

# 重建家庭联系指南



ICRC



# 重建家庭联系指南

编写日期：2018年5月16日

重建家庭联系外部网

<https://flextranet.familylinks.icrc.org/>

# 目 录

《重建家庭联系指南》简介 .....	5
1. 国际红十字与红新月运动重建家庭联系战略 .....	6
2. 国家红会重建家庭联系指南 .....	7
2.1 法律依据 .....	8
2.2 运动各组成部分在重建家庭联系中的作用 .....	10
2.3 重建家庭联系战略 .....	12
2.4 家信 .....	19
2.5 电话 .....	26
2.6 使用媒体 .....	28
2.7 家庭信息网络：网站 .....	31
2.8 寻人请求 .....	32
2.9 帮助无人陪伴的未成年人寻人 .....	40
2.10 家庭重聚 .....	47
2.11 其他服务 .....	52
2.12 行政程序 .....	56
2.13 词汇与缩略语 .....	68
3. 《国家红会重建家庭联系需求评估手册》 .....	74
4. 《灾难中的重建家庭联系：一线实地操作手册》 .....	75
5. 《面向因迁移而失散人员的重建家庭联系服务指南》 .....	76
6. 能力建设和伙伴关系 .....	77
6.1 家庭联系网络内部 .....	78
6.2 家庭联系网络外部 .....	79
6.2.1 非政府组织——难民联合 (REFUNITE) .....	80
6.2.2 Facebook 社交网站 (安全签到功能) .....	82
6.3 与联合国机构和其他人道合作伙伴达成的行动协议 .....	84
7. 无人陪伴及失散儿童 .....	85
7.1 《无人陪伴/失散儿童以及与武装部队或武装团体有牵连的儿童： 红十字国际委员会的工作方法和行动实践》 .....	86

7.2 《就欧洲失散及无人陪伴儿童问题致国家红会的特别说明》	87
7.3 《针对无人陪伴及失散儿童的机构间一线行动手册》	88
<b>8. 尸体管理</b>	<b>89</b>
8.1 灾后死者尸体的处理	90
8.2 《失踪人员、DNA分析和遗体身份确认》	91
<b>9. 旅行证件</b>	<b>92</b>
<b>10. 《红十字国际委员会参与使用DNA分析结果的指南》</b>	<b>95</b>
<b>11. 《指南：警示标语和重建家庭联系更新信息》</b>	<b>96</b>
<b>12. 《重建家庭联系数据保护行为守则》</b>	<b>97</b>
<b>13. 重建家庭联系词汇表</b>	<b>99</b>
<b>14. 表格</b>	<b>100</b>
14.1 红十字通信	101
14.1.1 急盼家信表格	102
14.1.2 退回发信人表格	103
14.1.3 红十字通信表格	104
14.1.4 红十字通信提醒	105
14.1.5 通报平安表格	110
14.1.6 标准回复——寻人成功/未果	111
14.2 寻人请求	113
14.2.1 寻人请求	114
14.2.2 积极寻人报告	115
14.2.3 标准回复——寻人成功/未果	116
14.2.4 失散儿童提出的寻人请求 ——介绍文件和递交政府当局的表格	118
14.2.5 死亡或埋葬记录	123
14.3 失散儿童	124
14.3.1 失散及无人陪伴儿童登记表	125
14.3.2 标准回复——寻人成功/未果	126
14.4 尸体	128
14.5 发布的清单和相关网站	129

14.6 弱势人员	130
14.7 家庭重聚	131
14.8 电话、卫星电话和手机通讯	132
14.9 统计表与报表	133
<b>15. 重建家庭联系传播、推广和定位</b>	<b>134</b>
15.1 《国家红会制定重建家庭联系传播策略指南》	135
15.2 familylinks.icrc.org网站	139
15.3 《familylinks.icrc.org网站编辑指南》	144
15.4 重建家庭联系关键信息	149
15.5 宣传重建家庭联系的实用建议	154
15.6 传播工具与资料	157
15.7 向移民宣传重建家庭联系服务	162
<b>16. Familylinks ANSWERS: 案例管理工具</b>	<b>164</b>
<b>17. 失踪人员及其家庭</b>	<b>168</b>
<b>18. 被拘留移民、难民和寻求庇护者</b>	<b>169</b>
<b>19. 在紧急局势中建立重建家庭联系热线电话的核对清单</b>	<b>170</b>

# 《重建家庭联系指南》简介

广义上，“重建家庭联系”可定义为一系列旨在防止家人离散和下落不明、恢复与维持家庭成员之间的联系、帮助家庭重聚、并协助澄清失踪人员下落的行动。

“家庭联系网络”通常在家人因下列情况失去联系时采取行动：

- 武装冲突或其他暴力局势；
- 自然或人为灾难；以及
- 人员迁移和其他存在人道需求的局势。

这份《重建家庭联系指南》面向国际红十字与红新月运动(以下简称运动)家庭联系网络的有关从业人员编写，描述了旨在有效应对因冲突、自然灾害、迁移或其他存在人道需求的局势而造成家人离散的共同方法，并努力推广这一方法。

重建家庭联系领域取得重大进展，需要重建家庭联系应对工作的新局势涌现，运动的重建家庭联系战略已经制定，新技术也在用于满足重建家庭联系的需求。为应对这一形势，重建家庭联系的任务也已发生重大变化。

**请注意，本《重建家庭联系指南》正在进行最终修订。**

# 1. 国际红十字与红新月运动重建家庭联系战略

2007年，运动在代表会议第4号决议中通过了《2008-2018年度重建家庭联系战略(和实施计划)》(以下简称《重建家庭联系战略》)。

《重建家庭联系战略》全文见：[英语](#)、[法语](#)、[西班牙语](#)、[俄语](#)和[阿拉伯语](#)版。

## **2. 国家红会重建家庭联系指南**



## 2.1 法律依据

### 四个《日内瓦公约》(GC)及其《附加议定书》(AP)

1949年日内瓦四公约和1977年《第一附加议定书》对国际性武装冲突受难者的保护作出了规定。主要保护对象包括战地武装部队或海上武装部队的伤者病者、军队医疗服务人员和战俘。平民也同样受到保护，例如：冲突各方领土上的外国公民（包括难民）、被占领土的人口、平民被拘留者和被拘禁者以及民间援助组织的医务人员和宗教工作者。

1977年《第二附加议定书》和日内瓦四公约共同第三条对非国际性武装冲突中不参加或不再参加敌对行动之人的保护作出规定。共同第三条规定了冲突各方必须始终遵守的最低限度规则。总体而言，与适用于国际性武装冲突的规则相比，这些规则往往不够明确。

在其他暴力局势（本《指南》称其为“内乱”）中，《公约》规定仅能类推适用。然而，各国必须尊重若干普遍人道原则以及本国加入的人权文件。

在重建家庭联系方面，四个《日内瓦公约》明确了以下机构的角色：

- **国家情报局 (NIB)**：《日内瓦第三公约》第122条与《日内瓦第四公约》第136条（见附录1：国家情报局）。
- **中央事务所与红十字国际委员会 (ICRC)**：《日内瓦第三公约》第123条与《日内瓦第四公约》第140条（1961年，中央事务所（又名“战俘情报中央事务所”）更名为中央寻人局 (CTA)）。

受四个《日内瓦公约》及其《附加议定书》所规制的活动可分为四大类：

**1) 收集、记录和通知信息**，旨在确认战俘或平民被拘禁者、伤者病者或死者以及其他受保护人员的身份。在国际性武装冲突中，各国情报局必须将所接获的被保护人之情报通过中央事务所/中央寻人局或保护国之媒介通知敌对方（《日内瓦第三公约》第122-125条）。一般而言，相关信息来源包括被俘邮片、拘禁卡、受保护伤者病者详细病历证明、受保护人员的移动记录（移送、释放、遣返、脱逃、住院、出生和（或）死亡）。《日内瓦第四公约》第138条列出了国家情报局所接获及传递之情报种类，并说明其目的，即能正确判明被保护人之身份，并迅速报知其最近亲属。

**2) 传递家人消息**：特别是关于战俘和被拘禁者收寄信件及邮片的权利（《日内瓦第三公约》第71条与《日内瓦第四公约》第107条），以及个人接获家人消息

的权利（《日内瓦第四公约》第25条）。《公约》描述了通信可能采用的形式、信件内容检查方式，以及在何种情况下免收邮费，并规定了缔约国在传递个人物品方面的义务。

**3) 寻找失踪人员：**特别是关于家庭了解其亲属命运的权利（《第一附加议定书》第32-34条），以及缔约国提供确认过世受保护人身份的全部所需详细资料及其埋葬地点具体信息的义务（《日内瓦第三公约》第120条和《日内瓦第四公约》第130条）。

**4) 家庭重聚：**特别是有关儿童的撤退（《第一附加议定书》第78条）、离散家庭的重聚（《日内瓦第四公约》第26条和《第一附加议定书》第74条）以及被拘禁人或其他受保护人员的移送或遣返（《日内瓦第三公约》第119条；《日内瓦第四公约》第128、134和135条）的规定。

### 《国际红十字与红新月运动章程》

《国际红十字与红新月运动章程》（以下简称《运动章程》）在第3、5和6条中分别对国家红会、红十字国际委员会和红十字会与红新月会国际联合会（以下简称国际联合会）的主要职责作出规定。《运动章程》承认红十字国际委员会享有主动权，能够在内乱等不受国际人道法（IHL）规制的局势中采取主动行动（第5条第2款第4项和第5条第3款）。

### 红十字与红新月国际大会决议

每四年，运动各组成部分及四个《日内瓦公约》缔约国都会举行国际大会，最终达成关于保护和援助受武装冲突、内乱或自然灾害影响之人的联合决议。这些决议是针对各国和（或）运动组成部分开展行动的请求或建议。

某些决议更具体地针对在武装冲突期间报告失踪或死亡的人员、离散家庭、国内流离失所者（IDP）和难民。此类决议首先重点关注通过寻人、促成家人团聚，并传递这两项工作所需的个人资料，以保护家庭完整；其次应对身处困境的无人陪伴儿童和未成年人的保护问题，并考虑帮助他们与家人重聚所需采取的措施。最后，这些决议呼吁各国政府防止强迫或非自愿失踪，并强调有必要明确失踪人员的命运。

第24届国际大会（马尼拉，1981年）第XXI号决议和第25届国际大会（日内瓦，1986年）第XV和XVI号决议尤为值得关注，因为它们明确了运动在重建家庭联系方面的作用，以及中央寻人局在提供协调和技术建议方面的作用。第26届国际大会（日内瓦，1995年）第2D号决议重申了这一作用。

## 2.2 运动各组成部分在重建家庭联系中的作用

国际红十字与红新月运动的主要优势，尤其是就寻人和重建家庭联系工作而言，体现在它由统一的全球网络组成。因此，它可以在每个需要开展工作的国家应用相同的原则和工作方法，不论相关人员（战俘、平民被拘禁者、当地社区、国内流离失所者、难民、寻求庇护者等）的法律地位如何。

《国际红十字与红新月运动各组成部分国际活动组织协议》（《塞维利亚协议》，1997年11月）再次强调，为了向受害者提供最优援助，协调运动各组成部分的工作至关重要。

### 红十字国际委员会的作用

作为一个中立和独立的组织，红十字国际委员会的职责是努力为国际性、非国际性武装冲突、内乱及受此类局势直接影响的军事和平民受害者提供保护和援助。同时，针对根据四个《日内瓦公约》设立并经《运动章程》第5条重申的中央寻人局，红十字国际委员会也对其运作情况负有监督职责。

国际人道法高度重视保持和重建家庭联系。红十字国际委员会的重要任务是提醒当局履行义务，并在一线采取直接行动。

在重建家庭联系方面，第25届和第26届国际大会（日内瓦，1986年和1995年）重申了红十字国际委员会的作用。与会各国注意到红十字国际委员会和中央寻人局能够作为国家红会与政府的协调员和技术顾问。

作为协调员，中央寻人局负责决定在武装冲突或内乱局势中采取何种行动。它确保工作网络内部保持一致，并向国家红会提供方法和指南。

作为技术顾问，中央寻人局建立了一系列供寻人服务部门采纳的工作实践，并举办培训研讨会和地区会议，以汇集经验，巩固共享知识。

### 国家红会的作用

根据《运动章程》，各国红会“依据自身的章程和本国立法从事人道主义活动”（第3条第1款）。“同政府当局一道，各国红会组织紧急救济活动和其他活动，救助日内瓦公约规定的武装冲突受难者、自然灾害的灾民，以及遭受其他灾害需要救助的灾民。”（第3条第2款）。

第25届国际大会第XVI号决议承认“国际红十字与红新月运动有责任帮助重建或保持因武装冲突、紧张局势或自然灾害而离散的家庭成员之间的联系”，呼吁国家红会作为国际寻人和家庭重聚网络的组成部分发挥重要作用。只要存在需求，他们就将致力于长期开展行动，可能在冲突或自然灾害结束后仍旧长期持续。

根据运动保护家庭完整的责任，各国红会必须整合各自重建家庭联系的活动，纳入整体行动计划。他们还必须提请公众、人道参与方和政府关注其寻人服务的工作和重要性。

各国红会均应明确指定本国红会的寻人工作官员，负责建立或巩固有效的国家网络，以开展寻人和家庭重聚工作。根据具体情况，此人将与中央寻人局、红十字国际委员会有关代表处和(或)其他国家红会的寻人服务部门合作。

### **国际联合会秘书处的作用**

根据在日内瓦召开的大会第12届会议(1999年10月)修订并通过的《国际联合会章程》第2条，“联合会的宗旨是经常激励、鼓舞、便利和促进各国红会所从事的各种各样的人道主义活动，目的在于防止并减轻人类疾苦，从而为维护 and 促进世界和平作出贡献。”

根据《运动章程》第6条规定，国际联合会负有鼓励国家红会发展的特殊职责。

尽管四个《日内瓦公约》和《运动章程》均未具体提及国际联合会在重建家庭联系方面的作用，但联合会秘书处将努力把寻人工作纳入各国红会的发展规划中。它还将确保寻人活动的作用和重要性得到强调，并在备灾计划中明确划分政府当局和国家红会的职责。最后，在发生自然灾害时，联合会秘书处将确保局势评估考虑到寻人活动的需要以及受灾国的国家红会能够开展救灾应对工作的程度。

## 2.3 重建家庭联系战略

### 2.3.1 红十字会/红新月会采取行动的局势

国际红十字与红新月运动在传统通信手段（电话、电子媒体和邮政服务）遭到破坏，造成亲属之间无法取得联系的情况下采取行动。

可能需要运动采取行动的局势可分为三类。

#### - 因武装冲突或内乱局势及其直接后果而造成的失联

根据四个《日内瓦公约》及其《附加议定书》与《运动章程》的规定和（或）红十字国际委员会的倡议权，红十字国际委员会在此类局势中负责采取行动。无论是否受到影响，各国红会均应作为中间人，协助因冲突离散的亲属进行沟通。

#### - 自然灾害或其他灾害中的失联

根据国家红会章程和《运动章程》规定，国家红会在此类局势中负责采取行动。受灾国国家红会与国际联合会共同评估需求，决定可能措施及实施方式。国际联合会秘书处负责提供信息，协调希望帮助受灾国红会的其他各国红会的工作。

#### - 与其他存在人道需求的局势相关的失联

有时，启动寻人服务并非由于武装冲突或自然灾害直接相关局势，而是基于慈善需求，如寻找亲生父母、帮助被拘留的非法移民重建家庭联系等。这些服务的作用将取决于国家红会的工作能力和（或）其设定的标准。在可能的情况下，国家红会应当尽力使标准协调一致。

针对具体局势的指南和标准由以下机构决定：

- 武装冲突或内乱局势：由红十字国际委员会及其中央寻人局决定；
- 自然灾害局势：由受灾国国家红会决定，必要时会得到国际联合会秘书处的支持；
- 存在社会或人道需求的情况：由各国红会自行决定。



## 2.3.2 战略

### 从受影响地区获得消息并组织互通家信

首先，运动努力为受到武装冲突或自然灾害影响之人提供方法联系受影响地区之外的亲属，安慰亲人，并传递其他家庭成员的消息。

提供通信手段（电话、红十字通信 (RCM) 等）最好是在受影响之人居住或可能到达的地区，如某国家/地区的入境点、流离失所者/难民营、医院、拘留场所等。应特别关注留在偏远地区或可能面临巨大风险的人员。

红十字国际委员会的经验表明，与从未受影响地区接受大量寻人请求相比，为受影响地区之人提供机会，联系外部人员会更加有效（这一原则可能受到忽略，在交换消息量较少，或家庭普遍能够克服困难保持联系时尤为如此。在这种情况下，可制定详细标准来受理寻人请求）。经验还表明，寻人咨询过多，造成受影响地区国家红会负担过重，继而使寻人过程更加复杂。通过遵守这一原则，运动可在需求最大的地区作出迅速应对，为大量家庭带来安慰。

必须尽快组织传递家信（通常是红十字通信）的双向系统，并根据需要长期保持运作。

交换家人消息主要依赖于受冲突或自然灾害影响的国家与未受影响国家之间红十字/红新月网络的运作及协调。

### 寻找个人

一旦情况允许，红十字国际委员会和（或）国家红会就会受理个人寻人请求。在冲突局势中，所需时间将取决于战斗动态、人群迁移情况，冲突各方尊重国际人道法的政治意愿以及红十字国际委员会是否能接触到受害者。在自然灾害局势中，通常是在收集到受影响之人的相关信息后，就会受理个人寻人请求。

不过，针对特定类型人群的寻人请求会在出现紧急局势后立即受理。特定人群包括被逮捕或被拘留人员、无人陪伴的未成年人或其他弱势人员，如伤者或病者。

在与冲突或自然灾害无关的局势中，运动可能会随时出于慈善原因而处理寻人请求。各国红会都可能以不同方式评估请求理由，可能会受到隐私或数据保护立法的限制。因此，有必要全面说明寻人请求的背景，陈述家人离散原因及寻人原因，并征求有关国家红会的意见。

寻人原因必须仅为人道性质。国家红会不应参与因寻根溯源、家庭纠纷或个人争议而引发的寻人工作。他们必须了解社会福利领域其他组织的能力和工作网络，例如国际社会服务组织 (ISS)，以便根据寻人者需求进行适当推介。各国红会应熟悉彼此的规则，以避免将寻人请求转给无法开展寻人工作的国家红十字会或红新月会。

### **澄清据报失踪人员的下落**

一旦冲突爆发，红十字国际委员会就会主动联系冲突各方，旨在进一步澄清失踪人员的下落 (红十字国际委员会对失踪人员的定义是，红十字国际委员会与运动等为寻找或澄清下落开展了一切工作，但始终无法找到，亲属也无法获知消息的个人，无论是平民还是军人。“战争失踪人员”一词专用于在军事行动期间失踪的士兵或战斗员)，并确保采取一切措施防止人员失踪。红十字国际委员会特别提请各方注意其在国际人道法下的义务。在不受国际人道法规制的局势中，红十字国际委员会基于习惯法规定开展寻人工作。

各方负责收集所有可能有助于确定失踪人员下落的信息；针对个案作出回应；为确认死亡的人员开具死亡证明；采取一切措施获得对失踪人员及其家人的法律与行政地位的裁定。

红十字国际委员会将提供服务，帮助各方澄清据报失踪人员的下落，并为沉浸在苦痛中的家属提供答案。尤其是如有必要，它可以在国家红会的帮助下收集家属的寻人请求；帮助当局建立收集和处理寻人请求的官方机制；参与旨在处理各方请求并作出应对的官方机制；根据经验提供技术建议；鼓励并支持各方发掘集体埋葬地，确认遗体身份。

确定失踪人员命运这项工作在很大程度上取决于冲突各方承担问题并全面履行其职责的良好意愿。为加快这一进程，红十字国际委员会可能需要发挥更为积极的作用。最重要的是，该组织可能会在一线开展更多寻人行动。

失踪人员家属，特别是居住在受影响国家之人，面临诸多心理、行政和法律方面的困难。红十字会/红新月会在确保满足这些人员的特定需求方面发挥重要作用。他们可能需要为负责帮助失踪人员家属 (包括父母) 的协会提供支持；必要时为有需要的人提供心理支持或社会福利；帮助提供法律服务以澄清这些家庭的法律难题；并帮助家属融入社会。

## 登记个人信息

红十字国际委员会或受影响国家的国家红会可以收集受冲突或自然灾害影响之人的信息，并(或)登记数据(此处，登记可理解为收集确认身份所需的最基本个人数据：姓名、出生日期和地点、父亲或母亲的姓名、曾住址和现住址。也可记录家庭联系人信息用于进一步寻人工作)。

在冲突局势中，红十字国际委员会收集并整理有关被逮捕或拘留之人、无人陪伴的儿童或其他弱势群体，以及冲突各方手中的敌方伤者病者或死者的信息，通过这些信息履行其保护性职责，并应对家属的请求。

相同程序也适用于自然灾害局势。为平息亲属的焦虑，受影响国家的国家红会力图从政府当局、医疗机构和援助组织处获得尽可能多的信息(受灾者名单、幸存者名单及受影响地点清单)。如无法直接获取这些信息，国家红会依其规定职责，可对相关人员进行登记，至少可确保有可能获取信息。假如登记也无法开展，也至少可确保它能够提交所有寻人请求以供审查。

红十字国际委员会网站“家庭联系网络”也可对受冲突和(或)自然灾害影响之人进行登记并公布人员名单。家属可借此机会，通过定期查阅已登记名单寻找亲人。

## 保护无人陪伴的未成年人和其他弱势群体

在几乎所有武装冲突、大规模流离失所、自然灾害和其他危机局势中，儿童总会与父母和亲人离散。由于儿童处于弱势地位，必须立即确认无人陪伴儿童和未成年人的身份并进行登记，以便保护、帮助他们，监督其权利状况，寻找其亲属下落，并帮助他们与家人重聚(无人陪伴儿童/未成年人指的是与父母离散，且没有其他法律或习惯意义上的亲属或监护人的，未满18岁或未到达法定成人年龄的儿童。“无人陪伴儿童/未成年人”一词不应与其他国际组织常用的“失散儿童/未成年人”混淆，后者指的是与父母失散，但未必与其他成年家属分离的儿童)。

1989年联合国《儿童权利公约》广泛界定了儿童权利，并几乎得到普遍批准(还应提到的是2000年5月通过的《儿童权利公约》的两项任择议定书)。儿童权利也根植于1951年联合国《关于难民地位的公约》以及《世界人权宣言》等其他国际文件。国际人道法也针对儿童及其保护作出规定。在1949年四个《日内瓦公约》及其1977年《附加议定书》中，儿童既作为不参与敌对行动之人享有一般保护，也作为特别弱势群体享有特殊保护，相关涉及条款不少于25条。



所有为无人陪伴的未成年人开展的行动均应采取统筹性措施，考虑保护问题（“保护”一词涵盖旨在捍卫儿童权利的所有措施，主要包括采取一切行动防止任何形式的剥削、暴力和虐待，提供物质、医疗、心理和教育援助，帮助他们寻找离散亲人并与之重聚）。必须使用源于经验的基本原则指导针对儿童所做的决策及开展的行动，其中最重要的是需要维护家庭完整，考虑儿童的最佳利益，确保保护儿童个人数据，做到信息保密。

为开展保护与寻人工作，运动可能还会登记因冲突或自然灾害而与亲人离散且孤身无援的其他类型的弱势人群，如老年人和残疾人、伤者病者和(或)独自带着幼儿的女性。运动优先开展这类人群的寻人行动，帮助他们与家人重聚，并确保他们得到更持久的支持。

### **重聚家庭**

一旦家人恢复联系，运动就力图重聚家庭成员。在不同局势中，出于现实与后勤运输原因，决定优先考虑某些情况。一般而言，要考虑受助者的脆弱程度，并优先考虑无人陪伴的未成年人、孤身无援的老年人、残疾人和独自带着幼儿的女性。

## **2.3.3 方法**

### **红十字会/红新月会所提供服务的受益人**

日内瓦四公约和(或)其《附加议定书》所预见的活动主要是为了家庭成员的利益而开展，但这些文件都没有对“家庭”作出定义。

然而，《附加议定书评注》(《1949年8月12日日内瓦四公约之1977年6月附加议定书的评注》，第881页，伊夫·桑多，克里斯托夫·斯维纳尔斯基，布鲁诺·齐默尔曼，日内瓦，红十字国际委员会，1986年)中在提及《第一附加议定书》第74条有关内容时对家庭重聚作出如下解释：

“狭义而言，家庭是以血缘关系为基础而形成的共同生活单位；广义而言则涵盖了所有具有相同血统的人员。在第74条的语境中，选择过于严苛或精确的定义是错误的；必须依照常识理解。因此，这里的“家庭”一词当然包括直系亲属(无论是法定亲属关系还是自然亲属关系)——配偶、兄弟姐妹、叔叔、阿姨、侄子侄女，还包括远亲，甚至是无亲属关系但共同生活或有情感关系之人(同居人员、订婚夫妇等)。简而言之，所有自身认为属于某一家庭，且彼此认同属于这一家庭，并希望共同生活的人都可视作一家人。”

考虑到文化习俗或地域限制，受助者的定义可能会因情况而有较大差异。在确定谁应当受益于红十字会与红新月会的援助时，文化和社会现实得到了充分考量，并采取了务实方法。

在没有重大阻碍的情况下（当局或冲突各方欣然接受，红十字会/红新月会工作人员及其受助者的安全条件良好，且红十字会/红新月会有能力处理大量案例），如果将相关服务对象扩展至非直系亲属甚至是朋友和邻居，有助于增加找到失踪者的概率，那么就应当这样做。

### **可用手段**

已根据经验和技術变化开发了各种技术：

- 红十字通信（非密封信件形式）；
- 预先印制的信息；
- 提供手机/卫星电话；
- 在媒体上发布信息；
- 在红十字国际委员会家庭信息网络登记；
- 寻人请求；
- 登记无人陪伴的未成年人和弱势人员。

如果寻人者知道所寻之人的确切地址或电话号码，就可通过发送红十字通信、预先印制信息或拨打电话而快速简便地恢复联系。否则，这些方法就不够可靠，无法借此迅速取得结果。这时可以采用其他方法。同样，如果无线电广播、在红十字国际委员会家庭信息网站登记，或在当地或地区报刊上刊登失踪者姓名能够见效，那么家人就必须定期收听广播、查看报纸、登陆网站查阅亲人消息。

登记信息之后，相关机构能够持续追踪被登记人，为其提供援助并寻找其亲属下落。登记本身就是重建家庭联系的工具，因为所收集数据可用于向亲属通知失踪人员的下落，并指导寻人工作。

推荐使用的恢复联系方式可能会随时间而改变，例如从灵活的临时系统发展成更持久的方式。为应对不同类型的需求，提高重建联系的概率，建议组合使用多种方法。

### **安全问题**

国家红会及其寻人服务部门由于在冲突局势中开展工作，履行职责，并需要遵守运动原则，而日益对安全问题给予高度关注。

无论何时何地，个人和个人数据的安全都至关重要。在以下情况下，这一预防措施尤为重要：

- 使用公共信息网络 (媒体) 或电子渠道 (如欲了解更多意见，请参阅《对国家红十字会/红新月会寻人服务部门的建议：个人数据的电子通信》，红十字国际委员会，1996年)。
- 在一线开展积极搜寻
- 依靠其他组织或个人的帮助。

红十字会/红新月会工作人员也应注意安全，因为他们可能身处潜在危险之中。

在保护个人和个人数据方面有三项原则需要遵守：

- 在确定处理案例所需采取的行动类型时，应考虑红十字会/红新月会服务受益人及其家属的最佳利益；
- 一般而言，在传递红十字通信的过程中，应对发信人信息及寻人者下落保密。如有必要公开信息，必须事先征得申请人同意，并明确可公开部分。为此，申请表格可包括是否愿意公布个人信息的部分；
- 一旦找到所寻之人，该人可以选择是否向寻人者披露其地址；
- 如有任何顾虑，认为传递信息可能造成伤害，必须获得信息主体当事人的同意。如无法与有关人员取得联系，最好不要提供信息。如当局要求提供信息，则只能依照官方程序办理。

### **红十字与工作原则**

所有行动的目标都必须是在遵守国际红十字与红新月运动基本原则的基础上取得成果。

- 应始终遵守保密性、可靠性和有效性等工作原则，从而尊重受助者的尊严，确保他们受到保护，并在最短时间内为他们提供优质服务。
- 鉴于运动开展行动相关领域的难度和敏感性，必须对能否明确下落，提供确切答复保持现实态度。最重要的是，切勿鼓励不切实际的期望，而应向受益人清楚说明运动的工作能力。

## 2.4 家信

### 2.4.1 表格

#### 红十字通信

在第一次世界大战和西班牙内战期间，红十字通信表格最初由中央寻人局用于总结在押人员家属的信件，有时也用于翻译。之后，这些表格直接提供给了寄信人，这样他们就能自己写信。

后来，红十字国际委员会开始采用两页式表格，收件人可将两页分开，留下第一页（内含发信人地址及消息），并使用第二页回信，许多国家红会已采用这一形式。在1999年巴尔干冲突期间，红十字通信首次尝试采用电子手段发送。

红十字通信表格是可供当局和其他各方阅读的非密封信件。标准表格有两页：发信人在第一页写信，其亲属（收件人）在第二页写回信。内容仅限于：

- 发信人与收件人的身份和完整地址。若要保证红十字通信和回信成功送达，这些信息至关重要；
- 交流家庭或个人消息。

#### 预先印制的红十字通信

红十字通信可以是预先印制的标准文本信息（如“平安抵达”、“急盼家信”或任何其他预先印制信息）。唯一需要填写的是发信人与收件人的姓名和地址。由于无需内容审查，这些信件可迅速投递。

通过发送“平安抵达”红十字通信，难民、国内流离失所者和自然灾害灾民能够迅速向近亲通知自己的下落。在紧急局势早期阶段，这种方式能够迅速满足大规模需求。一旦借此得以重新建立联系，其他通信系统也会逐步设立。

“急盼家信”红十字通信面向身处受影响地区之外的亲属，适用于非常具体的局势，主要在遭受冲突或自然灾害严重影响之人决定留在有关地区时发挥作用。

### 2.4.2 红十字通信的正确使用

#### 接受标准

在根据习惯所定义的家庭成员之间交换家信（红十字通信、预先印制的红十字通信以及通过网站发送的信息）通常是允许的。在确定允许互通家信的人员

时，会尽可能考虑当地的文化与社会习俗。因此在某些情况下，朋友之间也可以发送红十字通信；但一般不会允许向名人或政治领袖发送红十字通信，除非能够证明存在私人交情。

其他可能影响红十字通信接受度的标准包括书写信件的语言是否能够理解，以及受冲突影响或受灾地区是否易于进入。所有信函的内容必须仅限于发信人和收件人的个人和家庭生活相关信息。

如对这些接受标准有任何疑问，应向红十字国际委员会或相关国家红会征求建议。

## **必要信息**

确认发信人和收件人的身份

- 全名(当地称呼)
- 出生日期(或年龄)
- 出生地(或籍贯)
- 性别
- 父亲或母亲的名字

地址(必须尽可能详细，并按照当地习惯书写)

- 街道和门牌号码(如有)
- 村庄和(或)城镇
- 邮编(如有)
- 区、省和(或)地区
- 国家
- 电话号码和电子邮件地址(如有)
- 当地使用的任何其他信息

发信人和收件人之间的关系：

- 发信人签名
- 发信日期
- 应留出空白填写登记编号(如有)。
- 可附上官方证明文件和家庭合影(配有原始文件的红十字通信应附带说明信函一同寄送)。

红十字/红新月寻人网络中各个部门都有责任审查红十字通信和邮片是否正确填写：

- 收信人和发件人的全名和地址必须清晰易读、完整准确；
- 邮寄地址必须按照目的地国惯用方式填写；
- 如有可能，应核实发信人和收件人之间的关系。

必须特别留意从一种文字 (字母系统) 转写为另一种文字的姓名和地址。在这种情况下，这些详细信息应尽可能使用两种文字书写。

### **审查红十字通信内容**

红十字通信并非私密信件。当局可能会随时要求审查阅读，以确保这些邮件只论及家事。

运动对通过其网络交换的信件内容最终负责。它会分别考量每一种局势，以决定在进行管控时是采取简单随机检查还是进行系统审查。

在敏感局势中，红十字国际委员会检查所有信件的内容，以确保只传递家人相关信息。所有在押人员的往来信件均交由羁押当局审查。针对平民之间寄送的红十字通信，红十字国际委员会和 (或) 国家红会将争取获得当局信任，使他们不必坚持审查。

什么内容属于“家庭信息”，根据文化环境和政治或军事限制的差异会有不同解读。任何与保护个人相关的信息 (如逮捕、杀害或骚扰) 无论是否要求审查，都将受到特别关注。故而需要进行个人面谈，以便获取更多信息，采取适当行动。

家信可定义为与发信人或收件人个人或家庭生活有关的通信，例如：

- 个人或家庭事件 (添丁、婚娶、疾病或死亡)；
- 家庭成员的下落及其健康状况；
- 询问其他亲朋的消息；
- 亲人或朋友的日常生活 (工作、学业等)。

相反，以下内容/情况将会遭到驳回：

- 提及政治或军事局势，包括宣誓效忠；
- 提及武器携带者行为；
- 阴谋、侮辱或威胁；
- 歧视或辱骂性语言；
- 模糊提及红十字国际委员会或运动开展的行动，包括请求通过红十字/红新月渠道申请经济援助；
- 收件人是与自己没有亲属关系的名人或政治领袖。



审查程序:

建议在接收每封红十字通信时就检查其内容，而且最好发信人在场。否则，红十字通信应由负责收集信件的寻人服务部门的当地分支或总部办公室工作人员进行审查。

如由于要求严格审查，国家红会无法执行这项任务，应通知红十字/红新月网络，并在红十字国际委员会的帮助下寻求解决方案。

应逐封阅读信件，加盖“已阅”或“已审”印章。任何不符合上述标准的词句都应进行处理，使其难以辨认。

如果一封红十字通信的大部分内容都不可接受，应加盖“仅限个人和家庭信息”印章，尽快寄还发信人，并附上空白表格。

不符合规定的信件应退还发信国国家红会，由该国红会将其退还给发信人并说明退信理由。

### **2.4.3 组织家人通信**

#### **推广使用红十字通信和家庭信息网络网站**

红十字/红新月网络中的每个部门都负有以下职责：

- 使当局熟悉红十字通信特点(非密封信件，仅包括家庭相关内容，介绍信件的收集和寄送方法)，并确保得到他们的支持；宣传红十字/红新月服务、红十字通信和家庭信息网络网站，并鼓励使用这些服务。应通过当地分支机构、政府机关和媒体(电视、广播以及国家、地区和当地媒体)向公众公开所有服务的相关信息；
- 向使用者做简要介绍，重点强调红十字通信的接受标准，以确保信件正确书写，规避不可接受的内容。不符合标准的红十字通信将会退回发信人，这只会徒增不必要的行政负担；
- 告知使用者在具体环境下可能及无法实现的情况(如获准进入特定地区、预期推迟寄送，在某些偏远地区送达少数群体存在困难等)；
- 预备一定数量的空白表格以备不时之需。

#### **收集红十字通信并转寄至国家红会或红十字国际委员会**

鼓励各国红会之间直接联系。然而，在冲突局势或两国红会之间不存在双边关系的情况下，这些信件将通过红十字国际委员会传递。

红十字/红新月通信可以全程或部分通过普通邮政系统寄送；也可由运动的代表直接递送（《日内瓦第三公约》第74条和《日内瓦第四公约》第110条明确规定，所有寄交战俘和平民被拘禁人的信件（或由其寄出之信件）在发信国、收信国及转递国应一律免收邮费。战俘或平民被拘禁人与其家属之间传递的红十字通信也同样免费。然而，不受四个《日内瓦公约》保护的人员即使使用红十字通信表格收寄邮件也不会自动免收邮费，不过或许可以与国家邮政当局协商获得特殊减免）。

无论是国际还是国内信件，都必须通过现有的最快捷渠道投递。如出现大量信件，最实用的解决方法是在收到信件时即按目的地分类，并以普通信件分批寄送。

在特别紧急的情况下，或应红十字国际委员会或受影响国家的国家红会的特别请求，可以使用传真。同时红十字通信原件应随后以普通渠道寄送。

在可行的情况下，应尽可能推广使用家庭信息网络网站，以使个人可以直接发送红十字通信。

需要特别处理的红十字通信应随附说明信函。

### **寄送红十字通信并收集回信**

相关寻人服务部门负责寄送红十字通信，确保每封信件都能送达，并迅速收到回信，发还给发信人。

具体寄送工作由寻人服务部门的工作人员负责，他们可能会亲自送信，或通过普通邮政系统寄送。在特殊情况下，尤其是需要传递紧急消息时，应通过电话通知红十字通信送达。传递悲痛消息时要特别注意照顾收件人情绪。

投递红十字通信本身也是一项寻人活动。这是因为如果在收件地址查无此人，寻人工作人员会尝试寻找其现住址。他们可能需要在附近打听，询问当地政府官员，或咨询社会、慈善或宗教团体或难民援助组织等。

一旦证实无法将信件送达特定人员，且情况允许，那么或许可以在报纸上刊登收件人名单，或在电视或广播中播放。必须注意对发信人下落等个人和家庭信息保密，以保护他们的隐私，有时还能保护他们的安全。

在发出红十字通信后就应尽可能在当时收集回信，以避免延迟信息交流，从而减轻发信人的焦虑。

未投递成功的红十字通信切不可丢弃。相反，应当将其“退回发信人”（BTS），附带以下说明：



- 地址有误/不全；
- 在指定收信地址查无此人；
- 移民局或难民委员会没有收件人信息；
- 需要更多信息。

如情况允许，发送失败的红十字通信的发信人或许能够发起寻人请求。

应当尊重收件人是否作出回复的决定。在这类情况下，与处理寻人请求一样，红十字会/红新月会工作人员将与收件人讨论应如何回复发信人：

- 没有找到收件人；
- 收件人随后会联系发信人；
- 收件人不希望取得联系。

#### **2.4.4 具体行政工作**

可开展多种实用操作程序，但不应拖延邮件的寄送。

##### **检索数据库或卡片索引**

如局势需要，信件量允许，应根据计算机数据库记录或卡片索引信息对每封红十字通信进行核对，以确定：

- 发信人或收件人姓名是否能够匹配国家红会已登记的寻人请求或任何其他信息；
- 红十字通信的收件地址是否有更近期或更具体的版本。

##### **记录红十字通信**

在一些情况下，可能会需要将红十字通信的内容记录在卡片索引或数据库中，因为其中的信息可能有助于进一步工作，如寻人或家庭重聚等。

还可以登记发送至寻人服务部门的红十字通信及其他请求，这有助于总结统计数据，监督处理工作的效率。

如果红十字/红新月网络要高效运作，并妥善应对民众需求，尽快投递/发送红十字通信（无论是传统还是电子形式）就至关重要。因此，应当定期检查寄送渠道。

## 统计数据

应定期统计所处理的红十字通信的数量和类型。一般规定每封红十字通信都应在国家红会总会进行统计：

- 在该国从各地红会或个人处收到的红十字通信 (收集红十字通信的数量)；
- 在该国转寄至各地红会或个人的红十字通信 (寄送红十字通信的数量)；
- 通过发信国国家红会退还的红十字通信 (退回发信人)。

## 2.5 电话

### 2.5.1 组织提供通话服务

#### 开通电话线

可在红十字会/红新月会办公室开通电话线，或提供移动或卫星电话。根据需求级别和服务持续时间，这项工作可能十分简单，仅需将一部卫星电话接到车用蓄电池上，也可能非常复杂，需要设立正规的通话办公室。在某些情况下，红十字/红新月的财政支持范围可能会延伸，负责支付公共电话线路费，或确保某家公司承诺捐赠其服务。但物流后勤、政治或安全方面可能会出现困难，在对通讯高度敏感的冲突局势中尤为如此。因此，在提供电话服务之前，务必要获得当局或冲突各方的承诺保障。

#### 确定使用标准

鉴于可能有大量人员需要联系家人，必须迅速明确通话接入和使用的标准。规则必须严格执行：

- 可以打电话的人员 (仅限一家之主，或弱势人群，或不加任何限制，等等)；
- 允许拨打的电话号码 (仅限家庭成员，或也可联系亲朋，等等)；
- 地域限制 (地区通话、国内长途或国际长途)；
- 通话频率；
- 通话时间；
- 通话内容。

在出现难民和国内流离失所者大规模迁移的近期冲突中，电话仅用于重建联系，而非常规通讯手段。每个家庭只允许一家之主向一名亲属拨打一次最多1-3分钟的电话。之后，鼓励他们使用红十字通信沟通。

管理红十字/红新月电话服务的主要困难是确保遵守公正和中立的基本原则。

- 不应拒绝任何家庭或受害者群体使用通话服务。
- 应当采取措施避免任何人独占电话线路。
- 在冲突局势中，通话内容必须严格限于家庭信息。

## **监督通话内容**

至关重要的是，通话服务现场应有训练有素的红十字会/红新月会工作人员监督通话和使用情况。如无人在场，则不应提供电话服务。

## **2.5.2 具体行政工作**

### **登记**

按照规定，无需记录使用这项服务的人员。然而在一些情况下，可能会认为登记拨打电话的人员会有助于寻人工作。应当提前认真评估这一举措的作用。

### **统计数据**

可以记录下列统计数据：

- 通话次数；
- 涉及人数或家庭总数 (假定每户家庭一名使用者)；
- 拨打电话的目的地地区或国家。

## 2.6 使用媒体

### 2.6.1 组织

#### 与媒体达成协议

应与编辑和制作人就此类安排的成本和其他细节达成协议。红十字国际委员会或国家红会应始终保留可公开内容，以及信息可供使用的其他用途（在网站发布或在其他报纸上发表等）的决定权。

过去，媒体常常会同意留出必要的专栏版块和播送时段供我们使用。

#### 公布内容

在各种局势中，至关重要的一点是决定公布何种信息，以便观众或读者能够极易识别公布名单中的人员身份。

例如，在一些文化背景中，就必须加上源自父名的名字。

按照规定，每个人身份和下落的完整信息均应已经登记完毕。但可以公开的信息一般只限于：

- 全名；
- 父亲和(或)母亲的名字；
- 年龄；
- 出生地或籍贯。

标题或初步公告应清楚介绍名单，解释其用途，并说明如有人认出其中名字，下一步应采取何种行动。这可能包括：

- 联系最近的红十字会/红新月会办事处；
- 按照提供的地址联系红十字国际委员会或国家红会；
- 按照提供的电话联系广播电台。

#### 安全顾虑

播放或公布姓名时，受害者及其亲属的安全是最重要的。一般规定必须事先就可披露内容取得相关人员同意；为此，登记和申请表格应包括是否愿意公布个人信息的部分。

- 一般而言，如未获得相关人员的明确同意，不应公布其下落。
- 在任何情况下，都不应公布无人陪伴的未成年人的下落。

- 之后如有人来到红十字会/红新月会办事处并声称认识某人，可使用未公布信息来核实其陈述。

## **2.6.2 媒体特征**

### **报纸与杂志**

印刷媒体拥有广泛的潜在用户。它们可以在很多人中传阅，在公共场所展示并保留数日。它们也是照片寻人的绝佳工具，因为可以将无人陪伴的未成年人的照片（不显示名字或所在地点）刊登在发行量大的杂志上。

### **广播**

广播节目的优势在于地理覆盖范围更广。广播可以跨越政治和地理边界，在政府当局和人道组织无法进入的地区播放。但是，由于信号传输无法持续，难以确定广播能够接触到目标受众。

为了最大限度地提高收听率，应当广泛宣传广播内容及播放时间。此外，可以在受影响人群中分发收音机，以增加听众人数，增加人们听到亲人消息的可能性。

### **电视**

电视具有与无线电广播相同的优势，但在黄金时段拥有更多观众。

### **互联网**

与印刷媒体一样，互联网拥有广泛的潜在受众，还可随时查询。信息可以显示数月甚至数年。但互联网并不普及。

## **2.6.3 具体行政工作**

### **登记**

寻人服务部门可以决定公布之前已确定身份人员（主要作为寻人请求的主体）的详细信息。

媒体仅用于重建联系时，有以下两种可能：

- 身份确认信息未录入卡片索引或数据库，并且没有建立个人档案；
- 信息正确录入卡片索引或数据库，以便相关人员需要进一步协助时使用。

## **统计数据**

应针对每种媒体类型统计以下数据：

- 已公布姓名的人数；
- 在所公布信息仅关于一名家庭成员的情况下涉及人员的总数。

## 2.7 家庭信息网络：网站

家庭联系网站



## 2.8 寻人请求

### 2.8.1 提出寻人请求

#### 受理标准

寻人请求的受理标准在自然灾害或人道局势中由受影响国家的国家红会决定，在冲突局势中则由红十字国际委员会决定。

- 在其他重建联系方法未取得成效时会使用寻人请求。例如，由于在最后已知地址无法找到收件人，红十字通信退回给了发信人，或者所寻之人的现住址不详或下落不明，就可以使用寻人请求表格。
- 按照规定，如寻人请求由根据习惯定义的家庭成员提出，则都可以受理。在确定允许提出寻人申请的人员时，会尽可能考虑当地的文化和社会习俗。因此，在某些情况下，寻人请求可能由朋友提出。
- 如寻人者有充分理由认为红十字通信或媒体呼吁不足以找到所寻之人，其寻人请求会毫无迟疑得到受理。例如，担心某人已遭到逮捕、绑架或驱逐出境，就属于这类情况。
- 如家庭或法律纠纷可能导致最终决策违背个人或家庭的利益，则不应使用寻人请求。此外，也不应使用寻人请求处理冲突或灾害局势之外的失踪情况，因为这属于警察的职责。

#### 必要信息

用于确认所寻之人及寻人者身份的信息必须足以充分，使寻人工作成功概率较高。由于寻人者可能反过来成为他人寻人请求所寻找的对象，因此准确提供他们的身份信息也同样重要。

寻人者对导致家人离散或人员失踪的情况描述得越详细，寻人成功的可能性就越大。

#### 因此，信息应尽可能完整、准确：

有关**所寻之人的信息**可能因当地情况而异，但至少应包括：

- 全名(当地称呼)；
- 婚前姓氏；
- 任何昵称或别名；

- 父亲的名字；
- 母亲的名字；
- 出生地；
- 出生日期 (或年龄)；
- 国籍和籍贯 (当地使用的地名)。

其他有用信息可能还包括：

- 职业；
- 婚姻状况；
- 配偶姓名及出生日期；
- 子女姓名及出生日期；
- 宗教信仰；
- 所属群体/家族；
- 母语。

若所寻之人是士兵或战斗员，则还应包括：

- 军衔和所属部队；
- 军人身份证。

**关于失联情况的信息**至关重要，必须尽量全面：

- 最后获知消息的日期和详情；
- 最后出现的地址；
- 导致失联的确切情况。

例如：

“1999年5月15日下午3点左右，我和丈夫正开车前往X村。在村前2公里树林入口处的检查站，我们被两名穿军装的男子拦住。在检查了我们的身份证并搜车后，他们带走了我的丈夫，说需要再次检查他的身份证，并命令我回家。从那以后，我就再也没见到丈夫了。”

**任何**可能有助于寻人的**进一步信息**都同样重要。在向寻人者了解情况时，寻人服务部门应尽可能不遗漏任何信息：

- 任何可能提供以下信息的人员的姓名和地址；
- 相关信息 (亲戚、邻居、朋友、雇主、同事、社会关系等)；
- 在仅提供地址仍不够充分的情况下对如何找到该人住处的描述 (例如标明教堂、学校等附近建筑物的手绘地图)；
- 寻人理由，特别是在寻人请求与冲突或自然灾害无关的情况下。

### **寻人者的详细身份和地址信息** (当地使用):

- 全名 (当地称呼)、出生日期 (或年龄)、出生地 (或籍贯)、性别;
- 父母的姓名;
- 街道和门牌号码 (如有)、村和 (或) 镇、邮编 (如有)、区、省和 (或) 地区、国家, 电话号码和电子邮箱 (如有)。

寻人者与所寻之人的**关系** (以便后者可以认出前者)。

**日期和寻人者签名。** 如寻人者直接通过电子邮件发送寻人请求, 必须要求确认所有数据并获取签名。

寻人者**对**在寻人过程中**使用媒体手段表示同意**。

### **信息质量**

各地红十字会/红新月会以及国家红会必须确保所收集信息足够可靠, 可保证能够启动寻人工作。以下指导原则可提供帮助。

- 在有条件的情况下, 工作人员应协助寻人者填写寻人请求, 确保不会遗漏重要信息, 与寻人者亲自面谈效果最佳。
- 必须特别注意姓名的拼写和对失联情况的描述。
- 信息必须以目的地国语言或国际通用语言 (如英语) 书写。如未使用拉丁字母填写, 必须添加姓名和地址的拉丁文译音。
- 收到的寻人请求如以信件形式写就, 应誊写到常规寻人申请表格中, 然后交由国家红会或红十字国际委员会处理。
- 如所提供信息不够充分, 则必须向寻人者获取补充信息, 最好安排一次面谈, 向其询问对成功寻人至关重要的问题。理想情况下, 寻人服务部门与寻人者应直接沟通。

## **2.8.2 寻人过程**

### **明确优先事项**

应重点关注所寻之人的人身安全明显受到威胁或健康状况堪忧的案例, 并优先考虑弱势群体, 如无人陪伴的儿童、残疾人或老年人。与长期离散相关请求相比, 自然灾害相关的寻人请求应优先处理。

## 积极寻找

可采取多种措施，开展各类工作来查明人员下落。寻人活动的性质、所采取的步骤多少和时间长短因具体案例而不同。所有行动记录，无论是主动搜寻、电话还是通信，都应保存在相关个人档案中。坚持是成功的关键。

在收到请求后，国家红会寻人服务部门应尽可能借助各地红会的力量尝试一切可能途径明确所寻之人的下落，其中包括：

- 向最近使用的私人住址或公司地址打电话询问；
- 联系其邻居和亲戚；
- 接触民族和宗教团体、协会和难民团体的负责人；
- 联系相关国家政府部门 (移民、社会保障、医疗卫生等)；
- 咨询出生、婚姻或死亡登记部门；
- 查询档案；
- 咨询援助难民、儿童和其他弱势群体的国家或国际非政府组织的当地代表；
- 查询公共信息网络。

不应忽视国家红会其他部门或机构，它们也可能提供所需信息。

就交换家庭信息而言，广播电视以及当地、地区和国家媒体可能会发挥较大作用。这些信息渠道可用于公布所寻之人的姓名，提高寻人成功率，或可能获得更多有关其下落的信息。

## 安全问题

无论使用何种方法，优先要务是必须避免对寻人者或所寻之人造成伤害。

- 所寻之人的某些信息可能会危及他们自身或希望联系他们之人。开展寻人工作的国家红会应特别注意这一点。在寻人全程中，寻人者的姓名，尤其是地址信息仅供红十字/红新月网络内部使用。
- 帮助非法居留的个人和亲生父母或子女开展寻人活动，应对其安全保持高度敏感。

## 与其他国家红会合作

国家红会应尽可能设法彼此协调寻人工作，这通常可以节省时间，简化流程。按照规定，中央寻人局无需充当中立调解人。但如果寻人活动在冲突局势中开展，且相关国家红会未建立双边关系，或其他所有渠道都未能成功，则属例外情况。

如有必要继续在另一国寻人，则必须将相应寻人请求和所有相关信息转交给该国国家红会，由该红会的寻人服务部门联系能够在国内提供信息的个人或组织。此外，必须相应告知负责接收原始寻人请求的国家红会和(或)红十字国际委员会(冲突局势中)。

如多个寻人服务部门相继介入同一个案例，中间阶段的答复必须发送至之前正在处理寻人请求的上一个国家红会，同时抄送最初提出寻人请求的国家红会，以便其跟进整个进程。寻人请求处理完毕后，应直接通知提出寻人请求的寻人服务部门，并抄送所有其他参与工作的国家红会。

### **2.8.3 回复**

#### **标准指南**

对于成功找到的人员，应该：

- 向其告知有人提出寻人请求寻找他们；
- 向其告知寻人者的身份；
- 询问他们是否同意向寻人者披露他们的地址；
- 询问他们如果其他常规通讯方式(电话、传真等)都无法使用，是否希望向寻人者发送红十字通信。

在任何情况下，必须通过电话或信件(应随附找到下落之人的红十字通信)迅速通知寻人者。在冲突局势下，建议始终请确定下落之人向寻人者发送红十字通信，然后将信件副本作为处理完毕的寻人请求归档。

#### **尊重所寻之人的意愿**

未经找到下落之人同意，不得向寻人者透露其联系方式。如果找到下落之人拒绝透露其地址，应给予明确授权或(在可能的情况下)以书面形式说明应如何回复寻人者：是回复所寻之人不愿透露其下落，还是说寻人失败。后一种答复仅在极端情况下使用，因为寻人者可能会通过其他方式继续寻人。

当所寻之人不认识寻人者名字时，国家红会应努力从寻人者处获取更多信息。

#### **悲痛消息**

这可能包括：宣布死讯或是其他令人伤心的消息，如所联系之人拒绝透露其地址，或所报告消息未经证实。

举例如下：

“所寻之人在地震中遇难，遗体已葬在村墓地里。”

“红十字国际委员会未能从有关当局获取与冲突相关的失踪人员的信息。尝试各类方法建立处理失踪人员事务的机制，但均未成功；因此，红十字国际委员会必须暂停此类行动。”

“X曾居住的村庄已遭摧毁，关于当地居民下落无更多信息。不过寻人工作仍在继续。”

宣布悲痛消息必须掌握一定技巧，并尽可能在有运动或其他组织的社会工作者在场的情况下宣布。

如所获信息与寻人请求细节内容不完全匹配，应谨慎回复，重点提及任何缺失信息或不一致之处。应告知寻人者信息的可靠程度以及为收集信息所采取的措施。

如缺乏可靠信源提供充分支撑，则不应传递非官方来源的死讯。应始终通过正式书面证词或有效证人证词来确认死亡。如没有获得确认信息，最妥当的解决方案是发送红十字通信表格，由死亡目击证人在信中写明其目睹情况。

应经常向寻人者就获取死亡证明手续提供建议（若有需要）。国家红会能否协助提供证明在很大程度上取决于他们的资源。

## **2.8.4 具体行政工作**

### **检索数据库或卡片索引**

收到寻人请求之后，首先应当在数据库或卡片索引记录中检索寻人请求中的所有姓名。提出请求的国家红会与接收国国家红会均必须检索核对。

必须核对寻人者姓名、所寻之人姓名和寻人请求上的所有其他姓名，这是因为：

- 可能已经有人就同一个人提出寻人请求；
- 所寻之人可能已经联系过国家红会，希望获得寻人者或其他人的消息；
- 卡片索引或电脑记录可能会提供有助于指导寻人的信息。

### **记录请求**

必须记录所有寻人请求，需要为每个案例进行编号，并为所有相关文件和信息新设立一个档案：

- 寻人请求表格；
- 信件副本；
- 国家红会内部或各国红会之间交换的信息；

- 所采取行动及其结果的记录；
- 往来红十字通信副本；
- 补充信息。

### **终止寻人请求**

在下列情况下，寻人请求可能会被视为终止（处理完毕），不会采取任何进一步行动：

- 所寻之人已经找到，同意透露其地址，有关人员已相应告知寻人者；
- 所寻之人已经找到，但拒绝透露其地址，有关人员已遵照其意愿向寻人者进行相应回复；
- 所寻之人已经死亡，有关人员已向寻人者告知死讯并已（在可能的情况下）提供死亡证明；
- 寻人者已撤消寻人请求；
- 寻人者死亡；
- 寻人者已离开原住地，但没有留下转信地址；
- 寻人工作无法继续，因为所有可能的途径均未成功，并且
- 已向寻人者告知这一信息；
- 向寻人者发出了一定数量的请求，希望其提供额外信息或确认寻人工作是否应当继续，但均未得到答复。

终止寻人请求并不代表抹去寻人请求相关的所有痕迹。卡片和档案仍旧编入索引，可随时启用；只是围绕该请求的积极寻人活动已画上句号。必须向寻人者明确指出的是，除非局势变化或收到新的信息，否则不会开展进一步搜寻工作。

广义而言：

- 寻人成功，并妥善告知寻人者，可视为主动终止寻人请求；
- 在使用所有现有信息的情况下也无法开展进一步行政或一线行动，而导致寻人失败，视为被动终止寻人请求。

### **统计数据**

至少应统计以下数据：

- 新受理寻人请求数量；
- 处理完毕的寻人请求数量；
- 处理中的寻人请求数量。

或者，也可以统计与寻人相关的人员数量：

- 新受理寻人请求涉及的人数；
- 找到下落或查明遭遇的人员数量 (主动终止寻人请求)；
- 没有找到下落但其寻人请求已处理完毕的人员数量 (被动终止寻人请求)；
- 仍在寻找中的人员数量 (处理中的寻人请求)。



## 2.9 帮助无人陪伴的未成年人寻人

### 2.9.1 主要任务

运动始终力图促进并捍卫在冲突局势中保护儿童的原则。正如第27届国际大会制定的2000-2003年《行动计划》所述：“国际联合会、各国红会和红十字国际委员会将继续努力贯彻运动内部的决定，尤其是《针对受武装冲突影响儿童的行动计划》，以‘推广武装冲突中不得招募18岁以下儿童且不得让其参与敌对行动的原则’；满足受武装冲突影响儿童的身心和社会需求；并为参与武装冲突的儿童重新融入原有群体和社会环境作出贡献。(2000-2003年《行动计划》，最终目标1.1，建议行动7)

对于无人陪伴的未成年人，国家红会的寻人服务部门将主要为重建并维持儿童与其亲属之间的联系以及促进家庭重聚提供援助。在他们开展工作的环境中，民众因冲突或自然灾害导致非自愿迁移，又继而造成离散（对于在自愿迁移过程中与父母离散的儿童，各国红会将在必要时帮助他们重建并保持与家人的联系）。

各国当局均应对无人陪伴的未成年人负责。政府往往会指定专门机构照顾他们的基本福利（接纳安置、教育和医疗服务）。相应地，某些国家红会就已得到其本国政府的指示，登记并（或）照顾无人陪伴的未成年人。

无人陪伴的未成年人特别需要保护、援助和照顾。国家红会的主要任务可能包括：

- 游说政府和援助机构防止家人离散，并推广应对无人陪伴未成年人的指南；
- 意识到该国存在的无人陪伴未成年人的现象，在危机爆发时尤需如此；
- 制定并推广综合项目，以便登记、援助并保护无人陪伴的未成年人；
- 请求并获取有关组织或政府部门登记的无人陪伴未成年人的详细信息或清单；
- 根据需要登记无人陪伴的儿童；
- 重建并保持他们与父母和（或）其他家庭成员之间的联系；
- 必要时促进家庭重聚；
- 为无人陪伴的未成年人开展所有活动，必须考虑到对他们的保护，符合其最佳利益。

## 2.9.2 登记

### 目的

登记无人陪伴未成年人的个人资料是保护工作与寻人活动的核心部分。这样做的必要性在于：

- 保护儿童的身份；
- 向他们提供具体的援助和保护方案；
- 持续跟进他们的下落与境况 (留在寄养家庭，还是与自己的家人团聚等)；
- 监督他们的福利和安全状况并采取适当行动；
- 优先为他们开展寻人工作；
- 使他们与家人团聚，或确保其他长期解决方案得到落实。

登记本身不是目的。虽然为收集尽可能多的信息而尽快登记无人陪伴的未成年人至关重要，但同样重要的是寻人工作需要立刻开始，收集信息的面谈不应对此造成妨碍。特别是紧随大规模人口迁移之后，走失的父母和孩子可能仍身处同一地点或区域，就更需要遵守这一点。

### 必要信息

信息必须尽可能完整、详尽。为达到寻人目的，应包括以下内容：

#### 儿童的身份和下落

- 全名、任何昵称或别名、性别、父母姓名、出生地、出生日期/年龄和国籍；
- 现住址；
- 最近期使用的家庭住址或对该地点及其周边环境的描述。

#### 确认儿童家人身份的必要信息

- 曾与儿童共同生活的亲人的全名、年龄、最近期使用的地址；
- 在近亲无法找到或已经死亡的情况下儿童希望重聚的其他家庭成员或人员的身份；
- 有助于寻人的其他家庭成员的身份和地址。

### **有关离散情况的资料**

- 儿童与家人离散的情况；
- 包括最近一次联系的日期和地点；
- 描述自分开后儿童的移动路线，并描述在此期间可能与该名儿童在一起的人。

### **附加信息**

- 任何显著特征 (疤痕、言语障碍、体貌特征等)；
- 可用于寻人的任何信息，如儿童衣服的颜色或抵达收容中心时同行人员的身份；
- 一张照片 (登记时拍摄，因为儿童变化很快)。

**为便于确认身份，每名儿童都应随身携带一份本人登记文件的复印件。**

### **照片**

- 登记文件始终必须包含照片。如儿童非常年幼，或情绪不稳定，或无法提供身份信息，照片会发挥重大作用。
- 不得在照片上提供儿童的姓名；唯一信息应是相应登记卡编号。这一措施出于对儿童的保护，防止无关人员冒认亲属。
- 为便于确认身份，必须拍摄儿童正面单人照，一张免冠照，一张全身照。如有可能，还应旁置参照物，以便判断其身高及体格。
- 拍立得一次成像照片不易长期保存，无法清晰复制，应避免使用。

### **社会心理考量**

除与家人离散之外，儿童可能会因冲突、灾难或其他重大事件遭受心理创伤。登记工作可能会揭露出他们在安全或一般福利上遭遇的困难：包括食宿需求、健康状况、心理或社会问题或行政方面的关切等。登记过程中必须考虑到社会心理因素，多给予儿童耐心与理解。负责登记的工作人员因而必须特别注意儿童的言辞及行为举止。这就要求他们除了了解儿童的语言和文化外，可能还需要具备社工与心理学家的素质。

## **处理**

应优先处理无人陪伴未成年人的案例以及父母寻找子女的寻人请求。

- 信息应存储在数据库或卡片索引中，便于高效交叉核对与处理。但这些行政工作不得妨碍寻人进程。
- 应为每一名登记的儿童设立一份专名档案，记录与寻人有关的所有措施。
- 红十字国际委员会和(或)儿童原籍国国家红会必须获得所有登记表的副本。
- 寻人必须立即开始。
- 跟进每名儿童的位置与迁移情况，同时寻找其父母。

## **2.9.3 寻人过程**

### **推荐方法**

有关儿童的请求必须优先考虑。为提升成功率，应结合不同的寻人方法。

#### **- 公共信息**

广泛宣传国家红会和红十字国际委员会为无人陪伴的未成年人提供的服务。

#### **- 积极寻人**

根据登记表上提供的信息，对儿童家庭所在地区和其他相关地点进行走访并与邻居、地方当局、宗教领袖和援助工作者交谈。他们可能有助于收集更多儿童父母的详细信息。

#### **- 红十字通信**

在登记时，只要情况允许，就请儿童向其知道地址的亲属或邻居写红十字通信，通知他们自己的下落。

#### **- 核对信息**

在收到父母寻找孩子的请求之后，需与档案卡或数据库信息进行系统性核对，确认现有资料中是否存在所寻儿童相关信息。

新记录信息也会以上述相同方式进行系统性核对，确定是否已针对该名儿童受理寻人请求。

#### **- 展示、出版和播放关于已登记失踪儿童的信息**

如符合儿童的最佳利益，则可以酌情公布其身份的部分细节。然而，绝不能寻人过程中泄露有关儿童下落的信息。

已登记的无人陪伴未成年人的清单会在营地、援助派发中心和(或)其他公共场所展示(清单上通常会列出儿童的全名和父母双方的姓名。之后如有人来到红十字会/红新月会办事处并声称认识某名儿童,可使用未公布信息来核实其陈述)。

已提出寻人请求的父母的姓名以及所寻儿童姓名也会以同样方式展示。

这些信息还可以在广播或电视中播出,在报纸上刊登,或在红十字国际委员会网站上公布。

例如,在村子里或可能正在寻找亲属的难民中间召开的公开集会上,会宣读已登记的无人陪伴未成年人的姓名。

### - “照片寻人”

如儿童非常年幼或受到心理影响,无法提供充分的个人信息,在为他们寻人时主要采用“照片寻人”法。

已登记儿童的照片可能在红十字会/红新月会办事处和公共场所展示,也可以刊登在当地媒体或特别印制的寻人小册子上。

在开展大型重建家庭联系活动的过程中,尝试了其他各类方法。可能还需要特别的安全防范措施。

- 陪伴儿童回到他们的家乡或村庄,希望能够遇见家人或激发儿童的回忆。
- 带母亲去儿童收容中心寻找自己的孩子。在这种情况下,必须建立反复核对身份的制度体系。

### **核实无人陪伴的未成年人与自称其父母的成年人之间的关系**

重要的是要确认那些自称为儿童父母的人所言属实,在几乎没有身份证明或通过照片辨认儿童时更需如此。在认为已经找到父母或其他亲属时,无论何时都必须首先核实家庭关系,之后才可设想实现家庭重聚。

父母可能会因为太渴望找到自己的孩子而认错儿童照片。

应考虑检查以下内容:

- 核实身份证;
- 与声称是儿童的父母和(或)亲属的人员进行深入交谈;
- 询问邻居和其他熟人;
- 在父母和子女之间传递红十字通信(附照片);只要情况允许,红十字通信内容应写有个人信息(一段个人回忆或家庭故事),儿童可借此判断发信人确实是其父母。

## **离散期间保持联系**

一旦找到父母和子女，在实现家庭团聚之前，必须让他们通过红十字通信保持联系(如无法使用其他渠道)。为使儿童更加安心，或许可以允许父母附上自己的照片。

父母的红十字通信应优先发送，由工作人员亲自交由儿童阅读。此外，红十字会/红新月会工作人员应在父母提出重聚请求时立即通知儿童。

## **家庭重聚**

理想情况下，儿童应与父母一方或双方团聚。退而求其次，是使儿童与其他能够提供物质及情感支持的家庭成员团聚，再次是将儿童安置在福利机构或寄养家庭。

- 在紧急局势中，一旦找到一名家庭成员，就可开始规划家庭重聚。
- 必须提前确保相关亲属同意家庭重聚只是临时手段，并具备照顾儿童的能力。但寻找儿童父母的工作不会因此停止。
- 如认为儿童已足够成熟，应当在家庭重聚及其他与其未来相关的决定方面充分尊重他们的意见。

## **2.9.4 具体行政工作**

### **记录案例**

虽然无人陪伴的未成年人可以视为寻找父母或亲属的寻人者，但鉴于一些儿童很难提供家人信息，同时出于保护的目的，寻人请求表格往往由登记表代替。就寻人请求而言(有时也会涉及红十字通信)，无人陪伴未成年人的登记工作需要记下信息、设定编号、制作索引卡或录入数据，然后设立寻人请求档案。即使兄弟姐妹的档案卡应归档在同一个编号下，也必须对他们分别进行登记。

### **终止寻人请求**

在找到至少父母一方，并(或)实现家庭重聚后，通常会终止无人陪伴儿童的寻人请求。但出于对儿童权益的保护，可能有必要开展后续跟进行动。不应由于儿童年满18岁就自动终止寻人请求，因为该名儿童可能仍然希望或需要寻找父母。

很难列出终止寻人请求的全部情况。应在与负责持续保障儿童福利的相关机构进行磋商后对每个寻人请求案例进行单独处理。

## **统计数据**

应统计以下有关无人陪伴未成年人的数据：

- 已登记儿童人数；
- 新受理的针对无人陪伴未成年人的寻人请求的数量；
- 找到父母下落的儿童人数；
- 与父母或亲属重聚的儿童人数。



## 2.10. 家庭重聚

### 2.10.1 家庭重聚的权利

国际人道法和人权法承认家庭是社会的自然和基本单位。因此，家庭应享有社会和国家的保护。《日内瓦第四公约》第26条、1977年《第一附加议定书》第74条以及红十字与红新月国际大会的若干决议（日内瓦，1986年和1995年）明确指出，各国政府应采取一切可能的措施协助家庭重聚。

虽然国际法规定了对家庭单位完整性的保障，但对家庭单位及其重聚权利的明确定义仍需由国内立法来界定。在家庭成员需要获批进入另一个国家才可实现重聚时，需根据该国法律法规作出批准决定。

例如，西方国家政府一般只考虑帮助“一级”或核心家庭（即配偶和未成年子女）实现家庭重聚。对于受供养的年老父母或独自生活的弱势兄弟姐妹，可以酌情给予特殊考虑。其他亲属也可予以考虑，前提是他们能够养活自己。

第26届国际大会“指出不同文化背景下的家庭形式可能不同，认识到离散家庭实现重聚的渴望，并呼吁各国适用统一的家庭重聚标准，并将最脆弱家庭成员的情况纳入考量”（第2号决议第4条第5款）。

### 2.10.2 主要责任

第26届国际大会鼓励各国红会“通过加强其寻人和社会福利活动，并与红十字国际委员会、政府当局以及联合国难民署（UNHCR）、国际移民组织（IOM）和参与此类工作的非政府组织等其他主管机构保持密切合作，最大限度地提高寻人工作和家庭重聚的效率”（第2号决议第4条）。

各国红会应：

- 倡导为因武装冲突而离散的家庭实现家庭重聚的原则；
- 提醒本国政府在这方面的义务；
- 及时了解本国有关庇护、移民和难民问题的政策；
- 了解本国有关家庭重聚的程序（接收国的法规会规定等待家庭重聚的人员是应直接向该国领事馆提出申请，还是担保人在该国，也就是其居住国进行提前申请，抑或同时需要两项申请。在有些情况下，如现居住国没有签证领事馆，等待家庭重聚的人员可能需要前往第三国办理签证手续）；



- 了解在本国开展工作的相关国际组织 (如联合国难民署和国际移民组织) 的职责和工作能力并相应开展合作；
- 在必要时协助家庭重聚，如果需要，则与政府和 (或) 国家及国际机构协商确定国家红会在这一领域应正式发挥的作用；
- 酌情与运动其他组成部分联络并采取行动，以加强红十字/红新月网络的工作效率，促进家庭重聚；
- 为离散家庭提供有关程序和手续的建议，或指引他们前往相应的组织、部门、法律机构或社区协会寻求帮助；
- 必要时在受助家庭和主管当局之间充当中立调解人；监督工作程序，确保优先考虑最脆弱人群，如重病患者、老年人和残疾人、无人陪伴的儿童以及需要保护的获释人员。

### **2.10.3 组织家庭重聚**

#### **确定受益人**

红十字国际委员会参与的家庭重聚工作，仅限于重聚涉及一名或多名家庭成员生活在冲突地区的情况。因此，红十字国际委员会有义务在该冲突地区采取任何必要措施 (通知当局、转交文件、安排交通等)，而涉及的国家红会则将在其本国范围内采取行动。

就难民而言，如有必要，联合国难民署和 (或) 有关国家使馆有责任与其他国家的国家红会协调行动。

在非冲突局势中，国家红会的内部政策将决定其在家庭重聚中的作用，可能局限于充当顾问和仲裁方，或发挥更具体的作用。无论如何，红十字/红新月会开展的其他工作应征求政府当局的同意。

一旦决定参与家庭重聚工作，确定家庭重聚受益人的一般标准如下：

- 等待家庭重聚人员的脆弱性，如儿童、老年人、残疾人以及在特定情况下被视为面临危险的任何其他个人或群体；
- 尊重有关人员的最佳利益。

#### **必要信息**

等待重聚的人员必须填写相应表格，表格应由国家红会与有关政府部门和 (或) 联合国难民署 (若有可能) 联合制定。在冲突相关局势中，红十字国际委员会提供特殊形式的表格。

在任何情况下都需要填写以下信息：

希望重聚的家庭成员的详细信息

- 全名 (当地称呼)；
- 出生地点和日期；
- 国籍；
- 现住址；
- 其他联系方式 (电话、传真、电子邮件等)；
- 原住址；
- 与担保人的关系 (针对儿童的寻人请求，如担保人并非其父母，则必须说明其亲生父母的完整身份信息)；
- 任何其他相关信息 (是否属于弱势群体)；
- 身份证类型。

担保人的详细信息 (身处目的地国的人员)

- 全名 (当地称呼)；
- 详细地址；
- 其他联系方式；
- 出生地点和日期；
- 国籍；
- 身份 (即难民/寻求庇护者/公民)；
- 职业。

## **家庭重聚流程**

无论是在冲突、自然灾害还是其他任何存在人道需求的局势中，家庭重聚始终按照相同流程进行。

## **准备工作**

在正式提出家庭重聚申请之前，必须先恢复家庭成员之间的联系。如果无法使用常规沟通渠道，则应使用红十字通信。

必须由本人提出重聚申请；不接受第三方提出的申请。如儿童非常年幼，通常由其父母代为申请。

应提出书面申请，提交家庭重聚表格或其他正式文件。应明确说明红十字/红十字新月的职责和局限。

应就有关程序及潜在困难给予申请人相应指导。

必须注意行政程序的处理，包括为每项申请附上适当的证明文件（出生证、结婚证等）。如有必要，应帮助申请人获取此类文件，或以其他方式证明家庭关系，并帮助其申请必要的官方许可证明（离境、过境和入境签证）。

在行程开始前，接收国家家庭成员必须已经签署家庭重聚协议。

### **获准入境后**

只有所有文件和许可证明都符合要求，才能继续进行家庭重聚工作。

可在红十字国际委员会协助下安排从冲突地区出发的行程。

其他行程安排应通过国际移民组织或航空公司/旅行社进行。在某些情况下，由相关国家红会酌情决定，寻人服务部门可资助旅费。

其他安排还包括在接收国机场接机，由机场前往住处，可能还需要安排住宿。

如果等待重聚人员必须从一个或多个中转国过境，则应联系相关国家红会，以备不时之需。

必要时应获得红十字国际委员会的旅行证件。

如等待重聚的人员将交由大使馆、联合国难民署或国际移民组织代表等中间人负责，应提醒这些人员有责任协助安排等待重聚人员前往接收国的交通。

### **重聚后**

家庭成员必须签署“移交”证明，并将其复印件发送至有关国家红会和（或）红十字国际委员会。

应将相关人员安全到达的信息通知所有参与重聚工作的国家红会和其他组织。

寻人服务部门应在国家/地方当局与个人之间发挥中立调解人作用，以确保其工作正常有序。

应将个人转介给适当的组织或国家红会其他部门，以帮助他们融入当地生活。

如有必要，应跟进重聚后家庭成员的状况，并特别关注儿童的福利。

## **2.10.4 具体行政工作**

### **交叉核对**

虽然等候重聚的人员彼此之间已取得联系，但可能还有其他亲属在寻找他们。因此，建议根据卡片索引或数据库核对相关姓名。

## **统计数据**

应定期更新下列数据：

- 新受理的家庭重聚申请 (仍在等待团聚的人数)；
- 处理完毕的重聚申请 (家庭重聚成功案例数)。

## 2.11 其他服务

### 2.11.1 转交文件和其他物品

#### 与国际性武装冲突相关

1949年四个《日内瓦公约》规定了战俘、平民被拘禁者和其他受保护人员有权收发的物品，其中包括：

- 个人和继承的贵重物品（《日内瓦第三公约》第68条和《日内瓦第四公约》第139条）；
- 救济货物和汇款（支票、汇票等）（《日内瓦第三公约》第74条和《日内瓦第四公约》第110条）；
- 法律文件和官方证明，如委托书、合同、结婚证、离婚契据、遗嘱等（《日内瓦第三公约》第77条和《日内瓦第四公约》第113条）。

四个《日内瓦公约》还规定了寄送这些物品的方式。

#### 其他局势

上述有关转交文件和其他物品的规则在非国际性武装冲突、内乱或与冲突无关的其他局势（如自然灾害）中没有对应规定。尽管如此，国际社会还是根据多年经验制定了一般规则，主要内容如下：

- 法律和官方文件

在无法采取其他方法时，委托书、合同、结婚或离婚证、遗嘱等可以附在红十字通信中一同寄送，红十字会/红新月会工作人员将在可能的情况下亲自转交或通过挂号信投递。进行此类寄送工作时应极为谨慎，需随附信件接收确认函并留存复印件。

应首先向原籍国亲朋提出提供官方文件的请求。如果这些人有充分理由无法与主管当局联系，可以酌情向相关国家红会或红十字国际委员会提出申请，它们将根据具体情况评估是否可采取行动。

- 家庭照片

照片可附在红十字通信中一同寄送，必须避免任何具有军事或政治性质的内容。接收确认函和副本并非必需。应仔细检查一次成像照片，确保夹层之间没有夹带任何金钱或其他非法物品。

#### - 金钱

出于安全考虑，红十字国际委员会通常避免转交金钱。在冲突局势中，携带金钱的行为可能会使红十字会/红新月会工作人员以及接收人员承担一定风险。但是，红十字通信可以帮助传递通过非红十字/红新月渠道寄送或接收金钱之方法的信息。

#### - 包裹

不得接受由亲属寄送的个人救济包裹或药品，除非转递过程没有任何困难，或相关物品是挽救生命的药物。否则，应公告之。

## 2.11.2 转交证书

### 当局签发的死亡证明

红十字国际委员会和国家红会均无权开具死亡证明，即使其代表亲眼见证相关情况，或收集到可信的证人证词。这是有关政府当局和医疗机构负责人的专属职责。

在国际性武装冲突局势中，四个《日内瓦公约》要求为所有在俘中死亡的战俘制定死亡证或由负责军官证明之一切战俘死亡名单（《日内瓦第三公约》第120条）。公约还要求制作平民被拘禁者（《日内瓦第四公约》第129条）以及伤者、病者和遇船难者的正式死亡记录（《日内瓦第一公约》第16条和《日内瓦第二公约》第19条）。

在国际性武装冲突局势中，红十字国际委员会采取措施确保受保护人员家属享有四个《日内瓦公约》所保障的权利。

对于四个《日内瓦公约》未涉及的局势，红十字国际委员会也以相同的方式开展工作，因为人道需求是相同的。因此，它鼓励羁押或医疗当局向家人通报亲人下落，并要求他们提供有关在俘中死亡和平民医院死亡的证明。

### 红十字国际委员会转递的羁押证明

《日内瓦公约》规定，羁押当局应在通知被俘（《日内瓦第三公约》第70条）或被拘禁（《日内瓦第四公约》第106条）事实的邮片上记录战俘和平民被拘禁者身份。这些向受保护人员家属传递信息的邮片应由国家情报局通过保护国或中央寻人局寄送至有关人员的原籍国。

在国际性武装冲突局势中，中央寻人局可以利用其掌握的文件起草羁押证明。

对于四个《日内瓦公约》未涉及的局势，红十字国际委员会仍基于相同人道需求，以相同方式开展行动。因此，红十字国际委员会要求当局将被逮捕者和(或)被拘留者情况向其通报。根据具体情况，红十字国际委员会代表还将对接受过探视的被拘留者进行登记并分别开展后续跟进工作，然后根据通知或登记程序起草拘留证书。

红十字国际委员会制定的羁押记录仅包括由其代表单独登记的人员，他们是羁押当局通知被捕或被拘禁的对象，或是在红十字国际委员会主持下获释的人员。

申请羁押证明，必须向中央寻人局或相应的红十字国际委员会代表处提出。向国家红会就红十字国际委员会签发的羁押证明的特别说明(英语和法语版)。

### **红十字国际委员会和国家红会签发的其他证明**

此外，红十字国际委员会和各国红会可以签发誓证，证实已提供某些服务或已处理申请。他们通常会在开展下列活动时采取此法：

- 在红十字国际委员会或国家红会主持下的家庭重聚；
- 通过其办事处处理寻人请求，特别是有关据报失踪人员的请求。

### **与第二次世界大战相关的证明**

有两组档案可以为回复第二次世界大战相关请求提供材料：

- 红十字国际委员会关于战俘和平民被拘禁者的记录；
- 国际寻人服务局 (ITS) 关于在集中营和劳改营中被关押的平民和被驱逐出境者的档案(根据同盟国和德国政府于1955年签署的《波恩协议》，国际寻人服务局在德国阿罗尔森成立。其职责是对有关纳粹集中营和劳改营中被关押平民的文件进行收集、分类、维护和评估。该服务局还保存因第二次世界大战而流离失所的非德国国民的相关文件。目前，由于过去十年中国际寻人服务局收到大量请求，所以可能需要几年时间才能给予答复。其服务免费提供。红十字国际委员会所提供服务详见下文)。

经个人书面请求，可以通过这两组档案向纳粹时期被拘留或强迫劳动的前战俘或平民或其后代提供证明。这些证明主要用作向有关当局提出赔偿要求的支持材料。

### 2.11.3 通过红十字国际委员会有关以往冲突的档案开展寻人工作

红十字国际委员会在处理有关以往冲突的请求时，会查阅其可追溯至1863年的档案。严格说来，这并不算是处理寻人请求，而是涉及一系列记录的查阅工作。

自1996年以来，红十字国际委员会档案也按照“档案查阅规则”向公众开放使用，其主要使用标准如下：

50年前的一般性文件（如报告和会议记录）可供公众在红十字国际委员会办公室查阅（不可外借）；

个人资料会保存100年，但50年前的个人履历信息仅可通过红十字国际委员会档案管理员间接查阅，这是出于安全考虑所采取的必要措施；

对于进行家谱或历史调查或者寻人者不是直系亲属的，将收取费用。以人道理由提出寻人请求的直系亲属，无需支付服务费用（例如与第二次世界大战有关的赔偿请求）。与50年内冲突相关的寻人仅在直系亲属的请求下开展。

详见《红十字国际评论》，1996年9月至10月，第314期，第554-561页。



## 2.12 行政程序

### 2.12.1 表格

#### 优点

整个红十字/红新月网络统一使用表格，具有几项管理优势，包括：

- 确保所提供服务保持一贯标准；
- 易于检查是否已提供基本信息；
- 有利于查阅并处理个人档案；
- 可以为特定事件或情况创建。

#### 表格类型

- **标准表格**包括红十字通信、预先印制的红十字通信、寻人请求和登记表。
- **临时表格**可能根据其他服务的需求创建，例如申请证明/证书、健康和福利报告以及家庭重聚。

各国红会应在总部和各地红会存留一些表格。

带有红十字国际委员会标志的表格专供冲突局势使用。针对具体局势或大规模行动，红十字国际委员会可以向国家红会提供专门改编的表格。

#### 设计表格

国家红会与中央寻人局在制定表格方面开展合作，将确保一致性和高标准。

应根据下列简单规则制定整个红十字/红新月网络使用的标准表格：

- 标准表格应包含国家红会标志和地址；
- 复制国家红会标志时，必须符合运动设定的图形标准；一般样式（格式、纸张颜色、标题、排版等）应在整个运动中保持一致；
- 标题应以有关国家语言和国际通用语言印制（一般使用英文）；
- 应留出空间填写编号；
- 电子和纸质表格信息应完全相同，便于传输数据，保持一致。

仅允许对所使用的语言、姓名和地址等特定内容的书写方式以及分配给特定部分的表格空间进行变动。

寻人服务部门和各地红会之间使用的临时表格可根据内部规定，按需自行制作。

## 2.12.2 个人档案

### 目的

归档是整理和存储文件的一种手段。为每人设立一份档案，可确保所有相关文件都存放一处，从而能够准确了解每个案例的进展和状态。

### 主题

个人档案可能因任何服务而设立。

应适用以下原则：

一份档案=一个案例=一个编号；

一份档案=一个人，或同时经历同一事件且是同一寻人请求对象的若干人。

无论案例的状态如何（新受理、处理中、处理完毕），所有档案都应按数字顺序存于一处。出于保密原因，所有档案应存放在上锁的保险柜或房间内。

若要调取某份档案进行查阅，应始终在档案原处留下标记页注明。该标记页应标明案例编号、有关人员姓名、调取档案的工作人员姓名或缩写以及调取日期。

### 内容

档案包含某一案例涉及的所有收发文件（信函、官方文件、照片等）。

- 档案封面应注明有关人员的姓名和编号。
- 档案内所有文件上均需标明编号。
- 文件和信函应按时间顺序存档。
- 红十字会/红新月会负责人（工作人员）每次就某一案例与其他工作人员或其他组织通过电话联络或进行面谈时，都应记录谈话内容。如有必要，应将谈话记录附在档案中，以确保所有信息一起存档，易于负责该案件的其他工作人员使用。
- 与多个案例有关的信件应在每个档案中均放置一份副本，并附说明。
- 建议在每份档案前附上摘要表，用于记录所有针对档案所采取的措施的日期和性质，以及下一次处理或审查档案的日期。这有利于对所有问询作出快速回应。

## 2.12.3 编号

### 目的

无论个人档案何时设立，涉及何种类型的请求（寻人、家庭重聚、遣返等），都会为该档案分配编号。

有关该档案的所有信函、其他文件以及卡片索引或计算机数据库中所有相应的记录中，均引用该编号。这具有以下优点：

- 档案可按数字顺序存储；
- 可以更轻松地检索并追踪档案；
- 与同一档案有关的所有数据可以一起存储；
- 接收国国家红会和（或）红十字国际委员会代表处更易于检索并核查档案。

### 编号系统

#### 人工系统

编号可以用不同方式编写：

- 简易序号：设立的第1份档案编号为数字1，第100份档案为数字100，依此类推。
- 年份和数字的组合：01/2000、22/2000、03/2000等。
- 序列每年重新开始：01/2001、02/2001等
- 按字母顺序的代码和数字组合：BUR001 (BUR代指布隆迪) 等。

无论使用哪种组合方式，均应严格遵循。

#### 计算机化系统

借助计算机化系统，只要在系统中输入一个人的身份信息，系统就会自动给档案分配一个编号。虽然字母和数字组合较为常见，但这种组合一般没有涉及年份。

### 编号登记

#### 人工系统

在硬皮登记簿（通常称为“登记手册”）中记录请求事项，每份新档案依序顺序编号。

登记手册包含下列若干项目：

- 编号;
- 档案设立日期;
- 有关人员的全名;
- 有关人员数量;
- 请求日期;
- 请求/案例类型;
- (如可能, 则包含) 寻人结果。

即使无需设立个人档案, 也可对红十字通信和其他请求进行登记。

登记内容有助于数据的统计与分析 (根据收到请求的类型、信息来源等), 还可仅凭编号就找到档案。

### **计算机化系统**

计算机化系统自动为档案编号, 因此无需使用登记簿。

可以通过编号、名称、档案设立日期或任何其他可用字段进行数据库检索。

## **2.12.4 卡片索引**

### **目的**

卡片索引这一工具有助于判断针对某一寻人请求对象是否已经设立个人档案。它用于存储、处理和利用誊写在个人卡片上的个人数据 (中央寻人局建议使用长15cm, 宽10cm的明信片格式薄卡, 可以放在宽16cm、高8cm、长度可以是37cm的档案盒内)。

各国红会必须决定是为其处理的所有案例使用单一卡片索引系统, 还是针对每场灾害或冲突局势使用不同的卡片索引系统。

### **内容**

应为所有类型的服务 (寻人、家庭重聚等) 以及所有相关人员制作卡片。

所有因同一局势导致的案例都应归入同一个卡片索引中, 因为案例可能并且确实会发生变化: 未投递的红十字通信可能会变成寻人案例, 成功的寻人案例可能会变成家庭重聚申请等。案例不应按年份或状态 (新受理、处理中、处理完毕) 分别归类。

卡片应按字母顺序归档。

为便于所有人员使用该系统, 应为每项卡片索引建立明确规则并作出清楚说明, 无论该索引是否仍处于使用中。

如已有计算机化系统能够交叉引用案例中列出的所有人员，则无需使用卡片索引。

### **卡片类别**

为红十字会/红新月会服务的每位受益人制作卡片，包括所寻之人、受扶养者、寻人者、等待重聚人员、发送和接收红十字通信的人员等。

卡片采取统一格式并记录下列信息：

### **个人卡片**

- 编号；
- 卡片制作日期，以及制作人员姓名缩写；
- 有关人员信息 (至少包含全名、出生日期和地点)；
- 所有受扶养者姓名及其与主要人员的关系；
- 请求/案例类型 (寻人、家庭重聚、重新安置等) 和请求日期；
- 寻人者信息 (姓名、地址和与主要人员的关系)；

如档案无法长期保存，则需提供摘要，说明下列内容：

- 请求的背景 (最后一次联系的日期和地点以及导致失联的情况)；
- 请求表格中写明的请求原因；
- 所采取的行动及结果。

如有必要销毁个人档案，这些摘要应保留在卡片索引中。

### **寻人者卡片**

- 编号 (与主要人员相同)；
- 卡片制作日期以及制作人员姓名缩写；
- 请求/案例类型和请求日期；
- 寻人者信息 (至少包含全名、地址以及出生日期与地点)；
- 寻人者与主要人员的关系；并与主要人员的卡片进行交叉引用，写明“见……”。

### **交叉引用卡片**

对于所有类别的卡片，每当注意到人员姓名出现变体时 (例如别名、姓名各部分倒置、不同拼写或婚前姓名)，应额外制作相应的交叉引用卡片。

这些卡片只注明姓名变体形式和交叉引用的主卡：“见……”。  
不同类型的卡片

### 请求卡片 (主要人员)

5.3.85/FV

ETA 219417 / 1-2

GOITOM BERAKI别名为TIKU BEHRE (男)

出生日期： 1958年2月15日生于阿斯马拉

国籍： 埃塞俄比亚

父母姓名： BERAKI BERACH ABRAHA (父亲)

GEBREHIWOT TSIGEWYNIE (母亲)

职业： 学生

请求： 寻人-上述人员于1980年离开埃塞俄比亚前往苏丹或肯尼亚；  
随后计划前往加拿大；妻儿随行。

受扶养者： GEBREHIWOT GOITOM BERAKI (儿子) 生于1975年

寻人者： TEKLE BERAKI (兄弟)， 邮政信箱5335， 亚的斯亚贝巴

请求日期： 1985年1月20日

### 交叉引用卡片

5.3.85/FV

TIKU BEHRE别名为GOITOM BERAKI (男)

出生日期： 1958年2月15日

国籍： 埃塞俄比亚

见： GOITOM BERAKI别名为TIKU BEHRE

### 受扶养者卡片

5.3.85/FV

ETA 219417/2-2

GEBREHIWOT GOITOM BERAKI (男)

出生： 1975年生于阿斯马拉

国籍： 埃塞俄比亚

父母姓名： GOITOM BERAKI别名为TIKU BEHRE (父亲)

MIUS IBUY BAIRU (母亲)

见： GOITOM BERAKI别名为TIKU BEHRE (父亲)

## 寻人者卡片

5.3.85/FV

ETA 219417/E

TEKLE BERAKI (男)

生于： 1956年10月5日生于阿斯马拉

国籍： 埃塞俄比亚

地址： 邮政信箱5335， 亚的斯亚贝巴

父母姓名： BERAKI BERACH ABRAHA (父亲)

GEBREHIWOT TSIGEWYNIE (母亲)

请求： 寻找GOITOM BERAKI

别名： TIKU BEHRE (兄弟)

见： GOITOM BERAKI

请求日期： 1985年1月20日

## 归档

卡片按姓名字母顺序存档，并按照原籍国通常使用的顺序排列。经常发生的情况是一个人的姓名拼写有几种方式。此外，姓名在转写为不同字母时也会发生变化。为避免将同一个人以差别显著的姓名分别归档，应为所有已知或可能的姓名变体制作交叉引用卡片。

对于最有可能出现变体的姓名，可使用标准拼写：Mohamed、Mohammad (穆罕默德)、Mahmoud (马哈茂德) 均可按照“穆罕默德”归档。建议使用不同颜色或符号系统来区分不同类别的卡片 (主要人员、受扶养者、寻人者、交叉引用卡等)。卡片上附加彩色标签等可视标识也可用于区分：

- 人员类别，如失踪人员、死者、老年人和无人陪伴儿童等；
- 案例类别 (处理中、紧急案例等)；
- 信息类型 (未经证实信息、传达信息时应有所保留等)。

## 程序

### 姓名检索与核对

首先应根据卡片索引或计算机化系统 (数据库) 的现有数据核对新的信件或其他文件中的所有姓名，以判断所涉姓名是否已存在相关记录。

核对工作需要系统性检查所有可能的拼写和词汇组合。例如，当姓名由两个或多个部分组成时，应分别核对每个部分。

对于每个经核对的姓名，应在文件中注明核对结果或核对无果以及核对日期。

### **调取卡片**

如需调取卡片，则必须用“虚拟卡”或标记卡替换。虚拟卡应标明：

- 卡片编号；
- 调取日期和调取人员的姓名或姓名缩写。

卡片放回原位时，应取回虚拟卡。

## **2.12.5 计算机化系统**

### **目的**

国家红会可以决定是否使用计算机化系统管理正在处理的寻人案例。

计算机化系统用于存储、结构性整合、分析并打印数据，并在后三项功能上优于卡片索引。因此，计算机化系统将取代卡片索引，也可能会取代登记手册，只要系统能够自动分配编号。

然而，计算机化不应代替所有个人或案例相关文件原件及副本等个人档案，也不应取代涉及某个人时所使用的标准或临时表格（红十字通信表格、寻人请求表等）。

### **保护个人数据**

大多数国家都设有隐私法，每个人都受其约束。通常，这些法律在计算机化系统和个人数据保护方面特别严格，而这正是寻人服务部门处理的信息类型。在决定管理个人数据的方式之前，使用者应认真了解现行或未来立法的相关信息。

### **计算机化管理系统的设计规范**

各寻人服务部门的数据管理系统必须考虑其需求、行政设置和资源，并能够适应一线局势（设置计算机化系统的更多信息详见《对国家红十字会与红新月会寻人服务部门的建议：使用计算机检索卡片索引或姓名档案》，红十字国际委员会，1994年）。所管理信息越多样，数据结构和分析越复杂，所需软件的复杂性就越强，对用户使用工具所需的能力与严谨度的要求也就越高。

应对以下领域加以思考：

- 寻人服务部门开展**哪些工作**，如何组织安排？有了计算机化系统，查阅、整理个人档案，与其他类型档案进行比对就能够更加便捷。



- **什么类型的请求/案例**得到受理的可能性更高?
- **什么类型的数据**需要录入计算机化系统中 (名字、出生日期等)? 必须使用哪种数据格式?
- 考虑到电脑屏幕的系统界面显示, 应**如何进行数据配置**?
- 将使用**什么类型的自动分类系统**? 计算机化文件归档系统可提供多种不同的自动分类系统。

其中包括:

- 数字顺序, 按身份或档案;
- 字母顺序, 按姓名或父亲名字;
- 时间顺序, 按跟进日期等。
- 希望该系统具备怎样的标准和特定**数据处理**功能? 如: 创建并删除身份、编辑数据、选择数据、打印数据等。
- 何时以及如何计划**将信息和数据存档**?
- 谁有权限访问录入电脑中的数据 (**密码**)? 如出现系统崩溃, 如何保证数据安全?

只有在用户 (国家红会寻人服务部门) 与计算机技术人员共同界定上述设计规范并达成一致意见后, 才能进入实施阶段。

## 2.12.6 处理信件

### 收到的信件

所有通过平邮、电子邮件、传真或其他方式收到的信件均应标注日期、整理归档并转寄相关部门处理。

信件上的所有名字都必须与卡片索引或数据库的信息进行比对。

收到的信件中的信息应记录在在卡片索引或数据库中, 以便了解案例整体情况, 进行统计及其他形式的分析 (按类型、数量和请求来源等)。

与现有寻人请求相关的信件会添加到相应档案中。针对其他信件则应另行设立档案。

### 寄出的信件

一般而言, 每封信件内容应只涉及一个主题, 无论是一般性话题还是特定事件。

不应留有任何未回复的个人通信，虽然寻人者可能只会收到一份信件接收确认函，以便后续的通信往来。确认函上应明确标注寻人案例编号。

如寻人请求未能达到受理标准，应尽快通知寻人者。如有必要，应当介绍该人使用其他合适的援助途径。

如在规定时间内似乎难以解决某一案例，应发送临时答复。

如寻人请求直接由另一国某居民发出，应将其转交至相应国家红会，由该红会联系寻人者进行寻人请求评估，并在必要情况下填写相应表格。通过电子邮件收到的寻人请求应直接回复，建议寻人者联系距离最近的红十字会/红新月会办事处寻求援助和进一步建议。

### **跟进：需按日程表行动**

处理请求不仅需要采取必要步骤；还应确保在合理时间内获得答复。因此，应当为所有跟进措施制定时间表。还应当定期（至少每六个月）提醒国家红会寻人工作有关事宜，并向寻人者保证寻人工作仍在继续开展。

无论选择何种后续跟进系统，该系统必须能使工作人员持续统观正在开展的所有行动，并根据案例类型，有时根据相关组织或个人类型（如中央寻人局、国家红会、政府当局或个人），按照预定时段规定进一步措施。

可以考虑采用下列系统之一：

- 按编号和日期登记案例；
- 在日志/日历上注明采取新行动的日期；
- 使用不同颜色的卡片索引标签区分日期以便核查，如这个月使用黄色，下个月使用蓝色等等；
- 电子数据表（如可行）。

最终选择使用哪个系统，决定因素在于处理案例的工作量、寻人服务部门的行政架构以及资金情况。

### **标准信件**

标准信件非常适用于日常事务和“行政类”信件，如信件接收确认函或临时答复。

在通信正式程度较低或需要发送悲痛消息时，应避免使用标准信件。

## 信件归档

除按编号整理的个人档案外，各种文件和信件也需要分类。

所有寄出信件（书信、传真、电子邮件等）的副本无关主题，均按时间顺序存档。如涉及具体案例，需在个人档案中另存一份副本。

所有关于一般性话题以及不涉及个人请求的文件和信件应当在办公室保存——与某案例或主题有关，但其中信息可能影响未来案例的文件也是如此。

应实施并认真遵守存档机制，按照国别、局势或主题（法律、难民等）进行分类。

收到的信件必须按时间顺序存档。

## 2.12.7 具体行政工作

### 统计数据

能够生成活动数量与类型的月度或年度统计数据，这一点非常必要。统计数据将会反映出寻人服务部门的工作量，对实现以下目的非常重要：

- 向国家红会会员推广寻人活动；
- 宣传寻人服务；
- 筹措资金；
- 宣传新的工作方法和组织变化（扩张/裁员、开设新办事处/关闭办事处、采购物资等）。

可统计以下数据：

- 处理的案例数量（新受理、处理中、处理完毕）；
- 红十字/红新月服务的受益人数。

登记编号非常有助于整理统计数据。

有各种计算机程序可用于编制信息表、制作曲线图，并自动生成统计报告。

### 文件存储（存档）

存档时限应根据现行立法、内部政策和存档规则、各档案的背景及其普遍或历史重要性来设定。一旦到了议定时限，应评估档案是否还需继续留用。

在至少确保以下信息已经存档的情况下可最终销毁个人档案：

- 情况概述；
- 全球统计数据；
- 相关卡片索引或数据库信息。

一旦决定销毁某个档案，必须将所有相关信息记录在索引卡上，或录入数据库中，以备日后查阅。可出于保留史料或培训目的保存部分个人档案样本。在销毁档案时，所有纸质文件都必须粉碎或烧毁。

## 2.13 词汇与缩略语

### 词汇

#### 武装冲突

每当敌对国家相互诉诸武力，或某国政府军与有组织武装团体之间，或仅仅是各武装团体之间发生长期武装战斗时，武装冲突就由此爆发。

战争是国际法规定和规范的、由两个或两个以上国家之间的武装对抗或单纯宣战而引发的局势或情形。规制战争的规则体系不同于平时时期适用的规则（战争法和中立法）。战争被视为法律承认的实际局势（战争状态），而非一系列单个的暴力行为。

国际性武装冲突比传统战争的概念更为宽泛，涉及经过宣战的战争、国家间的武装对抗（即使未经过宣战）、对别国领土的武装报复和入侵，以及行使自决权所造成的冲突。这里的重点是敌对行动的事实，而非其法律确认。

1949年四个《日内瓦公约》的共同第二条规定：“于平时应予实施之各项规定之外，本公约适用于两个或两个以上缔约国间所发生之一切经过宣战的战争或任何其他武装冲突，即使其中一国不承认有战争状态。凡在一缔约国的领土一部或全部被占领之场合，即使此项占领未遇武装抵抗，亦适用本公约。”

根据1977年《第一附加议定书》第1条第4款规定，国际性武装冲突的定义包括：“各国人民在行使自决权中，对殖民统治和外国占领以及对种族主义政权作战的武装冲突。”

非国际性武装冲突是指一国武装部队与该国内有组织的持不同政见者或叛乱团体之间的冲突。这种对抗必须达到暴动或内战之程度，因为叛乱人员必须在负责任的指挥下组织起来，并对国家部分领土实施控制，使其能够持续开展协调一致的军事行动，并实施战争法的规定。该定义不包括内部紧张局势与内乱、骚乱和其他孤立或零星的暴力行为。见四个《日内瓦公约》共同第三条和《第一附加议定书》第1条。

#### 援助

根据1949年四个《日内瓦公约》，援助指的是根据人道法规定，必须提供给冲突受害者以满足其基本生存需求的一般援助（食物、医疗和衣物）。针对面临危险的民众开展保护工作，物质援助不可或缺，并受到明确法律框架的规制。该框

架界定了法律保护的不同类别人员 (平民、在押人员、弱势群体、被占领土居民等) 的法律地位。

## **庇护**

庇护是指一国在其本国领土境内对逃离迫害或严重危险的外国公民给予的保护。1951年《关于难民地位的公约》第1条和第31-33条旨在保障所有在其本国遭受迫害的人员的庇护权。

获得庇护的人员即拥有难民身份。庇护包括多种要素，包括不推回原则 (禁止驱逐或遣返)、留在庇护国境内的许可，以及人道的待遇标准。

寻求庇护者指的是预期庇护国尚未对其请求或申请作出最终决定的人员。

## **儿童**

在所有战争法不可直接适用的其他局势 (和平、动荡和内乱局势) 中，1989年《儿童权利公约》界定并保护儿童的权利。该《公约》适用于所有18岁以下儿童，但法定成年年龄低于18岁的国家的儿童属例外情况。

失散儿童是指与父母离散，但可能由其他成年家庭成员陪伴的，未满18岁或未到法定成年年龄的儿童。

无人陪伴儿童是指与父母离散，且没有其他法律或习惯意义上的亲属或监护人的，未满18岁或未到法定成年年龄的儿童。

## **平民/平民居民**

战争法规定，平民居民包括所有作为平民的人 (《第一附加议定书》第48-79条，特别是第50条)。

“平民”一词的定义是“剩余式”定义。也就是说，平民是指不属于任何一类定义的人。所有不属于冲突一方武装部队的人，包括民兵、志愿者、有组织之抵抗运动人员和自动拿起武器抵抗来侵军队者，都属于平民。遇有对任何人是否平民的问题有怀疑时，这样的人应视为平民 (《第一附加议定书》第50条)。

## **人权**

这一表述涵盖了个人在与他人或国家的关系中有权享有的全部自由，等同于对人的尊严和平等权利的法律确认。人权不可分割、不可剥夺，具有普遍性，但在动乱或冲突时可能会受限或中止。当发生这种情况时，某些最低基本待遇标准仍然是不可改变的权利或基本保障。关于国际公认的人权法基本文件是1948年

《世界人权宣言》。该宣言得到了许多条约的补充，包括1966年《公民权利和政治权利国际公约》及同年的《经济、社会及文化权利国际公约》。

### **国内流离失所者 (IDP)**

国际社会最常用的国内流离失所者定义最初由联合国秘书长境内流离失所者问题特别代表弗朗西斯·登先生提出，即“主要由于受武装冲突、普遍暴力局势、侵犯人权行为或自然灾害、人为灾害影响，或为了躲避此类影响而被迫或必须逃离或离开家园或惯常居住地，且没有越过国际公认的国家边界的人员或群体”（联合国《国内流离失所问题指导原则》）。

作为受武装冲突影响之人，国内流离失所者是红十字国际委员会开展行动的主要目标群体。四个《日内瓦公约》及其《附加议定书》对平民免受军事袭击和虐待以及对需要帮助之人提供物质支持作出了大量详细规定，广泛保护平民免遭流离失所，并保护流离失所者。此外，国际人道法还明令禁止并限制强迫流离失所。

### **国际人道法 (IHL)**

红十字国际委员会对国际人道法的定义是：“专门旨在解决直接源于国际性及非国际性武装冲突的人道问题的国际条约或习惯规则；出于人道原因，这些规则限制冲突各方使用其选择的作战方法或手段，并保护受冲突影响或可能受冲突影响的人员和财产”。

### **国际移民组织 (IOM)**

国际移民组织致力于推广的原则是人道和有序的迁移将造福移民和社会。作为政府间机构，它与国际社会的合作伙伴共同开展以下工作：

- 协助应对人员迁移的实际挑战；
- 促进对迁移问题的理解；
- 鼓励通过迁移实现社会和经济的发展；
- 维护移民的人格尊严与福祉。

### **国际社会服务社 (ISS)**

国际社会服务社是国际性非政府组织，致力于帮助个人和家庭解决因移民和国际迁移而产生的个人或社会问题。国际社会服务社在100多个国家设有国家联络处和属系机构。各国联络员负责促进各社会服务部门之间的沟通，以解决上述问题。

职责：



- 解释不熟悉的规则、法规、文化背景与习惯；
- 协调一国国内及其他国家各机构的工作；
- 与多元文化背景、掌握多门语言的优秀工作人员增进沟通。

### **国际寻人服务局 (ITS)**

国际寻人服务局专为帮助第二次世界大战期间受到纳粹迫害的平民受害者而设立。其前身是1943年英国红十字会设于伦敦的中央寻人司，主要职能是找到被驱逐人员与失踪人员，并实现家庭重聚。1946年，该寻人局的管理机构及总部几经辗转，最终确定设在德意志联邦共和国的阿罗尔森。两年后，它更名为国际寻人服务局。

早期，寻人者通常希望寻找失踪人员，而现在大多数人都希望获得相关文件作为赔偿要求的支撑材料。服务局接受来自近70个国家的请求，近年来请求数量稳步增长。

### **拘禁**

根据《日内瓦第四公约》第79-141条，拘禁是一国可在武装冲突期间对其本国领土境内居住的具有敌国或其他国家公民身份的平民实施的安全措施。《日内瓦第四公约》第4条对平民被拘禁者作出如下定义：“在冲突或占领之场合，于一定期间内及依不论何种方式，处于非其本国之冲突之一方或占领国手中之人”。这些人受到国际人道法的保护。

拘禁卡通常是明信片形式的文件，由平民被拘禁者在抵达拘禁处所时填写。该文件向有关人员告知他们受到拘禁，并写明拘禁处所及被拘禁者的健康状况。拘禁卡副本会发送至被拘禁者家属和中央寻人局（前身是根据《日内瓦第四公约》第140条规定为被保护人设立的中央情报事务所）。

拘禁处所是指拘禁战俘、敌国国民或其他在武装冲突期间受保护之人的地方。此类处所必须远离冒战争危险之区域（《日内瓦第四公约》第83-85条和第88条），或可设在交战国或中立国领土上。

### **失踪人员**

红十字国际委员会对失踪人员的定义是红十字国际委员会和运动等为寻找或澄清下落开展了一切工作，但始终无法找到，亲属也无法获知消息的个人，无论是平民还是军人。“战争失踪人员”一词专用于在军事行动期间失踪的士兵或战斗员。一旦冲突爆发，红十字国际委员会就会联系敌对各方，以确保采取一切措施防止人员失踪。红十字国际委员会特别提请各方注意其在国际人道法下的义务。



## 战俘

战俘系指落入敌方权力下之战斗员或具有同等法律地位的个人。例如，该定义涵盖战地记者、供货商人、商船队之船员或民航机上之工作人员以及自动拿起武器抵抗来侵军队者（《日内瓦第三公约》第4条）。如果对于任何这类人是否有权享有战俘身份的问题有任何怀疑，参加敌对行动而被俘之人应被推定为战俘（《第一附加议定书》第45条）。该定义不包括从事间谍行为之人（《第一附加议定书》第46条）和外国雇佣兵（《第一附加议定书》第47条）。

逮捕卡与拘禁卡对应，适用于战俘，写明了战俘身份的详细信息。逮捕卡副本会发送至战俘家属和中央寻人局。

## 被保护人

根据国际人道法规定，被保护人指在落入冲突敌对方权力下的情况时得到特定公约保护之人。就更广义而言，他们是受传统和习惯人道法保护的个体，特别是伤者、病者和遇船难者、战俘、平民、失去战斗力的人、医疗和宗教人员、民防部队成员和选任代表。

## 保护

战争法中，保护系指为保护特定类型的人员和财产免受攻击和其他损害行为而采取的行动。

保护的概念包括遵照有关法律体系（即人权法、人道法和难民法）的文字与精神，旨在实现对个人权利的充分尊重的所有活动。

## 难民

“（……）因有正当理由畏惧由于种族、宗教、国籍、属于某一社会团体或具有某种政治见解的原因留在其本国之外，并且由于此项畏惧而不能或不愿受该国保护的人”（《关于难民地位的公约》第1条第1款）。

## 遣返

在国际人道法中，遣返是指曾被冲突方关押的被保护人返回或移交其本国。主要涉及对象是平民被拘禁者、战俘、伤者、病者与死者。

## 重新安置

重新安置是将难民从他们寻求避难的国家转移到同意接收他们的另一国的行动。

## **联合国儿童基金会 (UNICEF)**

联合国儿童基金会由联合国大会赋予其使命，需倡导并努力保护儿童的权利，帮助年轻人满足他们的基本需求，并扩大机遇，使他们得以充分发挥潜能。

联合国儿童基金会以《儿童权利公约》为指导，力图使保障儿童权利成为持久的道德原则和对待儿童的国际行为标准。

## **联合国难民署 (UNHCR)**

在联合国授权下，联合国难民署负责领导并协调全球保护难民和解决难民问题的国际行动。联合国难民署活动受1951年联合国《关于难民地位的公约》及其1967年《议定书》的指导。

职责：

- 维护难民的权利与福祉；
- 确保人人都能够行使庇护权，在其他国家找到安全避难所，并在自愿情况下返回家园；
- 援助难民返回其本国。

## **缩略语**

AP	《附加议定书》
BTS	“退回发信人”
CTA	中央寻人局
GC	《日内瓦公约》
ICRC	红十字国际委员会
IDP	国内流离失所者
IHL	国际人道法
IOM	国际移民组织
ITS	国际寻人服务局
NIB	国家情报局
RCM	红十字通信
UN	联合国
UNHCR	联合国难民署
UNICEF	联合国儿童基金会

### 3. 《国家红会重建家庭联系需求评估手册》

《国家红会重建家庭联系需求评估手册》（[英语](#)、[法语](#)、[西班牙语](#)、[俄语](#)和[阿拉伯语版](#)）

## 4. 《灾难中的重建家庭联系：一线实地操作手册》

《灾难中的重建家庭联系：一线实地操作手册》(英语、法语、西班牙语、俄语和阿拉伯语版)

《灾后死者尸体的处理：第一反应者一线工作手册》(英语、法语、西班牙语和俄语版)

## 5. 《面向因迁移而失散人员的重建家庭联系服务指南》

《面向因迁移而失散人员的重建家庭联系服务指南》（[英语](#)、[法语](#)、[西班牙语](#)、[俄语](#)和[阿拉伯语](#)版）

## 6. 能力建设和伙伴关系

## 6.1 家庭联系网络内部

《重建家庭联系——通过伙伴关系提升能力》（英语版）

## 6.2 家庭联系网络外部



## 6.2.1 非政府组织——难民联合 (REFUNITE)

### 难民联合组织背景信息

难民联合组织是一家丹麦的非营利组织，总部设在哥本哈根（官网是 <https://m.refunite.org>）。与亲友失联的难民可在网站登记，尝试与亲友重建联系。该组织在网站推广方面工作积极，成效显著。官网主页上就有明确指示，立刻引导用户进行登记注册。他们的战略是从非洲之角开始寻找能够推广其工具的全球和本地合作伙伴。

2011年，联合国难民署与难民联合组织签署了一项加强机构间合作的协议。该协议提到，在推广难民联合组织的网站之前，联合国难民署需要对各个局势进行分析，以确保其满足特定需要，达到安全标准，且不会分散联合国难民署的重点资源。该协议还提到，联合国难民署特派团进行局势分析，在决定是否与难民联合组织在具体局势中合作时，应咨询并通知红十字国际委员会相关代表处。

难民联合组织最近与巴西红十字会达成了行动协议，最重要的是与肯尼亚红十字会也达成了协议（该协议于2014年结束）。他们还与丹麦红十字会接洽，希望建立合作伙伴关系，并与红十字国际委员会内罗毕代表处工作人员会面。

### 红十字国际委员会对难民联合网站的想法

红十字国际委员会一直与难民联合组织（包括其创始人及主要开发人员）保持联系，但出于对以下方面的担忧，已决定不与他们进一步合作：

1) 其工具和方法的效率。截至目前，我们无法从难民联合组织那里获得有关能够通过其网站与家庭成员重建联系人员的可靠数据或确定记录。

2) 考虑到激烈的线上竞争，该组织模型的长期可持续性，特别是与更大规模社交网络工具（如用户数量多1万倍的Facebook）相比的相对附加值令人担忧。

3) 目标人群；网站不“针对”受自然灾害影响的人员，而仅仅关注难民。

4) 与其网站用户及用户保护措施（数据保护和隐私）相关的风险管理。因为任何人都可以在没有中间环节的情况下自行注册，未成年人也能够在该公共网站上注册个人信息而不受阻碍。此外，该网站是全球性的，而非针对具体局势，这可能会存在问题，原因有以下两点：

- 这可能意味着敏感和非敏感局势都要确保相同的信息和安全水平；
- 是否启用网站的决定与特定局势无关，而是针对所有局势一次性全部启动。

## **运动的工作方法**

红十字国际委员会为其代表处和各国红会制定了工作方法，反映出运动的价值观及所处的具体局势，同时考虑到具体的数据安全限制和一线需求，目的是在大量在线工具（新的家庭联系网站提供了多种选择）、案例管理系统、以及与一线工作相关的许多其他工具和方法（红十字通信、志愿者寻人、法医支持等）中进行选择，提供恰当的组合。

总之，虽然运动了解难民联合组织工具的发展和进步非常重要，但任何与难民联合组织的沟通交流都应得到更大框架的支持。在该框架内，我们应对其他组织提供的在线产品密切跟进，如难民联合组织或谷歌寻人工具（未来可能还有 Facebook），并可能从纯技术角度进一步学习不同方法。我们认为，持续专注于目前正在开发使用的以运动为出发点的工具和方法很重要。

## **叙利亚难民**

还请注意，难民联合组织最近表示希望与叙利亚难民收容国家的国家红会合作。因此，我们希望黎巴嫩、伊拉克、约旦、巴黎和贝尔格莱德代表处周知：该组织可能会与你们或相应国家红会取得联系。

## 6.2.2 Facebook 社交网站 (安全签到功能)

您可能已经听说，Facebook已经推出了“Facebook安全签到”这一新的应用程序，用户可在发生自然灾害时向Facebook好友通知自己的下落。

下文链接列出了红十字国际委员会与Facebook就这一新应用程序开展互动的相关内容，以及该工具在紧急局势中可能对运动重建家庭联系服务所产生的影响。

2014年10月15日马克·扎克伯格宣布发布该程序 (参见以下链接)。

<https://www.facebook.com/about/safetycheck/>

[http://www.lemonde.fr/pixels/breve/2014/10/16/facebook-lance-un-service-pour-rassurer-ses-proches-pendant-une-catastrophe-naturelle\\_4507461\\_4408996.html](http://www.lemonde.fr/pixels/breve/2014/10/16/facebook-lance-un-service-pour-rassurer-ses-proches-pendant-une-catastrophe-naturelle_4507461_4408996.html)

<http://www.newsweek.com/facebook-launches-safety-check-feature-natural-disasters-277935>

### 红十字国际委员会与Facebook的互动

过去三年中，上述项目一直在计划筹备中。2011年12月，Facebook在 (美国) 纽约举办研讨会，红十字国际委员会、美国红十字会和谷歌正式受邀参加。Facebook在研讨会框架中宣布推出寻人产品的意向。在研讨会期间以及接下来的几个月中，显然可以看出Facebook计划以自己的方式开发应用程序，而不考虑其他网络参与方或开展一线行动的人道参与方的做法，也没有顾及对于数据保护的关切。

当时，红十字国际委员会主要建议Facebook需要做到以下事项：

- 如有可能，工作方法必须考虑具体局势情况 (根据局势情况作出是否启动网站的决定)；
- 明确区分较为稳定国家中的自然灾害局势，以及武装冲突、内部暴力和政治紧张局势占主导地位的局势。在后一种局势中，在线公布受害者与幸存者的个人信息可能会对有关人员及公司声誉产生负面影响；
- 与为应对此类紧急局势而积极开展一线行动与 (或) 线上应对行动的其他人道和网络参与方建立并保持定期对话。

### 可能的影响

鉴于Facebook用户网络庞大：

- 在下一次大危机期间，Facebook安全签到工具极有可能成为社交媒体主流并吸引大量关注；
- 因此，它可能会直接影响其他向紧急局势受害者提供在线信息和服务的网络与人道参与方的知名度及相关性，例如谷歌寻人工具以及我们的家庭联系网络。

就运动的家庭联系网络而言，鉴于未来可能发生的紧急情况，红十字国际委员会和国家红会需要能够解释并展示出其重建家庭联系服务与其他完全基于网络的服务相比所具有的附加值，这一点变得更为重要。应通过以下方式实现这一目标：

1. 开展一线行动，工作人员和志愿者与受益人直接联系并为他们提供重建家庭联系服务，同时；
2. 可能需要使用互补性在线策略和工具，为受益人提供 (1) 受影响区域内外可用服务的信息；(2) 在线直接服务，例如登记和发送寻人请求，公布幸存者名单和失踪人员名单等。

## 6.3 与联合国机构和其他人道合作伙伴达成的行动协议

### **在与联合国机构和其他人道合作伙伴达成行动协议之前的考虑事项清单**

国际红十字与红新月运动的组成部分日益增加与外部参与方的合作以满足人道需求。这种伙伴关系对于确保应对人道需求非常重要，许多国家红会也将其视为增加并丰富资金来源的一种手段。

但是，与联合国机构或其他人道参与方的行动协议也可能涉及潜在的风险，特别是考虑到运动的各个组成部分均负有责任保持中立、独立和公正。随附清单由国际联合会、红十字国际委员会与各国红会协商制定，列出了在与外部参与方建立伙伴关系之前需要考虑的问题。

[行动协议的考虑事项清单 \(英语版\)](#)

## 7. 无人陪伴及失散儿童

## 7.1 《无人陪伴 / 失散儿童以及与武装部队或武装团体有牵连的儿童：红十字国际委员会的工作方法和行动实践》

《无人陪伴/失散儿童以及与武装部队或武装团体有牵连的儿童：红十字国际委员会的工作方法和行动实践》(英语版)

## 7.2 《就欧洲失散及无人陪伴儿童问题致国家红会的特别说明》

《就寻找欧洲无人陪伴及失散未成年人问题致国家红会的特别说明》(英语版)

《就无人陪伴及失散儿童问题致国家红会的特别说明：原则声明》(英语版)



## 7.3 《针对无人陪伴及失散儿童的机构间一线行动手册》

全球孤身和失散儿童问题机构间工作组刚刚发布了《无人陪伴及失散儿童一线行动手册》。该手册内容全面，为儿童保护工作人员和负责紧急局势中预防并应对家庭离散的工作人员提供了业务指导。

该手册配有机构间培训材料，并与《无人陪伴及失散儿童工具包》一道编写完成。两份材料均由孤身和失散儿童问题机构间工作组（包括国际移民组织、国际救援委员会、救助儿童会、联合国儿童基金会、联合国难民署、世界宣明会与红十字国际委员会）的成员起草。

手册不会取代《孤身儿童和失散儿童问题机构间指导原则》（2004年），而是通过提供在冲突和暴力局势中针对最弱势儿童开展工作的实际指导予以补充。

此外，该手册内容兼容当前的机构间规范工具，并借鉴了近期指导，特别是《人道主义行动中儿童保护的最低标准》。

手册和工具包在若干章节，特别是有关转介、机构间协调和信息共享等部分均提及运动，明确指出了红十字国际委员会/国家红会的职责与特点，并对familylinks.icrc.org网站进行了阐释。

[下载手册](#)

[下载工具包](#)

## 8. 尸体管理

## 8.1 灾后死者尸体的处理

《灾后死者尸体的处理：第一反应者一线工作手册》（[汉语](#)、[英语](#)、[法语](#)、[西班牙语](#)、[阿拉伯语](#)、[葡萄牙语](#)和[俄语版](#)）

## 8.2 《失踪人员、DNA分析和遗体身份确认》

《失踪人员、DNA分析和遗体身份确认》(英语版)

# 9. 旅行证件

## 红十字国际委员会旅行证件

红十字国际委员会的旅行证件是由红十字国际委员会签发的文件，旨在满足寻求庇护者、难民、弱势移民、流离失所者或无国籍人士的特殊人道需求。他们由于缺乏适当的身份证明文件而无法永久性返回原籍国或惯常居住地，或前往愿意接收他们的国家，也无法在这些地点寻求临时庇护。红十字国际委员会旅行证件仅针对单程出行，在签证和出行要求完成后签发。

### 一项满足基本人道需求的长期服务

红十字国际委员会旅行证件能够满足委员会开展行动各国的显性及具体人道需求，并在无法找到其他解决方案时提供人道援助。它有助于保护并援助无国籍人士和流离失所者、弱势移民、难民和寻求庇护者，这些人员由于自身处境而无法获得护照或旅行证件。红十字国际委员会旅行证件特别有助于实现以下目的：

- 通过提供离境及出行便利加强对获得临时或永久庇护的人员的保护；
- 协助人员遣返或协助其返回常住国；
- 促进家庭重聚，特别是帮助因武装冲突和其他局势而与家人离散的儿童及其他弱势人员。

旅行证件是红十字国际委员会不可或缺的工具，使其能够履行职责，为受武装冲突和其他局势影响的最弱势人员提供援助和保护。

在大量情况下，如红十字国际委员会旅行证件未得到原籍国、过境国和目的地国当局的承认，因武装冲突和其他艰难局势而与父母离散的儿童就无法与身处其他国家的家人团聚；难民或获释人员也无法返回其原籍国或居住国；无国籍人士或寻求庇护者就会被迫受困于对其人身安全产生威胁的地方。

在许多国家，人们多次请求在红十字国际委员会旅行证件上加盖出境、过境或入境签证印章，因此旅行证件在这些国家受到欢迎。**自1945年以来**，得益于有关政府当局的理解，**超过55万名携带红十字国际委员会旅行证件的难民、流离失所者或无国籍人士**得以抵达他们所选择的国家。

自2000年至2010年，红十字国际委员会已经发放了超过4.8万份旅行证件，惠及115个国家的民众。出发国涉及113个，目的地国涉及111个。

同一时期，有6400多人使用红十字国际委员会旅行证件前往以下27个目的地国、欧洲委员会和欧洲联盟成员国：阿尔巴尼亚、亚美尼亚、奥地利、阿塞拜疆、波黑、比利时、捷克共和国、德国、丹麦、芬兰、法国、希腊、冰岛、爱尔兰、意大利、马其顿、马耳他、荷兰、挪威、罗马尼亚、俄罗斯联邦、斯洛伐克、西班牙、瑞典、瑞士、土耳其、英国。

见附录。

对红十字国际委员会旅行证件的受益人而言，这些国家非常重要。它们不仅是接收国，也是他们单程飞往最终目的地的过境国。除上述统计数字外，还有数千名持有红十字国际委员会旅行证件的人员需要通过欧洲国家的机场过境。

### **历史背景和法律依据**

红十字国际委员会旅行证件于1945年设计而成，当时许多战俘和被拘禁者获释后没有身份证件。由于无法获得任何外交或领事服务，他们转而向红十字国际委员会求助，希望提供一份文件，使他们能够恳求有关当局准予遣返。自设立伊始，红十字国际委员会旅行证件就是发放给没有身份证件且无法获得新证件的人员。

设立红十字国际委员会旅行证件的法律依据是红十字国际委员会公认的人道主动权。这在1949年四个《日内瓦公约》共同第9/9/9/10条、1977年《第一附加议定书》第81条第1款、1949年四个《日内瓦公约》共同第三条以及四个《日内瓦公约》缔约国通过的《国际红十字与红新月运动章程》第5条第3款中均有规定。

由于红十字国际委员会旅行证件经常用于家庭重聚的情况中，其法律依据也见于《日内瓦第四公约》第26条和《第一附加议定书》第74条。根据这两项条款，冲突各方以及四个《日内瓦公约》的缔约国应促进武装冲突所导致的离散家庭的重聚，并应特别鼓励从事这项任务的人道组织的工作。第25届红十字与红新月国际大会第XV号决议呼吁各国政府在面对希望离开本国并在接收国与其家人团聚之人的申请时给予支持和人道的处理。同一会议的第XVI号决议要求各国政府在寻人活动和家庭重聚方面为运动提供一切必要支持。第26届红十字与红新月国际大会第II号决议呼吁各国尽最大努力毫不拖延地解决家庭离散这一严重人道问题。

### **签发红十字国际委员会旅行证件的条件和程序要求**

只有在满足以下条件时才能签发红十字国际委员会旅行证件：

1) 申请人无有效护照，也无法获得或续签任何可能允许出行的其他文件。而且接收国也无法提供出行许可。

2) 申请人希望前往的国家与过境国已经承诺签发或批准其入境和过境签证。

3) 申请人希望离开的国家承诺签发出境签证或安全通行证 (如需要), 准许申请人离开该国。

这些条件清楚表明, 只有在完成所有签证和出行安排后, 红十字国际委员会才会签发旅行证件。这需要所有相关当局和组织的通力合作。大多数红十字国际委员会旅行证件都是在这些组织完成所有签证和出行要求之后, 应联合国难民署和国际移民组织的正式要求而签发, 以完成出行前的最后一步。通常, 希望收容难民进入本国领土境内的国家也会通过其大使馆向红十字国际委员会索取旅行证件。

《红十字国际委员会内部政策》进一步明确了旅行证件的使用局限及范围:

1) 红十字国际委员会旅行证件的有效期**仅限于**持有人前往原籍国、惯常居住地或接收国的**单程行程**, 仅涵盖行程前的必要准备及行程期间的的时间。即使情况非常特殊, 也不可延长。向有关人员签发官方身份证件仍由目的地国当局负责。所有过期的红十字国际委员会旅行证件将送回红十字国际委员会日内瓦总部。

2) 红十字国际委员会旅行证件**既非护照, 也非身份证**。它也不同于四个《日内瓦公约》缔约国签发的关于难民或无国籍人地位的旅行证件。但在旅行证件加盖了所需签证或印章的情况下, 其持有人可在离境当日之前使用该证件证明自己在所处国家的合法身份, 在迁移期间证明自己在过境国的合法身份, 并在到达目的地国后使用旅行证件上的签证, 直至签证到期。

3) 红十字国际委员会旅行证件**不会确立或改变**其持有人的**身份或国籍**。

4) 红十字国际委员会旅行证件根据申请人的陈述和该人能够出示的任何文件而编写。证件共有**两个部分, 使签证机构能够核实申请人和持证人是同一个人**: 其中一部分是申请人的指纹, 另一部分是申请人的照片。旅行证件还包含持有人的描述及其提供的文件证据的说明 (例如驾照) 或证明其身份的证词 (例如政府机关、移民服务部门或联合国难民署提供的档案编号)。红十字国际委员会旅行证件示例详见附录。

5) 红十字国际委员会旅行证件**仅由红十字国际委员会代表免费签发**。可向红十字国际委员会或其世界各地的代表处直接申请, 也可通过国家红十字会或红新月会, 或通过联合国难民署等处理难民事务的国际组织申请。

## **旅行证件统计数据**

英语版文件

# 10. 《红十字国际委员会参与使用DNA分析结果的指南》

世界各国政府日益倾向于采用更为严格的新移民要求。要求之一是希望与家人重聚的人员在某些情况下必须接受DNA检测以证明其血缘关系。因此，各国政府有时会要求红十字国际委员会代表处以及各国红十字会与红新月会帮助采集测试所需的生物参考样本。

虽然红十字国际委员会承认通过DNA分析核实亲属关系的科学准确性，但**并不赞成将此作为核实家庭关系的唯一方法**，因为红十字国际委员会认为不应仅从生物学角度界定家庭。事实上，目前对于家庭组成部分并无统一定义。国际法承认各种形式的家庭，“家庭”一词必须作广义解释，以涵盖在相关社会的观念中“家庭”一词包含的所有内容。

在特殊情况下并根据具体案例，如家庭重聚需要，红十字国际委员会可以接受帮助采集DNA分析样本的请求。要确定红十字国际委员会是否参与，首要考虑因素是该家庭是否有任何可能的替代措施，或者说，红十字国际委员会的援助是否是实现家庭重聚的唯一途径。本文件（及其附录）为各代表处提供指导，应对政府、其他组织或家庭（请求方）就家庭重聚所需DNA样本的采集工作所提出的询问。这份文件可能也有助于国家红会在此基础上自行制定相关政策。

本文件内容有助于确定何时受理案例、红十字国际委员会可以提供的支持类型、提供支持的方式，以及如何在Prot 6数据库中录入采集生物参考样本的相关数据。

[《红十字国际委员会参与使用家庭重聚所需DNA分析结果的指南》（英语版）](#)

[附录A](#) [附录B](#) [附录C](#) [附录D](#) [附录E](#) [附录F](#)



# 11. 《指南：警示标语和重建家庭联系更新信息》

《指南：警示标语和重建家庭联系更新信息》旨在指导红十字国际委员会各代表处和国家红会使用上文提及的分别面向受益人和家庭联系网络的重建家庭联系传播工具。

它对各类工具作出定义，并介绍了格式要求、内容编写、警示标语的启用和(或)重建家庭联系更新信息的分发(包含具体传播流程图)，及其与家庭联系网站和外部网的关联。

[《指南：警示标语和重建家庭联系更新信息》\(英语版\)](#)

# 12. 《重建家庭联系数据保护行为守则》

**《重建家庭联系数据保护行为守则》提供了一种保护重建家庭联系服务使用者基本权利和自由，特别是隐私权和个人数据保护的手段。**

起草这一《守则》反映出：家庭联系网络由多个机构组成；出于保护公共利益的重要原因以及数据主体或其他各方切身利益，需要在该网络内及向其他机构传输数据；以及欧洲和全球的数据保护监管环境正在不断发展。《守则》规定了运动成员在家庭联系网络内部处理数据时所必须遵守的最基本原则、承诺和程序。它回答了如下问题：

- 出于人道目的在网上公布照片时，应如何保护当事人的权益？
- 在未经所寻之人同意而对其个人数据进行处理的情况下应如何遵守数据保护原则？
- 将个人数据传输给第三方时，应如何遵循“不伤害”原则？

《守则》由各国红会、红十字欧盟办公室、红十字国际委员会以及国际联合会的代表组成的工作组起草并通过。该《守则》在2015年6月召开的上一次《重建家庭联系战略》实施小组会议上提交，并列入2015年12月提交给代表会议的《重建家庭联系战略》实施进展报告中。

《守则》力图遵守最为严格的数据保护规则，尤其是欧盟的相关立法。《守则》的使用者还必须确保遵守本国立法。《重建家庭联系数据保护行为守则》是一份参考文件，已纳入运动有关重建家庭联系的主要指南中。各运动成员需予以采用并转化为各自的标准程序。

**《重建家庭联系数据保护行为守则》**（[英语](#)、[法语](#)、[西班牙语](#)、[德语](#)、[俄语](#)、[阿拉伯语](#)、[克罗地亚语版](#)）

已制定《重建家庭联系数据保护行为守则合规清单》，便于运动各组成部分检验所提供的服务质量是否符合《守则》所规定的的数据保护最低要求。

**《重建家庭联系数据保护行为守则合规清单》**（[英语](#)、[法语](#)、[西班牙语](#)、[德语](#)、[俄语](#)、[阿拉伯语版](#)）

另外，还制定了用于重建家庭联系活动的《数据保护影响评估》模板，供家庭联系网络成员使用。

**《重建家庭联系数据保护行为守则——数据保护影响评估模板》** (英语、法语、西班牙语、德语、俄语、阿拉伯语版)

**《国家红会数据保护清单——国内法律框架》** (英语、法语版)

红十字国际委员会制定了一份“数据保护清单”，作为国家红会分析与运动活动相关的国家数据保护框架的工具。该清单专为国家红会制定。但请注意，该清单仅涉及与国家红会活动有关的数据保护立法，而不涉及可能影响国家红会数据保护的其他事项 (例如人力资源管理)。

# 13. 重建家庭联系词汇表

英语词汇表

英阿双语词汇表

俄语词汇表

# 14. 表格

## 14.1 红十字通信

## 14.1.1 急盼家信表格

英法双语表格范例

英语、法语和阿拉伯语表格范例

## 14.1.2 退回发信人表格

英语和西班牙语表格范例



## 14.1.3 红十字通信表格

英法双语表格范例

英阿双语表格范例

英西双语表格范例

英俄双语表格范例

英语及波斯语双语表格范例

## 14.1.4 红十字通信提醒

### 英语版

需要指出，在红十字通信右上角的缩略语中：

- “UM”指的是失散或无人陪伴儿童；
- “D”指的是死亡消息等。

对于个人信息(发信人、地址)，将选择最重要的信息来确定此人身份。

根据具体情况，地址信息可能不同。在某些情况下，完整地址可能只是描述性的。

### 发信人

#### 收件人

红十字国际委员会编号

全名(当地称呼)

别名

出生日期/年龄(日/月/年)

出生地点和国家

性别：男/女

父亲全名

母亲全名

国籍

籍贯

详细地址：

- 街道编号
- 城镇/乡村
- 邮编
- 地区/省份
- 国家
- 其他地址相关信息(……附近……后面)

电话

传真

电子邮箱

## **备注**

发信人和收件人姓名可能会公之于众

请确保字迹清晰

封底：消息

仅限家庭和 (或) 个人消息

收件人与本人关系：

日期

签名

## **预先印制信息**

通报平安

急盼家信

平安抵达

## **提醒**

MESSAGE CROIX-ROUGE - PENSE-BÊTE (红十字通信提醒法语版)

Remarques

FRANÇAIS

Il peut être utile de mentionner, en haut à droite du MCR, des codes pour indiquer:

- “UM” pour les mineurs séparés ou non-accompagnés
- “D” pour les nouvelles de décès
- etc.

Pour les données personnelles (expéditeur et destinataire), on choisira les éléments les plus pertinents pour identifier une personne dans le contexte.

En fonction du contexte, la composition de l’adresse peut s’avérer différente. Dans certains contextes, une adresse “complète” peut être purement descriptive.

## **EXPEDITEUR**

## **DESTINATAIRE**

NUMERO CICR

NOM COMPLET (SELON L’USAGE LOCAL)

ALIAS

DATE DE NAISSANCE/AGE (JOUR/MOIS/ANNEE)

LIEU ET PAYS DE NAISSANCE

SEXE: M/F

NOM COMPLET DU PERE

NOM COMPLET DE LA MERE

NATIONALITE

ORIGINE (selon le contexte, il peut s'agir de tribus ou d'éthnies)

ADRESSE POSTALE COMPLETE:

- RUE ET NUMERO
- VILLE/VILLAGE
- CODE POSTAL
- COMMUNE/DEPARTEMENT
- PAYS
- AUTRES INDICATIONS (PRES DE... DERRIERE...)

TELEPHONE

FAX (si pertinent)

ADRESSE EMAIL (si pertinent)

### **AVERTISSEMENTS**

NOMS DE L'EXPEDITEUR ET DU DESTINATAIRE PEUVENT ETRE PUBLIES

PRIERE D'ECRIRE LISIBLEMENT

LE DESTINATAIRE EST MA/MON:

DATE

SIGNATURE

### **MESSAGES PRE-IMPRIMES**

**Différents messages pré-imprimés possibles, selon la situation.**

SAIN ET SAUF

PRIERE DONNER NOUVELLES

(à utiliser dans des contextes où l'expéditeur du message est susceptible de se faire des soucis sur le bien-être du destinataire - et pas l'inverse)

BIEN ARRIVE

## **ESPAÑOL (红十字通信提醒西班牙语版)**

Puede ser útil de mencionar, arriba a la derecha del MCR, códigos para indicar :

- “UM” para los menores separados o no-acompañados.
- “D” para las noticias de defunción
- etc.

Para los datos personales (remitente y destinatario), se escojerán los elementos más pertinentes para identificar una persona en el contexto.

Según el contexto, los elementos de la dirección pueden resultar diferentes. En algunos contextos, una dirección “completa” puede ser meramente descriptiva.

### **DESTINARIO**

NÚMERO CICR

NOMBRE COMPLETO (SEGÚN USO LOCAL)

ALIAS

FECHA DE NACIMIENTO/ANOS (DIA/MES/ANO)

LUGAR Y PAIS DE NACIMIENTO

SEXO: M/F

NOMBRE COMPLETO DEL PADRE

NOMBRE COMPLETO DE LA MADRE

NACIONALIDAD

ORIGEN

DIRECCIÓN POSTAL COMPLETA:

- CALLE Y NÚMERO
- CIUDAD/PUEBLO
- CÓDIGO POSTAL
- MUNICIPIO/DEPARTAMENTO
- PAÍS
- OTRAS INDICACIONES (CERCA DE... DETRÁS DE...)

TELÉFONO

FAX

DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO

NOMBRES DEL REMITENTE Y DEL DESTINATARIO PUEDEN SER PUBLICADOS

ESCRIBIR DE FORMA CLARA

NOTICIAS FAMILIARES UNICAMENTE

EL DESTINATARIO ES MI:

FECHA

FIRMA

### **MENSAJES PRE-IMPRESOS**

SANO Y SALVO

POR FAVOR DAR NOTICIAS (utilizar en un contexto donde el remitente del mensaje puede preocuparse por el bienestar del destinatario - y no lo contrario).

LLEGO BIEN

## 14.1.5 通报平安表格

英法双语表格范例

英阿双语表格范例

## 14.1.6 标准回复——寻人成功 / 未果

您的编号：

我们的编号：

主题：

尊敬的女士/先生：

有关您于.....(日/月/年) 的来信，我们遗憾地通知您，红十字会未能找到.....的家人。

尽管红十字会未能根据您提供的地址找到上述未成年人家人，但这并不代表该名亲属并不存在或未成年人提供了不实信息。实际上，如果红十字会日后能得到更多相关信息，可能会重新受理该案例。

我们非常遗憾无法为您提供更加满意的答复，但我们将继续努力。

此致

敬礼！

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

您的编号：

我们的编号：

主题：

尊敬的女士/先生：

有关您于.....(日/月/年) 的来信，我们特此向您通知红十字会在.....找到了.....的家人。

如需就此问题了解更多相关信息，我们恳请您直接联系这位未成年人。

此致

敬礼！

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

红十字国际委员会发送至国家红会的通函



您的编号：  
我们的编号：  
主题：

尊敬的女士/先生：

关于您上面提及的信件/案例，由于红十字国际委员会 (xxx) 代表处/办事处根据现有信息无法找到您在红十字通信中提及的收件人或寻人请求中的所寻之人，现随信返还红十字通信/寻人请求原件。

请您在向发信人/寻人者交还该红十字通信时对其告知上述情况，我们在此向您先行致谢。如发信人/寻人者在此期间获得了更多相关信息，请立即提供给我们，我们非常高兴重新受理该案例。

再次感谢您一如既往的支持。如有任何疑问，请随时联系我们。

此致

敬礼！

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

您的编号：  
我们的编号：  
主题：

尊敬的女士/先生：

关于您上面提及的信件/案例，请查收随附的红十字通信回信。该信件由上述未成年人的.....父亲/兄弟 (注明确切关系).....(姓名) 填写。

请您在向发信人/寻人者交还该红十字通信时对其告知上述情况，我们在此向您先行致谢。

感谢您一如既往的支持。如有任何疑问，请随时联系我们。

此致

敬礼！

## 14.2 寻人请求

## 14.2.1 寻人请求

英语请求范例

英法双语请求范例

英阿双语请求范例

英西双语请求范例

英俄双语请求范例

英阿双语的伊拉克寻人请求范例

## 14.2.2 积极寻人报告

英语报告范例

## 14.2.3 标准回复——寻人成功 / 未果

您的编号：

我们的编号：

主题：

尊敬的女士/先生：

有关您于.....(日/月/年) 的来信，我们遗憾地通知您，红十字会未能找到.....的家人。

尽管红十字会未能根据您提供的地址找到上述未成年人家人，但这并不代表该名亲属并不存在或未成年人提供了不实信息。实际上，如果红十字会日后能得到更多相关信息，可能会重新受理该案例。

我们非常遗憾无法为您提供更加满意的答复，但我们将继续努力。

此致

敬礼！

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

您的编号：

我们的编号：

主题：

尊敬的女士/先生：

有关您于.....(日/月/年) 的来信，我们特此向您通知红十字会在.....  
.....找到了.....的家人。

如需就此问题了解更多相关信息，我们恳请您直接联系这位未成年人。

此致

敬礼！

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

红十字国际委员会发送至国家红会的通函

您的编号：  
我们的编号：  
主题：

尊敬的女士/先生：

关于您上面提及的信件/案例，由于红十字国际委员会 (xxx) 代表处/办事处根据现有信息无法找到您在红十字通信中提及的收件人或寻人请求中的所寻之人，现随信返还红十字通信/寻人请求原件。

请您在向发信人/寻人者交还该红十字通信时对其告知上述情况，我们在此向您先行致谢。如发信人/寻人者在此期间获得了更多相关信息，请立即提供给我们，我们将非常高兴重新受理该案例。

再次感谢您一如既往的支持。如有任何疑问，请随时联系我们。

此致

敬礼！

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

您的编号：  
我们的编号：  
主题：

尊敬的女士/先生：

关于您上面提到的信件/案例，请查收随附的红十字通信回信。该信件由上述未成年人的.....父亲/兄弟 (注明确切关系).....(姓名) 填写。

请您在向发信人/寻人者交还该红十字通信时对其告知上述情况，我们在此向您先行致谢。

感谢您一如既往的支持。如有任何疑问，请随时联系我们。

此致

敬礼！

## 14.2.4 失散儿童提出的寻人请求——介绍文件和递交政府当局的表格

### 介绍：

2003年11月，红十字国际委员会在日内瓦总部举办了一次主题为“帮助移民寻人”的会议。来自16个国家红会的寻人服务部门参加了此次会议，分享了经验和工作方法。

会议期间，与会者提出了源自冲突地区的失散/无人陪伴儿童问题。一些出席会议的国家红会表示，他们面对越来越多来自地方当局的请求，要其协助寻找这些失散/无人陪伴儿童的亲人（寻人请求/红十字通信）。这项工作涉及18岁以下的未成年人，他们或正在等待获得难民身份，或无法得到难民身份和临时人道保护。如果在原籍国找到了其亲属或法定或习惯意义上的监护人，这些儿童就只能送回原籍国。

一些有关当局担心若不对儿童或其提供的信息作出价值判断就传递红十字通信或寻人请求，可能会产生负面影响。此次会议期间，红十字国际委员会承诺针对这种关切向国家红会提供致有关当局的通函。此举主要旨在实现一种可接受的平衡，既要协助当地移民部门，又要对来自一线和儿童的信息保密。

### 问题陈述：失散及无人陪伴儿童

**对于无人陪伴/失散儿童概念的解释，请参阅2003年3月的《孤身儿童和失散儿童问题机构间指导原则》。**

在受国内暴力局势和内乱影响的国家，父母有时会决定将孩子送往国外，以为他们能享有更好的保护和（或）未来。此外，人们普遍存在一种误解，即一旦庇护申请获得批准，这些儿童可能会在接收国与其家人团聚（这在很大程度上取决于所在国的国内法）。许多国家红会都处理了大量此类案例（如荷兰、英国）。原则上，这些儿童主要是红十字国际委员会关注的对象，因为他们大多来自冲突地区（如伊拉克、索马里、苏丹、阿富汗等）。但由于红十字国际委员会在接收国并未开展太多活动，就由相关国家红会对此类案例开展后续跟进工作。

国家红会经常寻求红十字国际委员会总部的建议，并与一线代表处密切合作。由于当局可能会督促儿童写红十字通信或填写寻人请求来寻找父母或亲属，国家红会可能会疲于应对大量请求。在许多国家（例如荷兰，“20世纪90年代，抵达

荷兰的无人陪伴儿童人数稳步增加，到2000年人数高达近7000人，达到峰值。”

《短暂的避难所：荷兰庇护政策效率胜于保护》，《人权观察》，第15卷，第3(D)号，2003年4月，澳大利亚)，一旦找到父母或亲属，失散儿童将被送回原籍国，除非他们有充分理由证明可能会遭受迫害。但失散儿童并不总是能够加以证明，因为他们离开原籍国可能是出于社会经济原因，国家红会可能也对此完全知情。

英国红十字会的经验表明，一线处理的此类寻人请求只有一小部分寻人成功。英国目前有8500名无人陪伴及失散儿童(救助儿童会基金“年轻的难民”，2003年5月)，但英国红十字会仅记录了少量寻人请求：2000年，137例；2001年，166例；2002年，145例；2003年，131例。填写寻人请求并申请庇护的主要群体是15岁以上的男孩。“我们认为有各种原因导致了这一现象。原因之一可能是年龄较小的儿童不愿或害怕提出寻人请求，担心可能对其庇护申请产生影响或对身在海外的家人造成安全威胁。”(《为无人陪伴及失散儿童重建家庭联系指南》，内部机密文件，英国红十字会，2004年3月9日)。

另一个原因当然是对红十字缺乏信任，并对红十字在整个庇护过程中所发挥的作用缺乏了解，因为他们可能以为红十字会是为移民局工作的机构。

### **当局请求**

为了使国家红会以中立和公正的方式行事并获得潜在受益人的信任，除非出现特殊情况并且相关国家当局根本无法承担起责任，否则绝不能受理来自当局的寻人请求。寻人网络应始终是家庭信息网络，而非政府处理复杂的庇护和迁移问题的执行机构。确认个案中难民的地位，绝非国家红会的责任。

### **推荐采用的工作方法**

本章中，我们将概述来自冲突地区的无人陪伴/失散儿童请求的处理流程。

1. 应尊重儿童的愿望，并始终以儿童的利益为先。

2. 提醒当局，他们有义务尊重规定儿童保护的国际人权法律文件(如联合国《儿童权利公约》)，国内立法应符合这些文件的要求，且《公约》原则应广泛应用于法律和行政程序中。

3. 国家红会应始终完全透明地开展行动，并向儿童解释政府当局可能会希望了解寻人请求的结果或者红十字通信是否顺利寄送。儿童必须知晓当局可能会阅读红十字通信的内容。

4. 如当局明确要求答复，国家红会必须将可能提供给当局的答复内容(通函措辞)告知儿童。



5. 国家红会需要告知儿童寻人请求的可行性，并明确说明处理请求、提供答复所需的大致时间(根据对局势的了解)。

6. 无论寻找家庭成员结果如何(是通过红十字通信还是寻人请求，是成功还是未果)，国家红会必须首先告知提出请求的儿童。此后，如有关当局明确要求，国家红会才可予以告知(通函附录1)。

7. 根据当局的明确要求，国家红会可以将通函(附录1)发送给有关当局。

### **致当局的信函**

致有关当局的通函应谨慎措辞，这一点毋庸置疑。通函不应引发对儿童逃离原籍国原因及所提供信息可信度的质疑，也不应包括任何可用于确定儿童身份或当局可直接用来联系已经找到的家庭成员的信息(注意：通函也可用于成人案例)。

必须记住，政府当局自有渠道进行信息核实，并会酌情使用这些渠道。

我们希望这份说明及附录能够帮助您开展工作，并欢迎提出任何宝贵意见或(和)建议。

### **附录1(国家红会/红十字国际委员会致当局的信函，寻人成功/未果)**

您的编号：

我们的编号：

主题：

尊敬的女士/先生：

有关您于.....(日/月/年)的来信，我们遗憾地通知您，红十字会未能找到.....的家人。

尽管红十字会未能根据您提供的地址找到上述未成年人家人，但这并不代表该名亲属并不存在或未成年人提供了不实信息。实际上，如果红十字会日后能得到更多相关信息，可能会重新受理该案例。

我们非常遗憾无法为您提供更加满意的答复，但我们将继续努力。

此致

敬礼！

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

您的编号：

我们的编号：

主题：

尊敬的女士/先生：

有关您于.....(日/月/年) 的来信，我们特此向您通知红十字会在.....  
.....找到了.....的家人。

如需就此问题了解更多相关信息，我们恳请您直接联系这位未成年人。

此致

敬礼！

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

红十字国际委员会发送至国家红会的通函

您的编号：

我们的编号：

主题：

尊敬的女士/先生：

关于您上面提及的信件/案例，由于红十字国际委员会 (xxx) 代表处/办事处根据现有信息无法找到您在红十字通信中提及的收件人或寻人请求中的所寻之人，现随信返还红十字通信/寻人请求原件。

请您在向发信人/寻人者交还该红十字通信时对其告知上述情况，我们在此向您先行致谢。如发信人/寻人者在此期间获得了更多相关信息，请立即提供给我们，我们非常高兴重新受理该案例。

再次感谢您一如既往的支持。如有任何疑问，请随时联系我们。

此致

敬礼！

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

您的编号：

我们的编号：

主题：

尊敬的女士/先生：

关于您上面提及的信件/案例，请查收随附的红十字通信回信。该信件由上述未成年人的.....父亲/兄弟（注明确切关系）.....(姓名) 填写。

请您在向发信人/寻人者交还该红十字通信时对其告知上述情况，我们在此向您先行致谢。

感谢您一如既往的支持。如有任何疑问，请随时联系我们。

此致

敬礼！

## 14.2.5 死亡或埋葬记录

英语范例

## 14.3 失散儿童

## 14.3.1 失散及无人陪伴儿童登记表

英语、法语和阿拉伯语范例

## 14.3.2 标准回复——寻人成功 / 未果

您的编号：

我们的编号：

主题：

尊敬的女士/先生：

有关您于.....(日/月/年) 的来信，我们遗憾地通知您，红十字会未能找到.....的家人。

尽管红十字会未能根据您提供的地址找到上述未成年人家人，但这并不代表该名亲属并不存在或未成年人提供了不实信息。实际上，如果红十字会日后能得到更多相关信息，可能会重新受理该案例。

我们非常遗憾无法为您提供更加满意的答复，但我们将继续努力。

此致

敬礼！

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

您的编号：

我们的编号：

主题：

尊敬的女士/先生：

有关您于.....(日/月/年) 的来信，我们特此向您通知红十字会在.....  
.....找到了.....的家人。

如需就此问题了解更多相关信息，我们恳请您直接联系这位未成年人。

此致

敬礼！

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

红十字国际委员会发送至国家红会的通函

您的编号：

我们的编号：

主题：

尊敬的女士/先生：

关于您上面提及的信件/案例，由于红十字国际委员会 (xxx) 代表处/办事处根据现有信息无法找到您在红十字通信中提及的收件人或寻人请求中的所寻之人，现随信返还红十字通信/寻人请求原件。

请您在向发信人/寻人者交还该红十字通信时对其告知上述情况，我们在此向您先行致谢。如发信人/寻人者在此期间获得了更多相关信息，请立即提供给我们，我们非常高兴重新受理该案例。

再次感谢您一如既往的支持。如有任何疑问，请随时联系我们。

此致

敬礼！

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

您的编号：

我们的编号：

主题：

尊敬的女士/先生：

关于您上面提及的信件/案例，请查收随附的红十字通信回信。该信件由上述未成年人的.....父亲/兄弟 (注明确切关系).....(姓名) 填写。

请您在向发信人/寻人者交还该红十字通信时对其告知上述情况，我们在此向您先行致谢。

感谢您一如既往的支持。如有任何疑问，请随时联系我们。

此致

敬礼！



## 14.4 尸体

尸体登记表 (英语范例)

尸体身份辨认表 (英语范例)

失踪人员登记表 (英语范例)

独有序列编号 (英语范例)

## 14.5 发布的清单和相关网站

[个人幸存者登记表 \(英语范例\)](#)

[所寻之人名单 \(英语范例\)](#)

[幸存者名单 \(英语范例\)](#)

[所寻之人登记表 \(英语范例\)](#)

## 14.6 弱势人员

弱势人员登记表 (英语范例)

## 14.7 家庭重聚

[家庭重聚协议 \(英语范例\)](#)

[家庭重聚申请 \(英法双语范例\)](#)

[后续访问 \(英语范例\)](#)

[移交证明 \(英语范例\)](#)

[移交申请表 \(英法双语范例\)](#)

[无人陪伴儿童家庭重聚评估 \(英语范例\)](#)

[家庭关系确认函 \(英语范例\)](#)

## 14.8 电话、卫星电话和手机通讯

每日通话记录 (英语范例)

每日通话记录 (英语Excel表格范例)

热线中心电话记录 (英语范例)

## 14.9 统计表与报表

情况汇报模板 (英语范例)

统计数据总览 (英语范例)

统计报告模板 (英语范例)

# 15. 重建家庭联系传播、推广和定位

在整个运动中更好地普及重建家庭联系的责任和行动，可以增进人们的理解和支持。为此，红十字国际委员会、国际联合会和各国红会需要不断努力，提升意识，汇集信息。这将有助于志愿者和工作人员更好地确定需求，采取更具综合性的应对措施。

同时，为使重建家庭联系工作更加高效，运动各组成部分必须传播与家人失散人员的需求信息并提高这方面的公众认识。针对这种非常人性化的独特服务，运动必须推广该服务统一而鲜明的形象，提升其影响力，并确保公众、政府、捐赠方和其他各方都将运动的重建家庭联系活动视为至关重要的人道服务。

《2008-2018年度重建家庭联系战略和实施计划》概述了运动各组成部分在确保改善重建家庭联系的传播、推广和宣传中所需采取的具体行动，以及实施步骤和预期成果。

# 15.1 《国家红会制定重建家庭联系传播策略指南》

## 介绍

本指南旨在帮助国家红会完成制定重建家庭联系服务传播策略的各项流程。

2014年12月英语、法语、西班牙语和阿拉伯语版序言

### 传播策略是什么？

传播策略是将有关国家红会的重建家庭联系项目、特定的重建家庭联系问题、重建家庭联系活动或重建家庭联系的具体局势等信息传达给特定受众的计划。该策略可以作为与公众、利益相关方甚至同行沟通的蓝图。

### 为什么国家红会需要重建家庭联系传播策略？

良好的传播策略可以帮助国家红会建立外界对重建家庭联系服务的认识，并增加内部和外部对重建家庭联系服务的支持，确保潜在用户了解红会项目，或帮助更好地解决需要审慎处理的困难局势。

### 谁来制定重建家庭联系传播策略？

重建家庭联系传播策略通常由国家红会的传播或公共事务部门与重建家庭联系项目合作制定。国家红会作为该领域事务专家，参与此过程非常重要，但传播或公共事务部门通常会主导传播策略的制定。传播或公共事务部门通常具有良好的沟通技巧，熟知传播渠道和方法，而且也可以确保特定的重建家庭联系传播策略与国家红会的总体宣传计划保持一致。让他们拥有更强的主动性，国家红会就可以确保策略的可持续性。建议国家红会与其所处局势内开展行动的运动合作伙伴商讨自身制定的传播策略(如有需要)。

### 传播策略包括哪些步骤？

传播策略一般包括以下六个步骤：

1. 确定传播的目标和目的；
2. 根据目标和目的确定利益相关方或主要受众；
3. 界定策略、语言、宣传流程或传播方法，以达到传播的目标和目的；



4. 根据传播目的来界定针对主要利益相关方或主要受众的关键信息；
  5. 概述行动计划，包括谁负责采取何种行动，并考虑现有资源和能力；
  6. 明确一系列判定传播活动成败的指标以及用以获取策略反馈意见的机制。
- 本指南会介绍这六个步骤，并在附录中举例说明如何制定传播策略。

### **15.1.1 第一步：确定传播的目标和目的**

重建家庭联系传播策略的目标可以是普遍性的，也可以是针对特定局势的。必须在最初就确保人人都清楚知晓传播策略/计划试图解决的问题，因此第一步就是确定传播策略的总体目标和各个具体目的。目标和目的是所有传播策略或计划的关键部分，因为它们指明了传播工作的重点和原因，还有助于充实传播策略部分评估要素的指标(第六步)。

[第一步全文](#)

### **15.1.2 第二步：根据目标和目的确定利益相关方或主要受众**

主要利益相关方或主要受众将取决于传播的总体目标。一旦总体目标确定，我们就应当重点明确希望接触的受众。有时，只有确定了主要受众，才可能确定具体目的。为确定主要受众，可能需要进行利益相关方分析或了解该国新移民群体的大致情况等研究。主要受众可以是运动的内部成员或外部机构，可以是国际、国内或当地参与方。在此类利益相关方分析中，关键问题是：“为实现我们的具体目的，需要接触的最重要的关键受众是谁”、“他们为什么会关心我们的目的”、“我希望从他们那里得到什么”。不过这类问题还可以进一步延伸为：“谁最具影响力”、“谁有最大决策权”、“谁与我们希望接触的群体关系最为融洽”、“谁掌握我们需要借助的最多的资源”等等。

[第二步全文](#)

### **15.1.3 第三步：界定策略、语言、宣传流程或传播方法，以达到传播的目标和目的**

一旦完成了受众分析，接下来就应考虑实现目标/目的及接触不同目标受众的各种策略。我们需要考虑各种宣传和传播渠道及方法，并借此以最有效的方式接触不同的受众。这些策略应基于目标受众偏好且最为信赖的渠道和方法。

我们还需要考虑针对各类主要受众开展宣传和传播工作时使用的语言。重建家庭联系服务的委托人通常刚刚进入某一国家，可能无法理解现居住国的官方语言。最后，我们还必须考虑在试图接触主要受众时可能遇到的其他壁垒或障碍，并确定克服这些障碍的策略。记住还要从性别和年龄的角度来审视这些传播方面的壁垒或障碍。

#### 第三步全文

### **15.1.4 第四步：根据传播目的来界定针对主要利益相关方或主要受众的关键信息**

关键信息应针对具体目的和主要目标受众而制定，但也可以是普遍性信息，根据特定环境或受众情况进行调整。重建家庭联系服务的范围、重建家庭联系服务委托人的选择标准以及运动统一开展工作的方式等信息，在整个运动中都应保持一致，并在所有传播活动中一贯使用。重要的是关键信息不能太多。人们一般只能记得10%的内容，所以我们必须自问“我们希望他们能够记住的10%是什么”。关键信息必须简单直接，讲明我们的身份与职责。为达到传播目的，三个关键信息较为理想。

关键信息的要旨通常由重建家庭联系部门确定。传播专家将根据目标受众协助进行调整，最终成文。

#### 第四步全文

### **15.1.5 第五步：概述行动计划，包括谁负责采取何种行动，并考虑现有资源和能力**

国家红会需要在行动计划中明确对实现传播目标和目的以及接触目标受众而言最为恰当的具体活动。具体活动还取决于要传递的消息、可用资源以及受众如何最有效地接收信息（另见上文第三步）。分别针对内部和外部受众制定行动计划可能是行之有效的方法。

#### 第五步全文

### 15.1.6 第六步：明确一系列判定传播活动成败的指标以及用以获取策略反馈意见的机制

评估传播策略的有效性是非常重要的。这有助于我们日后改进传播策略，并进一步缩小最有效的传播渠道或方法的选择范围，将我们的信息传达给不同的受众。

#### 第六步全文

请与伙伴国家红会和红十字国际委员会分享自身制定的重建家庭联系传播计划或策略。红十字国际委员会可以将其作为良好实践范例在家庭联系外部网上发布。也请分享在实施计划过程中的经验和教训。

[《国家红会制定重建家庭联系传播策略指南》\(英语版\)](#)

[《国家红会制定重建家庭联系传播策略指南》\(法语版\)](#)

[《国家红会制定重建家庭联系传播策略指南》\(西班牙语版\)](#)

[《国家红会制定重建家庭联系传播策略指南》\(阿拉伯语版\)](#)

## 15.2 familylinks.icrc.org 网站

### familylinks.icrc.org网站是什么？

在familylinks.icrc.org上线之前，红十字国际委员会已经为特定冲突或灾害局势启用了单独的家庭联系网站，用户可以登记人员“安然无恙”、查询失踪人员姓名，并询问与这些特定危机相关的所寻之人的消息。这些网站大多设有时限，不再需要时就会关闭。

如今，familylinks.icrc.org已经焕然一新。除整合、重新设计上述网站，并为其添加其他功能（见下文）外，它现在“永久在线”。其服务范围覆盖全球所有局势，整个家庭联系网络也由此展现。网站几乎为全球各国均开设单独页面，提供重建家庭联系服务的相关可用信息，以及该国国家红会和红十字国际委员会代表处（如有）的联系方式。这些页面还提供联系表，受益人可据此直接从网站向该国红会或红十字国际委员会代表处提出请求。此外，网站还提供重建家庭联系服务开展方式的简要说明、介绍各地服务的海量新闻报道、图片和视听材料，以及出版物和其他资源。

familylinks.icrc.org不仅是红十字国际委员会的传播工具，它还重点介绍国家红会的活动和观点。国家红会的独立网站与familylinks.icrc.org之间的联系也加强了对彼此的宣传。借助该网站这一平台，整个家庭联系网络得以表达其观点。

### 目标受众和目的

该网站首先是为重建家庭联系服务的潜在受益人、寻亲者以及使用互联网寻求信息和帮助之人设立的。其次，它旨在面向能够为潜在受益人提供建议与转介服务，或以其他方式促进并支持重建家庭联系服务的当局、其他组织以及福利机构。再次，网站的目的是加强国家红会和红十字国际委员会，特别是其领导层、高级管理层和相关服务部门对重建家庭联系服务的认识，并采取更为积极主动的态度。

### 网站管理

红十字国际委员会中央寻人局基于其作为运动家庭联系网络的协调者和顾问的职责负责管理该网站。网站凝聚了红十字国际委员会与国家红会的共同努力，

即红十字国际委员会不同部门 (特别是保护、传播和合作部) 之间以及国家红会各联络负责人或部门之间的通力合作。

## **网站是如何开发的?**

familylinks.icrc.org是与国家红会密切合作开发的。开发过程伊始就对网站的概念、内容和布局进行了商讨。最重要的是, 根据家庭联系外部网信息设计的各国单页面均经过了该国国家红会与红十字国际委员会的共同探讨、验证与批准。

## **在线寻人服务**

在特定紧急情况或其他局势中, 如在线寻人服务能够在支持重建家庭联系行动的同时不对受益人造成伤害, 就会启动该服务。通过这些服务, 人们可以查阅安然无恙人员或失踪人员名单; 可以登记自己的姓名, 向他人告知自己安然无恙; 也可以登记失联亲人的姓名。网站还可以发布寻找家人的寻人者的照片。访客可以通过网站直接向国家红会或红十字国际委员会提供有关个人记录的信息。

家庭联系网络成员和其他利益相关方还可通过该网站在安全状态下选择性地共享并访问非公开个人数据。

在紧急情况下, 迅速决定是否启动在线寻人服务, 并通过一切可能的传播方式使人们即刻知晓, 是至关重要的。

## **网站的进一步发展**

只要在特定局势中能够支持重建家庭联系行动, 随时都会启动新的在线寻人服务。一些国家的页面仍有待开发。国家层面的重建家庭联系服务介绍和有关联系方式需要定期更新。重建家庭联系服务的相关文章、照片集和视频及其他资源仍在不断开发, 并上传至网站中。目前, 网站已有英语 (自2012年起)、法语和西班牙语 (自2013年起) 及阿拉伯语 (自2015年起) 版。在线寻人页面通常使用这四种语言之一, 外加具体地区所使用的语言。网站的精选内容将译为其他语言。我们将继续改进网站设计和功能, 手机客户端也正在开发当中。我们的目标是使其成为一个多语种网站, 以适应我们的服务不断变化的需求和环境以及技术进步。

## 红十字国际委员会代表处和国家红会的职责

国家红会和红十字国际委员会代表处必须在国家/局势页面上更新重建家庭联系服务相关信息及联系方式。他们必须决定是否启动在线寻人服务，是否针对特定重建家庭联系行动在主页上发布警示标语。强烈鼓励国家红会为familylinks.icrc.org投稿，贡献新闻和素材(见下文)。欢迎向我们告知在(我们可以建立链接的)国家红会网站上发布重建家庭联系文章的有关信息。同时，国家红会和红十字国际委员会代表处向目标受众积极进行网站推广也十分重要，欢迎向我们提供此类活动的相关信息。鼓励国家红会在其网站发布含链接和小插件的图标，使用户可以直接访问familylinks.icrc.org(参见推介访问系统说明)。对公众的反应和问询应作出答复。最后，中央寻人局还需要获得支持以监测网站的影响力，并需要在网站其他语言版本的翻译方面获得帮助。

我们鼓励不同部门之间协作开展这些工作，各部门可从自身视角出发，发挥本部门专长。在这方面，该网站也是国家红会与红十字国际委员会合作的大好机会，有助于更好地提供服务，增强网站推广力度，以便发掘新闻，开发吸引受众的内容。

访客可能会注意到在不同局势中，寻人请求的受理标准不尽相同。以往，这一点对公众而言不够明显，会导致出现我们必须给予明确回应的问题。产生这种标准之间的差异，原因可能是一线的现实情况，家庭联系网络成员在能力上的差异，以及物流运输、安全及其他限制因素。与此同时，家庭联系网络有志于进一步统一协调其工作方法，而该网站所能产生的工作动态能够支持这一目标。

## 新闻和资源投稿

投稿可以是书面故事、照片或视听材料。我们希望收到富有“人情味”的稿件，反映家庭离散所造成的影响、我们的网络为帮助失散人员所做的巨大努力，以及运动开展全球伙伴关系的工作方式。网站访客应该明白，网站上的内容反映了重建家庭联系工作者和受益人的声音，前者开展基层工作努力寻找失踪人员，后者则亲身体验过红十字/红新月提供的宝贵的人道服务。我们必须传达这一点，因为这是我们的关键优势。同样，我们也应体现出重建家庭联系服务覆盖全球，在各个地域均衡开展，因此需要来自世界各地的投稿。有许多故事可以讲述。国



家红会还强调，筹款专家将重建家庭联系视为筹资潜力最大的主题之一。编辑指南文件（链接）提供了更具体的投稿指南。指南中具体解释了需要满足的某些标准。红十字国际委员会通常会在稿件发布前，对其进行编辑和修订。

## **familylinks.icrc.org与其他网络工具的区别**

其他许多参与方也都通过在线工具帮助人们寻找亲友。从技术上讲，我们并无竞争之意，但我们必须掌握最新的技术手段。我们必须强调，家庭联系网络的服务与其他组织的服务之间存在重大差异。保护我们的受益人、寻人者和所寻之人及其个人数据是红十字会/红新月会工作方式的核心，这也是我们与其他参与方的主要区别。其他参与方经常将数据公布到网上，所有人都可以浏览、修改数据，且不受任何控制。家庭联系网络的独特优势和主要区别在于其基层志愿者网络几乎遍及世界各个角落，他们积极寻找失踪人员，并为每位寻人者提供跟进服务。这是世界上其他组织无法做到的。

## **familylinks.icrc.org网站的影响**

要衡量网站的影响并非易事。可以参考相关统计数据，如每个页面的访问次数、获知该网站信息的渠道以及这些数据随时间的变化趋势等。还可查看在线寻人服务中的个人记录数量，寻人者找到家人的成功“匹配”案例数以及提供其他信息的访客的数量。另外，还有关于社交媒体宣传影响范围的统计数据。我们注意到通过国家页面上的联系表收到的寻人请求数量有所增加。虽然注册使用在线寻人服务的受益人数因具体局势而不同，但人们已开始愈加频繁地启用此类服务，使得网站访问量达到峰值。

通过familylinks.icrc.org网站，世界上更多的人可以了解运动重建家庭联系服务的提供情况，并能够使用这些服务。该网站将有助于提高对重建家庭联系工作的认识与公众支持程度，帮助国家红会领导层更好地理解这项工作的重要性，且有望在红会内部配置必要资源。

我们需要了解国家红会和红十字国际委员会代表处观察到在寻人请求申请和公众反馈方面的变化，这一点十分重要。

## 成功因素和挑战

关键的成功因素之一是网站内容的准确性和持续相关性，通过更新信息，并在需要时快速启动在线寻人服务来实现；之二是网站的推广，这能够提高其知名度，确保所有潜在受益人都了解这项服务。在家庭联系网络所有成员的努力之下，网站的吸引力和推广效果以及主动开展重建家庭联系服务的意识总体上都会有所提升。增加网站其他语言的版本对扩大其影响范围至关重要。

挑战与这些因素直接相关。我们需要确保家庭联系网络内部要致力于主动开展相关工作，配备必要资源，来推广网站、添加内容并开发功能，以使这个平台尽可能不断变化发展、增加参与性并及时应对公众需求。显然，该网络必须要展示出它会积极跟进收到的寻人请求，并妥善处理因该网站而产生的期望。

## familylinks.icrc.org与《重建家庭联系战略》

在2007年代表会议上，运动迈出了历史性的一步，制定并通过了运动的《重建家庭联系战略》。其战略方向是加强重建家庭联系服务的能力，巩固协同合作，并加强其在家庭联系网络内外的支持基础。

familylinks.icrc.org网站作为整个运动的平台，是本《战略》的一个关键要素。它具有极大潜力，有助于调动内部和公众支持，加强交流和学习，进而增进家庭联系网络内的服务和协作。该网站的影响力取决于所有成员的贡献。我们需要依靠家庭联系网络促进其成功，以帮助那些急于了解亲人命运和下落的民众。

欢迎提出问题和意见，请发送电子邮件至[familylinks@icrc.org](mailto:familylinks@icrc.org)。[familylinks.icrc.org](http://familylinks.icrc.org)  
[网站答疑说明\(英语版\)](#)



# 15.3 《familylinks.icrc.org 网站编辑指南》

## 本文件的目 的

《familylinks.icrc.org 网站编辑指南》为红十字国际委员会代表处和各国红会提供向familylinks.icrc.org网站提交重建家庭联系服务说明稿件的编写指南。其内容主要包括目标受众、理想稿件内容、长度、照片和格式要求。

### 1. familylinks.icrc.org 网站目标

- 潜在受益人获得有关一般和具体局势中重建家庭联系服务和参与方的准确、适当和最新信息，以及如何获取这些服务的具体联系信息（国家红会和红十字国际委员会代表处）。
- 受益人可以使用在线寻人服务。发生重大紧急事件时，数据可在家庭联系网络内部以及（酌情）与外部参与方共享。
- 提升公众、家庭联系网络成员和其他人道参与方对重建家庭联系服务的认识、理解和了解。
- 巩固国家红会和红十字国际委员会作为重建家庭联系主要参与方的定位。
- 加强家庭联系网络内部在提供服务、宣传推广和能力建设方面的对话及经验交流。

### 2. 目标受众

- 主要目标受众是重建家庭联系服务的潜在受益人。
- 次要目标受众是家庭联系网络成员，特别是重建家庭联系服务工作者、国家红会高级管理层和红十字国际委员会代表处管理层。
- 其他目标受众包括与潜在受益人接触的人道组织和社会服务机构。

### 3. 重建家庭联系故事：我们在征集什么样的稿件？

投稿可采用以下形式：

- 书面故事；
- 带有配图说明的照片集或单张照片；
- 视听材料；

- 理想稿件主要包括具有人文关怀的故事，来自受益人、重建家庭联系志愿者和工作人员的陈述以及其他材料。稿件应反映与亲人失联时家庭所经历的痛苦，家庭联系网络为提供援助所做的努力，以及重建家庭联系成功案例。

投稿可涉及以下主题：

- 家庭离散所导致的需求的范围及人道影响；
- 为重建家庭联系所开展的专项工作及付出的巨大努力，一线工作的现实和困难；
- 个案成功故事和重要经验；
- 家庭联系网络内部的伙伴关系、交流沟通以及区域性活动；
- 主要行动、具体服务介绍、与移民、弱势受益人等特定人群相关的问题；
- 重大需求和能力评估工作，项目制定方面的成功经验与挑战，以及服务提供方面的变化与经验教训；
- 重要的推广工作、活动等；
- 一般局势的专项服务信息、宣传单页、海报、手册等其他资源也可以放在网站上。
- 投稿内容应平衡考虑地域和主题，尽可能反映出整个家庭联系网络的工作。

### **15.3.1 重建家庭联系专题故事**

目的

旨在说明重建家庭联系活动的积极影响，重点关注受益人和(或)重建家庭联系项目的某个具体方面。

指南

- 最多700字，包含35-45字的描述性介绍；
- 强调人文视角；
- 专题故事需比其他文章更具创意风格。
- 包括受益人照片(特别是故事中引用或提及的人物，应始终征得相关人员的同意)和活动照片。配图应说明“时间”、“地点”、“事件”、“人物”等问题。
- 适当添加有关重建家庭联系项目或特定人道问题的背景介绍或事实与数据，会单独在专题故事的一个文本框中列出。

- 需要尊重受益人的个人信息。如果在故事中提到个人姓名，必须事先征得当事人同意。如有必要，可以使用化名(但应注明)。

### 15.3.2 采访

#### 目的

旨在说明人道局势、特定局势中家庭离散和(或)重建家庭联系活动的影响，或强调重建家庭联系领域的新活动或发展。介绍在社区内开展重建家庭联系活动的志愿者和工作人员。为重建家庭联系服务受益人提供发表意见的机会。

#### 典型受访者

- 负责重建家庭联系项目的国家红会或红十字国际委员会工作人员；
- 开展重建家庭联系活动的志愿者；
- 受益人。

#### 指南

- 首先用35-45字作简要介绍，包括受访者的姓名和职务或现状，以及讨论的主要问题。
- 选择3至5个问题，每个问题的回答不超过150字。
- 加工润色，剔除受访者的语法错误和语病，有助于更简洁地表达观点时更应如此。与其他文件相比，无需使用过于正式的语言。
- 附上受访者照片(尽量使用其身处一线地区的照片)，以及展示相关活动或进展的照片，并附上配图说明，回答下列问题：何地？何时？何事？
- 适当添加有关重建家庭联系活动或特定人道问题的背景介绍或事实与数据，会单独在采访文章的一个文本框中列出。

红十字国际委员会日内瓦总部的工作人员可在代表任职期间或任务结束途经总部时对他们进行采访。代表处负责传播或重建家庭联系的工作人员应建议进行采访，并就采访问题、其他补充信息或材料提出建议。

### 15.3.3 照片

#### 目的

旨在说明特定局势中的人道状况和需求(或)家庭联系网络开展的应对工作。

## 指南

- 为每张照片添加不超过40字的文字说明。
- 确保照片涉及人员同意将其照片发布在familylinks.icrc.org网站上，并确保红十字国际委员会拥有版权。
- 照片集应配有100-150字的简介，包括不超过50字的概述。
- 所选照片不应过于突出红十字国际委员会或国家红会。特别应避免过多带有红十字国际委员会或国家红会标志的照片。照片应主要展示和讲述受人道局势影响民众和重建家庭联系活动受益人的故事。
- 目的旨在使照片和文字说明相互补充并讲述故事，而不是简单呈现一系列配有文字说明，但联系并不紧密的图片。

### 15.3.4 格式

#### 一些基本格式要点

- 标题不得包含引号。对于某国专题文稿，标题应以国名开头。
- 尽可能使用主动句：“国家红会已为志愿者开展了50次培训课程……”而不是“50次志愿者培训课程由国家红会开展……”。
- 请尽量使用日常用语，避免使用公众无法立刻理解的红十字国际委员会和运动术语。
- 数字一到九用文字书写，10以上数字用阿拉伯数字书写（八、九或10、11等）——例外情况见下文。
- 在英语中，千以上数字的写法是：7,000、12,000、7,600等（不能写成7'000、12000、7 600等）。其他语言的数字书写规则不同。
- 我们很难也无需掌握精确数字，例如“传递了近1.1万封红十字通信”而非“10975”（绝不说“大约有578人”）。
- 避免文稿中出现过多数字：普通人对数字的理解能力是有限度的。
- 将百分比写为“per cent”（百分之）（例如“80 per cent（百分之八十），而非80%”）——例外情况见下文。百分比有时也可用“超过四分之三”或“五分之四的人”来表示。
- 以“日月年”格式写日期，例如“13 May 2009（2009年5月13日）”，而不是13th May或May 13th或13th of May（5月13日）。
- 尽量少用大写字母。

数字和百分比的例外情况：在列举要点或其他空间有限的情况下（表格、文本框等）可能需要作例外处理。

### 15.3.5 编辑

请注意，红十字国际委员会总部可能会编辑国家红会和红十字国际委员会各代表处的投稿。我们会在与原作者沟通后做编辑修改。中央寻人局将文稿发布在familylinks.icrc.org网站前，国家红会可以要求确认终稿。

另请注意，红十字国际委员会总部可以在familylinks.icrc.org网站（“主页”、“新闻和资源”或“国家页面”栏目）不同栏目中刊登稿件。

请勿发表可能引起政治争议的言论或内容，请尊重运动的基本原则。

与所需内容不符的稿件可能会退还作者。我们鼓励国家红会、红十字国际委员会代表处及总部在征稿初期展开对话。

欢迎各国红会向其所在国家或地区的红十字国际委员会代表处投稿，代表处会将这些投稿转交给红十字国际委员会在日内瓦负责管理familylinks.icrc.org网站的中央寻人局。

[《familylinks.icrc.org网站编辑指南》（英语版）](#)

[《familylinks.icrc.org网站编辑指南》（法语版）](#)

[《familylinks.icrc.org网站编辑指南》（西班牙语版）](#)

[《familylinks.icrc.org网站编辑指南》（阿拉伯语版）](#)

## 15.4 重建家庭联系关键信息

在重建家庭联系服务的传播和推广中，运动所有组成部分应促进寻人服务始终如一的形象，传递强烈、清晰且一致的信息，这一点至关重要。可根据不同情况、传播目标以及目标受众，对信息进行调整（见有关《重建家庭联系传播策略》的章节）。

下面是一些有关重建家庭联系的一般性信息。

### 针对特定目标群体的关键信息

#### 受益人

关键信息可包括对重建家庭联系服务的介绍以及如何使用这些服务，并说明：

- 我们的基本原则；
- 可靠性、可信度；
- 个性化逐个跟进；
- 超越国界的全球网络；
- 对个人数据的保护。

例如：

- 如果您因冲突、灾难或迁移而与家人失去联系，我们可以帮助您。
- 我们也许可以获知您亲人的下落或遭遇，不管他们失踪了多久。如欲了解更多信息，请通过热线、网站或附近的红十字会/红新月会办事处与我们联系。
- 我们拥有遍及全球的员工和志愿者网络。
- 我们与您进行直接沟通，未经您本人同意，不会将您的个人信息透露给第三方。

#### 运动内部

关键信息可侧重于：

- 说明重建家庭联系为何是运动的核心工作；
- 说明亲属拥有知晓其家庭成员的下落的合法权利；

- 强调重建家庭联系服务对受益人的影响；
- 强调重建家庭联系是应对灾难、冲突和迁移局势的工作之一；
- 解释重建家庭联系是一项人道服务，重点帮助最弱势群体。

例如：

- 运动为履行支持并实施《2008–2018年度重建家庭联系战略》的承诺，必须继续加强其在重建家庭联系服务领域的全球引领地位，否则可能被其他参与方所取代。
- 重建家庭联系工作是运动的核心人道活动。它拥有该领域唯一一个全球性网络。运动凭借其全球和地方影响力、基本原则以及长期开展这类服务所积累的经验，在提供重建家庭联系服务方面具有独特优势。
- 重建家庭联系服务帮助受冲突、灾难和迁移所造成的家庭离散之影响的社区、家庭和个人，降低脆弱性、减轻痛苦、增强复原力。
- 重建家庭联系效果切实可见，为国家红会塑造了正面积极的形象。

## 政府当局

关键信息可侧重于：

- 我们工作的人道性质；
- 我们的基本原则；
- 本地至全球的基层网络；
- 对个人数据的保护。

这些可以说明：

- 重建家庭联系服务如何帮助因冲突、灾难或迁移而分离之家庭减轻痛苦。
- 重建家庭联系是运动的核心职责，该职责由《日内瓦公约》及其《附加议定书》所赋予。
- 国家红会是政府的助手，探索在帮助民众寻亲方面，政府与国家红会分别发挥的作用。对于这一助手角色，应特别强调国家红会保持独立性这项基本原则（即国家红会不能代表政府开展寻人工作）。
- 在灾害中开展重建家庭联系工作是政府的责任，应纳入自然灾害应对计划中，国家红会也可以协助履行这一责任。



## 捐赠方 (需要细分类型)

**企业捐赠方：**关键信息可包括成功案例、税收优惠、运动的品牌价值、介绍我们跨越国界的全球基层网络、与产品的可能联系 (例如，移动电话、新技术、数据库等)。关键信息也可以与当地价值观和传统结合。

**政府捐赠方：**关键信息可涉及已满足及未满足的需求，说明重建家庭联系工作如何符合公共政策和公众利益、法律义务和运动决议，争取其他资金来源，对限制条件持开诚布公的态度 (也应提及是否与公共政策相冲突)。关键信息也可包括道德/法律义务。

**一般公众：**关键信息可包括与亲人失联或成功重聚的情感影响，家庭纽带的重要性，以及红十字红新月地方与全球基层网络。关键信息也可与当地价值观和传统相结合。

例如：“想象一下突然不知道丈夫、孩子和父母下落的那种痛苦”。

## 其他关键信息

### 关于重建家庭联系的一般信息

- 根据国际法，每个人都有权知晓失踪亲人的下落，有权与离散的家庭成员保持联络。
- 个人幸福与否，很大程度上取决于其能否与亲人保持联系，或至少能否收到有关他们情况的信息。
- 政府当局承担确保离散家庭权利得到尊重的主要责任。
- 战争、灾难和迁移使成千上万户家庭离散。这类局势造成的痛苦往往并不为人所知。
- 每当家庭因冲突或灾难而离散，必须尽一切可能确定他们的下落，重建联系，如有需要，帮助实现家庭重聚。
- 我们力图解决某些弱势群体的特定需求。这类群体包括因武装暴力、逮捕、贫困或灾难而与父母分离的儿童。同样弱势的群体还包括可能无法自理的老年人。在押人员也属此类群体，帮助他们与家人保持联系仍然是至关重要的。



## 关于运动、家庭联系网络以及《重建家庭联系战略》

- 每当民众因武装冲突、其他暴力局势、自然灾害或其他需要人道应对措施的局面而与亲人分离或失去亲人消息时，运动都会开展卓有成效的应对行动，调动其资源重建家庭联系。(运动在通过《2008-2018年度重建家庭联系战略》时所制定的愿景声明。)
- 运动拥有一个全球家庭联系网络，由红十字国际委员会代表处的寻人机构、各国红十字会和红新月会的寻人服务部门，以及红十字国际委员会中央寻人局所构成。
- 在危机时刻，人们会向家人求助。对大多数人来说，家庭是最重要的应对机制。通过加强家庭联系网络，我们可以改变人们的生活。
- 家庭联系网络的作用是重建并维持家庭成员之间的联系，澄清失踪人员命运。该网络重新建立家庭联系的方式包括提供电话服务、帮助他们进行书信往来、为特定局势设立网站、处理个人寻人请求并帮助家庭重聚。这项工作还涉及收集、管理和转发有关失踪人员和死者的信息，并为失踪人员家属提供援助支持。
- 运动在重建家庭联系方面拥有长期经验和丰富的专业知识。通过家庭联系网络，运动能够在完全透明且获得有关当局同意的情况下，提供跨国服务。因此，运动具有独特优势；它的全球网络能够援助世界各地与家人离散的人员。
- 每年，成千上万民众因运动的重建家庭联系服务而受益。至关重要的是，整个家庭联系网络都采用相同的技术和方法，以确保该服务在全球范围内具有一致性和有效性。
- 我们希望提高服务质量，确保与家人分离的民众得到足够重视。这也意味着我们要提高迅速应对紧急局势的能力。为此，运动最近通过了一项十年战略，旨在加强家庭联系网络，以更好地满足与家人分离之人的需求。
- 为确保成功实施《重建家庭联系战略》，除了需要筹款以外，还需要投入人力资源、各类技能、各种知识，以及运动所有组成部分更加紧密的合作和参与。
- 成功实施《重建家庭联系战略》的关键是家庭联系网络成员担起责任，全力以赴。

## 关于国家红会和国际联合会的工作

- 为了更好地满足离散家庭成员的需求，重建家庭联系工作被纳入国家红会的应急准备和响应计划中。国际联合会也支持这一发展。
- 运动《重建家庭联系战略》的最终目标是通过改善家庭联系网络，更好地满足个人和群体的需求。
- 各级部门，特别是领导层，应将重建家庭联系视为核心工作。认可并主动开展重建家庭联系服务，有助于该服务最终纳入国家红会体制。这对保持其可持续性至关重要。为了成功筹集资金、调动资源，必须重点推进对这项服务的认可，激发责任感和使命感，进而促进重建家庭联系工作纳入红会体制，并最终实现可持续性。
- 所有国家红会都有责任帮助与家人失联之人，因此各国红会均应将重建家庭联系活动纳入全国筹资计划，作为支持重建家庭联系实现自给自足的途径。

## 15.5 宣传重建家庭联系的实用建议

确保人们获得正确信息，以便在危机中作出明智决策，是人道行动的关键部分。特别是对于重建家庭联系工作而言，人们了解并知道如何使用这项服务，明白可以从国家红会和红十字国际委员会获得何种支持，这些十分重要。

制定重建家庭联系传播计划时，需考虑以下几个步骤：

1) 简要分析媒体和通讯领域整体情况：除了拥有最新的当地媒体目录外，各国红会和代表处应对当地媒体和通讯领域的最新情况进行分析和了解，包括移动电话普及程度、获取和使用情况，以及媒体消费习惯，并对当地技术/创新群体和市场研究团队(如有)进行调研。

2) 信息和通讯需求评估：从行动角度来看，国家红会和代表处必须更准确地了解包括谣言在内的信息如何在社区内传播，人们所能够获得的信息渠道，以及他们所使用并信任的渠道。切实了解情况而非进行假设臆断，是实现项目规划有效性的关键。

3) 传播规划：基于媒体和通讯领域整体分析，制定推广重建家庭联系服务的传播计划，同时牢记应提供实用有益且操作性强的信息。1-7节针对与各类媒体开展合作提供了建议。

4) 发展伙伴关系：基于媒体和通讯领域整体分析以及需求评估，探索发展战略伙伴关系的可能性，作为国家红会和代表处为支持行动所开展的社区参与战略的一部分。例如，考虑与移动应用公司合作，为智能手机开发重建家庭联系应用程序。

目录

1. 媒体关系
2. 电视和电台采访
3. 广播宣传
4. 广告
5. 海报
6. 拍摄照片
7. 使用互联网和短信

## 1. 媒体关系

在许多情况下，印刷、音频、视听、电子媒体可以有效凸显因危机而离散的家庭的需求，以及在国内外为离散之人重建家庭联系的重要性（假设媒体仍能发挥作用）。

本节/本附录将介绍记者所开展的工作，他们可能会报道的问题以及媒体的期待，并针对与媒体开展合作以及新闻稿撰写注意事项提供建议。

[阅读本节全文](#)

## 2. 电视和电台采访

本节/本附录将帮助您进行采访准备工作，并提供一些基本注意事项。

[阅读本节全文](#)

## 3. 广播宣传

虽然目前新通信手段和技术较为引人注目，但广播往往仍是接触目标受众的最有效手段。广播是大范围传播信息的最有效方式之一。因此，务必要确定受影响社区可以收听广播，当地无线电台能够播出节目。许多广播电台都很愿意有机会帮助所在社区。

本节/本附录介绍了一些需要考虑的问题，并提供了简单的广播脚本范例。

[阅读本节全文](#)

## 4. 关于平面、音频、视听广告的建议

本节/本附录从目标、文本和布局方面为广告筹备工作中应考虑的事项提供指导，并附上红十字国际委员会为家庭联系网络制作的视听插播广告链接。

[阅读本节全文](#)

## 5. 高质量海报制作建议

海报是帮助受影响社区了解如何获得重建家庭联系服务的一种有效途径。务必要考虑主要目标群体及其文化水平与阅读意愿。考虑使用图画或其他插图。建

议在危机发生前准备海报设计，以便有机会测试特定受众的接受度，并翻译成当地语言/方言。

本节/本附录从目的、信息、设计、印刷及使用等方面为海报制作提供简单指导。

[阅读本节全文](#)

## **6. 拍摄照片**

照片的重要性不容小觑。反映身处危机之人的照片有助于提高公众对其苦难的了解并能有效动员力量开展行动。红十字会/红新月会工作人员和志愿者援助受害者的工作照有助于增强公众对该组织的信心和信任。

本节/本附录针对拍摄 (或委托拍摄) 和发布照片的注意事项及考虑因素提供指导。

[阅读本节全文](#)

## **7. 使用互联网和短信**

社交媒体有助于在个人、公司、组织之间共享信息、促进交流。使用社交媒体的人数继续以惊人速度增长。有些在线平台或可帮助运动在危机期间实现其传播目标。

本节/本附录提供有关使用互联网/社交媒体平台 (如Facebook、Flickr、Twitter、YouTube以及短信) 的指导。

[阅读本节全文](#)

**[“通过媒体宣传重建家庭联系的实用建议” 章节全文 \(英语版\)](#)**

## 15.6 传播工具与资料

### 15.6.1 家庭联系网络的重建家庭联系标识及设计指南

视觉标识的设计，旨在扩大家庭联系网络对受益人和当局的影响力，提高运动内部互联互通意识及其对家庭联系网络的关注度。视觉标识代表着所提供的服务始终如一，旨在体现该服务富有人情味、可靠性、亲和力、专业性，提高其在全球的辨识度。

《视觉标识用户指南》明确说明了标识的使用场合和方式，以确保标识制作的有效性和一致性。标识及用户指南目前有英语、法语、西班牙语、阿拉伯语、俄语和汉语版。

可以在<https://shop.icrc.org>网站上订购上述六种语言的视觉标识CD-ROM光盘(内含设计文件和用户指南)。

#### PDF格式的《重建家庭联系标识设计指南》和视觉标识文件

[重建家庭联系标识\(英语版\)](#)；[重建家庭联系标识\(法语版\)](#)；[重建家庭联系标识\(西班牙语版\)](#)；

[视觉标识文件](#)

#### png格式的高分辨率重建家庭联系标识，正片(PPOS)和负片(PNEG)

[英语-PPOS](#)；[英语-PNEG](#)；[法语-PPOS](#)；[法语-PNEG](#)；[西班牙语-PPOS](#)；[西班牙语-PNEG](#)；[阿拉伯语-PPOS](#)；[阿拉伯语-PNEG](#)；[俄语-PPOS](#)；[俄语-PNEG](#)；[汉语-PPOS](#)；[汉语-PNEG](#)；[葡萄牙语-1](#)；[葡萄牙语-2](#)；[葡萄牙语-3](#)；[葡萄牙语-4](#)；[乌尔都语-1](#)；[乌尔都语-2](#)；[乌尔都语-3](#)；[乌尔都语-4](#)；[达里语-1](#)；[达里语-2](#)；[普什图语-1](#)；[普什图语-2](#)；

#### 重建家庭联系标识EPS格式矢量图

**【正片(PPOS)，负片(PNEG)，四色印刷色彩模式正片(4CPOS)和负片(4CNEG)，黑白正片(BWPOS)和负片(BWNEG)】**

[阿拉伯语PPOS](#)；[阿拉伯语PNEG](#)；[阿拉伯语4CPOS](#)；[阿拉伯语4CNEG](#)；[阿拉伯语BWPOS](#)；[阿拉伯语BWNEG](#)；

[汉语PPOS](#)；[汉语PNEG](#)；[汉语4CPOS](#)；[汉语4CNEG](#)；[汉语BWPOS](#)；[汉语BWNEG](#)；

[英语PPOS](#); [英语PNEG](#); [英语4CPOS](#); [英语4CNEG](#); [英语BWPOS](#); [英语BWNEG](#);

[法语PPOS](#); [法语PNEG](#); [法语4CPOS](#); [法语4CNEG](#); [法语BWPOS](#); [法语BWNEG](#);

[俄语PPOS](#); [俄语PNEG](#); [俄语4CPOS](#); [俄语4CNEG](#); [俄语BWPOS](#); [俄语BWNEG](#);

[西班牙语PPOS](#); [西班牙语PNEG](#); [西班牙语4CPOS](#); [西班牙语4CNEG](#); [西班牙语BWPOS](#); [西班牙语BWNEG](#);

请与中央寻人局分享重建家庭联系标识其他语言版本的翻译，以便使用。

德国、奥地利和瑞士红十字会对重建家庭联系标识作出调整，在英文“Restoring Family Links (重建家庭联系)”下添加了一小行德文“Familien suchen. verbinden.vereinen。”(即寻找家人、重建联系、家庭重聚)。

[改编版德语重建家庭联系标识](#)

## 15.6.2 家庭联系网络失踪人员标识

英语版，JPG文件，白色背景

[MISSING-end-the-silence-logo.jpg](#)

英语版，PNG文件，透明背景

[Missing-end-the-silence-logo.png](#)

西班牙语版，PNG文件，透明背景

[El derecho a saber logo ES.png](#)

## 15.6.3 重建家庭联系通用演示文稿

关于重建家庭联系和失踪人员及其家庭的通用介绍文稿草案目前正在修订中(最后更新于2015年):

[Generic RFL presentation\\_update 2015 draft.pptx](#)

其他语言的缩减版:

阿拉伯语

[Generic RFL presentation\\_short version ar.ppt](#)

法语

[Generic RFL presentation\\_short version fr-ex.ppt](#)

西班牙语

[Generic RFL presentation\\_short version es-ex.ppt](#)

俄语

[Generic RFL presentation\\_short version ru-ex.ppt](#)

#### 15.6.4 重建家庭联系海报

以下链接是为家庭联系网络制作的法语版重建家庭联系海报 (JPG格式图片)

[RFL\\_Poster\\_FR.jpg](#)

原版海报可在红十字国际委员会电子商店订购，请访问：<https://shop.icrc.org/retablissement-des-liens-familiaux-affiche.html>

海报还有英语、西班牙语和俄语版本。您还可以在<https://shop.icrc.org/>网站上订购电子版 (编号为4038)，便于您添加国家红会标志，按需调整图片、文字信息。爱尔兰红十字会根据其项目，对海报进行改动，见以下链接：

[RFL Poster Ireland.pdf](#)

高质量海报制作指南：

[Tips for creating Posters 23\\_02\\_16.doc](#)

失踪人员海报：

- 失踪人员彩色剪影 ([英语](#)、[法语](#)和[西班牙语](#)版)
- 失踪人员黑白剪影 ([英语](#)、[法语](#)和[西班牙语](#)版)

#### 15.6.5 关于重建家庭联系和失踪人员及其家庭的出版物

familylinks.icrc.org网站“新闻和资源”栏目中，“[出版物](#)”页面包含大量关于重建家庭联系和失踪人员及其家庭的出版物。该页面内出版物定期更新，并附有现有语言版本信息及其获取方式。使用范围最广的出版物如下：

##### **小册子：《重建失散家人之间的联系》**

这本小册子简要概述了战争或灾难导致家庭离散这一问题，介绍了运动用于重建家庭联系、帮助离散家庭重聚、查明在押人员和失踪人员身份的方法。小册子还简要总结了在近期几个特定局势中取得的成果。



### **小册子：《你正在寻找家人吗？》**

这本小册子重点介绍了familylinks.icrc.org网站，该网站面向因武装冲突、自然灾害或迁移而与家人分离之民众提供一系列服务，旨在帮助他们与家人重建联系。小册子中说明了如何通过该网站联系世界各地的红十字与红新月专家。

### **手册：《简介：重建家庭联系——为一个全球网络推出的战略》**

鉴于《重建家庭联系战略》地位重要，内容翔实，现已出版了相应的宣传手册，以更简洁的形式介绍“重建家庭联系”服务以及运动“重建家庭联系十年战略”。与《战略》文件相比，本出版物受众更为广泛，有利于促进当局或其他重要外部参与方为重建家庭工作提供积极支持。

### **手册：《望眼欲穿》**

本出版物介绍了家庭联系网络的运作方式及其服务的重要性。它说明了造成家庭离散的各种局势，以及运动支持失散家庭和失踪人员家庭的多种方式。

该文件pdf格式目前有以下语言版本：[英语](#)、[法语](#)、[西班牙语](#)、[阿拉伯语](#)和[俄语版](#)。

### **手册：《忍受亲人失踪的痛苦：帮助失踪人员家庭》**

本手册旨在提高公众对失踪人员及其家庭困境的认识。它介绍了红十字国际委员会针对有关人员需求所开展的全面（五大支柱）和整体应对工作，并介绍了该组织近年来在全球开展工作的实例。

## **15.6.6 视频**

familylinks.icrc.org网站上“新闻和资源”栏目中，“[视频库](#)”页面包含大量视频，介绍重建家庭联系活动以及世界各地有关失踪人员及其家庭的活动。该页面视频定期更新。

## **15.6.7 照片集**

familylinks.icrc.org网站上“新闻和资源”栏目中，“[照片集](#)”页面包含大量照片，展现了重建家庭联系活动以及世界各地有关失踪人员及其家庭的活动。该页面照片集定期更新。

## 15.6.8 其他宣传和传播材料

### 重建家庭联系简报

familylinks.icrc.org网站上发布的新闻文章、图片集、视听材料和其他资源会以电子新闻简报形式，定期通过电子邮件发送至家庭联系网络。

familylinks.icrc.org阿拉伯语网站于2015年5月正式启动时，推出了一期新闻简报特别版。它包含北非和中东地区重建家庭联系重点工作集锦，并向安曼推广活动参与者派发，见以下链接：

[FINAL Arabic Launch Handout.pdf](#)

此前向家庭联系网络派发的是纸质版新闻简报。简报能够获得国家红会和红十字国际委员会一线代表处的供稿，概述了重建家庭联系工作以及为改进该服务所做的工作。简报有英语、法语和西班牙语版，部分简报有阿拉伯语和俄语版，主要用于家庭联系网络内部交流。例如：

[重建家庭联系2009年2月简报](#)；[重建家庭联系2009年10月简报](#)；[重建家庭联系2010年10月简报](#)

### 重建家庭联系宣传袋

宣传袋设计：“你正在寻找家人吗”——familylinks.icrc.org网站可以帮助你(正面)；四种语言的重建家庭联系标识(反面)以及法语和西班牙语pdf和ppt格式排印错误校正文本(正面)。

[四种语言的ppt文件](#)

[正面法语pdf文件](#)；[正面西班牙语pdf文件](#)

### 重建家庭联系笔

[标有“你在寻找家人吗？”字样的笔\(英语\)](#)

[标有“你在寻找家人吗？”字样的笔\(阿拉伯语\)](#)

“安全行动框架”网站

红十字国际委员会的“安全行动框架”网站在传播方面分为以下两个部分，包括实用指南、实用工具和参考资料：

[VI. 内部沟通与协调](#)

[VII. 外部沟通与协调](#)

## 15.7 向移民宣传重建家庭联系服务

在向移民及其家人提供服务之前，必须向他们提供有关重建家庭联系的信息，包括介绍寻人过程（及其局限性）。

在提高移民对重建家庭联系服务认识的宣传过程中存在两个主要问题：

1. 如何接触移民
2. 如何向移民介绍重建家庭联系活动

### 15.7.1 如何接触移民：

每个宣传推广过程都基于对目标人群的充分了解。某些初步考虑是必要的：

- 对移民不同群体的了解是否确切？确定不同群体时，是否以《面向因迁移而失散人员的重建家庭联系服务指南》第2章第3节（第14-15页）列明的所有相关文化和社会因素为依据？
- 进行详细调研时，社区调研专家（如人类学家）和社区成员都应该参与。
- 通过协会/社区团体接触移民时，应考虑以下因素：
  - 该协会能否代表整个群体？如果不能，如何能接触到该机构不能代表的群体？
  - 该协会能否接触到所在群体中最脆弱人群？
  - 遵循风险评估清单中的问题（见上文提到的出版物第4章第4节第47页表2）可以更加详细地了解将要接触的协会/社区团体的性质。
  - 建议在调研中包含移民对其原籍国红十字会或红新月会以及对运动在其所在群体中地位的看法。

适合开展宣传活动的地点如下：

- 教堂和清真寺或其他礼拜场所；
- 市场；
- 学校；
- 提供文化融入课程或语言课程的场所；
- 社区中心；
- 收容所和拘留中心；
- 诊所；

- 网吧；
- 与移民合作或为移民工作的组织。

必须强调的是，对于非正常移民而言，由于该群体较为隐秘，从事非正规工作，且出于显而易见的原因不愿暴露自己身份，因而很难准确了解其状况。因此，任何调研结果都应仅作参考。

### **15.7.2 如何向移民介绍重建家庭联系活动：**

- 宣传活动应使用最合适的传播工具，以便充分传达信息，让社区人群充分理解。当然，也可采用传统方法（例如传单、海报、广播节目，尤其是社区媒体）来提高移民对重建家庭联系工作的认识，还可以开发更加别出心裁的方法，例如漫画书等。这些传播推广工具最好与移民合作开发。
- 建议使用多种语言处理移民问题。
- 提供国家红会重建家庭联系活动的明确信息，可增加案例转介的可能性。
- 不仅应直接向移民说明支持方面的限制（如经济支持），而且也应通过当局和协会传达，这有助于避免产生不切实际的希望。
- 建议找到“桥梁”，例如熟知两种文化并可在建立联系方面发挥重要作用的人。
- 少数民族志愿者可以促进开展寻人工作，因为他们了解当地语言和文化，也能够接触社区及其中的联系人。
- 此外，应找到社区中德高望重的人以及曾得到过重建家庭联系服务帮助的人，他们可以担任“推广人员”并提供有关社区内部的信息。
- 不要忽视其他部门的国家红会工作人员或志愿者的作用，他们可以帮助宣传有关重建家庭联系活动的信息。

# 16. Familylinks ANSWERS：案例管理工具

**Familylinks ANSWERS** (国家红会全球调查及重建家庭联系服务应用程序) 是旨在支持国家红十字会和红新月会重建家庭联系服务的一项新应用。

Familylinks ANSWERS有助于加强重建家庭联系案例后续跟进工作，可提高家庭联系网络为受益人服务的效率、速度和一致性。此外，它还可成为应对紧急情况 (特别是灾害局势) 的标准工具，以填补这方面的重大空白。

Familylinks ANSWERS由红十字国际委员会开发、支持和维护。它是红十字国际委员会主导的更广泛项目的一部分，旨在通过新的信息和通讯工具 (信息通讯技术) 来加强家庭联系网络，其中包括一个新设立的家庭联系网站：  
<http://familylinks.icrc.org>

## 1. 项目背景

运动制定了重建家庭联系十年战略，以确保国家红会和红十字国际委员会可以应对不断变化的武装冲突和其他暴力局势、自然灾害和人为灾难、大规模流离失所和人口迁移所引发的重建家庭联系需求。

在2008年代表会议通过的《重建家庭联系战略》中，红十字国际委员会特别承诺在2012年前为国家红会重建家庭联系服务开发标准化软件 (案例管理系统)，即Familylinks ANSWERS。自2013年中旬以来，红十字国际委员会已将该软件交付国家红会使用。

## 2. Familylinks ANSWERS的优势

### 使用最新技术，满足家庭联系网络的需求

Familylinks ANSWERS是由红十字国际委员会高级数据管理员、信息技术专家和瑞士私营公司联合开发的成果。

Familylinks ANSWERS以微软客户关系管理系统为基础构建，是一个采用最新技术、基于网络的应用程序。因此，无论用户身在何处，都可在线登录，随时

获取所需数据。后期升级后，还可在移动设备上使用，并添加地图、地理信息系统等新功能。

Familylinks ANSWERS得益于红十字国际委员会在80个国家开展数据管理和重建家庭联系工作所积累的长期经验和各类专业知识，能够真正满足用户需求。它融合了复杂的寻人工作程序和表格，并以易于用户使用的方式呈现出来。该应用还支持非拉丁字母的文字输入。

Familylinks ANSWERS与家庭联系网络均属于红十字国际委员会建立的数据和网络生态系统的一部分，可以提高国家红会之间，国家红会与红十字国际委员会和其他合作伙伴之间的数据共享和个案处理速度。它巩固了对重建家庭联系个案的跟进工作，极大地帮助各国红会提高其重建家庭联系服务的效率、速度和一致性。

Familylinks ANSWERS将成为应对紧急局势（特别是灾害局势）的标准工具，以填补这方面的重大空白。它还有利于数据统计，旨在监测重建家庭联系服务并为之筹款，这是《重建家庭联系战略》的另一个重要目标。

### **造福受益人**

通过提供及时和密切的案例跟进服务，受益人将从优质服务中受益。具体而言，每个国家红会个案工作者和志愿者都能清楚了解每个案例的来龙去脉——包括所有相关文件，他们需要完成的任务以及最后期限。

另外，该应用还采用了监督安全机制，以避免遗漏或未及时处理任何案例或行动，并对数据录入进行质量检查。

后期，国家红会和红十字国际委员会可以选择参加一个共同的“寻人模块”，其中仅有国家红会记录的受益人基本数据（不是完整记录）可供运动其他成员查询；Familylinks ANSWERS将与此模块完全整合。

### **红十字国际委员会开展的维护、升级和支持工作**

Familylinks ANSWERS及其数据可以通过网页浏览器轻松访问。

所有软件维护，例如漏洞修复和软件升级，都由红十字国际委员会及其雇用的提供此类专业服务的私营公司完成，在瑞士保管数据和应用程序。红十字国际委员会提供用户支持。

国家红会只需要进行小规模日常应用维护工作（例如数据一致性审核）。

红十字国际委员会与国家红会订立的协议中详细规定了服务水平、责任和义务。



## **数据安全和数据保护**

Familylinks ANSWERS提供安全的应用程序运行环境，增强了数据安全性。

国家红会保留对数据的所有权和完全控制权。红十字国际委员会就国家红会所需采取的措施提供建议，以加强数据安全，并满足数据保护要求。

## **专业技术分享**

采用Familylinks ANSWERS的国家红会将与红十字国际委员会使用相同的工具。这有利于双方共同增进与分享数据管理方面的专业知识，时刻追随技术发展步伐。

## **成本**

红十字国际委员会决定承担Familylinks ANSWERS应用程序开发、使用、支持、管理、许可和升级相关的所有费用。

除了投入170万瑞郎用于应用开发之外，预计还需要250万瑞郎，用于2013-2017年约60个国家红会采用Familylinks ANSWERS的部署费用以及经常性（许可、管理、维护和支持）开支。

## **3. Familylinks ANSWERS投入使用**

2013年，Familylinks ANSWERS在瑞典红十字会、比利时法兰德斯红十字会、比利时法语区红十字会和加拿大红十字会投入使用。

2014年，Familylinks ANSWERS在意大利、波黑、芬兰、丹麦、挪威、肯尼亚、布隆迪、克罗地亚、卢旺达和新西兰投入使用。

2015年，该应用在塞内加尔、西班牙、尼泊尔（地震后紧急投入使用）、希腊、葡萄牙、爱尔兰、孟加拉国、澳大利亚和瑞士投入使用。

2016年，埃塞俄比亚、塔吉克斯坦、马里、保加利亚、索马里、吉尔吉斯斯坦和哥伦比亚都采用了这一应用，并且为应对尼泊尔和意大利的紧急状况，该应用程序的完整版也投入使用。

2017年，红十字国际委员会计划于年底前将Familylinks ANSWERS在15个国家红会投入使用。

**有兴趣使用Familylinks ANSWERS应用并符合以下申请资格的国家红会重建家庭联系服务部门，应与红十字国际委员会取得联系。**

## 国家红会采用Familylinks ANSWERS的条件

国家红会需满足最低条件(即资格标准), 才可采用Familylinks ANSWERS。

在Familylinks ANSWERS投入使用之前, 采用该应用程序的国家红会需具备重建家庭联系和信息通信技术能力(见下表)。他们还需要与红十字国际委员会签署协议, 承诺采取一切必要措施为该应用投入使用做好准备, 并根据其具体要求和目的、遵循数据保护原则及重建家庭联系指南来管理该应用。

<u>国家红会重建家庭联系的能力</u>	<u>国家红会信息通信技术能力</u>
<u>提供重建家庭联系服务</u> : 国家红会为受益人提供重建家庭联系服务, 作为重建家庭联系部门(或寻人服务部门)的工作之一。	<u>设备</u> : 安装有网页浏览器的台式机或笔记本电脑。支持Windows 7和Internet Explorer 10或更高版本。
<u>重建家庭联系工作人员</u> : 国家红会组建(寻人)部门, 并配备了相应工作人员, 专门负责向受益人提供重建家庭联系服务。这些工作人员也会使用Familylinks ANSWERS。	<u>连通性</u> : 理想情况下, 国家红会有宽带互联网连接, 以便使用在线(基于网络的)模块。
<u>工作程序和流程</u> : 国家红会制订了明确的重建家庭联系服务流程, 包括案件受理的标准以及案例后续跟进程序。	<u>信息通信技术工作人员和技能</u> : Familylinks ANSWERS并不直接依赖于国家红会内部的信息通信技术工作人员。但是, 这些工作人员始终是维持系统正常运转与安全必不可少的力量。

## 4. Familylinks ANSWERS联系方式

**如果您对此感兴趣, 请联系瓦尔代·萨伊蒂 (Valdet Saiti)**

红十字国际委员会数据保护处Familylinks ANSWERS项目负责人

19 avenue de la Paix 1202 Genève

电话: +41 (0) 22 730 29 96

邮箱: [vsaiti@icrc.org](mailto:vsaiti@icrc.org)



# 17. 失踪人员及其家庭

红十字国际委员会将“失踪人员”定义为家人失去其消息和/或根据可靠信息已报告因国际性或非国际性武装冲突、国内暴力局势、自然灾害或其他人道危机而失踪的个人。

有关失踪人员及其家庭的更多信息，请参阅：

[《忍受亲人失踪的痛苦：帮助失踪人员家庭》\(英语版\)](#)

[《忍受亲人失踪的痛苦：帮助失踪人员家庭》\(法语版\)](#)

[《忍受亲人失踪的痛苦：帮助失踪人员家庭》\(西班牙语版\)](#)

\*如需订购此出版物的葡萄牙语版，请通过**[bue\\_log@icrc.org](mailto:bue_log@icrc.org)**与我们联系。

# 18. 被拘留移民、难民和寻求庇护者

名为《为被拘留移民、难民和寻求庇护者开展的活动》的国家红会指南，为国家红会领导层决定是否启动或扩大移民拘留援助项目提供了指导。指南强调了政治、道德、法律和资源方面的考虑因素和风险。红十字国际委员会随时准备为任何国家红会确定其在移民拘留领域的活动提供支持，一旦达成合作战略，还会提供专业知识、培训和辅导。

《为被拘留移民、难民和寻求庇护者开展的活动》，[英语版](#) (2018年3月)、[法语版](#)、[西班牙语](#)和[俄语版](#) (2009年10月)

# 19. 在紧急局势中建立重建家庭联系热线电话的核对清单

在紧急局势中建立重建家庭联系热线电话的核对清单 (英语版)

## RFL GUIDELINES

### 使 命

红十字国际委员会(ICRC)是一个公正、中立和独立的组织,其特有的人道使命是保护武装冲突和其他暴力局势受难者的生命与尊严,并向他们提供援助。红十字国际委员会还通过推广和加强人道法与普遍人道原则,尽力防止苦难发生。红十字国际委员会创建于1863年,它是《日内瓦公约》和国际红十字与红新月运动的发起者。该组织负责指导和协调国际红十字与红新月运动在武装冲突和其他暴力局势中开展的国际行动。



ICRC  
微博



ICRC  
微信



ICRC  
官网



ICRC  
电子资源库

红十字国际委员会东亚地区代表处

中国北京市建国门外大街9号

齐家园外交公寓3-2

邮编: 100600

电话: +86 10 8532 3290

传真: +86 10 6532 0633

邮箱: bej\_beijing@icrc.org www.icrc.org

© ICRC, 08.2018