



## 臺東航空站志願服務計畫

99.04.21 訂定

- 一、**依據**：依據志願服務法等相關規定辦理。
- 二、**目的**：為提升服務品質及旅客搭機便利、建立航廈大廳以活動式解說服務機制，以引導旅客認識及欣賞航空站景觀環境、並運用航空站資源，故結合熱心人士，特設立臺東航空站志工服務隊，協助旅客便利之搭機服務、推廣及介紹地方旅遊觀光產業發展。
- 三、**招募**：
- (一)方式：運用本站網頁或張貼招募公告宣傳。
  - (二)對象：
    - 1、性別、國籍不拘，凡年滿18歲以上具專科畢業(含)以上學歷身心健康，未罹患精神疾病或法定傳染病，具服務熱忱與能力者。
    - 2、具國語(英、閩南、日、原住民語等尤佳)專長之社會人士、各級學校英語教師、大專院校英文系學生、外籍人士。
    - 3、16-30歲之青年學子(短期志願服務志工)。
    - 4、本於自由意願，能長期固定提供部份時間參與服務不支領酬勞者。
    - 5、本站得延攬航空站已退休員工或各駐站單位已退職人員等具高度服務熱誠之人員。
  - (三)甄選：就解說專長、語言表達能力、品德禮貌及具高度服務熱誠、熱心公益之對象，經本站審核通過擇優遴選之。
  - (四)名額：由本站自行視需要決定之。
- 四、**訓練**：
- (一)新到任志願工作人員，由其他資深志工及專責業務督導帶領，進行實務訓練以了解工作性質。
  - (二)為符合「志願服務法」之申請規定，上級及相關單位舉辦之志工基礎訓練及特殊訓練，志願服務人員均應參加一次。
  - (三)本站辦理各項培訓課程，志願服務人員應參加。
- 五、**管理**：
- (一)組織及職責：
    - 1、設業務督導1人：由業務組業管人員擔任，辦理志工服務有關行政、管理(招募)、活動等事宜。
    - 2、設置隊長1人：由隊員推選產生，承督導

之指導協助執行各項服務工作及隊員之指揮與掌握。

3、設副隊長1人：由隊長指定之，協助隊長工作協調分配及執行。

4、隊長任期為二年，連選得連任；副隊長亦同

(二) 隊員職責：1、隊員應服從本站業務督導及隊長之各項決定，不服從領導者予以視勸，規勸無效者得予退聘。

2、隊員每個月原則須服務二次（每次三小時）以上（不含幹部會議及月列會出席時數）。

3、協助隊長及隊員完成交辦任務。

4、服勤時，遵守機場良好秩序及配合機場安全單位所規定之各項安全措施、服務場所各項規定事項。

5、按時簽到、退，如因故未能前來，應事先告知，並完成請假手續。

(三) 注意事項：志願服務人員從事服務時應遵守志工服務注意事項，注意服裝儀容整潔，配戴志工人員識別證，並著志工人員背心：

1、秉持「我為人人，人人為我」服務之精神，協助本站推動為民服務工作。

2、協助推動有關為民服務工作，應受本站指導與監督。

3、服務民眾並恪遵法令，不可利用職務向民眾索取或收受酬勞。

4、不得假藉名義在外招搖或涉及不法情事，或從事推銷、營利、傳教或其他不當的行為。

5、對於不熟悉之法令須向本站有關人員查詢清楚後才可向民眾解說以免滋生困擾。

6、志工人員服務範圍以本站訂的服務項目為原則，不得提供任何非關為民服務項目之行為。

7、對於因服務而取得或獲知之訊息，需保守秘密。

8、妥善使用志工服務證。

9、團員不得涉及公權力行使及機關之內部管理。

10、志工有責任維護本站之聲譽，未得本站同意不得代表本站對外發言。

11、隊員倘有違悖本計畫之規定或其他不法情事時，損及本站名譽或造成業務的困擾者，經查核屬實時，撤銷其隊員資格。

- (四)績效統計：1、本站可自行制定志願服務人員申請表、服務記錄表等表報，以建立志工完整基本資料，並指定專責人員負責志願服務之督導及記錄志工之出勤、服務態度、服務項目、優良事蹟……等登記事宜，以有效管理志工服務績效。
- 2、志工之基本資料及服務成果（含紀錄冊號碼、服務時數、教育訓練等），由業務督導人員每月或隨時彙整後，移請本站人事管理員登入或更新「內政部全國志願服務資訊網」。

- (五)志願服務紀錄冊：1、志工完成教育訓練者，發給志願服務紀錄冊，由志工自行使用及保管，不得轉借、冒用或不當使用；有轉借、冒用或不當使用情事者，本站應予糾正並註記，其服務紀錄不予採計；轉換志願服務運用單位時，紀錄冊應繼續使用。有損壞或遺失情事者，志工得申請補發。
- 2、由本站專人負責記載志工服務內容及服務時間。
- 3、已領有志願服務紀錄冊者，將首頁影本交付本站管理者登錄使用。

- (六)停止服務離隊時：須辦理離隊手續，並繳回服務證。

六、運用：(一)本隊隊址：設於本站服務台所在地。

(二)服務時間：志工隊長於每月月底前排定次月服務時間輪值表送本站業管人員轉陳核後，照表實施。

(三)服務地點：本站服務台、航廈大廳、二樓內候機室及依業務需求自由調配。

七、輔導：由本站業務組設專人負責志願服務輔導工作，以提供志工必要之資訊。

八、考核：(一)志工隊應將每月隊員值勤時數，送本站業務組備查，並於每年結束時，彙整值勤時數作為考核依據。

(二)每天每次服勤時數以三小時核算(須本人親自到班)，未達三小時中途離退不計，每一個月未達六小時者(不含幹部會議與月列會出席時數)，先由隊長負責聯繫瞭解；若無相當之理由且下一個月仍未改善者，則由本站通知自動退隊。

(三)應定期考核志工之服務績效。對志願服務表現優良者，給予獎勵；對不適任之志工，得收回服務證，並註銷證號。

(四)志工依本站之指示進行志願服務時，因故意或過失不法侵

害他人權利者，由本站負損害賠償責任。志工有故意或重大過失時，本站對之有求償權。

九、服務項目：(一) 協助本站及本站服務台接待引導旅客搭機便利、解說景觀、諮詢服務等包括：

- 1、一般諮詢。
- 2、旅客資訊答詢。
- 3、失物招領查詢。
- 4、轉達旅客建議及聯絡服務。
- 5、身心障礙旅客搭機諮詢。
- 6、其他交辦服務事項。

(二) 協助本站舉辦各項活動之支援服務事項如參訪活動等。

十、經費：(一) 本站對所需經費在業務項下支應。

(二) 由本站編列預算以辦理志工意外事故保險及補助誤餐費等事宜。

十一、本計畫奉主任核定後施行，其修正時亦同。