



Volunteer Handbook 2024

KMFA

高雄市立美術館

2024年志工手冊

高雄市立美術館

KAOHSIUNG MUSEUM
OF FINE ARTS

大戰士與志工



是什麼 讓他有
撼動山嶽的力量
萬夫莫敵的氣勢
是.....愛！

因為愛 他勇敢守護真善美
因為愛 他堅毅挺立不退縮
志工們 風雨無阻的付出
無怨無悔的奉獻
也是出於心中的這份「愛」
他們願與大戰士一同併肩
捍衛這塊美麗的土地

- 容麗娟 撰文 -

目錄

03	志工倫理守則
04	志工應該知道的事
08	本館服務中心值勤須知
14	本館大門值勤須知
17	本館展場值勤須知
21	兒童美術館值勤須知
30	藝術研究室值勤須知
32	美術資源教室值勤須知
34	本館導覽員值勤須知
37	園區值勤須知
40	附錄一：志工管理
49	附錄二：本館組織職掌
51	附錄三：志工業務小組
53	附錄四：本館展覽場人力部署狀態
54	附錄五：本館展覽場平面圖
55	附錄六：兒童美術館展覽場平面圖

志工倫理守則

(摘錄自衛生福利部行政規則)

1. 我願誠心奉獻，持之以恆，不無疾而終。
2. 我願付出所餘，助人不足，不貪求名利。
3. 我願專心服務，實事求是，不享受特權。
4. 我願客觀超然，堅守立場，不感情用事。
5. 我願耐心建言，尊重意見，不越俎代庖。
6. 我願學習成長，汲取新知，不故步自封。
7. 我願忠心職守，認真負責，不敷衍應付。
8. 我願配合志願服務運用單位，遵守規則，不喧賓奪主。
9. 我願熱心待人，調和關係，不惹事生非。
10. 我願肯定自我，實現理想，不好高騖遠。
11. 我願尊重他人，維護隱私，不輕諾失信。
12. 我願珍惜資源，拒謀私利，不牽涉政治、宗教、商業行為。

志工應該知道的事

一、值勤時請配戴志工證，並於規定時間內以志工證背面之個人識別條碼刷卡簽到退，嚴禁代刷（遲到15分鐘以內不扣時數但資料將出現遲到供考核，遲到16-30分將扣半小時時數，遲到30分鐘後將無法刷入時數）。

二、確實遵守各區域值勤時間，不遲到不早退。

- 本館展場、藝術研究室

第一班09:15-12:15（值勤後用餐）

第二班12:00-15:00（11:30值勤前用餐，並準時於12:00接班，如不用餐請事先電話通知小組長）

第三班14:45-17:45（值勤後用餐）

- 兒童美術館平日

第一班08:45-12:15（值勤後用餐）

第二班13:15-16:45

- 兒童美術館假日

第一班09:15-12:15（值勤後用餐）

第二班12:00-15:00（11:45值勤前用餐，並準時於12:00接班，如不用餐請事先電話通知小組長）

第三班14:45-17:45（值勤後用餐）

- 美術資源教室

第一班09:00-12:00 (值勤後用餐)

第二班13:30-16:30

- 本館導覽

第一班09:15-12:15 (值勤後用餐)

第二班13:30-16:30

※本館志工請由地下樓通道以密碼 (身份證末四碼) 進出展場。(新進志工於通過試用期後登錄地下通道帳號)

※緊急狀況：利用展場牆上電話 (分機266) 通知235服務中心或聯絡服務員、保全處理。

※非個人值勤時間電腦將無法輸入資料，如需支援以公告填班為準。

- 園區

第一班07:00-10:00

第二班09:00-12:00 (值勤後用餐)

三、汽/機車停車費用及志工優惠：

1. 本館美術東二路平面停車場採收費制，收費規定詳本館網站/最新訊息/高雄市立美術館美術東二路平面停車場收費須知。
2. 志工停車優惠：志工來館值勤，汽/機車免費停車上限4小時（第二班4.5小時），至本館參加培訓活動，汽/機車免費停車上限3小時，請直接進出，不用至繳費機繳費。

四、服裝規定：

1. 本館展場志工、本館導覽志工、兒童美術館展場志工值勤時請穿著本館志工背心制服（本館有提供公版制服定期送洗），女性志工自備黑色或白色內搭上衣（不限材質），男性志工自備非全黑/全白的內搭上衣（不限材質），下半身搭配黑長褲/裙以及黑色包鞋或布鞋（可以有部分白色花樣）。
2. 兒館導覽志工服裝為白色或黑色上衣搭配黑色長褲（裙），另著綠色工作背心。

3. 本館美術資源教室志工服裝為白色或黑色上衣搭配黑色長褲（裙），值勤時加穿教室工作服。
4. 園區生態志工考量戶外工作需要舒適透氣的衣服，以配戴識別證為主。

五、請以親切委婉之態度服務民眾。

六、嚴禁志工推銷行為。

七、值勤時不聚集聊天、不吃東西、喝水、閱讀書報雜誌或使用手機、平板電腦、戴耳機等，以為參觀者樹立參觀典範。（本項目不適用於園區生態志工）

八、來館值勤時請務必查看公佈欄公告事項，閱讀高美館訊相關展覽資訊，遵守最新相關規定或注意事項，以免自身權益受損。

九、可參加本館舉辦之志工培訓課程，並依服勤狀況代表參加各項研習。

十、我們是快樂志工，不計較，服務他人不忘初衷。

本館服務中心值勤須知

- 一、櫃檯檯面保持整齊清潔。
- 二、接受民眾查詢服務，若遇有不確定答案之疑慮時，勿私自應允或回答民眾，請先將該民眾的姓名、聯絡方式、詢問內容抄下，並交由服務員回覆。
- 三、轉接行政人員電話，確定有人接聽始掛斷。
- 四、換發攝影證。
- 五、語音導覽機借用。為提供民眾更便利的服務，哺乳室鑰匙請洽藝術研究室。
- 六、提供簡易醫藥箱，本館、兒童美術館備有AED（自動體外心臟電擊去顫器）可供緊急狀況使用。
- 七、協助聯絡處理各樓層緊急求救事宜。
- 八、提供輪椅、博物館椅、電動代步車、嬰兒車借用申請服務。

九、受理寄物時間自09:30至17:15止。受理寄放物品有：

1. 行李箱、行李袋
2. 長雨傘（因應觀眾健康需求、具輔助行走功能者除外）
3. 自拍棒、攝影腳架、安全帽、玩具等
4. 寵物或其他動植物不受理寄放（導盲犬可進館，除外）
5. 滑板車、手推式兒童三輪車。

※閉館後未領回之物品，服務員帶回轉交行政區警衛台紀錄遺失物品，由保全人員保管處理。

※動物、危險物品不受理寄放。

※若遇民眾遺失寄物牌時，請先確認是否為本人及核對寄物品內容，並記錄遺失號碼牌及民眾基本資料於服務中心簽到簿上，該寄物櫃暫停使用。

※地下室電梯旁設有退幣式寄物櫃，食物、水、飲料（如手搖杯）請寄放寄物櫃。

十、電話接聽須知

1. 接聽電話時，應先報明服務單位，並問候道好。例如：高美館服務中心，您好，敝姓○，很高興為您服務。
2. 民眾來電查詢事項，應正確清晰回答；民眾一時無法瞭解答覆之內容，應耐心加以解說；如查詢之事項無法立即回答，應立即請熟悉該項業務之美術館同仁代為答覆，並告知民眾此業務由何人承辦及其分機號碼。
3. 替其他同事代接電話，應說明去處（如：休假、電話中），並記錄對方來電時間、姓名、電話及交待事項，並確實轉交受話之同事。
4. 民眾來電要求服務之事項，應以立即辦理為原則，需以書面申請者，則應委婉告知。

5. 通話完畢，應答以禮貌性之結語（如「謝謝！」、「再見！」），並待對方掛上電話後，再輕輕地將電話掛上。

十一、民眾常問問題：

1. 本館開放時間（除夕、每星期一休館）：
09:30至17:30。本館地址：804407高雄市鼓山區美術館路80號。
2. 兒童美術館開放時間（除夕、每星期一休館）：
平常日：09:00至12:00，13:30至16:30；
假日：09:30至17:30。兒童美術館地址：
804052高雄市鼓山區馬卡道路330號。
3. 來館交通：請參考本館網站（kmfa.gov.tw）
/ 參觀資訊 / 交通資訊。
4. 本館藝術研究室開放時間為09:30至17:30，
星期一及除夕不開放。

5. 本館美術資源教室開放時間為：
每週二至週六09:00-12:00及13:30-16:30。
週日、一及國定假日公休。預約專線07-5550331分機262。
6. 本館導覽服務（兒童美術館導覽服務另訂）
 - 團體預約：請於兩星期前預約，預約專線07-5550331分機241。
 - 定時導覽：不必預約登記，名額限制40人，現場報名參加。場次及時間詳高美館訊。
7. 活動查詢請參照每月館訊或洽詢服務中心（07-5550331分機235、263）。
8. 為維持展場之安寧，除非緊急事件，不開放民眾廣播服務。

9. 本館於1、3樓展場設置親子廁所，備有嬰兒換尿布台供民眾使用，且設有緊急按鈕協助保護民眾安全。地下室廁所旁設有哺（集）乳室及嬰兒尿布台供民眾使用。

本館大門值勤須知

一、請熟知入場須知

1. 宣導民眾行動電話入場前應先行關機或轉振動，入場後禁止飲食。
2. 大門進場物品之管制有：
 - 行李箱、行李袋（超過A3大小隨身物件）。
 - 長雨傘（因應觀眾健康需求、具輔助行走功能者除外）。
 - 自拍棒、攝影腳架、安全帽、玩具、食物、水、飲料（如手搖杯）、氣球等。
 - 寵物或其他動植物不受理寄放（導盲犬可進館內，除外）。
 - 滑板車、手推式兒童三輪車。
3. 凡12歲以下兒童需有年滿18歲家人陪同入場參觀。
4. 為尊重藝術及展品並顧慮自身安全，請勿在館內穿著鞋輪或使用滑板車、腳踏車、手推式兒童三輪車。

5. 一般展覽：具免票資格者，入場時須進行證件驗證、留意是否有蓋手章或持邀請卡；購票者，須留意票券背面是否蓋有當日期章。

二、維持團體入場秩序

1. 團體入場參觀時，請遵守入場秩序、不喧嘩、奔跑或觸摸作品。
2. 將團體名稱、人數、入場時間記錄於大門值勤簿。
3. 遇有預約導覽團體，請向服務中心確認或請服務中心通知教育暨公共服務部導覽負責人（分機241）。

三、協助驗票並統計當日參觀人數。第二班於13:30紀錄上午參觀總人數，第三班於17:20將當日參觀總人數及男生人數紀錄於大門值勤簿。

四、注意前廳大門保持關閉，以維持展場溫度。如遇展場進行工程有異味，請將大門開啟以保持通風。

- 五、本館備有輪椅、博物館椅、電動代步車、嬰兒車，請有需要的民眾洽服務中心詢問。
- 六、必要時主動發送展覽資訊及活動文宣並向民眾介紹當期展覽。
- 七、遇有參觀者緊急事件，請協助會使用AED的人員，並請服務中心電話撥打119通報。

本館展場值勤須知

- 一、志工簽到應於值勤時間前15分鐘於志工室完成。
- 二、每日由當日值勤志工小組長或服務員小組長調配展場空間，必要時將由展場服務員依展場需求現場調配。
- 三、請假請通知本班志工小組長於請假簿上蓋請假章，或撥打07-5550331轉（219分機）向當日值勤志工小組長請假。
- 四、請於展場值勤簿上簽到，不可找人代簽。
- 五、請於值勤前或值勤後用餐，避開值勤時間用餐，非不得已不得擅離崗位。
- 六、勿聚集聊天或大聲討論，或在展場做出不宜之行為（如運動、閱讀報紙及書籍、觀看手機等）。
- 七、展場工作請儘量以親和但不隨便的態度面對群眾。
- 八、值場時切勿攜帶食物或小孩於身邊，攜帶水瓶者請務必使用提袋，若要飲水請至展場飲水機，請勿於展場飲水。

九、除展覽出入口特別標示禁止攝影外，全館皆可攝影，但不能使用閃光燈、腳架、自拍器，亦不能錄影。

十、請遵守下列之例行勤務：班與班重疊時間為交接班時間，請確實清點作品件數，若有短缺或破損，馬上知會服務員。各班須確實交接並告知展場及作品注意事項後再行離開，勿在值勤展場無交接者的情形直接下勤，該展間下一班無志工或工讀生的情況下除外。最後一班志工須等候服務員及保全到場，並播放閉館音樂後，方可下勤。

十一、值勤時，請勿擅離崗位購買食物或聆聽導覽。

十二、下勤後，聆聽導覽請勿穿著制服。

十三、值勤時，若需飲水或使用洗手間，請務必告知相鄰展間的志工、工讀生或服務員。

十四、其他注意事項：

1. 為維護並提供一寧靜之觀賞環境，請展場志工勸導家長，勿讓小孩奔跑、嘻鬧及觸摸展品。
（注意12歲以下兒童是否有家人陪同參觀）。
2. 注意小朋友手裏拿的東西，如火柴盒小汽車、小髮夾等，大朋友口中嚼的口香糖或檳榔，一些入場時可能疏忽的隱形殺手，都會對藝術品造成無可挽回的傷害。
3. 遇展間突發狀況，如以下：
 - 參觀民眾於展場發生意外、發生爭執，請先關心民眾情形
 - 作品因人為破壞，請先留住該民眾
 - 作品因人為破壞或自體損壞
 - 作品失竊
 - 作品因地震或自然掉落
 - 展場因自然氣候下大雨或颱風而導致展場漏水
 - 展場如遇特殊氣味（如：燒焦）
 - 如遇特殊（奇怪）民眾參觀

請使用對講機通知展場服務員或請鄰近志工撥打展場電話通知服務台。

開館時遇展場停電或斷電、發生地震，請遵循服務員指示勿離開展場，協助引導民眾及維護作品安全。

十五、值勤時若無突發事故，建議您做以下事情：

- 每次研究一兩幅作品，回家之後或休息時和志工朋友討論心得。
- 觀察來往的觀眾，聽聽看他們說什麼？看他們如何觀賞作品，這是個瞭解高美館觀眾的好機會。
- 來美術館是讓自己雜亂的心有一方沉靜之地，當志工除了拓展交友圈之外相信也能讓自己有所成長。

兒童美術館值勤須知

- 一、值勤時請佩戴志工證；並穿著館方規定服裝。
- 二、志工請先到兒美館志工室刷卡，開館時間為周二至周五09：00至12：00，13：30至16：30；周六、日09：30至17：30。
- 三、平日值勤時段為08：45至12：15，13：15至16：45。周六及周日值勤時段第一班為09：15至12：15，第二班為12：00至15：00，第三班為14：45至17：45。
- 四、請假：請事先提早一週向小組長登記，志工室07-5550331轉分機311或直接與小組長聯絡。
- 五、每日由當日值勤小組長調配展場空間，必要時由服務員依展場需求調配。並於開館前5分鐘就定位。
- 六、值勤時，請勿擅離崗位，勿聚集聊天或大聲討論，或在展場做出不宜之行為（如運動、閱讀書籍、玩手機遊戲等）。展場工作請儘量以親和但不隨便的態度面對群眾。

- 七、值勤時請務必看公告欄各項公布事項，如相關培訓、演講活動、支援事宜等。
- 八、值勤時，請務必看展場值勤簿之注意事項，以熟悉展場值勤須知。
- 九、如遇緊急狀況或藝術品如遭到人為的破壞時，請
 - 1. 聯絡附近志工維持現場，
 - 2. 通知鄰近服務員，
 - 3. 請先讓當事人暫留現場勿離開，並保留現場狀況不可自行移動（調整）作品，等候服務員前來處理。

兒美館大門值勤規則

- 一、統計人數並記錄於大門值勤簿。
- 二、熟知一般入場須知：
 - 1. 宣導民眾入場前請勿嚼檳榔及口香糖和吃糖果；可於展間外飲用白開水，展間內勿飲用。

2. 所有的食物和水（已開封飲料請勿攜入館內，委婉請民眾在外喝完再入場）及大型背包（超過A4尺寸者）、玩具等，參觀時請放入寄物櫃，方便參觀。
3. 12歲以下兒童參觀請務必有大成人陪同方能入館。
4. 兒美館只能讓參觀者拍照（留下美好回憶），不能錄影；發現錄影者，請委婉告知。
5. 嬰兒車請集中放置大門入口旁左側。
6. 兒童腳踏車、滑板車等請民眾放回車上，館內暫無提供寄物服務，若須暫放可放至內惟藝術中心後方腳踏車架或大門外雕像旁，本館不負保管責任。
7. 請委婉告知大、小朋友入館一定要穿著鞋子；在沙坑區遊玩後入館請整理乾淨。
8. 請委婉告知僅需使用化妝室民眾，多利用館外化妝室。

三、如遇其他緊急狀況，請就近通知服務員、保全（分機309）或教育暨公共服務部辦公室（分機

304、306)。

兒美館團體入場須知

- 一、團體參觀採預約制，每時段為1小時20分鐘，可容納150人。如遇突發狀況，立即請服務員視現場狀況做協調、處理，切勿擅自決定。
- 二、如遇團體有水壺、背包等，請集中放置在指定位置，勿散置放在入口處或隨便亂放。
- 三、嚴格禁止小朋友在展場內飲食。
- 四、如有預約參觀，請向服務員確認，或通知志工小組長（分機311）。
- 五、學校團體請老師務必和學生在同一展覽室，以維持秩序並注意安全。因展場屬於互動式教學，需由老師引導學生參觀，志工僅做現場設備使用講解；導覽員服務為定時定點。
- 六、如值勤大門遇臨時團體，請先行通知服務員進行接洽，若館內無團體基本上仍會放行，可先向帶隊者簡單說明參觀注意事項。

兒美館服務台值勤規則（現由大門志工兼任）

- 一、留意一樓走廊勿讓民眾堆放背包、水壺，若民眾在走廊木椅區上食用食物，請委婉告知到兒美館外再食用，以維兒美館形象，為防小動物、小蟲入侵，可建議到館外的樹下野餐、不在中庭奔跑下雨天小心行走。
- 二、需熱水泡牛奶者，由服務台提供熱水瓶取水或志工協助拿到志工室使用熱水後，再交給民眾（展場飲水機為防小朋友誤觸並未提供熱水）
- 三、值勤現場時發現問題，請即刻通知服務員或保全人員處理。
- 四、可建議民眾將車子停放馬卡道路旁停車格或立體停車場。
- 五、服務台及志工室備有簡易醫藥箱。
- 六、登記參觀人數、電梯感應器借用登記、販賣機吃錢處理、代客叫車等作業。

101 幼幼區值勤規則

請志工嚴格執行90公分以下幼兒方可進入，務必有家長或老師陪同，家長或老師要離開不論任何理由需將小朋友一起帶走（例如要喝水、上廁所、打電話.....）。若僅有一位家長，攜帶一位幼兒和年紀超過90公分者，視情況可讓小朋友共同進入幼幼區，但請限制大朋友的活動量。

展覽室值勤規則

- 一、兒美館三間展覽室進入皆需脫鞋，將鞋子置放入口鞋櫃區。
- 二、任何展覽室內嚴禁吃、喝，包括喝水、喝奶（親餵母乳除外）等。看見民眾手提食物請委婉告知寄放於寄物櫃以方便參觀。水瓶若可以放入袋內者可放行，並再提醒展場內不能飲水規定。
- 三、值勤展場時，若發現任何問題請直接找服務員處理，如作品損壞，勿自行嘗試修理，若找不到服務員，請記錄問題於本子上。

- 四、請注意團體須有老師或帶隊人員陪同在展覽室，以適時維持秩序。
- 五、臨時離開展場（如上廁所、喝水等）請告知同展覽室值勤志工。
- 六、全館均可拍照（如遇特殊情況，另行通知）但不能錄影。發現錄影，請委婉勸導。
- 七、請確實做好值班交接工作。下值勤前，請將該時段參觀人數登記於展覽室本子上；並請協助整理展覽室各項動手操作教具，使物品歸位或擺放整齊。

兒美館預約須知

- 一、團體預約專線07-5550310預約時間：星期二至五）。平日每日共有四個時段，09：00至10：20，10：30至11：50，13：30至14：50，15：00至16：20，每時段80分鐘，請參觀團體勿遲到；離場前10分鐘清場（讓小朋友上化妝室、整隊等），以利下個梯次參觀團體。

- 二、10人以上同行便視為團體，需預約，一般民眾不用預約，只要入館登記人數即可；但若是以教學為主的小團體還是需要預約。
- 三、假日（含過年、國定假期及星期六日）不接受團體預約，依現場情況控管入場人數，先由服務員或館值說明參觀規定後即可放行。
- 四、當日預約電話一律由服務員負責接聽；其餘預約電話由志工小組長負責記錄。
- 五、30人以上團體須由2位老師或家長陪同參觀，以防意外。

特別提醒

- 一、請團體於預約時段內參觀完畢（勿遲到）；遇到特殊狀況未能來館參觀者，請事先以電話通知取消行程，未來電取消者，得視情形半年內不得預約參觀。

- 二、可建議團體將背包、水壺等放於車上勿攜帶下車；或入館時，由服務員指定位置，統一擺放整齊。
- 三、入館時請老師或帶隊人員務必全程陪同參觀，並維持秩序。

藝術研究室值勤須知

- 一、開放時間：週二至週日09:30-17:30（星期一公休，如星期一遇連假開館，則配合開放）。
- 二、服務項目：圖書查閱、借/還書系統操作（館員、導覽志工、美術資源教室志工、藝術研究室志工可借閱）、影印、翻拍、視聽資料使用。
（本室所有圖書及非圖書資料僅供現場閱覽，暫不提供民眾借閱服務。）
- 三、注意事項：
 1. 本室服務對象為年滿12歲以上之民眾。
 2. 使用者除筆、筆記用紙與手提電腦外，不得攜書刊資料進入本室閱覽，個人背包（含手提電腦背包）等物品請置於寄物櫃內。
 3. 違反本室規則且屢勸不聽者，工作人員得隨時請其離室。
 4. 每班志工須確實交接，請假需提前一週告知志工室值班人員，依規定於志工室請假簿登記，代班支援志工由志工小組長及服務員小組長調度安排，三個月內出勤未達70%即予除名不另行通知。

5. 每位值勤志工須熟知藝術研究室管理規則，並協助各項整理工作，隨時巡視閱覽區、維護環境整潔，交班前必須完成圖書歸檔、書架整理、清點雜誌等，值勤時段內不看書及處理私人事務。
6. 第一（三）班志工負責開門、燈、電腦（關門、燈及電腦）、巡視。外窗台有落葉或髒汙，請聯絡清潔組（分機288）處理，第一班志工上勤前向當日志工組長拿取鑰匙，第三班志工將鑰匙帶回志工室交給當日值日小組長。
7. 因公務所需，本館館員、藝術研究室志工及導覽志工、美術資源教室教學志工、兒美館導覽志工得借閱圖書及影印研閱。
8. 有關電燈、空調方面之問題，請通知技術室（分機224）處理並向承辦人報備。
9. 電腦、影印機故障請通知業務承辦人曾于珍分機235、275。

美術資源教室值勤須知

- 一、簽到退：請於值勤時間前10分鐘到達志工室刷卡簽到並於大班表簽名登記便當。（便當限上午班）請務必於開放時間前抵達美術資源教室。
- 二、值勤時段：上午班09:00-12:00，下午班13:30-16:30。
- 三、請假或調班請先電話告知資源教室工作人員，館方有提出需求得支援補班。
- 四、值勤時請加著資教工作服，上衣為白色或黑色，下半身請穿著黑色長褲或長裙、黑色包鞋。（勿穿無後跟皮鞋、露趾涼或拖鞋）。
- 五、除有經館方同意拍照攝影外，課程中不開放攝錄影。
- 六、資教服務台值勤及課程教學協助注意事項：
 1. 櫃檯檯面保持整齊清潔，隨時補齊相關資料（如展覽簡介、館訊、學習單等）。
 2. 民眾查詢若遇有不確定答案之疑慮時，勿私自應允或回答民眾，請洽工作人員（分機262、247）或先留下聯絡電話轉工作人員處理。

美術資源教室值勤須知

3. 請勿在服務台進行與值勤無關之事項，如誇張飲食等。
4. 記錄當日活動、團體來訪，下午班並統計當日總人數告知本館服務中心（分機235）。
5. 教學前請確認教材、工具是否準備妥當，依館方分配協助。並介紹環境空間如飲水機、洗手間及注意事項等。課後請填寫記錄表並恢復教室整潔。

七、協助參觀團體背包、水壺等物品集中放置，活動期間除飲水外不開放食物。

八、除有教學協助工作，值勤時段請於服務台接待與接聽電話，並注意電話禮儀（表明單位及您好問候語）及詳細紀錄。轉接電話，請確定有人接聽始掛斷。

九、非必要請勿請假或臨時不到勤，值勤時需共同協助教室清潔、物品歸位及臨時交辦事項（列入考核）。

十、必要時協助臨時支援，支援者列入獎勵核計。

本館導覽員值勤須知

一、導覽員應該知道的事

1. 進出本館請配戴志工證，以方便值班同仁辨識。
2. 值勤時間：早上班09:15-12:15，下午班13:30-16:30（每週固定日值勤一班），請確實遵守不遲到不早退。

二、導覽員值勤「簽到退」注意事項：

1. 請至一樓志工室刷卡簽到退並簽「每日值勤表」，請詳閱公佈欄公告（上午班請向值日小組長確認便當）。當日未帶識別證者，請勿自行輸入志工編號及時間，可委請當日值勤小組長協助。
2. 請至導覽志工備勤室確認導覽團體名稱、人數後，於定時導覽或預約導覽時間前10分鐘至服務中心報到。
3. 值勤時，若無導覽團體或特殊交辦事項，請告知其他人員確定去向以及返回崗位時間。

4. 因故未能值勤者，請事先告知館方承辦人。
5. 值勤時請務必看公告欄，公告相關培訓、活動事宜等，閱後並請簽名。

三、導覽員「導覽」注意事項：

1. 導覽時間：以1小時為原則，得視實際需要增減。
2. 導覽準備：請導覽員至服務中心等待導覽團體，並請準備本館館訊或展覽說明書給導覽團體。
3. 導覽前：請協助導覽團體分組、寄物等事宜。說明高美館簡介及各項參觀須知。
4. 導覽時：
 - 1) 請務必面對觀眾，就定位後再行解說，如遇人數較多的學校、團體，則需特別注意秩序的維護，可協請展場服務人員或帶隊老師幫忙。
 - 2) 導覽時請注意音量的控制，現已配掛導覽接收機，請以參觀團體聽得到為原則，

音量勿太大，以免影響其他參觀者欣賞作品。

5. 導覽後：請告知本館近期活動及其他樓層各項展覽內容，並以親切的笑容邀請參觀者再度光臨。
6. 團體預約導覽，若團體遲到，請婉轉地轉告該團體守時的觀念，並告知領隊者，遇到特殊狀況未能準時來館時，必須事先打電話到本館說明，如導覽團體遲到時間達半小時以上，且無通知，當次導覽取消且該團體半年內不得預約本館各項導覽服務。
7. 導覽時若遇身心障礙團體，請協助身心障礙朋友借用輪椅，並注意調整導覽時走動的速度。
8. 身心障礙者導覽請特別留意個別障種的差異性，且將導覽速度放慢，同時必需分段進行，並保留適當發問時間，好讓身心障礙者有機會回饋先前所聽取之內容是否有不清楚或需再進一步說明的部分。

園區值勤須知

一、值勤注意事項：

1. 請至一樓志工室刷卡簽到退並簽「每日值勤表」，請詳閱公佈欄公告（上午班請向值日小組長確認便當）。當日未帶識別證者，請勿自行輸入志工編號及時間，可委請當日值勤小組長協助。
2. 因故未能值勤者或支援非本班工作者，請事先告知館方承辦人。
3. 值勤如果遇到下雨，毛毛雨仍可進行生態調查，但如雨勢大則請於館內志工室休息，等待雨勢較小時再進行工作。若該日遇豪雨颱風則免值勤，等天氣狀況穩定再另行補班。
4. 如為跨組值班(只值勤3小時)或支援者，請於前月最後一週通知組長或承辦人下個月值勤時間，方便登錄班表。

二、工作內容注意事項：

1. 值勤時請佩戴識別證(試用期過後請穿制服)，戶外工作可評估穿袖套或薄長袖避免蚊蟲叮咬及曬傷。

2. 常態性值勤工作分為生態調查/觀察及園區園藝維護工作。
3. 當日值勤以生態調查為主者，該日調查執行成果於一週內登錄於生態志工社團網頁或E-bird/iNaturalist等app。
4. 園藝維護請避免單獨工作，當日工作內容需上傳拍照至群組，以利其他各組瞭解工作區域，值勤時選擇其他區域優先施作。
5. 園藝勞動工作任務須配戴手套及穿著雨鞋，自然環境內有各種植物、昆蟲可能造成過敏搔癢等狀況，也可能有爬蟲類躲藏，如有必要走入草叢中請發出聲響，動物會走避。較密的灌叢可能會有蜂窩，須提高警覺，視覺無法穿透的區域請勿穿梭橫越。
6. 接近水邊地面可能較為濕滑，務必提高警覺、注意安全。
7. 園藝工具部分有利刃，須注意周遭是否有組員在場。

8. 園藝維護工作需注意補充水分，且依身體狀況須自行安排休息時間，避免連續勞動造成中暑或過勞等身體負擔。
9. 遇特殊狀況如大量植物枯黃、水中有大量生物死亡等請通報館方承辦人。

附錄一 志工管理要點

113年5月9日經高雄市立美術館志工幹部會議修訂通過

- 一、高雄市立美術館、兒童美術館（以下簡稱本館、兒美館）為加強志願服務工作之管理，特訂定本要點。
- 二、本要點所稱志願服務工作人員（以下簡稱志工），係指經本館正式甄選合格任用且不計任何報酬，願意協助本館、兒美館工作者。
- 三、志工應具備之資格：凡年滿十八歲以上，對美術有興趣且富奉獻、服務熱誠及身心健康，並能嚴守值勤時間之民眾。
- 四、志工任用：新進志工經報名、面談、職前訓練、值勤實習（平日班三個月、假日班四個月），通過考核（本班值勤率達75%）者，予以任用（未通過者寄發不適任通知書），值勤一年後，經審核合格者，頒發志工聘書。
- 五、志工應參加下列各種訓練及活動：
 1. 職前訓練：新進志工須參與之課程。
 2. 基礎訓練：新進志工如尚未取得志願服務紀錄冊者，應參加之訓練。

3. 在職培訓：依工作需要安排課程。
4. 志工大會：每年舉辦一次。
5. 聯誼活動：不定期舉辦之。

六、志工值勤及請假：

1. 週二~週五志工每週固定值勤一次（本館每班3小時、兒美館平日3.5小時），本館週六、日分單週第1.3.5週、雙週第2.4週（週六日值勤每班3小時），兒美館週六日分單、雙週值勤（週六日值勤每班3小時），值勤時統由值日小組長或服務員安排值勤地點及任務。（遲到30分鐘以內者扣半小時，超過30分鐘者將不計入值勤時數）。
2. 值勤時段一經確定，不得自行跨組調動，特殊情形者得申請並經志工業務小組同意後，由組長通知按新時段值勤。新進志工值勤時段以一年為期，年度內不接受調整。（試用期間3個月，如不符本館要求者，將停止服務）。

3. 如因故不能按時值勤者，應事先向值日小組長請假，否則記予缺席。當年度缺席累計達6次者，將予以除名。（突發狀況不在此限）
4. 值勤時不得帶小孩、遲到或早退。
5. 請辭與復職：
 - 1) 如連續未值勤達三個月者，將逕予除名，並寄發解聘書函。
 - 2) 請假或離職達三個月以上，需填寫請辭單並敘明請辭原因。
 - 3) 請假或離職期間達三個月以上，倘因志工個人傷病（需附診斷證明書）或照顧家人，請辭期間不列入年度值勤率計算區間。復職需至小組長處填寫復職申請書，經由志工幹部會議（志工業務小組）審核通過後，方可歸隊。
 - 4) 暫停值勤時間達六個月以上，一年以下者：復職須待下一次志工招募時提出申請，經由志工幹部會議（志工業務小組）審核，再與新進志工一同參加職前訓練後，方可歸隊。

- 5) 暫停值勤達一年以上者：需重新報名，參加面談，與新進志工同，但需敘明為本館舊志工，以利值勤時數累計。
6. 每年七月為志願服務績優志工申請期間，申請服務時數績效證明書，其開立證明書之工作日為三至七日。

七、志工值勤品質不佳時之處理方式及退場機制：

1. 如在展場值勤時有值勤品質不佳之情形，經服務員或志工幹部（正、副小組長）發現，服務員及志工幹部可立即當場將此志工請回志工室，並通報服務員小組長進行註記。
2. 志工被請回志工室後，仍需於該班值勤時間內於志工室完成值勤，值勤時數仍計入。
3. 若被請回志工室達三次，本館即解聘該名志工。
4. 本條文之值勤品質不佳之情形，包含：

- 1) 聚集聊天。
- 2) 於展場飲食或喝水。
- 3) 閱讀書報。
- 4) 講電話、滑手機/平板電腦、播放影音檔。
- 5) 戴耳機及使用影音設備。
- 6) 睡覺。
- 7) 做操(如伸展操等)。
- 8) 未善盡志工應有責任，如：未維持展場秩序、維護作品安全等。
- 9) 觀眾在展場，志工仍坐在椅子上。
- 10) 無告知特殊情形並離開值勤位置過久(逾15分鐘)。如有緊急狀況需第一時間告知服務員始得暫離值勤位置。
- 11) 其他經志工幹部會議決議新增之值勤品質不佳情形。

八、志工有下列行為之一者予以解聘。

1. 品行不端、行為不檢，經查屬實者。
2. 工作過失，情節重大者。
3. 因個人因素，主動提出申請者。
4. 無故暫停服務連續三個月者。
5. 有本要點第七條情事者。
6. 其他不適任本館工作者。

九、志工每年辦理服務成績考核一次，成績合格者，予以續聘。有下列情形之一者，不予續聘。

1. 全年度值勤時數不滿規定70%，本班時數未達50%者。
2. 全年度參與本館在職培訓未達二次(含)以上者。
3. 其他不適任本館工作者，如不準時值班、服裝不整、配合度差等。

十、志工福利：

1. 志工本人結婚可請領禮金1,000元或喜幛乙幅，志工因公受傷者，先由志工幹部以志工基金(800元等值水果或花束)探望，後再協助請領志工保險理賠。志工直系親屬(含本人父母、配偶父母、子女)喪事可請領輓幛乙幅。
2. 可參加本館舉辦之志工培訓課程(依各項培訓簡章規定辦理)及聯誼活動。
3. 依服務狀況由本館選派參加館外各項研習營。
4. 由本館投保值勤期間殘障、死亡意外保險，保障內容：志工值勤期間意外死亡或致全殘300萬元、醫療門診給付3萬元(實支實付)及住院日額2,000元(按日給付)。

十一、志工獎勵每年辦理一次，辦法如下：

1. 績優獎：服務時數達規定90%，並有特殊事蹟者，按各組比例，經由組長、服務員共同推選，頒發獎狀一紙。

2. 資深獎：凡服務確實具績效且合於下列標準之一者授給：
 - 1) 「榮譽銅牌獎」：服務滿三年且值滿468小時者，頒發獎狀。
 - 2) 「榮譽銀牌獎」：服務滿六年且值滿936小時者，頒發獎狀。
 - 3) 「榮譽金牌獎」：服務滿九年且值滿1404小時者，頒發獎狀。
 - 4) 「榮譽終身成就獎」：服務滿十五年且值滿2340小時者，頒發琉璃質紀念章。
3. 服務獎：擔任本館志工幹部，全年服務時數達規定90%，頒發獎牌或獎狀。
4. 銀閃閃志工獎：年滿80歲仍持續值勤者，頒發獎狀。

十二、志工組織

1. 值日小組長：(1)調配值班工作(2)協助處理展場事宜(3)協調志工與館方連繫(4)提報副小組長一名，經單位主管同意後任用，並協助上列工作。
2. 志工幹部之任用，由各組志工以不計名投票方式選舉，經館方協調聘任並頒發聘書，任期一年，連選得連任二次，如連任二次後得，於次年不列入被選舉名單。

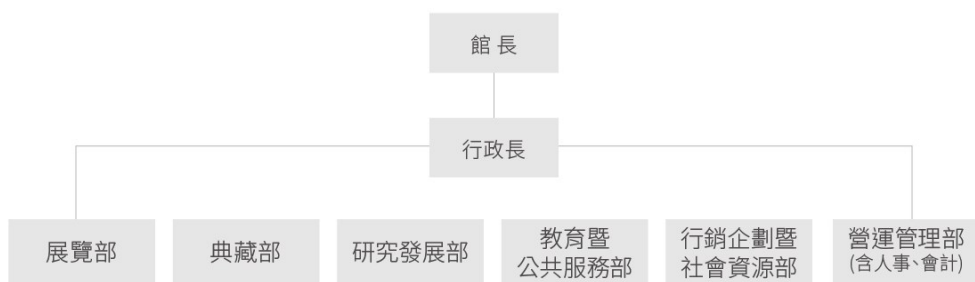
十三、本管理要點經志工幹部會議通過，並經本館核定後公佈實施，修訂時亦同。

附錄二：本館組織職掌

高雄市專業文化機構是臺灣第一個由地方政府成立的行政法人，也是臺灣第二個一法人多館所的行政法人，改制初期由高雄市立歷史博物館及高雄市電影館所組成，自106年1月1日正式掛牌營運。列為第二階段實施的高雄市立美術館，於同年7月1日納入營運業務範圍，成為第三個專業館所。

改制初期首要任務在於奠定與健全行政法人的運作機制及制度調整，使館舍在改善體質的同時，善用人事鬆綁及財務運作的彈性，在既有的營運基礎上提升經營績效，以強化美術館服務品質與公共性、教育性與競爭力。

高美館為國內三大美術館之一，亦是南臺灣最重要的藝術專業機構，面臨城市美術館興建風潮、鐵路地下化計畫及輕軌捷運均於美術館設站等周邊空間革命之際，法人化後高美館將持續秉持「蓄積藝術資產」、「經營在地藝術生態」、「展望全球視野」及「擴展社會責任」等核心價值，主動積極強化營運效能，擴展社會任務及責任。並據此展開城市串連、建構全球視野並關照在地脈絡，打造高美館為具有多元藝術史觀且經營特色無可取代的新型態美術館。



附錄三：志工業務小組

組別	內容	備註
行政組	志工培訓資料整理及登記。	
敘獎組	志工大會各項得獎資料整理、頒獎人員安排、場地佈置協助，並支援各項活動。	獎項核對計算、禮物包裝。
文書組	會議紀錄整理及公佈欄資訊過濾等，並支援各項活動。	
康樂組	聯誼活動策辦、志工大會活動節目安排，場地佈置協助，並支援各項活動。	大會主持工作、活動流程掌控。
自強活動組	志工自強活動策辦，含策劃、路線討論、廠商契約、善後，並支援各項活動。	旅遊資料蒐集及廠商聯絡、出險協助。（報名事宜由各組組長協助）
招募組	招募報名事宜、面談時間安排、導引，並支援各項活動	面談人員由館方協助安排。

組別	內容	備註
職前訓練組	簽到、會場佈置、善後，並支援各項活動。	講師邀請、海報製作由館方辦理。
基礎訓練組	會場佈置、茶敘、善後，並支援各項活動。	
總務組	志工基金管理，含研習班保證金、志工婚喪喜慶慰問金支出管理，庶務性工作 及支援各項活動。	1. 志工之配偶、父母、岳父母、公婆、子女喪，由館方代購輓幛，取憑證核銷。 2. 志工本人結婚可請領喜障或禮金 1,000 元，須取憑證（發票、收據或能證明之文件）核銷。 3. 志工因公受傷或染病者，請志工幹部先行以志工基金 800 元等值之水果或花束慰問，於三個月內申請慰問金。

附錄四：本館展覽場人力部署狀態

一、服務員人數：1人於售票中心，1人於服務中心，1人於大門定點服勤，原則上保持6人機動巡邏或值勤。

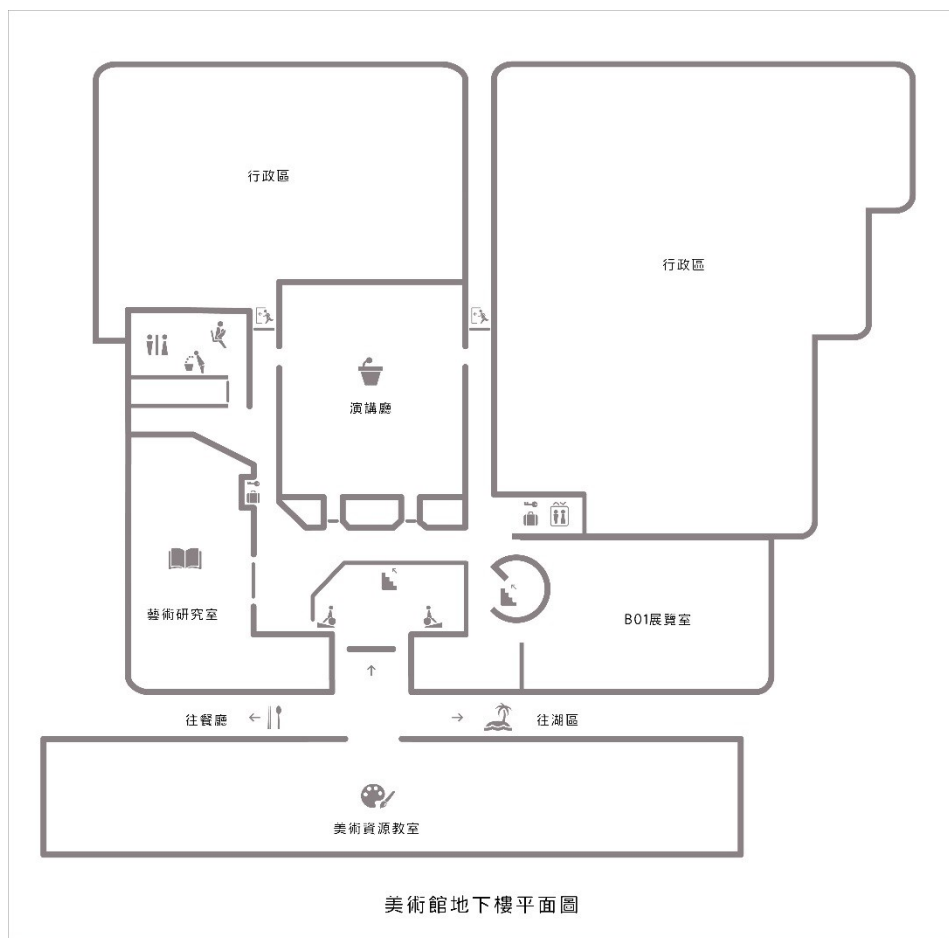
二、各樓層負責之服務員人力配置：

機動巡視	服務員小組長
售票中心	服務員1人
服務中心、地下樓哺乳室特殊狀況支援	服務員1人
大門、B01展覽室+北大廳、地下樓哺乳室特殊狀況支援	服務員1人
101-103展覽室	服務員1人
104-105展覽室	服務員1人
201-203展覽室	服務員1人
301-305展覽室	服務員1人
401-405	服務員1人

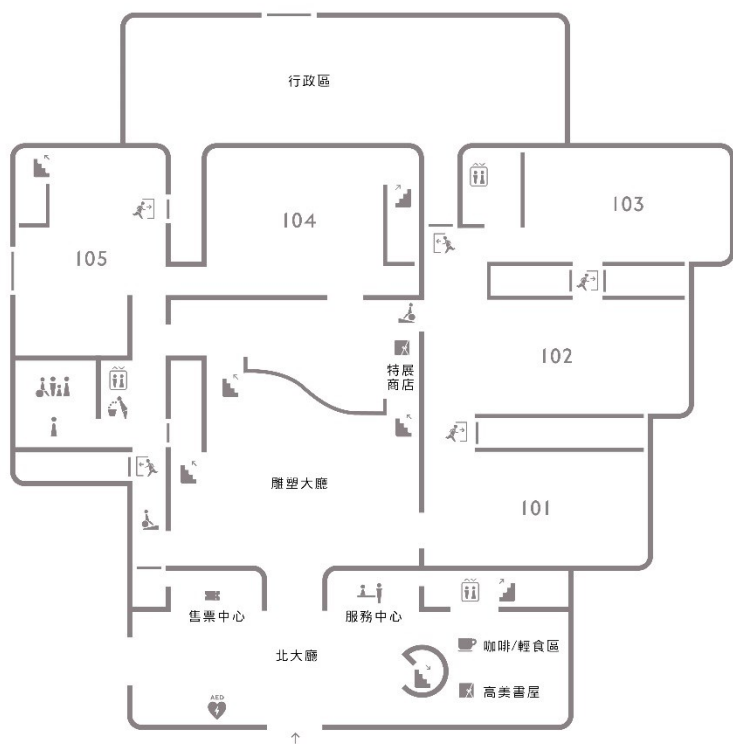
三、保全人員：北大廳及行政區警衛台各保持1人服勤狀態，每2小時換班。機動巡邏人力每2小時由2人輪換服勤。服勤時間自8:00至17:30清館止。

四、志工：值勤位置請參照附錄六本館展場平面圖所示。

附錄五：本館展覽場平面圖

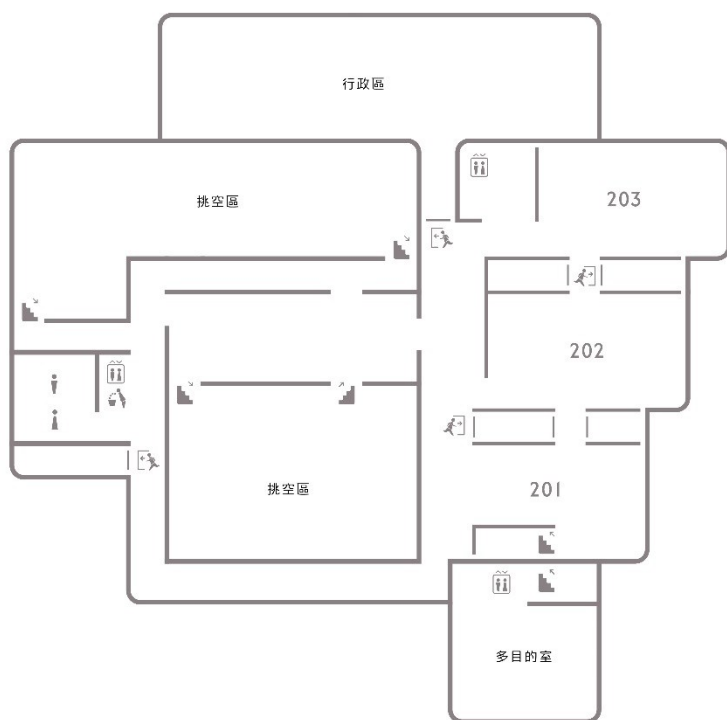


附錄六：本館展覽場平面圖



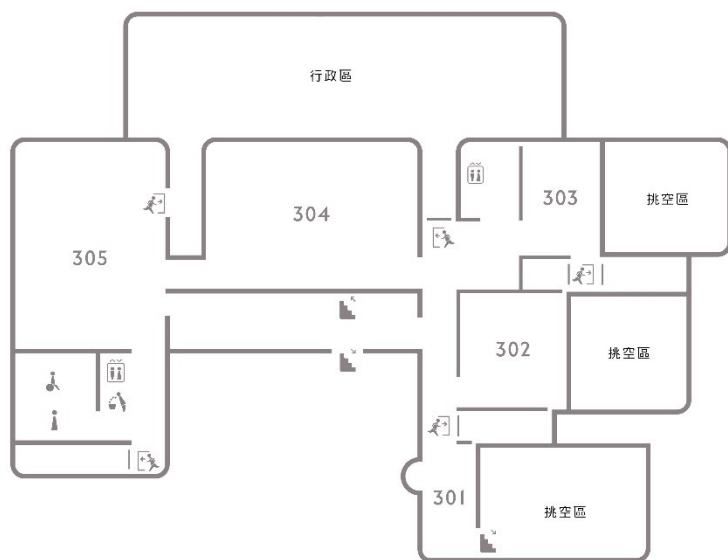
美術館1樓平面圖

附錄六：本館展覽場平面圖



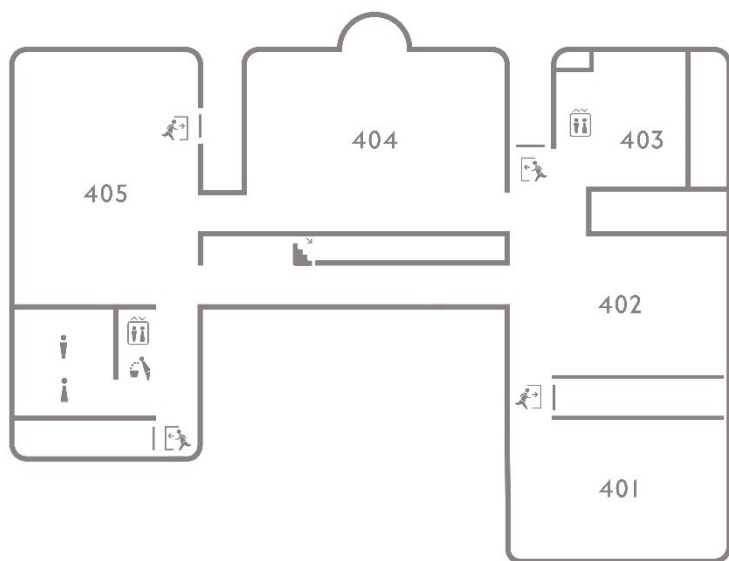
美術館2樓平面圖

附錄六：本館展覽場平面圖



美術館3樓平面圖

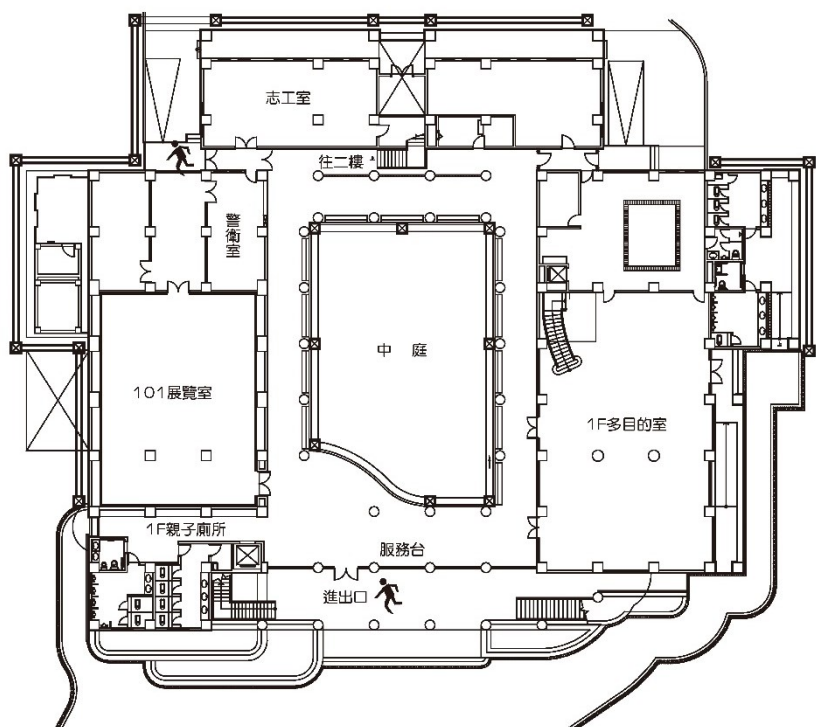
附錄六：本館展覽場平面圖



美術館4樓平面圖

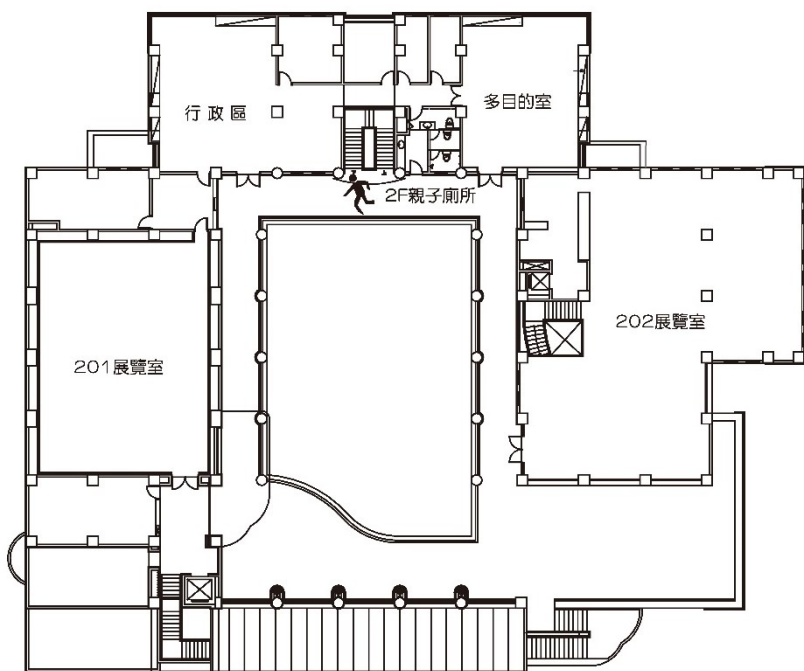
附錄六：兒童美術館展覽場平面圖

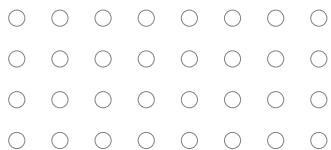
1 樓平面圖



附錄七：兒童美術館展覽場平面圖

2 樓平面圖





高雄市立美術館

KAOHSIUNG MUSEUM
OF FINE ARTS

開放時間：週二至週日，上午9:30至下午5:30（週一、除夕休館）

地址：高雄市鼓山區美術館路80號（展覽參觀入口近美術東二路）

電話：(07) 5550331 傳真：(07) 5550307