



「文博義工計劃」

手冊

目 錄

1. 「文博義工計劃」簡介	
1.1 背景	2
1.2 服務單位	3
2. 義工須知	
2.1 義務工作的意義	4
2.2 義工的權利與義務	5
2.3 義工守則	6
2.4 義工資格終止	7
2.5 服務範疇	8
2.6 服務編配機制	9
2.7 培訓及團隊活動	9
2.8 義工制服	9
2.9 嘉許制度	10
2.10 安全保障、應急及惡劣天氣安排	11
2.11 個人資料	12
2.12 拍攝和錄影	13
3. 使用義工手冊須知	14

1. 「文博義工計劃」簡介

1.1 背景

康樂及文化事務署（「康文署」）於2017年推出「文博義工計劃」（「計劃」），並成立「文博義工計劃」秘書處（「秘書處」），招募市民加入義工行列。計劃旨在：

- 建立一個熱愛文化及博物館的義工群體，攜手推廣康文署轄下的博物館服務；
- 鼓勵公眾參與文博項目；
- 鼓勵公眾成為康文署重要的持份者；
- 凝聚社會資源，讓參觀人士得到更佳體驗；
- 讓各具才華的義工成員發揮所長，分享寶貴經驗，實踐跨代跨界別共融，貢獻社會。

1.2 服務單位

「文博義工計劃」的服務單位包括但不限於康文署轄下的博物館和辦事處：

- 香港歷史博物館及其分館
- 香港科學館
- 香港藝術館及茶具文物館
- 香港太空館
- 藝術推廣辦事處
- 香港文化博物館及其分館
- 文物修復辦事處
- 非物質文化遺產辦事處
- 市場及業務拓展組
- 香港電影資料館

2. 義工須知

2.1 義務工作的意義

義務工作是指任何人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提供的服務。

- 以積極行動向他人表達愛心和關懷，並與他人分享個人經驗
- 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
- 豐富個人生活體驗
- 發揮所長，學習新知識和技能
- 盡公民責任，回饋社會
- 終身學習，透過服務達致個人成長
- 增進人與人之間的接觸，關注服務對象的需要
- 提供豐富人力資源，參與博物館及文博節目的支援活動，協助加強及改善相關的服務質素
- 擔當橋樑，協助加強博物館與社區的溝通

2.2 義工的權利與義務

2.2.1 義工的權利

義工參與服務時應清楚了解應有的權利。

- 了解服務的價值和成效
- 選擇決定申請參與服務與否
- 申請服務紀錄證明
- 獲得合適的服務指引、訓練和督導的機會
- 提供服務時得到安全的保障
- 個人資料只會用於與「計劃」有關的活動，以及進行義工服務等活動的通訊、紀錄等用途。

2.2.2 義工的義務

義工的義務包括對於服務、服務對象和服務機構，應抱著恰當的態度和肩負責任。

- **服務**
 - 認識機構宗旨，了解服務目的與自己期望的配合
 - 具有責任心和富耐性，盡力完成服務，堅守崗位
 - 有恆心履行服務承諾
 - 主動學習，發揮所長
 - 積極提供具建設性的建議，改善服務質素
- **服務對象**
 - 互助平等的精神
 - 友善和熱誠的態度
 - 感同身受地了解服務對象的需要
 - 理解與服務對象的關係，尊重他們的私隱和自主
- **服務機構**
 - 尊重機構的服務模式
 - 遵守機構的工作指引及規則，不擅作主張，虛心接納批評，主動反映有建設性的意見
 - 積極參與服務交流、研討、訓練等活動，並客觀檢討及反省

2.3 義工守則

• 應該

- 盡力履行服務的承諾，遵照機構安排並依時參與服務
- 尊重及愛護服務對象，並以友善態度與他們相處
- 依照機構的服務宗旨及守則提供服務，並樂於接受服務負責人的指導
- 遵守相關保密指引，小心確保不會把康文署及服務對象的資料使用在機構指定以外的其他用途
- 盡力履行服務承諾；如因緊急情況臨時缺席，應盡快通知相關負責人
- 接受機構提供的培訓，以助個人成長及提升服務質素

• 不應該

- 不濫用義工身份，向服務對象索取金錢或其他物質上的回報，或作任何欺詐性行為
- 不應對服務對象的情況妄下判斷，提供機構指定以外的服務或建議
- 不應強加個人之政治、信仰或價值觀予服務對象
- 提供服務時，不應罔顧自身安全，作出危險的行為

2.4 義工資格終止

- 如有需要，義工可以透過書面通知秘書處，要求退出本計劃，並須列明退出理由。

- 此外，若出現下列及其他不當行為，義工或可能會喪失本計劃的義工資格：
 - 觸犯刑事條例
 - 對秘書處或服務單位的職員、服務對象或其他義工有欺詐或不誠實行為
 - 對秘書處或服務單位的職員、服務對象或其他義工的人身安全構成威脅
 - 對秘書處或服務單位的職員、服務對象或其他義工作出言語上的侵犯（包括：粗言穢語/辱罵/滋擾/性騷擾/人身攻擊等），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
 - 毀壞服務單位的財物、文物或藏品
 - 屢次遲到、缺席、疏忽職責、違反指引或故意不履行獲委任的服務而缺乏合理解釋
 - 義工出現行為或情緒失控，未能履行服務責任及工作要求

2.5 服務範疇

2.5.1 服務內容

- **客戶及場地服務** 接待參觀人士、處理查詢、拍照、派發紀念品、人流控制等
- **教育及推廣活動** 協助工作坊及外展活動、接待參觀團體、進行意見調查、推廣博物館文化、擔任文化大使、在社交平台上協助宣傳等
- **藏品或展品管理** 協助把文物、藏品、藝術品收入館藏前的詳細登記和清潔；各類文物、藝術品等的基本維護及修復工作
- **資料庫管理** 登記、整理有關文物、藏品、藝術品的資料庫
- **大型項目** 為大型項目提供協助，例如：香港博物館節、博物館高峰論壇及考察團等
- **外展活動** 包括對博物館各類型藝術、歷史等展覽的推廣工作；探訪不同機構和服務對象
- **智囊** 為文博項目提供意見、集思廣益
- **支援服務** 協助整理文件、書籍、文書處理等支援工作；展品、藏品等資料的校對翻譯工作；場館內及外展活動的攝影工作；其他與文博項目相關的支援服務等

2.5.2 服務類型

- **恆常(延續性)**：定期舉行的文博活動，或需要義工連續出席(技術要求較高)，例如：修復文物、教育工作坊。
- **不定期(一次性)**：特別活動、大型展覽或考察交流團等，需要較多義工支援。

- **年度**：大型盛事需要較大量義工支援，服務崗位包括派發宣傳品、人流控制等，按活動需要而定，例如：香港博物館節。

2.6 服務編配機制

- 義工服務編排的考慮包括：服務所需義工人數與報名人數、服務的類型和要求、服務時間、義工技能等。
- 由於服務名額有限，如報名人數超過所需之數目，秘書處會進行電腦隨機抽籤。另外，有關特定的義工服務，義工或須通過面試篩選及/或技能測試方可投入服務。

2.7 培訓及團隊活動

- 舉行簡介、培訓、團隊活動、交流分享等，提升義工對文博項目和義工服務的認識、興趣和能力；亦藉此增加秘書處、博物館代表與義工的互動和交流機會。
- 除了基本義工培訓外，部分服務崗位會按服務需要提供專項培訓。

2.8 義工制服

- 每名義工將於首次服務時獲發一件制服(風褸)，供義工於文博義工計劃的服務或活動時穿著。義工務必適當使用以及妥善保管。

2.9 嘉許制度

「文博義工計劃」—— 感謝狀按該名義工累積服務的出席率為嘉許準則，義工必須於每年度(1月1日至12月31日)內盡數履行已確認參與的服務，並參與培訓；而該年度的總服務時數達10小時或以上，可獲頒「文博義工計劃」感謝狀。

2.10 安全保障、應急及惡劣天氣的特別安排

2.10.1 安全保障

- 義工於參與活動時，務必注意個人安全，並確保身體狀況良好，能應付相關活動。
- 康樂及文化事務署已為參與本計劃的義工購買「團體意外保險」，義工在提供服務期間如不幸意外受傷以致永久傷殘或身故，最高傷亡賠償為港幣 20 萬元；惟參與的服務必須屬於本計劃安排或轉介，方受保障，保障範圍將根據原有保單的詳細條款。
- 義工如發生意外，須立即通知當值職員，及後盡快致電秘書處，詳述事發經過，並請保留醫療證明及單據，以便跟進。

2.10.2 應急安排

「計劃」內有關義工服務的安排，會以保障義工人身安全為前提。若服務期間不幸發生意外事故，康文署、秘書處和相關服務單位將會盡快提供協助，確保義工之利益得到保障。

如義工於服務過程中，遇上任何緊急事故或意外，應急安排的流程如下：

1. 義工本人或同伴必須立即通知服務單位的當值負責人，及後盡快致電秘書處；並視乎情況需要，報警求助。
2. 服務單位必須盡快通知秘書處。
3. 如需要，秘書處會向保險公司申報事項，並適時作出跟進。

2.10.3 惡劣天氣的特別安排

一般情況下，惡劣天氣的特別安排如下：

- **戶內活動**

活動開始前

- 若 8 號或以上熱帶氣旋警告信號（包括預警 8 號熱帶氣旋警告信號之特別報告）或「極端情況」，或黑色暴雨警告信號在**活動開始前 3 小時內**發出或仍然生效，活動將會取消。

活動進行期間

- 若 8 號或以上熱帶氣旋警告信號（包括預警 8 號熱帶氣旋警告信號之特別報告）或「極端情況」在活動進行期間發出，正在舉行的活動將會中止。
- 若 3 號熱帶氣旋警告信號，或紅/黑色暴雨警告信號在活動進行期間發出，正在舉行的活動將繼續舉行。

- **戶外活動**

- 由於各項活動的實際情況可能有所不同，請參閱相關活動詳情中有關惡劣天氣的特別安排。

2.11 個人資料

- 義工向康樂及文化事務署及「計劃」所提供個人資料，包括《個人資料(私隱)條例》所指的個人資料，只會用於與「計劃」有關的活動，以及進行義工服務等活動(「活動」)的通訊、紀錄等用途。
- 為讓義工得知最新的計劃活動情況，秘書處將使用義工的個人資料，包括姓名、電話號碼和電郵地址，提供有關活動的最新資訊。
- 根據個人資料(私隱)條例，義工有權要求查閱及改正個人資料。有關申請須以書面向秘書處提出。

2.12 拍攝和錄影

- 部分「文博義工計劃」活動期間將會進行拍攝及錄影，所拍攝的相片及錄影片段，將用作紀錄及宣傳用途，並有機會於康文署的場地或相關平台展示。如有查詢，請與「文博義工計劃」秘書處聯絡。

3. 使用義工手冊須知

- 3.1 此手冊乃康文署與「文博義工計劃」的義工訂立的指引，及提供相關的參考資料，並不能作為義工的身分證明文件。
- 3.2 義工在參與服務時，應該按本手冊所提供的指引為依歸。
- 3.3 義工在加入「計劃」後，應詳細閱讀本手冊之內容，了解有關資料及「計劃」對於義工的期望及要求。
- 3.4 如義工對於手冊內之內容有任何疑問，歡迎與秘書處職員聯絡。
- 3.5 康文署擁有此手冊的版權，未經批准，不得翻印或轉載此手冊。
- 3.6 康文署擁有對此手冊的最終解釋權；並保留對於手冊內容更改的權利。
- 3.7 此手冊的英文版為中文版的譯本，如中、英文兩個版本有任何抵觸或不相符之處，應以中文版本為準。如有關此手冊的解釋有任何爭議，康文署保留最終決定權。



2024 年 9 月版

康樂及文化事務署「文博義工計劃」秘書處編製本義工手冊並保留所有版權。