

新北市立鶯歌陶瓷博物館志願服務隊組織及管理原則

壹、宗旨

一、新北市立鶯歌陶瓷博物館（以下簡稱本館）為凝聚本館志願服務隊（以下簡稱志工隊）團隊共識，促進服務績效，提升服務品質，以積極推動陶瓷藝術文化活動，特訂定本原則。

貳、組織與職掌

二、志工隊成立之目的，為培養愛好陶瓷藝術且具服務熱誠之志工，協助本館各項陶瓷藝術活動之推展。

三、為發揮志工隊分工精神，設置大隊長 1 人、副大隊長 2 人，下設「觀眾服務組」、「導覽組」、「教學服務組」、「資料中心組」4 組。各組設班長 1 人及副班長 1~2 人，其餘人員皆為隊員。志工隊由館方指派督導 1 人，督辦隊務相關行政事宜；各組指派輔導員 1 人，負責組內工作之調配與訓練。（詳志工隊組織架構圖）。

四、志工幹部產生方式：

（一）大隊長：由全體隊員共同票選，任期 2 年，連選得連任 1 次。

（二）副大隊長：由大隊長自行遴請隊員擔任，任期 2 年。

（三）正副班長：由各組組員推選，其任期與大隊長同。

（四）榮譽大隊長：由上屆卸任之大隊長擔任，任期 2 年，同大隊長連任而連任。

五、幹部職責如下：

（一）大隊長：得負責協助志工大隊各項活動之籌辦，如志工招募、會議召集、慶生會、館外研習、教育訓練、館舍觀摩、表揚獎勵等事宜。

（二）副大隊長：襄助大隊長處理隊務及各項活動之執行。

（三）正、副班長：負責組內志工每月排班、服勤時數、輔導諮商、聯繫交流等事項，並接受輔導員分派組內工作等。

（四）榮譽大隊長：負責協助輔導、傳承隊務運作；義務出席指定會議及外館志工團隊接待；積極與志工督導配合推動各項業務。

六、幹部出缺勤處理原則：

（一）大隊長於任期內因故無法執行幹部職責時，由副隊長擔任。

（二）正、副大隊長於任期內同時因故無法執行幹部職責時，大隊長一職由各組班長推選 1 人擔任。

（三）副大隊長於任期內因故無法執行幹部職責時，由大隊長重新遴選 1 人擔任。

（四）各組班長因故無法執行幹部職責時，由該組副班長擔任。

（五）各組副班長因故無法執行幹部職責時，由班長重新遴選 1 人擔任。

參、任務與分工

七、隊務工作：

（一）協助統籌本隊各項會議及紀錄，彙整各組時數、填報各類調查表及統計報表。

(二)協助志工隊幹部會議、志工大會、聯誼、觀摩、教育訓練等活動之策劃、執行。

八、組務工作：

(一)導覽組：常設展、特展、藝術園區導覽解說。

(二)教學服務組：陶藝教室及兒童體驗室教具準備、協助課程進行、課後場地復原等。

(三)觀眾服務組：館內服務臺遊客諮詢、參觀引導及電話接聽等；館內展場動線指引、空間巡視、安全及秩序維持等；鶯歌火車站服務臺遊客諮詢、三鶯特色人文景點介紹等。

(四)資料中心組：資料中心圖書期刊借閱、編目維護、資料建檔等作業。

肆、會議與召集

九、每 2 個月召開大隊例行性志工幹部會議，會中進行工作報告、檢討、各組業務聯繫、活動預告等。另各組內部會議則由各組輔導員視情況自行召開。

十、志工隊如有重大事項須討論或決議時，得由大隊長主動召集，召開臨時性幹部會議；會議須超過三分之二幹部出席，經出席幹部二分之一以上通過方得成立。

十一、志工幹部會議及臨時性幹部會議應製作會議紀錄，紀錄上陳後，轉知各組輔導員及全館志工。

伍、新進志工招募

十二、本館志工招募以一年一期為原則，如有缺額則配合市府社會局定期辦理 1 次聯合招募，本館如有特殊需求時得自行辦理招募。

十三、正式志工培訓過程：基礎訓練、特殊訓練、實習 40 小時；完成前開過程並經考核通過方授證成為正式志工；凡經訓練，皆應履行義務，並由本館檢附相關資料予市府文化局，申辦核發志願服務紀錄冊。

陸、福利與獎勵

十四、本館正式志工除依規定享有保險權利，可參加每年度館外研習、在職訓練、組聚聯誼等。凡無人數限制之課程、活動，志工皆可自由參加。

十五、依志工服務狀況，得由本館選派參與中央或市府等其他單位辦理之各項志工研習、講座活動。

十六、志工本人服務年資滿 3 年，服務時數達 300 小時以上，得申請志願服務榮譽卡，持該卡進出內政部公布之「志工憑志願服務榮譽卡得免費進入公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施」，可享門票免費優惠。

十七、憑本館志工證可在服勤時段於本館員工停車場停車。

十八、憑本館志工證可於本館餐廳、賣店消費，志工得享有與館內員工同樣之折扣優惠。

十九、就志工服勤時數、態度及配合館方各項活動支援等，由各組輔導員推薦績 1~2 位表現優異者，或服勤時數表現績優者，皆於每年「年終感恩暨表揚大會」獎勵之。

二十、憑本館志工證可報名本館開辦之陶瓷相關收費課程與活動，享有學費折扣優惠。

二十一、每年推薦服務績優或資深之志工參與中央或市府等其他單位辦理之志願服務獎勵選

拔。

柒、考核與服勤請假規則

二十二、志工考核規則：

(一)考核內容：

1. 年度服勤時數。
2. 出勤服務狀況，凡出勤遲到、早退、到勤率等皆列入考量。
3. 訓練課程出席狀況。

(二)考核方式：

1. 每月由各組班長彙整組員服勤時數，組員自行核對無誤，交由專人統整建檔登錄「衛生福利部志願服務資訊整合系統」。
2. 年終各組輔導員填寫考核表，由督導彙整書面資料備查，並作為年度考核及提報獎勵之參考。

二十三、本館志工一年一聘，每年最低服務時數為 90 小時，惟以母語非華語服務對象之新住民志工，每年最低服務時數為 40 小時；志工服勤紀錄採簽到、退方式，未達最低服務時數者，則不予續聘。

二十四、志工服勤規則：

- (一) 志工值勤須穿著志工背心，並佩帶證件。另須配合本館安全管制措施，進出主動出示識別證。
- (二) 服勤勿閒聊談笑或從事私人活動，應隨時保持服務禮儀，注意自身舉措是否得宜，共同維護本館志工主動、真誠、互信之形象，並落實服勤時數管理。
- (三) 志工申請調整服務組別，須填寫轉組申請單，並經兩組輔導員同意，由志工督導登錄後始得轉任。
- (四) 服勤時段或排班表，應於服勤日前 1 個月排定，以維服務品質之穩定。如因故不能於排定時段值勤時，除緊急情形外，應至少於 3 天前申請調班或請假。
- (五) 依本館開館時間服勤分上、下午二時段，另各組可視實際需求狀況調整。惟若因應活動需求，值勤時間可配合活動彈性調整。

二十五、志工請假規則：

- (一) 無故缺勤連續 2 個月以上者，由輔導員關懷狀況，並通知次月服勤；無故缺勤連續 6 個月以上，列入續任審核時參考；無故全年未到班者，即得由本館通知辦理離隊或不予續聘。
- (二) 服務期間如因個人因素無法值勤 2 個月及以上者，可申請暫停或離隊。如須暫停或離隊，除緊急情形外，請於 1 個月前提出申請。申請離隊者須繳回志工證和背心。
- (三) 暫停服務者於暫停期滿，須申請復職；離隊者若欲歸隊，除提出復職申請外，須經本館同意後返還或發給志工證，方可復職值勤。上開復職者其後服務時數皆以月數比例計之；暫停服務或離隊期間在 1 年以上，應重新參加相關訓練課程，服務年資自復職服勤起續算。

二十六、服務期間，如有意見反映或個人適應狀況等，請向輔導員、志工督導或隊上幹部反映。

捌、 志工資格解除與申訴

二十七、志工除因自行離隊外，服勤期間如有怠忽職責、滋擾生事、行為不良，或有情節重大影響本館及志工隊聲譽之情事，經勸告無效者，由本館代表、正副隊長及志工各組幹部組成並召開審查會議，進行討論及表決，表決須有幹部三分之二以上出席，出席人數二分之一以上同意方得撤銷其志工資格。

二十八、志工對本館有關個人權益之措施，如解除資格等，認為有所不當，致有損害時，得於收到通知後 30 日內提出申訴，但僅以 1 次為限。本館收到申訴函後，須於 30 日內召開會議，並請該志工出席說明後，由本館議決函復。

玖、 附則

二十九、本原則未盡事宜，悉依相關法令規定辦理。

新北市立鶯歌陶瓷博物館志工組織表

