈴、燈光等)之情形時能通知樓管或工讀生做進一步處理
4F 出入口/ 中央出入口處	1 名	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各樓層驗票時負責出入口的驗票 2. 一般諮詢服務(含動線引導) 3. 協助客人安全地使用手扶梯(如勸阻奔跑、逆行、或注意鞋帶等) 4. 發現有客人傾靠或攀附於玻璃上時能即時勸阻 5. 發現遊客有客訴或身體不適、展場有異狀(如警鈴、燈光等)、及拓印相關備品不足之情形時，能通知樓管或工讀生做進一步處理
5F 西側出入口/ 6 下 5 手扶梯旁	平日 1 名 假日 2 名	<ol style="list-style-type: none"> 1. 負責五樓西側出入口的驗票 2. 一般諮詢服務(含參觀動線引導等) 3. 協助客人安全地使用手扶梯(如勸阻奔跑、逆行、或注意鞋

		帶等) 4. 發現遊客有客訴或身體不適、展場有異狀(如警鈴、燈光等)之情形時能通知樓管或工讀生做進一步處理
6F 出入口/ 中央出入口處	1 名	1. 各樓層驗票時負責出入口的驗票 2. 一般諮詢服務(含動線引導) 3. 協助客人安全地使用手扶梯(如勸阻奔跑、逆行、或注意鞋帶等) 4. 發現有客人傾靠或攀附於玻璃上時能即時勸阻 5. 發現遊客有客訴或身體不適、展場有異狀(如警鈴、燈光等)、及拓印相關備品不足之情形時,能通知樓管或工讀生做進一步處理
7F 自策特展驗票口	1 名	1. 負責自策特展出入口的驗票 2. 一般諮詢服務(含參觀動線引導等) 3. 發現遊客有客訴或身體不適、展場有異狀(如警鈴、燈光等)之情形時能通知樓管或工讀生做進一步處理
9F 圖書館	2 名	1. 中英文科學新知剪報(含蒐集成冊及歸檔) 2. 圖書期刊影片建檔、加工、上架(含順架) 3. 圖書資料借/還書處理 4. 資料複印及出版品販售 5. 一般諮詢服務及違規勸導 6. 協助閉館作業 7. 其他交辦事項

注意事項：

1. 服勤時不可飲食、聊天喧嘩及使用手機
2. 時時關心現場民眾狀況，隨時起身巡視
3. 臨時有事需離開崗位時請務必通知現場工作人員
4. 只攜帶直接相關物品至展場
5. 午休時間會依劇場播放需要作調整更動
6. 立體劇院服務台最多兩位志工入座

生命科學區志工人力配置及工作內容概覽：

駐區位置	配置人力	服勤內容
入口意象	1 名	1.提供諮詢服務，如：廁所、I 電梯、演示教室等位置之指引。 2.協助維持中央廊道秩序，如：請勿奔跑、請勿攀爬或倚靠欄杆。 3.圓形劇場播映前，請主動向觀眾推薦即將播映影片之資訊。 圓形劇場播映時間：平日/假日 10:30、14:00、15:00 假日加映場次：11:30
五大系統及消化道 (人體區西側)	1 名	1.提供諮詢服務，如：廁所、I 電梯、演示教室等位置之指引。 2.協助觀眾操作體脂機、血壓機。 3.駐點解說服務，含：消化道、人體器官、五大系統。
我們的身體 (人體區東側)	1 名	1.提供諮詢服務，如：廁所、I 電梯、演示教室等位置之指引。 2.協助觀眾操作平衡、敏捷測試展品。 3.駐點解說服務，含：五大感官區、腦與神經系統區。 4.人體工廠定時導覽前，請主動邀集觀眾參與。 人體工廠定時導覽時間：開館日 11:00-11:30
人體基因及演化 (基因區)	1 名	1.提供諮詢服務，如：廁所、I 電梯、景觀電梯等位置之指引。 2.基因區駐點解說服務。 3.請主動邀集觀眾觀賞基因劇場、演化劇場。 (1)基因劇場播映時間：10:00-16:30 循環播放 (2)演化劇場播放時間：10:15-16:30 循環播放
生物多樣性 (蛙與昆蟲)	1 名	1.提供諮詢服務，如：廁所、I 電梯等位置之指引。 2.提供拓印紙、筆(置於服務臺抽屜)。 3.蛙與昆蟲廊道駐點解說服務。
生物多樣性 (拓印區)	1 名	1.提供諮詢服務，如：廁所、I 電梯等位置之指引。 2.提供拓印紙、筆(置於服務臺抽屜)。 3.生物多樣性駐點解說服務。 4.生物劇場開演前，請主動邀集觀眾觀賞。 播映時間：11:00-16:30 循環播放
人與環境 (人與環境區)	1 名	1.提供諮詢服務，如：廁所、I 電梯等位置之指引。 2.人與環境區(環境承載量、生態足跡、生態環廊)駐點解說服務。
人與環境 (中央走道東側)	1 名	1.提供諮詢服務，如：廁所、I 電梯等位置之指引。 2.人與環境展區(土圈、水圈、資源回收等)駐點解說服務。 3.四季劇場開演前，請主動邀集觀眾觀賞。 播映時間：13:30、15:30

物質科學區志工人力配置及工作內容概覽：

(一) 共同工作

1. 提供參觀者諮詢服務：廁所位置、展區及特色展品簡介、I 電梯位置、逃生動線、相關展品位置及提供無障礙動線。
2. 主動提醒並鼓勵訪客參加 10：30、15：00 物質區的定點導覽及 14：30 的科學演示，並於活動期間擔任演示、導覽或協助上述活動進行。
3. 維持展區參觀秩序與安全，如勸導不得奔跑或飲食，及指導展品正確操作與觀察方法。
4. 注意各項展品現況，若遇損毀、故障或缺失或展場突發狀況，請立即通知樓館人員。

(二) 各分區巡輔內容

樓層	區域	人力配置	展區巡輔工作要項	
5	探索物理世界區	1	力學區	1. 『擺』區 5 項展品的認識與正確操作及觀察要領 2. 空氣分子運動模型、水飄在空氣上及顫動的橋與諧音系列展品操作指導及說明 3. 伽利略廳使用管理 4. 學習站操作指導
		1	光聲學區	1. 黑暗世界展示室安全 2. 克拉尼圖形簡介 3. 拋物面反射實驗操作指導 4. 反射與折射體驗、巨人的湯匙、變大變小及留影牆、謎彩世界、光的三原色操作與觀察及原理 5. 牛頓廳使用管理
		1	電磁學區	1. 超級比一比、鐵釘橋、節節高昇、閃電球磁光棒、交直流發電機、跳躍環、快慢有別、磁效煞車等展品實驗操作指導及原理說明 2. 光電效應、電子束、雷射光展項操作與觀察方式 3. 法拉第廳使用管理 4. 學習站操作指導

6	科學遊戲世界	1	角動量守恆等區	<ol style="list-style-type: none"> 1. 伯努力定律、運動的軌跡-方輪腳踏車、螺旋槳的秘密、回轉儀等展品實驗操作指導及原理說明 2. 滑梯的摩擦、力學能量守恆律、角動量守恆律等展品實驗操作指導及原理說明 3. 球的運動-龍頭、滑輪起重機、油壓起重機等展品實驗操作指導及原理說明 4. 連續動作影像攝影、利薩如圖、共振擺、拋射運動等展品實驗操作指導及原理說明 5. 協助大型離心機演示或說明原理 6. 協助慣性定律劇場觀賞
	探索化學世界	1	化學實驗室、週期表	<ol style="list-style-type: none"> 1. 微觀的房間平版電腦操作 2. 二類顯微現形實驗器材操作及觀察指導 3. 喝水鳥、不插電摩天輪、伽利略溫度計展項操作與原理說明指導 4. 大泡泡、泡泡浴缸、魔鏡魔鏡誰最美展項操作與原理簡介及安全指導 5. 為甚麼會發光展項操作與安全說明 6. 七彩溶液展項操作與觀察要點介紹 7. 生活中的酸與鹼展項操作指導 8. 認識週期表的特性與仔細觀察各項元素純質與生活科技應用 9. 透過科學雜物櫃及水從哪裡來展品的操作認識物質化合與分解 10. 協助化學大驚奇展項操作與鹼要說明反應特性 11. 並於科學演示活動期間擔任演示、導覽或協助上述活動進行。
	探索數學世界	1	數學體驗室、益智遊戲	<ol style="list-style-type: none"> 1. 畢氏定理、錐體與柱體、的圓秘密展項操作與指導 2. 魔方陣、EULER 公式、十字與方形幾何拼圖、方塊的堆積、隱身術拼圖操作指導 3. 麥比烏斯環操作指導 4. 各式九連環、神仙開鎖、仙人擺渡等各項位相學展品操作指導 5. 數學體驗區現場活動指導 6. 數學學習站操作指導

	探索地球科學世界	1	地質體驗室、地史區	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地史總攬及地史之窗展品解紹 2. 認識臺灣的地質與三大類岩石 3. 認識臺灣的地形與代表地區 4. 探索海洋世界電腦遊戲操作與指導 5. 觸摸岩石區觀察指導 6. 協助引導岩石、礦物及各類化石觀察 7. 協助或擔任展場定點演示。
3	奇半 の導 世體 界的	1	生活中的半導體 半導體與綠生活 半導體的製成	<ol style="list-style-type: none"> 1. 半導體與綠生活展項操作與認識 2. 認識半討體特性的觀察與解說 3. 認識半討體的製成 4. 日生活中半導體的使用與特性與未來發展指導

附件 3

國立臺灣科學教育館服務組志工請假登記表

[illegible]

※備註：

1. 請假最小單位以半小時計。
2. 於班表排定前欲請假者，仍需事先完成請假登記，不需尋覓代班。
3. 班表一經排定，如有特殊原因需請假，需事先自行覓妥代班志工(代班名單請以當日機動人力為優先)或以電話聯繫志工管理人員代為尋找代理人，並完成請假登記。
4. 除突發事件外，請假者須於三個工作天前完成前項請假手續；因緊急狀況未能事先辦妥請假手續者，應儘速通知志工管理人員，代辦請假手續，並視為臨時請假。

5. 若有遲到、早退情況者，須事前向志工管理人員請假，未完成口頭通知或書面請假者，以缺勤論。

國立臺灣科學教育館 <u>解說組</u> 志工生命科學區請假登記表					
請假日	班次	請假者	登記日期	管理者確認	備註
月 日	上午				
	下午				
月 日	上午				
	下午				
月 日	上午				
	下午				
月 日	上午				
	下午				

請假請於 3 個工作天完成請假手續

附件 4**國立臺灣科學教育館志工請長假申請單**

填表日期： 年 月 日

- * 組別： ☐ 解說組-生命科學小組
☐ 解說組-物質科學小組
☐ 服務組

請假期間	年 月 日～ 年 月 日
請假事由	
恢復值勤日期	年 月 日
申請人（簽名）	
組 長	
隊 長	
志工管理人	

* 備註：

- 1、 志工因故需連續請假兩個月(含)以上，請務必填寫請假單向志工管理單位請假，辦理暫停職務並繳回志工證及志工背心，於請假日期結束後，可向志工管理單位提出申請恢復值勤。
- 2、 志工依規定辦理請假後及復職後，須於配合本館排班方式及原則下排班及補班，

每年服務時數仍需達本館年度服務時數規定。