

# 國家表演藝術中心衛武營國家藝術文化中心 志願服務人員管理要點

107年10月11日核定  
107年11月3日修正  
108年11月7日修正  
111年10月3日修正

## 第1條 宗旨

國家表演藝術中心衛武營國家藝術文化中心（以下簡稱本場館）為配合推動志願服務工作並積極推廣各類藝文表演活動、提供觀眾服務，特訂定本要點。

## 第2條 依據

本要點依據衛生福利部「志願服務法」暨相關規定訂之，運用單位為本場館營運部（以下簡稱運用單位）。

## 第3條 招募

### 1、條件

- (1) 凡年滿20歲以上，65歲以下，身心健康，對藝文活動有興趣具有服務熱忱，口齒清晰、講述邏輯佳、具溝通協調、基本電腦操作能力及團體精神者。
- (2) 每月能至少固定服務1次，且期間長達1年以上，並能遵守本場館各項值勤相關規定者。

### 2、流程

- (1) 依本場館運用單位服務人力需求，不定期招募志願服務人員。
- (2) 招募任用流程
  1. 報名書面資料審查
  2. 面談
  3. 全程參與職前訓練與觀摩見習
  4. 模擬實測
  5. 正式任用並簽訂本場館志願服務同意書(如附件一範例)及保密切結書(如附件二範例)

#### 第4條 志工基礎訓練、職前教育訓練及模擬實測

- 1、 依志願服務法第九條、志願服務證及服務紀錄冊管理辦法第二條規定，完成志工基礎訓練、特殊訓練，基礎訓練應由志工自行上網上課，並取得相關證書。
- 2、 本要點規劃之職前教育訓練係為志願服務法第九條所認列之特殊訓練，職前訓練課程核心目的為新進志工了解本場館概況、服務內涵及服務項目等事項，志工須全程參與課程，課程結束後，依本場館招募簡章規定進行觀摩見習。
- 3、 完成觀摩見習者始可參與模擬實測，由運用單位扮演參觀民眾，新進志工模擬實際導覽服務，並依據考核表驗收及考核訓練成果，未通過模擬實測考核者，解除實習志工職務並收回志工實習證。

#### 第5條 任用

通過模擬實測考核，且完成志工基礎訓練證書及志願服務同意書(如附件一範例)、保密切結書(如附件二範例)等相關文件繳交作業者，始頒發志工證正式任用。

#### 第6條 值勤管理

##### 1、 制服

- (1) 如已製發制服，須按規定穿著本場館製發之制服與配件。
- (2) 如未製發制服，則依本場館公告穿著。
- (3) 離職時，需繳還志工證，制服不需歸還。

##### 2、 服務項目

###### (1) 導覽班

1. 每日定時導覽解說服務。
2. 各類型導覽相關活動支援。

###### (2) 服務班

1. 服務中心顧客諮詢服務。
2. 本場館顧客服務組所承辦之各項活動，協助或支援。

###### (3) 展覽班

1. 本場館主辦之展覽場作品安全及秩序維護、入口處人數統計人數管制等

工作。

2. 支援本場館主辦之展覽解說工作。

- 3、 進出本場館時，應配掛「志工證」識別身分。遺失須於1周內向運用單位申請補發並依相關規定繳納工本費（費用依本場館公告為準）。
- 4、 應於執勤時段前10分鐘抵達並刷卡值勤，刷卡後於服務中心簽到，確認各班別值勤事項，值勤結束繳回值勤用品後簽退刷卡離勤。
- 5、 服務中心值班人員有權視當日現場狀況，於志工人員報到時調配值勤地點或任務。
- 6、 值勤時應於分配區域服務不得任意遊走，需離開工作崗位時應向值勤單位告知，且不得從事與工作無關行為。
- 7、 值勤時不得應職務之便引領他人出入管制區域及志工室。
- 8、 志工於任（試）用期間，若有以下情況，經陳報運用單位主管後，取消其志工資格：
  - (1) 值勤不適任、不願配合任務派遣或言行不當之情形而有具體情事者。
  - (2) 於非值勤時間以志工身分進行導覽或利用服務場館，伺機謀取利益或包攬本場館經營業務、服務項目及經營其他商業行為。
  - (3) 違反本要點或本場館相關規範經查明屬實者。
  - (4) 無故不到勤且未事前辦理請假，年度統計累積達3次者。
  - (5) 行為疏失情節重大，或足以損害本場館聲譽者。
  - (6) 將志工證轉借、冒用及其他不當使用情事者

#### 第7條 差勤管理

- 1、 每月至少須排班1次，若因故請假則須補足年度最低總時數70小時，年時數未達規定者將不予續用。
- 2、 若參與非班表排定之活動支援、志工會議或特殊導覽，亦可納入年度總時數中。
- 3、 應準時值勤，不得遲到早退，服務時數不含交通往返時間，核算服務時數應以實際抵達本場館服務地點之時間起算。
- 4、 因個人因素時數未達標準者須於當年度補足，因本場館公告須停止相關服務，而取消值勤者無須補班（如颱風）。
- 5、 天然災害發生時，如居住地、值勤地或值勤必經地區其通報權責機關已宣布停

止上班，即可不須值勤。

- 6、 每月班表僅供參考，運用單位得視實際需求調整班別及服務場所。
- 7、 班表排定後，非經運用單位同意不得擅自調動、更改，班表排定之值勤者應親自出勤，非本人值勤之時數不予計算。
- 8、 無故未出勤且無事前請假者視為曠職；因故無法到勤者，需自行找本場館志工代、換班，並經運用單位核可，不得事後請假。
- 9、 如須請假（暫停服務）1個月者，須事前告知運用單位並填寫請假單，2個月以上者，辦法參照本要點第十一條。

#### 第8條 在職教育訓練

- 1、 運用單位視本場館管理規畫與主辦展覽所需，辦理志工會議、教育訓練、工作坊等課程，並不定期舉辦研習或講座。
- 2、 志工應於運用單位指定期間內接受教育訓練課程及出席各項會議，如出席率未過半者，本場館有權解除該名志工職務。
- 3、 在職教育訓練期間及會議出席狀況，將列入年度考核依據。
- 4、 值勤期間參加本場館舉辦之各項教育訓練、座談等活動，不列計服務時數。

#### 第9條 福利

- 1、 服務期間享有志工團體保險。
- 2、 志工於值勤期間享有停車優惠。
- 3、 憑志工證於駐館商店消費可享部分優惠。
- 4、 憑志工證購票可享部分主辦節目 5 折優惠，僅限志工本人使用(優惠折扣不含協辦、共同主辦、外租節目及不適用最低票價)。
- 5、 表現績優者，由本場館予以表揚或由本場館推薦參加文化部及其他政府機關舉辦之各項表揚活動。
- 6、 得參加本場館主辦之特定教育訓練、講座、研習或不定期演出彩排場、活動。
- 7、 每年舉辦乙次志工春酒聚餐並視情況提供志工參與不定期會議或活動之餐費補助，參與者須為本場館現職志工。
- 8、 不定期之培訓參訪與觀摩(含保險)補助，參與者須為本場館現職志工。

## 第10條 考核

- 1、 每年1月公布前1年度考核結果。
- 2、 以前1年度(1月至12月)之值勤表現、出勤狀況、教育訓練及會議參與度、團隊精神、服務態度(志工倫理)、責任觀念、執行任務能力、配合度、積極度、品德及服裝儀容等做為考核項目。
- 3、 各項考核由運用單位主管及業務承辦人共同評定之。
- 4、 考核成績未達甲等者，不予續用。考核成績以100分為滿分，分優等、甲等、乙等、丙等，各等分數如下：  
優等：90分以上  
甲等：80~89分。  
乙等：60~79分。  
丙等：60分以下。
- 5、 年終考核結果以書面通知。

## 第11條 離隊、歸隊

- 1、 如欲終止服務，應於欲終止日前1個月向運用單位提出申請。
- 2、 申請暫停服務2個月以上者，應於1個月前向運用單位提出申請，須填寫申請單並繳回志工證，未繳回者不再續用。每年至多2次，不得超過12個月，期滿後未辦理恢復資格及排班者，將視同自願放棄志工資格。
- 3、 欲歸隊者，應於暫停服務之原因消滅後向運用單位提出申請，經歸隊程序通過後，始得歸隊，期間執行單位得視需要辦理再次實習或考核；暫停服務時間達6個月以上，須辦理歸隊考核，通過考核者方能重新加入排班。
- 4、 暫停服務12個月以上者，喪失原志工身分，須重新參加志工招募，面談及教育訓練。
- 5、 基於工作安全及保險考量，年屆70歲者，應辦理退休，欲延長服務年限者，需自行提出申請，經運用單位奉核通過，得延長1年，至多延長至75歲。

## 第12條 義務

- 1、 本場館志工不得以本場館名義與外界進行任何洽談或協商事務。
- 2、 不得利用職務之便，向其他志工或服務者從事商務活動或推銷任何產品，包括

但不限直銷、保險、團購、借貸、自營/現職相關業務宣傳行為。

- 3、 對於因服務而取得或獲知之本場館非公開之訊息負有保密義務。
- 4、 不得收受服務者提供之報酬。
- 5、 服務過程中務必中庸客觀，不加入政治、宗教或個人批判性的意見。
- 6、 確實依本要點規定提供服務，態度謙和有禮，保持良好形象，須自律有序，具主動積極之精神並遵守本場館相關管理規範。
- 7、 如有違反本條規定情事，皆應自行負擔相關法律責任及賠償事宜。

#### 第13條 其他

- 1、 本要點未盡事宜，依志願服務法相關規定辦理。
- 2、 本要點經本場館藝術總監核定後公告實施，修正時亦同。

附件一(範例)、

## 志願服務同意書

本人\_\_\_\_\_同意擔任國家表演藝術中心衛武營國家藝術文化中心志願服務人員，協助衛武營國家藝術文化中心推廣各項藝文活動。服務期間之工作內容、出勤管理、考核、福利及相關規範悉遵照「國家表演藝術中心衛武營國家藝術文化中心志願服務人員管理要點」所訂。如欲終止服務，應於欲終止日前一個月提出，以確保雙方權益。

本人同意「國家表演藝術中心衛武營國家藝術文化中心志願服務人員管理要點」如有修正，修正條款自公告佈達時起生效。

此致

國家表演藝術中心衛武營國家藝術文化中心

立同意書人

姓名：(簽章)

身分證字號：

地址：

電話：

中華民國 年 月 日

附件二(範例)、

## 保密切結書

茲就本人執行國家表演藝術中心衛武營國家藝術文化中心（下稱貴場館）之志工相關工作(含教育訓練)期間（以下稱「本案」），簽署人同意恪遵以下各項規定：

第1條 本人承諾遵守個人資料保護法及相關法令，且對於訓練及值勤期間知悉或持有貴場館未標示得對外公開之營業資訊、文書、圖畫、物品等資訊，以及貴場館依契約或法令對第三人負有保密義務之業務秘密(不論以任何形式表現，下合稱業務秘密)，應負保密義務。非經貴場館事前書面同意，不得為本人或任何第三人之需要而複製、保有、利用該等秘密或將之洩漏、告知、交付第三人或以其他任何方式使第三人知悉或利用該等秘密，或對外發表或出版。本保密義務，不因離隊或其他原因不參與本案而失其效力。

第2條 本人承諾遵守貴場館制定之相關管理規範。

第3條 本人不得以各式攝錄影器材對貴場館廳院空間或訓練課程內容之全部或一部進行攝影、錄影及錄音。

第4條 本人若違反本切結書任一規定，致貴場館或第三人受有損害(包括但不限於商譽損害)者，本人願自負一切法律責任，並負擔損害賠償責任。

本人已充分了解，願遵守上述切結書規範。

此致

國家表演藝術中心衛武營國家藝術文化中心

立同意書人

姓名：

身份證字號：

地址：

中 華 民 國      年      月      日