



模块1

概述和简介

针对受暴力侵害妇女和女童的基本服务包
核心要素和优质服务指南





模块1

概述和简介

《基本服务包》包括5个模块：

模块1.概述和简介	模块2.卫生	模块3.司法和警察	模块4.社会服务	模块5.多机构合作与协调
第一章：基本服务包简介 1.1. 简介 1.2. 背景 1.3. 目的和范围 1.4. 名词和术语	第一章：基本卫生服务简介 1.1. 简介 1.2. 目的和范围 1.3. 名词和术语	第一章：基本司法与警察服务简介 1.1. 简介 1.2. 目的和范围 1.3. 名词和术语	第一章：基本社会服务简介 1.1. 简介 1.2. 目的和范围 1.3. 名词和术语	第一章：多机构合作与协调简介 1.1. 简介 1.2. 目的和范围 1.3. 名词和术语
第二章：共同原则、特点和基本要素 2.1. 指导原则 2.2. 优质基本服务的共同特点 2.3. 基本要素	第二章：基本服务包的框架 2.1. 总体框架 2.2. 基本卫生服务特定框架的特点	第二章：基本服务包的框架 2.1. 总体框架 2.2. 基本司法和警察服务框架的特点	第二章：基本服务包的框架 2.1. 总体框架 2.2. 基本社会服务特定框架的特点	第二章：基本服务包的框架 2.1. 总体框架
第三章：如何使用本工具 3.1. 基本服务指南框架	第三章：基本卫生服务指南	第三章：基本司法和警察服务指南	第三章：基本社会服务指南	第三章：多机构合作与协调指南 3.1. 国家层面协调 3.2. 地方层面协调
第四章：工具和资源	第四章：工具和资源	第四章：工具和资源	第四章：工具和资源	第四章：工具和资源

FOREWORD

Violence against women and girls is one of the most prevalent human rights violations in the world. The elimination of violence against women and girls is of high priority for the United Nations and all its member states. This commitment is reflected as well via key targets under the Sustainable Development Goals (SDGs) that seek to fulfil the 2030 Sustainable Development Agenda whose central pledge is to leave no one behind.

Globally one in three women have experienced physical and/or sexual violence, mostly by an intimate partner. Despite the extensive work done by governments, civil society and other partners, many women and girls who are subjected to violence still lack access to essential services that support their safety, health and access to justice. To respond to these needs, the United Nations Joint Global Programme on Essential Services for Women and Girls Subject to Violence was initiated in 2013 by UN Women and UNFPA, and has now expanded to a full partnership involving WHO, UNDP and UNODC. As the central framework of the Joint Programme, the *Essential Services Package for Women and Girls Subject to Violence* identifies the most critical services to be provided by the health, social services, police and justice sectors, as well as the coordination of these services. The Essential Service Package was formally launched in 2015 and is being rolled out globally in selected pilot and self-starter countries.

UNFPA and UN Women, in partnership with WHO, UNDP and UNODC, are pleased to jointly present the Chinese version of the *Essential Services Package for Women and Girls Subject to Violence*. China's first National Law against Domestic Violence came into effect on March 1, 2016, marking a significant step forward in preventing and protecting survivors of domestic violence. For effective enforcement of the law, it is crucial to ensure that multi-sectoral mechanisms and relevant sectoral guidelines are in place at different levels. The Essential Services Package can serve as an important resource for strengthening multi-sectoral coordination and development of sectoral guidelines.

The UN agencies in China remain committed to continuing support for efforts made by the Government, mass organizations and other key stakeholders in China to ensure on the rights of women to enjoy a life free from violence and discrimination, including through effective implementation of laws at all levels, and providing a set of coordinated essential and quality multi-sectoral services for all women and girls who have experienced violence.

Mr. Babatunde Ahonsi

Representative, UNFPA China

Ms. Julie Broussard

Country Programme Manager, UN Women China

序言

针对妇女和女童的暴力是世界范围内最普遍的侵犯人权的行为之一。消除对妇女和女童的暴力是联合国及其成员国的重要关注议题，这一关注同样反映在为实现《2030年可持续发展议程》而设定的可持续发展目标的关键目标之中，这一议程致力于不让任何一个人落下。

全世界大约每三个妇女中就有一个在一生中曾经遭受身体和/或性暴力，特别是来自亲密伴侣的暴力。尽管各国政府、公民社会组织和其它伙伴已经做了大量的工作，许多受暴力侵害的妇女和女童仍然缺乏获得安全、健康和司法等方面支持的基本服务。为应对这些需求，联合国妇女署与联合国人口基金在2013年共同发起了“联合国针对受暴妇女和女童基本服务全球联合项目”。目前这一项目已扩展为包括世界卫生组织、联合国开发计划署和联合国毒品和犯罪问题办公室在内的全面合作伙伴项目。作为这一全球项目的核心框架，《针对受暴妇女和女童的基本服务包》明确了卫生、社会服务、公安和司法部门应该为受暴妇女提供的最基本的服务，以及不同部门间的服务协作。《针对受暴妇女和女童的基本服务包》于2015年正式发布并在全球一些试点国家及自愿开展相关工作的国家中推广。

联合国人口基金和联合国妇女署，与世界卫生组织、联合国开发计划署和联合国毒品和犯罪问题办公室一起，很荣幸在此共同推出《针对受暴妇女和女童的基本服务包》中文版。中国第一部《反家庭暴力法》自2016年3月1日正式实施，标志着中国在预防暴力和保护家暴受害者方面迈出了重要一步。为了确保法律的有效实施，多部门合作机制以及相关的部门指南不可或缺。《针对受暴妇女和女童的基本服务包》可以作为加强多部门合作以及开发部门指南的重要参考资料。

联合国驻华各机构将继续支持中国政府、基层组织以及其它利益相关方为确保妇女享有不受暴力和歧视侵害的权利而所做的不懈努力，这些努力既包括在各级积极推动法律的有效实施，也包括为受暴妇女和女童提供一系列多部门协调合作的优质基本服务。

洪腾

联合国人口基金，驻华代表

汤竹丽

联合国妇女署，国别项目主任

SPECIAL ACKNOWLEDGEMENT

The process of translating and embedding the Essential Services Package into the Chinese context would not have been possible without:

本手册的翻译及其融入中国语境的过程离不开以下机构和个人的突出贡献：

Governmental agencies, mass-organizations and other stakeholders in China have jointly advocated for the introduction of domestic violence law and its strengthened implementation, which has created an enabling environment for the utilization of this package. The UN System in China commends the Government for enacting this historical legislation and looks forward to supporting its implementation.

中国政府职能部门、群团组织和利益相关者多年来在反家暴领域开展倡导工作，推动中国第一部反家暴法的出台和实施，为本手册的使用提供了有利的外部环境。联合国驻华系统对中国政府实施这部具有重大意义的法律表示赞赏，并将继续积极协助其落实工作。

Specifically, the All China Women's Federation (ACWF), the Ministry of Public Security (MPS), the National Health Commission (NHC), the Ministry of Civil Affairs (MOCA) and the Ministry of Justice (MOJ), have supported the localization of these guidelines. In November 2016, marked the occasion of first joint mission involving all relevant line ministries of the Chinese Government, where delegates participated in first UN Joint Meeting on Multi-Sectoral Services to Respond to Gender-Based Violence against Women and Girls in Asia and the Pacific, organized by the five UN agencies - UNFPA, UN Women WHO, UNODC and UNDP. Mr. Yang Zongtao (MOCA), Ms. Zhang Mei (Supreme Court), Ms. Meng Li and Ms. Xu Chong(NHC), Mr. Ouyang Yanwen (MPS), Ms. Lin Ying (ACWF), Ms. Li Ying (NGO), Ms. Guo Ruixiang (UN Women), and Ms. Jin Hua (UNFPA) participated in the workshop to strengthen the multi-sectoral response to gender-based violence against women and girls in context of the *Global Plan of Action on Violence against Women and Girls* and the *Essential Services Package for Women and Girls Subject to Violence* as well as contribute to the exchange of country experiences and develop action plans for follow up.

在此，感谢全国妇联、公安部、卫生健康委员会、民政部和司法部等部委为此手册的本土化工作提供了大力支持。2016年11月，第一次由来自与消除针对妇女和女童暴力有关职能部门组成的中国代表团，在曼谷参加了首次由联合国人口基金、联合国妇女署、世界卫生组织、联合国毒品和犯罪问题办公室和联合国开发计划署五家联合国机构共同举办的“亚太地区应对针对妇女和女童的性别暴力的多部门联动及《针对受暴妇女和女童的基本服务包》研讨会”。来自民政部的杨宗涛先生、最高人民法院的张眉女士、卫健委的孟莉女士和徐冲女

士、代表公安部门参会的欧阳艳文先生、全国妇联的林莹女士、非政府组织代表李莹女士、联合国妇女署的郭瑞香女士和联合国人口基金的金花女士积极参与了此次会议，在落实全球关于消除针对妇女和女童暴力的行动方案、推广《基本服务包》的大背景下，探讨如何加强多部门联动，与各国交流相关经验，共同制定下一步行动方案。

The UN agencies in China have taken consistent actions to support China in efforts to address violence against women and girls. In particular, colleagues from the UN Women and UNFPA Country Offices in China have dedicated their time, energy and professionalism to this translation task and have ensured that eliminating violence against women and girls remain a key priority for all UN agencies. Wen Hua (UNFPA) and Guo Ruixiang (UN Women) have spearheaded these efforts with dedication and determination. Jin Hua (UNFPA), Li Shuo (UN Women) and Wang Qing (UN Women) coordinated seamlessly with consultants to ensure a timely translating process. Most importantly, Babatunde Ahonsi (UNFPA) and Julia Broussard (UN Women), heads of the respective UN Country Offices, have provided leadership and guidance throughout this process.

联合国各驻华机构长期以来采取切实行动，支持中国在应对针对妇女的暴力方面做出努力。联合国妇女署和联合国人口基金驻华办公室的各位同仁为手册的翻译工作贡献了自己的时间、精力和专业技能，确保各联合国机构将消除针对妇女和女童的暴力纳入其重点工作范围。联合国人口基金的文华和联合国妇女署的郭瑞香以其奉献精神 and 坚定决心，带领各自的团队高质量地完成了此项工作。金花（人口基金）、李硕（妇女署）和王青（妇女署）通力协作，统筹协调各项目专家之间的合作，确保本手册翻译工作按期完成。在中文版翻译和编辑流程的每个时间节点，联合国人口基金驻华代表洪腾先生和联合国妇女署国别主任汤竹丽女士时刻关注进展，提供支持 and 指导。

Special thanks goes to the consultants who were dedicated to the task of translating, and proofreading this package. As the lead editor and proofreader, Jiang Xiuhua, Deputy Director from the ACWF Women's Research Institute provided her expertise on gender, women's rights and public policy and ensured that the entire Package is aligned to the Chinese context. Ouyang Yanwen, Director of the Domestic Violence Prevention and Response institute at the Hunan Police Academy, and Zhao Yanxia, Associated Researcher from National Center for Women and Children's Health, China CDC, tirelessly reviewed the modules from this Package and provided valuable comments and edits to the Chinese translation. Ms. Wu Jiuling, from NCWCH, and Mr. Song Bing from the Capacity Building and Continuing Education Center of NHFPC, also provided comments on the Health Module. Thanks also goes to Ruilin Wan, student at University of California San Diego, for review of Chinese translation of module 6 and module 7.

特别感谢各项目专家积极承担起艰巨的翻译、编辑和审阅工作。作为主编和主审稿人，全国妇联妇女研究所的姜秀花副所长逐字逐句认真审阅中文版全文，借助其在性别、妇女权益保护和公共政策等各领域的专业技能，确保手册契合中国的具体情况。湖南警官学院家庭暴力防治研究所的欧阳艳文所长和中国疾病预防控制中心妇幼保健中心的赵艳霞副研究员认真审阅手册相关章节，对翻译作出具体修改和订正，提供切实有效的修改意见。此外，妇幼中心的吴久玲主任，卫计委继续教育中心的宋冰副主任也为手册中与卫生相关的内容提供了专业意见。感谢美国圣迭戈加利福尼亚大学心理学专业在读学生万睿霖对模块6、模块7进行校对。

致谢

这些: 指南的制定离不开以下各方面的贡献:

那些鼓起勇气说出自己遭受暴力侵害经历的妇女, 以及主张为受暴妇女提供适当服务和支持的活动家, 特别是来自全球各地妇女组织的活动家;

那些通过开展立法改革、制定政策、实施预防和应对方案而致力于消除对妇女暴力行为的政府;

澳大利亚和西班牙政府——联合国针对受暴妇女和女童基本服务全球联合项目的主要捐助方;

出席并参加了卫生部门应对暴力侵害妇女行为全球技术咨询会的跨部门从业者, 研究人员和政府代表。该咨询会为这些指南以及后续工具和指导的制定作出了贡献 (参加者详情见www.endvawnow.org, 请点击Essential Services (基本服务));

联合国系统就制定和支持应对针对妇女暴力行为的方案和行动所作出的一贯承诺。在这些指南的修改和/或制定中, 联合国机构分享了他们的经验和知识, 以确保我们继续改善为受暴妇女和女童提供的服务。感谢以下机构的代表提供的意见和作出的贡献: Tania Farha和Riet Groenen (联合国妇女署), Luis Mora和Upala Devi (联合国人口基金), Claudia Garcia Moreno和Avni Amin (世卫组织), Suki Beaver, Niki Palmer和Charles Chavel (联合国开发计划署), 以及Claudia Baroni和Sven Pfeiffer (联合国毒品和犯罪问题办公室);

协助统一和合并为本服务包所编写指南的顾问Eileen Skinnider女士和Janice Watt女士。

目录

第一章：基本服务包简介	10
1.1 简介	10
1.2 背景	11
1.3 目的和范围	12
1.4 名词和术语	12
第二章：共同原则、特点和基本要素	15
2.1 指导原则	15
2.2 优质基本服务的共同特点	16
2.3 基本要素	19
第三章：如何使用本工具	20
3.1 基本服务指南框架	20
第四章：工具和资源	22

第一章:

基本服务包简介

1.1 简介

由联合国妇女署、联合国人口基金、世界卫生组织、联合国开发计划署和联合国毒品和犯罪问题办公室共同发起的**联合国对受暴妇女和女童基本服务全球联合项目**（以下简称“项目”）旨在为遭受过性别暴力的妇女和女童提供更多、更协调的高质量、跨部门的基本服务。

项目确定了卫生、社会服务、警察和司法部门需要提供的**基本服务**（以下统称“基本服务”）；制定了基本服务的协调指南以及协调程序与机制的治理指南（以下统称“协调指南”）；明确了每个基本服务的核心要素的实施指南，以确保优质服务的提供，特别是在受暴妇女和女童所在的中低收入国家中。总而言之，这些要素构成了“基本服务包”。

《基本服务包》包括5个相互关联的模块：

- 模块1：概述和简介
- 模块2：卫生部门的基本服务
- 模块3：司法和警察部门的基本服务
- 模块4：社会服务部门的基本服务
- 模块5：多机构合作与协调

基本服务包反映了多部门为受暴妇女和女童采取协调良好的应对措施时，应该包含哪些重要组成部分。卫生、警察、司法和社会服务部门基本服务的提供、协调和管理能够大大减轻暴力给妇女和女童的福祉、健康和安全感造成的影响，有助于妇女的复原和赋权，防止暴力事件再次发生。基本服务可以减少妇女、家庭和社区在生产力、学业、公共政策和预算等方面的损失，打破暴力的恶性循环。基本服务包在促进减贫和发展、实现联合国2030年可持续发展议程目标发挥关键作用。

基本服务包旨在填补国际社会对受暴妇女服务方面的共识与义务之间的差距，包括2013年妇女地位委员会的商定结论以及在国家层面为制定优质基本服务标准提供技术指导。各种人权工具、国际公约以及相关的宣言和政策对义务进行了详细的规定，为基本服务包的开发提供了全球理念和国际标准。尽管过去的几十年中，全球普遍承诺应对和预防针对妇女和女童的暴力行为，但在提供保护、保障安全、消除各种暴力带来的短期和长期后果方面，许多妇女和女童仍然缺少或无法获得支持和服务。

1.2 背景

针对妇女和女童的暴力行为是一种普遍的、系统化的存在，且在文化上根深蒂固。联合国秘书长称其已经达到了流行病的比例¹。针对妇女的暴力行为包括“对妇女造成或可能造成身心方面或性方面的伤害或痛苦的任何基于性别的暴力行为，包括威胁进行这类行为、强迫或任意剥夺自由，而不论其发生在公共生活还是私人生活中”²。基于性别的暴力是指任何因为某人是女人而对其施加的暴力行为，或女人受害的比例特大³。这些暴力行为形式多样。除了身体和性暴力之外，对妇女和女童的暴力行为还包括心理和情感上的伤害和虐待、性骚扰、切割女性生殖器官、指控她们使用巫术而施加虐待、针对妇女和女童的所谓荣誉谋杀、贩卖妇女和女童、杀害女婴和其他有害做法。亲密伴侣暴力和非伴侣实施的性暴力是针对妇女和女童的最普遍和阴险的暴力形式。“针对妇女的暴力”一词包括对女童的暴力行为，特别是那些可以利用为妇女提供的基本服务的女童。

根据2013年世界卫生组织进行的全球审查，全球35%的妇女都经历过伴侣对其实施的身体和/或性暴力，或非伴侣实施的性暴力⁴。全球7%的妇女曾遭到非伴侣的性侵犯⁵。一些国家的研究表明，高达70%的妇女在一生中曾遭受男性的身体或性暴力，其中多数是来自于她们的丈夫或其他亲密伴侣⁶。据估计，世界1/5的女童在童年时被虐待过，一些国家的数字甚至高达1/3⁷。社会中基于性别的权力关系使许多女童在某些形式的暴力方面比男童面临更高的风险，特别是性暴力。一项针对亚洲及太

平洋7个国家的男性在某些地点实施暴力行为的研究显示，26%–80%的男性有过对亲密伴侣的身体和/或性暴力行为，10%–40%的男性曾对非伴侣实施过强奸，研究称性权利是最常见的动机⁸。

有几项研究表明，全球一半的女性凶杀案的受害者是被她们的现任或前任丈夫或亲密伴侣所杀害的⁹。

对妇女和女童的暴力行为将给她们的福祉、健康和带来不利和持久的影响，同时也会危害经济、教育成果以及社会和国家的生产力和发展。尽管过去几十年中，全球普遍承诺应对和预防针对妇女和女童的暴力行为，但许多妇女和女童仍然缺少或无法获得可以为她们提供保护、保障她们安全并协助她们应对各种暴力带来的短期和长期后果的一系列支持和服务。因此，政府就消除针对妇女和女童的暴力行为做出承诺，对于实现这些指南目标至关重要。

履行尽职调查的国际义务要求各国制定有效措施以预防、调查和起诉暴力侵害妇女案件。这包括通过全面的法律和政策框架，具有性别意识的司法体系和警察，就绪的卫生和社会服务，意识培养活动，高质量的各项措施，对所有暴力案件进行有效处理，以解决暴力的结构性原因和后果。

1 联合国：《秘书长关于侵害妇女的一切形式的暴力行为的深入研究》，2006，A/61/122/Add.1。

2 《消除对妇女的暴力行为宣言》，第1条，[http://www.unhcr.ch/huridocda/huridoca.nsf/\(Symbol\)/A.RES.48.104.En?Opendocument](http://www.unhcr.ch/huridocda/huridoca.nsf/(Symbol)/A.RES.48.104.En?Opendocument)。

3 请参见消除对妇女歧视委员会的《第19号一般性建议》，<http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/recommendations/recomm.htm>。

4 世界卫生组织：《暴力对待妇女行为的全球及区域概况》，第2页（“仅包含了针对15岁以上女性，以将对女性的性暴力和对儿童的性骚扰区分开来”，第12页），http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85239/1/9789241564625_eng.pdf。

5 同上，第18页。

6 联合国妇女署：《针对妇女的暴力——事实和数据》——说不，联合起来制止侵害妇女的暴力行为》，[www](http://www.saynotoviolence.org/issues/facts-and-figures)。

saynotoviolence.org/issues/facts-and-figures—人口调查发现，10%–70%的妇女曾受到男性亲密伴侣的殴打，见 Heise,L、Ellsberg,M.和Gotttemoeller,M. (1999)：《制止针对妇女的暴力行为》（巴尔的摩，MD：约翰霍普金斯大学公共卫生学院）。联合国秘书长的研究，注释1称针对妇女的暴力影响着全球1/3的女性。

7 http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/status_report/2014/en/p.14

8 联合国妇女署、联合国人口基金、联合国开发计划署和联合国志愿者组织：《为什么有些男性使用暴力侵害妇女以及我们如何防止？联合国亚太地区男性和暴力问题多国研究定量结果》，2013。

9 见联合国毒品和犯罪问题办公室：《2013年全球凶杀问题研究报告》，第14页，http://www.unodc.org/documents/data-and-analysis/statistics/GSH2013/2014_GLOBAL_HOMICIDE_BOOK_web.pdf。

1.3 目的和范围

基本服务包的目的是支持各国在各种环境和情形下，就为所有受暴妇女和女童设计、执行和评估服务提供指导意见。服务包是一个实用工具，可让各国为确保各部门提供和协调优质服务而制定明确规划；该工具旨在确保各部门的服务协调得当、管理科学，能够做出全面响应，以妇女为中心，适当的时候以儿童为中心，对受害者、幸存者以及各方负责。对基本服务每个核心要素的指南旨在确保针对妇女和女童的暴力行为做出高质量的应对。

基本服务的实施方式因国家而异。一些国家可能已经提供了上述的服务；其他国家可能需要改变现有的服务或逐步实施新的服务，或采取其他措施来达到这些标准。重要的是，每个国家都需要有一个实现既定标准的方案，确保有监测和问责程序、机制，以保质保量地提供服务。

虽然指南可能适用于对妇女和女童的其他形式的暴力行为，但主要还是针对亲密伴侣暴力和非伴侣实施的性暴力。重点是通过在暴力行为发生的最早阶段采取行动，并采取干预措施防止暴力事件再次

发生。这些指南侧重于为妇女设计的服务和应对措施，同时也考虑到可能会使用到这些服务的女童的需求。指南还强调了在有孩子陪同时，对受暴妇女和女童提供基本服务的注意事项。妇女和女童不仅是男性暴力和虐待的受害者，联合国还表示对妇女的暴力行为是“历史上男女权力不平等关系的一种表现，此种不平等关系造成了男子对妇女的支配地位和歧视现象”¹⁰。因此，对妇女的暴力行为、妇女遭受的暴力的形式、严重程度、频率和后果与男性遭受的暴力有很大的不同。

联合国儿童基金会的工作是重点对基本服务包的范围作了补充，致力于确保所有儿童免遭暴力。针对受暴儿童，联合国儿童基金会将继续制定关键指南和应对措施。本指南虽然具有普遍适用性，但主要是针对中低收入国家制定的。另外，本指南并不涉及危机或人道主义环境中的干预措施。然而，本指南中所描述的应对措施在目前适用的范围内，与侧重于危机/人道主义环境干预的指南相辅相成。

1.4. 名词和术语

协调 (Coordination) 是就针对妇女和女童的暴力所作的响应的一项中心要素。相关国际标准对协调提出了要求，这些标准旨在确保能就针对妇女和女童的暴力作出综合性、多学科性、协调良好、系统性和可持续性的响应。这一过程受法律和政策的支配。协调需要多学科团队以及来自所有相关部门的人员和机构共同努力，通过落实法律、政策、条约、协议以及沟通与协作来预防和应对针对妇女和女童的暴力行为。国家层面的协调通过参与解决

暴力问题的各部门实施，地方层面的协调通过地方层面的服务提供者和利益攸关方实施。在一些国家中，地方层面的协调由级别位于国家级和地方级政府之间的中层政府实施。不同层次的政府之间也会进行协调。

核心要素 (Core elements) 是指适用于任何情形，同时能确保服务有效发挥作用的基本服务的特征或成分。

¹⁰ 《联合国消除对妇女的暴力行为宣言》，1993年。

基本服务 (Essential Services) 包括由卫生、社会服务、警察和司法部门提供的一系列核心服务。这些服务必须至少能够确保任何遭受性别暴力的妇女和女童的权利、安全和福祉。

正式司法系统 (Formal justice systems) 是由国家及其代理机构负责的司法系统。包括政府支持的法律，以及警察、检察机关、法院和监狱等机构，以负责执行和实施法律，对违法行为实施制裁。

基于性别的暴力 (Gender based violence) 是指“因为女人是女人而对之施加暴力，或女人受害比例特大”¹¹。

协调治理 (Governance) 主要有两个组成部分。一是通过制定和实施相关法律和政策，支持基本服务的协调，消除或应对针对妇女和女童的暴力。二是让利益攸关方对以下行为负责：在就针对妇女和女童的暴力作出协调良好的响应时履行其义务，同时对其协调良好的响应实施持续的监督、监测和评估。在国家 and 地方层面实施治理。

卫生体系 (Health system) 是指 (i) 其基本目的是为了促进、恢复和/或维护健康的所有活动；(ii) 根据既定政策为改善其所服务人群健康而被汇聚在一起的人员、机构和资源¹²。

医护人员 (Health service provider) 是以一个系统方式提供卫生保健服务的个体或组织。个体卫生保健提供者可以是一个卫生保健专业人员、社区卫生工作者、或其他任何经培训并有健康知识的人员。卫生组织包括医院、诊所、初级保健中心及其它服务提供点。初级卫生保健提供者指护士、助产士、医生或其他人员¹³。

亲密伴侣暴力 (Intimate partner violence) 是“世界各地的妇女遭受的最普遍的暴力形式……

包括未经本人许可，现在或以前的亲密伴侣对成年和青少年女性在性、心理和生理上的控制行为。身体暴力包括蓄意用体力、外力或器具伤害或残害妇女的行为。性暴力包括虐待式性接触、违反本人意愿的性行为，与生病、残疾妇女或者是处于压力下或在饮酒或服用药物之后的妇女企图发生或发生性行为。心理暴力包括控制或隔离、蔑视或者羞辱妇女的行为”¹⁴。

司法服务提供者 (Justice service provider) 包括国家/政府官员、法官、检察官、警察、法律援助、法庭行政人员、律师、律师助理和受害者支持/社会服务人员。

司法程序 (Justice continuum) 包括从受害人/幸存者参与程序开始，直到事情结束为止。每位妇女经历的历程因各自需求而不同。她可以寻求不同的司法救济，包括报案或举报，启动刑事调查、起诉，或寻求保护和/或同时或逐步向国家行政机关提起民事诉讼，如离婚和子女监护诉讼和损害赔偿等。

多学科响应团队 (Multi-disciplinary response teams) 是指已达成协议要协调一致地应对社区内暴力侵害妇女和女童行为的利益攸关方团体。这些小组的重点是确保对个体案件的有效响应，也可能对政策制定产生帮助。

11 消除对妇女一切形式歧视公约《第19号一般性建议》，第6款。

12 世界卫生组织：《与加强卫生体系有关的词汇表》，见www.who.int/healthsystems/Glossary_January2011.pdf。

13 世界卫生组织：《应对针对妇女的亲密伴侣暴力和性暴力：世卫组织临床和政策指南》，2013年，第vii页。

14 联合国秘书长的研究，注释1，第111-112段。

非伴侣实施的性暴力 (Non-partner sexual violence) 是“指来自亲戚、朋友、熟人、邻里、同事或陌生人的暴力侵害”¹⁵。包括通常由为妇女所熟知的罪犯在公共场所、学校、工作场所或社区强迫妇女和女童进行的任何不受欢迎的性行为、性骚扰和暴力侵害。

优质服务指南 (Quality guidelines) 是支持执行和实施基本服务的核心要素，以确保其有效、优质，满足妇女和女童的需要。质量指南以人权、文化背景和妇女赋权为基础，指导如何提供服务。指南以国际标准为基础并进行补充，反映应对基于性别的暴力的公认最佳做法。

社会服务部门 (social services sector) 通过提供一系列支持服务改善社会中特定人群的总体福祉和赋权。他们可能属于一般性质，也可能对具体问题提供更有针对性的响应；例如为遭受暴力侵害的妇女和女童作出响应。针对受暴力侵害的妇女和女童的社会服务包括由政府提供或资助的服务（因此被称为公共服务），或由包括非政府组织和宗教组织在内的其他公民社会和社区参与者提供的服务。

对针对妇女和女童的暴力作出响应的社会服务 (social services) 尤其专注于暴力受害者/幸存者。它们必须帮助妇女从暴力中恢复过来，推动妇女的赋权，并防止暴力再次发生。在某些情况下，还要与社会或社区的特定部门合作，改变人们对暴力的态度和看法。这些措施包括但不限于：为受暴妇女和女童提供心理社会咨询、财务支持、危机信息、安全住所、法律和宣传服务、住房和就业支持等。

利益攸关方 (Stakeholders) 是指对针对妇女和女童的暴力作出响应的政府和公民社会组织与机构。关键利益攸关方包括受害者和幸存者及其代表、社会服务部门/机构、卫生部门、法律援助提供者、公检法、儿童保护机构和教育部门等。

受害者/幸存者 (Victim/survivor) 是指经历过或正在经历基于性别的暴力侵害的妇女和女童，这一表述既反映了法律程序中使用的术语，也反映了这些妇女和女童寻求基本服务的能动性¹⁶。

针对妇女的暴力 (Violence against women) 指“对妇女造成或可能造成身心方面或性方面的伤害或痛苦的任何基于性别的暴力行为，包括威胁进行这类行为、强迫或任意剥夺自由，而不论其发生在公共生活还是私人生活中”¹⁷。

¹⁵ 同上，第128段。

¹⁶ 联合国：《秘书长关于侵害妇女的暴力行为的深入研究》，2006年，A / 61/122 / Add.1。该报告注意到围绕“受害者”和“幸存者”这两个术语展开的持续辩论。一些人建议应该避免使用“受害者”这一术语，因为它暗示着被动性、软弱性和

固有的脆弱性，并且否定了妇女具有应变性和能动性这一现实。另一些人则认为“幸存者”这一术语也有问题，因为它否定了曾经成为暴力犯罪目标的妇女所经历过的受害感。因此，这些指南使用了“受害者/幸存者”一词。

¹⁷ 《消除对妇女的暴力行为宣言》，1993年，第1条。

第二章:

共同原则、特点和基本要素

研究和实践表明，提供服务的方式对服务的有效性有着重大的影响。保护妇女和女童安全的关键是要了解针对妇女和女童的暴力的性别特征及其原因和后果，同时还要在妇女赋权的文化背景下提供服务，支持妇女和女童考虑自身可行的选择，并为他们的决定提供支持。在提供高质量的基本服务时，各国必须要考虑那些能确保实施所有基本服务的基本原则和基本要素。这些原则和基本要素反映在卫生、社会服务、警察和司法部门间的共同特点、活动以及协调和治理机制中。

针对受暴妇女和女童的基本服务的原则、共同特点和基本要素也可以在国际法律文书中找到。世界各国已经协商并达成了一系列旨在解决针对妇女和女童的暴力行为的全球规范和标准，其中包括：

- 1979年《消除对妇女一切形式歧视公约》¹⁸和1989年《儿童权利公约》¹⁹提供了一个基于人权的框架。
- 1993年《消除对妇女的暴力行为宣言》²⁰、1995年的《北京宣言》和《行动纲领》²¹，众多联合国大

2.1 指导原则

以下相互关联的原则支撑着所有基本服务的提供和协调：

- 基于权利的方法
- 促进性别平等和妇女赋权
- 在文化和年龄方面适合且敏感
- 以受害者/幸存者为中心的方法
- 安全至上
- 施暴者问责

会和人权理事会决议，以及消除对妇女歧视委员会的第19号一般性建议明确概括了各国应该如何处理这个问题。

最近，《在预防犯罪和刑事司法领域中消除对妇女的暴力行为的最新示范战略和实际措施》²²提出了广泛的建议，涵盖了实质性、程序性和操作性刑事司法问题，同时提出全面、协调和多学科的应对至关重要。

- 妇女地位委员会第五十七届会议通过的“商定结论”为针对所有形式的暴力行为的妇女和女童受害者和幸存者提供全面、协调、跨学科、便捷和可持续的多部门服务给出了进一步的指导意见。

这个全球规范框架的关键原则在于各国有义务在预防、保护、起诉、惩罚以及补救和赔偿提供等方面开展尽职调查。

各级的强有力领导以及对指导原则、共同特点、基本要素的制定和实施的持续支持，对于就针对妇女的暴力行为，成功地设计、实施和评估可持续、有效和高质量的应对至关重要。

基于权利的方法

通过基于权利的方法来提供优质的基本服务需要各国承担尊重、保护、实现妇女和女童权利的首要责任。对妇女和女童的暴力行为是对她们基本人权的侵犯，特别是免于恐惧和暴力的生活的权利。尊重人权的方法意味着服务要优先考虑妇女和女童的安全和福祉，有尊严地对待妇女和女童。同时，还要求有达到最高标准的卫生、社会、司法和警察服务——为妇女和女童提供优质、有效、可及和可接受的服务²³。

¹⁸ 联合国大会决议34/180。

¹⁹ 联合国大会决议44/25。

²⁰ 联合国大会决议48/104。

²¹ 《第四次世界妇女大会报告》，北京，1995年9月4-15日联合国出版，SalesNo.E.96.IV.13，第1章，决议1，附件I和附件II。

²² 联合国大会决议65/457，附件。

促进性别平等和妇女赋权

性别不平等和性别歧视是导致针对妇女和女童的暴力行为的根源和后果，这就需要服务能够确保对性别问题保持敏感，采取有针对性的政策和措施。服务必须确保对妇女和女童的暴力行为零容忍且不再继续。服务必须提升女性的自主性，使妇女和女童有权自主作出决定，包括拒绝基本服务的决定。

在文化和年龄方面适度且敏感

针对妇女和女童的个人情况和生活经历提供基本服务时，需要考虑到她们的年龄、身份、文化、性取向、性别认同、种族和语言偏好。妇女和女童面临多种形式的歧视——不仅因为她是一个女性，而且因为她的种族、民族、社会地位、性取向、宗教、残疾、婚姻状况、职业或其他特征——或因为她曾遭受暴力，针对这些人群，基本服务必须做出恰当的反应。

以受害者/幸存者为中心

2.2. 优质基本服务的共同特点

基本服务有一些共同特点和类似的活动。无论哪个具体部门面对受暴妇女和女童，这些都适用。所有基本服务和行动应具备以下主要特点：

- 可获性
- 可及性
- 适应性
- 适当性
- 安全优先
- 知情同意和保密
- 利益攸关方有效沟通和参与服务的设计、实施和评估
- 数据采集和信息管理
- 通过转介和协调开展多部门合作

以受害者/幸存者为中心的方法将妇女和女童的权利、需求和愿望作为服务的重点。这需要考虑到受害者和幸存者的多重需求、不同风险和脆弱性以及决策和行动的后果，确保服务符合每个妇女和女童的特殊需求，服务应当满足她们的愿望。

安全至上

在提供优质服务时，妇女和女童的安全是第一位的。基本服务必须优先考虑服务使用者的安全，避免造成二次伤害。

施暴者问责

施暴者问责是指在保障司法公正的同时，在适当的时候能够有效地确保犯罪者承担责任。基本服务需要支持和促进受害者/幸存者参与司法程序，提高她们的行为能力或行使权利的能力，同时寻求正义的负担和责任由国家而不是个人承担。

可获性

不论暴力受害者和幸存者居住地、国籍、种族、种姓、阶级、移民或难民身份、原住民身份、年龄、宗教、语言和识字水平、性取向、婚姻状况、残疾或任何其他未考虑的特征如何，必须为其提供充足优质的基本卫生、社会、司法和警察服务。

指南

- 在设计、维护和开发服务时，必须保障包括偏远地区、农村地区和孤立区域在内的所有妇女和女童都能不受歧视地获得全面服务。
- 服务需要无差别地覆盖所有人口，包括最孤立的、偏远地区的、脆弱的和边缘化的群体，不管妇女和女童的个人情况和生活经历如何——包括年龄、身份、文化、性取向、基因、种族和语言偏好。
- 在整个服务网络内，为妇女和女童的整个生命周期提供持续的照护。

- 考虑创新的服务提供方式以扩大服务范围，如流动卫生诊所和法庭以及在适当的情况下创造性地使用现代信息技术解决方案。

可及性

可及性要求所有妇女和女童都能无障碍地获得服务。这些服务必须在可及范围内（所有妇女和女童都能安全地获得服务）、经济上可负担（负担能力）和语言上无障碍（信息以各种格式提供）。

指南

- 妇女和女童获得服务时不能承担过度的经济或操作负担。这意味着服务应该是负担得起的且操作简便，在某些情况下，例如警察、紧急医疗和社会服务等可免费提供。
- 服务覆盖范围要尽量广泛，并满足用户的语言需求。
- 基本服务的程序和其他信息以多种方式呈现（例如口头、书面、电子），操作简便，语言通俗，做到有效性的最大化，并满足不同目标群体的需求。

适应性

基本服务必须认识到暴力对不同群体的妇女和社区有不同的影响。在处理受害者和幸存者的需求时，必须结合基于人权和文化敏感的原则。

指南

- 了解每个受害者/幸存者的个人情况并满足其需求。
- 提供全面的服务，使妇女和女童可以选择最适合其个人情况的服务。

适当性

为妇女和女童提供基本服务要适合其本人；尊重她们的尊严；确保她们的信任；对她们的需求和观点保持敏感；并最大限度地减少二次伤害²⁴。

指南

- 努力减少二次伤害，例如尽可能减少她重述经历的次数和必须面对的人；确保由受过训练的人员提供服务。
- 支持妇女和女童充分了解她们的选择。
- 赋予妇女和女童权力，让她们感觉可以帮助自己并寻求帮助。
- 在确保妇女和女童完全了解她们所面临的选择后，尊重她们的决定。
- 应当在不侵犯其自主权的情况下，满足其需求和关切。

安全优先— 风险评估和安全方案

妇女和女童都面临着许多当下和未来的安全风险。这些风险因每个妇女和女童的个人情况而不同。风险评估和管理可以降低风险水平。风险评估和管理的最佳做法包括在社会、卫生以及警察和司法部门内部和之间采取一致和协调的方法。

指南

- 使用专门针对亲密伴侣暴力和非伴侣实施的性暴力而开发的风险评估和管理工具。
- 定期和持续地评估每个女性和女童面临的个人风险。
- 使用一系列风险管理方法、解决方案和安全措施来支持妇女和女孩的安全。
- 服务提供者应确保妇女和女童获得一个包含风险管理战略、基于其优势的个性化方案。
- 必须与所有机构合作，包括卫生、社会服务、司法和警察服务，以协调风险评估和管理方法。

²⁴联合国《最新示范战略和实际措施》对二次伤害的定义是：不是由行为直接导致，而是由于机构和个人对受害者未采取

充分的应对措施而造成的伤害。

利益攸关方有效沟通和参与服务的设计、实施和评估

妇女和女童需要知道她正在得到聆听，她们的需求正在得到理解和解决。要通过有效的信息传达方式使她们寻求基本服务。与妇女和女童沟通时，必须提升她们的尊严，并且要尊重她们。

指南

- 服务提供者不能带有偏见，需要做到感同身受和支持。
- 妇女和女童必须要讲述出她们的故事，得到倾听，并准确记录下她们的故事，让她们能够根据自己的能力、年龄、智力成熟度和进步能力来表达她们的需求和关切。
- 服务提供者不能责怪或评价她们，而是必须通过认真对待她们的问题和经验来验证其担忧和经历。
- 服务提供者必须提供信息和咨询以帮助她们自己做出决定。

知情同意和保密

所有基本服务必须保护妇女或女童的隐私，保证她们的保密性，并且尽可能在知情同意的情况下披露信息。女性遭受暴力经历的信息可能非常敏感。分享这些信息可能会给妇女或女童以及向她们提供帮助的人们带来严重的潜在生命威胁。

指南

- 必须遵守信息交换的道德准则（按照现行法律），包括分享的内容、方式和对象。
- 与妇女和女童直接接触的服务提供者需要了解并遵守道德准则。
- 需要对妇女和女童的相关信息进行保密和安全存放。
- 帮助妇女和女童充分了解她们的选择以及信息披露可能带来的影响。
- 服务提供者了解并遵守其在保密方面的责任。

数据采集和信息管理

收集一致、准确的数据对不断提升基本服务质量十分重要。对于妇女和女童的信息以及向她们提供的服务，必须有明确和书面化的程序来进行准确的记录和安全保密存储。

指南

- 确保有一个收集、记录和存储所有信息和数据的书面化和安全的系统。
- 关于正在接受服务的女性和女童的所有信息均需要进行安全存储，包括客户文件、法律和医疗报告以及安全方案。
- 通过让服务人员了解和使用数据采集系统，并给他们充足的时间在数据采集系统里输入数据，来确保数据采集的准确性。
- 确保数据只能按照机构之间商定的协议进行共享。
- 促进数据采集分析，帮助了解暴力行为的发生情况、使用基本服务的趋势、评估现有服务、影响预防措施。

通过转介和协调开展多部门合作

通过协调与其他部门和机构加强联系，如提供转介途径，协助妇女和女童获得及时适当的服务。转介程序必须包含知情同意的相关标准。为了确保顺利地为受害者和幸存者提供不同的基本服务，需要与有关社会、卫生和司法服务部门就转介过程签订议定书和协议，明确各项服务的责任。

指南

- 服务间在信息共享和转介程序上要保持一致，机构工作人员要了解相关程序，并向妇女和女童明确传达。
- 有协调和监督转介过程有效性的机制。
- 根据需要，适当的情况下推介特定的儿童服务。

2.3 基本要素

为了实现优质服务以及优质的服务交付，国家及其卫生、警察、司法和社会服务部门必须确保采取扎实的措施来支持这些努力。

健全的立法和法律框架

各国应当有一个健全的法律框架，作为受害者/幸存者寻求医疗、社会服务、司法和警察服务的法律和司法依据。

治理、监督和问责

治理、监督和问责机制能够确保国家履行提供优质基本服务的责任。要鼓励政府官员就是否应该执行这些指南以及如何执行开展对话；确定服务质量标准；监督服务标准的遵守情况，并发现设计、实施和交付过程中的系统性障碍。因疏忽而造成基本服务被剥夺、破坏、无理推迟或不足时，妇女和女童可以进行追责。问责机制对于确保基本服务的可获得性、可及性、适应性和适当性至关重要。利益攸关方参与服务的设计、实施和评估能够提升问责机制。

资源和筹资

部门的建立和维持需要资源和筹资，同样，有效应对对妇女和女童的暴力行为，有能力提供及时有效的优质基本服务的综合协调制度也离不开资源和筹资。

培训和工作人员能力建设

培训和工作人员能力建设能够确保部门机构和协调机制有提供优质服务的能力，并且服务提供者有能力履行其角色和责任。所有服务提供者都需要增强技能和专业知识，确保他们的知识和技能与时俱进。

监测和评估

通过定期监测和评估，促进部门不断进步，为正在遭受暴力行为的妇女和女童提供优质服务。这需要采集、分析和发布对妇女和女童的暴力行为的综合数据，以便来评估和促进优质服务。

具性别敏感性的政策和实践

各个部门和协调机制的相关政策需要对性别保持敏感，并将其纳入消除对妇女的暴力行为的国家行动计划中。对于与其他服务一同开展工作的部门，为了保证他们能够全面地向受暴妇女和女童提供最有效的应对，各部门政策应与国家政策挂钩。

第三章

如何使用本工具

3.1. 基本服务指南框架

提供优质基本服务的指南框架包括4个相互关联的组成部分：

- 支持所有基本服务的交付的**原则**。
- 所有领域共有的一系列活动和方法即**共同特点**，用于支持服务的有效运作和交付

- **基本服务和行动**规定了服务准则，以确保任何经历亲密伴侣暴力和非伴侣实施的性暴力的妇女、女童和儿童的人权、安全和福祉。基本服务包括3个特定领域：**卫生、司法和警察以及社会服务**。它们由第4个基本要素所支持，即**多部门协调**的基本行动；
- 必须具备才能在所有基本服务和行动中提供优质服务的**基本要素**。

基本服务包：总体框架图

指导原则	基于权利的方法	促进性别平等和妇女赋权	在文化和年龄方面适合且敏感
	以受害者/幸存者为中心的方法	安全至上	施暴者问责
共同特点	可获得性	可及性	
	适应性	适当性	
	安全优先	知情同意和保密	
	数据采集和信息管理	有效沟通	
	通过转介和协调开展多部门合作		

	司法和警察服务	社会服务	卫生服务
基本服务和行动	<ol style="list-style-type: none"> 1. 预防 2. 初始接触 3. 评估/调查 4. 预审程序 5. 审理程序 6. 施暴者问责和赔偿 7. 审理后流程 8. 安全和保护 9. 援助和支持 10. 沟通和信息 11. 司法部门协调 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 危机信息 2. 危机咨询 3. 求助热线 4. 安全住宿 5. 物质和经济援助 6. 身份文件的创建、恢复、替换 7. 法律咨询和代理，包括各类诉讼的代理 8. 心理帮助和咨询 9. 以妇女为中心的帮助 10. 为所有受暴力影响的儿童提供的服务 11. 社区信息、教育和社区外联 12. 协助经济独立、经济恢复和经济自主 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 亲密伴侣暴力幸存者的身份识别 2. 一线救治 3. 处理外伤和紧急医疗救治 4. 性侵害检查和护理 5. 心理健康评估和护理 6. 法医检查记录

多机构合作与协调	
国家层面的基本行动	地方层面的基本行动
<ol style="list-style-type: none"> 1. 制定法律和政策 2. 调拨和分配资源 3. 为建立地方级协调机制制定标准 4. 建立广泛的协调机制 5. 提高政策制定者和决策者在针对妇女和女童暴力问题上协同合作的能力 6. 监测和评估国家及地区级的协调措施 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立本地多机构合作与协调的正式机构 2. 实施多机构合作与协调工作

基础要素	健全的立法和法律框架	治理监督和问责	资源和筹资
	培训和工作人员能力建设	具性别敏感度的政策和实践	监测和评估

第四章

工具和资源

联合国工具：条约和软性法律规范

《妇女地位委员会第五十七届会议就消除针对妇女和女童的一切形式的暴力的“商定结论》，见[www.un.org/womenwatch/daw/csw/csw57/CSW57_Agreed_Conclusions\(CSW_report_excerpt\).pdf](http://www.un.org/womenwatch/daw/csw/csw57/CSW57_Agreed_Conclusions(CSW_report_excerpt).pdf).

《消除对妇女一切形式歧视公约》，见www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/text/econvention.htm.

《儿童权利公约》，见www.ohchr.org/en/professionalinterest/pages/crc.aspx.

《为罪行和滥用权力行为受害者取得公理的基本原则宣言》，见www.un.org/documents/ga/res/40/a40r034.htm.

《消除对妇女的暴力行为宣言》，见www.un.org/documents/ga/res/48/a48r104.htm.

《关于在涉及罪行的儿童被害人和证人的事项上坚持公理的准则》，见www.un.org/en/pseataaskforce/docs/gudelines_on_justice_in_matters_involving_child_victims_and.pdf.

《联合国关于在刑事司法系统中获得法律援助机会的原则和准则》，见www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/UN_principles_and_guidelines_on_access_to_legal_aid.pdf.

《在预防犯罪和刑事司法领域中消除对妇女的暴力行为的最新示范战略和实际措施》，见

www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reforms/crimeprevention/Model_Strategies_and_Practical_Measures_on_the_Elimination_of_Violence_against_Women_in_the_Field_of_Crime_Prevention_and_Criminal_Justice.pdf.

其他工具和资源：

《暴力侵害妇女、其原因及后果问题特别报告员相关报告》，见www.ohchr.org/EN/Issues?Women?SRWomen?Pages?SRWomenIndex.aspx.

《联合国秘书长关于对妇女一切形式暴力行为的深入研究》，见www.un.org/womenwatch/daw/vaw/SGstudyvaw.htm.

联合国妇女署：《世界女性进步2011–2012：追求正义》，见www.progress.unwomen.org/pdfs?EN-Report-Progress.pdf.

联合国妇女署：《针对侵害妇女暴力的国家行动手册》，见www.un.org/womenwatch/daw/handbook-for-nap-on-vaw.pdf.

联合国妇女署：《针对侵害妇女暴力的立法手册》，见www.un.org/women-watch/daw/vaw/handbook/Handbook%20for%20legislation%20on%20violence%20against%20women.pdf.

联合国妇女署：《制止暴力侵害妇女和女童虚拟知识中心》，<http://www.endvawnow.org/en/>。





模块2

卫生

针对受暴力侵害妇女和女童的基本服务包
核心要素和优质服务指南





模块 2

卫生服务

《基本服务包》包括5个模块：

模块1.概述和简介	模块2.卫生	模块3.司法和警察	模块4.社会服务	模块5.多机构合作与协调
第一章：基本服务包简介 1.1. 简介 1.2. 背景 1.3. 目的和范围 1.4. 名词和术语	第一章：基本卫生服务简介 1.1. 简介 1.2. 目的和范围 1.3. 名词和术语	第一章：基本司法与警察服务简介 1.1. 简介 1.2. 目的和范围 1.3. 名词和术语	第一章：基本社会服务简介 1.1. 简介 1.2. 目的和范围 1.3. 名词和术语	第一章：多机构合作与协调简介 1.1. 简介 1.2. 目的和范围 1.3. 名词和术语
第二章：共同原则、特点和基本要素 2.1. 指导原则 2.2. 优质基本服务的共同特点 2.3. 基本要素	第二章：基本服务包的框架 2.1. 总体框架 2.2. 基本卫生服务特定框架的特点	第二章：基本服务包的框架 2.1. 总体框架 2.2. 基本司法和警察服务框架的特点	第二章：基本服务包的框架 2.1. 总体框架 2.2. 基本社会服务特定框架的特点	第二章：基本服务包的框架 2.1. 总体框架
第三章：如何使用本工具 3.1. 基本服务指南框架	第三章：基本卫生服务指南	第三章：基本司法和警察服务指南	第三章：基本社会服务指南	第三章：多机构合作与协调指南 3.1. 国家层面协调 3.2. 地方层面协调
第四章：工具和资源	第四章：工具和资源	第四章：工具和资源	第四章：工具和资源	第四章：工具和资源

致谢

这些指南的制定离不开以下各方面的贡献：

那些鼓起勇气说出自己遭受暴力侵害经历的妇女，以及主张为受暴妇女提供适当服务和支持的活动家，特别是来自全球各地妇女组织的活动家；

那些通过开展立法改革、制定政策、实施预防和应对方案而致力于消除对妇女暴力行为的政府；

澳大利亚和西班牙政府——联合国针对受暴妇女和女童基本服务全球联合项目的主要捐助方；

出席并参加了卫生部门应对暴力侵害妇女行为全球技术咨询会的跨部门从业者，研究人员和政府代表。该咨询会为这些指南以及后续工具和指导的制定作出了贡献（参加者详情见 www.endvawnow.org，请点击Essential Services（基本服务））

联合国系统就制定和支持应对针对妇女暴力行为的方案和行动所作出的一贯承诺。在这些指南的修改和/或制定中，联合国机构分享了他们的经验和知识，以确保我们继续改善为受暴妇女和女童提供的服务。感谢以下机构的代表提供的意见和作出的贡献：Tania Farha和Riet Groenen（联合国妇女署），Luis Mora和Upala Devi（联合国人口基金），Claudia Garcia Moreno和Avni Amin（世卫组织），Suki Beaver，Niki Palmer和Charles Chavel（联合国开发计划署），以及Claudia Baroni和Sven Pfeiffer（联合国毒品和犯罪问题办公室）；

协助统一和合并为本服务包所编写指南的顾问Eileen Skinnider女士和Janice Watt女士。

TABLE OF CONTENTS

第一章：基本卫生服务简介	6
1.1 简介	6
1.3 目的和范围	7
1.4 名词和术语	8

第二章：基本服务包的框架	11
2.1 总体框架	11
2.2 基本卫生服务特定框架的特点	13

第三章：基本卫生服务指南	14
---------------------	-----------

第四章：工具和资源	19
------------------	-----------

第一章

基本卫生服务简介

1.1 简介

本基本卫生服务指南的依据为世界卫生组织（世界卫生组织）为应对针对女性的亲密伴侣暴力和性暴力制定的临床和政策指南¹，同时参照了其卫生系统设定标准的任务授权。这些循证指南根据世界卫生组织的指南制定程序制定，其中包括：通过系统性的评价检索最新证据，证据的评估与合成并根据各方面专家（指南制定小组）的意见提出建议，以及由另一组专家实施的同行评审。这些指南可以为卫生部门就针对妇女的亲密伙伴暴力和性暴力设计、执行并评估以妇女为中心的高质量响应提供循证的指导，同时也可用于就其他形式的针对妇女和女童（尤其是可以享受为妇女提供的基本服务的女童）基于性别的暴力提供指导。这些指南主要针对稳定环境中的中低收入国家制定，同时也适用于高收入国家。

世界卫生组织、联合国人口基金和联合国妇女署根据这些指南为遭受亲密伴侣暴力或性暴力的妇女制定了“临床卫生保健手册”²。该手册是面向医护人

员提供的实用指引性手册，其中包括工作指南、技巧和实用建议。这些建议构成了本基本卫生服务模块的基础，同时也是基本服务包的一部分。该服务包旨在让所有经历过基于性别暴力的妇女和女童有更多的机会享受到质量高、协调良好的跨部门基本服务。因此，本模块应结合上述两份文件阅读。

本基本服务包涵盖了为受暴妇女和女童提供的协调良好的跨部门应对措施的重要组成部分，其中包括司法和警察服务、社会服务、多部门合作与协调机制以及卫生服务的准则。

本基本卫生服务模块应结合模块1：概述和简介一起阅读。模块1列出了适用于所有基本服务的指导原则、共同特点和基本要素。本模块同时也与司法和警察服务指南（模块3）、社会服务指南（模块4）以及多部门合作与协调治理指南（模块5）的互为补充。

1.2 目的和范围

为遭受暴力侵害的妇女和女童提供高质量的卫生服务具有至关重要的意义，不仅因为医护人员（如护士，助产士，医生和其他人）可以为受害者/幸存者提供医疗救治、尽可能使其恢复健康，还因为他（她）们很可能是遭受亲密伴侣暴力或性暴力的妇女的第一个专业联系人³。即使未诉说相关虐待或暴力经历，妇女和女童通常也会因伤害等原因寻求

医疗卫生服务。研究表明，受虐待的妇女比未受虐待的妇女更多地使用医疗卫生服务。⁴她们还将医护人员当作最愿意倾诉受暴情形的专业人员。

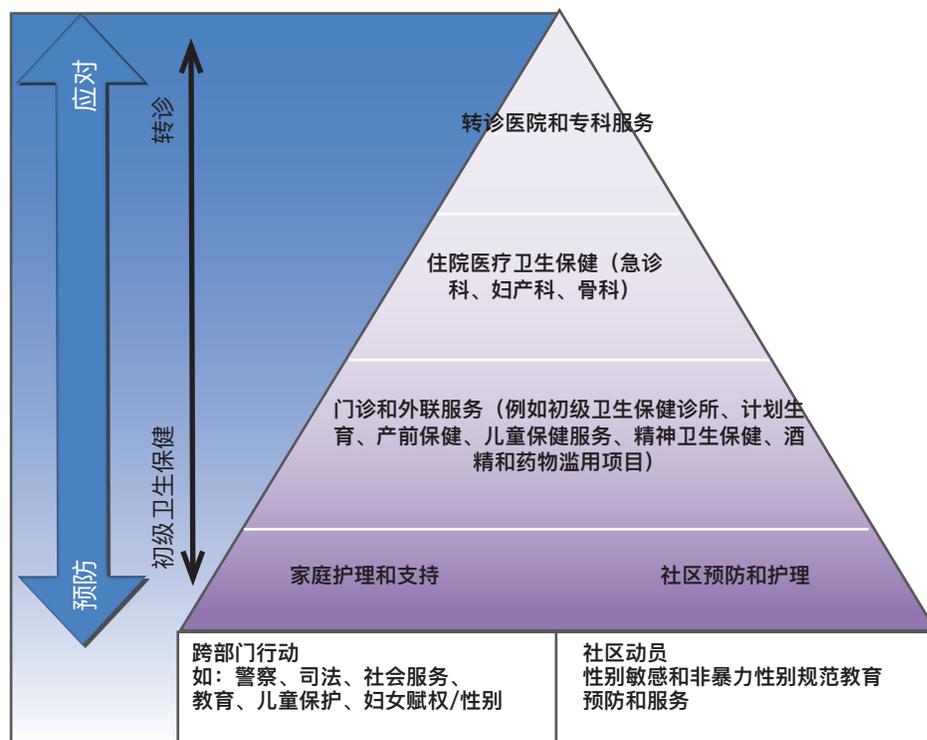
为了应对受暴妇女的多种需求和经历，本模块涵盖了针对妇女暴力行为导致的所有健康后果，其中包括身体、精神、性和生殖健康后果。根据妇女地位

1.世界卫生组织：《应对针对女性的亲密伴侣暴力和性暴力：世界卫生组织临床和政策指南》，日内瓦，2013年。

2.世界卫生组织、联合国妇女署、联合国人口基金会：《对遭受亲密伴侣暴力或性暴力的妇女提供卫生保健：临床手册》，日内瓦，2014年，世界卫生组织/RHR/14.26。

委员会第五十七届会议的“商定结论”以及世界卫生组织的指导方针，本模块涵盖了各种医疗卫生干预措施：第一线支持；伤害治疗和心理健康支持；性暴力后护理：紧急避孕，国家法律允许的安全堕胎服务，艾滋病毒接触后预防以及性传播疾病的诊断和治疗。

图1
初级卫生保健以及更广泛的卫生系统，社区动员和跨部门行动的背景。



资源来源：改编自Lawn JE等著，Lancet，2008年，阿拉木图全民健康宣言30年

3 .世界卫生组织：《应对针对妇女的亲密伴侣暴力和性暴力：世界卫生组织临床和政策指南》，日内瓦，2013年，第1页。

4 .世界卫生组织。《应对针对妇女的亲密伴侣暴力和性暴力：世界卫生组织临床和政策指南》，日内瓦，2013第1页。

要培训医护人员和其他卫生专业人员，以便有效地识别和治疗受暴力侵害妇女，并且由经过正规培训的专业人员进行法医学检查⁵。此外，依据“商定结论”的指导，要确保卫生保健服务具有以下特征：可获得性；积极创伤响应；可负担；安全；有效和高质量。

良好的服务提供是卫生系统的重要组成部分。不同国家的卫生服务体系和服务内容会有所不同，但“典型”卫生服务会在不同的卫生服务提供层面发挥作用：

(1) 初级卫生保健，例如卫生服务站，卫生服务中心和诊所以及有门诊一般服务和基本住院服务的地区医院。

1.3. 名词和术语

亲密伴侣间暴力的案例发现 (Case finding) 或临床问询 (clinical enquiry) 是指卫生保健机构对受暴妇女的识别，通过询问就诊妇女的疾病情况、病史以及在适当时机为患者进行体格检查。这些术语在使用中有别于“筛查” (screening) 或“常规问询” (routine enquiry) ⁷。

认知行为治疗 (Cognitive behaviour therapy, CBT) 是指基于思维而不是诸如人或事这样的外界因素来决定一个人的情感和行为这一观念。典型的CBT具有认知成分 (帮助个体发展识别及解决不现实的负面想法的能力)、以及行动成分。CBT因特定的心理健康问题差异而不同⁸。

核心要素 (Core elements) 是指适用于任何情形，同时能确保服务有效发挥作用的基本服务的特征或成分。

(2) 转诊服务，包括提供专科服务的三级医院。

在向受暴妇女提供服务时，不同层级的医疗卫生服务机构可将性与生殖健康作为服务切入点，包括由政府或非政府组织提供的孕产妇保健服务，计划生育服务，流产后护理服务，艾滋病毒和艾滋病咨询和检查服务以及心理卫生服务。

本模块侧重于贴近人群的卫生服务，并以初级保健层面的卫生服务网络为切入点 (非专家或医院层面)。本模块指出初级保健提供者应通过为患者提供所需服务并与其他级别和类型的提供者开展合作来疏通路径。同时医疗卫生部门要与其他部门 (如社会服务部门) 和合作伙伴 (如社区组织) 进行协调。服务提供网络涵盖了预防、治疗、关怀和康复以及健康促进活动⁶。

基本服务 (Essential Services) 包括由卫生、社会服务、警察和司法部门提供的一系列核心服务。这些服务必须至少能够确保任何遭受基于性别暴力的妇女和女童的权利、安全和福祉。

5. 妇女地位委员会：第五十七届会议 (2013年) 《议定结论：消除和防止对妇女和女童的一切形式暴力行为》，世界卫生组织：《应对针对妇女的亲密伴侣暴力和性暴力：世界卫生组织临床和政策指南》，日内瓦，2013年。

6. 世界卫生组织：《监测卫生系统的基本组成部分：指标手册及其衡量战略》，2010年。

7. 世界卫生组织：《应对针对妇女的亲密伴侣暴力和性暴力：世界卫生组织临床和政策指南》，日内瓦，2013年，见词汇表第vii页。

8. 世界卫生组织：《应对针对妇女的亲密伴侣暴力和性暴力：世界卫生组织临床和政策指南》，日内瓦，2013年，见词汇表第vii页。

第一线支持 (First-line support) 是指所有向卫生保健服务 (或其它服务) 提供者讲述了其受暴经历的妇女所应该获得的最低程度的支持 (主要是心理支持) 和对她们经历的认同。它与在涉及重大创伤经历的应急状态下所谓的“心理急救”具有许多相同的要素⁹。

基于性别的暴力 (Gender based violence) 是指“因为女人是女人而对之施加暴力, 或女人受害比例特大”¹⁰。

医护人员 (Health service provider) 是系统提供卫生保健服务的个体或组织。个体医护人员可以是一个卫生保健专业人员、社区卫生工作者、或其他任何经培训并有健康知识的人员。卫生组织包括医院、诊所、初级保健中心及其它服务提供点。初级医护人员指护士、助产士、医生或其他人员¹¹。

卫生体系 (Health system) 是指 (i) 其基本目的是为了促进、恢复和/或维护健康的所有活动;
(ii) 根据既定政策为改善其所服务人群健康而配制的人员、机构和资源¹²。

亲密伴侣暴力 (Intimate partner violence) 是“世界各地的妇女遭受的最普遍的暴力形式……包括未经本人许可, 现在或以前的亲密伴侣对成年和青少年女性在性、心理和生理上的控制行为。身体暴力包括蓄意用体力、外力或器具伤害或残害妇女的行为。性暴力包括虐待性接触、

违反本人意愿的性行为, 与生病、残疾妇女或者是处于压力下或在饮酒或服用药物之后的妇女企图发生或发生性行为。心理暴力包括控制或隔离、蔑视或者羞辱妇女的行为。经济暴力包括剥夺妇女对基本资源的使用和控制权”¹³。

强制报告 (Mandatory reporting) 是指有些国家通过立法, 要求个体或指定的个体, 如医护人员, 报告 (通常是向警察或司法系统) 任何实际或可疑的家庭暴力或亲密伴侣暴力事件。在许多国家, 强制报告主要适用于儿童和未成年人的虐待, 但在其他一些国家适用范围还扩至亲密伴侣暴力¹⁴。

根据世界卫生组织的定义, 本工具中使用的法医学证据 (Medico-legal evidence) 是指“记录下来的额外及肛门生殖器损伤与情绪状态, 以及仅出于法律目的采集的来自受害者身体或衣服的样本和标本。这些证据包括唾液、精液、头发、阴毛、血液、尿、纤维、碎屑和土壤”¹⁵。

非伴侣实施的性暴力 (Non-partner sexual violence) 是“指来自亲戚、朋友、熟人、邻里、同事或陌生人的暴力侵害”。¹⁶包括通常由为妇女所熟知的罪犯在公共场所、学校、工作场所或社区强迫妇女和女童进行的任何不受欢迎的性行为、性骚扰和暴力侵害。

10 世界卫生组织:《应对针对妇女的亲密伴侣暴力和性暴力: 世界卫生组织临床和政策指南》日内瓦, 2013年。

详情见世界卫生组织、联合国妇女署、联合国人口基金:《对遭受亲密伴侣暴力或性暴力的妇女提供卫生保健: 临床手册》, 日内瓦, 2014年。

11 .《消除对妇女一切形式歧视公约》, 第19项一般性建议, 第6款, [http:// www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/recommendations/ recomm.htm](http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/recommendations/recomm.htm)。

12 .世界卫生组织:《应对针对妇女的亲密伴侣暴力和性暴力: 世界卫生组织临床和政策指南》, 日内瓦, 2013年, 见词汇表第vii页。

13 .世界卫生组织:《加强卫生体系建设词汇表》, 见www.who.int/healthsystems/Glossary_January2011.pdf。

14 .《秘书长的报告: 关于侵害妇女的一切形式的暴力行为的深入研究》, 联合国A/61/122/Add.1,(6July2006)

paragraphs111-112,<http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N06/419/74/PDF/N0641974.pdf?OpenElement>。

15 .世界卫生组织:《应对针对妇女的亲密伴侣暴力和性暴力: 世界卫生组织临床和政策指南》, 日内瓦, 2013年, 见词汇表第vii页。

16 .Du Mont, Janice和D. White (2007年):《法医学证据在性侵犯案件中的使用用途和影响: 全球审查》(世界卫生组织: 日内瓦), 另见世界卫生组织:《性暴力受害者法医学保健指南》, 日内瓦, 2003年。

17 .《秘书长的报告: 关于侵害妇女的一切形式的暴力行为的深入研究》, 联合国A/61/122/Add.1,(6July2006) paragraphs111-112,<http://daccess-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N06/419/74/PDF/N0641974.pdf?OpenElement>。

优质服务指南（Quality guidelines）是支持执行和实施基本服务的核心要素，以确保其有效、优质，满足妇女和女童的需要。质量指南以人权、文化背景和妇女赋权为基础，指导如何提供服务。指南以国际标准为基础并进行补充，反映应对性别的暴力的公认最佳做法。

针对妇女的暴力（violence against women）指“对妇女造成或可能造成身心方面或性方面的伤害或痛苦的任何基于性别的暴力行为，包括威胁进行这类行为、强迫或任意剥夺自由，而不论其发生在公共生活还是私人生活中¹⁸。

受害者/幸存者（Victim/survivor）是指经历过或正在经历基于性别暴力侵害的妇女和女童，这一表述既反映了法律程序中使用的术语，也反映了这些妇女和女童寻求基本服务的能动性¹⁷。

17联合国：《秘书长关于侵害妇女的暴力行为的深入研究》，2006年，A / 61/122 / Add.1。该报告注意到围绕“受害者”和“幸存者”这两个术语展开的持续辩论。一些人建议应该避免使用“受害者”这一术语，因为它暗示着被动性、软弱性和固有的脆弱性，并且否定了妇女具有应变性和能动性这一现

实。另一些人则认为“幸存者”这一术语也有问题，因为它否定了曾经成为暴力犯罪目标的妇女所经历过的受害感。因此，这些指南使用了“受害者/幸存者”一词。

18联合国：《消除对妇女的暴力行为宣言》，1993年，第1条。

第二章

基本服务包的框架

1. 总体框架

提供优质基本卫生服务的指南框架包括4个相互关联的组成部分：

- 指导原则：提供基本服务的原则。
- 共同特点：描述一系列活动和方法的共同特点，这些活动和方法在所有领域都是常见的，并且为服务的有效提供和运作提供支持。
- 基本服务：规定了确保任何遭受亲密伴侣暴力和/或非伴侣实施的性暴力的妇女或青春期女童的人权、安全和福祉所需的最低限度服务的基本服务。
- 基本要素：必须具备才能所有基本服务和行动中提供优质服务的基本要素。

基本服务包：总体框架图

指导原则	基于权利的方法	促进性别平等和妇女赋权	在文化和年龄方面适合且敏感
	以受害者/幸存者为中心的方法	安全至上	施暴者问责
共同特点	可获性	可及性	
	适应性	适当性	
	安全优先	知情同意和保密	
	数据采集和信息管理	有效沟通	
	通过转介和协调开展多部门合作		

基本服务和行动	司法和警察服务	社会服务	卫生服务
	<ul style="list-style-type: none"> 1. 预防 2. 初始接触 3. 评估/调查 4. 预审程序 5. 审理程序 6. 施暴者问责和赔偿 7. 审理后流程 8. 安全和保护 9. 援助和支持 10. 沟通和信息 11. 司法部门协调 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 危机信息 2. 危机咨询 3. 求助热线 4. 安全住宿 5. 物质和经济援助 6. 身份文件的创建、恢复、替换 7. 法律咨询和代理，包括各类诉讼的代理 8. 心理帮助和咨询 9. 以妇女为中心的帮助 10. 为所有受暴力影响的儿童提供的服务 11. 社区信息、教育和社区外联 12. 协助经济独立、经济恢复和经济自主 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 亲密伴侣暴力幸存者的身份识别 2. 一线救治 3. 处理外伤和紧急医疗救治 4. 性侵害检查和护理 5. 心理健康评估和护理 6. 法医检查记录

多机构合作与协调	
国家层面的基本行动	地方层面的基本行动
<ul style="list-style-type: none"> 1. 制定法律和政策 2. 调拨和分配资源 3. 为建立地方级协调机制制定标准 4. 建立广泛的协调机制 5. 提高政策制定者和决策者在针对妇女和女童暴力问题上协同合作的能力 6. 监测和评估国家及地区级的协调措施 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 建立本地多机构合作与协调的正式机构 2. 实施多机构合作与协调工作

基础要素	健全的立法和法律框架	治理监督和问责	资源和筹资
	培训和工作人员能力建设	具性别敏感度的政策和实践	监测和评估

2.2 基本卫生服务特定框架的特点

指导原则

在适用总体原则时，医护人员应牢记：

- 基于权利的方法包括获得最高标准健康的权利和自我决定的权利，这意味着妇女有权作出自己的决定，包括性和生育决定；有权拒绝医疗程序和/或采取法律行动。¹⁹
- 确保卫生方面的性别平等意味着向男性和女性平等地提供保健，同时考虑到他们的具体卫生需求和意愿，以便他们能够同等地实现权利和发挥健康的潜力。该原则还要求了解女性和男性之间以及医护人员和患者之间权力关系的不平等。

共同特点

在适用总体原则时，医护人员应牢记：

- 知情同意和保密意味着卫生保健、治疗和咨询的提供应是私人性质和保密的；只有在征得妇女同意的情况下才能披露信息，并包括对于收集了哪些个人健康信息的知情权以及获得这些信息（包括医疗记录）的权利²⁰。

基本要素

在适用总体原则时，医护人员应牢记：

- 对针对妇女暴力行为制定的卫生政策需与处理工作场所/机构中的暴力、以及陪伴程序和协议等现有国家政策相联系。为经历亲密伴侣暴力和性侵犯的妇

女提供的保健应尽可能融入现有的卫生服务，而不是作为一个独立的服务²¹。

- 卫生部门的工作人员能力建设包括服务前问题处理能力建设、以及继续教育和在职培训。同时还需要进行跨部门的团队建设，以及卫生工作人员的监督和指导。一个国家需要在卫生体系的不同层面为暴力幸存者提供多个保健模式时，应优先考虑初级保健层面的能力建设和服务提供。²²此外，在区级医疗保健机构，应该全天候有接受过性别敏感性侵犯保健和检查培训的医疗保健提供者（护士、医生或类似的其他人）提供相关服务（现场或候命）²。³
- 与社区建立联系并为幸存的妇女和女童开展倡导，是为受害者和幸存者提供基本卫生服务的重要基石。
- 卫生服务的另一个重要组成部分是医疗产品/商品和技术的可得性，包括生殖健康商品供应保障以及能够确保保密性、隐私性和安全性的环境。
- 对基本卫生服务的监测和评估需要卫生信息系统、问责措施、客户反馈和评价。

19 世界卫生组织、联合国妇女署、联合国人口基金：《为遭受亲密伴侣暴力或性暴力的妇女提供卫生保健：临床手册》，日内瓦，2014年，WHO / RHR / 14.26，第3页。

20 世界卫生组织、联合国妇女署、联合国人口基金：《为遭受亲密伴侣暴力或性暴力的妇女提供卫生保健：临床手册》，日内瓦，2014年，WHO / RHR / 14.26，第3页。

21 世界卫生组织：《应对针对妇女的亲密伴侣暴力和性暴力：世界卫生组织临床和政策指南》，日内瓦，建议34。

22 世界卫生组织：《应对针对妇女的亲密伴侣暴力和性暴力：世界卫生组织临床和政策指南》，日内瓦，建议35。

23 世界卫生组织：《应对针对妇女的亲密伴侣暴力和性暴力：世界卫生组织临床和政策指南》，日内瓦，建议36。

第三章

基本卫生服务指南

本模块应与世界卫生组织《临床和政策指南》以及世界卫生组织、联合国妇女署、联合国人口基金《为受亲密伴侣暴力或性暴力的妇女提供卫生保健：临床手册》结合阅读，以

下提供的信息总结了这些文件中的一些要点，特别是临床手册中的要点。

基本服务：1.亲密伴侣暴力受害者的识别	
对于医护人员来说，重要的是要意识到暴力可能导致妇女健康问题，或使妇女健康出现恶化。在亲密关系暴力和性暴力中遭受侵害的妇女经常因情感或身体状况（包括伤害）而寻求卫生服务。然而，由于感到耻辱、害怕被评判或出于对伴侣的恐惧，她们往往不会把受到暴力侵害的遭遇告诉医护人员。	
核心要素	指南
1.1 信息	<ul style="list-style-type: none">•有关亲密伴侣暴力和非伴侣实施的性侵犯的书面信息在卫生保健场所应是可以获得的，应在诸如女卫生间这样私密的地方提供海报、小册子或宣传折页等（如果其施暴伴侣在家时，宣传品上应对将材料带回家提出适当警示）（《世界卫生组织指南》建议4）。
1.2 遭受亲密伴侣暴力侵害妇女的识别	<ul style="list-style-type: none">•医护人员在评估可能由亲密伴侣暴力引导起的或使复杂化的状况时应询问暴露于亲密伴侣暴力的情况，以完善诊断/识别及后续保健。 （与亲密伴侣暴力相关的临床和其他状况的清单见《世界卫生组织指南》第19页的方框1和《临床手册》第9页）。•询问妇女受暴经历需要与有效应对联系在一起，有效应对包括第一线支持响应，必要的正确的医疗和保健，以及卫生系统内部或跨部门的转介。•不应实施“普遍筛查”或“常规询问”（即不对所有寻求医疗保健的妇女进行受暴经历的询问）。这两种措施虽然可以识别更多受暴妇女，但没有证据显示可以改善健康甚至转介的效果。在亲密伴侣暴力高发但资源或转介选择有限的环境下实施这两种措施是具有挑战性的。•在就亲密伴侣暴力提出询问之前，卫生系统应满足以下最低要求：<ul style="list-style-type: none">•私密的场所。•医护人员曾接受过询问技巧（如以感同身受和不带偏见的方式）和正确应对针对妇女暴力的培训。•准备就绪的转介系统。•协议/标准操作程序已到位。 （见《世界卫生组织指南》建议2和建议3以及《临床手册》，第10–12页）。
1.2 遭受亲密伴侣暴力侵害妇女的识别（续）	<ul style="list-style-type: none">•当医护人员怀疑有就诊妇女受到暴力侵害，但其并未倾诉时：<ul style="list-style-type: none">•不给她施加压力，给她时间。•提供以下信息。<ul style="list-style-type: none">– 关于可获得服务的信息。– 关于暴力对妇女健康及其子女健康影响的信息。•提供1次随访。 （见《临床手册》第12页）。

基本服务：2. 第一线支持

向曾经遭受过暴力的妇女提供第一线支持时需要注意4种需求：（1）即时的情绪/心理健康需求；（2）即时身体健康需求；（3）持续的安全需求；（4）持续的支持和心理健康需求。第一线支持提供实用的保健，并对妇女的情绪、身体、安全和支持需求做出响应，但不侵犯妇女隐私。通常情况下，第一线支持卫生保健部门是所能提供的最重要的保健。

核心要素	指南
2.1 以妇女为中心的保健	<ul style="list-style-type: none">• 应为倾诉遭受亲密伴侣（或其他家庭成员）暴力或性侵犯的妇女提供即时支持。• 在妇女倾诉受暴经历时，医护人员应至少提供包括以下内容的第一线支持：<ul style="list-style-type: none">· 持不评判和支持的态度，并确认妇女的陈述。· 提供实用的、符合她需要的保健和支持，但不强行干涉。· 询问她们遭受暴力的既往史，仔细聆听，但不强制她说（当讨论敏感话题而有翻译在场时需特别注意）。· 倾听而不强迫她响应或披露信息。· 提供信息；帮助她获取有关资源的信息，包括她可能认为有用的法律与其它服务，并帮助她获取服务和社会支持。· 就处理巨大压力时的应对策略提供书面信息（如果其施暴伴侣在家时，应对将印刷材料带回家有适当警示）。· 在需要时帮助她加强自身及其孩子的安全。· 提供安慰并帮助缓解或减少她的焦虑。· 提供或动员社会支持（包括转介）。• 医护人员应确保：咨询是私下进行的<ul style="list-style-type: none">· 保密性，但要告知妇女保密是有限度的（例如在受暴妇女生命受到威胁时需要强制报告）。• 如果医护人员不能提供第一线支持，他们应确保其他人（卫生保健机构或其他受暴妇女容易接触到的机构）能立即提供。 (《世界卫生组织指南》建议1)。
2.2 强制报告	<ul style="list-style-type: none">• 不建议医护人员向公安部门强制报告妇女的受暴经历。• 如果妇女想要报告并且意识到她有这样的权利，医护人员应向有关机构（包括警察）报告该事件。• 在法律要求强制报告的情况下，卫生报服务提供者必须将儿童虐待和威胁生命的事件报告给相关机构。 (《世界卫生组织指南》建议36、37)

基本服务：3. 伤害保健和紧急医疗问题

针对身体和心理健康实施的检查和保健应同时进行。以下对所提供的医疗保健服务进行分类，为参照最低标准提供明确的指导。

核心要素	指南
3.1 病史和检查	<ul style="list-style-type: none">• 病史采集应遵循标准的医疗程序，但要记住经历过亲密伴侣或性暴力的妇女可能会受到创伤，因此要复查她可能持有的任何检查报告，同时避免就她已经回答的问题提问。• 就以下每个方面作出解释并获取知情同意：<ul style="list-style-type: none">· 医学检查。· 治疗。· 法医学证据采集。· 向第三方（如警察和法院）发布信息。• 如果妇女希望采集证据，可电话告知或将妇女转介给受过专门培训的工作人员，由后者进行证据采集。（见《基本卫生服务6》）。• 进行全面的身体检查。清晰记录发现和观察结果。• 在检查的每个步骤，首先确保沟通并获得许可。（详情参见《临床手册》第40–49页）
3.2 紧急治疗	<ul style="list-style-type: none">• 如果妇女生命垂危或情况严重，应立即将其转诊接受紧急治疗。

基本服务：4. 性侵害检查和保健

性暴力是一种潜在的创伤性经历，可能会对妇女的心理、身体、性和生殖健康产生各种消极后果，这意味着她们可能需要紧急的、随时和长期的护理，特别是心理卫生保健。

核心要素	指南
4.1 完整的病史记录	<ul style="list-style-type: none">• 作为一个完整的病史记录，记录事件以确定哪些干预是合适的，并进行全面的身体检查（从头部到脚趾，包括生殖系统）。• 病史记录应包括：<ul style="list-style-type: none">· 侵犯至记录之间的时间和侵犯的类型。· 怀孕的风险。· 艾滋病毒和其他性传播疾病（STIs）的风险。· 心理健康状况。 <p>（《世界卫生组织指南》建议11。另见《临床手册》第40–48页）。</p>

4.2 紧急避孕	<ul style="list-style-type: none"> •为性侵犯受害者在遭受性侵犯后5天内提供紧急避孕，理想的是在遭受性侵犯后尽早提供，以获得最佳效果。 •如果有妇女在紧急避孕要求的时间（5天）之后、紧急避孕失败后、或被强奸后怀孕来就诊，应按照国家法律为其提供安全的人工流产。 (《世界卫生组织指南》建议12—14。另见《临床手册》第49—51页)。
4.3 艾滋病接触后预防	<ul style="list-style-type: none"> •为遭受性侵犯72小时之内就医的妇女提供艾滋病接触后预防（PEP）。使用共同决策，与受害者一起确定艾滋病接触后预防是否合适，并遵循国家预防指南。 (《世界卫生组织指南》建议15—18。另见《临床手册》，第2.4节，第55—57页)。
4.4 性传播疾病的接触后预防	<ul style="list-style-type: none"> •应遵循国家指南为性侵犯女性受害者提供最常见的性病传播感染的预防治疗以及乙肝疫苗。 (《世界卫生组织指南》建议19—20。详情另参见《临床手册》，第2.3节，第52—54页)。

基本服务：5.心理健康评估和保健

许多遭受亲密伴侣暴力或性暴力侵害的妇女会因此而产生情绪上的或精神健康方面的问题。一旦暴力行为、侵犯或者状况结束后，这些情绪问题可能会有所好转。大多数人会复原。医护人员可通过特定的方式为妇女提供帮助和技术，以帮助其减少压力并促进康复。然而，一些妇女的遭遇要比其他人更为严重，因此要能够识别这些妇女并帮助她们获得保健，这点非常重要。

核心要素	指南
5.1 亲密伴侣暴力幸存者的心理卫生保健	<ul style="list-style-type: none"> •应评估遭受暴力侵害妇女的精神健康问题（急性应激症状/创伤后应激障碍（PTSD）、抑郁、酒精和药物滥用问题、自杀或自残），并使用mhGAP干预指南，此干预指南涵盖了世界卫生组织针对精神健康问题的循证临床方案。 •精神医疗保健应由对针对妇女的暴力有较多了解的医护人员提供。
5.2 基本心理支持	<ul style="list-style-type: none"> •在侵犯发生后的前1—3个月内提供基本的社会心理支持可能会满足需要，同时还要监测更严重的精神健康问题。心理支持包括： <ul style="list-style-type: none"> •帮助受暴妇女强化积极的应对方法。 •探索社会支持的可获性。 •教授并演示减压练习。 •定期随访。
5.3 更严重的精神健康问题	<ul style="list-style-type: none"> •对精神状态进行评估（与身体检查同时进行），评估受暴妇女自残或自杀的即时风险、是否有中重度抑郁障碍和PTSD。 •患有抑郁症和PTSD的妇女将从第一线支持中受益。第一线支持可帮助她们加强社会支持，学习压力管理以及后续同情和支持。如果可以，可将受暴妇女转诊给接受过培训的心理治疗师。 •根据需要转诊接受简短的心理治疗或认知行为治疗。 (《世界卫生组织指南》建议24—建议27。另见《临床手册》，第67—83页。)

基本服务：6.文档记录（法医学）

医护人员有职业义务记录任何患者咨询的细节。这些记录应反映出患者使用自己语言说的话，以及医护人员的所见和所为。如有暴力行为，在检查过程中准确和完整的记录将发挥关键性作用，因为医疗记录可以在法庭上作为证据使用。如果妇女同意接受法医检查，则可能需要致电注册或官方的法医检查人员。

更多指导请参阅《2003年世界卫生组织性暴力受害者医疗法医学监护指南》。这些指南由“基本司法与警察服务3：调查”补充，详见“司法与警察模块”。具体参见：3.3“从受害者/幸存者和证人那里收集相关信息和证据”和3.4“进行彻底调查”。

核心要素	指南
6.1 全面而准确的书面记录	<ul style="list-style-type: none">•在医疗记录中记录任何健康投诉、症状和体征，包括受暴妇女伤害的描述。•注意这些伤害或其他状况的原因或疑似原因，包括加害她的人，这可能会有所帮助。•获得受暴妇女同意将上述信息记录到医疗档案中。•遵从受暴妇女意愿。
6.2 法医样本的采集和记录	<ul style="list-style-type: none">•如果妇女同意采集法医证据，就要保存保管证据链并全部标注清楚，这点十分重要。
6.3 提供书面证据和出庭	<ul style="list-style-type: none">•医护人员需要熟悉法律制度；知道如何写好陈词；至少准确完整地将受伤情况写出来；做好临床观察；并在受害人选择遵循法律诉讼时以可靠的方式采集样本。

第四章

工具和资源

世界卫生组织、联合国难民署：《人道主义紧急情况下的精神、神经和物质滥用条件的临床管理：精神卫生差距行动规划人道主义干预指南（mh-GAP-HIG）》，日内瓦，2015年。

世界卫生组织、联合国妇女署、联合国人口基金：《为遭受亲密伴侣暴力或性暴力的妇女提供卫生保健：临床手册》，日内瓦，2014年。

世界卫生组织：《应对针对妇女的亲密伴侣暴力和性暴力：世界卫生组织临床和政策指南》，日内瓦，2013。

世界卫生组织、战争创伤基金会和世界宣明会：《心理急救：现场工作者指南》，2011年。

世界卫生组织：《精神卫生差距行动规划：非专业卫生环境中的精神、神经和物质使用障碍干预指南》，日内瓦，2010年。

世界卫生组织、国际劳工组织：《针对预防艾滋病感染的接触后预防（PEP）的世界卫生组织/国际劳工组织联合指南》，2007年。

世界卫生组织、联合国人口基金和联合国难民专员办事处：《强奸幸存者的临床管理》，2004年。

世界卫生组织：《性暴力受害者法医学监护指南》，2003年。





模块3

司法和警察

针对受暴力侵害妇女和女童的基本服务包
核心要素和优质服务指南





模块 3

司法和警察服务

《基本服务包》包括5个模块：

模块1.概述和简介	模块2.卫生	模块3.司法和警察	模块4.社会服务	模块5.多机构合作与协调
第一章：基本服务包简介 1.1. 简介 1.2. 背景 1.3. 目的和范围 1.4. 名词和术语	第一章：基本卫生服务简介 1.1. 简介 1.2. 目的和范围 1.3. 名词和术语	第一章：基本司法与警察服务简介 1.1. 简介 1.2. 目的和范围 1.3. 名词和术语	第一章：基本社会服务简介 1.1. 简介 1.2. 目的和范围 1.3. 名词和术语	第一章：多机构合作与协调简介 1.1. 简介 1.2. 目的和范围 1.3. 名词和术语
第二章：共同原则、特点和基本要素 2.1. 指导原则 2.2 优质基本服务的共同特点 2.3. 基本要素	第二章：基本服务包的框架 2.1. 总体框架 2.2 基本卫生服务特定框架的特点	第二章：基本服务包的框架 2.1. 总体框架 2.2. 基本司法和警察服务框架的特点	第二章：基本服务包的框架 2.1. 总体框架 2.2. 基本社会服务特定框架的特点	第二章：基本服务包的框架 2.1. 总体框架
第三章：如何使用本工具 3.1 基本服务指南框架	第三章：基本卫生服务指南	第三章：基本司法和警察服务指南	第三章：基本社会服务指南	第三章：多机构合作与协调指南 3.1. 国家层面协调 3.2. 地方层面协调
第四章：工具和资源	第四章：工具和资源	第四章：工具和资源	第四章：工具和资源	第四章：工具和资源

致谢

这些指南的制定离不开以下各方面的贡献：

那些鼓起勇气说出自己遭受暴力侵害经历的妇女，以及主张为受暴妇女提供适当服务和支持的活动家，特别是来自全球各地妇女组织的活动家；

那些通过开展立法改革、制定政策、实施预防和应对方案而致力于消除对妇女暴力行为的政府；

澳大利亚和西班牙政府——联合国针对受暴妇女和女童基本服务全球联合项目的主要捐助方；

出席并参加了卫生部门应对暴力侵害妇女行为全球技术咨询会的跨部门从业者，研究人员和政府代表。该咨询会为这些指南以及后续工具和指导的制定作出了贡献（参加者详情见 www.endvawnow.org，请点击Essential Services（基本服务））

联合国系统就制定和支持应对针对妇女暴力行为的方案和行动所作出的一贯承诺。在这些指南的修改和/或制定中，联合国机构分享了他们的经验和知识，以确保我们继续改善为受暴妇女和女童提供的服务。感谢以下机构的代表提供的意见和作出的贡献：Tania Farha和Riet Groenen（联合国妇女署），Luis Mora和Upala Devi（联合国人口基金），Claudia Garcia Moreno和Avni Amin（世卫组织），Suki Beaver，Niki Palmer和Charles Chavel（联合国开发计划署），以及Claudia Baroni和Sven Pfeiffer（联合国毒品和犯罪问题办公室）；

协助统一和合并为本服务包所编写指南的顾问Eileen Skinnider女士和Janice Watt女士。

TABLE OF CONTENTS

第一章司法和警察服务简介	6
1.1 简介	6
1.2 目的和范围	6
1.3 名词和术语	7
第二章：基本服务包框架	10
2.1 总体框架	10
2.2 司法和警察服务框架的特点	12
第三章：司法和警察服务指南	13
第四章：工具和资源	37

第一章

基本司法和警察服务简介

1.1 简介

基本司法和警察服务指南为所有遭受暴力的妇女和女童设计、执行和评估服务提供指导意见，以帮助遭受各种形式性别暴力侵害的妇女和女童。指南主要关注环境稳定的中低收入国家，但是也适用高收入国家。

指南是“基本服务包”的一部分，该服务包旨在帮助所有遭受过性别暴力的妇女和女童，让她们能够更容易获得一系列多部门协调的优质基本服务。

基本服务包涵盖为受暴妇女和女童所提供的多部门协调服务中最核心的组成部分，包括卫生服务、社会服务、多部门合作与协调治理机制、以及司法和警察服务的指南。

应结合模块1“概览和介绍”解读基本司法服务包的指导意见，(模块1)阐述了适用所有基本服务的指导原则、共同特点和基本要素。这份指南和卫生服务(模块2)、社会服务(模块4)和多机构合作与协调(模块5)互相补充。

1.2 目的和范围

优质的警察和司法应对至关重要，能够确保反性别暴力的法律符合国际标准并得以执行，这些国际标准包括：保护妇女和女童免受暴力伤害，包括免受二次暴力伤害；追究施暴者责任；帮助受害者和幸存者获得有效赔偿。司法制度和制度内所有参与者都有责任履行义务。基本服务包中的“司法和警察模块”(模块3)旨在协助各国提供优质的司法措施，这是多部门全面系统解决针对妇女暴力的一部分。

尽管目前法律框架和司法体系已经取得了进步和改善，但是警察和司法部门的措施依然很不充分，常常不足以对性别暴力的严重程度、性质和广泛性做出改观，不能保护受害者和幸存者的健康和安安全，也无法保证妇女能够诉诸司法。研究显示，全球大部分施暴者并未承担法律后果。向警局报案的针对妇女的暴力案件只占少部分，而最后对施暴者起诉的案件更少，施暴者被定罪的则极少。有些妇女没有选择通过刑事制度寻求公正，而是根据民事、家庭和 / 或行政法律采取行

动，她们可能要面临高额、复杂和漫长的法律程序，得不到或者仅得到有限的法律援助，而民事和婚姻家庭法院在裁决儿童监护权和探视权时也可能没有考虑暴力历史。为了应对所有妇女和女童的不同需求和经历，本模块认识到需要向受害者和幸存者提供广泛的司法方案。方案涵盖相关法律领域的各个方面：刑事事宜、民事事宜（如人身伤害索赔/侵权）、婚姻家庭法事宜（如离婚、儿童监护和抚养问题）和行政法事宜（如国家刑事赔偿方案）。方案适用具有不同法律传统的国家：英美法系、大陆法系和基于宗教的司法传统。经历性别暴力的妇女和女童也可能与法律发生冲突，从而接触司法系统。关于遭受刑事指控或判刑的受暴妇女和女童，本指南仅对受暴妇女给予特别关注，而受暴儿童司法问题因为涉及未成年人司法的国际标准和规范，不在本指南的研究范围。

基本司法和警察服务涵盖受害者和幸存者与警察和司法系统的各个互动环节，既有报案或初步接触，

也有确保适当救济措施。这些服务按照司法制度的各个阶段被分成：预防、初步接触、调查、预审/听证、庭审/听证、施暴者责任和赔偿、以及审判后程序。还有整个司法系统必须提供的服务：保护、支持、沟通和各司法部门协调。

鉴于世界各地文化、传统、法律制度和警察和司法部门的权力和任务各有不同，本模块使用“司法服务提供者”的广义内涵，所强调的是正式司法制度的任务和服务活动，而不是提供这些服务的具体机构或官员。

图1 司法流程



1.3. 名词和术语

赔偿 (Compensation) 是指暴力造成的可量化损失，包括金钱和非金钱救济。

核心要素 (Core elements) 是指适用于任何情形，同时能确保服务有效发挥作用的基本服务的特征或成分。

基本服务 (Essential Services) 包括由卫生、社会服务、警察和司法部门提供的一系列核心服务。

这些服务必须至少能够确保任何遭受性别暴力的妇女和女童的权利、安全和福祉。

正式司法系统 (Formal justice systems) 是由国家及其代理机构负责的司法系统。包括政府支持的法律，以及警察、检察机关、法院和监狱等机构，以负责执行和实施法律，对违法行为实施制裁。

1. Johnson, H., Ollus, N.和Nevala, S.: 《针对妇女的暴力问题调查：全球视角》，2008年，第146页；Lovett, J. 和联合国妇女署：《为什么有些男性对妇女使用暴力？我们如何预防这个问题？——联合国关于亚太男性和暴力问题多国研究的定量结果》，联合国妇女署、联合国人口活动基金、联合国开发计划署和联合国志愿人员组织，2013年。
2. Johnson, H., Ollus, N.和Nevala, S.: 《针对妇女的暴力问题调查：全球视角》，2008年，第146页。通常不到20%的妇女向警察报告自己最近一次被暴力侵害的事件，这也就说超过80%的针对妇女的暴力案件都没有进入司法体制。非伴侣施加的身体暴力报案率比性暴力高（身体攻击的报案率在15%至17%之间，性暴力在4%至13%之间）。起诉施暴者的案件比率占报告案件总数的1%至7%。最终定罪的案件比率仅为1%至5%。最新一份在28个欧盟国家进行的全国性研究显示，15岁后遭受最严重暴力事件的妇女中，只有14%联系警察。见欧盟基本权利机构：《针对妇女的暴力：欧盟范围

- 内研究》，卢森堡，2014年。另见Lovett, J.和Kelly, L.: 《体制不同，结果类似？追踪欧洲已报案强奸事件的原因》，伦敦大都会大学儿童和妇女虐待部门，2009年；Triggs, S. Mossman, J.J.和Kingi, V.: 《应对性暴力：新西兰刑事司法体系的归因》，新西兰妇女事务部，以及Vetten, L. Jewkes, R. Sigsworth, R.,2009年。
3. Christofides, N, Loots, L. and Dunseith, O. 《追踪司法：毫登刑事司法体系强奸案件归因》，约翰内斯堡：Tshwa-ranang法律宣传中心，南非医学研究理事会和暴力与和解研究中心，2008年。
4. Johnson, H.和 Fraser J.: 《家庭暴力专业法庭让妇女更安全？社区报告：阶段一》，渥太华大学犯罪学系，2011年；以及Hudson, V., Lee Brown, D.和Nielsen, P.L.: 《婚姻家庭法的不平等与针对妇女的暴力之间的关系——解决法律飞地问题》，《政治和性别》卷7，2011年第4期，第453-492页。

• **基于性别的暴力 (Gender based violence)** 是指“因为女人是女人而对之施加暴力，或女人受害比例特大”。

• **初次接触 (Initial contact)** 包括向警方报案、报案记录、刑事案件登记，律师提供的咨询服务，民事案件登记，或向国家赔偿计划提出的行政申请，以及刑事、民事、婚姻家庭法院或行政机关提供的隔离、监护和/或紧急的保护措施。

• **亲密伴侣暴力 (Intimate partner violence)** 是“世界各地的妇女遭受的最普遍的暴力形式……包括未经本人许可，现在或以前的亲密伴侣对成年和青少年女性在性、心理和生理上的控制行为。身体暴力包括蓄意用体力、外力或器具伤害或残害妇女的行为。性暴力包括虐待性接触、违反本人意愿的性行为，与生病、残疾妇女或者是处于压力下或在饮酒或服用药物之后的妇女企图发生或发生性行为。心理暴力包括控制或隔离、蔑视或者羞辱妇女的行为。经济暴力包括剥夺妇女获得和控制基本生活资源的权利”。

调查 (Investigation) 包括通常在刑事司法系统内进行的案件评估和调查。涵盖现场勘察；调查计划；受害者/幸存者和目击者询问；证据收集、处理和分析；法医学检查；疑犯识别、讯问、逮捕和处理；以及调查结果记录和采取的行动。

司法服务提供者 (Justice service provider) 包括国家/政府官员、法官、检察官、警察、法律援助、法庭行政人员、律师、律师助理和受害者支持/社会服务人员。

司法程序 (Justice continuum) 包括从受害者/幸存者参与程序开始，直到事情结束为止。每位妇女经历的历程因各自需求而不同。她可以寻求不同的司法救济，包括报案或举报，启动刑事调查、起诉，或寻求保护和/或同时或逐步向国家行政机关提起民事诉讼，如离婚和子女监护诉讼和损害赔偿等。

法律援助 (Legal aid) 本文遵循《联合国关于获得刑事司法系统法律援助的原则和指南》中关于法

律援助的定义，指的是无偿向缺乏充分手段的受害者和幸存者提供法律咨询、援助和代理服务，或应司法公正要求须向受害者和幸存者提供这些服务。法律援助还包括获得法律信息。

法律服务 (Legal service) 用于基本服务，包括法律援助以及检察官为受害者提供的法律服务，特别是在某些司法管辖区受害者在刑事诉讼中无法独立参与的诉讼。

法医学证据 (Medico-legal evidence) 本文遵循世界卫生组织关于“法医学证据”的定义，即“已记录的生殖器外损伤和生殖器损伤、情绪状态和仅出于法律目的从受害者身体或衣物上提取的样本和标本。这些证据包括唾液、精液、头发、阴毛、血液、尿液、纤维、碎屑和土壤”¹。

非伴侣实施的性暴力 (Non-partner sexual violence) 是“指来自亲戚、朋友、熟人、邻里、同事或陌生人的暴力侵害”。包括通常由为妇女所熟知的罪犯在公共场所、学校、工作场所或社区强迫妇女和女童进行的任何不受欢迎的性行为、性骚扰和暴力侵害²。

审理后程序 (Post-trial processes) 包括保护受害者/幸存者、降低罪犯重新施暴的风险以及罪犯改造措施。还包括针对被羁押的妇女预防和应对性别侵害的服务。

审前/听证程序 (Pre-trial / hearing processes) 包括保释听证、羁押听证、指控选择、起诉决定和刑事审判准备。在民事和家庭事务中，审前/听证程序包括临时儿童监护/支援令、民事案件发现程序，以及审理或听证准备。在刑事伤害赔偿等行政诉讼案件中，如果没有提起刑事或民事诉讼，或在刑事、民事诉讼之外，可以申请国家行政赔偿，包括提供相关文件。

1 Du Mont, Janice和 D. White: 《法医学证据在性侵案件中的使用和影响: 全球评估》，世界卫生组织: 日内瓦，2007年。

2 《秘书长关于一切针对妇女的暴力形式深入研究的报告》，联合国, A/61/122/Add.1, 2006年6月6日, 第128段。

司法服务提供者的预防措施 (Prevention measures) 是指为阻止和预防暴力采取的干预措施，鼓励妇女和女童报警。

优质服务指南 (Quality guidelines) 是支持执行和实施基本服务的核心要素，以确保其有效、优质，满足妇女和女童的需要。质量指南以人权、文化背景和妇女赋权为基础，指导如何提供服务。指南以国际标准为基础并进行补充，反映应对基于性别的暴力的公认最佳做法。

赔偿 (Reparations) 是指尽可能消除非法行为的所有后果，并尽可能重新建立如果没有发生暴力侵害事件可能存在的情况。赔偿涉及两个方面：程序法和实体法。³从程序法上看，相关机构审理和裁决违法行为诉讼必须符合以妇女为中心、可获得、易于获取、适应妇女的具体需要和优先等要求。程序法方面，还需要解决长期以来联系赔偿提供机构的障碍。实体法方面，救济办法包括诉讼程序的结果，更广泛地说，还包括给予受害者的救济措施。这包括采取何种赔偿受害者损失的有效方式，包括侵权法、保险、受害者信托基金和公共补偿计划，还包括给女性负面影响更大、男性负面影响更小的非经济损失。赔偿形式有许多种，包括：恢复原状；赔偿；公开承认事实和承担责任；起诉施暴者；通过各种努力恢复受害者尊严；保证不再发生暴力侵害事件。虽然赔偿的概念还可能包括恢复性司法要素，解决以前存在的不平等、不公正、偏见和偏颇或其他导致针对妇女的暴力行为的社会观念和做法，但是对于如何在基本司法服务中反映结构性变革性赔偿仍未达成共识。赔偿措施应确保救济措施是全面的，而不是相互排斥的。

复原 (Restitution) 是指让受害者恢复到暴力之前情况的措施。

审判/听证 (Trial / hearing processes) 包括提供证据和裁决或民事判决，以及向行政委员会提交证据，委员会作出最终决定。

3 针对妇女的暴力行为及其原因和影响的特别报告专员，Rashida Manjoo，A/HRC/14/22，2010年4月19日。

受害者/幸存者 (Victim / survivor) 是指经历过或正在经历基于性别的暴力侵害的妇女和女童，这一表述既反映了法律程序中使用的术语，也反映了这些妇女和女童寻求基本服务的能动性⁴。

针对妇女的暴力 (Violence against women) 指“对妇女造成或可能造成身心方面或性方面的伤害或痛苦的任何基于性别的暴力行为，包括威胁进行这类行为、强迫或任意剥夺自由，而不论其发生在公共生活还是私人生活中”⁵。

4 联合国：《秘书长关于侵害妇女的暴力行为的深入研究》，2006年，A / 61/122 / Add.1。该报告注意到围绕“受害者”和“幸存者”这两个术语展开的持续辩论。一些人建议应该避免使用“受害者”这一术语，因为它暗示着被动性、软弱性和固有的脆弱性，并且否定了妇女具有应变性和能动性这一现实。另一些人则认为“幸存者”这一术语也有问题，因为它否定了曾经成为暴力犯罪目标的妇女所经历过的受害感。因此，这些指南使用了“受害者/幸存者”一词。

5 联合国：《消除对妇女的暴力行为宣言》，1993年，第1条。

第二章

基本服务包框架

2.1 整体框架

关于提供优质基本司法和警察服务的指南框架包括以下4个相互关联的组成部分：

- **指导原则：**提供基本服务的**原则**。
- **共同特点：**描述一系列活动和方法的**共同特点**，这些活动和方法在所有领域都是常见的，并且为服务的有效提供和运作提供支持。

基本服务包：整体框架图

- **基本服务：**规定了确保任何遭受亲密伴侣暴力和/或非伴侣实施的性暴力的妇女或青春期女童的人权、安全和福祉所需的最低限度服务的**基本服务**。
- **基本要素：**必须具备才能在所有基本服务和行动中提供优质服务的**基本要素**。

基本服务包：总体框架图

指导原则	基于权利的方法	促进性别平等和妇女赋权	在文化和年龄方面适合且敏感
	以受害者/幸存者为中心的方法	安全至上	施暴者问责
共同特点	可获性	可及性	
	适应性	适当性	
	安全优先	知情同意和保密	
	数据采集和信息管理	有效沟通	
	通过转介和协调开展多部门合作		

基本服务和行动	司法和警察服务	社会服务	卫生服务
	<ul style="list-style-type: none"> 1. 预防 2. 初始接触 3. 评估/调查 4. 预审程序 5. 审理程序 6. 施暴者问责和赔偿 7. 审理后流程 8. 安全和保护 9. 援助和支持 10. 沟通和信息 11. 司法部门协调 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 危机信息 2. 危机咨询 3. 求助热线 4. 安全住宿 5. 物质和经济援助 6. 身份文件的创建、恢复、替换 7. 法律咨询和代理，包括各类诉讼的代理 8. 心理帮助和咨询 9. 以妇女为中心的帮助 10. 为所有受暴力影响的儿童提供的服务 11. 社区信息、教育和社区外联 12. 协助经济独立、经济恢复和经济自主 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 亲密伴侣暴力幸存者的身份识别 2. 一线救治 3. 处理外伤和紧急医疗救治 4. 性侵害检查和护理 5. 心理健康评估和护理 6. 法医检查记录

多机构合作与协调	
国家层面的基本行动	地方层面的基本行动
<ul style="list-style-type: none"> 1. 制定法律和政策 2. 调拨和分配资源 3. 为建立地方级协调机制制定标准 4. 建立广泛的协调机制 5. 提高政策制定者和决策者在针对妇女和女童暴力问题上协同合作的能力 6. 监测和评估国家及地区级的协调措施 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 建立本地多机构合作与协调的正式机构 2. 实施多机构合作与协调工作

基础要素	健全的立法和法律框架	治理监督和问责	资源和筹资
	培训和工作人员能力建设	具性别敏感度的政策和实践	监测和评估

2.2 司法和警察服务框架特点

指导原则

司法服务提供者在适用基本原则时，应牢记：

- 男女不平等造成具体的性别问题，如经济和法律地位的从属性，影响妇女通过司法途径解决问题，甚至导致一些司法救济措施对妇女产生负面影响（如亲密伴侣暴力案件中的罚款）。
- 司法和警察服务不应损害妇女和女童的权利，不应强迫妇女和女童参与，而应以促进性别观念转变为基础。
- 以妇女为中心提供司法和警察服务。在这个过程中，把妇女和女童的需求和情况放在所有司法服务的核心地位，而不是将其视作司法机构的目标。换言之，要把妇女安全、妇女赋权和康复放在首位；尊重每位妇女；在整个司法流程中支持妇女并向她们提供信息。
- 追究施暴者的责任，为此司法和警察服务必须帮助和支持受害者和幸存者参与司法程序，提高她们的诉讼能力或运用权力的能力（妇女机构），同时确保由国家而不是妇女承担由此产生的费用。

共同特点

司法服务提供者在适用基本原则时，应牢记：

- 在整个司法程序中，如果不能持续稳定地提供保护和帮助，可能会造成灾难性后果。
- 司法服务提供者和其他服务提供者之间全面、及时、清晰和有效沟通，协调服务、共享服务网络的机制对保证受害者安全，确保受害者/幸存者得到应得的服务和帮助至关重要。

基本要素

司法服务提供者在应用基本原则时，应牢记：

- 刑事法律将所有针对妇女的暴力行为界定为犯罪行为，刑事、民事、家庭和行政法律框架应按照国际标准，保证有效预防、保护、起诉、判决和赔偿。
- 在培训和员工能力建设方面，由于调查、起诉和判决针对妇女的暴力案件通常十分复杂，需要专业知识、技巧和能力。应考虑通过司法部门内不同专业机构提供司法服务（例如专业家庭暴力法院、性别暴力起诉部门、警察内部家庭暴力部门，包括警察和社工）。

第三章

基本司法和警察服务指南

基本服务：1.预防

司法服务提供者必须向寻求实现男女平等的倡议和组织提供强有力的支持；让公众认识针对妇女的暴力问题及原因、对妇女及其家庭和社区的影响，以及施暴者会面临的惩罚；保证所有人都能获取服务信息、使用服务的渠道。营造和促进基于性别平等和性别需求的制度文化、提供相关服务，对于预防针对妇女的暴力至关重要¹。

核心要素	指南
1.1 促进和支持寻求终止暴力和提高女性平等性的组织和倡议	<ul style="list-style-type: none">• 找到并建立联系，与各个组织协同合作，制定长期战略，尝试终止暴力和提高男女平等。<ul style="list-style-type: none">• 涵盖关键组织（如教育机构）、具体群体（如妇女团体、男子和男童、父母、儿童和年轻人）以及媒体，为减少针对妇女、女童的暴力行为提供帮助和采取行动。• 体现性别需求。<ul style="list-style-type: none">• 考虑政策、程序和实践对组织内男性和女性、社区内男性、女性和儿童的影响。• 向所服务的组织和社区宣传注重性别需求的好处。• 重视妇女在司法体系中的重要作用，妇女的贡献对于提供优质服务十分重要。• 遵循并执行零容忍政策，绝对不容许暴力侵害任何人，包括受暴妇女。<ul style="list-style-type: none">• 制定违反这项政策的制裁措施，确保培训并建立贯彻该政策的制度。
1.2 支持提高公众意识、提高公众对男子或男童针对妇女和女童实施暴力的零容忍意识。	<ul style="list-style-type: none">• 推动制定和执行战略，挑战人们对针对妇女、儿童暴力的容忍态度、文化、规范等。<ul style="list-style-type: none">• 利用所有资源，包括适时利用媒体和支持者宣传暴力是不可容忍的、也是不正义的。• 强调男子和男童在解决针对妇女、女童的暴力问题上的作用至关重要。• 通过与他人合作提高公众对司法体系能有效解决针对妇女的暴力问题的信心。<ul style="list-style-type: none">• 公开宣传和展现以幸存者/受害者为中心的方法，其核心是幸存者/受害者及其家庭和有关方面的安全、保护、支持、隐私和保密，以及向施暴者问责。
1.3 预防和制止针对妇女的暴力	<ul style="list-style-type: none">• 保持记录准确，分析已报案的针对妇女的暴力案件，向警方提供案件发生的趋势。• 注重数据收集，有助于了解国家和地方管辖区域内各种针对妇女暴力行为的发生情况。• 分析国内有代表性的针对妇女暴力的数据（如有），更加全面了解该社会的暴力程度。还可与其他暴力案件的报案情况进行对比，有助于了解应对报案不足的问题。• 根据分析，通过以下措施预防暴力事件：<ul style="list-style-type: none">• 早期干预。• 快速响应，让受害者/幸存者和相关人脱离暴力，以及逮捕施暴者，将施暴者带离暴力现场。

<p>1.4</p> <p>鼓励妇女告发发生在自己身上的暴力侵害事件</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 积极鼓励告发暴力事件： <ul style="list-style-type: none"> · 向社区提供信息，体现警察致力于有效应对针对妇女和女童的暴力事件。 · 确保全年全天候可以联系到警察。 · 与其他服务提供者、社区合作，确保无论向以下哪个渠道告发暴力侵害事件都是可以的： <ul style="list-style-type: none"> – 直接向警察报告。 – 向医疗机构。 – 向社会服务提供者，如社工。 – 向法院。 • 对已报案的暴力侵害案件快速恰当反应，努力提高妇女报案的信心： <ul style="list-style-type: none"> · 确保政策和实践规定，受害者/幸存者有权决定是否继续进行调查或提起诉讼。
--	---

基本服务：2.初次接触

对于暴力受害者/幸存者而言，首次接触司法体系获得正面体验至关重要。必须保证所有妇女都能获得全面的服务。但是最重要的是，必须让受害者/幸存者通过首次联系知晓，司法体系和体系内的司法服务提供者都关心她的健康和安安全全，认真对待她的事件，确保她在整个司法程序中都得到良好支持²。

核心要素	指南
<p>2.1</p> <p>可获得性</p>	<p>无论受害者/幸存者居住地、国籍、种族、种姓、阶级、移民或难民身份、原住民地位、年龄、宗教、语言和识字水平、性取向、婚姻状况、残疾或任何其他特征如何，她们都可以获得司法和警察服务。</p>
<p>2.2</p> <p>可及性</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 确保获取警察服务的渠道是： <ul style="list-style-type: none"> · 全年全天候都可以获得。 · 地理上可及，如果有地方不可及，要有让受害者/幸存者能够通过其他方式安全地联系/获取警察服务的机制。 · 便于用户使用，满足各种群体的需求，包括但不限于文盲、视力障碍者或不持有公民或居民身份的人。 <ul style="list-style-type: none"> – 以不同形式提供程序和指导，以尽可能让更多的人获得服务（例如书面、电子、口头、通过媒体、通过电话）。 · 标牌符合不同目标群体的需求。 · 尽可能广泛地提供服务，考虑用户的语言需求。 • 确保司法场所是安全的，便于妇女和女童使用的空间。 • 确保警察服务是免费的，并且 <ul style="list-style-type: none"> · 不会对受害者/幸存者造成不必要的经济或操作方面的负担。 · 采取一切步骤，确保受害者/幸存者能够获得所需的“付费服务”（如医疗检查、心理支持服务）。

2.3 响应

- 确保受害者/幸存者可以在任何时候，在安全、私密和感到合适的地点报案。
 - 尽量减少受害者/幸存者必须接触的工作人员数量，并最大限度地减少受害者/幸存者陈述次数，从而减少二次伤害³。
 - 女童案件中，受害者/幸存者和/或父母/监护人/法定代表人：
 - 有机会决定是否参与司法程序。
 - 获得信息作出正确决定。
 - 当她的安全不能得到保障或不能防止二次伤害时，不会因拒绝合作而受到惩罚。
- 确保受过训练的服务提供者可以协助和支持受害者提出控告。
- 确保所有报案都有记录，无论是否构成犯罪：
 - 获得的所有信息和报案情况都要保密，并安全存储。
- 受害者/幸存者报案后，立即采取行动。
- 确保接待受害者/幸存者的司法服务提供者是：
 - 不做道德判断，表现出感同身受，给予帮助。
 - 行动时
 - 考虑和防止二次伤害。
 - 解除受害者/幸存者的顾虑，但不得冒犯受害者/幸存者。
 - 保护受害者/幸存者的隐私。
- 确保受害者/幸存者有机会：
 - 陈述经过并记录在案。
 - 讲述暴力对其影响。
- 确保女童受害者/幸存者能够在能力、年龄、智力发育程度和发展能力范围内，进行陈述。

基本服务：3.调查

必须及时调查亲密伴侣犯罪和针对妇女的暴力案件，调查方式要专业、符合证据规则和调查要求，使用所有手段查明和逮捕嫌疑人。在整个过程中，妇女的安全和尊严应受到认真考虑和维护。这些指南和卫生模块中“基本卫生服务”第六条——文档记录（法医学）互相补充，尤其是第6.2条“法医样本的收集和记录”及第6.3条“提供书面证据和出庭”。

核心要素	指南
3.1 优先调查针对妇女的暴力的案件	<ul style="list-style-type: none">• 要制定政策，要求接到报案的司法服务提供者：<ul style="list-style-type: none">· 向受害者/幸存者解释调查和司法程序、权利以及在整个司法过程中可以获取的服务。· 立即开始针对受害者的调查。· 要立即调查和跟进所有报案。• 确保所采取的司法行动不会造成进一步伤害，应考虑：<ul style="list-style-type: none">· 受害者/幸存者所处环境。· 遭受的身体和心理创伤。· 报案可能对她及其家庭和相关他人造成的影响。• 受害者报案时，司法服务提供者不得以任何方式进行拖延、阻碍，使案件无法审理进入司法程序。• 尽早逮捕嫌疑人。• 要求嫌疑人遵守为保护受害者而采取的措施。
3.2 解决受害者/幸存者医疗和心理社会需求	<ul style="list-style-type: none">• 调查阶段的司法措施应关注受害者/幸存者的需求，关注受害者/幸存者的环境、遭受的身体和心理创伤以及医疗和心理需求：<ul style="list-style-type: none">· 司法服务提供者对需要立即采取医疗措施的应当及时采取。· 医疗和心理健康专业人员处理医疗和心理需求。· 司法服务提供者应为医疗援助和法医检查提供便利。

3.3

向受害者/幸存者和目击者收集相关信息和证据

- 确保受害者陈述：
 - 得到及时、专业、中立、考虑受害者感受的处理。
 - 得到准确记录陈述，并向被害人复述经其确认。
 - 仅作一次，以尽量减少对受害者/幸存者的影响，预防二次伤害。
- 如果可以，安排法医学检查⁴。确保法医检查以如下方式开展和记录：
 - 及时。
 - 考虑到性别敏感性，即受害者/幸存者的特殊需求和意见，尊重其尊严和人格，在遵守收集法医证据标准的同时尽量减少对其伤害。
 - 如果可能的话，司法服务提供者应陪伴受害者/幸存者前往医疗机构检查。
- 收集所有能够让指控成立的证据，而且在收集证据时尊重受害者/幸存者，维护其尊严。包括：
 - 协助构建证据体系，重点是指控能否成立，而不是受害者/幸存者的可信度。
 - 考虑是否要进行法医检查，如果需要则及时进行。
- 确保及时前往现场：
 - 检查并保护现场，以保存证据。
 - 如果现场证实与案件相关，进行全面的刑事现场勘察：
 - 收集、存储、处理证据，以符合证据链要求。
 - 证据分析。
 - 审核证据分析报告，确定下一步行动。
 - 根据结果开展后续调查，采取行动，对案件做出结论。
- 在处理女童受害者/幸存者时，提供的服务要考虑该年龄段女童的特殊要求，并确保：
 - 询问房间和内容适合儿童。
 - 程序方面要考虑儿童需求。
 - 让不会让儿童感到不安的父母、监护人、法律代理人或合适的儿童援助机构参与，一起思考或采取行动。
 - 医疗、心理和受害者帮助服务都应适合女童年龄，以及 保密，限制披露女童信息。
- 确保尽早发现并访问目击者和其他可能知晓相关信息的个人：
 - 尽力证实受害者/幸存者的陈述，记录询问和结果。

<p>3.4 进行全面调查</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 发现和讯问嫌疑人，并在适当情况下逮捕嫌疑人。 • 完成并审核调查和行动报告，内容全面、记录完整： <ul style="list-style-type: none"> • 报告由高级官员或主管审查，以确保已采取并记录所有必要步骤。 • 提供报告的副本，供任何后续调查员和检察官使用。 • 与其他相关服务提供者共享报告的副本。
<p>3.5 在调查过程中贯彻执行专业问责制度</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 确保在整个调查过程中建立并贯彻执行问责制度： <ul style="list-style-type: none"> • 高级调查员和监督员： <ul style="list-style-type: none"> – 保证正确评估案件，制定并执行调查计划，适当协调调查，持续监控和评估行动和结果。 – 调查员在整个调查过程中必须对其行动负责。 • 组织确保指派个人： <ul style="list-style-type: none"> – 持续进行犯罪分析，发现任何显示暴力可能增加的迹象，报告包括暴力历史和趋势。 – 保证调查全面且符合证据规则。 – 保证所提供的服务满足受害者/幸存者的需求。 • 建立透明且负责的投诉管理体系，解决服务投诉问题： <ul style="list-style-type: none"> – 所有受害者/幸存者能通过该体系轻松、便捷地进行投诉，该体系应始终受到监督。

基本服务： 4. 预审程序

为亲密伴侣暴力和性暴力受害者和幸存者提供公正的并考虑其具体情况的刑事、民事、家庭和行政预审/听证程序，对保障其司法权利至关重要。必要的刑事预审体现了国家及其司法系统履行调查和起诉的主要责任，同时赋予受害者和幸存者权力，以便其在司法程序中做出正确决定。民事、家庭和行政预审/听证程序强调及时性、可负担性和程序简易的重要性。

核心要素	指南
<p>4.1 关于刑事、民事、家庭和行政法律案件的协调和综合方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 主动搜寻关于正在进行的相关司法程序（刑事、民事、家庭、行政事宜）的信息。 • 检查任何未执行的保护令或援助令，并向法院提供这些信息。 • 在诉讼中恰当分享和利用其它诉讼的信息。

<p>4.2 提起诉讼的主要责任</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 确保提起诉讼的主要责任在于司法服务提供者，而不是受害者/幸存者。 • 起诉政策应当允许受害者使用代理。这意味着： <ul style="list-style-type: none"> · 通知受害者/幸存者有关起诉的决定，除非其明示拒绝。 · 在作出任何关于起诉决定之前，受害者/幸存者应有权陈述事实经过。 • 考虑对起诉有利的政策。 • 在审查案件的案情以确定是否起诉时，确保收集所有现有证据。这意味着： <ul style="list-style-type: none"> · 促进证据构建，侧重于指控能否成立，而不是受害者/幸存者的可信度。 · 确保法医学证据已及时收集。 · 任何终止诉讼的决定，都不应仅仅是因为缺少法医学报告或者报告尚无定论的情况，以及 <ul style="list-style-type: none"> · 参考“卫生模块”的互补原则（第7条基本服务）。 • 确保由有经验的检察官/法官作出所有终止诉讼的决定。 • 减少对受害者/幸存者施加不适当压力致使其撤诉的障碍。这意味着： <ul style="list-style-type: none"> · 理解和回应刑事司法目标（惩罚犯罪）与受害者/幸存者意愿之间存在的潜在矛盾。 · 在刑事诉讼中要充分关注受害者/幸存者的意见。
<p>4.3 迅速提出恰当的指控并批准指控</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 确保迅速决定指控是否恰当、指控批准是否恰当，并确保该决定符合程序公正和证据规则： <ul style="list-style-type: none"> · 为证实指控，完成所有必要后续调查。 · 向受害者/幸存者和/或受害者为女童的案件中的父母/监护人/法律代理人传达和解释决定。 • 指控决定应当反映犯罪行为的严重性。 • 再决定是否为了公共利益起诉时，将针对妇女的暴力视作加重因素或决定因素。
<p>4.4 诉诸司法的程序可及、可负担、简单</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 确保民事、家庭和行政法律程序的可及性（婚姻家庭法庭、侵权索赔、审前程序）。至少这意味着： <ul style="list-style-type: none"> · 民事、家庭和行政法程序是负担得起的。 · 程序简单易用。 · 如果原告/申请人是针对妇女的暴力事件的受害者/幸存者，提供广泛的民事、家庭和行政法律方面的免费法律援助（法律信息、法律咨询、法律援助和法律代理）。 · 扩大解释可以接受法律援助的资格（例如，如果法律援助是根据家庭收入计算的，而被指控的犯罪者是家庭成员，或受害者/幸存者无法平等获得家庭收入，则仅考虑申请法律援助的受害者/幸存者的收入）。 · 程序考虑性别、幸存者和儿童具体情况（例如，在法庭调查中，不允许无法律代理的施暴者质问受害者/幸存者原告）。 • 确保筛查所有婚姻家庭法律案件是否存在家庭暴力，并区别处理。

<p>4.5 案件优先安排</p>	<p>在刑事司法方面，</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立快速程序，查明涉及针对妇女的暴力案件，在法院诉讼中优先处理此类案件，包括保释听证会、提审听证会和审判。 • 如果受害者是女童，尽快审理案件，除非为了儿童的最大利益才可延迟审理。 <p>在民事、婚姻家庭法律和/或行政方面，</p> <ul style="list-style-type: none"> • 确保程序的及时性，以确保及时的庭前程序和审判： <ul style="list-style-type: none"> · 需要快速跟踪涉及针对妇女的暴力案件。 · 在法庭中优先审理此类案件。
<p>4.6 预审程序运用符合程序公证和证据规则</p>	<p>在刑事司法方面，</p> <ul style="list-style-type: none"> • 采用公平的举证责任和证据规则。 • 在作出任何关于案件的决定之前，完成所有必要证据的收集工作： <ul style="list-style-type: none"> · 尽可能确保受害者的陈述清楚而完整。 · 审查所有其他证据。 • 减少起诉决策的各个阶段的延误： <ul style="list-style-type: none"> · 限制案件延续/延期的次数。 · 只允许合理的延误，同时考虑到对受害者/幸存者的影响。 <p>在民事、婚姻家庭法律和/或行政方面，</p> <ul style="list-style-type: none"> • 在预审案件管理程序，确保所有相关信息都已收集。这可能包括： <ul style="list-style-type: none"> · 暴力行为的心理社会环境。 · 医疗、法医和其他相关报告和信息。

<p>4.7 预审程序以受害者/幸存者为中心、以赋权为方向、以权利为基础</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 确保所有服务提供者都是公正的、乐于给予帮助的。 • 确保受害者/幸存者在面对司法服务提供者时，所处环境安全友好。 • 确保受害者/幸存者有机会充分参与。 • 确保预审程序验证受害者/幸存者所发生的情况： <ul style="list-style-type: none"> · 受害者/幸存者认为她的报案被认真对待。 · 她的投诉被认为是可信和有效的，除非有反证。 · 关注指控能否成立，而不是受害者/幸存者可信性。 • 确保所有受害者/幸存者得到尊重。包括： <ul style="list-style-type: none"> · 预防二次伤害。 · 对待方式要考虑她们的年龄。 • 确保预审程序考虑到受害者/幸存者的独特需求和意见，尊重她们的尊严和人格，尽量减少对其生活干扰。 • 确保受害者/幸存者意识到她们的声音被倾听： <ul style="list-style-type: none"> · 她有权陈述、被人倾听，如果她愿意，还能讲述暴力如何影响到她。 · 为受害者/幸存者提供安全的环境，让她能够在保密的情况下，有尊严地讲述发生的事情。 • 确保受害者/幸存者有权决定是否参与司法程序，并获得信息从而作出正确决定，并可以选择是否退出司法程序。 • 预审释放/保释听证会必须考虑到受害者/幸存者的风险，并考虑到她的安全： <ul style="list-style-type: none"> · 如果存在暴力风险或嫌疑人有可能不遵循具强制性的释放条件，应当考虑审前拘留嫌疑人。 · 受害者/幸存者知晓任何庭前释放或保释条件，以及嫌疑人违反条件时应该联系何人。
<p>4.8 准备审理</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 确保协调关键服务提供者（警察、医护人员等）。 • 确保关键证人出席。这包括确保： <ul style="list-style-type: none"> · 确定受害者、目击者和嫌疑犯的位置，并向其发出出庭通知。 • 陈述、分析和证据应已收集并整理，供法庭使用，并保护任何其他陈述。 • 确保司法服务提供者有能力以道德、客观、专业的方式在法庭上提供证据。 • 促进证据构建，确保指控的可信性，而不仅仅着眼于投诉人的可信性。 • 确保受害者/幸存者更加容易获得帮助，庭审前熟悉法院环境和法庭准备服务。

<p>4.9 在涉及针对妇女的暴力的案件中，没有强制调解或其他争端解决办法</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 当且仅当确保没有使用武力、压力或恐吓的可能性时，才允许调解或适用恢复性司法程序。⁵最低要求包括： <ul style="list-style-type: none"> • 该过程必须提供与刑事司法程序相同或更多的措施，保护受害者/幸存者的安全。 • 肇事者已承担责任。 • 司法服务提供者批准。 • 调解员受过培训并有资格。 • 经过验证的风险评估确定了所涉妇女不处于高风险之中。 • 受害者/幸存者充分了解该程序，并同意调解。 • 受害者/幸存者同意参加。
<p>4.10 对涉嫌或被控犯罪的受害者/幸存者给予特殊考虑（以暴制暴）</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 确保在初步接触受害者和证据收集时，如果有迹象表明嫌疑人可能是针对妇女的暴力事件的受害者/幸存者： <ul style="list-style-type: none"> • 讯问嫌疑人时了解并考虑女性被告的特定弱点，然后再决定是否逮捕和拘留。 • 收集证据和构建案情，了解她遭受的暴力行为，例如可能支持自卫辩解的证据。 • 进行情境分析，包括分析被告人与控诉人之间的关系以及被告人使用暴力的动机和意图。 • 认识到针对妇女的暴力是一个连续过程，而如果要弄清受害者/幸存者为何实施暴力行为，则须对受害者遭受的暴力攻击进行深入调查，了解这种连续暴力攻击对受害者/幸存者嫌疑人的情绪和心理产生的影响，进而又如何影响其行为导致其实施暴力。为此要考虑： <ul style="list-style-type: none"> • 进行心理检查，以确定嫌疑人的精神状态，以及与其暴力行为有关的因素，如以前遭受的暴力事件。 • 进行风险评估，以检测嫌疑人是否存在危险因素，看看其实施的暴力行为是否是其在遭受的攻击当时做出的反抗，亦或者其是经过长期预谋实施的暴力。 • 在允许双重指控（反诉）以及家庭暴力双方可能被指控犯罪时，分析哪一方是主要侵权者⁶。应考虑： <ul style="list-style-type: none"> • 进攻还是防卫。 • 一方对另一方或家庭成员所作的威胁。 • 双方所有家庭暴力史，包括以前报警情况、指控和保护令。 • 保释听证会上注意以下事项： <ul style="list-style-type: none"> • 法院拥有所有有关资料，包括针对妇女的暴力事件的受害者/幸存者被控犯罪的情况 • 在考虑保释条件时，不得在任何民事和家事法庭诉讼中因此对受害者/幸存者有偏见，例如对儿童监护权的影响。 • 在考虑保释条件时，要确保被指控的受害者/幸存者不会遭受进一步的暴力。

基本服务：5.审判/听证程序

亲密伴侣暴力和性暴力的受害者和幸存者参与刑事司法程序和民事司法程序的审判时，可能会感到无助，因为不熟悉司法体系而不知所措，或因为司法服务提供者未能考虑受害者的感受，不能以恰当的方式对待受害者/幸存者，或因歧视而受到二次伤害。国际规范和标准要求采取措施，防止参加审判本身可能导致的新问题和创伤，并确保审判程序最大限度地让幸存者合作。在审判阶段，受害者或幸存者可通过代理人参与诉讼，同时国家应承担查清刑事案件事实的责任。在审判过程中有些司法服务必不可少，要与国际通行标准相符，包括为幸存者提供友好和有利的法庭环境，让幸存者感到安全和舒适，可以陈述他们的经历；采取尽可能减少二次伤害的程序；并以公正的方式运用证据规则。

核心要素	指南
5.1 安全有利的法庭环境	<ul style="list-style-type: none">• 允许诸如家人、朋友或受过专门培训的援助人员等陪伴受害者/幸存者参与诉讼。如果受害者是女童，应指派专家和家属陪伴女童，保护女童的合法利益。• 提供对受害者/幸存者而言友好和合适的法庭环境，包括等待区域。• 在被害人/证人提供证据的同时，所有不必要的人离开，包括被指控的罪犯。• 采取适当措施，确保受害者/幸存者与被告之间不发生直接接触，法院下达限制令或审前拘留令。• 如果受害者/幸存者在审判或听证过程中受到伤害，或怀疑受到伤害、或可能受到伤害，应通知有关部门。
5.2 保护隐私、人格和尊严	<ul style="list-style-type: none">• 申请可以保护受害者/幸存者隐私、人格和尊严的措施，包括：<ul style="list-style-type: none">· 限制或禁止公众旁听庭审，例如直播庭审，或不公开审理。· 限制或禁止媒体发布受害者/幸存者的个人信息。• 反对或不允许不实陈述或可能严重威胁证人安全的行为（例如透露证人身份等）。• 从法院的公开纪录中删除所有身份信息，例如姓名、地址，或者为受害者/幸存者使用化名。• 如果受害者是女童，应采取适当措施：<ul style="list-style-type: none">· 保密和限制披露有关女孩身份和参与过程的信息。· 在国家法律允许的情况下，当女孩作证时，要求公众和媒体离开法庭。

<p>5.3 全面参与的机会</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 帮助受害者/幸存者在审判/听证中作证的可行措施： <ul style="list-style-type: none"> • 受害者可以在避免看到被告人的情况下作证，例如屏幕、闭门、闭路电视。 • 采取案件管理方法，确保受害者/幸存者在尽可能少地受到二次伤害的情况下，充分参与诉讼： <ul style="list-style-type: none"> • 减少不必要的延误。 • 鼓励在庭审/听证开始时确认无争议的事实。 • 采取办法减少受害者/幸存者的压力： <ul style="list-style-type: none"> • 证据的相关性，与案件无关的证据不要出示。 • 当她太痛苦无法继续进行庭审时，允许短暂休息。 • 尽可能避免或减少被告人直接对质受害者/幸存者。 • 在可能的情况，通过代理人询问。 • 在可能的情况下，主要使用录像采访作为证据。 • 如果受害者是女童，适用适合儿童的程序，包括询问室、调整法庭环境，并采取措施限制听证和询问，按照适合女孩年龄的时间安排听证和询问，把被告人和受害者/幸存者分开。
<p>5.4 有详述犯罪影响的机会</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 如果受害者/幸存者愿意，可以详细说明犯罪的影响。 • 为她提供不同的选择，在审判时提出要求。
<p>5.5 解释和运用证据规则时不带歧视</p>	<p>在刑事司法案件中，</p> <ul style="list-style-type: none"> • 确保将有关证据提交法院审理： <ul style="list-style-type: none"> • 允许具有经验的专家证人提供有关针对妇女、女童的暴力问题的意见。 • 将投诉视为可信和有效，除非有反证。 • 采取步骤，减轻现有歧视性证据规则和程序的潜在影响。 <ul style="list-style-type: none"> • 反对或不允许被告人进行任何不公平、不必要的重复性、攻击性和歧视性质询。 • 反对或不接受任何基于不明情况和固有偏见的质询。 • 反对或不接受与案件无关的关于受害者/幸存者性史的问题。

<p>5.5 解释和运用证据规则时不带歧视</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 不允许仅根据报案延迟或没有报案而作出任何不利推断。 • 如果被告申请提出可能具有歧视性的证据，要采取以下步骤： <ul style="list-style-type: none"> • 要求被告提出书面申请。 • 此类请求须在审前提出的，并且只有在被告可以证明存在例外的情况下才允许在审判阶段提出。 • 让受害者/幸存者有权通过代理人发表反对这类歧视性证据的意见和观点。 • 确保被告在运用规则（特别是基于性别的警戒规则）和原则时不得歧视妇女，不允许施暴者为逃避针对妇女暴力的刑事责任而以某种方式曲解这些规则和原则。 <p>在民事、婚姻家庭法和/或行政案件中，</p> <ul style="list-style-type: none"> • 确保民事和婚姻家庭法庭拥有所有相关信息，包括： <ul style="list-style-type: none"> • 暴力行为的心理社会环境。 • 考虑召集专家证人。 • 确保民事和婚姻家庭法庭不会对受害者/幸存者的决定提出不利推论，避免进一步暴力，确保儿童最大利益，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 在子女监护权的案件中，确保在亲密伴侣暴力的背景下理解受害者/幸存者的行为。例如，妇女决定逃离家园或采取其他保护措施，这些决定不应对其在民事诉讼中产生不利影响。 • 确保亲密伴侣暴力的影响，如受害者/幸存者的自杀念头，不会对其民事和家庭诉讼案件产生不利影响。 • 确保在儿童监护权听证中，考虑这些儿童目睹母亲遭受亲密伴侣的暴力行为，依此理解儿童的证词，并依此考虑父亲一方指责母亲造成父母子女关系问题的指控。
<p>5.6 针对被控有刑事犯罪的受害者/幸存者给予特殊考虑</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 确保在刑事审判时考虑以下因素： <ul style="list-style-type: none"> • 法院拥有所有相关信息，包括被告受害者/幸存者遭受暴力行为的社会背景。 • 任何遭受暴力的受害者/幸存者的妇女的自卫主张。 • 对受害者/幸存者被告进行判刑时，应考虑暴力侵犯行为对被告的影响。 • 采取步骤减轻现有歧视性证据规则和程序的潜在影响： <ul style="list-style-type: none"> • 反对或不接受控方的任何不公平、不必要的重复性、攻击性和歧视性质询。

基本服务：6.施暴者问责和赔偿

绝大多数亲密伴侣暴力和性暴力的施暴者都应承担法律后果。即使要求他们承担责任，对他们的制裁（无论是刑事的、民事的还是行政的）往往都很少。此外，妇女遭受暴力后从暴力行为人和/或国家获得的赔偿往往不能反映妇女和女童遭受损害的现实情况，特别是当她们所经受的是经常性的胁迫、恐吓和武力或威胁使用武力。从幸存者的角度来看，问责和赔偿可能意味着许多事情，既包括刑事判决、民事赔偿、国家赔偿和公众谴责暴力，也包括当国家无法提供基本司法服务时可以采取的救济措施。与问责和赔偿有关的基本服务反映了各国都要进行尽职调查，采取适当的制裁措施，追究施暴者的责任，并向幸存者提供公正和有效的救济措施，弥补她们受到的伤害或损失。

核心要素	指南
6.1 判决结果和犯罪行为的严重程度匹配，注重保护受害者/幸存者的安全	<p>在刑事案件中，</p> <ul style="list-style-type: none">• 规定判决结果与犯罪严重程度相一致，并达到以下目标：<ul style="list-style-type: none">• 谴责和遏制对妇女的暴力行为。• 制止暴力行为。• 促进受害者和社区安全。• 考虑到对受害者/幸存者和家庭的影响。• 考虑加重处罚的因素，例如反复暴力行为，滥用信任或威权立场，施暴者对其亲密关系中的配偶或个人实施暴力，对不满18周岁的人实施暴力。• 被告一旦被释放，通知受害者/幸存者。 <p>在民事、婚姻家庭法和/或行政案件中，</p> <ul style="list-style-type: none">• 确保法院在裁决涉及对妇女的暴力行为的婚姻家庭法案件时，考虑到对受害者/幸存者及其家属，特别是受害儿童等人的影响。• 在民事判决中评估伤情时，应以公正的方式解释相关评估规则。• 关于伤害评估中的因果联系环节，应尽可能避免使用过度严格或不充分的规则和解释，避免运用不充分的证据标准和程序来量化损害赔偿，这可能对妇女和女童产生不利影响。• 确保对妇女和女孩所遭受的不同危害采取及时、有效、考虑性别问题和年龄的适当民事救济措施。
6.2 在适用的司法管辖区，让受害者/幸存者参与判刑审理	<ul style="list-style-type: none">• 为受害者/幸存者提供机会，在量刑听证时，向法庭讲述因暴力行为身心遭受的伤害和因此所受的影响。• 采取众多适合个人需要的方法（例如书面或口头的受害者影响报告，社会工作者等专家的受害者影响报告），让受害者/幸存者参与量刑。• 确保程序简单、可及和免费。• 根据受害者的需要及其恢复情况调整诉讼活动的时间安排。• 如果女童是受害者，确保该程序考虑到儿童因素。

<p>6.3 可获得、可及的救济方案</p>	<p>在刑事司法案件中，</p> <ul style="list-style-type: none"> 在适当的情况下，确保刑事案件考虑赔偿： <ul style="list-style-type: none"> 恢复原状被认为是量刑的一部分。 有效考虑对受害者/幸存者所遭受的伤害进行恢复原状和经济补偿，然后才是罚款和惩罚，不应限制受害者对施暴者追究民事责任或其他救济办法。 恢复原状和经济补偿不能代替监禁刑罚。 <p>在民事、婚姻家庭法和/或行政案件中，</p> <ul style="list-style-type: none"> 国家提供独立于刑事诉讼程序的赔偿。赔偿方案： <ul style="list-style-type: none"> 及时向受害者/幸存者提供赔偿。 申请程序简单。 确保申请赔偿不收取费用。 尽可能提供法律援助。 现有的民法和其他非刑事救济办法是可负担、可及的： <ul style="list-style-type: none"> 申请或提起民事诉讼，或申请其他非刑事诉讼的程序应尽量简单易用。 提供法律援助和其他形式的法律协助。
<p>6.4 涵盖受害者/幸存者遭受的后果和伤害的赔偿</p>	<ul style="list-style-type: none"> 确保在计算受害者/幸存者由于暴力而遭受的损害和付出的费用时，尽可能采用广泛的定义，并且尽可能改变受害者现状，而不是简单让其返回到暴力发生之前，应该消除让她们容易遭受暴力的不平等因素。 考虑： <ul style="list-style-type: none"> 评估身体和心理伤害或损害，包括声誉或尊严、痛苦以及情绪困扰、无法享受生活。 失去的机会，包括就业、退休金、教育和社会福利，也包括失去的赚钱能力。 评估损害时充分考虑受害者无偿做出的家庭和照护活动。 评估损害时充分考虑女童受害者情况，包括社会和教育恢复/重返社会的费用。 法律、医疗、心理和社会服务费用。 由于暴力经历寻求司法和其他服务所产生实际费用，或与暴力经历相关的实际费用，包括交通。
<p>6.5 执行救济</p>	<ul style="list-style-type: none"> 确保裁定的救济措施得到有效执行。 采取措施监督救济措施的有效执行。

6.6

当基本司法服务被剥夺、受到破坏、无理推迟或由于疏忽而缺乏时，采取救济措施

- 当司法服务被剥夺、破坏或无理推迟时，规定广泛的救济措施：
 - 造成的工资损失、生计损失和其他费用损失。
 - 导致的情绪和心理伤害以及生活乐趣丧失。
 - 寻求这种救济而付出实际费用，包括交通费用。
- 司法服务被剥夺或无理拖延时，如果受害者/幸存者因此遭受的额外暴力，国家应予以赔偿。
- 要求国家赔偿的程序简单、免费和安全：
 - 确保投诉不会妨碍受害者/幸存者诉诸司法。
 - 投诉必须及时处理。

基本服务：7. 审理后流程

司法制度可以向社会发出针对妇女的暴力行为不被容忍的强烈信息，从而最大限度地防止暴力事件，而且能够确保追究施暴者责任、助其改造并减少再犯。国际规范和标准敦促各国制定和评估优先考虑受害者安全的关于施暴者处理和再融合/改造的计划，并确保合规情况得到检验。这些标准还敦促各国确保采取适当措施，消除针对因任何理由被拘留的妇女的暴力行为。

核心要素	指南
7.1 采取防止再犯罪的干预措施，侧重受害者/幸存者的安全	<ul style="list-style-type: none">• 在为施暴者确定改造治疗时，确保治疗方案能减少再犯、提高受害者/幸存者的安全⁷。• 确保在施暴者进行接受改造计划之前对其进行评估，并持续对受害者/幸存者的安全进行风险评估。意即：<ul style="list-style-type: none">• 完成评估后设计改造方案时，以及进行持续风险评估时，征求受害者/幸存者意见。• 所有审判后的决定都要通知受害者。• 改造计划是定罪处理的一部分，不能替代犯罪记录。• 监督改造计划。• 未能很好完成改造方案的施暴者应承担适当的后果。
7.2 预防和应对针对被羁押女性的暴力侵害	<ul style="list-style-type: none">• 确保有适当的服务来应对和预防针对被羁押女性实施的暴力侵害。• 确保在羁押前遭受过暴力侵害的女性在羁押期间能获得相应的服务。• 在曾对女囚有虐待行为的亲密伴侣或前亲密伴侣探视时，确定并防止女囚进一步受害。• 确保矫正机构采取预防措施：<ul style="list-style-type: none">• 由公正的机构（应有女性成员）定期仔细检查监狱。• 对女性囚犯的个人搜查只能由女性工作人员进行。• 如果女性囚犯愿意，方便她接触外界、家庭、子女。• 根据性别和是否成年隔离监狱人口。• 确保采取特别措施，保护与子女一起羁押的妇女。• 对于在羁押期间发生的暴力，确保提供救济和措施：<ul style="list-style-type: none">• 受害者/幸存者有提出控告的权利以及将要采取的步骤和程序。• 投诉流程简单、安全和保密。• 获得法律协助。• 提供当前和长期保护，不令其受到任何形式的报复。• 获得心理支持或咨询。• 有关独立机构在充分遵守保密原则的前提下，调查关于囚犯暴力的报案。
7.3 减少女性罪犯在羁押期间和羁押后服务中遭受暴力的情况	<ul style="list-style-type: none">• 确保向女性罪犯提供羁押和羁押后服务，减少其遭受暴力的可能。• 改造和再融合计划包括技能、职业培训和能力建设，以确保遭受暴力侵害的女性罪犯可以避免过去的环境。• 缓刑须考虑罪犯具体情况，其他服务提供者应全面了解性别暴力。• 协调和整合服务，帮助羁押后获释的妇女。

基本服务：8.安全和保护

保护经历亲密伴侣暴力和性暴力的妇女，对于制止暴力和防止暴力事件再次发生、升级和威胁至关重要。妇女有权过上没有暴力、不用惧怕遭受暴力的生活。这意味着保护措施需要与是否提起刑事、民事或婚姻家庭法律诉讼无关，要让妇女能够诉诸司法并安全地参与司法程序。

核心要素	指南
8.1 立即获得紧急和长期保护措施	<ul style="list-style-type: none">• 确保所有受害者/幸存者都能立即获得紧急保护⁸：<ul style="list-style-type: none">· 免费提供。· 申请程序简单。· 司法服务提供者有义务协助完成申请。· 几个小时后便可到达法院。· 必要时允许单方面的命令。· 与法院联通的快速通道/快速途径。• 保护措施应考虑受害者/幸存者及其家人等具体需要：<ul style="list-style-type: none">· 司法服务提供者考虑到最广泛的保护措施。• 保护措施不依赖于是否提起刑事、民事或家庭诉讼。• 保护听证会解释证据规则时，不采用限制性或歧视性的方式。• 及时提供保护令。• 对保护措施的任何改变优先考虑受害者/幸存者的安全。
8.2 执行保护	<ul style="list-style-type: none">• 执行保护措施的责任明确（例如保护令和相关法院命令，施暴者释放/保释条件）：<ul style="list-style-type: none">· 保护措施立即生效。· 法院向警方发出保护措施副本。· 与一线人员和派遣人员共享保护措施副本，方便其参阅。• 确保适当监督保护措施：<ul style="list-style-type: none">· 在嫌疑人被拘留的情况下，通知拘留所工作人员采取保护措施，并要求他们密切监测任何外部通讯，以防止出现违规情况（例如电话、电子邮件）。• 确保及时迅速处理任何违规行为：<ul style="list-style-type: none">· 违法者被逮捕并提交法庭审理。· 严肃对待违反命令的行为，如需要，则提起刑事诉讼，法院作出适当制裁。· 出现违反命令的情况时，不追究受害者/幸存者责任，因为施暴者是命令限制对象。• 司法服务提供者要为执行保护措施时的作为和不作为负责。

<p>8.3 风险评估</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 进行风险评估时，及时收集信息： <ul style="list-style-type: none"> · 从多个来源收集信息。 · 征求受害者/幸存者关于潜在威胁的意见。 · 制定和实施消除或减少受害者/幸存者风险的策略。 • 风险评估应持续进行，确定受害者/幸存者脆弱性的变化，并采取适当措施确保受害者的安全。 • 与相关司法服务提供者共享风险评估，供决策时使用。 • 风险评估至少包括以下内容： <ul style="list-style-type: none"> · 致命的风险和反复暴力的风险。 · 对受害者/幸存者、她的家人或其他有关人员造成伤害水平或程度。 · 以前的受害。 · 她所面临的威胁以及实际存在的暴力情况或被威胁使用暴力的情况。 · 暴力或威胁升级的证据。 · 关系状况。
<p>8.4 安全计划</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 及时制定、实施和评估适当的安全计划： <ul style="list-style-type: none"> · 安全计划基于风险评估。 • 与受害者/幸存者合作： <ul style="list-style-type: none"> · 确定可获得方案和资源。 · 计划受害者/幸存者如何在各种环境和情形中保护自己及家人和其他有关人员。 • 持续审核和更新安全计划。
<p>8.5 所有决策优先考虑安全</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 保护受害者/幸存者及其家人和相关人士的安全是所有司法行为的第一要务。 • 在决定对施暴者进行逮捕、拘留、释放、缓刑或假释前，要先进行风险评估，获得所有必要资料。相关信息包括： <ul style="list-style-type: none"> · 是否有暴力史。 · 受害者/幸存者对未来暴力的恐惧和原因。 · 受害者/幸存者对施暴者遵守释放条款的可能性的意见。 · 暴力威胁和/或升级。 • 决定释放犯罪嫌疑人或罪犯时，都必须考虑到受害者/幸存者所面临的风险及其安全： <ul style="list-style-type: none"> · 如果存在充分暴力风险，或嫌疑人很可能不会服从具强制性的释放条件，则应考虑在审判前拘留嫌疑人。
<p>8.6 协调保护措施</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 如果已经提起其他司法程序，则必须协调刑事、民事、婚姻家庭法和/或行政诉讼的保护措施： <ul style="list-style-type: none"> · 考虑建立保护令的登记系统，以确保所有司法服务提供者能够快速访问相关信息 · 确保可以合法、安全地交换信息，保护受害者/幸存者的私密性。

<p>8.7</p> <p>协调保护和支持服务</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 与其他服务提供者合作制定和执行综合协议及有效转介网络： <ul style="list-style-type: none"> · 安排和监督应急措施。 · 协调工作制度化。 · 制定转介服务标准。 • 确保支持儿童抚养或赡养费等措施，协助受害者/幸存者安全地重新开始生活。
---	---

基本服务：9.支持和援助

确保所有妇女诉诸司法的一个关键因素是，在启动司法程序过程中提供支持和援助服务。国际规范和标准重视法律援助、实用准确和全面的信息、受害者和证人帮助服务、以及对于司法部门以外部门（如卫生、庇护所、社会服务、辅导）⁹服务的需求。这些服务可以赋予妇女权力，使她们能够了解自己的权利和司法选择，从而作出明智决定。

核心要素	指南
<p>9.1</p> <p>实用、准确、可及和全面的信息</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 确保广泛的信息，至少包括： <ul style="list-style-type: none"> · 用不同语言和形式明确描述司法程序，满足不同群体妇女的需要。 · 相关司法部门行为者的作用和责任。 · 关于权利和救济办法的有关信息，包括恢复原状和赔偿。 · 关于以何种方式和在哪里获得法律援助和咨询的信息。 · 关于可获得支持服务和提供者以及如何获得这些服务的的信息。 · 可获得的保护措施。 • 确保及时获得关于受害者/幸存者案件的信息。包括： <ul style="list-style-type: none"> · 受害者在诉讼中的作用和参与诉讼的机会。 · 诉讼的安排、进度和最终结果。 · 任何针对嫌犯/罪犯的命令。 • 确保所有司法部门办公室的标牌符合各种目标群体的需要。

<p>9.2 法律服务</p>	<p>在刑事司法案件中，</p> <ul style="list-style-type: none"> • 如果在某些司法管辖区，受害者/幸存者不能参与刑事案件审理，检察机关则应提供法律服务。 • 如果在某些司法管辖区，受害者/幸存者能够参与刑事案件审理，确保受害者/幸存者能够负担得起法律服务，或向没有足够资金的人提供免费法律服务，或按司法正义要求向其提供免费法律服务（法律援助）： <ul style="list-style-type: none"> · 法律服务可以包括法律信息、法律咨询、法律援助和法律代理。 · 获得法律援助的程序免费和简单。 · 如果根据家庭收入来确定能否获得法律援助。如果被指控的施暴者是家庭成员，或者受害者/幸存者没有平等的家庭收入，则仅将申请法律援助的受害者/幸存者的收入用作收入审查。 <p>在民事、婚姻家庭法和/或行政案件中，</p> <ul style="list-style-type: none"> • 确保受害者/幸存者能够负担得起法律服务。 • 提供广泛的法律服务：法律信息、法律咨询、法律援助和法律代理。 • 确保获得法律援助的行政程序是免费和简单的。 • 如果根据家庭收入来确定能否获得法律援助。如果被指控的施暴者是家庭成员，或者受害者/幸存者没有平等的家庭收入，则仅将申请法律援助的受害者/幸存者的收入用作收入审查。 <p>如果受害者/幸存者被指控或被起诉犯罪时：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 确保被告受害者/幸存者从初次接触刑事司法系统起，都能获得法律援助。 • 确保被指控犯有暴力行为的受害者/幸存者在参与民事/婚姻家庭法诉讼时，可以获得法律援助。
<p>9.3 受害者和目击者支持服务</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 确保向受害者/幸存者提供广泛的支持服务。此类服务可以包括： <ul style="list-style-type: none"> · 信息和意见。 · 情感和 psychological 支持。 · 实际援助（例如往返法庭的交通）。 · 法庭准备和支持。 · 防止二次伤害。 • 确保支持服务可及和可获得： <ul style="list-style-type: none"> · 免费支持服务。 · 支持服务在地理上可获得，如果某地没有支持服务，确保建立一个让受害者/幸存者能够使用替代方法获取资源的机制。 • 确保在整个司法流程都及时提供支持服务。 • 确保支持服务考虑了受害者/幸存者的具体需要。 • 为女童受害者和寻求支持服务时携带子女的女性，提供对儿童有利的帮助服务。 • 确保支持人员是专业人员，或了解针对妇女的暴力的复杂性和接受过司法体系培训的志愿者。

<p>9.4 卫生和社会服务提供者推荐</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 与其他服务提供者合作制定和执行综合协议和有效转介网络： <ul style="list-style-type: none"> · 为受害者/幸存者联系所需的卫生和社会服务机构（例如，庇护所、医疗和心理护理） · 协调工作制度化。 · 制定转介服务标准。
---	--

基本服务：10.沟通

沟通是整个司法系统的关键主题。受害者/幸存者需要知道她正在被人倾听，而且她不断改变的需求也是为人理解、有人满足的。信息及其传达方式，可以让受害者能更明智地决定是否及如何接触司法系统。各司法部门和非司法部门之间的信息和沟通管理，特别是重视保密和隐私，有助于尽可能减少受害者在诉诸司法时面临的风险。

核心要素	指南
<p>10.1 司法服务信息简单可及</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 确保提供适当和及时的、可获得的服务信息，满足各种目标群体的需要。信息可能包括： <ul style="list-style-type: none"> · 明确描述司法程序。 · 明确说明相关司法部门行为者各自的作用和责任。 · 现有司法机制、程序和救济办法。 · 受害者/幸存者具体情况的信息。 • 确保以满足各种目标群体需求的方式提供信息： <ul style="list-style-type: none"> · 以使用者的语言尽可能广泛地传递信息。 · 采用多种形式（例如口头、书面、电子）。 · 便于用户理解的简单语言。 • 确保所有司法部门办公室的标牌符合各种目标群体的需要。

<p>10.2 通过良好的沟通提高受害者/幸存者的人格和尊严</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 确保司法服务提供者与受害者/幸存者和/或父母、监护人和法定代表人之间沟通顺畅： <ul style="list-style-type: none"> · 沟通应保持中立、感同身受、给予帮助。 · 受害者/幸存者在整个程序中的情况。必须： <ul style="list-style-type: none"> – 受害者/幸存者认为其报案被认真对待。 – 其投诉被认为是可信和有效的，除非有反证。 – 使其受到尊重，并应尽可能得到最好的回应。 <ul style="list-style-type: none"> · 尊重。 · 没有造成二次伤害。 · 沟通方式适合受害者年龄。 • 受害者/幸存者知道有人倾听她的声音。这意味着她有机会： <ul style="list-style-type: none"> · 讲述其经历。 · 有人倾听并准确记录。 · 与司法服务提供者合作时得到积极的、良好的体验。 · 讲述暴力行为如何影响她。 • 沟通者应使用简单易懂的语言，并且耐心解释。 • 受害者/幸存者的隐私得到保护。 • 对所获信息严格保密，限制披露与受害者身份和参与诉讼有关的信息。
<p>10.3 和受害者/幸存者保持沟通</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 整个司法过程中与受害者/幸存者保持定期沟通，同时要注意受害者/幸存者可能面临犯罪人持续暴力的重大风险： <ul style="list-style-type: none"> · 受害者/幸存者面临的暴力风险决定所需沟通的方式和频率。 · 当有以下情况时，需要进行语音或当面联系： <ul style="list-style-type: none"> – 所处风险的级别发生变化。 – 嫌疑犯已被捕、逃跑、正在考虑释放，或已被释放、保释或假释。 – 设定或更改开庭日期。 <ul style="list-style-type: none"> · 确认受害者/幸存者已经能够获取所需的支持服务。 • 指定司法服务提供者跟进受害者/幸存者，并向其提供联系信息，以便其在可能出现暴力侵害事件或违反保护令的情况，或在实际发生暴力或违反保护令时，立即做出应对。 • 建立向受害者/幸存者和/或其法律团队提供警方调查报告的机制，以促进相关诉讼顺利进行。

10.4 司法部门经常开展有效沟通	<ul style="list-style-type: none"> • 确保司法服务提供者之间有效地共享信息： <ul style="list-style-type: none"> · 根据隐私和保密要求共享信息。 · 信息披露的目的与获取信息目的一致，或用于与此目的一致的用途。 · 尽可能让受害者/幸存者和/或父母/监护人和法定代表人员知情，披露信息时征求其同意。 • 促进信息有效流动： <ul style="list-style-type: none"> · 制定促进司法服务提供者及时有效沟通、共享信息的机制。
10.5 司法部门和其他部门沟通	<ul style="list-style-type: none"> • 确保根据隐私和保密要求共享信息。 • 尽可能让受害者/幸存者知情，征求其同意再披露信息。

基本服务：11.司法部门协调

鉴于各司法机构的任务不同，不同司法服务提供者的任务也不尽相同，对暴力案件处理措施协调一致，对确保以优质和有效的方式提供必要司法和警察服务至关重要，对为受害者/幸存者取得案件处理的最佳结果也至关重要。有了协调，每个司法机构都要设定透明公开的标准和预期目标，这样有助于不同司法机构和服务提供者更好地沟通和联系。从受害者/幸存者的角度来看，协调一致的基本服务意味着，各个机构对于对其权利和情况的理解相同，其也能够从所有司法服务提供者那里得到同样高质量的回应。如模块5“协调与治理”所述，司法服务提供者是跨部门合作协调机制的重要成员。

核心要素	指南
11.1 司法部门机构协调	<ul style="list-style-type: none"> • 确保综合协调的司法应对措施包括： <ul style="list-style-type: none"> · 广泛的利益攸关者参与。 · 持续了解针对妇女的暴力行为，并达成共同理念。 · 所有相关部门对针对妇女的暴力行为达成共同的思想框架。 · 所有相关机构的问责制。 – 明确目标和绩效指标 – 持续监督和评估。 <ul style="list-style-type: none"> · 遵循隐私和保密要求共享信息。 • 确保协调的目标是为受害者/幸存者获得案件处理的最佳结果。 • 确保方法协调一致： <ul style="list-style-type: none"> · 案件管理。 · 风险评估。 · 安全规划。

第四章

工具和资源

- 毒品和犯罪问题办公室：《加强对针对妇女的暴力行为的犯罪预防和刑事司法反应》，www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Strengthening_Crime_Prevention_and_Criminal_Justice_Response_to_Violence_against_Women.pdf。
- 毒品和犯罪问题办公室，《关于警察如何有效处理针对妇女的暴力行为的手册和培训课程》，www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/hb_eff_police_responses.pdf。
- 毒品和犯罪问题办公室和儿童基金会：《关于涉及儿童受害者和犯罪证人事项司法专业人员和决策者手册》，www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/hb_justice_in_matters_professionals.pdf。
- 毒品和犯罪问题办公室：《有效应对针对妇女的暴力和儿童的起诉措施手册》，https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/14-02565_Ebook_new.pdf。
- 联合国妇女署：《针对侵犯妇女暴力的国家行动手册》，www.un.org/womenwatch/daw/handbook-for-ntp-on-vaw.pdf。
- 联合国妇女署：《针对侵犯妇女暴力的立法手册》，www.un.org/womenwatch/daw/vaw/handbook/Handbook%20for%20legislation%20on%20violence%20against%20women.pdf。
- 联合国妇女署：《制止暴力侵害妇女和女童虚拟知识中心》，<http://www.endvawnow.org/en/>。

- Cusack, S.: 《消除司法偏见：性别暴力案件中妇女获得平等诉诸司法的权利》，www.ohchr.org/EN/ISSUES/Women/WRGS/Pages/Documentation.aspx。

(Guideline Endnotes)

1. 在《联合国消除预防犯罪和刑事司法领域内暴力侵害儿童行为的示范战略和实际措施》（大会第65/228号决议，附件）和《联合国预防犯罪指南》（经社理事会，第2002/13号决议，附件）中达成的犯罪预防示范战略的基础上提出基本预防服务。

2. 在《联合国经济及社会理事会在涉及罪行的儿童被害人和证人的事项上坚持公理的指南》（经社理事会，第2005/20号决议）达成的国际标准和规范基础上提出关于女童受害者的基本服务和指南。

3. “二次伤害”不是指因为犯罪行为直接导致的行为，而是机构和个人没有采取充分回应措施让受害者再次经历伤害。

4. 世界卫生组织为性暴力受害者制定了医疗法律护理指南，世界卫生组织（2004），《性暴力受害者医疗法律护理指南》。（日内瓦）。应避免过度依赖法医学证据，因为不是所有涉及亲密伴侣暴力和性暴力的案件都会产生结论性结果。这种案件包括报案不及时的情况；受害者/幸存者清洗性器官导致证据受损，或亲密伴侣心理暴力等暴力行为可能不会产生法医学证据。

5. 使用调解或恢复性司法来解决针对妇女的暴力问题很复杂，这其中原因很多，主要是因为受害者/幸存者和施暴者之间已经存在着不平等的权力关系，而且在这个过程中这种不平等的关系通常被进一步利用和用于施害。虽然指南在这方面已经提供了意见，在运用这些意见时应该仔细考虑亲密伴侣暴力的变化、权力和安全问题。

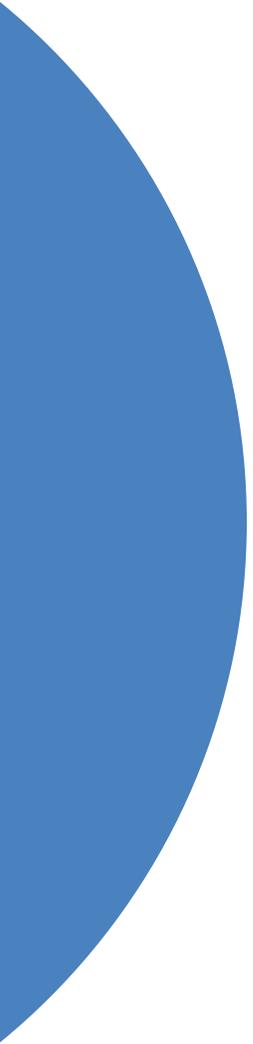
6. 分析主要攻击者是指分析确定最重要或主要攻击者的一方。在家庭暴力中，施暴者往往使用一系列控制和恐吓手段，以掌握并控制受害者，这些手段可能包括身体暴力。家庭暴力的受害者可能意识到施暴者将要施暴时，并且作出反应；因此，在某

些家庭暴力案件中，主要的施暴者可能不是在某次事件中首先使用暴力的一方。评估这些暴力前兆的难点在于，这些前兆往往不会达到身体暴力的程度。

7. 全球协商会议讨论了在设计康复/干预方案时要考虑的特点，以防止再次发生暴力侵害事件并优先考虑受害者的安全。会议达成共识，认为不用详细说明基本服务，而应参考联合国妇女署在《国家行动计划手册》和毒品和犯罪问题办公室《行动蓝图：刑事司法系统预防和应对针对妇女和女孩的暴力行动执行计划》中所做的工作。这些方案的特点包括：充足的资金；训练有素的工作人员，确保及时监测和及时执法；委派组织向受害者了解暴力行为是否仍存在；致力于从性别的角度对针对妇女的暴力行为进行结构化分析，而不是采用简单化或个体化方法去处理愤怒情绪；承诺不介入任何关系或调解。

8. 保护措施分为紧急、急迫或长期。紧急措施是指无需通知施暴者、不要求收集完整证据，权衡各种可能性后就可以决定并单方面采取的措施。急迫措施是必须立刻进入法院程序的措施，例如通过快速通道程序，但是相关决定以对证据的充分听证为前提。紧急措施通常用于短期保护措施，而急迫保护措施通常时间较长。长期保护措施通常需要进行完整听证，而且施暴者要接受审理。

9. 《联合国关于在刑事司法系统中获得法律援助机会的原则和指南》（大会第67/187号决议，附件）、《联合国消除预防犯罪和刑事司法领域内暴力侵害儿童行为的示范战略和实际措施》、《联合国为罪行和滥用权力行为受害者取得公理的基本原则宣言》（大会第40/34号决议，附件）。除了这些国际标准外，《关于在涉及罪行的儿童被害人和证人的事项上坚持公理的指南》（经社理事会第2005/20号决议）在处理受害者是女童的暴力事件时尤为重要。





模块4

社会服务

针对受暴力侵害妇女和女童的基本服务包
核心要素和优质服务指南





模块4

社会服务

《基本服务包》包括5个模块：

模块1.概述和简介	模块2.卫生	模块3.司法和警察	模块4.社会服务	模块5.多机构合作与协调
第一章：基本服务包简介 1.1. 简介 1.2. 背景 1.3. 目的和范围 1.4. 名词和术语	第一章：基本卫生服务简介 1.1. 简介 1.2. 目的和范围 1.3. 名词和术语	第一章：基本司法与警察服务简介 1.1. 简介 1.2. 目的和范围 1.3. 名词和术语	第一章：基本社会服务简介 1.1. 简介 1.2. 目的和范围 1.3. 名词和术语	第一章：多机构合作与协调简介 1.1. 简介 1.2. 目的和范围 1.3. 名词和术语
第二章：共同原则、特点和基本要素 2.1. 指导原则 2.2 优质基本服务的共同特点 2.3. 基本要素	第二章：基本服务包的框架 2.1. 总体框架 2.2 基本卫生服务特定框架的特点	第二章：基本服务包的框架 2.1. 整体框架 2.2. 基本司法和警察服务框架的特点	第二章：基本服务包的框架 2.1. 总体框架 2.2. 基本社会服务特定框架的特点	第二章：基本服务包的框架 2.1. 总体框架
第三章：如何使用本工具 3.1 基本服务指南框架	第三章：基本卫生服务指南	第三章：基本司法和警察服务指南	第三章：基本社会服务指南	第三章：多机构合作与协调指南 3.1. 国家层面协调 3.2. 地方层面协调
第四章：工具和资源	第四章：工具和资源	第四章：工具和资源	第四章：工具和资源	第四章：工具和资源

致谢

这些指南的制定离不开以下各方面的贡献：

那些鼓起勇气说出自己遭受暴力侵害经历的妇女，以及主张为受暴妇女提供适当服务和支持的活动家，特别是来自全球各地妇女组织的活动家；

那些通过开展立法改革、制定政策、实施预防和应对方案而致力于消除对妇女暴力行为的政府；

澳大利亚和西班牙政府——联合国针对受暴妇女和女童基本服务全球联合项目的主要捐助方；

出席并参加了卫生部门应对暴力侵害妇女行为全球技术咨询会的跨部门从业者，研究人员和政府代表。该咨询会为这些指南以及后续工具和指导的制定作出了贡献（参加者详情见 www.endvawnow.org，请点击Essential Services（基本服务））

联合国系统就制定和支持应对针对妇女暴力行为的方案和行动所作出的一贯承诺。在这些指南的修改和/或制定中，联合国机构分享了他们的经验和知识，以确保我们继续改善为受暴妇女和女童提供的服务。感谢以下机构的代表提供的意见和作出的贡献：Tania Farha和Riet Groenen（联合国妇女署），Luis Mora和Upala Devi（联合国人口基金），Claudia Garcia Moreno和Avni Amin（世卫组织），Suki Beaver，Niki Palmer和Charles Chavel（联合国开发计划署），以及Claudia Baroni和Sven Pfeiffer（联合国毒品和犯罪问题办公室）；

协助统一和合并为本服务包所编写指南的顾问Eileen Skinnider女士和Janice Watt女士。

目录

第一章：基本社会服务简介	6
1.1 简介	6
1.2 目的和范围	6
1.3 名词和术语	7

第二章：基本服务包的框架	9
2.1 总体框架	9
2.2. 基本社会服务特定框架的特点	11

第三章：基本社会服务指南	12
3.1 基本社会服务指南	12
3.2 基本社会服务特定基本要素指南	18

第四章：工具和资源	20
------------------	-----------

第一章 简介

1.1 简介

基本社会服务指南旨在就为设计、执行和评估针对遭受各种形式基于性别暴力侵害的妇女和女童提供的优质社会服务提供指导。指南主要针对稳定环境中的中低收入国家而制定，同时也适用于高收入国家。

这些建议是基本服务包的一部分，该服务包旨在让所有经历过基于性别暴力的妇女和女童有更多的机会享受到质量高、协调良好的跨部门基本服务。

本基本服务包涵盖了为受暴妇女和女童提供的协调良好的多部门应对措施的重要组成部分，其中包括卫生服务、司法和警察服务、多机构合作与协调机制以及社会部门服务的准则。

基本社会服务指南应结合模块1：概述和简介一起阅读。模块1列出了适用于所有基本服务的指导原则、共同特征和基本要素。本指南同时和卫生服务

指南（模块2）、司法和警察服务指南（模块3）以及多机构合作与协调指南（模块5）的互为补充。

优质社会服务

提供优质社会服务是为受暴妇女和女童提供的协调良好的多部门应对措施的重要组成部分。社会服务包括一系列服务，这些服务对于支持受暴妇女和女童的权利、安全和福祉至关重要，其中包括危机信息和帮助热线、安全住宿、法律和权利信息以及咨询。研究和实践表明，提供服务的方式对服务的有效性有着重大的影响¹。

维护妇女和女童安全，关键是要了解针对妇女和女童的暴力的性别特征及其原因和后果，同时还要在妇女赋权的文化背景下提供服务。这其中包括要确保相关服务专注于妇女，对儿童友好，不带有责备意味，支持妇女和儿童考虑自身可行的选择，并为他们的决定提供支持。

1.2 目的和范围

这些指南将作为一个实用工具，协助各国履行在消除和预防针对妇女和女童的暴力方面的广泛承诺，并为向身处不同环境和情形中的所有妇女和女童提供基本社会服务给予指导。

这些指南对一系列能进行良好响应的基本社会服务提出了最低限度的要求。

这些基本社会服务指南主要涵盖了那些对妇女和女童需求作出响应的服务。尽管这些指南可能同时适

1 <http://www.popcouncil.org/research/expanding-the-evidence-base-on-comprehensive-care-for-survivors-of-sexual-v>另参见：Arango, D等：《旨在预防或减少针对妇女和女童的暴力的干预：对评论的系统回顾》，《机构研究

系列》2014年第10期，世界银行；《旨在识别澳大利亚的需求、干预和服务提供的性侵犯受害者/幸存者服务》，2006年12月第6期，Jill Astbury<http://www.aifs.gov.au/acssa/pubs/issue/i6.html>。

用于针对妇女的其他形式的暴力，但主要还是对在遭受亲密伴侣暴力和非伴侣实施的性暴力侵害的妇女和女童，尤其是少女妈妈和她们的孩子作出响应。重点是在针对妇女和女童（及其子女）的暴力侵害发生后

作出响应，对暴力侵害的早期征兆采取行动，或通过干预防止暴力再次发生。

联合国儿童基金会为这些指南提供了补充，强调了确保所有儿童都能够免受暴力侵害。本章为暴力受害儿童提供了重要的指导和响应。

1.3 名词和术语

协调（Coordination）是就针对妇女和女童的暴力所作的响应的一项中心要素。相关国际标准对协调提出了要求，这些标准旨在确保能就针对妇女和女童的暴力作出综合性、多学科性、协调良好、系统性和可持续性的响应。这一过程受法律和政策的支配。协调需要多学科团队以及来自所有相关部门的人员和机构共同努力，通过落实法律、政策、条约、协议以及沟通与协作来预防和应对针对妇女和女童的暴力行为。国家层面的协调通过参与解决暴力问题的各部门实施，地方层面的协调通过地方层面的服务提供者和利益攸关方实施。在一些国家中，地方层面的协调由级别位于国家级和地方级政府之间的中层政府实施。不同层次的政府之间也会进行协调。

核心要素（Core elements）是指适用于任何情形，同时能确保服务有效发挥作用的基本服务的特征或成分。

基本服务（Essential Services）包括由卫生、社会服务、警察和司法部门提供的一系列核心服务。这些服务必须至少能够确保任何遭受基于性别暴力的妇女和女童的权利、安全和福祉。

基于性别的暴力（Gender based violence）是指“因为女人是女人而对之施加暴力，或女人受害比例特大”²。

协调治理（Governance）主要有两个组成部分。一是通过制定和实施相关法律和政策，支持基本服务的协调，消除或应对针对妇女和女童的暴力。二是让利益相攸方对以下行为负责：在就针对妇女和女童的暴力作出协调良好的响应时履行其义务，同时对其协调良好的响应实施持续的监督、监测和评估。在国家 and 地方层面实施治理。

亲密伴侣暴力（Intimate partner violence）是“世界各地的妇女遭受的最普遍的暴力形式……包括未经本人许可，现在或以前的亲密伴侣对成年和青少年女性在性、心理和生理上的控制行为。身体暴力包括蓄意用体力、外力或器具伤害或残害妇女的行为。性暴力包括虐待性接触、违反本人意愿的性行为，与生病、残疾妇女或者是处于压力下或在饮酒或服用药物之后的妇女企图发生或发生性行为。心理暴力包括控制或隔离、蔑视或者羞辱妇女的行为。

经济暴力包括剥夺妇女对基本资源的使用和控制权”³。

2 消除对妇女一切形式歧视公约《第19号一般性建议》，第6款。

3 联合国：《秘书长关于侵害妇女的暴力行为的深入研究》，2006年，A / 61/122 / Add.1。该报告注意到围绕“受害者”和“幸存者”这两个术语展开的持续辩论。一些人建议应该避

免使用“受害者”这一术语，因为它暗示着被动性、软弱性和固有的脆弱性，并且否定了妇女具有应变性和能动性这一现实。另一些人则认为“幸存者”这一术语也有问题，因为它否定了曾经成为暴力犯罪目标的妇女所经历过的受害感。因此，这些指南使用了“受害者/幸存者”一词。

多学科响应团队 (Multi-disciplinary response teams) 是指已达成协议要协调一致地应对社区内暴力侵害妇女和女童行为的利益攸关方团体。这些小组的重点是确保对个体案件的有效响应，也可能对政策制定产生帮助。

非伴侣实施的性暴力 (Non-partner sexual violence) 是“指来自亲戚、朋友、熟人、邻里、同事或陌生人的暴力侵害”⁴。包括通常由为妇女所熟知的罪犯在公共场所、学校、工作场所或社区强迫妇女和女童进行的任何不受欢迎的性行为、性骚扰和暴力侵害。

优质服务指南 (Quality guidelines) 是支持执行和实施基本服务的核心要素，以确保其有效、优质，满足妇女和女童的需要。质量指南以人权、文化背景和妇女赋权为基础，指导如何提供服务。指南以国际标准为基础并进行补充，反映应对基于性别的暴力的公认最佳做法。

社会服务部门 (social services sector) 通过提供一系列支持服务改善社会中特定人群的总体福祉和赋权。他们可能属于一般性质，也可能对具体问题提供更有针对性的响应；例如为遭受暴力侵害的妇女和女童作出响应。针对受暴力侵害的妇女和女童的社会服务包括由政府提供或资助的服务（因此被称为公共服务），或由包括非政府组织和宗教组织在内的其他公民社会和社区参与者提供的服务。

针对妇女和女童的暴力作出响应的**社会服务 (social services)** 尤其专注于暴力受害者/幸存者。它们必须帮助妇女从暴力中恢复过来，推动妇女的赋权，并防止暴力再次发生。在某些情况下，还要与社会或社区的特定部门合作，改变人们对暴力的态度和看法。这些措施包括但不限于：为受暴妇女和女童提供心理社会咨询、财务支持、危机信息、安全住所、法律和宣传服务、住房和就业支持等。

利益攸关方 (Stakeholders) 是指对针对妇女和女童的暴力作出响应的政府和社会组织与机构。关键利益相关方包括受害者和幸存者及其代表、社会服务部门/机构、卫生部门、法律援助提供者、公检法、儿童保护机构和教育部门等。

受害者/幸存者 (Victim/survivor) 是指经历过或正在经历基于性别的暴力侵害的妇女和女童，这一表述既反映了法律程序中使用的术语，也反映了这些妇女和女童寻求基本服务的能动性⁵。

针对妇女的暴力 (Violence against women) 是指“对妇女造成或可能造成身心方面或性方面的伤害或痛苦的任何基于性别的暴力行为，包括威胁进行这类行为、强迫或任意剥夺自由，而不论其发生在公共生活还是私人生活中”⁶。

4 .联合国《消除对妇女的暴力行为宣言》，1993年，第1条。

第二章

基本服务包的框架

2.1

总体框架

提供优质基本社会服务的指南框架包括4个相互关联的组成部分：

- **指导原则：**提供基本服务的**原则**。
- **共同特点：**描述一系列活动和方法的**共同特点**，这些活动和方法在所有领域都是常见的，并且为服务的有效提供和运作提供支持。
- **基本服务：**规定了确保任何遭受亲密伴侣暴力和/或非伴侣实施的性暴力的妇女或青春期女童的人权、安全和福祉所需的最低限度服务的**基本服务**。
- **基本要素：**必须具备才能在所有基本服务和行动中提供优质服务的基本要素。

基本服务包：总体框架图

指导原则	基于权利的方法	促进性别平等和妇女赋权	在文化和年龄方面适合且敏感
	以受害者/幸存者为中心的方法	安全至上	施暴者问责
共同特点	可获得性	可及性	
	适应性	适当性	
	安全优先	知情同意和保密	
	数据采集和信息管理	有效沟通	
	通过转介和协调开展多部门合作		

基本服务和行动	司法和警察服务	社会服务	卫生服务
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 预防 2. 初始接触 3. 评估/调查 4. 预审程序 5. 审理程序 6. 施暴者问责和赔偿 7. 审理后流程 8. 安全和保护 9. 援助和支持 10. 沟通和信息 11. 司法部门协调 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 危机信息 2. 危机咨询 3. 求助热线 4. 安全住宿 5. 物质和经济援助 6. 身份文件的创建、恢复、替换 7. 法律咨询和代理，包括各类诉讼的代理 8. 心理帮助和咨询 9. 以妇女为中心的帮助 10. 为所有受暴力影响的儿童提供的服务 11. 社区信息、教育和社区外联 12. 协助经济独立、经济恢复和经济自主 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 亲密伴侣暴力幸存者的身份识别 2. 一线救治 3. 处理外伤和紧急医疗救治 4. 性侵害检查和护理 5. 心理健康评估和护理 6. 法医检查记录

多机构合作与协调	
国家层面的基本行动	地方层面的基本行动
<ol style="list-style-type: none"> 1. 制定法律和政策 2. 调拨和分配资源 3. 为建立地方级协调机制制定标准 4. 建立广泛的协调机制 5. 提高政策制定者和决策者在针对妇女和女童暴力问题上协同合作的能力 6. 监测和评估国家及地区级的协调措施 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立本地多机构合作与协调的正式机构 2. 实施多机构合作与协调工作

基础要素	健全的立法和法律框架	治理监督和问责	资源和筹资
	培训和工作人员能力建设	具性别敏感度的政策和实践	监测和评估

2.2.

基本社会服务特定框架的特点

基本社会服务还以若干具体应用于社会服务的重要基本要素为依托，其中包括：

- 转介。
- 风险评估和管理。
- 接受过适当训练的人员和员工队伍的建设。
- 系统协调和问责。
- 第3.2节为这些基本要素提供了指南。

第三章

基本社会服务指南

3.1

基本社会服务指南

基本服务：1. 危机信息

无论身在何处，无论在白天或晚上的任何时候，对于任何曾经或正在遭受身体、性或其他形式暴力侵害的妇女或女童而言，及时获取清晰准确的危机信息，对于帮助其获得能够提升自身安全水平的服务具有重要意义。

危机信息包括关于妇女和女童权利的信息以及可用服务的范围和性质，并以不带有责备意味和无偏见的方式提供给她们。相关信息的提供方式必须使妇女和女童能够考虑自身可利用的信息范围和可行的选择并自己作出选择。必须向受暴妇女和儿童以及可能会在帮助妇女和女童安全获取相关服务方面发挥作用并选择这么做的家人、朋友、同事、警察和卫生服务机构提供危机信息。

核心要素	指南
1.1 信息内容	<ul style="list-style-type: none">• 确保危机信息清晰、简明和准确。• 确保危机信息与妇女和儿童现有可用的信息范围相一致并以该范围为参照。
1.2 信息提供	<ul style="list-style-type: none">• 确保危机信息在所有妇女和儿童中得到广泛普及并具有可及性。• 确保通过不同形式提供信息，以保证该信息同时也适用于：<ul style="list-style-type: none">• 遭受多种形式歧视的妇女和儿童。• 残疾妇女和儿童。• 儿童。• 通过各种相关媒体确保具有文化敏感性的信息在整个地区/国家的不同场所和情形下得到广泛传播。

基本服务：2.危机咨询

危机咨询对于帮助妇女和女童迅速确保安全，理解自身经验，重申自身权利并减轻内疚和羞耻感具有重要意义。

核心要素	指南
2.1 可获得性	<ul style="list-style-type: none">• 免费提供危机咨询。• 确保倾听并信任妇女和女童的声音。• 确保向妇女和女童提供一系列选项，包括：<ul style="list-style-type: none">• 即刻获得安全而稳妥的住宿。• 即刻获得医院等安全的紧急医疗服务⁷• 能够重新与相关服务取得联系，即便她选择不接受任何向其提供的选项。• 确保妇女和女童在支持下作出明智的选择。
2.2 相关性	<ul style="list-style-type: none">• 确保危机咨询适用于妇女/女童所经历的不同暴力形式。
2.3 可及性	<ul style="list-style-type: none">• 通过一系列方式提供危机咨询，其中包括当面或通过电话、手机和电子邮件提供咨询。• 确保在不同场所和环境提供危机咨询。

基本服务：3.帮助热线

帮助热线为受暴妇女和女童获取信息、咨询和支持服务提供了一条重要途径。帮助热线独立于执法和其他紧急帮助热线，但与这些帮助热线并存。

核心要素	指南
3.1 可获得性	<ul style="list-style-type: none">• 免费提供电话帮助热线。• 每天24小时、每周7天全天候提供帮助热线，或至少平均每天4小时，包括周末和节假日在内。• 确保接听帮助热线的工作人员掌握适当的知识和技能，并接受过足够多的训练。• 确保帮助热线通过签订议定书与其他社会服务以及卫生和司法服务联系在一起，以对妇女和女童所处的特殊情况作出响应。• 确保帮助热线能够接触到能确保妇女和女童安全的资源，包括：<ul style="list-style-type: none">• 无论其位置在哪里，都能把妇女和女童紧急转运到安全的住所。• 直接或通过地方服务即时提供包括衣食在内的基本个人和卫生服务项目。• 应询或必要时联系警察和司法作出即时而适当的响应[≈]
3.2 可及性	<ul style="list-style-type: none">• 确保通过适当渠道清晰而准确地传达有关服务和运营时间的信息。• 确保可通过手机获得电话服务。

5 参见：《应对针对妇女的亲密伴侣暴力和性暴力：世界卫生组织临床和政策指南》（http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85240/1/9789241548595_eng.pdf?ua=1）和作为本联合项目一部分为从业者制定的临床支持指导，http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/136101/1/WHO_RHR_14.26_eng.pdf?ua=1。

基本服务：4. 安全住宿

许多妇女和女童需要立即脱离其现有的生活安排以确保安全，及时进入安全屋、避难所、妇女庇护所或其他安全处所，以即时获得稳妥而安全的住宿。除即时的安全住宿外，妇女和女童可能也需要获得中长期的住宿保障支持。

核心要素	指南
4.1 安全屋、避难所 和妇女庇护所	<ul style="list-style-type: none">• 提供安全的应急住宿，直到这一直接威胁得以消除。• 确保安保措施到位，包括：<ul style="list-style-type: none">• 保密场所（如可能）。• 安保人员。• 安保系统。• 确保需要凭借出入程式出入安全住所。• 免费满足基本住宿需求。• 确保有针对无人陪伴儿童的方案，包括在必要和适当时采用与现有国家立法和国际标准相一致的长期替代照料。• 确保残疾妇女和女童可进入该住所。
4.2 响应能力	<ul style="list-style-type: none">• 在住所内部提供能够确保妇女和女童隐私和秘密的空间。• 确保住所能够满足儿童的需求并具有儿童友好性。• 评估迫切需求。• 通过与其磋商提出针对妇女/儿童制定的个性化支持计划。

基本服务：5. 物质和经济援助

“在危机刚发生后的短期内”应假设妇女和女童只能获取少量或无法获取物质资源。物质和经济援助包括使妇女和女童能够获得危机信息、危机咨询、安全住宿和食物等支持和资源。

核心要素	指南
5.1 可获性	<ul style="list-style-type: none">• 为满足每个妇女和女童对免费应急交通、食物以及安全住宿等迫切的基本个人需求提供支持。• 确保援助可以满足每个儿童的需求。• 提供实物以及基本个人和卫生保健器材等其他非货币援助。• 便于获得在短时间内可获取的现金转移等社会保护。
5.2 可及性	<ul style="list-style-type: none">• 确保妇女和女童可通过一系列方式安全地获得物质和经济援助。

基本服务：6. 创建、恢复、更换身份证件

身份证件,包括妇女和女童为确保能够旅行、维持现有工作或找工作、获得可用的政府福利和社会服务以及获得银行账户等所需的证件。由于许多受暴妇女和女童为保证安全而在没有这些证件的情况下逃离,她们可能在创建、恢复或替换身份证件方面需要支持。

核心要素	指南
6.1 可获得性	<ul style="list-style-type: none">在必要时协助妇女和女童根据当地的法律规范或国际协议创建或重建自己的身份。在必要时与相应的外交/领事服务联络。免费在身份文件创建、恢复或替换方面提供援助。

基本服务：7. 法律和权利信息, 建议和代表, 包括在多元法律体系中

许多妇女和女童对于自身的权利以及可行选择权的范围可能知之甚少。准确而及时地了解离婚/婚姻法、儿童监护、监护权及移民状况和协助等事项并协助为司法和警察响应等事项, 对于保护妇女和女童安全具有重要意义。

核心要素	指南
7.1 可获得性	<ul style="list-style-type: none">向妇女和女童提供关于其自身权利的信息。在以下方面提供清晰而准确的信息：<ul style="list-style-type: none">能够防止受指控的施暴者造成进一步伤害的可用安全措施。国家或传统司法解决方案的程序和时间。可利用的、能够启动正规法律程序或救济措施的支持。确保信息和建议中包括经妇女/女童约定并同意的对基本服务的转介。免费提供法律和权利信息、申述和建议。按妇女和女童的要求代表其提供法律辩护和申述。为所有法律建议提供文件证明, 以协助妇女和女童未来可能提出的任何诉讼。
7.2 可及性	<ul style="list-style-type: none">及时就保障妇女和女童的即时安全提供信息、建议和申述, 例如命令犯罪者远离她。以书面形式(并以妇女/女童能够理解的语言)、口头形式和/或妇女熟悉的形式提供信息。根据可供妇女/女童利用的方式提供信息和建议, 即在适合妇女/女童的时间和地点提供信息和建议。

基本服务：8. 社会心理学支持和咨询

专家咨询可极大改善妇女和女孩的健康状况，从而帮助其获得更好的教育和就业机会。

核心要素	指南
8.1 个人和团体咨询	<ul style="list-style-type: none">• 在适当情况下由在做受暴妇女和女童工作方面接受过专门培训的专业人员提供个人和团体咨询。• 确保妇女和女童可获得的支持和咨询的最低次数。• 考虑提供同侪团体支持。• 确保依据受暴经历提供咨询。• 确保提供以人权为基础并具有文化敏感性的咨询。
8.2 可及性	<ul style="list-style-type: none">• 免费提供支持/咨询。• 为支持妇女接受咨询提供交通便利。• 在适合妇女/女童的时间提供咨询。

基本服务：9. 以妇女为中心的支持

把握可利用的服务、选择权和决策的范围，对于遭受亲密伴侣暴力和非伴侣实施的性暴力的妇女和女童来说是困难的。由训练有素的工作人员提供熟练的援助可以协助妇女和女童获得最适当的服务，并作出能够为确保自身安全、赋权和维权提供最佳机会的明智选择。

核心要素	指南
9.1 可获性	<ul style="list-style-type: none">• 确保妇女和女童在体系内全程都可以获得以妇女和儿童为中心的支持。• 确保工作人员训练有素，能够代表妇女和女童工作，代表她们的利益。• 确保工作人员尊重妇女和女童所表达的愿望和所作的决定。• 确保任何代表妇女和女童提出的申述均征得其明确的知情同意。

基本服务：10. 为任何受暴力影响的儿童提供的儿童服务

受暴经历可以直接或间接对儿童产生灾难性的影响。儿童有权获得与年龄相适应、具有儿童敏感性和对儿童友好的服务。

核心要素	指南
10.1 可获得性	<ul style="list-style-type: none">• 提供以儿童为中心、以权利为基础的咨询和社会心理学支持。• 确保针对每个儿童制定个性化的照料计划。• 免费为儿童提供服务。• 无论有没有父母/照料者，在需要时酌情根据《关于替代性儿童照料的导则》推动儿童获得紧急和长期替代性照料。• 需要时推动儿童获得代表，例如为无人陪伴的儿童提供（法定）监护人。• 确保儿童及时获得转介和必要服务，例如通过提供儿童保护解决监护权、卫生保健和教育方面的问题。
10.2 可及性	<ul style="list-style-type: none">• 提供与年龄相适应、具有儿童敏感性、对儿童友好并符合国际标准的服务。• 确保工作人员接受儿童敏感性和儿童友好措施方面的培训。

基本服务：11. 外展区信息、教育和社区外联

在动员社区提高对针对妇女和女童暴力的普遍程度的认识以及加强社区在应对和预防暴力方面的作用等方面，公民社会组织、妇女团体、宗教和社区领袖往往发挥着关键性的作用。

核心要素	指南
11.1 社区信息	<ul style="list-style-type: none">• 确保社区信息中包括关于妇女和女童权利以及可用于为妇女和女童提供支持的服务范围的信息。• 社会信息至少应包括：<ul style="list-style-type: none">• 应当到哪里寻求帮助。• 有哪些可用的服务以及如何获得这些服务。• 应该有哪些期待，包括作用、责任和保密。• 确保按某种特定形式并以具有文化契合性与敏感性的方式从不同地区收集并传播社区信息，例如，信息应当：<ul style="list-style-type: none">• 采用当地语言。• 包括图形表示。
11.2 社区教育和动员	<ul style="list-style-type: none">• 确保社区教育的经常性和准确性。• 确保社区教育包括关于妇女和女童权利的信息。• 争取社区/宗教领袖和年长者等特定群体为服务提供给予支持。• 作为行为榜样以及作为支持体系来为倡导妇女人权的男性提供适当培训。• 与家人合作共同确保妇女和女童能够获得支持和服务。• 与地方协会、媒体、学校和社区体育俱乐部合作共同量身打造社区教育信息和传播策略。<ul style="list-style-type: none">• 制定明确的规程保证妇女的安全，让她们可以接触媒体并讲述自身的故事。
11.3 社区外联	<ul style="list-style-type: none">• 社区服务应识别难以触及和脆弱的群体，并了解他们的具体需求。• 针对难以触及、脆弱以及边缘化群体的具体需求量身打造社区信息和社区教育。• 以适合难以触及、脆弱以及边缘化群体的方式提供社区信息和社区教育。

基本服务：12. 协助经济独立、经济恢复和经济自主

众所周知，受暴经历会对妇女和女童的健康和福祉造成长期的后果，并显著影响她们充分参与社会的能力。可能需要通过为妇女和女童提供更长期的援助来支持她们康复并过上富有成效的生活。

核心要素	指南
12.1 可获性	<ul style="list-style-type: none">• 最少在6个月内为整体恢复提供持续支持。• 推动妇女和女童在需要时获得收入补助和社会保护。• 推动妇女和女童获得职业培训。• 为创业提供种子资金等创收机会。
12.2 可及性	<ul style="list-style-type: none">• 根据妇女和女童表达的意愿和需求支持她们在适当时安全地重新融入社区。

2. 基本社会服务特定基本要素指南

转介	
描述	标准
<p>转介渠道可协助妇女和女童及时接受适当的支持服务。</p> <p>转介程序必须包含知情同意标准。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 各项服务就相关社会、卫生和司法服务的转介程序（包括每项服务明确的责任）签订了协定和协议。 • 各项服务之间的信息共享和转介程序具有一致性，为机构工作人员所知晓，并明确告知妇女和女童。 • 各项服务有自身的转介程序效果协调和监督机制。 • 各项服务认为儿童特定服务是必要且适当的。

风险评估和管理	
描述	标准
<p>妇女和女童的即时和持续安全面临着诸多风险，这些风险视每个妇女和女童个人的情形而定。</p> <p>风险评估和管理可降低风险的程度。最佳实践风险评估和管理包括社会、卫生和司法服务体系内部以及各体系之间具有一致性且协调良好的方法。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 各项服务利用专门开发的风险评估和管理工具对亲密伴侣暴力和非伴侣实施的性暴力作出响应。 • 各项服务对每个妇女和女童面临的单个风险实施经常性和持续性的评估。 • 各项服务利用一系列风险管理选项、解决方案和安全措施为妇女和女童的安全提供支持。 • 妇女和女童获得包括风险管理策略在内且基于优势的个性化计划。 • 各项服务与卫生和司法等其他服务机构合作协调风险评估和管理方式。

接受过适当训练的人员和团队建设

描述	标准
<p>有酬劳的工作人员和志愿人员需要通过专门技能和知识对受暴妇女和女童作出适当的响应。</p> <p>工作人员需要有机会积累其技能和专长并确保其知识和技能是最新的。</p>	<ul style="list-style-type: none">• 有酬劳的工作人员和志愿者表现出对针对妇女和女童的暴力的普遍性、性质和成因有所了解。• 有酬劳的工作人员和志愿者表现出对响应受暴妇女和女童的“最佳实践”及其经验有所了解。• 有酬劳的工作人员和志愿者表现出对就受暴儿童作出适当且具有儿童敏感性的响应有所了解。• 有酬劳的工作人员和志愿者接受入职和持续培训以及职业发展培训。• 有酬劳的工作人员和志愿者得到经常性的支持和监督。• 培训计划包括工作人员和志愿者自我照料方面的模块。• 各项服务营造出一种安全、支持性和尊重他人的环境。

系统协调和问责

描述	标准
<p>综合性、多部门或系统性的服务提供方式，汇集了各种在为针对妇女的暴力和儿童保护作出协调性更高的响应方面有着共同目标的服务和组织。</p> <p>社会服务必须与卫生服务和司法服务合作，共同为妇女和女童提供优质响应。社会服务有责任和义务对这一更广泛的服务体系负责。</p>	<ul style="list-style-type: none">• 各项服务以协作和支持性的方式与其他社会服务、卫生服务以及警察和司法服务共同运作。• 各项服务制定并经常性地审查明确记录各机构作用和责任的协定、谅解备忘录和协议。• 各项服务在工作人员能力建设和培训以及监督和评估活动中，寻求其他社会服务以及卫生和司法机构的参与。• 各项服务记录和倡导妇女和女童权利及其系统性完善和问责。

第四章

工具和资源

WAVE协调办公室、奥地利妇女庇护所网络：《远离暴力：妇女避难所建立和运行指南》，维也纳，2004年。

苏格兰受照料儿童卓越中心：《前进：实施替代性儿童照料指南》，2012年，http://www.unicef.org/protection/files/Moving_Forward_Implementing_the_Guidelines_English.pdf。

卫生和类似主题查询中心：《面临家庭暴力妇女咨询伦理指南》，印度，2012年。

南非共和国社会发展部：《最低标准“家庭暴力受害者庇护所”在受害者赋权中的服务提供》，2008年。

《为人道主义背景下基于性别的暴力的多部门和跨组织预防与响应建立基于性别的暴力的标准操作程序》，<http://gbvaor.net/wp-content/uploads/sites/3/2012/10/Establishing-Gender-based-Standard-Operating-Procedures-SOPs-for-Multi-sectoral-and-Inter-organisational-Prevention-and-Response-to-Gender-based-Violence-in-Humanitarian-Settings-ENGLISH.doc>。

地方政府协会、妇女援助组织等（英国）：《受家庭暴力影响的儿童和年轻人服务愿景中的“标准和服务”》，第13页。

联合国妇女署：《制止暴力侵害妇女和女童虚拟知识中心》，<http://www.endvawnow.org/en/>。





模块5

多机构合作与协调

针对受暴力侵害妇女和女童的基本服务包
核心要素和优质服务指南





模块 5

多机构合作与协调

《基本服务包》包括5个模块：

模块1.概述和简介	模块2.卫生	模块3.司法和警察	模块4.社会服务	模块5.多机构合作与协调
<p>第一章：基本服务包简介</p> <p>1.1. 简介</p> <p>1.2. 背景</p> <p>1.3. 目的和范围</p> <p>1.4. 名词和术语</p>	<p>第一章：基本卫生服务简介</p> <p>1.1. 简介</p> <p>1.2. 目的和范围</p> <p>1.3. 名词和术语</p>	<p>第一章：基本司法与警察服务简介</p> <p>1.1. 简介</p> <p>1.2. 目的和范围</p> <p>1.3. 名词和术语</p>	<p>第一章：基本社会服务简介</p> <p>1.1. 简介</p> <p>1.2. 目的和范围</p> <p>1.3. 名词和术语</p>	<p>第一章：多机构合作与协调简介</p> <p>1.1. 简介</p> <p>1.2. 目的和范围</p> <p>1.3. 名词和术语</p>
<p>第二章：共同原则、特点和基本要素</p> <p>2.1. 指导原则</p> <p>2.2 优质基本服务的共同特点</p> <p>2.3. 基本要素</p>	<p>第二章：基本服务包的框架</p> <p>2.1. 总体框架</p> <p>2.2 基本卫生服务特定框架的特点</p>	<p>第二章：基本服务包的框架</p> <p>2.1. 整体框架</p> <p>2.2. 基本司法和警察服务框架的特点</p>	<p>第二章：基本服务包的框架</p> <p>2.1. 总体框架</p> <p>2.2. 基本社会服务特定框架的特点</p>	<p>第二章：基本服务包的框架</p> <p>2.1. 总体框架</p>
<p>第三章：如何使用本工具</p> <p>3.1 基本服务指南框架</p>	<p>第三章：基本卫生服务指南</p>	<p>第三章：基本司法和警察服务指南</p>	<p>第三章：基本社会服务指南</p>	<p>第三章：多机构合作与协调指南</p> <p>3.1. 国家层面协调</p> <p>3.2. 地方层面协调</p>
<p>第四章：工具和资源</p>	<p>第四章：工具和资源</p>	<p>第四章：工具和资源</p>	<p>第四章：工具和资源</p>	<p>第四章：工具和资源</p>

致谢

这些指南的制定离不开以下各方面的贡献：

那些鼓起勇气说出自己遭受暴力侵害经历的妇女，以及主张为受暴妇女提供适当服务和支持的活动家，特别是来自全球各地妇女组织的活动家；

那些通过开展立法改革、制定政策、实施预防和应对方案而致力于消除对妇女暴力行为的政府；

澳大利亚和西班牙政府——联合国针对受暴妇女和女童基本服务全球联合项目的主要捐助方；

出席并参加了卫生部门应对暴力侵害妇女行为全球技术咨询会的跨部门从业者，研究人员和政府代表。该咨询会为这些指南以及后续工具和指导的制定作出了贡献（参加者详情见www.endvawnow.org，请点击Essential Services（基本服务））

联合国系统就制定和支持应对针对妇女暴力行为的方案和行动所作出的一贯承诺。在这些指南的修改和/或制定中，联合国机构分享了他们的经验和知识，以确保我们继续改善为受暴妇女和女童提供的服务。感谢以下机构的代表提供的意见和作出的贡献：Tania Farha和Riet Groenen（联合国妇女署），Luis Mora和Upala Devi（联合国人口基金），Claudia Garcia Moreno和Avni Amin（世卫组织），Suki Beaver，Niki Palmer和Charles Chavel（联合国开发计划署），以及Claudia Baroni和Sven Pfeiffer（联合国毒品和犯罪问题办公室）；

协助统一和合并为本服务包所编写指南的顾问Eileen Skinnider女士和Janice Watt女士。

目录

第一章：多机构合作与协调简介	6
1.1 简介	6
1.2 目的和范围	6
1.3 名词和术语	7
1.4 多机构合作与协调的重要性	8
1.5 多机构合作与协调的一般组成部分	10

第二章：基本服务包框架	11
--------------------	-----------

第三章：多机构合作与协调优质服务指南	13
3.1 国家级优质服务指南	13
3.2 地方级优质服务指南	18

第四章：工具和资源	20
------------------	-----------

第一章

多机构合作与协调简介

1.1 简介

多机构合作与协调优质服务指南是指对多机构的正式和非正式合作与协调提供指导的优质服务指南，目的是确保能向所有受暴妇女和女童（必要时还包括其子女）提供以妇女和儿童为中心的全面服务。这些优质服务指南重点关注环境稳定的中低收入国家，同时也适用于高收入国家。

所有优质服务指南都是基本服务包的组成部分，服务包的目的在于为所有遭受基于性别暴力侵害的妇女和女童提供更多机会，获得一系列基本的、优质的、协调一致的多部门服务。

基本服务包展示了为遭受暴力侵害的妇女和女童所提供的协调多部门响应机制的重要组成部分，包

括了医疗卫生服务、司法和警察服务、社会服务和多机构合作与协调机制的各类优质服务指南。

阅读多机构合作与协调优质服务指南时应结合《模块1：概述与简介》，其中列出了适用于所有基本服务的指导原则、共同特点和基本要素。本优质服务指南和对卫生服务（模块2）、司法和警察服务（模块3）及社会服务指南（模块4）互为补充。

为保护亲密伴侣暴力和非伴侣性暴力的受害者和幸存者免受进一步伤害，就必须采用多学科跨部门合作的方法来应对暴力侵害妇女和女童行为。应对暴力时，相较于各机构单独行动，协调各系统的方法会更有力量、更高效。本优质服务指南正是为了保障这类协调方法的有效性。

1.2 目的和范围

本优质服务指南的目的是支持各国在不同的环境和情形下为所有受暴妇女和女童提供服务。本优质服务指南的制定是为确保各部门的服务得到协调和管理，能以一个全面综合的方式作出响应，以妇女和儿童为中心，对受害者负责，也使各部门之间能相互负责。

本工具的范围涵盖国家级和地方级基本服务的协调及协调管理。在某些国家，多机构合作与协调的部分功能可能还会发生在中级政府层面上，不过为了信息的清晰和一致性，在此我们统称为“国家级

和地方级”。本优质服务指南的重点是：在应对针对妇女和女童的暴力行为时，要确保采取跨部门合作的方法并保护受害者免受进一步伤害。尽管本优质服务指南可能也适用于针对妇女和女童的其他形式的暴力行为，但其适用的主要情况是亲密伴侣暴力和非伴侣性暴力，同时包含了可能获取这些服务的女童的特殊需求。其关注重点主要包括：在暴力发生后对侵害妇女和女童（及其子女）的暴力行为作出响应、在暴力的最早阶段采取行动以及进行干预以防暴力再次发生。

1 这些要素、优质服务指南不适用于人道主义环境。人道主义环境需要一系列不同的考虑因素。

2 《消除对妇女一切形式歧视公约》（CEDAW）第19号一般性建议，第6段。

1.3 名词和术语

协调 (Coordination) 是就针对妇女和女童的暴力所作的响应的一项中心要素。相关国际标准对协调提出了要求, 这些标准旨在确保能就针对妇女和女童的暴力作出综合性、多学科性、协调良好、系统性和可持续性的响应。这一过程受法律和政策的支配。协调需要多学科团队以及来自所有相关部门的人员和机构共同努力, 通过落实法律、政策、条约、协议以及沟通与协作来预防和应对针对妇女和女童的暴力行为。国家层面的协调通过参与解决暴力问题的各部门实施, 地方层面的协调通过地方层面的服务提供者和利益攸关方实施。在一些国家中, 地方层面的协调由级别位于国家级和地方级政府之间的中层政府实施。不同层次的政府之间也会进行协调。

核心要素 (Core elements) 是指适用于任何情形, 同时能确保服务有效发挥作用的基本服务的特征或成分。

基本服务 (Essential Services) 包括由卫生、社会服务、警察和司法部门提供的一系列核心服务。这些服务必须至少能够确保任何遭受性别暴力的妇女和女童的权利、安全和福祉。

基于性别的暴力 (Gender based violence) 是“因为女人是女人而对之施加暴力, 或女人受害比例特大”。

协调治理 (Governance) 主要有两个组成部分。一是通过制定和实施相关法律和政策, 支持基本服务的协调, 消除或应对针对妇女和女童的暴力。二是让利益攸关方对以下行为负责: 在就针对妇女和女童的暴力作出协调良好的响应时履行其义务, 同时对其协调良好的响应实施持续的监督、监测和评估。在国家 and 地方层面实施治理。

亲密伴侣暴力 (Intimate partner violence) 是“世界各地的妇女遭受的最普遍的暴力形式……包括未经本人许可, 现在或以前的亲密伴侣对成年和青少年女性在性、心理和生理上的控制行为。身体暴力包括蓄意用体力、外力或器具伤害或残害妇女的行为。性暴力

包括虐待性接触、违反本人意愿的性行为, 与生病、残疾妇女或者是处于压力下或在饮酒或服用药物之后的妇女企图发生或发生性行为。心理暴力包括控制或隔离、蔑视或者羞辱妇女的行为。

多学科响应团队 (Multi-disciplinary response teams) 是指已达成协议要协调一致地应对社区内暴力侵害妇女和女童行为的利益攸关方团体。这些小组的重点是确保对个体案件的有效响应, 也可能对政策制定产生帮助。

非伴侣实施的性暴力 (Non-partner sexual violence) 是“指来自亲戚、朋友、熟人、邻里、同事或陌生人的暴力侵害”。包括通常由为妇女所熟知的罪犯在公共场所、学校、工作场所或社区强迫妇女和女童进行的任何不受欢迎的性行为、性骚扰和暴力侵害。

优质服务指南 (Quality guidelines) 是支持执行和实施基本服务的核心要素, 以确保其有效、优质, 满足妇女和女童的需要。质量指南以人权、文化背景和妇女赋权为基础, 指导如何提供服务。指南以国际标准为基础并进行补充, 反映应对性别的暴力的公认最佳做法。

利益攸关方 (Stakeholders) 是指对针对妇女和女童的暴力作出响应的政府和公民社会组织与机构。关键利益攸关方包括受害者和幸存者及其代表、社会服务部门/机构、卫生部门、法律援助提供者、公检法、儿童保护机构和教育部门等。

受害者/幸存者 (Victim/survivor) 是指经历过或正在经历基于性别的暴力侵害的妇女和女童, 这一表述既反映了法律程序中使用的术语, 也反映了这些妇女和女童寻求基本服务的能动性。

针对妇女的暴力 (Violence against women) 指“对妇女造成或可能造成身心方面或性方面的伤害或痛苦的任何基于性别的暴力行为, 包括威胁进行这类行为、强迫或任意剥夺自由, 而不论其发生在公共生活还是私人生活中”。

3 《联合国秘书长研究报告》, 前注1, 第111-112段。

4 同上, 第128段。

5 联合国:《秘书长关于侵害妇女的暴力行为的深入研究》, 2006年, A / 61/122 / Add.1。该报告注意到围绕“受害者”和“幸存者”这两个术语展开的持续辩论。一些人建议应该避免使用“受害者”这一术语, 因为它暗示着被动性、软弱性和

固有的脆弱性, 并且否定了妇女具有应变性和能动性这一现实。另一些人则认为“幸存者”这一术语也有问题, 因为它否定了曾经成为暴力犯罪目标的妇女所经历过的受害感。因此, 这些指南使用了“受害者/幸存者”一词。

6 《消除对妇女的暴力行为宣言》, 1993年, 第1条。

1.4 多机构合作与协调的重要性

多机构合作与协调是相互交织且能持续地相互支持和协助的两个功能。合作与协调的过程既可以是正式的，也可以是非正式的，需要受到法律和政策约束。不过，这些法律和政策都应基于使用国际标准、规范得出的最佳实践，证据或以及直接经历过的教训。合作与协调的问责职能应指出协调的优势和劣势，并且促成加强法律、政策和实践的调整。

合作与协调之所以重要，是因为相较于社会各界孤立地处理这类问题的做法，保护受害者/幸存者免受暴力侵害并控告罪犯的做法会更加有效。协调不仅有利于受害者/幸存者，也有利于应对针对妇女的暴力行为的机构、组织及社区。

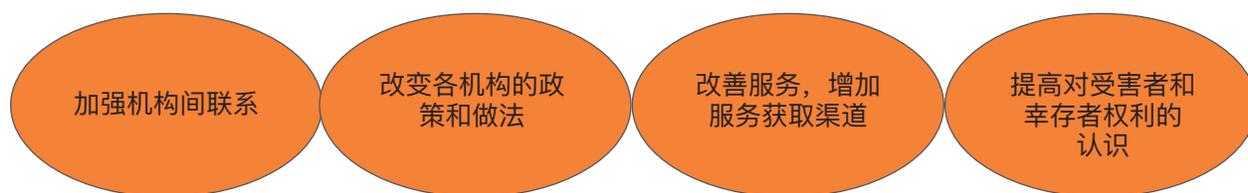
对受害者/幸存者而言，合作与协调将他们当作所有干预或机构响应措施的核心，能带来更高的安全性。合作与协调能为受害者/幸存者提供一个支持他们的专属环境，使他们能获得那些掌握信息和技巧的实践者们所分享的知识。合作与协调能识别受害者/幸存者的多重需求，并通过共同服务和转介网络来予以满足。机构间的信息共享可以减少要求受害者和幸存者进行自述的次数，从而降低再伤害的风险。综合服务模式意味着受害者/幸存者的社会心理、性健康和其他健康需求更可能得到全面解决。此外，我们还可将妇女享有财务和社会自主权的权利纳入对遭受暴力侵害的妇女和女童的协调对策中，从而减少其未来遭受虐待的风险，提高其在事件发生后的逃脱能力。

合作与协调有利于那些应对暴力侵害妇女行为的机构和组织，使他们的工作更有效。仅仅遵守最低标准，合作机构就能提供更加一致的对策。大家对角色和责任的明晰，意味着每个部门都能专注在其专业领域，提供出色的表现，每位专业人士的工作都会与其他机构和专业人员的工作相辅相成。与其他部门的合作与协调增强了刑事司法系统追究施暴者责任的能力。共享协议能确保各机构间有着清晰透明的沟通 and 问责。合作与协调意味着受害者/幸存者、施暴者和社区始终都能获得一致的信息和响应。数据共享系统能支持个案管理，例如：保证对持续风险评估的结果做出适当响应，也可以作为计划监控和评估的信息来源。

通过汇集财力和人力资源，减少重复工作，协调能带来更大影响并扩展项目的覆盖范围。协调提供了共享资源、实践知识以及创新和研究的机会。

对社区而言，通过保护和协助受害者/幸存者、遏制和惩罚施暴者，合作与协调能传递出明确、一致、统一的信息，即：我们一定会严肃对待侵害妇女的暴力行为。合作与协调可以使社区更加了解为支持受害者/幸存者所提供的服务，传递出对暴力侵害妇女行为零容忍的信息。合作与协调会为遭受暴力经历的妇女提供更多的发声机会，让社区成员，包括成年男子和男童，了解暴力侵害对妇女及其家庭的影响。参与性社区策略会将针对妇女的暴力行为看作是人权和平等问题，这样也有机会与其他致力于解决社会正义问题的机构和工作人员进行合作。

1.5. 多机构合作与协调的一般组成部分



合作与协调通常包括以下组合：	部门和机构之间的合作关系往往能通过以下手段得到加强：
<ul style="list-style-type: none"> • 机构间多部门合作框架。 • 一个负责监督进展和制定政策的协调委员会或机构。 • 管理、应对和制裁罪犯的各种机制。 • 为幸存者提供的服务，例如：医疗卫生、住房和宣传支持等等。包括将民间保护补救措施与刑事司法程序相结合。 	<ul style="list-style-type: none"> • 定期的面对面会议。 • 由主要机构共同制定的政策和协议。 • 联合规划活动和干预措施。 • 合作组织/部门工作人员的联合培训。 • 在尊重隐私且确保安全的同时，分享幸存者和施暴者的相关信息。 • 持续的数据收集，用于监测个案进展和结果，以及鉴定某些实践的优劣。
协调的多学科响应需要	负责协调的机构可能是
<ul style="list-style-type: none"> • 一系列利益攸关方的积极参与。 • 对如何最有效地应对暴力侵害妇女行为达成共识。 • 机构之间的协作、沟通和信息共享。 	<ul style="list-style-type: none"> • 一个能协调关键部门的独立机构或专业机构。 • 一个定期会面的机构联盟，可能是理事会、委员会或工作小组。 • 关键机构的部长和/或主管参与的高级别组织。

第二章

基本服务包框架

提供优质基本社会服务的指南框架包含以下4个相互关联的组成部分：

- 指导原则：提供基本服务的原则。
- 共同特点：描述一系列活动和方法的共同特点，这些活动和方法在所有领域都是常见的，并且为服务的有效提供和运作提供支持。
- 基本服务：规定了确保任何遭受亲密伴侣暴力和/或非伴侣实施的性暴力的妇女或青春期女童的人权、安全和福祉所需的最低限度服务的基本服务。
- 基本要素：必须具备才能所有基本服务和行动中提供优质服务的基本要素。

基本服务包：总体框架图

指导原则	基于权利的方法	促进性别平等和妇女赋权	在文化和年龄方面适合且敏感
	以受害者/幸存者为中心的方法	安全至上	施暴者问责
共同特点	可获得性	可及性	
	适应性	适当性	
	安全优先	知情同意和保密	
	数据采集和信息管理	有效沟通	
	通过转介和协调开展多部门合作		

基本服务和行动	司法和警察服务	社会服务	卫生服务
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 预防 2. 初始接触 3. 评估/调查 4. 预审程序 5. 审理程序 6. 施暴者问责和赔偿 7. 审理后流程 8. 安全和保护 9. 援助和支持 10. 沟通和信息 11. 司法部门协调 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 危机信息 2. 危机咨询 3. 求助热线 4. 安全住宿 5. 物质和经济援助 6. 身份文件的创建、恢复、替换 7. 法律咨询和代理，包括各类诉讼的代理 8. 心理帮助和咨询 9. 以妇女为中心的帮助 10. 为所有受暴力影响的儿童提供的服务 11. 社区信息、教育和社区外联 12. 协助经济独立、经济恢复和经济自主 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 亲密伴侣暴力幸存者的身份识别 2. 一线救治 3. 处理外伤和紧急医疗救治 4. 性侵害检查和护理 5. 心理健康评估和护理 6. 法医检查记录

多机构合作与协调	
国家层面的基本行动	地方层面的基本行动
<ol style="list-style-type: none"> 1. 制定法律和政策 2. 调拨和分配资源 3. 为建立地方级协调机制制定标准 4. 建立广泛的协调机制 5. 提高政策制定者和决策者在针对妇女和女童暴力问题上协同合作的能力 6. 监测和评估国家及地区级的协调措施 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建立本地多机构合作与协调的正式机构 2. 实施多机构合作与协调工作

基础要素	健全的立法和法律框架	治理监督和问责	资源和筹资
	培训和工作人员能力建设	具性别敏感度的政策和实践	监测和评估

第三章

多机构合作与协调优质服务指南

多机构合作与协调优质服务指南包括两个层面：

- 国家层面——在处理暴力侵害妇女和女童行为方面能发挥作用的部委间的行动。
- 地方层面——地方一级利益攸关方之间的行动。

3.1 国家层面协调指南

基本行动1：法律和政策制定

基于最佳实践及国际标准和规范的法律和政策对于指导正式和非正式的多机构合作与协调进程非常重要，但同时还应考虑到与协调相关的证据以及直接经验得出的教训。

核心要素	指南
1.1 处理针对妇女和女童的暴力行为的法律和政策	<ul style="list-style-type: none">• 确保所有法律和政策都对性别平等和反对歧视有着清晰的理解。• 确保对暴力侵害妇女行为的响应都应坚持“以受害者为中心”的理念，且遵从受害者安全和罪犯问责制的人权标准。• 处理一切形式暴力侵害妇女的行为，同时确保能对具体形式的暴力行为作出有针对性的响应。• 将受害者/幸存者、非政府组织和其他与受害者/幸存者和施暴者直接相关各方知识和反馈融合起来，确保法律 and 政策的制定是参与性/包容性的。• 建立并加强能在应对暴力侵害妇女行为方面发挥作用的政府机构、组织等。• 将国家和地方的协调倡议经验纳入国家政策制定。
1.2 国家及地方层面的法律和政策	<ul style="list-style-type: none">• 基于最佳实践的协调确立一个法律和政策框架，并包括对暴力侵害妇女行为的共同认识及特定的国家需求。• 制定和/或更新国家行动计划，确定协调基本服务的机制和预算。• 要求处理暴力侵害妇女行为的机构相互合作。• 确定包括妇女组织在内的单个机构在协调方面的具体责任。• 在考虑对罪犯问责和保护受害者/幸存者隐私的情况下，进行机构间的信息共享。• 确定在提供财务资源方面的责任分配。• 除非有紧急危险、儿童受害或特别容易受害的情况，禁止协调机构之间对个别案件进行强制性报告。• 为满足受害者和幸存者需求，需要有足够的警察和司法服务、社会服务和医疗卫生服务。

基本行动2：拨款和资源分配

多机构合作与协调需要足够的资源，以确保其拥有技术、制度、流程及能力去执行所要求的职能和行动。

核心要素	指南
2.1 需要充足的资金及资源	<ul style="list-style-type: none">• 国家一级为协调政策的制定提供足够的财力、人员、专业知识和技术支持。• 为国家地方级别提供足够资源，以便提供、协调、以资助各项服务，并有效执行各项法律和政策。• 为非政府组织和民间团体优先提供资金和资源，使其能够提供和协调服务。• 为各项研究提供资金支持，以监测和确认协调机制的有效性。• 提供估算成本的指引。• 建立确保资金及时到位的机制。• 确保预算分配过程的广泛参与和透明。• 跟踪资源支出，问责到人。• 如关键资源尚未到位，则特加资源调动。
2.2 政策制定相关的国家部门之间的协调	<ul style="list-style-type: none">• 促进所有服务提供者对暴力侵害妇女和女童行为的根源和后果达成共识。• 将暴力侵害妇女和女童行为问题纳入所有相关的政策领域，包括建立和强化致力于妇女权利的公共部门实体。• 识别并解决在政策制定和实施层面上进行有效协调的障碍。• 调整公众教育消息。

7 参见世界卫生组织：《世卫组织临床和政策优质服务指南——应对妇女亲密伴侣暴力和性暴力》，第40页。 http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/85240/1/9789241548595_eng.pdf。

基本行动3：为地方级合作与协调制定指南

标准有助于建立支持协调响应问责制的统一机制和流程，对于澄清对各协调系统及相关方的期望非常重要。

核心要素	指南
3.1 建立本地标准	<ul style="list-style-type: none">• 参与者一致认识到针对妇女和女童的暴力侵害行为性质。• 对关键目标达成共识：受害者安全、追究罪犯责任、机构问责。• 在不增加风险的情况下，受害者/幸存者及其代表发挥领头人、直接信息提供者的作用。• 一致认识到解决暴力问题应该由国家机构负责，而非受害者/幸存者自身。• 正式协议/备忘录是地方协调的基本要求，包括协作关系、服务协调等内容。• 参与协调响应的机构和人员的角色和责任。• 针对女童需求的特殊标准。• 参与机构承诺投入协调资源。• 避免不必要的重复服务，有效利用资源。• 所有关键方的参与。²• 代表不足的群体或被边缘化群体的参与。• 选拔社区优秀者，对他们的努力进行支持和强化。• 提高社区对暴力侵害妇女和女童行为的认识，优化基本服务。
3.2 协调机构问责的标准	<ul style="list-style-type: none">• 使用安全、有效和基于最佳实践的策略和干预措施。• 定义清楚参与机构的角色。• 进行内外部审计，确保实施协调的机构责任。• 鼓励利益攸关方广泛参与。• 据受害者/幸存者反馈，识别安全和服务障碍以及未被满足的需求。• 监测警察和司法部门、社会服务部门和医疗卫生保健部门对响应的协调。• 跟踪个案结果，并对响应措施进行改善（包括对死亡人数的回顾，降低未来死亡的风险）。• 建立机构间的追踪系统，促进机构间的信息共享，在系统中跟踪受害者/幸存者的服务进展。• 要求参与机构的工作人员和志愿者遵守道德伦理。

8 关键方包括受害者/幸存者及其代表、社会服务部门、医疗卫生部门、法律援助提供者和公检法机构。还可以包括其他政府机构或民间社会组织，如儿童保护机构和教育部门。

<p>3.3 数据的记录和报告系统</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 就所有记录和报告的常用术语达成共识。 • 为了监测和评估的目的，要求每个机构维护数据。 • 记录个人信息（PII）前，需获得受害者和幸存者的同意。 • 收集、记录和报告个人信息时，应保护受害者和幸存者的保密性和隐私。 • 只允许具有明确的可证实需求的个人和实体访问个人信息。 • 保障个人信息数据的安全。 • 用于监测和评估目的的数据必须匿名化。
---------------------------	---

基本行动4：包容性合作与协调方法

在设计和监测时，必须考虑到遭受暴力侵害妇女和女童的经历和需求的多样性，鼓励她们参与这类活动。

核心要素	指南
<p>4.1 参与机制</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 认识到侵害妇女和女童的暴力行为如何以不同的方式在政策制定和协调的各个层面影响各社区（特别是遭受多种形式歧视的妇女和女童）。 • 通过制作图表和模型，识别被边缘化群体和弱势群体。 • 在政策制定和协调的各个阶段（规划、决策、实施、监测和评估），纳入被边缘化群体和弱势群体的代表。 • 聆听年轻女性和女童的声音，特别注意她们所处的弱势地位。 • 针对不同群体所经历的具体问题提供个性化的策略方案。 • 意识到受害者/幸存者参与的潜在风险，并予以解决。 • 分析数据，识别特定群体的弱势地位。 • 想办法识别可能出现意外结果，并保障正确的假设和流程制定。

基本服务：5.促进政策制定者和其他决策者在协调方面的能力建设

为确保有效的协调工作，需要对机构、组织及其工作人员进行支持和培训。联合培训或跨部门培训可有效帮助不同部门的专业人士对暴力侵害妇女的行为达成共识，并学习当前的相关经验。

核心要素	指南
5.1 能力发展	<ul style="list-style-type: none">• 为组织稳定、财务稳定、项目质量和增长提供资源和指导。• 为国家和地方决策者们提供关于协调应对针对妇女和女童暴力行为的培训。• 包括或联合其他正在进行的能力建设举措（包括跨部门的），建设协调能力。
5.2 多学科培训标准和跨部门培训	<ul style="list-style-type: none">• 在可行的情况下，让受害者/幸存者代表在开发对所有系统的行动者和服务提供者的培训方面发挥领导作用。• 培训应该建立在对妇女和女童暴力行为、一般定义和有助于每个部门加强受害者/幸存者的安全等内容有了共同理解和共同认识的基础上进行。• 传授有效协调的技巧。• 需要定期的持续的培训，确保新知识和最佳实践能被纳入应对暴力侵害妇女和女童行为的措施中。

基本服务：6.监测和评估国家及地区级别的协调

监测和评估是理解和了解协调系统如何运作的好机会。分享监测和评估的结果有助于改进协调，让利益攸关方能参与改进，制定改进决策。

核心要素	指南
6.1 国家和地方层面的监测和评估标准	<ul style="list-style-type: none">• 制定切实可行的短期、中期和长期目标。• 为协调的有效性制定定性和定量指标。• 建立目标成就的衡量体系。• 尽可能在衡量体系中包含基线数据。• 分析协调的结果。• 识别成功协调的障碍及其可能的解决方案。• 将经验教训纳入未来的政策和实践中。
6.2 分享和报告优良实践及监测和评估结果	<ul style="list-style-type: none">• 识别最佳实践，总结经验教训。• 找出问题和可能的解决方案。• 应用从地方监测和评估中获取的信息，改善国家层面的议程。

<p>6.3 保持保密性且最小化风险的同时，保证透明度</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 制定广泛的指导方针、标准和政策。 • 在优质服务指南、标准和政策中使用非专业语言。 • 为社区提供其所需要的所有语言版本的优质服务指南、标准和政策。 • 为公众提供协调过程的监测和评估结果。 • 以被边缘化群体和弱势群体方便获取的方式向他们提供协调响应的相关研究结果。 • 在定期发布的报告中指出问题，例如：受害者和幸存者服务的可获性，受害者/幸存者对服务的使用，如何追究施暴者责任等等。
-------------------------------------	---

3.2

地方层面协调指南

<p>基本行动1：建立本地多机构合作与协调正式结构</p>	
<p>地方多机构合作与协调的正式体系有利于地方机构和组织的参与，有助于建立能被利益攸关方和社区理解并对其负责的强大机制。</p>	
核心要素	指南
<p>1.1 协调的标准</p>	<p>必须确保正式结构包括以下标准：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 符合国际人权标准。 • 采取基于妇女和女童人权不受暴力侵犯的“以受害者/幸存者为中心”的方法。 • 包含施暴者责任追究的机制。

基本行动2：执行合作与协调

有效执行地方层面多机构合作与协调，需要由符合国家战略、通过协商制定的行动计划指引。各参与组织之间能达成共识并共享标准操作流程，这些共识和流程也要提供给各社区，从而确保本地协调工作的有效运作。

核心要素	指南
1.1 行动计划	<p>地方级行动计划应：</p> <ul style="list-style-type: none">• 遵守法律法规和政策，符合国家层面协调及协调治理的战略和标准。• 确定本地的需求和差距。• 以协商的方式来制定，主要利益攸关方，尤其是受害者/幸存者及其代表都要参与。• 确定优先事项。• 清楚列出需要开展的具体活动，包括时间表、各个机构的责任、必要资源和衡量进展的指标等等。• 确定可能的资源并努力获取。• 与当地其他应对妇女和女童暴力行为的响应建立联系。• 将此计划通知到所有未参与制定行动计划的利益攸关方。
2.2 对机构成员参与协调机制达成共识	<ul style="list-style-type: none">• 基于对侵害妇女和女童暴力行为的共同理解，制定协调机制的使命和愿景。• 确定协调机制的组成部分（包括司法、社会服务和医疗卫生部门以及民间团体代表，包括被边缘化的群体和其他相关方）。• 要求机构代表对其代表的机构有决策权。• 清楚定义各代表的角色和责任。• 清楚定义主席相关的安排和任期等事宜。• 确立会议时间表。• 建立决策流程。• 确认责任追究和投诉解决的程序。• 建立回顾和审查协调机制运作的流程，包括工作完结的时间表。• 建立团队规则（例如保密性）。• 承诺将与特定相关利益攸关方共享信息。

<p>2.3 个案管理/个案审查流程</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 将保障受害者/幸存者安全作为首要目标，列于保护家庭或其他目标之前。 • 为受害者和幸存者提供机会，帮助他们参与知情选择（例如，他们有权决定使用哪些服务，是否参与司法程序等）。 • 向受害者/幸存者提供无障碍服务时，应考虑到地理位置可达性、服务提供者的负担能力、可获性、信息是否易于理解等等。 • 确保持续开展风险评估和安全规划。 • 同意对高风险情况作出响应。 • 切实建立各类能识别受害儿童需求的流程，包括直接暴力受害的儿童或因父母暴力而受影响的儿童。 • 确保服务提供者受过培训且能熟练提供服务。 • 提供跨部门培训的机会。 • 确保能迅速恰当地对服务暴力和违反法庭命令的行为作出响应。
<p>2.4 协调机制的标准操作流程</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 列出本地的服务提供者。 • 在提供者之间达成对服务提供的共同理解和原则共识。 • 为服务提供者之间的转介和互动建立协议。 • 根据已约定的标准对各部门进行培训。 • 与第三方（例如学校）建立联系。 • 在遵守保密性要求的前提下保证透明度。
<p>2.5 社区对暴力侵害妇女和女童行为的认识</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 确保开展社区意识活动（例如，在电视和广播渠道发布服务公告、社交媒体信息、广告牌、各类报告的出版发行等）。
<p>2.6 监测和评估</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 确定监测和评估的目的、范围和时间表。 • 重点监测和评估针对妇女和女童的暴力行为的协调响应运作。 • 与国家监测和评估框架保持一致。 • 确定衡量进展的基线和指标。 • 要求机构收集并分享已约定的数据。 • 开发监测和评估的能力及资源。 • 将受害者/幸存者纳入监测和评估的过程。 • 持续筹资。 • 向国家或地区监督机构汇报监测和评估结果。 • 遵守更高级别实体的汇报要求。

第四章

工具和资源

- 孟加拉国政府和丹麦政府在妇女和儿童事务部下共同实施了“关于暴力侵害妇女行为的多部门项目”，[http:// www.mspvaw.gov.bd](http://www.mspvaw.gov.bd)。

德卢斯模式 (Duluth Model) 用不断变化的思考方式，思考社区如何共同努力来制止家庭暴力。德卢斯模式：自20世纪80年代初以来，明尼苏达州北部的小社区德卢斯成为一个创新者，不断探索问责责任人和保护受害者安全的各种方法。<http://www.theduluthmodel.org>。

南非比勒陀利亚司法宪法发展部：《关于性犯罪事件的国家政策框架管理》，<http://www.justice.gov.za/vg/sxo/2012-draftNPF.pdf>。

联合国妇女署：《制止暴力侵害妇女和女童虚拟知识中心》，<http://www.endvawnow.org/en/>。





模块6

实施指南

针对受暴力侵害妇女和女童的基本服务包
核心要素和优质服务指南





模块6

实施指南

《基本服务包》¹包括下列模块：

模块1.概述和简介	模块2.卫生	模块3.司法和警察	模块4.社会服务	模块5.多机构合作与协调	模块 6. 实施指南
第一章：基本服务包简介 1.1. 简介 1.2. 背景 1.3. 目的和范围 1.4. 名词和术语	第一章：基本卫生服务简介 1.1. 简介 1.2. 目的和范围 1.3. 名词与术语	第一章：基本司法与警察服务简介 1.1. 简介 1.2. 目的和范围 1.3. 名词与术语	第一章：基本社会服务简介 1.1. 简介 1.2. 目的和范围 1.3. 名词与术语	第一章：多机构合作与协调简介 1.1. 简介 1.2. 目的和范围 1.3. 名词与术语	第一章：实施指南简介 1.1. 简介 1.2. 背景 1.3. 目的和范围 1.4. 实施指南的总体结构 1.5. 名词和术语
第二章：共同原则、特点和基本要素 2.1. 指导原则 2.2. 优质基本服务的共同特点 2.3. 基本要素	第二章：基本服务包的框架 2.1. 总体框架 2.2. 基本卫生服务特定框架的特点	第二章：基本服务包的框架 2.1. 总体框架 2.2. 基本司法和警察服务框架的特点	第二章：基本服务包的框架 2.1. 总体框架 2.2. 基本社会服务特定框架的特点	第二章：基本服务包的框架 2.1. 总体框架	第二章：实施指南 第一部分:支持实施的有利环境 2.1.1. 健全的立法和法律框架 2.1.2. 促进性别平等的政策和做法 2.1.3. 资源和资金筹措 2.1.4. 培训和能力发展 2.1.5. 治理、监督和问责 2.1.6. 监测和评估
第三章：如何使用本工具 3.1. 基本服务指南框架	第三章：基本卫生服务指南	第三章：基本司法和警察服务指南	第三章：基本社会服务指南	第三章多机构合作与协调指南 3.1. 国家层面协调 3.2. 地方层面协调	第二部分:实施过程 2.2.1. 确定实施实体 2.2.2. 开展评估 2.2.3. 制定实施计划并计算成本 2.2.4. 监测和评估实施情况 2.2.5. 审查实施周期和调整实施计划
第四章：工具和资源	第四章：工具和资源	第四章：工具和资源	第四章：工具和资源	第四章：工具和资源	附录

本实施指南是《针对受暴力侵害妇女和女童的基本服务包：核心要素和优质服务指南》的一部分。本指南是一个配套的实施模块，旨在协助各国在国家层面推出和实施基本服务包，并推动各地根据本地实际和条件融入服务提供中。本指南包含一个附件，其中载有针对卫生部门、司法和警察、社会服务以及多机构合作与协调等服务部门的支持工具清单。

1 可查阅：<http://www.unwomen.org/en/digital-library/publications/2015/12/essential-services-package-for-women-and-girls-subject-to-violence>

致谢

这些指南的制定离不开以下各方面的贡献：

那些鼓起勇气说出自己遭受暴力侵害经历的妇女，以及主张为受暴妇女提供适当服务和支持的活动家，特别是来自全球各地妇女组织的活动家；

那些通过开展立法改革、制定政策、实施预防和应对方案，致力于消除对妇女暴力行为的政府；

澳大利亚、西班牙政府以及巴斯克自治区——联合国针对受暴力侵害妇女和女童基本服务全球联合项目的主要捐助方；

联合国系统一直致力于制定和支持应对暴力侵害妇女行为的方案和行动。在这些指南的修改和/或制定中，联合国机构分享了他们的经验和知识，以确保我们继续改善为受暴力侵害妇女和女童提供的服务。感谢以下机构的代表提供的意见和作出的贡献：Kalliope Mingeirou、Caroline Meenagh 和 Tania Farha（联合国妇女署），Luis Mora 和 Upala Devi（联合国人口基金），Claudia Baroni 和 Sven Pfeiffer（联合国毒品和犯罪问题办公室），Claudia Garcia Moreno 和 Avni Amin（世卫组织），联合国妇女署总部政策司其他科的同事，Diego Antoni（联合国开发计划署）以及 Kathryn Robertson（亚洲基金会）。¹

协助编制和修改完善这些指南的顾问是全球妇女权利组织副主任 Helen Rubenstein 女士、国际刑法改革和刑事司法政策中心高级助理 Eileen Skinnider 女士和全球妇女权利组织执行主任 Cheryl Thomas 女士。

目录

第一章: 实施指南简介	6
1.1 简介	6
1.2 背景	6
1.3 目的和范围	7
1.4 实施指南的总体结构	7
1.5 名词和术语	7
第二章 实施指南	9
第一部分:支持实施的有利环境	9
1. 健全的立法和法律框架	9
2. 促进性别平等的政策和做法	10
3. 资源和资金筹措	10
4. 培训和能力发展	12
5. 治理、监督和问责	12
6. 监测和评估	13
第二部分 实施过程	14
1. 确定实施实体	14
2. 开展评估	15
3. 制定实施计划并计算成本	15
4. 监测和评估实施情况	16
5. 审查实施周期和调整实施计划	16
附录: 实施的支持工具	17
附录1: 模块2 卫生部门	18
附录2: 模块3 司法和警察	19
附录3: 模块4 社会服务	23
附录4: 模块5 多机构合作与协调	27

第一章：

实施指南简介

1.1 简介

2015年，“联合国针对受暴妇女和女童基本服务全球联合项目”（“全球联合项目”）推出了针对受暴力侵害妇女和女童的基本服务包（《基本服务包》）。作为“全球联合项目”的核心，《基本服务包》确定了由卫生、社会服务、警察和司法部门提供的最基本的服务，以及每项基本服务核心要素的优质指南。《基本服务包》还包括协调基本服务和协调进程和机制治理的指南。本实施指南的目的是帮助全面实施这些基本服务。

推广《基本服务包》以提高认知至关重要，但仅靠知识并不能确保这些基本服务成为常规做法，有效实施《基本服务包》需要得到国家机构的支持，定期对

服务提供者进行良好做法、问责和监测方面的培训，灵活地适应当地情况，并提供专项、充足和持续的资金。

此外，《基本服务包》的成功实施需要将其根植于司法管辖区的社会环境。这一进程将决定基本服务，作为国家应对暴力侵害妇女和女童行为的一部分，被如何看待、理解和接受。接受过程的根本在于致力于妇女权利的非政府组织的参与和领导。

本实施指南将在2017–2018年《基本服务包》试点阶段进行测试，并在“全球联合项目”持续监测和完善中不断加以改进。

1.2 背景

针对妇女和女童的暴力行为是普遍的、系统的和根深蒂固的。联合国秘书长称其已达到大流行病的程度²。根据世界卫生组织2013年的一项全球审查，全世界35%的妇女经历过伴侣对其实施的身体和/或性暴力³，或非伴侣实施的性暴力。针对妇女的暴力有多种形式。亲密伴侣暴力和非伴侣实施的性暴力是最普遍、最隐蔽的暴力侵害妇女和女童的形式。此外，暴力侵害妇女和女童行为包括心理和情感伤害和虐待、性骚扰、割礼、指控她们使用巫术而施加虐待、针对妇女和女童的所谓荣誉谋杀、童婚、早婚和强迫婚姻、拐卖妇女和女童、溺死女婴、杀害妇女和其他有害做法。“针对妇女的暴力行为”一词包括对女童的暴力行为，特别是可从本指南为妇女提供的基本服务中受益的女童。

针对妇女和女童的暴力行为给她们的福祉、健康和安全感造成有害和长期的后果；降低了她们的教育程度和生产力，并产生了经济后果，影响了社会和国家的生产力和发展。这是可持续发展的障碍。过去几十年

来，全球普遍承诺应对和预防针对妇女和女童的暴力。《2030年可持续发展议程》中可持续发展目标5的纳入，包括具体目标5.2，以消除公共和私人领域一切形式的针对妇女和女童的暴力行为，以及其他与制止暴力侵害妇女相关的可持续发展目标都重申了这一点。然而，许多妇女和女童很少或根本得不到能够有助于保护她们安全以及应对遭受暴力的短期和长期后果的支持和服务。因此，政府承诺在国家 and 地方各级解决侵害妇女和女童暴力问题，对于实现“全球联合项目”的目标至关重要。

切实履行国际义务需要各国制定有效措施，预防、调查和起诉暴力侵害妇女案件。履行国际义务包括有效应对每一个暴力案件，以及解决暴力产生的结构性原因和后果。为了实现这些目标，各国必须制定和巩固全面的法律和政策框架、具备性别意识的司法体系和警察、完备的卫生和社会服务、提高意识的活动，并确保以上所有措施的质量。

2 《联合国(2006年)秘书长关于暴力侵害妇女行为的深入研究》 A61/122/Add.1

3 世界卫生组织，《对暴力侵害妇女行为的全球和区域估测》，第10页。（“只包括15岁及以上的妇女，以区分对妇女的暴力和对儿童”）

1.3 目的和范围

《实施指南》的目的是提供一种结构化的方法，用于系统地规划和推进《基本服务包》的实施。它旨在支持各国在每一项基本服务提供中推广、实施和推进优质服务指南。《基本服务包》的实施必须在国家和地方层面开展。此外，其他机构，如制定“全球联合项目”的联合国机构，也可以使用该指南来指导其对各国的援助，并根据当地需求和条件以及国家层面的情况，监测、改进和可持续性地将《基本服务包》融入到社区服务提供中。

本指南提供了一个框架，并确定了有助于《基本服务包》顺利实施的主要活动。它适用于为遭受暴力侵害的妇女和女童提供基本服务的各个国家级机构，包

1.4 实施指南的总体结构

本指南采用双管齐下的方法实施《基本服务包》，即：（1）支持实施的有利环境和（2）地方层面的实施过程。两者相互依赖，相辅相成，缺一不可。虽然两个方法的步骤都有逻辑顺序，但这一过程的复杂性意味着没有单一的正确方法来保障实施的成功。两种方法涉及的活动可能同时发生且相互影响。不同步骤的活动会有重叠的部分。在每个步骤中，需要解决多个问题，包括组织特征、资金和机构间协调。

1.5 名词和术语

协调 (Coordination) 是就针对妇女和女童的暴力所作的响应的一项关键要素。相关国际标准对协调提出了要求，这些标准旨在确保能就针对妇女和女童的暴力作出综合性、多学科性、协调良好、系统性和可持续性的响应。这一过程受法律和政策的支配。协调需要多学科团队以及来自所有相关部门的人员和机构共同努力，通过落实法律、政策、条约、协议以及沟通与协作来预防和应对针对妇女和女童的暴力行为。国家层面的协调通过参与解决暴力问题的各部门实施，地方层面的协调通过地方层面的服务提供者和利益攸关方实施。在一些国家中，地方层面的协调由级别位于国家级和地方级政府之间的中层政府实施。不同层次的政府之间也会进行协调。

基本服务 (Essential Services) 包括由卫生、社会服务、警察和司法部门提供的一系列核心服务。这些

括警察、司法、卫生、社会服务、协调机构和妇女权利非政府组织。本指南与《基本服务包》一样，主要面向中低收入国家。基于本土文化和司法、警察、卫生、社会服务与协调的习惯做法的不同，任何国家都可以在使用时改编本指南。

我们认识到《实施指南》是为不同背景的国家设计的，并将由不同的服务提供者和部门使用，因此这里的概念是广义的，不推广任何一种模式。尽管如此，我们还是鼓励各国和非政府组织采取综合和多部门合作的方法，这在应对针对妇女和女童的暴力行为方面比各自为政的做法更为有效。《基本服务包》的成功实施需要各级政府采取行动以及民间组织的参与。因此，《实施指南》包括国家和地方层面的实施活动。

本指南的第一部分描述了可能影响这些基本服务实施和可持续运作的有利因素，而第二部分描述了如何制定实施行动计划。作为一个全球性工具，本指南仅概述了实施《基本服务包》的基本步骤。指南认识到需要在国家层面采取进一步的具体行动，这将取决于现有的法律、社会和经济文化及机构能力。在本指南和附件所列的部门清单中都包含了其他的工具和信息来源，以提供更多的信息以及要考虑的更为详细的步骤。

服务必须至少能够确保任何遭受性别暴力的妇女和女童的权利、安全和福祉。

基于性别的暴力 (Gender-based violence) 是指“因为女人是女人而对之施加暴力，或女人受害比例特大”。（《消除对妇女一切形式歧视公约》（CEDAW），第19号一般性建议，第6段）。

促进性别平等的政策和做法 (Gender-responsive policies and practices) 是指考虑到男女不同社会角色导致男女不同需求的政策和做法。（Kabeer N. 性别意识政策和规划：社会关系视角。In: Macdonald M, ed. 发展机构中的性别规划：迎接挑战。牛津，牛津救济会，1994年。）

卫生体系 (Health system) 是指 (i) 为了促进、恢复和/或维护健康的所有活动；(ii) 根据既定政策为改善其所服务人群健康而被汇聚在一起的人员、机构和资源。

实施 (Implementation) 是指以可持续和有效的方式规划和开展每项基本服务指南中规定的活动，以满足遭受暴力侵害妇女和女童的需求，包括追究违法者的责任⁴。

基础设施 (Infrastructure) 是指基本的物质、组织结构和设施。在“全球联合项目”和本指南中，基础设施包括必要的设施、设备、教育机构、技术服务、组织和财政支持。

正式司法系统 (Formal justice systems) 是由国家及其代理机构负责的司法系统。包括政府支持的法律，以及警察、检察机关、法院和监狱等机构，以负责执行和实施法律，对违法行为实施制裁。

司法程序 (Justice continuum) 包括从受害人/幸存者参与程序开始，直到事情结束为止。每位妇女经历的历程因各自需求而不同。她可以寻求不同的司法救济，包括报案或举报，启动刑事调查、起诉，或寻求保护和/或同时或逐步向国家行政机关提起民事诉讼，如离婚和子女监护诉讼和损害赔偿等。多部门反应 (Multi-sectoral response) 是指一组利益相关者达成协议，以协调的方式应对社区内针对妇女和女童的暴力。应对社区内的暴力侵害妇女和女童行为。这些团队共享一个以受害者为中心的理念，并以人权标准保护受害者安全和问责罪犯。它们的重点是确保对个别案件作出有效反应，并可能对政策制定作出贡献。社会服务 (Social services) 是指为受害人/幸存者提供的应对暴力的服务。它们必须帮助妇女从暴力中恢复过来，赋权妇女，并防止暴力再次发生。在某些情况下，还要与社会或社区的特定部门合作，改变人们对暴力的态度和看法。这些措施包括但不限于：为受暴妇女和女童提供社会心理咨询、财务支持、处理危机所需信息、安全住所、法律和宣传服务、住房和就业支持等。

利益攸关方 (Stakeholders) 是指对针对妇女和女童的暴力作出响应的政府和社会组织与机构。关键利益攸关方包括受害者和幸存者及其代表、社会服务部门/机构、卫生部门、法律援助提供者、公检法、儿童保护机构和教育部门等。

变革理论 (Theory of change) 是指一种特定类型的规划、参与和评估方法论，用于慈善事业、非营利组织和政府部门，以促进社会变革。变革理论定义了长期目标，然后通过倒推来确定实现目标的必要前提条件⁵。

受害者/幸存者 (Victim/survivor) 是指经历过或正在经历基于性别的暴力侵害的妇女和女童。

以受害者/幸存者为中心的方法 (Victim/survivor-centred approach) 基于人权的方法，将受害者/幸存者的权利、需求和愿望置于首位。受害者/幸存者有权：

- 获得尊严和尊重，而不是被暴露在被指责的态度中；
- 选择应对暴力的行动方案，而不是感到无能为力；
- 隐私和保密而不是暴露；
- 非歧视，而非基于性别、年龄、种族/族裔、能力、性取向、艾滋病毒感染状况或任何其他特征的歧视；
- 获得全面信息，帮助女性自主决定，而不是被告知要做什么⁶。

针对妇女的暴力 (Violence against women) 是指“对妇女造成或可能造成身心方面或性方面的伤害或痛苦的任何基于性别的暴力行为，包括威胁进行这类行为、强迫或任意剥夺自由，而不论其发生在公共生活还是私人生活中”。(《消除对妇女一切形式歧视公约》(CEDAW)，1993年，第1条)。

4 世界卫生组织：《与加强卫生体系有关的词汇表》。

5 P. Brest(2010年)，“变革理论的力量”。

《斯坦福社会创新评论》。Spring。

6 联合国妇女署：《制止暴力侵害妇女和女童虚拟知识中心》。

第二章

实施指南

第一部分:支持实施的有利环境

支持实施的有利环境是向所有受暴力侵害妇女和女童常规提供《基本服务包》中基本服务的前提。国家及相关机构需要解决体制结构障碍,并落实支持有利环境的要素,包括:法律、政策、预算、有能力的服务提供者、知情的服务需求者以及质量控制。本部分回顾了支持基本服务和高质量服务提供的基本要素。

1.

健全的立法和法律框架

A. 了解有利因素

建立一个支持性的综合立法框架对于《基本服务包》的长期可持续性和问责制至关重要。法律为妇女和女童的卫生、社会服务、司法和警察服务权利诉求提供了司法基础,并在这些基本服务被拒绝、破坏、

不合理地拖延或缺乏时为妇女提供法律救济。应对针对妇女暴力行为的全面法律框架须以包括婚姻、离婚、财产权和儿童监护方面的促进性别平等的法律作为支持。

B. 推荐策略

1.促进在所有法律中纳入性别平等、非歧视和促进妇女赋权的原则。

2.确保法律遵循以人权为基础、以受害者/幸存者为中心的原则,并确保追究违法者的责任。

3.使用符合人权标准的宽泛定义,涵盖一切形式针对妇女的暴力行为;

a.刑事法律框架将一切形式针对妇女的暴力行为定为犯罪,反映妇女面临的暴力现实,包括将违反民事保护令的行为定为刑事犯罪。

b.刑事、民事、家庭和行政法框架,确保有效预防、保护、起诉、惩罚和提供救济与赔偿,包括民事保护令。

4.应对和解决针对妇女的暴力行为的根源,特别是历史上的男女不平等。

5.规定机构有提供协调和综合服务的法定义务,并为服务提供机构规定明确的任务。

6.考虑专业机构的立法规定、培训、监督和监测机制以及专门的资金提供机制。

7.规划法律改革进程,包括有效和透明的协商;

a.促进与包括受害者/幸存者组织在内的所有相关机构和民间社会广泛协商。

b.促进利用循证研究为法律改革提供信息。

8.制定信息传播计划/普法宣传来确保妇女了解她们的合法权利、可获得的服务和救济措施。

可用资源

- 联合国妇女署, 《针对侵害妇女暴力的立法手册》, 可查阅: www.un.org/womenwatch/daw/vaw/handbook/Handbook%20for%20legislation%20on%20violence%20against%20women.pdf.
- 联合国妇女署, 《制止暴力侵害妇女和女童虚拟知识中心》, 立法模块, 可查阅: www.endvawnow.org.
- 联合国毒品和犯罪问题办公室, 《行动蓝图: 预防和应对暴力侵害妇女和女童行为的刑事司法系统实施计划》, 第二章法律框架, 可查阅: http://www.联合国毒品和犯罪问题办公室.org/documents/justice-and-prison-reform/Strengthening_Crime_Prevention_and_Criminal_Justice_Responses_to_Violence_against_Women.pdf

2. 促进性别平等的政策和做法

A. 了解有利因素

促进性别平等的政策和做法认识到历史上的男女不平等, 并旨在消除这种不平等。促进性别平等的政策和做法对于确保各部门提供标准化质量的基本服务及

在提供基本服务方面的相互作用至关重要。政策和做法发挥的作用也可体现在解决传统上阻碍优质服务提供的社会障碍、体制文化和运营结构。

B. 推荐策略

1. 确保有一个涵盖不同层次的综合的政策框架, 如国家、多个部门、具体部门和机构。

5. 将部门和协调政策纳入国家政策和行动计划, 以消除针对妇女的暴力。

2. 坚持以暴力受害者/幸存者为中心的原则, 以人权指导原则和追究违法者责任的必要性为依据。

6. 通过以下方式制定政策承诺:

3. 明确机构内部因素, 如人员配备、协议、程序和组织文化, 以及协作和协调所需的组织关系。

- a. 向所有利益攸关方传达政策;
- b. 考虑机构间合作的激励措施;
- c. 明确受害者/幸存者及其权益倡导者的关键作用。

4. 将关于针对妇女的暴力行为的政策纳入更广泛的性别平等和人权政策承诺。

可用资源

- 联合国妇女署, 《针对侵害妇女暴力的立法手册》, 可查阅: www.un.org/womenwatch/daw/handbook-for-nap-on-vaw.pdf
- 联合国妇女署, 《制止暴力侵害妇女和女童虚拟知识中心》, 可查阅: www.endvawnow.org.
- 联合国毒品和犯罪问题办公室, 《行动蓝图: 刑事司法系统预防和应对针对妇女和女孩的暴力行动执行计划》, 第C章 1. 政策、程序、指南和行为守则, 可查阅: http://www.联合国毒品和犯罪问题办公室.org/documents/justice-and-prison-reform/Strengthening_Crime_Prevention_and_Criminal_Justice_Responses_to_Violence_against_Women.pdf

3. 资源和资金筹措

A. 了解有利因素

为保障针对妇女和女童的基本服务的有效性，用于解决针对妇女和女童的暴力的计划和政策须得到财政资源的支持，以建立和维持免受基于性别的暴力的安全环境。此外，这些政策和计划须植根于一个国家系统，该系统能够协调跨部门战略来促进性别平等和促

进妇女赋权，而不仅仅是让妇女和女童免受暴力。一个特别重要的因素是分析国家公共财政管理系统以及如何利用该系统，将解决针对妇女和女童的暴力问题的国家法律政策目标与有效实现和维持这些目标所需的财政资源联系起来

B. 推荐策略

1. 促进和整合性别敏感的规划和预算编制原则，以推动制定能够充分满足妇女和女童需求的国家计划和政策。

2. 强调民间社会和性别平等权益倡导者积极参与政策规划和预算进程，以此了解妇女和女童的需求，并努力让妇女和女童参与到影响她们生活的法律、政策和预算设计中。

3. 了解公共财政管理系统和财政政策对性别平等的影响。

4. 指定充足和持续的财政资源，以预防和应对针对妇女的暴力。

5. 确保充足和合适的基础设施和服务的可及性、可获得性及适宜性，确保服务覆盖所有妇女和女童，包括农村和偏远地区。

6. 考虑建立多利益攸关方平台或跨学科机构，制定涵盖国家行动各个领域性别平等和促进妇女赋权的整体战略。

可用资源

- Budlender, Debbie (2006年), 《促进性别平等的预算编制和妇女的生殖权利: 资源包》, 可查阅: <http://gender-financing.unwomen.org/en/resources/g/e/n/gender-responsive-budgeting-and-womens-reproductive-rights-a-resource-pack>.
- 英联邦秘书处, 《将性别平等观点纳入预算, 理解和实施促进性别平等预算的从业者指南》, 可查阅: http://www.internationalbudget.org/wp-content/uploads/2011/01/Engendering_Budgets_final_doc.pdf
- 瑞典国家卫生和福利委员会(2006年), 《暴力侵害妇女的代价》: <http://gender-financing.unwomen.org/en/resources/c/o/s/costs-of-violence-against-women>.
- 经合组织(2014年)《资助性别平等和妇女权利的未竟事业: 2015年后框架的优先事项》(2014), 可查阅: <http://gender-financing.unwomen.org/en/resources/f/i/n/financing-the-unfinished-business-of-gender-equality-and-womens-rights-priorities-for-the-post2015-framework>
- 联合国妇女署(2013年)《为遭受暴力侵害的妇女和女童提供多学科一揽子应对服务的成本计算手册》: http://www.endvawnow.org/uploads/browser/files/costing_manual_vaw_unwomen_sea_2013.pdf
- 联合国妇女署(2015年)《性别平等成本计算手册》, 可查阅: <http://gender-financing.unwomen.org/en/resources/h/a/n/handbook-on-costing-gender-equality>
- 联合国妇女署, 《制止暴力侵害妇女和女童虚拟知识中心》, 可查阅: www.endvawnow.org.

4. 培训和能力发展

A. 了解有利因素

负责提供服务的机构须有一个支持性的组织环境，这是提供基本服务的基础。培训和能力发展确保部门

机构和协调机制有能力提供优质服务，服务提供者有能力履行其角色和职责。

B. 推荐策略

1. 为工作场所的实践制定标准，包括服务提供者在知识和技能方面的必要能力。

4. 根据每个部门的良好做法和协调，包括与妇女组织合作和机构间培训，制定服务提供者的培训标准。

2. 增加劳动力的多样性，包括性别、种族和语言方面的多样性。

5. 在服务提供者职业生涯的不同阶段(从入职、继续培训和晋升、同行交流)为他们提供机会，以培养他们的技能和专业知识，并确保知识和技能的更新。

3. 制定关于在基本服务提供者的机构内促进性别平等的政策，特别是在高级决策层，包括在妇女未被充分代表的情况下招聘和留住人才以及晋升方面的措施。

6. 促进专业化和多学科团队。

可用资源

- 联合国妇女署，《制止暴力侵害妇女和女童虚拟知识中心》，可查阅：www.endvawnow.org。
- 联合国毒品和犯罪问题办公室，《行动蓝图：预防和应对暴力侵害妇女和女童行为的刑事司法系统实施计划》，第B章1.（促进有效培训）可查阅：http://www.联合国毒品和犯罪问题办公室.org/documents/justice-and-prison-reform/Strengthening_Crime_Prevention_and_Criminal_Justice_Responses_to_Violence_against_Women.pdf
- 联合国毒品和犯罪问题办公室，《警察有效应对暴力侵害妇女行为手册》，英文、西班牙文、法文
- 联合国毒品和犯罪问题办公室，《警察有效应对暴力侵害妇女行为培训课程》，英文、西班牙文、法文
- 联合国毒品和犯罪问题办公室，《有效起诉应对暴力侵害妇女和女童行为手册》，英文

5. 治理、监督和问责

A. 了解有利因素

一个国家要履行其提供优质基本服务的职责，在实施计划时应有性别治理、监督和问责方面的支持。在行使政治、经济和行政权力时，国家需认识到妇女的生活如何受到社会规范和结构性权力的深刻、系统制约。公民和团体表达其利益和行使权利的机制、程序和机构须向妇女开放，致力于保障性别平等和促进妇

女赋权，并确保此类机制、程序和机构不纵容暴力侵害妇女行为或增加受暴妇女的脆弱性或二次伤害。确保社会性别敏感的治理监督和问责有助于社会、服务提供者和服务使用者对本《基本服务包》合法性的认同。

B. 推荐策略

1. 促进有助于提高妇女对机制、程序和机构的信心的治理结构，消除妇女参与面临的与性别有关的障碍。

4. 加强现有的监督机制(例如内部和外部)，纳入有关性别平等和消除针对妇女暴力的任务。

2. 提升妇女的机会和能力，通过影响政治、社会和行政结构来推动性别平等和妇女广泛参与，包括通过联合妇女团体及社会运动的力量来实现。

5. 促进在每个部门内部、部门之间建立广泛的问责机制，包括受害者投诉机制，由独立机构和/或民间社会进行监督。

3. 促进妇女参与政府(立法、法院、行政机构以及军方)和民间社会机构(运动、团体、非政府组织)。

6. 强化问责机制，让利益攸关方参与服务的设计、实施和评估。

可用资源

- 联合国妇女署,《制止暴力侵害妇女和女童虚拟知识中心》,《在行使政治、经济和行政权力时,一个国家需要认识到妇女的生活》,可查阅: www.endvawnow.org
- 联合国开发计划署(2003年)《性别与治理论文集》,可查阅: www.undp.org/content/dam/india/docs/essays_on_gender_and_governance.pdf
- 联合国开发计划署(2007年)《促进妇女政治参与的选举融资》,可查阅: http://iknowpolitics.org/sites/default/files/electoral_financing-en-ebook.pdf
- 联合国开发计划署(2009)《促进性别平等的电子政务:探索变革潜力》,可查阅: http://www.undp.org/content/dam/aplaws/publication/en/publications/womens-empowerment/primers-in-gender-and-democratic-governance-4/f_GenderGovPr_eG_Web.pdf
- 联合国开发计划署(2014)《全球报告——公共行政中的性别平等》,可查阅: http://www.undp.org/content/undp/en/home/librarypage/democratic-governance/public_administration/gepa.html

6. 监测和评估

A. 了解有利因素

向遭受暴力侵害的妇女和女童提供优质服务,需要各部门依据定期监测和评估的结果不断加以改进。监测和评估是实施过程中的一个关键步骤,它们将在本指南第二部分详细讨论。作为一个有利因素,监测和评估是指在国家和地方层面建立的监测和评估系统。应

强化这些系统,确保有效监测基本服务的实施,并通过可靠的综合数据衡量和促进优质服务的提供。这意味着收集和分析分性别和分年龄的统计数据,可用于制定循证的政策、预算和立法,为性别平等提供有效服务。

B. 推荐策略

1. 制定性别敏感的监测和评估标准,包括指标、数据收集、分析和报告、方法论、收集和报告数据的时间表,包括定性和定量数据。

4. 建立机制,根据基本服务执行情况的监测和评估结果提出改进建议,如法律改革和政策制定。

2. 确立国家级指南和架构,以支持地方层面对服务提供进行良好的性别监测。

5. 确保监测和评估结果广泛的可获得性,并按照相关特征进行分类(即年龄、种族、地点等),以及保护受害者/幸存者的隐私。

3. 修订现有的行政数据收集机制,以跟踪消除针对妇女暴力的基本服务提供和获得情况,以及提供此类服务的成果/结果。

6. 确保任何外部数据收集、监测和评估过程中的性别平衡。

可用资源

- 联合国妇女署,《制止暴力侵害妇女和女童虚拟知识中心》,可查阅: www.endvawnow.org
- 律师集体(2013年)《监测和评估2005年保护妇女免受家庭暴力法实施情况的资源工具》,非政府组织——“集体律师”(2013),2005,可查阅: http://www.endvawnow.org/uploads/browser/files/resource_tool_for_monitoring_evaluation_of_pwdva_lawyers_collective.pdf
- Shelah S. Bloom. (2008年)《暴力侵害妇女和女童行为:监测和评价指标简编》,可查阅: www.cpc.unc.edu/measure/publications/pdf/ms-08-30.pdf
- 人权高专办(2012年)《人权指标:衡量和实施指南》,可查阅: http://www.ohchr.org/Documents/Publications/Human_rights_indicators_en.pdf

第二部分 实施过程

在有利因素的基础上，落实针对受暴力侵害妇女和女童的《基本服务包》的过程是在受害者/幸存者获得相关服务的地方层面开展的。尽管《基本服务包》的实施工作可能由特定基本服务的一组服务提供者来完成，甚至仅由特定基本服务的一个服务提供者完成，但如果将服务提供作为多机构协调应对暴力的一部分来完成的话，效果会事半功倍。除了基本服务的提供者之外，协调的应对行动可能包括其他利益攸关方。实施过程并不是仅为了创造必要的服务而进行一次，而是要根据情况，持续或定期进行全面实施，以确保服务能够保障妇女的安全并追究违法者的责任。

1. 确定实施实体

A. 了解有利因素

实施基本服务需要确定一个具体的实体，确保提供的服务可有效应对暴力侵害妇女和女童行为。该实体可以是一个单独的协调机构，也可以是利益攸关方部门的一个职能部门。重要的是，负责实施的实体包括了应对针对妇女和女童暴力的所有相关部门。虽然有些协调可能通过现有关系以非正式的形式进行，但可持续的应对措施需要落实基本服务的每个利益攸关方就其功能和承担的责任达成正式协议。

实施实体负责指导基本服务的实施。它设定了提供服务的目的和目标，确保每个部门负责保障每项服务的指南得到遵守。此外，实施实体努力确保有适当的资源可用，克服障碍并进行必要的纠正。实施实体促进基本服务提供者和其他利益攸关方之间的合作、协调和协作，并确保弱势和边缘化群体的声音得到倾听。

B. 推荐策略

1. 实施实体的可能构成：

a. 基本服务提供者和其他利益攸关方组成的多部门伙伴关系

b. 政府官员和民间社会组织的平衡

c. 非政府组织/受害者/幸存者的权益倡导者应发挥关键作用。这一点很重要，因为妇女权利非政府组织通常是受害者/幸存者寻求服务以及继续与她们合作解决暴力问题的切入点。因此，他们不仅最有能力了解受害者/幸存者的需求，而且最有能力向其他服务提供者反映这些需求，并促进对暴力行为做出全面、有效的应对。

d. 可以是一个核心机构负责实施(例如一站式中心)，

或每个部门可以独立开展服务，由一个单独的小组负责协调。

e. 可以创建一个新的实体，以便在服务提供者和其他利益攸关方或现有实体之间(例如妇女权利非政府组织) 担负协调责任。

2. 实施实体的成员应秉持以受害者/幸存者为中心的理念，并遵循受害者/幸存者安全和违法者问责的人权标准。

3. 实施实体的成员应签署一份谅解备忘录，同意以受害者/幸存者为中心的理念、宗旨和目标⁷。谅解备忘录应涵盖有关针对妇女暴力的共识以及每个参与部门的明确标准和期望。

7 实施实体可能希望采用SMART目标：特定Specific——针对特定的需改进的领域。可衡量Measurable——量化或至少提出一个进展指标。可分配Assignable——指定谁来做。现实

Realistic——说明在给定可用资源的情况下，可以实际实现的结果。与时间相关 Time-related——指定何时可以达到结果。

2. 开展评估

A. 了解实施因素

为了实施基本服务以满足受暴力侵害妇女和女童的需求，必须开展评估，以了解现有情况、现有服务中的差距和有利环境所需要的因素。评估是必要的，它有

B. 推荐策略⁸

1. 与利益攸关方协商，包括那些不属于实施实体的利益攸关方。
2. 确定有利因素是否到位。
3. 确定现有的政府机构、角色和任务。
4. 确定现有的民间社会提供者及其能力。

助于确定需求、了解能满足需求所需的能力、未得到满足的需求，并为未被满足的需求制定目标和目的。

5. 评估现有基本服务的数量和质量。
6. 确定所需和可用的资源。
7. 分析和确定差距：确定对新的、额外的和需改进的服务需求。
8. 评估受害者/幸存者对其获得服务权利的了解、使用现有服务的经验以及要求获得服务的能力。
9. 根据社区人口统计评估服务需求。

3. 制定实施计划并计算成本

A. 了解有利因素

制定计划、计算成本和实施计划是实施过程的核心。其结果应能提供充分的基本服务，在满足受暴力

侵害妇女和女童的需求方面实行良好做法

B. 推荐策略

1. 细化目标和目的。
2. 明确任务、时间框架、角色和职责。
3. 建立一个解决协作实体间争议的流程。
4. 确定资金需求、资金来源，并申请资金。
5. 明确需要的基础设施以及如何获得基础设施。
6. 明确人力资源，包括对服务提供者的必要培训，以及如何获得和/或培训所需的服务提供者。
7. 根据社区需求确定服务提供提供的优先级。

8. 根据附录中列出的相关部门的考虑要素，制定详细的实施计划。
9. 酌情向服务提供者和其他相关人员传播实施计划。
10. 向服务提供者提供技术援助和资源，以执行实施计划。
11. 促进服务提供者之间的协调。
12. 提高公众对所提供的基本服务以及如何获得这些服务的认识。

⁸ 联合国毒品和犯罪问题办公室刑事司法评估工具包的“刑事司法系统中的性别评估工具”部分提供了开展评估的有用资源。所有基本服务和行动应具备以下主要特点：可获得性可及性、适应

性、适当性、安全优先、知情同意和保密、利益相关方有效沟通和参与服

4. 监测和评估实施过程

A. 了解实施因素

监测和评估对于问责是必要的，对于确定所提供服务的优势和劣势是不可或缺的，对于确定差距和所需的变革也是至关重要的。监测和评估为证明资金申请的合理性，倡导制定更强有力的反对针对妇女和女童

暴力的法律政策并更有效地实施提供信息依据。收集和报告定性和定量数据以及确保正确解释数据非常重要。例如，家庭暴力报案的增加并不一定意味着家庭暴力的增加，可能是受害者更愿意报案的结果。

B. 推荐策略

1. 设定现实的短期、中期和长期目标。
2. 确定监督机制——内部、外部和运营申诉机制。
3. 使用定性和定量的有效性指标：
 - a. 为分享关于基本服务指南和工具的信息而组织的宣传活动的数量；
 - b. 对该方案下开发的信息网站/内容的访问/请求次数；
 - c. 可供合作的具体机构间协议；
 - d. 根据服务提供者能力建设全球指南开发或调整的培训模块和课程的数量；
 - e. 为解决基本服务及其核心要素的准则和工具而举办的培训和能力建设课程的数量。
4. 将基线数据纳入衡量系统。
5. 采用一个系统来衡量目标、结果和产出的实现情况。
6. 安排一个独立机构和/或民间组织进行监督。
7. 监测提供了服务和未提供服务的结局。
8. 分析和传播监测数据——公开数据及其分析结果。
9. 在保密的前提下报告分类数据。

5. 审查实施周期和调整实施计划

A. 了解实施因素

吸取经验，持续反思和改进服务提供方式。有效满足受害者/幸存者的需求，取决于服务提供者根据自

身和其他服务提供者的经验知识，进行自我改进提升的能力。

B. 推荐策略

1. 利用监测和评估结果确定改进建议。
2. 落实建议。
3. 将受害者/幸存者和/或其权益倡导者的建议纳入服务提供的变革和改进中。
4. 就服务提供提供的新进展和良好做法对服务提供者进行持续培训。

附录： 实施的支持工具

请注意，部门清单的详细程度因现有部门工具的可获得性而异。卫生部门的主要实施工具是世界卫生组织手册——《强化针对妇女的亲密伴侣暴力和性暴力卫生体系：卫生管理人员手册》（即将出版，世界卫生组织），因此卫生部门清单是基于该手册的结构编制的。就司法和警察部门而言，虽然刑事司法系统一直是

联合国毒品和犯罪问题办公室制定的《行动蓝图：刑事司法系统预防和应对针对妇女和女孩的暴力行动执行计划》的重点，但该清单也提供了关于民事、家庭和行政法司法系统的更多细节。目前还没有专门针对社会服务部门开发的具体的全球工具。因此，该清单比前两份清单更详细。

附录1: 卫生 部门清单

以下是卫生体系设计、规划、监测和评估应对针对妇女的暴力服务行动的步骤。如何实施这些步骤的细节详见《强化针对妇女的亲密伴侣暴力和性暴力卫生体系：卫生管理人员手册》¹(世界卫生组织)。该手册将成为《基本服务包》中卫生部分的实施指南。

实施步骤	考虑因素
1.倡导、形势分析和计划	<ul style="list-style-type: none"> 评估卫生体系的政治准备情况 建立政治意愿 进行形势分析 制定行动计划
2.改善服务提供	<ul style="list-style-type: none"> 评估卫生体系提供服务的准备情况 为服务提供建立协议或标准操作程序 确定适当的服务提供模式 在卫生体系内建立协调和转诊制度 将协议或标准操作程序付诸实践
3.加强卫生体系人员的能力	<ul style="list-style-type: none"> 指派必要的医护人员 培训医护人员 提供指导和监督以改善绩效
4.加强基础设施和医疗产品的可获得性	<ul style="list-style-type: none"> 装备卫生设施 以便充分应对 提供必要的医疗产品
5.政策、政府和问责制	<ul style="list-style-type: none"> 审查、实施和倡导加强法律框架 审查和加强政策框架 建立治理结构 实施问责措施 促进卫生工作场所的性别平等
6.预算和资金筹措	<ul style="list-style-type: none"> 确定《基本服务包》的核心要素 分配预算 估算提供服务的成本 减少获取资金的障碍
7.多机构协调和社区参与	<ul style="list-style-type: none"> 加强卫生部门在多机构协调机制中的参与 在卫生和其他部门服务之间建立协调和转诊 与社区互动
8.信息、监测和评估	<ul style="list-style-type: none"> 将数据用于倡导和规划 进行方案监测 开展评估 利用信息改善服务
9.准备扩大规模	<ul style="list-style-type: none"> 设计和规划推广卫生体系应对针对妇女的暴力的措施

1 世界卫生组织, 2017. <https://www.who.int/reproductivehealth/publications/violence/vaw-health-systems-manual/en/>

附录2

司法和警察部门 实施过程考虑因素清单

实施步骤	对基本司法和警察服务的考虑因素
1. 确定实施实体	<ul style="list-style-type: none">• 确定参与国家和地方多部门实施实体的司法和警察利益攸关方。• 建立或加强一个协调的司法部门的实施实体。• 建立或加强警察和司法机构实施实体，以统筹和监督具体执行情况。• 积极参与针对妇女和女童暴力的协调应对，包括来自社会服务部门、司法和警察部门、受害者幸存者权益倡导者、教育部门和其他部门的利益攸关方。• 在以上所有领域，确保受害者幸存者的权益倡导者发挥关键作用。形成对暴力、其原因和服务目标的共同理解。确保努力识别和解决受害者被责备的问题。
2. 开展评估	<ul style="list-style-type: none">• 遵循道德和安全建议。在可能的情况下，与相关的司法和警察利益攸关者，包括受害者幸存者协商。 <p>评估当前的有利因素：</p> <ul style="list-style-type: none">• 确定现有的法律框架，并确认差距和法律改革的需求，以确保建立一个全面的法律框架，有效提供高质量的基本司法和警察服务。 如需进一步指导，请参见联合国妇女署《制止暴力侵害妇女和女童虚拟知识中心》和《针对侵害妇女暴力的立法手册》及联合国毒品和犯罪问题办公室《行动蓝图：刑事司法系统预防和应对针对妇女和女孩的暴力行动执行计划》。• 确定现有的联合和部门司法政策和做法，司法和警察部门是否有关于暴力侵害妇女行为的具体政策，这些政策是否与国家政策和行动计划相联系，以及这些政策是否被纳入现有的司法和警察服务。确认任何配套的程序和协议。 如需进一步指导，请参见联合国妇女署《针对侵犯妇女暴力的国家行动手册》和《制止暴力侵害妇女和女童虚拟知识中心》• 确定有哪些资源和资金，以及这些服务运营的最低要求。• 确定当前的服务提供者能力以及发展和培训方法。• 确定目前运转的治理、监督和问责机制。• 确定司法和警察部门监测和评估服务提供的现有能力。 <p>从可获得性、可及性、响应性、适应性、适当性、分析质量和找出差距等方面，对现有的司法和警察基本服务进行规划。</p> <p>关于在刑事司法系统中进行性别评估的指导，请参见联合国毒品和犯罪问题办公室性别评估工具。 关于对司法系统的评估，请参见联合国妇女署《制止暴力侵害妇女和女童虚拟知识中心》。</p>

3.制定实施计划并
计算成本

- 完善司法和警察部门的具体目标和目的，强调受害者/幸存者的安全，同时确保违法者的问责制。有助于为提供基本司法和警察服务创造积极有利环境的具体立法和政策框架考虑因素：
《行动蓝图：刑事司法系统预防和应对针对妇女和女孩的暴力行动执行计划》和《最新示范战略》中详述的全面刑事法律和政策框架。
 - 根据国际标准确保有效预防、保护、判决和提供救济的民法、家庭法和行政法框架。
 - 在涉及家庭暴力的案件中，在婚姻解体、儿童监护决定和其他家庭法诉讼中达成的民法决定充分保障了受害者和儿童的最大利益，并补充和符合刑事司法对策。
 - 提供紧急单方面民事保护令(即仅根据受害者/幸存者的陈述发布的命令，施暴者有权随后进行证据听证)。
 - 与传统或非正式和解程序有关的法律规定——没有进一步歧视妇女或使她们更加脆弱。
- 关于民事、家庭和行政法立法和政策框架的指导，请参见联合国妇女署《针对侵害妇女暴力的立法手册》、联合国妇女署《针对侵犯妇女暴力的国家行动手册》和《制止暴力侵害妇女和女童虚拟知识中心》。
- 有助于为提供基本司法和警察服务创造积极有利环境的基础设施考虑因素：
- 关于刑事司法体制结构的清单，请参见《行动蓝图：刑事司法系统预防和应对针对妇女和女孩的暴力行动执行计划》。
 - 关于为所有妇女无障碍(物质、技术、财政、语言)而设计的基础设施，请参见联合国妇女署《关于妇女诉诸司法方案的从业者手册》(即将出版)。
 - 确保所有司法机构有足够的基础设施考虑：纳入安全特征(例如法院中的单独等候室)；考虑到隐私和保密性(例如安全的档案柜)；确保设立适当的标识；在一日路程内的地点建立相关设施(例如，为生活在偏远和农村地区的妇女)，提高技术的可获得性，如电话、传真或互联网技术，使妇女能够方便地参与司法链的不同阶段并获得保护令；为服务的提供建立枢纽网络；以及创建流动/巡回民事和家庭法院。
 - 允许司法服务提供者满足受害者/幸存者医疗和社会心理需求的基础设施，如将她们送往医院、法医检查地点或庇护所的车辆。
 - 能够容纳多学科和机构间方法的基础设施(如一站式中心)。
- 关于暴力侵害妇女行为专门法院的要素的讨论，请参见联合国妇女署《制止暴力侵害妇女和女童虚拟知识中心》，该中心可链接到创建家庭暴力法院的指南和良好做法。另请参见南非司法和宪法发展部关于重新设立性犯罪法庭的报告。
- 关于一站式服务中心的不同提供模式的讨论，请参见联合国妇女署《制止暴力侵害妇女和女童虚拟知识中心》，其中包括与欧洲委员会关于医院中设置的性侵犯中心提供最低服务的建议链接，以及对肯尼亚和赞比亚一站式服务中心的审查和评估。
- 具体的人力资源考虑因素，包括培训和服务提供者的能力，有助于为提供基本司法和警察服务创造积极的有利环境：
- 关于人力资源和促进对刑事司法提供者的有效培训的详情，请参见《行动蓝图：刑事司法系统预防和应对针对妇女和女孩的暴力行动执行计划》。
- 对司法人员进行妇女人权培训；暴力侵害妇女行为的动态；有效保护和处理这些案件；并提高她们处理暴力侵害妇女事件的能力，最大限度地减少受害者/幸存者二次伤害的可能性(如何以非评判、共情和支持的方式行事)。
 - 考虑在可能的情况下开展跨学科培训，并与妇女权利团体和民间社会密切合作开展培训。
 - 司法服务提供者的无障碍环境(物质、技术、财政、语言)，包括通过中心机构的专家和轮换工作人员的方式保障农村和偏远地区司法机构的工作人员正常工作。
 - 考虑多学科团队。
 - 发展或增加律师助理，增加对受害者/幸存者的法律援助。
 - 促进足够数量的女性司法服务提供者，包括担任决策职位的女性司法服务提供者。
- 如需进一步指导，请参见联合国妇女署《制止暴力侵害妇女和女童虚拟知识中心》。
- 具体服务提供的管理考虑，有助于为提供基本的司法和警察服务创造积极有利环境：
- 关于刑事司法系统中案件管理的细节，请参见《行动蓝图：刑事司法系统预防和应对针对妇女和女孩的暴力行动执行计划》。
- 简化诸如申请立即和紧急保护措施的表格；离婚和儿童监护、法律援助、国家赔偿基金。
 - 跟踪案件的记录保存能力(确保案件得到优先处理和快速跟踪)，例如在整个司法链中使用独特的案件档案标识，以及确保多个法律程序(如家庭法案件和刑事案件)之间的沟通。
- 如需进一步指导，请参见《制止暴力侵害妇女和女童虚拟知识中心》。除上述成本影响外，制定实施计划时的其他成本考虑因素包括：
- 与提供受害者旅行和获得警察和司法服务的能力相关的费用(旅行津贴、食品津贴、旅馆、儿童保育津贴)。
 - 家庭、民事和行政诉讼的费用减免。
 - 培训法庭书记员来帮助无律师代理的妇女提交申请。
- 如需进一步指导，请参见《制止暴力侵害妇女和女童虚拟知识中心》。

<p>4. 执行监测和评估</p>	<p>对监督机制的建议</p> <ul style="list-style-type: none"> • 针对妇女的暴力司法回应的监督要纳入现有的外部和内部联合监督和部门机制。 • 促进与民间社会团体的合作，作为司法部门回应的观察者。 <p>对监测机制的建议</p> <ul style="list-style-type: none"> • 将对暴力侵害妇女案件的监测与现有数据收集机制相结合，如刑事行政数据。 • 每个司法机构将确保保密性和尊重受害者/幸存者、施暴者和其他相关人员隐私的措施纳入收集、存储和传输数据的现有程序。 • 加强司法机构之间的联系，在整个司法链中跟踪暴力侵害妇女案件。 • 加强现有的监测机构，纳入性别平等观察站或授权一个国家机构，如性别平等监察员办公室，监测和报告司法和警察服务的提供情况。 • 培训受害者/幸存者和其他妇女对司法部门机制进行监督。 • 允许非政府组织进行独立监督，包括在法庭观察之外审查案卷。 • 需要在国家和地方层面监测和评估司法部门的举措。评估政府和司法提供者在尽职尽责地预防、保护和惩罚暴力侵害妇女行为方面的遵守程度。 <p>如需进一步指导，请参见《制止暴力侵害妇女和女童虚拟知识中心》。</p> <p>关于按性别分类的定性和定量数据的建议</p> <ul style="list-style-type: none"> • 妇女是否知道自己在法律规定中的权利；男性是否了解法律（罪行和惩罚）；服务提供者是否知道他们有法律义务防止和应对这些问题），以及服务提供者是否意识到他们在预防和应对暴力侵害妇女行为方面的法律义务。关于警察和司法部门具体干预措施的影响以及司法和警察部门业绩的数据。 • 基于人口的调查(例如犯罪/受害情况调查或针对妇女的暴力的调查)以及来自警方、检察机关、法院和矫正机构的行政数据。 <p>如需进一步指导，请参见联合国毒品和犯罪问题办公室《行动蓝图：基于统计目的的国际犯罪分类》(可查阅：https://www.unodc.org/unodc/en/data-and-analysis/statistics/iccs.html)；《受害情况调查手册》(可查阅：https://www.unodc.org/documents/data-and-analysis/Crime-statistics/Manual_on_Victimization_surveys_2009_web.pdf)及《刑事司法统计系统手册》(可查阅：https://unstats.un.org/unsd/publication/SeriesF/SeriesF_89E.pdf)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 对警察和司法回应的评价可包括评估报案率、发案率、定罪率、妇女对所提供服务质量的看法及其需求是否得到满足、获得服务的障碍以及警察和其他司法提供者对社会性别和针对妇女的暴力的知识、态度和做法。 • 如需进一步指导，请参见《制止暴力侵害妇女和女童虚拟知识中心》，该中心与联合国妇女发展基金《终止暴力侵害妇女和女童行为国家问责框架》的十点清单建立了联系。
<p>5. 审查实施周期和调整实施计划</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 确定司法和警察服务的障碍以及从监测和评估中吸取的经验教训。 • 相关利益攸关方的投入，如训练有素的敏感警察和司法人员以及受害者/幸存者。 • 将改进司法和警察服务提供方面的良好做法和经验教训吸收进来。

可用资源：

联合国关于《在预防犯罪和刑事司法领域中消除对妇女的暴力行为的最新示范战略和实际措施》，联合国大会第65/228号决议，[https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/crimeprevention/Model Strategies and Practical Measures on the Elimination of Violence against Women in the Field of Crime Prevention and Criminal Justice.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/crimeprevention/Model_Strategies_and_Practical_Measures_on_the_Elimination_of_Violence_against_Women_in_the_Field_of_Crime_Prevention_and_Criminal_Justice.pdf)

毒品和犯罪问题办公室：加强预防犯罪和刑事司法对暴力侵害妇女行为的对策，包括《行动蓝图：刑事司法系统预防和应对针对妇女和女孩的暴力行动执行计划》（2014年），[https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Strengthening Crime Prevention and Criminal Justice Responses to Violence against Women.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Strengthening_Crime_Prevention_and_Criminal_Justice_Responses_to_Violence_against_Women.pdf)

联合国毒品和犯罪问题办公室：《有效应对针对妇女的暴力和儿童的起诉措施手册》（2014年），http://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Handbook_on_effective_prosecution_responses_to_violence_against_women_and_girls.pdf

联合国毒品和犯罪问题办公室：《关于警察如何有效处理针对妇女的暴力行为的手册和培训课程》（2010年），https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Handbook_on_Effective_police_responses_to_violence_against_women_English.pdf and https://www.unodc.org/pdf/criminal_justice/Training_Curriculum_on_Effective_Police_Responses_to_Violence_against_Women.pdf

联合国毒品和犯罪问题办公室：《刑事司法评估工具中的性别问题》（2010年），https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Handbook_on_Effective_police_responses_to_violence_against_women_English.pdf and https://www.unodc.org/pdf/criminal_justice/Training_Curriculum_on_Effective_Police_Responses_to_Violence_against_Women.pdf

人权高专办：《消除司法刻板印象：性别暴力案件中妇女平等诉诸司法》（2014年），http://cedaw-in-action.org/en/wp-content/uploads/2016/04/judicial_stereotyping2014.pdf

联合国妇女署：《针对侵害妇女暴力的立法手册》（2011年），<http://www.un.org/womenwatch/daw/vaw/hand-book/Handbook%20for%20legislation%20on%20violence%20against%20women.pdf>

联合国妇女署：《针对侵害妇女暴力的国家行动手册》（2012年），<http://www.unwomen.org/~media/Headquarters/Attachments/Sections/Library/Publications/2012/7/HandbookNationalActionPlansOnVAW-en%20pdf.pdf>

联合国妇女署：《WA2J手册》——《关于妇女诉诸司法方案的从业者手册》（即将出版）

联合国妇女署：《制止暴力侵害妇女和女童虚拟知识中心》，关于消除暴力侵害妇女行为虚拟知识中心的各种模块和信息，<http://www.endvawnow.org/>

附录 3

清单:针对社会服务部门的实施流程考虑因素

实施步骤	在社会服务部门有效实施的考虑因素
1.确定实施实体	<ul style="list-style-type: none"> • 确定参与国家多部门实施实体的社会服务部门利益攸关方，包括负责社会服务的部委、提供社会服务的单位、培训社会服务提供者的教育机构、妇女权利非政府组织以及向个人和家庭提供支持的信仰型组织。 • 建立或加强社会服务提供者之间的协调。 • 积极参与协调应对暴力侵害妇女和女童行为，包括社会服务、卫生、警察和司法部门的利益攸关方、受害者/幸存者的权益倡导者、教育部门和其他方面。 • 在以上所有方面，确保受害者/幸存者的权益倡导者发挥关键作用。 • 对暴力、暴力根源以及为什么需要服务形成共同理解。确保努力识别和解决谴责受害者的行为。
2.开展评估	<p>咨询社会服务部门的利益攸关方，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 具体负责提供基本服务的组织，包括负责社会服务的部门、社会服务提供者、民间社会组织、学者、代表受害者/幸存者的组织、受害者/幸存者。 • 负责制定政策和协议、参与协调和提供服务的主要利益相关方和行动者；以及社区成员、社区领导人和妇女组织。 • 在应对暴力侵害妇女和女童行为方面发挥作用或感兴趣的其他利益攸关方。 <p>评估当前的有利因素：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 确定有哪些法律框架来促进对妇女的保护，支持提供安全、有效和道德的社会服务，以及存在哪些差距。 • 识别现有的政策和做法是否有专门的受暴力侵害妇女的社会服务政策，是否与国家政策相联系。评估有关受暴力侵害妇女的社会服务政策如何纳入现有的社会服务。评估如何将针对受暴力侵害妇女的社会服务政策纳入现有的社会服务中。识别现有的社会服务计划、议定书或其他指导性文件。确定现有的社会服务计划、协议或其他指导性框架。政策、计划和协议的实施程度如何，包括差距和瓶颈，以及各分支部门获取这些政策的障碍。 • 确定现有的资源和资金以及这些服务运作的最低要求(例如社会服务预算、基础设施和位置)。实现保密性、隐私性和安全性的产品商品和技术的可获得性如何？如果没有确定最低要求，就提供服务的真实成本和需要更多资源的地方，与目前提供服务的组织及其捐助者协商。 • 确定当前的服务者能力以及发展和培训方法。在社会服务部门，这包括：初始培训、继续教育和在职培训、部门内团队建设和社会服务服务者监督和指导。 • 确定目前到位的治理、监督和问责机制。国家或地方是否存在机构协调机制，该机制如何运作，哪些利益攸关方参与，哪些应该却没有参与。识别更容易遭受暴力的群体，并寻求让这些群体(例如残疾人)的代表参与的方法。确保让组织和机构对其职责负责的程序。 • 确定社会服务部门目前监测和评估服务提供的能力。在使用的信息系统是否到位？是否有可能让客户反馈和评估以及其他方法来跟踪服务质量？ <p>从可获得性、可及性、响应性、适应性和适当性方面对现有的基本社会服务进行规划；分析质量并找出差距：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 有哪些针对受害者/幸存者的社会服务？ • 哪些实体提供服务(政府、非政府组织、其他)？ • 服务地理上是否集中以及哪些地方有差距？ • 服务是如何筹措资金的，受害者/幸存者的需要支付的费用是多少？ • 服务质量的水平和用户体验如何？ • 谁能够享受到这些服务，哪些不能够？ • 不同类型的设施(例如危机中心、一站式中心、诊所和医院、庇护所、妇女宣教中心、礼拜场所/信仰型团体)提供哪些服务？ • 设施是否提供安全(如保安或警察在场)和保密(如用客户编号或别名替换受害者/幸存者的姓名)措施、保密政策(如设施的位置保密)？

3.制定实施计划并
计算成本

完善社会服务部门的具体目标和目的:

- 强调以幸存者为中心的服务原则, 承认对妇女的暴力行为是由传统的男女不平等和男性为维持对妇女的权力和控制权而造成的社会问题。尽管药物滥用可能是一个加重因素, 但婚姻不忠或妇女选择不履行传统的性别角色都不是导致暴力的原因, 以幸存者为中心的方法认为受害者不应为暴力行为负责。

有助于为提供基本社会服务创造有利环境的具体立法和政策框架的考虑因素:

- 法律和/或政策明确规定了一系列全面的社会服务, 解决不同类型暴力的身体、精神、经济、社会和心理后果, 以及社会服务提供者向受害者/幸存者提供全面服务的义务
- 承认受害者/幸存者的权利, 促进安全保护和援助, 坚持保密原则, 并努力防止二次伤害。
- 立法不应强制要求报告涉及成年受害者/幸存者的案件, 应禁止在没有受害者/幸存者完全知情同意的情况下向政府机构披露具体案件的信息。
- 立法规定一个或多个负责受害者/幸存者服务的具体机构, 并明确其职责、任务协调、执行和专门供资机制, 以确保建立、监测和评估这些服务, 分享监测结果并用于加强服务的提供。
- 法律规定应包括建立多学科专门机构或方法(例如, 由专门负责应对家庭暴力警察单位转介的强制性社会服务); 强制培训; 并建立监督机制。
- 政策可以侧重于如何将应对针对妇女的暴力纳入不同类型的社会服务和方案, 如生计发展、农业、商业发展、教育。
- 系统性地解决社会服务设施的政策, 包括如何获得考虑到隐私和保密的个人信息; 如何避免由于要求受害者/幸存者重复她们的故事导致二次伤害; 建立关于何时何地社会服务提供方可以讨论客户个人信息的协议。
- 协议和指南规范服务质量, 并为社会服务提供者提供了明确的程序。例如, 提供的支持类型、受害者/幸存者可以获得服务的时间长度、咨询的频率、接受服务后提供的支持、工作人员培训。

有助于为提供基本社会服务创造有利环境的具体基础设施及供应的考虑因素:

- 为所有遭受暴力侵害的妇女提供无障碍(物质、技术、财政、语言)的基础设施, 特别考虑偏远和农村地区的妇女以及来自边缘化群体的妇女, 如残疾妇女和有精神健康问题的妇女。
- 综合服务所需的设备和用品, 要识别不同服务的不同需求。
- 满足安全、隐私、保密和尊严要求的基础设施, 如建立的咨询室要保证受害者/幸存者不能被从外面听到; 私人等候室, 以避免在公共区域(如接待区)共享信息; 以及安全的档案柜/可上锁的受害者/幸存者档案柜。
- 最大限度减少导致二次伤害的措施, 例如要求受害者/幸存者多次重复讲述她们的故事。
- 能够适应多学科和机构间服务提供的基础设施(例如, 基于医院的一站式中心)。

有助于为提供基本社会服务创造有利环境的人力资源考虑因素, 包括培训和人员能力:

- 采用系统方法, 通过培训所有社会服务提供者以及向受害者/幸存者提供直接服务的专业工作人员, 重点发展整个社会服务组织的资源和技能。
- 采用综合方法培训现有的社会服务提供者, 提升其开展暴力侵害妇女行为筛查及在可能的情况下提供咨询和转介服务的能力。
- 是否有社会服务提供者有能力向受暴妇女提供高质量的心理和其他支持服务。
- 社会服务提供者的无障碍环境(物质、技术、财政、语言), 包括能够每年365天、每天24小时提供社会服务, 并通过中心机构的专家和轮换工作人员确保农村和偏远地区的工作人员正常工作。
- 社会服务提供者的响应能力, 包括确保工作人员进行安全和危险评估的能力。
- 考虑专门/特别指定的社会服务提供者, 根据他们的经验、兴趣、技能、态度和敏感程度进行选择。承认其专家资格并给予相应的报酬。
- 考虑多学科团队, 包括不同类型的社会服务提供者和跨部门团队, 例如将社会服务提供者纳入卫生或警察应对暴力的工作。

<p>3.制定实施计划并计算成本</p>	<ul style="list-style-type: none"> 对社会服务提供者进行以下方面的培训：暴力侵害妇女行为的成因；社会服务提供者工作的相关法律依据，包括什么构成犯罪；刑事诉讼中的证据；如何举报暴力事件；妇女是否以及如何获得保护措施；涉及女童的案件中社会服务提供者的义务。此外，培训应侧重于促进性别平等和以妇女为中心的知识、态度和技能，例如如何询问暴力行为、如何照顾披露信息的妇女以及如何向妇女推荐专门服务。 考虑在可能的情况下开展跨学科培训，并通过相关行动者之间的合作开展培训，特别是社会服务和卫生提供者、警察和司法系统代表以及妇女权利非政府组织。 增加工作人员中的女性社会服务提供者，以确保幸存者尽可能获得相同性别社会服务提供者的帮助。 <p>有助于为提供基本社会服务创造有利环境的服务管理考虑因素，；</p> <ul style="list-style-type: none"> 将针对受暴妇女的具体应对措施纳入社会服务机构的指南。 安全存储客户记录和信息系统。 社会服务机构内部和之间关于暴力侵害妇女行为的案件记录和管理系统标准化。 加强社会服务机构之间的转介程序。 <p>除上述成本影响外，制定实施计划时的其他成本考虑因素包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> 应向受暴妇女免费提供所有社会服务。 受害者/幸存者不易获得的社会服务和其他服务的交通费用
<p>4.执行监测和评估</p>	<p>对监督机制的建议：</p> <ul style="list-style-type: none"> 将对应对暴力侵害妇女行为社会服务的监督纳入现有的外部和内部联合监督和部门机制。 促进与有社会服务经验的妇女权利非政府组织的合作，以监测和评估社会服务部门的应对。 <p>对监测机制的建议：</p> <ul style="list-style-type: none"> 通过标准化的记录和信息系统，将对暴力侵害妇女行为的监测纳入现有的社会服务系统。这必须通过落实好受害者/幸存者的保密和安全来实现。 加强现有的监测机构，将监测和报告为受暴妇女提供社会服务的任务纳入其中。 纳入客户反馈和评估或其他方法，以监测服务质量及其是否正在改变受害者/幸存者的生活。 <p>对定性和定量数据的建议：</p> <ul style="list-style-type: none"> 对暴力侵害妇女行为的发生率提供基线数据，并帮助识别国内的趋势及变化的情况。请参见联合国《关于编制暴力侵害妇女行为统计数据的指南：统计调查》中的暴力侵害妇女的核心指标指南。 关于社会服务部门具体干预措施的影响和社会服务部门绩效的定性和/或定量数据。 对社会服务的评估可包括以下社会服务系统指标： <ul style="list-style-type: none"> 记录并使用针对妇女和女童的暴力临床个案管理的社会服务单位比例 进行应对针对妇女和女童的暴力服务提供前期准备评估的社会服务单位比例 提供针对妇女和女童的暴力临床个案管理服务的社会服务单位比例 至少有一名服务提供者接受过应对和转介针对妇女和女童的暴力培训的社会服务单位比例 接受过应对割礼个案管理和咨询培训的社会服务提供者人数 在访问社会服务单位时被问及是否遭受身体暴力和/或性暴力的妇女比例 报告身体和/或性暴力的妇女比例 接受服务的客户数量 接收的个案类型 个案的转介渠道 在庇护所接受庇护的天数 客户接受服务的数量/类型 对已返回社区的客户的跟进访问次数 转介其他服务的次数 接受服务的残疾人人数（也可以扩大到边缘化群体的人数，如土著妇女、少数民族妇女） 其他数据可能包括：妇女对所提供服务质量的看法以及她们的需求是否得到满足，获得服务的障碍，社会服务提供者关于性别不平等和暴力侵害妇女行为的知识、态度和做法。 开发平衡的社会服务评估记分卡以支持长期监测发展 <p>参见《关于制定暴力侵害妇女和女童行为指标的指南：监测和评价指标简编》。</p>
<p>5.审查实施周期和调整实施计划</p>	<ul style="list-style-type: none"> 确定社会服务的障碍以及从监测和评估中吸取的经验教训。 利益相关方的投入，如受过培训的敏感社会服务提供者和受害者/幸存者。 在改进服务提供方面吸取良好做法和经验教训。

可用资源:

联合国妇女署:《制止暴力侵害妇女和女童虚拟知识中心》的各种模块和信息, <http://www.endvawnow.org/>以及<http://www.endvawnow.org/en/modules/view/15-shelter.html>

WAVE协调办公室、奥地利妇女庇护所网络:《远离暴力:妇女避难所建立和运行指南》, 维也纳, 2004年。

苏格兰受照料儿童卓越中心:《前进:实施替代性儿童照料指南》, 2012年, http://www.unicef.org/protection/files/Moving_Forward_Implementing_the_Guidelines_English.pdf.

卫生和类似主题查询中心:《面临家庭暴力妇女咨询伦理指南》, 印度, 2012年。

南非共和国社会发展部:《最低标准“家庭暴力受害者庇护所”在受害者赋权中的服务提供》, 2008年。

《为人道主义背景下性别暴力多部门和跨组织预防与响应建立性别暴力的标准操作程序》, <http://gbvaor.net/wp-content/uploads/sites/3/2012/10/Establishing-Gender-based-Standard-Operating-Procedures-SOPs-for-Multi-sectoral-and-Inter-organisational-Prevention-and-Response-to-Gender-based-Violence-in-Humanitarian-Settings-ENGLISH.doc>

地方政府协会、妇女援助组织等(英国):《受家庭暴力影响的儿童和年轻人服务愿景中的“标准和服务”》, 第13页。

组织政策示例:西部妇女健康组织,“发展性别平等和/或防止暴力侵害妇女-组织策略:一个示例策略工具”[http://pvawhub.whwest.org.au/wordpress/wp-content/uploads/2016/01/Gender-Equity-and-Preventing-Violence-](http://pvawhub.whwest.org.au/wordpress/wp-content/uploads/2016/01/Gender-Equity-and-Preventing-Violence-Against-Women-Organisational-Policy-Tool.pdf)

[Against-Women-Organisational-Policy-Tool.pdf](http://pvawhub.whwest.org.au/wordpress/wp-content/uploads/2016/01/Gender-Equity-and-Preventing-Violence-Against-Women-Organisational-Policy-Tool.pdf)

欧洲委员会:《打击暴力侵害妇女行为:支助服务的最低标准》, [http://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF\(2007\)Study%20rev.en.pdf](http://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF(2007)Study%20rev.en.pdf)

DFID:《指导说明2:暴力侵害妇女和女童问题社区方案编制实用指南》, <https://static1.squarespace.com/static/536c4ee8e4b0b60bc6ca7c74/t/54ec6773e4b0440df7b25bc3/1424779123002/DFID+针对妇女和女童的暴力+Guidance+2.pdf>

纳比兰方案(Nabilan Program)与民间社会伙伴以及东帝汶政府一起开发了一些工具,但这些工具尚未上线,包括:

(1) 案例管理评估工具-评估为客户提供的服务质量。这是一个检查清单,用于检查关于客户的文档和文档质量。

(2) 重返社会工具——一份检查清单,可用于确定客户何时准备返回社区、她们在社区中的情况以及何时可以结案。该工具可以对客户的情况进行长期排名/评分,以跟踪变化。它旨在帮助工作人员关注后续访问中的重要问题,记录观察和支持的情况,规划进一步的支持,并有可能展示客户情况随时间的变化。

(3) 客户心理-社会地位工具-和基于观察的工具,可以帮助工作人员更仔细地观察和记录客户的情况,并根据这些观察灵活调整给予的支持。制定这一计划的原因之一是帮助庇护所工作人员了解长期(有时长达两年)待在庇护所的个人情况。

(4) 病例管理和转诊的标准操作程序——本文件规定了转诊途中主要参与者的角色和责任,并在附件中为服务提供方提供了实用工具,包括:关于风险和安全的問題;转诊表;同意转诊信息表;接收表;关于召开案例管理会议的指导;客户行动计划的格式;案例文件清单。

为了使服务提供方能够识别可能有残疾的人,可以使用“华盛顿残疾统计小组”。解释和更链接: <http://www.cbm.org/Disaggregation-by-Disability-A-way-forward--498229.php>

附录 4

清单：多机构合作与协调实施过程中的考虑因素

实施步骤	考虑因素
1.确定实施实体	<ul style="list-style-type: none"> • 应反映将会参与协调响应的机构/利益攸关方 • 接受受害者权利权益倡导者领导
2.开展评估	<ul style="list-style-type: none"> • 评估当前的有利因素： <ul style="list-style-type: none"> • 建立一个以幸存者为中心的方针和符合人权标准的全面法律框架，并包含一个基于良好做法的协调性法律框架。 • 确定促进性别平等的政策和做法是否到位，包括采取政策解决有效协调的障碍。 • 确定国家和地方各级有充足和持续的资源 and 资金，以协调决策和提供基本服务。 • 根据协调各级基本服务的良好做法，确定定期培训和服务者发展的要求。 • 确定监测和评估的标准，制定方法、衡量因素、收集和报告数据的时间表，并对收集的数据进行分析，以改进服务。 • 确定并加强当前的协调工作。 • 根据良好做法改进协调的法律和政策框架。
3.制定实施计划并计算成本	<ul style="list-style-type: none"> • 确定协调任务——制定政策和协议和/或就个案进行合作，例如，保密政策 • 制定政策、协议和谅解备忘录，以便： <ul style="list-style-type: none"> • 需要应对暴力侵害妇女和女童行为问题的机构之间的合作 • 需要适当的信息共享 • 除直接危险、儿童受害者或特别脆弱的情况，禁止强制报告个案 • 确定协调响应的领导力 • 决定是否/何时开会 • 开展联合的持续性的培训 • 就主要目标达成一致——受害者/幸存者安全、施暴者责任、机构责任 • 同意由国家机构而不是受害者/幸存者负责解决暴力问题 • 采用专门针对女童的标准 • 避免不必要的服务重复 • 在干预的每个阶段使用风险评估 • 多学科团队案例审查——各机构通力合作，改进特定案例中的应对措施 • 死亡审查小组——分析家庭暴力杀人案件，以改善应对措施、服务和协作，避免新的死亡案例 • 认同“以受害者为中心”的理念：受害者对暴力行为不负责任，也无法阻止暴力行为 • 同意暴力的根源是权力和控制 • 确定参与机构的角色 • 让参与机构的工作人员和志愿者接受并践行符合道德标准的行为 • 订立和执行协议，以收集、维护和允许访问个人可识别信息 • 确保协调一致的应对措施，并考虑到受害者/幸存者需求的多样性，例如，女童、老年人、残疾人、边缘化群体、少数民族和其他弱势群体。 • 针对不同群体遇到的具体问题制定策略。
4.执行监测和评估	<ul style="list-style-type: none"> • 跟踪和共享信息 • 由受害者/幸存者及其权益倡导者进行的评估 • 进行内部和外部审计，以确保机构问责制 • 跟踪个案以了解结果并改进应对措施，包括死亡审查 • 创建机构间跟踪系统 • 使用通用技术进行所有记录和报告 • 要求每个机构维护用于监测和评估的数据 • 获得受害者/幸存者的同意，以记录个人身份信息 • 用于监测和评估的匿名化数据 • 分析数据以识别特定群体的脆弱性 • 建立流程来应对暴力的意外后果

5.审查实施周期和调整实施计划	<ul style="list-style-type: none">• 明确成功协调的障碍和可能的解决方案• 进行定期、持续的培训，以确保新知识和良好做法纳入反对针对妇女和女童暴力的应对措施• 将以往的经验教训纳入未来的政策和做法• 总结良好做法和经验教训
-----------------	---

可用资源：

联合国妇女署：《制止暴力侵害妇女和女童虚拟知识中心》，机构间方法/协调社区反应，<http://endvawnow.org/en/modules/view/8-legislation.html#8>。

非洲区域性暴力和性别暴力网络年度伙伴会议：http://www.pop-council.org/uploads/pdfs/2012RH_SGBVReport.pdf。

《弥合差距手册》：“弥合差距——从良好意愿到良好合作”，《欧洲妇女反对暴力》。达芙妮项目(2006年)，<http://www.poline.org/node/177253>

“关于暴力侵害妇女行为的多部门项目”孟加拉国(2015年)，<http://www.mspvaw.gov.bd>

Abrahams, F. (2005) 《从家庭暴力伙伴关系中学习：参与和支持地方家庭暴力伙伴关系方案的研究》，伦敦：地方政府协会，可查阅：http://www.tavinstitute.org/wp-content/uploads/2013/01/Tavistock_Report_Learning_from_Domestic_violence_Partnerships_B.pdf。

Butegwa, F. and Awori, T. (2010) 《非洲妇女权利多部门办法手册》，亚的斯亚贝巴：联合国妇女署，可查阅：<http://www.unwomen.org/~media/headquarters/attachments/sections/library/publications/2010/2010-multi-sec-toral-approach-womens-rights-africa.pdf?v=1&d=20150330T182753>

普莱克斯国际学院：《安全蓝图》，<http://praxisinternational.org/blueprint-home/>



模块7

基本服务包所需资源估算指南

全球联合项目等针对受暴力侵害妇女和女童基本服务的干预措施
针对受暴力侵害妇女和儿童的基本服务包
核心要素和优质服务指南





模块7

基本服务包所需资源估算指南

《基本服务包》¹包括以下几个模块：

模块1.概述和简介	模块2.卫生	模块3.司法和警察	模块4.社会服务
<p>第一章：《基本服务包》简介</p> <p>1.1. 简介</p> <p>1.2. 背景</p> <p>1.3. 目的和范围</p> <p>1.4. 名词和术语</p>	<p>第一章：基本卫生服务简介</p> <p>1.1. 简介</p> <p>1.2. 目的和范围</p> <p>1.3. 名词和术语</p>	<p>第一章：基本司法与警察服务简介</p> <p>1.1. 简介</p> <p>1.2. 目的和范围</p> <p>1.3. 名词与术语</p>	<p>第一章：基本社会服务简介</p> <p>1.1. 简介</p> <p>1.2. 目的和范围</p> <p>1.3. 名词和术语</p>
<p>第二章：指导原则、共同特点和基本要素</p> <p>2.1. 指导原则</p> <p>2.2. 优质基本服务的共同特点</p> <p>2.3. 基本要素</p>	<p>第二章：《基本服务包》的框架</p> <p>2.1. 总体框架</p> <p>2.2. 基本卫生服务特定框架的特点</p>	<p>第二章《基本服务包》的框架</p> <p>2.1. 总体框架</p> <p>2.2. 基本司法和警察服务框架的特点</p>	<p>第二章：《基本服务包》的框架</p> <p>2.1. 总体框架</p> <p>2.2. 基本社会服务特定框架的特点</p>
<p>第三章：如何使用本工具</p> <p>3.1. 基本服务指南框架</p>	<p>第三章：基本卫生服务指南</p>	<p>第三章：基本司法和警察服务指南</p>	<p>第三章：基本社会服务指南</p>
<p>第四章：工具和资源</p>	<p>第四章：工具和资源</p>	<p>第四章：工具和资源</p>	<p>第四章：工具和资源</p>

¹ 可查阅：<http://www.unwomen.org/en/digital-library/publications/2015/12/essential-services-package-for-women-and-girls-subject-to-violence>

模块5.多机构合作与协调	模块 6.实施指南	模块7. 资源估算
第一章多机构合作与协调简介 1.1. 简介 1.2. 目的和范围 1.3. 名词与术语	第一章：实施指南简介 1.1. 简介 1.2. 背景 1.3. 目的和范围 1.4. 实施指南的总体结构 1.5. 名词和术语	1. 简介 2. 针对妇女和女童的暴力 3. 联合国受暴力侵害妇女和女童基本服务全球联合项目
第二章：《基本服务包》的框架 2.1. 总体框架	第二章：实施指南 第一部分:支持实施的有利环境 2.1.1. 综合立法和法律框架 2.1.2. 促进性别平等的政策和做法 2.1.3. 资源和融资 2.1.4. 培训和能力发展 2.1.5. 治理、监督和问责 2.1.6. 监测和评估	4. 成本计算方法 5. 推导成本估算所需数据 5.1. 核心要素 5.2. 编制资源投入 6. 推导单位成本 6.1. 服务提供方预算/账户/记录或调查 6.2. 辅助数据源和宏观经济变量 6.3. 推导单位成本的模型 6.4. 数据挑战 7. 推导目标人群、目标地理区域 7.1. 安全住宿 7.2. 初始接触 7.3. 建立国家和地方层面多机构合作与协调的正式机构
第三章多机构合作与协调指南	第二部分:实施过程 2.2.1. 确定实施实体 2.2.2. 开展评估 2.2.3. 制定实施计划并计算成本 2.2.4. 监测和评估实施情况 2.2.5. 审查周期和调整实施计划	8. 估算资源需求 9. 估测成本预算 10. 所需能力 11. 监测和评估的指导性措施
第四章：工具和资源	附录	12.结论 参考文献和附录

全球成本计算工具是《针对受暴力侵害妇女和女童的基本服务包：核心要素和优质服务指南》。它的开发是为了使国家机构能够根据《基本服务包》中确定的司法和警察、社会服务和协调模块的选定“基本行动”来估算最低服务包

的资源需求。该工具为国家规划、方案编制和预算编制提供信息，并帮助各国政府和民间社会更好地理解提供服务需要什么以及为什么需要这样做。

致谢

那些鼓起勇气说出自己遭受暴力侵害经历的妇女，以及主张为受暴妇女提供适当服务和支持的 活动家，特别是来自全球各地妇女组织的活动家；

那些通过开展立法改革、制定政策、实施预防和应对方案而致力于消除对妇女暴力行为的政府；

澳大利亚、西班牙政府以及巴斯克自治区——联合国针对受暴力侵害妇女和女童基本服务全球联合项目的主要捐助方；

联合国系统一直致力于制定和支持应对针对妇女暴力行为的方案和行动。在这些指南的修改和/或制定中，联合国机构分享了她们的经验和知识，以确保我们继续改善为受暴力侵害妇女和女童提供的服务。感谢以下机构的代表提供的意见和作出的贡献：Kalliope Mingeirou、Caroline Meenagh、Juncal Plazaola-Castaño、Khamravath Chanthavysouk 和 Katherine Gifford (联合国妇女署)；Upala Devi 和 Itamar Katz (联合国人口基金)；Claudia Baroni、Sven Pfeiffer 和 Renata Delgado-Schenk (联合国毒品和犯罪问题办公室)；Claudia Garcia Moreno 和 Avni Amin (世界卫生组织)；Evelyn Edroma, Diego Antoni 和 Menaal Munsley (联合国开发计划署)。

还要感谢下列机构焦点小组成员的承诺和投入：Vutha Phon, Robin Mauney, Liliana Amaral, Uieta Kaufusi, Sunita Caminha, Thuy Thi Nguyen and Kathy Taylor (联合国妇女署)；Minh Nguyen, Marisol Aguilar Contreras, Karen Mota and Renee Sabbagh (联合国毒品和犯罪问题办公室)；Nathalie Lopez and Melissa Bustamante (联合国人口基金)；Denise Ledgard, Thi Minh Nguyet Tran, Martin Borgeaud, Edlira Papavangjeli, Marine Malkhasyan, Alexandru Cocirta and Olesea Cazacu (联合国开发计划署)。

首席研究员：Nata Duvvury 博士，高威爱尔兰国立大学全球妇女研究中心。

作者：Caroline Forde 博士和 Nata Duvvury 博士，高威爱尔兰国立大学全球妇女研究中心。

目录

1. 介绍	8	8. 估算资源需求	30
2. 针对妇女和女童的暴力	9	9. 估测成本预算	33
3. 联合国受暴力侵害妇女和女童基本服务全球联合项目	10	10. 所需能力	34
4. 成本计算方法	12	11. 监测和评估的指导性措施	35
5. 推导成本估算所需数据	13	12. 结论	36
5.1. 核心要素	13	参考文献	37
5.2. 编制资源投入	13	附录1: 基本司法和警察服务指南-基本服务2: 初始接触	40
5.2.1. 数据矩阵: 基础设施不到位	18	附录2: 基本社会服务指南——基本服务4: 安全住宿	41
5.2.2. 数据矩阵:基本基础设施到位	20	附录3: 多机构合作与协调行动指南——基本行动1: 建立国家和地方层面多机构合作与协调的正式机构-基本行动1: 建立地方多机构合作与协调的正式机构	42
6. 推导单位成本	22	附录4: 公式	43
6.1. 服务提供方预算/账户/记录或调查	22	计算初始接触的目标人群	43
6.2. 辅助数据源和宏观经济变量	23	计算安全住宿的目标人群	43
6.3. 推导出单位成本的模型	23	计算协调与协调治理的目标人群	43
6.3.1. 工作量模型	23	计算资源需求	43
6.3.2. 事件模型	23	计算总成本	43
6.4. 数据挑战	23	计算初始接触的成本预测	43
6.4.1. 综合服务	24	计算安全住宿的成本预测	44
6.4.2. 缺乏详细/可靠的信息	24	计算国家和地方层面建立多机构合作与协调正式机构的成本预测	45
6.5. 资源	24		
7. 推导目标人群/地理区域	25		
7.1. 安全住宿	25		
7.1.1. 埃塞俄比亚案例	27		
7.2. 初始接触	27		
7.2.1. 巴西案例	28		
7.2.2. 联合国维和行动部和联合国毒品和犯罪问题办公室 (UNODC) 案例	28		
7.3. 建立国家和地方层面多机构合作与协调的正式机构	28		
7.3.1. 太平洋、基里巴斯和所罗门群岛案例	29		

1. 介绍

本指南为联合国《针对受暴力侵害妇女和女童的基本服务包》所需资源估算提供指导。本指南侧重于两项基本服务和一项基本行动：(1) 初始接触——司法和警察；(2) 安全住宿——社会服务；(3) 在国家和地方层面建立协调和治理正式结构——多机构合作与协调。请参阅附录 1-3 来了解有关国家和地方层面的初始接触、安全住宿和建立多机构合作与协调的正式结构的更多详情。

请注意，世界卫生组织将编制《基本服务包》卫生部分的基本服务成本，以与全民健康服务包保持一致，该服务包包含针对遭受暴力侵害妇女和女童的一揽子卫生服务(联合国，2011年，世界卫生组织，2014年)。这是对本指南中《基本服务包》的其他基本服务的成本计算工具的一种补充。

由于各国现有服务的水平不同，《基本服务包》使各国能够制定个性化计划，确保达到质量标准。如果特定服务/行动的基本基础设施已经到位，则计划将包括确定实现基本服务/行动所需的额外活动/要素。对于没有这种基本基础设施的国家，则计划将详细说明确立和运行服务/行动所需的活动/要素。一旦制定了个性化计划，就可以计算出所需的相应财政资源。本指南提供了估算这些资源需求的指导。它主要面向寻求在国家和地方层面推广《基本服务包》的政府和民间社会组织，为与服务提供相关的规划、方案编制和预算编制过程提供信息。

本指南概述了计算单位成本所涉及的步骤，以确定(1) 提供最低限度的一揽子基本服务/行动所需的总体资源，以及(2) 预测未来成本。所采用的成本计算方法并不限于这些服务/行动，而是可以应用到《基本服务包》项下的各种服务/行动。

本指南可以与附带的Excel工作簿结合使用。每个基本服务/行动都有两份Excel工作簿，可以根据一个国家的个性化计划进行定制：(1) 基本基础设施已到位的地方；以及(2) 基本基础设施不到位的地方。工作簿

模板包含以下工作表：资源投入、目标人群、所需资源、总成本、成本预测。

原则

推进性别平等和促进妇女赋权，采用基于权利和以幸存者为中心的方法是支撑所有基本服务提供和协调这些服务的关键原则。服务必须确保暴力侵害妇女和女童行为不被容忍、宽恕或延续，并确保制定促进性别平等的政策和做法以有效提供服务。基于权利的方法要求服务优先考虑妇女和女童的安全和福祉，并给予她们尊严和尊重。以幸存者为中心的方法也将妇女和女童的权利、需求和愿望置于服务提供的中心。此外，服务必须符合所有妇女和女童的个人情况和生活经历。对于最边缘化的妇女和女童群体来说尤其如此，她们因种族、宗教、性取向、族裔、残疾而面临多种形式的歧视，因此遭受暴力的风险更高。

“不让任何一个人掉队”原则是向受暴力侵害妇女和女童提供优质服务所需资源进行估算的指导原则(联合国妇女署等，2018年)。从这种成本评估中获得的见解能够使政府将这一问题置于国家预算编制和公共财政的更大背景下”(Duvvury等人，2017年，第3页)。这一全球成本计算工具旨在帮助各国建立证据基础，倡导资源分配，以制定高质量的方案。该工具将有望帮助各国政府和民间社会更好地理解有计划地全面提供服务的必要性，以及确保实施最佳做法需要哪些要素。

2. 针对妇女和女童的暴力

2015年启动的《2030年可持续发展议程》旨在在千年发展目标的基础上消除贫困。实现性别平等和赋予妇女权力是该行动计划不可或缺的跨领域要素。

更具体地说，消除一切形式的针对妇女和女童的暴力行为是可持续发展目标5的优先事项。尽管可持续发展目标5取得了进展，但在家庭、公共场所，包括交通工具、工作场所以及通过科技手段针对妇女和女童的暴力仍然持续存在，因此这一目标仍是一个普遍的优先事项。根据最近的国际研究，三分之一的妇女表示，她们一生中经历过某种形式的身体和/或性暴力，这些暴力主要是由亲密伴侣或前伴侣实施的(世界卫生组织，2013年)。如果考虑到性骚扰，这个数字甚至更高。

多年来，针对妇女和女童的暴力行为一直被视为侵犯人权的行爲，其根源是性别不平等和歧视，也是一个公共卫生问题。最近，人们越来越认识到针对妇女和女童的暴力行为对个人和家庭以及低、中、高收入国家国民经济造成的重大经济损失(例如，国家伤害预防和控制中心，2003年，Duvvury等人，2015年，Walby & Olive，2014年，Asante等人，2019年)。这些费用包括治疗和支持受暴妇女及其子女的服务以及将违法者绳之以法的直接费用。进行经济成本研究的国家利用这些证据来影响家庭暴力政策和方案。例如，在越南，政府同意根据成本研究的结果开发和提供最低限度的一揽子服务(Duvvury等人，2012年)。

作为这项工作的补充，另一个重要方法是计算“解决方案”的成本，这需要估算预防、应对和减轻暴力影响所需的资源成本。在东帝汶进行的一项研究(Duvvury, Scriver & Ashe, 2017年)发现，为受暴力侵害妇女和女童提供最低限度一揽子基本服务的费用占国内生产总值的0.31%。2012年的一项研究估测，家庭暴力对越南经济的潜在机会成本为国内生产总值的1.41%，相比之下，为受暴力侵害妇女和女童提供最低限度一揽子基本服务的成本微乎其微。

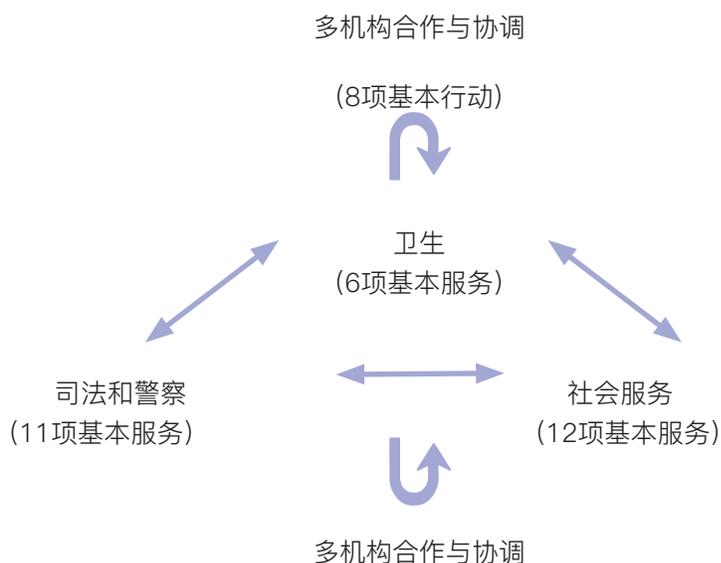
3. 联合国针对受暴力侵害妇女和女童基本服务全球联合项目

提供全面和高质量的服务是应对暴力侵害妇女和女童行为的基石。这些服务不仅提供了解决暴力重大影响的手段, 而且有助于防止暴力的反复发生和代际循环。通过批准诸如1979年《消除对妇女一切形式歧视公约》等国际法律文书, 采纳妇女地位委员会第五十七届会议关于结束暴力侵害妇女和女童行为的结论性意见(2013年) (其中强调幸存者需要获得优质服务), 世界各国承诺遵守一套商定的标准。2013年, 联合国妇女署和联合国人口基金启动了一项基本服务工作方案, 以提高基本的多部门服务的质量和获取途径。后来, 与世界卫生组织、联合国毒品和犯罪问题办公室和联合国开发计划署充分合作, 建立了联合国针对受暴力侵害妇女和女童基本服务全球联合项目, 从而扩大了这一范围。为了弥补在国际层面就应对暴力侵害妇女和女童行为达成的协议与在国家层面执行之间的差距, 联合项目利用现有的针对具体部门的指南和工具, 制定了一套全面解决该问题所需的多部门和协调的基本服务。《基本服务包》是实现可持续发展目标5的一个组成部分。

《基本服务包》的重点是亲密伴侣暴力和非伴侣性暴力。《基本服务包》由五个相互联系的模块组成, 旨在支持各国在以下具体部门领域提供优质和可获得的基本服务: 卫生、司法和警察以及社会服务。《基本服务包》还为这些多部门服务的协调提供了指南, 包括国家和地方层面多机构合作与协调。鉴于全球范围内受暴力侵害妇女和女童服务提供的现实差异, 《基本

服务包》使各国能够制定个性化计划, 以确保全面、可持续和有效的服务提供。此外, 《基本服务包》还为制定好的衡量体系和问责流程以达到所要求的标准提供了指导。根据最佳做法, 关键之处在于尽早提供针对暴力侵害妇女和女童行为的基本服务。图1提供了《基本服务包》的示意图:

图1:
示意图



为确保效率，《基本服务包》列出了提供全面优质服务的指导原则和基本要素，以及优质服务的共同特点。图2概述了总体框架。

图2：
基本服务包：总体框架图

指导原则	基于权利的方法	促进性别平等和妇女赋权	适应文化和年龄的敏感性
	以受害者/幸存者为中心的方法	安全至上	施暴者问责

共同特点	可获得性	可及性
	适应性	适当性
	安全优先	知情同意和保密
	数据采集和信息管理	有效沟通
	通过转介和协调开展多部门合作	

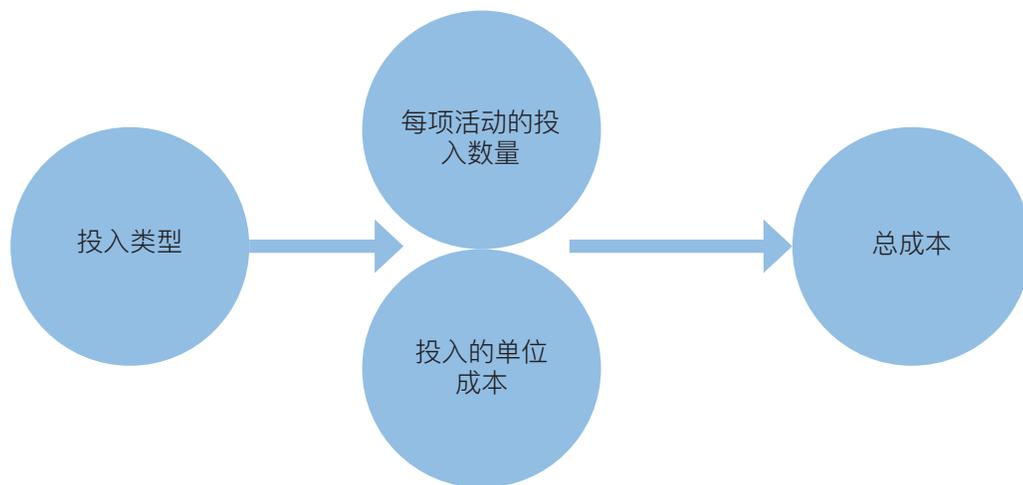
4. 成本计算方法

为应对暴力侵害妇女和女童行为提供一揽子基本服务的关键一步在于估算所需财政资源的规模。本模块提供了关于评估《基本服务包》中两项基本服务和一项基本行动的资源需求指南：(1) 初始接触——司法和警察；(2) 安全住宿——社会服务；以及 (3) 建立国家和地方层面多机构合作与协调的正式机构——多机构合作与协调。

成本计算方法将借鉴资源需求模型，这是一种用于衡量当前及预测未来资源需求以便进行干预的方法 (Duvvury 等人，2017 年)。该模型估计了针对目标人群的干预措施所需的资源，以及扩大干预措施及其覆盖范围的资源影响。该模型将建立在基于活动成本计

算方法的基础上。如图 3 所示，此方法涉及定义实现干预所需的活动/要素，将成本分配给活动/要素，然后估算从这些活动/要素衍生到服务和产品的成本 (Waters, Abdallah & Santillán, 2001)。

图 3：
基于活动的成本构成方法²



资料来源:改编自德拉蒙德等人(1997年)

² 成本计算方法涵盖两种情况：(1) 基本基础设施不到位，以及 (2) 基本基础设施已到位。

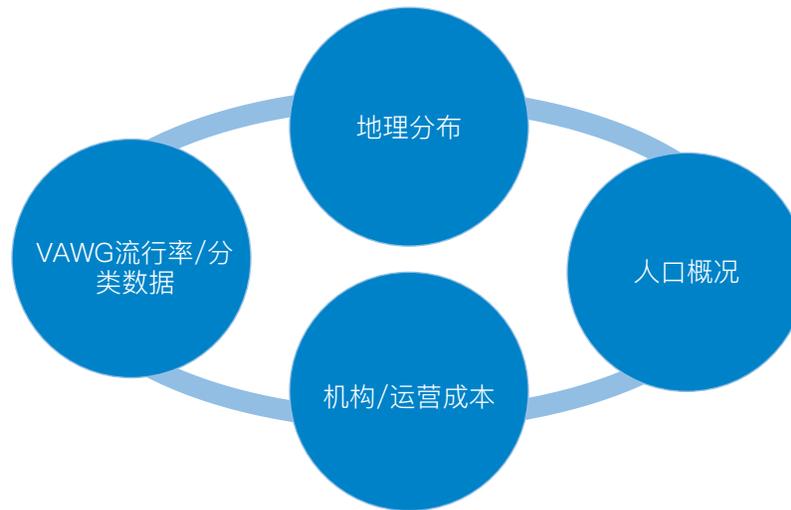
5. 进行成本估算所需的数据

5.1. 核心要素

由于服务提供的原则/特征/特性的资源需求本身无法估计，因此理解这些概念至关重要。这涉及到确定诸如可获得性等特征的指标，可以基于这些特征估算资源需求。它还涉及部门内部和跨部门具体活动所需的投入。如图4所示，对于可获得性，指标/活动包括运营

成本，如员工、培训和设备/材料。此外，无论受害者/幸存者的居住地在哪里，都能确保对其服务的可获得性和可及性。流行率数据和人口数据也是必需的。培训需要场所、培训师和培训材料等投入。质量、创新和保密等特性也需要考虑。需要什么来确保服务能够包含这些特征？

图4：
核心要素



所选基本服务/行动的五个核心要素将包括在资源需求评估中——可获得性、可及性、适当性、可负担性以及风险评估和安全规划。在司法和警察部门，估算数据中包括的一个核心要素是改变规范和工作方法所需的资源，这涉及培训和程序。司法和警察部门内部不断变化的规范和态度也适用于这方面。

合作与协调)。活动/要素按启动成本和运营成本分类 (Duvvury & Ashe 2016)。

5.2. 编制资源投入

图5所示的数据矩阵详细说明了向受暴力侵害妇女和女童提供基本服务所涉及的活动/要素的类型，以及估算资源需求所需的相应类型的费用数据：初始接触(司法和警察)、安全住宿(社会服务)以及在国家和地方层面建立多机构合作与协调的正式机构(多机构

启动成本是与服务/行动的启动年份相关的成本，例如购买或租赁场所、招聘员工和制定程序/协议。例如，程序/协议的制定需要专家服务以及工作人员投入时间来审查和反馈其效力。相比之下，边际成本是升级现有服务以满足《基本服务包》中概述的最佳做法标准的成本。

运营成本是指与运行服务或实施行动相关的经常性成本，如员工年薪、设备更新和协议/标准/模板监测。员工工资成本的变化取决于多种因素，包括提供服务/实施行动所需的员工数量和类型、专业水平和员工时间投入(例如服务/行动是否需要全职和/或兼职人员)。

图5:
活动/要素数据矩阵

	部门	司法和警察	社会服务	多机构合作与协调
	服务/行动	初始接触	安全住宿	建立正式机构
活动/要素	所需成本数据的类型			
启动成本				
房屋和交通				
建筑物 (1) 警察局/法院/检察官办公室 (2) 配有充足基础设施的房屋, 包括为残疾人准备的且对儿童友好的场所 (3) 协调人员工作的场所	购买/租赁成本	✓	✓	✓
建造新的警察局/法院/检察官办公室/庇护所(在不足以覆盖人口的地方, 包括农村地区)	建筑成本	✓	✓	
翻新(没有处理暴力侵害妇女和女童行为案件所需设备的警察局/法院/检察官办公室/庇护所)	翻新费用	✓	✓	
固定装置和配件	采购成本	✓	✓	✓
车辆	采购成本	✓	✓	
燃料	采购成本	✓	✓	
人员				
招聘人员(专家组)	员工人数、员工工资/时间、广告费用	✓	✓	✓
招聘人员(其他员工)	员工人数、员工工资/时间、广告费用	✓	✓	✓
培训/能力建设	场地、培训师费用、材料、食物	✓	✓	✓
公用设施、设备和材料				
采购设备和材料(电话、电脑、桌子、灭火器等)	设备/材料	✓	✓	✓
基本服务	水、电、互联网等	✓	✓	✓
取得熏蒸、清洗水箱和消毒证书	证书		✓	
基本医疗用品	急救箱等		✓	
卫生用品	卫生棉条、其他洗漱用品等		✓	
受害者支持物品(食物、衣服等)	支持项目成本	✓	✓	
系统				
开发用于案件记录的模板和记录案卷, 数据收集-计数系统	顾问费、员工人数、员工工资/时间	✓	✓	✓

制定持续能力建设行动计划——最低标准	员工人数、员工工资/时间、印刷成本	✓	✓	✓
开发监测和评估工具	员工人数、员工工资/时间	✓	✓	✓
会计制度的发展	顾问费、员工人数、员工工资/时间	✓	✓	
安全系统的设置	顾问费、员工人数、员工工资/时间	✓	✓	
制定政策和程序协议	顾问费、员工人数、员工工资/时间、印刷成本	✓	✓	
为正式机构制定标准	员工人数、员工工资/时间、印刷成本			✓
制定工作任务书	员工人数、员工工资/时间、印刷成本			✓
为部门内部和跨部门的数据收集和分析开发正式系统和指南	员工人数、员工工资/时间、印刷成本			✓
用当地语言编写参考手册、传单和其他材料	员工人数、员工工资/时间、印刷成本、翻译费用			✓
开发对用户友好的、对所有使用者都可及的数据集	顾问费、员工人数、员工工资/时间			✓
开发在线平台——协调服务、转介机制	顾问费、员工人数、员工工资/时间			✓
运营/经常性费用				
房屋和交通				
租金	租金成本	✓	✓	✓
建筑维修	维修费用	✓	✓	✓
更新固定装置和配件	采购成本	✓	✓	✓
更新车辆	采购成本	✓	✓	
燃料	采购成本	✓	✓	
更新熏蒸、清洗水箱和消毒证书	采购成本		✓	
人力相关				
工作人员(专家组)	员工人数、员工工资/时间	✓	✓	✓
其他工作人员	员工人数、员工工资/时间	✓	✓	✓
持续培训/能力建设	场地、培训师费用、材料、食物	✓	✓	✓
公用设施、设备和材料				
更新设备	采购成本	✓	✓	✓
更新材料/供应品	采购成本	✓	✓	✓
公用事业账单	账单	✓	✓	✓

系统				
技术支持	员工人数、工资时间	✓	✓	✓
监控协议/标准/模板, 并根据需要进行修订	员工人数、员工工资/时间	✓	✓	✓
管理/维护在线平台数据集	员工人数、员工工资/时间			✓
服务				
沟通/宣传	员工人数、员工工资/时间、印刷成本	✓	✓	
数据收集	员工人数、员工工资/时间	✓	✓	
数据收集和协调——将不同部门的数据汇总	员工人数、员工工资/时间			✓
监测和评估	员工人数、员工工资/时间	✓	✓	✓
热线服务电话	员工人数、员工工资/时间	✓	✓	
转介/伴随服务	员工人数、员工工资/时间	✓	✓	
医疗/法律援助 ³	员工人数、员工工资/时间	✓	✓	
口译	口译费	✓	✓	
咨询/危机干预/心理社会支持/精神指导	员工人数、员工工资/时间	✓	✓	
儿童服务	员工人数、员工工资/时间		✓	
记录报告(警察/检察官办公室)	员工人数、员工工资/时间	✓		
通过刑事、民事、家庭法院或行政机构/机制的途径申请隔离、监护和/或紧急保护措施/命令	员工人数、员工工资/时间	✓		
登记刑事/民事案件	员工人数、员工工资/时间	✓		
向国家赔偿计划提出的行政申请	员工人数、员工工资/时间	✓		
寻找并资助安全住所(必要时, 警察)	员工人数、员工工资/时间、住宿费用、交通费用	✓		
风险和安全评估	员工人数、员工工资/时间	✓	✓	
评估当前需求并制定支持计划	员工人数、员工工资/时间		✓	
项目/课程-生活技能等	员工人数、员工工资/时间、材料、印刷成本		✓	
协助寻找就业/重新安置和外联服务	员工人数、员工工资/时间		✓	

会议，包括筹备	工作人员人数、工作人员工资/时间、政府官员和非政府组织/民间社会人员的时间小时费率、场地、食物、交通费用、材料、印刷费用			✓
研讨会	员工人数、员工工资/时间、食品、运输成本、材料、印刷成本			✓
报告出版物	员工人数、员工工资/时间、印刷成本			✓
额外费用				
开展服务提供方调查访谈以收集单位成本数据的成本				

~包括用于采访受害者的私人封闭房间，等候室，供孩子们玩耍/等待的房间，夜班员工的床、浴室、烹饪/用餐区；医疗法律基础设施

*包括:行政办公室、支持幸存者的专业团队办公室、工作人员浴室、培训和生产空间、出入和流通区车间、等候区、公共区/客厅、儿童区、餐厅、厨房、幸存者和儿童(包括残疾人)的卧室和浴室、洗衣服务、学习环境、小屋、花园。信息和咨询应以多种语言提供，反映庇护所服务的社区群体需要。工作人员应接受一些关于移民身份/法律的基本培训。应向前居民及其子女提供重新安置和后续服务。

³ 医疗/法律援助包括法医调查的费用，这些费用通常包含在卫生服务中，因为卫生部门有一份更详细的所需商品成本清单——从载玻片、诊断测试、拭子到实验室费用等。

5.2.1.数据矩阵：基础设施不到位

资源需求估算中包含的具体成本将取决于为确保根据《基本服务包》提供高质量服务/行动而制定的国别行动计划。包括编制一份现有基础设施、服务以及达标的清单，并确定提供全面优质服务/行动所需的额外活动/

要素。在某些情况下，需要建立相应的服务/行动。图6中的成本数据矩阵汇总了在没有基本基础设施的情况下，按启动和运营成本划分的三种基本服务/行动的共同投入。这些投入在每个基本服务/行动的相应的Excel工作簿中。

图6：
成本数据矩阵—基础设施不到位

	部门:	司法和警察	社会服务	多机构合作与协调
	服务/行动:	初始接触	安全住宿	正式机构的建立
投入				
启动成本				
基础设施				
购买/租赁(建筑)		✓	✓	✓
建筑(新的警察局/法院/检察官办公室/庇护所)费用 ⁴		✓	✓	
固定装置和配件(桌子、床、橱柜等)		✓	✓	✓
设备(电脑、电话、灭火器等)		✓	✓	✓
车辆和燃料		✓	✓	
人事部门				
员工人数、员工工资/时间(招聘)		✓	✓	✓
广告(招聘)费用		✓	✓	✓
培训师费用		✓	✓	✓
专家和其他员工人数、员工工资/时间(模板、政策和程序、标准、系统等的开发)		✓	✓	✓
顾问(开发模板、政策和程序、标准、系统等)费用		✓	✓	✓
翻译费(小册子)				✓
公用设施 and 材料				
公用设施(基本服务—水、电、互联网等)		✓	✓	✓
材料(笔、纸等)		✓	✓	✓
受害者支持物品(食物、衣服等)		✓	✓	
供应品(医疗、卫生等)			✓	
经常性业务费用				
基础设施				

⁴ 警察局和检察官办公室包括用于采访受害者一个的私人封闭房间，等候室，供孩子们玩耍/等待的房间，夜班员工的床、浴室、烹饪/用餐区，医疗法律基础设施。庇护所包括行政办公室、支持幸存者的专业团队办公室、工作人员浴室、培训和生产空间、出入和流通区、车间、等候区、公共区/客厅、儿童区、餐厅、厨房、幸存者和儿童(包括残疾人)的卧室和浴室、洗衣服务、学习环境、小屋、花园。信息和咨询应以多种语言提供，反映庇护所服务的社区群体需要。工作人员应接受一些关于移民身份/法律的基本培训。应向前居民及其子女提供重新安置和后续服务。

租金(建筑)	✓	✓	✓
建筑维修	✓	✓	✓
场地(会议/研讨会)费用			✓
培训课程住宿	✓		
更新设备/固定装置和配件/车辆	✓	✓	✓
燃料	✓	✓	
人力成本			
专家组员工人数、员工工资/时间(服务和系统-必要时进行管理、监控和修订)	✓	✓	✓
其他员工人数、员工工资/时间(基础设施、公用设施材料、设备、用品)	✓	✓	✓
培训师费用	✓	✓	✓
口译(服务)费	✓	✓	
政府官员和非政府组织/民间社会人员的时间小时费率(会议)			✓
交通费用(会议 ⁵ /工作坊)			✓
公用设施和材料			
印刷	✓	✓	✓
更新材料/受害者支持/物品	✓	✓	✓
水电费账单	✓	✓	✓
为培训课程/会议提供餐饮	✓	✓	✓
额外费用			
开展服务提供方调查访谈以收集单位成本数据的成本			
所需附加数据的类型			
预算和实际支出	✓	✓	✓
在国家和地方层面收集和分析关于暴力侵害妇女和女童行为的行政数据	✓	✓	✓
流行率、社会规范数据和人口概况	✓	✓	
对妇女更危险的领域的统计数据	✓	✓	
绘制需求/案例图, 以确定优先领域	✓	✓	
被服务人口到警察局/庇护所的距离	✓	✓	
住宿费用(由警方支付)	✓		
参与调解的妇女人数	✓		

⁵ 理想的情况是, 协调会议每周举行一次。

5.2.2.数据矩阵:基本基础设施到位

在其他情况下，需要调整现有服务将，逐步实施新的服务或采取额外措施以达到必要的标准(联合国妇女署，2015年)。就初始接触和协调以及协调治理而言，暴力侵害妇女和女童行为的基本基础设施和更广泛的服务提供可能已经到位，因此需要升级以符合

《基本服务包》中概述的暴力侵害妇女和女童行为最佳做法标准。图7汇总了三个基本服务/行动的共同投入，包括边际成本(在基本基础设施已经到位的情况下增强服务/行动)和运营成本。这些投入将输入到每个基本服务/行动相应的Excel工作簿中。

图7：
成本数据矩阵—基本基础设施到位

	部门	司法和警察	社会服务	协调和治理
服务/行动	初始接触	安全住宿	正式机构的建立	
投入				
边际成本				
翻新(在警察局/法院/检察官办公室/庇护所没有装备应对暴力侵害妇女和女童行为案件的地方——升级以达到最佳做法标准) ⁶	✓	✓		
额外的专家组工作人员数量、工作人员工资/时间(服务和系统—必要时进行管理、监控和修订)	✓	✓	✓	✓
其他额外员工人数、员工工资/时间(基础设施、公用设施材料、设备、用品)	✓	✓	✓	✓
额外培训师费用	✓	✓	✓	✓
附加设备/固定装置和配件/车辆	✓	✓	✓	✓
其他材料/用品	✓	✓	✓	✓
经常性业务费用				
基础设施				
租金(建筑)	✓	✓	✓	✓
建筑维修	✓	✓	✓	✓
升级成本以达到最佳做法标准*	✓	✓		
场地(会议/工作坊)费用				✓
培训课程住宿	✓			
更新设备/固定装置和配件/车辆	✓	✓	✓	✓
燃料	✓	✓		

⁶ 警察局和检察官办公室包括用于采访受害者的一个私人封闭房间，以便与受害者面谈；等候室——供孩子们玩耍/等待的房间；夜班员工的床、浴室、烹饪/用餐区；医疗法律基础设施。庇护所包括行政办公室、支持幸存者的专业团队办公室、工作人员浴室、培训和生产空间、出入和流通区、车间、等候区、公共区/客厅、儿童区、餐厅、厨房、幸存者和儿童(包括残疾人)的卧室和浴室、洗衣服务、学习环境、小屋、花园。应采用多种语言提供信息和咨询，以满足庇护所服务的社区群体需要。工作人员应接受一些关于移民身份/法律的基本培训。应向之前居住在庇护所的受害者及其子女提供重新安置和后续服务。

人事部门			
专家组员工人数、员工工资/时间(服务和系统-必要时进行管理、监控和修订)	✓	✓	✓
其他员工人数、员工工资/时间(基础设施、公用设施材料、设备、用品)	✓	✓	✓
培训师费用	✓	✓	✓
口译(服务)费	✓	✓	
政府官员和非政府组织/民间社会人员的小时费率(会议)			✓
交通费用(会议 ⁷ /工作坊)			✓
公用设施和材料			
印刷	✓	✓	✓
更新材料/受害者支持/物品	✓	✓	✓
公用事业账单	✓	✓	✓
为培训课程/会议提供餐饮	✓	✓	✓
额外费用			
开展服务提供方调查访谈以收集单位成本数据的成本			
所需附加数据的类型			
预算和实际支出	✓	✓	✓
在国家和地方层面收集和分析关于暴力侵害妇女和女童行为的行政数据	✓	✓	✓
流行率、社会规范数据和人口概况	✓	✓	
对妇女更危险的领域的统计数据	✓	✓	
绘制需求/案例图，以确定优先领域	✓	✓	
被服务人员到警察局/庇护所的距离	✓	✓	
住宿费用(由警方支付时)	✓		
参与调解的妇女人数	✓		

⁷ 理想的情况是，协调会议每周举行一次。

6. 估算单位成本

一旦所需投入的列表被编制, 每个要素的单位成本即被确定。单位成本是提供一项服务/行动的单位成本, 包括提供服务/行动所涉及的所有固定成本(建筑和设备)和所有可变成本(人工和材料)(Kytola等人, 2015年)。这种单位成本数据有几个潜在来源, 包括服务提供方预算/账户/记录、服务提供方调查、关键信息提供者访谈、辅助数据源和宏观经济变量(特别是汇率, 视情况而定)。对于初始接触(司法和警察)和安全住宿(社会服务), 服务提供方预算/账户/记录或服务提供方调查应提供估算特定服务单位成本所需的大部分数据。为了建立国家和地方层面协调和治理的正式机构(协调和治理), 单位成本数据将来自区域协调人员或协调中心。这些单位成本将在相关Excel工作簿的资源需求表中输入, 在第8节中会进一步介绍。

6.1. 服务提供方预算/账户/记录或调查

服务提供方预算/账户/记录或服务提供方调查应提供(Duvvury & Ashe 2016):

(1) 服务的一般信息。

一般信息包括提供的服务、员工数量、服务人数以及预算和支出信息。这些数据可用于得出一般服务使用情况统计数据、工作人员薪金费用、工作人员需求以及租金、水电费和材料费等一系列项目的平均支出。

(2) 暴力侵害妇女和女童行为的个案

这些数据包括处理的暴力侵害妇女和女童行为个案数量和这些案件的培训人员。这些信息将决定当前与处理暴力侵害妇女和女童行为案件相关的服务利用率和员工培训统计数据。

(3) 关于处理上述个案的具体服务的更详细信息

更详细的信息包括服务类型、提供此类服务的单位成本、处理案件和转介的工作人员培训。这些数据将决定提供个人服务的单位成本、这些服务的可获得性和使用, 以及与提供转介相关的成本。

员工工资成本是需要推导的最重要的单位成本之一。包括两个步骤:①估计该部门雇用的平均员工人数; ②获得平均工资支出。要估算雇员的平均人数, 将过去一周、一月和一年的平均工作时数分别除以5(一周工作天数)、22(一个月工作天数)和260(一年工作天数), 再除以8(一天工作时数)⁸。然后, 用这些数值计算员工人均工资成本。

例如, 要计算平均雇用员工人数, 如果有过去一周平均工作时间的数据, 请使用以下公式:

平均员工人数=过去一周的平均工作时数/5/8

计算员工人均工资成本, 请使用以下公式:

员工平均工资=平均工资支出总额/平均员工人数

服务提供方支出的单位成本, 如租金、公用事业、通信、运输、设备和培训, 也可以从预算/账户/调查信息推导出来。这些成本为估算基本服务的每个活动/要素的平均支出提供了基础。根据所提供的服务和各国具体背景, 这些支出应被用作与提供服务相关的年度运营成本的估算。该数据还可用于推导, 例如采购材料、车辆、办公用品和家具等的机构成本。与所有资本设备一样, 应采用折旧率(与资产相关)来反映资产价值随时间变化的损耗。

培训费用是所有与暴力侵害妇女和女童行为幸存者有联系的工作人员的一个基本要素。人均成本可以用平均培训支出除以平均员工人数得出。应考虑与提供培训相关的额外费用, 如租用场地、提供午餐和点心的费用、固定费用和培训材料。

服务提供者调查/记录还将提供关于过去30天妇女使用服务的信息、平均访问次数、每次提供服务所需的平均人时数以及相关费用。这些数据对于获得**当前服务使用、预期未来使用**和其他重要信息(如提供服务的员工时间成本)的估测是必要的。

如果对服务提供方进行调查, 请参考以下指南了解相关步骤: Duvvury等人(2018年)。《阿拉伯地区家庭暴力经济成本估算指南》。贝鲁特: 联合国西亚经社会, 联合国人口基金。

⁸ 在基本服务已经到位的情况下, 需要根据所需的升级来估算边缘员工工资成本。

6.2. 辅助数据源和宏观经济变量

无法从预算/账户/记录或调查中获得的成本可以从辅助数据源中获得。这些信息通常包括与会议相关的费用(如食品补贴、场地租用、设备租赁和运输)、宣传费用(如广播和电视广告、印刷海报、邀请函和新闻报道的费用)以及聘请专家起草服务协议的费用。例如,如果培训成本数据无法从服务提供方预算/账户/调查中获得,或者看起来不可靠,那么平均培训成本必须来自国内的辅助数据资源。关于宏观经济变量,一般需要四个:汇率(如使用)、5年平均通货膨胀率、5年平均人口增长率、国家的国内生产总值。

6.3. 估算单位成本的模型

Walby和Olive (2014)确定了欧洲成本计算研究中采用的一系列可用模型,可用于推导单位成本。这里详细介绍了两个相关模型:**工作量模型**和**事件模型**。

6.3.1. 工作量模型

工作量模型包括收集服务的实时时间任务数据。就警察服务而言,这一模式需要一个复杂的数据集,其中包括性别、受害者-违法者关系、暴力事件类型、犯罪代码和干预措施等变量(请参见联合国妇女署2020年建议的最低数据集的信息)。工作量模型的优势在于它基于实际干预(例如限制令),而不是案件或犯罪数量(Walby & Olive, 2014年)。第二个优势是包含了管理费用和结构性基础设施。

Stern等人(2013年)根据工作量,包括结构基础设施和管理费用,使用三种方法计算了与亲密伴侣暴力行为有关的警察费用:

- (1) 记录的应对“家庭暴力”案件所花费的时间数据(小时)乘以0.75⁹(家庭暴力中亲密伴侣暴力的比例),再乘以小时费率;
- (2) 记录的干预次数数据:基本干预次数乘以8至15小时(低和高范围)乘以小时费率,加上保护措施干预次数乘以20小时,乘以小时费率¹⁰;
- (3) 如果没有关于干预时间的数据,则根据家庭暴力受害者的人数进行估算。

6.3.2. 事件模型

事件模型包括主要面向事件或任务的方法。然而,在这个模型中,单位成本更为广泛。例如,就警察服

务而言,单位成本被表述为每个事件/案件的货币成本,而不是单位工作量的成本。单位成本和乘数主要来自行政数据,而补充材料来自部门、服务和/或政府报告。

为了计算与亲密伴侣暴力有关的警察服务费用,Nectoux等人(2010年)将报告给宪兵(法国武装部队的一个分支)的亲密伴侣暴力案件数量乘以每个报告案件的单位费用。单位成本的计算方法是将警察和宪兵预算总额除以每个警察部门处理的“事件”总数。事件模型说明了使用可靠的行政、政府和服务数据进行清晰、复杂和细致入微的成本计算的可能性(Walby & Olive, 2014, 第13页)。

6.4. 数据挑战

在获取估算资源需求所需的数据时,可能会出现许多与数据可获得性相关的挑战。Walby和Olive (2014)讨论了其他模式,这取决于应对暴力侵害妇女和女童服务是否是独立的服务,还是集成到更广泛的服务中。关于安全住宿(社会服务),简单的单位成本模型是适用的——例如,每住宿一晚的成本乘以一年中使用庇护的天数(HelwegLarson等人, 2010年)。对于初始接触(司法和警察),需要比例成本模型来估算与应对暴力侵害妇女和女童服务相关的服务总预算比例(Piispa & Heiskanen, 2001)。

此外,可能缺乏关于针对妇女和女童暴力行为的案件数量、每个案件花费的时间以及不容易衡量的隐性成本信息(例如跟进的时间、由于过度劳累而自我调养的时间、出庭和作证的时间等)。如果可能且符合道德规范,可以对人员进行观察或访谈,以确定其在解决针对妇女和女童的暴力行为问题上花费的时间。例如,如果幸存者使用警察局专用房间中的服务,观察者可以记录进入的时间和离开房间/服务的时间。

建立国家和地方层面多机构合作与协调正式机构的相关模式(多机构合作与协调)将取决于协调人员的角色是全职还是其工作任务的的一部分。在计算单位成本时,还需要考虑到单个案例的复杂性,考虑在产生平均成本时遗漏了什么。从这个意义上说,提供一系列开支是很重要的。

⁹ 在他们的研究中,Stern等人(2013年)估测这是与亲密伴侣暴力有关的家庭暴力的比例。

¹⁰ 详情见Stern等人(2013年)

6.4.1. 综合服务

当应对暴力侵害妇女和女童的基本服务被纳入更广泛的服务提供时，遇到的困难包括将人员用于处理一般犯罪的时间与人员用于处理暴力侵害妇女和女童问题的时间分开，例如，如果警官不是来自某个专家组，或者协调人员不专门从事这项工作，并且他们在应对暴力侵害妇女和女童工作的时间/工资百分比没有确定。一个可能的解决方案是根据因暴力而使用服务的“客户”的百分比来确定服务总支出的比例。或者，如上所述，如果可能且符合道德规范，可以对人员进行观察或访谈，以确定解决暴力侵害妇女和女童问题所花费的时间。

另一个困难涉及分摊费用项目的分类，例如，用于一般服务的设备和用于应对暴力侵害妇女和女童的设备。卫生部门的解决方案是将综合物品和具体物品混合在一起。例如，综合物品包括日常用品，而具体物品包括强奸后工具包。应对暴力侵害妇女和女童的基础设施成本，如车辆和电话，也同样难以区分。或者，如果知道针对妇女和女童的暴力服务利用率的比例，这可以作为确定与应对暴力侵害妇女和女童相关成本的权重。

6.4.2. 缺乏详细/可靠的信息

如果开展调查，可能会发现数据的缺失。当特定数据缺失或不可用时，可以使用替代和假设，但应尽量减少此类假设。例如，如果庇护所建筑的成本未知或不可得，则可以使用最接近的替代成本，例如本地房屋的建筑成本。

此外，可能很难确定所有活动/要素的实际成本，其中预算/账户与总成本在一起，而不是单独的细列项目。在这种情况下，应采用服务提供方调查或访谈来收集可用的成本数据(例如，参见Duvvury等人2012年和Duvvury等人2017年)。如果没有系统地收集行政数据或没有正确记录暴力侵害妇女和女童的案例，这也会给推导准确的单位成本带来困难。此外，在一些国家，国家以下层面可能没有暴力侵害妇女和女童流行率等具体问题的数据。在这两种情况下，如果没有当地数据，可以使用国家层面的平均值。此外，所有流行率研究都倾向于低估暴力，因为并不总是有这方面的案件报告，特别是一些国家的性暴力案件。在这种情况下，应当明确指出，所需资源估算值是低估的。

无形成本也带来了困难。例如，预算短缺的管理(如，从不同且不相关的项目中提取支出资金或让员工

自费用)会给支出记账的准确性带来挑战。服务提供方调查或访谈应提供此类数据。

6.5. 资源

- 世界卫生组织，南非医学研究理事会伦敦卫生和热带医学院生殖健康和研究部(2013年).对暴力侵害妇女行为的全球和区域估计：亲密伴侣暴力和非伴侣性暴力的普遍程度和健康影响。日内瓦：世界卫生组织。
- 全球健康观察站关于针对妇女的暴力行为的数据：https://www.who.int/gho/women_and_health/violence/en/
- 联合国妇女署针对妇女的暴力行为全球数据集：<http://evaw-global-database.unwomen.org/en>
- 联合国统计司针对妇女的暴力行为数据门户网站：unstats.un.org/unsd/gender/vaw/index.html
- 联合国欧洲经济委员会(欧洲经委会)关于性别暴力统计的网页包括由欧洲经委会和世界银行研究所制作的多媒体演示，介绍如何编制针对妇女的暴力行为的特有的性别统计数据，以及关于编制指标、统计数据和调查的指南。更多信息：<http://www.unecce.org/stats//gender/vaw/resources.html>
- 每个部门内的辅助数据集，例如，犯罪趋势数据、女警官和女法官的百分比、经合组织关于犯罪成本的数据以及来自自由市场经济国家的数据。

7. 推导目标人群/地理区域

估算三项基本服务/行动所需资源的一个重要方面是确定目标人群。这些价值应该基于公认的标准。应使用“经验法则”¹¹ [“基于实践而非理论的广泛准确的指南或原则”(牛津词典)。] 得出目标人群及目标地理区域, 同时考虑国家和地区背景。基于这些公认标准的示例计算, 请见每个基本服务/行动的Excel工作簿中的目标人群工作表。要计算目标人群/地理区域, 请输入相关Excel工作表中列出的所需数据。使用的公式是嵌入的(见附录4)。包含公式和标准的单元格被锁定(密码:Socrates5)

7.1. 安全住宿

根据基于权利和性别敏感的方法, 《伊斯坦布尔公约》建议给予妇女及其子女在庇护所停留一定时间的权利(Appelt at al 2004)。原则上, 妇女和她们的孩子应该能够留下来, 直到其感到安全并有能力过上没有暴力的生活为止”(Appelt at al 2004, 第22页)。调整后的“连续护理”模式(Kesler 2012)根据所需的住房类型提供了具体指导: 紧急住房(最长90天); 过渡住房(90天至一年); 长期住房(无限期)。此外, 根据欧洲通行的标准, 应该有¹²:

基础设施

- 至少有一个专门的受暴妇女和女童避难所/庇护所, 能够在每个省/地区, 包括农村地区全天候接收妇女和儿童(Appelt等人, 2004年, Kelly & Dubois, 2008a)。
- 每10,000名居民至少有一个避难所或家庭场所(成人加上平均儿童人数)(Kelly & Dubois, 2008a, b)¹³。
- 10–15个家庭单元的避难场所(总共25–35人: Appelt等人, 2004年)¹⁴。
- 每个家庭单元有带淋浴设施的浴室, (Appelt等人, 2004)¹⁵。

- 根据每个避难所15个家庭单元和每个单元2.5人(妇女和1.5名儿童)的标准, 对所需避难所的数量进行了假设(见相关目标人口Excel工作表中的示例)。

员工

提供全面支持的中型避难所/庇护所需要大约10名全职工作人员(Appelt等人, 2004年)。包括避难所每周至少运营200小时, 其中有24小时求助热线(40小时= 1个全职职位, 200小时= 5个全职职位或相应地更多的兼职职位)。¹⁶计算出所需的员工人数后, 将该数字输入相关的行和列(单位数量)的资源需求电子表格。根据目标人群, 每类工作人员均遵循相同的程序。

¹¹ “基于实践而非理论的广泛准确的指南或原则”(牛津词典)。

¹² 计算基于满负荷运行的避难所。费用可以根据服务用途进行调整。

¹³ 由于这是基于欧洲的流行率, 该比率需要针对流行率普遍较高的低收入和中等收入国家进行调整。

¹⁴ 这是基于平均每个家庭一名妇女和1.5个孩子。这需要针对一些国家进行调整。

¹⁵ 如果不合适, 每个家庭应该有一个房间和足够数量的带淋浴设施的浴室。浴室不应由两个以上的妇女和她们的孩子共用。

¹⁶ 这个经验法则与避难所的工作分配方式无关。在许多情况下, 每个难民工作者(儿童保育专家除外)将在几个领域开展工作(求助热线、接收程序、咨询等)。这些任务将占她们工作时间的一部分。她们剩余的时间将用于个人咨询和支持或特定任务。此外, 这种计算方法不包括专门职责所需的人力资源, 如兼职律师和法律专家、会计师和公共关系专家。在计算人员配置水平时, 重要的是要记住工作人员将休假和/或请病假。因此, 工作人员预算还必须包括正式工作人员的替代人员(Appelt等人, 2004年)。

所需工作人员:

- 至少应该有一名备选工作人员随时可接收妇女和儿童(Appelt等人, 2004年)。
- 每个避难所至少要有两名儿童保育工作者(Appelt等人, 2004年), 每10名儿童有一名儿童保育工作者(Kelly & Dubois, 2008年b)
- 每50, 000名妇女有一名支持人员(咨询/倡导)(Kelly & Dubois, 2008年b)。
- 每50 000名妇女有一名顾问(Kelly & Dubois, 2008年b)。
- 受过培训/能够用手语交流的工作人员(Kelly & Dubois, 2008b)。
- 支持移民妇女的专业的避难所工作者(居住在避难所的妇女中至少有50%是移民和少数民族妇女)¹⁷。

工作人员培训

使用所需的培训小时数计算培训师成本。计算出所需的培训师人数后, 将该数字输入相关的行和列(单位数量)并将单位成本放入相关的行和列中(单位成本)

- 所有避难所工作人员, 包括向妇女和儿童提供直接服务的工作人员以及清洁工和保安人员——初始阶段会相对密集——至少80小时(10个研讨会日或两周的工作), 随后是持续的培训和监督会议(Appelt等人, 2004年)。要保证所有员工安全等。此外还要有清洁工。
- 权利倡导者培训——至少30小时(Kelly & Dubois, 2008年b)。
- 顾问培训——至少30小时(凯利和杜布瓦, 2008年b)。
- 每25名工作人员分配两名培训师(联合国人口基金)

下面的图8举例说明了计算与避难场所相关的目标人群的步骤, 图9展示了安全住宿目标人群Excel工作表的一部分。



$$\text{公式: } 1,600,000/10,000 = 160$$

*如果样本人群是15-49岁的女性, 则进行相应调整。此外, 尽量考虑年轻女性和老年妇女

图8:
流程图示例—所需避难场所的数量

¹⁷ 这是基于欧洲的数据, 因国家而异。

图9：
安全住宿的目标人群

所需避难场所的数量	
标准:每10,000名居民有1个庇护所/家庭避难所	
人口(15-64岁女性*)	1,600,000
每10,000名居民有1个避难所/家庭避难所	10,000
所需避难场所的数量	160
*如果样本是女性15-49, 则进行相应调整	
所需避难人数(基于假设)	
标准:每个避难所有15个家庭单元/场所	
所需避难场所的数量	160
每个避难所有15个家庭单元/场所	15
所需避难所数量	11

7.1.1.埃塞俄比亚案例

作为《预防和应对埃塞俄比亚暴力侵害妇女和女童行为方案》的一部分，联合国妇女署埃塞俄比亚办公室与妇女庇护和发展协会合作，建立了该国最大的庇护所(妇女署，2016年)。该庇护所位于奥罗米亚地区，可容纳50张床位。2015年5月至2016年11月，该庇护所向超过143名妇女和54名儿童提供了安全住宿和家庭暴力服务。

正如妇女庇护和发展协会合作执行主任Maria Munir女士所强调的：“安全之家需要付出很多努力，从支持妇女和女童重建自尊，向她们提供医疗和社会心理支持，到确保她们获得经济独立的技能，以及与警察和卫生官员合作保存证据以伸张正义。作为一个重要的应对机制，避难所/庇护所需要充足和持续的资源。

7.2.初始接触

根据Owuor Otieno (2018年)，普遍接受的所有犯罪的标准——警察与平民比例为1:45，即每100,000名居民约有225名警察。针对妇女和女童的暴力需要的警察百分比应该用针对妇女和女童的暴力犯罪率来计算。在下面的图10中，举例说明了计算目标人群所需警察数量的步骤。

图10：
流程图示例-所需警察人数



公式：

$$6,000,000/100,000*225 = 13,500$$

$$13,500*25\% = 3,375$$

根据3,375名应对暴力侵害妇女和女童行为的警官的标准，对所需的警察局的数量进行了假设(见目标人群Excel工作表中的初始接触示例)。

关于司法和公安部门应对暴力侵害妇女和女童行为的结构，有若干选择。一些国家(包括阿根廷、玻利维亚、巴西、厄瓜多尔、加纳、印度、科索沃、利比里亚、尼加拉瓜、秘鲁、菲律宾、塞拉利昂、南非、乌干达和乌拉圭)在地方层面建立了妇女警察局，且

被证明是最佳做法。在许多情况下，所开展的大部分工作都与暴力侵害妇女有关，特别是家庭暴力。为了提高警察应对女性幸存者独特需求的能力，这些警察局通常配备女性专业人员(经合组织，UNODC，2010年Jubb等人，2010年)。积极成果的指标包括报案和定罪的增加，以及幸存者获得服务机会的扩大(Kandaswamy in Denham 2008, Jubb等人，2010年)。综合和专门的应对针对妇女暴力的机构，如检察机关和法院，或专门的法庭开庭时间，也是最佳做法的案例(杜班等人，OSCE，2009年；UNODC，2014年)。

或者，可以在国家警察局总部或国家以下层面的警察部门设立暴力侵害妇女和女童行为及性别问题服务台、协调中心/人员或单位，如在卢旺达等国家(UNIFEM，2009年，UNODC，2014年)。这种服务台、协调中心或单位加强了调查暴力侵害妇女和女童案件人员的能力，从而强化了警方的反应力度(UNIFEM，2009年)。

在刑事和检察系统内设立专门的性别平等机构也是良好做法的案例(联合国妇女署等，2018年)。此外，还建议设立流动性暴力法庭和法律援助诊所，或基于远程/固定的服务台(CEDAW，2015年，妇女署等，2018年)。

7.2.1. 巴西案例

妇女警察局主要位于拉丁美洲国家。如，巴西是拉丁美洲杀害妇女率最高的国家之一(巴西警察局，2019年)，针对亲密伴侣暴力的普遍性，建立了大约500个专门为妇女提供服务的妇女警察局，被称为DEAM(Perova & Reynolds，2017年)。这种专注于强奸和亲密伴侣暴力等犯罪的妇女警察局是民警的分支。

对巴西妇女警察局的有效性评估发现，这些警察局为特定妇女群体，即生活在大都市地区的妇女和年轻女性(15–24岁，Perova & Reynolds，2017年)带来了更积极的结果。事实上，这种影响在生活在大都市地区的年轻女性中最为明显，在这些地区，DEAM的建立使得女性被杀比率下降了70%。然而，调查结果表明，妇女警察局并没有降低违法者出于自卫杀人的可能性。

7.2.2. 联合国维和行动部和联合国毒品和犯罪问题办公室案例

联合国维和行动部警察司和联合国毒品和犯罪问题办公室根据双边性暴力和性别暴力专门警察小组提供的典型培训，分享了一些关于国家警察培训的数据。

- 由现场培训师提供的培训
 - 50名国家警察的培训至少需要3名培训师和5个培训日(1周)¹⁸
- 由国际培训师提供的额外培训
 - 25–50名国家警察的培训最好需要3名培训师和至少10个培训日(2周)联合国毒品和犯罪问题办公室还提供了关于检察官和法官培训的数据
- 30名国家检察官的培训将需要多达4名培训师¹⁹和15–18个培训日，(基于5–6次培训x每次3天)²⁰

7.3. 建立国家和地方层面多机构合作与协调的正式机构

根据联合国的估测，为多机构合作与协调建立的协调中心数量是基于政府/行政区的地理结构，而不是人口规模。联合国妇女署柬埔寨办公室发现，应对暴力侵害妇女和女童行为的多机构协调一般每个区有10–15个协调中心。应对暴力侵害妇女和女童行为的协调转介网络通常由各种服务提供者组成，有时还包括倡导协调中心。在下面的图11中，举例说明了计算地理区域所需的协调人员数量的步骤。

¹⁸ 理想情况下，这些类型的培训每年至少进行2–3次。请注意，培训的频率、持续时间和内容将取决于不同国家国家机构的规模和基础设施以及课程内容。包括基本的提高认识活动；法律框架概述；技术调查技术，包括第一反应、采访和取证。

¹⁹ 培训师最好在现场，包括来自各自国家机构的2名国家培训师。然而，能力建设可能还需要多达2名国际培训师。

²⁰ 为了适应繁忙的工作日程，这些培训可能会在一周内间隔开。参加者应包括检察官、法官和其他相关人员(根据培训需要，组建混合小组或专门为检察官/法官举办的讲习班)。

7.3.1.太平洋、基里巴斯和所罗门群岛案例

图 11：
流程图示例-需要的协调员数量



公式: $50 \times 15 = 750$

据联合国妇女署斐济的多国办事处称，在太平洋地区，包括基里巴斯和所罗门群岛，建立了被称为安全网的协调机构。每个国家都有一名设在首都的安全网协调员，他与政府和其他安全网成员合作(设在妇女部内，由联合国妇女署斐济多国办事处全额资助)。安全网成员由签署了《应对暴力侵害妇女和女童案件国家服务提供协议》的组织组成(Erikson等人，2018年)。《基本服务包》文件记录了多部门确保受暴力侵害妇女和女童能够获得安全、以幸存者为中心的服务方法，并确保服务提供者清楚地了解自身的任务以及如何向其他机构进行适当的转介。《基本服务包》列出了模板、途径和标准操作程序，以供相关单位遵循。基里巴斯和所罗门群岛的安全网络定期召开会议，建立了数据共享协议，目前正在研究标准化报告和数据记录等机制。所罗门群岛安全网也在COMCARE的管理下工作²¹。

²¹ 澳大利亚国家工作健康和安全监管机构和工人赔偿管理局。

8. 估算资源需求

单位成本用于估算基本服务/行动的资源需求, 并作为未来成本预测的基础。两项基本服务(司法和警察-初始接触、社会服务-安全住宿)和一项基本行动(多机构合作与协调-在国家和地方层面建立多机构合作与协调的正式机构)的资源需求是使用每个基本服务/行动的相关Excel工作簿计算的: (1) 在基本基础设施已经到位的情况下, 以及 (2) 在基本基础设施没有到位的情况下。这些工作簿包含以下工作表: 资源投入、目标人群、所需资源、全部总成本、成本预测。如图12所示, 可以使用箭头过滤这些数据以便于访问数据。

估算一个避难所/警察局/法院/协调员的资源需求, 首先要找到基本服务/行动的相关Excel工作簿。在“资源需求”表中, 填写列B(单位数量)、C(单位成本)、D(单位描述)、F(数量/持续时间)和G(描述-天数/周数/月数)表示建立成本/边际成本和常规运营成本下的每个相关项目, 添加缺失的项目并删除不相关的项目。对于单位数量, 使用目标人群工作表中提供的相关目标人群。

计算单位总价(E栏)、单位总成本(H栏)、总启动/边际成本、总运营成本和总成本(H栏底部)所需的公式嵌入到Excel电子表格中(见附录4)。

使用简单的会计方法(Morrison和Orlando 2004), 可对输入进行汇总, 以提供可计算成本的活动/要素的汇总数(见图12)。不要在这些单元格中输入数据。不要更改这些单元格中的公式, 除非添加了必要的项目(启动/边际成本、总运营成本、总成本)。删除项目后, 公式会相应调整。添加项目时, 也必须添加相应的公式。

接下来, 访问总成本工作表, 查看目标人群的总成本(全国避难所/警察局/法院/协调员的总数)。此计算基于资源需求Excel电子表格中的总成本。使用的公式是嵌入的(见附录4)。此工作表已锁定(密码: Socrates5!)

图12:

计算初始接触的资源需求(基础设施到位)

	单位数量	单位成本	单位描述	单位总价	数量/持续时间	描述一天数/周数/月数	单位总成本	备注
边际成本								
投入								
翻新(在警察局/法院/检察官办公室/庇护所没有装备应对暴力侵害妇女和女童行为案件的地方)				X		X		
额外的专家组工作人员数量、工作人员工资/时间(服务和系统-必要时进行管理、监控和修订)				X		X		
其他额外员工人数、员工工资/时间(基础设施、公用设施/材料、设备、用品)				X		X		
额外培训师费用				X		X		
附加设备/固定装置和配件/车辆				X		X		
其他材料/用品				X		X		
总边际成本								
经常性业务费用								
投入								
基础设施								
租金(建筑)				X		X		
建筑维修				X		X		
更新设备				X		X		
更新固定装置和配件				X		X		
更新车辆				X		X		
燃料				X		X		
人员工资								

专家组-员工经理				X		X		
专家组-警察				X		X		
专家组-法院干事				X		X		
专家组-检察官				X		X		
求助热线工作人员				X		X		
高级管理员				X		X		
初级管理员				X		X		
安保人员				X		X		
清洁工				X		X		
口译员				X		X		
其他工作人员				X		X		
员工培训				X		X		
培训师				X		X		
培训材料				X		X		
午餐和点心				X		X		
公用事业账单								
水				X		X		
电				X		X		
互联网				X		X		
更新材料								
钢笔				X		X		
文具				X		X		
印刷				X		X		
更新受害者支助项目								
食物				X		X		
衣服				X		X		
总运营成本						X		
总成本						X		

9. 估测成本预算

对未来所需资源的预测是基于本年度所需资源估测总数、宏观经济指标(例如通货膨胀率)和基于目标覆盖率的服务扩展率。要估算初始接触和安全住宿的未来成本,请在相关的成本预测Excel工作表上的单元格C5(第2年)、D5(第3年)、E5(第4年)和F5(第5年)中输入通货膨胀率。另外,在单元格C7(第二年)、D7(第三年)、E7(第四年)和F7(第五年)中输入人口增长率。人口增长率影响目标人群。估测资源需求总额(当年)、通货膨胀调整成本的公式;调整后的人口目标和总估测资源需求(第2-5年)嵌入到Excel工作表中(见附录4)。包含公式的单元格被锁定(密码: Socrates5!)

要估算在国家 and 地方层面建立多机构合作与协调正式机构的未来成本,请在相关成本预测Excel工作表的单元格C5(第二年)、D5(第三年)、E5(第四年)和F5(第五年)中输入通货膨胀率(见下图13)。此外,单元格C7(第二年)、D7(第三年)、E7(第四年)和F7(第五年)中协调规模的投入增加。

协调规模的扩大影响到目标人群。估测资源需求总额(当年)的公式;通货膨胀调整成本;增加的协调成本和估测的所需资源总额(第2-5年)包含在Excel表中(见附录4)。包含公式的单元格被锁定(密码: Socrates5!)

图13:
在国家 and 地方层面建立多机构合作和协调的正式机构的预计费用 (基础设施不到位)

	本年度	第二年	第三年	第四年	第五年
通货膨胀率	X				
通货膨胀调整成本	X	X	X	X	X
协调规模的扩大	X				
协调成本增加	X	X	X	X	X
估测所需资源总额	X	X	X	X	X

10. 所需能力

资源需求、目标人群(要素)和预计成本工作表将对各个非政府组织有帮助。所有工作表,特别是目标人群和总成本工作表,将对联合国协调中心和相关政府人员有帮助。以下是使用成本计算工具所需的能力。建议利用成本计算工具对非政府组织人员、联合国协调中心和政府人员进行能力建设。

制定个性化的国家计划

- 《基本服务包》的知识和最佳做法
- 了解国家背景(包括政治环境、立法和政策)
- 了解现有应对暴力侵害妇女和女童行为的服务和差距
- 了解应对暴力侵害妇女和女童行为服务的实施情况
- 出色的协调和沟通能力
- 优秀的倡导技能

计算资源需求

- 成本计算工作和方法的基本知识
- Excel的知识
- 统计分析基础知识
- 经济学和会计学的基础知识
- 经济变量的基本知识,如通货膨胀
- 对预算的理解
- 全面了解现有的国家经济/行政数据集,或了解如何访问这些数据集
- 理解联合国主要语言和/或适当的当地语言

11. 监测和评估的指导性措施

《基本服务包》全球成本计算工具旨在帮助在不同国家和地区工作的政府人员、民间社会和联合国协调中心估算提供应对暴力侵害妇女和女童行为基本服务/行动所需的资源。调查结果是倡导充足预算拨款的重要证据之一。参与联合项目的一个或多个国家将试行这一指南，以确保该指南的设计是最优的。以下是一些监测和评估的指导性措施：

理解估算提供基本服务/实施行动所需资源的重要性

- 估测资源需求之必要性的论点要清晰

预期结果：政府人员、民间社会和联合国协调中心理解有计划地全面提供服务的必要性以及确保最佳做法的必要条件。

为更好理解成本计算工具中提供的估算资源需求的步骤

- 足够的知识深度
- 成本计算方法的适当性
- 所提供步骤的清晰性
- 数据矩阵的清晰性和实用性
- 得出单位成本和目标人群方法的清晰性和实用性
- 数据挑战的清晰性、有用性以及战胜这些挑战的方法

预期结果：了解建立成本、边际成本和运营成本之间的差异；理解成本计算方法的每个要素；了解如何使用成本计算方法；使用成本计算方法的信心。使用成本计算工具的便利性

- 指导手册和Excel工作簿之间的链接清晰
- 用户友好的指南
- 执行率

预期结果：政府人员、民间社会和联合国协调中心认为成本计算工具可方便用户，并让其能够使用该工具；此外，该工具可用于估算《基本服务包》中服务/行动的资源需求。

-成本计算工具的用处

- 执行率
- 调查结果的落实

预期结果：政府人员、民间社会和联合国参与；对所需资源进行了可靠的估算；民间社会和联合国基于估算证据倡导高质量的方案编制，各国政府将针对妇女和女童的暴力置于国家预算和公共融资的大背景下。

12. 结论

通过全面、综合、资金充足的应对措施解决暴力侵害妇女问题,将有助于通过其对妇女健康和福祉的影响,以及对其家庭、社区和整个社会的影响,实现长期节约(Duvvury等人,2017年,第16页)。本手册和随附的Excel工作手册能够让各国政府、民间社会和联合国根据各国的个性化计划估测实施《基本服务包》所需的资源。所产生的估测数为倡导解决针对妇女和女童的暴力问题获得充足和持续资金提供了有力的证据,反过来也有助于各国实现可持续发展目标5。

参考文献

- Asante, F., Fenny, A., Dzudzor, M., Chadha, M., Scriver, S., Ballantine, C., Raghavendra, S., Duvvury, N. 2019. Economic and Social Costs of Violence Against Women and Girls in Ghana: Country. Technical Report. Galway: NUI Galway
- Appelt, B., Romanin, A. & Perttu, S. (2004). Away from violence: Guidelines for setting up and running a women's refuge. Vienna: WAVE.
- CEDAW (2015). General recommendation on women's access to justice. CEDAW/C/GC/33.
- Denham, T. (2008). Police reform and gender. Gender and Security Sector Reform Toolkit, Eds. Megan Bastick and Kristin Valasek. Geneva: DCAF, OSCE/ODIHR, UN-INSTRAW.
- Drummond, M., Sculfer, M.J., Torrance, G.W., O'Brien, B.J. and Stoddart, G.L. (1997). Methods for the economic evaluation of health care programmes, 2nd ed. Oxford: Oxford University Press.
- Duvvury, N. and Ashe, S. (2016). A costing tool for action: Estimating the resource requirements for a minimum package of essential services for women experiencing violence. New York: UN Women.
- Duvvury, N., Minh, N. and Carney, P. (2012). Estimating the cost of domestic violence against women in Viet Nam. Hanoi: UN Women.
- Duvvury, N., Attia, S., et al. (2015). The Egypt economic cost of gender-based violence survey, Cairo: UNFPA.
- Duvvury, N., Scriver, S. and Ashe, S. (2017). Estimating the resource requirement for a minimum package of essential services for women and children experiencing violence in Timor-Leste. Dili: UN Women.
- Duvvury, N., Scriver, S., et al. (2017). Estimating resource requirements for responding to violence against women In South-East Asia: Synthesis of findings and lessons. Bangkok: Un Women.
- Duvvury, N., Forde, C., El Awady, M. et al (2018). Guidelines to estimate the economic cost of domestic violence in the Arab region. Beirut: UN ESCWA and UNFPA.
- Erikson, A., Tonoukouin, S. And Smiles, S. (2018). Fiji national service delivery protocol for responding to cases of gender-based violence: Standard operating procedures for interagency response among social services, police, health and legal/justice providers. Suva: Fijian Ministry of Women, Children and Poverty Alleviation.
- Fórum Brasileiro de Segurança Pública (2019). Anuário Brasileiro de Segurança Pública ISSN 1983-7364 ano 13 2019 2019. Sao Paulo: Fórum Brasileiro de Segurança Pública.
- Helweg-Larsen, K., Kruse, M., Sørensen, J. and Brønnum-Hansen, H. (2010). The cost of violence — Economic and personal dimensions of violence against women in Denmark. København: National Institute of Public Health, University of Southern Denmark & Rockwool Fund Research Unit.
- Jubb et al. (2010). Women's Police Stations in Latin America: An entry point for stopping violence and gaining access to justice. Security Sector Module, UN Women December 2011 extract and adaptation, Quito: CEPLAES, IDRC.
- Kane, S. (2016). Framework for measuring access to justice including specific challenges facing women. Guidance note. New York: UN Women and the Council of Europe.

- Kelly, L. and Dubois, L. (2008a). *Combating violence against women: Minimum standards for support services*. Strasbourg: Council of Europe.
- Kelly, L. and Dubois, L. (2008b). *Setting the standard: A study on and proposals for minimum standards for violence against women support services*. Strasbourg: Council of Europe.
- Kesler, S.M. (2012). "A safe place to start over: The role of Design in domestic violence shelters". *Undergraduate Research Journal for the Human Sciences*, 11 – kon.org/urc/v11/kesler.htm.
- Kytola, L, Khan, Z. et al (2015). *Handbook on costing gender equality*. New York: UN Women.
- McCabe, J.E. & O'Connell, P.E. (2017). "Factors related to police staffing". *International Journal of Humanities and Social Science Review*, 3(6), 1: 15.
- Morrison, A.R. and Orlando, M.B. (2004). *The costs and impacts of gender-based violence in developing countries: Methodological considerations and new evidence*. Washington, D.C., The World Bank.
- National Center for Injury Prevention and Control (2003). *Costs of Intimate Partner Violence Against Women in the United States*, Georgia: National Center for Injury Prevention and Control.
- Nectoux, M., Mugnier, C., Baffert, S., Albagly, M. and Thélot, B. (2010). *Évaluation économique des violences conjugales en France (An economic evaluation of intimate partner violence in France)*, *Santé Publique*, 22(4): 405–416.
- Duban, E., Seftaoui, J. et al (2009). *Bringing security home: Combating violence against women in the OSCE region. A compilation of good practices*. Vienna: OSCE Secretariat, OSG/Gender Section.
- Owuor Otieno, M. (2018). «Countries with the most police officers per capita.» *World Atlas*, Jun. 27, worldatlas.com/articles/countries-with-the-most-police-officers-per-capita.html.
- Perova, E. and Reynolds, S.A. (2017). *Women's police stations and intimate partner violence: Evidence from Brazil*, *Social Science & Medicine*, 174: 188–196.
- Piispa, M. and Heiskanen, M. (2001). *The price of violence: The costs of men's violence against women in Finland*. Helsinki: Statistics Finland and Council for Equality.
- Stern, S., Fliedner, J., Schwab, S. and Iten, R. (2013). *Costs of intimate partner violence: Summary*. Berne: Federal Office for Gender Equality (FOGE).
- UN (2011). *The United Nations one health costing tool*. Geneva: United Nations.
- UN (2016). *Leaving no one behind: The imperative of inclusive development*. United Nations.
- UNODC (2010). *Handbook on effective police responses to violence against women*. New York: United Nations.
- UNODC (2014). *Strengthening crime prevention and criminal justice responses to violence against women*. Vienna: United Nations.
- UN Women (2016). *Shelters for women and girls who are survivors of violence in Ethiopia*. Addis Ababa: UN Women Ethiopia.
- UN Women (2018). *Survivors of violence find hope in shelters in Ethiopia*. Available at: <https://www.unwomen.org/en/news/stories/2016/11/survivors-of-violence-find-hope-in-shelters-in-ethiopia>.
- UN Women (2020). *A synthesis of evidence on the collection and use of administrative data on violence against women*. New York: UN Women. Available at: <https://www.unwomen.org/en/digital-library/publications/2020/02/background-paper-synthesis-of-evidence-on-collection-and-use-of-administrative-data-on-vaw>

UN Women, UNFPA, WHO, UNDP and UNODC (2015). Essential services package for women and girls subject to violence: Core elements and quality guidelines. New York: UN Women Headquarters. Available at: <https://www.unwomen.org/en/digital-library/publications/2015/12/essential-services-package-for-women-and-girls-subject-to-violence>

UN Women, UNDP, UNODC and OHCHR (2018). A practitioner's toolkit on women's access to justice programming. Vienna: United Nations. Available at: <https://www.unwomen.org/en/digital-library/publications/2018/5/a-practitioners-toolkit-on-womens-access-to-justice-programming>

Walby, S. (2004). The costs of domestic violence. Leeds: Women and Equality Unit, University of Leeds.

Walby, S. and Olive, P. (2014). Estimating the costs of gender-based violence in the European Union. Vilnius: European Institute for Gender Equality.

Waters H, Abdallah H, and Santillán D (2001). "Application of Activity-Based Costing (ABC) for a Peruvian NGO healthcare provider". International Journal of Health Planning and Management; 16 (1): 3-18.

WHO (2013). Global and regional estimates of violence against women: prevalence and health effects of intimate partner violence and non-partner sexual violence. Geneva: World Health Organization.

WHO (2014). Making fair choices on the path to universal health coverage: Final report of the WHO consultative group on equity and universal health coverage. Geneva: World Health Organization.

附录1：基本司法和警察服务指南

基本服务2：初始接触

基本服务：2.初始接触	
<p>对于暴力受害者/幸存者而言，首次接触司法体系获得正面体验至关重要。必须保证所有妇女都能获得全面的服务。但是最重要的是，必须让受害者/幸存者通过首次接触知晓，司法体系和体系内的司法服务提供者都关心她的健康和安安全全，认真对待她的事件，确保她在整个司法程序中都得到良好支持²²。</p>	
2.1 可获性	<ul style="list-style-type: none"> 无论受害者/幸存者居住地、国籍、种族、种姓、阶级、移民或难民身份、原住民地位、年龄、宗教、语言和识字水平、性取向、婚姻状况、残疾或任何其他特征如何，她们都可以获得司法和警察服务。
2.2 可及性	<ul style="list-style-type: none"> 确保获取警察服务的渠道是： <ul style="list-style-type: none"> 全年全天候都可以获得。 地理上可及，如果有地方不可及，要有让受害者/幸存者能够通过其他方式安全地联系/获取警察服务的机制。 便于用户使用，满足各种群体的需求，包括但不限于文盲、视力障碍者或不持有公民或居民身份的人。 以不同形式提供程序和指导，以尽可能让更多的人获得服务（例如书面、电子、口头、通过媒体、通过电话）。 标牌符合不同目标群体的需求。 尽可能广泛地提供服务，考虑用户的语言需求 确保司法场所是安全的，便于妇女和女童使用的空间。 确保警察服务是免费的，并且 <ul style="list-style-type: none"> 不会对受害者/幸存者造成不必要的经济或操作方面的负担。 采取一切步骤，确保受害者/幸存者能够获得所需的“付费服务”（如医疗检查、心理支持服务）。
2.3 响应性	<ul style="list-style-type: none"> 确保受害者/幸存者可以在任何时候，在安全、私密和感到合适的地点报案。 <ul style="list-style-type: none"> 尽量减少受害者/幸存者必须接触的工作人员数量，并最大限度地减少受害者/幸存者陈述次数，从而减少二次伤害。 女童案件中，受害者/幸存者和/或父母/监护人/法定代表人： <ul style="list-style-type: none"> 有机会决定是否参与司法程序。 获得信息作出正确决定。 当她的安全不能得到保障或不能防止二次伤害时²³，不会因拒绝合作而受到惩罚。 确保受过训练的服务提供者可以协助和支持受害者提出控告。 确保所有报案都有记录，无论是否构成犯罪： <ul style="list-style-type: none"> 获得的所有信息和报案情况都要保密，并安全存储。 在受害者/幸存者报案后，立即采取行动。 确保接待受害者/幸存者的司法服务提供者是： <ul style="list-style-type: none"> 不做道德判断，表现出感同身受，给予帮助。 考虑和防止二次伤害。 解除受害者/幸存者的顾虑，但不得冒犯受害者/幸存者。 保护受害者/幸存者的隐私。 确保受害者/幸存者有机会： <ul style="list-style-type: none"> 陈述经过并记录在案。 讲述暴力对其影响。 确保女童受害者/幸存者能够在能力、年龄、智力发育程度和发展能力范围内，进行陈述。

²² 与女童受害者有关的基本服务和指南以联合国经济及社会理事会在《关于在涉及罪行的儿童被害人和证人的事项上坚持公理的指南》(经社理事会第2005/20号决议)中商定的国际标准和规范为基础。

²³ “二次伤害”是指不是由于机构和个人对受害者反应不充分而导致犯罪行为的结果。

附录2：基本社会服务指南

基本服务4：安全住宿

基本服务：4. 安全住宿	
许多妇女和女童需要立即脱离其现有的生活安排以确保安全，及时进入安全屋、避难所、妇女庇护所或其他安全处所，即时获得稳妥而安全的住宿。除即时的安全住宿外，妇女和女童可能也需要获得中长期的住宿保障支持。	
核心要素	指南
4.1安全屋、避难所、妇女庇护所	<ul style="list-style-type: none">• 提供安全的应急住宿，直到直接威胁得以消除。• 确保安保措施到位，包括：<ul style="list-style-type: none">• 保密场所（如可能）。• 安保人员。• 安保系统。• 确保需要通过出入凭证和程序出入安全住所。• 免费满足基本住宿需求。• 确保有针对无人陪伴儿童的方案，包括在必要时适当采用与现有国家立法和国际标准相一致的长期替代照料。• 确保残疾妇女和女童可进入该住所。
4.2响应能力	<ul style="list-style-type: none">• 在住所内部提供能够确保妇女和女童隐私和秘密的空间。• 确保住所能够满足儿童的需求并具有儿童友好性。• 评估迫切需求。• 通过与其磋商制定符合妇女/儿童个人情况和需求的个性化支持计划。

附录3：多机构合作与协调行动指南

基本行动1：建立国家和地方层面的多机构合作与协调的正式机构

基本行动1：建立地方多机构合作与协调的正式机构	
地方多机构合作与协调的正式机构支持地方机构和组织的参与，并促成能够被利益相关方和社区理解并对其负责的强有力的机制。	
核心要素	指南
1.1 协调标准	正式机构必须确保它们包括以下标准： <ul style="list-style-type: none">•符合国际人权标准。•采取以受害者/幸存者为中心的方法，立足于妇女和女童的人权免受暴力侵害。•包含施暴者责任追究的机制。

附录4: 公式

公式中的大写字母代表Excel工作表中的相应列。数字代表Excel工作表中相应的行。

计算初始接触的目标人群

应对暴力侵害妇女和女童行为所需警察人数
所有犯罪所需的警察人数:=B8/100000*B9

应对暴力侵害妇女和女童的犯罪所需的警察人数:=B10*B11

所需警察局数量(基于假设)
=B19/B20

计算安全住宿的目标人群

所需避难场所数量=B8/B9

所需避难人数=B19/B20

所需员工人数=B30/B31

所需培训师人数=B39/B40*2

计算协调与协调治理的目标人群

所需协调员人数=B8*B9

计算资源需求

单位总价

=B(单元格号)*C(单元格号)

单位总成本

=E(单元格号)*F(单元格号)

总启动/边际成本

=SUM(H(单元格号):H(单元格号))

总运营成本

=总成本

=SUM(H(总启动成本/边际成本)+H

(总运营成本)

计算总成本

=资源_需求!H(总成本)*目标人群! B(庇护所/警察局/法院/协调员的数量)

译者注: 英文原始公式(以下同此) =Resource_Requirements!H(Total cost)*Target_Populations!B(Number of refuges/police stations/ courts/coordinators)

计算初始接触的成本预测

本年度

估算所需资源总额

=总成本! C4

Total Estimated Resource Requirements

=Overall_Total_Cost!C4

第二年

通货膨胀调整成本

=(Projected_Costs!B9*(1+(Projected_Costs!C5/100)))

=(预计_成本! B9*(1+(预计_成本! C5/100)))

=(Target_Populations!B21*(1+(Projected_Costs!C7/100))/10000)

调整后的人口目标初始接触

=(目标人群! B21*(1+(预计_成本! C7/100))/10000)

估测所需资源总额

=SUM(C6+C8)

第三年

通货膨胀调整成本

=(预计_成本! C9*(1+(预计_成本! D5/100)))

=(Projected_Costs!C9*(1+(Projected_Costs!D5/100)))

调整后的人口目标: 初始接触

=(目标人群! B21*(1+(预计_成本! D7/100)))/10000

=(Target_Populations!B21*(1+(Projected_Costs!D7/100)))/10000

估计所需资源总额=SUM(D6+D8)

第四年

通货膨胀调整成本

=(预计_成本! D9*(1+(预计_成本! E5/100)))

=(Projected_Costs!D9*(1+(Projected_Costs!E5/100)))

调整后的人口目标: 初始接触

=(目标人群! B21*(1+(预计_成本! E7/100)))/10000

=(Target_Populations!B21*(1+(Projected_Costs!E7/100)))/10000

估计所需资源总额=SUM(E6+E8)

第五年

通货膨胀调整成本

=(预计_成本! E9*(1+(预计_成本! F5/100)))

=(Projected_Costs!E9*(1+(Projected_Costs!F5/100)))

调整后的人口目标: 初始接触

=(目标人群! B21*(1+(预计_成本! F7/100)))/10000

=(Target_Populations!B21*(1+(Projected_Costs!F7/100)))/10000

估计所需资源总额=SUM(F6+F8)

计算安全住宿的成本预测

本年度

估计所需资源总额

=总_成本! C4

=Overall_Total_Cost!C4

二年

通货膨胀调整成本

=(预计_成本! B9*(1+(预计_成本! C5/100)))调整后的人口目标

=(Projected_Costs!B9*(1+(Projected_Costs!C5/100)))

=(目标人群! B21*(1+(预计_成本! C7/100)))/10000

=(Target_Populations!B21*(1+(Projected_Costs!C7/100)))/10000

估计所需资源总额=SUM(C6+C8)

第三年

通货膨胀调整成本

=(预计_成本! C9*(1+(预计_成本! D5/100)))

=(Projected_Costs!C9*(1+(Projected_Costs!D5/100)))

调整后的人口目标=(目标人口! B21*(1+(预计_成本! D7/100)))/10000

=(Target_Populations!B21*(1+(Projected_Costs!D7/100)))/10000

估计所需资源总额=SUM(D6+D8)

第四年

通货膨胀调整成本

=(预计_成本! D9*(1+(预计_成本! E5/100)))

=(Projected_Costs!D9*(1+(Projected_Costs!E5/100)))

调整后的人口目标=(目标人口! B21*(1+(预计_成本! E7/100)))/10000

=(Target_Populations!B21*(1+(Projected_

Costs!E7/100))/10000)

估计所需资源总额

=SUM(E6+E8)

第五年

通货膨胀调整成本

=(预计_成本! E9*(1+(预计_成本! F5/100))

=(Projected_Costs!E9*(1+(Projected_Costs!F5/100)))

调整后的人口目标=(目标人口!_B21*(1+(预计_成本! F7/100))/10000)

=(Target_Populations!B21*(1+(Projected_Costs!F7/100))/10000)

估计所需资源总额=SUM(F6+F8)

计算国家和地方层面建立多机构合作与协调的正式机构的成本预测

本年度

估计所需资源总额

=总_成本! C4

Total Estimated Resource Requirements

=Overall_Total_Cost!C4

第二年

通货膨胀调整成本

=(预计_成本! B9*(1+(预计_成本! C5/100))

=(Projected_Costs!B9*(1+(Projected_Costs!C5/100)))

增加的协调成本=(目标人群!_B10*(1+(预计_成本! C7/100))/10000)

=(Target_Populations!B10*(1+(Projected_Costs!C7/100))/10000)

估计所需资源总额=SUM(C6+C8)