

林務局屏東林區管理處

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)林務局屏東林區管理處國家森林志願服務計畫。

二、目的

為落實林務局屏東林區管理處(以下簡稱本處)，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)甄選流程：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「林務局屏東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「林務局屏東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：實習志工應參與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「林務局屏東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不再發給。

(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。

- (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：依本處國家森林志願服務計畫任用規定辦理。

(二) 任務編組

- 1、本處育樂課編制為國家森林解說宣導志願服務隊（以下簡稱志願服務隊）。
- 2、解說宣導志願服務隊應設置自治幹部，以襄助志願服務工作之運作，每年志工大會由全體志工推選隊長及副隊長一人，（連選得連任一次），並由隊長依工作需求分組，以分工負責之方式辦理相關事宜。
- 3、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	備註
自然保育	調查研究	
	保育巡邏與通報	
	生態保育教育宣導	
	鯨豚擱淺通報與救援協助	
	外來入侵種移除	
	野生動物救傷與危害驅離	
森林育樂	遊客環境解說服務與照護	
	協助自然教育中心環境教育與解說	
	國家森林遊樂區與平地森林園區內設施	未完成平地森林園區特殊專業訓練者，不得於

	與環境維護	平地森林園區服勤。
	國家森林遊樂區與平地森林園區物種調查紀錄與監測	
	步道設施維護與監測	
	協助政策行銷及活動規劃與執行	
	其他行政協助	

七、 志工管理

(一)、本處志工採一年一聘制，受聘者當年發給聘書。

(二)、服勤時數（點數）計算方式

- 1、年度最低服勤時數應達 72 小時，如為國家森林之友，則以 36 小時為最低服勤時數。
- 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，並以小時為計算單位。
- 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 1 小時轉換為一點。
- 4、服勤點數換算標準及點數加計項目說明：
 - (1)農曆春節期間：以人事行政局公告之農曆春節假期為依據(含連續假日)；點數以 3 倍計算。
 - (2)特殊節日服勤加計點數：中秋節及端午節點數以 2 倍計算。
 - (3)擔任幹部：隊長一年加計 20 點，其他各幹部一年加計 10 點。
 - (4)行政協助（含奉派參加會議及活動）：以 2 小時計 1 點。
 - (5)教育訓練：以國家森林志工每年應接受之教育訓練時數為基準（24 小時），每超過 2 小時計 1 點。
- 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，經志願服務隊自治幹部會議同意，並經簽報機關首長或其授權人核定者，則不受年度最低服勤時數限制。

(三)志工服務方式：依服勤地點服勤方式不同，分別規定如下：

1、國家森林遊樂區及平地森林園區團體預約導覽解說，以及雙流自然教育中心戶外教學活動：

(1)必須於時限內至林務局山林悠遊網/國家森林志工的家登錄認養：

(2)志工服勤回報單時間由遊樂區現場負責人或代理人填寫，以實際服勤帶隊解說時數填報。

(3)服勤須知

甲、雙流國家森林遊樂區

(甲)服勤當日至驗票處填寫服勤單，並告知現場工作人員。

(乙)遊客中心等候（等候時間協助遊客旅遊諮詢）。

(丙)由售票人員電話傳達團體已入園，請志工即刻前往大型停車場接待解說服務團體。

(丁)解說完畢，如須定點服務，請於 a. 遊客中心，b. 大型停車場園區導覽圖看板，c. 崩塌地涼亭擇一服勤，並填寫於服勤單上。

乙、墾丁國家森林遊樂區

(甲)簽到及等候都在驗票亭，但以不妨礙驗票作業為原則。

(乙)解說完畢，如須定點服務，請在 a. 遊客中心，b. 銀葉板根，c. 觀海樓擇一服勤，並填寫於服勤單上。

丙、自然教育中心

(甲)認養戶外教學，服勤前一天與中心電話確認服勤時間。

(乙)服勤當日至簽到處填寫服勤單（售票處）後，至自然教育中心報到。

(丙)由中心環教教師指派協助事項。

丁、林後四林平地森林園區：

(甲)服勤當日至遊客中心服務台簽到並填寫服勤單。

(乙)統一在遊客中心等候預約團體，於穿廊解說園區相關位置及設施後，再帶隊園區導覽解說。

2、林後四林平地森林園區遊客中心服務台固定排班作業：

(1)服勤時間：每周六、日上午 09：00～17：00。

(2)服勤須知：

甲、志工每次排班服勤時間為 8 小時，於服勤時間前 10 分鐘需至遊客中心辦公室簽到，及執勤結束時簽退。

乙、志工須依本處排定之排班表服勤，排班表每半年(12 月 1 日及 6 月 1 日)公佈。排定日期無法出勤時，應事先請假並自行協調其他志工代班或換班，最遲服勤前 3 天通知本處。

丙、除遊客中心展示室之解說諮詢服務工作外，尚需接受現場團體申請園區重點遊憩區的解說服務，此服務僅於遊客中心穿廊進行，每次 30-40 分鐘。

(四)、志工申請保留資格暨請假規定

1、如遇下列原因，志工可申請保留資格至原因消失為止，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、身體受傷無法執行勤務者。

(4)其他個人因素。

2、請假：志工經指派帶隊或排班，如因臨時有事不能服勤，應在 3 天前請假，以利本處作業，並自行聯繫代理人前往服勤。若因緊急事故無法服勤，請在第一時間，以電話通知本處，再以書面請假，以便儘速改派其他人員服勤，避免失信於遊客。

(五)、志工服務工作守則：

1、「志願服務紀錄冊」由志工使用及保管，不得轉借、冒用或不當使用；有前述情形者，本處將予糾正並註記，其服務紀錄不予採計。

2、服勤前，先至服務地點志工簽到處填寫回報單。

3、服勤時，應戴林務局製發之國家森林志工帽子及志願服務證，並穿著本處製發之制服或背心。

4、志工服勤不遲到早退，離園時向現場工作人員告知，以便由現場人員登記時間。

5、服勤中嚴守紀律，提供親切服務，不得以親友是遊客為由，優先服務，影響服務工作。

6、在服勤期間，應一律以國家森林志工身分介紹自己，配合運用單位善盡國家森林志工義務，並維持良好形象。

(六)、如有下列情形之一者，解除其志工資格，收回志願服務證：

1、年度服勤時數未達 72 小時者，或國家森林之友年度服勤時數未達 36 小時者。

2、志工每年專業成長訓練未達 24 小時；或服勤無故不到累計兩次者。

3、經發現代簽或謊報服勤者。

4、在服勤期間，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、有損林務局及國家榮譽者。

5、以志工身份私自招攬遊客或收取餽贈及任何酬勞，經調查有實證者。

6、假借林務局或林管處名義向外招募活動，經調查有實證者。

7、將公有財產佔為己用或出售圖利者。

8、服勤項目專業能力及其表現經考核不合格者。

9、違反志工工作守則經查報屬實則記缺點 1 次，當年度累計 3 點者，隔年停權一年，累計 5 點者，則解除志工資格，收回志願服務證。

10、其他重大違失經簽請林管處核可者。

(七) 福利

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、但本處得視服內容、時間、地點以及交通情形，補助交通、誤餐、住宿費或特殊保險費用。

(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，並得視現場情形，免費使用停車場。

(4)免費獲贈本處編印刊物。

(5)年度結束參加本處為志工舉辦之年會暨優秀志工表揚大會。

2、相關津貼補助

(1) 志工均為無給職，經本處指派帶隊解說實際服勤者，每次補助誤餐費及交通費，本處將視經費及參考公車票價漲跌作適度調整。

(2) 住宿費及交通費：志工若因公奉派代表出席會議或協助執行相關活動，活動主辦單位未能提供志工住宿時，比照國內出差旅費報支要點薦任級人員等級辦理。

(3) 誤餐費：80 元/餐，主辦單位若有供餐食，則扣除該餐之誤餐費用。

(4) 本處各服勤地點之補助項目與金額對照表：

服勤地點	交通費	誤餐費	合計
林後四林平地森林園區	220 元	80 元 (一餐)	300 元
藤枝國家森林遊樂區	550 元	160 元 (二餐)	710 元
墾丁國家森林遊樂區	560 元	160 元 (二餐)	720 元
雙流國家森林遊樂區	450 元	160 元 (二餐)	610 元

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）於年度志工大會由全體志工提名表決產生。
- 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
任用/續(解)聘	1. 志工年度審核及續(解)聘事宜。

	2. 其他與任用續（解）聘相關事宜之審議。
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。 4. 特殊舉薦（如：遊客投書獎勵等）。
懲處	1. 未達最低服務、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）。

(三)「年度傑出國家森林志工」推薦甄選之方式：由本處依志工資歷、服勤時數、特殊貢獻個人獲獎及參與志願服務較為突出者，且未得過林務局績優國家森林志工或傑出國家森林志工者，推選出 3 名，再由志工隊幹部票選出最高票者，為本處推薦之「年度傑出國家森林志工」。

九、獎勵

(一)依據年度考核成果，對於表現優良的志工個人或志願服務隊給予獎勵。

(二)個人獎勵

1、依據不同志類之年度累計點數，符合以下標準者，本處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，本處應提報林務局頒發「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 1000 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。

(三)團體獎勵

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。

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，乃對考核小組提出申復，而非直接向本處或林務局申復。同一事件申復以 2 次為限。

(二)評議小組之組成

- 1、志願服務隊之志工代表與列席之本處代表成員所組成之評議會議稱為評議小組。
- 2、基於尊重志工專業判斷，志願服務隊之代表（或志願服務隊自治幹部）組成評議小組與主導申復程序，本處派 1-2 人代表列席。

(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

- (一)曾任本處五年以上之退休員工 60 歲以下，具有本處所需之特殊專長，且有意擔任本處國家森解說宣導志工者，可經本處主辦單位簽奉處長核准後，得完成志願服務基礎訓練 12 小時及帶隊解說實習次數 10 次(每個服勤地點至少 2 次)，報請林務局核准取得本處國家森林志工資格，始得正式服勤。
- (二)志工個人資料如有異動，應主動通知本處主辦單位，若未能主動通知而致個人權益受損，由志工自行負責。
- (三)本要點陳奉林務局核定後實施，其內容修正時亦同。

(附件一)

林務局屏東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」、「林務局屏東林區管理處國家森林志願服務計畫」及「林務局屏東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）；_____小時；後經檢覈並完備相關程序後，正式成為 貴處之國家森林解說宣導志工。

此致

林務局屏東林區管理處

_____ (簽名蓋章)

中 華 民 國 年 月 日

(附件二)

林務局屏東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，擔任林務局屏東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、積極參與林務局暨屏東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、遵守林務局暨屏東林區管理處與志工間對於志願服務推展之相關規範。

此致

林務局屏東林區管理處

宣示人

屏東林區管理處第____期國家森林解說宣導志工

_____ (簽名蓋章)

中 華 民 國 年 月 日