

HEARTLINE
HONG KONG



ANNUAL REPORT 2025

2025 年度報告

精神健康 | 朋輩支援 | 學生主導

TABLE OF CONTENTS

01 副總幹事的話
MESSAGE FROM DEPUTY EXECUTIVE DIRECTOR

02 熱線及聊天室服務
CHATROOM AND HOTLINE SERVICES

03 義工招募及訓練
VOLUNTEER RECRUITMENT AND TRAINING

04 義工福利及發展
VOLUNTEER WELFARE

05 公共宣傳
PUBLIC COMMUNICATIONS

06 社區活動
COMMUNITY OUTREACH

07 與外間團體合作
EXTERNAL COLLABORATIONS

08 獎項及成就
AWARDS AND ACHIEVEMENTS

09 機構架構
ORGANIZATIONAL STRUCTURE

10 幹事會成員
COMMITTEE MEMBERS

11 鳴謝
ACKNOWLEDGEMENTS

副總幹事的話

MESSAGE FROM THE DEPUTY EXECUTIVE DIRECTOR



自 2020 年底成立以來，HEARTLINEHK 即將邁入第五個年頭，累計培訓超過 **250** 名義工，服務人次突破 **7,000**。儘管面對資源上的挑戰，團隊始終努力地提升服務質素，致力為守護香港年輕人的精神健康出一分力。本年度，我們進一步加強與各大專院校的合作，積極推廣服務，並持續優化義工訓練內容，力求精益求精。

未來，HEARTLINEHK 將繼續聚焦四大範疇，為香港年輕人提供情緒支援：**1) 聊天室服務；2) 義工培訓與發展；3) 社區活動；及 4) 精神健康教育。**我們秉持四大願景——賦能、賦權、介入、共融，期望通過這些努力，與受困的年輕人同行，並通過培育有志投身助人行業的年輕人，提升其支援能力，令精神健康服務更多元化、更可及。

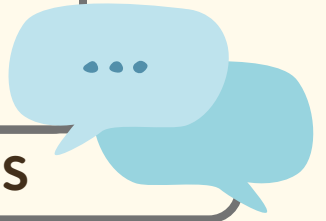
在此，我們衷心感謝每一位幹事會成員及每晚在前線無私奉獻的義工。過去兩年的數據顯示，超過七成義工在完成六個月熱線服務後，選擇繼續在本會擔任不同崗位。你們的參與和付出是 HEARTLINEHK 走到今天的基石。沒有你們的參與和付出，HEARTLINEHK 無法取得今天的成就。你們真誠地、努力地，在無數個不眠之夜用溫暖的文字，承載著素未謀面的陌生人的種種情緒。你們讓大家看見，由大學生創立、主導的組織，亦能在社區中產生影響，支援其他年輕人情緒，而非僅是「圍威喂」、空談理想。這份初心縱然可能帶有一絲天真，但團隊成員與義工的熱忱與堅持，無疑是推機構繼續前行的最大動力。

朋輩支持的力量不容忽視。儘管前路困難重重，HEARTLINEHK 將繼續致力在香港年輕人及大專生社區中編織更強大的支援網絡，讓每位大學生在面對情緒低谷時都能找到傾訴的空間與陪伴的力量，共同締造一個精神健康友善、去污名化的社區。願我們在各方的努力下，繼續以朋輩身份傾力服務我們珍貴的年輕人。

—— DIPSY 黃可心
2025 年 8 月

熱線及聊天室服務

CHATROOM AND HOTLINE SERVICES



2021

Heartline Hong Kong 由一群大學生成立於 2021 年，希望為受情緒困擾的青少年提供一個傾訴的空間。

每位服務使用者都帶著難以宣洩的問題及情緒，期待有人願意耐心細聽他們的故事。雖然心結的形成往往牽涉生活上多方面的因素，難以在一朝一夕間被一一解開，但情緒支援不但能夠幫助他們整理思緒，更能令他們知道自己並非孤身一人，而是有一班有心人願意陪伴他們，聆聽他們的心聲。

2022

3 月，我們增設了電話熱線服務，累積通話時長已達 300 小時以上。

2025

經過團隊仔細討論與評估，我們決定於 2025 年 6 月 26 日起，**終止電話熱線服務**。作出此決定實非易事，但我們相信，這次服務模式的轉變，將有助我們集中資源於網上聊天室平台，從而為更多有需要的年輕人提供支援。

雖然我們暫時與熱線服務告別，但 Heartline Hong Kong 的網上聊天室將繼續如常運作，陪伴每一位需要被聆聽的青少年。

使用者對服務的評價



~80% 認為服務能提供他們所需的情緒支援

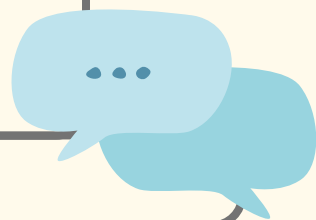
85% 感到被聆聽，能安心傾訴想法和情緒

4.5/5 使用者給予的整體服務評分



義工招募及訓練

VOLUNTEER RECRUITMENT & TRAINING



本會每年舉行兩輪義工招募及培訓，訓練內容包括積極聆聽技巧 (ACTIVE LISTENING)、機構服務的四大原則、精神健康疾病的知識和嚴重個案的處理方法等。

義工透過角色扮演，模擬當值情況練習聆聽技巧。本會亦會邀請不同講者分享其專業經驗，讓義工更深入學習如何應對不同類型的服務使用者。所有義工培訓教材均由專業人士，如臨床心理學家、社工的覆核及認可。訓練中理論和實戰兼備，確保義工能具有充分準備應對各種情況。我們至今已於九輪義工招募中，培訓了**超過300位義工**。

本會希望培育一群對精神健康有熱忱的年輕人，帶領他們發掘自身的專長和志向，將來發展成為臨床心理學家、教育心理學家、社工等專業人士，為香港的精神健康作出貢獻。

儘管義工並不具備臨床經驗和知識，本會深信，受訓後的義工都能成為良好的朋輩聆聽者。

在正式成為義工後，本會亦為義工提供持續發展的機會。本會過往曾邀請臨床心理學家及撒瑪利亞會的義工進行分享，讓義工有所得益。



義工福利及發展

VOLUNTEER WELFARE & DEVELOPMENT

服務焦點小組



為持續改善本會的義工體驗和服務質素，本會於去年 10 月與義工、朋輩督導員及幹事會成員進行訪問，就義工訓練、當值狀況，以及整體機構發展進行反思，匯總成報告予義工及幹事會成員參考，從而改善現行制度。

第八輪義工培訓組長慶功宴派對

為感謝一眾義工在第八輪義工培訓的付出，我們在本年 4 月中旬舉行了組長慶功宴派對，讓義工們在輕鬆愉快的氛圍中聚首一堂，互相分享培訓過程中的點滴回憶，增進彼此之間的友誼。

精神健康體驗館參觀

今年 5 月，本會義工一同參觀了青山醫院的精神健康體驗館，藉此加深對香港精神科服務發展的認識。透過模擬症狀體驗活動，義工們能更真實地理解精神病人的經歷，增強對相關議題的理解與同理心。



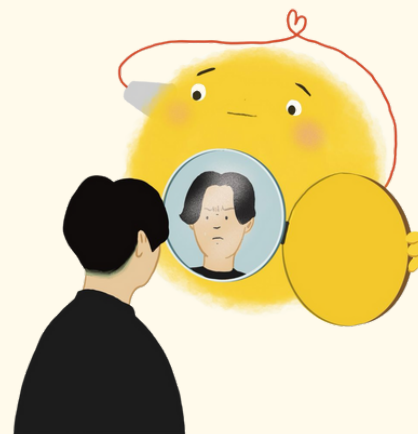
公共宣傳

PUBLIC
COMMUNICATIONS



策畫和設計吉祥物

爲鞏固 HEARTLINE HONG KONG 的機構形象與識別度，本會與插畫師黃照達先生（MR. JUSTIN WONG）合作，策劃和設計了本會的吉祥物——月亮仔。



月亮象徵著黑夜中的一束光。或許我們不會每晚都會注意到它的存在，但它始終默默地陪伴著我們。月亮所散發的光芒溫柔而不刺眼，爲寧靜的夜晚帶來一絲安慰。即使看似最黑暗的時刻，也總有光可尋。月亮仔體現了溫柔的傾聽、陪伴與肯定，展現本機構的核心價值和使命。

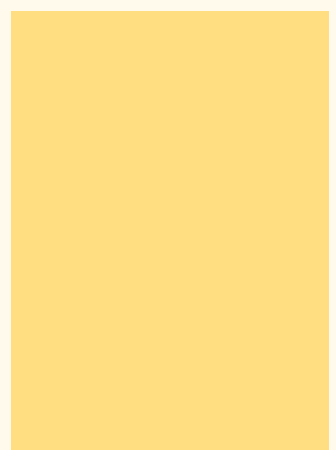
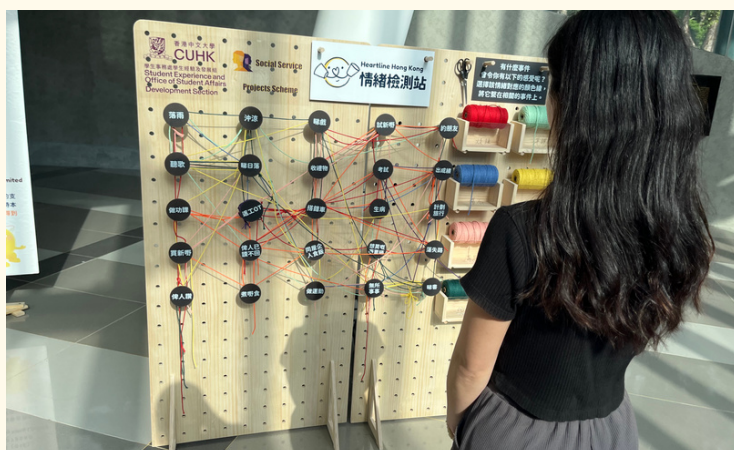


公共宣傳

PUBLIC COMMUNICATIONS

情緒檢測站展覽

今年 5 月，本會分別在香港中文大學和保良局胡忠中學舉辦了情緒檢測站展覽，介紹本會的服務和宗旨，亦設置了互動裝置，讓學生和教職員透過代表各種情緒的棉繩，連結不同的日常事件，以提升對自身情緒的覺察。



社區活動

COMMUNITY OUTREACH

心靈探索之旅：玩·學市集

本年 2 月，本會參與了由香港理工大學專業及持續教育學院，聯同 EXPIVOTAL CONSULTANCY LIMITED 舉辦的「心靈探索之旅：玩·學市集」，向參加者推動朋輩支援的理念。活動當天也由義工設置「解憂電話亭」，為大專生提供即時體驗服務，幫助他們表達壓力，疏導情緒，並提升對自身精神健康的重視與照顧。



陳廷驊基金會獎學金分享會

本年 3 月，本會為陳廷驊基金會獎學金的得獎學生舉行分享會，介紹服務內容和特色，並分享了營運的經驗與心得，鼓勵學生積極參與並策劃社會服務，激發他們的熱情與創意，促進青年的社會參與及成長。



社區活動

COMMUNITY OUTREACH

東華學院健康同樂日



本年 3 月，本會參與了由東華學院舉行的「2025 健康同樂日」，聯同其他關注精神健康的機構，透過攤位活動和講座，增進學生和大眾對身心靈健康的認識。



HKUST Health Day 2025

同樣於 3 月，本會參與了香港科技大學的 CHECK-IN DAY 活動，推出「破解自殺迷思」卡牌活動，打破公眾對預防自殺的常見誤解，並設置了「以卡換卡」活動，鼓勵參加者向陌生人傳播關懷的訊息，互相傳遞正能量。



社區活動

COMMUNITY OUTREACH

香港青年協會好治癒市集

今年 5 月，本會參加了由香港青年協會全健綜合大樓舉辦的「好治癒市集」。透過擺賣紀念品的方式，我們與公眾互動，提升了服務的知名度，同時亦與多個社區單位建立合作關係，共同致力於促進青少年的精神健康，為他們提供更全面的支持與關懷。

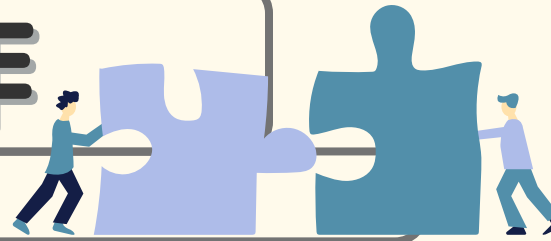
心理學與精神健康博覽會2025

於 7 月，我們參與了由香港創新心理學會（HKSPI）主辦的「心理學與精神健康博覽會2025」。以市集的形式向大眾宣傳本會的服務，讓更多人了解香港年輕人的心理健康狀況，並鼓勵大家持續關注自身的身心靈健康。



與外間團體合作

EXTERNAL COLLABORATIONS



嶺南衡怡紀念中學：認識情緒工作坊

去年 11 月，本會與香港大學社會工作及社會行政學系研究助理教授王名彥博士合作，幫助嶺南衡怡紀念中學的中五學生，理解自身的情緒和壓力來源，並學習如何在協助同齡人時，運用積極傾聽的技巧。



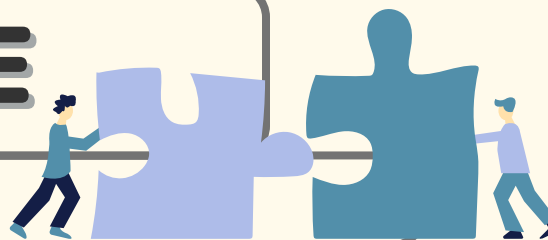
LIGHT IN THE DARK《暗之光》音樂會

去年 12 月，本會社區拓展及公共關係經理 ELYSE WONG 受邀觀賞由 JUBILANT VOICES 舉辦的《暗之光》原創音樂劇。該劇以心理健康為主題，在失去視覺的情境下，觀眾以聽覺和感覺，走進角色的內心低谷，體會他們對孤獨、創傷與自我價值的掙扎。



與外間團體合作

EXTERNAL COLLABORATIONS



學友社中學生精神健康分享會

本年 4 月，本會與學友社攜手合作，為學友社的同學提供情緒支援技巧的培訓，透過角色扮演的方式，向參加者講解主動傾聽和回應傾訴的技巧，提升他們應對和支援他人情緒需求的能力。



SHE CHALLENGE

在過往的一個學年，我們與嘉諾撒聖心書院的中三級同學合作，同學們為我們設計了帆布袋、小夜燈及公仔鎖匙扣等商品，在學校開放日售賣，並將所得收入捐贈予我們，以支持機構的日常運作。此次活動不僅讓中學生更了解推廣精神健康的組織工作，也讓他們明白在情緒困擾時可以尋求的協助，增強他們對心理健康的認識與關注。



獎項及成就

AWARDS AND ACHIEVEMENTS



香港義工獎

去年 11 月，HEARTLINEHK 得到民政及青年事務局及義務工作發展局的嘉許，獲頒「香港義工獎：傑出青年義工團隊獎」，表揚我們協助推動義務工作的努力。



這個獎項有賴各位義工及幹事會成員的付出，以及一眾與我們合作的機構。我們期望未來繼續與本地年輕人同行，鞏固及改善現有的服務，並積極拓展不同服務範疇，持續為香港年輕人的精神健康帶來正面的影響。

香港中學精神健康議題辯論比賽

社企 SHELTER 於本年 3 月舉辦首屆《香港中學精神健康議題辯論比賽》，本會聯合創辦人 MELODY IP 獲邀擔任評審，推動社區理性地討論精神健康相關的議題。



獎項及成就

AWARDS AND ACHIEVEMENTS



S+ 高峰會暨博覽

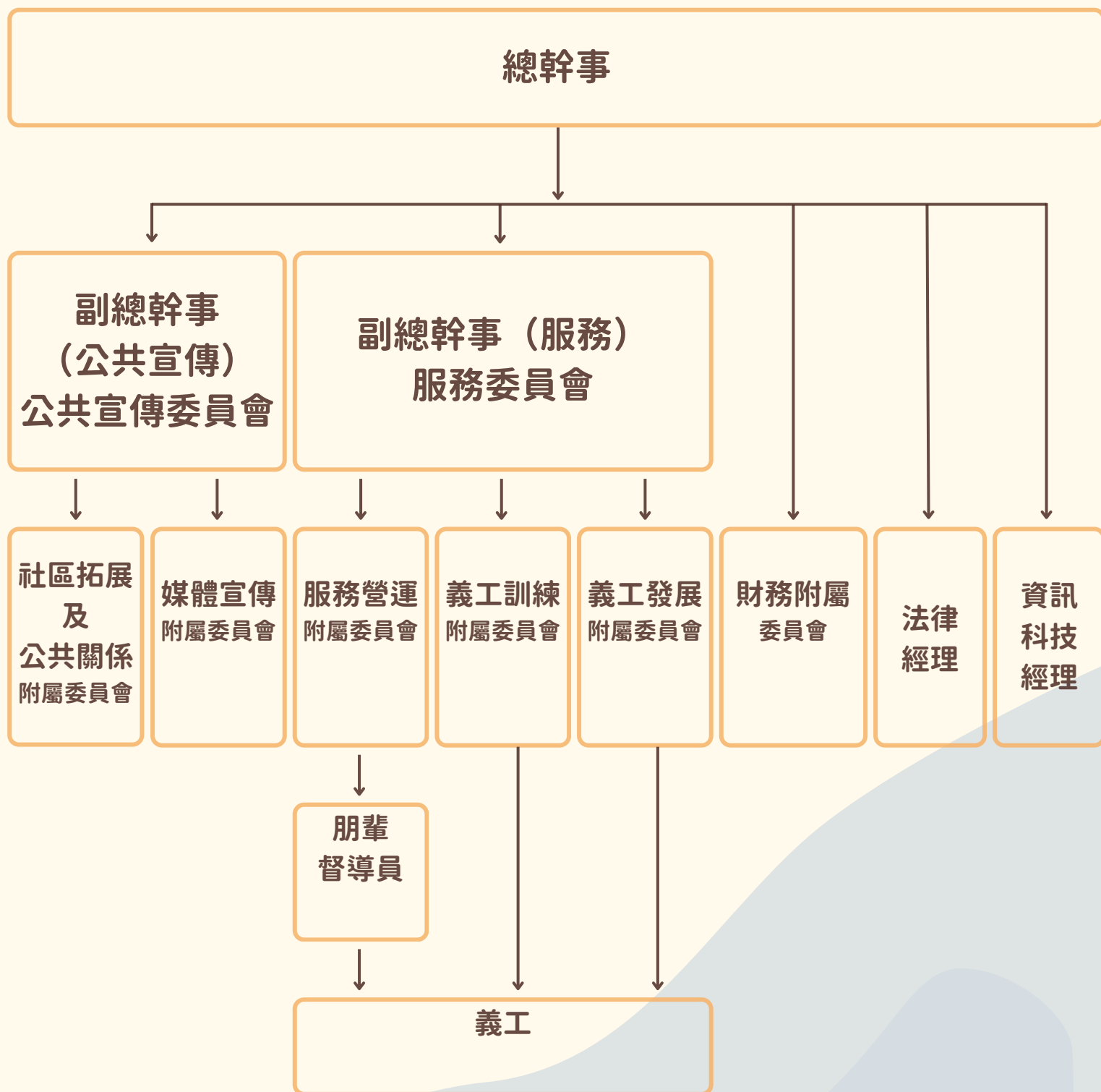
本年 5 月，本會參與了由香港社會服務聯會主辦的 S+ 高峰會暨博覽，活動旨在提升社會對青少年精神健康的關注，期間設有多場主題演講，本會聯合創辦人 MELODY IP 獲邀擔任嘉賓，分享本會在青少年精神健康及相關支援方面的見解。



展望未來，HEARTLINE HONG KONG 將繼續參與並舉辦更多社區活動，增加香港青少年及公眾對精神健康的認識及關注，推動社會各界關注年輕人的精神健康。

機構架構

ORGANIZATIONAL STRUCTURE



幹事會成員

COMMITTEE MEMBERS



副總幹事（公共宣傳）

MELODY H C IP

社區拓展及公共關係經理

ELYSE W M WONG

社區拓展及公共關係助理

ENYA H N HO
GRACE KOK
HADES C H LAU
HEIDI CHAN HELEN
HENRY L H CHUNG
HENRY S W TAM
HERMES S S LAM
KELLY L C CHEUNG
MIA H Y WONG
PEONY K C OR
RICKO H P FUNG
SHERWOOD S W HSU
SOPHIE Y Y LEE
STEPHANIE LAU
WENDY U Y CHIN

媒體宣傳經理

ANIKO C Y WONG

媒體宣傳助理

AGNES L Y CHAN
KARIS K W LAM
YANNI L Y CHAN

財務經理

BOBBIE S W HO

財務助理

DIEGO C M LAO
JOYCE Y H CHAN

籌募助理

EMILY W H TSANG
ENYA P L LUI
HAZEL C C WU
MELISSA C Y YU
SOPHIE S Y LAM

幹事會成員

COMMITTEE MEMBERS



副總幹事（服務）

DIPSY H S WONG

服務營運經理

ELYSE W M WONG

服務營運助理

AMY L L YAN
CHARLOTTE C H MUI
HEYWOOD J X YE
ISAAC MAK
SOPHIE S Y LAM
TRACY P Y YIP
TRINITY J X WONG

義工訓練經理

EDDY C H TAM

義工訓練助理

CRYSTAL Y T CHEN
ECHO H Y TONG
ENYA P L LAI
NOKO Y N ZHENG
RYAN K L CHAN
SOPHIA W L CHAN
SOPHIE S Y LAM
TRACY P Y YIP

義工發展經理

SOPHIE Y Y LEE

義工發展助理

AILIM KIM
ANGUS C H CHUNG
HEYWOOD J X YE
TRINITY J X WONG

朋輩督導員

BILLY P W YUEN
BRYAN W J CHUNG
CHARLIZE S C CHEUNG
CHARLOTTE Y LAU
DENNIS C K WU
ENYA H N HO
HADES C H LAU
HERMES S S LAM
JAIME C W LI
JOYCE Y H CHAN

KARIS K W LAM
KELLY L C CHEUNG
LOUIS W L LO
MIA H Y WONG
PEONY K C OR
RICKO H P FUNG
ROGER H K CHOI
SHERWOOD S W HSU
STEPHANIE LAU
TRACY P Y YIP

鳴謝

ACKNOWLEDGEMENT



HeartlineHK 衷心感謝以下機構的捐助和支持（排名不分先後）



香港青年協會
the hongkong federation of youth groups



學友社
Hok Yau Clui



香港中文大學
CUHK | 學生事務處學生經驗及發展組
Student Experience and Development Section
Office of Student Affairs



陳廷驊
基金會
The D. H. Chen
Foundation



香港社會服務聯會
The Hong Kong Council of Social Service



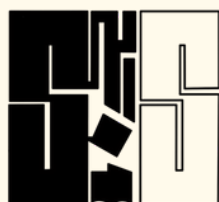
香港科技大學
THE HONG KONG
UNIVERSITY OF SCIENCE
AND TECHNOLOGY



東華學院
TUNG WAH COLLEGE



Expivotal



Social Service Fund
Social Service Group, HKU
香港大學社會服務團
社會服務基金

Slaughter & May
香港中文大學精神科學系臨床教授 陳秀雯教授
香港大學社會工作及社會行政學系副教授 黃蔚澄博士
香港大學社會工作及社會行政學系 助理研究教授 王名彥博士
說書人 Ms Amanda Fu
香港大學香港賽馬會防止自殺研究中心教育心理學家 Mr Harrison
撒瑪利亞會營運總監葉士麟先生
Mr Justin Wong



HEARTLINEHK

網站 / 網上聊天室 | www.heartlinehk.com

電郵 | info@heartlinehk.com

Instagram | [@heartlinehk](https://www.instagram.com/heartlinehk)