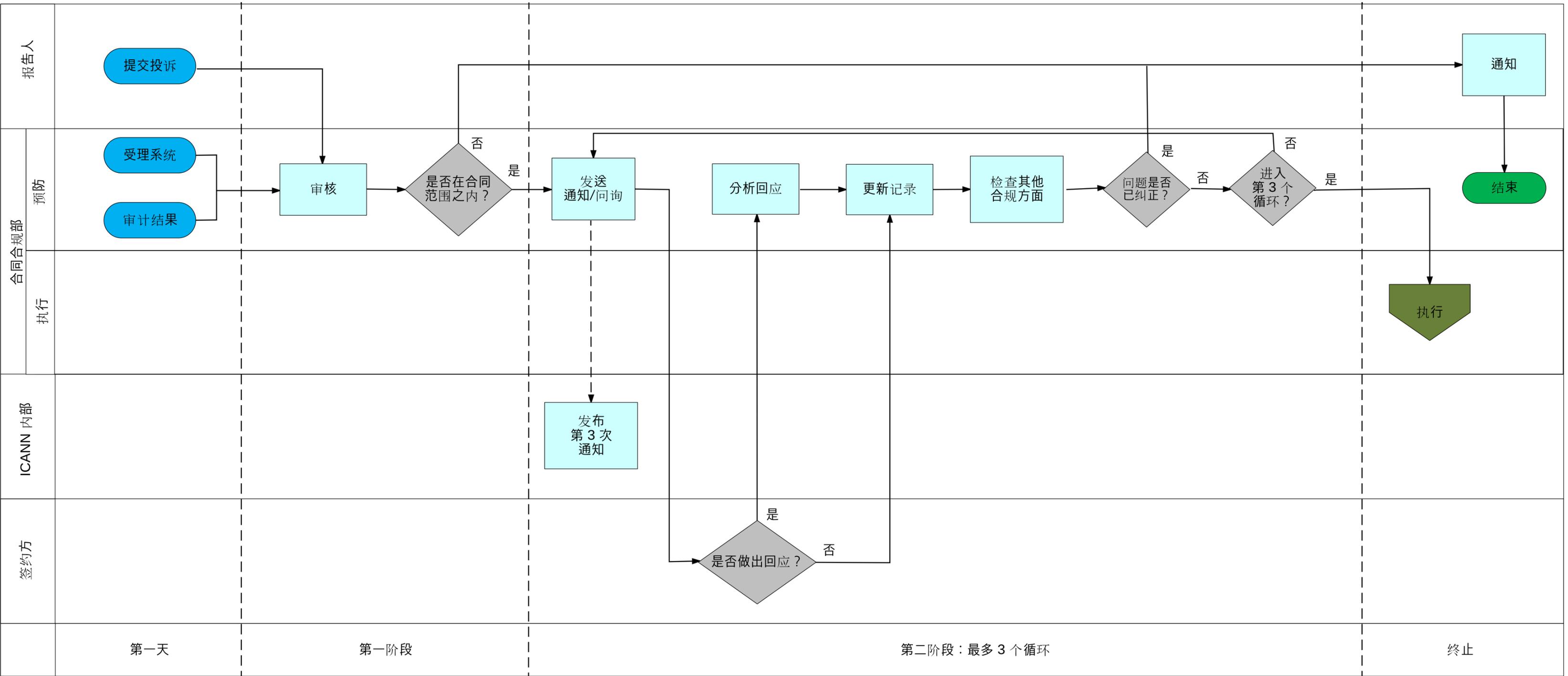


# 非正式解决流程



第一个循环：电子邮件  
 第二个循环：电子邮件 + 电话  
 第三个循环：电子邮件 + 电话 + 传真

## 非正式解决流程 - 通用指南

通过非正式解决流程，ICANN 合同合规部可以在根据协议规定采取正式补救措施之前，与注册服务机构和注册管理机构密切合作，解决合同合规问题。

ICANN 合同合规投诉有多种来源：

- 外部报告人
- 合同合规部的主动监控活动
- ICANN 组织和公共技术标识符 (PTI)

ICANN 组织和 PTI 内部转介产生的原因：

- 财务部门：逾期费用
- 全球域名分部 (GDD) 技术服务团队：服务级别和其他技术监控
- 安全、稳定与弹性 (SSR) 团队：与滥用域名系统 (DNS) 有关的问题
- 全球支持中心 (GSC)：客户服务转介
- 公共技术标识符 (PTI)：客户服务转介

为了鼓励公开的对话和解决问题，所有非正式解决流程的详细信息都将予以保密。所有转介需遵循合同合规方法和流程。

常规步骤（“ICANN”指“ICANN 合同合规部”）：

1. ICANN 审核收到的所有投诉（而不考虑投诉的来源），确保投诉在相关的 ICANN 协议和共识性政策范围内。
2. ICANN 根据需要跟进报告人来了解更多信息。
3. ICANN 通知报告人已将投诉发送给签约方。
4. ICANN 通过三次 (1-2-3) 问询/通知或升级通知与注册服务机构和注册管理机构合作，解决合同合规问题。
5. ICANN 审核签约方做出的回应，然后根据需要咨询 ICANN 组织中的其他部门和 PTI。
6. 如果投诉到达第 3 次通知或升级通知，ICANN 将：
  - a. 通知内部部门可能会进行执行流程升级。
  - b. 执行全面的合规性检查，查找其他不合规的方面。
  - c. 执行数据托管审计。
  - d. 将问题交由执行团队处理。

7. 解决后，ICANN 会通过结案通知将结果告知报告人和签约方。

有关方法或流程的更多信息，请参阅[常见问题解答](#)。