

郵政博物館志工招募要點

中華民國 106 年 3 月修訂

中華民國 107 年 1 月 29 日修訂

中華民國 115 年 8 月 4 日修訂第 1 至 5 點、第 7 至 16 點

中華民國 115 年 8 月 12 日修訂第 14 點

- 一、中華郵政股份有限公司（以下簡稱本公司）郵政博物館（以下簡稱本館）為提昇服務品質，鼓勵郵政退休人員及熱心人士投入本館志工行列，參與導覽、郵史、郵票及博物研究等相關工作，特訂定本要點。
- 二、本要點所稱志工，係指經本館遴選，不占職缺，不以獲取報酬為目的，秉持誠心，願以郵政、集郵、博物館、美術館、圖書管理、文史查考等專業知識協助本館工作者。
- 三、對象：年滿 18 歲以上之高中或大專院校集郵社團成員、各集郵團體之會員（或非會員有推薦信者）及郵政退休人員，具備基本郵識郵品素養，對集郵有涉獵或長期鑽研、學有專精，或其他公私立博物館、美術館、圖書館之退休人員與曾任其志工具相關經驗，有主動、奉獻及服務熱忱者，均得報名為志工遴選對象。
- 四、本館得視實際需要，採本公司全球資訊網公告、張貼海報、洽訪相關集郵團體，或發函予郵政退休人員協進會（或個人）、各大專院校設有博物館、圖書館、歷史、會場展覽、文化創意等相關系所，廣泛徵詢具有意願擔任志工服務者，填妥郵政志工履歷表送本館登記建檔，以備遴用。
- 五、志工之遴選，由本館參據履歷表初選後，通知相關人員面談，瞭解其服務意願，對郵政、集郵知識及博物館、圖書館、美術館事務之熟識程度、文史學養、品德、體能狀況、應對態度及可配合服務時間，通過後由本館安排相關訓練或講習。

六、志工服務內容：

- (一)協助本館各項展覽之導覽。
- (二)協助本館各展場參觀秩序與安全維護。
- (三)協助本館集郵相關研習營、講座、專題演講等各項文化教育推廣活動之進行。
- (四)協助本館館藏圖書、檔案及票品之整理與建檔工作。
- (五)其他維持館務正常營運之必要協助工作。

七、志工服務守則：

- (一)遵守本館相關規定及措施。
- (二)對參觀民眾提供熱誠及適切之服務，並尊重受服務者之權利，不得有不當之態度及言語。
- (三)志工人人平等，應互相尊重、團結合作。
- (四)遵守本館各項業務保密規定，不得不當傳播及洩漏。
- (五)妥善使用本館所提供之各種教育訓練資料，不可任意複製傳播造成侵權之法律責任。
- (六)志工與本館館員、外包人員、來館民眾及志工之間，不得有任何金錢或財物往來關係。

八、志工之訓練：

為提昇服務品質，本館得依志工所擔任工作，給予必要之訓練或講習：

- (一)施予基礎訓練，加強導覽解說能力，強化服務內涵。
- (二)提供展覽文物、票品說明之書面資料，供志工閱覽，加速對導覽解說標的之認識。
- (三)實施專業講習，加強志工對郵史、典藏文物及常設展與特展展品之認識。

(四)由本館專職導覽人員引領示範，供志工觀摩、見習導覽服務。

九、志工服務時段：

(一)平常日：週二至週五，上午 10:00 至下午 4:00，每次服務時間以 3 至 4 小時為度。

(二)假日(週六、日)：分單、雙週，單週於每月第一、三、五週，雙週於每月第二、四週，時間均為上午 11:00 至下午 2:30 或下午 1:30 至 5:00，每次服務時間 3.5 小時。

(三)志工到館服務，每年至少 24 次(未滿一年按比例計算)。

十、請假規定：

(一)因故不能按時服勤，須事先提出調班申請或辦理請假手續，如無，以缺勤論並計入年度考核。

(二)連續 3 個月(含)以上未服勤，須事先申請核備。

十一、完成訓練之志工，發給志工聘書、志願服務證(識別證)及服務紀錄冊，另提供背心制服，因故無法繼續服務或遭停止服務時應繳回「志願服務證」及背心制服。

十二、志工之管理：

(一)本館得依志工服務時段、場所或性質編成小組，並設組長 1 人，負責聯繫、協調志工之輪值事宜。

(二)輪值服務期間，須換穿本館志工背心制服。

十三、志工之督導考核：

(一)志工每次出勤應於服務紀錄表簽到、簽退及註記服務時間。

(二)志工對於所分配之服務工作應以積極態度從事，不得推託卸責或延誤；未經本館或組長同意不得更改排定之服務工作及時間。

(三)志工對所擔任之服務工作或本館為民服務相關措施有任何意見，

應向本館或組長向本館反映或表達。

(四)年度終了，由本館對志工服務情形辦理考核。對於服務績優之志工，得予適當獎勵。

(五)志工有下列情形之一，本館得停止其服務：

1. 來館民眾反映服務情形欠佳，經查證屬實者。
2. 不服本館人員之指導或志工組長之安排，舉止行為不佳者。
3. 有騷擾來館民眾或品行不端、行為不檢，情節重大，影響郵譽者。
4. 一年內無故未依約定時間到館服務超過 3 次以上者。
5. 假借本公司或本館志工名義對外私自活動，或發表不當言論，有損本公司或本館形象及商譽者。
6. 違反志願服務法或其他法律之規定者。
7. 其他不適任本館工作者。

十四、志工之激勵：

(一)本公司獎勵措施：

1. 每次補助誤餐及交通費新臺幣 150 元，每人每天以補助 1 次為限，每人每月出勤次數最多以 13 次為限。
2. 每一曆年度出勤次數累積達 60 次以上者，得贈送年度郵票冊 1 本或其他等值紀念品。

(二)志工得依「志願服務法」向本館申請認證服務績效及發給志願服務績效證明書：

1. 服務年資滿 1 年，服務時數達 150 小時以上者。
2. 服務期間績效良好，因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者。

(三)志工服務年資滿 3 年，服務時數達 300 小時以上者，得檢具 1 吋半身照片 2 張，服務紀錄冊影本及相關證明文件向地方主管機關申請志願服務榮譽卡。

十五、為保障志工之工作安全，本公司每年定期為志工於服勤時及往返服勤之路程期間辦理意外事故（身故或殘障）保險。

十六、本要點如有未盡事宜，本公司得參酌相關規定修正本要點並公告實施之。