台灣電力股份有限公司推動志願服務實施要點

中華民國 92 年 3 月 21 日發布(人資處主辦)

中華民國 110 年 7 月 14 日修正(人資處主辦)

一、 本公司為貫徹志願服務法之施行，有效運用退休員工、員工眷屬、員工(公餘時間)及社會志工人力資源(前述各項人員以下統稱志工)，奉獻其學識經驗，並藉以提升本公司服務品質，特訂定本要點。

二、 志工招募對象應優先招募退休員工、員工眷屬及員工擔任，招募不足者再對外招募社會志工。

三、 志願服務以辦理下列服務性或技術性工作為推動重點，各單位規劃相關工作時，應審慎考量其安全性：

(一)用戶用電有關事項申請之協助作業。

(二)輸配電線路搶修之後勤協助作業。

(三)電力建設工程之協助溝通宣導。

(四)工安環保事項之協助宣導。

(五)醫療衛生保健事項之協助作業。

(六)其他適合運用志工之服務性、技術性工作。

四、 為加強推動志工從事志願服務，各單位有招募志工需求時，應將招募志工資訊於本公司「志願服務公益網」及單位企業網頁(刊登格式可參酌附件一)登載，以形成志工人力網路銀行，強化其媒合或轉介之功能。

五、 志工需體能健全，其遴選資格及工作內容，由各單位視業務需要自行訂定。

六、 人力資源處每年依上級機關來函辦理成果統計。

七、 各單位應依志工所擔任工作性質，施予必要之訓練或講習，並確保志工在適當之工作環境及設備下進行服務。

八、 各單位對於志工之出勤情形及工作分配，應善盡管理督導之責，並輔導志工自我管理，促進志工與單位員工協調合作。

九、 各單位應定期考核志工服務情形(考核項目如附件二,各單位可視業務需求及志工服務內容增訂)，對服務績優之志工，應依經濟部來函，提報人力資源處予以適當獎勵；服務情形欠佳或有不適任之情事者，應停止其服務工作。

十、 為照護志工人員，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，應視各單位預算情形及運用志工之場所、時間、安全性之不同，於最高每人新台幣壹百萬元範圍內辦理。

十一、運用志工單位視工作需要，提供「志工背心」、「識別證」，讓志工於服勤時穿著、配戴以資識別。

十二、為激勵志工參與志願服務，各單位得視經費情形，擇採下列鼓勵措施：

(一)同一日出勤滿三小時補助誤餐費(一天一餐為原則，並以新臺幣一百五十元為限)。

(二)同一日酌予補助大眾交通工具(捷運、公車)來回交通費為原則，本公司員工應依本公司從業人員交通費報支規定予以補助；非本公司員工者則準用前述方式辦理。

(三)定期舉辦志工座談會、成長課程研習，以加強志工聯繫。

(四)推薦績優志工參加相關團體、政府機關舉辦之選拔活動。

(五)其他適當方式，如邀請參與單位講座活動、發行志工簡訊、優良服務事蹟登載內部刊物等。

十三、辦理第三點各款所列業務之單位，應積極加強運用志工措施，以節約單位用人需求。

十四、各單位辦理本要點規定事項所需經費，應編列年度預算支應。

十五、為擴大志願服務成果，各單位應鼓勵所屬退休員工、員工及員工眷屬積極從事志願服務工作，並於人員退離時，調查填寫參與志願服務意願表，並依志工不同之需求，提供轉介服務，以發揚志願服務美德。

十六、為緊急因應天然災害之搶修、救助，必要時，各主管處(單位)應籌組臨時志願服務隊，以即時投入災後之搶修後勤、關懷及服務工作。

十七、各系統、事業部(無主管處者由主辦單位自行辦理)得參照本要點，依權責訂定所轄單位志工志願服務規定，並送人力資源處備查。

十八、其他相關事項依「志願服務法」規定辦理。

十九、本要點自發布日施行。

附件一

單位名稱：_____

運用志工志願服務本公司業務需求表

<table>
<tr><td colspan="2">運用志工服務項目：
□用戶用電有關事項申請之協助作業
□輸配電線路搶修之後勤協助作業
□電力建設工程之協助溝通宣導
□工安環保事項之協助宣導
□醫療衛生保健之協助作業
□其他適合運用志工之服務性、技術性工作</td></tr>
<tr><td colspan="2">服務項目說明：</td></tr>
<tr><td colspan="2">運用志工部門：</td></tr>
<tr><td colspan="2">需求時間：　年　月　日至　　年　月　日
需求人數：　　人</td></tr>
<tr><td>需求資格</td><td>性　　別：□男 □女 □男女不拘
年　　齡：□___歲　□不拘
教育程度：□國中以上 □高中以上 □大專以上 □不拘
其　　他：</td></tr>
<tr><td colspan="2">服務時段：□平常日上午___時至___時
□平常日下午___時至___時
□假日___時至___時
□其他（請述明）</td></tr>
<tr><td colspan="2">聯　絡　人：
聯 絡 電　話：
聯絡電子郵件：_____@taipower.com.tw
機 關 地　址：</td></tr>
</table>

填表人：　　部門主管：　　單位主管：

附件一(範例)

單位名稱：台北市區營業處

運用志工志願服務本公司業務需求表

<table>
<tr><td colspan="2">運用志工服務項目：
■用戶用電有關事項申請之協助作業
□輸配電線路搶修之後勤協助作業
□電力建設工程之協助溝通宣導
□工安環保事項之協助宣導
□醫療衛生保健之協助作業
□其他適合運用志工之服務性、技術性工作</td></tr>
<tr><td colspan="2">服務項目說明：引導民眾洽公
引導民眾辦理各項申請案件、協助奉茶、代發文宣資料、協助殘障,老弱及托嬰服務。</td></tr>
<tr><td colspan="2">運用志工部門：北部客戶服務中心</td></tr>
<tr><td colspan="2">需求時間：2019 年 01 月 20 日至 2020 年 12 月 31 日
需求人數： 4 人</td></tr>
<tr><td>需求資格</td><td>性　　別：□男 □女 ■男女不拘
年　　齡：□___歲　■不拘
教育程度：■國中以上 □高中以上 □大專以上 □不拘
其　　他：</td></tr>
<tr><td colspan="2">服務時段：■平常日上午 8:30 時至 11:30 時
■平常日下午 1:30 時至 3:00 時
□假日___時至___時
□其他（請述明）</td></tr>
<tr><td colspan="2">聯　絡　人：楊ＯＯ
聯 絡 電　話：（02）23788111 轉 262
聯絡電子郵件：d102@taipower.com.tw
機 關 地　址：臺北市基隆路四段 75 號</td></tr>
</table>

填表人：　　部門主管：　　單位主管：

附件二

台灣電力股份有限公司 (單位名稱) 志工服務人員考評項目表

考評日期：

<table>
<tr><td rowspan="2">志工資料</td><td>中文姓名：

英文姓名：</td><td>基本資料</td><td colspan="2">性別：　　出生年月日：
國民身分證統一編號
（或護照號碼）：
住（居）所地址：

聯絡電話：</td></tr>
<tr><td rowspan="7">考評項目</td><td colspan="2">累積服務年資_____年及當年服務時數_____時</td><td>分數</td></tr>
<tr><td rowspan="2">服務績效（30%）</td><td>服務態度（15%）</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>對交付之工作如期完成（15%）</td></tr>
<tr><td>教育訓練（30%）</td><td>具備服務工作所需專業或受過相關訓練</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">服務倫理（30%）</td><td>遵守志工倫理守則及單位規章（15%）</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>與受服務對象及運用單位、志工同儕保持良善關係（15%）</td></tr>
<tr><td>重要事蹟（10%）</td><td>請提供佐證資料，如志願服務績效證明書</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">經辦　　課長　　部門主管(組長/經理)</td><td>考評意見：</td><td>考評總分：</td></tr>
</table>