

國立海洋科技博物館

公共服務範圍行動不便者服務原則

1140806 館務會議通過

- 一、依據教育部 102 年 5 月 20 日臺教社(三)字第 1020073690K 號函辦理。
- 二、為服務行動不便者，便利其利用本館各項資源及無障礙服務設施，參酌教育部「部屬國立社教館所行動不便者服務建議」，特擬訂本服務原則。
- 三、本原則服務對象係指至館參觀之行動不便或其他特殊情形需服務人員協助之人士。
- 四、為便利行動不便者進出，本館設置各項無障礙設施及設備，包括：室內外無障礙通道、無障礙停車位、無障礙廁所、無障礙樓梯、無障礙升降機、無障礙觀眾席、服務鈴及代步輪椅、電動輪椅充電設備等。
- 五、本館定期檢視館內行動不便者動線、各項無障礙設施、設備及標示是否完善，如發現損壞立即修繕。
- 六、各館場人員接聽到服務鈴聲時（設於空橋、無障礙廁所），應立即回應，了解行動不便者需求，提供協助或通報總服務台指派專人協助。
 - (一) 無障礙廁所服務鈴聲通報：由各館場服務台指派人員協助。
 - (二) 空橋無障礙鈴聲通報：由主題館辦公室人員指派專人協助。
- 七、出入口人員遇行動不便者入館時，應主動協助，了解需求，並通報總服務台，指派專人協助利用無障礙設施，或指引行進動線及通報欲利用之地點人員提供協助；離館時，由各場館內服務人員視需要提供離館路線引導。
 - (一) 由於台鐵海科館站月台與列車間未設有固定斜坡板，由瑞芳站通知(或旅客事先來電)，有行動不便旅客搭乘台鐵時通報保全協助。
 - (二) 由保全人員前往海科館站月台架設斜坡板，完成上下車與入館引導，離館動線如需搭乘台鐵，亦通報保全支援。
- 八、本館定期辦理服務人員教育訓練，就行動不便者服務流程及服務態度列入訓練課程，確保服務人員執行能力，並定期於館務會議（報）中檢討。
- 九、本館網站應符合政府無障礙規範及取得標章，並設置「無障礙服務專區」，提供相關服務訊息、標示無障礙設施項目之導覽圖，俾利行動不便者查詢利用。
- 十、本館展示作品介紹說明板及卡片字體應配合視角及距離做最適當處

置，宣導摺頁儘量讓低視能及高齡者方便閱讀。

十一、 本服務原則經館務會議核定後實施，如有未盡事宜，得隨時修正之。

[附件]

本服務原則條文權責組室分工說明如下表：

對應條文	項目說明(簡述)	權責組別
四	各項無障礙設施及設備設置	工務機電組
五	各項無障礙設施及設備檢修	工務機電組
六	接聽服務鈴聲回應及派員協助。	經管組：主題館、區域探索館、海洋劇場、空橋 展教組：教育中心 研典組：典藏館 產學組：潮境智能海洋館 工務組：各電梯內緊急服務
七	各館場出入口協助、無障礙設施使用協助及路線引導。	同上，依各組分工辦理。
	台鐵海科館站月台上下車與入館引導。	工務機電組
八	定期辦理服務人員教育訓練	秘書室
九	網站符合無障礙規範及設置「無障礙服務專區」	經營管理組
十	本館展示說明板、宣導摺頁儘量讓低視能及高齡者方便閱讀。	各組