

宜蘭縣立蘭陽博物館志願服務隊守則

2017 年 12 月 03 日再修正版

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 180 小時以上者。
2. 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。
3. 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。