

志工服務守則

108 年修訂版

國立臺灣工藝研究發展中心

2019/1/7

中華民國 101 年 11 月 19 日奉 主任核定實施

中華民國 103 年 09 月 30 日簽呈 主任核定修正

中華民國 105 年 12 月 13 日簽呈 主任核定修正

中華民國 108 年 01 月 07 日簽呈 主任核定修正

目 錄

壹、臺灣工藝文化園區簡介 Taiwan Craft Culture Park	1
貳、志工團人力組織	9
參、志工管理與培訓	13
肆、志工權利與義務、福利與獎懲	17
伍、志願服務紀錄冊及志工榮譽卡申請辦法	20
陸、請假、申請續聘、離隊、歸隊、轉組規定	21
柒、志工值勤須知	22
一、導覽組值勤須知	23
二、故事組值勤須知	29
三、展覽組值勤區須知.....	32
四、工藝文化館各樓層服務須知	36
五、生活工藝館各樓層服務須知	38
六、工藝資訊館各樓層服務須知	41
七、地方工藝館各樓層服務須知	44
八、工藝設計館各樓層服務須知	46
九、推廣活動值勤須知	47

捌、志工招募簡章及其他申請表	48
一、招募簡章、報名表及個資授權同意書	49
二、志工請假申請表	55
三、志工續聘申請表	55
四、導覽組/故事組志工培訓輔導單.....	56
五、志願服務「特殊教育培訓」紀錄表	57
六、臺灣工藝文化園區 團體預約導覽申請表.....	58
七、臨時培訓申請表.....	59
八、小組聯繫會報簽到表.....	60

壹、臺灣工藝文化園區簡介

-Taiwan Craft Culture Park

一、歷史與概況

國立臺灣工藝研究發展中心的前身為 1954 年成立的「南投縣工藝研究班」，由被譽為臺灣工藝之父的顏水龍擔任班主任。1959 年將「南投縣工藝研究班」改制為「南投縣工藝研習所」。

由於工藝產品外銷市場日漸增廣，為補強研究與創新，臺灣省政府於 1973 年將「南投縣工藝研習所」改制為省屬的「臺灣省手工業研究所」，進而協助整體產業提升。

90 年代，由於工資增加，手工業產品出口成長趨緩，手工業研究所逐步調整其業務內容，開始辦理各式工藝比賽（如國家工藝獎等）、培養工藝人才、保存台灣傳統工藝，逐步由文化層次推動工藝產業發展。1999 年因為精省而更名為「國立臺灣工藝研究所」，改隸屬於行政院文化建設委員會（今文化部）。自 2010 年 1 月 2 日起，又改制為「國立臺灣工藝研究發展中心」。

「國立臺灣工藝研究發展中心」為臺灣唯一國立工藝輔導機構，為使臺灣工藝永續發展，進而興建「臺灣工藝文化園區」。園區規劃定位以推動臺灣工藝之「傳承、生活、創新」為核心價值，建制工藝展示、蒐藏、研究、推廣、教育、溝通、娛樂等完整的功能。

二、工藝文化館 Craft Exhibition Hall

舊名為陳列館，於 96 年正式更名為工藝文化館，由已故景觀大師楊英風規劃、美國貝聿銘建築公司建築師彭蔭宣與中國興業建築師程儀賢合作設計，外型以四支龐大橢圓形豎柱支撐、雙十為造型符碼、橫牆與豎

柱交織表現經緯編織型態。工藝文化館策辦臺灣工藝文化研究及相關主題系列展覽，透過策展人與導覽培訓活動，建構工藝美學以及推廣工藝鑑賞教育。研究及展覽內容包含臺灣多元文化、工藝美學、創新設計、社群與性別議題、工藝產業發展、國際工藝交流展覽等。該館營造民眾觀賞及體驗工藝的優質場域，並藉由研究出版品之流通分享工藝知識、推廣工藝文化，有助於提升國民文化品味與美學素養。



三、 生活工藝館 Living Craft Hub

生活工藝館原為草屯商工舊教室「成學樓」，九二一地震之後將此館修繕加強結構，秉持『手的勞動・心的感動』理念，於 96 年重新啟用、100 年再經過結構補強及空間重新配置，打造一個多樣化工藝環境，讓分屬不同年齡層的大小朋友皆可細細品味做工藝的感動，提供屬於全民生活美學的空間，帶給民眾另一個工藝休閒好所在。



(一) 一樓—餐廳：

本館一樓餐廳委外經營，提供餐飲、套餐、團體用餐、宴會聚餐等服務，餐點以在地特色風味及精緻美食為主。

(二) 二、三樓—工藝創作體驗坊：

「工藝創作體驗坊」提供工藝從業者交流發展平臺，和一般民眾的工藝DIY體驗教學，藉以推動工藝技藝傳承與創新研發。

(三) 四樓、五樓—親子互動區：

四樓童玩工坊，透過寬廣的空間，以及進駐工藝老師提供 DIY

體驗教學與親子互動的遊戲模式，推廣自己動作做的童玩工藝。五樓歡樂森林，提供親子互動場域，認識自然材質特性、透過實際接觸及整體空間營造，讓小朋友置身工藝環境中，落實泥土化工藝推廣。

四、 工藝資訊館 Craft Information Hall



工藝資訊館原為草屯商工舊有圖書館整修而成，於民國 97 年賦予新的使用功能重新啟用，規劃為工藝品展售區、工藝圖書閱讀區、國際會議廳多功能場地等，提供民眾購物、休閒、充實工藝新知、工藝數位影音多媒體欣賞等豐富功能。

(一) 一樓—工藝品展售區：

本展售區委外經營，提供民眾購買於臺灣設計、製作的優良工藝品，自用或作為伴手禮都十分合適。

(二) 二、三樓—工藝圖書閱讀空間：

本空間提供上萬冊書刊、雜誌等資源，讓讀者館內閱覽或檢索相關資料，加深對於工藝作品從創作源頭到加值推廣各環節的認識。二樓空間以圖像豐富、深入淺出的中日文藝術類（900）號的圖書及套書、期刊、本中心出版品、兒童圖書等資源為主要提供項目，並透過館內弧型沙發區與榻榻米的閱覽空間，窗外有綠意盎然的相思樹林，室內則有特色工藝造景，營造出優閒靜謐的個人閱讀環境，亦適合與家人朋友齊聚共讀。

三樓空間以較為深入、需要時間消化的西文圖書及中日文總類（000）、宗教哲學類（100、200）、自然科學類（300、400）、社會科學類（500）、史地類（600、700）、文學類（800）圖書為提供資源，並結合窗戶旁的閱覽區，讓讀者不受打擾的安靜研讀。此層樓亦設有工藝材質作品展示牆及工藝家名片牆，由

此可以獲得紙本書籍以外的材質與人才類型資訊，使來賓對工藝創作更多元的認識。

(三) 四樓—多功能會議廳：

為具國際水準且結合現代科技的多功能會議廳，提供多元的服務。提供本中心及政府機關、文化團體、學術單位、非營利單位等各項會議研討使用及租用，約可容納150人。本空間內展示了國家工藝成就獎得主王清霜老師的大型作品「天人合一」，作品總面積達530×180公分，是目前國內最大型之漆畫創作，集仿古漆藝、螺鈿及蛋殼貼付技法、高蒔繪技法之大成，畫作充滿憾人魄力，工藝資訊館內最珍貴的工藝大作。

五、 地方工藝館 Craft Hub

地方工藝館原為「草屯商工活動中心」，經整修後於99年底重新啟用。主要建立各地社區交流和匯集平台，呈現臺灣地方工藝文化之美，提供地方工藝品牌塑造機會，同時藉由創新研發及國際交流展覽，刺激地方工藝產業走向時尚與國際。



(一) 一、二樓—地方工藝家進駐區：

徵選地方工藝單位進駐，經營工藝文創產業及傳播個別品牌形象。藉此經驗轉戰其它文化創意產業或觀光場域，擴大工藝文創產業效益。

(二) 二樓—地方工藝家進駐區、地方工藝主題特展區：

徵選地方工藝單位進駐及辦理地方工藝文化策展活動。

(三) 三樓—工藝新趣、特展：

展出歷年精選之年輕工業設計人才所開發之創新工藝產品，展現年輕一代豐沛的創意能量；展示駐坊工藝師、學員研習成果之師生聯展。

六、 工藝設計館 Craft Design Hall

工藝設計館融合了傳統工藝與現代設計且提供了媒合兩者的空間，在地位或功能上，都可以說是代表臺灣發展當代工藝的重要指標，除了陳列其中的展品都大有來頭之外，工藝設計館的建築體本身，也是一極具代表性的作品。



工藝設計館及工藝文化館兩館相對而立，文化館造型外放為陽，設計館退縮隱身造型內斂為陰，為知名雕塑藝術家楊英風教授所規劃設計，以簡樸、大方之姿，毫不矯揉造作地呈現 RC 結構的乾淨、俐落，秉持著在地文化的精神，與地方融成一體，其「謙卑」的態度讓人如沐春風。

（一）四大特色與價值

1. 藝術傳承價值：

楊英風教授絕少的建築作品，運用東方陰陽建構宇宙概念，轉化為現代主義建築語彙的臺灣案例之一、結合景觀雕塑概念的建築本身可視為大型雕塑作品。

2. 工程技術價值：

本建築結構系統特殊，整體結構由四支兼具負荷之超大柱子及格子樑系統所形成，與一般鋼筋混凝土柱樑結構系統不同，特別能夠吸震耐震，故在921地震時並未遭到嚴重破壞。

3. 建築美學價值：

整體而言，工藝文化館與工藝設計館彼此猶如中國傳統哲學

之陰陽共生之概念。各自依其不同屬性功能展現不同風貌，設計館以陰為意象，展現謙卑內隱美學，四根大柱及格子樑在外觀是看不出的。

4. 生態環保價值：

工藝設計館透過拓展現代工法修補建築體，一來保留建築的風貌與設計理念，二來也減少拆除重建後所造成的環境負擔，延續了建築的新生命，鋼筋混凝土的材料欲在大自然中自然分解相當困難，而重新建設又會增加許多碳污染，對於生態環境而言是有害無益。工藝設計館展現出建築與人們、生活環境和諧共處的一種生態平衡，也為了建築與生態環境的永續關係邁進一大步。

(二) 地下樓、一樓一特展展區：

地下樓與一、二樓同為特展展區，不定期更換展示內容含國際工藝展或國際合作研創展及國內創新工藝設計展。

(三) 二樓一工藝時尚Yii品牌的工藝設計作品特展：

輸出臺灣文化價值，提升臺灣形象，國立臺灣工藝研究發展中心於2008年創立「Yii」品牌。「Yii」發音同中文「易」具有「改變與轉化」意涵；「藝」代表臺灣精湛之工藝；「意」代表臺灣原創設計。

(四) 三樓一時尚VIP國際多功能交流空間：

除了可讓人對各種材質一目了然的工藝材質展示外，還設計了洽談交流區、藝術椅體驗區與多功能會議室，同時多功能會議室的玻璃帷幕也運用作為浮空投影的介面，另外還有設置一影音觀賞區，定時播放工藝設計館建築介紹之影片。

七、 國際工藝茶學苑 International Tea Crafts Academy

國際工藝茶學苑設置乃在辦理「國際茶文化講習活動」以彰顯工藝器皿在茗茶儀禮中所形塑之文化意象，並藉以協助國內茶文化人士瞭解國際各地茶文化特色、凝聚臺灣茶文化核心價值、增進國際視野，促成國內茶文化人士之培育目標。本學苑展示櫥窗不定期邀請工藝家或良品美器廠商辦理參展，內部教學環境措施僅供學員報名繳費參與各茶道研習活動，始能進入使用。

八、 工藝植物園 Botanical Garden

工藝植物教學景觀區，種植各種植物染（胭脂木、墨水樹、石榴、薑黃、烏桕）、漆器(漆樹)等工藝用植物。

九、 技藝研習工坊 Craft Studio

本中心研習工坊共有四大類，包括染織工坊、陶瓷工坊、木竹漆工坊及金屬石材工坊，主要工作項目為工藝技術研究、產品設計開發、辦理各項工藝中心長期人才專業培訓與推廣展覽、國際交流合作及工藝技術教材編輯等。

十、 行政大樓 Administrative Building

本中心行政大樓中庭走廊、兩側帷幕由設計師黃文慶規劃之公共藝術作品，本作品運用彩釉玻璃磚與玻璃鑲嵌技法表現「傳承」的意念。本大樓內含各行政單位及各研習工坊。

十一、 團體預約導覽 Group Reservations

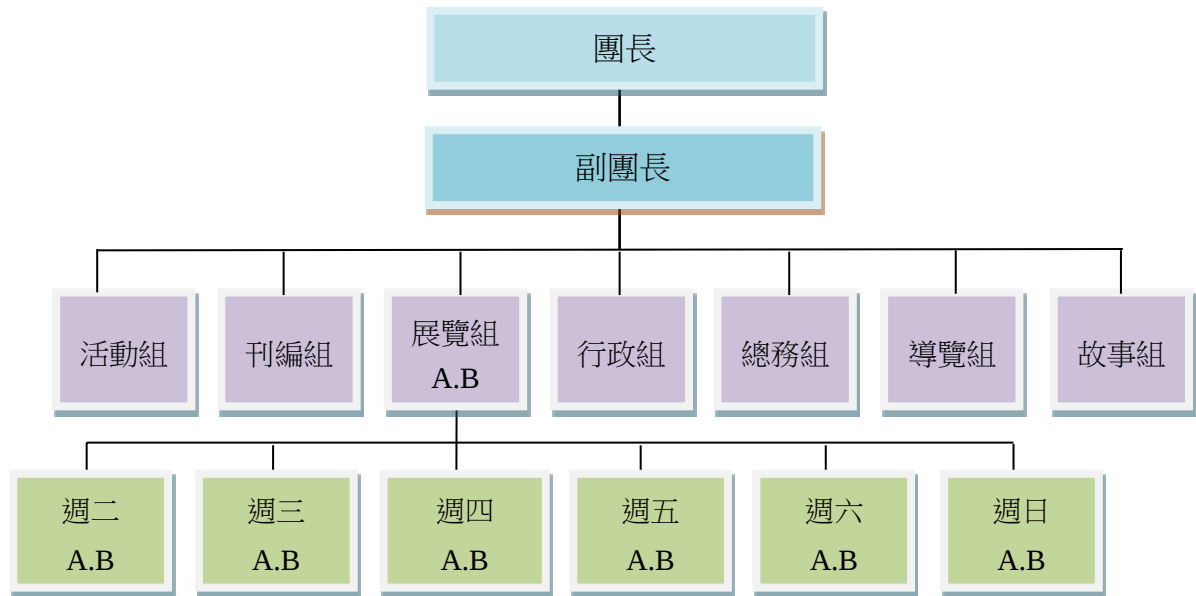
園區開放時間：每日上午 9 時至 17 時，星期一休館（若星期一適逢假日不休館）。預約導覽及 DIY 請於本中心官網點選『預約導覽』，填寫

預約單或洽辦美學推廣組-沈先生或孫小姐（分機 319 或 317）。

網址：www.ntcri.gov.tw 電子信箱：prom1@ntcri.gov.tw

貳、 志工團人力組織

一、 志工團人力組織圖



二、 志工團團長選舉及幹部遴選

(一) 志工團團長及幹部產生：

1. 本中心志工團團長採選舉制，任期兩年，由本中心全體志工不記名投票選舉產生，任期屆滿連選得連任一次。
2. 志工團幹部由團長遴選，且每年度需有五分之一以上幹部更換或職務調整。
3. 志工團團長罷免，由當年志工出勤值班人數1/5聯署提案，1/2同意罷免，由副團長代理行使職權。
4. 志工幹部於任期內如請假逾一個月，致業務無法推展，團長或本中心得另行指定幹部接任團長任期屆滿後辦理交接事宜並總辭。
5. 團長及幹部皆由本中心發給聘書。

(二) 團長被選舉資格：

服務考評優良之幹部，服務年資滿三年以上，熟悉志工團組織業務，經三位以上志工具名連署推薦，由全體志工投票選舉產生，無被連署者得由本中心遴派。

(三) 志工團幹部遴選資格：

1. 副團長：服務考評優良之幹部，服務年資滿兩年以上，熟悉志工團組織業務，由志工團團長遴選之。
2. 組長：服務考評優良，服務年資滿一年以上。週組長由各週組志工推薦，志工團團長遴選之。

三、 幹部任務

(一) 團長：

1. 對外代表本中心志工團參加各項相關會議及研習活動。
2. 執行本中心交付之工作，負責與本中心聯絡與協商。
3. 督導各項志工組織活動事宜。
4. 召開志工幹部會議、志工大會暨臨時會議，參與志工考評會議。
5. 團長及副團長綜理志工團業務，值班時數不受限。
6. 遴選適當人選擔任副團長和各組組長。

(二) 副團長：

1. 協助團長綜理志工團業務。
2. 副團長值班時數不受限。

(三) 組長：

1. 活動組

- (1) 支援戶外活動、協助展覽開幕。
- (2) 規劃志工團參訪活動、支援講座研習。
- (3) 規劃志工團各項研習進修。
- (4) 規劃年底幹部選舉。

2. 導覽組：

- (1) 預約導覽值班、導覽手冊編纂、導覽學習單製作。
- (2) 導覽認證相關作業。
- (3) 導覽人員館際交流活動規劃執行。
- (4) 舉辦規劃工藝讀書會。
- (5) 執行導覽組志工聯繫、排班、研習、培訓及督導出勤。
- (6) 協助導覽組志工組訓、聯繫會報事宜。
- (7) 協助傳達中心最新資訊，並隨時反應導覽志工意見。
- (8) 主動關懷志工，瞭解志工之喜憂，適時反應予團長，代表團隊表達祝賀或慰問之意。

3. 展覽組：

- (1) 展品安全維護、維護展廳參觀品質、協助值勤排表。
- (2) DIY 教學活動支援。
- (3) 新志工招募、面試、專業培訓及實習等相關事宜規劃執行。
- (4) 年度志工服務回饋問卷規劃整理。

4. 行政組：

- (1) 支援項目－協助辦理志工團隊各項行政庶務。
- (2) 文書處理－幹部會議紀錄建檔、志工時數統計、志工請假登記、志工年度時數看板製作、志願服務手冊時數登入、志工資料造冊建檔。

5. 刊編組：

- (1) 討論志工園地刊物內容並邀約稿件、製作發行。
- (2) 送發志工園地及電子檔建立。
- (3) 網頁建構更新、志工討論版管理。
- (4) 志工投稿相關事宜管理。

6. 總務組：

- (1) 志工基金管理、協助活動聯繫暨行政事務支援。
- (2) 協助每月班表、刊編等資料寄發。
- (3) 獎勵品發放事宜。
- (4) 志工生日、投稿禮券管理發放及婚喪喜慶事宜。
- (5) 志工室佈置維護及整潔管理。

7. 各星期小組：

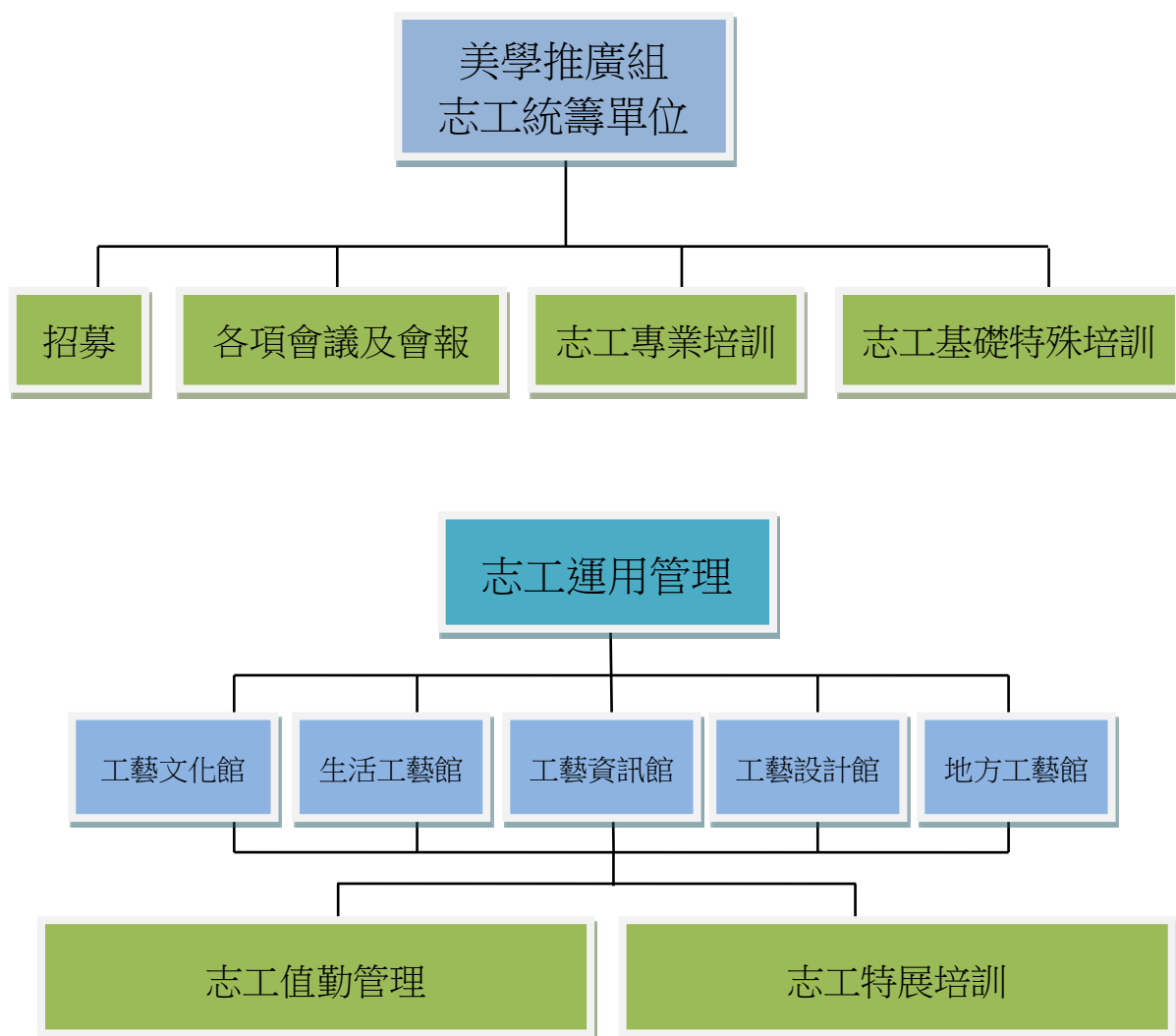
- (1) 執行該組志工聯繫、排班值勤及督導志工出勤。
- (2) 協助該組志工組訓、聯繫會報事宜。
- (3) 協助傳達中心最新資訊，並隨時反應志工意見。
- (4) 主動關懷志工，瞭解志工之喜憂，適時反應予團長，代表團隊表達祝賀或慰問之意。

8. 故事組：

- (1) 說故事活動值勤排班、行政業務執行。
- (2) 協助故事組志工招募、專業培訓、認證及實習等相關事宜規劃執行。
- (3) 協助故事組志工組訓、聯繫會報、館際交流事宜。
- (4) 協助傳達中心最新資訊，並隨時反應故事志工意見。
- (5) 主動關懷志工，瞭解志工之喜憂，適時反應予團長，代表團隊表達祝賀或慰問之意。

參、志工管理與培訓

一、 志工管理培訓與運用組織圖



二、 志工服務須知

(一) 服務內容

1. 協助工藝文化館、生活工藝館、工藝資訊館展覽、地方工藝館、工藝設計館，擔任展場及服務台值勤、導覽解說、故事屋相關服務。

2. 協助工坊導覽解說。
3. 協助資料及圖書整理。
4. 協助志工團組織行政工作。
5. 協助工藝推廣工作。

(二) 服務時間

1. 值班：每日分 2 時段，上、下午時段各 4 小時。
2. 每年至少值班 120 小時以上得續聘。
3. 上午時段值班提供便當；下午時段值班加計 1 小時。(依幹部會議決議執行或終止之)。

(三) 新志工職前訓練

受面試錄取通知之新志工，應參加專業職前訓練，發給志工實習証，並參加本中心各項培訓研習及展場和服務台輪值 3 個月，其值班達 28 小時以上，服務態度良好經審核合格後，由本中心發給志工服務證，予以聘用。但值班時數未達年度最低基本時數 120 小時者(依照年度值班比例)，次年不再續聘。

(四) 值勤須知

1. 志工臨時有事無法值勤應先與其他志工調班，協商後應告知值班館舍一樓服務台值班人員、志工組長或展覽組長。
2. 幹部至本中心處理有關事項，當以服務時數計之。
3. 次月志工值班表應於前一個月十五日前，由各值勤小組志工組員及組長協調填班，填妥後交由展覽組長彙整建檔後，寄給中心各館列印，再由本中心於二十五日左右寄發次月值班表給各志工。
4. 服勤時攜眷、安排朋友來訪、與人閒聊或閱讀，應以不影

響服務為宜。

5. 志工家裡有事情需要照料，如：帶小孫子、長輩或家人長期需要照顧等。請志工出示請長假申請表向組長請假。2次以上（含第2次）未達值班標準的志工，需於次年重新報名，接受新志工報名相關規定（面談、職前專業培訓、實習通過）。
6. 未請假並無故不到班3次者，撤銷其志工資格。
7. 未經本志工團同意，不得私自以本團名義與外界協商或決定任何事項，違者送考評會。
8. 其他各類值勤須知，請參考各項附件。

三、 志工歲末聯誼

每年十二月舉辦一次。

四、 幹部會議

每季舉辦一次（2月、5月、8月、11月）。如遇重大事務可由團長召開臨時會議。

五、 志工大會

每年舉辦一次。

六、 小組及幹部聯繫會報

不定期舉辦。

七、 年度參訪觀摩及幹部暨導覽館際交流活動

- (一) 全體志工年度參訪觀摩知性之旅一年辦理一次。幹部暨導覽館際交流一年一次。
- (二) 年度志工參訪觀摩及其他聯誼活動有名額限制時，以時數多寡、服務態度作為錄取標準。

八、 講習進修

- (一) 志工基礎訓練課程培訓。
- (二) 志工特殊訓練課程培訓。
- (三) 志工成長相關專業課程培訓。
- (四) 工藝特展培訓。
- (五) 國立臺灣工藝研究發展中心志工專業訓練。
- (六) 與業務相關之培訓。

肆、志工權利與義務、福利與獎懲

一、 志工權利

- (一) 一般性團務及服務工作之發言權及表決權。
- (二) 團長提名之連署、選舉權、被選舉權及罷免權。

二、 志工義務

- (一) 遵守本中心及志工服務守則之有關規定及各項決議。
- (二) 盡能力了解臺灣工藝文化園區的核心價值與各館舍的功能。
- (三) 每年累計值班時數（不含培訓開會等時數）至少120小時，經核定頒發續聘書。
- (四) 每月填妥次月「服務排班表」，並依排班表出席服務，如無法出席，應洽請代、換班。
- (五) 執行志工團或本中心之服務工作，並恪遵工作規定。
- (六) 擔任志工團指派之職務、參加各項服務活動及出席會議。
- (七) 依本中心各館「志工服務值勤須知」服務。

三、 志工福利

- (一) 享有本中心和志工團舉辦之各種研習活動（依各項簡章規定辦理，並限本人使用）。

- (二) 享有志願服務法規定之保險。
- (三) 免費參觀本中心辦理之各項特展。
- (四) 憑志工服務證，得享有本中心園區購物及餐飲優惠。
- (五) 獲贈本中心相關刊物或文宣資料。
- (六) 憑志工服務證得辦理本中心圖書證，借閱一般圖書雜誌。
- (七) 每年舉辦一次獎勵：貢獻獎、績優獎、勤學獎和特別獎，上述獎項同年敘獎名單不重覆。「服務滿十年資深志工」和「榮譽志工」獎。
- (八) 為鼓勵執勤服務，年度值班時數達150小時和200小時以上（含150、200小時），得獲獎勵品一份。
- (九) 得獲志工生日、投稿禮券及婚喪喜慶致意。
- (十) 小組和幹部聯繫會報，二分之一以上組員參加，得補助1000元。
- (十一) 符合值班時數規定，得參加每年度舉辦志工參訪觀摩活動。
- (十二) 志工榮譽退休年齡80歲。

四、 獎懲

- (一) 擔任本中心志工期間應接受本中心服勤督導及考核評估其服務成效，並依考評結果辦理下列事項：
 - 1. 志工於服務期間內表現優良者，由本中心公開表揚。
 - 2. 有違反志工服務守則者，得按情節輕重，分別予以勸告、除名等處分。

- (二) 本中心應會同志工幹部和館舍人員依服務品質與專業知識、服務態度與溝通技巧、學習能力與語言表達、主動提出服務改進、執行工作之適應性、協調合作能力、計畫、判斷能力、責任意識、服勤及會議、研習出席情況（遲到、早退、請假、未到等）進行考核，全體志工考核應於年度結束前完成，並作為獎懲參考。
- (三) 本中心得就志工全年服務狀況及其服務年資分別給予表揚，或依相關規定推薦報請目的主管機關或有關機關社團公開表揚。
- (四) 志工因下列事項，得終止服務資格並繳回志工證及背心：
1. 因故不克兼顧本中心服務工作者。
 2. 考評未達標準者。
 3. 嚴重違反服務值勤注意事項者。
 4. 嚴重損害機關名譽和形象者。

伍、志願服務紀錄冊及志工榮譽卡申請辦法

一、志願服務紀錄冊申請辦法

志工須完成志工志願服務基礎教育及特殊教育培訓結訓方可申請。申請時須將下列資料備妥於每年3月1日~3月31日前送至美學推廣組志工承辦人辦理：

- (一) 一寸照片一張照片註明「姓名」、「申請志工服務紀錄冊」。
- (二) 基礎和特殊教育培訓結訓（業）證明書影印本各一份。

二、志工榮譽卡申請辦法

志工服務年資滿三年，服務時數300小時以上，方可申請志工榮譽卡。申請時須將下列資料備妥每年3月31日前送至美學推廣組：

- (一) 一寸照片1張並註明「國立臺灣工藝研究發展中心」、「姓名」、「申請志工榮譽卡」。
- (二) 服務紀錄冊封面照片處影本，和內頁近三年內300小時證明影本。
- (三) 遺失或非初次申請者必備資料同上，並註明遺失或申請次數和期限日期。

陸、請假、申請續聘、離隊、歸隊、轉組規定

- 一、志工因故無法常態服務，可填寫請假申請表，交組長，請假不得超過兩次，每次以一年為限。
 - 二、志工每年至少值班 120 小時以上（含 120 小時）得續聘，因特殊情況請假未達規定時數，得填寫志工續聘申請表，以乙次為限。
 - 三、請假期間暫停志工資格與權利。離隊、不續聘和終止服務資格者請於 2 周內繳(寄)回本中心志工證。
 - 四、請假之志工，欲恢復志工身份，應於原因消失後向本中心或組長提出申請，經幹部會議審已通過使得恢復。
 - 五、申請歸隊與轉組之志工須依各組人數實際需求平均分配之，不得指定組別。
 - 六、請假申請表及續聘申請表請參閱附件於後。
-

柒、志工值勤須知

- 一、 導覽組值勤須知 (23 頁)
 - 二、 故事組值勤須知 (29 頁)
 - 三、 展覽組值勤須知 (32 頁)
 - 四、 工藝文化館各樓層服務須知 (36 頁)
 - 五、 生活工藝館各樓層服務須知 (38 頁)
 - 六、 工藝資訊館各樓層服務須知 (41 頁)
 - 七、 地方工藝館各樓層服務須知 (44 頁)
 - 八、 工藝設計館各樓層服務須知 (46 頁)
 - 九、 推廣活動值勤須知 (47 頁)
-

一、 導覽組值勤須知

(一) 導覽值勤時段

上午班 08:50～13:00

下午班 12:50～17:00

(二) 導覽組值班服務須知

1. 值勤時，應先完成簽到，準時於 10 分鐘前至值班地點。
須配戴志工服務證並著志工背心。
2. 各館導覽人員執勤備勤地點
3. 地方工藝館：地方館一、三樓服務台。分機 671、673
4. 導覽值班時，配合執行預約導覽服務，如遇參觀遊客需現場導覽，應以主動積極態度為民眾解說，並於導覽結束後登記，列入年度導覽次數，其餘時間可為資料閱讀和演練時段。
5. 導覽時，注意音量的控制，以參觀團體聽得到為原則，進入室內需特別留意，音量勿太大聲，以免影響其他參觀者欣賞作品。
6. 進入展場導覽時，請先說明參觀須知、展場注意事項，如：禁止飲食、禁止觸摸展品、禁止拍照（得視各展覽規定），拍照時禁止使用閃光燈等，並協助寄物等事宜。
7. 接待身障團體，請協助借用輪椅，並注意調整導覽時走動的速度。
8. 若無特殊交辦事項，請於服務台簽到後值班備勤。值班備勤時若需離開崗位，請告知現場服務台人員確定去向、離開時間不宜過長。如欲與工坊老師研討，歡迎利用非值勤時間。

9. 導覽結束時，請告知觀眾本中心近期活動，並以親切的笑容邀請遊客再度光臨。若團體尚有自由參觀的時間，請引導至其他館舍。
10. 導覽後請將借用設備回原位。（如導覽器、輪椅…等）
11. 值勤時如遇展場值班人力不足時，請協助現場值班事務。

(三) 導覽組預約導覽服務須知

1. 承接預約導覽任務時，於來賓抵達時間前 15 分鐘到服務台準備。視團體需要，請先準備活動表折頁或展覽折頁供參觀來賓閱覽。
2. 導覽動線依照通報單進行，一般情況如下：
3. 參觀團體下車（報到）→園區介紹→各展場介紹、DIY 體驗及立體電影→結束→送客。
4. 團體預約導覽，導覽時間各館以一小時為原則，得視實際需要增減或調整。
5. 團體預約 DIY，請留意入場時間避免延遲。

(四) 預約導覽團體遲到

1. 來賓遲到逾 10 分鐘時請主動連繫領隊，了解來賓遲到原因及目前團體動向，藉以調整接下來的導覽任務。
2. 預定遲到超過 30 分鐘，可拒絕展場導覽，請婉轉地告知來賓團隊守時觀念，並告知領隊導覽取消以及提示可自由參觀的動線。
3. 團體遲到超過 30 分鐘，仍可視來賓停留時間進行簡易園區環境介紹。
4. 遲到團體如參觀行程中含工藝體驗 DIY，請先連繫體驗工坊及立體電影院，協調行程安排。

5. 導覽後請記錄人、事、時，回報承辦人，特別是遲到及未到團體的登記，可作為不再受理預約之依據。回報方式：填寫預約導覽回報紀錄冊、電腦紀錄、e-mail。
6. 導覽組於非值班期間進行支援導覽，每團基本計 3 小時時數，超過時間另計，上午累計不得超過 4 小時，下午累計不能超過 5 小時。團體因故未到仍以支援一次（3 小時）計算。

(五) 導覽組工坊導覽服務須知

1. 進入工坊前請先告知來賓工坊參觀注意事項，請勿動手觸摸作品或工具、請勿拍攝、工作區域請勿進入…等，參觀事項。
2. 控制解說音量並留意工坊內有無其他教學活動進行，如有其他教學活動、DIY 體驗，請先前往其他工坊或展場進行導覽。
3. 提醒參觀民眾遠離危險區域，亦可藉此告知理由傳遞工藝相關知識，如：尊重個人創作、窯爐溫度高、生漆為過敏源…等。
4. 進入工坊時請介紹工坊老師，讓民眾認識。
5. 如遇不能解答的工藝相關問題，可就近請工坊老師協助回應。
6. 團體預約 DIY 活動，請協助工坊老師進行 DIY 體驗。

(六) 導覽服裝儀容

值班時需穿著志工背心，配戴志工名牌、不宜穿著露出腳趾頭涼鞋及牛仔褲、短褲或暴露服裝。導覽進行時請配帶導覽器。

(七) 導覽互動與應變

1. 請先將來賓引導至安全舒適位置再進行解說。
2. 導覽時請先自我介紹，注意接待禮儀，保持笑容並與遊客互動。
3. 解說進行時務必面對來賓，如遇人數較多的學校團體，需特別注意秩序的維護，可請展場服務人員或帶隊老師幫忙。
4. 導覽介紹結束時需要向來賓道別，好的開始要有好的結束。
5. 請協助團體與工坊人員間的正向互動，如：介紹工坊老師或將來賓介紹給工坊老師、工坊參觀配合注意事項、離開時也可以請來賓與工坊道別。
6. 隨時注意觀察參觀團體需求，隨機應變處理展現最佳服務。

(八) 導覽通報單：

團體參觀相關聯繫確定後發送通報單將至各館服務台及導覽組志工，收到通報單請注意參觀單位、日期、時間、人數、動線、備註或注意事項，並預先收集相關資料。

(九) 實習與培訓：

1. 導覽志工
 - (1) 新進導覽志工必須進行導覽實習隨資深導覽志工進行團體接待，了解團體接待導覽流程，並通過導覽認證後，才可進行導覽服務。
 - (2) 導覽志工可由工藝中心辦理各項工藝特展培訓（展覽策展理念、策展人現場導覽解說）、培訓後討論、導覽實地演練、工藝讀書會…等，獲取工藝專門知識。
 - (3) 導覽志工每年度必須參加中心每檔期展覽培訓一次，如有缺席必須於兩週內進行輔導。無輔導者不能進行

該檔期展覽導覽服務。

- (4) 培訓輔導需由導覽同伴 2 人以上進行輔導演練，並將輔導單填妥後簽名送至志工室登記。
- (5) 導覽志工每年需參加工藝導覽相關培訓（工藝特展培訓、講座、讀書會、培訓討論）24 小時以上或參與特展 70% 以上出席（以展覽培訓次數計算）；全年未達標準者，下一年度請回歸展場志工，或重新報考導覽認證。

(十) 認證：

1. 導覽志工認證

- (1) 志工須先參與展覽相關培訓，通過導覽人員認證考核後，加入導覽組行使導覽任務，若無通過認證，可加入展覽組服務。
- (2) 新加入的導覽志工第一年需獨立作業導覽 5 次以上。
- (3) 通過三年認證，得永久免認證，但有新設展館仍須認證，並遵守導覽志工培訓相關規定。
- (4) 認證於每年三月底舉行，以當期展覽為主進行現場解說聽驗，詳見導覽認證簡章。

(十一) 自我成長：

- 1. 成立工藝讀書會、導覽志工研習會。
- 2. 可利用時間與工坊老師研討，但值勤時不宜做長時間的討論。歡迎利用非值勤時間向工坊老師請益

(十二) 導覽志工考核：

導覽志工除兼具工藝推廣解說任務，享有志工權利與義

務，福利與獎懲之外，為維持志工團優質服務標準訂立以下考核未符合者次年回歸展覽組。

1. 導覽志工需通過中心認證，始進行導覽勤務。
2. 年度導覽次數(團數)需達 12 團（場）以上。
3. 培訓需達年度培訓時數（次數）要求。
4. 中心及志工團不定期進行考核，以維持服務品質。

二、 故事組值勤須知

(一) 執勤時段

上午班：08：50—13：00

下午班：12：50—17：00

(二) 服務須知：

1. 執勤時，應先完成簽到，準時於10分鐘前至值班地點。
須配戴志工服務證並著志工背心。
2. 故事志工執勤備勤地點：
故事志工：生活館一樓（615）簽到、五樓（651）值班
3. 執勤時如遇展場值班人力不足時，請協助現場值班事務。
4. 值班配合工藝故事屋進行說故事活動，非故事活動時間，得準備教材教具或排演。
5. 如遇必要，非值班時間得進行說故事相關準備工作，依照簽到退時間核實採記，以1小時基本核計單位。

(三) 實習與培訓：

1. 說故事志工應參加中心新志工教育培訓。
2. 故事組全年度工藝文化相關培訓須達12小時以上(含12小時)。
3. 故事組員參加館外其他機關(構)之故事相關培訓，可出示結業證書或學習時數證明(備註課程)至多可以抵減二分之一(6小時)培訓時數。
4. 本中心所辦理的工藝文化相關培訓，如：展場特展培訓、工藝文化相關講座等納入全年度故事組培訓時數計算。
5. 故事組於特展培訓兩梯次皆無法參加時，可於兩週內由導覽組2人以上陪同，進行補培訓輔導，並將輔導單填妥後

簽名送至志工室登記，納入培訓時數，輔導者以服務時數計之。

6. 全年未達工藝文化相關培訓12小時者，下一年度請回歸展場志工，或重新報考說故事認證。

(四) 認證：

1. 新志工配合說故事活動實習3個月並通過中心舉辦之說故事認證後，始成為正式說故事志工，加入故事組執行說故事任務。若無法通過認證，得選擇加入展覽組或退出志工團。舊志工經演練和通過認證，得選擇加入或支援故事組。
2. 認證方式：自由挑選一本由本中心發行的「工藝繪本」主講，時間20分鐘。

(五) 工藝故事屋活動：

1. 說故事活動進行前
 - (1) 確認「電腦」、「電視螢幕」「簡報筆」並試播。
 - (2) 備妥教材：確認活動進行中所需之用品用具均已備妥。
 - (3) 任務分配：如排班2人以上，事先分配好每個人的任務。協助人員需協助活動進行及維護現場秩序。
2. 說故事活動進行中
 - (1) 請注意音量的控制：以聽觀眾聽得到為原則，音量勿太大，以免影響兒童耳朵健康。
 - (2) 請注意光線變換，保護兒童眼睛：
 - (3) 簡報時，請協助人員關閉上方電燈，並拉下前方窗簾。
 - (4) 簡報結束，請協助人員打開上方電燈，並拉開窗簾，良好的光線以利後續DIY活動進行。

3. 說故事活動結束後

- (1) 請告知觀眾下次故事屋活動或本中心近期活動，並以親切的笑容邀請觀眾再度光臨。
- (2) 簡報設備、教材教具等歸位、環境整理，將場地恢復原狀。

4. 自我成長：

- (1) 成立工藝讀書會、故事志工研習會或加入「台中故事協會」讀書會，以增進說故事技巧及充實專業知能。
- (2) 可利用時間與工坊老師研討，但執勤時不宜做長時間的討論，歡迎利用非執勤時間向工坊老師請益。

5. 說故事志工考核：

說故事志工除兼具工藝推廣解說任務，享有志工權利與義務，福利與獎懲之外，為維持志工團優質服務標準訂立以下考核，未符合者次年回歸展覽組。

- (1) 說故事志工需通過中心認證，始進行說故事勤務。
- (2) 年度說故事次數需達12次（場）以上。
- (3) 年度工藝文化相關培訓需達12小時以上。
- (4) 中心及志工團得不定期考核，以維持服務品質。

三、 展覽組值勤須知

(六) 展場輪值時間：

上午班：08：50－13：00

下午班：12：50－17：00

(七) 服務須知：

1. 自主管理（機關與個人形象）：

- (1) 志工應於值勤前 10 分鐘於值勤館舍就定位完成，並請於一樓服務台值勤簿上簽到，必須配戴志工證及著志工背心。
- (2) 請假、換班請務必事先找人代班、換班或請小組組長協助，並通報服務台值班人員，由館方人員於班表註記通報日期，切勿無故不到班，以免當天無人值班。
- (3) 中午用餐時間為 11：30－12：00。
- (4) 若有事需要離開服務台，或不得已需提早離去時，應先洽請他人代理後，再離開現場。
- (5) 展場一般參觀規定為：禁止攝影、飲食、攜帶寵物及觸摸展品（展出性質有特別標示者除外），請遵守飲用開水原則，並利用最短時間於後場茶水間完成。
- (6) 值勤如同上班，請勿攜帶 12 歲以下及不受控制之兒童一起值勤，並請勿擅離職守參與各項館內活動及進行私人事務。
- (7) 原則上採走動式值勤，展場提供的座椅可視情況稍事休息，但仍應保持警覺，隨時留意參觀來賓動態，共同維護展場安全；亦請保持座椅於原處，請勿任意搬動值班座椅至隱密處或擋住電梯口動線。

- (8) 坐時請維持端正坐姿，有益脊椎健康及服務形象；如覺疲累而昏昏欲睡，請多起身走動，有益身心。
- (9) 勿聚集聊天；接聽電話請長話短說。
- (10) 主動清理桌面、整理抽屜及四周物品，水杯及私人物品請收納於櫃內，隨時保持服務台（椅）面淨空、整潔。
- (11) 於服務台值勤時，請養成翻閱資料（展覽資料、公告訊息、參觀通報單等等）的習慣，以便正確傳達訊息。
- (12) 若對展品或任何策展設施存有疑慮或不熟悉，請私下洽詢館方人員溝通，勿於展場表示負面言論。

2. 民眾服務與展場安全：

- (1) 交接時清點展覽品，若有短缺或破損等情況，請立即知會館方輪值同仁處理。
- (2) 請協助柔性勸導家長，勿讓小孩奔跑、嬉鬧及觸摸展品；如有受傷民眾，可視傷勢情況協助簡易包紮（救護箱置於一樓），嚴重時撥叫救護車，並應即刻通報保全人員和館方人員。
- (3) 請留意小朋友手裡拿的東西，如火柴盒小汽車、小髮夾等，嚼口香糖或檳榔以及攜帶大件提（背）包的民眾，以維護作品安全。
- (4) 注意禁止攝影、抽煙、飲食、攜帶寵物、奔跑、喧嘩嬉鬧及觸摸展品等相關規定，（展出性質另外標有可觸摸或可體驗者除外），請勸導民眾將食物、飲料及無法折疊的傘具暫放於服務台處。
- (5) 主動協助指引參觀路線，如參觀動線、搭乘電梯及洗

手間方向等，並和執勤同仁共同協助維持展場秩序。

- (6) 請各時段值班志工準時「到班」及「交班」，避免造成展場交接班時段「空班」影響展品安全，並體恤等待交班的人員。

3. 緊急應變：

- (1) 遇有突發之停電時，請勿離開展場，屆時本中心同仁及警衛會在出入口巡視。如確定停電為一長時間的狀態，務必等執行清場之工作完畢後才離開；否則請待至斷電解除，並協助清點一次展示品。
- (2) 萬一作品遭到人為破壞，請迅速聯同附近志工封鎖現場（管制出入口，別讓當事人離開，切勿自行移動已遭破壞的藝術品），通知並等候館方輪值人員或警衛前來處理。
- (3) 若遇其他緊急狀況，請就近通知館方輪值人員、警衛或利用展場電話分機告知館方輪值人員與保全人員。

4. 其它管理事項：

- (1) 文宣品資料架以本中心文宣品放置為主，如有其他單位的文宣品，請交由館方人員處理。
- (2) 隨時注意展示會場中展覽品與標示牌有無凌亂、缺失、不清潔等情形，以及館內外周邊環境髒亂、設備損壞，應通知館方人員處理或改正。
- (3) 如遇颱風、地震等天災，依行政院人事行政總處宣布停止上班上課標準時，即暫停開放參觀；參觀區域如遇換展、整修、施工或重大特殊事造成影響時，本館

得視需要暫停開放部分區域。

5. **清場與閉館：**

下午 4:50 由館方人員或保全人員播放預錄清場詞及音樂，並於 4:55 開始進行清場相關工作。若仍有來賓在展場時，請值勤志工禮貌、委婉告知即將閉館，歡迎下次再度蒞臨參觀；並請志工辛苦堅守崗位至 5:00 清場完畢，待保全人員確認各樓面清場完畢關燈後，再行離開。

(八) **自我學習：**

1. 主動欣賞研究值勤樓層的工藝作品，或利用非值勤時間參與為志工舉辦的講座及特展導覽培訓課程。
2. 觀察來往的觀眾，聽聽他們對展品或展覽有哪些討論。
3. 如果您對某些作品有些心得，不妨主動和志工朋友、本中心同仁交換想法，嘗試自我學習，成為本中心最佳的觀眾及導覽員。
4. 如需展覽內容相關資料，可向館方值勤人員借閱，請勿直接向展出者或其它相關人員索取。

四、 工藝文化館各樓層服務須知

【各樓共同值勤項目】

1. 展覽動線、館內設施（廁所、電梯）及其他館舍位置指引。
2. 留意來賓動態，禁止吸煙、飲食、寵物（導盲犬除外）、奔跑、喧嘩、攀爬展具、碰觸展品（依展出性質另外標示有可觸摸或可體驗者除外，請遵從導覽人員或服務人員之指示操作），共同維護展館秩序及展品安全。
3. 開放或禁止拍(攝)影，將視各展別進行調整與公告；若展覽開放拍(攝)影，請來賓勿使用閃光燈及腳架。
4. 以不變動展品、展櫃為原則，維護館內整潔，包括傘具放置、服務台桌面、抽屜、電梯口置物櫃及整體周邊環境。
5. 館內各項設備故障、修繕、清潔及物品與展品出借、移動，請務必通報館方值勤人員，由館方相關人員評估處理修繕或設備異動事宜。
6. 瞭解園區資訊及館內各類服務項目，園區資訊包含各館辦理展覽及活動會議資訊，館內各類服務項目包含置物櫃、老花眼鏡、簡易醫護箱、輪椅與嬰兒推車借用及拾得或遺失物招領等；置物櫃、老花眼鏡、簡易醫護箱、輪椅及嬰兒推車均放置於 1F，如民眾有使用需求，敬請協助。

【一樓】

1. 來賓引導、團體簽名登記、各項服務諮詢。
2. 清點展品（到班、離班各一次）並簽名，若發現問題請隨時記錄並通報館方值勤人員。

3. 填寫「館務日誌」民眾／志工反映事項、本日館務摘要內容並簽名。
4. 負責各展別問卷回收及活動贈品發放，協助檢視各班/樓層志工到班狀況。
5. 老花眼鏡、輪椅及嬰兒推車等出借服務。
6. 來賓若有攜帶中大型提背包及行李者請引導使用置物櫃；簡易醫護箱請協助使用；傘具(摺疊傘除外)請置於傘架上；食物及飲品請勿擺放於置物櫃內，統一放置於服務台並請來賓離場後取回。
7. 文宣資料架資料（DM、導覽手冊等）補充與整理，外館文宣品需經由館方人員同意後方可放置。

【二樓－四樓】

1. 清點展品（到班、離班各一次）並簽名，若發現問題請隨時記錄並通報館方值勤人員。
 2. 採走動式巡視，留意參觀來賓動態，維護參觀秩序、整潔及安全，如遇緊急狀況，請儘速通報值班人員或警衛處理。
 3. 休息椅請勿放置於作品參觀動線上。
-

五、 生活工藝館各樓層服務須知

【各樓共同值勤項目】

1. 樓面管理、秩序維持、環境指引說明、清潔及維修工作通報。
2. 醫藥箱置於一、四、五樓服務台和三樓辦公室。

【一樓服務台】

1. 訪客引導、簽名登記與諮詢服務，並協助以計數器計算散客人數。
2. 協助檢視各班志工到班狀況，並以電話聯繫與關心未到班志工及通報生活工藝館值勤人員進行人力調度。
3. 若有民眾／志工反映事項請填寫「館務日誌」並簽名。
4. 協助檢視四周環境整潔與安全，遇有緊急狀況，儘速通報值勤人員處理（各種緊急狀況處理方式請參閱資料夾內「生活工藝館展場管理維護 Q&A」）。
5. 傘具放置管理（傘筒置於各樓層電梯外）；協助失物招領，失物統一交由分機 315 李先生或館方人員處理。
6. 嬰兒推車、輪椅等出借服務；攝影證出借對象以媒體記者及研究單位為主，請引導來賓至生活館 3 樓美學推廣組辦公室向館方人員申請。
7. 維護參觀秩序，整理桌面、抽屜及服務台周邊資料架資料補充。各項物品與展品借出、移動等，務必通報館方值勤人員確認後方可進行。
8. 遇有團體要求臨時導覽時，當日若排有導覽志工待命，請即刻告知館方人員，通知待命的導覽志工協助。
9. 下午 4：55 清場時間：
 - (1) 播放清場詞時，禮貌告知尚未離園的遊客即將閉館，

請把握參觀時間，並歡迎下次再度蒞臨。

- (2) 下午值班志工請協助將計數器上數字記錄於當日團體簽到簿上。
- (3) 桌上 DM、計數器或任何文件資料等，請協助收到抽屜存放，桌上電話及其它電器物品由館方人員收放。

【二樓、三樓工藝創作體驗坊】

1. 目前無排班志工值勤。
2. 三樓「辦公區」為志工中午用餐地點，用餐時間為 11：30。用餐完畢後，煩請隨手將廚餘分類、垃圾帶走，並請於中午 12：00 前準時至各值勤樓層接班，下午班換班時間為 12：50-13：00。

【四樓童玩工坊】

1. 服務台需維持整潔：每日值勤時，檢視服務台各物品整齊擺放及注意服務台周邊及桌面、抽屜之清潔維護。也請值班志工離班前，切勿遺忘自己所攜帶的物品。
2. 統計參觀人次：請值班志工以計數器統計每日進入童玩工坊人數，請【下午班志工】將人次記錄於登記本中
3. 需常走動巡視；遇有民眾不遵守參觀行為，請親切、柔和、婉言規勸（如有註明請勿拍照或請勿觸摸展品、嬉戲奔跑等），勿與民眾發生摩擦、糾紛。
4. 民眾若有輕微受傷，服務台下的「儲藏箱」有急救箱可供使用。若較嚴重的受傷，請通知美推組同仁前來處理（分機 690）。
5. 民眾諮詢時做工坊的基本介紹：「竹木藝－賴弘春老師」、

「紙飛機－詹梁煒老師」(至 108 年 8 月 31 止)，指引至各相關位置依喜愛項目付費體驗，由老師 DIY 教學。

6. 隨時檢視各體驗工具及材料補充、整理(材料均置於服務台下的「儲藏箱」中。如有不足，請與美推組同仁(分機 690)聯繫)。
7. 各區展場燈光、空調等設備若故障，或有緊急事故發生時，請即刻通報館內同仁儘速處理。
8. 協助柔性勸導民眾將食物、寵物、飲料等放置服務台後側的置物櫃處。若有娃娃車需停放者及放置雨傘等物品，請遊客置於電梯旁的停車處及傘架。貴重物品也請提醒遊客自行保管。
9. 本樓層歡迎遊客拍攝老師們的作品，但請留意勿讓遊客隨意觸碰白色展示櫃裡的作品。

【五樓歡樂森林】

1. 服務台需整理，隨時注意擺放整齊及補充 DM，若資料不足，可隨時通知館方人員補充。
2. 每班均須清點每間展場展品(交、接班各一次，展品清點冊附有照片)並簽名，發現問題隨時記錄並通報。閉館時，協助體驗區歸位。
3. 人數限制：平日 80 人，假日說故事時段 110 人。
4. 需常走動巡視；遇有民眾不遵守參觀行為，請親切、柔和、婉言規勸(如有註明請勿拍照或請勿觸摸展品、嬉戲奔跑等)，勿與民眾發生摩擦、糾紛。
5. 展區如有工藝體驗區，請隨時巡檢各項體驗工具及材料補充整理；注意體驗區小朋友的安全問題。
6. 協助維護參觀秩序，遇有民眾不當使用遊具、材料，或有

安全上的疑慮時，請婉言規勸，並注意服務台周邊及桌面、抽屜清潔維護。柔性勸導民眾將食物、寵物、飲料及無法折疊的傘具放置服務台處，不要帶進展覽場。

7. 各區展場燈光、空調等設備若故障，或有緊急事故發生時，請即刻通報館內同仁儘速處理。
8. 攝影證出借對象以媒體記者及研究單位為主，請引導來賓至三樓美學推廣組辦公室向館方人員申請攝影證。
9. 如遇身障來賓參訪，請聯繫館舍值班人員協助。

六、 工藝資訊館各樓層服務須知

【各樓層共同值勤項目】

1. 樓面管理、秩序維持、環境指引說明、清潔及維修工作通報。
2. 協助維護參觀秩序維護，注意四周環境整潔與安全，遇有緊急狀況，儘速通報館方值勤人員處理。
3. 全館禁止飲食，柔性勸導民眾將食物、飲料放置於規定處，勿帶進展場；志工如需飲水請以白開水為主。
4. 電腦如有異常或故障情形，請通知館方人員處理。
5. 緊急醫藥箱均放置於各樓服務台。
6. 展場燈光、空調等設備若故障，或有緊急事故發生時，請即刻通知館方人員儘速處理。

【二、三樓工藝圖書閱覽區】

1. 圖書館服務應秉持讀者為客戶及顧客導向的理念，若遇讀者有違規事項，請輕聲細語的柔言規勸，並盡可能協助以

其他不違反規定的方式解決讀者需求。

2. 讀者期望在圖書館能享有專屬個人的閱讀環境，除非有違反規定之情事，宜避免注視讀者過久或於讀者附近再三徘徊。
3. 影印機置放於二樓服務櫃台內，讀者需至櫃台請館方人員協助複印（複印範圍不得超過書籍的三分之一，且僅限於館內資料）。
4. 館藏資源引導，並協助讀者將使用過的書刊放置於書車或閱覽桌上，以利館方人員重新上架。
5. 協助圖書加工、上架、排序整理等作業，以維持書籍整齊便於讀者閱覽查詢。
6. 協助秩序維護，注意四周環境整潔與安全。
 - (1) 若來賓無意於館內停留超過半小時，則無須請來賓寄放書包；若來賓會於館內長久停留，除了大型書包須置放寄物櫃，A4 大小以下之手提包及筆電皆可攜入館內。
 - (2) 若有異常秩序（如躺臥睡覺、嬉鬧等），請委婉規勸。
7. 協助輪椅、老花眼鏡等借用服務；攝影證出借對象以媒體記者及研究單位為主，但應提出申請或徵求館方同意後方可進行拍攝，讀者若自行以手機拍攝書籍，應先告知館方人員，且不得拍攝超過書籍的三分之一。
8. 不定時走動式巡視，以了解讀者閱覽需求，並指導公眾查詢系統使用方法，若遇不當使用公眾查詢系統者或電腦有異常或故障情形，請通知館方人員處理。
9. 協助失物招領事宜，若有相關事件（如失物保管…等）請統一交由館方人員處理。
10. 各項物品與展品之借出、移動等，務必通報館方值勤人員

確定後方可進行。

11. 來賓及來訪團體的引導、簽名登記與協助兒童數位學習區的使用登記、各項諮詢服務協助，並協助以計數器計算參觀散客人數，協助統計參訪人數。
12. 輪椅出借服務；攝影證出借對象以媒體記者及研究單位為主，但應提出申請或徵求館方人員同意後方可出借。
13. 其它諮詢服務。

【四樓國際會議廳】

1. 本樓層目前暫時毋需志工規律值勤服務。
2. 志工中午用餐地點為本樓層，用餐完畢後，請隨手將廚餘、垃圾帶走，並請於 12：00 準時至各值勤接班。
3. 遇有來賓借用本樓層，館方將會另行安排並通知志工用餐地點。

七、 地方工藝館各樓層服務須知

【各樓層共同值勤項目】

1. 樓面管理、維持秩序、引導動線及維護展場、展品安全。
2. 清潔、維修工作及緊急事件通報、處理或緊急逃生引導。
3. 動線、設施（廁所、電梯）及其他館舍位置指引。
4. 留意來賓動態，適時宣導與說明參觀相關規定（禁止寵物、攝影、觸摸、抽煙、飲食、喧嘩、跑跳等），共同維護展館秩序。
5. 以不變動展品、展櫃為原則，維護展廳整潔，包括傘具放置、服務台桌面、抽屜、電梯口置物櫃及整體周邊環境。
6. 館內各項修繕、清潔及物品與展品借出、移動等，務必通報館方，由館方人員進行。
7. 導覽解說（值班導覽志工）。

【一樓服務台】

1. 嬰兒推車、輪椅、玩沙工具等出借服務。
2. 攝影證出借對象以媒體記者及研究單位為主，但應據實填表換證申請或徵求館方人員同意後方可出借。(分機 612)
3. 大廳區、工藝教室、行動鐵鋪場地租借使用。(分機 612)
4. 團體簽名登記、遺失物諮詢服務；線上預約導覽諮詢說明。
5. 遇有團體要求臨時導覽時，當日若排有導覽志工待命，請即刻告知館方人員(分機 319，預約導覽承辦人員)，通知待命的導覽志工協助。
6. 聯繫、關心及支援（1、2、3、樓）未到班志工，並通報志

工小組組長及館方值勤人員。

7. 文宣資料架資料（DM、導覽手冊等）補充與整理，外館文宣品需經由館方人員同意後方可放置。
8. 填寫「館務日誌」民眾／志工反映事項、本日館務摘要內容並簽名。
9. 一樓展廳基本整潔維護，包括傘具放置、服務台桌面、抽屜、電梯口置物櫃及整體周邊環境。
10. 來賓及來訪團體引導、簽名登記與各項諮詢服務，並協助以計數器計算來客人數。
11. 服務台電腦開關，電腦如有開啟無人使用，請通知館方人員。
12. 勸導民眾將食物、飲料及無法折疊的傘具放置服務台周邊及外面置傘架上，不要帶進展場。（案例：老人行動不便以傘代替拐杖，請志工詢問是否需要使用輪椅）。
13. 各項活動，獎品、贈品…等對換事宜。
14. 其它協助事項。

【各樓展場】

1. 清點展覽品（到班、離班各一次）。
2. 展場燈光（投射燈）、細部燈具、電視、電腦及音響開關。如有播放音樂或影片，請盡量保持播放狀態。
3. 展場如有問卷資料，請引導來賓填寫。
4. 其它協助事項。

八、 工藝設計館各樓層服務須知

【各樓層共同值勤項目】

1. 樓面管理、維持秩序、引導動線及維護展場、展品安全。
2. 清潔、維修工作及緊急事件通報、處理或緊急逃生引導。
3. 動線、設施（廁所、電梯）及其他館舍位置指引。
4. 採走動式值班，留意來賓動態，適時宣導與說明參觀相關規定（禁止寵物、攝影、觸摸、抽煙、飲食、喧嘩、跑跳等），共同維護展館秩序。
5. 以不變動展品、展櫃為原則，維護展廳整潔，包括傘具放置、服務台桌面、抽屜、電梯口置物櫃台及整體周邊環境。
6. 館內各項修繕、清潔及物品與展品借出、移動等，務必通報館方，由館方人員進行。

【一樓服務台／各樓展場】

1. 團體簽名登記、遺失物諮詢服務；線上預約導覽諮詢說明。
2. 嬰兒推車、輪椅、語音導覽系統機具等出借服務；攝影證出借對象以媒體記者及研究單位為主，但應據實填表換證申請或徵求館方人員同意後方可出借。
3. 遇有團體要求臨時導覽時，當日若排有導覽志工待命，請即刻告知館方人員，通知待命的導覽志工協助。
4. 清點展覽品（到班、離班各一次）。
5. 展場如有問卷資料，請引導來賓填寫。
6. 其它諮詢服務。

九、 推廣活動值勤須知

- (一) 志工簽到：應準時於20分鐘前至指定報到地點，完成報到。
- (二) 須配戴志工服務證、著志工背心，必要時攜帶麥克風。
- (三) 協助辦理戶外廣場活動者，請準備防晒防寒的衣、物、帽。
- (四) 協助場地佈置及場地復原。
- (五) 主動發送文宣資料。
- (六) 志工簽退：應於活動結束20分鐘後離開活動廣場。

捌、志工招募簡章及其他申請表

一、 招募簡章、報名表及個資授權同意書

志工招募簡章於本頁後，歡迎志工夥伴參閱，每次招募內容、時間和面談時間將另行公佈。(P49)

二、 志工請假及續聘申請表

志工因故無法常態值班及特殊狀況需申請續聘，表格如後。
(P55)

三、 導覽/故事組培訓輔導申表

導覽志工因故無法參加培訓，以輔導充實專業知識，需填寫表格登記年度培訓次數。(P56)

四、 志願服務「特殊教育培訓」紀錄表

申請特殊教育培訓結業證明用，表格如後。(P57)

五、 服務時數條遺失申請補發

服務時數條遺失，重新申請，請付工本費 10 元。無申請表。

六、 臺灣工藝文化園區 團體預約申請表

團體預約可於七天前上本中心網站預約，申請表參照如後。
(P58)

國立臺灣工藝研究發展中心 志工招募簡章

一、目的：

為配合本中心「為民服務」宗旨，並協助本中心投入各項展覽、解說、推廣工作及協助各項活動之推行，特辦理志工招募。

二、辦理單位

指導單位：文化部

主辦單位：國立臺灣工藝研究發展中心

三、招募對象：

凡年滿十八歲~七十歲，高中以上學歷，身心健康，有服務熱忱以及對工藝、美術、藝術、文化和說故事有興趣者，須具備基礎電腦操作及文書處理能力。具有導覽解說及具日外文專長者更佳。

四、值勤時間：

上午班 8:50~13:00(提供便當)值勤以 4 小時計算；

下午班 12:50~17:00(不提供便當)值勤以 5 小時計算。

全年值勤(值班)總時數依當年規定之。

五、服務地點：

國立台灣工藝研究發展中心 542 南投縣草屯鎮中正路 573 號

六、服務內容

(一) 展覽組：擔任展場及服務台值勤，並協助展場秩序維護，來賓參觀諮詢服務。

(二) 導覽組：團體導覽解說等事宜。

(三) 故事組：說故事活動等事宜。

(四) 其他臨時交辦事項。

七、志工福利：

- (一) 免費參觀本中心辦理各項特展。
- (二) 可參加本中心舉辦之進修課程（依各項研習簡章規定辦理優惠）。
- (三) 享有本中心餐飲優惠。
- (四) 獲贈本中心之季刊、文宣和生日禮券。
- (五) 憑志工證辦理借書證，借閱本中心一般圖書雜誌。
- (六) 表現優異者，由本中心推薦參加文化部及其他單位所舉辦之志工研習活動。
- (七) 服務績優者，由本中心公開表揚，並向文化部等機構推薦表揚及享有志願服務法中規定之權益。
- (八) 由本中心提供相關保險服務。

八、報名聯絡方式：

- (一) 電子網路報名，請至本中心網站下載報名表，網址：
<http://www.ntcri.gov.tw>
- (二) 將報名表 e-mail 至國立臺灣工藝研究發展中心
美學推廣組 孫小姐或沈先生
電子信箱：theresa@ntcri.gov.tw 或 prom1@ntcri.gov.tw
洽詢電話：049-2334141 轉 317 或 319 傳真：049-2307975

九、報名時間：

另行規定。

十、面談及值勤環境介紹時間：

另行規定

十一、新志工教育培訓時間和地點：

另行規定

十二、任用資格：

- (一) 新志工教育培訓需全程參加，表現優異經錄取通知者，發給志工實習證，展覽組於服務台和展場值班，導覽組第一個月與展覽組相同，第二個月開始於地方館備勤。新志工輪值實習三個月，實習時數達 28 小時以上，服務態度經審核合格後，由本中心發給志工服務證，成為正式志工。實習值班時數，列入年度時數，並享有志工福利。實習期間，得參加本中心各項培訓研習。
- (二) 願接受本中心因業務需要而指派工作，且能提供固定服務時段者。一年平均每月須值 3 班以上，不遲到早退。志工值勤(班)時數未達年度規定不得續聘。
- (三) 通過面談，未持有「志願服務紀錄冊」者，必須於三個月實習結束前自行上「台北 E 大」學習網站通過「志願服務基礎教育訓練」認證 8 小時，取得結業證書。並於參加本中心工藝文化相關講座 12 小時，申請「特殊教育訓練」結業證書和志願服務紀錄冊。
- (四) 每年至少參加 2 小時中心舉辦之工藝文化相關講座。
- (五) 值勤期間能嚴守服務時間，遵守本中心「志工服務守則」規定。
- (六) 志工須通過中心舉辦之導覽/說故事認證後，始成為導覽/故事志工，執行工藝導覽/說故事工作，若無法通過認證，可以選擇直接退出志工團或加入展覽組再進修。(認證辦理時間和認證簡章另行公布)。
- (七) 導覽志工需參加本中心各館特展培訓，培訓時數至少 24 小時，或當年度特展培訓參與 7 成以上，年度導覽 12 次以上，始得續聘導覽志工。新進導覽志工通過認證後依照當年值班比例調整訂定。
- (八) 故事組需參加本中心各館特展培訓，培訓時數至少 12 小時，年度說故事 12 場以上，新進說故事志工通過認證後依照當年值班比例調整訂定。

十三、附則：認證

- (一) 志工人員均為無給職，服務期間遵守本中心志工制度並接受本中心考核，違者不續聘。
- (二) 新志工達年度值班時數 150 小時以上於次年授予專屬背心，當年度須依規定著公用背心值勤，離勤時置放於館內不得帶離。
- (三) 凡有怠於職責，行為不良，損及本中心之聲譽並經查證屬實者者，得撤銷其志工資格。
- (四) 未請假並無故不到班 3 次者，撤銷其志工資格。
- (五) 志工榮譽退休年齡 80 歲(依 106 年第四次幹部會議決議另行訂定實施)。

十四、如有未盡事宜，依本中心最新通知為主。

國立台灣工藝研究發展中心招募志工 報名表

姓 名		性 別		出生年月日	年 月 日
通 訊 住 址	□□□			電 話	
				行 動 電 話	
學 歷				身分證字號	
e - m a i l				傳 真	
經 歷				介 紹 人	
緊急連絡人： 連絡電話： 關係：				志工經歷： ☐ 我目前是志工，服務於 ☐ 我曾是志工，曾服務於 ☐ 我已有「志願服務紀錄冊」冊號： 發放單位： ☐ 否，我是第一次參加	
目前工作單位或就讀學校和參與志工的動機：					
面談時間（擇一勾選）： ☐ 另定 ☐ 另定 教育培訓時間（擇一勾選）： ☐ 另定 ☐ 另定					
1. 展覽組志工錄取、導覽組志工錄取、說故事志工錄取（人數另定）。 2. 請勾選類別： ☐ 展覽志工 ☐ 導覽志工（實習結束後需參加認證） ☐ 說故事志工 3. 請勾選可服務時間： ☐ 週二 ☐ 週三 ☐ 週四 ☐ 週五 ☐ 週六 ☐ 週日（可複選）					
報名專線： 電洽專線 049-2334141 * 317 或 319 孫小姐或沈先生 傳真：049-2307975 網路報名：請至本中心網站下載報名表，網址： http://www.ntcri.gov.tw 報名： theresa@ntcri.gov.tw 或 ydshen@ntcri.gov.tw ； 電洽專線 049-2334141 * 317 或 319 孫小姐或沈先生（請來電確認）					
*以上資料僅供保險、時數登錄、值勤聯絡、志工福利、內政部志願服務統計等志工業務相關範圍使用。 *請簽署「個人資料籌集處理及利用告知和同意書」並於面談時繳交。					

國立臺灣工藝研究發展中心

個人資料之蒐集處理及利用告知和同意書

依個資法第 8 及第 9 條及其施行細則第 15 和 16 條規定。

☐ 本人同意

提供電子或紙本之個人資料（含姓名、性別、出生年月日、通訊住址、聯絡電話、傳真、學經歷、身分證字號和電子信箱），並同意國立臺灣工藝研究發展中心在國內於本人擔任志工期間蒐集、處理及利用本人資料，使用於志工相關業務(包括志工名冊、出版品、專案成果、網站等)。本人依個人資料保護法規定有向工藝中心請求查詢、閱覽、複製、更正、刪除或停止蒐集、處理及利用其個人資料等權利。

☐ 本人不同意前述相關事項

此致 國立臺灣工藝研究發展中心

立書人：

地址：

電話：

中華民國 年 月 日

*權益告知

如您不同意或未繳回本同意書，本中心將不會上傳您的個人資料，但依個人資料保護法第 8 條第 1 項第 6 款規定，如您不提供個人資料，本中心必須明確告知下列事項對您的權益之影響

- 一、 無法享有志願服務保險。
- 二、 志工時數無法登錄和查詢。
- 三、 無法享有本中心志工相關業務權益和活動通訊聯絡。

國立臺灣工藝研究發展中心 志工請假申請表

本人_____於
_____年 因_____之故，

無法服務執勤，請准允於請假。自____年____月起，至____年____月止。

申請人： 組長： 志工團

國立臺灣工藝研究發展中心 志工續聘申請表

本人_____於
_____年 因_____之故，

未能達到值班 120 小時，請允准_____年志工續聘。

申請人： 組長： 志工團：

導覽、故事志工培訓輔導單

展覽名稱：_____

輔導日期：_____年 _____月 _____日

時間：_____ 至 _____

補習志工姓名：

時數計算方式：☐ 非值班時間進行補習-登錄培訓時數

☐ 值班進行補習-登錄培訓時數（值班時數會部份扣除）

☐ 值班進行補習-放棄培訓時數（登錄參加培訓-無時數）

輔導志工(2 人)：

協助者姓名	支援輔導時數計算
1	☐ 支援輔導（服務時數） ☐ 值班協助輔導-無時數
2	☐ 支援輔導（服務時數） ☐ 值班協助輔導-無時數

注意事項：

1. 導覽志工如未參加展覽培訓，應於展覽培訓結束後 **2 週內** 進行補習。
2. 各時數依照實際補習時間計算，研習、輔導、值班服務時數不能重複累計。
3. 值班、支援導覽、研習時數上限，比照展場服務，上午 4 小時，下午 4 小時。

結束後請將輔導單投入志工室信箱 補登培訓次數。

志願服務「特殊教育培訓」紀錄表

志願服務「特殊教育培訓」結業證書申請方式：

1. 前往各機關單位或網路「台北 e 大」完成志願服務「基礎教育培訓」
12 小時，並取得結業證書。
2. 參加工藝中心同一年所舉辦之工藝相關研習、講座等 12 小時上，以簽到退為依據，填妥以下紀錄表後，連同「基礎教育培訓」結業證書影印本，以信封裝妥，註名申請「特殊教育培訓」結業證明書，投遞至志工信箱。

序號	日 期	研習課程名稱	地 點	時 數	備 註
共計					

臺灣工藝文化園區 團體預約導覽申請表

申請日期： 年 月 日

申請單位名稱		來訪團體名稱		參訪人數	
申請單位地址					
參訪成員	☐ 學校文教 ☐ 政府機關 ☐ 學術研究單位 ☐ 社會人士 ☐ 其他 _____				
成員年齡層	☐ 幼兒（7 歲以下） ☐ 兒童及青少年（7~18 歲） ☐ 成人（18~40 歲） ☐ 中年（40~60 歲） ☐ 長青團體（60 以上） ☐ 親子團體				
聯絡人		聯絡電話			
領隊		行動電話（當天聯絡手機）			
申請服務項目	☐ 園區介紹（20min） ☐ 工藝文化館導覽（60min） ☐ 生活工藝館導覽（60min） ☐ 地方工藝館導覽（60min） ☐ 工藝設計館導覽（60min） ☐ DIY（細節請上網查詢）				
參訪目的	☐ 戶外教學 ☐ 學術研究 ☐ 愛好工藝文化 ☐ 一般參觀 ☐ 其他_____				
參訪日期	年 月 日 星期（ ）				
參訪時間	自 時 分 至 時 分		預計停留時間	_____小時	
導覽申請 注意事項	1. 團體導覽申請時間：請於參觀日前七日，函送公文或網路線上預約申請表。 2. 以傳真方式預約之團體，傳真後請以電話方式確認預約單是否已經送達並受理。 3. 團體預約導覽僅受理停留一小時以上之 10 人以上團體，導覽時間 1~1.5 小時。 4. 園區導覽時間：週二至週日，上午 09:30 至下午 17:00（週一休館），週一逢國定假日常開館。 5. 凡無法於預約時間到達者，請於參觀日前聯絡本中心（049-2334141 轉 319，假日 671），如無告知取消或遲到達 30 分以上，本中心將取消本次導覽，且半年內不得預約本中心任何導覽。 6. 團體預約導覽報到請至地方工藝館服務台。				
參觀須知	■ 請勿赤腳或穿著拖鞋入館。 ■ 為維護參觀品質及安全，參觀館舍及工坊時請保持安靜並配合導覽人員各項指示。 ■ 進入各館舍請勿攜帶食物、飲料。 ■ 展場內請勿拍攝或觸摸展品。				
其他備註					

工藝中心地址：542 南投縣草屯鎮中正路 573 號 網址：<http://www.ntcri.gov.tw>

聯絡電話：049-2334141 轉 319、317 傳真：049-2307975

國立台灣工藝研究發展中心

志工團_____組臨時培訓申請表

辦理日期： 年 月 日 星期（ ）

辦理時間：上午/下午 時 分- 時 分

辦理地點：

講師姓名：外聘/內聘

課程名稱：

申請人：

申請日期:

志工承辦人：

志工團(長)：

核發類別/時數：

國立台灣工藝研究發展中心 志工團

小組聯繫會報 簽到表

一、組 別：

二、時 間： 年 月 日(星期)

三、地 點：

四、列席人員：

五、出席人員：

六、討論事項：

編輯人員：

主編：賀豫惠

行政編輯：孫秀甘、沈宜達

文字提供：

美學推廣組：楊沂芬、曾惠珍、洪子涵、李昱良、陳佐源

研究展覽組：林秀娟、周品均

技術組：姚仁寬、管介均

典藏組：江瑞麟、林美華

行銷組：蔡體智、陳正堅