



Call to Action for the Future of Volunteering

志願服務未來行動號召 全球報告



為什麼志工如此重要？

全球每個月估計有 8.62 億人參與志願服務。無論是透過正式組織或日常生活中的互助行動，志工都是各地社區的支柱，也是推動永續發展的重要力量。

志願服務的形式多元，但其核心精神是：基於自由意志、為公共利益而付出，不以金錢報酬為主要動機各類行動。

志工存在於每一個社區、每一個需要的時刻。2001 年《志願服務世界宣言》指出，志工是社區與公民生活的根本基石。他們是災難中的第一線回應者、食物銀行背後的雙手、倡議行動的領航者，也是鄰里互相伸出援手的力量，使社區更強韌、緊密並包容。



Above: Korea Volunteer Center, South Korea
Cover: Vietnam National Volunteer Center, Vietnam

為什麼現在需要行動？

本號召誕生於全球劇烈變動與不平等加劇的時刻。聯合國大會宣布將 2026 年訂為「國際志工永續發展年」(IVY 2026)，象徵著志願服務將成為因應全球挑戰的關鍵機制。

然而，志工的貢獻往往難以獲得足夠的認可、重視和資源支持。COVID-19 疫情雖彰顯志工的巨大力量，同時也揭露了支撐志願服務體系的缺口。在人道救援與衝突情境中，許多志工的生命安全受到威脅；在其他場域中，亦有大量志工於缺乏保障且不安全的環境下服務。

目前仍缺乏足夠的資料，得以全面理解或衡量志願服務的實際影響。許多國家與地方層級的志願服務支持系統依然零散破碎，協調不足且投資有限。在不少情境中，志願服務仍缺乏所需的支持性政策、法律架構與品質標準；即便已有相關制度，其落實程度亦不一致。

志工的需求明確且迫切：
唯有持續培育並支持志願服務，才能充分發揮其力量，建構更公平、永續且具包容性的社會。從政府、民間社會，到資助者、企業，以及志工本身——我們每一個人都共同肩負著責任，必須攜手打造一個能讓志願服務持續茁壯發展的環境。

行動的號召，變革的號召

本《行動號召》代表了來自 164 個國家、近 14,000 名志工與利害關係人的集體聲音——其中包括志願服務組織、各國志願服務領導機構、私人企業、資助者以及政府部門。他們於 2025 年透過問卷調查、在地對話與國際討論匯聚而成。

基於他們的觀點，本號召提出了充分發揮志願服務潛力所需的關鍵行動。

志工號召所有利害關係人認可、支持並保護志願服務，使所有人都能在更完善的環境中投入志願行動，創造更深遠的影響力。

本《行動號召》聚焦三大面向：

- 肯定 (Recognition)
- 支持 (Support)
- 保障 (Safeguarding)

每一個面向皆包含核心原則與針對不同利害關係人的關鍵行動。在所有領域當中，志工本身都扮演核心角色，作為倡議者與合作夥伴，推動此議程向前邁進。



註 1：關於制定本《行動號召》過程中的諮詢方式與調查內容，請參閱《洞察報告 (Insights Paper)》

01 行動號召：肯定 (Recognition)

志工應該被系統性肯定、重視及表揚。
志願服務應從象徵性的感謝，提升到政策、資金與制度層面的系統性肯定。

主要行動：

- 政府與志願服務組織應系統性地肯定志工（正式與非正式）的參與與貢獻，視其為推動社會進步與永續發展目標 (SDGs) 的策略資產。
- 政府、志願服務組織及其他利害關係人應透過多元管道，公開肯定志工的價值並提升其社會形象，包括社群媒體、志願服務獎項及其他相關的推廣行動。
- 教育機構與雇主應認可志願服務對個人發展與專業成長所帶來的價值與效益，例如透過證書、學分認列、獎助學金等方式予以肯定。
- 各國政府、志願服務組織及其他利害關係人應支持具品質且具相關性的研究，以更全面地理解、衡量並傳達志願服務所帶來的具體貢獻與影響力。

- 所有利害關係人應攜手合作，推動一個能夠正視並回應權力不對等的志願服務環境，重視多元的在地知識、領導模式與志願服務實踐，並在各種情境下促進以相互交流與互惠為基礎的志願服務參與機會。
- 所有利害關係人應為志工在關鍵決策過程中創造具實質意義的參與空間，例如透過諮詢機制、共同創作（co-production）或共同領導（co-leadership）等方式。



02 行動號召：支持（Support）

志願服務並非總是零成本，也不會自然自發地產生。必須建構一個完備的環境以促進廣泛參與並發揮最大的社會影響力，同時能因應不斷演變的社會與生態條件。

- 政府應與志願服務組織及志工攜手合作，依循國際最佳實務經驗，共同研擬、推動並持續更新相關政策與支持體系，以肯定、支持並整合志願服務行動；其中包括志願服務政策，以及其他與志工參與相關之政策措施。

- 政府與志願服務組織應在志工直接參與下，共同確保既有的法律架構與實務運作能夠反映志願服務型態的轉變；這包括肯定並支持多元的參與形式，如線上志願服務、短期服務或非正式志願服務，並創造更具彈性與包容性的參與機會。
- 志願服務組織應承諾強化專業發展、培訓與支持機制，涵蓋志願服務方案發展、志工管理、照護責任（duty of care）及影響力評估等面向，以提升整體志願服務品質與成效。

- 所有利害關係人應確保建立並維持合作空間與平台，包括與志工個人的協作機制，以利分享良好實務、經驗學習與所面臨的挑戰，並在整體志願服務體系中建立問責 (accountability) 機制。
- 志願服務組織應為所有人，特別是處於弱勢處境的群體，創造參與並受益於志願服務的機會；這包括在志願服務的完整歷程中落實包容性實踐，從招募、服務參與、服務結束到再次參與 (re-engagement) 皆然。

- 政府、資助者及私人營利部門應共同投資志願服務發展：政府應增加核心公共經費投入，以強化國家及地方層級的志願服務基礎建設；資助者與私人營利部門則應共同挹注志願服務方案經費，並全程遵循合乎倫理、避免剝削的資金運作模式。



03 行動號召：保障 (Safeguarding)

當前情勢下，打造一個能讓志願服務安全發展並持續茁壯的環境，比以往任何時候都更加迫切。在所有情境中，志工及其所服務對象的安全、權利、福祉與尊嚴皆為最優先考量，唯有如此，方能確保志工能在無懼傷害或剝削的情況下，安心投入並持續貢獻。

- 政府應為所有志工（包括參與人道救援、衝突及衝突後重建活動之志工）建立並推動最高程度的安全環境，包括依循國際人權與人道標準，將志工的安全保障納入國家法律、政策及支持體系之中，並透過完善的法律與司法機制，確保對侵害志工之犯罪行為加以究責，使加害者承擔相應責任。

- 志願服務組織應保障志工及其所服務對象的權利與福祉，確保志工獲得適當支持而非遭到剝削；其中包括建立並監督行為準則與良好實務架構，例如防止將志工不當視為受薪人力之無給替代者。



Voluntarios México, Mexico

Volunteering must be nurtured and supported to harness its full power to build more equitable, sustainable and inclusive societies.

我們必須全力培育並支持志願服務，使其發揮力量，促進更公平、永續與包容的社會。

未來行動方向

志願服務能跨越分歧、連結人群，並推動集體行動，共同邁向一個更公義且更永續的世界。要使志願服務充分發揮其潛能，必須仰賴各方的共同承諾——包括政府、民間社會、私人部門，以及志工本身。

參與並促成本《行動號召》制定之全球性組織——包括國際志工協會 (IAVE)、全球志願服務論壇 (Global Volunteering Forum)、紅十字與紅新月會國際聯合會 (IFRC)、聯合國兒童基金會「世代無限」 (UNICEF Generation Unlimited) 及志工團體聯盟 (Volunteer Groups Alliance) ——將持續推動本行動號召，邁向 IVY 2026 及其後續階段。

未來將陸續發展相關資源，以協助個人與組織回應本《行動號召》，並具體落實各項承諾。本行動自始即是一項集體努力，而此刻，我們每一個人皆可採取行動，不僅維持既有動能，更進一步累積力量，確實推動本《行動號召》的實踐，讓志願服務得以持續蓬勃發展。

你現在可以採取的行動：

- 在您的組織及人際網絡中分享本《行動號召》聲明，並透過社群媒體展現您對本行動的支持，使用主題標籤 #futureofvolunteering #志願服務的未來
- 說出「Yes」，加入《行動號召》行動行列，並透過以下平台登錄您的參與資訊：
iave.org/calltoaction
forum-ids.org/international-volunteer-year-2026
- 以 IVY 2026 作為具體行動之年，實際推動並落實一項或多項《行動號召》所提出的承諾。
- 深入了解本行動方案，請參閱《志願服務未來行動號召—挑戰文件 (Challenge Paper) 》及《洞察報告 (Insights Paper) 》。

讓我們攜手共創未來，讓所有志願服務在世界各地獲得肯定、支持與保障。



Contact Us

IAVE

www.iave.org
ivy2026@iave.org

Forum

www.forum-ids.org
ivy2026@forum-ids.org

Generation Unlimited

www.generationunlimited.org

IFRC

www.ifrc.org

Volunteer Groups Alliance

www.volunteergroupsalliance.org

本翻譯文由台灣志願服務國際交流協會(Volunteering Taiwan)進行校稿審查並擁有修訂權益。

任何指正，敬請聯絡：admin@vtaiwan.org

www.volunext.org

2025.12.15 第一版