

**「地區服務及關愛隊伍」（「關愛隊」）**  
**《行為守則》**

**(一) 引言**

「關愛隊」是政府委聘以支援政府地區工作和加強地區網絡的團隊。「關愛隊」會推展關愛活動（例如探訪有需要人士），協助處理突發和緊急事故，協助政府向市民傳遞信息，並向政府報告市民的意見。

2. 本《行為守則》旨在讓公眾人士了解「關愛隊」在執行職務時應遵守的指引和「關愛隊」的職能及權限，以保障服務使用者，並讓「關愛隊」更有效地履行職務。

**(二) 「關愛隊」行為守則**

✓	✗
<b>服務態度和操守</b>	
1. 「關愛隊」會秉持誠實、正直和廉潔的操守	i. 「關愛隊」不會向服務使用者收取現金或非現金的報酬
2. 若「關愛隊」認為服務使用者的個案需要轉介相關部門或專業機構跟進，「關愛隊」會在徵得當事人的同意下才會進行	ii. 如服務使用者需尋求專業意見（例如社福或健康評估），「關愛隊」不會妄自提供意見，或代服務使用者作出個人決定
3. 「關愛隊」會禮貌地拒絕服務使用者超出範圍或不合理的服務要求	iii. 「關愛隊」不會藉「關愛隊」名義索取/提供/接受金錢或私人利益（包括借貸、賒帳消費和為個人或他人業務招攬顧客等）
4. 若住戶不願意接受探訪，「關愛隊」會嘗試留下聯絡資料，方便日後聯絡，然後禮貌地離開	iv. 「關愛隊」不會與服務使用者有金錢交葛（包括代服務使用者購物或投資）
	v. 未經服務使用者同意，「關愛隊」不會進行拍照及攝錄

<b>「關愛隊」使用資料及保密原則</b>	
5. 「關愛隊」會遵守《個人資料(私隱)條例》(第486章)的規定收集及處理個人資料	vi. 「關愛隊」不會公開談論服務使用者的個案，亦不會向未獲授權人士洩露所收集的個人資料及其他相關資料
6. 「關愛隊」會尊重服務使用者及其家人的私隱，所收集的個人資料及其他相關資料必須保密	
<b>防止偽冒「關愛隊」措施</b>	
7. 「關愛隊」在履行職務期間，會展示「小隊成員身份證」或「義工證明」及穿上「關愛隊」制服。市民如對到訪者身份有所懷疑，可致電“182 111”核實「關愛隊」成員及義工的身份	

民政事務總署

2024年1月