

林務局東勢林區管理處

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 09 月 07 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 05 月 01 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
行政院農業委員會林務局 105 年 04 月 13 日
林育字第 1051750356 號函修正
行政院農業委員會林務局 107 年 02 月 09 日
林育字第 1071652099 號函修正
行政院農業委員會林務局 108 年 01 月 17 日
林育字第 1081601961 號函修正
行政院農業委員會林務局 108 年 06 月 17 日
林育字第 1081617354 號函修正
行政院農業委員會林務局 109 年 07 月 17 日
林育字第 1091750622 號函修正
行政院農業委員會林務局 110 年 2 月 9 日
林育字第 1101601682 號函修正

一、依據

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

二、目的

為落實林務局東勢林區管理處（以下簡稱本處）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，其項目內容包括：目的、對象與條件、人數、報名時間與方式、甄選方式、教育訓練與任用、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：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「台灣山林悠遊網」

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「林務局東勢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「林務局東勢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 6 小時。已持有志願服務紀錄冊，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，不支給服勤補助）。
5. 完成實地見習且通過檢覈，發給結業證明書，並簽署「林務局東勢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、任用及編組

（一）任用

1. 實習訓練期滿通過檢覈後，發給結業證明書，於核發志願服務證及服務紀錄冊後正式任用為本處志工。本處志工運用課室應同時完備志工資料庫之建置。
2. 本處志工原則採一年一任用制，續任用之志工以年度志願服務證為識別憑證。

3. 本處志工應遵守志工倫理守則、林務局及本處訂定之相關規定，參與教育訓練，並善盡志工之相關義務。
4. 本處須具專門執業證照之志願服務工作，應任用具證照之志工。
5. 本處志工得經本處推薦至其他林務局所屬運用單位，如獲該單位審核通過，則可擔任原性質之志願服務工作。

(二)任務編組

1. 本處志工運用課室得依不同志工類型及其服務項目或內容或服勤地區，編制國家森林解說志願服務隊（以下簡稱志願服務隊）。
2. 國家森林遊樂區解說志願服務隊：經全體志工選出副隊長一人，並於隊長卸任後晉任為隊長，隊長任期1年，連選得連任1次。另由隊長及副隊長遴聘活動組、行政組、資訊組、環境教育組人員。
 - (1)隊長：對外代表志願服務隊、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：協助年度教育訓練活動初步規劃及執行、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、其他配合管理處需志工支援時之聯繫、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及業務推動、志工聯誼會網站、東勢林管處活力志工隊臉書粉絲專頁等資料建置及更新。
 - (6)環境教育組：協助戶外教學、校園解說及環境教育推動、其他配合管理處專案。

六、服務項目

志願服務項目	志願服務內容	備註
林政工作	保林防火宣導	

	林業政令宣導推廣	
自然保育	動物救援	
	環境保育教育	
	外來入侵種防治	
森林育樂	環境教育與解說	
	設施與環境維護	
	遊客服務與照護	
	調查紀錄與監測	

七、志工管理

(一)服勤規則

1. 年度最低服勤時數國家森林遊樂區應達 48 小時、東勢林業文化園區應達 16 小時；僅具東勢林業文化園區服勤資格者，應達 80 小時。如遇天然災害、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。
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；志工參與其他機關(構)同機關內跨區、跨隊辦理之專業成長訓練課程時數，於同一年度得提送本處志工運用課室審查，經審查通過，得抵免同一年度之訓練時數。
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 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	八仙山國家森林遊樂區：服勤 1 次加計 1 點。 大雪山國家森林遊樂區：服勤 1 次加計 2 點。 合歡山國家森林遊樂區：服勤 1 次加計 6 點。 武陵國家森林遊樂區：服勤 1 次加計 6 點。 服勤 1 次以交通來回 1 次為計算原則。
	B-2 特殊節日服勤加計點數	以行政院人事行政總處公告之假期為依據(含連續假日調整) (1)春節：點數以 3 倍計算。 (2)中秋節：點數以 2 倍計算。 (3)端午節：點數以 2 倍計算。
C. 鼓勵相關參與之時數換算	C-1 擔任隊長	除服勤 1 小時換算 1 點外，一年另加計 20 點為上限。
	C-2 擔任副隊長及其他幹部	除服勤 1 小時換算 1 點外，一年另加計 10 點為上限。
	C-3 參加教育訓練	若志工參與專業成長訓練課程時數超過 24 小時，以每超過 2 小時計 1 點。

(二) 志工資格保留及退場

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。惟自保留資格原因消失且恢復服勤當日起算一年後，得併計先前之服勤年資。

(1) 服兵役者。

(2) 懷孕或育嬰者。

(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，予以退場。

(1) 經排定勤務無故不到，且亦未找到他人代班，年度累計 2 次(含)以上者。(有正當理由者，應附佐證資料)

(2) 經排定勤務無故遲到，年度累計 4 次(含)以上者。(有正當理由者，應附佐證資料)

(3) 無任何原因，年度服勤及研習未達下列規定之一者：

A. 服勤時數計 64 小時(國家森林遊樂區 48 小時、東勢林業文化園區 16 小時)；僅具東勢林業文化園區服勤資格者應達 80 小時。

B. 大雪山及八仙山國家森林遊樂區至少各需服勤 16 小時、合歡山國家森林遊樂區(限已參加合歡山受訓者)不受最低服勤之限制，且該時數可抵八仙山或大雪山國家森林遊樂區服勤時數。

C. 研習時數計 16 小時，研習時數不列入服勤時數之計算，並得以圖文並茂撰寫自然生態相關心得報告列計研習時數，300 字以上計 2 小時，500 字以上計 3 小時，並以不超出 6 小時為限。

(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，有損志工精神者。

(5) 假藉林務局或林區管理處名義向外招募活動者。

(6) 私自向遊客或被服務人員索取費用者。

- (7)將公有財產佔為己用或出售圖利者。
- (8)其他重大違失經簽請考核小組核可者。
- (9)服勤項目專業能力及其表現經考核小組考核不合格者。
- (10)服勤期間擅自攜帶親友入住志工室或於志工室內生火炊事者。

3. 志工退場機制

- (1)年滿 70 歲或服務滿 10 年，且本處服勤時數達 3,000 小時得申請退休，由本處頒發感謝狀及紀念品以茲感謝。
- (2)上述志工申請退場，得填寫「林務局東勢林區管理處志工退場申請表」，經本處核准後轉任「榮譽志工」。
- (3)「榮譽志工」由本處發給「東勢林區管理處榮譽志工卡」，本人可免費進入本處指定之國家森林遊樂區並使用其停車場、或受邀參加本處志工年度活動及教育訓練、或為本處國家森林解說志願服務隊提供相關諮詢。
- (4)上述「榮譽志工」，倘身心健康，無憂影響服勤工作，得經考核小組審核是否續聘之。

(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、住宿或特殊保險等費用。
- (3)任職期間憑服務證，志工個人得免費進入本處指定之國家森林遊樂區並使用其停車場；且得以新台幣 10 元優待票進入林務局所屬國家森林遊樂區並使用其停車場。
- (4)免費獲贈本處編印刊物或宣導品。
- (5)參加本處每年為志工舉辦之聯誼活動。
- (6)年度服勤點數達 80 點（含）以上，由本處依據點數多寡分別發放

國家森林遊樂區入園優待票兌換券，憑券與售票人員購買優待票入園，持券於有效期限內使用。

- (7)當年度榮獲本處及林務局個人獎勵、衛生福利部志願服務獎勵、擔任志工幹部且負責盡職、本處當年度優良志工或其他特殊貢獻者，將依獎項高低由本處分別發放轄屬國家森林遊樂區住宿券、商品禮券或其他紀念品。

2. 相關補助

- (1)交通費：本處未安排統一載運接駁服務時，則視服勤偏遠程度，酌予補助交通費。計算方式以本處為起點計算里程，其交通費依照大眾運輸票價給付，若無大眾運輸則依大眾運輸票價費率乘距離計算。
- (2)誤餐費：比照志願服務法提供誤餐費計算，100 元/餐，於國家森林遊樂區服勤 300 元/日(提供三餐)，於東勢林業文化園區服勤 200 元/日(提供二餐)，由志工自備餐食。
- (3)住宿費：服勤地點或因代表出席相關活動，若未能提供志工住宿，則比照「國內出差旅費報支要點」簡任級以下人員計算，並應檢據按實核支。

(四)統一識別

服勤時應穿著制服及佩戴服務證，以展現本志願服務團隊之精神與專業性。

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

項目	內容
獎勵	1. 加計點數之審核。 2. 個人獎勵之審核，包括寬尾鳳蝶獎、長鬃山羊獎、黑長尾雉獎、玉山圓柏獎、國家森林之友等獎項。 3. 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 名) 之選出方式：以志願服務隊隊長、核心自治幹部或服勤點數較高者為優先。

(四) 「傑出國家森林志工」推薦方式：由本處分別依三種類型志工，以參與志願服務較為突出、特殊貢獻或歷年服勤點數較高者，且未得過林務局選出之績優國家森林志工或傑出國家森林志工者，由志願服務隊核心自治幹部先行於幹部會議時推選出 3 名，再由考核小組決定 1 名，為本處推薦之「傑出國家森林志工」。

九、獎勵

(一) 本處應依據考核成果，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. 依據不同志工類型之年度累計點數，符合以下任一標準者，由本處於特定場合公開表揚，獎項別如下：

(1)林務局獎項：應提報林務局頒發榮譽獎章及榮譽狀。

A. 寬尾鳳蝶獎，年度服勤點數 200 點（含）以上者。

B. 長鬃山羊獎，年度服勤點數 300 點（含）以上者。

C. 黑長尾雉獎，年度服勤點數 400 點（含）以上者。

D. 玉山圓柏獎，年度服勤點數 500 點（含）以上者。

(2)本處獎項：

A. 神木獎，年度服勤點數 800 點(含)以上者。

B. 神人獎，年度服勤點數 1,000 點(含)以上者。

2. 國家森林之友

符合以下任一標準者，應提報林務局頒發榮譽獎章、榮譽狀及紀念品，並於特定場合公開表揚：

(1)三等獎章

A. 曾經三次獲頒黑長尾雉獎章者。

B. 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。

(2)二等獎章

A. 曾經六次獲頒黑長尾雉獎章者。

B. 曾經三次獲頒玉山圓柏獎章者。

C. 連續服務滿二十年，未曾受停權及相關處分者。

(3)一等獎章

- A. 曾經十次獲頒黑長尾雉獎章者。
- B. 曾經五次獲頒玉山圓柏獎章者。
- C. 連續服務滿二十五年，未曾受停權及相關處分者。

3. 傑出國家森林志工

每年度應推薦三種類型志工各 1 名為「傑出國家森林志工」，由林務局頒發榮譽獎章、榮譽狀(或獎座)及紀念品，並於特定場合公開表揚。

- 4. 對於表現優良的個人志工，得去函服務單位、就讀學校所屬支機構獎勵表揚。

(三) 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』及『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」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團隊，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，而不是直接對本處或林務局申復。

(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。

(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) 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志工者(需於其他單位先行完成 6 小時基礎訓練)，經本處志工運用課室簽奉處長核准後，得正式服勤，不受本要點第三條及第四條之規定限制。
- (二) 解說志工個人資料如有異動時，應主動通知本處，若未能主動通知而致個人權益受損時應自行負責。
- (三) 本要點送請林務局核定後實施；其內容變更時亦同。

林務局東勢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」、「林務局東勢林區管理處國家森林志願服務計畫」及「林務局東勢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 6 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）；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

林務局東勢林區管理處

_____ (簽名蓋章)

中 華 民 國 ○ ○ ○ 年 ○ 月 ○ ○ 日

