

屏東市公所屏東美術館志工團管理要點

108年11月12日屏市計字第10834484800號函修正

112年02月18日屏東縣屏東市立美術館修正

112年11月24日屏東縣屏東市立美術館修正

一、屏東市公所為加強屏東美術館(以下簡稱本館)志願服務計畫之實施與工作之管理，特依志願服務法相關規定訂定本要點。

二、本要點主管機關為屏東市公所及管理單位為屏東縣屏東市立美術館。

三、本要點所稱志工，係指經由申請並通過本館徵選正式任用，不以獲取報酬為目的，願意遵守本要點，協助推動館務者。

四、志工組織與職掌

(一)志工業務由本館業務承辦人行政統籌。

(二)組織

1、志工團設有團長一名及副團長一名，並依班別各設組長一名。

2、團長、副團長

(1)具本館連續一年以上志工服務經驗者，得由團員推舉、自我推薦或館方推薦後成立候選人名單，經團員投票，投票結果以候選人得票最多者為當選；得票相同時，重行投票。

(2)團長及副團長分別票選，任期皆為二年，連選得連任之。

(3)如有不適任之情形，經自行請辭或經團員四分之一以上之連署提出罷免，團員三分之二以上之同意後，由本館重新指派任命，繼任至原任期屆滿為止。

3、組長

(1)由同班組員相互票選，得票最多者當選。

(2)組長任期為一年，連選得連任之。

(3)如有不適任之情形，經自行請辭或組員反應後過半數同意罷免，由本館重新指派任命，繼任至原任期屆滿為止。

(三)職掌

1、團長業務

(1)研擬志工團相關問題之解決方法。

(2)協助本館與團員間之溝通協調。

(3)協調支援導覽工作。

(4)其他本館臨時交辦事項。

2、副團長業務

(1)協助及代理團長業務。

(2)其他本館臨時交辦事項。

3、組長業務

(1)協助組員調班及請假事宜。

- (2)當日值勤人員調度事宜。
- (3)提示當日值勤注意事項。
- (4)其他本館臨時交辦事項。

4、組員業務

- (1)展覽室及服務台值勤工作。
- (2)協助辦理各項活動。
- (3)維護館內環境整潔。
- (4)其他本館臨時交辦事項。

(四)職掌

5、組長業務

- (5)研擬志工團相關問題之解決方法。
- (6)協助本館與團員間之溝通協調。
- (7)協調支援導覽工作。
- (8)協助組員調班及請假事宜。
- (9)當日值勤人員調度事宜。
- (10)提示當日值勤注意事項。
- (11)展覽室及服務台值勤工作。
- (12)協助辦理各項活動。
- (13)維護館內環境整潔。
- (14)其他本館臨時交辦事項

五、志工招募與任用

- (一)本館招募之對象須年滿十八歲。
- (二)欲加入之志工填妥報名表，通過書面審核者通知面談，面談審核通過後由本館安排現場實習，通過實習考核者發給志工服務證，並正式排班。
- (三)服務時間以一年為期，服務期滿通過續聘考核者得續任。

六、服勤守則

(一)服裝規定

- 1、值勤時應穿著制服，並佩戴志工服務證，整體搭配應以整齊、乾淨為主。
- 2、女性上半身應著制服，下半身以深色長褲或及膝裙為主，搭配深色包鞋。
- 3、男性上半身應著制服，下半身以深色長褲為主，搭配深色包鞋。

(二)服勤規定

- 1、值勤前，先至志工休息室靜候組長宣佈當日值勤注意事項及公告訊息，以利事項之傳達。
- 2、服勤時間為每週二至週日，應於值勤前十分鐘完成簽到。
- 3、志工簽到退應由本人簽自簽名，不可委託他人代簽。
- 4、如遇展間卸佈展無須全員到館，該展間負責之志工可預告排休或由組長調整人員輪休（原則以開放展間一位值班人員，服務台含組長三位）。
- 5、上午班於午餐時間由組長分配輪流用餐(用餐時間以不超過半小時為原則)，

下午班請於值勤結束後再行用餐。

6、因故欲換班者應告知該組組長，由組長回報志工承辦人協調換班，每人換班以一年度一次為限。

7、值勤時數一年須達一百二十小時，館方得視個案實際情況予以調整。

(三)請假規定

1、因故無法值勤者請自行覓妥代班人員後於一週前向組長請假，緊急狀況未能事先請假者，應自行覓妥代班人員後盡速通知組長完成請假手續。組長請假者亦應自行找職務代理人。

2、因故需連續請假一個月以上未滿二個月者，應於一個月前填寫請假登記表，並經組長簽核後，本館予以暫停職務，志工俟暫停職務原因消失後，得向本館申請恢復值勤。

3、因故需連續請假超過二個月以上者，應於二個月前填寫請假登記表，並經組長簽核後，本館予以離隊，志工俟離隊原因消失後，得向本館申請恢復值勤，本館視人力情況准予是否歸隊；惟中斷超過半年者，應重新參加招募。

4、未完成請假程序者以缺勤論。

(四)其他注意事項

1、請注意服裝與儀態，並保持良好形象。

2、館方人員及組長得視當日狀況調動其組員服務點。

3、請準時交接班，並確實清點作品與確認作品狀況。

4、民眾入館，請起立並微笑點頭或問好，以示歡迎、禮貌與尊重，如遇不當之行為請婉轉說明本館規定，勿與參觀者發生衝突。

5、請隨時巡視展品，並機警維護展品安全及展場秩序。

6、值勤期間因故須離開者，請填寫外出登記表，並由組長簽名確認。

7、本館後門僅供公務使用，非值班之志工請由大門進出。

8、不得喧嘩、高聲談笑、聚眾聊天，以親和但不隨便的態度服務群眾。

9、不得怠忽職責、行為不良（例如打瞌睡、玩手機、離開值班崗位十分鐘以上等情事）。

10、手機請調為靜音或震動，須接聽時請至展間外輕聲細語接聽，並盡速結束通話。

11、不得推銷保險、直銷或任何商品，亦不得從事傳教、政治(選舉)活動。

12、不得於展間內將私人物品充電。

13、不得對外以本館或志工團隊名義擅自接洽或決定任何事務。

14、基於個資法，志工團隊通訊僅供隊務聯繫，不得對外散佈及供其他團體活動之使用。

15、志工人員均應遵守本館有關之各項規章。

(五)志工倫理守則(摘錄自內政部)

1、我願誠心奉獻，持之以恆，不無疾而終。

- 2、我願付出所餘，助人不足，不貪求名利。
- 3、我願專心服務，實事求是，不享受特權。
- 4、我願客觀超然，堅守立場，不感情用事。
- 5、我願耐心建言，尊重意見，不越俎代庖。
- 6、我願學習成長，汲取新知，不故步自封。
- 7、我願忠心職守，認真負責，不敷衍應付。
- 8、我願配合志願服務運用單位，遵守規則，不喧賓奪主。
- 9、我願熱心待人，調和關係，不惹事生非。
- 10、我願肯定自我，實現理想，不好高騖遠。
- 11、我願尊重他人，維護隱私，不輕諾失信。
- 12、我願珍惜資源，拒謀私利，不牽涉政治、宗教、商業行為。

七、志工福利

- (一)值勤期間享有團體意外保險。
- (二)值勤提供誤餐費或交通費。
- (三)聯誼活動。
- (四)不定期藝術相關課程培訓。
- (五)協助申請志願服務榮譽卡及相關單位獎勵事項。

八、退場機制

- (一)未完成請假程序缺勤累計三次以上者，本館逕予退團。
- (二)違反服勤守則經規勸未獲改善三次以上者，本館逕予退團。
- (三)不適任志願服務工作者，得自請退團。
- (四)如違規事件情節嚴重或影響館方聲譽者，本館逕予退團。

九、本要點如有未盡事宜，得依實際需要修正或另行補充。