

# 山城志愿者服务手册

让志愿者的微笑成为山城最美的风景

# SCV

重 庆 山 城 志 愿 服 务 中 心

Chongqing Shancheng Volunteer service center

查询有关志愿者申请、办理志愿者注册、年审、退出 等手续，或反映意见、投诉等，请联络服务中心：

● **联系方式：**

山城志愿服务网：[www.scv.org.cn](http://www.scv.org.cn)

办公座机：023-63631205

志愿者 QQ 群：59928839

公众微信/微博/知乎/小红书账号：山城志愿者

咨询邮箱：[info@scv.org.cn](mailto:info@scv.org.cn)

地址：重庆市沙坪坝区天星桥街道电台村 3-2-2

微信公众号



官网微博



● **捐赠方式：**

➤ **捐赠方式一：银行汇款**

开户行：中国民生银行重庆南坪支行

账户名：重庆山城志愿服务中心

机构账号：692260184

➤ **捐赠方式二：网上捐赠**

您可以选择支付宝在线捐款

支付宝帐户：[scv@scv.org.cn](mailto:scv@scv.org.cn)

账户名：重庆山城志愿服务中心

➤ **捐赠方式三：现场捐赠**

联系地址：重庆市沙坪坝区天星桥街道电台村 3-2-2

办公座机：023-63639610

（本手册部分资料参考于香港义务工作发展局《义工手册》）

## 目录

一、重庆山城志愿服务中心简介 .....	4
(一) 机构简介 .....	4
(二) 中心文化 .....	4
(三) 主要工作 .....	4
二、志愿者须知 .....	5
(一) 志愿者注册条件 .....	5
(二) 志愿者注册要求 .....	5
(三) 注册志愿者福利 .....	5
(四) 注册志愿者权利 .....	6
(五) 注册志愿者义务 .....	6
(六) 注册和退出流程 .....	6
(七) 志愿者被终止注册资格的主要因素 .....	7
(八) 服务证的使用 .....	7
(九) 使用服务手册须知 .....	7
(十) 志愿者百科知识 .....	8
(十一) 志愿者的责任 .....	10
(十二) 志愿者应有的态度 .....	10
(十三) 志愿服务类别 .....	12
(十四) 志愿者转介服务 .....	14
(十五) 转介程序 .....	14
(十六) 志愿服务驿站 .....	15
(十七) 志愿者个人资料处理 .....	15
(十八) 志愿服务的理念 .....	15
三、山城志愿者守则 .....	17
(一) 志愿服务的精神 .....	17
(二) 志愿服务的价值 .....	17
(三) 志愿者的五层境界 .....	18
(四) 志愿者实践意义 .....	19
(五) 志愿服务环境 .....	20

# 一、重庆山城志愿服务中心简介

## （一）机构简介

重庆山城志愿服务中心（简称：山城志愿者）创建于 2007 年的重庆市级志愿服务枢纽机构，于 2014 年 9 月在重庆市民政局正式注册,2021 年、2024 年认定为获得免税资格的慈善组织，2021 年、2024 年获得公益性捐赠税前扣除资格；以“为志愿者赋能，助青年发展，共建志愿服务枢纽平台”为使命。致力于通过培养志愿者奉献意识，提升志愿者自我管理能力，增强志愿者社会责任感；推动志愿服务专业化、常态化、多元化，在助老、助残、助学、助医、公共服务等领域建立志愿服务站点，实现人人参与并享有志愿者服务。

## （二）中心文化

**SCV:** SC 代表山城首字母缩写，V 代表英文志愿者 VOLUNTEER 首字母缩写，SCV 的含义就是山城志愿者。

**中心愿景：** 人人献出一点爱，让山城变得更美好！

**中心使命：** 为志愿者赋能，助青年发展，共建志愿服务枢纽平台

**服务宗旨：** 传递爱心，分享快乐

**服务理念：** 优质服务是志愿服务的生命线

**中心口号：** 让志愿服务成为一种习惯

## （三）主要工作

- 一站式志愿服务平台
- 志愿服务驿站转介服务

## 二、志愿者须知

### （一）志愿者注册条件

1. 本中心志愿者分为个人志愿者及团体志愿者两类，任何支持本中心的使命和理念，并有兴趣参与志愿服务的个人或团体均可加入。
2. 年满十六周岁，有相对独立的经济能力和生活能力；不满十六周岁的，须经其法定监护人同意，并建议由法定监护人陪同参与志愿者服务活动。
3. 具备参加志愿者志愿服务相应的基本能力和身体素质。
4. 能够承诺稳定的服务时间（以单项服务的具体指标为准）。遵守山城志愿者的相关管理制度和服务要求。

### （二）志愿者注册要求

1. 提交注册志愿者申请表；
2. 申请办理志愿者证件加油包；
3. 每年承诺完成不少于 20 小时的服务时间；
4. 注册登记 6 个月内参加一场志愿者迎新见面会暨志愿者基础培训课程；

备注：团体志愿者至少 10 人，不限最多人数。

### （三）注册志愿者福利

5. 参加新人见面会资格；
6. 不限次数参加本中心志愿者活动；
7. 优先参加各类志愿者培训，并享受优惠；
8. 获邀请参加本中心志愿者联谊或交流活动；
9. 提供志愿者服务证明；
10. 累积服务年资和时数，获得志愿者表彰及晋升星级志愿者；
11. 获得本中心提供服务资讯；
12. 购买志愿者文化和义卖物资优惠；

#### **（四）注册志愿者权利**

1. 参与志愿者年会，审议听取重庆山城志愿服务中心的相关工作报告和财务报告。
2. 志愿服务驿站负责人和志愿者管理工作委员会成员有选举和被选举的权利。
3. 对山城志愿者的相关服务工作提出意见和建议。
4. 优先获得山城志愿者和其他志愿者组织提供的服务。
5. 参加山城志愿者相关合作公益组织的志愿服务活动，并享有参加相关的志愿服务培训的权利。
6. 相关法律、法规、政策所赋予志愿者的权利。
7. 要求获得从事志愿者服务的必需条件和必要保障。
8. 可申请取消注册志愿者身份。

#### **（五）注册志愿者义务**

1. 遵守国家法律法规及本机构的相关规定。
2. 每名注册志愿者每年参加志愿服务时间累计不少于 20 小时。
3. 履行志愿服务承诺，传播志愿服务理念。
4. 自觉维护山城志愿服务中心志愿者的形象。
5. 掌握相关的志愿者服务技能，并尊重服务对象的合法权益。
6. 自觉抵制任何以志愿者身份从事的赢利活动或其他违背社会公德的活动。
7. 履行相关法律法规及山城志愿者组织规定的其它义务。

#### **（六）注册和退出流程**

1. 申请人可通过山城志愿服务网([www.scv.org.cn](http://www.scv.org.cn))或志愿者服务热线(023-63631205)了解、咨询机构具体使命和服务内容，确定认同服务方向和方式。
2. 通过山城志愿服务网([www.scv.org.cn](http://www.scv.org.cn))或者前往服务中心 填写提交志愿者注册登记表，详细填报服务方向和特长技能。

3. 办理和发放注册志愿者证书和服务挂牌，并建立志愿者档案，授予唯一的山城志愿者识别编号。
4. 注册登记后无须年审，自动续期。
5. 凡于注册期满前退会的志愿者，不论自行以书面通知退出本中心或因其他原因被解除志愿者资格，志愿者须立即交还服务证。

### **（七）志愿者被终止注册资格的主要因素**

1. 注册志愿者可自行提出退出山城志愿者
2. 触犯刑事条例
3. 对职员/服务对象/其他志愿者有欺诈或不诚实行为
4. 对职员/服务对象/其他志愿者的安全构成威胁
5. 性骚扰职员/服务对象/其他志愿者
6. 对职员/服务对象/其他志愿者作出言语上的侵犯(包括：粗言秽语/辱骂/滋扰/性滋扰/人身攻击或行为不检等)，并屡劝不改
7. 对服务对象表现不公平或歧视的态度，并屡劝不改
8. 疏忽职责或故意不履行本中心委任的服务，导致中心或服务对象蒙受损失，而没有合理解释
9. 志愿者出现行为/情绪严重失控，未能履行服务责任及工作要求
10. 志愿者被服务对象/服务机构/服务驿站投诉，并屡劝不改

### **（八）服务证的使用**

1. 注册志愿者须小心保存服务证，志愿服务活动报名和参加活动时须提供志愿者证编号；参与服务时，亦须随身带备，以便服务中核实身份；
2. 如遗失服务证，须尽快通知本中心。

### **（九）使用服务手册须知**

1. 此手册为山城志愿者订定的指引，及提供相关的参考资料，并不能作为志愿者的身份证明文件

2. 志愿者在参加服务中心的各类志愿服务工作时，应根据本手册的指引为依据
3. 志愿者注册后，必须先阅读此手册，了解有关资料和对志愿者的期望
4. 志愿者须妥善保存此手册
5. 服务中心保留更改此手册内容的权利
6. 如志愿者对此手册内容有任何疑问，欢迎致电服务中心，联系电话：023-63631205
7. 本手册属于重庆山城志愿服务中心所有，未经批准，不得翻印或转载

## （十）志愿者百科知识

### 1. 志愿服务的定义？

志愿服务是指任何人志愿贡献个人的时间及精神，在不为任何物质报酬的情况下，为改进社会而主动承担社会责任而提供的服务。

### 2. 志愿者的名称？

- 内地：志愿者
- 深圳和香港：义工
- 台湾：志工
- 海外：Volunteer/Voluntary Worker

### 3. 任何人也可以做志愿者吗？

- 任何人士，不分年龄、性别、学历、职业、种族、宗教及政治背景；
- 只要自愿利用自己的时间去承担责任，拿出勇气面对困难和挫折
- 不为酬劳为改进社会而服务，均可加入志愿者队伍。
- 除了一些特别例子，如严重精神病患者及初生婴儿等，其不健全的身心(Unsound mind)影响其助人的意愿及能力，均不宜当志愿者。

### 4. 志愿者节日是哪天？

国际志愿者日：1985年12月17日，第四十届联合国大会通过决议，从1986年



起，每年的 12 月 5 日为“国际促进经济和社会发展志愿人员日”

**重庆志愿者日：**《重庆市志愿服务条例》已于 2015 年 5 月 28 日经重庆市第四届人民代表大会常务委员会第十八次会议通过，将每年的 3 月 5 日定为本市的志愿者日。

## **5. 怎样才是称职的志愿者？**

- (1) 先清楚自己对服务的兴趣及时间，才踏出加入志愿者队伍的第一步；
- (2) 有耐性、带着笑容及尊重去对待您的服务对象；
- (3) 对服务机构要有责任，尊重自己的志愿者岗位，按指示工作；
- (4) 完成服务后，给时间自己反思，欣赏自己助人的行动的同时，若有不善之处，应加以改善。

## **6. 除公益组织以外，还有哪些机构需要志愿者？**

- (1) 志愿者的服务范畴十分广泛，并不局限于公益组织；
- (2) 其他包括医疗、教育、文化、体育、卫生、环境、居住及公共秩序等工作；

## **7. 志愿者也需要参加培训吗？**

- (1) 志愿者应提升自己的服务技能，为服务对象提供更优质的服务；
- (2) 有系统的培训，可提升志愿者服务信心；
- (3) 培育正确的服务态度亦是提升服务质素的重要原素；
- (4) 学习后把技能运用于服务之中，推动持续参与志愿服务的动机。

## **8. 志愿者的角色及功能发挥？**

### **(1) 互助与自助(Mutual-Aid or Self-Help)**

- 1) 志愿者与服务对象的关系是平等、互惠、既可帮助别人，亦可令自己受益。
- 2) 服务他人，改善社会(Philanthropy or Service to Others)
- 3) 志愿者服务社会上有需要人士，协助舒解困境，改善/提高生活素质。

### **(2) 公民参与(Participation)**

善用志愿者的资源及专才，积极关心和参与社区事务，为社区团体提供专业支援及协助解决社会问题。

### **(3) 推动与倡议 (Advocacy or Campaigning)**

志愿者担当倡议的角色，透过不同的渠道，主动向政府及其他有关团体提出改善建议及/或新措施，推动社会的发展。

#### **(十一) 志愿者的责任**

1. 遵守《中华人民共和国慈善法》、《志愿服务条例》、《重庆市志愿服务条例》和《重庆山城志愿服务中心志愿者注册管理条例》的相关规定；
2. 自觉维护重庆山城志愿服务中心组织和志愿者的形象；
3. 自觉抵制任何以山城志愿者身份从事的盈利活动和其他违背社会公德的行为；
4. 志愿者选择志愿服务时，必须认真衡量自己的时间、能力、兴趣及条件是否符合服务的要求，若答应提供志愿服务而其后因事不能开始或完成该项服务，应预先告知工作人员；
5. 服务中心在志愿者服务方面，担当的角色是志愿者与志愿服务驿站、合作伙伴的媒介，服务的形式及细节，由志愿者与志愿服务驿站负责人和合作伙伴共同商讨，作出协议；在服务期间，如对服务有任何疑问、困难或意见，应直接向活动领队或工作人员提出；
6. 志愿者须向志愿服务驿站及服务对象负责，接受该志愿服务驿站负责人的督导，除预先与志愿服务驿站订明的有关费用（如交通津贴等）之外，志愿者应谢绝任何人给予的金钱或酬劳；
7. 如在服务过程中发生事故，请尽速联络志愿服务驿站负责人及通知服务中心工作人员；
8. 未经服务中心同意，志愿者不得以山城志愿者名义作任何活动；

#### **(十二) 志愿者应有的态度**

为提高志愿服务的质量，志愿者在参与服务时，不单要抱有热诚和干劲，而

且应具有下列的基本工作表现：

## **1. 对工作的态度与责任**

- (1) 清楚明白工作的目的及性质，并考虑自己的能力及兴趣是否适合
- (2) 不可轻率承诺任何服务，对承诺了的服务必须尽力完成
- (3) 服务要守时，如因事阻延或不能出席，必须尽早通知志愿服务负责人，以免对方久候及服务受到影响
- (4) 与服务中心工作人员及其他志愿者保持良好沟通，表现有礼及尊重别人，衷诚合作，互相鼓励，乐于接受批评和建议，愿意配合服务作出改善
- (5) 持久有恒，无论对一次过的服务或定期服务，都要有恒心地去履行承诺。如遇有特别事故而需终止服务，应先通知志愿服务负责人，以给予别人有充份时间另作安排
- (6) 服务期间应专心执行被委派的工作，尊重服务安排，未经同意不得擅自离开工作岗位，不宜对不了解的事物妄加批评。如有意见，应以不影响服务进行为原则，宜于服务后即时向有关志愿服务驿站或服务中心反映
- (7) 除活动指定摄影志愿者外，不应在服务期间私下拍摄或录影，如希望拍照留念，应与服务负责人取得同意及在不影响服务下进行（最好于服务前或服务完成后）
- (8) 服务期间要关掉手提电话铃声及尽量减少使用私人电话，如因个人紧急需要使用电话，应通知服务负责人，于非服务区域内接听私人电话
- (9) 未经服务中心同意和批准，不得擅自以任何方式或手法 进行招募志愿者参加服务
- (10) 不应利用志愿者活动，作自我宣传及推广个人业务

## **2. 对服务对象的态度与责任**

- (1) 不应抱著施予恩惠给别人的心理，应秉持平等及互相尊重的精神，以和蔼、友善及热诚的态度提供服务
- (2) 设法认识及了解服务对象及其需要，不可将本身的价值观强加在对方身上

(3) 尊重服务对象及其家人的个人隐私，不可随便公开谈论及切忌私下拍摄

### **3. 对服务中心的态度与责任**

(1) 认识服务中心的宗旨及工作范围，遵守服务中心的规则并接受工作人员的指引

(2) 经常与服务中心保持联络，接受服务中心的督导、管理及意见；若在工作上有疑难，应主动提出，商讨解决办法

(3) 应主动参与服务中心所举办的培训和各类活动，并客观及负责任地提出改善或发展建议

(4) 志愿者在服务岗位上，须明白个人的工作性质、责任及能力范围，若遇上服务范围以外的请求，应考虑交由服务中心跟进

### **4. 对其他志愿者的态度与责任**

(1) 志愿者不得滥用与其他志愿者的关系，藉以谋取私人利益，及不应私自利用服务中心的名义与外界联系，为个人或他人业务招揽顾客，如保险、投资、传销或借贷等

(2) 志愿者应以公平和公正的方式进行服务，对其他志愿者均一视同仁，互相尊重

(3) 志愿者不应对他人作出性滋扰的行径或语言冒犯，应保持适当距离，及避免不必要的身体接触

(4) 志愿者应顾及自身安全，遇到不合理要求、滋扰或骚扰时，应立即寻求本服务中心协助

## **（十三）志愿服务类别**

基本上，任何一项有利于改善社会生活的服务，都属于志愿服务的范畴、常见的服务有以下服务类别。

**1. 文书工作：**很多机构均欢迎和需要志愿者协助他们日常文书工作，如文字输入、书信整理、图书管理、翻译等。

**2. 教练服务：**服务对象通常是一些青少年、长者，志愿者负责教导他们一些较

特别的技巧，如：语言的、音乐的、 体育运动的训练项目。

3. **康乐服务：**服务对象和范围最为广泛，由孩童至老人， 健全至弱能人士；只要是提供服务对象娱乐之活动，如： 举行旅行、嘉年华会等，无论什么形式，都属此范围之内。
4. **护送服务：**身体有障碍人士、乏人照料的孩童、多病无依的长者，均极需别人的看顾，尤其是他们需要往返户外或家中时。
5. **探访服务：**包括院舍探访和家庭探访，对象均为缺乏关怀的病人、乏人照顾的高龄长者或儿童。院舍探访的方式通常为集体形式，而家庭探访则多为个别性形式。
6. **劳动工作：**任何涉及运用体力的志愿服务都属这类活动，其服务对象包括社会福利机构，需要支援的社区和协助家居清洁及维修等工作。
7. **友伴服务：**服务对象之性别、年龄和身份并无规定。志愿者或以大哥哥、姐姐的身份与成长中的儿童或青少年接触，替他们建立良好的榜样，使其身心获得适当的辅导和 发展；志愿者或以亲人或朋友的身份关怀长者或弱能人士，协助他们投入社会，增强他们对生活的信心。
8. **功课辅导：**在芸芸的服务中，这是较常见的一种。其服务对象主要是具有心理、生理或环境上困难而阻碍了学习进度的年轻学生，而提供功课辅导的形式则可分为群体和个人两 种。
9. **调查工作：**通常是实地为机构搜集所需的资料，范围多为有关重庆的社会环境方面，也有为机构编排已有的资料或档案的工作。调查工作的服务能令参与的志愿者深入地认识更多事物。
10. **美术设计：**很多机构在宣传和出版方面都需要具美术设计技能的人士协助，以便吸引更多人参与机构举办的活动。而这也一类变化多端，极富创造性的服务。
11. **联络/接待：**不少机构在筹办活动时需要人手协助联络。在正式举行期间，更需要人手接待来宾或参加者，这正是训练或展现口才的良机。
12. **策划大型活动：**该等活动通常均为综合晚会、游艺会或志 愿服务计划。由于规模较大，策划者所面临的挑战是从混乱 中去创造条理，学习组织及分配工

作，这是一项艰苦的任务，但收获却是无比丰硕的。

- 13. 专业协助：**在筹办活动和提供服务过程中，志愿者提供专业知识实有助于提高服务质素。在直接参与服务时，志愿者以其专业知识协助服务对象解决问题，如工程及医疗志愿者协会，给伤残人士制造合适的复康用具；志愿者或以顾问身份，给服务机构或对象提供需要的专业知识，如设计电脑程式、影音制作方面等。
- 14. 管理工作：**志愿者以理事会身份，参与机构管理、行政策划等工作，使机构运作更趋完善，如机构理事会之工作等。

志愿服务种类繁多，只要参加者持着无偿、自愿地为社会提供服务，平凡的工作，也变得有意义！

#### （十四）志愿者转介服务

- 1. 对志愿者：**招募社会人士参与志愿服务的行列，同时按志愿者的能力及兴趣而转介至适当的服务机构参与志愿服务，服务社会
- 2. 对机构：**鼓励机构拓展志愿者参与的范畴及服务机会，并按机构所提出的志愿者需求情况，转介合适志愿者协助有关的服务

#### （十五）转介程序

1. 当本中心接获服务机构对志愿服务需求后，会通过以下途径招募志愿者：

将服务资料公布在山城志愿服务网([www.scv.org.cn](http://www.scv.org.cn))的“活动中心”，供志愿者从中选择，若有合适的服务，志愿者应尽快于网上或致电本中心报名。

志愿者可随时登陆山城志愿服务网([www.scv.org.cn](http://www.scv.org.cn))的“活动中心”或于办公时间内致电本中心查询最新的服务消息。服务中心职员可就志愿服务的时间、能力及兴趣介绍合适的服务。

2. 志愿者报名参与服务后，本中心会通过灵析以短信或邮箱的形式将有关服务资料发送予志愿者；并将同时报名志愿者的资料报送有关的服务机构，以协助志愿者与服务机构尽快取得联络，至于是否真正适合，须经双方自行安排约见，互相衡量，以作出最后决定；
3. 服务机构将按其服务需要选择合适志愿者协助，另亦须按实际需要安排合适

的服务培训、督导、安全保障、评估和志愿者表彰等活动；

4. 有关服务安排、安全、责任及保险等问题，须由服务机构及志愿者双方商定和处理，本中心概不负责。
5. 本中心会按机构及服务需要，派出组长协助志愿者联络、协调及管理等工作；
6. 服务完成后，志愿者及服务机构需根据服务的表现及出席纪录，填写签到表等相关资料交回本中心，以作纪录。

志愿者转介服务是促成志愿者与社会服务机构合作的媒介。

## **（十六）志愿服务驿站**

志愿服务驿站，是为志愿者提供志愿服务的平台，为志愿者提供一种新的生活方式和生活态度。本中心现下设志愿服务驿站，服务类别包括环保倡导、场馆服务、关爱病童、敬老院服务、残障帮扶等等，志愿服务活动已成常规化开展，平均每周服务 20 次以上，平均参与志愿者人次 100 人次以上，为志愿者提供了一个服务社会、奉献社会的优良平台。

## **（十七）志愿者个人资料处理**

1. 志愿者所提供的个人资料纯属自愿，将会被本中心作为处理申请、报名、服务安排及转接、通讯联系等用途。若志愿者未能提供足够个人资料，本中心将不能处理有关申请报名或提供服务。志愿者需保证提供的个人资料正确无误。假如志愿者欲查询或更改有关的个人资料，请致电 023-63631205 与本中心职员联络。
2. 志愿者所提供的个人资料，将有可能按需要而交由本中心不同服务单位使用。此外，亦有可能提供予：有关的政府部门及社会服务机构，作服务安排之用；已获志愿者同意提供资料的团体。
3. 志愿者有权查阅及改正所存有关志愿者的个人资料。

## **（十八）志愿服务的理念**

### **1. 志愿服务的定义**

志愿服务是指任何自愿贡献个人的时间及精神，在不为任何物质报酬的情况

下，为改善社会而提供的服务。

## **2. 志愿服务的概念**

深信人人平等，每人均享有同等的尊严及权利，有参与决定权，亦有促进社会改进的能力。因此，相对来说，人人皆应有为促进人类社会繁荣而努力的义务及责任。运用现存的人力资源促进社会发展，以补足、加强及发展现有服务的不足。

义务助人乃人类的一种天性，关怀爱护别人是一种发自内心的自然行为，只因社会日趋复杂，令致这种天性有被埋没之虞。故此，透过志愿服务，不但能为社会提供服务，更可以让这种助人的天性得以发挥，以表达人与人之间的互助互爱精神。

## **3. 志愿服务的意义**

- (1) 表达爱心、关怀、分享的积极行动
- (2) 体现互助互爱、互相学习的精神
- (3) 人人平等参与，互相引发潜能、共同贡献社会
- (4) 增进人与人之间的接触，协助反映社会问题及服务对象的需要
- (5) 提供丰富人力资源，协助加强及改善服务的素质
- (6) 志愿者可作桥梁，协助加强公益机构或社会团体与社区的沟通
- (7) 丰富个人的生活体验
- (8) 发挥所长及学习新知识和技能
- (9) 贡献个人才能，反馈社会



## 三、山城志愿者守则

### （一）志愿服务的精神

志愿服务的精神概括起来是：奉献、友爱、互助、进步。

**“奉献”** ——原指恭敬地交付、呈献，即不求回报地付出。奉献精神是高尚的，是志愿服务精神的精髓。志愿者在不计报酬、不求名利、不要特权的情况下参与推动人类发展、促进社会的活动，这些都体现着高尚的奉献精神。

**“友爱”** ——志愿服务精神提倡志愿者欣赏他人、与人为善、有爱无碍、平等尊重，这便是友爱精神。志愿者之爱跨越了国界、职业和贫富差距，是没有文化差异，没有民族之分，没有收入高低的平等之爱，它让社会充满阳光般的温暖。如无国界医生，他们不分种族、政治及宗教信仰，为受天灾、人祸及战火影响的受害者提供人道援助，他们奉献的是超国界之爱。

**“互助”** ——志愿服务包含着深刻的互助精神，它提倡“互相帮助、助人自助”。志愿者凭借自己的双手、头脑、知识、爱心开展各种志愿服务活动，帮助那些处于困难和危机中的人们。志愿服务者以“互助”精神唤醒了许多人内心的仁爱 and 慈善，使他们付出所余，持之以恒地真心奉献。“助人自助”帮助人们走出困境，自强自立，重返生活舞台。受助者获得生活的能力后，也会投入到关心他人、帮助他人、为社会做贡献的志愿活动中，这些志愿活动都涵盖着深刻的“互助”精神。

**“进步”** ——进步精神是志愿服务精神的重要组成部分，志愿者通过参与志愿服务，使自己的能力和素质得到提高，同时促进了社会的进步。在志愿活动中无处不体现着“进步”的精神，正是这一精神使人们甘心付出，追求社会和谐之境的实现。

### （二）志愿服务的价值

#### 1. 对社会而言，志愿活动具有以下积极意义：

一是传递爱心，传播文明。志愿者在把关怀带给社会的同时，也传递了爱心，传播了文明，这种“爱心”和“文明”从一个人身上传到另一个人身上，最终会汇聚成一股强大的社会暖流；

二是有助于建立和谐社会。志愿工作，提供了社交和互相帮助的机会，加

强了人与人之间的交往及关怀，减低彼此间的疏远感，促进社会和谐；

三是促进社会进步。社会的进步需要全社会的共同参与和努力。志愿工作正是鼓励越来越多的人参与到服务社会的行列中来，对促进社会进步有一定的积极作用。

## **2. 对志愿者个人而言，志愿活动具有以下积极意义：**

一是奉献社会。志愿者通过参与志愿工作，有机会为社会出力，尽一份公民责任和义务。

二是丰富生活体验。志愿者利用闲暇时间，参与一些有意义的工作和活动，既可扩大自己的生活圈子，更可亲身体会社会的人和事，加深对社会的认识，这对志愿者自身的成长和提高是十分有益的。

三是提供学习的机会。志愿者在参与志愿工作过程中，除了可以帮助人以外，更可培养自己的组织及领导能力。学习新知识、增强自信心及学会与人相处等。

## **3. 对服务对象而言，志愿活动具有以下积极意义：**

一是接受个人化服务。志愿者服务，提供大量的人力资源的同时，更能发挥服务的人性化、个人化及全面化的功能，从而令服务对象受益。

二是帮助融入社会，增强归属感。通过志愿者服务，能有效地帮助服务对象扩大社交圈子，增强他们对人、对社会的信心。同时，志愿者以亲切的关怀和鼓励，帮助服务对象减轻接受服务时的自卑感和疏远感，从而使其建立自尊心和自信心。

### **（三）志愿者的五层境界**

**第一层：帮助别人，自己快乐。**这是初为志愿者最深最直接的感受，在帮助别人后，看到别人因而获得快乐而自己因此也变得快乐。

**第二层：身为志愿者，心是志愿者。**不论身在何处，不管人到哪里，离开了服务场所也处处留芳，手有余香。为这个社会需要帮助的人们提供帮助，服务社会。

**第三层：关爱他人，关爱自己。**志愿者是爱的群体，把这种对服务对象的爱转化为对自己的朋友爱人同事家人的爱和关心，去让这个世界充满温暖。

**第四层：发动社会，服务社会。**用我们的影响力去让尽可能多的社会成员都来关心我们的服务对象进而关心我们这个社会。

**第五层：生命不息，奋斗不已。**送人玫瑰，传播文明，生命不止，奋斗不息。春蚕到死丝方尽，蜡烛成灰泪始干，做志愿者，一辈子！

#### **（四）志愿者实践意义**

##### **1. 责任感**

- (1) 志愿者了解自己的工作并为此作出承担，履行许下的承诺。
- (2) 志愿者在投入服务前，先了解自己能否胜任，完成任务。
- (3) 志愿者对自己的行为负责，并在进行有组织志愿服务时，留意运用志愿者机构和团体的政策和指引。

##### **2. 热诚**

志愿者具同理心，体恤他人，切望改善服务对象或社会的状况。

##### **3. 理性**

- (1) 志愿者持理性，开放、客观的态度，所提供的服务或回馈的意见，均具建设性。
- (2) 对其他持分者的需要及期望，志愿者保持灵敏触觉。

##### **4. 诚信**

- (1) 志愿服务时秉持诚实，公正及可信的操守。
- (2) 志愿者以服务对象的利益为依归，在进行有组织志愿服务时，遵从运用志愿者机构和团体的目标。
- (3) 志愿者不会滥用职守谋取个人利益。

##### **5. 自律**

- (1) 志愿者会与服务对象及在有组织志愿服务中，与运用志愿者机构和团体保持友善及以服务为本的关系。
- (2) 志愿者会尊重在服务过程中所获取资料的保密性。

- (3) 在未得对方同意前，志愿者不得代表服务对象或运用志愿者机构和团体发言或作出任何举措。

## **6. 尊重**

- (1) 志愿者尊重所有持分者，包括服务对象的选择权利，不会区分年龄、性别、种族、信仰、能力或社会地位。
- (2) 志愿者平等看待其他志愿者、服务对象及在有组织志愿服务中，运用志愿者机构和团体的职员。
- (3) 志愿者会尊重服务所在地的习俗、规范和法律。

## **7. 服务**

- (1) 志愿者献出时间和才能提供服务，不期求任何物质回报，以服务对象及社会的福祉为依归。
- (2) 志愿者乐于接受启导和培训，藉以提升个人知识及技能。
- (3) 志愿者尽力灵活处事以配合服务需求及环境的转变。
- (4) 在进行有组织志愿服务时，志愿者要达至目标及完成任务。

## **8. 风险管理**

- (1) 志愿者要自行评估服务是否适合其个性或体能。
- (2) 对服务或工作环境的潜在危险，志愿者要有所警觉，并作出适当的预防措施或接受合适培训，保障自己及服务对象的安全。
- (3) 在进行有组织志愿服务时，志愿者要依从运用志愿者机构和团体的危机管理政策及实务指引，并遵守所有安全法例。
- (4) 志愿者要考虑是否需要因应服务购买合适的保险。

### **(五) 志愿服务环境**

#### **1. 机会**

- (1) 志愿者得按其意愿选择服务岗位，不论年龄、性别、种族、信仰、能力或社会地位。

(2) 志愿者的服务得受到各界肯定，并从服务中获得满足感、自我实现及个人发展。

(3) 在有组织志愿服务中，志愿者得参与服务的策划、执行及评估。

## **2. 尊重**

(1) 志愿者与其他持分者为平等的合作伙伴，其个人尊严及个别性得受到尊重。

(2) 无论是志愿者或个人身份，志愿者都不得被剥削或利用。

(3) 志愿者不会在外来压力下，违反自己意愿提供服务；否则可自由辞去服务岗位。

## **3. 安全性**

志愿者有权知道所担当角色的责任和风险，并得在一个安全的工作环境下进行服务，并在合适的情况下得到适当的保险保障。

## **4. 资讯**

(1) 志愿者得读取与服务相关的资料，包括服务对象及在有组织志愿服务中，运用志愿者机构和团体的状况。

(2) 志愿者的个人资料及服务记录应被保密处理，而在有组织志愿服务中，志愿者有权向运用志愿者机构和团体查阅自己的资料。

## **5. 知识/技能及支援**

在有志愿服务工作中：

(1) 志愿者得参与知识及技能的传授活动，获得培训及服务指导。

(2) 志愿者得获取合适的装备、资源和有关组织上的支援，进行服务。

## **6. 沟通**

在有组织志愿服务中：

(1) 志愿者应有充足的渠道与运用志愿者机构和团体沟通，表达意见，提供及接收与服务相关的回馈。

(2) 志愿者有机会就服务或工作岗位提出意见或建议，而其投诉得迅速及公正的

处理。

- (3) 志愿者得获知有关服务的协调人员，及其联系渠道，并取得与服务相关的资源，及其服务表现的回馈等。