

# 交通部觀光局西拉雅國家風景區管理處解說志工管理及服務要點

中華民國 97 年訂定

中華民國 100 年 1 月 17 日第 1 次修訂

中華民國 101 年 9 月 21 日第 2 次修訂

中華民國 102 年 1 月 24 日第 3 次修訂

中華民國 104 年 5 月 18 日第 4 次修訂

中華民國 107 年 10 月 4 日第 5 次修訂

中華民國 109 年 5 月 19 日第 6 次修訂

中華民國 110 年 4 月 8 日第 7 次修訂

## 第一章 總則

### 第1條 依據

- 1、交通部觀光局暨所屬各國家風景區管理處志願服務計畫。
- 2、交通部觀光局暨所屬管理處解說志工制度標準作業程序要點。
- 3、內政部志願服務法相關法規。
- 4、國家風景區志工工作服製發原則。

### 第2條 目的

西拉雅國家風景區管理處（以下簡稱本處）為有效運用社會人力資源，提昇觀光遊憩品質及行政效能，落實交通部觀光局暨所屬各國家風景區之遊憩服務解說導覽及協助維護景觀資源，使願意投入志願服務工作之民眾（以下簡稱志工），具有服務熱誠、不以獲取報酬為目的，能參與本處轄區內各項自然生態、人文、景觀資源提供導覽解說及自然資源、人文歷史維護保存及觀光宣傳推廣等服務性工作。

### 第3條 服務項目

解說導覽、環境教育、外語翻譯、服務台諮詢、協辦活動、協助自然資源及人文歷史調查及資料編撰登錄及其他服務工作等項目。

### 第4條 對象

- 1、須年滿 20 歲，口齒清晰、表達能力佳、熱愛大自然，具服

務熱誠，能支援本處解說業務及行政工作者；本處轄內居民具英、日等語言能力或具手語等特殊專長者優先錄用。

- 2、具有奉獻及服務熱忱，並能遵守志工倫理者。
- 3、其他具特殊情形經本處審核認定者。

## 第二章 組織編制及服務內容

### 第5條 組織編制

- 1、志工督導：由本處主辦課室指派人員擔任，負責指導、協調及評鑑志工的相關工作進行。
- 2、實習志工：完成基礎及特殊訓練課程時數後，並須於本處之遊客中心服務台排班服勤。
- 3、正式志工：完成實習志工規定之訓練課程時數，且於特定地點完成服勤時數（3個月內時數達20小時），始得以成為本處正式志工。
- 4、榮譽志工：因患有痼疾或經醫師診斷建議不宜繼續服勤者，改以聘任為本處榮譽志工，無須服勤，得義務性支援活動。

### 第6條 幹部遴選

- 1、隊長：須擔任解說工作連續滿2年以上，且具豐富社會經驗及熱心服務者。
- 2、副隊長：須擔任解說工作連續滿1年以上，且具豐富社會經驗及熱心服務者。
- 3、志工組組長：擔任解說工作連續滿半年以上，且具豐富社會經驗及熱心服務者。
- 4、活動組組長：擔任解說工作連續滿半年以上，且具豐富社會經驗及熱心服務者。
- 5、志工組副組長：擔任解說工作連續滿半年以上，且具豐富社會經驗及熱心服務者。由志工組組長指派。
- 6、活動組副組長：擔任解說工作連續滿半年以上，且具豐富社

會經驗及熱心服務者。由活動組組長指派。

7、其中隊長、副隊長、志工組組長及活動組組長皆由最高票者當選制。

#### 第7條 幹部任期

- 1、隊長：任期一年得連任，任期期間因故不能擔任，視情況由副隊長代理職權。
- 2、副隊長：任期一年得連任。
- 3、組長：副組長與組長同進退，皆任期一年得連任。任期期間因故不能擔任，視情況重新投票選出。
- 4、幹部改選為歷年制，於每年 10 月解說志工年會辦理，當選者於隔年 1 月 1 日起就任，至 12 月 31 日止。

#### 第8條 幹部職責

- 1、隊長：對外代表全體解說員、辦理各項解說中心業務事宜、各項會議召集主持、承辦本處交付有關解說員之任務並負責解說員之培訓與管理。
- 2、副隊長：襄助暨代理隊長辦理解說中心各項事宜。
- 3、志工組：維持每月值勤運作正常、彙整隊員每月服勤行事曆、協調隊員代/換班職務事宜。
- 4、活動組：辦理當年度志工活動之策劃與執行、執行召開年度檢討會議、協助執行新進解說員遴選面試工作事項。

#### 第9條 服勤項目

- 1、駐站定點解說：管理處遊客服務中心、各管理站及遊憩服務據點服務臺之遊客諮詢、廣播服務、展示場之導覽解說、遊客秩序管理、安全維護，及協助本處資料調查、建檔、刊物及解說資料編撰登錄、支援其他解說服務之業務。
- 2、隨隊解說：支援本處受理之預約團體隨隊解說服務。
- 3、活動支援：支援本處舉辦觀光相關活動之人力調度。
- 4、行政支援：志工之聯絡、活動、資料建檔、服勤班表、寄發，

志工出版刊物編寫、及其它有關志工管理業務之執行。

5、其他本處臨時性交辦事項。

#### 第10條 服勤時間

- 1、駐點服務值勤時間：本處所轄各遊客服務中心及資訊站，值勤時間為上午 9 時 00 分至下午 5 時 00 分，中午 12 時至 13 時為午休時間，惟仍需視遊客實際到訪情形，彈性午休時間，並應至少一名志工留守，如僅有一名志工值勤，應設置立牌告示。
- 2、隨隊解說值勤時間：配合團體預約時間、地點隨隊服勤。
- 3、活動支援暨行政支援：視活動狀況需求及行政狀況情形排班。
- 4、基於本處遊客中心地處偏僻及為安全考量得視情況由 2 位人員排班，惟第二位僅提供服勤時數。
- 5、為有效發揮社會人力資源運用，本處得視實際需求調整服勤時間、地點、人數之相關事宜。

### 第三章 招募與進用

#### 第11條 解說志工招募流程: ( 招募流程圖如附表一 )

- 1、發布訊息：寄發志工招募簡章至有關機關學校、社團，並發新聞稿公告之。
- 2、報名：報名者應依招募簡章規定提出報名表、檢具證明文件送本處審核。
- 3、審查：依報名者之基本資料進行初審、通知面談。
- 4、教育訓練 ( 課程參照表如附表二 )
  - ( 1 ) 基礎訓練：6 小時 ( 全體志工均須參與本項訓練 )

以新進志工及尚未取得志願服務手冊之本處志工為對

象，由本處安排參加志願服務基礎訓練課程，課程內容以志願服務法規定之課程為主。

已領有主管機關核發志願服務手冊者得檢具相關證明文件（如結訓證書或志願服務手冊）免受本項訓練。

#### (2) 特殊訓練：12 小時

以強化志工專業知能，熟悉工作環境為主；由本處安排曾經接受基礎訓練之志工參加；訓練期滿後，發給結業證明書，聘任為本處實習解說志工。

課程內容以交通部觀光局規定之解說專業課程為主。

- 5、實習訓練：於職前教育訓練後，需至本處 3 個服務據點實習，3 個月內時數達 24 個小時以上，實務解說考評及格者方予正式錄取，由本處核發志願服務證、志願服務手冊，正式授予解說志工資格。

第12條 本處得依年度執行經費及業務需要，不定期辦理在職解說志工專業訓練及志工招募。

## 第四章 權利與義務

### 第13條 志工權利

- 1、解說志工為無給職，其值勤期間由本處投保意外事故保險，每人保額至少新台幣 100 萬元(65 歲以下均投保 200 萬元之保額)，保障內容為其意外身故和傷害醫療保險金。
- 2、本處制發工作制服。
- 3、可借閱本處圖書室之圖書及相關解說資料。
- 4、參加本處主辦之解說訓練課程。
- 5、可獲贈本處編印摺頁及相關出版品。

- 6、本處需於年度終了協助登錄志願服務資訊網之值勤時數及受訓時數。
- 7、連續兩年值勤未達 128 小時者，依交通部觀光局志願服務計畫規定，解除其志工資格，亦不得享本處上述之權利。
- 8、依值勤績效由本處安排參加處外各項研習課程或觀摩活動。

#### 第14條 志工義務

- 1、服勤時應著本處規定之工作制服及配戴服務證。
- 2、於遊客中心或資訊站服勤時，需配合本處各管理站之作息，若有任何問題，需報請本處志工督導同意後始得行之。
- 3、須隨時注意儀容整齊端莊，遵守本處所訂定之各項規章。
- 4、服勤態度應積極、熱忱、親切有禮，並依本處服勤項目確實執行。
- 5、每人每年需服勤至少 64 小時以上。
- 6、每年須接受本處舉辦在職解說志工專業訓練總時數至少 1/2。
- 7、個人資料如有異動時，應主動通知本處志工督導，若未能主動通知，而致個人權益受損應自行負責。
- 8、代表參加各項活動或會議時，有義務維護觀光局及本處之榮譽及形象。

第15條 值勤期間供給膳食費及交通津貼(每月憑簽到、退紀錄，本處酌發誤餐費及交通費用，定點解說及行政支援為新臺幣 400 元，活動支援及隨隊解說則以半日新臺幣 400 元、全日新臺幣 800 元計，誤餐及交通費用每 3 個月核發乙次，本處得依預算核定情形，機動調整值勤費用及各據點之排班。並於每年年終時核算總服勤時數登入志願服務紀錄冊及內政部志願服務整合系統。

第16條 志工工作服之總經費，依國家風景區志工工作服製發原則，依一

定比例分攤(管理處分攤 80%、志工為 20%)，管理處分攤每位志工之金額不得超過新臺幣 2,000 元，解說志工應自行保管工作服，如有毀損或遺失者，管理處得酌收成本費再另行補發。

第17條 團體線上預約隨團解說者，可向預約團體酌收出席費，全日新臺幣 2,000 元、半日新臺幣 1,200 元(已收取團體預約出席費者，不得再申請本處酌發之誤餐及交通費用)。

第18條 解說志工應遵守本處有關之各項規章。

## 第五章 服勤及請假

第19條 志工之排班均以上網登入為主，每月開放排班 3 次，依線上排班規定及開放排班期限內至本處網頁排班，若未有網路者可電洽予志工組，由其協助排班。惟配合本處活動辦理，將視活動所需機動調整班表及人數。

第20條 為應業務順利推動及公平起見，本處得以調整相關人員排班事宜。

第21條 若非緊急事故或其他不可抗拒之情事，不得任意換班。

第22條 排定值勤日若不克前來，應自行覓妥代理人員，調整換班確定後，請最遲於值班前 1 日，告知志工組以利線上更換排班人員，並知會業務單位(嚴禁非本處志工代班)，若已換班而未告知本處人員達三次者，將納入年度考評績效。

第23條 全年臨時請假次數不得超過 3 次，超過者列入考核。臨時請假應於值勤前日下午 17:00 前至志工網站提出線上申請，逾時者請先私訊志工督導，並於隔日至線上補申請，副班亦比照正班方式辦理。

第24條 因故請長假最長以 3 個月為限，超過者予以註銷志工資格。

第25條 暫停值勤時間復職時需向本處提出申請，經由本處志工隊幹部討論審核通過後，方可歸隊。

第26條 因故無法繼續服務時，應立即向志工督導提出申請，經會談後辦理資格保留或終止手續。

## 第六章 資格保留及終止

第27條 解說志工如有下列原因未能擔任服勤工作，得向本處提出申請暫時停止資格，資格暫停期滿後，應向本處申請恢復資格，否則以自動終止資格論。

- 1、服義務兵役者。
- 2、懷孕或育嬰者。
- 3、因短期出國或因病、身體受傷無法值勤者。
- 4、其他不可抗拒情事或重大變故者。
- 5、因工作、求學或照顧家庭致無時間服勤者，最多只能保留資格三年。

第28條 資格保留期間應注意事項

- 1、實習志工不予受理資格保留。
- 2、申請保留資格最多以1年且不得超過2次為限。
- 3、資格保留期間不得參加本處志工解說訓練或其他應享之權利。
- 4、資格保留期間若有發表不當言論有損本處形象；有違觀光發展條例或社會善良風俗者；有假借本處志工名義或穿著本處志工服裝私自在外活動者，本處得取消其志工資格。
- 5、資格保留期限截止前，應向本處申請換發志願服務證並恢復服勤。
- 6、本處有權決定是否接受資格保留之申請。

第29條 服勤期間有下列情形之一者，解除其志工資格，收回識別證。

- 1、連續兩年值勤未達128小時（依簽到表為憑），或遲到早退



- 達 3 次以上經本處函文告知，仍未改善者。
- 2、經排定勤務無故不到，且未覓妥代理人者，年度累計 3 次以上者。
  - 3、於服勤時間向遊客推銷收費解說業務或私自索取費用，經查證屬實者。
  - 4、因個人因素，主動提出申請者。
  - 5、對外以本處解說志工名義收取解說服務費用或穿著本處志工工作服從事收取費用之導覽解說服務者。
  - 6、在服勤時間怠忽職責、嚼食檳榔、酗酒或有其他不良行為、言論不當有損國家風景區形象者。
  - 7、違反發展觀光條例、風景特定管理規則及相關法令、公告禁止事項者。
  - 8、對外發表不當言論有損國家風景區形象者。
  - 9、假藉觀光局或本處名義向外招募活動者。
  - 10、將公有財產占為己有或出售圖利者。
  - 11、經遊客反應態度不良或言行不當，經查證屬實累記 2 次者。
  - 12、請長假時間超過 3 個月者。
  - 13、保留資格連續 1 年以上或累計超過 2 次者。
  - 14、因患有痼疾或經醫師診斷建議不宜繼續服勤者，改以聘任為本處榮譽志工，無須服勤，得義務性支援活動。

第30條 解說志工符合上述 14 條情狀而終止資格者，以函文掛號郵寄通知，並於本處志工園地刊登。

## 第七章 表揚及獎勵

第31條 解說志工年度執勤時數滿 150 小時以上，訓練時數達到第 14 條

第 6 項規定(每年需接受本處舉辦在職解說志工專業訓練總時數至少 1/2)且值勤期間無遲到早退或重大過失者，由志工隊長針對符合資格者進行公開抽籤組隊籌備解說參賽作品及志工晚會表演項目，代表本處參加觀光局所辦理之年度國家風景區志工觀摩(聯誼)大會。

第32條 由本處推舉達到獎勵標準之優良解說志工，於觀光局每年定期舉辦志工觀摩研習會上接受表彰。

第33條 服勤時數計算標準

1、服勤時數計算方式：

(1) 駐點服勤、支援活動及專案任務者，半天 4 小時、全天為 8 小時計算之。

(2) 農曆春節、清明節、端午節及中秋節之連續假期，服勤時數以 2 倍計算之。

(3) 參與本處主、協辦之活動籌劃、研究調查，或經本處認可之宣導活動與會議者，以半天 4 小時、全天 8 小時計算之。

(4) 服勤時經遊客書面具體反應服務態度熱誠經簽核者，每次加計 2 小時給予獎勵。

(5) 擔任解說志工隊幹部，得於年度結束後，以服勤時數作為服務回饋。【隊長加計 10 小時、副隊長加計 8 小時、組長加計 6 小時、副組長加計 3 小時】。

(6) 參加課程或景點參訪後，上傳 300 字以上心得於本處網站-志工討論區：每次以 1 小時作為獎勵。

2、若有以下情況得扣服勤時數：

(1) 服勤有遲到、早退或未依規定穿著制服背心，及佩戴識別證者，經查屬實，每次扣減 2 小時。

(2) 服勤時，經本處人員或遊客反應怠忽職守、態度不良、配合

度不佳，經查屬實者，每件扣減 2 小時。

(3) 服勤不得遲到或早退，倘因特殊狀況並告知管理處，服勤遲到或早退逾二小時以上者，當天出勤以半天計算，誤餐及交通費減半；當日出勤未達 4 小時者，則不予採計，並不發給誤餐及交通費。

(4) 除不可抗力因素外，已排定之勤務，無故不到且未事先向承辦人員（或志工組）請假者，扣減 8 小時。

**第34條 考核辦法及時間：**

- 1、考核內容包括志工之執勤表現、執勤時數及出席志工大會之團隊精神三部分。
- 2、每月由本處業務單位彙集解說志工服勤簽到表統計，於年終評選之。
- 3、本處於每年 10 月統計 1 至 9 月份服勤點數詳細資料以供志工核查。
- 4、具特殊貢獻事蹟之志工，隨時由業務單位列舉具體事蹟推薦，年終由本處業務單位彙整評選之。

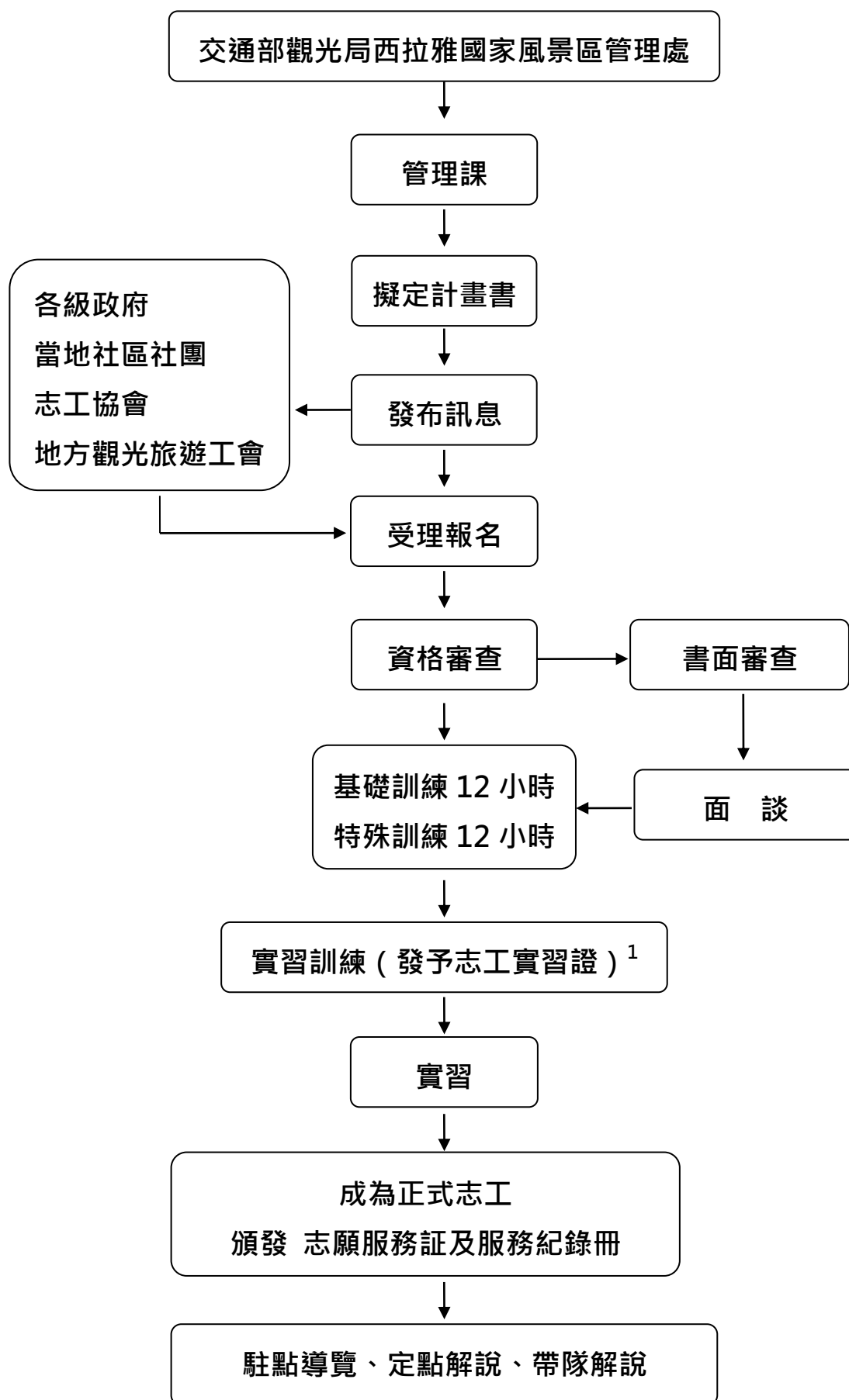
**第35條 考核結算至每年 12 月 31 日止，並於次年解說志工年會中進行表揚。解說志工授階獎勵分為三等榮譽獎、二等榮譽獎、一等榮譽獎、西拉雅榮譽獎等四類型。各級獎項頒發標準如下：**

- 1、三等榮譽獎：年度服勤時數達 100~160 小時（含）以上，並具備熱心公益及出勤狀況良好者。
- 2、二等榮譽獎：年度服勤時數達 161~260 小時（含）以上，並具備熱心公益、出勤狀況良好。
- 3、一等榮譽獎：年度服勤時數達 261 小時（含）以上，並具備熱心公益、出勤狀況良好。

4、西拉雅榮譽獎：連續服務每滿 5 年，且服勤時數累積達 800 小時(含)以上，各頒發獎牌 1 面及獎品 1 份。

第36條 本要點簽奉核定後公布實施，修改時亦同。

附表一



附表二 國家風景區解說課程參照表

	課程內容	訓練時數/類型
一	志願服務內涵及倫理	6 小時 基礎訓練
二	志願服務法規之認識	
三	志願服務經驗分享	
四	國家風景區概論	8 小時 特殊訓練 ( 解說專業課程 )
五	導覽解說服務	
六	解說技巧	
七	人際關係溝通	
八	服勤解說實務	
九	山岳型國家風景區之資源課程 <sup>2</sup>	4 小時 特殊訓練 ( 共通資源課程 )
十	水域型國家風景區之資源課程 <sup>3</sup>	
十一	海岸型國家風景區之資源課程 <sup>4</sup>	
合計	( 基礎訓練 ) ( 特殊訓練 ) 總計	( 6 小時 ) ( 12 小時 ) 18 小時

註 1：於職前教育訓練後，需實習至少 3 個月且至本處服務據點實習達 20 個小時以上，實務解說考評及格者方予正式錄取，由本處核發志願服務證、志願服務手冊，正式授予解說志工資格。

註 2：山岳型國家風景區之共通資源課程：登山安全及相關法規課程、無痕山林相關課程(LNT)

註 3：水域型國家風景區之共通資源課程：水域活動管理辦法、水資源管理相關課程

註 4：海岸型國家風景區之共通資源課程：水域活動安全及相關法規課程、海岸管理相關課程。