

國立臺灣科學教育館志工總隊設置及管理要點

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

中華民國 110 年 1 月 25 日科展字第 11003000130 號函修訂實施

中華民國 113 年 8 月 2 日科展字第 11303001000 號函修訂實施

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，挹注本館服務人力，招募並組成志工總隊，實現社會教育機構提供志工參與、服務、學習機會，進而激發民眾探討科學的興趣、提升本館服務品質，特制定本要點。

二、組成

志工總隊由全體志工組成，志工總隊總隊長，由本館邀請符合資格者擔任，協助本館綜理隊務，另依其志工服務項目類型分為第一大隊及第二大隊，各隊大隊長得經由各隊選舉推選產生，各大隊如有其分組需求得依其需求進行分組，以分工負責方式辦理相關事宜，各分組工作項目由各大隊自行提出相關工作任務項目後，經本館審核實際需求後方可成立。

三、資格

（一）年齡：

凡年齡滿 18 歲至 80 歲者(18 歲以下本館另有青年志工制度)，志願參與本館展場營運服務及教育推廣活動，經本館招募並通過實習考核者核發志工證，成為本館正式志工。

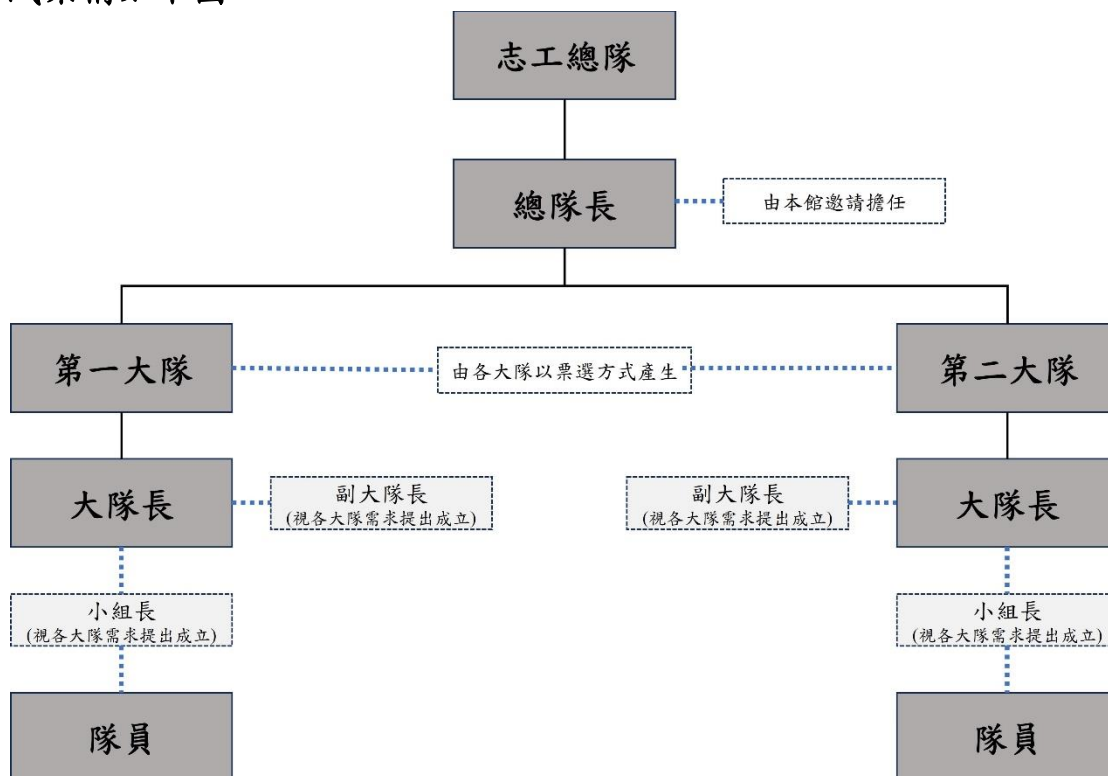
備註：未滿 18 歲之青年本館另有相關招募辦法

（二）服勤時數：每月至少排班 8 小時，年度服勤時數達 120 小時（含）。

（三）榮譽志工：

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、組織架構如下圖



五、分組及任務

(一) 第一大隊

1. 工作要項：

觀眾諮詢服務、展場動線指引、走動巡檢、維護展場展品與展場秩序、Tinkering 工作坊引導活動帶領、性別展工作坊引導活動帶領、協助劇場報到秩序維護、協助活動報到、展場安全性通報、協助圖書館資料整理、閱覽服務、屋頂花園諮詢服務、或本館各類科學活動支援等…。

(二) 第二大隊

1. 工作要項：

觀眾諮詢服務、展場動線指引、走動巡檢、維護展場展品與展場秩序、3F 人體奧妙展區、4F 找家、5F 物理區、5F 化學區、5F 科學遊戲區、6F 數學區、6F 地科區、6F 半導體未來館展區等展場導覽、11F 屋頂花園環教導覽、科學演示、展品導覽及解說操作、Tinkering 工作坊引導活動帶領、性別展工作坊引導活動帶領、外語導覽、或本館各類科學活動支援等…。

六、幹部產生及職掌

(一) 總隊長

1. 產生方式：

- (1) 由本館邀請擔任。
- (2) 任期 2 年，可連任。

2. 資格：符合以下任一規定得以擔任

- (1) 累積服勤時數達 1,000 小時以上，8 年年資。
- (2) 曾擔任過幹部者，且表現優異。
- (3) 曾經於其他國內場域擔任志工表現優良由該機關推薦之。
- (4) 學經歷表現優良，能協助志工服務專業提升。
- (5) 熱心助人、具耐心且善於溝通協調。

3. 職掌：

- (1) 協助綜理志工隊務。
- (2) 志工總隊營運管理與發展優質服務等事項。
- (3) 協助強化志工專業知能，建立科教志工的品牌。
- (4) 協助領導各大隊正常運作，營造終身學習組織氛圍。
- (5) 協助新志工招募、面談、訓練及評核作業。
- (6) 協助召開志工大會、幹部會議及相關定期會議。
- (7) 協助隨時鼓勵志工，並代表志工隊表示關懷。

(二) 大隊長

1. 產生方式：

- (1) 大隊長以票選方式產生，每年於志工大會前，得由該大隊成員推薦、自由報名登記及本館提名等方式，由本館事先公告候選人名單並由志工大會投票選出。
- (2) 任期 2 年，連選得連任。
- (3) 大隊長得視需要增設 1 名副大隊長，由大隊長及本館共同邀請，符合條件者擔任。
- (4) 如大隊長及副大隊長因故無法執行職務時，則由本館指派。

2. 資格：符合以下任一規定得以擔任

- (1) 累積服勤時數達 400 小時以上。
- (2) 本館志工服務經驗達 3 年以上。

- (3) 曾擔任過幹部者，且表現優異。
- (4) 學經歷表現優良，能協助志工專業成長。
- (5) 熱心助人、具耐心且善於溝通協調。
- (6) 學經歷表現優良、熱心助人、具耐心且善於溝通協調。

3. 職掌：

- (1) 綜理各大隊隊務(第一或第二)。
- (2) 營運管理以及優化服務事項。
- (3) 協助召開定期會議並與本館溝通協調事項。
- (4) 參與開館營運，進行多型態觀眾服務。
- (5) 協助協調每日營運現場人力調派輪值事項。
- (6) 協助新志工招募、面談、訓練及評核。
- (7) 鼓勵志工，並代表各大隊表示關懷。

(三) 小組長

各分組如有工作項目之需求，可由各組自行提出相關工作任務項目後，經本館審核實際需求後方可成立。

七、定期會議

本館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：

每年召開志工大會，必要時得召開臨時志工大會。大會任務如下：

1. 館方宣佈本年度總隊長(任期 2 年)
2. 選舉志工大隊長(任期 2 年)
3. 報告隊務營運
4. 年度服勤績效
5. 提案討論事項
6. 優良表揚志工
7. 其他重要事項

(二) 幹部會議：

1. 志工總隊幹部得視業務執行不定期召開會議，討論隊務優化事項。
2. 本館相關人員列席會議，並做成記錄，做為觀眾服務精進之參據。

八、招募

- (一) 依「國立臺灣科學教育館志工總隊設置及管理要點」辦理年度志工招募相關事宜。
- (二) 招募年齡為 18(含)歲-70 歲。
- (三) 每年 5 月-6 月開放報名，公開上網公告進行招募新進志工。
- (四) 實習且考核通過後，分派各隊服勤。
- (五) 未滿 18 歲之青年本館另有相關招募辦法。

九、培訓

- (一) 基本教育訓練(一天課程共 6 小時)：館務簡介、基礎志工服務禮儀、了解館務相關政策、了解各組室業務等課程(由本館主辦之教育訓練，非內政部規定之基礎課程)。
- (二) 專業教育訓練(兩天課程共 16 小時)：依本館志工類別安排展場安全、服務品質、導覽實作、展區更新等專業培訓課程。
- (三) 實習課程：
為利實習志工熟稔展場服務工作，安排於基本教育訓練(及專業教育訓練)結束後進行為期 2 個月實習，時數達 32 小時(含)以上。
- (四) 本館正式志工-進階專業培訓：
 1. 為維持志工服務及解說品質，視展場服務人力需求，不定期辦理。
 2. 包含展場安全、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。
- (五) 本館正式志工-自策特展培訓：
本館不定期辦理自辦特展，會依個別自策特展任務需求，辦理志工招募，相關志工培訓另依簡章事項規範。

十、認證

- (一) 實習志工：
 1. 於實習結束後進行認證考核，考核期程約一個月，考核期間若不通過於一個月內補考皆可進行補考。
 2. 考核期間將不列入服勤時數計算。
 3. 認證考核合格者，將頒發志工證，並於隔年起 1 月 1 日起開始正式服勤，累計服務時數。
 4. 考核內容：依其選擇服務大隊而有所不同

- (1) 第一大隊：觀眾服務模擬、環境活動介紹抽考、民眾詢問回答領流暢性、語言表達、親和力等方面進行評分考核，如選擇參與 Tinkering 工作坊引導活動帶領、性別展工作坊引導活動則再針對上述工作坊抽選 2-3 個主題依其實際工作坊帶領技巧，等方面進行評分考核。
- (2) 第二大隊：依指定區域抽選 2-3 個展品進行考核、並依科教教育講解技巧、專業知識、活動解說帶領流暢性、語言表達、親和力等方面進行評分考核。

(二) 正式志工：

1. 對象：凡服勤具解說、導覽、演示、工作坊等科學教育活動性質之志工。
2. 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。
3. 認證項目：以本館常設展區及工作坊為主，必要時得視自策特展需求，辦理特展認證。
4. 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。
5. 認證方式：由館員及至少 2 位以上志工幹部，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。
6. 評分項目：依科教教育講解技巧、專業知識、活動帶領流暢性、語言表達、親和力等方面進行評分考核。

十一、 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. 本館為志工辦理團體意外保險。
3. 憑證免費參觀本館常設展廳及自策特展。
4. 憑證登記觀賞本館獨立售票之劇場，以未額滿場次為限。
5. 憑證享有與員工同等之館內消費折扣優惠(視各家廠商提供為限)。
6. 提供團體優惠票價購買特展票券。
7. 提供商品禮券。
8. 本館不定期辦理演講、研習或森林療癒等其他活動。

十二、 考核

(一) 考評會議

1. 組成：由本館展覽組同仁與志工幹部共同組成。
2. 考評：
 - (1) 志工全年服勤時數達 120 小時(含)。
 - (2) 年度服勤時數未達標準，但平時表現優良，且有具體事由致未達時數之理由者，經提送志工考評會議審議通過後，得核予列冊通過次年授證。
 - (3) 志工年資、出勤紀錄與服務態度等，做為考核相關依據。
3. 輔導：志工如有服勤異常及違反本館相關規定者，初期先由志工管理人員及志工幹部進行輔導，經輔導無效則提請考評會議審議。

(二) 志工獎勵

1. 正式志工：

- (1) 每年辦理表揚，依據各項考核結果，針對志工服務年資達一定標準、具特殊貢獻或績效良好者。
- (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，由本館推薦表揚。

(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。

2. 榮譽志工：

凡持有榮譽志工證者，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)

十三、 離隊須知：

(一) 離隊：

服務期間因故離隊，需提出申請(詳附件一：國立臺灣科學教育館志工總隊志工離隊申請單)，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。

(二) 志工資格註銷：

志工有下列情況者，應提請考評委員會審議，情節嚴重者，將註銷志工資格：

1. 連續請假，時間1年(含)者。
2. 未依規定請假，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；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加入團體圖利者。
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. 身心狀態不適合繼續服勤者。
8. 其他重大違失者。

十四、 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總隊志工離隊申請單

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： <input type="checkbox"/> 志工證 <input type="checkbox"/> 制服背心				

志工大隊長：

志工承辦人：

備註：

1. 志工因故申請離隊，請主動填寫離隊申請單後送交該隊大隊長並繳交志工證及制服背心始完成離隊手續。
2. 離隊單請該隊大隊長簽字後，送交志工承辦人後存檔備查。
3. 第一聯由申請人自存，第二聯交志工總隊及本館處理。

國立臺灣科學教育館志工總隊志工離隊申請單

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： <input type="checkbox"/> 志工證 <input type="checkbox"/> 制服背心				

志工大隊長：

志工承辦人：

備註：

1. 志工因故申請離隊，請主動填寫離隊申請單後送交該隊大隊長並繳交志工證及制服背心始完成離隊手續。
2. 離隊單請該隊大隊長簽字後，送交志工承辦人後存檔備查。
3. 第一聯由申請人自存，第二聯交志工總隊及本館處理。