

林務局新竹林區管理處 國家森林解說宣導志工運用管理作業要點

中華民國 100 年 9 月 7 日
林育字第 1001751050 號函核定

一、依據

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

二、目的

為落實林務局新竹林區管理處（以下簡稱本處），國家森林解說宣導志工（以下簡稱解說宣導志工）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) 志工招募甄選時，除公布本處「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) 簡章發布通路
 1. 運用傳統通路寄發簡章至有關機關、學校及社團。
 2. 運用電子通路，包括：新聞發布、媒體、網路公布至林務局、林管處及內政部志願服務資訊網等方式公開招募。
- (三) 甄試流程
 1. 書面初審：依據報名人員之基本資料予以審核。
 2. 面試複審：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，評審委員會章程另訂。
 3. 訓練與見習：通過面試複審者，需簽立「林務局新竹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、室外課程與實習見習）後，經檢覈通過且同意簽立「林務局新竹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宣導志工。

四、教育訓練

（一）基礎訓練課程：依據中央主管機關志願服務法「志工基礎教育訓練課程」規定辦理，共計 12 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合格證明者，可免接受基礎訓練。

（二）特殊訓練之實習訓練規劃

1. 特殊訓練應含室內、室外課程至少 32 小時。

2. 實習訓練課程規劃原則包括：

（1）林務局及林管處的基本介紹（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. 實地見習：實習志工實習帶隊，依規定隨隊見習與解說宣導實習至少 4 次。

4. 筆試檢覆測驗：完成實習訓練課程且通過筆試檢覈，始成為實習志工。

5. 實地帶隊檢覆測驗：檢覆項目有森林生態專業知識、林業史等，以筆試為之；實習帶隊之台風、解說內容、儀態表達

能力等，由資深志工評比。檢覆通過者發給結業證明書，並簽署「林務局新竹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；已持有志願服務記錄冊者則不再重複發給。

6. 若於本處解說宣導志工招募公告前一年內，曾參與國內機關單位辦理之解說宣導相關課程及活動者，得提出相關完訓證明文件、資料，送請本處考核小組審核相關可抵用之實習訓練課程、時數等。

(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），參訓期間不提供學員交通、住宿津貼。惟擔任工作人員協助辦理訓練之志工，得依規支領交通、住宿津貼。

2. 課程規劃原則

- (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. 完成實習訓練並通過檢覈者，於簽署「林務局新竹林區管理處國家森林志工服務約定書」後，正式任用為本處志工。

2. 志工原則採一年一任用制，於簽署「林務局新竹林區管理处國家森林志工服務約定書」後得以續任。
3. 林務局及其所屬單位之志工，得由其原志工運用單位推薦，經本處國家森林志工考核小組審核通過後，繼續擔任原性質之志願服務工作。
4. 本處志工得向考核小組申請推薦審查，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

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，編制國家森林解說及國家林業宣導等志願服務隊（以下簡稱志願服務隊）。

1. 國家森林解說志願服務隊：

- (1) 經全體志工選出隊長一人，任期1年，得連選連任1次。由隊長推選活動組、資訊組、總務組、專業成長組及專案推廣組長。
- (2) 另為利分布南、北部各隊員間之聯繫，再分為南、北區分隊，經南北分隊隊員選出分隊長。
- (3) 隊長：對外代表本隊、綜理全隊隊務並主持會議。
- (4) 南、北區分隊長：辦理南、北區隊員聯繫與協調、聯誼研習活動。
- (5) 活動組：協助年度教育訓練活動初步規劃及執行、隊員假日排班服勤表編排。
- (6) 資訊組：協助隊長遂行資訊業務、志工的家網站維護、電子報等資料建置及更新。
- (7) 總務組：各項活動會計及總務工作。
- (8) 專業成長組：進行森林生態、動植物、林業及攝影等研習，以提升專業解說知能並達到凝聚情感及培養向心

力。協助管理處進行解說資料、導覽手冊、資源調查報告、志願服務報告等美工出版及編纂，提供解說業務及隊員使用。

- (9) 專案推廣組：戶外教學及校園解說推動、森林文化 DIY 研發、志願服務週籌劃、遊樂區資源調查專案、其他配合管理處專案。

2. 國家林業宣導解說志願服務隊

- (1) 隊長：對外代表本隊、綜理全隊隊務並主持會議。
- (2) 總幹事：隊長下設總幹事 1 人，協助年度教育訓練活動初步規劃及執行、隊員假日排班服勤表編排。並協助本處安排志工教育訓練及志工的家網站維護、電子報等資料更新。另協助各項會計總務工作。

六、服務項目

志願服務項目		
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	
林政工作	(1) 保林防火宣導	林政課
	(2) 林業政令宣導推廣	
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	(1) 環境教育與解說	育樂課
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，各志願服務隊依不同情況羅列年度最低服勤時數如下：

- (1) 國家森林解說志工隊：年度最低服勤時數應達 36 小時。
 - (2) 國家林業宣導志工隊：年度最低服勤時數應達 40 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）至簽退結束之時間計算。
 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 1 點。
 4. 位於較偏遠地區的服勤地點，採加計點數以茲鼓勵。較偏遠地區的服勤地點，以志工運用管理單位所在地起算至服勤地點之距離 30 公里以上，每超過 20 公里，加計 1 點。（額度以 6 點為上限）。
 5. 每年各志願服務隊志工應接受至少 24 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；另參加其他單位辦理之教育訓練，並符合本要點專業成長訓練課程規劃內容，且持有證明者，經考核小組審查，以每超過 2 小時計 1 點。

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	原則以服勤里程數計算，以志工運用管理單位所在地起算至服勤地點之距離 30 公里以上，每超過 20 公里，加計 1 點；餘數 10 公里以上（含 10 公里），以 20 公里計。（額度以 6 點為上限）
	B-2 特殊節日服勤加計點數	(1)春節：以人事行政局公告之農曆春節假期為依據；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	由本處評量加計點數，但一年以加計 20 點為上限。國家森林解說志工隊：隊長加計 20 點、南北區分隊長加計 18 點、組長、組員加計 18 點。
	C-2 行政協助	服勤 1 小時換算為 1 點（含調派參與會議及考核小組、評議小組會議）實際工

類型	項目	說明
		作內容。
	C-3 參加教育訓練及培訓時數換算	(1)參與本處舉辦或受調派參加之專業成長訓練課程總時數超過 24 小時，且持有證明者，以每超過 2 小時計 1 點。 (2)另奉派參加其他機關、單位舉辦之訓練課程，其性質與本管理作業要點規定之專業成長訓練課程相近者，得檢附課程行程、內容(講義)、結業證明等資料，送請本處考核小組審議同意計列時數後，併入總時數計算。

7. 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，最多得以延長兩次為限。

- (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。

8. 服勤期間如有下列情形之一者，經考核小組評定有違反本處志願服務計畫及其相關規定，應予以除名，並收回志願服務證及制服。

- (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) 請假日數超過排班服勤日數二分之一以上者。
- (8) 保留志工資格逾兩年或累計達三次者。
- (9) 假借志工團隊名義散佈不實訊息者。

- (10) 服勤項目專業能力及其表現經本處考核小組考核不合格者。
- (11) 其他重大違失經簽請本處考核小組核可者。
- (12) 上列除名情形，由本處正式公函告知，若有異議於收到發函7日內提出申訴，再由考核小組另行審議。

(二)「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) 得免費獲贈本處編印刊物。
- (5) 參加本處每年為志工舉辦之相關聯誼等活動。

2. 交通津貼

- (1) 若本處提供交通接駁時，則請志工於集合地點統一搭車前往，不另補助交通津貼。
- (2) 本處未安排統一交通接駁時，自志工運用管理單位所在地為起點計算里程，原則上按同路段公、民營客運汽車最高等級之票價給付交通津貼，若無公、民營客運汽車營運則依同路段公、民營客運汽車最高等級之票價費率乘以公里數方式計算，尾數進整數。
- (3) 因協助辦理志願服務隊隊務及參加工作會議，奉派參加所屬訓練或講習性質之各項研習會、座談會、研討會、檢討會、觀摩會、說明會、專案計畫、擔任講師及工作人員等其他出勤者，自志工居住地火車站為起點，原則上按同路段公、民營客運汽車最高等級之票價給付交通

津貼，若無公、民營客運汽車營運則依同路段公、民營客運汽車最高等級之票價費率乘以公里數方式計算，尾數進整數。

3. 膳費

(1) 由志工自備餐食時，比照國內出差旅費報支要點薦任級人員等級計算，250 元/日。

(2) 由本處統一採購提供時，志工不再支領誤餐費用補助。

4. 住宿津貼

(1) 由本處提供所轄管桶后環境教育中心、林務局員工訓練中心、東眼山自然教育中心、拉拉山自然保護區管理中心等宿舍，及觀霧山莊、九九山莊、護管所等住宿設施時，志工不得支領住宿津貼。

(2) 若本處未能提供住宿設施時，志工得比照國內出差旅費報支要點薦任級人員等級計算住宿費用，並應檢據按實核銷，住宿津貼補助金額以 1,400 元為上限。

5. 本處各服勤地點之補助項目與金額對照表：(請詳細羅列)

服勤地點	交通津貼	膳費	住宿津貼	備註
內洞國家森林遊區	381	250		若無公、民營客運汽車營運則依同路段公、民營客運汽車最高等級之票價費率乘以公里數方式計算，尾數進整數。
滿月圓國家森林遊樂區	580	250		
東眼山國家森林遊樂區	595	250		
觀霧國家森林遊樂區	586	250		
拉拉山生態教育館	764	250		
火炎山生態教育館	352	250		
其他	依實核銷	250		

(三) 志工統一識別

1. 經正式任用為國家森林解說宣導志工，並領有志願服務證者，每人將獲配發本處提供之帽子、背心或制服、背包等具

統一識別之服飾裝備各一套，志工應負保管及維護責任，除特殊原因可申請補發外，若有損壞應由志工負賠償之責。

2. 解說宣導志工志願服務隊服勤時，所有志工成員均須配戴本處配發之志願服務證、帽子、背心或制服、背包等，以展現本志願服務團隊之精神與專業性。

八、考核

(一) 為使國家森林解說宣導志工之服勤精神與優良品質得以傳承延續，成立國家森林志工考核小組，透過考核小組協助年度檢核，提醒缺失改正及因應措施，及鼓勵表現良好之志工團隊並提出表揚。

(二) 考核小組之組成以 7-9 名人員為原則，其包括：

1. 召集人（由本處一級主管擔任）。
2. 志工運用各課室課長、主任。
3. 各志工業務承辦人。
4. 人事室代表(1名)。
5. 各志工隊代表（2-3名）。
6. 其他經本處遴聘之人員（1-2名）。

(三) 考核小組之考核項目及其內容說明如下：

項 目	內 容	備 註
任用/續(解)聘	<ol style="list-style-type: none"> 1. 志工年度審核及續(解)聘事宜。 2. 志工資格保留申請審核事宜。 3. 其他單位推薦志工任用審核事宜。 4. 志工申請抵用解說宣導基本課程及實地見習時數之審核及認定事宜。 5. 其他與任用續(解)聘相關事宜之審議。 	依本作業要點第四、五、七、十二點相關規定辦理。
獎懲	<ol style="list-style-type: none"> 1. 志工個人獎勵之審核。 2. 團體獎勵之審核。 3. 志工未達最低服勤、教育訓練或相關規定時數之檢核及處置審議。 4. 志工違反本處志願服務計畫與本管理作業要點及志願服務法相關規定之處置審議。 5. 其他特殊獎懲案件之審議。 	依本作業要點第七、九點相關規定辦理。
傑出志工及志	<ol style="list-style-type: none"> 1. 遴選本處傑出志工。 	依本作業要點

願服務團隊甄審	2. 傑出志工之推薦審核。若受審核推薦之志工同時為考核小組成員時，進行審核時應主動迴避。 3. 績優志願服務團隊之推薦審核。	第八點相關規定辦理。
志工申復處置	1. 接受志工申復。 2. 召開評議會議。	依本作業要點第十點相關規定辦理。
其他事項	1. 年度績效考核及建議。 2. 志工自行參加其他機關、單位舉辦之訓練課程，其性質與本管理作業要點規定之專業成長訓練課程時數認定。 3. 其他依志願服務法、本處志願服務計畫及本管理作業要點辦理及應經審議考核之事項。	依本作業要點第七、八點相關規定及相關法令辦理。

(四) 每年由各志工隊於志工大會中遴選考核小組各志工隊代表(2-3位)，報本處聘任。

(五) 考核依據與原則

1. 個別志工績效考核內容包括服勤紀錄、參與頻率、自我學習成長、違規或表揚情事、團隊合作能力、專業技術內涵及遊客投書表揚或投訴等層面為考核指標，必要時邀請受考核志工進行補充說明。
2. 年度傑出國家森林志工之推薦甄選：由本處志工運用課課長、承辦人、志工等自由推薦。推薦甄選表應包括推薦人、被推薦人姓名、推薦及應嘉許原因、具體事證等，提送考核小組進行考核甄選評定之。

(六) 考核期程：於每年一月份辦理前一年執行成效，由志工運用管理單位及志願服務隊綜整前一年度相關資料辦理。經考核結果若有任何需改進、修正、精進或除名及年度養成課程安排之建議，由志工運用管理單位修正規劃後於二月份提出並執行。

九、獎勵

凡出勤狀況良好，服務確具績效，且合於下列標準之一者，由本處頒授榮譽服務獎章：

(一) 個人獎勵

1. 本處依不同志工類型之年度累計點數，符合以下標準者，將

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。由本處頒贈 800 元等值紀念品一份。
- (2) 杉木獎，年度服勤點數 300 點（含）以上者。由本處頒贈 1,000 元等值紀念品一份。
- (3) 檜木獎，年度服勤點數 400 點（含）以上者。由本處頒贈 1,200 元等值紀念品一份。

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 1000 點（含）以上者。
- (3) 獲林務局頒發「國家森林之友」者，由本處頒贈隊員每人 2,000 元等值紀念品一份。

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。

(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。
3. 獲林務局頒發「績優志願服務團隊」者，由本處頒贈隊員每人500元等值紀念品一份

十、志工申復

(一) 申復程序

志工參與志願服務相關活動，遇有爭端或認為權益受影響者，得以書面向本處之考核小組提出申復請求。同一事件申復以2次為限。

(二) 評議小組之組成

1. 為審議志工申復案件，成立「國家森林志工評議小組」，成員5人，辦理評議事宜。本處志工運用單位應另派1-2人代表出席。
2. 評議小組成員由各志願服務隊隊長1人、幹部1-2人、志工代表2-4人組成。志工代表由志工於年會中互選產生，報本處聘任。

(三) 評議程序之要求

1. 志工依規向考核小組提出書面請求後，由考核小組轉請本處「國家森林志工評議小組」召開會議。
2. 評議會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。
3. 對於申復人有利之資料亦應一併加以考量。
4. 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。如無法形成共識，再由小組以「普通多數決」決定。
5. 本處代表列席之成員不參與表決。
6. 會議應作成紀錄並將結論通知申復人。

- (四) 申復人對評議小組之決定仍有疑義時，申復人得以書面請求評議小組將評議結論轉交本處。本處應就此請求召開會議討論，依雙方約定以及志願服務相關辦法認定並作成結論。本處之決定應通知申復人。

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，或以募款、接受捐款方式，專款專用辦理之。

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宣導志工者，可經本處主辦單位簽奉處長核准後，得正式服勤，不受本準則第三條招募與徵選之規定限制。
- (二) 志工個人資料如有異動，應主動通知本處各主辦課室。若未能主動通知而致個人權益受損，由志工自行負責。
- (三) 本要點送請林務局核定後實施；其內容變更時亦同。

林務局新竹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」、「林務局新竹林區管理處國家森林志願服務計畫」及「林務局新竹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、室外課程與實地見習）32 小時；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

林務局新竹林區管理處

（簽名蓋章）

中 華 民 國 年 月 日

附件二

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

此致

林務局新竹林區管理處

宣示人

新竹林區管理處第____期國家森林志工

_____ (簽名蓋章)

中 華 民 國 年 月 日