

臺南市政府文化局

葉石濤文學紀念館志工隊組織章程

113.07.11 更新

壹、宗旨

本局葉石濤文學紀念館(以下簡稱本館)為擴大文化參與層面，提供民眾參與文化服務需求，善用社會人力資源，強化藝文服務品質，培育有服務熱忱民眾，回饋社會。

貳、組織

- 一、 志工大會為志工隊最高權力機構，每年至少召開 1 次，必要時得召開臨時會，其職權如下：
 - (一)訂定與修正組織章程
 - (二)召集志工會議並執行會議決議之事項
 - (三)選舉或罷免志工幹部
 - (四)其他重要隊務討論、決議
- 二、 基於運作及各項工作需要，設下列組別及幹部人員：隊長 1 名、副隊長 1 名；發揮志工自治精神及分工合作之功能。

參、甄選與訓練：

- 一、 依本館需求，進行定期或不定期招募甄選。
- 二、 對象：滿 18 歲以上成年人，以具備藝文興趣之社會青年、退休人士、一般社會大眾，具備「守時、負責、勤勞、主動積極」特質，能固定及常態值班、出勤服務為原則。
- 三、 服務需求：
 1. 服務性質：負責本館展場駐館值勤，協助展場參觀空間及動線引導、秩序維護、展場導覽介紹及本館辦理活動支援等協助事項。
 2. 組員對象：凡本館志工皆為展館組。
 3. 值勤時間：每週五至週日，上午 9 點至下午 5 點。
 4. 值勤時數：每週值勤 1 次至少 4 小時，每年 52 週值勤總時數不得低於 100 小時。假日值勤時數是否加成依本館規定辦理。

四、甄選程序：

- 1、 初審：採書面審查。須提供報名表、同意書、檢附學經歷等書面文件。

- 2、複審：採面試審查。依應甄動機、態度、談吐、儀表、經歷、服務熱忱等予以評分。符合資格者通過。
- 3、實習：複審合格者應參加相關講習及訓練課程，或完成 8 小時以上實習時數。
 - (1) 服務理念：志願服務人員角色功能、服務心態、應對觀眾的談吐技巧等。
 - (2) 活動推廣：推廣本館文學活動等服務觀眾項目。
 - (3) 環境安全：每年 2 次全館「防災教育訓練與演練」，為保障全體志工與觀眾生命財產安全，每年應出席至少 1 次。
 - (4) 專業導覽：參加導覽培訓活動，深度理解葉石濤生平事蹟與文學貢獻，培養本館文物和空間介紹能力。
 - (5) 實習值勤：由資深志工帶領新進人員值勤。

肆、授證與續聘：

- 一、條件：新進志工經甄選合格後於 1 周內進行實習，實習時間達 8 小時以上期滿，並經評量合格者。
- 二、授證：授與正式「志工證」及聘書。
- 三、續聘：表現優良者一律予以續聘，凡「值勤時數」無法達到前述規定、及其他不良表現者，經陳報本館及主管單位後即予停止聘用。

伍、幹部遴選資格：

- 一、隊長及副隊長各 1 名：
 - 1、具豐富之社會工作經驗者。
 - 2、具服務熱忱，且擔任志工連續 1 年以上之服務經驗者。
 - 3、於年度志工大會中選舉產生，採公開不具名投票，並需全體志工過半數同意。罷免程序同選舉程序。

陸、任期：

- 一、隊長：經志工大會選舉，任期 1 年，連選連任 1 次。
- 二、副隊長：經志工大會選舉，任期 1 年，連選得連任 1 次。

柒、幹部職責：

- 一、隊長：
 1. 綜理隊務，對外代表本隊處理全體志工相關事宜。
 2. 協助本館聯繫各組組長調派志工值勤、支援本館交付任務。

二、副隊長：襄助隊長辦理全體志工有關事宜。

捌、服勤管理準則：

- 一、志工應遵守〈服勤管理準則〉規定。
- 二、志工服務均為無給職，年度「值勤時數」須滿足規定。若因受傷、生病、住院或休養、或其他個人重大因素，應另行提出「長期請假」申請。
- 三、志工有出席各項教育訓練、年度志工會議及各項團康活動之權利義務。遇有要事未能出席，應事先知會隊長及本館人員知悉。
- 四、志工服裝應端莊大方，不得穿拖鞋、背心汗衫，著志工制服或佩帶識別證，以利民眾尋求協助。志工不得推銷保險、直銷或任何商品，亦不得從事傳教、選舉等活動。為提昇參觀品質、文化局、本館及志工個人形象，請勿喧嘩、高聲談笑、聽音樂、並嚴禁飲食及睡覺。手機請調為震動，若必要接聽電話時，請降低音量，小聲說話。
- 五、請配合於值勤前準時報到、簽到，每次執勤時詳知展館活動主題及相關事宜，並熟悉展場動線及協助事項。服勤時間結束時，須將各項物品歸位並簽退。
- 六、對於觀眾詢問不了解的事情，不做背後批評及任何承諾，有建設性之建議得向本館人員提出。
- 七、不遲到、不早退，遇有要事無法值班，應事先找到代班或調班人員向隊長或副隊長及本館人員完成請假程序。尋找代班或調班人員遇困難時，隊長或副隊長應代為協調代班或調班人員。
- 八、曠職：連續 2 次曠職，或年度累積 3 次曠職者，陳報本館及主管單位後即予停止聘用。
- 九、長期請假申請：志工如因傷病或個人重大事假，連續 1 個月以上未能值勤者，須填寫長期請假申請單，並知會隊長或副隊長及本館人員知悉，並由隊長或副隊長協調長期代班人員。請長假超過 6 個月，視同暫停服勤，並暫停志工團體保險。暫停服勤期滿者，得向本館申請歸隊，經審核合格始得復職。
- 十、凡年度「值勤時數」(無重大傷、病、事假者)，無法滿足各組規定者，或無法服從前述各項志工職責情節重大者，或違法犯紀，行為不良及任何損害臺南市政府、文化局、本館、及全體志工隊形象等情事，經隊長召開幹部會議通過後，陳報本館及主管單位後即予停止聘用。
- 十一、離隊須知：服務期間因故無法繼續服務時，得辦理離隊申請。自願離隊或因上述犯行不予續聘者，須將「志工證」繳回本館。服務未滿 1 年者，另須繳回制服。
- 十二、颱風／豪大雨假：經臺南市政府宣佈停止上班即放假 1 天。

玖、福利項目：

- 一、本館為全體服勤志工，加入團體保險，保障值勤當日及往返之交通和人身安全。
 - 二、本館為全體服勤志工製作志工證，於值勤時間代表本館，並俾便民眾尋求協助。
 - 三、每年舉辦至少 1 次團體自強活動，增進志工全體之情感交流、培養認同及歸屬感。
 - 四、每年度甄選績優志工 3 名，本館公告經年度考核具服務熱忱、熱心支援、導覽優異等表現，並滿足各組「值勤時數」之志工，經志工隊全員進行公開不具名投票票選 2 名(保障其中 1 名額予當年度志工時數最高者)。當年度獲獎表揚志工者，須間隔 1 年，始可再參加績優志工甄選。
- 拾、本館得依實際營運業務需求修改，經陳報主管單位通過後，公告全體志工周知。