



臺北市志願服務

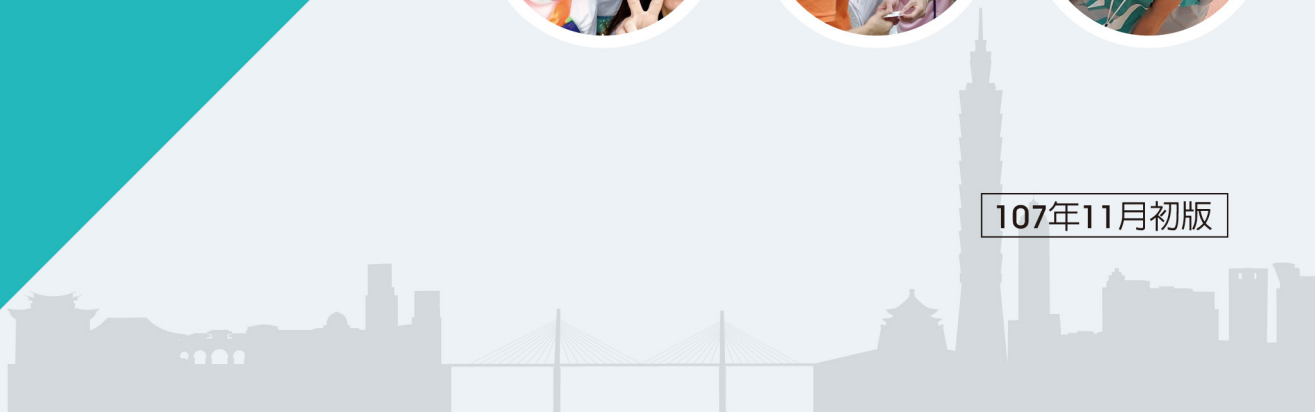
Taipei Volunteer Service



Practice manual



107年11月初版



臺北市志願服務

Taipei Volunteer Service





Directory

- 01 壹、前言
 - 三、志工甄選與面談 17
 - 四、培養合法的志工 18
 - (一) 志願服務基礎訓練 18
 - (二) 志工特殊訓練 19
 - 五、志工證的製發 23
 - 六、紀錄冊的申請 24
- 02 貳、招募志工之前的思考
 - 一、為什麼要用志工？ 02
 - 二、使用志工真的都不用成本嗎？ 04
 - 三、志工真的有比較好用嗎？ 04
- 06 參、成為運用單位的方式
 - 一、志願服務法的規定 06
 - 二、運用計畫的思考 08
 - 三、運用計畫的重點 10
 - 四、核備公文的提報 11
- 14 肆、如何招募志工
 - 一、宣傳的管道 15
 - 二、招募訊息的重點 16
 - 26 伍、如何管理志工
 - 一、專人管理 26
 - 二、志工資料的管理 27
 - 三、時數條與紀錄冊 28
 - 四、志工保險 29
 - 五、志工訓練 31
 - (一) 志工成長訓練 32
 - (二) 志工領導訓練 32
 - (三) 志工督導訓練 33

六、志工的督導 36

(一) 志工排班 37

(二) 志工代金 38

(三) 召開各式志工會議 38

(四) 志工申訴機制 39

七、志工績效考核 39

(一) 考核的內容與方法 40

(二) 志工考核評量表 40

八、志工退場機制 42

九、志願服務績效證明書 43

44 陸、志工的表揚

一、地方的志工表揚 44

二、中央的志工表揚 47

51 柒、服務成果回報

一、成果回報 51

二、參與志願服務評鑑 54

55 捌、計畫的調整與修正

一、計畫的執行期限與終止 55

二、修正計畫的方式 56

57 玖、資訊化系統說明

一、中央系統的簡易說明 58

二、地方系統的簡易說明 59



TAIPEI

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

- 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。



壹、前言

2001年1月20日志願服務法正式公佈，這不但意味著全民參與志願服務時代的來臨，也意味著所有與志願服務相關的事項受到法律的約束與保障。志願服務的定位不再僅限於過去「有愛心」、「做功德」、「修福報」的精神意義，更成為一種有組織、有制度、有保障的社會參與形式。為協助所有志願服務運用單位能更清楚認識志願服務法相關規定，並熟悉志願服務團隊所應遵守的各項義務及應享有的各項權利，社會局特以臺北市志願服務推動流程作為本手冊架構，逐步剖析各階段主要工作內容，並集結各類表格方便參考使用，希望本手冊能協助更多志願服務團隊順利運作，歡喜服務。

本手冊的適用對象為臺北市各志願服務運用單位，手冊功能設定為志願服務團隊運作的觀念導引以及實務操作指南，內容包括了：召募志工之前的思考、成為運用單位的方式、如何召募志工、如何管理志工、志工的表揚、服務成果回報、計畫的調整與修正、資訊化系統說明等8個部分，每一部分均針對志工運用單位在推動志願服務所面臨的實務問題或相關規章進行說明，重點式的提出建議跟參考，並且針對相關內容提供網路資訊與文件下載。

最後感謝各位願意投入臺北市志願服務工作，本書中各文件電子檔均可在臺北市志願服務推廣中心網站 (<http://www.cv101.org.tw/>) 及社會局網站 (www.dosw.gov.taipei) 之「志願服務」項下下載，有任何問題也歡迎用電子信箱 (cv101.taipei@mail.taipei.gov.tw) 跟我們聯絡。

貳、招募志工之前的思考

在這一篇我應該了解…

- 🔍 在招募志工之前先認真的思考一下為何要招募志工？
- 🔍 這群志工是要協助我們做什麼樣的服務或是解決什麼樣的問題？
- 🔍 到底志工的運用單位要有那些成本以及付出？
- 🔍 最後如何讓招募的志工成為單位的助力而不是阻力？

美國趨勢專家 Faith Popcorn 曾預言 21 世紀將是志願服務的新世紀，聯合國 2001 年「國際志工年」的「全球志工宣言」指出：現在是「志工和公民社會的年代」，我國也在同年公布了「志願服務法」。當臺灣各地都可以看到穿著背心在服務社會的志工時，「志工」已經成為了最美麗的風景；然而，美麗風景背後，其實有許多我們需要注意的地方，這個章節將帶大家思考一些招募志工之前要釐清楚的問題。

一、為什麼要用志工？

為什麼需要志工呢？在籌組志工團隊之前，不妨先想想，需要運用志工的情境及運用的方式。究竟志工隊的籌組是先有一群善心人士，再尋找可供服務的活動；還是發現一個社會問題，再找一群志同道合的人來幫忙改善呢？

管理大師彼得杜拉克 (Peter F. Drucker) 在後資本主



義一書中指出，未來社會有兩種需求一定會不斷成長，一種是傳統「慈善救助」的活動，一種是「社區改造」與「人的提升」的服務活動。就彼得杜拉克指出的兩種需求而論，志工若是基於善心人士的結合，較能滿足個人實現行善的需求；反之，若志工是基於改善社會問題的人力組織，則可兼顧社會公益與公民素質的提昇，將更有助於社會問題改善的需求。

因此，如果是一群志同道合的夥伴，希望可以集結大家的力量為社會做點事情，有了人力之後就要仔細的評估「到底我們需要去做什麼事情」，一方面可以發揮我們的力量，另一方面又可以幫助社會大眾。除了熱忱之外，還要理性的思考要從事的志願服務工作內容。

還有一種狀況是，本來就有一個社會組織或是機關團體，在推動自己業務的過程中，發現有可能透過更多人的協助，讓服務可以做得更好，或是想要推動新的服務計畫，讓

社會更進步。這時候可能需要思考，是否需要找一些熱心的人士來協助我們推動服務？志工人力召募其實是需要仔細評估思考的。

在籌組一個志工團隊之前，需要認真的觀察現實環境中存在的社會問題，並且針對問題背後的社會需求進行評估，進而擬訂計畫，組織志工服務，以實踐社會公益。

二、使用志工真的都不用成本嗎？

志願服務法第 3 條規定：志願服務「不以獲取報酬為目的」，很多人因此認為運用志工不需要成本，這其實是完全錯誤的觀念。志工雖然沒有領取報酬，但還是需要有人管理志工、領導志工，也必須提供志工保險及教育訓練、福利措施，來強化志工的服務品質及對組織的認同。所以說志工是沒有領薪水的員工也不為過，雖然少了薪資支出，但還是有一定的運用成本。

三、志工真的有比較好用嗎？

就成本的角度來思考，志工的運用成本確實比聘請正式員工少；如果單就「成本」來考量，運用志工是個不錯的選擇。但也因為志工是不支領薪水的，依據志願服務法第 3 條規定，僅能為「輔助性服務」，無法從事核心工作。因此，管理志工遠比管理員工更具挑戰性，這是計畫運用志工之前須要評估的。

此外，志工對組織的了解和認識與志工所能夠提供的服務效益成正比，因此志工的職前教育以及培養志工的組織向

心力是非常重要的環，只有在開始運用志工前做好相關準備，志工才能成為推動服務的好幫手。

不論是員工還是志工，對外服務都是代表運用單位，運用單位也要為志工的行為負責。志工與員工一樣都需要培養對單位及服務工作正確的態度，讓志工在協助推動各項工作的時候，可以為組織提供正向的幫助與成效。



名詞介紹 (志願服務第3條)

- ◆ 志願服務：民衆出於自由意志，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。
- ◆ 志願服務者（以下簡稱志工）：對社會提出志願服務者。
- ◆ 志願服務運用單位（以下簡稱運用單位）：運用志工之機關、機構、學校、法人或經政府立案團體。



參、成為運用單位的方式

在這一篇我應該了解…

- 🔍 如何成為可以核發志願服務時數的志願服務運用單位？
- 🔍 如何向目的事業主管機關備案？
- 🔍 如何擬訂志願服務運用計畫？

不管是一群人找到一個想要貢獻社會的方式，還是原本就已經在從事社會服務工作，想要找更多人一同來參與，在目前志願服務法的規範下，除了各級政府機關、機構、公立學校等公立單位之外，都需要跟目的事業主管機關申請志願服務運用計畫核備之後，才能成為志工運用單位，開始召募與運用志工，並提供志工服務時數。在這一篇，就是要談談如何成為一個登記有案的志工運用單位。

一、志願服務法的規定

依據志願服務法，志工隊的成立流程包含了擬定志願服務運用計畫、運用計畫備案與成果備查、公告召募訊息、面談甄選、教育訓練、申請志願服務紀錄冊、授證、服務管理、年度考核、獎勵表揚等步驟，工作流程如下：

流程	說明
確認是否為合法的申請單位	機關、機構、學校、法人或經政府立案團體
擬定志願服務計畫	針對服務需求擬定，包含志工招募、訓練、管理、運用、輔導、考核、服務項目
向目的事業主管單位備案	以正式公文檢附志願服務計畫等相關資料函送目的事業主管單位備案
公告招募	公告計畫與招募需求，可於志願服務推廣中心網站公告招募志工或自行招募
面談甄選	志工報名後進行面談甄選
教育訓練	包含基礎及特殊訓練（須依據目的事業主管機關規定辦理）
紀錄冊申請	志工完成基礎及特殊訓練後由運用單位檢附相關資料向目的事業主管單位申請志願服務紀錄冊
服務管理	依相關法令及服務計畫運用志工，並設置專人督導志願服務業務
年度考核	針對志工及團隊服務績效定期考核，以作為獎勵表揚之依據
獎勵表揚	針對表現績優之志工辦理獎勵表揚
年度成果備查	每年度結束後二個月內將成果報表函送各目的事業主管單位備查

二、運用計畫的思考

推動志願服務計畫之前，要仔細的思考評估，我們所希望推動的服務內容是否切合需求，思考我們有多少資源推動服務。因此，建議利用 6W+2H+I+E 的原則，確認志願服務計畫的可行性，並搭配使用 SMART 原則檢視計畫的目標設定，以助於將觀察到的社會問題（或是想要服務的標的），能有實質的改善。

確認計畫可行性 (6W+2H+I+E)

- ◎ WHY (目的 / 目標)：分析問題現況，評估社會需求，設定團隊改善的目標
- ◎ WHO (誰負責)：由誰負責服務計畫、由誰來提供服務，其他工作的分配
- ◎ WHOM (給予誰)：需要接受服務的對象
- ◎ WHAT (給什麼)：提供的服務內容
- ◎ WHEN (何時進行)：服務計畫的時程



- ◎ WHERE (何地進行)：服務的地點、場域
- ◎ HOW (怎樣做)：提供服務的運作過程
- ◎ HOW MUCH (有何資源)：可整合投入的人力、物力、財力
- ◎ IF...THEN... (如果……之後)：預期成效 (如果提供服務，預期會有什麼改善)
- ◎ EVALUATION (評估)：包含服務前、中、後期的評估
 - 前期：社會需求的評估
 - 中期：評估服務活動與目標一致
 - 後期：評估參與者的受益情形、計畫目標是否達成

計畫目標設定 - SMART 原則

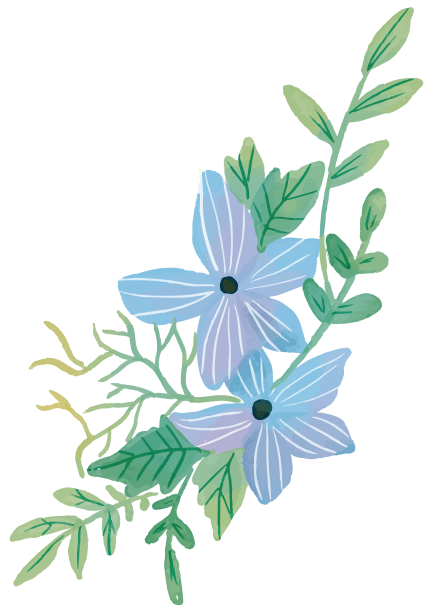
- ◎ 目標必須是具體的 (Specific)
- ◎ 目標必須是可以衡量的 (Measurable)
- ◎ 目標必須是可以達到的 (Attainable)
- ◎ 目標必須和其他目標具有相關性 (Relevant)
- ◎ 目標必須具有明確的截止日期 (Time-based)



三、運用計畫的重點

在釐清想要解決的問題與計畫提出的方式之後，就可以著手寫成一份運用計畫。目前，大部分的運用單位很少與志工簽訂所謂的工作契約，所以運用計畫也可視為運用單位與志工之間的合作契約。除了清楚的寫清楚所要推動的服務或是想解決的問題之外，也要明確的寫明志工與單位的權利義務，所以一份完整的運用計畫建議需要有下列幾個項目：

- ◎運用單位及聯絡方式
- ◎招募志工的目的
- ◎服務對象
- ◎服務內容
- ◎服務期間及範圍
- ◎招募管道及時間
- ◎志工報名及篩選方式
- ◎志工服務進行方式
- ◎志工的訓練
- ◎志工的工作倫理及相關工作規定
- ◎志工保險與福利
- ◎志工服務考核
- ◎志工的獎懲方式（含退場機制）



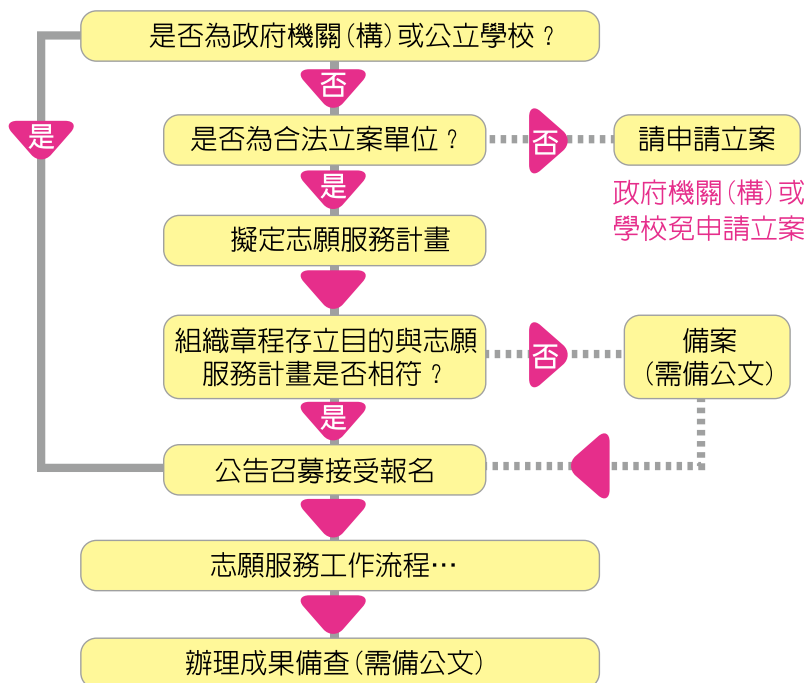
四、核備公文的提報

依據志願服務法第 7 條所規定，志願服務運用者應依志願服務計畫運用志願服務人員。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。因此運用單位於成立志工隊提供服務前，應謹慎擬定志願服務計畫，據此招募志工，並做為志願服務運用單位及志工從事志願服務的準則及依據。志願服務計畫之核備，依現行法規採事前備案、事後備查之原則，即事前將運用計畫函報備案，事後再將辦理情形函報備查。

流程如下圖：



如何申請志願服務計畫備案及成果備查？



所以合法立案的團體只要所推動的服務工作符合社會公益，都可依服務內容向相關的目的事業主管機關申請志願服務計畫的核備。核備單位的選擇可以參考兩個面向，一個是以服務的範圍、一個是以服務的性質來評估。

以服務範圍來說，只要是提供服務的地點在臺北市，可以選擇向臺北市政府目的事業主管機關核備，若是在新北市則向新北市政府核備，但若是服務範圍包含臺北市及新北市，甚至更大範圍的服務，可以選擇向中央機關核備或是分別向臺北市及新北市核備，這是從服務的範圍來看。

從服務內容與性質來看，要針對所服務的內容選擇相關的目的事業主管機關進行核備，像是從事身心障礙福利服務或是老人福利服務，應向社會局核備，想要從事教育服務，則是向教育局核備，若是推動文化資產保護或是導覽解說，則應向文化局核備。

志願服務計畫核備單位的選擇：

<p>服務範圍不限於一個縣市，或是服務範圍為全國，可向中央目的事業主管機關核備。</p>	<p>服務範圍為單一縣市，或是多個縣市，分別向服務範圍所屬地方目的事業主管機關核備。</p>
<p>教育類志願服務 > 教育部 社福類志願服務 > 衛生福利部 衛生類志願服務 > 衛生福利部 文化類志願服務 > 文化部 環保類志願服務 > 環保署 動保類志願服務 > 農業委員會</p>	<p>教育類志願服務 > 臺北市政府教育局 社福類志願服務 > 臺北市政府社會局 衛生類志願服務 > 臺北市政府衛生局 文化類志願服務 > 臺北市政府文化局 環保類志願服務 > 臺北市政府環保局 動保類志願服務 > 臺北市政府產業發展局 綜合類志願服務（服務內容涵蓋兩個以上）> 臺北市政府社會局</p>

臺北市政府各目的事業主管機關志工運用計畫核備文件：

目的事業 主管機關	志工類別	核備所需文件	聯絡窗口
社會局	社福類志工	1. 正式公文 2. 志願服務計畫書 3. 立案證書或法人登記證書影本 4. 組織章程	社工科 分機 1633
社會局	綜合類志工	1. 正式公文 2. 志願服務計畫書 3. 立案證書或法人登記證書影本 4. 組織章程	社工科 分機 1633
衛生局	衛生類志工	1. 正式公文 2. 志願服務計畫書 3. 立案證書或法人登記證書影本 4. 組織章程	健管科 分機 7112
民政局	民政類志工 戶政類志工	1. 正式公文 2. 志願服務計畫書 3. 立案證書或法人登記證書影本 4. 組織章程	秘書室 分機 6184
勞動局	勞動類志工	1. 正式公文 2. 志願服務計畫書 3. 立案證書或法人登記證書影本 4. 組織章程	勞動基準科 分機 3349
消防局	消防類志工	1. 臺北市義勇消防總隊救護大隊勤(業)務 計畫 2. 臺北市義勇消防人員服(協)勤實施計畫	人事室 分機 6710
產業發展局	農業類志工	1. 正式公文 2. 志願服務計畫書 3. 立案證書或法人登記證書影本 4. 組織章程	農業發展科 分機 6598、6615
產業發展局	經濟類志工	1. 正式公文 2. 志願服務計畫書 3. 立案證書或法人登記證書影本 4. 組織章程	工商服務科 分機 6565
產業發展局	動保類志工	1. 正式公文 2. 志願服務計畫書 3. 立案證書或法人登記證書影本 4. 組織章程	動保處產保組 02-87897158 分機 7157

※ 未在上表者，請參考附錄，洽各目的事業主管機關承辦單位。

肆、如何招募志工

在這一篇我應該了解…

- 🔍 招募的管道？
- 🔍 招募訊息應包含那些內容？
- 🔍 什麼是合法的志工？

依據志願服務法第 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。招募是運用單位能否獲得優良人力資本的關鍵，因此，確立運用志工的目的及提供服務的內涵，並訂定志工招募計畫非常重要。計畫內容應包括：招募期間及方式、服務目的、對象、內容、服務時間（含時數、期間、頻率）、服務方式、服務地點及範圍、相關條件或限制（如年齡、經歷、教育程度、特殊專長等）以及相關的義務與福利等，招募資訊清楚才能使有意加入者了解運用單位的需求以及評估自己是否適合，減少誤會及來回確認的時間成本，也才能為運用單位找到最合適的志願服務者。

一、宣傳的管道

運用單位除了自行召募志工外，也可利用志願服務推廣中心官網等網路召募管道，以提高召募消息的能見度與曝光率。召募公告媒介舉例如下：

臺北市志願服務推廣中心

(<https://www.cv101.org.tw/want>)

請按照網頁上的說明，下載申請表，填妥之後連同運用單位召募資料，寄至 cv101.taipei@mail.taipei.gov.tw 工作人員會將運用單位召募訊息於以下的召募管道上露出。



◎臺北市志願服務推廣中心官網

<https://www.cv101.org.tw/>



◎臺北市志願服務推廣中心電子報

<https://www.cv101.org.tw/publish/newsletters>



◎臺北市志願服務推廣中心臉書粉絲頁

<https://www.facebook.com/taipei.cv101/>



其他線上招募

◎衛生福利部志願服務資訊網

<https://vol.mohw.gov.tw/>

◎教育部青年發展署 – 服務學習媒合平台

<https://servicelearning.yda.gov.tw/>

◎教育部青年發展署 – 青年和平志工團

<https://gysd.yda.gov.tw/>

◎台灣公益資訊中心

<http://www.npo.org.tw/>

◎善耕 365 公益媒合平台

<https://harvest365.org/>



二、招募訊息的重點

招募訊息需要明確的告知志工的工作內容以及志工的權利義務。例如：成為一個合格的志工必須經過哪些過程，像是要面試、接受訓練及實習等。成為志工後應盡的義務，包含要持續服務、要遵守服務倫理、要接受督導、參加團集會等。此外，成為單位的志工後可享的權利，像是有志工意外保險、提供教育訓練、督導服務或其他獎勵及福利等。

簡單來說，招募訊息就像是簡要版的志工運用計畫，雖然簡要還是要清楚地說明志工的工作、權利及義務，所以建議在刊登志工招募訊息的時候，也可以將志工運用計畫簡要的提供給有興趣的志工參考，因為運用計畫可以視作對志工的基本要求，也讓有興趣參與的人了解運用單位推動的服務內容。

三、志工甄選與面談

運用單位召募志工，可從面試者的「心」與「力」來評估參與動機，有心即是服務熱忱，有力則是具備工作能力。透過面談，一方面提供運用單位及服務內容說明，另一方面收集的面試者的資料。慎重的面談將促進運用單位及民衆相互瞭解彼此的期待，有助於運用單位募得有心又有力的志工。對運用單位而言，運用志工是為了有效推展業務，若是進用不合需求的志工，不但業務無法順利推展，更可能因為管理不適任志工徒增負擔。

安排面談：

- ◎確認基本資料：就報名表所填的資料加以確認，例如年齡、學歷、經歷、專長項目等，以確保應徵者的條件符合需求。
- ◎評估參與動機：民衆參與志願服務的動機往往十分多元，包括充實退休後的生活、拓展社交生活圈、尋求自我成長等，這些動機均能為志工生涯增添色彩。然而，若是為了拓展業績或過度利用服務滿足個人「被需要、被肯定」的需求，甚至將志願服務視同打工賺取服務代金等等不當動機，輕者可能造成管理困擾，重者甚至傷害服務對象。有鑑於此，服務動機的評估格外重要，面試重點仍應掌握「服務助人」導向。



- ◎提供發問機會：面試者應提供應徵者發問的機會，並依據運用單位現況據實回答問題，以協助應徵者評估自己是否適合在運用單位內提供服務。
- ◎確認參與意願：運用單位在介紹機構、服務對象、服務內容、志工基本權利義務後，可進一步確認上述項目是否符合應徵者期待，並再次確認其服務意願。



在面談之後：

- ◎填寫面談紀要表
- ◎寄發回覆信函給所有應徵者

四、培養合法的志工

依據志願服務法第 9 條，為提升志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理基礎訓練與特殊訓練，並依據志願服務證及服務紀錄冊管理辦法第 2 條由運用單位協助申請志願服務紀錄冊，以利服務時數的累積，作為後續申請獎勵之依據。服務時數之計算是由志工完成教育訓練（含基礎及特殊訓練）時起算，無法追溯受訓之前的服務時數，故運用單位應協助志工盡速完成教育訓練，以免損及志工申請獎勵之權益。

（一）志願服務基礎訓練

在召募與面試志工後，運用單位需要協助志工完成志願服務基礎訓練，並依據不同類別及需求辦理特殊訓練課程，其中志願服務基礎訓練課程是由中央主管機關衛生福利部訂定，依據衛生福利部 107 年 5 月 14 日衛部救字第

1071361771 號函修正，志願服務基礎訓練課程內容及課程時數如下：

- ◎志願服務的內涵及倫理（2 小時）
- ◎志願服務法規之認識（2 小時）
- ◎志願服務經驗分享（2 小時）

（二）志工特殊訓練

因為志願服務是多元的，所以不同的服務內容也需要有不同的訓練，依據志願服務法規定，為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志工從事志願服務之前須完成特殊訓練，而特殊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。



目前社會福利類志工的中央主管機關「衛生福利部」訂有全國統一的志工特殊訓練課程（衛生福利部 107 年 5 月 14 日衛部救字第 1071361771C 號函修正），課程內容及時數如下：

- ◎社會福利概述（2 小時）
- ◎社會資源與志願服務（1 小時）
- ◎運用單位業務簡介及工作內容說明（實習）（2 小時）
- ◎綜合討論（1 小時）

臺北市政府社會局也在 107 年 5 月 29 日社福及綜合類運用單位聯繫會報中通過，臺北市綜合類運用單位需要完成的志工特殊訓練如下：

- ◎運用單位業務簡介及工作內容說明（實習）（2 小時）
- ◎綜合討論（1 小時）

臺北市各類別志願服務特殊訓練規定如下：



臺北市政府各目的事業主管機關志工特殊訓練規定：

目的事業 主管機關	志工類別	特殊訓練規定
社會局	社福類志工	(一) 社會福利概述 (2 小時) (二) 社會資源與志願服務 (1 小時) (三) 運用單位業務簡介及工作內容說明 (實習) (2 小時) (四) 綜合討論 (1 小時)
社會局	綜合類志工	(一) 運用單位業務簡介及工作內容說明 (實習) (2 小時) (二) 綜合討論 (1 小時)
衛生局	衛生類志工	衛教課程 4 小時
民政局	民政類志工 戶政類志工	由運用單位自訂，須受訓達 4 小時。
勞動局	勞動類志工	(一) 認識勞動基準法、性別工作平等法 (2 小時) (二) 勞工保險、就業保險簡介 (2 小時) (三) 職災勞工保護法簡介 (2 小時) (四) 勞資爭議處理法及大量解僱勞工保護法 (2 小時) (五) 認識勞工退休金制度 (2 小時) (六) 就業服務與職業訓練業務簡介 (2 小時)
教育局	教育類志工	教育相關課程 2 小時
消防局	消防類志工	救護義消： (一) 新進人員應具有初級以上之救護技術員資格 (40 小時)。 (二) 每年應依《救護技術員管理辦法》相關規定接受繼續教育。



目的事業 主管機關	志工類別	特殊訓練規定
產業發展局	農業類志工	綠化相關課程 32 小時
產業發展局	經濟類志工	商業及公司登記相關課程 3 小時
產業發展局	動保類志工	<p>◎臺北市動物之家志工隊：</p> <p>(一) 志願服務應用單位業務簡介、服務工作內容及權責分工說明 (1 小時)</p> <p>(二) 志工服務規範、服務禮儀及志工考核 (1 小時)</p> <p>(三) 動物保護法及相關行政法規訓練 (1 小時)</p> <p>(四) 經驗分享 (1 小時)</p> <p>◎臺北市地區義務動物保護員：</p> <p>(一) 動物保護法令簡介 (2 小時)</p> <p>(二) 動物疾病及醫療常識介紹 (2 小時)</p> <p>(三) 動物生命教育與安樂死 (2 小時)</p> <p>(四) 動物行為觀察與簡易親和訓練 (2 小時)</p> <p>(五) 提升與民溝通協調能力 (2 小時)</p> <p>(六) 本處簡介及志工制度介紹 (2 小時)</p>
地政局	地政類志工	地政局暨所屬地政事務所舉辦之地政相關課程 12 小時
財政局	稅務類志工	完成社福類志工特殊訓練，另擇期辦理志工講習。
臺北自來水事業處	本處節水志工	<p>(一) 節水服務工作內容說明及用水設備簡介 (6 小時)</p> <p>(二) 節水服務實習 (6 小時)</p>
臺北自來水事業處	本處環教活動與導覽志工	<p>(一) 共通課程 (8 小時)：包含單位理念、任務使命、服務項目、服務須知、志工服務觀念態度、值勤規定等。</p> <p>(二) 專業課程：包含公館淨水場水光廊展示 (8 小時)、自來水博物館的歷史價值 (8 小時)、小觀音山生態解說 (8 小時) 等環境教育與水資源教育兩大項教育訓練。</p>

※ 未在上表者，請參考附錄，洽各目的事業主管機關承辦單位。

志工特殊訓練對志工而言，是進入運用單位從事服務前快速了解運用單位與服務內容的方式，且課程內容提供運用單位很多自主空間，建議運用單位可以詳細地規劃志工的特殊訓練，利用課程以強化志工的管理及提升服務品質。

參加多種服務類別的志工，也就是「跨類別」的志工，依衛生福利部現行規定，跨領域服務時應完成所跨服務領域之特殊訓練（無需重複接受基礎訓練），以利該類服務時數之累計。舉例來說：某位志工由教育類跨到衛生保健類，除原本已完成基礎訓練及教育類特殊訓練外，另須接受衛生保健類特殊訓練，而時數登錄應持續使用原本從事教育類志願服務時所使用之同一本紀錄冊。

五、志工證的製發

「志工授證」是指授予志工一個正式的資格，也就是說，在授證之後，就正式成為運用單位的志工了。正式的志工即可享有單位內提供的福利及權益，相對地，也要遵守運用單位的義務，對服務內容或服務對象有一定的規範。

依據志願服務法第 12 條，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。另依據志願服務證及服務紀錄冊管理辦法第 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。

因此，當志工完成相關訓練並且得到運用單位認可，運用單位就應該製發單位的志工服務證給志工，一來可以做為

志工的識別，二來也可以提高志工對於運用單位的認同感，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。

六、紀錄冊的申請

當志工完成基礎訓練以及特殊訓練，也獲得運用單位認同而成為單位志工之後，運用單位應檢具基礎及特殊訓練資料及志工基本資料，協助志工向所備案的目的地事業主管機關請領志願服務紀錄冊，目前，臺北市社會福利類以及綜合類志工，須向社會局以線上系統提出申請，其他類別仍暫時以紙本申請，相關申請方式請參考附錄，洽各目的地事業主管機關承辦單位。

臺北市政府社會局志願服務紀錄冊請領規定

志工類別	目的地事業主管機關	特殊訓練規定
社福類志工	社會局	志工完成基礎訓練 6 小時與社會福利類特殊訓練 6 小時（綜合類志工須完成臺北市政府規定的 3 小時特殊訓練）後，由運用單位至臺北市志工登錄中心網站 (https://member.cv101.org.tw/user/login) 上傳志工相片與結訓證明，向社會局線上申請紀錄冊，1 人 1 冊終身使用。
綜合類志工	社會局	



相關文件表格

(<https://www.cv101.org.tw/volunteerbook>)

- ◆ 志願服務證與服務紀錄冊管理辦法
- ◆ 志願服務證格式範例
- ◆ 社會福利類與綜合類志願服務紀錄冊申請方式
- ◆ 臺北市社福暨綜合類 - 志願服務紀錄冊申請標準化作業流程圖
- ◆ 臺北市志工招募報名表（範例）
- ◆ 面談記要表範例
- ◆ 面談回覆信函範例



伍、如何管理志工

在這一篇我應該了解…

- 🔍 如何建立與管理志工資料？
- 🔍 如何計算與發給服務時數？
- 🔍 運用單位使用志工應該做哪些工作？

當完成志工招募，也完成相關訓練成為運用單位的志工後，還有更重要的議題，如何管理志工、運用志工才是真正的考驗。如何建立志工管理制度，有效地將「選、用、育、留」套用在志工管理裡，才能讓志工服務發揮最佳績效。

一、專人管理

志願服務法第 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。志工督導以內部督導為主，外部為輔，可由運用單位負責志工業務的專人督導，亦可安排外部專家督導。

雖然單位不一定有充足的經費，聘用專人來進行志工運用管理，但仍需要有人負責督導與管理志工業務。運用單位與志工的情感是需要經營的，惟有穩定的志工管理人，志工才可以穩定的提供服務，而志工管理人通常被稱做志工督導。

二、志工資料的管理

當志工正式加入運用單位之後，運用單位應該比照員工建立志工的基本資料表，如果可以，也請志工提供相關的個人資訊，尤其是緊急聯絡人資料，方便面對緊急事件的應變。

對志工而言，服務時數的紀錄也是資料管理重要的一環，每一次志工服務都應該明確的紀錄志工報到的時間和離開的時間，並且保留相關的打卡或是簽到紀錄，如果可以每次紀錄志工的服務內容與質性成果，作為志工服務履歷會更好。

志工的服務資料原則上每個月應該統計一次，相關的服務資料除了留存在運用單位內，也應上傳到衛生福利部志願服務資訊整合系統，一方面完成系統登錄的服務資料可以讓志工在網站上查詢，另一方面若紀錄冊毀損或遺失，也可以透過網站幫志工重新找回服務資料。



知識小貼士

- ◆ 衛生福利部志願服務資訊整合系統
<http://vols.mohw.gov.tw/>



三、時數條與紀錄冊

運用單位依據規定檢送名冊及相關證明文件，即可向運用計畫核備機關申請志願服務紀錄冊（以下簡稱紀錄冊），核發下來的紀錄冊應該是交由志工妥善保管，不得轉借、冒用或不當使用；有轉借、冒用或不當使用情事者，運用單位應予糾正並註記，其服務紀錄不予採計。因為志工 1 人應該只能申請 1 本紀錄冊，不論到任何地方擔任志工，服務時數紀錄都是登錄在同一本紀錄冊上。

運用單位應詳實記錄並保存每次志工服務的時間跟服務的內涵，按月彙整後，填入志願服務紀錄冊或製發時數條，註明核發時數之單位，並且將志工服務時數內容上傳至主管機關相關網站（詳見玖、資訊化系統說明）。

依「志願服務證及服務紀錄冊管理辦法」規範，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：

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


如果是以時數條的形式幫志工登載，時數條上應載名志工姓名及註明核發時數之單位，避免志工時數條與他人或其他單位混淆。

四、志工保險

依據志願服務法第 16 條之規定，志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，目的在保障志工於服務過程中發生意外時可獲得理賠。保險額度、保費及投保方式可由各運用單位自行與民間承保公司洽商。

為了因應全國志工單位的需求，衛生福利部也提供「志工意外團體保險」的共同供應契約，提供較優惠的保費給運用單位使用。投保共同供應契約的「志工意外團體保險」必須是已完成志願服務運用計畫備案的運用單位，保障對象是領有紀錄冊的志工。所以，欲使用共同供應契約的運用單位應盡速協助志工領冊，以保障志工權益。

衛生福利部委託臺灣銀行辦理「志工意外團體保險」共同供應契約案詳細資料、相關表單及常見問答可上網查詢：

 臺北市政府社會局網站

首頁 > 愛心互動園地 > 志願服務 > 志工管理
(<https://dosw.gov.taipei/>)



 臺北市志願服務推廣中心

首頁 > 運用單位 > 志工保險

(<https://www.cv101.org.tw/npo/volunteer-insurance>)





志工保險問與答

Q. 為何須幫志工投保？

A：因為志願服務法有規定啊！志願服務法第 16 條是這樣說的「志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險…」，所以運用單位要幫志工投保喔！

衛生福利部會定期委託臺灣銀行辦理共同供應契約的招標，以全國志工人數壓低保費，所以保費相當划算，運用單位要多加利用喔！

Q. 志工投保衛福部志工團體保險共同供應契約資格是否須領有志願服務紀錄冊？

A：當然要！共同供應契約所約定的承保對象係指「於投保本契約之各機關、學校領有志願服務手冊之領冊志工（包含教育志工、導護志工、社會志工），並記載於要保單位要保時所檢附之被保險人名冊內者。」

Q. 志工於 A、B 兩單位服務，若 A 單位已幫志工投保，B 單位是否應再幫志工投保？

A：當然要！志工在哪個運用單位服務，保障範圍僅就在該單位服勤的時候，在別的單位是無法申請理賠喔！所以在不同單位服務需要分別加保！

Q. 若已投保志工保險，是否能再加保旅行平安險？

A：可以啊！只要符合保險承保與理賠範圍，兩者皆可理賠。

Q. 志工團體自行舉辦旅遊時能不能投保？

A：當然不行啊！因履約之條件為執行志工服務工作或以支

援活動服務工作為內容；但若屬服務工作的話，志工保險還是在承保與理賠範圍內喔！

Q. 我們單位場地有投保公共意外責任險，還需要投保志工保險嗎？

A：當然要，志工視同工作人員，因此不在公共意外責任險的保障範圍，一旦志工在場地發生意外，公共意外責任險是沒有理賠的。

五、志工訓練

志工是運用單位重要的人力資源，教育訓練能提升知識、技能，引發態度及行為的持續改變，是人力資源管理不可或缺的一環。對運用單位而言，訓練的功能包括提升運用單位服務的品質、吸納與儲備人才、增加人力資源運用的彈性，以協助志工因應組織變遷。對志工而言，訓練的功能則包括學習新的專業知能與技術、可獲得成就與滿足感、增強對運用單位的歸屬感。

除了志工基礎訓練以及特殊訓練之外，還可以辦理各式各樣的培力訓練課程，豐富志工的服務歷程，甚至可以培養志工的第二專長。參考內政部「廣結志工拓展社會福利工作－祥和計畫」，可以辦理志工成長訓練、志工隊幹部可參加領導訓練，另外也可為志工督導辦理督導訓練。

祥和計畫中明訂志工成長訓練 18 小時課程，以及志工領導訓練 18 個小時課程，運用單位可以參考內政部所規劃的課程，為志工辦理各項的訓練，另外也可以視志工的需求與單位的發展規劃，辦理不同的志工在職訓練。

（一）志工成長訓練

為結合資深志工，精進志工知能，參與志願服務一年以上，且曾參加基礎訓練、特殊訓練，並持有結業證明書者，由志願服務運用單位推薦參加；訓練期滿後，經考評及格，發給結業證明書。

依據內政部（台 90 內中社字第 9073194 號）函修正廣結志工拓展社會福利工作－祥和計畫，辦理志願服務成長訓練，訓練課程及時數如下：

- ◎志願服務的方法及技巧（2 小時）
- ◎社會資源的結合及運用（2 小時）
- ◎志工團隊的統合及協調（2 小時）
- ◎志工團體的運作及成長（2 小時）
- ◎雙向溝通（2 小時）
- ◎活動及方案設計（2 小時）
- ◎團康技巧（2 小時）
- ◎溝通技巧（2 小時）
- ◎綜合討論－縝密思考研方案（2 小時）

以上共計 18 小時

（二）志工領導訓練

以培訓志工幹部為主；參與志願服務三年以上，且曾參加成長訓練，並持有結業證明書者，由志願服務運用單位推薦參加；訓練期滿後，經考評及格，發給結業證明書。

依據內政部（台九〇內中社字第九〇七三一九四號）函修正廣結志工拓展社會福利工作－祥和計畫，辦理志願服領

導訓練，訓練課程及時數如下：

- ◎領導志工的原則及技巧（2 小時）
- ◎志工及志工督導之心理調適（2 小時）
- ◎非營利組織概述（2 小時）
- ◎志願服務及社會需求（2 小時）
- ◎民主素養及志工團體（2 小時）
- ◎如何塑造志願服務文化（2 小時）
- ◎領導藝術（2 小時）
- ◎即席演講（2 小時）
- ◎綜合討論—精益求精創新猷（2 小時）

以上共計 18 小時



（三）志工督導訓練

志工督導訓練衛生福利部並沒有明確的規劃課程內容，因為志工督導在面臨四面八方的志工，所面對的問題多元且複雜，很難用一致的課程來協助，因此運用單位可以視不同的問題，協助志工督導進行自我成長學習，不論是自辦或是參與其他單位的訓練，都是增加志工督導帶領志工能力的方式。

目前在臺北 E 大 (<https://elearning.taipei/>) 的平台上，也規劃了志工督導訓練課程，提供給各位督導作自我進修的時候使用。

- ◎志工督導訓練系列 1- 問題分析與處理
- ◎志工督導訓練系列 2- 有效團隊領導與激勵
- ◎志工督導訓練系列 3- 督導角色功能與實施方法

◎志工督導訓練系列 4- 督導關係和倫理議題

◎志工督導方法與技巧

除了 E 大平台的數位課程之外，社會局及各主管機關也會不定期的辦理一些志工督導訓練課程，另外單位也可以視需要自行辦理，此處也提供一些課程作為單位辦理的參考：

◎志工督導與領導

◎督導機制的建立

◎服務品質與服務績效呈現

◎志工團隊的管理

◎志工倫理的規範與運作



志工受訓方式

◆ 運用單位自行辦理

各志願服務運用單位可依照前述課程內容，自行聘請相關領域專家學者或實務工作者，為志工辦理基礎與特殊訓練。對於已經完成兩種訓練的志工，運用單位應發放受訓時數證明或訓練結業證書，並為志工申請服務證與紀錄冊，以利後續服務時數之登錄。

◆ 臺北 e 大網路教學

臺北市政府社會局為配合資訊時代的來臨及便利有心成為志工者能快速完成訓練過程，特與本府公務人員訓練處合作，透過網際網路開辦臺北 e 大之線上訓練課程，學員於看完全部課程後，可直接在網路上下載結業證書，獲得結訓資格。臺北 e 大網址：<http://elearning.pstc.taipei.gov.tw/>，請點選「公務類」課程下之「志工基礎教育訓練」。

◆ 參加臺北市志願服務推廣中心辦理之訓練課程

臺北市志願服務推廣中心為社會局委託民間單位辦理之公辦民營中心，該中心每年均辦理相關志願服務基礎訓練、社會福利類特殊訓練、志工督導訓練及成長訓練等課程，志工可依需要洽該中心報名參訓。



教育訓練經費申請

(首頁 > 愛心互動園地 > 志願服務 > 補助民間團體)

除一般大家熟知的聯合勸募或公益彩券經費外，有關志工教育訓練經費補助，還可以參考臺北市政府社會局以及衛生福利部的相關補助訊息，讓有需求的運用單位能自行辦理教育訓練，使各運用單位的志工皆能獲取所需的知能，提升志工服務的品質。



- ◆ 臺北市政府社會局補助辦理志願服務人員教育訓練作業須知
- ◆ 衛生福利部推展社會福利補助經費申請補助項目及基準

另外各運用單位也可以依照自己不同的性質種類，爭取相關的人力資源訓練經費，像是社區發展協會可以爭取社區補助的訓練經費、環保類志願服務單位可以爭取環保經費等。



六、志工的督導

完成訓練及授證後，運用單位便可運用志工人力提供服務。志工管理的要訣在於勤，依據過往經驗運用單位針對志工管理如果可以常召募、常活動、常訓練、常考核、常激勵，能夠提供志工參與服務與學習，保持志工服務熱忱，促進志願服務團隊的成長。

常召募：運用單位如果可以積極的推動各項服務，並且透過不同形式的服務，召募新志工的加入，這樣可以讓志工團隊保持活力，也透過不同人員參與來擴大志工與運用單位的接觸。

常訓練：志工從事志願服務是一種自我成長的追求，而推動成長最快的方式就是訓練，所以雖然志工加入前已經完成了基礎訓練跟特殊訓練，但是運用單位應該要持續的規劃各項志工的成長訓練課程，讓志工在從事服務的過程中也可以得到自我的成長滿足。

常活動：要聯繫志工的情感與培養對運用單位的向心力，活動是不可或缺的方式，設計多元的活動讓志工參與，讓志工除了服務之外也能與運用單位有不同的互動，這樣的活動其實可以很簡單，像是大家最常的做的團購，就是一個很好的活動形式。

常考核：所謂的常考核，主要是建議運用單位可以規劃半年或一年進行一次，考核除了對志工的服務工作進行考核之外，同時也可以對所推動的服務方案進行考核評估，有固定的考核機制及標準，可以讓志工有簡單的壓力來面對志願

服務工作，也了解單位所要求的志工標準，另一方面也可以讓單位規劃後續服務與志工參與有參考的依循。

常獎勵：除了給志工考核壓力，也要提供志工正向的獎勵回饋。獎勵回饋不一定要物質的獎勵，像是改善志工服務的環境、設計志工榮譽榜、辦理志工慶生會等，很多都是簡單的方式，尤其是記住志工的名字，然後每次遇到志工服務給一個親切的微笑招呼，都是很棒的獎勵方式。

（一）志工排班

志工的運用通常分為兩種，一種是活動型志工，譬如說：運用單位要辦一個大型公益晚會，會需要許多人力支援，這時候除了原本的志工的支援，還需要召募更多臨時的志工人力，這樣的志工活動因為是單次性的，所以志工只要按照活動規劃來支援，活動之後運用單位須核發時數，並且將發放時數做紀錄。這樣的志工活動較為單純，也不會有排班的問題，時數的計算則以活動辦理的期間為主，不能夠將前往服務的交通時間算入。



另一個常見的志工服務是固定的排班型志工，主要是運用單位有例行的服務工作及業務，需要志工固定的時段來協助參與。通常這樣的志工服務「排班」就非常重要，原則上一旦排定班表，除非班表有異動互換，否則非排班時間來的志工不應該算是志工服務。志工基於對組織深厚的認同感，常常會自發性的到運用單位。這種非按班表時間出現在運用單位的狀況，不應該被當作值勤服務而採計服務時數。此外，志工前往服務單位交通時間也不能採計服務時數。

（二）志工代金

有些運用單位會提供每次服務滿 3 小時的志工誤餐費及交通費的補助，但是依據志願服務法第 16 條，關於志工之交通、誤餐等代金的補助，非屬必要事項，運用單位可衡量財務狀況自行規畫辦理。志願服務強調「不以獲取報酬為目的」，志工在加入運用單位進行服務之前，運用單位是否提供代金補助，相關福利應事先說明清楚，以避免爭議。

（三）召開各式志工會議

志工是人的組合，有一群人就要有方式彙整每個人的意見，因此召開志工會議是督導志工不可或缺的工作。會議可以視志工團隊的大小狀況設計。如果志工人數不多，可以直接邀請所有志工參與志工會議，並在會議中邀請志工對一段時間內團隊的行政運作狀況、個別志工在服務上的困境、團隊內分工狀況及臨時性活動之協調等交換意見。

志工集會建議每個月召開一次，以正式的會議程序進

行。會議中，志工督導與志工成員均有各自的義務與職責。志工成員所要做的事包括：準時出席會議、提出在服務中所碰到的問題或對於服務改進的意見，與團隊成員及志工督導討論；接受團隊工作指派並盡力提供協助。而志工督導或承辦人要做的事包括：參與會議、對成員的問題提供說明、答覆與情緒支持；宣達運用單位之重大政策、服務訊息或行政事項；於會議召開時，負起確實監督與協助之責任。

（四）志工申訴機制

有人的地方就會有爭議，所以規劃好志工申訴機制，也是志工督導重要的一環，不論是志工會議、個別諮詢或是以書面的方式。建議可以在志工的服務空間設置志工意見箱，以正向積極的態度回應志工申訴意見。

七、志工績效考核

運用單位在志工開始提供服務前，應先讓志工明瞭本身的權利、義務、工作規範及服務內容，形成雙方共同協議的工作契約。在年度定期志工考核時，檢視工作契約，據以評量志工的服務態度、服務目標的達成情形及服務過程的參與程度。辦理考核不僅可促進工作效率和提高服務品質，考核結果更是獎勵表揚的依據。因此考核應明訂以公平、公正及公開的制度，以鼓勵志願服務人員士氣。

考核的對象雖是志工，受益層面卻可廣及機構、受服務對象及志工。對於機構而言，藉由考核可以檢視志願服務人員對機構服務目標配合與完成情形；對於受服務對象而言，

藉由考核則可保障其接受服務是否合乎服務倫理；而對於志願服務人員而言，則可藉由考核獲得學習與改善的機會，發揮更大潛藏能力，增加對機構認同與參與，進一步達到獎優汰劣。

考核完成後，對於服務能力態度良好者，給予實質獎勵或肯定；對於服務能力、態度甚至動機不正者給予輔導改善，無心服務且無法改善者審慎檢討，並設定退場機制，必要時予以解聘或除名。對於機構、優良志工和受服務對象三者而言，都能得到均等保障，並確保志願服務運用的實際成效。

（一）考核的內容與方法

以臺北市政府社會局社會福利類志願服務人員為例，社會局訂有統一之考核評量標準，考核評量項目可分為三大項目，指標如下：服務態度（動機、倫理、群己生活、負責）、服務績效（工作時效、服務紀錄、創新或特殊貢獻）、參與及學習（時數、次數、集會、訓練），可以視需求調整項目或配分。運用單位可自行設定考核標準進行評量，考核可以用來作為續聘的依據。

（二）志工考核評量表

臺北市政府社會局志願服務人員
考核評量標準舉例說明如下：



指標項目	指標內容	說明
服務態度	參與服務動機	參與服務動機正當，不以獲取報酬為目的
	遵守志工倫理守則及單位規章	能夠遵守志願服務法、志工倫理守則及運用單位志工服務規章之規定
	與受服務對象及運用單位、志工同儕保持良善關係	與受服務對象及運用單位、志工同儕保持良善關係
	任勞任怨積極負責	服務態度積極主動並認真負責
服務績效	對交付工作如期完成，並有具體成果	志工對交辦的工作是否能如期完成
	按時填報服務紀錄或工作報表	服務紀錄或工作報表按時填報並繳交運用單位
	創新作為或特殊貢獻	例如結合社會資源投入服務、即時反映問題、解決問題、對服務提供創新建議等
服務參與及學習	能運用所學專業知能	是否能以本身所學專長或服務期間相關訓練所學之知能應用在服務過程
	服務時數、次數符合運用單位規定	出席頻率、時數及次數是否服務運用單位要求
	團集會參與度	團隊會議出席頻率與投入程度
	訓練或研習活動參與度	依志願服務法與運用單位規定參與訓練或研習活動



臺北市政府社會局志工之考核等第

- ◆ 優等：年度考核成績在 90 分以上者。
- ◆ 甲等：年度考核成績在 80 分以上未滿 90 分者。
- ◆ 乙等：年度考核成績在 70 分以上未滿 80 分者。
- ◆ 丙等：年度考核成績在 60 分以上未滿 70 分者。
- ◆ 丁等：年度考核成績未滿 60 分者。

八、志工退場機制

志工有招募，自然也會有退場；因此在規劃志工招募的同時，也應該想好如何讓志工退場。志工的退場標準可以依照志工績效考核的成績訂定，退場機制可以透過工作設計或是柔性勸導，如果有不適任的志工，能不能協助志工找到適合的工作，或是勸說志工退場。

除此之外，一旦志工有重大瑕疵，運用單位應立即處理並停止志工服務，而這些原則，應在招募志工的時候就與志工協議。

以社會局志工服務協議為例，一旦志工具具有下列情事之一，得解除協議或下年度不續聘：

- 一、品行不端、行為不檢者。
- 二、工作過失情節重大者。
- 三、妨害志願服務人員名譽，情節重大者。
- 四、年度考核丁等者。
- 五、無故缺席達 3 次以上或 1 年內請假達 12 次以上者。
- 六、除以上情形，若志工有暫停服務達一定時間以上，基於服務的穩定、受服務對象權益及減輕單位運作或管理上困擾，運用單位亦可視情況與志工間討論解除服務協議，停止服務。

九、志願服務績效證明書

「志工服務績效認證及志願服務績效明書發給作業規定」為中央規定運用單位發給志工服務績效的證明依據，志工因升學、進修、就業或其他原因（如申請獎勵）而需志願服務績效證明者，得檢具相關時數證明文件向運用單位提出申請。其格式由中央統一規定，並由運用單位自行製作。製作相關重點如下：

- ◎服務起訖時間應明確標示，且與紀錄冊上記載之時數一致（如：105.01.01-107.12.31，不應寫 105.01-107.12 或 105.01 迄今等較模糊之字眼）。
- ◎核計時數時應計算志工在開立單位服務之時數，合計其他運用單位之時數不具證明效力。
- ◎負責人章應蓋可獨立行文單位（機關）之最高首長章（如：學校即為校長，局處即為局長，民間團體即為理事長或董事長）。



相關文件表格

(<https://www.cv101.org.tw/volunteerbook>)

- ◆ 志願服務教育訓練計畫書
- ◆ 訓練證書範例
- ◆ 志願服務績效證明書



陸、志工的表揚

在這一篇我應該了解…

- 🔍 各項志工表揚的獎項與辦法。
- 🔍 各項表揚的申請方式。

為了感謝志工的奉獻，運用單位除了法規上的獎勵，更要提供用各種方法來嘉勉志工，例如平日的寒暄、一個簡單的笑容、設立一個志工意見箱、生日時送一張卡片祝賀、持續表達對志工的感激、志工表現良好時給予肯定與嘉獎、適當的聚餐及聯歡活動、邀請志工參與工作會議、參與決策等。除了平日的激勵，運用單位也可自訂機構內部的志工獎勵辦法，也可以推薦志工參與衛生福利部、臺北市政府或是其他志願服務團體辦理的志願服務獎勵表揚，賦予志工的榮譽感。

一、地方的志工表揚

臺北市政府針對在臺北市服務志工訂有「臺北市志願服務獎勵辦法」，主要的獎勵獎項有二：

- (一) 服務滿 600 小時可以頒發志願服務貢獻獎。
- (二) 每年選拔優秀的志工、團隊及家庭，頒贈金鑽獎。

另外各局處也有針對所屬的志工辦理各項表揚活動，可以參考下表，只要志工符合資格都鼓勵運用單位協助志工申請各項獎勵表揚。

臺北市政府各目的事業主管機關志願服務獎勵表揚一覽表

主辦機關	獎項名稱	表揚對象	參考資料
社會局	志願服務貢獻獎	在本市參與志願服務工作者達 600 小時，並持有志願服務績效證明書者。每人以受獎一次為限。	https://goo.gl/pzekmr (社會局網站>愛心園地>志願服務>獎勵表揚)
社會局	優良志工金鑽獎	本府各目的事業主管機關所屬及經其合法備案之民間志願服務運用單位所屬之志工，持續參與本市志願服務工作滿 3 年，且服務時數達 600 小時以上，於近 3 年未得過本獎項，亦無刑事案件紀錄判決確定，且主動積極以創新服務方法，對提昇志願服務品質及形象有具體成果者。	https://goo.gl/bjfdJK (社會局網站>愛心園地>志願服務>獎勵表揚)
社會局	優良志工團隊金鑽獎	本府各目的事業主管機關所屬及經其合法備案之民間志願服務運用單位所屬之志工團隊，成立滿 3 年且團員人數達 15 人以上，投保志工意外保險率達 100% 且志願服務記錄冊領冊率達 80%，具有健全之組織功能與完備之教育訓練，且在服務績效、團隊精神、特殊貢獻等項目有顯著績效者。	https://goo.gl/bjfdJK (社會局網站>愛心園地>志願服務>獎勵表揚)
社會局	優良志工家庭金鑽獎	2 人以上志工具有血親、姻親或同居共財親屬關係，均為本市各志願服務運用單位之志工，於本市擔任志工皆滿 3 年以上且服務時數皆達 600 小時，領有志願服務證及志願服務紀錄冊並有具體服務優良事蹟者。	https://goo.gl/bjfdJK (社會局網站>愛心園地>志願服務>獎勵表揚)
社會局	長青志願服務松青獎	本府所屬各機關、學校所招募，領有本府或該機關、學校所印製志工服務證之 65 歲以上長青志工。 持續參與本府志願服務工作滿 1 年，服務時數達 120 小時。	https://goo.gl/rMjxFs (臺北市志願服務推廣中心網站>最新消息>獎勵表揚)
社會局	長青志願服務松柏獎	本府所屬各機關、學校所招募，領有本府或該機關、學校所印製志工服務證之 65 歲以上長青志工。 持續參與本府志願服務工作滿 3 年，服務時數達 360 小時，持有志願服務績效證明書者。	https://goo.gl/rMjxFs (臺北市志願服務推廣中心網站>最新消息>獎勵表揚)
社會局	長青志願服務松鶴獎	本府所屬各機關、學校所招募，領有本府或該機關、學校所印製志工服務證之 65 歲以上長青志工。 持續參與本府志願服務工作滿 5 年，服務時數達 600 小時，持有志願服務績效證明書者。	https://goo.gl/rMjxFs (臺北市志願服務推廣中心網站>最新消息>獎勵表揚)

主辦機關	獎項名稱	表揚對象	參考資料
衛生局	衛生保健志願服務志工暨團體楷模獎 志工	<p>本市衛生保健志願服務運用單位（含民間團體）領有「志願服務紀錄冊」之績優志工。</p> <p>一、志工個人獎項</p> <p>（一）志工楷模獎</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 銅牌獎：服務年資滿 3 年以上，服務時數達 600 小時以上，有具體優良事蹟者。 2. 銀牌獎：服務年資滿 6 年以上，服務時數達 1,200 小時以上，有具體優良事蹟者。 3. 金牌獎：服務年資滿 10 年以上，服務時數達 2,000 小時以上，有具體優良事蹟者。 <p>（二）新移民志工楷模獎：具有新移民身分（外籍或大陸籍）且合法居留者，服務年資滿 1 年以上，服務時數達 100 小時以上，有具體優良事蹟者。</p> <p>（三）高齡志工楷模獎：年滿 65 歲以上之高齡志工，自滿 65 歲當月開始計算，服務年資滿 1 年以上，服務時數達 120 小時以上，有具體優良事蹟者。</p> <p>（四）特殊關懷志工楷模獎：指針對關懷特殊族群（如：安寧療護、獨居老人、低收入戶等）或從事危險性、困難度較高或特殊性質之志願服務工作，具有優良事蹟者，得視需要頒給，不受服務年資及時數限制。</p> <p>二、志工團體獎項</p> <p>（一）志工家庭：參與本市衛生保健志願服務工作的家族，家族成員係指申請人之直系血親、夫妻或共同生活（以血親或姻親為限）之家庭成員 2 人（含）以上。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 志工家庭楷模獎：家庭成員 2 人以上，每人服務滿 2 年以上，成員服務時數各達 200 小時以上，有具體優良事蹟者。 2. 高齡志工家庭楷模獎：家庭成員 2 人（含）以上，滿 65 歲以上，自滿 65 歲當月開始計算，成員服務時數各達 200 小時以上，具有具體優良事蹟者。 <p>（二）志工團隊</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 志工團隊楷模獎：經成立滿 5 年以上之志工團隊，志工人數達 20 名以上，對推動衛生保健志願服務工作運作具創新表現及優良事蹟。 2. 高齡志工團隊楷模獎：團隊中至少 50% 以上年滿 65 歲之高齡志工，經成立滿 3 年以上，志工人數達 20 以上，推動高齡志工服務，具創新或特殊方案及成效。 	依據當年獎勵計畫辦理

主辦機關	獎項名稱	表揚對象	參考資料
民政局	民政團隊為民服務禮貌上、下半年績優志願服務人員表揚	本局所屬機關暨各區公所志工考核成績績優者（上、下半年各表揚 1 次）。	無
民政局	臺北市傑出戶政人員暨優良志工選拔及表揚作業要點	於本市戶政事務所及志願服務工作 2 年以上，服務時數達 800 小時以上，成效良好且最近 3 年內未獲同一獎勵者。	無
地政局	300 小時績優服務志工獎	每年於地政業務志工聯繫會報累計服務時數達 300 小時以上者，得由本局簽報市府予以獎勵。	

二、中央的志工表揚

中央有關促進志願服務的措施，依據志願服務法的規定：

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。…志願服務表現優良者，應給予獎勵，並列入升學、就業之部分成績。

第 20 條：志工服務年資滿三年，服務時數三百小時以上，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。

志願服務榮譽卡是一般志工最常申請的獎勵，主要是鼓勵志工持續進行志願服務，因此規定要服務滿 3 年、並且滿 300 小時，以及申請時仍持續服務中，才符合申請要件。除了榮譽卡，中央各目的事業主管機關也有許多獎勵表揚的辦法，如果志工符合相關資格，建議運用單位可以幫志工提出申請。

中央目的事業主管機關志願服務獎勵表揚一覽

主辦機關	獎項名稱	表揚對象	參考資料
衛生福利部	志願服務榮譽卡	一、志工服務年資滿三年，且服務時數達三百小時以上者。 二、志願服務榮譽卡使用期限三年，期限屆滿後得檢具相關文件重新申請；其服務年資及服務時數不得重複計算。 三、申請志願服務榮譽卡時應具有志工身分。	https://goo.gl/eSeUv3
衛生福利部	志願服務獎勵辦法	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。	https://goo.gl/9CKSQi
衛生福利部	衛生福利志願服務獎勵辦法	志工為從事衛生保健、社會福利或其他有關衛生福利業務之志願服務工作者。	https://goo.gl/jcqUbS
內政部	內政業務志願服務獎勵辦法	志工為從事民政、戶政、役政、地政、營建、警政、消防或其他有關內政業務之志願服務工作，服務時數一千五百小時以上，持有志願服務績效證明書者。	https://goo.gl/2KHEQF
內政部戶政司	內政部獎勵志願服務戶政機關工作人員要點	志願從事戶政服務工作連續滿二年，服務時數累計達八百小時以上，成效良好，或對於志願服務工作具有特殊貢獻，且最近三年未獲同一獎勵者。	無
文化部	文化業務志願服務獎勵辦法	獎勵對象應符合下列條件： 一、文化志工：於運用單位從事志願服務工作之個人，連續三年以上，且服務時數累計達一千五百小時以上，經運用單位考核有具體績效者。 二、文化志工團隊：於運用單位從事志願服務工作之團隊，訂有組織規定，至少成立三年，志工人數達三十人以上，經運用單位考核運作良好，並有定期、持續推動服務之事蹟者。	https://goo.gl/fNdtDq
教育部	教育業務志願服務獎勵辦法	志工、志願服務團隊及運用單位應符合下列條件，始得依本辦法規定接受推薦： 一、志工：於運用單位從事志願服務工作，持有志願服務績效證明書，且經所屬運用單位考核具有績效者： (一) 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。 (二) 銅質獎：連續服務三年以上，且服務時數累計一千小時以上。 (三) 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。 (四) 金質獎：連續服務七年以上，且服務時數累計二千小時以上。	https://goo.gl/C9jdXY

主辦機關	獎項名稱	表揚對象	參考資料
		<p>(五) 鑽質獎：連續服務十年以上，且服務時數累計三千小時以上。</p> <p>二、志願服務團隊：於運用單位從事志願服務工作，連續一年以上，並經運用單位考核具有績效者。</p> <p>三、運用單位：訂有志願服務團隊組織規定，運作良好，並有定期、持續推動服務之事蹟，且團隊至少成立三年，志工人數達三十人以上，經本部審查成績優良者。</p>	
勞動部	勞工志願服務獎勵辦法	<p>一、績優勞工志工：領有勞工志願服務紀錄冊，從事勞工事務志願服務工作，服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上且服務績效優良者。</p> <p>二、資深勞工志工：領有勞工志願服務紀錄冊，從事勞工事務志願服務工作，無不良紀錄或重大過失，且未曾獲頒同等次資深勞工志工獎章，並符合下列條件之一者：</p> <p>(一) 服務年資累計滿十年且時數達一千五百小時。</p> <p>(二) 服務年資累計滿二十年且時數達三千小時。</p> <p>三、績優志願服務團隊：人數達三十人以上，實際從事勞工事務服務且績效卓著，並符合下列條件之一者：</p> <p>(一) 經政府登記立案滿二年，以增進公益為目的之志願服務團體。</p> <p>(二) 經勞工行政機關輔導成立滿二年之志願服務團隊。</p> <p>(三) 公民營事業單位或各級工會內成立滿二年，以增進公益為目的之志願服務團隊。</p>	https://goo.gl/S6Z3Zh
行政院	行政院消費者保護委員會志願服務獎勵辦法	志工為在本會從事志願服務工作，服務時數三百小時以上，持有志願服務時間證明者。	https://goo.gl/eZwqed
僑務委員會	僑務委員會僑教志願服務獎勵辦法	經僑務委員會（以下簡稱本會）遴選之僑教志工，服務時數達一千五百小時以上，持有志願服務時數證明，且服務績效良好者。	https://goo.gl/z7E84H
法務部	榮譽觀護人志願服務獎勵辦法	個人及團體從事檢察機關觀護業務，個人持有志願服務法第十二條規定之志願服務證及服務紀錄冊；團體持有各地方法院檢察署發給之聘書者。	https://goo.gl/jwZ3GE

主辦機關	獎項名稱	表揚對象	參考資料
司法院	法院單一窗口聯合服務業務志願服務獎勵辦法	志願參與司法院所屬各級法院單一窗口聯合服務中心之各項服務業務者。	https://goo.gl/2M1ky9
法務部	犯罪被害人保護志工志願服務獎勵辦法	個人及團體從事犯罪被害人保護法第三十條所定業務，個人持有志願服務法第十二條規定之志願服務證及服務紀錄冊者；團體持有運用單位發給之聘書者。	https://goo.gl/fztPjh
內政部消防署	內政部消防署全國救護志工菁英甄選表揚實施規定	<p>一、直轄市、縣（市）消防局及本署港務消防隊所屬現任鳳凰志工（不限是否加入義消）服務滿五年，服務時數累計達一千小時以上，且最近五年有下列條件之一者：</p> <p>（一）勤勉負責、積極進取，對推展救護工作，有明顯助益者。</p> <p>（二）認真學習、精研技術，對提升救護品質，有具體成果者。</p> <p>（三）衝破險阻、不畏艱難，對執行緊急救護，有優越成效者。</p> <p>（四）致力宣導、激勵參與，對推展救護工作，有顯著功效者。</p> <p>（五）領導得力、促進和諧，對凝聚團隊意識，有特殊作為者。</p> <p>二、實際參與緊急救護工作，具有特殊顯著之卓越貢獻，且有具體優良事蹟足供佐證者，得不受前款服務年資、服務時數之限制。</p> <p>三、限制條件：</p> <p>（一）參加甄選人員需未曾受重大刑事案件處分，並於最近五年內未曾受刑事處分或有不良前科紀錄者。</p> <p>（二）當年度獲選鳳凰獎義消楷模者，不得重複領取本獎項並得遞補之。</p>	https://www.nfa.gov.tw/



相關文件表格

(<https://www.cv101.org.tw/volunteerbook>)

- ◆ 臺北市志願服務榮譽卡申請標準化作業流程圖
- ◆ 臺北市志願服務榮譽卡補發申請表
- ◆ 志願服務各項獎勵辦法辦理期程彙整表



柒、服務成果回報

在這一篇我應該了解…

- 🔍 如何整理服務成果？
- 🔍 如何向目的事業主管機關陳報服務成果？
- 🔍 運用單位應該在何時提報成果？
- 🔍 那些志願服務成果是需要提報的？

運用單位推動各項志願服務運用計畫的成果都是政府施政與政策擬定重要的參考，因此運用單位有義務需要填報志願服務成果，提供目的事業主管機關參閱。

一、成果回報

每個類別的目的事業主管機關對於志願服務成果的要求不太一致，基本上對於志願服務的成果統計，建議可以針對幾個面向來整理。

- ◎志工隊基本資料：聯絡人、志工人數、領有紀錄冊人數、領有榮譽卡人數、參與志工保險人數。
- ◎志工基本資料：性別、年齡、學歷、職業類別、在志工隊的年資等。
- ◎志工訓練成果：參與基礎訓練、特殊訓練、成長訓練、在職訓練、領導訓練等各項訓練。
- ◎服務成果：服務種類、服務總時數、受服務人次。

建議大家如果是服務活動，每次活動結束就可以將這樣的資料做整理：如果是固定排班式的服務，可以每個月在統計志工服務時數時，一併統計。

以下整理臺北市政府各目的事業主管機關目前關於志願服務成果的方式，提供參考：

臺北市政府各目的事業主管機關志願服務成果回報

目的事業 主管機關	單位類別	回報內容	回報時程	回報方式
社會局	社福類 綜合類	一、志工隊基本資料：聯絡人、志工人數、領有紀錄冊人數、領有榮譽卡人數、參與志工保險人數。 二、志工基本資料：性別、年齡、學歷、職業類別、在志工隊的年資。 三、志工訓練成果：參與基礎訓練、特殊訓練、成長訓練、在職訓練、領導訓練等各項訓練。 四、服務成果：服務種類、服務總時數、受服務人次。 其他資料視主管機關當年度調整	每半年回報 1 次 (每年 1/1-1/10 及 7/1-7/10)	網路填寫
衛生局	衛生類	一、志工隊基本資料：聯絡人、志工人數、領有紀錄冊人數、領有榮譽卡人數、參與志工保險人數。 二、志工基本資料：性別、年齡、學歷、職業類別、在志工隊的年資。 三、志工訓練成果：參與基礎訓練、特殊訓練、成長訓練、在職訓練、領導訓練等各項訓練。 四、服務成果：服務種類、服務總時數、受服務人次。	每年 1 次	配合本府社會局填報格式，各運用單位以電子郵件回復。
民政局	民政類 戶政類	一、志工隊基本資料：聯絡人、志工人數、領有紀錄冊人數、領有榮譽卡人數、參與志工保險人數。 二、志工基本資料：性別、年齡、學歷、職業類別、在志工隊的年資。 三、志工訓練成果：參與基礎訓練、特殊訓練、成長訓練、在職訓練、領導訓練等各項訓練。 四、服務成果：服務種類、服務總時數、受服務人次。	每年 1 次	網路填寫 Google 共用表單

目的事業 主管機關	單位類別	回報內容	回報時程	回報方式
勞動局	勞動類	一、志工隊基本資料統計：志工人數、領有紀錄冊人數、參與志工保險人數。 二、志工基本資料統計：性別、年齡、學歷、職業類別、在志工隊的年資。 三、志工訓練成果統計：參與基礎訓練、特殊訓練、成長訓練、在職訓練、領導訓練等各項訓練。 四、服務成果統計：服務總時數、受服務人次。 五、其他統計：聯繫會報、獎勵表揚。	每年回報 1 次 (每年 1 月)	電子郵件提供
教育局	教育類	配合社會局資料蒐集	每年回報 1 次 (每年 1 月)	網路填寫 (按每年公文說明填報)
文化局	文化類	配合社會局資料蒐集	每年回報 1 次 (每年 1 月)	網路填寫 (按每年公文說明填報)
觀光傳播局	觀光類	配合社會局資料蒐集	每年回報 1 次 (每年 1 月)	網路填寫 (按每年公文說明填報)
產業發展局	農業類 經濟類、動保類	配合社會局資料蒐集	每年回報 1 次 (每年 1 月)	網路填寫 (按每年公文說明填報)
體育局	體育類	配合社會局資料蒐集	每年回報 1 次 (每年 1 月)	網路填寫 (按每年公文說明填報)
環境保護局	環保類	配合社會局資料蒐集	每年回報 1 次 (每年 1 月)	網路填寫 (按每年公文說明填報)
地政局	地政類	服務時數	每年由所屬各地 所回報志工時數 (每年志工聯繫 會報前)	由各地所填報所屬 志工時數
交通局	交通類	一、志願服務宣導：資料、活動、社會資源連結、運用及管理。 二、志願服務紀錄冊之發放及管理服務紀錄冊之發放、查核及志工基本資料建置：志工人數、領有志願服務紀錄冊人數、定期查核、輔導紀錄。 三、志工量能：志工人數成長、志工服務時數成長。 四、志工教育訓練規劃與辦理情形：基礎訓練、特殊訓練、成長訓練、領導訓練、其他訓練。 五、志願服務獎勵及志工保險：志願服務表揚獎勵、志工保險達成率。 六、推動具特色、研發與創新志願服務措施及施行成效	每年 1 次	書面查核

目的事業 主管機關	單位類別	回報內容	回報時程	回報方式
原住民族 事務委員會	原住民類	配合社會局資料蒐集	每年回報 1 次 (每年 1 月)	網路填寫 (按每年公文說明填報)
財政局	稅務類	配合社會局資料蒐集	每年回報 1 次 (每年 1 月)	網路填寫 (按每年公文說明填報)
客家事務 委員會	客家類	配合社會局資料蒐集	每年回報 1 次 (每年 1 月)	網路填寫 (按每年公文說明填報)

※ 未在上表者，請參考附錄，洽各目的事業主管機關承辦單位。

二、參與志願服務評鑑

為落實志願服務法各項法定業務，了解本市各志願服務運用單位推展志願服務工作之成果，並對於績效優良之志願服務運用單位給予獎勵。臺北市政府各目的事業主管機關都會定期辦理志願服務評鑑，評鑑不但可以參考其他單位的執行情形，也可以爭取部分獎勵，而參加評鑑也是志工運用單位的義務之一。

臺北市政府各目的事業主管機關志願服務評鑑規定一覽

目的事業 主管機關	單位類別	評鑑時程	評鑑方式
社會局	社福類．綜合類	每 2 年評鑑 1 次	依據當次評鑑計畫辦理
衛生局	衛生類	配合衛生福利部考評指標辦理	依據當次評鑑計畫辦理
民政局	民政類．戶政類	每 2 年評鑑 1 次	依據當次評鑑計畫辦理
勞動局	勞動類	每 1 年評鑑 1 次	書面資料審核
產業發展局	農業類．經濟類 動保類	每年評鑑 1 次	臺北市政府產業發展局志願服務 績效評鑑實施計畫
地政局	地政類	每年評鑑 1 次	依據當年度考核所屬各地政事務所 推動志願服務績效實施計畫
交通局	交通類	每年評鑑 1 次	依據當次志願服務工作計畫辦理， 並辦理 1 次書面查核
財政局	稅務類	每年評鑑 1 次	書面評鑑

※ 未在上表者，請參考附錄，洽各目的事業主管機關承辦單位。

捌、計畫的調整與修正

在這一篇我應該了解…

- 🔍 服務計畫的調整變更方式？
- 🔍 服務計畫的終止方式？

志願服務運用計畫應該以一至兩年為限，因為社會變遷快速，服務計畫應該按照服務成效的評估結果，及主客觀條件的變遷適時進行調整。

一、計畫的執行期限與終止

志願服務運用計畫提出時，需要擬定執行的期限，由運用單位視受服務對象的需求來決定。一旦服務開展，每年（或每半年）都應服務成果進行回報。在臺北市，如果按時提報成果，並且持續推動服務，將會視同計畫持續延長，如果未按時回報成果，將可能停止運用單位的運用計畫。



一旦志願服務運用計畫推動有困難，雖然未到計畫執行期限，運用單位不得以需要終止計畫時，運用單位需以正式公文函報當初的核備目的事業主管機關終止計畫。

二、修正計畫的方式

運用單位如果因為服務對象、範圍、內容，以及志工相關的權利義務要做調整時，也應按照當初核備計畫的程序，重新以正式公文申請計畫修正。



玖、資訊化系統說明

在這一篇我應該了解...

- 🔍 了解目前衛生福利部志願服務資訊網及整合平台功能。
- 🔍 了解臺北市志願服務相關資訊系統。

目前在臺北市推動志願服務工作會遇到的資訊系統主要有兩個，一個是衛生福利部所管理的志願服務資訊網（前台）以及志願服務資訊整合系統（後台），另一個是臺北市志工登錄中心，目前這兩個系統所負責的功能略有不同。

◎衛生福利部志願服務資訊網（前台）

提供志工查詢各項資料

◎衛生福利部志願服務資訊整合系統（後台）

提供運用單位建立志工基本資料

提供運用單位彙整志工服務時數

◎臺北市志工登錄中心

臺北市志願服務榮譽卡申請

臺北市志工獎勵申請 – 志願服務貢獻獎

志願服務紀錄冊申請（目前開放社福類及綜合類）

志願服務成果報告回報

一、中央系統的簡易說明

為了協助政府機關及運用單位簡化志願服務資訊作業流程，建立志願服務供需體系，節省管理人力，激勵社會大眾投入志願服務的行列，衛福部特規劃建置「全國志願服務資訊整合系統」，提供各級政府及志願服務團體使用。希望能隨時傳送最新的志願服務相關資訊，達到「貢獻有處，呼援有門」的目標，社會大眾可運用電腦透過網際網路系統，尋找適合自己服務的處所，志願服務運用單位更可透過系統的媒合，取得符合本身需求的志工資料。

衛生福利部志願服務資訊網

志工可以自行加入會員，或是由運用單位於志願服務資訊整合系統註冊，志工登入後，可檢視志工受訓及服務紀錄。

登入網址：<http://vol.mohw.gov.tw/>



衛生福利部志願服務資訊整合系統

運用單位可向地方目的事業主管機關申請帳號密碼，即可開始使用系統。

下載專區功能提供相關資料之下載。

登入網址：<http://vols.mohw.gov.tw/>



臺北市目前使用的功能為志工個人資料的登錄，以及志工服務時數的登錄，至於榮譽卡的申請等其他功能則由臺北市志工登錄中心取代，未來將從後台將資料送回衛生福利部系統。

二、地方系統的簡易說明

臺北市政府為了協助運用單位利用電子化來進行志願服務管理，未來可以透過系統與衛生福利部資料庫介接，因此規劃「臺北市志工登錄中心」。目前，運用單位透過登錄中心可以在線上申請志願服務榮譽卡、志願服務紀錄冊（現階段僅有社福及綜合類）、以及臺北市的志願服務獎勵「貢獻獎」。最重要的是，志願服務成果也可以在線上填報。

目前，臺北市志工登錄中心正在持續修正與增強功能，未來的規劃是可以在系統中進行志工的資料及時數管理，一旦與衛生福利部資料庫同步後，將可以採用單一資料入口，減輕志工運用單位的行政負荷。

有關「臺北市志工登錄中心」的系統操作，可以參考臺北市志願服務推廣中心網站 (<https://www.cv101.org.tw/>)，或是電話洽詢「臺北市志願服務推廣中心」(02-23023993)。

臺北市政府志工管理整合平台

開放對志願服務有興趣的人瀏覽，可訂閱中心電子報、查詢志工榮譽卡資料，以及各項招募訊息

網址：<https://newcv101.gov.taipei/>



臺北市志願服務整合資訊平台

提供運用單位申請紀錄冊、榮譽卡、貢獻獎以及成果填

報登入網址：<https://newcv101.gov.taipei/Backend>



臺北市各目的事業主管機關聯絡資料表

更新日期：107.9.20

機關名稱	承辦科室	聯絡電話
臺北市政府社會局	社會工作科	02-27208889(1999)#1633
臺北市政府衛生局	健康管理科	02-27208889(1999)#7112
臺北市政府民政局	秘書室	02-27208889(1999)#6184
臺北市政府勞動局	勞動基準科	02-27208889(1999)#3349
臺北市政府教育局	終身教育科	02-27208889(1999)#6426
臺北市政府警察局	行政科	02-23318945
臺北市政府消防局	人事室	02-27297268#6710
臺北市政府文化局	秘書室	02-27208889(1999)#3583
臺北市政府觀光傳播局	城市旅遊科	02-27208889(1999)#8629
臺北市政府產業發展局	農業發展科	02-27208889(1999)#6598
	工商服務科	02-27208889(1999)#6565
	動保處產保組	02-87897158#7157
臺北市政府體育局	輔導管理科	02-25702330#5412
臺北市政府環境保護局	綜合企劃科	02-27208889(1999)#1767
臺北市政府工務局	人事室	02-27208889(1999)#6803
臺北市政府地政局	土地登記科	02-27208889(1999)#7451
臺北市政府交通局	人事室	02-27208889(1999)#6942
臺北市政府原住民族事務委員會	社會福利組	02-27208889(1999)#2017
臺北市政府財政局	人事室	02-27208889(1999)#1194
臺北市政府客家事務委員會	第一組	02-27026141#213

※ 中央各部會志願服務業務聯絡資訊請參考下列網頁

<http://vol.mohw.gov.tw/vol2/content/unit2>

※ 各縣市志願服務業務聯絡窗口資訊請參考下列網頁

<http://vol.mohw.gov.tw/vol2/content/unit2>





臺北市政府社會局



臺北市志願服務推廣中心

Taipei Volunteer Service Center