

# 國立臺灣圖書館陽明山中山樓管理所志工管理要點

中華民國 95 年 3 月 8 日國立國父紀念館第 9504 次館務會報通過  
中華民國 101 年 7 月 19 日國立中央圖書館臺灣分館第 781 次館務會議修正通過  
(原名稱：國立國父紀念館陽明山中山樓管理所運用志願服務工作人員專案計畫)

中華民國 105 年 2 月 2 日第 836 次館務會議通過  
中華民國 108 年 7 月 25 日第 863 次館務會議通過  
中華民國 111 年 2 月 24 日第 880 次館務會議通過

## 一、目的

陽明山中山樓管理所（以下簡稱本所）為建立本所志工隊（以下簡稱本隊），善用社會人力資源，發揮社會資源功能，共同推動社會教育，特依志願服務法訂定本要點。

## 二、招募與訓練

(一)資格：凡 70 歲以下身心健康，具服務奉獻熱忱者，經本所公開招募、甄選、訓練、試用期滿且考核合格者，得為本隊隊員。其資格之認定，以取得本所授予之正式志工證為準。

(二)招募時間：不定期辦理。

(三)報名：填具本所之志工申請表格，兼採線上、親自報名、郵寄或傳真報名等方式辦理。

(四)徵選程序

1. 資格審查：就申請人之資格進行審查；合格者，由本所通知面談。

2. 面談：面談結果符合需求者，由本所通知參加培訓。

(五)培訓：志工培訓包含職前及在職訓練兩部分。

1. 職前訓練，分為基礎訓練與特殊訓練。

(1)基礎訓練：基礎訓練課程 6 小時，以結合志工新進、宣導志願服務理念為主，但已受他機關基礎訓練課程者得免訓。

(2)特殊訓練：特殊訓練課程 9-12 小時，內容包括中山樓歷史沿革、建築藝術、古蹟維護、業務簡介及導覽解說等，以熟悉工作環境並強化志工專業知能。

2. 在職訓練：由本所不定期辦理各類志工有關學習成長之在職訓練課程，包含讀書會、成長課程或終身學習課程等，以提升志工專業素養及服務品質。

(六)實習試用：培訓結束後，發給實習證，實習時間至少 18 小時，期間並依考核要點、時間觀念、值勤表現、服務態度及合作能力進行考核。

- (七)正式志工：實習期滿且通過考核者，發給志工證正式成為本所志工。  
不符需求者，不予錄用。

### 三、志工隊組織

本隊設隊長1人、副隊長1人及財務長1人，並按志工服勤星期別分為7組(星期一至星期日)，各組分置組長1人。本隊得視實際需要採任務性編組，例如活動組、文書組、推廣組及攝影組等，各組組長由組員互選產生，掌理各組業務。

#### (一)幹部職掌

##### 1. 隊長：

- (1)綜理隊務，並負責志工隊與本所間之聯繫。
- (2)召開幹部會議、年度志工大會、年度服務檢討及幹部改選事宜。
- (3)瞭解志工成長及服務需求，提供本所具體建議事項。
- (4)協助新志工訓練事宜，包括召募、訓練或考核。
- (5)關懷志工，代表志工隊表達祝賀或慰問。
- (6)傳達所內資訊，並隨時反映志工意見。
- (7)策劃各項志工會議、聯誼。
- (8)協助辦理志工教育訓練活動及其他活動。
- (9)編定志工全年行事曆。
- (10)志工隊通訊錄管理。
- (11)協調及分配本所交付任務。

##### 2. 副隊長：

- (1)襄助隊長處理隊務。
- (2)統籌各項志工會議紀錄，由各幹部輪流紀錄。
- (3)協助核對服務時數。
- (4)協調及分配本所交付任務。

##### 3. 財務長：

- (1)襄助隊長處理隊務。
- (2)管理志工基金(專項管理)。
- (3)志工年費收入管理。
- (4)其他收入及活動支出管理。
- (5)每季餘額統計，並於次月公告於志工室公布欄。
- (6)掌控活動預算，避免預算超支。
- (7)協調及分配本所交付任務。

##### 4. 組長：

- (1)依星期別分組：

- A、協調該組志工之排班管理(正常班及團體支援活動)及人力調度。
- B、負責該組志工之通訊、聯誼等事項。
- C、支援志工隊長辦理各項隊務活動及聯誼。
- D、協調該組志工支援本所各項活動。
- E、協調及分配本所交付任務。

(二) 幹部產生方式：

1. 隊長：

- (1) 凡於本所服務年資滿 2 年以上(含 2 年)者，可提名登記競選隊長，於每年志工大會由全體隊員投票選舉之，任期 2 年，連選得連任，以 1 次為限。若有特殊情況致無法召開志工大會時，由館方定一時段由全體隊員經由線上投票或現場投票，完成志工隊長選舉。

(2) 志工隊長提名選舉方式如下：

- A. 開放候選人登記時間為投票日前 30 日公告登記，截止日為投票日前 5 日，須有 2 名志工附議且本人同意者，始為有效提名；若無人登記時，則於投票日開放與會志工現場提名，惟被提名人須在現場且表示同意。
- B. 投票採無記名投票與相對多數決制；如現場提名，則投票採舉手表決方式。以上選舉方式，候選人以得票較多數者為當選，票數相同時，以抽籤決定之。無人提名競選時，由本館逕行遴派。

- (3) 隊長於任期內因故無法繼續執行職務，所遺職務由副隊長接任至任期屆滿為止。隊長及副隊長於任期內同時因故無法執行職務時，由本館指定合適人選代理至任期結束。

2. 副隊長：由隊長於隊員中遴選，任期與隊長同。

3. 財務長：由隊長於隊員中遴選，任期與隊長同。

4. 組長：前 1 年度於本所服務時數達最低基本時數者，由各組組員互選產生，任期 1 年，連選得連任。若無人登記競選由本所逕行遴派。

#### 四、志工會議

- (一) 年度志工業務大會：由隊長於次年年初定期召開 1 次，進行幹部改選、年度服務檢討、各項提案及表揚前 1 年度幹部及優良志工等。

- (二) 幹部會議：由隊長定期召集各級幹部，進行工作檢討、研擬隊

務相關提案、執行隊務會議決議事項及本所交付任務。

- (三)志工各項會議應由副隊長指定專人製作會議紀錄，送本所備查並於核准後於志工室公布。

## 五、服務內容

- (一)導覽服務：導覽解說、引導行進路線、諮詢服務、接待訪客、文創商品介紹及支援專案活動等事宜。
- (二)場管服務：巡視展場、維護展品安全、維持活動秩序及協助各項展覽、演出或宴會、集會活動之場地管理等事宜。
- (三)活動宣導：宣傳推廣、編輯採訪及處理志工行政業務等事項。
- (四)其他：處理庶務、文書、環境清潔維護、園藝美化及養護植栽等支援事項。

## 六、服務時段及服勤時數

- (一)服勤時段：分上午 8 時 45 分至 11 時 45 分、下午 1 時 15 分至 4 時 15 分兩個時段，可配合工作需求，彈性排班。

### (二)服勤時數：

#### 1. 服務時數計算方式：

- (1)服務半日：分上午班及下午班，每次 3 小時。

- (2)服務全日：每次 8 小時。

#### 2. 最低服勤時數：志工服勤總時數每人每年不得少於 36 小時(正班最少達二分之一以上)。志工年滿 75 足歲後或有特殊情況經館方同意者，最低年度服勤時數得維持 24 小時。

## 七、服務規則

- (一)志工均為無給職但本所得酌發交通及誤餐補助費，志工不得向受服務者收取報酬。
- (二)志工服務時應著志工制服，並配戴志工證，保持服裝儀容整潔。志工每次服務結束時，需填寫工作日誌。工作日誌由正班值勤志工填寫，若因導覽或其他指派業務無法填寫者，得由支援志工填寫。
- (三)志工應於規定時間提早 10 分鐘親自簽到、簽退，不可委託他人代簽，且不得遲到、早退，擅離工作崗位。
- (四)志工應依照配置時間、指定地點及工作項目服務，如因故須早退者，應事先向志工業務承辦人報備後，提早簽退。因故未能於排定時段值勤時，應自行覓妥隊員調(換)班，並於服勤 3 日前辦妥調(換)班手續，以利本所確實掌控服勤狀況。臨時因故無法出勤時應以電話通知本所承辦人員。
- (五)遇本所場地租借部分廳室，禁止擅自帶遊客進入該廳室，以避免廠

商施工造成公安事件及侵害廠商租借使用權益。

- (六) 志工服務請維持主動、積極、真誠、互信、親切之態度，且言行舉止合宜，避免有破壞本所形象之舉動，如服務時聚眾聊天、高聲談笑、洽辦私事或打瞌睡等。志工於服務時，不得從事推銷、營利、傳教或其他不當行為。
- (七) 志工服務時間，禁止攜伴、寵物或私自帶隊，以免影響排定勤務之執行。
- (八) 因故無法繼續服務時，應事先正式提出。連續 3 次無故未到服勤者，本所逕行取消志工資格。
- (九) 短期內無法繼續服務者，可申請暫停服勤，惟暫停時間最長不得超過 2 年。歸隊時應提出申請，本所同意後始完成歸隊程序。
- (十) 志工離隊時應繳回志工證及志工制服。志工制服繳回方式依本所志工制服管理注意事項辦理。
- (十一) 本所召集之各項志工會議，志工不得無故缺席。
- (十二) 志工應充份了解並確實遵守本身工作內容及服務注意事項。
- (十三) 志工應遵守本所各項規定，並接受督導人員之指導。
- (十四) 志工應對因服務而取得或獲知之訊息保守秘密，並不得從事有損害本所聲譽之行為，違反者除須負必要之法律責任外，本所得視情節輕重促請志工自行辦理離隊，或由本所逕予除名，經除名者，永不再進用。
- (十五) 志工個人資料如有異動時，應主動通知本所，若未通知而致個人權益受損，後果自行負責。
- (十六) 擔任志工期間，於服務任務中完成之攝影、文字著作，同意供本所於網站、牌示、各項宣導業務或政府、學校、公益團體等使用，但須註明作者姓名，以維護著作財產權。

## 八、權利

- (一) 經試用合格後，於服勤時享有意外事故保險之保障。
- (二) 憑志工證可於本所文創商品區購物，享折扣優惠。
- (三) 可參加本所舉辦之教育訓練及聯誼等各項活動。
- (四) 熱心服務及表現績優者，本所於志工大會公開表揚。
- (五) 志工制服由本所統一製購，連續服勤未滿 3 年離隊者，須繳回志工制服。志工制服繳回方式，依本所志工制服管理注意事項辦理。
- (六) 從事志願服務累計滿 1 年、時數達 150 小時者，因升學、進修、就業、兵役或申請獎勵等因素，得向本所申請認證其服務績效，本所視其出勤狀況、服務態度、參訓時數及特殊貢獻等情形加以考評，

通過認證者發給志願服務績效證明書。

- (七)從事志願服務並取得志願服務績效證明書之役男，得依內政部「役男申請服替代役辦法」優先服該相關類別替代役。

#### 九、考核、續任與榮退

(一)考核方式：分為平時考核及年度考核。

- 1.平時考核：登錄服務時數、各項在職訓練、志工平時之特殊貢獻或不當行為事實。
- 2.年度考核：每年12月底彙整各志工之全年值勤紀錄，進行考核並作為年度獎勵、續任及資格終止之依據，考核表如附件。

(二)考核項目與配分：包括志工之服務績效(40%)、專業能力(35%)、配合度及其他(25%)。考核分數總滿分為100分，未達60分者，為考核成績不符合需求。

(三)榮退：志工年滿80足歲，於志工大會表揚，頒贈獎狀1紙及本所文創商品1份，同時終止服勤。

#### 十、獎勵與表揚

(一)志工獎勵每年辦理1次，於志工大會頒獎，獎項如下：

- 1.全勤獎：以全年服勤、各項會議及教育訓練課程，無請假、缺席且全年服務總時數達48小時者，頒發獎狀1紙。
- 2.服務績優獎：以全年度服勤時數累計前10名且符合全年度最低服勤時數及無違規點數紀錄者，頒發獎狀1紙。
- 3.熱心服務獎：以前年度擔任幹部者，頒發獎狀1紙，並於年底登錄12小時無酬薪服勤時數。
- 4.資深志工獎：服務滿10年、15年及20年者頒發獎狀1紙。
- 5.終身志工獎：志工年滿80足歲，頒贈獎狀1紙及本所文創商品1份。

(二)志工表現優異，經本所認定事蹟優良者，得由本所公開予以表揚，並函請就讀學校或服務單位予以獎勵。

(三)參與本所志工服務工作確具特殊貢獻、績效卓著者，依「教育部表揚教育服務績優志工及團體獎勵辦法」及相關規定，得由本所推薦，報請教育部及其他相關單位公開表揚。

(四)從事志願服務累計達3000、5000、8000小時者，得於每年7月底前向本所申請認證其服務績效，並由本所推薦至內政部志願服務主管機關請領績優銅牌、銀牌、金牌等獎勵。

(五)從事志願服務滿3年，服務時數達300小時以上者，得檢具證明文件，向地方主管機關請發志願服務榮譽卡，憑卡可享有各地方主管

機關發布之優惠辦法。

(六)有關志工獎勵未盡事項，另以專案專簽方式辦理。

#### 十一、資格終止

志工有下列情況之一者，本所得逕行停止其志工資格，並以書面通知當事人。

(一) 志工年度總出勤時數未達最低時數者。

(二) 志工服勤時段無故不到年度達 3 次者。

(三) 連續 2 年請長假者。

(四) 品行不端、怠忽職守、工作過失情節重大或觸犯國家法律經查證屬實者。

(五) 有其他不適任因素者。

十二、本要點經館務會議審議通過並陳請館長核定後實施，修正時亦同。

附件 國立臺灣圖書館陽明山中山樓管理所志工服務年度考核表

考核年度		志工姓名		值勤期間	
總服勤時數		出生年月		考核日期	
考核項目	考核內容	考核紀錄 (次數/評語)	配 分	得 分	備 註
一、服務績效 (40%)	(一)遲到早退	<input type="checkbox"/> 有__次 <input type="checkbox"/> 無	8		
	(二)請假次數	<input type="checkbox"/> 有__次 <input type="checkbox"/> 無	5		
	(三)無故不到	<input type="checkbox"/> 有__次 <input type="checkbox"/> 無	10		
	(四)服務態度		10		
	(五)服裝儀容		7		
二、專業能力 (35%)	(一)解說口語能力		10		
	(二)導覽內容專業度		10		配合行政中立
	(三)導覽時間掌控		8		
	(四)導覽音量		7		
三、配合度及其他 (25%)	(一)配合所方政策及臨時指派事項		5		
	(二)積極協助支援活動		5		
	(三)散布不實言論或消息		5		
	(四)參與教育訓練及會議	<input type="checkbox"/> 有__次 <input type="checkbox"/> 無	5		
	(五)其他事項		5		
總 分(滿分 100 分)					
考核結果	<input type="checkbox"/> 續聘 <input type="checkbox"/> 不續聘，原因： <input type="checkbox"/> 未達年度最低服勤時數 36 小時(75 歲以上 24 小時) <input type="checkbox"/> 無故不到班達 3 次以上 <input type="checkbox"/> 連續 2 年請長假 <input type="checkbox"/> 其他不適任，理由：_____				
考核人員：		督導人員：		所 長：	