

華山文化創意產業園區

志工辦法

實施部門：管理服務部 服務中心

版本日期：2019 年 07 月 01 日

目 錄

壹、招募目的	P. 2
貳、招募對象	P. 2
參、招募時間及流程	P. 2
肆、志工組別及服務項目	P. 2
伍、實習志工培訓及驗收	P. 2
陸、志工規範	P. 3
柒、志工福利	P. 4

壹、招募目的

為擴大民眾參與服務意願、培育文創產業導覽與相關服務之專業人才，故辦理華山文化創意產業園區志工招募，以推展文化創意思維、傳遞歷史建物保存與再生知識為理念，以提供大眾終身學習與服務為目標。

貳、招募對象

- 一、年滿 18 歲以上，可配合排班、體能可負荷者。
- 二、喜愛文創產業及歷史文化空間者。
- 三、具備服務熱忱，樂於與人群互動者。
- 四、主動積極、有學習意願且能持續服務一年以上者。
- 五、具備外語能力者佳。

參、招募時間及流程

- 一、招募時間：每年視園區需求進行招募，招募訊息將刊登於華山官網及其他志工平台。
- 二、報名：如為尚未開放報名之期間，請於華山官網志工招募頁面留下基本聯絡資訊，將於正式招募時寄送報名表單；如為開放報名期間，請於報名頁面填表即可。
(志工招募網址：<https://www.huashan1914.com/w/huashan1914/volunteerInfo>)
- 三、面試：經書面審核通過後，將通知進行面試。
- 四、培訓：接獲志工錄取通知後，將依各組別服務內容安排相關培訓課程。
- 五、實習：通過培訓之志工須進行實習，於 2 個月內服勤 6 次，方完成志工實習。
- 六、驗收：完成實習後，進行成果驗收。
- 七、任用：通過驗收者將予以任用，成為華山正式志工。

肆、志工組別及服務項目

志工組別	服務項目	服務時段
遊客服務	一、遊客諮詢 二、遊客意見收集/問卷調查及整理 三、園區自辦活動協助 四、園區秩序維護 五、服務中心櫃檯協助 六、協助整理拾獲、捐贈物(依安排) 七、其他臨時事項協助	週一至週日 A 班 11:00 至 14:00 B 班 14:00 至 17:00

伍、實習志工培訓及驗收

- 一、基礎訓練：通過甄試之志工須自行參加台北 e 大志工基礎教育訓練 6 小時，並取得證明於志工成果驗收前繳回園區；已有志願服務紀錄冊者免參加此訓練。
- 二、特殊訓練：依各志工組別之服務需求，參與本園區舉辦之培訓課程 3-7 小時。
- 三、實習：通過培訓課程之志工，須於培訓後 2 個月內參與 6 班服勤，方可進行驗收。
- 四、驗收：特殊訓練驗收未達任用標準者，將不予任用。

陸、志工規範

一、排班規則

1. 每 2 個月排志工班表。
2. 基本排班時數：不論組別，每 2 個月排班次數至少 6 次。
(遊客服務組 18 小時，導覽服務組 9 小時)
3. 服務時數計算方式：
 - (1) 依簽到、簽退時間，以 0.5 小時為單位往上計算加乘。
 - (2) 連續 2 日(不含)以上國定假日服勤時數 x1.5 倍，春節期間服勤時數 x2 倍。
 - (3) 服務 1 年以上之績優志工如協助志工招募作業/授課，該時數列入服務時數計算。
4. 排班方式：

組別	星期	時段	人數
遊客服務 (每班 3 小時)	一至五	A 班：11:00-14:00	1
		B 班：14:00-17:00	1
	六、日	A 班：11:00-14:00	3
		B 班：14:00-17:00	3

二、服勤規定

1. 服務守則：

- (1) 志工應於服勤時間前 10 分鐘親自簽到，不可委託他人代簽，且不得遲到、早退。
- (2) 志工服勤時，應配戴志工證、著志工背心/導覽臂環。
- (3) 請保持服裝儀容整潔，非特殊情況請勿穿著拖鞋、無袖上衣、熱褲、短裙等。
- (4) 服勤時間請勿安排朋友作陪，以免影響勤務之執行。
- (5) 志工於服務時，不得從事推銷、營利、傳教或其他不當行為。
- (6) 志工應充份了解其工作內容及服務注意事項，並接受園區管理單位之指導。

2. 請假/遲到規定

- (1) 請假：志工如因故需請假或調班，應自行找其他志工代班或換班，且最晚務必於服勤前 1 日填具附件二調班暨請假單並來信告知服務中心。
如服勤當日才臨時告知者，視同缺勤；完全無自行告知者，視同無故缺席。
- (2) 已完成排班但無故缺席 3 次者，須繳回志工證，若仍有意願擔任志工者，經服務中心評估核可後，可再次參加實習與驗收。
- (3) 遲到 30 分鐘以內者，扣當日值勤時數 0.5 小時，遲到超過 30 分鐘不滿 1 小時者以遲到 1 小時計，以此類推。

3. 離隊/暫停職務規定

- (1) 志工因故需連續請假超過兩個月者，應以書面向主管單位提出申請；連續兩個月未請假且無故不出席會議及服務者，則解除志工資格。
- (2) 志工若因重大事由(如重病、受傷等)不能執勤者，以書面提出申請，連同志工證交回主管單位後，始得暫停職務至多一年。
- (3) 志工暫停職務事由消失後，請自行申請復職，如未提出申請者視同離隊。
- (4) 志工離隊/暫停職務超過半年，如欲再歸隊服務，得重新參加實習、驗收；離隊/暫停職務超過一年，如欲再歸隊服務，應重新報名志工招募。
- (4) 歸隊驗收通過後始可恢復職務，服務年資自恢復值勤當月續算。

三、教育訓練

管理單位將視志工服勤內容之需求，辦理培訓交流會及志工大會，以利志工熟悉服勤規範、服務內容及相關技巧，此類活動出席率將列入志工考核。

四、志工考核

1. 考核方式：分為平時及半年度考核。

(1) 平時考核：志工服勤及教育訓練出席狀況、平時特殊貢獻或不當行為事實。

(2) 半年度考核：考核總分 100 分，服勤時數門檻佔 50%，值勤表現佔 30%，教育訓練及會議出席率佔 20%。考核未達 70 分者為不及格，將不予續任。

2. 考核時間點：每年 6 月及 12 月底進行考核並評估是否達續任標準。

3. 志工服勤期間如因配合度不佳、無法勝任服務項目或具不當行為事實者，管理單位可視情節大小評估是否需即刻解除志工資格。

柒、志工福利

一、實習志工：每一服勤班別，提供每人 100 元以內之餐點。

二、正式志工

基本福利	
一	提供團體意外保險。
二	每一服勤班別，提供每人 100 元以內之餐點。
三	可免費參加園區舉辦之教育訓練課程或講座。
四	享有優惠價格購買特展票券，票券優惠價格依各展覽主辦單位而定。
五	於園區部分餐廳用餐，可享有優惠折扣，折扣辦法依各餐廳而定。
六	於園區部分店家購買商品，可享有優惠折扣，折扣辦法依各店家而定。
七	服勤時數得以登錄志願服務時數，並享有政府公告之相關志工福利。
達標獎勵	
一	園區志工活動/餐敘： 每半年度，凡考核達基本排班時數者(遊客服務組服勤 54 小時、導覽服務組服勤 27 小時者)得參加園區舉辦之志工活動/餐敘，活動時間以公告為主。

