

# 國立自然科學博物館志願服務人員運用要點

101年9月11日館務會議討論通過

112年11月21日館務會議討論通過修訂

114年11月18日館務會議討論通過修訂

一、依據志願服務法訂頒訂定。

二、目的

國立自然科學博物館（以下簡稱本館）為落實建館使命與任務，普及國家科學教育，充實國民精神生活，訂定國立自然科學博物館志願服務人員運用要點（以下簡稱本要點），以發揮下列工作目的：

- (一) 有效運用社會人力資源，推動各項科教活動，培養國民熱心公益，奉獻智慧的社會風氣。
- (二) 擴大民眾參與層面，激發國民深切認識、瞭解、關懷並支持博物館的教育、展示、蒐藏、研究、觀眾服務等各項活動。
- (三) 滿足各階層社會人士之回饋社會、學習、自我實現等動機，以豐富其人生，造福於社會。
- (四) 提升本館服務品質及行政效能，以發揮本館提升全民自然科學、生態教育、人文素養的功能。

三、招募

- (一) 本館志願服務人員（以下簡稱「志工」）招募對象，以十八歲以上且身心健康，對博物館相關工作具服務熱忱與興趣，並願參與本館志願服務之社會大眾為原則。但年齡未滿十八歲者，應經由法定代理人同意。
- (二) 本館志工招募方式採公開對外原則，得視需要運用媒體、網路及其他適當方法辦理，必要時亦得採推薦方式招募。本館各園區志工招募可視任務與地域性需要採聯合或分開方式辦理。

四、訓練

為提昇志願服務工作品質，本館各園區得依志工所從事之工作性質，分工辦理足以擔任從事服務之教育訓練及相關培訓：

(一) 基礎訓練依據中央主管機關之規定統一辦理。

(二) 特殊訓練包括見習訓練及精進訓練。

- 1、見習訓練內容以培訓新進志工的專業知能，熟悉工作環境為原則（以二至三個月為期）。最低訓練總時數為十二小時（含室內或室外課程），各園區得視工作類別以實地見習代之，至少四次以上；且見習期間不計列服勤時數，不支給服勤津貼。
- 2、精進訓練以增長所擔任之工作相關專業知識，強化志工專業知能為原則，包含在職訓練、專業訓練及成長訓練。
  - (1) 在職訓練由志工室適時辦理，每位志工每年都需受訓至少三小時。
  - (2) 專業訓練由各區組依工作需求適時辦理，每位志工每年於每區組都需受訓至少四小時。
  - (3) 成長訓練係為提升志工服務各面向知能，辦理者不拘，每位志工每年參訓時數不限。

## 五、編組及安置

(一) 編組

- 1、本館為強化志工運用人力，得設置志願服務隊（以下簡稱「志工隊」）。除推選隊長一人及副隊長二人外，得依工作需求或服務項目分組（以下稱為「區組」），以分工負責之方式辦理相關事宜。
- 2、志工隊自治幹部得頒給聘書，以激勵榮譽服務之士氣，但任期未逾二分之一因故離隊時，須繳回聘書。
- 3、本館志工服務項目依業務性質分為觀眾服務、學習推廣、教育輔導、行政支援、標本蒐藏及教育園區六大類別。

(二) 安置

- 1、見習訓練期滿通過檢覈後得核發志願服務證及服務紀錄冊後正式成為本館志工。本館各園區應同時登錄所運用之志工資料，傳送本館志工室，完成詳備志工資料庫之建置。
- 2、本館志工任期原則採一年一期，並以年度志願服務證為識別

憑證。

- 3、本館志工應遵守志工倫理守則、本館及各園區訂定之相關規定，參與教育訓練，並善盡志工之相關義務。
- 4、本館須具專門執業證照之志願服務工作，應由具證照之志工擔任之。
- 5、本館園區志工得經推薦至本館其他園區繼續擔任合適之志願服務工作。

## 六、管理

(一) 本館志工運用業務規劃及研究事項由科學教育組統籌（以下簡稱「統籌單位」），各志工運用組室應指定專責人員任輔導員辦理區組志工之督導、訓練及相關事宜。

### (二) 服勤規則

- 1、本館得依志工服務性質及內容訂定各區組年度最低服勤時數。
- 2、服勤時數以小時為計算單位；服勤時數計算方式，則以實際提供服務之時數，不含車程往返時間，惟志工運用組室可考量支援業務之值勤時段、志工需求數量或服務內容等之特殊性，向統籌單位申請核予志工加成時數。統籌單位應綜合考量志工服勤時數計算原則之橫向公平性，核予成數。

### (三) 續任及解除

- 1、志工於私人因素，得申請保留資格至因素消失為止，一年最多得申請一次，一次最長保留二個月。
- 2、志工服勤期間，如有違反本要點及其相關規定，應予以除名，並收回志願服務證。
- 3、志工資格續任及解除之相關程序與規定，依據第七點規定辦理。

### (四) 福利

#### 1、基本福利

- (1) 服勤期間得享團體保險，費用由本館全額負擔。
- (2) 志工均為無給職；但本館得視服勤內容、時間、地點以及

交通情形，補助交通或特殊保險經費；位置偏遠之園區得因服務需要，提供遠程志工住宿安排或費用補貼。

(3) 任職期間，志工個人得憑志願服務證，免費進入本館各園區參觀；服勤當日並得免費使用本館停車場。

(4) 免費獲贈本館編印刊物或專案簽准核發之招待券；於各園區賣店、餐廳消費，得享優惠。

(5) 參加本館舉辦之訓練、聯誼和表揚活動。

2、志工在服勤期間之特殊貢獻或表現，列入年度考核表揚事項或專案簽准激勵措施以茲鼓勵。

3、凡志願服務年資滿三年且服勤時數超過三百小時以上之志工，本館可協助向地方主管機關申請「志願服務榮譽卡」，以享有中央主管機關規定之相關福利。

4、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證明者，得依「志願服務法」相關規範向本館申請核發。

#### (五) 統一識別

1、本館志工應發給「志工證」，予以識別；並依規定向教育部申請發給「志願服務紀錄冊」，用以考核服務績效，憑作獎勵表揚之依據。

2、「志願服務紀錄冊」不得轉借、冒用或不當使用；有前述情形者，本館將予糾正並註記，其服務紀錄不予採計。

3、志工以制服、領巾或特殊形象圖制等，強化識別以示榮譽。

#### 七、考核及獎勵

為提昇志工個人及整體志工隊服務品質，本館應定期辦理年度考核，並對於表現優良者給予獎勵，相關程序與規定另訂。

#### 八、申訴

(一) 志工參與志願服務相關活動，遇有爭端或認為權益受影響者，得以書面向統籌單位提出申訴。

(二) 統籌單位於接獲書面申訴後，應審視情況及參酌服務區組意見後給予答覆，或組成評議小組召開評議會議；評議小組得由統籌單位視案情邀請業務主管、館外專家或志工代表共五至七人組成，申訴案件相關單位各派一人代表列席。

(三) 評議程序中應有申訴人之充分陳述意見與充分提出佐證資料，對於申訴人有利之資料亦應一併加以考量。評議程序採資料審閱方式，評議小組之決議以「多數決」方式決定。會議應作成紀錄並將結論通知申訴人。

九、本館志工隊運作所需經費，依各業務分工，本權責編列預算支應。