

# 桃園市政府工務局

## 志願服務隊工作手冊



桃園市政府工務局編訂

中 華 民 國 1 1 2 年



# 目次

壹、前言 .....	1
貳、志工招募與教育訓練 .....	2
一、志工招募 .....	2
二、教育訓練 .....	2
參、志願服務隊組織 .....	5
一、組織架構 .....	5
二、幹部職責 .....	5
三、幹部出缺處理原則 .....	6
肆、志工管理 .....	7
一、服勤須知 .....	7
二、會議召開 .....	7
三、資格保留 .....	8
四、資格終止 .....	8
五、考核評估 .....	9
六、申訴管道 .....	10
七、獎勵表揚 .....	10
【附件一】桃園市政府工務局志工請假單 .....	11
【附件二】桃園市政府工務局志工自願離隊申請書 .....	12
【附件三】桃園市政府工務局志工考核表 .....	13
【附件四】桃園市政府工務局志願服務隊志工規勸單 .....	14
【附件五】桃園市政府工務局志願服務隊志工申訴表 .....	15
伍、志願服務相關法規 .....	16
一、志願服務法 .....	16
二、志願服務證及服務紀錄冊管理辦法 .....	19
三、志願服務獎勵辦法 .....	21
附表一 志願服務申請獎勵事蹟表 .....	22

附表二 志願服務申請獎勵名冊 .....	23
四、桃園市志願服務獎勵辦法 .....	24
五、桃園市政府社會局審核志願服務獎勵作業規定 .....	25
附表一 績優志工獎評核細項說明 .....	28
附表二 績優志工家庭獎評核細項說明 .....	29
附表三 服務績效書面報告書格式 .....	30
附表四之一 【    】年度 桃園市志願服務申請「志工貢獻獎」獎勵名冊 (運用單位專用).....	31
附表四之二 【    】年度 桃園市志願服務申請「志工貢獻獎」獎勵名冊 (目的事業主管機關專用).....	32
附表五 桃園市志願服務「志工貢獻獎」獎勵事蹟表 .....	33
附表六 志願服務績效證明書 .....	34
附表七 【    】年度 桃園市志願服務申請「績優服務獎」獎勵名冊 .....	35
附表八 桃園市志願服務「績優志工獎」推薦表 .....	36
附表九 桃園市志願服務「績優志工家庭獎」推薦表 .....	38
附表十 桃園市志願服務「績優志工家庭獎」服務照片 .....	40
附表十一 桃園市志願服務「績優志工團隊獎」推薦表 .....	41
附表十二 桃園市「績優志工團隊獎」幹部及團員名冊 .....	43
附表十三 桃園市志願服務「績優志工團隊獎」服務照片 .....	44
六、桃園市政府工務局志願服務獎勵要點 .....	45
七、申請志願服務榮譽卡作業指引 .....	45
八、志願服務績效證明書發給作業規定 .....	46
九、桃園市志願服務人員意外事故慰問金核發要點 .....	46
十、志工倫理守則 .....	47

## 壹、前言

早期志願服務本於慈善精神，希冀藉由助人行為以產生弘揚人性善意光輝，進而實踐助人自助、相得益彰之價值理念。2001年1月20日志願服務法正式公布，志願服務於我國法制化後，意味著全民參與志願服務之到來，亦代表全數參與志願服務之相關事務將受法律約束與保護；志願服務之定位不再僅限於過往「有愛心」、「做功德」、「修福報」之精神意涵，更加強整合社會人力資源，結合民間力量提供服務，以彌補政府無從顧及之層面，質言之，志願服務更成為一有組織、有制度、有保障之社會參與形式。

鑑於志願服務已成為普世價值，為協助本局志願服務參與者能更加認識志願服務相關法規及本局志願服務相關管理規範，並熟稔志願服務團隊所應享之各項權利及應依循之義務，本局特編輯本手冊，期能有助於本局順遂推展工務服務志願服務工作。

本手冊共區分「志工招募與教育訓練」、「志願服務隊組織規程」、「志工管理規章」與「志願服務相關法規」等四部分；第一部分先說明本局大有梯田生態公園志願服務隊之招募資訊，再闡述本局新進志願服務者應參與之教育訓練態樣及參訓方式；第二部分係介紹該隊之組織架構、幹部職責、幹部之遴選方式與出缺處理原則；第三部分乃釋明該隊所屬志工有關服勤須知、會議召開、資格保留、資格終止、考核評估、申訴管道與獎勵表揚等管理規範；第四部份則檢附志願服務法、志願服務證及服務紀錄冊管理辦法、志願服務獎勵辦法、桃園市志願服務獎勵辦法、桃園市政府社會局審核志願服務獎勵作業規定、桃園市政府工務局志願服務獎勵要點、申請志願服務榮譽卡作業指引、志願服務績效證明書發給作業規定、桃園市志願服務人員意外事故慰問金核發要點與志工倫理守則等志願服務相關法規供參。

本手冊所載相關內容，為本局參酌志願服務法及相關規範所揭櫫之志願服務核心意旨編訂而成，俾使本局志願服務隊邁入法治常規，並得做為本局志工從事志願服務之工作準繩。

## 貳、志工招募與教育訓練

### 一、志工招募

#### (一)服務內容

- 1.服務對象：赴本市大有梯田生態公園參觀、遊憩之民眾。
- 2.服務地點：本市大有梯田生態公園。
- 3.服務時間：平日、星期六、日及國定假日(與本局協調排班)。

#### (二)服務項目

- 1.公園設施定期巡檢通報。
- 2.遊客引導。
- 3.公園安全管制。
- 4.遊戲設施安全維護及指導操作。
- 5.巡水田、梯田區分區汲水等。
- 6.動物照養(現場鴨、鵝、魚類等)。
- 7.公園管理自治條例規定事項宣導。
- 8.菸害防治。
- 9.防疫宣導。
- 10.其他(依現場狀況機動調整服務內容)。

#### (三)招募對象

- 1.年滿十八歲，具高度服務熱誠之民眾。
- 2.願意配合本局工作安排，於平日及假日服勤者。
- 3.體能狀況需能在一般天候下、戶外步行活動 2 小時以上。
- 4.對於在地鄉土文化、生態及環境教育、清潔維護、遊客引導、公園設施定期巡檢、遊戲設施安全維護、巡水田、梯田分區汲水等、動物照養、菸害防治及防疫宣導有興趣與學習意願者。
- 5.符合下列資格之一者，優先錄取參與培訓：
  - (1)大有梯田生態公園附近居民，並具有志願服務熱誠者。
  - (2)具有相關志工服務經驗者。
  - (3)從事農牧經驗者。
  - (4)現任或曾任教育、文化、水保、環保志工者。

### 二、教育訓練

#### (一)職前訓練

為使新進志工學習志願服務基本概念，新進志工須參加職前(基礎暨特殊)訓練，以增進服務品質。依志願服務法第 9 條規定，基礎訓練，由中央主管機關(衛生福利部)定之；特殊訓練，由各目的事業主管機關(本局)或各志願服務運用單位依其個別需求自行訂定。

## 1.基礎訓練：

目前衛生福利部訂定之課綱如下：

- (1)志願服務法規之認識(2小時)。
- (2)志願服務經驗分享(2小時)。
- (3)志願服務倫理與內涵(2小時)。

## 2.特殊訓練：

目前本局訂定之課綱如下：

- (1)環境解說與教學技巧(1小時)。
- (2)環境教育課程設計(2小時)。
- (3)植物園生態巡禮－與植物為鄰(1小時)。
- (4)看樹看花看果實(2小時)。
- (5)都會公園的生態願景(2小時)。
- (6)生態城市營造實例與現況發展(2小時)。

## (二)在職訓練

為培養公園導覽志工瞭解導覽解說之基礎原理、習得溝通表達之運用技巧，以提升其實際解說所需相關知能、增強其解說服務之規畫能力，本局訂定「桃園市特色公園志願服務導覽人員在職教育訓練」課綱如下：

- (1)導覽解說服務理論與內涵(1小時)。
- (2)導覽解說的原則(1小時)。
- (3)遊客心理與遊客服務(1小時)
- (4)解說導覽方式與實例(1小時)。
- (5)區公所特色公園簡介(4小時)。

## (三)進階訓練

### 1.成長訓練：

目前本局訂定之課綱如下：

- (1)志願服務的方法及技巧(2小時)。
- (2)志工團體的運作及成長(2小時)。
- (3)溝通技巧(2小時)。

### 2.領導訓練：

目前本局訂定之課綱如下：

- (1)有效團隊領導與激勵(3小時)。
- (2)活動及方案設計(3小時)。

### 3.督導訓練：

目前本局訂定之課綱如下：

- (1)志工督導方法與技巧(2小時)。
- (2)問題分析與處理(2小時)。
- (3)督導關係和倫理議題(2小時)。

#### 4.高齡者靈性照顧訓練：

目前本局訂定之課綱如下：

- (1)生命的難題與超越(一)(16 分鐘)。
- (2)活出生命的光彩(18 分鐘)。
- (3)手牽手活得更快樂(16 分鐘)。
- (4)生命的難題與超越(二)(15 分鐘)。

#### (四)參訓方式

##### 1.基礎訓練

請自行參加各機關單位辦理之志工基礎訓練課程並取得結業證明，或上「臺北 e 大」網站點選【〔志願服務〕志工基礎教育訓練】線上課程，取得 6 小時之學習時數證明。(已領有志願服務紀錄冊或取得志工基礎訓練結業證明者則免)

##### 2.特殊訓練

請上「臺北 e 大」網站參加「桃園市政府工務局工務服務類志工特殊教育訓練」課程，取得 10 小時之學習時數證明。

##### 3.在職訓練

請上「臺北 e 大」網站參加「桃園市政府工務局工務服務類志工特殊教育訓練」課程，取得 10 小時之學習時數證明。

##### 4.成長訓練

請上「臺北 e 大」網站參加「桃園市政府工務局工務服務類志工成長訓練」課程，取得 6 小時之學習時數證明。

##### 5.領導訓練

請上「臺北 e 大」網站參加「桃園市政府工務局工務服務類志工成長訓練」課程，取得 6 小時之學習時數證明。

##### 6.督導訓練

請上「臺北 e 大」網站參加「桃園市政府工務局工務服務類志工成長訓練」課程，取得 6 小時之學習時數證明。

##### 7.高齡者靈性照顧訓練

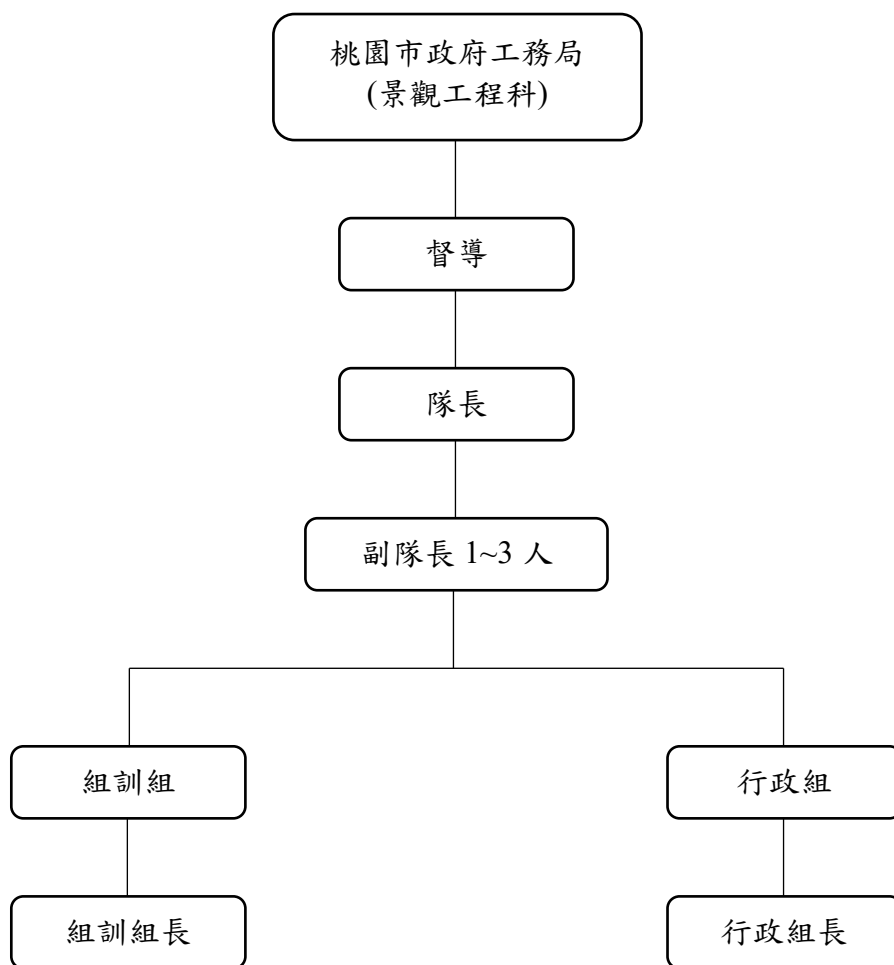
請上「臺北 e 大」網站參加「桃園市政府工務局工務服務類志工高齡者靈性照顧訓練」課程，取得 1 小時之學習時數證明。



## 參、志願服務隊組織

### 一、組織架構

(一)本志工團隊設置隊長一人及副隊長一至三人，下設「組訓組」及「行政組」二組，各組置組長一人，並視需要置若干幹部，其餘人員均為隊員；並由本局指派督導人員一人，督辦各項相關行政事宜。組織圖如下：



(二)隊長與副隊長由全體隊員共同推選，任期二年，連選得連任一次。各組組長由隊長指派，任期二年。

(三)暑假、寒假學生志工，依各組需求分配至各組執行志願服務，其招募程序與行政作業，依本府相關規定辦理。

### 二、幹部職責

#### (一)督導

- 1.負責督導與推動志願運用計畫及年度預算執行。
- 2.籌劃及執行志工隊員之招募、訓練與輔導。

- 3.召開幹部會議；辦理志願服務業務考核、志工表揚與獎懲。
- 4.辦理志願服務隊之各項行政業務、關懷聯繫志工工作。

## (二)隊長

- 1.協助督導推動各項業務運作，綜理隊務、負責召集與主持各項會議。
- 2.參與幹部會議及重大業務協調、反映志工意見、提供具體建言，關懷聯繫志工。

## (三)副隊長

- 1.協助隊長處理各項隊務運作，參與隊務細部規劃、協調幹部橫向溝通。
- 2.參與幹部會議及重大業務協調、反映志工意見、提供具體建言，關懷聯繫志工。

## (四)各組組長

- 1.接受督導、隊長、副隊長之指導，遂行本局志願服務工作。
- 2.辦理全組組務，協助各據點之服務運作與志工人員調用。
- 3.召集志工協助辦理各項志工隊務、建立或修正各組服務流程、蒐集反映志工意見，提出改善辦法。
- 4.關懷組內志工服務狀況，適時協助或規勸改善，參與幹部會議。
- 5.召開組務會議，執行隊長、副隊長交辦之志工相關事項。

## 三、幹部出缺處理原則

- (一)隊長於任期內因故無法執行本隊勤務時，由副隊長接任；副隊長於任期內因故無法執行本隊勤務時，由全隊隊員重新遴選一人接任。
- (二)隊長與副隊長於任期內因故無法執行本隊勤務時，由各組長推選一人接任。
- (三)各組長因故無法執行本隊勤務時，由隊長重新指派一人接任。

## 肆、志工管理

### 一、服勤須知

- (一) 志工每年服勤不得少於 50 小時。
- (二) 志工服勤應準時，並確實簽到、簽退，不遲到、早退或翹班。
- (三) 志工應於每月 20 日前排定次月服勤班表。
- (四) 當日服勤遲到或早退超過 30 分鐘以上者，當日服勤時數予以減半計算。
- (五) 因故無法出勤時，應先行請假，並於一週前自行覓妥代班志工，填寫請假單(如附件一)並通知志願服務隊幹部或督導；請假補班，需於次月完成。
- (六) 服勤時應著本局志工背心及志工識別證，注重服務儀容，不得著短褲、涼鞋、拖鞋。
- (七) 服勤時應遵守桃園市公園管理自治條例等相關法令，秉持服務、負責、尊重之精神，以維良好形象與榮譽，並應尊重受服務者之權利，服務態度須誠懇、親切有禮。
- (八) 不得以本局或本局志工之名義，擅自對外招攬旅遊團體圖利與發表損及本處聲譽之言論。
- (九) 服勤期間，禁止飲酒、吸菸、嚼食檳榔、攜伴、打盹、睡覺、攜帶寵物、擅自變更服勤路線或服務內容、擅自離開服勤場所。
- (十) 志工服勤前請注意氣象報告，遇有氣象局發布陸上颱風警報，為安全考量，請先勿前往，並應逕洽本局或隨時注意本局通知。
- (十一) 擔任志工期間，於服勤任務中完成之攝影、文字著作，同意以本局為著作人，供本局在網站、牌示、各項宣導業務或政府、學校、公益團體等借用。
- (十二) 本局舉辦之課程、講座、活動及額外提供之教材素材，不得私自公開發表、使用、重製、散布。
- (十三) 服勤期間禁止推展私人商務、傳銷、介紹保險、傳教及其他與志工服務無關之工作。
- (十四) 未規定事項，請遵守志工倫理守則執行服務。

### 二、會議召開

#### (一) 志工聯繫會議

志願服務隊得依實際需求定期邀集所屬志工辦理志工會議，並得結合教

育訓練方式進行，以確實瞭解志工隊運作情形，會議主席由志工隊長擔任，隊長不克出席時，由副隊長擔任之。

### (二) 志工幹部會議

志願服務隊得依實際需求召開幹部會議，各隊隊長、副隊長及各組幹部應出席，並由志工隊長擔任會議主席，隊長不克出席時，由副隊長擔任之。

### (三) 志工大會

志願服務隊得依實際需求召開志工大會，由志工隊長、副隊長、各組幹部及志工督導人員共同參與，相互聯繫溝通並進行工作經驗之交流及學習成長，以達到志工間之緊密合作，暢通志願服務供需管道，建立完善的溝通，提昇志願服務資訊流通之效能。

## 三、資格保留

(一) 志工如有下列原因未能擔任服勤工作，得繳回志願服務證並申請資格保留至原因消失止：

1. 服義務兵役者。
2. 懷孕、分娩或育嬰者。
3. 出國或求學者。
4. 因傷病無法執勤者。
5. 因其他不可抗拒之因素，提出書面說明經本局核准者。

(二) 資格保留期間注意事項：

1. 實習志工不得申請資格保留。
2. 申請保留資格以 1 年為限，且不得超過 2 次。
3. 資格保留期間不得參加本局志工培訓課程或其他相關活動。
4. 資格保留期間發表不當言論有損本局形象、假借本局志工名義私自在外活動者，本局得取消其志工資格。
5. 資格保留原因消失後，得向本局申請換發志願服務證並恢復服勤。
6. 資格保留期滿未向本局申請恢復服勤者，視為同意終止資格。

## 四、資格終止

(一) 服勤期間有下列情形之一者，本局得逕行終止其志工資格，收回志願服務證：

1. 資格保留連續 2 年未申請復職者。
2. 年終考核成績未達 60 分、專案考核終止資格者。
3. 經排定勤務無故不到，且未覓妥代理人，或遲到早退，年度累計 3 次以上者。
4. 年度值勤時數未達 50 小時以上者。
5. 全年度教育訓練均未參加，或連續 2 年未參加志工大會者。
6. 於服勤時間向遊客推銷收費解說業務或私自索取費用，經查證屬實者。
7. 對外以本局志工名義收取解說服務費用者。

- 8.服勤時間怠忽職責、嚼食檳榔、酗酒或有其他不良行為、言論不當有損本局形象者。
- 9.違反桃園市公園管理自治條例等相關法令、公告禁止事項、本局相關規範者。
- 10.假藉本局名義向外招募活動者。
- 11.將公有財產占為己有或出售圖利者。
- 12.經遊客反應態度不良或言行不當，經查証屬實累記 2 次者。
- 13.違法並經判刑確定者。
- 14.受監護或輔助宣告，尚未撤銷者。
- 15.死亡或失蹤滿 2 年者。
- 16.因個人因素無法獨立服勤者。
- 17.其他重大違失經本局查證屬實者。

(二)自願終止資格者，得填具離隊申請書(附件二)，經本局審核後終止其資格，並繳回志願服務證。

## 五、考核評估

### (一)年終考核

本局志工督導每年定期辦理 1 次年終考評，並於年底前送機關首長核定。考核平均分數未達 70 分者由志工隊長進行輔導；未達 60 分者由志工督導進行輔導。考核項目及內容如下(詳附件三)：

- 1.服裝儀容：
  - (1)穿著整齊背心。
  - (2)配戴志願服務證。
  - (3)穿著包鞋，不穿涼鞋及拖鞋。
- 2.差勤狀況：
  - (1)依規定簽到、簽退。
  - (2)遲到、早退情形。
  - (3)請假情形。
- 3.服務態度：
  - (1)正確指引且善用問候語。
  - (2)親切、有耐心。
- 4.活動參與：
  - (1)會議參與情形。
  - (2)教育訓練參與情形。
  - (3)其它活動參與情形。

### (二)專案考核

志工有下列情形之一者，本局得視情節輕重，先開立規勸單(詳附件四)，倘仍未見改善者，本局得逕予終止其志工資格：

- 1.不當之行為，致影響運用單位、服務單位或志工隊聲譽、形象或民眾權益者。
- 2.不服從志工督導人員、志工隊志工隊長及副隊長督導，舉止態度粗暴者。

- 3.其他服務情形欠佳或不適任之情事者。
- 4.其他重大違失者。

## 六、申訴管道

志工如與他志工產生爭議，應向志工隊長即時反映，由志工隊長與志工督導共同商議爭議改善方案，若未獲改善，可填具申訴表(詳附件五)向本局提出申訴。本局受理志工申訴後，應即啟動爭議協商與處理機制，亦得視申訴情節輕重召開會議進行討論，並邀請爭議事件當事人出席陳述相關事實，以利進行客觀之評斷。

## 七、獎勵表揚

### (一)志願服務獎勵

志工從事服務工作，時數 3000 小時以上，持有志願服務績效證明書者，志工督導應協助符合條件之所屬志工，於每年 6 月底前，填具申請獎勵事蹟表及檢同相關證明文件，於 7 月底前送本局審查。

### (二)桃園市志願服務獎勵

志願服務年資滿 2 年，且服務時數達 600 小時以上，對志願服務有具體優良事蹟者，志工督導應協助符合條件之所屬志工，送本局審查。

### (三)桃園市政府工務局志願服務獎勵

志願服務時數達 300 小時以上者，志工督導應協助符合條件之所屬志工，送本局審查。

### (四)志願服務榮譽卡

志工服務年資滿 3 年，服務時數達 300 小時以上者，得檢具一寸半身照片、服務紀錄冊影本及相關證明文件，透過桃園市志願服務整合資訊平台向本局線上申請志願服務榮譽卡。

### (五)志願服務績效證明

志願服務年資滿 1 年，服務時數達 150 小時以上者，因升學、進修、就業或其他原因需要，得向本局申請認證服務績效及發給志願服務績效證明書，本局受理後，經業務相關承辦人、志工督導及負責人覈實審查後，於 7 日內發給志願服務績效證明書。

【附件一】桃園市政府工務局志工請假單

桃園市政府工務局 志工請假單			
申請日期： 年 月 日			
請假日期		請假時段	
請假人		代理人	
志工督導 核章			

## 【附件二】桃園市政府工務局志工自願離隊申請書

桃園市政府工務局志工自願離隊申請書			
志工 基本資料	姓名		填表日期
	生日		性別
	電話		身分證字號
	居住或 戶籍地址		
離隊原因			志工證 <input type="checkbox"/> 已繳回 <input type="checkbox"/> 未繳回 原因：_____
			志工背心 <input type="checkbox"/> 已繳回 <input type="checkbox"/> 未繳回 原因：_____
本人因以上原因，辦理退出貴局志工之申請。 此致 桃園市政府工務局  <div style="text-align: right; margin-right: 50px;">                         申請人： _____ (簽名或蓋章)                     </div>			
審核結果	<input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 不同意		
志工督導	單位主管	機關首長	

備註：申請人填妥本申請書欄位，並簽名或蓋章後連同志工證及志工背心寄送或親自送至本局。



## 【附件三】桃園市政府工務局志工考核表

志工姓名：\_\_\_\_\_ 志工督導：\_\_\_\_\_

考核期間\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

考核項目 (配分)	考核內容	志工督導 評分
(一)服裝儀容 (20分)	1.穿著整齊背心(10分) A.未穿著背心，每次扣2分 B.未穿著整齊背心，每次扣1分	
	2.配戴志願服務證(5分) 未帶本局志工證，每次扣2分	
	3.穿著包鞋，不穿涼鞋及拖鞋(5分) 穿著涼鞋或拖鞋，每次扣2分	
(二)值勤情形 (25分)	1.依規定簽到、簽退(10分) 忘記簽到、簽退者，每次扣1分	
	2.遲到、早退情形(5分) 遲到、早退，每次扣1分	
	3.請假情形(10分) A.依班表未請假且無故未到班，每次扣3分 B.依班表未請假且無故未到班並失聯，每次扣5分	
(三)服務態度 (25分)	1.服務民眾迎賓正確指引且善用問候語(15分) A.未主動迎賓且未有問候語，每次扣2分 B.民眾投訴服務態度不佳，每次扣3分	
	2.親切、熱情、有耐心(10分) A.服務期間，言語不耐煩，每次扣3分 B.服務期間，態度冷淡或面無表情，每次扣2分	
(四)活動參與 (25分)	1.會議參與情形(10分) 每參加1次會議，加2分	
	2.教育訓練參與情形(10分) 每參加1次教育訓練，加2分	
	3.其他活動參與情形(5分) 每參加1次活動，加2分	
合計		

備註：本局志工督導每年定期辦理1次年終考評，並於年底前送機關首長核定。考核平均分數未達70分者由志工隊長進行輔導；未達60分者由志工督導進行輔導。

志工督導核章：

單位主管核章：

## 【附件四】桃園市政府工務局志願服務隊志工規勸單

桃園市政府工務局志工規勸單					
案由	志工規勸	規勸次數	第_____次	日期	
志工 基本資料	姓名			性別	
	生日			身分證字號	
	電話				
	居住或 戶籍地址				
規勸項目	<input type="checkbox"/> 不當之行為，致影響運用單位、服務單位或志工隊聲譽、形象或民眾權益者。 <input type="checkbox"/> 不服從志工督導人員、志工隊志工隊長及副隊長督導，舉止態度粗暴者。 <input type="checkbox"/> 其他服務情形欠佳或不適任之情事者。 <input type="checkbox"/> 其他重大違失者。				
案由敘述					
處置結果	<input type="checkbox"/> 規勸改進。 <input type="checkbox"/> 逕予終止本局志工資格。 <input type="checkbox"/> 其它_____				
志工督導		單位主管		機關首長	

備註：志工符合規勸項目之一者，本局得視情節輕重，先開立規勸單，倘仍未見改善者，本局得逕予終止其志工資格。

**【附件五】桃園市政府工務局志願服務隊志工申訴表**

桃園市政府工務局志工申訴表			
申訴方式	<input type="checkbox"/> 現場申訴 <input type="checkbox"/> 電話申訴 <input type="checkbox"/> 電子郵件申訴 <input type="checkbox"/> LINE 申訴		申訴日期
申訴人 基本資料	姓名		性別
	生日		身分證字號
	電話		
	居住或 戶籍地址		
申訴內容			
申訴調查			
申訴回覆			
志工督導	單位主管	機關首長	

中 華 民 國                      年                      月                      日

## 伍、志願服務相關法規

### 一、志願服務法

民國 109 年 01 月 15 日修正

#### 第一章 總則

##### 第 1 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 2 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 3 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 4 條

本法所稱之主管機關：在中央為衛生福利部；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 5 條

主管機關及各目的事業主管機關應置專責人員辦理志願服務相關事宜；其人數得由各主管機關及各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，每年至少應召開志願服務聯繫會報一次。

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 5-1 條

中央主管機關應至少每五年舉辦志願服務調查研究，並出版統計報告。

### 第三章 志願服務運用單位之職責

#### 第 6 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 7 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 8 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 9 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 10 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 11 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 12 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 13 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 14 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 15 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、妥善使用志願服務證。
  - 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 16 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 17 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 18 條

各目的事業主管機關得視業務需要，將汰舊之器材及設備無償撥交相關志願服務運用單位使用。

#### 第 19 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 20 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。

依其他法律規定之民防、義勇警察、義勇交通警察、義勇消防、守望相助、山地義勇警察、災害防救團體及災害防救志願組織編組成員，自本法修正施行後，其服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，準用第一項及第二項規定，予以半價優待。

#### 第 21 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 22 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 23 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 24 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 25 條

本法自公布日施行。

## 二、志願服務證及服務紀錄冊管理辦法

民國 90 年 04 月 20 日發布

#### 第 1 條

本辦法依志願服務法第十二條第二項規定訂定之。

第 2 條

志工完成教育訓練者，志願服務運用單位應發給志願服務證及服務紀錄冊（以下簡稱服務證及紀錄冊）。

第 3 條

服務證內容應包括志願服務標誌、志工姓名、照片、發給服務證之單位、編號等，並由志願服務運用單位製發及管理。

服務證作為志工服務識別之用，不作其他用途使用。

第 4 條

紀錄冊為志工服務之總登錄，其格式由中央主管機關統一定之，並由中央目的事業主管機關印製。

第 5 條

志願服務運用單位應造具名冊，並檢具志工一吋半身照片二張，向地方目的事業主管機關申請發給紀錄冊，並轉發所屬志工。不屬地方目的事業主管機關之志願服務運用單位，向中央目的事業主管機關申請。

前項名冊應記載志工姓名、性別、出生年月日、國民身分證統一編號或護照號碼。

第 6 條

服務證及紀錄冊由志工使用及保管，不得轉借、冒用或不當使用；有轉借、冒用或不當使用情事者，志願服務運用單位應予糾正並註記，其服務紀錄不予採計。

第 7 條

志工轉換志願服務運用單位時，紀錄冊應繼續使用。

第 8 條

紀錄冊有損壞或遺失情事者，志工得請求志願服務運用單位依第五條規定申請發給紀錄冊。

第 9 條

紀錄冊之登錄，由志願服務運用單位指定人員辦理，並應注意下列規定：

- 一、記載服務項目應依實際狀況填寫，服務內容應詳予填列。
- 二、服務時數指實際提供服務之時數，不含往返時間。
- 三、加蓋登錄人名章。

第 10 條

志願服務運用單位對不適任之志工，得收回服務證，並註銷證號。

第 11 條

志願服務運用單位應建立志工之個人服務檔案，以建立完整服務資訊。

第 12 條

目的事業主管機關得隨時抽檢服務證及紀錄冊之使用情形。

第 13 條

本辦法自發布日施行。



### 三、志願服務獎勵辦法

民國 103 年 06 月 11 日修正

#### 第 1 條

本辦法依志願服務法第十九條第六項規定訂定之。

#### 第 2 條

本辦法獎勵之志工為從事志願服務工作，服務時數三千小時以上，持有志願服務績效證明書者。

#### 第 3 條

志工符合前條規定，得填具申請獎勵事蹟表（如附表一），檢同相關證明文件，於每年 6 月底前送志願服務運用單位，志願服務運用單位於 7 月底前送地方目的事業主管機關辦理。不屬地方目的事業主管機關之志願服務運用單位，報由中央目的事業主管機關審查並造冊，送中央主管機關辦理。

目的事業主管機關受理前項申請後應審查並造冊（如附表二），於八月底前送中央主管機關辦理。

志願服務運用單位為中央主管機關或所屬之機關、機構、學校者，應逕予審查並造冊，於八月底前送中央主管機關彙辦。

#### 第 4 條

本辦法之獎勵，由本部每年辦理一次。

#### 第 5 條

本辦法之獎勵等次如下：

- 一、服務時數三千小時以上者，頒授志願服務績優銅牌獎及得獎證書。
  - 二、服務時數五千小時以上者，頒授志願服務績優銀牌獎及得獎證書。
  - 三、服務時數八千小時以上者，頒授志願服務績優金牌獎及得獎證書。
- 前項獎勵以公開儀式行之。

#### 第 6 條

本辦法同等次獎牌及得獎證書之頒授，以每人一次為限。

#### 第 7 條

志願服務表現優良者，申請列入升學、就業之部分成績，應依相關目的事業主管機關規定辦理。

#### 第 8 條

本辦法自發布日施行。

附表一

申請日期：			
<b>志願服務申請獎勵事蹟表</b>			
申請人 (簽名或蓋章)	中文姓名：  英文姓名：	基本資料	性別： 出生年月日： 國民身分證統一編號 (或護照號碼)： 住(居)所地址： 聯絡電話：
重要事蹟	1 服務時數 時 2 主要績效 (詳附服務績效證明書)		
志願服務運用單位 意見			負責人 核 章
審查機關意見			首長核章

附表二

志願服務申請獎勵名冊												
編號	申請等次	服務時數	中文姓名	英文姓名	性別	出生年月日	身分證統一編號(或護照號碼)	住(居)所地址	電話	志願服務運用單位	審查機關	備註

附註：「英文姓名」建議應與其所持護照或英文畢業證書上所載名字拼音相同，以利日後出國就學或就業使用。無護照或英文畢業證書者，請逕依中英拼音翻譯。

#### 四、桃園市志願服務獎勵辦法

民國 111 年 07 月 12 日發布

##### 第 1 條

本辦法依志願服務法第十九條第六項規定訂定之。

##### 第 2 條

本辦法之獎勵對象，為經桃園市政府（以下簡稱本府）各目的事業主管機關備案或備查之志願服務運用單位所屬志工或志工團隊。

前項志工應領有志願服務紀錄冊，並持續參與本市志願服務工作。

##### 第 3 條

本辦法之獎勵種類及等次、項目如下：

- 一、志工貢獻獎：
  - (一)金質獎。
  - (二)銀質獎。
  - (三)銅質獎。
- 二、績優服務獎：
  - (一)績優志工獎。
  - (二)績優志工家庭獎。
  - (三)績優志工團隊獎。

##### 第 4 條

志工貢獻獎各等次獎勵之資格及方式如下：

- 一、金質獎：從事志願服務滿六年，且服務時數達一千八百小時以上者，頒授金質獎。
- 二、銀質獎：從事志願服務滿四年，且服務時數達一千二百小時以上者，頒授銀質獎。
- 三、銅質獎：從事志願服務滿二年，且服務時數達六百小時以上者，頒授銅質獎。

前項各款同等次獎勵之頒授，每人以一次為限。

##### 第 5 條

績優服務獎各項目獎勵之資格如下：

- 一、績優志工獎：從事志願服務滿二年，服務時數達六百小時以上，對志願服務工作有具體優良性事蹟者，頒授績優志工獎。
- 二、績優志工家庭獎：二人以上，具有配偶、血親或姻親之關係，且均從事志願服務滿二年，服務時數均達六百小時以上，對志願服務工作有具體優良性事蹟者，頒授績優志工家庭獎。
- 三、績優志工團隊獎：志工人數達二十人以上之志工團隊，持續參與本市志願服務工作，並對志願服務工作有具體優良性事蹟者，頒授績優志工團隊獎。

前項各款同項目獎勵之頒授，每人(家庭、團隊)於五年內以一次為限。

#### 第 6 條

志工貢獻獎各等次之獎勵，應由志願服務運用單位檢具獎勵事蹟表及相關證明文件，向各目的事業主管機關提出申請；各目的事業主管機關於受理申請後應先行審查並造冊，再送本府社會局彙辦。

#### 第 7 條

績優服務獎各項目之獎勵，應由各目的事業主管機關遴選績優志工、志工家庭或志工團隊後造冊，並檢具推薦表及相關證明文件，送本府社會局彙辦。

#### 第 8 條

本辦法之獎勵每年辦理一次。

#### 第 9 條

本辦法所需書表格式及相關作業規定，由本府社會局定之。

#### 第 10 條

本辦法自發布日施行。

### 五、桃園市政府社會局審核志願服務獎勵作業規定

民國 109 年 03 月 23 日修正

一、桃園市政府社會局（已下簡稱本局）為辦理志願服務獎勵，依桃園市志願服務獎勵辦法（以下簡稱獎勵辦法）第九條規定訂定本作業規定。

二、績優服務獎遴選方式：各目的事業主管機關應依本作業規定審查，依下列原則提報受獎名額：

(一)績優志工獎：本府社會局（含社會福利類及綜合類）、教育局及環境保護局各得提報四名；餘各目的事業主管機關依轄下志工總人數比例提報：

- 1、志工總數三千人以下者，得提報一名。
- 2、志工總數三千零一人至一萬人者，得提報二名。
- 3、志工總數一萬零一人以上者，得提報四名。

(二)績優志工家庭獎：本府社會局（含社會福利類及綜合類）、教育局及環境保護局至多各得提報二組家庭，餘各目的事業主管機關各得提報一組家庭。

(三)績優志工團隊獎：本市各目的事業主管機關所轄志工團隊數未達三十隊者，至多得提報一隊；三十隊以上未達四百隊者，至多得提報二隊；四百隊以上者，至多得提報三隊。

三、績優服務獎遴選標準：

(一)績優志工獎：(評核細項說明如附表一)

- 1、服務知能與績效 (50%)
- 2、服務倫理 (50%)
- 3、加分項目 (10%)

(二)績優志工家庭獎：(評核細項說明如附表二)

- 1、家庭貢獻度 (50%)
- 2、服務績效 (30%)

- 3、其他貢獻 (20%)
- (三)績優志工團隊獎：(評核細項說明如附表三)
  - 1、團隊效能 (30%)
  - 2、服務績效 (30%)
  - 3、教育訓練 (20%)
  - 4、團隊文化 (20%)
  - 5、加分項目 (10%)

圖表附件：

附表一、績優志工獎評核細項說明.pdf

附表二、績優志工家庭獎評核細項說明.pdf

附表三、服務績效書面報告書格式.pdf

四、應備申請文件：

(一)志工貢獻獎：

- 1、志工貢獻獎獎勵名冊 (如附表四)。
- 2、志工貢獻獎獎勵事蹟表 (如附表五)。
- 3、志願服務績效證明書 (如附表六)。

(二)績優服務獎：(獎勵名冊如附表七)

1、績優志工獎：

- (1)績優志工獎推薦表 (如附表八)。
- (2)志願服務績效證明書。

2、績優志工家庭獎：

- (1)績優志工家庭獎推薦表 (如附表九)。
- (2)每人之志願服務績效證明書。

(3)家庭身分證明 (如身分證、戶口名簿等足資證明家庭關係之文件。)

(4)家庭照片或服務照片2張 (黏貼照片或彩色照片檔) (如附表十)。

3、績優志工團隊獎：

- (1)績優志工團隊獎推薦表 (如附表十一)。
- (2)服務績效書面報告書 (如附表三)。
- (3)團隊幹部及成員名冊 (如附表十二)。
- (4)服務照片或團體照片2張 (如附表十三)。

(三)各志願服務運用單位開立之績效證明書所登載之年資、服務時數，應與志願服務紀錄冊及本市志願服務整合資訊平台所登載之服務時數一致。

圖表附件：

附表三、服務績效書面報告書格式.pdf

附表四之一、桃園市志願服務申請「志工貢獻獎」獎勵名冊 (運用單位專用).ods

附表四之二、桃園市志願服務申請「志工貢獻獎」獎勵名冊 (目的事業主管機關專用).ods

附表五、桃園市志願服務「志工貢獻獎」獎勵事蹟表.odt

附表六、志願服務績效證明書.odt

附表七、桃園市志願服務申請「績優服務獎」獎勵名冊.ods

附表八、桃園市志願服務「績優志工獎」推薦表.odt

附表九、桃園市志願服務「績優志工家庭獎」推薦表.odt

附表十、桃園市志願服務「績優志工家庭獎」服務照片.pdf

附表十一、桃園市志願服務「績優志工團隊獎」推薦表.odt

附表十二、桃園市「績優志工團隊獎」幹部及團員名冊.pdf

附表十三、桃園市志願服務「績優志工團隊獎」服務照片.pdf

五、送件方式：

(一)志工貢獻獎：於本市志願服務整合資訊平台線上辦理。

(二)績優服務獎：以 A4 紙張、直式橫書、雙面影印並於左側裝訂後函送辦理。

附表一

## 績優志工獎評核細項說明

	評核指標	評分說明
服務知能與 績效 50%	1.服務年資(10%)	滿2年為10分。
	2.服務時數(10%)	滿600小時為10分。
	3.活動支援情形(10%)	請說明近5年內志工服務狀況，可配合支援度優良10分(全部活動皆可配合)、尚佳8分(8成以上活動皆可配合)、普通6分(6成以上活動皆可配合)。
	4.參加志願服務相關訓練(10%)	每參加1類特殊訓練或相關在職訓練加2分。
	5.出缺勤情形(10%)	請說明近5年內志工服務出勤狀況，出勤率優良10分(全勤)、尚佳8分(到勤率8成)、普通6分(到勤率6成)。
服務倫理 50%	1.與受服務對象互動情形(10%)	請敘明具體事件。
	2.與其他志工互動情形(10%)	請敘明具體事件。
	3.與督導互動情形(10%)	請敘明具體事件
	4.與團隊互動情形(10%)	請敘明具體事件。
	5.團隊會議參與情形(10%)	幹部會議等集會出席狀況，配合度優良10分(全勤)、尚佳8分(參與率8成)、普通6分(參與率6成)。
加分項目 10%	1.服務特殊事蹟(5%)	請敘明具體事件。
	2.創新方法或事蹟(5%)	請敘明具體作為。



附表二

績優志工家庭獎評核細項說明

	評核指標	評分說明
家庭貢獻度 50%	1. 服務時間(25%)	全家至少2人，且均從事志願服務滿2年，每人至少服務600小時，合計時數達1200小時，基準分為20分，全家每增加100小時增加1分，最高25分。
	2. 服務人數(25%)	全家至少2人，基準分為20分，每增加1人增1分，最高25分。
服務績效 30%	1. 家庭成員相互支援鼓勵從事服務情形(15%)	請敘明具體事件。
	2. 出缺勤情形	請說明近5年內志工服務出勤狀況，出勤率優良10分(全勤)、尚佳8分(到勤率8成)、普通6分(到勤率6成)。
其他貢獻 20%	1. 個別成員服務特殊事蹟(10%)	請敘明具體事件。
	2. 創新方法或事蹟(10%)	請敘明具體作為。

### 附表三

## 服務績效書面報告書格式

### 一、團隊效能(30%)

- (一)年度團隊志願服務方案。
- (二)團隊幹部遴選作業方式及定期改選情形、次數。
- (三)團隊志工管理辦法、福利、考核及獎懲。

### 二、服務績效(30%)

- (一)服務計畫執行成果(服務特色、服務品質、服務人次及時數)。
- (二)團隊與運用單位互動情形及配合運用單位或機構推展服務之績效。
- (三)結合及運用其他資源(社區團體及公益組織)。

### 三、教育訓練(20%)

- (一)志工實際參訓情形(參加各項訓練之時數、次數等)。
- (二)團隊志工完成基礎及特殊訓練比例。

### 四、團隊文化(20%)

- (一)志工間互動關係(聯誼活動、團隊會議、各種內部溝通管道等)。
- (二)志工服務滿意度、認同感及延續性(成長率、流失率)。

### 五、加分項目(10%)

- (一)創新方案。
- (二)特殊社區貢獻如配合在地需求發展服務。
- (三)特色方案推展(高齡志工、家庭志工、企業志工、青年志工)。
- (四)編列或募集團隊經費。

附表四之一

【    】年度 桃園市志願服務申請「志工貢獻獎」獎勵名冊 (運用單位專用)

單位：

承辦人：

聯絡電話：

聯絡地址：

※於線上送出申請同時，請一併將本名冊以電子郵件傳送至：○○○@mail.tycg.gov.tw(承辦人：○小姐/先生)

編號	申請 等次	服務 年資	服務 時數	姓名	性別	身分證統一編號 (或護照號碼)	出生年月日	手機號碼	運用單位
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									

附表四之二

【   】年度 桃園市志願服務申請「志工貢獻獎」獎勵名冊 (目的事業主管機關專用)

單位：

承辦人：(請核章)

機關首長：(請核章)

聯絡電話：

聯絡地址：

※於線上送出申請同時，請一併將本名冊以電子郵件傳送至：○○○@mail.tycg.gov.tw(承辦人：○小姐/先生)

※本表倘不敷使用，請自行增列；彙整完畢後，請列印核章(跨頁加蓋騎縫)，並將正本函報社會局留存。

編號	申請等次	服務年資	服務時數	姓名	性別	身分證統一編號 (或護照號碼)	出生年月日	手機號碼	運用單位
1									
2									
3									
4									
5									

附表五

桃園市志願服務「志工貢獻獎」獎勵事蹟表

申請者基本資料	姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	身分證 統一編號 (或護照號碼)	(申請金質獎才須檢附) 請貼上2吋正面半身近照
	出生年月日		職業別		聯絡電話	
	單位地址					
獎勵等次	請勾選	申請資格(各款同等次獎勵之頒授,每人以一次為限)				
	<input type="checkbox"/> 金質獎	從事志願服務滿6年,且服務時數達1,800小時以上				
	<input type="checkbox"/> 銀質獎	從事志願服務滿4年,且服務時數達1,200小時以上				
	<input type="checkbox"/> 銅質獎	從事志願服務滿2年,且服務時數達600小時以上				
服務年資及時數	服務總年資				服務總時數	
	自 年 月 日至 年 5 月 31 日,共計 年 月	(依據志願服務法規定年資自90年1月22日起算)			小時	
運用單位檢核	<input type="checkbox"/> 1. 服務績效證明書共_____張,其年資、時數之加總等於服務總年資、總時數。					
	<input type="checkbox"/> 2. 該志工截至今年度5月31日止,仍於本單位持續服務中。					
	<input type="checkbox"/> 3. 已完成該志工於桃園市志願服務整合資訊平台系統之服務時數登打,本單位所登打之服務時數與本單位所開立之績效證明書一致。					
	<input type="checkbox"/> 4. 所送績效證明書及本事蹟表,已詳細填寫服務起迄年月日,且僅算至當年度5月31日止。核章欄位皆已完成,若無個人核章也以關防代替。					
志工檢核	<input type="checkbox"/> 1. 本人同意所提供申請資料之個資限桃園市政府社會局用於辦理表揚活動(限製作獎狀、頒獎手冊、聯絡及寄送需要時,提供辦理廠商受獎者姓名、性別、年齡、聯絡電話、得獎等次、時數、運用單位資料)及公告得獎者名冊(限志工姓名、得獎等次、時數、運用單位名稱)使用。					
	<input type="checkbox"/> 2. 本人已確認同一等次未重覆申請。					
	<input type="checkbox"/> 3. 金質獎志工服務心得: _____ (20字內) 簽章: _____					
推薦單位意見	(志願服務運用單位須填寫意見)				志工督導核章	
					負責人核章	

(倘本方格處用印,志工督導及負責人核章處免填)

附表六

<b>志願服務績效證明書</b>	
項 目	內 容
志工 基本資料	中文姓名： (例如：王曉明) 英文姓名： (例如：WANG, HSIAO-MING) 出生年月日： 身分證統一編號(或護照號碼)：
服務績效	一、服務起迄期間： (例如：100.03.01~107.12.31) 二、服務時數： 小時 (以0.5小時為最小單位) 三、服務項目或內容： 四、特殊績效：
志願服務 運用單位	名稱(全名)：  (請蓋關防、條戳或圖記)
發證日期	中 華 民 國            年            月            日

附表七

【     】年度 桃園市志願服務申請「績優服務獎」獎勵名冊

各目的事業主管機關:

承辦人:

聯絡電話:

聯絡地址:

※於紙本送達同時，請一併將本名冊以電子郵件傳送至：○○○@mail.tycg.gov.tw(承辦人:○小姐/先生)

編號	申請類別	受獎者 (家庭請填代表人、團隊請填隊名)	聯絡電話	運用單位地址	運用單位
1	<input type="checkbox"/> 績優志工獎 <input type="checkbox"/> 績優志工家庭獎 <input type="checkbox"/> 績優志工團隊獎				
2	<input type="checkbox"/> 績優志工獎 <input type="checkbox"/> 績優志工家庭獎 <input type="checkbox"/> 績優志工團隊獎				
3	<input type="checkbox"/> 績優志工獎 <input type="checkbox"/> 績優志工家庭獎 <input type="checkbox"/> 績優志工團隊獎				

附表八

桃園市志願服務「績優志工獎」推薦表

受推薦者基本資料	姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	身分證 統一編號 (或護照號碼)		請貼上 2 吋正面半身近照一張 (需清晰非掃描檔)	
	出生年月日		現職		聯絡電話			
	運單地址							
	是否為高齡志工	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 (至當年度 5 月 31 日止, 已足實歲 65 歲以上)						
	服務年資及時數	服務總年資 自 年 月 日至 年 月 日, 共計 年 月 (依據志願服務法規定年資自 90 年 1 月 22 日起算)						服務總時數  小時
申請者檢核	<input type="checkbox"/> 本人同意所提供申請資料之個資限桃園市政府社會局用於辦理 <u>表揚活動</u> (限製作獎狀、頒獎手冊、聯絡及寄送需要時, 提供辦理廠商受獎者姓名、性別、年齡、聯絡電話、得獎等次、時數、運用單位資料)及 <u>公告得獎者名冊</u> (限志工姓名、得獎等次、時數、運用單位名稱)使用。 <input type="checkbox"/> 本人於五年內並未重複申請此獎項。						志工本人簽章	
評核指標								
服務知能與績效 50%	1. 服務年資(10%)	<input type="checkbox"/> 服務滿 2 年, 得 10 分。						
	2. 服務時數(10%)	<input type="checkbox"/> 服務滿 600 小時, 得 10 分。						
	3. 活動支援情形(10%)	<input type="checkbox"/> 全部活動皆可配合支援為優良, 得 10 分。 <input type="checkbox"/> 8 成以上活動皆可配合支援為尚佳, 得 8 分。 <input type="checkbox"/> 6 成以上活動皆可配合支援為普通, 得 6 分。						
	4. 參加志願服務相關訓練(10%)	每參加 1 類特殊訓練或相關在職訓練加 2 分。 共參加特殊訓練____類或相關在職訓練____次, 共得____分						
	5. 出缺勤情形(10%)	<input type="checkbox"/> 出勤率全勤者為優良, 得 10 分。 <input type="checkbox"/> 到勤率 8 成以上為尚佳, 得 8 分。 <input type="checkbox"/> 到勤率 6 成以上為普通, 得 6 分。						



服務倫理 50%	1. 與受服務對象互動情形(10%) 2. 與其他志工互動情形(10%) 3. 與督導互動情形(10%) 4. 與團隊互動情形(10%)	(請敘明具體事件或作為)		
	5. 團隊會議參與情形(10%)	<input type="checkbox"/> 參與率全勤者為優良，得10分。 <input type="checkbox"/> 參與率8成以上為尚佳，得8分。 <input type="checkbox"/> 參與率6成以上為普通，得6分。		
加分項目 10%	1. 服務特殊事蹟(5%)(若符合高齡志工資格請列本項加分。) 2. 創新方法或事蹟(5%)	(請敘明具體事件或作為)		
總分				
服務照片	請浮貼近5年志工於單位內服務之照片2張			
服務心情	(20字以內)			
運用單位	名稱		聯絡電話	
	住址		志工督導核章	
推薦單位意見	(志願服務運用單位)		負責人核章	※倘本方格處用印，志工督導及負責人核章處免填
相關證明文件	<input type="checkbox"/> 績優志工獎推薦表(本表) <input type="checkbox"/> 服務績效證明書共_____張(時數計算至當年度5月31日止) <div style="text-align: right;">推薦日期： 年 月 日</div>			
審查單位意見	<input type="checkbox"/> 遴選通過 <input type="checkbox"/> 遴選未通過 <div style="text-align: center;">(各目的事業主管機關)</div>		承辦人核章	
			首長核章	

附表九

桃園市志願服務「績優志工家庭獎」推薦表

成員 1 (代表人)	姓名		服務單位	
	服務總年資	年 月 日	服務總時數	累計 小時
成員 2	姓名		服務單位	
(關係)	服務總年資	年 月 日	服務總時數	累計 小時
成員 3	姓名		服務單位	
(關係)	服務總年資	年 月 日	服務總時數	累計 小時
以上是否具 高齡成員	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 (至當年度 5 月 31 日止, 有家庭成員已足實歲 65 歲以上)			
志工家庭 服務心情	(家庭從事志工心路歷程及服務感想等)			
申請者檢核	<input type="checkbox"/> 本人同意所提供申請資料之個資限桃園市政府社會局用於辦理表揚活動 (限製作獎狀、頒獎手冊、聯絡及寄送需要時, 提供辦理廠商受獎者姓名、性別、年齡、聯絡電話、得獎等次、時數、運用單位資料) 及公告得獎者名冊 (限志工姓名、得獎等次、時數、運用單位名稱) 使用。 <input type="checkbox"/> 本人於五年內並未重複申請此獎項。			本表所有受推薦成員簽章
評核指標		推薦單位說明		
家庭 貢獻 度 50%	1. 服務時間: 全家至少 2 人, 且均從事志願服務滿 2 年, 每人至少服務 600 小時, 合計時數達 1200 小時, 基準分為 20 分, 全家每增加 100 小時增加 1 分, 最高 25 分。		<input type="checkbox"/> 全家至少 2 人, 從事志願服務均滿 2 年, 且每人至少服務 600 小時, 全家至少服務 1200 小時, 得 <u>20</u> 分。 <input type="checkbox"/> 全家超過 1200 小時之服務達 _____ 小時, 得 _____ 分。	

	2. 服務人數：全家至少 2 人，基準分 20 分，每增加 1 人增 1 分，最高 25 分。	<input type="checkbox"/> 全家至少 2 人擔任志工，得 20 分。 <input type="checkbox"/> 全家超過 2 人外，共____人擔任志工，得____分。
服務 績效 30%	1. 家庭成員相互支援、鼓勵從事服務情形(15%)	(請敘明具體事件或作為)
	2. 出缺勤情形 (15%)	<input type="checkbox"/> 出勤率全勤者為優良，得 10 分。 <input type="checkbox"/> 到勤率 8 成以上為尚佳，得 8 分。 <input type="checkbox"/> 到勤率 6 成以上為普通，得 6 分。
其他 20%	1. 個別成員服務特殊事蹟(10%)(若有家庭成員符合高齡志工資格請列本項加分。) 2. 具體創新方法或事蹟 (10%)	(請敘明具體事件或作為)
總分		
運用 單位	名稱	聯絡電話
	住址	志工督導核章
推薦 單位 意見	(志願服務運用單位)	負責人核章  ※倘本方格處用印，志工督導及負責人核章處免填
相關 證明 文件	<input type="checkbox"/> 績優志工家庭獎推薦表 (本表) <input type="checkbox"/> 服務績效證明書(時數計算至當年度 5 月 31 日止) <input type="checkbox"/> 家庭身分證明 (如身分證、戶口名簿等足資證明家庭關係之文件影本) <input type="checkbox"/> 家庭成員服務照片 2 張	
審查 單位 意見	<input type="checkbox"/> 遴選通過 <input type="checkbox"/> 遴選未通過  (各目的事業主管機關)	
	承辦人核章	首長核章

附表十

桃園市志願服務「績優志工家庭獎」服務照片

照片說明	
照片說明	

附表十一

桃園市志願服務「績優志工團隊獎」推薦表

志工團隊名稱	(填寫全銜)		團隊人數	人	成立日期	年 月 日		
運用單位	(填寫全銜)		電話					
	志工督導		地址					
團隊概況	志工於本團隊服務年資	合計	1 年以下	1 年以上 未滿 3 年	3 年以上 未滿 5 年	5 年以上 未滿 10 年	10 年以上	
		人	人	人	人	人	人	
	高齡志工	人	<input type="checkbox"/> 不是 <input type="checkbox"/> 是高齡志工隊(至當年度 5 月 31 日止, 足實歲 65 歲以上志工佔全隊 5 成以上)					
	項目年度別	志工人數	總服務時數	平均每人服務時數	領有紀錄冊比率	領有榮譽卡人數	志工保險人數	
	年							
	年							
	年							
申請資格聲明	<input type="checkbox"/> 本團隊於五年內並未重複申請此獎項。							
評核指標	推薦單位說明							
團隊效能 30%	(請重點摘錄桃園市志願服務獎勵作業規定附表三服務績效書面報告內容)							
服務績效 30%	(請重點摘錄桃園市志願服務獎勵作業規定附表三服務績效書面報告內容)							

教育訓練 20%	(請重點摘錄桃園市志願服務獎勵作業規定附表三服務績效書面報告內容)		
團隊文化 20%	(請重點摘錄桃園市志願服務獎勵作業規定附表三服務績效書面報告內容)		
加分項目 10% (若符合高齡 志工團隊資 格請列本項 加分)	(請重點摘錄桃園市志願服務獎勵作業規定附表三服務績效書面報告內容)		
總分			
推薦單位 意見		志工督導核章	
		負責人核章	※倘本方格處用印，志工督導及 負責人核章處免填
相關證明 文件	<input type="checkbox"/> 績優志工團隊獎推薦表（本表） <input type="checkbox"/> 服務績效書面報告書（請依「桃園市績優志工團隊評核細項說明」項目撰寫，格式不拘） <input type="checkbox"/> 團隊幹部及成員名冊 <input type="checkbox"/> 服務照片或團體照片 2 張 <input type="checkbox"/> 其它服務成果：		
	推薦日期： 年 月 日		
審查機關 意見	<input type="checkbox"/> 遴選通過 <input type="checkbox"/> 遴選未通過	承辦人核章	
	(各目的事業主管機關)	首長核章	

附表十二

桃園市「績優志工團隊獎」幹部及團員名冊

序號	職稱	姓名	性別	年齡	紀錄冊字號
1	隊長				
2	副隊長				
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

附表十三

桃園市志願服務「績優志工團隊獎」服務照片

照片說明	
照片說明	



## 六、桃園市政府工務局志願服務獎勵要點

桃園市政府工務局 110 年 12 月 09 日桃工秘字第 1100049400 號函發布

- 一、本要點依志願服務法第十九條第六項規定訂定之。
- 二、本要點之獎勵對象，為經桃園市政府工務局（以下簡稱本局）備案或備查之志願服務運用機關（或單位所屬志工或志工團隊）。
- 三、本要點之獎勵種類、等次與項目如下：
  - (一)績優志工服務獎：
    - 1、金工獎。
    - 2、銀工獎。
    - 3、銅工獎。
  - (二)績優志工團隊獎：
    - 1、金星獎。
    - 2、銀星獎。
    - 3、銅星獎。
- 四、獎勵之資格及方式如下：
  - (一)績優志工服務獎：
    - 1、金工獎：服務時數達八百小時以上者，頒授金工獎之獎狀及獎品。
    - 2、銀工獎：服務時數達五百小時以上者，頒授銀工獎之獎狀及獎品。
    - 3、銅工獎：服務時數達三百小時以上者，頒授銅工獎之獎狀及獎品。
  - (二)績優志工團隊獎：

以該年度志工團隊全員之服務時數總和高低，取前三名依序頒發金星獎、銀星獎、銅星獎，授以獎狀及獎品。

前項績優志工服務獎之頒授，每人以一次為限。
- 五、志願服務運用機關（或單位）應於每年一月十日前，檢送前一年度所轄志工團隊全員服務時數資料，並薦送符合第四點規定服務時數之志工名冊，經本局核定辦理頒授獎事宜。
- 六、本要點之獎勵每年辦理一次。

## 七、申請志願服務榮譽卡作業指引

衛生福利部 111 年 3 月 18 日衛部救字第 1111360584 號函修正

- 一、為辦理志願服務榮譽卡之申請，特訂定本作業指引。
- 二、志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具一吋半身照片二張、服務紀錄冊影本及服務時數證明文件向地方主管機關申請志願服務榮譽卡。

依其他法律規定之民防、義勇警察、義勇交通警察、義勇消防、守望相助、山地義勇警察、災害防救團體及災害防救志願組織編組成員自一百零二年六月十一日後，其服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，由地方警察、消防機關分別依內政部警政署、消防署所定時數認定相關作業

規定，檢具一吋半身照片二張並造具名冊向地方主管機關申請志願服務榮譽卡。

三、志願服務榮譽卡使用期限為三年，期限屆滿前一個月，志工得檢具前點相關文件重新申請。

志工依前項規定重新申請志願服務榮譽卡，其服務年資及服務時數不得重複計算。

四、志願服務榮譽卡格式如附件，由地方主管機關印製發用。

## 八、志願服務績效證明書發給作業規定

衛生福利部 109 年 08 月 04 日衛部救字第 1091362638D 號函發布

- 1、為辦理志願服務法第十七條第二項所定事項，特訂定本作業規定。
- 2、志工服務年資滿一年，服務時數達一百五十小時以上者，得向志願服務運用單位申請發給志願服務績效證明書。
- 3、志工因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，應檢附志願服務紀錄冊及相關證明文件向志願服務運用單位提出申請。
- 4、志願服務運用單位受理前點申請，經業務相關承辦人、志工督導及負責人覈實審查後，於七日內發給志願服務績效證明書（格式如附件）。
- 5、志願服務運用單位裁併、解散或結束業務時，志工得向承接其業務者或目的事業主管機關申請發給志願服務績效證明書。
- 6、志工持志願服務績效證明書於升學、就業、服兵役(替代役)或其他用途者，應依相關目的事業主管機關法令規定辦理。

## 九、桃園市志願服務人員意外事故慰問金核發要點

民國 107 年 05 月 15 日修正

- 一、桃園市政府（以下簡稱本府）為表達對志願服務人員（以下簡稱志工）於服務期間發生意外事故之關懷與慰問，特訂定本要點。
- 二、慰問金核發對象為依志願服務法向本府各目的事業主管機關備案之志願服務運用單位所屬，領有志願服務紀錄冊並持續提供服務之志工，於服務期間遭遇意外事故致受傷或死亡者。
- 三、申請核發慰問金者，其傷亡應與下列情事之一具有直接因果關係：
  - (一) 志工抵達服務地點前或返家途中二小時內發生意外事故。
  - (二) 志工經指派執行一定任務或經指派參加本府及所屬機關辦理之志願服務相關研習、訓練或活動時發生意外事故。
  - (三) 志工在服務時間內，於服務場所發生意外事故。
- 四、慰問金核發基準如下：
  - (一) 死亡者，每人新臺幣十萬元。

(二)連續住院四日以上者，每人新臺幣一萬元。

(三)其他情形者，每人新臺幣二千元。

五、本要點慰問金，應由志工於遭遇意外事故之次日起三個月內，檢具下列文件，送交其所屬志願服務運用單位，該志願服務運用單位應於收件日起十日內，確認各項文件是否完備，並於申請書加蓋印信後，將全案送交本府社會局提出申請。但本府各目的事業主管機關以公文送交者，申請書得免蓋印信：

(一)申請書，需詳述意外事故發生經過。

(二)經中央衛生主管機關評鑑合格醫院出具之診斷證明書、醫療費收據影本或死亡證明書。

(三)志願服務紀錄冊封面及內頁影本。

(四)志工值勤相關證明文件

(五)身分證明文件。

志工身故，或因傷致意識不清、陷入昏迷或其他相類之情形而無法提出申請者，應由其家屬檢具家屬關係證明文件及前項各款文件提出申請。

六、志工因傷勢加重而致死亡者，應由其家屬於志工死亡之次日起三個月內，檢具申請書及相關證明文件依前點規定提出申請。

前項情形，應扣除同一意外事故已依本要點核發之慰問金後發給。

七、志工因同一意外事故而領有損害賠償、社會保險給付或相關社會福利補助者，仍得依本要點請領慰問金。

八、申請人如有冒領、重複領取、偽造、變造證件或單據等情事，已核發之慰問金應予追繳，並依法處理。

## 十、志工倫理守則

內政部 90 年 4 月 24 日台(90)內中社字第 9074750 號令發布

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，不貪求名利。

三、我願專心服務，實事求是，不享受特權。

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、我願配合志願服務運用單位，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、我願肯定自我，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。

印製單位：桃園市政府工務局

地 址：桃園市桃園區縣府路 1 號 7 樓

電 話：(03)332-2101

傳 真：(03)332-6103

網 址：<https://pwb.tycg.gov.tw/>

版 次：中華民國 111 年 3 月初版

中華民國 112 年 11 月二版

桃園市志願服務推廣中心		
主辦單位	桃園市政府社會局	
承辦單位	桃園市志願服務推廣中心	
中心地址	桃園市中壢區環北路390號2樓	
服務專線	(03)426-2881(是愛啦!愛幫幫你)	
電子信箱	taovtcdb@gmail.com	
桃園市志願服務 整合資訊平台	<a href="https://vspe.tycg.gov.tw/index.aspx">https://vspe.tycg.gov.tw/index.aspx</a>	
桃園市志願服務 推廣中心 FACEBOOK	<a href="https://www.facebook.com/tvspe/">https://www.facebook.com/tvspe/</a>	
桃園市志願服務 推廣中心 LINE	ID: @volunteerty	