

香港賽馬會2009地區服務計劃頒獎典禮
The Hong Kong Jockey Club 2009 Regional Service Scheme Awards Ceremony

香港義工團

Hong Kong Community Volunteers
會員手冊



義務工作發展局
AGENCY FOR VOLUNTEER SERVICE

有關會員申請、登記、續會或退會手續、或反映意見、投訴等，
請聯絡本局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

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

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

香港義工學院

新界葵涌祖堯邨敬祖路六號祖堯坊
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：iov@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

2019年10月編印

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
會員條款及細則	5
會員申請及退會手續	5
會員被終止會籍主要考慮	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	7-9
義工轉介服務	9
轉介程序	9
義工個人資料處理	10
義務工作的理念	11
義務工作的價值	11-12
香港義工約章	13
義務工作精神	13
價值	13
實踐	14-15
服務環境	15
附錄 — 徽號	16

義務工作發展局簡介

義務工作發展局為非牟利機構，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

動員義工參與

- 義工轉介服務
- 義工專才網
- 伙伴協作義工計劃
- 長者服務中心

推動優質義工服務

- 義務工作培訓
- 香港義工約章
- 香港義工學院
- 義工資訊網

義工嘉許及公眾教育

- 香港傑出義工獎
- 專業人士義工服務嘉許計劃
- 紫荊領袖義工獎
- 義勇獎
- 國際義工日

國際交流及境外活動

- 聯合國志願人員組織
 - 香港大學生義工實習計劃
- 國際義工協會全球及地區義工會議
- 香港傑出義工會內地服務交流

（動員義工 回應服務需求

義工登記及轉介

有志參與義務工作的個人或團體，可登記成為「香港義工團」會員；欲尋求義工協助的非牟利團體，可登記成為會員後使用「義工轉介服務」。義工可按自己的技能及興趣，參與不同性質及種類的服務，有效地回應社會需要。

開創服務領域

為拓展義務工作範疇，本局與各界夥伴合作，籌劃具成效的義工服務，如動員市民大眾關懷弱勢社群的「全城「喜」義關懷大行動」、國際及本地盛事「世貿組織香港部長級會議」、「世界電訊展」、「香港2009東亞運動會」、「香港器官移植及透析人士運動會」等。

組織專才義工隊

「香港賽馬會社區資助計劃 - 專才義工網」，義工可按自己的專長和技能加入不同的服務隊，為非牟利機構及弱勢社群，提供優質專業服務，例如攝影、家居維修、健康護理、理髮、社區導遊、社區共融及資訊科技等。

長者義工服務基地

為鼓勵長者、婦女，及退休人士參與義務工作，本局以「西園長者中心」為實踐基地，積極發展長者和婦女義務工作，為中西區的長者、護老者及社區人士提供適切的服務，促進長者身心健康，鄰舍互助關懷，讓長者安享晚年。

（推動優質義務工作

義務工作培訓 提升服務成效

「香港義工學院」定期舉辦各項有關義務工作概念、服務技巧、領導才能和義務工作管理的課程，歡迎義工、義工領袖及義工管理人員報名參加。此外，學院亦會按不同機構和團體的需要，為其設計合適的培訓項目及提供專業諮詢。學院出版的教材和參考資料，亦有助推動優質義務工作。

網上平台 義工資訊寶庫

作為促進義務工作專業發展的平台，「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、義工故事等，供各界人士瀏覽及下載。

「4C青年義工領袖計劃」

計劃旨在培養中學生的健全品格及公民意識，讓青少年透過參與義工服務及訓練，學習及發揮領袖才能，使技能得到全面發展。

香港義工約章 訂立服務標準

《香港義工約章》為義工和任用義工的機構和團體提供參考指引，闡明義務工作的精髓和價值，良好服務及有利義工服務的環境。詳情可參考本會網頁 <http://www.avso.org.hk/tc/charter2>。

（義工嘉許及公眾教育

推廣及公眾教育

本局透過推廣及社會教育計劃，喚起公眾人士認同及重視義務工作的貢獻，宣揚義務工作的精神和價值，並定期舉辦「香港傑出義工獎」、「義勇獎」、「專業人士義工服務嘉許計劃」、「紫荊領袖義工獎」及12月5日國際義工日慶祝活動等，嘉許義工的貢獻和成就。2009年成立的「香港傑出義工會」，匯聚各屆「香港傑出義工獎」得主的力量和經驗，提供一個理念交流和經驗分享的平台，傳揚義務工作精神，服務社群。

本局於2004年聯同各界團體成立「香港義務工作議會」，建立跨界別的交流及協作平台，促進議會成員機構密切合作，推動義務工作的發展。

國際聯繫與交流

本局每年組織義工代表出席全球或地區義工會議，促進本港和各地義務工作的交流和聯繫，分享經驗。本局亦是聯合國志願人員組織的合作機構，在港推廣聯合國義工服務，並推行「聯合國志願人員組織—香港大學生義工實習計劃」，安排本地大學生到海外聯合國屬下單位提供服務，以助推動世界和平與發展。

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(下稱「本局」)屬下的義工平台，供有志參與義務工作的個人或團體，登記成為本團會員。本局著重與會員的溝通，為會員提供服務資訊，安排適切的工作機會、開拓服務範疇、提升義工的參與，服務社群，貢獻社會。

目的

- 為會員提供合適的義工服務機會
- 透過培訓和嘉許，提升會員技能，鼓勵會員持續參與義務工作
- 設立溝通渠道，加強會員歸屬感和積極性
- 提供最新義工資訊、支援和福利
- 有效處理義工資料作配對、紀錄、統計及聯繫

申請入會資格

本團分個人會員及團體會員，歡迎任何支持本局使命和信念，並有興趣參與義務工作的人士及團體加入

- 個人會員：申請人須年滿6歲或以上，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書方可入會
- 團體會員：無論屬政府 / 非政府機構、工商企業、專業或地區團體，註冊或非註冊的義工小組均可申請成為本團的團體會員。會員人數不限，須年滿6歲或以上

如以工作、旅遊、探親或其他理由於本港暫時停留的人士，須自行向入境事務處申請從事無薪工作的認可文件，以免觸犯香港入境條例。詳情可向入境事務處查詢，網址為：<http://www.immd.gov.hk>。

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
- 透過本局轉介義工服務機會，並定期接收本局及香港義工團的最新服務資訊
- 優先以會員優惠於本局轄下的「香港義工學院」參加各類義務工作培訓課程，及免費享用資源閣服務
- 以優惠價購買本局出版的教材及刊物，及享用其他指定商號贊助的各項餐飲及購物優惠（優惠商號名單，請瀏覽 <http://www.avs.org.hk>）
- 參與為本團會員舉辦的大型聯誼 / 交流活動
- 於提供服務期間，受本團為會員購買的「團體意外保險」所保障
- 遵行服務承諾，每年服務不少於30小時的會員，可享自動續會安排
- 服務時數達指定標準及表現優秀者，可獲本局提名於國際義工日接受嘉許（詳情請瀏覽 http://www.avs.org.hk/tc/hkcv_award）
- 獲設立個人檔案，於本局建立的義工網絡系統（<http://www.volunteering.org.hk>）管理其會籍、服務、訓練及嘉許等資料

會籍條款及細則

- 會員須承諾積極參與義工服務、培訓課程及聯誼 / 交流活動，及遵照有關服務守則履行其權利和義務
- 所有新會員務必於六個月內出席任何一節會員迎新會，詳情請參考迎新會時間表 (<http://www.avs.org.hk/tc/download>)
- 經本局招募及轉介予各登記機構的義工服務，只限本局會員報名。會員與登記機構須自行聯絡，商討服務形式及細節。服務是否配對成功最終由雙方決定
- 會員須遵照有關活動或服務主辦機構的要求完成評核或訓練，及遵守服務守則。有關義工的資格要求，將根據個別服務釐定和批核
- 未經本局批准，會員不得擅自為個別義工服務進行任何形式的招募
- 會員須於會籍有效期完結前辦理續會手續。逾期 6 個月或以上者，其義工服務年資將累算至會籍屆滿日為止。即使其後重新入會，年資亦須重新計算
- 本局為會員購買最高傷亡賠償為港幣20萬元的「團體意外保險」，保障會員在參與本局安排或轉介之服務期間意外受傷或身故。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）
- 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>)
- 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
郵寄：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

會員申請及退會手續

- 有興趣成為本團會員的人士，須遞交會員申請表連同會費提出申請。經本會審批後，申請人將獲發會員證正式成為本團會員。歡迎到本局網頁 <http://www.avs.org.hk> 下載申請表格、或經AVS應用程式或網上辦理申請入會手續
- 香港義工團的部分經費來自會員費，以支持其日常運作。會員費金額及繳款方法請參閱會員申請表格，長者卡或全日制有效學生證持有人，可享會費半價優惠
- 本局有權就會員費作出檢討及於有需要時作出調整，而毋須事先取得會員之同意
- 會籍有效期為兩年，於會籍期滿前，本局將以電郵或郵寄通知續會及繳款安排
- 如參與義務工作滿30小時而享有自動續會安排之會員，亦會提前獲得通知而無須繳付會員費續會
- 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，所繳會費一概不會退還，會員並須立即交還會員證

會員被終止會籍原因

- 自行提出退會申請
- 觸犯刑事條例
- 對職員 / 服務對象 / 其他義工作出欺詐或不誠實行為
- 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冒犯(包括：粗言穢語 / 辱罵 / 滋擾 / 性滋擾 / 人身攻擊或行為不檢等)，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
- 在沒有合理解釋下，疏忽職責或故意不履行機構委任的服務，導致機構或服務對象蒙受損失
- 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

- 本團會員須妥善保管會員證，以便與本局聯絡時提供義工證編號，及於參與服務時出示予服務機構作核實身份之用。如遺失會員證，須盡快通知本局，並須繳付補發新證費用港幣20元

使用會員手冊須知

- 此手冊乃本團為會員訂定的指引，及提供相關的參考資料，並不能作為會員的身份證明文件
- 會員在執行本團工作及進行義工服務時，應根據本手冊的指引為依歸
- 會員入會後，必須先閱讀此手冊，了解有關資料和本局對會員的期望
- 會員須妥善保存此手冊
- 本局保留更改此手冊內容的權利
- 如會員對此手冊內容有任何疑問，歡迎致電本局與本團會員事務主任聯絡
- 此手冊版權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

義工須知

義工的責任

為提高服務的質素，義工在參與服務時，必須抱有熱誠和幹勁，更應具備下列的基本工作表現：

1. 對工作的態度與責任

- 會員與登記機構須自行聯絡，商討服務形式及細節。服務是否配對成功最終由雙方決定
- 服務前必須充分了解工作的目的及性質，考慮自己的能力、興趣、時間及其他條件是否適合，作出服務承諾後，必須盡力完成許下的服務承諾
- 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服務受到影響
- 除預先與服務機構訂明的有關費用 (如交通津貼等) 之外，義工應誠懇地推辭任何人給予的金錢或酬勞
- 與機構職員及其他義工保持良好溝通，表現有禮及尊重別人
- 服務期間應以專業態度執行被委派的工作，尊重大會安排，不得擅自離開工作崗位，如對活動有任何意見，宜於服務後直接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 / 錄影，如希望拍照留念，應向負責機構職員取得同意及在不影響服務下進行
- 服務期間要關掉手提電話鈴聲及盡量避免使用私人電話，如因個人緊急事故需要使用電話，應通知機構負責職員 / 組長
- 尊重個人私隱及知識產權，任何有關個人私隱資料或公開活動資料及相片，未經服務機構同意/許可，不得複印、轉載、傳送或擅自公開
- 如在服務過程中發生事故或需終止服務，應先通知機構及服務對象，並請盡速聯絡服務負責人及通知本局職員
- 服務完畢後，如機構欲與義工保持聯繫為日後直接安排其他服務，請建議機構與本局再次辦理轉介服務，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

2. 對服務對象及其他義工的態度與責任

- 不應抱著施予恩惠給別人的心理，應秉持平等及互相尊重的精神，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
- 義工不應對他人作出性滋擾的行徑或語言冒犯，應保持適當距離，及避免不必要的身體接觸
- 義工應顧及自身安全，遇到不合理要求、滋擾或騷擾時，應立即尋求本局或服務機構職員協助
- 不得濫用與其他義工的關係，藉以謀取私人利益，及不應私自利用本局或所服務之機構的名義與外界聯繫，為個人或他人業務招攬顧客，如保險、投資、傳銷或借貸等

3. 對服務機構的態度與責任

- 認識機構的宗旨及工作範圍，遵守機構的規則並接受職員的指引
- 經常與機構職員保持聯絡
- 倘在工作上有疑難，應主動提出，商討解決辦法
- 應主動參與機構所舉辦的訓練或研討會等活動
- 義工應清楚了解服務崗位的工作性質及權責，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
- 根據性罪行定罪紀錄查核機制，機構任用義工從事與兒童(未滿18歲)或精神上無行為能力人士，義工需接受有關查核以加強保護服務對象免受性侵犯
- 本局設有「防止性騷擾政策」，確義工及服務使用者參與服務時，其安全受到保障，避免受到任何形式的侵犯

4. 法例參考

- 個人資料私隱，歧視及性騷擾等有關法例詳情，請參閱以下網頁：
香港個人資料私隱專員公署(<http://www.pcpd.org.hk>)
平等機會委員會(<http://www.eoc.org.hk>)

（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：招募市民大眾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：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「義工網絡系統」(<http://www.volunteering.org.hk>)
 - 供會員選擇及報名參加合適的服務
 - 會員亦可致電本局查詢最新的服務消息。本局職員可就義工的時間、能力及興趣介紹合適的服務
 - 會員報名後，本局會以轉介信形式將有關服務資料發送予會員；並同時將會員的資料寄予有關的服務機構，讓雙方自行聯絡，商討服務形式及細節。服務是否配對成功最終由雙方決定
2. 運用義工機構將按其服務需要篩選合適義工，亦須按實際需要為其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
3. 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。惟本局亦有為本團會員購買團體意外保險
4. 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
5. 服務完成後，義工及服務機構需填寫「義工服務紀錄」，交回本局，用以紀錄出席時數及服務表現

義工個人資料處理

1. 會員所提供的個人資料純屬自願，將會被本局作為處理申請、服務安排、轉介及通訊聯繫等用途。若會員未能提供足夠個人資料，本局將不能處理有關申請或提供服務。會員需確保提供的個人資料正確無誤。倘若會員欲查詢或更改有關的個人資料，請電郵至vac@avs.org.hk或致電2546-0694與本局職員聯絡
2. 會員所提供的個人資料，將有可能按需要而交由本局不同服務單位使用。此外，亦有可能提供予：
 - 有關的政府部門及社會服務機構，作服務安排之用或
 - 已獲會員同意提供資料的團體
3. 有關資料提供是基於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。會員查閱個人資料，須支付費用，以取得有關資料文件的副本
4. 由會籍終止日起計，本局保留會員的服務資料7年
5. 本局設有「私隱政策」，確保會員及服務使用者在參與服務過程中，個人私隱及資料處理得到充份的保護和尊重
6. 其他有關收集個人資料的聲明，請參閱本局以下網址
https://www.avs.org.hk/tc/collection_of_personal_data

（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。義務工作提供大量的人力資源，透過補救、預防及發展性的工作，解決或預防社會問題，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」，補充工作人員專業技能上的不足。只要能有效地管理及善用義工資源，現有的服務將可獲得改善、加強及發展

2. 了解服務對象的需要

義工透過與服務對象的接觸，能明瞭他們的需要，亦可將有關情況反映予服務機構讓其提供更適切的服務；再者，義工來自社會各階層，他們可積極反映社區各階層的問題及需要，令機構更能有效地作出回應

3. 加強機構與社區的溝通

義工可擔任橋樑的角色，將服務機構的理念、工作、困難及其他訊息傳達至社區，與社區人士建立密切的關係，從而提升機構在社區中的形象

4. 提高機構員工士氣

義工的參與，除提供人手及人才來支援機構員工的工作外，他們亦是職員的合作伙伴，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意見及建議；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，這對員工的士氣產生一定的激勵作用

義工個人層面

1. 貢獻社會

義工成為改善社會問題的推動力，無私地為社會建設；以「取諸社會、用諸社會」的理念，一盡公民責任，回饋及貢獻社會

2. 豐富生活體驗

義工善用餘暇，參與有意義的工作，除可擴闊自己的生活圈子外，更可切身體驗社會的人和事，鞏固及提升自我的價值觀念

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，亦能學習新知識及技術，發揮組織及領導才能。尤其工作經驗尚淺的年輕人，義務工作能培養其責任感及正確的工作態度，為其未來職業生涯發展作準備。以上種種較於薪酬的回報，來得更有意義及價值

服務對象層面

1. 接受個人化的服務

經過適當訓練及有效管理，義工能提供大量人力資源，服務因而變得更人性化、個人化及全面，令服務對象得益

2. 加強對社會的歸屬感

服務對象透過與義工接觸，參與不同活動，社交圈子得以擴闊。義工的關懷及鼓勵，減低服務對象的自卑感及疏離感，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文康體育、社區建設及環境保護等工作上；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。如能將社會龐大的人力資源用於推行創新及發展的服務計劃上，將能加倍提升市民的生活質素

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

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

以義務精神的火燭，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



聯合國志願人員組織徽號

United Nations Volunteers (UNV)

聯合國於1970年成立聯合國志願人員組織，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志願人員組織在香港的合作機構，協助推廣聯合國義工服務，並於2015年開始推行「聯合國志願人員組織 - 香港大學生義工實習計劃」。



國際義工協會徽號

International Association for Volunteer Effort (IAVE)

國際義工協會，簡稱IAVE，是一個全球義工組織。其使命為促進世界各地義工領袖的聯結，推動、支持及鼓勵義務工作的多元發展。義務工作發展局每年組織義工代表出席其全球或地區會議。



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政府及組織共同嘉許義工的努力和貢獻，並藉此提醒社會人士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，推動市民積極參與義務工作。



義務工作發展局
AGENCY FOR VOLUNTEER SERVICE

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