



监察官办公室

年度报告

2020年7月1日 - 2021年6月30日

同一个世界, 同一个互联网

目录

- 03 报告目的
- 04 执行摘要
- 05 活动报告: 监察官的职能
 - 06 案例管理
 - 12 环境监督
 - 13 外展活动
 - 14 推广和执行 ICANN 的《预期行为标准》和《社群反骚扰政策》
 - 17 专业提升
- 18 重审请求
- 19 未来展望

报告目的

有关本报告的目的说明, 请参阅

[《ICANN 章程》第 5 条第 5.5 节:](#)

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

ICANN 监察官办公室很高兴提交 2021 年度报告。

新冠疫情下，2021 财年期间的所有会议均完全采用虚拟（在线）形式召开。在这一整年，ICANN 全面转为线上运营，ICANN 社群、ICANN 组织（简称“组织”）和 ICANN 董事会均未召开线下会议，一切工作和沟通都在线上进行，监察官办公室也适应了线上办公和远程会议（通过 Zoom）这一新常态。

在线上召开的所有三次 ICANN 公共会议中，由监察官赫伯·维耶 (Herb Waye) 和助理监察官芭芭拉·科文 (Barbara Curwin) 组成的监察官团队表现活跃，他们以观察员身份积极参加了尽可能多的 ICANN 社群、组织和董事会会议。在参加这些会议时，监察官办公室的主要使命是：倡导多样、公平和包容原则，促进构建没有骚扰的安全环境，使社群成员了解并遵守 ICANN 预期行为标准。

随着世界各地的机构和组织都改为全体线上办公，监察官团队得到了更多的专业提升机会。例如，助理监察官芭芭拉·科文有机会在线上学习国际监察官协会举办的监察官基础知识课程，监察官赫伯·维耶也有机会参与约克大学奥斯古德霍尔法学院的一项认证计划。有关这些课程和认证计划的更多详细信息，请参阅本报告的“专业提升”部分。

鉴于目前仍继续采用虚拟办公环境，监察官的重点仍然放在积极参与线上进行的社群活动。监察官以观察员的身份参加了一些社群工作组和政策制定小组的在线会议，偶尔应领导团队的要求以更正式的方式参与相关工作（详情请参阅《ICANN 章程》第 5 条中的“办公室章程”）。

监察官办公室继续支持、促进和提供关于 ICANN 预期行为标准和社群反骚扰政策的宣传与培训。

在全球疫情背景下，监察官办公室与 ICANN 社群、董事会和组织戮力同心，尽一切所能，确保推动公平、尊重和专业精神在可预见的未来继续发展和延续。虽然监察官办公室已经适应了虚拟工作环境，但监察官团队仍然期待着恢复线下面对面会议这一天的到来。

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



外展活动



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

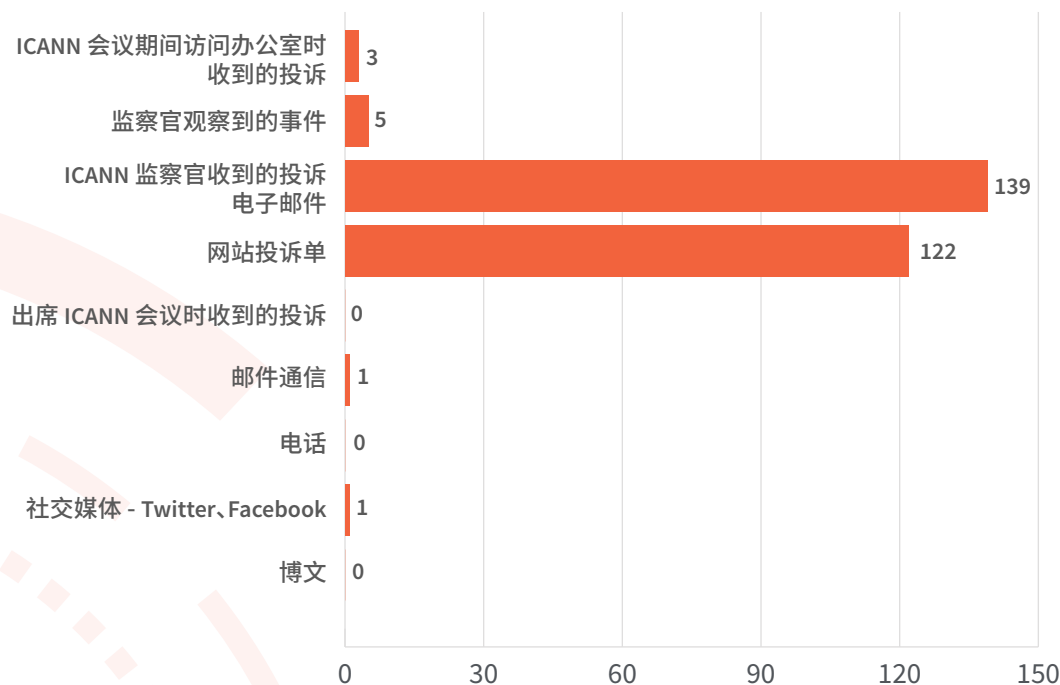
案例管理



2020年7月1日至2021年6月30日, 监察官办公室共收到 271 份投诉;与上一财年相比, 收到的投诉量大幅增加。在所有投诉中, 有 241 份投诉不在管辖范围内, 监察官办公室需要对这些投诉予以回复, 但无需采取任何行动。向办公室提交的所有投诉都在 48 小时内得到了回复。

管辖范围内的投诉再次小幅下降, 从 33 份 (2020 财年) 下降至 30 份 (2021 财年)。对于管辖范围内的投诉, 监察官办公室需要进行干预、调查或以其他方式积极参与处理。截至 2021 年 6 月底, 其他所有投诉均已结案, 只有之前遗留的一起投诉案件因当事人不愿参与监察官办公室的调查而仍未得到解决。对于该投诉, 我们一直都在对当事人施加临时制裁, 当事人现在仍然可以选择参与调查。

投诉接收来源



在本报告期间, 有 2 份根据社群反骚扰政策提出的关于歧视的投诉。其中一份投诉来自支持组织 (SO) 或咨询委员会 (AC) 内部, 且已在 SO 和 AC 领导层的配合下得到解决;另一份投诉来自公众, 并无事实依据。另外, 办公室收到了 8 份关于侮辱性言辞的投诉, 这与上一年的数量非常接近。这表明, 在监察官办公室、ICANN 组织和 ICANN 董事会坚持不懈的努力下, 社群对于 ICANN 预期行为标准和社群反骚扰政策的认知已有所提高。监察官认为, 从线下面对面办公转为线上虚拟环境办公之后, 虽然许多会议中, 在线聊天会打断讨论并分散注意力, 而且有时会变得热火朝天, 但不可否认, 这一转变对于言谈举止方面的行为起到了一定的积极影响。监察官团队认为, 团队积极参与线上会议, 这在一定程度上帮助了与会人员在会议中保持得体的言行举止。

有 12 份针对合同合规的投诉, 投诉原因主要在于服务响应迟缓, 这些投诉均已在合同合规部的配合下得到解决。

关于消费者问题的投诉再次占据非管辖范围内投诉的绝大部分, 其中关于域名问题的投诉有 52 份, 关于注册服务

机构或注册管理机构问题的投诉有 95 份。对于非管辖范围内的投诉, 监察官办公室提供了更全面、更细致的回复, 因此得到了投诉人非常好的反馈。自 2018 年实施以来, 监察官办公室提供回复的方式目前包括以下几种: 转介到相应的 ICANN 组织职能部门(通常是合同合规部或全球支持中心); 在适当情况下, 邀请投诉人参与 ICANN 多利益相关方模型; 根据投诉性质和投诉问题, 帮助联系各利益相关方团体、SO 或 AC。此外, 还会邀请投诉人联系监察官办公室提供反馈意见。

电子邮件回复文本示例:

在 ICANN 社群中, 有几个选区团体正在积极讨论您提出的问题。请联系一个您认为所讨论的问题与您投诉的情况相符的团体(商业或非商业), 以便向更了解情况的个人咨询投诉问题(投诉说明)或存在滥用的情形。每个人都可以自由参与 ICANN 工作, 由衷欢迎大家参与政策制定或审核工作。此外, 我们还鼓励所有社群成员提出域名滥用问题。

请通过下面的链接访问 ICANN 选区。如果您还有其他问题, 请随时联系我们。

<https://gnso.icann.org/en/about/stakeholders-constituencies>

<https://atlarge.icann.org>

由衷欢迎任何反馈。如果这些信息对您有帮助, 请告诉我, 或者如果您还有其他问题, 请联系 ombudsman@icann.org。

下面是与监察官办公室联系的人员提供的一些反馈。值得注意的是, 所有此类反馈都是积极的。

谢谢, 维耶先生! 非常感谢您的帮助。

希望您度过美好的一周, 也希望您 2021 年一切顺利。

尊敬的监察官:

非常感谢您及时就我们的问题做出回复并采取行动。

Net4India 代表现已向我们提供“域名转移授权代码”, 我们也已将该代码提供给“GoDaddy”, 也就是我们将域名从 Net4India 转出后想要转移到的注册服务机构。

我们收到通知, 新的这家注册服务机构已经启动域名转移流程, 并将在 4-5 天内完成转移。

再次感谢您及时处理我们的问题。

此致

下午好!

您的回复很有帮助。

我意识到垃圾邮件和网络钓鱼对每个人而言都是个大问题。感谢您为我指出了一些正确的方向。

再次感谢

赫伯,您好!

非常感谢,您提供的信息很有帮助,我一定会遵从您的建议。

感谢您给我指明了正确的方向。

此致

非常感谢您的回复和提供的建议。我一定会认真研究这些链接,并找到解决方案。

非常感谢!

赫伯,感谢您的协助和提供的信息。非常有帮助。

此致,

赫伯,您好!

感谢您及时做出回复并指明了正确的方向。我会尽快跟进。

祝好

赫伯,您好,

非常感谢您及时做出回复并提供有用链接 - 我将认真研究这些资源,并向相应机构反映我的问题。

尊敬的监察官:

感谢您上次做出的回复,非常有帮助,如果不是您全心全意地帮助我,我已结案的投诉单应该得不到回应,谢谢。

赫伯,您好!

谢谢您的回复。我已经尽我所能,摆脱了那个麻烦的问题。我建议,应该实施一个更加有效的框架,来保护最终用户免受不良运营商的侵害,确保质量标准得到遵守。

赫伯,您好!

非常感谢。

您提供的说明很有帮助。

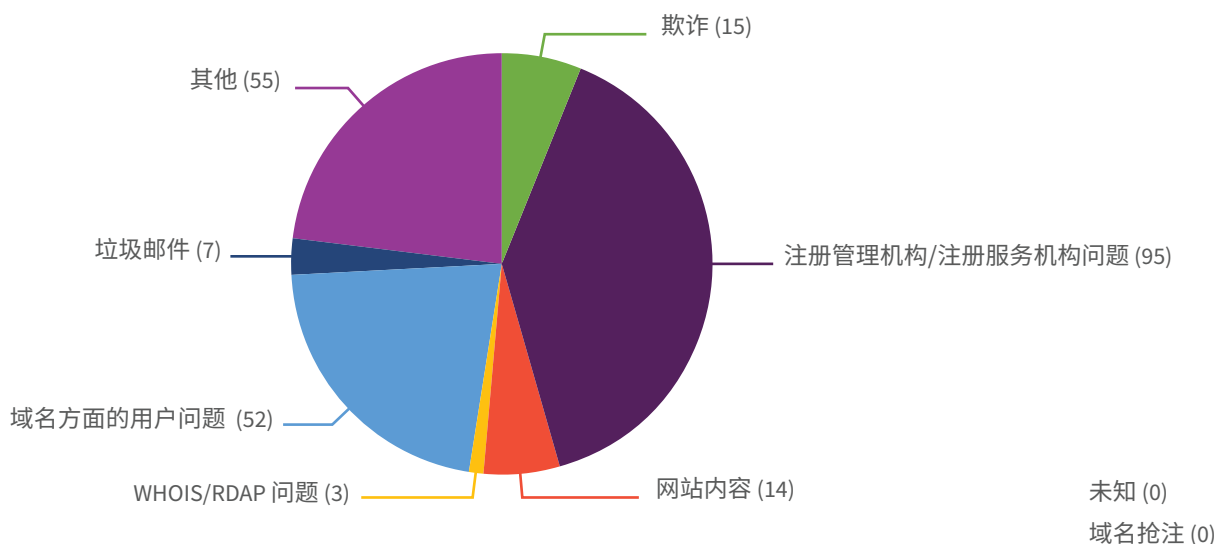
您的回复很及时,谢谢,愿上帝保佑您!

如果将投诉同时提交给监察官办公室和 ICANN 投诉官(通常还涉及全球支持中心或合同合规部)共同解决,那么各方将联合对投诉进行评估,以确定应先由谁来解决投诉问题。

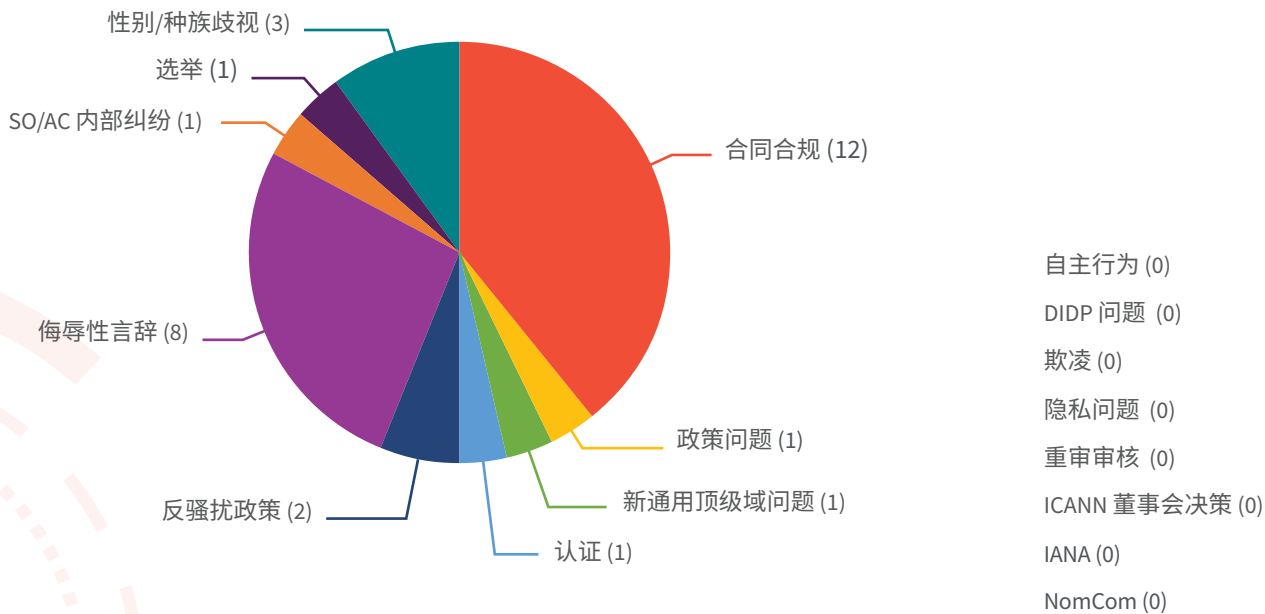
监察官如何处理不属于其管辖范围的投诉:

- 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。
- 帮助投诉者与 ICANN 社群团体建立联系。
- 邀请投诉人参与社群的政策制定流程, 特别是当投诉涉及以下问题时: WHOIS 或隐私、注册服务机构或注册管理机构合同问题、公共安全、与一般会员咨询委员会 (ALAC) 或通用名称支持组织 (GNSO) 工作组有关的问题。

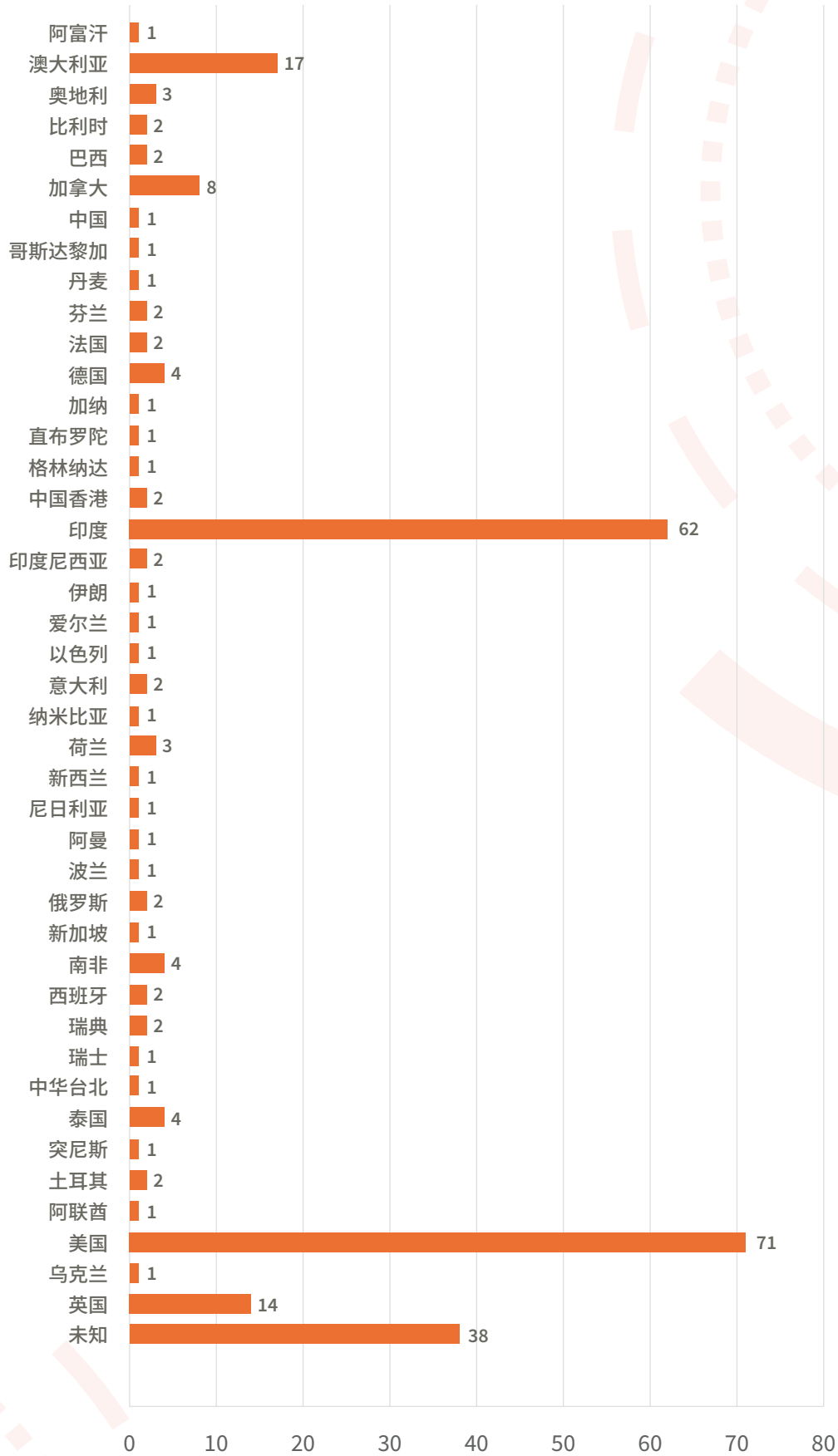
非管辖范围内的投诉



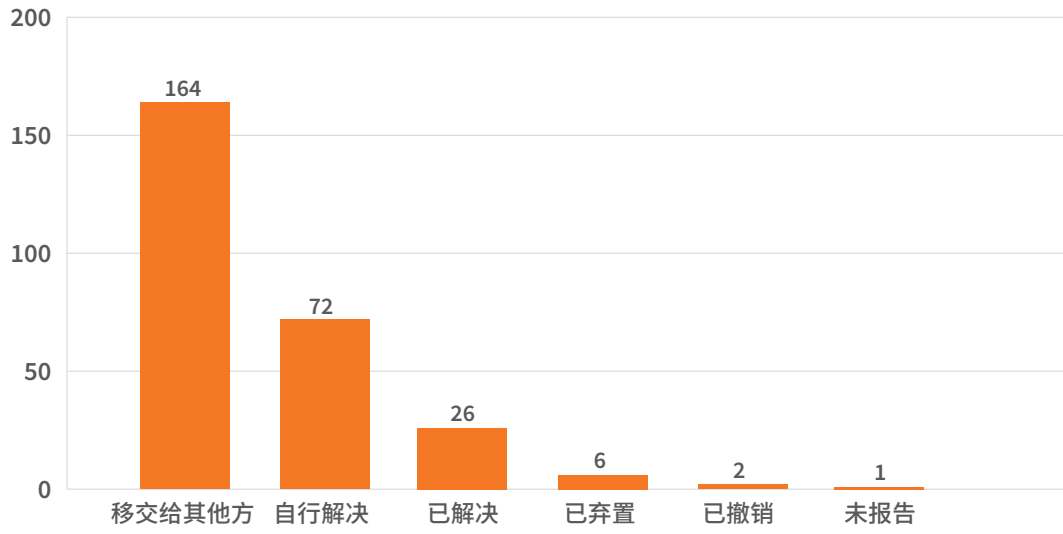
管辖范围内的投诉



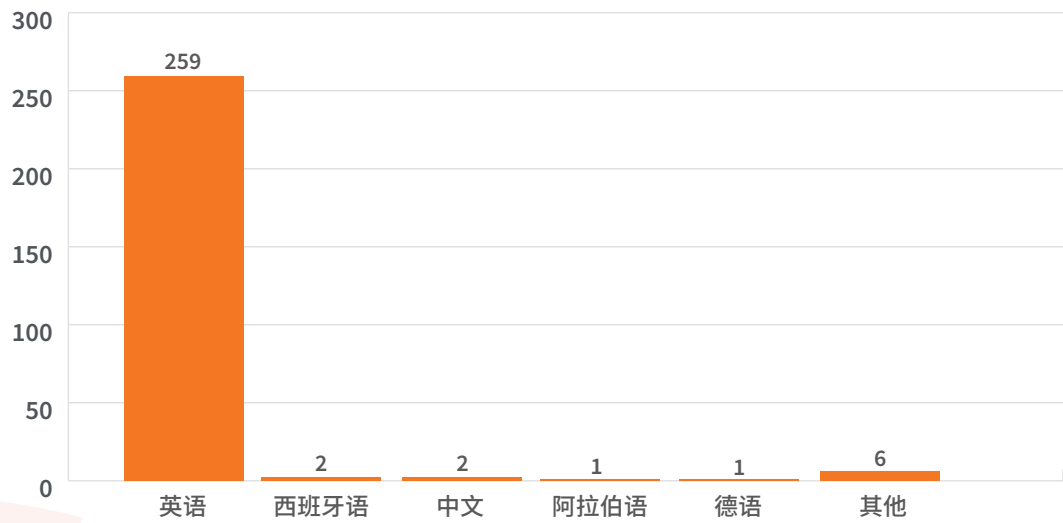
投诉来源国家/地区



解决情况



语言



活动报告

环境监督



对于监察官办公室而言,由于疫情影响导致至今依然无法面对面工作,因此环境监督以及与社群积极互动仍然具有全新的重要性。从面对面会议向虚拟会议的这种转变,增加了我们参与虚拟会议发挥更大影响力的需求。

对于 2021 财年召开的三次 ICANN 公共会议(分别按照德国汉堡、墨西哥坎昆和荷兰海牙所在时区安排的虚拟会议),监察官办公室均配备了虚拟办公室工作人员。在 Zoom 平台上开展工作时,监察官团队可通过控制加入会议室的人员来实现保密。未预约的访客会被安排到等候室,从而确保为可能在同一时间会见监察官的人员实现保密。会议日程页面和社交媒体上的社群聊天中每天都会发布当天的 Zoom 会议室工作时间和链接。

过去,监察官团队参与的在线会议主要侧重于存在问题且需要干预或监控的工作组、利益相关方团体或选区。而现在,由于无法在面对面会议中观察工作组、利益相关方团体或选区会议的情况,团队继续付出额外的努力来参与和积极观察尽可能多的在线会议和工作组电话会议,包括 GNSO、ALAC、ICANN 董事会、ICANN 组织等团体的在线会议以及其他公共活动。通常情况下,监察官团队只是观察而不参与讨论,除非有要求。

监察官办公室正在采取举措,持续监测多个 ICANN 社群电子邮件清单,以了解最新发生的事件,以及任何有争议问题的讨论基调。

监察官团队坚信,通过参与在线会议,不仅可以提醒社群成员遵守 ICANN 预期行为标准和社群反骚扰政策,而且还有机会了解争议问题或持续存在的冲突的最新进展。不仅如此,参与在线会议还能让监察官团队了解许多旨在推动 ICANN 社群工作的政策制定流程的最新情况,更早意识到存在摩擦的领域,进而能够在紧张的互动发展为投诉之前加以平息。

监察官在 ICANN 第 69 届(汉堡)、第 70 届(坎昆)和第 71 届(海牙)会议中开展的活动:

- 监察官办公室组建了团队,成员包括:监察官赫伯·维耶和助理监察官芭芭拉·科文
 - 益处:人手增多,社群成员可以随时拜访
 - 与投诉人讨论关于性别多样性的敏感问题
- 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、安全的环境中轻松反映问题(既可以通过虚拟方式,也可以通过面对面方式)
- 参与社群会议
 - 益处:可以与经常提出或产生问题或者经常被投诉的团体进行非正式交流

活动报告

外展活动



2021 财年期间,所有外展活动均在线上开展。尽管虚拟工作环境带来了限制,但监察官团队会把握每次会议的机会,在聊天中向与会者和观察员致以问候,并在会议结束时向他们表达美好祝愿。

2021 财年举行的外展活动:

- 以观察员身份参加地区性线上会议,包括亚太空间会议、EURALO·会议、NARALO·会议、中东地区会议、LACRALO 会议,以及 AFRALO 会议。另外,还参加 ICANN 组织网络研讨会,以及董事会与 SO 和 AC 的会议
- 在线参与 2020 年互联网治理论坛 (IGF)
- 参与加拿大监察官论坛 (FCO)、国际监察官协会 (IOA)、国际监察组织 (IOI) 举办的交流会和职业发展培训
- 加入 IOA 多样性、公平性、包容性和归属感 (Diversity Equity Inclusion and Belonging, DEIB) 委员会,并作为其代表参与 IOA 国际外展委员会 (International Outreach Committee) 事务

这一整年里,监察官团队继续通过博客、Facebook 和 Twitter 积极与 ICANN 社群和其他社群开展互动交流。此外,监察官团队还努力宣传了 ICANN 活动、预期行为标准和社群反骚扰政策。

 www.facebook.com/ICANNOmbudsman

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

 icann.org/news/blog

活动报告

ICANN 预期行为标准



ICANN 董事会于 2016 年 6 月正式通过了当前版本的 ICANN 预期行为标准,但其中包含的基本标准早在 2008 年就已开始在 ICANN 施行。在参加 ICANN 会议或 ICANN 赞助的活动(包括以在线方式参加任何 ICANN 相关活动)时,监察官团队将继续强调预期行为标准和社群反骚扰政策,以此宣扬每个人都拥有在互相尊重且没有骚扰的安全环境中工作的权利。从线下面对面会议转变为完全采用线上会议模式后,监察官办公室收到的投诉案件主要涉及虚拟会议聊天或各选区电子邮件清单中出现的侮辱性言辞,而不是口头或面对面的言辞冲突。监察官团队认为,通过积极参与尽可能多的线上工作组会议,团队可以帮助平息冲突,倡导文明言行。

ICANN 预期行为标准 2016 年 6 月 26 日批准通过

参与 ICANN 多利益相关方流程的人员,包括董事会成员、员工以及支持组织和咨询委员会理事会的成员承诺遵守以下行为标准:

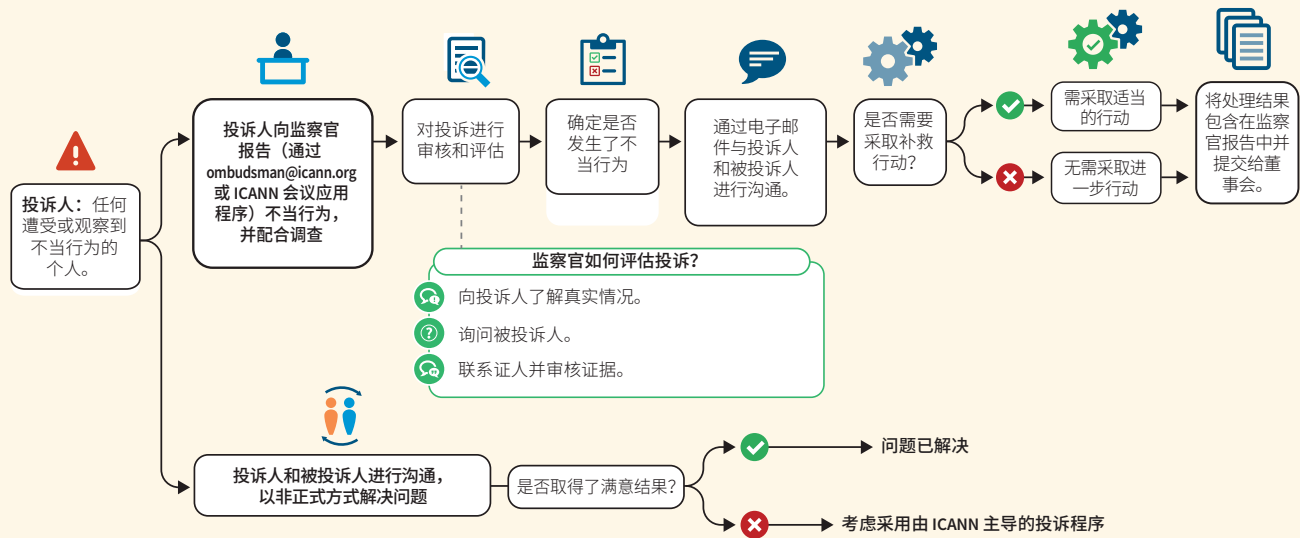
 <p>遵守 ICANN 的《章程》。特别是,参与人员必须在 ICANN 的使命范围内,以《章程》所体现的精神和价值观行事。</p>	 <p>遵守 ICANN 的“利益冲突”政策。</p>	 <p>公平对待 ICANN 社群中的全体成员,不因国籍、性别、种族或民族、宗教或信仰、残疾、年龄和性取向等因素而存在偏见;ICANN 的社群成员不论是在面对面交流还是在网上沟通时,均应文明相待。</p>	 <p>平等尊重 ICANN 社群的所有成员,按照专业标准行事且行为得当。ICANN 致力于创造和维护一个和谐的环境,在这样的环境中,不同文化背景的人都能享有尊严,受到尊敬和尊重。具体而言就是,ICANN 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>支持维护强健的公共评议、问责制和透明度机制,从而确保政策制定和决策流程能够反映公众的利益,并对所有利益相关方负责。</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:<https://www.icann.org/resources/pages/expected-standards-2020-03-06-zh>。

ICANN 社群反骚扰政策

ICANN 社群绝不容忍任何形式的骚扰行为。因此, 监察官办公室、ICANN 组织和 ICANN 董事会继续携手努力, 推动 ICANN 成为一个没有骚扰的安全环境。通过以观察员身份积极参加尽可能多的在线会议和工作组电话会议, 监察官团队可以起到温和的提醒作用, 敦促大家共同努力, 保证 ICANN 成为一个安全、没有骚扰的工作环境。

ICANN 社群反骚扰报告和投诉程序



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, 可以与责任人进行沟通, 通过非正式的方式解决问题。如果行为实属无意但可能令人反感, 只要指出这种行为冒犯了他人或者无礼, 通常责任人都会改变这种行为并道歉。

助理监察官芭芭拉·科文得到了社群成员的广泛认可和表彰, 她现在是监察官办公室的骨干, 也是社群在应对骚扰和多样性问题方面的得力干将。

如果遭受骚扰,任何人都可以而且应该向监察官办公室报告骚扰事件。此外,还可以向 ICANN 组织中的资深人员或自己信任的社群领导报告此类事件,因为他们可以充当中间人,在收到举报后再将事件报告给监察官办公室。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。ICANN 社群对此绝不姑息。

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:

<https://www.icann.org/zh/system/files/files/community-anti-harassment-policy-24mar17-zh.pdf>

活动报告

专业提升



监察官团队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) 以及国际监察组织 (IOI)。随着大多数机构和组织继续采用线上学习和培训模式,监察官团队更容易获得专业提升机会。

助理监察官芭芭拉·科文成功完成了 IOA 举办的监察官基础知识课程。在 2021 财年以线上方式召开的 IOA 和 FCO 年度会议中,监察官团队的两位成员参加了多场分会,学习了关于投诉管理、客户行为、骚扰行为处理策略以及其他各种监察官相关事项,从中获益匪浅。

FCO 携手约克大学奥斯古德霍尔法学院,提供了一个专业提升机会。利用这次机会,监察官赫伯·维耶参加了奥斯古德霍尔法学院和 FCO 联合推出的认证计划,并在完成一篇学术论文后获得相应学分(这篇论文分析了国际监察组织在监察官方面采用的“威尼斯原则”),通过了“监察官实践高级问题”认证。

重审请求

在 2016 年 10 月版的《ICANN 章程》中, ICANN 监察官办公室的职能范围有所扩大, 现已包括审核重审请求, 以及在监察官不回避自己的情况下, 向董事会问责机制委员会 (BAMC) 提供实质性书面评估, 以供他们审核和考量。

在本报告期间, BAMC 收到了三项需要审议的重审请求。由于这三项重审请求均被 BAMC 驳回, 因此均未提交至监察官办公室进行评估。

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-20-3-silver-marketing-request-2020-11-18-en>

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-21-1-dot-hotel-et-al-request-2021-02-09-en>

<https://www.icann.org/resources/pages/reconsideration-21-2-gupta-request-2021-06-10-en>

监察官在以下情况需要回避: 监察官本人或前任监察官以前曾就某事务表明立场, 或者在请求人寻求重审过程中以某种方式参与行动或不作为。

根据《ICANN 章程》第 4 条的规定, 监察官的职责是以正式方式评估重审请求; 但是, 根据第 5 条的规定, 监察官的主要职责是以非正式方式参与解决争议。这两种职责并不总是兼容。

当监察官办公室已经表明立场时, 监察官需要回避, 那么还需考虑一个问题, 即如果某位社群成员就可能触发重审请求的事务找监察官征询建议时, 监察官应如何兼顾。这种情况下, 如果监察官就该事表明立场, 那么当相关的重审请求提交给监察官办公室进行实质性评估时, 监察官将需要回避。

监察官对重审请求提供实质性评估的额外责任, 不仅增加了一个解决问题的新思路, 而且扩展了监察官的职责范围。这并没有削弱第 5 条中规定的监察官的主要职责, 即以非正式方式参与解决争议。监察官办公室鼓励所有社群成员向监察官咨询问题, 但需要注意的是, 如果这类问题有可能导致提出重审请求, 那么根据第 4 条规定的正式职责, 以非正式方式咨询监察官很可能会迫使监察官不能提供针对此类请求的实质性评估。

未来展望

2022 财年, 由于新冠疫情仍在全球蔓延, 监察官办公室将继续调整服务交付方式, 一如既往地坚持高标准的专业操守, 为社群提供高品质服务

考虑到 ICANN 公共会议将继续——完全或部分——采用虚拟方式举行, 监察官办公室将在 ICANN 第 72 届、第 73 届和第 74 届会议期间安排虚拟办公室和开放时间, 以便社群成员拜访。但是, 监察官办公室的主要目标仍然是与社群积极互动。

疫情迫使监察官办公室调整各项服务配置, 外展、培训和服务交付均已转移到虚拟环境。监察官办公室将继续担当服务大家的重要机构。即使是在完全虚拟的环境中, 监察官办公室也仍将一如既往地履行其全部职责。

随着监察官办公室以正式成立的协调小组形式并在虚拟环境下开展工作, 它将继续通过各种方式与社群、ICANN 董事会和 ICANN 组织合作。只要齐心协力, 监察官办公室就能让 ICANN 成为一个没有骚扰且多样化的安全工作环境, 让每个人都能完全放心地参与 ICANN 各项工作, 无论是虚拟还是面对面方式。

祝愿大家平安、健康!

ICANN 办公地址

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 7414

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 分机 5701
传真:+598 2604 2222 分机 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 Nations
Rue Pre-de-la-Bichette, 1
1202 Geneva - Switzerland
电话:+41 22 819 1844
传真:+41 22 819 1900

肯尼亚, 内罗毕

Regus Center
17th Floor
JKUAT Towers, 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