

交通部觀光局阿里山國家風景區管理處

志工服務要點

修正條文對照表

修正條文	現行條文	說明
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。	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」制定本服務要點。	依據交通部法制作業規定法制用字、用語表修正。
二、本要點所用<u>志工</u>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，協助遊客中心之旅遊諮詢、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：係屬<u>志工隊幹部</u>或具有特別專長可協助志工隊處理事務者；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。	二、本要點所用<u>志工</u>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、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，協助遊客中心之旅遊諮詢及解說事務、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受服務及宣導本處相關政策、發展及生態保育知識。 (四) 行政支援志工：係屬<u>志工隊之幹部</u>或具有特別專長可協助志工隊處理事務者。其任務為協助本處志工值勤、預約團體之排班、志工聯繫事宜、輔導績效不佳志工、志工招募及培訓。	1. 志工之友時數調整為 32 小時。 2. 新增年齡 85 歲以上之志工之友，特聘為志工顧問，且無服勤時數之限制。 3. 依據交通部法制作業規定法制用字、用語表修正。

(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，及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<u>三十二小時（含）</u>以上，<u>年齡八十五歲以上之志工之友</u>，特聘為志工顧問，<u>無服勤時數之限制</u>。	(五) 志工之友:具有自然生態及人文史蹟等專長人士或有大專院校講師資格者或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，及經本處專案聘任協助辦理指定工作者，享有志工之權利，每年值勤時數須達 16 小時含以上。	
三、招募與進用 本處不定期辦理<u>新進志工招募訓練</u>，志工條件為儀容端莊、口齒清晰、表達能力佳，<u>具有服務熱忱與興趣者</u>。	三、招募與進用 本處不定期辦理新進志工之招募訓練，志工條件為儀容端莊、口齒清晰、表達能力佳，具有服務熱忱與興趣者。	刪除贅詞
四、權利與義務 (一) 本處志工之基本權利分列如下： 4.購買本處出版品，可享有折扣<u>六</u>折優待。 6.<u>每三年</u>定期製發制服。 7.志工服勤期間須過夜，本處得依<u>國內出差旅費報支要點</u>提供住宿費（檢具核銷）。 (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<u>佩帶</u>服務證，儀容應整潔端莊。 7.值勤時數：每年服勤時數須達<u>七十二</u>小時含以上。 8.每年至少應參加本處教育訓練<u>二</u>場。	四、權利與義務 (一) 本處志工之基本權利分列如下： 4.購買本處出版品，可享有折扣 6 折優待。 6.每 3 年定期製發制服。 7.志工服勤期間須過夜，本處得依規提供住宿費 1600 元(檢具核銷)。 (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，應著制服及配帶服務證，儀容應整潔端莊。 7.值勤時數：每年服勤時數須達 72 小時含以上。 8.每年至少應參加本處教育訓練 1 場。	1. 依據交通部法制作業規定法制用字、用語表修正。 2. 依國內出差旅費報支要點調整住宿費用。

六、志工服勤時間、方式、時數、津貼及扣點 (二) 服勤方式 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：<u>上午 9 時至下午 5 時</u>。 2. 行動旅服： (1) 服勤路線： 1. 觸口線：逐鹿社區-<u>牛埔仔愛情大草原</u>-天長地久橋。 2. 奮起湖線：<u>奮起湖</u>老街-奮起湖火車站。 (2) 服勤時間： 1. 觸口線：<u>每週六日上午 10 時至 12 時</u>。 2. 奮起湖線：<u>每週六日上午 10 時至 12 時及下午 2 時至 4 時</u>。 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：<u>每週六上午 9 時 30 分至中午 12 時</u>。	六、志工服勤時間、方式、時數、津貼及扣點 (二) 服勤方式 1. 駐點服勤： (1) 服勤地點：觸口遊客中心、文峰遊客中心、圓潭遊客中心。 (2) 服勤時間：09:00 至 17:00。 2. 行動旅服： (1) 服勤路線： 1. 觸口線：逐鹿-天長地久橋。 2. 奮起湖線：老街-奮起湖火車站。 (2) 服勤時間：每週六日 10:00 至中午 12:00。 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 9:30 至中午 12:00。	1. 刪除服勤地點：圓潭遊客中心。 2. 行動旅服觸口線新增地點-牛埔仔愛情大草原。 3. 行動旅服奮起湖線服勤時間新增下午 2 時至 4 時。 4. 依據交通部法制作業規定法制用字、用語表修正。
(三) 服勤津貼： 1. 駐點解說<u>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）</u>。 2. 支援活動每日<u>三百五十元。（服勤時數依實核給）</u>。 3. 依本處需求帶團導覽解說每次<u>七百元</u>（服勤時數核給<u>八小</u>	(三) 服勤津貼： 1. 駐點解說每日（8 小時）新臺幣 350 元。（服勤時數核給 8 小時）。 惟圓潭遊客中心服勤每日（8 小時）；依里程數（由嘉義公車總站至圓潭遊客中心）核給新臺幣 612 元，服勤時數核給 8 小時。（若里程數未超過 20 公里以上者，則核給新臺幣 350 元，服勤時數核給 8 小時。） 2. 支援活動每日（8 小時）新臺幣 350 元。（服勤時數核給 8 小時）。 3. 依本處需求帶團導覽解說每次新臺幣 700 元（服勤時數核	1. 修改語序 2. 刪除圓潭遊客中心相關服勤說明。 3. 新增行動旅服服勤 4 小時，時數核給 8 小時。 4. 依據交通部法制作業規定法制用字、用語表修正。

時)。 4. 行動旅服每日<u>三百五十元</u>(<u>服勤二小時</u>，時數核給四小時；<u>服勤四小時</u>，時數核給八小時)。 5. 台灣好行隨車導覽每日<u>二百六十元</u>(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<u>八</u>小時。	給 8 小時)。 4. 行動旅服每日(2 小時)新臺幣 350 元(服勤時數核給 4 小時)。 5. 台灣好行隨車導覽每日(2.5 小時)新臺幣 260 元(服勤時數核給 4 小時)。 6. 行政支援服勤(含幹部)服勤時數每月核給 8 小時。	
(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<u>兩</u>倍計算。 (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，每次扣<u>二</u>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<u>二</u>小時或由管理處另案議處。	(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 2 倍計算)。 (六) 扣點：如有下列情形得扣服勤時數 1. 服勤有遲到、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。 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 小時或由管理處另案議處。	依據交通部法制作業規定法制用字、用語表修正。
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<u>二</u>年）。 3. 女性分娩後<u>一</u>年內。 4. 因病無法值勤。 5. 其他不可抗力之原因，經本處同意。 (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。	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者（育嬰者指嬰兒在一周歲以內者）。 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，經本處同意者。 (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）以上者。	依據交通部法制作業規定法制用字、用語表修正。

2. 無故推辭管理處規定之勤務及年度總服勤時數不足。 3. <u>未</u>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<u>二年</u>。 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。	2. 無故推辭管理處規定之勤務及年度總服勤時數(72 小時／年)不足。 3. 無參加教育訓練者。 4. 行為不良、言論不當，有損本處名譽者。 5. 假借本處名義，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. 保留資格已連續 2 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，服勤時數仍不足者。 10. 經遊客反應態度不良者，經查屬實且累犯兩次者。 11. 因個人因素，主動提出申請者。 其它重大違失，經簽陳核定終止志工資格者。	
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<u>一百五十</u>小時以上，<u>一百九十九</u>小時以下者，由本處頒發螢光獎(或<u>二千元</u>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<u>二百</u>小時以上，<u>二百四十九</u>小時以下者，由本處頒發晨曦獎(或<u>二千五百元</u>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<u>二百五十</u>小時以上者，由本處頒發塔山獎(或<u>三千元</u>禮券)及榮譽狀。	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 150 小時以上，199 小時以下者，由本處頒發螢光獎(或新臺幣 2,000 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 200 小時以上，249 小時以下者，由本處頒發晨曦獎(或新臺幣 2,500 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 250 小時以上者，由本處頒發塔山獎(或新臺幣 3,000 元禮券)及榮譽狀。	依據交通部法制作業規定法制用字、用語表修正。

九、本要點規定僅適用於本處志工，對外不具任何法律效用。	九、法律效用本要點規定僅適用於本處志工，對外不具任何法律效用。	刪除贅詞
十、本要點經處長核定後實施， <u>修正</u> 時亦同。	十、本要點經處長核定後實施，修改時亦同。	依據交通部法制作業規定法制用字、用語表修正。