

# 內政部國家公園署陽明山國家公園管理處志工服務招募訓練管理要點修正規定

## 一、依據

為國家公園自然生態環境永續發展及因應自然生態環境為主的遊憩活動，期能讓熱心服務之社會人力資源，參與國家公園永續生態的理念，擴大民眾志願服務之層面，特訂定本要點。

## 二、志工召募

內政部國家公園署陽明山國家公園管理處（以下簡稱本處）招募之志工對外提供解說教育宣導、保育巡查、設施維護及諮詢服務；對內支援各項行政事務，以激發全民熱愛自然、保育生態之精神，進而達成自然生態環境教育之效。陽明山國家公園管理處（以下簡稱本處）招募之志工對外提供解說教育宣導、保育巡查、設施維護及諮詢服務、對內支援各項行政事務，以激發全民熱愛自然、保育生態之精神，進而達成自然生態環境教育之效。

### (一)招募志工類別

- 1.解說志工
- 2.保育志工
- 3.步道志工

### (二)志工報名資格

#### 1.解說志工

- (1)國籍不限(需精通中文)，年滿18歲，儀容端正，口齒清晰，表達能力佳者。本處得視志工運用需求招募具第二外國語言能力者。

- (2)熱愛大自然，具奉獻及服務熱忱，並能嚴守服務規範者。

#### 2.保育志工

- (1)國籍不限(需可中文溝通)，年滿18歲，身心健康、具登山經驗可協助本處各項保育巡查工作者。

- (2)熱愛大自然，具奉獻及服務熱忱，並能嚴守服務規範者。

#### 3.步道志工

- (1)國籍不限(需精通中文)，年滿20歲，對手作設施維護有興趣者。

(2)熱愛大自然，具奉獻及服務熱忱，並能嚴守服務規範者。

### (三)志工徵選

由本處審核小組審議之。

1.報名：本處發布志工招募訊息

2.初審：本處得採書面或線上審核方式辦理，通過者以書面或電子郵件通知面試。

3.面試：依下列項目由本處相關人員進行面試審核

(1)服務熱誠

(2)表達能力

(3)應變能力

(4)健康狀態

(5)保育理念及認知

(6)綜合判斷

面試合格者，本處以書面或電子郵件通知。

4.訓練：經面試合格之人員，需完成基礎訓練及特殊訓練。

5.實習：解說志工及保育志工至少八十小時、步道志工至少四十八小時。新進志工於基礎訓練、特殊訓練期滿後進行實習，由本處進行實習內容考核。

6.服務：各類志工實習合格者即為正式志工，發給志工識別證參與服務。

(四)於本處或內政部警政署保安警察第七總隊第四大隊陽明山分隊服務滿三年(含)以上，在職、離(調)職者或退休同仁(含外包)，得不經徵選程序，申請加入本處志工隊，經完成基礎訓練、特殊訓練及實習後，即為本處正式志工。但業務性質與特殊訓練相關者，得免受是項訓練。

## 三、服務之項目、時間、注意事項及權益

### (一) 服務項目

1.解說志工

(1)帶隊解說、協助本處活動策劃、設計及教材編撰。

(2)支援遊客中心及各遊客服務站有關服務臺諮詢、解說導覽服務、廣播服務、遊客秩序、安全維護及其他支援事項。

(3)協助志工行政事務：志工聯絡、活動報名、資料建檔、志願服務紀錄冊整理等志工行政業務及支援本處相關業務。

## 2.保育志工

(1)協助生態保護區、園區步道沿線及其他地區之保育巡查維護工作。

(2)協助生態資源觀察記錄。

(3)協助有關生態保育、登山安全、環境維護等宣導服務。

(4)協助保育志工行政事務及支援本處相關業務。

## 3.步道志工

(1)協助步道巡檢及擬定修繕計畫。

(2)協助步道、設施維護修繕及環境整理。

(3)協助步道志工行政事務及支援本處相關業務。

## (二)服務時間

### 1.解說志工

(1)駐站解說：配合遊客中心及各遊客服務站開放時間，以排班輪值至執勤地點服務。

(2)帶隊解說：配合隊伍預約時間至約定地點服務。

(3)其他：配合業務需求至指定地點與時間服務。

### 2.保育志工

(1)保育巡查：依巡邏計畫排定路線與時間服務。

(2)其他：配合業務需求至指定地點與時間服務。

### 3.步道志工

(1)修繕維護：依排定地點與時間服務。

(2)其他：配合業務需求至指定地點與時間服務。

## (三)服務注意事項

### 1.共同部分：

(1)志工於支援本處各項業務時，應按時簽到、佩掛證件。從事駐站解說服務時，應穿著制服；從事駐站解說服務以外之服務時，得穿著制服或工作服。非服務時間不得穿著制服或工作服及配證，並遵守國家公園法等相關法令。

(2)志工服務時禁止私自攜伴、攜帶寵物或私自帶隊。服務當日

請勿安排眷屬或朋友來訪，以免影響排定的勤務。

- (3)志工支援本處主動派遣之任務始列入服務之紀錄，餘均不列入。
- (4)志工為無給職，且不得向受服務者收取報酬。
- (5)志工個人資料如有異動時，應主動通知本處，若未通知而致個人權益受損應自行負責。
- (6)若遇遊客違反國家公園法及其他法令事件應予勸導，勸導無效時立刻記下時間、地點、當事人特徵、具體違反事實，並回報本處或各遊客服務站值班人員處理。
- (7)請勿使用公務設備處理私人事務。
- (8)服務期間如有任何建議或與遊客發生誤會，請向各遊客服務站值班人員或志工業務承辦人反應，以便協助處理。
- (9)經簽署著作權授權使用同意書後，擔任志工期間，因執行勤務所完成之影像、文字等著作，其著作財產權歸本處所有，且同意對本處不行使著作人格權。
- (10)天然災害發生時，志工服務地點或其居住地點或其前往服務地點必經地區之直轄市、縣(市)政府發布停止上班，請志工停止服勤。其他因地形、交通、水電供應中斷，影響通行與執勤安全之虞，得請志工停止服勤。

## 2.解說志工：

- (1)志工得於每月指定日期前至本處志工網站選填次月可服務日期，無網路設備者應於指定日期前告知本處登記，俾以排定次月服勤表。
- (2)志工因故無法於所排時間到勤者，應自行覓妥代理人，並於三日前知會本處，以利本處確實掌握服勤狀況及辦理保險，以維護志工權益。如未能事先告知而發生事故，志工應自行負責。
- (3)志工服務態度應主動積極、導引及服務遊客。
- (4)若登記帶隊解說事項，為保持聯繫，須於事前主動與預約解說團體聯繫，告知隊伍應注意事項等事宜；活動當日應提早到達約定地點，並至遊客服務站簽到。

(5)經交通部中央氣象署發布士林區豪雨特報，則天溪園服勤志工停止前往服務。

### 3.保育志工：

(1)每月二十日於本處志工網站公布次月份勤務，由保育志工自行上網點選可支援項目。

(2)志工因故無法於排定時間到勤者，應於三日前知會本處，以利本處確實掌握服勤狀況，如未能事先告知而發生事故，志工應自行負責。

(3)本處可由志工中指定當次任務之領隊，以擔任隊員連繫、任務指派、環境研判及緊急應變措施等工作，志工應從其指導進行巡護等相關工作。

(4)執行勤務時，採團進團出模式；志工需一同前往執勤地點，結束亦需一同返回。

(5)服勤前、中時段，獲知交通部中央氣象署發布執勤地區豪雨特報時，志工即停止前往目的地，暫停戶外工作任務。

### 4.步道志工：

(1)每月二十日於本處志工網站公布次月份勤務，由步道志工自行上網點選可支援項目。

(2)志工因故無法於排定時間到勤者，應於三日前知會本處，以利本處確實掌握服勤狀況，如未能事先告知而發生事故，志工應自行負責。

(3)本處可由志工中指定當次任務之領隊或組長，以擔任組員連繫、任務指派、環境研判、技術指導、施工技術、安全維護及緊急應變措施等工作，志工應從其指導進行修繕維護工作。

(4)執行勤務時，採團進團出模式；志工需一同前往執勤地點，結束亦需一同返回。

(5)服勤前、中時段，獲知交通部中央氣象署發布執勤地區豪雨特報時，志工即停止前往目的地，暫停戶外工作任務。

## (四) 權益

1.在本處各據點販賣門市消費，憑志工識別證享有折扣優惠(實際折扣內容，依契約規定辦理)。

2. 參加本處主辦之志工訓練及聯誼等活動。
3. 熱心服務及表現績優者由本處公開頒獎表揚。
4. 依志願服務法提供團體保險。
5. 年度大會：每年舉辦以增進志工服務之心得交流及溝通瞭解，並表揚優秀志工。
6. 資格保留：  
如遇下列原因時，可申請資格保留；資格保留者除應書面提出申請及繳回志工識別證外，並停止其志工享有之權利。
  - (1) 服義務兵役者，其保留期限不得逾法定役期。
  - (2) 因懷孕或養育三足歲以下子女者，可保留資格四年。
  - (3) 因公出國、外派工作或進修者，可保留資格三年。
  - (4) 因傷、病無法服務者，可保留資格三年。惟於執行勤務期間發生危險以致傷病，必須休養或治療者，至多得申請保留資格五年。
  - (5) 其他不可抗拒之情事或重大變故或情形特殊者，可保留資格三年。
  - (6) 保留資格期限屆滿前一個月，應向本處申請回復志工資格，否則將逕予解除資格。
7. 服裝及裝備：
  - (1) 志工服務期間因個人因素所需之裝備，應自行添購。
  - (2) 服務所需制服由本處統一製購，新進志工制服費用由本處全額負擔；其後得視需求申請制服汰舊換新，由本處統一製購，經費由本處補助二分之一。
  - (3) 制服製作得比照本處員工工作服樣式暨配件製發之注意事項辦理，參考本處員工製作樣式或視實際需求採用適宜之材質；本處得視年度預算調整之。
  - (4) 除前述制服外，得另製發以本處標誌為主要圖案之統一工作服或識別物品，作為服勤時之識別依據。
8. 志工服務年資滿一年，且服務時數達一百五十小時以上者，得申請核發志工服務證明。
9. 志工服務年資滿三年，且服務時數達三百小時以上，得檢具

相關證明文件，由本處向地方主管機關申請志願服務榮譽卡。

10.服勤中志工服務年資滿三年，且服務時數達一千小時者，得由本處推薦參加環境教育人員訓練（研習），並酌予補助二分之一學費。每人每年申請補助以一次為限，上限金額為新臺幣五千元，且須完訓始得申請。如當年度補助經費用罄，則截止受理。

#### 四、考核、獎勵及資格終止

為增進本處志工之榮譽心及責任感，鼓勵經常支援國家公園各項活動，表揚服務績優及特殊貢獻之志工。相關之考核獎勵方式及內容依下列規定辦理。

##### (一) 考核標準及方式

###### 1.服務時數計算方式

###### (1)解說志工

①服務全日：換算執勤時數為八小時。

②帶隊解說：依實際執勤時數計算。

###### (2)保育志工

①A 級路線：依巡查路線規劃(生態保護區、往返行程超過十公里或其他另行註明之路線)，換算執勤時數為八小時。

②B 級路線：依巡查路線規劃，未達 A 級路線者，換算執勤時數為六小時。

③C 級路線：依巡查路線規劃，未達 B 級路線者，換算執勤時數為四小時。

###### (3)步道志工

①依實際服務時數計算，以小時為計算基準(逾三十分鐘以一小時計)。

②指定當次任務之領隊或組長者，得由本處認定服務時數。

(4)若因臨時性任務或其他特殊情形遲到、早退者，得由本處依任務困難度或特殊性認定服務時數。

(5)於特定日期(例如：假日、調整放假日、補假日等)提供服務者，得由本處認定服務時數。

## 2.違規點數計算方式

- (1)服務時未依規定穿著制服或工作服、服裝不整者，每次記錄一點。
- (2)服務有遲到、早退合計三十分鐘以上情況者，每次記錄一點。
- (3)執行團隊行動勤務時，私自脫隊者，每次紀錄一點。
- (4)調班或覓妥代理人而未告知本處者，累計三次者記錄一點。
- (5)因事無法服務應自行覓妥代理人協助，若未覓妥代理人且未於三天前告知本處者，每次記錄一點。

(6)服務有無故不到勤者，除突發事件以外，每次記錄三點。

(7)志工服務時私自攜伴或攜帶寵物者，每次記錄三點。

3.考核方式：依服務簽到及其表現為考評依據，考核方式如下：

- (1)每年彙集服務到勤資料統計時數辦理。
- (2)具特殊貢獻事蹟之志工，不定時由本處列舉具體事實，於年終彙整考核之。
- (3)服務期間之不當表現，隨時由本處視情節大小列舉具體事實依規定辦理。
- (4)考核結算期間為每年一月一日起至十二月三十一日止。

## (二)獎勵標準及方式

服務狀況良好，確具績效且無違規點數之志工，本處除推薦予相關機關、機構或社團公開表揚外，於次年年度大會頒授榮譽獎章、獎狀公開表揚；及提供可提升志工專業智能之推廣品或獎品。獎勵標準分為解說志工、保育志工及步道志工三類：每一獲獎級別不得重複領取，三類志工時數不得合併計算。

1.年度服務時數達下列獎勵時數標準且無違規點數，本處頒發獎章及榮譽狀：

### (1)解說志工

- ①大屯山級獎章：時數達二百二十五小時。
- ②竹子山級獎章：時數達三百小時。
- ③七星山級獎章：時數達三百七十五小時以上。

### (2)保育志工

- ①夢幻湖級獎章：時數達二百二十五小時。
- ②鹿角坑級獎章：時數達三百小時。
- ③礮嘴山級獎章：時數達三百七十五小時以上。

### (3)步道志工

- ①銅手級獎章：時數達一百五十小時。
- ②銀手級獎章：時數達二百小時。
- ③金手級獎章：時數達二百五十小時以上。

2.年度特別獎：達七星山級(或同級)獎勵標準前百分之十者，由本處全額補助服裝或裝備或提供獎品，或安排至相關志工屬性之機關團體觀摩。本處得視年度預算調整之。

3.陽明山國家公園之友：凡合於所屬志工類別獲獎標準者，本處得頒發陽明山國家公園之友獎座，本獎項於同一志工團隊僅得獲獎一次。

### (1)解說志工

- ①獲頒七星山級榮譽獎章後，自獲獎當年起，累積服務時數達一千五百小時，無違規點數之紀錄且未曾遭受停權處分者。
- ②累積服務時數達二千五百小時者，無違規點數之紀錄且未曾遭受停權處分者。
- ③陽明山國家公園之友，每年仍應有六十四小時以上的服務紀錄。

### (2)保育志工

- ①獲頒礮嘴山級榮譽獎章後，自獲獎當年起，累積服務時數達一千五百小時，無違規點數之紀錄且未曾遭受停權處分者。
- ②累積服務時數達二千五百小時者，無違規點數之紀錄且未曾遭受停權處分者。
- ③陽明山國家公園之友，每年仍應有六十四小時以上的服務紀錄。

### (3)步道志工

- ①獲頒金手級榮譽獎章後，自獲獎當年起，累積服務時數達

一千二百小時，無違規點數之紀錄且未曾遭受停權處分者。

(2)累積服務時數達一千八百小時者，無違規點數之紀錄且未曾遭受停權處分者。

(3)陽明山國家公園之友，每年仍應有四十小時以上的服務紀錄。

#### 4.陽明山國家公園榮譽志工：

凡合於以下標準者，本處得頒發榮譽志工證，本獎項不得重複領取，並享有本處志工最高之榮譽，不再列入年終考核。

(1)服務滿五年以上，且年齡屆滿七十歲以上者，得向本處提出申請。

(2)對本處有重大貢獻具體事蹟者，或對國家公園事務經奉核認定足為表率者，得經專案核准辦理之。

(3)志工年齡屆滿八十歲以上者，頒發榮譽志工證並辦理榮退。

(4)志工轉任為榮譽志工者，需繳回志工識別證以換發榮譽志工證；仍得享有本處各據點販賣門市優惠、參加本處志工年會活動。

#### (三)志工資格終止標準及方式：

志工如有下列情況之一者，本處得終止其志工資格，並以書面郵寄當事人通訊地址通知。

1.解說及保育志工年終考核服務時數未達八十小時者、步道志工未達四十八小時（各類志工之時數不得合併計算），就其未達標準之類項予以終止資格。

2.年度內違規記錄點數達十點以上或擔任本處志工累計違規紀錄點數達二十點以上者。

3.以本處志工之名義，擅自對外招攬旅遊團體圖利、私自向遊客收取服務費用或發表損及本處聲譽之言論者。

4.志工均應遵守本處有關之各項規章，對因服務而取得或獲知之訊息，非經本處之許可不得對外公布，凡有怠忽職責、行為不良，有損本處之形象者。

5.違反國家公園法、國家公園公告禁止事項及本處相關規定者。

6.其他未盡事項，如違反志工應有之職責與形象者，得視情節

輕重酌予紀錄服務違規點數或經本處核定終止其資格。

7. 陽明山國家公園之友年終考核服務時數解說及保育志工為六十四小時，步道志工為四十小時，當年度未達標者，次年將辦理停權(停止志工資格)，停權期間不得享有所屬志工類別志工權利、義務及參與訓練課程。
8. 陽明山國家公園之友停權滿一年後，可向本處申請恢復資格；停權三年以上者將喪失本處志工資格。
9. 志工經本處解除或終止志工資格者，必須繳回識別證。

## 五、教育訓練

- (一) 每年需參加由本處或其他單位辦理之教育訓練課程或演講(含網路課程)時數滿六小時，以上時數可合併計算。
- (二) 其他單位之訓練內容需與所屬志工類別特殊訓練課程相關，並提供訓練證明或時數條。
- (三) 教育訓練時數未達六小時，取消當年度獲頒獎勵品之資格。