

# 金門國家公園管理處解說志工招募、服勤暨考核獎勵要點

89 營金解字第 896356 號函實施  
89 營署園字第 90290 號函報署備查  
94.2.15 依營署園字第 0942902313  
號函修正報署備查  
97.10.17 營金解字 0970011747 號  
函修正報署備查

一、為建立金門國家公園管理處（以下簡稱本處）解說志工之招募、服勤、獎勵、考評、資格保留等制度，並增進解說志工之榮譽心及責任感，依據內政部營建署各國家公園暨都會公園志願服務網要計畫與金門國家公園管理處志願服務計畫特訂定本要點。

二、解說志工之招募內容及過程依下列規定辦理。

## （一）報名資格

1. 國籍不限(唯需精通中文)，年滿 18 歲以上，身體健康，儀容端正，口齒清晰，表達能力佳者。但本處得依志工運用需求招募具有第二外國語言能力者。
2. 學歷不限，但需具備基本識字能力。
3. 熱愛鄉土自然，具奉獻及服務熱誠，並能嚴守時間者。
4. 能全程參加訓練課程者，且有時間從事服務者。
5. 無犯罪紀錄者。

（二）志工徵選過程依下列流程辦理，初審資料審核及復審面談均由本處解說志工審核小組成員共同審議之。

1. 報名：

- (1) 由本處發佈新聞稿運用媒體、網路等方式公開招募。
  - (2) 商洽金門地區相關志願服務機關或協會、志工團體及退休公教人員協會通知招募訊息。
  - (3) 函請國立金門技術學院（或其它已設立之在地大專院校）公告、鼓勵系所大學生參與志工。
  - (4) 初審報名方式採網路報名與書面報名。
2. 初審：由本處依報名表進行資格及自傳審核，並依業務需要選定所需人員。（初審錄取者，本處通知參加面談）
  3. 複審：個人資歷，應對、口語表達能力測試（複選錄取者、本處以書面通知參加解說志工教育訓練）。
  4. 教育訓練：經複審合格之人員，皆需參加基礎與特殊訓練，以瞭解志願服務相關法令與服務倫理、內涵；國家公園概論、本處資源特色、與解說志工服務工作內容等。
  5. 結業考評：  
  
    全程參加教育訓練課程，且請假未超過 8 小時者，於課程結束後，須接受一次學習口試，以了解受訓者之學習狀況，通過者始完成教育訓練課程。
  6. 服勤實習：完成教育訓練與結業考評核合格者發給解說志工實習證，執勤服務事宜。
  7. 正式服勤：服勤實習期滿，考評合格者，表現良好，且無

不良行為者，始頒發解說志工服務證與結業證書，正式取得本處解說志工資格。

(三) 本處退休員工或離職員工得直接申請為本處解說志工，其過程如下：

1. 申請：本處退休員工或離職員工，於離開本處後，填寫解說志工服務申請表，由解說教育課代為呈核首長核可後實施。

2. 教育訓練：

申請者只需接受基礎訓練課程，不需再接受特殊教育訓練課程，相關課程可於申請完成後，於本處召募新解說志工時再受訓。

三、解說志工經徵選考評合格者始為正式志工，其服勤內容及規範依下列規定辦理之。

(一) 服務工作內容：

1. 駐站服務--各展示館或據點(中山林遊客中心、乳山遊客中心、蔣經國先生紀念館、珠山文化展示館、八二三戰史館、水頭出洋客館、水頭僑鄉文化展示館等，或其它新設立之解說服務據點)之服務台諮詢工作、館內解說、協助展場內遊客秩序、安全維護及其它支援事項。

2. 帶隊解說與定點解說。

3. 參與、協助本處辦理或指定之各項活動。
4. 行政協助-協助本處解說教育業務及解說志工之聯絡，活動等相關業務之執行。
5. 協助本處資料編撰登錄、檔卷整理等與業務相關之文書工作。
6. 其他與國家公園業務相關之事務。

(二) 服勤時間：

1. 駐站解說：週一至週日，以排班制至處服勤。  
上午服勤時段 8:30-12:00，下午服勤時段 13:00-17:00。
2. 帶隊解說：週一至週日，配合隊伍預約解說時間至處服勤。
3. 其他服務依實際活動情況訂定服勤時間。

(三) 本處每月月底辦理解說志工定期聚會活動，志工可於聚會活動內填寫服勤意願，亦可於服勤前一日內來電或傳真告知服勤意願，由承辦人員排定服勤地點。解說志工支援本處派譴之任務者，始列入服務之紀錄。

(四) 解說志工請於支援本處各項業務時穿著制式工作服(簡稱制服)、佩掛服務證件。並遵守國家公園法等相關法令，作好生態保育之榜樣，服務態度親切有禮，以為良好形象與榮譽。非服勤時間不得穿著制服、配證。至處值勤請按時簽到，遲到、早退 30 分鐘以上者，當日服勤時數予以核實計算，唯扣點數 1

點。

(五) 解說志工於排定服勤日如不克前來，應提前知會解說課承辦人員。

(六) 解說志工因故無法繼續服務時，最遲應於二週前向解說課提出申請，辦理資格保留或終止手續，並繳回服務證。

(七) 資格保留：

正式值勤滿一年後，如遇下列原因時，解說志工可申請資格保留至原因消失為止。資格保留者應繳回解說志工服務證及停止解說志工應享之權利。

1. 服義務兵役者。
2. 懷孕或育嬰者（養育子女部分男性志工亦可申請）。
3. 因公出國。
4. 因病無法服勤者。
5. 其他不可抗拒之情事或重大原因者。
6. 因工作、求學或照顧家庭至無時間服勤者，最多只能保留資格3年。

前項申請資格保留應注意事項：

1. 實習志工不予受理資格保留。
2. 本處有權決定是否接受資格保留之申請。
3. 資格保留原因消失後，需於當年度結束前通知本處辦理回

勤工作，於新年度開始後，始得換發服務證並恢復服勤。

4. 資格保留期間不得參加本處志工解說訓練。

5. 資格保留期間若有發表不當言論有損本處形象；有違國家公園法或社會善良風俗者；有假借本處志工名義或穿著本處志工服裝私自在外活動者，本處得撤銷其解說志工資格。

(八) 解說志工服務滿一年者，參與服務成績良好，因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，得向本處申請核發服務績效證明書。

(九) 解說志工服務年資滿3年，服勤時數達300小時以上，得檢具1吋照片兩張、服務紀錄冊影本及相關證明文件向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡。

(十) 解說志工之權利與義務：

1. 解說志工均為無給職，唯本處得視年度預算情況，每次值勤時酌予發給交通及誤餐費，發放標準以服勤紀錄點數計算，服勤記錄1數，發給交通及誤餐費新台幣150元。

2. 解說志工均需遵守本處有關之各項規章。

3. 凡有怠忽職責、行為不良、有損本處榮譽者，得撤銷其資格。

4. 凡經訓練，皆應履行義務。

5. 訓練及服勤時由本處辦理團體保險。

6. 表現合格者，依次發給本處出版之各項解說宣導品及書籍。
7. 參加本處主辦之解說志工訓練、聯誼等活動。
8. 熱心服務、表現績優者由本處公開頒獎表揚。

四、為增進本處解說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解說志工；另對於表現欠佳志工之懲處，相關之考核獎懲方式及內容依下列規定辦理。

(一) 考核方法：依解說志工之出勤簽到及其表現為考評依據，其考核方式如下：

1. 服勤記錄採記點方式，計算方式如下：

- (1) 服勤全日：每次 2 點。
- (2) 服勤半日：每次 1 點。
- (3) 帶隊解說：半天內 2 點、全天 3 點。

若因臨時性任務得由各業務承辦人員依任務困難度或特殊性認定服勤點數。

- (4) 農曆春節之連續假日服勤點數以 2 倍計算。
- (5) 其它計點方式：以下服務內容只計點不發給交通及誤餐費用。

<1> 擔任解說志工聯絡人或重要幹部：全年度計點 2 至 5 點。

<2> 擔任活動講師或撰寫解說資料：每次 2 至 5 點。

<3> 其它經認可與解說業務或國家公園相關之事蹟：每次  
2 至 5 點。

2. 若有以下情況得扣服勤點數：

- (1) 服勤時未依規定穿著制服者，每次得扣服勤點數 1 點。
- (2) 服勤有遲到、早退 30 分鐘以上情況者，當日服勤時數予以核實計算，唯扣點數 1 點。
- (3) 其它：服勤時態度不佳或發表有違本處形象言論者，得視情節輕重扣服勤點數。

3. 考核時間與步驟：

- (1) 每月由解說課彙集志工服勤簽到表統計服勤記錄，於次年年初評選之。
- (2) 本處於每年年初寄發前一年度服勤點數詳細資料。
- (3) 具特殊貢獻事蹟之志工，由業務承辦人列舉具體事實推薦，年終由解說課彙整評選之。
- (4) 考核結算至每年 12 月 31 日止，並於次年年初由本處進行公開表揚。

## (二) 獎勵標準及方法

1. 凡出勤狀況良好，服務確具績效，合於下列標準者，本處於每年年度志工表揚大會公開頒授榮譽獎狀，及提供可提升解說志工專業智能之本處出版品。



(1) 鸞榮譽獎狀：年度服勤點數達 40 點以上 59 點以下者，頒發鸞榮譽獎狀。

(2) 栗喉蜂虎榮譽獎狀：年度服勤點數達 60 點以上 79 點以下者，頒發栗侯蜂虎榮譽獎狀。

(3) 水獺榮譽獎狀：年度服勤點數達 80 點以上者，頒發水獺榮譽獎狀。

(4) 金門國家公園榮譽解說志工：凡合於以下標準者，本處得頒發榮譽獎座，享有本處解說志工最高之榮譽，並不再列入年終考核。

<1> 曾經五次獲頒一等榮譽獎狀，且服勤表現優異，足堪解說志工模範者。

<2> 連續服務滿十年，未曾遭受停權處分，且服勤表現優異，累積服務點數並達 500 點者。

<3> 對本處有特殊重大貢獻，經簽奉處長核准者。

2. 推薦給內政部、營建署以及其它相關機構公開表揚。

(1) 依內政業務志願服務獎勵辦法，本處解說志工服務時數 1500 小時以上者，且持有志願服務績效證明者，得填具申請獎勵事蹟表，檢同相關證明文件，於每年年初送本處彙整相關資料後，送內政部營建署審查造冊轉送內政部辦理。其獎勵等次如下：

<1>服務時數 1500 小時以上者，頒授內政業務志願服務  
銅質徽章及得獎證書。

<2>服務時數 2000 小時以上者，頒授內政業務志願服務  
銀質徽章及得獎證書。

<3>服務時數 2500 小時以上者，頒授內政業務志願服務  
金質徽章及得獎證書。

本辦法同等次徽章及得獎證書之頒授，以每人一次為限。

(2)依志願服務法，本處解說志工服務時數 3000 小時以上者，  
且持有志願服務績效證明者，得填具申請獎勵事蹟表，檢  
同相關證明文件，於每年年初送本處彙整相關資料後，送  
內政部營建署審查造冊轉送內政部辦理。其獎勵等次如  
下：

<1>服務時數 3000 小時以上，頒授志願服務績優銅牌獎  
及得獎證書。

<2>服務時數 5000 小時以上，頒授志願服務績優銀牌獎  
及得獎證書。

<3>服務時數 8000 小時以上，頒授志願服務績優金牌獎  
及得獎證書。

前項獎勵以公開儀式行之。本辦法同等次獎牌及得獎證書  
之頒授，以每人一次為限。

### (三) 懲處標準及方式

解說志工如有下列情況之一者，本處得撤銷其解說志工資格，並以書面郵寄當事人通訊地址通知。

1. 年終考核服務點數未達 10 點者。
2. 年度內經排定之勤務無故不到達 3 次以上者。
3. 假借本處名義私自在外活動，或招攬旅遊團體圖利者。私自向遊客收取服務費用者。
4. 服務期間，凡有怠忽職責、專業精神與態度不佳、行為不良，有損本處之聲譽並經查屬實者。或違反國家公園法、國家公園公告禁止事項、及本處相關規定者。

### 八、附則

- (一) 解說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，應保守秘密。
- (二) 解說志工個人資料如有異動時，應主動通知解說課，若未能主動通知而致個人權益受損，應自行負責。
- (三) 本要點經核定後實施，修訂時亦同。