

國立科學工藝博物館

為民服務白皮書

中華民國 94 年 12 月編修

## 為民服務白皮書目錄

壹、建館任務	1
貳、建館目標	1
參、我們的服務項目	
一、售票、驗票及預約服務	2
二、現場觀眾服務	4
三、解說導覽服務	5
四、展示廳優惠措施	6
五、停車服務	7
六、館舍環境綠化	7
七、庭園休憩	7
八、常態性藝術表演	8
九、科技教育活動	8
十、臨特展服務	8
十一、蒐藏研究	9
十二、藝術與科技的結合～劇場服務	10
十三、線上博物館資訊	12
十四、餐飲、禮品服務	12
十五、敬老、無障礙服務	13
十六、民眾自修閱覽服務	13
十七、場地提供使用服務	14
肆、未來努力的方向	
一、全員行銷	15
二、開放遠距教學服務	15

三、提升劇場服務-----	15
四、加強展品維修、提高展出品質-----	15
五、改善圖書典藏管理制度-----	16
六、發行深度導覽書籍-----	16
七、強化環境綠美化工作-----	16
八、結合社區及企業，推展社會教育-----	17
九、持續進行觀眾研究-----	17
十、展品更新與臨展規劃-----	17
十一、結合學術資源、擴大導覽服務範圍-----	17
伍、其他您更應該知道的事項	
一、觀眾注意事項-----	18
二、工博館大銀幕電影院個人預約辦法-----	19
三、工博館大銀幕電影院票價、展示廳票價-----	20
四、工博館科遊卡實施要點-----	21
五、工博館「學習通、工博通」申請說明-----	22
六、觀眾意見處理-----	23
七、工博館場地管理及提供使用作業要點-----	25

# 國立科學工藝博物館

## 為民服務白皮書

中華民國 94 年 12 月編修

### 壹、建館任務

國立科學工藝博物館以推廣社會科技教育為其主要目的，其建館任務為蒐藏、研究、展示、教育各項科技主題，引介重要科技之發展及其對人類生活的影響。

### 貳、建館目標

- 一、引介科技基本原理及發展沿革，充實國民科技知識。
- 二、展示與生活相關之主題，啟發國民研究科技之興趣。
- 三、闡明科技對人類生活之影響，引導國民重視科技發展。
- 四、彰揚我國科技成就及發展趨勢，以建立國民信心。
- 五、力求達到世界水準，使成為著名觀光重點，提升我國國際聲譽。

本館常設展示廳選擇我國目前與未來重點經建的相關科技為主軸，

分為四大群：

- 「科技的歷史與傳承」
- 「資訊與能源」
- 「生活中的科技」
- 「材料與機械」

本館除肩負科技方面的蒐藏、研究、展示、教育等四大任務外，更期盼能營造優美舒適之參觀環境，並以企業化經營理念，自動化服務標準，提高行政效率，提昇服務品質，期使到館民眾能得到最佳的服務。

# 參、我們的服務項目

## 一、售票、驗票及預約服務

### (一)、自動驗票服務

自動驗票服務：

為節省人力，提高效率，本館展示廳入口閘門（8個）及劇場入口閘門（6個）設有自動驗票系統，觀眾持票卡即可刷票通過閘門，並由閘門電腦驗票及統計工作。

### (二)、人工票亭服務

1. 一樓設有 4 個人工售票服務窗口，提供售票、個人預約、團體現場預約、辦理學習通、工博通、科遊卡等業務。
2. 劇院地下一樓設有 4 個人工售票服務窗口，提供售票、個人預約、團體現場預約及領票、辦理學習通、工博通、科遊卡等業務。
3. 劇院多功能服務台，於平常日提供售票、諮詢、個人預約、團體現場預約及領票、辦理學習通、工博通、科遊卡等業務。

※售票服務時間為開館日上午 08:45 至下午 16:00 止。

### (三)、展示廳團體參觀預約導覽服務

#### 1. 團體預約：

團體預約須達 20 人(含)以上，並於預定參觀日算起 3 個月前（最晚預約期為參觀前 10 日），先以電話接洽安排參觀日期及人數，預約程序為本館傳真預約空白表，並將預約團體申請表填妥(加蓋機關公司章)，傳真至本館團體預約專線辦理書面預約手續，參觀當日在本館 1 樓大廳服務台繳納費用。

#### 2. 免費團體預約：

凡符合免費條件之參觀團體達 20 人(含)以上，需備文連同參

觀人員名冊傳真或寄達本館辦理。凡各級學校教師、退休軍公教人員、榮譽國民、年滿 65 歲以上之長者、領有身心障礙手冊之人士、因公撫恤軍公教之遺族(以上人士需憑証)、學齡前兒童。

3. 團體預約服務電話：

(07) 3800089 轉 6700、6701、6702 及 6703

0800800236      0800800239

服務電話開放時間：

週二～週五 09:00 ~ 12:00，13:30 ~ 16:00。

傳真：(07) 3879275。

#### (四)、大銀幕電影院預約服務

1. 團體預約：

團體預約須 20 人(含)以上，並於 3 個月內（不得晚於觀賞日前 10 日），先以電話接洽觀賞日期、場次及人數。

(1). 團體預約注意事項：

利用電話預約並填妥申請表傳真後，參觀前 10 日將應付總費用之 1/2 款項匯入建華商業銀行三民分行，帳號 017-001-0000094-1，戶名：國立科學工藝博物館。請於匯款單旁另加註團體名稱、觀賞日期、場次、人數，再將匯款收據傳真至本館團體預約處，完成預約手續。尾款則於到館當日繳清。

(2). 團體預約服務電話及傳真：

(07) 3800089 轉 6700、6701、6702 及 6703

0800800236      0800800239

傳真：(07) 3879275

服務電話開放時間：

週二～週五 09:00 至 12:00，13:30 至 16:00

## 2. 個人預約：

(1). 觀賞場次之開演前 7 日至開演前 1 日開接受預約，當日恕不受理。每人每通電話限 4 張。

(2). 已辦妥個人預約手續之觀眾，需於所預約之場次開演前半小時，至預約領票窗口繳費領票，逾時則取消預約，開放現場觀眾購票。

(3). 預約服務專線電話：

電腦語音預約電話：(07) 3804202~4203

人工預約服務電話：

(07) 3800089 轉 6700、6701、6702、6703。

0800800236      0800800239

人工預約服務時間：

週二～週五 09:00 ~ 12:00，13:30 ~ 16:00。

(週休二日、國定假日預約作業改於售票窗口現場辦理)。

(4). 個人網路訂票：[online.nstm.gov.tw](http://online.nstm.gov.tw)

## 二、現場觀眾服務

### (一)、多功能服務台

1. 本館一樓三角大廳，服務項目分四大類：「一般諮詢」、「蓋外出章」、「失物招領」、「PDA 數位無線導覽」等；多功能服務台可為觀眾解答疑難、困惑並提供一般諮詢服務、緊急廣播服務、尋人、遺失物登記及招領、索取本館簡介、紀念票券、各項館際文宣資料、火車及飛機時刻表、本市附近觀光景點及住宿旅館資料；另設置學習通、工博通馬上辦專區。
2. 劇院地下一樓服務台，於平常日提供售票、諮詢、個人預約、團體現場預約及領票、辦理學習通、工博通、科遊卡等業務。

## (二)、寄物處

寄物處位於本館一樓三角大廳入口右側，辦理寄物、輪椅、嬰兒車及電動代步車借用。

## (三)、醫護室

於寄物處旁設有醫護室，備有一般簡易醫護設施及專業護士，提供簡單之醫療服務。內設哺(集)乳室供媽媽使用。

## (四)、觀眾意見反映服務專區

本館除於各展示廳入口處及服務台備有觀眾服務卡，專供觀眾書寫對本館各項建議及意見。

本館一樓大廳服務台亦設有觀眾意見反映專區，備有可調整座椅高度之舒適座椅、文具、觀眾服務卡、意見箱等，供參觀民眾填寫意見卡使用。

本館網站上設有意見反映專區；首長信箱、觀眾意見信箱及民意論壇，專人每日彙整，對所反映之意見進行分類、答覆，並以郵寄、電話或 E-mail 方式，在 3 天內回覆反映觀眾本人。

## (五)、館際資訊服務專區

服務台旁設有館際資訊服務專區，本館與其他社教機構館所合作，可提供各館所之文宣及各項活動資訊。

# 三、導覽解說服務

## (一)、團體導覽

學校或一般團體(20人以上)事先辦妥預約，即可提供解說員導覽服務。

## (二)、定時導覽

本館每逢假日安排展示廳定時定點導覽服務，讓觀眾對於展示內容有深入的認識與豐富的收穫。



### (三)、主題導覽

針對展示廳內受歡迎的主題區或展品進行導覽解說，讓觀眾在最短的時間內，掌握展示廳內最精采的內容。

### (四)、行動導覽

將全館常設展示廳規劃為行動導覽動線，動線中囊括展示廳內互動性高、受歡迎的展品串連而成，由導覽人員以行動遊走的方式在展示廳主動提供參觀民眾體貼的導覽服務。

### (五)、PDA 數位無線導覽

本館採用 PDA 數位無線導覽系統，共有中文及英文兩個版本，以每 3 小時 30 元的優惠價格提供民眾使用。學生團體及弱勢團體事先預約可免費使用。

### (六)、文字導覽

館內服務台及各廳入口處設有文宣架，備有全館中文、英文、日文、西文、敬老版、兒童版等不同版本參觀指引，與大銀幕電影院影片介紹等多項服務簡介資料。

## 四、展示廳優惠措施

### (一)、科遊卡

以家庭為單位，無需任何證件，卡費新台幣 400 元，可進入展示廳 10 人次。電影院優惠 2 年期限，每場次購買 4 張優待票。不含收費特展。

### (二)、學習通

以學生為對象，推出半年期 100 元、一年期 200 元，並繳交 1 吋照片及填寫申請表，於有效期限內不限次數進入展示廳，未帶照片者，提供拍照服務。不含收費特展。

### (三)、工博通

以成人為對象，推出半年期 200 元、一年期 300 元，並繳交 1

吋照片及填寫申請表，於有效期限內不限次數進入展示廳，未帶照片者，提供拍照服務。不含收費特展。

## 五、停車服務

本館停車服務分為南北兩區

### (一)、本館北區

1. 地下停車場：可供停放小客車 354 部(含 8 個無障礙停車位)。地下停車場採用電腦自動化收費系統，並設置完整之指標系統。(20 元/小時)
  2. 一樓貴賓室旁設有 7 個停車位，除供公務停車位外，亦提供無障礙者停車。
  3. 大客車停車場：可供停放大客車 42 部。(60 元/次)
- ※本館地下停車場開放服務時間：07:00 ~ 24:00。

### (二)、本館南區：可供停放小客車 123 部。(30 元/次)

※本館南、北館區，可供停放機車 325 部。

## 六、館舍環境綠化

全館現有各類盆栽，分置於南北區各樓層之公共空間，使原本理性冷靜之建築色調與格局，顯現朝氣與活力，更使來館民眾有另一種視覺感受。

## 七、庭園休憩

本館基地面積廣達 19 餘公頃，現植各類喬木、小型灌木及地被、藤蔓及各類花草。園區內綠草如茵花木扶疏，公園設置直排輪追風廣場並常出借予各界辦理公益活動，已成為民眾假日休閒遊憩的好去處。

## 八、常態性藝術表演

科技與人文的發展密不可分，本館是一座結合科技與人文的知識殿堂，除重視蒐藏、研究、展示、教育等工作，更希望民眾能將參觀博物館融入生活並帶入日常休閒活動之中。

本館戶外庭園空間廣闊，適合街頭藝人表演。從 94 年 4 月起，開放週末假期讓街頭藝人申請演出，吸引民眾駐足於館外廣場，欣賞美麗音樂和現場藝術創作表演。

## 九、科技教育活動

配合展示主題，持續規劃辦理科技教育活動，針對不同的對象如親子、各級學校學生、教師、社會大眾，持續規劃辦理相關之科技教育活動，包括配合九年一貫課程委辦活動、講座、科技動手做、假日廣場活動、教師研習，及配合寒、暑假規劃辦理冬令、夏令營活動，落實本館推展科技教育的功能。請上本館網站查詢各項活動。

<http://www.nstm.gov.tw>

## 十、臨特展服務

本館除了常設展示廳外，為了強化常設展示內容，另行設置 3 個臨時展示廳，提供下列服務：

### (一)、展示主題

根據國家重要政策、當前重要議題及地方社區特色，本館自行開發吸引觀眾及具有教育效果的展示主題，將科學知識及科學發展狀況，有系統、有組織的展示於民眾的面前，以提升民眾的科學認知及科學素養，並補充常設展示的不足。

### (二)、運用研究的成果與結合民間的資源

運用政府官方及學術界研究的成果，結合民間的資源及力量，合

作推出展示主題，共同參與科技教育推廣的任務。

### (三)、展示民間企業及團體研發成果

展示民間企業及團體研發成果，讓民眾了解國內科技發展的程度及發展的情形，達到了解、支持及參與的目標

## 十一、蒐藏研究

辦理科技文物之蒐藏、研究、保存、維護及交流等事項。

- (一)、蒐藏管理：依蒐藏政策及蒐藏作業準則進行文物之徵集、登錄、借入貸出等作業。基於館務階段性發展及計畫性研究所需，本館現階段蒐藏目標為：
1. 基於本館自籌展示或教育專案的目的，所需獲得的標本、資料或物件。
  2. 因政治與經濟情勢的變遷，而致瀕臨滅失的重要產業文物或資料。
  3. 對台灣技術與產業發展具關鍵影響的物質見證及口述歷史。
  4. 基於「為未來蒐藏」之理念，可具體表徵科技與社會間互動情況與議題的標本。
  5. 由計畫性的工業考古所取得之工業遺址及標本。
- (二)、保存維護：保存空間除南館地下蒐藏庫之外，現正於北館建置符合恆溫恆濕標準的蒐藏庫，使科技文物更適當的保存。藏品維護則由專職維護人員自行維護或委外辦理。
- (三)、學術交流活動：辦理與科技史、產業文化資產相關之研討會、研習會、工作坊、講座、圓桌討論會及國際合作與交流。
- (四)、本館典藏品捐贈專線:07-3800089 轉 5200、5208。

## 十二、藝術與科技的結合～劇場服務

劇場主要分為兩大主軸：大銀幕電影院及多媒體世界，而兩者均結合藝術、文化、科技、教育四個層面，希望除能發揮博物館之主要教育功能外，進而達到藝術文化及精神層面的提昇。因此其管理與服務更顯重要。

### (一)、大銀幕電影院

#### 1. 影片租賃

大銀幕電影院之營運成效、片源之供應、選片之良窳、影片之多寡、更換之時間皆直接、間接影響到為民服務之品質，有鑑於此，本館每年均編列年度預算租賃新片，更替放映，滿足民眾求新求變之需求，並計畫與國內各相關機構進行國際合作，促成影片交流，使更能加強影片之豐富化及多樣化。目前電影院放映 3D 立體影片及超廣角影片。

#### 2. 無障礙之大銀幕電影院環境

大銀幕電影院設置無障礙電梯乙部，專供行動不便人士進出立體電影院使用，院內並設置無障礙座位席 3 席，可供直接停放輪椅觀賞電影。

#### 3. 設備定期維護

為提供民眾永續享有一流之視覺及聽覺效果之場地，電影院定期實施各項設備定期保養，並委託原廠技師每季實施定期檢查及保養維修，期使各項設備均能維持高標準之正常使用狀況，並經由此一作法延長各項設備之使用壽命，節省公帑。

#### 4. 定期設備汰舊換新

電影院訂定中、遠程施政計畫及發展目標，依各項設備之使用年限及使用狀況，提出更新計畫，逐步汰舊換新不適用之設備，期使大銀幕電影院走在時代的尖端。

#### 5. 立體眼鏡之清潔消毒

本館大銀幕電影院配合放映 3D 立體影片，每場固定發放 3D

立體眼鏡供觀眾觀賞 3D 立體電影，採可回收使用式 3D 立體眼鏡，3D 立體眼鏡雖然配帶舒適及方便，惟做好回收後之清洗及消毒工作為必要且急需，大銀幕電影院配置裝設有 3D 立體眼鏡清洗機乙台，專門用來做為清潔及消毒之用，提供清潔乾淨之 3D 立體眼鏡。

#### 6. 劇場安全防護

本館對電影院之安全防護工作不遺餘力，除定期實施各項設備之安全檢查外，更加強各項防災設施之功能發揮，並擬訂緊急停機處理程序實施要點，加強各項防災規劃及演練，期使本館劇場能提供一個安全舒適的環境供民眾使用。

### (二)、多媒體世界

經營策略：委由元定科技股份有限公司經營，結合燈光系統，杜比 ac3 環繞音響，93 部電腦工作站。辦理：

1. 數位內容及資訊產業研討會或產品發表推廣活動。
2. 數位學習課程。
3. 數位娛樂。
4. 提供無障礙環境設施

設置無障礙座位 2 席，輪椅可以直達，提供肢體障礙人士使用。

#### 5. 設備定期維護

提供民眾享有一流之視覺及聽覺強化學習效果，定期實施各項設備定期保養工作，以確保各項設備均能維持正常運作。

#### 6. 強化安全工作

定期實施各項設備之安全檢查，擬訂緊急停機處理程序實施要點及管理實施要點，加強各項防災規劃及演練，提供一個安全舒適的環境供民眾使用。

### 十三、線上博物館資訊

本館在全球資訊網路上的網址是 <http://www.nstm.gov.tw>。內容包括建館的緣由，使命及任務，現今最有趣的虛擬導覽帶您暢遊館內的展示廳，還可以利用電子郵件寫下您對館內的意見，更有最近兩個月內本館將舉辦的各項活動資訊，除此之外，我們還建立了全球各類博物館索引，讓您透過本館網路可查詢國內外其他館所的資料。

### 十四、餐飲、禮品服務

#### (一)、戶外餐廳

位於本館的戶外地下一樓，由本館招商經營。出入口獨立，未購館區參觀門票之民眾亦可直接進入使用，可以同時容納 500 人用餐。本館餐廳係以中價位之餐飲提供大眾化之服務。

#### (二)、館內藝廊咖啡用餐區

位於館內二樓，提供簡便之點心飲料，可以容納 202 人。觀眾於參觀展示廳之餘，能有一處休憩之場所，並可同時欣賞藝術展覽及窗外之庭園景觀。

#### (三)、禮品店

位於本館戶外地下一樓，通往三角大廳科技大道之下方，販售各類具有科技教育意義或紀念性質之圖書及禮品，營業時間 09:00 ~ 17:00（假日則延長到 17:30）。

#### (四)、文教服務區

位於館內三角大廳右側簡報室前長廊，由本館員工消費合作社經營，提供各種自行開發、具有本館特色之紀念品，供來館觀眾選

擇購買，營業時間係配合開館時間。

## 十五、敬老、無障礙服務

本館戶外設有無障礙停車位、昇降設施、無障礙標誌牌、坡道、扶手、導盲磚、公用電話及服務鈴等設施；室內設備包含專用出入口及驗票閘門、長廊通道、無高差設計、無障礙衛浴設施、無障礙昇降設施、輪椅觀眾席位、無障礙公用電話、點字浮凸標示、輪椅免費借用等，均考量身心障礙人士及長者之需求，而有特別設計。身心障礙人士及長者（年滿 65 歲以上）不論個人或團體均可以憑證免費參觀展示廳（憑殘障手冊可同意 1 位隨行人員免費進入展示廳）。

大銀幕電影院及多媒體世界部分，不僅身心障礙人士及長者（年滿 65 歲以上）團體預約可申請免費參觀，現場個人憑證免費換票觀賞。

## 十六、民眾自修閱覽服務

設立於本館南館的圖書視聽中心，為服務社區民眾有一靜謐舒適之閱讀環境，特別於閱覽室中規劃一區為民眾自修區，提供民眾自行攜帶圖書資料來館閱覽。民眾於每週一至週日（除圖書視聽中心公告閉館日外），上午 9 時至下午 5 時，憑身分證、健保卡、駕照、學生証等可辨認身份之證件，進入南館大廳後，於保全服務台兌換圖書閱覽証，將背包寄放於寄物櫃，攜帶必用之圖書、文具、筆記型電腦即可進入民眾自修區閱覽。現場座位數量有限，僅提供 30 座位，並請民眾建立好國民道德典範，遵守本館圖書視聽中心閱覽規則。



## 十七、場地提供使用服務

本館為推廣社會教育活動及響應社會公益活動，有效利用本館場地資源於營運許可情形下，提供場地供國內外公私立機構團體或個人舉辦具社會教育意義或公益之活動。

提供之場地如下：

北館追風廣場、北館劇院廣場、南館前廣場、南館中庭、演講廳、中型研討室、會議室、階梯教室、研習教室、AB103 簡報室、三角大廳、工藝展示區、宇宙之星與第一、第二、第三、第四臨時展示廳等。

使用單位應於活動前洽詢本館進行預約，填具申請表檢附計畫書、場地配置圖，傳真或行文辦理；待核准後繳交場地費用、保證金並簽約。活動期間，場地清潔及設備完整之維護，安全秩序及活動設備、運輸、保險等問題均應由使用單位自行負責；活動結束後應立即將場地恢復原狀。

若活動性質符合本館營運目標，亦可以與本館合辦活動之方式免費使用場地。

\*服務電話：(07) 3800089 轉 8604

<http://online.nstm.gov.tw>

# 肆、未來努力的方向

## 一、全員行銷

本館所有工作人員在面對參觀之民眾及提供觀眾任何服務時，必定態度和悅，熱心主動，館員穿著館方制服並配掛識別證，志工及工讀生穿著黃色背心、保全人員亦堅守崗位；所有工作人員對民眾來電諮詢之問題可立即反應並作具體之回答。若牽涉較廣亦會有所聯繫並作適當的回應。

積極參與公益及科教育活動，以「積極參與」正向的多元行動，展現博物館活力，達到社會教育的目的。

## 二、開放遠距教學服務

為方便偏遠地區，或無法到館參觀之中小學生，利用 ISDN 專線方式做博物館的線上解說教學，讓學生在校就可以接觸到現在最新的科技新知，善用博物館的資源。

## 三、提升劇場服務

在劇場影片選擇部份，將多選擇富有教育意義及與科技有關之影片，並加強拓展影片之來源，務使影片的呈現更多元化，啟發國民研究科技之興趣。

## 四、強化展品維修、提高展出品質

### (一)、強化志工功能

在展示場維修上除由現有人力巡檢外，並結合展示場義工協助檢查，若發現損壞之展品立即通報修護。

### (二)、建立備品管理制度

建立備品管理制度，使物品領用制度與現場維修制度結合。

### (三)、加強維修人員第二專長訓練

針對個別專長之不同，及本館維修之需要，於年度預算內施行人員第二專長訓練，以提昇維修品質。

#### (四)、強化維修工廠功能

依據維修工作實施準則，個人維修無法克服之工作，均由小組後送至維修工廠鑑定，辦理維修並列表管制。

### 五、改善圖書典藏管理制度

館內設有圖書視聽中心，將擴充圖書館自動化系統及建置數位文獻系統，利用電子晶片改善本館圖書典藏管理制度，增加文獻檢索、資料盤點的精確度及時效性。並設立圖文工作室存放館史影像檔案資料供使用者上網查詢館內特展、教育、慶典活動資料。使館內豐富且多元化的藏書讓民眾更方便使用。

### 六、發行深度導覽書籍

本館展示內容屬生活化之科技領域，為使到館參觀之民眾能充份瞭解本館之各項展品及其中之科技新知，將以展示廳為主題，編寫深入介紹之導覽書籍，計劃發行深度導覽書籍，提供觀眾選購。

### 七、強化環境綠美化工作，提供民眾休閒遊憩最佳去處

本館庭園面積廣達十九餘公頃，是高雄市中心難得的大塊綠地，經過本館委託專業建築師規劃設計及專業的維護，已成為高雄市民假日遊憩的新選擇；未來將不斷加強綠化及環境整理工作，並配合本館科技主題進行規劃，除保持庭園內四季花團錦簇，讓高雄的春天從科工館出發外，並計劃開闢成為全國最大的科技公園。在各級民意代表及里長們的爭取，促成高雄市政府與本館合作將九如路及平等路口人行道美化為「科技光廊」，提供優質生活環境。

## 八、注重行銷，結合社區及企業，共同推展終身學習及推廣社會教育

利用多元宣傳管道加強本館行銷，並積極參與有助於提升本館知名度之行銷活動。提高知名度與本市市民互動外，亦將持續宣傳引動外縣市之民眾至本館參觀。

本館配合節慶於館內及戶外庭園辦理活動，提高參觀人潮，突破傳統視博物館為純學術殿堂之呆板印象，讓“科技與人文結合”，並且讓本館成為大家的博物館。結合臨近社區及開展與民間優良企業之合作關係，希望能藉由彼等對博物館之認同與支持，使博物館獲得人力與經費的支援，讓終身學習的觀念推廣到社會，並能達到更理想的效果。

## 九、持續進行觀眾研究

觀眾是博物館的生命，如何了解觀眾需求，建立觀眾導向服務，有賴系統性的調查與研究。本館將持續進行觀眾行為之觀察研究，以及觀眾滿意度調查，確實掌握觀眾需求，不斷提高顧客滿意度。

## 十、展品更新與臨展規劃

本館常設展示廳於民國 87 年 11 月全部完成開放後，已陸續開始進行展示更新，並持續進行臨展的規劃，以提供更新的科技資訊。

## 十一、結合學術資源、擴大導覽服務範圍

邀集南部大專院校教授擔任本館展示廳諮詢顧問，建立本館專業諮詢智庫制度，提供本館展示規劃與更新上專業領域之建言，並協助本館錄製專題節目，作為本館學術領域上的諮詢後盾。

另建請諮詢顧問推薦旗下博碩士研究生到館協助導覽服務工作，增進學生與社會的互動，並提升本館導覽服務人力與素質。

# 伍、其他您更應該知道的事項

## 觀眾注意事項

- 一、每逢星期一、除夕、年初一固定休館(星期一為國定假日或補假日，照常開放)，其餘停止開放時間則另行公告。
- 二、本館開放時間，自上午 9 時至下午 5 時。展示廳售票時間自上午 8 時 45 分至下午 4 時。大銀幕電影院放映及售票時間則公告於售票亭上。
- 三、凡符合優待票及免費條件者，敬請出示有關證件，未攜帶證件者一律購買全票入場。
- 四、請勿攜帶寵物、危險物品進入本館。
- 五、為表現典雅之國民風範，進入本館請服裝整齊，勿赤膊或穿著汗衫、拖鞋。
- 六、為維護觀賞品質，90 公分以下之兒童，除親子場外，不得進入大銀幕電影院。
- 七、請勿在大銀幕電影院、多媒體世界放映中進出及攝影。
- 八、本館全面禁煙。
- 九、請勿在展示廳、大銀幕電影院或多媒體世界內飲食、高聲談笑、隨地吐痰、亂拋紙屑等，以免妨礙他人參觀權益。
- 十、請勿在餐廳及指定餐飲區以外之地區進食。
- 十一、購買展示廳門票觀眾，可至服務台於手上加蓋戳記，當日憑此戳記可免費再進入本館展示廳。
- 十二、本館備有敬老版參觀指引，若有需要，請向服務台洽詢。
- 十三、本館已為進館參觀民眾投保公共意外險，唯仍請隨時注意自身安全。
- 十四、年滿 65 歲以上之長者、榮民、退休軍公教人員、身心障礙人士、教師、導遊(觀光局核發)、榮譽志工、因公撫恤公教人員之遺族(上述人士憑證)、學齡前兒童，可免費進入本館展示廳。
- 十五、本館志工憑證，可免費參觀展示廳。

## 國立科學工藝博物館大銀幕電影院個人預約辦法

※開演前 7 日至開演前 1 日開始接受預約，每人每通電話限預約 4 張，額滿為止。（當日不受理預約）

### ※預約專線電話

- 一、電腦語音預約電話(二線)：(07) 3804202~3 (24 小時服務)
- 二、人工預約電話(四線)：(07) 3800089 轉 6700、6701、6702、6703  
(請儘量以電腦語音預約)。

### ※電話預約時間：

週二~週五 09：00~12：00，13：30~16：00；週休二日及國定例假日暨補假日停止辦理人工電話預約作業。

### ※注意事項：

- 一、開演半小時以前至預約領票窗口領票，逾時棄權。
- 二、個人取票時，須提供生日(年、月、日)或電腦代號以作為領票識別之用。
- 三、觀眾請提前 10 分鐘進場。
- 四、電腦語音預約者，欲取消者請以語音系統取消訂票。
- 五、免費票及優待票領票時，請出示相關證件。
- 六、為維護觀賞品質，未滿 90 公分兒童不得進入電影院。
- 七、假日第 8 場、第 9 場為「親子場」，90 公分以下兒童可購票入場。
- 八、平常日第 1 場及第 4 場有團體預約才會播映。

## 大銀幕電影院票價表

種類及適用範圍	2D(廣角電影)	3D(立體電影)
全票(一般觀眾)	100 元 80 元(假日第一場)	150 元 120 元(假日第一場)
優待票(持有金卡、科遊卡、工博通)	70 元	100 元
優待票(持有學習通)	50 元	70 元
一般團體(付費人數需達 20 人以上)	70 元	100 元
學生團體(付費人數需達 20 人以上)	50 元	70 元
免費—請憑證至售票窗口換票	年滿 65 歲以上長者、持身心障礙手冊人士 導遊(觀光局核發)	
<p>注意事項</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 平常日第 1 場及第 4 場由團體預約彈性放映。</li> <li>2. 假日第 8 場為「親子場」，開放 90 公分以下兒童可購票入場，其餘場次均不得入場。</li> <li>3. 放映前 10 分鐘開始進場，電影開演後，觀眾仍可購票進場，惟電影結束後，必須清場離開。</li> <li>4. 持工博館金卡、科遊卡購票，每場次限購 4 張優待票。 持學習通、工博通購票，每場次限購 1 張優待票。</li> </ol>		

## 展示廳票價表

種類及適用範圍	票價
全票(一般觀眾)	100 元
優待票(持有學生證或軍警證)	70 元
一般團體(付費人數需達 20 人以上)	70 元
學生團體(付費人數需達 20 人以上)	50 元
科遊卡(每張卡可使用 10 人次)	400 元
學習通(半年內不限次數 一年內不限次數)	100 元 200 元
工博通(半年內不限次數 一年內不限次數)	200 元 300 元
國外觀光客出示護照	50 元
<p>免費：年滿 65 歲以上長者、持身心障礙手冊人士、退休軍公教人員、榮民、 教師、榮譽志工、導遊(觀光局核發)、因公撫卹公教人員之遺族----- 以上憑證進入 學齡前兒童 每星期二上午 9 時至 10 時 售票時間：08：45~16：00</p>	

# 國立科學工藝博物館科遊卡實施要點

94年3月23日第九次主管會報審議通過

## 一、目的：

- (一)鼓勵家庭成員共同參與，增加親子間情感交流。
- (二)提倡正當休閒活動，營造美滿祥和社會。
- (三)建立博物館擁護群，提昇國民生活文化品質。
- (四)落實行銷推廣工作，提高民眾使用博物館頻率。

## 二、對象：家庭成員

## 三、使用期間：

- (一)展示廳(不含收費特展)：無期限，但受使用次數之限制
- (二)電影院：自購買日起優惠2年

## 四、申請辦法：

- (一)受理地點：各售票窗口
- (二)費用：可使用10人次之儲值卡，每張售價400元

## 五、使用規定：

- (一)持卡進入本館常設展示廳，每入館1人次，則加蓋印章1次。
- (二)科遊卡遺失者不補發。
- (三)團體不得使用。
- (四)未攜帶儲值卡者，以一般觀眾視之，不能享有優惠待遇。
- (五)憑卡進入展示廳後，若須外出時，請至服務台於手上加蓋印章，可由公務門多次進出。

## 六、使用優惠：

- (一)憑卡預約或現場購買大銀幕電影院入場券，可享每場次限購4張優待票。
- (二)憑卡至文教服務區或禮品中心購物，可享9折優惠。

## 七、本要點提經主管會報通過後實施，修正時亦同。



## 國立科學工藝博物館「學習通、工博通」申請說明

- 一、對象：學習通--各級學校學生、工博通--一般民眾。
- 二、使用期間：半年期或一年期。
- 三、使用優惠：本人憑證於有效期限內，可享以下優惠：
  - (一)無限次進入本館常設展示廳。
  - (二)可購買本館大銀幕電影院，每場次優待票一張：  
學習通：2D—50 元、3D—70 元 工博通：2D—70 元、3D—100 元
  - (三)禮品中心或文教服務區購物，可享九折優惠。

●如欲獲得本館最新活動訊息，請訂閱免費電子報。

本館網址：[www.nstm.gov.tw](http://www.nstm.gov.tw)

- 四、申辦費用：「學習通」半年期每張 100 元、一年期每張 200 元。  
「工博通」半年期每張 200 元、一年期每張 300 元。  
(按：目前本館展示廳入場券，全票每張 100 元、學生票每張 70 元)

### 五、申辦手續：

- (一)個人：
  1. 填寫「本館學習通申請表」、「本館工博通申請表」。
  2. 最近 1 吋正面照片 1 張。〔勿用生活照〕
  3. 申辦費用。
  4. 提出學生證或身份證明，於本館開放時間(週二至週日)至各售票處供驗，隨到隨辦。
- (二)團體：
  1. 以學校或機關名義造冊，郵寄或親至本館各售票處送件辦理。
  2. 造冊名單中學生每人 1 吋照片一張，背面書寫姓名。
  3. 申辦費用，以郵寄或送件時現金、刷卡或匯款(請檢附匯款證明，另匯款手續費及回郵掛號郵資自付)方式繳付。
  4. 本館於收件後儘速辦理交件。
  5. 地址：高雄市三民區九如一路 720 號 4 樓公共服務組收並註明申請**工博通/學習通**

### 六、使用規定：

- (一)本票證限本人使用，若經發現非本人使用，本館有權收回並不得再申辦。
- (二)未攜帶「學習通」、「工博通」或損壞無法辨識者，不得享有各卡之各項優惠待遇。
- (三)「學習通」、「工博通」遺失補發工本費 50 元。
- (四)不含收費之特展。

### 七：受理方式：

- (一)親自到本館各售票口辦理。
- (二)匯款：匯入建華商業銀行三民分行，匯款金額=總申辦費+回郵掛號郵資(申請人自付匯款手續費及回郵掛號郵資)  
戶名：國立科學工藝博物館，帳號：017-001-0000094-1
- (三)電話查詢時間：  
週二~週五：上午 09：00~12：00 下午 13：30~16：00  
受理電話：0800800236、0800800239 傳真：(07) 3879275

## 觀眾意見處理

### 壹、作業內容

為了解觀眾對館內各項業務之反應，本館提供觀眾意見反應管道，供觀眾填寫意見或建議，經處理及定期統計觀眾反應之意見，了解觀眾對本館之滿意度，以期作為各項缺失改善之依據及未來各項館務推動之參考，本館訂定「國立科學工藝博物館觀眾反映（建議）事項管理要點」執行之。

觀眾反應管道主要有：

- 一、觀眾服務卡
- 二、觀眾意見電子信箱
- 三、首長信箱
- 四、網頁民意論壇
- 五、電話
- 六、現場反應

觀眾服務卡則放置於服務台及展示廳入口，觀眾如有意見或疑問，可自行填寫並投入全館各服務台之觀眾意見箱。觀眾意見電子信箱、首長信箱、網頁民意論壇等則設置於本館首頁上，網址為 [www.nstm.gov.tw](http://www.nstm.gov.tw)，可供民眾上網表達意見。

### 貳、作業程序

工作人員每日定時收取觀眾服務卡及觀眾意見電子信箱、首長信箱、網頁民意論壇等郵件，並將觀眾反應內容以電子表單會簽相關組室主管簽收，並指派人員處理及回覆。回覆方式則依觀眾要求，分別採電話、郵寄或電子郵件的方式，於3天內答覆填寫觀眾。本館並將所有觀眾反應意見答覆內容資料登載於網頁上供民眾查詢，並整理經常詢問問題FAQ掛於網頁上供民眾查詢。

處理完畢之觀眾意見，工作人員將觀眾反應之意見依相關業務分類、整理及統計，以了解觀眾對各組、室工作項目之滿意及不滿意程度。

每月彙整問題內容呈館長及各主管瞭解情形，並提報於主管會報中追蹤處理。最後完成處理之觀眾服務卡，則依組別分類建檔。

觀眾意見處理流程

填寫——▶ 電子表單處理——▶ 回覆 ——▶ 分類統計——▶ 提報  
——▶ 主管會報討論 存檔

### 參、執行方式

- 一、每日上、下午定時收取觀眾服務卡及觀眾意見電子信箱、首長信箱、網頁民意論壇等郵件，彙入本館觀眾意見電子表單中處理。
- 二、每日針對已答覆之觀眾服務卡及網頁電子郵件，依觀眾要求採電話、郵寄或電子郵件的方式回覆。
- 三、每月將觀眾反應之意見依相關業務分類、整理及統計，呈館長及各主管瞭解情形，並提報於主管會報中追蹤處理及管考。最後完成處理之觀眾服務卡，則依組別分類建檔。
- 四、針對同一問題，有 5 次以上曾表達過相似意見之項目，彙整問題內容呈館長及各主管瞭解情形及追蹤處理及管考。

肆、詳細內容依國立科學工藝博物館觀眾反映（建議）事項管理要點辦理

國立科學工藝博物館場地管理及提供使用作業要點

94.6.23 館秘字第 0940002290 號函

- 一、國立科學工藝博物館(以下簡稱本館)為有效利用本館場地，特訂定本要點。
- 二、本館得於營運許可下，提供場地供國內外公私立機構團體或個人(以下簡稱申請單位)舉辦活動。依本館規費收費標準第三條，茲將本館可提供使用之戶外場地、南館、臨時展示廳、及北館活動空間等之收費金額如下：

(一)戶外場地

空間名稱	北館追風廣場 2595 m <sup>2</sup>	南館前廣場 2750 m <sup>2</sup>	北館劇院廣場 1160 m <sup>2</sup>	南館中庭 1983 m <sup>2</sup>
每日使用時段	1.08:00-12:00 2.13:00-17:00 3.18:00-22:00	1.08:00-12:00 2.13:00-17:00 3.18:00-22:00	1.08:00-12:00 2.13:00-17:00 3.18:00-22:00	1.08:00-12:00 2.13:00-17:00 3.18:00-22:00
每時段場地費	1,500 元 2,500 元 3,500 元	1,500 元 2,500 元 3,500 元	1,500 元 2,500 元 3,500 元	1,500 元 2,500 元 3,10,000 元
每場次保證金	10,000 元	10,000 元	10,000 元	10,000 元
預演或佈置費每場次	3,000 元	3,000 元	3,000 元	3,000 元
備註	1. 使用本館電源 2 元/度，如遇變動時得隨時修訂之。 2. 場地限制重型車輛進入，佈置或預演前請洽本館相關人員。			

(二)南館

空間名稱	演講廳 S112	中型研討室 S107,S205, S206, S207	會議室 S106	階梯教室 S103	研習教室 教材教具室 S203,204	
每日使用 時 段	1.08:00-12:00 2.13:00-17:00 3.18:00-22:00	1.08:00-12:00 2.13:00-17:00 3.18:00-22:00	1.08:00-12:00 2.13:00-17:00 3.18:00-22:00	1.08:00-12:00 2.13:00-17:00 3.18:00-22:00	1.08:00-12:00 2.13:00-17:00 3.18:00-22:00	
每 時 段 地 費	1.10,000 元 2.10,000 元 3.11,000 元	1.2,000 元 2.2,000 元 3.2,500 元	1.2,000 元 2.2,000 元 3.2,500 元	1.4,000 元 2.4,000 元 3.4,500 元	1.3,000 元 2.3,000 元 3.3,600 元	
每 時 段 水 電 費	5,000 元	1,500 元	1,500 元	2,000 元	2,000 元	
每 場 次 保 證 金	10,000 元	5,000 元	5,000 元	5,000 元	5,000 元	
預演 或佈 置	用 電	1,000 元	300 元	300 元	500 元	500 元
	空 調	1,500 元	500 元	500 元	500 元	500 元
	清 潔	1,000 元	500 元	500 元	500 元	500 元
備 註	<p>1. 凡活動逾時在 1 個小時以內，加收場地及水電一半費用，超過 1 個小時則加收一個時段費用，如下場次場地有申請單位使用者，則不予延長使用。</p> <p>2. 預演及會場佈置依實際使用時段收費，如前段場地有申請單位使用，則不准預演及佈置。</p> <p>3. 政府機關、教育機構及政府立案之公益文教團體使用場地費及水電費八折優待，如一年使用逾 100 場次，且於使用前一次付清使用費者，再予以八折優待。</p> <p>4. 其他申請單位一年使用逾 100 場次，且於使用前一次付清使用費者，予以八折優待。</p> <p>5. 與本館訂有策略聯盟或與本館業務及營運有直接關連者，使用場地費及水電費五折優待。</p> <p>6. 用餐時間若需使用其他場地(演講廳除外)用餐，在場地許可情形下，每餐收取水電及清潔費 1,000 元。</p> <p>7. 演講廳可容納 341 人、中型研討室可容納 80 人、會議室可容納 30 人、階梯教室可容納 110 人及研習教室可容納 100 人。</p> <p>8. 演講廳並備有同步翻譯間，每場次 10,000 元，以及無線接收器 300 只，每只每場次 200 元。</p>					

(三)臨時展示廳

空間名稱	第一臨時展示廳	第二臨時展示廳	第三臨時展示廳	第四臨時展示廳	工藝展示區	宇宙之星
電費	每度 2 元	每度 2 元	每度 2 元	每度 2 元	每度 2 元	每度 2 元
空調費	576 元 (8 小時)	576 元 (8 小時)	576 元 (8 小時)	200 元 (8 小時)	372 元 (8 小時)	372 元 (8 小時)
恆溫恆濕空調	無設備	720 元 (8 小時)	720 元 (8 小時)	無設備	無設備	無設備
每日使用時段	依本館作息時間					
場地費	每平方公尺每日 10 元計。					
每廳每次保證金	20,000 元					
備註	<p>1.場地費依使用面積及時間計算。</p> <p>2.如經本館核定具有特別教育意義之展示，得專案處理。</p> <p>3.簽約時需繳清保證金，正式展出前應繳清全部費用。惟租期超過 3 個月以上者，第 4 個月起得按月繳納。</p> <p>4.第一臨時展示廳計 938 平方公尺、第二臨時展示廳 689 平方公尺、第三臨時展示廳 725 平方公尺、第四臨時展示廳 356 平方公尺、工藝展示區面積 300 平方公尺、以及宇宙之星 652 平方公尺。</p> <p>5. 臨時展示廳場地使用至少以一個臨時展示廳為單位，每日展示時間應依本館規定，但經本館專案核准者不在此限，如需佈展施工務必遵守『本館館區施工作業規定』。</p> <p>6. 所列空調費用為每開館日以 8 小時計算，如星期一照常開館，或要求 24 小時開啟者，則依比例收取。</p> <p>7. 其他展示廳如有提供使用者，收費比照臨展廳標準辦理。</p>					

(四)北館活動空間

空間名稱	行政區地下一樓簡報室 AB103	一樓三角大廳
每日使用時段	1.08:00-12:00 2.13:00-17:00 3.18:00-22:00	----- ----- 18:00-22:00
每時段場地費	5,000 元 5,000 元 5,000 元	----- ----- 100,000 元
每場次保證金	5,000 元	10,000 元
備註	<p>1.北館三角大廳僅接受夜間使用。</p> <p>2.凡活動逾時在 1 個小時以內，加收場地費一半費用，超過 1 個小時則加收一個時段費用。</p> <p>3.政府機關、教育機構及政府立案之公益文教團體使用場地費及水電費八折優待，與本館訂有策略聯盟或與本館業務及營運有直接關連者，使用場地費及水電費五折優待。</p> <p>4.行政區地下一樓簡報室可容納 125 人。</p>	

三、使用單位所使用本館之場地如因本館臨時有特殊使用需要，得通知原申請單位改期或解約，並無息退還原繳費用，申請單位不得異議

四、各機關、團體、公司、法人、各級學校等，凡欲使用本館場地舉辦各項活動，申請單位依下列程序辦理場地預約，預約後應在上班日 7 天內辦妥申請及繳費，未在期限內辦妥者，該項預約自動取消。

(一)於上班時間(星期一至星期五，上午 8 時 30 分至 12 時 30 分，下午 1 時 30 分至 5 時 30 分)以電話 3800089-8604 洽詢預約。

(二)從本館網頁([www.nstm.gov.tw/](http://www.nstm.gov.tw/))下載申請表，或至本館秘書室索取，依式填妥並加蓋印章後，以傳真 07-3868971、郵寄(高雄市 807 三民區九如一路 720 號)或親自送達，並請另以電話確認。申請臨時展示廳及北館公共展示空間者，請另附詳細展示企劃書，俾供本館審查，審查時間自收到申請書及企劃書後 15 日內完成，不受 7 天取消預約的限制。

(三)核准後依下列之一方式繳費：

1. 親至本館秘書室出納以現金、各金融機構簽發的即期

本票、郵政滙票等繳納。

2. 電匯場地租用費用至本館國庫帳戶:台灣銀行大昌分行、戶名:國立科學工藝博物館、帳號:116-036-030026，將電滙單傳真至本館秘書室，傳真機號碼 07-3868971。

#### 五、場地費退費規定:

- (一)因不可抗力、或本館臨時需要等因素，所繳的費用無息全數退還。
- (二)於場地使用前一個月以前辦理取消或延期者，所繳的費用無息全數退還。
- (三)於場地使用前一個月至二星期間，辦理取消或延期者，扣保證金 25%。
- (四)於場地使用前二星期至一星期間，辦理取消或延期者，扣保證金 50%。
- (五)於場地使用前一星期內，辦理取消或延期者，所繳的保證金不予退還。

六、申請單位因故需變更計畫者，應於活動前提出申請，並經本館核准，變更以一次為限，未事先申請者，本館將依第五點及第七點第十款規定辦理。

#### 七、申請單位應遵守下列事項：

- (一)各申請單位對於公園內之花草樹木、環境整潔及各項設施與公共秩序，請妥為維護，如有毀損應負修復或賠償之責，活動結束後應負責場地之整潔。
- (二)申請單位如需公告、宣傳標語(幟)及啟用燈光、音響空調等設備者，應經本館同意不得擅自張貼、懸掛或啟用。活動之請帖、海報、宣傳簡介或其他資料，其內容須經本館審查後，由申請單位自費印製。
- (三)活動期間之秩序維持、安全維護等，申請單位應自行負責。
- (四)室外會議、演說或其他聚眾活動，如依據集會遊行法必須向警察分局申請許可者，請於預約戶外場地時，同時向本館申請同意文件。
- (五)活動之設備、運輸、意外保險均由申請單位自行負責。
- (六)本館各室內場地(不含臨時展示廳)提供現有的視聽設備，其他由申請單位自行準備。
- (七)申請單位須舉辦開幕、茶會、剪綵儀式請事先與本館協調辦理(臨時展示廳不得辦理茶會及雞尾酒會等)活動結束後，相關設施應立即運離本館，本館不負保管責任，如未即時移除者，視同廢棄，本館有權作任何處理，處理所須



費用及任何衍生之損害，均應由申請單位全部負責。

- (八) 活動結束後將場地恢復原狀，經本館檢查通過後，無息退還保證金，若有損毀或清潔未盡完善至者得自其中扣繳，清潔費及各項修復費用由申請單位自行負擔，若由本館召商處理，不足者，申請單位同意無條件補繳。
  - (九) 申請單位如需發售門票應依規定納稅，除販售門票外，不得有其他未經本館核准之營利性商業行為。
  - (十) 活動內容有下列情事之一者，不同意申請使用，已核准者立即停止其使用：
    - (1) 違背政府法令及政策。
    - (2) 擺設宴席及現場烹調。
    - (3) 與申請內容或計劃不符、更改活動性質、內容及裝置者。
    - (4) 轉其他單位使用。
    - (5) 有嚴重損害各場地設備之虞。
    - (6) 其他經本館認為不宜借用之活動。
- 八、凡與本館各組室業務有直接相關之使用或合作辦理時，應經由本館各相關組室簽會說明，奉首長核可後辦理，唯戶外場地得依規定繳交水電費、保證金等相關費用。贊助廠商之商品、廣告、文宣及旗幟，須在本館指定地點特定範圍內擺置。
- 九、本管理要點相關經費收支依預算法、會計法等相關規定辦理。
- 十、本管理要點未盡事宜，悉依政府法令及本館其他相關規定辦理。