

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日頒訂

94年7月29日第一次修訂

104年01月28日第二次修訂

106年1月17日第三次修訂

108年3月26日第四次修訂

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。

二、本要點所用志工名詞定義如下：

- (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、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：係屬志工隊之幹部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。
- (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，不列入年終考核，但享有志工之權利，採三年一聘，得連續受聘。

(五)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、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。

志工招募流程如下：

- (一) 報名：發布新聞稿及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) 訓練：複審合格者，參加培訓，訓練合格後取得實習解說志工之資格並領取結訓證書，並於實習期滿後，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 6 折優待。
5. 獲贈本處編印之簡訊及相關刊物。
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)。

- 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，應著制服及配帶服務證，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 72 小時含以上。
8. 每年至少應參加本處教育訓練 1 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、支援活動服勤及行政支援服勤。

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 (8 小時)。

2.行動旅服:

(1)服勤路線：1.觸口線:逐鹿社區-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。

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.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。

5 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。

6.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(8 小時)新臺幣 350 元。(服勤時數核給 8 小時)。

惟圓潭遊客中心解說每日(8 小時)；依里程數核給新臺幣 612 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. 行政支援服勤(含幹部)服勤時數每月核給 8 小時。

註:本處辦理之教育時數研習時數，不計錄於服勤時數內。

(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 2 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。

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。

(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 2 次（含）以上者。

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.無故不參加教育訓練。
- 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.遊客反應態度不良，經查屬實且累犯 2 次者。
- 11.因個人因素，主動提出申請者。
- 12.其它重大違失，經簽陳核定終止志工資格者。

(五) 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 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。
- (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、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。
- 十、本要點經處長核定後實施，修改時亦同。