

臺南市政府法制處消費者保護志工招募簡章

一、招募對象應具備之資格條件如下：

- (一) 年滿二十歲、品行端正，且對消費者保護工作具服務熱忱者。
- (二) 可配合每週至少排班 1 次，每次服務 3 小時，持續服務一年以上，並遵守相關服務規則者。
- (三) 已完成志願服務法基本訓練。

二、報名方式：

- (一) 報名日期：108 年 11 月 13 日起至 108 年 11 月 30 日止。
- (二) 報名方式：
 1. 電子郵件：填妥報名表傳送至 yichin417@mail.tainan.gov.tw，電子信件標題請加註「報名消費者保護志工」，郵件寄送後請務必再以電話(06-2991111#8552 邱小姐)確認，避免未完成寄送。
 2. 通訊寄送：報名表郵寄至台南市安平區永華路二段 6 號 14F 消保官室，並請於信封上標註「報名消費者保護志工」。
 3. 親自送件：填妥之報名表親送至本府永華市政中心 14 樓消保官室。

三、甄選

- (一) 初審：報名截止後，由本府法制處依據應徵人員之報名資料，進行書面資格審核，通過審核者於 108 年 12 月 5 日前以電話通知面談口試時間。
- (二) 複審：暫定 108 年 12 月 9 日(一)至 12 月 11 日(三)辦理。
口試當日應攜帶：國民身分證正本或具照片之駕照、健保 IC 卡、護照等身分證明文件供核對。
- (三) 錄取人數：正取 10 名，備取若干名。
- (四) 報名參加甄選未獲錄取者，不另行通知亦不退還報名資料。如需返還請於複審當日告知俾利郵寄。

四、培訓與實習：

- (一) 志工培訓：
 1. 培訓時間：預定於 108 年 12 月 24 日(二) 9：00-16：30，在本府永華市政中心 5F 北側會議室辦理。
 2. 培訓內容：消費者保護法、消費爭議處理技巧及案例解析。

3. 繳交資料：培訓當日請攜帶志工服務紀錄冊備驗，驗畢發還。

(二) 實習：

1. 實習資格：完成志工培訓者。
2. 實習時間：109年1月1日至3月31日。
3. 實習地點：本府永華市政中心一樓聯合服務中心消費者服務櫃台。
4. 實習內容：協助民眾填寫消費爭議申訴表等相關表單、接聽電話及消費爭議事件電話諮詢。

(三) 評核方式：

1. 實習期間之服務態度與精神、民眾互動、出勤情形及電話應對。
2. 個別面談。

(四) 注意事項：培訓及實習期間非因不可抗力而缺勤、缺課、遲到、早退合計達5次或怠慢，或有損本府之榮譽者，本府有權利取消其志工資格。

五、服務規則

(一) 任用：完成培訓與實習並經考評通過者，核發志工服務證，成為本府法制處正式志工。

(二) 服務內容：

1. 引導、轉介或接待洽公民眾。
2. 協助接聽1950全國消費者服務專線。
3. 協助民眾填寫消費爭議申訴書等相關表件。
4. 推動消費者教育宣導工作。
5. 臨時交辦事項。

(三) 服務時間：

1. 固定服務：分上午二時段(8:00-11:00及9:00-12:00)與下午二時段(13:30-16:30及14:30-17:30)。
2. 值勤前(後)請至本府14樓法制處消保官室簽到(退)。

(四) 注意事項：

1. 本府法制處消保志工為無給職。
2. 服勤規範：
 - (1) 依排定之輪值時間準時出勤，並確實簽到退、服勤。
 - (2) 志工參與服務時，不得有招攬、仲介等與服務無關之行為。
 - (3) 志工對因服務而取得或獲知之訊息，應保守秘密。
 - (4) 終止服務時，須繳回志工服務證。

3. 請假規定：

- (1) 志工無法出勤時，應先向團長請假並協調其他志工擔任代理人。
- (2) 請假三個月以上者，須申請暫停服務，並繳回志工服務證。

4. 志工有下列情形者得予以解聘：

- (1) 無故曠班三次以上者。
- (2) 遲到、早退 30 分鐘以上，達五次以上者。
- (3) 品行不端、行為不檢，情節重大者。
- (4) 利用服勤機會，私下為消費者進行調解工作或轉介消費糾紛事件至所屬團體或事務所者。
- (5) 當年度出勤時數未達 120 小時者。

5. 服務內容及服務辦法，本府得依實際業務狀況另定之。