

國立臺灣大學 校園導覽業務

■ 簡介：

校園導覽活動原由本校校園導覽解說社發起，2007 年起由本室訪客中心接手，藉由導覽解說校園，服務國內外公務訪賓、各界學子、以及社區民眾，除了傳遞校園文化，並期推廣臺大校園友善形象。

■ 辦理事項：

一、導覽活動安排

- (一) 線上登記：訪客需於 2 週前至訪客中心網站，就導覽員足夠之時間於線上導覽系統登記參訪資訊，包含申請單位名稱與屬性、參訪時間、人數、語言、起迄點、聯絡方式、行程需求。
- (二) 手動登記：原則上要求訪客於 2 週前告知方可安排導覽，假如在 2 週之內緊急以電話詢問，且欲參訪時段之排班導覽員尚未因無導覽申請而安排其他活動故同意帶導覽時，則為訪客安排；如該時段導覽員因無導覽申請而安排其他活動，則無法回應緊急申請，僅提供行程建議由訪客自行參觀校園。
- (三) 審核登記：檢視訪客申請資料是否符合參訪須知，溝通確認行程需求，通過始安排導覽人力。
- (四) 安排導覽：將排班導覽員排入該登記場次，請導覽員規劃路線並主動聯繫訪客討論。如訪客年紀較大或行動不便，5 人以內可安排自動車導覽服務。
- (五) 參訪行政作業：(1) 如訪客搭乘大型遊覽車前來，可請訪客提供車號，於一週前為訪客向事務組申請大學廣場暫停。(2) 如訪客欲參觀室內館，由導覽員確認路線規劃後向該館登記。(3) 如訪客欲參觀或與特定單位或系所交流，由訪客自行洽詢。
- (六) 現場接待：導覽員於訪客中心簽到後，著制服背心及導覽證至訪客指定起始地點帶領。如為特別交流之對象，則由訪客中心派員到場拍照。
- (七) 意見回饋：請訪客填寫問卷或口頭反應意見，整理統計。請導覽員於簽退時填寫導覽情形，或至訪客中心部落格和 PTT 撰寫文章，並由訪客中心或服務課助教協助特殊狀況。

二、導覽資源管理

- (一) 登記系統：系統由動態語法寫成，24 小時線上供訪客及導覽員使用，導覽員一人一帳號，可存取個人導覽記錄。系統並保留導覽資料供訪客中心統計分析。
- (二) 導覽人力：包含校內服務課同學及招募之一般社會人士為志工。
- (三) 導覽設備：(1) 6 人座導覽自動車 1 台，停於舟山路華南銀行旁地下室 (2) 志工背心 50 件 (3) 導覽旗子 (4) 導覽牛仔帽 (5) 地圖及導覽摺頁

■ 校園導覽 SOP :

