

交通部觀光局澎湖國家風景區管理處志願服務實施計畫

一、依據

交通部觀光局暨所屬各國家風景區管理處志願服務計畫。

二、目的

為有效運用社會人力資源，落實交通部觀光局澎湖國家風景區管理處（以下簡稱本處）之遊憩服務、解說導覽及環境維護等經營管理事項，特訂定本計畫。

三、招募對象

- (一)凡年滿 18 歲及高中（職）畢業以上，口齒清晰、表達能力佳，熱愛大自然，具有服務熱誠，不以獲取報酬為目的，志願協助本處辦理觀光旅遊相關服務工作者。
- (二)具英、日、韓等語言能力或具手語等特殊專長者。
- (三)具森林、地質、動物、植物、觀光及環境保育、解說教育等專業知識之相關科系畢業或在學者。
- (四)能全程參加且完程各階段之訓練課程，並實際參與服務工作至少 2 年者。

四、服務內容

協助本處辦理遊憩服務、解說導覽、環境教育、外語翻譯、服務台諮詢、觀光行銷推廣活動、觀光資源調查統計、資料編纂登錄與校對，以及其他適合志願服務之相關工作。

五、招募方式

- (一)透過媒體、網路等方式公開招募。
- (二)商洽澎湖縣志願服務協會、相關志工團體、觀光旅遊或保育團體，以及澎湖社區大學、澎湖縣志工學苑、澎湖縣退休公教人員協會等單位，協助通知招募訊息。

(三)函請國立澎湖科技大學、國立馬公高中、國立澎湖水產職業學校，以及澎湖縣政府所屬各國中、國小等學校轉知教職員工召募訊息。

六、甄選方式

(一)初審：由本處依報名者之基本資料予以審核。

(二)複審：由本處就初審合格者，施予面談。

(三)教育訓練：由本處就複審合格者，施予教育訓練。

(四)授證：經訓練測驗合格者，由本處發給志願服務證及志願服務紀錄冊。

七、教育訓練

(一)本處召募志工應施以服勤前訓練，其課程分別為：

1. 基礎訓練：課程及訓練依內政部志願服務相關規定辦理，共計 12 小時。
2. 特殊訓練：課程由本處依實際服務需要規劃之（包括自然生態、人文史蹟、風俗民情、解說導覽技巧，以及各展館或遊客中心之導覽解說等），並聘請專家學者或由本處同仁擔任講師。
3. 實習訓練：志工完成教育訓練且成績合格者，由本處安排實習訓練（含展館服務及隨隊解說等），期間應服務滿 40 小時以上。

(二)服勤期間研修

1. 定期規劃安排專業訓練與進修研習課程，包括外語訓練、溝通技巧或情緒管理、自然人文生態、經驗分享及服務創意等。
2. 辦理觀摩學習與交流互訪等活動。

八、管理及考核

(一)考核及獎勵方式

1. 由本處成立考評小組：小組成員係屬任務編組，依實施計畫辦理志

工之徵選、訓練（測驗）、考評及獎懲等事宜。考評小組設召集人 1 名、考評委員若干名。

2. 為利志工考核與管理，本處應訂定志工服勤要點與志工管理要點，並根據志工出勤率（含研修），值勤之簽到、簽退時間及值勤時表現、遊客反映等，做為志工考評、異動及獎懲之依據。
3. 志工違反本處志工管理要點及未達服勤要點之規定，並於服務期間有怠忽職責、行為不良者，經考評小組召開考評會議，得予解除本處志工之資格。

（二）補助及福利

1. 得依本處相關規定，享有購置本處出版品 8 折之優待（每人限購每種 1 冊）。
2. 服勤期間由本處投保新臺幣 200 萬元整之意外保險。
3. 依本處規定，借閱本處圖書室之圖書資料。
4. 參加本處主辦之解說訓練、學習之旅、聯誼餐會等相關活動。
5. 依規定請領本處出版之解說叢書或相關觀光文宣資料。
6. 本處每 2 年製發工作制服及配備 1 套。
7. 按服勤路程遠近、地區特性、時間或次數，酌予發給交通費及誤餐費。

九、本計畫經核定後實施，修訂時亦同。

交通部觀光局澎湖國家風景區管理處志工管理須知

一、依據

交通部觀光局澎湖國家風景區管理處志願服務實施計畫。

二、目的

為落實交通部觀光局澎湖國家風景區管理處（以下簡稱本處）志願服務工作之永續經營，建立發展共識，凝聚向心力，維護暨提昇志願服務工作之績效，特訂定本要點。

三、服務類別

（一）隨團解說

1. 支援本處受理之預約團體隨團解說服務。
2. 採志工公開登記方式，依登記序號、日期及行程等，專案通知志工前往指定地點會合，隨團解說服勤。

（二）駐點解說

1. 採固定(國定及例假日)輪流排班方式實施。
2. 服勤地點：各遊客中心、管理站及遊憩服務據點服務台之遊客諮詢、廣播服務、展示場之導覽解說、遊客秩序管理、安全維護，及其他支援事項。
3. 服勤時間：上午班（八時至十二時），下午班（十三時三十分至十七時三十分）或晚班（十七時至二十一時），並得視交通、距離彈性調整。

（三）活動推廣

1. 支援本處所舉辦之觀光推廣、環境教育宣導等相關活動。
2. 服勤時間、地點，配合活動執行需要或專案簽核。

（四）行政支援

1. 志工之聯絡、活動、資料建檔、服勤班表、寄發，志工刊物編輯及

其它有關志工管理業務之執行。

2. 協助外語翻譯、觀光資源調查統計、資料編纂登錄與校對，以及其他相關服務之工作。

3. 服勤時間、地點、方式等，專案簽核。

四、服勤須知

(一) 服勤時應穿著本處製發之制服及配件，儀容端莊且佩掛服務證。

(二) 服勤期間，應堅守崗位，按時出勤並簽到、簽退，不得擅離職守。

(三) 志工隨團解說服勤時，應注意下列事項：

1. 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事先瞭解參觀團體之背景，妥為準備，並說明參觀景點之相關注意事項。

2. 以友善之態度、適宜之談吐解說，並隨時注意音量及遊客反應，俾掌握解說內容。勿於遊客面前吸煙、嚼食口香糖、檳榔或其他不雅舉動。

3. 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。

4. 應提醒遊客注意旅遊安全。

5. 籲請遊客愛護自然生態環境、公共設施，並遵守相關法令。

6. 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，俾供參考改進。

(四) 志工駐點服務時，應注意下列事項：

1. 駐點解說服務地點為本處轄內各遊客中心、展館，或其他為配合行銷活動之辦理而另行指派之服勤地點。

2. 駐點解說時應主動提供遊客導覽解說及諮詢服務，並提醒、勸導遊客遵守參觀相關規定。

3. 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。

- (五)為充實專業知能及服勤技巧，志工每年至少應參加八小時以上之相關專業研修課程。
- (六)服勤態度應主動積極且親切熱情，並充分了解本身工作內容及注意事項，確實遵守。
- (七)若非緊急事故，不得任意換班。因故無法服勤者，應自行覓妥代理人，並於前三日通知本處。
- (八)不得私自向遊客索取服務費。
- (九)服勤期間，需致力宣導、維護景點之資源、景觀及公共(遊憩)設施等事宜。
- (十)志工均為無給職，服勤期間得酌予補助膳食費及交通費，對於本處所辦理之相關活動，應主動配合並積極宣傳推廣。

五、考評與計點

(一)考評方式

1. 根據志工出勤率(含研修)，值勤之簽到、簽退時間及值勤時表現、遊客反映等，做為考評、異動及獎懲之依據。
2. 每月由本處遊憩課彙整志工值勤簽到表，並加以統計。
3. 特殊貢獻事蹟之志工，由本處遊憩課報請考評小組審議之。
4. 服勤期間之特殊表現，由各駐點所轄之管理人員隨時反映業務承辦人處理。
5. 考評會議於每年年終召開；表現良好者，除適時予以鼓勵外，將配合於年終檢討或相關聯誼活動時，辦理表揚事宜。
6. 「志願服務紀錄冊」之服務時數及研修學習之登錄事宜。

(二)計點方式

本處志工考評採積點制，累積服勤四小時為積點數一點，考評方式如下：

1. 隨團解說一次，以一日八小時計。
2. 駐點解說一次，以半日四小時計。
3. 協助舉辦重大活動之勤務，以半日四小時計。
4. 農曆春節服勤點數以二倍計算。
5. 其他經簽准之服勤及記點方式；如協助翻譯、校稿。
6. 服勤期間若有遲到、早退情況，或未依規定穿著工作制服及佩掛服務證者，每次扣點數一點。
7. 服勤遲到或早退逾一小時者，當日出勤不予採計。
8. 由本處管理人員或遊客反應服勤態度不良、怠忽職守，並查證屬實者，每次扣點數二點。
9. 因故無法值勤，且未依規定請假者，每次扣服勤點數一點。
10. 服勤時間未主動積極、善盡職責或工作表現不力，經各主辦或主管人員查屬實者，依情節扣一至二點。
11. 服勤時間主動積極、善盡職責或工作表現優良，經各主辦或主管人員查屬實者，依情節增加一至二點。
12. 具特殊貢獻事蹟，經各主辦或主管人員查屬實，並列舉具體事實推薦者，依情節增加一至五點。

六、資格保留

- (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。
- (四) 因病無法執勤者。
- (五) 有償承攬或受雇本處相關工作。

(六)其他不可抗拒情事或重大變故。

前項資格保留之情事，應以書面申請（包含回復志工或延長申請等），保留期限最多以二年為原則，未申請者，視同放棄資格；延長申請，則以一年為原則。

七、資格解除

(一)年度服勤點數未達十點者。

(二)無故缺席已排定之解說服務勤務、託人代為簽名或遲到早退，累計三次者。

(三)行為不良，言論不當，有損本處名譽者。

(四)私自向遊客索取服務費用、假藉本處名義私自在外招攬遊客圖利者。

(五)經本處管理人員或遊客反映服勤態度不佳、怠忽職守，經查證屬實，且累計三次者。

(六)依本要點規定，向本處申請保留志工資格連續三年以上，或未依書面申請資格保留，累計二次者。

(七)違反發展觀光條例及其他相關法令規定者。

(八)將公有財物佔為己有或出售圖利者。

(九)年度累計扣點達十點以上，且無其他積點可資扣抵者。

(十)其他重大違失，經簽請核可解除本處志工資格者。

志工因違反上述規定而解除資格者，本處將以書面通知；如有不服處分者，應於文到十五日內以書面方式申訴。

八、榮譽表彰

(一)本處於年度結束前定期辦理志工之考評、表揚與獎勵，服勤良好且服務具績效者，由本處頒授獎狀(或獎章)，並擇優荐派參加各項專業訓練，其報名費、交通旅宿等費用，得由本處酌情資助。

另服務績效特優者，得由本處推薦交通部觀光局參加優良志工遴選，

獲選者將於國家風景區志工聯誼大會或於澎湖縣政府舉辦相關志願服務表揚活動中表揚。

(二)表揚標準

1. 二等榮譽獎：服勤良好，且無違規紀錄，年度服勤時數達五十點以上或連續服務滿三年者。
2. 一等榮譽獎：服勤良好，且無違規紀錄，年度服勤點數達八十點以上或連續服務滿七年者。
4. 榮譽志工獎：連續服務滿十年，服勤表現優異，或曾獲頒一等榮譽獎達五次，並累計服勤時數達五百點者，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，經簽奉處長核准者。

(三)補助及福利

1. 得依本處相關規定，享有購置本處出版品八折之優待（每人每件限購一冊）。
2. 服勤期間由本處投保新臺幣貳佰萬元整之意外保險。
3. 依本處規定，借閱本處圖書室之圖書資料。
4. 參加本處主辦之解說訓練、學習之旅、聯誼餐會等相關活動。
5. 依規定請領本處出版之解說叢書或相關觀光文宣資料。
6. 本處每二年製發工作制服及配備一套。
7. 按服勤路程遠近、地區特性、時間或次數，酌予發給交通費及誤餐費（交通費給付標準如附件）。
8. 對於參與服務成績良好之志工，因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，由本處發給服務績效證明書。

九、本要點經核定後實施，修訂時亦同。

交通部觀光局澎湖國家風景區管理處志工服勤及津貼支給須知

一、服勤登錄及排班

- (一)由本處統一制定年度駐點解說服勤排班表，並公告於本處網站之志工園地及電子郵件通知志工服勤。
- (二)有關隨團解說、觀光行政或行銷活動之協助與推廣等事項，採志工預先公開登記制（包括非假日、例假日、國定假日、彈性放假時間）。
 - 1.本處將相關活動訊息及預定服勤調查表置放於志工園地網頁，供志工參閱、下載及登記。
 - 2.依志工登錄預定服勤調查表之先後順序彙整成服勤排班表，安排通知前來服勤。
 - 3.行政支援及專技事項（如外語翻譯、觀光資源調查統計、資料編纂登錄與校對等），由本處依其志工之專長及服務意願選項，個案通知協助服勤。
- (三)志工應依服勤排班表前來服勤，若臨時有事未能如期前來服勤，請先洽妥代理人；如未洽妥代理人，請儘速通知本管理處承辦人員，無故不到三次者，將解除本處志工資格。
- (四)志工因故無法繼續服務時，應於一個月前主動通知本處，如欲保留資格者，亦應依本處志工管理要點之規定辦理。
- (五)志工如有意集中於某一段時間內值勤者（如寒、暑假），請事先通知本處承辦人員。

二、服勤方式

- (一)駐點解說
 - 1.地點：各遊客中心、小門地質館、望安綠蠵龜觀光保育中心。
 - 2.駐點時間：每逢週六、日或連續假日（以服勤排班表為依據）。

服勤時間為上午：八時至十二時，下午：十三時三十分至十七時三十分。

3. 服務方式：採預約、定時或隨機等方式解說。
4. 配置人數：每一駐點以配置二人為原則。
5. 須依實際到勤、退勤時間填寫簽到、退紀錄簿，並於服勤後填寫駐點解說出勤回報單。

(二)隨團解說

1. 本處將視申請解說團體之數量依服勤排班表通知服勤。
2. 本處將上網公告或電子郵件、以及電話通知服勤日期、時間及注意事項。
3. 隨團解說前或結束時，請至本處填寫簽到、退紀錄簿、出勤費、車馬費印領清冊各乙份，並填寫出勤回報單，於三天內繳回本管理處。

(三)為便於申請出勤費，服勤當日或三日內，請至本處填寫出勤費印領清冊。

三、服勤津貼

(一)服勤津貼包含交通、誤餐等費用。

(二)駐點解說

每月憑志工值勤之簽到、退紀錄，由本處依值勤地點酌發服勤津貼。其給付標準分別為：

1. 馬公、湖西、白沙地區：每半日為新臺幣二百元。
2. 西嶼地區：每半日為新臺幣三百元。
3. 離島地區（吉貝、望安、七美、桶盤、虎井等）：每半日為新臺幣四百元（離島船資另檢據核銷）。

(三)觀光活動：依前項駐點解說地區之給付標準，給付之。

(四)行政支援：除外語翻譯、校對及田野調查等依個案簽核外，其餘服務

事項，亦依駐點解說地區之給付標準，給付之。

四、服勤時之注意事項

- (一)志工需依服勤排班表服勤，並準時到達集合地點。
- (二)服勤時請配帶服務證並穿著制服。
- (三)請自備午餐、遮陽、避雨物件及飲用水。
- (四)服勤期間如遇無法解決之問題時，請儘速與本處聯繫。