

# 林務局花蓮林區管理處

## 國家森林解說宣導志工運用管理作業要點

100年9月7日林育字第1001751050號函核定  
103年5月1日林育字第1031750043號函修正  
103年11月13日林育字第1031751049號函修正  
104年07月08日林育字第1041750716號函修正

### 一、依據：

- (一) 林務局國家森林志願服務綱要計畫。
- (二) 林務局花蓮林區管理處國家森林志願服務計畫。

### 二、目的：

為落實林務局花蓮林區管理處（以下簡稱本處）之國家森林解說宣導志工（以下簡稱解說志工）管理與運用，提升服務品質及行政效能，特擬本要點據以施行之。

### 三、招募與甄選：

- (一) 志工之招募甄選除公佈本處「國家森林志願服務計畫」及其相關附件，另應擬定招募簡章，其項目內容原則包括：目的、對象與條件、人數、報名時間與方式、甄選方式、講習訓練與任用、服勤內容、相對權利與義務等相關事宜及必要附註事項等。
- (二) 招募簡章發佈通路：原則包括（1）寄發簡章至有關機關、學校及社團；（2）發布新聞；（3）網路公佈，包括本處網站、林務局「國家森林志工的家」網站及內政部志願服務資訊網。
- (三) 甄選流程：原則包括（1）書面初審；（2）面試複審；（3）通過面試複審者，需簽立「林務局花蓮林區管理處國家森林志工培訓意願書」（附件一），完成基礎訓練課程及特殊訓練之實習訓練課程（含室內、室外課程與實地見習）後，經檢覈且同意簽立「林務局花蓮林區管理處國家森林志工服務約定書」（附件二），始成為本處正式解說志工。

#### 四、教育訓練：

(一) 基礎訓練課程：依據中央主管機關「志工基礎教育訓練課程」規定辦理，共計12小時。已持有服務紀錄冊，且持有參加相關機關所辦理基礎訓練課程之相關證明者，可免接受基礎訓練。

#### (二) 特殊訓練之實習訓練規劃

1. 實習訓練應含室內、室外課程至少32小時。

2. 課程規劃原則包括：

(1) 林務局及本處的基本介紹（包括發展沿革、主要業務內容及重要政策等）。

(2) 本處國家森林志願服務計畫及其相關規範之認識。

(3) 服勤內容及相關權利義務說明。

(4) 服勤地點之環境資源介紹（包括環境地理、植物、動物、人文等）。

(5) 解說及帶隊技巧與實務。

(6) 基本救護及應變處理。

(7) 其他相關課程。

3. 完成實習訓練課程且通過檢覈，始成為實習志工。

4. 實地見習：實習志工應參與隨隊見習與解說宣導實習，至少4次(期間不計列服勤時數，不支給服勤津貼)。

5. 完成實地見習且通過檢覈，發給結業證明書，並簽署「林務局花蓮林區管理處國家森林志工服務約定書」，正式任用為本處解說志工，並核發志願服務證及服務紀錄冊；已持有服務紀錄冊者則不再重複發給。

6. 各分隊訓練、實習、檢覈依各分隊規定辦理，惟相同內容之訓練課程，訓練時數可相互抵認，訓練課程是否屬相同內容由本處認可。

#### (三) 特殊訓練之專業成長訓練規劃：

1. 專業成長訓練每年最低辦理總時數至少24小時（含室內、室外課程）。

2. 課程規劃原則包括：

(1) 環境資源課程：服勤地點之環境資源解說研習。

(2) 解說實務課程：解說及帶隊技巧與實務研習。

(3) 政策計畫課程：如因應政策及重要計畫推動之相關培訓課程。

(4) 強化志願服務動機、精神與意義之課程：著重在志工服務自我成長與自我實現之教育目標。

(5) 外部參訪與觀摩交流學習課程。

(6) 其他相關課程。

五、任務編組：

1. 國家森林解說志工隊

(一) 本隊設隊長及副隊長各一人，由隊員大會選舉之，隊長對外代表本隊，對內負責推動隊務，副隊長協助隊長處理隊務，任期均為二年，連選得連任一次。

(二) 因應隊務需求得設置各組幹部，由隊長提名數人至主辦課室決定之，以協助隊務推動，負責辦理各項相關事宜，任期等同當任隊長。

2. 國家平地森林解說志工隊

(一) 本隊設隊長一職由隊員大會選舉之，隊長對外代表本隊，對內負責推動隊務，任期為二年，連選得連任一次。

(二) 因應隊務需求得設置副隊長與各組幹部，由隊長提名數人至主辦課室決定之，以協助隊務推動，負責辦理各項相關事宜，任期等同當任隊長。

六、志工管理：

(一)「服勤規則」：

1. 年度最低服勤時數：
  - (1) 國家森林解說志工隊應達48小時。
  - (2) 國家平地森林解說志工隊應達42小時。
2. 服勤時數計算方式，以實際報到開始（不含前往報到路程）至簽退計算之。
3. 除正確登錄服勤時數外，另換算服勤點數，作為獎勵機制的計算單位。原則統一以一小時轉換為一點。
4. 每年志工所接受之專業成長訓練課程，若超出24小時（含室內、室外課程）者，可採加計點數以茲鼓勵。
5. 如遇天然災害或國家政策改變等不可預期因素致無法服勤時，經志願服務隊自治幹部會議同意，並經簽報機關首長或其授權人核定者，則不受年度最低服勤時數限制。
6. 服勤點數換算標準及點數加計項目說明：

類型	項目	說明
A. 志願服務冊登錄之時數換算	A-1 一般服勤時數換算	服勤 1 小時換算為 1 點。
B. 特殊服勤條件之時數換算	B-1 偏遠服勤地點加計點數	較偏遠地區的服勤地點加計點數，額度以 6 點為上限。
	B-2 特殊節日服勤加計點數	以行政院人事行政總處公告之假期為依據（含連續假日調整）： (1)春節：點數以 3 倍計算。 (2)中秋節：點數以 2 倍計算。 (3)端午節：點數以 2 倍計算。
C. 鼓勵相關參與之時數換算	C-1 擔任幹部	由考核小組評量各幹部加計點數，但一年以加計 20 點為上限。
	C-2 行政協助	服勤 1 小時換算為 1 點

	C-3 參加教育訓練	若志工參與專業成長訓練課程時數超過 24 小時，以每超過 2 小時計 1 點。
	C-4 其他	<p>(1) 志工刊物投稿者，撰稿文 1 篇計 10 點，附圖加計 5 點。</p> <p>(2) 互動月會中，擔任講師 1 次計 20 點；計點以鳳林鎮為界限，北區舉辦，居住北區者，出席 1 次計 2 點，居住南區者，出席 1 次計 5 點；南區舉辦則反之。</p> <p>(3) 排練年會活動者，計點以鳳林鎮為界限，北區舉辦，居住北區者，出席 1 次計 2 點，居住南區者，出席 1 次計 5 點；南區舉辦則反之。</p> <p>(4) 其他。(經本處經幹部會議討論後，經本處主管課室簽核訂定之。)</p>

(二)「志工資格保留或除名」:

1. 如遇下列原因，志工可申請保留資格至原因消失為止，但以一年申請一次，每次一年，最多得連續申請兩次為限。如遇特殊情形，則應經考核小組同意後辦理。
  - (1) 服義務兵役者。
  - (2) 懷孕及育嬰者。
  - (3) 因短期出國或因病、身體受傷無法執勤者。
  - (4) 其他個人因素。
2. 服勤期間如有下列情形之一者，予以除名，收回志願服務證。
  - (1) 經排定勤務無故不到，年度累計三次以上者。

- (2) 無特殊原因，年度服勤時數未達各志願服務隊最低服勤時數者。
- (3) 在服勤時間，怠忽職責、嚼食檳榔、酗酒或有其他不良行為、言論不當、違反法律規章、有損志工精神者。
- (4) 假藉林務局或林區管理處名義向外招募活動者。
- (5) 私自向遊客或被服務人員索取費用者。
- (6) 將公有財產佔為己用或出售圖利者。
- (7) 其他重大違失經簽請考核小組核可者。
- (8) 服勤項目專業能力及其表現經考核小組考核不合格者。

(三)「福利措施」:

1. 基本福利:

- (1) 服勤期間得享平安保險，保費由本處全額負擔。
- (2) 志工均為無給職，但本處得視服勤內容、時間、地點以及交通情形，補助交通、誤餐或特殊保險費用。
- (3) 任職期間憑志願服務證，志工個人得免費進入本處指定之森林遊樂區並使用其停車場。
- (4) 免費獲贈本處編印刊物。
- (5) 參加本處每年為志工舉辦之聯誼活動。
- (6) 志工申請資格保留者，因無履行服勤義務則無法享有本處提供之相關福利措施。

2. 相關津貼補助:

依志願服務法第 16 條補助交通、誤餐等經費。計算標準如下:

- (1) 交通津貼：自志工隊管理單位所在地（本處）為起點計算里程，其交通費原則上依照大眾運輸票價給付，若無大眾運輸則依大眾運輸票價費率乘距離計算，其尾數不足 1 元者以 1 元計。

(2) 誤餐費：80 元/餐。

(3) 住宿津貼：若服勤地點可提供住宿，應明確訂定提供志工服勤住宿相關規定。若因代表出席相關活動，活動辦理單位未能提供志工住宿，則比照國內出差旅費報支要點薦任級人員等級計算。

3. 本處各服勤地點之補助項目與金額對照表：(交通津貼比照大眾運輸工具票價計算之，依其公告調整而異動)

服勤地點	交通津貼	誤餐費	住宿津貼	備註
池南國家森林遊樂區	124 元	80 元	無	
林田山林業文化園區	240 元	80 元	無	居住地為園區者，不核發交通津貼
大農大富平地森林園區	324 元	80 元	無	
其他				

(四)「統一識別」：

服勤時應佩戴本處核發之志願服務證，並依規穿著指定服裝。

七、考核：

(一) 考核小組之組成以7-9名人員為原則，其包括：

1. 召集人（由本處一層長官擔任）。
2. 志工運用課課長。
3. 志工業務承辦人。
4. 人事室代表(1名)。
5. 志工代表（2-3名）。

6. 其他經本處遴聘之人員（1-2名）。

（二）考核小組之考核項目及其內容如下：

項目	內容
獎勵	1. 加計點數之審核。 2. 個人獎勵之審核，包括樟木獎、杉木獎、檜木獎、國家森林之友等獎項。 3. 年度傑出國家森林志工之審核推薦。 4. 特殊舉薦（如：遊客投書獎勵等）。
懲處	1. 未達最低服勤、教育訓練或相關規定時數之檢核確認。 2. 有違「服勤規則」相關規範或違反國家森林志工倫理守則。 3. 特殊舉發（如：遊客投訴等）。
續聘或退場	年度審核續聘或退場事宜。

（三）考核小組志工代表（2-3位）之選出方式以志工幹部為優先。

（四）「年度傑出國家森林志工」甄選項目為志工資歷、服勤時數、特殊貢獻及其他事蹟等。

八、獎勵：

（一）個人獎勵：

1. 本處依據不同志工類型之年度累計點數，符合以下標準者，將提報林務局頒發榮譽徽章及榮譽狀：

（1）樟木獎，年度服勤點數 200 點（含）以上者。

（2）杉木獎，年度服勤點數 300 點（含）以上者。

（3）檜木獎，年度服勤點數 400 點（含）以上者。

2. 「國家森林之友」：



符合以下標準者，應提報林務局頒發「國家森林之友」榮譽徽章及榮譽狀，並享有國家森林志工最高榮譽：

- (1) 曾經三次獲頒檜木獎章者。
  - (2) 連續服務滿十年，未曾受停權及相關處分，且累計點數達 1000 點（含）以上者。
3. 公開表揚：每年應提報上述各獎項獲獎名單予林務局，經審定於特定時間或植樹節大會上公開表揚；並去函服務單位、就讀學校或所屬之機構獎勵表揚。
  4. 年度傑出志工之推薦：每年度應依「行政院農業委員會林務局績優國家森林志願服務運用單位暨年度傑出國家森林志工甄選作業須知」相關規範，推薦本處傑出志工參與「年度傑出國家森林志工」之甄選。
  5. 服務 10 年以上或年滿 70 歲欲退場者，頒給榮譽獎。
  6. 國家平地森林解說志工隊另依年度服勤點數統計取前 20% 頒給國家森林解說志工隊服勤貢獻獎。

## (二) 團體獎勵：

1. 每年度應依「行政院農業委員會林務局績優國家森林志願服務運用單位暨年度傑出國家森林志工甄選作業須知」相關規範，參與「績優國家森林志願服務運用單位」（簡稱「績優志願服務團隊」）之甄選。
2. 對於本處推動志願服務工作績效顯著之志願服務隊，經評鑑成績優良者，得依相關規定向有關機關推薦表揚。

## 九、志工申復：

### (一) 申復程序：

基於志工自我管理之理念，遇有爭端或認為權益受影響者，乃是對考核小組提出申復，而不是直接對本處或林務局申復。

(二) 評議小組之組成：

1. 評議小組成員為志願服務隊之志工代表(或志願服務隊自治幹部) 5人。本處代表成員1-2人僅列席評議會會議。
2. 基於尊重志工專業判斷，由評議小組主導申復程序。

(三) 評議程序之要求：

1. 評議會會議應給申復人充分陳述意見之機會與充分提出佐證資料之機會。
2. 對於申復人有利之資料亦應一併加以考量。
3. 決議前，申復人應迴避。會議由評議小組以「共識決」方式做成決議(原則上不進行表決)。如無法形成共識，再由小組以「普通多數決」決定。
4. 本處代表列席之成員不參與表決。
5. 會議應作成紀錄並將結論通知申復人。

十、經費

本要點所需各項經費，由本處志願服務項目運用課室編列預算支應

十一、附則

本要點送請林務局核定後實施；其內容變更時亦同。

## 林務局花蓮林區管理處國家森林志工培訓意願書

本人\_\_\_\_\_，已詳閱「林務局國家森林志願服務綱要計畫」、「林務局花蓮林區管理處國家森林志願服務計畫」及「林務局花蓮林區管理處國家森林解說宣導志工運用管理作業要點」等相關規範，除完成中央主管機關規定之基礎訓練 12 小時課程外，願意全程參與由 貴處辦理之第○期國家森林解說宣導志工實習訓練課程（含室內、室外課程至少 32 小時與實地見習至少 4 次）；後經檢覈並完備相關程序後，正式成為 貴處之國家森林解說宣導志工。

此致

林務局花蓮林區管理處

\_\_\_\_\_（簽名蓋章）

中 華 民 國 ○ ○ ○ 年 ○ 月 ○ ○ 日

## 林務局花蓮林區管理處國家森林志工服務約定書（草案）

本人 ○○○ 願秉誠心以知識、體能、經驗、技術、時間等貢獻社會，擔任林務局花蓮林區管理處國家森林○○○○志  
工，維護志工團隊之榮譽，並宣誓遵守以下之志願服務約定：

- 一、遵守中華民國志工倫理守則。
- 二、積極參與林務局暨○○林區管理處所提供之教育訓練，以  
提升自我服務品質及優質志工團隊之形象。
- 三、服勤時，力行愛護山林環境的友善行動，善盡「維護森林  
生態・保育自然資源」之義務，並隨時隨處主動宣導。
- 四、謹守自我行為規範，遇有紛爭之排解，應循申復管道處理  
並尊重評議結論。
- 五、遵守林務局暨花蓮林區管理處與志工間對於志願服務推展  
之相關規範。

此致

林務局花蓮林區管理處

宣示人

花蓮林區管理處第○期國家森林○○○○志工

\_\_\_\_\_ (簽名蓋章)

中 華 民 國 ○ ○ 年 ○ 月 ○ ○ 日