

臺中市政府觀光旅遊局觀光志工管理與服務要點

中華民國 102 年 5 月 8 日中市觀行字第 1020005713 號函訂定

中華民國 104 年 6 月 1 日中市觀行字第 1040008192 號函修正

中華民國 105 年 5 月 31 日中市觀企字第 1050007763 號函修正

中華民國 106 年 4 月 28 日中市觀企字第 1060006489 號函修正

- 一、臺中市政府觀光旅遊局（以下簡稱本局）為推展本市優質觀光資源，促進觀光產業的發展及運用志願服務人力資源，協助推動觀光發展，提昇遊憩品質，特訂定本要點。
- 二、本要點所稱觀光志工（以下簡稱志工），係指經本局正式甄選合格遴用且不計任何報酬，願意協助本局工作者。
- 三、本局志工任務如下：
 - （一）駐點解說：以輪值方式於本局所屬旅遊服務中心、風景區或景點，提供旅遊諮詢、旅客服務及導覽解說等服務。
 - （二）專案解說：視本局重要業務團體參訪情形及需求，提供預約團體隨隊導覽解說服務。
 - （三）其他觀光活動之支援、觀光資料建置及協助接洽、接待等事項。
- 四、志工招募與進用：
 - （一）招募：本局不定期辦理志工招募，對象為十六歲以上，無不良嗜好、品行端正、具服務熱忱及責任感者。
 - （二）進用：志工需完成基礎訓練及本局舉辦之特殊訓練，取得結訓證明書，並經本局甄選合格，取得志工資格，發給志工服務證。
- 五、志工訓練：
 - （一）基礎訓練：參與本局或其他單位志願服務基礎訓練課程，訓練期滿十二小時且合格者，取得參加特殊訓練之資格。
 - （二）特殊訓練：以基礎訓練合格者為對象，為強化志工專業知能，熟悉區內環境，由本局或本局委託之訓練單位辦理訓練，依實際服務需要訓練期滿且合格者，發給結訓證明書。
 - （三）在職訓練：為精進志工專業知能，本局依實際服務需要不定

期規劃相關課程，辦理在職訓練。

六、觀光志工隊(以下簡稱志工隊)組織及幹部出缺時之處置：

(一) 組織：

1. 志工隊置隊長、副隊長、總幹事及副總幹事各一人。
2. 隊長由本局提名或志工提名經五人以上附議，於志工大會票選產生；副隊長、總幹事及副總幹事由隊長自隊員遴派。
3. 依服勤地點設置若干小隊，各小隊置小隊長一人，由各小隊隊員選舉產生；小隊長得遴選副小隊長一人輔佐業務。
4. 各幹部職位任期均為一年，連選得連任一次。
5. 隊長得依功能性任務需求設置臨時任務分組，各組置組長一人，組長及分組成員由隊長自隊員擇專長遴兼。
6. 幹部職權由本局另以「幹部權責職掌表」定之。

(二) 幹部出缺之處置：

1. 隊長因辭職、身體不適或有不適任情事等因素而無法執行職務時，由副隊長接任，副隊長無法接任時，由本局指派。
2. 副隊長出缺時，由隊長指派；隊長及副隊長同時出缺時，由本局指派或由全體志工以選舉方式補選接任。
3. 總幹事或副總幹事出缺時，由隊長指派。
4. 小隊長出缺時，由副小隊長接任；副小隊長出缺時，由小隊長指派；小隊長及副小隊長同時出缺時，由本局指派或由小隊隊員以選舉方式補選接任。

(三) 各職務接任者，以補足原任者之任期為限。

(四) 幹部會議由隊長召開，成員為隊長、副隊長、總幹事、副總幹事、小隊長及副小隊長，並應邀請本局派員列席。

七、志工之權利：

- (一) 擔任各項服勤任務，本局得視預算酌編誤餐費及投保意外事故保險。
- (二) 至本局轄管之風景區或景點參觀者，得免門票。
- (三) 有關一般性隊務及服務工作之發言權及表決權。
- (四) 志工具幹部提名之連署、選舉權、被選舉權。

(五)參與志工隊及他單位舉辦之各種志願服務研習觀摩活動。

(六)本局各觀光出版品得優先分送績優志工。

前項第四款選舉權及被選舉權之資格條件由本局另定之。

八、志工義務：

(一)執行各項勤務及參加會議時，應穿著志工背心及配帶服務證，儀容應整潔端莊。

(二)遵守本要點及志工隊各項決議。

(三)每月至少服勤四小時，或每年累計服勤至少四十八小時。

(四)每月二十日前填妥下一月「服務排班表」，並依排班表出席勤務，如無法出席，應事先洽請代（換）班。

(五)對本局辦理之各項活動應主動配合並積極宣傳。

(六)執行志工隊或本局分配之服勤工作，並恪遵工作規定。

(七)不得以志工名義對外從事舉辦任何活動、招攬、推銷、收費、營利、或其他不當的行為。

(八)應嚴守志工立場，並秉持主動、誠懇、尊重及守信的態度。不得發表不當言論、挑撥對立或其他有損本局形象之言行。

九、服勤時數以實際出勤情形登錄之，並依照下列標準計算之：

(一)駐點服勤者，半天四小時、全天為八小時計算之。

(二)本局辦理各項活動支援服務及幹部督勤，另以「志工活動及幹部督勤時數認定規範」定之。

(三)農曆春節、清明、端午及中秋等節慶假期（含前後連續放假日）服勤時數以當日實際服勤時數兩倍計算之，惟每位志工每次節慶服務只能有1日之時數以兩倍計算之。

十、本局每年應辦理一次志工考核，辦理時間為每年十月至十二月間，考核項目分為服務態度、出勤狀況、參加訓練及團隊精神，考核表由本局另定之，考核結果依第十一點辦理。

十一、志工獎勵與解除資格：

(一)依據考核結果獎勵績優志工，獎項如下：

1. 櫻花銅獎：於本局服務年資滿一年，且服務時數累計達一百小時以上，並具優良事蹟者。

2. 櫻花銀獎：於本局服務年資滿三年，且服務時數累計達三百小時以上，並曾獲本局頒授櫻花銅獎具有優良事蹟者。
3. 櫻花金獎：於本局服務年資滿五年，且服務時數累計達五百小時以上，曾獲本局頒授櫻花銀獎並具有優良事蹟者。
4. 經志工幹部會議決議，具特殊貢獻或熱心服務之志工，頒發特殊貢獻、熱心服務獎。
5. 上述櫻花銅獎、櫻花銀獎、櫻花金獎各項獎項每人僅得獲頒一次。

(二)具有下列條件者，得經志工幹部會議決議，解除本局志工資格：

1. 連續兩年未達規定服勤時數最低標準者。
2. 一年內無故缺席已排定之勤務、託人代為簽名及遲到早退，累計三次者。
3. 服務期間凡有怠忽職守、服務態度不佳、行為不端，有損本局聲譽並經查證屬實者。
4. 年度考核總分未達 60 分者，或連續兩年考核總分未達 70 分者。
5. 違反本要點第八點第七款、第八款之義務者。

(三)志工經解除資格，應繳回志工背心及志工服務證，若有異議應於解除資格後 20 日內向本局提出申復。

(四)經解除資格之志工，一年內不得申請回隊。期限屆滿後須經幹部會議決議同意後，始得申請回隊。

十二、本要點所需經費由本局相關經費項下支應。