

# 行政院志願服務工作人員服務須知

中華民國 101 年 8 月 30 日  
行政院臺消保字第 1010141878 號函訂定  
中華民國 103 年 12 月 1 日  
行政院臺公字第 1030155586 號函修正  
中華民國 106 年 3 月 7 日  
行政院臺消保字第 1060164550 號函修正

一、擔任行政院（以下簡稱本院）志願服務工作人員（以下簡稱志工），應經必要訓練及試用合格，始取得服務資格。

二、本院志工應遵守下列事項：

- （一）配合志工隊（團）隊長之工作指派及督導，依指定時間、地點服務，並簽到、簽退。其無法依指定時間服務時，應至遲於前一日辦妥請假手續，並事先覓妥代理人；非本院志工，不得任代理人。
- （二）保持微笑、衣著整潔，並配掛志工服務證。
- （三）不得將公務資料對外公開。
- （四）服務時發生疑難或事故，應主動與業務相關人員聯繫處理。
- （五）應參加本院辦理之各項相關教育訓練活動。
- （六）應確實填寫服務報表或紀錄。
- （七）為消費諮詢時，應僅就消費者所提問題提供服務，不得私下為消費者進行調解工作或轉介消費糾紛事件至相關團體或事務所。
- （八）未經本院同意，不得以本院或消費者中心名義參加各種活動，亦不得利用服勤機會，從事非屬消保志工之職務。
- （九）其他有關維護本院志工優良形象及聲譽事項。

三、志工服務證之使用：

- （一）限服勤時間內使用，並不得轉借他人。
- （二）進入院區及中央大樓時應佩掛於胸前。
- （三）遺失服務證者，應速通知本院警衛組報失；失證者對於遺失之服務證，負完全責任。

#### 四、志工有下列情形之一者，取消服務資格：

- (一) 因違法情事或言行不檢致損害本院聲譽，經運用志工單位查證屬實。
- (二) 全年請假時間累計超過應服務時間五分之一，或遲到、早退累計超過五次，或無故離開服務崗位達三次。
- (三) 未填寫或拒絕填寫服務報表或紀錄。
- (四) 利用服勤中進行保險、直銷、仲介、政治、宗教或其他營利行為。
- (五) 未經本院同意，以本院或消費者中心名義參加各項活動。
- (六) 利用服勤機會，私下為消費者進行調解工作或轉介消費糾紛事件至相關團體或事務所。
- (七) 服勤態度表現不佳，經勸告未獲改善。

志工因其他個人因素請辭時，應於一個月前，向運用志工單位提出；經同意後，停止服務。

志工離職時，應繳回原領用之公物。

#### 五、志工之獎勵及福利：

- (一) 憑服務證，於用餐時間得至本院餐廳購票用餐。
- (二) 憑服務證，得參加本院社團活動。
- (三) 服務績優或全年無請假、遲到、早退、缺勤者，予以適當獎勵。

#### 六、志工之交通及誤餐補助費：

每月依簽到、退紀錄，以班為單位，按次發給交通及誤餐補助費新臺幣二百五十元。