

國立歷史博物館志願服務作業準則

102 年 9 月訂定，103 年 1 月 1 日實施

111 年 9 月第一次修訂

一、志願服務宗旨

促進本館志願服務工作發展、協助館務推行，增進本館公共服務品質與效能。

二、志工徵募

(一)本館視館務實際需求情況，不定期徵募志工，徵募訊息刊登於本館網站及社群媒體、志工平台或其他相關媒體等。

(二)徵募對象：

- 1.年滿 20 歲以上，具中華民國國籍、大專（肄）以上學歷，對博物館工作有興趣並具服務熱誠者。
- 2.能固定時段、持續服務且配合工作安排及值班調度者。
- 3.具特殊專長且願意接受培訓者。

(三)徵募程序：

- 1.初審：報名資料評選。
- 2.複審：面談甄選。
- 3.培訓：經複審通過者通知參加基礎及本館專業訓練。
- 4.實習：培訓期滿由館方安排實習及實務培訓。
- 5.授證：實習期滿表現優良並經考核通過者，正式聘為本館志工。

三、志工服務項目

(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。

四、服勤規則

(一)值勤時段：

- 1.每週固定時段（週二至週日），以值勤一次為原則，每次值勤以 4 小時計。
- 2.另配合本館活動協力，時數另計。

(二) 支援國定假日開館時間之值勤，以實際出勤時數加倍計算。

(三) 各組志工每年值勤時數總計需達 120 小時。

(四)值勤須知：

- 1.志工值勤需依規定之值勤時段確實簽到，如因配合特展或支援其他活動者請另行註記。
- 2.本館志工應於服勤時段提早報到，並於值勤時段內完成當日值勤工作，不

得遲到早退。

- 3.志工如需請假時，請事先通知該時段班長及館方業務督導人員，不得無故未到班。
- 4.志工如需補班，應事先洽詢該時段班長及館方業務督導人員，取得應允方可為之。
- 5.於聘期內因事短期不能連續服勤者，以兩個月為限，惟當年服勤時數不得少於 120 小時。
- 6.因升學、進修、出國或個人因素欲請長假（連續三個月以上）者應先與志工督導單位教育推廣組辦理請假手續。如因請長假致當年度時數少於 120 小時，則當年度年資與隔年合併計算，連續 2 年未達 120 小時者取消志工資格。
- 7.志工服勤時應佩掛志工證及穿著志工制服，以維持服務形象。
- 8.服勤時段一經排定，如無特殊理由不得任意更動。
- 9.於聘期內無故未到勤逾一個月者，自動喪失志工資格，應繳回志工證及志工制服。
- 10.志工服勤應遵守本館各項規定及配合館方調度。
- 11.因故無法繼續服務者，應於兩個月前向本館提出。

五、教育訓練

(一)本館志工教育訓練包含三種：

- 1.基礎訓練：本館志工正式服務前皆需完成衛生福利部規定之基礎訓練課程，包含志願服務內涵及倫理、志願服務法規之認識、志願服務經驗分享共 6 小時。
- 2.專業(特殊)訓練：包含本館觀眾服務、教育學習及文書行政等促進志工服務知能之相關課程，本館志工每年至少參與 6 小時。
- 3.其他訓練：可自由參加館方舉辦之講座、終身學習及消防安全等課程。

(二)本館安排之志工訓練課程，志工應依服務需要儘量報名參加，學習時數並作為年度考核之依據。

六、權利與義務

(一)本館志工均為無給職

(二)志工權利

- 1.參加本館舉辦之教育訓練及聯誼等各項活動。
- 2.持有本館志工服務證者，於有效期內可免費參觀各項展覽(含特展)。
- 3.可參加本館補助辦理之終身學習參訪活動。
- 4.服務績優者由本館公開獎勵或薦派參加相關機關獎勵活動。

(三)志工義務：

- 1.遵守志願服務法及志工倫理守則。
- 2.遵守本館各項法令規章及志工服務相關規定。
- 3.參與本館所提供之志工相關教育訓練。

4.參與各項服務工作及出席志工聯誼會議。

七、考核與獎勵

(一)志工考核：

- 1.本館定期辦理志工考核作業，分為每季考核及年度考核。
- 2.每季考核由各組室統計該組志工出勤時數，送交志工業務承辦人審核、記錄，作為年度考核之依據。
- 3.年度考核由教育推廣組志工業務督導協同各組相關業務承辦人、志工幹部共同組成審查小組，就志工全年出勤記錄、服務情形等共同進行考評，於每年十二月中旬前完成，作為年度續任與否之依據。

(二)志工獎勵：

- 1.年度績優獎：全年服務時數達 144 小時（每季需達 36 小時）、學習時數達 12 小時，表現良好者。
- 2.服務年資獎：於本館連續服務滿 20 年及 10 年，服務具績效者。
- 3.特殊事蹟獎：
 - (1)對本館公共服務業務推動或規劃有具體且顯著之貢獻，經本館業務單位陳報核准者。
 - (2)參加館外志願服務相關工作獲得相當榮譽具特殊績效，有助提升本館志願服務業務，經本館業務單位陳報核准者。
- 4.獎勵方式：
 - (1)年度績優獎：頒發獎狀及獎品。
 - (2)服務年資獎：頒發榮譽狀及紀念獎座乙座。
 - (3)特殊事蹟獎：頒發感謝狀及獎品。
 - (4)以上各項獎勵於志工大會或館方公開場合中予以表揚。

八、聘任與續任

(一)經招募之新進志工完成考核後取得本館正式志工資格，由本館發予聘書開始服務。

(二)本館每年底辦理志工年度續任考核，續聘與否視當年度考核結果而定，但若服務期間有下列情形之一者，則取消志工資格：

- 1.連續 2 年出勤時數未達 120 小時或連續 2 年請長假者。
- 2.未經本館核准，暫停服務連續一個月以上者，視為自動離隊。
- 3.品行不端、行為不檢或觸犯國家法律等，經查屬實者。
- 4.怠忽職責、工作過失情節重大者。
- 5.違反本館規定，發生損害本館名譽等其他不適任本館志願工作者。
- 6.違反服勤規定或不當行為經本館履次規勸而未能改善者。

(三)自動申請停止志願服務或未獲續任之志工需繳回本館志工證及志工制服。

九、本作業準則經陳本館核備後實施，修訂時亦同。