

國家人權博物館

白色恐怖景美紀念園區志工考核制度規範

一、說明：

依據「國家人權博物館志工管理作業要點」第十至十二點訂定。

- (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。
- (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。
- (三) 志工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。

二、考核方式：

- (一) 考核類別：分為「正式志工」考核與「實習志工」考核。
- (二) 考核內容與標準：「正式志工」考核與「實習志工」考核，考核分數總滿分為 100 分，需達 70 分者始為合格（其中實習志工考核之完成基礎教育訓練、完成特殊教育訓練、完成 16 小時實習值勤為必要條件）。

1、「正式志工」考核：

- (1) 年度服務時數：每年至少應服務 96 小時。本項佔考核分數 30%。
(值勤時數滿 96 小時，本項得 30 分)
- (2) 值勤表現（含出勤狀況、值勤態度、熟習並落實各值勤崗位工作內容等）：本項佔考核分數 30%。（本項考核細項內容及配分詳見「正式志工考核表」。）
- (3) 教育訓練：每年至少應參與本館專業志工訓練課程 3 次（含交流參訪活動、志工大會、特展訓練）。本項佔考核分數 20%。（每參與一次得 5 分，參與 3 次者，本項得分 15 分；每額外多參與一次者，多加 2 分，20 分為上限）。
- (4) 其他活動支援：支援本館特殊活動辦理。本項佔考核分數 5%。
(每支援 1 次活動本項得 1 分)

- (5) **其他整體表現**：本項佔考核分數 15%。(年度總評無不良事蹟者，本項得 10 分；擔任幹部、具體協助本館事蹟或其他優良表現等，再得 5 分。)

2、「實習志工」考核：

- (1) **是否完成基礎教育訓練、是否完成特殊教育訓練**：本項佔考核分數 20%。本項為必要條件。(如有特殊情況得於考核前提出申請)
- (2) **是否完成 16 小時實習 (4 次執勤)**：本項佔考核分數 20%。
本項為必要條件。(如有特殊情況得於考核前提出申請)
- (3) **出勤狀況、實習態度**：本項佔考核分數 10%。
- (4) **是否熟習服務台之工作**：本項佔考核分數 15%。
- (5) **是否熟習全園區各值勤崗位之工作**：本項佔考核分數 20%。
- (6) **國家人權博物館基本認知、志工隊志工規範基本認知**：本項佔考核分數 15%。

(三) 考核方式：

- 1、於每年 12 月進行正式志工 (服務滿一年以上者) 考核，由志工業務承辦人、志工幹部擔任考核員 (志工幹部由承辦人或單位主管進行考核)，必要時得以秘密客方式進行考核。
- 2、於每年 7、8 月新進志工實習期滿進行實習志工考核，由志工業務承辦人、志工幹部擔任考核員。

(四) 「正式志工考核表」、「實習志工考核表」如附件 1、2。

三、獎懲方式：

- (一) 「實習志工」考核合格者，始為本館正式志工。「正式志工」於該年度通過考核，得於下年度獲本館續聘。
- (二) 內部獎勵：各獎項於志工大會中公開發揚，並頒發獎狀與獎品。
 - 1、績優獎：共取 5 名年度考核分數最高者，並依此作為提報參與本館舉辦相關活動之優先參考名單。
 - 2、參與獎：共取 3 名參與當年度志工相關活動次數累積最多者，包含志工教育訓練課程、特展訓練、志工大會、交流參訪活動、館內活動支援等項。
 - 3、貢獻獎：名額不限，具特殊貢獻事蹟之志工，由園區人員、遊客等列舉具體事實推薦，經景美管理中心彙整審查屬實者。
- (三) 外部獎勵：每年依衛生福利部、各志願服務單位來函辦理各項志願服務獎勵申請，依申請條件審視本館符合資格之志工，得由本館推薦參加績優志工選拔。
- (四) 志工於服務期間內違反服務守則或相關規定，或不適應志工服勤，經查確

有其事，足以影響機關形象及團隊聲譽，經景美管理中心進行輔導，如仍規勸不聽，續有不良行為，即辦理專案考核，經考核不及格者，通知離隊。

正式志工考核表

志工：_____ 考核日期：_____年 月 日

考核項目與配分	考核內容與標準	分數
一、年度服務時數 (30%)	每年至少應服務 96 小時。	
二、值勤表現 (30%)	【出勤狀況】5 分 1、有無遲到早退、確實簽到退 2、是否清楚請假流程（請假需自行找人代班或調班）	
	【值勤態度】10 分 1、服裝儀容：穿著背心，配戴志工證 2、遊客應對親切有禮、主動積極提供諮詢 3、是否擅離崗位、打瞌睡或趴在服務台上不合宜表現	
	【服務台之工作】10 分 1、接聽電話禮儀 2、是否清楚相關參觀事宜：定時導覽、VR 體驗、特展活動資訊等 3、語音導覽器借用、協助滿意度問卷發放 4、置物櫃、輪椅、哺乳室、醫藥箱借用、停車資訊、代叫計程車服務等 6、清楚各項館方資訊，如開閉館時間、園區展間位置	
	【各值勤崗位工作】5 分 是否熟習並落實各值勤崗位工作： 服務台機動、兵舍 2、仁愛樓、人權學習中心等	
三、教育訓練 (20%)	每年至少應參與本館專業志工訓練課程 3 次（含交流參訪活動、志工大會、特展訓練）。 本項佔考核分數 20%。（每參與一次得 5 分，滿基本 3 次者，本項得分 15 分；每額外多參與一次者，多加 2 分，20 分為上限）。	
四、其他活動支援 (5%)	支援本館特殊活動辦理。本項佔考核分數 5%。 （每支援 1 次活動本項得 1 分）	
五、其他整體表現 (15%)	本項佔考核分數 15%。（年度總評無不良事蹟者，本項得 10 分；擔任幹部、具體協助本館事蹟或其他優良表現等，再得 5 分。）	
總分		

考核員：_____

承辦人：_____

主任：_____

109 年 6 月 30 日修正



實習志工考核表

志工：_____

考核日期：_____年 月 日

考核項目與配分	考核內容與標準	分數
一、是否完成基礎教育訓練、 是否完成特殊教育訓練 (20%)	是否完成基礎教育訓練、是否完成特殊教育訓練 (本項為必要條件)	
二、是否完成 16 小時實習 (20%)	是否完成 16 小時實習 (本項為必要條件)	
三、出勤狀況、實習態度 (10%)	1、有無遲到早退、確實簽到退 2、是否清楚請假流程(如需請假,自行找人代 班或調班) 3、服裝儀容:配戴實習志工證 4、遊客應對親切有禮 5、是否擅離崗位、打瞌睡或趴在服務台上等不 合宜表現	
四、是否熟習服務台之工作 (15%)	1、接聽電話禮儀 2、是否清楚相關參觀事宜:定時導覽、VR 體驗、 特展活動資訊等 3、語音導覽器借用 4、協助滿意度問卷發放 5、置物櫃、輪椅、哺乳室、醫藥箱借用、停車 資訊、代叫計程車服務等 6、清楚各項館方資訊,如開閉館時間、園區展 間位置等	
五、是否熟習全園區各值勤崗 位之工作(20%)	1、是否熟習各值勤崗位工作 2、瞭解展場設備故障通報、緊急狀況處理	
六、國家人權博物館基本認 知、志工隊志工規範基本 認知(15%)	1、瞭解館方資訊 2、瞭解志工隊志工規範(權利與義務) 3、認識志工幹部、志工業務承辦人	
總分		

考核員：_____

承辦人：_____

主任：_____

109 年 6 月 30 日修正