

# 新竹市立動物園志願服務計畫

民國 110 年 10 月 21 日公布實施

民國 111 年 12 月 16 日修改實施

## 依據

(一) 志願服務法。

## 二、目的

為落實新竹市立動物園（以下簡稱本園）之服務志工與導覽解說志工管理與運用，提升服務品質及行政效能，並推廣生命教育理念，特擬本計畫據以施行。

## 三、招募

本園依年度經費及業務需求，不定期辦理服務志工、導覽解說志工招募。

### (一) 招募對象

1. 年滿 16 歲，身心健康，熱愛大自然，喜愛與動物和人群互動者。
2. 能全程參加園方教育訓練，並可實際參與服務工作一年以上者。

### (二) 招募方式

本園臉書粉絲專頁公告。

## 四、招募培訓

### (一) 基礎訓練

於「臺北 e 大」進行線上 6 小時之基礎教育訓練課程，或其他志願服務協會舉辦之基礎訓練課程，訓練期滿取得證書，並參加本

園舉辦之特殊訓練課程期滿並通過考核後，繳交證書及申請文件核可，發放志願服務紀錄冊與本園志工證。

若已領有志願服務手冊者，可免接受基礎教育訓練，於特殊訓練期滿並通過考核後，繳交志願服務手冊封面影本即可加入本園志工隊，並發放本園志工證。

## (二) 特殊訓練

### 1. 服務志工

透過 6 小時之課程訓練，瞭解服務之禮儀與精神、本園經營之理念、熟悉本園之環境與服勤內容等，具備對本園的基本認知。

### 2. 導覽解說志工

參加本園舉辦導覽解說課程，精進專業領域以及解說能力，悉知本園動物、歷史及理念，並能針對不同年齡層或需求之遊客調整解說方式與內容，經 14 小時以上課程之培訓，考評核可後，方可成為導覽解說人員。

## (三) 在職訓練

一年固定舉辦 4 次，1 次至少 2 小時，共計 8 小時以上；以及額外舉辦的專業課程，強化相關專業知能，內容除各類動物外，亦包含植物、生態、環境、解說、課程設計等等相關課程與實務。

## 五、服務項目

### (一) 服務志工

1. 於售票處協助遊客購票入園。
2. 園區服務中心諮詢服務、嬰兒推車及輪椅租借。
3. 活動支援協助。

## (二) 導覽解說志工

1. 帶領團體園區導覽解說。
2. 活動支援協助。
3. 可從事服務志工服務項目。
4. 導覽規定參見「新竹市立動物園團體預約導覽申請及注意事項」。

## 六、服勤時間

### (一) 服務志工

1. 上午服勤時間：9：00 - 12：00
2. 中午服勤時間：11：30 - 14：30
3. 下午服勤時間：14：00 - 17：00

以上服務時間會依開園狀況適時調整。

### (二) 導覽解說志工

1. 本園公布團體預約導覽之時間後，再由導覽解說志工選填能帶領之團體。
2. 假日定點導覽時間依狀況開放或調整。

## 七、任務編組

(一) 本園 15 位志工設立隊長 1 位。隊長由志工互選出，副隊長由隊長指派，隊員則由隊長抽籤決定。若未滿 15 人，逕由志工管理人員指派。

(二) 隊長任期一年，於屆期前改選，連選得連任一次，屆期日應辦理交接完成。

(三) 隊長、副隊長之職責：

1. 隊長：掌握並傳達隊員排班、在職訓練、志工會議之出席、請假狀況，尋找可代班之隊員並知會志工管理人員；活動

意願調查與參與人數之回報等等，以及主管或志工管理人員交代之事項。

2. 副隊長：協助隊長之業務、隊長交辦等事項。

## 八、志工管理

### (一) 服勤規則

1. 服務志工一個時段換算為 1 點；導覽解說志工導覽 1 次換算為 1 點。
2. 服務志工與導覽解說志工年度最低服勤點數為 12 點。
3. 時數計算方式以簽到與簽退之時間為準，請照實填寫。
4. 時數每月結算登入衛生福利部志願服務資訊整合系統，時數條則每 2 個月發放一次。最小單位 0.5 小時。
5. 服勤時請穿著志工背心，並配戴本園志工證。
6. 若服務志工因有事想取消排班或換班，先自行尋找可代班或換班之志工，或請隊長協助尋找，確定後告知隊長，再由隊長告知志工管理人員。若無其他志工可帶班，隊長最慢 3 天前通知志工管理人員。若臨時無法前來志工則直接告知志工管理人員判斷並處理。
7. 因服務得知未公告之訊息，應不對外公開。
8. 特殊節日服勤加計點數。
  - (1) 春節：點數 3 倍計算。
  - (2) 中秋節：點數 2 倍計算。
  - (3) 端午節：點數 2 倍計算。
  - (4) 其他國定假日：1.5 倍計算。

以上依點數加倍計算，時數以實際服勤時間計算。

9. 擔任隊長、副隊長期間按月加計服務時數：隊長 2 點，副隊長 1 點。
10. 如遇天然災害或國家政策改變等不可預期因素無法服勤時，

則不受最低服勤時數限制。

11. 每年 1、4、7、10 月第二個禮拜的禮拜六召開志工會議，並納入時數與點數。

## (二) 導覽排班規則

1. 若預約導覽之團體超過預約時間未到，連絡後取消導覽，準時簽到之導覽解說志工仍可納入此次時數與點數。
2. 導覽解說志工請參閱「新竹市立動物園團體預約導覽申請及注意事項」。
3. 下個月預約導覽表單釋出後 7 天內，只限當年新進志工填寫，第 8 天開始大家皆可填寫。若後一年未有招募新的導覽志工，則不適用此規定。
4. 當年新進之導覽志工，於 1 年內須參與 3 次全區導覽，可有 3 次的跟團見習機會，如半年內未參加任何 1 次全區導覽，園方將強制安排全區導覽。

## 九、獎勵標準

### (一) 基本福利

1. 任職期間憑本園志工證可免費入園。
2. 每 2 年至少 1 次參訪活動及聚餐。如遇天然災害或國家政策改變等不可預期因素時則取消。
3. 服務年資滿 3 年，服務時數達 300 小時以上這，得檢具證明文件向本園申請核發志願服務榮譽卡。

### (二) 獎勵機制

#### 1. 餐券發放

每月結算，2 個月發放一次，2 個月點數總和達到 3 點發放 1 張餐券，6 點發 2 張，每多 3 點加發 1 張，以此類推。

## 2. 等級劃分

等級	條件	獎勵
1	首度達 12 點	動物園特製志工帽子一頂
2	歷年合計次數達 36 點	天竺鼠獎勵勳章
3	歷年合計次數達 120 點	鴿鷓獎勵勳章
4	歷年合計次數達 300 點	伊蘭羚羊獎勵勳章
5	歷年合計次數達 500 點	老虎獎勵勳章
6	歷年合計次數達 750 點	河馬獎勵勳章、匾額
7	歷年合計次數達 1000 點	Orangutan 獎勵勳章

受頒 Orangutan 獎勵勳章者，則成為榮譽志工，日後不再受限年度最低服勤點數限制，並仍享有志工之權利，若期間如有違規事項，得取消榮譽志工身分。

## 3. 年度獎勵

服務志工與導覽解說志工共同提取點數最高前六名。

- (1) 第一名：贈送等值 1500 元之獎品。
- (2) 第二名：贈送等值 1000 元之獎品。
- (3) 第三名：贈送等值 800 元之獎品。
- (4) 第四名：贈送等值 600 元之獎品。
- (5) 第五名：贈送等值 400 元之獎品。
- (6) 第六名：贈送等值 200 元之獎品。

## 十、懲處機制

- (一)未告知志工管理人員情況下，無故遲到或早退，不計算當日點數，並扣點數 1 點。
- (二)因怠忽職守錯過為民眾解決問題、困難、紛爭及衝突，或與民眾發生紛爭及衝突，經民眾向本園投訴或舉報，或由本園同仁發現之，或未通報志工管理人員前來解決之情況下，不計算當

日點數，並扣點數 2 點。

(三)隊長、副隊長怠慢職務、未盡職責等情形，勸導後未改善者扣點數 2 點、副隊長 1 點；於年終考核不合格者，取消隊長資格，往後不得參與競選。情節嚴重者則立即汰換，亦不得參選。

(四)課程未準時簽到、退，或中途請假、離席，則不計算當次時數。

## 十一、志工資格保留、除名與榮退

### (一) 志工資格保留

如遇下列原因，志工可申請保留資格，一年申請一次，期限最多一年，最多連續兩次為限，須繳回志工證。如遇特殊情形應經志工管理人員同意後辦理。資格保留期滿前 10 天，應向本園申請恢復資格，核准後發還志工證，否則視為自動終止資格。

1. 因學業、出國讀書等因素者。
2. 服義務兵役者。
3. 懷孕及育嬰者。
4. 因病或受傷無法服勤者。
5. 至海外工作、進修者。
6. 其他因素。

### (二) 志工資格解除

遇以下狀況則取消本園志工身分，並繳回志工證。

1. 志工主動向本園提出申請。
2. 無特殊原因，而未達到最低服勤時數或次數者。
3. 排定服勤時間無故未到，未告知志工管理人員情況下，年度累計 3 次以上者。
4. 於服勤時間怠忽職守、有不良行為或言論不當等，累計 3 次勸說無改善或情節嚴重，經志工管理人員及主管認定有損志工精神者。
5. 於通訊群組內有激進或不當之言論，經志工管理人員勸說不聽

者。

6. 年終考核不合格者。
7. 參與課程少於 2 次者。
8. 當年新進導覽志工未完成第八點第一項第二款第 4 目者。
9. 未遵守第八點第一項第一款第 7 目，或對外發表不當言論有損新竹市立動物園形象者。

### (三) 志工榮退

1. 年資達 10 年以上，且點數時數達 2250 小時即可申請榮退。
2. 年滿 80 歲，得申請榮退。惟經申請續任經考核人員評估許可後得續任，須逐年申請。
3. 身體健康狀況不佳，經考核人員評估後許可者。
4. 致贈感謝狀與等值之禮物或禮券。
5. 年長志工申請榮退轉任為新竹市立動物園的榮譽志工，憑新竹市立動物園榮譽志工證可免費入園。

## 十二、年終考核

- (一) 每年 12 月底進行身體健康狀況、出勤狀況、獎懲項目、服務表現、保留、除名及榮退等考核，於次年志工會議表揚與公告。
- (二) 考核人員有志工管理人員 2 位及園長 1 位，共 3 位。

## 十三、附則

本計畫送請市府備查後公告實施，修正時亦同。