

交通部觀光局茂林國家風景區管理處

【志工甄選、任用及服務規範】

一、甄選方式

(一) 徵選流程

(1)書面審核通過者需完成基礎訓練、特殊訓練及職前教育課程，(2)經解說實務考評通過且同意簽立「茂林國家風景區管理處解說志工服務約定書」(如附件)，(3)並於3個月內完成20小時實地見習訓練，始成為本處正式『導覽解說志工』；(4)經解說實務考評及格者，方得以參加本處所排定之環境教育課程及增能培訓工作坊，並完成戶外實地見習訓練12小時及賽嘉遊客中心實地見習規定期限內之時數經檢覈通過，始成為本處『環教解說志工』。

(二) 資格審查

- ❖ 書面審核：依報名之書面資料由本處組成3位之志工審核小組成員共同進行審議。
- ❖ 錄取：書面審核通過之錄取名單於本處網站公布，除可自行上網查閱，並將另行通知。
- ❖ 講習訓練：經錄取者，需參加本處各任用資格規定之訓練課程、實地見習及實務操作。
- ❖ 任用資格：須完成志願服務法所規定之基礎訓練12小時及本處所排定之特殊訓練12小時、職前教育訓練課程須達總時數2/3，經解說實務考評及格者，由本處授予實習志工証，並參與賽嘉遊客中心駐點導覽解說值勤工作。

❖ 解說實務考評

成績計算：口試成績滿分100分，以口試委員評分總和之平均成績計算。未達70分(含)以上者，不予錄用。

評分項目及佔比如下表：

考評項目	分數占比	考評內容說明
口才與解說技巧	30%	組織架構、解說禮儀、時間掌控、與遊客間互動、輔助工具運用、肢體語言、資訊傳達力
專業知能	30%	內容正確度、自然生態專業知識、環境地理位置介紹、生態保育概念、風景區遊憩景點及地方產業資訊、環境教育能力
工作認知	25%	對於志願服務工作的認識及對志願服務工作的態度認知

緊急應變 管理能力	15%	帶隊安全宣導、應變能力、危機處理、語言能力
--------------	-----	-----------------------

二、任用編組及服務項目

本處志工分為導覽解說志工、環教解說志工、種子講師志工等 3 組，主要以協助 i-center 旅遊諮詢服務體系相關業務推動及環境教育推廣之服務工作，各組工作項目如下：

(一) 導覽解說志工

➤ 任用資格

1. 須完成志願服務法規定之基礎訓練 12 小時，全程參與本處所排定之特殊訓練 12 小時、職前教育訓練課程 15 小時以上，並參與賽嘉遊客中心實地見習 3 個月滿 20 小時以上，經實務解說考評及格者方予正式錄取，由本處核發志願服務證、志願服務紀錄冊，正式授予本處『導覽解說志工』資格。
2. 特殊訓練未足 12 小時者，不予參與後續相關訓練課程、實地見習及實務解說考評。
3. 實地見習 3 個月未達 20 小時以上者，不予補足實習時數，且不予參與後續相關訓練課程及實務解說考評。

➤ 工作項目

1. 協助本處所屬旅遊諮詢服務站點之服務櫃台旅遊諮詢、展示場及現場展牆導覽解說服務、公共設施使用引導、遊憩據點方向導引及安全宣導。
2. 紫蝶 3D 視聽館觀賞方向引導、3D 眼鏡發放清洗、播放設備操作、現場秩序維持。
3. 帶隊解說服務，並維護遊客秩序及安全。
4. 各項行銷宣傳活動人力支援。
5. 協助本處旅遊資訊建檔、刊物及解說資料編寫、其他一般文書工作或專業性工作支援。
6. 協助主要交通動線、重點景點之區內標誌及解說牌等設施雙語化之建置。
7. 協助相關環保知識宣導。
8. 其他臨時性交辦事項。

(二) 環教解說志工

➤ 任用資格

1. 已取得本處導覽解說志工任用資格者，並全程參與本處所排定之環境教育課程(曾經參加過任一單位所辦理之環境教育志工特殊訓練者，檢具相關證明文件得抵免時數)及增能培訓工作

坊，並完成戶外實地見習課程 12 小時，經環教實務操作考評及格者，由本處授予『環教解說志工』資格。

2. 新招募之志工『符合優先招募之環境教育』相關背景者，經解說實務考評及格，方得以參加本處所排定之環境教育課程(曾經參加過任一單位所辦理之環境教育志工特殊訓練者，檢具相關證明文件得抵免時數)及增能培訓工作坊，並完成戶外實地見習訓練 12 小時及賽嘉遊客中心實地見習規定期限內之時數，始得以取得本處授予之『環教解說志工』。

➤ 工作項目

1. 擔任本處環境教育設施場所環境教育解說導覽，使參訪民眾能獲得良好之解說服務。
2. 協助前往企業、社區、學校或其他單位宣導環境保護宣導政策及經驗分享，加強環境教育之推動。
3. 協助編輯環境保護文宣品、宣導影片、教案、海報設計、圖書整理等工作，提高環境教育品質。
4. 協助設計、辦理各項環境教育活動(如政令宣導、觀摩參訪、戶外學習、環教研討、環教講習、環保競賽、話劇表演、頒獎表揚等)，鼓勵民眾參與。
5. 協助本處推動其他環境教育工作。

(三) 種子講師志工

- 任用資格：需通過行政院環境保護署環境教育教學人員或環境教育行政人員認證資格(需檢具相關證明文件)，且願意參與本處『導覽解說志工』資格檢覈通過者。

➤ 工作項目

1. 擔任本處環境教育課程講師。
2. 環境教育教材製作、學習單與滿意度問卷等相關課程文件統計與分析。
3. 教學觀課紀錄、課程檢討、改善。
4. 規劃與辦理校園宣導、設攤等各項環境教育活動(如政令宣導、觀摩參訪、戶外學習、環教研討、環教講習、環保競賽、話劇表演、頒獎表揚等)。
5. 前往企業、社區、學校或其他單位宣導環境保護宣導政策及經驗分享。

三、運用與管理

- (一) 各組志工服勤時數未達年度最低基本時數 48 小時，或受訓時數未

達本處開辦課程時數 2/3，且年度綜合考評成績未達 60 分者，次年不再續聘。

(二) 因故辦理請假或新編納志工，其年度總值勤時數係依歸隊或納編月份起算（年度執勤時數 48 小時/12 個月=4 小時/月）。

(三) 新納編志工受訓時數依各組任用資格規定辦理。

(四) 服勤規則

1. 各任務編組之年度最低服勤時數應達 48 小時。未達年度最低總服勤時數者，須於年度終了 3 個月內補足時數，未於規定期限內完成時數者，予以解除該志工資格。
2. 服勤時數計算方式以實際報到開始至簽退計算之（各旅遊諮詢服務站點開閉館或活動辦理規定之到、退場公告時間）。
3. 排班均以上網登入為主，依線上排班規定及開放排班期限內至本處網頁排班。為應活動及業務順利推動及公平起見，本處得以調整相關人員排班事宜。
4. 排定值勤日若不克前來，應自行覓妥代理人(代理人員須為本處現任志工)，並電知本處志工督導更正班表。
5. 請依各派駐點規定時間準時到勤，切勿遲到、早退。
6. 人員簽到退為支付津貼之主要依據，務必於下勤前再次確認是否已簽到退，於事後補簽名者，一律不予補正，且不予核算值勤時數及津貼。

(五) 志工資格保留或除名

1. 有下列原因未能擔任服勤工作，得向本處提出申請暫時停止資格，資格暫停期滿後，應向本處申請恢復資格，否則以自動終止資格論。
 - (1) 服義務兵役者。
 - (2) 懷孕或育嬰者。
 - (3) 因短期出國或因病、身體受傷無法值勤者。
 - (4) 其他不可抗拒情事或重大變故者。
 - (5) 因工作、求學或照顧家庭致無時間服勤者，最多只能保留資格三年。
2. 有下列情形之一者，解除其志工資格，收回志願服務證。
 - (1) 經排定勤務無故不到，且未覓妥代理人者，年度累計 3 次以上者。
 - (2) 無任何特殊原因，年度服勤時數未達 48 小時以上者（依

簽到簿為憑)，且未於年度終了3個月內補足時數者。

- (3) 於服勤時間向遊客推銷收費解說業務或私自索取費用，或利用本處發給之紀念品或導覽解說資料出售謀利經查證屬實者。
- (4) 無故暫停服務連續六個月者。
- (5) 因個人因素，主動提出申請者。
- (6) 以本處志工名義收取解說服務費用或穿著本處志工制服從事收取費用之導覽解說服務者。
- (7) 在服勤時間怠忽職責、嚼食檳榔、酗酒或有其他不良行為、言論不當有損國家風景區形象者。
- (8) 違反發展觀光條例、風景特定管理規則及相關法令、公告禁止事項者。
- (9) 假藉觀光局或本處名義向外招募活動者。
- (10) 將公有財產占為己有或出售圖利者。
- (11) 其他重大違失經考評會議終止「志工資格」者。
- (12) 服勤項目專業能力及其表現經考核不合格者。
- (13) 經遊客反應態度不良或言行不當，經查証屬實累記2次者。

(六) 福利權利義務

1. 福利

- (1) 服勤期間得享意外事故保險(含殘障、死亡意外險)，相關費用由本處全額負擔及製發工作制服。
- (2) 志工均為無給職，本處得視服勤內容、時間、地點以及交通情形，補助交通津貼、誤餐費及住宿津貼。
- (3) 憑本處發給之志願服務證可免費索取本處出版品乙份。
- (4) 上課出勤時數達2/3以上者，方具資格受領本處相關紀念品或伴手禮。
- (5) 持有觀光局或本處核發之志願服務證者，本人得免費進入各國家風景區管理處指定之景點。
- (6) 依綜合考評成績排序，依序擇優派往處外受訓、參加國家風景區解說志工聯誼大會及觀摩研習活動。
- (7) 由本處視年度執行經費預算辦理處外志工觀摩聯誼活動。

2. 權利

- (1) 本處需於年度終了協助登錄志願服務資訊網之執勤時數及受訓時數，並協助向相關單位提出榮譽證申請。

- (2) 本處得視年度執行經費預算及業務執行需要，辦理 1 場(或以上)之專業知能培訓課程。
- (3) 可借閱本處圖書室之圖書及相關解說資料。
- (4) 年度服勤時數未達規定最低時數者，本處有權解除志工資格，亦不得享有上述權利。
- (5) 資格保留期間不得享有本處志工各項專業知能提升訓練課程及處外各項觀摩研習活動。

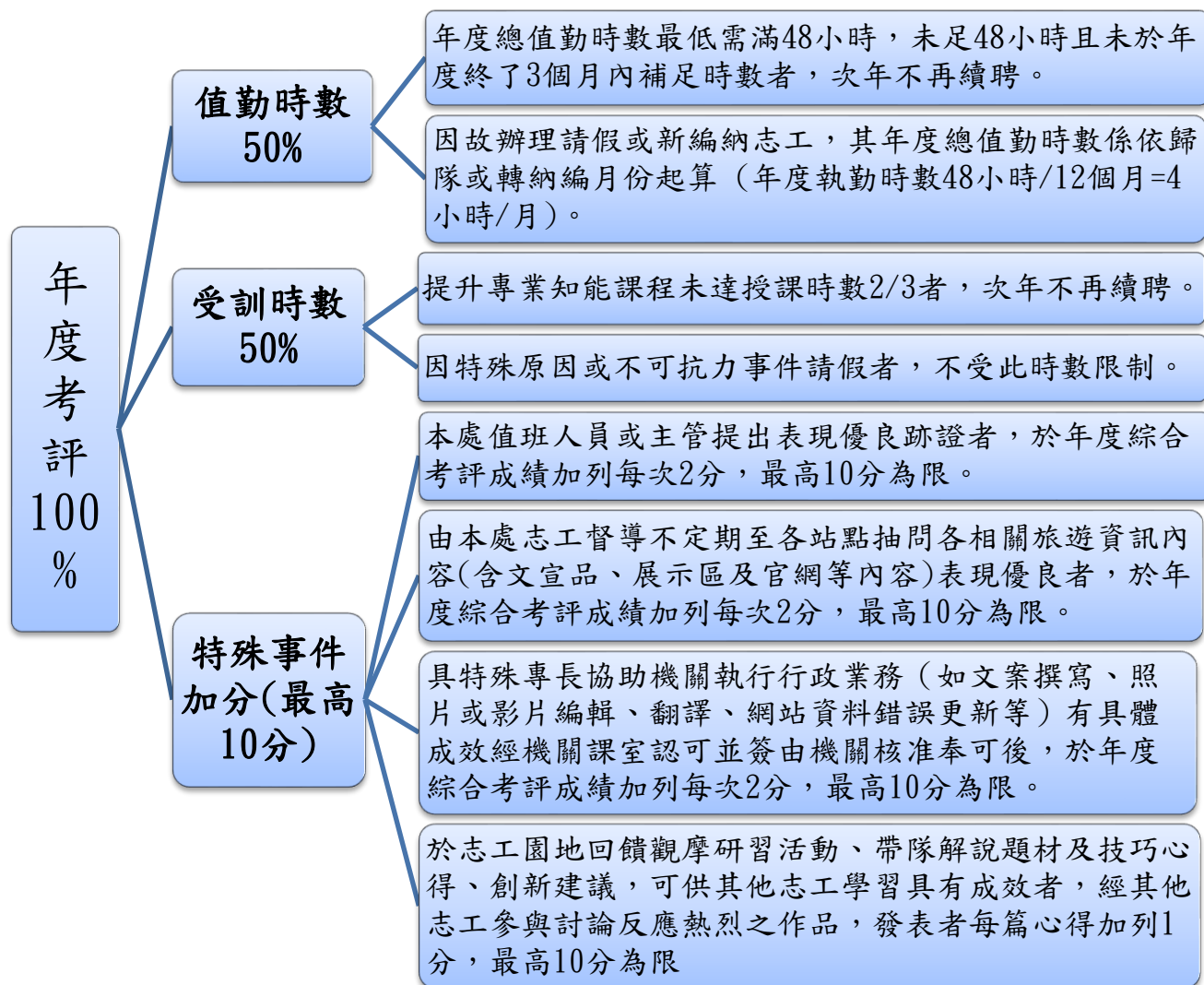
3. 義務

- (1) 服勤時應著本處規定之工作制服及配戴志願服務證，並注意服裝儀容整潔。
- (2) 服勤時應配合各管理站之調度與作息，並依本處服勤項目確實執行，且遵守本處所訂定之各項規章。
- (3) 代表參加各項活動或會議時應維護觀光局及本處之榮譽及形象。
- (4) 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他有損本處或國家形象之言行。
- (5) 志工每年必須完成本處辦理專業知能提升訓練計畫課程總時數 2/3 以上。因故無法依規達成規定時數，且完成請假手續者，得以本處辦理其他培訓課程抵免時數。
- (6) 排勤班表如有異動，應主動告知本處志工督導更正。
- (7) 個人資料如有異動時，應主動通知志工督導，若未能主動通知而致個人權益受損應自行負責。

四、獎勵

- (一) 依年度綜合考評成績排序，擇優推薦提報交通部觀光局遴選，獲選者將於國家風景區志工聯誼大會中表揚（曾經獲選表揚者，則不再推薦提報交通部觀光局遴選）。
- (二) 曾經獲選觀光局表揚者，將依志願服務獎勵辦法規定協助提報交通部觀光局彙報內政部參加遴選（配合交通部觀光局申報期程提交名冊）。
- (三) 年度綜合考評成績前五名者，由本處頒發榮譽狀及禮卷，並於適當機會進行表揚。。

五、考核



六、如有未盡事宜，以本處最新公告內容為準。