

## 交通部觀光署澎湖國家風景區管理處解說志工服勤管理實施要點

- 一、交通部觀光署澎湖國家風景區管理處(以下簡稱本處)，為提昇解說服務品質，培育解說志工，特訂定本要點。
- 二、凡年滿十八歲以上，六十五歲以下，身心健康，具有服務熱誠及表達能力者，均得依本處之招募或自行申請擔任本處解說志工。
- 三、本處解說志工養成流程如下：
  - (一) 初審：由本處依據報名人員之基本資料予以審核。
  - (二) 複審：初審合格者，由本處通知以面談或其他方式參加複審。
  - (三) 訓練：複審合格者，均需參加基礎訓練及實務訓練。
  - (四) 試用：訓練合格之次日起一年內為試用期。
  - (五) 授證：試用合格後取得本處解說志工資格，由本處授予證書。
- 四、取得本處解說志工之資格後，由本處製發志願服務紀錄冊。志願服務紀錄冊供作志工服務及訓練時數之總登錄，每年十二月完成登錄檢核作業。
- 五、為充實專業知能及解說技巧，解說志工每年至少應參加八小時以上之相關研習或講座課程。
- 六、解說志工均為無給職，服勤期間酌予補助誤餐費及交通費。
- 七、解說志工之服勤項目與方式如下：
  - (一) 隨團解說  
依下列內容執行之：
    1. 登記方式：採公開登記方式，由本處依專案行程，配合登記序號，依序通知前往服勤。
    2. 服勤時間：視本處受理之團體預約情形及活動狀況需求配合出勤。
  - (二) 駐點解說  
依下列內容執行之
    1. 採固定(每年四月至九月之國定及例假日)輪流排班方式實施。
    2. 服勤時間：上午班〇八：〇〇~十二：〇〇，下午班十三：三〇~十七：三〇。
    3. 服勤人數：每班一至二人為原則。
  - (三) 支援相關觀光行銷推展活動及協助行政事務。
- 八、解說志工服勤時應穿著制服，儀容端莊與配戴服務證，並服從本處之調度與作息。
- 九、解說志工所享有之權利如下：
  - (一) 得依本處相關規定享有購置本處出版品八折優待(每人限購一冊)。
  - (二) 憑證免費進入本處經管各收費據點及停車場(限本人及小客車乙輛)。
  - (三) 服勤期間本處為每位志工辦理新臺幣壹佰萬元意外事故保險。
  - (四) 依本處規定借閱本處圖書室之圖書。
  - (五) 依規定請領本處出版之解說叢書或相關資料。

(六)經本處推薦參加相關研習、訓練。

(七)本處製發工作服及配備一套。

十、解說志工服勤記錄以計點方式為之，計點方式如下：

(一)駐點解說一次(以半日四小時計)記一點。

(二)隨團解說每次記二點(四小時)。

(三)協助本處舉辦重大活動之勤務(四小時)每次記二點。

(四)經遊客來函反映表現優異者，記一點。

(五)擔任聯誼會幹部，每一年度會長及總幹事記五點，各組組長記四點，其他幹部記三點。

十一、解說志工有下列原因，得向本處申請暫停解說志工服務，期限以二年為限；屆期應以書面申請復職，未申請者，視同放棄資格。

(一)服兵役。

(二)懷孕或育嬰。

(三)就學或進修。

(四)因受傷、生病無法值勤。

(五)其他不可抗拒情事或重大變故。

十二、解說志工因下列情形，得取消其資格：

(一)年度服勤點數未達五點者。

(二)依本要點第十一點規定向本處申請暫時停止解說志工資格連續二年者。

(三)無故缺席已排定之解說服務勤務、託人代為簽名及遲到早退，累計二次者。

(四)服勤時未穿著制服、配帶名牌及穿著短褲、拖鞋等服裝不整，累計二次者。

(五)年度排定之解說勤務，未覓得其他伙伴值勤，臨時請假逾二次者。

(六)行為不良、言論不當，有損本處名譽者。

(七)私自向遊客索取服務費用、招攬遊客圖利及其他違反「發展觀光條例」、「風景特定區管理規則」者。

解說志工因違反前項規定而取消資格者，本處將以書面通知，如有不服處分者，應於文到十五日內以書面申訴。

十三、解說志工服勤點數，每年結算一次，未滿一年者以實際服勤點數計之。

十四、解說志工年度服勤績優，且合於下列標準者，由本處頒授榮譽獎章及獎狀予以表揚。

(一)一等榮譽獎：

1. 年度服勤點數達八〇點以上者。

2. 連續服務滿十年，累計服勤點數達五〇〇點者。

(二)二等榮譽獎：

1. 年度服勤點數達六〇點以上七十九點以下者。

2. 連續服務滿七年，累計服勤點數達三五〇點者。

(三)三等榮譽獎：

1. 年度服勤點數達四〇點以上五十九點以下者。

2. 連續服務滿五年，累計服勤點數達二五〇點者。

十五、本實施要點經核定後實施，修訂時亦同。