

高雄市立社會教育館演藝廳志工勤務分配暨執勤須知

一、 志工執勤通則規定：

- (一) 每場活動配置 10~12 名志工(視活動性質不同、人數增減)，執勤配置如附圖(一)。
- (二) 穿著演藝廳專用背心於觀眾進場前 10 分鐘至大廳服務台簽到就定位，散場後配合音控室同仁指示簽退(觀眾進場時間原則為演出前 30 分鐘)。
- (三) 由 3 號 志工擔任班長接受音控室同仁指揮，統籌調度各執勤點志工就定位；遇有爭議，通知音控室同仁及警衛處理。
- (四) 1--4 號志工開演後勿離開大廳值勤位置(但 3 號班長得不定時巡視會場)；5-12 號志工開演後於場內執行管制工作(備有志工座位席)，勿任意走動影響觀賞。
- (五) 散場後 5-12 號 志工主動巡檢觀眾席(一樓 5-10 號志工、二樓 11、12 號志工)有無設備損壞或污損，並記錄回報本館同仁複檢。
- (六) 以執行本館管制工作為主，除有特別交代外，不接受表演單位指揮。

二、各執勤點規定：

(一) 大廳志工 1、2 號 勤務：

1. 開啟演藝廳入口玻璃門、將雨傘架(套)及置物櫃整理就緒。
2. 禁止觀眾嚼食檳榔、口香糖，吸菸，攜帶寵物、花束、飲水(含礦泉水)、食物等進場。如有特殊生理需求(如年紀太大、服藥等)例外准予飲水。
3. 勸導觀眾勿穿汗衫拖鞋進場。(汗衫嚴格禁止、拖鞋勸導為主)。
4. 觀眾背包提袋，不予檢查，以目視確認管制品。
5. 除兒童節目外，4 歲或 100 公分以下禁止進入。以年齡為判斷，身高僅供參考，不得以身高為管制依據例如坐嬰兒車、抱在手上的嬰幼兒，明顯不足四歲禁止進入。如果身高明顯太矮，有未滿 4 歲可能，再詢問家長，必要時請其出示健保卡。
6. 除本館或合辦經通知者外，不負責收、驗票。
7. 指引觀眾將禁止攜入之物品置放於置物櫃內，若有民眾對於置放物主動提出需標籤紙註記時，應予協助(演藝廳備有標籤紙)。
8. 散場時往外開啟入口玻璃門，並整理大廳環境。
9. 寄放物品如未帶走，具價值者交由本館音控人員代為繳交登記，其餘

由清潔人員清除丟棄。

(二) 大廳志工 3、4 號勤務：

1. 協助執行入口管制及散場後觀眾席巡檢工作。
2. 除本館活動或合辦經通知者外，不負責發放節目單或文宣。
3. 指引觀眾進場（單號區、雙號區、二樓）。
4. 原則先指引觀眾至一樓入座，客滿時再指引上二樓。

(三) 場內志工 5~12 號(5~10 號一樓;11、12 號二樓)勤務：(本館自辦講座配置 5~8 號一樓、9~10 號二樓)

1. 開啟觀眾席隔音門

- (1)5 號志工：負責第一及第五排單號隔音門。
- (2)6 號志工：負責第一排雙號隔音門，並確認無障礙坡道側門未上鎖。
- (3)7 號志工：負責第十一排單號隔音門。
- (4)8 號志工：負責第五、十一排雙號隔音門。
- (5)9、10 號志工：負責第十七排單、雙號隔音門。

2. 指引觀眾入場就座：

- (1)6 號志工值勤點為雙號側第一排隔音門外，除引導大廳進入民眾由第一道隔音門進入場內外，重點勤務為協助行動不便者(坐輪椅)由無障礙坡道入口進出。
- (2)5、7-10 號志工均於場內引導。

3. 開演及中場休息完畢時，關閉觀眾席隔音門。
4. 執行場內秩序維護、禁止觀眾進入舞台。
5. 禁止飲食（含礦泉水）之管制。
6. 『執行禁止照相、錄影、錄音等規定：除主辦單位於舞台上明確宣布同意或不同意照相、錄影音，否則均以演出前之「演藝廳注意事項」播音內容為執勤依據。執勤時輕聲提醒或規勸即可，切勿與民眾衝突。』
7. 中場休息及散場時，開啟觀眾席隔音門(節目全部結束才可開門，“安可時勿開門”)。
8. 演出中發現觀眾飲食者應立即制止，保溫杯、瓶裝水請當事人旋緊收妥，散場後再飲用。
9. 活動結束，協助巡檢觀眾席是否有遺留物品或污損場地。
10. 座位：5 號志工→ 5 排 37 號；6 號志工→ 1 排 28 號
7 號志工→11 排 41 號；8 號志工→11 排 40 號

9 號志工→17 排 43 號；10 號志工→17 排 42 號

二樓 11 號志工→9 排 21 號；12 號志工→9 排 20 號

三、演藝廳志工值勤規範：

（一）志工離退時間：

志工於表定值勤時間內執勤完畢，原則上要統一離退。若勤務超過表定時間但未散場，已完成勤務另有事須離開之志工，班長可彈性斟酌狀況，同意其先行離開。

（二）貴重的保溫瓶及嬰兒車管制作法：

請民眾收妥保溫瓶並放入包包，聲明場內禁止飲用，請遵守場域規範，若無大型包包，請志工開啟志工專用儲物櫃(A1-A4)保管。嬰兒車置放於演藝廳大廳兩側，以不影響民眾入場動線為原則。

（三）民眾穿拖鞋、帶水強行入場，志工答覆及執勤方式：

若有民眾抗議規定過嚴，請委婉告知民眾，全國各大劇場皆訂定禁止穿拖鞋(拖鞋認定標準如告示牌：有鞋跟或者有後鞋帶的，都不認定為拖鞋)、飲水之規定。穿拖鞋者，勸導下次至各劇場勿穿拖鞋後仍放行進場。飲水原則禁止攜入，但有特殊生理需求(如年紀太大、服藥等)例外允許。

（四）值勤標準不一請包容改進，勿相互指謫。

志工執勤各司其職，切勿互相指謫執行不力，例如於場內發現民眾飲水，立即勸阻即可，勿再指謫為何大門管制不確實，讓觀眾攜水進入，造成彼此衝突。

（五）志工值勤位置以排班表標記位置為排定之值勤點。

志工如有更換值勤位置需求，應先徵求欲更換位置之志工同意並告知班長後再互換。若對方無更動意願，仍請依排班表載明位置值勤。

（六）演藝廳排班表上志工報到時間維持觀眾進場前 10 分鐘規定。

報到時間係經本館仔細估算志工到場預備就勤前置所需時間後訂出 10 分鐘之緩衝(特殊場次-如相聲瓦舍請依活動排班表定時間到勤)，不予更動原規定，請依表定時間準時報到。

（七）主辦單位有提供餐盒時，不用領餐盒的志工，仍應準時到班。

教育局主辦之音樂比賽、舞蹈比賽等賽事，因體恤志工早到值勤，活動前即請本館調查餐點數量供餐。為利主辦單位在用餐時間至活動開始時段能視活動需要彈性運用，仍請夥伴們依活動表排定時間到勤，不可晚到。

（八）演藝廳值勤時應穿著的服裝及鞋子。

原則以淺色有領襯衫，深色長褲或窄裙為宜(牛仔褲及圓領衫不宜)，並搭配深色鞋，請勿穿著涼鞋或布鞋。

- (九) 活動結束散場時，民眾拍照..等因素聚集不散時，志工請委婉勸離。

遇上述情形，請班長帶領現場志工一起清場，委婉告知民眾及租借團體『活動已結束，請儘速離場，俾便場地整理！』，如主辦單位或觀眾不予理會，請通知本館音控室人員處理。

- (十) 本館未提供增高墊予孩童使用，請委婉告知民眾。

礙於經費及個人衛生問題，本館未提供增高墊供民眾借用，若有民眾詢問可婉轉告知因涉及清潔衛生問題，請自備為宜。

- (十一) 志工攜帶包包前來值勤，請勿背在身上值勤。

請依規定置放於志工專用置物櫃內，如需隨身攜帶，以可放進背心內尺寸大小的小包包為主。

- (十二) 活動結束後民眾尚未離場時，值勤志工請勿脫掉背心。

請志工們謹記執勤中均須穿著背心，民眾未離場則勤務即未結束所有志工勿脫背心，並儘快執行清場勤務。

- (十三) 表演單位於志工尚未值勤時由後舞台帶水進入觀眾席，志工應執行禁止飲用。

此類活動，場地出借協調會議時，場地組即已告知演出單位場地相關規定。現場志工若發現演出者帶水入觀眾席，請立即執行禁止飲用行為。若演出團體已在二樓就坐，可請帶隊人員將演出者飲用水集中於二樓大廳靠窗處。並請於勤務結束後，反應館方，以便告誡租借者違規事宜，並列爾後評估租借與否之參考。

- (十四) 中場休息，為管制重點時間，須加強巡視取締民眾飲水。

中場休息時段為場內執勤之重要時段，為維護場地清潔，請志工於中場休息時加強勸導民眾場內禁止飲水，如有需要可至場外飲用。志工如廁及喝水需求，請於中場休息後，演出開始再至外場用水及如廁。

- (十五) 中場休息離開演藝廳，再次進入時，志工須蓋手章或檢查票根，依據主辦單位規定辦理，原則不蓋手章。

民眾中場休息後再進場之驗證，以主辦單位規定之模式協助檢驗，本館不統一規定。惟若發現可疑民眾可要求檢查票根。手上蓋章因涉及接觸民眾身體，目前尚不施行。

- (十六) 志工執勤時間，現階段不採用刷卡方式紀錄。

由於經費關係現階段實施恐有困難，且志工勤務為自願性服務，宜尊重

自主管理，落實志願服務之精神。

(十七) 依表定時間準時到勤，以維服務品質。

值勤當天如臨時有事不克前來，請事先電話通知班長，如超過表定時間 20 分鐘到勤，請班長協助於簽到表上註記以利管理參考。

(十八) 民眾交談、講電話、走路聲、手機聽音樂…等干擾到他人，請勸導(但以不影響其他民眾之音量、行為為之)，若屢勸不聽，請班長處理，勸阻不聽請班長立即依規定處置(請本館音控室同仁出面執行)。參加活動人數超過座位數時，主辦單位要求開放走道供民眾就座時請值勤夥伴們務必管制走道僅能坐一側，保持走道暢通。

(十九) 為免阻礙逃生動線，大廳除因活動控場需要供民眾暫時就坐等候進場之臨時處置外，均不得於大廳排放椅子供民眾觀賞整場活動。

(廿) 勤務如超過 22:00，請班長至音控室找本館音控人員電話提醒保全暫勿關閉園區往停車場路燈。

(廿一) 演出團體工作人員違規(含外包音控人員控制台在場內，控台上有飲料)，仍須勸導，如勸導不聽，為免衝突影響演出，請立即告知本館音控室同仁處理。

(廿二) 志工執勤時間、方式、餐食等，如有臨時變更或狀況，務必告知研推組做最後確認(使用 line 通知可以，但務必再確認)，並統一由研推組連繫所有相關人員。

(廿三) 二樓座席尚未開放，一樓女廁大排長龍，請引導民眾使用二樓廁所。

(廿四) 主辦單位如有發送紀念品(摸彩券)，請志工勿自行或請班長向主辦單位人員索取(由主辦單位主動贈送者例外)。

(廿五) 5-6 號志工，節目開始時要記得關最前面(第一排單雙號)兩扇門，並留意前台，勿讓民眾隨意上舞台。

(廿六) 請二樓 11-12 號志工，留意坐第一排的民眾勿靠在欄杆上以免發生危險。

(廿七) 演藝廳大廳志工專用椅使用完畢，請班長及志工們協力歸位。

(廿八) 志工執勤時請勿與民眾交談與勤務無關之話語。

(廿九) 全場內隔音門全程不得上鎖，以免影響逃生，請內場值勤志工留意。

(卅) 活動臨時開放二樓時，請班長或執勤志工務必先於民眾到達二樓開妥電燈，以維安全。

(卅一) 1-4 號志工，於觀眾進場後、活動結束前空檔，可取用志工專用座椅就坐執勤。惟座椅擺放位置，須能監控入口狀況及場內動線，並以左右

各 2 為宜(如配置圖)。

四、大廳管理注意事項(參閱大廳置物櫃配置圖)

(一)各項物品存放位置:

1. 民眾飲料、物品視現場動線放置於 A、B 櫃，志工物品置放於 A 櫃之 A1、A2、A3、A4(鑰匙放在音控室內，由當班志工班長使用管制)，志工背心置放於 G 櫃。
2. 3 座雨傘架及 6 張志工用折疊椅放在 D 櫃，輪椅放在音控室右門空間處。
3. 注意大廳禁止使用鐵椅，以免磨損磁磚。
4. 雨傘桶及清潔用具置於 E 櫃內，不銹鋼雨傘架置於 A 櫃旁，雨傘套在 B4 櫃內。

(二)注意事項:

1. 如演出活動只需開一扇門時，原則由中間門進出，亦可依演出單位需要開啟其他扇門。觀眾進場一律往內開；散場往外開。
2. 每場活動先由本館音控人員開啟大廳門鎖，志工要進入如尚未打開門鎖，可至期刊室請值班人員電話聯絡本館音控人員開門。
3. 進場時門開啟，演出時關閉不上鎖，散場時全部開。
4. 雨天時，觀眾進場前請志工於階梯下方(中庭)適當位置放置雨傘桶，同時放置雨傘套架給需用民眾取用雨傘套，待套好雨傘後始可上階梯進入大廳。
5. 花籃、花束、花架一律置於入口階梯外，花束可放於水桶內。
6. 如有嬰兒車，可暫寄放於大廳左右兩側，以不阻礙通行為原則。
7. 導盲犬准予進入，導盲犬外觀判別方式:著紅色背心、或配有導盲鞍;若無以上二者其一，委婉的請飼主出示相關證件，以利辨別。(如附圖)
8. 二樓皆為女性廁所，二樓若有男性觀眾詢問洗手間，請指引至一樓右側。
9. 『行動不便者(坐輪椅)觀賞演出，請班長指派 1 名大廳執勤志工帶位，引導由園區至雙號側無障礙坡道側門進入觀眾席。沿途並請告知無障礙廁所位置，提供更友善的服務。』

大廳置物櫃配置圖

女廁

服務台

男廁

一樓單號區入口走道

一樓雙號區入口走道

G

E

F

H

單號 上二樓

(大廳志工休息時段位置)

C

D

A

B

我的位置

A 櫃正面圖

民眾置物層櫃

志
A
1

志
A

志
A3

志
A

北

南

中庭