

臺南航空站志願服務計畫

115 年 6 月 25 日南業字第 1155000827 號簽奉核訂定

一、交通部民用航空局臺南航空站（以下簡稱本站）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，並促進本站旅客服務品質及推廣飛航安全，依志願服務法第七條訂定本計畫。

二、本站志工服務項目如下：

- （一）旅客資訊答詢及設施引導。
- （二）轉達旅客建議及聯絡服務。
- （三）無障礙服務。（包含身心障礙及老、弱、婦、孺等）
- （四）育嬰室及飲水機用品補充。
- （五）手推車歸位。
- （六）服務臺人員因公暫離或用膳時之代理人。
- （七）其他有助於本站為民服務事項。

三、本站志工資格與招募對象：

- （一）年齡 18 歲至 70 歲，具服務熱忱、樂於學習、待人處事圓融、溝通能力佳者。
- （二）對航空站服務有興趣，有志於服務社會大眾，並願意遵守本站志願服務相關規定者。

- (三)具備多語溝通能力，能提供國台客語、原住民族語、多國外語（如：英、日、泰、越）或手語，本站得優先錄取。

四、本站志工報名及訓練：

- (一)至本站全球資訊網線上報名或填妥報名表於本站營運期間送至服務臺，本站將於收件後進行報名表審查，審查通過後通知訓練事宜。
- (二)基礎訓練：依志願服務法第九條規定，完成訓練課程。
- (三)特殊訓練：於本站實習及面談合格，或經本站專案訓練合格。

五、本站志工服務時段：

- (一)固定服務時段：分上午時段與下午時段，每次三小時，依本站需求並參酌志工提出之服務時段安排。
- (二)專案服務時段：配合本站需求專案辦理，並彈性徵求志工服務。

六、本站志工應遵守下列事項：

- (一)應依值班表之安排準時出席，如因故無法如期服務應事先請假或調班。
- (二)服務期間應穿著本站配發之背心，並佩帶志願服務證。
- (三)服勤時應以服務臺為中心，採走動式服務，並保持儀表端莊、態度和藹。

七、本站志工輔導及考核：

- (一)得參加本站辦理之相關訓練課程。
- (二)定期考核：本站每六個月辦理定期考核，由本站及駐站單位對各志工進行評分，最高分且 80 分以上者獲選為當次績優志工，由本站頒發紀念品並於站務協調會表揚，以連續獲選 2 次為限。
- (三)不定期考核：本站得隨時考核志工服務狀況，如發現違反相關規定應即時導正。
- (四)志工服務績效優良者，由本站予以表揚或依志願服務獎勵辦法報請主管機關表揚。

八、志工於服務期間有下列情事，應解除本站志工資格。

- (一)無正當理由中途離職、中斷服勤或拒絕接受交付之事務者。
- (二)違反運用單位各項規定，且情節重大，經查證屬實者。
- (三)無故缺勤達三次者。
- (四)無故連續請假達二個月以上者。
- (五)執勤不力、表現欠佳，經考核不適任者。
- (六)其他有損本站或志工榮譽之行為，經查證屬實者。

九、志工之保障及福利如下：

- (一)為本站志工投保意外事故保險。
- (二)本站得視經費情形提供交通費及誤餐費，於固定服務時段，每人每次最高得領取新臺幣三百元；專案服務時段之金額，由本

站專案簽報。

(三)本站每年辦理一次聯誼餐會活動，藉以交換服務心得，以增進服務效能。

十、有關辦理志工之行政事務或活動所需經費，於本站相關經費項下支應。

十一、本計畫核定後實施。