

林務局羅東林區管理處

國家森林解說宣導志工運用管理作業要點

中華民國 100 年 9 月 7 日
行政院農業委員會林務局 100 年 9 月 7 日
林育字第 1001751050 號函核定實施
行政院農業委員會林務局 103 年 5 月 1 日
林育字第 1031750043 號函修正
行政院農業委員會林務局 103 年 11 月 13 日
林育字第 1031751049 號函修正
行政院農業委員會林務局 104 年 1 月 5 日
林育字第 1031751243 號函修正
行政院農業委員會林務局 109 年 6 月 16 日
林育字第 109175048 號函修正
行政院農業委員會林務局 110 年 10 月 14 日
林育字第 1101628029 號函修正
行政院農業委員會林務局 111 年 8 月 22 日
林育字第 1111623326 號函修正

一、依據

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

二、目的

為落實林務局羅東林區管理處（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）發布新聞；（2）網路公佈，包括本處網站、林務局「國家森林志工的家」網站等。

(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「林務局羅東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「林務局羅東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6小時。已持有志願服務紀錄冊，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「林務局羅東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。

(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、任用與編組

(一)任用

1. 本處志工主要係協助本處針對轄區內含太平山國家森林遊樂區、羅東林業文化園區、紅樹林生態教育館、羅東自然教育中心等場域進行環境解說及相關政策之宣導等相關工作。

(二)任務編組

1. 太平山志願服務隊：經自治幹部推選隊長一人、並由該名隊長推派副隊長二人、組長四人。另由各小隊隊員推選該小隊小隊長一人，並由小隊長推派副小隊長一人，任期1年，得連選連任1次。

(1)自治幹部之組成以15名人員為原則，其包括：

- A. 隊長1名。
- B. 副隊長2名。
- C. 行政、文書、活動、研發等組長4名。
- D. 小隊長4名。
- E. 副小隊長4名。

(2)隊長：辦理幹部徵募、訓練、管理、活動、工作計畫及交辦事項。

(3)副隊長：協助隊長辦理幹部徵募、訓練、管理、活動、工作計畫及交辦事項。

(4)行政組：辦理志工徵募、文件檔案管理、一般行政事務及交辦事項。

(5)文書組：辦理隊訊編輯、活動文宣設計、解說教材製作及交辦事項。

- (6)活動組：辦理活動企劃及執行、文康聯誼設計及交辦事項。
 - (7)研發組：辦理隊務改進、志工勤惰稽核及交辦事項。
 - (8)小隊長：辦理各小隊勤務編排、各項業務及訊息聯繫及交辦事項。
 - (9)副小隊長：協助小隊長辦理各小隊勤務編排、各項業務及訊息聯繫及交辦事項。
2. 紅樹林志願服務隊：經該隊全體志工選出隊長一人、各小隊長一人，任期1年，得連選連任1次。
- (1)隊長：辦理幹部徵募、訓練、管理、活動、工作計畫及交辦事項。
 - (2)小隊長：辦理各小隊勤務編排、各項業務及訊息聯繫及交辦事項。
3. 自然教育中心志願服務隊：經該隊全體志工選出隊長一人，任期1年，得連選連任1次，並由隊長統籌聯繫。
4. 林業文化園區志願服務隊：經該隊全體志工選出隊長一人、副隊長一人、各小隊長一人；副小隊長（由小隊長選派）、各業務組長一人（由隊長任命），任期1年，得連選連任1次。
- (1)隊長：對外代表本隊，對內綜理隊務及隊員大會之召集。
 - (2)副隊長：協助隊長綜理全隊業務。
 - (3)小隊長：辦理隊員勤務編排協調、各項業務與活動訊息聯繫、隊務決議執行及交辦事項。
 - (4)副小隊長：協助小隊長處理隊務事宜。
 - (5)行政事務組：辦理志工徵募（組訓）、文件檔案管理、一般行政事務及交辦事項。
 - (6)活動教育訓練組：辦理活動企劃(美宣與執行)、文康聯誼設計、解說教材製作、隊務改進(管考)、志工勤惰稽核及交辦事項。
 - (7)小隊：為便利志工參與隊務及因應聯絡、管理上需要，依編組區分為若干小隊。

六、服務項目

志願服務項目	志願服務內容	主辦單位
造林綠美化	(1)育苗技術宣導服務	作業課(處)
	(2)環境綠美化輔導宣導	
林政工作	(1)保林防火宣導	林政課(處)
	(2)林業政令宣導推廣	
自然保育	(1)動物救援宣導	育樂課(處)
	(2)環境保育教育宣導	
	(3)外來入侵種防治及宣導	
森林育樂	(1)環境教育與解說	育樂課(處)
	(2)設施與環境維護	
	(3)遊客服務與照護	
	(4)調查記錄與監測	
其他	(1)美工出版；(2)志工行政；(3)特殊技術	

七、志工管理

(一)「服勤規則」之載明內容原則包括：

1. 年度最低服勤時數，各志願服務隊依不同情況羅列年度最低服勤時數如下：

(1)太平山志願服務隊：年度最低服勤時數應達56小時。

(2)紅樹林志願服務隊：年度最低服勤時數應達56小時。

(3)自然教育中心志願服務隊：年度最低服勤時數應達48小時。

(4)林業文化園區志願服務隊：年度最低服勤時數應達90小時。

(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。

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. 位於較偏遠地區的服勤地點，可採加計點數以茲鼓勵。
5. 較偏遠地區的服勤地點，以志工隊管理單位所在地（林管處或工作站）起算至服勤地點之距離50公里以上。
6. 每年志工應接受至少16小時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，志工參與其他機關(構)或同機關內跨區、跨隊辦理之專業成長訓練課程時數，於同一年度內得提送本處志工運用單位審查，經審查通過，得抵免同一年度之訓練時數。
7. 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，年度時數需達 56 小時以上始加計點數，額度一年以 6 點為計算。
	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	由本處評量加計點數，但一年以加計 20 點為上限，隊長加計 15 點、副隊長加計 10 點、組長加計

類型	項目	說明
		10 點、副組長加計 5 點、小隊長加計 20 點、副小隊長加計 10 點。
	C-2 行政協助	服勤 1 小時換算為 1 點。
	C-3 參加教育訓練	若國家森林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 幹部及志工會議	會議 1 小時換算為 1 點。
	C-5 投稿「羅林山友」 及協助編寫出版品	(1)投稿「羅林山友」文章 1 篇加計 10 點。 (2)協助出版品加計 30 點。

(二)「志工資格保留及退場」之載明內容原則包括：

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。惟自保留資格原因消失且恢復服勤當日起算一年後，得併計先前之服勤年資。
 - (1)服兵役者。
 - (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，予以退場。
 - (1)經排定勤務無故不到或遲到、早退，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。以上行為如確切接獲投訴信件、督導紀錄或影像紀錄者，經移送志工考核小組開立勸導單，達二次者，予以退場。

- (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)假借志工團隊名義散佈不實訊息者。
- (8)其他重大違失經簽請本處考核小組核可者。
- (9)服勤項目專業能力及其表現經考核小組考核不合格者。

3. 年長志工退場機制

(1) 太平山志願服務隊:

- A. 年滿 75 歲者應退休。
- B. 年滿 70 歲，服務滿 15 年者得退休。

(2) 羅東林業文化園區志願服務隊:

- A. 年滿 80 歲者應退休。
- B. 年滿 75 歲，服務滿 15 年者得退休。

(3) 羅東自然教育中心志願服務隊:

- A. 年滿 75 歲者應退休。
- B. 年滿 70 歲，服務滿 15 年者得退休。

(4) 紅樹林志願服務隊:

- A. 年滿 80 歲者應退休。
- B. 年滿 75 歲，服務滿 15 年者得退休。

4. 符合上列標準之退場志工，由本處頒發感謝狀及紀念品以茲感謝。上述屆滿應退休年齡者，倘身心健康，無憂影響服勤工作，得經考核小組審核是否續聘之。

5. 年長志工申請退場，需填寫「林務局羅東林區管理處志工退場申請表」，經本處核准後轉任「榮譽志工」。

6. 「榮譽志工」由本處發給「羅東林區管理處榮譽志工卡」，本人可免費進入本處指定之國家森林遊樂區(太平山)並使用其停車場、或受邀參加本處志工年度活動、或為本處所屬國家森林志工隊提供相關諮詢。

(三)「福利措施」之載明內容原則包括：

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、住宿或特殊保險等費用。
- (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國家森林遊樂區(太平山)並使用其停車場；且得以新台幣 10 元優待票進入林務局所屬國家森林遊樂區並使用其停車場。
- (4) 免費獲贈本處編印刊物。
- (5) 參加本處每年辦理志工聯誼表揚活動，若遇特殊情況無法辦理群聚性活動，則改以致贈紀念品或其他方式辦理。

2. 相關補助

- (1) 交通費：自志願服務運用單位所在地（林區管理處或工作站）為起點至服勤地點之大眾運輸票價。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 元整 1 以 1 元計。
- (2) 誤餐費：100 元/餐。
- (3) 住宿費：志工服勤期間，得由本處視服勤地點及需求彈性提供住宿。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」簡任級以下人員計算，並應檢據按實核支。
- (4) 上述補助，視本處年度經費補助。

3. 本處各服勤地點之補助項目與金額對照表：

服勤地點	交通費	誤餐費	住宿費	備註
太平山國家森林遊樂區	430元	<u>100元/餐</u>	服勤期間由本處 統一提供住宿	以客運來回票 價計算
紅樹林 展示館	100元		0	以捷運來回票 價計算
羅東自然 教育中心	0		0	

羅東林業 文化園區	0		0	
員山生態 教育館	104元		0	以客運來回票 價計算

(四)「統一識別」之載明內容原則包括：

1. 服勤期間，以志願服務證、帽子、背心等作為國家森林志工共同的「統一識別」要件。
2. 解說宣導志工志願服務隊服勤時，所有志工成員均須配戴配發之志願服務證、帽子、背心，及本處為展現本志願服務團隊精神與專業性之需而強化識別之其他統一識別服裝配件。

八、考核

(一)考核小組之組成以16-20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（4-9名）。
6. 其他經本處遴聘之人員（1-3名）。

(二)考核小組之考核項目及其內容說明如下：

項目	內容
獎勵	<ol style="list-style-type: none"> 1. 加計點數之審核。 2. 個人獎勵之審核，包括寬尾鳳蝶獎、長鬃山羊獎、黑長尾雉獎、玉山圓柏獎、國家森林之友等獎項。 3. 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 未達最低服勤時數或相關規定之檢核確認。 2. 有違「服勤規則」相關規範或違反國家森林志工倫理守則。

項目	內容
	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（4-9 位）由隊長及小隊長組成。

(四)「傑出國家森林志工」推薦相關規範。

「傑出國家森林志工」評選項目：

1. 志工資歷。
2. 相對經驗。
3. 服勤時數。
4. 其他貢獻。
5. 個人獲獎。
6. 其他事蹟。

九、獎勵

(一)個人獎勵

1. 本處依不同志工類型之年度累計點數，符合以下任一標準者，將提報林務局頒發榮譽獎章及榮譽狀，並由本處於特定場合公開表揚：

- (1)寬尾鳳蝶獎，年度服勤點數 200 點(含)以上者。
- (2)長鬃山羊獎，年度服勤點數 300 點(含)以上者。
- (3)黑長尾雉獎，年度服勤點數 400 點(含)以上者。
- (4)玉山圓柏獎，年度服勤點數 500 點(含)以上者。

2. 「國家森林之友」

符合以下任一標準者，應提報林務局頒發榮譽獎章、榮譽狀及紀念品，並於特定場合公開表揚：

(1)三等獎章：

A. 曾經三次獲頒黑長尾雉獎章者。

B. 連續服務滿十年，未曾受停權及相關處分，且累計點數達 1,000 點(含)以上者。

(2) 二等獎章：

A. 曾經六次獲頒黑長尾雉獎章者。

B. 曾經三次獲頒玉山圓柏獎章者。

C. 連續服務滿二十年，未曾受停權及相關處分者。

(3) 一等獎章：

A. 曾經十次獲頒黑長尾雉獎章者。

B. 曾經五次獲頒玉山圓柏獎章者。

C. 連續服務滿二十五年，未曾受停權及相關處分者。

3. 「傑出國家森林志工」

每年度應推薦三種類型志工(解說宣導、調查監測及環境維護)各 1 名為傑出國家森林志工，由林務局頒發榮譽獎章、榮譽狀(或獎座)及紀念品，並於特定場合公開表揚。

4. 對於表現優良的個人志工，得去函服務單位、就讀學校或所屬之機構獎勵表揚。

(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』及『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」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團隊，經評鑑成績優良者，得依相關規定向有關機關推薦表揚。

十、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，而非直接對本處或林務局申復。考核小組於接獲書面請求後

應組成評議小組召開評議會議。

(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。

十一、經費

本計畫所需各項經費，由本處志願服務項目運用課室編列預算支應

十二、附則

本計畫送請林務局核定後實施，其內容變更時亦同。

林務局羅東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」、「林務局羅東林區管理處國家森林志願服務計畫」及「林務局羅東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 6 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）；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

林務局羅東林區管理處

_____ (簽名蓋章)

中 華 民 國 ○ ○ ○ 年 ○ 月 ○ ○ 日

林務局羅東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，擔任林務局羅東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、積極參與林務局暨羅東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、遵守林務局暨羅東林區管理處與志工間對於志願服務推展之相關規範。

此致

林務局羅東林區管理處

宣示人

羅東林區管理處第○期國家森林○○○○○志工

_____ (簽名蓋章)

中 華 民 國 ○ ○ 年 ○ 月 ○ ○ 日