

# 志願服務獎勵表揚之我見

劉香梅

## 一、引言

「為善不欲人知」固然是一種美德，但美中不足的是缺少了讓別人效仿、學習，而達「見賢思齊」的宣揚功效。

吾人深信，適時適度地辦理志願服務獎勵表揚，應可向具有崇高人性與愛心的志願服務人員獻致鼓舞嘉勉之意，尤可弘揚志願服務的精神與做法。肯定地說，對於志工的維繫，除了服務方法與技巧亟待加強外，獎勵優秀的志工人員更是保持人力資源的有效方法。

「志願服務的獎勵表揚」應是一個有賴志工、志工督導、運用志工單位、大眾傳播媒體與社會大眾共同重視的議題，其主要原因乃鑑於當前的志願服務獎勵表揚確實存在一些問題亟待解決；如果運用志工的單位能夠溝通觀

念，凝聚共識，將各種獎項稍做適度的整合，且將選拔作業適作調整，必能使志願服務的獎勵表揚更加產生預期的效果。

## 二、當前志願服務既有的獎項

當前志願服務既有的獎項，林林總總，琳琅滿目，可以說「獎」也講不完，茲擇其要者略述如後：

(一)金駝獎：由中華民國志願服務協會與台北市志願服務協會共同主辦；此乃志願服務獎勵表揚的最高榮譽，自民國七十三年起每年舉辦。

1. 設置目的：為激勵全國表現優良之志願服務人員，弘揚「志願服務、捨我其誰」之精神，提昇服務品質，藉以促進志願服務工作之

發展。

2. 獎勵標準：全國各機關、公私立機構及團體領有「志願服務記錄證」，且服務滿十年，服務時數累計達二千小時以上，並具有優良事蹟之志願服務人員。

(二)金鑽獎：由台北市政府主辦。

1. 設置目的：為激勵台北市政府所屬優良志願服務工作人員暨優良志願服務團隊。

2. 獎勵標準：

(1) 志工：領有台北市政府各機關、學校所核發之志工證及志願服務記錄證，且服務滿三年，服務時數達六百小時以上，並具有特別事蹟者。

(2) 團隊：台北市政府所屬機關、學校成立滿三年以上之志工團隊，每一團隊至少有二十人以上，具有健全之組織功能與完備之教育訓

練，並有具體事蹟。

(三)金暉獎：由高雄市政府社會局主辦，高雄市志願服務協會承辦。

1. 設置目的：為表彰高雄市績優志願服務人員暨社會福利機構工作人員。

2. 獎勵標準：

(1) 志願服務人員類：高雄市各公私私立社會福利機關、機構或團體服務滿六年以上，且服務時數達一千二百小時以上，並有具體成果之志願服務人員。

(2) 社會服務類：高雄市各公私私立社會福利機關、機構或團體服務滿六年以上，並具備四年以上考績甲等，具有具體專業表現之專任社會工作人員、社政人員及會務人員。

(3) 特殊貢獻類：對社會服務工作具有特殊貢獻者，或擔任高雄市私立社會福利機構及社團之負責人、理事或監事有傑出貢獻者。

(四) 金手獎：由中國青年救國團主辦。

1. 設置目的：為獎勵表現優良之義務「張老師」。

2. 獎勵標準：凡參與救國團的義務「張老師」二年以上，未來仍可繼續服務一年以上，服務工作表現優異，有具體優良事蹟，並依規

定接受在職訓練者。

(五) 金螢獎：由國際生命線協會中華民國總會主辦。

1. 設置目的：為表彰表現優良之生命線協會專(兼)任及義務工作人員。

2. 獎勵標準：凡服務年資滿三年，品德良好，具有優良事蹟，足為表率之生命線協會專(兼)任及義務工作人員。

(六) 金安獎：由交通部主辦。

1. 設置目的：為表揚全國促進道路交通安全全績優之導護老師及導護義工。

2. 獎勵標準：曾榮獲交通安全教育評鑑績優之導護老師及導護義工(此係台北市的標準，其他各縣市標準不一)。

(七) 惜福獎：由台北市政府環境保護局主辦。

1. 設置目的：為表揚台北市平日熱心環保事務，從事資源回收、垃圾減量及綠美化等有顯著績效之義工與團體。

2. 獎勵標準：

(1) 個人惜福獎：台北市各機關、學校、社區、民間單位及民間團體熱心環保相關事務，且有具體事蹟或績效之義工。

(2) 團體惜福獎：台北市熱心環保相關事務，具有具體事蹟或績效之機關、學校、社區、民間單位及民間團體。

(八) 績優文化機關(構)義工暨義工團隊

獎：由行政院文化建設委員會主辦。所謂文化機關(構)係指：文化中心、圖書館、美術館、紀念館、社教館、演藝廳及其他有關文化機關(構)。

1. 設置目的：為表揚全國文化機關(構)績優義工暨義工團隊。

2. 獎勵標準：

(1) 金質獎：連續服務滿六年以上，服務時數累計達一千八百小時以上，並曾獲頒銀質獎後繼續服務滿二年，績效卓著，且未曾獲頒金質獎者。

(2) 銀質獎：連續服務滿四年以上，服務時數累計達一千小時以上，並曾獲頒銅質獎後繼續服務滿二年，具有事蹟表現特殊，且未曾獲頒銀質獎者。

(3) 銅質獎：連續服務滿二年以上，服務時數累計達四百小時以上，服務熱心，工作績優，且未曾獲頒銅質獎者。

(4) 團隊獎：訂有義工團隊組織規定，團隊

成員達三十人以上，成立達一年以上，組織健全，運作良好，並支援所屬文化機關（構）推廣文化活動，或協助策劃文化相關事務有具體優良事蹟，且三年內未曾獲頒績優文化機關（構）義工團隊獎者。

(九) 推動環境保護有功團體、環保護義工人員暨環境保護局人員表揚：由行政院環境保護署主辦。

1. 設置目的：為表揚全國推動環保事務績效優良，表現卓越之環保有功團體、環保護義工人員暨環境保護局人員。

#### 2. 獎勵標準：

(1) 團體類：凡經政府核准立案之法人、非法人團體，運用當地資源研提環保計畫並據以執行者，且四年內未獲行政院環境保護署環保有功團體優等。

(2) 環保護義工人員類：熱心參與環保工作有卓越績效之義工人員，但不以環保相關事業為職業，且四年內未獲行政院環境保護署環保有功環保護義工人員優等。

#### (3) 環保護局人員類：（略）

(十) 推動勞工志願服務績優志工暨團體表揚：由行政院勞工委員會主辦。

1. 設置目的：為表揚獎勵全國推動勞工志願服務績優志工、團體，提昇勞工志願服務品質，促進勞資和諧。

#### 2. 獎勵標準：

(1) 績優勞工志工：連續參與志工服務達五年，服務時數累計滿七百五十小時以上表現優良之志工，或其他具有特殊貢獻、創意者（不限年資）。獎項分為：服務熱忱獎、特殊貢獻獎、最佳創意獎。

(2) 績優勞工志願服務團體：成立滿二年，人數達二十人以上之績優勞工志願服務團隊（協會）、事業單位績優服務性社團。

(三) 績優青年志願服務團體暨志工表揚：由行政院青年輔導委員會主辦。

1. 設置目的：為推展青年參與志願服務，鼓勵青年積極參與，並激勵其服務士氣，特選拔表揚青年志願服務績優團體暨志工。

#### 2. 獎勵標準：

(1) 績優青年志願服務團體：

① 一般團體：依法設立一年以上之財團法人、人民團體、機構、醫院、公司、行號，並有三十名以上年滿十五歲未滿四十五歲之青年志工，且具有優良事蹟。

② 學校團體：經學校登記一年以上之高中暨大專院校學生社團，並有三十名以上年滿十五歲未滿四十五歲之青年志工，且具有優良事蹟。

(2) 績優青年志工：年滿十五歲未滿四十五歲之青年，參加十二小時以上之知能服務訓練，其服務年資及時數符合下列標準，且具有優良事蹟者。

① 三等服務榮譽章：連續服務一年以上，服務時數累計達二百小時以上。

② 二等服務榮譽章：連續服務三年以上，服務時數累計達六百小時以上，且已領受三等服務榮譽章。

③ 一等服務榮譽章：連續服務滿五年以上，服務時數累計達一千小時以上，且已領受二等服務榮譽章。

(五) 志願服務獎章：由中華民國志願服務協會與台北市志願服務協會共同主辦。

1. 設置目的：為貫徹實施內政部訂頒「志願服務記錄證申請暨使用須知」，激勵全國從事志願服務工作表現優良之志工人員，及熱心公益踴躍捐獻志願服務經費之社會人士。

#### 2. 獎勵標準：

(1) 三等志願服務獎章：連續參與志願服務滿三年，服務時數累計達六百小時以上，績效良好者。

(2) 二等志願服務獎章：連續參與志願服務滿五年，服務時數累計達一千小時以上，並曾榮獲三等志願服務獎章二年以上，績效優異者。

(3) 一等志願服務獎章：連續參與志願服務滿七年，服務時數累計達一千四百小時以上，並曾榮獲二等志願服務獎章二年以上，績效卓著者。

(4) 特別志願服務獎章：連續參與志願服務滿四年，踴躍捐獻志願服務經費累計達新台幣壹佰萬元以上，熱心公益者。

(五) 北部地區「十大績優志工團隊」表揚：由台北市志願服務協會主辦。

1. 設置目的：為鼓勵績優志工團隊，振奮服務士氣，藉以號召更多熱心公益人士踴躍投入志願服務行列，協助推動各項福利服務工作。

2. 獎勵標準：凡設址於台北市、台北縣、桃園縣、新竹縣、新竹市、基隆市各機關、公立機構或團體成立滿四年以上之志工團隊，

每一團隊至少應有二十人以上，並領有政府機關或中華民國志願服務協會核發之「志願服務記錄證」，且對推動福利服務暨社會公益工作，確有具體優良事蹟者。

以上是志願服務當前既有的重要獎項，除此而外，各縣市尚有各種不同的獎勵表揚，因篇幅有限，不另一一贅述。

## 三、現況檢討

獎勵表揚固然是激發志工熱烈參與的要素，但如果它的作法未能達到審慎、謹嚴的原則，則表揚的結束常是負面效果的開始；因此，對於志願服務的獎勵表揚，仍有部分現況有待好好檢討。

(一) 志願服務獎項太多：隨著時代變遷，社會結構急遽轉型，為因應社會需求，志願服務項目也隨之日趨多元化；從最早的慈善工作逐漸擴及到福利關懷、環保、文化、教育、勞工、交通、消防救災及醫療保健；等；各級政府機關、公私立機構及民間團體為激勵志工士氣，大都均設有志願服務獎項，原本立意甚佳；唯因獎項太多，幾乎人人有獎，因此難免無法選拔出真正績優且足為楷模之志工。

(二) 志工要獎志在必得：有些志工主動要求甚或強迫所屬服務單位推薦其參選，且參選後不斷詢問主辦單位自己是否得獎，甚且假借友人名義詢問或找人關說；若沒得獎，則忿忿不平地質問主辦單位自己為什麼沒得獎，而卻不知反省自己是否達到獎勵標準。

(三) 給獎流於人情用事：有些志工反應，他們服務單位的獎勵，只要有人請託、關說，或志工敢主動要求，礙於情面，一律給獎；有些志工則說，他們服務單位的主管機關，其獎勵幾乎是按志工人數比例分配，即志工人數多的單位，其得獎人就多；甚至有的單位是每年輪流分配給獎；如此作法，志工是否真有優良事蹟或特殊貢獻實難想像。

(四) 評審過程不夠嚴謹：有些單位或是只要參選就給獎，或是評審缺乏客觀、公正的給獎標準，或是評審作業敷衍了事，或是評審委員的素質參差不齊；可說雖有評審之名，卻無評審之實，評審只不過是流於形式罷了。

(五) 職業得獎人漸浮現：少數志工似乎以「得獎」為職業，樂此不疲，有獎必參選；甚至有已榮獲志願服務最高榮譽「金駝獎」者，仍然持續參選其他獎項，未能把得獎機會讓給

其他從未接受表揚之績優志工。

(六)推薦單位有欠公正：運用志工的單位未能適時向有關單位爭取獎勵志工的機會；即使爭取，獲得推薦參選的志工總是固定那幾個人，或是與督導感情較好的志工；對於志工是否真有績優事蹟，或真正持續奉獻從未慎重考慮；致使激勵不公，造成負面作用。

(七)表揚單位尚缺慎重：有些單位對於志工的獎勵表揚，從計畫、選拔到表揚，缺乏完整的規劃作業，致使表揚活動或是參加人員零零落落，或是表揚程序雜亂無序，非但未能讓得獎人感到受尊重，更未能讓得獎人感到獲獎的珍惜；更遑論產生蔚為善良風氣的影響效果。

(八)得獎與服務成反比：少數志工得獎時，意氣風發；得獎後，到處炫耀；說得多做得少，服務熱忱慢慢減退，服務品質漸打折扣；與往日積極主動的服務精神顯成反比，致使獎勵完全失去意義。

#### 四、改進方向

要使志願服務的獎勵表揚確實讓受獎人感到實至名歸，受之無愧，進而達到移風易

俗，改變風氣之效；志願服務的獎勵表揚應從下列方向力求改進：

(一)在獎項設置方面：志願服務的獎勵表揚對於激勵志工士氣，提昇服務品質固然具有絕對的催化作用，唯獎項的設置應該恰當；假若獎項太多，不但會讓人感到獎勵過於浮濫，得獎容易不覺可貴，甚或會造成不知自愛的志工到處以請獎為樂，故弄玄虛、沽名釣譽；因此，如果可能，有些性質相近的獎項應可協商適予整合。

(二)在獎勵標準方面：統一獎勵表揚標準，除了基本的服務年資及時數外，亦應考量其績效、服務倫理、服務知能及特殊貢獻等；且應採行進階表彰方式，對服務績效優良之個人或團體按層次予以逐級表揚，以確實達到激勵士氣之功效。

(三)在志工考核方面：考核是手段，改善、促進是目的；公平的考核非但是志願服務獎勵表揚的必要依據，更是順利推動志願工作不可或缺的重要方法。對於志願服務的獎勵表揚如果沒有公正客觀、公平合理的督導考核，則獎勵表揚必完全失去意義。因此，為使志願服務

的獎勵表揚獲得肯定與珍惜，志工考核制度的建立實乃刻不容緩的要務。

(四)在評審程序方面：各項獎勵表揚之選拔過程，務須堅持公平、公正、公開，評審委員之層次應該力求水準相當，評審的作業更應縝密、謹嚴而具有公信力，俾以建立獎勵表揚的權威性與珍貴性。

(五)在志工心態方面：志願服務是一種只問付出、不求回報的崇高志業，應係任何志工所應堅持不變的理念。如果真有志工純係為了獲得獎勵而參與服務，則將破壞志工清純的聲譽。至盼志工應該純以奉獻為職志，對於是否得獎尤應以平常心自我期許；即使得獎，固然是一種榮譽，更應視為責任的加重，務須加倍努力。

(六)在督導工作方面：志工督導對於志工的輔導管理務須堅持公平正義的原則；凡是對人，應該保持感情中立，一視同仁；至於對事，則應合理要求，絕不袒護；唯如此，才能在是非分明、善惡有別的情況下，提振志工士氣，彰顯服務績效。

(七)在表揚方式方面：我們應該承認，志工

參與服務絕不是爲了獲得獎勵；但爲了維繫、強化與擴大服務的成效，適當的獎勵仍是必要的。不論是橫的平行的獎勵，或縱的隸屬的表揚，都有助於志願服務工作的順利推展，並激發更多熱心公益的有志之士積極參與。唯獎勵務必確實做到公正客觀、寧缺勿濫的原則；否則，不但未能獲得正面的效果，尤恐產生負面的回應。

(八)在宣導效果方面：爲激勵更多有志之士參與志願服務行列，凡：編印「得獎志工專輯」或「溫馨芬芳錄」，將績優志工之歌可頌的優美事蹟加強闡揚報導，以收見賢思齊之功效；或對於經傳播媒體報導披露之優良志工，探劍及履及的做法，即時派員訪問，瞭解實況，適時予以表揚；均是志願服務擴大宣導的最佳途徑。

## 五、結語

欣逢二〇〇一「國際志工年」的來臨，致力志願服務獎勵表揚的研究改進應是一個恭逢其盛的良好契機。確信只要：(一)能夠確實堅持「只問付出，不求回饋」的信念；(二)志工督

導能夠強化督導功能，落實評估考核；(三)推薦單位能夠公正無私，不偏不倚；(四)表揚單位能夠溝通意見，密切配合；(五)傳播媒體能夠熱烈報導，弘揚推廣；(六)社會大眾能夠關注重視，肯定嘉許。我們必能以無比的信心，將志願服務的獎勵表揚，經由：政府的倡導、團體的響應，志工的珍惜，媒體的宣揚，社會的重視；促使助人利他的服務理念，內化爲生活的一部分，讓志工朋友真正體認：「我爲人人，人人不必爲我」的實質意義；進而將志願服務的精髓昇華爲人生的最高意境。

(本文作者現任中華民國志願服務協會秘書長)

### ◎ 志願服務「志工守則」

- 一、我願誠心奉獻，持之以恆，不無疾而終。
- 二、我願付出所餘，助人不足，不貪求名利。
- 三、我願專心服務，實事求是，不享受特權。
- 四、我願客觀超然，堅守立場，不感情用事。
- 五、我願耐心建言，尊重意見，不越俎代庖。
- 六、我願學習成長，汲取新知，不故步自封。
- 七、我願忠心職守，認真負責，不敷衍應付。
- 八、我願配合機構，遵守規則，不喧賓奪主。
- 九、我願熱心待人，調和關係，不惹事生非。
- 十、我願肯定自我，實現理想，不好高騖遠。