

## 企業文物館服務優良人員獎勵實施細則

95年12月15日訂定

97年08月11日修訂

106年11月15日修訂

113年04月10日修訂

114年12月17日修訂

第一條 依據「企業文物館志工作業要點」，為獎勵台塑企業文物館(以下簡稱本館)表現優良之服務人員，特訂定「企業文物館服務優良人員獎勵實施細則」(以下簡稱本細則)。

第二條 本細則獎勵之對象為在本館服務之非全職人員(包含志工、學生導覽員)。

第三條 本細則之各獎勵項目由企業文物館志工評核委員會依據各獎項評分基準進行評核遴選，造冊經館務會議核定後，辦理公開表揚獎勵。

第四條 本細則之獎勵，由教育推廣組每年辦理一次。

第五條 志工獎項：本細則獎勵服務滿一年以上之志工，獎勵項目、評分基準及名額如下：

### 一、志願服務獎：

志工於本館服務滿三年且時數達二千小時以上者，始得頒發本獎項。本獎項評核標準採取時數累計方式，當服務時數每累計達二千、四千、六千小時者，各頒發獎品及獎狀。

### 二、至善獎：

該年度出勤率達80%以上，並依下列評分基準評選總分排序。至善獎名額3名，得獎者次年停獲推薦一次。

評分基準：

#### 1. 服務態度(60%)

(1) 主動起身迎接、招呼訪客大聲說歡迎參觀、協助開門、主動說明樓層內容。(20%)

(2) 館內例行活動(如寒暑假活動、LINE推播等活動)之活動說明推廣與執行。(20%)

(3) 館內人際互動：與其他服務人員之間相處融洽，時常面帶笑容、情緒穩定、尊重他人、應對有禮(談話時使用請、謝謝、對不起)、相互幫忙、和睦共事、關係和諧、不道人是非...等。(20%)

#### 2. 配合度(40%)

(1) 不調班比例：1-(年調班總數/年應到班數總數)。(15%)

(2) 春節、國定假日或大型活動，加班支援館內執勤次數。(10%)

- (3)教育訓練出席率。(5%)
- (4)館外參訪出席率。(5%)
- (5)臨時交辦任務之執行度或其他(如反映訪客建議、耐心建言、對館內提案建議被採納數)。(5%)

三、勤勞獎：

出勤率達 95%以上且未獲至善獎，頒發獎狀予以獎勵。名額最多 4 名。

1. 名詞定義：

- (1)出勤率=年實到班時數/年總排班時數(含自主加班)。一個班次為一個半天(4 小時計)。
- (2)週平均班次數=全年總班次數(含自主加班)/50(週)。

2. 評選程序：

出勤率 95%以上者，依週平均班次由高到低排序評比。

3. 未退休在職志工週平均班次大於 1 者，另予名額表揚。

第六條 學生導覽員獎項：本細則獎勵通過考核成為導覽員之學生，各獎勵項目、評分基準及名額如下：

一、至善獎：服務滿一年以上與未滿一年者名額各 1 名。

該年度出勤率須達 75%以上，並依下列評分基準評選總分排序。得獎者次年停獲推薦一次。

評分基準：

1. 導覽精進與導覽滿意(55%)

- (1)館內定點導覽場次及團體導覽團數比率。(15%)
- (2)教育訓練(5%)及館外參訪出席率(5%)。
- (3)主動精進通過「地下一樓、三、五、六樓、台語等其他外語、特展」等導覽考核。(15%)
- (4)訪客導覽滿意度問卷回饋(15%)

2. 服務態度(20%)

- (1)主動起身迎接、招呼訪客、大聲說歡迎參觀、協助開門、主動說明樓層內容與相關位置指引；協助補齊館內文宣(如：小故事、公益本與簡介)、酒精填充、嬰兒車、輪椅及板凳借用等。(10%)
- (2)館內活動(如寒暑假活動、LINE 推播等活動)推廣與執行。(5%)
- (3)館內人際互動：與其他服務人員之間相處融洽，時常面帶笑容、情緒穩定、尊重他人、應對有禮(談話時使用請、謝

謝、對不起)、相互幫忙、和睦共事、關係和諧、不道人是非...等。(5%)

3. 配合度(25%)

(1)不調班比例:1-(年調班總數/年應到班數總數)(15%)

(2)臨時交辦任務之執行度、館員交辦事項配合度或其他(如參與創新提案、反映訪客建議、提案採納執行數等)。(10%)

二、勤勞獎：名額1名。

服務一年以上，出勤率達85%以上且未獲至善獎，頒發獎狀予以獎勵。

1. 名詞定義：

出勤率與週平均班次數定義如第五條第3款第(1)項。

2. 評選程序：

出勤率85%以上者，依週平均班次由高到低排序評比。

三、Hito閃亮之星獎：名額1名。

加入培訓後六個月內最短時間通過考核成為學生導覽員，且成績優異者。若無適當人選可從缺。

第七條 對於學生導覽員，教育推廣組可依需求制訂考核標準，每季提出優良服務導覽員予以表揚。

第八條 本細則經館務會議通過後公布施行，修正時亦同。