

交通部航港局燈塔志工管理須知

112 年 10 月 12 日航安字第 1122012151 號簽訂定

一、依據交通部航港局(以下簡稱本局)燈塔志工(以下簡稱志工)志願服務計畫辦理。

二、服勤須知

- (一) 每年應值勤達(含)48 小時。
- (二) 應於每月 15 日前，向本局管理單位登錄次月服務時間，每次排班最低以 3 小時為基礎單位；每月 25 日前管理單位以電話或電子郵件通知志工次月排班表。
- (三) 應依本局管理單位之安排，並接受燈塔人員之督導。
- (四) 志工不得藉業務之便外流機密文件或拍照上傳，各志工錄取後應簽訂志願服務切結書(附件 1)。
- (五) 應按時簽到退(附件 2-簽到單)，當日值勤遲到或早退超過(含)30 分鐘以上且未達當日值勤時數半數者，當日值勤時數予以減半計算；超過值勤時數半數以上者，當日值勤時數即不予計算。
- (六) 應依照服務內容、排定之服務時間及指定服務地點值勤；非於排班日值勤者，當日值勤時數將不予計算。
- (七) 使用本局設備、文書資料等，應遵守相關規定。
- (八) 值勤期間應配戴志願服務證、穿著本局志工背心，維持儀容整潔，並不得有違法或損害本局權益及聲譽之行為。
- (九) 志工應充分瞭解本身工作內容及值勤注意事項，謹守工作崗位並確實遵守相關值勤規定。
- (十) 值勤時，如遇有突發狀況或衝突事件時，應立即通知燈塔人員到場協助處理。
- (十一) 志工因故無法繼續服務時，應於一個月前主動通知本局管理單位。

三、請假規定

- (一) 因故需請假時，於事前告知本局管理單位，並依規定完成請假手續(附件 3-請假單)，或提出調班申請。
- (二) 若因臨時突發因素，未能事先辦妥請假手續，先以電話通知本局管理單位請假，並於事後補填請假單，始完成請假手續。
- (三) 如未請假且未事前告知者，以缺勤論之。

四、教育訓練：分為基礎訓練及特殊訓練

(一)基礎訓練：依燈塔志工志願服務計畫規定，志工於本局合格錄取報到後 1 個月內完成 6 小時訓練課程；如曾依志願服務中央主管機關所訂內容完成教育訓練或已領有其他單位核發之志工服務證者(應附影本)，得免參加基礎訓練。

(二)特殊訓練：訓練時間至少 8 小時，包含集中訓練及現場實習

1. 集中訓練：由本局管理單位邀請講師對錄取志工進行集中訓練，依本局編列之導覽教材，講授燈塔特色、基本資料、背景故事、區域地圖、周邊環境及旅遊資訊等。
2. 現場實習：志工參加完集中訓練後至服務地點進行現場實習，由燈塔人員進行環境介紹及實習服勤督導，並得視實習情形調整訓練時長。
3. 特殊訓練應於錄取報到後 3 個月內完成，俟訓練完成後，由本局發給志願服務證、志願服務紀錄冊及志工背心，並參與錄用燈塔服務事項。

五、考核與獎懲

(一)考核方式

1. 每月由燈塔人員彙整志工值勤簽到單(同附件 2)及請假單(同附件 3)，送交本局管理單位統計。
2. 由本局管理單位負責「志願服務紀錄冊」服務時數及研修學習之登錄事宜。
3. 每年 12 月定期辦理考核，由本局管理單位就志工出勤狀況先予考核；再由燈塔人員就志工服務態度、成效及配合情形進行考核；最後送交本局管理單位彙整(附件 4-考核表)，據此作為考核、異動及獎懲之依據。

(二)評分標準

考核項目	考核內容	配分
出勤狀況	1. 服務時數合乎規定 2. 有無遲到、早退或無故缺勤之情形	50
服務態度	1. 導覽或提供民眾諮詢時認真負責 2. 主動發問、自動自發 3. 善於溝通、應變力	20
服務成效	1. 所執行工作之勝任度 2. 個人與團隊工作的配合度	15
配合情形	1. 與服務對象之互動	15

	2. 與管理單位之互動	
總分		100

(三)獎懲方式

1. 考核成績優等(90 分以上)者：得予續用，並酌贈本局出版品或相關文宣品，於公開場合或會議辦理表揚。
2. 考核成績甲等(70 分以上至 89 分)者：得予續用。
3. 考核成績乙等(69 分以下)者：不予續用。

六、待遇與福利

- (一)服勤期間由本局投保志工意外團體傷害保險。
- (二)依本局年度預算編列狀況，酌予發給交通費（新臺幣 150 元）及誤餐費（新臺幣 150 元）。
- (三)考核成績優良者，酌贈本局出版品或相關文宣品，並於公開場合或會議辦理表揚。

七、志工資格之保留與解除

- (一)因故連續請假超過(含)1 個月未滿 3 個月者，應事先向本局申請辦理暫停服務工作。
- (二)因故無法值勤或連續請假超過(含)3 個月未達 1 年者，應向本局辦理暫停服務工作，並繳回志工服務證等相關物件，但仍保有志工資格。
- (三)申請暫停期間超過(含)3 個月未達 1 年者，如提前回隊時，須提出復職申請，經本局同意後重新核發志工服務證，方可復職。
- (四)凡有下列各項情形之一者，本局將解除其志工資格，並收回志願服務證等相關物件。但因其他正當理由經本局核准者，不在此限：
 1. 申請暫停服務工作超過(含)1 年以上者。
 2. 登錄值勤時間後，如有連續(含)3 個月以上未服勤之情形。
 3. 全年缺勤累計超過(含)3 次。
 4. 全年請假或暫停服務工作總次數超過(含)12 次。
 5. 全年總出勤時數未達 48 小時者。
 6. 服務期間如有怠忽職守、行為不良或其他影響本局聲譽等行為，除應負法律責任外，本局並得解除其志工資格。經本局依本款解除資格者，不得再參加本局志工之召募及培訓。

八、本須知如有未盡事宜，得隨時補充之。

交通部航港局燈塔志工志願服務切結書

本人已確知並願遵守「交通部航港局燈塔志工管理須知」及相關規範，未經貴局同意，不得擅自進入主燈室或其他禁止進入區域。不藉由服勤之便外流機密資料或拍照上傳散布燈塔相關設施設備等資料，違者願負相關法律責任，並由貴局解除志工資格，繳回志願服務證。

此致

交通部航港局

切結人姓名：

中 華 民 國 年 月 日

交通部航港局燈塔志工值勤簽到/簽退單

志工姓名：_____

年度：_____

志工編號：_____

日期	簽到時間/簽名	簽退時間/簽名	燈塔人員 簽名或核章
月 日			
月 日			
月 日			
月 日			
月 日			
月 日			
月 日			
月 日			
月 日			
月 日			
月 日			
月 日			
月 日			
月 日			
月 日			

交通部航港局燈塔志工請假單

志工姓名：_____

年度：_____

志工編號：_____

日期	請假事由	代理志工	燈塔人員 簽名或核章
月 日			
月 日			
月 日			
月 日			
月 日			
月 日			
月 日			
月 日			

交通部航港局燈塔志工年度考核表

服務燈塔		考核日期	
志工姓名		考核期間	___年___月___日至
志工編號			___年___月___日止
考核項目	考核內容	配分	評分
出勤狀況	1. 服務時數合乎規定 2. 有無遲到、早退或無故缺勤之情形	50	
服務態度	1. 導覽或提供民眾諮詢時認真負責 2. 主動發問、自動自發 3. 善於溝通、應變力	20	
服務成效	1. 所執行工作之勝任度 2. 個人與團隊工作的配合度	15	
配合情況	1. 與服務對象之互動 2. 與管理單位之互動	15	
總分(未達 70 分不符合需求，不予合格)		100	
綜評	<input type="checkbox"/> 合格，說明： <input type="checkbox"/> 不合格，說明：		
燈塔人員	管理單位	單位主管	