

義務導賞員服務指引

帶領導賞團前：

1. 義務導賞員將於每月月中收到天文台有關下月全方位遊開團資料的電郵，義務導賞員須填寫自己可帶團的日期，並回覆電郵，以便台方作出安排。
2. 義務導賞員將於每月月底收到台方發出的服務更表，列明參觀團體名稱(如適用)及服務日期。
3. 如義務導賞員在服務更表發出後，發現因事未能如期出席，須盡快通知台方以作安排。
4. 義務導賞員須在其負責的「天文台全方位遊」時段開始前最少 30 分鐘(即下午二時正或之前)到達尖沙咀天文台總部準備。
5. 如義務導賞員在服務當日因交通擠塞或其他原因未能準時到達天文台，須盡快通知同日服務的義務導賞員，並盡快趕往天文台。
6. 如有兩團同時進行，兩團的導賞員應在出發前協議參觀行程，並保持聯繫 (Walkie Talkie)，以免混亂。
7. 穿著整潔的天文台 T 恤或風褸，及配帶導賞員証。
8. 義務導賞員到達後應檢查當日所參觀的地方，並開啓電燈及投影機等。
9. 導賞當天所需的物資會預早放在百週年紀念大樓會議廳內，當中包括：
 - 擴音器
 - 參加者名單 / 團體名稱
 - 活動意見調查問卷
 - 派發給參加者的紀念品

當參觀者到達時：

1. 查核參加者的確認電郵/信件，並在參加者名單上記錄出席情況及實際出席人數。

導賞期間：

1. 應面帶笑容，表現輕鬆。
2. 全程投入地向參觀者表達你對各項參觀項目的熱誠和興趣。
3. 導賞前作出充足準備，當遇上不懂之問題時要誠實，同時表現自信。有需要時可於活動完結後向天文台同事查詢，並回覆提問者。
4. 運用音量、語調、速度和聲線的變化來加強演講技巧。
5. 透過眼神接觸和提問，與參觀人士作互動交流。
6. 留意參加者的需要和反應，並為活動流程(如參觀時間)作出適當調整。
7. 活動完結時，答謝參加者抽空出席活動。

8. 如在導賞過程中遇上任何特別情況（如有人受傷、物品損毀等），請即與當值天文台職員/保安聯絡，電話 **2926 8286**。如情況緊急，應即致電 **999** 求助，然後通知當值天文台職員/保安。

導賞團完結時：

1. 派發紀念品給參觀者作留念。
2. 派發活動意見調查問卷供參觀者填寫。
3. 當完成所有導賞工作後，緊記把會議廳、展覽廳及歷史室的電燈關掉。
4. 當離開天文台時，請通知前門的管理員。
5. 由其中一位義務導賞員把收回的活動意見調查問卷帶回家中，將問卷資料輸入至所提供的 **Excel** 範本，然後把完成的報告電郵至台方。

其他注意事項：

1. 如參觀當日中午十二時至下午四時三十分期間，三號或以上的熱帶氣旋警告信號或任何暴雨警告生效，當日參觀自動取消或中止。