

交通部觀光署

北海岸及觀音山國家風景區管理處導覽解說志工管理要點

中華民國 97 年 12 月 15 日訂定
中華民國 99 年 05 月 01 日修訂
中華民國 101 年 01 月 10 日修訂
中華民國 110 年 02 月 01 日修訂
中華民國 113 年 12 月 25 日修訂

一、目的

為建立北海岸及觀音山國家風景區管理處（以下簡稱本處）導覽解說志工之培訓、服勤、獎勵、考核等制度，並增進解說志工之榮譽心及凝聚力，特訂定本要點。

二、本處志工需具備以下條件

- (一)年滿 18 歲之國內外人士。
- (二)自由意願且能配合本處規劃之時間參與服務者。
- (三)操守良好並具服務熱忱與興趣者。
- (四)身心健康且能勝任服務工作者。
- (五)願遵守志工倫理及其他相關規定者。
- (六)不支領薪資者。
- (七)完成培訓課程並通過各項考核者。

三、本處志工招募流程

- (一)報名：寄發志工徵選簡章至相關單位，並運用媒體、網路等方式公開招募。
 - (二)初審：依據報名人員之報名表、自傳等基本資料予以審核。
 - (三)複審：以面談或其他方式審核。
 - (四)訓練：複審合格者需修畢志工基礎教育訓練課程 6 小時及自然人文生態景觀專業導覽人員特殊課程時間總計至少 12 小時以上，曾於政府機關或民間立案機構修習以上相關課程者，得提出證明文件，經本處認可後，得抵免部分科目。
 - (五)正式任用：實習志工需於 3 個月內實習達 20 小時以上，並經本處資格考核通過後，正式授予合格志工資格，取得結訓證書並發給志工服務證，成為正式志工後需完成不定期辦理之專業進修課程。
- 如因情形特殊，本處將專案處理得不受此規定限制，但仍需符合基礎訓練及特殊訓練相關規定，並於本轄區內實際完成 20 小時以上導覽解說服務，經本處核准後正式任用。

四、志工類別

- (一)實習志工：受滿志工基礎教育訓練 6 小時、自然人文生態景觀專業導覽人員特殊課程 12 小時，且領有本處所授予之實習志工證及服務手冊者。
- (二)正式志工：完成 3 個月 20 小時之實習志工考核、領有本處正式志工證書及志工證者。
- (三)高階志工：經高階訓練與志工督導嚴格考核產生，具備行程規劃、輔導新進志工、輔助志工督導、辦理解說服務行政業務、外語解說等能力。

五、資格保留與解除

- (一)服勤期間如有下列情形之一者，得隨時解除其志工資格，收回志工證，或於下一年度不續聘：
 - 1. 經排定勤務無故不到或遲到早退，年度累計 3 次以上者。
 - 2. 無任何原因，年度服勤時數未達 96 小時者。
 - 3. 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、有損本處聲譽者。
 - 4. 假藉本處名義向外招攬團體圖利具實者，或私自向服務人員索取費用者。
 - 5. 服勤未依規定穿著制服或背心及佩戴識別證，履勸不聽，累計 3 次者。
 - 6. 將公有財產佔為己用或出售圖利者。
 - 7. 其他重大違失經本處核可者。
 - 8. 服勤項目專業能力及其表現經考核不合格者。
 - 9. 如因情形特殊，本處將專案處理得不受此規定限制。
- (二)如遇下列原因，志工可申請保留資格至原因消失為止，實習志工亦可申請延後或延長實習時間：
 - 1. 服義務兵役者。
 - 2. 懷孕及育嬰者。
 - 3. 因短期出國或因病、身體受傷無法執勤者。
 - 4. 其他不可抗拒之原因，經本處核可者。
 - 5. 如因情形特殊，本處將專案處理得不受此規定限制，但本處有權決定是否接受資格保留之申請。

六、服勤項目

- (一)駐點導覽：以定點不定時方式實施，於觀音山、三芝、白沙灣、中角灣、金山、野柳、情人湖、和平島遊客中心執行本處轄內導覽解說，同時協助遊客諮詢、簡易急救、文宣提供等工作。
- (二)定點解說：定時於特定地點為遊客進行解說服務。
- (三)帶隊解說：透過預約安排提供隨團解說服務。

- (四)專案協助：協助本處辦理之其他各項活動或支援本處相關業務。
 - (五)行動旅服：於特定範圍內以定時非定點走動方式為遊客進行解說服務。
- 以上服勤時間依本處志工園地公告辦理。

七、服勤紀錄

- (一)服勤時數以實際報到開始(不含前往報到路程)至簽退離開之實際發生時數計算。
- (二)參加培訓課程及專業進修課程為考核項目，不列入服勤時數計算。
- (三)服勤有遲到、早退者，依遲到、早退時數扣除，不滿1小時以1小時計。
- (四)未依規定配戴志工證者每次扣1小時時數。
- (五)服勤其間經本處人員或遊客反應怠忽職守、態度不良經查證屬實者，每件扣2小時時數。
- (六)志工督導於每年度結算時，依據志工之解說表現、服務態度、參加專業進修課程與否等，斟酌予以加計時數。
- (七)協助本處特殊業務，經本處同意後，比照駐點或帶團模式計算服務時數。
- (八)清明、端午、中秋等國定假期(含前後連續放假日)服勤時數以2倍計算，農曆春節(含前後連續放假日)服勤時數以3倍計算。
- (九)非本處派任之服勤或任務者，概不列入時數計算。

八、志工福利

- (一)成為正式志工後，服勤可領取服勤交通費津貼，室內駐點導覽半天新臺幣250元、全天新臺幣500元，室外定點或帶隊解說半天新臺幣500元、全天新臺幣700元。發放標準隨時依本處預算變動而調整之。
- (二)服勤期間享有平安保險。
- (三)提供各類專業進修課程。
- (四)得參加北觀處每年舉辦之志工聚會及聯誼活動。
- (五)可享有北觀處不定期出版之刊物及書籍。
- (六)任職期間憑志工證，個人可免費進入北觀處管轄之收費景點(如：野柳地質公園、和平島地質公園)。
- (七)考核績優人員，北觀處每年予以公開表揚，並得推薦觀光署、內政部、教育部、交通部、各級學校或其他相關機構或社團予以表揚。

九、考核

- (一)實習志工考核：
 1. 完成培訓課程與否
 2. 通過培訓課程後之筆試
 3. 培訓後完成3個月內至少20小時之駐點導覽。
 4. 通過分別由志工督導與遊客反應考核之項目。

(二)正式志工考核：

- 1.通過分別由志工督導與遊客反應考核之項目。
- 2.完成參加專業進修課程。

十、獎勵

(一)考核績優人員，北觀處每年予以公開表揚，獎勵標準如下：

- 1.一等榮譽獎：年度服勤時數達 400 小時者。
- 2.二等榮譽獎：年度服勤時數達 300 小時以上未達 400 小時者。
- 3.三等榮譽獎：年度服勤時數達 200 小時以上未達 300 小時者。
- 4.特殊貢獻獎：經本處認可有特殊貢獻者。

(二)一等榮譽獎之績優人員得由本處推薦參加觀光署舉辦之「國家風景區全國志工聯誼大會-績優志工」或「優良觀光產業及從業人員」表揚。

(三)本處並得向觀光署、內政部、教育部、交通部或其他相關機構或社團推薦績優人員，志工身份為學生者同時函至各校，予以表揚。

十一、本要點經核定後實施，修訂時亦同。