
投诉服务办公室 常见问题与解答

2017年5月18日

1. 什么是投诉服务办公室？

投诉服务办公室是 ICANN 组织内新设立的职能部门，它将：

- 提供一个集中位置，供人们提交与 ICANN 组织相关的投诉。
- 接收投诉，研究投诉，收集事实，尽可能以公开形式审核、分析并解决问题。
- 帮助 ICANN 组织提高效率，并为提高组织的透明度建言献策。
- 整合各投诉中的数据，以确定并解决有待改进的运营趋势。

2. 投诉服务办公室对社群参与者有何影响？

它将提供另一个集中位置，供社群参与者向 ICANN 组织提供反馈。此新增运营机制将作为对现有的投诉程序和问责机制的补充。

3. 投诉服务办公室处理的投诉类型有哪些？

投诉服务办公室将处理有关 ICANN 组织以及任何不属于现有投诉机制的投诉。这些投诉可能包括与流程、时间和信息可访问性等相关的问题。

现有的投诉流程，例如[合同合规部](#)、[全球支持](#)和 [ICANN 章程](#)授权的[问责机制](#)均保持不变，应继续用于相应范围内的投诉。

4. 谁有资格提交投诉？

任何人都可以。投诉官将审核所有提交的投诉。

5. 投诉官与监察官有何不同？

监察官赫伯·韦耶 (Herb Wayne) 和投诉官克里斯塔·派巴克 (Krista Papac) [发表了博文](#)，对他们相互补充又截然不同的角色进行了说明。

6. 如何向投诉服务办公室提交投诉？

应将投诉提交至 complaints@icann.org。ICANN 网站的[投诉服务办公室页面](#)提供有一张表格，供投诉人参考。

7. 投诉服务办公室是如何运作的？

投诉服务办公室将与 ICANN 组织以及 ICANN 社群密切合作。为确保建议和解决方案以事实为依据，我们将侧重于研究和审核可验证的信息。我们将对所有相关方保持公开透明、积极回应和认真负责的态度，确保建议富有建设性和可操作性。此外，最重要的是，我们将以最高诚信标准行事，为 ICANN 使命服务。

8. 对投诉进行调查的流程是什么？

对投诉进行调查所采用的流程根据我们收到的投诉而定。我们将在处理完一些投诉并完善流程后分享更多信息，该流程将涉及与相关人员谈话、提问以及听取回应等环节，以便全面清楚地了解情况。

9. 预期的透明度水平是？

投诉服务办公室将尽可能做到公开透明，同时尊重隐私和/或机密信息。

10. 将以何种方式就投诉情况进行报告？

我们计划定期公布收到的投诉以及相应回复，与此同时尊重隐私和保密性。此外，我们还将每半年提供一次报告，报告内容包括观察结果、结论以及全面的统计分析。

此《常见问题与解答》文档将不定期更新，以纳入新增的其他问题和反馈。