

交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處

第十三期導覽解說志工招募暨培訓計畫

一、宗旨：

東部海岸擁有豐富的自然資源與多元的人文風景，一直以來深受國人喜歡，近來，更成為國外旅客來台必訪之地，交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處（以下簡稱本處）為有效運用社會人力資源，提供更友善的旅遊環境，以提升遊客服務品質，本年度特辦理導覽解說志工招募。

二、主辦單位：交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處

三、招募對象：導覽解說志工

- (一)凡年滿 18 歲以上，性別不拘。
- (二)熱愛戶外活動，活潑外向者佳。
- (二)身心健康、儀容端正，口齒清晰，表達能力佳者。
- (三)熱愛大自然，具服務熱誠、奉獻及負責任之精神者。
- (四)願意服從本處工作安排，並能配合例假日及國定假日服勤者。
- (五)可長期穩定參與志工服務者。
- (六)為打造語言友善旅遊空間，如具語言專才能力，請於報名表單完整備註。

四、招募人數：預計 20 名，複審錄取後參加本處相關訓練、實習(含考核)合格後，方列入本處志工（本處得依需求酌以增減，無適任者本處得不足額錄取）。

五、招募方式：



- (一)評審小組：由本處及志工幹部組成。
- (二)初審：依報名書面資料由本處進行初審，初審合格者將於本處官方網站—行政資訊網(<http://serving.eastcoast-nsa.gov.tw/>)公告周知，另寄發複審時間及面試地點予初審合格者，未參加面試者視同放棄；未通過複審者，報名資料恕不退還，本處將依個資法處理。
- (三)複審：經初審合格者通知參加複審，由評審委員進行面試，複審評分項目包括：專業知識 30%、談吐 40%、儀態 30%，並依評審小組之評分擇優錄取。

(四)複審錄取：複審錄取名單將於本處官方網站－行政資訊網

(<http://serving.eastcoast-nsa.gov.tw/>) 公告周知，並寄發錄取通知予複審錄取者，收到錄取通知者，始可參加本處辦理之「基礎訓練」及「特殊訓練暨實習考核」。

(五)受訓：

- 1、**基礎訓練**：經複審錄取者，須自行參加各單位辦理之6小時「基礎訓練」課程，或可自行上網至臺北e大志願服務網(<https://goo.gl/Ce1VEV>)，完成志工「基礎訓練」，線上考核取得時數之證明需繳交予本處。
已持有志願服務紀錄冊者得檢具相關證明文件即可免參加基礎訓練，但仍須參加本處辦理之特殊訓練暨實習考核。
- 2、**特殊訓練暨實習考核**：基礎訓練合格者，須全程參加本處辦理之「特殊訓練」計24小時，並至本處所轄遊客中心服勤實習共計48小時，實習期間為112年1月至6月，並撰寫實習心得報告(600字以上)，考核均通過者，方予正式錄取，由本處核發正式導覽解說志工證、志願服務紀錄冊及導覽解說志工制服，正式授予本處導覽解說志工資格。未參與訓練者視同放棄。
- 3、**前開訓練辦理日期另行公告**，預定期程如下：

	10月	11月	12月	112年1-6月
初審【書審】				
複試【面試】				
培訓與實習				

召募作業	日程
報名	9月15日(四)至10月14日(五)
寄發複審通知	10月21日(五)
面試	11月18日(五)
培訓	預計112年1至2月辦理，日期另行公告

※必要時，主辦單位視情況調整時程

六、報名方式：

(一)報名時間：本梯次報名時間自 111 年 9 月 15 日(四)至 10 月 14 日(五)止，逾期不予受理。

(二)報名表索取：請逕自本處官方網站—行政資訊網 (<http://serving.eastcoast-nsa.gov.tw/>) 下載。

(三)受理方式：

1. 採「郵寄」或「電子郵件」二種方式，報名者需填妥報名表，並檢具相關證明文件。
2. 於截止日前郵寄（以郵戳為憑）至 96144 台東縣成功鎮信義里新村路 25 號，並於封套註明『志工招募』。或以電子郵件寄至 linwei918-ecnsa@tbroc.gov.tw 信箱。
3. 報名請附報名表及自傳，並附上三個月內之 2 吋大頭照 3 張。如有語言專長者，請特別註明語文能力(聽、說、讀、寫)。

(四)本處聯絡人：遊憩課鄭林瑋，電話：089-841520 轉 1302。

七、志工權利及義務：

(一)權利：

1. 解說志工為無給職，其值勤期間由本處投保意外事故保險。
2. 可借閱本處圖書室之圖書資料。
3. 本處製發工作制服。
4. 可獲贈本處編印摺頁及相關出版品。
5. 依服務績效由本處安排參加處外各項研習課程或觀摩活動。
6. 視本處年度執行經費預算，補助辦理志工聯誼觀摩活動。

(二)義務：

1. 服勤時應著本處規定之工作制服及配戴志工證。
2. 須隨時注意儀容整齊端莊，遵守本處所訂定之各項規章。
3. 服勤態度應積極、熱忱、親切有禮，並依本處服勤項目確實執行。
4. 個人資料如有異動時，應主動通知本處志工督導，若未能主動通知，而致個人權益受損應自行負責。
5. 代表參加各項活動或會議時，有義務維護觀光局及本處之榮譽及形象。

八、勤務內容：

(一)定點服務：

1. 地點：本處「小野柳遊客中心」、「都歷遊客中心」、「三仙台遊客中心」、「花蓮遊客中心」、「綠島遊客中心」。
 2. 工作內容：遊客服務諮詢、廣播服務、展示場之導覽解說、遊客秩序管理、安全維護，及協助本處資料調查、建檔、刊物及解說資料編撰登錄、支援其他解說服務之業務。
 3. 值勤時間：原則為上午 8 時 30 分至下午 5 時 30 分（仍依本處所轄各遊客中心及資訊站執勤時間之規定）。
- (二)隨隊導覽：支援本處受理之預約團體隨隊解說服務。
- (三)活動支援：支援本處舉辦觀光、接待相關活動之人力調度。
- (四)行政支援：志工之聯絡、活動、資料建檔、服勤班表、寄發，志工出版刊物編寫、及其它有關志工管理業務之執行。
- (五)其他：本處臨時性交辦事項。

九、附註事項：

- (一)報名表資料及相關文件恕不退還，本處將依個資法相關規定妥處，確實嚴加保密，不對外公開。
- (二)報名表為第一階段評選依據，請審慎並依實填寫，「★」為必填之欄位，如資料不足或填寫不完整者，恕不受理報名。
- (三)採「電子郵件」報名者，請於傳送後務必撥打 089-841520 轉 1302 鄭先生逕行確認是否傳送成功，以避免喪失個人權利。
- (四)培訓實習期間之交通，請學員自行負責。
- (五)戶外活動（課程、值勤）期間，請穿著簡便之服飾（正式服勤時，請依規定穿著志工服）及防滑布鞋，自備遮陽雨具、環保餐具及水壺，切勿使用有香味之類的用品，避免遭蚊蟲咬傷。
- (六)若遇颱風天或其他災害是否停班課，請依地方政府之公告或電洽本處承辦單位。