

交通部觀光署東部海岸國家風景區管理處  
解說志工服務隊服勤要點修正總說明

本處解說志工服務要點於 111 年 5 月修正綠島遊客中心值勤規範、112 年 10 月配合組改修正要點名稱，然對於志工服勤規定、評議會設置等事項，仍未有明確規範，實有再次修正要點之必要性。

本次修正重點略述如下：

- (一) 新增解說志工招募與進用規範。
- (二) 新增解說志工服務隊大隊長、分區隊長遴選標準、任期及職責等。
- (三) 新增評議委員會設置辦法。
- (四) 新增志工住宿申請規範。
- (五) 修正志工服勤點數、時間、津貼發給方式
- (六) 原十一點，修正後為十八點。

交通部觀光署東部海岸國家風景區管理處  
解說志工服務隊服勤要點修正對照表

修正條文	現行條文	說明
-	一、交通部觀光署東部海岸國家風景區管理處(以下簡稱本處)，為運用志工提昇遊客服務品質，成立「交通部觀光署東部海岸國家風景區管理處解說志工服務隊」(以下簡稱本志工隊)，並依衛福部-志願服務資料庫-法令彙編訂定本要點。	無修正
-	二、本要點所稱志工為本處依志願服務法招募，經特殊訓練合格且領有志工證者。	無修正
<p><b>三、招募與進用</b></p> <p>(一) <b>招募對象：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>熱愛戶外活動、活潑外向、身心健康、儀容端正、口齒清晰、表達能力佳者。</u></li> <li>2. <u>具服務熱誠、奉獻及負責任精神者。</u></li> </ol> <p>(二) <b>招募流程：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>報名：運用媒體、網路或函文相關單位發布招募訊息。</u></li> <li>2. <u>報名：報名者提出報名表、檢具證明文件送本處審核。</u></li> <li>3. <u>初審：由本處進行報名書面資料初審。</u></li> <li>4. <u>複審：由本處志工評議會委員進行面試。</u></li> <li>5. <u>訓練：通過複審，通過基礎訓練6小時為實習志工，應進行特殊訓練24小時暨實習考核48小時，經本處評議合格後，始取得正式志工之資格。</u></li> </ol>		<p>一、本點新增。</p> <p>二、為明確規範志工資格，爰增訂本點。</p>
<p>四、本志工隊運用單位為「交通部觀光署東部海岸國家風景區管理處」，設<u>大隊長一人、設分區(台東區、花蓮區)隊長各一名</u>，由本處志工中遴選之。</p> <p>(一) <b>遴選標準：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>大隊長：須擔任解說志工連續滿2年以上，且具豐富社會經驗及熱</u></li> </ol>	<p><u>三、本志工隊運用單位為「交通部觀光署東部海岸國家風景區管理處」</u>，設隊長一人就志工中遴選之，並得分區設小隊長數名，亦由本處志工中遴選。</p>	<p>一、點次變更</p> <p>二、為明確規範大隊長及分區隊長遴選方式、職責、任期等，爰修正本點。</p>

<p><u>心服務者，由解說志工隊隊員票選之。</u></p> <p>2. <u>分區隊長：由大隊長指派。</u></p> <p>(二) <u>任期：</u></p> <p>1. <u>大隊長：任期2年得連任。</u></p> <p>2. <u>分區隊長：任期不限2年。</u></p> <p>(三) <u>職責：</u></p> <p>1. <u>大隊長：對外代表東部海岸志工隊、志工會議召集，協助辦理本處交付有關志工之任務並協助培訓與管理。</u></p> <p>2. <u>分區隊長：協助隊長辦理各項志工隊事宜及協助辦理本處交付有關志工之任務。</u></p> <p>(三) <u>擔任志工大隊長、分區隊長克盡職責者，大隊長每任給予服務點數7點、分區隊長按任期比例發給，至多5點。</u></p>		
<p>五、<u>設置評議委員會：</u></p> <p>(一) <u>本委員會主掌志工資格評鑑(含取得、終止、恢復等)，由隊長、分區隊長及本處代表4名，共7人組成，並設置召集人1人、副召集人1人，由本處核派人員擔任。</u></p> <p>(二) <u>評議委員會需有全體委員過半數之出席，始得開會；出席委員半數以上同意，始得決議。</u></p> <p>(三) <u>評議委員會負責每年之獎勵及「志工」資格之審查，必要時得外聘委員。</u></p>		<p>一、本點新增</p> <p>二、為使志工資格評鑑更具公平性，爰增訂本點。</p>
<p>六、<u>本志工隊服務項目如下：</u></p> <p>(一) 遊憩據點引導解說服務。</p> <p>(二) 遊客服務中心引導、解說及媒體播放</p> <p>(三) 環境資源調查記錄。</p> <p>(四) 協助解說宣傳資料編撰。</p> <p>(五) 參與並協助教育訓練及志工招募培訓活動執行。</p> <p>(六) 協助本處舉辦重大活動之勤務。</p>	<p>四、<u>本志工隊服務項目如下：</u></p> <p>(一) 遊憩據點引導解說服務。</p> <p>(二) 遊客服務中心引導、解說及媒體播放</p> <p>(三) 環境資源調查記錄。</p> <p>(四) 協助解說宣傳資料編撰。</p> <p>(五) 參與並協助教育訓練及志工招募培訓活動執行。</p> <p>(六) 協助本處舉辦重大活動之勤務。</p>	<p>點次變更</p>
<p>七、<u>本志工隊隊員之權利如下：</u></p>	<p>五、<u>本志工隊隊員之權利如下：</u></p>	<p>一、點次變更。</p>

<p>(一) 本處各停車場及收費據點，憑志工證則小客車 1 部免費入場。</p> <p>(二) 本處辦理服勤意外險。</p> <p>(三) 購買本處出版品、紀念品等依照本處員工價格優待。</p> <p>(四) 依規定借用本處圖書室之圖書資料。</p> <p>(五) 獲贈本處出版品及志工服裝。(須達每年最低值勤點數)</p> <p>(六) 參加本處主辦之各項解說訓練、聯誼及觀摩等活動。</p>	<p>(一) 本處各停車場及收費據點，憑志工證則小客車乙部免費入場。</p> <p>(二) 本處辦理服勤意外險。</p> <p>(三) 購買本處出版品、紀念品等依照本處員工價格優待。</p> <p>(四) 依規定借用本處圖書室之圖書資料。</p> <p>(五) 獲贈本處出版品及志工服裝。(須達每年最低值勤點數)</p> <p>(六) 參加本處主辦之各項解說訓練、聯誼及觀摩等活動。</p>	<p>二、文字修正。</p>
<p><u>八、本處志工隊服勤須知如下：</u></p> <p>(一)值勤地點：本處小野柳、都歷、三仙台、花蓮、綠島等遊客中心及其它本處遊憩據點，依本處需求排定。</p> <p><u>(二)服勤時間：</u></p> <p><u>1.遊客中心值勤：採彈性上下班制度。</u></p> <p><u>到班時間：上午 8 點 30 分至 9 點，下班時間：下午 4 點 30 分至下午 5 點。</u></p> <p><u>2.團體預約導覽：於預約時間前 30 分鐘抵達。</u></p> <p>(三) 志工值勤，其服勤記點計算方式如下：</p> <p><u>1.遊客中心值勤：半日班計 1 點、全日班計 2 點；考量三仙台、都歷遊客中心地處偏遠，全日班記 3 點。</u></p> <p><u>2.預約導覽：每次計 3 點。</u></p> <p>3.協助本處辦理重大活動之勤務：每次計 1 點。(半日 1 班)</p> <p>4.擔任活動講師或撰寫解說資料，每次計 3 點 (不另支服勤津貼)。</p> <p>5.本處年度排班總時數達 96 小時以上計 1 點 (累計方式計算，192 小時以上計 2 點，<u>至多 2 點</u>)。</p> <p>6.若遇農曆春節、清明、端午、中秋之服勤點數<u>以兩倍</u>計算。</p> <p>7.服勤人數：服勤地點 1 人值勤為原則，服勤時應在簽到簿上簽名以憑核計點數。</p> <p>8.非本處派任之服勤或任務者，概不列入計點。</p>	<p>六、本志工隊隊員服務方式及時數計點方式如下：</p> <p>(一)值勤地點：本處小野柳、都歷、三仙台、花蓮、綠島等遊客中心及其它本處據點，依本處需求班表排定。</p> <p>(二)服務內容：解說導覽(隨車、定點解說)、服務台服務(一般諮詢、媒體播放、協辦活動、協助調查)。</p> <p>(三)服勤時間：定點值班依本處上班時間，帶隊則於隊伍抵達前 30 分鐘抵達。</p> <p>(四)志工值勤，其服勤記點計算方式如下：</p> <p>1.協助服務台服務計 1 點。(半日 1 班)，綠島至少 2 班</p> <p>2.定點導覽解說計 2 點。(每次)</p> <p>3.隨團解說計 3 點。(每次)</p> <p>4.協助本處辦理重大活動之勤務，每次計 1 點。(半日 1 班)</p> <p>5.本處年度排班總時數達 96 小時以上計 1 點。(累計方式計算，192 小時以上計 2 點)</p> <p>6.農曆春節、清明、端午、中秋之服勤點數加倍計算。</p> <p>7.擔任活動講師或撰寫解說資料，每次計 3 點 (不另支服勤津貼)。</p> <p>8.服勤人數：服勤地點 1 人值勤為原則(4 小時)。服勤時應在簽到簿上簽名以憑核計點數。</p> <p>9. 非本處派任之服勤或任務者，概不列入計點。</p>	<p>一、點次變更。</p> <p>二、服務內容已於要點第六項規範，故刪除。</p> <p>三、明確規範上下班值勤時間。</p> <p>四、修正服勤點數計算方式規範。</p>

<p><b>九、<u>志工值勤期間可支領值勤津貼(含膳食費及交通津貼)，其額度由本處依年度預算調整之。</u></b></p> <p>(一) <u>遊客中心值勤：半日班 200 元、全日班 400 元，農曆春節值勤津貼加倍發給。</u></p> <p>(二) <u>協助本處辦理重大活動之勤務：每次 500 元。</u></p> <p>(三) <u>預約導覽：每次 500 元。</u></p>	<p>七、志工前往值勤地點服務時本處得支予交通、膳雜費，其發給標準如下：</p> <p>(一) 來回四十公里以下為 100 元、來回 40-80 公里為 200 元、來回 80 公里至 150 公里上為 300 元，超過 150 公里或需搭乘船票及飛機票者，以實際公里數及支出憑證檢具核銷。</p> <p>(二) 公里數計算以花蓮火車站、台東火車站、玉里火車站及台東縣成功鎮公所為計算起點；以 google map 為基準。</p> <p>1. 花蓮火車站至花蓮站來回 26 公里。</p> <p>2. 台東火車站至小野柳來回 24 公里、至都歷 88 公里、至三仙台 118 公里、至八仙洞 184 公里、至花蓮站 342 公里。</p> <p>3. 玉里火車站至三仙台來回 75 公里、至八仙洞 81 公里、至都歷 102 公里。</p> <p>4. 成功鎮公所至三仙台來回 8 公里、至八仙洞 73 公里、至都歷 24 公里、至小野柳 88 公里。</p> <p>(三) 膳雜費，每次服務達四小時以上支予一餐 100 元。</p> <p>(四) 隨車解說帶隊之志工支給每次膳雜費 500 元(交通費依實核銷)。</p> <p>(五) 上項經費全由本處業務費項下支應。</p>	<p>一、點次變更。</p> <p>二、修正值勤津貼計算方式，避免審核疑義。經參酌其他風管處津貼金額為 300-500 元不等，後續將視當年度預算調整之。</p>
<p><b>十、<u>志工工作服費用依據「國家風景區志工工作服製發原則」，依一定比例分攤(管理處 80%、志工 20%)，管理處每位志工之金額不得超過新臺幣 2,000 元。</u></b></p>		<p>一、新增本點。</p> <p>二、依據國家風景區志工工作服製發原則訂定。</p>
<p><b>十一、<u>表揚獎勵</u></b></p> <p>(一) 熱心服務、表現績優及年終計點達四十點以上者，由本處公開頒獎表揚。</p> <p>(二) 連續三年，每年服務時數在四十點以上且符合申請志願服務榮譽卡資格者，由本處協助申請。</p> <p>(三) 榮譽志工獎：連續服務滿十年，服勤表現優異，或曾連續六次得到本處</p>	<p><b>八、<u>表揚獎勵</u></b></p> <p>(一) 熱心服務、表現績優及年終計點達四十點以上者，由本處公開頒獎表揚。</p> <p>(二) 連續三年，每年服務時數在四十點以上且符合申請志願服務榮譽卡資格者，由本處協助申請。</p> <p>(三) 榮譽志工獎：連續服務滿十年，服勤表現優異，或曾連續六次得</p>	<p>點次變更</p>

<p>公開頒獎表揚，並累計服務時數達四百點者，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者。經簽奉處長核准後，得頒發此獎項。</p>	<p>到本處公開頒獎表揚，並累計服務時數達四百點者，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者。經簽奉處長核准後，得頒發此獎項。</p>	
<p><b>十二、資格保留：</b></p> <p><b><u>(一) 志工如有下列原因未能繼續服勤者，應檢具相關證明文件申請暫時停止資格，且經本處同意後生效。保留資格期滿後，應向本處申請恢復資格，未申請者已自動終止資格論。</u></b></p> <p><b><u>1.服義務兵役者。</u></b></p> <p><b><u>2.懷孕或育嬰者。</u></b></p> <p><b><u>3.因短期出國或因病、身體受傷無法值勤者。</u></b></p> <p><b><u>4.其他不可抗拒情勢或重大變故者。</u></b></p> <p><b><u>(二) 資格保留期間應注意事項：</u></b></p> <p><b><u>1.實習志工不予受理資格保留。</u></b></p> <p><b><u>2.資格保留期間不得參加本處志工解說訓練或其他相關活動。</u></b></p> <p><b><u>3.資格保留期間如有發表不當言論有損本處形象、有違發展觀光條例或社會良善風俗者，有假借本處志工名義或穿著本處志工制服私自在外活動者，本處得取消其志工資格。</u></b></p> <p><b><u>4.資格保留原因消失後，可隨時知會本處換發志願服務證並恢復值勤。</u></b></p> <p><b><u>5.本處有權決定是否接受資格保留之申請。</u></b></p> <p><b><u>6.資格保留年限，最多3年。</u></b></p>	<p>九、資格保留：有以下原因未能繼續服勤者，請通知本處辦理資格保留，原因消失可繼續服勤時亦請主動通知本處：</p> <p>(一) 服義務役或兵役。</p> <p>(二) 懷孕或育嬰。</p> <p>(三) 進修或出國。</p> <p>(四) 其他不可抗力之原因。</p>	<p>1.點次變更。</p> <p>2.增訂資格保留期間應遵守事項。</p>
<p><b>十三、服務守則：</b></p> <p><b><u>(一) 志工排班均以上網點選為主，每月1日中午12點起至25日24時止，開放次月排班。</u></b></p> <p><b><u>(二) 服務時應配戴志工證，並穿著本處規定制服。</u></b></p> <p><b><u>(二) 值勤時，服務態度應積極、熱忱，確實遵守本處規定。</u></b></p> <p><b><u>(三) 於排定值勤日若無法值班，應於一週前自行覓妥排班人員，並告知本處志工督導人員，若已換班而未告知本處人員者，違規記點1次。</u></b></p>	<p>十、服務守則：</p> <p>(一) 服務時應配戴志工證。</p> <p>(二) 服務時應注意遮雨防曬及自身安全。</p> <p>(三) 服務時應堅守崗位，不遲到、早退。</p> <p>(四) 服務時請協助維護遊客安全。</p> <p>(五) 服務時請協助維護環境資源及公共服務設施，並請遊客遵守有關法規，愛護本區環境及設施。</p> <p>(六) 志工服務時間由本處排定，志工依排定時間參與服務工作，依規定</p>	<p>1.點次變更。</p> <p>2.新增排班、代換班規定。</p> <p>3.補述值勤應穿著服裝規定。</p>

<p><u>(四) 若非緊急事故，不得任意換班，避免造成管理處辦理保險、登記、安排帶隊導覽等相關事宜之困擾。</u></p> <p><u>(五) 未依規定穿著工作制服及配戴志工證，未事先告知並經本處同意者，當次值勤不給予服務點數亦不核給值勤津貼。</u></p>	<p>簽到及簽退，遲到、早退一小時以上者服務不計點亦不支予交通、膳雜費。</p> <p>(七) 因故無法依排班表服務者，應自行覓妥服勤代理人，並通知本處。</p>	
<p><u>十四、備勤室住宿申請：</u></p> <p><u>(一) 本處志工如值勤地與居住地為不同縣市者，提供以下備勤室申請公務住宿：</u></p> <p><u>1. 都歷處本部備勤室。</u></p> <p><u>2. 綠島管理站備勤室。(於綠島遊客中心服勤者，除居住地為綠島之志工，其餘皆可申請)</u></p> <p><u>3. 花蓮管理站備勤室。</u></p> <p><u>(二) 備勤室之申請，以一天不超過兩間為限。</u></p> <p><u>(三) 本處備勤室乃優先提供本處編制內人員因職期輪調、職務特別需要、參與處務活動使用，志工申請通過與否由本處視住宿當日狀況決定。</u></p> <p><u>(三) 每月 1 日至 25 日得申請次月值勤住宿，住宿日期以服勤前一日至服勤後一日為原則，志工督導人員於申請截止日之次一上班日統一進行填單。</u></p> <p><u>(四) 志工應依通知之房號入住，不得擅自更換房間；住宿時請遵照本處備勤室使用規定，公共區域除飲水機、微波爐、洗衣機、烘衣機為公用外，其餘皆為私人物品，未經他人同意不得擅自使用。</u></p> <p><u>(五) 若經住宿同仁或備勤室管理單位反映違反規定，多次勸導亦未改善者，將取消住宿申請資格。</u></p>		<p>一、新增本項。</p> <p>二、因申請備勤室外地志工增加，為避免爭議故訂定住宿申請規定。</p>
<p><u>十五、解說志工若有下列情形者，本處得取消其志工資格並收回志工證：</u></p> <p>(一) 行為不良、言論不當，損及本處名譽，經查證屬實達 3 次以上者。</p> <p>(二) 假藉本處名義，私自對外招攬旅遊團體圖利，經查證屬實達 3 次以上者。</p> <p>(三) 私自向遊客索取服務費用，經查</p>	<p><u>十一、解說志工若有下列情形者，本處得取消其志工資格並收回志工證：</u></p> <p>(一) 行為不良、言論不當，損及本處名譽。</p> <p>(二) 假藉本處名義，私自對外招攬旅遊團體圖利。</p> <p>(三) 私自向遊客索取服務費用。</p> <p>(四) 私自將本處發給遊客之文宣資料</p>	<p>一、點次調整</p> <p>二、修正無故未到班、遲到早退及未達最低服務點數淘汰標準。</p>

<p>證屬實達3次以上者。</p> <p>(四)私自將本處發給遊客之文宣資料據為己有或出售圖利，經查證屬實達3次以上者。</p> <p>(五)未徵得本處或參觀團體同意，任意變更、縮短遊程，經查證屬實達3次以上者。</p> <p>(六)年度內經排定之勤務無故不到，累計<u>3</u>次者。</p> <p>(七)遲到、早退經服務台人員查證累計達<u>3</u>次者。</p> <p>(八)當年服務數少於<u>12</u>點者。</p> <p>(九)除保留資格外，請假連續一年以上者。</p> <p>(十)第六、七款係因緊急狀況經告知志工督導人員並查證屬實者，不在此限。</p>	<p>據為己有或出售圖利。</p> <p>(五)未徵得本處或參觀團體同意，任意變更、縮短遊程。</p> <p>(六)年度內經排定之勤務無故不到累計<u>五</u>次者。</p> <p>(七)遲到、早退經服務台人員查證累計達<u>五</u>次者。</p> <p>(八)當年服務數少於<u>六</u>點者。</p> <p>(九)除保留資格外，請假連續一年以上者。</p>	
<p><u>十六、年滿 75 歲或經本處評估身心狀況不足以獨立服勤之志工，因考量服勤交通與人身安全等情事，得請其退休並頒發感謝狀，倘自認身體健康仍可勝任且簽署同意書者，經本處審核後，續任之。</u></p>		<p>一、新增本點。</p> <p>二、考量本處部分志工年齡稍長，考量其服勤交通及人身安全故訂之。</p>
<p><u>十七、志工資格之終止，以函文掛號郵寄方式通知，並於本處志工網公告刊登。當事人如有不服，應於收到書面通知後 20 日內以書面向本處提出申訴。</u></p>		<p>新增本點</p>
<p><u>十八、本要點簽奉核定後公布實施，修改時亦同；如有未盡事宜，得隨時修正之。</u></p>		<p>新增本點</p>