

# 新北市立黃金博物館兼職導覽員管理辦法

100年12月28日第1000004669號簽文修訂

103年3月28日第1033160846號簽文修訂

104年1月7日第1033164068號簽文修訂

104年8月5日第1043162366號簽文修訂

105年10月28日第1053143833號簽文修訂

106年1月18日第1063260204號簽文修訂

107年5月22日第1073261555號簽文修訂

107年12月18日第1073263911號簽文修訂

109年1月31日第1093480214號簽文修訂

110年1月25日第1103480232號簽文修訂

111年4月1日第1113500891號簽文修訂

111年12月27日第1113503464號簽文修訂

- 一、 為求本館導覽業務順利運作，使兼職導覽員(以下簡稱導覽員)發揮最大服務效能，提供遊客最佳導覽服務，訂定本辦法
- 二、 導覽員由營運推廣組負責督導、工作調配、核薪、考核等。
- 三、 由導覽員中選任「班長」一名，負責導覽工作計畫、培訓、排班、差勤、計薪，及聯絡導覽相關事宜。班長職務除導覽工作外，並須參與本館相關會議，轉達導覽員週知。必要時，資深導覽員得代理班長相關職務。
- 四、 導覽員需於進用後3個月內服勤達70小時並接受考核，考核成績70分以上者本館得繼續聘用至聘期屆滿，並於次月起調整薪資。
- 五、 導覽員每週排班天數，依照本館需求排定。  
工作時段：週一至週日 09:00~17:00；假日及例假日 09:00~18:00  
(若遇特殊狀況，以上工作時段，本館得以彈性調整)
- 六、 導覽員為一年一聘，遇人力短缺之情形，得視情況不定期徵募。
- 七、 新進導覽員必須參加基礎教育訓練課程。
- 八、 工作內容：
  - (一)預約團體接洽：預約電話接聽、回覆、團體安排與導覽志工聯繫。
  - (二)定時導覽、團體導覽和不定時之貴賓導覽及相關業務。
  - (三)導覽資料彙整、導覽教案及學習單之開發。
  - (四)協助志工行政業務支援。
  - (五)館內各項教育推廣活動支援。
  - (六)觀眾服務工作支援。
  - (七)展場安全及緊急情況處理。
  - (八)行政業務支援。
- 九、 上下班需確實打卡，不得遲到、早退。惟因不可抗拒因素而有上述

情形者，得檢附相關證明佐證之。遲到逾 15 分鐘以上者，該小時則不予以支薪。

- 十、 導覽員每月服勤排班表由班長負責安排，再由業務單位主管核定。導覽員每週服勤天數中，需至少 1 天為週六、日或例假日（含農曆春節假期），若遇特殊情況依本館需求為準。
- 十一、 為維持本館正常營運，因故無法執勤時需於 3 天前告知並安排代班事宜。若臨時因故無法執勤時，應於當日 9 點前以電話向班長請假，並協調其他導覽員代班，未能確實遵守者，以曠職論，曠職達 5 次者，本館得予以解聘。
- 十二、 服勤時應著本館指定之制服並掛配識別證，隨時面帶笑容，保持親切之服務態度。
- 十三、 導覽的內容及方式以本館所期望及提供的資料為基準。
- 十四、 導覽員應參加本館辦理之各項導覽培訓課程。因故未能參加者，需向館方提出相關證明，並列入年終考核之參考。
- 十五、 導覽員應受本館工作上之指派調遣，並遵守相關規定。如因工作不力或違反規定者，得視情節輕重，予以懲處或解聘。導覽員因故於聘期內離職，應於一個月前提出申請；經本館同意，並交接相關業務後，始得離職。
- 十六、 外文導覽員平日服勤以中文導覽為主，有外賓來訪時以外語導覽優先。
- 十七、 導覽員需參加本館之相關考核，以為續聘之依據，原則上一年一聘，考核內容依本館規定辦理。
- 十八、 導覽員屬第一線面對民眾之工作，肩負維持本館服務形象之責，為鼓勵導覽員優質表現，凡獲有明確事證表揚且經本館審查通過者，將由用人單位視實際狀況專案簽核給予帶薪榮譽假(每案最多 2 天)。反之經查若有任何言行傷害本館形象或破壞團隊合作者，情節輕者將予以記點或扣除帶薪休假為懲，情節重大者，本館將得隨時逕予解聘。
- 十九、 導覽人員考核規定：
  - (一)考核委員由業務承辦人員、本館館員及用人單位主管組成，考核內容由本館訂定之。
  - (二)導覽人員每年考核 3 次，於每年 3、7 月進行平時考核，11 月進行年終考核。年終考核 70 分以上者，次年得獲續聘一年，並依成績將於次年給予帶薪休假，相關規定如下：
    1. 成績滿 90 分以上者給予 3 天帶薪休假。
    2. 滿 85~89 分者給予 2 天帶薪休假。
    3. 滿 80~84 分者給予 1 天帶薪休假。
    4. 年終考核成績 70~79 分者將不給予帶薪假。
    5. 年度考核成績低於 70 分者，次年度本館將不予以續聘。

6. 帶薪休假薪資每日以 8 時計。

- 二十、 本館導覽人員薪資規定相關如下：
- (一)新進人員起薪：中文導覽員每小時薪資一百七十六元；外文導覽員每小時薪資一百八十四元。
  - (二)薪資調整：以考核為依據，新進人員依管理辦法第四條規定辦理調薪；服務年資滿一年以上之導覽人員應參與平時考核，考核成績 70 分以上合格者薪資始得調至最高。
  - (三)薪資級距調整範圍：中文導覽員時薪級距為一百七十六元、一百八十元、一百八十四元；外文導覽員時薪級距為一百八十四元、二百元、二百二十元。
  - (四)逢政府公告調整基本工資時薪時，本館導覽人員現時時薪級距範圍得依政府公告調薪比例調整之，並同時修訂本管理辦法之薪資相關規定。
- 二十一、 導覽人員工時相關規定：
- (一)現場導覽人員：每月工時依班表及實際服勤狀況而定。
  - (二)行政業務支援導覽人員：每日服勤時數為八小時，工作天數比照行政人員。若因業務需求每日延長工作時數上限為二時；每月延長工作時數不得超過十小時。
  - (三)行政業務支援導覽人員若因業務需求須於例假日服勤上班者，館方得調整平日上班日補假之。
- 二十二、 參加本館辦理之各項導覽培訓課程，以上課時數計薪。
- 二十三、 擔任班長之兼職導覽員，職務加給為每小時 10 元，不受薪資上限規定之限制。
- 二十四、 本館導覽人員於中央主管機關規定應放假之日、國定休假日工作者，工資加倍發給。國定休假日約定如下：
- (一)中華民國開國紀念日（一月一日）。
  - (二)春節（農曆一月一日至一月三日）。
  - (三)和平紀念日（二月二十八日）。
  - (四)兒童節（四月四日）。
  - (五)民族掃墓節（定於清明日）。
  - (六)勞動節（五月一日）。
  - (七)端午節（農曆五月五日）。
  - (八)中秋節（農曆八月十五日）。
  - (九)國慶日（十月十日）。
  - (十)農曆除夕（農曆十二月之末日）。
  - (十一)選舉日。
- 二十五、 導覽員不得擅以本館或導覽員之名義參加或辦理館外活動及其他營利性工作。違反本規定者，經查屬實，得視情節輕重予以懲處、解聘，必要時並追究法律責任。惟事前報備並核可者，不在此限。

二十六、 本館導覽人員特別休假相關規定約定如下：

(一)導覽人員特別休假採曆年制計算，休假未滿半天部分以半天計；並於每年六月及十一月分別結算發給該半年度未休畢特休日之薪資。

(二)導覽人員特別休假需於請假日三天前提出，並需協調同仁代班事宜。

(三)導覽人員特別休假須以天為單位，薪資發給一天以 8 小時計之。

二十七、 本辦法經本館核定後實施；如有未盡事宜，得隨時檢討修正之。