

台灣黑熊保育協會 志工運用管理作業要點

110年 7 月 13日

1、 依據

台灣黑熊保育協會志願服務計畫。

2、 目的

為落實台灣黑熊保育協會〈以下簡稱本協會〉之志工管理與運用，提升服務品質及行政效能，特擬本要點據以施行之。

3、 招募與甄選

〈1〉 志工招募甄選除公佈本協會「志願服務計畫」及其相關附件，另應擬定招募簡章，其項目內容包括：目的、對象與條件、人數、報名時間與方式、甄選方式、教育訓練與任用、服勤內容、相對權利與義務等相關事宜及必要附註事項等。

〈2〉 招募簡章發佈通路：網路公佈於本協會網站。

〈3〉 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「台灣黑熊保育協會志工培訓意願書」〈附件一〉，並繳交保證金，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「台灣黑熊保育協會志工服務約定書」〈附件二〉，始成為本協會正式解說志工。

4. 教育訓練

a. 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。

b. 特殊訓練之實習訓練規劃：一般行政志工實習訓練應含室內、室外課程至少 4 小時。保育教育志工實習訓練應含室內、室外課程至少 8 小時。保育實務志工訓練應含室內〈外〉課程至少 20 小時。

c. 特殊訓練之實習訓練課程規劃原則包括：台灣黑熊保育協會的基本介紹〈包括發展沿革、主要業務內容及重要政策等〉。本會志願服務計畫及其相關規範之認識。服勤內容及相關權利義務說明。服勤地點之行政工作〈一般行政志工〉。保育教育資源介紹〈保育教育志工〉。解說及帶隊技巧與實務〈保育教育志工〉。其他相關課程。

d. 本會遴選之志工，需經基礎訓練及特殊訓練各六小時課程

志 工 類 別	基礎訓練課程	特殊訓練課程
------------	--------	--------

一般行政志工	1. 志願服務的內涵 2. 志願服務倫理 3. 自我了解及自我肯定--快樂志工就是我	依各志工運用單位特性自行訂定。 一般行政志工至少4小時。
保育教育志工	4. 志願服務經驗分享	保育教育志工至少8小時。
保育實務志工	5. 志願服務法規之認識 6. 志願服務發展趨勢 以上各一小時，合計六小時	保育實務志工至少20小時。

5. 完成實習訓練課程且通過測驗，始成為實習志工。
6. 實地見習：實習志工應參與隨隊見習與解說宣導實習，至少2次〈期間不計列服勤時數，不支給服勤津貼〉。
7. 完成實地見習且通過檢覈，發給結業證明書，並簽署「台灣黑熊保育協會志工服務約定書」〈同時加入會員〉，正式任用為本協會志工，並核發志願服務證及服務紀錄冊〈志工服裝〉；已持有服務紀錄冊者則不再重複發給。舊志工一併重新參與培訓取得志工證。

4、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 8小時〈含室內、室外課程〉。
- 〈2〉 課程規劃原則包括：
 1. 保育教育課程：服勤地點之保育教育解說研習。
 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。

5、任用及編組

- 〈1〉 任用
 1. 實習訓練期滿通過檢覈後，發給結業證明書，於核發志願服務證及服務紀錄冊後正式任用為本協會志工。
 2. 本協會志工原則採兩年一任用制，續任用之志工以年度志願服務證為識別憑證。
 3. 本協會志工應遵守志工倫理守則、本協會訂定之相關規定，參與教育訓練，並善盡志工之相關義務。
 4. 本協會須具專門執業證照之志願服務工作，應任用具證照之志工。
- 〈2〉 任務編組
 1. 經全體志工選出組長四人，任期兩年，連選得連任。

2. 總召：由四組組長互相推選出一位擔任總召，對外代表協會志工、綜理全志工業務。
3. 組長：協助總召綜理全志工業務，規劃及安排各組業務。
4. 志工依工作範疇劃分為四組，每組選出組長一名
 - a. 一般行政組：協助年度教育訓練活動初步規劃及執行、文康聯誼設計、攝影、志工服勤點數及研習時數計算、其他配合秘書處需志工支援時之聯繫、一般行政事務、所有志工活動訊息之公布及業務推動、志工臉書粉絲專頁資料建置及更新，協助市集擺攤及勸募相關工作，協會刊物或各平面文宣美編設計。
 - b. 保育教育組：協助協會聯繫各級機關學校，確認各式講座時間、地點、內容等庶務性工作，安排解說人力，執行到校解說及保育講座，執行活動或特展解說，擔任生態旅遊領隊及活動規劃執行。
 - c. 東部教育館組：協助館務，包含開閉館、清潔工作、整理館藏、庫存盤點、義賣商品等庶務性工作，安排值班及活動人力、館內導覽解說、志工服勤點數及研習時數計算、執行到校解說，以及擔任東部教育館活動規劃及執行。
 - d. 保育實務組：協助協會所執行之調查監測工作，包括人熊衝突現場探訪調查、野外調查及資料數據分析。協會之台灣黑熊救傷及照養工作協力，動物搬運、野果採集、籠舍清潔、動物觀察及其他配合動物救傷照養業務所需之事項。

6、服務項目

志願服務項目	志願服務內容	備註
一般行政	市集擺攤	I
	秘書處行政	I
	勸募	I
保育教育	到校解說/保育講座	II
	生態旅遊領隊	II
	特別活動與展覽	II
	活動規劃	II
東部教育館	館務行政	I
	導覽解說	II
	東部到校解說	II
	教育館活動	II

保育實務	調查記錄與監測	III
	動物救傷照護協力	III

備註：志工分為三級，第一級志工〈I〉屬一般行政志工，第二級志工〈II〉屬保育教育志工，第三級志工〈III〉屬保育實務志工。第三級志工可從事第一、二級志工業務，第二級志工可從事第一級志工業務。

7、 志工管理

〈1〉 服勤規則

1. 年度最低服勤時數：50點，一般行政服勤時數應達40小時、保育教育出勤次數應達2次以上、東部台灣黑熊教育館出勤應達 24班〈每班 3.5小時〉、保育實務服勤時數依照業務需求另行公告。
2. 如因協會業務需求不足致無法服勤時，則不受年度最低服勤時數限制。
3. 服勤時數計算方式，以實際簽到開始至簽退計算之。
4. 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。
5. 位於較偏遠地區的服勤地點，可採加計點數以茲鼓勵。
6. 每年志工應接受至少 6小時之專業成長訓練課程。
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 一般行政服勤時數換算	A-1 服勤 1 小時換算 1 點。
	A-2 保育教育服勤時數換算	A-2 出勤一次8點
	A-3 東部台灣黑熊教育館服勤時數換算	A-3 出勤一班換算2點
B 特殊服勤條件之時數換算	B-1 跨區或偏遠服勤地點加計點數	B-1 跨區服勤1 次加計 4點，偏遠地點服勤1 次加計4點〈須經協會同意方得出勤〉。
	B-2 特殊節日服勤加計點數	B-2 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〉。春節期間出勤點數以3倍計算。其他國定假日以2倍計算。
C. 鼓勵相關參與之點數換算	C-1 擔任總召	C-1 一年另加計20點。
	C-2 擔任組長	C-2 一年另加計10點。
	C-3 參加教育訓練	C-3 志工參與專業成長訓練課程時數達8小

		時, 加計 2 點。
	C-4 參加會員大會	C-4加計 2 點。
	C-5 擔任培訓課程講師	C-5一次8點。

〈2〉 志工資格保留及退場：

1. 如遇下列原因, 志工可申請保留資格至原因消失為止, 但以每任得申請一次, 每次一年為限。如遇特殊情形, 則應經協會同意後辦理。
 - a. 服兵役者。
 - b. 懷孕或育嬰者。
 - c. 因短期出國或因病、身體受傷無法執勤者。
 - d. 其他個人因素。
2. 服勤期間如有下列情形之一者, 予以退場。
 - a. 經排定勤務無故不到, 且亦未找到他人代班, 年度累計2次〈含〉以上者〈有正當理由者, 應附佐證資料〉。
 - b. 經排定勤務無故遲到, 年度累計 4 次〈含〉以上者〈有正當理由者, 應附佐證資料〉。
 - c. 無任何原因, 年度服勤及研習未達規定者。
 - d. 在服勤期間, 怠忽職責、嚼食檳榔、酗酒、言論不當、暴力行為、性騷擾等不良行為。
 - e. 違反法律規章, 有損志工精神者。
 - f. 假藉台灣黑熊保育協會名義向外招募活動者。
 - g. 私自向遊客或被服務人員索取費用者。
 - h. 將公有財產佔為己用或出售圖利者。
 - i. 其他重大違失經簽請檢覈小組核可者。
 - j. 服勤項目專業能力及其表現經檢覈小組考核不合格者。
 - k. 服勤期間擅自攜帶親友入住協會辦公室或東部台灣黑熊教育館者。
 - l. 惡意攻擊協會以及協會志工者。
 - m. 特殊舉發〈如：遊客投訴等〉。

〈3〉 福利措施：

1. 基本福利：
 - a. 服勤期間得享平安保險〈限出外勤〉, 保費由協會全額負擔。
 - b. 志工均為無給職, 但協會得視服勤內容、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。
 - c. 免費獲贈本協會編印刊物或宣導品。
 - d. 參加協會每年為志工舉辦之聯誼活動。
 - e. 年度服勤點數前5名者, 由協會分別發放企業合作或由協會獨家製作之商〈獎〉品。
 - f. 當擔任志工幹部且負責盡職、協會當年度優良志工或其他特殊貢獻者, 將依獎項高低由協會分別發放企業合作或由協會獨家製作之商〈獎〉品。

2. 相關補助
 - a. 交通費：本協會未安排統一載運接駁服務時，則視服勤偏遠程度，酌予補助交通費。計算方式以居住地、公司或協會出發到業務執行地點，其交通費依照大眾運輸車票憑證實報實銷。自行開車者，應自行計算公里數，一公里補貼油資6元，一次出勤油資最高補貼600元。
 - b. 誤餐費：一般行政組160，保育教育組每次出勤320元，東部教育館組每班〈每班3.5小時〉160元。
 - c. 住宿費：因服勤地點或代表出席相關活動有住宿需求者，由協會提供安排。
3. 服勤時應穿著制服及佩戴服務證，以展現本志願服務團隊之精神與專業性。

8、 檢覈

〈1〉 檢覈小組之組成以 7 名人員為原則，其包括

1. 召集人〈由協會活動組組長擔任〉。
2. 志工總召及各組組長。
3. 協會秘書長
4. 東部教育館館長

〈2〉 檢覈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。 3. 傑出志工之審核推薦。 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、教育訓練或相關規定時數之檢核確認。 2. 有違「服勤規則」相關規範或違反協會志工倫理守則。 3. 其他重大違規事項
續聘或退場	年度審核續聘或退場事宜。

9、 獎勵

〈1〉 本協會依據考核成果，對於表現優良的志工個人或志願服務隊給予獎勵。

〈2〉 個人獎勵

1. 依據不同志工類型之年度累計點數，符合以下任一標準者，由本協會於特定場合公開表揚，獎項別如下
 - a. 台灣黑熊獎：年度服勤點數400點〈含〉以上者。
 - b. 小黑寶獎：年度服勤點數300點〈含〉以上者。
 - c. 志工服務貢獻獎：年度服勤點數200點〈含〉以上者。
2. 符合上述任一標準者，協會將頒發榮譽獎章、榮譽狀及紀念品，並於

特定場合公開表揚。

10、志工申復

〈1〉 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，乃是對檢覈小組提出申復，而不是直接對協會申復。檢覈小組接獲申復案件之後，將申覆案件交由評議小組審理。

〈2〉 評議小組之組成

1. 志願服務隊之志工代表與列席之本協會代表成員所組成之評議會稱之為評議小組，評議小組之志工代表成員為與當事人同組之志工共三人，協會代表共兩人，評議小組成員應不包含檢覈小組成員。
2. 基於尊重志工專業判斷，志願服務隊之代表組成評議小組與主導申復程序。

〈3〉 評議程序之要求

1. 評議會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. 本協會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。

11、經費

本要點所需各項經費，由本協會編列預算支應。

12、附則

〈1〉 凡曾任職本協會三年以上之退休或離職員工，具有本協會所需之特殊專長有意擔任解說志工者，經本協會志工召集人簽奉秘書長核准後，得正式服勤，不受本準則第三條、第四條招募與徵選之規定限制。

〈2〉 解說志工個人資料如有異動時，應主動通知本協會，若未能主動通知而致個人權益受損時應自行負責。

〈3〉 本要點送請林務局核定後實施；其內容變更時亦同。

台灣黑熊保育協會志工培訓意願書

本人 _____，已詳閱「台灣黑熊保育協會志願服務計畫」及「台灣黑熊保育協會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 貴協會辦理之志工實習訓練課程；後經檢覈並完備相關程序後，正式成為 貴協會之志工。

此致

台灣黑熊保育協會

_____ (簽名蓋章)

中 華 民 國 年 月 日

附件二

台灣黑熊保育協會志工服務約定書

本人_____願秉誠心以知識、體能、經驗、技術、時間等貢獻社會，擔任台灣黑熊保育協會志工，維護志工團隊之榮譽，並宣誓遵守以下之志願服務約定：

- 1、 遵守中華民國志工倫理守則。
- 2、 積極參與台灣黑熊保育協會所提供之教育訓練，以提升自我服務品質及優質志工團隊之形象。
- 3、 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。
- 4、 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。
- 5、 遵守台灣黑熊保育協會與志工間對於志願服務推展之相關規範。

此致

台灣黑熊保育協會

宣示人 _____ (簽名蓋章)

中 華 民 國 年 月 日