

交通部觀光署東北角及宜蘭海岸國家風景區管理處 解說志工服務管理要點

115.01.01 修訂

一、交通部觀光署東北角及宜蘭海岸國家風景區管理處（以下稱本處）為推動觀光旅遊服務，運用社會人力資源，招募志工提供民眾導覽解說服務，特訂定本要點。

二、本要點用語定義如下：

（一）志工：係指經本處甄選，不占職缺，不以獲取報酬為目的，秉持誠心以知識、經驗、專業等，志願協助服務指定工作者。

（二）榮譽志工：具有自然生態及人文史蹟等專長人士或累積十年獲頒一等榮譽獎，經本處認可者。

三、本處每年或間年視需要舉辦甄選，甄選計畫包括：

（一）報名：

1. 報名資訊：由本處發佈新聞或公告於網站，並寄發志工徵選簡章至機關、學校及社團。

2. 報名資格：凡年滿十八歲及高中（職）畢業以上、六十五歲以下，儀容端正，口齒清晰，對於自然生態人文有專業知識，身心健康者，具奉獻及服務熱忱，並能嚴守時間紀律，不以獲取報酬為目的，願意參與本處志願服務工作之社會大眾。

（二）初審：依本處需要以自傳審核初審通過者，通知複選。

（三）複選：以面談方式進行能力測試，複選通過者，通知參加教育訓練。

（四）教育訓練：

1. 基礎訓練：依志願服務法第九條第二款之志工基礎訓練課程。

2. 專業訓練：加強本區自然生態、人文史蹟及發展觀光條例相關法規等相關訓練。

（五）實習服勤：完成教育訓練課程者，由本處安排實習服勤。

（六）正式服勤：教育訓練、實習期滿，經考評合格者即發證。

四、志工應遵守之事項如下：

（一）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，不列計服勤時數。

（二）志工應依排定時間親自參與服務工作，按時出勤並簽到、簽退。

（三）因故無法如期服勤者，應自行覓妥服勤代理人，並於前三日通知本處。

（四）服勤時應穿著制服，佩掛識別證，並注意儀容整潔。

- (五)遵守政府機關一切法令規章，並不得對外發表不當言論或其它有損本處或國家形象之言行。
- (六)不得私自向遊客索取服務費。
- (七)不得將應發給遊客之解說資料佔為己有或出售圖利。
- (八)不得假藉本處名義在外招攬旅遊團體，或從事、舉辦任何活動，情節重大者本處將保留法律追訴權。

五、駐點服務應注意下列事項：

- (一)駐點解說服務地點為本處轄內各遊客中心，或其他為配合行銷活動之辦理而另行指派之服勤地點。
- (二)駐點解說時應主動提供遊客導覽解說及諮詢服務，並提醒、勸導遊客遵守遊客中心、園區、展示館等相關規定。
- (三)駐點解說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。
- (四)其餘詳細服勤須知，參照本處解說志工駐點服勤工作注意事項(如附件)。

六、帶隊解說為本處指派之導覽行程，志工帶隊解說服勤時，應注意下列事項：

- (一)應於指定時間前抵達集合地點，會合後須先主動表明身分並瞭解參觀團體之背景，依對方專業調整解說內容，並說明參觀據點之應注意事項。
- (二)以友善之態度、適宜之談吐舉止解說，並隨時注意音量及遊客反應，掌握解說內容。勿於遊客面前吸煙、嚼食口香糖、檳榔或其他不雅舉動。
- (三)尊重參觀團體意願，非經同意，勿擅自變更、縮短行程，並注意時間之掌控。
- (四)應提醒遊客注意旅遊安全。
- (五)籲請遊客愛護自然生態環境、公共設施並遵守相關法令。
- (六)適時協助宣導本處施政理念及成果，如遇遊客建議事項，應立即反應本處俾參考改進。

七、服勤考評方式如下：

- (一)駐點服勤、支援活動及專案任務者，每次為八小時。
- (二)龜山島駐點服勤，平日服勤每次為十小時，例假日服勤每次為十二小時。
- (三)帶隊解說者，每次為十小時。
- (四)農曆春節服勤時數以兩倍計算。

- (五)服勤時經遊客反應服務態度熱誠者，由本處視情況獎勵。
- (六)無故服勤有遲到、早退情況者或未依規定穿著工作服背心及佩戴識別證者，當天出勤不予採計。
- (七)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，當天出勤不予採計，暫停排班二個月。
- (八)服勤遲到或早退逾二小時，或無故曠勤者，當次勤務不予採計，暫停排班二個月，並不予列入年度考核獎勵。

八、本處於年終時辦理志工考核表揚獎勵，服勤良好服務具績效者於次年進行表揚，獎項標準如下：

- (一)一等榮譽獎：凡因服勤良好、且無違規點數之紀錄，年度服勤時數達360小時以上者。
- (二)二等榮譽獎：凡因服勤良好、且無違規點數之紀錄，年度服勤時數達280小時以上，359小時以下者。
- (三)三等榮譽獎：凡因服勤良好、且無違規點數之紀錄，年度服勤時數達160小時以上，279小時以下者。
- (四)特殊貢獻獎：對於本處有特殊貢獻事蹟，經本處認可者。

九、有下列情形者，由本處逕行解除志工資格，不再錄用：

- (一)經排定勤務，無故不到，年度累計三次(含)以上。
- (二)無任何原因，年度服勤時數未達四十八小時。
- (三)行為不良、言論不當，有損本處名譽。
- (四)假藉本處名義，私自在外招攬遊客圖利。
- (五)私自向遊客索取服務費用。
- (六)將公有財物佔為己有或出售圖利。
- (七)保留資格連續兩年以上或累計三次。
- (八)遭遊客反應服務態度不良，經查屬實且累犯計達二次。
- (九)違反第七條第八款，累計二次。

十、本處志工得享有以下權利：

- (一)依規定借用本處圖書室之圖書資料。
- (二)於本處各員工合作社購買出版品、紀念品憑識別證享有員工折扣價。
- (三)憑識別證小客車乙部免費進入本處轄區內收費園區。
- (四)於本處轄區內服勤、駐點解說、帶隊解說時享本處辦理之保險。
- (五)參加本處主辦之解說訓練、聯誼等活動。
- (六)獲贈本處編印之出版品。
- (七)服務績效特優者，由本處推薦提報觀光署遴選優良志工，獲選者將於國家風景區志工聯誼大會中表揚。

(八)由本處擇優派員參加各項專業訓練，其報名費由本處資助。

(九)本處志工為無給職，惟服勤得補助車馬費，駐點服勤、支援活動及專案任務每人每次 500 元，龜山島及帶隊解說 700 元。

十一、因下列原因未能繼續服勤者，應事先以書面通知本處辦理資格保留，原因消滅後亦應主動書面通知本處開始指派任務。

(一)服義務役兵役者。

(二)懷孕或撫育一週歲以內嬰兒者。

(三)因公進修或出國者，以不超過兩年為限。

(四)其他不可抗力之原因。

前項情形未主動申請者，經本處發現後得停止服勤資格並書面催告之。經催告二次後，且未於一個月內未回覆者，解除志工資格。

十二、榮譽志工，不列入年終考核，但享有志工之權利。

十三、附則

(一)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。

(二)本要點未規定事項，依志願服務法及其他相關法令辦理。

(三)本要點經核定後實施，修改時亦同。