

交通部觀光局澎湖國家風景區管理處 志願服務工作隊

*** 服勤自治作業原則 ***

壹、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劃。特此訂定志工服勤自治作業原則。

貳、目的：

藉由志願服務機會暨要求志工自我管理，制定現行階段適合志工伙伴服勤工作之服務態度與原則。

參、管理處工作執行篇一

一、資格取得注意事項～

- (一) 由管理處辦理招募，應依規定取得基礎訓練之資格。
- (二) 得經本隊志工（介紹人）或本人填具資料、貼糊照片乙張與親自簽名後，由志工隊彙報管理處辦理複審及面談程序，合格者於隔年度起正式聘用服勤。
- (三) 辦理「資格保留」之志工申請歸隊，應於11月30日前填具「歸隊申請書」由志工隊彙報管理處辦理複審，合格者於隔年度起正式聘任之。
- (四) 經取得聘用資格後，需參加本隊辦理之各項專業【研習】及【實務】課程計八小時以上合格時數，得安排『駐點解說』、『隨團解說』或其他服務工作。
- (五) 辦理「資格保留」應以書面申請（包含延長申請等），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，則僅只以一年為原則。填具申請書繳交本隊行政組長辦理。【以年按月計算】

二、隨團解說一

- (一) 支援管理處之預約團體，隨團導覽解說服務。
 1. 該項服務需具有隨團輔導課程16小時以上及志願參與隨團見習24小時實務工作經驗者。
 2. 認證辦法：
 - ① 從課程中以模擬問答方式，經考評委員會認證通過。
 - ② 需志願參與隨團見習實務工作，經隨團解說服務人員認證通過。
 3. 隨團見習訊息取得方式，以志工園地網路、e-mail或簡訊通知，欲見習之志工即去電活動組「推廣小組長」登錄參加場次。結束後依隨團解說服務人員回報單，紀錄隨團見習時數。
 4. 取得資格時數後得為本隊之隨團解說服務人員，人員由活動組長管控。
 5. 執行方式：
 - ① 由活動組長獲知訊息後，按登記順序進行，提報遊憩課派遣任務。
 - ② 遇緊急狀況或臨時性徵召，得由隊務人員先行指派或管理處指定志工執行。
 - ③ 指派人選是否適任由管理處決定，隊務人員僅只管控人力派遣。
- (二) 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。
 1. 在時間上允許之下，當然是以『志工園地』的開放網路報名方式。但需具有管理處認證通過者為執行原則。

- 2.採上述登記方式作業後，循其排序管理處會依據需求通知志工前往服務。
 - 3.該服勤均以一天八小時，點數為一天二點計算。
- (三)隨團解說結束後，即填寫出勤回報單，於三天內繳回管理處存查。

三、駐點解說—

- (一)採固定〔國定及例假日〕輪流排班方式實施。
- 1.調資編小組長應於10月底傳遞簡訊或e-mail方式，通告所有志工知悉。下年度志工駐點及排班配對需求，應於11月15日前回覆俾利作業。
 - 2.隊務小組長協調資編小組長合作排定『駐點服勤班表』。並於每年12月15日之前作業完畢，隊務小組長送交管理處遊憩課，亦於『志工園地』網路公佈。
- (二)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。
- 1.值勤志工到達服勤地點後，先行簽到即查詢是否有「預約」導覽服務。
 - 2.值勤志工應掌握預約時間及詢問遊客「停留」時間，以執行最佳服務。
 - 3.值勤志工視現場遊客狀況，可「定時」執行導覽服務或以「隨機」方式，即為現場遊客需求導覽解說服務。
 - 4.值勤志工應隨時注意遊客安全及展場秩序。若有破壞行為發生，即通知澎管處委外人員處理，並書寫事故原因以為紀錄。
 - 5.若有服勤解說或遊客反映問題，請填寫「駐點解說出勤回報單」，俾利管理處瞭解與改善。
- (三)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。
- 1.目前全年固定駐點值勤解說服務如下－
 - ①澎湖遊客中心，上午班【08：30～12：30】、下午班【12：30～16：30】。若有必要時得增設晚班【19：00～21：00】，其服勤點數均為一點計算。
 - ②小門地質館，全日班【09：00～17：00】，中午用膳原則為一小時，其服勤點數均為二點計算。
 - 2.夏季增設望安駐點值勤解說服務如下－
 - ③綠蠟龜館，於每月廿日前向隊務小組長排定日期時間，俾利將名單送交遊憩課備查。該服勤點數均以日計算，登錄二點。

四、活動推廣—

- (一)支援管理處所舉辦之觀光推廣、環境教育宣導等相關活動。
- 1.活動組長接獲有關觀光推廣之訊息後，即與推廣小組長研討處理模式。並由推廣小組長全權負責任務執行。
 - 2.活動組長接獲有關環境教育宣導之訊息後，即與教宣小組長研討處理模式。並由教宣小組長全權負責任務執行。
- (二)服勤時間、地點，配合活動執行需要或專案簽核。
- 1.以勾選活動組志工伙伴，為優先排序出席擔任。
 - 2.若有特殊需求或指定之人選，應以管理處決定為主。
 - 3.需求較多人力時，得增派行政、研修組人力協助。

五、行政支援—

(一) 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。

1. 隊務相關訊息傳遞，並執行『志工聯絡』工作，由隊務小組長負責處理。
2. 接受研習或活動等，相關『報名作業』之工作，由隊務、刊編、教宣小組長共同負責處理。
3. 執行管理處及隊務上，有關之『資料建檔』工作，由刊編小組長負責處理。
4. 隊務、資編小組長共同排定『服勤班表』。並於每年11月份月底前，由隊務小組長負責送交管理處遊憩課，俾利掛上『志工園地』網路公佈。
5. 負責發佈管理處或志工隊之『相關訊息』，於志工伙伴們周知工作。並負責召集勾選行政組之志工伙伴，製作『志工刊物編輯』工作，由刊編小組長處理。

(二) 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。

1. 外語翻譯目前無此能力。【暫不實行】應由資編小組長負責召集志工。
2. 召請伙伴，共同協助管理處的『觀光資源調查統計』執行工作，由資調小組長負責處理。
3. 召請伙伴，共同協助管理處的『資料收集與編纂』之執行任務，由資編小組長負責處理。

(三) 服勤時間、地點、方式等，專案簽核。

◎若有特例服勤則由管理處訂定，經通告隊長後，可直接派任志工擔任之。

1. 鼓勵志工因自發性召集方式，從事人文、古蹟、田野調查工作。其成果報告經管理處認證，即編印成冊列為志工隊之刊物。該執行之工作群將由管理處納為志工隊的研修種子教師。再以分群組執行探索工作，達到整個資訊的完整性。
2. 從事探索調查工作之志工，經管理處認證後，服勤津貼得依專案簽核給付之。

六、研修課程—

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。《若未達或缺課者，自行適時撥冗洽【研修組】安排補課。》

七、服勤時數—

年度內服勤點數應在十點以上。其基本點數為『駐點』，未能達到者應以『隨團』或管理處『支援工作』為輔。若於『駐點』因空、漏或缺班者，就無法替補。

八、未在自治管理公約之辦事細則訂定之項次，則是以「志工管理須知」及「服勤及津貼支給須知」所列表為主，不必重覆規範。

交通部觀光局澎湖國家風景區管理處 志願服務工作隊

*** 隊務工作原則 ***

壹、隊務工作之執行項—

一、隊務人員之工作任務～

(一) 隊長—

- 1.配合管理處辦理年度工作項目，以及訂定隊務執行處理原則。
- 2.協調隊務間之辦事程序及執行任務分工。
- 3.以管理處交付工作任務為前提，擔任隊務工作對外言論之代表。
- 4.視任務需要隨時召開幹部會議。管理處業務承辦應與會，或業務課長在必要時得以出席指導。
- 5.配合管理處執行志工『加入或歸隊』之申請資格複審及面談工作。
- 6.配合管理處執行年度內志工勤務之考核，亦於年終座談會中公開事蹟表揚。
- 7.協調管理處辦理志工研習之相關性或進階性課程。
- 8.志工意見之問題反映綜整，彙報管理處裁定。
- 9.報請管理處聘任具有助益觀光學識及經驗人士，擔任本隊之指導老師或顧問。

(二) 行政組—

- 1.組長依序志工填具「資格保留」申請書辦理簽證，送交管理處存查。以及隊務小組長執行登錄統計。
- 2.組長對新進或歸隊之志工，應詳加說明權利和義務，以及應執行之工作任務。
- 3.管理處承辦於10月份時，傳遞『本年度志工服勤狀況』資料於隊務小組長執行通知未達服勤時數〔點數〕之志工。亦於12月份辦理『保留』或『退出』資格認定工作。
- 4.管理處承辦依上述作業流程完成後，將下年度續聘志工資料，傳遞隊務小組長執行資料登錄工作。
- 5.隊務小組長及刊編小組長負責處理常年性隊務相關訊息傳遞，並執行『志工聯絡』工作。
- 6.隊務小組長及刊編小組長負責接受「研習」或「活動」等『報名作業』工作。
- 7.隊務小組長協調資編小組長共同排定『駐點服勤班表』。並於每年11月份月底前作業完畢，送交管理處遊憩課，俾利於『志工園地』網路公佈。
- 8.隊務小組長處理總務雜項及出納相關事宜。若執行困難，召請志工協助幫忙。
- 9.刊編小組長執行隊務上有關之『資料建檔』工作。俾利於志工大會展示成果。
- 10.刊編小組長召集勾選於行政組之志工伙伴，製作『志工刊物編輯』、『連絡名冊』等工作。

(三) 研修組—

- 1.組長負責召請伙伴，共同協助管理處的『觀光資源調查統計』執行工作。
- 2.資調小組長在於活動或研習等籌辦時，必須負責召請伙伴幫忙照像工作。
- 3.組長得配合行政組問卷調查類屬之整理工作。
- 4.資調小組長協同管理處執行志工勤務之實地狀況，並登錄其具體事實。
- 5.資調小組長提供照片及有關圖鑑予以資編小組長編纂時使用。

- 6.資編小組長負責召請伙伴，協助管理處的『資料收集與編纂』之執行任務。
- 7.資編小組長於每次活動前負責籌措規劃內容及工作人員安排，並與活動組配合相關事宜。
- 8.組長邀集勾選研修組之志工，共同完成『志工縣外觀摩心得』纂修編冊工作。
- 9.配合行政組執行彙整年度志工參與度及出席率，亦於年終管理處表揚事宜。
- 10.提供相關學習課程或活動之正確資料。並協助行政組『服勤班表』人員排序。

(四) 活動組一

- 1.推廣小組長支援管理處執行『觀光推廣』等相關活動。
- 2.推廣小組長籌備『學習之旅』行程企劃，接洽及安排有關之工作。
- 3.推廣小組長辦理年度『聯誼餐會』活動規劃之相關事宜。
- 4.推廣小組長分擔執行隊務群小組長之總務雜項工作。
- 5.管理處活動需求人力時，推廣小組長應召勾選於該組之志工配合或支援工作。
- 6.支援管理處『環境教育宣導』等相關活動。教宣小組長負責召集志工參與。
- 7.辦理『解說訓練』或相關研習活動時之餐飲提供事宜。
- 8.辦理「新春團拜」、「秋節聯歡」等活動之內容規劃。
- 9.教宣小組長配合行政組聯絡伙伴及接受『報名作業』之相關事宜。
- 10.教宣小組長配合資編群小組長執行活動規劃內容及工作人員安排。

二、興趣分組名冊：如附件一。

三、年度工作計劃：如附件二。