

# 大鵬灣國家風景區管理處志工管理要點

中華民國 94 年 8 月 26 日制定

中華民國 95 年 06 月 21 日第 0951500021 號簽核修訂

中華民國 101 年 10 月 25 日第 1010400191 號簽核修訂

中華民國 101 年 12 月 27 日第 1010400246 號簽核修訂

中華民國 104 年 05 月 26 日第 1040400077 號簽核修訂

中華民國 107 年 12 月 12 日第 1070400402 號簽核修訂

## 一、 宗旨

為提昇交通部觀光局大鵬灣國家風景區管理處（以下簡稱本處）之遊憩服務、解說導覽及環境維護等經營管理事項，有效運用社會人力資源，爰依據志願服務法及行政院及各機關推動公教員工參與志願服務實施要點之規定，訂定本要點，以提昇服務品質及行政效能。

## 二、 本要點所列志工定義

### （一） 實習志工：

係由本處招募並完成基礎訓練、特殊訓練課程合格，但服勤時數未滿正式任用基準之人員。

### （二） 導覽志工：

實習志工於訓練課程合格結訓後，3 個月內服勤達 24 小時實習時數，並符合本處其他相關規定者，由本處核發志工服務證、及服務紀錄冊，並將名冊彙送交通部觀光局。

### （三） 專業志工：

具有下列資格，並受過基礎訓練，得經本處逕予聘任協助辦理指定相關工作者：

- 1、於交通部觀光局及所屬國家風景區管理處任職 5 年以上之退休人員。
- 2、通過環境教育人員認證者或其他相關認證經管理處審核通過者。

## 三、 招募對象

具有服務熱誠，不以獲取報酬為目的，志願協助本處辦理觀光宣傳推廣、解說相關工作者。

## 四、 招募方式

### （一） 由本處協助運用媒體、網路等方式公開招募。

（二） 商洽地區志願服務協會、志工團體、社區發展協會及退休公教人員協會等相關單位通知招募訊息。

### （三） 函請教育主管機關通知大學系所學生參與志工。

## 五、 甄選方式

### （一） 本處依經營管理實際需要，擬定志工招募計畫送交通部觀光局備查後（依

98 年 9 月 11 日觀技字第 0984000966 號函觀光局志工管理計畫)公開徵才，遴選標準依本處業務實際需要訂定之，並由本處甄選及面試適合人員參與服務。

(二) 本處遴選志工，應配合其所任工作，審查其學識、才能、經驗、體能及資歷條件等，並應注意其品德。

#### 六、教育訓練

本處招募遴選志工人員後，應安排接受下列訓練(課程參照表如附表一、二)：

(一) 基礎訓練：其課程及訓練依內政部志願服務法相關規定辦理。

(二) 特殊訓練：分職前訓練及在職訓練，課程由本處依實際服務需要或由志工隊研提訓練計畫經管理處核定後訂定之，並聘請專家學者或管理處同仁擔任講師。

(三) 年度特殊訓練由本處視預算及需求辦理，志工應配合參加；2 天以上觀摩訓練課程，本處依年度預算限制參與人數，報名條件得參酌志工服勤時數及點數排序。

#### 七、志工組織及分工

(一) 本處志工隊設隊長、副隊長、活動訓練組長、行政文宣組長各一人，由本處頒發志工幹部聘書。

##### (二) 幹部遴選

1. 隊長、副隊長人選須擔任本處志工連續滿一年以上，且任內表現優異暨具豐富經驗及熱心服務者。

2. 隊長遴選經提名後，由志工大會全體人員出席過半數不記名投票表決，副隊長、活動訓練組長、行政文宣組長由隊長籌組。

##### (三) 任期

1. 隊長、副隊長任期二年得連任一次。任期期間隊長因故不能執行職權由副隊長代理之。

2. 幹部改選於到任該年志工大會辦理，改選後即辦理幹部交接，於隔年 1 月 1 日上任。

##### (四) 幹部職責

1. 隊長：對外代表全體志工、志工會議召集及主持、志工關懷，及承辦本處交付有關志工之任務。

2. 副隊長：襄助暨代理隊長辦理志工隊各項事宜、年度志工業務成果彙整。

3. 活動訓練組長：協助辦理志工年度徵募、志工研習及自我成長課程、志工表揚規劃、場地準備及其他相關業務。

4. 行政文宣組長：辦理志工排班、協助覓妥每日服勤人員、協助本處網站的「志工園地」網頁之編修、海報文宣設計製作、志工服務手冊之編撰與修訂及各項相關業務。

##### (五) 會議

1. 年度志工會議每年舉辦一次，訂於每年 12 月第 2 個週六舉行，志工除其他不可抗拒之情事或重大原因者，應出席會議。

2. 臨時會議由志工幹部自發性辦理，或由本處視業務需求召開。

## 八、服勤須知

### (一) 服勤項目：

1. 遊憩服務、解說導覽(帶隊或定點解說)、外語翻譯、服務台諮詢、協辦活動、協助調查、資料編纂登錄及其他適合志工服務之工作項目。
2. 駐點及解說：於國定、例假日期間，以輪值方式於本處所屬遊客服務中心提供旅遊諮詢等服務，或於風景區周邊景點，提供預約團體導覽解說服務。
3. 專案隨隊解說：視本處受理預約團體情形及需求，以志願或指定方式，提供預約團體隨隊導覽解說服務。
4. 行政支援：配合業務單位，執行有關志工業務之籌畫及推展。

### (二) 服勤地點及時間

1. 由本處所設遊客中心服務台：時間上午 9 時至下午 17 時。
2. 駐點及帶隊解說：配合本處所指派之時間服勤。
3. 其它服務依實際活動情況指定服勤時間。
4. 配合本處官網志工園地辦理排班作業。

(三) 服勤津貼：志工前往服務地點服務時本處得支予交通、膳雜費，其發給標準如下：

1. 志工出勤費(含交通、膳雜費)，全天新臺幣 400 元，半天新台幣 200 元，需搭乘船及飛機者，另檢據核銷。
2. 經費核銷由本處年度預算相關經費項下支應。

### (四) 服勤服裝：

1. 志工服勤時均應穿著黃色服務背心及配戴識別證，以利遊客辨識並塑造整體形象。
2. 管理處如有另製發工作服者，得一併穿著之。
3. 志工工作服費用由管理處與志工依一定比例分攤，惟管理處補助金額每位不得超過新臺幣 2 仟元整。(依觀光局 100 年 8 月 1 日觀技字第 1004000823 號文訂定)

### (五) 服勤時數計算標準

1. 駐點本處遊客中心服務台〈含預約定點解說〉，每日以 8 小時計，年度至少須達 72 小時。
2. 支援活動、隨隊導覽解說及專案任務者，半天 4 小時、全天 8 小時計算之。
3. 本處得依業務需要不定期辦理志工特殊訓練或召開志工會議，並給予訓練或會議時數，但不另支津貼。
4. 參與年中或年度會議，以半天 4 小時、全天 8 小時計算之。
5. 參與本處主、協辦之活動籌劃、研究調查，或經本處認可之宣導活動、會議者，以半天 4 小時、全天 8 小時計算之。
6. 農曆春節及清明節、端午節、中秋節之連續假日，服勤時數以兩倍計算之。
7. 服勤時經遊客反應服務態度熱誠者，經查屬實，每件視情節予以時數加計之獎勵。
8. 服勤有遲到、早退或未依規定穿著黃色服務背心，及未佩戴識別證者，經查屬實，每次扣減 2 至 4 小時。
9. 服勤時，經本處人員或遊客反應怠忽職守、遲到早退、尚未覓妥代理人不到勤、

態度不良，經查屬實者，每件扣減 4 至 8 小時。

10. 非本處派任之服勤或任務者，概不列入時數計算。

#### （六）服勤注意事項

1. 年齡 65 歲以上或身體狀況不佳者，請考量自身狀況排定適合服務之工作項目。
2. 服勤後應詳填「服勤紀錄表」，以完成服勤程序。
3. 各項服勤時數、津貼計算皆依簽到表為憑，漏簽、代簽或簽到不完整者，概不列入時數或津貼計算。

### 九、管理及考核

（一）服勤時數每季由遊憩課彙集志工服勤簽到表統計，並發給時數條由志工自行黏貼於「志願服務紀錄冊」中。

（二）因故無法依排班表服務者，應自行覓妥服勤代理人，並於值勤日三天前填妥請假單(申請表格如附表三)通知本處，或先以其他方式知會本處承辦人員並後補請假單。

（三）本處志工如遇下列原因未能服勤，得向本處提出暫停職務申請(申請表格如附表四)，如因情形特殊，本處將專案處理得不受此規定限制：

1. 服義務兵役者。
2. 懷孕或育嬰者（養育子女部分男性志工亦可申請）。
3. 因公出國。
4. 因病無法值勤或家庭照護者。
5. 進修或入學者。
6. 其他不可抗拒之情事或重大原因者。

#### （四）申請暫停職務應注意事項：

1. 志工因故無法繼續服務時，最遲應於二週前向遊憩課提出申請，經會談後辦理暫停職務手續。
2. 實習志工不予受理暫停職務申請。
3. 本處有權決定是否接受暫停職務之申請。
4. 暫停職務原因消失後，可隨時知會本處換發服務證並恢復服勤。
5. 暫停職務期間不得參加本處志工相關訓練或其他相關活動。
6. 暫停職務期間仍為本處在職志工，皆適用本管理及考核要點。

（五）本處志工若有下列情形之一者，本處得逕行註銷其志工資格及當年度累計之服勤時數：

1. 暫停職務超過 2 年或累計 3 年者。
2. 年終考核駐點服勤時數未達 72 小時者。
3. 全年度教育訓練均未曾參加，或連續兩年均未參加年度志工會議者。
4. 排定之勤務臨時請假且未覓妥代理人，或遲到早退，年度累計 3 次者。
5. 服勤項目專業能力及其表現經考核不合格者。
6. 被註銷志工資格者應繳回志工服務證及服勤制服，其名單公布於「志工園地」網站，並以書面掛號郵寄通知，當事人如有不服者，得於收到書面通知 20 天內以書面

向本處提出申訴。

(六) 註銷志工資格並終生不予以錄用情形：

1. 年度內排定之勤務無故不到或代為簽到累計 3 次者。
2. 向遊客兜售產品或販賣公有財產及以其它以不當方式謀利者。
3. 在服勤時間，怠忽職責、嚼食檳榔、酗酒或有其他不良行為、言論不當、違反法律規章或公序良俗、有損本處及國家榮譽並經查屬實者。
4. 假借本處名義、志工隊或志工名義私自在外活動、私自向遊客或被服務人員收取服務費用、或向廠商收取回扣、接洽解說業務或招攬旅遊團體圖利者。
5. 穿著本處志工服裝私自在外活動，經查屬實者。
6. 遊客反應態度不良，經查屬實且累犯 2 次者。
7. 對外發表不當言論有損國家風景區形象者。
8. 有違反發展觀光條例、風景特定區管理規則、觸犯刑法、本處相關規定及違反公序良俗者。
9. 其它重大違失，經簽請核可註銷志工資格者。

(七) 被註銷志工資格，如欲恢復者，需重新參加本處辦理之志工招募訓練；惟終生不予錄用者，不得報名參訓。

#### 十、表揚及獎勵標準

(一) 志工年終考核之表揚獎勵，於年度志工會議進行表揚。

(二) 志工服勤時數以年度為單位結算，服勤時數計算期間由前年 12 月 1 日起算至當年 11 月 30 日止，且如有兩個以上服勤地點，至少須於指定地點平均服勤方得列入績優獎勵，如年度內僅在單一地點服勤，則不列入年度表揚。

(三) 三等榮譽獎牌（熱心服務）：服勤狀況良好且無違規記錄，當年度服勤時數核計達 148 小時以上，196 小時以下者，由本處頒發榮譽獎章及榮譽狀。

(四) 二等榮譽獎牌（服勤績優）：服勤狀況良好且無違規記錄，當年度服勤時數核計達 197 小時以上，248 小時以下者，由本處頒發榮譽獎章及榮譽狀。

(五) 一等榮譽獎牌（功在大鵬灣）：服勤狀況良好且無違規記錄，當年度服勤時數核計達 249 小時以上者，由本處頒發榮譽獎章及榮譽狀。

(六) 大鵬灣榮譽志工獎：連續服務滿 10 年，服勤表現優異且未曾遭受停權處分，或曾連續 6 次得到本處公開頒獎表揚，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且有服務熱忱者。經簽奉處長核准後，得頒發此獎項。

(七) 國家風景區志工大會績優志工表揚：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且有服務熱忱者。經簽奉處長核准後，得頒發此獎項。

(八) 年齡滿 75 歲之志工，因考量其服勤安全及無法辦理保險等情事，得請其退休並頒發感謝狀。惟如自認身體健康仍可勝任志工作者，經本處審核後，須簽署同意書（一年一簽）後，始可續任。

#### 十一、志工得享之權利：

(一) 獲贈本處出版之相關書籍、文宣品。

- (二) 志工訓練及服勤時由本處辦理平安保險。
- (三) 依規定借用本處圖書室之圖書資料；並於中午休息時間得以利用本處所提供之休息室。
- (四) 憑志工服務證可享本人及小客車乙部免費進入本處管理之收費停車場、收費園區。
- (五) 熱心服務、表現績優之人員由本處頒發榮譽獎牌公開表揚。或推薦予交通部觀光局、教育部或其他相關之機構、社團公開表揚。
- (六) 本處可視專長及服勤績效調配勤務或設置幹部，並於活動期間結束後專案表揚。

## 十二、 附則

- (一) 志工均為無給職，服勤日得請領服勤津貼，津貼之額度由本處依年度預算及服勤地點調整。
- (二) 志工個人資料如有異動時，應主動通知本處承辦人，若未能主動通知而致個人權益受損應自行負責。
- (三) 志工服務期間中途離職或被註銷志工資格者，需繳回志工服務證及服勤制服。
- (四) 志工得申請核發志工服勤證明，及依規定申請辦理志工志願服務榮譽卡。
- (五) 志工人員若需辦理註銷志工手續，請將志工服務証繳回遊憩課，由承辦人員登記註銷。
- (六) 志工均需遵守本處及有關之各項規章。

十三、 本要點及修正條文自中華民國 108 年 1 月 1 日施行。