

新北市各服務類別特殊訓練課程規定

局處別 (服務類別)	課程內容	時數	制定	是否採認線上課程 (台北E大)	台北E大網站上的課程名稱(請明確填寫，以利志工搜尋)
社會局 (社會福利類)	1. 社會福利概述。(2小時) 2. 社會資源與志願服務。(1小時) 3. 運用單位業務簡介及工作內容說明實習。(2小時) 4. 綜合討論。(1小時)	6小時	中央訂定	V	社會福利類志工特殊訓練(高齡志工版)
社會局 (綜合類)	(一)服務內容包含社會福利: 1. 運用單位業務簡介及工作內容說明(含實習)。(2小時) 2. 社會福利概述及社會資源。(2小時) 3. 運用單位自行安排。(2小時) (二)服務內容未含社會福利: 1. 運用單位業務簡介及工作內容說明(含實習)。(2小時) 2. 運用單位自行安排。(4小時)	6小時	自訂	V	社會福利類志工特殊訓練(高齡志工版)
民政局 (民政服務類)	1. 法令介紹(2小時) 2. 服務禮儀(1小時) 3. 生活與法律(2小時) 4. 經驗分享(1小時)	6小時	自訂		特殊訓練仍以實體訓練上課
經濟發展局 (經濟發展類)	統一課程6小時 1. 經發局業務綜覽(2小時) 2. 櫃檯服務禮儀(2小時) 3. 業務科室位置認識及導引實務訓練(2小時) 選擇性課程2-6小時 1. 登記業務簡介(2小時) 2. 多元實務課程(2-6小時)	8-12小時	自訂		特殊訓練仍以實體訓練上課
教育局	(一)認輔志工(6小時) 1. 校園常見的問題行為類型與輔導策略 2. 傾聽與同理心的認識與運用 3. 認輔志工角色認知與專業倫理 (二)導護志工(6小時)	6小時	自訂	部八採認	1. 僅採認線上課程(二)導護志工(6小時)

(教育體育類)	1. 交通安全正確整體認知 2. 交通指揮及狀況處置等值勤技能 3. 各種交通事故急救等危機處理實務與練習 (三) 一般教育志工 各志願服務運用單位個別需求自行訂定	0小時	日可	可力不認	2. 圖書志工依各學校規定，部分學校採 認線上學習
農業局 (農林漁牧類)	(一) 漁業保育志工(8小時) 1. 服勤環境介紹 2. 港區戶外導覽 (二) 動物保護志工(6小時) 1. 認識動物保護法 2. 認識新北市動物之家環境 3. 與動物接觸 4. 認識動物保護志工之工作屬性(保健、導覽、認養、照護及醫療) (三) 農業服務(6小時) 1. 農會志工在農業推廣之角色 2. 農村電話問安與關懷溝通技巧 3. 農村推廣團隊領導與激勵	6-8小時	自訂	特殊訓練仍以實體訓練上課	
地政局 (地政服務類)	1. 地政事務所各項業務及相關法規簡介(2小時)。 2. 便民服務內容簡介(2小時)。 3. 地政志工引導與諮詢服務實習等相關課程(2小時)。	6小時	自訂	特殊訓練仍以實體訓練上課	

<p>勞工局 (勞工服務類)</p>	<p>強化志工勞動相關法令及提升志願服務品質</p>	<p>12小時</p>	<p>自訂</p>	<p>V</p>	<p>勞工應援團-奇葩老闆看招！性別工作平等篇(1小時) 勞工應援團-職場不是絕命終結站，職災現形記！(1小時) 勞工應援團-斜槓青年的煩惱(1小時) 勞工應援團-請假不用步步驚心，輪班規則步步解析(1小時) 勞工應援團-失業大作戰!!欠薪、資遣怎麼辦？(1小時) 勞工應援團-擺脫窮忙!!“加班補休”大解析(1小時) 勞工應援團-必須瞭解的 #新版勞基法六大解析(1小時) 勞工應援團-自己的權益自己要！當勞工組工會時...(1小時) 勞工應援團-「惡老闆慣老闆」請退散！(1小時) 勞工應援團-勞動契約的眉角在哪裡？魔鬼就在細節裡！(1小時) 人際關係-從「聽說」開始(2小時)"</p>
<p>交通局 (交通服務類)</p>	<p>交通局： 1. 由本局指派專人，針對本局業務及各科室簡介作完善而詳細的解說，以強化志工專業知能，並協助志工熟悉服務環境。 2. 新進志工另須至e等公務園+學習平臺之開放式課程區，擇性別主流化、廉政與服務倫理、多元族群文化或公民參與等相關課程類別上課滿3小時。 3. 志願服務優良書籍、文章或時事分享。 4. 交通安全宣導。 交通事件裁決處： 1. 裁罰業務簡介。 2. 業務職掌及管轄範圍。 3. 違規裁決常見實務介紹及說明。</p>	<p>6小時</p>	<p>自訂</p>	<p>部分採認</p>	<p>僅新北大捷運股份有限公司採認線上課程 新北捷運公司志工特殊訓練6小時</p>

	4. 交通安全宣導。 新北大眾捷運股份有限公司： 1. 輕軌及轉乘簡介。 2. 售票機操作。 3. 緊急事故通報。 4. 安衛課程。 5. 淡水周邊景點。 6. 值勤禮儀宣導。				
警察局 (警政服務類)	1. (1)如何協助警察作好對被害人的協助與關懷。 (2)對民眾至警察機關洽公適時給予溫馨慰問服務及提供初步報案諮詢等作為。(以上課程二擇一) 2. (1)如何協助警察作好預防犯罪-反詐欺、防竊反收贓等宣導工作。 (2)認識家庭暴力及如何提供家庭暴力受害者關懷與協助。 (以上課程二擇一) 3. 綜合座談。	6小時	自訂	特殊訓練仍以實體訓練上課	
財政局 (稅務服務類)	地方稅稅法法令及實務介紹	6小時	自訂	V	1. 樂活人生輕鬆稅(1小時) 2. 房地稅小學堂(1小時) 3. 租稅探索頻道-印花稅、娛樂稅及使用牌照稅面面觀(1小時) 4. 鄧美君-地價稅法規及實務(1小時) 5. 不動產買賣節稅申報(1小時) 6. 印花稅法規及實務(1小時)
衛生局 (衛生保健類)	統一課程 4小時 1. 公共衛生概述與現況(2小時) 2. 有效溝通技巧與良好服務態度及禮儀(2小時) 選擇性課程 2小時 運用單位自行訂定專業知能	6小時	自訂	特殊訓練仍以實體訓練上課	
	1. 運用單位業務簡介及志願服務工作內容說明：2小時 2. 文化藝術概論或藝術欣賞相關課程：2小時 3. 溝通藝術或導覽技巧相關課程：2小時			文化局志工 採認線上學	白秀雄-社會關懷，參與志願服務(2H) 陳其澎-城市美學系列理論基礎與實務

文化局 (文化導覽類)	4. 視服務項目自訂之主題課程(如: 文史、古蹟、美術、陶藝、考古、生態、圖書館等)。 前述特殊訓練課程以強化文化志工專業知能, 熟悉服務環境為主, 由各文化類志願服務運用單位自行辦理課程, 並得依實際服務需要增加訓練時數。	6小時	自訂	不設線上學習, 其他文化場館由各單位規定	不設線上學習, 其他文化場館由各單位規定 (2H) 古蹟欣賞入門趣(2H) 審美人(1H)
研究發展考核委員會 (為民服務類)	1. 認識服務環境(1小時) 2. 聯合服務中心綜合申辦業務說明(1小時) 3. 市府各局處簡介及樓層介紹(2小時) 4. 市政大樓導覽訓練(2小時) 5. 導引及電話禮貌訓練(2小時)	8小時	自訂		特殊訓練仍以實體訓練上課
法制局 (法制服務類)	消費者保護專業課程訓練	12小時	自訂		特殊訓練仍以實體訓練上課
環境保護局 (環境保護類)	1. 環境保護類:(10小時) (1)台灣地區環境現況及環境保護政策2小時。 (2)生活環保(食、衣、住、行)6小時。 (3)視服務項目自訂之環保課程(如生態維護與復育)2小時。 2. 環境教育類:(6小時) (1)當前環境現況及環境保護政策:1小時。 (2)環境倫理、環境教育概論:1小時。 (3)環境教育教材教法、戶外(或社區)環境教育理論與實務、解說(或演講)技巧:2小時。 (4)環境教育宣導實際演練:2小時。 (5)其它視服務項目自訂之環境教育課程:時數自訂。	10小時	中央	V	[環境保護及環境教育]新北市環保志工特殊訓練
原住民族行政局 (原民服務類)	課程內容至少6個小時以上, 其中必規劃: (1) 認識原住民族多元文化課程:2小時。 (2) 原住民族政策與措施:2小時。 (3) 其他原住民相關之課程:2小時。	6小時	自訂		特殊訓練仍以實體訓練上課
客家事務局 (客家服務類)	強化志工專業知能, 熟悉園區環境及工作內容	12小時	自訂		特殊訓練仍以實體訓練上課
觀光旅遊局	1. 新北市重要觀光活動介紹(2小時) 2. 觀光資訊搜尋及整合(2小時)	0.1小時	自訂		特殊訓練仍以實體訓練上課

(觀光導覽類)	3.服務失誤與補救(2小時) 4.「臺灣觀光年曆」特色觀光活動介紹(2小時)	0小時	日可	特殊訓練仍以實體訓練上課
水利局 (水利服務類)	共同科目： 1.新北市水利設施及本府4水(治水、清水、親水、透水)大河城市願 景簡介(1小時) 2.溼地、水資源回收中心及現地礫間淨化場作業模式、功能解說(4小 時) 3.專業科目： (1)中港大排志工隊：中港大排及塹仔底溼地公園之生態教學與導覽 解說實務：3小時 (2)新北市濕地珍水志工隊：大漢溪濕地生態廊道之生態教學與導覽 解說實務：3小時 (3)偵水志工隊：防汛要點與作為、防汛實務操作。	8小時	自訂	特殊訓練仍以實體訓練上課
城鄉局 (城鄉發展類)	城鄉局/都更處服務台志工 一、本局(處)業務簡介 二、服務台問與答 三、電話禮儀 四、志工注意事項 五、本局(處)環境介紹 六、輪值服務台應辦理事項 閱覽室志工 一、新北市都市發展概說 二、城鄉發展局(8科1處)業務介紹 三、住宅補貼業務簡介 四、都市更新業務簡介 五、閱覽室圖資導覽 六、城鄉資訊服務網導覽與操作	6小時	自訂	特殊訓練仍以實體訓練上課
工務局 (工務服務類)	強化志工專業知能，熟悉工作環境及工作內容	6小時	自訂	特殊訓練仍以實體訓練上課
	(一)救災義消： 1.基本訓練：30小時			

(1) 義消相關法令集要
(2) 義消工作保障與協勤紀律
(3) 義消組織概況及未來展望
(4) 義消經驗傳承與案例分享
(5) 火場救災安全須知
(6) 救災實務及案例分享
(7) 天然災害及防救概要
(8) 認識新北環境及災害潛勢
(9) 災害查報通報規定及執行
(10) 緊急救護勤務簡介
(11) AED、CPR及哈姆立克法實務操作要領
(12) 無線電使用與通訊作業介紹
(13) 消防救災車輛及救災器材介紹與使用
(14) 消防安全設備種類與使用介紹
(15) 爆竹煙火管理簡介
(16) 液化石油氣管理簡介
(17) 火災預防與逃生要領
(18) 結繩應用的技術
(19) 志願服務課程6小時
3. 專業訓練：20小時。
(1) 消防衣帽鞋著裝與空氣呼吸器使用
(2) 通訊作業實務操作
(3) 移動式泵浦操作訓練(含河川集水)
(4) 破門要領及應注意事項
(5) 車禍救助要領及應注意事項
(6) 水帶甩法、收捲及瞄子應用
(7) 雙節梯操作與應用
(8) 水帶佈線要領(含高樓佈線)
(9) 建築物火災現場救災作業要領
(10) 工廠火災救災要領
(11) 現場救災戰術介紹

消防局
(消防救難類)

30小時以上

中央訂定

特殊訓練仍以實體訓練上課

	(二)防宣義消： 1. 基本訓練：比照義消規定辦理。 2. 專業訓練：24小時。 (1) 用火用電安全及瓦斯使用要領 (2) 避難器具及滅火設備操作須知 (3) 社區、居家防火宣導注意事項 (4) 火災類別及滅火要領 (5) 宣導技巧及重大火災案例介說 (三)救護義消： 1. 基本訓練：比照義消規定辦理。 2. 專業訓練：初級救護技術員訓練：48小時。 (四)睦鄰救援隊、民間緊急救援隊： 1. 基本訓練：18小時。 2. 專業訓練：12小時。			
秘書處 (聯合服務類)	1. 認識本府市民廣場綠美化及志願服務協助範圍 2. 認識行政園區環境清潔維護與設備設施檢視 3. 文書總發文及信件整理等相關作業訓練 4. 檔案調案、掃描等相關單據整理訓練	6小時	自訂	特殊訓練仍以實體訓練上課