

交通部觀光署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
中華民國 111 年 12 月 8 日第 8 次修訂
中華民國 112 年 9 月 14 日第 9 次修訂
中華民國 113 年 11 月 27 日第 10 次修訂
中華民國 115 年 2 月 11 日第 11 次修訂
(幹部遴選及幹部任期於 117 年 1 月 1 日起實施)

一、目的

為有效運用社會人力資源，擴大交通部觀光署西拉雅國家風景區管理處（以下簡稱本處）解說服務人力，提升遊憩品質，促進觀光產業之發展，依「交通部觀光署暨所屬各國家風景區管理處志願服務計畫」訂定本服務要點。

二、組織編制及服務內容

(一) 組織編制

1. 志工督導：由本處主辦科室指派人員擔任，負責指導、協調及評鑑志工的相關工作進行。
2. 實習志工：完成教育訓練（基礎訓練及特殊訓練），尚未完成實習訓練者。
3. 解說志工：完成教育訓練及實習訓練者，始得以成為本處正式志工。
4. 志工之友：具有自然生態、人文史蹟、活動策劃或環境教育等專長者，且經本處專案聘任協助辦理指定工作者，享有志工之友權利，每年值勤時數需達 32 小時（含）以上，得義務性支援活動。
5. 志工顧問：因患有痼疾或經醫師診斷建議不宜繼續服勤或年齡八十五歲以上之解說志工或志工之友，改以聘任為本處志工顧問，無服勤時數之限制。
6. 特殊榮譽志工：曾經獲頒 3 次（含）以上一等榮譽獎，並且連續服務滿 10 年，服勤表現優異者，享有本處志工最高之榮譽，且不受年度服勤時數之限制，並不再

列入年終考核。

(二) 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. 隊長為最高票者當選制，其餘幹部由隊長遴選，並於交接前完成。

(三) 幹部任期

1. 隊長任期2年，屆滿得連任1次，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、組長與隊長同進退，任期期間因故不能擔任，視情況由隊長重新遴選。
3. 幹部改選為2年制，於每年志工年會辦理，當選者於隔年1月1日起就任，至12月31日止。
4. 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56小時、副隊長加計40小時、組長加計32小時、副組長加計24小時(於117年1月1日起不適用)】。

(四) 幹部職責

1. 隊長：對外代表全體志工，於各項會議召集主持、承辦本處交付相關任務。
2. 副隊長：襄助暨代理隊長辦理相關事宜。
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。

三、招募與進用

(一) 解說志工招募流程：(招募流程圖如附圖一)

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：(課程參照表如附表一)

(1) 基礎訓練：6 小時 (全體志工均須參與本項訓練)

- A. 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。
- B. 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

- A. 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，聘任為本處實習志工。
 - B. 課程內容以交通部觀光署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 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。

(二) 本處得依年度執行經費及業務需要，不定期辦理志工專業訓練及志工招募。

四、權利與義務

(一) 志工權利

1. 志工為無給職，其值勤期間由本處投保意外事故保險，每人保額至少新臺幣 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. 享有制服製作費用之補助，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%)，管理處補助每位志工之金額不得超過新臺幣 2500 元，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。
3. 可獲贈本處編印摺頁及相關出版品。

4. 依值勤績效由本處安排參加本處主辦之訓練課程。
5. 熱心服務、表現績優之人員由本處公開頒獎表揚。
6. 依值勤時數、服務態度及幹部推薦可參加觀光署舉辦之國家風景區志工聯誼大會活動。

(二) 志工義務

1. 志工支援本處各項勤務時，應著制服及配戴服務證，須儀容應整潔端莊並遵守本處所訂定之各項規章。
2. 服勤時應遵從管理人員之勤務安排，不得擅離職守，或於值勤服務臺飲食、睡覺或其他有損形象之言行。
3. 於遊客中心或資訊站服勤時，需配合本處各遊客中心或管理站之作息，若有任何問題，需報請本處志工督導同意後始得行之。
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. 對於本處所辦理之各項活動應主動配合並積極宣傳。
6. 每人每年需服勤至少 64 小時以上。
7. 每年至少應參加本處教育訓練一場。
8. 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。
9. 代表參加各項活動或會議時，有義務維護觀光署及本處之榮譽及形象。

五、 服勤時間、方式、時數及津貼

(一) 服勤時間：配合各值勤據點。

(二) 服勤方式：

1. 駐點服勤：管理處遊客服務中心、各管理站及遊憩服務據點服務臺服勤(值勤據點暨時數費用及人數一覽表如附表二)。
2. 帶團服勤：支援本處受理之預約團體隨隊解說服務，配合團體預約時間、地點隨隊服勤。
3. 活動支援：配合本處各項活動，服勤時間依照配置之時、指定地點及工作項目值勤，及服從本處之指揮調度。
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。

(三) 誤餐及交通費用

1. 駐點服勤：每日新臺幣（以下同）400 元。（服勤八小時，時數核給八小時）。
2. 帶隊服勤：半日 1,500 元、全日 2,500 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）
3. 活動支援：半日 400 元、全日 800 元。
4. 行政支援：每日 400 元。（服勤八小時，時數核給八小時）。

(四) 農曆春節、清明節、端午節、中秋節，政府公告 3 日以上之連續假日，服勤時數以 2 倍計算。春節連假期間各值勤站點正班調整為 2 位（依特殊狀況滾動式調整，會於志工群組及志工佈告欄公告）。

(五) 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。

(六) 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。

(七) 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。

(八) 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。

(九) 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，經查屬實者，每次扣減 2 小時；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。
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。

六、服勤及請假

(一) 志工排班均依線上排班為主，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。

(二) 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。

(三) 若非緊急事故或其他不可抗拒之情事，不得任意換班。

(四) 代班申請：應自行覓妥代理人員，最遲於值班前 1 日線上申請代班或告知志工督導

以利線上更換排班人員（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。

- (五) 臨時請假：全年不得超過 3 次。臨時請假應於值勤前 1 日下午 5 時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。
- (六) 因故無法繼續服務時，應向本處提出申請，經會談後辦理資格保留或離職手續。
- (七) 暫停值勤時間復職時需向本處提出申請，經由本處及志工幹部討論審核通過後，方可歸隊。

七、管理

- (一) 如有下列原因未能擔任服勤工作者，應事先填妥志願服務人員資格保留申請單向本處申請，由本處辦理**保留資格**，1 次至多 1 年且不得連續超過 2 次。原因消失後可繼續服勤時，亦應主動填妥志願服務人員復職申請單向本處申請復職，否則以自動終止資格論：
 1. 服兵役或懷孕或育嬰者。
 2. 因短期出國或因病、身體受傷無法值勤者。
 3. 因工作、求學或照顧家庭致無時間服勤者。
 4. 其他不可抗拒情事或重大變故，經本處同意者。
- (二) 志工如有下列情形之一者，**解除其志工資格**，收回識別證：
 1. 經固定排定勤務，無故不到，年度累計 3 次以上。
 2. 無故推辭管理處規定之勤務及年度總服勤時數不足。
 3. 未參加教育訓練。
 4. 因個人因素，主動提出申請者。
 5. 行為不良、言論不當，有損本處名譽。
 6. 假借本處名義，私自在外招攬旅客圖利或私自向遊客索取服務費用。
 7. 將公有財產占為己有或出售圖利者。
 8. 違反保留資格之相關規定者。
 9. 違反發展觀光條例、風景特定區管理規則及相關法令、公告禁止事項者。
 10. 對外發表不當言論有損國家風景區形象者。
 11. 假藉觀光署或本處名義向外招募活動者。
- (四) 志工因故而中止資格者，將以書面通知當事人，必要時得公告之。

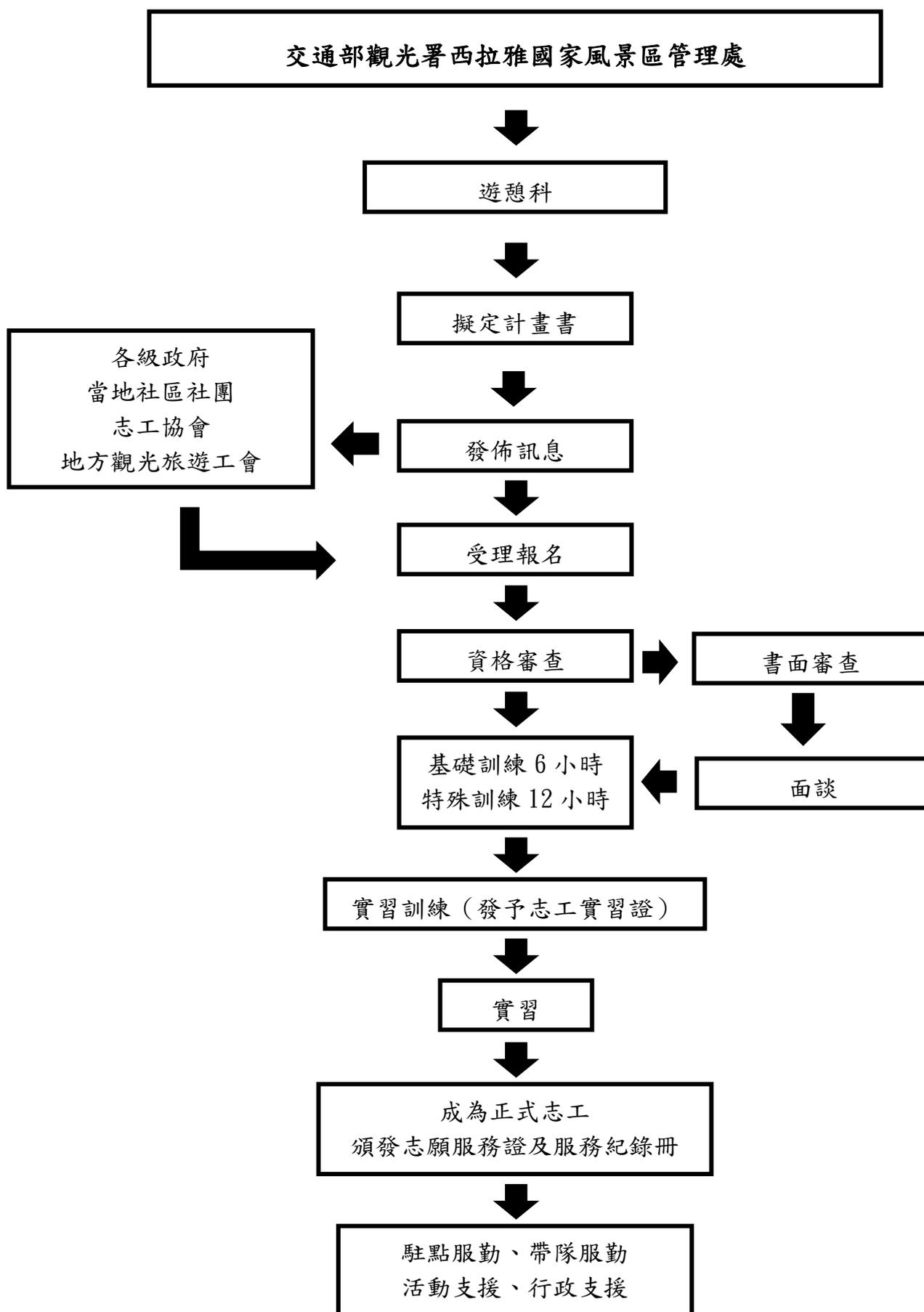
八、表揚及獎勵

- (一) 年度執勤時數：滿 150 小時以上，每年至少參加本處教育訓練一場，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，代表本處參加觀光署所辦理之年度國家風景區志工大會。
- (二) 由本處推舉達到獎勵標準之優良解說志工，於觀光署每年定期舉辦年度國家風景區志工大會上接受表彰。
- (三) 志工授階獎勵分為三等榮譽獎、二等榮譽獎、一等榮譽獎、特殊榮譽志工獎等四類型。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. 特殊榮譽志工獎：曾經獲頒 3 次(含)以上一等榮譽獎牌，並且連續服務滿 10 年，服勤表現優異者，本處得頒發榮譽獎座，享有本處志工最高之榮譽，且不受年度服勤時數之限制，並不再列入年終考核。
 5. 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。

九、本要點規定僅適用本處志工，對外不具任何法律效用。

十、本要點簽奉核定後公布實施，修改時亦同。

附圖一 招募志工流程



附表一 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 ²	4 小時
十	水域型國家風景區之資源課程 ³	特殊訓練 (共通資源課程)
十一	海岸型國家風景區之資源課程 ⁴	
合計	(基礎訓練)	(6 小時)
	(特殊訓練)	(12 小時)
	總計	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。

附表二 值勤據點暨時數費用及人數一覽表

站點	營運開放 時間	簽到時間	簽到時數	費用	備註
官田遊客中心	09:00- 17:00	09:00- 17:00	8 小時	400	每日 2 位正班，無副班
中埔遊客中心	09:00- 17:00	09:00- 17:00	8 小時	400	每日 1 位正班，1 位副班
南化遊客中心	09:00- 17:00	09:00- 17:00	8 小時	400	每日 1 位正班，1 位副班
八田與一紀念園 區旅遊資訊站	09:00- 17:00	09:00- 17:00	8 小時	400	每日 1 位正班，1 位副班
嶺頂旅遊資訊站	09:00- 16:30	08:30- 16:30	8 小時	400	1. 平日 1 位正班，1 位副班 2. 例假日改為 2 位正班，無副班
大埔旅遊資訊站	09:30- 16:30	09:30- 16:30	8 小時	400	因地處偏遠山區路程遙遠，加計 1 小時之時數（含費用）

志願服務人員資格保留申請單

志願服務人員_____

茲因_____

自 年 月 日起無法參與服務，請准允申請解說志工資格保留。

此致

交通部觀光署西拉雅國家風景區管理處

核准

資格保留人：

住 址：

電 話：

中 華 民 國 年 月 日

註：

- (一) 實習志工不予受理資格保留。
- (二) 應事先填妥志願服務人員資格保留申請單向本處申請，由本處辦理保留資格，1次至多1年且不得連續超過2次。原因消失後可繼續服勤時，亦應主動填妥志願服務人員復職申請單向本處申請復職，否則以自動終止資格論。
- (三) 資格保留期間不得參加本處主辦之解說課程或其他應享之權利。
- (四) 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。
- (五) 本處有權決定是否接受資格保留之申請。

志願服務人員復職申請單

志願服務人員_____

茲因_____辦理資格保留，

自 年 月 日起恢復參與服務，請准允恢復解說志工資格。

此致

交通部觀光署西拉雅國家風景區管理處

核准

復職人：

住 址：

電 話：

中 華 民 國 年 月 日

註：本處有權決定是否接受復職之申請。