

# 通过在线参与提供保护 (PoP)

## 通过数字手段促进儿童获得保护 与支持的PoP指导原则



OFFICE OF THE SPECIAL REPRESENTATIVE OF THE SECRETARY-GENERAL ON  
**VIOLENCE AGAINST CHILDREN**



## 引用要求：

国际电信联盟（国际电联）和负责暴力侵害儿童问题秘书长特别代表办公室，2025年。通过在线参与提供保护（PoP）。通过数字手段促进儿童获得保护与支持的PoP指导原则。

## ISBN

978-92-61-41735-2（PDF版本）

978-92-61-41745-1（电子版）

© 国际电信联盟（国际电联）和负责暴力侵害儿童问题秘书长特别代表办公室，2026年

保留部分权利。本作品可在知识共享署名-非商业性使用-相同方式共享3.0 IGO许可（CC BY-NC-SA 3.0 IGO；<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/igo>）下使用，除非作品中另有说明。对于本许可中未包含的本作品的任何用途，请寻求相应版权所有者的许可。

根据本许可的范围和条款，您可以出于非商业目的复制、重新分发和改编本作品，但须按下述要求对作品进行适当引用。在使用这部作品时，不应暗示国际电联或负责暴力侵害儿童问题秘书长特别代表办公室认可任何特定的组织、产品或服务。未经授权不得使用国际电联或负责暴力侵害儿童问题秘书长特别代表办公室的名称或徽标。如果您根据本许可对本作品进行改编，则必须使用相同或等效的知识共享许可作为您的作品的许可。如果您对本作品进行翻译，则应在建议的引用之外添加以下免责声明：“本译文并非由国际电信联盟（国际电联）或负责暴力侵害儿童问题秘书长特别代表办公室创作。国际电联和负责暴力侵害儿童问题秘书长特别代表办公室均不对本译文的内容或准确性负责。英文原版应为具有约束力的正式版本”。凡因本许可引起的任何争议，均应根据世界知识产权组织的调解规则（<http://www.wipo.int/amc/en/mediation/rules>）进行调解。

第三方资料。如果您希望重新使用本作品中归属于第三方的材料，例如表格、图表或图像，您有责任自行判定此类重新使用是否需获得许可，并负责取得版权持有人的授权。因侵犯本作品中任何第三方所有之内容而导致的索赔风险，均由用户自行承担。

## 免责声明

本出版物中采用的名称和材料介绍并不意味着国际电信联盟（国际电联）或国际电联秘书处对任何国家、领土、城市或地区或其当局的法律地位或对其边界或界线的划定表达任何意见。

提及特定公司或某些制造商的产品，并不意味着它们得到了国际电联的认可或推荐，认为它们优于其他未提及的类似性质的公司或产品。除了错误和遗漏，专有产品的名称以大写字母开头，以示区别。

国际电联已采取一切合理的预防措施来核实本出版物中包含的信息。然而，已公开资料的发行无任何明示或默示担保。解释和使用资料的责任由读者自负。

本出版物中表达的意见、调查结果和结论不一定反映国际电联或其成员的观点。

# 通过在线参与提供保护（PoP）

通过数字手段促进儿童获得保护与支持的PoP指导原则

政策制定者、数字平台、民间团体组织、儿童帮助热线及类似服务机构的未来方向



## 致谢

《通过数字手段促进儿童获得保护与支持的PoP指导原则》由国际电信联盟（国际电联）与全球网络安全论坛（GCF）及负责暴力侵害儿童问题秘书长特别代表办公室（SRSO-VAC）合作，并携手一个由活跃于儿童权利、上网安全和数字政策领域主要机构的撰稿人组成的工作组共同制定。

本出版物由国际电联和SRSO-VAC联合起草，其内容源于与国际组织、民间团体、学术界、业界及儿童保护从业人员等跨部门的广泛磋商与协作。

本PoP指导原则的制定，离不开所有撰稿人和审稿人投入的时间、展现出的专业知识和奉献精神。起草过程受益于广泛的利益攸关方提出的宝贵意见，他们共同致力于推进儿童权利，并确保营造安全、可无障碍获取和赋能的数字环境。

国际电联和负责暴力侵害儿童问题秘书长特别代表办公室谨向以下共同作者和合作伙伴表示感谢，感谢他们贡献了宝贵的时间和见解（按机构英文名称首字母排序）：

- John Zoltner（AIChildSafety.org）
- Michael Rich（波士顿儿童医院 – 数字健康实验室）
- Helen Mason、Anastasia Shuster（国际儿童帮助热线）
- Awo Aidam Amenyah（非洲儿童在线）
- Sonia Livingstone（儿童数字未来、全球上网儿童）
- Patricia Noel、Mauro Sanna（Discord公司）
- Francesco Cecon（国际终止儿童色情业及贩卖儿童协会）
- Hoda Alkhzaimi（EMARATSEC、阿联酋妇女数字协会、纽约大学阿布扎比分校）
- Fabiola Bas Palomares、Mieke Schuurman（欧洲儿童中心）
- Vasiliki Charisi（哈佛大学伯克曼克莱恩互联网与社会中心）
- Manoel Fernando Alonso Gadi、Cristina Fernandez Tesoro（IE大学）
- Fanny-Carlotta Rotino（国际电联）
- Luc Delany、Kay Vasey（k-ID）
- Karen Scott（乐高）
- Maria-Cristina Capelo、Deepali Liberhan（Meta）
- Liz Thomas（Microsoft）
- Jennifer Kaberi（Mtoto新闻）
- Luisa Sotomayor、Manus Debarra、Pablo Espiniella（负责暴力侵害儿童问题秘书长特别代表办公室）

- Cliff Manning（父母地带）
- Henry Adams（Resolver公司）
- Tami Bhaumik、Laura Higgin（Roblox公司）
- Marija Manojlovic、Natalie Shoup、Serena Tommasino（全球网络安全基金）
- Rebecca Smith（救助儿童会）
- Jacqueline Beauchere、Viraj Doshi（Snapchat）
- David Wright（SWGfL、英国安全网络中心）
- Jim Fruchterman、Nick Hurlburt（Tech Matters组织）
- Laura Rubbo（华特迪士尼公司）
- Elisha Ferguson、Christine Morrison、Elliot Taylor（Throughline Care公司）
- Matt Soeth（TIGG组织）
- Dan Mills、Valiant Richey（TikTok公司）
- Afrooz Kaviani-Johnson（联合国儿童基金会）
- Ha Ryong Jung、Alexandra Souza Martins（联合国毒品和犯罪问题办公室）
- Hilary Bakrie、Shihui Liu（联合国青年办公室）
- Delali Mortty（WeProtect全球联盟）
- Amanda Third（西悉尼大学 – 青年与韧性研究中心）

本出版物是国际电联全球保护上网儿童（COP）举措的组成部分，该举措隶属于国际电联与全球网络安全论坛（GCF）合作实施的“为儿童打造安全繁荣的网络空间”全球计划。这项计划与GCF牵头的更广泛的网络空间儿童保护全球举措保持一致，旨在采取行动，确保为世界各地的儿童提供安全赋能的网络空间。GCF对该举措的领导和愿景，持续推动着全球儿童网络保护工作的进展，确立了本指导原则的战略使命。

国际电联和SRS-G-VAC向所有为PoP指导原则的制定和验证作出贡献并提供支持的人士，以及那些以自身观点不断启迪此项工作的儿童和青年，致以诚挚谢意。

参与PoP举措或为本出版物撰稿，并不代表任何参与组织对其内容的部分或全部认可。

## 合作伙伴：



# 目录

致谢 .....	iv
前言 .....	vii
内容提要 .....	ix
<b>PoP指导原则 .....</b>	<b>1</b>
通过数字技术促进儿童获得保护与支持 .....	1
5P原则：保护与支持 .....	4
1 – 保护：优先考虑安全性、包容性和可及性。 .....	4
2 – 进展：扩大并丰富帮助和支持儿童的行动与战略。 .....	6
3 – 合作：团队合作。合作是成功的秘诀。 .....	7
4 – 参与：儿童是首要专家。确保儿童能够有意义、安全地参与其中。 .....	8
5 – 推动：承诺、倡导并投资保护儿童的数字平台，将预防、发现和 应对暴力行为作为建设人力资本的基础。 .....	9
<b>支撑PoP指导原则的观点与见解 .....</b>	<b>11</b>
数据驱动PoP指导原则制定过程 .....	11
儿童帮助热线走向数字化 .....	11
让数字技术成为保护门户：社交媒体和游戏平台的见解 .....	14
数字平台成为安全门户：儿童和青年的见解 .....	15
推进儿童和青年的数字安全与保护 .....	17
<b>合作伙伴 .....</b>	<b>18</b>



## 前言



在日益数字化的世界中，技术正在重塑儿童学习、娱乐及社交的方式。然而，对许多儿童而言，数字空间在提供成长机遇的同时，也使其暴露于风险之中。无论线上还是线下，儿童每天都面临着暴力和剥削。确保数字平台成为通向保护与支持的途径，不仅是一项道德义务，更是构建基于权利的数字未来的基石。

《通过数字手段促进儿童获得保护与支持的PoP指导原则》是迈向这一未来的重要一步。该原则呼吁采取集体行动，确保每一位上网儿童在面临任何形式的伤害风险时，都能安全、及时地获得保护与支持。

当儿童感到不安时，他们越来越多地转向数字世界寻求帮助、建议或慰藉。如果设计得当，数字平台可以成为通向保护的门户，赋能儿童与儿童帮助热线及类似服务机构等可信资源建立联系。PoP指导原则为政府、技术公司、民间团体和服务提供商如何协同合作实现这一目标提供了共同愿景。

PoP指导原则围绕**5P – 保护、进展、合作、参与和推动**展开，鼓励采取务实且具有前瞻性的行动。该原则请各方行为体拓宽其保障儿童安全和福祉的思路，将儿童权利纳入数字系统的设计和治理中，以便在儿童需要保护时为其提供支持。在持续致力于为所有儿童打造更安全互联网空间的同时，我们亦认识到，数字平台有潜力成为儿童保护与赋能的重要切入点。



# 内容提要

**通过在线参与提供保护（PoP）**是由联合国负责暴力侵害儿童问题秘书长特别代表办公室和国际电信联盟共同牵头的全球性利益攸关多方举措。该举措旨在确保儿童在面临任何形式的线下和线上伤害风险时，能够安全地通过数字平台获得保护与支持。

考虑到数字环境兼具“风险空间”和“安全门户”的双重特性，PoP提出了**五项指导原则（5P）**，以帮助政策制定者、技术平台以及儿童帮助热线及类似服务机构将数字空间转变为保护性基础设施：

1. **保护** – 在数字服务中优先考虑安全性、包容性和可及性。
2. **进展** – 扩大并丰富支持儿童的数字战略。
3. **合作** – 促进利益攸关多方协作，共同开展儿童保护。
4. **参与** – 确保儿童能够有意义、安全地参与数字解决方案的制定。
5. **推动** – 通过倡导、投资和创新，强化数字保护系统。

这些PoP指导原则具有**自愿性和目标性**，以儿童权利框架为基础，旨在补充现有的国际努力。原则呼吁采取**基于权利的综合**方法，将数字路径纳入更广泛的儿童保护系统之中。

来自儿童帮助热线、技术平台以及儿童自身的见解证实，如果数字工具的设计符合道德规范且具有包容性，则可以帮助儿童获得及时、保密和有效的支持。然而，数据隐私、无障碍获取和资源限制等挑战依然存在。

展望未来，PoP敦促各利益攸关方：

- 将保护机制嵌入儿童常用的平台。
- 加大对包容性技术和数字素养的投入。
- 推动由儿童主导的创新和参与。
- 加强循证方法和跨部门协作。

通过采用PoP指导原则，利益攸关方可以重新构想数字环境，它不仅是一个监管空间，更是**保护、支持和赋能儿童的生命线**。

## PoP原则发布仪式上的儿童之声

PoP原则在国际电信联盟（国际电联）和负责暴力侵害儿童问题秘书长特别代表办公室（SRSO VAC）联合主办的活动上正式发布，来自各国政府、业界、民间团体和联合国系统的合作伙伴齐聚一堂。

儿童和青年也参加了此次活动。发布仪式结束后，来自乌干达的17岁少年Kigundu分享了如下感言。

他的发言提醒我们，通过在线参与提供保护并非抽象的概念，而是鲜活的现实。制定PoP原则的初衷，是确保儿童不仅在数字空间中得到保护，更有权利利用这些空间去寻求帮助、获得支持，并塑造影响其生活的体系。

以下全文刊发该感言，以期展现儿童自身的紧迫感、韧性和领导力。

“尊敬的各位同事、秘书长，尊敬的各位伙伴和朋友们：

今天，我们发布PoP原则。但对数百万儿童而言，保护不能等到发布那一刻——保护刻不容缓。我今年17岁。站在这里，我代表着整个非洲大陆的儿童——他们中许多人无学可上，许多人栖身于难民营，许多人正默默承受着暴力。对我们来说，数字世界不仅是娱乐，更是生命线。当儿童在家感到不安时，网络空间或许是唯一能求助的地方。当儿童流离失所时，数字平台或许是连接教育、支持服务和希望的唯一纽带。当现实世界的系统失效时，网络世界就成了那扇最后敞开的门。这就是通过在线参与提供保护的意义所在。PoP原则提醒我们：保护并不意味着排斥，它意味着守护而不排斥，倾听而不评判，支持而不拖延。保护意味着确保儿童能够安全地获得帮助——没有恐惧、不受监视、不被伤害。进展意味着设计真正服务于身处危机、而非仅服务于享有特权的儿童系统。合作意味着政府、科技公司、民间团体和儿童共同努力——不是各行其是，也非相互竞争。参与意味着认识到儿童不是技术的被动使用者——我们是自我保护行动中的积极推动者。而推动意味着要有勇气挑战那些忽视儿童的陈旧系统。在难民营和服务不足的社区，儿童在数字世界中存在——但在结构上却缺席。我们刷到过机遇，我们点开承诺，但受到保护的机会依然失衡。数字空间绝不能成为“只报道伤害、不解决问题”的地方。它们必须成为能迅速、安全、人性化响应求助的地方。我没上过学，但我真切身体会着什么是不平等。我也在观察，保护机制何时奏效，又在何时失灵。PoP原则给了我们一个做得更好的契机：让行动超越语言，让目标成为结果。请记住这一点：一个被及早倾听的孩子，未来不会崩溃。一个在网上受到保护的孩子，在现实中会更坚强。一个参与自身保护的孩子，终将成为他人的守护者。值此发布之际，我只有一个请求：请不要为儿童设计数字未来，请与我们共同设计。因为当儿童安全、互联并得到支持时，未来无需被拯救，未来自会铸就。

谢谢大家。”

Kigundu，17岁，来自乌干达

# PoP指导原则

## 通过数字技术促进儿童获得保护与支持

在过去一年中，约有10亿名年龄在2至17岁之间的儿童遭受过身体、性或情感暴力或忽视，<sup>1</sup>但针对儿童的暴力行为往往具有隐蔽性。由于传统的实体服务并非总能触达儿童，许多儿童在报告受害情况时仍面临重重障碍。在此背景下，在具备网络连接的地区，秉持儿童权利和安全为理念开发的数字工具，能够为儿童提供获取保护与支持的渠道，从而发挥挽救生命的作用。

数字环境<sup>2</sup>为儿童学习、创作和社交提供了巨大机遇，但同时也使其日益暴露于广泛的在线风险之中。在人工智能、沉浸式虚拟环境和算法驱动平台等新兴技术的推动下，这些风险正在迅速演变。为此，全球正在通过政策改革、技术保障措施、教育举措和以儿童为中心的设计，努力为儿童打造更安全的互联网环境。法律和政策框架对于加强保护上网儿童至关重要，现有的诸多前瞻性做法已可作为具有价值的参考模式<sup>3</sup>。

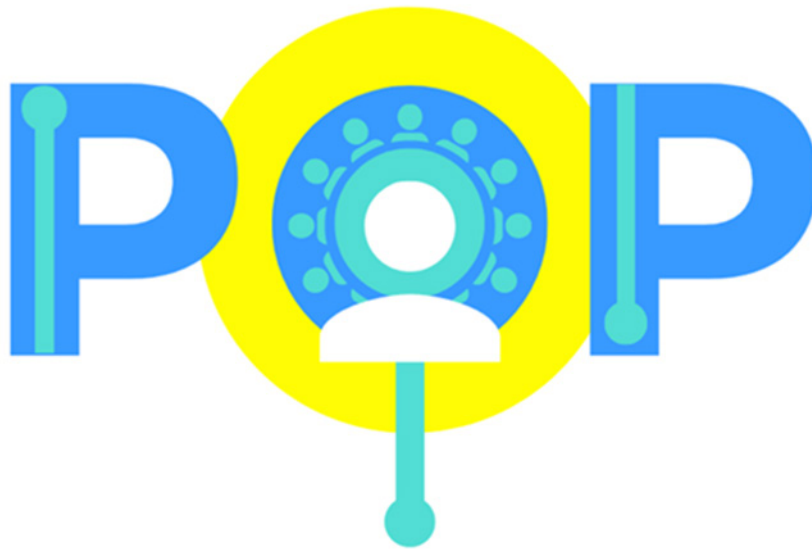
预防和应对网络暴力侵害儿童行为，需要采取权利导向的综合性方法，开展持续、协调的行动。在全球层面，《全球数字契约》等举措正在推进数字合作和框架建设，促进新兴技术的负责任、保护性和包容性使用，并推动数字治理领域的跨部门协作。只有通过利益攸关多方的持续合作，才能构建一个真正安全、赋能并保护儿童免受伤害的数字生态系统。

为儿童打造更安全的互联网，需要采取预防与响应并重的全面方法。这包括主动删除侵犯儿童权利的有害内容、建立畅通有效的举报途径，并通过创新、监管、能力建设和协作，主动探索进一步加强保护上网儿童的新机遇。数字平台应发挥积极作用，通过促进连接儿童帮助热线及类似服务机构，使数字空间成为通向安全和援助的门户，从而加强保护上网儿童。通过这种方式，数字平台可以提供安全、包容和赋能的上网环境，助力保护儿童权利。

<sup>1</sup> <https://www.who.int/teams/social-determinants-of-health/violence-prevention/online-violence-against-children>

<sup>2</sup> 第25号一般性意见将“数字环境”定义为儿童可以访问并与其互动的数字网络空间、服务和技术的总称，包括互联网、社交媒体、应用程序和联网设备。此外，在本出版物中，数字平台指用户互动的在线服务或应用程序，例如社交媒体、即时消息应用和网站；数字工具定义为用于促进线上任务或交流的软件或应用程序；技术支持系统指利用数字技术提供服务的系统，包括儿童帮助热线或支持门户网站。

<sup>3</sup> **框架和指南：**国际电联《保护上网儿童指南》；联合国儿童基金会《数字时代立法全球指南》；非盟《儿童上网安全示范法》；东加勒比国家组织《保护上网儿童框架》；东盟《区域行动计划（2021-2025年）》和《导则（2023年）》。**法律和监管文书：**美国《儿童在线隐私保护法》和《儿童互联网保护法》；英国《在线安全法（2023年）》；欧盟《数字服务法》和《未成年人保护导则（2025年）》；拟议中的欧盟《防止和打击儿童性虐待条例》；欧盟《网络韧性法案（2024年）》；《日德兰宣言》；欧盟年龄验证应用程序原型和数字身份钱包；以及关于年龄验证、设备禁用和在线安全意识的新兴的国家法律。



## PROTECTION THROUGH ONLINE PARTICIPATION

因此，数字环境对儿童而言具有两面性：可能使儿童遭受伤害，也蕴含着使儿童获得安全、保护与支持的变革性潜力。认识到这一点，国际电信联盟（国际电联）和联合国负责暴力侵害儿童问题秘书长特别代表办公室（OSRSG-TAC）共同牵头了“通过在线参与提供保护”（PoP）倡议，旨在确保儿童能够通过数字手段安全地获得帮助。PoP是一项全球性的利益攸关多方倡议，利用儿童帮助热线及类似服务机构等技术支持系统，深化全球对在线安全的理解，并推动将数字平台作为儿童保护与支持的途径。无论是在线上还是线下遭受伤害，儿童都应能够利用数字平台获得安全与保护。

为了释放数字技术潜力，以安全包容的方式为儿童提供帮助，PoP提倡一种协调且基于权利的方法，推动各利益攸关方共同努力，将在线安全融入更广泛的儿童保护体系和数字发展战略中。PoP举措汇集了约30个合作伙伴，包括联合国机构、民间团体组织、儿童帮助热线、科技公司、学术界、政策制定者和儿童自身。各方共同制定了五项指导原则，旨在对数字环境进行重构：数字环境不仅是需要提升安全性的空间，还是儿童获得保护与支持的重要切入点。

5C框架涵盖线上**内容、接触、行为、合同和跨领域**风险，被用于对儿童在数字空间面临的多样且不断变化的风险进行分类。然而，这些在线风险与儿童在现实中遭受的暴力、剥削、歧视和排斥等伤害深度交织。基于这一理解，PoP提出了五项指导原则（即5P原则：**保护、进展、合作、参与和推动**），用以指导各利益攸关方通过数字方式为儿童提供保护与支持。PoP的5P指导原则旨在通过为政策制定者、技术平台、儿童帮助热线及类似服务机构提供行动方向，引导其以战略性和参与性方法提升互联网安全性，确保无论暴力风险发生在线上还是线下，面临风险的儿童均能通过数字平台获得保护与支持。PoP指导原则强调，相关行动不应仅局限于数字生态系统，更应植根于更广泛的儿童保护体系和基于权利的框架之中。为了真正保护儿童，我们必须摒弃将互联网视为独立领域的观念，采取综合性利益攸关多方举措，共同应对线上和线下环境中的各种风险和机遇。

数字环境复杂多变，为儿童营造更安全的环境仍需加大力度。PoP通过强调技术为儿童提供保护与支持的潜力，拓宽了全球对在线安全的理解。尽管推动儿童获取这些服务是提升互联网安全的关键一步，但其挑战也具有多面性，亟需采取更全面的方法来解决线上线下儿童保护的各方面问题。

PoP指导原则以《联合国儿童权利公约》（包括其三项任择议定书）以及许多其他相关人权条约为基础，并与关于数字环境中儿童权利的第25号一般性意见保持一致，植根于维护儿童安全、隐私和福祉等权利的共同承诺。PoP指导原则采用以儿童权利为中心的方法，提供了一个基于原则和证据的框架，用以评估和应对儿童在提供、保护和参与三项权利之间的相互作用。这一方法使政府、民间团体、企业、教育工作者、研究人员和照护人员能够权衡源自网络的伤害风险，同时认识到数字参与可为儿童及其家庭带来的重要机遇和惠益。

这些指导原则具有咨询建议性质，旨在鼓励政策制定者、数字技术公司、民间团体组织、儿童帮助热线及类似服务机构运用数字技术来预防、处理和应对暴力侵害儿童行为。

同时，PoP指导原则也具有愿景导向，旨在推动在数字环境中采取更全面的儿童保护方法。这意味着不仅要确保儿童免受网络伤害，更要使数字平台在应对各类风险时，均能发挥保护与支持门户的作用。这种全面的在线安全理念认为，数字世界既是需要保护的空間，也是提升儿童整体安全性的工具。

PoP指导原则是对现有在线安全和数字环境中儿童权利国际框架的补充。其可被采纳并整合至更广泛的全球框架中，有助于避免作用重叠并促进一致性。认可并落实该原则路径包括：采用自愿行为规范、纳入国家战略，以及与更广泛的在线安全和儿童保护框架保持一致。

PoP指导原则体现了所有利益攸关方在保护儿童免受伤害方面的责任，尤其旨在供以下三类关键行为体参考，其在帮助儿童通过数字手段安全寻求并获得支持方面发挥着至关重要的作用：

- **政策制定者**负责通过国家政策、立法和战略，确保其儿童保护方案纳入数字路径，使儿童借此获得保护与支持。其职责还包括持续为儿童保护服务提供支持。
- **数字技术平台**具备促进获取儿童帮助热线等保护服务的独特优势，并通过支持风险预防工作，在伤害发生之前协助识别风险。数字平台可培育支持性社区，促进儿童求助行为和对儿童的支持，并加强数字环境作为获得安全和保护切入点的作用。
- **儿童帮助热线及类似服务机构**是为面临风险的儿童提供支持的前线力量，通常依托多种数字渠道提供全天候服务，被视为国家儿童保护体系的切入点。其工作对于确保儿童在面临伤害时获得及时、适当的援助至关重要。

PoP指导原则还适用于更广泛的面向儿童的行为体，例如教育工作者以及文化、宗教和体育组织。

PoP指导原则植根于众多利益攸关方的见解和实践经验。在制定过程中，PoP借鉴了儿童帮助热线及类似在线支持服务、技术公司、政策制定者，尤其是儿童和青年自身分享的经验教训和知识。其观点和经验帮助制定了构成PoP的5P指导原则，旨在为构建一

个不仅能保护、更能积极促进儿童权利的数字生态系统指明道路。PoP指导原则旨在鼓励所有行为体重新构想数字环境。在这一环境中，互联网的安全性越高，求助途径的安全性也随之提升。

## 5P原则：保护与支持

为使儿童能够通过数字手段获得保护与支持，政策制定者、数字技术平台、儿童帮助热线及类似服务机构应考虑PoP的5P指导原则，如表1所示。

表1：PoP的5P指导原则

1 保护	2 进展	3 合作	4 参与	5 推动
				
优先考虑安全性、包容性和可及性	扩大并丰富保护和支持儿童的行动与策略	团队合作。合作是成功的秘诀	调动专业力量。确保儿童能够有意义、安全地参与其中	承诺并倡导帮助儿童通过数字平台获得保护和支持

本节概述了PoP的5P指导原则，以及各项原则对政策制定者、数字技术平台、儿童帮助热线及类似服务机构的具体相关性。



1 – 保护：优先考虑安全性、包容性和可及性。

**政策制定者：**通过营造安全且赋能的环境，让儿童能够通过数字手段获得安全与保护；同时认识到，在儿童的生活中，线上和线下体验是相互关联且不可分割的。

- **保护儿童安全：**预防暴力侵害儿童的国家战略应建立健全法律、监管和政策框架，以确保、支持并推动儿童帮助热线和相关在线服务的安全运行，其中包括儿童寻求

帮助的任何数字渠道。此类框架应涉及数据保护、适配数字环境的操作程序，以及对儿童隐私和安全的保障。<sup>4</sup>

- **保护儿童敏感信息的数字转介：**由在线儿童帮助热线支持的转介机制（包括应急服务、医疗卫生服务和法律援助服务）应配备便于儿童安全使用的数字工具。这些工具需以强有力的政策为支撑，确保相关服务符合国家安全标准并正常运行，保护儿童个人信息，并通过定期审查以紧跟当前的最佳做法。
- **通过公平获得服务保护儿童：**应为所有儿童提供全天候服务，包括边缘儿童、残疾儿童和偏远地区儿童，同时确保其在使用数字报告平台时的安全。

**数字技术平台：**确保平台内部的安全性，包括儿童通过平台获得保护与支持时的安全性。

- **保护儿童安全：**承诺在产品与服务的设计、工程、开发、运营、分销和营销方面遵守最高隐私和安全标准，包括采用“安全设计”原则。<sup>5</sup>当儿童通过技术手段获取保护与支持时，确保其适龄性和可及性。
- **保护儿童数据：**遵循合法且合乎伦理道德的最佳数据做法。在促进通过数字渠道为儿童提供支持时，制定清晰且合乎伦理道德的数据处理指南，确保遵守数据保护相关法规。
- **共同保护：**吸纳民间团体组织、学术界、保护专家、政府、儿童帮助热线及类似服务机构等利益攸关方作为咨询方参与其中，确保需求得到满足且保障措施到位。

**儿童帮助热线及类似服务机构：**确保数字渠道可供所有儿童安全地使用。

- **保护儿童安全：**整合直观且易于访问的安全功能，并采用最高保障标准，同时兼顾儿童的成熟度和身心发展水平，确保儿童可以安全使用数字渠道并提供反馈。
- **保护儿童个人信息：**遵守合乎伦理道德的数据保护做法。在利用数字渠道为儿童提供支持时，制定清晰且合乎伦理道德的数据处理指南，确保遵守数据保护相关法规。
- **通过公平获取保护儿童：**始终致力于提高在线支持服务的可及性和韧性，确保所有儿童都能轻松获取这些服务，包括残疾儿童、带宽接入受限的儿童、农村地区的儿童以及在紧急情况下的儿童。确保在服务中断时保持通信畅通。

<sup>4</sup> 政策框架应参考安全和隐私保护设计等指导原则，以及国际电联《保护上网儿童指南》等国际公认的建议。

<sup>5</sup> “安全设计”原则是指将儿童安全和用户保护融入数字产品与服务的设计、开发和部署中的主动方法。这些原则并非仅依赖应对措施，而是确保从一开始就整合安全功能，最大限度减少风险，推动负责的创新，对营造安全、包容且适龄的在线环境尤其重要。



## 2-进展：扩大并丰富帮助和支持儿童的行动与战略。

**政策制定者：**通过促进获取渠道取得进展。营造使儿童能够通过多样化渠道获得保护与支持的环境。通过整合数字安全路径，扩大并加强预防和应对暴力侵害儿童行为的国家战略。

- **通过扩大保护取得进展：**制定前瞻性政策，推动儿童帮助热线发展成为具有包容性的数字支持系统，从而拓宽儿童保护路径。这包括推广使用网络聊天、移动应用程序和社交媒体，触达那些可能不使用传统帮助热线的儿童。此外，政策应确保资金和技术支持，以实现此类服务的规模化扩张和可持续运营。
- **通过安全技术取得进展：**推广有助于儿童获取安全和保护服务的技术。政策应激励开发能检测、预防和举报伤害，并安全有效地为儿童提供保护服务的工具。

**数字技术平台：**采纳更广泛、更全面的安全理念，助力儿童通过数字平台获取保护与支持。

- **通过预防伤害取得进展：**以儿童权利、尽职调查和影响评估为指导，运用技术手段检测早期风险信号，并为儿童对接儿童帮助热线及类似服务机构，使其及时获取支持。
- **通过应对伤害取得进展：**通过制定及时且安全的支持服务，优化各领域中儿童和青年获取保护的途径，使其免受线上线下暴力侵害。

**儿童帮助热线及类似服务机构：**通过拓展并丰富各类渠道，纳入安全的在线支持系统，为儿童和青年提供有效咨询和支持，从而取得进展。

- **通过扩大支持取得进展：**评估将数字平台融入服务的优势，持续以有效方式实现获取渠道多元化。明确儿童和青年最常使用的线上空间、访问方式，以及通过在线手段寻求帮助的相关主题。
- **通过满足多样化需求取得进展：**同时支持多个沟通渠道，并为每个渠道定制咨询方案，包括咨询经培训的同辈、专业咨询师或采用混合方法，确保每位儿童都能以最符合其需求的方式获取支持。



### 3 – 合作：团队合作。合作是成功的秘诀。

**政策制定者：**鼓励并召集利益攸关多方建立合作伙伴关系，使儿童能够通过数字平台获取所需的保护与支持。

- **针对数字保护开展合作：**各国政府应在技术平台、儿童帮助热线及类似服务机构以及公共机构之间建立战略合作伙伴关系，拓宽获取保护与支持的数字渠道，确保对暴力侵害儿童行为采取协调一致的跨部门应对措施。
- **针对数字创新开展合作：**各国政府应促进公私伙伴关系，推动技术创新以扩大社会保障体系，并为面向儿童的支持服务（包括儿童帮助热线及类似服务机构）开发有效的数字平台。

**数字技术平台：**协同合作方能取得成功。与儿童保护利益攸关方和其他数字平台开展合作。

- **针对数字保护开展合作：**促进跨部门战略合作，发挥技术在支持儿童方面的作用。与公共实体、儿童保护利益攸关方、儿童帮助热线及类似服务机构，以及儿童和青年主导的倡议开展协同合作，这些主体能够直接帮助并支持遭受各类伤害的儿童。
- **针对数字创新开展合作：**参与协同行动。加入集体合作并采用经验证的解决方案，推动将技术作为获取援助与支持的渠道，并对此作出响应。
- **针对集体影响力开展合作：**共同发展。围绕如何利用技术使儿童得到保护（包括利用技术检测和应对伤害），在行业内分享见解、知识、成熟方案和经验教训。

**儿童帮助热线及类似服务机构：**协同合作方能取得成功。构建跨部门合作伙伴关系。

- **针对保护开展合作：**与各利益攸关方开展合作，包括政府、执法部门、民间团体组织、电信运营商、科技公司、儿童和青年以及其他相关实体，共同开发和扩大在线支持服务。
- **针对集体影响力开展合作：**开展协同思考。分享数据、良好做法、见解和经验教训，不断改进通过在线手段为儿童提供保护与支持的方法，并确保相关合作符合明确的规范和保障措施。

- **针对数字创新开展合作：**与数字技术公司开展合作。积极与本国儿童常用的线上空间背后的公司直接开展合作，利用创新技术和资源共同建设在线支持系统，确保为有需要的儿童提供可及、安全且友好的支持。
- **相互之间开展合作：**加入儿童帮助热线及类似服务机构网络，并利用其提供的平台分享使用数字技术的良好做法、创新和经验。



**4-参与：**儿童是首要专家。确保儿童能够有意义、安全地参与其中。

**政策制定者：**促进并鼓励儿童安全有效地参与儿童保护过程的各个阶段。

- **通过有意义的参与实现创新和保护：**政策制定者应确保儿童能够有意义、安全地参与影响其安全和福祉的政策、技术和服务的制定过程。<sup>6</sup>这包括在各个阶段与儿童共同制定解决方案，并鼓励私营部门采取同样做法，确保在不损害儿童隐私与安全的前提下，倾听他们的亲身经历、见解和变革诉求。
- **赋能参与以预防和举报暴力：**政策制定者应鼓励并支持儿童主导的预防和举报暴力的举措，包括通过安全及时地获取适当服务，赋能儿童采取行动。

**数字技术平台：**用户最了解自身需求。

- **通过参与实现保护：**借鉴由儿童和青年主导的解决方案，运用数字技术开展保护工作，包括同伴互助方法和平台内社区支持小组等。
- **推动儿童和青年参与保护相关技术：**定期让儿童和青年有意义地参与设计和评估相关方案，确保数字技术能够作为有效渠道，精准对接与其保护和福祉相关的援助与支持服务。

**儿童帮助热线及类似服务机构：**认可儿童在在线服务中的重要作用和视角。

- **促进全过程参与：**让儿童参与在线支持系统的设计和决策过程，确保其符合儿童的需求和偏好。同时在评估服务质量与互动效果时，应当听取儿童意见以提升体验。

<sup>6</sup> 《联合国儿童权利公约》第十二条规定，每位儿童都有权对影响到其本人的一切事项自由发表意见，对儿童的意见应按照其年龄和成熟程度给以适当的看待。有意义参与是儿童权利的基石，对于制定影响儿童安全和福祉的政策、技术和服务至关重要。

- **促进参与服务反馈：**继续开发透明的用户评估框架，纳入可及性、响应能力和用户满意度等因素，以强化服务问责制并驱动服务交付的持续优化。
- **推动儿童有意义参与支持工作：**在确保安全保障与成人支持的同时，培养儿童开展同伴互助的能力，营造主动求助与主动举报的氛围。



**5 – 推动：**承诺、倡导并投资保护儿童的数字平台，将预防、发现和应对暴力行为作为建设人力资本的基础。

**政策制定者：**推动投资、创新、知情获取，以及通过构建包容性基础设施、强化教育及开展持续研究，开发符合伦理道德且以儿童为中心的循证数字解决方案，从而保护并赋能儿童。

- **推动投资：**鼓励对数字基础设施及人工智能驱动的儿童保护进行长效投资，确保提供及时、无障碍且高效的支持。
- **推动能力建设：**强化儿童保护领域所有行为体的能力，包括但不限于一线工作者、从业人员、咨询师、教育工作者、执法人员、司法与医疗专业人员、信息通信技术专家及社区组织。
- **推动创新：**利用人工智能与新兴技术，开发符合伦理道德、尊重儿童权利的保护与支持工具，如实时风险检测和更安全的举报机制，并以包容性基础设施与数字素养为支撑。
- **推动知情且安全的获取：**为儿童、家庭和教育工作者提供以儿童为中心的教育资源和数字扫盲计划，使其能够安全地获取在线支持服务。提高对儿童帮助热线和符合儿童发展需求的数字工具的认识，赋能儿童利用技术获得保护与支持，并在儿童和成人中培养主动求助、主动举报的文化。
- **推动循证解决方案：**鼓励开展相关研究，评估数字工具在帮助儿童受到线上或线下伤害时获取保护与支持方面的有效性。

**数字技术平台：**承诺并倡导 – 数字技术能帮助儿童获取保护与支持。

- **推动投资：**推动投资儿童安全，通过分配适当资源支持相关体系建设，使儿童在使用数字平台时能获得保护和支持。
- **推动影响力验证：**评估机构通过数字技术助力儿童进入保护系统的影响力。制定相关指标，展示平台在促进儿童获取保护与支持方面的作用。

- **推动团队参与：**动员内部力量，在企业内部倡导儿童保护，通过提升全员意识，帮助同事充分认识技术在助力儿童获取保护与支持中的积极作用。
- **推动更进一步：**成为行业标杆，倡导技术在助力儿童获取保护与支持方面的作用。

**儿童帮助热线及类似服务机构：**利用数字渠道倡导更广泛的承诺。

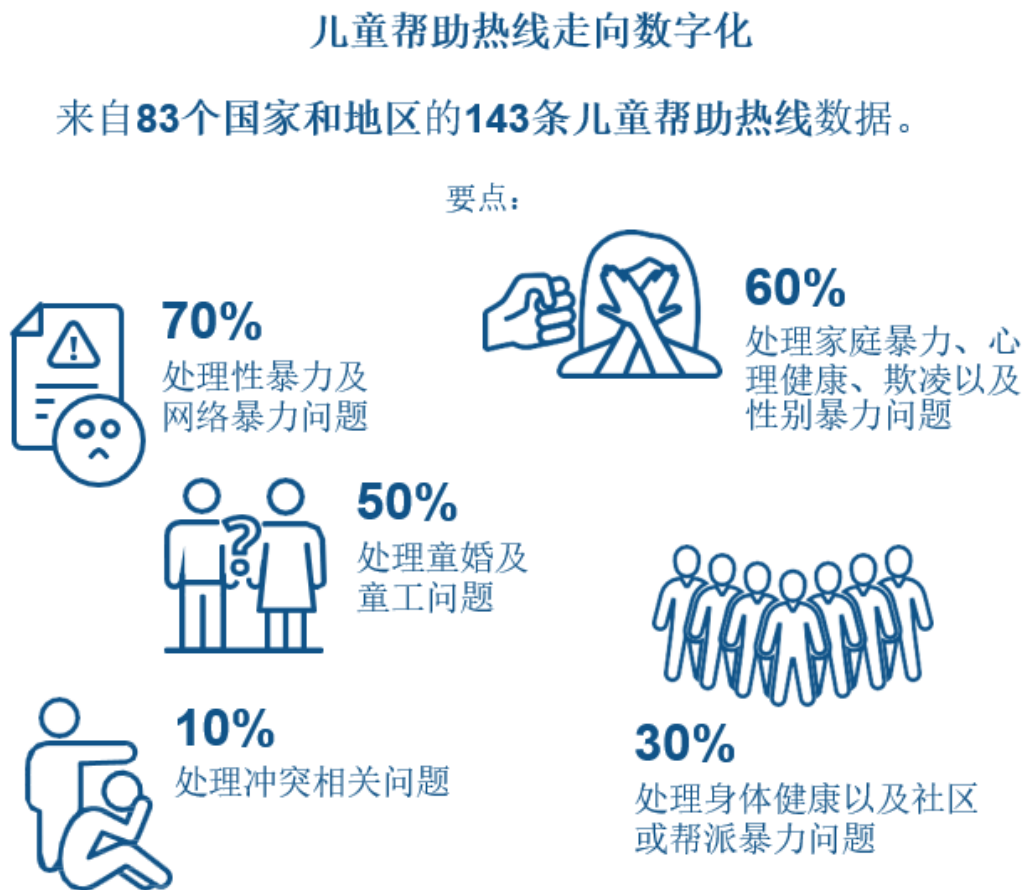
- **推动基于数据的保护工作：**利用数字技术收集指标、开展分析并整理可操作证据，据此为儿童保护计划和政策提供参考，并倡导加大对儿童保护和福祉的投入。
- **推动一线专家建设：**提升咨询师与从业人员的数字能力与技能，使其能够通过在线渠道响应儿童保护需求。
- **推动合作：**通过分享专业经验，促进全面协作，强化支持儿童获得保护和照护的技术平台。

# 支撑PoP指导原则的观点与见解

## 数据驱动PoP指导原则制定过程

为深入了解儿童如何借助数字平台获取保护与支持，PoP收集了主要利益攸关方的观点与见解，并将其作为制定指导原则的依据。以下部分概述了所收集的见解及其获取过程，其目的并非详尽分析儿童利用数字平台获取安全与保护的方式，而是反映参与咨询的机构所分享的观点与见解。

图1：儿童帮助热线及类似服务机构面临问题的数据汇总



来源：国际电联

## 儿童帮助热线走向数字化

PoP针对各国利用互联网系统开展的儿童支持和辅导服务进行了全球对照。通过在线调查收集数据，深入了解服务类型、应用技术、沟通渠道、所涉暴力形式以及在线儿

童保护系统的优势与面临的挑战<sup>7</sup>。来自83个国家和地区<sup>8</sup>的143条儿童帮助热线及类似服务机构分享了宝贵见解，凸显了在线儿童保护系统的多样性与适应性。主要调查结果概述如下：

大多数参与咨询的服务机构由民间团体组织运营，其次是政府推行的举措。其主要职能包括提供咨询、接收暴力举报以及为儿童、青年、女童和妇女提供信息。在大多数国家和地区，儿童帮助热线通过多种沟通渠道运行，其中电话仍是使用最广泛的服务方式，而在线平台通常只作为辅助手段。但也有部分服务完全依托于线上建立，并至今仍仅在网络空间运行。

这些在线服务处理的风险种类广泛，不仅限于与互联网相关的危害。超过70%的服务机构处理涉及性暴力和网络暴力的案件；超过60%处理家庭暴力、心理健康、欺凌以及针对女童和妇女的暴力问题；超过50%处理童婚和童工问题；超过30%处理身体健康以及社区或帮派暴力问题；超过10%处理与武装冲突相关的问题。

用户可通过在线平台与各类答复者互动，包括儿童保护专业人员、社会工作者、心理健康专家以及同龄人。同龄人互助和心理健康服务在部分区域表现尤为突出。

在技术方面，服务提供商倾向于选择支持多种沟通形式的平台，例如即时消息、社交媒体、游戏平台和网络聊天。

## 数字技术如何加强儿童帮助热线

### 多功能性与以用户为中心的设计

借助应用程序、门户网站、消息或社交媒体，数字平台和服务为儿童和青年获取支持提供更灵活的方式。在有条件的情况下，用户可根据自身需求选择最契合的渠道和互动方式，可以是与咨询师一对一交流、同龄人互助，或者参与主持式小组讨论。与语音通话不同，在线平台可实现多用户同步互动，且能在儿童活跃的在线空间与其建立联系，提供了隐私感、匿名性和心理安全感，在处理暴力或心理健康等敏感问题时，这些因素尤为重要。

<sup>7</sup> 调查所提供的信息系基于受访者自愿选择，不应被视为具有全球或区域代表性。

<sup>8</sup> 阿尔巴尼亚共和国、阿尔及利亚民主人民共和国、阿塞拜疆共和国、巴林王国、比利时、波斯尼亚和黑塞哥维那、博茨瓦纳共和国、巴西联邦共和国、保加利亚共和国、布基纳法索、柬埔寨王国、加拿大、智利、中华人民共和国、哥伦比亚共和国、哥斯达黎加、塞浦路斯共和国、丹麦、多米尼加共和国、萨尔瓦多共和国、埃塞俄比亚联邦民主共和国、芬兰、法国、冈比亚共和国、加纳、希腊、危地马拉共和国、几内亚共和国、匈牙利、印度共和国、爱尔兰、意大利、科特迪瓦共和国、牙买加、日本、哈萨克斯坦共和国、肯尼亚共和国、帕劳共和国、黎巴嫩、立陶宛共和国、马里共和国、马耳他、毛里求斯共和国、墨西哥、摩尔多瓦共和国、摩洛哥王国、莫桑比克共和国、纳米比亚共和国、荷兰王国、新西兰、尼日尔共和国、尼日利亚联邦共和国、挪威、巴勒斯坦国、菲律宾共和国、波兰共和国、葡萄牙、罗马尼亚、卢旺达共和国、圣文森特和格林纳丁斯、沙特阿拉伯王国、塞尔维亚共和国、塞拉利昂、斯洛伐克共和国、斯洛文尼亚共和国、大韩民国、西班牙、瑞典、瑞士联邦、阿拉伯叙利亚共和国、中国台湾省、坦桑尼亚联合共和国、泰国、特立尼达和多巴哥、土耳其共和国、乌干达共和国、乌克兰、阿拉伯联合酋长国、大不列颠及北爱尔兰联合王国、美利坚合众国、越南社会主义共和国、赞比亚共和国。

## 支持服务与个案管理的效率

在线系统（可用时）可实现比传统电话语音通话更持久、更灵活的对话，支持用户暂停和恢复对话，保持语境连贯性。咨询师可以调取对话记录、实时共享资源，并同时管理多项个案。此外，这些在线系统还赋予咨询师提供远程支持的灵活性，使服务能够覆盖不同时段。尽管帮助热线可能存在数据隐私的问题，但部分热线已开始使用人工智能来识别和优先处理紧急个案<sup>9</sup>。数字工具还能简化内部协调、配置文件管理并确保数据共享安全，从而提升服务质量和响应能力。

## 扩大覆盖范围并加强宣传

数字渠道可以拓宽服务覆盖面，使帮助热线能够高效地为更多用户提供服务与支持。数字渠道使实时转介成为可能，降低运营成本，并促进儿童需求和经历相关数据的收集。只要在管理过程中严格遵守隐私保障措施和儿童保护标准，这些匿名数据，结合日益先进的人工智能分析，能够为制定方案、政策和开展宣传工作提供依据。

## 深入剖析数字儿童帮助热线面临的挑战

### 影响儿童帮助热线用户的挑战

**暴露于网络风险：**数字平台在提供支持渠道的同时，也让儿童暴露于数字环境，因此可能面临网络危害。

**儿童数据与隐私保护：**数字支持平台让儿童暴露于数字环境，因而也使得他们面临数据与隐私保护相关挑战。帮助热线必须在无障碍获取与保障隐私和数据安全之间取得平衡，尤其是在使用社交媒体网站或游戏应用等第三方平台时。

**非语言线索的缺失：**儿童帮助热线用于支持儿童和青年的大多数数字系统基于文本，缺乏语调和肢体语言信息，导致咨询师更难评估儿童和青年的情绪状态或识别心理危机，可能进而阻碍及时干预。

**持续参与：**数字平台使用户能够随时进出。虽然对儿童而言这可能是一个优势，但也同样可能使保持持续对话和沟通变得困难。儿童可能因各种原因中断参与，并不再返回。

**访问受限：**并非所有儿童都能可靠地连接数字设备、数据或Wi-Fi。性别规范、文化因素、成本和技术可用性等障碍可能限制儿童获得在线支持。

### 儿童保护组织面临的挑战

**资源需求：**为满足日益增长的需求，增设数字渠道会增加技术开发、维护、员工培训以及扩大人员规模等方面的运营成本。

**定制化需求：**数字工具必须适应多样化的用户需求，包括多语言以及为残疾儿童提供无障碍支持。“一刀切”的方法难以奏效。

<sup>9</sup> 部分利益攸关方选择与人工智能系统协商签署零数据保留协议，或选用开源解决方案，以确保敏感数据安全留存于帮助热线基础设施中。

**数据与平台限制：**儿童用来联系保护与支持服务的部分技术平台可能会损害隐私，儿童帮助热线必须在应对这些风险的同时，确保儿童安全且合乎道德地参与其中。

## 让数字技术成为保护门户：社交媒体和游戏平台的见解

PoP收集了社交媒体和游戏平台的见解，以了解儿童如何利用数字空间寻求安全与支持。调查结果显示，儿童在面临或担忧遭受危害时，尤其是在遭受欺凌、网络欺凌、心理健康问题、性暴力和家庭暴力时，经常求助于这些平台。社交媒体和游戏平台通常可以充当通向其他保护与支持渠道的入口。

儿童有时通过平台内的帮助中心、儿童帮助热线链接或同龄人社区，或通过搜索相关信息，来与支持服务取得联系。许多平台正在通过以下方式做出回应：与儿童帮助热线合作、整合危机应对工具、采用可信举报者机制以及将安全内容直接嵌入用户体验中。然而，这些措施有时仍存在一致性与战略规划欠缺的问题。

### 行之有效的做法

跨部门协作有助于扩大儿童保护服务的覆盖范围，数字技术平台与儿童帮助热线合作，在需要时引导用户联系儿童保护服务机构。本地伙伴关系有助于全球平台将儿童与具体国家和地区的儿童保护服务连接起来。

数字技术还可以实现风险预警，并在儿童日常使用的线上空间提供个性化的匿名支持。它还有助于分发保护相关内容，从而在危害发生前加以预防。

平台内的同龄人互助社区对于应对心理健康和歧视相关问题具有重要价值。

### 有待解决的挑战

#### 与受众相关的挑战

**灵活性、多语言及多设备：**儿童使用的平台、设备和语言种类繁多，因此必须提供灵活、多渠道的解决方案，使其适用于各种技术和设备，并支持多语言场景。

**敏感数字空间内的隐私保护：**在应对儿童保护问题时，隐私是一项重要关切，特别是当儿童帮助热线及类似服务机构在这些平台上运营时，会涉及儿童个人数据的收集和使用。

**“帮助与支持”的含义：**对“帮助与支持”的定义差异很大，需要能够适应儿童多样化需求和期望的方法。

#### 开展合作面临的挑战

**从全球到本地：**问题具有全球性，但解决方案在本地。全球平台应与儿童帮助热线及类似服务机构合作，将案件转介到本地以满足儿童保护需求，然而在各国内确定合适的服务可能较为复杂。

**当需求可能超出能力范围：**技术平台担心本地服务机构面对平台转介带来的需求增长，可能缺乏相关能力和资源。

## 数字平台公司面临的内部挑战

**明确对接儿童与数字保护服务的内部责任：**由于传统的信任与安全框架通常仅要求企业处理因其自身服务产生的危害，因此，尤其是当儿童遭受的危害与线上活动无直接关联时，许多数字平台便难以确定应由哪个内部团队负责为儿童对接保护与支持服务。

**克服技术整合面临的内部挑战：**从技术层面看，有人认为，一些公司在为儿童对接外部儿童保护服务（如儿童帮助热线）时，面临复杂的技术整合问题。这可能需要将这些外部服务整合到平台中，以实现直接咨询，并且需要对其进行持续评估，以确保这种整合的有效性。法律、财务和程序障碍可能使将儿童帮助热线及相关保护服务纳入平台基础设施的工作进一步复杂化。

## 图2：儿童和青年寻求帮助的途径

### 儿童与青年的看法

基于对**87个国家和地区**中约**600名**参与者的在线调查。  
**76%**的参与者表示转向在线平台寻求支持。

寻求帮助的渠道：



**33%**  
儿童帮助热线



**27%**  
即时消息应用



**24%**  
社交媒体

来源：国际电联

## 数字平台成为安全门户：儿童和青年的见解

PoP通过在线投票<sup>10</sup>和对青年领袖（他们长期致力于开发同龄人获取安全和保护的数字解决方案）的深度访谈，收集了关于儿童和青年如何使用数字平台获取安全和保护的见解。在线投票涵盖87个国家和地区的近600名儿童和青年，主要研究他们在感到不适或不安全时的求助行为。绝大多数（76%）受访者表示，他们总是或有时会转向在线平台寻求支持。当被问及具体在哪里寻求帮助时，大多数人指出是在线儿童帮助热线（33%）、即时消息应用（27%）和社交媒体平台（24%）。

<sup>10</sup> 该在线调查于2024年2月进行，调查问题是儿童和青年在感到不安全或不适时是否会寻求在线帮助。这一时间点早于人工智能系统的快速扩张，因此未专门涉及人工智能互动模式。

同时还对部分青年进行了深度访谈，这些青年曾开发过多种同龄人获取安全与支持的线上解决方案<sup>11</sup>。访谈进一步证实，儿童和青年日益转向数字环境，不仅是为了社交和学习，更是在面临线上或线下伤害风险时，寻求保护的重要渠道。部分青年主导的解决方案<sup>12</sup>已超越提高认识，转而提供互动工具、安全空间和同龄人主导的机制，帮助儿童识别诸如在线诈骗、错误信息、网上性诱骗或不安全互动等风险。关键在于，这些解决方案还旨在促进获得官方援助渠道，包括帮助热线、转介服务和应用程序内的应急支持功能。通过模拟、培训模块和同龄人交流，青年不仅在知识层面为同龄人赋能，更在实操层面开辟了获取保护与支持的具体路径。

### 由青年主导的有效解决方案

据开发其中部分解决方案的受访青年所述，通过线上方式提供保护与支持之所以特别有效，是因为这种形式具有匿名性，可无障碍获取，并且是由青年主导开发的（考虑到儿童和青年了解同龄人的需求）。青年如能私下寻求帮助，无需担心暴露或被评判，他们会感到更加自在。此外，基于文本的支持、同龄人社区论坛和青年大使也有助于弥合有需要的儿童与现有服务之间的差距。

### 青年在开发解决方案时面临的主要挑战

然而，尽管这些由青年主导的解决方案产生了积极影响，但其开发和实施仍面临重大挑战。例如，青年需要设计出能够覆盖从低龄儿童到青年等不同年龄段的内容，并确保这些内容可无障碍获取且具有吸引力，这并非易事。此外，虽然部分青年主导的解决方案旨在促进对话，但其往往缺乏承载关于网络风险公开讨论的基础设施。这可能使儿童暴露于风险之中<sup>13</sup>，例如错误信息和虚假信息、有害内容、公开或私下过度分享个人信息、激进化以及各种形式的暴力（包括家庭虐待和网上性诱骗）。

青年主导的架构虽然能够增强权能，但由于资金和支持有限，特别是在危机情况下往往面临连续性不足、协同困难及可见度低等问题。在一些国家和地区，青年开发者还面临政治限制、安全风险以及获得资金或合作伙伴的机会有限等问题。部分青年开发者甚至可能需要在“地下”状态运作，依靠建立信任和分阶段扩张来避免被关停。数字鸿沟问题仍令人担忧，儿童无法获得设备或网络连接，则意味着他们仍无法获取儿童保护资源。最后，虽然参与咨询的青年认为，网络安全问题已得到相对充分的关注，但他们认为就如何应对线下危害为儿童提供指导仍然是一项挑战。

这些挑战凸显了建立包容、适应性强且得到充分支持的数字环境的必要性，这样的环境才能真正成为所有儿童和青年的保护性基础设施。

<sup>11</sup> PoP对牵头以下举措的青年进行访谈：“大师课（你的网络生活：保障安全，增强权能）”、Ethesab以及来自Childnet咨询委员会的儿童。

<sup>12</sup> 在本文件中，“儿童和青年主导的解决方案”指由儿童和青年自主创建或塑造的举措、工具和安全空间，包括能够提供指导、信息或支持途径的同龄人网络、应用程序、互动平台或社区团体。尽管这类方案并非正式的儿童保护服务，但其往往充当桥梁，将同龄人与官方系统（如帮助热线、热线电话、咨询）或非正式护理与援助网络连接起来。

<sup>13</sup> 本文件提及的网络风险基于4C框架进行分类，将儿童在数字环境中面临的危险分为四个关键领域：**内容**（接触有害或不当材料）、**接触**（与潜在有害个体互动）、**行为**（儿童自身的在线行为，包括网络欺凌或高风险分享）以及**合同**（与商业剥削相关的风险，如个人信息滥用或隐性成本）。该框架被广泛用于指导以儿童为中心的网络安全战略。

## 推进儿童和青年的数字安全与保护

儿童与数字世界的互动是动态、多层面的，这与其安全感知及获取在线支持等的体验深度关联。数字平台不仅是儿童面临风险的空间，也是通往关怀、联系、援助和支持的重要门户，而且这些门户往往由儿童以创新方式塑造。

本文件提出的指导原则承认这一双重现实，并呼吁视角上的范式转变：不再单纯将数字环境视为受监管的空间，而是认识到其用于维护儿童的权利的潜力，通过有目的的设计加以利用。

这五项指导原则具有自愿性和目标性，请所有利益攸关方，包括政策制定者、技术平台、民间团体和服务提供商，超越最低标准，重新构想数字时代的儿童保护工作。这些指导原则倡导整体性方法，使数字空间不仅具备安全性，而且成为获取保护与支持的可靠途径。应将预防、应对和恢复机制融入儿童使用和依赖的平台之中。

展望未来，持续进行宣传对于确保每位儿童都能获得这些至关重要的数字生命线至关重要。要充分发挥技术保护儿童的潜力，需将各国政府、技术公司、儿童保护服务机构、民间团体和儿童自身聚集在一起采取协调一致的利益攸关多方方法。该方法包括投资于预防暴力、加强儿童帮助热线，以及开发合乎道德且具有包容性的技术，以保障用户的隐私和数据权利。除了提供保护，设计和运营数字平台及服务的利益攸关方还应提升平台复原力，推动优势化发展，并营造积极的童年体验，同时认识到技术只是工具，其影响取决于人们如何设计和使用它。

儿童必须切实参与这些解决方案的制定。让他们参与到数字工具的设计、实施和评估中，可确保干预措施具有相关性、有效性并植根于亲身经历。同样重要的是，要针对儿童、看护人、教育工作者和服务提供商持续开展教育和提高认识工作，以促进安全的数字参与和明智地使用支持服务。

最后，宣传工作必须采取基于研究的循证方法，以对数字保护工作进行监测和评估。只有通过持续学习和调整适应，我们才能确保数字技术真正服务于儿童的最大利益，不仅提供求助途径，更让他们在日益紧密相连的世界中对自身的安全、支持和福祉充满信心。

本指导原则是对现有保障在线安全和数字环境中儿童权利的国际框架的补充，旨在通过协作、创新和以儿童权利为中心的方法强化当前的框架，而非取而代之。为确保本原则的时效性与相关，我们将通过磋商与定期修订持续更新。

本指导原则可与更广泛的全球框架实现采纳或整合，有助于避免工作重复并提升协调一致性。其落地的实用途径可能包括自愿行为准则，或将其纳入国家战略或其他相关框架。

保护上网儿童是一项共同责任。以PoP指导原则为基础，并在所有利益攸关方共担责任的前提下，我们可以携手努力，确保数字平台和服务为儿童保护作出贡献，使他们免遭危害的同时，赋予其寻求帮助、获取所需服务并茁壮成长的能力。

## 合作伙伴



## 合作伙伴:



主任办公室  
国际电信联盟（国际电联）  
电信发展局（BDT）  
Place des Nations  
CH-1211 Geneva 20  
Switzerland  
电子邮件: [bdtdirector@itu.int](mailto:bdtdirector@itu.int)  
电话号码: +41 22 730 5035/5435

副主任办公室  
运作协调部（DDR）  
Place des Nations  
CH-1211 Geneva 20  
Switzerland  
电子邮件: [bdtdeputydir@itu.int](mailto:bdtdeputydir@itu.int)  
电话号码: +41 22 730 5131

数字网络和环境部（DNE）  
电子邮件: [bdt-dne@itu.int](mailto:bdt-dne@itu.int)  
电话号码: +41 22 730 5421

数字知识社会部（DKS）  
电子邮件: [bdt-dks@itu.int](mailto:bdt-dks@itu.int)  
电话号码: +41 22 730 5900

项目、伙伴关系和数字技能部（PPS）  
电子邮件: [bdt-pps@itu.int](mailto:bdt-pps@itu.int)  
电话号码: +41 22 730 5447

## 非洲

埃塞俄比亚  
国际电信联盟（国际电联）  
区域代表处  
Gambia Road  
Leghar Ethio Telecom Bldg. 3<sup>rd</sup> floor  
P.O. Box 60 005  
Addis Ababa  
Ethiopia  
电子邮件: [itu-ro-africa@itu.int](mailto:itu-ro-africa@itu.int)  
电话号码: +251 11 551 4977  
电话号码: +251 11 551 4855  
电话号码: +251 11 551 8328  
传真: +251 11 551 7299

喀麦隆  
国际电信联盟（国际电联）  
地区办事处  
Immeuble CAMPOST, 3<sup>e</sup> étage  
Boulevard du 20 mai  
Boîte postale 11017  
Yaoundé  
Cameroon  
电子邮件: [itu-yaounde@itu.int](mailto:itu-yaounde@itu.int)  
电话号码: +237 22 22 9292  
电话号码: +237 22 22 9291  
传真: +237 22 22 9297

塞内加尔  
国际电信联盟（国际电联）  
地区办事处  
8, Route du Méridien Président  
Immeuble Rokhaya, 3<sup>e</sup> étage  
Boîte postale 29471  
Dakar - Yoff  
Senegal  
电子邮件: [itu-dakar@itu.int](mailto:itu-dakar@itu.int)  
电话号码: +221 33 859 7010  
电话号码: +221 33 859 7021  
传真: +221 33 868 6386

津巴布韦  
国际电信联盟（国际电联）  
地区办事处  
USAF POTRAZ Building  
877 Endeavour Crescent  
Mount Pleasant Business Park  
Harare  
Zimbabwe  
电子邮件: [itu-harare@itu.int](mailto:itu-harare@itu.int)  
电话号码: +263 242 369015  
电话号码: +263 242 369016

## 美洲

巴西  
国际电信联盟（国际电联）  
区域代表处  
SAUS Quadra 6 Ed. Luis Eduardo  
Magalhães,  
Bloco "E", 10<sup>o</sup> andar, Ala Sul  
(Anatel)  
CEP 70070-940 Brasilia - DF  
Brazil  
电子邮件: [itubrasilia@itu.int](mailto:itubrasilia@itu.int)  
电话号码: +55 61 2312 2730-1  
电话号码: +55 61 2312 2733-5  
传真: +55 61 2312 2738

巴巴多斯  
国际电信联盟（国际电联）  
地区办事处  
United Nations House  
Marine Gardens  
Hastings, Christ Church  
P.O. Box 1047  
Bridgetown  
Barbados  
电子邮件: [itubridgetown@itu.int](mailto:itubridgetown@itu.int)  
电话号码: +1 246 431 0343  
传真: +1 246 437 7403

智利  
国际电信联盟（国际电联）  
地区办事处  
Merced 753, Piso 4  
Santiago de Chile  
Chile  
电子邮件: [itusantiago@itu.int](mailto:itusantiago@itu.int)  
电话号码: +56 2 632 6134/6147  
传真: +56 2 632 6154

洪都拉斯  
国际电信联盟（国际电联）  
地区办事处  
Colonia Altos de Miramontes  
Calle principal, Edificio No. 1583  
Frente a Santos y Cía  
Apartado Postal 976  
Tegucigalpa  
Honduras  
电子邮件: [itutegucigalpa@itu.int](mailto:itutegucigalpa@itu.int)  
电话号码: +504 2235 5470  
传真: +504 2235 5471

## 阿拉伯国家

埃及  
国际电信联盟（国际电联）  
区域代表处  
Smart Village, Building B 147,  
3<sup>rd</sup> floor  
Km 28 Cairo  
Alexandria Desert Road  
Giza Governorate  
Cairo  
Egypt  
电子邮件: [itu-ro-arabstates@itu.int](mailto:itu-ro-arabstates@itu.int)  
电话号码: +202 3537 1777  
传真: +202 3537 1888

亚太  
泰国  
国际电信联盟（国际电联）  
区域代表处  
4<sup>th</sup> floor NBTC Region 1 Building  
101 Chaengwattana Road  
Laksi,  
Bangkok 10210,  
Thailand  
电子邮件: [itu-ro-asiapacific@itu.int](mailto:itu-ro-asiapacific@itu.int)  
电话号码: +66 2 574 9326 - 8  
+66 2 575 0055

印度尼西亚  
国际电信联盟（国际电联）  
地区办事处  
Gedung Sapta Pesona  
13<sup>th</sup> floor  
Jl. Merdeka Barat No. 17  
Jakarta 10110  
Indonesia  
电子邮件: [bdt-ao-jakarta@itu.int](mailto:bdt-ao-jakarta@itu.int)  
电话号码: +62 21 380 2322

印度  
国际电信联盟（国际电联）  
地区办事处和创新中心  
C-DOT Campus  
Mandi Road  
Chhatrapur, Mehrauli  
New Delhi 110030  
India  
电子邮件: [itu-ao-southasia@itu.int](mailto:itu-ao-southasia@itu.int)  
地区办事处: [itu-ic-southasia@itu.int](mailto:itu-ic-southasia@itu.int)  
创新中心: 位于印度新德里的国际电联创新中心  
网站: [www.itu.int](http://www.itu.int)

## 独立国家联合体

俄罗斯联邦  
国际电信联盟（国际电联）  
区域代表处  
4, Building 1  
Sergiy Radonezhsky Str.  
Moscow 105120  
Russian Federation  
电子邮件: [itu-ro-cis@itu.int](mailto:itu-ro-cis@itu.int)  
电话号码: +7 495 926 6070

欧洲  
瑞士  
国际电信联盟（国际电联）  
欧洲办事处  
Place des Nations  
CH-1211 Geneva 20  
Switzerland  
电子邮件: [euregion@itu.int](mailto:euregion@itu.int)  
电话号码: +41 22 730 5467

国际电信联盟  
电信发展局  
Place des Nations  
CH-1211 Geneva 20  
Switzerland

ISBN 978-92-61-41735-2



瑞士出版  
日内瓦，2026