

## 中華郵政股份有限公司推動志工志願服務要點

- 一、中華郵政股份有限公司（以下簡稱本公司）為貫徹志願服務法之施行，並鼓勵郵政退休人員及一般社會人士志願協助辦理郵政事務，以提昇服務品質，特依據「行政院及所屬各機關推動公教志工志願服務要點」訂定本要點。
- 二、本要點所稱志工，係指經各等級郵局（處理中心）自行遴選，不占職缺，不以獲取報酬為目的，秉持誠心以知識、體能志願協助辦理指定工作者。
- 三、年滿十六歲以上，七十五歲以下之郵政退休人員及一般社會人士，身心健康具有主動、奉獻及服務熱忱者，均得為志工遴選對象。
- 四、各等級郵局（處理中心）得視實際業務需要情形，逕自本公司全球資訊網公告(由內部管理資訊系統單一簽入網站志工系統新增招募資訊)、張貼海報、洽訪其他機構志工團體或發函郵政退休人員等方式，廣泛徵詢具有意願擔任志工服務者，填妥郵政志工履歷表(附件一)送各等級郵局(處理中心)予以登記建檔，以備遴用。
- 五、志工之遴選，由各等級郵局（處理中心）參據郵政志工履歷表初選後，通知存記人員安排面談，以瞭解志工個人服務意願、時間及適合服務項目，並應注意其品德、體能狀況及應對態度是否適合擔任志工服務工作，並於招募後逕上志工系統登錄志工基本資料。
- 六、各等級郵局經理（處理中心主任）得視工作性質，規劃以不涉及責任性、財務性、保密性等原則，認定適合志工協助辦理之事務。
  - (一)郵政退休人員可選擇在郵件部門協助郵件處理工作(例如郵件粗分理信、分揀、整理單據等)、或在郵務窗口協助郵件登錄、招領或引導使用自助機具、商品介紹、臨時郵局業務解說或櫃檯外服務工作。
  - (二)一般社會人士限在櫃檯外服務工作，例如招呼顧客、奉茶服務、協助引導、供應空白單據、簡易諮詢及老幼、身心障礙人士用郵服務等。
  - (三)協助本公司推動廉政及相關宣導業務。
- 七、志工服務時間，由各等級郵局（處理中心）視業務需要通知志工到局服務，非必每天到局。每次工作時間以一天三至四小時為度。各等郵局應督導所轄各局志工運用情形。

八、各運用志工之郵局（處理中心）應依志工所擔任工作性質，給予必要之訓練或講習，以提昇服務品質，並確保志工在適當之工作環境及設備下進行服務。

九、志工完成基礎及特殊訓練者，應發給志願服務證（識別證）及服務紀錄冊，並得視工作需要製發印有「郵政志工」字樣之背心，但窗口櫃檯外之志工應一律穿著此項背心及佩戴志願服務證（識別證），以利辨識。因故無法繼續服務或遭停止服務者，應繳回「志工服務背心」與「志願服務證」。

公眾廳或大門內適當位置得視實際需要設置服務台或擺設志工之座位桌椅，以利其招呼顧客。

十、志工督導考核：

（一）各運用志工之郵局（處理中心）對於志工之每次出勤應於志工服務紀錄表（如附件二）簽到、簽退及加註服務時間，並於次月十日前登入志工系統填報服務紀錄後留存備查。

（二）依志工人數多寡予以分組、排班及分配工作，善盡管理督導之責。並輔導志工推選志工幹部自我管理，促進志工與員工及志工間之協調合作。

（三）志工服務情形，應於年度終了，由各等郵局（處理中心）辦理年度考核，作為停用及年度獎勵之依據。各運用志工之郵局（處理中心）於當年度十二月底前將「志工年度考核表」（附件三）評分後，於次年一月十日前送人力資源單位辦理。對於服務績優之志工，得予適當獎勵，服務情形欠佳或有不適任之情事者，應即停止其服務工作。

（四）志工有下列各款情形之一，得由各運用志工之郵局（處理中心）停止其服務：

1. 顧客反映服務情形欠佳，經查證屬實者。
2. 不服郵局主管人員之指導，舉止行為不佳者。
3. 有騷擾顧客或品行不端、行為不檢，情節重大致影響郵譽者。
4. 一年內無故未依約定時間到局服務超過三次以上者。
5. 假借本公司志工名義對外私自活動，影響公司形象，或發表不當言論，有損公司名譽者。
6. 有其他不適任情形者。

## 十一、志工參與志願服務之激勵：

### (一) 本公司鼓勵措施：

1. 每次補助誤餐、交通費新臺幣一百五十元，每人每天以補助一次為限。
2. 每一曆年當年度出勤次數累積達一百次以上者（每週到勤二次為原則），得贈送年度郵票冊一本或其他紀念品。
3. 服務滿一年，全年出勤累積達一百次以上，得由管轄局（處理中心）於郵政節頒發獎狀，其成績優良具有特殊事蹟者，得予以公開表揚，致贈感謝狀。
4. 連續擔任志工滿一年以上，且年度服務時數累計達四百小時以上表現優異者，得由各等郵局（處理中心）推薦一至二名，填具績優郵政志工推薦表（如附件四），於次年一月二十日前送本公司審核，參加年度績優志工選拔，名額若干名，獲選者於本公司慶祝郵政紀念日大會公開表揚，致贈獎牌。最近三年未曾依本要點獲選為績優郵政志工者得優先選拔。
5. 邀請參加郵局舉辦之員工慶生會及體育文康聯誼活動。
6. 志工在服務期間遇有婚喪喜慶，得以適當方式致意。
7. 其他適當方式。

### (二) 志工得依「志願服務獎勵辦法」申請發給志工服務績效證明及獎勵：

1. 志工服務年資滿一年，服務時數達一百五十小時以上，得向志願服務郵局（處理中心）申請認證服務績效及發給志願服務績效證明書（如附件五）。
2. 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（縣市政府）申請志願服務榮譽卡。
3. 志工服務時數三千小時以上，得填具申請獎勵事蹟表（如附件六），檢同相關證明文件，於每年七月底前送志願服務運用郵局（處理中心）填造名冊（如附件七）層報交通部，核轉送衛生福利部請頒下列等次之獎勵：

- (1) 服務時數三千小時以上，頒授志願服務績優銅牌獎及得獎證書。

(2)服務時數五千小時以上，頒授志願服務績優銀牌獎及得獎證書。

(3)服務時數八千小時以上，頒授志願服務績優金牌獎及得獎證書。

十二、為保障志工之工作安全，由本公司每年定期為各級郵局志工於服勤時及往返服勤之路程期間辦理意外事故（身故或殘障）保險。

十三、為擴大志願服務成果，各等級郵局（處理中心）應鼓勵所屬人員積極參與其他各機關、學校、法人或經政府立案團體志願服務工作。

十四、為因應社會重大災害之救助，必要時，各等級郵局（處理中心）應籌組志願服務團隊，以即時投入災後之關懷及服務工作。