台電志工服務團隊實施計畫

99 年 5 月 14 日電秘字第 09905066671 號函公布

108 年 8 月 29 日電秘字第 1088091754 號函修正

一、 計畫依據

依本公司 98 年 9 月 25 日電企字第 09809071521 號函訂定「台電公司永續發展行動方案」及本公司「推動志願服務實施要點」第三點第六款規定辦理。

二、 計畫宗旨

本公司為結合社會資源，善盡社會責任，分享誠信、關懷、服務、成長之經營理念，特訂定「台電志工服務團隊實施計畫」(以下簡稱本計畫)，積極鼓勵員工參與志願服務及社區服務工作，提升本公司企業形象。

三、 名詞定義：

（一）志願服務

志願服務是一種自動自發，助人利他，不求回報之社會行為。依我國志願服務法之定義，民眾出於自由意志，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。

（二）社區服務

運用公司各類資源參與在地社區公益活動，或提供有助於提升生活品質之利他服務。

（三）企業志工

善盡企業公民之責任，由員工組成志工團，鼓勵員工參與志願服務；此為一種有計畫之活動，運用之資源包括金錢、人力，公司關懷理念、行銷和公關等。

四、 實施理念：

（一）激發員工建立志願服務的善念，結合公司既有之核心技術資源，轉化

成知識、體能、勞力、經驗、技術及時間，貢獻所服務之社區民眾。

（二）以縝密、慎重之態度，策劃具有管理意識及行動力之「企業志工服務」計畫，發揮台電一家的精神，鼓勵員工參與有效率、有組織之志願服務活動。

（三）持續藉由志工服務的推廣及社區服務的落實，達成本公司「確保供應電力的穩定及安全、體貼顧客之需求、深耕以人為本之企業文化、關注環境永續發展議題、關懷弱勢族群及地方社區」之長遠目標。

（四）有效整合資源，採取制度化（志工服務運用計畫、招募、訓練、管理、考核、獎勵）、系統化（建置志願服務專屬公益網站）及標準化（結合核心業務，普及志工服務、永續經營）的策略，積極鼓勵員工參與相關志願服務，支援社區發展及扶持弱勢族群。

五、 志工人力編組：

（一）主管秘書處副總經理督導志工服務團隊之規劃、運作與執行成效。

（二）各單位正、副主管負責督導志工服務團之運作與執行。

（三）「台電志工服務團隊」置總團長、副總團長、總幹事各 1 人，敦請董事長、總經理、主管秘書處副總經理擔任；各單位志工之編組運作應考量地區特質與需求，及同仁專業取向，並考量對公司經營與形象有長期效益者；分年逐步成立志工服務團，推動志工人數以逐年遞增方式達單位人數 12%為籌組目標；各單位志工服務團團長、副團長由單位正、副主管擔任，總幹事由單位自行選任。

（四）本公司應編組志工服務團單位包括：總管理處(由秘書處負責籌組)、各區營業處、各供電區營運處、各水力、火力、第一、第二、第三核能發電廠及綜合研究所，其他員工人數在 50 人以下單位自行納入各地大單位編組（訓練所所本部納入桂山發電廠，林口核能訓練中心納入林口發電廠，谷關訓練中心納入大甲溪發電廠，高雄訓練中心納入高雄區營業處)。龍門核能發電廠、電力修護處、放射試驗室、安全防護中心、緊急供電中心及各工程單位考量業務性質，暫不列入規劃籌組單位。

（五）各主管處視志願服務或公益活動內容，指派與主管業務有關部門、人

員為各單位聯絡服務窗口，各單位應指派志工服務管理部門及志工服務管理人員，辦理志工服務相關事宜。

六、 志工服務對象：

（一）本公司整體客戶。

（二）社區民眾。

（三）弱勢族群。

（四）其他公益活動服務對象。

七、 志工服務項目：

（一）節能減碳與用電安全諮詢服務：善用公司核心專業技能、連結相關資源，加強節能減碳教育與用戶用電安全公益宣導。

（二）社區服務：為增進本公司與週邊地區關係之和諧，參與在地社區公益活動，或提供有助於社區生活品質提升之利他服務。

（三）社會人文關懷：重視社會發展現況，照護、提升弱勢族群生活品質。例如針對低收入戶、孤兒、老人及殘障等弱勢團體作愛心、急難救助或慰問，具體落實社會關懷行動。

（四）環境保護：為減緩地球氣候暖化，配合本公司環境永續發展策略及目標貢獻心力。

八、 志工招募對象及方式：

（一）本公司現職員工及其眷屬。

（二）本公司退休員工及其眷屬。

（三）志願服務社團或社會志工。

因應公益活動需求，各單位得利用本公司志工服務資訊管理系統徵召志工參與。

九、 志願服務資訊：

（一）本公司已建置志工服務資訊管理系統，提供志工人力資料，志工服務資訊，並登載、管理志工服務、訓練紀錄等相關事宜。

（二）各單位志工得登入本公司志工服務資訊管理系統，查詢、列印其個人服務紀錄。

（三）各志工團辦理活動結束後，應將活動成果及照片刊登於「台灣電力公

司志願服務公益網」。

十、 志工之教育訓練：

（一）為建立正確服務觀念、強化志願服務信念，培養志工參與志願服務與社區服務之技能，志工團應辦理志工基礎及特殊訓練，並於訓練結束後檢附訓練證書影本、一吋照片及志願服務紀錄冊申請清冊等資料送交秘書處彙整，再由秘書處轉請人力資源處向經濟部申請志願服務紀錄冊。

（二）志工基礎訓練課程以分區集中辦理為原則，由秘書處統籌規劃，人力資源處、訓練所及訓練地點所在單位協助辦理。

（三）特殊訓練課程，依志工服務項目或公益活動個別需求，由各主管處或各單位自行規劃，送秘書處核備後辦理。

（四）各單位自行辦理訓練後，需先彙整名單通知秘書處，由秘書處統一給予證書編號，再由各單位自行核發訓練證書。

十一、志工運用與管理：

（一）各單位成立志工服務團後，應向地方主管機關申請備案。志願服務方案辦理情形，由各該單位主管核定後，送其主管處及秘書處備查。志願服務方案內容包括：服務時間、服務地點、服務對象、服務項目內容、編組人力、服務方式、經費編列、資源之整合與連結運用、服務成效等。

（二）各單位志工服務團得視志願服務工作服勤需要，提供「志工背心」及配戴「志願服務證」;「志願服務證」及「志工背心」由秘書處統一制定型式，各單位志工服務團自行製作，於執行志工活動時分發運用，活動完畢後收回集中保管。

（三）各單位志工服務團應依照志願服務或公益活動內容與特點，確保志工在符合安全及衛生之適當環境下進行服務。

（四）各單位志工服務團應遵循中央機關訂頒之志願服務證及服務紀錄冊管理辦法，發給志工志願服務證及服務紀錄冊。

（五）志工因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，志工服務主管單位得發給志工服務績效證明書。

（六）本公司志工服務年資滿 3 年，服務時數達 300 小時者，各單位志工服務團得檢具證明文件，向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡，獲獎後通報秘書處備查。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。

十二、促進志工參與志願服務鼓勵措施：

（一）各單位應為志工辦理意外事故保險；其投保金額，除確屬特殊需要，專案報部核定者外，應視運用志工之場所、時間、安全性之不同，於最高每人新臺幣一百萬元範圍內辦理。

（二）本公司員工以公餘時間志願從事社會服務工作，方符合志工精神。至於同一日出勤滿三小時補助誤餐費及同一日酌予補助大眾交通工具（捷運、公車）來回交通費，仍依本公司志願服務要點規定發給。

（三）員工眷屬、退休員工眷屬及志願服務社團或社會志工參與本公司志工服務者，比照前二款規定辦理。

十三、志工之績效與獎勵：

（一）各單位應於每年七月及次年一月底前，將上半年（一月至六月）、下半年（七月至十二月）推動志願服務之績效報告（格式如附件 1）陳報各主管處彙整後，送秘書處備查。

（二）各單位得評量本單位團體及個人志工服務績效，績效良好者，依本公司志願服務績效獎勵作業規範（如附件 2）定期提報，藉以彰顯榮譽、表揚典範。

十四、經費編列與運用：

（一）各單位志工服務團辦理本計畫規定志願服務事項所需經費，應編列預算或結合社會資源支應；各年度需用預算於公益支出項下列支，由公眾服務處依業務需要移撥秘書處統籌分配運用。

（二）各單位志工服務團執行志願服務計畫應編擬經費預算表（格式如附件 3），提送秘書處辦理預算分配；執行後並依本公司「睦鄰工作要點」相關規定辦理經費核銷。

（三）依公眾服務處 107 年 11 月 9 日公字第 1078119510 號函，各單位自辦睦鄰案件需依最終捐助對象別，歸列捐助用途別會計科目。（若報支非

屬「睦鄰費用」範圍內，則各單位需自行向公服處申請撥配。）

十五、其他相關事項依「志願服務法」及本公司「推動志願服務實施要點」規定辦理。

十六、本計畫自發布日施行。

附件 1

（單位名稱）志工服務團〇〇年〇（上、下）半年服務績效報告

一、志工編組現況：

志工團（隊數）	〇隊	成立時間	〇年〇月〇日
志工人數	男：〇〇人；女：〇〇人；合計〇〇人。		
主管機關備查文件			
志工保險人數	男：〇〇人；女：〇〇人；合計〇〇人。		
發給志工志願服務紀錄冊人數	男：〇〇人；女：〇〇人；合計〇〇人。		
志工經常費用支出	保險費：〇〇元；交通費：〇〇〇元；誤餐費：〇〇〇元；合計：〇〇〇元。		

二、志工結構狀況：

結構項目		男	女	合計人數
年齡別	未滿 12 歲			
	12 至 17 歲			
	18 至 29 歲			
	30 至 49 歲			
	50 至 54 歲			
	55 至 64 歲			
	65 歲以上			
學歷別	國中以下			
	高中職			
	專科			

結構項目		男	女	合計人數
	大學（含一般大學、技術學院、科技大學）			
	碩士			
	博士			
職業別	退休公教人員			
	現職公教人員（含本公司）			
	工商企業人士			
	家庭主婦			
	學生			
	其他機關/機構退休人員			

三、服務成果：

服務類別	男	時數	女	時數	總人次	總時數

備註：服務類別包括節能減碳服務、社區服務、社會人文關懷、環境保護、其他等服務性或技術性工作。

四、活動辦理及預算執行績效：

活動名稱	活動時間 及活動主題	活動特色 與活動效果	預算數	實績數
			（合計欄）	（合計欄）

五、教育訓練：

訓練日期	訓練地點	訓練 名稱及內容	參加 訓練人數	預算數	實績數
				（合計欄）	（合計欄）
備註：基礎訓練、特殊訓練、其他訓練、講座活動、志工座談會等。					

六、志工獎勵表揚：

獎勵類別	男	女	合計

七、推行志願服務工作概述：

八、結論/需改進措施：

填報說明：

各單位志工服務團應於每年七月及次年一月底前，分別填報每年上半年（一月至六月）及下半年（七月至十二月）之志願服務績效，陳報主管處彙整後，定期送秘書處備查。本表格式如不敷填寫，請自行調整或續頁。

填表人：　　部門主管：　　單位主管：

附件 2

台灣電力股份有限公司志願服務績效獎勵作業規範

一、為鼓勵本公司員工利用公餘時間，及退休員工、員工眷屬與社會志工持續參與台電志工服務團隊，從事節能減碳服務、社區服務、社會人文關懷、環境保護等服務性或技術性工作，提升本公司企業形象並善盡社會責任；特依志願服務法第十九條第六項規定訂定本作業規範，藉以彰顯榮譽、表揚典範。

二、本作業規範之獎勵對象包括本公司員工及退休員工、員工眷屬之志工與社會志工及各單位志工服務團。

三、志工獎勵辦法如下：

（一）本公司員工從事志工服務時數累計達一百小時，並持有單位核發之志願服務績效證明書者；給予嘉獎 1 次並頒發銅質獎牌。

（二）本公司員工從事志工服務時數累計達二百小時，並持有單位核發之志願服務績效證明書者；給予嘉獎 2 次及頒發銀質獎牌。

（三）本公司員工從事志工服務時數累計達三百小時，並持有單位核發之志願服務績效證明書者；給予記功 1 次及頒發金質獎牌。

從事志工服務滿三百小時並獲獎勵後，其志工服務時數仍持續累計。但適用本規範之獎勵時數予以歸零，重新累計。另，各單位應予納入平時工作考核、績優人員選拔或升遷甄審等相關計（評）分項目或綜合考量因素。

退休員工、員工眷屬及社會志工參與本公司志工服務累計達第 1 項各款所訂時數時，由各單位依其志工服務時數，分別頒贈獎牌。

四、各單位志工服務團成立滿三年，其志工人數達單位人數 12%（每位志工服務年資至少半年，服務時數至少達三十小時，且均需完成基礎訓練課程，並持有志願服務績效證明書），推行電業有關志願服務並運作良好者，頒給團體獎牌；該單位主管及負責志願服務業務人員，單位得視其個別績效表現及貢獻程度，依本公司「人員獎懲標準適用要點」規定給予獎勵；獲獎單位最高以提報 5 人，每人以嘉獎 1 次為限。

五、本作業規範之獎勵，本公司每年辦理 1 次公開表揚；於每年一月十五日以前，檢附「台灣電力股份有限公司志工獎勵申請書」（附表 1）或「台灣電力股份有限公司志工服務團獎勵申請書」（附表 2）及相關文件送主管處審查後，由秘書處彙辦；每人同等次獎牌之頒授，以 1 次為限，已獲頒較高等次之獎項者，不得再請頒較低等次之獎項。有關績優志工服務團隊之獎勵，本公司得視志願服務業務推行成效提升表揚方式。

六、本作業規範服務時數之計算，以從事本公司志願服務工作為限；志工於本公司不同單位擔任志工之服務時數應予併計。

七、本公司員工已依本作業規範敘獎者，不得再以同一或類似之事由申請其他任何獎勵。

八、本作業規範與「台電志工服務團隊實施計畫」同時發布施行。

附表 1：台灣電力股份有限公司志工獎勵申請書

填報單位：　　申請日期：　年　月　日

<table>
<tr><td>敘獎類別</td><td colspan="3">□金質獎　□銀質獎　□銅質獎　（請勾選）</td></tr>
<tr><td>敘獎人姓名
及姓名代號</td><td></td><td>工作部門或
服務單位</td><td></td></tr>
<tr><td>出生年月日</td><td>年　月　日</td><td>身分證
統一編號</td><td>□□□□□□□□□□</td></tr>
<tr><td>參與台電志工
服務年資與時數</td><td colspan="3">年　月　日至　年　月　日共　年　月計　小時</td></tr>
<tr><td>通訊地址</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>聯絡電話</td><td colspan="3">(O)：　(H)：　手機：</td></tr>
<tr><td>E-mail 信箱</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>申請內容概述
（請以條列方式
概述志工於本公
司服務之經歷，
並請檢附服務
績效證明書）</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>志工運用
單位意見</td><td></td><td>主管核章</td><td></td></tr>
<tr><td>主管處
審查意見</td><td></td><td>主管核章</td><td></td></tr>
</table>

說明：非本公司員工免填姓名代號。

附表 2：台灣電力股份有限公司志工服務團獎勵申請書

填報單位：　　申請日期：　年　月　日

團隊名稱	
團隊成立之時間與志工人數	年　　月　　日成立，全隊志工人數共　　人（本公司員工　　人，退休員工　　人，員工眷屬　　人，社會志工　人）。
單位人數	本單位員工人數：　　人，志工人數達單位員工人數　　%。
團隊聯絡人及電話	聯絡人姓名：　　，聯絡電話：(0)　　微波： E-mail 信箱：
當年度推動志願服務之概況	
志願服務成果	
相關證明文件	例如：近三年度志願服務方案工作計畫、教育訓練情形、創新措施與重大服務績效等資料。
主管處審查意見	

附件 3

（單位名稱）志願服務計畫經費預算表

單位：　　元

編號	項目	數量	單價	小計	備　註
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
	合　　計				

經辦：　　複核：　　單位主管：