

簡 介

為響應聯合國訂定「國際義工年十周年」，義務工作發展局（下稱義工局）在2011年制定《香港義工約章》，並向義工及有義工參與的團體（下稱機構）推廣。《香港義工約章》闡明義務工作的精髓和價值，確立良好服務準則，及簡述配合義務工作的服務環境。

為進一步推動優質義務工作及專業實踐，義工局以《香港義工約章》為基礎，編製實務參考指引，為義工及機構提供參考。一如《香港義工約章》，實務參考指引適用於自行服務的義工（非組織義務工作），及在機構服務的義工（有組織義務工作）。

實務參考指引並非管理義工的手冊，它主要根據義工在不同崗位的角度而制訂，涵蓋詳細的義務工作指引及義工對機構和服務對象的期望，務使義工服務在適當的支援下產生更大的效益。以下是《香港義工約章》不同章節及其相應的實務參考指引。

I. 義務工作精神



【香港義工約章】

實務參考指引

- 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。

- 義工在提供服務時了解及秉持愛、公義、人權及人性尊嚴等普世價值。
- 義務工作出於自願，不期求任何物質回報。
- 任何人均可成為義工，無分年齡、性別、種族、信仰、能力、社會或其他地位。
- 義工協助培養別人的義務工作精神。
- 義務工作為幫助他人或服務社會，可透過有組織或非組織及以不同方式進行，例如互助、自助、慈善、服務他人、調查研究、社區參與、公民參與、倡議、宣傳等。



【香港義工約章】

實務參考指引

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。

- 愛是關懷他人、付出及寬恕。
 - 義工明白及尊重個人的獨特性。
 - 義工珍惜、尊重和關懷生命、人們和環境。

 - 義務工作以尊重人權和人性尊嚴為基礎。
 - 義工平等地對待他人，包括服務對象，不具優越感，尊重他人的權利和尊嚴。
 - 義工盡力了解服務對象的需要和權利，提供服務時顧及服務對象及其他合作人士的權利和尊嚴。
 - 義工服務時的權利及尊嚴也同樣受到尊重。

 - 義工根據個人意願和能力，以符合義務工作精神的態度，負責任地提供服務，不受誘惑或強迫。
- 有組織義務工作中：
- 如果機構服務條款有所改變，義工有權選擇是否繼續提供服務。



【香港義工約章】

實務參考指引

1

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。

- 義工全心全意按計劃提供服務。
- 義工秉持義務工作精神，並力求專業。
- 義工常增進知識和技能，以提升服務的表現。
- 義工設法提高服務的成效，願意分享知識、技能和經驗。
- 義工積極參與推動義務工作的活動。
- 義工應終結不再需要的服務。

有組織義務工作中：

- 在機構同意下，義工按情況靈活地回應不同的服務需要。
- 義工樂於接受機構對其表現之回饋，以改進服務和提升專業水平。
- 若沒有充分理由和未徵得機構同意，義工不擅自更改服務計劃。
- 義工可按與機構的協定，獲提供或報銷因服務產生的開支。



【香港義工約章】

實務參考指引

2

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。

- 義工在承諾服務前，應獲知服務的性質、目的 / 目標、流程及預期服務成果，以衡量自己的體能、心理及情緒狀況是否合適。
- 義工守時，並履行所承諾的服務時數。
- 義工應告知服務對象他們的義工身份、名字、角色和職責。
- 義工應考慮到他們的行動，包括退出服務，可能引致的不良影響，並應盡力減輕有關影響。
- 假如義工患上傳染病，應暫停提供服務；在有組織義務工作中，義工應立即通知機構。
- 假如服務對象在服務過程中受傷，義工應立刻通知相關人士處理，包括共事的義工；在有組織義務工作中，應立刻通知機構，如有需要應報警。

有組織義務工作中：

- 義工應依照機構的安排或按協定的職責進行服務。
- 義工需知悉並認同機構的目標及信念。
- 義工不應在事先沒通知機構的情況下退出服務。
- 義工假如未能出席義工服務，應盡早通知機構。



【香港義工約章】

實務參考指引

3

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。

4

尊重

義工尊重所有持份者，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。

- 義工嘗試了解服務對象的想法和感受，並體察和包容服務對象的情緒。
- 服務對象的利益至為重要，除非會損害別人的安全、尊嚴或權利。

- 義工待人有禮及和藹可親。
- 義工的衣著和態度表現均應配合服務需要。
- 義工以冷靜、合理及友善態度進行服務，以及處理查詢或投訴。
- 義工明白各人處事方式會有不同。義工與持份者的關係基於互相了解。
- 義工應獲知、了解及尊重服務對象的規範和習慣。義工遵守所服務社區的法規和條例。
- 義工理解到各人有權持不同的觀點。義工不一定接受或認同那些觀點，但常保持有禮貌的態度。當義工獲邀提供意見時，應平和、禮貌及理性地表達。
- 義工了解到人人平等，不會理會服務對象或共事義工在個人或社會地位上的分別。在團隊工作時，義工樂於積極與他人合作。

有組織義務工作中：

- 機構應實施反歧視政策。
- 義工服務時應遵守法規及條例，並尊重及遵從機構的政策和規則。



【香港義工約章】

實務參考指引

5

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。

對其他持份者的需要及期望，義工保持靈敏觸覺。

- 義工保持客觀，避免情感過於代入服務對象的處境。
- 義工運用常識和理性，以建設性的方式執行服務。

有組織義務工作中：

- 在策劃服務時，義工可分享個人的經驗和意見，並向機構提出回饋和建設性的建議。
- 假如服務對象的情況超出義工的能力，或不在機構的服務範疇內，義工應通知機構。
- 當意識到有情緒問題、情感轉移或情感反轉移的跡象，並可能阻礙提供服務或損害與服務對象的工作關係，義工應通知機構。



【香港義工約章】

實務參考指引

6

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。

- 義工盡可能按服務對象的背景和能力，以合適的溝通方式坦誠地告知他們有關接受服務的權利、義務、機會和風險。
- 若發現個人因素或價值觀的衝突可能引致服務不合適或不足，或對服務對象帶來負面影響，義工應避免參與提供服務。
- 義工設法避免牽涉與服務對象有利益衝突的關係和承諾。如果這衝突很可能發生或無可避免，義工應考慮退出及嘗試另作服務安排，並讓服務對象及機構（如屬有組織義務工作）了解情況。
- 義工不應刻意隱瞞或提供不實資料，尤其是這些行為可能使服務對象失去應得的利益或作出不知後果的決定。
- 義工不濫用服務的時間作私人或其他用途。
- 除了如交通和膳食的合理津貼外，義工不接受服務對象和機構的金錢或物質報酬。
- 除非在服務內容中列明，義工在服務期間不向服務對象提供任何物質利益。
- 義工不利用服務的機會，向服務對象索取對自身有用或有價值或從而可獲取物質利益或金錢回報的資料。
- 當應要就其他義工不當行為的調查提供資料時，義工不刻意隱瞞。
- 當義工應要提供其他受指控義工的資料時，義工報告所知事實。
- 義工不得與服務對象發生性關係。
- 如果義工在履行職責時需要檢查或觸摸服務對象的私處，必須有彼此同意安排或由機構（如屬有組織義務工作）委派的第三方在場。
- 義工不得利用與機構職員（有組織義務工作中）或服務對象的關係來獲取不符操守的利益或晉升。



【香港義工約章】

實務參考指引

7

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。

- 提供服務時，義工保持神智清醒，不受藥物或酒精影響。
- 義工不會在工作關係以外與服務對象建立私人關係。
- 未得服務對象及機構（如屬有組織義務工作）的同意，義工不得透過任何渠道，包括社交媒體，發放服務對象的資料。
- 義工必須得到服務對象的事先同意，才可向並非參與服務的第三者提供有關服務對象的資料。
- 未經服務對象或機構（如屬有組織義務工作）許可，義工不得以任何形式保留前服務對象的資料。
- 除非法律不許可，義工向索取資料的執法機構提供服務對象的個人資料前，應先獲服務對象或機構（如屬有組織義務工作）的同意。如果情況合適，義工應徵求執法機構的闡明或諮詢法律意見。
- 若服務對象或他人的安全或關鍵利益受到迫切的嚴重威脅，即使未經服務對象事先同意，應採取適當措施通知有關各方；如須超越保密範圍，義工應先作出合理評估，知會服務對象。



【香港義工約章】

實務參考指引

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。

- 義工明白他們必須適當地照顧自己。義工會了解服務的性質和條件，確保他們在心態上和能力上都配合服務所需。在服務期間，義工確保他們的行動不會影響服務對象或共事義工的健康或安全。

- 進行服務前，義工考慮是否需要購買保險。義工應留下家人或監護人的聯絡資料，以備緊急用途。

有組織義務工作中：

- 機構應給予義工充分的保障，有關保障應涵蓋義工的身心安全。

- 進行服務前，義工會獲知處理緊急事故的程序和報告風險或意外的方法和渠道。

- 機構應告知義工是否獲保險保障。如果沒有合適的保險，義工可考慮是否參與服務。

- 義工應獲機構提供服務所需的預防措施和風險管理培訓。

- 在緊急情況下，縱使超越機構原定計劃或職責，義工在確保自身安全下，可為他人提供支援，並盡快聯絡機構。



【香港義工約章】

實務參考指引

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。

有組織義務工作中，機構應作出以下安排：

- 讓義工了解他們在服務及在機構的角色，以及他們可為服務對象或社會帶來的得益。
- 為義工提供入職培訓，以了解機構的組織架構、管理及運作。
- 按機構的目標及需求，為義工提供配合其能力和專長的任務。
- 讓義工自行決定他們的服務時間，以配合服務的需要。
- 視乎機構的需要，根據義工的表現、個人意願、技能和能力，為義工提供個人發展及提升的機會。
- 讓職員與義工互相認識，建立互相尊重的關係。
- 為職員提供與義工有效合作的培訓和指引。
- 把義務工作結合成為提供服務模式的元素。



【香港義工約章】

實務參考指引

2

尊重

義工與其他持份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。

- 有組織義務工作中，義工是團隊的成員並有其角色。義工應被視為機構的合作夥伴。
- 義務工作不是一項受薪工作，但義工在服務過程中會期望得到滿足感、認可及能力提升。
- 義工自願提供服務，但不應在未有事先諮詢的情況下，期望他們承擔超出其意願或能力的額外工作或雜務。
- 即使是臨時性質，也不應期望義工代替受薪職員的角色。若有此情況，受薪職員可能會覺得機構濫用義工，而義工亦會感到工作錯配。
- 當義工之間或義工與職員之間持不同意見，義工應獲機會表達看法，並與其他義工、職員或相關人士解決分歧。
- 義工不應在服務對象面前批評其他義工或機構的職員（有組織義務工作中）。
- 義工不得對其他義工或機構職員之人格或誠信作出人身攻擊。



【香港義工約章】

實務參考指引

3

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。

4

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。

- 義工應獲得所參與服務的性質、目的 / 目標、流程及預期成果的詳細資料。
- 資訊分享應以有助提供服務為目的。
- 機構應訂立機密資料之保存及發放予義工的政策和程序。
- 直接來自服務對象或其他持份者有關服務對象的資料，義工應保密。服務完成後，義工應根據適當情況，銷毀這些資料或交還給資料提供者。
- 如果其他持份者有必要讀取機密資料，義工應知會服務對象並通知讀取者資料保密的重要性。在有組織義務工作中，機構會與義工協定一個方式以回應有關持份者。

在有組織義務工作中：

- 義工期望獲得機構的支援，讓他們對機構，其提供的服務及服務對象有更深的認識。
- 機構在有需要時應考慮為義工提供啟導和指引。
- 機構應關注義工在義務工作及在機構服務的個人發展。機構應向義工提供簡介、解說、培訓及發展活動，讓義工增進在機構服務所需的技能及知識。



【香港義工約章】

實務參考指引

5

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。

6

安全

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。

有組織義務工作中：

- 義工報告任何可能影響服務提供或成效的問題。
- 義工報告任何可能減低服務效率或效益，或有損服務對象利益的機構政策或規則。
- 義工應向機構報告其他義工的不當行為，並提醒機構任何可能偏離《香港義工約章》或有違法例的做法。如果該等義工或機構的不當做法持續，而危及服務對象的利益，義工應通知有關當局。
- 義工應讓服務對象知悉，根據機構的程序，向機構提出建議或投訴的渠道。如果義工獲悉服務對象可能會投訴他們，應通知機構。
- 機構應設有處理義工投訴及上訴的渠道。

- 機構應具備義工安全的相關政策和程序。
- 機構應設法確保義工在安全的環境下提供服務。
- 義工應知悉及明白服務的性質及相關風險。在進行服務前，義工應對服務環境感到安心。
- 義工應獲知服務環境中的消防裝備和設施的位置，以及逃生方法。
- 機構應為義工提供合適的保險，並讓他們知悉。

1. Social Work Registration Board (2013) “Guidelines on Code of Practice for Registered Social Workers” Hong Kong.
2. Equal Opportunities Commission (2011) “Disability Discrimination Ordinance ----- Code of Practice on Education” Hong Kong.
3. Volunteering New Zealand (2015) “Best Practice Guidelines for Volunteer-involving Organizations (Version 2.0)”. New Zealand
4. Volunteering Australia (2015) “The National Standards for Volunteer Involvement”. Australia
5. Council for Certification in Volunteer Administration (2006) “Professional Ethics in Volunteer Administration”. USA
6. WiseGiving 惠施網 (2012) “Code of Practice on Face-to-Face Monthly Donors’ Recruitment” Hong Kong.
7. Volunteer Scotland (2013) “Good Practice Guides” Scotland.
8. Hong Kong Institute of Volunteers of the Agency for Volunteer Service (2014) “Hong Kong Volunteer Charter”. Hong Kong
9. Agency for Volunteer Service (2014) 《攝影義工隊實務守則》 Hong Kong.
10. The Nursing Council of Hong Kong (2006–2010) “Code of Conduct and Practice – Guides to Good Nursing Practice”. Hong Kong
11. Meta Zimmeck, Institute for Volunteering Research (2009)
“The Compact Code of Good Practice on Volunteering: Capacity for change: A review”. UK
12. Agency for Volunteer Service (2015) 《義工培訓發展中心培訓員守則》 Hong Kong.
13. Agency for Volunteer Service (2015) 《義工組長隊2015–2017服務承諾書》 Hong Kong.
14. Agency for Volunteer Service (2012) 《4C青年義工領袖計劃2014–2015團隊導師服務指引》 Hong Kong.
15. Volunteering England (2015) “Good Practice Bank” England.
16. Volunteering Wales (2015) <http://www.volunteering-wales.net> Wales
17. Volunteer Ireland (2015) “Charter for Effective Volunteering”, “Volunteer Agreement”, “Thinking of Volunteering? A Step-by-Step Guide” Ireland
18. The Association of Fundraising Professionals (2006) “International Statement of Ethical Principals in Fundraising” USA
19. The International Association for Volunteer Effort (2015) <https://www.iave.org/USA>
20. 台灣衛生福利部志願服務資訊網 (2013) 《志願服務法》
21. Diocesan Office for Voluntary Work, Catholic Church in Malta (2014)
“Code of Ethics for Volunteers and Voluntary Organizations of the Archdiocese of Malta”
22. The National Council for Voluntarism in Israel (2007)
“Volunteer Manifesto – A Code of Ethics for the Management of Volunteers Rights and Obligations of Volunteers in Organizations”