

交通部觀光署東部海岸國家風景區管理處

解說志工服務隊服勤要點

中華民國 100 年 8 月修正

中華民國 103 年 1 月修正

中華民國 111 年 5 月修正

中華民國 112 年 10 月 06 日修正

中華民國 113 年 5 月 17 日修正

一、交通部觀光署東部海岸國家風景區管理處(以下簡稱本處)，為提昇旅遊服務品質，促進觀光產業之發展，特成立「交通部觀光署東部海岸國家風景區管理處解說志工服務隊」(以下簡稱本志工隊)，並依志願服務法及交通部觀光署暨所屬各國家風景區管理處志願服務計畫訂定本要點。

二、本要點所稱志工為本處依志願服務法招募，經特殊訓練合格且領有志工證者。

三、招募與進用

(一) 招募對象：

1. 熱愛戶外活動、活潑外向、身心健康、儀容端正、口齒清晰、表達能力佳者。
2. 具服務熱誠、奉獻及負責任精神者。

(二) 招募流程：

1. 報名：運用媒體、網路或函文相關單位發布招募訊息。
2. 報名：報名者應依報名簡章規定提出報名表、檢具證明文件送本處審核。
3. 初審：由本處進行報名書面資料初審。
4. 複審：由本處志工評議會委員進行面試。
5. 訓練：通過複審，通過基礎訓練 6 小時為實習志工，應進

行特殊訓練 24 小時暨實習考核 48 小時，經本處評議合格後，始取得正式志工之資格。

四、本志工隊運用單位為「交通部觀光署東部海岸國家風景區管理處」，設大隊長一人、設分區(台東區、花蓮區)隊長各一名，由本處志工中遴選之。

(一) 遴選標準：

1. 大隊長：須擔任解說志工連續滿 2 年以上，且具豐富社會經驗及熱心服務者，由解說志工隊隊員票選之。
2. 分區隊長：由大隊長指派。

(二) 任期：

1. 大隊長：任期 2 年得連任。
2. 分區隊長：任期不限 2 年。

(三) 職責：

1. 大隊長：對外代表東部海岸志工隊、志工會議召集，協助辦理本處交付有關志工之任務並協助培訓與管理。
2. 分區隊長：協助隊長辦理各項志工隊事宜及協助辦理本處交付有關志工之任務。

(四) 擔任志工大隊長、分區隊長克盡職責者，大隊長每任給予服務點數 7 點、分區隊長按任期比例發給，至多 5 點。

五、 設置評議委員會：

- (一) 本委員會主掌志工資格評鑑(含取得、終止、恢復等)，由隊長、分區隊長及本處代表 4 名，共 7 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) 評議委員會需有全體委員過半數之出席，始得開會；出席委員半數以上同意，始得決議。

- (三) 評議委員會負責年之獎勵及「志工」資格之審查，必要時得外聘委員。

六、本志工隊服務項目如下：

- (一) 遊憩據點引導解說服務。
- (二) 遊客服務中心引導、解說及媒體播放。
- (三) 環境資源調查記錄。
- (四) 協助解說宣傳資料編撰。
- (五) 參與並協助教育訓練及志工招募培訓活動執行。
- (六) 協助本處舉辦重大活動之勤務。

七、本志工隊志工之基本權利如下：

- (一) 本處志工為無給職，值勤期間由本處投保意外事故保險。
- (二) 本處各停車場及收費據點，憑志工證得小客車 1 部免費入場。
- (三) 購買本處出版品、紀念品等依照本處員工價格優待。
- (四) 依規定借用本處圖書室之圖書資料。
- (五) 每年服勤達最低服務點數者，獲贈本處出版品及志工服裝。
- (六) 每年應參加本處主辦之各項解說訓練、聯誼及觀摩等活動。訓練內容由本處研擬年度計畫，據以執行。

八、本處志工隊服勤須知如下：

- (一) 服勤地點：本處小野柳、都歷、三仙台、花蓮、綠島等遊客中心及其他本處遊憩據點，依本處需求制訂。
- (二) 服勤時間：
 - 1. 遊客中心值勤：採彈性上下班制度。到班時間：上午 8

點 30 分至 9 點，下班時間：下午 4 點 30 分至下午 5 點。

2. 團體預約導覽：於預約時間前 30 分鐘抵達。

(二) 志工值勤，其服勤記點計算方式如下：

1. 遊客中心值勤：半日班計 1 點、全日班計 2 點；考量三仙台、都歷遊客中心地處偏遠，全日班記 3 點。

2. 預約導覽：每次計 3 點。

3. 協助本處辦理重大活動之勤務：每次計 1 點。(半日 1 班)

4. 擔任活動講師或撰寫解說資料，每次計 3 點(不另支服勤津貼)。

5. 本處年度排班總時數達 96 小時以上計 1 點。(累計方式計算，192 小時以上計 2 點)

6. 若遇農曆春節、清明、端午、中秋之服勤點數以兩倍計算。

7. 服勤人數：服勤地點 1 人值勤為原則，服勤時應在簽到簿上簽名以憑核計點數。

8. 非本處派任之服勤或任務者，概不列入計點。

九、 志工值勤期間可支領值勤津貼(含膳食費及交通津貼)，其額度由本處依年度預算調整之。

(一) 遊客中心值勤：半日班 200 元、全日班 400 元，農曆春節值勤津貼加倍發給。

(二) 協助本處辦理重大活動之勤務：每次 500 元。

(三) 預約導覽：每次 500 元。

十、 志工工作服費用依據「國家風景區志工工作服製發原則」，依一定比例分攤(管理處 80%、志工 20%)，管理處本處每位志工之金額不得超過新臺幣 2,000 元。

十一、表揚及獎勵

- (一) 熱心服務、表現績優及年終計點達 10 點以上者，由本處公開頒獎表揚。
- (二) 連續三年，每年服務時數在 10 點以上且符合申請志願服務榮譽卡資格者，由本處協助申請。
- (三) 榮譽志工獎：連續服務滿十年，服勤表現優異，或曾連續六次得到本處公開頒獎表揚，並累計服務時數達四百點者，足堪志工模範者或服勤表現優異者；或對本處有特殊重大貢獻者。經簽奉處長核准後，得頒發此獎項。

十二、資格保留：

- (一) 志工如有下列原因未能繼續服勤者，應檢具相關證明文件申請暫時停止資格，且經本處同意後生效。保留資格期滿後，應向本處申請恢復資格，未申請者已自動終止資格論。
 1. 服義務兵役者。
 2. 懷孕或育嬰者。
 3. 因短期出國或因病、身體受傷無法值勤者。
 4. 其他不可抗拒情勢或重大變故者。
- (二) 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. 資格保留期間不得參加本處志工解說訓練或其他相關活動。
 3. 資格保留期間如有發表不當言論有損本處形象、有違發展觀光條例或社會良善風俗者，有假借本處志工名義或穿著本處志工制服私自在外活動者，本處得取消其志工資格。
 4. 資格保留原因消失後，可隨時知會本處換發志願服務證並

恢復值勤。

5. 本處有權決定是否接受資格保留之申請。

6. 資格保留年限，最多 3 年。

十三、服務守則：

(一) 志工排班均以上網點選為主，每月 1 日中午 12 點起至 25 日 24 時止，開放次月排班。

(二) 服務時應配戴志工證，並穿著本處規定制服。

(三) 值勤時，服務態度應積極、熱忱，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排班人員，並告知本處志工督導人員，若已換班而未告知本處人員者，違規記點 1 次。

(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) 未依規定穿著工作制服及配戴志工證，未事先告知並經本處同意者，當次值勤不給予服務點數亦不核給值勤津貼。

十四、備勤室住宿申請：

(一) 本處志工如值勤地與居住地為不同縣市者，提供以下備勤室申請公務住宿：

1. 都歷處本部備勤室。

2. 綠島管理站備勤室。(於綠島遊客中心服勤者，除居住地為綠島之志工，其餘皆可申請)

3. 花蓮管理站備勤室。

(二) 備勤室之申請，以一天不超過兩間為限。

(三) 本處備勤室乃優先提供本處編制內人員因職期輪調、職務特

別需要、參與處務活動使用，志工申請通過與否由本處視住宿當日狀況決定。

- (四) 每月 1 日至 25 日得申請次月值勤住宿，住宿日期以服勤前一日至服勤後一日為原則，志工督導人員於申請截止日之次一上班日統一進行填單。
- (五) 志工應依通知之房號入住，不得擅自更換房間；住宿時請遵照本處備勤室使用規定，公共區域除飲水機、微波爐、洗衣機、烘衣機為公用外，其餘皆為私人物品，未經他人同意不得擅自使用。
- (六) 若經住宿同仁或備勤室管理單位反映違反規定，多次勸導亦未改善者，將取消住宿申請資格。

十五、解說志工若有下列情形者，本處得取消其志工資格並收回志工證：

- (一) 行為不良、言論不當，損及本處名譽，經查證屬實達 3 次以上者。
- (二) 假藉本處名義，私自對外招攬旅遊團體圖利，經查證屬實達 3 次以上者。經服務台人員反映有遲到、早退情形，經查證屬實且達 3 次以上者。
- (三) 私自向遊客索取服務費用，經查證屬實達 3 次以上者。
- (四) 私自將本處發給遊客之文宣資料據為己有或出售圖利，經查證屬實達 3 次以上者。
- (五) 未徵得本處或參觀團體同意，任意變更、縮短遊程，經查證屬實達 3 次以上者。
- (六) 年度內經排定之勤務無故不到，累計 3 次者。
- (七) 遲到、早退經服務台人員查證累計達 3 次者。
- (八) 年度服勤點數少於 12 點者。

(九) 除保留資格外，連續請假 1 年以上者。

十六、年滿 75 歲或經本處評估身心狀況不足以獨立服勤之志工，因考量服勤交通與人身安全等情事，得請其退休並頒發感謝狀，為倘自認身體健康仍可勝任且簽署同意書者，經本處審核後，續任之。

十七、志工資格之終止，以函文掛號郵寄方式通知，並於本處志工網公告刊登。當事人如有不服，應於收到書面通知後 20 日內以書面向本處提出申訴。

十八、本要點簽奉核定後公布實施，修改時亦同；如有未盡事宜，得隨時修正之。