

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修正草案條文對照表

修正條文	現行條文	說明
同現行條文	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。	本條未修正。
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。	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五年獲頒一等榮譽獎，經本處聘任者；或在本處服務三年以上，表現優良之志工，因故不能繼續服勤，但經本處認可者。	一、修正榮譽志工之定義。
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： <u>凡年滿十八歲及高中（職）畢</u>	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：滿十八歲，儀容端正，口齒清晰，對於自然生態人文	一、為避免徵募之志工趨於高齡化，修訂報名資格年齡為65歲以下等。 二、明訂基礎課程內容。

<u>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。</u> (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，通知參加講習訓練。 (四)教育訓練： 1. 基礎訓練：<u>依志願服務法第九條第二款之志工基礎訓練課程。</u> 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：完成講習訓練課程者，由本處安排實習服勤。 (六)正式服勤：講習訓練、實習期滿，經考評合格者即發證。	有專業知識，具奉獻及服務熱誠，表達能力佳者。 (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，通知參加講習訓練。 (四)講習訓練： 1. 基礎訓練：<u>本處概況、志願服務法相關法規及帶隊技巧等相關訓練。</u> 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：完成講習訓練課程者，由本處安排實習服勤。 (六)正式服勤：講習訓練、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	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，不列入計點。 (二)志工應依排定時間親自參與服務工作，按時出勤並簽	一、目前志工服勤皆以時數計算，故將計點刪除。 二、為使文字簡潔，將「因要事發生」改為「因故」。

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。	到、簽退。 (三)因要事發生致無法如期服勤者，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<u>遊客中心、園區、展示館等</u>相關規定。	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<u>園區（展示館）之參觀</u>相關規定。	一、第二款新增遊客中心，並將展示館之括號刪除。

(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(如附件一)。	(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(如附件一)。	
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、帶隊解說為本處指派之<u>非定點</u>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，<u>俾</u>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。	精簡文字刪除「非定點」。

(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。	(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，<u>平日服勤每次為十小時，例假日服勤每次為十二小時。</u> (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，<u>由本處視情況獎勵。</u> (六)服勤遲到、早退或未依規定穿著制服及佩戴識別證者，當天勤務不予採計。 (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，<u>當天勤務不予採計，暫停排班二個月。</u> (八)服勤遲到或早退逾二小時以上<u>或無故曠勤者</u>，當天勤務不予採計，<u>暫停排班二個月並不予列入年度考核獎勵。</u>	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，每次為<u>十</u>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)服勤時經遊客書面反應服務態度熱誠者，<u>每件加三點。</u> (六)服勤有遲到、早退<u>情況者</u>或未依規定穿著<u>工作服背心</u>及佩戴識別證者，<u>每次扣一點。</u> (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，<u>每件扣三點。</u> (八)服勤遲到或早退逾二小時以上者，當天出勤不予採計。	一、考量龜山島路途偏遠，加上假日交通時間較長，故新增假日服勤時數為12小時。 二、第七條第五款服勤經遊客反應服務態度熱誠者，由計點修訂為聯誼會頒發感謝狀表揚之。 三、修訂第七款第六項、第七項、第八項之服勤表現不良之處理方式。
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	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	配合第七條龜山島假日服勤時數增加，修訂榮譽獎時數標準。

項標準如下： (一)一等榮譽獎：凡因服勤良好、且無違規之紀錄，年度服勤時數達<u>360</u>小時以上者。 (二)二等榮譽獎：凡因服勤良好、且無違規之紀錄，年度服勤時數達<u>280</u>小時以上，<u>359</u>小時以下者。 (三)三等榮譽獎：凡因服勤良好、且無違規之紀錄，年度服勤時數達<u>160</u>小時以上，<u>279</u>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。	如下： (一)一等榮譽獎：凡因服勤良好、且無違規點數之記錄，年度服勤時數達<u>320</u>小時以上者。 (二)二等榮譽獎：凡因服勤良好、且無違規點數之記錄，年度服勤時數達<u>240</u>小時以上，<u>319</u>小時以下者。 (三)三等榮譽獎：凡因服勤良好、且無違規點數之記錄，年度服勤時數達<u>140</u>小時以上，<u>239</u>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)遊客反映服務態度	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)<u>遭</u>遊客反應服務態	一、刪除第九款，調整第十款列次。

不良，經查屬實且累計達二次。 (九) <u>違反第七條第八款，累計二次。</u>	度不良，經查屬實且累犯二次。 (九) <u>違規計點年度累計達十點。</u> (十) 違反第七條第八款，年度累計二次。	
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局遴選優良志工，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) <u>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。</u>	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局遴選優良志工，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。	依據志願服務法第16條，新增第9款明訂車馬費金額。

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。<u>經催告第二次，且未於一個月內未回覆者</u>，解除志工資格。	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<u>扣分二點後</u>停止服勤資格並書面催告之。<u>經催告三次後</u>，解除志工資格。	修訂解除志工資格書面催告次數及期間。
同現行條文。	十二、榮譽志工，不列入年終考核，但享有志工之權利。	同現行條文。
同現行條文。	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。	本條未修正。