

# 新北市立鶯歌高級工商職業學校 志工服務隊組織章程

104.10.5 行政會報訂定

## 第一章 總則：

第一條 本校志工團體定名為「新北市立鶯歌高級工商職業學校志工服務隊」（以下簡稱本隊）。

第二條 本隊 結合 具服務熱誠與精神之 家長及社區人士 ，充實學校人力資源發揮輔助性服務，協助學校推展各項活動，共同營造 安全、快樂 、優質的學習環境 為宗旨。

第三條 本章程 依據志願服務法及新北市政府志願服務輔導及管理要點訂定之 。

## 第二章 組織運作

第四條 本隊設置隊長一人， 綜理隊務， 由全體隊員推舉產生 ，一任 2 年，得連任 1 次。

第五條 依服務編組需要設置組長若干人填寫服務紀錄、登記組員服務時數…等，由隊長聘任之 。

## 第六條 服務 編組如下：

### 圖書志工：

工作內容：協助圖書借閱、 圖書借閱、 分類及 整理維護。

服務時間：週一至 週五 08:10-12 :00/13 :10-16 :00

### 生涯資訊室志工

工作內容：協助整理生涯資訊室資料、於中午執勤時，協助書籍雜誌借還程序及管理學生

使用生涯資訊室設備書籍狀況。

服務時間：週一至週四中午 12：00-13：00

### 生命教育學生團契志工

工作內容：帶領生命教育小團輔導活動，建立溫馨正向的關懷團體，幫助學生從團體中建立健康的價值觀。

服務時間：每週五中午 12：00-13：00

### 導護志工

工作內容：協助學生上學與放學交通安全。週一至週五

服務時間：07: 00-07 :50 /12:00 -12:20 /16:00 -16:15

### 環境志工

工作內容：協助校園綠美化工作。

服務時間：時間另訂。

### 第七條 志工招募：

- 一、凡年滿 16 歲以上，且為保護學生安全、杜絕校園性侵害、性騷擾及霸凌事件，擔任本校志工者，言行須正向且無不良記錄。
- 二、每年由輔導室依各處室之運用需求，於學期初辦理公開招募，或由舊志工推薦，並將新進志工基本資料送交輔導室彙整建檔；舊志工若未提出請辭即為續聘。
- 三、本隊志工由學校發給志工證書。

### 第八條 志工督導：

- 一、志工主辦處室輔導辦理志工輔導與管理。
- 二、制定志工之識別證。
- 三、填具志工基本資料卡。
- 四、分配志工工作背心及導護配備等。
- 五、核發志工服務時數證明。
- 六、辦理志願服務紀錄冊、榮譽卡之申請。
- 七、辦理志工教育訓練。
- 八、辦理志工權利義務相關事宜。

### 第九條 停止服務：

- 一、志工違反服務須知，經勸告無效者停止其服務；倫理守則損害學生權益或影響團隊聲譽，其情節重大並查証屬實者得取消其本隊志工資格。
- 二、處理程序：志工違反服務須知、倫理守則，損害學生權益或影響團隊聲譽，依情節第一層由志工隊長予以糾正或勸說，經勸告無效者，第二層由志工督導主任與業務行政組長要求自動退出，第三層由校進行勸說並得取消其本隊志工資格、停止其服務等  
措施。
- 三、因故提出請辭者及學校予以停止服務者，應即繳回值勤配備、志工識別證件；業務行政組長安排人力遞補工作。

## 第三章 會議

### 第十條 密切聯繫、正向成長。行政組長、志工定期會議交流以代替查核：

- 一、新進志工之輔導靠小組互動，經驗傳承、分享與聯繫。
- 二、各業務行政組長應每月一次與志工會報交流。
- 三、承辦組長每學期至少召開二次志工會議。
- 四、每學年初辦理志工授證大會、學年末結合學校相關活動辦理志工感恩大會。

## 第四章 權利及義務

### 第十一條 志工之權利

- 一、 接受教育訓練。
- 二、 一視同仁，尊重其自由、隱私及信仰。
- 三、 確保在適當之安全與衛生條件下從事工作。
- 四、 獲得從事服務之完整資訊。
- 五、 參與所從事之志願服務計畫擬定、設執行及評估。

### 第十二條 志工之義務

- 一、 遵守倫理則之規定。
- 二、 遵守運用單位之規章。
- 三、 參與教育訓練。
- 四、 妥善使用志工服務證。
- 五、 尊重受服務者之權利。
- 六、 保守秘密。
- 七、 拒收報酬。
- 八、 妥善保管運用單位提供之可利用資源。

## 第五章 福利

### 第十三條 志工之福利

- 一、 依規定參加志願服務人員意外事故保險。
- 二、 辦理本校圖書借閱及校內教學器材之借用。
- 三、 聯誼活動等視學校編列家長會務支應之預算運用而定。
- 四、 參與校內親職教育成長講座及各項研習。
- 五、 志願服務人員之獎勵:工作績效優良、服務熱心之志，於每學年結束後， 提報市府或中央機關表揚。

## 第六章 服務需知

### 第十四條 志工服務須知

- 一、 不遲到，不早退，無法出勤時，應先請假並安排代理人。
- 二、 服務時，應佩帶志願服務證或穿著志工背心。
- 三、 服務時，態度和藹，儀表端莊，謹守崗位。
- 四、 服務時，不吸煙，不喝酒，不嚼檳榔。
- 五、 服務時，遇衝突或突發事件時立即通知學校行政處理。
- 六、 不以服務之便，佔用器材，造成他人不便。
- 七、 配合學校政策，不得影響學生上課或干預行措施。
- 八、 志工在任何時地，禁止以 本隊志工名義或穿戴背心、配識別證，從事商業行為、對外募款（捐）或參與政治活動。
- 九、 未規定事項，請遵守志工倫理守則執行服務。

## 第七章 經費

第十五條 志工訓練、志工活動所需之相關經費視情況由本校編列預算，必要時由志工自費或

結合社會資源自籌辦理。

## 第八章 附則

### 第十六條 志工倫理守則

- 一、我願誠心奉獻，持之以恆不無疾而終。
- 二、我願付出所餘，助人不足貪求名利。
- 三、我願專心服務，實事求是享受特權。
- 四、我願客觀超然，堅守立場不感情用事。
- 五、我願耐心建言，尊重意見不越俎代庖。
- 六、我願學習成長，汲取新知不故步自封。
- 七、我願忠心職守，認真負責不敷衍應付。
- 八、我願配合志服務運用單位，遵守規則不喧賓奪主。
- 九、我願熱心待人，調和關係不惹事生非。
- 十、我願肯定自，實現理想不好高騖遠。
- 十一、我願尊重他人，維護隱私不輕諾失信。
- 十二、我願珍惜資源，拒謀私利不牽涉政治宗教商業行為。

法規名稱：志願服務法

訂定時間：中華民國九十年一月二十日華總一義字第九〇〇〇〇一一八四〇號令公布

## 第一章 總則

第一條 為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質，特制定本法。志願服務，依本法之規定。但其他法律另有規定者，從其規定。

第二條 本法之適用範圍為經主管機關或目的事業主管機關主辦或經其備查符合公眾利益之服務計畫。前項所指之服務計畫不包括單純、偶發，基於家庭或友誼原因而執行之志願服務計畫。

第三條 本法之名詞定義如下：一、志願服務：民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬為目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。二、志願服務者（以下簡稱志工）：對社會提出志願服務者。三、志願服務運用單位：運用志工之機關、機構、學校、法人或經政府立案團體。

## 第二章 主管機關

第四條 本法所稱之主管機關：在中央為內政部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。本法所定事項，涉及各目的事業主管機關職掌者，由各目的事業主管機關辦理。前二項各級主管機關及各目的事業主管機關主管志工之權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理，其權責如下：一、主管機關：主管從事社會福利服務、涉及二個以上目的事業主管機關之服務工作協調及其他綜合規劃事項。二、目的事業主管機關：凡主管相關社會服務、教育、輔導、文化、科學、體育、消防救難、交通安全、環境保護、衛生保健、合作發展、經濟、研究、志工人力之開發、聯合活動之發展以及志願服務之提昇等公眾利益工作之機關。

第五條 主管機關及目的事業主管機關應置專責人員辦理志願服務相關事宜；其人數得由各級政府及目的事業主管機關視其實際業務需要定之。為整合規劃、研究、協調及開拓社會資源、創新社會服務項目相關事宜，得召開志願服務會報。對志願服務運用單位，應加強聯繫輔導並給予必要之協助。

## 第三章 志願服務運用單位之職責

第六條 志願服務運用單位得自行或採聯合方式招募志工，招募時，應將志願服務計畫公告。集體從事志願服務之公、民營事業團體，應與志願服務運用單位簽訂服務協議。

第七條 志願服務運用者應依志願服務計畫運用志願服務人員。前項志願服務計畫應包括志願服務人員之招募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目。志願服務運用者應於運用前，檢具志願服務計畫及立案登記證書影本，送主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備案，並應於運用結束後二個月內，將志願服務計畫辦理情形函報主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備查；其運用期間在二年以上者，應於年度結束後二個月內，將辦理情形函報主管機關及志願服務計畫目的事業主管機關備查。志願服務運用者為各級政府機關、機構、公立學校或志願服務運用者之章程所載存立目的與志願服務計畫相符者，免於運用前申請備案。但應於年度結束後二個月內，將辦理情形函報主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備查。志願服務運用者未依前二項規定辦理備案或備查時，志願服務計畫目的事業主管機關應不予經費補助，並作為服務績效考核之參據。

第八條 主管機關及志願服務計畫目的事業主管機關受理前條志願服務計畫備案時，其志願服務計畫與本法或其他法令規定不符者，應即通知志願服務運用單位補正後，再行備案。第九條 為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理下列教育訓練：一、基礎訓練。二、特殊訓練。前項第一款訓練課程，由中央主管機關定之。第二款訓練課程，由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行訂定。

第十條 志願服務運用單位應依照志工之工作內容與特點，確保志工在符合安全及衛生之適當環境下進行服務。

第十一條 志願服務運用單位應提供志工必要之資訊，並指定專人負責志願服務之督導。

第十二條 志願服務運用單位對其志工應發給志願服務證及服務紀錄冊。前項志願服務證及服務紀錄冊之管理辦法，由中央主管機關定之。

第十三條 必須具專門執業證照之工作，應由具證照之志工為之。第四章 志工之權利及義務

第十四條 志工應有以下之權利：一、接受足以擔任所從事工作之教育訓練。二、一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。三、依據工作之性質與特點，確保在適當之安全與衛生條件下從事工作。四、獲得從事服務之完整資訊。五、參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。

第十五條 志工應有以下之義務：一、遵守倫理守則之規定。二、遵守志願服務運用單位訂定之規章。三、參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。四、妥善使用志工服務證。五、服務時，應尊重受服務者之權利。六、對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。七、拒絕向受服務者收取報酬。八、妥善保管志願服務運用單位所提供之可利用資源。前項所規定之倫理守則，由中央主管機關會商有關機關定之。第五章 促進志願服務之措施

第十六條 志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，必要時，並得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。

第十七條 志願服務運用單位對於參與服務成績良好之志工，因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，得發給服務績效證明書。前項服務績效之認證及證明書格式，由中央主管機關召集各目的事業主管機關及直轄市、縣（市）政府會商定之。

第十八條 各目的事業主管機關得視業務需要，將汰舊之車輛、器材及設備無償撥交相關志願服務運用單位使用；車輛得供有關志願服務運用單位供公共安全及公共衛生使用。

第十九條 志願服務運用單位應定期考核志工個人及團隊之服務績效。主管機關及目的事業主管機關得就前項服務績效特優者，選拔楷模獎勵之。

主管機關及目的事業主管機關應對推展志願服務之機關及志願服務運用單位，定期辦理志願服務評鑑。主管機關及目的事業主管機關得對前項評鑑成績優良者，予以獎勵。志願服務表現優良者，應給予獎勵，並得列入升學、就業之部分成績。前項獎勵辦法，由各級主管機關及各目的事業主管機關分別定之。

第二十條 志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具證明文件向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡。志工進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施，憑志願服務榮譽卡得以免費。

第二十一條 從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役；其辦法，由中央主管機關定之。

第六章 志願服務之法律責任

第二十二條 志工依志願服務運用單位之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵害他人權利者，由志願服務運用單位負損害賠償責任。前項情形，志工有故意或重大過失時，賠償之志願服務運用單位對之有求償權。

## 第七章 經費

第二十三條 主管機關、志願服務計畫目的事業主管機關及志願服務運用單位，應編列預算或結合社會資源，辦理推動志願服務。

## 第八章 附則

第二十四條 志願服務運用單位派遣志工前往國外從事志願服務工作，其服務計畫經主管機關及目的事業主管機關備查者，適用本法之規定。

第二十五條 本法自公布日施行。

法規名稱：新北市政府志願服務輔導及管理要點

訂定時間：中華民國 100 年 06 月 02 日

一、新北市政府（以下簡稱本府）為促進志願服務運用單位（以下簡稱運用單位），及志願服務人員

（以下簡稱志工）之服務績效，以提昇服務品質，特訂定本要點。

二、各運用單位為促進及提昇志願服務績效，得依服務項目、場地、區域及服務人力等因素，將所屬

志工組成志願服務隊。其組織及運作依下列規定：

（一）各隊應訂定組織規定。

（二）各隊置隊長一人、副隊長一至三人；均由全體隊員推舉產生；並得置執行秘書、組長、幹事等，由隊長聘任之。

（三）隊長任期兩年，連任以一次為限；任期內請辭或因故無法執行職務時，由副隊長互推一人代

理至任期屆滿。

（四）各隊得依工作需要分設若干組，負責辦理志工講習、組織及資料管理、任務分配、團康聯誼、文書…等事宜。

（五）各隊每年至少召開全隊會報一次，每六個月至少召開幹部會議一次，均由隊長召集之，並擔任會議主席。

（六）各隊應備置下列文件：

1. 志工基本資料：新進志願服務人員填寫，作為建立個人管理資料用。

2. 工作日誌：服務台志願服務人員填寫，作為工作聯繫及管理用（依各服務單位格式）。

3. 服務紀錄：志願服務人員在執行個案或方案服務時，需依服務事項填寫服務紀錄（紀錄格式依各單位規定填寫）。

4. 會議記錄：各次會議紀錄內容，應包括簽到冊、提案內容、討論事項、臨時動議、決議及執行情形事項等。

5. 志願服務統計報表：於每年一月十五日、七月十五日前填報。

6. 服務成果表：於每年二十日前填寫上一年工作成果。

三、各運用單位應至少每四個月召開志願服務會報一次；並於每年一月、七月底前將志願服務統計報表彙送本府社會局。

四、志工服務應遵守下列之規定：

(一) 不遲到，不早退，無法出勤時，應先請假並安排代理人。

(二) 服務前應先簽到，並參閱工作指派，服務後填寫服務紀錄並簽退。

(三) 服務時，應穿著志工背心並佩帶志願服務證。

(四) 服務時，態度和藹，儀表端莊，謹守崗位。

(五) 服務時，不吸煙，不喝酒，不嚼檳榔。

(六) 服務時，遇衝突或突發事件時立即通知督導處理。

(七) 不以服務之便，佔用器材，造成民眾不便。

(八) 未規定事項，請遵守志工倫理守則執行服務。

五、各運用單位應每年定期考核志工個人及團隊服務績效，其考核指標如下：

(一) 團隊：

1. 運用管理：參與教育訓練、工作日誌、會議及服務紀錄填寫、團康及聯誼辦理情形。

2. 組織功能：組織運作情形、會報（議）召開及決議事項執行情形、隊務處理情形。

3. 互動倫理：服務認同及服務持續性、與運用單位之協調性、及與服務對象之互動情形。

4. 服務績效：服務成果數量、服務品質、執行效率、服務推動效益。

(二) 個人：

1. 服務態度：出勤狀況與服務對象互動之合宜度。

2. 工作績效：服務質量及效率、達成目標之程度。

3. 群性表現：與志願服務運用機關、團隊成員互動情形。

4. 特殊貢獻：針對服務對象或團隊有特別助益之表現。

六、本府社會局應針對各運用單位之執行績效，定期實施評鑑，其評鑑指標如下：

(一) 計畫執行：

1. 年度計畫訂定及目標達成情形：志工需求評估、工作設計及服務規則訂定。

2. 各項相關經費編列及執行情形。

3. 結合社會資源情形。

(二) 運作管理：

1. 設置專人督導管理。

2. 基本資料之建立及更新。

3. 表報紀錄填寫完整。

4. 服務紀錄冊之管理及發放。

5. 定期辦理會報、評鑑（針對所轄之機關構或運用單位）、考核（針對所屬之志工或團隊）、教育訓練等。

6. 績優人員（團隊）推薦或表揚、聯誼辦理等。

7. 資訊系統使用情形。



(三) 服務成果：

1. 運用志工總人次、時數。
2. 服務紀錄冊發放數量。
3. 備案（查）受理數量。
4. 服務績效證明發放數量等。

(四) 其他：

1. 創新服務項目或內容。
2. 特殊服務表現或貢獻。

七、志工個人與團隊之獎勵及表揚，由各運用單位自行辦理，經依本要點 考核優良之志工，得提報

本府及中央機關表揚。

八、志工違反服務須知，經勸告無效者，停止其服務；違反倫理守則，損害民眾權益或影響團隊聲譽，

其情節重大並查証屬實者，得取消志工資格。