

林務局阿里山林業鐵路及文化資產管理處 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 108 年 3 月 18 日
林育字第 1081606111 號函核定實施

行政院農業委員會林務局 109 年 7 月 31 日
林育字第 1091630089 號函修正

一、依據

- (一)林務局國家森林志願服務綱要計畫。
- (二)林務局阿里山林業鐵路及文化資產管理處國家森林志願服務計畫。

二、目的

為落實林務局阿里山林業鐵路及文化資產管理處（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、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)招募簡章發布通路原則包括：
 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「台灣山林悠遊網」及內政部志願服務資訊網。
- (三)甄試流程：
 1. 書面初審。
 2. 面試複審。
 3. 通過面試複審者，需簽立「林務局阿里山林業鐵路及文化資產管理處

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「林務局阿里山林業鐵路及文化資產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、動植物、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，不支給相關補助)。
5. 完成實地見習且通過檢覈，發給結業證明書並簽署「林務局阿里山林業鐵路及文化資產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志願服務紀錄冊；已持有志願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)。

每位志工每年至少需接受16小時以上之訓練；志工參與其他機關(構)或同機關內跨區、跨隊辦理之專業成長訓練課程時數，於同一年度內得提送本處志工運用單位審查，經審查通過，得抵免同一年度之訓練時數。

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：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. 本處志工運用科室依不同志工類型及其志願服務項目、內容或服勤地區，編制阿里山林業村及檜意森活村解說志願服務隊(以下簡稱志願服務隊)。
2. 志願服務隊應設置自治幹部，以襄助志願服務工作之運作，每年於志工業務座談會由出席志工推選隊長一人，任期為一年，連選得連任一次，任期最多為二年。
3. 隊長依工作需求置副隊長、活動組、資料組、文書組，以分工負責之方式辦理相關事宜。
4. 自治幹部工作職掌如下：

自治幹部	工作職掌
隊長	1. 綜理隊務 2. 志願服務隊與機關間溝通協調 3. 對外代表志願服務隊

副隊長	1. 協助隊長處理隊務 2. 協助支援調度人力
活動組	1. 協助辦理教育訓練、聯誼參訪等活動 2. 協助彙整活動資料
資料組	1. 蒐集整理分享解說資料 2. 管理志願服務隊相關資料
文書組	1. 管理出版品 2. 協助彙整志願服務隊業務成果

六、服務項目

志願服務項目			志工類型		
志願服務項目	志願服務內容	主辦單位	解說 宣導	調查 監測	環境 維護
森林育樂	(1) 林業及鐵路文化推廣	秘書室	V		
	(2) 文資保存與宣導		V		
	(3) 調查研究		V		
	(4) 遊客服務與照護		V		
其他	(1) 美工出版；(2) 志工行政；(3) 特殊技術				

七、管理

(一)服勤規則：

1. 年度最低服勤時數應達72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1小時轉換為1點。

4. 服勤地點較偏遠者，可採加計點數以資鼓勵。
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，可採加計點數以資鼓勵。
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 A-1 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 A-1 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。
	B-2 特殊節日服勤 A-1 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)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、組員加計 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) 志工資格保留及退場之載明內容原則包括：

1. 志工可申請保留資格至以下原因消失為止，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. 申請保留資格者，需填寫「林務局阿里山林業鐵路及文化資產管理處國家森林志工資格保留及退場申請表」(附件三)，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。
3. 服勤期間如有下列情形之一者，予以退場，收回本處統一識別，且不得再參加本處志工召募。
- (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，年度服勤時數未達最低服勤時數。
 - (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、有損志工精神或影響機關形象。
 - (4) 假藉林務局或管理處名義向外召募活動者。
 - (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。
4. 其他退場機制：
- (1) 阿里山林業村及檜意森活村解說志願服務隊：
 - A. 年滿 75 歲者應退場，由本處頒發感謝狀及紀念品以茲感謝。
 - B. 其他個人因素得退場，服務滿 10 年者，由本處頒發感謝狀及紀念品以茲感謝。
 - (2) 屆滿應退休年齡者，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。
 - (3) 申請退場者，需填寫「林務局阿里山林業鐵路及文化資產管理處國家森林志工資格保留及退場申請表」(附件三)。
 - (4) 退場者得經本處核准後轉任「榮譽志工」，並由本處發給「阿里

山林業鐵路及文化資產管理處榮譽志工卡」，本人可受邀參加本處志工年度活動、或為本處國家森林志工提供相關諮詢。

(三)福利措施之載明內容原則包括：

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(或因服勤得免費搭乘阿里山林業鐵路)、誤餐、住宿或特殊保險等費用。
- (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。
- (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會議、講習訓練等。

2. 相關補助：

- (1) 誤餐費：80 元/餐，由志工自備餐食。
- (2) 交通及住宿：志工因協助執行活動或代表出席會議、講習訓練等，比照「國內出差旅費報支要點」簡任級以下人員辦理，自本處為起點計算里程，並檢據按實核支。

(3) 服勤地點之補助項目與金額對照表：

服勤地點	誤餐費	交通及住宿
阿里山林業村、檜意森活村、嘉義車庫園區及北門驛等	80 元/餐	無
其他	協助執行活動同上	比照「國內出差旅費報支要點」簡任級以下人員辦理

(四)統一識別：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。

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. 人事室代表(1名)。
3. 志工運用科室主管。
4. 志工業務承辦人。
5. 志願服務隊代表(由志願服務隊自治幹部推選)(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內容：

項目	內容
獎勵	<ol style="list-style-type: none">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、玉山圓柏獎及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	<ol style="list-style-type: none">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)「傑出國家森林志工」推薦方式：除了隊長及副隊長2名當然候選人，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，且5年內未得過林務局傑出國家森林志工作者，推選出1名候選人，再由本處志工就3位候選人票選出最高票者，為本處推薦之「傑出國家森林志工」。

九、獎勵

依本處國家森林志願服務計畫獎勵規定辦理。

十、志工申復

依本處國家森林志願服務計畫志工申復規定辦理。

十一、經費

本要點所需各項經費，由本處志願服務項目主管科室編列預算支應。

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。

林務局阿里山林業鐵路及文化資產管理處

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」、「林務局阿里山林業鐵路及文化資產管理處國家森林志願服務計畫」及「林務局阿里山林業鐵路及文化資產管理處國家森林○○○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）；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

林務局阿里山林業鐵路及文化資產管理處

_____ (簽名蓋章)

中 華 民 國 年 月 日

林務局阿里山林業鐵路及文化資產管理處 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，擔任林務局阿里山林業鐵路及文化資產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、積極參與林務局阿里山林業鐵路及文化資產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、遵守林務局阿里山林業鐵路及文化資產管理處與志工間對於志願服務推展之相關規範。

此致

林務局阿里山林業鐵路及文化資產管理處

宣示人

阿里山林業鐵路及文化資產管理處第○期國家森林解說宣導志工

(簽名蓋章)

中 華 民 國 年 月 日

林務局阿里山林業鐵路及文化資產管理處
國家森林志工資格保留及退場申請表

本人_____，確實瞭解志工資格保留及退場相關內容，
願意申請以下事項：

<input type="checkbox"/> 資格保留
原因： <input type="checkbox"/> 服兵役者。 <input type="checkbox"/> 懷孕及育嬰者。 <input type="checkbox"/> 因短期出國或因病、身體受傷無法執勤者。 <input type="checkbox"/> 其他個人因素。
期間：預計自 年 月 日至 年 月 日
備註
<input type="checkbox"/> 退場

此致

林務局阿里山林業鐵路及文化資產管理處

_____ (簽名蓋章)

中 華 民 國 年 月 日