

國立清華大學作業程序說明表

項目編號	114-30
項目名稱	美術館參訪業務作業
承辦單位	藝術文化總中心宏亮美術館
作業程序說明	一、前期規劃階段（提前 2 - 4 週啟動） （一）接獲參訪申請或主動邀約 1. 建立線上參訪申請單或邀請函，確認主辦單位／窗口。 2. 初步蒐集來訪目的、來賓背景、預計人數、偏好語言等。 3. 若為參訪申請，需先取得主管同意，確認是否涉及政治、商業或學術機密性。 （二）成立接待小組並指派窗口 1. 指定專責人負責對接溝通與行程整合。 2. 將參訪時間建立在美術館共用行事曆上。 3. 若訪賓有停車需求，需於活動日三天前填寫「國立清華大學各單位貴賓車位保留申請表」，向駐警隊提出申請。 （三）行程規劃與人員配置 1. 依據參訪目的安排導覽重點與參訪範圍。 2. 規劃交通動線和茶敘安排等。 3. 評估是否需安排導覽人員（中／英文）、準備簡報或紀念品。 4. 行程表經主管審核後發送給來賓。 5. 預定場地與設備，安排攝影紀錄與活動支援人員。 （四）行前簡報或彩排 1. 提前 1-2 天召開內部會議，說明各人員分工、注意事項與服裝樣式。 2. 根據活動性質，安排現場彩排動線與流程，預演時間掌控。 二、執行當日 （一）現場接待與紀錄 1. 設置報到桌，提供相關活動資料，例如：名牌與簡介資料包等。 2. 指定人員於入口迎接與動線引導。 3. 攝影人員進行活動紀錄。 （二）導覽與交流 1. 導覽人員需熟悉展覽內容與應對術語。

2. 如有簡報，應準備紙本與數位版本備援。

3. 記錄互動重點、來賓提問與回饋。

(三)即時風險應變

1. 如遇貴賓遲到、臨時更動人數、敏感提問，應保持彈性並即時回報主管因應。

三、後續追蹤階段（於參訪後一周內完成）

(一)行程記錄與回報

1. 整理行程照片、紀錄表與來賓回饋報告。

2. 提報主管並存檔歸檔備查。

(二)致謝與後續聯繫

1. 發送感謝函或電子郵件，附上活動合影或延伸閱讀訊息。

2. 若為潛在合作對象，建立追蹤清單。

(三)資料封存與權限管理

1. 貴賓名單與參訪紀錄應分類保存，涉及個資應加密處理。

2. 若是辦理活動相關保險資料，不得外流或未經授權轉用他次活動。

四、重要經驗與風險注意事項

(一)重要經驗

1. 提早啟動接待規劃可降低臨時應變壓力。

2. 統一窗口負責溝通可降低訊息落差。

3. 辦理活動需要行前彩排與流程確認。

4. 避免行程過長或過密，保留彈性緩衝。

(二)注意風險事項

1. 資料安全與個資風險

(1)禁止未授權存取或使用來賓名單。

(2)需遵守個人資料保護法，避免不當外洩。

2. 臨時變動風險

(1)建立應變方案，如貴賓遲到／增加人數／取消行程。

3. 溝通誤差風險

(1)所有行程應留書面紀錄並取得確認。

4. 場地配置失當風險

(1)應預先確認空間容量與備用方案。

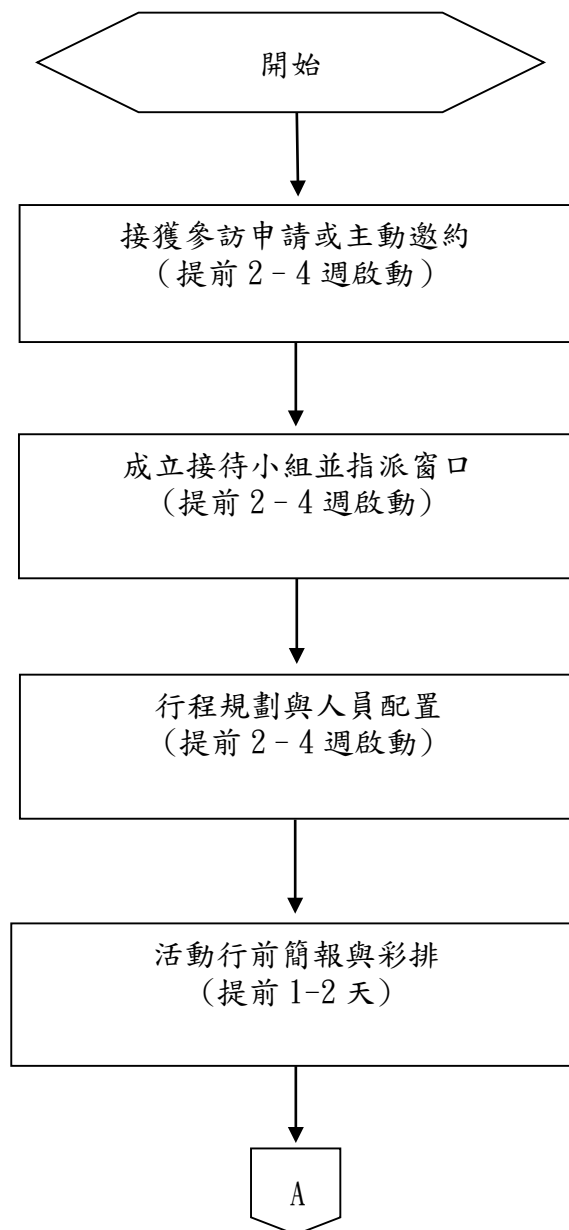
※列明詳細步驟、作業時程、重要經驗及注意事項等

控制重點 【預定完成日期】 【可量化標示】	一、 個資與參訪紀錄歸檔、限權保存。 (一)預定完成日期:活動後一周內。 (二)可量化標示:檔案分類保存。 ※列明不可遺漏之程序、步驟或應予特別重視之作業或法令規定等重要環節並敘明
法令依據	一、訪客資料依「個人資料保護法」規定辦理。
使用表單	一、 線上參訪申請單 二、 「國立清華大學各單位貴賓車位保留申請表」 三、 行程規劃表 四、 報到簽到表 五、 感謝信範本

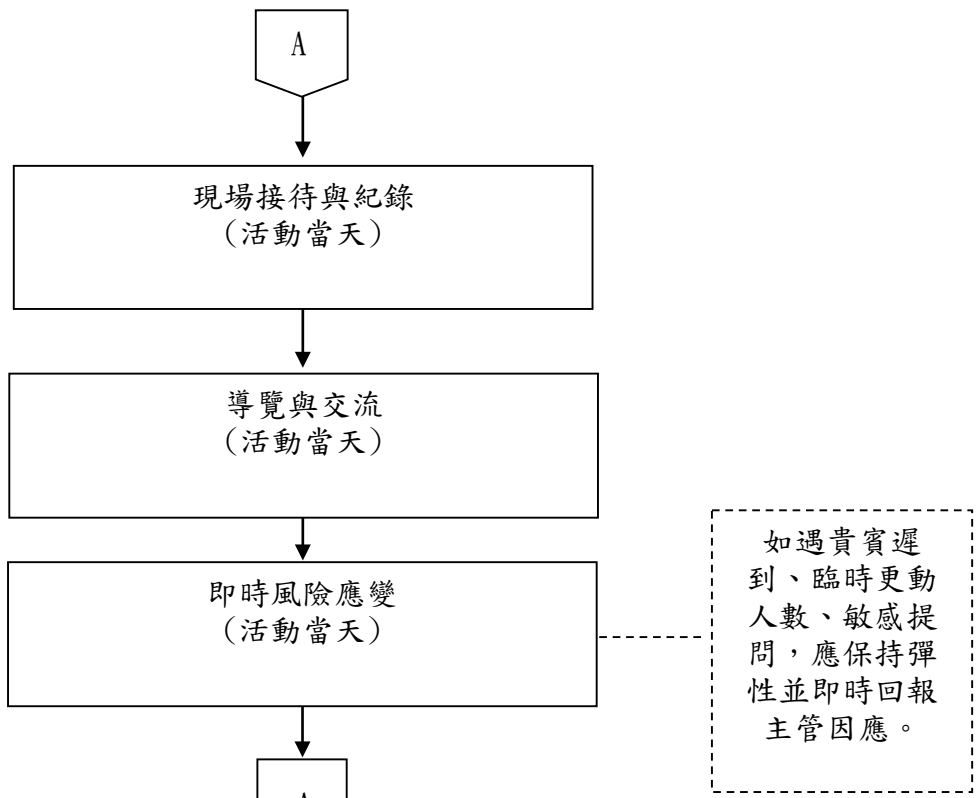
國立清華大學作業流程圖
美術館參訪業務作業

114-30

一、前期規劃階段



二、執行當日



三、後續追蹤階段

