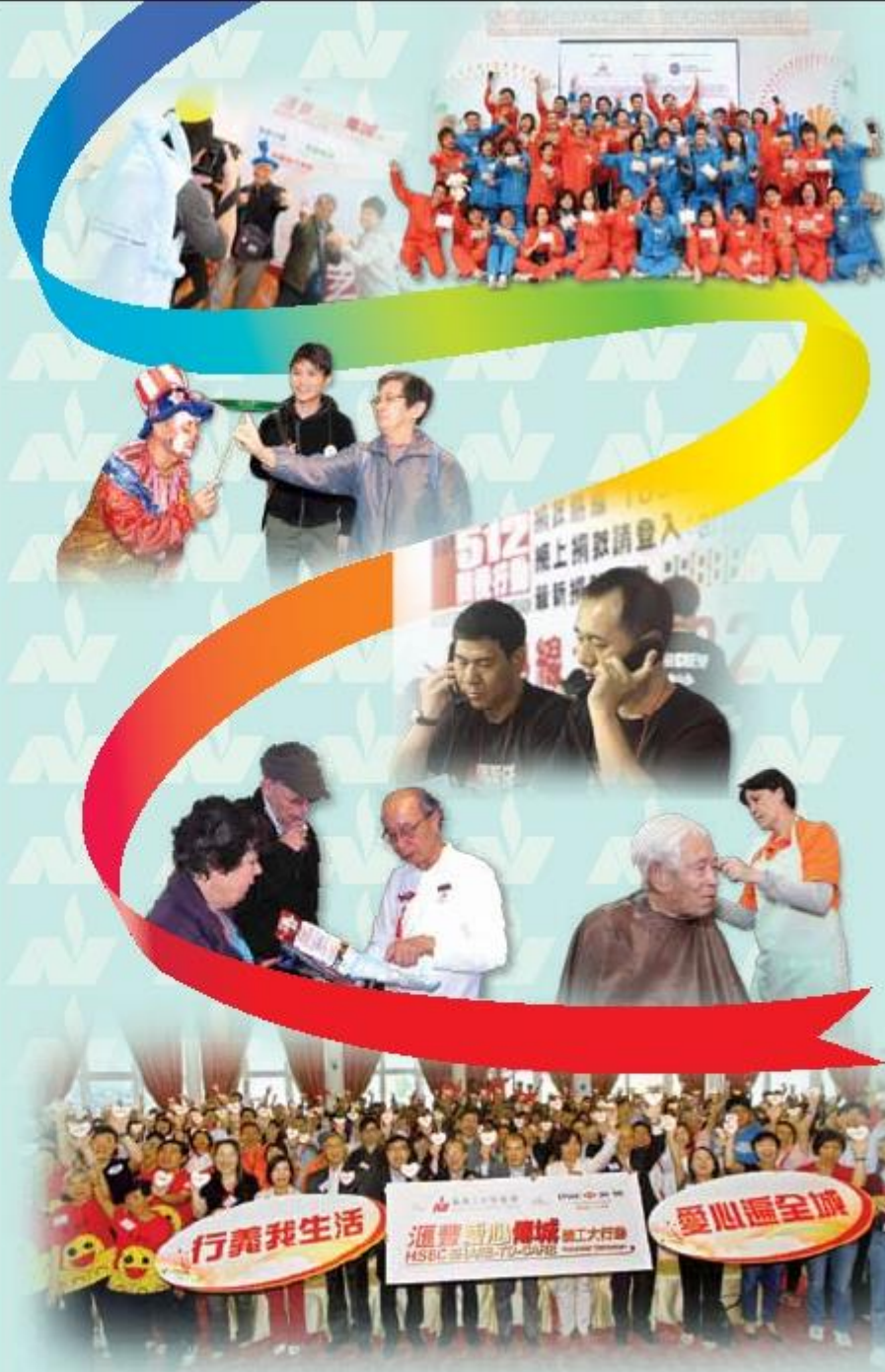


香港義工團

HongKongCommunityVolunte
ers
會員手冊



義務工作發展局
AGENCY FOR VOLUNTEER SERVICE

<http://www.avso.org.hk>

義務工作發展局
AGENCY FOR VOLUNTEER SERVICE

查詢有關於會員申請、辦理會員登記、續會或退會手續，或反映意見、投訴等，請聯絡下列辦事處或服務中心：

總辦事處

香港灣仔軒尼詩道十五號
溫莎公爵社會服務大廈六零二室
電話：(852) 2527 3825
傳真：(852) 2866 2721
電郵：avs@avs.org.hk

義工服務中心

香港西營盤西源里六號
源輝閣地下及一樓
電話：(852) 2546 0694
傳真：(852) 2559 5142
電郵：vac@avs.org.hk

義工培訓發展中心

新界葵涌祖堯 敬祖路 6 號祖堯坊
D 座一樓 D 一零一及一零二號
電話：(852) 2865 2520
傳真：(852) 2527 3362
電郵：tdc@avs.org.hk

其他可索取申請表格的服務單位：

西園長者中心

香港西營盤第一街八十二號
西園地下
電話：(852) 2546 4212
傳真：(852) 2548 8730
電郵：wge@avs.org.hk

本局網頁：

<http://www.avs.org.hk>

義工網絡系統：

<http://www.volunteering.org.hk>

義工資訊網：

<http://www.volunteerlink.net>



版權所有，未經許可，不得翻印或轉載
2014年3月編印

2014/03-4,000

目錄

義務工作發展局簡介	1-3
香港義工團簡介	4
背景	4
目的	4
申請入會資格	4
會員參與及福利	4
會員權利及義務	5
申請入會/續會/退會手續及終止會籍主要考慮因素	5-6
本局執行終止會籍主要考慮	6
會員證的使用	6
使用會員手冊須知	6
義工須知	7
義工的責任	7
義工應有的工作態度	7-8
義工服務範疇	9-10
義工轉介服務	11
轉介程序	11
義工個人資料處理	12
義務工作的理念	12-13
義務工作的價值	13-15
香港義工約章	16
義務工作精神	16
價值	16
實踐	17-18
服務環境	18-19
附錄 — 徽號	20

義務工作發展局簡介

義務工作發展局為一非牟利機構，1970年成立，經費主要來自香港特別行政區政府、香港公益金、香港賽馬會慈善信託基金，以及各界的捐助。

抱負

致力承擔樞紐角色，積極推動及發展持續的義務工作，以締造一個文明和關懷的社群。

使命

透過與社會各界建立夥伴關係，及其他有效途徑，致力鼓勵、推動和促進各機構、團體及個人提供增值及優質的義工服務。

信念

- 人性尊嚴
- 社會導向
- 夥伴關係
- 關懷分享
- 服務效益
- 專業精神
- 創意更新
- 優質服務
- 服務滿足感

主要工作

動員及組織義工服務

義工培訓 提升服務質素

推廣及公眾教育

動員及組織義工服務

義工網絡 回應服務需求

有志參與義務工作的人士，可登記成為「香港義工團」個人或團體會員；欲尋求義工協助的非牟利團體，可登記使用「義工轉介服務」。本局按著義工的技能及興趣安排服務，有效地回應社會需要。

開展服務新領域

為拓展義務工作範疇，本局與各界夥伴合作，策劃具成效的義工服務，如針對非典型肺炎而緊急設立的「抗炎義工大隊」及「義工攜手建四川」計劃；國際盛事如「世貿組織香港部長級會議」、「世界電信展」、「香港 2009 東亞運動會」；動員全港市民關懷弱勢社群的「愛心傳城義工大行動」及「聖誕頌歌節」；推動香港旅遊發展的「老友記計劃」等。

本局的「香港賽馬會社區資助計劃—專才義工網」，按義工的專長和技能組成服務隊，為非牟利機構及弱勢社群，提供優質專業服務，包括攝影、家居維修、健康護理、理髮、社區導遊、學習支援、資訊科技、音樂創意及社區共融等。

長者義工服務基地

為推動長者及退休人士參與義務工作，本局的「西園長者中心」作為義工實踐基地，運用義工資源為中西區的長者提供各項健康、文化及康樂活動。更特別關注獨居長者的需要，提供優質義工服務。

義工培訓 提升服務質素

全港首間「義工培訓發展中心」

為提升義工服務的質素及成效，本局成立香港首間「義工培訓發展中心」，為義工及運用義工機構舉辦各類訓練課程，提供專業諮詢和技術支援。

專業培訓 促進義工發展

本局為義工及運用義工人士提供義務工作概念、服務技巧、領導才能和義務工作管理的培訓，並按不同團體的需要，精心設計合適的培訓項目。2009年開展「青年義工團發展計劃」，配合新高中學制，透過義工訓練及義務工作，培育青少年的健全品格及良好公民意識。其中「4C 青年計劃」是透過義工訓練及義務工作建立中學生的4C 素質—自信 (Confidence)、勇氣 (Courage)、關懷 (Care) 及承擔 (Commitment)，培育青年的健全品格及公民意識，讓他們達致全人發展。計劃同時為學校建立一支具承擔的青年義工領袖團隊，支援在校內推動及組織同學參與義工服務，傳承義工精神。

網上互動平台 義工資訊寶庫

「義工資訊網」(www.volunteerlink.net) 提供豐富的義工資源和訊息，包括義工政策及服務指引、義工學堂、義工情報、義工故事、義工服務相片集和資料下載區等，供各界人士瀏覽及使用，促進義工的效能和服務質素，有助義務工作的專業發展。

推廣及公眾教育

為鼓勵更多社會人士參與和支持義務工作，本局舉辦推廣及公眾教育活動，透過傳媒、互聯網、展覽、講座、義工嘉許等，向市民灌輸義務工作的精神，宣揚參與義務工作的價值和意義。

12月5日國際義工日

聯合國訂定每年12月5日為「國際義工日」，為嘉許義工的貢獻及鼓勵社會人士積極參與，本局舉辦大型慶祝活動及義工嘉許禮。

香港傑出義工獎

本局每兩年舉辦「香港傑出義工獎」，讓各界公開提名及通過具代表性的評審委員，選出表現出色的義工、義工小組及企業，表揚他們的貢獻和成就，為社會樹立傑出義務工作典範。

專業人士義工嘉許

本局聯合香港義務工作議會及其會員團體共同推動「專業人士義工服務嘉許」計劃，藉此鼓勵專業人士奉獻才能，服務社會。當中成就卓越而具特殊貢獻的專業人士及行政人員可獲頒「紫荊領袖義工獎」。

義務工作研究

為探討及了解香港義務工作的概況和社會的需求，本局定期進行義務工作的調查研究，作為政策倡議及服務發展的基礎。

國際聯繫及交流

本局是國際志工協會香港代表，每年均組織代表團參與國際或地區義工會會議，促進本港和各地義務工作的交流和聯繫，啟發義工服務意念和分享優質計劃。本局亦是聯合國義工計劃組織的合作機構，協助推廣聯合國義工服務。

香港義工團簡介

背景：

「香港義工團」(下稱本團)為義務工作發展局於1998年成立的義工隊伍，著重義工的組織及訓練，讓義工善用其專長服務有需要的人士。由2003年10月開始，義務工作發展局重組香港義工團以擴大其組織系統，將本局屬下登記義工及其他服務計劃的義工，統一登記成為香港義工團會員。本局並與他們加強溝通和組織網絡、開拓適切的服務機會、發展專業隊伍和擴闊服務範疇等，目的是提升義工的參與和功能發揮。

目的：

- 為會員提供合適的義工服務機會
- 為會員加強培訓、嘉許和福利事宜，並鼓勵持續參與和發展
- 為會員增設溝通的渠道，加強歸屬感和積極性
- 有效傳遞有關資訊和提供義工支援服務
- 有效處理義工資料作配對、紀錄、統計及聯繫

申請入會資格

「香港義工團」分個人會員及團體會員兩類，任何支持本局的使命和信念，並有興趣參與義務工作的人士及團體均可加入。個人會員申請人須為年滿6歲，持有香港身份證的本港居民，未滿15歲的申請人須獲家長或監護人簽署同意方可入會。如以工作、旅遊或探親理由於本港居留人士，須自行向香港入境處查詢及申請有關無薪的工作，以免觸犯香港入境條例，詳情可向入境處查詢：<http://www.immd.gov.hk>。團體會員須提供團體簡介一份及社團或公司註冊證明文件副本(如有)。

會員參與及福利

- 可優先參與本局舉辦的義工服務計劃，直接為本局提供服務
- 透過本局網絡轉介義工服務機會
- 定期接收本局會訊，參與本局舉行的各項計劃/培訓活動，可獲特別優惠
- 借用本局資源閣的參考書籍及資料
- 憑會員證購買本局出版的教材及刊物，可獲特別優惠
- 享有香港義工團由其他商號贊助的各項飲食及購物優惠(優惠商號名單見附件)
- 參與每年為本團會員舉辦的大型聯誼/交流活動
- 每年服務達指定標準及表現優秀者可獲提名於國際義工日接受嘉許獎項

會員權利及義務

- 所有會員均須繳交由本局訂定的會員費，作為義工保險及香港義工團的部份運作經費(凡持有長者咭或全日制有效學生證明人士，均可享有半價優惠)
- 獲接納成為本團會員，均獲發會員證一張及會員手冊一本
- 積極參與義工服務及遵照有關服務守則，須履行其權利和義務
- 本局為所有 70 歲及以下的香港義工團會員購買「團體意外保險」，會員在提供服務期間如意外受傷或身故，最高傷亡賠償為港幣 10 萬元；71-85 歲最高傷亡賠償為港幣 5 萬元。惟參與的服務必須屬於本局安排或轉介，方受保障。會員如發生意外，須即場通知主辦單位職員，及後盡快致電本局義工服務中心(電話：2546 0694)，詳述事發經過，並請保留醫療證明及單據，以便本局與保險公司跟進。(詳情可向本局職員查詢)
- 參與服務時請佩戴本團會員證，以備核實義工身份
- 須遵行服務承諾每年服務不少於 30 小時
- 會員服務年資、時數及表現達本局的標準，有機會獲邀參加於每年舉行的國際義工日義工嘉許典禮接受嘉許狀
- 如會員會籍到期後 6 個月或以上仍未辦理續會手續，其在本團的義工服務年資將停止累積，會員日後若再續會，年資將重新計算
- 會員有責任主動向本團提供最新的個人資料，並確保資料正確無誤。如有任何資料改動，須立即通知本團或自行登入義工網絡系統更新(<http://www.volunteering.org.hk>)
- 積極參與本團舉辦的培訓課程及聯誼/交流活動
- 會員如有任何有關服務的意見，歡迎透過以下途徑直接聯絡本團會員事務組
書面：寄香港西營盤西源里六號源輝閣地下及一樓 — 義工服務中心
電郵：vac@avs.org.hk
電話：2546 0694
- 每位會員均獲獨立開設個人檔案，以紀錄其會籍、服務、訓練及嘉許等資料(可參閱第 12 頁「義工個人資料處理」)

申請入會/續會/退會手續及終止會籍主要考慮因素

- 凡申請入會者，須填寫香港義工團會員申請表格，經核實資格，繳交會費及獲發會員證方正式成為本局香港義工團會員。申請表格可從本局網頁(<http://www.avs.org.hk>)下載，或於網上辦理申請入會手續
- 繳付會費方法：
 - 支票繳付 – 抬頭寫『義務工作發展局』

- 現金繳付 – 請直接交回本局辦事處或中心(詳細地址見封面內頁)，切勿郵寄現金
 - 繳費靈 – 戶戶編號 9427，以申請入會人之手提電話號碼作參考編號
- 登記有效期為兩年，會籍期滿前，會以電郵或郵寄通知續會並須繳付會員費
- 凡於會籍期滿前退會的會員，不論自行以書面通知退會或被解除會籍，所繳會費，一概不會發還，會員並須立即交還會員證

本局執行終止會籍主要考慮

- 會員自行提出申請
- 觸犯刑事條例
- 對職員/服務對象/其他義工有欺詐或不誠實行為
- 對職員/服務對象/其他義工的安全構成威脅
- 性騷擾職員/服務對象/其他義工
- 對職員/服務對象/其他義工作出言語上的侵犯(包括：粗言穢語/辱罵/性滋擾/人身攻擊等)，並屢勸不改
- 對服務對象表現不公平或歧視的態度，並屢勸不改
- 故意不履行服務機構所委託的任務，導致服務機構或服務對象蒙受損失，而沒有合理解釋
- 義工自身行為/情緒嚴重失控，未能履行服務責任及工作要求

會員證的使用

- 獲接納加入本團的會員，均獲派發會員證，會員須小心保存，日後與本局聯絡時須提供義工證編號；參與服務時，亦須隨身帶備，以便服務機構核實身份
- 如遺失會員證，請盡快通知本局，並須繳付補發新證的費用港幣\$20

使用會員手冊須知

- 此手冊乃義務工作發展局香港義工團為會員訂定的指引及參考資料，不能作為會員的身份證明文件
- 會員在執行香港義工團工作及進行義工服務時，應根據手冊所列的指引為依歸
- 會員入會後，必須先閱讀此手冊，了解有關資料和對會員的期望
- 會員須妥善保存此手冊
- 義務工作發展局香港義工團保留更改此手冊內容的權利
- 此手冊乃屬義務工作發展局香港義工團所有，未經批准，不得翻印或轉載
- 如會員對此手冊內容有任何疑問，歡迎致電本局各單位與會員事務主任聯絡

義工須知

義工的責任

- 本局的角色是義工與服務機構間的媒介，服務的形式及細節，由義工與服務負責人共同商討，作出協議；於服務期間，如對服務有任何疑問、困難或意見，應直接向服務負責人提出
- 若答允提供服務而其後因事不能開始或完成該項服務，應預先通知有關機構及向服務負責人清楚交代
- 義工須向服務負責人及服務對象負責，接受該負責人的督導。除預先與服務機構訂明的有關費用 (如交通津貼等) 之外，義工應懇辭任何人給予的金錢或酬勞
- 如在服務過程中發生事故，請盡速聯絡服務負責人及通知本局職員
- 未經本局同意，義工不得以本局名義作任何活動
- 服務完畢後，如機構欲與義工保持聯繫以安排日後不同的服務，請通知該機構與本局再辦理轉介服務的安排，以保障義工在本局的權利，及方便本局為義工記存詳盡的服務紀錄
- 義工選擇服務時，必須認真衡量自己的時間、能力、興趣及條件是否符合服務的要求

義工應有的工作態度

為提高服務的質素，義工在參與服務時，不單要抱有熱誠和幹勁，而且應留意下列的基本工作態度及責任：

1. 對工作的態度與責任

- 清楚明白工作的目的及性質，並考慮自己的能力及興趣是否適合。不可輕率承諾任何服務，對承諾了的服務必須盡力完成
- 所有經本局招募及轉介的義工服務，只限本團會員報名，服務最終是否真正適合及成功配對，須經有關機構及義工雙方自行安排約見，互相衡量以作出最後決定；服務形式及細節亦須由登記機構與義工商討及協訂
- 服務要守時，如因事阻延或不能出席，必須盡早通知機構職員及服務對象，以免對方久候及服務受到影響
- 與機構職員及其他義工保持良好溝通，充份合作，互相鼓勵，勇於接受批評和建議，願意配合服務作出改善

- 持久有恆，無論對一次過的服務或定期服務，都要有恆心地去履行承諾。如遇有特別事故而需終止服務，應先通知機構及服務對象，以給予別人有充份時間另作安排。
- 服務期間應專心執行被委派的工作，尊重大會安排，未經批准不得擅自離開工作崗位，不宜對不了解的事物妄加批評，有意見應以不影響服務進行為原則，或於服務後即時向有關機構及本局反映
- 非大會指定攝影義工不應在服務期間私下拍攝/拍錄，如希望拍照留念，應與負責機構職員取得同意及在不影響服務下進行 (最好於服務前或服務完成後)
- 服務期間要關掉手提電話鈴聲及盡量減少有私人電話，如因私人緊急情況需要使用電話，應通知負責機構職員/組長，及於非服務區範圍接聽私人電話
- 尊重個人私隱及知識產權，所有有關個人私隱資料，未經服務機構同意/許可，不得複印、轉載、傳送或公開活動資料及相片
- 未經本局同意和批准，不得擅自為個別義工服務以任何方式或手法進行招募
- 不應利用義工活動，作自我宣傳及推廣個人業務

2. 對服務對象的態度與責任

- 不應抱著施予恩惠給別人的心理，應持著平等互相幫助的精神，以和藹、友善及熱誠的態度提供服務
- 設法認識及瞭解服務對象及其需要，不可將本身的價值觀強加在對方身上
- 尊重服務對象及其家人的個人私隱，不可隨便公開談論及切忌私下拍攝

3. 對服務機構的態度與責任

- 認識機構的宗旨及工作範圍，並遵守機構的規則與職員的指導
- 經常與機構職員保持聯絡，接受機構職員的輔導；倘在工作上有任何疑问，應主動提出商討
- 應主動參與機構所舉辦的訓練或研討會等活動，並客觀及負責任地提出改善或發展建議
- 義工在工作崗位上，須明白個人的工作性質、責任及能力範圍，若遇上服務範圍以外的請求，應考慮轉介或交由機構職員跟進
- 尊重個人私隱及知識產權，所有有關個人私隱資料，需於服務完成後即時交回服務機構/銷毀有關資料；如經服務機構授權拍攝的義工，所拍攝的相片僅供內部使用，未經同意，不可公開作其他用途

義工服務範疇

服務範疇可包括以下種類：

辦公室事務：	協助整理文件、文書處理及接待等支援工作
技能指導：	如擔任興趣小組導師，將技能授予服務對象
輔導服務：	為情緒受困擾者或遭遇困難不知如何解決者，一起分析問題，聆聽需要，提供可行的參考資料及指導，並提供精神上的支持及鼓勵等
專業服務：	以其專業知識協助服務對象及機構改善服務，如醫療、康復工作、電腦程式設計、財務、法律及影音製作方面等
文化藝術：	協助推廣文化藝術活動，如表演藝術活動、博物館及視覺藝術活動及圖書館活動等
編輯及出版：	如編輯刊物、採訪、寫稿、校對等
友伴服務：	如以大哥哥、姐姐的身份，引導兒童及青少年成長；義工或以朋輩的身份，關懷有需要的人士，協助他們投入社會，增強他們對生活的信心
體育活動：	協助推動，策劃和組織運動比賽和體育等活動
醫療護理：	如為市民作身體檢查及協助傷殘或病患者作物理治療等
網頁/多媒體設計：	協助設計或整理網頁，資料更新、系統管理和技術支援等
培訓工作：	擔任訓練員或導師，協助提升參加者的技能及對服務的認識等
探訪服務：	分家庭及住院探訪，透過交談或其他活動，給服務對象如長期病患、老弱/獨居長者、弱能人士、新來港定居人士/家庭、單親家庭及弱勢社群人士/家庭等，表達社會人士對他們的關懷及使其與外界保持聯絡

宣傳及公眾教育：	協助策劃或推行各項宣傳活動，使各項訊息廣為人知
康樂服務：	策劃或帶領戶外及室內活動，如小組活動或集體遊戲、生日會、節日慶祝活動、嘉年華會、旅行、參觀、野外定向、遠足及露營等活動
調查服務：	為收集某種社會現象的數據、或搜集民意，作資料搜集、整理、分析及研究等工作
勞動服務：	任何需要運用體力勞動的服務，如人群控制、清潔運動及搬運等工作
功課輔導：	為智力發展遲緩、缺乏學習興趣、因家庭及其他環境因素以致成績不佳等青少年/兒童進行小組或個別功課輔導
護送服務：	接送需要特別照顧的人士，如病患者、傷殘人士、體弱長者及兒童往返辦公室、學校、住所或醫院等
美術設計：	協助設計和製作宣傳海報、機構刊物、單章或各式宣傳品
環保工作：	如植樹綠化、推廣環保訊息等工作
策劃及組織：	參與機構管理、行政策劃等工作，務使機構運作更臻完善
翻譯服務：	協助文字或即時翻譯工作
導賞服務：	協助活動或機構進行導賞工作，介紹活動及服務特色和帶領參觀等
籌募服務：	協助機構進行各項籌款工作

義工轉介服務

「義工轉介服務」是促成義工與社會服務機構合作的媒介。

- 對義工：致力招募社會人士參與義務工作的行列，同時按義工的能力及興趣而轉介至適當的服務機構參與義務工作，服務社會
- 對機構：致力鼓勵機構拓展義工參與的範疇及服務機會，並按機構所提出之義工需求情況，轉介合適義工協助有關的服務

轉介程序

1. 當本局接獲服務機構對義工服務需求後，會透過以下途徑招募義工：
 - 將服務資料登載於本局網頁 <http://www.avs.org.hk> 的「義工網絡系統」內，供會員從中選擇，若有合適的服務，會員應盡快於網上或致電本局報名
 - 會員可隨時登入「義工網絡系統」或於辦公時間內致電本局義工服務中心查詢最新的服務消息。本局職員會就義工的時間、能力及興趣介紹合適的服務
2. 會員報名參與服務後，本局會以轉介信形式將有關服務資料寄予會員；並同時將會員的資料寄予有關的服務機構，以協助會員與服務機構盡快取得聯絡。至於是否真正適合，須經雙方自行安排約見，互相衡量，以作出最後決定；
3. 運用義工機構將按其服務需要及配合法例選擇合適義工協助，另亦須按實際需要安排適切的工作培訓、督導、安全保障、評檢和義工嘉許等活動；
4. 有關工作安排、安全、責任及保險等問題，須由服務機構及義工雙方清晰釐定和處理，本局概不負責。惟本局亦有為本團義工會員購買團體人身意外保險；
5. 本局會按機構及服務需要，派出組長協助義工聯絡、協調及管理等工作；
6. 會員參與義工服務後，義工及服務機構需根據服務的表現及出席紀錄，填寫「義工服務紀錄」交回本局，以作紀錄。

義工個人資料處理

1. 會員所提供的個人資料，將會被本局作為申請參加本局服務、訓練或活動之用。提供個人資料予本局是自願性的。若會員未能提供足夠個人資料，本局將不能處理有關之申請或提供服務。請確保提供的資料正確無誤。會員若有任何個人資料更改，須立即自行登入義工網絡系統 (<http://www.volunteering.org.hk>) 或以電郵或郵遞方式通知本局。
2. 會員所提供的部份個人資料，將會按需要而轉介往本局服務單位。此外，亦有可能提供予下列團體：
 - 有關的政府部門及社會服務機構，作服務安排之用
 - 會員已給予同意公開資料予該團體，或
 - 有關資料公開是合乎條例所需或獲得授權除個人資料 (私隱) 條例特定的豁免外，會員有權查閱及改正所存有關會員的個人資料。會員擁有查閱個人資料的權利，並須支付費用，以取得有關資料文件的副本
3. 除辦理續會的會員外，本局將保留會員的服務資料 7 年。

義務工作的理念

義務工作的定義

義務工作是指任何自願貢獻個人的時間及精神，在不為任何物質報酬的情況下，為改善社會而提供的服務。

義務工作的意義

- 表達愛心、關懷、分享的積極行動
- 體現互助互愛、互相學習的精神
- 人人平等參與，互相引發潛能、共同貢獻社會
- 增進人與人之間的接觸，協助反映社會問題及服務對象的需要
- 提供豐富人力資源，協助加強及改善服務的質素
- 義工可作橋樑，協助加強福利機構或服務團體與社區的溝通
- 豐富個人的生活體驗
- 發揮所長及學習新知識和技能
- 貢獻個人才能，回饋社會

義務工作的概念

- 深信人人平等，每人均享有同等的尊嚴及權利，有參與決定權，亦有促進社會改進的能力。因此，相對來說，人人皆應有為促進人類社會繁榮而努力的「義務」及責任
- 運用現存的人力資源促進社會發展，以補足、加強及發展現有服務的不足
- 義務助人乃人類的一種天性，關懷愛護別人是一種發自內心的自然行為，祇因社會日趨複雜，令致這種天性有被埋沒之虞。故此，透過義務工作，不但能為社會提供服務，更可讓這種助人的天性得以發揮，以表達人與人之間的互助互愛精神

義務工作的價值

社會層面

1. 建立和諧社會

現今傳統文化、生產形態及社會結構的變遷，使人與人之間的關係逐漸疏離。義務工作是提供社交和互相幫助的機會，加強人際間的接觸及關懷，減低彼此的疏離感，建立一個和諧的社會。

2. 促進社會進步

社會的進步是需要多方面的資源配合。義務工作，正是提供大量的人力資源，積極參與一些補救、預防及發展性的工作，協助解決或預防社會問題，大家願意努力貢獻社會，產生穩定社會功能及促進社會進步的作用。

服務機構層面

1. 加強及改善服務

義工的參與，既可提供「人力」，分擔專業人員的繁重工作量，又可提供「人才」，補足工作人員專業技能上的不足。如能有效地管理及善用義工資源，可協助改善、加強及發展現有的服務。

2. 了解服務對象的需要

義工透過與服務對象的接觸，會更加明瞭他們的需要，而義工亦可協助反映其需要，令機構更深入了解而提供更適切的服務；再者，義工是來自社會上各階層的人士，亦同時可以積極反映各社區或階層的問題及需要，令機構更能提供切合社會需要的服務。

3. 加強機構與社區的溝通

義工是來自不同社區，並了解所服務機構的情況，他們可擔任橋樑的角色，將機構的理念、工作、困難及其他服務訊息傳達至社區中，並將意見轉達，將彼此的距離拉近，提升機構在社區中的形象及建立密切的關係。

4. 提高機構員工工作士氣

義工的參與，除提供人手及人才來支援機構員工的工作外，他們正正是職員的合作伙伴，能夠共同參與策劃及推動工作；並從較廣的層面提出有建設性的批評及意見；更可給予員工支持及鼓勵，分擔及共同面對困難，尋求有效改善方法，這對員工的工作士氣產生一定的激勵作用。

義工個人層面

1. 貢獻社會

義工能有機會參與改善社會問題，無私地為社會出力、建設社會；以「取諸社會、用諸社會」的理念，一盡公民的責任，回饋及貢獻社會。

2. 豐富生活體驗

義工善用餘暇，參與一些有意義的工作，除可擴闊自己的生活圈子外，更可深切體驗社會的人和事，而作出客觀的判斷、鞏固及提升自我的價值觀念。從這些體驗中，正是提供義工們促進成長及教育的難得機會。

3. 學習新知識和技能

在參與義務工作的過程中，義工除可以發揮一己所長外，更可培養自我的組織及領導才能，學習新知識及技能，從中感受到工作的滿足及成功感；並能協助義工培養責任感及正確的工作態度，成為未來工作的訓練及準備。此對個人自信心的培養及發展潛能與才幹，較於薪酬的回報，來得更有價值及更有意義。

服務對象層面

1. 接受個人化的服務

義工的參與能提供大量人力資源，經過適當的訓練及有效管理，更能協助發揮服務的人性化、個人化及全面化的功能，從而令服務對象受益更大。

2. 加強對社會的歸屬感

透過義工與服務對象的接觸，能有效地協助服務對象擴闊社交圈子，並可鼓勵多參與社交活動，加強他們對人、對服務及對社會的信心；義工以親切的關懷及鼓勵，協助服務對象減低對接受服務時的自卑感及疏離感，從而建立其自尊與自信心。

3. 提高生活質素

義務工作的推動，可從福利範疇擴展至其他預防性及發展性的工作層面上；而服務對象也不一定局限於貧困老弱、孤寡傷殘等有需要的人士。如能動員社會龐大的人力資源，推行多些發展性及創新性的服務計劃，鼓勵市民互助互愛，對提高生活質素方面，實起著積極的作用。

香港義工約章

義工約章闡明義務工作的精髓和價值，確立良好服務準則，及表述義工的服務環境。約章同時適用於自行服務的義工(非組織義務工作)，及在非牟利運用義工機構和團體的義工(有組織義務工作)。

聯合國宣佈 2011 年為「國際義工年十周年」，義務工作發展局特訂定此義工約章，以誌祝賀。

義務工作精神

1. 義務工作精神跨越不同文化，帶給人類在追求人性尊嚴和公義等普世價值時，最崇高的抱負。
2. 義務工作出自愛心，基於個人意願服務他人或社會，不期求任何物質回報。
3. 義務工作精神透過服務得以彰顯，而參與義務工作是不分年齡、性別、種族、信仰、能力或社會地位。

價值

1. 愛心

- 義務工作精神以博愛為本，熱愛生命，造福人群。義工為他人的幸福及社會的福祉獻上關愛。

2. 人性尊嚴

- 義務工作精神尊重人性尊嚴，認同人類固有的公民、社會、政治、文化及經濟等權利。
- 義工尊重服務對象的權利；同樣，義工的尊嚴及權利也應受到尊重。

3. 自由意願

- 義務工作精神是自願向他人或社會表達關懷。
- 義工自願提供服務，不是被迫違背個人意願而行事。

實踐

1. 責任感

- 義工了解自己的工作並為此作出承擔，履行許下的承諾。
- 義工在投入服務前，先了解自己能否勝任，完成任務。
- 義工對自己的行為負責，並在進行有組織義務工作時，留意運用義工機構和團體的政策和指引。

2. 熱誠

- 義工具同理心，體恤他人，切望改善服務對象或社會的狀況。

3. 理性

- 義工持理性，開放、客觀的態度，所提供的服務或回饋的意見，均具建設性。
- 對其他持分者的需要及期望，義工保持靈敏觸覺。

4. 誠信

- 義工服務時秉持誠實，公正及可信的操守。
- 義工以服務對象的利益為依歸，在進行有組織義務工作時，遵從運用義工機構和團體的目標。
- 義工不會濫用職守謀取個人利益。

5. 自律

- 義工會與服務對象及在有組織義務工作中，與運用義工機構和團體保持友善及以服務為本的關係。
- 義工會尊重在服務過程中所獲取資料的保密性。
- 在未得對方同意前，義工不得代表服務對象或運用義工機構和團體發言或作出任何舉措。

6. 尊重

- 義工尊重所有持分者，包括服務對象的選擇權利，不會區分年齡、性別、種族、信仰、能力或社會地位。
- 義工平等看待其他義工、服務對象及在有組織義務工作中，運用義工機構和團體的職員。
- 義工會尊重服務所在地的習俗、規範和法律。

7. 服務

- 義工獻出時間和才能提供服務，不期求任何物質回報，以服務對象及社會的福祉為依歸。
- 義工樂於接受啟導和培訓，藉以提升個人知識及技能。
- 義工盡力靈活處事以配合服務需求及環境的轉變。
- 在進行有組織義務工作時，義工要達至目標及完成任務。

8. 風險管理

- 義工要自行評估服務是否適合其個性或體能。
- 對服務或工作環境的潛在危險，義工要有所警覺，並作出適當的預防措施或接受合適培訓，保障自己及服務對象的安全。
- 在進行有組織義務工作時，義工要依從運用義工機構和團體的危機管理政策及實務指引，並遵守所有安全法例。
- 義工要考慮是否需要因應服務購買合適的保險。

服務環境

1. 機會

- 義工得按其意願選擇服務崗位，不論年齡、性別、種族、信仰、能力或社會地位。
- 義工的服務得受到各界肯定，並從服務中獲得滿足感、自我實現及個人發展。
- 在有組織義務工作中，義工得參與服務的策劃、執行及評估。

2. 尊重

- 義工與其他持分者為平等的合作伙伴，其個人尊嚴及個別性得受到尊重。
- 無論是義工或個人身份，義工都不得被剝削或利用。
- 義工不會在外來壓力下，違反自己意願提供服務；否則可自由辭去服務崗位。

3. 安全性

- 義工有權知道所擔當角色的責任和風險，並得在一個安全的工作環境下進行服務，並在合適的情況下得到適當的保險保障。

4. 資訊

- 義工得讀取與服務相關的資料，包括服務對象及在有組織義務工作中，運用義工機構和團體的狀況。
- 義工的個人資料及服務記錄應被保密處理，而在有組織義務工作中，義工有權向運用義工機構和團體查閱自己的資料。

5. 知識/技能及支援

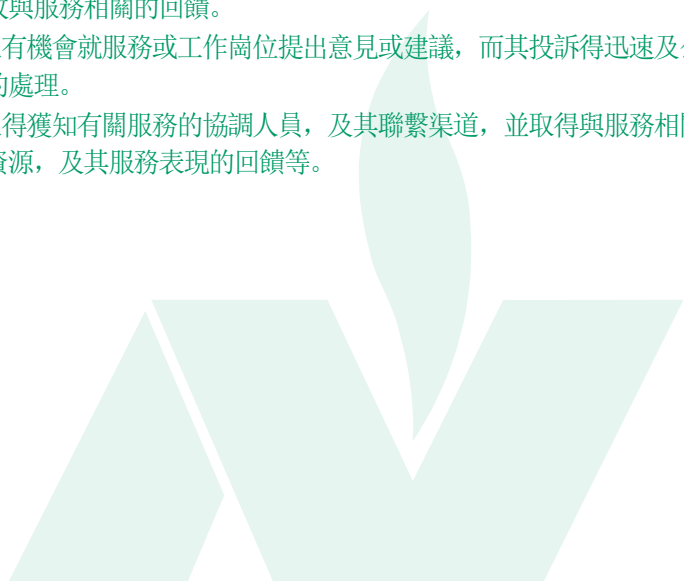
在有組織義務工作中：

- 義工得參與知識及技能的傳授活動，獲得培訓及服務指導。
- 義工得獲取合適的裝備、資源和有關組織上的支援，進行服務。

6. 溝通

在有組織義務工作中：

- 義工應有充足的渠道與運用義工機構和團體溝通，表達意見，提供及接收與服務相關的回饋。
- 義工有機會就服務或工作崗位提出意見或建議，而其投訴得迅速及公正的處理。
- 義工得獲知有關服務的協調人員，及其聯繫渠道，並取得與服務相關的資源，及其服務表現的回饋等。



義務工作發展局徽號

Agency for Volunteer Service

以義務精神的火燄，象徵為人敬重的義務工作及義工本著博愛自由服務人群的精神。



聯合國義工計劃組織徽號

United Nations Volunteers (UNV)

聯合國於 1970 年成立聯合國義工計劃組織，參與義工擁有專業或合資格的經驗，來自世界各地，為全球有需要的國家及人士提供服務。義務工作發展局是聯合國義工計劃組織在香港的合作機構協助推廣聯合國義工服務。



國際志工協會徽號

International Association of Volunteer Effort (IAVE)

國際志工協會，簡稱 IAVE，是一個全球義工組織，由逾 100 個國家的 800 多名會員選出來的國際理事會所管理。IAVE 的會員來自世界各地。義務工作發展局獲 IAVE 委任為香港代表，每年協調及推薦義工代表香港出席於海外舉行的國際義工會議。IAVE 前全球會長 Liz Burns 女士為本局的義務顧問。



國際義工日標誌

International Volunteer Day

聯合國訂定每年 12 月 5 日為國際義工日，目的是鼓勵全球各地共同嘉許義工的努力和貢獻，並藉此提醒社會人士積極支持及參與義務工作。義務工作發展局於 1992 年開始，每年舉辦國際義工日慶祝、宣傳及嘉許活動，推動市民及社會團體支持義務工作。