

# 宜蘭縣立蘭陽博物館志願服務隊守則

2020 年 12 月 21 日修正

## 一、 志工招募：

- (一) 招募對象：年滿十五歲以上，口齒清晰、表達能力佳，願運用餘暇參與志願服務之社會大眾，確具服務熱忱與興趣，通曉客、閩語尤佳，更歡迎精通外國語言者踴躍報名參加。
- (二) 招募人數：預計招募 200 人。
- (三) 招募方式：有志加入志工行列者，填妥報名表後送件報名，經資料審核、面試通過後，參加本館辦理之志工教育訓練、實習 32 小時、服務 90 小時，於通過考核後正式成為本館志工。

## 二、 任務編組：

### (一) 觀眾服務組

1. 諮詢服務：包括回答觀眾的各類詢問，現場資訊提供等。
2. 各類宣傳資料提供(包括：常設展摺頁、特展摺頁、活動資料及簡章等)。
3. 租借服務：協助輪椅及娃娃車之租借及歸還登記、遺失物洽詢等。
4. 宣導入館規定。
5. 其他交辦及支援事項。

### (二) 教育解說組

1. 協助辦理館方各項教育推廣活動，並於展館中提供解說服務。
2. 協助定點區域解說服務。
3. 協助本館展場器材及展品之檢查、維護、汰換工作。
4. 其他交辦及支援事項。

### (三) 研究典藏組

1. 本館文物、圖書資料之蒐集及整理。
2. 其他交辦及支援事項。

### (四) 專業技能志工

1. 館方可針對業務需要，所需專業能力志工支援，得以調配執勤方式。
2. 組別分配維持原本分配之組別。

3. 專業技能志工，執勤方式需一年服務 110 小時以上。

4. 值勤方式須經館方知認可。

(五) 館方可針對專案活動或業務需要調配各組志工支援。

### 三、服勤規則

#### (一) 服勤時數計算方式

1. 志工應依個人實際狀況及配合輔導員排定值班表到館執勤，且年度服勤時數應達 90 小時、出席志工會會議應過 1/3 場次以上，組內會議應當本人出席會議，年度兩次志工大會，可委託他人代為出席，視同出席，且參與志工教育訓練至少 6 小時，始享有次年度續聘為本館志工之資格與權益。

2. (1) 全天班之服勤時間為上午 09：00～17：00，服勤時數 8 小時。

(2) 上午班之服勤時間為上午 09：00～13：00，服勤時數 4 小時。

(3) 下午班之服勤時間為下午 13：00～17：00，服勤時數 4 小時。

(4) 特殊縣級活動及春節期間之服勤時數，以當日時數 2 倍計算。

3. 不遲到，不早退，當日服務遲到或早退超過 30 分鐘以上者，當日服勤時數予以減半計算。

4. 當日未排班而臨時來本館服務者，當日服勤時數將不予計算(特殊活動支援不在此限)。

5. 各組所選出負責會議記錄及小組志工值勤時數記錄之文書志工，於任期結束時經該組組長及輔導員認定工作認真盡職，每年度得加核 2~6 小時服務時數。

#### (二) 排班需注意事項：

1. 志工每次排班最低以 4 小時為基礎單位(特殊活動支援不在此限)，排班表每月 15 日公佈後，若需更改或無法出勤時，請自行聯繫代班或調班志工，並於 3 個工作天前(突發事件除外)告知本組組長修改班表。

2. 志工 3 個月需排班值勤至少 1 次，若無法按時服勤者，得事先以書面向館方申請請假。

#### (三) 服勤需注意事項：

1. 服勤時，應穿著本館指定之服裝並配帶志工識別證，謹守崗位，隨時面帶微笑，保持親切之服務態度，遇衝突或突發事件時立即通知館方人員處理。

2. 服勤時間前 10 分鐘即至指定地點簽到，並參閱工作指派或本館之臨時指派業務，執勤結束時應簽退。

3. 志工服勤為無薪制，服勤期間不得接受或索取服務、導覽解說費用。

4. 志工因故無法繼續服務時，最遲應於 14 個工作天前向本館提出申請，經館方與本隊會談後辦理資格保留或離職手續。
5. 志工若於上課或服勤時間，凡有怠忽職守、行為不良、違反本館相關規定，或因個人行為造成嚴重客訴問題，或有損及本館聲譽者，經查證屬實者，得視情節輕重撤銷志工身分，追究其法律責任。
6. 未規定事項，請遵守志工倫理守則執行服務。

(四) 如遇到下列原因，可申請保留資格至原因消失為止。

1. 服義務兵役者。
2. 懷孕及育嬰者(嬰兒為 3 周歲以內)。
3. 短期出國或因病、身體受傷無法執勤者。
4. 其他不可抗拒之原因並舉證。

(五) 志願服務人員符合下述情形之一者，解除其資格，收回志願服務證，以面掛號郵寄通知，並刊登於本館網站。

1. 經排定勤務無故不到，年度累計 3 次以上者。
2. 無任何原因，年度服勤時數未達 90 小時者。
3. 中斷服勤連續 3 個月以上，且未請假者。(跨組隊員於各組排班間隔亦同)
4. 服勤項目專業能力及其表現經考核不合格者。
5. 私自接受或向遊客索取費用者。
6. 將公有財產佔為己有或出售圖利者。
7. 在服勤時間，怠忽職責、酗酒或其他不良行為、言論不當、違反法律規章、有損本館及國家榮譽者。
8. 假借本館名義向外招募旅遊團體活動圖利者。
9. 對外發表不實或不當言論，有損本館形象者。
10. 其他重大違失經簽請本館核可終止志工資格者。

(六) 考核方式：

1. 依服勤項目專業能力及其表現與服勤時數為考核依據，由該組組長會本館各組志工輔導員與志工業務承辦人辦理。
2. 志願服務人員服勤時數，每年結算 1 次，未滿 1 年依比例計之。

四、轉組及跨組之方式：

(一) 轉組

1. 轉組至研典組或教育解說組之志工，需參與本館所開立進階教育訓練課程，且上滿課程時數者，方可轉組。
2. 如轉至教育解說組除上滿課程時數後，需經館方指派之考核者，進行可核合格後方可轉組。

## (二) 跨組

1. 服勤滿 90 小時之志工，得參加本館所舉辦之跨組進階教育訓練課程。經該跨組組長及輔導員檢核通過後，需書面申請跨組申請單。
2. 跨組之志工需書面申請跨組申請單，並經由大隊長、兩組組長、輔導員同意者後，得跨組服勤且併計服務時數。
3. 志工 3 個月需排班值勤至少 1 次，若無法按時服勤者，得事先以書面向館方申請請假。
4. 跨組之志工執勤時間不可重複，需分開排班值勤。
5. 跨組之志工選舉權之權利為本組，得參加該組之會議與活動。

## 五、 志工任聘期間之福利：

- (一) 志工得參加本館或館外相關機構舉辦之志工訓練、聯誼活動。
- (二) 志工於 32 小時實習期滿後(實習期間不予保險)，享有執勤期間平安意外險，保費由館方全額負擔。
- (三) 志工本人持志工證，可享本人免費入館。
- (四) 本館志工均為無給職，參加本館非經常性活動時，本館得視經費狀況提供餐盒。
- (五) 本館不定時贈與出版之通俗刊物或館製紀念品 1 份。
- (六) 為促進志工之情感交流，達到經驗分享、增加志工凝聚力之目的，本館得視經費狀況不定時為志工隊舉辦聯誼活動、館際交流。
- (七) 憑志工證於本館餐廳、賣店消費及購買本館出版品，享有員工優待價。
- (八) 持志工證可依本館圖書室規定，於圖書室閱讀藏書與期刊雜誌。
- (九) 熱心服務、表現優良者，由本館公開表揚並向政府機關或有關機構推薦報獎。
- (十) 當日執勤志工可於本館停車場免費停車。
- (十一) 志工資料如有異動，應主動通知本組組長，以便即時登錄更改，避免權益受損。

## 六、 教育訓練：

- (一) 基礎教育訓練：以新進志工為對象，提供志願服務理念，由本館安排新進志工參加；訓練期滿，發給結業證明書。課程內容計有：志願服務的內涵、志願服務倫理、自我了解及自我肯定、志願服務經驗分享、志願服務法規之認識、志願服務發展趨勢等，共計 12 小時。
- (二) 進階教育訓練：以強化志工專業知能，熟悉工作環境為主；由本館安排曾經接受基礎教育訓練之志工參加；訓練期滿後，發給結業證明書，經實習結束，正式聘任為本館志工。課程內容計有：博物館基本概念、宜蘭人文史地概論、宜蘭自然生態資源概論、蘭陽博物館常設展介紹、各組業務及志願服務工作內容簡介…等等。
- (三) 專業（特殊）及成長訓練：以結合資深志工，精進志工專業服務技巧為主；參與志願服務一年以上，且曾參加基礎訓練、特殊訓練，並持有結業證明書者，可依規定報名參加，研習結束後依實際出席情形發給志工研習時數。課程內容包括：導覽解說技巧、志工團隊的統合及協調、雙向溝通與溝通技巧、活動、方案設計與計畫書撰寫…等等。
- (四) 領導訓練：以培訓志工幹部為主，須參與志願服務 3 年以上，且曾參加成長訓練，並持有結業證明書者，由本館推薦參加。訓練期滿後，經考評及格，發給結業證明書。課程內容包括：領導志工的原則及技巧、領導藝術…等等。

## 七、 獎勵：

### (一) 榮譽獎狀：

1. 奉獻獎：依執勤規定全年值班無曠職且服務時數達 120 小時以上者。
2. 貢獻獎：依執勤規定全年值班無曠職且服務時數達 180 小時以上者。
3. 特殊貢獻獎：於服務期間，確有特殊貢獻者，由各組組長依具體事蹟推薦，經幹部會議會同志工業務承辦人及輔導員審查，並經館方核定。
4. 榮譽獎：志工之服務年資滿 3 年，服務時數達 300 小時以上者，得檢具相關證明文件向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡。

- (二) 公開表揚：本館每年公布熱心服務、表現優良、特殊貢獻者名單，於特定時間或聯誼活動上公開表揚，並刊登於本館官網，且去函服務單位或就讀學校獎勵表揚。

## 八、 經費：年度計畫所需各項經費，由本館每年編列預算支應。