

# 新竹區營業處志工管理要點

中華民國 108 年 3 月 6 日發布(業務組主辦)

- 一、目的：為有效運用退休員工、員工眷屬、員工(公餘時間)及社會志工等人力資源及其學識經驗，並藉以提升本處服務品質，特訂定本要點。
- 二、適用對象：前述各項人員志願加入本處志工服務並經甄試合格者(以下簡稱志工)，皆適用本要點規定。
- 三、招募：
  - (一)本處視志工缺額情形需要採不定期招募，招募消息刊登於本處網站或張貼於本處公告欄。
  - (二)報名條件：年齡 18 歲以上、未滿 80 歲，身心健康、熱心、愛心、耐心、具親和力及學習動機者。
  - (三)招募程序：
    - 1.報名：需攜最近 1 吋半身照片及身分證，親至本處服務中心填寫報名表。
    - 2.甄試：由服務中心主任面談，甄選適合人選。
    - 3.職前講習：經甄試通過者，參加職前講習。
    - 4.考核：經本處考核通過者始成為本處正式志工。
  - (四)志工任期一年一聘，得每年連聘之，志工年度服務日期從當年度 1 月 1 日起至 12 月 31 日止。
- 四、工作服務項目：

主要為服務中心內用戶用電有關事項申請之協助作業，工作項目內容如下：

  - (一)服務台諮詢，並引導用戶至正確櫃檯洽公。
  - (二)台電措施推廣支援協助及現場排隊人潮協助秩序維護。
  - (三)協助其他相關工作。
- 五、值勤規則：

本處上班時間為星期一至星期五，上午 8 時至 12 時、下午 1 時至 5 時，志工可任選其中一個以上時段(原則每週以 2 個時段為限)並於每月初排班決定值勤時段。並遵守以下值勤須知：

  - (一)志工值勤時間應準時，不得遲到早退。
  - (二)志工到班時應填寫簽到簿。

- (三) 志工值勤時應穿著志工背心。
- (四) 應注意禮貌及微笑，勿與用戶發生衝突事件。
- (五) 志工如需請假，請事先告知主辦人員。
- (六) 應遵守本處各項規定及配合本處之督導。
- (七) 因故無法繼續服務時，應於兩週前向本處提出。

六、 獎勵：

為激勵志工參與志願服務，實施以下激勵措施：

- (一) 同一日出勤滿三小時補助誤餐費（一天一餐為原則）。
- (二) 同一日酌予補助大眾交通工具（捷運、公車）來回交通費。
- (三) 推薦績優志工參加相關團體、政府機關舉辦之選拔活動。

七、 解任：

為使志工確實遵守本處各項規則，若有發生下列情形，得予立即解任：

- (一) 品行不端、行為不檢或觸犯國家法律等，經查屬實者。
- (二) 怠忽職責、工作過失，情節重大者。
- (三) 違反本處規定，發生損害本處名譽等其他不適任本處志工者。

八、 本要點陳處長核定後實施，修正時亦同。