



義務工作安全與保障指南

“義務工作不容兒戲，乃切切實實的工作！”

義工不問報酬默默地作出貢獻，值得社會大眾表揚及尊敬；然而，義工的安全與保障更值得我們關注，絕不能輕率處理。指南內提供保障義工安全的指引及措施、購買義工保險考慮的因素及「義務工作安全及保障」研討會的建議，期望能讓義務工作相關人士、機構和團體作為參考，為熱心服務社會的義工提供妥善的工作環境，積極推動優質義工管理。



序	1
前言	3
一、義務工作安全與保障調查	4
I. 調查目的	
II. 調查方法	
III. 主要調查結果	
IV. 總結及建議	
二、義務工作安全與保障指引	8
I. 制定政策的重要性	
II. 保障義工安全的指引及措施	
1. 風險評估	
2. 義工職責及工作內容	
3. 義工甄選及訓練	
4. 溝通、匯報及應變機制	
5. 服務質素監控	
III. 如何制定與執行安全指引	
1. 尋求專家 / 專業團體協助	
2. 持積極、正面及務實的態度	
3. 融入機構管理文化	
4. 吸取經驗，檢視現有指引	
5. 有效實踐與溝通	
6. 資源配合	
IV. 選購義工保險考慮因素	
三、義工安全與保障問與答	13
四、參考資料及網址	19
五、鳴謝	21
六、附錄	22
I. 義務工作發展局簡介	
II. 義工資訊網簡介	
III. 「義工安全與保障」研討會	
IV. 研討會參與機構名單	

一直以來，義務工作發展局肩負起推動義務工作的樞紐角色，對促進義工服務發展，作出了重大貢獻。義務工作發展局一直積極推動社會各界、工商企業和廣大市民參與義務工作，發揚助人的精神。義務工作在香港得以蓬勃發展，足見貴局的努力廣受認同，也可見社會各界和平共融，守望相助的精神。

義工朋友默默奉獻，以助人為樂，令我欽佩。但大家必須注意工作環境的安全和工作設備是否合適，防止意外發生。我非常高興義務工作發展局注意到這個問題，大力推動社會各界關注義務工作安全與保障的問題。貴局一方面進行調查，研究這個課題，另外，也舉辦研討會，為有關各方提供一個互相交流、討論和分享經驗的平台，讓大家可以共同研訂有效的措施，保障義工安全。

我希望與會者把握這次機會，集合政府、企業、專業團體、民間團體和眾多義工朋友的智慧和力量，共同創造一個更安全、更完善的工作環境，使義務工作者全情投入，服務社會，使義務工作更具成效。

民政事務局常任秘書長
尤曾家麗太平紳士

民政事務局重視社區建設，義務工作是精神建設，而義工自願服務他人，服務社區，正是建設社區的動力。

義務工作發展局舉辦「義工安全與保障」研討會的目的是透過交流，引起社會人士包括義工和義務工作有關的機構，對義務工作安全與保障方面的關注。本局委托獨立專業調查機構於二〇〇七年六至七月期間，進行一項「義務工作安全與保障」調查，了解各界義工服務和機構對義務工作安全與保障措施的現況、所遇的挑戰及改善空間，相信調查的結果有助於今後推動義工安全服務的意識和實踐。

我們將以積極的態度肩負推動義務工作的樞紐角色，我們希望得到政府和社會各界的認同和支持，令義工能更具信心地，為有需要人士為社會提供優質服務。

義務工作發展局主席
李澤培SBS, OBE 太平紳士

前言

義務工作發展局成立於1970年，是一所非牟利的服務機構，致力推廣及發展持續的義工服務，締造一個文明及關懷的社群，並積極承擔樞紐角色，透過與社會各界建立夥伴關係，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。為推動義務工作的持續發展，義務工作發展局提倡良好服務措施，為義工提供一個安全及妥善的工作環境，使到義工服務發揮預期的果效。

「義務工作安全及保障」研討會於2007年9月20日假香港中央圖書館演講廳舉行。目的是探討香港義務工作安全與保障措施的現存狀況和工作挑戰，並一同探討改善的方案和指引。本局很榮幸得民政事務局常任秘書長尤曾家麗女士擔任研討會開幕禮的主禮嘉賓，並在署理勞工處助理處長任劍祥先生、香港保險業聯會行政總監譚仲豪先生及本局暨香港義務工作議會主席李澤培先生陪同下，為「義工資訊網」進行啟動儀式。

研討會上，本局總幹事鍾媛梵女士發佈委托尼爾森公司進行的「義務工作安全與保障調查」結果，並邀得勞工、法律、保險及義工管理的代表作專題講解，分別就「工作安全與保障」、「義工服務安全案例分享」、「義務工作安全保險」、「義務工作安全指引及措施」作多角度的探討，期望能引起各界對義工安全的關注，以「零意外」為目標，制定有效措施。當日超過300位來自百多間社會服務機構、政府部門、醫院、企業義工團體及義工領袖出席，可說座無虛席。今次踴躍的參與，正反映出社會人士對義務工作安全與保障的關注。有關報告及討論內容，可於本局「義工資訊網」 www.volunteerlink.net 下載。

為進一步把義務工作安全與保障的訊息推展，本局特印製「義務工作安全與保障指南」，讓與義務工作相關的人士、機構和團體作為參考，為熱心服務社會的義工提供妥善的工作環境。

一、義務工作安全與保障調查

I. 調查目的

1. 了解發生意外導致義工受傷的情況和義工服務的類別
2. 了解保障義務工作安全措施的現存狀況和工作挑戰，以探討改善的方案
3. 探討對義務工作發展局在保障義工安全方面的角色及提供支援的期望

II. 調查方法

1. 數據收集方法

- 網上問卷調查
- 透過義務工作發展局資料庫選取受訪者

2. 調查對象 / 完成實際樣本

- 總實際樣本: 237
- 社會服務團體 (香港社會服務聯會會員): 52
- 醫院及病人互助組織: 63
- 學校家長教師會: 69
- 社區體育會: 15
- 企業及專業團體義工隊: 18
- 地區義工組織: 20

3. 調查工作時段

2007年6月7日至2007年7月13日，回卷率為14%

III. 主要調查結果

1. 從220個受訪團體中，有5間團體表示在過去兩年舉行或參予義務工作時，曾經遇到一或至兩次意外，造成輕微損傷，而勞動服務是較常引致意外的工作。

2. 受訪團體雖然有安全意識，但並不一致；如有89%在舉行義工活動前有安全措施保障義工安全，但其中只有70%在活動進行期間有安排安全保障的措施。再者，有半數機構完全沒有制定危機處理的程序指引。

3. 值得關注的是在推行義務工作時，三份之一機構沒有為義工購買任何保險。

4. 多數機構未有購買保險原因是財務資源問題，另外沒有相關知識亦是主因，有受訪團體表示不知道現行各種保險的保障範圍。

5. 除了財務資源的限制，缺乏物資 / 基建及人力資源亦會妨礙團體提供全面的安全保障。他們相信加強工作安全和保障措施，會為義工參予義務工作帶來正面的影響。

6. 超過一半受訪團體希望義務工作發展局在義務工作優質管理提供指引、培訓活動、專業指導，以及在有關義工安全保障的工作上，增強角色。

IV. 總結及建議

根據2001國際義工年在全球各地進行的統計調查，聯合國估計義工的經濟貢獻約佔全球國民生產總值6%至14% (United Nation Volunteers, 2001)。而美國 John Hopkins University 進行的研究顯示，義工於非牟利機構、工會、社區團體、基金會等公民組織 (Civil Society Organization) 投入的人力資源佔整體44% (CIVILUS World Alliance for Citizen Participation, 2007)。事實上，義工面對的風險亦如受薪員工一般，如個人受傷、意外責任、財物損失等，作為推動義務工作的樞紐機構，義務工作發展局必須以推廣義工安全保障視為重要任務。

國際勞工組織 (International Labour Organisation) 估計，由有關工作引致的損傷和疾病所帶來的經濟損失，約佔全球國民生產總值4%。毋庸置疑，任何工傷意外最終對各方都沒有好處。對受傷員工及其家庭而言，除了肉體受創，亦會影響生計，甚至失去生命。就僱主而言，工傷帶來大額金錢支出，包括支付工業傷亡的賠款、人才損失、商譽及員工的忠誠受損。這風險亦同樣適用在正為著社會需要，不問報酬而付出的義工身上。

隨著社會日漸認同及肯定義工的貢獻，義工團體及任用義工機構應探討香港義務工作安全與保障措施的現存狀況，進一步為義工提供安全的工作環境。

根據義務工作安全與保障調查，可見大多數義工團體、任用義工機構及義工組織均具備義工安全及保障的意識。是次調查是一個寶貴的機會讓以上團體了解其採取的義工安全措施及限制，並作出檢討及改善。當義務工作對社會的貢獻愈見重要及受到肯定的同時，我們應為義工提供足夠的安全及妥善工作環境。

按調查結果及研討會討論，本局向各持份者 (任用義工機構、義工 / 提供義工者及政府 / 資助團體) 提出以下建議。

1. 任用義工機構

- 建立有效義工管理系統及篩選適合的義工參與
- 加強義工、職員和服務對象在安全意識和實踐方面的培訓
- 制定清晰的義工工作說明及完善的工作手冊 / 指引，讓義工明白工作責任和權利
- 訂立風險評估政策和程序、服務質素監控機制，以及義工安全保障執行指引
- 購買第三者保險及為義工購買個人意外保險，並讓義工了解有關保險範圍及賠償額
- 提供足夠資源支援義工服務，確保能為義工提供安全及妥善的工作環境

2. 義工 / 提供義工團體

- 了解自己於服務中的角色和責任，服務對象的特質和需要
- 盡責地完成任務，尊重及遵守團體 / 機構所訂的工作守則
- 樂意參與服務導向和技巧培訓，自我增值以提供優質服務
- 評估服務過程的風險，並作適當的準備
- 提高自我安全意識，對工作環境及程序的安全保障積極提出改善建議
- 視乎個人需要，自行購買保險

3. 政府部門 / 資助機構

- 支持義工界建立有效的義工管理系統架構，保障義工安全
- 與義工界伙伴合作，透過適切的政策及機制推廣義工安全保障
- 將義工保險列入常規及必須的資助項目
- 提供充份的資源支援，以完善義工安全措施、設備和義工管理政策及系統

義務工作發展局在推動義工安全的保障方面，角色尤為重要，研討會支持義務工作發展局可採取下列措施，使到義工的服務安全得到適切重視和保障。

- 倡議有關義工安全保障的政策及指引
- 制訂優質義務工作管理的標準、指引及範例
- 提供義工安全保障的義工管理培訓課程及專業諮詢服務
- 透過聯繫各持份者，包括政府與保險業一同推動義工安全保障的意識
- 探討購買義工安全保險更有效益的可行方法
- 透過政策倡議、宣傳、教育及研究，積極承擔樞紐角色，持續地倡導改善策略

二、 義務工作安全與保障指引

I. 制定政策的重要性

制定義工服務安全政策十分重要，目的是保障義工的安全，減低機構、義工及服務對象可能遇到的風險及憂慮，確保服務質素及資源的有效管理。

1. 保障義工安全：

義工能於安全的環境下提供服務，是義工應有的權利，亦是任用義工機構的責任

2. 減低風險及憂慮：

讓義工以安心及愉快的心情投入義工服務，減低可能遇到的風險，避免意外所帶來的痛苦或傷亡，並免卻傷者家人所承擔的痛苦和壓力

3. 確保服務質素：

安全的工作環境可使義工的服務順利進行；義工亦可發揮其專長，不但補足現有的服務，亦可加強服務質素

4. 有效管理資源：

義工工作安全，可避免珍貴人力資源損失而影響服務成效，甚至可免民事訴訟負擔，機構亦可建立一個負責的優良形象

II. 保障義工安全的指引及措施

義工服務安全的指引及措施，可從義工服務性質、服務對象及服務環境三方面的風險出發作出評估，從而訂定服務安全指引及措施。建議指引的內容包括：

1. 風險評估：

對有關工作作出有系統的研究，找出危險所在及設定正式工作程序，共有五個基本步驟：

- 對工作進行評估 - 找出潛在的危機、估計誰會受損、檢討現有預防措施、記錄評估結果及覆核評估
- 找出工作的危險性 — 從實際工序中找出危險所在
- 界定安全方法 — 制定安全的工作程序
- 實施安全工作系統 — 透過宣傳教育和培訓了解危險所在，並確保正確執行
- 監察安全工作系統 — 定期檢查工作系統，盡速作出需要的改善

2. 義工職責及工作內容：

- 探討適用於義務工作的相關法例，如私隱條例、平等機會、出入境條例及工作安全指引等
- 設計義工工作時須考慮崗位中遇到的潛在風險或損失
- 清晰釐定工作範圍
- 定期檢討義工工作範圍，澄清工作環境、工作要求、服務對象需求及改變等

3. 義工甄選及訓練：

- 不要輕視挑選義工的程序
- 確定招募之義工達到工作的要求
- 設定符合要求的指標挑選適合的人選
- 讓義工明白機構的政策及面見目的；如有需要，說明義工個人資料如何處理
- 確保義工的個人資料能獲妥善處理，如保密及更新

4. 溝通、匯報及應變機制：

- 定期與義工進行督導
- 制作簡潔、清晰之義工手冊，說明直屬上級、工作崗位及守則等資料
- 建立突擊檢查系統，紀錄結果作為檢討參考
- 制定處分及辭退政策，必要時實行

5. 服務質素監控：

- 確定每項義工服務均有舉行檢討
- 長期服務可訂立定期檢討時間表
- 定期檢視義工保險條款作適切的更新
- 設立整全的工作指引檔案系統

III. 如何制定與執行安全指引

要有效制定與執行安全指引，需尋求多方專業的意見及協助，以下建議可讓管理者參考：

1. 尋求專家 / 專業團體協助：

機構可委任專職人員、委員會或工作小組負責義工的安全及保障政策。如有需要，亦可尋求具專業知識和經驗的專家或團體協助，提供有關指導和意見。

2. 持積極、正面及務實的態度：

以正面態度推行，可使機構有效地執行安全指引，達致優質義務工作管理，減低機構可能遇到的風險，內部控制系統包括以下七項範疇：

- 目標、計劃及預算的控制
- 程序的控制
- 管理訊息的控制
- 組織分工的控制
- 授權的控制
- 員工行為或質素的控制
- 離線監督（獨立審計）的控制

常見的個案是義工於服務中受傷，機構可能會牽涉「疏忽」的民事責任。如有一套良好的控制系統，可保障機構，更可免受民事起訴。

3. 融入機構管理文化：

其中一個重要的策略是把義工的風險管理融入現有的管理文化，使機構的員工能自動察覺危機，故需要教育及培訓員工認識風險的重要性及保障義工安全的技巧，更要授權予員工評估風險。

4. 吸取經驗，檢視現有指引：

風險管理是防止危機的發生，不但是機構日常管理工作的一部份，在策劃及推行義工服務更是不容忽視！管理風險先要識別風險，再籌劃應變措施，面對危機時，要從容鎮定並嚴格執行已訂立的應變措施。如遇上有關投保困難、機構或員工受到指控，受傷義工索償或虧欠基金等，機構可吸取過往經驗而查察現有安全指引是否不足，並作出需要的改善。

5. 有效實踐與溝通：

要有效地推行風險管理，需建立一套簡潔易明的機制及實踐程序。讓職員及義工接受培訓，並得到支援，這樣才可有效地執行指引。

6. 資源配合：

加強義工安全保障，將會增加服務成本，所以必須投入額外資源，如增加人手制定及執行義工服務安全政策；又如未能增加人手，則要現有員工評估義工服務較高風險的項目，優先處理。



IV. 選購義工保險考慮因素

保險的範圍及類別：
機構為義工購買的保險有兩類，包括人身安全保險及第三者責任保險，購買義務工作安全保險有以下事項留意：

購買保險關注事項	人身安全保險	責任保險
一. 保險的範圍	一、員工的人身安全？ 二、義工的人身安全？ 三、參加者的人身安全？	1. 機構/員工/義工/參加者對第三者的責任？ 2. 機構對員工/義工/加者的責任？ 3. 員工/義工之間的責任？ 4. 員工/義工對參加者的責任？ 5. 參加者對參加者的責任？
二. 保險的類別	1. 定額賠償 或 損害賠償 2. 單一事故 或 短期 或 全年保障 3. 境內 或 境外 或 無地域限制的保障	
三. 合適的投保額	1. 人身安全的賠償額？ 2. 每件事故的賠償額？ 3. (最高的)累計賠償額？	

三、義工安全與保障問與答

問：工作安全與保障與義務工作有什麼關係？

答：義工參與服務，雖然不計較金錢或物質上的回報，與任用義工機構亦沒有僱員關係，但義工對有需要人士付出愛心關懷，給予援助，在推動社會和諧及發展方面作出貢獻，所以義工是應該獲得足夠的安全保障，這是義工的權利，亦是任用義工機構基本的責任。

問：義工如何減少遇到風險？

答：要達到義務工作「零意外」的理想，單靠任用義工機構的努力並不足夠，義工與機構建立伙伴關係十分重要。參與義工服務前，宜先了解自己在服務的角色、責任及服務對象的特質及需要，盡責地完成任務，並尊重及遵守機構的指引，積極參與義工培訓，掌握服務技巧；同時，亦需提高安全意識，對工作環境及程序的安全保障提出建設性的意見。

問：任用義工機構最重要的責任是為義工購買保險？

答：任用義工機構為義工購買保險雖然是負責任的表現，但保險的作用是在意外發生後，就著所做成的損失提供金錢上的補償，這措施並不能解決金錢以外的損失，如人命傷亡、失去工作能力、或因訴訟索償所造成的身心壓力。較積極的做法是防患於未然，預早執行風險管理，以及落實進行完善的義務工作管理。

問：現行香港有沒有像旅遊保險或家居保險相類似的套裝類型保險產品，供非牟利組織(NGO)或企業義工團體為義工購買呢？

答：香港暫時沒有像旅遊保險或家居保險相類似的套裝類型保險產品。主要原因是每個團體情況都不盡相同，無論在義工服務種類和人數，都有差別，因此，很難統一指標制定套裝產品。

團體如要購買保險，可以以制服團體為例子。購買義工保險時，先由總會定出需要，再與保險公司溝通了解，制定合適的保障範圍，為自己屬下之隊員購買人身安全保險，這做法比較經濟，因為投保人數越多，保費亦會相對較廉宜。而其他機構，則應提供足夠資料給保險中介人去建議適切的保險類別及由保險公司報價。

問：一般團體會購買第三者公眾責任保險，為何需要為義工購買個人意外保險保障？

答：兩種保險的保障是不同的，前者是為義工提供第三者公眾責任保障，後者是保障義工人身安全。所謂，「意外」是指意料之外的事，購買不同的保險相對可得到更全面的保障。

問：非牟利組織(NGO)或企業義工團體，要怎樣評估活動的風險去購買合適的保險產品？

答：義工服務團體為參與活動的義工購買保險，大致分為兩類：第三者公眾責任保險和人身安全保險。

- 人身安全保險相對容易購買，因為傷亡的情況比較具體，NGO或企業義工團體可就服務人數及所需要的保障範圍去購買適合的保險。
- 但購買第三者公眾責任保險的情況比較複雜。首先，可由保險中介人協助分析義工團體的保險需求，為投保組織提供更適當的評估及投保建議。而且NGO或企業義工團體亦要因應自己的支出預算及服務規模，決定風險轉移的部分及投保範圍。

問：現在香港不少企業都推動職員組成義工隊參與義工服務，就這個情況而言，企業已為員工購買了勞工保險，在服務時，還需要購買其他保險嗎？

答：勞工保險是根據勞工法例去保障員工，並沒有責任去保障不是由工作所引起的意外，在條款上亦有很多限制，所以如果企業義工不在工作範圍及時間內發生意外，情況有待確定。而且勞工保險賠償亦受制於賠償金政策，其批核或審查、甚至重要個案的法律程序亦較為複雜。故此，員工參與義工服務時，只有勞工保險的保障並不足夠。

所以，如果要較為全面地保障義工，可為他們購買人身安全保險。因為此類保險一般按投保額及實際傷亡程度賠償，索償程序較簡單，與勞工保險不同。

另外，第三者責任保險也十分重要。因為此類保險可以為企業提供勞工保險及人身安全保險以外，完全不同的保障範圍——廣義來說，即投保人依法對第三者人身傷亡或財產損失應承擔的經濟賠償責任，即「法律責任」。但義工團體必須與保險公司清楚界定其投保項目及確實需要的保障範圍。

問：在甚麼情況下，保險公司不會接受團體對義工的投保呢？是根據活動性質或服務對象而決定？

答：在某些情況下，例如：在沒有有效風險管理的高危活動保險申請中，保險公司有權拒絕團體對義工的投保。但一般要視乎各保險公司的內部承保指引，他們會按照風險大小去制訂保障範圍及保費。他們亦會選擇一些比較大型的團體，又或者常做風險管理的大規模機構去提供保障。所以保險公司是否接受團體投保，風險管理這一環是很重要的。

問：你認為完善的活動管理對保險費用釐訂有影響嗎？

答：雖然活動管理對保險費用的釐定未必有太大的影響，但對保險公司是否接受團體投保，在某些高危活動中，可能是基本因素或有決定性的影響。

因為團體對活動管理多是正面、具體和實際的，但保險費用是基於多方面的考慮來釐定的，包括由保險公司對個別受保活動所徵收保費的標準及賠償金額紀錄、所提供的保額、保障範圍及精算師的統計數據等。所以完善的活動管理和保險，雖然都是為義工提供保障，但是兩者是不能等同的。

問：保險業聯會能否為非牟利組織 (NGO) 或企業義工團體訂定一些有關義工保障 / 購買保險事宜的指引，令他們知道怎樣提供適當的保險保障給義工？

答：由於鑑別、評估活動的風險和作出購買第三者責任保險的決定，所需考慮並參詳的情況及範圍比較複雜，保險業聯會提議當義工團體為義工購買保險時，除參考聯會網址上提供的基本資料外，建議義工團體向保險中介人，查詢詳情、徵詢及聽取專業意見。

同時，義工團體應向保險公司清楚指明受保人和受益人是誰，免卻誤會。亦應讓義工們清楚知道義工團體已購買保險的詳情

問：非牟利組織(NGO) / 企業義工團體應以什麼準則來選取可靠的保險公司呢？

答：所有在香港境內註冊的保險公司均直接受保險業監理處監管。

同時，所有保險中介人都直接或間接受保險業監理處監管，他們可分為保險經紀和保險代理兩類。

所有保險經紀均須要向香港保險顧問聯會 (HKCIB) (<http://www.hkcib.org/>) 或 香港專業保險經紀協會 (PIBA) (<http://www.piba.org.hk/>) 登記註冊。

所有保險代理均須要向保險業聯會屬下的保險代理登記委員會 (IARB) 登記註冊 (http://www.hkfi.org.hk/b5_insurance.htm)。

當非牟利組織 (NGO) / 企業義工團體選取保險公司或保險中介人時，應選擇一些財政穩健、售前和售後服務均有良好口碑，並能提供有效及合理賠償服務的保險公司或保險中介人。

問：可以從那些途徑得知更多關於義工保險的資料呢？

答：保險業聯會網頁 (<http://www.hkfi.org.hk>) 內有一些資料可供參考。若要獲得更多相關的資料，可聯絡上述的保險公司或保險中介人詳細了解。

註：有關保險資料來源，由香港保險業聯會 (The Hong Kong Federation of Insurers, HKFI) 提供



歡迎到 www.volunteerlink.net 下載「義務工作安全與保障」研討會之有關資料！

★「義務工作安全與保障」調查研究結果★

2007年7月，義務工作發展局委託尼爾森(The Nielsen Company)作一項「義務工作安全與保障」調查研究，目的是探討香港義務工作安全與保障措施的現存狀況和工作挑戰，並探討改善的方案和指引。

★義務工作安全與保障專題分享★

- 義務工作安全與保障
 - * 提升安全意識、訂立工作安全制度
- 義務工服務安全案例分享
 - * 義務工作意外個案及有關法律條例
- 義務工作安全保險
 - * 選購義工保險的考慮及決定因素
- 義工服務安全指引及措施
 - * 制定義工安全指引步驟及措施

★義務工作風險管理重點★

義務工作風險管理專家 Ms Linda Graff 專訪



★選購義工保險問與答★

★有關義工安全及保障資訊★

安全指引範例

- 義工手冊
- 活動安全指引
 - * 賣旗活動
 - * 探訪活動
- 義工服務安全政策

網站連結 好書推介

參考資料

1. Betty Stallings, 1992 Resource Kit for Managers of Volunteers, Building Better Skill
2. Charles W. Peckham & Arline B. Peckham, 1977. Thank You for Shaking My Hand A Guidebook for Volunteers and Those who Train or Direct Them in the Long Term Care Facility, Otterbein Home
3. Cressida Wasserman, 1990. Guidelines for Volunteer Organizers Protecting in Voluntary and Statutory Agencies Volunteers, The Volunteer Centre UK
4. Katharine Gaskin, 2006. Cautionary Tales: Cases studies of risk management in volunteering-involving, organizations, Volunteering England and the Institute for Volunteering Research
5. Katharine Gaskin, 2006. On the Safe Side-Risk, Risk Management and Volunteering
6. Katharine Gaskin, 2007 Risk Toolkit: How To Take Care of Risk in Volunteering A Guide for Organizations, the Institute for Volunteering Research and Volunteering England
7. Linda L. Graff, 2005. Best of All -- The Quick Reference Guide to Effective Volunteer Involvement, Linda Graff & Associates, Inc
8. Linda L. Graff, 2003. Better Safe - Risk Management In Volunteer Programs & Community Service, Linda Graff & Associates, Inc
9. Linda L. Graff, 1999. Beyond Police Checks: The Definitive Volunteer & Employee Screening Guidebook, Linda Graff & Associates, Inc
10. Linda L. Graff, 1997. By Definition: Policies for Volunteer Programs, Linda Graff & Associates, Inc
11. Peter J. Gurfein & Trisha Streff, 1975. Liability in Correctional Volunteer Programs - Planning For Potential Problems, National Information Centre on Volunteerism
12. Protecting Volunteers, 1984 The Volunteer Centre
13. Stan Pope and Wanda Bielak, 1984. Insurance for Volunteers and Voluntary Organizations, The Social Planning & Research Council of Hamilton & District
14. Steve McCurley & Sue Vineyard, 1986. 101 Ideas for Volunteer Programs, Heritage Arts Publishing
15. The Service - Learning Educator 1979 : A Guide to Program Management, National Centre for Service - Learning
16. 2006. Volunteering England and the Institute for Volunteering Research
17. Wendy Pettigraw, 1985. Involving Volunteers in the Environment, The Volunteer Centre
18. 史帝夫、麥克理 / 瑞克、林區, 2005. 志工實務手冊，張老師文化事業股份有限公司

參考網址

1. Energize “For Leaders of Volunteers”
<http://www.energizeinc.com>
2. e-Volunteerism: The Electronic Journal of the Volunteer Community
<http://www.e-volunteerism.com>
3. Linda Graff And Associates Inc
<http://www.lindagraff.ca/training.html>
4. Management Assistance Program for Nonprofits, section on
“Managing Volunteer Program”
http://www.managementhelp.org/search/management_help_search.html?zoom_query=risk+management
5. OzVPM Australasian Volunteer Program Management
<http://www.ozvpm.com>
6. Volunteering England
<http://www.volunteering.org.uk>
7. World Volunteer
<http://www.worldvolunteerweb.org>
8. 保險業監理處
<http://www.oci.gov.hk/chi/faq/index08.html>
9. 香港保險業聯會
http://www.hkfi.org.hk/b5_tips.htm
10. 香港保險顧問聯會
http://www.hkcib.org/main_cn.htm
11. 香港專業保險經紀協會
<http://www.piba.org.hk/>
12. 義務工作發展局義工資訊網
<http://www.volunteerlink.net/index.php>

鳴謝

民政事務局常任秘書長尤曾家麗太平紳士
義務工作發展局及義務工作議會主席李澤培SBS, OBE太平紳士
署理勞工處助理處長(職業安全)任劍祥先生
香港保險業聯會行政總監譚仲豪先生
義務工作發展局副主席鄧桂能BBS太平紳士
義務工作發展局總幹事鍾媛梵女士
勞工處分區職業安全主任許德志先生
香港保險業聯會代表莫偉明先生
毅易達亞洲顧問有限公司總裁曹志光大律師
義務工作發展局義工計劃及服務經理張瑞儀女士

香港義務工作議會
勞工處
香港保險業聯會
尼爾森

(排名不分先後)

義務工作發展局簡介

義務工作發展局 (簡稱AVS) 成立於1970年，是一所非牟利的服務機構，經費主要來自香港特別行政區政府、香港公益金及香港賽馬會慈善信託基金。AVS致力推廣及發展持續的義工服務，締造一個文明及關懷的社群，並積極承擔樞紐角色，透過與社會各界建立夥伴關係，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。

義務工作發展局的服務有幾方面：首先是動員及組織義工服務。AVS設有「義工轉介服務」，為希望提供服務的市民及需要義工協助的機構，作互動配對及轉介，有效地回應社會需要。

作為義工服務的先驅，AVS聯同各界伙伴策劃切合社會需要的大型義工服務計劃，如在非典型肺炎(沙士)爆發期間，AVS成立「抗炎義工大隊」回應社會要、動員全港市民關懷弱勢社群的「愛心傳城義工大行動」、組織及籌統義工；支援大型活動如「世貿組織香港部長級會議」、「世界電信展」、「全國運動會」及「舊書義賣」；還有按義工專長和技能組成的「專才義工網」服務隊，提供的服務包括攝影、家居維修、長者理髮、社區導遊、文化藝術及音樂等。

AVS著重義工服務的素質及成效的提升，於2003年初成立香港首間「義工培訓及拓展中心」，為義工及任用義工機構舉辦各類訓練課程及研討會，並提供管理義工的專業顧問服務，出版義工資源管理及義工訓練資料，製作影音教材。同時，亦按不同性質團體的需要，精心設計適切的義務工作培訓項目，務求義工資源得以有效發揮及運用。

AVS於2007年推出「義工資訊網」提供豐富的義工資源和訊息，網絡平台上載有義工服務指引、義工管理方法和措施，各地義務工作文章，並設有義工學堂、義工情報、義工故事、義工服務相片集及資料下載

區，供各界人士參與及使用，促進義工的效能和服務質素，有助義務工作的專業發展。為促進各界人士參與及支持義務工作，AVS於2004年聯同各界團體發起組成香港義務工作會議，建立一個促進交流及利於互動協助的平台網絡。

在國際層面，為秉承義工無疆界的信念，AVS開拓境外義工服務計劃，如促進內地和本港聯繫合作的「希望學校計劃」，AVS聯繫企業贊助及善長捐款建校和改善設施，定期安排義工為內地偏遠山區學生服務，並設立助學金資助貧苦學生。此外，AVS是聯合國義工計劃組織在香港的合作夥伴及活動推行的中樞，協助招募有經驗的專業人士為發展中地區提供義工服務。AVS亦是國際志工協會香港代表，每年均組織本地代表參與國際義工會議，促進本港和各地義務工作的交流，啟發義工服務意念和分享優質計劃。

義務工作發展局亦舉辦各項推廣活動及社區教育計劃，積極鼓勵更多社會人士參與和支持義務工作，透過傳媒、互聯網、展覽、講座、義工嘉許、研究等，向市民灌輸義務工作的精神和意識，宣揚參與義務工作的價值意義。這包括每年12月5日「國際義工日」慶祝活動、「香港傑出義工獎」及義工嘉許禮。近年，AVS聯合香港義務工作議會及各界專業團體推動「專業人士義工服務嘉許」計劃，鼓勵專業人士奉獻才能，服務社會。

欲加入義工行列，請致電 2546 0694 聯絡本局，或瀏覽網頁 www.avs.org.hk。

「義工資訊網」簡介

www.volunteerlink.net

義務工作發展局積極承擔推動義工服務的樞紐角色，建立義工資訊網上平台，接通全球及本地義工組織，增進有關機構及團體的義工管理者、義工及大眾市民交流機會，分享義務工作的知識、資訊、方法及技巧等，促進共同發展，擴闊對義務工作的視野。

資訊豐富、服務多元化

資訊網內容及功能包括：

- 「資料下載區」：免費下載義務工作文章及訓練教材
- 「最新義工情報」：發放義工服務機會及義工團體介紹
- 「成為義工」：透過有趣問卷測試及快捷登記手續，踏入「義工路」
- 「義工分享」：分享不同義工故事，體會義務工作的樂趣
- 「義工學堂」：義工網上自學世界，課題包括義工基礎必備、服務技巧要訣及義工管理等知識



「義務工作安全與保障」研討會

義務工作發展局於2007年9月20日假中央圖書館舉行「義工安全與保障」研討會暨「義工資訊網」啟動儀式已完滿結束，當日超過300位參加者來自100多間社會服務機構、政府部門、醫院，還有不少企業義工團體職員及義工領袖出席，可說是座無虛席！而報名情況更是熱烈，可惜場地有限，每機構只能派出幾位職員出席，這亦反映大家十分關注義務工作的安全保障，實在令人鼓舞！



民政事務局常任秘書長尤曾家麗太平紳士、義務工作發展局暨香港義務工作議會主席李澤培SBS，OBE太平紳士、署理勞工處助理處長（職業安全）任劍祥先生及香港保險業聯會行政總監譚仲豪先生主持「義工資訊網」啟動儀式



義務工作發展局總幹事鍾媛梵女士發佈調查結果



勞工處分區職業安全主任許德光先生提供有關工作安全指引及風險評估重要步驟



香港保險業聯會代表莫偉明先生講解選購義工保險的考慮因素



曹志光大律師分享義工服務安全案例



義務工作發展局義工計劃及服務經理張瑞儀小姐分享義務工作安全系統及執行措施



義務工作發展局副主席鄧桂能BBS太平紳士總結研討會的要點，並鼓勵各界一起關注、研究和交流經驗，制定更完善的策略及工作指引



邵盧善先生主持專題分享及提問環節

附錄 IV

「義務工作安全與保障」研討會參與機構名單

(排名以筆劃順序)

- | | |
|-------------------|-------------------------|
| DR醫學美容集團 | 兒童癌病基金 |
| 乙明邨義工隊 | 佛香講堂 |
| 九龍婦女聯會 | 青少年愛滋教育中心 |
| 九龍巴士(一九三三)有限公司 | 長者安居服務協會 |
| 工聯會地區服務處 | 東區尤德夫人那打素醫院 - 社區及病人資源中心 |
| 仁濟醫院社會服務部 | 明愛筲箕灣綜合家庭服務中心 |
| 心光盲人院暨學校 | 明愛培立中心 |
| 仁濟醫院第廿四屆董事局社會服務中心 | 房協長者安居資源中心 |
| 中華仁人家園協會 | 恆益物業管理有限公司 |
| 屯門育智中心 | 香港護理員協會 |
| 天主教香港教區 | 香港癌症基金會 |
| 白普理寧養中心 | 香港濕地公園/漁農自然護理署 |
| 永續發展有限公司 | 香港輔助警察義工隊 |
| 永安會計師事務所 | 香港婦聯 |
| 加拿大妙睡寧(香港)有限公司 | 香港婦女中心協會 |
| 自強協會 | 香港退休警察義工服務協會 |
| 成長希望基金會 | 香港海關 |
| 好心組織有限公司 | 香港浸信會醫院 |
| 地政總署義工隊 | 香港浸信會神學院 |
| 回聲谷傷健福音協會 | 香港家庭計劃指導會 |
| 再生會 | 香港迪士尼樂園 |
| 匡智粉嶺綜合復康中心 | 香港紅十字會 |
| 匡智屯門晨輝學校 | 香港青年旅舍協會 |
| 沙田區家長教師會聯會 | 香港社區發展網絡 |
| 扶康會樂華成人訓練中心 | 香港知足協會 |
| 扶康會怡諾成人訓練中心 | 香港房屋協會 - 健康村 |
| 扶康會 | 香港中華基督教青年會荃灣會所 |
| 東華醫院醫務社會工作部 | 香港中華基督教青年會 |
| 東華三院樂群家居訓練及支援服務 | 香港中文大學社會工作學系 |
| 明愛陳震夏展能中心 | 美國冒險樂園兒童基金 |
| 明愛西貢長者中心 | 肺積塵互助會 |
| 和富社會企業 | 香港聖公會福利協會 |

香港愛滋病基金會
 香港華人革新協會
 香港理工大學
 香港專業進修學校,將軍澳綜合服務中心
 香港基督教女青年會
 香港國際社會服務社
 香港家庭福利會
 香港青年動力協會
 信興集團
 荃灣官立夜中學校友會
 茶具文物館
 深圳市義工聯會
 香港特別行政區政府教育局
 救世軍屯門東青少年綜合服務
 專業護衛有限公司
 基督教懷智服務處安定中心及宿舍
 基督教懷智服務處白普理田景中心及宿舍
 基督教豐盛生命堂家寧社會服務中心
 基督教豐盛生命堂
 基督教聯合醫院
 基督教勵行會
 基督教聯合那打素社康服務
 基督教家庭服務中心
 基督教仁愛福音教會仁愛義工
 國際雷利計劃
 華偉音樂藝術中心
 童軍知友社賽馬會啟業青少年服務中心
 童軍知友社
 稅務局
 智樂兒童遊樂協會
 富城集團

第29屆奧林匹克運動會馬術比賽(香港)有限公司
 童軍知友社賽馬會朗屏青少年服務中心
 港鐵公司
 景新臺
 葵青安全社區及健康城市協會
 青衣社區健康中心
 新創建交通服務有限公司
 新婦女協進會
 新界婦孺福利會屈柏雨紀念老人中心
 聖母醫院
 聖公會柴灣聖米迦勒小學
 鳳溪護理安老院
 瑪麗醫院病人資源中心
 樂民新村
 親切
 澳門義務工作者協會
 澳門街坊會聯合總會
 寰宇希望
 蓬瀛仙館
 鮑廣桓兒童慈善基金
 勵德邨義工隊
 勵智協進會
 職業培訓復生會有限公司
 醫院管理局
 鴻星集團
 靈實醫院
 觀塘民聯會
 觀塘廣蔭老人院
 觀塘區家長教師會聯會

聲明

1. 版權所有，無論以任何形式或途徑翻印或轉載，得先以書面向義務工作發展局申請，取得書面同意。於使用時須列明出處。
2. 此印刷品乃非賣品。

出版：義務工作發展局
 電話：(852) 2527 3825
 傳真：(852) 2866 2721
 地址：香港灣仔軒尼詩道15號溫莎公爵社會服務大廈602室
 網址：<http://www.avs.org.hk>
 電郵：avs@avs.org.hk

聯絡及查詢：義務工作發展局 義工培訓及拓展中心
 電話：(852) 2865 2520
 電郵：tdc@avs.org.hk

出版日期：二零零八年六月

