

行政院農業委員會特有生物研究保育中心保育教育館

解說服務實施細部計畫

中華民國八十八年五月十一日特生解字第 881781 號訂頒

一、開放時間：

1. 開館時間：上午九時至下午四時卅分，下午四時起停止售票及入場。
2. 休館時間：(1) 星期一，若星期一逢國定假日或補假日照常開放。(2) 農曆除夕、農曆年初一。(3) 每半年定期維修(6月1日至10日、12月1日至10日)。

二、服務台服務事項：

1. 總服務台(由輪值職員負責)

- (1) 全館服務及安全管理事項之協調統合。
- (2) 解說員人力統籌調配。
- (3) 協助志工簽到退、住宿及分配工作。
- (4) 服務台統合聯繫及糾紛處理事項。
- (5) 遊客數量統計、填寫值班日誌。
- (6) 貴賓接待聯繫及館內對外連絡事宜。
- (7) 緊急廣播服務事項。
- (8) 電話預約登記服務。

2. 一樓服務台工作要項：

- (1) 定時巡視一樓各展示設施。
- (2) 招呼及指引遊客參觀。
- (3) 注意遊客儀容(吃檳榔、嚼口香糖、抽煙、、、等請予以勸阻)。
- (4) 提供遊客諮詢服務。
- (5) 維持大廳及生命樹單元之秩序。
- (6) 協助肢障人士搭乘電梯。
- (7) 定點導覽解說服務。
- (8) 協助遊客使用雨傘及置物箱。
- (9) 管制及補充各項宣導摺頁及傘套。
- (10) 突發狀況排除。
- (11) 安全維護。
- (12) 臨時交代事項。

3. 二樓服務台工作要項

- (1) 定時巡視二樓各展示設施。
- (2) 勸阻喧鬧及破壞行為。
- (3) 維持安全門暢通。
- (4) 協助肢障人士乘坐輪椅。
- (5) 定點導覽解說服務。
- (6) 人力及缺失反映。

- (7)突發狀況排除。
- (8)安全維護。
- (9)臨時交代事項。

4. 地下樓服務台工作要項

- (1)定時巡視地下樓各展示設施。
- (2)勸阻喧鬧及破壞行為。
- (3)維持安全門暢通。
- (4)協助肢障人士乘坐輪椅。
- (5)定點導覽解說服務。
- (6)人力及缺失反映。
- (7)突發狀況排除。
- (8)安全維護。
- (9)臨時交代事項。

三、售票作業及收費

1. 依據行政院農業委員會特有生物研究保育中心保育教育館清潔維護費收費要點辦理。
2. 本館清潔維護費區分為：
 - (1)全票：新台幣伍拾元整。
 - (2)團體票：新台幣肆拾元整。
 - (3)優待票：新台幣參拾元整。
3. 全票購票對象為一般成人，非屬其它優待對象者。
4. 團體票購票對象為二十人以上團體或搭乘大眾運輸工具至本中心而持有票根者。
5. 優待票購票對象為軍警及學生持有證明者；因公撫恤遺族持有證明者；兒童身高一一 至一四 公分者。
6. 各項收費優待措施限擇一種使用。
7. 下列各項人士得免費入館：
 - (1)六十五歲以上老人，憑國民身份證認定。
 - (2)設籍於集集鎮之居民，憑國民身份證認定，集集各機關員工憑服務證明。
 - (3)身體明顯殘障或持有殘障手冊者。
 - (4)兒童身高未滿一一 公分者。
 - (5)退休軍公教人員，憑退休證或榮民證認定。
 - (6)參加本中心所舉辦之各項研習、訓練之學員於活動期間，憑學員證認定。
 - (7)配合本中心擬定之重點教育宣導需要，主動邀請之對象或特別指定時段免費者。
 - (8)因業務需要至本中心洽公者，憑來賓證認定。

四、導覽解說

1. 團體導覽解說服務。

二十人以上，於一週前以電話、電子郵件或來函向服務台預約。

2. 團體要求解說，就解說人力彈性調配解說。

3. 對團體導覽，解說人員應於入館前說明展示目地、內容與注意事項，以強化宣導效果。

五、生態影片欣賞

(1)地點：一樓放映室二間，各容納四十八人，台灣生態系多媒體放映室一間四十四人，二樓放映室一間，容納九十人。

(2)播映時間：

一樓台灣生態系影片自 9：30 起每小時自動播放一次。

一樓二間放映室平日上下午各播映一場、假日視遊客量調整增加為二場。

二樓一間放映室平日上午播映一場。

地下樓每小時播放生態保育影片一場。

(3)放映規定：播映前均由解說人員先介紹、說明，遊客自由觀賞開播後即限制遊客進出，以免影響觀賞。

(4)場次、時間及影片名稱等公告於放映室門口及入口廣場布告欄。

(5)團體預約：(假日不接受預約)

非固定放映時段，視人力，接受團體預約。

(6)每場播映前，操作人員應完成一切準備工作，並試映待機，每天最後一場播映後，應將視聽軟、硬體設備逐項收拾、歸位，必要時填報維修表格，關閉電源，清理環境，並關燈鎖門。

六、自然探索室

(一)負責工作：

1. 登記遊客資料，審查遊客資格。

2. 控制遊客量，維護秩序。

3. 解說遊客問題。

4. 防範遊客破壞展覽品。

5. 整理環境，器材歸位。

6. 團體參觀教學課程。

7. 其他遊客服務事項(依使用注意事項辦理)。

(二)活動內容及時間，公告於本室門口及入口廣場布告欄。

(三)擇遊客較少時段，利用本項設施，設計團體參觀教學課程，提供中部地區幼稚園及國小學童戶外教學使用。

(四)團體參觀教學：平常日限團體預約、假日全面開放。

平常日先電話預約，並於參觀之二週前來函申請確認。

七、生態圖書閱覽室

(一)負責工作：

1. 控制遊客量，維護秩序。

2. 解答遊客問題。
3. 防範遊客攜出或破壞書籍。
4. 生態影片放映。
5. 整理閱覽室及影片觀賞區環境。
6. 整理、歸位書籍及影片。
7. 其他遊客服務事項（依使用注意事項辦理）。

（二）使用對象：六歲以上入館參觀人員、參加研習營、訓練班學員。

（三）開放時間上午九時至下午四時三十分，中午十二時至一時為休息時間。

八、生態電腦多媒體教室

（一）容納人數：三十人。

（二）負責工作：

1. 控制遊客量，維護秩序。
2. 解答遊客問題。
3. 協助遊戲操作。
4. 防止遊客破壞。
5. 整理環境，填寫維修表。
6. 依使用注意事項辦理。
7. 其他遊客服務事項。（依使用注意事項辦理）

（三）使用對象：限六歲以上人員，團體預約申請及參加研習營、訓練班學員。

（四）團體應先電話預約，並於參觀之二週前來函申請確認，假日不接受預約。

九、排班輪值：

（一）保育教育館平常日排班輪值職員一人為值日館長；假日排班輪值職員二人，其中一人為值日館長；平日及假日解說及輪值人員七人，並按新增人員報到後增加人員；每日輪值維修人員二人。

（二）解說員及圖書室部分：平常日固定由四位約僱解說員擔任，除輪值圖書室以外，應於一樓服務台候勤支援；各服務台依輪值順序由本組專業技工輪流擔任，假日部分則依假日輪值順序擔任，其輪值表均由解說組排定後通知當事人。

（三）每日由維修人員負責解除保全系統，於八時三十分前開啟各樓層之電源及電腦系統；定時播放影片及多媒體，並負責關機及填寫維修表等事宜。每日由值班館長及維修人員設定保全系統。

（四）值日館長應於開館十五分鐘前，集合輪值人員，進行任務提示，分配工作。

（五）輪值職員於一樓總服務台值勤負責，並負責保育專業需求較高團體之解說工作。

（六）各輪值人員依本計畫各司其責，並互相支援。

（七）平時服務台輪值人員中午不休息，由解說員及職員自行調整用餐時間共同值勤，值勤前申請該日加班一小時，假日加班者申請加班費或補休，以星期一補休為原則否則應於二週前提出，以便調派人員補充。

(八) 若輪值當日有事，請事先覓妥代理人，並於值勤簿及輪值表上更正；若平常輪值者因故請假二週以上之長假(不含事、休假) 離職或特殊狀況時，依輪值順序接替。

十、展示品管理維護：

- (一) 各項展示品指定專人建立完整檔案。
- (二) 定期殺菌、維修、逐項記錄檢查。
- (三) 損壞時應填表送維修。
- (四) 妥善規劃執行每半年之全面清潔整理維修計畫。