

阿里山國家風景區環境教育中心志工服務要點

中華民國 105 年 7 月 20 日本處觀里管字第 1050300475 號函訂定
中華民國 108 年 10 月 1 日本處觀里管字第 1080300491 號函第一次修訂
中華民國 114 年 4 月 22 日本處觀里遊字第 1140400177 號函第二次修訂

一、目的

為推廣阿里山地區自然與文化資源，擴大阿里山國家風景區環境教育中心（下稱本中心）服務人數，提昇整體教育品質，促進在地產業之發展，依交通部觀光局 98 年 9 月 11 日觀技字第 0984000966 號函所送「交通部觀光局暨所屬國家風景區志工服務計劃」制定本服務要點。

二、本要點所用志工名詞定義如下：

- (一) 環境教育志工：以下簡稱環教志工，係指經本中心遴選，訓練合格授證者，不佔職缺，不以獲取報酬為目的，秉持熱誠服務之心，以知識、經驗、專業等，志願協助辦理環境教育工作者。
- (二) 社區環境教育志工：以下簡稱社區環教志工，指經本中心專案遴選訓練，審查合格授證者，於交通部觀光署阿里山國家風景區管理處(以下簡稱本處)轄區內有環境教育課程服務之景點提供解說導覽服務。其任務以服務該志工所屬區域內景點為主，協助環境教育課程延伸及導覽解說事務

之各項活動。

三、招募與進用

本處不定期辦理新進環教志工之招募訓練，其條件為年滿 20 歲、口齒清晰且表達能力佳，具有服務熱忱與興趣者。

環教志工招募流程如下：

- (一) 報名：發布新聞稿及於本處旅遊網站公告之。在報名截止時間前將報名表連同個人基本資料介紹、12 小時志工基礎訓練通過證明，以郵寄、傳真、電子郵件或親送等方式遞送至本處遊憩科(60246 嘉義縣番路鄉觸口村車埕 51 號 /電話：05-2593900 轉 403)。
- (二) 初審：依據報名人員之基本資料予以審核，通過審核即取得複審資格。
- (三) 複審：以面談及特殊訓練表現審核，通過者取得訓練資格。
- (四) 訓練：複審合格者須參加 12 小時以上培訓課程，並通過本中心考核，取得正式環教志工之資格。

四、權利與義務

本中心環教志工之基本權利分列如下：

- (一) 本中心環教志工為無給職，惟正式服勤期間，本中心得酌

予補助環教志工交通費及誤餐費。

- (二) 環教志工於服勤期間，由本處為其投保意外事故保險。
- (三) 可借閱本處圖書室之圖書資料。
- (四) 購買本處出版品，可享有折扣優待。
- (五) 獲贈本處編印之簡訊及相關刊物。
- (六) 定期製發環教志工背心。
- (七) 環教志工服勤期間須過夜，本處得依規提供住宿。
- (八) 熱心服務、表現績優之人員由本處公開頒獎表揚。

本中心環教志工之服勤義務分列如下：

- (一) 環教志工支援本中心各項勤務時，應著制服及配帶服務證，儀容應整潔端莊。
- (二) 環教志工於本中心服勤時，需服從本中心或遊憩科之指揮，並配合管理處之作息，若有任何問題，需報請管理處值班人員或遊憩科業務同仁同意後行之，社區環教志工於所在社區服勤時，須主動通報任何情況讓本中心知悉。
- (三) 服勤時態度應主動積極且親切熱忱，並充分瞭解本身工作內容及值勤注意事項，且確實遵守。
- (四) 對於本中心所辦理之各項活動應主動配合並積極宣傳。
- (五) 應積極參與及協助環教志工間之相關事務。

五、教育訓練

環教志工每年應參加本中心辦理之有關增能培力訓練，由本中心研擬年度訓練計畫，據以執行。

六、環教志工服勤時間、方式、時數、津貼及扣點

- (一) 服勤時間：含假日及非假日。
- (二) 服勤方式：採帶團服勤、支援活動服勤及行政支援服勤。
- (三) 值勤時數：正式環教志工前兩年累積時數須達 80 小時以上，第三年開始每年須達 60 小時以上。
- (四) 服勤地點：環教志工服勤地點以本中心為原則。
- (五) 服勤時間：08：00 至 17：00。

帶團服勤：視團體預約情況，採預約報名方式辦理，服勤時間亦配合預約團體的時間做調整。

支援活動服勤：配合本處各項活動，服勤時間依照配置之時間、指定地點及工作項目值勤及服從本處之指揮調度。

行政支援服勤：配合本中心情況，協助團體資料建檔、統計及成果報告協助撰寫及其它有關環教志工管理業務之執行。

- (六) 值勤津貼：正式環教志工於服勤期間，每人每日可支領膳食費及交通津貼補助，惟社區環教志工若在其所在社區服

勤時不予提供津貼，津貼額度由本處依年度預算調整之，未取得環境教育教學人員資格之正式環教志工服勤時數 4 小時為 1 點，每點補助 200 元整之車馬費，一天以 2 點計算。

服勤地點若須離開阿里山環境教育中心，點數以兩倍計算。

其他支援事項，亦比照前項原則予以補貼，**遇有特殊情況，專案辦理。**

(七) 扣點：如有下列情形得扣服勤時數

1. 未經允許或通報獲准而有服勤遲到、早退情況者或未依規定穿著工作服背心及佩戴識別證者，每次扣 2 小時(0.5 點)。

2. 服勤時經本處管理人員或遊客反應怠忽職守、態度不良，經查屬實者，每件扣 2 小時(0.5 點)或由管理處另案議處。

七、管理

(一) 如有下列原因未能繼續服勤者應事先以書面通知本中心，由本中心辦理保留資格至原因消失為止，原因消失後可繼續服勤時，亦應主動通知本中心，否則以自動終止資格

論：

1. 服兵役或懷孕或育嬰者（育嬰者指嬰兒在兩周歲以內者）。
2. 進修或出國者（以不超過兩年者）。
3. 女性分娩後1年內。
4. 因病無法值勤者。
5. 其他不可抗力之原因。

（二）環教志工如有下列情況之一者，本處或本中心得撤銷其資格：

1. 經排定勤務，無故不到，每年累計2次（含）以上者。
2. 無故推辭本處規定之勤務及年度總服勤點數不足者。
3. 無故不參加教育訓練（每年至少應參加教育訓練1場）。
4. 行為不良、言論不當，有損本處或本中心名譽者。
5. 假借本中心名義，私自在外招攬旅客圖利者。
6. 私自向遊客索取服務費用者。
7. 將公有財物佔為己有或出售圖利者。
8. 保留資格連續2年。
9. 短期申請保留，應提出相關證明供審核外，保留期間得按比例扣除服勤時數，服勤點數仍不足者。

10. 遊客反應態度不良，經查屬實且累犯 2 次者。

11. 因個人因素，主動提出申請者。

12. 其它重大違失，經簽陳核定終止環教志工資格者。

(三) 環教志工因故而終止資格者，將以書面（或電子信函）通知當事人，必要時得公告之。

(四) 環教志工聘用為一年一任制，每年年終進行考核。

八、考核

環教志工年終考核之表揚獎勵，於次年適當機會遴選進行表揚，其標準如次：

(一) 藍腹鷗獎：取得正式環教志工滿一年，服勤良好服務具績效者，且累積服勤時數核計達 100 小時以上者，由本處頒發藍腹鷗臂章及榮譽狀。

(二) 香林神木獎：取得正式環教志工滿三年，服勤良好服務具績效者，且累積服勤時數核計達 300 小時以上者，由本處頒發神木臂章及榮譽狀。

(三) 塔山獎：取得正式環教志工滿五年，服勤良好服務具績效者，且累積服勤時數核計達 500 小時以上者，由本處頒發塔山臂章及榮譽狀。

(四) 阿里山山椒魚獎：取得正式環教志工滿六年，服勤良好服

務具績效者，且每年服勤時數皆達 100 小時以上者，由本處頒發**山椒魚環教志工背心**及榮譽狀。

(五) 本處對於參與服務績效良好之環教志工，因升學、進修、就業或其他原因，需志願服務績效證明者，得由本處簽准後，發給服務績效證明書。

九、環教志工個人資料如有異動，應主動通知本中心，若未主動通知致本身權益受損，應自行負責。

十、法律效用本要點規定僅適用於本中心環教志工，對外不具任何法律效用，對要點內容如有疑義，依本中心釋義為依歸。

十一、本要點經處長核定後實施，修改時亦同。