

# 林務局嘉義林區管理處

## 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) 林務局嘉義林區管理處國家森林志願服務計畫。

### 二、目的

為落實林務局嘉義林區管理處（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（附件一），其項目內容包括：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「林務局嘉義林區管理處國家森林志工培訓意願書」（附件二），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「林務局嘉義林區管理處國家森林志工服務約定書」（附件三），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（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「林務局嘉義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) 政策計畫課程：如因應政策及重要計畫推動之相關培訓課程。
- (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) 任用

本處志工原則採一年一任用制，每年服勤達各志願服務隊運用課規定服勤時數，且於服勤期間未發生除名規定各項情形時得續任，續任用之志工以年度志願服務證為識別憑證。

### (二) 任務編組

1. 本處志工運用課室依不同志工類型及其服務項目或內容或服勤地區，編制為國家森林解說宣導志願服務隊、阿里山林業村及檜意森活村志願服務隊（以下簡稱志願服務隊）。
2. 志願服務隊設置有自治幹部，以襄助志願服務工作之運作。除推選隊長一人、副隊長依志願服務隊人數推選一至二人，依工作需求推選活動組組長、文書組組長各一人，以分工負責之方式辦理相關事宜，並於每年本處志工年會時投票選舉選出，任期為一年，連選得連任一次，任期最多為二年。
3. 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。
4. 本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	志願服務內容	主辦單位
造林綠美化	(1) 育苗技術宣導服務	作業課

	(2) 環境綠美化輔導	
自然保育	(1) 動物救援	育樂課
	(2) 環境保育教育	
	(3) 外來入侵種防治	
森林育樂	環境教育與解說	育樂課
其他	(1) 林業文化；(2) 美工出版；(3) 志工行政； (4) 特殊技術	

## 七、管理

(一)「服勤規則」之內容原則包括：

1. 年度最低服勤時數國家森林解說志工應達56小時，阿里山林業村及檜意森活村解說志工應達48小時。
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. 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。
6. 每年志工應接受至少16小時之專業成長訓練課程，若超出24小時（含室內、室外課程）者，可採加計點數以茲鼓勵。
7. 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。

類型	項目	說明
B. 特殊服勤條件 之時數換算	B-1 偏遠服勤地點 加計點數	較偏遠地區的服勤地點加計點數，額度以 6 點為上限。 1. 25-45 公里每次加計 2 點。 2. 45 公里以上每次加計 4 點。
	B-2 特殊節日服勤 加計點數	<u>以行政院人事行政局公告之假期為依據(含連續假日調整)：</u> (1)春節：點數以 3 倍計算。 (2)端午節：點數以 2 倍計算。 (3)中秋節：點數以 2 倍計算。
C. 鼓勵相關參與 之時數換算	C-1 擔任幹部	由本處評量加計點數，但一年以加計 20 點為上限，隊長加計 20 點、副隊長加計 15 點、組長加計 10 點、副組長加計 5 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	如有以上未明列之特殊情形者，由本處依需求另行加計點數。

(二)「志工資格保留或除名」之內容原則包括：

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。保留資格期間收回志願服務證。

(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，予以除名，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) 無特殊原因，年度服勤時數未達各隊最低規定服勤時數。
  - (3) 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。
  - (4) 假藉林務局或林區管理處名義向外招募活動者。
  - (5) 私自向遊客或被服務人員索取費用者。
  - (6) 將公有財產佔為己用或出售圖利者。
  - (7) 其他重大違失經簽請考核小組核可者。
  - (8) 服勤項目專業能力及其表現經考核小組考核不合格者。

(三)「福利措施」之內容原則包括：

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) 免費獲贈本處編印刊物。
- (5) 參加本處每年為志工舉辦之聯誼活動。
- (6) 薦送參加本處以外單位舉辦之講習訓練。

2. 相關津貼補助：

- (1) 交通津貼：自志願服務運用單位（管理處）為起點計算里程，其交通費依照大眾運輸票價費給付，若無大眾運輸則依大眾運輸票價費率乘距離計算，尾數不足1元以1元計。
- (2) 膳費：80/餐。
- (3) 住宿津貼：服勤地點本處統一提供住宿。若因代表出席相關活動研討會議，活動研討會議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。

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	膳費	住宿津貼	備註
嘉義車庫園區、北門驛、阿里山林業村及檜意森活村等	無	80/餐	無	
觸口自然教育中心	依大眾交通工具可抵達地點車資計算，往返票價計算後尾數進整數。	80/餐	無	
阿里山國家森林遊樂區	依大眾交通工具可抵達地點車資計算，往返票價計算後尾數進整數。	80/餐	免費提供執勤室	
本處阿里山森林鐵路停靠據點或其他活動支援（如竹崎、獨立山、水社寮、奮起湖…等）	依大眾交通工具可抵達地點車資計算，往返票價計算後尾數進整數。	80/餐	無	

(四)「統一識別」之載明內容原則包括：

服勤期間以志願服務證、帽子、背心等作為國家森林志工共同的「統一識別」要件。

(五) 其他

1. 服勤要準時簽到、服勤後簽退，由本處或現場協助管理同仁認章。
2. 服勤時應本著和藹親切、謙和禮貌之態度為民服務。
3. 服勤時需佩戴志工服務證，穿著森林志工背心或制服，不吸煙，不喝酒，不嚼檳榔。

4. 服勤時，遇衝突或突發事件時應立即就近通知本處或觸口或阿里山工作站同仁協助處理。
5. 至阿里山國家森林遊樂區服勤時若有親朋好友同行，進入園區需購買門票，禁止同住值勤室，且不得影響服勤工作。
6. 未能到勤者請自行調班或請人代班，最遲需在服勤日三天前完成，並告知隊長、副隊長、各志願服務隊運用課業務主辦人員，連續二次（含）或全年無故不到三次（含）以上者，即自動取消本處國家森林志工資格，並需繳回服務證，服勤未滿一年者並收回所發制服，且不得再參加本處志工招募。
7. 服勤前請注意氣象報告，遇氣象局發布海上颱風警報，為了安全請勿前往，正在山區服勤者亦儘速下山，如有疑問可逕洽本處各志願服務隊運用課業務承辦員或隨時注意本處通知。
8. 服勤時數每季計算並以電子郵件或郵寄方式公告週知，如對服勤時數計算有異議者應於公告後一週內提出，修正後據以登記服勤時數。

## 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. 其他經本處遴聘之人員(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
獎勵	1. 加計點數之審核。 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。 3. 年度傑出國家森林志工之審核推薦。

項目	內容
	4. 特殊舉薦（如：遊客投書獎勵等）。
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。 2. 有違「服勤規則」相關規範或違反國家森林志工倫理守則。 3. 特殊舉發（如：遊客投訴等）。
續聘或退場	年度審核續聘或退場事宜。

(三) 考核小組志工代表（2-3位）之選出方式：由當年度志工自治幹部推選。

(四) 「年度傑出國家森林志工」推薦甄選之相關規範。

「年度傑出國家森林志工」評選項目：

1. 志工資歷。
2. 服勤時數。
3. 其他貢獻。
4. 個人獲獎。
5. 其他事蹟。

## 九、獎勵

### (一) 個人獎勵

本處依據考核成果，對於表現優良的志工個人應給予獎勵。

1. 依據年度累計服勤點數，符合以下標準者，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。

## (二) 團體獎勵

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

本要點所需各項經費，由本處志願服務項目運用課室編列預算支應。

#### 十二、附則

本要點送請林務局核定後實施；其內容變更時亦同。

## 行政院農業委員會林務局嘉義林區管理處 國家森林志工第○期解說宣導志工甄選簡章

- 一、目的：嘉義林區管理處（以下簡稱本處）為加強環境教育解說及提高遊憩服務品質，特徵求喜愛大自然，對學生戶外教學及導覽富有興趣之人士參與本處導覽解說工作，提供高品質之解說服務。
- 二、對象與條件：年滿 18 歲，身心健康，對林業各項工作具有服務熱忱與興趣者，願參與志願服務之社會大眾。尤其歡迎鄰近地區人士、退休人員及精通外語能力等踴躍報名參加。
- 三、錄取名額：預計○名。
- 四、甄選過程：
  - （一）報名：招募簡章發佈通路包括（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。截止日期為 年 月 日。
  - （二）初審：依報名之書面資料由本處進行初審，初審錄取名單於 年 月 日公告於本處網站。
  - （三）複審：初審合格者通知參加複審，由本處組成評審委員會進行面試，複審項目包括：服務理念 30%、談吐 25%、健康 25%、儀態 20%，複審日期為 年 月 日）。
  - （四）錄取：複審錄取名單在本處網站上公布，除可自行上網查閱，並將另行通知。
  - （五）任用：通過面試複審者，需簽立「國家森林志工培訓意願書」（暫訂），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「國家森林志工倫理守則」，始成為本處正式解說志工。
- 五、評審委員：由本處主管及外聘專業人士組成。
- 六、權利與義務：
  - （一）權利
    1. 職前訓練結訓後由本處發給結訓證書。
    2. 核給服務時數。
    3. 參加志工大隊活動及聯誼活動。
    4. 提供志工服勤工作服。
    5. 依規定辦理意外事故保險。
    6. 支付值勤交通津貼。
    7. 服勤期間憑服務證，個人免費進入阿里山國家森林遊樂區並使用其停車場。
  - （二）義務
    1. 參加職前訓練及相關培訓
    2. 執行本處交付任務（包括帶團解說、值勤、戶外教學……等）
  - （三）請參閱附件一、林務局嘉義林區管理處國家森林志願服務計畫。

附件二、林務局嘉義林區管理處國家森林解說宣導志工運用管理作業要點。

#### 七、講習訓練：

- (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(期間不計列服勤時數，不支給服勤貼)。
  5. 完成實地見習且通過檢覈，發給結業證明書，並簽署「國家森林志工倫理守則」，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。

#### 八、勤務內容：

- (一) 阿里山國家森林遊樂區遊客導覽解說。
- (二) 駐點解說諮詢服務：

地點：本處阿里山旅客服務中心、觸口自然教育中心、其他本處指定地點。
- (三) 活動支援及行政事務協助。

#### 九、報名辦法：

- (一) 報名方式：採通訊報名或 E-mail：dm53@forest.gov.tw，報名表可上本處網站 <http://chiayi.forest.gov.tw/>【便民服務】表單下載或自行影印使用。
- (二) 報名日期：自即日起至 年 月 日止(以郵戳為憑，逾期不予受理)。
- (三) 收件地址：600 嘉義市林森西路 1 號，嘉義林區管理處育樂課收(請於信封上註明「甄選國家森林志工」字樣)。
- (四) 聯絡電話：(05) 2787006 轉○○○育樂課○○○。

#### 十、附註事項：

- (一) 報名資料不足或填寫不完整者，恕不受理報名。
- (二) 報名資料恕不退還，資料內容除審查人員均予保密。
- (三) 服勤地點常為嘉義縣阿里山鄉，地處台灣南部山區，請考量個人時間再決定報名與否，以避免錄取後無暇參與值勤解說，遭資格取消留下不佳記錄。



	<input type="checkbox"/> 其他_____	能(程度)	
有無本處志工擔任推薦	<input type="checkbox"/> 無	<input type="checkbox"/> 有(_____)	
請簡述參與本處志工之動機：			
請簡述參加之訓練或重要經歷：			
您認為理想中的志工應具備哪些素養：			
請簡要自述：			
備註：1. 報名截止日期為 年 月 日 (以郵戳為憑，逾期不予受理)。 2. 請郵寄至：600 嘉義市林森西路1號，嘉義林區管理處育樂課收 (請於信封上註明「甄選國家森林志工」字樣)。			

## 林務局嘉義林區管理處國家森林志工培訓意願書

(草案)

本人\_\_\_\_\_，已詳閱「林務局國家森林志願服務綱要計畫」、「林務局嘉義林區管理處國家森林志願服務計畫」及「林務局嘉義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。

此致

林務局嘉義林區管理處

\_\_\_\_\_  
(簽名蓋章)

附件三

中 華 民 國 ○ ○ ○ 年 ○ 月 ○ ○ 日

## 林務局嘉義林區管理處國家森林志工服務約定書（草案）

本人 \_\_\_\_\_ 願秉誠心以知識、體能、經驗、技術、時間等貢獻社會，擔任林務局嘉義林區管理處國家森林○○○○○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、積極參與林務局暨嘉義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、遵守林務局暨嘉義林區管理處與志工間對於志願服務推展之相關規範。

此致

林務局嘉義林區管理處

宣示人

嘉義林區管理處第○期國家森林○○○○○志工

\_\_\_\_\_ (簽名蓋章)

中 華 民 國 ○ ○ 年 ○ 月 ○ ○ 日