

# 臺中市政府觀光旅遊局

## 觀光志工管理與服務要點

- 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社會人力資源，協助推動觀光發展，提昇遊憩品質，訂定本管理與服務要點（以下簡稱本要點）。
- 二、 本局觀光志工服務隊（以下簡稱志工隊）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，提供旅遊諮詢及導覽解說等服務。
  - （二） 專案隨隊解說：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待等事項。
- 三、 本志工隊之組織如下：

本志工隊設置隊長一人、副隊長一人、總幹事一人、小隊長若干人，隊長由本局提名或隊員提名5人以上附議，由全體隊員選舉產生，副隊長以下幹部由隊長遴派。隊長綜理隊務，任期一年，連選得連任一次。隊長出缺時應即辦理改選，任期至原任期屆滿之日為止，但剩餘未滿3個月者暫由副隊長暫代或本局指定績優志工隊員代理之。
- 四、 本志工隊隊員不佔本局職缺，秉持熱誠服務之心，志願協助辦理本局指定工作，應經基礎訓練及本局特殊訓練且合格者，發給結訓證明書及服務證，成為正式志工。
- 五、 志工招募與進用：

本局不定期辦理新進隊員招募，對象為十八歲以上，身心健康、無不良嗜好、品行端正、具服務熱忱及責任感者。隊員需通過本局甄選，並經完成基礎、特殊訓練，取得本局志工服務證。
- 六、 志工訓練：

參與本局招募遴選之志工隊隊員，應接受下列訓練：

- (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發給結訓證明書。
- (二) 特殊訓練：十八小時。以已取得基礎訓練結訓證明書為對象，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。
- (三) 在職訓練：為精進其專業知能，本局每年將依實際服務需要規劃相關課程，辦理在職進階訓練。

#### 七、本志工隊隊員之權利：

- (一) 擔任各項服勤任務，本局得視預算酌發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) 志工隊員具幹部提名之連署、選舉權、被選舉權。
- (五) 參與本隊及他單位舉辦之各種志願服務研習觀摩活動。
- (六) 本局各觀光出版品優先分送績優隊員。

#### 八、本志工隊隊員之服勤期間義務：

- (一) 執行各項勤務時，應穿著志工背心及配帶服務證，儀容應整潔端莊。
- (二) 遵守本局志工管理與服務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) 隊員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) 應嚴守志工隊員立場，並秉持主動、誠懇、尊重及守信的態度。不得對外發表不當言論或其他有損本局形象之言行。
- (九) 隊員倘有違反本要點之規定或其他不法情事時，情事重大，經查核屬實後，解除其隊員資格。

九、本志工隊由隊長召集（遇特殊原因得由本局召集）每年應於 12 月份召開志工大會辦理隊長改選相關事宜。

十、差勤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，以實際服務時間計算之。
- (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。
- (四) 服勤時經遊客反應服務態度熱誠者，經查屬實，視情節每件酌予適當時數加計之獎勵。
- (五) 服勤有遲到、早退或未依規定穿著志工背心，及佩戴識別證者，經查屬實，每次扣減二至四小時。
- (六) 服勤時，經本局人員或遊客反應怠忽職守、態度不良，經查屬實者，每件扣減二至四小時。

十一、志工資格終止：如有下列情況之一者，本局得解除其志工資格：  
志工因故終止其資格者，以書面通知，並將志工服務證收回。

- (一) 未達年度服勤時數最低標準者。
- (二) 無故缺席本局辦理之訓練活動 2 次者。
- (三) 一年內無故缺席已排定之導覽解說勤務、託人代為簽名及遲到早退，累計三次者。
- (四) 排定之導覽解說勤務，臨時請假逾二次以上，且未事先告知志工隊幹部者。
- (五) 服務態度不佳、言論不當，有損本局名譽者。
- (六) 私自向遊客索取服務費用、招攬遊客圖利或其他有違相關規定者。
- (七) 志工資格終止者，應繳回志工背心及服務證，若有異議應於終止前 20 日曆天內向本局提出申復。

十二、考核及獎勵：

本局每年將辦理志工考核，並訂定服勤獎勵標準，頒發績優  
志工獎牌：

- (一) 櫻花銅獎：服務年資滿一年，且服務累計達一百小時以上，並具優良事蹟者。
- (二) 櫻花銀獎：服務年資滿三年，且服務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。

(三) 櫻花金獎；服務年資滿五年，且服務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。

十三、本要點所需經費由本局相關經費項下支應。

十四、本要點簽奉核定後實施，修改時亦同。