



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.

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

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。

《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。

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.un-hchr.ch/huridocda/huridoca.nsf/\(Symbol\)/A.RES.48.104.En?Opendocument](http://www.un-hchr.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.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 Gottemoeller, 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了保密和安全存放。
- 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/>。

