

新北市立黃金博物館志工管理辦法

中華民國 94 年 01 月 20 日編訂

中華民國 96 年 04 月 14 日第一次修訂

中華民國 100 年 10 月 28 日第二次修訂

中華民國 108 年 5 月 16 日第三次修訂

壹、宗旨

新北市立黃金博物館(以下簡稱本館)為凝聚志願服務團隊(以下簡稱志工隊)之團隊共識，促進服務績效，提升服務品質，以積極推動各項文教活動，特訂定本辦法。

貳、組織與職掌

一、組織辦法：

- 第一點 為培養愛好自然生態、歷史人文與文化藝術且具服務熱忱之志工，協助本館各項文教活動之推展暨行政業務之運作，特訂定本管理辦法。
- 第二點 本館營運推廣組為志工隊輔導與聯繫之主辦單位及窗口。
- 第三點 依據志工服務內容不同，原則上分為觀眾服務與導覽解說兩組；另針對專案活動或視本館業務需求得機動設置活動組或行政組以因應本館實際之需求。
- 第四點 志工隊業務由承辦館員擔任督導，負責志工隊之在職訓練、工作調配、服務評核及年終表揚等工作。
- 第五點 志工隊置隊長、副隊長各 1 人，並置觀眾服務及導覽解說兩組組長各 1 名。由承辦館員督辦相關業務。隊長、副隊長與各組組長之遴選資格以服務滿 1 年以上之優良志工為原則。(詳附件-志工隊組織架構圖)
- 第六點 志工隊隊長由全體志工共同推選，任期 1 年，連選得連任 1 次。
- 第七點 志工隊隊長承本館交付之任務，理隊務，其項目包含：工作研討會、自強活動、座談、觀摩見習及聯誼活動之籌辦，協辦志工訓練、志工大隊表揚獎勵、評核及授獎事宜。
- 第八點 志工隊副隊長及各組組長襄助隊長處理隊務，由隊長洽商本館後聘任之，任期 1 年，得連任 1 次。
- 第九點 組長負責各組內志工之到勤、輔導諮商、聯繫交流，並接受本館承辦館員與隊長分派任務。
- 第十點 志工隊正副隊長無法執行勤務之代理：

1. 隊長於任期內因故無法執行勤務時，由副隊長代理。
2. 副隊長於任期內因故無法執行勤務時，由各組組長推選一人接任。
3. 隊長與副隊長於任期內同時因故無法執行勤務時，由本館指定組長一人代理之。

二、工作內容：

第十一點 本館服務執勤工作：

觀眾服務組

1. 資訊服務：包括電話接聽，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：園區簡介、展覽折頁、活動資料及簡章等，除供遊客索取外，服務台人員亦須瞭解訊息內容)。
3. 活動現場登記(ex：定時導覽登記)。
4. 租借服務：輪椅、娃娃車。
5. 核發證件：採訪、攝影、洽公證。
6. 遺失物洽詢。
7. 臨時事件應變、處理與聯絡。
8. 支援本館各展場服務輪值：展場之現場遊客秩序、安全維護。
9. 協助本館各項教育活動推廣。
10. 本館志工行政：志工之聯絡、活動暨資料建檔、服勤資料建檔、會議紀錄或資料寄發、及其他志工管理行政業務。
11. 本館行政支援及其他交辦事項等。

導覽解說組

1. 導覽解說服務：帶隊解說、定點解說。
2. 支援本館體驗區服務輪值：體驗活動協助。
3. 支援「觀眾服務組」服勤。
4. 支援館方相關活動解說。

第十二點 本館可針對專案活動，或業務需要調配各志工支援。

三、服勤規則：

第十三點 服勤時間：

1. 周二至周日上午 09：00～17：00。
2. 全天班之服勤時間為上午 09：00～17：00，服勤時數 8 小時。

上午班之服勤時間為上午 09：00～13：00，服勤時數 4 小時。

下午班之服勤時間為上午 13：00～17：00，服勤時數 4 小時。

第十四點 服勤規定：

1. 志工於服務時間前 10 分鐘需至指定地點簽到，並參閱工作指派或本館之臨時指派業務；執勤結束時並簽退。
2. 志工應於每月 20 日前將下個月之排班表交予承辦館員，每次排班最低以 4 小時為基礎單位；本館將於每月 25 日公佈次月之排班表，排班表以本館每月 25 日公佈作為次月服勤之準則。惟本館之臨時支援人力號召則不在此限。
3. 排班表每月 25 日公佈後將不再接受更改；若有更改，一律以請假並商請其他志工代班為準則。惟本館之臨時支援人力號召則不在此限。
4. 不遲到，不早退；當日服勤遲到或早退超過 30 分鐘以上者，當日服勤時數予以減半計算。
5. 無法出勤時，應先行請假並安排其他志工代班，並最遲 3 個工作天前通知輔導員或營運推廣組。觀眾服務組可找本組其他志工或導覽解說組志工代班，導覽解說組只可找同組其他志工代班。
6. 當日未排班而臨時來本館服勤者，當日服勤時數將不予計算。
7. 志工支援本館主動派遣之任務時始得列入服勤之紀錄，餘均不列入。
8. 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；若有此情形發生，經查證實者，本館將立即撤銷志工資格。
9. 全年請假次數以 3 次為限，並須按規定請假。（除突發事件以外，請假應於三個工作天前通知本館。）
10. 服務時，應穿著本館指定之服裝並配帶本館識別證，隨時面帶微笑，保持親切之服務態度。
11. 服勤時，態度和藹，儀表端莊，謹守崗位。
12. 服勤時，不吸煙，不喝酒，不嚼檳榔。
13. 服勤時，遇衝突或突發事件時立即通知本館處理。
14. 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，經會談後辦理資格保留或離職手續。
15. 志工服務期間中途離職，必須繳回識別證。
16. 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，有損及本館聲譽者，經查屬實者得視情節輕重撤銷志工身分，甚或追究其

法律責任。

17. 志工每年應參加一次本館召開之月例會或志工大會。

18. 志工應每 3 個月排班一次，以季為單位（1 至 3 月、4 至 6 月、7 至 9 月、10 至 12 月）。若於當季無法按時服勤者，得事先以書面向館方申請。申請次數以一次為限。

19. 未規定事項，請遵守志工倫理守則執行服務。

四、志工資格之保留與解除相關規定：

第十五點 如遇下列原因者，志工可申請資格保留至原因消失為止：

1. 服義務兵役者。
2. 懷孕或育嬰者〈嬰兒於 1 周歲以內〉。
3. 因公出國或求學者。
4. 因公受傷者。
5. 因病無法執勤者。
6. 其他不可抗拒之因素。

第十六點 如有下列情況之一者，本館將解除其志工資格：

1. 保留資格連續 2 年者。
2. 保留資格連續 3 次者。
3. 每年度內經排定之勤務無故不到累計 3 次者。
4. 假借本館名義私自在外活動、或招攬旅遊團體圖利者。
5. 私自接受或向遊客收取服務費用者。
6. 對外發表不當言論有損本館形象者。
7. 違反本館相關規定者。
8. 其他重大違失經簽請核可終止志工資格者。

第十七點 志工暫停職務及離隊後，一年內可申請復職，須參加特殊訓練六小時並經考核通過後始任用。一年以上者，須重新報名，與新進志工同，但需敘明曾為本館志工，以利值勤時數累計。

五、附則：

第十八點 志工個人資料如有異動，應主動通知本館；若未能主動通知而致個人權益受損應自行負責。

第十九點 本辦法經核定後實施，修正時亦同；如有未盡事宜，得隨時檢討修正之。

附件

本館志工組織架構

