

# 臺中市政府觀光旅遊局觀光志工隊

## 108 年第一次幹部會議會議紀錄

聯絡人：總幹事洪文義

電話：0939-749566

電子信箱：mp3401@gmail.com

發文日期：中華民國 108 年 2 月 23 日

發文字號：108 中市觀志字第 1080223 號

速別：速件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

開會事由：108 年度觀光旅遊局觀光志工隊第 1 次幹部會議

開會時間：108 年 3 月 3 日(星期日)上午 9 時 30 分至 10 時 30 分

開會地點：陽明大樓 5 樓 5-1 會議室

地址：台中市豐原區陽明街 36 號

主持人：隊長王仁癸

參加人員：副隊長廖采珠、第 1 小隊小隊長邵湘凱、第 1 小隊副小隊長林玉玲、第 2 小隊小隊長蘇碧珠、第 2 小隊副小隊長周志成、第 3 小隊小隊長陳香珍、第 3 小隊副小隊長陳宗堂、第 4 小隊小隊長陳冠伶、第 4 小隊副小隊長劉佳芬、總幹事洪文義、副總幹事陳淑慧、李金蘭小姐

列席人員：臺中市政府觀光旅遊局



## 臺中市政府觀光旅遊局 108 年度觀光志工隊第一次幹部會議紀錄

壹、時間:108 年 3 月 3 日(星期日)上午 9 時 30 分

貳、地點:陽明市政大樓 5 樓會議室

參、主席:王隊長仁癸

記錄:陳淑慧

肆、出席(列)席單位及人員:詳如簽到單

伍、主席致詞:訂 108 年度志工行事曆

### 108 年度志工行事曆重要時程

幹部會議	新進志工	志工活動
3/3(日)第一次幹部會議	3/31(日)新進志工特殊訓練	4/14(日)志工在職訓練
5/3(五)第二次幹部會議		6 月戶外參訪
7/28(日)第三次幹部會議		7/14(日)志工在職訓練
9/6(五)第四次幹部會議		9/8(日)志工在職訓練
11/3(日)第五次幹部會議		10 月戶外參訪
		12/15(日)志工大會

陸、提案討論及決議:

#### 一、討論 108 年度新進志工特殊訓練課程

1、緣由:去年志工隊未辦志工特殊訓練,造成目前有些參加花博志工無法成為觀旅局正式志工,以及本來去年年底前應該要舉辦而未辦。

2、問題:

(1) 實現承諾

解決承諾當初一些花博志工成為觀旅局正式志工的要求

(2) 志工隊人力素質提升

透過這一次志工特殊訓練,提高觀旅局志工的人力素質

3、決議

透過筆試、面試、實習與上課來甄選合適志工,舉辦日期是 3 月 31 日,要在花博結束前將這些觀旅局花博團隊志工成為觀旅局的正式志工。

(1) 上課內容:志工隊業務介紹、志工倫理與禮儀、導覽 app 的應用(6 小時)

(2) 筆試:20 題是非與 20 題選擇(筆試範圍為志工倫理、志工禮儀、志工隊業務常識。(筆試及格為 75 分,不及格可補 750 字以上的志工倫理心得感想。

(3) 面試內容(團體面試):自我介紹、基本態度、志工工作的認識

(4) 實習:實習 8 小時,不能配合實習,請志工選一個值勤點,寫 750 字以上心得報告與未來執勤改善之道。

#### 二、討論增設觀旅局 line 群組事宜

1、緣由:目前 line"中市觀旅局志工業務訊息平台"群組,差不多有一半已好久沒參與觀旅局志工業務,志工隊已無法掌握住實質的志工執勤人力。

2、問題點:有效與無效的志工人力混合在一起,會造成志工隊向心力不足,也容易造成資源的浪費與

分配不平均。

### 3、決議:

設置觀光旅遊局志工隊官方 line 群組

## 三、改善旅服人員與志工之關係

### 1、緣由:

志工或幹部反應某幾位旅服人員不友善

### 2、問題點

造成志工執勤率降低

### 3、決議

(1) 志工可跨隊到其他站點值勤

\*每月 1 到 20 日由原小隊志工點選值勤時間。21 日起開放所有志工可以跨隊值勤服務。

\*. 每個時段值勤人數:

第一小隊(臺中火車站)1 人

第二小隊(石岡)2 人

第三小隊(清泉崗航空站)1 人

第四小隊(高鐵)2 人

(2) 志工隊辦的研習課程或戶外觀摩活動，可邀旅服人員參加，增進彼此關係(誤會產生，可能是彼此不熟悉做事方式，多了解與溝通，可改善關係，同時旅服人員參加志工隊活動，長官給於公假參加)。

(3) 多增加值勤點，多給志工選擇機會，以減少某些志工對旅服人員意見產生。

## 四、志工退場機制建立

1、緣由: 志工經過特殊訓練課程後，成為志工隊的正式志工，從來沒服勤或參與，造成志工隊資源被稀釋掉，同時引起一些不公平事件發生(只享服務，不盡義務)

### 2、問題點

(1)、資源分配不平均

(2)、志工隊的志工素質不一

### 3、決議

志工退場機制實施

成立志工退場輔導小組，由服務績效考核與志工倫理來決定志工退場機制

#### (一)、服務績效考核

(1) 出勤狀況 2 年內為 0(先輔導是否要值勤，不值勤直接退場)

(2) 服務時數一年未滿 48 小時(無特殊理由，退場)

#### (二)、志工倫理

1、對運用單位: 散布不實本單位言論，經查證屬實。

#### 2、對志工夥伴

(1) 與志工夥伴發生衝突，無法和平共事

(2) 影響志工隊聲譽者

#### 3、志工形象

行為不檢，有損志工形象

#### 4、對服務對象

性騷擾或行為失當，查證屬實。

PS: 志工退場輔導小組由志工隊幹部擔任，一共 5 位，而經過小組會議決議退場志工，由運用單位公布實施。

**五、希望在觀旅局志工群組中只 PO 觀旅局交辦事項，不要 PO 其他資料，作為公告。或者另設一觀旅局公務群組，只 PO 觀旅局交辦事項，其他觀旅局志工群組就大家想 PO 什麼都可以。**

1、緣由:現階段 LINE 群組訊息太混亂、訊息常常洗版，錯過重要訊息。

2、問題點: LINE 群組，各項訊息及志工個人想法表達眾多，局裡公告及志工大隊重要訊息常被洗版，造成遺漏。

3、決議

設置觀光旅遊局志工隊官方 line 群組

。

**六、建議在豐原火車站設旅客服務中心**

1、緣由

目前花博期間均有設豐原火車站旅服中心，豐原也是副都心，山線地區如石岡、新社、東勢、和平、神岡、大雅多由此出入，旅客多可以統合，更可以幫助無煙囱觀光產業均衡發展。

2、問題點

與其把資訊設在私人店家(借問站)，還不如設在公家單位「豐原火車站旅服中心」，避免圖利之嫌，建議不用專職人員，可以節省政府有限的預算，由志工自組管理，很多國外的旅客中心均由志工組成，以上建議。

3、決議:

待評估計畫與經費。

**七、希望明年捷運通車能成立捷運小隊**

1、緣由

未來捷運站肯定是本地人、外地人交通要塞，目前台北捷運已在相對大站設有旅服中心，如劍潭、公館、台北 101/世貿等站，臺中捷運未來也可朝此方向服務各地民眾，如經費有限，可不用專職人員，以節省政府有限的預算，由志工自組管理亦可。

2、問題點

未來捷運站肯定是本地人、外地人交通要塞，目前台北捷運已在相對大站設有旅服中心，如劍潭、公館、台北 101/世貿等站，臺中捷運未來也可朝此方向服務各地民眾。

3、決議

待評估計畫與經費。

**八、志工夥伴執勤便當餐費發放**

1、緣由

餐費發放時間太久，志工夥伴等到天荒地老。

2、問題點

餐費發放時間太久引起志工夥伴詬病。

### 3、決議

- (1). 請小隊長每月10日前將收據繳交給觀光旅遊局承辦。
- (2.) 利用集會時間(在職訓練、志工大會..., 約三個月一次)發放。

## 九、行動旅服何時啟動

### 1、緣由

在二年前已呈寫行動旅服流程及計畫。

### 2、問題點

既有規劃為何不盡速啟動

### 3、決議

須研議如何改善設備

## 十、改善行動旅服交通配備，增加定點解說志工、及遊客中心服勤志工服勤項目。

### 1、緣由

腳踏車落鍊頻繁，請配發電動腳踏車，可免騎乘費時又費力

### 2、問題點

腳踏車落鍊頻繁騎乘費時又費力，不是每位志工夥伴都能自行在半路上修車

### 3、決議

須研議如何改善設備。

## 十一、腳踏車道之雨水排水小凹槽，建請工程部改善補平。

### 1、緣由

排水小凹槽剛好和腳踏車輪胎大小相符合，遊客在騎乘會車輪胎容易陷入凹槽致摔傷

### 2、問題點

遊客碰撞機率太高，加上遊客中心前半圓台階是路障，禁止違停標誌不明確，遊客腳踏車隨意停放，志工夥伴勸導，也曾遭遊客不理性罵。

### 3、決議

轉知工程科處理。

## 柒、臨時動議及決議

### 一、 旅客服務中心觀光志工服勤原則

決議:公告在旅客服務中心，當作觀光志工服勤原則。

### 二、 第一小隊(臺中火車站)擬舉辦認識臺中火車站周邊環境指引在職訓練

決議:由第一小隊自行處理指引在職訓練。

