

# 实施人道主义核心标准(CHS) 承诺4,5,7和9

Implementing Core Humanitarian Standard  
(CHS) Commitments 4, 5, 7 and 9

Dr. Jamo Huddle

Director Humanitarian DME &  
Accountability



**DM2020**  
Disaster Management



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

**COMMITMENT 4: THE RESPONSE IS BASED ON COMMUNICATION, PARTICIPATION AND FEEDBACK FROM COMMUNITIES.**

**承诺5：受危机影响的社区及人群能够使用安全、有反馈的机制来处理投诉。**

**COMMITMENT 5: COMPLAINTS ARE WELCOMED AND ADDRESSED.**

# 前线经验 Field experiences

菲律宾  
Philippines



## 沟通，参与和社区反馈

Communication, participation and feedback from communities

- 台风海燕响应高峰期期间，WV每周处理超过500个反馈请求。
- 他们通过：短信，手机，询问台和与工作人员会面。
- WV追踪了每项请求，以确保处理正确，并监测呈现出来趋势，解决隐患。
- 反馈意见会导致项目方案的变更，
- 如：社区投入参与了「以工代赈」项目的设计，并社区委员会积极协助推动项目决策和实施。



# 产生了什么结果？

## What was the result?

菲律宾  
Philippines

反馈的意见令灾害回应团队：

- 修改「以工代赈」的申请标准，
- 改变了生计恢复的组合内容
- 增加了原来不在名单上的受益人
- 确保发放时间与地点更适合受益人
- 「以工代赈」项目设计包括社区投入
- 社区委员会参与项目决策和实施。

# 前线经验 Field experiences

津巴布韦  
Zimbabwe

## 欢迎并处理意见

Complaints are welcomed and addressed.

- 责信前期评估
  - 咨询社区关于他们想要的如何：
    - 接收资料讯息
    - 参与
    - 被咨询
    - 提出反馈与意见
- 以上的收集结果用于建立有关机制流程
- WV提供意见/投诉处理方面培
- 意见与反馈会被收集和整理
- 社区委员会对社区提出回应与答复
- 在社区同意后，问题个案才闭案



# 产生了什么结果？

## What was the result?

津巴布韦  
Zimbabwe

### 使用几种不同机制来收集反馈

- 社区代表人
- 手提电话
- 意见箱

用海报标出免费电话热线和有关系统流程的资料

# 为什么津巴布韦和菲律宾的结果很重要？

- 受益人知道机构应该达到什么标准与期望，并对此监管问责
- 社区成员受到有尊严的对待和尊重。
- 机构了解受益人对项目的认知与观点。
- 机构可以做出重大改变，以改进项目
- 组织能意识到潜在的风险，并可以管理这些风险。

**承诺7：受危机影响的社区及人群可预期获得救助机构在经验和反思中不断改善的人道援助。**

**COMMITMENT 7: ACTORS CONTINUOUSLY LEARN AND IMPROVE.**

**承诺9:受危机影响的社区及人群可预期为他们提供救助的机构会有效、高效、符合道德地管理资源。**

**COMMITMENT 9: RESOURCES ARE MANAGED AND USED RESPONSIBLY.**

## 前线经验 Field experiences

海地  
Haiti



### 学习与改进 Learn & Improve

- 每个发放后，责信小组会回顾检阅执行情况，并提出3个问题：  
什么做得好/顺利，什有么挑战，下一步可以改进什么。
- 每一个小组成员会分工，每人负责在下一次发放中推动一个改进点。
- 这导致了显著的改进。例如，他们设计了这些反馈箱，因为责行小组意识到，一旦受益人拿到了物资，他们就想尽快回家。
- 这是箱子让受益人能快速容易的给予反馈；
- 如果他们有更多的时间，他们就可以停下来给予更多的解释，或对任何不满意的服务质量提出投诉。
- 这也意味着我们可以在发放满意程度，快速产出数据。

# 导致结果和其重要性

What was one result and why was it important?

海地  
Haiti



## 结果

1. 设计了反馈箱 – 一个快速简单的方法给与反馈

## 为什么这些箱子很重要呢？

1. 迅速了解对发放的满意度
2. 可立刻做回应，解决问题
3. 在较混乱的环境，降低风险

## 前线经验 Field experiences

尼泊尔  
Nepal

妥善并负责地管理资源

Managed resources well and responsibly

最终评估显示 The final evaluation indicated that:

- 社区没有觉得有援助重叠的情况，或对此有担心。
- 社区指出，尽管由于意料之外的因素，如材料和劳动力成本，燃料/运输的价格上涨的情况，地震回应的预算是充足。



# 总要性在哪？

## Why is this important

尼泊尔  
Nepal

- 组织在受益人和捐助者中间，建立信任和声誉
- 组织表现出对财政资源的责任感。

