

# 國立故宮博物院志工管理作業要點

79年7月修訂

92年5月15日修訂

104年6月14日台博教字第1040006243號函

## 宗旨

一、 國立故宮博物院(以下簡稱本院)為促進志願服務者(以下簡稱志工)積極協助推動各項活動並提供服務，特依據志願服務法訂定國立故宮博物院志工管理作業要點(以下簡稱本要點)。

## 對象

二、 本要點所稱志工，指熱愛文化藝術、具有熱忱且志願為博物館服務，協助本院推行各項活動，經通過本院志工資格甄試並完成培訓考核者。

## 志工組織與幹部遴選、聘書核發

三、 本院成立國立故宮博物院志願服務協會(以下簡稱協會)，協會置督導辦理會務，其分工如下：

- (一) 置總督導一人，由本院常務副院長擔任，綜理協會會務，並統籌本院與協會之間各項事務之溝通與聯繫。
- (二) 置副總督導數人，由本院各志工運用管理單位一級主管擔任，襄助總督導處理協會會務。
- (三) 置督導員數人，由本院各志工運用管理單位之業務承辦科長及同仁擔任，處理各類常態性會務，並由教育展資處擔任全院志工業務聯繫總窗口。

四、 本院得於協會轄下設置「國立故宮博物院志願服務協會北部院區分會」、「國立故宮博物院志願服務協會南部院區分會」(以下簡稱各分會)。分會組織幹部分工如下：

- (一) 置分會長一人，由各分會全體志工投票產生，任期二年，連選得連任一次。分會長承本院各志工運用管理單位交付之任務，綜理分會會務，並負責分會與本院志工運用管理單位之間各項事務的溝通與聯繫。

(二) 置副分會長一人，襄助分會長處理分會會務，由分會長指派，任期二年。

(三) 視任務或值勤時段之需要，分會得設立小組幹部，任期二年。

五、各分會會長選舉規定及幹部推派方式另定之；選務作業由當屆分會小組幹部辦理，並受各志工管理運用單位督導，完成各項業務交接事宜。

六、本院設置志工審議委員會(以下簡稱審議委員會)，由協會總督導擔任召集人，副總督導、各督導員及各分會長擔任委員，負責以下事項：

(一) 審(備)查各分會各級幹部名單及聘書核發事宜。

(二) 審議志工解職及申訴相關事宜。

(三) 監督新、卸任各分會長交接事宜。

七、分會幹部離職出缺時處理方式如下：

(一) 分會長出缺，由副分會長接任。

(二) 副分會長出缺時，由分會長改派人選遞補之。

(三) 分會各小組幹部出缺時，由分會長改派人選遞補，或各組志工共同推舉之。

前項各級幹部如喪失志工身分時，解除其職務。

## 集會方式

八、各分會幹部會議每三個月召開一次，或視業務需要由分會長召集之。

九、各分會每年舉行志工大會，由分會長召集，並邀請本院志工運用管理單位及協會與會，辦理下列事項：

(一) 報告上一年度工作績效。

(二) 報告本年度計畫。

(三) 表揚年度績優志工。

## 新進志工培訓與見習

十、本院視各志工運用管理單位實際業務需要，得不定期辦理新進志工人員招募及資格甄試作業。

- 十一、通過甄試之志工，需參與本院規劃之志工基礎訓練、特殊訓練等培訓課程，且請假、缺課時數不得超過總時數五分之一。
- 十二、本院得於培訓期間或結束時舉辦考試；通過各階段考試且成績達於標準者，始得進入見習志工階段，並開始實習工作。完成見習工作且考核成績達於標準者，本院授以志工服務證。

## **值勤與福利**

- 十三、志工值勤時，應依各志工運用管理單位指示，並遵守本院各項規定及志工值勤規範，為本院提供服務。
- 十四、本院各志工運用管理單位依志願服務法規定辦理志工團體意外險投保事宜。
- 十五、本院志工得享之福利如下：
  - (一) 優惠或免費參加本院舉辦文物研習、教育訓練、學術演講等指定課程。
  - (二) 持有效之服務證，本人得免費進入本院參觀。但獨立售票之特展，其參觀優惠另有約定者，依其約定。
  - (三) 定期獲贈故宮文物月刊、其他相關出版刊物或文宣物品乙份。
  - (四) 參加年度聚會、志工參訪觀摩等活動。
- 十六、具有績優事實之志工，本院於各分會志工大會中公開獎勵，另並推薦資深績優者參加行政院文化部、衛生福利部等績優志工之選拔。

## **志工資格續任與解除**

- 十七、本院各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、專業知能等辦理志工考核，作為次年度續任與否之依據。
- 十八、志工值勤期間如有下列情形之一者，經提送審議委員會審議後，本院將不予續任並即解除其志工資格：
  - (一) 未遵守本院各項規定者。

- (二) 假藉本院名義對外發言、協商、營利或從事有損本院聲譽之不法行為，經查屬實者。
- (三) 品行不端、行為不檢，損及本院之聲譽，情節重大，經查屬實者。
- (四) 全年度值勤次(時)數無故未達本院各志工運用管理單位規定之值勤標準者。
- (五) 經排定勤務無故不到，且未依規定事前辦理請假手續，全年度累計三次(含)以上者。
- (六) 未依規定，擅自停止志工值勤者。
- (七) 遲到早退、未經協調私自調班、服務態度欠佳，經本院規勸仍無改善達三次(含)以上者。
- (八) 配合度不良，或其他不能勝任工作之行為，情節重大，經查證屬實者。
- (九) 全年度參與本院志工在職再培訓未達各志工運用管理單位規定之最低次(時)數者。

經本院解除志工資格，或因個人因素主動放棄志工資格者，應繳回志工服務證等相關物件。

## 申訴制度

- 十九、 志工對本院依前點規定解除其資格認有不當，致損害其權益者，得於收到書面通知後三十日內，向審議委員會提出申訴。同一案件以一次為限。
- 二十、 志工對本院志工管理相關意見反映，應循正常管道及行政程序，洽各志工運用管理單位辦理。

## 附則

- 二十一、 各項志工值勤、請假、考核等志工管理及值勤須知另定之。
- 二十二、 本作業要點如有未盡事宜，悉依相關法令辦理，並依實際需要修正之。