

交通部觀光局花東縱谷國家風景區管理處志工服務要點

96.11.22 訂定

104.02.05 修訂

105.09.11 修訂

107.12.21 修訂

108.01.29 修訂

109.02.11 修訂

111.02.25 修訂

一、目的：

花東縱谷國家級風景特定區(以下簡稱本特定區)為推動國家風景區整體觀光發展，全面提升服務品質，並運用社會服務之人力資源，延續本土文化，落實生態環境保育工作，參與本特定區業務及提供解說諮詢服務，期加深遊憩體驗，建立志願服務理念與共識，特訂定本要點。

二、符合以下各款之一者，得為本處「志工」：

- (一)年滿 18 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者；本特定區內居民具英、日、韓等語言能力或具手語等特殊專長者優先錄用。
- (二)熱愛大自然，具服務、奉獻及負責精神，具森林、地質、動物、植物、觀光及環境保育、解說教育等專業知識之相關科系畢業或在學者。
- (三)其他具特殊專長經本處審核認定者。

三、「志工」資格之取得：

- (一)報名者應提出履歷表、自傳，送本處審核，是為初審。
- (二)初審核可後，並通過面試者，始可參加期前訓練課程。
- (三)面試通過者應依本處通知接受志工基礎訓練，經全程參與訓練合格後取得實習志工之資格並領取結訓證書，正式排班實習一年並完成各管理站實習滿 48 小時，經志工評議委員會(以下簡稱評議會)審議合格者取得正式志工之資格發給志工證書，並加入志工隊(以下簡稱志工隊)。
- (四)凡於本處任職滿 2 年含以上，離(退)職或轉任其他單位且嫻熟本處資源及業務者，經評議會審議合格取得正式志工之資格發給志工證書。

- (五)志工之續任資格應於每年底審議，經評議會審議合格續任後於次年發給志工續任工作證。

四、「志工」服務項目：

- (一)旅遊諮詢、廣播服務、交通疏導、秩序維護、資料建檔，及協助一般文書工作或專業性工作。
- (二)定點解說、參觀引導、各景點帶隊導覽解說。
- (三)活動設計。
- (四)協助修訂志工服務條例。
- (五)協助編寫導覽手冊。

五、「志工」之組織及區分：

- (一)本處之「志工」得成立志工隊，其章程另訂之。
- (二)本服務要點為志工隊組織章程之母規定，若有異動，子規定亦應同步更新。
- (三)本處每年得舉辦各項訓練活動，提供「志工」再訓練機會，以加強解說技巧及專業知識，其工作得委由志工隊辦理之。
- (四)本組織幹部隊長 1 人、副隊長 2 人。由全體人員選舉產生隊長，副隊長由隊長指派，統一辦理「志工」隊業務。

1. 隊長遴選

- (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. 幹部任期

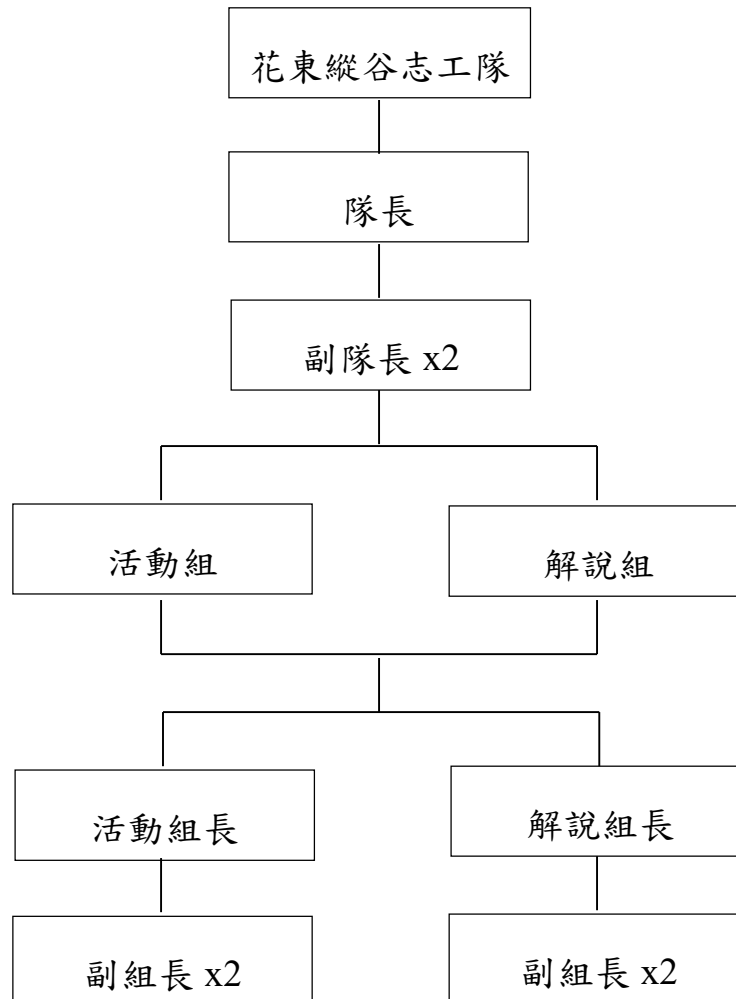
- (1)隊長任期 2 年得連任，任期期間因故不能擔任，視情況由副隊長代理職權。
- (2)副隊長：任期 2 年得連任。
- (3)幹部改選於志工大會辦理，當選者應於即日起就任。

3. 幹部職責

- (1)隊長：對外代表花東縱谷志工隊長、辦理各項會務業務事宜、志工會會議召集、協助辦理本處交付有關志工之任務並協助培訓與管理。

(2)副隊長：襄助會長辦理各項會務事宜及協助辦理本處交付有關志工之任務。

(五)本處志工隊分為活動組及解說組，並於各組設置組長 1 人，副組長 2 人，組長由會長指派之，副組長由組長指派，組織圖如下。



(六)本處服務區塊以北區「木瓜溪以南鳳林以北」、中區「光復以南富里以北」、南區「池上以南卑南以北」為主，若需協助可互相支援。

(七)目前定點服勤部分有「鯉魚潭遊客中心」、「鶴岡遊客中心」、「羅山遊客中心」、「鹿野遊客中心」、「卑南遊客中心」及「利吉旅遊資訊站」等處，符合之「志工」可自由選擇服勤地點。

六、值勤須知：

- (一)「志工」之排班均以上網點選為主，可於每個月預選次 2 個月之排班，當月若尚有空班，則由各遊客中心志工管理員協調排班，並依本處「各遊客中心志工服勤次數表」排班。
- (二)服勤時間：駐站值班依本處上班時間，帶隊則於隊伍抵達前 30 分鐘抵達，遲到一小時以上者，當日服勤時數以半日計。
- (三)服勤時應著本處規定制服配掛證件外，並應確實遵守本處規定。
- (四)於排定值勤日若無法值班，應於一週前自行覓妥代理人員，並告知本處各管理站承辦人員，個人資料有異動時，亦應通知上開人員，若未說明請自負值勤者保險之責。
- (五)若非緊急事故，不得任意換班，避免造成管理處辦理保險、登記、安排帶隊導覽等相關事宜之困擾。
- (六)調整換班確定後，請於值班前 2 日告知本處人員，若已換班而未告知本處人員者，違規記點 1 次。
- (七)服勤有遲到、早退情況者或未依規定穿著工作服或值勤背心及佩戴識別證者，每次違規記點 1 次。（內勤請著值勤背心及佩戴識別證，外勤請著工作服）
- (八)服勤時經本處管理人員或遊客反應怠忽職守、態度不良，經查屬實並經評議會審議通過者，每件違規記點 1 次。
- (九)值勤本處各管理站，服勤態度應積極、熱忱，並依本處值勤項目、規定確實執行。
- (十)帶隊解說後，應填妥「帶隊回報單」。
- (十一)服勤時數計算方式：
1. 服勤全日：每次 8 小時。
 2. 帶隊解說：每次 8 小時。
 3. 若遇連續假日（如農曆春節、清明節、端午節、中秋節等 3 日以上連續假日）服勤時數以當日時數之兩倍計算。
 4. 非本處派遣之服勤或任務者，概不列入計算。
 5. 參與研究調查計畫（十日以上）並提報成果者給予最高時數 80 小時。
 6. 參與各項編輯工作，每人每次給予 24 小時。

7. 擔任志工隊幹部負責盡職者，隊長每任給予 56 小時，副隊長給予 40 小時，組長給予 24 小時，副組長給予 16 小時。
 8. 主動舉辦或支援本處相關解說宣導活動，經志工隊或本處核定在案者，每人每日計 8 小時。
 9. 參加全國志工大會及代表本處參加會議每次計 8 小時。
 10. 特殊任務或帶隊解說者，時數得加倍計算(如環境教育解說、外語之服務等)。
 11. 經評議會認定對本處有重大貢獻或違失者，由評議會決定計時數或扣時數。重大貢獻或違失者由本處人員與隊長連署提評議會審理之。
- (十二) 志工均為無給職，但得每人每日酌予發給交通補助費。
- (十三) 本處志工服勤時間如下：
1. 駐站服務解說：週一至週日，每日 08：30-17：30，以排班制至各遊客中心服勤，各遊客中心服勤志工須配合服務台人員輪替休息時間，執勤時間如下：
 - (1) 鯉魚潭遊客中心：08：30-17：30。
 - (2) 鶴岡遊客中心：不開放值班。
 - (3) 羅山遊客中心：09：00-16：00。
 - (4) 鹿野遊客中心：09：00-16：00。
 - (5) 卑南遊客中心：08：30-17：30。
- 以上皆核給 8 小時服勤時數。
2. 隨隊解說：視本處受理之預約團體情形及活動狀況需求，以排班制，配合隊伍預約解說時間至各遊客中心服勤。
 3. 台灣好行隨車導覽：配合管理處台灣好行隨車導覽，核給 8 小時服勤時數，交通補助費新臺幣 800 元。
- (十四) 活動支援：配合本處舉辦相關活動之人力調度。
- (十五) 行政支援：週一至週五以排班制配合遊憩課課務及有關志工管理業務之執行。
- 七、志工資格之取消：有以下情形之一者，本處得視情節輕重禁止參加訓練或停止其志工所享權利，情節重大者得由評議會議決取消資格：**

- (一)每年值勤時數少於 48 小時者（依簽到簿為憑），或排定值勤日無故不到累計三次者。
- (二)違規記次達 3 次以上者(如有需要者可請當事人列席說明)。
- (三)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。
- (四)因個人因素，主動提出申請者。
- (五)雖依本辦法規定保留資格，惟該原因消滅半年以上未與本處聯絡或值勤者。
- (六)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。
- (七)在服勤時間怠忽職責、嚼食檳榔、酗酒、吸菸或值勤態度不佳或言行不良、言論不當有損國家風景區形象者，並經查證屬實累計 2 次者。
- (八)違反發展觀光條例、風景特定管理規則及相關法令、公告禁止事項等。
- (九)對外發表不當言論有損國家風景區形象者。
- (十)假藉觀光局或本處名義向外招募活動者。
- (十一)將公有財產占為己有或出售圖利者。
- (十二)其它重大違失經考評委員會議終止「志工」資格者。

八、資格保留：

- (一)正式值勤滿一年後，遇有特殊原因事故，得申請保留資格。
- (二)如遇下列原因時，「志工」可申請資格保留至原因消失為止：
 - 1. 服義務兵役者。
 - 2. 懷孕或育嬰者（嬰兒於二週歲以內）。
 - 3. 因公出國者。
 - 4. 因公受傷。
 - 5. 因病無法值勤者。
 - 6. 其他不可抗拒之原因。
- (三)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. 資格保留期間得參加本處志工培訓課程，但不得參加其他應享之權利（如觀摩及餐敘等）。
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. 資格保留原因消失後，可隨時知會本處換發志願服務證並恢復服勤。

九、如有下列情況之一者，停止其「志工」之所有應享之權利：

- (一)保留資格連續2年未申請復職者。
- (二)保留資格累計2次者，特殊情況經評議會通過並專案簽准者，不在此限。
- (三)年終考核服勤時數未達48小時者。

十、考核及獎勵標準凡出勤狀況良好，服務績優，無違規紀錄且合於下列之一標準者，本處得依序頒授榮譽獎章及獎狀：

- (一)一等榮譽獎：紀念獎牌、獎章服勤良好服務具績效者，年終考評計800小時（含）以上者。
- (二)二等榮譽獎：紀念獎牌、獎章服勤良好服務具績效者，年終考評計480小時（含）以上者。
- (三)三等榮譽獎：紀念獎牌、獎章服勤良好服務具績效者，年終考評計240小時（含）以上者。
- (四)優秀志工獎：於服勤時間服務良好並具服務實績者，經提名推薦送評議會審議通過後，頒發本獎項。

十一、評議委員會設置辦法：

- (一)本會主掌會員資格評鑑（含取得、終止、恢復等），由隊長、副隊長及本處代表共7-9人組成；並設置召集人1人、副召集人1人，由本處核派人員擔任。
- (二)評議委員會需有1/2以上出席，出席1/2以上委員決議。
- (三)評議委員會負責每年之獎勵及「志工」資格之審查，必要時得外聘委員。

十二、考核時間與步驟：

- (一)每月由本處各管理站彙集志工服勤簽到表統計，於年終評議會評定之。
- (二)具特殊貢獻事蹟之志工，於事蹟發生後 3 個月內，由承辦單位或志工作隊列舉具體事實推薦，年終由本處評議會評選之。
- (三)服務期間之特殊表現，由各組負責人隨時反映志工業務承辦人送評議會處理。
- (四)考評結算至每年 12 月 31 日止，並於次年志工年會中進行表揚。
- (五)評議會應於每年度 2 月底前召開定期會議，必要時得召開臨時會。

十三、「志工」經取消資格者，應繳回服勤背心及相關資料、識別證、借書證等。

十四、「志工」之權利：

- (一)值勤時之保險。
- (二)值勤時之交通補助費。
- (三)可借閱本處圖書室之圖書及資料。
- (四)參加本處主辦之各項解說訓練、聯誼及觀摩等活動。

十五、「志工」之訓練及進階：由聯誼會召開會議訂定之。

十六、「榮譽志工及志工退場條款」：

- (一)符合以下條件者，經本處評議會議決，得成為本處榮譽志工：
 - 1.服務年資滿五年，年逾 70 歲者，且服務時數達累計 300 小時以上者。
 - 2.協助本處完成出版品或編著出版品有助本處觀光推展行銷者。
 - 3.服務期間有特殊功績者。
- (二)榮譽志工享有之權利：
 - 1.值勤得不受 48 小時之限制。
 - 2.榮譽志工得享有志工應享之權利。
- (三)志工退場機制
 - 1.年滿 70 歲以上者得申請退休，由本處頒發感謝狀及紀念品以茲感謝。
 - 2.申請退休之志工，需填寫「交通部觀光局花東縱谷國家風景區管理處志工退場申請表」。

十七、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。

(一) 志工招募與進用

1. 發布訊息：以發布新聞稿同時於本處官網公告招募訊息。
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：依據報名人員之基本資料予以審核、通知面談。

(二) 志工教育訓練：

1. 基礎訓練：6小時（全體志工均須參與本項訓練）

以新進志工為對象或尚未取得志願服務手冊之本處志工，提供志願服務理念，由本處安排參加志願服務基礎訓練課程。

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。

課程內容以志願服務法規定之課程為主。

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。

(三) 實習訓練：於職前教育訓練後，需實習至少1年且至本處服務各據點實習達48個小時(含)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。

十八、有下列情事之一者，不得任用為本處志工

- (一) 動員戡亂時期終止後，曾犯內亂罪、外患罪，經有罪判決確定或通緝有案尚未結案。
- (二) 曾犯貪污行為或刑事案件，經有罪判決確定或通緝有案尚未結案。
- (三) 犯前二款以外之罪，判處有期徒刑以上之刑確定，尚未執行或執行未畢。但受緩刑宣告者，不在此限。

(四)褫奪公權尚未復權。

(五)受監護或輔助宣告，尚未撤銷者。

(六)符合本要點第七點各款情形之一者。

本處志工於任用後，有前項第一款至第五款情事之一者，應停止任用；有第六款情事者，且經本處召開志工評議會議決議，將不予任用，任用後發現其於任用時有前項各款情事之一者，應撤銷任用。

十九、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(本處分攤80%、志工為20%)，本處每次分攤每位志工之金額不得超過新臺幣2,000元，志工應自行保管工作服。

*本要點經核示完成後實施，修訂時亦同。