

志工制度及系統常見問答

115.04.21

壹、 志工系統個人專區登入

一、 首次登入

115 年 1 月 1 日起，首次登入志工專區需變更密碼。「登入帳號」請輸入**志工證號**，密碼請輸入**身分證字號**（第一字母要大寫），並依系統引導變更新密碼，**密碼須符合：8 碼以上，至少 2 個英文字母、1 個數字的規則。**

二、 忘記密碼

- (一)若密碼輸入錯誤達 3 次，系統限定 15 分鐘後才能再次操作登入。
- (二)若忘記密碼，請操作「**忘記密碼**」功能，並到您登記在系統的電子信箱收新密碼。

三、 密碼變更

依教育部資安規範，**每半年系統將自動要求變更密碼**，密碼須符合：8 碼以上，至少 2 個英文字母、1 個數字的規則，且不可與前 3 代密碼相同。

貳、 打卡及值勤時間

一、 排班時間打卡不成功，怎麼處理？

- (一)如果於排班時間簽到退打卡不成功者，**請將志工證卡片拿到志工室進行卡號重新綁定作業。重新綁定後，如果已經超過當日應彈性到勤時間**（上午班為 09:15，下午班為 13:15），將由志工室補登到勤時間，**請不要再補刷簽到**（否則系統會認定遲到），待值勤結束後，再刷退確認是否打卡成功就好。
- (二)如於**值勤翌日後查詢刷卡紀錄未成功**，請先聯繫輔導員，由輔導員確認通知志工室協助補登，**期限為 1 個月內**。如超過 1 個月，將無法協助補登刷卡時間，頁面上會呈現缺勤。

二、為什麼打卡後，在系統看不到自己的打卡時間及值勤率？

- (一)每日簽到退卡後，時數將於當天晚間統一結算，並於隔日呈現於志工值勤紀錄中。例如：今天是 115 年 1 月 17 日，某甲志工在 08:47 到勤打卡、12:48 打卡簽退，1 月 18 日查詢值勤紀錄會顯示 1 月 17 日的簽到 / 退時間，並計入值勤率。
- (二)有關打卡後，立刻查詢簽到 / 退時間，已經納入系統今年優化項目，將請廠商納入排程處理。

三、值勤時間顯示似乎與實際不同？

- (一)於本館、921 地震教育園區及車籠埔斷層保存園區服務的志工，在志工系統個人專區統一顯示上午班為 09:00~13:00、下午班 13:00~17:00。
- (二)如果屬於現場服務的區組，每班值勤時數上限為 4 小時，應值勤滿 4 小時；如果屬於幕後協助的區組，每班值勤時數上限為 4 小時，但只要值勤滿 3.5 小時就符合標準。

四、值勤與教育訓練之刷卡方式有何不同？

- (一)值勤(含正班及機動支援)均須至志工室(或植物園)刷卡機刷卡。
- (二)教育訓練(含在職、專業及成長訓練)於課程地點辦理刷卡或簽到。
- (三)如當日同時有值勤及教育訓練，需分別完成值勤及訓練之刷卡或簽到。

參、年度應值勤時數及值勤率

一、如何計算值勤率？

- (一)志工系統個人專區呈現的值勤率是以「定期班排班總時數」為分母(未計入補班、機動支援)，查詢日前一天的「定期班值勤時數」及「區組補班時數」合計為分子(未計入機動支援)計算。

$$\text{值勤率} = \frac{\text{累計至前一天的「定期班值勤時數」+ 區組補班時數}}{\text{當天定期班排班總時數}}$$

(二)舉例來說：假設今天為 115 年 1 月 23 日，某乙志工 1 月及 2 月定期班排班 10 次、40 小時，到 1 月 22 日止，定期班共值勤 9 小時，補班 2 次、6 小時，1 月 23 日定期班值勤 4 小時，無補班。則乙志工：

$$1 \text{ 月 } 23 \text{ 日志工系統個人專區的值勤率} = \frac{9 + 6}{40} = 37.5\%$$

$$1 \text{ 月 } 24 \text{ 日志工系統個人專區的值勤率} = \frac{9 + 6 + 4}{40} = 47.5\%$$

二、為什麼我的值勤率好像突然變低了？

因為值勤率計算是以系統「已排班的定期班應值勤時數」為分母，如果值勤率突然變低，代表系統即將公告新的定期班表，已將新班表的定期班值勤時數納入值勤率分母計算。

三、如何計算年度最低應值勤時數？

(一)依《國立自然科學博物館志願服務人員考核及獎勵要點》，志工年度值勤率須達 70%，所以年度最低應值勤時數為年度定期班總排班時數乘以 70%。

$$\text{年度最低應值勤時數} = \text{年度定期班總排班時數} \times 70\%$$

(二)舉例來說：假設 116 年志工行政區組定期班排班總次數為 50 次、200 小時，那年度最低應值勤時數為 $200 \times 70\% = 140$ 小時。

肆、請假

一、是否有請假時數或次數限制？

沒有限制，只要「定期班值勤時數」加上「補班時數」滿足年度最低應值勤時數的要求即可。

二、最晚須於什麼時候提出請假申請？

為了方便輔導員安排區組人力，最晚須於值勤時段開始的**2小時前**完成請假。如值勤前**2小時內**有臨時請假需求，請告知輔導員事由，以利轉志工室協助。舉例來說：1月23日(週五)，上午班須於當天07:00前請假，下午班須於當天11:00前請假。

三、完成請假申請後，是否可以取消請假？

因完成請假申請後，系統會立刻開出空班，如果同區組其他志工尚未申請補班，您可以取消請假；**如果已有志工申請補班**，因當日人力已足夠，則**無法取消請假**。

四、如果有長期請假需求，該怎麼處理？

(一)為利區組人力運用與規劃，如您有**長期請假需求**，建議您申請「**暫時離隊**」，**一年最多可申請一次**，**一次最長可保留資格2個月**，**保留資格期間的定期排班時數不納入年度應值勤時數計算**，**但當年度將無法取得全勤獎項**。

(二)舉例來說：某丙志工在志工行政區組服務，116年定期班排班總次數為50次、200小時，年度最低應值勤時數為140小時。如丙志工於116年3月及4月申請暫時離隊，那兩個月份內的定期排班為10次、40小時，則116年度乙志工最低應值勤時數將降低為 $(200-40) * 70\% = 112$ 小時。

伍、補班

一、是否有限制每月補班次數？

沒有，志工可依服務熱忱進行補班，無每月補班次數限制。

二、申請補班後，如果臨時有事，是否可取消？

不可以，申請補班後，在新系統就會排入個人行事曆與區組班表，所以不可以直接取消，但**可以請假**，不提供服務。

三、申請補班後，臨時有事只能請假，是否會影響到值勤時數及值勤率？

- (一) **不會**，年度應值勤時數是依**定期班年度總排班時數**計算，**不受申請補班次數 (時數) 影響**。如果補班增加區組服務時數，將會提升值勤率，如果申請補班後請假，只是不會增加值勤率，並不會扣減值勤率。
- (二) 舉例來說，某丁志工在服勤的導覽解說區組 115 年 1 至 6 月定期班排班共 25 次、100 小時，年度應值勤率為 70%，也就是說至少要出勤 $100 \times 70\% = 70$ 小時。假設乙志工到 6 月 30 日為止，定期班共出勤 60 小時，申請補班 6 次，實際補班 5 次、20 小時，那他的原始值勤率為 $60/100 = 60\%$ ，計入補班後的值勤率為 $(60 + 20) / 100 = 80\%$ ，**申請補班後請假 1 次，不影響值勤率**。
- (三) 為了避免補班的請假次數 (時數) 與定期班合併計算，造成志工資訊查詢困擾，已將「補班請假次數 (時數) 與定期班分別計算」納入系統今年優化項目，將請廠商納入排程處理。

四、補班是否需要提前申請？值勤當天能否申請補班？

- (一) **建議提前申請補班**，以利輔導員掌握各區組當時段之值勤人力。
- (二) 為利人力彈性調度，**值勤當天於該班次結束前仍可申請補班**，上午班最晚於 13:00 前申請，下午班最晚於 17:00 前申請，並請依規定完成簽到與簽退。
- (三) 以下舉例說明補班刷卡方式。某癸志工為週二上午班，當日已完成上午值勤，並於 12:57 刷退，因區組臨時人力需求，協助下午補班，則須於當天 17:00 前於線上完成補班申請，並於下午值勤結束時 (如 17:00) 再次刷退。

陸、調班

一、是否所有班別都可以申請調班？

考量區組人力，目前**只開放假日班**志工申請調班。

二、假日班志工申請調班有什麼限制？

為了方便輔導員掌控服務人力，且避免大量調班影響區組合作，每個月最多只能申請**4次**調班（調班成功才算1次），且只能申請**2日以後的調班**。舉例來說：今天是1月16日（週五），已經不能申請1月17日（週六）調班，但仍然可以申請1月18日（週日）的調班。

柒、教育訓練

一、為什麼114年以前的專業訓練時數與舊系統不同？

- (一)114年以前對於「專業訓練」沒有明確定義，所以**114年以前的專業訓練在新系統都會納入「成長訓練」**時數計算與呈現。
- (二)舉例來說：某己志工114年以前有成長訓練時數76小時、專業訓練時數32小時、在職訓練時數60小時，在新系統會呈現114年以前有成長訓練時數108小時、專業訓練時數0小時、在職訓練時數60小時。

二、為什麼我在參與訓練時有打卡簽到，但系統沒有計入訓練時數？

為了確保訓練聽講的完整性，並尊重講者，115年度起，如果**遲到超過10分鐘**，雖然開放入場聽講，但**不計入訓練時數**。

三、如果沒有事前線上報名，是否可以直接現場參與訓練？

為了避免志工到場卻無法入座參與，亦為確保聽講品質，教育訓練均採事前線上報名，並會登記候補名單，於正取放棄時，通知轉正取遞補，所以不建議沒事先線上報名，直接到現場參與。但如果活動場域可容納較多觀眾數或事先報名狀況不甚理想，可受理現場參與的話，將提早於系統公告。

四、關於志工的教育訓練規範與獎項考核之規定為何？

- (一)依《國立自然科學博物館志願服務人員運用要點》，**每位志工每年均須接受3小時之在職訓練及4小時之專業訓練**；達成前述訓練時數，為「木行獎（全勤）」之認定條件之一。
- (二)如志工在2個以上區組服務，專業訓練的部分只要**1個區組**

有滿 4 小時就符合「木行獎 (全勤)」規定，不需要在每個服務區組都完成 4 小時的專業訓練。

五、關於志工的教育訓練規範與年度考核之規定為何？

(一) 依《國立自然科學博物館志願服務人員運用要點》，每位志工每年均須接受 3 小時之在職訓練及 4 小時之專業訓練。如果連續兩年未具任何在職訓練時數，則兩年內須於各服務區組有專業訓練各 1 小時，否則將被列為「不續任」，無法通過年度考核。

(二) 舉例來說：某庚志工在展場導覽、物理世界、服務台等 3 個區組服務

年度	訓練及考核	展場導覽	物理世界	展場服務
114	在職訓練	2 小時		
115	在職訓練	0		
	專業訓練	1 小時	1 小時	0
	年度考核	通過	通過	通過
116	在職訓練	0		
	專業訓練	1 小時	0	0
	年度考核	通過	通過	不通過，須離開區組
117	在職訓練	1 小時		
	專業訓練	0	0	
	年度考核	通過	通過	

捌、志工系統個人專區

為什麼我的個人專區顯示的是「個人履歷」或其他文字，而非「個人行事曆」？

請點選瀏覽器左上角，關閉 Google 自動翻譯功能，選擇「顯示原文」，資訊即可正常呈現。