

<http://www.icann.org/en/resources/compliance>

---

## 目录<sup>1</sup>

- I. [2013 年重点内容](#)
- II. [注册服务商](#)
- III. [注册管理机构](#)
- IV. [审核计划更新](#)

---

## I. 2013 年重点内容

2013 年的一切都与交付 ICANN 合同合规性三年计划有关。这是 ICANN 向机构群体作出的强化计划和运营、建立绩效评估和改进报告的承诺。

Fadi 在《[2013 年度报告](#)》中的结束语我还记忆犹新，“我们还有很多工作要做，但我相信，我们已经建立了必要的基础。”。

感谢大家所给予的耐心和支持。  
期待 2014 年的到来！

此致  
Maguy Serad.

### 预算增加

合同合规部 2014 财年的预算增加到 370 万美元，比上一年高出 14.5%。这些资金用于雇佣工作人员、系统改进、执行合同合规性审核以及增加的管理费用。

---

<sup>1</sup> 本更新文件仅供参考。请勿以本更新文件中所含信息为依据作出结论或商业决定。

单位：千美元	2014 财年 预算	2013 财年 实际费用	增加/ (减少)		意见
合同合规部 预算	\$3,683	\$3,218	\$465	14.5%	合同合规部运营成本，包括人事、差旅和会议、专业服务及管理方面的成本。FTE、差旅和系统改进项目增加而导致该预算增加。
共享资源	\$2,128	\$2,002	\$126	6.3%	来自其他部门的支持：IT、会议后勤、财务、人力资源、管理等等。
合同合规活动 总体职能方面	\$5,812	\$5,220	\$591	11.3%	

有关 ICANN 2014 财年预算的详细信息，请访问：<http://www.icann.org/en/about/financials>。

### 工作人员增加

合同合规团队已在伊斯坦布尔的中心办事处建立了其全球性战略。截至本报告日期，该团队已有 18 名全职员工和 3 名合同员工。工作人员精通 11 种语言：阿拉伯语、英语、法语、印地语、韩语、中文、俄语、西班牙语、土耳其语、乌尔都语和乌兹别克语。有关工作人员的信息，请转到 <http://www.icann.org/en/resources/compliance/staff>。

### 上报的合规性通知数量增加

2013 年发布了 58 个上报合规通知（即违规、暂停和终止协议通知）；比 2012 年发布的老报合规通知数量多 142%。上报合规行动主要针对不遵守合同义务的注册服务商。有关实施活动，请参阅下方的“投诉摘要”。

### 合规核心运营效率和效力

2013 年，在 ICANN.ORG 下整合的投诉管理系统和其他流程改进措施使投诉响应时间得以缩短，所有投诉类型的流程保持一致，基于事实的决策也得到了改进。

### 改善用户体验

2013 年的工作重点是改善用户体验。改善措施包括让导航变得更加方便、提供联合国六种官方语言的 88 项常见问题解答以及对投诉人和合同签约方进行后续持续改进倾向调查。

### 多项投诉提交

2013 年 6 月，ICANN 新增了一项功能，允许投诉人提交多项投诉。报告提交给 ICANN 后，投诉人可以通过“单击此处提交另一份报告”链接返回投诉表格。系统会将投诉人的联系信息预填在该表格中。

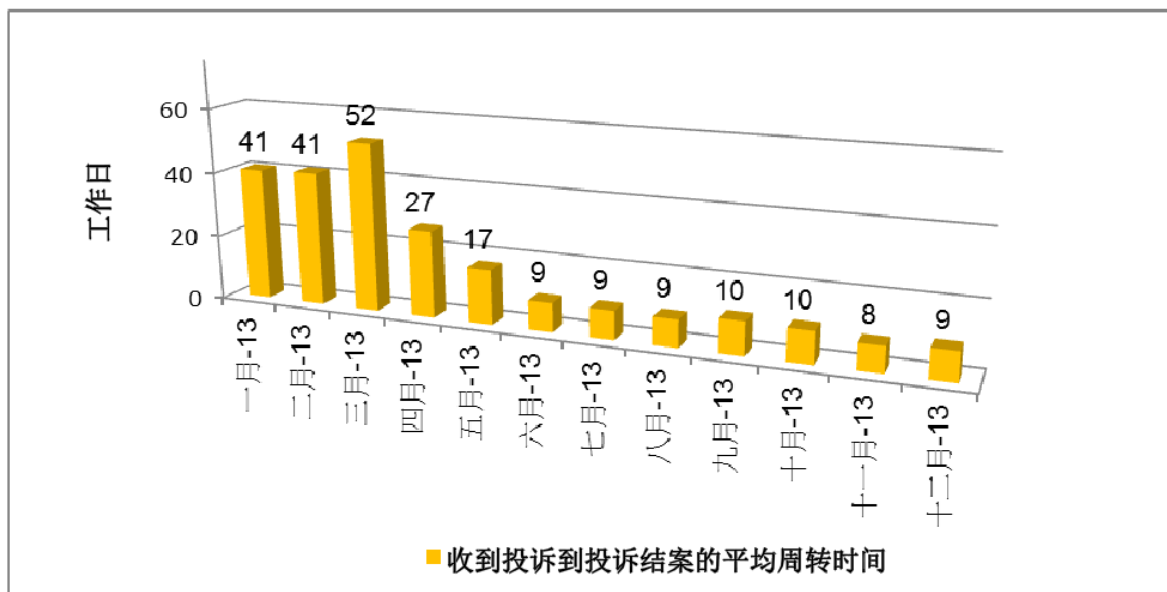
### 批量投诉提交

2013 年 11 月，提交多项 WHOIS 误差投诉的“高级”用户可使用批量投诉工具。该工具允许通过 XML 文件上传投诉到 ICANN 环境中进行处理。高级用户必须注册该程序，接受批量 WHOIS 误差提交工具使用条款并完成一个测试，以确保在获准使用该程序前所提交投诉的质量有保证。

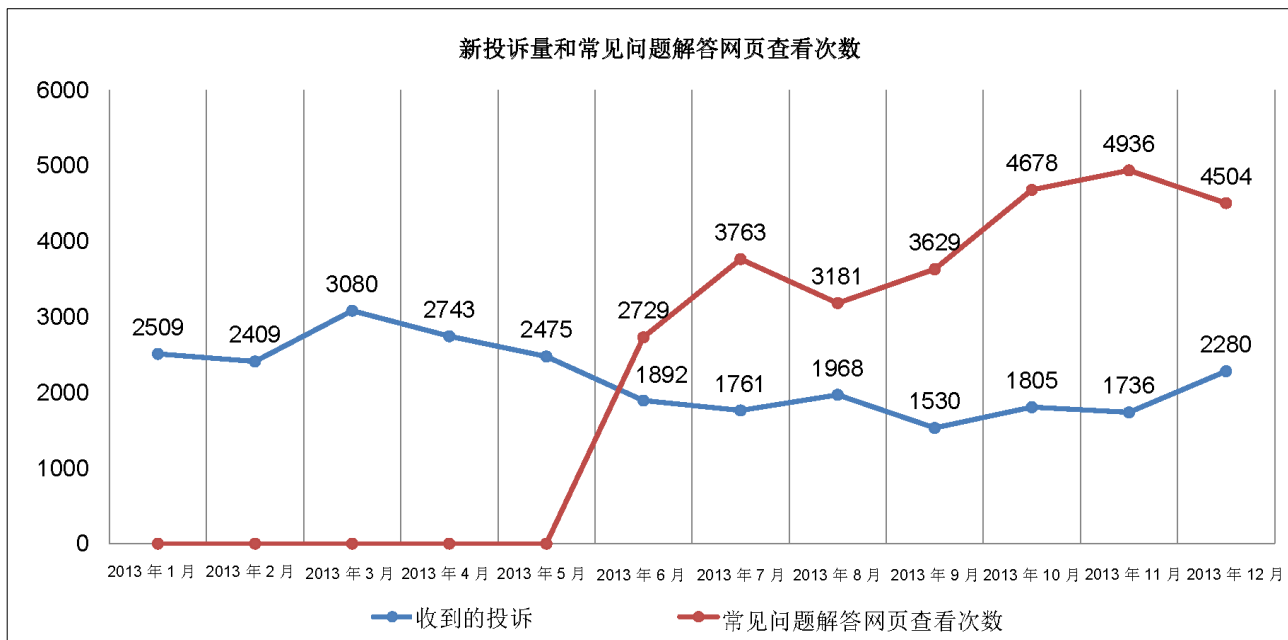
### 2013 年绩效评估

[非正式决议和执行流程](#)改进措施缩短了投诉响应时间，措施包括改进 ICANN 和合同签约方之间的沟通和协作。全年每天都会收到有投诉。周转时间 (TAT) 为签约方和 ICANN 从收到投诉起响应和结案的平均时间。

下图反映了 2013 年 WHOIS 误差月度平均周转时间。

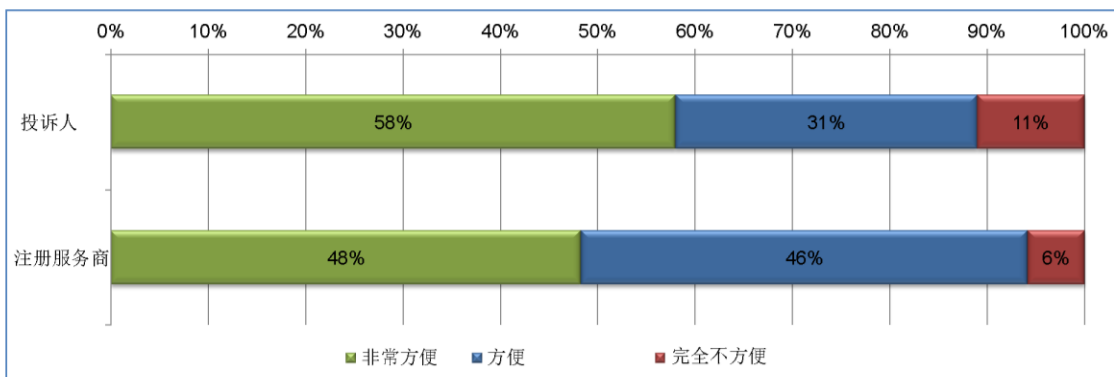


在推出[常见问题解答](#)后，ICANN 发现每月客户服务投诉量减少了约 600 宗，具体如下图所示。FAQ 使用量是实际提交投诉量的一倍。



发送给投诉人和合同签约方的每封投诉结案邮件都包括参加持续反馈倾向调查的链接和五个问题。

我们选取了“整体体验评价”的关键调查问题来说明这一指标。投诉人的响应率为 1.1%，而注册服务商则为 1.0%。



2013 年，ICANN 发布了 44 项违规通知、2 项暂停协议通知和 12 项终止协议通知。下表提供了 2013 年 26,188 宗投诉的摘要和 44 项违规通知原因的摘要。违规通知可包含多个原因。

投诉类型	投诉量	投诉百分比
客户服务	4,091	15.6%
数据托管	178	0.7%
费用	33	0.1%
其他	134	0.5%
注册服务商联系人	386	1.5%
注册管理机构	46	0.2%
续订/赎回	667	2.5%
迁移	4,962	18.9%
UDRP	408	1.6%
Whois 误差	15,158	57.9%
Whois 不可用	125	0.5%
已处理投诉总计	26,188	
已结案投诉总计	25,176	

执行通知原因	%
维护并提供沟通记录 (RAA 3.4.2/3)	28.7%
缴付委任费 (RAA 3.9)	20.0%
对审核的回应 (RAA 3.14)	16.5%
其他	12.2%
沟通联系数据更改 (RAA 5.11)	7.0%
链接至 ICANN 的注册人权利和责任网站 (RAA 3.15)	7.0%
IRTP	5.2%
UDRP	3.5%

为使 ICANN 机构群体知悉最新信息，ICANN 合同合规标准每月发布一次，详见 <https://www.mycann.org/compliance>。

## II. 2013 注册服务商合同合规摘要

### 2013 注册服务商委任协议 (RAA) 外展活动

为了提供 2013 RAA 更改的最新信息，并确保与签约方在预期目标方面保持一致，合同合规团队联手 DNS 参与度小组在以下区域共同举办了四场外展会议：在美国洛杉矶举行了北美会议、在中国厦门举行了亚太地区会议、在德国柏林举行了欧洲会议、在阿根廷布宜诺斯艾利斯举行了拉丁美洲会议。

此外，该团队还就 2013 RAA 热点话题为注册服务商举办了五场网络研讨会。最终，[2013 RAA FAQ](#) 得以创建和发布，以响应注册服务商和 ICANN 机构群体对 2013 RAA 的大量问询。

此外 2013 RAA 工作还包括发布新的和更新的“了解更多”内容以及 ICANN.ORG 投诉表、制定内部程序、进行人员培训、增强系统处理 2013 RAA 相关投诉的能力。

### 2013 年最常见的问题

下面列出了由 ICANN 处理的关于注册服务商合规的最常见问题：

#### 1. 迁移，注册服务商之间的域名迁移政策 (IRTP)：

- 迁出注册服务商将 AuthInfo-Code 提供给注册域名持有者以外的联系人。
- 迁出注册服务商未发送标记为“注册服务商迁移请求确认”的实施授权表单，或将它发送给注册域名持有者以外的联系人。
- 注册服务商处理并完成其分销商提交的非注册域名持有者所有的域名的迁移请求。

#### 2. 续订/赎回、到期域名删除政策 (EDDP) 和过期注册恢复政策 (ERRP)：

- 注册服务商依赖其分销商来代表他们发送续订通知，并不能确保该通知已实际发送，并且保留了副本。
- 注册服务商未遵守 ERRP 规定的网上信息发布义务。
- 注册服务商在域名过期日期将域名已过期的注册人 (RAE) 的名称更改为他们自己的附属公司或分销商，而未向 RAE 提供域名过期和续订的服务条款的明确信息。

#### 3. 统一域名争议解决政策 (UDRP)：

- 在 UDRP 程序开始时，注册服务商没有通过响应发送给他们的验证请求与 UDRP 提供商合作。
- 注册服务商未维系该程序所涉及域名的现状，并允许它们被迁移给其他注册服务商或注册人。

#### 4. WHOIS 误差:

- 注册服务商要求其分销商确认 ICANN 所收到被投诉域名的 WHOIS 信息准确性，而不是直接与注册人确认准确性。
- 注册服务商允许注册人通过更改包含无效电子邮件地址、电话和传真号码的现有数据，来更新他们的 WHOIS 信息。

#### 5. 其他相关的域名注册问题:

- 注册服务商未按照 RAA 规定保留记录，同时未确保分销商保留记录并在需要时提供这些记录。
- 注册服务商未能向 ICANN 提供声称已发送给其注册人的沟通的副本。
- 注册服务商认为，在通过分销商注册域名时，他们不必与其注册人签订注册协议。

#### 2013 年亚太地区和拉丁美洲外展活动

ICANN 合同合规团队重点在亚太地区和拉丁美洲开展了外展活动。其目的是帮助该地区的注册服务商更好地了解他们的义务，并对《注册服务商委任协议》和共识性政策进行澄清。

最常见的问题:

- 记录保留不良或缺乏。
- 对注册服务商之间的域名迁移政策的理解不足。
- 对过期域名删除政策和过期注册恢复政策的理解不足。
- 缺乏注册服务商确认 WHOIS 误差的证据。

#### 2013 年 ICANN 公开会议外展活动

ICANN 继续努力在公开会议期间开展外展活动。单击此处链接访问外展页面 <http://www.icann.org/en/resources/compliance/outreach>。

#### 参与 ICANN 政策制定流程

2013 年，合同合规团队加入了 ICANN 政策制定流程，其中所负责的工作不一，从审核或推荐拟议的合同修正案到针对拟议语言或实施提案的可行性对拟议的合同语言提供意见。以下罗列了所涉及的领域:

- 2013 RAA
- GNSO PDP — gTLD 中的 IGO/INGO 保护
- GNSO WHOIS PDP
- GNSO 详细的 WHOIS
- GNSO UDRP 域名锁定
- 竞争、消费者信任和消费者选择实施咨询小组
- 2012 年 11 月 3 日理事会决议的 WHOIS 实施跟进
- IRTP D 部分工作组

## 2013 执法和安全工作总结

ICANN 收到并处理涉及恶意活动的域名的投诉，其中主要为非法药店。ICANN 从 RAA 合规层面处理了这些投诉，以确保注册服务商履行了其义务和注册人未违反注册服务商的条款和条件。一旦注册服务商确定他们的客户违反其条件和条款后，这些域名中的很大部分就会被注册服务商暂停。

此外，ICANN 收到和处理了来自不同国家执法机构的域名调查，这些调查主要来自瑞士、英国和美国。域名调查涉及非法药店、网络钓鱼以及有关注册服务商联系信息的一般性问题，该注册服务商注册地址在美国，但业务在其他国家。

## III. 2013 注册管理机构合同合规摘要

2012 之前的 gTLD 是指在 2011 年或之前被授权到根区域的通用顶级域名。2012 之后的 gTLD 是指在 2013 年或之后被授权到根区域的通用顶级域名。

### 2012 之前的 gTLD

#### 月度报告和数据托管

根据注册管理执行机构的注册协议，他们需要提供反映关键绩效指标和服务水平协议的月度报告。由于合同限制，在收到每份注册管理执行机构绩效报告后的 90 天内，ICANN 不能公布这些报告中的信息。因此，下面的信息反映了 2013 年 1 月至 2013 年 10 月的数据。在此期间，ICANN 的注册管理执行机构一般都按时提供了月度报告，并报告了有关关键注册管理机构职能的以下绩效衡量指标：

- DNS 可用性 100%
- Whois 可用性 100%

此外，注册管理执行机构按照注册管理机构协议履行了日常数据托管寄存义务。

2013 年初合同合规部审查了 2012 之前的注册管理执行机构所提交的以下 18 个域名的月度报告：.BIZ、.COM、.INFO、.NAME、.NET、.ORG、.TEL、.AERO、.ASIA、.CAT、.COOP、.JOBS、.MOBI、.MUSEUM、.POST<sup>2</sup>、.PRO、.TRAVEL 和 .XXX。审查过程中发现，根据注册管理机构协议附录 4，一些注册管理执行机构漏交了一个或多个所需的衡量指标。在 ICANN 发出通知后，所有受影响的注册管理执行机构都采取了补救措施，并做到了完全遵守合同义务。

<sup>2</sup>.POST 未投入运营，因而本报告不包含设计该注册管理执行机构的合规性信息。



有关他们和 ICANN 之间的注册管理机构协议的详细信息，请访问：<http://www.icann.org/en/about/agreements/registries>。

### 投诉管理

合同合规投诉系统进行了扩展，机构群体可记录注册管理机构投诉，而不用通过电子邮件发送投诉。三种投诉类型和“了解更多”或常见问题解答是：服务水平协议（服务性能）、保留名称和区域文件访问。

### 注册管理机构协议续约

.BIZ、.INFO 和 .ORG 需要在 2013 年办理续约。作为续约流程的一部分，ICANN 会启动额外的合规审查程序，并发布审查结果的总结报告。审查结果显示，全部三个注册管理执行机构均遵守了其协议的条款。

.BIZ、.INFO 和 .ORG 的报告已公布，请通过下方链接查看：

- .BIZ <http://www.icann.org/en/resources/compliance/reports/operator-neustar-biz-03jun13-en.pdf>
- .INFO <http://www.icann.org/en/resources/compliance/reports/operator-afili-as-info-03jun13-en.pdf>
- .ORG <http://www.icann.org/en/resources/compliance/reports/operator-pir-org-03jun13-en.pdf>

### 经处理的注册管理机构加急安全请求 (ERSR)

ERSR 流程供 TLD 注册管理机构用于通知 ICANN 其 TLD 和/或 DNS 当前或将要遇到的安全事故，并针对他们为缓和或消除该事故而要采取或已经采取的行动申请合同豁免，2013 年调用了一次。该申请经过了安全部、gTLD 注册管理机构联络员、总顾问办公室和合同合规部的审核。ICANN 与注册管理执行机构进行了紧密合作。

有关该流程的详细信息，请访问：<http://www.icann.org/en/resources/registries/ersr>。

## B. 2012 之后的 gTLD

对合同合规部而言，过去一年是非常繁忙的一年。合同合规部在参与启动新 gTLD 方面全力实施了其合规准备计划。

### 签约阶段 — 合规性检查

作为与新注册管理机构签约阶段的一部分，合同合规团队对所有准注册管理执行机构进行了合规性检查，其中包括那些宣称与注册服务商或其他注册管理机构有交叉所有权的注册管理执行机构。

### 争议解决投诉在线表格和常见问题解答

截至 2013 年 11 月，ICANN 发布了四个新的在线投诉表和关于争议解决程序的常见问题解答。常见问题解答分为五部分。2013 理事会批准的注册管理机构协议中已包含这些内容。实施流程还涉及开发用于与投诉人及注册管理执行机构沟通的投诉验证算法和模板。具体来说，常见问题解答设计用于以下流程（和前四个在线投诉表）：

- 公众利益承诺（规定 11）  
<http://www.icann.org/en/resources/compliance/registries/picdrp/form>
- 注册管理机构注册限制争议解决程序  
<http://www.icann.org/en/resources/compliance/registries/rrdrp/form>
- 统一快速暂停系统  
<http://www.icann.org/en/resources/compliance/registries/urs>
- 预注册流程和程序  
<http://www.icann.org/en/resources/compliance/registries/sdrp/form>
- 商标授权后争议解决程序  
<http://www.icann.org/en/resources/compliance/registries/tm-pddrp>

关于下列注册管理机构投诉类型的合同合规准备工作一直持续到 2013 年 12 月，实施工作安排在 2014 年年初：

- 滥用联系人数据（规定 6）
- 按替代授权方式拦截的二级域名（规定 6）
- 集中的区域文件访问（规定 4）
- 禁用通配符（规定 6）
- 声明服务（规定 7）
- 行为准则（规定 9）
- 数据托管（规定 2）
- 月度报告（规定 3）
- 注册管理机构费用（第 6 条）
- 持续运营法律文书

---

## V. 合同合规风险与审核更新

### ICANN 注册服务商和注册管理机构三年审核计划

ICANN 完成了三年审核计划中的第一个年度计划，在抽样人群中合规性达到了 99%。

在这一年，317 个注册服务商和 6 个注册管理机构收到了审核的信息征询 (RFI)。在 RFI 阶段，发出了十封违规通知，其中七个纠正了违规行为，三个则被终止协议。由于很多注册服务商都是家族形式，因此发布了 186 份审核报告。对五个注册管理机构（其中一个注册管理机构未参与）发布了一个观察报告。总体而言，注册服务商在纠正问题方面态度非常积极，在收到审核报告的注册服务商中，99% 的注册服务商要么给予了配合，要么立即整治了他们的问题（如果有）。在整治阶段，两个注册服务商收到了违规通知，两个都已纠正了违规行为。更多信息，请参考 [2012 合同合规第一年度审核计划](#)。

审核计划在整个三年期间内在范围和时间线方面保持一致，并由划定具体里程碑日期的六个阶段组成。请参阅下表了解更多详情。

总体审核阶段	2012		2013		2014	
	从	至	从	至	从	至
<b>计划阶段</b> - 审核范围 - 审核范围	2012 年 5 月	2012 年 8 月	2013 年 8 月	2013 年 8 月	2014 年 8 月	2014 年 8 月
<b>组织阶段</b> - 衡量指标目标 - 角色和资源	2012 年 9 月	2012 年 10 月	2013 年 9 月	2013 年 9 月	2014 年 9 月	2014 年 9 月
<b>预审核通知</b> - 通知所有签约方	2012 年 11 月	2012 年 11 月	2013 年 10 月	2013 年 10 月	2014 年 10 月	2014 年 10 月
<b>审核阶段</b> - 信息征询 - 审核 - 后续问题	2012 年 11 月	2013 年 3 月	2013 年 12 月	2014 年 3 月	2014 年 12 月	2015 年 3 月
<b>报告阶段</b> - 报告审核结果	2013 年 4 月	2013 年 4 月	2014 年 3 月	2014 年 3 月	2015 年 3 月	2015 年 3 月
<b>整治阶段</b> - 管理和支持 - 跟踪和报告	2013 年 5 月	2013 年 6 月	2014 年 3 月	2014 年 5 月	2015 年 3 月	2015 年 3 月

第二年度审核计划于 2013 年 10 月启动；向 322 个随机选择的注册服务商和 5 个注册管理机构发送了[预审核通知](#)。2014 年，ICANN 将集中力量完成第二年度审核计划，并向机构群体报告审核结果。

**第二年度审核统计数据（2013 年 11 月 26 日至 2014 年 1 月 4 日）**

RFI 阶段统计数据	第 1 次通知	第 2 次通知	第 3 次通知	截止日期
发布日期	2013 年 10 月 14 日	2013 年 11 月 4 日	2014 年 11 月 11 日	2014 年 1 月 4 日
<b>电子邮件</b>				
发送给注册服务商	322	98	33	不适用
发送给注册管理机构	5	2	0	不适用
<b>登录</b>				
<b>注册服务商</b>				
登录	16	182	226	253
未登录	306	140	96	69
<b>注册管理机构</b>				
登录	0	3	5	不适用
未登录	5	2	0	不适用
<b>其他统计数据</b>				
上传的文件数	2	7797	9600	11378
截止日期	2013 年 10 月 14 日	2013 年 11 月 4 日	2014 年 11 月 11 日	2014 年 1 月 4 日

如需了解更多信息，请访问：<http://www.icann.org/en/resources/compliance/audits>。

### 合同合规内部审计

为评估 ICANN 合同合规部核心业务的效率和效力，ICANN 在 2013 年建立和实施了内部风险和审核计划。该计划以机构群体的反馈和意见为基础，并主要集中在三个方面：合规投诉管理系统、绩效报告和预防/执行处理。

综上所述，内部审计产生了八个控制活动例外情况和一个流程改进建议。六个例外情况归咎于已知的投诉系统软件问题，两个例外情况归咎于未遵循程序。流程改进重点放在通过度量计分卡对月度部门绩效进行管理审核。

### 数据托管审核工作

2013 年，为提高 ICANN 机构群体的信心并积极主动地确保域名系统的稳定性和安全性，ICANN 启动了以审核 849 个注册服务商数据托管文件为重点的数据托管审核工作，以确定可用性和是否遵从 <http://www.icann.org/en/resources/registrars/data-escrow/rde-specs-09nov07-en.pdf>。

总之，在 849 个注册服务商中有 829 个通过了审核，其余 5 个与 ICANN 和 Iron Mountain 进行了合作，以解决非合规性问题。

