



「街頭月捐招募」實務守則

本守則為慈善機構在香港公眾地方面對面招募每月捐款者的實務指引，各支持機構皆自願遵從本守則所列之標準。它不會取代或超越任何香港特別行政區（香港特區）法例或條例。

1 定義

面對面招募每月捐款者

指由慈善機構和/或其委託代理籌款機構於公眾地方向個人招募其透過直接轉帳和/或捐款指示進行的每月捐款的活動。

公眾地方

指公眾人士可隨意而不需經申請許可便能前往的任何地方，不包括任何公眾人士須付款、持票或獲許可方可進入的地方。

慈善機構

指根據稅務條例第88條獲豁免繳稅的機構。

代理籌款機構

指受慈善機構委託於公眾地方進行面對面招募每月捐款者的機構。

捐款者招募員

指獲授權於公眾地方招募公眾人士透過直接轉帳和/或捐款指示進行每月捐款的人員。他們可以是慈善機構（通常稱之為“內部”）僱員和/或義工；又或是代理籌款機構的僱員。

捐款者

指為某籌款項目或某慈善機構貢獻金錢的人士。

潛在捐款者

指為有可能接受籌募邀請的捐款者。

2 慈善機構的基本信念

- 2.1 月捐是慈善機構重要及穩定的收入來源，以支持其社會福利工作及服務，同時能讓慈善機構持續開展長期的工作和服務。
- 2.2 面對面籌款活動是其中一種有效招募每月捐款者的方法，以確保慈善機構能獲得穩定而不斷增長的每月捐款。
- 2.3 不論是透過內部員工、義工或代理籌款機構，慈善機構在公眾地方進行面對面招募每月捐款者時，均應考慮並遵守下列事項：
 - 2.3.1 盡力達致最大的成本效益；
 - 2.3.2 在使用捐款者的個人資料及捐款時，保持透明度及問責性；

2.3.3 確保捐款者招募員訓練有素，達到下列第 3 項條款所列之專業要求。

2.4 面對面籌款活動同時是一種直接且能雙向地把慈善機構的工作，介紹予廣大市民的有效方法。

3 對捐款者招募員的專業要求

3.1 必備之工作能力

於公眾地方面對面每月捐款招募工作是一項專業任務，需要投入時間及具備服務承諾。慈善機構應委派訓練有素的人員進行籌募工作。不論招募員是慈善機構的員工或義工，或經由代理籌款機構聘請之職員，他們均須全面了解有關慈善機構的使命、願景、服務、捐款使用情況等，並能向公眾人士解釋有關資料。

3.2 質素

除上述必備之工作能力外，捐款者招募員須擁有以下質素：

3.2.1 **誠實**：能誠實地行事，以保障公眾的信賴及避免捐款者和受惠者被誤導。

3.2.2 **尊重**：尊重自己的職業、所屬的慈善機構、捐款者和受惠者。

3.2.3 **誠信**：應遵守本守則，按公眾對其之信任有責任地公開行事，並應披露所有實際或潛在的利益衝突，避免出現任何個人或專業失當。

3.2.4 **同理心**：以促進其目的及鼓勵其他人採用相同專業水平和服務的原則辦事，尊重個人隱私、自由選擇權及不同形式的多元化。

3.2.5 **透明度**：準確及全面地匯報工作情況，以及處理捐款者個人資料及捐款資料的方法。

3.3 專業操守

捐款者招募員於任何時候均須遵守以下專業操守：

3.3.1 誠實地提供資料，不作虛假陳述；

3.3.2 確保潛在捐款者非被迫和/或不自願的情況下捐款；

3.3.3 尊重潛在捐款者的意願，不得採用激進和強迫性的募捐手法；

3.3.4 不可要求未滿 16 歲人士在未獲其監護人同意下，登記作每月捐款；

3.3.5 不可在未得業主同意下，進入私人住宅；

3.3.6 在非進行籌款活動的時間，不得佩戴由慈善機構提供的證件或穿著有關制服（於籌募工作當日由住所/慈善機構/代理籌款機構往返籌款活動地點及用膳時間除外）；

3.3.7 不可以任何方式詆毀有關慈善機構的宗旨或使命；

3.3.8 不可違反慈善機構承諾的場地守則；

3.3.9 不能代表慈善機構或以個人名義接受潛在捐款者的現金、支票、財產或個人饋贈；

3.3.10 就登記作每月捐款的事宜上，不可誤導潛在捐款者；

3.3.11 遵守香港特區私隱專員公署的個人資料（私隱）條例，保障潛在捐款者之所有個人及聯絡資料的機密性，不得複製或向非授權人士洩露資料；

3.3.12 遵守香港特區有關法例。

4 對慈善機構的要求

4.1 慈善機構應透過不同公眾渠道，增加透明度，讓公眾了解其面對面招募每月捐款者活動。例如，方便公眾獲取有關慈善機構招募捐款者活動的日期和地點、捐款的運用情況、行政和籌款開支等資料。

4.2 考慮現場環境以確保將滋擾或擠擁減至最低。

4.3 在進行有關活動時，必須顧及捐款者招募員及潛在捐款者之個人安全。

4.4 確保負責面對面籌款活動的僱員和/或義工遵守本守則，並且已完成依上列第 3 項條款之專業要求的訓練。

4.5 慈善機構使用代理籌款機構的服務，於公眾地方進行面對面招募每月捐款者時，應遵守下列守則：

4.5.1 與代理籌款機構簽訂服務合約時，慈善機構須要求代理籌款機構遵守本守則，並將此要求列入合約條款之中；

4.5.2 代理籌款機構須具有保障資訊安全的硬件和/或電子設施及相關程序，以妥善保存以慈善機構名義收集所得的資料，包括但不限於捐款者的個人資料及捐款紀錄；

4.5.3 代理籌款機構應以符合香港特區勞工法例的合約聘用捐款者招募員。

4.5.4 慈善機構不得按籌得捐款的某個百分比，計算外判服務費用予代理籌款機構。

5 培訓與監督

5.1 於公眾地方進行面對面招募每月捐款者的慈善機構及代理籌款機構，須在捐款者招募員向任何個人進行招募前，為他們提供充足和持續的培訓。

5.2 培訓內容包括但不限於：

5.2.1 本實務守則；

5.2.2 慈善機構的使命、願景、服務、捐款使用情況及籌款政策和指引等；

5.2.3 香港特區相關的籌款法例和條例；¹

¹ 下列香港特別行政區相關的籌款法例和條例可供參考，但有關條例並不在此限：

- 社會福利署——公開籌款許可證：根據香港法例第 228 章《簡易程序治罪條例》第 4(17)(i) 條發出
- 影視及娛樂事務管理處——獎券活動牌照：根據香港法例第 148 章《賭博條例》第 22(3)條發出
- 食物環境衛生署——臨時小販牌照：根據香港法例第 132 章《小販規例》附屬法例第 7 條發出

- 5.2.4 與工作有關的專業培訓，例如演示及溝通技巧、積極的態度、有關保障個人資料私隱的知識。
- 5.3 應妥善記錄培訓教材，為捐款者招募員提供的培訓亦要定期更新及評估和進行成效檢討。
- 5.4 慈善機構和代理籌款機構應負責監督其捐款者招募員，例如：定期評估捐款者招募員表現及操守；及對捐款者招募工作進行突擊檢查。

6 識別捐款者招募員

慈善機構和代理籌款機構必須要求捐款者招募員向潛在捐款者清楚展示：

- 6.1 慈善機構的名稱及標誌(如適用)；
- 6.2 代理籌款機構的名稱；
- 6.3 慈善機構的查詢電話號碼；
- 6.4 捐款者招募員的工作證。

7 資料披露

- 7.1 慈善機構和代理籌款機構必須要求捐款者招募員：
 - 7.1.1 展示許可證、牌照或進行每月捐款者招募活動所需的授權信/同意書（如適用）；
 - 7.1.2 向潛在捐款者提供有關籌款項目及慈善機構的清晰資料及對捐款的運用，包括但不限於提供慈善機構最新的年報及核數財務表；
 - 7.1.3 向潛在捐款者清晰無誤地解釋設立每月捐款的條款及細則；
 - 7.1.4 向潛在捐款者解釋慈善機構處理捐款者登記表格的程序；及
 - 7.1.5 披露此守則的存在。
- 7.2 若潛在捐款者提出要求，捐款者招募員須告知對方：
 - 7.2.1 有關慈善機構是否有政策規定捐款者的個人及聯絡資料不會被交換、出租、或在未得捐款者口頭或書面同意下與其他人士或團體共享；而捐款者招募員會遵守此政策；
 - 7.2.2 申請查閱慈善機構所持有有關捐款者紀錄之途徑；
 - 7.2.3 捐款者更改其個人資料及捐款指示的途徑；
 - 7.2.4 捐款者招募員薪酬計算方法的原則。

8 捐款者招募員的薪酬

- 8.1 捐款者招募員乃以義工或受薪形式提供服務。

8.2 慈善機構禁止按籌得捐款的某個百分比計算捐款者招募員薪金。

8.3 捐款者招募員可接受按績效發放的酬勞（如獎金），惟有關獎勵必須符合慈善機構的慣常做法，而且並非按籌得捐款的某個百分比計算。

參考文獻:

1. *Face-to-Face Activity Code of Fundraising Practice*. Institute of Fundraising, Dec 2009.
2. *Face-to-Face Fundraising Guidelines (Canada)*. The Association of Fundraising Professionals.
3. *Standard of Face to Face Fundraising Practice*. Fundraising Institute Australia, Jun 2011.
4. *International Statement of Ethical Principles in Fundraising*. The Association of Fundraising Professionals, Oct 2006.
5. *Code of Ethical Principles and Standards*. The Association of Fundraising Professionals, Sep 2007.

本守則中文版本乃由英文版本翻譯，如中、英文版本有任何歧義，概以英文版本為準。