

國家人權博物館志工管理作業要點

中華民國108年5月12日人權綜字第10820015102號令訂定

- 一、 國家人權博物館（以下簡稱本館）為順利推行各種教育活動，充分運用社會人力資源，擴大並提供民眾參與社會服務及滿足社會大眾學習、服務所需，並妥善運用及管理轄下白色恐怖景美紀念園區及白色恐怖綠島紀念園區（以下簡稱二園區）志工，特訂定本作業要點。
- 二、 本館志工的招募、培訓、管理、考核及獎懲分別由二園區管理中心負責。
- 三、 凡年滿二十歲，具有服務熱誠且志願為本館服務，協助本館推行各項活動，經通過本館志工資格甄試並完成培訓考核者，由本館核發志工證，成為本館志工。

四、為發揮分工合作之組織功能，二園區基於工作需要得設下列幹部：

- （一）隊長各一名。
- （二）副隊長各一名。
- （三）依實際需要增設組長各一至三名。

幹部任期為二年，得連選連任一次，於每年定期舉行志工大會中改選。

五、幹部遴選條件及方式：

- （一）隊長：服務滿一年，且最近一年服勤時數達九十六小時以上者，由二園區志工分別投票選出，再由本館聘任之。若無人登記競選，由本館逕行遴派。
- （二）副隊長：由隊長指定副隊長一名，再由本館聘任之。
- （三）新任幹部由本館發聘書予以任用。

六、志工幹部受本館指導，協助辦理下列工作：

- （一）隊長：
 1. 承辦本館所交付的工作，負責與本館聯絡及協商。
 2. 掌握志工出勤狀況。
 3. 安排及調度人力。
 4. 督導各項志工組織活動事宜。
 5. 召開志工大會、幹部會議、考核委員會議，指派志工整理會議紀錄。
- （二）副隊長：協助隊長承辦各項事宜。

七、志工任務

- (一)服務台值勤及諮詢服務：協助遊客接待及諮詢服務。
- (二)展場值勤及諮詢服務：協助展場巡視及諮詢服務。
- (三)導覽解說：協助展場定點導覽。
- (四)機動支援：協助本館臨時性現場人力支援。

八、志工職責：

- (一) 志工均為無給職。
- (二) 遵守本館各項規定。
- (三) 服務時數以每四小時為一班。但志工因應本館之需要，應於指定之時間及地點服務。
- (四) 依本館所排時段確實出勤服務，未依規定請假視同「缺勤」，其紀錄將列入年度考核。
- (五) 每年至少應服務九十六小時（每月至少二班共八小時）及接受本館專業志工訓練課程六小時。但實際執勤及服務時數，本館得依實際狀況另行調整之。
- (六) 出席各項活動及會議。

九、志工權利：

- (一) 經甄選合格、實習期滿並完成教育訓練者，由本館發給志工證予以任用。
- (二) 可憑志工證免費參觀本館各項展覽及活動。
- (三) 志工證期效為一年，服勤正常且年度時數符合標準，並經考核通過者，始得續發新證。
- (四) 參加各項志工交流活動及研習課程。
- (五) 酌發誤餐費或提供餐點。
- (六) 享有意外事故保險之保障。
- (七) 服務滿一年之志工可免費獲贈本館當年出版品一本。
- (八) 本館志工之各項服務、研習課程須紀錄時數和內容於志願服務紀錄冊上，並加蓋本館登錄人章。

十、志工差假管理：

- (一) 因故無法按排班表時段值勤者，應於值勤日前辦理請假手續。
- (二) 請假須自行處理與他人調班或由他人代班事宜，若無法處理，再協請幹部代為協調，如排定勤務未依上述方式處理而有無故不到情形，將列入年度考核。

- (三) 請假方式，得以電子郵件方式、電話及書面方式辦理。
- (四) 若需請假一個月以上或有特殊狀況者，應於請假起始日七日前，以書面向本館申請，經核准後，始完成請假程序。
- (五) 未依規辦理請假程序者，即視同「缺勤」，每年度缺勤次數超過三次者，則由本館給予「缺勤通知」一次。
- (六) 每年度「缺勤通知」達二次者，列入隔年優先不續聘名單。

十一、志工之考核，由二園區管理中心辦理。每年定期舉辦一次考核，並於當年度公布考評結果。

值勤紀錄外，志工該年參加之培訓課程時數、服務態度、團隊合作能力等均列入考評範圍，評定方式及配分比例由二園區管理中心訂定。

十二、凡服務滿一年且考評優良之志工，得於年度志工大會中給予表揚。

凡服務滿三年以上且考評優良之志工，得由本館推薦參加績優志工選拔。

志工年滿八十歲即可聲請榮譽退休，年滿八十五歲尚未聲請者，則於隔年度志工大會為其辦理，並不再排班服務。但應本館特殊需求前來服務者，不受年齡之限制。

十三、凡符合下列情形之一者，本館得立即終止服務資格並註銷志工證：

- (一) 因請假過多，經二園區管理中心考核評定不克兼顧本館服務工作者。
- (二) 「缺勤」達第十點第五款所列情事者。
- (三) 值勤期間如有怠忽職責、行為不良等情事，經參觀民眾投訴者。
- (四) 無法遵守本館營運規定，經溝通無效者。
- (五) 有商業行為或私下收受服務費用，經查證屬實者。
- (六) 不適當的個人行為，經本館書面通知勸誡一次後，並未改善者。
- (七) 身體狀況不佳，執行志工服務有潛在危險性。
- (八) 不得以本館或志工隊名義參加館外活動，違反規定者，經查屬實得視情節輕重，撤銷其志工資格或追究之，但事前報備核可者，不在此限。
- (九) 離職之志工如欲回本館繼續服務，需經本館同意。離職一年以上者，本館同意後，需再上本館專業訓練課程及完成實習後，始可恢復服務。

十四、本要點相關事項如有疑義或其他未盡事宜，由本館解釋之。