

臺中市政府文化局

臺中文學館志工隊組織及管理守則

115 年 7 月 6 日修訂

壹、宗旨

- 一、 本守則依據臺中市政府文化局（以下簡稱本局）102 年 11 月 14 日中市文推字第 1020021722 號函頒訂之「臺中市政府文化局志工管理要點」訂定。
- 二、 臺中市政府文化局臺中文學館（以下簡稱本館），為促進本館志工隊之健全發展，凝聚志工服務共識，並維護志工服務品質，特訂定本守則。
- 三、 本守則所稱志工，係指經本館正式甄選合格任用，且不計任何報酬，願意遵守本守則，協助推展本館相關服務者。
- 四、 本館志工隊因本館之設立而組織，受本館之監督與輔導。

貳、志工甄選及聘用

一、 甄選：

（一） 應徵資格：

1. 年滿 18 歲，儀容端正，口語表達順暢且對文學活動有濃厚興趣者。
2. 具奉獻及服務熱忱，能配合與協助本館運作，並遵守本館相關規定，有責任心者。
3. 能依照約定的服勤時段服勤，不遲到早退者。
4. 服務期間至少 1 年，能配合參加職前講習及培訓課程者。

（二） 甄選流程：

本館配合本局辦理公開招募活動，視需要不定期辦理甄選，並以本館排班時段之空班為優先。凡經錄用後，將通知參加訓練並分三階段進行：

1. 第一階段：需參加至少 6 小時之基礎訓練。
2. 第二階段：需參加至少 8 小時之特殊訓練。
3. 第三階段：基礎訓練及特殊訓練符合者，得辦理團體意外保險。服務值勤需實習滿 24 小時，經本局考核通過後，始得成為本館志工，並辦理

團體意外保險。於服務 1 年後，依實際服務時間，發給志工服務認證時數。

4. 依志願服務法規定，未完成上述 2 項訓練課程期間之服務時數與年資，於申請志工相關獎勵時不予列入計算。

5. 參加訓練之志工，如因故無法完成訓練，經報備後得保留為儲備志工，並於下一次志工訓練時繼續完成訓練，保留期限以 1 年為限。

二、聘用：

(一) 聘期：志工聘期為 1 年，期滿並符合續聘資格者得續聘。

(二) 授證：舉辦時間為每年 12 月期間，新進暨續聘志工均得參加。

參、志工隊組織及人員

一、 志工隊置隊長 1 人，綜理隊務。隊長候選人須擔任文化局志工連續滿一年以上，並有 10 名以上志工連署，推舉為候選人，若無受連署推選或受推選者無意願參選，則由本館逕行協調提名候選人，每年經年度志工大會票選產生，最高票者當選；並得依實際需求置副隊長至多 2 人，襄助隊長處理隊務。隊長及副隊長任期 1 年，隊長連任以 2 次為限；任期內請辭或因故無法執行職務時，由副隊長代理至任期屆滿。

二、 志工隊各級幹部選舉或遴選結果，須提請本局備查聘任，並應於年底授證大會後辦理交接，最遲應於次年元月一日交接完畢。

三、 志工隊下設展館組、導覽組及活動組共 3 組，除展館組外，各置組長 1 人，負責領導及協助處理各組之事務，每位志工皆須參加展館組，始得另外參加導覽組及活動組。

(一) 展館組服務內容：各展館服務等。

(二) 導覽組服務內容：團體預約導覽等。

(三) 活動組服務內容：隊務活動（如：志工隊自辦之成長活動、讀書會等活動、文化參訪活動及本館舉辦之相關活動支援等。

四、 隊長候選人需符合下列條件：

(一) 熱心隊務，並具良好協調溝通能力者。

(二) 服務成績經考核績優者。

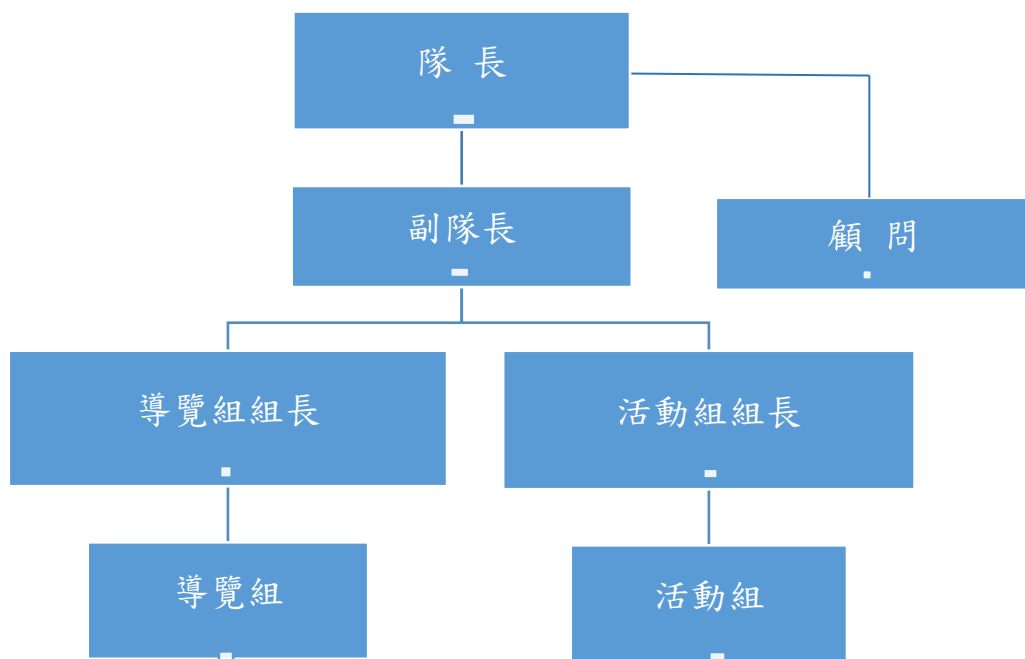
(三) 志願服務期間無重大操行或品格問題者。

五、志工隊的各級幹部，由當年度選出之隊長徵詢志工意願後，產出幹部。幹部之選任需符合下列條件：

(一) 具服務熱忱，服務成績經考核績優者。

(二) 志願服務期間無重大操行或品格問題者。

肆、志工幹部執掌及會議



一、隊長：

(一) 對外代表志工隊全體志工。

(二) 綜理隊務（含負責志工隊各項業務之規劃、隊務協調、主持會議等職責）。

(三) 辦理本館臨時交付之任務。

二、副隊長：

(一) 協助隊長處理隊務。

(二) 代理隊長。

三、組長：

(一) 導覽組組長：導覽服務、培養志工導覽意願及考核導覽志工、導覽手冊討論、活動成果製作等事務。

(二)活動組組長：隊務活動（如：志工隊自辦之成長活動、讀書會等活動）、文化參訪活動及本館舉辦之相關活動支援等。

(三)志工隊為配合與協助本館運作，各組組長擬定、推動及執行各組之業務。

四、顧問：負責志工隊務諮詢及志工關懷等業務，由當屆卸任隊長擔任之。

五、志工隊會議由隊長或副隊長召集，若有特殊情況，將由本館視情況調整：

(一) 志工大會：

1. 每年至少舉辦志工大會 1 次，必要時得召開臨時會議。會議主席由隊長擔任，由館方相關人員列席指導。
2. 研討事項：辦理隊長之選舉。

(二) 幹部會議：

1. 該會議由志工幹部參加，會議主席由隊長擔任，若有與本館相關事項需研議則館方相關人員列席討論；以每 2 個月至少召開一次為原則。
2. 研討事項：年度頒獎授證典禮規劃、志工隊守則修正之研議、各項會議活動及導覽訓練之研擬、工作檢討、聽取志工服務心得與建議等其他事項。
3. 幹部會議後需做成會議紀錄，會議決議須經本館核定後始能公佈且生效。

伍、志工之職責

一、志工服勤與請假規定：

- (一) 志工均為無給職，服務期間應遵守本局志工制度及本館服勤規範之相關規定與各項決議，並接受本局考核，違者不續聘。
- (二) 應依照約定的服勤時段服勤，不遲到早退；服勤時應穿著服勤背心及佩帶志工服務證，以利民眾辨識；並且遵守不聚集聊天、飲食及不長時間使用手機之規定。
- (三) 志工依實際服勤時間簽到及簽退，如有發現不實者，除服勤時數依實際服勤時間計算者外，將列為年度志工考核之依據。
- (四) 志工服勤地點依據班表上所排之館舍為原則，但必要時得由館方依展場需求調配現場人力。

- (五) 應充分瞭解自身工作內容及服勤注意事項並確實遵守。
- (六) 民眾詢問問題時應耐心傾聽，瞭解民眾需求；導覽時協助參觀者認識環境、提供正確可靠的資訊、掌握參觀者情緒、引發參觀者的學習動機，順利達到導覽目的。另對參觀者的背景資料了解，可由導覽志工與來訪團體聯繫加以斟酌調整導覽內容。
- (七) 依所能服勤時間排定輪值後，因故無法出勤需請假，應先自行詢問代班人(與人調班或找人代班)，若未成功尋覓則應通知志工幹部協調調班、詢問代班人。如最終仍無法順利安排代班人，則告知館方人員安排，以完成請假登記。
- (八) 除突發事故外，請假者須至少於值勤前 3 日完成請假手續；若屬值勤當日因緊急情事不克值勤者，應儘速通知志工幹部及館方人員代辦請假手續，並視為臨時請假。
- (九) 每月不得連續請假超過 2 次，若每月連續請假超過 2 次者，將列入年度志工考核之依據，但若為短期出國者或有特殊情況者例外。
- (十) 志工因特殊事故需暫停服務請假 1 個月(含)以上(如病假、喪假、產假、家庭照顧假；短期出國及私人事假則比照一般請假規定辦理)，得以書面敘明理由申請暫停服務，單次最多以 3 個月為限，必要時得延長 1 次，需延長者應於預定恢復值勤前 1 週提出申請，但不得減免服勤時數。
- (十一) 請長假期間暫停志工身分與所有權利，若有擔任幹部者亦同時暫停幹部職務與所有權利，若超過 3 個月(含)以上須繳回志工證及背心；請假原因提前結束可申請歸隊並恢復值勤。
- (十二) 每年服勤時數須達約定服勤總時數 70%(以展館時數為主，導覽時數另計)，出勤率(指約定服勤時段出勤次數，補班次數不計入)則為每年平均每月須值 3 班以上，並能配合參加進修訓練及講習者，使得續聘為次年度正式志工。
- (十三) 志工不得以已達約定總服勤時數 70%而不出勤。
- (十四) 服勤時數未達約定服勤總時數 70%、出勤率平均每月未達 3 班者，如次年度願意繼續擔任志工者，得填寫「志工續任意願書」，經本局同意後，得繼續擔任志工，但以 1 次為限，如有特殊情況另提出討論之。

(十五) 志工於服務期間因故離隊，須於 1 個月前向本館提出申請並繳回志工證及背心始完成離隊手續，以 1 年為限，如欲返隊，需依前揭招募作業重新審核辦理。

二、志工考核規定：

(一) 志工有下列行為之一者，經志工幹部會議討論確認事實並通報本局備查後，得解聘，並應繳回志工證及背心：

1. 品行不端，行為不檢有損或違反本局及志工隊立場及形象，經查屬實者。
2. 收受來訪者報酬，經查屬實者。
3. 服務不佳且情節重大，經民眾反映查明屬實者。
4. 精神異常、有刑事案件者。
5. 違反或未遵守志願服務法第十五條規定者。

* 志願服務法第十五條內容如下：

- (1) 遵守倫理守則之規定。
- (2) 遵守志願服務運用單位訂定之規章。
- (3) 參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。
- (4) 妥善使用志願服務證。
- (5) 服務時，應尊重受服務者之權利。
- (6) 對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。
- (7) 拒絕向受服務者收取報酬。
- (8) 妥善保管志願服務運用單位所提供之可利用資源。

(二) 志工有下列行為之一者，不予續聘，並應繳回志工證及背心：

1. 未符合本館排班規定或連續 2 年服勤時數未達約定總服勤時數 70% 者。
2. 志工以已達約定總服勤時數 70% 而不出勤，經勸導不聽，達 1 個月以上或累犯者。
3. 臨時請假全年達 6 班(含)以上者；自行覓妥代班人且經報備核准者不在此限。
4. 其他不適任服務工作者(如不克兼顧本館服務工作或未能遵守本館志工

服務守則之規定及相關服務值勤各項決議等)。

三、志工教育與訓練：

- (一) 本局每年得視需要辦理志工隊教育訓練(含文化參訪活動)。
- (二) 志工得參加文學館舉辦之各類活動(含志工隊自辦活動)，如講座、文學季活動及其他相關文學活動，但應以不影響服勤時間為原則。
- (三) 志工隊亦可自行安排訓練。

陸、獎勵或表揚

一、除中央及臺中市政府獎勵依相關規定辦理外，依據各志工之年度績效表現與累計時數，足為楷模者公開辦理表揚：

(一) 服務貢獻獎：

- 1. 凡擔任幹部並盡忠職守，且服勤良好者，由本局頒發獎狀一張及獎品，以資鼓勵。
- 2. 代班或支援時數為全年度前3名者。

(二) 服務績優獎：

- 1. 每月服勤良好，且年度服勤總時數及出勤率達90%，由本局頒發獎狀一張及獎品，以資鼓勵。
- 2. 每月服勤良好，且年度導覽時數為全年度前5名者，由本局頒發獎狀一張及獎品，以資鼓勵。

(三) 持之以恆獎：凡服務滿1年、3年、5年、10年、15年、20年、25年以上志工，由本局頒發獎狀一張及獎品，以資鼓勵。

(四) 孜孜不倦獎：為了提升志工學習動機及積極參與本館活動，凡參與本館辦理講座、活動(含志工隊自辦成長活動、社團等)每年時數為全年度前5者，由本局頒發獎狀一張及獎品，以資鼓勵。

註：以上獎項同時數者，取值勤率較高者。

二、於每年10月時彙整上述各獎項獲獎名單(計算期間為前一年11月至當年10月底)，於年度志工大會暨授證典禮中公開表揚。

柒、本守則如有未盡事宜，得修訂之；本守則經由本局核定並公告實施，修正時亦同。