

# 義工須知

## 義工的責任

- 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
- 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

## 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，而且應具有下列的基本工作表現：

### 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
- 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，表現有禮及尊重別人，衷誠合作，互相鼓勵，樂於接受批評和建議，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，未經同意不得擅自離開工作崗位，不宜對不了解的事物妄加批評。如有意見，應以不影響服務進行為原則，宜於服務後即時向有關機構反映
- 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使用私人電話，如因個人緊急需要使用電話，應通知機構負責職員/組長，及於非服務區域內接聽私人電話
- 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
- 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

### 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，接受機構職員的督導、管理及意見；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，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
- 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，尤其是未經監察的接觸，可評估申請者是否適合從事有關工作，加強保護服務對象避免受性侵犯，因此義工有可能需配合機構要求接受有關查核

#### **4. 對其他義工的態度與責任**

- 義工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
- 義工應以公平和公正的方式進行服務，對其他義工均一視同仁，互相尊重
- 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，應立即尋求機構職員協助

#### **5. 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.ec.org.hk>)

# 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。

## 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。

資料來源：義務工作發展局