

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

112 年 6 月 15 日第 1123481563 號簽文修訂

114 年 4 月 24 日第 1143501250 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」1 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。
現場導覽員每天工作時段：09:00~16:00
行政導覽員每天工作時段：09:00~17:00
(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 1 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、 外語導覽員平日服勤以華語導覽為主，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、 本館導覽員薪資規定相關如下：

- (一)新進人員起薪：華語導覽員每小時薪資 195 元；外語導覽員每小時薪資 200 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：華語導覽員時薪級距為 195 元、200 元、210 元；外語導覽員時薪級距為 200 元、220 元、240 元。
- (四) 逢政府公告調整基本工資時薪及其他規定時，本館導覽員現時時薪得依政府公告比例調整之，並同時修訂本管理辦法之薪資相關規定。

二十一、 導覽員工時相關規定：

- (一)現場導覽員：每月工時依班表及實際服勤狀況而定。
- (二)行政業務支援導覽員：每日服勤時數為 8 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 2 時；每月延長工作時數不得超過 10 小時。
- (三)行政業務支援導覽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 20 元，不受薪資上限規定之限制。

二十四、 本館導覽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（1 月 1 日）。
- (二)春節（農曆 1 月 1 日至 1 月 3 日）。
- (三)和平紀念日（2 月 28 日）。
- (四)兒童節（4 月 4 日）。
- (五)民族掃墓節（定於清明日）。
- (六)勞動節（5 月 1 日）。
- (七)端午節（農曆 5 月 5 日）。
- (八)中秋節（農曆 8 月 15 日）。
- (九)國慶日（10 月 10 日）。
- (十)農曆除夕（農曆 12 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、 本館導覽員特別休假相關規定約定如下：

(一) 導覽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 6 月及 11 月分別結算發給該半年度未休畢特休日之薪資。

(二) 導覽員特別休假需於請假日 3 天前提出，並需協調同仁代班事宜。

(三) 導覽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。