

國立臺灣美術館 國家攝影文化中心臺北館 志工服勤要點

中華民國 109 年 1 月 22 日奉核通過

中華民國 109 年 9 月 8 日奉核修正通過

一、 通則

- 1-1 本志工服勤要點依據志工隊服勤彙編相關規定，並經志工隊幹部會議決議訂定之，修正時亦同。
- 1-2 全體志工應依本要點遂行各項勤務工作。
- 1-3 志工隊幹部應負責推行、輔導志工夥伴執行各項勤務之責。
- 1-4 時段組長專責時段內，志工各項刷卡、服勤、服儀等協助工作。
- 1-5 志工室之使用與管理，由時段組長於服勤時段內負責之。

二、 到勤與退勤

2-1 志工服勤時段區分為：

上午時段：09：30-13：00

中午時段：12：45-16：15

下午時段：16：00-19：30

週六、週日為依序隔週值勤一次。

(將依試營運狀況，於正式開館後有調整服勤時段之需求)

- 2-2 到勤刷卡應於服勤時間前完成，退勤刷卡應於服勤時間後。開放彈性到勤 10 分鐘、退勤 10 分鐘。
- 2-3 服勤遲到及早退時，服勤時數以小時為單位扣除，未滿一小時以一小時計算。
- 2-4 志工刷卡到勤後，應於志工室集合，由組長轉達當日值班注意事項；未依規定者，時段組長可暫停其服勤。
- 2-5 各時段志工於隊務轉達後，應在服勤時間開始 5 分鐘內抵達值勤點並開始值勤。

三、 服勤事項

- 3-1 志工應充分瞭解全館平面配置與展覽名稱、展期等資訊，以利隨時服務觀眾。

- 3-2 志工服勤時應親切、積極服務觀眾；對於觀眾違規之行為無論值勤與否皆應主動規勸之。
- 3-3 志工服勤地點及服勤內容應依館方之規定，非經聯繫人同意不得自行變更。
- 3-4 服勤期間不可離開本館（志工保險範圍），亦不可擅離服勤地點，如因故須暫時離開，應通知其他人員代理，並盡速返回。
- 3-5 服勤時間內不可從事與志工工作無關之任何事項，也不得從事推銷、營利、傳教等行為。
- 3-6 服勤時若遇親友來訪，仍請遵守展場與服勤規定，不可影響勤務。
- 3-7 服勤中不可高聲談話、喧嘩、聚眾聊天、電話聊天及使用個人電子產品。
- 3-8 展間如有觀眾參觀時，不可使用任何電子通訊設備（產品）、飲水、看書，並應離開座位巡視現場。

四、 服儀規定

- 4-1 志工服勤時之服儀，以簡單、乾淨、整齊為原則。
- 4-2 服勤期間應著志工背心且佩戴志工識別證（含館發掛繩）。
- 4-3 臨時未攜帶制服時，可於志工室洽借，服勤結束後應立即歸還。
- 4-4 服勤內著黑、白、灰色系之服裝為原則，上衣須有袖，裙長不可短於膝上 10 公分，長褲不可短於七分，不可著短褲、請著有後鞋帶與前包式之鞋款，勿著拖鞋、涼鞋。
- 4-5 服勤時間不可戴帽或配戴深色鏡片之眼鏡。若因個人特殊原因，提出申請後可配戴無帽沿、帽舌之頭帽，顏色同本要點 4-4。
- 4-6 服勤時以淡妝為宜，切勿濃妝與擦拭過重之香水。
- 4-7 服勤時請勿攜帶各式提包，亦不可攜帶影音設備，手機不可吊掛於胸前。

五、 服勤應對

- 5-1 本於服務之精神，態度應謙和、有禮，語氣和善，表達應適切。
- 5-2 協助柔性勸導家長，勿讓小孩奔跑、嬉鬧及觸摸展品。
- 5-3 遇觀眾詢問時，除面帶微笑，也應起身應對。
- 5-4 主動協助指引參觀路線、搭乘電梯及廁所方向。

5-5 遭遇特殊狀況或無法應對時，請立即尋求館員或保全處理，勿與觀眾發生誤會或衝突。

六、 志工室之使用

6-1 志工室以提供來館服勤夥伴之備勤、休息與進修使用。以提供該服勤時段人員為優先。

6-2 不可留置個人物品，公物不可攜離。

6-3 主動協助保持與維護空間清潔。