

监察官办公室

年度报告

2016年7月1日 - 2017年6月30日

目录

3 报告目的

4 执行摘要

6 活动报告：监察官的职能

7 案例管理

11 环境监督

12 外展活动

13 推广和执行 ICANN 的《预期行为标准》

14 推广和执行 ICANN 的《社群反骚扰政策》

15 专业提升

16 重审请求

17 未来展望

目的

《章程》中阐述了此报告的目的：

监察官办公室应每年公布针对这一年中的投诉和解决措施所做的综合分析，在此过程中应相应遵守保密义务，处理好保密事宜。

上述年度报告应对这一期间内所收到投诉展现出的任何趋势或共性因素进行说明，同时建议可以采取的应对措施，以便将来在最大程度上减少投诉量。年度报告应在网站上公布。

执行摘要

对于监察官办公室而言，2017 财年是非常忙碌的一年。在这一年中，我们任命了新的监察官，并且监察官新增了一项正式职能，即重审请求流程方面的职能。

在担任副监察官十年之后，我于 2016 年 7 月 27 日上任成为监察官。此后不久，ICANN 在 10 月实施了新的章程，监察官办公室的职能范围有所扩大，新增了重审请求流程方面的一项正式职能。

在担任监察官的第一年，我的主要目标是将监察官办公室的工作重心向外转移到 ICANN 社群。董事会批准了 ICANN 的修订版《预期行为标准》，此举促使社群内部就网络和现实中的骚扰、性骚扰、不当行为及无礼行为展开了探讨，而我做出前述改变部分上也是受 ICANN 此举的鼓舞。此外，由于人们针对新通用顶级域项目方面主动提出问题的热潮逐渐放缓，这为监察官办公室腾出了时间和资源，使我能够有余力和空间去开始积极推广监察官办公室这个资源，以期在我们进入移交和续签的新阶段时期，为社群的服务提供支持。

关注合作

在过去的一年中，我参加了 ICANN 的三次会议，在每次会议上我都与 ICANN 社群沟通合作。在这些会议之外，我还积极与其他方面交流合作，对象主要是一般会员和通用名称支持组织 (GNSO) 社群，其次是政府咨询委员会 (GAC) 及其一些工作组。这是因为在 ICANN 会议之外，通过与领导层和 ICANN 组织联络人协调，更容易与一般会员和 GNSO 接触。

对于我所做的工作和调查，ICANN 组织是一个重要的合作伙伴，在这一年中，我一直在积极培养监察官办公室与 ICANN 组织之间的重要关系。去年，我拜访了两个 ICANN 区域办公室（伊斯坦布尔和新加坡）和一个 ICANN 合作中心（华盛顿特区），并借这些机会为办公室员工和远程员工开展了员工培训，这使我受益匪浅。我还曾在洛杉矶办公室多次开展工作，与 ICANN 人力资源部的员工携手合作，为新员工提供指导培训。

加强 ICANN 问责制跨社群工作组 (CCWG) 目前已进入工作阶段 2，该工作组为监察官办公室与社群展开密切合作创造了极好的机会。我将继续以观察员身份参与以下八个 CCWG 子组的工作：管辖权、多样性、员工问责制、合作接触流程审核、人权、透明度、诚信准则和监察官。值得注意的是，监察官子组对监察官办公室进行了外部审核；这是由问责制和透明度审核小组 2 授权的任务。

执行摘要（续）

简化操作

我首先采取的行动之一是，更换已经使用十年之久的案例管理系统，采用既兼容现有技术，又便于用户进行统计报告的一种新产品。新的案例管理系统通过将数据存储在不安全的外部服务器上，实现安全保护，这样做可以保护数据的机密性，而又无需使用独立的服务器将数据存储在内部。

在过去的一年里，我是唯一执行人。随着明年 CCWG 问责制跨社群工作组（“CCWG——问责制”）的工作进一步推进，将重新评估监察官办公室的职位，完成评估后，我将继续担任原来的副职。

其他事务

监察官办公室还有权调查系统问题。尽管去年我没有为任何系统问题进行过调查，但是目前我正在密切监视社群针对新通用顶级域名提交的多个申请，这些申请受多重问责机制的束缚，影响了字符串的及时授权。ICANN 和董事会正在积极处理社群的这些新通用顶级域名申请。

Herb Waye

ICANN 监察官

www.icann.org/ombudsman

www.facebook.com/ICANNOmbudsman

[Twitter: @IcannOmbudsman](https://twitter.com/IcannOmbudsman)

活动报告

监察官的职能

冲突管理是监察官的主要职能。



案例管理

- 接收投诉
- 调查
- 解决



环境监督



面向社群、ICANN 组织和利益相关方进行外展



推广和执行 ICANN 的《预期行为标准》
和《社群反骚扰政策》



专业提升

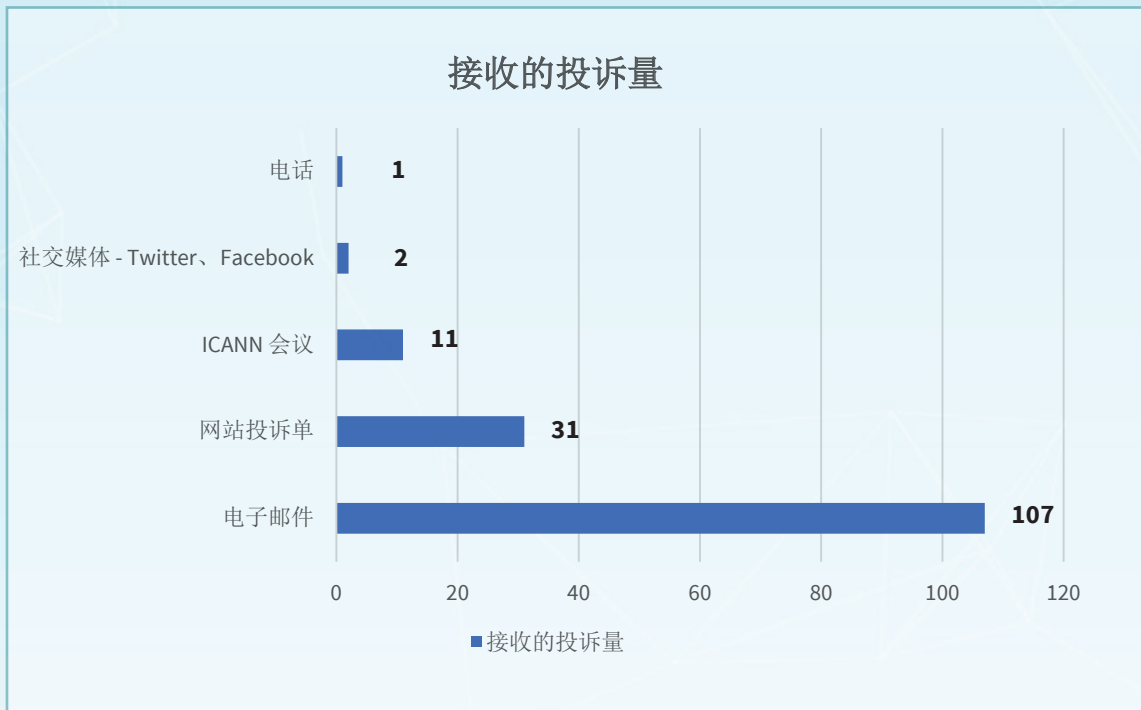
活动报告 (续)

案例管理



2016 年 7 月至 2017 年 6 月，监察官办公室共收到 190 份投诉。其中有超过 70% 的投诉不属于监察官的管辖范围，监察官需要对这些投诉予以回复，但无需采取任何行动。所有的投诉都在 24 至 48 小时内得到了回复。

有 51 份投诉属于监察官的管辖范围，需要监察官进行干预、调查或积极参与处理。其中，有 12 份投诉尚未解决，其余投诉均已得到解决。在 12 份未解决的投诉中，有 7 份投诉处于暂停处理状态，这意味着这些投诉需要等完成 ICANN 启动的某些流程后才能解决，或者这些投诉受到了诸如重审等正式问责机制的约束。其余的 5 份投诉仍需要监察官积极参与处理。



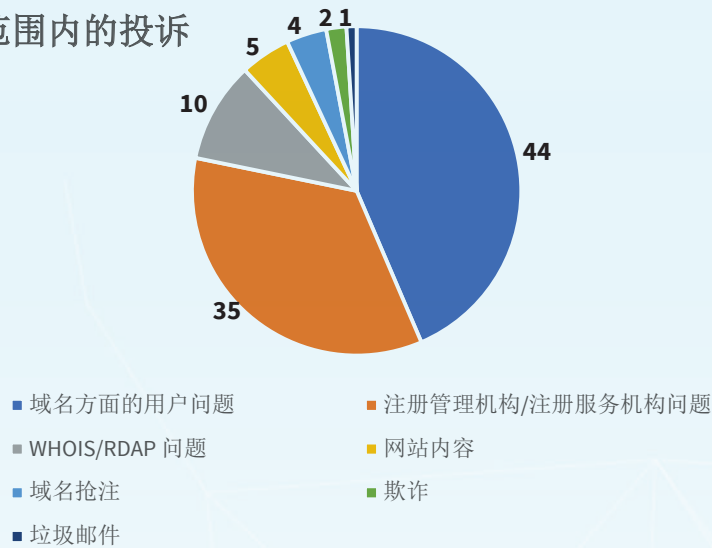
在线投诉表单与案例管理系统之间不再直接关联。这样监察官办公室就能够过滤垃圾邮件、意外提交的投诉或测试提交的投诉，还能防止由于团体运动而发生大量投诉不可控制地涌入的情况，过去监察官办公室就面临过这样的问题。得益于上述过滤功能，估计 2017 财年报告期间的案例接收量会略有减少。

活动报告 (续)

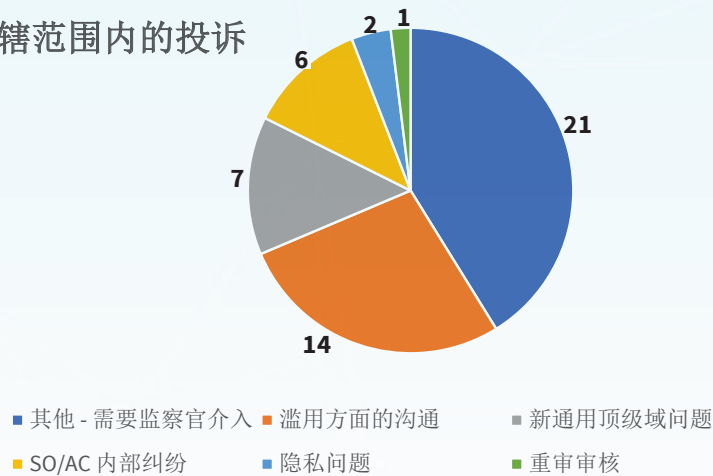
监察官如何处理不属于其管辖范围的投诉

- 在两天内对投诉做出回复
- 提供自助信息或将投诉转交相关方
- 通过新举措帮助投诉者与 ICANN 社群团体建立联系
- 邀请投诉者参与社群的政策制定流程，尤其是对于涉及 WHOIS 隐私、注册服务机构和注册管理机构的合同问题、公共安全以及 ALAC 或 GNSO 工作组主题的投诉。

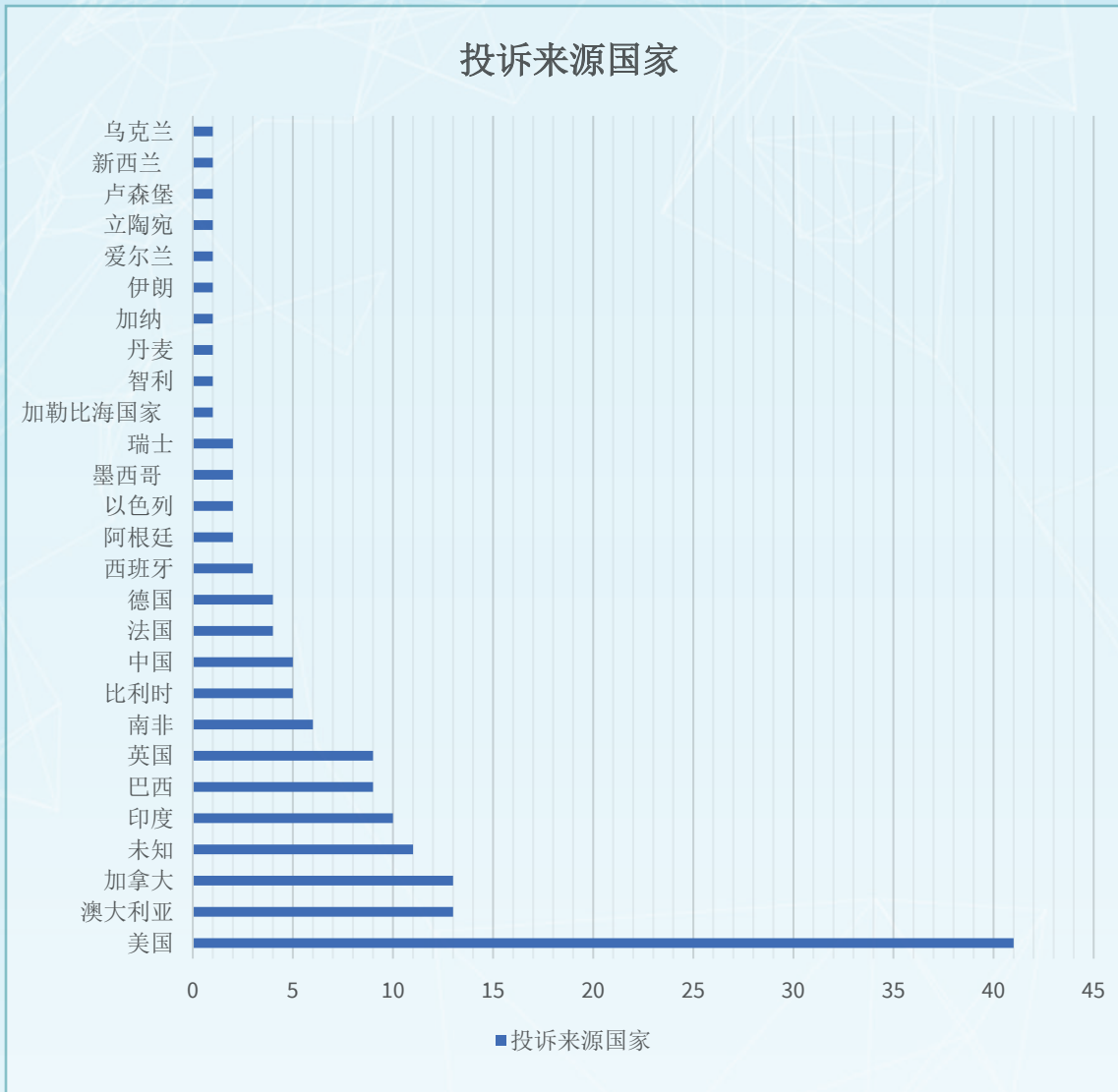
非管辖范围内的投诉



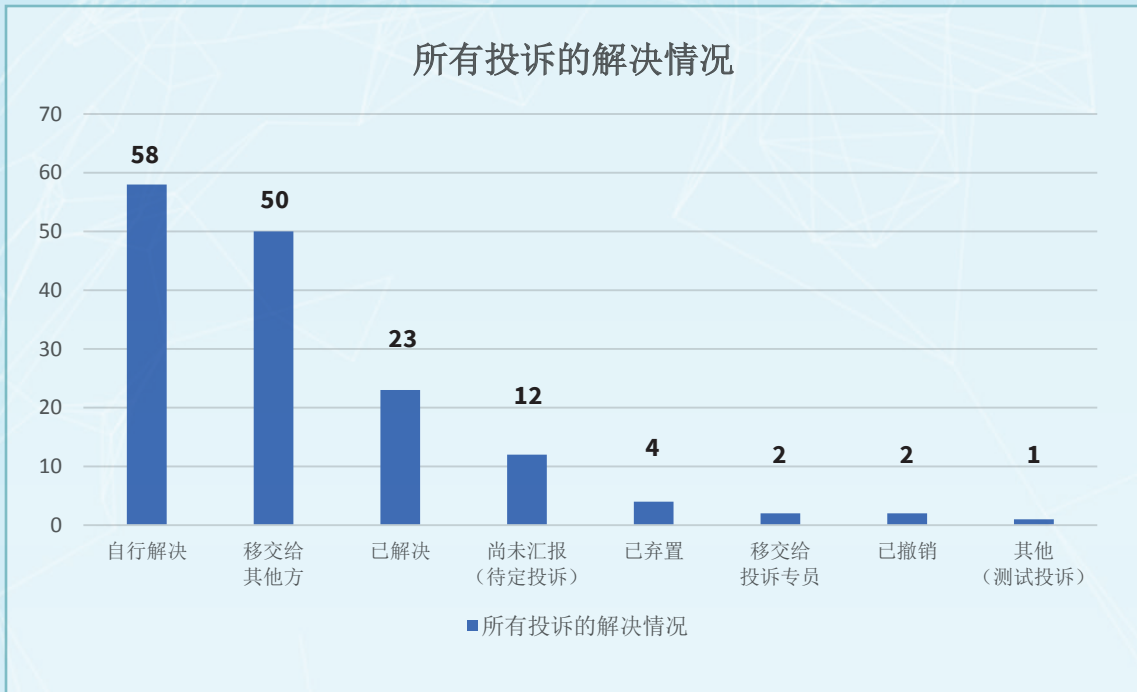
管辖范围内的投诉



活动报告 (续)



活动报告 (续)



活动报告（续）

环境监督



对以下会议的召开环境进行监督：在线会议、电话会议、ICANN 的三次区域性实体会议以及在一年之中举行的各种区域支持组织会议和咨询委员会会议。例如，我以观察员身份参与了“CCWG——问责制”和各个子组的多项工作，这样不仅提高了社群对监察官办公室的认识，也促使我直接参与到社群中来。我还监督了多个社群团体和工作组的电子邮件清单，其中我注意到某些组织成员存在不当或无礼行为。

监察官在 ICANN 第 57 届、58 届和 59 届会议中开展的活动

- **监察官办公室在整个会议期间始终同步办公**
 - 益处：非正式的随时拜访政策让人们可以在保密、安全的环境中轻松上门反映问题。
- **参与社群会议**
 - 益处：可以与经常提出问题或经常被投诉的团体进行非正式交流。

除了定期参加 ICANN 会议以及在会议上定期开展活动之外，我还会特地参加商业利益相关方的会议，这不仅是我学习的机会，也可以让注册人、注册服务机构和注册管理机构参会者及其利益相关方看到我对他们的关注。我认为这极其重要，因为我收到的很多不属于监察官办公室管辖范围的投诉都与域名注册方面的商业纠纷有关。

活动报告 (续)

外展活动



为了提升社群对监察官职能的了解，也为了促进对 ICANN 《预期行为标准》的推广和讨论，监察官办公室一直将外展活动作为 2017 财年的工作重点之一。下表列出了主要旨在宣传监察官职能和/或推广 ICANN 《预期行为标准》的外展活动。

2017 财年的外展活动

- 为 ICANN 洛杉矶办公室的员工提供三次监察官培训
- 为 ICANN 新加坡办公室（及区域办公室）的员工提供监察官培训（ICANN 第 57 届会议后）
- 为伊斯坦布尔办公室（及区域办公室）的员工提供监察官培训（ICANN 第 59 届会议前）
- 为华盛顿办公室的员工提供监察官培训（与 IOA 培训同时进行）
- 在公共安全工作组会议 (GAC) 上发言（ICANN 第 57 届会议）
- 与 GAC 欧洲委员会召开工作会议（ICANN 第 57 届会议）
- 在 GNSO 公共会议上发言（ICANN 第 57 届会议）
- 在 ICANN 第 57 届和 58 届会议的公共论坛上发言
- 在 NARALO 月度电话会议上发言
- 在 NARALO/ARIN 会议上发言（新奥尔良）
- 在 GDD 论坛上发言（马德里）
- 在 ccNSO 月度电话会议上发言
- 在 ICANN 第 59 届会议的 RDS PDP WHOIS 工作组会议上发言

此外，我还通过博文、Facebook 和 Twitter 与利益相关方及其他人士进行交流。最近讨论的主题包括 ICANN 的《预期行为标准》和《社群反骚扰政策》。

 www.facebook.com/ICANNOmbudsman

 [@IcannOmbudsman](https://twitter.com/IcannOmbudsman)

博客: icann.org/news/blog

活动报告 (续)

推广和执行 ICANN 的《预期行为标准》



2016 年 6 月，ICANN 董事会实施了 ICANN 的更新版《预期行为标准》。ICANN 组织和社群已使用类似标准将近十年。在实施更新版本后，我认为可以强化提倡得当、有礼行为的目标，并将《预期行为标准》与新版《社群反骚扰政策》联系起来，从而保障每个人享有安全、有礼和无骚扰环境的权利。

ICANN 的《预期行为标准》

 <p>遵守 ICANN 的《章程》。特别是，参与人员必须在 ICANN 的使命范围内，以《章程》所体现的精神和价值观行事。</p>	 <p>遵守 ICANN 的“利益冲突”政策。</p>	 <p>公平对待 ICANN 社群中的所有成员，不因国籍、性别、种族或民族、宗教信仰、残疾、年龄和性取向等因素存在偏见；ICANN 的社群成员不论是在面对面交流还是在网上沟通时，均应文明相待。</p>	 <p>平等尊重 ICANN 社群的所有成员，按照专业标准行事且行为得当。ICANN 致力于创造和维护一个和谐的环境，在这样的环境中，不同文化背景的人都能享有尊严，受到尊敬和尊重。具体而言就是，ICANN 流程的参与者不得涉及任何形式的骚扰。骚扰通常指不受欢迎的敌意或威胁性行为，尤其是带有性侵犯性质的言语或行为，或针对种族、性别、民族、宗教、年龄、肤色、国籍、出身、残疾或身体状况、性取向或性别认定方面的威胁性言论或行为。</p>
 <p>保护组织的资产，确保资产得到有效和高效的使用。</p>	 <p>公正、真诚地对待 ICANN 流程中的其他参与者。</p>	 <p>按照 ICANN 的政策规范自身行为。</p>	 <p>在考虑政策问题时，听取所有利益相关方的意见。ICANN 拥有独特的多利益相关方环境。参与 ICANN 工作流程的人员必须认识到所有利益相关方的重要性，并尝试理解他们的观点。</p>
 <p>致力于与其他利益相关方一起建立共识，从而为 ICANN 应当负责的问题找到解决方案。ICANN 模型是自下而上的、以共识性为基础的政策制定流程。参与 ICANN 流程的人员必须努力与其他参与者建立共识，从而履行确保该模型成功运营的职责。</p>	 <p>弘扬有道德、负责任的行为风气。道德与诚信是至关重要的品质，ICANN 希望所有的利益相关方均能在行动中负起责任、坚守原则。</p>	 <p>在参与政策制定和决策流程的过程中，促进提升透明度和开放性。</p>	 <p>在参与政策制定和决策流程的过程中，秉持合理、客观和周全的态度而行事。这包括：定期参加所有日程中的会议，并以互联网用户整体的最佳利益和互联网唯一标识符系统的稳定与安全为唯一标准，做出独立判断，不考虑任何个人利益或该个人所从属的实体的利益。</p>

此标准现已翻译为多种语言，翻译版本仅供参考。如需查看原始权威文本（英文版），请访问：icann.org/en/system/files/files/expected-standards。

在 ICANN 董事会、ICANN 组织、多个支持组织和咨询委员会 (SO/AC) 的支持下，我在本财年很荣幸地有机会在 ICANN 第 57 届和 58 届公共论坛、多次 SO/AC 工作会议、在线会议和 ICANN 发起的各种其他会议上发言。我的发言重点都与 ICANN 的《预期行为标准》和《社群反骚扰政策》有关，旨在强调我们的目标是在安全的环境中开展建设性、文明有礼的对话。

活动报告（续）

推广和执行 ICANN 的《社群反骚扰政策》

ICANN 董事会在 ICANN 第 58 届会议上通过了一致决议，实际制定了新的 ICANN 《社群反骚扰政策》，该政策不仅支持 ICANN 的《预期行为标准》，而且对于认为自己目睹过不当行为或骚扰行为，或者认为自己遭受过不当行为或骚扰行为的人，都可以根据该政策提出投诉。

由于文化或社会规范的差异，人们通常可能不会意识到自己的行为冒犯了他人或者不当。这些冒犯行为或不当行为可能是无意之中的举动或者并无恶意，考虑到这一点十分重要。因此，在《社群反骚扰政策》投诉程序的第一步，可以与负责人进行沟通，通过非正式的方式解决问题。如果行为是无意之中的举动或者只是有些人会反感，那么只要指出这种行为冒犯了他人或者无礼，通常当事人都会改变这种行为，并且很可能会道歉。

在处理不当行为或骚扰行为时，监察官最先考虑的应是，在条件允许的情况下尽可能以非正式的方式解决这个问题。当然，监察官还必须考虑行为的严重程度。对不当言论的处理方式必然不同于性骚扰或人身攻击。不当言论可能只需要非正式干预便能解决，而性骚扰或人身攻击可能会涉及到法律制裁。监察官还要考虑到一点，即投诉的事件属于偶然行为，还是经常性行为。

根据《社群反骚扰政策》，在必要时，监察官有权对违规者实行制裁。尽管这一措施是不得已之举，但是实施制裁确实对社群成员具有警示作用：他们要对自己的行为负责，如果出现骚扰行为，他们将会承担相应的后果。我在骚扰相关培训和政策实施方面具有丰富的背景知识，因此我了解骚扰行为不仅会对组织有影响，更重要的是，它会给受害者带来毁灭性的影响。当今世界不允许存在骚扰、欺凌或任何其他类型的不当行为。

当今世界不允许存在骚扰、欺凌或任何其他类型的不当行为。

《社群反骚扰政策》的 PDF 文档现提供阿拉伯文、中文、英文、法文、俄文和西班牙文版本：

icann.org/en/system/files/files/community-anti-harassment-policy。

活动报告（续）

专业提升



我将继续作为以下三个监察官组织的成员：国际监察官协会 (IOA)、加拿大监察官论坛 (FCO) 和国际监察官组织 (IOI)。在过去的一年中，我参加了这三个组织的大会，我在会上做过主讲嘉宾，提升了专业能力，同时也有机会与同行交流。

另外，我还想指出一点，为了节省财务开支，我曾试图将专业提升与外展活动、ICANN 区域会议或类似的活动协调起来。因此，在印度海得拉巴举行的 ICANN 第 57 届会议之后，我参加了在泰国曼谷举行的 IOI 世界大会，然后又拜访了 ICANN 新加坡办公室，为区域办公室的员工开展了监察官培训。

同样，在南非约翰内斯堡举行的 ICANN 第 59 届会议之前，我在土耳其伊斯坦布尔为 ICANN 组织开展了监察官培训。我还参加了在弗吉尼亚州亚历山大市举行的 IOA 专业发展研讨会，然后为 ICANN 华盛顿特区的员工开展了监察官培训。此外，我还利用拜访 ICANN 洛杉矶办公室的三次行程，为新员工开展了监察官培训。

重审请求

2016 年 10 月，随着新 ICANN 章程的实施，监察官办公室的职能范围得到了扩大，新增了一项与重审请求有关的正式职能。

您可以在新 ICANN 章程[第 4 条](#)第 4.2 节中找到此职能的完整定义；简单而言，监察官现在需要对重审请求进行审核和考量，然后向 ICANN 董事会问责机制委员会提供实质性评估，以供他们审核和考量。如果监察官曾经就某个重审请求表达过立场，或者以某种方式参与过该请求的处理，则可以跳过这一审核流程。

在传统的非正式监察官职能结构中增加这样一种正式的职能，这会给监察官带来一些挑战。针对要跳过审核，还是进行审核，监察官必须慎重地做出抉择。为了对将来重审请求流程可能会涉及到的社群成员做到公平合理，我必须思考以下问题：如果监察官曾表达过立场就能够跳过审核，那么这可能对监察官在重审请求之前或之后的参与造成多大的影响？这是我们必须深思熟虑的问题。

我想向 ICANN 社群强调，监察官办公室将会以专业和公正的方式正式参与到流程中，但并不排除以非正式的方式参与其中的可能（在《章程》[第 5.3a 款](#)允许的情况下）。如果愿意，社群成员可以按照《章程》[第 5 条](#)的规定，随时向监察官提出任何问题。

未来展望

监察官办公室目前仍有一些遗留问题有待处理。推动实施 ICANN 的《预期行为标准》和《社群反骚扰政策》仍将是本办公室的首要事项，我会给予高度关注。

我希望投诉量会有所减少，然而由于人们越来越深刻地认识到安全和无骚扰环境的必要性和重要性，我预计投诉量会不减反增。我希望社群成员在向我的办公室报告事件时能够更加随意自在，因为我提倡非正式、开放的交流。

新通用顶级域项目虽然在大多数方面进展顺利，但在社群申请方面仍面临困扰。我希望董事会强制执行的审核能尽快完成并公布积极的结果，这些结果将会推动本主题向所有相关方一致认可的方向发展。

由于章程和程序规则的多个版本缺乏明确性，ALAC 和 GNSO 提出了一些投诉。由于多个小组在各自审核多个版本的文件，我希望能够安排一次会议，就章程一致性和明确性的重要性与领导层展开讨论。不一致性和不明确性往往会造成混淆，这时相关人员或领导团队必须解释章程和程序规则中所载条款的含义，而不仅仅是去实施。

最后，我希望能够维持过去一年中建立的多方面合作关系，同时继续与其他组织建立和发展关系。我深信，关系是社群的生命线，而我的任务主要在于促进 ICANN 社群、ICANN 董事会、ICANN 组织和支持团队之间的交流，我将继续尽我所能让 ICANN 拥有一个安全、多样化、无骚扰的环境，让每个人都可以全身心地参与其中。

ICANN 分支机构

总部

12025 Waterfront Drive
Suite 300
Los Angeles, CA 90094-2536
USA
电话: +1 310 301 5800
传真: +1 310 823 8649

区域办公室

比利时, 布鲁塞尔
6 Rond-Point Schuman
B-1040 Brussels, Belgium
电话: +32 2 894 7400

土耳其, 伊斯坦布尔
Hakki Yeten Cad. Selenium
Plaza No:10/C K:10
34349 Istanbul, Turkey
电话: +90 212 999 6222

乌拉圭, 蒙得维的亚
La Casa de Internet de
Latinoamérica y el Caribe
Rambla República de México 6125
11400 Montevideo, Uruguay
电话: +598 2604 2222 ext 5701
传真: +598 2604 2222 ext 4112

新加坡

South Beach Tower
38 Beach Road, Unit 04-11
Singapore 189767
电话: +65 6816 1288

合作中心

中国, 北京
中国北京市海淀区中关村
南四街 4 号中国科学院
软件园区 1 号楼 5 层
queries.beijingec@icann.org

瑞士, 日内瓦
Regus Center
Rue du Rhône 14
1204 Geneva, Switzerland
电话: +41 22 819 1844
传真: +41 22 819 1900

肯尼亚, 内罗毕
Regus Center
17th Floor
ICEA Building, Kenyatta Avenue
PO BOX 15168-00400
Nairobi, Kenya
电话: +254 (0)20 5157029
传真: +254 (0)20 5157001

美国, 华盛顿哥伦比亚特区
801 17th Street, NW, Suite 400
Washington, DC 20006
USA
电话: +1 202 570 7240
传真: +1 202 789 0104

合作关系

巴拉圭, 亚松森
CEILAC at SENATICS Complejo
Santos E2 - Gral. Santos 1170
c/ Concordia

埃及, 开罗
Km 28, Cairo Alex Desert Rd.
Smart Village, NTRA, B4 Bldg.
Giza, Egypt

韩国, 首尔
11F Platinum Tower
398 Seocho-daero, Seocho-gu
Seoul 06619
Republic of Korea
电话: +82 2 405 6592
传真: +82 2 405 6593