

臺中市政府住宅發展工程處

109 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

擴大諮詢服務隊隊員規模,並綜參現行各行政區公寓大廈報備數量〈7樓以上〉及區域劃分,與已報備數量最高的3區北屯、西屯、南屯等3公所合作,於每星期三的下午在3區公所增設櫃檯,提供市民更貼近在地的諮詢場所。

肆、隊員組成(具下列資格之一者)

- 一、 由公會、工會、學會、協會等團體推薦具2年以上相關工作經驗之社區經理、總幹事、公司或團體主管,並以取得「公寓大廈管理服務人員認可證」者為佳。
- 二、 自行報名,為從事公寓大廈相關業務資歷豐富且具有服務熱忱,經本處審核認定具備詢能力者。

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) 公所：每週三下午 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：替隊員加保志工意外團體，由本處住宅業務-公寓大廈管理-業務費-一般事務費項下支應。
- 三、 隊員福利：本處每年舉辦隊員大會並製頒感謝狀，由本處住宅業務-公寓大廈管理-業務費-一般事務費項下支應；提供隊員一定名額參與「樂居金獎」座談會、社區參訪等活動。

捌、隊員應盡義務

- 一、 服務時：
 - (一) 應穿著整齊，保持服裝儀容整潔，勿遲到早退。
 - (二) 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。
 - (三) 服務期間不得有涉及商業、政治、宗教或其他干擾他

人的行為。

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 2 次以上，本處應予面談，必要時要求離隊，並由所屬團體重新薦派人員遞補空缺。

※備註：本年度各團體聯繫窗口

1. 台中市公寓大廈管理維護服務商業同業公會：黃正德理事長。
2. 台中市公寓大廈管理服務職業工會：廖鉞霆秘書長。
3. 台中市物業管理學會：柯貴勝理事長。
4. 台中市物業管理協會：黃正德理事長。

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： 109 年 1 月 1 日 至 109 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	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
教育訓練課程	●	●	●									
隊員大會										●		

拾壹、經費

本年度未編列相關預算，暫由本處住宅業務-公寓大廈管理-業務費-一般事務費項下支應，並得由其他科室協助支應。

拾貳、預期效益

- 一、 諮詢服務對象達 600 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，得隨時修正補充之。