(運用單位名稱)志工服務品質考核指標(範例)：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 指標項目 | 指標內容 | 配分 | 說明 |
| 服務態度(48%) | 參與志願服務動機良善 | 8% | 參與服務動機正當，不以獲取報酬為目的 |
| 遵守志工倫理守則及單位規章 | 8% | 能夠遵守志願服務法、志工倫理守則及運用單位志工服務規章之規定 |
| 與受服務對象及運用單位、志工同儕保持良善關係 | 8% | 與受服務對象及運用單位、志工同儕保持良善關係 |
| 服務態度積極負責 | 8% | 服務態度積極主動並認真負責 |
| 服裝儀容整齊 | 8% | 志工服務時，服務儀容整齊，且配戴識別證或是穿著背心 |
| 準時提供志願服務 | 8% | 服務準時不遲到或早退，如不克前來會提前告知並請其他志工代班 |
| 服務績效(25%) | 對運用單位交付工作如期完成 | 10% | 志工對運用單位交辦的工作是否能如期完成 |
| 按時填報服務紀錄或工作報表 | 10% | 服務紀錄或工作報表按時填報並繳交運用單位 |
| 創新作為或特殊貢獻 | 5% | 例如結合社會資源投入服務、及時反映問題、解決問題、對服務提供創新建議等 |
| 服務參與及學習(27%) | 能運用所學專業知能 | 6% | 是否能以本身所學專長或服務期間相關訓練所學之知能應用在服務過程 |
| 服務時數、次數符合運用單位規定 | 7% | 出席頻率、時數及次數是否服務運用單位要求 |
| 團集會參與度 | 7% | 團隊會議出席頻率與投入程度 |
| 訓練或研習活動參與度 | 7% | 依志願服務法與運用單位規定參與訓練或研習活動 |
| 合計 |  | 100% |  |