

臺中市政府客家事務委員會 112 年志願服務實施計畫

壹、前言

本會志工隊最大使命為推廣客家文化、傳承客家語言為核心，藉由客語解說及融合肢體語言，使民眾有身歷其境的感受，並開授課程希望融合志工情感，凝聚向心力，使志工自我成長。為使國外友人能夠了解客家庄文化魅力，招募雙語志工，將客家文化推向世界。

為提升及推廣志願服務工作，本會致力培養志工技能並持續招募新志工，發揮助人為善、服務為榮之精神。本會志工隊分別於 110 年及 112 年獲特色獎及甲等，以歷年志願服務量能為基礎，在今年以精進及創新為主軸新增 3 大重點項目：培訓客語說故事志工計畫、志工戲劇工作坊、外語導覽志工招募計畫。

貳、目的

透過志工服務，拉近與民眾之距離，鼓勵民眾主動參與客家事務，積極協助推廣客家文化活動，並確保志願服務工作能有效運用，以提升客家文化服務品質。

參、年度主題

一、提昇文化志工服務量能，強化志願服務效能：

提升志願服務者相關知能，辦理文化志工訓練及參訪研習活動，持續招募志工，並透過培訓、維繫提昇服務的效能。

二、鼓勵創新志願服務方案：

藉由志工隊各分組才藝培訓，今年度新增培訓客語說故事志工計畫、志工戲劇工作坊、外語導覽志工招募計畫，創造新的服務亮點，以提高志工參與。

三、鼓勵高齡志工持續參與文化服務：

以活躍老化為目標，鼓勵本會高齡志工持續服務，提昇館舍服務時數及積極參與支援客家各項活動。

四、因應社會重大議題，推動防疫工作社會參與：

因應嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)疫情，共同推動防疫工作，並做好館舍第一線守門人角色。

肆、實施方式

一、志願服務獎勵表揚

辦理館慶或其他公開場合中表揚獎勵志願服務楷模，藉此鼓勵志工多加投入服勤及協助本會辦理之各項活動支援工作，善用高齡志工的人生智慧，給予傳統客家文化活動指導及分享交流：

- (一)於本會服務滿一年且滿二百小時以上者除頒發感謝狀外並贈送紀念品一份。
- (二)於本會服務滿二年且滿四百小時以上者除頒發感謝狀外並贈送紀念二份。
- (三)獲得紀念品之志工，於志工隊務會議公開表揚，並優先推薦參加相關機構團體表揚或研習。
- (四)志工服務滿三年且服務時數達三百小時以上者，得檢具證明文件送本會並向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，依志願服務法規定憑志願服務榮譽卡得以免費。
- (五)於本會服務滿十年、二十年、三十年者，不計算時數，除頒發感謝狀外，另致贈精美紀念品一份。

二、推動文化志工服務量能提升

- (一)鼓勵新進志工踴躍利用台北 e 大網路課程完成志願服務基礎訓練。
- (二)為推動文化志工服務能量及深度，本(112)年度開辦志工特殊訓練及配合策展不定期開設成長訓練課程，並辦理參訪研習活動，取經他館成功行銷經驗，以提升本會志工隊導覽服務品質。

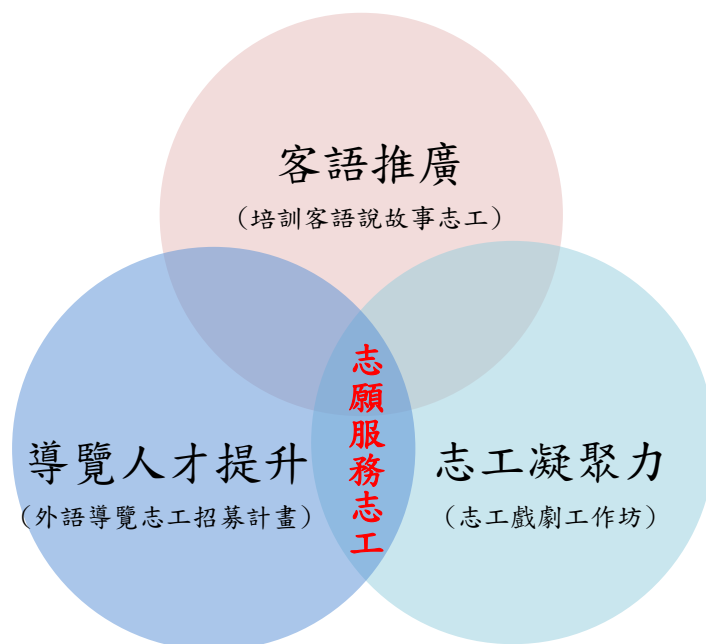
- (三)辦理志工特殊訓練課程針對課程內容及講師之滿意度調查，並依據調查結果回饋修正往後舉辦之訓練課程。
- (四)志工人數預計逐年成長，112 年預計年成長 2%。
- (五)辦理志願服務業務時，得融入性別平等議題，推動志工性別平權。

三、鼓勵創新志願服務方案

藉由志工隊各分組，如：山歌、舞蹈、書法、攝影及導覽等才藝培訓交流，創造新的服務亮點，以提高志工熱忱及參與。今年重點分述如下：

- (一)培訓客語說故事志工計畫：運用情景學習讓孩童在輕鬆有趣的情境下自然習得客話，形塑自然、友善之客話空間，促進客話向下扎根，提升客話流通使用及認同感。
- (二)志工戲劇工作坊：開授志工戲劇工作坊使東勢山城的意象與元素可以融入在戲劇中，使高齡志工的形象可以更加活潑，讓民眾有感同身受之情感。
- (三)外語導覽志工招募計畫：招募外語導覽志工針對來訪之外國人士提供英語導覽服務，同時讓本具客家文化知識之志工與之交流，作為導覽儲備人力。

112 年創新志願服務重點：



四、高齡志工持續投入文化服務

透過高齡志工豐富的人生歷練，活用於文化導覽的工作上，並持續鼓勵高齡志工參與公共服務工作，贏得健康身心靈及發揮創造更多可能性。

五、因應社會重大議題，推動防疫工作社會參與

透過志工人力協助館舍防疫工作，如：宣導防疫相關作業並發放防疫包、館舍清潔消毒工作、為民眾測量體溫及噴酒精，共同打造安全、安心的參觀場域。



六、辦理志工意外事故保險

辦理志工投保意外事故保險，每位志工每年三百萬元之意外事故保險，以確保志工的權益與安全。

七、舉辦定期聯繫會議

各隊於上半年召開志願服務隊務會議及慶生活動，下半年由本會舉辦志願服務會報及慶生活動(兩隊合辦)，進行意見溝通、服務經驗分享交流及政策宣導，以凝聚向心力。

八、落實志願服務教育訓練

- (一)規劃辦理志願服務特殊教育訓練課程，並配合館舍策展活動不定期辦理志工成長訓練課程，藉以充實志工知能，提升志工服務導覽的專業能力及品質。
- (二)為符合客語臨櫃志工服務，志工應主動積極參與本會客語認證之輔導，未具客語會話能力之志工應積極參加客語研習班習得客語。

九、辦理志工團隊館際觀摩研習

辦理志工館際觀摩研習活動，藉此學習其他館舍經營成功的經驗及交流，讓志工增廣見聞及成長，對館舍導覽及行銷客家文化有更深一層的體認與表現。

十、配合其他政策性業務

- (一)定期更新衛生福利部志願服務資訊整合系統建置志工基本資料、服務時數及教育訓練資料等。
- (二)每月彙整日誌表及統計服務人次等；每半年提報臺中市推動志願服務、建構志工首都人力概況表等予主管機關。
- (三)每年辦理一次考核管理工作，以了解及掌握志工服勤狀況。

伍、計畫期程:自 112 年 1 月 1 日 至 112 年 12 月 31 日止。

月份 計畫項目	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
志願服務獎勵表揚									●			
推動文化志工服務量能提升	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
推動防疫工作社會參與	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
辦理志工意外事故保險	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

月份 計畫項目	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
舉辦定期隊務會議及年底舉辦聯繫會報						●			●			
落實志願服務教育訓練						●	●	●	●	●		
辦理志工團隊館際觀摩研習									●			
定期更新衛福部志願服務資訊整合系統	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
配合市長政見提報志願服務報表	●						●					
參與及配合主管機關辦理業務、相關宣導業務	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
志工考核管理											●	

陸、志願服務組織內涵、編制與管理

一、服務地點

本會所屬石岡土牛客家文化館、東勢客家文化園區或本會辦理活動地點。

二、服務時間

(一)固定服務時間：配合館舍開館服務時間(週一及國定假日休館)

1. 東勢客家文化園區：週二至週日：上午 09：00～下午 17：00。
2. 石岡土牛客家文化館：週二至週日：上午 09：00～下午 17：00。
3. 志工應於執勤時間前 10 分鐘完成簽到及交接。

- (二)特別服務時間：配合本會舉行會議或辦理客家相關活動等，並由志工業務承辦人或本會指定者統籌編排。

三、服務內容

- (一)志工在本會所屬文化館(園區)從事來賓導覽解說、諮詢、接待等工作。
- (二)有特殊專長或興趣之志工，由志工隊長分類造冊建檔送本會以利派遣支援勤務。
- (三)依所屬各館開館時間服務。
- (四)其他配合本會舉行會議或辦理客家相關活動等，並由本會統籌編排。

四、志工編組

本會志工隊隊址設於土牛客家文化館(以下簡稱本館)，志工隊長及副隊長由全體隊員共同推選，隊長任期二年，以連任一次為限。

隊長為志工隊總召集人及與本會連繫之窗口、綜理志工隊事務、召集並主持隊務會議、志工值勤排班與督導。

副隊長襄助隊長辦理隊務並為隊長之職務代理人；志工隊得設置各組，幹部由隊長選(遴)聘之。副隊長及幹部得連選連任。志工隊視需要得聘請顧問若干人，提供諮詢服務，顧問人選由本會就下列條件聘請之，其任期與隊長同：

- (一)對本市、社會或客家事務著有貢獻，具社會聲望熱心公益之人士。
- (二)志工隊歷屆卸任隊長。
- (三)對本會或志工隊有重大貢獻者。

五、志工福利

- (一)志工參加本會舉辦之各項訓練、研習活動，可列入成長課程時數。
- (二)經評鑑表現優異之志工，除本會辦理大型活動或其他公開場合中辦理表揚獎勵外，另酌予推薦至相關單位接受表揚(評鑑內容包含服務品質、全年服務累計時數)。
- (三)依志願服務法，志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得申請志願服務榮譽卡，憑卡可免費進入各縣市公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施(視各縣市公佈之場所而定)。
- (四)出席或執行本服務計畫所訂各項會議或勤務致有誤餐情

事者，由本會提供相關配套措施。

(五)投保每位志工每年三百萬元之意外事故保險。

六、考核管理

(一)考核期間：

當年度1月至12月擔任志工期間考核乙次。(新進志工未滿一年者，不予考核)。

(二)考核項目：

1. 出勤情形(占25%)

- (1)參加服務的時數及次數(占5%)
- (2)依規定簽到及提供服務(占5%)
- (3)依規定辦理請假。(占5%)
- (4)準時或遲到早退情形。(占10%)

2. 服務態度(占45%)

- (1)主動的提供服務。(占5%)
- (2)親切的服務態度。(占5%)
- (3)遵守館方規定，嚴守服務紀律。(占5%)
- (4)嚴守公教志工分際，不做越矩事情或勉強做超出自己能力範圍的事。(占5%)
- (5)尊重受服務者之人格及隱私。(占5%)
- (6)本客觀超然立場，不感情用事。(占5%)
- (7)愛心、耐心、真誠的服務。(占5%)
- (8)接受志工幹部的指導。(占5%)
- (9)穿著制服或配戴識別證。(占5%)

3. 參加訓練(占15%)

- (1)主動參加各種訓練。(占10%)
- (2)認真學習。(占5%)

4. 團隊精神(占15%)

- (1)真誠合作，維護團隊和諧氣氛。(占5%)
- (2)不爭功記利，維護團隊榮譽(占5%)
- (3)不藉機從事私益行為。(占5%)

(三)作業程序：

本館將所屬志工之出勤情形、服務態度、參加訓練、團隊精神各項登載於志工考核表，並就本綜覈名實，信賞必罰之旨，作準確客觀公正之考核。

(四)考核結果

1. 續聘:總得分 60 分以上者續聘。

2. 停止服務:總得分不滿 60 分者。

(五)志工服勤時，應著「志工服務背心」及配戴「志工服務證」，俾利民眾辨識。

(六)志工應注意服務態度、團隊精神、品德及工作績效。

(七)工作期間如有怠忽職責、違背服務宗旨、損及本會名譽及其他不適任本會志願服務工作之情事者，應予取消志工資格。

(八)因故無法繼續志願服務或遭取消志工資格者應繳回「志工服務背心」與「志工服務證」。

柒、經費

本計畫所需經費由本會年度編列客家語言文化推廣-文教推廣業務-業務費(志工意外保險費；辦理志工招募、教育訓練、館際交流及觀摩等相關經費)項下支應。

捌、預期效益

- 一、辦理志工投保意外事故保險，保障志工的權益與安全。
- 二、配合辦理志工表揚活動，以激勵志工並表彰志願服務精神。
- 三、透過志願服務人員的教育訓練、觀摩、客語認證的輔導等活動方式，充實志願服務人員專業知能與服務導覽品質，以提升志願服務人員的質與量。
- 四、藉由隊務會議及聯繫會報的召開，透過雙向溝通交流，更精準的達成志願服務工作之推動。