



监察官办公室

年度报告

2018年7月1日 - 2019年6月30日

同一个世界, 同一个互联网

目录

报告目的	3
执行摘要	4
活动报告: 监察官的职能	6
- 案例管理	7
- 环境监督	13
- 外展活动	14
- 推广和执行 ICANN 的 《预期行为标准》和《社群反骚扰政策》	15
- 专业提升	18
重审请求	19
未来展望	20

报告目的

有关本报告的目的说明, 请参阅[《ICANN 章程》第 5 条第 5.5 节](#):

监察官办公室应每年公布针对这一年中的投诉和解决措施所做的综合分析, 在此过程中应相应遵守保密义务, 处理好保密事宜。上述年度报告应对这一期间内所收到投诉展现出的任何趋势或共性因素进行说明, 同时建议可以采取的应对措施, 以便将来在最大程度上减少投诉量。年度报告应在网站上公布。



执行摘要

非常感谢 ICANN 社群、ICANN 组织以及 ICANN 董事会为 ICANN 监察官办公室持续提供支持!ICANN 监察官办公室很高兴在此提交年度报告。

对于监察官办公室(以下简称“办公室”)而言,2019 财年是开创性的一年。从 ICANN 第 63 届巴塞罗那年度大会到 ICANN 第 64 届神户年度大会,再到 ICANN 第 65 届马拉喀什年度大会,办公室开始直接回应 ICANN 社群表达的对于促进多样性、加大骚扰干预和防范力度的关切和期望。这导致在这三次会议上实施了增加工作人员的试验性倡议。监察官办公室聘请了芭芭拉·科文 (Barbara Curwin) 担任临时助理监察官,协助开展相应工作。根据《ICANN 章程》第 5.1 节,ICANN 支持并允许适当增加办公室人员配置。监察官办公室:

- A. ICANN 将设立监察官办公室(“监察官办公室”),该办公室由一位监察官(“监察官”)管理,同时还可包括由董事会确定的适当可行的人力支持。**

虽然“监察官办公室”是由监察官管理的“办公室”,但此类办公室还可包括“适当可行”的“人力支持”。(《ICANN 章程》第 4.2 l.(i) 节还允许为办公室提供法律支持和“专家”支持。)

为回应 ICANN 社群明确表达的关切和期望,“我们”作为办公室员工很荣幸地参与了许多关于网络和现实中的骚扰、性骚扰、不当行为以及无礼行为的持续对话。同时,监察官团队还与 ICANN 社群、ICANN 组织以及董事会广泛合作,共同解决骚扰和性骚扰,以及其他性别问题。我很高兴向大家通报一个好消息,在芭芭拉·科文作为临时助理监察官参与工作后,面向社群的监察官服务便弥补了之前存在的一个缺陷。我们在这方面的工作才刚刚开始,今后还将继续开展下去。

作为监察官,我将继续在线参与社群工作组和政策制定小组的工作,有时会作为被动的观察员参与其中,有时则会以更主动的方式进行参与(通常应领导团队请求,具体请参阅《ICANN 章程》第 5 节下面的办公室章程)。我有幸以观察员的身份从问责制和透明度第 3 轮审核小组 (ATRT3) 成立以来便参与该小组的工作。我最初参与 ATRT3 是为了解决监察官办公室收到的一份投诉(针对此投诉,随后发布了[供董事会审议的调查报告](#)),能够从头至尾地观察此次审核工作不仅让我收获颇丰,而且还有助于促进今后的外展活动。

这一年里,我努力巩固与 ICANN 员工建立的工作关系,为此我访问了 ICANN 区域办公室,包括布鲁塞尔办公室(访问一次)和洛杉矶办公室(访问三次)。每次访问 ICANN 区域办公室时,我都会为新员工举办监察官培训会。

在过去的一年里,我一如既往地致力于促进相互尊重和多样化,同时坚持奉行 ICANN 《预期行为标准》和《社群反骚扰政策》。我履行了向 ICANN 社群和董事会作出的承诺,及时聘请了一位助理监察官。芭芭拉·科文的试用期现已结束,在试用期期间,芭芭拉·科文为今年召开的三次 ICANN 公共会议提供了协助,我很高兴地宣布芭芭拉·科文将在 2020 财年继续按照合同担任助理监察官,为即将召开的 ICANN 会议提供协助,并贡献她在骚扰调查和防范方面的丰富经验;此外,她还将与 I 展开密切合作,共同解决多样性问题,不仅要解决投诉中提及的多样性问题,还要着眼未来,主动通过与社群及社群中的每位成员展开讨论来了解成员互动中隐藏的潜在多样性问题,从而解决这些问题。

赫伯·维耶 (Herb Wayne)

ICANN 监察官

www.icann.org/ombudsman

www.facebook.com/ICANNOmbudsman

[Twitter: @IcannOmbudsman](https://twitter.com/IcannOmbudsman)

活动报告

监察官的职能

冲突管理是监察官的主要职能：



案例管理

- 接收投诉
- 调查
- 解决



环境监督



面向社群、ICANN 组织和利益相关方进行外展



推广和执行 ICANN 的《预期行为标准》和《社群反骚扰政策》



专业提升

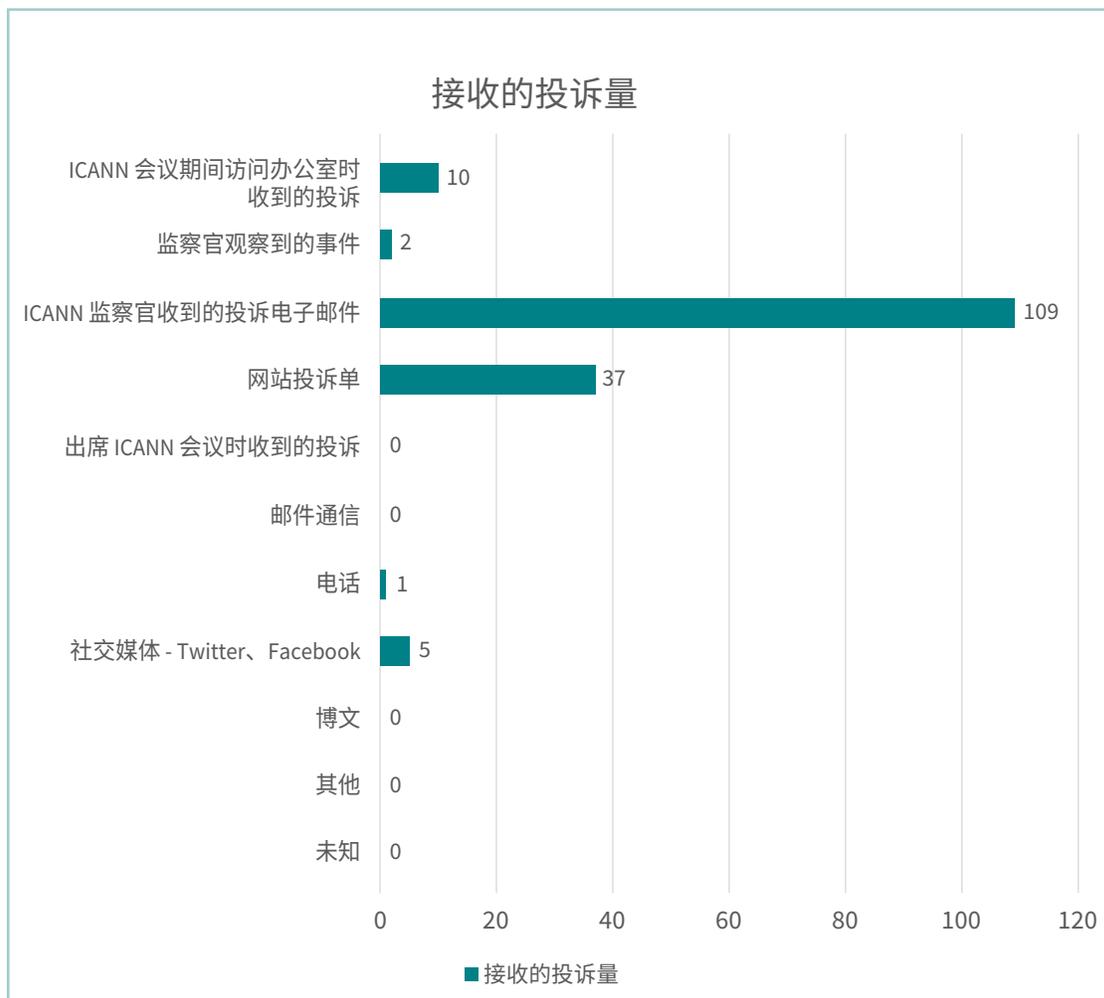
活动报告

案例管理



2018 年 7 月至 2019 年 6 月, 监察官办公室共收到 164 份投诉; 与去年同期相比, 收到的投诉增加了 24%。其中 78% 的投诉超出了监察官的管辖范围, 监察官需要对这此投诉予以回复, 但无需采取任何行动。向办公室提交的所有投诉都在 48 小时内得到了回复。

管辖范围内的投诉从 49 份 (2017 年 7 月至 2018 年 6 月) 大幅下降至 35 份 (2018 年 7 月至 2019 年 6 月)。对于管辖范围内的投诉, 需要监察官进行干预、调查或积极参与处理。截至 2019 年 6 月底, 只剩下 2 份未解决的投诉案例。其中一份涉及欺凌/骚扰事件, 该事件始于 2017 年, 但是在经过调查和后续干预后一直未得到解决, 我们目前仍在监督该事件, 以确保投诉行为不再发生。第二份未解决的投诉涉及性骚扰, 该投诉始于 2019 年初, 期间向 ICANN 董事会提交了一份机密的中期报告, 随后由 ICANN 组织采取了干预措施。该投诉之所以一直未解决, 是因为当事人不愿意参与由监察官办公室开展的调查。对于该投诉, 我们一直都在对当事人 (当事人仍然可以选择参与我的调查) 施加临时制裁。



活动报告

在本报告期间,有 2 份关于《社群反骚扰政策》的投诉,投诉量减少了 50%。有 8 份关于侮辱性言辞的投诉,投诉量也减少了近 50%。这表明,在监察官办公室、ICANN 组织和 ICANN 董事会坚持不懈的努力下,社群对于 ICANN《预期行为标准》和《社群反骚扰政策》的认知已有所提高,有关个人不当行为的投诉也因此有所减少。

有关消费者问题的投诉仍然占据非管辖范围内投诉的绝大部分,其中关于域名问题的投诉有 32 份,关于注册服务机构/注册管理机构的投诉有 25 份。对于非管辖范围内的投诉,监察官办公室提供了更全面、更细致的回复,因此得到了投诉人非常好的反馈。自 2018 年实施以来,监察官办公室采取了以下几种回复方式:转介到相应的 ICANN 组织职能部门(通常是合同合规部或全球支持中心);在适当情况下,邀请投诉人参与 ICANN 多利益相关方模型,会根据投诉问题,提供指向各利益相关方团体或支持组织和咨询委员会(SO/AC) 的连接。此外,还会邀请投诉人向监察官办公室提供反馈意见。

活动报告

在 ICANN 社群中,有几个选区正在积极讨论您提出的问题,请您联系一个您觉得符合需求的选区(商业或非商业选区),以便向更了解情况的个人咨询投诉的问题(投诉说明)或存在滥用的情形。每个人都可以免费参与 ICANN 工作,由衷欢迎大家参与政策制定或审核工作,或者像您一样提出滥用问题。

您可以通过以下链接找到各个 ICANN 选区,如果您还有其他问题,请随时联系监察官办公室。

<https://gnso.icann.org/en/about/stakeholders-constituencies>

<https://atlarge.icann.org>

我由衷欢迎每个人提供反馈;如果我提供的这些信息对您有帮助,请告诉我,如果您还有其他问题,请联系:ombudsman@icann.org

下面是与监察官办公室联系的人员提供的一些反馈。值得注意的是,所有的反馈都是积极的。

亲爱的赫伯,

感谢您做出的回复。我很高兴我们能与您沟通,并取得了一些进展。感谢您的关注和跟进。感谢您抽时间回复我提出的问题,对此我非常感激。有时,我们只希望可以将问题厘清。谢谢您,愿上帝保佑您!

赫伯,您好!

非常感谢您抽空答复我。我会查看您发送的链接来咨询我的问题。

此致,

署名已删除

赫伯,您好!

非常感谢您的回复。我知道我的请求不在 ICANN 监察官的管辖范围内。我会查看您发送给我的团体及其链接,并就新通用顶级域问题联系他们。非常感谢您的帮助。我之前不清楚在新通用顶级域问题上应该和谁联系,所以您提供的信息很有帮助。

此致,

署名已删除

赫伯·维耶,您好!

非常感谢您提供的有用信息。

此致,

署名已删除

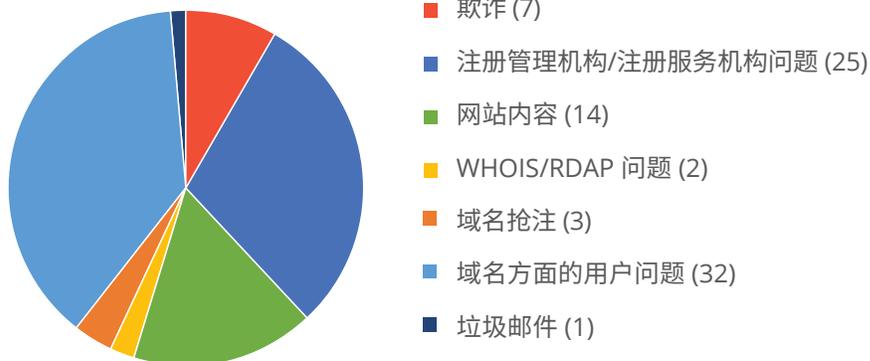
活动报告

如果将投诉同时提交给监察官办公室和 ICANN 投诉官共同解决,通常还涉及全球支持中心或合同合规部,那么他们将联合对投诉进行评估,以确定应由谁来解决投诉问题。曾经有一份投诉是提交给监察官办公室的,但是我认为由 ICANN 投诉官来处理更为合适,所以我将该投诉转交给了投诉官。

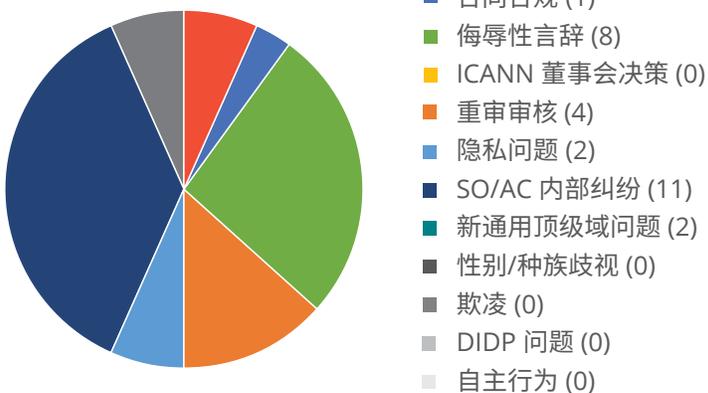
监察官如何处理不属于其管辖范围的投诉

- 在两天内对投诉做出回复
- 提供自助信息或将投诉转交相关方
- 通过新举措帮助投诉者与 ICANN 社群团体建立联系
- 邀请投诉者参与社群的政策制定流程,尤其是对于涉及 WHOIS 隐私、注册服务机构和注册管理机构的合同问题、公共安全以及 ALAC 或 GNSO 工作组主题的投诉

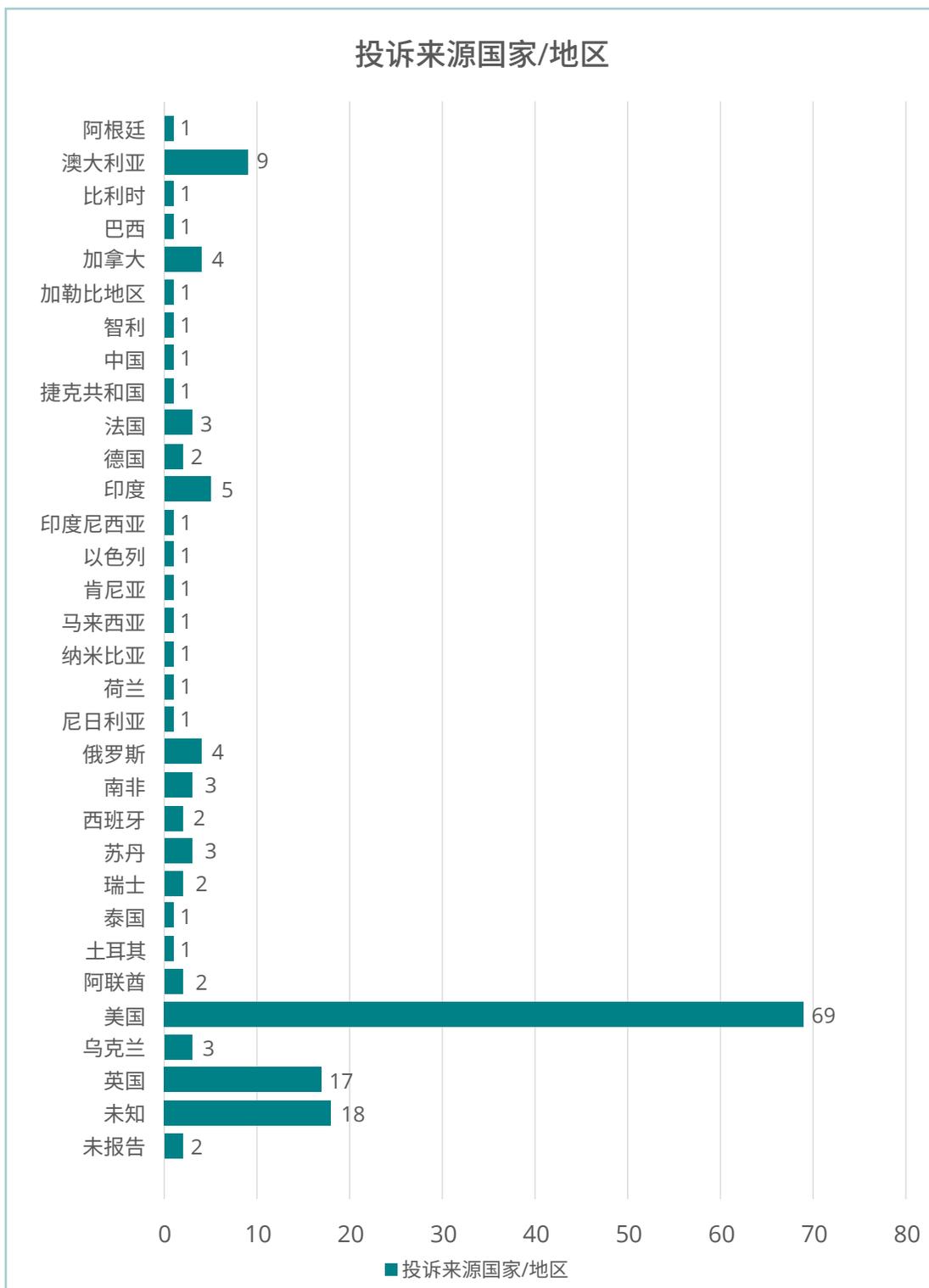
非管辖范围内的投诉



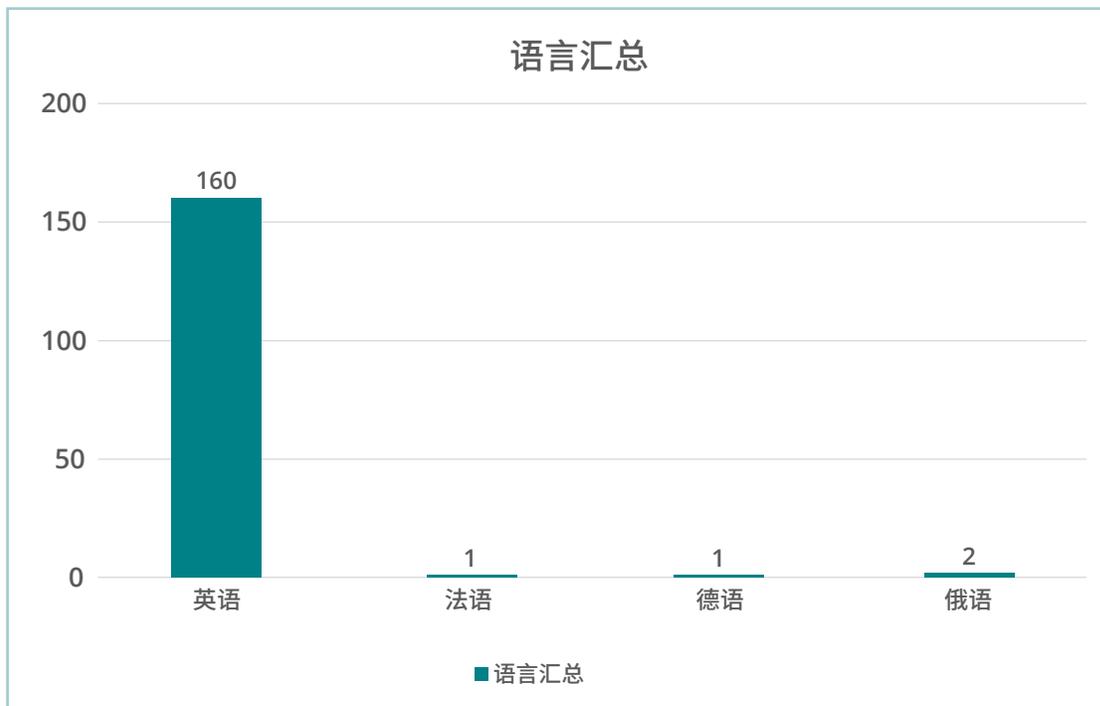
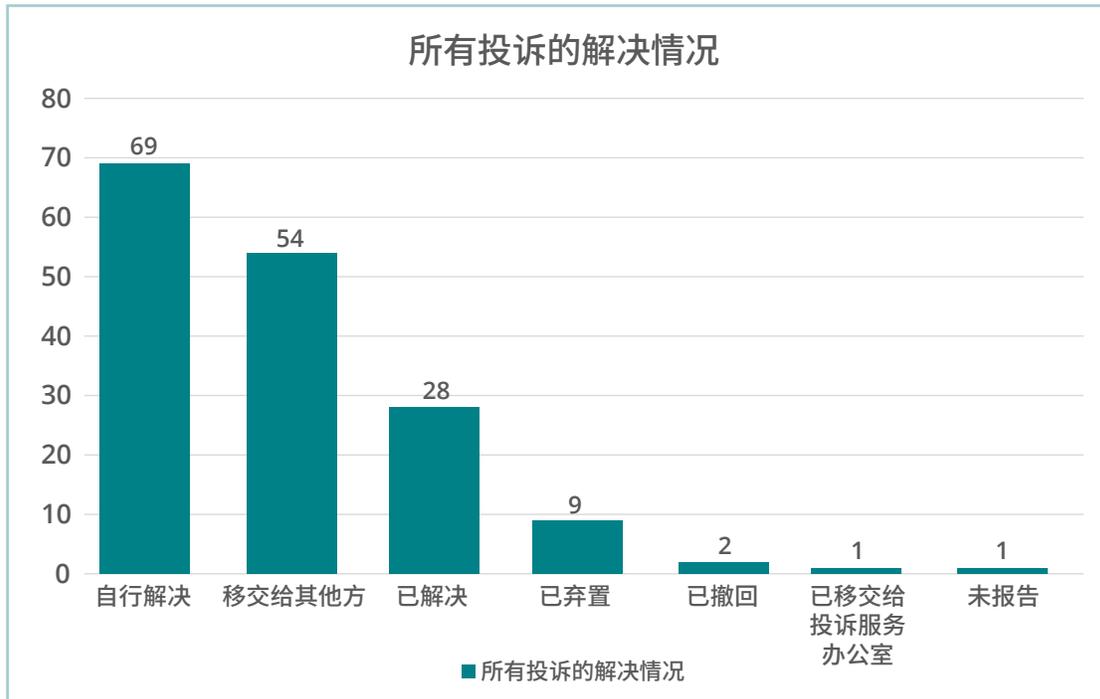
管辖范围内的投诉



活动报告



活动报告



活动报告

环境监督



这一年里,我花了大量时间通过在线、电子邮件清单归档、电话会议或亲自参与 ICANN 公共会议以及 ICANN 相关活动(例如,全球域名分部(GDD)峰会和互联网治理论坛(IGF))等方式监督 ICANN 环境。尽管我在线上或线下开展的工作可以“实时”减少言辞不当行为,但监控极其活跃的 SO/AC 电子邮件清单仍然是一项充满挑战的工作。我经常收到反映言辞不当、无礼或欺凌行为的电子邮件,这些邮件会被公布到 SO/AC 电子邮件存档中。因此,要订阅和监督 ICANN 社群中的所有电子邮件清单几乎是不可能的。为此,我会依靠社群成员来帮助识别违反 ICANN 《预期行为标准》的情形,以便我可以在适当的时候进行干预,或以其他方式协助相关小组的领导处理事件。我要再次感谢与我并肩奋斗的领导和社群成员,感谢他们坚持监督并在必要时出面干预,致力于实现使 ICANN 成为一个没有骚扰的安全环境这一目标。

监察官在 ICANN 第 63 届、64 届和 65 届会议中开展的活动

- **监察官办公室组建了团队,成员包括:监察官赫伯·维耶和助理监察官芭芭拉·科文**
 - 益处:人手增多,投诉人可以随时拜访芭芭拉,与她讨论关于社群成员性别多样性的敏感问题
- **监察官办公室在整个会议期间始终同步办公**
 - 益处:非正式的随时拜访政策让人们可以在保密、安全的环境中轻松上门反映问题
- **参与社群会议**
 - 益处:可以与经常提出问题或经常被投诉的团体进行非正式交流

活动报告

外展活动



监察官办公室一直都将外展活动作为其工作重点。为了提高公众对监察官和新聘请的临时助理监察官芭芭拉·科文所承担职能(性别多样性、反骚扰)的认识,并宣传 ICANN 《预期行为标准》和《社群反骚扰政策》,监察官办公室重点开展了以下外展活动:教育活动、面向员工的监察官培训会、线下 ICANN 公共会议、ICANN 赞助的其他活动(如 GDD 峰会)以及与 ICANN 相关的活动(如 IGF)。

2019 财年举行的外展活动

- 访问 ICANN 洛杉矶办公室(共访问三次)
- 访问 ICANN 布鲁塞尔办公室(在巴黎举行 IGF 之前)
- 与临时助理监察官一同开幕致辞 - 公开论坛(ICANN 第 63/64/65 届会议)
- 开幕致辞 - GDD 曼谷峰会
- 出席在巴黎举行的 IGF

这一年里,我积极通过博客文章和 Twitter 与 ICANN 社群及其他社群进行互动交流,以期宣传 ICANN 活动、《预期行为标准》和《社群反骚扰政策》。

 www.facebook.com/ICANNOmbudsman

 [@IcannOmbudsman](https://twitter.com/IcannOmbudsman)

 icann.org/news/blog

活动报告

ICANN 预期行为标准



2016 年 6 月, ICANN 董事会正式通过了当前版本的 ICANN《预期行为标准》。尽管如此, 这些标准已经存在 10 多年了。在参加 ICANN 会议或赞助活动时, 监察官团队将继续强调《预期行为标准》和新的《社群反骚扰政策》, 以此继续宣扬每个人都拥有在互相尊重且没有骚扰的安全环境中工作的权利。由于在这方面所做的努力, 案例管理系统中的统计信息所反映的投诉量有所减少。作为一项新举措, 我已承诺每年对 ICANN《预期行为标准》进行一次审核, 如有需要, 还会建议对其进行必要的修正或增减。

ICANN 预期行为标准

遵守 ICANN 的《章程》。特别是, 参与人员必须在 ICANN 的使命范围内, 以《章程》所体现的精神和价值观行事。

遵守 ICANN 的“利益冲突”政策。

公平对待 ICANN 社群中的所有成员, 不因国籍、性别、种族或民族、宗教或信仰、残疾、年龄和性取向等因素而存在偏见; ICANN 的社群成员不论是在面对面交流还是在网上沟通时, 均应文明相待。

平等尊重 ICANN 社群的所有成员, 按照专业标准行事且行为得当。ICANN 致力于创造和维护一个和谐的环境, 在这样的环境中, 不同文化背景的人都能享有尊严, 受到尊敬和尊重。具体而言就是, ICANN 流程的参与者不得涉及任何形式的骚扰。骚扰通常指不受欢迎的敌意或威胁性行为, 尤其是带有性侵犯性质的言语或行为, 或针对种族、性别、民族、宗教、年龄、肤色、国籍、出身、残疾或身体状况、性取向或性别认同方面的威胁性言论或行为。

保护组织的资产, 确保资产得到有效和高效的使用。

公正、真诚地对待 ICANN 流程中的其他参与者。

按照 ICANN 的政策规范自身行为。

支持维护强健的公共评议、问责制和透明度机制, 从而确保政策制定和决策流程能够反映公众的利益, 并对所有利益相关方负责。

在考虑政策问题时, 听取所有利益相关方的意见。ICANN 拥有独特的多利益相关方环境。参与 ICANN 工作流程的人员必须认识到所有利益相关方的重要性, 并尝试理解他们的观点。

致力于与其他利益相关方一起建立共识, 从而为 ICANN 应当负责的问题找到解决方案。ICANN 模型是自下而上的、以共识性为基础的决策制定流程。参与 ICANN 流程的人员必须努力与其他参与者建立共识, 从而履行确保该模型成功运营的职责。

弘扬有道德、负责任的行为风气。道德与诚信是至关重要的品质, ICANN 希望所有的利益相关方均能在行动中负起责任、坚守原则。

在参与政策制定和决策流程的过程中, 促进提升透明度和开放性。

在参与政策制定和决策流程的过程中, 秉持合理、客观和周全的态度而行事。这包括: 定期参加所有日程中的会议, 并以互联网用户整体的最佳利益和互联网唯一标识符系统的稳定与安全为唯一准绳, 做出独立判断, 不考虑任何个人利益或该个人所从属的实体的利益。

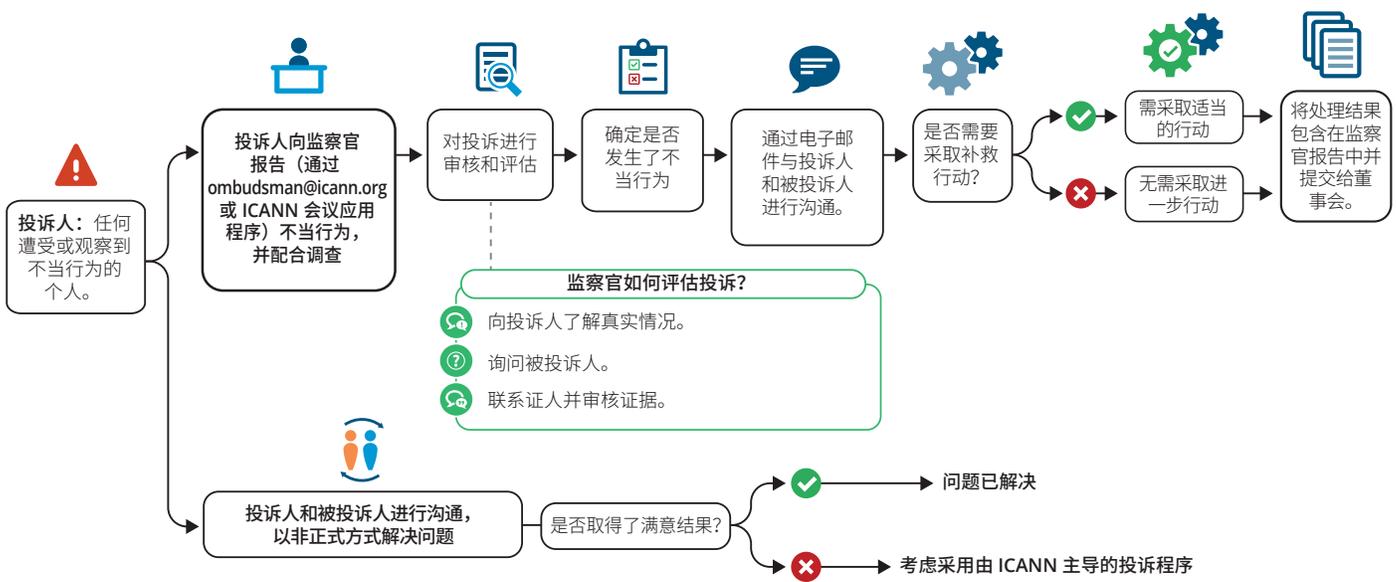
此标准现已翻译为多种语言, 翻译版本仅供参考。如需查看原始权威文本(英文版), 请访问: icann.org/en/system/files/files/expected-standards。

活动报告

ICANN 社群反骚扰政策

ICANN 社群决不允许存在骚扰,尤其是性骚扰行为,意识到这一点,监察官办公室团队、ICANN 组织以及 ICANN 董事会一直都在并肩奋斗,共同促进创造一个无骚扰的安全环境。在此要特别表扬 ICANN 董事会,因为 ICANN 董事会设立了一个专门负责处理各类骚扰行为的董事会工作组。共同努力离不开两点,一是社群持续提供反馈意见,二是所有人众志成城,共同致力于让 ICANN 成为一个互相尊重且没有骚扰的安全环境。

ICANN 社群反骚扰报告和投诉程序



由于文化或社会规范的差异,人们通常可能不会意识到自己的行为冒犯了他人或者有所不当。这些冒犯行为或不当行为可能是无意之中的举动或者并无恶意,考虑到这一点十分重要。因此,在《社群反骚扰政策》投诉程序的第一步,可以与负责人进行沟通,通过非正式的方式解决问题。如果行为实属无意但可能令人反感,只要指出这种行为冒犯了他人或者无礼,通常当事人都会改变这种行为,并且很可能会道歉。

去年,社群明确表示希望监察官办公室可以实现多样化。为此,聘请了芭芭拉·科文担任办公室的临时助理监察官,现在她将成为监察官团队的正式合同员工。芭芭拉在加拿大一家拥有 25,000 多名员工的大型联邦机构工作多年,在调查骚扰行为以及为经理和主管人员进行骚扰防范和干预培训方面拥有丰富的经验。

活动报告

如果遭受骚扰,任何人都可以而且应该向监察官办公室报告骚扰事件。此外,还可以向 ICANN 组织中的资深人员、ICANN 董事会的董事或任何自己信任的社群领导报告此类事件,因为他们可以充当中间人,再将事件报告给监察官办公室。当今世界不允许存在骚扰、欺凌或任何其他类型的不当行为。ICANN 社群对此绝不姑息。

当今世界不允许存在骚扰、欺凌或任何其他类型的不当行为。

《社群反骚扰政策》的 PDF 文档现提供阿拉伯文、中文、英文、法文、俄文和西班牙文版本:[icann.org/en/system/files/files/community-anti-harassment-policy](https://www.icann.org/en/system/files/files/community-anti-harassment-policy)。

活动报告

专业提升



我将继续作为以下三个监察官组织的成员：(i) 国际监察官协会 (IOA)；(ii) 加拿大监察官论坛 (FCO)；以及 (iii) 国际监察组织 (IOI)。2019 年 4 月，我出席了在新奥尔良召开的 IOA 会议，并在此期间参加了专业提升课程。此外，在 2019 年 4 月，我还参加了在多伦多召开的 FCO 会议，在会上我作为联合协调人负责协调了一场关于在线投诉管理的会议。IOI 会议每四年召开一次，下次会议将于 2020 年 5 月召开。

在参与在新奥尔良召开的 IOA 会议期间，一门关于投资回报率的课程（由投资回报率研究所提供）让我受益匪浅，该课程提供了大量关于如何报告监察官工作绩效的信息。向组织、客户以及社群报告监察官的工作绩效一直都是监察官在全球范围内面临的一项挑战，因为在报告时监察官既要做到保密，又要保持透明。除此之外，还有许多其他专业提升会议，内容涵盖欺凌和种族主义等。

ICANN 社群和 ICANN 董事会部分成员曾经提到，ICANN 监察官应接受正式的调解培训。一个人具备的技能当然是越多越好，在此我很高兴与大家分享一个好消息，我现在已经完成了加拿大冲突解决研究所的第三方调解项目。这个项目包含四个为期一周的培训课程，培训内容涵盖协调、冲突解决、调解以及其他相关学习。我于 2018 年 11 月成功完成了该项目的第四个（即最后一个）培训模块。

重审请求

2016年10月,依照新的《ICANN章程》,ICANN 监察官的职能范围有所扩大,现已包括审核重审请求,以及在监察官不回避自己的情况下,向董事会问责机制委员会 (BAMC) 提供实质性评估,以供他们审核和考量。

在本报告期间,监察官办公室共收到了四项重审请求。由于所有四项请求都涉及监察官办公室曾经处理过的事件,因此导致监察官要回避这些事件。

关于我的回避标准的说明:作为一名监察官,如果我,或前任监察官,以前曾就某事务表明立场,或者在请求人寻求重审过程中以某种方式参与行动或不作为,那么我会回避自己。

作为监察官,我的角色要求我根据《章程》第4条的规定以正式方式评估重审请求;但是,根据第5条的规定,我作为一名监察官的主要特许职权是一个非正式的角色。这两种角色并不总是兼容。

当监察官办公室已经表明立场时,如果我被要求回避自己,则还需考虑一个问题,即如果此时某位社群成员找我咨询与可能导致重审请求的事情相关的建议,那么应如何平衡这种情况。这种情况下,如果我就该事表明立场,那么当相关的重审请求提交给监察官办公室进行实质性评估时,我会回避。

我对重审请求提供实质性评估的额外责任,不仅增加了一个解决问题的新思路,而且扩展了我的职责范围。据我所知,根据第5条的规定,这并没有削弱我作为一名监察官的主要职责,即以非正式方式参与解决争议。所以,请大家仔细了解此类问题。如果这些问题有可能导致重审请求,那么请注意,根据第4条的规定,以非正式方式咨询我很可能会迫使我取消提供针对此类请求的实质性评估。

未来展望

明年, 监察官办公室将一如既往地坚持高标准的专业操守, 为社群提供高标准的专业服务。

监察官办公室、ICANN 组织、ICANN 董事会以及社群将共同致力于维护一个安全、专业、无骚扰且充分尊重多样性和文化差异的环境。2019 财年, 我成功聘请了芭芭拉·科文担任临时助理监察官, 在此我高兴地宣布, 她已成为正式的助理监察官。她现在将成为监察官团队的正式一员, 并将出席所有 ICANN 公共会议, 以协助监察官提供服务。

财务责任仍会是监察官办公室的优先考虑事项。为节省差旅费用, 我将继续在 ICANN 会议期间前往访问临近的 ICANN 区域办公室。在 ICANN 第 64 届日本神户会议之后, 我曾希望访问 ICANN 在新加坡的区域办公室, 但是由于我被邀请在 2019 年 10 月于菲律宾马尼拉举行的 IOA 亚太地区会议上发言, 我推迟了新加坡访问, 以配合我的菲律宾之行。ICANN 第 67 届会议将在墨西哥坎昆召开, 没有临近的 ICANN 区域办公室。不过, ICANN 第 68 届会议计划在吉隆坡举行, 在此次会议期间, 我可能会再次访问新加坡办公室, 甚至可能会访问北京合作中心。IGF 会议计划在波兰举行, 为了节省差旅费用, 我可能会在此会议期间访问伊斯坦布尔办公室, 同样地, 因为 GDD 会议计划在法国巴黎举行, 我因此可能会访问布鲁塞尔或日内瓦办公室。

最后, 我想再次感谢 ICANN 社群、ICANN 董事会和 ICANN 组织对监察官办公室的全力支持。为了回应大家对多样性问题以及骚扰干预和防范问题的重大关切, 监察官办公室在接下来的一年内将以团队形式开展工作。只要我们齐心协力, 就能让 ICANN 发展成为一个没有骚扰的安全且多样化的环境, 让每个人都能完全放心地参与其中。

ICANN 办公地址

总部

12025 Waterfront Drive
Suite 300
Los Angeles, CA 90094-2536
USA
电话:+1 310 301 5800
传真:+1 310 823 8649

区域办公室

比利时, 布鲁塞尔
6 Rond-Point Schuman
B-1040 Brussels, Belgium
电话:+32 2 894 7414

土耳其, 伊斯坦布尔
Hakki Yeten Cad.Selenium
Plaza No:10/C K:10
34349 Istanbul, Turkey
电话:+90 212 999 6222

乌拉圭, 蒙得维的亚
La Casa de Internet de
Latinoamérica y el Caribe
Rambla República de México 6125
11400 Montevideo, Uruguay
电话:+598 2604 2222 分机 5701
传真:+598 2604 2222 分机 4112

新加坡
South Beach Tower
38 Beach Road, Unit 04-11
Singapore 189767
电话:+65 6816 1288

合作中心

中国, 北京
中国北京市海淀区中关村
南四街 4 号中国科学院
软件园区 1 号楼 5 层
queries.beijingec@icann.org

瑞士, 日内瓦
Regus Center
Rue du Rhône 14
1204 Geneva, Switzerland
电话:+41 22 819 1844
传真:+41 22 819 1900

肯尼亚, 内罗毕
Regus Center
17th Floor
JKUAT Towers, Kenyatta Avenue
PO BOX 15168-00400
Nairobi, Kenya
电话:+254 (0)20 5157029
传真:+254 (0)20 5157001

美国, 华盛顿哥伦比亚特区
801 17th Street, NW, Suite 400
Washington, DC 20006
USA
电话:+1 202 570 7240
传真:+1 202 789 0104