

## 简介

我很高兴第二次以 ICANN 监察官身份向大家公布 2012 年 7 月 1 日至 2013 年 6 月 30 日的年报。

本年报的宗旨在章程中已有介绍：

**监察官办公室应每年公布对这一年中的投诉和解决措施的综合分析，并适当处理好保密义务和顾虑。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。**

## 监察官的职责

身为 ICANN 监察官，我有责任倡导在 ICANN 社群内维护公平。监察官办公室的存在即象征着 ICANN 社群对倡导公平，实现良好监管的重视。像 ICANN 这样的多利益相关方组织必须包容各种不同的想法、愿望以及文化诉求和价值观。

并非所有人都了解监察官的工作。有些人认为我在某种程度上是一个卫士，或者是消费者权益的维护者。这些看法都很正常，因为很多人不知道我的职责，因为我的工作内容包括向大家做宣传。

---

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。

## 这是我担任监察官的第二年

### 任职之初与后期变化

很显然，在我接受任命时，监察官办公室在社群内的作用已大不如前。我的第一要务是让人们对本办公室重拾信心，确保 ICANN 社群了解对我的任命以及我履职后将采取的措施。我还努力通过各种方式提升自己的知名度。特别值得说明的是，我现在开设了自己的 Facebook 网页，定期上 <http://omblog.icann.org/> 写关于各种主题的监察官博客，在《新西兰律师》(New Zealand Lawyer) 杂志上就监察官问题发表了一篇文章，还在同行评审期刊《国际监察官协会期刊》*Journal of the International Ombudsman Association* (JIOA) 第 5 (2) 卷发表了另一篇文章。同时，我还在准备发表其他文章。此外，在监察官社群方面，我努力争取参与到更广泛的互联网社群中，例如我参加了国际互联网协会及新西兰分会，经常发表各种博客文章。今年我遇到了天时地利的契机，新西兰今年举办了三次重要会议，这些会议的内容都是国际性的议题。

## 投诉与解决

在我任职的第一年，收到的投诉量就从 10 件增加到 132 件，所以我并没有与前一年做比较。十倍的投诉量增长就是最明显的证明。

我在这份报告中提供了关于投诉的具体统计数据，大家会看到，其中我们收到的许多投诉并不属于监察官的管辖范围。这是因为，本办公室的职责是对特定问题进行相对小范围的调查。这也引出了一些问题。首先，是否应该修改章程和框架，扩大我们的管辖范围以便于提供更广泛的援助？其次，从组织方面而言，是否需要相应安排来处理 ICANN 社群内的一般投诉？

ICANN 的合同合规部门需要处理大量的事务，包括与 ICANN 的《注册商授权协议》相关的问题，以及其他问题。我经常就一些事务向合同合规部门寻求帮助，已经与他们的团队建立了良好的关系。但是有一些咨询和投诉问题的解决办法又确实十分有限。

---

## 常见投诉

尽管我收到的大部分投诉都超出了我的管辖范围，但是也有一些投诉是关于互联网治理以及新通用顶级域名申请退款方面的问题。其中的一些投诉正在处理，还在继续调查阶段，我的处理原则是尽量调解，解除异议。还有其他一些投诉虽然是属于我的管辖范围，但是还没有取得进展，相关方还没有跟进我的问题或调查，所以还不能达成任何结论。对于我开展调查并完成调查报告的案子，我已经在我的博客和网站上予以公布。

我所收到的管辖范围外的投诉主要涉及注册商和客户方面的问题。这类问题不属于我的工作范围，但如果我发现真正的问题在于沟通不畅，而非不公平，我会尽力协调各方解决这些问题。遗憾的是，许多消费者并没有意识到域名注册过期后会出现这些问题，但是有几个案例是关于域名被盗以及详细注册信息丢失导致的问题。

对于我认为确实存在不公的案例，尽管没有管辖权，我仍然会介入，给出批评意见。例如，有一位投诉人委托我与一家网站协商，删掉一张警察拘捕 17 岁少年的照片，照片中的少年没有受到警方的任何指控便被拘押。我决定介入进来，虽然这些事情不在我的管辖范围内，我就此写了一篇博客，这个事件受到了多方谴责。如果涉及国际性的内容，许多投诉将无法提起诉讼。对于这类投诉，即使存在不公，由于我力不能及，便无法给予帮助，这往往令我内心难安。

## 新通用顶级域名问题

出席

ICANN 会议的

外展活动是我的工作重点之一。在线与大家沟通很有帮助，但有时候，如果没有亲自见面，就很难建立起良好的合作关系。

我今年参加了两次会议，按照 ICANN 的日程算，德班会议不属于今年。

ICANN 第 45 届会议 - 加拿大，多伦多

我出席了

ICANN 第 46 届会议 - 中国，北京

监察官办公室在社群中的作用提升

如果说投诉量的上升说明大家对监察官办公室的认知度在提高，那么第三页的表格说明社群已经开始更大程度地向我们办公室寻求援助，与去年同期的数据相比就更能说明这一点。2011 年同期的投诉量为 10 件，与此相比，2012 年同期的投诉量增加到 132 件。当然，其中有许多投诉超出了我的管辖范围，但是通常我可以将投诉转交相应的部门，以期解决问题。通常情况下，投诉人会非常感激我们能够提供此类帮助。

衡量标准

对于如何考量我们办公室工作的成功与否，我想到了各种方法。我尝试从一个特定方面开展调查，也就是监察官基础培训，虽然收到的调查结果并不多。我不确定这份调查的准确性有多高，但是参加了培训的人都认为这项培训很有用，认为这项培训拓展了他们的知识。

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。

---

我在 2013 财年的目标：

- 我会进一步做好外展工作，采取各种方式加强交流
- 继续增强投诉系统的访问水平和信度
- 完成新案例管理系统的建设工作，实现现有软件的现代化
- 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 ICANN 监察官办公室制定一套办公室守则
- 继续执行培训流程，参与国际性会议和本地会议；进一步与本地和国际上的监察官社群发展交流合作关系