

“一站式”未成年人取证与保护中心
儿童询问保护基本程序和标准

(服务最低标准)

性犯罪是一种严重违反人性、侮辱人格的性掠夺行为，性侵害案件被害人所遭受的是人类最为私密且攸关根本尊严的法益的侵害。与成年被害人相比，未成年被害人因身心其尚未成熟的特点使他们面临更大伤害。在我国这样一个贞操观念相对保守，耻辱感特别强烈的国家，遭受性侵害的未成年被害人往往无法获得家庭、社区的支持，处境极为艰难，很多人甚至遭受进一步的伤害，他们因此不愿声张、不敢报案。

对遭受性侵害的未成年人，有必要在刑事程序中建立相应的特殊程序和保护、救助机制，对其诉讼中的权益进行特别保护，提供诉讼之外及时、有效、全面的救济，并在全社会构筑安全保障体系，这既是最大限度保护未成年人权益的需要，更是司法文明程度的度量衡。为增强对性侵害未成年被害人的保护，近年来，全国各地司法办案部门开始了针对这个群团的“一站式”取证、保护探索。

随着《最高人民法院关于加强新时代未成年人检察工作的意见》明确 2020 年底前在全国州市检察院至少应当有一个一站式中心，针对未成年人性侵害案件被害人询问保护的一站式做法将逐步从个别试点到普遍开展，但有了一站式的场所只是具备了达到目标的基本条件，更为重要的是建立一站式运行的程序和工作机制并依照执行，唯有如此，才能最终达到设置这项制度的目标；在达成目标的过程中必将经历从无到有、从有到好的发展阶段，眼下大多数地区正在加紧建设或刚建成了一站式中心，从一些反馈的信息看，不少中心普遍存在资金不足、服务资源不足、技术能力欠缺等挑战，一站式的功能还无法全方位实现，流程和服务在各地也会有不尽人意的地方，这些都在所难免，但我们希望建立一个不同地区都可适用的最低标准，这个最低标准包括接到报案开始的办案程序、与之平行的会商和服务两方面的最基本要求，达到最低标准才算合格的一站式工作。

这个最低标准的依据是联合国儿童权利公约、我国未成年人保护的相关法律法规，也吸收了一些有益的国际经验和本地“一站式中心”的实践，包括征询了盘龙区

前言

PREFACE

“一站式”实务部门及参与“一站式”一线服务的专业人员（社工、心理工作者、合适成年人等）的反馈，并听取了救助儿童会社会工作技术顾问的意见；小册子以司法办案中被害人的询问取证流程为主线，将司法程序中针对未成年人的服务融入程序环节，并接续司法程序外的服务，对每个流程环节和相应服务给出提示，一方面对必不可少的程序和服务的最低标准进行标注提示，另外一方面保留了盘龙的一些做法供参考。

小册子的读者为参与“一站式”中心工作的公安民警、未成年人检察官、法院未成年人案件办理法官、未成年人援助律师、儿童工作相关政府职能部门人员、医务工作者、儿童心理工作者、社会工作者以及其他与此项工作有关的人员。为了完整理解一站式的相关工作，我们建议阅读本册的读者同时参考救助儿童会与云南省人民检察院第九检察部联合开发的《性侵害案件被害人询问保护一站式中心的建设和运行问答》（2020年6月）。

- 1** 2020年最高检第九检察厅对全国检察机关未成年被害人“一站式”办案场所建设进展情况进行通报，截至年底已建成“一站式”办案区1029个（《全国未成年人检察工作大事记（2020）》）。云南省检察院推动全省检察系统牵头建设推广未成年被害人“一站式”办案场所，截至2021年初，全省建成36个“一站式”办案区。



用语说明：

1. 本手册所称“儿童”与“未成年人”同义，指未满十八周岁的公民。
2. 本手册所称“‘一站式’未成年人取证与保护中心”即为“‘一站式’未成年人取证与保护场所”。
3. 一站式取证与保护中心（以下简称“一站式”中心）是针对性侵害案件未成年人被害人建立的专门场所和相应的工作机制，是便于其配合司法办案程序要求并向其提供综合保护服务的一整套制度；该场所、机制和资源同样适用于受到其他形式暴力（如：严重家暴、校园欺凌）侵害的未成年人。
4. 本手册所称“儿童心理工作者”指具备儿童心理的专业知识、对处理儿童心理问题心理需求有实践经验和能力的专职或兼职人员。

“一站式”未成年人取证与保护中心 儿童询问保护基本程序和标准



01 一站式的基本介绍

一、一站式询问保护中心及功能	02
1. 一站式中心	03
2. 一站式的询问取证	03
3. 一站式的综合保护	03
二、一站式询问、保护最低标准的说明	04
1. 什么是最低标准	04
2. 设立最低标准的目的	04
3. 最低标准的呈现形式	04
4. 最低标准适用的人群	05
三、一站式工作的原则和注意事项	05
1. 一站式询问保护的工作原则	05
2. 一站式工作的注意事项	06

02 一站式询问保护的 基本流程和服务最低标准

一、基本工作流程图	09
二、一站式询问取证具体操作流程及服务的最低标准	10
1. 进站前的程序和服务	10
2. 进站后的程序和服务	12
3. 出站后的程序和服务	14
附：救助儿童会儿童保护个案管理指导原则、流程及质量基准	17
儿童保护个案管理指导原则（十六项原则）	17
儿童保护个案管理服务的流程	18
儿童保护个案管理服务的质量基准	19

01 一站式的 基本介绍



Save the Children
救助儿童会





一站式询问 保护中心及功能

1. “一站式”中心

在“一站式”中心，司法办案人员可以集中时间、集中地点争取一次性满足询问取证的司法办案要求，同时汇集司法领域外不同的专业力量和多种资源，为未成年人及其家庭提供所需的服务，最大程度帮助未成年人早日康复，回归社会，是一个多功能的场所和资源平台。

“一站式”中心的场所可设在社区、医院或办案部门等适当区域，便于未成年人及其家属到场，利于其隐私保护，也便于办案机关、相关部门参与、包括交通上便利的地方。中心环境设施上以儿童安全、儿童友好为原则，可进行墙面软包、安全防护，布局接近家居环境，以营造安全、放松、温馨的氛围，如果中心场所功能包括进行身体检查、检材提取等的，应当符合办案和医疗卫生的要求。还应当配置同步录音录像、信息传输设备、单面镜等满足司法办案要求，作为特殊场所，需要特别注意信息的保密和信息安全管理。

2. 一站式的询问取证

“一站式”中心功能上应当取证与保护并重：一方面，中心旨在避免或减少未成年被害人在司法的不同环节被多次询问、到多个地方配合办案给儿童带来二次伤害和不便，力争一次性完成询问取证和身体检查、检材提取，在“一站式”中心，检察官提前介入侦查环节，参加并引导询问，询问过程进行同步录音录像。一站式在满足司法办案需要时，通过采用专门人员、专门程序、专门机制等，提高询问取证效率和证据质量，有利于及时、严厉打击侵害未成年人的犯罪嫌疑人并减少和避免司法程序对未成年人的伤害。

3. 一站式的综合保护

另一方面，“一站式”中心作为链接未成年人需求和资源的渠道平台，在询问取证的第一时间将儿童保护最关键的社会工作、心理、医务等专业人员汇聚在到现场会商，进行询问前的状态评估和会商后的服务提供；根据条件和条件，一些个案还需要随后开展社会调查进一步了解未成年人的状况和服务需求，“一站式”中心再次将相关部门和专业人员组织起来会商讨论并安排后续服务；多专业的会商将聚重点从案件办理转移到对未成年人及其家庭服务上，后续是针对未成年人及其家庭提供直接的服务或资源链接、转介服务，这些服务可能包括心理疏导、创伤评估与治疗、身体康复的医疗协助、家庭功能辅导、法律援助、司法救助、复学 就业支持、必要时的安置等，帮助未成年人早日获得身心健康、回归正常生活。



一站式询问保护 最低标准的说明

1. 什么是最低标准

本手册所指一站式询问、保护服务的标准主要包括两方面内容，一是“一站式”询问保护的基本工作流程，二是在流程不同环节涉及的服务。这里的流程是指一站式办理受性侵未成年人案件被害人询问取证的特有流程做法，是跟传统司法办案程序中被害人询问做法有所不同的；保护服务是指由不同部门、社会力量对被害人询问取证流程中、询问取证后，向其提供相关保护的服务。

最低标准指一站式办理的最基本的程序性要求和服务质量等，唯有达到基本程序要求才能满足司法办案打击犯罪保护未成年人的目的和最大程度减少程序带来的伤害；而要求服务在类型、质量上达到最低标准，是服务的价值所在和帮助未成年人早日康复回归的根本目的。

在一站式询问保护试点中设立最低标准是基于对性侵案件未成年人被害人保护理想目标的认同和对客观现实条件的认识，立足于并不完美的现实，在实践操作中达到的公认的、基本的质量水平，最大程度满足程序上的要求、最大程度提供儿童及其家庭需要的服务和支持，确保一站式这项特殊制度的目的得到实现。

这些基本些流程和服务的最低标准本身不因为一站式建在不同的场所、不同文化背景、经济发展程度、资源条件下而有根本不同，各地因地制宜的做法皆应符合此最低标准，在此之上，我们鼓励各地进一步优化工作流程、开发更多资源发展更为完善和全面的服务、谋求一站式社会支持体系更大的发展。

2. 设立最低标准的目的

制定基本程序要求和最低服务标准的根本目的在于确保一站式工作实现儿童最佳利益，包括最大程度减少司法程序带来的伤害，在可行的条件下最大程度提供儿童、家庭所需服务。最低流程和服务标准的具体作用包括：

- 在司法程序内、司法程序外，为性侵未成年被害人的询问保护工作设定工作原则；
- 为初建“一站式”工作的地方进行制度建设和服务推进提供基本参考；
- 为所有参与一站式保护工作的人员提供一个共同了解和遵守的工作程序 and 标准；
- 提高“一站式”儿童保护的专业性和服务质量，促进儿童的复原与发展；
- 为“一站式”儿童询问、保护试点建立管理和控制风险的基础；
- 为“一站式”儿童询问、保护工作的监督、评估提供基础；
- 为“一站式”询问保护工作的进一步完善发展提供基准；

3. 最低标准的呈现形式

本手册以司法办案中的未成年人被害人询问取证流程为主线，将司法程序中和司法程序外

涉及的未成年人服务融入工作流程，流程和服务的模式参考了盘龙“一站式”取证与保护试点项目的做法，同时考虑到了更多地区普适性的问题，一方面对必不可少的程序和服务应该达到最低标准进行标注提示，另外一方面保留盘龙做法以供参考。

4. 最低标准适用的人群

流程和服务最低标准适用于所有参与“一站式”性侵未成年被害人询问保护工作的人员，包括以下几类：

- 办案部门人员：公安、检察院、法院、司法行政部门（法律援助部门）；
- 儿童保护相关的政府职能部门、事业单位、福利机构，如民政、教育、医疗、救助单位；
- 相关的社会组织：服务于儿童/青少年的社工机构、儿童保护的机构、心理咨询服务机构等；
- 其他参与此项工作的群团组织、企事业单位、个人等；
- 本标准中的理念、原则也适用于支持“一站式”工作的相关组织和个人；



一站式询问 原则和注意事项

学习一站式询问保护工作的原则和注意事项是掌握低标准的一个基础，也是正确适用流程、标准的前提；在对性侵案件未成年人被害人进行询问取证和保护服务时会遇到儿童、家庭的不同情况，很多时候，这些情况的应对并没有现成答案或直接可用的解决方案，能够利用的资源和服务条件也不尽相同，工作原则和注意事项可为解决问题明确基本方向，可提供底线和边界的意识，为进行创新探索提供基础。

1. 一站式询问保护的工作原则

• **最有利于儿童的原则：**在可行方案、可及条件下均采用最有利于儿童的原则，一站式的所有设置、流程、服务都应以儿童受害者为中心，对不同年龄、发展阶段、性别、身心障碍等有针对性、有适应性；尊重儿童，维护其权益，促进其成长。

• **保密与隐私保护：**在参与一站式相关工作，包括现场会商、后续会商、保护服务的过程中了解到的未成年人的身份信息及可能推断出其身份的个人、资料；涉及性侵害的细节、办案过程、询问技巧等办案信息；现场会商、个案会商中各成员提供的数据、信息等内容，办案人员及其他成员应当予以严格保密，禁止外传；一站式服务过程中涉及数据、信息共享的，应建立相应的分享机制和要求。

• **一次询问的原则：**性侵未成年人被害人进入司法程序后如果被多次询问，重复的回答和回忆将给她/他们带来二次的伤害，这些伤害或不亚于违法犯罪侵害本身，办案人员应当在

询问前对未成年人个人和案情进行基本情况了解，做好询问前的分析、选择适当的询问策略，争取一次获得充分、完整、高质量的口供证据，避免重复询问。

• **儿童友好询问的原则：**由受过专业训练的办案人员对儿童进行询问，询问人员要怀有对儿童的同理心、关爱心、平和心，征询儿童的意见来对询问人员的性别做出安排，以符合儿童年龄、发展阶段、便于儿童理解的方式告知儿童在询问中的权益和开展询问，询问的时间安排和时长控制符合儿童的身心健康。

• **避免儿童受到进一步伤害：**避免进入司法程序的性侵未成年被害人被多次询问而受到二次伤害，是一站式询问的初衷，然而一次性询问并不必然能避免伤害，在一次性的询问中和后续为其提供服务的过程中，所有参与人员应当避免因为工作方式、言语态度等的疏忽或不专业的服务而给未成年人带来进一步伤害。

• **儿童的参与：**除了询问取证外，在为儿童提供服务的过程中，应当有儿童的参与，工作人员应当倾听儿童的表述，并根据儿童的年龄和理解能力、表达能力，了解儿童的想法、听取儿童的意见，以便提供更符合其意愿的支持和服务，儿童包括家庭的积极参与带来更大的改变动力，从而有助于服务的推进及效果提升。

• **多部门多专业协同合作：**回应性侵未成年被害人多方面的需求，为她/他们提供综合保护、促进她/他们早日身心康复、回归社会，不是单个部门可以实现，司法部门之外，还需要民政、卫生健康、教育等政府职能部门参与，需要社工、心理服务机构的服务，聚合多部门多专业力量是实现对这个群体未成年人保护的基础。

• **推动长期积极改变：**一站式工作的过程中，不仅以儿童、家庭个案的情况改善和为目标，还应该考虑儿童家庭所处地区的特性，诸如民族、文化、社会经济情况等，通过一站式的工作机制发现一些地区传统陋习和亚文化的影响，促进当地社区积极的改变，例如女童早婚的消除、就学就业问题的解决。

2. 一站式工作的注意事项

• **对儿童和监护人做事前的充分告知说明：**需要告知儿童和监护人案件询问和取证的“一站式”工作安排进行，包括一站式的目的、流程、参与人员、儿童保护的特别设置及司法程序外专业服务的提供等，以获得儿童/监护人的配合和知情同意。

• **询问环境的儿童友好性：**无论“一站式”中心设在社区、医院还是办案机关的合适区域，都应当考虑儿童友好的环境和隐私保护的需要。询问室的装修风格应符合未成年人身心特点，尽量采用温馨，舒适，色彩和谐、活泼的风格，装修和家具摆设须符合安全及环保标准。

• **询问场所功能设施的保障：**“一站式”中心可根据用房条件设立不同的功能区和相匹配的设施，其中的询问和会商功能用房应当作为最基本的用房来保证，询问室配备同步录音录像设施并可在会商室同步播放音视频。

• **现场询问参与者人数：**满足最基本的询问办案需要，避免儿童在多个陌生成年人聚集的场域下造成心理的压力和紧张感，直接参与儿童询问的人员通常仅包括两位公安办案人员及一名合适成年人或社工、心理工作者。儿童监护人（法定代理人）到场时，征询儿童的意见，是否需要监护人陪同询问；不在询问现场的监护人，根据其需求可以通过同步录音录像设施从旁观察或在休息区等候。

• **关注询问前、中、后儿童的状态：**儿童自身处于良好的身心状态是开展询问的前提，同时也将有助于询问的顺利高效的进行，应通过合适成年人或儿童保护专业人员向监护人了解儿童情况、专业人员对儿童的观察或与儿童直接沟通来对儿童身心状态做初步评估，根据需要

进行安抚，确保儿童的状态适合接受询问。随着询问的开展，儿童有可能因为回忆侵害事件而带来心理状态的改变，对此，现场办案人员、合适成年人及隔空观察的专业人员应敏锐察觉，并及时处理。询问结束后，确认儿童状态无异常方能离开“一站式”，并请监护人留意观察儿童的饮食、睡眠、情绪、专注力等状态。

• **专门或受训人员办理：**办理未成年人的案件需要办案的专业的知识，而询问性侵害未成年人的人员在办案知识之外还需要掌握基本的儿童发展知识、社会学、心理学等知识，通过培训可以让专门人员或指定办理的人员具备这些专门知识、积累专门经验，形成可持续的专业办案和服务力量，利于实现对未成年人有效的保护。

• **避免使用讯问犯罪嫌疑人惯用风格、做法：**针对性侵害儿童的询问与对嫌疑人的讯问策略、做法应完全不同，办案人员要摒除其可能更为熟悉的讯问策略和方法，包括语气、节奏、心理战术等，询问中应运用和缓的语气、耐心倾听儿童的陈述、给儿童留有沉默和思考的空间，杜绝给儿童施压或诱导，另外，与取得证据同等重要的是对儿童的保护，鼓励和赞扬儿童陈述的勇气可在询问中开启儿童获得支持和疗愈的过程。

• **包容、尊重、不评判、非歧视的态度：**这是在对性侵害案件未成年被害人询问、取证以及后续为她/他们提供支持和服务中，应当始终抱持的态度，避免在社会文化等影响下认为性侵受害儿童应该是毫无过错的“完美受害者”，不因为儿童可能存在对“性”的认知和行为偏差或非常规行为而产生偏，并歧视性对待，应从中充分识别儿童在教育、矫正、支持等综合保护上的需求。这一点对于受性剥削的儿童、因自身偏差行为导致受侵害或风险升级的儿童等尤为重要。

• **“一站式”参与人员应具备的能力水平：**参与“一站式”的所有人员不仅需在各自代表的专业领域持续学习，也需对儿童权利、基于性和性别的暴力与包括性侵在内的儿童虐待有认知和理解，以具备支持受性侵害儿童的能力水平。参与“一站式”建设运营的单位，应开展相应能力建设。

• **当二次询问不可避免时：**在确有必要进行二次询问时，应向儿童说明二次询问的原因，应当着重在需要补充核实的信息上，避免对已经问过的纳入重复询问，且尽量由第一次询问的人员询问。

• **会商不涉案：**现场会商、后续个案会商的相关工作虽有办案人员参与，但谈论和协商事宜都应不涉及案件办理，所有参与人员均应围绕被侵害未成年人进行保护和帮助，为其家庭提供支持，促进儿童早日身心康复、回归正常生活。

• **儿童当下的保护和长期发展相结合：**询问、取证等办案程序以及后续对未成年人提供的各种服务旨在使以儿童获得及时保护、实现最大利益，服务中应当考虑未成年人不同阶段的目标，一般应当依照紧急程度和重要程度排序处理，在评估基础上实现当下的及时保护和权益维护，同时也考虑儿童的长远利益，尽可能为其长远发展提供支持。

• **对儿童及家庭的整体考虑：**一般情况下，家庭是未成年人成长最适合的环境，是获得父母、其他监护人抚养照顾和管教的地方，更是获得父母亲情不可替代的地方，但儿童受到侵害往往跟监护责任履行的疏忽、不当有关，受到侵害后，家庭是否能够为孩子提供及时适当的支持亦是儿童康复的基础，因此，对家庭提供帮助、指导，是帮助孩子获得持续保护、适当监护的有效途径。

02

一站式询问保护的
基本流程和服务
最低标准



Save the Children
救助儿童会





基本工作流程图

(从司法程序相关的流程融入涉及的服务)

询问取证的司法流程	儿童家庭的服务
入站前	
1. 派出所接到报案，上报公安分局	<ul style="list-style-type: none"> • 紧急情况下送医 • 需要及时取证时送医
2. 分局启动一站式	通知会商参与人员到场
入站后	
3. 询问前的准备	评估儿童状况
4. 被害未成年人的询问	<ul style="list-style-type: none"> • 现场会商 • 确定是否开展社会调查及后续服务 • 简易亲职教育
5. 身体检查与生物检材提取	医务人员及或社工 / 心理工作者陪同安抚
出站后	
6. 司法程序外的后续服务	(会商确定开展社会调查的) 开展社会调查
	(会商确定后续服务的, 基于社会调查报告) 确定服务的开展
	司法与服务配合提供分级分类服务
	儿童安全状况改善并结合综合评估, 确定服务结束、个案结案



一站式询问取证具体操作流程及服务的最低标准

一站式询问保护的程序分为三个流程环节，1、一站式进站前，2、进站后，3、出站后，在每个环节列出了包含的程序性工作要求和配套的服务，将基本程序要求和服务的最低标准以【最低标准】标识出来，其他未加标注的为盘龙一站式的做法，列在程序和服务的环节以供参考：

1. 进站前的程序和服务：

(1) 派出所：

【最低标准】接报案：派出所接到疑似性侵害未成年人的报案后，应当及时受理，不得在派出所就对未成年人开展询问。如果系监护人报警或儿童有监护人陪同报警，可以向监护人简单了解与报案相关的信息及儿童的基本信息。所有（疑似）性侵未成年人案件或事件，无论施害人是否达刑事责任年龄、是否具有民事刑事行为能力等，均进入“一站式”工作模式。

【最低标准】监护人询问：根据需要，派出所接报的民警可以先行询问陪同的监护人，但应注意，在询问陪同的监护人时，儿童不要在旁，向监护人取证时间不宜过长，询问监护人时需注意在此期间儿童的陪护。

【最低标准】医检优先：如果需要优先为儿童做医疗检查、救治或提取生物检材证据，询问可在此后进行或另行安排合适的时间。

提示 如果“一站式”设在医院，可以先进行身体检查和检材提取，再进行询问，一站式设在其他场所的，可选择有合作的医院进行医疗检查、救治或提取生物检材提取。

【最低标准】一站式介绍：接报的民警应当向儿童及监护人简要介绍当地“一站式”的工作机制，解释将带监护人孩子到“一站式”中心进行相关询问和保护的原因，让儿童和监护人知晓该机制是为了更好保护儿童、为儿童和家庭提供支持的。民警还应告知儿童及监护人“一站式”的大致流程和可能需要的的时间，以便儿童及监护人做好相应安排和准备（包括根据儿童需要备一些食品）。

“一站式”工作机制介绍（示例）：

“一站式”中心是由司法机关、政府部门、儿童保护的社会组织等共同建设的，主要服务于受性侵害的儿童。

儿童报案后会去到“一站式”中心，那里的环境更适合与儿童开展工作，警察在那里对儿童开展询问，收集证据，争取一次完成取证。

更重要的是，与儿童保护相关的部门、专业的人员会在中心开会讨论，根据儿童的情况和需要，提供包括医疗、安置、心理、教育、家庭支持等服务，支持儿童恢复正常生活，并健康成长。

【最低标准】护送入站：派出所护送儿童（及监护人）至一站式中心

注：一站式对未成年人被害人的询问取证流程，不影响接案派出所案件办理的其他进程，如对案件的侦查工作，对嫌疑人的讯问等，如果询问未成年人被害人的司法办案人员与侦查办案人员并非同一人，则负责询问的与侦办的民警应当加强沟通。

(2) 公安分局：

【最低标准】一站式启动：根据公安部门检察机关间达成的共识，分局启动“一站式”询问保护流程并通知未检人员到场，或公安接报后通知未检，由其启动“一站式”询问保护流程，应当考虑儿童的身心情况，除非紧急情况，一般应当避免夜间进行询问、会商。

【最低标准】女性公安询问：如果被害未成年人为女性，办案机关指派进行询问的人员中应该有女性。

提示 如果当地设置了少年警务人员或有被害未成年人女子询问队的，应当由少年警务人员及女子询问队民警询问。

【最低标准】合适成年人陪同：没有法定代理人的或法定代理人不适合陪同询问的，应当通知合适成年人到场一站式中心。

提示 如果当地有专业社工、心理工作者时，鼓励其经过培训或考核成为合适成年人，在一站式工作机制中发挥双重功能。

【最低标准】通知儿童保护相关专业人员到场：到场部门人员根据需求和当地资源情况来定，可包括民政相关工作人员，社工、心理工作者、医务工作者、其他儿童保护工作者等，但至少应该有一名上述人员。

提示 如有信息表明未成年人遭受到身体伤害的，现场会商建议有医务人员参与。当地没有专业社工、心理工作者时，可以邀请妇联、共青团、关工委或学校老师等了解未成年人情况、经过基本培训的人员担任到场充当社工的角色（下文中简称为社工的替代）。

【最低标准】确定会商主持：在会商参与者中确定由一位会商主持人。如果没有更为适合的人员担任会商主持人，由未检检察官担任。

提示

建议会商主持人由承担儿童保护责任的政府部门或政府部门授权的社会组织工作人员担任，具有一定号召力，能够协调政府部门及多专业社会服务力量，会商召集人最好由相对固定的人员担任。

【最低标准】基本培训：参与者均应经过儿童保护、儿童性侵害相关的基本培训，以及一站式工作机制、服务流程及要求培训（可包括本手册内容）。

【最低标准】明确其他参与者的职责：参与者如非来自政府部门、群团组织、社会组织等一站式的成员单位，应当与参与者本人或所在机构签署合同，明确参与“一站式”工作的职责和应当遵守的相关规定（包括儿童保护政策）。

【最低标准】医疗检查取证前的沟通：“一站式”机制的全体参与人都应意识到接受医疗检查、生物检材取证可能会令性侵害受害儿童担心和恐惧，但医疗取证对于案件办理往往至关重要，可以通过提前跟未成年人及其父母监护人沟通解释，提示检查的过程和可能的感受，获得其理解配合。

2. 入站后的程序和服务

（1）询问前的准备：

【最低标准】到场后儿童的安抚：未成年人及其陪同的监护人、其他亲属到达“一站式”场所后，可安排在合适区域稍事休息等候，由到场（未成年人检察官、合适成年人、社工、心理工作者或替代社工的）人员中的一位接待儿童及监护人，轻松聊天，拉近与未成年人的距离，陪伴安抚，并初步评估儿童是否可以开始询问。

提示

儿童由监护人、其他亲属陪同的，到场人员也同时了解基础的家庭背景、监护人及其他亲属的情绪状况、对儿童的支持度等，根据需要对监护人及其他亲属进行安抚。家庭的支持与配合将有助于询问的顺利开展。

【最低标准】按时到场：公安人员、未成年人检察官、儿童保护相关人员按约定时间到场参加一站式询问取证会商。

【最低标准】公安简介案情：公安民警向其他到场的会商参与者简单介绍接报案情况，概述报案过程中已了解到的案件情况。

【最低标准】商量询问策略和要点：询问前，公安与未检人员就询问取证策略进行沟通，按照儿童年龄、社会化程度、施害人情况、涉嫌的罪名等商量询问取证要点。

提示 询问前，司法办案人员也可以邀请到场参与的社工、心理工作者、儿童医生从专业角度就儿童状态、风险情况等相关问题给予民警询问的提示。

(2) 询问取证

【最低标准】监护人是否陪同：公安和未检人员可以在询问前或询问过程中，根据儿童的需要和意愿、监护人的情绪状态、是否有妨碍询问且经劝不改等情况判断监护人是否适合留在儿童身边陪同询问；不适合陪同询问的监护人，可安排留在询问室的合适区域，或在监护人不听劝阻继续干扰时请监护人离开询问室。监护人不再陪同儿童询问时，应有合适成年人陪同。

【最低标准】询问中的沟通和传输：询问民警询问过程中，未检人员可根据需要通过实时传输设备向询问的民警沟通引导；其他会商人员通过同步录音录像的播放观察询问过程。

(3) 身体检查、检材提取

【最低标准】医疗检查、取证前的沟通和心理抚慰：参与“一站式”的社工及或心理工作者、儿童医生或医疗检查、生物检材提取的工作人员应当在开始检查、检材提取前跟未成年人及其监护人解释沟通解释检查与检材提取的重要性，获得其配合，并说明检查的过程和可能的感受，使未成年人减少顾虑，做好心理准备。

提示 医疗检查/取证过程的陪同：医疗检查、取证可根据一站式的功能设置，在具备条件的一站式的特定功能区进行，或经“绿色通道”在本地一站式合作的医院进行，具体由公安人员安排开展，医疗检查、取证时应有未成年人成年家属和一站式工作团队的人陪同进行。

(4) 现场会商（第一次多专业会商）：

【最低标准】会商召集：询问结束后，由会商主持组织到场的各相关未成年人保护专业人员或职能部门人员参与，按照“一站式”现场会商的议程内容来讨论。会商前会商主持人重申工作原则和注意事项。

提示 目前盘龙“一站式”由昆明市盘龙区新天地未成年人保护中心（同时也是政府下设区未成年人司法保护项目办公室）担任会商召集单位，每次会商由其指派人员作为会商召集人参与一站式工作。

【最低标准】会商参与方：派出所接警干警、公安分局办案人员、未检检察官、到场的儿童保护工作者，社工或社工的角色替代者。

提示 除了上述会商参与者，还可以根据未成年人情况和当地资源，有民政部门相关人员参与，并召集社会工作者、心理工作者、儿童医务工作者或社工角色的替代者。

【最低标准】现场会商内容：参与会商的人员根据现场与未成年人沟通的情况和询问了解到的情况，通常讨论

(1) 儿童身心安全的初评、后续受到伤害的风险类型、程度等；

(2) 就儿童身心安全风险及保护的各个方面提出意见并制定下一步行动计划，包括决定是否安排综合的社会背景调查及提供后续服务。行动计划应明确负责人、执行的期限、及需要进一步协调时的具体处理；

(3) 确定一名人员与监护人就行动计划进行沟通，根据案件及儿童保护评估不需要开展社会背景调查及后续服务的，告知监护人注意事项及有需要时的联系。会商应当有会商记录，并有参会人签字。

【最低标准】未成年人的身心安全初评：会商人员针对未成年人询问结束后是否有家可回、回家是否安全、是否有适当的照顾等进行安全风险和需求评估，对初步评估结果进行记录。

【最低标准】会商后监护人告知和简易亲职教育：会商后确定一名会商代表（如未检检察官或社工）整合各会商成员的主要意见，将会商意见告知监护人，以便其后续提高意识，避免监护疏忽不当造成未成年人保护风险情况再次发生。对监护人就儿童性侵害进行简易态度、知识分享，建议其针对未成年人身心康复、监护照顾应当采取的适当措施和注意事项（包括监护人自身情绪的管理及能够给到儿童的支持），使未成年人获得适当的照顾安抚。“一站式”的后续程序和服务也同时告知监护人。

3. 出站后的程序和服务

【最低标准】案件侦办人员间的沟通：询问中进一步发现需要受害人家庭协助办案的，如家内检材、物证提取、嫌疑人现场指认等的，询问人员应当及时跟侦查人员沟通，建议尽快完成（公安跟进）。

【最低标准】安置照料：在安全评估中发现的有较大回家安全风险或处于监护缺失无人照料状况的、或客观原因暂时无法回家的，应当考虑协助亲戚照顾或协调民政部门临时安置。

【最低标准】身体检查治疗：在身体检查检材提取过程中发现或在询问中了解到、有进一步就医检查和治疗需要的（检验、外伤、妇科等），以及经初步了解有可能申请医疗救助的，应该督促协助监护人进行后续检查治疗。

提示

后续医疗检查、治疗可能涉及的项目：

- (1) 外伤感染疾病的检查治疗。
- (2) 性传播疾病、艾滋病病毒抗体的检验、治疗。
- (3) 孕检及紧急避孕等。

一站式合作部门包括了医疗机构的，可由会商主持人将医疗机构信息转告监护人监护人，或由参加会商的医生协助就医检查治疗；目前，囿于医疗资源、医疗费用、一站式合作机制等现实情况，一站式后续医疗支持的还相对欠缺，但很有必要需针对难点探讨解决方案。

医疗支持的意义：治疗身体创伤时身心复元重要且必要的一环。受到性侵害后未成年人可能需要一定阶段的检查和治疗，但监护人可能由于对健康问题的不了解不重视和经济条件、治疗条件等因素，导致忽视或放弃检查治疗，未成年人也可能由于担心恐惧拒绝检查治疗，因此充分的解释沟通是获得未成年人及其家庭配合的基础，也是帮助其获得外部医疗支持的前提，是实现未成年人身心康复的必要措施。

【最低标准】心理危机干预：现场会商中发现儿童有需要并愿意接受立即开展心理干预的，1-2 天内安排心理评估和危机干预服务或转介专门机构。

提示 如果儿童非需要心理危机干预，但有可能需要心理疏导的，则可以在社会调查期间或第二次会商中再行确定后续的心理支援服务，由会商主持或参与会商的心理工作者跟进，为儿童及家庭链接心理疏导资源、协调相关服务。

【最低标准】社会调查：可以由办理案件的公安民警、未成年人检察官开展，也可以委托有资质的社工机构等社会组织开展，社会背景调查需取得儿童或其监护人的知情同意和配合。

提示 调查对象包括：儿童的家庭成员，根据需要调查对象也可包括知晓侵害事件的老师（如果事件是经老师识别报告的），但在调查前需要征得儿童的同意，并提醒受调查者保密的义务。

调查内容包括：儿童居住的环境、儿童的性格及行为表现、照顾及管教儿童的情况，家庭背景（包括父母的成长过程、健康状况、重大事件、及社会支持网络等）、家庭经济状况、家庭关系、家庭对儿童受侵害的态度、家庭保护儿童的能力、对后续儿童保护的态度及感受、可能导致儿童、家庭压力的其他因素。调查应注意遵循“必要性知晓”原则，主要围绕上述方面开展，不获取非必要了解的信息。

调查方式包括：通过电话、家访等方式进行调查，调查过程注意隐私保护和受调查者的尊重。

调查报告内容：调查报告应记载调查的发现，包括提出针对该儿童的保护的问題需求及建议的干预方向。

调查报告时间：通常，应于现场会商后立刻开展，并在 7 天内完成调查和调查报告的撰写，报告完成后提交给社会调查委托单位或会商召集单位。如果因儿童/家庭拒绝调查或其他原因不能如期完成调查，应及时告知委托单位会商召集人，由召集人协调处理。

【最低标准】后续服务：无论是否进行了二次会商，根据对儿童的综合需求评估，应确定是否开展服务、开展何种服务，并明确相关服务提供的责任部门、人员，并由会商主持人跟进提供单项服务的责任部门或人员，了解服务情况和问题解决情况。对情况复杂、需求多样的个案管理服务则由受委托的机构个人定期报告服务进展情况；对暂时不需要开展个案管理服务的儿童，应安排人员在出站 1-2 周内对儿童及家庭做基础跟进，根据此时儿童的情况和需求确认是否不再后续跟进或仍需开展个案管理服务。

提示 考虑到一些地区由于条件限制，暂时不能落实二次会商或后续多次会商的机制，但通过首次会商及社会调查对未成年人各方面情况有了整体了解后，已经基本能够掌握未成年人身心康复、回归正常面临的问题和需求了，故最低标准下，现场会商后便可以开展针对性的服务提供了。

二次会商的意义在于，首次的现场会商由于办案取证询问时间所限，可能无法在最短时间召集更多部门参与，且并不明确知道未成年人问题所在、解决委托涉及哪些部门，故需要结合现场初评和后续社会调查进一步了解，对一些综合性跨部门跨专业的决定还需要相关人员在一起商量讨论，才能更大程度做出符合儿童最大利益且现实可行的决定并加以落实，简言之，二次会商是精准帮助未成年人的有效措施。

儿童保护个案管理：当未成年人面临多方面的问题，其需求也是多方面的，解决问题满足需求涉及不同部门、不同专业、调动多元资源（包括转介资源），及时介入且持续一段时间的跟进，我们需要用社工个案管理的模式来提供综合性的服务并以管理的思路来安排服务，此模式遵循儿童保护个案管理的指导原则，采用规范的步骤、服务方法和服务质量基准等，是向一些较复杂的受性侵未成年人提供个别化的保护服务时，社工常用的专业工作方式。（参照救助儿童会儿童保护个案管理指导原则、流程及质量基准开展，另附）

【最低标准】转学就学的协助：受害儿童为义务教育阶段儿童，初评发现需要转学或重返学校学习，需要协调教育部门或校方的，应当将教育部门的联系信息提供给监护人监护人并进行协助解决就学问题，有条件的地方可在社会调查中详细了解相关信息后，安排儿童保护工作者或社工联系协助转学返校事宜，并将辍学信息移交教育行政部门。

提示 二次会商：具备条件的地方应该进行二次会商，根据首次现场会商情况确定开展社会背景调查和完成的时间，并确定二次会商的参与部门和时间，参与的部门为跟此未成年人身心康复，回归正常学习生活等方面相关、可以提供支持的部门或人员，会商讨论将做出具体行动方案并安排后续落实；会商召集人应该进行整体协调。

二次会商内容：

- (1) 社会背景调查报告结果介绍；
- (2) 儿童较长期的安全和照顾状况风险、其他需求评估；
- (3) 确定是否开展个案管理服务还是单项服务；
- (4) 明确服务的跟进单位、负责人及时间。

【最低标准】紧急救援及公共卫生危机下的特别标准：紧急救援及公共卫生危机下（例如新冠病毒疫情期间），多部门及会商人员应迅速对一站式是否能维持常态运行进行快速评估，进行必要的调整，一方面应当严格遵守国家关于紧急救援、疫情防控的规定；另外一方面，根据儿童最大利益原则，最大程度实现一站式设置的功能和目的，确保一站式机制、流程及服务不会让儿童陷入更大风险，制定出合适的运行预案。（此情况下“一站式”的运行请参看救助儿童会《一站式运行的紧急预案》）



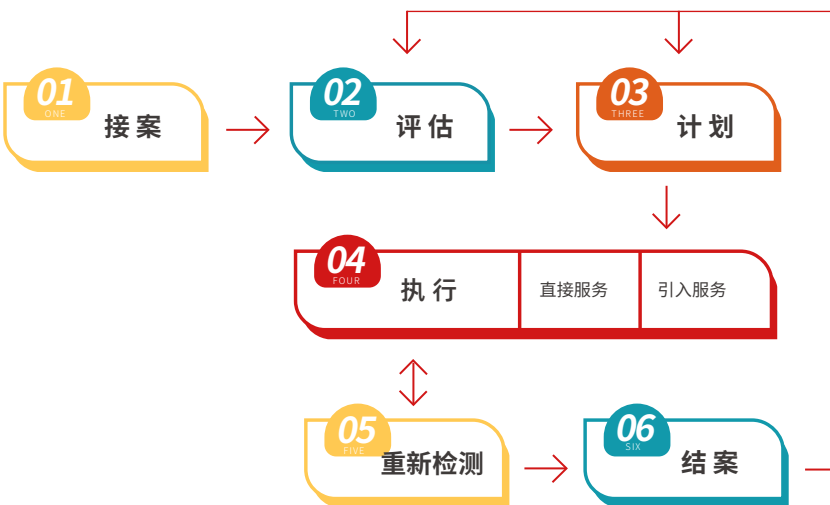
附：救助儿童会儿童保护个案管理指导原则、流程及质量基准

儿童保护个案管理指导原则 (十六项原则)²

1. 不伤害
2. 优先考虑儿童的最大利益
3. 非歧视
4. 遵守职业道德 / 伦理标准
5. 获得知情同意和 / 或知情赞同
6. 遵守保密性
7. 确保问责制
8. 适合于儿童
9. 以儿童为中心
10. 协助儿童及其家人发挥自身优势
11. 所有行动都基于对儿童发展、儿童权利和儿童保护的充分了解
12. 促进有意义的儿童参与
13. 提供与文化相适宜的流程和服务
14. 协调与合作
15. 坚守专业界限、处理利益冲突
16. 遵守强制性举报的法律和政策

2 来自：儿童保护工作组，《个案管理与儿童保护机构间准则》，2014年1月，第16-22页

儿童保护个案管理服务的流程：



儿童保护个案管理服务的质量基准：

个案管理服务	质量基准
第一步：接案	<ol style="list-style-type: none">1. 存在发现和识别儿童是否需要接受儿童保护个案管理服务的途径（例如服务对象主动求助、转介、强制报告及报告热线等），并且被用于识别儿童保护个案。2. 在开案前，通过信息收集确认儿童个案符合机构儿童保护个案管理的开案标准。3. 接案前获得了儿童及其监护人或者主要照顾者的知情同意。4. 考虑了儿童对个案社工的偏好（如：男/女，民族，语言）安排服务儿童的社工。5. 个案的开案需要由机构内部督导 / 管理人员审批。
第二步：评估	<ol style="list-style-type: none">1. 在接案后 10 个工作日内完成评估。2. 儿童面临的保护问题被清晰的阐述。3. 对每个个案使用相对固定的框架 开展评估以评定个案的风险等级及需求并用于制定个案计划。
第三步：计划	<ol style="list-style-type: none">1. 在评估完成后的 10 个工作日内完成个案计划。2. 个案工作者与儿童及其监护人或者主要照顾者共同制定个案计划（基于儿童的年龄和发展阶段），在此过程中，讨论并了解他们的各种期望与想法。3. 个案服务计划回应了评估结果，包含了明确的目标和行动，目标和行动具有明确的时间要求、对应的责任人。4. 个案服务计划中包含对于个案危机（自杀行为、离家出走、受虐待行为的再次发生等）的预判及其应对的方案。5. 个案计划制定后由机构内部督导 / 管理人员审批。
第四步：执行	<ol style="list-style-type: none">1. 个案的跟进按照拟定的服务计划执行。2. 执行中具体跟进服务的频度要合理。3. 儿童及其监护人或者主要照顾者参与到个案计划的执行（基于儿童的年龄和发展阶段）4. 所有转介都以保障儿童安全的方式进行（如：信息分享基于“必要性知晓”的隐私保护原则、个案工作者需要掌握接收个案机构的信息及联系方式）。5. 转介获得了儿童及其监护人或者主要照顾者的知情同意。6. 个案的所有服务记录，均由督导 / 管理人员审批。

第五步：重新检视

个案工作者需要执行定期检视，并遵照以下原则：

- 1、频率：不低于半年一次；
- 2、内容：服务目标的达成状况；服务计划是否符合儿童目前的需要；儿童及其监护人 / 照顾者的对于服务进展的反馈
- 3、参与人：社工、儿童及其监护人 / 照顾者、其他参与个案计划的人员。

根据定期检视的结果，对个案计划做出了相应的调整。定期检视的结果，由督导 / 管理人员审批。

第六步：结案

1. 结案符合法律规定的及机构的结案标准。
2. 结案均由督导 / 管理人员 审批。
3. 个案正式结案两周内，督导 / 管理人员通过服务满意度评估，向对服务对象了解其对于个案工作者的服务满意度。

“一站式”未成年人取证与保护中心
儿童询问保护基本程序和标准



**Save the
Children**
救助儿童会

微信



微博



快手



www.savethechildren.org.cn