



# 建築管理志工



彰化縣政府



建設處



建築管理科



志願服務志工隊

# 建管志工隊組成

- 志工輔導員-

科長林豐翔 技士蕭貝芷

- 隊長

施世傑

- 副隊長

胡忠藩 洪松和 曾琬婷 江佩甄

- 隊員

各位

我先讓大家了解我一下嗎？

# 志工的核心

內政部90年4月24日台(90)內中社字第9074750號令

- 一、我願誠心奉獻，持之以恆，不無疾而終。
- 二、我願付出所餘，助人不足，不貪求名利。
- 三、我願專心服務，實事求是，不享受特權。
- 四、我願客觀超然，堅守立場，不感情用事。
- 五、我願耐心建言，尊重意見，不越俎代庖。
- 六、我願學習成長，汲取新知，不故步自封。
- 七、我願忠心職守，認真負責，不敷衍應付。
- 八、我願配合志願服務運用單位，遵守規則，不喧賓奪主。
- 九、我願熱心待人，調和關係，不惹事生非。
- 十、我願肯定自我，實現理想，不好高騖遠。
- 十一、我願尊重他人，維護隱私，不輕諾失信。
- 十二、我願珍惜資源，拒謀私利，不牽涉政治、宗教、商業行為。

# 成立宗旨

- 溝通順暢
- 為解決各位申請案件遇到困難，  
特建立志工隊、  
聯繫感情、  
建立工作情感  
並將案件順利結案
- 案件回報及時

# 服務流程

## 計畫可行性(6W+2H+I+E):

### ◎ WHY(目的/目標):

分析問題現況：建設處人力不足

評估社會需求：民眾很多日常詢問、申請表單、簡單法規問題。

## 設定團隊改善的目標：

◎ WHO(誰負責)：由誰負責服務計畫、由誰來提供服務：  
由志工隊各位，一起服務民眾、協調

## 其他工作的分配

◎ WHOM(給予誰)：民眾／協助主辦

◎ WHAT(給什麼)：提供頁碼編頁／檔案管理／法規討論

◎ WHEN(何時進行)：上班時間



# 任務

- 環境整理
- 建立表格 S O P 流程
- 協助回答民眾問題
- 申請表單回復
- 協助檔案編頁
- 單一窗口協助卷宗整理
- (其他可以幫我想想XD)

# 志工角色

- 協助：

1. 即時報備案件進度

小問題及時回報

不要影隱瞞變成大問題

2. 協助少來的代辦、民眾回答法規問題

外縣市、民眾可能久久來一次彰化縣政府洽公，  
希望可以讓對方有感受到被服務。

3. 法規資料整理建置

使用執照應檢附資料 (S O P)

竣工查驗自主檢核表——建立統一性

4. 業主跟代辦的協調觀念



# 志工身分

- 志工證
- 由運用單位自行設計。  
今天會後請大家準備 2 張 2 吋照片給我。  
製作完會統一發放。

彰化縣政府建築管理志工隊



志工證

姓名：兔兔

單位：

編號：

# 志工身分

- 志工服務紀錄冊  
(俗稱志工手冊)
  - 申請條件：
    - 基礎訓練6HR-台北E大
    - 特殊訓練3HR
  - 申請：向貝芷申請
  - 期限：終身證
  - 福利：
    - 才是政府認可之正式志工
    - 可記錄時數
    - 可領榮譽卡
    - 可領認同卡



# 志工身分

- 志工服務紀錄冊  
(俗稱志工手冊)

紀錄時數條

政府機關核發時數

目標! 每人300小時,

替各位爭取榮譽卡

認同卡



	服務項目	服務內容	服務日期	服務時數	服務運用單位	登錄人簽章
服						
務						

# 志工身分

- 持有志願服務紀錄冊有什麼好處？
  - 才有機會獲得榮譽卡/認同卡
  - 才能核給正式時數
  - 替代役
    - (役男申請服替代役辦法第4條)
    - 持志願服務紀錄冊志工從事志願服務相關項目工作滿一年且服務時數達一百五十小時以上，具有志願服務績效證明書之役男，得優先服該相關類別替代役。
  - 凡走過必留下痕跡，以志願服務紀錄冊記錄下自己的志工服務經驗，不僅可為自己志工生活做見證，作為永恆的回憶，也可作為未來求職場、升學上的面試資料。

# 志工身分

## • 志工榮譽卡

**志願服務榮譽卡**

姓名：李大明

有效期限：107.06.02

編號：0007

發給單位：○○○

### 注意事項：

- 一、 志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具一寸半身照片二張、服務紀錄冊影本及相關證明文件向地方主管機關申請志願服務榮譽卡。
- 二、 志願服務榮譽卡使用期限為三年，期限屆滿後，志工得檢具前開相關文件重新申請。  
志工依前項規定重新申請志願服務榮譽卡，其服務年資及服務時數不得重複計算。

持卡人出生年月日：42年03月20日

國民身分證統一編號（或護照號碼）：L1225464410

# 志工身分

## • 志工榮譽卡

- 申請條件：3年300小時
- 申請：向貝芷申請
- 期限：3年
- 福利：

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施，憑志願服務榮譽卡得以免費。

(志願服務法第20條) 相關網址：

<http://vol.mohw.gov.tw>

## 志願服務榮譽卡



姓名：李大明

有效期限：107.06.02

編號：0007

發給單位：○○○

# 志工身分

- 志工認同卡

- 申請條件：2年200小時
- 申請：向志工推廣中心申請
- 期限：2年

期限屆滿後，服務時數累積達200小時以上者，始可重新申請。

- 福利：

提供食、衣、住、行、育、樂等相關優惠予持志願服務認同卡之志工



# 志工保險

-	承保項目	保險額度
(執行勤務期間適用)	身故保險金或喪葬費用保險金、 失能保險金	300萬
志工意外團體傷害保險	傷害醫療保險給付附加條款 --實支實付型	3萬
	傷害醫療保險給付附加條款 --住院日額型	2000元



## 淺談不做志工的損失

有些人會覺得做志工很多餘，我才發現原來大家還沒看清整個局啊…  
換作是我，我一定是要當志工的！

如果，任何事情都只要堅持

如果，一間包子店，  
堅持的開了10年，  
這樣的堅持他會變成甚麼？

所以，堅持之外你應該多一點甚麼…？

# 志工好處



## 自主選擇

可以自行調配時間/  
大部分可自主管理

100%

GREAT !

## 克服障礙

案件困難可以立即討論

## 明確因果

不要小問題累積大問題

## 具體反饋

協助處理民眾情緒，你幫我 我幫你  
不會因為做志工亂了本業，反而越做越好

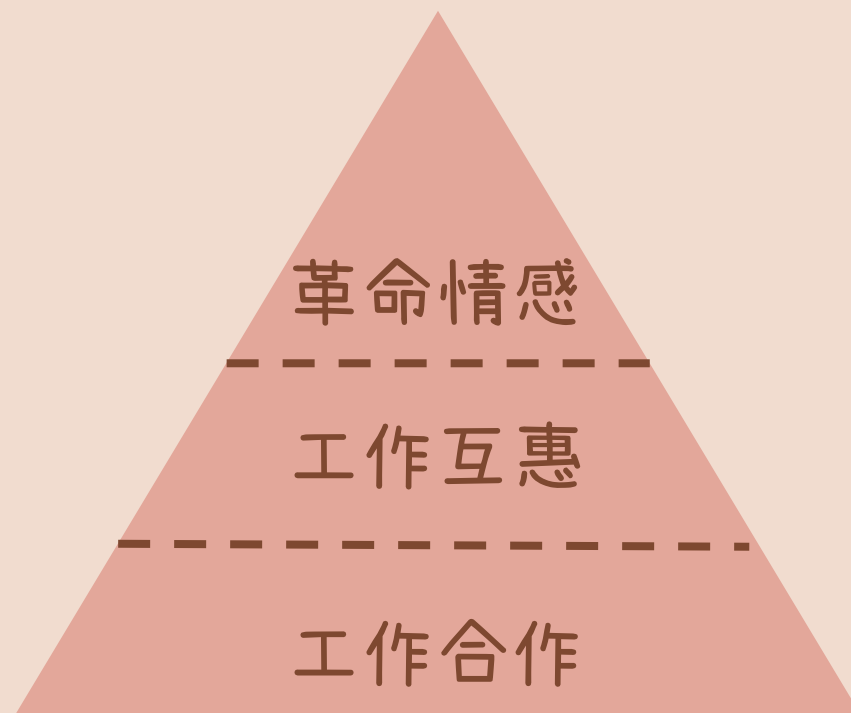


# 志工隊能給你的無形獎勵

- 赫茲伯格雙因理論：  
為什麼給成員升官加薪，激勵的效果非常有限？
- 今天我們就來談談比起「有形獎勵」，志工隊更能給予各位的「無形獎勵」。

# 志工隊能給你的無形獎勵

工作本身的**樂趣**、**挑戰**、**成就感**與**使命感**，回饋到你原本的工作上。



# 志工隊能給你的無形獎勵

學校永遠不會教你的知識，錢是什麼 | 老高與小茉 Mr & Mrs Gao

觀看次數：4,312,164次 · 首播日期：2020年6月24日

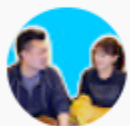
👍 10萬

💬 2732

➦ 分享

≡+ 儲存

...



老高與小茉 Mr & Mrs Gao ✓

加入

訂閱

【加入會員按鈕】<https://www.youtube.com/channel/UCMUn...>

【出賣靈魂按鈕】<https://goo.gl/VhzZeS>

顯示完整資訊

# 志工隊能給你的無形獎勵

- 挑戰性工作：
  - 有挑戰的案子可以互相討論。
  - 我們有一整個志工隊，智囊團可以互相幫忙。
- 成就：
  - 更容易達成困難案件結案。
- 增加工作責任。
- 賞識。



赫茲伯格理論認為：

滿意的對立面不是不滿意，而是沒有滿意；

不滿意的對立面不是滿意，而是沒有不滿意。

和馬斯洛的層次需求理論不同，赫茲伯格認為低層次需求的滿足，並不會產生激勵效果，相反，其只會導致不滿意感的消失

# 承諾與一致性

- 為甚麼你應該多多請人幫忙?
- (互相幫忙)
  
- 還真的!除非你耕耘很久, 大家都認識了,
- 只有志工隊可以提供你這個平台



# 合適志工

- 我們需要適合的志工，不適合的志工只會給機構幫倒忙。
- 如果沒有合適人選，寧缺勿濫。



# 遊戲規則

# 評分標準

	考核項目	說明	配分
1	志願服務政策規劃及推動	規劃志願服務政策並訂定年度計劃推動具研發與創新志願服務措施及施行成效(含中央主管機關重要推動政策項目, 如高齡志工、企業志工、多元志工等)	5
2	主管機關經費預算編列及執行	主管機關經費預算編列及執行率(含公務預算及公益彩券經費)	6
3	志願服務之宣導及資源運用管理	依據志願服務願景及推動策略訂定宣導目標、行銷策略及執行成效; 社會資源連結、運用及管理	10
4	志願服務聯繫會報辦理成效	目的事業主管機關邀集志願服務運用單位召開志願服務聯繫會報之成效	8
5	志願服務紀錄冊之發放及管理	服務紀錄冊之發放、查核及志工基本資料建置	12
6	志工量能	志工人數成長	6
7	志願服務評鑑	辦理運用單位志願服務評鑑成效 109年全國評鑑建議事項辦理情形	14
8	志工教育訓練	多辦教育訓練課程	6
9	志願服務獎勵及志工保險	辦理志願服務表揚獎勵/志工保險	11
10	推動高齡志願服務	鼓勵長者參與志願服務推動成效	10
11	志願服務工作具研發與創新作為	推動具研發與創新志願服務措施及施行成效	12

闖關得分

# 志願服務政策規劃及推動

5分

## 依據政策願景及推動策略訂定年度工作計畫

### 1、志願服務精神紮實化

定期辦理(補助)各項志願服務教育訓練課程，提升不同領域及層級志工之專業知能，提升民眾了解志願服務的真諦與意涵。

### 2、服務管理制度化

定期召開聯繫會報，促進志願服務橫向及縱向的連結，持續推動各項志工權益，辦理志願服務評鑑表揚及鼓勵。

### 3、團隊服務特色化

將朝向「彰化縣志願服務評鑑系統化」目標邁進。

### 4、志工管理資訊化

透過「彰化縣志願服務與資源整合資訊網」，藉由資訊平台建置志工資料庫、人力媒合、教育訓練等，以落實志願服務資訊網絡化的理念。

### 5、資源提供在地化

推動彰化在地建築師公會及建投公會，配合辦理縣內大型活動並結合社會資源。

### 6、多元發展特色化

發展多元且本縣特色之志願服務工作，例如：青年志工、家庭志工、長青志工、婦女志工、企業志工、營建志工…等，透過鄰里社區、公私部門及各目的事業主管機關業務推展，發展其具特色之志願服務工作，展現本縣成果。



# 主管機關經費預算編列及執行

6分

主管機關經費預算編列及執行率(含公務預算及公益彩券經費)

	預算數	決算數	執行率
合計	10,000	3,000	30%
公務預算	10,000	3,000	30%
補助款	0	0	0

# 志願服務之宣導及資源運用管理

10分

依據志願服務願景及推動策略訂定宣導目標、行銷策略及執行成效；  
社會資源連結、運用及管理

## 1、宣導資料：

(1)志工宣導短片；(2)專刊；(3)海報宣導；(4)結合活動宣導。

## 2、刊物：

## 3、網路：

(1)彰化縣志願服務與資源整合資訊網。

(2)彰化縣政府建設處轄下志工隊臉書。(尚未開放)

## 4、廣告：

(1)彰化縣建築師公會、各事務所及本處海報張貼

(2)彰化縣政府建設處轄下志工隊電子報。(尚未開放)

(3)請新聞處配合寫新聞稿(?)

# 志願服務聯繫會報辦理成效

8分

目的事業主管機關邀集志願服務運用單位召開志願服務聯繫會報之成效

每年辦理2次聯繫會報

1、110年01月辦理志工聯繫

地點:彰化縣建築師公會

人數:40人

2、110年10月辦理志工聯繫

地點:彰化縣建築師公會

人數:40人



# 志願服務紀錄冊之發放及管理

## 12分

服務紀錄冊之發放、查核及志工基本資料建置

	109年	110年	增加率
志工總數	23人	40人	+42.55%
領冊人數	23人	40人	+42.55%
領冊率	100%	100%	100%

# 志工量能

6分

## 志工人數成長

	109年	110年	增加率
志工總數	23人	40人	+42.55%
合計	23人	40人	+42.55%

## 志工服務時數成長

	109年	110年	增加率
時數	230小時	預計300小時*40人=1,200小時	+421.73%
合計	230小時	1,200小時	+421.73%

# 志願服務評鑑

14分

辦理運用單位志願服務評鑑成效 - (8分)

109年全國評鑑建議事項辦理情形 - (6分)

本項評鑑係本處被全國評鑑打分數…

# 志願教育訓練

6分

辦教育訓練課程

年度	110年	
類別	場次	人數
基礎訓練	0(台北E大上課)	17
特殊訓練	1	40
其他訓練	以後別單位有課都去上(目前1)	3
合計	2	60人

# 志願服務獎勵及志工保險

## 11分

辦理志願服務表揚獎勵 (6分) / 志工保險 (5分)

### 志工表揚

年度	110年	
辦理日期	110年10月5日	
活動名稱	志工表揚及餐敘討論	
表揚獎項	3	
人數/隊數	表揚5名/1隊	

### 志工保險

	110年	
保險項目	志工意外保險共同供應契約	
投保金額	3000元	



# 推動高齡志願服務

10分

居然!!!! 10分 (有沒有天理)

鼓勵長者參與志願服務推動成效

本項計畫規定, 65歲以上志工,  
往年本項我們都0分... 真的是巧婦難為無米之炊... Q\_\_Q

今年!我們隊伍

林烈祥 志工

施世傑 志工

柯碧卿 志工 (預計65歲)

各位, 掌聲鼓勵,  
我們可以得分了~~



# 志願服務工作具研發與創新作為

12分

推動具研發與創新志願服務措施及施行成效

今年新增具體作為：

1、新增志工種類：

家庭志工、

夫妻志工、

長青志工、

婦女志工：媽媽們要跟我說

營建志工

2、新增志工業務：

協助防疫：噴酒精、戴口罩

法規諮詢：長青志工

活動協助。

好的，以上這11點就是我們得分的要訣  
那其他時間都可以給各位好好運用  
(對吧，志工很輕鬆吧!)

大家可以幫我想一個問題嗎？

拯救災難的人偉大  
還是阻止災難的人偉大？

而你不曾知道阻止災難的人是誰  
因為災難沒有發生

所以其實每一個懷著善心去生活的人  
都是阻止災難的超級英雄



其實，  
在志工隊的你們  
都是超級英雄

所以

很開心大家能成為志工  
一起努力及幫助(且幫到自己)

這裡真的是一個好環境

請大家好好享受這裡!



♥ 謝謝大家來 ♥

♥ 志工敘獎及表揚 ♥

♥熱烈掌聲♥

施世傑 李芸汝

曾琬婷 江佩甄

洪松和 胡忠藩

優良志工分享經驗/傳承

# 聚餐&討論