



全球网络倡议

保护和促进信息与通讯技术领域的言论自由和隐私

言论自由和隐私原则实施指南

内容

1. 本文件的目的
2. 负责任的公司决策
3. 隐私
4. 多方利益相关者的合作
5. 治理、问责制和透明度

附件A：定义

1. 本文件的目的

- 1.1 《言论自由和隐私原则》(《原则》)为信息与通讯技术 (ICT)产业和其利益相关者在保护和促进全球共享人权提供了方向和指导。
- 1.2 此《实施指南》就各参与公司如何将《原则》付诸实践提供了进一步的细节。本文件的目的是：
 - a. 说明公司将随着时间推移，通过一系列行动证明其正在实施不断改进的原则。
 - b. 提供公司如何实施《原则》的指南和指导。
- 1.3 各参与公司将使用这些《实施指南》来实施原则。如随附的《问责制、政策和学习框架》中所说明的，各参与公司将由独立评估人员每两年评估一次其实施原则的进展情况。全球网络倡议董事会将判断一家公司是否会随着时间的推移不断努力实施改进的全球网络倡议原则。

1.4 随着全球网络倡议在实施《原则》方面的经验不断增加，全球网络倡议董事会将会对《实施指南》的效果加以审查和评估。审查程序将包括：

- a. 根据需要，适当删除、修改或增加指南。
- b. 考虑到《实施指南》中具体部分的发展情况，可针对与信息通信技术行业不同部门相关的具体挑战和问题进行量身定制。

2. 负责任的公司决策

治理、监督和领导

2.1 参与公司的董事会负责对公司人权实践进行战略监督，包括影响言论自由和隐私的所有公司活动和运营。

应用指南：董事会常务委员会或整个董事会的分会可以帮助整个董事会履行董事会的战略监督职责。在公司受制于两层董事会结构的情况下，董事会的定义包括“执行董事会”，有时也称为“管理董事会”。

2.2 董事会将收取和评估管理层实施《原则》承诺事项的定期人权报告。

应用指南：董事会可以在公司内为拥有适当职能的高级管理人员分配应对言论自由和隐私风险的责任。

2.3 董事会或高级管理人员将：

- a. 采用与公司整体风险管理方法一致的方式审定与公司运营相关的言论自由和隐私风险。

应用指南：在本文件中，言论自由和隐私风险是指个人风险，包括未分化团体或社区的风险。

- b. 以符合公司人员（包括员工和参与公司工作的其他人员）安全和自由的方式实施公司原则。
- c. 参加适当的言论自由和隐私风险培训。

应用指南：为确保培训具有意义和相关性，参与公司在设计和实施培训时应考虑到董事会成员和/或高级管理人员的角色和责任。

- d. 明确说明何时以及如何将影响言论自由和隐私的议题或问题上报到公司的更高层。

风险管理、人权影响评估以及与言论自由和隐私相关的其他人权尽职调查流程

- 2.4 根据《联合国工商企业与人权指导原则》，并考虑到国际人权标准，各参与公司将开展人权尽职调查，以确定、预防、评估、减轻和应对涉及公司产品、服务、活动和运营的言论自由和隐私权风险。此流程包括评估对个人的实际和潜在人权影响，整合调查结果并据此采取行动，跟踪反应情况，并按照《实施指南》第2条的规定说明如何应对影响。在评估实际和潜在的人权影响时，各公司应该利用各种渠道，包括相关国家、人权组织、政府机构和国际组织发表的言论。各公司还应该评估当地的相关法律和做法是否符合法治要求以及国际和地区人权准则。
- 2.5 应该持续进行人权影响评估和其他尽职调查程序，认识到随着公司的运营和运营环境的演变以及任何特定管辖区的人权状况的变化，言论自由和隐私问题的性质可能会随时间而变化。
- 2.6 如果上文第2.4条所述的人权尽职调查确定言论自由和隐私可能受到损害或得到改进的情况，各参与公司将采用人权影响评估并酌情制定有效的风险缓解策略。以下是人权尽职调查显示需要进行人权影响评估的情况：
 - a. 审查和修改内部程序以回应政府对现有市场用户的数据或内容进行限制的要求。
 - b. 进入新的市场，特别是那些言论自由和隐私没有得到很好保护的地方。
 - c. 离开市场，特别是那些言论自由和隐私没有得到很好保护的地方。
 - d. 审查潜在合作伙伴、投资、供应商和其他有关各方的政策、程序和活动，把保护言论自由和隐私当作公司尽职调查程序的一部分。
 - e. 设计和推出新技术、产品和服务及其用途。
 - f. 收购其他公司或建立运营合作伙伴关系（如合资企业）。
- 2.7 应该尽早启动人权影响评估，以便为发展新的活动或关系提供信息。根据影响评估的目的，将按照不同的细节和范围进行。然而，各参与公司应该：

- a. 对不利的人权风险对言论自由和隐私权的影响最为突出或者可能在最大程度上促进人权的市场、商业伙伴和其他关系、技术（产品/服务）或有最大可能促进人权的领域，优先使用人权影响评估。
- b. 利用各种来源的信息，例如包括相关地理区域内部、人权团体、政府机构、国际组织的言论以及作为此多方利益相关者流程一部分而制定的材料。
- c. 在进入或退出合资企业之前，审查没有经营控制权的人权风险和影响。
- d. 在每个市场中纳入对相关国内法律、法律制度和实践的审查，评估它们是否符合法律要求以及国际和区域人权准则，特别是《世界人权宣言》第 19 条和第 12 条以及《公民权利和政治权利国际公约》第 19 条和第 17 条。

应用指南：区域人权准则是指《非洲人权和人民权利宪章》、《美洲人权公约》以及《欧洲保护人权与基本自由公约》所载的准则。由于各种人权文书提供的保护之间可能存在不符和差距，因此个人应享有适用法律中最具保护性的规定。

- e. 利用从现实生活案例和先例中学习的经验。
- f. 经常更新人权影响评估，如当有法律、法规、市场、产品、技术或服务的重大变动时。
- g. 采取适当的行动来避免、减轻或以其他方式消除潜在的负面人权影响。例如，为了防止和减轻不利的人权影响，各参与公司将把人权影响评估的结果纳入其他公司流程和实践中，以进行风险评估和风险管理，包括与合并或收购相关的流程和实践。
- h. 制定内部流程和机制，利用影响评估的结果为公司政策和实践提供信息。
- i. 向风险评估过程中咨询的外部利益相关方证明高级管理层会考虑调查结果。

合作伙伴、供应商和分销商

2.8 各参与公司将在其业务控制的所有情况下遵循《原则》和《实施指南》。

应用指南：“业务控制”是指直接或间接指示或造成实体管理或政策方向的权力。这可能通过合同、拥有表决权股票或代表董事会或类似的管理机构。

- 2.9 当不在其业务控制范围内时，各参与公司将尽最大努力确保商业合作伙伴、投资、供应商、分销商和其他有关各方遵循《原则》。

应用指南：承认各参与公司的影响力在不同的关系和合同安排下会有所变化。“尽最大努力”是指参与公司将本着诚意采取合理措施，在当时情况下取得最佳效果，并将此流程转化为合乎逻辑的结论。

- 2.10 关于第三方关系，参与公司应该专注于与各参与公司业务有关的潜在合作伙伴、供应商、投资、分销商和其他相关各方，对公司在尊重和保护隐私和言论自由的作用上所产生的实质性影响。履行此义务时，在言论自由和隐私的风险最突出的情况下，参与公司应优先考虑这方面的工作。

- 2.11 若各参与公司最初可能缺乏影响力，无法防止或减轻业务关系的不利影响，则应该评估自己如何能够提高应对这些不利影响的能力。

应用指南：假设在遵守《原则》和所有相关的原有合同之后，所签订的所有相关合同将采取这种做法。

整合到业务运作中

- 2.12 各参与公司将建立适当的内部架构，并在整个业务运作中采取措施，以确保《原则》中的各项承诺同公司的分析、决策和行动结合起来。

- 2.13 随着时间的推移，这将包括：

架构

- a. 建立一个高级管理人员主导的人权职能部门，包括高级管理人员的积极参与，以设计、协调和领导对《原则》的实施。

应用指南：公司内部的这种职能部门可能有不同的组织；它可以由一个专门的人权小组组成，或者该职能部门可以建立在新的或现有的内部公司结构上，例如可持续性/企业社会责任、政策、隐私或合规/商业道德职责或（虚拟和/或跨职能）团队。

- b. 确保与影响用户言论自由和隐私权的政府要求相关的程序得到监督，并由公司高级主管签署，并恰当地记录下来。

程序

- c. 建立书面程序以确保对保护言论自由和隐私政策实施的一贯性，并记载对这些政策的执行情况。有关政策及其实施的文件应足够详细，以供随后内部和外部审议之用。
- d. 把言论自由和隐私权纳入保证程序，以确保实施原则中规定的程序。
- e. 对政府限制言论自由和获取个人信息的请求和要求保持一份记录。

补救措施/申诉

- f. 为用户建立申诉机制，以便将与言论自由和隐私相关问题的申诉传达给公司，供其考虑并在适当的情况下直接采取补救措施。如果参与公司确定其商业行为不符合《原则》或导致或促成不利影响，则将自行或其他参与者合作确立一种补救措施，包括有意义的措施，以防止此类不一致的情况或影响再次发生。

应用指南：为确保申诉机制的有效性，其设计应符合《联合国工商企业与人权指导原则》中第31条原则规定的有效性标准。

- g. 提供告密机制或其他安全的渠道，员工和其他利益相关者可以匿名秘密报告违反《原则》的事项，而不必担心可能带来的惩罚或报复。

应用指南：每家公司可以任命或指定一位内部监察员或审计员，以监督该公司与言论自由和隐私相关的商业行为。

员工

- h. 通过内部渠道（例如通过公司内部网）向所有相关员工传达实施《原则》的原则和/或公司政策，并通过员工培训或培训计划将公司对原则的承诺结合起来。
- i. 根据人权影响评估，对那些最有可能面对言论自由和隐私挑战的员工提供更详细的培训。这可能包括审计、合规、市场营销、销售和业务发展领域的工作人员。在适当和可行之时，也应向有关方，如合作伙伴、供应商和分销商的员工提供情况介绍或培训课程。
- j. 为员工寻求实施《原则》的指导建立一个越级上报的程序。

3. 言论自由和隐私

政府的要求、法律和规定

3.1 政府的要求、法律和规定：

- a. 鼓励政府在对网络言论自由提出限制的要求、法律和法规时（“政府的限制和要求”）应该具体、透明和一致，因为这些会影响言论自由或隐私权，例如访问内容的限制或通信限制，或关于通信隐私的要求。
- b. 鼓励政府的限制和要求符合国际关于言论自由和隐私的法律和标准。这包括积极主动地与各国政府达成共识，了解如何以符合《原则》的方式实施政府限制。
- c. 采用政策和程序，规定公司将如何评估和响应政府对限制通信或访问内容或披露个人信息的要求。
- d. 这些政策和程序还将规定在政府未能提供书面指令或遵守国内法律程序的情况下，公司将如何应对。他们还将考虑何时质疑此类政府限制和要求。

应用指南：各参与公司采用的政策和程序将应对政府可能通过代理方和其他第三方提出要求以回避国内法律程序的情况。

3.2 当需要限制通信或删除内容或向政府机构提供个人信息时，各参与公司将：

- a. 要求政府在寻求(1)限制言论自由或(2)获取个人信息时遵循既定的国内法律程序。
- b. 要求政府提供解释其限制言论自由的法律依据的明确书面文件，包括提出要求的政府机构名称和授权官员的姓名、职务和签名。

应用指南：书面要求是可取的，尽管人们认识到某些情况下，例如法律允许口头要求，在紧急情况下，采用口头沟通而不是书面形式的通信。

- c. 在法律允许口头要求和紧急情况下，采用口头沟通而不是书面形式的通信时，请记录这些要求。

- d. 解释政府的限制和要求，以尽量减少对言论自由的负面影响。
- e. 严格解释和实施危害隐私的政府要求。
- f. 严格解释政府当局的管辖权，以尽量减少对言论自由的负面影响。
- g. 严格解释政府机构获取个人信息的权限，例如限制国内用户的合规性。

应用指南：承认互联网的管辖权的本质是非常复杂的问题，它会受到随时间推移而改变的法律定义和解释的影响。

3.3 在言论自由或隐私方面面临的政府限制或要求过于宽泛、不合法或与国内法律或程序或国际人权法律和标准不符时，各参与公司将会在适当的案例和情况中：

- a. 要求授权官员澄清或修改此类请求；
- b. 根据需要寻求有关政府当局、国际人权机构或非政府组织的援助；和
- c. 在国内法院向政府提出质疑。

应用指南：过于宽泛可能意味着，例如，被限制的信息比根据要求所述之目的的合理预期更多。

应用指南：应该承认让各参与公司挑战所有案例既不实际，也不可取。反之，各参与公司可根据一些标准来选择部分案例，这些标准如，对言论自由有积极影响的、成功的可能性较高的、案例较严重的、成本可承担的、案例具代表性的，以及案例为大趋势一部分的。

数据收集

3.4 各参与公司将在他们经营范围内评估与收集、贮存和保留个人信息有关的人权风险，并制定适当的减缓战略以应对这些风险。

与用户和公众沟通

3.5 各参与公司当被要求向政府提供用户个人信息时将寻求以透明的方式运作。为实现这一目标各参与公司将：

- a. 以明确的语言向用户披露要求参与公司删除或限制访问内容或限制通信或向政府当局提供个人信息的普遍适用法律和政

策。

- b. 以明确的方式向用户披露公司响应政府限制并要求删除或限制访问内容，限制通信或提供个人数据的政策和程序。
- c. 当参与公司删除或阻止访问特定内容时，或者由于政府限制而导致参与公司限制或停止通信时，应向用户发出明确、醒目和及时的通知。通知应包括采取行动的原因和采取行动的国家。
- d. 以明确的语言向用户披露参与公司收集的个人信息以及参与公司响应政府对个人信息要求的政策和程序。
- e. 持续评估有效支持用户透明度的措施，涉及公司的数据收集、存储和保留做法。

4. 多方利益相关者的合

作参与公共政策

4.1 各参与者将通过全球网络倡议或其他方式单独和集体鼓励政府和国际机构采取符合并推进《原则》的政策、做法和行动

4.2 参与方将：

- a. 鼓励政府官员促进法治、透明度、合法性、必要性和相称性原则以及侵犯言论自由和隐私权的法律、政策和做法的改革。

应用指南：促进法制改革可能包括法制培训、与法律机构一起开展能力培养、采取公开的政策立场或外部教育。

- b. 和本国政府一起参加讨论，以增进对《原则》的理解并支持其对《原则》的实施。
- c. 鼓励政府对政府的直接接触，以支持此类理解和实施。
- d. 鼓励各国政府、国际组织和实体重视侵犯言论自由和隐私权的最恶劣的案例。

- e. 承认并认识到寻求能确定、防止和限制对儿童的剥削等非法网络活动的倡议的重要性。《原则》和《实施指南》并不试图改变各参与者对这种行动的参与。
- f. 各参与者将不能加入要求各参与者以不符合《原则》的方式限制用户的言论自由和隐私的自愿协议。在对《原则》做出承诺之前签订的自愿协议且符合此标准应当在对《原则》做出承诺后的三年内取消。

应用指南：我们认识到，只要符合这些原则，各参与者可以对具体的公共政策建议或策略采取不同的立场。

内部的咨询论坛

- 4.3 一个机密的多方利益相关者的咨询论坛将针对促进言论自由和隐私新的挑战 and 机遇为各参与公司提供指导。

外部的多方利益相关者学习论坛

- 4.4 各参与者将促进全球性对话和对《原则》的理解，并分享学习实施《原则》的情况。各参与者将与许多对此有兴趣的公司、行业协会、从事呼吁工作的非政府组织和其他民间组织、大学、政府和国际机构共同一起参与。
- 4.5 各参与者将建立一个全球性学习、合作和交流计划。该计划将确定谁是利益相关者、论坛的主题和学习重点，以及合作和交流的活动。

应用指南：这可能包括，例如，互联网管理论坛、国际电信联盟、联合国特别程序、联合国全球契约、欧洲理事会和自由在线联盟。

- 4.6 多方利益相关者的年度学习论坛将是这一学习计划的一部分。该论坛专注于言论自由和隐私权、这些权利会受到影响的一些具体情况，以及与实施《原则》有关的其他更广泛的问题。
- 4.7 活动或业务在同一国家的参与者，他们将就发展相关重大议题和当地关注问题所进行的地方层面的对话寻求合作。
- 4.8 各参与者将开发和分享支持《原则》实施的创新工具、资源、流程和信息。

- 4.9 学习计划中将包括对高科技工具所能发挥作用的考量，这些工具使用户能够管理好自己的媒体运作，保护言论自由和隐私，如：加密、匿名技术、安全的增强和代理技

5. 治理、问责制和透

治理

- 5.1 一个多方利益相关者代表的理事会将负责监督本倡议，详情请见附件《问责制、政策和学习框架》文件。

实施情况报告

- 5.2 《原则》实施进展的报告将分三个不同层次，详情请见附件《问责制、政策和学习框架》文件。

独立评估

- 5.3 将有一个对原则实施进行独立评估的系统，详情请见附件《问责制、政策和学习框架》文件。

透明度

- 5.4 各参与公司将阐述其处理与言论自由和隐私相关的人权影响的一般方法（例如，与相关利益相关方的非正式接触、公共通信、正式公共报告）。如《问责制、政策和学习框架》文件中所述，各参与公司每两年还会向公众传达一次其独立评估的结果。

附件A:定义

言论自由：言论自由的定义是根据《世界人权宣言》（UDHR）第19条和《公民权利和政治权利国际公约》（ICCPR）第19条：

《世界人权宣言》：人人有权享有言论和表达自由；此项权利包括自由持有主张，不受干涉且通过任何媒介和不分国界寻求，接受和传递信息和思想。

《公民权利和政治权利国际公约》：

1. 人人有权持有主张，不受干涉。
2. 人人有言论自由的权利；这项权利应包括自由寻求，接受和传递各种信息和思想，不分国界，无论是口头，书面或印刷，艺术形式，或通过任何其他其所选择的媒体。
3. 本条第2段所规定的权利行使含有特殊的义务和责任。因此，可能受某些限制，但限制应在法律规定和必要的情况下才适用：
 - (a) 尊重他人权利或名誉；
 - (b) 为保护国家安全或公共秩序或公共健康或道德。

隐私：隐私的定义是根据《世界人权宣言》（UDHR）第12条和《公民权利和政治权利国际公约》（ICCPR）第17条：

《世界人权宣言》：任何人不得任意干涉他人的隐私、家庭、住宅或通信，亦不得攻击其荣誉和名声。人人有权得到法律的保护，免受这种干涉或攻击。

《公民权利和政治权利国际公约》：

1. 任何人不得任意干涉他人的隐私、家庭、住宅或通信，亦不得攻击其荣誉和名声。
2. 人人有权得到法律的保护，免受这种干涉或攻击。

法制：一种由透明、可预估和可获得的法律、独立的法律机构和程序组成的制度。这一制度尊重、保护、促进和实现人权。

个人信息：各参与者都知道“个人信息”或“可识别个人身份的信息”的定义范围，并承认这些定义在不同的司法管辖区会有所不同。《原则》使用“个人信息”这一词，并解释所谓信息是指在被单独或综合使用的情况下能被用来识别或找到某个人（如姓名、电子邮件地址或帐单资料）或是指能被直接或间接地合理地与其他信息联接以识别或找到某个人。

用户：任何使用公开提供的电子通信服务的个人，无论以私人或商业目的，无论有没有订购此项服务。

尽最大努力：各参与公司将本着诚意，根据具体情况采取合理措施，实现最佳结果，并将此进程导向其合乎逻辑的结论。