

臺南市政府觀光旅遊局

旅遊服務志工管理與服務要點

101年5月9日南市觀銷廣字第1010351862號函訂定

108年4月8日南市觀旅字第1080312090號函修正

- 一、臺南市政府觀光旅遊局（以下簡稱本局），為有效運用社會人力資源，建立臺南市旅遊服務機制，並結合熱忱人士協助推動觀光發展，提昇遊憩品質，訂定本管理與服務要點（以下簡稱本要點）。
- 二、本局依本管理與服務要點設置及管理本局旅遊服務志工隊（以下簡稱本志工隊）。
- 三、本志工隊組織及任務如下：
 - （一）志工隊組織：
 1. 本志工隊設置隊長一人，依志工類別屬性分別設置數小隊，小隊隊長由小隊員選舉產生，隊長則由小隊長遴選產生，隊長及小隊長，任期三年，連選得連任一次。小隊長綜理各小隊業務，隊長綜理本志工隊務。隊長出缺時，由本局指派或小隊長遴選，小隊長出缺由本局指派，其任期至原任期屆滿之日為止。
 2. 為利隊務推展，隊長或小隊長協助行政支援，志工聯絡、文書、活動等相關事務之推展。
 - （二）志工隊任務：
 - 1、駐點旅遊服務：依本局需求安排於本局所屬旅服中心或風景區周邊景點，提供旅遊諮詢或導覽解說等服務。
 - 2、導覽解說服務：本局受理預約團體或業務團體參訪，提供導覽解說、隨團導覽解說服務或本局所轄風景區導覽解說。
 - 3、通訊軟體網路線上旅遊諮詢服務。
 - 4、本局所轄管旅服中心旅遊諮詢服務。
 - 5、風景區環境維護綠化、觀光活動支援或協助接待等事項。
- 四、本志工隊隊員為不佔本局職缺，不以獲取報酬為目的，秉持熱誠服務之心，志願協助本局業務推動之社會人士。

五、本局因業務需求不定期辦理志工招募，身心健康、無不良嗜好、品行端正、具服務熱忱及責任感者。參加本局志工甄選需先完成基礎訓練取得證書或證明，經本局甄選合格，始得參加本局舉辦之特殊訓練，取得志工資格，發給本局志工證。

六、志工訓練：本局召募遴選之志工，應接受下列訓練：

- (一) 基礎訓練：六小時。依衛生福利部規定基礎訓練時數辦理，參加本局或其他單位志願服務基礎訓練課程，訓練期滿且合格者，取得受特殊訓練資格，已領有其他單位志願服務基礎訓練或證明者，得檢具相關證明文件者，則免受本項訓練。
- (二) 特殊訓練：十二小時。以取得基礎訓練結訓證明書者，為強化志工專業知能，熟悉旅遊服務工作，由本局或其他訓練單位依實際服務需要訂之，特殊訓練期滿且合格者，得發給結業證書。
- (三) 在職訓練：為精進其專業知能，依實際服務需要規劃相關課程，辦理在職進階訓練。

七、本志工隊隊員均為無給職，志工擔任本要點各項服勤任務，有逾用餐時間或派任提供專案服務等，得補助交通、誤餐、通訊等經費。

八、志工紀錄冊：

志工取得基礎訓練及特殊訓練者，得申請核發志願服務紀錄冊。

九、本志工隊隊員之權利：

- (一) 於服勤期間，由本局投保意外事故保險。
- (二) 至本局所轄虎頭埤風景區參觀者，出示志工證，得免門票，但使用園區內部設施仍依規定收取費用。
- (三) 因升學、進修、就業或其他原因，得申請發給服務績效證明書。
- (四) 有關一般性隊務及服務工作之發言權及表決權。
- (五) 幹部提名之連署、選舉權、被選舉權及罷免權。
- (六) 參與本隊及他單位舉辦之各種志願服務研習活動。
- (七) 本局各觀光出版品優先分送績優隊員，以掌握最新觀光資訊。

十、本志工隊隊員於服勤期間之義務：

- (一) 支援本局各項勤務時，應著制服及配帶志工證，儀容應整潔端莊。
- (二) 遵守本局志工管理與服務要點之規章及志工隊各項決議。
- (三) 年度累計至少服勤 48 小時。
- (四) 每月二十五日前填妥下個月「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) 參與各項服勤活動及出席各項會議。
- (六) 執行志工隊或本局分配之服勤工作，並恪遵工作規定。
- (七) 隊員不得從事政黨活動、推銷、營利、傳教或其他不當的行為。
- (八) 應嚴守志工隊員立場，並秉持主動、誠懇、親切、尊重及守信的態度。
- (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，撤銷其隊員資格。

十一、本志工隊每年召開志工大會乙次。

十二、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，依實際服勤時數計算，半天四小時、全天為八小時計算之。
- (二) 支援本局主、協辦之活動籌劃辦理、研究調查及專案任務者，以實際服務時間計算之。
- (三) 國定節日及紀念日服勤時數以兩倍計算之。
- (四) 服勤時經遊客反應服務態度熱誠者，經查屬實，每件視情節予以時數加計之獎勵。
- (五) 服勤有遲到、早退或未依規定穿著制服背心，及佩戴志工證者，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、遲到早退、態度不良，經查屬實者，每件扣減二至四小時。
- (七) 志工支援本局或本局同意安排之勤務，始得列入服務時數。
- (八) 線上服務時數依實際情形核算，不足 1 小時者，以 1 小時計。

十三、志工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，並將志願服務證收回。

- (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者。
- (三) 長時間未能服勤且未依本要點規定申請暫時停止志工資格者。
- (四) 無故缺席已排定之服務勤務、託人代為簽名及遲到早退，累計三次者。
- (五) 排定之服務勤務，臨時請假逾二次以上，且未事先告知志工隊幹部者。
- (六) 行為不良、言論不當，有損本局名譽者。
- (七) 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。

十四、志工如有特殊原因長時間未能擔任服勤工作者，得向本局提出申請暫時停止志工資格，經本局同意後，保留其服勤年資，並於暫時停止資格期滿後，繼續累計服勤年資。

十五、本局每年將辦理志工考核，並訂定服勤獎勵標準，獎勵績優志工：

- (一) 黑琵銅獎：服務年資滿一年，且服務累計達一百小時以上，並具優良品蹟者。
- (二) 黑琵銀獎：服務年資滿三年，且服務累計達三百小時以上，並具有優良品蹟者，曾獲本局頒授黑琵銅獎者。
- (三) 黑琵金獎：服務年資滿五年，且服務累計達五百小時以上，並具有優良品蹟者，曾獲本局頒授黑琵銀獎者。

十六、其他志工協助本局推動觀光旅遊等相關業務，簽奉核准辦理或訂定相關計畫等，得依該規定辦理。