

彰化市公所觀光導覽志工隊組織準則

中華民國102年7月27日隊員大會修正第八條

中華民國103年2月23日第一次聯繫會報修正第十八、三十六條

中華民國104年7月12日第一次聯繫會報修正第十八條

中華民國106年6月2日第一次聯繫會報修正第一、八、九、十一、十二條

中華民國112年11月29日修正第九條、第十條

第一章 總則

第一條 本隊定名為彰化市公所觀光導覽志工隊(以下簡稱本隊)。

第二條 本隊隸屬於彰化市公所(以下簡稱本所)。

第三條 本隊所推動之工作應受本所指導與監督。

第四條 本隊以推廣彰化市優質觀光旅遊體驗，促進觀光產業發展，滿足國內外遊客對本市各觀光景點、美食及風俗民情的瞭解，增進國內外觀光行銷為宗旨。

第二章 組織工作目標

第五條 協助辦理本所交付之各項任務，以推動本市觀光行銷及產業發展，提升旅遊品質，並結合社會資源，配合政府觀光政策之推行，圓滿達成各項任務。

第三章 志工甄選、說明會、訓練、實習、聘任、聘期

第六條 凡具服務熱忱，志願奉獻心力，認同本隊組織工作目標之民眾，由本所甄選合格且完成規定之訓練，實習期滿優秀者，遴選為本隊志工。

一、甄選：合乎下列條件並經面試合格。

(一)凡年滿18歲，70歲以下，具國(初)中畢業以上學歷，性別不拘。

(二)身心健康、儀容端正，口齒清晰，表達能力佳者。

(三)具服務熱忱，願意投入志願服務工作，並遵守服勤時間者。

(四)願意服從本所工作安排，並能配合平日、例假日及國定假日服勤者。

(五)能長期提供志願服務而不支領酬勞者。

(六)能認同及配合本隊宗旨者。

二、工作說明會：凡面談通過者，務必參加工作說明會，以了解本隊志工工作概況及值勤注意事項。

三、訓練：訓練課程內容另訂之，所有訓練課程須全程參與，已領有志願服務紀錄冊者可免參加基礎訓練。

(一)基礎訓練。

(二)特殊訓練。

四、實習：

(一)實習期間為三個月。

(二)未完成實習全程者，不予錄用。

五、聘任：實習期滿依時數及值勤態度進行考核，表現優良合格者，由本所頒發聘書及服務證。

六、聘期：志工聘期一年一聘(自聘入核發日起至期滿日止)，由本所核聘，聘期屆滿視實際需要或工作態度續聘或解聘。

第四章 組織與職掌

- 第七條 凡經公開徵選，並接受本所聘任之志工皆為本隊隊員。
- 第八條 本隊為統籌業務，設置隊長一名、副隊長二名，由全體隊員以選舉方式產生；依業務需要分別設置組長二名，由全體隊員以選舉方式產生。
- 第九條 隊長之職責：
一、綜理隊務。
二、對外代表全體隊員，廣結社會資源，建立良好工作關係。
三、承本所之指導，協助執行所交付之工作，並負責聯繫。
四、觀光導覽及活動所需人力調配與各項會議之召集與聯繫。
五、承辦臨時交付之任務。
六、任期一年，連選得連任一次。
- 第十條 副隊長之職責：
一、襄助隊長處理各項交付之任務。
二、任期一年，連選得連任一次。
- 第十一條 組長之職責：
一、依隊長指示辦理各項交辦任務。
二、負責隊員之排班聯繫與溝通事宜。
- 第十二條 幹部須具連續一年以上本隊志工服務經驗。
- 第十三條 隊長因辭職、長期請假、身體不適或有不適任情事等因素而無法執行職務時，由本所指派或副隊長接任。
- 第十四條 副隊長出缺時，由本所指派或由全體隊員以選舉方式補選接任；隊長及副隊長同時出缺時，由本所指派或由活動組長接任隊長。
- 第十五條 組長出缺時，由本所指派或副組長接任；組長及副組長同時出缺時，由本所指派。
- 第十六條 各職務接任者，以補足原任者之任期為限。

第五章 權利與義務

- 第十七條 本隊隊員之權利：
一、出席各項會議，行使發言權、選舉權、提案權和表決權。
二、得參加本所主辦之解說訓練、志工聯誼活動或餐會等。
三、服勤期間由本所投保意外保險。
- 第十八條 本隊隊員之義務：
一、擔任本隊所派之職務，完成各項派任工作。
二、參加各項應參與之會議、訓練或活動。
三、原則上每年至少服勤40小時，惟可隨業務單位實際需求增減調整。

第六章 志工管理規則

- 第十九條 因故無法值勤，應向組長辦理請假手續。
- 第二十條 短期內因故無法繼續服務時，得申請暫停服務，惟仍可申請復職，暫停期間不得連續逾三個月。因公受傷或因病持有證明者，不在此限。
- 第二十一條 妥善使用志工服務證。
- 第二十二條 支援各項勤務時，應佩戴識別證，服務態度親切有禮，服裝儀容整潔，面帶笑容，並遵守本所相關規定。
- 第二十三條 服務時，應尊重受服務者之權利。

- 第二十四條 因服務而取得或獲知之重要訊息，應保密之。
- 第二十五條 值勤時應按時簽到及簽退，並不得遲到或早退。
- 第二十六條 妥善保管本所提供之可利用設備及文件。
- 第二十七條 值勤期間應即時通報環境災變及旅客意外事件。
- 第二十八條 值勤期間應避免任何旅遊之潛在危險。
- 第二十九條 不得涉及公權力之行使及機關內部之管理。
- 第三十條 不得假借本所名義，在外招搖或涉及不法情事。
- 第三十一條 不得從事推銷、營利、傳教或其他不當行為。
- 第三十二條 不得對外發表不當言論或其他有損本所或國家形象之言行。
- 第三十三條 服從本所主管及本隊志工督導人員指揮。
- 第三十四條 遵守本隊決議案、組織準則及政府機關一切法令規章。

第七章 獎勵與考核

- 第三十五條 獎勵:服務績效優良之志工，由本所表揚獎勵。特殊優良表現者，提報有關單位給予表揚與獎勵。
- 第三十六條 解聘:有下列情形者，由本所解除聘任，不再錄用。
- 一、未經請假，無故缺勤三次，視為自動解聘。
 - 二、連續六個月內缺勤，視為自動解聘。
 - 三、連續請假超過六個月，視為自動解聘。
 - 四、品行不端、行為不良、言論不當，有損本所名譽者。
 - 五、工作過失，情節重大者。
 - 六、經遊客反應服勤怠忽職守、態度不佳，經查證屬實者。
 - 七、私自向遊客索取服務費者。
 - 八、假藉本所名義私自在外招攬遊客圖利者。
 - 九、將應發給遊客之資源或公有財物占為己有或出售圖利者。
 - 十、因個人因素，主動提出申請者。
 - 十一、其他重大違失，經簽奉市長核准解除本隊志工資格者。
 - 十二、其他不適任本隊工作者。
 - 十三、經解聘之志工，應繳回服務工作證及所領取之背心。
- 第三十七條 獎勵與考核依本所考核。

第八章 附則

- 第三十七條 本隊志工均為無給職。
- 第三十八條 本組織準則可視事實需求增修條文。
- 第三十九條 本組織準則如有未盡事宜，則依相關法令與本所規定辦理。
- 第四十條 本組織準則經簽奉市長核定後實施，修正時亦同。