



ICANN
监察官办公室
创建对话，确保公平。

年度报告

2012 财年

简介

我很高兴在接受 ICANN

监察官一职任命后首次向大家公布 2011 年 7 月 28 日至 2012 年 6 月 30 日的年报。

报告人：

Chris LaHatte 章程中已经对本次报告的目的进行了明确陈述：

ICANN 监察官

调查专员办公室将做年度报告，综合剖析本年度的投诉和投诉解决工作。妥善履行保密义务，适度阐述调查专员办公室关注的焦点问题。上述年度报告应对这一期间内收到投诉的任何趋势或共同因素进行说明，并建议可以采取的措施以将未来投诉减到最少。年度报告将在网站上公布。

继 2010 年 Frank Fowlie 任满之后，我从 Herb Waye 手中临时接过这幅重担。

2011 年 8 月，经过 Frank 短短两周的任前培训，我的任期正式开始了，为顺利完成过渡，Frank 还起草了一份调查专员办公室过渡计划。在这份计划中，他向我介绍了 ICANN 的人员配备和组织结构，我从中了解到了 ICANN 调查专员职位的一些基础知识。另外，我还就当前面临的问题和未来迎接的挑战与 Herb Waye 进行了深入探讨。而后，我和 Frank 两人根据经验起草了一份报告，详细阐述完成此类过渡的最佳实践，国际调查专员协会公开发布了这份报告。

调查专员的职责

身为 ICANN 调查专员，我需要客观地捍卫 ICANN 社群的公平公正。调查专员办公室是 ICANN 社群依据倡导公正原则践行善政廉政承诺的一面旗帜。像 ICANN 这样的多利益相关方机构必须广泛接纳许多不同的理念、理想、文化诉求和价值观。

并不是每个人都了解调查专员的职责。一些人认为我只是某种守护者，或者说是消费者权益倡导者。即使人们不了解我的工作也没有关系，因为外展也是我工作职责的一部分。

ICANN 社群并不仅仅包含 ICANN 员工和参加 ICANN 会议的热心志愿者。基本上，任何与 ICANN 有接触的人都属于 ICANN 社群的一员。当有人带着问题来找我时，我是持一种开放的态度，而不是严格按照管辖范围对这些问题置之不理。

职位的初衷和变化

很显然，最初任命时，调查专员办公室的社群作用大幅下滑。我的一项首要任务是重树人们对调查专员办公室的信心，践行更多的外展工作，确保 ICANN 社群成员获悉我的任命情况，了解我在任期内采取的发展方案。与此同时，努力通过大量不同的渠道提升个人形象。特别是，现在我还开通了 Facebook 个人主页，在 <http://omblog.icann.org> 上就各类话题定期编写调查专员博客，我还在 *New Zealand Lawyer* 上就调查专员事务发表过一篇论文，并在同行评审期刊 *Journal of the International Ombudsman Association* (JIOA) 第 5 卷 (2) 中又发表了一篇论文。此外，我还在筹备另外两篇论文。同时着手成立调查专员社群，期望通过加入互联网协会国际组织和新西兰组织融入更广泛的互联网群体，不时发布各类博客文章。今年，我赶上一次重大的有利机遇，新西兰举办了三次重要会议，会议议题均为国际事务。

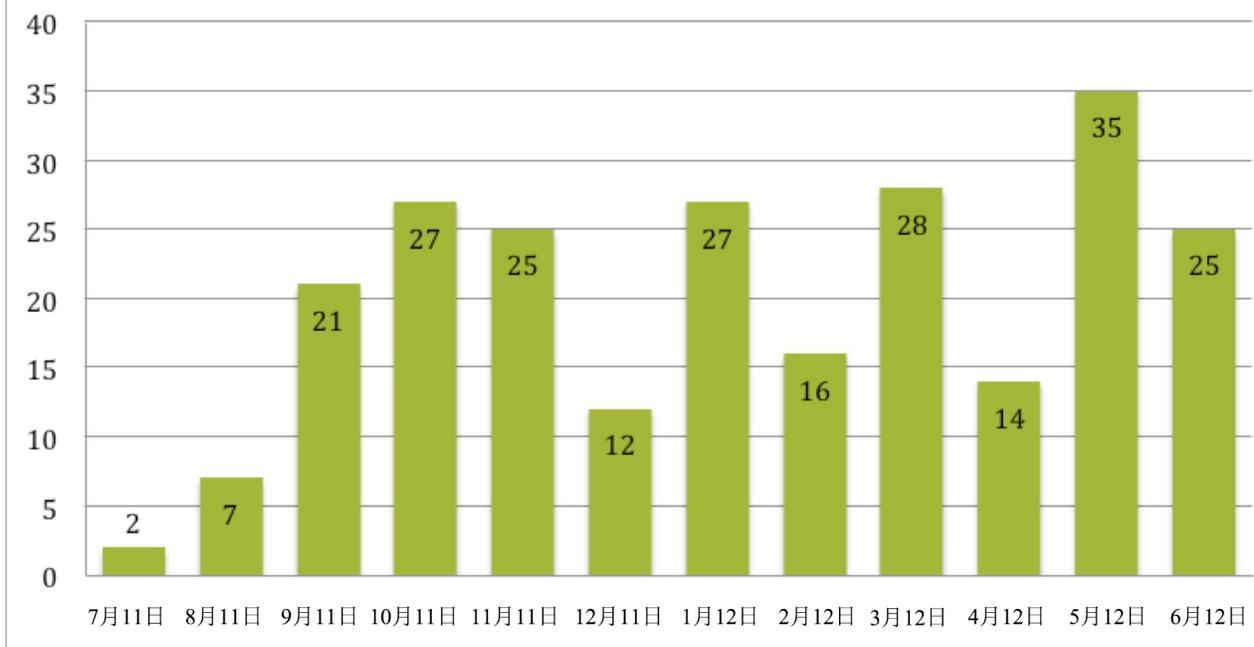
投诉和投诉解决

在我的第一年任期中，投诉从 10 起增加到 132 起，鉴于此，我并未与上一年度进行比较。不言而喻，投诉增加十倍。

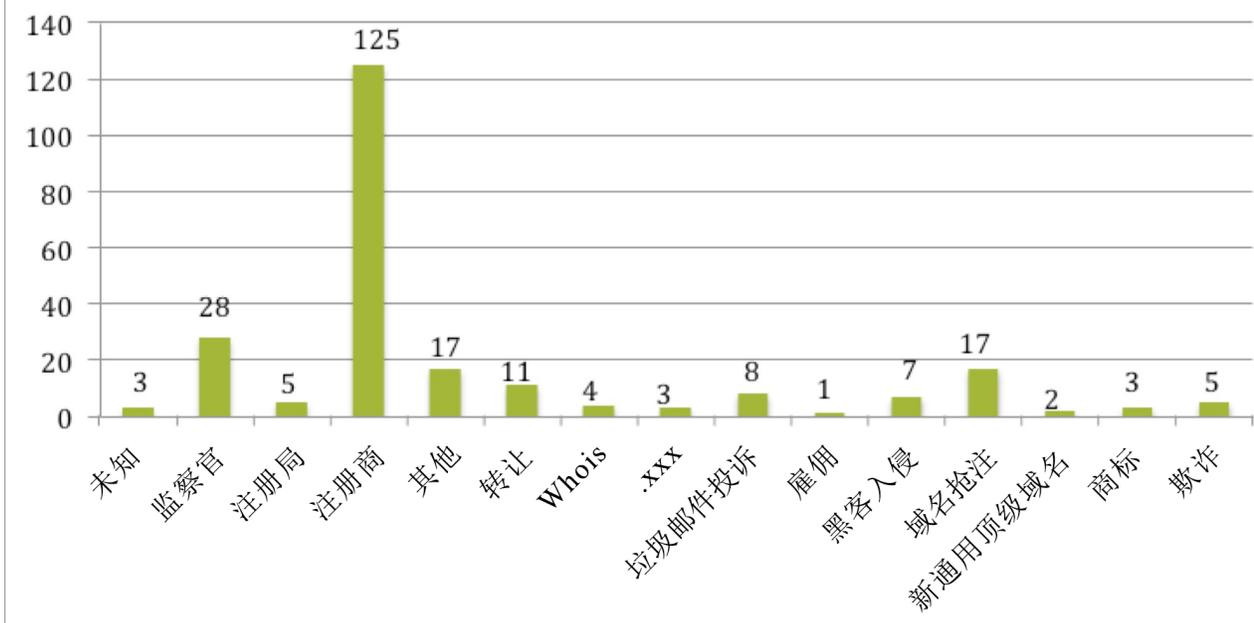
我在本报告中纳入了投诉统计信息，大家将会发现，我们接到的很多投诉不在调查专员办公室的职权范围之内。这是因为调查专员办公室的职责范围相对狭隘，只是负责就具体问题开展调查。这会引发一些问题。首先，是否应修订章程和框架扩大职权范围以便提供更广泛的协助？其次，组织是否需要在 ICANN 社群中处理一般性投诉？

ICANN 的合同合规部门负责处理数量庞大的各类案例，包括与 ICANN 颁布的《注册商授权协议》及其他问题有关的事务。我经常参考合同合规部门的意见，并与该团队建立了良好的关系。然而，当然一些咨询和投诉的补救方案仍有所不足。

收到的投诉（按时间划分）



投诉类型



常见投诉

我们收到的绝大部分投诉均超出我们的职权范围，但也有很多关于治理和新通用顶级域名的申请退款等问题的投诉。其中一些问题依然时有发生且仍在接受持续调查，努力尝试依据我

所制定的战略调解分歧。此外，还有另外一些投诉，虽然在我们的职权范围之内，但投诉人拒绝配合投诉调查，拒绝回答我提出的问题，坚决不配合调查，因此无法得出任何结论。我已据此开展调查并起草报告，在我的博客和网站上发布相关文章。

我收到的绝大部分超出职权范围的投诉与注册商和客户有关。虽然这些投入不在我的职权范围以内，但每当发现这类问题时我还是努力帮助解决问题，我的宗旨是，宁愿逾越沟通障碍，也要杜绝不公正情况的发生。遗憾的是，很多消费者并未意识到域名注册过期可能引发的问题，但确实有少数案例表明，域名注册过期会导致域名被盗以及注册详细信息丢失，从而导致多种问题。

有时候，我发现一些评论有失公正，尽管超出我的职权范围，我还是会介入调查。例如，我曾应邀与某家发布警方羁押罪犯照片的网站进行协商，使其删除一张年仅 17 岁的未成年人照片，因为此人并未从事任何犯罪行为，更没有受到警方指控。我决定介入，虽然这件事并不在我的职权范围之内，但我还是据此编写了一篇博客文章，在很多层面提出了批评。倘若牵涉国际性内容，很多投诉人将无法提出诉讼。如果存在不公正，但我不具备相关职权，那么很可能会为无法提供帮助而感到沮丧。

制度问题

在我担任调查专员的第一年中，一直尽职尽责地辨别是否存在可能需要调查并呈报给董事会的制度问题。制度问题是指存在统一错误或持续发生但经各方努力仍未解决的问题。虽然研究了很多投诉课题，但迄今尚未发现任何根源于制度的问题。ICANN 制定了有力的审查和自我检讨政策。此外，ICANN 社群立场明确，随时准备声援任何存在疑义的事务。这样可减少未解决的制度问题。当然，这并不意味着我将会就此放松警惕。我的日常工作之一就是阅读社群报告及媒体报道，这些位置往往不会压制评论。很多博客文章专门阐述 ICANN 问题，这些文章有时会直截了当地提出严厉批评。为确保时刻掌握相关问题，我还与众多评论员建立联系，以此让他们明白我很平易近人，时刻准备在出现任何制度问题时聆听大家的意见。

外展工作

出席 ICANN 会议是我的重要工作职责之一。虽然在线交流足以满足需要，但有时，倘若缺少与同事之间的面对面交流，很难建立良好的工作关系。就我而言，ICANN 会议对于确保调查专员办公室

成为值得信赖的争议解决模式至关重要。通常，调查专员办公室似乎很有必要出席会议，我会在每次会议期间充分发挥调解作用。此外，随着越来越多的人发现我的热情，拜访我也越来越多。这个过程可能会比较缓慢，但随着我在社群内的知名度逐渐提升，希望人们一想到我，会觉得我很平易近人并且乐于助人。我还打算组织 ICANN 新晋职员召开会议，向他们介绍调查专员办公室的角色定位。这是员工提出的一项要求，但真的很棒，我接触过太多的新员工，绝对是一项特权。



第 42 届 ICANN 会议 - 塞内加尔，达喀尔

参加了生平第一次 ICANN 会议。此次会议对我而言意义重大，因为虽然在洛杉矶入职仪式上见过很多 ICANN 员工，但从未见过全体社群成员。本次会议的出席人数不及出席部分很多人因为距离太远而无法出席，对我而言也的确是一次可怕的旅行，我花了一天多时间才从新西兰来到达喀尔。

达喀尔会议的董事和员工数量。
热情，我抓住机会尽可能认识更多的成员。

但是，ICANN 社群非常

第 43 届 ICANN 会议 - 哥斯达黎加，圣约瑟

哥斯达黎会议相当令人瞩目，因为在本次会议上，我们首次接触到讲西班牙语的 ICANN 社群成员。社群内部开展了大量有力合作，我可以大显身手，促进解决一些争议，但面临一项有趣的挑战，那就是通过翻译人员进行调解。我收到了一起有关第 44 届布拉格 ICANN 会议广告的投诉，但在布拉格会议主持的积极参与和配合下，删除了引发质疑的广告。

第 44 届 ICANN 会议 - 捷克共和国，布拉格

布拉格会议同样面临一些有趣的挑战，由于越来越多的人知道调查专员办公室和我的热情，我受到了很多人的拜访。有时的确会带来一定的挑战，既要在会议期间与广大 ICANN 社群成员进行广泛交流，又要抽出时间在办公室与来访者讨论各种问题。与哥斯达黎加会议一样，我出色地深入调解并促进解决了问题。

增进调查专员办公室在社群中的作用

如果将投诉数量作为衡量关注度提升的标准，那么第三页的表格表明，社群开始更广泛地运用调查专员办公室，这与去年同期形成鲜明对比。同期相比，投诉数量从 2011 年的 10 起上升为 2012 年的 132 起。当然，虽然很多投诉超出职权范围，但我往往还是能够将投诉转到相应的部门以期解决问题。投诉人通常会对此类帮助表示感谢。

衡量标准

我一直想方设法衡量调查专员办公室的工作是否达标。例如，我一直试着在调查专员 101 培训期间开展调查，但返回的调查问卷数量很少。我不太清楚具体的数量，但参加培训的人员认为培训非常有用，并认为培训增进了对相关知识的了解。

我相信，我们办公室的作用在不断提升，这即可以作为一个主要的指标，说明人们对本办公室的信心在增加，对我们的认知度也在提高。我的部分职能是作为倾听和解决投诉问题的渠道，当然有许多投诉并不属于 ICANN 社群的问题。有一点很有意思，当我偶尔对一些言辞激烈的批评提出质疑时，却从来没有招致我们办公室受到连带投诉。我并非是在自满，因为即使我在这个办公室工作了近一年，可能也仍然有一些人对通过监察官途径投诉问题怀有畏惧心理。

基本上来说，几乎所有的投诉都会在 24 到 48 小时内得到回复。由于我经常出差，偶尔可能会回复晚些，但是很少会超过一天。但是我能够确保无论出差到何地，都会无线上网，所以我能够密切关注我的投诉管理系统。

收到的投诉数量（按国家划分）

1. 阿根廷，阿根廷共和国 (1)
2. 亚美尼亚 (1)
3. 澳大利亚，澳大利亚联邦 (9)
4. 奥地利共和国 (3)
5. 巴林王国 (1)
6. 孟加拉人民共和国 (1)
7. 比利时王国 (1)
8. 巴西联邦共和国 (1)
9. 保加利亚人民共和国 (1)
10. 加拿大 (17)
11. 中华人民共和国 (2)
12. 哥斯达黎加共和国 (1)
13. 塞浦路斯共和国 (1)
14. 丹麦王国 (1)
15. 德国 (4)
16. 希腊，希腊共和国 (1)
17. 格恩西岛 (1)
18. 中国香港特别行政区 (1)
19. 印度共和国 (11)
20. 意大利，意大利共和国 (6)

培训

21. 日本 (1)
22. 纳米比亚 (2)
23. 荷兰王国 (2)
24. 巴基斯坦伊斯兰共和国 (2)
25. 波多黎各 (1)
26. 俄罗斯联邦 (2)
27. 新加坡共和国 (2)
28. 南非共和国 (4)
29. 西班牙，西班牙国家 (3)
30. 瑞典王国 (5)
31. 瑞士，瑞士联邦 (2)
32. 特立尼达和多巴哥共和国 (2)
33. 土耳其共和国 (4)
34. 乌干达共和国 (1)
35. 阿拉伯联合酋长国 (3)
36. 大不列颠及北爱尔兰联合王国 (31)
37. 美利坚合众国 (107)

我将坚决承诺提供持续培训，这一点在报告中已予以指出。除具体的调查专员培训以外，我还出席了其他一些相关研讨会，最近还与一些同仁共同参加了在加拿大、英格兰和肯尼亚举办的几场审理调解，使用 Skype 在线解决争议。这项承诺对我而言尤其有动力。



与 IOI 同仁在中国澳门特别行政区参加培训

工作展望

我在 2013 财年的目标：

- 继续推进外展和评估工作，让越来越多的人了解我们
- 继续增强投诉系统的访问水平和信度
- 建立一个全新的案例管理系统，推进现行软件现代化
- 继续构建与国际及新西兰互联网社群的关系
- 针对关于我本身的投诉制定一份投诉管理协议方案
- 为调查专员办公室制定办公手册
- 继续推行国际会议和地方会议培训流程
- 与地方调查专员和国际调查专员建立关系

ICANN
监察官办公室

创建对话，确保公平。

电子邮件：

ombudsman@icann.org

在线投诉表：[ombudsman.icann.org/
complaints/](http://ombudsman.icann.org/complaints/)