

臺南市政府文化局噶吧哖事件紀念園區志工隊服勤管理準則

109.12.07修訂

- 一、 **成立宗旨：**為擴大文化參與層面，滿足民眾參與文化服務需求，善用社會人力資源，充實文化觀光服務陣容，強化藝文服務品質，增進文化歷史推廣功能。
- 二、 **工作理念：**遵守志工倫理（註1），服務人群，回饋社會。遵守本園區服勤管理準則。
- 三、 **組織結構：**
 - （一）設**隊長**1人，另遴選**副隊長**1人、**導覽組組長**1人、**行政組組長**1人、**活動組正副組長**各1人，皆1任2年。
 - （二）每任任期結束前，於年終志工大會中由志工隊成員投票選舉下一任隊長（隊長無法執行隊長職務時，即召開志工臨時會議，議決改選或由副隊長接任）。
 - （三）各幹部職務如下：
 1. **隊長：**綜理志工隊事務。
 2. **副隊長：**協助隊長綜理志工隊事務。
 3. **導覽組組長：**協助導覽志工管理、協助安排團體預約導覽及假日定時導覽人力輪值、協助規劃導覽組年度培訓事宜等相關業務。
 4. **行政組組長：**志工每月排班、年度時數統計等相關業務。
 5. **活動組組長：**協助辦理志工大會事宜、辦理志工觀摩參訪活動、年度聚餐、協助園區重大活動人力安排。
 6. **活動組副組長：**協助組長辦理相關業務。
 - （四）**會議：**
 1. **志工大會：**由全體隊員參加，原則每年舉辦1-2次，進行表決年度志工觀摩活動、年度聚餐或年度隊務總檢討等事宜，並每兩年進行隊長改選。
 2. **臨時會議：**依隊務執勤服務情況，得隨時召開。
 3. **幹部會議：**每年度召開1-2次幹部會議，於每次志工大會前召開。另視實際需求，得隨時召開。
- 四、 **甄選與訓練：**
 - （一）**甄選：**甄選名額視隊務及缺額而定
 1. **對象：**以具備藝文興趣之退休人士、上班族、社會青年、相關科系大專院校學生等，能常態值班者優先。
 2. **程序：**
 - (1) 招募。
 - (2) 學經歷書面文件審核。
 - (3) 面談：由園區代表及志工隊幹部進行面談，以了解應甄者動機、態度、談吐、儀表、見解為主。
 - (4) 公告錄取。
 - （二）**訓練：**面試合格者，一律須參加職前訓練，否則不予錄用。

1. **職前講習**：課程包括環境認識、服務理念、服勤準則、志工角色功能、環境介紹等。
2. **見習**：由資深志工引導新進人員。
3. 見習志工於見習期滿，正式入隊後發予聘書、制服及志工證。

五、授證：

- (一) **條件**：新進人員，須經職前講習與見習，見習3個月內達24小時以上期滿，並經評量合格，同時修習完成志工基礎訓練及特殊訓練者。如見習期間出席時數未達80%者，或服務態度不佳者，得即停止聘用，惟有特殊情況者，依據臨時會議結論審核。
- (二) **授證**：新進人員合於授證條件者，授與聘書或公文，正式聘用。
- (三) **聘期**：聘約原則定為一年一聘制。
- (四) **續聘**：聘約期滿，表現優良者，一律予以續聘，惟出勤差或服務態度不佳者，不續聘。

六、獎勵辦法：

- (一) 辦理志工隊觀摩參訪活動，觀摩各縣市文化館舍或與志工服務團隊交流。
- (二) 本局志工購買本局出版品，與本局職員同享員工價8折優惠。
- (三) 文化志工若是遇有婚喪喜慶，文化局方面應至少致以輓聯、喜幛以表重視文化局志工隊員，若是收到訃聞、喜帖應當將訊息傳達至隊長轉於文化局知悉。此項適用於本人及一等親。
- (四) 辦理獎勵制度：表現優良之志工發予獎狀或相關獎勵品。

七、服務規則：

- (一) 為使服務志工於服勤時有所依循，以發揮高度效益，特訂定志工隊服勤管理準則。
- (二) 值勤人員服裝應端莊大方；勿穿拖鞋、短褲，態度應親和有禮，值勤時穿著志工背心，並佩帶識別證，以利民眾尋求協助。
- (三) 在不影響本身正職職業，且遵守交通安全規則之前提下，請盡量配合執勤班表時刻準時報到，每次執勤時應詳知該展演主題及相關事宜，並熟悉展場各項物品，以提供最佳服務。
- (四) 值勤人員應確實於簽到冊上簽到，服勤時間結束前須將各項物品歸位完整交接，並簽退。
- (五) 志工執勤內容：
 1. 走動式服務、展場引導、秩序維護。
 2. 會場展演簡易說明。
 3. 預約導覽解說。
 4. 協助志工隊聯絡、文書、活動、培訓等事宜。
 5. 協助檢視環境清潔、設備是否異常。
 6. 其他志工相關事宜之推展。
- (六) 不遲到早退，若有遲到、早退簽到（退）時應依實際值班時數計算。
- (七) 如無法前來執勤，得事先自行請代理人代班，若無代理人，應自行至園區請假或電話聯繫。
- (八) 每年執勤時數應不低於48小時（特殊因素除外，但需按程序請

假)。補班請多利用假日或先向館方人員確認時間，以免造成值班人數過多之情事。值勤時數採每月公告，請自行核對，如有疑問請立即向園區反映。

(九) 每班值勤時數以3小時為原則(上午班09:00-12:00、下午班13:00-16:00)

(十) 館方訊息發佈以三項管道告知，並應至少以一項管道確認。

1. LINE志工群組(以此為主要聯繫或公告管道)

2. 手機電話或住宅電話(緊急或必要情形方才使用)

3. 志工簽到表旁之公告事項(閱畢請務必簽名)

(十一) 值勤時，請勿於展館內大聲喧嘩及飲食。請勿向志工夥伴、遊客等推銷任何物品、保險、直銷、宗教、政治。

(十二) 凡有違法犯紀、行為不良、怠忽職守及任何損害臺南市政府形象等情事，由志工隊議決後，呈報園區即予停止聘用。

八、考核評鑑：

(一) 請假：

1. 如因故無法出席執勤，務必告知園區人員，不可無故缺席，若無故缺席一年達4次以上，則隔年不續聘。

2. 請長假務必按程序請假，俾利掌握出勤狀態。請長假超過四個月時，視同暫時離隊；請長假超過六個月時，視同除名離隊。(病假或其他特殊事由不在此限)

(二) 遲到早退：臨時有事致晚到或早退者，請告知園區人員。

(三) 年度考核評鑑標準：審查志工之續聘與否

1. 年度最低服務時數須達48小時以上。

2. 一年出席至少2次以上重大隊務活動(含志工大會、特展研習、觀摩活動、歲末聚餐等)。

3. 平時值班狀況。

九、離隊標準：凡具下列情形之一者，應予暫停或解除志工職務：

(一) 連續請假長達4個月以上者，應申請暫時離隊；6個月以上者，即視為解除志工職務。

(二) 年度服勤未達最低服務時數又未能在期限內補足者。

(三) 違反志工服務準則，影響志工團隊運作及整體活動，配合意願不佳履勸不聽或情節嚴重者。

(四) 因個人因素無法服務者，應主動提出，俾利辦理離隊手續。

(五) 以上內容，館方得召開志工幹部會議，依據決議辦理。

凡暫停職務日起，應主動交回志工證。俟暫停職務原因消失或暫停職務期滿者，得向本單位申請歸隊，經審核合格始得復職。

十、其他：本準則如有未盡事宜，得按規定增修訂之。

※註1：志願服務倫理

2001年4月24日內政部發布一體遵行的志工倫理守則，共有十二條。

1. 我願誠心奉獻，持之以恆，不無疾而終。
2. 我願付出所餘，助人不足，不貪求名利。
3. 我願專心服務，實事求是，不享受特權。
4. 我願客觀超然，堅守立場，不感情用事。
5. 我願耐心建言，尊重意見，不越俎代庖。
6. 我願學習成長，汲取新知，不故步自封。
7. 我願忠心職守，認真負責，不敷衍應付。
8. 我願配合志願服務運用單位，遵守規則，不喧賓奪主。
9. 我願熱心待人，調和關係，不惹事生非。
10. 我願肯定自我，實現理想，不好高騖遠。
11. 我願尊重他人，維護隱私，不輕諾失信。
12. 我願珍惜資源，拒謀私利，不牽涉政治、宗教、商業行為。