

臺中市政府住宅發展工程處

114 年度志願服務實施計畫

壹、目的

臺中市政府住宅發展工程處(以下簡稱本處)與台中市公寓大廈管理維護服務商業同業公會(以下簡稱公會)、台中市公寓大廈管理服務職業工會(以下簡稱工會)、台中市物業管理學會(以下簡稱學會)、台中市物業管理協會(以下簡稱協會),合作設置「臺中市公寓大廈諮詢服務隊」,以志願服務隊方式實行,借重業界實務專業能力,為市民提供免費的公寓大廈諮詢服務,並可協助向社區宣導公寓大廈相關資訊,進而提升本市公寓大廈居民生活環境品質,促成樂居文化。

貳、辦理單位

本處公寓大廈管理科專責辦理。

參、年度主題

為更有效提供市民的公寓大廈諮詢服務,新推出的線上預約制,讓民眾可先在系統上選擇諮詢據點,並依據不同的據點選擇諮詢日期與時段,且需配合預填簡單諮詢內容,以利諮詢師事先為諮詢服務做更完整的準備,提供更優質服務。除本處原地點外,並與公寓大廈已報備數量最高的北屯、西屯、南屯等 3 區公所合作,於每星期三上班日下午在 3 區公所設置諮詢櫃檯,提供市民更貼近在地的諮詢場所及優質的諮詢服務。

肆、隊員組成(具下列資格者)

由公會、工會、學會、協會等團體推薦具 5 年以上公寓大廈相關工作經驗且具有服務熱忱及備詢能力之社區經理、總幹事、公司或團體主管,並須取得「公寓大廈管理服務人員認可證」者,經本處審核認定者。

伍、服務內容

一、服務地點：臺中市政府住宅發展工程處、北屯區公所、西屯區公所、南屯區公所。

二、服務時間：

(一) 市府：上班日下午 1 點半至 4 點半。

(二) 區公所：每週三上班日下午 1 點半至 4 點半。

三、服務事項：

提供民眾公寓大廈事務、法規及實務諮詢服務，協助向社區宣導公寓大廈相關資訊。

陸、教育訓練

一、基礎訓練：由隊員自行線上參加臺北 e 大志工基礎教育訓練(6 小時版)或參加社會局辦理之教育訓練。

二、特殊訓練：本處將規劃辦理相關教育訓練課程，並輔導隊員參加(至少 3 小時)。

三、服務紀錄冊核發：隊員於完成基礎訓練及特殊訓練後，由本處審核屬實後，填發服務紀錄冊，交由隊員使用及保管，不得轉借冒用或不當使用。

柒、行政管理

一、管理：本處指派專責人員負責管理，倘有服務情形欠佳或有不適任之情事者，本處應予面談，必要時，得辦理離隊，並收回其服務證及服務紀錄冊。

二、志工意外事故保險：隊員加保志工意外團體保險，由本處公寓大廈管理科編列志願服務相關預算項下支應。

三、隊員福利：

1. 本處每年舉辦隊員大會及表揚活動並製頒感謝狀，由本處公寓大廈管理科編列志願服務相關預算項下支應。

2. 表揚全體隊員。

3. 本處得視志願服務業務執行情形，提供隊員一定名額參加參訪或參加教育訓練等活動。

捌、隊員應盡義務

一、志工服務期間應遵守下列規定，如有違反規定，本處得要求其離隊，並收回其志願服務證：

- (一)應穿著志工背心及配帶服務證，儀容應整潔端莊，勿遲到早退。
- (二)志工服務範圍以本實施計畫所訂服務事項為原則，不得提供任何服務事項以外之行為。
- (三)遵守志願服務法第 14 條、第 15 條之應有之權利與義務。
- (四)對於業務上所知悉、或偶然得知之服務對象個人資料、隱私及業務資料等，絕對保守秘密。如有違誤應負法律上責任；服務結束後亦同。
- (五)服務期間不得有利用服務場地，伺機謀取利益或經營其他商業行為。
- (六)不得假借志願服務運用單位名義對外從事招攬、推銷、收費、營利、或其他不法或不當之行為。
- (七)不得有涉及商業、政治、宗教或妨礙業務執行或其他干擾他人之行為。

二、請假或調班：

- (一)輪值班表由本處委由各推薦團體聯繫窗口於每月 22 日協助調查排班後，由本處彙整於每月 25 日上傳至隊員群組公告。
- (二)無法於排定時間輪值者，應事先向所屬團體聯繫窗口反應，並由該團體聯繫窗口向本處提出；如為當天臨時請假則以電話或 Line 向所屬團體聯繫窗口或本處告知，並由該團體協助派員代理。
- (三)無正當理由連續缺班 3 次以上，本處應予面談，必要時得要求離隊，並由所屬團體重新薦派人員遞補空缺。

玖、聯繫會報

- 一、定期填報「臺中市推展志願服務志工人數及服務成果概況(半年報)」與「臺中市推動高齡者參與志願服務成果統計表(半年報)」予本府志願服務主管機關-社會局。
- 二、配合參與本府主管機關-社會局召開之目的事業主管機關聯繫會報。

拾、計畫期程： 114年1月1日至114年12月31日。

月份	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
計畫												
招募轄下志工隊	●											●
志工意外保險	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
教育訓練		●	●	●	●							
隊員大會暨表揚活動										●		
參訪活動											●	

拾壹、經費

本實施計畫所需經費由本處(公寓大廈管理科)編列志願服務相關預算項下支應，如有不足，得由其他科室協助支應。

拾貳、預期效益

- 一、諮詢服務對象達 650 人次，提升本市公寓大廈居民生活環境品質。
- 二、加強與本市公寓大廈產業界的合作，成為臺中市公寓大廈界的溝通平台。

拾參、計畫如有未盡事宜，本處得隨時修正補充之。