

# 人道主义核心 标准

## 人道主义质量与责任核心标准： 指引与指标

人道主义核心标准联盟（CHS Alliance）  
环球计划（The Sphere Project）  
紧急复原发展小组（Groupe URD）  
联合出版

第一版  
2015

ISBN:978-2-9701015-2-9

© 保留所有权利。本文所包含材料的版权属于人道主义核心标准联盟、环球计划及紧急复原发展小组。在提及《人道主义质量与责任核心标准：指引与指标》为资料来源的前提下，可复制本文件用于教育目的，包括培训、研究和项目活动。如要翻译或改编本文件的全部或任何部分，必须事先联络此电邮以获取书面许可：

[info@corehumanitarianstandard.org](mailto:info@corehumanitarianstandard.org)。

# 目录

- 2** 简介
- 4** 九项承诺及质量标准表
- 5** 承诺 1
- 8** 承诺 2
- 11** 承诺 3
- 15** 承诺 4
- 19** 承诺 5
- 23** 承诺 6
- 26** 承诺 7
- 29** 承诺 8
- 33** 承诺 9
- 37** 附件 1:术语及定义

# 简介

**《人道主义质量与责任核心标准：指引与指标》**是《人道主义质量与责任核心标准》的补充文件。本文件的目标受众包括所有参与计划、管理或实施人道主义响应的人道主义行动者与机构，包括当地、国家及国际非政府组织的工作人员以及志愿者。同时，政府机构和地方部门也可以使用本《指引与指标》，并可结合受危机影响社区的情况调整使用。

本指引明确了《人道主义质量与责任核心标准》的关键行动与机构职责，审视了应用过程中的一些实际挑战，解释了《人道主义质量与责任核心标准》中的九项承诺都很重要的原因，并提供了一些例子供不同背景情况以及不同受众参考。不过，本指引没有深入阐释如何开展人道主义应急响应，而是提供了关于如何兑现每项承诺的详细指引列表。

每一项承诺都着眼于一个单独的人道主义行动领域，不过各个承诺之间必然存在一些重叠内容，使九项承诺成为一个连贯的整体。例如，九项承诺的内容都涉及到与受危机影响社区及人群沟通的重要性，以及对工作人员的支持性管理。其中几项承诺则都涉及到防范性剥削与虐待，以及保持透明度的重要性。

**社会性别与多元性。**《人道主义质量与责任核心标准》旨在促进基本人权，其支撑要素是国际法规定的享

有尊严生活的权利、受到保护的权利和享有安全的权利。《人道主义质量与责任核心标准》指出，受危机影响人群的参与是有效人道主义响应的基石。为了实现这个目标，必须要认同社区内部的多元性，收集并使用按照性别、年龄和能力分组的数据来指导项目。这将有助于确保不同群体在响应决策中能够发出自己的声音，他们的不同需求能够得到满足。**在本文件中，社区是指一个由成年女性、成年男性、女童及男童组成的群体，其中每个群体的能力、需求和脆弱性/能力和技能各不相同。**

绩效指标及指导性问题的旨在促进衡量达到标准的程度，以及推动人道主义响应质量及责任领域的不断学习和改善。一些机构也许还希望制定工具，来比较不同机构、环境和时段所获得的结果。

绩效指标及指导性问题可用于指导：

- 子项目及项目设计；
- 在子项目、项目、技术领域及整个响应层面开展监测；
- 机构进行的组织评估；
- 能力建设策略；
- 内部评估；
- 同行评审及联合回顾与评估；
- 受危机影响社区及人群开展的实时监测。

在使用绩效指标时，应考虑下列事项：

**完整。**应该使用一整套绩效指标。指标数量不多，适用于所有的领域和背景情况，也指出了从不同来源对信息进行三角验证的必要性，包括从受危机影响人口中的不同群体获取信息。一家机构如果决定不采用某一指标，那么最好在有关成效的报告中说明原因。

**调整使用。**绩效指标应该结合背景情况和机构具体情况调整使用。这些绩效指标可以使用其它相关指标及指导性问题来补充。

**时间段。**绩效指标和指导性问题可以在救灾过程中的前期评估到后期评估的任何阶段使用。

**测量。**绩效指标旨在帮助我们测量项目进展，在不同的时段、项目及/或环境之间做出对比。为了开展有意义的测量、满足不同的需求、保障现有项目的满意度，绩效指标的测量方式应该在不同时段及地区保持一致，并至少有按照年龄和性别分组的数据。

绩效指标一个简单的打分办法是使用五分制李克特量表（1=强烈不同意；2=不同意；3=既不同意也不反对；4=同意；5=强烈同意）。

**进一步指导。**建议指标使用者参考下列指导段落结尾处的链接，并参考书目及脚注，以获取更多有用信息。

## 进一步指导的链接

**ADCAP (2015 年) 《人道主义行动纳入老年人和残疾人的最低标准》(试行本):**

<http://www.helpage.org/what-we-do/emergencies/adcap-age-and-disability-capacity-building-programme/>

**机构间常设委员会 (IASC) 社会性别评分工具 2013-14:**

<http://www.humanitarianresponse.info/en/topics/gender/page/iasc-gender-marker>

**国际助老会(HelpAge International) (2014 年) 《老龄化世界的抗灾能力: 如何把老年人纳入到政策及项目中》:**

<http://www.helpage.org/silo/files/disaster-resilience-in-an-ageing-world-how-to-make-policies-and-programmes-inclusive-of-older-people.pdf>

**人道主义事务协调厅(OCHA) (2014 年) 方法 –受影响人群责任的参与式评估 (中非共和国):**

<http://chsalliance.org/files/files/Resources/Tools-and-guidance/Methodology-Participative-evaluation-of-AAP.pdf>

《人道主义质量与责任核心标准: 指引与指标》的制定者包括由下列各方代表组成的工作小组: 国际非政府机构、不同网络、联合国人道主义事务协调厅(UNOCHA)、紧急复原发展小组、环球计划及人道主义质量与责任核心标准联盟。经过对各种不同背景情况和背景的众多使用者做出咨询和实地测试, 此《指引与指标》已经得到进一步加强。《人道主义质量与责任核心标准》管理小组在此感谢灾害应急委员会(the Disasters Emergency Committee)为《指引与指标》的创制提供了财务支持。《指引与指标》的内容参考了环球计划、人道主义质量与责任核心标准联盟(前国际人道主义责任合作关系 (HAP)及救援者组织 (People in Aid) 及紧急复原发展小组的前期资料。《指引与指标》将最晚于 2017 年 3 月结合使用者的反馈进行修订。如有任何反馈或建议, 请发送电邮至 [feedback@corehumanitarianstandard.org](mailto:feedback@corehumanitarianstandard.org)。

有兴趣结合《人道主义质量与责任核心标准》验证项目实践的机构可以参考人道主义质量与责任核心标准联盟网站提供的工具: <http://chsalliance.org/what-we-do/verification>。

## 九项承诺及质量标准表



1. 受危机影响的社区及人群获得适当且与其需求相关的救助。

**质量标准：**人道主义响应是适当且与需求相关。



2. 受危机影响的社区及人群能够在适当时间获取需要的人道主义援助。

**质量标准：**人道主义响应是有效且及时的。



3. 受危机影响的社区及人群不会因人道救援行动而受到负面影响，而是会为日后灾害准备得更充分，并得以提高社区复原力和减低灾害风险。

**质量标准：**人道主义响应可加强本地能力，避免负面影响。



4. 受危机影响的社区及人群知晓他们的权利及权益、获得信息并参与影响他们的决策制定。

**质量标准：**人道主义响应是建立在沟通、参与及反馈的基础上。



5. 受危机影响的社区及人群能够通过安全、有反馈的机制使他们的意见得到处理。

**质量标准：**意见受到欢迎并得到处理。



6. 受危机影响的社区及人群得到协调和互补的救助。

**质量标准：**人道主义响应是得到协调和互补的。



7. 受危机影响的社区及人群可预期救助机构所提供的人道援助，会从经验和反思中不断完善。

**质量标准：**人道主义行动者持续地学习和改进。



8. 受危机影响的社区及人群从能力充分且管理有素的工作人员及志愿者获得他们所需的救助。

**质量标准：**工作人员得到支持，能有效开展工作，获得公平、平等的待遇。



9. 受危机影响的社区及人群可预期救助他们的机构会有效、高效、符合道德地管理资源。

**质量标准：**资源得到良好管理，且负责地用于预期用途。

# 承诺 1



受危机影响的社区及人群获得适当且与其需求相关的救助。

质量标准：人道主义响应是适当且与需求相关。

## 为什么这项承诺很重要？

承诺 1 关系到人道主义危机响应的首要目标，即减轻痛苦和苦难，维护人们获取救助的权利，确保他们享有人的尊严。响应如果按照同一种方式对待所有人和所有情况，就不能达到这个目标，也不能让有需要的人群获得最大的潜在益处。

承诺 1 强调一定要理解背景情况及各个受危机影响群体的不同需求，了解这些需求如何随时间进展而发生变化，还有必要认识到各个人群的不同能力。承诺 1 还凸显了政策和流程在推动需求的持续性评估、公正的援助、社会性别的认知和响应中的多样性等工作上所起的作用。

## 绩效指标

1. 受危机影响的社区及人群认为响应考虑到了他们的具体需求和文化。
2. 提供的救助和保护工作符合评估中所发现的风险、脆弱性和需求。
3. 响应考虑到需要救助及/或保护工作中的人群能力（如技能和知识）。

## 监测关键行动的指导性问题

- 是否已经开展了全面的需求评估，并用于指导响应规划？
- 在评估需求、风险、能力、脆弱性和背景情况时，是否参考了多个信息来源，包括咨询受危机影响的人群和社区、本地机构以及其它利益相关者？
- 前期评估和监测数据按照性别、年龄和能力状况进行分组了吗？
- 如何识别弱势群体？
- 响应包含为不同人口群体提供的不同救助和/或保护工作吗？
- 采取了哪些行动以结合不断变化的需求、能力、风险和背景情况来调整响应策略？

关键行动	指引
<b>1.1 对背景情况及利益相关方开展系统、客观和持续的分析。</b>	<b>评估和分析</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 评估和分析是一个过程，而不是一次性事件，如时间允许，应该开展深入分析。不应该想当然地假定受危机影响社区的需求，而是应该与社区成员持续讨论，通过评估确认他们的需求，以发现适当的应对措施。</li><li>• 务必要交叉检查和验证（如三角验证）信息，承认评估数据一开始是不完善的。</li><li>• 需要评估那些受危机影响人群与收容方人群两方面的安全和保障，以发现暴力威胁和任何形式的胁迫、剥夺生存权或基本人权的行為。分析性别相关的需求也有助于促进响应更加有效且可持续。</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>需要与其他行动者协调规划，避免给社区造成多次评估负担。在一切可能的情况下，都应当开展联合的评估活动（如多群组、多领域的初始快速评估（MIRA）），并且应与感兴趣的机构、政府部门及受危机影响人群共享信息（包括受益人标准）。</li> </ul>
<p><b>1.2 基于公正的需求<sup>1</sup>及风险评估，以及不同群体<sup>2</sup>的脆弱性和能力的了解，设计并实施适切的项目。</b></p>	<p><b>适切的项目</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>人道主义响应必须为社区中受危机影响的所有群体所接受，并努力通过下列措施保障全体社区成员的权利：满足他们的基本需求（如清洁用水和医疗服务）；回应他们的保护问题（如防止性剥削和性暴力等）；并且使人们能够维持自身尊严和自尊感。项目设计应该能够满足每一种特定背景及情况的要求，例如基于农村或是城市。</li> <li>本地文化中可接受的一些习惯违背人权，或是建立在错误观念的基础上（如歧视女童、男童或特定种姓，剥夺女童的受教育权，拒绝进行免疫接种等），不应予以支持。</li> </ul> <p><b>公正的前期评估</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>需要努力采取特别行动来评估那些居住偏僻的人群需求，例如集中安置点以外的人群，居住在偏远地区的人们或与居住在寄宿家庭的人们。同样需要采取特别行动来评估“风险”人群的需求，例如残障人士、年长人士、不方便外出的人士、儿童及青少年，这些人都可能受到胁迫、剥削及虐待。公正的行动并不意味着以同样方式对待所有人，因为不同群体的需求、脆弱性及能力各不相同。</li> </ul> <p><b>脆弱性</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>人群的脆弱性可能是由个人因素造成，例如年龄（尤其是特别年幼与特别年长）、残障或疾病（例如行动不便的人士、感染艾滋病病毒的人士或艾滋病患者），为其他脆弱人士提供照料也可能造成照顾者处于脆弱状态。</li> <li>社会性或背景情况的因素也会造成人们的脆弱性，包括歧视与边缘化（例如，在一些情景中，成年女性及女童地位低、权力少）、社会孤立（包括缺乏获取信息的途径）、环境恶化（如土壤流失或滥伐森林）、气候变异、贫困、没有土地所有权、治理不善、民族、阶级、种姓、宗教信仰或政治派别。</li> </ul> <p><b>现有能力</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>为境内受危机影响人群提供及时的救助和保护，是国家的基本任务和职责。只有在受危机影响的人口和/或国家没有足够的能力或意愿进行响应的情况下（特别是在响应的早期阶段），才应该由其他人道救援行动者进行干预。如果国家或政府部门主动歧视某些群体和/或居住在某些特定受危机影响地区的人们，那么进行人道主义干预也是合理行为。</li> <li>受危机影响的成年女性及男性（包括老年人和残障人士）已经具备一些技能、知识和能力，并能够进一步加强，以应对灾害以及从灾害中恢复过来。上述人群通常会第一批作出响应的人群。促进受危机影响的人群积极参与人道主义响应，是维护他们有尊严生活权利的重要组成部分。</li> </ul>
<p><b>1.3 调整项目内容，以适应不断变化的需求、能力和背景情况。</b></p>	<p><b>调整项目</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>在整个响应期间，现场工作人员应不断与社区协商，查明救助在多大程度上满足了他们的需求，以及是否需要额外或不同的响应措施。</li> <li>必须定期监测流行病数据和其他数据，用来指导持续的决策行动，发现拯救生命工作的重点。</li> <li>响应工作者必须保持灵活，能够按照不断变化的需求重新设计干预措施，同时或许需要与捐款人沟通，取得他们的认同。</li> </ul>

<sup>1</sup> “需求”包括救助及保护的需求。

<sup>2</sup> 例如，可包括成年女性、成年男性、女童、男童、年轻人、老年人、残障人士、具体少数群体或少数民族。

## 监测机构职责的指导性问题

- 机构有明确的政策承诺来开展基于需求且公正、独立的人道主义行动吗？机构工作人员知道这些承诺吗？
- 在利益相关者看来，机构是否公正、独立和反歧视？
- 工作流程包含一些机制来始终按照性别、年龄和能力分类收集数据吗？
- 这些数据被定期用于指导项目设计与实施吗？

机构职责	指引
<b>1.4 机构政策承诺基于受危机影响的社区及人群的需求和能力提供公正的救助。</b>	<b>与公正救助及多元性相关的机构政策</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 符合《人道主义质量与责任核心标准》的机构，需要通过政策、流程和系统阐明并承诺遵守人道主义原则（及原则的一切例外情况），以及尊重社会性别、年龄、能力和多元性。</li><li>• 所有工作人员和志愿者都应该理解他们与这些政策相关的职责，以及他们将如何做到责任。其他关键的利益相关者也应该获知这些政策。</li></ul>
<b>1.5 机构政策承诺考虑社区的多元性，包括弱势或边缘群体，以及收集分类数据。</b>	<b>数据分类</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 机构政策应该明确前期评估及报告所要求的分类数据类别。这有助于提供作出公正救助的证据，也可以显示救助是否惠及预期群体。</li></ul>
<b>1.6 确立流程，确保对背景情况进行恰当且持续的分析</b>	<b>持续分析流程</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 人道主义机构应该提供适当的管理和监管支持，使救援工作者能够获得管理及开展评估所需的知识、技能、行为和态度。</li><li>• 人力资源系统应该足够灵活，能够快速招募及部署评估团队。应有足够数目的合格工作人员，以确保持续的评估和分析可行。</li><li>• 项目预算及资源应该按需分配，确保有充足预算和资源可用于持续分析救助和保护需求，以及调整和改进项目。</li></ul>

## 进一步指导的链接

ACAPS 与紧急能力建设项目（ECB）（2014）“人道主义需求评估：如何做到足够好”：

<http://www.acaps.org/img/documents/h-humanitarian-needs-assessment-the-good-enough-guide.pdf>

ALNAP 与紧急复原发展小组（2009）“制定参与式方法促进受危机影响人群参与人道主义响应”。《参与手册》（第 7 章）：

[http://urid.org/IMG/pdf/MP\\_GB\\_CHAPITRE7.pdf](http://urid.org/IMG/pdf/MP_GB_CHAPITRE7.pdf)

机构间常设委员会 (IASC)（2015）《多领域初始快速评估指南》（2015 年 7 月修订）：

[https://www.humanitarianresponse.info/en/system/files/documents/files/mira\\_revised\\_2015\\_en.pdf](https://www.humanitarianresponse.info/en/system/files/documents/files/mira_revised_2015_en.pdf)

机构间常设委员会（2006），“妇女、女童、男童和成年男性：需求不同，机会均等”，《人道主义行动性别手册》：

<https://interagencystandingcommittee.org/gender-and-humanitarian-action-0/documents-public/women-girls-boys-men-different-needs-equal>

玛祖拉纳 (Mazurana, D.)，贝内利 (Benelli, P.)，古普塔 (Gupta, H.)，沃克 (Walker, P.)（2011），《性别和年龄的重要性：提升紧急情况下的人道主义响应》。范因斯坦国际中心，塔夫茨大学：

<http://www.alnap.org/resource/8144>

请参阅人道主义质量与责任核心标准联盟网站，以获取更多资源：<http://chsalliance.org/resources>

# 承诺 2



受危机影响的社区及人群能够在适当时间获取需要的人道主义援助。

质量标准：人道主义响应是有效且及时的。

## 为什么这项承诺很重要？

承诺 2 凸显了设立有效机制的必要性，这机制有助我们做出及时、基于证据的决策，在一定地理覆盖范围内及时且充分地回应救助及保护的需求。它虽然承认人道主义机构在接触人群、安全、资金、物流、能力和其它优先事项等方面存在着挑战，但也要求全体人道主义机构携手合作，设法克服这些挑战，全面回应人们的需求。提前预期到危机并做好准备，能够提高响应的速度、恰当性和效率，并确保决策是基于更可靠的信息。如果响应措施要保护人们的生命和生计，除了要及时响应以外，还应坚持最低的技术标准。

## 绩效指标

1. 受危机影响的社区及人群，包括最脆弱群体，认为他们接受救助和保护的时间安排是适当的。
2. 受危机影响的社区及人群认为响应满足了他们的需求。
3. 监测和评估报告表明，人道主义响应达到了时间、质量和数量方面的目标。

## 监测关键行动的指导性问题

- 是否对限制因素和风险进行定期识别和分析，并相应地调整计划？
- 活动计划是否结合一系列因素选择了最佳时间，如天气、季节或冲突？
- 计划与活动的实施延误是否得到监测和解决？
- 是否使用早期预警系统和应急预案？
- 是否使用并且达到全球公认的技术标准？
- 未满足的需求是否被查明和解决？
- 监测结果是否用于调整项目？

关键行动	指引
<b>2.1 项目设计解决限制因素，使计划行动对于社区而言是现实和安全的。</b>	<b>解决限制因素，做出符合实际的项目规划</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 不安局势或后勤问题可能导致机构难以接触人群，资金可能不足，地方当局可能不允许人道工作者进行响应。由于接触人群的渠道或资金受限，坚持技术标准或许不可行。机构及其工作人员或许也缺乏所需的经验、体系或能力，难以达到最低标准。</li><li>• 可能需要在地方、国家或国际层面与政府、其他机构及捐款人展开外交、游说和倡导，以克服限制因素。</li><li>• 常常需要协同制定战略（如倡导、转介制度、应急预案），才能克服人道主义响应在兑现本承诺时遭遇的挑战。</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定有时限、与背景情况相符、可实现的绩效指标并定期审核，对于衡量救助及保护需求满足的进程至关重要。</li> </ul>
<p><b>2.2 及时开展人道主义响应，决策及行动避免不必要的拖延</b></p>	<p><b>及时性</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>及时性指的不仅是快速反应、避免延误，而且还包括在适当的时间提供适当的服务。例如：受危机影响的人群在夏天和冬天可能有不同的需求，发放动物饲料、种子或农具等活动需要结合农事历。</li> <li>项目计划需包括执行时限，监测系统则辨识和标记延误。机构间常设委员会（IASC）的人道主义项目周期（见进一步指导链接）提供了更多关于慢性及突发紧急情况的预期时间轴的信息。</li> <li>使用预测和预警系统，在危机发生之前就执行应急预案，使社区、政府部门和机构能够做好准备，及时干预，受危机影响的人群就可以在生命和生计遭受危险之前保护他们的资产。</li> </ul> <p><b>决策</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一系列广泛因素影响着人道主义危机的响应决策，包括资金情况、信息可及性、灾前准备水平、机构专业素质或发挥影响力的必要性。捐助国政府也会受到政治考量的影响。决策应该基于客观的需求分析，但在现实中，严重灾害的早期常常缺乏深度信息，不得不基于不完善的信息做出决策。</li> <li>决策需要灵活，及时考虑到持续评估反馈出的新信息。在不同机构以及整体响应中的不同情况下，决策安排各有差异，但最终的决策责任应当属于国家政府部门。决策及其流程应该妥善记录，以保持透明度，并应该在与其他各方开展协商和协调的基础上进行（见承诺 6）。</li> </ul>
<p><b>2.3 把未满足的需求转介给具备相关技术能力和使命的机构，或者倡导满足这些需求。</b></p>	<p><b>未满足的需求</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一些需求必须由政府干预才能满足（例如获取土地使用权或所有权），还有一些需求超出了机构的专业和经验。然而，机构有责任将这些需求转介到适当的组织，并游说相关机构满足这些需要。</li> </ul>
<p><b>2.4 使用人道主义领域通用的相关技术标准及优良实践来规划及评估项目。</b></p>	<p><b>技术标准和优良实践</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一般而言，机构应该在所有领域都遵守国家标准，即便有时候国家标准只适用于长期情况，或已经过时，或不符合最佳实践。随着时间推进，或许可能使国家标准更适于未来的人道主义响应。《环球计划》手册和联合标准（companion standards）提供了可以指导当前和未来应急响应的框架。</li> </ul>
<p><b>2.5 监测人道主义响应的活动、产出和成效，以改进项目，处理不佳绩效。</b></p>	<p><b>监测活动、产出和成效</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>监测可以指导项目调整，也可以检验受益人标准的应用，确认救助是否惠及预期目标人群。监测使决策者能够回应不同群体的反馈（例如纠正性别不平衡），识别新出现的问题或趋势。</li> <li>监测应衡量项目目标进展，还应包括绩效指标，而非只注重发放次数等活动，或建筑设施的数量等产出。项目成效涉及活动的预期最终结果，例如设施的使用情况，或实践的改变。此外，还应监测项目结果的及时性。</li> <li>应定期回顾监测系统，以确保该系统只收集有用的信息。监测活动还应该包含和倚赖于受危机影响的人群和关键利益相关方的参与（见承诺 7）。</li> </ul> <p><b>解决不佳绩效</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>监测活动的结果必须被用来纠正错误，解决弱点，改善干预措施。应当对监测结果引发的改变进行记录（见承诺 7）。</li> </ul>

## 监测机构职责的指导性问题

- 是否有明确的流程评估机构在做出项目承诺前，是否具备充分的专业知识、资金及可部署的合适工作人员？
- 是否有明确的政策、流程和资源来支持监测和评估，并将监测及评估结果用于管理和决策？工作人员了解这些政策、流程和资源吗？
- 是否有明确流程来界定资源分配决策的职责和时间安排？

机构职责	指引
<p><b>2.6 项目承诺符合机构能力。</b></p>	<p><b>机构能力</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 机构政策应反映出对技术质量标准应用的重视，并且反映出对机构所选定的干预领域专业能力开拓和保持的重视。然而，一些机构可能被特许进入某个地区，在其它机构能够进入该地区之前，不得不提供或支持自身专业领域之外的重要服务。</li> <li>• 人力规划有助于确保机构内部的不同职能和专业协同工作（见承诺 8）。还需要记住，备灾和应急预案可以促进在将来的危机中做出更有效、更及时的响应。</li> </ul>
<p><b>2.7 政策承诺确保：</b></p> <p><b>a.对活动及其效果做出系统、客观和持续的监测和评估；</b></p> <p><b>b.把监测和评估获得的证据用于调整和改善项目；并且</b></p> <p><b>c.及时进行相应的资源分配决策。</b></p>	<p><b>机构的政策、流程和系统</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 证据的定义是可以藉其作出客观判断或结论的数据。证据可以有多种形式，具有不同程度的有效性（不一定要科学的）。需要建立一个人道主义行动的记录证据库，并结合严谨、系统的监测和评估以改善项目成效。</li> <li>• 达到《人道主义质量与责任核心标准》的机构应该能够表明自身如何利用监测与评估数据来调整项目、政策和策略，及时提升备灾和绩效（见承诺 7）。这可能包括能确保在需要时迅速招募或重新部署工作人员，或者设立紧急响应基金。</li> </ul> <p><b>机构决策</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 机构内部的决策职责及流程必须清楚界定，并被透彻理解，包括谁来负责决策、将征询谁的意见、决策将需要参考哪些信息。</li> </ul>

## 进一步指导的链接

机构间常设委员会 (IASC) (2015) “人道主义项目周期实施参考模块”：

<https://www.humanitarianresponse.info/en/programme-cycle/space/programme-cycle-toolbox>

环球计划(The Sphere Project) (2011) 《环球计划手册：人道主义宪章和人道主义响应的最低标准》：

<http://www.sphereproject.org/handbook/>

ALNAP 与紧急复原发展小组 (Groupe URD) (2009) “制定参与式方法促进受危机影响人群参与人道主义响应”。《参与手册》（第 8 章）：

[http://urd.org/IMG/pdf/MP\\_GB\\_CHAPITRE8.pdf](http://urd.org/IMG/pdf/MP_GB_CHAPITRE8.pdf)

请参阅人道主义质量与责任核心标准联盟网站，以获取更多资源：<http://chsalliance.org/resources>

# 承诺 3



受危机影响的社区及人群不会因人道救援行动而受到负面影响，而是会为日后灾害准备得更充分，并得以提高社区复原力和降低灾害风险。

**质量标准：**人道主义响应可加强本地能力，避免负面影响。

## 为什么这项承诺很重要？

这项承诺指出在灾害响应期间，亟须认同和建立本地和国家能力，并加强与本地组织的联系。确保个人、社区和国家对决策拥有更大控制力，增加他们的复原力，有利于促进他们更快速地恢复，有更大的能力抵御未来的冲击。人道主义行动可能会产生意想不到的有害后果——机构必须认识到这一点，并与他人合作来防范或减轻这种影响。

## 绩效指标

- 1.受危机影响的社区及人群认为人道主义行动使他们能够更好地抵御未来的冲击和压力。
- 2.担负响应危机责任的地方政府部门、领导人和机构认为他们的能力得到了提升。
- 3.受危机影响的社区及人群（包括最脆弱群体）认为人道主义行动没有造成任何负面影响。

## 监测关键行动的指导性问题

- 是否已经清楚了解本地的复原力（包括架构、机构、领导人物和支持网络），并有规划加强这些能力？
- 是否已将关于风险、灾害、脆弱性和相关预案的现有信息应用于项目活动中？
- 减少风险和增强复原力的策略和行动是与受危机影响的人群及社区一同协商设计的吗？
- 采取了什么方式（正式与非正式的）与本地领导人物及/或政府部门协商，以确保响应策略符合本地及/或国家层面的优先次序安排？
- 是否为受危机影响的所有人群都提供平等的参与机会，尤其是边缘化和脆弱群体？
- 响应设计是否旨在促进早期恢复？
- 工作人员是否使用全球公认的技术标准？
- 是否与受危机影响人群及其他利益相关方协商制定清晰的过渡或退出策略？

关键行动	指引
<b>3.1 确保项目建立当地能力，努力提高受危机影响的社区及人群的复原力。</b>	<b>社区复原力</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 社区和國家的能力包括技能、知识、网络、机构和措施。能力建设可以包括资源（如资金、材料等），以及治理和管理机制方面的支持。</li><li>• 复原力可以通过设计减轻灾害影响力的设施得到增强（如干旱管理和防洪、防风或抗震结构）。</li></ul>

<p><b>3.2 使用现有的社区灾害和风险评估结果及备灾计划来指导活动。</b></p>	<p><b>社区隐患和风险评估</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>个人、社区或国家越是脆弱，就越是有可能受到负面影响。</li> <li>妇女、男子、儿童和社会中的不同群体面对着不同程度的风险。一定要使用参与式的、基于社区的评估，来了解本地灾害如何影响不同的脆弱群体，他们各有什么应对能力。</li> </ul>
<p><b>3.3 促进本地领导和机构作为未来危机第一响应者的能力发展，采取措施确保边缘化群体以及弱势群体得到恰当的代表。</b></p>	<p><b>发展本地领导力和能力</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当地机构和社区通常是第一批采取行动的人，对情况也有深入了解。一些地方组织尤其了解特定群体的需求，例如为妇女、儿童或残障人士工作的组织。</li> <li>虽然本地非政府组织更经常被视为实现项目目标的一个途径，而非与救助机构对等的合作伙伴，但曾有成功案例通过本地组织（包括那些代表妇女或残障人士的组织）来输送更多援助，以增强他们的能力，为他们提供大规模响应所需的资源。要达到这样，就需要国际非政府组织的态度改变，以长远眼光看待响应，给当地合作伙伴控制响应过程的自主权。这还需要国际和本地机构努力开展开放对话和建设性批评。</li> <li>只要可能，项目都应雇用当地和本国工作人员，而不是外籍人士。</li> </ul>
<p><b>3.4 在人道主义响应的早期阶段就制定过渡或退出策略，以确保产生长期积极影响，并减少产生依赖的风险。</b></p>	<p><b>过渡和退出策略</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>提供服务应旨在支持现有的国家和社区系统，而不是建立响应结束后就不再继续存在的平行组织。</li> <li>与政府部门及受危机影响社区早期协调制定退出策略，有利于设计项目结束后继续开展的活动（例如，引入成本回收措施，使用本地的可用材料，或加强本地的管理能力），并留出更多时间来准备过渡。</li> </ul>
<p><b>3.5 设计和实施项目以促进灾害早期恢复，有利于当地经济。</b></p>	<p><b>经济恢复</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>加强当地能力以及恢复服务、教育、市场和生计机会的活动能够推动早期恢复。</li> <li>有利于本地经济的行动包括购买本地货物和服务，以及提供基于现金的救助（见下文进一步指导链接中的《经济恢复最低标准》（2010））。</li> </ul>
<p><b>3.6 及时地、系统地发现并解决潜在的或实际发生的意外不利影响，包括下列方面：</b>  <b>a.人们的安全、保障、尊严和权利；</b>  <b>b.工作人员施加的性剥削和性虐待；</b>  <b>c.文化、社会性别、社会和政治关系；</b>  <b>d.生计；</b></p>	<p><b>负面影响及“无害”原则</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>救助资源的价值高，以及救援工作者的优势地位可能导致剥削、虐待、竞争、冲突、救援物资的滥用或挪用。救助可能会破坏生计，加剧不同群体之间和/或男子、妇女和儿童之间的权力关系不平等。这些潜在的负面影响应该受到监测，并采取措施予以防范。</li> <li>安全且反应迅速的反馈和意见反馈机制能够减少虐待和滥用（见承诺 4、5），工作人员应该欢迎并征求建议和意见。应该培训工作人员进行保密并转介敏感信息，如对剥削和虐待的举报。</li> </ul> <p><b>环境问题和气候变化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>人道主义响应可能会引起环境退化（如土壤侵蚀、含水层耗竭、过度捕捞或污染），从而加剧危机或脆弱程度。</li> </ul>

<p><b>e.本地经济;</b> <b>f.环境。</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•减少负面影响取决于干预措施。这些措施可能包括重新造林、雨水收集、有效利用资源，以及符合道德的采购政策和行为。大型建设活动只应在进行环境评估之后进行。</li> </ul> <p><b>工作人员施加的性剥削和性虐待</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 所有工作人员都有责任维护免于性剥削和性虐待的环境。工作人员有责任报告他们怀疑或见证的任何虐待行为，无论是其机构内部或外部的事件。</li> </ul>
--	---

## 监测机构职责的指导性问题

- 机构是否有政策要求为项目实施区域的脆弱群体进行风险评估和风险降低措施？工作人员是否了解这些政策？
- 机构是否有政策和流程用于评估及减轻响应的负面影响？工作人员是否了解这些政策和流程？
- 机构是否有具体的政策和流程用于处理性剥削、虐待或歧视？工作人员是否了解这些政策和流程？
- 机构是否有应急预案响应新发危机或渐发性危机？工作人员是否了解这些应急预案？
- 工作人员是否明白他们在保护、安全和风险问题上应该采取的行动？

机构职责	指引
<p><b>3.7 设计政策、策略和指引，用于：</b> <b>a. 避免项目产生任何负面影响，例如：工作人员对受危机影响的社区及人群施加的剥削、虐待或歧视；</b> <b>b.加强当地能力。</b></p>	<p><b>机构政策</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 鼓励机构明文确立风险管理政策及制度。如果非政府组织不能通过自身的反贿赂政策和流程，以及与其他非政府组织联合集体行动来系统地处理腐败问题，就会增加其他行动者的腐败风险。</li> <li>• 政策和流程应该体现出对保护脆弱人群的承诺，规定出防范和调查滥权行为的途径。</li> <li>• 谨慎的招募、筛选和招聘措施能够减少工作人员不当行为的风险，行为守则则应明确规定禁止哪些行为。工作人员应该正式同意遵守这些守则，并明确不遵守守则将受到的处罚（见承诺 8）。</li> <li>• 应该将意见及申诉程序，包括举报政策设置到位，工作人员应该了解如何使用它们。</li> <li>• 绿色采购政策能够确保避免对环境产生意外不利影响（见承诺 9）。</li> </ul>
<p><b>3.8 设立机制对从受危机影响的社区及人群收集的个人信息安全进行保障，避免使他们陷入风险。</b></p>	<p><b>保护个人信息</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 从社区收集的所有个人信息应被视为机密。在处理性剥削和虐待的意见时尤其如此（见承诺 5），在这种情况下保障机密是防范进一步伤害发生的关键。</li> <li>• 由于人道主义响应越来越多地使用电子登记和发放系统，明确而全面的数据保护政策需求比以往更为迫切。必须促使银行和商业机构等第三方接受协定，承诺采取适当措施保障信息安全。确立清晰的指引，按照国际标准和本地数据保护法律开展数据的收集、存储、使用和清除，也至关重要。</li> <li>• 应该落实降低数据丢失风险的机制。储存数据不应超出所需时长，并应尽快予以销毁。</li> <li>• 接受救助的人们应该了解他们与数据保护相关的权利，能够获取他们由机构持有的个人信息，可期待关于个人信息被滥用的疑虑得到调查。</li> </ul>

## 进一步指导的链接

红十字会与红新月会国际联合会（IFRC，2006），《“脆弱性与能力评估”（VCA）是什么？脆弱性和能力评估导论》：

<http://www.ifrc.org/Global/Publications/disasters/vca/whats-vca-en.pdf>

特恩布尔（Turnbull, M.），斯特雷（Sterret, C.），希尔博（Hilleboe, A.）（2013），《增强复原力：防灾备灾和适应气候变化指南》。实际行动：

<http://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/ECB-toward-resilience-Disaster-risk-reduction-Climate-Change-Adaptation-guideenglish.pdf>

紧急复原发展小组（Groupe URD）（2013），《实现复原力：减灾、适应气候变化和减少贫穷、援助者和决策者复原力手册第二版》：

<http://www.reachingresilience.org/IMG/pdf/resilience-handbook.pdf>

司里姆（Slim, H.），伯恩维克（Bonwick, A.）（2005），《保护：ALNAP 人道主义机构指南》：

[www.alnap.org/resource/5263](http://www.alnap.org/resource/5263)

小型企业教育和推广网络（SEEP Network）（2010），《经济恢复最低标准》：

<http://www.seepnetwork.org/minimum-economic-recovery-standards-resources-174.php>

请参阅人道主义质量与责任核心标准联盟网站，以获取更多资源：<http://chsalliance.org/resources>

# 承诺 4



受危机影响的社区及人群知晓他们的权利及权益、获得信息并参与影响他们的决策制定。

**质量标准：**人道主义响应是建立在沟通、参与及反馈的基础上。

## 为什么这项承诺很重要？

这项承诺强调了受危机影响人群广泛参与的必要性。这需要救助机构允许且鼓励接受救助的人们发声并影响决策。信息和沟通是关键救助形式，如果没有这二者，受危机影响的人们就不能够得到服务，也无法为自身和社区做出最好的决定，或是让救助机构对他们负责。共享信息，仔细聆听受危机影响社区的声音，让他们参与决策，有助于提高项目效果和服务质量。人们有机会表达他们的意见时，便增强了福祉感，有助于他们回应所面临的挑战，更好地促使他们在自身恢复过程中发挥积极作用。

## 绩效指标

1. 受危机影响的社区及人群（包括最脆弱群体）都意识到他们的权利和权益。
2. 受危机影响的社区及人群认为他们能及时获得明确且相关的信息。
3. 受危机影响的社区及人群满意他们有机会影响对他们的救助。

## 监测关键行动的指导性问题

- 关于机构和响应的信息是否以便于接受且适当的方式传递给受危机影响的各个群体？
- 妇女、成年男性、女童和男童（尤其是那些边缘化和脆弱人士）能收到提供的信息，并且能够理解吗？
- 是否已征求和使用了受危机影响人群的观点，包括最脆弱和边缘化群体的观点，来指导项目设计和实施？
- 受危机影响社区中的所有群体都认为他们有公平的机会来参与制定那些影响他们的决定吗？
- 受危机影响社区中的所有群体都知道如何为响应提供反馈吗？他们认为使用反馈渠道安全吗？
- 找出提供反馈的障碍并得到解决了吗？
- 通过反馈机制提供的数据，按年龄、性别和其他相关类别分组了吗？

### 关键行动

### 指引

**4.1 为受危机影响的社区及人群提供关于机构、机构原则、工作人员守则、实施项目、预期服务的信息。**

#### 与社区共享信息

- 共享准确、及时且便于获取的信息能加强信任，增进了解，加深参与水平，提高项目的影响。它有助于减少正式意见的数目，是保持透明度的关键。
- 与社区共享财务信息能够提高成本效益，帮助社区指出浪费或欺诈事件。
- 如果机构不与目标救助人群恰当地共享信息，可能造成误解、延误、浪费资源的不适当项目以及对机构的负面看法，可能会引发愤怒、沮丧和不安

	<p>全感等情绪。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>如果没有准确的信息，人们就不能在周知情况的前提下做出决定。人们如果不知道自己的权益，不清楚他们应期待救援人员有怎样的行为，不知道在他们不满意所得的服务水平的情况下如何进行反馈意见，就可能受到剥削和虐待（包括性虐待）。</li> </ul>
<p><b>4.2 使用易于理解、尊重态度和文化适宜的语言、形式和媒介跟社区中不同成员进行沟通，特别是脆弱和边缘化的群体。</b></p>	<p><b>有效和包容性的沟通</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>不同群体（如带着幼童的母亲，年龄较大的男士或者残障妇女）的沟通及信息需求有差异，他们信任的沟通渠道或许也不同。</li> <li>机构不应使用单向沟通，而是应该确保不只使用现有沟通系统，还要咨询人们的喜好和要求的隐私程度。</li> <li>需要特别谨慎确保有效且安全地使用新式通讯技术。</li> </ul>
<p><b>4.3 确保社区所有群体都得到代表，在响应工作的所有阶段促进受危机影响的社区及人群参与。</b></p>	<p><b>参与和投入</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>当地人群通常是第一批进行灾后响应的人，甚至从响应最早阶段开始，一定程度的社区参与就是有可能的。受危机影响人口对于如何合理地回应危机有着自己的看法，应该不断咨询他们对项目设计的意见。早期开展咨询可以节省后期修正不当决策所需花费的时间。</li> <li>不同阶段或许适合不同程度的参与。例如，在紧急响应的早期阶段，或许只可能与数量有限的受危机影响人们开展咨询，但是随着时间进展，将会有更多机会供更多人群进一步参与决策。</li> <li>由于当地背景或预先存在的权力差异（例如基于社会性别、种族、阶级、种姓或其他特征的差异），参与通常不会自动发生。相反，救援组织可能需要促进相互学习和对话，以激发更多参与。</li> <li>应当特别关注传统上被排斥在权力和决策过程之外的群体或个人。</li> </ul> <p><b>知情同意</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>参与的另一个方面是<b>知情同意</b>。人们可能在没有充分理解各种因素的情况下表示同意。纵然这不是理想的状态，但是在初期阶段，可能必须基于人们表达对参与项目活动的意愿、观察、知识、法律或其他文件（例如与社区签订的协定），事先假定人们有一定的参与意愿。</li> </ul>
<p><b>4.4 鼓励及促进受危机影响的社区及人群提供关于他们对于救助质量及效率满意度的反馈，尤其注意反馈者的社会性别、年龄和多元性。</b></p>	<p><b>反馈</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>正式反馈可以通过特定评估（小组讨论或访谈）、发放后的回访监测或调查问卷获取。日常交流过程中收到的非正式反馈也应该受到重视，并用于建立信任，持续改进项目（见下文进一步指导链接）。</li> <li>人们可能担心批评性反馈会导致失去救助，或造成负面影响。也可能有文化方面的原因认为批评干预措施是不被接受。需要探索提供非正式和正式反馈的各种不同途径。</li> <li>所有现场工作人员都应了解如何获得和维护人们的信任，欢迎人们提出建议和意见，知道如何应对正面和负面反馈，善于观察不同社区成员对于服务方式的反应。</li> <li>应与其他机构协调设计反馈机制。虽然在现实做法中反馈和意见常常是重叠的，但是反馈机制应该被视为与意见严重读职分开的机制（见承诺</li> </ul>

5)。反馈机制如果要获得信任，就必须确认收到反馈和进行跟进，并在适当情况下结合反馈调整项目。

## 监测机构职责的指导性问题

- 政策和项目计划包括与信息分享有关的规定，包括哪些信息应该或不应该分享的标准？工作人员了解这些政策和计划吗？
- 政策是否包括相关规定，以指导如何处理机密或敏感信息，又或可能将工作人员或受危机影响人群陷于风险的信息？工作人员了解这些政策规定吗？
- 有政策承诺或指引，用来指导如何在外部通讯或筹款材料中，呈现受危机影响人群的形象吗？工作人员了解这些政策和指引吗？

机构职责	指引
4.5 信息共享政策到位，促进公开沟通的文化。	<p><b>促进开放沟通的文化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 机构应该书面规定信息共享的流程，例如：承诺开展及时准确的信息共享；与服务人群及其他利益相关者分享的信息类型；信息共享的时间安排及方式的决策；不分享信息的决策标准。</li> <li>• 机构若要兑现这项承诺，还需要公开宣布（通过网站或宣传材料）自己的额外利益和承诺，例如政治派别或宗教信仰。做出额外利益声明的目标是鼓励机构采取“无意外”的做法，让所有利益相关者都有机会更好地理解机构性质，及其背景、政策、伙伴关系和其它关系。</li> <li>• 机构应力求更加公开地分享自身的成功和失败，以帮助促进整个系统文化的开放性和责任程度。与工作人员透明开放地分享信息的机构，更有可能也对社区和公众保持开放。</li> </ul>
4.6 受危机影响社区及人群的参与政策到位，工作的所有阶段都反映出社区及人群确认的优先事项和风险。	<p><b>机构承诺促进社区参与、聆听社区声音</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 政策和策略应该规定工作人员如何促进社区参与及决策、聆听受危机影响人群的声音、管理负面反馈。社会性别和多元性政策可能也有利于推广机构价值观与承诺，提出预期行为的具体例子。受危机影响社区所提供的反馈也应用来指导制定策略和设计项目。</li> </ul> <p><b>限制信息、保密和不泄露</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 不是所有的信息都可以或应该与所有利益相关者共享。决定分享哪些信息应基于风险评估的结果。例如，在一些不安全地区，关于现金发放的宣传信息可能使人们面临被攻击的风险。</li> </ul>
4.7 外部传播，包括那些用于筹款的材料，都是准确、符合伦理且尊重社区的，把受危机影响的社区及人群呈现为有尊严的人。	<p><b>外部传播</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在使用受危机影响社区的故事和图像时，必须完成应尽责任。如果不获得社区许可，那么可能会被视为侵犯社区隐私，违反保密原则。脱离当地背景情况的筹款材料和照片，通常会造成误导。它们可能使材料的阅读者以为接受救助的人们全都贫穷无助，而看不到他们的尊严和自救能力。与外部传播相关的政策和指引应提供给所有工作人员，来帮助确保避免这些错误。</li> </ul>

## 进一步指导的链接

**ALNAP 与紧急复原发展小组（Groupe URD）（2009）** 制定参与式方法促进受危机影响人群参与人道主义响应”。参与手册：

<http://www.alnap.org/resource/8531>

**CRS（2013）** “通讯工具箱：项目经理改善与参与者及社区成员沟通的实用指导”：

<http://www.crsprogramquality.org/storage/pubs/general/communication-toolbox.pdf>

**ALNAP（2014）** “完成整个循环：人道主义情况中有效反馈机制的工作者指引”，**ALNAP 工作者指引**，伦敦：ALNAP/ODI：

<http://www.alnap.org/what-we-do/engagement/feedback-loop>

**Infoasaid（2013）** 检测工具：

<http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140626100739-b0u7q>

**Infoasaid（2015）** 电子学习课程：

<http://www.cdacnetwork.org/learning-centre/e-learning/>

请参阅人道主义质量与责任核心标准联盟网站，以获取更多资源：<http://chsalliance.org/resources>

# 承诺 5



受危机影响的社区及人群能够通过安全、有反馈的机制使他们的意见得到处理。

质量标准：意见受到欢迎并得到处理。

## 为什么这项承诺很重要？

受危机影响的人群有权向机构反馈意见，并获得适当的、及时的响应。正式的意见反馈和申诉机制是机构责信的重要组成部分，也能够给受危机影响社区对自身生活的一定控制权。意见反馈包含具体的申诉，并且可以警戒机构在响应中存在的严重不当行为或失败，从而使机构能够及时采取行动，提高项目的质量。所有机构都有可能受到欺诈或滥用力量的影响，而意见系统可以帮助机构发现和及时处理不良、操纵及剥削行为。

## 绩效指标

1. 受危机影响的社区及人群，包括脆弱群体和边缘化群体，都知道建立了供他们使用的意见反馈机制。
2. 受危机影响的社区及人群都认为意见反馈机制方便使用、有效、保密和安全。
3. 意见得到调查和解决，结果在规定的时限内反馈给意见反馈者。

## 监测关键行动的指导性问题

- 意见反馈机制的设计方案咨询受危机影响的社区及人群了吗？
- 意见反馈机制的设计流程考虑到所有人口群体的偏好了吗（特别是那些有关安全和保密的偏好）？
- 所有的人口群体都被告知并且了解意见反馈机制的运作方式以及可以进行意见的类型吗？
- 调查和解决意见设立了公认的时间限制吗？提交意见和得到解决之间的时间被记录下来了吗？
- 关于性剥削和性虐待的意见由具备相关能力和权力级别的工作人员立即进行调查了吗？

### 关键行动

**5.1 咨询受危机影响的社区及人群有关意见反馈机制的设计、实施和监测。**

### 指引

#### 设计意见反馈机制

- 应该咨询受危机影响的社区和其他利益相关者（包括工作人员和可能特别易受伤害的群体）有关下列议题：他们如何看待意见反馈机制；目前如何处理意见；他们希望通过什么途径向机构进行意见；什么因素可能会阻止他们意见；他们希望通过什么方式接收意见反馈。意见反馈机制的设计应适应每种背景情况的要求，还应探讨与其他机构设立联合意见反馈机制的可行性。
- 工作人员需要接受培训，以便了解意见反馈机制和操作程序的工作原理。还需要思考如何记录和追踪收到的意见，以及从意见得到的经验教训如何

	与未来规划相结合。
<p><b>5.2 欢迎和接受意见，并宣传如何使用机制，以及它可以解决的问题范围。</b></p>	<p><b>提高人们对如何进行意见反馈的认识</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 需要付出时间和资源，以确保受危机影响人口中的不同群体知道他们可以期待从机构得到什么服务、工作人员的态度和行为，以及如果机构达不到这些标准，他们可以怎么做，以及到哪里反馈意见。他们也应得到保证他们的意见将被保密，不必担心报复。</li> <li>• 可以开展信息宣传活动，提高人们对于意见反馈系统和流程的认识，人们还应该有机会进一步询问意见反馈机制如何运作。</li> <li>• 管理期望值很重要，因为社区可能会认为意见可以解决所有问题。如果他们预期的改变超出机构的控制范围，那么可能会产生沮丧和失望心理。</li> </ul>
<p><b>5.3 以及时、公平和适当的方式管理意见，保障意见人和各阶段被牵涉者的安全。</b></p>	<p><b>管理反馈的意见</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 所有意见都应该得到个别处理，尽管它们可能涉及类似的问题。应该始终在规定时限内给予回复，意见人应该知道他可以在多久之后得到回复（例如，非敏感的意见需要七天后回复）。</li> <li>• 当意见超出机构的责任与控制范围时，则应该清楚地向意见人解释，在机构与意见人取得一致意见的情况下，尽可能转介到其他相关机构。为了有效地发挥转介作用，机构将需要与其他机构和部门协调。</li> <li>• 匿名意见和恶意意见提出了具体挑战，因为它们的来源是未知的。它们可能是机构的警告信号，说明存在着潜在的不满，机构的任何后续行动都需要调查前期是否存在造成意见的潜在缘由。</li> <li>• 只有受过相关训练的工作人员才应调查关于性剥削和性虐待 (SEA) 的指控。</li> </ul> <p><b>记录</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 应该记录意见反馈机制的设立过程（包括决策依据）、收到的所有意见、它们的处理状况以及处理时间。必须采取谨慎的措施，以确保意见资料保密，严格按照数据保护政策，只在必须时段内储存信息。</li> </ul> <p><b>保护意见反馈者</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在确定与社区互动的最佳方式之前，必须评估社会及权力动态。尤其应该关注老年人、妇女、儿童、残障人士和其他可能被边缘化的人士，确保他们在意见系统的设计和implement中享有一定发言权。</li> <li>• 在决定哪些人需要了解机构的哪些信息时，必须特别注意。性虐待附着社会歧视，性虐待的妇女和儿童反馈意见会让他们面临非常实在的危险，这种危险不仅来自肇事者，也来自他们自己的家庭。必须确保他们的意见会被保密处理，保证他们不会受到报复的危险。举报政策应该保证为指出项目问题或同事行为问题的工作人员提供保护。</li> </ul>

## 监测机构职责的指导性问题

- 有具体的政策、预算和流程用来处理意见吗？
- 所有工作人员都接受了关于机构意见处理流程的入门介绍和进深培训吗？
- 机构处理意见的政策包括有关性剥削和性虐待的规定吗？
- 机构防止性剥削和性虐待的政策承诺及流程与受危机影响的社区和人群分享了吗？
- 机构不能解决的意见及时转介到其他相关机构了吗？

机构职责	指引
<p><b>5.4 受危机影响的社区及人群的意见处理流程有明文规定并已就位。这一流程涵盖范围包括项目工作、性剥削、性虐待以及其他滥用职权的行为。</b></p>	<p><b>意见处理流程</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 达到《人道主义质量与责任核心标准》的机构应确保其工作人员和服务社区有机会进行意见反馈。这类意见可以看作是改进机构及其工作的机会。意见可以显示出干预措施的影响和适宜性、潜在的风险和漏洞、人们对机构提供服务的满意程度。</li> <li>• 需要向社区和工作人员清楚解释意见反馈流程，需要建立机制处理敏感信息（即有关腐败、性剥削和性虐待、或严重不当行为或舞弊）和非敏感信息（例如应用受益人标准方面的挑战）。</li> <li>• 指引应该指明哪些意见属于机构的职权范围，以及何时通过何种方式将意见转介到其他服务提供者。必须明确表述协定的角色、责任和时间框架。申诉权也应该纳入意见反馈机制。</li> <li>• 还应考虑在特定区域、联盟或技术领域同其他机构联合设立意见机构的可能性，这样社区和工作人员就不太容易把不同的意见反馈机制混淆。</li> </ul> <p><b>性剥削和性虐待（SEA）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 机构和其高级管理层有责任确保有关性剥削和性虐待的意见反馈机制和流程到位、安全、透明、便捷、保密。在适当情况下，机构应该考虑在其伙伴关系协定中纳入关于在性剥削和性虐待案件中合作调查的具体声明。</li> </ul>
<p><b>5.5 机构建立了重视意见、结合具体政策及流程处理意见的机构文化。</b></p>	<p><b>机构文化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 应该向所有工作人员宣传机构以下政策，包括对于服务人群关顾的职责，机构行为准则，以及机构如何保护潜在的弱势群体，如妇女、儿童和残障人士。</li> <li>• 管理人员和高级工作人员应以身作则，营造所有工作人员、合作伙伴、志愿者和受危机影响的人们之间相互尊重的文化。他们的支持对于执行社区意见反馈机制至关重要。</li> <li>• 机构应该有正式的调查程序，此程序要坚持保密、独立和尊重的原则。调查必须周密、及时和专业地开展，但也要符合法律标准和当地劳动法的要求。被指定负责的管理人员应该能获取专家咨询，或接受相关培训以调查和处理工作人员的不当行为。</li> <li>• 也应落实申诉程序和举报政策，以处理工作人员意见。</li> <li>• 与合作伙伴协作的机构应该就如何提出及处理意见取得共识（包括双方对</li> </ul>

	于对方做出的意见)。
<b>5.6 受危机影响的社区及人群充分了解人道主义工作者的预期行为，包括关于防范性剥削和性虐待的机构承诺。</b>	<b>工作人员行为及守则</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 兑现这项承诺的机构应该制定工作人员行为守则，且该行为守则应该广泛传播，并得到高级管理层的支持。</li> <li>• 机构儿童保护政策应用于约束所有工作人员和合作伙伴，并提供有关预期行为准则的入门介绍和进深培训。</li> <li>• 工作人员应该知道并理解违反守则的后果（见承诺 3 及承诺 8）。</li> </ul>
<b>5.7 超出机构职权范围的意见以符合良好做法的方式被转介给相关方。</b>	<b>范围和转介</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 工作人员应该知道如何处理意见或滥权指控。涉及犯罪活动或违反国际法的案例，有必要联络相关政府部门。</li> </ul>

## 进一步指导的链接

丹麦难民委员会（Danish Refugee Council）（2008）“意见反馈机制手册”：

<http://www.alnap.org/resource/8762>

机构间常设委员会 PSEA 任务组（IASC Task force on PSEA）（2009）“设立社区意见反馈机制举报联合国及非联合国人员施加的性剥削和性虐待指引”：

[www.pseatastaskforce.org/uploads/tools/1351822689.pdf](http://www.pseatastaskforce.org/uploads/tools/1351822689.pdf)

救助儿童会（Save the Children）（2013）“落实责任”：

<http://resourcecentre.savethechildren.se/library/programme-accountability-guidance-pack-save-children-resource>

请参阅人道主义质量与责任核心标准联盟网站，以获取更多资源：<http://chsalliance.org/resources>

# 承诺 6



受危机影响的社区及人群得到协调和互补的救助。

质量标准：人道主义响应是得到协调和互补的。

## 为什么这项承诺很重要？

充分的项目覆盖和及时有效的人道主义响应需要通过集体行动才能实现。协调机制，例如组群系统，需要明确分工和责任，找出在覆盖范围和质量方面存在的差距。务必要防止重复工作和浪费资源。利益相关方之间分享信息和知识、联合规划及整合活动还可以确保机构能够更好地管理风险，改善救援的效果。

## 绩效指标

1. 受危机影响的社区及人群认为救援中没有缺口或重复工作。
2. 救援机构通过正式和非正式的协调机制分享有关信息。
3. 不同机构协调开展需求评估、人道主义援助和监测实施情况。

## 监测关键行动的指导性问题

- 关于机构能力、资源、地理区域和技术领域的信息及时共享给其他响应方吗？
- 机构获取并使用关于其他机构（也包括地方和国家政府部门）能力、资源、地区和技术领域的信息吗？
- 现有的协调架构得到确认和支持吗？
- 在设计、规划和实施项目时，考虑到其他机构和政府部门的项目吗？
- 覆盖不足之处被确认和解决吗？

关键行动	指引
<b>6.1 确定不同利益相关者的角色、责任、能力和利益。<sup>3</sup></b>	<b>与私营企业合作</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 私营企业可以给人道主义机构带来商业效率、互补的专业知识和资源。至少需要开展信息共享，以避免重复，促进人道主义优良实践。与私营企业开展伙伴关系时，应确保受危机影响的人群能获得明确收益，同时认识到私营企业行动者可能会有自己的额外目标。</li></ul> <b>与军方合作</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 军方能带来特定的专业知识和资源，包括安全、物流、运输和通信。然而，与军方的任何合作都必须服务于人道主义机构，由人道主义机构按照公认指引发起。一些机构同军方保持限度最低的对话，以确保运作效率（例如共享基本项目信息），而另一些机构可能会建立更强的联系（例如使用军方资产）。</li></ul>

<sup>3</sup>包括本地行动者、人道主义机构、地方政府部门、私营企业和其他有关团体。

	<ul style="list-style-type: none"> <li>在所有情况下，人道主义机构必须保持同军方有别的鲜明身份，避免实际牵涉或被他人认为牵涉进入政治或军事议程，这样可能会危及机构的中立、独立、信誉、安全和接触受危机影响人群的能力。</li> </ul>
<p><b>6.2 确保人道主义响应补充国家和地方政府部门<sup>4</sup>及其他人道主义组织的行动。</b></p>	<p><b>互补的救助</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>人道主义机构的一个重要角色是支持国家的响应和协调职能。</li> <li>地方组织和民间社会网络会有大量当地情况的知识 and 经验，但在受到灾害影响后，可能需要支持来重新整顿。</li> <li>社区、东道国政府、捐助者和人道主义机构有着不同的任务及能力，它们之间的协作，以及可能情况下的资源和设备共享，能够优化利用它们各自的能力。例如，联合的需求评估、培训和评估有助于打破组织之间的壁垒，确保干预措施更加连贯一致（见下文进一步指导链接）。</li> </ul>
<p><b>6.3 参与有关协调团体，与其他各方协作，以尽量减少社区的负担，最大化整体人道主义工作的覆盖面和服务提供。</b></p>	<p><b>协调团体</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>必须常常努力鼓励机构参与协调，如果协调机制看起来仅与国际机构有关，那么本地行动者可能就不会参与协调。会议地址或语言可能造成本地行动者的参与障碍。需要设立国家层面和次国家层面的机制，并设立明确的报告线。灾害发生前就参与协调机制，有助于建立关系，促进协调响应。</li> <li>在有必要建立平行性协调架构的情况下，应该通过明确的策略将它与长期运作的协调机构联系起来。虽然组群系统是一个公认的紧急情况协调机制，但是也应支持国家协调机制。</li> <li>汇集不同技术领域的会议能够整体回应人们的需求，而不是孤立回应（例如人们的住所、水、环境卫生、个人卫生和社会心理需求是相互关联的）。</li> <li>在所有协调情况中，机构承诺参与协调的程度受到协调机制质量的影响。协调领导人有责任确保会议和信息共享管理完善、效率高、以结果为导向。协调机构需要确定其活动和承诺范围，与其它协调机构的重叠部分，以及如何处理重叠部分（例如关于责任、社会性别和保护）。</li> <li>一个关键的协调职能是确保机构采用并遵守标准和指引，只有通过协同工作和相互责任，才能实现发挥影响力。要提醒机构不仅需要坚持技术标准，还需要坚持《人道主义质量与责任核心标准》，并确保结合当地情况使用《人道主义质量与责任核心标准》绩效指标来监测和评估响应。</li> </ul>
<p><b>6.4 通过适当的沟通渠道与合作伙伴、协调小组及其他相关行动者分享必要信息。</b></p>	<p><b>共享信息</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>不同利益相关者和不同协调机制之间共享信息（包括财务信息），就更有可能会发现响应存在的缺口或重复工作。</li> <li>在会议和其它通讯中，一定要尊重使用当地的语言，审查存在的沟通障碍，方便当地利益相关者参与。</li> <li>必须仔细清楚地说话，避免使用行话和俗语，尤其是在其他参与者不讲同一种语言的情况下。此外，还可能需要提供口译和笔译人员。</li> </ul>

<sup>4</sup>在政府属于冲突一方的情况下，人道主义行动者应使用其判断力，保持行动独立，把受危机影响社区及人群的利益放在决策中心。

## 监测机构职责的指导性问题

- 机构政策或策略中是否有跟其他行动者协作的清晰承诺吗？
- 制定了合作伙伴的选择标准或协作、协调条件吗？
- 设立了正式的伙伴关系安排流程吗？
- 伙伴关系协议明确规定了每个合作伙伴的角色、责任和承诺，包括每个合作伙伴将如何促进共同遵守人道主义原则吗？

机构职责	指引
<b>6.5 政策和策略包含与其他各方（包括国家和地方政府部门）协调与协作的明确承诺，而且不妥协人道主义原则。</b>	<b>致力于协调和协作</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 达到《人道主义质量与责任核心标准》的机构需要确保机构政策和资源策略中包括对协调的承诺。机构应提供一份声明，陈述机构将如何与合作伙伴、东道国政府及其他人道主义行动者互动（在适当的情况下，与非人道主义行动者互动）。</li> <li>• 机构在协调会议中的代表工作人员应该具备适当的信息、技能和职权，以促进规划和决策。他们的职位描述应该明确规定其协调职责。</li> </ul>
<b>6.6 合作关系由明确和一贯的协议指导，尊重每个合作伙伴的职权、义务和独立性，并认识到他们各自的限制和承诺。</b>	<b>与伙伴合作</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 地方和国家机构都应该与合作伙伴互动或协作。若要建立有效、负责的合作伙伴关系，将需要双方一致明确地理解各自机构的任务、角色和职责。</li> <li>• 可能有不同类型的合作安排，从纯粹的合同制关系到联合决策和共享资源。</li> <li>• 在大多数情况下，伙伴机构都有各自的使命和愿景，希望保持自身的独立性。然而，总有相互学习和促进发展的机会，双方都能从伙伴关系获益。</li> </ul>

## 进一步指导的链接

机构间常设委员会（IASC）（2012），《全国层面组群协调的参考模型》：

<https://www.humanitarianresponse.info/en/coordination/clusters>

NRC（2008），《集中安置住所管理工具包》：

<http://www.nrc.no/camp#.VLz95ihb7ns>

基督教援助（Christian Aid）（2012）“建设人道主义援助的未来：紧急援助中的本地能力和伙伴关系”：

<http://www.christianaid.org.uk/images/building-the-future-of-humanitarian-aid.pdf>

诺克斯·克拉克（Knox Clarke, P.），坎贝尔（Campbell, L.）（2015），“探索人道主义组群中的协调”。

ALNAP 研究。伦敦：ALNAP/ODI:

<http://www.alnap.org/resource/20360>

请参阅人道主义质量与责任核心标准联盟网站，以获取更多资源：<http://chsalliance.org/resources>

# 承诺 7



受危机影响的社区及人群可预期救助机构所提供的人道援助，会从经验和反思中不断完善。

**质量标准：**人道主义行动者持续地学习和改进。

## 为什么这项承诺很重要？

从成功和失败中学习、运用所得见解来改进和调整当前及未来的工作，是责任和质量管理的基础。一个不断学习、持续改进的文化应该处于一个专业、尽责机构的中心地位，它对于确保有效性和效率而言至关重要。需要与使用服务的人们不断互动，以便可以尽快作出变化和调整。与其他机构协作也可以加强学习。

## 绩效指标

1. 受危机影响的社区及人群发现，随着时间推进他们获得的救助和保护有了改善。
2. 基于当前救援的学习，救助和保护干预措施得到了改善。
3. 机构提供的救助和保护反映出其他救助中收获的学习经验。

## 监测关键行动的指导性问题

- 目前的项目设计参考了以前类似危机响应的评估及回顾结果吗？
- 监测、评估、反馈和意见处理流程促进了项目设计与实施的改善和/或创新吗？
- 学习是否有系统的记录？
- 使用具体系统与利益相关者（包括受危机影响的人们和合作伙伴）分享学习了吗？

关键行动	指引
<b>7.1 设计项目时参考以前获得的学习经验。</b>	<b>从经验中学习</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 不同的方式和方法适用于不同的绩效、学习和责任目标。应该从成功以及失败中学习，而机构可能从失败中学到更多。</li><li>• 有效的监测会使用定性和定量数据，利用各种方法来验证数据，并保持一致记录。</li><li>• 明确数据的用途和用户，进而确定收集哪些数据，和呈递数据的方式。当收集没被分析或不使用的数据时要加倍小心。</li><li>• 监测系统应尽量简单便捷，同时认识到收集回来的信息应该能够代表不同群体。</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>受危机影响的人们最能判断他们生活中的变化，应该鼓励使用开放性聆听、其他定性的参与式手法，以及定量的方法。也应与社区共享并讨论学习内容。</li> <li>在评估项目时，应审查一般反馈和来自意见反馈机制的信息。制定现实可行而大众认可的行动计划，有助于确保评估及回顾中的建议得到跟进。</li> </ul>
<b>7.2 在监测、评估、反馈及意见的基础上学习、创新和落实变化。</b>	<p><b>创新</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>近几年，人们已更注重通过创新对策、方法和工具来解决人道主义响应中存在的一些挑战。希望发展新型创造性思路的机构已经能够获得资金渠道，例如使用环境卫生新技术，设计以现金为基础的项目，或更多地使用数字工具和媒体。</li> <li>受到危机影响的人们在不断创新，适应不断变化的情况，可以为他们提供支持，让他们参与更加系统的创新和发展进程。</li> </ul>
<b>7.3 同机构内部、受危机影响的社区及人群、其他利益相关方共享学习和创新。</b>	<p><b>合作和分享经验</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>为了促进透明度和项目的效率，应定期与受危机影响社区沟通监测信息。由人们自己进行监测，有利于进一步提高透明度和质量，并鼓励人们对信息产生拥有感。</li> <li>与其他机构及学术团体开展共同学习是机构的专业义务，它可以引发新的观点和想法，最大限度地利用有限资源。协作还有助于减少社区被重复评估的负担。</li> <li>一些机构开展过朋辈间的学习，可以采取同行学习来监测实时进展情况，或作为紧急情况结束后的反思学习。</li> <li>通过监测和评估收集的一切信息都应该得到分析，并通过简短易用的格式呈现出来，便于分享和决策使用。简短摘要、简报、会议或影片都能使信息和知识更便于使用。</li> </ul>

## 监测机构职责的指导性问题

- 存在关于评估和学习的政策及资源吗？工作人员了解这些政策和资源吗？
- 存在关于记录和传播学习的明确指引，包括适用于人道主义危机的具体指引吗？
- 项目层面学习到的经验教训被明确记录，并在机构内部共享了吗？
- 机构属于学习和创新平台的活跃成员吗？机构对学习和创新平台有什么贡献？

机构职责	指引
<b>7.4 评估和学习政策到位，有办法从经验中学习，改进做法。</b>	<p><b>评估和学习政策</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>关键的经验教训和可改进之处往往得不到系统处理。经验教训如果尚未在目前或将来响应中转化为明显的改进，便不算是学习到经验中的教训。</li> <li>机构应该在学习周期中包含一个基于可衡量的客观指标的回顾和改进计划。</li> <li>所有工作人员应了解他们在监测工作进展上的职责。他们还需要了解学习如何能够促进他们自己的个人发展。</li> </ul>

<p><b>7.5 建立记录知识和经验的机制，并使整个机构都能使用这一机制。</b></p>	<p><b>知识管理与机构学习</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>知识管理涉及收集、开发、共享、存储和有效使用机构的知识和学习内容。机构学习应该带来实际的改善，如改进评估策略，重组团队以确保更迅速、整体化的响应，或更加明确决策责任。</li> <li>本土长期工作人员往往是维系本地知识和关系的关键。</li> </ul>
<p><b>7.6 机构促进人道主义响应同行之间及技术领域内部的学习和创新。</b></p>	<p><b>同行学习和技术领域学习</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>建立网络和实践社群（包括学术界的参与），创造从同行团体学习的机会（包括现场学习以及后期行动回顾或学习论坛中的学习），能够强有力的提升机构实践和整体系统的学习。与同行机构分享挑战与成功，可以帮助人道主义者识别风险，避免未来的错误。</li> <li>因为整个技术领域提供的证据数量远远大于任何一个机构能够提供的证据数量，所以通过整体系统的学习活动能够实现规模经济。也有强有力的证据指出，不同机构一同学习和回顾证据，比起单个机构的学习，更有可能催化机构做出改变。</li> </ul>

## 进一步指导的链接

环球计划（The Sphere Project）（2015）《监测和评估的环球计划，环球计划单行本系列》：

<http://www.sphereproject.org/silo/files/sphere-for-monitoring-and-evaluation.pdf>

布坎南-史密斯（Buchanan-Smith, M.），科斯格雷夫（Cosgrave, J.）（2013），《人道主义行动评估：试点指南》。国际标准书号（ISBN）：

<http://www.alnap.org/what-we-do/evaluation/eha#>

诺曼（Norman, B.）（2013），《动荡环境中实施远程管理项目的监测和问责措施》。德爱基金会（Tearfund）：

<http://www.alnap.org/resource/7956>

凯特利（Catley, A.），彭斯（Burns, J.），阿贝贝（Abebe, D.），素吉（Suji, O.）（2013），《参与式影响评估：设计指南》。范因斯坦国际中心，塔夫茨大学，萨默维尔市：

[http://fic.tufts.edu/assets/PIA-guide\\_revised-2014-3.pdf](http://fic.tufts.edu/assets/PIA-guide_revised-2014-3.pdf)

哈勒姆（Hallam, A.），博尼诺（Bonino, F.）（2013），《用评估促进改善：人道主义工作者的见解》。ALNAP 研究。伦敦：ALNAP/ODI：

<http://www.alnap.org/resource/8980>

请参阅人道主义质量与问责核心标准联盟网站，以获取更多资源：<http://chsalliance.org/resources>

# 承诺 8



受危机影响的社区及人群从能力充分且管理有素的工作人员及志愿者获得他们所需的救助。

**质量标准：**工作人员得到支持，能有效开展工作，获得公平、平等的待遇。

## 为什么这项承诺很重要？

工作人员行动是兑现所有九项承诺和有效响应的基础。机构招聘、培训和管理工作人员及志愿者的能力是遵守《人道主义质量与责任核心标准》的核心。与工作人员相关的成本往往占机构成本和大多数项目预算的最大比例，应该仔细培养投资工作人员，为受危机影响的社区产生最大成效。与工作人员相关的责任，以及机构管理劳动力的方式，在其它八项承诺中也有提及。

## 绩效指标

1. 男性和女性工作人员感到机构支持他们完成自己的工作。
2. 工作人员令人满意地实现他们的绩效目标。
3. 受危机影响的社区及人群认为工作人员是高效的（即认可他们的知识、技能、行为和态度）。

## 监测关键行动的指导性问题

- 机构的使命和价值观传达给新工作人员了吗？
- 工作人员绩效得到管理、不佳表现得到处理、良好表现受到认可了吗？
- 工作人员签署了行为守则或类似有约束力的文件吗？如果答案是肯定的，为了使工作人员正确理解守则或政策内容，工作人员得到了关于守则或其它相关政策的入门指导了吗？
- 机构接收针对机构工作人员或伙伴工作人员的意见吗？如何处理这些意见？
- 工作人员知道可以获取哪些支持来发展职位所需能力吗？工作人员使用了这些支持吗？

关键行动	指引
<b>8.1 工作人员的工作是根据机构的使命、价值观以及协定的目标和绩效标准开展工作（参见 8.2 的指引说明）。</b>	<b>工作人员和志愿者</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 机构的任何指定代表，包括本国、国际、永久或短期员工，以及志愿者和顾问，都被认为属于工作人员。然而，不同的条款和条件适用于不同类型、不同层次的工作人员。</li><li>• 国家就业法通常指示了机构工作人员的地位，必须遵守这些法律。所有工作人员必须了解自身的法律和组织地位。</li></ul>
<b>8.2 工作人员遵守与自身相关的政策，并了解不遵守政策的后果。</b>	<b>遵守机构使命、价值观和政策</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 机构应该向工作人员解释沟通机构的法律许可范围、使命、价值观和愿景，工作人员预期应结合这些因素开展工作。在宽泛理解了机构的角色和工作方式之后，工作人员应该结合与主管协定的个人目标和绩效标准开展工作。</li><li>• 机构应该使政策便于工作人员获取，而工作人员必须遵守与自身相关的政策，并承担不遵守政策的后果。</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 在一切情况下，都需要进行有关机构使命、政策和行为守则的介绍和培训（甚至在快速扩大响应规模期间也是如此）。</li> </ul>
<p><b>8.3 工作人员发展并使用必要的个人能力、技术能力和管理能力来发挥他们的作用，并了解机构可以如何支持他们做到这一点。</b></p>	<p><b>绩效标准和能力发展</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 工作人员和雇主两者也要为自己的技能发展负责，包括管理技能。有了明确的目标和绩效标准，他们应该知晓担任当前角色需要哪些技能、能力和知识（诸如聆听的能力）。他们也应该获知可以利用的或机构要求的成长发展机会。可以通过经验、培训、指导或辅导来提高工作人员能力。</li> <li>• 在灾害响应的早期阶段，工作人员的正式发展机会可能有限，但经理应至少提供入门及在职培训。</li> <li>• 多种方法都可以用来评估工作人员的技能 and 行为，例如观察、审查工作产出、直接与他们讨论、访问他们的同事。主管可以通过定期记录的绩效评估发现需要支持的培训和领域（见下文进一步指导链接）。</li> </ul>

## 监测机构职责的指导性问题

- 与人力资源部协同、结合项目规模和范围来评估人力资源需求的流程是否就位？
- 机构规划是否为未来的领导需求以及开发新人才的需求做了准备？
- 工作人员政策和流程符合本地就业法，且符合公认的良好管理做法吗？
- 所有的工作人员都获得了最新版本的工作描述和目标吗（包括具体责任和目标）？
- 奖励和福利结构是否公平、透明且贯彻一致？
- 所有工作人员都获得了关于绩效管理、工作人员发展策略和流程的入门介绍及更新信息吗？
- 所有工作人员（及承包商）都被要求签署行为守则（涵盖预防性剥削和性虐待），并为他们提供关于行为守则的适当入门指导了吗？
- 机构是否有适切当地的安全政策及指引，工作人员是否了解这些政策指引？

机构职责	指引
<p><b>8.4 机构具备实施项目所需的管理能力与工作人员能力。</b></p>	<p><b>工作人员的能力</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 人员管理系统取决于各个机构和背景情况，不过也应该参考优良实践。应该在高级管理层的支持下，从战略层面思考和规划人员管理系统。机构规划和项目计划必须考虑到工作人员的能力，以确保适当数目、具备适切技能的工作人员在合适的时间部署到合适的地方，来推进机构的短期及长期目标。</li> <li>• 虽然这并不意味着，机构必须在一开始，具备了所有必要资源和专门知识的时候，才能开展项目，但是必须要有整体机构层面的准备（包括项目部门、人力资源部门、财务部门及其他部门），以商定将如何调动所需资源。</li> <li>• 机构需要提前计划他们将如何处理合格工作人员的需求高峰。全国层面的角色和责任还需要加以明确，内部决策责任和沟通也是如此。</li> <li>• 高工作人员流失率会破坏项目的质量和连续性。它还会导致工作人员回避承担个人责任、机构与服务社区之间不能建立信任。</li> </ul>

<p><b>8.5 工作人员政策和流程是公平、透明、非歧视性的，且符合本地的就业法。</b></p>	<p><b>政策和流程</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 工作人员政策及流程的风格和复杂程度取决于每个机构的规模和背景。不管机构多简单或多复杂，工作人员都应该参与制定审核工作人员政策，并尽可能保障政策代表了工作人员观点。工作人员手册便于工作人员了解政策，方便参与政策磋商。</li> <li>• 必须理解和尊重本地劳动法，机构的政策和做法应该将本土人员提升到管理和领导层面，以确保持续性、机构经验传承、更适于本地情况的响应措施。</li> <li>• 要开展有效的响应，不能仅仅确保有具备相关技能的工作人员，还必须有良好的工作人员管理。紧急情况中的研究表明，为确保开展高效的响应，有效的管理、框架及流程同工作人员技能一样重要。必须培训工作人员采取标准操作流程，这样可以促进更高的授权度和更快速的响应。</li> </ul>
<p><b>8.6 职位描述、工作目标和反馈流程到位，工作人员清楚了解对他们的要求。</b></p>	<p><b>工作人员指导</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 职位描述应明确规定每个工作人员的预期工作，并保持最新版本。此外，每个工作人员应该确立个人目标，涵盖他们的工作志向及期望发展改善的能力，并把这些内容记录在发展计划中。</li> </ul>
<p><b>8.7 落实行为守则，确定工作人员不去剥削、虐待或歧视人们的最低义务。</b></p>	<p><b>工作人员行为</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 工作人员必须理解、签署且遵守机构的行为守则，机构的所有代表人员（包括工作人员、志愿者、合作伙伴和承包商）都需要清楚期望中的行为标准，以及违反规则的后果。</li> </ul>
<p><b>8.8 政策到位，以支持工作人员提高技能和能力。</b></p>	<p><b>工作人员能力</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 注重能力和能力建设可以激励工作人员，带来更高的效率。机构应该设立审查工作人员绩效、评估能力缺口的机制，制定发展能力、开发人才的策略。绩效审查时间安排必须足够灵活，以涵盖短期工作人员，以及无固定期限合同的工作人员。</li> <li>• 要达到协定的九项承诺，需要工作人员具备哪些能力，机构应该就此与合作伙伴达成一致意见。</li> </ul>
<p><b>8.9 保障工作人员安全和福祉的政策到位。</b></p>	<p><b>安全和福祉</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 工作人员经常在具有风险和压力条件下长时间工作。机构照料工作人员的职责包括：采取行动促进福祉，避免长期疲劳、职业倦怠、受伤或患病。</li> <li>• 管理者必须使救援工作者意识到面临的风险，并保护他们的身体和情感健康免受不必要的威胁。可以采取的措施包括：有效的安全管理、预防性保健咨询、积极支持工作人员在合理时长内工作、在必要时获得心理支持。</li> <li>• 经理可以通过亲身示范优良实践、个人遵守政策来履行照料职责。救援工作者还需要为管理自身福祉承担个人责任。应立即提供社会心理支持给经历或目睹了极其痛苦事件的工作人员。</li> </ul>

## 进一步指导的链接

《人道主义质量与责任核心标准》联盟（2015）“人力资源工具”：

<http://chsalliance.org/files/files/Resources/Tools-and-guidance/CHS-Alliance-Handbook-for-Managing-HR-Effectiveness-Final.pdf>

CBHA（2010）《人道主义核心能力指引：贯穿员工完整周期的人道主义能力建设》：

<http://www.start-network.org/wp-content/uploads/2014/01/Core-Humanitarian-Competencies-Guide.pdf>

ECB（2007）《在多元团队中建立信任：应急响应工具包》：

<http://policy-practice.oxfam.org.uk/publications/building-trust-in-diverse-teams-the-toolkit-for-emergency-response-115413>

救援者组织（People In Aid）（2011）“工作人员能力建设概要”：

<http://chsalliance.org/files/files/Resources/Case-Studies/Debriefing-building-staff-capacity.pdf>

请参阅人道主义质量与责任核心标准联盟网站，以获取更多资源：<http://chsalliance.org/resources>

# 承诺 9



受危机影响的社区及人群可预期救助他们的机构会有效、高效、符合道德地管理资源。

**质量标准：**资源得到良好管理，且负责地用于预期用途。

## 为什么这项承诺很重要？

资源是有限的，需要小心使用。负责任地使用那些捐献给机构并由机构管理的资源、使之发挥有效、高效的作用，与责任之间有着密不可分的联系。受危机影响的社区将承受机构管理不善、疏忽或腐败造成的代价，所以机构一定要明智且诚信地使用资源，确保发挥最大影响力。

## 绩效指标

1. 受危机影响的社区及人群了解社区层面的预算、开支及达到的成果。
2. 受危机影响的社区及人群认为可用资源都被利用起来：
  - a. 被用于预期用途；
  - b. 没有挪用或浪费。
3. 为响应筹集的资源按照协定的计划、目标、预算和时间得到了利用和监测。
4. 人道主义响应是通过有成本效益的方式开展。

## 监测关键行动的指导性问题

- 工作人员的开支决策符合机构规定吗？
- 开支是否得到定期监测，开支报告是否在项目管理层共享？
- 服务和货物采购使用竞争性的投标流程吗？
- 潜在环境影响（水、土壤、空气、生物多样性）是否得到了监测，采取措施减轻它们了吗？
- 是否设立了安全的举报流程，而且被工作人员、受危机影响社区及其他利益相关者知晓？
- 监测成本效益和社会影响了吗？

关键行动	指引
<b>9.1 设计项目、实施流程，以确保有效利用资源<sup>5</sup>，在每个响应阶段平衡质量、成本、及时性几个因素。</b>	<b>项目议题</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 在严重突出的紧急情况发生后，机构常常有压力要在短期时间内花掉大批资金，以表明机构在采取行动处理紧急情况。这会导致项目规划不足，对探索不同的项目和财务选项（如使用现金项目等可能使资金发挥更大价值的选项）缺乏注重。</li><li>• 在突发紧急情况下，可能有必要调整流程，以加快财务决策，应对人道主</li></ul>

<sup>5</sup>应该在宽泛意义上理解“资源”一词，它涵盖机构达成使命所需的一切物质，包括但不限于：资金、人员、货物、设备、时间、土地、土壤、水、空气、自然产品、整体环境。

	<p>义挑战（如缺乏可用供应商以致不能开展竞争投标）。然而，在人道主义情况下腐败风险升高，这意味着一定需要培训和支持工作人员，并设立意见反馈机制，以防止调整后的系统面临腐败风险（见承诺 3 及承诺 5）。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 在这段时期部署经验丰富的高级工作人员，有助于降低风险，确保在及时响应与坚持标准、限制浪费之间达到一个平衡。</li> <li>• 不同机构之间开展协调协作也可以提高响应效率（例如进行联合前期评估与评估，支持机构间联合登记及物流系统）。</li> <li>• 项目结束后，剩余的资产和资源需要负责任地被捐赠、出售或返还。</li> </ul>
<p><b>9.2 管理和使用资源以实现其预期目的，尽量减少浪费。</b></p>	<p><b>将资源用于预期目的</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 所有的人道主义行动者都要对捐款者以及受危机影响社区负责，而且应该能够表明资源得到了明智、有效的利用，产生了良好的收效。</li> <li>• 欺诈、贪污和浪费使最需要资源的人群得不到资源。然而，因为人员或资源不足而造成的低效干预也不能说是负责的行动，讲求经济、压低成本并不总是具有性价比。机构常常需要在经济、收效和效率之间找到一个平衡。</li> <li>• 救助绝对不能被用于支持恐怖主义活动，许多捐款者要求对潜在合作伙伴实行审查制度，以降低这种风险。</li> </ul>
<p><b>9.3 按照预算监测和报告支出。</b></p>	<p><b>监测和报告支出</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 财务管理是项目管理的一个重要方面，需要优质的财务规划和监测系统，以确保实现项目目标。应采用体系和流程，以减少关键的财务管理风险，追踪所有的财务交易。</li> <li>• 需要特定技能和系统来降低的关键风险包括：采购、现金转移项目和库存管理。会计记录应达到国家及国际公认标准，应在机构内系统地使用。</li> <li>• 所有工作人员都有一定责任来妥善地管理财务事宜，不过机构也要有特别指定来编织财务报表的人员。应鼓励工作人员报告一切涉嫌舞弊、腐败或滥用资源的行为（见下文进一步指导链接：刘易斯 (Lewis,T.)，2010）。</li> </ul>
<p><b>9.4 在使用本地资源和自然资源时，考虑其对环境的影响。</b></p>	<p><b>环境影响和利用自然资源</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 人道主义响应可能对环境产生负面影响，产生大量废料，损害自然资源，造成地下水位下降或污染，滥伐森林及其它环境危害。</li> <li>• 快速环境影响评估 (REA)有助于确定风险，提高采取措施降低环境影响的可能性。</li> <li>• 在响应过程中，促进受危机影响社区参与，参考他们的关切事项是一个关键，还应在项目中纳入支持本地管理自然资源（见下文进一步指导链接：紧急发展复原小组/联合国环境规划署工具箱）。</li> </ul>
<p><b>9.5 管理腐败风险，并采取适当行动处理发现的腐败事件。</b></p>	<p><b>管理腐败风险</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 各种文化对腐败的定义和理解不尽相同，需要清楚界定工作人员（包括志愿者）及合作伙伴的预期行为规范，以从根本上规避这一风险（见承诺 8）。</li> <li>• 保持项目信息开放透明、鼓励各利益相关方报告滥权行为，认真进行现场监测，以尊重的态度对待社区成员，都有助于减少腐败风险。虽然严谨系</li> </ul>

统对于反击腐败而言很重要，但是在突发性紧急情况的早期阶段，由于时间有限，可能需要采取更为弹性化的控制措施（见下文进一步连接：西斯等人，2014）。

## 监测机构职责的指导性问题

- 已有政策和流程来指导符合道德的采购以及资源的使用和管理吗？
- 政策和流程包括关于下列事项的规定吗？
  - 接受和分配资金
  - 接受和分配实物赠品
  - 降低和预防环境影响
  - 防范欺诈，处理涉嫌及证实的腐败及滥用资源行为
  - 利益冲突
  - 审计、核查和报表
  - 资产风险评估和管理

机构职责	指引
<p><b>9.6 落实政策和流程以指导如何使用及管理资源，包括机构如何开展下列活动：</b></p> <p><b>a. 符合道德和法律地接受和分配资金及实物赠品；</b></p> <p><b>b. 以对环境负责的途径使用资源；</b></p> <p><b>c. 预防和解决腐败、欺诈、利益冲突和滥用资源；</b></p> <p><b>d. 开展审核、验证合规性，透明报告；</b></p> <p><b>e. 持续地评估、管理和降低风险；</b></p> <p><b>f. 确保接受资源不会影响机构独立性。</b></p>	<p><b>资金和实物赠品</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 应该记载提供资金的标准以及资金来源，接受公众监督。使用某些资金来源可能会降低机构的营运独立性和公正性，应制定工作人员指引和保持透明度，来努力降低这种风险。</li> <li>• 实物赠品可能会造成道德困境。送礼在许多文化中被视为一种重要的社会规范，拒绝礼物则会显得无礼。如果接受礼物会造成一种负疚感，接收方应该礼貌地拒绝礼物。但如果已接受礼物，那么明智的做法是宣布此事，若还有疑虑，就与主管讨论。工作人员应该了解这些政策和潜在困境（见西斯等人(Hee et al., 2014)）。</li> </ul> <p><b>对环境负责的机构</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 机构应致力于采取对环境无害的政策和做法，使用现有指引解决紧急情况中的环境问题。</li> <li>• 绿色采购政策有助于减少对环境的影响，但是政策落实方式需要尽量避免造成救助延误。</li> </ul> <p><b>腐败和欺诈</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 欺诈包括盗窃、挪用物品或资产，和伪造记录，如报销凭据。各个机构必须保留财务交易的准确记录，表明资金如何使用。需要设立系统和流程，确保内部控制财务资源，防止欺诈和腐败。</li> <li>• 机构应该支持财务管理和报告方面的公认优良实践。机构政策还应确保采购政策是透明严谨的，且包含反恐措施（见西斯等人，2014）。</li> </ul> <p><b>利益冲突</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 工作人员必须确保机构目标与他们的个人或财务利益之间没有任何冲突。例如，假若工作人员或工作人员家人能从一个合同获得财务利益，那么工作人员就不能把合同签给相关供应商、机构或个人。</li> <li>• 利益冲突有各种形式，人们并不总是都能认识到自己违反了规定和和政策。例如，未经许可使用机构资源，或接受供应商礼品，都可能被视为利</li> </ul>

益冲突。

- 营造一种使人们感觉可以公开谈论利益冲突、声明潜在或实际利益冲突的文化，是管理利益冲突的关键。

#### 审计和透明度

- 审计可以采取几种形式：内部审计核查流程是否得到遵守；外部审计检验机构的财务报表是否真实且公平；当机构怀疑存在具体问题（通常是欺诈）的时候，则开展调查审计。
- 独立外部审计年度账目能在某种程度上确保避免欺诈和滥用资金。审计账目和其他定期财务报告应该透明地发布，通过便于工作人员及受危机影响社区获取的途径传播。

#### 风险管理

- 风险管理涉及查明及评估风险，排列风险重要次序，然后制定策略，以降低、监测、控制这些风险。应首先处理那些会造成最严重损失和发生可能性最大的风险。

## 进一步指导的链接

紧急复原发展小组（Groupe URD），联合国环境规划署（UNEP），《培训工具包：将环境纳入人道主义行动和早期恢复》：

<http://postconflict.unep.ch/humanitarianaction/training.html>

联合国人道事务协调厅（OCHA）与环境规划署（UNEP）（2014），“环境和人道主义行动（实况报道）”：

[https://docs.unocha.org/sites/dms/Documents/EHA\\_factsheet\\_final.pdf](https://docs.unocha.org/sites/dms/Documents/EHA_factsheet_final.pdf)

曼戈（Mango）（2013）“财务治理的关键诀窍”（网页）：

<http://www.mango.org.uk/toptips/tt20gov>

刘易斯（Lewis, T.）（2010）《财务管理要点：非政府组织手册》。曼戈（Mango）：

<http://www.mango.org.uk/guide/coursehandbook>

邦德（Bond）（2012）“物有所值：性价比对于英国非政府组织的意义（背景文件）”：

[https://www.bond.org.uk/data/files/Value for money - what it means for NGOs Jan 2012.pdf](https://www.bond.org.uk/data/files/Value%20for%20money%20-%20what%20it%20means%20for%20NGOs%20Jan%202012.pdf)

西斯（Hees, R.），阿伦多夫（Ahlenndorf, M.），德贝尔（Debere, S.）（2014）“预防人道主义行动中的腐败”。国际透明组织（Transparency International）：

[http://www.transparency.org/whatwedo/publication/handbook\\_of\\_good\\_practices\\_preventing\\_corruption\\_in\\_humanitarian\\_operations](http://www.transparency.org/whatwedo/publication/handbook_of_good_practices_preventing_corruption_in_humanitarian_operations)

请参阅人道主义质量与责任核心标准联盟网站，以获取更多资源：<http://chsalliance.org/resources>

# 附件 1

## 术语及定义

在《人道主义质量与责任核心标准：指引与指标》中，适用下列定义：

**责任 (Accountability)：** 负责任地使用权力，考虑不同利益相关者（主要是那些受到行使权力影响的人群），接受他们监督的过程。

**审计 (Audit)：** 一个系统的、独立的、有凭据的流程，用于获取审计证据 [记录，事实陈述，或其他相关可核查信息]，并客观评估证据，以确定在多大程度上达到了审计标准 [一系列的政策、流程或要求]。

**民间社会 (Civil society)：** 由共同利益和集体活动联系起来的公民团体，但不包括营利性私营企业组织。民间社会可以是非正式的，也可以组成非政府组织或其他协会组织。

**气候变化适应 (Climate change adaptation)：** 气候变化超出了高危人群的应对能力，使更多人更易受到灾害的影响。适应气候变化涉及的干预措施包括努力识别、减少和管理天气事件相关的风险，因为天气事件变得愈发频繁、严重、难以预测。

**行为守则 (Code of conduct)：** 一套原则和价值观声明，它订立了机构、政府部门或合作伙伴的预期行为标准，包括最低水平的预期行为，以及不遵守规则会遭受哪些行政处罚。

**受危机影响的社区及人群 (Communities and people affected by crisis)：** 特定区域受到灾害、冲突、贫穷或其他危机影响，有着不同的需求、脆弱性和能力的妇女、成年男性、女童和男童组成的整体。

**能力 (Competencies)：** 工作人员胜任岗位、最终决定机构成功所需要具备的知识、技能、行为和态度。

**意见 (Complaint)：** 受到机构行动负面影响、或认为机构没有兑现明文承诺的任何个人的具体不满。

**应对机制 (Coping mechanisms)：** 一些应对机制是可持续、有帮助的，而另一些应对机制可能是负面的，可能产生长期有害影响，例如出售资产，减少医疗或教育开支，减少食物摄入或酗酒。

**腐败 (Corruption)：** “滥用委托权力，谋取私利”。<sup>6</sup>这包括财务腐败，如欺诈（见下文）、贿赂、勒索和接受回扣（促成交易或联络重要人脉收取的非法款项），用救援物资换取性利益，在招聘或提供救助过程中偏袒朋友或亲戚，捏造发放清单，挪用资源，这些都是不同形式的腐败行为。

**减灾 (Disaster risk reduction)：** 是一种响应，其目的是查明和解决气候灾害（如干旱、洪水和山体滑坡）和非气候灾害（如地震、火山和海啸）造成的风险。

**记录 (Document)：** 讨论、协议、决策或行动的任何形式的、可复制的记录。

**照料义务 (Duty of care)：** 确保他人安全的道德或法律方面的义务。它要求达到受危机影响人群福祉的最低标准，并适当关注受危机影响人群以及工作人员的安全。

**有效性 (Effectiveness)：** 救援活动达到目标的程度。人道主义响应的有效性是响应者的共同责任，应与受危机影响社区一同开展成效评估。

**效率 (Efficiency)：** 人道主义项目在进行投入之后，达到定性及定量产出目标的程度。

**参与 (Engagement)：** 机构与利益牵连或受到影响的各个利益相关方开展沟通、咨询，为他们提供参与条件的过程，旨在确保救援项目的设计、实施和回顾考虑到利益相关者的关切、愿望、期望、需要、权利和机会。

<sup>6</sup>国际透明组织 (Transparency International)

**权益(Entitlement):** 指享有收益（商品或服务）的权利，特别是法律或合同规定的权利。受危机影响的人们有权得到保护和安全保障，这些权利以及其他权利被神圣地记载在国际人道主义法及人权宣言中，大多数国家已经签署通过这两个文件。

**评估(Evaluation):** 通常是阶段性的绩效评估,侧重于结果(成效与影响),可以是内部或外部评估。评估能揭示哪些措施有效及原因所在，突出预期及意外结果，以促进责任和信和学习。

**证据 (Evidence) :** 可以用作判断或结论依据的信息。人道主义工作使用多种类型的证据，包括主观及定性信息。定性信息的质量不一定差于定量信息。ALNAP<sup>7</sup>使用六项标准来判断人道主义行动中使用的证据质量：“准确性、代表性、相关性、普遍性、归因性、背景及方法的明确性。”

**反馈机制 (Feedback mechanism) :** 设立的正式系统，用于人道主义行动接收者（在一些情况下还有受危机影响的其他人群）提供关于他们对于某个人道主义机构或更广泛人道主义系统的体验的信息。这些体验信息而后会用于不同目的，以预期实现一系列益处，包括采取修正行动，改善某些响应要素。<sup>8</sup>还可以通过非正式途径提供反馈。

**欺诈 (Fraud) :** 故意欺骗某人，以获得不公正或非法利益（财务、政治或其它利益）的行为。欺诈通常被视为违反民事法律。

**实物赠品 (Gifts-in-kind) :** 机构作为捐赠品接受的任何商品和服务（不是金钱）。实物赠品的目标是促进一家机构实现组织目标。

**隐患（及风险） (Hazard (and risk)) :** 有可能造成负面影响的事物，如地震或传染病。风险是隐患造成伤害、潜在的生命、生计、财产及服务损失的可能性。

**人道主义国家团队 (HCT) (Humanitarian Country Team) :** 由人道主义协调员 (HC) 设立及领导的策略性、操作性的决策和监督平台。团队成员包括联合国代表，国际移民组织 (IOM)，国际非政府组织，及国际红十字与红新月运动。同时被指定为组群带领者的机构需要代表各自的机构，以及所带领的组群。人道主义国家团队负责就人道主义行动达成一致策略。

**人道主义行动 (Humanitarian action) :** 在人为风险及自然灾害发生期间及之后，为拯救生命、减轻苦难、保持人的尊严而采取的行动，以及为了预防及备灾采取的行动。

**公正 (Impartiality) :** 优先处理最急迫的危难情况，态度客观，不因为某人的国籍、种族、性别、宗教信仰、阶级、部族忠诚或政治见解而加以歧视。

**知情同意 (Informed consent) :** 在清楚理解行动的事实、影响及后果的基础上，同意采取某行动。

**诚信 (Integrity) :** 涉及符合一系列道德或伦理原则及标准的行为和行动。

**监测 (Monitoring) :** 侧重投入和产出的持续数据收集过程，通常是内部过程。

**相互责任 (Mutual accountability) :** 两个或多个合作伙伴同意负责兑现相互自愿做出承诺的过程。

**机构 (Organisation) :** 有相应管理架构及能力来应用《人道主义质量与责任核心标准》的实体。

**合作伙伴 (Partners) :** 为了实现具体目标，依照正式协定联合开展工作，具有明确商定的角色和职责的不同机构。

<sup>7</sup>诺克斯·卡拉克 (Knox Clarke, P.)，达西 (Darcy, J.)，(2014)，证据不充分？人道主义行动中证据的质量和采用。ALNAP 研究。伦敦：ALNAP/ODI: <http://www.alnap.org/resource/10441.aspx>。

<sup>8</sup>博尼诺 (Bonino, F.) 等人。(2014)《完成整个循环：人道主义背景中的有效反馈》。ALNAP-CDA 工作者指引。伦敦：ALNAP/ODI。

**参与 (Participation)**：促使受危机影响的人们在那些影响他们的决策过程中发挥积极作用。通过制定明确的指引和做法，促进他们适当参与，并确保最边缘化、受到最严重影响的群体得到代表，发挥影响力，以此实现参与。

**政策 (Policy)**：关于决策意图及规则的书面陈述。

**实践 (Practice)**：通常由政策和流程指导的既定行动或进展方式。

**私营企业 (Private sector)**：主要包括营利性机构（即企业），但也包括社会企业。社会企业的首要目的不是利润，其利润可能会重新投资用于社会事业。私营企业的参与指所有类型的参与，从作为供应商、捐款者、顾问或创新者，到企业亲自开展人道主义响应。

**保护 (Protection)**：所有以“保障所有人的权利都得到充分的、公平的尊重，不论其年龄、性别或民族、社会、宗教或其他背景”为目标的活动。保护不仅包括紧急情况下迅即展开的着重于拯救生命的活动。

**心理情况汇报 (Psychological debriefing)**：鼓励参与者重述痛苦或创伤性事件的正式过程。已经发现心理情况汇报从最好的方面来说没有作用，从最坏的方面来说，它造成了更多伤害。它不应与心理急救或心理咨询混淆，因为它们旨在倾听人们的关切事项，允许人们讨论他们愿意讨论的议题。

**质量 (Quality)**：使得人道主义援助能够及时满足明确或隐含需求及期望值、尊重目标救助人群尊严的人道主义援助的全部功能和特点。

**复原力 (Resilience)**：经历灾害的社区或社会抵御、吸收、应对灾害影响，及时有效地从中恢复过来的能力。强调复原力的目的是保护或重建人们的生计，确保系统（包括治理和基础设施）能够更好地抵御将来的冲击，同时确保社区有组织、有准备来更好地应对后续灾害。从大家庭、宗教网络及仪式、朋友、学校、社区组织及活动获取社会、财务、文化及情感支持，有助于重建个人及社区的自尊和身份感，增强一个人从灾害中恢复过来的能力。

**性剥削 (Sexual exploitation)**：任何实际或企图滥用他人弱势地位、权力差距或信任来达到性目标的行为，包括但不限于通过对他人施加性剥削以获取金钱、社会或政治利益。*(联合国秘书长关于保护免受性剥削和性虐待的公报 (PSEA)(ST/SGB/2003/13))*

**性虐待 (Sexual abuse)**：通过暴力手段或在平等或胁迫条件下实际或威胁进行的与性有关的身体侵犯。*(联合国秘书长关于保护免受性剥削和性虐待的公报 (PSEA)(ST/SGB/2003/13))*

**性骚扰 (Sexual harassment)**：工作场所中与性有关的身体、言语或非言语有害行为，可包括不雅言论或性要求。

**工作人员 (Staff)**：机构的任何指定代表，包括本国、国际、永久或短期员工，以及志愿者和顾问。

**工作人员能力 (Staff competencies)**：个人在工作生活中发展具备的知识、技能、态度及行为。工作人员能力 (staff capacity) 考虑的是工作人员如何运用各种能力来实现机构目标。

**利益相关者 (Stakeholder)**：可能影响到机构、策略或项目，或被机构、策略或项目影响的任何人。

**紧急应变能力 (Surge capacity)**：指一个机构快速扩大行动、回应大型危机的能力。

**透明度 (Transparency)**：指公开、诚实和沟通。如果一个活动、项目或机构信息保持公开，便于公众获取，那么它就是透明的。

**脆弱性 (Vulnerability)**：灾害或危机发生后，一些人由于其物理环境及社会支持机制紊乱而受到不成比例的影响，造成被剥削、患病或死亡风险升高的程度。每个个体与每种情况有着不同程度的脆弱性。

**举报 (Whistle-blowing)**：一名工作人员报告工作中的可疑不法行为，包括涉嫌欺诈或滥用资源、疏忽职守或某人的健康和​​安全陷入危险。

**《人道主义质量与责任核心标准：指引与指标》是**

《人道主义质量与责任核心标准》的补充文件。本文件的目标受众包括所有参与计划、管理或实施人道主义响应的人道主义行动者与机构。

本指引明确了《人道主义质量与责任核心标准》的关键行动与机构职责，审视了应用过程中的一些实际挑战，解释了《人道主义

质量与责任核心标准》中的九项承诺都很重要的原因，

并提供了指标和指导性问题，以衡量标准进展程度，

促进不断的学习和改善。

 corehumanitarianstandard  corehumstandard  
[www.corehumanitarianstandard.org](http://www.corehumanitarianstandard.org) | [info@corehumanitarianstandard.org](mailto:info@corehumanitarianstandard.org)

国际标准书号 (ISBN) : 978-2-9701015-2-9

2015年11月20日修订