

國家鐵道博物館籌備處志工管理要點

109 年 6 月 8 日 1092001441 號簽核定

113 年 1 月 24 日主管會議第一次修正

113 年 2 月 2 日 1132000317 號簽核定

一、國家鐵道博物館籌備處(以下簡稱本處)，為充分運用社會人力資源，協助推動各項活動並提供服務，依據志願服務法及本處之所需，特訂定本要點。

二、服務內容

- (一)協助展覽及各項推廣活動。
- (二)協助訪賓之諮詢服務。
- (三)協助各項活動秩序及安全之維護。
- (四)協助推展其他相關業務。
- (五)協助志工管理業務。
- (六)本處得視需求設志工隊，其組織分工及運作另定之。

三、招募對象

- (一)年滿 18 歲，符合以下條件：
 - 1. 對鐵道文化有興趣，並具服務熱忱及學習意願，有志參與本處各項公共服務者。
 - 2. 不以獲取報酬為目的。
 - 3. 能遵守服務時間出勤。
- (二)符合以上條件者，本處得不定期公開招募。

四、培訓及認證

- (一)新進志工完成基礎教育訓練及培訓課程後，始得成為實習志工，開始實習服務。
- (二)實習志工由本處人員或正式志工帶領見習，完成 12 小時實習時數，且經考核通過，授予志工證，成為正式志工，任期 1 年，以曆年制計算。
- (三)正式志工未領有「志願服務紀錄冊」者，本處得協助申請及發放作業。
- (四)成為正式志工後，始於「志願服務紀錄冊」登錄培訓期間之訓練課程及實習服務之時數登錄。
- (五)志工證及志願服務紀錄冊，如有轉借、冒用或不當使用情事者，本處將進行糾正並註記，其服務紀錄不予登錄。

五、志工權利

本處正式志工，得享有以下權利：

- (一)一般性服務工作之發言權、建議權及表決權。
- (二)參加本處舉辦之志工訓練、相關課程。
- (三)本處舉辦之活動將視情況保留部分名額供志工參加。
- (四)為志工辦理保險，提供值勤期間之保障。
- (五)經本處推薦赴外館協助或必要時配合特殊推廣活動，得酌予補助交通費或誤餐費。
- (六)志工幹部之選舉權、被選舉權及罷免權。

六、志工義務

- (一)遵守本處及志工管理之相關規定。
- (二)每年度應完成 8 小時(含)以上之培訓課程。
- (三)執行本處分配之服務工作，值勤時間、地點依各業務及活動內容而定。
- (四)每次值勤應準時到勤，每月至少服務 2 次，或每年累計服務至少 72 小時。
- (五)每月應依該月「服務排班表」出勤服務；如無法出席，應提前洽請代、換班。
- (六)志工值勤時，因故意或過失而侵害他人權利者，由本處負損害賠償責任。惟志工有故意或重大過失之情節時，本處對之有求償權。
- (七)值勤及服務辦法，本處得依實際業務狀況調整另定之。

七、志工考核

- (一)志工之值勤次數及時數應符合本要點規定，服務態度表現及貢獻實績，於每年 12 月進行年度考核，考核未通過，予以解任。
- (二)志工由本處志工專責人員進行考核，考核結果送本處首長核定後予以獎懲。

八、志工獎勵

- (一)志工在本處服務符合以下標準者，公開予以表揚獎勵：
 - 1. 每月值勤狀況良好，且年度服務達最低規定時數以上者，頒發感謝狀乙紙。
 - 2. 志工服務期間內，年度服務達 100 小時(含)以上，且經本處考核通過者，頒發二級榮譽獎。

3. 連續服務滿 3 年(含)以上、每年服務滿 100 小時(含)以上，且經本處考核通過者，頒發一級榮譽獎。
 4. 連續服務滿 5 年(含)以上、每年服務滿 100 小時(含)以上，且經本處考核通過者，頒發特級榮譽獎。
- (二) 志工於任用期間表現優良者，依志願服務法推薦參加相關績優志工選拔。

九、志工解任

- (一) 志工有下列情事之一者，得予以解任，收回其志工證、志工背心等相關物件：
1. 自請解任，應以書面告知志工專責人員辦理解任。
 2. 未通過年度考核。
 3. 因故無法值勤或連續請假超過 6 個月(含)以上。
 4. 經排班 1 年內累計 3 次(含)以上無故未到，或 1 年內遲到時數累計達 9 小時。
 5. 服務不佳、配合度不良，或違反志工倫理守則，1 年內累計 3 次，經本處查明屬實。
 6. 妨礙本處執行業務或發表損及本處聲譽言論。
 7. 利用服務場地謀取私人利益或經營其他商業行為。
 8. 於服務期間涉及不法情事確有事證。
- (二) 志工若因公受傷、因病或因故須連續請假 1 個月(含)以上，未滿 6 個月者，應以書面向本處志工專責人員申請辦理暫停任用，無須繳回志工證、志工背心等相關物件。
- (三) 本處於解任志工之資格前，應給予志工陳述意見之機會，得按情節輕重，分別予以勸告、解任等處分。
- (四) 經本處志工專責人員勸告後仍屢勸不聽，得陳報本處成立專案考核小組進行審議，審議結果確屬重大缺失情事，即得予以解任，決定解任時須以書面通知該志工。
- (五) 前述事項若涉及性騷擾，將參酌「國家鐵道博物館籌備處性騷擾防治申訴及調查處理要點」辦理。

十、本要點如有未盡事宜，依志願服務法等相關規定辦理。

十一、本要點經本處主管會議通過後，自發布日施行。

國家鐵道博物館籌備處志工管理要點修正對照表

修正內容	原要點	說明
國家鐵道博物館籌備處 志工管理要點	國家鐵道博物館籌備處 <u>導 覽服務</u> 志工管理要點	刪除「 <u>導覽服務</u> 」，以 避免誤解。
一、國家鐵道博物館籌 備處(以下簡稱本處)， 為充分運用社會人力資 源，協助推動各項活動 並提供服務，依據志願 服務法及本處之所需， 特訂定本要點。	一、國家鐵道博物館籌備 處(以下簡稱本處)，為充 分運用社會人力資源， <u>以 協助本處推展園區導覽、 展示及相關公共服務活 動</u> ，依據志願服務法，訂 定本要點。	酌修文字。
二、服務內容 (一)協助展覽及各項推 廣活動。 (二)協助訪賓之諮詢服 務。 (三)協助各項活動秩序 及安全之維護。 (四) <u>協助推展</u> 其他相關 業務。 (五)協助志工管理業 務。 (六)本處得視需求設志 工隊，其組織分工及運 作另定之。	三、服務內容 (一) <u>協助本處行政業務及 各項活動之進行。</u> (二)協助各項活動秩序及 安全之維護。 (三) <u>協助展品及展場之維 護。</u> (四)協助訪賓之諮詢服 務。 (五)協助志工管理業務。 (六)其他 <u>本處</u> 相關業務。 (七)本處得視需求設志 工隊，其組織分工及運 作另定之。	一、調整條文順序。 二、酌修文字以符合 實務。 三、刪除「協助本處 行政業務及各項活動 之進行」。
三、招募對象	二、 <u>本處得不定期招募志 工協助推展各項活動，召 募對象如下：</u>	一、調整條文順序。 二、酌修文字。
三、(一)1. 對鐵道文化 有興趣，並具服務熱忱 及學習意願，有志參與 本處各項 <u>公共服務者</u> 。	二、(一)1. 對鐵道文化有 興趣，並具服務熱忱及學 習意願，有志參與本處各 項 <u>推廣活動</u> 。	
三、(一) 3. 能 <u>遵守</u> 服務 時間出勤。	二、(一) 3. 能 <u>嚴守</u> 服務 時間出勤。	酌修文字以符合實 務。

修正內容	原要點	說明
三、(二)符合以上條件者， <u>本處得不定期公開招募</u> 。	二、(二)符合以上條件者， <u>經本處依實際需要公開招募遴選，參加培訓課程，且經實習及考核合格，由本處核發志工證，成為導覽服務志工。</u>	酌修文字以符合實務。
四、(一)新進志工完成基礎教育訓練及培訓課程後，始得成為實習志工，開始實習服務。	四、(一) <u>實習</u> 新進志工完成基礎教育訓練 <u>課程及專業培訓課程</u> 後，始得成為 <u>本處實習</u> 志工， <u>並</u> 開始實習服務。	酌修文字。
四、(二)實習志工由本處人員或 <u>正式</u> 志工帶領見習， <u>完成 12 小時實習時數，且經考核通過</u> ，授予志工證，成為正式志工，任期 1 年， <u>以曆年制計算</u> 。	四、(二)實習志工 <u>於服務階段，由本處人員或資深</u> 志工帶領見習， <u>達到 12 小時實習時數後</u> ，經考核通過， <u>由本處</u> 授予志工證，成為 <u>本處正式導覽服務</u> 志工，任期 1 年， <u>期滿後本處得重新考核，以決定續任與否。如提出 3 年內於本處之志工經驗證明文件者，得免 3 個月實習。</u>	酌修文字，刪除免實習之條文。
四、(三)正式志工未領有「志願服務紀錄冊」者，本處得協助申請及發放作業。	四、(三)正式志工未領有「志願服務紀錄冊」者，本處得協助申請及發放作業； <u>若已領者，則不另行申請。</u>	酌修文字。
四、(四)成為正式志工後，始於「志願服務紀錄冊」登錄培訓期間之訓練課程及實習服務之時數登錄。	四、(四)成為本處正式志工後， <u>本處</u> 始於「志願服務紀錄冊」登錄培訓期間之訓練課程及實習服務之時數登錄。	酌修文字。
四、(五)志工證及志願服務紀錄冊， <u>如有轉</u>	四、(五)志工證及志願服務紀錄冊， <u>本處不負保管</u>	酌修文字。

修正內容	原要點	說明
借、冒用或不當使用情事者，本處將進行糾正並註記，其服務紀錄不予登錄。	<u>之責</u> ；有轉借、冒用或不當使用情事者，本處將進行糾正並註記，其服務紀錄不予登錄。	
五、志工權利 本處 <u>正式</u> 志工，得享有 <u>以下</u> 權利：	五、 <u>導覽服務</u> 志工權利 <u>自授證成為本處導覽服務志工者</u> ，得享有 <u>本處相關</u> 權利如下：	酌修文字。
五、(一) <u>一般性</u> 服務工作之發言權、建議權及表決權。	五、(一)服務工作之發言權及建議權。	新增「一般性」、「表決權」。
五、(二)參加本處舉辦之志工訓練、 <u>相關</u> 課程。	五、(二)參加本處舉辦之志工訓練、 <u>志工聯誼、社團學習</u> 。	酌修文字。
五、(三)本處舉辦之活動 <u>將</u> 視情況保留部分名額供志工參加	五、(三)本處舉辦之活動視情況保留部分名額供志工參加。	酌修文字。
五、(四) <u>為</u> 志工辦理保險，提供值勤期間之保障。	五、(四) <u>於值勤時段為本處志工辦理意外事故</u> 保險。	酌修文字以符合實務。
五、(五)經本處推薦赴外館協助或必要時配合特殊推廣活動，得酌予補助交通費或誤餐費。	五、(五)經本處推薦赴外館協助或必要時配合特殊推廣活動，得酌補助交通費或誤餐費。	酌修文字。
六、志工義務	六、 <u>導覽服務</u> 志工義務	酌修文字。
六、(一)遵守本處及志工 <u>管理之相關</u> 規定。	六、(二)遵守本處及志工之 <u>有關規定及措施</u> 。	一、調整條文順序。 二、酌修文字以符合實務。
六、(二)每年度應完成 8 小時(含)以上之 <u>培訓</u> 課程。	六、(一) <u>凡經錄取成為本處志工，需完成 12 小時志工基礎教育訓練課程及專業培訓課程</u> ；每年度須完成 8 小時(含)以上之 <u>回訓</u> 課程。	一、調整條文順序。 二、酌修文字以符合實務。

修正內容	原要點	說明
六、(四)每次 <u>值勤</u> 應準時到勤，每月至少服務 <u>2</u> 次， <u>或</u> 每年累計服務至少 <u>72</u> 小時。	六、(四)每次 <u>服勤</u> 應準時到勤，每月至少服務 <u>1</u> 次，每年累計服務至少 <u>30</u> 小時。	一、酌修文字。 二、調升年度值勤最低規定時數。
六、(六)志工 <u>值勤</u> 時，因故意或過失而侵害他人權利者，由本處負損害賠償責任。惟志工有故意或重大過失之情節時，本處對之有求償權。	十、(一) <u>導覽服務</u> 志工依本處規定進行志願服務時，因故意或過失而侵害他人權利者，由本處負損害賠償責任。惟志工有故意或重大過失之情節時，本處對之有求償權。	一、調整條文順序。 二、酌修文字。
七、志工考核 (一) 志工之值勤次數及時數應符合本要點規定，服務態度表現及貢獻實績，於每年 12 月進行年度考核，考核未通過，予以解任。 (二) 志工由本處志工專責人員進行考核，考核結果送本處首長核定後予以獎懲。	七、 <u>導覽服務</u> 志工考核 (一) <u>導覽服務</u> 志工由本處志工專責人員進行考核，考核結果送本處首長核定後予以獎懲。 (二) 志工之值勤次數及時數應符合本要點規定，服務態度表現及貢獻實績皆列入續任考核參考。 (三) <u>對於違反志工相關規定，影響本處聲譽，或未經報備無故缺席不到者，得予以解任。</u>	一、酌修文字。 二、刪除「對於違反志工相關規定，影響本處聲譽，或未經報備無故缺席不到者，得予以解任。」，相關規定整併至「九、志工解任」。
八、志工獎勵	八、 <u>導覽服務</u> 志工獎勵	酌修文字。
八、(一) 志工在本處服務符合以下標準者，公開予以表揚獎勵：	八、(一) <u>導覽服務</u> 志工在本處服務年度符合以下標準者，公開予以表揚獎勵：	酌修文字。
八、(二) 志工於任用期間表現優良者，依志願服務法推薦參加相關績優志工選拔。	八、(二) <u>導覽服務</u> 志工於任用期間表現優良者，依志願服務法推薦參加相關績優志工選拔。	酌修文字。
九、志工解任	八、 <u>導覽服務</u> 志工解任	酌修文字。

修正內容	原要點	說明
九、(一) 志工有下列情事之一者，<u>得</u>予以解任，收回其志工證、志工背心等相關物件： 1. <u>自請解任，應以書面告知志工專責人員辦理解任。</u> 2. <u>未通過年度考核。</u> 3. 因故無法值勤或連續請假超過 <u>6</u> 個月(含)以上。 4. <u>經排班 1 年內累計 3 次(含)以上無故未到，或 1 年內遲到時數累計達 9 小時。</u> 5. <u>服務不佳、配合度不良，或違反志工倫理守則，1 年內累計 3 次，經本處查明屬實。</u> 6. 妨礙本處執行業務或發表損及本處聲譽言論。 7. 利用服務場地謀取私人利益或經營其他商業行為。 8. 於服務期間涉及不法情事確有事證。	九、(二)因故無法值勤或連續請假超過 <u>3</u> 個月(含)以上者，得向志工專責人員辦理解任，繳回志工證、志工背心等相關物件。 (三)志工有下列情事之一者，<u>應</u>予以解任，收回其志工證、志工背心： 1. 妨礙本處執行業務或發表損及本處聲譽言論者。 2. 利用服務場地謀取私人利益或經營其他商業行為者。 3. 服務不佳，經民眾反映查明屬實者。 4. 於服務期間涉及不法情事確有事證者。 5. <u>無故未按時值班，1 年內累計 5 次(含)以上或達 15 小時者，本處得立即通知辦理離隊或逕予除名。惟因公受傷、因病或其他正當理由經本處核准專案辦理者，不在此限。</u>	一、調整條文順序。 二、酌修文字以符合實務。 三、新增「自請解任」、「未通過年度考核」。 四、調整解任之無法值勤或請假期程。 五、訂定服務不佳之累計次數上限。 六、調降無故未到及遲到之累計次數與時數上限。
九、(二) 志工若<u>因公受傷、因病或因故須連續請假 1 個月(含)以上未滿 6 個月者，應以書面向本處志工專責人員申請辦理暫停任用，無須繳回志工證、志工背心等相</u>	九、(一) 志工因故須連續請假 1 個月(含)以上未滿 <u>3</u> 個月者，<u>得事先</u>向志工專責人員，申請辦理暫停任用。	一、調整條文順序。 二、酌修文字以符合實務。 三、調整暫停任用之請假期程。

修正內容	原要點	說明
<u>關物件。</u>		
九、 <u>(三)本處於解任志工之資格前，應給予志工陳述意見之機會，得按情節輕重，分別予以勸告、解任等處分。</u>	無。	新增條文。
九、 <u>(四)經本處志工專責人員勸告後仍屢勸不聽，得陳報本處成立專案考核小組進行審議，審議結果確屬重大缺失情事，即得予以解任，決定解任時須以書面通知該志工。</u>	無。	新增條文。
九、 <u>(五)前述事項若涉及性騷擾，將參酌「國家鐵道博物館籌備處性騷擾防治申訴及調查處理要點」辦理。</u>	無。	新增條文。
十、本要點如有未盡事宜，依 <u>志願服務法等相關規定</u> 辦理。	十、(二)本要點如有未盡事宜， <u>悉依志願服務法及相關法令</u> 規定辦理。	一、調整條文層級。 二、酌修文字。
十一、本要點經 <u>本處主管會議通過</u> 後，自發布日施行。	十、(三)本要點經由 <u>籌備處主任核定</u> 後，自發布日施行。	一、調整條文層級。 二、酌修文字。