

國立歷史博物館志願服務計畫實施管理作業要點

102 年 9 月訂定，103 年 1 月 1 日實施

111 年 9 月第一次修訂

- 一、國立歷史博物館(以下簡稱本館)為加強志願服務計畫之實施，特依據志願服務法相關規定訂定本作業要點。
- 二、本館依業務發展需要不定期徵募志工協助本館各項民眾服務工作，並提供相關之訓練、管理、運用、輔導、考核等促進志願服務之措施，以確保本館各項服務工作之進行與志工之權利及義務。
- 三、本館志工之徵募、訓練、管理、運用、輔導、考核等業務由館長授權教育推廣組統籌規劃與實施，並依行政程序協調各相關組室推動或辦理。其適用對象為所有在本館服務之現任志工及培訓中之新進志工。
- 四、本館依據博物館業務特性及志願服務發展需要設立「國立歷史博物館志工聯誼會」，以協助本館文教藝術活動之推展；其組織規定由本館與志工共同訂定並陳報本館核備後實施。
- 五、本館對志工聯誼會之組織分工、運作，與活動負完全督導責任；而有關志工服務內容、服務實施要點，與服務守則等相關規定依據本作業要點辦理。
- 六、本館志工服務內容：
本館志工以公共服務及參與協力為主要內容，包含：
 - (一)觀眾服務：協助本館入場參觀、展覽諮詢、導覽解說、展場秩序與安全維護及各項便民服務設施使用等。
 - (二)活動協力：協助本館各項活動方案之進行或協作，如多元教育活動及其他特案活動等。
 - (三)行政支援：協助本館相關行政事務，如出版品校對、文書資料整理、志願服務庶務等。
- 七、本館志工服務實施要點：
 - (一)本館依據業務需要及志工專長和意願安排志工服務工作，志工應遵循之服勤及考核等服務作業準則，由業務相關單位另訂之。
 - (二)本館志工得依其共同服務時段或任務編成工作小組，並由小組推舉一名班長；負責傳達志工相關訊息及協調同時段志工服務工作，以一年一任為原則，得以連任，並視需要增設副班長一名。
 - (三)本館各組室業務主管對於在該組室服務之志工及其服務工作負有督導責任，志工應配合所分派組室業務主管工作上之調度，完成所交付或分配之任務。
 - (四)本館志工對於所分配之服務工作應以積極態度從事，不得推託卸責延誤；各工作小組志工未經班長同意不得更改排定之服務工作；各班長未經本館同意不得增減各志工之服務機會。
 - (五)本館志工對本身所擔任之志願服務工作或本館為民服務相關措施有任

何意見，應透過本館志工聯誼會向本館負責統籌志工業務之教育推廣組主管反映或表達。

(六)本館志工在本館志工聯誼會擔任之工作應與在本館志願服務工作相輔相成。

八、本館志工服務守則：

(一)本館志工對本館各項法令規章與相關規定及措施必須遵守。

(二)本館志工對於來館民眾必須以最大熱誠提供最適切之服務，並尊重受服務者之權利，不得有不當之態度及言語，更不能有任何鼓動民眾情緒之行為。

(三)本館志工人人平等，應互相尊重、團結合作，不可自以為是、盛氣凌人。

(四)本館志工對於本館各項業務內容必須遵守保密規定，不得傳播及洩漏。

(五)本館志工對於本館所提供之各種教育訓練資料必須妥善使用，不可任意複製傳播致造成侵權之法律責任。

(六)本館志工與本館館員之間，及志工彼此之間、志工與來館民眾(親友除外)之間，不得有任何金錢或財物往來關係。

九、本館依法建立志工個人服務檔案，並定期核實紀錄志工服務時數與工作成果，對符合法定服務時數標準者應主動報請核發志願服務榮譽卡或相關獎勵；志工對於本項建檔及申請作業所需之個人資料得無條件配合提供。

十、本館志工因升學、兵役、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明，得依相關規定向本館提出申請；本館經核實並於規定期限內發給申請者本人。

十一、本館依法編列相關經費預算作為推廣志願服務之用；除此之外，本館得接受政府機關或社會公益團體指定作為推廣志願服務之補助款、捐款或其他可用之物資設備。

十二、本館得視業務需要將符合汰舊標準但仍堪用之設備優先撥交志工使用，並提供必要之維修與保養；此類由志工使用之設備，由志工運用組室負責監督保管與維護。

十三、本館依法為所有在館服務之志工辦理意外事故保險；志工在館服務時如發生任何意外，本館應主動協助爭取應有之保險理賠權益。

十四、本館志工依本館規定進行志願服務時，如造成受服務者之傷害與損失，由本館依法負責賠償；此項傷害與損失如涉及法律責任，本館得依法處理。

十五、本館志工在館服務時數未達規定標準，或在館進行志願服務期間有造成本館業務執行困擾之不當言行與服務態度，乃至造成民眾或其他志工之傷害與損失，影響本館名譽及服務品質，屢經勸導仍未見改善者，本館得依相關規定停止其志願服務權利，同時收回服務證與制服等，並註銷其志願服務資格。

十六、本作業要點如有未盡事宜，本館得參酌相關規定納入規範並實施之。

十七、本作業要點經本館館務會議決議通過後實施，修訂時亦同。