

林務局花蓮林區管理處

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
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104年07月08日
林育字第1041750716號函修正
行政院農業委員會林務局109年06月16日
林育字第1091750490號函修正
行政院農業委員會林務局112年05月31日
林育字第1121613006號函修正

一、依據

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

二、目的

為落實林務局花蓮林區管理處（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) 志工之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「[台灣山林悠遊網-志工招募](#)」網站及[衛福部志願服務資訊網](#)。
- (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「林務局花蓮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「林務局花蓮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「林務局花蓮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。
6. 各分隊訓練、實習、檢覈依各分隊規定辦理，惟相同內容之訓練課程，訓練時數可相互抵認，訓練課程是否屬相同內容由本處認可。

(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

1. 實習訓練期滿通過檢覈後，發給結業證明書，核發志願服務證，倘為初任志工者，併應核發志願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、林務局及本處之相關規定，參與教育訓練，並善盡志工之相關義務。
4. 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，繼續擔任原性質之志願服務工作。

(二) 任務編組

1. 本處志願服務隊每年召開一次隊員大會，職權如下（原則需所有隊員之半數以上出席始得行使）：
 - (1) 選舉、罷免隊長及幹部。
 - (2) 表揚對本隊有特殊貢獻人員。
 - (3) 關於本隊重大事項之決議。

2. 本處志願服務隊幹部組成人員包括：

- (1) 本隊置隊長一人，由隊員大會選舉之，對外代表本隊，對內掌理隊務，為隊員大會之主席。原則任期兩年，連選得連任一次。
- (2) 置副隊長一至二人，由隊長指派，輔助隊長推行隊務，隊長因故不能視事時，得由副隊長代行其職權。任期等同當任隊長。
- (3) 因應隊務及本處各志願服務項目推動需求，本隊得設置分組以分工負責辦理相關事務，各分組置組長一人，由隊長指派，組長可設置並指派副組長或幹部數名。各幹部任期等同當任隊長。

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. 本隊隊員應享有之權利如下：

- (1) 發言權及表決權。
- (2) 選舉權、被選舉權及罷免權。
- (3) 參加本隊所舉辦之各種活動。

5. 本隊隊員應盡義務如下：

- (1) 遵守本隊章程及決議案。
- (2) 擔任本隊所指派之職務。
- (3) 出席隊員大會。

六、服務項目

志願服務項目		
志願服務項目	志願服務內容	備註
自然保育	(1) 野生動物救傷	
	(2) 生態保育教育宣導	
	(3) 外來入侵種防治	
森林育樂	(1) 環境教育與解說	
	(2) 設施與環境維護	
	(3) 遊客服務與照護	
	(4) 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. 每年志工應接受至少16小時以上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)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。
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。
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	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 擔任幹部	由考核小組評量各幹部加計點數，但一年以加計20點為上限。
	C-2 行政協助	服勤1小時換算為1點

類型	項目	說明
	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。
	C-4其他	(1) 志工刊物投稿者，撰稿文1篇計10點，附圖加計5點。 (2) 互動月會中，擔任講師1次計20點；計點以鳳林鎮為界限，北區舉辦，居住北區者，出席1次計2點，居住南區者，出席1次計5點；南區舉辦則反之。 (3) 排練年會活動者，計點以鳳林鎮為界限，北區舉辦，居住北區者，出席1次計2點，居住南區者，出席1次計5點；南區舉辦則反之。 (4) 其他。(經幹部會議討論後，由本處主管課室簽核訂定之。)

(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，予以退場。
 - (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志願服務隊最低服勤時數者。
 - (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。

3. 年長志工榮譽退場機制

- (1) 服務滿10年者得榮譽退休，由本處頒發感謝狀及紀念品以茲感謝。
- (2) 榮譽退休志工得受邀參加本處志工年度活動列席餐敘、或為本處國家森林志願服務隊提供相關諮詢。

(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) 免費獲贈本處及林務局特製紀念品及編印刊物。
- (5) 參加本處每年為志工舉辦之聯誼活動。
- (6) 志工申請資格保留者，因無履行服勤義務則無法享有本處提供之相關福利措施。

2. 相關補助

依志願服務法第16條補助交通、誤餐等經費。計算標準如下：

- (1) 交通費：自志願服務隊管理單位所在地(本處)為起點計算里程，其交通費原則上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，其尾數不足1元者以1元計。
- (2) 誤餐費：100元/餐。
- (3) 若受派代表出席各項會議、研習觀摩等比照「國內出差旅費報支要點」簡任級以下人員標準，檢據覈實報支交通費及住宿費。

(4) 住宿費：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活動，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」簡任級以下人員標準，檢據覈實報支住宿費。

3. 本處各服勤地點之補助項目與金額對照表：(交通費比照大眾運輸工具票價計算之，依其公告調整而異動)

服勤地點	交通費	誤餐費	住宿費	備註
池南國家森林遊樂區	124元	100元	無	
林田山林業文化園區	240元	100元	無	居住地為園區者，不核發交通費
大農大富平地森林園區	324元	100元	無	
富源國家森林遊樂區	376元	100元	無	
其他	依大眾交通工具車資計算(依客運公司公告調整票價)			配合本處辦理相關活動

(四) 統一識別

服勤時應佩戴本處核發之志願服務證，並依規穿著指定服裝。

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)，以志工幹部為優先。
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) 「傑出國家森林志工」推薦方式：由本處考核小組分別依三種類型志工資歷、服勤時數、特殊貢獻、個人獲獎及參與志願服務較為突出者，且未曾得過林務局績優國家森林志工或傑出國家森林志工者為原則，推選出本處推薦之「傑出國家森林志工」。

九、獎勵

(一) 個人獎勵

1. 本處依據不同志工類型之年度累計點數，符合任一標準者，應提報林務局頒發榮譽獎章及榮譽狀，並由本處於特定場合公開表揚：

- (1) 寬尾鳳蝶獎，年度服勤點數200點（含）以上者。
- (2) 長鬃山羊獎，年度服勤點數300點（含）以上者。
- (3) 黑長尾雉獎，年度服勤點數400點（含）以上者。
- (4) 玉山圓柏獎，年度服勤點數500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(400點)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1000點（含）以上者。

(2) 二等獎章

- A. 曾經六次獲頒黑長尾雉獎章(400點)者。
- B. 曾經三次獲頒玉山圓柏獎章(500點)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(400點)者。
- B. 曾經五次獲頒玉山圓柏獎章(500點)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，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、就讀學校或所屬之機構獎勵表揚。
- 5. 年度服勤點數100點(含)以上者，得獲本處贈送森林保育及生態相關出版品。

(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』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. 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。

林務局花蓮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」、「林務局花蓮林區管理處國家森林志願服務計畫」及「林務局花蓮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

林務局花蓮林區管理處

_____ (簽名蓋章)

中華民國○○○年○月○○日

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

此致

林務局花蓮林區管理處

宣示人

花蓮林區管理處第○期國家森林○○○○○志工

_____ (簽名蓋章)

中華民國○○年○月○○日