

行政院農業委員會林務局保育研究系列 91-4 號

自然保護區森林生態解說人員制度建立之研究

A Study of Establishing the Management Policies for Forest Interpreters
in the Natural Protected Areas

委託單位：行政院農業委員會林務局

執行單位：中華民國環境教育學會

研究主持人：吳忠宏

協同主持人：梁明煌

研究人員：邱廷亮、蘇珮玲

中華民國 92 年 2 月 28 日



目 錄

一、中英文摘要	1
二、前言	3
三、研究目的	5
四、研究材料及方法	6
五、研究調查資料分析	13
六、結果與討論	16
七、建議	23
八、相關文獻	25
附錄一	28
附錄二	32
附錄三	35
附錄四	37
附錄五	39
附錄六	41
附錄七	43
附錄八	46
附錄九	50
附錄十	52
附錄十一	56
附錄十二	59
附錄十三	64

一、中文摘要

依據森林法部份條文再修正草案第十七條之二的精神，收集解說員管理辦法的相關文獻，進行林務工作人員訪談與問卷調查，將調查結果彙整成焦點團體座談會的參考依據。綜合整理焦點團體座談會的各项建議，並配合學者專家之意見，始完成「自然保護區森林生態解說人員管理辦法草案」條文。本草案條文共計十七條，明定本辦法之法源依據、適用區域、解說員管理權責、解說員定義、解說員資格、申請解說員之程序、解說員培訓單位、培訓程序、培訓相關規定、培訓與管理經費來源、培訓監督單位之權責、解說員轉任方式、解說員服務證申請規定、解說員服務證撤銷之相關規定、解說津貼之經費來源、解說員應遵守之規定、督導單位及獎勵措施。

一、英文摘要

According to the spirit of Article 17-2 in the Re-Amendment of Forest Act, the researchers proposed a regulation by reviewing policies and bylaw of existing environmental interpreters in the government agencies or non-government organizations. The purpose of this study was to establish a guideline for supervising forest interpreters in the natural protected areas.

After carefully collected valid questionnaires from forest bureau personnel through mail survey, the results were gathered as the issues for the references of focus group technique. Finally, the researchers combined the suggestions from public hearings and opinions from scholars and experts to form “the Draft of the Management Policies of Forest Interpreters in the Natural Protected Areas” that contains seventeen articles, which are origins, adaptability, authority for managing interpreter, definition of interpreter, interpreter qualification, application procedure, interpreter training, training procedure, training regulation, training and management budget, authority for supervising training, transfer regulation, certificate application, policy of certificate revoke, interpreter expenditure, interpreter rules, agency for supervision, and rewarding system.

二、前言

森林蘊含著豐富的生物資源，對自然生態產生平衡的作用。森林資源是地球上最重要的資源之一，是生物多樣化的基礎，它不僅能夠為生產和生活提供多種寶貴的木材和原材料，能夠為人類經濟生活提供多種食品。更重要的是森林能夠調節氣候、保持水土、防止和減輕風沙、冰雹等自然災害；還有淨化空氣、消除噪音等功能；下雨時，完整的森林可防止雨水直接衝擊土壤表面，樹根能牢固的抓住土壤，防止土砂被雨水沖走，減少水土之流失，還將水份吸收到地層深處成為地下水，將雨水速度減慢並緩緩流出。除了植物外，森林中還生長著各種動物，共同建構出完整的森林生態系，並因應外界的氣候變化，自給自足形成微氣候，達到動態的平衡，質能循環生生不息。而且各種植物、動物及所生長之環境組成多變且複雜的景觀，或雄偉或秀麗，隨季節更替而變化，是人們學習大自然的知識與休閒渡假的最佳場所。

為了防止寶貴的原始森林日漸在地球表面消失，導致生物瀕臨絕種，更甚者乃引起全球的氣候變化，使生態環境不適於生物生長。是故，對於森林生態系的長期保護與經營管理，則是林業主管機關應落實的重要工作。為此，健全自然資源之保育與經營管理，維護生態系之穩定，以提升全體國民生活環境品質，實為我國謀求永續發展所不可忽視的重要課題。而保護自然生態的最佳途徑之一，正是劃設各類保護區並加強經營管理，使物種得在自然的狀況下生存、繁衍。國有林自然保護區目前有 9 處，係農委會林務局依森林法（台灣林業經營改革方案）經營管理國有林之需要及台灣省國有林自然保護區設置管理辦法所劃設，總面積約 21,739 公頃，約佔台灣面積 0.6 %。自然保護區劃定設立後，有保育人員定期巡視，加上監測制度的建立，樣區設置，及所進行各種長期的生態研究，均希望能藉長期監測森林資源與動態，以保障保護區內各生態體系之完整與發展。另外，人員進出的嚴格控制與保留區管制哨的設置，使得必須事先申請核准的團體才能進入，也減少

各種不利於保護區的人為因素外，使原本極脆弱或是已遭破壞的生態系得藉此在保護區內再次恢復生機。除了保留各種具學術研究和保存價值的生態現象，藉著鼓勵各種學術研究與教學活動推廣，更使受保護之區域能在未受到干擾的生態環境裡，發揮科學研究及環境教育的功能。

台灣地區由於地形與氣候的多變，蘊涵了多樣豐富的森林資源，除了在生態敏感區規劃保護區加以保存外，在自然保護區內置專業之森林生態解說人員，不僅提供進入自然保護區遊客詳細之生態解說，更可藉由專業解說人員之陪同與解說，減少遊客對自然保護區生態環境的破壞，進而促進森林資源之永續發展，是以促成本研究之動機。

三、研究目的

為確保森林資源獲得善用而作出肯定的承諾，惠及人民未來福祉。同時，確保森林資源得到妥善的管理，林業單位依據台灣森林各不同之屬性劃定國有林自然保護區加以管理，並依據森林法部分條文再修正草案第十七條之二所提『為維護及解說森林特有自然生態資源，主管機關應於自然保護區置專業之森林生態解說人員。遊客進入自然保護區者，應申請森林生態解說人員陪同進入，以提供詳細之生態解說，並維護森林之永續發展』，於自然保護區內設置森林生態解說人員，以加強對於遊客服務與林業單位管理之效能。

藉由專業解說人員陪同與說明，不但可使遊客瞭解森林資源之特性、減少遊客行為對自然保護區生態環境之破壞、加強管理單位與遊客之溝通，進而增進森林自然生態資源之永續利用。因而制定本辦法，俾使專業解說人員之設置及解說員管理機關之管理權責有所依循。

四、研究材料及方法

(一) 相關文獻回顧

「解說」是一種負有教育意涵的活動，卻非教育。解說重在啟發(Provocation)，而非教導(Instruction)。解說員如何在短暫時間內應用解說的原則與技巧來吸引遊客並拓展遊客的興趣，同時幫助遊客體驗環境以獲得知識，進而強化遊客對周遭環境的敏感性，相信是所有解說員努力的目標。

解說員是為遊客提資源解說或相關服務的人員，比其他的解說媒體更能與遊客做直接的接觸，提供第一手的資訊，故解說的成功與否及解說員所傳遞的資訊對遊客的影響，實為深遠。目前台灣地區大部分的解說員係經由國家考試合格針對相關的職系而加以分發；其他包括聘僱人員、臨時人員或義務解說員，多由大專院校相關科系具專業背景訓練或興趣濃厚的人員經過相當課程訓練後甄選出。

「解說服務」(Interpretive services)正式被引用，始於美國國家公園署，在一九七八年所出版的「經營政策」(Management Policies)中指出：「由於國家公園負有引導國民享用、欣賞、瞭解公園價值之責任。而為達此責任，各管理單位需詳細規畫和實施遊客解說服務，並將解說媒體計畫視整經營管理的一部分。

黃建昭(1993)整理解說的目的如下：

一、Fogg(1975)認為解說的目的為：

- (一)協助遊客在公園中能盡興、盡情且愉快地遊憩及認知公園的資源與設立目的。
- (二)藉由教育計畫及活動，引導遊客能以知性的方式來使用公園內的資源及設施。
- (三)增進遊客對保育及使用自然資源的責任感。

(四)灌輸遊客們對於自然的認知，並減少破壞自然及公園的設施。

(五)增進遊客的知識，使其瞭解人類也是自然環境中的一份子。

(六)協助遊客了解、享受、鑑賞並尊重環境。

(七)發展遊客了解生態生態學及其知識。

(八)協助遊客關心過去的歷史、地理與文化的活動。

二、Sharpe (1982)指出解說的目標為：

(一)協助遊客對其所遊覽的地區能有敏銳地鑑賞、了解，使其有豐富而歡愉的遊憩體驗。

(二)解說能以二種方式達成經營管理的目標：一是鼓勵遊客思考在遊憩區內的特殊資源，需要有特別的行為方式。二是將人們對資源的衝擊降低至最小，指引遊客遠離資源脆弱區。

(三)促進大眾了解管理者的經營目標，使管理者的資訊可經由解說傳達給遊客。

三、Lewies (1986) 提出解說的目的是為：

(一)幫助遊客瞭解：他們所造訪的地方與他們所稱為「家」的地方是相關的。

(二)幫助遊客明瞭所觀察的事物彼此間的關係。

(三)幫助遊客得到有所領悟、輕鬆而美好的體驗。

(四)喚起遊客的好奇心，並適時地解說。

(五)經由對公園資源的認識，從而產生重視資源的觀念，促使公園的資源獲得保育。

(六)幫助遊客脫離工作的緊張與壓迫感。

(七)揭示遊客所看見或經之事物與其生活間之相關性。

(八)使用鼓勵的方式引導遊客自己去發掘事物。

(九)提供遊客正確而有趣的訊息。

四、王鑫、陳萬得、齊文輝(1986)認為：國家公園解說服務的目的是讓遊客了解國家公園的職責與工作並在身體與精神上，獲得遊憩的愉悅體驗。這種體驗可以是感性的，可以是知性的亦可以是兩者兼俱的。

曾永平(1999)綜合 Rennie(1980)、Lewis(1991)、Sharpe(1982)、Fogg(1975)的說法，將解說之目的整理如下：

- 一、客對於自然環境化資源的瞭解、認知與感受的能力，並引起其共鳴，進而保護我們自然與文化的資源。
- 二、成為自然與文化訊息傳遞的媒介與連結，包括：自然與歷史的演進、生態關係、以及人類在環境中所扮演的角色。
- 三、協助遊客得心靈上的啟發，壓力之放鬆與自在悠閒的生活體驗。
- 四、揭示遊客所看到的或經之事物與其生活之相關性。
- 五、透過解說能管理者的資計傳達給客，並以兩種方式達到經營管理的目標：一是鼓勵遊客思考在遊憩區內的特殊資源，需要有特別的行為方式。二是將人們對於資源的衝擊降至最低，指引遊客遠離資源脆弱區。

目前台灣地區常見之解說方式如下：

- 一、解說摺頁(Leaflets)：解說折頁可使得遊客能自行閱讀，且內容更新容易，並能於遊程結束後帶回家好好閱讀。
- 二、解說牌(Interpretive signs)：解說牌大多設在重要的地點，如：解說品前、通道、岔路或遊客中心。製作解說牌時應注意解說內容的適與呈現方式的特殊性，並要針對於解說的對象、性質加以區分，解說牌的設立可補足人員服務無法提供時的缺失，並且降低解說上人力的不足。

三、解說員(Interpreter)：經由培訓認可的解說人員，可直接與遊客面對面，是最直接、最人性化也是最被遊客接受的解說服務。解說員與遊客可以產生互動與交流，並且可引發遊客的興趣與討論，達到雙向溝通的目的。

四、視聽設備(Audio-Visual devices)：包括影音軟體、多媒體、錄影(音)帶、幻燈片等。提供遊客完整、先進、舒適、新奇、快速的視覺與聽覺效果，而在人員成本與分配上可以獲得相當程度的控制。但視聽設備之建造與維修需耗費龐大之經費，且需有良好的場地才能得良好的效果。

五、解說中心(Interpretive center)：所有相關解說資訊匯集的大本營，遊客於此駐足停留可以得至無論是動態、靜態或是人員解說；甚至各種視聽媒體、書籍、折頁也都應有盡有的提供給遊客，使遊客能在短時間內蒐集到需要的資訊。

本計畫主要著重於人員解說範疇，台灣地區目前解說員大部份以招募義工方式形成，簡要列出台灣地區相關機構解說員管理辦法與服勤規範，詳見附錄 1~8。

整理所收集之解說員規範，綜合分析如下：

- 一、解說員管理規範大多為國家公園、博物館等公立社會教育機構所訂立。
- 二、解說員、義工徵選條件多根據社經背景為基準點，一方面以興趣濃厚、服務熱誠者為第一優先考量，另一方面對應徵者做初級篩選，淘汰可能無法持續服務人員，避免訓練資源的浪費。
- 三、保障解說員、義工個人基本權利，明白規範以為公平原則，以增加服務之動力，明列解說員服勤時之權利義務。
- 四、對熱心服務者，給予適當鼓勵；對輕忽怠慢者，給予負向回饋。多為正向鼓勵性質，加上並無強制力，故均偏向對失職者，取

消獎勵或參與資格方式進行。

五、服勤為解說員、義工最重要之任務，無論是時間、地點、制服...等細節上均詳細規範，以便於機關管理。

依據上述文獻整理，考量本計畫國有林自然保護區人文及自然各項特殊屬性，綜合整理形成訪談問卷與自然保護區解說員管理辦法雛形，繼而進行問卷調查。

(二) 研究方法：

本計畫依據下列 6 大步驟進行，逐一說明如下：

1. 組成專家工作團隊與研擬初步工作內容與規劃作業。

由國立台中師範學院環境教育研究所吳忠宏教授擔任計畫主持人，邀請國立東華大學環境政策研究所梁明煌教授擔任協同主持人，並邀請一些學者專家組成一小型研究團隊，召開工作會報討論釐清工作內容與規劃工作行程。

2. 進行中央主管機關與目的事業主管機關的訪談

- (1) 以直接面訪方式瞭解計畫委辦機關(林務局)行政人員的政策理念與計畫願景，未來施政與計畫的需要進行工作範疇的界定，與管理辦法的內容、涵蓋的區域、對象、廣度、深度與條文內容構想。
- (2) 以直接面訪方式對各林區管理處實際承辦解說業務之人員進行訪談，收集該管理處對制定專業解說人員之資格及管理辦法的意見與看法，並徵詢有關森林法部分條文再修正草案第十七條之二的執行政序、專業解說人員的分級與分類制度、養成機制、考選、資格、認定標準、授證程序、與認定之主管機關的看法。

3. 初擬管理辦法條文

依據訪問所得的建議，及參考所收集的現有辦法，例如觀光局現

有觀光導遊人員的管理規則、玉山國家公園的生態嚮導員授證須知，荒野保護協會解說員授證辦法，台南市自然生態保育志工隊招募、運作與管理計畫，自然科學博物館解說志工管理辦法，由研究團隊研擬出一份可以提供後續焦點訪談會議的文稿。

4. 召開政策利害關係團體的焦點會議，收集修正建議。

為了促進利害關係人的參與及提升規劃辦法的操作可行性，地區適用的廣度與社會的合理性，本階段擬將初擬的條文，以召開政策利害關係焦點會議方式來進行修正。初步預定在全台各地包括台北、台中、屏東、台東與花蓮等地辦理五場會議，每場會議邀請 10-15 名代表來參加討論，由計畫主持人引導針對初步規劃的主題進行討論。每場的會議邀請對象預計包括不同的政策利害關係團體代表如：相關目的事業主管機關行政人員、解說、生態旅遊、與環境教育學者專家、推動森林生態旅遊計畫的相關政府單位人員與社區組織、現任林務局各林區管理處的解說員及第三部門民間組織人員。各場次受邀參與討論對象如下：

- ◆ 花東場次：羅東林區管理處、花蓮林區管理處、台東林區管理處、荒野保護協會花蓮分會、東華大學代表。
- ◆ 屏東場次：屏東林區管理處、墾丁國家公園解說教育課、國立科學工藝博物館、國立海洋生物博物館、林業試驗所恆春研究中心、屏東科技大學代表。
- ◆ 台中場次：東勢林區管理處、南投林區管理處、嘉義林區管理處、東勢林區管理處、台大實驗林管理處、荒野保護協會台中分會、台中市自然關懷協會、東海大學、台中師範學院代表。
- ◆ 台北場次：新竹林區管理處、林務局總局、台灣大學、中華民國

生態旅遊協會、台北野鳥協會、台北動物園代表。

座談會結束之後，計畫團隊立即校正辦法內容，以做為下次焦點團體會議討論的參考資料。並且依據各場次與會者的重要建議作為後續施政計畫擬定的規劃參考。

5. 擬訂具體辦法，提出期末報告

將上述座談會所整理的建議與辦法草案內容，透過期末報告方式，交由委辦機關審查，並根據委辦機關審查結果修正條文內容。

6. 修正條文，撰寫辦法的詳細說明

本計畫也將俟委辦機關的需要準備資料，並配合所修正的結果，撰寫必要的操作說明文件。

五、研究調查資料分析

(一) 問卷內容：

第二階段訪談問卷內容分為訪談問項及填答者基本資料二大部分。訪談問項共9題，內容為自然保護區解說人員工作與範圍認定。基本資料問項包含性別、年齡、承辦解說業務年資、最高學歷及所屬林區，問卷內容詳見附錄9。

(三) 問卷結果分析：

1. 您認為自然保護區解說人員工作內容為何？

選 項	次數	百分比
環境資源解說	27	90.00%
相關法令宣導	24	80.00%
環境教育推廣	23	76.67%
遊客安全維護	19	63.33%
遊客行為管理	18	60.00%
解說方案規劃	15	50.00%
社區居民溝通	13	43.33%
設施維修通報	11	36.67%
行政工作支援	6	20.00%
其他	1	3.33%

2. 您認為自然保護區解說人員應由哪一個單位管理？

選 項	次數	百分比
各林區管理處	16	53.33%
林務局總局	5	16.67%
解說員協會(聯誼會)	4	13.33%
其他	1	3.33%

3. 您認為自然保護區解說人員資格規定應包含：

選 項	次數	百分比
能力經本局認定者	19	63.33%
特殊專長	18	60.00%
工作經驗	14	46.67%
學歷	13	43.33%
通過本局專業考試者	11	36.67%
持有相關證照者	8	26.67%

其他	2	6.67%
----	---	-------

4. 你認為自然保護區解說人員是否應該分等級？

選 項	次數	百分比
分三級	10	33.33%
分二級	9	30.00%
不需要	7	23.33%
其他	1	3.33%

5 請由下列自然保護區解說人員資格認定方式中選出最佳的五項：

選 項	次數	百分比
培訓+實地演練+服勤時數	19	63.33%
面試+實地演練+服勤時數	16	53.33%
培訓+面試+實地演練	12	40.00%
筆試+面試+實地演練	10	33.33%
實地演練	10	33.33%
服勤時數	8	26.67%
培訓+面試+實地演練	8	26.67%
筆試+參加培訓	7	23.33%
面試+實地演練	7	23.33%
培訓+服勤時數	7	23.33%
筆試	5	16.67%
筆試+面試+服勤時數	5	16.67%
參加培訓	4	13.33%
實地演練+服勤時數	4	13.33%
面試	1	3.33%
其他	1	3.33%
培訓+筆試+面試	0	0%
筆試+面試	0	0%

6. 解說人員的評鑑應如何落實？

選 項	次數	百分比
主管人員考核	24	80.00%
遊客評分	20	66.67%
平日服勤次數	19	63.33%
專家學者考核	11	36.67%
解說員互評	7	23.33%
其他	3	10.00%

7. 解說人員筆試內容應包括？

選 項	次數	百分比
動物學	28	93.33%
生態保育	23	76.67%
環境解說	23	76.67%

相關法規	22	73.33%
當地人文特色	22	73.33%
生態學	21	70.00%
環境教育	21	70.00%
自然資源管理	21	70.00%
植物學	18	60.00%
森林學	17	56.67%

8. 解說人員收費標準為何？

選 項	次數	百分比
半日(4hr)1200 元，全日 (8hr)2000 元(桃米)	12	40.00%
不需收費	7	23.33%
酌收費用(1hr600 元)	7	23.33%
一日 3000 元	3	10.00%
半日(4hr)2000 元	2	6.67%
一日 3500 元(高山嚮導)	2	6.67%
2 小時 1000 元(達娜伊谷)	1	3.33%
其他	1	3.33%

六、結果與討論

根據所收集文獻資料、問卷調查結果與焦點團體座談會與會人員建議，初擬辦法初稿，經與林務實務工作人員及學者專家討論，再次修正，始完成本計畫之「自然保護區森林生態解說人員管理辦法草案」條文。

(一) 辦法初稿簡介

直接面訪計畫委辦機關(林務局)行政人員，以瞭解目前政策理念與計畫願景，未來計畫進行工作範疇界定、管理辦法內容、涵蓋的區域、對象、廣度、深度與條文內容構想。

對各林區管理處實際承辦解說業務之人員進行訪談，收集該管理處對制定專業解說人員之資格及管理辦法的意見與看法，並徵詢有關森林法部分條文再修正草案第十七條之二的執行程序、專業解說人員的分級制度、養成機制、考選、資格、認定標準、授證程序、與認定之主管機關的看法。

依據訪問所得的建議與參考所收集的相關辦法，由研究團隊研擬自然保護區森林生態解說人員管理辦法初稿，以提供後續焦點團體座談會的參考依據(台中、屏東、花東場次以《初稿1版》為依據，並統整三場與會專家學者及各林區管理處從辦人員之意見後，將辦法初稿修正為《初稿2版》，以做為台北場次的參考依據)，內容詳見附錄10、附錄11。參考各場次焦點團體座談會的討論結果，綜合整理出《初稿3版》做為期末報告之用，內容詳見附錄12。最後參酌期末報告與會專家學者之意見，完成本辦法草案之擬訂。(焦點團體座談會會議記錄詳見附錄13)

(二) 草案總說明

依據森林法部分條文再修正草案第十七條之二所提『為維護及解說森林特有自然生態資源，主管機關應於自然保護區置專業之森林生態解說人員。遊客進入自然保護區者，應申請森林生態解說人員陪同進入，以提供詳細之生態解說，並維護森林之永續發展』，藉由專業解說人員陪同與說明，可減少遊客對自然保護區生態環境之破壞，並可增進森林資源之永續利用，因而制定本辦法，俾使專業解說人員之設置及解說員管理機關之管理權責有所依循。

有鑑於國有林自然保護區範圍廣大，且社會環境與資源特性均異，是以自然保護管理機關應秉持因地制宜原則，另定符合各保護區專業解說人員相關管理事項之施行細則。

本草案條文共計十七條，其重點如下：

1. 明定本辦法之法源依據、適用區域及解說員管理權責。(第一、二條)
2. 明定本辦法之解說員定義、解說員資格及申請解說員之程序。(第三條至第五條)
3. 明定本辦法之解說員培訓單位、培訓程序、培訓相關規定、培訓與管理經費來源及培訓監督單位之權責。(第六條至第九條)
4. 明定本辦法之解說員轉任方式及服務證申請規定。(第十條、第十一條)
5. 明定本辦法解說員服務證撤銷之相關規定。(第十二條)
6. 明定本辦法解說員解說津貼之經費來源。(第十三條)
7. 明定本辦法解說員應遵守之規定、督導單位。(第十四條、第十五條)
8. 明定本辦法解說員之獎勵措施。(第十六條)
9. 明定本辦法自發布日實施。(第十七條)

(三) 自然保護區森林生態解說人員管理辦法草案條文內容

條	文	說 明
第一條	本辦法依據森林法部分條文再修正草案第十七條之二訂定之。	明定本辦法之法源依據。
第二條	<p>一、本辦法所稱自然保護區係指中央主管機關所劃設之國有林自然保護區。</p> <p>二、自然保護區管理機關由中央主管機關指定之。</p> <p>三、解說員之管理單位由自然保護區管理機關指定，並受其督導。</p>	明定本辦法適用區域及解說員管理權責。
第三條	自然保護區森林生態解說人員（以下簡稱解說員）係指為維護及解說森林自然生態資源所設置之專業人員。	明定本辦法自然保護區森林生態解說人員之定義。
第四條	進入自然保護區從事生態教育活動之團體，應先向自然保護區管理機關申請入區許可與陪同之解說員。	<p>一、明定進入自然保護區從事生態教育相關活動之團體須先申請入區許可與陪同之解說員。</p> <p>二、解說員之指派得由自然保護區管理機關或解說員管理機關辦理。</p>

條	文	說 明
第五條	<p>解說員應年滿二十歲，在國內連續居住六個月以上，且能認同自然保護區設置宗旨，並具有下列資格之一者：</p> <p>一、經教育部認定之國內外中等以上學校畢業者。</p> <p>二、具有相關解說工作經驗或專長者。</p> <p>前項第一款學歷資格，各自然保護區管理機關得視當地社會環境與經濟狀況酌情放寬並報中央主管機關核備。</p> <p>前項第二款相關解說工作經驗或專長，由各自然保護區管理機關視當地資源特色認定之。</p>	<p>明定本辦法解說員之資格與專長認定，各自然保護區管理機關得因地制宜訂定之。</p>
第六條	<p>解說員經自然保護區管理機關或其委託之培訓單位訓練合格後，由中央主管機關核發解說員服務證，始得執行該地區之解說工作。</p>	<p>一、明定本辦法解說員培訓之程序。</p> <p>二、委託之培訓單位是指經自然保護區管理機關認可之機關、團體、當地社區組織等。</p>
第七條	<p>經自然保護區管理機關委託之培訓單位，應將解說員培訓計畫報請中央主管機關核可後實施，培訓過程應受自然保護區管理機關之監督。</p>	<p>明定本辦法解說員培訓過程之監督單位。</p>
第八條	<p>解說員培訓與管理所需之相關經費，由自然保護區管理機關或其委託之培訓單位編列預算支應。</p>	<p>明定本辦法解說員培訓與管理所需經費之來源。</p>

條	文	說 明
第九條	<p>解說員培訓程序需符合以下規定：</p> <p>一、參與之人員應依規定時數受訓。</p> <p>二、受訓完畢後須經培訓單位施以測驗（包括口試、筆試或實地演練）。</p> <p>三、受訓成績達標準者，應參與現地服勤，並達到規定時數後，始核發解說員服務證。</p> <p>前項之受訓時數、科目及現地服勤時數等相關規定，由自然保護區管理機關或其委託之培訓單位訂定之。</p>	<p>明定本辦法解說員與培訓單位應遵守之相關規定。</p>
第十條	<p>解說員轉任方式如下：</p> <p>一、目前從事相關領域之專業解說工作人員，將其現有辦法與招募制度報請本辦法之中央主管機關核可後，得轉任為自然保護區管理機關之解說員。</p> <p>二、經自然保護區管理機關審查認定需加強訓練者，得優先參加自然保護區管理機關或其委託培訓單位辦理的解說員培訓課程，經自然保護區管理機關認定合格後，始頒發解說員服務證。</p>	<p>一、本條文所指之從事相關領域之專業解說工作人員包含：原住民保留地、山地管制區、野生動物保護區、水產資源保育區、自然保留區、及國家公園內之史蹟保存區、特別景觀區、生態保護區等地區之專業解說工作人員。</p> <p>二、解說員服務證核發程序，由自然保護區管理機關檢具相關資料，向中央主管機關提出申請，核可後，由中央主管機關核發解說員服務證。</p>

條	文	說 明
第十一條	<p>解說員服務證申請規定如下；</p> <p>一、解說員服務證有效期限為三年，解說員應於服務證期滿前，向自然保護區管理機關提出申請，換發新證。</p> <p>二、解說員服務證遺失或毀損者，應向自然保護區管理機關敘明原因，申請補發。</p>	<p>明定本辦法解說員服務證換發/補發規定，由自然保護區管理機關向中央主管機關提出申請，由中央主管機關統一換發/補發新證。</p>
第十二條	<p>解說員有下列情形之一者，自然保護區管理機關得撤銷其服務證：</p> <p>一、不安排定時間與行程從事解說工作。</p> <p>二、服務證有效期限內均未執行解說工作。</p> <p>前項第一款服勤時間與服勤次數，由各自然保護區管理機關或委託單位訂定之。</p>	<p>明定本辦法自然保護區管理機關解說員服務證撤銷之規定。</p>
第十三條	<p>解說員陪同遊客進入自然保護區執行解說工作，得由自然保護區管理機關給付解說津貼。</p> <p>前項解說津貼所需經費，由遊客申請解說員陪同之費用支應，其收費基準，由自然保護區管理機關擬訂公告之，並明示於自然保護區入口處。</p>	<p>明定本辦法解說員解說津貼之經費來源。</p>

條	文	說 明
第十四條	<p>解說員應遵守下列規定：</p> <p>一、配帶有效期限內之解說員服務證並穿著規定之服飾。</p> <p>二、遵守自然保護區管理機關之相關規定。</p> <p>三、勸阻遊客違規行為。</p> <p>四、避免任何解說之潛在危險。</p> <p>五、即時通報環境災變與遊客意外事件。</p> <p>解說員違反本條規定者，得由自然保護區管理機關處以六個月內之停權處分或報請中央主管機關撤銷其解說員資格。</p>	<p>一、明定本辦法解說員應遵守之規範。</p> <p>二、有違反本條規定之一者，得由自然保護區管理機關處以六個月之停權處分或通報中央主管機關後，撤銷其解說員資格。</p>
第十五條	<p>解說員執行解說工作期間，應接受自然保護區管理機關或解說員管理機關之督導。</p> <p>前項督導項目與內容，由自然保護區管理機關或解說員管理機關自行訂定之。</p>	<p>明定本辦法解說員之督導權責與內容。</p>
第十六條	<p>解說員有下列具體表現之一者，由中央主管機關或自然保護區管理機關獎勵表揚之：</p> <p>一、推動地方自然保育與生態教育，成效斐然。</p> <p>二、保障遊客權益與遊憩品質，不遺餘力。</p> <p>四、研究著作有助於解說業務推展。</p> <p>五、連續從事自然保護區生態解說業務五年以上。</p> <p>六、其他相關特殊優良事蹟者。</p>	<p>一、明定本辦法解說員之獎勵措施。</p> <p>二、本辦法之獎勵或表揚方式與內容由中央主管機關或自然保護區管理機關另訂之。</p>
第十七條	<p>本辦法自發布日實施。</p>	<p>明定本辦法之實施日期。</p>

七、建議

依據本辦法研擬過程中，問卷訪談結果與焦點團體座談會討論的各項建議，歸納整理如下：

(一) 解說員正名

以「解說員」的名稱稱呼專業。過去諸如「導覽員」、「帶團員」、「服務員」、「領團員」、「領隊」、「導遊」、「嚮導」等諸多名稱，易於混淆，若能以「解說員」自稱，明確界定本身專業之理念、方法、倫理、態度、服務與影響力，以建立鮮明的新形象。

(二) 解說員來源

本辦法解說員資格申請，可配合社區林業之政策，本著政府「積極開放，嚴格管理」的精神，建議以自然保護區當地居民或鄰近地區居民為優先，若當地人員招募不足時，再開放其他地區人員參與或轉任，才能彈性解決介時面臨解說員不足的情形。

(三) 解說員培訓課程

未來自然保護區森林生態解說員之培訓課程，建議可分成基礎訓練課程與專業訓練課程二部分。基礎訓練課程包含自然與人文概論、環境解說、相關法規與急救訓練，以下分項說明：

1. 自然與人文概論：動物學、生態保育、自然資源管理、生態學環境教育、植物學、森林學、保護區經營管理、環境倫理、觀光學概論。
2. 環境解說：環境解說理論與實務、解說活動規劃。
3. 相關法規。
4. 急救訓練。

專業訓練課程以各自然保護區特有之自然環境及人文史蹟為主要內容，宜因地制宜，以突顯該地區的特殊性。

(四) 解說員分級制

將本辦法之解說員規劃分為二級制。完成基礎訓練課程者，即為初級解說員。而初級解說員可參加各自然保護區管理機關或解說員培訓單位舉辦之專業課程訓練，經檢定合格者，即為專業解說員。

(五) 解說工作內容。

解說員從事解說工作時，除擔任環境資源解說外，應負相關法令宣導、遊客安全維護、環境教育推廣、遊客行為管理與解說方案規劃之責。

(六) 解說員評鑑制度

未來自然保護區管理機關或解說員管理單位訂定解說員評鑑制度，建議可依主管人員考核、遊客評分、平日服勤次數、專家學者考核、解說員互評等方式，採用單一方式評鑑或混合幾項方式評鑑均可。

(七) 解說津貼訂定標準

解說津貼可依時薪制、日薪制、遊程制來訂定。以桃米社區解說收費為例：半日（4小時以內）1200元，全日（4~8小時）2000元；以達娜伊谷自然生態公園為例：帶隊遊園解說收費1000元；以玉山登峰高山嚮導為例：一日3500元。

八、相關文獻

Fogg, G. E. (1975) *Park Planning Guidelines*, National Recreation and Park Association

Garrison, I. L. (1982). Living Interpretation. In G. W. Sharpe (Ed.), *Interpreting the Environment* (2 nd ed.pp. 214-235), New York: John Wiley and Sons, Inc.

Lewies, W. J. (1986). *Interpreting for Park Visitors, 3ne ED* , The Publishing Center for Cultural Resources

Sharpe, G. W. (1982). *Interpreting the Environment*, John Wiley & Sons, Inc.

王鑫、陳萬得、齊文輝（1986）美國國家公園局解說規劃手冊，解說計畫規劃參考資料彙編，台灣大學地理學系。

內政部營建署玉山國家公園管理處義務解說員服務要點。玉山國家公園網站(2002.5.22) <http://ysnpej.tw.to/>。

太魯閣國家公園義務解說員服務管理要點。太魯閣國家公園網站(2002.5.22) http://www.taroko.gov.tw/managelaw/check_law.htm。

日月潭國家風景區管理處特約解說員服務要點。日月潭國家風景區網站(2002.5.24) <http://www.sunmoonlake.gov.tw/>。

台北市立木柵動物園義工制度。台北動物園全球資訊網(2002.5.24) http://www.zoo.gov.tw/index_ch.htm。

台東林區管理處「國家森林解說志工」考核及獎勵辦法。林務局國家森林志工的家網站(2002.5.27) <http://volunteer.forest.gov.tw/>。

台東林區管理處國家森林解說志工組織章程。林務局國家森林志工的家網站(2002.5.27) <http://volunteer.forest.gov.tw/>。

玉山國家公園生態嚮導員(保育志工)協勤管理要點。玉山國家公園網站(2002.5.22) <http://ysnpej.tw.to/>。

玉山國家公園生態嚮導訓練實施計劃玉山國家公園網站(2002.5.22) <http://ysnpej.tw.to/>。

玉山國家公園生態嚮導授證須知。玉山國家公園網站(2002.5.22) <http://ysnpej.tw.to/>。

全國水土保持義工證照制度。台灣水土保持全球資訊網(2002.5.22) <http://river.nchu.edu.tw/homenews/homenews.html>

- 行政院消費者保護委員會志願服務獎勵辦法。全國法規資料庫網站
(2002.4.20) <http://law.moj.gov.tw/>
- 吳忠宏 (1998) 解說對動物保育的重要性。社教資料雜誌, 245, 1-4。
- 吳忠宏 (1999) 解說專業之建立。台灣林業, 25(6), 41-47。
- 吳忠宏、張瑾瓊、謝旻熹、邱廷亮、葉素蘭、李永信 (2001) 解說員認證
制度可行性之初探。中華民國九十年度環境教育國際學術研討會論文集
(pp. 364-374)。
- 吳忠宏譯, Beck, L. & Cable, T. 著 (2000) 廿一世紀的解說趨勢, 解說自然
與文化的 15 項指導原則。台北: 品度。
- 志願服務法。全國法規資料庫網站 (2002.4.20) <http://law.moj.gov.tw/>
- 東部海岸國家風景區解說義工制度。
- 金門國家公園特約解說員考核及獎勵要點。金門國家公園網站 (2002.5.22)
<http://www.kmnp.gov.tw/main.htm>。
- 南投林區管理處國家森林解說志工聯誼會簡章。林務局國家森林志工的網
站(2002.5.27) <http://volunteer.forest.gov.tw/>。
- 姜金雄、賴雅琴 (1994) 森林解說員在遊樂服務經營上應扮演之角色。台
灣林業, 20(10), 36-38。
- 屏東林管區國家森林解說志工聯誼會員簡章。林務局國家森林志工的網
站 (2002.5.27) <http://volunteer.forest.gov.tw/>。
- 特有生物研究保育中心解說服務志工考核及獎懲規定。行政院農委會特有生
物研究保育中心網站 (2002.5.20)
<http://www.tesri.gov.tw/edu-web/index.htm>
- 特有生物研究保育中心解說服務志工制度實施要點。行政院農委會特有生物
研究保育中心網站 (2002.5.20) <http://www.tesri.gov.tw/edu-web/index.htm>
- 高雄市立美術館義工管理要點。高雄市立美術館網站(2002.5.21)
<http://163.29.104.5/volunteers/volunteer-03.html>。
- 國立台中圖書館義務服務員義務與權利。國立台中圖書館網站(2002.5.24)
<http://public1.ptl.edu.tw/>。
- 國立自然科學博物館義工制度。國立自然科學博物館網站 (2002.5.22)
<http://www.nmns.edu.tw/>。
- 國立科學工藝博物館志工徵募配置訓練實施要點。國立科學工藝博物館網
站 (2002.5.21) <http://www.nstm.gov.tw/~volunteer/>。

國立鳳凰谷鳥園解說志工制度

張正義 (1998) 休閒農業區解說員的角色與培育訓練。87年觀光農園解說員訓練, 27-32。南投: 台灣省農林廳特產科。

雪霸國家公園管理處保育志工訓練實施計劃。雪霸國家公園網站 (2002.5.22) <http://www.snp.gov.tw/>

曾永平 (1999) 花蓮港賞鯨活動解說之研究。國立東華大學自然資源管理研究所碩士論文。

森林法。全國法規資料庫網站 (2002.4.20) <http://law.moj.gov.tw/>。

發展觀光條例。全國法規資料庫網站 (2002.4.20) <http://law.moj.gov.tw/>

陽明山國家公園管理處招訓環保及保育義工計畫。陽明山國家公園網站 (2002.5.22) <http://www.cpami.gov.tw/ymsnp/ymsnhome1.htm>。

陽明山國家公園管理處義務解說員考核及獎勵要點。陽明山國家公園網站 (2002.5.22) <http://www.cpami.gov.tw/ymsnp/ymsnhome1.htm>。

陽明山國家公園管理處義務解說員服勤規則。陽明山國家公園網站 (2002.5.22) <http://www.cpami.gov.tw/ymsnp/ymsnhome1.htm>。

陽明山國家公園管理處義務解說員徵募辦法及服勤要點。陽明山國家公園網站 (2002.5.22) <http://www.cpami.gov.tw/ymsnp/ymsnhome1.htm>。

黃建昭 (1993) 認知取向探討解原則之研究—以塔塔加遊憩區為例。私立逢甲大學建築及都市研究所碩士論文

溪頭森森遊樂區解說服務志工制度。台灣大學實驗林解說志工聯誼網站 (2002.5.22) <http://netcity2.web.hinet.net/UserData/wsnt/>。

蔡惠民 (1985) 解說員制度與管理。國家公園解說系統規劃與經營管理之研究, 90-96。台北: 內政部營建署。

墾丁國家公園管理處義務解說員管理服勤要點。墾丁國家公園網站(2002.5.22) <http://www.ktnp.gov.tw/>

簡志文 (1994) 國家公園志願解說員制度建立之研究。中國文化大學觀光事業研究所碩士論文。

《附錄 1》

志願服務法

(民國 90 年 01 月 20 日公發布)

第一章 總則

- 第 1 條 為整合社會人力資源，使願意投入志願服務工作之國民力量做最有效之運用，以發揚志願服務美德，促進社會各項建設及提昇國民生活素質，特制定本法。
志願服務，依本法之規定。但其他法律另有規定者，從其規定。
- 第 2 條 本法之適用範圍為經主管機關或目的事業主管機關主辦或經其備查符合公眾利益之服務計畫。
前項所指之服務計畫不包括單純、偶發，基於家庭或友誼原因而執行之志願服務計畫。
- 第 3 條 本法之名詞定義如下：
一 志願服務：民眾出於自由意志，非基於個人義務或法律責任，秉誠心以知識、體能、勞力、經驗、技術、時間等貢獻社會，不以獲取報酬目的，以提高公共事務效能及增進社會公益所為之各項輔助性服務。
二 志願服務者（以下簡稱志工）：對社會提出志願服務者。
三 志願服務運用單位：運用志工之機關、機構、學校、法人或經政府立案團體。

第二章 主管機關

- 第 4 條 本法所稱之主管機關：在中央為內政部；在直轄市為直轄市政府；在縣（市）為縣（市）政府。
本法所定事項，涉及各目的事業主管機關職掌者，由各目的事業主管機關辦理。
前二項各級主管機關及各目的事業主管機關主管志工之權利、義務、招募、教育訓練、獎勵表揚、福利、保障、宣導與申訴之規劃及辦理，其權責如下：
一 主管機關：主管從事社會福利服務、涉及二個以上目的事業主管機關之服務工作協調及其他綜合規劃事項。
二 目的事業主管機關：凡主管相關社會服務、教育、輔導、文化、科學、體育、消防救難、交通安全、環境保護、衛生保健、合作發展、經濟、研究、志工人力之開發、聯合活動之發展以及志願服務之提昇等公眾利益工作之機關。
- 第 5 條 主管機關及目的事業主管機關應置專責人員辦理志願服務相關事宜；其人數得由各級政府及目的事業主管機關視其實際業務需要定之。為整合規劃、研究、協調及開拓社會資源、創新社會服務項目相關事宜，得召開志願服務會報。

對志願服務運用單位，應加強聯繫輔導並給予必要之協助。

第三章 志願服務運用單位之職責

- 第 6 條 志願服務運用單位得自行或採聯合方式招募志工，招募時，應將志願服務計畫公告。
集體從事志願服務之公、民營事業團體，應與志願服務運用單位簽訂服務協議。
- 第 7 條 志願服務運用者應依志願服務計畫運用志願服務人員。
前項志願服務計畫應包括志願服務人員之招募、訓練、管理、運用、輔導、考核及其服務項目。
志願服務運用者應於運用前，檢具志願服務計畫及立案登記證書影本，送主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備案，並應於運用結束後二個月內，將志願服務計畫辦理情形函報主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備查；其運用期間在二年以上者，應於年度結束後二個月內，將辦理情形函報主管機關及志願服務計畫目的事業主管機關備查。
志願服務運用者為各級政府機關、機構、公立學校或志願服務運用者之章程所載存立目的與志願服務計畫相符者，免於運用前申請備案。但應於年度結束後二個月內，將辦理情形函報主管機關及該志願服務計畫目的事業主管機關備查。
志願服務運用者未依前二項規定辦理備案或備查時，志願服務計畫目的事業主管機關應不予經費補助，並作為服務績效考核之參據。
- 第 8 條 主管機關及志願服務計畫目的事業主管機關受理前條志願服務計畫備案時，其志願服務計畫與本法或其他法令規定不符者，應即通知志願服務運用單位補正後，再行備案。
- 第 9 條 為提昇志願服務工作品質，保障受服務者之權益，志願服務運用單位應對志工辦理下列教育訓練：
一 基礎訓練。
二 特殊訓練。
前項第一款訓練課程，由中央主管機關定之。第二款訓練課程，由各目的事業主管機關或各志願服務運用單位依其個別需求自行訂定。
- 第 10 條 志願服務運用單位應依照志工之工作內容與特點，確保志工在符合安全及衛生之適當環境下進行服務。
- 第 11 條 志願服務運用單位應提供志工必要之資訊，並指定專人負責志願服務之督導。
- 第 12 條 志願服務運用單位對其志工應發給志願服務證及服務紀錄冊。
前項志願服務證及服務紀錄冊之管理辦法，由中央主管機關定之。

第 13 條 必須具專門執業證照之工作，應由具證照之志工為之。

第四章 志工之權利及義務

第 14 條 志工應有以下之權利：

- 一 接受足以擔任所從事工作之教育訓練。
- 二 一視同仁，尊重其自由、尊嚴、隱私及信仰。
- 三 依據工作之性質與特點，確保在適當之安全與衛生條件下從事工作。
- 四 獲得從事服務之完整資訊。
- 五 參與所從事之志願服務計畫之擬定、設計、執行及評估。

第 15 條 志工應有以下之義務：

- 一 遵守倫理守則之規定。
 - 二 遵守志願服務運用單位訂定之規章。
 - 三 參與志願服務運用單位所提供之教育訓練。
 - 四 妥善使用志工服務證。
 - 五 服務時，應尊重受服務者之權利。
 - 六 對因服務而取得或獲知之訊息，保守秘密。
 - 七 拒絕向受服務者收取報酬。
 - 八 妥善保管志願服務運用單位所提供之可利用資源。
- 前項所規定之倫理守則，由中央主管機關會商有關機關定之。

第五章 促進志願服務之措施

第 16 條 志願服務運用單位應為志工辦理意外事故保險，必要時，並得補助交通、誤餐及特殊保險等經費。

第 17 條 志願服務運用單位對於參與服務成績良好之志工，因升學、進修、就業或其他原因需志願服務績效證明者，得發給服務績效證明書。
前項服務績效之認證及證明書格式，由中央主管機關召集各目的事業主管機關及直轄市、縣（市）政府會商定之。

第 18 條 各目的事業主管機關得視業務需要，將汰舊之車輛、器材及設備無償撥交相關志願服務運用單位使用；車輛得供有關志願服務運用單位供公共安全及公共衛生使用。

第 19 條 志願服務運用單位應定期考核志工個人及團隊之服務績效。主管機關及目的事業主管機關得就前項服務績效特優者，選拔楷模獎勵之。
主管機關及目的事業主管機關應對推展志願服務之機關及志願服務運用單位，定期辦理志願服務評鑑。
主管機關及目的事業主管機關得對前項評鑑成績優良者，予以獎勵。
志願服務表現優良者，應給予獎勵，並得列入升學、就業之部分成績。

前項獎勵辦法，由各級主管機關及各目的事業主管機關分別定之。

第 20 條 志工服務年資滿三年，服務時數達三百小時以上者，得檢具證明文件向地方主管機關申請核發志願服務榮譽卡。

志工進入收費之公立風景區、未編定座次之康樂場所及文教設施，憑志願服務榮譽卡得以免費。

第 21 條 從事志願服務工作績效優良並經認證之志工，得優先服相關兵役替代役；其辦法，由中央主管機關定之。

第六章 志願服務之法律責任

第 22 條 志工依志願服務運用單位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，由志願服務運用單位負損害賠償責任。前項情形，志工有故意或重大過失時，賠償之志願服務運用單位對之有求償權。

第七章 經費

第 23 條 主管機關、志願服務計畫目的事業主管機關及志願服務運用單位，應編列預算或結合社會資源，辦理推動志願服務。

第八章 附則

第 24 條 志願服務運用單位派遣志工前往國外從事志願服務工作，其服務計畫經主管機關及目的事業主管機關備查者，適用本法之規定。

第 25 條 本法自公布日施行。

〈附錄 2〉

內政部營建署玉山國家公園管理處義務解說員服務要點

第一章 宗旨與條件

第一條 為推動國家公園保育理念，擴大國家公園之解說服務，培育義務解說人力，以擔任大自然與人類間之橋樑，喚起國人對自然生態環境保育的重視，改善生活環境，提高生活品質，為子子孫孫留下一片淨土，特制定義務解說員服務要點。

第二條 義務解說員條件為年滿十八歲且熱衷生態教育並無重大疾病者。

第二章 招訓與入會

第三條 1. 玉山國家公園管理處（以下簡稱本處）每年辦理新進義務解說員之訓練，訓練合格後取得實習解說員之資格並領取結訓證書，且加入義務解說員聯誼會（以下簡稱聯誼會），在一年實習（以本處排定實習期間為原則）後，經義務解說員評議委員會（以下簡稱義評會）審議合格取得正式義務解說員之資格。

2. 義評會由玉山國家公園管理處代表及聯誼會代表組成，共七至九位成員。每年二月召開定期會，必要時得召開臨時會。主席會員資格評鑑（含取得、終止、恢復等）與重大獎懲案審查，採多數決方式審理。

3. 新招訓期間以暑假為原則，未盡事宜詳見當年招生簡章。

第三章 組織與再訓

第四條 1. 本處義務解說員得成立聯誼會，其章程另訂之。

2. 本服務要點為聯誼會組織章程之母規定，若有異動，子規定亦應同步更新。

3. 義務解說員的工作任務另於組織章程中訂之。

第五條 聯誼會及各分會得統籌年度活動，提交本處審核，編列預算。

第六條 1. 本處每年應舉辦各項訓練活動，提供義務解說員再訓練機會，以加強解說技巧及專業知識。

2. 其工作得委由聯誼會辦理之。

第四章 權利與義務

第七條 義務解說員為無給職，在園區內服務或訓練期間得由管理處（站）提供該員本人住宿，其餘自費；惟正式服勤期間每日每人可支領服勤津貼，作為膳食與交通津貼；旅行平安險與其他訓練費用由管理處支應。

第八條 義務解說員得憑證比照本處員工享有向本處合作社購物折扣優待。

第九條 義務解說員得參與本處相關之研究調查。

第十條 義務解說員支援本處各項業務時應著制服及配帶服務證與攜帶服務手冊，儀容應端莊。

第十一條 義務解說員於管理處（站）服勤時，需服從管理處（站）之指揮，並配合管理處（站）之作息，若有任何問題，需報請管理處（站）值班主管之同意後行之。

第五章 服勤計點與解說媒合

第十二條 正式義務解說員服勤以計點方式記錄，計點方式如下：

1. 服勤每日計點一點。

2. 參與研究調查計畫（十日以上）並提報成果者給予最高點數十點。
3. 參與各項編輯工作，每人每次給予三點。
4. 擔任聯誼會幹部負責盡職者，總會長及總幹事每任給予七點，各分會長給予五點，其他幹部給予三點。
5. 主動舉辦或支援本處相關國家公園解說宣導活動，經聯誼會或本處核定在案者，每人每日計點一點。
6. 參加年會及分區會議每次計點一點。
7. 經義評會認定對玉山國家公園有重大貢獻或違失者，由義評會決定計點或扣點點數。重大貢獻或違失者由解說課長與聯誼會總會長連署提義評會審理之。

第十三條 義務解說員應主動提供能服勤的時間地點，再由管理處媒合服勤，其作業流程與表單及現場服勤需知，另由管理處與聯誼會議定後於服務手冊中訂之。

第十四條 1. 正式義務解說員每年需服勤五點以上，其中在園區內(含管理處)至少需三點，實習解說員需服勤十點以上；且均需取得至少十點(小時)以上之訓練點數。

2. 服勤或訓練點數不足者，經義評會審議認定後終止資格。

第六章 資格審議

第十五條 義務解說員因下列情形者，經義評會審議得終止其義務解說員資格：

1. 累計二次因不告而缺席已登記所排定服勤之活動，且未找到其他義務解說員代理者。
2. 受訓後未取得正式義務解說員資格者。
3. 違反國家公園法及重大違失，有損本處形象者。
4. 身亡或其他特殊狀況。

第十六條 義務解說員如有下列原因未能擔任服勤工作者，得向本處提出申請暫時停止資格，資格暫停期滿後可向義評會申請恢復資格，否則，視為棄權自然終止資格。

1. 服兵役、懷孕或子女未滿三足歲者。
2. 出國半年以上。
3. 轉任管理處員工。
4. 其他不可抗拒情事或重大變故。

第十七條 義務解說員因故而終止資格者，將以書面掛號郵寄通知，並於「玉山會訊」（聯誼會所屬刊物）上刊登。

第七章 績優獎勵

第十八條 本處設有下列榮譽獎章授予服務績優者：

1. 百合榮譽獎章：
條件為服勤點數 50-79 點。
2. 帝雉榮譽獎章：
條件為服勤點數 80-99 點。
3. 黑熊榮譽獎章：
條件為服勤點數 100-149 點。

4. 雲豹榮譽獎章：

條件為服勤點數 150 點以上。

獲雲豹榮譽獎章者得不受第十四條之限制。

第十九條 本處解說課於年初結算前一年度累計服勤點數，符合上述第十八條獎勵標準者，由義評會通過提報管理處於處慶時公開表揚。必要時依規定向有關機關推荐表揚。

第八章 附則

第廿條 本要點奉核示後實施，修改時亦同。

〈附錄 3〉

太魯閣國家公園義務解說員服務管理要點

- I. 目的：本處為推廣國家公園環境保護自然保育理念，並運用社會服務之人力資源，參與國家公園業務及提供解說諮詢服務，特訂定本要點。
- II. 符合以下各款之一者，並經本處認定之訓練合格者得為義務解說員：
 - A. 全國國小以上各級學校教師。
 - B. 具人文、地質、動物、植物、觀光及環境保育、解說教育等專業知識之相關科系畢業或在學者。
 - C. 熱愛大自然，具服務、奉獻及負責精神，且口齒清晰或外語表達能力佳者。
 - D. 其他具特殊專長經本處審核認定者。
- III. 義務解說員資格之取得：
 - A. 報名者應提出履歷表、自傳，及有關證件送本處審核。
 - B. 經證件初審通過者應依本處通知接受期前訓練，期前訓練結束之日起一年內依本要點規定服勤，且表現良好者，即取得義務解說員之資格。
 - C. 經本處認定確具特殊專長者得不經期前訓練得特聘為專業解說員。
- IV. 本處義務解說員分為：
 - A. 一般解說員：指經本處認定之訓練合格者。
 - B. 專業解說員：指經本處特聘或經由一般解說員升任者。
- V. 義務解說員服務項目：
櫃臺諮詢、廣播服務、據點解說、帶隊解說、活動設計、交通疏導、參觀引導、秩序維護、資料建檔，及協助一般或專業性工作等。
- VI. 值勤須知：
 - A. 義務解說員應於每月二十日前填妥「服勤意願調查表」擲寄或傳真或 e-mail 至解說教育課，俾以排定次月值勤表。
 - B. 服勤時間：駐站值班依本處上班時間，帶隊應於隊伍抵達前按時簽到。
 - C. 服勤時應著制服及配掛證件，並遵守本處有關規章。
 - D. 於排定值勤日若不克前來，應於一週前自行覓妥代理人員，並告知解說課承辦人，個人資料有異動時，於一週前通知承辦人。
 - E. 至外館值勤時，由外站主管指導。
 - F. 帶隊解說後，應填妥「帶隊回報單」。
- VII. 考評方法
有下列情形之一者，本處得視情節輕重禁止參加訓練或停止第八條各款權利，情節重大者並得不經通告逕行取消資格：
 - A. 每年值勤次數少於八次。
 - B. 不具服務熱忱，拒絕與本處合作或接受指導者。
 - C. 經排定值勤，無故缺席達兩次以上者。
 - D. 藉本處義務解說員名義對外從事圖利，或怠忽職守，或值勤態度不佳

或言行不良，或違反國家公園法等法令者。

- E. 專業解說員就其專業提供服務者（如醫療、法律、程式設計、各項教學等），不受一般值勤次數之限制。

VIII. 獎勵規定：

- A. 獎贈解說宣導品：值勤次數每達一定標準者，發贈解說宣導品，發放方式另簽核定。
- B. 頒贈紀念獎章及獎品或獎金：值勤狀況良好且服務績優，並合於以下標準者，依序頒發：
1. 合歡山紀念章：服勤次數累積二十次者。
 2. 奇萊山紀念章：服勤次數累積達五十次者。
 3. 南湖大山紀念章：服勤次數達一百次者或對本處有特殊貢獻事蹟者。
 4. 太魯閣之友紀念章：服務滿五年、累積次數達一百八十次者或本處有特殊貢獻事蹟者。
- C. 一般解說員升等為專業解說員：
服務滿六年，成績優良或特殊表現，經本處認可者，即核定可升等為專業解說員。

IX. 義務解說員得享有之權利：

- A. 本處得視需要酌發解說宣導品及紀念品
- B. 值勤時提供適當之平安保險。
- C. 值勤時得酌予值勤費。
- D. 義務解說員持有效證件進入園區得免收清潔費。
- E. 提供交通車接送上下班，路線與本處同仁相同。
- F. 值勤日可申請住宿。
- G. 可借閱本處圖書室之圖書資料。
- H. 參加本處為解說員舉辦之各項解說訓練、聯誼及觀摩等活動。
- I. 購買本處出版品，可享有折扣優待。
- J. 本處得視實際需求給予服務證及制服。
- X. 資格保留：正式服勤滿一年遇有特殊原因事故，義務解說員得申請保留資格。
- XI. 義務解說員經取消資格者應繳回識別證、借書證等。
- XII. 附則：本要點經核定後實施，修訂時亦同。

〈附錄 4〉

台東林區管理處「國家森林解說志工」考核及獎勵辦法

- 一、依據：本辦法依據林務局國家森林志願服務計畫實施原則之考核辦法訂定。
- 二、目的：為表揚服務特優及具高度責任感與榮譽心之解說志工。
- 三、考核辦法：

(一). 服勤計算方式

1. 全日服勤：每次 2 點。
2. 半日服勤：每次 1 點。
3. 協辦環境教育及解說活動：每次 1 點。
4. 端午節、中秋節：每次 2 點。
5. 農曆春節：每次 3 點。
6. 醫療服務：每次 2 點。
7. 服勤有遲到、早退情況者，每次扣服勤點數 1 點。

(二). 如遇下列原因，志工可申請保留資格至原因消失為止

1. 懷孕及育嬰者。
2. 因公出國者。
3. 因公受傷者。
4. 因病無法值勤者。
5. 其他不可抗拒之原因。

(三). 若有以下情況之一者，撤銷志工資格。

1. 經排定勤務無故不到年度累計三次以上者。
2. 無任何原因，年度服勤點數未達 10 點者。
3. 凡為怠忽職責、行為不良、言論不當，違反法令規章，有損林務局及國家榮譽者。
4. 假借林務局或林區管理處名義向外招募活動者。
5. 私自向遊客或服務人員索取費用者。
6. 將公有財產佔為己有或出售圖利者。
7. 其他重大違失經簽請本處核可者。

(四). 表現績優之志工，可由本處推荐至其他林區管理處任用之。

四. 福利

(一). 基本福利

1. 擔任本處志工期間得享平安保險，保費由本處全額負擔（目前為志工投保之險種：壹佰萬元意外保險及日額壹仟元意外傷害住院醫療保險等二項，每年每人保費約 1450 元）。
2. 任職期間憑服務證，個人免費進入本處所轄之森林遊樂區。
3. 免費獲贈本處編印之刊物。
4. 志工均為無給職，但本處須提供服勤當日誤餐費用 100 元及台東縣居住地至森林遊樂區來回交通費用（以上費用於每年聯誼會會

員大會召開時核付予各志工)。

(二). 服勤點數超過 40 點以上，仍繼續服勤者，得增加以下福利：

1. 免費獲贈本處所製紀念品。
2. 依序免費參加本處舉辦之專業訓練及研討會。

(三). 服勤點數超過 120 點以上，仍繼續服勤者，得享受以下福利

1. 憑服務證個人得購買保險票券，免費進入林務局管轄之森林遊樂區及使用其停車場。
2. 免費獲贈林務局出版之刊物。

五. 表揚

(一). 榮譽獎章

1. 樟樹獎章及獎勵品--- 凡因服勤良好，服務確具績效，且服勤點數達 40 點以上，59 點以下者。
2. 杉木獎章及獎勵品--- 凡因服勤良好，服務確具績效，且服勤點數達 60 點以上，79 點以下者。
3. 檜木獎章及獎勵品--- 凡因服勤良好，服務確具績效，且服勤點數達 80 點以上者。

六. 本辦法如有未盡事宜，得隨時修正。

〈附錄 5〉

日月潭國家風景區管理處特約解說員服務要點

第一章 宗旨與條件

1. 為推動本處理念，擴大本處經營管理範圍內之解說服務，培育特約解說員，以擔任大自然與人類間之橋樑，喚起國人對自然生態環境保育的重視，改善生活環境，提高生活品質，為子子孫孫留下一片淨土；特約解說員條件為年滿十八歲且熱衷生態教育並無重大疾病之個人者(不排除肢體殘障者)；特約解說員服務要點如下：

第二章 招訓與入會

2. 日月潭國家風景區管理處(以下簡稱本處)每年辦理新進特約解說員之訓練，訓練合格實習服勤半年內須滿卅點(包括隨正式特約解說員帶團廿點及值班十點)取得正式特約解說員資格並領取結訓證書。新招訓期間以公告為原則。未盡事宜詳見當年招生簡章。

第三章 組織與再訓

3. 本處特約解說員得成立「日月潭國家風景區特約解說員聯誼會」(以下簡稱聯誼會)，其組織章程由聯誼會訂定之。本要點為組織章程之母法，若有異動，子法亦應同步更新。特約解說員的工作任務另於組織章程中定之。
4. 聯誼會及各分會得統籌年度活動，提交本處審核，編列預算。
5. 本處每年舉辦各項訓練活動，提供特約解說員再訓練機會，以加強解說技巧及專業知識。其工作委由聯誼會辦理之。

第四章 權利與義務

6. 特約解說員為無給職。在園區內服務或訓練期間費用由管理處支應，其餘自費。惟正式服勤期間每日帶團每人可支領服勤津貼新台幣伍佰元整，作為膳食與交通津貼；旅行平安險與訓練費用由管理處支應。
7. 惟正式服勤期間每日值勤以排班表為主，每人可支領服勤津貼新台幣貳佰元整，作為膳食與交通津貼；旅行平安險與訓練費用由管理處支應。(其餘值班之解說員以加倍點數計之)。
8. 特約解說員支援本處各項業務時應著背心與配戴服務證，並應儀容端莊。
9. 特約解說員於管理處服勤時，需服從管理處之指揮，並配合管理處之作息，若有任何問題，需報請管理處值班主管或代理人之同意后行之。

第五章 特約解說員值勤紀錄記點辦法

9. 特約解說員服勤以計點方式記錄，計點方式如下：
 - (1) 解說勤務以全天(八小時)為一個單位，服勤一次計點一點。
(帶團者雖帶團勤務完畢後，仍須於遊客服務中心值勤)
 - (2) 參加、協助管理處舉辦重大活動之勤務每次給二點。
 - (3) 協助管理處處理緊急或重大解說工作者每次給二點。

- (4) 經遊客來函表示表現優異者，加計一點。
 - (5) 除人為不能抗拒之因素外，已登記排定勤務，無故不到勤且未覓代理人者，扣二點。
 - (6) 因故未能到勤，事先請假且覓妥代理人者，不扣點。
10. 特約解說員每年需服勤十二點以上，每年結算一次，未滿一年以比率計之。

第六章 資格審議

11. 特約解說員因下列情形者，得終止其特約解說員資格：
- (1) 違反發展觀光條例及風景特定區管理規則者。
 - (2) 以服務隊名義對外接洽解說業務並收取費用。
 - (3) 累計三次未達基本點數者。
 - (4) 累積三次因不告而缺席已登記所排定之勤務，且未覓代理人者。
 - (5) 其他重大違失經簽請處長核可者。
12. 特約解說員資格之終止與恢復認定由本處決定之。
13. 特約解說員因故而終止資格者，將以書面掛號郵寄通知，並於本處簡訊刊登。
14. 特約解說員如有下列原因未能擔任服勤工作者，得向本處提出申請暫時停止資格，資格暫停期滿後可向本處申請恢復資格，否則，以自動棄權論。
- (1) 男性服兵役，女性懷孕或育嬰者（指嬰兒在二週歲以內，父母親皆可申請育嬰假）。
 - (2) 出國半年以上者。
 - (3) 轉任管理處員工。
 - (4) 其他不可抗拒情事或重大變故。

第七章 績優獎勵

15. 本處設有下列榮譽獎章予服務績優者：
- (1) 拉魯榮譽獎章：
條件為服勤點數 50-79 點。
 - (2) 涵碧榮譽獎章：
條件為服勤點數 80-99 點。
 - (3) 慈恩榮譽獎章：
條件為服勤點數 100-149 點。
 - (4) 日月榮譽獎章：
條件為服勤點數 150 點以上。
- 以上服務績優者均可獲致本處新出版之宣導品及紀念品。
16. 本處遊憩課於年初結算前一年度服勤點數，符合上述獎勵標準者，提報管理處表揚。

第八章 附則

17. 本要點奉核示后實施，修改時亦同。

〈附錄 6〉

行政院農業委員會特有生物研究保育中心 解說服務志工制度實施要點

一、行政院農業委員會特有生物研究保育中心(以下簡稱本中心)，為擴大民眾志願服務之層面，運用熱心服務之社會人力資源，建立解說服務志工(以下簡稱志工)，提供解說及諮詢服務，以激發全民熱愛自然、保育生態之精神，進而提升推廣生態保育教育之效果，特訂定本實施計畫。

二、參加資格：

- (一) 國籍不限。年滿十八歲，儀容端正，口齒清晰，表達能力佳者。
- (二) 熱愛大自然，具奉獻及服務熱忱，並能嚴守服勤時間者。
- (三) 能全程參加基礎訓練課程，並實際參與服務工作至少一年者。

三、服務內容：

- (一) 帶隊解說、駐站解說及活動設計。
- (二) 服務台之諮詢、廣播服務、展示室之現場遊客秩序、安全維護及其它支援事項。
- (三) 志工之聯絡、活動、資料建檔、服勤表報、志工出版刊物編寫及其它有關志工管理業務。

四、志工權利：

- (一) 獲贈本中心提供之出版品。
- (二) 依規定借用本中心圖書資料。
- (三) 在本中心福利社購買出版品、紀念品可憑識別證享本中心員工之優待。
- (四) 參加本中心主辦之解說員訓練、專題演講、聯誼等活動。
- (五) 熱心服務表現績優者由本中心公開頒獎表揚。

五、徵選流程：

- (一) 公開報名：寄發志工徵選簡章至有關機關、學校、社團，並發布新聞及上電子網路。
- (二) 初審：依據報名人員之基本資料予以審核。
- (三) 複審：以面談方式審核。
- (四) 基礎訓練：複審合格之人員，均需參加基礎訓練，以瞭解本中心各項相關業務現況及工作性質，並實地見習三個月，見習期間應至本中心見習滿十五小時。
- (五) 正式服勤：訓練期滿考評合格者，即發給識別證並開始排班服勤。

六、志工服務規則：

- (一) 服勤、請假、離職悉依本規定辦理。
- (二) 值勤時，應穿著制服、佩掛證件、服務態度親切有禮，並遵守本中心相關規定。
- (三) 值勤應按時簽到，值勤結束應填寫工作日誌後再簽退離開，遲到或早退超過二小時者以曠勤登記。

- (四) 因故無法值勤，應於三日前通知本中心解說教育組請假，以便安排遞補人員。
- (五) 因故無法繼續服務時，應於二週前向本中心解說教育組提出申請，並辦理資格保留或離職手續。
- (六) 服務期間中途離職，應繳回識別證。
- (七) 服務期間，凡有怠忽職責，行為不良，有損本中心之聲譽並經查屬實者，撤銷其資格。

〈附錄 7〉

國立台中圖書館義務服務員義務與權利

一、義務

(一) 一般規定

1. 每次服勤時請在二樓義工室簽到、簽退。
2. 服勤時請配戴義務服務證，以確立團體形象。
3. 服勤時不遲到、不早退。
4. 依指定工作內容及排班時間確實服勤，非必要時不要請假，如需請假請先通知各小組聯絡人，並事先找人換（代）班。
5. 服勤時請與各小組聯絡人保持密切聯繫，遇有困難隨時反映解決。
6. 通訊處、電話號碼若有變更請通知各小組聯絡人。
7. 服勤時應常保笑容，以服務讀者為最高目標。

(二) 書庫讀者服務

1. 熟悉線上公用目錄(OPAC)及各類圖書所放的位置。
2. 圖書排架請按分類號之次序排列。
3. 隨時檢查架上圖書或書標破損脫落情形，並取出修補。

(三) 新書加工

1. 使用圖書用具（包括館藏章、到期單、條碼、安全磁條及其他工具）用畢請歸還原位，並保持桌面整潔。
2. 黏貼條碼、安全磁條、書標或蓋館藏章請貼（或蓋）在正確位置。

(四) 電腦操作

1. 使用電腦請先了解正確使用程序。
2. 避免使用外來的磁片，防止電腦中毒。
3. 請勿任意拷貝有版權軟體，或使用無版權軟體。

(五) 美工設計

1. 美工用具用畢請歸還原位，並整理清點。
2. 海報字體避免使用簡體字。

(六) 中興堂演藝活動

1. 觀眾入場時，檢視其票券及服裝儀容；熟知位置號碼，以便引導觀眾入座。
2. 演出時維持場內外秩序。
3. 遲到入場觀眾，引導上二樓座位，以免影響演出。
4. 如有觀眾違反劇場規如攝影、錄影、錄音、打大哥大等，請解說指正。
5. 演出完畢，維持各出口之秩序，迅速疏散人潮。

6. 如遇突發事件，協助安全疏導。

(七) 講座活動

1. 開講前，分發講座大綱及贈送書籍。
2. 熟悉各項視聽儀器操作。
3. 演講時，維持場內外秩序。
4. 觀眾發問問題時，協助麥克風傳遞。
5. 講座結束協助場地整理。

(八) 說故事

1. 取材本館館藏，並向讀者展示推介。
2. 採雙向溝通，注重學習評量。

(九) 協助綠化工作

1. 澆水、灑藥、滅蟲等，請注意安全。
2. 各種用具使用完畢，請整理清潔並物歸原處。

二、權利

(一) 參加本館研習活動

1. 限有提供名額讓義務服務員優先報名的本館研習活動。
2. 當年度出勤率低於80%以下者，不得行使本項權利
3. 報名時，請出示義務服務證。
4. 優先順序：資深義務服務員、正式義務服務員、見習義務服務員、試用義務服務員。

(二) 參加其他機關研習、聯誼活動

1. 當年度出勤率低於80%以下者，不得行使本項權利。
2. 已經報名核准參加者，如有臨時取消參加之情事，停止其本項權利一年。
3. 以二年內未參加任何活動者為優先。
4. 優先順序：資深義務服務員、正式義務服務員、見習義務服務員、試用義務服務員。

(三) 參加在職訓練、小組聯誼、成長營

1. 對象：全體義務服務員。
2. 時間：由推廣輔導組、義務服務隊或各小組訂定、公布。

(四) 借閱圖書

1. 限兒童室、三樓書庫、四樓書庫、五樓書庫、七樓書庫圖書。
2. 借閱圖書時，請出示義務服務證。
3. 借閱冊數及期限
資深義務服務員：10冊60天

- . 正式義務服務員：10 冊 30 天
- . 見習義務服務員：10 冊 30 天
- . 試用義務服務員：10 冊 30 天

(五) 獲贈出版刊物及叢書

1. 優先贈閱。
2. 出版刊物及叢書放置於義工室。

(六) 其他未列入之權利，由推廣輔導組另行簽核。

〈附錄 8〉

國立科學工藝博物館志工徵募配置訓練實施要點

壹、依據 本實施要點依據本館推行志工制度實施綱要第六條第二款訂定。

貳、徵募

一、資格：

- (一) 居住台灣地區、年滿十八歲，具服務奉獻熱忱者。
- (二) 每週至少可連續服務三小時以上或可依本館需求彈性服務，每月十二小時或全年可達一五六小時者；惟應本館特殊需求前來服務者，不受服務時數之限制。
- (三) 服務期間至少可達一年以上者。
- (四) 符合各需求組室提出之各項資格者。

二、徵募時間：每年五月辦理對內徵募調組；六月至七月實習，八月至十月辦理對外徵募，十月至十二月實習。其他得依各組室需求，不定期辦理補充徵募。

三、辦理單位：公共服務組主辦，其他組室協辦。

四、報名：採取親自報名、通訊、傳真或網路報名方式辦理。

五、初選：

- (一) 審查資格，書面審查合格者另約時間面談。
- (二) 進行面談，以了解其服務之動機及確認其專長、興趣、方便服務時段，符合本館需求者，通知參加複選。

六、複選：

- (一) 舉辦教育訓練，包括基礎訓練與特殊訓練，介紹志願服務相關法規及本館概況、志工之工作性質、項目內涵等事項。
- (二) 教育訓練結束後，分配至各組室進行實習試用二個月，發給實習志工證。
- (三) 實習試用結束後，各組室就其表現，決定進用與否。經確定進用者，發給志工證，正式成為本館志工。

參、配置及服務內容

一、配置以本館各組室業務需求、志工個人專長興趣及其方便服務時段為依據，由公共服務組統籌並請各組室志工業務承辦人分配志工服務時段及工作內容。

二、服務內容

- (一) 展示組：協助展示廳故障之檢查、故障之通報、展示品之維護，以及立體電影院、多媒體世界內觀眾服務等事項。
- (二) 公共服務組：協助觀眾進出本館、各類現場諮詢服務，賓客接待、導覽解說，公關行銷、宣傳推廣及志工行政業務處理等事項。
- (三) 科技教育組：協助教育活動之辦理、出版、圖書室與視聽室、讀者服務等事項。
- (四) 秘書室：庶務、總機、文書及植栽養護等支援事項。

- 三、公共服務組不定期辦理志工申請調整服務組別之事項。
- 肆、服務時段依志工值勤時間分為二類：
- 一、固定排班：排定固定時間值勤者，歸為固定排班志工，基本服務時間為每週一次，每次至少三小時以上。
 - 二、彈性排班：配合工作項目出勤者，歸為彈性排班志工。其服務時間須配合各工作項目之需求。
- 伍、訓練本館為提升志工服務素質舉辦志工訓練，志工要強制參加訓練。訓練類別如下：
- 一、教育訓練：目的在使有意參與志願服務行列者，了解志願服務內涵及相關法規、以及本館設立宗旨、功能及運作概況，體認本館對於志工之定位及期待，俾使志工值勤發揮功能。依志願服務法規定，分為基礎訓練與特殊訓練。
 - 二、在職訓練：分為一般訓練與專業訓練二種
 - (一)一般訓練：由公共服務組主辦，提供全館志工有關學習成長之課程，以提昇服務品質。
 - (二)專業訓練：由各組室視特殊需要，不定期自行主辦各類專業之志工訓練，以增進志工專業素質。
- 陸、本實施要點經主管會報通過，奉館長核定後實施，修正時亦同。

國立科學工藝博物館志工考核及獎勵實施要點

- 壹、依據本實施要點依據本館推行志工制度實施綱要第六條第四款規定。
- 貳、目的考核志工之值勤、參與教育訓練狀況，做為獎勵、續任及解職之依據。
- 參、考核
- 一、考核內容：包括志工之值勤表現與時數、出勤狀態及參與教育訓練情形等。
 - 二、考核方式：分為平時、每月及年度考核，由各組室主辦，必要時得請志工隊協助辦理。
 - (一) 平時考核：志工平時有特殊貢獻或不當行為事實，由各組室隨時提送公共服務組彙處。另志工參加各項在職訓練合格後，由各組室志工承辦人將志工名單，擲送公共服務組登錄。
 - (二) 每月考核
 - 1 志工每月值勤時數及到勤情況，於次月十日前由各組室志工承辦人查詢、確認。
 - 2 每月由各組室志工承辦人依據上月志工值勤表現，填具考核表送公共服務組彙整。

(三) 年度考核：每年六月底、十二月底各組室志工業務承辦人彙整各志工之半年及全年值勤紀錄，進行考核並作為辦理離隊及年度獎勵之依據。

肆、獎勵方式

- 一、依各項考核結果，志工連續服務滿一年以上且服務確具績效者，每年辦理一次獎勵表揚，標準如下：
 - (一) 連續服務滿十年且滿一五〇〇小時以上者，或七十歲以上，已連續服務滿八年且滿一二〇〇小時以上者，頒給特級榮譽獎及榮譽入館證。
 - (二) 連續服務滿五年且滿七五〇小時以上者，頒給一級榮譽獎及金質獎章。
 - (三) 連續服務滿三年且滿四五〇小時以上者，頒給二級榮譽獎及銀質獎章。
 - (四) 全年服務超過一五六小時者，頒給行健獎。
 - (五) 全年依本館需求支援時數累計超過七十八小時者，頒給支援獎。
 - (六) 服務期間負責認真，具特殊貢獻者，頒給日新獎。得獎人基本資格另定，由各組室推薦，由公共服務組彙整審查，並陳報館長核定。
- 二、志工如於一年內有連續半年以上未能服勤，則視為年資中斷。惟因公受傷、因病或有其他正當原由經本館核准者，不在此限。
- 三、志工依據每月考核結果，當月依排班表連續出勤未遲到、未早退、未請假者，致贈本館展場招待券兩張，由各組室志工承辦人每兩個月申請核發一次
- 四、志工表現優異具上列事實之一者，本館評選事蹟最優者，依「教育部表揚教育服務績優志工及團體獎勵辦法」及相關辦法推薦，報請教育部及其他相關單位公開表揚。
- 五、服務期間具特殊貢獻者，本館函請志工所屬機構予以獎勵。
- 六、本館各相關組室協同辦理志工優待事項，志工憑証得享受下列優待：
 - (一) 本館規劃部分停車位，供志工值勤時停放。
 - (二) 志工本人得憑証進館參觀常設展示廳。
 - (三) 本館志工得登記參加多媒體世界及立體電影院新片試映活動。
 - (四) 志工比照本館員工享有消費折扣優待。
 - (五) 本館舉辦之活動視情況保留部份名額供志工參加。
 - (六) 本館依志願服務法規定為志工辦理意外事故保險。
 - (七) 本館得視年度預算發給連續值勤三小時以上之志工值勤誤餐費，惟發放期限內未領取者則辦理繳庫，不再補發。事先申請延後領取者，不在此限。
 - (八) 各組室志工舉辦成長訓練課程及聯誼活動所需經費，得由各組室簽請補助。
- 七、本館依志工服務狀況選派參加館外研習，訓練或表揚活動者，得由公共服務組依年度預算額度簽請經費補助。

伍、不續任及解職

志工有下列情形之一者，本館得不再聘用或逕撤銷其資格：

- 一、連續一個月以上無故不到勤且未辦理請假或暫停職務者，不再聘用。

二、行為不端、重大工作過失或其它影響本館聲譽之行為者，本館逕予除名，並永不聘用。

三、年度考核成績不符合要求或其他不適任工作者，通知辦理離隊，不再聘用。

四、考核項目及其成績計算標準，另訂之。

陸、本實施要點經主管會報通過後，奉館長核定後實施，修正時亦同。

〈附錄 9〉

自然保護區森林生態解說人員制度建立之研究

親愛的林業先進，您好！

本人目前正進行林務局委託之「自然保護區森林生態解說人員制度建立之研究」的計畫，希望藉此問卷了解您對國有林自然保護區解說員資格及管理辦法之意見，以做為制度建立的參考與依據。本問卷填答約須 5 分鐘，所有資料絕對保密，僅提供制度建立之參考；您的看法都將成為我們寶貴的資料，請您依實際情形放心作答，誠摯地感謝您的配合與協助。 敬 祝

身體健康 萬事如意

國立臺中師院環境教育研究所
吳忠宏 敬上

1. 您認為自然保護區解說人員工作內容為何？(可複選)
 - 環境資源解說 遊客行為管理
 - 遊客安全維護 相關法令宣導
 - 設施維修通報 社區居民溝通
 - 環境教育推廣 解說方案規劃
 - 行政工作支援 其他 (請詳述) _____
2. 您認為自然保護區解說人員應由哪一個單位來管理？
 - 林務局總局 解說員協會(聯誼會)
 - 各林區管理處 其他 (請詳述) _____
3. 您認為自然保護區解說人員資格規定應包含：(可複選)
 - 學歷 工作經驗
 - 特殊專長 通過本局專業考試者
 - 持有相關證照者 能力經本局認定者
 - 其他 (請詳述) _____
4. 您認為自然保護區解說人員是否應該分等級？
 - 不需要 分三級
 - 分二級 其他(請詳述) _____
5. 請由下列自然保護區解說人員資格認定方式中選出最佳的四項
 - 筆試 實地演練 參加培訓
 - 面試 服勤時數 面試+實地演練
 - 筆試+面試 培訓+實地演練+服勤時數
 - 面試+實地演練+服勤時數 培訓+服勤時數
 - 筆試+面試+服勤時數 培訓+面試+實地演練
 - 筆試+面試+實地演練 培訓+面試+實地演練
 - 實地演練+服勤時數 培訓+筆試+面試
 - 其他(請詳述) _____
6. 解說人員的評鑑應如何落實？(可複選)
 - 平日服勤次數(佔____%) 由解說人員互評(____%)
 - 主管機關人員考核(____%) 遊客評分(佔____%)
 - 其他(請詳述) _____

7. 解說人員筆試內容應包括？(可複選)

- 相關法規 植物學 動物學
 森林學 環境倫理 昆蟲學
 生態學 台灣史 環境解說
 天文學 觀光學概論 環境教育
 地理與地質學 戶外教育 環境傳播
 當地人文特色 原住民文化 自然資源管理
 保護區經營管理 人際溝通學 公共關係概論
 大眾傳播 解說活動規劃 其他(請詳述)_____

8. 解說人員收費標準為何？(可複選)

- 不需收費 酌收費用(每小時 600 元)
 一日 3000 元 一日 3500 元(高山嚮導模式)
 半日(4 小時)2000 元 二小時 1000 元(達娜伊谷)
 半日(4hr)1200 元、全日(8hr)2000 元(桃米社區模式)
 其他(請詳述)_____

◆ 你的性別為： 男性 女性

◆ 您的年齡為： 未滿 25 歲 26-30 歲 31-35 歲 36-40 歲
 41-45 歲 46-50 歲 51-55 歲 56-60 歲
 61 歲以上

◆ 您在貴單位的服務年資為： 未滿 1 年 1-3 年 3-5 年 5 年以上

◆ 您的最高學歷為： 高中 專科 大學 研究所及以上。

◆ 您認為擔任自然保護區森林生態解說人員必須具備哪些條件？

請簡要說明之。

〈附錄 10〉

自然保護區森林生態解說人員管理辦法《初稿 1 版》

第一章 總則

第一條 本辦法依發展觀光條例第十九條第二項規定訂定之。

第二條 本辦法之自然保護區係指林務局所管轄之國有林自然保護區。

第三條 自然保護區森林生態解說人員（以下簡稱解說員）係指由林務局為解說自然保護區內特有自然生態及人文景觀資源所設置之專業人員。

第四條 解說員必須參加自然保護區管理機關或其委託之學術或環保團體訓練且測驗合格，取得服務證，並在指定執業之區域內服務申請獲准進入之遊客，以執行解說業務。

第五條 政府機關、團體、企業或個人，擬進入自然保護區從事生態旅遊活動，應先函請該地區之管理機關，以申請進入許可證與陪同之解說員。

第二章 申請資格

第六條 解說員應品德良好、身心健全並具有下列資格之一：

- 一、 中華民國國民或華僑年滿二十歲，需在國內連續居住六個月以上，且設有戶籍者。
- 二、 經教育部認定之國內外中等以上學校畢業者。
- 三、 具有特殊專長或相關解說工作經驗者。
- 四、 能力經本局認定者。

第六條第二款學歷資格，各林區管理處得視當地社會環境、教育水平、觀光市場需求酌情放寬並報林務局核備。

第七條 有下列情事之一者，各林區管理處不得接受其申請參加該區域解說員的訓練計畫：

- 一、 未認同自然保護區設置宗旨與生態旅遊理念者。
- 二、 有特殊疾病、精神異常、行為不良，以致於執行業務有高度困難與風險者。
- 三、 解說員有違本辦法，經主管機關撤銷解說員服務證未逾五年者。
- 四、 其他違反林務局相關規定者。

第三章 訓練課程

第八條 解說員受訓課程，分成基礎訓練課程與專業訓練課程。

第九條 基礎訓練課程包含自然與人文概論、環境解說與相關法規三大部分：

- 一、 自然與人文概論：動物學、生態保育、自然資源管理、生態學環境教育、植物學、森林學、保護區經營管理、環境倫理、觀光學概論。
- 二、 環境解說：環境解說理論與實務、解說活動規劃。
- 三、 相關法規。

第十條 專業訓練課程以該地區特有之自然環境及人文史蹟為主要內容，宜因地制宜，以突顯該地區的特殊性。

第十一條 基礎訓練課程計畫由林務局統籌擬定；專業訓練課程計畫由各林區管理處擬定，並送林務局核備。

第四章 訓練程序

第十二條 解說員的基礎訓練課程與專業訓練課程計畫得由主管機關委託學術或環保團體代為訓練。

第十三條 參與訓練人員於受訓期間不得曠課缺席，於授課完畢後經訓練單位施以測驗（口試、筆試或實地演練），全部訓練課程成績合格時，再參與現地服勤以達到規定時數後，始頒發解說員服務證。

第十四條 各科測驗成績達標準者，發給該科成績合格之學分證明，未達標準之科目必需再參加補訓以通過該科學分合格，再參與現地服勤以達到規定時數後，始頒發解說員服務證。

第十五條 完成基礎訓練課程者，即為初級解說員。

第十六條 初級解說員可參加各林區管理處舉辦之專業課程訓練，經檢定合格者，即為專業解說員。

第五章 課程抵免

第十七條 曾於政府機關修習過本辦法中之基礎訓練課程者，得提出證明文件，申請抵免部份基礎課程時數。

第十八條 曾於大學校院相關系所修習過本辦法中之基礎訓練並能提出相關學分證明者，可申請抵免部份專業課程時數；相關課程的名稱認定，由自然保護區主管機關決定之。

第六章 轉任辦法

第十九條 本辦法公布前，即在自然人文生態景觀區定義的各目的事業主管機構內，擔任解說員或相當於專業解說性質之工作人員，可將其現有辦法與招募制度報請同意後，向林務局申請當地的解說員服務證。

第二十條 經審核認定需補強特殊訓練的現職解說員，得優先參加各林區管理處辦理的培訓課程，訓練成績及格後，得由該管理機關檢具相關資料，向林務局申請解說員服務證。

第七章 專業倫理

第二十一條 解說員應通過相關資格審查、參與培訓及專業考試後，取得解說員服務證。

第二十二條 未取得服務證者，不得在自然保護區內從事解說業務。

第二十三條 解說員應檢具相關證件，向林務局申請服務證，服務證有效期間為三年，主管機關應每年定期查驗，並於期滿換發新證。

第二十四條 解說員服務證遺失或毀損者，應具書面敘明原因，申請補發或換

- 發。
- 第二十五條 解說員應穿著及佩帶自然保護區管理機關發給之制服與服務證，始得進入自然保護區從事解說業務。
- 第二十六條 解說員應接受自然保護區管理機關的通知或安排，於訂定的時間、旅程、地點範圍內執業，非臨時之特殊事故，不得擅自做變更。
- 第二十七條 解說員執業時，除擔任環境資源解說外，應負相關法令宣導、遊客安全維護、環境教育推廣、遊客行為管理與解說方案規劃之責。
- 第二十八條 解說員執業時如發生遊客意外事件，除應即時做妥當處置外，並應將經過情形儘速向當地管理機關通報，並向中央主管機關報備。
- 第二十九條 自然保護區解說員不得有下列行為
- 一、 服裝不整，言行不當。
 - 二、 向遊客收取額外服務回扣。
 - 三、 以不正當手段收取遊客財物。
 - 四、 私自兌換外幣。
 - 五、 為遊客媒介色情或有礙善良風俗之行為
 - 六、 有辱國家聲譽，損害國家利益。
 - 七、 違反專業訓練之規定。
 - 八、 將服務證提供他人使用。
 - 九、 無正當理由延誤執業時間或擅自委託他人代為執業。
 - 十、 拒絕自然保護區主管機關或警察機關之檢查。
 - 十一、 停止從事解說業務期間擅自執業。
 - 十二、 違反區域內各種管理與保護措施的相關規定。
 - 十三、 發現擅闖遊客或違規行為而不加以勸止。
 - 十四、 發現環境災變與遊客意外而不立即通報。
 - 十五、 發現潛在危險卻執意執行業務。
- 第三十條 解說員違反本辦法者，經舉發且查明屬實，除以相關法規處罰外，並得通知林務局依相關法律之規定處罰或撤銷服務證。
- 第三十一條 解說員執業時違反法規，情節重大導致訴訟，責任應由解說員自行負責。

第八章 管理機關

- 第三十二條 解說員得長期受僱於自然保護區的管理機關或其認可的公民營機構、合法旅行業、觀光旅館或民宿。上述單位申辦生態旅遊活動且聘僱持有服務證的解說員時，自然保護區主管機關得給予優先進入區域的許可。
- 第三十三條 解說員執業時，應接受自然保護區管理機關的督導。
- 第三十四條 自然保護區管理機關為督導解說員，得隨時派員檢查其執業情形，必要時，得會同有關單位執行之。

第三十五條 解說員訓練課程計劃所需經費，除由自然保護區管理機關或政府相關單位編列預算支應外，應考慮夥伴關係，結合相關社團與社會資源。

第九章 獎勵辦法

第三十六條 解說員有下列情事之一者，由林務局或各林區管理處予以獎勵或表揚之：

- 一、宏揚地方自然文化與維護善良風俗，有良好表現者。
- 二、維護自然保護區內自然生態與人文環境品質，有具體表現者。
- 三、維護遊客權益與安全，有具體事實者。
- 四、熱心公益發揮團隊精神，有具體表現者。
- 五、研究著作對推展解說業務，有具體成效者。
- 六、連續從事解說業務五年以上，成績優良者。
- 七、其他特殊優良事蹟者。

第十章 實施與修訂

第三十七條 本辦法經核定後實施，修訂時亦同。

〈附錄 11〉

自然保護區森林生態解說人員管理辦法《初稿 2 版》

第一章 總則

- 第一條 本辦法依森林法第十七條之二規定訂定之。
- 第二條 本辦法之自然保護區係指林務局所管轄之國有林自然保護區。
- 第三條 自然保護區森林生態解說人員（以下簡稱解說員）係指由林務局為解說自然保護區內特有自然生態及人文景觀資源所設置之專業人員，並在指定之區域內服務申請獲准進入之遊客，以執行解說業務。
- 第四條 解說員必須參加自然保護區管理機關或其委託之學術或環保團體訓練且測驗合格，始取得解說員服務證。
- 第五條 政府機關、團體或企業，擬進入自然保護區從事生態旅遊活動，應先向該地區之管理機關申請入區許可證與陪同之解說員。

第二章 申請資格

- 第六條 申請解說員應為年滿二十歲之中華民國國民或華僑，需在國內連續居住六個月以上，且設有戶籍者。能認同自然保護區設置宗旨，品德良好、身心健全並具有下列資格之一：
- 一、 經教育部認定之國內外中等以上學校畢業者。
 - 二、 具有特殊專長或相關解說工作經驗者。
 - 三、 能力經本局認定者。
- 前項第一款學歷資格，各林區管理處得視當地社會環境、教育水準、觀光市場需求酌情放寬並報林務局核備。

第三章 訓練程序

- 第七條 解說員訓練程序需符合以下各項規定：
- 一、 參與訓練人員於受訓期間不得曠課缺席。
 - 二、 授課完畢後經訓練單位施以測驗（口試、筆試或實地演練）。
 - 三、 未達標準之科目必需再參加補訓以通過該科學分合格標準。
 - 四、 全部訓練課程各科測驗成績達標準者，發給該科成績合格之學分證明，再參與現地服勤，並達到規定時數後，始頒發解說員服務證。

第四章 轉任辦法

- 第八條 本辦法公布前，即在自然人文生態景觀區定義的各目的事業主管機關內，擔任解說員或相當於專業解說性質之工作人員，得將其現有辦法與招募制度報請林務局同意後，申請當地的解說員服務

證。

第九條 經審核認定需補強特殊訓練的現職解說員，得優先參加各林區管理處辦理的培訓課程，訓練成績及格後，得由該管理機關檢具相關資料，向林務局申請解說員服務證。

第五章 專業倫理

第十條 未取得解說員服務證者，不得在自然保護區內從事解說服務。

第十一條 解說員服務證有效期間為三年，林務局應每年定期查驗，並於期滿換發新證。

第十二條 解說員服務證遺失或毀損者，應具書面敘明原因，申請補發或換發。

第十三條 解說員應穿著及佩帶自然保護區管理機關發給之制服與解說員服務證，始得進入自然保護區從事解說業務。

第十四條 解說員應接受自然保護區管理機關的通知或安排，於訂定的時間、旅程、地點範圍內執業，非臨時之特殊事故，不得擅自做變更。

第十五條 解說員執業時，除擔任環境資源解說外，應負相關法令宣導、遊客安全維護、環境教育推廣、遊客行為管理與解說方案規劃之責。

第十六條 解說員執業時如發生遊客意外事件，除應即時做妥當處置外，並應將經過情形儘速向當地管理機關通報，並向中央主管機關報備。

第十七條 自然保護區解說員不得有下列行為：

- 一、 服裝不整，言行不當。
- 二、 向遊客收取額外服務回扣。
- 三、 以不正當手段收取遊客財物。
- 四、 私自兌換外幣。
- 五、 為遊客媒介色情或有礙善良風俗之行為
- 六、 有辱國家聲譽，損害國家利益。
- 七、 違反專業訓練之規定。
- 八、 將解說員服務證提供他人使用。
- 九、 無正當理由延誤執業時間或擅自委託他人代為執業。
- 十、 拒絕自然保護區管理機關或警察機關之檢查。
- 十一、 停止從事解說業務期間擅自執業。
- 十二、 違反區域內各種管理與保護措施的相關規定。
- 十三、 發現遊客違規行為而不加以勸止。
- 十四、 發現環境災變與遊客意外而不立即通報。
- 十五、 發現潛在危險卻執意執行業務。

有違反前項行為之一者，主管機關得撤銷其解說員服務證。

第十八條 解說員違反本辦法者，經舉發且查明屬實，除以相關法規處罰外，並得通知林務局依相關法律之規定處罰或撤銷服務證。

第十九條 解說員執業時違反法規，情節重大導致訴訟，責任應由解說員自行負責。

第六章 管理機關

第二十條 解說員得長期受僱於自然保護區的管理機關或經由林務局認可的公民營機構、合法旅行業、觀光旅館或民宿。上述單位申辦生態旅遊活動且聘僱持有解說員服務證的解說員時，自然保護區管理機關得優先許可進入保護區。

第二十一條 解說員執業時，應接受自然保護區管理機關的督導。

第二十二條 自然保護區管理機關為督導解說員，得隨時派員檢查其執業情形，必要時，得會同有關單位執行之。

第二十三條 解說員訓練課程計劃所需經費，除由自然保護區管理機關或政府相關單位編列預算支應外，應考慮夥伴關係，結合相關社團與社會資源。

第七章 獎勵辦法

第二十四條 解說員有下列情事之一者，由林務局或各林區管理處予以獎勵或表揚之：

- 一、宏揚地方自然文化與維護善良風俗，有良好表現者。
- 二、維護自然保護區內自然生態與人文環境品質，有具體表現者。
- 三、維護遊客權益與安全，有具體事實者。
- 四、熱心公益發揮團隊精神，有具體表現者。
- 五、研究著作對推展解說業務，有具體成效者。
- 六、連續從事解說業務五年以上，成績優良者。
- 七、其他特殊優良事蹟者。
- 八、獎勵及表揚方式由各林區管理處另訂之。

第八章 實施與修訂

第二十五條 本辦法經核定後實施，修訂時亦同。

〈附錄 12〉

自然保護區森林生態解說人員管理辦法《初稿 3 版》

條	文	說	明
第一條	本辦法依據森林法部分條文再修正草案第十七條之二訂定之。	明定本辦法之法源依據。	
第二條	本辦法之自然保護區係指中央主管機關所管轄之國有林自然保護區。	明定本辦法之適用區域。	
第三條	自然保護區森林生態解說人員（以下簡稱解說員）係指為維護及解說森林內特有自然生態資源所設置之專業人員。	明定自然保護區森林生態解說人員之定義。	
第四條	解說員經自然保護區之該管目的事業主管機關或其委託之機關、團體、當地社區組織等訓練合格後，由中央主管機關統一核發解說員服務證，始得執行該地區之解說工作。	明定本辦法解說員培訓之程序。	
第五條	經目的事業主管機關核可之解說員培訓單位，應將其解說員培訓計畫報請中央主管機關核可後實施，培訓過程應受該管目的事業主管機關之監督。	<ul style="list-style-type: none"> 一、明定本辦法解說員培訓過程之監督單位。 二、解說員培訓計畫所需之相關經費，由自然保護區之該管目的事業主管機關或委外單位編列預算支應。 	
第六條	申請進入自然保護區從事生態旅遊活動之團體，應先函請該管目的事業主管機關，申請入區許可與陪同之解說員。	<ul style="list-style-type: none"> 一、明定進入自然保護區從事生態旅遊活動之團體須先申請入區許可與陪同之解說員。 二、解說員之指派得由目的事業主管機關或其認可之委外單位辦理。 	

條 文	說 明
<p>第七條 解說員應年滿二十歲，在國內連續居住六個月以上者，且能認同自然保護區設置宗旨，並具有下列資格之一：</p> <p>一、經教育部認定之國內外中等以上學校畢業者。</p> <p>二、具有相關解說工作經驗或專長者。</p> <p>前項第一款學歷資格，各目的事業主管機關得視當地社會環境與經濟狀況酌情放寬並報中央主管機關核備。</p>	<p>明定本辦法解說員之資格，各目的事業主管機關得因地制宜之。</p>
<p>第八條 解說員培訓程序需符合以下各項規定：</p> <p>一、參與之人員應依規定時數受訓。</p> <p>二、受訓完畢後須經培訓單位施以測驗（包括口試、筆試或實地演練）。</p> <p>三、未達標準之科目必須再參加補訓課程，以通過該科合格標準。</p> <p>四、受訓成績達標準者，應參與現地服勤，並達到規定時數後，始核發解說員服務證。</p>	<p>一、明定解說員與培訓單位應遵守之相關規定。</p> <p>二、受訓時數、科目及現地服勤時數等相關規定，由目的事業主管機關或其委託之培訓單位訂定之。</p>

條	文	說 明
第九條	<p>解說員轉任方式如下：</p> <p>一、目前已在自然人文生態景觀區中擔任解說員或相當於專業解說性質之工作人員，將其現有辦法與招募制度報請本辦法之中央主管機關核可後，得轉任為自然保護區目的事業主管機關之解說員。</p> <p>二、經審查認定需加強訓練者，得優先參加該管目的事業主管機關辦理的解說員培訓課程，訓練合格後，始頒發解說員服務證。</p>	<p>解說員服務證核發程序，由該管目的事業主管機關檢具相關資料，向中央主管機關提出申請，核可後，由中央主管機關核發解說員服務證。</p>
第十條	<p>解說員服務證申請規定如下：</p> <p>一、解說員服務證有效期限為三年，於有效期限內均未執行解說工作者，則自動喪失解說員資格。</p> <p>二、解說員應於服務證期滿前，向該管目的事業主管機關提出申請換發新證。</p> <p>三、解說員服務證遺失或毀損者，應向該管目的事業主管機關敘明原因，申請補發。</p>	<p>一、三年內之服勤次數，由各目的事業主管機關或委外單位訂定之。</p> <p>二、解說員服務證換發/補發，由目的事業主管機關向中央主管機關提出申請，由中央主管機關統一換發/補發新證。</p>

條	文	說	明
<p>第十一條</p> <p>解說員應遵守下列規定：</p> <ul style="list-style-type: none"> 一、配帶有效期限內之解說員服務證並穿著規定之服飾。 二、按照排定行程從事解說工作。 三、遵守該管目的事業主管機關之相關規定。 四、勸阻遊客違規行為。 五、即時通報環境災變與遊客意外事件。 六、發現潛在危險立即停止解說工作。 <p>解說員違反本條規定者，得由該管目的事業主管機關處以六個月內之停權處分或報請中央主管機關撤銷其解說員資格。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 一、明定解說員應遵守之規範。 二、有違反本條規定之一者，得由目的事業主管機關處以六個月之停權處分或通報中央主管機關後，撤銷其解說員資格。 		
<p>第十二條</p> <p>解說員執行解說工作時，應接受自然保護區該管目的事業主管機關或委外單位的督導。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 一、明定本辦法解說員管理之督導單位。 二、督導項目與內容，由該管目的事業主管機關或委外單位自行訂定之。 三、解說員管理所需經費，由自然保護區之該管目的事業主管機關或委外單位編列預算支應。 		

條	文	說 明
第十三條	<p>解說員有下列表現之一者，由中央主管機關或該管目的事業主管機關獎勵或表揚之：</p> <ul style="list-style-type: none"> 一、宏揚地方自然文化與善良風俗，有具體表現者。 二、維護自然保護區內自然生態與人文環境品質，有具體表現者。 三、保護遊客安全，有具體表現者。 四、熱心公益發揮團隊精神，有具體表現者。 五、研究著作對推展解說業務，有具體表現者。 六、連續從事解說業務五年以上，有具體表現者。 七、其他特殊優良事蹟者。 	<ul style="list-style-type: none"> 一、明定本辦法解說員之獎勵措施。 二、本辦法之獎勵或表揚方式與內容由中央主管機關或該管目的事業主管機關另訂之。
第十四條	<p>本辦法經中央主管機關核定後實施，修訂時亦同。</p>	<p>明定本辦法之實施日期。</p>

〈附錄 13〉

一、焦點團體會議記錄——台中場次

時間：2002.10.07 PM2:30

地點：台中師範學院

與會人員：

林務局總局代表	夏榮生技正、朱學華技正
東勢林區管理處代表	張賜福股長、朱朝琦技士
南投林區管理處代表	蔡碧麗技正、施季芳小姐
嘉義林區管理處代表	趙賢玉小姐、羅秀雲小姐：
台大實驗林管理處育樂組	劉儒淵博士
東海大學教育研究所	靳知勤教授
荒野保護協會台中分會	連怡斌會長、廖思婷小姐
台中市自然關懷協會	田淑慧理事
台中師範學院環境教育研究所	吳忠宏教授

台中場次專家意見：(以初稿 1 版為參考依據)

條文初稿	台中場次意見
<p>第四章 總則</p> <p>第一條 本辦法依發展觀光條例第十九條第二項規定訂定之。</p>	<p>張股長：是否在法源中加入「森林法第 17 條」？</p> <p>劉博士：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依森林法 17 條之二，生態導覽人員應由各林區自行設置。 2. 整個辦法應法條化，並使用制式格式。 3. 總則內要將主管單位及各使用名詞，名稱統一。 <p>靳教授：在總則中，將宗旨、目標、法源依據、主管機關權責明確訂，後面條文便可不須再重複。</p>
<p>第二條 本辦法之自然保護區係指林務局所管轄之國有林自然保護區。</p>	
<p>第三條 自然保護區森林生態解說人員(以下簡稱解說員)係指由林務局為解說自然保護區內特有自然生態及人文景觀資源所設置之專業人員。</p>	<p>田理事：森林法 17 條仍在草擬中，本案暫用「解說人員」一詞，待法案三讀通過後再做最後定案。</p> <p>連教授：國內各團體已慣用「解說員」一詞，也不願被稱為「導覽人員」。</p>

<p>第四條 解說員必須參加自然保護區管理機關或其委託之學術或環保團體訓練且測驗合格，取得服務證，並在指定執業之區域內服務申請獲准進入之遊客，以執行解說業務。</p>	<p>張股長：以下所有條文中的「執業」是否改為「執勤」？ 靳教授：第四條後半是否改寫後併入第五條？執行解說業務和第五條有關。</p>
<p>第五條 政府機關、團體、企業或個人，擬進入自然保護區從事生態旅遊活動，應先函請該地區之管理機關，以申請進入許可證與陪同之解說員。</p>	<p>劉博士： 1. 把「個人」刪掉比較好，一般在人力資源考量下，都以團體為服務對象，例：國家公園須3人以上才能提出申請。 2. 生態保護區是否能接受生態旅遊行為進入？ 3. 申請進入保護區的團體，解說員是由「主管機關安排」或是「只要團員內有保護區解說員即可」？目前登山團體可以自行找解說員。</p> <p>夏技正： 1. 在申請部分以行政命令，加以控管，原則上以提供科學人文研究為主，不提供個人的遊憩行為。 2. 希望結合地區社居民來擔任解說員，在解說員團隊成立後，希望由解說員自行管理，比照國家公園高山嚮導制度，由申請團體自聘解說員同行前往。收費機制由解說員團體與申請團體共同協商。</p> <p>田理事：建議以當地居民為優先，若當地人員招募不足時，可開放其他地區人員參與或轉任，會較有彈性。</p> <p>廖小姐：解說員應用當地居民，東勢林管處10月辦活動，當地居民對當地最了解，只要在受訓過程中稍加提醒，便可引出最深層的體驗帶入解說活動，給遊客不同的經驗。除了當地居民也可以由其他解說員轉任之。</p> <p>趙小姐：解說員出勤收費制度應如何統一？各林區目前都有不同制度。</p>

<p>第五章 申請資格</p> <p>第六條 解說員應品德良好、身心健全並具有下列資格之一：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、中華民國國民或華僑年滿二十歲，需在國內連續居住六個月以上，且設有戶籍者。 二、經教育部認定之國內外中等以上學校畢業者。 三、具有特殊專長或相關解說工作經驗者。 四、能力經本局認定者。 <p>第六條第二款學歷資格，各林區管理處得視當地社會環境、教育水平、觀光市場需求酌情放寬並報林務局核備。</p>	<p>劉博士：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 資格之一是否過於寬鬆？如：外國人符合第二款規定，也可以參加解說員培訓嗎？ 2. 第四款能力如何認定？ <p>連教授：外國人只要通過訓練，也未嘗不可為大眾解說。</p> <p>靳教授：第六條為正面表列，第七條為負面表列，第六條如能在「品德良好、身心健全」部分稍加詳述，即可將第七條涵括，以避免重複。</p>
<p>第七條 有下列情事之一者，各林區管理處不得接受其申請參加該區域解說員的訓練計畫：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、未認同自然保護區設置宗旨與生態旅遊理念者。 二、有特殊疾病、精神異常、行為不良，以致於執行業務有高度困難與風險者。 三、解說員有違本規則，經主管機關撤銷解說員服務證未逾五年者。 四、其他違反林務局相關規定者。 	<p>張股長：第四款「林務局」是否改為「主管機關」，比較能包含大範圍。</p> <p>朱技正：第二款「特殊疾病」是否明確列出，如：高山症、高血壓，心臟病..。</p> <p>劉博士：本案內所有「規則」一詞，應都改為「辦法」。</p>
<p>第三章 訓練課程</p> <p>第八條 解說員受訓課程，分成基礎訓練課程與專業訓練課程。</p>	<p>劉博士：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 訓練課程名詞要統一，如第 20 條又成為專業訓練。

<p>第九條 基礎訓練課程包含自然與人文概論、環境解說與相關法規等三大部分：</p> <p>一、自然與人文概論：動物學、生態保育、自然資源管理、生態學環境教育、植物學、森林學、保護區經營管理、環境倫理、觀光學概論。</p> <p>二、環境解說：環境解說理論與實務、解說活動規劃。</p> <p>三、相關法規。</p>	<p>2. 基礎訓練由主管單位或是各林區來辦理。各林區依各保護區特性再辦專業訓練課程。</p> <p>靳教授：是否將第 11 條拆半，併入第 9 條與第 10 條中。如：第 9 條中「基礎訓練課程計畫由林務局統籌擬定，內容包含下列三大部分：....」。</p>
<p>第十條 專業訓練課程以該地區特有之自然環境及人文史蹟為主要內容，宜因地制宜，以突顯該地區的特殊性。</p>	<p>靳教授：將第 11 條後半部分併入，「專業訓練課程計畫由林區管理處擬定，並送林務局核備，課程內容以該地區.....」</p>
<p>第十一條 基礎訓練課程計畫由林務局統籌擬定；專業訓練課程計畫由各林區管理處擬定，並送林務局核備。</p>	
<p>第五章 訓練程序</p> <p>第十二條 解說員的基礎訓練課程與專業訓練課程計畫得由主管機關委託學術或環保團體代為訓練。</p>	
<p>第十三條 參與訓練人員於受訓期間不得曠課缺席，並於授課完畢後經訓練單位施以測驗（口試、筆試或實地演練），全部訓練課程成績合格時，再參與現地服勤以達到規定時數後，始頒發解說員服務證。</p>	<p>張股長：第十三條與第十四條條文內容多有重複，是否將其合併為一條？</p> <p>靳教授：曠課與缺席會有疑意，是否僅列缺席或只列曠課？</p> <p>蔡技正：上課學分數與服勤時數是否要明確規定？</p>

<p>第十四條 各科測驗成績達標準者，發給該科成績合格之學分證明，未達標準之科目必需再參加補訓以通過該科學分合格，再參與現地服勤以達到規定時數後，始頒發解說員服務證。</p>	<p>靳教授： 1. 第 13 條、14 條條文較長，可再加以精減改寫。 2. 學分證明保留是否界定 3 年或 5 年期限，時間改變有許多事會改變，須再重考。</p>
<p>第十五條 完成基礎訓練課程者，即為初級解說員。</p>	
<p>第十六條 初級解說員可參加各林區管理處舉辦之專業課程訓練，經檢定合格者，即為專業解說員。</p>	<p>蔡技正：初級訓練結束後，是否要有多少實地經驗（多少小時）才能再接受專業訓練？</p>
<p>第六章 課程抵免 第十七條 曾於政府機關修習過本辦法中之基礎訓練課程者，得提出證明文件，申請抵免部份基礎課程時數。</p>	
<p>第十八條 曾於大學校院相關系所修習過本辦法中之基礎訓練並能提出相關學分證明者，可申請抵免部份專業課程時數；相關課程的名稱認定，由自然保護區主管機關決定之。</p>	<p>靳教授：「可申請」是否改為「得申請」？</p>

<p>第六章 轉任辦法</p> <p>第十九條 本辦法公布前，即在自然人文生態景觀區定義的各目的事業主管機構內，擔任解說員或相當於專業解說性質之工作人員，可將其現有辦法與招募制度報請同意後，向林務局申請當地的解說員服務證。</p>	<p>劉博士：動植物園、鳥園、森林遊樂區、科博館志工都被排除，是否再增列。</p> <p>靳教授：「可將其現有辦法」改為「得將其現有辦法」。</p>
<p>第二十條 經審核認定需補強特殊訓練的現職解說員，得優先參加各林區管理處辦理的培訓課程，訓練成績及格後，得由該管理機關檢具相關資料，向林務局申請解說員服務證。</p>	
<p>第十一章 專業倫理</p> <p>第二十一條 解說員應通過相關資格審查、參與培訓及專業考試後，取得解說員服務證。</p>	<p>靳教授：21、22條在前面相關條文已說明了，似乎可以省略。</p>
<p>第二十二條 未取得服務證者，不得在自然保護區內從事解說業務。</p>	
<p>第二十三條 解說員應檢具相關證件，向林務局申請服務證，服務證有效期間為三年，主管機關應每年定期查驗，並於期滿換發新證。</p>	<p>靳教授：23~28條有些比較傾向專業倫理與服務規定，第七章章名是否再調整以符合條文內容？</p>
<p>第二十四條 解說員服務證遺失或毀損者，應具書面敘明原因，申請補發或換發。</p>	

<p>第二十五條</p>	<p>解說員應穿著及佩帶自然保護區管理機關發給之制服與服務證，始得進入自然保護區從事解說業務。</p>	
<p>第二十六條</p>	<p>解說員應接受自然保護區管理機關的通知或安排，於訂定的時間、旅程、地點範圍內執業，非臨時之特殊事故，不得擅自做變更。</p>	
<p>第二十七條</p>	<p>解說員執業時，除擔任環境資源解說外，應負相關法令宣導、遊客安全維護、環境教育推廣、遊客行為管理與解說方案規劃之責。</p>	
<p>第二十八條</p>	<p>解說員執業時如發生遊客意外事件，除應即時做妥當處置外，並應將經過情形儘速向當地管理機關通報，並向中央主管機關報備。</p>	

第二十九條 自然保護區解說員不得有下列行為

- 一、 服裝不整，言行不當。
- 二、 向遊客收取額外服務回扣。
- 三、 以不正當手段收取遊客財物。
- 四、 私自兌換外幣。
- 五、 為遊客媒介色情或有礙善良風俗之行為
- 六、 有辱國家聲譽，損害國家利益。
- 七、 違反專業訓練之規定。
- 八、 將服務證提供他人使用。
- 九、 無正當理由延誤執業時間或擅自委託他人代為執業。
- 十、 拒絕自然保護區主管機關或警察機關之檢查。
- 十一、 停止從事解說業務期間擅自執業。
- 十二、 違反區域內各種管理與保護措施的相關規定。
- 十三、 發現擅闖遊客或違規行為而不加以勸止。
- 十四、 發現環境災變與遊客意外而不立即通報。
- 十五、 發現潛在危險卻執意執行業務。

新教授：

1. 「自然保護區」可去掉。
2. 有些規定和前述條文有某部分重複，將重複部分移於同章節內會使條文更清楚。

第三十條 解說員違反本辦法者，經舉發且查明屬實，除以相關法規處罰外，並得通知林務局依相關法律之規定處罰或撤銷服務證。

第三十一條 解說員執業時違反法規，情節重大導致訴訟，責任應由解說員自行負責。

<p>第十二章管理機關</p> <p>第三十二條 解說員得長期受僱於自然保護區的管理機關或其認可的公民營機構、合法旅行業、觀光旅館或民宿。上述單位申辦生態旅遊活動且聘僱持有服務證的解說員時，自然保護區主管機關得給予優先進入區域的許可。</p>	<p>靳教授：總則中有列明管理機關，本章節條文便可精減或刪除。</p> <p>朱技正：解說員是否有酬勞？</p> <p>連教授：向機構申請解說必須付費，而所收費用則繳回至管理機制的部分。</p>
<p>第三十三條 解說員執業時，應接受自然保護區管理機關的督導。</p>	<p>趙小姐：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 解說員可受僱於其他的公民營業者，保護區管理機關要如何督導？ 2. 一般受僱於業者都有薪資，那受僱於林務局者是否有薪資？行為如何明確督導？
<p>第三十四條 自然保護區管理機關為督導解說員，得隨時派員檢查其執業情形，必要時，得會同有關單位執行之。</p>	
<p>第三十五條 解說員訓練課程計劃所需經費，除由自然保護區管理機關或政府相關單位編列預算支應外，應考慮夥伴關係，結合相關社團與社會資源。</p>	

<p>第十三章 獎勵辦法</p> <p>第三十六條 解說員有下列情事之一者，由林務局或各林區管理處予以獎勵或表揚之：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、宏揚地方自然文化與維護善良風俗，有良好表現者。 二、維護自然保護區內自然生態與人文環境品質，有具體表現者。 三、維護遊客權益與安全，有具體事實者。 四、熱心公益發揮團隊精神，有具體表現者。 五、研究著作對推展解說業務，有具體成效者。 六、連續從事解說業務五年以上，成績優良者。 七、其他特殊優良事蹟者。 	<p>朱技正：保護區內有其潛在危險，增加「解說人員進入保護區由主管機關投保意外險」為解說員之福利。</p> <p>靳教授：是否增列第八項「獎勵及表揚方式由各林區管理處另訂之」。</p>
<p>第十四章 實施與修訂</p> <p>第三十七條 本辦法經核定後實施，修訂時亦同。</p>	

二、焦點團體會議記錄——屏東場次

時間：2002.10.07 PM2:30

地點：屏東林區管理處

與會人員：

林務局總局代表	夏榮生技正、朱學華技正
屏東林區管理處代表	張道明先生、陳東陽先生
國立科學工藝博物館	黃俊夫主任
國立海洋生物博物館代表	黃智研小姐
林業試驗所恆春研究中心代表	伍淑惠小姐
墾丁國家公園解說教育課	許書國課長
屏東科技大學森林系	郭耀綸教授
台中師範學院環境教育研究所	吳忠宏教授

屏東場次專家意見：(以初稿1版為參考依據)

條文初稿	屏東場次意見
第一章 總則 第一條 本辦法依發展觀光條例第十九條第二項規定訂定之。	
第二條 本辦法之自然保護區係指林務局所管轄之國有林自然保護區。	
第三條 自然保護區森林生態解說人員(以下簡稱解說員)係指由林務局為解說自然保護區內特有自然生態及人文景觀資源所設置之專業人員。	黃主任： 1. 解說導覽人員名稱定義在博物館界並沒有做統合。 2. 解說人員為單位聘任、外包民間單位或由社區志工擔任？
第四條 解說員必須參加自然保護區管理機關或其委託之學術或環保團體訓練且測驗合格，取得服務證，並在指定執業之區域內服務申請獲准進入之遊客，以執行解說業務。	郭教授：第三、四條可合併。 朱技正：第四條與第十九條可能有所衝突，可再修正。
第五條 政府機關、團體、企業或個人，擬進入自然保護區從事生態旅遊活動，應先函請該地區之管理機關，以申請進	郭教授：第五條申請性質是否與主題衝突。 張先生：進入保護區提出申請的時間是否明訂？

入許可證與陪同之解說員。	
<p>第二章 申請資格</p> <p>第六條 解說員應品德良好、身心健全並具有下列資格之一：</p> <p>一、中華民國國民或華僑年滿二十歲，需在國內連續居住六個月以上，且設有戶籍者。</p> <p>二、經教育部認定之國內外中等以上學校畢業者。</p> <p>三、具有特殊專長或相關解說工作經驗者。</p> <p>四、能力經本局認定者。</p> <p>第六條第二款學歷資格，各林區管理處得視當地社會環境、教育水準、觀光市場需求，酌情放寬並報林務局核備。</p>	<p>張先生：人員是否有最高年齡的限制？</p> <p>郭教授：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 外國人士是否可申請成為解說員？ 2. 第一款要提到申請資格的最前面。 <p>伍小姐：外國人士申請是否涉及工作證持有的問題？</p>
<p>第七條 有下列情事之一者，各林區管理處不得接受其申請參加該區域解說員的訓練計畫：</p> <p>一、未認同自然保護區設置宗旨與生態旅遊理念者。</p> <p>二、有特殊疾病、精神異常、行為不良，以致於執行業務有高度困難與風險者。</p> <p>三、解說員有違本規則，經主管機關撤銷解說員服務證未逾五年者。</p> <p>四、其他違反林務局相關規定者。</p>	<p>郭教授：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 敘述理念不明確，會因個人認知而有所不同。 2. 第四款太籠統，是否詳細列明，例：有犯罪前科者...
<p>第三章 訓練課程</p> <p>第八條 解說員受訓課程，分成基礎訓練課程與專業訓練課程。</p>	<p>張先生：基礎訓練後，在多少時間間隔內要接受再訓，是否列入條文規定？</p>

<p>第九條 基礎訓練課程包含自然與人文概論、環境解說與相關法規等三大部分：</p> <p>一、自然與人文概論：動物學、生態保育、自然資源管理、生態學環境教育、植物學、森林學、保護區經營管理、環境倫理、觀光學概論。</p> <p>二、環境解說：環境解說理論與實務、解說活動規劃。</p> <p>三、相關法規。</p>	<p>郭教授：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 第九條在實際執行上會有困難。 2. 科目分類太細，人文部分太少。 <p>伍小姐：基礎課程是否納入「急救」與「危機處理」？</p>
<p>第十條 專業訓練課程以該地區特有之自然環境及人文史蹟為主要內容，宜因地制宜，以突顯該地區的特殊性。</p>	
<p>第十一條 基礎訓練課程計畫由林務局統籌擬定；專業訓練課程計畫由各林區管理處擬定，並送林務局核備。</p>	
<p>第六章 訓練程序</p> <p>第十二條 解說員的基礎訓練課程與專業訓練課程計畫得由主管機關委託學術或環保團體代為訓練。</p>	<p>許課長：順序應為①地區訓練→②現地服勤→③專業訓練→④專業訓練→⑤頒發解說員證</p>
<p>第十三條 參與訓練人員於受訓期間不得曠課缺席，並於授課完畢後經訓練單位施以測驗（口試、筆試或實地演練），全部訓練課程成績合格時，再參與現地服勤以達到規定時數後，始頒發解說員服務證。</p>	<p>郭教授：解說員證是否通用？</p> <p>黃主任：證書頒發部分：基礎訓練由林務局發，專業訓練證書由各林區管理處發？</p> <p>許課長：第十三條可拿到第十六條之後。</p>

<p>第十四條 各科測驗成績達標準者，發給該科成績合格之學分證明，未達標準之科目必需再參加補訓以通過該科學分合格，再參與現地服勤以達到規定時數後，始頒發解說員服務證。</p>	
<p>第十五條 完成基礎訓練課程者，即為初級解說員。</p>	
<p>第十六條 初級解說員可參加各林區管理處舉辦之專業課程訓練，經檢定合格者，即為專業解說員。</p>	
<p>第七章 課程抵免 第十七條 曾於政府機關修習過本辦法中之基礎訓練課程者，得提出證明文件，申請抵免部份基礎課程時數。</p>	<p>許課長：抵免相關規定是否經過林務局認可？ 張先生：課程抵免是否加上時限，如：5年內。</p>
<p>第十八條 曾於大學校院相關系所修習過本辦法中之基礎訓練並能提出相關學分證明者，可申請抵免部份專業課程時數；相關課程的名稱認定，由自然保護區主管機關決定之。</p>	
<p>第六章 轉任辦法 第十九條 本辦法公布前，即在自然人文生態景觀區定義的各目的事業主管機構內，擔任解說員或相當於專業解說性質之工作人員，可將其現有辦法與招募制度報請同意後，向林務局申請當地的解說員服務證。</p>	

<p>第二十條 經審核認定需補強特殊訓練的現職解說員，得優先參加各林區管理處辦理的培訓課程，訓練成績及格後，得由該管理機關檢具相關資料，向林務局申請解說員服務證。</p>	
<p>第十五章專業倫理 第二十一條 解說員應通過相關資格審查、參與培訓及專業考試後，取得解說員服務證。</p>	
<p>第二十二條 未取得服務證者，不得在自然保護區內從事解說業務。</p>	<p>許課長：第二十二條可刪除。</p>
<p>第二十三條 解說員應檢具相關證件，向林務局申請服務證，服務證有效期間為三年，主管機關應每年定期查驗，並於期滿換發新證。</p>	
<p>第二十四條 解說員服務證遺失或毀損者，應具書面敘明原因，申請補發或換發。</p>	
<p>第二十五條 解說員應穿著及佩帶自然保護區管理機關發給之制服與服務證，始得進入自然保護區從事解說業務。</p>	
<p>第二十六條 解說員應接受自然保護區管理機關的通知或安排，於訂定的時間、旅程、地點範圍內執業，非臨時之特殊事故，不得擅自做變更。</p>	

<p>第二十七條 解說員執業時，除擔任環境資源解說外，應負相關法令宣導、遊客安全維護、環境教育推廣、遊客行為管理與解說方案規劃之責。</p>	
<p>第二十八條 解說員執業時如發生遊客意外事件，除應即時做妥當處置外，並應將經過情形儘速向當地管理機關通報，並向中央主管機關報備。</p>	<p>許課長：「中央主管機關」可改成保護區主管機關。</p>

<p>第二十九條 自然保護區解說員不得有下列行為</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、 服裝不整，言行不當。 二、 向遊客收取額外服務回扣。 三、 以不正當手段收取遊客財物。 四、 私自兌換外幣。 五、 為遊客媒介色情或有礙善良風俗之行為 六、 有辱國家聲譽，損害國家利益。 七、 違反專業訓練之規定。 八、 將服務證提供他人使用。 九、 無正當理由延誤執業時間或擅自委託他人代為執業。 十、 拒絕自然保護區主管機關或警察機關之檢查。 十一、 停止從事解說業務期間擅自執業。 十二、 違反區域內各種管理與保護措施的相關規定。 十三、 發現擅闖遊客或違規行為而不加以勸止。 十四、 發現環境災變與遊客意外而不立即通報。 十五、 發現潛在危險卻執意執行業務。 	<p>許課長：第七款所違反規定要明白條列出。</p>
<p>第三十條 解說員違反本辦法者，經舉發且查明屬實，除以相關法規處罰外，並得通知林務局依相關法律之規定處罰或撤銷服務證。</p>	
<p>第三十一條 解說員執業時違反法規，情節重大導致訴訟，責任應由解說員自行負責。</p>	<p>許課長：第三十一條的核定單位要明定，如：主管機關。</p>

<p>第十六章管理機關</p> <p>第三十二條 解說員得長期受僱於自然保護區的管理機關或其認可的公民營機構、合法旅行業、觀光旅館或民宿。上述單位申辦生態旅遊活動且聘僱持有服務證的解說員時，自然保護區主管機關得給予優先進入區域的許可。</p>	<p>張先生：</p> <p>1. 第三十二條可能會造成「特權」的形成，「優先」二字應再斟酌。</p>
<p>第三十三條 解說員執業時，應接受自然保護區管理機關的督導。</p>	
<p>第三十四條 自然保護區管理機關為督導解說員，得隨時派員檢查其執業情形，必要時，得會同有關單位執行之。</p>	
<p>第三十五條 解說員訓練課程計劃所需經費，除由自然保護區管理機關或政府相關單位編列預算支應外，應考慮夥伴關係，結合相關社團與社會資源。</p>	

<p>第十七章獎勵辦法</p> <p>第三十六條 解說員有下列情事之一者，由林務局或各林區管理處予以獎勵或表揚之：</p> <ul style="list-style-type: none"> 一、宏揚地方自然文化與維護善良風俗，有良好表現者。 二、維護自然保護區內自然生態與人文環境品質，有具體表現者。 三、維護遊客權益與安全，有具體事實者。 四、熱心公益發揮團隊精神，有具體表現者。 五、研究著作對推展解說業務，有具體成效者。 六、連續從事解說業務五年以上，成績優良者。 七、其他特殊優良事蹟者。 	<p>張先生：第九章條文因為申請團體指定，而某些解說員無團可帶時，是否仍給予獎勵？</p>
<p>第十八章實施與修訂</p> <p>第三十七條 本辦法經核定後實施，修訂時亦同。</p>	

其他有關之意見：

郭耀綸教授：1. 自然保護區目前管理狀況為何？

2. 解說人員不足問題，如何解決？

3. 解說人員收費是否合法？

夏小姐答覆：1. 目前沒有明文規範禁止進入，由現場人員負責巡護。

2. 森林法修正案中已明列申請，罰責、制度、措施...

許課長：自然保護區的管轄若獨立是否會造成管理上困擾(以墾丁為例：目前保護區與國家公園範圍有所重疊)。

夏小姐答覆：目前皆統稱為「自然保護區系統」，以便於未來經營管理。

許課長：草案名稱要再商確，中央與地方權職可能會有所衝突。

張先生：1. 森林法中沒有明訂可向遊客收費，日後收費是否會有困難？

2. 在保護區內，人員與車輛管制相關規定是否列入？

朱技正：1. 應將「志願服務法」中規定的類別納入。

2. 是否將「可能委外」的情形納入考量？

三、焦點團體會議記錄---花東場次

時間：2002.10.21

地點：花蓮林區管理處

與會人員：

林務局總局代表	夏榮生技正
台東林區管理處代表	吳春盛先生、莊家欣小姐
花蓮林區管理處代表	傅家聲先生、陳瑞明先生
羅東林區管理處代表	胡元璋先生、胡元蘭小姐
東華大學環境政策研究所	梁明煌教授
荒野保護協會花蓮分會代表	游文志先生
台中師範學院環境教育研究所	吳忠宏教授

花東場次專家意見：(以初稿1版為參考依據)

條文初稿	花東場次意見
第一章 總則 第一條 本辦法依發展觀光條例第十九條第二項規定訂定之。	
第二條 本辦法之自然保護區係指林務局所管轄之國有林自然保護區。	陳先生：要先確定自然保護區之範圍。
第三條 自然保護區森林生態解說人員(以下簡稱解說員)係指由林務局為解說自然保護區內特有自然生態及人文景觀資源所設置之專業人員。	李小姐：條文中「專業人員」組織架構為何?是否為有給制?或是認證制?
第四條 解說員必須參加自然保護區管理機關或其委託之學術或環保團體訓練且測驗合格,取得服務證,並在指定執業之區域內服務申請獲准進入之遊客,以執行解說業務。	
第五條 政府機關、團體、企業或個人,擬進入自然保護區從事生態旅遊活動,應先函請該地區之管理機關,以申請進入許可證與陪同之解說員。	莊小姐：條文是否將「個人」刪去,以團體申請為主較適宜。

第三章 申請資格

第六條 解說員應品德良好、身心健全並具有下列資格之一：

- 一、中華民國國民或華僑年滿二十歲，需在國內連續居住六個月以上，且設有戶籍者。
- 二、經教育部認定之國內外中等以上學校畢業者。
- 三、具有特殊專長或相關解說工作經驗者。
- 四、能力經本局認定者。

第六條第二款學歷資格，各林區管理處得視當地社會環境、教育水準、觀光市場需求，酌情放寬並報林務局核備。

第七條 有下列情事之一者，各林區管理處不得接受其申請參加該區域解說員的訓練計畫：

- 一、未認同自然保護區設置宗旨與生態旅遊理念者。
- 二、有特殊疾病、精神異常、行為不良，以致於執行業務有高度困難與風險者。
- 三、解說員有違本規則，經主管機關撤銷解說員服務證未逾五年者。
- 五、其他違反林務局相關規定者。

第三章 訓練課程

第八條 解說員受訓課程，分成基礎訓練課程與專業訓練課程。

<p>第九條 基礎訓練課程包含自然與人文概論、環境解說與相關法規等三大部分：</p> <p>一、自然與人文概論：動物學、生態保育、自然資源管理、生態學環境教育、植物學、森林學、保護區經營管理、環境倫理、觀光學概論。</p> <p>二、環境解說：環境解說理論與實務、解說活動規劃。</p> <p>三、相關法規。</p>	
<p>第十條 專業訓練課程以該地區特有之自然環境及人文史蹟為主要內容，宜因地制宜，以突顯該地區的特殊性。</p>	
<p>第十一條 基礎訓練課程計畫由林務局統籌擬定；專業訓練課程計畫由各林區管理處擬定，並送林務局核備。</p>	
<p>第七章 訓練程序</p> <p>第十二條 解說員的基礎訓練課程與專業訓練課程計畫得由主管機關委託學術或環保團體代為訓練。</p>	<p>李小姐：解說員是否由林務局訓練、認證或是委外代訓？與目前志工制度是否可並行。</p>
<p>第十三條 參與訓練人員於受訓期間不得曠課缺席，並於授課完畢後經訓練單位施以測驗（口試、筆試或實地演練），全部訓練課程成績合格時，再參與現地服勤以達到規定時數後，始頒發解說員服務證。</p>	

<p>第十四條 各科測驗成績達標準者，發給該科成績合格之學分證明，未達標準之科目必需再參加補訓以通過該科學分合格，再參與現地服勤以達到規定時數後，始頒發解說員服務證。</p>	<p>李小姐：解說員服務證使用是否有區域限制？</p>
<p>第十五條 完成基礎訓練課程者，即為初級解說員。</p>	
<p>第十六條 初級解說員可參加各林區管理處舉辦之專業課程訓練，經檢定合格者，即為專業解說員。</p>	
<p>第八章 課程抵免 第十七條 曾於政府機關修習過本辦法中之基礎訓練課程者，得提出證明文件，申請抵免部份基礎課程時數。</p>	
<p>第十八條 曾於大學校院相關系所修習過本辦法中之基礎訓練並能提出相關學分證明者，可申請抵免部份專業課程時數；相關課程的名稱認定，由自然保護區主管機關決定之。</p>	
<p>第六章 轉任辦法 第十九條 本辦法公布前，即在自然人文生態景觀區定義的各目的事業主管機構內，擔任解說員或相當於專業解說性質之工作人員，可將其現有辦法與招募制度報請同意後，向林務局申請當地的解說員服務證。</p>	

<p>第二十條 經審核認定需補強特殊訓練的現職解說員，得優先參加各林區管理處辦理的培訓課程，訓練成績及格後，得由該管理機關檢具相關資料，向林務局申請解說員服務證。</p>	
<p>第十九章專業倫理 第二十一條 解說員應通過相關資格審查、參與培訓及專業考試後，取得解說員服務證。</p>	
<p>第二十二條 未取得服務證者，不得在自然保護區內從事解說業務。</p>	
<p>第二十三條 解說員應檢具相關證件，向林務局申請服務證，服務證有效期間為三年，主管機關應每年定期查驗，並於期滿換發新證。</p>	
<p>第二十四條 解說員服務證遺失或毀損者，應具書面敘明原因，申請補發或換發。</p>	
<p>第二十五條 解說員應穿著及佩帶自然保護區管理機關發給之制服與服務證，始得進入自然保護區從事解說業務。</p>	
<p>第二十六條 解說員應接受自然保護區管理機關的通知或安排，於訂定的時間、旅程、地點範圍內執業，非臨時之特殊事故，不得擅自做變更。</p>	

<p>第二十七條 解說員執業時，除擔任環境資源解說外，應負相關法令宣導、遊客安全維護、環境教育推廣、遊客行為管理與解說方案規劃之責。</p>	
<p>第二十八條 解說員執業時如發生遊客意外事件，除應即時做妥當處置外，並應將經過情形儘速向當地管理機關通報，並向中央主管機關報備。</p>	

<p>第二十九條 自然保護區解說員不得有下列行為</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、 服裝不整，言行不當。 二、 向遊客收取額外服務回扣。 三、 以不正當手段收取遊客財物。 四、 私自兌換外幣。 五、 為遊客媒介色情或有礙善良風俗之行為 六、 有辱國家聲譽，損害國家利益。 七、 違反專業訓練之規定。 八、 將服務證提供他人使用。 九、 無正當理由延誤執業時間或擅自委託他人代為執業。 十、 拒絕自然保護區主管機關或警察機關之檢查。 十一、 停止從事解說業務期間擅自執業。 十二、 違反區域內各種管理與保護措施的相關規定。 十三、 發現擅闖遊客或違規行為而不加以勸止。 十四、 發現環境災變與遊客意外而不立即通報。 十五、 發現潛在危險卻執意執行業務。 	
<p>第三十條 解說員違反本辦法者，經舉發且查明屬實，除以相關法規處罰外，並得通知林務局依相關法律之規定處罰或撤銷服務證。</p>	
<p>第三十一條 解說員執業時違反法規，情節重大導致訴訟，責任應由解說員自行負責。</p>	

<p>第二十章管理機關</p> <p>第三十二條 解說員得長期受僱於自然保護區的管理機關或其認可的公民營機構、合法旅行業、觀光旅館或民宿。上述單位申辦生態旅遊活動且聘僱持有服務證的解說員時，自然保護區主管機關得給予優先進入區域的許可。</p>	<p>胡先生：是否配合目前現有之國家森林志工？</p>
<p>第三十三條 解說員執業時，應接受自然保護區管理機關的督導。</p>	
<p>第三十四條 自然保護區管理機關為督導解說員，得隨時派員檢查其執業情形，必要時，得會同有關單位執行之。</p>	
<p>第三十五條 解說員訓練課程計劃所需經費，除由自然保護區管理機關或政府相關單位編列預算支應外，應考慮夥伴關係，結合相關社團與社會資源。</p>	

<p>第二十一章 獎勵辦法</p> <p>第三十六條 解說員有下列情事之一者，由林務局或各林區管理處予以獎勵或表揚之：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、宏揚地方自然文化與維護善良風俗，有良好表現者。 二、維護自然保護區內自然生態與人文環境品質，有具體表現者。 三、維護遊客權益與安全，有具體事實者。 四、熱心公益發揮團隊精神，有具體表現者。 五、研究著作對推展解說業務，有具體成效者。 六、連續從事解說業務五年以上，成績優良者。 七、其他特殊優良事蹟者。 	
<p>第二十二章 實施與修訂</p> <p>第三十七條 本辦法經核定後實施，修訂時亦同。</p>	

梁教授：解說員是否擁有執行公權力之法律效力，未來森林法中建議訂定森林警察之職務。

胡先生：在保護區內設置解說員是否意味將允許遊客進入，因為目前只允許林區之工作人員陪同才可進入。

吳先生：是否定出收費標準由哪一單位決定？

吳先生：解說員管理辦法應列入因地制宜原則。

游先生：各保護區遊客承載量問題是否列入考量？

四、焦點團體會議記錄---台北場次

時間：2002.12.02 AM 10:00

地點：林務局總局

與會人員：

林務局總局

劉瓊蓮科長、管中豪課長、夏榮生技正、朱學華技正、林國彰先生

新竹林區管理處

鄭如珍小姐

台大地理與環境學系

吳建成先生

中華民國生態旅遊協會

賴鵬智秘書長

台北野鳥協會

余維道總幹事

台北動物園

王定新先生

台北場次專家意見：(以初稿2版為參考依據)

條文初稿		台北場次意見
第一章 總則 第一條	本辦法依森林法第十七條之二規定訂定之。	賴秘書長：在總則中對中央主管機關與目的事業主管機關需負責之事項加以說明。委外的精神與機制要設計。解說員的資格與考核要保留，待未來委外的機構可以參照執行。 朱技正：在條文中需清楚界定中央主管機關與目的事業主管機關所應負責的事項。
第二條	本辦法之自然保護區係指林務局所管轄之國有林自然保護區。	林國彰：應改為法律用語「本辦法之自然保護區是依照森林法第十七條所設定的自然保護區，.....」，應改用中央主管機關或目的事業主管機關的法律用語。
第三條	自然保護區森林生態解說人員（以下簡稱解說員）係指由林務局為解說自然保護區內特有自然生態及人文景觀資源所設置之專業人員，並在指定之區域內服務申請獲准進入之遊客，以執行解說業務。	
第四條	解說員必須參加自然保護區管理機關或其	賴秘書長：環保團體改為民間相關團體。 余總幹事：對於委外訓練的單位或團體所

<p>委託之學術或環保團體訓練且測驗合格，始取得解說員服務證。</p>	<p>設置的規定門檻要提高或嚴格的限制，甚至只限於非營利組織或生態保育相關的組織。</p> <p>林國彰：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 對於委外之相關規定需要加以說明，是在訓練期間即委外，或訓練前就委外，而林務局是否只監督管理委外機構即可，本身不用接辦訓練業務了？ 2. 如果訂定的精神是委外，則辦法中除了要規定主管機關與解說員之間的權利義務關係之外，也應有規定主管機關與委外機構的權利義務之相關條文。 <p>王先生：對於委外機構的考核辦法或獎勵辦法需加以制訂。</p> <p>劉科長：委外是屬於行政命令的位階，不需要列入法律條文之中。而施行細則由各目的事業主管機關自訂。</p>
<p>第五條 政府機關、團體或企業，擬進入自然保護區從事生態旅遊活動，應先向該地區之管理機關申請入區許可證與陪同之解說員。</p>	
<p>第二章 申請資格</p> <p>第六條 申請解說員應為年滿二十歲之中華民國國民或華僑，需在國內連續居住六個月以上，且設有戶籍者。能認同自然保護區設置宗旨，品德良好、身心健全並具有下列資格之一：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、經教育部認定之國內外中等以上學校畢業者。 二、具有特殊專長或相關 	<p>管課長：年齡是否配合森林志工法中所定，需年滿18歲才有資格。</p> <p>賴秘書長：身心健全此詞句可能有違國家制訂的其他法律。特殊專長改為相關專長。</p> <p>林國彰：第三項的性質比較偏於核可資格。而申請資格應該比較寬。需要改用目的事業主管機關的法律用語。應優先考慮當地居民之申請。</p> <p>劉科長：第三款可以不用訂定。因為是自然保護區的專業解說員，所以資格條件可多加以訂定。</p>

<p>解說工作經驗者。</p> <p>三、能力經本局認定者。</p> <p>前項第一款學歷資格，各林區管理處得視當地社會環境、教育水準、觀光市場需求酌情放寬並報林務局核備。</p>	
<p>第四章 訓練程序</p> <p>第七條 解說員訓練程序需符合以下各項規定：</p> <p>一、參與訓練人員於受訓期間不得曠課缺席。</p> <p>二、授課完畢後經訓練單位施以測驗（口試、筆試或實地演練）。</p> <p>三、未達標準之科目必需再參加補訓以通過該科學分合格標準。</p> <p>四、全部訓練課程各科測驗成績達標準者，發給該科成績合格之學分證明，再參與現地服勤，並達到規定時數後，始頒發解說員服務證。</p>	<p>賴秘書長：第一款改為參與人員應依規定時數受訓....。</p> <p>劉科長：可加入由委外機構提訓練計畫，由中央主管機關發給解說員服務證。</p>
<p>第四章 轉任辦法</p> <p>第八條 本辦法公布前，即在自然人文生態景觀區定義的各目的事業主管機關內，擔任解說員或相當於專業解說性質之工作人員，得將其現有辦法與招募制度報請林務局同意後，申請當地的解說員服務證。</p>	<p>林國彰：對於條文中「自然人文生態景觀區」需加以定義。可改為「依照發展觀光條例所列的自然人文生態景觀區中...」。</p> <p>鄭小姐：解說服務證由誰核發需明訂之。解說員由誰或哪個單位來評定與考核。</p>
<p>第九條 經審核認定需補強特</p>	<p>鄭小姐：解說服務證由誰核發需明訂之。</p>

<p>殊訓練的現職解說員，得優先參加各林區管理處辦理的培訓課程，訓練成績及格後，得由該管理機關檢具相關資料，向林務局申請解說員服務證。</p>	<p>解說員由誰或哪個單位來評定與考核。</p>
<p>第九章 專業倫理 第十條 未取得解說員服務證者，不得在自然保護區內從事解說服務。</p>	
<p>第十一條 解說員服務證有效期間為三年，林務局應每年定期查驗，並於期滿換發新證。</p>	
<p>第十二條 解說員服務證遺失或毀損者，應具書面敘明原因，申請補發或換發。</p>	
<p>第十三條 解說員應穿著及佩帶自然保護區管理機關發給之制服與解說員服務證，始得進入自然保護區從事解說業務。</p>	
<p>第十四條 解說員應接受自然保護區管理機關的通知或安排，於訂定的時間、旅程、地點範圍內執業，非臨時之特殊事故，不得擅自做變更。</p>	
<p>第十五條 解說員執業時，除擔任環境資源解說</p>	<p>林國彰：辦法中出現了「執業」的字眼，就會面臨到基本工資的問題，建議將其</p>

<p>外，應負相關法令宣導、遊客安全維護、環境教育推廣、遊客行為管理與解說方案規劃之責。</p>	<p>修改。</p>
<p>第十六條 解說員執業時如發生遊客意外事件，除應即時做妥當處置外，並應將經過情形儘速向當地管理機關通報，並向中央主管機關報備。</p>	
<p>第十七條 自然保護區解說員不得有下列行為：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、服裝不整，言行不當。 二、向遊客收取額外服務回扣。 三、以不正當手段收取遊客財物。 四、私自兌換外幣。 五、為遊客媒介色情或有礙善良風俗之行為 六、有辱國家聲譽，損害國家利益。 七、違反專業訓練之規定。 八、將解說員服務證提供他人使用。 九、無正當理由延誤執業時間或擅自委託他人代為執業。 十、拒絕自然保護區管理機關或警察機關之檢查。 十一、停止從事解說業務期間擅自執業。 十二、違反區域內各種管理與保護措施的相關規定。 十三、發現遊客違規行為 	<p>賴秘書長：第十五款改為，...卻「繼續」執行...。</p> <p>劉科長：其中有很細的項目是否合併訂定。或以正面列舉，如「應遵守...」。</p>

<p>而不加以勸止。</p> <p>十四、發現環境災變與遊客意外而不立即通報。</p> <p>十五、發現潛在危險卻執意執行業務。</p> <p>有違反前項行為之一者，主管機關得撤銷其解說員服務證。</p>	
<p>第十八條 解說員違反本辦法者，經舉發且查明屬實，除以相關法規處罰外，並得通知林務局依相關法律之規定處罰或撤銷服務證。</p>	<p>林國彰：對於證照的廢止權，應加以明訂是由哪個機關執行。</p>
<p>第十九條 解說員執業時違反法規，情節重大導致訴訟，責任應由解說員自行負責。</p>	
<p>第十章 管理機關</p> <p>第二十條 解說員得長期受僱於自然保護區的管理機關或經由林務局認可的公民營機構、合法旅行業、觀光旅館或民宿。上述單位申辦生態旅遊活動且聘僱持有解說員服務證的解說員時，自然保護區管理機關得優先許可進入保護區。</p>	<p>管課長：是否有包括當地社區的發展協會、促進會等團體。</p> <p>賴秘書長：公民營機構及包含了所有相關機構。可加入以當地社區為優先。</p> <p>劉科長：在辦法中用語不要偏向於某一團體或排除某一團體。或者整條不要，或只留下半段。</p>
<p>第二十一條 解說員執業時，應接受自然保護區管</p>	

<p>七、其他特殊優良事蹟者。</p> <p>八、獎勵及表揚方式由各林區管理處另訂之。</p>	
<p>第十二章 實施與修訂</p> <p>第二十五條 本辦法經核定後實施，修訂時亦同。</p>	

