

# 青年全球網絡防止性騷擾政策及指引

(本政策及指引屬於《青年全球網絡防止歧視及騷擾指引》下，有關性騷擾之輔助執行資料)

## 1. 原則：

此防止性騷擾政策及指引為青年全球網絡(以下簡稱「青全」)對香港法例第480章《性別歧視條例》(以下簡稱《性別歧視條例》)下針對性騷擾的處理及防治工作之承擔及執行，目的是讓「青全」員工(包括管理層人員)、自由工作者、外判員工、義工等(以下簡稱“工作人員”)和「青全」所舉辦之活動的參加者及服務使用者在受保障、被尊重和安全的環境下工作及使用服務。

「青全」處理性騷擾情況的原則

- a. 「青全」致力消除及防止性騷擾，絕不容忍任何性騷擾的情況出現，並會按照相關法例及內部指引作即時處理，當中工作人員、活動參加者及服務使用者的權利均會受到尊重及公平對待，絕不容許任何報復行為。
- b. 在《性別歧視條例》下，性騷擾是歧視及違法行為，對於觸犯此行為的人，不但「青全」內會有紀律處分、並會帶來民事法律責任，更可能有刑事後果。
- c. 一旦發生性騷擾，「青全」的工作人員和「青全」所舉辦之活動的參加者及服務使用者都有權投訴，「青全」對於觸犯此行為的人絕不姑息。

## 2. 目標和責任：

「青全」是一個服侍群體，我們相信每個人都是天父創造，人人平等並獨特，我們重視在生活中展現信仰，深信生命影響生命。作為服侍青年群體的機構，我們需要提供一個安全的活動場所，免受任何歧視或騷擾。作為一個僱主，我們會採取合理地切實可行的預防措施與工作人員建立一個互相尊重及保障人身安全的工作環境，共同防止及消除任何性騷擾的情況。

防止性騷擾政策的目標和「青全」的責任有下列各項：

- a. 確保「青全」的所有工作人員(包括正在謀求獲得「青全」僱用的人士)、活動參加者及服務使用者能夠在一個沒有性騷擾的環境下工作、參與活動、提供及享用服務。
- b. 相關政策及投訴渠道資料內容都會詳列於員工手冊，並上載於「青全」的內聯網及網頁內，讓工作人員、活動參加者及服務使用者清楚了解。人才資源部負責員工亦會向新入職工作人員提供相關資訊及培訓，提高意識。
- c. 為工作人員定期安排合適的培訓，提高對性騷擾的認知，並培養他們尊重他人的品格和正確的價值觀。
- d. 提供有效、顧及投訴人感受和需要的投訴渠道，使投訴制度更有效地執行。

- e. 以公正、不偏不倚和保密的原則，以及嚴肅和謹慎的態度處理投訴，同時按投訴人及被指稱的騷擾者(以下雙方統稱為“當事人”)的需要和意願，提供適切支援及輔導。
- f. 確保投訴人不會因提出真誠的投訴而受罰。

### 3. 全體成員的義務和責任

所有「青全」的工作人員均有義務和責任協助防止和消除性騷擾，包括尊重他人的意願和感受，不會姑息他人性騷擾的行為，以及支持他人採取行動制止性騷擾。

「青全」的工作人員如果目睹或知悉性騷擾行為，例如有工作人員對活動參加者或服務使用者或其他工作人員作出性騷擾行為或工作人員被性騷擾，均可向負責處理性騷擾投訴的「青全」人員舉報。投訴人及證人均會根據《性別歧視條例》受保護。若「青全」的員工目睹或知悉性騷擾行為後，與受害人或被指稱的騷擾者就有關事件有直接通訊，有關的重要通訊應妥善記錄。

### 4. 性騷擾的定義

#### 一般定義：

性騷擾是指一個人向另一人作出不受歡迎而涉及性的冒犯行徑，包括令人厭惡的性注意、不必要的觸碰、說出與性有關的事情或提出性要求。如身處的環境在性方面具有敵意，使他／她感到受威嚇，這也是性騷擾。

#### 法律定義：

根據香港法例第 480 章《性別歧視條例》，「性騷擾」的定義是：

(a) 任何人如 —

- (i) 對另一人提出不受歡迎的性要求，或提出不受歡迎的獲取性方面的好處的要求；或
  - (ii) 就另一人作出其他不受歡迎並涉及性的行徑，
- 而在有關情況下，一名合理的人在顧及所有情況後，應會預期該另一人會感到受冒犯、侮辱或威嚇；或

(b) 任何人如自行或聯同其他人作出涉及性的行徑，而該行徑對另一人造成有敵意或具威嚇性的環境。

#### 澄清常見的誤解：

- a. 不分性別：性騷擾有可能在任何人身上發生，不分性別；與性騷擾相關的法例條文及機構的防止性騷擾政策適用於男和女，以及同性之間的性騷擾。
- b. 有否意圖並不相干：即使沒有性騷擾的意圖，只要行為本身符合性騷擾的定義，亦會構成性騷擾。因此，無論有心抑或無意，甚至只是嬉戲性質的行為，也有可能構成性騷擾。

- c. 單一事件：單一事件亦有可能構成性騷擾。
- d. 權力關係：性騷擾事件通常牽涉權力關係，有權力的一方騷擾弱勢的一方，但亦有可能出現權力較弱的一方騷擾較有權力者，如義工騷擾員工；又或是在員工之間發生。如有此情況出現，亦屬違法的性騷擾行為，機構亦會正視及適當處理。
- e. 香港境外發生的性騷擾事件：性騷擾事件適用於雙方有僱傭關係，或雙方為香港的同一機構工作，即使性騷擾發生於香港以外地方，如雙方是因工作關係而處身海外，在香港境外所發生的性騷擾仍然有可能受《性別歧視條例》規管。另外，如性騷擾事件雙方是服務提供者及使用者的關係，而事件發生於香港註冊的飛機或船舶上，即使當時飛機或船舶在香港境外，《性別歧視條例》的規管仍然適用。

## 5. 性騷擾的例子

任何不受歡迎涉及性的言語、動作或身體接觸都可以構成性騷擾。一個在性方面令人感到冒犯、敵意或具威嚇性的工作及學習環境，亦可以構成性騷擾。性騷擾可以透過言語、電郵、信件或電話等途徑出現。性騷擾不一定要有意圖或針對任何特定對象，可以是明示或暗示的。

下列是可構成性騷擾行為的例子：

- a. 不受歡迎的性要求：例如不斷要求約會對方、表示挑逗的擠眉弄眼、淫褻的動作、觸摸、抓弄或故意摩擦他人的身體；
- b. 為了獲取性方面的好處而提出的不受歡迎的要求(錯誤使用權力)：例如明示或暗示倘若對方在性方面予以合作或容忍其性要求，便會在工作發展或活動參與的機會及過程中得到好處；
- c. 不受歡迎的口頭、非口頭或身體上涉及性的行徑：例如不斷追問某人的婚姻狀況或性生活；不恰當的身體接觸；不恰當注視或凝視某人身體的性徵等；
- d. 涉及性的行徑，使環境存在敵意或具威嚇性：例如在工作或活動舉辦場所高談或透過電子通訊傳送與性有關的或淫褻的言論、展示與性有關的不雅圖片或海報；
- e. 強迫性的行徑：例如意圖強吻或撫摸對方、性侵犯、強姦等。部份涉及性暴力的行徑如非禮、強姦等，亦同時屬刑事罪行。

## 6. 受害人的權利及可以採取的行動

工作人員、活動參加者及服務使用者都有權投訴性騷擾行為。遇上性騷擾，受害人可以採取以下行動：

- a. 即時表明立場，告訴騷擾者其行為不受歡迎及必須停止。
- b. 記錄性騷擾的日期、時間、地點、證人及性質(被指稱的騷擾者的說話和做過的行為)，以及受害人當時的反應。

- c. 告訴信任的人，讓他們給予情緒的支援和處理事件的建議。
- d. 按「青全」有關機制尋求協助和作出投訴。（詳細說明可參閱本政策及指引第8點）
- e. 受害人可向平等機會委員會（下稱“平機會”）查詢或投訴，要求展開調查或調停；若調停不成功，投訴人可向平機會尋求法律協助。受害人應留意向平機會提出投訴，須於事件發生後的十二個月內提出；否則，除非有充分的理由引致延誤投訴，平機會可不受理。  
平機會電話：25118211。其他向平機會查詢或投訴的方法，請參考平機會網頁：  
<http://www.eoc.org.hk/eoc/graphicsfolder/complaint.aspx>
- f. 可以諮詢律師意見、向警方報案（如涉及刑事成分），或向區域法院提出法律訴訟程序，提出民事訴訟須於事發後二十四個月內提出。

「青全」的投訴程序不會影響投訴人向平機會投訴、警方報案或向區域法院提出訴訟的權利。若投訴人循平機會或執法／司法機關途徑處理其投訴，「青全」會全面配合有關調查。

## 7. 處理性騷擾投訴的原則

- a. 公平處理：以公正、不偏不倚的原則和程序處理查詢和投訴，確保受害人和被指稱的騷擾者均會得到公平的對待，讓雙方都有機會申述。
- b. 保密原則：「青全」保證所有與性騷擾投訴有關的資料和記錄都會保密，只按需要向處理有關投訴的負責人披露。基於自然公義的原則，「青全」有需要通知被指稱的騷擾者有關指控的詳情。
- c. 避免延誤：性騷擾事件對受害人及被指稱的騷擾者均會帶來壓力，「青全」在確認投訴人所要求的投訴處理方式後，會在三個月內完成處理。
- d. 程序的透明度：「青全」會將有關處理性騷擾投訴的程序載列在其投訴政策／防止性騷擾政策內，並讓所有工作人員、活動參加者及服務使用者和其他相關人員知悉。如投訴涉及未成年或精神上無行為能力人士，「青全」會讓其家長／照顧者／監護人清楚知道有關規則及處分措施。
- e. 保護投訴人、受害人及證人：投訴人、受害人及證人會受保護，以免因投訴事件而遭受較差待遇，包括報復（根據《性別歧視條例》第9條，“使人受害的歧視”，即給予投訴人、受害人或證人較差待遇，亦是違法的歧視行為）。
- f. 避免利益衝突：若負責處理查詢／投訴的人員，與受害人或被指稱的騷擾者有密切關係，如親屬關係，或被指稱的騷擾者是「青全」內負責處理性騷擾投訴的人員，「青全」會把個案交由其他人士處理。
- g. 匿名投訴：「青全」會就匿名投訴進行了解，尤其涉及任何懷疑未成年或精神上無行為能力人士被性騷擾的個案（請參閱附件：處理涉及未成年或精神上無行為能力人士被性騷擾投訴的注意事項）。

- h. 謹慎處理：體恤受害人的感受，避免要求受害人多次複述痛苦經歷，以及尊重受害人要求由指定性別的調查人員接見、由其信任的一位「青全」工作人員在遵守保密原則下陪伴面見調查人員的意願等，以確保處理投訴的過程，不會讓受害人不必要地承受更多困擾和蒙受更大的羞辱。

## 8. 處理性騷擾投訴的機制

### 投訴渠道

若有人認為或懷疑被性騷擾或目睹性騷擾行為，應儘快投訴，向人才資源部負責員工進行「口頭」或以電郵作「書面」投訴，投訴的渠道如下：

負責員工：高級人才資源主任廖詠音女士 (Ms. Dawn Liew)

投訴熱線：61152065

接聽時間：星期一至五上午九時至下午六時 (公眾假期除外)

電郵：[dh@ygn.org.hk](mailto:dh@ygn.org.hk)

所有投訴資料會以保密形式處理。

性騷擾的行為可能同時涉及刑事罪行，如非禮、分發或展示不雅及淫褻物品等，因警署不接受第三者報案或備案，若有需要，受害人在合適的親朋或監護人陪同下可親自到就近的警署或上網到電子報案中心報案。

<https://www2.erc.police.gov.hk/cmiser/CCC/PolicePublicPage?language=ch>

如有需要，「青全」亦會按受害人的意願轉介平機會處理投訴。

### 投訴處理機制：

當收到投訴人（本身是受害人）認為或懷疑被性騷擾的投訴，「青全」會進行以下程序：

- a. 人才資源部負責員工會儘快（接獲投訴後三個工作天內）向投訴人了解情況，記錄投訴人的「口頭」或「書面」投訴作存檔，並說明可選擇的處理方式（調解或調查方式）、提供支援及有關資訊。投訴人需簽署投訴記錄以確認投訴內容（包括事情發生的日期、時間、地點、被指稱的騷擾者的說話和行為，以及投訴人當時的反應）。
- b. 若投訴人決定不需要「青全」處理或不願作進一步追究，「青全」不會就個案作調解或調查行動，但會與有關單位負責人溝通，加強關注，確保不會出現性騷擾的情況。投訴人須簽署確認不需要「青全」處理其投訴，在此後的三個月內，若投訴人改變主意決定要求「青全」處理投訴，「青全」會按投訴人的意願及指引機制處理，但投訴人須承擔因延誤處理所引致的後果。若投訴人在簽署確認不需要「青全」處理其投訴超過三個月後才重新要求「青全」處理投訴，「青全」不會就個案啟動任何方式處理。

若投訴人不是受害人本人，人才資源負責員工會按投訴人提供的資料，在接獲投訴後三個工作天內聯絡受害人或與有關單位負責人溝通，並按受害人意願處理有關投訴。

若一名直屬上司收到下屬投訴認為或懷疑被性騷擾，無論受害人是否需要「青全」處理，上司應儘快在三個工作天內聯絡人才資源部負責員工跟進處理，人才資源負責員工會按其提供的資料在三個工作天內聯絡受害人，並按投訴處理機制跟進。

### **啟動投訴處理**

- c. 若投訴人確認啟動投訴程序，「青全」需要投訴人以書面簽署，確認人才資源存檔記錄之投訴內容為最終版本及處理方式（調解或調查方式），「青全」收到書面確認後，將成立投訴處理小組，展開全面、中立及保密的調解及／或調查行動。
- d. 若被指稱的騷擾者職級屬總監以下，投訴處理小組召集人為營運總監或由「青全」會長委任之人士；若被指稱的騷擾者職級屬總監或以上，投訴處理小組召集人為董事會副主席或董事會主席委任之人士。召集人一旦收到投訴，將即時跟進，並成立一個不少於三人之投訴處理小組，成員可以考慮合適員工、牧師，或按需要邀請外界專業人士，惟成員人選需避免與事件當事人有任何利益衝突，而投訴處理小組應由大致等量的不同性別成員組成。

### **調解方式處理**

- e. 若投訴人同意以調解的方式處理，投訴處理小組會參照投訴人簽署確認的投訴記錄（包括事情發生的日期、時間、地點、被指稱的騷擾者的說話和行為，以及投訴人當時的反應）處理投訴，如有需要會與投訴人面談詳細了解情況，而被指稱的騷擾者亦會被知會有關投訴，並有機會回應指控。若被指稱的騷擾者承認做過被投訴的行為，投訴處理小組會向被指稱的騷擾者說明問題所在，要求停止有關行為，並重申機構對性騷擾零容忍的政策。
- f. 投訴處理小組會在雙方同意下，協助投訴人及被指稱的騷擾者進行調解，任何一方均可隨時決定終止與對方進行調解。投訴處理小組應在「青全」確認投訴人提出要求經調解方式處理投訴後的三個月內完成調解，惟投訴處理小組可基於合理的理由，及雙方同意的情況下，延長調解時限。個案完結後，人才資源部負責員工會填寫記錄表作存檔記錄，雙方需簽署以確認存檔記錄準確無誤。
- g. 假如在時限內未能透過調解解決爭端，或任何一方決定終止調解，投訴人可循調查方式繼續追究該事件。在這情況下，投訴人須以書面將其要求轉為調查方式處理機制的決定於調解終止後十個工作天內知會投訴處理小組。

### **調查方式處理**

- h. 若投訴人要求以調查方式追究其投訴事件、或雙方未能達成調解協議，投訴處理小組

將展開全面、中立及保密的調查。

- i. 若投訴沒有經過調解途徑，是直接以調查方式處理，人才資源部員工會將投訴人簽署確認的投訴記錄（包括事情發生的日期、時間、地點、被指稱的騷擾者的說話和行為，以及投訴人當時的反應）交投訴處理小組調查。如有需要，投訴處理小組將與投訴人進行會面，而被指稱的騷擾者亦會被知會有關投訴，並有機會回應指控。如有證人的話，投訴處理小組也會與證人進行會面。
- j. 如受害人或被指稱的騷擾者是未成年或精神上無行為能力人士，可由其家長／照顧者／監護人陪同出席與處理投訴有關的會面，以保障其權益。在其餘情況，在投訴處理小組的同意下，任何出席面談的人士可以由其支援人員陪同出席。有關人士須事先提出口頭或書面要求，並提供需要有人陪同的理由、陪同人士的姓名及相關資料予投訴處理小組考慮。投訴處理小組對此要求可作最後決定。投訴處理小組的考量建基於要保障投訴事件的調查能夠全面、中立及保密地展開，因此若陪同人為大眾傳媒或有利益衝突者，投訴處理小組會拒絕有關的陪同要求。若陪同人與負責處理投訴的人員有密切關係，如親屬或從屬關係等，「青全」會轉換有關人員處理投訴，或請出席面談的人士另擇人選以避免利益衝突。（有關利益衝突者的其他例子，請參本指引7-f項）。出席面談人士應就投訴及面談內容保密，以免影響事件涉及的人士及調查工作。
- k. 調查過程中，將以書面記錄與投訴人、被指稱的騷擾者及有關人士的會面及其申述內容。
- l. 投訴處理小組應在「青全」確認投訴人提出要求經調查機制進行投訴後的三個月內完成調查，並以書面向涉及事件的雙方交代調查結果、處分內容(如有)及其考慮因素。投訴處理小組可基於合理的理由，及雙方同意的情況下，延長調查時限。
- m. 性騷擾事件涉及的其中一方若不接受投訴處理小組所作的調查報告，可以於十個工作天內向投訴處理小組召集人提交對調查報告的回應或評論，投訴處理小組若收到回應或評論，將審核報告並在十個工作天內將審核後的結果以書面通知投訴人及被指稱的騷擾者。
- n. 性騷擾事件涉及的其中一方若不接受投訴處理小組所作的審核結果，可以於十個工作天內經董事會主席向董事會提出上訴，以書面提供詳細理據。董事會會基於下列理由一般在十個工作天內決定是否接受上訴：
  - i. 未被投訴處理小組考慮過的新證據的出現；及或
  - ii. 在處理性騷擾投訴的程序上，有不合規定的事項。
- o. 如董事會不接納投訴人或被指稱的騷擾者的上訴，董事會的裁決為「青全」最終決定。如董事會決定接納投訴人或被指稱的騷擾者的上訴，將任命上訴小組（不少於三人、與事件當事人沒有任何利益衝突並由大致等量的不同性別成員組成）在三個月內完成檢討並提交檢討結果。董事會會於十個工作天內以書面向投訴人及被指稱的騷擾者交代檢討結果。

- p. 「青全」將按投訴處理小組或上訴小組的最後建議執行相應行動及／或處分有關人士。

## 9. 投訴的時限

當遇到任何性騷擾事件，受害人應儘快採取行動，讓投訴處理小組有效進行調解或調查。受害人須於事件發生三個月內提出投訴，若有合理原因引致延誤投訴，「青全」會酌情處理。

向平機會提出投訴及提出民事法律訴訟均有時間限制，若被性騷擾者有意向平機會提出投訴，須於事件發生後的十二個月內提出；否則，除非有充分的理由引致延誤投訴，平機會可不受理。若打算在區域法院提出民事法律訴訟，須於事發後二十四個月內提出；但對於刑事案件，是沒有時限的。

## 10. 處分

- a. 經投訴處理小組調解或調查處理，若證明投訴屬實，「青全」在衡量事件輕重後會按機構的權責範圍對被指稱的騷擾者作出相應行動及／或處分，若被指稱的騷擾者屬「青全」員工，除須向受害人道歉外，處分包括口頭或書面警告、接受輔導、調職、要求離職或解僱等。被指稱的騷擾者在離職後，或會被要求不能參與「青全」的活動或主動接觸「青全」工作人員、活動參加者及服務使用者。若被指稱的騷擾者不屬「青全」員工（義工或服務使用者），將被要求停止再參與「青全」的工作及活動。
- b. 在調查期間，「青全」亦會考慮將被指稱的騷擾者停職。投訴個案及「青全」的調查結果將被列入被指稱的騷擾者的人事檔案內。
- c. 如事件涉及刑事罪行，「青全」會建議受害人向警方報案。
- d. 如投訴涉及未成年或精神上無行為能力人士，「青全」會讓其家長或照顧者或監護人清楚知道有關規則及處分措施。若被指稱的騷擾者為未成年或精神上無行為能力人士並證明投訴屬實，「青全」會讓其家長或照顧者或監護人知悉調查結果，「青全」會要求被指稱的騷擾者停止再參與「青全」的工作及活動。
- e. 若屬惡意投訴或提供虛假資料，「青全」在衡量事件輕重後會對投訴人作出相應的紀律處分，有關的投訴個案不會被列入被指稱的騷擾者的人事檔案內。

## 11. 防止性騷擾的措施

- a. 發佈政策：「青全」會定期向所有相關人士發布「青全」防止性騷擾政策，並向新加入的工作人員，發布及解釋防止性騷擾政策。
- b. 公開資訊，方便查閱：於「青全」內聯網及「青全」網頁上載有關政策，方便有需要者隨時查閱，並於「青全」當眼處張貼通告，讓所有相關人士知悉「青全」已制定防止性騷擾政策，從何處可以查閱政策的文本及投訴的渠道。「青全」亦會告知合約服



務供應商及聘用的團體或人士，「青全」不容忍性騷擾行為以及向他們提供有關的政策資訊。

- c. 定期檢討：「青全」會定期每年檢討有關政策及措施。除定期檢討外，在處理每一宗有關正式投訴的調查完結後，「青全」會檢視有關政策及措施是否需要修訂，以有效地防止性騷擾發生。還有，在調查結束後，「青全」會審視工作環境，以了解有否一些不成文的工作方式會令性方面具敵意的環境滋長，並改變這種文化以防止問題發生。
- d. 定期培訓：「青全」會派員參與平機會或第三方專業機構舉辦有關防止性騷擾的培訓課程，亦會定期邀請平機會到「青全」培訓和教育所有員工有關兩性平等、尊重他人和提高對防止性騷擾的意識，以及安排相關職員接受有關處理性騷擾投訴的訓練。
- e. 清除令人反感的物品或資料：會清除「青全」內可能涉及性騷擾的物品，以及防止不適當使用電腦科技，例如：電郵、螢幕保護程式及互聯網，以免構成性騷擾。
- f. 指定人員負責措施：「青全」會安排指定職位的人員負責處理性騷擾措施，並安排有關人員接受平機會或第三方專業機構舉辦有關防止性騷擾的培訓課程，鞏固其相關知識及技巧，以確保措施得以落實。
- g. 「性罪行定罪紀錄查核」機制：「青全」會要求現職員工、自由工作者及外判員工及新聘的員工、自由工作者及外判員工，當從事與未成年或精神上無行為能力人士有關的工作，不論男女，須向香港警務處申請進行「性罪行定罪紀錄查核」，以確認他／她們沒有香港警務處相關指明列表中的性罪行刑事定罪紀錄。若有義工從事與未成年或精神上無行為能力人士有關的工作，不論男女，「青全」有權要求有關義工往民政事務處或向認可律師進行宣誓並提交有關宣誓文件給「青全」存檔，以確認他／她們沒有有關的性罪行刑事定罪紀錄。
- h. 制定操守守則：「青全」同時制定員工操守守則，當中亦包括防止性騷擾的元素。

## 12. 相關資源

- a. 《青年全球網絡防止歧視及騷擾指引》
- b. 香港法例第480章《性別歧視條例》

<https://www.elegislation.gov.hk/hk/cap480!zh-Hant-HK@2016-05-27T00:00:00>

- c. 平等機會委員會 [www.eoc.org.hk](http://www.eoc.org.hk)

- i. 平機會的預防性騷擾資源庫網頁

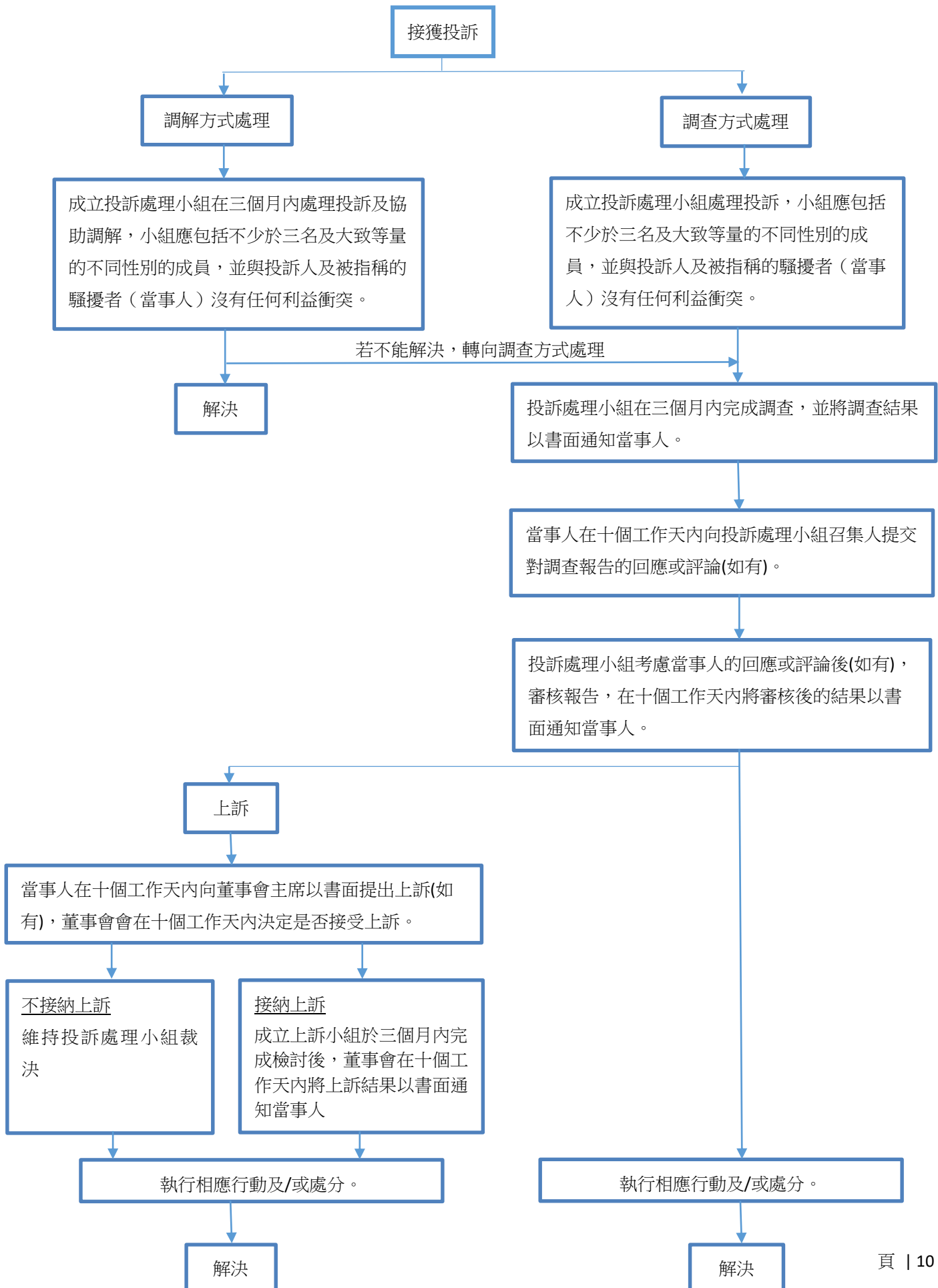
<http://www.eoc.org.hk/eoc/graphicsfolder/showcontent.aspx?content=preventing%20sexual%20harassment>

- ii. 平機會提供的培訓課程

<http://www.eoc.org.hk/eoc/graphicsfolder/training.aspx>

開始生效日期：2020年6月29日

# 性騷擾投訴處理機制



## 附件：處理涉及未成年或精神上無行為能力人士被性騷擾投訴的注意事項

### 1. 處理懷疑性騷擾事件應注意的事項

- a. 在發現懷疑性騷擾事件後，有關服務單位／負責同工必須盡快對事件作認真的處理和了解情況，並及早為懷疑被性騷擾者（以下簡稱“受害人”）提供適切協助及支援。
- b. 應向發現懷疑性騷擾事件的人士／受害人的家長或照顧者或監護人／受害人本人說明，有關問題會得到認真的處理。
- c. 若披露性騷擾事件的人士，是受害人本人，負責同工應聆聽他／她對性騷擾事件的描述，安撫他／她的情緒，讓他／她清楚了解負責同工準備採取的跟進行動（例如：轉介個案），並讓他／她表達其對有關跟進行動的意見。
- d. 若披露性騷擾事件的人士，是受害人本人，而他／她又要求將該事件保密，服務單位／負責同工應解釋機構會以保密形式處理所有投訴資料，投訴資料只按需要向處理有關投訴的負責人披露。
- e. 若披露性騷擾事件的人士並非受害人本人，但他／她亦有可能會要求將該事件保密。有關服務單位／負責同工亦應解釋機構會以保密形式處理所有投訴資料，投訴資料只按需要向處理有關投訴的負責人披露。
- f. 為免受害人因重複敘述被性騷擾經過而產生心理壓力，若收到該求助的負責同工並非將會負責個案的同工，則沒有必要在受害人透露事件時，探究細節。負責同工在搜集到足夠資料懷疑事件有性騷擾成份時，應立即轉介個案。
- g. 在搜集資料時，避免提出引導性的問題。例如不應問「你是否被人非禮？」，而應問「你看上去有點不開心，為什麼呢？」。
- h. 清楚記錄有關性騷擾事件的談話內容及日期，以便日後在可能進行訴訟時，作為法庭上的證供。
- i. 若懷疑性騷擾事件涉及刑事罪行，負責同工應鼓勵受害人／其家長或照顧者或監護人報警求助。
- j. 由於受害人需與其他人建立信任的關係，及在熟悉的社區會較為容易接受他人幫助，若能轉介他／她予其居住環境附近或認識的服務單位，他／她在地理上及心理上將較易接受服務。
- k. 在搜集及轉介資料方面《個人資料（私隱）條例》有提供豁免的原則。詳情請參閱《個人資料（私隱）條例》（第 486 章 59A）。

## 2. 受害人出現溝通困難時應注意的事項

- a. 受害人可能由於未成年／殘障而出現溝通上的困難，負責同工可詢問他／她有沒有可信任和熟悉的人士協助溝通，包括其家長、照顧者、監護人、鄰居或向他／她提供服務的人士等（被指稱的騷擾者除外）。負責同工應向這些協助溝通的人士講解保密的原則。
- b. 受害人或會出現聽覺的困難，負責同工可用文字、圖畫和身體語言嘗試與他／她重複溝通，並向他／她求證，但要注意該文字、圖畫和身體語言是否有引導性。若受害人能夠運用手語溝通，可尋求熟悉手語人士協助翻譯。

## 3. 受害人拒絕專業人士介入時應注意的事項

- a. 受害人可能由於以下原因，拒絕讓專業人士介入和跟進，例如：對專業人士感到陌生；害怕轉變；在經濟上、情緒上或日常生活中依賴被指稱的騷擾者；或誤以為專業介入便等同要控告被指稱的騷擾者。
- b. 當受害人拒絕專業人士介入，為了受害人的福祉，若情況並非緊急，負責同工可以恆常關懷態度接觸受害人，以建立受害人對負責同工的信任，及搜集更多資料以便制訂介入的策略，但應避免要求受害人在面談或探訪過程中重覆描述被性騷擾的經過。
- c. 負責同工應理解受害人的顧慮及複雜的心情，引發他／她說出心中的憂慮，並嘗試澄清他／她的疑問及釋除其顧慮。
- d. 負責同工應向受害人解釋介入及跟進事件並不一定要將他／她遷離原有參與的項目，或要控告有關人士，可有許多方法處理和協助，最終目的是消除受害人的危機因素。
- e. 若受害人有即時需要接受服務（例如：安排社區支援服務），負責同工可先為他／她安排轉介申請，以加強他／她對專業人士的信心，提高其接受專業介入的動機。
- f. 負責同工應留下其聯絡電話、社會服務及緊急求助熱線資料，以便受害人／其家長或照顧者或監護人在有需要時使用。

## 4. 若受害人精神紊亂，介入時應注意的事項

- a. 受害人由於不同的原因，有可能出現各類型的精神紊亂情況，例如：不能集中注意力、自言自語、忘記曾經講過的說話、說話的內容混亂、對一般的問題無法回應及情緒反覆等。負責同工可透過一些問題（例如：「你叫甚麼名字？」「你在那裏？」「今年是甚麼年份？」），嘗試初步評估他／她是否與現實脫離。
- b. 負責同工可聯絡受害人的家長或照顧者或監護人及為他／她提供服務的機構，查詢與他／她溝通的較有效方法，並探討他／她現有的紊亂情況是否出現已久，或是近期發生。然而負責同工在初步了解情況時，應盡量避免詢問受害人。

- c. 負責同工可詢問受害人／其家長或照顧者或監護人，受害人是否有接受醫療服務，若他／她正接受醫療服務，便鼓勵受害人／其家長或照顧者或監護人將其近況轉告醫生跟進。
- d. 若發覺受害人的精神狀況異常及有變化，有需要接受醫療／精神評估，負責同工應向受害人／其家長或照顧者或監護人介紹申請評估的程序及決定是否作出轉介。

## 5. 多專業合作處理性騷擾個案

- a. 受害人、其家長或照顧者或監護人及相關人士在遇到性騷擾事件時可能會接觸到不同的專業人士。為使受害人獲得最適切的服務並有效地解決問題，不同界別的專業人士能維持良好及有效的溝通和合作是非常重要的。各專業在不同階段的工作建議如下：

- i. 識別性騷擾個案

- 在不同的專業／單位識別受害人，並按其專業向受害人提供即時的服務後，評估受害人其他方面的需要，然後向受害人提供有關服務的資料並鼓勵他／她使用有關服務。

- ii. 轉介

- 如有需要，在取得受害人及／或其家長或照顧者或監護人的同意後，轉介受害人至合適的服務單位，並與接案的單位職員進行初步接觸和溝通。

- iii. 多專業個案會議

- 如有需要，可聯絡有關專業人士出席會議，處理懷疑性騷擾個案的專業人員（包括：社工、醫護人員及臨床心理學家等）可以透過會議交流各人的專業知識、資料及對有關個案的關注，共同為受害人制定福利計劃。