

高雄市旅行商業同業公會 (函)

公會地址：(801)高雄市前金區市中一路167號5樓
電話：(07)241-3881

受文者：全體會員旅行社

速別：最速件

密等及解密條件：普通

發文日期：中華民國104年11月25日

發文字號：高市旅行(104)良字第054號

主旨：檢附「國立故宮博物院團體導覽解說服務管理要點」(含總說明、對照表)及常見問題Q&A各1份，敬請查照。

說明：

1. 依據交通部觀光局104年11月11日觀業字第1040924141號函轉國立故宮博物院104年11月4日台博教字第10400121451號函辦理。
2. 國立故宮博物院已訂定「國立故宮博物院團體導覽解說服務管理要點」，其中有關解說培訓部份自104年11月4日生效外，餘自107年1月1日起實施，詳細內容請參閱附件。

理事長 **吳盈良**

國立故宮博物院團體導覽解說服務管理要點

- 一、國立故宮博物院（以下簡稱本院）為提升展場內團體解說及參觀服務品質，特訂定本要點。
- 二、進入本院參觀之各類團體有導覽解說需求者，應租用語音導覽器，透過子母機系統播放語音內容或由解說員擔任解說服務；如有其他特殊需求者，得提出申請。
預約參觀本院之團體，應事先洽定解說員並於預約時提出解說員名單。
- 三、解說員應具備下列條件：
 - （一）持交通部核發之有效導遊執業證。
 - （二）完成並通過本院培訓。
- 四、解說員培訓課程包括基礎科目及專業科目，培訓時數至少十八小時，本院並得辦理各科目考核。
- 五、參加本院解說員培訓者，應提出申請並檢附導遊執業證、繳納保證金，依排程報到受訓。
取消培訓，至遲於開課前七日提出申請，逾期申請或未依排程參加培訓，除有特殊理由，將依課程時數扣減保證金。
全部培訓課程結束後，保證金無息退還。
- 六、解說員應依本院通知，參與相關課程進修回訓，每年回訓時數不得少於三小時。
未依前項規定進修回訓者，得參加本院其他課程抵免之。
當年度未完成回訓課程者，次年度不得續任解說員。
- 七、解說員應遵守本院展場參觀須知規定，並對違規團員進行勸導及通報，違者記點並得連續記點至改善為止。
- 八、解說員違規情節重大，不配合本院展場管理人員指示者，除勒令離館外，並記點五點。
- 九、展場解說之稽查、違規紀錄，由本院展場管理人員執行之；解說員應配合辦理。
前項違規紀錄由本院教育展資處或其委託之單位登錄處理。
- 十、解說員於本院執行解說服務時，應於胸前明顯處佩掛解說證。
- 十一、解說員有下列情形之一，本院得立即終止其解說員資格，廢止並收回解說證：
 - （一）出借解說證供他人使用。
 - （二）使用他人解說證。
 - （三）年度違規記點達五點。
 - （四）其他足以影響本院參觀品質並經本院審議停止其解說資格者。經廢止解說證者，半年內不得申請參加培訓課程。
- 十二、連續三年未執行解說服務者，應依第四點規定，重行參加培訓課程。
- 十三、解說證滅失、遺失或毀損致不堪使用者，得申請補發。
- 十四、解說證每年換發一次。
解說證之請領及補（換）發，本院得酌收工本費。
- 十五、解說員連續二年未有違規記點且團體導覽服務績效卓著，本院得向交通部觀光局推薦為優良導遊。



國立故宮博物院團體導覽解說服務管理要點總說明

本院典藏質量兼備之華夏文物，於博物館界具有重要地位，亦深受國內外旅客喜愛。近年來到訪旅客眾多，透過旅行業者組團入院參訪者亦大幅成長，由於各該導遊於本院導覽解說能力良窳有間，且所帶團體是否遵守本院展場參觀規定，在在影響參觀品質。是以提升與確保展場內解說員之導覽解說能力，確為廣大消費者衷心之期盼，亦為本院努力之目標。

為此，本院多次與交通部觀光局研商有關執行導覽解說之課題，並獲該局支持，認為本院可自行辦理導覽解說員訓練，將鼓勵現職導遊人員積極參與本院之教育訓練課程，以取得導覽解說資格。再者，解說員須遵守本院展場參觀須知規定，違反規定者以記點處罰，違規情節重大，本院得立即停止其解說資格。

上開團體導覽解說服務管理要點之訂定，確有助於提升本院展場內解說服務及參觀品質。為明確其旨，爰擬具「國立故宮博物院團體導覽解說服務管理要點」以為規範。本要點計十五點，其要旨如次：

- 一、訂定目的。(第一點)
- 二、團體聽取導覽解說之方式。(第二點)
- 三、解說員應具備條件。(第三點)
- 四、完成一定時數之培訓課程。(第四點)
- 五、解說員回訓進修。(第六點)
- 七、解說員違規記點處罰。(第七點、第八點)
- 八、解說服務資格之停止。(第十一點)
- 九、推薦服務優良者。(第十五點)

國立故宮博物院團體導覽解說服務管理要點對照表

規 定	說 明
一、國立故宮博物院（以下簡稱本院）為提升展場內團體解說及參觀服務品質，特訂定本要點。	本要點訂定目的。
二、進入本院參觀之各類團體有導覽解說需求者，應租用語音導覽器，透過子母機系統播放語音內容或由解說員擔任解說服務；如有其他特殊需求者，得提出申請。 預約參觀本院之團體，應事先洽定解說員並於預約時提出解說員名單。	一、明定團體於本院參觀時聽取導覽解說之方式，包括透過子母機系統播放導覽解說內容或由解說專人擔任。 二、團體預約參觀時，若採用專人解說，需同時提出解說員名單，方可辦理預約。本院可先行查詢解說員是否符合資格。
三、解說員應具備下列條件： （一）持交通部核發之有效導遊執業證。 （二）完成並通過本院培訓。	明定本院解說員資格。
四、解說員培訓課程包括基礎科目及專業科目，培訓時數至少十八小時，本院並得辦理各科目考核。	一、明定解說員培訓時數。 二、為提升培訓成效，本院得辦理各科目之培訓考核。
五、參加本院解說員培訓者，應提出申請並檢附導遊執業證、繳納保證金，依排程報到受訓。 取消培訓，至遲於開課前七日提出申請，逾期申請或未依排程參加培訓，除有特殊理由，將依課程時數扣減保證金。 全部培訓課程結束後，保證金無息退還。	為防止已報名者無故缺席，浪費學習資源，參加培訓者需繳納保證金。
六、解說員應依本院通知，參與相關課程進修回訓，每年回訓時數不得少於三小時。 未依前項規定進修回訓者，得參加本院其他課程抵免之。 當年度未完成回訓課程者，次年度不得續任解說員。	本院定期舉辦相關課程，解說員應依本院通知回院進修。
七、解說員應遵守本院展場參觀須知規定，並對違規團員進行勸導及通報，違者記點並得連續記點至改善為止。	為提升本院參觀服務品質，解說員應遵守本院展場參觀須知規定，並約束團員遵守規定。
八、解說員違規情節重大，不配合本院展場管理人員指示者，除勒令離館外，並記點五點。	明定解說員違規情節重大之處理方式。

規 定	說 明
<p>九、展場解說之稽查、違規紀錄，由本院展場管理人員執行之；解說員應配合辦理。</p> <p>前項違規紀錄由本院教育展資處或其委託之單位登錄處理。</p>	<p>本院展場管理人員負責展場安全及參觀秩序，本院賦予其現場開單記點權力。</p>
<p>十、解說員於本院執行解說服務時，應於胸前明顯處佩掛解說證。</p>	<p>解說員需佩掛解說證，以茲辨識。</p>
<p>十一、解說員有下列情形之一，本院得立即終止其解說員資格，廢止並收回解說證：</p> <p>(一) 出借解說證供他人使用。</p> <p>(二) 使用他人解說證。</p> <p>(三) 年度違規記點達五點。</p> <p>(四) 其他足以影響本院參觀品質並經本院審議停止其解說資格者。</p> <p>經廢止解說證者，半年內不得申請參加培訓課程。</p>	<p>明定各種停止解說服務資格之情形。</p> <p>被廢止解說證者半年內無法擔任解說員，半年後需再完成培訓始得擔任解說員。</p>
<p>十二、連續三年未執行解說服務者，應依第四點規定，重行參加培訓課程。</p>	<p>連續三年未執行解說服務者，應重行參加培訓課程，以加強解說能力。</p>
<p>十三、解說證減失、遺失或毀損致不堪使用者，得申請補發。</p>	<p>訂有解說證補發機制。</p>
<p>十四、解說證每年換發一次。</p> <p>解說證之請領及補(換)發，本院得酌收工本費。</p>	<p>為識別解說證之有效性，本院解說證每年換發一次。</p>
<p>十五、解說員連續二年未有違規記點且團體導覽服務績效卓著，本院得向交通部觀光局推薦為優良導遊。</p>	<p>來院服務優良之導遊，本院將依「優良觀光產業及其從業人員表揚辦法」主動推薦。</p>



國立故宮博物院團體導覽解說服務常見問題

Q&A

Q1：實施解說認證有什麼好處？無解說證者怎麼辦？

A：

- 一、本院實施解說認證，不是要取代導遊導覽解說，係為提升導遊在本院導覽解說品質。亦不影響導遊帶團來院。
- 二、未具有解說證之導遊只是無法執行文物導覽解說，仍可帶團進入展廳，解說服務可採用語音機代之。
- 三、本院期望全體來院導遊均能於二年內完成培訓課程並通過簡易考核。107年1月1日起具解說證者始可在展場內作解說服務。主要目的係為提升導遊在本院導覽解說品質。

Q2：解說培訓課程對象為何？可否擴大辦理？

A：

- 一、培訓對象為持交通部核發之有效導遊執業證者。
- 二、初期本院目前只針對具導遊執業證者加以培訓。

Q3：參加導遊培訓課程需要付費嗎？

A：

- 一、具導遊執業證者且會帶團參觀本院之導遊，參加本院辦理之導遊培訓課程全部免費，只於開課前收取保證金，依執行辦法完成課程後即無息退還。
- 二、保證金收取用意係為防止已報名者無故缺席，浪費學習資源。課程報名將有彈性取消時間，以利參與者安排。

Q4：課程將如何執行？何時公告？是否會有彈性選課方案？

A：

- 一、本培訓課程本院乃委請英商安天視聽股份有限公司台灣分公司辦理，有關上課及報名等消息將公布於本院網站。
- 二、以上將於本（104）年底公布。
- 三、選課將提供彈性方案，且亦有部分課程可於線上修習，以利報名者安排時間。

Q5：學校教師、國內旅遊團體（未委請旅行社辦理）、家庭成員團體等特殊需求者仍可提出解說申請。

A：學校教師、國內旅遊團體（未委請旅行社辦理）、家庭成員團體、本院志工利用非勤值時間等特殊需求者仍可提出解說申請，需填具申請單並驗證。

Q6：解說證是永久有效嗎？

A：為便於展場內識別解說證之有效性，解說證每年換發一次，酌收工本費。

Q7：本院實施解說認證合於法規規定。



A：交通部觀光局 103 年 1 月 24 日函示：本院可自行辦理導覽解說人員訓練與認證。該局亦將鼓勵現職導遊人員積極參與本院之教育訓練課程，以取得導覽執照。

Q8：民國 107 年 1 月 1 日後，未持解說證之導遊，如何於院內帶團解說？

A：可租借個人語音導覽機串連團體語音導覽設備，播放文物導覽內容進行院內導覽。