

客家委員會客家文化發展中心志工服務管理要點

中華民國110年05月31日客發推字第1108300334號函修訂，並自中華民國110年06月01日生效

中華民國112年09月28日客發推字第1128300669號函修訂，並自中華民國112年11月01日生效

第一章 總則

- 一、 客家委員會客家文化發展中心(以下簡稱本中心) 為促進志願服務者(以下簡稱志工)積極推展客家文化，以提升服務品質，特依據志願服務法訂定客家委員會客家文化發展中心志工服務管理要點(以下簡稱本要點)。

第二章 招募與培訓

- 二、 本中心得視實際業務需要，不定期辦理志工招募。招募具服務奉獻熱忱、信守服務職志，對客家歷史文化有興趣，有志參與本中心各項服務工作者。
- 三、 通過甄試之志工，需參與本中心規劃之志工基礎訓練課程、特殊訓練課程，且特殊培訓課程請假、缺課時數不得超過總培訓課程時數五分之一，培訓成績達標準始得進入實習志工階段。
- 四、 實習階段須達到規定實習時數 30 小時，並經本中心審核通過，始授予志工服務證，成為本中心志工，為期一年，期滿後本中心得經由考核，決定是否准予續任或重行培訓、實習或解除志工資格。

第三章 值勤與福利

- 五、 志工值勤：
 - (一) 應依志工運用管理單位指示，遵守各項規定及志工值勤規範，且每年值勤時數最少須七十二小時，本中心依志願服務法規定辦理志工團體意外事故保險。
 - (二) 值勤須外著志工制服、佩掛證件，並隨時保持親切服務態度及服裝儀容整潔，且須按時出勤，堅守崗位不遲到早退，並依實簽到退。因故未能出勤時，應依請假規定辦理。
- 六、 志工之福利：
 - (一) 志工為志願性無給職，惟本中心得視年度志工業務經費狀況以及志工服務績效，提供志工誤餐費、值勤服裝及各項慰勞品或文宣物品。
 - (二) 得參加本中心主辦之員工訓練課程或講習；資深績優志工得推薦參加相關機

構辦理之志工進修訓練。

(三) 得參加年度志工大會、參訪觀摩等活動。

第四章 志工組織運作與幹部遴選

七、 為發揮分工合作之組織功能，本中心轄下設置「臺灣客家文化館志工服務隊」及「六堆客家文化園區志工服務隊」（以下簡稱志工隊），受本中心指導與監督，各隊並設有志工幹部，協力推動各項志工業務：

(一) 各隊設隊長一名，綜理各志工隊業務，領導志工團隊完成本中心所交付之工作，擔負本中心與志工隊溝通協調任務，以及關懷志工，代表志工隊前往祝賀或慰問，並協助本中心共同策劃各項志工會議、年度志工隊活動及幹部改選事宜。

(二) 各隊設副隊長一至二名，襄助隊長協調處理各項志工業務，輔導各幹部相關工作執行，並於隊長請假或因故不能行使職權，代理其職務。

(三) 各隊依據隊務需求編制各類幹部，幹部以協助各項業務及相關事宜為主，並負責與組內人員之聯繫與溝通。

八、 志工隊幹部遴選條件、方式、任期如下：

(一) 志工隊隊長遴選條件如下

1. 須具有服務熱忱與責任感，並於本中心擔任志工服務滿2年以上以及前一年度值勤服務時數須達72小時(含)以上。

2. 曾擔任本中心志工隊幹部滿1年(含)以上，或需獲得各隊志工隊成員五分之一共同連署推薦。

爰經本中心資格審核通過後，始得為候選人。

(二) 隊長由全體志工投票產生，且經過半數志工出席實為有效選舉，並以候選人得票數高者為當選者；票數相同時，以抽籤決定之，惟同額競選時，有效票需達出席志工五分之二以上；若無人競選時得由本中心自行遴派。

(三) 隊長每屆任期為二年，且隊長之連任，以一次為限（至多擔任兩屆隊長），副隊長及各組幹部遴選條件與方式如後，需為於本中心擔任志工服務滿一年，且具積極服務熱忱之志工，由隊長徵詢遴選，並報經本中心同意後產

生。

九、 志工會議

- (一) 各隊需每年至少召開一次志工大會，並得召開臨時會，會議需有過半數志工出席，出席志工二分之一同意方為正式決議。
- (二) 各隊每季至少召開一次幹部會議，並得召開臨時會，由各隊隊長召集幹部參加，會議需有三分之二幹部出席始得決議。
- (三) 志工大會及幹部會議之決議或建議事項須經本中心核定後實施。

第五章 志工考核、請假、離隊

- 十、 本中心志工運用管理單位每年針對志工之服務態度、出勤紀錄、服務績效等辦理志工考核，作為次年度續任與否之依據。
- 十一、 考核會議各隊每年召開一次，並由本中心志工業務組組長、業務承辦人員以及各隊幹部擔任考核人員，必要時並得就特殊情形辦理個案考核，考核項目如下：
 - (一) 服勤時數佔百分之四十五：全年度服務時數達九十六小時，值勤認真負責者，優先續聘；全年度服務時數未達七十二小時者，列為不續聘評估名單。
 - (二) 服勤績效佔百分之三十：到勤穩定性、服務態度、貢獻實績。
 - (三) 全勤隊務佔百分之二十五：參與志工大會、教育訓練課程、活動參與次數、活動支援次數及各項會議等依參與情形評分。
- 十二、 志工請假規定
 - (一) 因故無法值勤，應於三日前(遇特殊情形時不在此限)請假、補班或請代(換)班，並向志工業務相關承辦人報備，以利值勤調度。
 - (二) 因故需請假三個月以上，須於一週前向志工業務承辦人申請，以調派因應，另請假六個月(含)以上無法服勤者，不得享有本中心權利及福利。
 - (三) 未依規定辦理請假且無故未到班者，一律視為曠職，並列為年終考核評比不續聘之參考。
- 十三、 凡符合下列之一者，得通知其辦理離隊，並應交回志工識別證及服裝。
 - (一) 因個人因素，連續請假一年(含)以上者。

(二) 嚴重違反志工服務守則及相關規定者。

(三) 年度考核會議未通過者。

(四) 經民眾投書，值勤服務態度與行為欠佳，經查證屬實且屢犯不改者。

第六章 獎勵與表揚

十四、 志工獎勵每年辦理一次，並於志工大會頒贈獎狀公開表揚，並依本中心當年度志工業務經費支用狀況，得致贈慰勞品，其辦法如下：

(一) 資深獎：服務滿五年、十年、十五年以上，全年缺席未達三個月者，且累計時數達以下標準者：五年，五百小時以上；十年，一千小時以上；十五年，一千五百小時以上，頒發資深獎。

(二) 績優志工獎：經志工考核會議每年度就志工服務情形進行考核，整體服務表現優異者，頒發績優志工獎。獎勵人數不超過年度考核志工人數百分之十。

(三) 特殊奉獻獎：對本中心有特殊奉獻或具體特殊事蹟，經本中心認定者。

(四) 志工幹部服務獎：凡擔任本隊幹部，服務態度積極者。

第七章 榮退及榮譽志工資格

十五、 屆齡滿八十歲之志工，不予聘用並頒發感謝狀。屆齡七十五歲至七十九歲之志工，若自認身體健康可續勝任志工者，經本中心審核後，簽署同意書(一年一簽，附件 1)，始可續任。

十六、 服務滿 5 年或值勤時數達 500 小時以上之屆齡榮退志工，將頒發榮譽志工獎狀並享有終身參與志工大會之權利。

十七、 未滿七十五歲之自願離隊志工，服務滿 20 年或值勤時數達 2,000 小時以上，將頒發榮譽志工獎狀並享有終身參與志工大會之權利。

第八章 附則

十八、 本要點如有未盡事項，依本中心相關法令規定辦理。

十九、 本設置要點經本中心主任核定後實施，修訂時亦同

志願服務同意書

志工_____樂於從事志願服務工作，且身體健康
狀況足可勝任，並願意於 年 月 日至 年 月 日
於客家委員會客家文化發展中心繼續擔任志工。

本人已詳細閱讀本中心志工服務管理要點，如發生非本
中心同意且非承保範圍之事故，願負一切責任，絕無異議。

此致

客家委員會客家文化發展中心

立切結書人： (簽章)

國民身分證統一編號：

出生年月日：

住址/電子郵件：

立書人家屬及電話：

與志工本人的關係：

中 華 民 國 年 月 日