

臺中市政府秘書處志願服務人員考核實施計畫

中華民國 103 年 4 月 9 日 訂定

中華民國 107 年 5 月 10 日中市秘公字第 1070003829 號函第一次修正

一、 依據：

依志願服務法第十九條規定訂定本計畫。

二、 目的：

針對臺中市政府秘書處(以下簡稱本處)志工隊運用情形，定期檢討考評，俾利提升本處志工隊服務品質及行政效能。

三、 考核委員會成員：本處公共關係科科長、專員、股長及承辦人。

四、 考核期程：於當年度 1 月至 11 月評估觀察每位志工情形，考核委員於每年 12 月底前填寫考核表。

五、 考核項目：

本處志工隊於當年度 1 月至 12 月擔任志工期間按服務紀律、服務態度、開會訓練情形、團隊精神等四項分別考核評分如下：

(一) 服務紀律(占 25%)

- 1、依規定簽到、簽退。(占 5%)
- 2、依規定辦理請假相關申請。(占 5%)
- 3、隊員間避免金錢往來，不推銷、不傳教。(占 5%)
- 4、值勤時依規定佩戴志工識別證及穿著志工制服。(占 5%)
- 5、依規將服務時數及訓練時數黏貼於「志願服務紀錄冊」。(占 5%)

(二) 服務態度(占 35%)

- 1、積極進取提供服務。(占 7%)
- 2、服務態度親切熱忱。(占 7%)
- 3、接受專業人員指導，虛心學習。(占 7%)
- 4、從事導覽活動前，熟稔參訪團體相關資料，並圓滿達成任務。(占 7%)
- 5、主動積極充實自我導覽解說內容相關資料。(占 7%)

(三) 開會訓練情形(占 20%)

- 1、參加實體教育訓練、觀摩活動、會議之表現。(占 6%)
- 2、出席志工大會(一年舉辦 2 次，至少出席 1 次)。(占 8%)
- 3、每月依規參與線上學習課程。(占 6%)

(四) 團隊精神(占 20%)

- 1、與其他服務人員維持良好關係，真誠合作。(占 4%)
- 2、以順利推展團隊業務為優先考量。(占 8%)
- 3、願意為團隊付出與負責(主動參與志工隊各項活動)。(占 8%)

(五) 加分項目：

- 1、整年於值班外支援導覽服務次數。(5%)
- 2、整年於值班外支援協覽服務次數。(3%)

六、 考核原則：

將本處志工隊志願服務人員之服務紀律、服務態度、開會訓練情形、團隊精神各項登載於本處志工隊志願服務人員考核表(如附件)，並秉持準確客觀公正之原則，核實考核。

七、 評鑑考核結果：考核分數以各委員考核成績加以平均計算得之，說明如下：

- (一) 續聘：考核總分 75 分以上者續聘。
- (二) 轉為志工之友：考核總分不滿 75 分者。

八、 本計畫經核定後實施，如有未盡事宜，得視實際需求隨時修正之。

臺中市政府秘書處志願服務人員考核表

考核委員：

志工姓名：

填表日期： 年 月 日

考核項目	考核內容	考核評分等級							
		8	7	6	5	4	3	2	1
服務紀律 25%	1. 依規定簽到、簽退(5%) 2. 依規定辦理請假相關申請(5%) 3. 隊員間避免金錢往來，不推銷、不傳教(5%) 4. 值勤時依規定佩戴志工識別證及穿著志工制服(5%) 5. 依規將服務時數及訓練時數黏貼於「志願服務紀錄冊」(5%)								
服務態度 35%	1. 主動積極提供服務(7%) 2. 服務態度親切熱心(7%) 3. 接受專業人員指導，虛心學習(7%) 4. 從事導覽活動前，熟稔參訪團體相關資料，並圓滿達成任務(7%) 5. 主動積極充實自我導覽解說內容相關資料(7%)								
開會訓練情形 20%	1. 參加實體教育訓練、觀摩活動、會議之表現(6%) 2. 出席志工大會(一年舉辦2次，至少出席1次)(8%) 3. 每月依規參與線上學習課程(6%)								
團隊精神 20%	1. 與其他服務人員維持良好關係，真誠合作(4%) 2. 以順利推展團隊業務為優先考量(8%) 3. 願意為團隊付出與負責(主動參與志工隊各項活動)(8%)								
加分項目	1. 整年於值班外支援導覽服務次數(5%) 2. 整年於值班外支援協覽服務次數(3%)								
考 核 總 分									
考核結果及具體說明	<input type="checkbox"/> 續聘 <input type="checkbox"/> 轉為志工之友								