

企業文物館志工服務作業要點

制定部門：企業文物館

中華民國95年03月17日訂定

中華民國101年03月19日修正

中華民國113年03月20日修正

中華民國115年02月12日修正

本著作非經著作權人同意，不得轉載、翻印或轉售。

訂定(修正)記錄

95年03月17日校長核准通過制定

101年03月19日校長核准通過修正

113年03月20日校長核准通過修正

115年02月12日館務會議通過修正

# 企業文物館志工服務作業要點

95年03月17日校長核准訂定  
101年03月19日校長核准修訂  
113年03月20日校長核准修訂  
115年02月12日館務會議修正

## 一、宗旨

「台塑企業文物館」(以下簡稱本館)主要展示台塑企業創辦歷程及相關產業之主題館舍，徵求社會各階層人士加入本館志工行列，奉獻熱誠與智慧，為人群服務，並達到終身學習之目標。為使志工人員服務時有所依據，因而訂定本館「志工服務作業要點」(以下簡稱本要點)。

## 二、志工對象

- (一)社會志工：20歲以上、未滿80歲，高中職以上學校畢業。
- (二)學生志工：長庚大學、明志科技大學及長庚科技大學在學學生。

## 三、服務事項

- (一)觀眾服務：服務台諮詢服務、協助輪椅、嬰兒車及小板凳借用、宣導掃描展區 QR-code 語音導覽、引導置物櫃位置、協助簡報室影片播放等事項。
- (二)定點諮詢：於展示區為參觀者提供定點諮詢服務，協助維持秩序、並協助處理展示區之偶發事件。
- (三)機動維持秩序：協助參觀者動線疏導、秩序維護及方向指引。
- (四)其他支援事項：依現場館員需求彈性安排相關工作事項。

## 四、教育訓練課程

志工應參與本館每年辦理之增能教育訓練課程，以強化工作實務所需之知能。

- (一)職前訓練：新進志工須參與之課程，為密集短訓課程，讓新進人員了解自我定位及本館概況，並具備服勤時所需之基本能力及知識，通過評核者，具本館志工資格並授予志願服務證。
- (二)在職訓練：於在職期間，不定期舉辦講習活動，使其對觀眾服務、本館展示、企業文化等有更深層的認知。
- (三)自主學習：提供本館各展示樓層簡介及其他相關資料，以個人或團體的形態自主、自發的進行自我訓練，希望藉此提升志工的服務能力。
- (四)新進志工如需申請「志願服務紀錄冊」者，可參加「教育部線上課程」或「各縣市志願服務推廣中心」辦理之相關訓練課程(依衛服部之志願服務證及服務紀錄冊管理辦法)。志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，依據志工申請志願服務榮譽卡作業規定由本館協助申

請榮譽卡。

## 五、值勤規定

依志工個人實際狀況，排班時段，上午班0900-1300、下午班1300-1700，每人每週至少排二班。但在職或在學者，可每週排一班。

## 六、志工評核及違規記點

- (一)每年對服務態度、值勤狀況及學習態度辦理志工評核，作為次年度續用及排班之依據。
- (二)志工有以下違規行為，經館員勸導無效提報記點1點，經館長確認後應通知被記點者。
  - 1.訪客服務：未主動歡迎、未維持展場秩序、接待態度不佳、語氣不良、或滑手機導致忽略訪客等情事。
  - 2.情緒控制：大聲咆嘯、人身攻擊、影響本館和諧等情事。
  - 3.未遵守執勤規定且情節嚴重：例如值勤待命時睡覺、無故缺勤。
  - 4.不尊重館內服務人員且情節嚴重。
  - 5.其他影響本館聲譽者。

## 七、志工資格解除

志工有下列行為，經本館「企業文物館志工評核委員會」（下簡稱評核委員會）查證屬實，得解除資格。

- (一)志工違規一年內累計達3點。
- (二)全年值勤未達80小時（因特殊事由事先核准者不在此限），或長期請假超過一年者。
- (三)其他品行不端、行為不檢、工作過失，或影響本館聲譽情節重大者。
- (四)違反志願服務法或其他法律之規定者。

## 八、志工權利與福利

- (一)本館依志願服務法規定，為志工投保值勤期間失能、死亡意外保險。內容包含值勤期間意外死亡或致全殘100萬元、醫療給付(扣除健保費用後實支實付)。
- (二)補助公共運輸交通費及餐費。
- (三)服務期滿一年可發給服務時數證明。
- (四)評議委員會依本館「企業文物館服務優良人員獎勵實施細則」遴選熱心服務、優良志工經館務會議通過後於年度服務人員表揚大會公開獎勵表揚。

## 九、施行與修正

本要點經館務會議通過，自發布日施行，修正時亦同。