

應資訊科技及廣播事務委員會
在二零零九年六月八日會議上所提要求而提供的資料

(a) 再獲委任為香港互聯網註冊管理有限公司(下稱“該公司”)董事的人士於前董事局會議的出席記錄

在委任董事加入董事局之前，政府已盡力確定候選人願意和能夠付出所需的時間和精力以履行該公司董事的職責。為確定這點，我們向候選人解釋有關要求及職責，並在他們表明是否願意接受委任前，給予他們充裕時間考慮。此外，我們亦確定，有關人士在作為其他諮詢及法定組織的政府委任成員時，在履行職責方面並無表現未如理想的記錄。

就委任該公司的董事，政府的目的是讓該公司董事局獲得最合適的人選，提供符合該公司董事局需要的服務。就此，政府在作出委任時，是根據該公司的職能及業務性質，考慮個別人選的才能、專業知識、經驗、操守、對服務社會的承擔，以及該人選是否能夠付出時間接受委任。四名委任董事整體來說具備下述專業知識及經驗：豐富的企業及財務管理經驗；推行良好企業管治方式的經驗；會計、內部審計及保安審計的經驗；以及域名管理業務的經驗。

(b) 有關處理域名註冊申請被拒的申請人所提出反對的現行機制詳情

香港互聯網註冊管理有限公司表示，該公司已設立投訴處理程序，以處理客戶就其服務和政策提出的各種投訴，並處理因公司拒絕新域名申請、暫停和取消域名註冊、保留域名等行動和決定而引起的爭議和反對。有關該公司處理投訴的流程圖，詳載於附錄。下文列出該投訴處理程序的一些特點：

- 該公司會處理經不同途徑接獲的投訴，例如經電話熱線提出，寄信件或電郵予該公司員工，或經該公司董事、傳媒、及其他持分者作投訴。
- 該公司已設立升級處理程序來處理投訴。如投訴人不滿客戶服務代表(前線人員)的答覆，有關投訴便會提升至由該公司的管理人員處理。如投訴人對管理人員的覆檢或跟進工作仍有不滿，有關投訴便

會交由該公司董事局轄下的執行委員會¹處理，由該執行委員會提供意見或建議。

- 如有關投訴交由執行委員會處理，該公司可邀請外間相關的個別人士及／或該公司的諮詢委員會的成員參與覆檢有關個案，並為此提供意見。舉例說，在處理涉及個人資料的個案時，該公司會考慮邀請個人資料私隱專員公署派代表參與覆檢。
- 如有關投訴可能引起或已引起公眾或傳媒關注，該公司的管理人員可視乎情況，向政府及／或香港電腦保安事故協調中心匯報有關個案，並通知執行委員會，以供備悉。
- 如該公司的管理人員發現現行政策或程序有可改善的地方，可制訂改善建議，供有關委員會或董事局審批。
- 該投訴處理程序不適用於處理有關域名持有權的爭議。根據該公司的域名爭議解決政策，投訴人可向該公司核准的域名爭議解決服務提供機構（現時為香港國際仲裁中心）提出申訴，以便進行仲裁。此外，投訴人亦可向本地法院尋求判決，以解決有關爭議。

商務及經濟發展局
政府資訊科技總監辦公室
二零零九年七月

¹ 該公司董事局成立了執行委員會和核數委員會等委員會，負責監督該公司不同管理範疇的事務。

投訴處理程序

1. 於此文件內，投訴泛指顧客對本公司各方面的服務及政策之投訴，或就本公司的行動及決定提出之質疑及反對；行動及決定可包括對新域名申請的反對、暫停或取消域名服務、及域名保留等。本程序指引不適用於有關域名持有權的爭議。有關爭議應由香港國際仲裁中心處理。
2. 本程序指引適用於經不同途徑收到的投訴，包括經熱線電話提出、寄信件或電郵予公司員工；或經董事、傳媒、及其他持份者作投訴。
3. 若投訴提升至董事局或執行委員會層面，我們可能邀請公司外的獨立人士或諮詢委員會成員參與檢討及給予意見。例如處理有關個人資料個案時，可能邀請個人資料私隱專員參與。

投訴處理流程



