

壹、總則

- (一)本團名為【新莊文化藝術中心文化志工團】(以下簡稱“本團”)
- (二)團成立於民國八十五年，隸屬於新莊文化藝術中心，團址設於新北市新莊區中平路 133 號(新莊文化藝術中心)

貳、成立宗旨

- (一)強化服務品質，協助文藝中心各項活動之推行。
- (二)擴大文化參與層面，提昇市民精神生活並肯定其生命價值。
- (三)增進自我成長，激發市民參與文化活動之意願。
- (四)結合社會人力資源，全面推展藝文活動。

參、招募對象

凡年滿十八歲以上、身心健康、無不良嗜好、具奉獻精神及服務熱忱者，皆可報名參加。

肆、招募時間

原則上為每年三月，若人力需求達飽和，則暫停招募。

伍、新進志工進用流程

公開招募 → 面試 → 受訓(針對服務工作安排基礎訓練及特殊訓練)→ 實習(安排各組實習) → 正式上線服務 → 授證(於服務一年後統計時數、考核)

陸、組織現況

本團由新莊文化藝術中心發起成立，並由全體志工共同組織，幹部則由全體志工推選擔任。各服務工作概況如下：

(一) 總幹事

1. 統籌、綜理志工團相關團務。
2. 召集並主持志工團會議。
3. 協助辦理招募新進志工事宜。

(二) 副總幹事

協助總幹事有關志工團之業務，並為總幹事之當然代理人。

(三) 節目組

協助本中心演藝廳、廣場及戶外各項活動之服務，如觀眾秩序、安全之維持。

(四) 藝術組

協助本中心藝術廳佈展、茶會以及導覽等事宜。

(五) 文宣組

1. 協助本中心寄發各項文宣。
2. 整理資料與剪報。
3. 彙整、登錄志工各項資料。

(六) 布袋戲文物館

協助本中心布袋戲文物館佈展、茶會以及導覽等事宜。

- ※ 以上各組皆設組長一名(節目組增設副組長一名)，並有組員若干，組長須確實紀錄並掌握志工服務出勤，以備年終考核。
- ※ 節目組志工服務滿一年，即可經由全體志工共同推選為領隊，任期一年，得連選連任。
- ※ 幹部任期一年，由志工互選產生，得連選連任。
- ※ 副總幹事由全體志工票選產生，任期一年後，視為次年之總幹事。總幹事任期屆滿後，二年內不得參選副總幹事。

柒、服務時間

- (一) 該組或小隊服務時間時務必準時出席。
- (二) 全年時數需達 60 小時，未達 60 小時者視為離隊。
- (三) 因故無法值班，須事先找人代班，並向組長或領隊報備，若找不到人代班(代班人員以同組人員為限)，請務必向組長或領隊請假，並請組長或領隊代為尋找人代班。
- (四) 請假超過三個月(病假超過六個月)或未請假達三次(含)以上，視同離隊。
- (五) 每月五日前，若無收到當月服務訊息，務必主動與組長或志工業務承辦人聯繫。
- (六) 自我成長課程可納入服務時數統計。

捌、會議執行

每個月各加開一次「志工幹部會議」及「志工團務會議」，文藝中心志工業務承辦人與志工團總幹事為當然召集人。志工團務會議召開時間原則上為每月最後一週之週一晚間，志工幹部會議則為志工團務會議召開之前一週之週

一晚間。(如遇國定假日順延)

玖、培訓課程

(一) 服務工作培訓

1. 由文藝中心同仁親自講解所有服務工作項目。
2. 由資深志工帶領實務操作。
3. 針對服務工作內容安排相關專業課程，以有效提昇服務品質。

(二) 自我成長課程

於志工團務會議規劃自我成長課程，與全體志工共同討論、設計各種多元、有趣的課程，並於年度結束時召開檢討會，作為來年相關課程規劃之依據。

拾、表揚、獎勵辦法及福利

(一) 表現績優之志工將由文藝中心推薦予衛生服務部、新北市政府等相關機構表揚，並可優先由文藝中心薦送相關機構參加研習或優先參加各項活動。

(二) 文藝中心內部獎勵辦法

推薦獎—每年年終由志工互相遴選服務績優志工公開表揚，以茲鼓勵。

拾壹、志工之解聘

- (一) 因故不克兼顧文藝中心之服務工作者。
- (二) 連續三個月無故缺席志工團務會議者。
- (三) 違法犯紀，行為不良，有損文藝中心及本團聲譽者。
- (四) 以上得於本團各幹部共同協調並同意之下予以解聘，並繳回志工證與服務背心。

拾貳、附則

- (一) 志工應遵守文藝中心有關之各項規定。
- (二) 志工有出席各項志工相關會議之義務。
- (三) 志工均為無給制。
- (四) 各組志工支援非例行性活動時皆須機動性相互支援。
- (五) 本要點經文藝中心修訂，奉局長核准後實施，修訂時亦同。
- (六) 本規則如有未盡事宜，悉依本中心其他規定行之。

附件一、新莊文化藝術中心館舍服務守則

【藝術廳】 服務工作守則

- * 志工需於藝術廳值班、展覽撤檔佈置前抵達中心藝術廳報到，值班、佈展結束後簽退離去。(若因故遲到或早退，請事先告知承辦人)
- * 藝術廳值班、佈展志工服務時間請配戴志工證，並著本中心工作背心，以供識別。
- * 值班與導覽服務時，請先詳讀展者新聞資料，作概括認識，機動為民眾解說並隨時注意展場作品安全及維護秩序及場地清潔。
- * 以和悅的態度勸導違反本中心相關規定之民眾，包括勿著拖鞋、勿攜帶飲食、勿抽煙、勿嚼檳榔或口香糖等其他中心相關注意事項。
- * 佈展流程：協助搬運作品→依展者安排將畫作擺放於待吊掛之位置→拆下作品包裝→掛畫→調整高度、水平→打燈→貼作品說明牌→清理場地並將佈展工具歸位。

佈展工作：

- (1) 展覽佈置時間視展出類別及作品進場時間協調上下檔，於當日下午 1 時 30 分起下一檔上檔，至下午 5 時前完成佈置。
- (2) 展覽佈置前請先徵詢展者作品拆卸包裝方式、畫作擺放位置、掛畫高度、打燈相關特別注意事項及掛置方式，待確認後開始佈置，展者若無特別需求，請參照第(3)項方式佈展。
- (3) 拆卸作品包裝請注意作品落地安全，並完整保留包裝材料供撤檔時用；掛畫高度以一般人(身高 160cm)眼睛平視畫心略低最舒服之角度掛置；打燈視作品大小給予一至三盞，調整適當的亮度。
- (4) 使用藝術廳佈展工具、掛勾、吊索、投射燈、梯車、長桌或雕塑箱等，請注意人員安全並維護器材使用，展方人員需事先知會中心承辦人方可使用。
- (5) 展場佈置嚴禁使用釘槍、圖釘、大頭針等尖銳器釘打牆面，作品標示牌(說明牌)請以無痕膠固定。
- (6) 掛畫及調燈時使用梯車至少兩人以上操作，人員於梯車上切勿單邊靠立，俟輪子安全開關踩定後方可進行作業，以維安全。
- (7) 掛勾及吊索使用請確認是否旋緊、吊掛作品是否穩固；吊索使用請勿以捲曲方式收納，必要時請藉由作品本身勾環及吊繩以大圈環形方式收藏於後。
- (8) 調燈時請戴工作手套，並注意燈具高熱以避免燙傷；燈光顏色太暗、變色或出現不當線條影響作品呈現時，請交由中心承辦人更換燈泡。
- (9) 佈展中若有民眾進入展場，請婉言勸離俟正式展出時再行觀賞。

【布袋戲文物館】 服務工作守則

- * 志工需於值班前抵達中心向文物館櫃台報到，值班結束後簽退離去。(若因故遲到或早退，請事先告知中心承辦人)
- * 服務時間請配戴志工證，並著本中心工作背心，以供識別。
- * 請先詳讀展覽相關資料，作概括認識，為民眾作預約或機動解說並隨時注意展場作品安全及維護秩序及場地清潔。

【演藝廳】 服務工作守則

- * 志工均需於觀眾入場前 15 分鐘至演藝廳川堂簽到，觀眾散場完畢後再回川堂集合，依小隊長指示是否需協助演藝廳工作人員處理善後，若毋須支援方可簽退離去。(若因故需遲到早退，請提早告知領隊)
- * 勸導民眾態度應委婉溫和，如其不聽勸導或惡言相向，請向文藝中心同仁反應，由文藝中心同仁代為處理，勿與民眾發生衝突。
- * 服勤時間皆需配戴志工證，並著本中心工作背心，以供識別。
- * 本中心工作人員原則上安排有前台主任一名，外場人員一名、內場人員二名，服務時若遇任何狀況或疑問無法處理，敬請告知或詢問在場之工作人員。

工作守則：

1. 領隊 → 1 人

- (1) 觀眾入場前 20 分鐘抵達文藝中心。
- (2) 先至一樓演藝廳入口處向本中心前台主任報到，聽取當日服務工作注意事項。
- (3) 協助當日服務志工簽到。
- (4) 分配當日志工服務項目，並告知演出節目長度與中場休息時間。

工作分配原則：

外場 2-4 人：驗票、協助發送問券、文宣品等，注意民眾是否穿拖鞋及攜帶飲食等違規事項並予勸導，節目進行中巡視演藝廳一樓兩側廳門。

內場 6-8 人：觀眾席入口各一人。

- (5) 節目進行中，留在外場，並隨時機動性調度當日志工。
- (6) 節目結束、觀眾散場後，巡視觀眾席座位是否有民眾遺漏物品，入口處之燈、門是否確實關閉。
- (7) 詢問前台主任有無其他需協助事項，然後協助當日服務志工簽退，並登記當日到場觀眾人數。
- (8) 向本中心前台主任(外場人員)簽退，並將民眾遺失物品交予前台主任(外場人員)。

2. 外場 2-4 人

- (1) 驗票，不論索票或售票節目皆一人一票為準則，若有爭議請洽外場工作人員。
- (2) 索票節目，無票券者請排隊候補，並視觀眾入場情形，依本中心同仁指示，於節目開演前 5 分鐘再開放無票候補觀眾入場。
- (3) 協助引導觀眾入場，維持秩序、勸阻兒童嬉鬧、喧嘩。
- (4) 協助發送文宣、問卷。
- (5) 以和悅的態度勸導違反本中心相關規定之民眾，包括勿著拖鞋、勿攜帶飲食、勿抽煙、勿嚼檳榔或口香糖等其他中心相關注意事項。
- (6) 本中心演藝廳不接受觀眾獻花（部分節目除外，請依照前台主任或領隊當日指示），若有民眾準備花束前來，請告知由主辦單位協助代收轉送，或由志工協助代收，並告知民眾可於散場時再於側廳送交。
- (7) 請觀眾將隨身攜帶飲食置放於外場保管，並告知於散場時再行取用。
- (8) 適時告知入場觀眾演出注意事項並應答諮詢。
- (9) 節目開演後，依本中心外場工作人員指示，請遲到的觀眾由二樓或三樓安靜入場，並將一樓之指示牌推出。
- (10) 節目開演後，本中心前台主任將開啟演藝廳外兩側出口，除緊急疏散和散場外，請留意勿讓民眾隨意進出。
- (11) 節目開演後三十分鐘，依本中心外場工作人員指示，請告知遲到觀眾『為不影響演出效果並尊重現場觀眾權益，請於中場休息時再行入場』，或『因演出單位要求，開演三十分鐘後將不讓觀眾入場，敬請見諒！』並將川堂玻璃門關上。（時間將視當日演出情況而定）
- (12) 中場休息時請協助引導觀眾化妝室位置，並於下半場節目開演前告知觀眾儘速入座。
- (13) 節目結束後協助回收問卷，並引導觀眾散場離去。

3. 內場 → 6-8 人

- (1) 觀眾入場前 5-10 分鐘，打開左右兩側各樓層觀眾席入口處之大門及側廳燈光。
- (2) 協助引導觀眾入座，並適時維持場內秩序。
- (3) 若有觀眾於場內飲食、抽菸、嚼檳榔或口香糖、攝影或使用通訊器材（行動電話），請予以勸阻，並將其飲食收置於川堂，告知請於散場時再行取回。
- (4) 開演後，請將一、二、三樓左右側出入口大門關閉，請民眾不要任意進出，以避免影響演出之品質；並適時協助觀眾出入場，輕聲開關門。（遲到觀眾請當日工作人員指示由二樓或三樓進出）
- (5) 遲到之觀眾，請適時引導其安靜入座，勿影響其他觀眾欣賞節目之權益；若不便尋找位置，請觀眾就近入座，待中場休息再回到自己的座

位。

- (6) 演出中，若有兒童於場內嬉戲喧嘩，請予以勸阻，若情節嚴重，請勸導其離開演藝廳。若該演出限制年紀過小之兒童不得入場，則配合執行。
- (7) 演出中，勸導觀眾勿隨意離席、走動，亦不得讓觀眾(尤其兒童)接近舞台。若情非得已，請協助其一律由二樓或三樓出入。
- (8) 除演出單位許可外，演出中嚴禁觀眾拍照、錄影及錄音。
- (9) 中場休息時，打開觀眾席六個出入大門。俟下半場節目開始時再行關閉。
- (10) 節目結束後(場燈開燈時)，打開觀眾席六個出入口大門，引導觀眾疏散離開，並注意不得讓觀眾上舞台。
- (11) 清場後，協助關閉各樓層之大門及燈光，檢查並清理觀眾席遺留物品和垃圾。
- (12) 為因應突發緊急狀況以及協助引導觀眾入座，內場服務志工**皆需**配帶小手電筒(由本中心提供)，節目結束後再行歸還。