

國立科學工藝博物館 函

地址：80765高雄市三民區九如一路720號
承辦人：莊庭瑜
電話：07-3800089 分機8467
電子信箱：tychuang@mail.nstm.gov.tw

受文者：國立嘉義大學

發文日期：中華民國114年1月20日
發文字號：館藏字第1146360073號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：本館114年志工招募簡章 (6360073A00_ATTCH13.pdf)

主旨：檢送本館114年志工招募簡章(含報名表)，惠請轉知並鼓勵所屬志工、教職員工及退休人員報名，至紉公誼。

說明：

一、本館提供民眾社會服務、展現自我長才及成長的平台，歡迎有志者加入我們的行列！有意者請填寫志工報名表回傳，本案聯絡人：公共服務組莊庭瑜、葉金玉小姐，yuh@mail.nstm.gov.tw，電話：07-3800089分機8453，傳真：07-3878748。

二、有關志工相關資訊，請參閱本館網站志工園地

「<https://www.nstm.gov.tw/ActivitiesListC004110.aspx>」，亦接受Google表單報名<https://forms.gle/uByDbdMpne5tXLd39>。

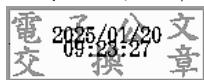
正本：高雄市政府人事處、高雄市政府新聞局、高雄市政府觀光局、高雄市政府經濟發展局、高雄市政府勞工局勞工教育生活中心、高雄市政府海洋局、高雄市政府文化局、高雄市政府農業局、高雄市政府水利局、高雄市政府警察局、高雄市政府環境保護局、高雄市政府勞工局博愛職業技能訓練中心、高雄市政府衛生局、高雄市政府運動發展局、高雄市政府民政局、高雄市政府地政局、高雄市政府地政局三民地政事務所、高雄市政府社會局、高雄市政府社會局兒童福利服務中心、高雄市政府社會局長青綜合服務中心、中華民國全國退休教師聯盟、勞動部勞動福祉退休司、國立高雄師範大學、國立成功大學、國立高雄科技大學、國立中山大學、國立臺南大學、國立臺南藝術大學、國立屏東大學、國立屏東科技大學、

國立嘉義大學



國立高雄餐旅大學、高雄醫學大學、南臺學校財團法人南臺科技大學、義守大學、輔英科技大學、樹德科技大學、長榮大學、文藻學校財團法人文藻外語大學、國立嘉義大學、國立中正大學、國立高雄大學、正修學校財團法人正修科技大學、高雄市公務人員協會

副本：



裝

訂

線



國立科學工藝博物館 114 年志工招募簡章

一、招募目的

依據本館志工制度實施要點，增補並強化人力支援、提升本館服務品質，並提供民眾服務社會之機會，配合現有志工缺額進行甄補招募。

二、服務內容

- (一)教育活動：協辦週末課程、冬夏令營、團約課程等教育活動。
- (二)導覽解說：協辦團體導覽、行動導覽、定點導覽等導覽解說工作。
- (三)展場服務：協辦體驗設施營運、展廳定點值勤、故障通報等展場服務。
- (四)劇場服務：協辦電影院驗票、指引民眾進出場、發放 3D 眼鏡等劇場服務。
- (五)服務台：總機接聽、現場諮詢、協助廣播及遺失物處理等服務台服務。
- (六)護理：醫護室、哺集乳室、寄物處等現場服務。
- (七)觀眾服務：開口驗票、團體進場、外出章查驗、引導諮詢等開口觀眾服務。
- (八)行政室：辦理簽到(退)，志工獎勵申請、差勤維護、時數登錄、資料建檔等志工行政工作。

(九)114 年度科工館志工服務項目需求時段如下：

服務項目	週二		週三		週四		週五		週六		週日	
	二上	二下	三上	三下	四上	四下	五上	五下	六上	六下	日上	日下
教育活動				1	4				3單	4	1	2
導覽解說	2					2						3
展場服務		2				2					2	3
劇場服務								2		2		
服務台						1	1		1	1		
護理								1		1		1
觀眾服務					1	1						
行政室		1							1	1		1

單位:人次

三、招募對象

- (一)考量服務體力需求，招募年滿 18 歲至 66 歲，具服務奉獻熱忱，符合本館需求時段及服務內容者。
- (二)可穩定出勤，每週至少可連續服務 3 小時以上，並符合每月 12 小時、全年 110 小時，服務期間至少可達 1 年以上者。
- (三)能依據本館服務需求彈性進行跨組排班、每週可排班 2 次以上者尤佳。

四、報名方式

- (一)報名期間：即日起至 114 年 6 月 30 日(週一)止。
- (二)填妥報名表並送交行政志工室，或 E-mail 至 yuh@mail.nstm.gov.tw

五、甄選方式

- (一)初審(書面):進行報名資料初審,通過審查者將以電話通知面談。
- (二)複審(面談):由本館安排面談,通過者則安排進行實習。
- (三)實習:實際進行現場服務,進行12次的實習,預估期間為3個月(試用期)。
- (四)通過實習者,核發志工證,並依照本館排班到勤服務。

六、培訓課程

- (一)基礎訓練:請自行至「臺北e大」網站完成線上訓練課程,或參加相關單位開設之實體基礎課程,於特殊訓練當日繳交志工基礎訓練學習證明。已持有志願服務紀錄冊者,得免參加基礎訓練。
- (二)特殊訓練:依照服務項目進行12次訓練,通過者始成為正式志工。
- (三)在職訓練:每年參加2次館內辦理之教育訓練課程。

七、注意事項

- (一)本期志工預計招募48位,需求時段及服務內容請參閱附件-「114年新進科工館志工需求一覽表」,部分服務項目有專業條件之需求,得提供相關證明文件或經歷說明。
- (二)本次招募缺額亦同步開放館內在職志工調組或跨組支援,在職志工可逕向窗口提交調組申請表。
- (三)實習期間如無故缺勤、遲到、早退、妨礙本館業務進行或損及本館聲譽之情事,將取消實習,且不再受理該志工報名。
- (四)有關本館志工徵募、值勤、請假、考核、獎勵等規範,詳見本館官網相關規定
<https://www.nstm.gov.tw/Service/Volunteer/BriefingRoom/Legislation.htm>

附件1

國立科學工藝博物館志工報名表

104年3月12日館服字第1046360185號函修正發布
104年6月8日館服字第1046360385號函修正發布
106年8月4日館服字第1066360571號函修正發布
107年5月23日館服字第1076360363號函修正發布
111年8月9日館服字第1116362089號函修正發布

個人資料蒐集、處理及利用告知事項

本館依據「個人資料保護法」(以下簡稱個資法)第8條規定,在蒐集您的個人資料時,告知下列事項。

- 蒐集機關：國立科學工藝博物館。
- 蒐集個人資料之目的：為辦理志工招募、訓練、保險、誤餐費、製發志願服務紀錄冊、申請獎勵及榮譽卡等志工相關活動之特定目的,蒐集、處理及利用您的個人資料。
- 個人資料之類別：為辦理志工招募、訓練及志工相關活動等,蒐集您的個人資料包含姓名、出生年月日、身分證字號、電話、地址、e-Mail、性別、緊急連絡人、緊急連絡人電話...等。
- 個人資料使用範圍及方式：您的個人資料僅用於志工招募、訓練及志工相關活動等識別個人身分、連絡及寄送等用途;另您所提供的電子郵件,將作為本館訊息溝通及活動宣傳推廣使用。
- 個人資料蒐集、處理及利用之期間、地區及對象：
 - (一)期間：於蒐集目的之存續期間或因執行業務所必須的保存期間內合理利用您的個人資料。
 - (二)地區：使用者之個人資料將用於台灣地區。
 - (三)利用對象及方式：使用者之個人資料蒐集用於本館志工活動管理之檢索查詢等功能。
- 依個人資料保護法規定,您得於資料保存期間內行使查詢或請求閱覽、請求製給複製本、請求補充或更正、請求停止蒐集、處理或利用、請求刪除等權利,惟因本館執行業務所必須者,本館得不依請求為之,請電洽或以電子郵件發送需求至本館志工室。

☐我已閱讀、瞭解並同意接受本說明之所有內容及其後修改、變更規定。

填表日期： 年 月 日

編號：

姓名	性別	年 月 日生	身份證號	
電話(公) 手機	(宅)	email		
通訊地址				
學歷 ☐ 國小 ☐ 國中 ☐ 高中職 ☐ 專科 ☐ 大學 ☐ 碩士 ☐ 博士 科系： (請註明)				
職業 ☐ 教 ☐ 公 ☐ 工 ☐ 軍 ☐ 退休 ☐ 家庭主婦 ☐ 學生 ☐ 其他： (請註明)				
您如何獲知本館徵募志工的消息： ☐ 海報 ☐ 報紙 ☐ 廣播 ☐ 朋友告知 ☐ 本館網頁 ☐ 本館志工告知 ☐ 本館電子報通知 ☐ 其他： (請註明)				
是否有擔任其他機構志工經驗： ☐ 無 ☐ 有 (請註明機構名稱、起迄時間及工作內容)：				
願意來館服務項目：請依志願高低,以1、2順位註明二項 科技教育組： ☐ 教育活動志工 公共服務組： ☐ 觀眾服務志工 ☐ 護理志工 ☐ 展場服務志工 ☐ 導覽解說志工 ☐ 行政志工 ☐ 劇場服務志工 ☐ 服務台志工				
可以到館服務時間：請勾選(可複選,一個上午或下午服務時間約3.5小時) 上午： ☐ 週二 ☐ 週三 ☐ 週四 ☐ 週五 週六 ☐ 單週 ☐ 雙週 週日 ☐ 單週 ☐ 雙週 下午： ☐ 週二 ☐ 週三 ☐ 週四 ☐ 週五 週六 ☐ 單週 ☐ 雙週 週日 ☐ 單週 ☐ 雙週				
感謝您的熱心參與報名,本報名表請傳真07-3878748, email、委託、親送或郵寄本館志工室,本館地址：807高雄市三民區九如一路720號,聯絡資訊：志工室3800089轉8679; 葉金玉3800089轉8453, email： yuh@mail.nstm.gov.tw				

附件 2

114 年國立科學工藝博物館 志工需求一覽表

一、 教育活動

組別	科技教育組
工作項目	教育活動
志工窗口	王珠玲
工作內容	1. 協助研習課程活動： 支援冬令營隊、夏令營隊、週末課程、團體校外教學、科學系列等推廣教育活動。 (1)課程活動協助團體或學生報到退、帶隊、引導動線 (2)課程活動教材材料分裝準備 (3)輔助講師教學課程執行活動 (4)引導學生動手做科學成品 (5)維護教室學生安全秩序 (6)協助教室環境佈置及善後復原 (7)活動承辦同仁臨時指派現場服務事項等 2. 支援展廳科教活動： 參與大廳或展示廳現場科教活動體驗攤位推廣教育活動。 (1)搬運佈置活動材料及攤位 (2)協助民眾參加活動現場報名、統計人次 (3)發放參加民眾動手做教學材料 (4)主動招攬吸引民眾注意並參加活動 (5)現場科教活動及體驗指導 (6)引導現場民眾維護安全秩序 (7)現場臨時狀況支援事項。 3. 加工課程活動材料： 協助活動承辦同仁之課程營隊或科教活動材料。 (1)協助活動材料裁切加工半成品

	(2)協助開發教學活動教材教具 (3)參與活動材料教學測試回饋及製作教育訓練 (4)團體定製化教材教具成品包裝寄送 (5)協助整理各項材料包清點分類歸架 4. 協助專案活動計畫： 科學大師講座、高雄市科學園遊會、臺灣科學節、生醫科普計畫活動、新住民計畫活動等。 (1)協助服務台報到、引導、諮詢服務 (2)支援館內科學攤位體驗活動服務 (3)支援館外科普活動服務 5. 其他推廣教育活動機動性志工工作事項。
應備能力或條件	1. 具有高中技職專科、大學院校學歷。具教育界服務背景、技術專業、工藝專長等教學興趣或工作經驗優先。 2. 個性積極且細心、具有服務熱忱、多有親和力、口條清晰、溝通協調配合佳、團隊合作精神。
所需時段	☐二上☐三上☒四上☐五上☒六上☒日上 ☐二下☒三下☐四下☐五下☒六下☒日下
特殊訓練內容	特殊訓練 12 小時 1. 熟悉各值勤地點(科學教室、展示廳、材料製作室)行進動線。 2. 團體或學員報到接待服務態度訓練。 3. 南北館科學教室及各樓層展示廳之空間設施使用訓練。 4. 協助教育活動事故緊急安全處理應對訓練。 5.教學活動課程材料製作訓練。
在職訓練方式及內容	1. 參與活動承辦同仁開發教材教具製作，協助專業測試修正回饋訓練。 2. 參與各項展廳科學演示、科學園遊會、科學節活動攤位專業教育訓練。 3. 參與各類科普講座教育訓練。

二、導覽解說

組別	公共服務組
工作項目	導覽解說
志工窗口	陳相仲
工作內容	1. 解說內容方面：以展示廳內容為基礎背景，連結生活實際案例扮演科學知識傳遞者角色將科普知識介紹給觀眾，轉型為科學溝通員。 2. 資訊使用方面：運用資通設備協助導覽服務，引導觀眾使用展示廳內 QR CODE 獲得更多資訊 3. 設備方面： (1) 妥善運用導覽子母機，讓觀眾能夠更清楚聽到介紹內容同時提升導覽品質。 (2) 使用平板電腦豐富導覽解說。
應備能力或條件	1. 具大學以上學歷 2. 有教師經驗者、導覽經驗者、外語能力者佳。 3. 口條清晰，說話邏輯能夠順利溝通者。 4. 面對觀眾不怯場。 5. 關心科學議題，對學習新事物抱有熱忱。
所需時段	☐ 一上 ☒ 二上 ☐ 三上 ☐ 四上 ☐ 五上 ☐ 六上 ☒ 日上 ☐ 一下 ☐ 二下 ☐ 三下 ☒ 四下 ☐ 五下 ☐ 六下 ☒ 日下
特殊訓練內容	1. 導覽技巧訓練 2. 以示範影片及展示聽說明文準備導覽內容 3. 熟悉本館樓層及展示廳位置 4. 依規定到館實習 12 次，每次 3.5 小時。 5. 完成線上志工基礎教育訓練時數並提交證明 6. 除自選常設展示廳外，增加指定展示品導覽項目。
在職訓練方式及內容	1. 展廳教育訓練：理解展示廳內容且進行驗收準備，配合展示廳更新增加培訓。 2. 為轉型為科學科學溝通員，每季選定科普書刊閱讀，增加科普新知，豐富導覽解說內容。 3. 考核：每年完成新展示廳導覽驗收。

三、 展場服務

組別	公共服務組
工作項目	展場服務志工
志工窗口	劉芳汝
工作內容	1. 一般志工：B1 FUN 城市、B1 氣候變遷、B1 氣候變遷闖關、B1 開放式典藏庫、1F 掌握科工、1F 自動售票機、2F 刻印、4F 小火車、4F 地震、4F 智慧駕車遊高屏、4F 科學開門、4F 幸福車站、6F4D 飛行、6F 月球漫步、6F 量測特展等 15 個收費體驗及非體驗定點值勤、故障通報、服務人數通報組長、實習志工現場一對一教學指導。通報志工承辦人補充耗材(印章、帽套、售票紙張、值勤簽到表、退票證明、筆、計數器、電池等)、故障通報、服務人數通報組長、實習志工現場一對一教學指導。 2. 各組組長/副組長：未來精進業務如確認執行，則配合提前規劃每月志工各點值勤排班名單、請假人數過多時跨組徵求定點人力支援、排班室其他紙本資料補充轉知承辦人(請假單、排班表、故障海報、缺失號碼牌等)、業務宣導、當日無排班設施通報、當日臨時請假人力地點調整、當日現場民眾抱怨初步安撫、實習志工分派實習地點與結業呈報、服務人數提報大廳服務台、排班室鑰匙酒精檢視照片交接。
應備能力或條件	熱心服務、個性溫和、出勤率佳、與民眾溝通能力佳。
所需時段	☐ 一上 ☐ 二上 ☐ 三上 ☐ 四上 ☐ 五上 ☐ 六上 ☒ 日上 ☐ 一下 ☒ 二下 ☐ 三下 ☒ 四下 ☐ 五下 ☐ 六下 ☒ 日下
特殊訓練內容	實習 12 次期間分派至各收費體驗設施，由館員及志工教導實做學習，共同辦理審核。
在職訓練方式及內容	1. 各組依據排班定點由志工交接時相互提點注意事項。 2. 針對新增或更新之值勤項目，全組以班別為單位，為期

一週共 12 班次，由專人或志工承辦人對每位志工進行值勤注意事項教育訓練。

3. 承辦人及組長透過 LINE 群組、不定時現場走動等宣導注意事項與督導執勤態度。

四、劇場服務

組別	公服組
工作項目	劇場服務
志工窗口	涂美芳
工作內容	1、B1:電影院入口： (1)方向指引並協助搭乘電梯、寄物、遺失物協尋。 (2)協助電影院驗票並分流團體及一般民眾排隊動線。 2、B2 電影院出入口 (1)協助長者、輪椅進出電影院並協助拿取眼鏡 (2)電影放映中有身體不適或需離場民眾之協助 (3)電影結束放映指引離場方向及遺失物協尋 3、B3 入口 發眼鏡、方向指引(展廳及廁所) 4、B2- B 3 電影院內 電影院內燈光改至自動開關燈光，以因應準時播放及控制開關燈光時間一致。
應備能力或條件	個性積極且細心、具有服務熱忱、多有親和力、口條清晰、邏輯思考有條理。
所需時段	☐ 一上 ☐ 二上 ☐ 三上 ☐ 四上 ☐ 五上 ☐ 六上 ☐ 日上 ☐ 一下 ☐ 二下 ☐ 三下 ☐ 四下 ☒ 五下 ☒ 六下 ☐ 日下
特殊訓練內容	完成 12 次現場工作實習，並經組員投票、組長及窗口審核通過
在職訓練方式及內容	參加本館自辦 2 次 2 小時以上研習課程(可包含線上課程/有關志工服務項目即可)

五、服務台

組別	公共服務組
工作項目	服務台
志工窗口	邱萍
工作內容	(一) 總機接聽 1. 聲音要清晰溫和，語調誠懇委婉，避免含糊不清、匆忙不耐煩，即使對方不耐煩或生氣，仍應保持良好之服務態度。 2. 聆聽對方說話，不可保持沈默，針對談話內容做適度回應，例如：「嗯」、「是的」、「好的」、「我了解」。 3. 讓對方等待，應說明原因，並多說「好的」、「請說」、「對不起，讓您久等了」，轉接電話時須說「幫您轉接 000，請稍候」 4. 對方提出問題，如超越權責範圍，或非個人所能解答時，應將電話轉請業務承辦人員或上級業務主管人員接聽，不可逕行答復「不知道」即掛斷電話。 5. 接到抱怨電話，應以同理心，耐心溫和的讓對方說明原委，並將問題告知服務台總協。 6. 電話接聽完畢應注意結尾語，多說「謝謝您的來電」、「不客氣」、「如還有不明白的，請隨時來電詢問」，並讓對方先掛斷電話後，再輕輕放下話筒。 (二) 提供現場諮詢服務 (三) 協助廣播服務 (四) 協助遺失物處理
應備能力或條件	1. 口條清晰溫和，能熟記館內票價、交通及各項活動等 2. 具備熱忱、耐心及同理心的態度
所需時段	☐ 一上 ☐ 二上 ☐ 三上 ☐ 四上 ☒ 五上 ☒ 六上 ☐ 日上 ☐ 一下 ☐ 二下 ☐ 三下 ☒ 四下 ☐ 五下 ☒ 六下 ☐ 日下
特殊訓練內容	1. 熟悉本館總機電話操作 2. 熟悉本館活動資訊

	3.熟悉本館人員配置及負責業務
在職訓練方式及內容	1.針對新設展廳、活動等提供相關資訊訓練 2.針對本組所需專業職能訓練(如：電話禮儀等)

六、 護理

組別	公共服務組
工作項目	護理
志工窗口	邱萍
工作內容	醫護室 1. 協助緊急救護服務。 2. 提供相關醫療相關諮詢。 哺集乳室 1. 提供衛教並注意維持哺餵母乳民眾隱私和安全。 2. 協助提供尿布、濕巾及集乳袋供民眾需要時索取。 寄物處 1. 配合未來收費型寄物櫃規劃，取消寄物服務 2. 協助提供民眾借用嬰兒車及輪椅的服務。 3. 協助博物館暑期及寒假期間大玩家集章及兌換禮物活動。
應備能力或條件	1. 須具備護士理相關證照 2. 須具備熱忱、耐心及同理心態度
所需時段	☐ 一上 ☐ 二上 ☐ 三上 ☐ 四上 ☐ 五上 ☐ 六上 ☐ 日上 ☐ 一下 ☐ 二下 ☐ 三下 ☐ 四下 ☒ 五下 ☒ 六下 ☒ 日下
特殊訓練內容	1.熟悉本館緊急救護流程 2.熟悉本館醫療物品擺放位置 3.熟悉本館各展廳位置
在職訓練方式及內容	1.每年舉辦 CPR+AED 教育訓練 2.健康新知資訊提供及分享

七、 觀眾服務

組別	公共服務組
工作項目	觀眾服務
志工窗口	邱萍
工作內容	驗票 1. 現場購買的藍色票券、年卡虛擬 QR code 及年卡綁定之一卡通悠遊卡等：協助刷驗票機台並確認票券有效期限及種類無誤。 2. 貴賓券、ibon 票券、優惠紙本票券：確認使用期限並撕除收執聯。 3. 活動邀請卡：依規定回收邀請卡或蓋已入館參觀字樣印章。 4. 里民、領隊導遊、長者、博物館學會會員、icon 卡等優惠身分：查驗證件並將人數登記於統計表上。 5. 團體進場：統計成人、學生及免費之人數，開單請領隊至服務台繳費。 6. 外出章查驗：觀眾外出如有意再次入館則協助蓋外出章，觀眾可憑外出章再次入館並將人數登記於統計表上。 7. 線上電子票券使用專屬驗票設備核銷。 引導諮詢 1. 引導民眾參觀動線並提供現場展廳及環境位置資訊。 2. 提醒民眾參觀注意事項，如展示廳禁止飲食及寵物禁止入館等。
應備能力或條件	具備熱忱、主動、耐心、同理心的態度。
所需時段	☐ 一上 ☐ 二上 ☐ 三上 ☒ 四上 ☐ 五上 ☐ 六上 ☐ 日上 ☐ 一下 ☐ 二下 ☐ 三下 ☒ 四下 ☐ 五下 ☐ 六下 ☐ 日下
特殊訓練內容	1. 熟悉本館驗票機操作 2. 熟悉本館驗票流程 3. 熟悉本館各展廳位置

	4.熟悉票券種類、票價及各種優惠身分 5.熟悉電子票券驗票設備操作。
在職訓練方式及內容	1.針對本組所需專業職能訓練及宣導(含電子驗票等) 2.服務態度及服務禮儀訓練 3.配合個展廳開幕辦理訓練

八、 行政室

組別	公共服務組
工作項目	志工行政
志工窗口	葉金玉
工作內容	1. 協助志工刷進、刷退。 2. 辦理展示廳票兌換電影票、展示廳及電影票兌換體驗設施票。 3. 通知及收集志工榮譽卡及獎勵申請所需繳交之相片及資料。 4. 志工差勤維護(系統排班、請假、支援、異常刷卡...等)。 5. 志工教育訓練事前報名及事後登錄資料時數。 6. 志工室整潔維護及電話聯繫通知。 7. 製作實習志工證，實習結束後登錄實習及訓練資料建檔，製作正式志工證及協助領用背心。(實習考核過程由各組室窗口負責)
應備能力或條件	電腦操作及文書(word 及 excel)處理能力。
四、所需時段	☐ 一上 ☐ 二上 ☐ 三上 ☐ 四上 ☐ 五上 ☒ 六上 ☐ 日上 ☐ 一下 ☒ 二下 ☐ 三下 ☐ 四下 ☐ 五下 ☒ 六下 ☒ 日下
特殊訓練內容	1. 學習並熟悉志工系統基本功能操作。 2. 學習志工業務基本行政作業：各式票券發放領用、志工作服借用、聯繫志工繳交各式資料。 3. 志工行政作業進階版：志工證製作、榮譽卡申請、衛福部及高雄市獎勵申請。 4. 志工系統操作進階版：請假登記、出勤異常排除、志工基本資料登錄、時數查詢等。
在職訓練方式及內容	資訊安全暨個人資料保護教育訓練。