

# 《兒童安全準則簡明指南》

版本 1.10 • 四月 2023



---

COMMISSION FOR CHILDREN  
AND YOUNG PEOPLE

---

兒童與青少年委員會

# 目錄

背景 .....	3
如何使用本指引.....	4
標準（一）：組織應建立一個文化安全的環境，以此尊重和重視 原住民兒童及青少年不同且獨特的身份和經歷。 .....	5
標準（二）：兒童安全和福祉應植根於組織領導、治理和文化 .....	10
標準（三）：賦予兒童和青少年參與影響他們的決策的權利， 並得到認真對待.....	13
標準（四）：讓家庭和社群了解情況並參與推廣兒童安全和福祉.....	16
標準（五）：在政策和實踐中堅持公平並尊重不同的需要 .....	19
標準（六）：挑選合適的人從事兒童工作，並為其提供支援， 以在實踐中反映兒童安全和福祉的價值觀 .....	23
標準（七）：投訴和關注的過程須以兒童為中心.....	27
標準（八）：通過持續教育和培訓，使員工具備保護兒童安全的 知識、技能和意識 .....	31
標準（九）：最大限度地減少虐待兒童事件發生在現實和線上環 境中 .....	34
標準（十）：定期檢討和改善《兒童安全準則》的執行情況.....	37
標準（十一）：組織應在政策和程序中記錄保障兒童安全的方法.....	39

## 背景

所有兒童都享有獲得安全和受到保護的權利，但安全並非偶然發生。

近年來，我們從許多遭遇過侵害的受害者和多次調查中獲得寶貴的訊息，包括由維多利亞議會編寫的《信任背叛調查報告》以及<sup>1</sup>皇家委員會的《皇家委員會對機構兒童性侵調查報告》<sup>2</sup>。這些報告都表明，當組織 / 機構缺乏正確的文化、制度、流程以及對防止虐待的理解時，會對兒童造成毀滅性的傷害。

兒童安全組織應採取審慎的保護措施，以免兒童遭受身體、性、情感和心理上的虐待和忽視。他們應將兒童的安全和福祉放在首位，並承諾在各方面保障兒童安全。

維多利亞州的《強制兒童安全準則（以下簡稱「準則」）》自 2016 年起生效。

緊接著皇家委員會，維多利亞州政府亦審閱了該《準則》。<sup>3</sup>在該審閱中，維多利亞州政府發現對《準則》的有力證據，並提出建議和進行一系列修改，以更好地使《準則》與《國家兒童安全組織原則》保持一致，以及同時加強對《準則》的管理。

維多利亞州政府於 2021 年發表了新修定的《準則》，並將建議納入其中。《準則》由 11 項新修定的標準而成，並從 2022 年 7 月 1 日起實施。

在實施這些標準的過程中，兒童安全組織有機會反思他們迄今為止所作出的努力，並繼續加強能力，使兒童免受傷害和虐待。

---

<sup>1</sup> 家庭和社區發展委員會（2013）。[《信任背叛：處理有關宗教和其他非政府組織虐待兒童調查》](#)。維多利亞議會，2:262。

<sup>2</sup> 澳洲聯邦政府（2017）。[《皇家委員會對機構兒童性侵調查報告》](#)。

<sup>3</sup> 衛生及公共服務部（2019）。[《維多利亞州兒童安全標準審查報告》](#)。

## 如何使用本指引

本指南簡要概述每項標準，並對每項標準的預期結果、最低要求和合規指標進行定義，以便組織遵守。如欲了解有關組織該如何遵守《準則》的詳細指引，請參閱兒童與青少年委員會的 [《建立兒童安全組織指引》](#)。

每一項標準都陳述組織必須達到的預期**結果**。例如，標準 (三) 要求「賦予兒童和青少年參與影響他們的決策的權利，並得到認真對待」。

每項標準都包括組織必須達到的**最低要求**。新《準則》提供多項指引，以幫助組織在實現預期結果的同時，亦保留靈活性。

對於每項標準，兒童與青少年委員會 (以下簡稱「委員會」) 都會提供一系列記錄文件和行動清單，以此證明貴組織符合最低要求。我們將稱這一系列文件和行動清單為**合規指標**。

制定合規指標是為了回應反饋，即各組織在監管機構評估合規性時尋求更多建議。

合規指標一般對應於一個或多個最低要求，並會顯示在指標後的括號內。

組織如能提供所需的記錄文件，並完成每一章**合規指標**所規定的行動，將會視為符合《準則》。然而，貴組織需確保所採取的方法達到每個標準中規定的**結果和最低要求**。

本指南在本質上是通用的，因為《準則》適用於廣泛和不同的組織。貴組織的性質或特徵有可能意味著需要做一些與本指南所建議不同的事情。假若如此，您可能需要解釋您的方法如何符合《準則》中的**結果和最低要求**。

維多利亞州有六個共同監管機構 (包括委員會在內)，您可以在委員會的網站上找到您的監管機構。一些為兒童提供多項服務的組織可能有不止一個監管機構。部分監管機構已為其監管的行業和組織發出明確指引。如果共同監管機構的指引適用於您的行業，但與本指南所述不同，貴組織則應遵循共同監管機構對有關行業的指引。

如欲了解更多關於如何實行《準則》和有關優先考慮兒童安全的資訊，請參閱 [《建立兒童安全組織指引》](#)。

**術語：**本指南中的「原住民」一詞包含原住民和托雷斯海峽島民。我們將使用「兒童」來指代 18 歲以下的兒童和青少年。在本指引中，「組織」是指任何與兒童一起工作的企業或志願者團體。

## 標準 (一)：組織應建立一個文化安全的環境，以此尊重和重視原住民兒童及青少年不同且獨特的身份和經歷。

在遵守《兒童安全準則》標準 (一) 時，組織必須至少確保：

- 1.1 應鼓勵和積極支持兒童擁有表達其文化和享有文化權利的能力。
- 1.2 組織應制定策略使所有成員都能認識和欣賞原住民文化的優點，並了解其對原住民兒童及青少年福祉和安全的重要性。
- 1.3 組織應採取有關措施以確保發現、對抗和不容忍發生在組織內的種族主義行為。任何種族主義行為都將受到相應的懲罰。
- 1.4 組織應積極支持和協助原住民兒童、青少年及其家庭的參與和融入。
- 1.5 組織的所有政策、程序、系統和流程應共同創造一個文化安全和包容的環境，並滿足原住民兒童、青少年及其家庭的需求。

### 重點

- 您必須確保所有兒童在參與貴組織時都應感到安全，並受到保護。原住民<sup>4</sup>兒童的安全亦需包括在內。
- 原住民兒童的文化安全定義為：向兒童提供一個安全、培育和積極的環境，使他們能夠自在地做自己，表達他們的文化、精神和信仰體系，並得到照顧者的支援。照顧者應尊重他們的原住民精神，以此鼓勵他們的自我意識和認同感。<sup>5</sup>
- 實現文化安全需要了解原住民（特別是原住民兒童）如何看待和體驗一個組織。
- 每個原住民都有其獨特的歷史和經歷，承認原住民作為第一民族的獨特地位是至關重要的。
- 認同原住民身份作為兒童身份的一部分。就如所有人一樣，原住民有不同的生活經歷和特點。組織必須為原住民兒童提供支援性的環境，讓他們認識到每個人都是獨一無二，並擁有各自的性格、優點和缺點。

---

<sup>4</sup>本指引中的「原住民」一詞包括原住民和托雷斯海峽島民。

<sup>5</sup>SNAICC (2021) · [文化安全](#)。

- 文化和身份是互相連繫的，在透過支援原住民兒童讓他們強烈認同其身份的同時，您亦在幫助他們享受其文化權利。
- 能夠表達他們的文化認同會使原住民兒童更強大、更安全。<sup>6</sup> 這一點很重要，原因有很多。就防止虐待兒童而言，當原住民兒童不能安全地做自己和表達其文化時，他們被他人虐待的風險就會增加，並使他們不太願意舉報該行為，這一點非常重要。<sup>7</sup>
- 文化權利是每個兒童（不論是個體或作為群體的一部分）發展和表達其背景、習俗、社會行為、語言、宗教或精神、信仰和生活方式的權利。
- 原住民享有獨特的文化權利，包括：享有自己的身份和文化、保持使用他們的語言、維持親屬關係、以及維持根據傳統法律和習俗與之相關的土地、水域和其他資源的關係。<sup>8</sup>
- 您有責任令您的組織具有包容性。這需要教育、反思和積極的行動。
- 了解原住民文化應該是持續旅程的一部分。在領導者、工作人員和志願者、兒童以及組織社群內其他成員之間建立認識和理解是非常重要的。根據他們在組織中的角色和職責，考慮他們可能需要的各種支援。
- 讓孩子的家庭感到受歡迎並融入其中，會有助保障他們的安全。<sup>9</sup>家庭是原住民文化在精神上和身份上的基石。相對於其他文化，在原住民文化中，家庭的定義往往比其他文化更為寬泛。<sup>10</sup>
- 種族主義會對兒童造成傷害，並影響他們的福祉和安全。這可以視為虐待兒童的一種行為。如果兒童和他們的家人在參與貴組織活動時受到種族歧視，他們很可能沒有勇氣提出其他問題或投訴。認真對待有關種族主義的投訴，並對其作出徹底的回應，以此表明您的組織不會容忍任何種族主義的行為。

---

<sup>6</sup> 維多利亞州家庭、公平和住房部（2018），《Wungurilwill Gappagduir 原住民兒童和家庭協議》，35 頁。

<sup>7</sup> P Anderson 等人（2017），「機構對原住民和托雷斯海峽島民環境兒童性侵犯調查報告」，[《皇家委員會對機構兒童性侵犯調查報告》](#)，[pdf 1MB]，30—33 頁。

<sup>8</sup> 改編自《人權和責任憲章法》（2006）（維多利亞州）。

<sup>9</sup> 維多利亞州衛生及公共服務部（2017），[《Balit Murrup：2017–2027 年度原住民社會情感健康架構》](#)。

<sup>10</sup> SNAICC，[與家庭的聯繫](#)。

- 發表廣泛聲明支持或承認原住民文化是很重要，但僅憑這些並不能保障兒童的安全。貴組織所使用有關創建文化安全的方法需要植入整個組織。這意味著組織的所有政策、程序、系統和流程都需考慮並滿足原住民兒童及其家庭的需求。

## 合規指標

### 委員會在評估《準則》時會看重甚麼因素？

此《準則》為各組織規定了新的義務，以確保原住民兒童的文化安全。

建立一個文化安全的環境需要時間、奉獻精神以及有意義的參與。組織需作出長期承諾，並承諾每年採取有意義的行動，以便保持對標準（一）的遵從性。

委員會理解，組織在遵守新《準則》方面將處於不同的階段。提供**基礎步驟**以幫助那些尚未為原住民兒童建立文化安全環境作出重大努力的組織。這些**基本步驟**能幫助這些組織確定他們必須做的工作，以遵守《準則》和制定行動計劃。

如果貴組織認為已經在為原住民兒童建立文化安全的環境方面取得良好的進展，則不需專注在**基本步驟**。提供**進一步步驟**，以便您的組織能夠在已經完成的工作基礎上繼續努力成為一個文化安全的組織。

委員會將首先研究遵守**基本步驟**的情況。**基本步驟**概述了政策、程序和公共承諾所需的變化，但承認組織作出變化需時。行動計劃應概述組織達到完全符合《準則》的方針。**進一步步驟**可以幫助組織了解完全遵守本《準則》的前景。<sup>11</sup>

## 基本步驟

### 記錄文件

- 有關對原住民兒童文化安全的公開承諾供公眾查閱。（1.1、1.4 及 1.5 與 5.4 有關）

---

<sup>11</sup> 您的組織的性質或特徵可能意味著需要做一些與本指南所建議的不同事情。假若如此，您可能需要解釋您的方法如何符合《準則》中的結果和最低要求。部分行業和組織由共同監管機構所監管，該機構已對這些行業和組織發佈明確指引。如果共同監管機構的有關《準則》的指引適用於您的行業，但與本指南所述不同，您的組織則應遵循共同監管機構對有關行業的指引。

- 有關兒童安全和福祉的政策和程序，包括《兒童安全和福祉政策》，描述組織作出尊重和重視原住民兒童的承諾。當中包括：
  - 工作人員和志願者必須鼓勵和支持兒童表達他們的文化和享有他們的文化權利
  - 工作人員和志願者必須積極支持和幫助原住民兒童及其家庭參與並融入組織
  - 不能容忍任何種族主義行為發生在組織內，並且列明應對這些行為的方法，包括潛在後果
  - 組織的領導層有責任幫助所有參與組織的人<sup>12</sup>認識和欣賞原住民文化的優點，並了解其對原住民兒童福祉和安全的重要性。（1.1、1.2、1.3、1.4、1.5）
- 《行為守則》和職位描述概述對工作人員和志願者的預期行為，包括：
  - 對種族主義持零容忍態度，並期望工作人員和志願者對種族主義事件採取行動
  - 支持兒童表達他們的文化並享有他們的文化權利。（1.1、1.3）
- 行動計劃需列明組織將在2023年7月1日之前採取的有關措施，以建立一個文化安全的環境，尊重和重視原住民兒童獨特且不同的身份和經歷。（1.1、1.2、1.3、1.4、1.5）

## 基本步驟

### 行動

- 不斷查明和處理有關種族主義的事件。（1.3）
- 組織須確保已採取的步驟會：
  - 支持、指導或培訓工作人員、志願者和領導者理解、尊重和重視原住民文化，並了解其對原住民兒童的福祉和安全的重要性（1.2及與8.4有關）
  - 積極支援和幫助原住民兒童及其家庭參與和融入（1.4）
  - 承認並讚揚原住民及其成就、社群和文化（1.2）
  - 確保組織內發生的種族主義行為會被察覺並適當地解決（1.3）
  - 在組織內為原住民兒童創造一個文化安全的環境。（1.5及與5.4有關）

<sup>12</sup> 請參閱《[建立兒童安全組織指引](#)》中有關組織社群創辦人的定義。



- 考慮已採取的步驟和已發現的差距，確定組織為全面實施標準（一）所需要採取的行動。行動計劃應明確列明執行行動的人或團隊、可用的資源和時間框架。  
（1.1、1.2、1.3、1.4、1.5）

## 進一步步驟

### 記錄文件

- 政策和程序（包括《兒童安全和福祉政策》）應描述組織的期望，並必須為工作人員、志願者和領導者提供詳細的指引，以指導組織在建立一個尊重和重視原住民兒童的獨特且不同的身份和經歷的文化安全環境時所必須採取的行動。（1.5）

### 行動

- 通過承認和尊重原住民及其社區、文化和價值觀，為原住民兒童及其家庭創造一個包容和歡迎的現實和線上環境。（1.2）
- 組織應向所有兒童發放有關文化權利的資訊，並應採取積極方法鼓勵原住民兒童表達他們的文化。當兒童表達他們的文化時，組織的工作人員和志願者應支持他們。  
（1.1、1.4 及與 3.1 有關）
- 組織應採取方法賦予其組織內的兒童權力，並以一種原住民文化安全的方式，為他們提供參與的機會。（1.4 及與 3.6 有關）
- 組織為原住民家庭提供文化安全的機會，以便他們參與組織的活動。（1.4）
- 組織為其社群成員提供：
  - 關於文化權利、原住民文化的優點以及對原住民兒童的福祉和安全重要文化的資訊
  - 關於文化安全與防止虐待和傷害原住民兒童之間關係的資訊
  - 學習和表達對原住民文化和歷史欣賞的機會。（1.1、1.2）
- 制定、實施和融入組織的策略，以此鼓勵組織社群認識和欣賞原住民文化的優點。  
（1.2）
- 實施防止種族主義行為的措施，不容忍任何種族主義的事件。（1.3）

## 標準 (二)：兒童安全和福祉應植根於組織領導、治理和文化

在遵守《兒童安全準則》標準 (二) 時，組織必須至少確保：

- 2.1 組織對兒童安全作出公開承諾。
- 2.2 自上而下及自下而上地，在組織的各個層面倡導和塑造兒童安全文化。
- 2.3 治理安排促進各級實行《兒童安全及福祉政策》。
- 2.4 《行為守則》為工作人員和志願者提供有關在預期行為標準和責任上的指引。
- 2.5 風險管理的策略應專注在預防、識別和減輕兒童和青少所年面臨的風險。
- 2.6 工作人員和志願者須了解他們在資訊共享和記錄儲存方面的義務。

### 重點

- 您的組織必須對兒童安全作出公開承諾。向整個社會表示貴組織優先考慮兒童的安全，並不會容忍兒童受到虐待或傷害。
- 兒童安全文化意味著一個組織擁有共同的態度、價值觀、政策和做法來優先考慮兒童的安全和福祉。
- 建立兒童安全文化意味著您的組織需要將兒童安全融入到領導者、員工、志願者、成員和兒童的日常思考和行動中。
- 組織的社群期望領導者能體現組織的價值觀。這代表著領導者的行為是建立兒童安全文化的關鍵。領導者必須倡導兒童安全的做法且以身作則，為工作人員和志願者樹立榜樣，並不容忍發生任何對兒童有害的行為。
- 《兒童安全和福祉政策》概述您的組織如何優先考慮兒童的安全和福祉，以及將採取哪些步驟來達到此目的。該政策列出組織對員工、志願者和組織社群有關兒童安全做法的期望。詳情可參閱[《建立兒童安全和福祉政策》](#)。
- 治理是指一個組織的領導能力、監督和問責過程。治理包括一個組織對關於誰有權做決策、應如何做決策和監督決策，以及如何追究人員責任的規則。<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> 改編自澳洲治理研究所的[《何謂治理？》](#)。

- 雖然各組織的治理安排各不相同，但他們必須從自上而下和自下而上地支援組織實施《兒童安全和福祉政策》，以支持發展兒童安全文化。這意味著，領導者需根據組織社群的意見，為組織在兒童安全和福祉方面制定明確方針。組織的治理安排亦應促進透明度，並讓領導者負責實現所定方針。
- 《行為守則》應列出與兒童相處時可接受和不可接受的行為。其守則詳細列明職業界限、道德行為、預期行為的標準以及可接受和不可接受的關係。詳情可參閱 [《制定行為守則指引》](#)。
- 組織內的治理安排應支援高級領導者，助其監察組織內風險評估和管理是否適當地集中在識別、預防和減少兒童受到虐待和傷害的風險上。標準（九）在 [《建立兒童安全組織指引》](#) 中提供更多關於識別和管理風險的資訊。
- 分享相關資訊對於管理兒童安全至關重要。組織所持有的文化、系統和流程應該有效地支援分享在所有層面上有關兒童風險的資訊。工作人員和志願者須清楚了解自己的義務。
- 良好的記錄儲存系統對透明度、問責制以及組織的整體誠信至關重要。建立、儲存和儲存準確的記錄對於有效地回應關於虐待或傷害兒童的投訴是非常重要的。
- 在分享資訊和儲存安全記錄時，應時刻考慮有關人員的保密性和隱私。

## 合規指標

### 委員會在評估《準則》時會看重甚麼因素？

如果各組織以支援實現本《準則》的方式編制有關文件並採取有關行動，則將視為遵守本《準則》。<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> 您的組織的性質或特徵可能意味著需要做一些與本指南所建議的不同事情。假若如此，您可能需要解釋您的方法如何符合《準則》中的結果和最低要求。部分行業和組織由共同監管機構所監管，該機構已對這些行業和組織發佈明確指引。如果共同監管機構的有關《準則》的指引適用於您的行業，但與本指南所述不同，您的組織則應遵循共同監管機構對有關行業的指引。

## 記錄文件

- 有關對兒童安全的公開承諾供公眾查閱。(2.1)
- 《兒童安全和福利政策》詳細列出對組織在各項標準上的期望和做法。(2.3)
- 《行為守則》列明工作人員和志願者在照顧兒童，以及促進和維護兒童安全和福祉方面的預期行為。(2.4)

## 行動

- 組織的領導者、員工、志願者、成員和兒童倡導兒童安全文化並作為典範。他們應對保護兒童安全表達支持，在擔心兒童安危時採取行動，並將兒童的安全作為日常慣例的一部分。(2.2)
- 領導者應對兒童安全訂立明確的期望，並須確保員工和志願者遵守《兒童安全和福利政策》。(2.3)
- 領導者應提倡匯報文化。(2.2、2.3)
- 治理安排意味著高級領導者須定期審查組織在提供兒童安全和福祉方面的表現。(2.3 及與 10.1 有關)
- 治理安排意味著高級領導人須監察組織內的風險評估和管理是否適當地集中在識別、預防和減少兒童受到虐待和傷害的風險上。(2.5 及與 9.1、9.3 有關)
- 工作人員和志願者應了解他們進行的資訊共享和記錄儲存義務。(2.6)
- 傳達《行為守則》給所有工作人員和志願者，領導者。並要求他們遵守該守則。(2.4)

## 標準（三）：賦予兒童和青少年參與影響他們的決策的權利，並得到認真對待

在遵守《兒童安全準則》標準（三）時，組織必須至少確保：

- 3.1 讓兒童和青少年了解到他們的所有權利，包括安全、資訊和參與的權利。
- 3.2 讓兒童和青少年認識到友誼的重要性，並鼓勵支持同伴，以幫助他們感到安全和減少被孤立的機會。
- 3.3 在與環境或背景有關的情況下，讓兒童和青少年能以適合他們年齡層的方式接觸預防性虐待計劃和獲得相關資訊。
- 3.4 工作人員和志願人員須熟悉兒童和青少年遭受傷害的跡象，並為他們提供適合兒童的方式來表達意見、參與決策和提出擔憂。
- 3.5 各組織須制定策略，以促進發展參與的文化，並對兒童和青少年的意見作出回應。
- 3.6 各組織應為兒童和年輕人提供參與的機會，並對他們的貢獻作出迅速回應，從而增強他們的信心和參與度。

### 重點

- 兒童較傾向於在一個賦予他們權力並傾聽他們意見的組織中提出擔憂或投訴。
- 根據兒童提出的意見而制定的有關政策和做法可以更好地防止兒童受到傷害。
- 賦權意味著培養孩子，增強他們對自己和對組織的信心。當中包括使兒童具備能夠做出明智決定的技能和知識，並使他們能夠更好地控制自己的生活。<sup>15</sup>
- 就如成年人一樣，所有的兒童都應擁有權利。權利是屬於每個人的基本權利，不論任何差異。
- 賦予兒童權利意味著組織中的所有人，包括領導者、員工和志願者都應：
  - 時刻維護和尊重兒童的權利
  - 主動地教育他們有關他們的權利
  - 支持他們行使權利。

---

<sup>15</sup> 兒童和青年委員會（2021），[《賦權和參與：兒童和青少年工作組織指引》](#)。

- 兒童有權參與影響他們的決定。讓兒童參與是為了給他們機會表達自己的意見，並為決策提供資訊。這需要各組織傾聽、聆聽並根據兒童的意見做出適當的改變。
- 兒童能從牢固的友誼中獲益。他們可能會把朋友視為支持、資訊和建議的主要來源，並向他們尋求幫助。我們應該允許兒童經常見面並一起享受美好的時光。您的組織亦應該支援他們的社會關係和友誼，並反對任何欺凌或孤立的行為。
- 預防性虐待計劃是為兒童提供適合其年齡層的計劃和教育。這些計劃能培養他們的知識和技能，以了解成年人或其他兒童的不當行為，幫助他們保護自己免受潛在的虐待情況，並知道在遭受虐待或虐待未遂時該如何尋求幫助。您應考慮您的機構是否適合提供這些計劃或其他資訊，以幫助兒童了解性虐待以及如何獲得幫助。
- 在您的組織中，各級人員都有責任在兒童安全、賦權和尊重兒童權利方面發揮作用。工作人員和志願者需要了解並知道如何應對虐待和傷害兒童的跡象，以及如何增強和鼓勵兒童的參與。工作人員和志願者可能需要接受支援或培訓才能做到這一點。
- 兒童並不習慣經常被問及他們的經歷或他們想要甚麼。您的組織需要支持他們暢所欲言，並提供讓他們暢所欲言的機會。兒童所參與的活動應適合其年齡層且具有包容性和可及性，並根據他們個人需要和能力度身定製。如欲了解更多有關這方面的資訊，請參閱 [《賦權與參與:兒童和青少年工作組織指引》](#)。

## 合規指標

### 委員會在評估《準則》時會看重甚麼因素？

如果各組織以支援實現本《準則》的方式編制有關文件並採取有關行動，則將視為遵守本《準則》。<sup>16</sup>

### 記錄文件

- 適合兒童年齡層且易於理解的檔案，無論是印刷的還是線上的，都易於獲取並支援兒童：

---

<sup>16</sup> 您的組織的性質或特徵可能意味著需要做一些與本指南所建議的不同事情。假若如此，您可能需要解釋您的方法如何符合《準則》中的結果和最低要求。部分行業和組織由共同監管機構所監管，該機構已對這些行業和組織發佈明確指引。如果共同監管機構的有關《準則》的指引適用於您的行業，但與本指南所述不同，您的組織則應遵循共同監管機構對有關行業的指引。

- 了解他們的權利，包括安全、資訊和參與
- 了解組織內的成年人應該如何表現自己
- 了解組織的投訴流程，以及如何為自己、朋友或同輩提出安全問題
- 了解針對兒童的支援服務。( 3.1 )
- 組織的政策和程序應：
  - 鼓勵兒童賦權和參與
  - 對兒童權利的支援。( 3.1、3.4、3.5、3.6 )

## 行動

- 組織內的工作人員和志願者與兒童建立友好關係，並幫助他們：
  - 了解他們的權利，包括安全、資訊和參與
  - 了解組織內的成年人應該如何表現自己
  - 了解組織的投訴流程，以及如何為自己、朋友或同輩提出安全問題
  - 了解針對兒童的支援服務。(3.1、3.4)
- 確定組織中有關剝奪兒童權利的做法，並採取行動加以改變。( 3.5、3.6 )
- 為工作人員和志願者提供資訊，以幫助他們了解、識別兒童受到虐待或傷害的跡象，並採取行動。( 3.4 )
- 在有關情況下，組織應以適合他們年齡層及容易獲取的方式向兒童提供預防性虐待計劃及其他相關資訊。( 3.3 )
- 組織應為兒童創造機會，讓他們能表達其觀點並參與影響他們的決策。兒童所聽及所學都會影響組織的運作方式。(3.5、3.6)
- 支援工作人員和志願者增長知識和發展技能，以便幫助兒童參與、表達意見和提出擔憂。( 3.4 )
- 您的組織應該支援兒童建立社會關係和友誼、培養兒童支援同齡人的技能，並反對任何欺凌或孤立的行為。( 3.2 )

## 標準 ( 四 ) : 讓家庭和社群了解情況並參與推廣兒童安全和福祉

在遵守《兒童安全準則》標準 ( 四 ) 時，組織必須至少確保：

- 4.1 讓家庭參與影響他們孩子的決定。
- 4.2 組織應就其兒童安全方法與家庭和社群進行接觸和公開溝通，並提供相關資訊。
- 4.3 讓家庭和社群在制定和審查組織的政策和做法方面具有發言權。
- 4.4 讓家庭、照顧者及社群人士了解組織的運作及管治方法。

### 重點

- 家庭可以由各種各樣的關係組成，包括那些由血緣、婚姻、收養、親屬結構或其他大家庭結構組成的關係。家庭成員亦可以包括分擔日常生活工作、或有非常親近關係的人。
- 社群是指一群擁有共同興趣、經歷、社會背景、國籍、文化、信仰或身份的人。<sup>17</sup>組織、家庭和兒童可能有與他們密切聯繫或經常參與的社群。就像家庭一樣，社群也是多樣化的。
- 父母、照顧者和家人在您的組織中應受到歡迎。<sup>18</sup>建立和維護一個包容的文化，即尊重不同類型的家庭、支援兒童感到安全並受到照顧。
- 讓家庭和社群能夠參與組織的兒童安全和福祉旅程中，這將對兒童有益。這意味著：
  - 父母、照顧者和社群將了解到幫助各組織實行兒童安全的因素，以及他們該如何幫助保護兒童安全
  - 各組織能夠透過家庭的見解更好地支援個別兒童，因為他們最了解其子女
  - 如父母、照顧者和社群關心兒童的安全或幸福，他們就會感到被賦予權力，並知道該如何處理

---

<sup>17</sup> 改編自劍橋詞典的定義。

<sup>18</sup> 在某些情況下，兒童可能不適合與一些家庭成員接觸，例如，他們受限制與兒童接觸，或者在某些情況下，兒童受兒童保護令所保護。在這些情況下，應著重在參與更自由的家庭和社群，或在適當情況下詢問兒童他們希望與誰一起參與。



- 您的機構採取的兒童安全措施將會繼續得到改善。
- 讓家庭參與決策意味著，在做出決定之前，先徵詢他們的意見，並將意見納入決策過程的一部分。您的組織應該給予家庭機會，讓他們對於可能影響他們孩子安全和福祉的決定發表意見。
- 家庭、照顧者和社群應該了解您的組織的運作和管治方法，以便他們能夠有意義地參與。家庭需要了解組織的性質以及運作方式。當他們擔心其子女的安全或健康時，他們需要知道如何聯絡組織的負責人。

## 合規指標

### 委員會在評估《準則》時會看重甚麼因素？

如果各組織以支援實現本《準則》的方式編制有關文件並採取有關行動，則將視為遵守本《準則》。<sup>19</sup>

### 記錄文件

- 組織的政策反映家庭和社群參與的重要性，並描述該參與方式。(4.3)
- 投訴處理政策包括通知家庭的程序，並提供有關如何在進行程序時遵守保密和私隱義務的指引。(4.2 及與 7.2 有關)

### 行動

- 組織在其內傳達家庭和社區在兒童安全和福祉方面的作用，以此支持他們參與推廣和維護兒童安全和福祉。(4.4 與整體結果)
- 組織通過以下方式對家庭和社群保持公開性和透明度：
  - 提供有關組織的兒童安全和福利政策和做法的資訊(4.2 和 4.4)
  - 提供有關組織的管治和運作、處理投訴方式，以及管理紀律處分和兒童安全風險的方式。(4.4)

---

<sup>19</sup> 您的組織的性質或特徵可能意味著需要做一些與本指南所建議的不同事情。假若如此，您可能需要解釋您的方法如何符合《準則》中的結果和最低要求。部分行業和組織由共同監管機構所監管，該機構已對這些行業和組織發佈明確指引。如果共同監管機構的有關《準則》的指引適用於您的行業，但與本指南所述不同，您的組織則應遵循共同監管機構對有關行業的指引。

- 當組織在做出影響兒童安全和福祉的決策時，讓家庭有機會參與其中。多與家庭溝通有助支持家庭參與的多樣性。( 4.1 )
- 為家庭和社群成員創造機會，以便他們就組織的政策、程序和做法提供反饋，包括組織對兒童安全和福祉的態度。( 4.3 )
- 組織認真對待家庭和社群的反饋和參與，並重視他們的意見。( 4.3 及與 7.3 有關 )

## 標準 (五)：在政策和實踐中堅持公平並尊重不同的需要

在遵守《兒童安全準則》標準 (五) 時，組織必須至少確保：

- 5.1 組織 (包括工作人員和志願者) 應了解兒童和青少年的不同情況，並為弱勢群體提供支持和回應。
- 5.2 兒童和青年能夠以文化安全、無障礙和易於理解的方式獲取資訊、支援和投訴過程。
- 5.3 組織應特別關注殘疾兒童、來自不同文化和語言背景的兒童、無法在家生活的兒童以及女同性戀、男同性戀、雙性戀、跨性別和雙性人兒童的需求。
- 5.4 組織應特別關注原住民兒童和年輕人的需求，並為他們提供或提議一個文化安全的環境。

### 重點

- 兒童具有獨特的能力、特點、技能和生活經歷。背景、個性和信仰的差異決定兒童如何體驗這個世界以及他們的需要。
- 當差異受到重視和尊重時，組織和社群就會更加強大，因為兒童可以獲得實現其潛力的機會。
- 如排斥和歧視等負面經歷可能會傷害兒童，增加他們受到傷害和虐待的風險，並降低他們遇到問題時發聲的可能性。
- 平等是一種公平的狀態，在這種狀態下，不論其背景、特點或信仰的差異，所有兒童都可以自由和平等地參與生活的各個領域。在兒童安全組織中，這意味著兒童的安全不取決於他們的社會或經濟地位等環境因素、文化背景或能力。
- 兒童安全組織承認和尊重多樣性，並理解一些兒童比其他兒童更容易受到虐待。這些組織應制定有關政策和做法，確保兒童能夠像同齡人一樣安全地獲得所需的關係、技能、知識和資源。
- 提供包括有關可行的支援和投訴過程的資訊，並確保這些資訊是容易獲取的、文化安全、易於理解的，及包含了解兒童的溝通需求如何根據他們的個人能力和發展階段而有所不同。

- 不應因兒童的背景、特徵或生活經歷而限制他們使用組織的投訴過程。重要的是，所有兒童都能夠提出投訴或疑慮。
- 組織需要了解兒童的不同情況，以及他們獲得公平待遇的權利。當中包括關注以下兒童的需求：
  - 殘疾兒童：兒童安全組織賦予殘疾兒童權力。這些組織不會對孩子的能力做出刻板印象或假設，而是承認每個孩子都是不同的，從而令他們對殘疾和世界的體驗也有所不同。
  - 來自不同文化和語言背景的兒童：兒童安全組織採取措施，以便了解語言和文化需求，並考慮到不同的家庭結構和規範。
  - 不能住在家裡的兒童：兒童不能住在家裡的原因有很多。他們的居住安排各有不同，包括正式或非正式地與親戚或朋友住在一起（親屬照顧）、寄養或寄宿照顧。您可能不知道孩子的居住安排，但無論他們的情況如何，確保您的組織對所有孩子都是安全和歡迎是至關重要的。
  - 兒童和年輕人可以以不同的方式體驗和表達他們的性取向和性別：包括女同性戀、男同性戀、雙性戀、變性人、雙性人、酷兒、性別多元化和非二元。為了讓LGBTIQ兒童和年輕人在您的組織中感到安全和受到照顧，您應該主動表明歡迎和重視他們，並明確表示您將採取措施來保護他們免受虐待和傷害。
  - 原住民兒童：組織必須維護兒童的權利，讓他們享受並感受到與他們的文化和社群的聯繫，免受種族主義造成的傷害，並能夠接觸文化安全的服務和組織。關於為原住民兒童建立文化安全環境的更詳細資訊可參閱[《建立兒童安全組織指引》](#)。

## 合規指標

### 委員會在評估《準則》時會看重甚麼因素？

如果各組織以支援實現本《準則》的方式編制有關文件並採取有關行動，則將視為遵守本《準則》。<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> 您的組織的性質或特徵可能意味著需要做一些與本指南所建議的不同事情。假若如此，您可能需要解釋您的方法如何符合《準則》中的結果和最低要求。部分行業和組織由共同監管機構所監管，該機構已對這些行業和組織發佈明確指引。如

## 記錄文件

- 針對兒童的材料，包括有關投訴過程和支援的資訊，需容易查閱及適合年齡，並根據需要提供多種語言和格式選擇。特別是對於失明或視力受損的兒童，或不識字的兒童，僅憑書面文件是不可靠的。( 5.2 )
- 《兒童安全和福祉政策》詳述：
  - 組織對公平和包容的承諾 ( 5.1 )
  - 組織如何承認及尊重所有兒童的不同需要 ( 5.1 )
  - 組織如何為兒童或其家庭提供途徑了解他們的個別需要 ( 5.1 )
  - 組織如何以文化安全、方便和易於理解的方式為兒童提供獲取資訊、支援和投訴過程的途徑 ( 5.2 )
  - 組織如何支持公平性並做出合理的改變來支持所有兒童參與，並回應所有兒童的需求 ( 5.1 · 5.3 · 5.4 )
  - 組織如何維護所有兒童的平等，並防止兒童基於殘疾、種族、種族、宗教、性別、雙性人身份、性別認同或性取向等歧視遭受虐待和傷害。( 5.1、 5.3、 5.4 )

## 行動

- 組織應採取措施以便了解所有參與其中或可能參與的兒童的不同情況和需求。( 5.1 · 5.3 )
- 工作人員和志願者應：
  - 向兒童提供有關以下的資訊和指引，包括關於兒童遭遇不同的情況、如何確定有關兒童易受傷害的因素，以及如何推廣所有兒童的公平性和安全
  - 採取行動，以便支持和應對弱勢兒童，包括與弱勢有關的跡象增加時進行調查和回應
  - 採取行動維護所有兒童的公平，推廣兒童安全，並防止兒童受到虐待和傷害。( 5.1、 5.3、 5.4 )
- 領導者在實現公平和尊重多樣性方面定立明確的期望。( 5.1 及與 2.2 有關 )

---

果共同監管機構的有關《準則》的指引適用於您的行業，但與本指南所述不同，您的組織則應遵循共同監管機構對有關行業的指引。

- 組織確保所有兒童都得到合理支持以參與 ( 5.1 )

## 標準（六）：挑選合適的人從事兒童工作，並為其提供支援，以在實踐中反映兒童安全和福祉的價值觀

在遵守《兒童安全準則》標準（六）時，組織必須至少確保：

- 6.1 在招聘過程中，包括廣告、推薦人查核、員工和志願者入職前篩查等，著重兒童的安全和福祉。
- 6.2 相關工作人員和志願者目前需持有兒童工作審查（Working With Children Checks）或同等的背景調查。
- 6.3 所有工作人員和志願人員都須接受適當的入職培訓，並讓他們意識到其對兒童和青年的責任，包括儲存記錄、分享資料和報告義務。
- 6.4 持續進行監督，並將人員管理的重點放在兒童的安全和福祉上。

### 重點

- 良好的招募做法和強而有力的篩選過程能在防止兒童受到傷害方面發揮著至關重要的作用。
- 在開始招聘時，組織要明確說明每個員工和志願者的角色和責任，以及他們與兒童接觸的類別。這有助於組織確定申請者必須具備的資格、經驗和特質。
- 招聘廣告應清楚表明組織對兒童安全和福祉的承諾。
- 兒童工作審查（Working with Children Check）旨在防止有問題的人與兒童一起工作或志願服務，這些人在記錄評估中被評定為可能對兒童構成不合理風險。法律要求某些人需持有有效審查。即使法律沒有明確要求，各組織亦可選擇要求申請者持有有效的審查作為其篩選過程的一部分。
- 兒童工作審查是一個很有用的工具，可以保障組織內兒童的安全。然而，兒童工作審查並不能評估一個人是否適合從事某一特定角色的工作或照顧兒童。嘗試了解申請者的價值觀，將有助評估他們與該工作的合適度。
- 嚴格查核履歷可保障兒童的安全。履歷查核能讓您確認申請者的資料，並探討您對他們在面試中的回答可能存在的任何擔憂。

- 工作人員和志願者必須適當地了解他們的角色和組織，以便他們了解他們對兒童的責任，以及如何為他們創造一個安全的環境。當中必須包括提供組織的《兒童安全和福祉政策》和《行為守則》的概覽。
- 入職介紹亦必須包括有關組織的投訴處理政策、報告、記錄儲存和資訊共享義務的資訊。工作人員和志願者都應得到明確的指示，以幫助他們應對有關兒童的安全或健康的問題。
- 對工作人員和志願者進行監督，通過明確的績效標準，以及定期進行管理人員與員工和志願者之間的單獨會議，以便討論及提出疑慮，從而促進兒童的安全和福祉。定期監督使管理人員能夠在兒童受到傷害前，提供反饋並解決任何工作人員和志願者的不安全或有關行為。

## 合規指標

### 委員會在評估《準則》時會看重甚麼因素？

如果各組織以支援實現本《準則》的方式編制有關文件並採取有關行動，則將視為遵守本《準則》。<sup>21</sup>

### 記錄文件

- 招聘廣告應包括組織對兒童安全和福祉的承諾。( 6.1 )
- 職位描述應明確列明該職位在兒童安全和健康的要求、職責和責任。( 6.1 )
- 組織的招聘、人力資源和志願者政策應描述：
  - 支持組織任命適合與兒童一起工作的人員的招聘做法 ( 6.1 )
  - 入職前進行篩選措施，包括面試、推薦人查核、兒童工作審查和其他登記或背景調查 ( 6.2 )
  - 有關組織對兒童安全工作守則的入職規定 ( 6.3 )

---

<sup>21</sup> 您的組織的性質或特徵可能意味著需要做一些與本指南所建議的不同事情。假若如此，您可能需要解釋您的方法如何符合《準則》中的結果和最低要求。部分行業和組織由共同監管機構所監管，該機構已對這些行業和組織發佈明確指引。如果共同監管機構的有關《準則》的指引適用於您的行業，但與本指南所述不同，您的組織則應遵循共同監管機構對有關行業的指引。



- 監督和人員管理方法將如何支持對一個人是否適合與兒童一起工作的持續評估。  
( 6.4 )

- 工作人員及志願者的入職文件應包括：
  - 《行為守則》
  - 《兒童安全和福祉政策》
  - 有關組織的兒童安全方法和投訴過程，以及報告、記錄儲存和資訊共享義務的資訊。( 6.3 及與 8.1 有關 )

## 行動

- 在招聘新工作人員和志願者前，對每個職位的兒童安全和福利要求進行評估。包括：
  - 所要求的資歷、經驗和特徵
  - 對兒童的義務和責任
  - 管理任何兒童虐待或傷害風險所需的措施，包括篩選、培訓和監測要求。( 6.1 )
- 向招聘人員提供有關如何在招聘過程中優先考慮兒童安全的資訊和指引，包括如何確定和管理在申請、面試和篩選過程中提出的任何兒童安全問題。( 6.1 )
- 招聘過程包括：
  - 一系列基於價值觀的面試問題，以確定是否適合與兒童一起工作
  - 入職前的篩選措施，包括履歷查核、兒童工作審查以及其他證明或背景調查
  - 核實所要求的資格和證明，並確保兒童工作審查是否有效且最新
  - 保持招聘過程的記錄。( 6.1 )
- 監督和人員管理應包括定期檢查員工是否遵守《行為守則》和其他兒童安全政策。  
( 6.4 )
- 為人事經理提供指引，指導他們在管理引起兒童安全問題的工作人員或志願者時應採取的步驟。( 6.4 )
- 定期檢查資格、兒童工作審查和其他證明文件或正在進行的篩選是否有變化並且仍然有效。當申請者的資格證明、兒童工作審查和其他證明文件或正在進行的篩選檢查不再有效時，應採取行動來管理對兒童的風險。( 6.2 )

- 工作人員和志願者會根據每個職位在兒童安全和福祉的要求、職責、風險和責任進行調整。培訓內容應包括組織的兒童安全措施和投訴過程，以及報告、記錄儲存和資訊共享義務。（6.3）

## 標準 (七)：投訴和關注的過程須以兒童為中心

在遵守《兒童安全準則》標準 (七) 時，組織必須至少確保：

- 7.1 組織應有一份方便查閱、以兒童為中心的投訴處理政策，該政策需清楚列明領導、員工和志願者的職位和責任、處理不同種類投訴的方法、違反相關政策或《行為守則》的情況，以及採取行動和報告的義務。
- 7.2 兒童和青少年、家庭、工作人員和志願者應理解有效的投訴處理程序，並且確保該程序是文化安全的。
- 7.3 認真對待投訴，並迅速而認真地作出回應。
- 7.4 不論法律是否要求匯報或與執法部門合作，組織都應制定適當的政策和程序來處理任何向有關當局報告的投訴和疑慮。
- 7.5 履行報告、隱私和工作的法律義務。

### 重點

- 制定以兒童為中心的投訴處理過程，要求組織建立積極的投訴文化。這意味著你的組織應鼓勵和歡迎任何舉報，並以即時、認真和公平的形式回應投訴，以便即時採取行動保護處於危險中的兒童。
- 機構的投訴處理政策應概述成人和兒童投訴或提出兒童安全問題的程序。成人和兒童的投訴過程可能有所不同。
- 投訴處理政策應涵蓋成人和兒童對其他兒童的虐待和傷害指控。
- 投訴處理政策應概述有關各種需報告的投訴或有關行為，並就必須報告的內容提供明確指導，包括強制性報告義務。投訴處理政策應明確表明向誰報告。
- 組織的投訴處理政策和程序必須方便員工、志願者、兒童及其家人使用。您可以選擇制定一個專為兒童而設的獨立政策或流程，可供兒童使用。這可以是一個簡單的流程圖或海報，旨在為孩子們提供明確的資訊，讓他們知道當有不滿或擔憂時可使用哪種解決方法。您亦可以選擇為家庭建立不同的資訊。

- 當兒童提出投訴和安全問題時或披露受到虐待時，應謹慎對待並提供支援。應向工作人員和志願者提供有關指引，以便他們知道如何處理類似情況。
- 一旦出現投訴或安全問題，組織應採取行動並優先保障兒童的安全。評估任何即時風險是至關重要的，以便指導組織採取下一步措施。
- 投訴處理政策必須涉及組織內部向外部機構報告有關披露、投訴和安全問題的過程。
- 投訴處理政策應支持組織對投訴進行調查，並應包括持續的風險管理、公平和透明的流程以及有關管理利益衝突指引的方式。
- 組織必須與維多利亞州警察、兒童保護協會、委員會和其他有責任回應投訴和疑慮的當局合作，以將兒童的安全放在首位。有關當局可能需要調查，並需要您的組織提供支援和協助，以確定和聯絡證人，以及收集或保留證據。
- 解決投訴或安全問題的一個重要部分是有一個明確的結果。這意味著您的組織在適當考慮問題和證據後，須作出決定並通知相關人員，然後採取適當的行動。
- 保密性在投訴過程中非常重要。當人們想投訴時，他們可能會擔心保密性和隱私。他們可能希望保持匿名，或者可能不希望與警方等當局分享資訊。有時候，為了保護兒童或為了公平地對待投訴目標，不能保密。您的投訴處理政策應說明在作出投訴時應如何保密。
- 只有在相關法律允許的情況下，組織才應披露與投訴有關的兒童或其他人的個人資料。
- 組織的投訴處理政策和過程必須符合適用於您的員工和志願者的任何僱傭法律責任。您應確保任何對員工行為所進行的調查在程序上是公平的。

## 合規指標

### 委員會在評估《準則》時會看重甚麼因素？

如果各組織以支援實現本《準則》的方式編制有關文件並採取有關行動，則將視為遵守本《準則》。<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> 您的組織的性質或特徵可能意味著需要做一些與本指南所建議的不同事情。假若如此，您可能需要解釋您的方法如何符合《準則》中的結果和最低要求。部分行業和組織由共同監管機構所監管，該機構已對這些行業和組織發佈明確指引。如

## 記錄文件

- 投訴處理政策應易於理解和查閱、在文化上是安全，並以兒童為中心。投訴處理政策應：
  - 包括成人和兒童如何提出投訴，以及組織如何迅速和認真地回應和調查投訴的資訊（7.1、7.2、7.3）
  - 建立一個適用於所有兒童、員工、志願者、家庭和社群的投訴過程（7.1）
  - 涵蓋成人和其他兒童涉嫌虐待和傷害兒童的情況（7.1、7.4）
  - 包括違反組織《行為守則》的行為（7.1）
  - 列出向投訴人提供的支援及協助（7.1）
  - 概述在提出投訴和調查正在進行時，應如何管理對兒童的風險（與標準（九）有關）
  - 涵蓋記錄儲存的義務（7.2 及與 2.6 有關）
  - 符合支持履行隱私和工作的法律責任。（7.5）
- 以書寫或線上記錄形式描述工作人員、志願者、兒童、家庭和社群的投訴過程。（7.1、7.2）
- 政策和程序應包含有關何時向當局報告投訴的資訊，包括維多利亞州警察、兒童保護和兒童和青少年委員會。（7.5）
- 紀律政策有助組織在提出投訴時採取行動。（7.1）

## 行動

- 組織應向所有與組織有關的人員提供如何提出投訴的資訊。（7.2、7.4）
- 組織應為員工和志願者提供有關報告細節以及報告方式的幫助和資訊，包括向組織外的當局報告。（7.1、7.3、7.4）
- 應認真對待投訴，意味著組織應一致：
  - 識別和管理對兒童的任何風險

---

果共同監管機構的有關《準則》的指引適用於您的行業，但與本指南所述不同，您的組織則應遵循共同監管機構對有關行業的指引。

- 即時並認真地回應投訴
  - 優先考慮兒童的安全，並同時履行隱私和工作的法律責任
  - 支援參與投訴過程的每一個人
  - 向當局報告指稱虐待或傷害兒童的投訴和對兒童安全的疑慮，並與執法部門合作。( 7.1、7.3、7.4、7.5 及與標準 (九) 有關 )
- 向組織提出的投訴內容，包括對兒童安全的擔憂，披露涉嫌虐待或傷害兒童，以及為回應而採取的行動，均需保存記錄。( 7.3 及與 2.6 有關 )
  - 在設計和檢討投訴處理政策和程序時，諮詢兒童、家庭和社群的意見。( 7.2 及與 4.3 有關 )
  - 組織定期檢討處理投訴的政策和程序。( 7.1 及與 10.1 有關 )

## 標準 ( 八 ) : 通過持續教育和培訓，使員工具備保護兒童安全的知識、技能和意識

在遵守《兒童安全準則》標準 ( 八 ) 時，組織必須至少確保：

- 8.1 工作人員和志願者需接受培訓和支援，從而有效地執行組織的《兒童安全和福祉政策》。
- 8.2 工作人員和志願者需接受培訓和資訊，以識別兒童傷害的指標，包括受到其他兒童和年輕人造成的傷害。
- 8.3 工作人員和志願者需接受培訓和資訊，以有效應對兒童安全和福祉問題，並幫助揭露危害的同事。
- 8.4 工作人員和志願者需接受有關如何為兒童和青年建立文化安全環境的培訓和資訊。

### 重點

- 當一個機構的員工和志願者得到適當的資訊、培訓和支援時，他們更有可能堅持遵循該機構的兒童安全價值觀，更較大機會向他們的經理或兒童安全人員報告他們的擔憂。
- 僅憑《兒童安全和福祉政策》並不能保護兒童免受虐待和傷害。組織需要為他們的員工和志願者提供保護兒童安全的知識和技能。這意味著為工作人員和志願者提供持續的教育和培訓，使他們能夠在履行職責時應用這些知識。
- 兒童安全組織支援其工作人員和志願者識別兒童可能遭受虐待或傷害的跡象。有時候兒童可能會告訴別人他們是否受到傷害，但其他時候工作人員和志願者需要注意兒童的行為、情緒或外表的變化。
- 兒童安全組織亦應為其工作人員和志願者提供培訓和資訊，以便他們能夠有效地應對兒童福利和安全問題，包括支援兒童並對他們所做的任何披露做出回應。
- 接收對孩子傷害的披露可能令人痛苦和感到壓力。這意味著工作人員和志願者知道他們可以向誰獲得指引和支援，以及如何支援他們的同事。

- 工作人員和志願者需要指引，以便採取積極步驟來確保原住民、來自不同文化和語言背景的人且使他們感到的文化和身份受到尊重、絕不容忍種族主義行為、以及讓他們感到做自己是安全的。
- 工作人員和志願人員可能面臨關於兒童安全問題，包括傷害指標的培訓和資訊，特別是對虐待兒童的受害者。創傷知情的方法包括了解創傷和壓力對一個人的影響，並對所提供資訊的性質和提供方式保持敏感。該方法旨在保護個人免受進一步的傷害。

## 合規指標

### 委員會在評估《準則》時會看重甚麼因素？

如果各組織以支援實現本《準則》的方式編制有關文件並採取有關行動，則將視為遵守本《準則》。<sup>23</sup>

### 記錄文件

- 針對工作人員和志願者的培訓行動計劃應包括：
  - 《兒童安全及福祉政策》（8.1）
  - 識別虐待和傷害兒童的指標（8.2）
  - 如何支援某人披露對兒童的傷害（8.3）
  - 如何應對兒童安全問題，包括內部和外部報告要求，通知家庭和照顧者以及管理兒童風險（8.3）
  - 如何支援文化安全。（8.4）
- 指引材料（如政策、程序、指引、資料單張及海報等）能為工作人員及志願者提供有關下列內容的指引，包括：
  - 識別兒童受到虐待和傷害的指標，包括由其他兒童造成的指標（8.2）
  - 如何應對兒童安全問題，包括內部和外部報告要求，通知家庭和照顧者以及管理兒童風險（8.3）

---

<sup>23</sup> 您的組織的性質或特徵可能意味著需要做一些與本指南所建議的不同事情。假若如此，您可能需要解釋您的方法如何符合《準則》中的結果和最低要求。部分行業和組織由共同監管機構所監管，該機構已對這些行業和組織發佈明確指引。如果共同監管機構的有關《準則》的指引適用於您的行業，但與本指南所述不同，您的組織則應遵循共同監管機構對有關行業的指引。



- 如何支援某人披露對兒童的傷害 ( 8.3 )
- 如何在組織中建立文化安全的環境。( 8.4 )
- 培訓登記簿應記錄員工和志願者完成培訓的情況。( 8.1、8.2、8.3、8.4 )

## 行動

- 領導者向員工和志願者傳達兒童安全培訓是強制性參與的。( 8.1、8.2、8.3、8.4 )
- 為員工及志願者提供入職及定期的《兒童安全及福利政策培訓》。( 8.1 )
- 向工作人員和志願者提供培訓，以支持他們能夠：
  - 識別虐待和傷害兒童的跡象 ( 8.2 )
  - 應對兒童安全問題，包括內部和外部報告要求，通知家庭和照顧者以及管理兒童風險 ( 8.3 )
  - 支援披露兒童傷害的人 ( 8.2、8.3 )
  - 在組織中建立一個文化安全的環境。(8.4)
- 有關兒童安全方面的培訓和指導應：
  - 適合組織與兒童互動以及組織內兒童的需要
  - 創傷知情
  - 定期提供資訊，使工作人員和志願人員能夠掌握最新的技能和知識
  - 定期檢討和更新，以保持其有效性。( 8.1、8.2、8.3、8.4 )
- 對工作人員和志願者進行監督和管理包括確定兒童安全培訓需求。( 8.1、8.2、8.3、8.4 )

## 標準 (九)：最大限度地減少虐待兒童事件發生在現實和線上環境中

在遵守《兒童安全準則》標準 (九) 時，組織必須至少確保：

- 9.1 工作人員和志願者應在不損害兒童隱私權、獲取資訊權、社會聯絡權和學習機會的前提下，識別並減輕網上和現實環境中的風險。
- 9.2 線上環境須符合組織的《行為守則》和《兒童安全和福祉政策》和做法。
- 9.3 風險管理計劃應考慮由組織背景、活動和現實環境構成的風險。
- 9.4 從第三方承包設施和服務的組織需有採購政策以確保兒童和青少年安全的。

### 重點

- 在組織中識別和管理風險是保護兒童免受傷害的基本步驟。通過採用風險管理方法，組織可以主動減少兒童遭受傷害或虐待的可能性。
- 就《兒童安全準則》而言，風險是指與組織有關的兒童受到傷害或虐待的可能性。當中包括組織或參與者對兒童的風險，由於組織開展的活動以及在其現實和線上環境中而產生的風險。
- 所有組織都必須分析和了解與他們接觸的兒童面臨的潛在風險。重要的是要考慮由組織結構和文化、活動以及現實和線上環境所產生的風險，並在新風險出現時加以解決。
- 在確定和管理風險時，必須在管理傷害和虐待風險的需要與特定活動或方法對兒童的益處之間取得平衡。
- 線上技術在不斷變化，兒童在適應這些變化方面往往走在父母、照顧者和組織工作人員的前面。線上行為需要包含在組織的《行為守則》中，《兒童安全和福祉政策》和做法亦需要解決線上環境問題。
- 與第三方的安排或合作也可能帶來兒童安全風險。他們可能會讓不認識的人，或者不受同等兒童安全篩選的人，與參與組織的兒童接觸。
- 組織必須考慮、確定和管理第三方給參與組織的兒童帶來的任何風險。

- 制定[風險評估和管理模板](#)，以幫助各組織完成兒童安全風險評估和管理計劃。

## 合規指標

### 委員會在評估《準則》時會看重甚麼因素？

如果各組織以支援實現本《準則》的方式編制有關文件並採取有關行動，則將視為遵守本《準則》。<sup>24</sup>

### 記錄文件

- 風險評估確定與該組織有關的現實和線上環境中虐待和傷害兒童的風險。( 9.1、9.3 )
- 風險管理計劃列出組織將會採取的行動，以防止或減少每個已確定的兒童虐待和傷害風險。( 9.3 )
- 《行為守則》和《兒童安全和福祉政策》確定組織將如何保護兒童在現實和線上環境中的安全，並特別提到高風險活動。( 9.2、9.3 )
- 與第三方承包商合作的採購政策列明保護兒童免受虐待和傷害風險的過程，例如要求遵守組織的《行為守則》和《兒童安全和福祉政策》。( 9.4 )

### 行動

- 風險評估和管理計劃是根據工作人員、志願者和兒童的意見和疑慮問題而制定的。計劃表明，組織已平衡管理傷害和虐待風險的需要，以及兒童的隱私權、獲取資訊的權利、社會關係和學習機會。( 9.1、9.3 )
- 為工作人員和志願者提供風險管理計劃，以便他們了解虐待和傷害兒童的風險，並知道需要採取什麼行動來預防和減少這些風險。( 9.1 )
- 當發現虐待和傷害兒童的風險時，組織的員工和志願者需採取行動防止和減少該風險。(9.1)

---

<sup>24</sup> 您的組織的性質或特徵可能意味著需要做一些與本指南所建議的不同事情。假若如此，您可能需要解釋您的方法如何符合《準則》中的結果和最低要求。部分行業和組織由共同監管機構所監管，該機構已對這些行業和組織發佈明確指引。如果共同監管機構的有關《準則》的指引適用於您的行業，但與本指南所述不同，您的組織則應遵循共同監管機構對有關行業的指引。

- 定期檢討風險評估和管理計劃，以確保經常更新，包括從投訴、疑慮和安全事故中吸取教訓。( 9.1、9.2 )
- 組織的領導者和治理安排需確保風險評估和管理集中在識別、預防和減少兒童受到虐待和傷害的風險。( 與 2.5 有關 )
- 在與第三方商議合同時，合同中包含的條款應允許組織在第三方未達到預期的兒童安全和福利標準時可採取行動。( 9.4 )
- 當聘用第三方承辦商時，組織應採取行動，評估聘用第三方承辦商構成虐待和傷害兒童風險的可能性及程度。( 9.4 )
- 根據第三方承包商構成的風險程度，組織應採取行動來防止或減少虐待或傷害兒童的風險。適當的行動包括：
  - 要求第三方承辦商遵守組織的政策和程序
  - 監察第三方承辦商是否遵守《兒童安全準則》及組織內的政策和程序
  - 與第三方承包商合作時，確定、預防和減少虐待和傷害兒童的風險
  - 若組織無法妥善管理由第三方承辦商造成的虐待及傷害兒童的風險，應考慮終止合約或採取其他保護兒童的適當行動。( 9.4 )
- 在適當的情況下，向工作人員、志願者、家長、護理人員和兒童提供有關線上安全和線上環境風險的資訊，例如網絡誘騙、網路欺凌和色情簡訊等。在報告負面經歷或擔憂時提供幫助。( 9.2 )

## 標準 (十)：定期檢討和改善《兒童安全準則》的執行情況

在遵守《兒童安全準則》標準 (十) 時，組織必須至少確保：

10.1 組織應定期審查、評估和改進兒童安全措施。

10.2 對投訴、疑慮和安全事故進行分析，以確定原因和系統故障，以便通知持續改進。

10.3 組織將相關審查的結果報告給工作人員和志願者、社群和家庭、兒童和青少年。

### 重點

- 成為一個保護兒童安全的組織並非一瞬間就能做到的事情，而是需要持續的努力。兒童安全組織應擁有一個開放和透明的文化，並從錯誤中吸取教訓，把兒童的利益放在第一位。
- 定期審查您的政策、程序和做法是否足夠、最新的和有效的，以及是否全面實施並所有人都在遵守。
- 年度檢討是保持最新和有效的政策和程序的良好做法。在快速變化的環境中，可能需要更頻繁的審查。
- 檢視投訴、疑慮和安全事件對審查至關重要，因為可以提供有關組織兒童安全系統和做法的有效性的資訊，並有助於確定需要更改的地方，以防止進一步的虐待或傷害。
- 在分析投訴、疑慮和安全事件時，應考慮：
  - 每件事背後的原因或問題
  - 政策、程序或做法中是否存在任何差距或失敗的警號
  - 行為、做法、事件或未遂事件的模式
  - 組織中的人可能不明白如何遵守其兒童安全政策的任何跡象
  - 在解決問題時需要作出改變的地方。
- 當匯報審查結果時，您應考慮如何：
  - 即時分享結果，使其保持最新和有意義
  - 以適合年齡層的方式交流結果，並確保其易於獲取和理解
  - 分享從審查中學到的知識，概述任何改變或更新兒童安全實踐或系統的計劃，以及何時會發生變化，或進一步的審查

- 謹記保護他人的隱私，並按照法律的要求或您的承諾進行保密
- 在公開報告審查時，應考慮任何會對相關方所產生的影響，特別是需要提醒任何受害者有關報告將會被公開。

## 合規指標

### 委員會在評估《準則》時會看重甚麼因素？

如果各組織以支援實現本《準則》的方式編制有關文件並採取有關行動，則將視為遵守本《準則》。<sup>25</sup>

### 記錄文件

- 所有政策和程序在文件中都應有一個定期審查期。( 10.1 )
- 報告應記錄所有兒童安全和健康的審查和發現。( 10.3 )

### 行動

- 儲存有關投訴、疑慮、指控和採取應對行動的記錄。( 10.1、10.2、10.3 )
- 調查投訴、疑慮、安全事故或嚴重違反政策(如《行為守則》等)的情況，以了解問題的原因，以及組織的政策、程序和做法是否有任何缺陷而導致該問題。一旦發現缺陷或漏洞，應立刻進行修改以防止問題再次發生。( 10.1、10.2 )
- 組織定期檢討政策、程序及兒童安全措施，並考慮以下因素作出改善：
  - 對投訴、疑慮、安全事故和重大違規行為進行分析
  - 向工作人員、志願者、兒童、家庭和社群徵詢意見
  - 組織是否已全面落實各項《兒童安全標準》。( 10.1、10.2 及與標準(三)和 4.3 有關)
- 應與員工、志願者、兒童、家庭和社區分享關於調查結果的報告和針對組織兒童安全實踐的審查所採取的行動。( 10.3 )

---

<sup>25</sup> 您的組織的性質或特徵可能意味著需要做一些與本指南所建議的不同事情。假若如此，您可能需要解釋您的方法如何符合《準則》中的結果和最低要求。部分行業和組織由共同監管機構所監管，該機構已對這些行業和組織發佈明確指引。如果共同監管機構的有關《準則》的指引適用於您的行業，但與本指南所述不同，您的組織則應遵循共同監管機構對有關行業的指引。

## 標準（十一）：在政策和程序中記錄組織保障兒童安全的方法

在遵守《兒童安全準則》標準（十一）時，組織必須至少確保：

- 11.1 政策和程序應涉及所有《兒童安全標準》。
- 11.2 政策和程序都應有檔案記錄，並且易於理解。
- 11.3 最佳實踐模式和諮詢利益相關者為制定政策和程序提供資訊。
- 11.4 領導者應倡導並示範遵守政策和程序。
- 11.5 工作人員和志願者應理解並執行政策和程序。

### 重點

- 記錄政策和程序以實施所有標準，向參與組織的每個人發出資訊，即兒童安全是重要的。僅僅考慮首選做法或單憑相信組織中的每個人都已在做正確的事情是不夠的。需要寫下規則和期望及以政策方式正式化，以便在整個組織中流通與運用，並一致地加強兒童安全。
- 政策和程序通過描述組織如何促進福祉、預防和應對兒童安全問題來指導組織內的人員。政策是組織記錄的規則、期望和立場。程序則是將組織的方針付諸實施的行動和過程。
- 有些兒童安全問題可能會很複雜，但您應該儘可能簡單地編寫組織政策。撰寫政策時應該考慮到讀者，謹慎地使用容易理解的語言以便所有人理解。
- 如果單獨地制定政策，就很難產生有效的政策，應該就政策的制定與需要執行這些政策的人以及受這些政策影響的人進行磋商。各組織應在制定政策和程序時給予兒童、家庭和社群發言權。
- 大多數兒童安全問題並不是獨一無二的，以前其他組織、高峰機構、專家和學者都曾考慮過這些問題。利用別人的經驗、現有的研究和書面指導提供的見解，能有助您的組織為兒童帶來最好的結果。

- 倡導和示範合規意味著領導者在兒童安全和福祉的重要性上採取積極、直言不諱的態度。領導者言行一致、認真對待兒童安全問題、迅速而認真地作出回應，並為員工和志願者提供所需的時間和資源，在整個組織內落實兒童安全措施。
- 組織中的員工和志願者是建立兒童安全組織的重要組成部分，所以應為他們提供必要的資訊和支援，以便將政策和程序付諸實踐。

## 合規指標

### 委員會在評估《準則》時會看重甚麼因素？

如果各組織以支援實現本《準則》的方式編制有關文件並採取有關行動，則將視為遵守本《準則》。<sup>26</sup>

### 記錄文件

- 《兒童安全和福祉政策》陳述組織對每項兒童安全標準的期望，做法和方法。（11.1、11.2 及與 2.3 有關）
- 《行為守則》陳述對工作人員和志願者的行為和責任的期望。（11.1、11.2 及與 2.4 有關）
- 風險評估和管理計劃應對虐待和傷害兒童的風險。（11.1、11.2 及與 9.1、9.3 有關）
- 投訴處理政策和程序陳述應對回應以及所有內部和外部報告義務的方式。（11.1、11.2 及與標準（七）有關）
- 組織招聘、人力資源和志願者服務政策有明確的兒童安全重點。（11.1、11.2 及與標準（六）有關）
- 如果您的組織從第三方承包設施或服務，採購政策應確保兒童的安全。（11.1、11.2 及與 9.4 有關）

---

<sup>26</sup> 您的組織的性質或特徵可能意味著需要做一些與本指南所建議的不同事情。假若如此，您可能需要解釋您的方法如何符合《準則》中的結果和最低要求。部分行業和組織由共同監管機構所監管，該機構已對這些行業和組織發佈明確指引。如果共同監管機構的有關《準則》的指引適用於您的行業，但與本指南所述不同，您的組織則應遵循共同監管機構對有關行業的指引。



## 行動

- 定期就兒童安全問題諮詢組織內所有相關人員。( 11.3 及與標準 ( 三 ) 及 ( 四 ) 有關 )
- 組織利用諮詢意見和有關創造兒童安全和福祉的現有資訊，幫助制定、審查和更新與兒童安全有關的政策和程序。( 11.3 )
- 組織的政策和程序應涵蓋所有《兒童安全標準》，並應對其機構及環境具體的兒童安全風險。( 11.1 )
- 政策和程序須易於理解和查閱。( 11.2 )

委員會承認和慶祝維多利亞州各地土地的傳統所有者表示尊重，並向他們的長輩、子女和過去、現在和未來的青少年表示敬意。

© 兒童及青少年委員會 2023

本指引受版權保護。除《版權法 1968》允許使用外，如未經兒童及青少年委員會 ( Level 18, 570 Bourke Street, Melbourne 3000 ) 事先書面許可，不得以任何方式複製本文件的任何部分。

### 兒童與青少年委員會

Level 18, 570 Bourke Street,  
Melbourne 3000

DX210229

電話：1300 78 29 78

電郵：[contact@ccyp.vic.gov.au](mailto:contact@ccyp.vic.gov.au)

網址：[ccyp.vic.gov.au](http://ccyp.vic.gov.au)

可在

[Instagram](#)

[Facebook](#)

[Twitter](#) 找到我們