

高雄市政府客家事務委員會志願服務人員管理須知

中華民國 102 年 4 月 10 日訂定

中華民國 104 年 11 月 11 日修訂

一、宗旨：

高雄市政府客家事務委員會（以下簡稱本會）為提升志願服務品質及強化志工組織功能，特訂定本須知。

二、志工任用：

本須知所稱志願服務人員（以下簡稱志工），係指每年定期或不定期招募甄選，經申請、面談及職前訓練 2 個月，通過考核後，發予本會「志工聘書」、「志工服務背心」及「識別証」，志願協助本會推動各項客家事務業務者。

（附件 1）

三、志工資格：

對客家事務有興趣，並能遵守值勤時間與本會相關規定者均可報名。

四、志願服務範疇：

（一）志願服務隊：依地域特性分 2 隊志願服務隊。

1. 第 1 志工隊：由本會綜合規劃組督導，分別派駐以下據點

服務地點	地址	服務時間
新客家文化園 區文物館	本市三民區同盟 二路 215 號	星期二至日：上午 9 時至 12 時 中午 12 時至下午 3 時 下午 2 時至 5 時
高雄市三民區 公所	本市三民區哈爾 濱街 215 號 4 樓	星期一至五：上午 9 時至 12 時 下午 2 時至 5 時
國立科學工藝 博物館	本市三民區九如 一路 720 號	星期二至日：上午 9 時至 12 時 下午 1 時 30 分至 4 時 30 分

2. 第 2 志工隊：由本會客家文化中心督導

服務地點	地址	服務時間
------	----	------

美濃客家文物館	本市美濃區民族路 49-3 號	星期二至日：上午 9 時至 12 時 下午 1 時 30 分至 4 時 30 分
---------	-----------------	---

(二) 志工服務內容：

1. 提供客語諮詢服務。
2. 提供文物館導覽服務；專業導覽志工須配合文物館機動調班。
3. 配合派駐單位之相關簡易服務工作。
4. 其他協助有關客家事務、法令宣導、活動推廣等業務服務。

五、志工職責：

(一) 志工值勤：

1. 值勤應依組別每週至少 1 班，由各組組長負責排班，班次排定後，勿隨意異動，必要時，得由各組組長或本會管理人員依實際需求調配。(附件 2)
2. 值勤班次有因地制宜者，經本會認可後實施。
3. 應準時服勤，並穿著本會「志工服務背心」及配戴「識別証」，不遲到早退，不著拖鞋，服裝儀容不整者，不宜值勤。
4. 應確實簽到退，並填寫工作紀錄表及登記服務人次，於次月 10 日前送本會彙整。(附件 3、4)

(二) 志工請假：

1. 因故無法值勤者，應事先請假或協請本會其他志工代班，並告知組長。(附件 5)
2. 因特殊事故須申請長假者，以 3 個月為限；超過 3 個月以上者，暫停服務並繳回「志工服務背心」及「識別証」；如須復職，請主動提出申請，經本會審核通過後，始可復職。(附件 6、7)

(三) 志工應參與本會所提供之各種訓練及活動，不得無故缺席，並列入年度考核：

1. 職前訓練：

- (1) 凡新進志工須接受職前訓練，為期 2 個月，訓練方式由本會請資深志工以實作方式輔導訓練，經輔導志工評鑑合格者，始得正式

任用，並頒發本會「志工服務背心」及「識別証」。(附件 8)

(2) 訓練期間遲到或早退 15 分鐘以上者，以曠班論，請假或曠班超過受訓時數四分之一者，予以退訓。

2. 在職訓練：為營造終身學習環境、滿足志工學習需求、增進志工專業知能、提升服務品質及熱忱，依業務需要安排不定期訓練，採導覽培訓、專題演講、座談會、團體訓練等方式進行。
3. 幹部會議：志工幹部針對業務需要辦理。
4. 志工大會：定期或依業務需求召開。
5. 年終檢討會：檢討志工服務年度執行成果等事宜。

上開訓練時數得登錄於志願服務記錄證中。

六、志工福利：

(一) 補助交通費：志工之出(值)勤得酌支交通補助費，以班次為單位，同一天於同一地點連續值勤 2 班次者，仍核發 1 次交通補助費，新任志工之職前訓練期間，亦同。

(二) 保險及因公傷病慰問金：志工任職期間，由本會投保志工團體意外事故保險。

(三) 志工獎勵：

1. 服務獎：於本會服務出(值)勤時數達 300 小時、500 小時、1000 小時及 3000 小時以上且服務成績優良者，各頒發獎狀(座)乙紙及獎品乙份，並於累計達到頒獎時數之次年擇期頒發。
2. 資深榮譽獎：在本會服務年資連續滿 5 年、10 年、15 年及 20 年者，各頒發獎狀乙紙及獎品乙份。
3. 特別獎：特殊或優良事蹟殊勩獎勵者，頒發獎狀乙紙。
4. 服務事蹟優良者，推薦參加各項表揚。

(四) 得參加本會辦理之各項聯誼活動。

七、志工解聘及續聘：

(一) 志工每年應接受考核一次，考核合格者，予以續聘，一年一聘。

(二) 志工有下列各款情形之一者，得予以解聘：

1. 品行不端、行為不檢、工作過失情節重大者。
2. 無故未提供服務連續超過 3 個月以上者。
3. 因個人因素，主動提出申請者。

(三) 志工有下列各款情形之一者，得不予續聘：

1. 全年出(值)勤，服務總時數無故未達 72 小時者，或未請假無故不到勤達 5 次以上者，本會得不予續聘，前述規定特殊專長志工得不適用。
2. 服務期間連續 2 年未參與任何本會提供之各種訓練及活動，惟有特殊因素者，不在此限。
3. 未於出(值)勤填寫工作紀錄表，經勸導 3 次無效者。
4. 年度考核表未達續任標準者。
5. 服務 2 年內未能參加志工基礎訓練、特殊訓練並領取志願服務手冊者。
6. 其他不適任本會工作者。

八、志工組織：本會志工隊下設各級幹部及其職責：

(一) 隊長：

1. 各分隊各設隊長 1 人，由本會指派或志工投票選舉產生。
2. 隊長承本會交付之任務，綜理隊務，並負責志工隊與本會之間各項事務的溝通協調。
3. 協助本會辦理事項如下：
 - (1) 定期辦理志工大會、志工訓練及年度年終檢討會。
 - (2) 規劃導覽志工招募、培訓任用事宜。
 - (3) 規劃辦理志工城鄉交流活動。
 - (4) 定期或依需求辦理幹部會議。

(二) 副隊長：必要時，設副隊長 1-2 人，輔佐隊長處理隊務及處理導覽業務，由隊長遴選，經本會同意後任用。

(三) 組長：

1. 本會派駐各據點為 1 小組，共 4 組(如下列)；各組置小組長 1 人，由本會指派或各組組員選舉產生。

組別	服務地點	地址
----	------	----

新客家文化園區	文物館組	本市三民區同盟二路 215 號
區公所組	高雄市三民區公所	本市三民區哈爾濱街 215 號 4 樓
科工館組	國立科學工藝博物館	本市三民區九如一路 720 號
美濃客家文物館組	美濃客家文物館	本市美濃區民族路 49-3 號

2. 協助本會辦理事項如下：

- (1) 負責志工值班：志工排班、視察出勤情形(遲到早退)、請假、協調調班及調整服務位置。
- (2) 協助聯絡導覽志工之排班、調度人力。
- (3) 回報最新異動班表。
- (4) 統計每月志工服勤時數及服務人次。
- (5) 協助辦理志工各項活動聯絡等事宜。

(四) 志工隊各幹部均為無給職，任期 1 年，連選得連任；遇有缺額時，由本會指派遞補，以補足原任任期為限。

十、本須知經本會會務會議審議通過後實施，修正時亦同。

附件 1：擔任高雄市政府客家事務委員會志願服務人員申請書

申請須知：

本人○○○受聘於高雄市政府客家事務委員會擔任志願服務人員期間，願遵守下列規範：

1. 遵守「高雄市政府客家事務委員會志願服務人員服務管理須知」及志工其他相關規定。
2. 服從並配合本會志工管理單位、管理人員、志工隊隊長、副隊長及所屬組別之組長的調度及交辦事項。
3. 服勤時，請準時簽到退，儀表端正並依規定穿著志工背心及佩戴志工識別證。
4. 服勤時，保持親切、主動的服務態度與作為，勿於值勤時看報紙。
5. 不在排班時內，除調班或代班外，臨時值勤者，不得支領交通費且保險失效。

是否有志願服務手冊	<input type="checkbox"/> 有 證號為 <input type="checkbox"/> 無 申請說明： (1) 志工須完成「基礎訓練」及「特殊教育訓練」，檢具完成訓練證書，即可向志願服務運用單位申請「志願服務手冊」。 (2) 收到志願服務手冊後，始得計算服務時數。 (3) 若不願申請志願服務手冊者，於本會服務之時數，僅可限於辦理本會獎勵用，對外不具效力。
是否了解志願服務人員之各項規定：	
<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	志願服務法(內政部)
<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	志願服務獎勵法(內政部)
<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	高雄市志願服務獎勵辦法
<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	高雄市政府受理志願服務榮譽卡申請須知
<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	志願服務證及服務紀錄冊管理辦理
<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	是否願提供郵局存戶資料以利考核期間核撥交通費
同意人簽名：_____ 中華民國 年 月 日	

志工小組長

志工隊隊長

志工管理承辦人

單位主管

附件 3：簽到退表

高雄市政府客家事務委員會志願服務人員
 ○○年○○月 ○○○○組簽到退表

服務日期	上午(9:00-12:00)		下午(14:00-17:00)	
	簽到	簽退	簽到	簽退
○月○日 星期○				
○月○日 星期○				
○月○日 星期○				
○月○日 星期○				
○月○日 星期○				
○月○日 星期○				
○月○日 星期○				
○月○日 星期○				
○月○日 星期○				
○月○日 星期○				

附件 4：工作紀錄表

高雄市政府客家事務委員會志願服務人員
○○年○○月 ○○○○組工作紀錄表

服務日期	服務人次	服務項目	志工 簽名	交代未完成 事項
○月○日 上午	<input type="checkbox"/> 客籍 _____人 <input type="checkbox"/> 非客籍 _____人	<input type="checkbox"/> 臨櫃服務 <input type="checkbox"/> 協提東西 <input type="checkbox"/> 接電話等 <input type="checkbox"/> 其他 _____		
○月○日 下午	<input type="checkbox"/> 客籍 _____人 <input type="checkbox"/> 非客籍 _____人	<input type="checkbox"/> 臨櫃服務 <input type="checkbox"/> 協提東西 <input type="checkbox"/> 接電話等 <input type="checkbox"/> 其他 _____		
○月○日 上午	<input type="checkbox"/> 客籍 _____人 <input type="checkbox"/> 非客籍 _____人	<input type="checkbox"/> 臨櫃服務 <input type="checkbox"/> 協提東西 <input type="checkbox"/> 接電話等 <input type="checkbox"/> 其他 _____		
○月○日 下午	<input type="checkbox"/> 客籍 _____人 <input type="checkbox"/> 非客籍 _____人	<input type="checkbox"/> 臨櫃服務 <input type="checkbox"/> 協提東西 <input type="checkbox"/> 接電話等 <input type="checkbox"/> 其他 _____		
○月○日 上午	<input type="checkbox"/> 客籍 _____人 <input type="checkbox"/> 非客籍 _____人	<input type="checkbox"/> 臨櫃服務 <input type="checkbox"/> 協提東西 <input type="checkbox"/> 接電話等 <input type="checkbox"/> 其他 _____		
○月○日 下午	<input type="checkbox"/> 客籍 _____人 <input type="checkbox"/> 非客籍 _____人	<input type="checkbox"/> 臨櫃服務 <input type="checkbox"/> 協提東西 <input type="checkbox"/> 接電話等 <input type="checkbox"/> 其他 _____		
○月○日 上午	<input type="checkbox"/> 客籍 _____人 <input type="checkbox"/> 非客籍 _____人	<input type="checkbox"/> 臨櫃服務 <input type="checkbox"/> 協提東西 <input type="checkbox"/> 接電話等 <input type="checkbox"/> 其他 _____		
○月○日 下午	<input type="checkbox"/> 客籍 _____人 <input type="checkbox"/> 非客籍 _____人	<input type="checkbox"/> 臨櫃服務 <input type="checkbox"/> 協提東西 <input type="checkbox"/> 接電話等 <input type="checkbox"/> 其他 _____		

附件 6：請假暨解任申請表

高雄市政府客家事務委員會
志工請長假暨解聘申請表

志工姓名：_____

服務組別：客家文物館組 區公所組 科工館組
美濃客家文物館組

一、請假申請：

請假時間	請假事由	備註
自 年 月 日		是否已找人代班：_____
至 年 月 日		代班志工姓名_____
<input type="checkbox"/> 上午班		是否已繳回：
<input type="checkbox"/> 下午班		<input type="checkbox"/> 「志工服務背心」
		<input type="checkbox"/> 「識別証」
		<input type="checkbox"/> 未繳回原因：

二、解聘申請：

解聘時間	解聘事由	備註
自 年 月 日始		是否已找人代班：_____
		代班志工姓名_____
		是否已繳回：
		<input type="checkbox"/> 「志工服務背心」
		<input type="checkbox"/> 「識別証」
		<input type="checkbox"/> 未繳回原因：

組長簽名：_____

注意事項：

1. 因故無法值勤者，應事先請假或調班，並告知小組長或本會管理人員，且得協請其他本會志工代班。
2. 長假以 3 個月為限；超過 3 個月以上者，請繳回本會「志工服務背心」及「識別証」。

附件 7：復聘申請表

高雄市政府客家事務委員會
志工復聘申請表

復聘志工姓名：_____

原服務組別：客家文物館組 區公所組 科工館組
美濃客家文物館組

復聘組別：客家文物館組 區公所組 科工館組
美濃客家文物館組

審核項目	符合 期待	有待 加強	綜合評語
一、解任前之出勤狀況：			<input type="checkbox"/> 同意復任 <input type="checkbox"/> 不同意復任
1. 值班不遲到早退、不常請假，確實簽到退。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. 值班時，儀表端正並依規定穿著志工背心及 佩戴志工識別證。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. 值班時，未有不適宜行為影響服務。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. 值班時，保持親切、主動的服務態度與作為。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5. 確實填寫工作紀錄表及登記服務人次。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. 執行工作之勝任度，與原組志工之配合度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. 與本會或值班單位辦理業務之配合度。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
二、其他補充：			

服務組別組長簽章：_____

志工隊隊長簽章：_____

本會承辦人員簽章：_____

本會單位主管簽章：_____

附件 8：新進志工考核表

高雄市政府客家事務委員會
新進志工職前訓練服務滿意度考核表

新進志工姓名：_____

訓練組別：客家文物館組 區公所組 科工館組
美濃客家文物館組

評估服務期間：自 _____ 年 _____ 月 _____ 日 至 _____ 年 _____ 月 _____ 日(2個月)

評核項目	得分	綜合評語
一、出勤狀況(20%)		<input type="checkbox"/> 表現優異，建議申報為正式志工 <input type="checkbox"/> 表現有待加強，建議再觀察 <input type="checkbox"/> 表現不適任、分數未達60分者，建議不錄用
1. 值班時，不遲到早退或不常請假，應確實簽到退。(10分)		
2. 確實填寫工作紀錄表及登記服務人次。(10分)		
二、值班情形(20%)		
1. 值班時，未藉故常不在工作崗位。(10分)		
2. 值班時，儀表端正並依規定穿著志工背心及佩戴志工識別證。(10分)		
三、服務態度(40%)		
1. 值班時，保持親切、主動的服務態度與作為。(10分)		
2. 值班時，未有不適宜行為影響服務。(10分) (例如：經常與人談笑忽略服務、推銷、傳道、給偏方、收受餽贈、說道他人隱私等…)		
3. 值班時，提供符合本單位或民眾需要的服務技能或正確資訊。(10分)		
4. 值班時，對不了解的事項能請教學習與虛心接受指正。(10分)		
四、綜合表現(20%)		
1. 值班時，以本會志工身份自我介紹，未宣揚個人資料進行商業行為。(10分)		
2. 執行工作之勝任度，與該組志工之配合度。(10分)		

指派考核人員簽名：_____ 評核日期：_____ 年 _____ 月 _____ 日

本表評核完請儘速交回本會志工業務督導人員，以利作業，謝謝您！

志工隊隊長

志工小組長

本會承辦人員

本會單位主管

高雄市政府客家事務委員會

○○○年度志工服務滿意度考核表

志工姓名：_____

服務組別：客家文物館組 區公所組 科工館組
美濃客家文物館組

評核項目	得分	綜合評語
一、值勤表現(30%)		<input type="checkbox"/> 表現優良，建議續用為本會志工 <input type="checkbox"/> 表現有待加強，建議再觀察 <input type="checkbox"/> 表現不適任、分數未達50分者，建議不續用 <input type="checkbox"/> 其他評語：
1. 值班時，不遲到早退或不常請假，並確實簽到退。(10分)		
2. 值班時，未藉故常不在工作崗位。(5分)		
3. 確實填寫工作紀錄表及登記服務人次。(10分)		
4. 值班時，儀表端正並依規定穿著志工背心及佩戴志工識別證。(5分)		
二、服務態度(40%)		
1. 值班時，保持親切、主動的服務態度與作為。(10分)		
2. 值班時，未有不適宜行為影響服務。(10分) (例如：經常與人談笑忽略服務、推銷、傳道、給偏方、收受餽贈、說道他人隱私等、未有非本會志工陪同值班如小孩、友人、擅自決定未詢問本會管理人員之作為如收報紙、佔據單位機關人員之辦公座位等…。		
3. 值班時，提供符合本單位或民眾需要的服務技能或正確資訊。(10分)		
4. 值班時，對不了解的事項能請教學習與虛心接受指正。(5分)		
5. 值班時，對先前提供指正後的技能或態度有改善。(5分)		
6. 值班時，以本會志工身份自我介紹，未宣揚個人資料進行商業行為。(5分)		
三、綜合表現(20%)		
1. 執行工作之勝任度，與該組志工之配合度。(10分)		
2. 與本會或值班單位辦理業務之配合度。(10分)		
參酌資料(10%)		
參與教育訓練之次數：_____		
特殊表現或貢獻：_____		

志工隊考核人員簽名：_____ 評核日期： 年 月 日

本表評核完請儘速交回本會綜合規劃組承辦人員，以利作業，謝謝您！

志工小組長

志工隊隊長

本會承辦人員

本會單位主管