

## 旅客服務中心觀光志工服勤原則

### 一. 打卡流程

1. 打開志工管理系統網頁  
(<https://ttbvol.taichung.gov.tw/>)
2. 輸入個人帳號(共 6 個數字)
3. 輸入個人密碼(預設為 0000)
4. 輸入驗證碼(英文字不分大小寫均可輸入)
5. 登入系統後，請至左側志工排班->活動打卡處，點選”簽到”，即完成簽到打卡
6. **簽退**則重複 1-4 動作，登入系統後，請至左側志工排班->活動打卡處，點選”簽退”，即完成簽退打卡。



### 二. 服勤流程

1. 務必先至系統完成排班申請，再著志工背心到服勤現場服勤。
2. 到旅服櫃台電腦，自行打卡簽到。
3. 於旅服櫃台外與旅服人員共同服務旅客。
4. 服勤時間到，自行打卡簽退。
  - 其他注意事項
    1. 服務旅客 sop
      - (1) 起立迎接(微笑表情、眼神注視對方)
      - (2) 打招呼並請坐：「先生/小姐，您好！請坐！」
      - (3) 詢問姓氏：「先生/小姐，請問貴姓？」
      - (4) 協助辦理作業(加上一句朋友式互動，祝福、讚揚、關心關懷、貼心、叮嚀... 等用語)
      - (5) 提供一次告知單或相關書面資料、手寫資料並說明(過程中皆以雙手遞送)
      - (6) 辦理事宜<解說>完成：「0先生/0小姐，請問還有什麼可以為您服務的？」
      - (7) 主動提供諮詢專線、分機..等等，並告知有疑問歡迎來電諮詢。
      - (8) 送客：「0先生/0小姐，請慢走，路上小心！」(民眾離開時，服務人員能站立起身送客)
    2. 志工應於服務櫃台外志工專用座椅休息。
    3. 值全天班的午餐仍與當天旅服人員協調為原則即可(晚餐當然於5點下班後自行處理)，也無需再補回中午用餐時間(同時也希望全天班志工於附近用餐稍作休息後，再盡速回復值勤狀況)。
    4. 志工誤餐費部分，有些站點可以找特定店家用簽名的方式處

理，都是本局以個案方式向不同店家協議合作。即使某天合作店家無法提供便當，只要於站點附近用餐，拿領據填寫完整，都可以請領誤餐費，換言之，只要有值勤就有誤餐費。

### 三. 幹部與志工值勤與溝通注意事項：

1. 志工要尊重小隊長的意見，遇到有事情要勸諫、溝通或提議，請直接跟小隊長說明之，讓小隊長去執行，不要越俎代庖。
2. 幹部與志工應調和關係，尊重他人，不宜感情用事。
3. Line 群組本身也受法律的規範，禁止罵人、批評或污辱事件發生。
4. 幹部代表志工隊執行業務時，請遵守規則，不喧賓奪主，不貪求名利。
5. 志工在執行業務時，要知利益迴避，以避免社會觀感不佳的產生，比如親自帶旅客或替旅客拿行李到計程車。
6. 志工服務是人性化的關懷，先要去關懷人，不是直接關注事情的發生；每個人都有不便或不適情況發生，要學會同理心去體諒別人。
7. 幹部代表局裡或志工隊行業務，切忌不要造成資訊不透明情境發生，以避免產生爭議。