

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。

交通部觀光局阿里山國家風景區管理處

第 6 期解說志工招募簡章

一、目的：

為有效運用社會資源，創造社會人力參與服務的機會，並強化本處觀光景點解說導覽服務，提昇觀光遊憩品質，特辦理第 6 期解說志工招募暨培訓活動。

二、對象與條件：

年滿 25-55 歲，學歷高中/高職(含以上)，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，能配合於星期例假日值勤者；更歡迎精通第 2 外國語言者，踴躍報名參加。

三、名額：

本次預定招募 30 人。

四、報名辦法：

(一) 報名期限：自即日起至 108 年 4 月 30 日下午 5 點截止(以電郵時間為憑)。

(二) 報名方式：一律採電子郵件報名，請自本處本處旅遊網站及阿里山新印象下載報名表，並以電腦打字填妥後，e-mail 傳送到 1234-ali@tbroc.gov.tw 信箱，信件主旨請輸入「第 6 期解說志工招募報名表」。

(三) 傳送報名表後，若逾 3 日未收到回信者，請自行電話接洽 (05-2593900*409 賴小姐) 確認受理，以完成報名手續，若未主動通知致本身權益受損，應自行負責。

(四) 逾期或資料未補齊者，恕不受理報名。

五、甄選辦法：

(一) 書面初審：依報名之書面資料由本處進行初審，初審錄取名單於 108 年 5 月 10 日(星期五)以 E-mail 通知面試。

(二) 面試複試：由本處組成評審小組進行面試，複試日期另

行通知。

(三) 錄取名單公告：錄取名單公告於本處旅遊網站，並以 E-mail 方式通知。

(四) 取得正式志工資格之條件：

1. 複試面試錄取，需自行完成 6 小時(快樂志工) 志工基礎訓練及 16 小時志工新訓課程者，即成為本處「實習解說志工」。

2. 於本處指定實習解說地點服勤滿 16 小時經本處評議合格後正式取得志工資格。

3. 實習駐點服勤：

4. (1)觸口遊客中心、文峰遊客中心、圓潭遊客中心。

服勤時間：09：00 至 17：00 (8 小時)。

(2)行動旅服：

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。

服勤時間：每週六日 10：00 至中午 12：00。

六、基礎訓練課程：

依據衛福部 107 年 5 月 14 日公告修正「志工基礎訓練課程」共計 6 小時，採線上學習方式(至臺北市政府「臺北 e 大學習網」進行網路教學)，請於新訓練課程開課前自行完成，於參加新訓練課程時繳交證明文件。已持有服務紀錄冊，參加相關機關所辦理基礎訓練課程之相關證明者，可免接受基礎訓練。

七、注意事項：

(一) 請確實填寫報名表內各項欄位，資料不足、資料不實或填寫不完整者，恕不受理報名。

(二) 報名資料如發現不實者，由本處依規定撤銷其資格。

(三) 報名資料僅提供本處志工相關業務使用。

(四) 新訓課程時間將另行公告通知。

(五) 若無法前來參加面談或全程參與新訓訓練課程者，請將

機會讓與其他報名者。

- (六) 本處解說志工管理與服務要點規定，正式志工值勤時數，每年服勤時數須達 72 小時含以上（新進志工則依起算期程比列來計算當年必須服勤時數 ex:6 月起算時今年只需服勤 36 小時）。
- (七) 實習服勤滿 16 小時，成為本處志工，該 16 小時可納入今年服勤時數。
- (八) 欲報名者請考量個人時間分配，再決定參加與否，以免錄取後無暇參與服務，遭取消資格。
- (九) 參與本處各項活動期間，請自備環保餐具、水杯或水壺。

阿里山國家風景區管理處

收件編號： ()

108 年度解說志工甄選報名表

姓名		性別	☐ 男 ☐ 女		一年內半身脫帽 二吋照片影像檔															
英文姓名 (同護照姓名)		血型																		
生日	年 月 日	飲食	☐ 葷 ☐ 素																	
身份證字號		編號	(免填寫)																	
通訊住址																				
電子信箱 (必填)	(請務必填寫，以利管理處聯絡與通知)																			
住家電話			傳真																	
公司電話			行動																	
緊急連絡人		關係		聯絡電話																
在職與否	☐ 已退休，原服務單位： ☐ 在職，現服務單位： 職務：																			
最高學歷																				
經歷																				
志工經驗	☐ 無 ☐ 有(請填明) <table border="0"> <tr> <td><u>機構名稱</u></td> <td><u>期間</u></td> <td><u>工作內容</u></td> </tr> <tr> <td></td> <td>年 月至 年 月</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>年 月至 年 月</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>年 月至 年 月</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>年 月至 年 月</td> <td></td> </tr> </table>					<u>機構名稱</u>	<u>期間</u>	<u>工作內容</u>		年 月至 年 月			年 月至 年 月			年 月至 年 月			年 月至 年 月	
<u>機構名稱</u>	<u>期間</u>	<u>工作內容</u>																		
	年 月至 年 月																			
	年 月至 年 月																			
	年 月至 年 月																			
	年 月至 年 月																			

專長 (證照或經歷)	☐ 電腦網路：_____		
	☐ 攝影：_____		
	☐ 其他_____		
家庭狀況	☐ 未婚 ☐ 已婚，子女____人		
可服勤時間	☐ 星期六、日 ☐ 寒暑假 ☐ 非假日 ☐ 隨時可支援		
語言能力	☐ 台語(程度_____) ☐ 英語(程度_____) ☐ 日語(程度_____) ☐ 其他_____	興趣	☐ 導覽解說 ☐ 活動帶領 ☐ 拍照攝影 ☐ 其他_____
服務紀錄冊	☐ 無 ☐ 已取得服務紀錄冊，紀錄冊號碼：		
您認為理想中的志工應具備哪些素養？			
報名本次志工培訓的動機？			
請簡要自述：(100 字以內)			
備註：1. 報名截止日期為 108 年 4 月 30 日(以電郵時間為憑，逾期不予受理)。 2. 表格大小如不敷使用可自行調整。 3. 以電腦打字填妥後，請傳送到 1234-ali@tbroc.gov.tw 信箱，信件主旨請輸入「第 6 期解說志工招募報名表」。			

