

企業文物館服務人員作業要點

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

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

企業文物館服務人員作業要點

中華民國 95 年 03 月 17 日經校長核准訂定

中華民國 101 年 03 月 19 日經校長核准修訂

中華民國 113 年 03 月 20 日經校長核准修訂

一、目的

為使台塑企業文物館(以下簡稱本館)服務人員之服務項目有所依循，特訂定本館「服務人員作業要點」(以下簡稱本要點)。

二、適用對象

本館開館期間，館內執勤之服務人員，包括館員、學生導覽員及志工。

三、人員配置及執掌

(一)值班館員

負責展區之清潔、保全及其他異常狀況之聯繫處理、督導服務人員執勤狀況、團體接待等工作。

(二)服務台服務人員

負責服務台電話接聽、參觀人數登記、QR-code 語音導覽、輪椅、嬰兒車與小板凳借用管理、導覽簡介及紀念品發放等事宜。

(三)大廳服務人員

接待入館參觀民眾、發放導覽簡介及紀念品、告知入館須知並維護秩序、QR-code 語音導覽、引導置物區位置及維護置物區整潔等事宜。

(四)團體導覽人員

由館員及學生導覽員擔任之，對參觀團體進行導覽服務。

(五)各樓層服務人員

檢視所排定責任樓層之展場設備、秩序維持、指引參觀動線、提供參觀者諮詢服務及周邊整潔維護及小故事單張缺補等事宜。

(六)簡報室服務人員

簡報影片播放、維護音控室及簡報室內之整潔、並協助 B1 出入口及簡報室秩序維護、協助一對多導覽機使用說明等事宜。

四、學生導覽員與志工之編制與聘任

(一)學生導覽員：招募三校對導覽有興趣之學生若干名，時薪制。

(依照中央主管機關所核定之基本工資)

(二)志工：對外公開招募六十名，為無給職(補助餐費及交通費)。

任期至少一年。

五、學生導覽員與志工之考勤須知

- (一)穿著規定之服裝及佩帶名牌，依排班表之時段提前十分鐘簽到，勿遲到、早退。
- (二)學生導覽員不得自行調班，如因事無法值勤，須於兩天前辦理請假登記。如因緊急事故，亦應在事故發生時，以最快速度辦理請假。
- (三)志工每月如有缺勤，應於次月 20 日前主動調、補班。
- (四)請長假超過六個月時，須重新參加職前教育訓練。
- (五)服務期間如有下列情形之一者，得撤銷志工或導覽員資格：
 - 1. 年度內未經請假連續一個月未到班者。
 - 2. 年度內未經請假累計二個月未到班者。
 - 3. 年度內遲到次數累計達 10 次（含）以上者。
 - 4. 服務期間怠忽職守者，經勸導仍未改善者。
 - 5. 私自於館內進行商業、借貸行為者。
 - 6. 行為不良，嚴重影響本館之聲譽者。
- (六)終止工作時，須依規定繳回公物並辦理相關手續。

六、施行與修正

本要點經館務會議通過，陳請校長核定後公布施行，修正時亦同。