

# 林務局南投林區管理處國家森林解說宣導志工運用管理 作業要點

行政院農業委員會林務局 100 年 9 月 7 日  
林育字第 1001751050 號函核定實施  
行政院農業委員會林務局 103 年 5 月 1 日  
林育字第 1031750043 號函修正  
行政院農業委員會林務局 103 年 11 月 13 日  
林育字第 1031751049 號函修正

## 一、依據

- (一) 林務局國家森林志願服務綱要計畫。
- (二) 林務局南投林區管理處國家森林志願服務計畫。

## 二、目的

為落實林務局南投林區管理處（以下簡稱本處），國家森林志願服務計畫之國家森林解說宣導志工（以下簡稱解說志工）管理與運用，提升服務品質及行政效能，特擬本要點據以施行之。

## 三、招募與甄選

- (一) 志工招募甄選除公佈本處「國家森林志願服務計畫」及其相關附件，另應擬定招募簡章，其項目內容原則包括：目的、對象與條件、人數、報名時間與方式、甄選方式、講習訓練與任用、服勤內容、相對權利與義務等相關事宜及必要附註事項等。
- (二) 招募簡章發佈通路：原則包括1. 寄發簡章至有關機關、學校及社團；2. 發布新聞；3. 網路公佈，包括本處網站、林務局「國家森林志工的家」網站及內政部志願服務資訊網。
- (三) 甄試流程：原則包括1. 書面初審；2. 面試複審；3. 通過面試複審者，需簽立「林務局南投林區管理處國家森林志工培訓意願書」（附件一），完成基礎訓練課程及特殊訓練之實習訓練課程（含室內、室外課程與實地見習）後，經檢覈且同意簽立「林務局南投林區管理處國家森林志工服務約定書」（附件二），始成為本處正式解說志工。

#### 四、教育訓練

(一) 基礎訓練課程：依據中央主管機關「志工基礎教育訓練課程」規定辦理，共計12小時。已持有服務紀錄冊，且持有參加相關機關所辦理基礎訓練課程之相關證明者，可免接受基礎訓練。

(二) 特殊訓練之實習訓練規劃：

1. 實習訓練應含室內、室外課程至少32小時。

2. 課程規劃原則包括：

(1) 林務局及本處的基本介紹（包括發展沿革、主要業務內容及重要政策等）。

(2) 本處國家森林志願服務計畫及其相關規範之認識。

(3) 服勤內容及相關權利義務說明。

(4) 服勤地點之環境資源介紹（包括環境地理、植物、動物、人文等）。

(5) 解說及帶隊技巧與實務。

(6) 基本救護及應變處理。

(7) 其他相關課程。

3. 完成實習訓練課程且通過檢覈，始成為實習志工。

4. 實地見習：隨隊見習與解說宣導實習，至少4次（森林遊樂區見習以服勤2天為單位計數1次，二水地區見習以服勤1天為單位計數1次，期間不計列服勤時數，不支給服勤津貼）。

5. 完成實地見習且通過檢覈，發給結業證明書，並簽署「林務局南投林區管理處國家森林志工服務約定書」，正式任用為本處解說志工，並核發志願服務證及服務紀錄冊；已持有服務紀錄冊者則不再重複發給。

(三) 特殊訓練之專業成長訓練規劃：

1. 專業成長訓練每年最低辦理總時數至少24小時（含室內、室外課程）。

2. 課程規劃原則包括：

- (1) 環境資源課程：服勤地點之環境資源解說研習。
- (2) 解說實務課程：解說及帶隊技巧與實務研習。
- (3) 自然保育課程：生物多樣性、環境變遷、生態保育、環境教育、外來種入侵等。
- (4) 強化志願服務動機、精神與意義之課程：著重在志工服務自我成長與自我實現之教育目標。
- (5) 外部參訪與觀摩交流學習課程。
- (6) 其他相關課程。

## 五、任用與編組

(一) 本處志工運用課室依不同服務項目、內容或服勤地區，編制奧萬大國家森林解說志工隊及二水保育解說志工隊。

(二) 奧萬大國家森林解說志工隊：

經該隊全體志工選出隊長一人，任期一年，得連選連任一次，卸任後成為志工隊顧問。幹部由隊長推選，幹部任務如下：

1. 隊長：對外代表本隊、綜理全隊隊務並主持會議。
2. 副隊長：協助隊長綜理全隊業務。
3. 活動組：協助年度文康聯誼設計及交辦事項。
4. 行政組：協助辦理志工服勤點數及研習時數計算、一般行政事務及交辦事項。
5. 資訊組：協助隊長執行資訊業務、所有解說訊息之公布、志工的家網站維護、其他配合管理處需志工支援時之聯繫等資料建置及更新。
6. 進修組：協助年度教育訓練初步規劃及執行、專業解說資訊收集。
7. 環教組：戶外教學及環境解說推動、DIY研發、遊樂區資源調查專案、奧萬大志工刊物編撰及其他配合本處專案。

(三) 二水保育解說志工隊：

經該隊全體志工選出隊長一人，任期一年，得連選連任一次，卸任後成為志工隊顧問。幹部由隊長推選，幹部任務如下：

1. 隊長：對外代表本隊、綜理全隊隊務並主持會議。

2. 副隊長：協助隊長綜理全隊業務。
3. 活動組：兼任獼猴劇團團長，辦理志工聯誼會、文康聯誼活動、互動會、戲劇編排表演及交辦事項。
4. 行政組：協助志工排班及聯繫、志工服勤點數及研習時數計算、二水台灣獼猴生態教育館網站、部落格及國家森林志工的家網站更新及維護、志願服務會報資料整理、美工編纂、出版及交辦事項。
5. 環教組：辦理生態資源調查、志工教育研習、戶外研習及環境解說之研發與推動、DIY研發、二水志工刊物編撰及交辦事項。

(四) 志願服務隊之自治幹部應頒給聘書，以激勵榮譽服務之士氣。

(五) 本處志願服務隊之組織架構及任務編組（含名冊）應函報林務局備查，相關之異動及調整時亦同。

#### 六、服務項目

| 志願服務項目 |              |        |
|--------|--------------|--------|
| 志願服務項目 | 志願服務內容       | 主辦單位   |
| 造林綠美化  | (1) 育苗技術宣導服務 | 作業課（處） |
|        | (2) 環境綠美化輔導  |        |
| 林政工作   | (1) 保林防火宣導   | 林政課（處） |
|        | (2) 林業政令宣導推廣 |        |
| 自然保育   | (1) 動物救援     | 育樂課（處） |
|        | (2) 環境保育教育   |        |
|        | (3) 外來入侵種防治  |        |

|      |                            |        |
|------|----------------------------|--------|
| 森林育樂 | (1) 環境教育與解說                | 育樂課(處) |
| 其他   | (1) 美工出版 (2) 志工行政 (3) 特殊技術 |        |

## 七、志工管理

### (一) 服勤規則：

1. 年度最低服勤時數應達48小時，如遇天然災害或國家政策改變等不可預期因素致無法服勤時，經考核小組會議通過，則不受年度最低服勤時數限制。
2. 服勤時數計算方式，以實際報到開始(不含前往報到路程)至簽退計算之。
3. 除正確登錄服勤時數外，另換算服勤點數，作為獎勵機制的計算單位。原則統一以一小時轉換為一點。
4. 位於較偏遠地區的服勤地點，可採加計點數以茲鼓勵。
5. 每年各志願服務隊志工應接受至少16小時之專業成長訓練課程(參加其他單位辦理之教育訓練，符合本要點專業成長訓練課程規劃內容者，檢具研習證明(時數條、課程大綱或講義)於10月31日前提出研習時數折抵申請，折抵上限為5小時)，若超出24小時(含室內、室外課程)者，可採加計點數以茲鼓勵。
6. 服勤點數換算標準及點數加計項目說明：

| 類型              | 項目             | 說明  |
|-----------------|----------------|---|
| A. 志願服務冊登錄之時數換算 | A-1 一般服勤時數換算   | 服勤 1 小時換算為 1 點。   |
| B. 特殊服勤條件之時數換算  | B-1 偏遠服勤地點加計點數 | 奧萬大國家森林遊樂區距本處單程約 80 公里，每日加計 3 點。<br>(至較偏遠地區的服勤地點加計點數，額度以 6 點為上限。) |
|                 | B-2 特殊節日服      | 以行政院人事行政總處公告之假期   |

| 類型                 | 項目         | 說明  |
|--------------------|------------|---|
|                    | 勤加計點數      | 為依據(含連續假日調整)；<br>(1)春節：點數以3倍計算。<br>(2)中秋節：點數以2倍計算。<br>(3)端午節：點數以2倍計算。 |
| C. 鼓勵相關參與之<br>時數換算 | C-1 擔任幹部   | 由林管處評量加計點數，但一年以加計20點為上限。隊長加計20點；副隊長加計18點；顧問、組長、組員加計15點。               |
|                    | C-2 行政協助   | 服勤1小時換算為1點。   |
|                    | C-3 參加教育訓練 | 若國家森林志工參與專業成長訓練課程時數超過24小時，以每超過2小時加計1點。                                |
|                    | C-4 其他     | 於表定服勤時間外(即每日8時~17時外)支援本處或上級單位安排之勤務，點數以2倍計算。                           |

(二) 志工資格保留或除名：

1. 如遇下列原因，志工可申請保留資格至原因消失為止，但以一年申請一次，每次一年，最多得連續申請兩次為限。如遇特殊情形，則應經考核小組同意後辦理。
  - (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) 其他個人因素。
2. 服勤期間如有下列情形之一者，經考核小組評定有違反本處志願服務計畫及其相關規定，應予以除名，並收回志願服務證。
  - (1) 經排定勤務無故不到，年度累計三次以上者。
  - (2) 年度服勤時數未達最低48小時及研習時數未達最低16小時

- 者。
- (3) 二水保育解說志工請假日數超過排班服勤日數二分之一以上者。
  - (4) 保留志工資格逾兩年或三年內申請次數超過二次者。
  - (5) 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、違反法律規章、有損志工精神者。
  - (6) 假藉林務局或林區管理處名義向外招募活動者。
  - (7) 私自向遊客或被服務人員索取費用者。
  - (8) 將公有財產佔為己用或出售圖利者。
  - (9) 假借志工團隊名義散佈不實訊息者。
  - (10) 服勤項目專業能力及其表現經本處考核小組考核不合格者。
  - (11) 其他重大違失經簽請本處考核小組核可者。
  - (12) 上列除名情形，由本處正式公函告知，若有異議於收到發函7日內提出申訴，再由考核小組另行審議。

### (三) 福利措施：

#### 1. 基本福利：

- (1) 服勤期間得享平安保險，保費由本處全額負擔。
- (2) 志工均為無給職，但本處得視服勤內容、時間、地點以及交通情形，補助交通、誤餐或特殊保險費用。
- (3) 任職期間憑志願服務證，志工個人得免費進入本處指定之森林遊樂區並使用其停車場。
- (4) 志工前往遊樂區服勤住宿志工房，因故須另行訂房住宿時其本人住宿之房間比照本處員工打折方式辦理（即限一間）並自付相關費用。
- (5) 免費獲贈本處編印刊物。
- (6) 參加本處每年為志工舉辦之聯誼活動。

#### 2. 相關津貼補助：

- (1) 交通津貼：自志工隊管理單位所在地（管理處）為起點至服

勤地點之大眾運輸票價給付，若無大眾運輸則依大眾運輸票價費率乘以距離計算，其尾數不足1元者以1元計。若受派代表出席相關會議或活動，辦理單位未能提供交通接駁者，自志工運用管理單位所在地為起點至服勤地點之大眾運輸票價給付，若無大眾運輸則依大眾運輸票價費率乘以距離計算，其尾數不足1元者以1元計。

(2)誤餐費：80元/餐。

(3)住宿津貼：若服勤地點可提供住宿，應明確訂定提供志工服勤住宿相關規定；若受派代表出席相關會議或活動，辦理單位未能提供志工住宿，則比照國內出差旅費報支要點薦任級人員等級計算，檢據按實核銷，住宿津貼補助金額以1,600元為上限。

3. 本處各服勤地點之補助項目與金額對照表：

| 服勤地點             | 交通津貼                     | 誤餐費   | 住宿津貼 | 備註 |
|------------------|--------------------------|-------|------|----|
| 奧萬大國家森林遊樂區       | 依大眾交通工具車資計算（依客運公司公告調整票價） | 80元/餐 | 無    |    |
| 二水台灣獼猴生態教育館及二水地區 | 依大眾交通工具車資計算（依客運公司公告調整票價） | 80元/餐 | 無    |    |

(四) 統一識別：

1. 以志願服務證、帽子、背心、背包、領巾或制服等相關識別等作為國家森林志工共同的「統一識別」要件。
2. 志工服勤時，須配戴本處配發之志願服務證、制服或背心、帽子等，以展現本志願服務團隊之精神與專業性。



(五) 其他：

1. 服勤日應按時簽到、退，請勿同時簽到、簽退，時間由現場人員會簽，遲到或早退30分鐘以上者，當日服勤點數減半計算。
2. 服勤後應於一週內填妥「國家森林解說志工服勤記錄單」並繳回遊客中心櫃檯或E-mail至管理處指定信箱（志工承辦人或指定志工幹部），才算完成服勤程序，並登錄服勤點數。
3. 志工支援本處或上級單位安排之勤務時始列入服勤紀錄，餘均不列入。
4. 志工服務期間中途離職，必須繳回識別證，服務滿1年者得申請核發服勤證明。

八、考核

(一) 考核小組之組成以7-9名人員為原則，其包括：

1. 召集人（由本處一層長官擔任）。
2. 志工運用課課長。
3. 志工業務承辦人。
4. 人事室代表(1名)。
5. 志工代表（2-3名）。
6. 其他經林區管理處遴聘之人員（1-2名）。

(二) 考核小組之考核項目及其內容說明如下：

| 項目       | 內容  |                         |
|----------|---|-------------------------|
| 任用/續(解)聘 | 1. 志工年度審核及續(解)聘事宜。<br>2. 志工資格保留申請審核事宜。<br>3. 其他單位推薦志工任用審核事宜。<br>4. 其他與任用續(解)聘相關事宜之審議。 | 依本作業要點第四、五、七、十二點相關規定辦理。 |

| 項目     | 內容   |                    |
|--------|--|--------------------|
| 獎勵     | 1. 加計點數之審核。<br>2. 個人獎勵之審核，包括樟木獎、杉木獎、檜木獎、國家森林之友等獎項。<br>3. 年度傑出國家森林志工之審核推薦。<br>4. 特殊舉薦（如：遊客投書獎勵等）。 | 依本作業要點第七、九點相關規定辦理。 |
| 懲處     | 1. 未達最低服勤、教育訓練或相關規定時數之檢核確認。<br>2. 有違「服勤規則」相關規範或違反國家森林志工倫理守則。<br>3. 特殊舉發（如：遊客投訴等）。                | 依本作業要點第七、九點相關規定辦理。 |
| 志工申復處置 | 1. 接受志工申復。<br>2. 召開評議會議。   | 依本作業要點第十點相關規定辦理。   |

(三) 考核小組志工代表（2-3位）之選出方式以志工幹部優先，由志工業務承辦人推薦予考核小組召集人圈選。

#### (四) 考核依據與原則

1. 個別志工績效考核內容包括服勤紀錄、參與頻率、自我學習成長、違規或表揚情事、團隊合作能力、專業技術內涵及遊客投書表揚或投訴等層面為考核指標，必要時邀請受考核志工進行補充說明。
2. 年度傑出國家森林志工之推薦甄選：由本處志工運用課課長、承辦人、志工等自由推薦。推薦甄選表應包括推薦人、被推薦人姓名、推薦及應嘉許原因、具體事證等，提送考核小組進行考核甄選評定之。

## 九、獎勵

(一) 本處自行對於志工個人獎勵之相關程序與規定。

1. 依據不同志工類型之年度累計點數，符合以下標準者，應提報林務局頒發榮譽徽章及榮譽狀：

(1) 樟木獎，年度服勤點數 200 點（含）以上者。

(2) 杉木獎，年度服勤點數 300 點（含）以上者。

(3) 檜木獎，年度服勤點數 400 點（含）以上者。

2. 「國家森林之友」：

符合以下標準者，應提報林務局頒發「國家森林之友」榮譽徽章及榮譽狀，並享有國家森林志工最高榮譽：

(1) 曾經三次獲頒檜木獎章者。

(2) 連續服務滿十年，未曾受停權及相關處分，且累計點數達 1,000 點（含）以上者。

3. 公開表揚：每年應提報上述各獎項獲獎名單予林務局，經審定於特定時間或植樹節大會上公開表揚；並得去函服務單位、就讀學校或所屬之機構獎勵表揚。

4. 年度傑出志工之推薦：每年度應依「行政院農業委員會林務局績優國家森林志願服務運用單位暨年度傑出國家森林志工甄選作業須知」相關規範，推薦本處傑出志工參與「年度傑出國家森林志工」之甄選。

5. 年度服勤點數以 150 點（含）以上為原則，考量因天然災害或國家政策改變等不可預期因素致志工無法服勤，依開園比例降低年度服勤點數，公式為  $150 * (\text{全年實際開園天數} / \text{全年預定開園天數})$  [小數點後四捨五入]，由本處發放遊樂區入園優待票兌換券 10 張，憑券與售票人員購買優待票入園，持券於有效期限內使用。必要時得由本處志工運用課室於年度結束後，依實際狀況提報考核小組審核酌予調整。

(二) 本處自行對於志願服務隊獎勵之相關程序與規定。

1. 每年度應依「行政院農業委員會林務局績優國家森林志願服務運用單位暨年度傑出國家森林志工甄選作業須知」相關規範，參與「績優國家森林志願服務運用單位」（簡稱「績優志願服務團隊」）之甄選。
2. 對於本處推動志願服務工作績效顯著之志願服務隊，經評鑑成績優良者，得依相關規定向有關機關推薦表揚。

## 十、志工申復

### （一）申復程序：

基於志工自我管理之理念，遇有爭端或認為權益受影響者，乃是對考核小組提出申復，而非直接對本處或林務局申復。

### （二）評議小組之組成：

1. 評議小組成員為志願服務隊之志工代表（或志願服務隊自治幹部）5人。本處代表成員1-2人僅列席評議會會議。
2. 基於尊重志工專業判斷，由評議小組主導申復程序。

### （三）評議程序之要求：

1. 評議會會議應給申復人充分陳述意見之機會與充分提出佐證資料之機會。
2. 對於申復人有利之資料亦應一併加以考量。
3. 決議前，申復人應迴避。會議由評議小組以「共識決」方式做成決議（原則上不進行表決）。如無法形成共識，再由小組以「普通多數決」決定。
4. 本處代表列席之成員不參與表決。
5. 會議應作成紀錄並將結論通知申復人。

## 十一、經費

本計畫所需各項經費，由本處志願服務項目運用課室編列預算支應。

## 十二、附則

- (一) 凡曾任職本處五年以上之退休或離職員工，具有本處所需之特殊專長、有意擔任解說宣導志工者，可經本處主辦單位簽奉處長核准後，得正式服勤，不受本要點第三條、第四條招募與徵選之規定限制。
- (二) 志工個人資料如有異動，應主動通知本處各主辦課室。若未能主動通知而致個人權益受損，由志工自行負責。
- (三) 本計畫送請林務局核定後實施；其內容變更時亦同。

## 林務局南投林區管理處國家森林志工培訓意願書

本人\_\_\_\_\_，已詳閱「林務局國家森林志願服務綱要計畫」、「林務局南投林區管理處國家森林志願服務計畫」及「林務局南投林區管理處國家森林解說宣導志工運用管理作業要點」等相關規範，除完成中央主管機關規定之基礎訓練 12 小時課程外，願意全程參與由 貴處辦理之第 期國家森林解說宣導志工實習訓練課程（含室內、室外課程至少 32 小時與實地見習至少 4 次）；經檢覈並完備相關程序後，始可成為 貴處之國家森林解說宣導志工（或二水保育解說志工）

此致

林務局南投林區管理處

\_\_\_\_\_（簽名蓋章）

中 華 民 國 ○ ○ ○ 年 ○ 月 ○ ○ 日

## 林務局南投林區管理處國家森林志工服務約定書

本人 ○○○ 願秉誠心以知識、體能、經驗、技術、時間等貢獻社會，擔任林務局南投林區管理處國家森林解說宣導志工，維護志工團隊之榮譽，並宣誓遵守以下之志願服務約定：

- 一、遵守中華民國志工倫理守則。
- 二、積極參與林務局暨南投林區管理處所提供之教育訓練，以提升自我服務品質及優質志工團隊之形象。
- 三、服勤時，力行愛護山林環境的友善行動，善盡「維護森林生態・保育自然資源」之義務，並隨時隨處主動宣導。
- 四、謹守自我行為規範，遇有紛爭之排解，應循申復管道處理並尊重評議結論。
- 五、遵守林務局暨南投林區管理處與志工間對於志願服務推展之相關規範。

此致

林務局南投林區管理處

宣示人

南投林區管理處第○期國家森林(或二水保育解說)志工

\_\_\_\_\_ (簽名蓋章)

中 華 民 國 ○ ○ 年 ○ 月 ○ ○ 日