

企業文物館服務人員招募與訓練作業細則

113年04月24日經館務會議訂定與通過

114年11月20日經館務會議修定與通過

114年12月17日經館務會議修定與通過

115年03月18日經館務會議修定與通過

一、宗旨

「台塑企業文物館」(以下簡稱本館)為提升本館服務人員之招募與訓練品質，特訂定本館「企業文物館服務人員招募與訓練作業細則」(以下簡稱本細則)。

二、招募

館內服務人員有：館員、學生導覽員及志工。

(一) 館員招募：

館員招募依長庚大學人事室之規定招募。其中編制在教推組之導覽員須具備國語及相關外語能力。相關外語能力要求如下：

1. 英語專責導覽員：新進導覽員須具備多益(聽讀)800以上或其他同等證明。
2. 日語專責導覽員：新進導覽員須具備日文檢定N1。

(二) 學生導覽員：

學生導覽員之招募來源為長庚大學、長庚科技大學與明志科技大學三校在學生，隨到隨審。新進學生經訓練考核通過，提請「企業文物館志工評核委員會」(下簡稱評核委員會)決議，始獲聘為學生導覽員。

(三) 志工：

1. 全年對外招募。社會志工受限保險公司之投保限制，以20~80歲為原則；三校學生需年滿18歲。兩類志工經以下程序聘任。

- (1) 新進志工通過訓練經評核委員會通過，始可聘任。
- (2) 既有志工每兩年經評核委員會考核通過，得以續任，每次聘期為兩年。
- (3) 81歲(含)以上之志工，需簽屬「台塑企業文物館志工服務風險告知與免責聲明書」且經評核委員會考核近年服務表現，通過得以續聘，每次聘期為一年。
- (4) 以上(2)、(3)之續聘事宜，於每年1月10日前完成。

2. 志工獲得聘任後，頒發志工聘任聘書。

三、訓練

館內服務人員皆須參加，分為職前訓練與增能訓練，訓練內容與檢核方式如下：

(一) 職前訓練

1. 館員：

一般新進行政工作館員之檢核依人事室相關規定辦理。教推組新

進導覽員到職後一個月內須完成導覽相關課程研習，三個月內須完成考核，導覽訓練相關流程與內容詳見附件一。

2. 學生服務人員：

- (1) 學生導覽員。三校學生經參加「開放文物館經營計畫」訓練課程並通過考核後為學生導覽員。訓後考核與執勤工作規定依附件二執行之。
- (2) 學生志工。三校學生未完成考核前為學生志工，學生志工之權利義務比照一般志工。

3. 志工：

志工報到後一週內依「企業文物館志工服務作業要點」內容，由館方安排職前訓練；並協助申請志願服務紀錄冊。

(二) 增能訓練

1. 為維護館內人員掌握企業最新資訊，館員透過學習工作圈機制，定期提供分享企業年報、企業簡介及新聞等資訊，亦供館內志工與學生服務人員參閱。
2. 每年寒、暑假辦理教育課程，充實服務人員新知。
 - (1) 寒假：辦理相關課程講座、消防逃生急救等課程。
 - (2) 暑假：實際參訪企業廠區及同業館舍進行交流學習。

(三) 檢核

1. 一般行政工作館員之檢核依人事室相關規定辦理。
2. 教推組之導覽員：
 - (1) 導覽內容更新檢核，於每年 1、3、5 及 11 月辦理導覽觀摩，供學生導覽人員學習，並檢核導覽內容及相關服務表現，填寫導覽示範建議表(表一)。
 - (2) 語文檢核。任職滿三年後需進行第一次外語能力檢定，通過檢核每滿三年進行一次檢定。第一次檢定時間為任職滿三年後的第一個 4 月。英文專責導覽員檢核標準為多益(聽讀)750 以上或其他同等證明。日語專責導覽員檢核標準為日文檢定 N1。前述檢定未過者，一年內需自行檢定通過。隔年 4 月仍未通過者，編制內導覽員納入該年 6 月之「薪資調整作業」考量；編制外約聘導覽員納入該年 11 月之「約聘行政人員年度考核表」，該學年度考核為乙等(停止晉級)。超過二年仍未通過者，編制內導覽員該學年度考核為乙等；編制外約聘導覽員該年度期滿後不續聘。外語能力檢定通過者需繳交完整且可查驗之正本成績證明(無法查驗者視為無效)給校方，成績通過之該次檢定費用由校方支應。
 - (3) 成績認證，以前次檢定後滿三年的 4 月 30 日起算：英文檢定，以滿三年的前六個月內(11 月 1 日後至 4 月 30 止)之成績認定之；日文檢定，以滿三年的前十個月內(7 月 1 日至 4 月 30 日)之成績認定之。

範例：

N年4月30日前到職，(N+3)年4月30日前須通過語文檢核，如未通過者，(N+4)年4月30日前須達成，如未達成檢核：編制內導覽員納入(N+4)年6月之「薪資調整作業」考量；編制外約聘導覽員納入(N+4)年11月之「約聘行政人員年度考核表」，該學年度考核為乙等(停止晉級)。(N+5)年4月30日前仍未達成檢核：編制內導覽員(N+5)年該學年度考核為乙等；編制外約聘導覽員(N+5)年期滿後不續聘。

N年5月1日後到職，(N+4)年4月30日前須通過語文檢核，如未通過者，(N+5)年4月30日前須達成，如未達成檢核：編制內導覽員納入(N+5)年6月之「薪資調整作業」考量；編制外約聘導覽員納入(N+5)年11月之「約聘行政人員年度考核表」，該學年度考核為乙等(停止晉級)。(N+6)年4月30日前仍未達成檢核：編制內導覽員(N+6)年該學年度考核為乙等；編制外約聘導覽員(N+6)年期滿後不續聘。

3. 學生導覽員由教推組館員每季不定期跟團聆聽督導與檢核。

四、施行與修正

本細則經館務會議通過後公布施行，修正時亦同。