

交通部觀光局阿里山國家風景區管理處

志工服務要點

94 年 6 月 17 日訂定
94 年 7 月 29 日第一次修正
104 年 1 月 28 日第二次修正
106 年 1 月 17 日第三次修正
108 年 3 月 26 日第四次修正
109 年 2 月 06 日第五次修正
110 年 5 月 26 日第六次修正
111 年 10 月 14 日第七次修正

一、目的

為有效運用社會人力資源，擴大交通部觀光局阿里山國家風景區管理處（以下簡稱本處）解說服務人力，提昇遊憩品質，促進觀光產業之發展，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」訂定本服務要點。

二、本要點所稱志工名詞，定義如下

- (一) 志工：係指經本處遴選，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、經驗及專業等，志願協助辦理指定工作者。
- (二) 駐點導覽志工：經本處遴選訓練合格授證者，於本處轄區內遊客中心及各景點提供定點導覽服務；其任務以遊客中心值勤為主，協助遊客中心旅遊諮詢、解說事務、簡報播放及協助支援本處辦理之各項活動。
- (三) 帶團導覽解說志工：係指為本處志工，經培訓且通過本處辦理之「帶團解說考核」者；其任務為提供預約團體隨團解說導覽服務與宣導本處相關政策、發展及生態保育知識。
- (四) 行政支援志工：係指志工隊幹部或具有特別專長可協助處理志工隊事務者；其任務為協助本處志工值勤、預約團體排班、志工聯繫事宜、輔導績效不佳志工、志工招募及培訓。
- (五) 志工之友：具有自然生態及人文史蹟等專長人士、大專院校講師資格者、連續榮獲五年塔山獎者或連續服務滿十二年，未曾受停權處分者，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，每年值勤時數須達三十二小時（含）以上；年齡八十五歲以上志工之友，特聘為志工顧問，無服勤時數之限制。

(六)社區志工：係指來自社區以服務社區為主，曾為本處解說志工，不以獲取報酬為目的，秉持熱誠服務之心以知識、經驗及專業等，志願協助辦理在地社區解說工作者。

三、招募與進用

本處不定期辦理新進志工招募，條件為儀容端莊、口齒清晰、表達能力佳，具有服務熱忱與興趣者。

招募流程如下：

- (一)報名：發布新聞稿並於本處旅遊網站公告之。
- (二)初審：依據報名人員之基本資料予以審核。
- (三)複審：以面談或其他方式審核。
- (四)培訓：通過複審者，參加培訓合格後為實習解說志工，並領取結訓證書，實習期滿經本處評議合格後，始取得正式志工之資格。

四、權利與義務

(一)本處志工之基本權利分列如下：

- 1. 本處志工為無給職，惟正式服勤期間，本處得酌予補助志工交通費及誤餐費，標準另定之。
- 2. 志工於服勤期間，由本處為其投保意外事故保險。
- 3. 可借閱本處圖書室之圖書資料。
- 4. 購買本處出版品，可享有折扣六折優待。
- 5. 獲贈本處編印之簡訊及相關刊物。
- 6. 每三年定期製發制服。
- 7. 志工服勤期間須過夜，住宿費得依國內出差旅費報支要點向本處檢具核銷。
- 8. 熱心服務、表現績優之人員由本處公開頒獎表揚。
- 9. 參加觀光局舉辦之國家風景區志工聯誼大會活動。

(二)本處志工之服勤義務分列如下：

- 1. 志工支援本處各項勤務時，應著制服及佩帶服務證，儀容應整潔端莊。

2. 服勤時應遵從管理人員之勤務安排，不得擅離職守，或於執勤服務台飲食、睡覺或其他有損形象之言行。
3. 志工於管理處（站）服勤時，需服從管理處（站）之指揮，並配合管理處（站）之作息，若有任何問題，需報請管理處（站）值班主管或遊憩課業務同仁同意後行之。
4. 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。
5. 對於本處所辦理之各項活動應主動配合並積極宣傳。
6. 應積極參與及協助志工間之相關事務。
7. 值勤時數：每年服勤時數須達七十二小時含以上。
8. 每年至少應參加本處教育訓練一場。
9. 志工個人資料如有異動，應主動通知本處，若未主動通知致本身權益受損，應自行負責。

五、教育訓練

志工每年應參加本處辦理之有關訓練，訓練內容包括基礎訓練、專業訓練等，由本處研擬年度訓練計畫，據以執行。

六、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：採駐點服勤、行動旅服、帶團服勤、台灣好行隨車導覽、支援活動服勤及行政支援服勤。

1. 駐點服勤：

(1) 服勤地點：觸口遊客中心、文峰遊客中心。

(2) 服勤時間：上午 9 時至下午 5 時。

2. 行動旅服：

(1) 服勤路線：1.觸口線：逐鹿社區-牛埔仔愛情大草原-天長地久橋。

2.奮起湖線：奮起湖老街-奮起湖火車站。

(2) 服勤時間：1.觸口線：每週六日上午 10 時至 12 時。

2.奮起湖線：每週六日上午 10 時至 12 時及下午 2 時至 4 時。

3. 帶團服勤：視團體預約情況，採輪值方式辦理，服勤時間亦配合預約團體的時間做調整。
 4. 台灣好行隨車導覽：
 - (1) 服勤路線：嘉義火車站-觸口遊客中心。
 - (2) 服勤時間：每週六上午 9 時 30 分至中午 12 時。
 5. 支援活動服勤：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。
 6. 行政支援服勤（含幹部）：志工之聯絡、活動、資料建檔、服勤，志工出版刊物編寫、及其它有關志工管理業務之執行。
 7. 志工應依本處之工作需要，協助駐點、帶隊解說服務或其他相關資源維護等工作。非本處指派之服勤或任務者，不列入服勤時數。
- (三)服勤津貼：志工於服勤期間，每人每日可支領膳食費及交通津貼補助，其額度由本處依年度預算調整之。
1. 駐點解說每日新臺幣（以下同）三百五十元。（服勤八小時，時數核給八小時）。
 2. 支援活動每次三百五十元。（服勤時數依實核給）。
 3. 依本處需求帶團導覽解說每日七百元（服勤時數依實核給）。
 4. 行動旅服每日三百五十元（服勤二小時，時數核給四小時；服勤四小時，時數核給八小時）。
 5. 台灣好行隨車導覽每日二百六十元（服勤時數核給四小時）。
 6. 行政支援服勤（含幹部）服勤時數每月核給八小時。
- 註：本處辦理之教育時數研習時數，不計入於服勤時數內。
- (四)農曆春節；清明節、端午節、中秋節服勤時數以兩倍計算；惟農曆春節服勤津貼兩倍計算。
- (五)其他支援事項，亦比照前項原則予以補貼。
- (六)扣點：如有下列情形者得扣服勤時數
1. 服勤有遲到、早退情況，或未依規定穿著工作服背心及佩戴識別證者，每次扣二小時。
 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，每件扣二小時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，應事先以書面或電郵通知本處，由本處辦理保留資格至原因消失為止，原因消失後可繼續服勤時，亦應主動書面通知本處，否則以自動終止資格論：

1. 服兵役或懷孕或育嬰（育嬰指嬰兒在一周歲以內）。
2. 進修或出國（以不超過二年）。
3. 女性分娩後一年內。
4. 因病無法值勤。
5. 其他不可抗力之原因，經本處同意。

(二)志工應參與本處所提供之下列各種訓練及督導會議：

1. 在職訓練：依業務需要參與本處辦理之導覽解說專業課程。
2. 工作督導會議：針對業務需要辦理。

上開訓練時數得登錄於志願服務紀錄證中，但不計服勤時數，督導會議得併計於服勤時數內。

(三)志工如有下列情況之一者，本處得撤銷其資格：

1. 經固定排定勤務，無故不到，每年累計兩次（含）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. 行為不良、言論不當，有損本處名譽。
5. 假借本處名義，私自在外招攬旅客圖利。
6. 私自向遊客索取服務費用。
7. 將公有財物佔為己有或出售圖利。
8. 保留資格已連續二年。
9. 短期申請保留，應提出相關證明審核外，保留期間得按比例調整服勤時數，服勤時數仍不足。
10. 經遊客反應態度不良，經查屬實且累犯兩次。
11. 因個人因素，主動提出申請。
12. 其它重大違失，經簽陳核定終止志工資格。

(四)志工因故而終止資格者，將以書面通知當事人，必要時得公告之。

八、考核

志工年終考核之表揚獎勵，於次年適當時機遴選進行表揚，其標準如下：

- (一)螢光獎：因服勤良好服務具績效者，且年度服勤時數核計達一百五十小時以上，一百九十九小時以下者，由本處頒發螢光獎（或二千元禮券）及榮譽狀。
- (二)晨曦獎：因服勤良好服務具績效者，且年度服勤時數核計達二百小時以上，二百四十九小時以下者，由本處頒發晨曦獎（或二千五百元禮券）及榮譽狀。
- (三)塔山獎：因服勤良好服務具績效者，且年度服勤時數核計達二百五十小時以上者，由本處頒發塔山獎（或三千元禮券）及榮譽狀。
- (四)志工之友：其個人之形象、知名度及個別貢獻足以提升本處形象者（須提具證明），由業務單位專案簽報經首長核定，頒發志工之友獎及榮譽狀。
- (五)本處志工因升學、進修、就業或其他原因，須本處提俱志願服務績效證明者，得由本處簽准後發給。

九、本要點規定僅適用於本處志工，對外不具任何法律效用。

十、本要點經處長核定後實施，修正時亦同。