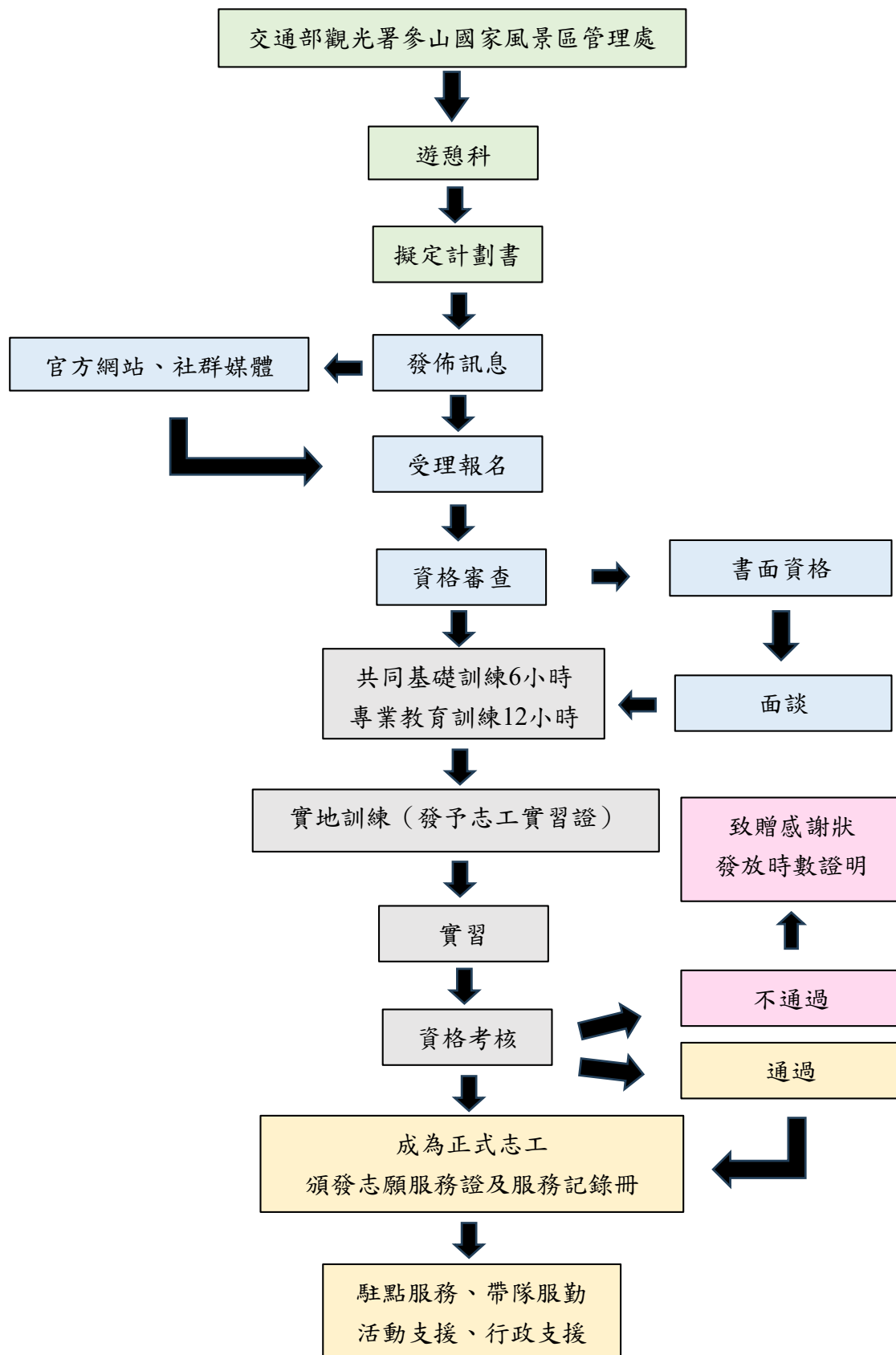


交通部觀光署參山國家風景區管理處

115年度第 10 期遊憩解說志工招募與培訓簡章

- **目的：**交通部觀光署參山國家風景區管理處（以下簡稱本處）所轄涵蓋獅頭山、梨山、八卦山（含霧峰）等三處風景區。為有效運用社會人力資源，提升國家風景區之遊憩服務、環境教育及觀光導覽品質，推廣轄區內自然生態、地方文化及觀光資源，特招募熱愛自然、關心地方發展，並對導覽解說、環境教育、遊客服務、觀光行銷及活動推廣等工作具有興趣與服務熱忱之人士，加入本處志工團隊，不以獲取報酬為目的，共同協助推動參山國家風景區各項觀光與環境教育工作。
- **活動辦理單位：**
 - （一）**指導單位：**交通部觀光署。
 - （二）**主辦單位：**交通部觀光署參山國家風景區管理處。
 - （三）**執行單位：**朝陽科技大學。
- **對象與條件：**
 - （一）年滿18歲以上，身心健康，口齒清晰，具備良好之表達與溝通能力、服務態度及團隊合作精神，能適應戶外服勤環境。對參山國家風景區之自然生態、地方文化、觀光旅遊、環境教育、導覽解說及遊客服務等相關工作具有服務熱忱與興趣，志願配合本處志工培訓及服務安排參與之社會大眾者，歡迎踴躍報名。
 - （二）**優先招募與加分條件：**
 - 1. 專業技能與證照：具備導覽解說、外語（英/日/韓語等）、客語、原住民語、環境教育人員認證、觀光服務或緊急救護等相關專業能力或證照者。
 - 2. 相關培訓經歷：凡曾參與並完成政府機關、相關團體或本處所舉辦之志工培訓、導覽研習、環境教育或觀光相關課程者。
 - （三）**培訓與實習規範：**志工須配合參加本處辦理之基礎訓練及專業培訓課程，並依規定完成相關培訓及實習。
 - （四）**服務據點志願選填：**報名時將提供服務據點供報名者依個人意願填寫志願順位，本處將綜合參酌報名者之志願順序各據點實際需求進行分發錄取，錄取後須配合該據點之勤務安排。

- 報名時間：自即日起至115年11月06日(五) 23:59 止，逾期不予受理。
- 招募流程：



● **報名方式：**

(一) 報名資訊及方式

1. 採線上報名者，請於報名期限內至本處網站填寫相關報名資訊，並依規定上傳完整資料。<https://www.trimt-nsa.gov.tw/zh-tw/registration/11/>

資料未完整上傳或逾期者，恕不予受理。



2. 書面報名

採書面報名者，請於報名期限內填寫完整報名資料，親自送交或以掛號郵寄方式寄至「台中市霧峰區吉峰東路168號，朝陽科技大學課外活動組 陳翌萱小姐收」。郵寄者以郵戳日期為憑，逾期者恕不予受理。

(二) 資料填寫及繳交

報名及繳交資料應確實填寫，如有資料不完整、資格不符或填寫不實之情形，本處得取消其報名或錄取資格。

(三) 資格審查

完成線上報名或紙本資料繳交後，本處將依報名資料進行審查，符合資格者另行通知後續面試複審及培訓相關事宜。

● **招募人數：**

本次首批新進志工預計招募70名，各服務據點名額如下：

服務據點	招募名額	優先條件
獅山遊客中心	10名	具導覽、外語專長優先
南庄遊客中心	12名	具導覽、外語專長優先
梨山及谷關遊客中心	20名	具導覽、外語專長優先
松柏嶺遊客中心	10名	具客語、外語專長優先
八卦山脈生態遊客中心	10名	具客語、外語或環境教育專長優先
霧峰管理站	8名	具導覽、外語專長優先
合 計	70名	

附註：考量梨山遊客中心之地理位置偏遠與交通狀況，本處針對至該地區服勤之志工提供宿舍，並得視服勤實際需求代為申請中橫便道通行證，以協助志工克服交通距離較遠之問題；相關住宿及通行規定由本處另行公告。

● **甄選方式：**

(一) 書面初審

由本處依報名人員所提供之資料進行資格審核，審查內容包含個人基本資料、學經歷、相關服務經驗、專長及志工服務意願等。具備導覽解說、外語、客語、環境教育、觀光旅遊或相關服務經驗者，將列為優先考量對象。

書面審查結果及後續甄選相關資訊，將依本處公告或通知方式辦理。

（二）面試甄選

通過書面審查者，由本處通知參加面試，面試甄選採 100 分制，評分項目及比例如下：

評分項目	比例	評分內容
專業才能	40%	對參山國家風景區之認識、環境教育及自然生態相關知識、導覽解說能力、外語或客語等相關專長
談吐及表達能力	20%	溝通能力、表達能力、應對進退及口語表達
儀態及服務態度	20%	儀容儀態、服務熱忱、親和力、團隊合作及遊客服務態度
健康及服務配合度	20%	身心狀況、可配合志工服務之時間、服務據點及實際服務需求
合計	100%	

✧ 面試日期：115年11月20日（五）。

✧ 面試地點：交通部觀光署參山國家風景區管理處三樓會議室。

地址：413臺中市霧峰區本堂里中正路738號。

✧ 本處保留最終異動之權益。

（三）錄取通知

經初審與複審，由本處依各服務據點需求及報名者之專長進行錄取及分發。錄取名單將依本處公告方式辦理，並另行通知錄取者參加志工培訓。

（四）實地見習與考核

完成相關培訓課程後，進入實地見習階段。

見習期間由各服務據點安排實際服務及學習內容，並依志工之：

考核項目	比例
出勤狀況	15%
學習態度	10%
服務表現	20%
導覽解說能力	20%

遊客服務態度	15%
團隊合作情形	10%
遊客回饋	10%
合 計	100%

通過考核者，正式成為參山國家風景區管理處志工。

● 教育訓練與實地見習任用：

(一) 共同基礎訓練（線上 6 小時）：請逕至「臺北 e 大」等政府指定線上學習平台完成志願服務法規、倫理及經驗分享等 6 小時課程；已持有志願服務紀錄冊者，得檢具證明文件免除此項訓練。

(二) 專業教育訓練實體 12 小時：

經甄選錄取之志工，須參加本處辦理之教育訓練 12 小時（包含 8 小時解說專業課程與 4 小時共通資源課程，如國家風景區概論、導覽解說服務、解說技巧、人際關係溝通、服勤解說實務及山岳型/無痕山林 LNT 資源課程）。

1. 上課地點：參山國家風景區管理處霧峰辦公室或本處轄區指定地點。
2. 請假規範：培訓期間請假缺課不得超過 3 小時，否則取消受訓資格。
3. 費用：免費，惟參訓者自行負擔及處理往返上課交通。

培訓課程	培訓時間	課程內容	時數	上課講師 (暫定)
共通資源 課程 (4小時)	12/12 (六) 09:30~12:30 13:30~16:30	國家風景區概論與本處遊憩資源簡介	1.5	參山處長官
		登山安全及緊急救護概論	1.5	黃昱瑋 ¹
		運用單位業務簡介及工作內容說明	1	參山處長官
		人際溝通與服務禮儀	2	林晏瑜 ²
解說專業 課程 (8小時)	12/13 (日) 09:30~12:30 13:30~16:30	志工服務經驗分享	1.5	參山處志工
		無痕山林(LNT)與山岳型環境資源概論	1.5	吳雲天 ³
		導覽解說概述與技巧演練	3	鄭政宗 ⁴

註1：臺中市政府消防局第三救災救護大隊霧峰分隊 小隊長。

註2：朝陽科技大學 休閒事業管理系 助理教授。

註3：台北市出去玩戶外生活分享協會理事長、台灣山岳雜誌特約企畫編輯、雪霸國家公園高山保育志工。

註4：朝陽科技大學 休閒事業管理系 副教授。

註5：主辦單位保留課程異動之權利。

註6：請自行準備文具用品及環保杯，現場不予提供。

(三) 實地見習（至少 24 小時）：

完成上述教育訓練者授予「實習志工」資格並發予志工實習證，須於3個月內依所屬服務據點安排完成24小時實地見習，參訓者自行負擔及處理往返上課與實習地點交通與膳食。

(四) 考核及正式任用

1. 合格任用：完成12小時教育訓練及24小時實地見習，經考核合格者，正式任用為參山國家風景區管理處志工，並依相關規定核發志願服務證及志願服務手冊（紀錄冊）。
2. 未通過處置：如考核未通過者，依本處要點規定「致贈感謝狀並核發實習服務時數證明。」

● 服勤內容：

(一) 駐點解說服務：於遊客中心、展示館等固定地點，提供遊客旅遊諮詢、設施引導及定點導覽解說。

(二) 帶隊導覽服務：為事先預約之團體，提供景點隨隊導覽解說服務。

(三) 行動旅服：主動走入景點提供行動諮詢與機動服務。

(四) 特殊專長服務：

1. 環境教育服務：協助本處環境教育課程執行、教案開發、場域導覽及辦理各項環境教育活動。
2. 外語導覽解說服務：經本處安排特定期間為外籍遊客提供導覽解說、即時翻譯及諮詢服務。
3. 其他特殊專長服務：依志工個人專業，協助本處政策業務求提供專長服務項目。

(五) 活動支援服務：協助本處辦理各類行銷活動、政令宣導工作。

(六) 行政支援服務：依其專長，協助本處處理資料建檔、文宣編撰、刊物編輯等內部行政事務。

(七) 勤務完成後：由志願服務運用單位(現場服勤單位)於「志願服務紀錄冊」核章。

● 志工權利與義務：

(一) 權利：正式志工於服勤期間享有下列權利：

1. 保險保障：服勤期間由本處投保意外事故保險,每人保額至少新臺幣 200 萬元，保障內容為其意外身故及傷害醫療保險金。
2. 服勤津貼：志工為無給職，本處依服務類別酌予補助交通費及誤餐費(統稱服勤津貼)，標準如下：
 - (1) 駐點/一般服勤：4 小時新臺幣(以下同)200 元、8 小時 400 元，並依實核給服勤時數。
 - (2) 帶隊導覽服務：半日 350 元、全日 700 元。
 - (3) 行動旅服：半日 350 元(服勤 2 小時)。
 - (4) 特殊專長服務：半日 350 元、全日 700 元。
 - (5) 活動及行政支援：每日 400 元(服勤 8 小時，時數核給 8 小時)。
3. 制服補助：享有制服製作費用之補助，依國家風景區志工工作服製發原則，依一定比例分攤(本處分攤 80%，志工分攤 20%)。
4. 培訓權益：得參加本處舉辦之各類在職訓練、特殊訓練、專業研習、觀摩活動及聯誼會。

(二) 義務

1. 遵守本要點及本處之相關規定，並遵循管理人員之勤務安排與指揮調度。
2. 服勤時應穿著規定之制服、佩戴服務證，保持儀容整潔、服務態度親切有禮，並落實按時簽到退程序。
3. 積極參與本處辦理之各項教育訓練及會議，以持續精進專業知能與服務品質。
4. 每人每年服勤時數應達 48 小時以上。
5. 愛護本處之設施與環境，妥善保管及運用公有財物，不得據為己有或圖謀私利。
6. 個人聯絡資料如有異動，應主動通知本處承辦人員，以維護自身權益。
7. 對於本處辦理之各項活動，應主動配合並積極協助宣傳。
8. 年滿 75 歲之志工，考量其服勤安全，若自評身體健康、有高度服務意願者，經本處審核通過，且本人及家屬共同簽署同意書(一年一簽)，

始得續任。

● **附註注意事項：**

- (一) 報名資料不足或填寫不完整者，恕不受理報名。
- (二) 報名資料恕不退還，報名資料僅供本處辦理召募及甄選作業使用，並依相關規定辦理保密。
- (三) 報名人員所提供之資料如有不實，經查證屬實者，取消報名或錄取資格。
- (四) 本培訓課程請準時入座上課，不得遲到或早退，出席情況將列入考核。
- (五) 服勤地點為獅山遊客中心、南庄遊客中心、梨山及谷關遊客中心、松柏嶺遊客中心、八卦山脈生態遊客中心、霧峰管理站，**請考量個人時間及交通便利性再決定報名與否**，以避免錄取後因無法配合志工勤務而影響服務安排。
 - 1. 如因個人因素無法配合教育訓練、實地見習或志工勤務，應事先向本處或服務據點提出。
 - 2. 若遇颱風或其他自然災害停課標準，依各縣市政府公告或本處最新通知辦理。
 - 3. 本簡章如有未盡事宜，依相關法令及本處規定辦理；如有修正，將另行公告。

附件1

交通部觀光署參山國家風景區管理處志工甄選報名表

編號： (主辦單位填寫)

姓 名		性別	☐ 男 ☐ 女	近期半身脫帽二吋照片 (jpg 檔案格式，並請以附件連同報名表一起寄至報名電子信箱)。																				
英文姓名欄 (與護照相同)		血型																						
生 日	年 月 日	飲食	☐ 葷 ☐ 素																					
身份證字號																								
通 訊 住 址	□□□																							
電 子 信 箱 (必 填)																								
住 家 電 話		傳 真																						
公 司 電 話		行 動																						
緊急聯絡人		關係	聯絡電話																					
在 職 與 否	☐ 已退休，原服務單位： ☐ 在職，職業：___現服務單位：_____職務： ☐ 其他																							
學 歷	學 歷： ☐ 高中 ☐ 大專 ☐ 碩士 ☐ 博士 ☐ 其他 _____學校_____科系																							
經 歷																								
志 工 經 驗	☐ 無，初任志工。 ☐ 有(請填明) <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;"><u>機 構 名 稱</u></td> <td style="width: 20%;"><u>期</u></td> <td style="width: 20%;"><u>間</u></td> <td style="width: 30%;"><u>工 作 內 容</u></td> </tr> <tr> <td></td> <td>年 月 至</td> <td>年 月</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>年 月 至</td> <td>年 月</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>年 月 至</td> <td>年 月</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>年 月 至</td> <td>年 月</td> <td></td> </tr> </table>				<u>機 構 名 稱</u>	<u>期</u>	<u>間</u>	<u>工 作 內 容</u>		年 月 至	年 月			年 月 至	年 月			年 月 至	年 月			年 月 至	年 月	
<u>機 構 名 稱</u>	<u>期</u>	<u>間</u>	<u>工 作 內 容</u>																					
	年 月 至	年 月																						
	年 月 至	年 月																						
	年 月 至	年 月																						
	年 月 至	年 月																						
可溝通外語 (可複選)	☐ 英語 ☐ 日語 ☐ 韓語 ☐ 無 ☐ 其他_____																							
可服勤時間 (可複選)	☐ 星期六、日 ☐ 寒暑假 ☐ 非假日 ☐ 隨時可支援 ☐ 其他_____																							

志工服務據 點志願序 (前三志願直 接填寫數字 即可)	☐ 獅山遊客中心 ☐ 南庄遊客中心 ☐ 梨山及谷關遊客中心 ☐ 松柏嶺遊客中心 ☐ 八卦山脈生態遊客中心 ☐ 霧峰管理站
有無本處志工擔任推薦人	☐ 無 ☐ 有(_____)
請簡述參與本處志工之動機：	
請簡述參加之訓練或重要經歷： ☐ 無 ☐ 有：志願服務紀錄冊發給單位_____，紀錄冊編號_____ (以下請填明志願服務訓練及經歷)	
您認為理想中的志工應具備哪些素養：	
個人自傳：(至少200字，可自行擴充頁面)	
備註：報名表為書面初審階段之依據，請審慎詳實填寫，填寫不完整者，恕不予受理報名。	

交通部觀光署參山國家風景區管理處 新進志工培訓意願書

本人_____，已詳閱「交通部觀光署參山國家風景區管理處
志工服務要點」(詳如連結 <https://www.trimt-nsa.gov.tw/zh-tw/news/1042/>)，
除完成中央主管機關規定之共同基礎訓練6 小時和專業教育訓練（實體）
12 小時課程外，願意全程參與由貴處辦理之交通部觀光署參山國家風景區
管理處新進志工培訓及實習課程，經考核通過並完成相關程序後，始成為
貴處之志工。

此致

交通部觀光署參山國家風景區管理處

_____(簽名)

中 華 民 國 年 月 日

交通部觀光署參山國家風景區管理處 新進志工培訓約定書

本人_____，自願參加交通部觀光署參山國家風景區管理處

（以下簡稱本處）新進志工培訓，並同意遵守以下約定：

- 一、 本人同意依所屬服務據點安排，完成新進志工教育訓練及實地見習，
培訓時數累計達42小時。
- 二、 本人應配合所屬服務據點之訓練安排及相關考核，無正當理由未完成培訓者，視同放棄志工資格。
- 三、 本人於培訓及服務期間，應遵守本處及各服務據點相關規定，服從
工作人員指導，並維持良好服務態度。考量部分服務地點距離較遠，
本處得依實際服務需求提供交通、住宿或其他相關協助。
- 四、 本人所提供之報名及相關資料均屬真實，並同意遵守本處志工相關
規定及培訓要求。

此致

交通部觀光署參山國家風景區管理處

立約人

交通部觀光署參山國家風景區管理處新進志工

_____(簽名)

中 華 民 國

年

月

日