

國史館志工設置要點

中華民國 97 年 10 月 14 日國采字第 0970003464A 號函下達
中華民國 99 年 1 月 22 日國采字第 0990000243A 號函修正
中華民國 99 年 4 月 7 日國采字第 0990001230A 號函修正
中華民國 102 年 11 月 22 日國采字第 1020004269A 號函修正
中華民國 104 年 4 月 24 日國采字第 1040001469 號函修正
中華民國 107 年 12 月 11 日國采字第 1071001625 號函修正
中華民國 108 年 4 月 24 日國采字第 1081000477 號函修正
中華民國 108 年 12 月 2 日國采字第 1081001431 號函修正
中華民國 113 年 6 月 5 日國采字第 1131000753 號函修正

一、 國史館（以下簡稱本館）為結合社會人力資源，協助文史教育推廣，依據志願服務法，遴選優秀志願服務者（以下簡稱志工），以提昇公共服務效能，特訂定本要點。

二、 志工招募資格條件與程序及任期如下：

(一)本館志工招募視需要適時舉辦，招募訊息刊登本館網站或其他相關媒體。

(二)年滿十八歲以上，具服務奉獻熱忱，對檔案史料及總統副總統文物之推廣服務有興趣，表達能力佳，並能嚴守值勤時間者，皆可報名。

(三)報名經面談錄取者，應參加教育訓練及值勤實習，並經考評通過者，成為本館正式志工。

(四)志工經年度績效考核合格者得繼續服務。

三、 志工主要任務如下：

- (一)服務臺諮詢。
- (二)提供參觀者導覽解說服務。
- (三)協助使用各項設施。
- (四)協助展場安全與秩序維護。
- (五)支援推廣教育活動。
- (六)其他相關工作。

四、 志工服務規則如下：

- (一)服務時間為每日分二個服務時段，每一服務時段計三小時，
上午為九時三十分至十二時三十分，下午為十三時三十分至
十六時三十分。惟本館得視展場開放需求，彈性調整服務時
段之時間，並另行公告。
- (二)志工須自選一個服務時段，並依所選時段到館服務。服務時
段一旦選定，非經本館主管單位同意，不得任意變更。
- (三)服務時數之計算，以排定及調班實際到勤之時數為準，惟每
次出勤若有遲到早退情事合計超過十五分鐘以上者，則其不
滿一小時之服務時數不予計算（例如每時段之出勤時數為三
小時，惟遲到、早退超過十五分鐘時，則其該服務時段以二
小時計算）。週六、週日、特別開館日及配合本館需求到勤

支援之服務時數以兩倍計算。

(四)志工每年度基本服務時數須達九十六小時，新進志工當年依服務月數占全年比例計算。未達基本時數者，應於所選服務時段外，另提補班計畫，並於次年三月底之前補足。如因不可抗力因素致本館變動開放時間，本館得視情形調整該年度基本服務時數規定，並另行公告。

(五)志工補班或配合本館需求到勤支援者，應事前登記，並經本館主管單位同意後，依指定時值勤。

(六)出退勤時間須刷卡，不得委託他人刷卡。有前述行為者列為本要點第八點第一款第三目之不當行為。

(七)服務時應配戴服務證並著服務背心，保持服裝儀容整潔及注意應對禮儀，積極提供服務，並配合展場參觀或空間使用規定。

(八)無法依排定時間出勤，應至少提前一個工作日辦理請假。未事先完成請假手續且未到班，以缺勤論。因緊急狀況或其他正當理由經本館事後追溯核准者，不在此限。

(九)因故需提前退勤，應先向本館主管單位報備，始得提早刷退。未經報備而離館，以缺勤論。

(十)因故需連續請假三個月以上者，應申請暫停服務，並繳回服

務證、服務背心及出退勤感應卡片。如欲恢復值勤，應事先申請，並依以下規定重新接受本館主管單位之考評，始得歸隊：

1. 暫停服務期間三個月以上未達一年者，須經重新考評通過。
2. 暫停服務期間一年以上者，比照新進志工參加教育訓練、值勤實習及考評。

(十一) 本館專案核准或培訓之志工，值勤時數不受本要點限制。

五、 志工服務為無給職，並無交通及誤餐費補助，相關權利與義務如下：

(一)權利：

1. 確保在適當安全與衛生條件下服務。
2. 享有本館提供相關之保險。
3. 參與志工教育訓練課程、聯誼活動及本館公開之演講活動。
4. 值勤狀況穩定者，得獲本館優先選派參加館內外之教育訓練課程或活動。
5. 憑服務證於本館買出版品，與本館員工享同等折扣優待。

6. 符合本館志工服務規則之服務時數及教育訓練時數，均由
本館主管單位登錄於衛生福利部之志願服務資訊系統。

(二)義務：

1. 每年須達基本服務時數。
2. 應遵守主管單位分配之工作及服務規則。
3. 每年參加本館辦理之志工教育訓練課程須達四小時，且應
至少通過一項本館推廣展示主題之導覽考核。
4. 對因服務而取得之資訊，如有需保密者，須保守秘密。
5. 尊重受服務者之權益。
6. 服務期間不得從事推銷、營利、傳教，或其他不當行為。

六、 志工服務期間應定期辦理考核：

(一)主管單位每季彙整志工出勤紀錄及服務時數，辦理季出勤考核。每季依所選時段到館服務八次，計二十四小時，並確實打卡出退勤，未有遲到、早退、缺勤與違反請假規定等情事者，視為季出勤優良。

(二)主管單位依志工全年服務時數、值勤、導覽、教育訓練紀錄、服務態度及貢獻事蹟，辦理年度績效考核，考核結果分別為：

1. 合格：七十分以上。

2. 觀察：六十分以上，未達七十分。

3. 不合格：未達六十分。

七、 志工具以下優良事蹟，應予獎勵：

(一)季出勤優良者，致贈獎勵品。

(二)四季出勤優良者，公開表揚發給獎狀並致贈獎勵品。

(三)年度全勤績優者公開表揚發給獎狀並致贈獎勵品。

(四)年度值勤服務時數前十名，公開表揚發給獎狀並致贈獎勵品。

(五)服務滿三年，且時數達三百小時以上者，得依志願服務法檢具證明文件申請志願服務榮譽卡，本館每半年代為申請一次。

(六)服務成績優良者，本館得依相關規定推薦參加各機關團體辦理之選拔優良楷模。

(七)擔任本館志工期間，無年度請假累計達三個月以致中斷年資之情形，且符合下列條件之一者，得公開表揚發給獎狀並致贈獎勵品：

1. 連續服務滿三年且時數達三百小時以上。

2. 連續服務滿五年且時數達五百小時以上。

3. 連續服務滿十年且時數達一千小時以上。

4. 連續服務滿十五年且時數達一千五百小時以上。

5. 連續服務滿二十年且時數達二千小時以上。

(八)其他值得嘉許之優良事蹟，視情況發給獎狀或致贈獎勵品。

(九)獎勵品得以等值禮券代之。

八、 終止服務及專案延長服務規定如下：

(一)志工若有下列情事之一者，應終止服務：

1. 品行不端、行為不檢或觸犯國家法律。

2. 怠忽職責、或工作過失情節重大。

3. 違反服勤規定或不當行為，經規勸而未能改善。

4. 全年值勤服務未達九十六小時（訓練時數不計）。

5. 一年缺勤達五次以上者。

6. 志工年滿七十五歲，或未滿七十五歲但無法繼續參加「志工意外團體保險」者。

7. 年度績效考核未達合格標準，且於期限內未能改善者。

(二)本館志工年滿七十五歲，具備導覽專長，且符合參加「志工

意外團體保險」資格，本館得視業務需求，綜合評估其歷年

服勤紀錄、服務績效、外語能力、特殊專長、團隊合作表現

等，每年辦理延長服務專案審查。經審查核准者為專案志

工，不受第一款第六目年齡限制。未曾有本館考核紀錄之新

招募志工不適用本款。

(三) 志工終止服務時，應繳回服務證、服務背心及出退勤感應卡片。

九、 志工對本館志工管理相關意見反映，得透過志工工作週誌表提出，本館主管單位應回復並作成紀錄。