

# 學校辦理志願服務業務之作業流程

111.12.30

流程	說明	備註
1. 確認是否為合法申請單位	志願服務法第 3 條規定，機關、機構、學校、法人或經政府立案團體可備案成為志工運用單位。	家長會無法成為運用單位。
2. 擬定志願服務運用計畫	依據學校需求擬定學校內的志工運用計畫，包含招募方式、工作分組內容、志工權利義務及獎勵措施。（須經過學校內部簽核程序。）	
3. 確認是否已申報備案	<p>臺北市志工管理整合平臺→運用單位介紹→搜尋→倘有列出貴校即代表已備案。</p> <p>1. 該平臺自108年啟用，多數學校均已完成備案；倘未備案，請承辦人註冊平臺帳號（帳號需綁訂個人身分證），以學校作為運用單位申請備案。</p> <p>2. 已備案之學校，若需新增/異動平臺管理者，須由承辦人註冊平臺帳號後致電教育局協助加入共同管理者。</p>	
4. 志工招募	完成申報備案單位始得公開招募志工，並面試及建立志工資料檔案。	
5. 進行志工教育訓練	<p>志願服務法第 9 條規定，志願服務運用單位(即學校)應對志工辦理<u>基礎</u>訓練、<u>特殊</u>訓練。</p> <p>1. 基礎訓練(6小時)，以下形式擇一：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 實體課程：由學校自行辦理；志願服務推廣中心亦會定期辦理，詳見管理平臺。</li> <li>● 線上課程：須由志工本人註冊臺北 E 大帳號，完成線上課程(志願服務法規之認識、志願服務倫理與內涵、志願服務經驗分享各2小時)及線上測驗，並下載訓練證明。</li> <li>● 混成課程：須由學校承辦人註冊臺北 E 大帳號，以影片播放方式集中辦訓，並開立訓練證明，<u>免予施測</u>。該證明可以團體簽到表形式代替，或一位志工一張證明。</li> </ul>	<p>臺北市政府教育局前以 111 年 3 月 18 日北市教終字第 1113036457 號函向所屬公私立各級學校宣導相關規定。</p> <p>訓練證明格式可至管理平臺下載參考：平臺首頁→資源補給站→檔案下載→結業證</p>

	<p>2. 特殊訓練(3 小時)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 課程名稱及時數統一為「運用單位業務簡介及工作內容說明(含實習)」2小時及「綜合討論」1小時。</li> <li>● 前述特殊訓練課程內容係為介紹學校志願服務的工作內容，須由學校自行辦理，並開立結業證明。</li> </ul> <p>3. 已領有志願服務紀錄冊之志工，則無需重複參與基礎訓練及特殊訓練。</p>	明書格式。
<p>6. 發放志願服務證，申請志願服務紀錄冊</p>	<p>志願服務證及服務紀錄冊管理辦法第 2 條規定，志工完成教育訓練者，志願服務運用單位(即學校)應發給志願服務證及服務紀錄冊。</p> <p>◇ 志願服務證：此證僅供志工服勤時識別身分使用，無制式樣式，由各校自行設計及製作。若為學生志工可以學生證代替。</p> <p>◇ 服務紀錄冊：首次擔任志工者，在完成基礎及特殊訓練後，由學校承辦人檢附志工大頭照、基礎及特殊訓練證明，登入志工管理整合平臺→紀錄冊申請審核系統→紀錄冊申請，由志願服務推廣中心進行審核及製發。(已有紀錄冊者無需重複申請)</p> <p>◇ 倘有家長對學生個資使用之疑慮，可至該平臺首頁→資源補給站→檔案下載處，下載未成年志工註冊管理平臺家長同意書(範本)。(此非強制簽署)</p>	<p>註：經詢中央及五都，目前並無強制規定要求簽署家長同意書。</p>
<p>7. 辦理團體意外保險</p>	<p>志願服務法第 16 條規定，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。</p> <p>◇ 衛生福利部訂有「志工意外團體保險共同供應契約」，該契約自111年11月6日起至113年11月5日止，由新光產物保險股份有限公司、第一產物保險股份有限公司承接，被保險人為領有志願服務紀錄冊之志工。倘有保險事宜可逕洽保險公司，另每兩年衛福部將重新議約。</p>	<p>相關公告：志工管理整合平臺→最新消息→系統公告→志工意外團體保險。</p>

	<p>◇ 倘若有志工不願領冊，建請志工簽署紀錄冊通知書，並須為志工投保商業意外保險，避免發生意外後產生爭議。</p> <p>◇ 學生志工部分，現行學生保險（如111學年度高級中等以下教育階段學生及教保服務機構幼兒團體保險保單條款）與該條規定之意外事故保險無競合之疑義，故無需擔心重複保險之情事。</p>	
8. 平時管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 建議設置專責承辦人督導志願服務業務。</li> <li>2. <u>服務時數條及服務證明由實際服務單位發放</u>，由志工自行保存紙本時數條並黏貼於服務紀錄冊，或由學校統一處理。</li> <li>3. 建請學校承辦人定期至志工管理整合平臺管理專區，匯入服務時數(僅需負責校內發給的時數登錄)，日後紙本時數條遺失，則可透過平臺產出。學生畢業後可將學生排除於該系統外(即非屬於學校成員)，不會造成學校承辦人管理人數逐年增加之情形。</li> <li>4. 志工的服務時數認定須以實際服務為限，參加<u>課程訓練、會議、表揚及交通時間等</u>，皆不可算入服務時數。</li> <li>5. 志工服務年資滿1年，服務時數達150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。<u>建議於志工離隊(學生畢業)前發給績效證明書</u>，相關規定及證明書格式詳見管理平臺檔案下載專區（部分志願服務相關獎勵須檢附此績效證明書）。</li> </ol>	<p>目前服務時數紀錄為紙本與線上併行，本府將持續優化線上管理方式。嗣後學校於實際操作時，如匯入學生資料、匯出時數等有疑義或建議可向教育局(1999轉6426)反映。</p>
9. 相關獎勵	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 志願服榮譽卡： <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 志工服務年資滿3年，且服務時數達300小時以上者，由學校至<u>志工管理整合平臺→獎勵表揚申請審核系統→志願服務榮譽卡申請</u>。</li> <li>b. 憑卡可免費或優惠進入全國部分文教休閒場所、風景區(場所請參考衛福部資訊網(<a href="https://goo.gl/yacMdw">https://goo.gl/yacMdw</a>))。</li> </ol> </li> <li>● 臺北市志願服務獎勵辦法： <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 志願服務貢獻獎(服務滿600小時)。</li> <li>b. 金鑽獎優良志工、團隊、家庭。</li> </ol> </li> </ul>	<p>本市教育志工每年度志願服務獎勵及表揚詳如附表。</p> <p>相關公告：臺北市府社會局/愛心互動園地/志願服務/獎勵表揚。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 衛生福利部：志願服務獎勵(服務滿3,000、5,000、8,000小時)。</li> <li>● 教育部：教育業務志願服務獎勵(服務滿1000、1500、2000、3000小時)，該獎項僅限高中職以上學校申請。</li> <li>● 其他：不定期於臺北市志工管理整合平臺/最新消息公告。</li> </ul>	
10. 年度成果備查	<p>每年底教育局會發函各校，請學校承辦人依限填寫年度成果報表(臺北市志工管理整合平臺→管理專區→半年報、年度成果報/報表管理填報)，以利統計本市教育志工相關數據，提報府級志願服務聯繫會報。另本府定期召開府級志願服務聯繫會報，敬請各校協助配合相關事宜。</p>	

## 在校生領取志願服務紀錄冊相關 QA

111.12.30

### Q：「志工」之定義？從事志願服務行為一定要領有志願服務紀錄冊嗎？

A：依據志願服務法規定，志願服務者(簡稱志工)之定義為對社會提出志願服務者，為接受過志願服務基礎訓練及特殊訓練而領有志願服務紀錄冊者，與「義工」有所不同，後者非屬志願服務法規範之範疇，故也未有志願服務法規定之相關權利與義務。教育局鼓勵學校確實為替學校事務付出的家長志工申請志願服務紀錄冊，並鼓勵替參加服務性社團活動或服務學習之學生申請志願服務紀錄冊，結合志願服務與學生服務學習的概念，讓志願服務理念向下扎根。

### Q：志願服務紀錄冊與各校現行使用之公共服務學習時數卡有無衝突？可否重複登錄時數？

A：無衝突，各校可視實際使用情形，同時登錄學生服務時數。教育局鼓勵各校以志願服務紀錄冊取代現行公服卡，並同步將學生服務時數登錄本市志願服務整合平臺。學生畢業後可將學生排除於該系統外(即非屬於學校成員)，不會造成學校承辦人管理人數逐年增加之情形，倘學生日後於其他志願服務運用單位服務，將由該單位負責登入系統管理學生服務時數。

### Q：學生於寒暑假期間從事短期性服務可否發給相關證明？

A：依據志願服務法及子法相關規定，志願服務運用單位招募志工並施予教育訓練後，得發給志願服務證及服務紀錄冊。倘依法取得志工資格且領有紀錄冊之學生從事短期性服務，自得發給志願服務時數。

### Q：接受志願服務教育訓練及申請服務紀錄冊有無年齡限制？

A：志願服務法對志工無年齡之限制。又，該法立法精神為「低度管理、高度自治」，志願服務運用單位應自行審酌擬招募之志工對象應具之資格條件(含有否年齡限制)，並考量志工教育訓練實施時，是否能理解基本服務理念、工作內涵或相關知識技能。(內政部 95.9.14.內授中社字第 0950013152 號函)。教育局除鼓勵學校替參加服務性社團活動或服務學習之學生申請志願服務紀錄冊，亦鼓勵成立高齡(年滿 65 歲以上)志工服務團隊，營造青銀共好的校園。

### Q：志願服務法第 9 條所指基礎訓練與特殊訓練由誰辦理？志工加入其他服務單位或是進行性質不同的服務是否需要重複接受訓練？

A：基礎訓練包括志願服務推廣中心辦理或學校自行辦理之實體課程及線上課程(志願服務法規之認識、志願服務倫理與內涵、志願服務經驗分享各 2 小時)。線上訓練須由志工本人註冊臺北 E 大帳號，完成線上課程及線上測驗，

並下載訓練證明，或以混成課程形式辦理（由學校承辦人註冊臺北 E 大帳號，以影片播放方式集中辦訓並開立訓練證明，該證明可以團體簽到表形式代替或一位志工一張證明，免予施測）。特殊訓練課程名稱及時數統一為「運用單位業務簡介及工作內容說明(含實習)」2 小時及「綜合討論」1 小時，由學校自行辦理並開立訓練證明，特殊訓練形式及內容由學校自行決定，例如學生寒暑假至偏鄉進行營隊活動的行前訓練即屬之。此外，已領冊志工加入其他服務單位或是進行性質不同的服務，無需重複進行基礎訓練及特殊訓練。已領冊志工加入學校團隊，亦無需再次進行訓練及領冊，學校承辦人可逕至管理平台匯入該志工紀錄冊冊號及個人資料。

**Q：一個人可以有幾本志願服務紀錄冊？志工的紀錄冊該由誰保管？若遺失了怎麼辦？**

A：志願紀錄冊就像一個人擔任志工的身分證，所以一個人只會有一本紀錄冊，亦只需接受一次訓練。紀錄冊原則係由志工自行保存，若有統一為在校學生領冊之情事，亦可由學校統一保管。紀錄冊倘遺失，請撥打電話至各主管機關之業務單位詢問，提供如身分證號碼、紀錄冊編號等之相關資料以利承辦人查詢，經查如領有紀錄冊之資料，請由原服務單位向該主管機關申請補發。

**Q：志願服務法規定應為志工辦理意外事故保險，學校是否應為此編列學生志願服務保險經費？又，家長志工的保險經費編列來源為何？**

A：現行學生保險（例如 111 學年度高級中等以下教育階段學生及教保服務機構幼兒團體保險保單條款）與該條規定之意外事故保險無競合之疑義，倘有投保學生保險，該學生於服務時發生意外與是否為在校時間、校內外地點均無涉，故不會有重複保險之情事，學校亦無需為此編列保險經費。有關家長志工的保險經費原則係由學校自行編列，或與家長會協議由家長會經費支應，惟志工投保涉及保險契約關係與保險資格之認定，建議各校仍應以學校作為投保人向保險公司投保，避免日後糾紛。另衛生福利部訂有「志工意外團體保險」共同供應契約，學校倘有需要亦可參考。

**Q：家長志工或學生志工為校服務是否應補助其車馬費及誤餐費？**

A：志願服務法第 16 條規定，志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，必要時得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。故有關交通費及誤餐費之補助，應由學校自行考量是否補助（參酌臺北市政府所屬各機關訂定志願服務計畫經費統一原則，志工餐點及交通補助以每人每班次連續服務 3 小時以上補助 120 元編列，並自 113 年起將調整為 150 元）。

**Q：教育局建議於學生畢業前發給績效證明書，該證明書有何用處？**

A：志願服務法第 21 條規定，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。查役男申請服替代役辦法第 4 條有關役男申請服替代役之資格及甄試順序，包括志工資格：從事志願服務相關項目工作滿一年且服務時數達一百五十小時以上，**具有志願服務績效證明書之役男，得優先服該相關類別替代役**。此外，部分志願服務獎勵須檢附此績效證明書，故建議於志工離隊(學生畢業)前發給績效證明書。

**Q：學校可否剝奪或限制志工志願服務資格？**

A：依據志願服務證及服務紀錄冊管理辦法第 10 條規定，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。故志工如未遵守學校規定或經考核有不適任情事，學校得依規定收回服務證，並註銷證號。該志工雖無法繼續於學校提供服務，仍可就個人意願再洽詢其他運用單位擔任服務工作，並於志願服務紀錄冊登錄服務時數，無法剝奪其志願服務者之資格。

## 志願服務獎勵一覽表

111.12.30

獎項名稱	類型	實施辦法	資格條件
社會教育貢獻獎	個人 團體	教育部社會教育貢獻獎實施要點	致力推展終身教育，從事該要點第三條各類社會教育事務卓有成就者。
志願服務貢獻獎	個人	臺北市志願服務貢獻獎實施計畫	於本市服務時數累積在 600 小時以上，且持有本市運用單位之志願服務績效證明書者。
優良長青志工	個人	臺北市政府優良長青志願服務人員獎勵實施計畫	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 松青獎：持續參與本府志願服務工作滿1年，服務時數達120小時。</li> <li>2. 松柏獎：持續參與本府志願服務工作滿3年，服務時數達360小時。</li> <li>3. 松鶴獎：持續參與本府志願服務工作滿5年，服務時數達600小時。</li> <li>4. 上述採計之本府志願服務年資及服務時數，以志工滿65歲起列計。</li> </ol>
志願服務獎勵	個人	衛生福利部志願服務獎勵辦法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 銅牌獎：服務時數三千小時以上，持有志願服務績效證明書者。</li> <li>2. 銀牌獎：服務時數五千小時以上，持有志願服務績效證明書者。</li> <li>3. 金牌獎：服務時數八千小時以上，持有志願服務績效證明書者。</li> </ol>
金鑽獎	個人 家庭 團體	臺北市志願服務獎勵辦法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 個人獎：參與本市志願服務工作滿3年，累積服務時數在600小時以上。</li> <li>2. 團體獎：成立滿3年，人數在15人以上，投保志工意外保</li> </ol>



			<p>險率達100%，志願服務紀錄冊領冊率達100%者。</p> <p>3. 家庭獎：2人以上志工具有血親、姻親或同居共財親屬關係，且均為本市各志願服務運用單位之志工。參與本市志願服務工作皆滿3年，累積服務時數在600小時以上。</p>
金安獎及金輪獎 (績優導護志工及導護老師)	個人	臺北市績優交通導護人員評選實施計畫	<p>1. 為本局所屬公私立各級學校交通導護工作之教官、校安人員、教師及志工。</p> <p>2. 參與學生交通導護工作年滿3年以上，每學期執行導護工作時數滿8小時以上。</p>
金駝獎	個人	中華民國志願服務楷模「金駝獎」選拔要點	<p>在全國各機關、機構、學校、法人及經政府立案團體服務滿12年以上，且服務時數累計達1,800小時以上，並曾榮獲選拔要點第六條第一項規定獎項之一者。</p>
全國績優志工團隊選拔活動	個人 團隊	全國衛生福利志工特殊貢獻獎暨績優志工團隊獎選拔實施計畫	<p>1. 志工特殊貢獻獎：對從事危險性、困難度較高及特殊性質、或於山地離島、偏遠地區、重大災害地區及因應COVID-19 疫情配合政府在防疫前線提供衛生保健、社會福利之志願服務，持有志願服務績效證明書，並具優良事蹟之志工，得視需要頒給，不受服務年資及時數之限制。</p> <p>2. 績優志工團隊獎：凡衛生保健、社會福利志願服務運用單位所轄志工團隊成立滿3年以上。志工人數達20人</p>

			以上，運作良好並實際持續推展衛生保健、社會福利志願服務，就團隊精神整體表現及服務績效等綜合評鑑成績優良者。
教育業務志願服務獎勵	個人 團隊	教育業務志願服務獎勵辦法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為教育部（以下簡稱本部）及所屬運用志工或志願服務團隊推展教育業務之機關（構）、各公私立高級中等以上學校及本部主管之法人或經政府立案之團體。</li> <li>2. 青學獎：具學生身分，連續服務二年以上，且服務時數累計二百小時以上。</li> <li>3. 銅質獎：連續服務三年以上，且服務時數累計一千小時以上。</li> <li>4. 銀質獎：連續服務五年以上，且服務時數累計一千五百小時以上。</li> <li>5. 金質獎：連續服務七年以上，且服務時數累計二千小時以上。</li> <li>6. 鑽質獎：連續服務十年以上，且服務時數累計三千小時以上。</li> </ol>

各獎勵申請時程請參閱實施辦法。