

GUIDELINES FOR CIVIL SOCIETY ORGANIZATIONS ENGAGING WITH ICT COMPANIES OPERATING IN CONFLICT AFFECTED AND HIGH-RISK AREAS [2024]

公民团体与在冲突和高风险地区营运之资通讯公司互动指南

前言

全球网络自由和人权正受到威胁，数字威权主义正在扩张。近年来，全球社会政治紧张局势不断升级，一些地区经历了武装冲突。在这些受冲突影响和高风险地区 (CAHRA)，公民团体 (CSO) 在捍卫法治和促进网络及线下人权方面发挥着关键作用。在这种情况下，当地和区域性网络自由民间社会倡议者面临的挑战之一，是如何有效地与信息、通讯和科技 (ICT) 公司互动，以推动尊重权利的政策和实践。

受冲突影响和高风险地区 (CAHRA) 的特点是严重侵犯人权和人道法，并对个人造成严重伤害，尤其是在涉及武装冲突时。资通讯产业与冲突和不稳定之间的关系特别复杂。数字科技已成为全球人民及其小区日常生活中不可或缺的组成部分。同时，不可否认科技在加剧冲突方面的作用。恶意使用或扰乱科技以破坏人权、稳定和安全，是各国政府和民间社会倡议者日益关注的问题。本指南的目的是为当地和区域性公民团体提供一系列过去十年在高风险与有战争冲突环境中累积的经验见解，以促进和加强他们与资通讯公司在人权和人道法方面的互动，重点关注影响网络自由的问题。

本指南是「科技促成网络自由」(Engage Tech for Internet Freedom, [ETIF](#)) 项目不可或缺的一部分，该项目是由 ARTICLE 19 主导的一项更广泛的倡议，旨在提升亚太地区当地数字权利组织的能力。除其他事项外，ETIF 旨在推广 ARTICLE 19 的《表达自由和隐私保护全球原则》([Global Principles on Protection of Freedom of Expression and Privacy](#)) 中体现的许多国际标准。透过研究和技术协助，「科技促成网络自由」项目为当地民间社会行动者提供了与在威权和压迫政权国家营运的资通讯公司进行倡议的各种工具。本指南就是其中一个工具，旨在加强公民团体在当地推广和参与的努力。「科技促成网络自由」指南建立在《联合国工商企业与人权指导原则》([UNGP](#)) 以及全球网络倡议 ([Global Network Initiative](#)) 等组织的开创性工作基础上，旨在为在亚太地区受冲突影响和高风险地区营运的国内和跨国公民团体提供支持，这些地区的特点是法治薄弱或不存在，以及严重侵犯人权和人道法。因此，ETIF 指南拓展了联合国 ([United Nations](#))、全球网络倡议 ([GNI](#))、永续企业经营咨询顾问 ([BSR](#))、 [Internews](#) 和红十字国际委员会 ([ICRC](#)) 等专家先前在资通讯领域推动的工商企业与人权方面的开创性工作。

本指南分为三个部分。每个部分涵盖公民团体与资通讯公司在三种情境中的互动：(I) 受冲突影响和高风险地区 (CAHRA)，**不包括武装冲突**；(II) **在武装冲突期间**；以及 (III) **武装冲突或危机之后**。建议使用者查阅与其营运环境最相关的部分和特定指南。为此，他们可以使用随后的「概述」根据相关情境和具体背景浏览每个指南及其子部分。

第一部分：受冲突影响和高风险地区（不包括武装冲突）

前言

本部分首先汇集了国际组织与非政府组织以往出版物中，针对资通讯（ICT）产业在「企业与人权」（[BHR](#)）领域的重要经验与原则，并依「科技促成网络自由」（[ETIF](#)）项目指南所关注的情境加以调整：亦即在亚太地区等受压迫或威权政权下，公民团体如何与 ICT 企业合作，推动网络自由倡议。

本部分概述了工商企业与人权专家在与私营企业进行人权议题倡导时，所建议采取的步骤；同时，也纳入了针对受冲突影响和高风险地区情境的特定考虑（参考资料见：[specific parameters](#)）。虽然本指南采用的做法较为独特性，但仍在很大程度上延续了当前适用于此类情境的「加强型」人权尽职调查（[eHRDD](#)）模式。该尽责调查模式强调在尽职调查过程中，应同时结合冲突敏感度分析与跨领域多方利害关系人参与。下一部分将进一步探讨，当压迫或危机情势持续恶化，最终演变为内部或国际武装冲突时，相关行动还需纳入的其他考虑与调整方向。

指南 1：制定一套有根据的策略，以接触在受冲突影响和高风险地区营运的资通讯公司，并与其相关代表进行有效互动。 有关此过程和实施该过程所涉因素的全面概述，请参阅 BSR 的《[民间社会指南](#)》，其题为《与科技公司有效互动》（*Effective Engagement with Technology Companies*）。

1. **战略性的定义您的总体目标，并为每一次公司互动活动设定合理的预期，以避免挫败感和策略的过早放弃。**
 - 1.1. 根据合作伙伴的总体目标，确定**每次互动的具体目标**。
 - 1.2. 根据将要接触的公司和当前情况，优先考虑您的最终目标、问题和阶段性成果。
 - 1.2.1. 寻找**共同利益问题上的契合点**，确认该公司的利益与您所倡议的一个或多个问题一致的面向。
 - 1.2.2. **培养信任**并与公司对口单位建立建设性关系。
 - 1.2.3. **盘点过去**与该公司的互动以及您将能接触到的员工概况。
 - 1.3. 根据您对公司进行的研究（请参阅下方 **指南 1-3**）和当前情况，设定您与不同公司**互动的优先级**。
2. **了解公司营运的法律和政策环境：**做好事前研究，充分了解规范公司营运并影响小区人权的当地政府法律、规则、条例和政策。请注意：这类型的公司往往同时在全球监管和政策结构中营运。
 - 2.1. 了解该公司为了在国内营运所必须应对的**当地法律体系**以及公司必须平衡遵守当地法律和坚持人权原则。
 - 2.1.1. 需要研究的当地法规如何影响言论自由（特别是针对政府的言论）的相关规范和数据隐私规范，特别是当这些规范射击数据本地化、政府存取用户数据、用户数据收集（特别是在未经使用者同意或通知的情况下）以及暂停向违法使用者提供服务的法规。
 - 2.2. 了解**国际法律标准**如何根据《联合国工商企业与人权指导原则》（*UN Guiding Principles on Business and Human Rights*）适用于公司营运，以及它们在冲突影响和高风险地区的相关应用。
 - 2.3. 承认并强调国内法与相关国际人权标准之间的不一致之处；为公司提出如何协调这些不一致之处以**加强人权保护的**建议。
 - 2.3.1. 确保您不仅**具备国内法律专业知识**，同时也具备工商业与人权相关国际标准及其实务应用的专业能力。

2.3.2. 主动咨询国内、区域及国际层级的其他公民社会组织，特别是那些在为营运于威权环境下的资通讯科技公司提供建议和/或与其互动方面具有丰富经验的组织。

2.3.3. 参与如全球网络倡议组织（GNI）等多方利害关系人倡议，这些全球倡议网络旨在促进企业承担尊重人权原则的责任，特别是在国内法律或实务不尊重人权的情况下致力于推动企业在此方面的最佳解方。

3. 研究您的目标资通讯公司及其相关人员；了解其营运环境以制定对其有影响力的策略。从该行业和公司特定的网站着手是开始研究的绝佳场所。**Ranking Digital Rights (RDR)** 和商业与人权资源中心 (**BHRRC**) 等专业公民团体数据库也能提供有用的信息。要研究一间公司与商业协会和多方利害关系人倡议 (**MSI**) 的从属关系也可能很有帮助。最后，针对公司和/或其人员的公开情资进行搜索也往往会有意想不到的收获。

3.1. 在可能的情况下，寻求有关资通讯公司可能承担的任何义务之信息，无论是在其合约中还是透过商业协会或多方利害关系人倡议等外部互动。

3.1.1. 您可以去寻找有关资通讯公司合约中写入的任何人权要求的相关信息，并倡议基于透明度要求而披露这些信息。

3.2. 寻找公司内部「合适人员」去互动以推进您的目标。合适的人员是那些其工作职责、优先事项或关注重点与您重迭的人。

3.2.1. 通常「合适人员」不仅取决于他们在公司内的正式职位或职责，更取决于他们的个人特质和兴趣。

3.2.2. 利用您和您的同事已有的任何现有关系（个人或组织）。

3.3. 确定合适的对话人选是一个耗时的过程，涉及多个步骤：

3.3.1. 研究公司结构，以确定要接触的部门和团队。公司可能设有专门负责工商企业与人权 (**BHR**) 或企业社会责任的跨国部门或团队，而其他公司可能设有区域或国家团队来处理此类问题。

3.3.2. 寻找那些倾向于就政策事项与公民团体互动的部门，即安全、人权、企业社会责任或 ESG、政策和法律相关部门。

3.3.3. 同时识别潜在的公司利害关系人以及执行层级的决策者。重点是争取利害关系人的支持，并最终让他们向决策者倡导您的立场。

3.3.4. 如果难以直接联系公司人员，请联系公司所属的任何商业协会或多方利害关系人倡议，请求介绍至相关网络。

3.3.5. 建立人脉！参加公司也参与的国家、区域和国际论坛和活动，例如网络治理论坛 (**IGF**) 和 RightsCon。寻求找到该公司联系人并与公司代表建立建设性关系。

3.4. 熟悉您想要互动的公司的「文化」，特别是如果它是外国跨国公司。这不仅意味着要关注公司的国籍以及您希望与之交谈的人员，还要关注企业的内部企业文化及其对企业与人权议题 (**BHR**) 的接受度。

3.5. 预期并解决互动双方潜在的语言和其他文化挑战。例如，您可以提前确认与公司代表沟通时使用的语言。请注意，与全球资通讯公司代表的会议通常以英语进行。

3.5.1. 注意您自己的公民团体相关的任何文化因素，这些因素可能会影响推广或互动。

3.6. 研究公司的内部政策和实践，旨在维护其营运中的人权。

3.6.1. 了解公司是否设有内部政策来实施人权原则及相关的合约或其他义务，以及他们为应用这些政策开发了哪些实践。

3.6.1.1. 检查公司是否设有专门负责工商企业与人权 (BHR) 的部门或人员；

3.6.1.2. 如果没有，请检查人权事项在多大程度上透过其他非专业部门或人员的工作来处理。

3.6.2. 调查公司的产品和服务，并了解它们对人权的影响。调查公司是否已采取措施对其进行人权影响评估 (HRIA) 或计划这样做。

3.6.3. 调查公司如何以及在什么条件下与政府当局互动，特别是在遵守旨在破坏人权的官方指令（例如，内容删除、用户数据存取和监控）的模式方面。

3.6.4. 了解公司的利害关系人参与政策以及它们为您提供的参与公司 eHRDD 并利用其使命与您使命之间汇合点的相关机会。

4. **进行完整的风险评估：**在实际行动之前，请对您的参与策略进行完整的风险评估。与公司互动并就企业与人权议题进行公共倡议可能会使公民团体面临政府监控等威胁，或是其他来自国家和非国家行为者的恐吓和骚扰。已受冲突影响之国家往往是这些威胁最严重的地方；它们也是科技公司最依赖公民团体来帮助他们了解和减轻其产品和服务影响的地方。在所有情况下，您都需要进行尽职调查以评估风险。

4.1. 在与资通讯公司进行任何参与或咨询计划的筹备和执行中，优先建立和实施安全程序。但您会因此需要解决一些问题：

4.1.1. 该公司与政府的关系是什么？它是完全或部分国有吗？它与政府进行业务的程度如何？

4.1.2. 接触一家或多家公司会面临官方或非官方报复的风险有多大？

4.1.3. 与您互动的公司及其人员的背景是什么？您对他们的信任程度如何？

4.1.4. 您的推广活动会以任何方式使您或您的公民团体同事面临报复或伤害的风险吗？

4.1.5. 您的推广活动会以任何方式使其他人面临报复或伤害的风险吗？

4.1.6. 鉴于您正在进行的风险评估过程，您可以采取哪些措施来减轻与您的企业人权推广策略相关的潜在风险？例如，考虑使用「更安全」的消费者保护法来论证隐私保护等替代策略。

4.2. **让资通讯公司参与设计和部署安全措施，以帮助确保您在咨询期间和之后的安全，并避免政府监控。**

4.2.1. 请记住指南 4.1 的安全协议，鼓励使用安全的通讯管道，例如使用 VPN 或加密讯息系统。

指南 2：与公司 and 个别公司代表建立专业和个人关系。许多成功的推广和互动都透过公民团体倡议者与公司代表之间现有的关系进行，这些关系是透过专业人脉建立起来的。请参阅上方 [指南 1](#) - 3.2.4。有效的互动不是对抗性的过程，而是协作性的过程。

1. **以和谐和建设性的方式与公司互动。目标是合作。**

1.1. 与公司对口单位建立并保持良好的工作关系本身就是一个目标。

1.2. 以建设性的讯息接触公司代表，尤其是在批评政策、实践或产品时。在可能的情况下，提出切合实际的响应和解决方案。

- 1.3. 了解公民团体与公司关系中的不对称性：积极的变革取决于说服或说服公司代表采取一些行动。在建设性和协作性互动的背景下，无法强制公司做出决定。
- 1.4. 与公司中合适的人选互动，并牢记他们的角色和限制。请参阅上方 [指南 1 - 3.1](#)。
- 1.5. 假设有良好意图和开放的思想，除非有相反的证据。
2. 与公司代表建立信任。一旦建立关系，与公司代表建立和维持信任的重要性怎么强调都不为过。以建设性的方式沟通，使用尊重和温和的语言。坚持您的对口单位也这样做。而透过这样做，您将会：
 - 2.1. 为公司打开沟通管道，以便在与其人权尽职调查活动相关的问题，或在其他需要时向公民团体对口单位寻求咨询；
 - 2.2. 增加公民团体了解公司运作方式的机会，包括透过非正式的信息交流；
 - 2.3. 扩大与其他公司的参与。也证明您作为专家和利害关系人的可信度，公司代表更有可能向其行业同事推荐您，这扩大了您参与的范围和有效性。
 - 2.4. 和公司对口单位商讨如何在新闻、社群媒体和其他通讯中公开提及您的会议和互动。
3. 认识到您作为当地专家和小区代表的角色可能包括帮助公司对口单位了解当地实际情况。积极主动地帮助公司了解危机以及其营运对冲突和人权的影响，是公民团体可以发挥的重要作用。
 - 3.1. 提议参与正在进行的加强型人权尽责调查流程（eHRDD），协助公司进行信息收集、分析和评估，以正确评估其 BHR 政策和实践的影响。您的关键是采取非对抗性立场，强调合作伙伴关系和协作。请参阅下方 [指南 2 - 4](#)。
 - 3.2. 向公司提供所需信息和支持，以倡导企业与人权政策并反驳政府的阻挠和滥用。在高风险与有战争冲突的环境中寻求实施有效企业与人权实践的公司可能会面临国家当局的越权和抵制。这些政府通常不理睬公民团体，但会听取公司意见并与之谈判。这为相互支持提供了机会。
 - 3.2.1. 例如您可以在政府政策的开发和实施中为公司提供专业知识和支持。
 - 3.2.2. 公民团体可以向公司强调在合约中纳入保护人权承诺的重要性，并就如何在与威权政府互动时坚持这些承诺提供建议。公民团体可以透过各种方式实现这一点，例如在新闻稿中包含公司人权承诺的背景信息，和/或倡议公开与合约相关的次级法规。
 - 3.3. 寻求与各种规模的资通讯公司定期互动。成功的公民团体与公司互动的两个陷阱是它们之间缺乏联系和沟通的一致性；以及过度强调和最大家资通讯公司的相关活动，而牺牲了可能愿意进行推广的小型企业行动者。
 - 3.3.1. 定期主动与各种规模的公司沟通，并鼓励他们在需要解决问题时与您联系，共同合作。不要等待公司主动联系您！
 - 3.4. 请注意，跨国公司比国内公司更容易脱离当地政治和现实。这为您提供了提供这些公司所需的专业当地知识的机会。
 - 3.5. 请注意当地公司可能与政府当局有更密切的联系或依赖关系，从而增加了公民团体与其互动的相关风险。
 - 3.6. 使用容易说明的案例研究提供可能采取的解决方案，或示范如何避免可能陷阱；这些案例研究应基于同行公司的经验，展示解决挑战或问题的不同方法。

指南 3: 透过参与现有的人权尽责调查和人权冲击评估流程、作为公司的信息来源进行咨询，以及提供公司在所有方面的进度之相关观察，成为资通讯公司不可或缺且值得信赖的资源。在高风险与有战争冲突环境中实施企业与人权政策的资通讯公司应对其产品和服务进行「加强型」人权尽职调查，其中包括定期冲突、风险和 인권影响评估。

1. 如果有机会作为利害关系人参与这些流程，作为公司参与策略的一部分，您应该：

1.1. 重视当地背景和主题专家作用的重要性。进行尽责调查的公司将需要关于高风险与有战争冲突相关当地情况，以及该公司产品和服务在该背景下所产生影响的专业知识。

1.1.1. 公民团体可以作为受冲突影响和高风险地区的当地和区域专家，就公司产品和服务如何促成或影响不断升级的危机向公司提供建议。

1.2. 透过积极寻求与公司作为受影响地区和当地小区、国内法律背景以及相关人权义务的可靠信息来源、分析和见解来建立信任。

1.2.1. 在执行尽责调查的团队中寻求积极角色。公司在建立尽责系调查统、进行冲突敏感性分析和执行人权影响评估时，通常会寻求建立具有强大当地和区域专业知识的协作团队。他们也在寻找可以信任的可靠公民团体合作伙伴！

1.2.2. 有效地参与尽责调查流程在各个阶段为利害关系人参与提供的多重机会；培养您作为建设性且可靠的公民团体合作伙伴的角色信任。即使在正式的尽责调查流程之外，也可作为公司的资源；例如，您可以随时待命协助处理出现的问题或根据需要进行后续评估（例如在公司根据您先前的建议改变实践或政策之后）。

1.2.3. 透过定期参与并与公司的内部团队合作以协助其当前需求来加强信任。****公司的人权义务**包括对其危机应对机制进行定期独立审计，而值得信赖的外部公民团体的观点可以对此做出贡献。

1.2.4. 在尽责流程期间和之后与公司代表和其他被咨询的利害关系人进行建设性互动，以进一步建立信任。****利用机会**透过提供深思熟虑、善意的反馈并充当所提出 BHR 问题的外部顾问来参与。

1.3. 积极监控公司在 eHRDD 框架各个阶段的流程，以评估、记录和报告其进度。****建设性地**向公司传达您的调查结果和建议，在适当情况下提出应对措施和解决方案。**考虑公开报告**，具体取决于与公司建立的建设性互动程度。沟通并倡导使公司采取对人权最有利之最佳实践。

1.3.1. 透过建议，帮助解决不断变化的国内情况的策略及提供主动支持。

1.3.2. 提供实用建议并了解公司营运的背景。****建议越可行，就越容易被接受。**例如，请记住，合约或外部承诺可能包含可能影响（正面或负面）公司解决人权问题能力的限制。倡导这方面的透明度有助于捍卫或问责公司行为。

1.3.3. 倡导公司发布其人权尽责调查流程的信息，这将有助于他们证明已进行人权尽责调查流程并鼓励其他公司也这样做。

1.3.4. 对已发布的信息提供建设性反馈并分享良好实践。协助公司评估发布其评估报告的任何相关风险。

1.3.5. 在提供有关公司产品、服务、营运或设计可能或实际风险的分析和见解时，成为您的小区的声音。

1.3.6. 在极端情况下，公民团体可能在促进负责任的撤离方面发挥作用，透过协助资通讯公司评估何时可以部分或完全退出市场的冲突和风险评估。

2. 在没有实质性参与机会的情况下，进行小区主导的人权影响评估。另外，如果公司加强型人权尽责调查流程内部和周围缺乏有意义的参与机会，请考虑进行您自己的影子或小区主导的人权影响评估，

2.1. 为公司和公众观众提供独立分析。利用专为此目的创建的专业模型、方法和模板，特别是「科技产业权利影响小区主导评估」(CLARITI)，该评估专为高风险与有战争冲突环境设计。

2.2. 使用替代 HRIA 独立评估所选评估公司的行动、服务或产品的实际和潜在不利影响。

2.3. 利用当地联系和区域专业知识产出有关所研究公司行动、服务或产品影响的有用信息、见解和分析，特别并特别专注在以下方面：

2.3.1. 冲突或危机

2.3.2. 受影响人口的人权

2.3.3. 对公民言论的影响，例如选举过程，以及

2.3.4. 对员工和第三方承包商责任的影响。

指南 4: 在非公司利害关系人之间建立具有相似目标的团结网络。在志同道合的公民团体之间建立网络，并与其他利害关系人协作倡导。人多势众！但是公民团体之间的碎片化和缺乏协调是有效倡议的重大障碍。它不仅降低了民间社会参与的有效性，而且还存在相互抵触的风险，例如当不同公民团体的优先事项相互冲突或公开紧张时。资通讯公司通常会集体与多名利害关系人一起会面，这会要求公民团体在会面之前先进行集体协调，以最大限度地发挥其集体倡议议程的影响和有效性。

1. 广泛且包容地思考在建立网络、建立联盟或协调时要接触的非公司利害关系人。除了倡议团体和志同道合的公民团体外，这还包括学者和股东等可能至少共享部分与您组织相同目标和目的的行动者。
2. 协调和组织：公民团体及其盟友可以透过与其他公民团体在**联盟和网络**中协同工作，极大地加强其专业知识和倡议的影响，这些联盟和网络会扩大其声音以及其所代表的受影响小区的声音。
3. 与其他公民团体和利害关系人协调并不意味着您必须在所有问题上发出单一声音。
 - 3.1. 可以围绕一系列合法观点进行倡导。关键是在与公司会面之前进行协调，以确保方法或重点的差异由集体识别和管理。
 - 3.2. 在公民团体团体之间存在不可调和的意见分歧或信任，和/或存在安全风险的情况下，**建议公司与不同团体分别接触可能更为可行。**
4. 透过不同团体之间的结盟和协调具有许多正面效果，例如：
 - 4.1. 利用大多数公民团体有限的能力和资源，最大限度地扩大其集体行动的范围；
 - 4.2. 策略性地利用个别公民团体的专业知识，最大限度地扩大团体倡议工作的范围和影响；
 - 4.3. 允许公民团体制定协调（如果不是整合）的议程，以避免冲突和矛盾，从而促进与公司更有效的互动，并使公司更容易与公民团体互动；
 - 4.4. 使公民团体能够与资源不如大型公司的较小型公司合作，分享后者开发的经验和最佳实践。

第二部分：武装冲突期间

简介

武装冲突或危机的爆发将普遍影响资通讯公司和公民团体的运作方式；它还将多方面改变您与公司互动的模式。公民团体务必意识到其中所涉及的更高风险，并采取措施以减轻或避免这些风险。一方面，公司人员或公民团体成员实际或被认为参与武装冲突可能对其安全造成严重后果，会更**需要加强风险评估**。另一方面，工商企业与人权 (BHR) 的规范框架会在国际武装冲突期间发生变化，以承认[国际人道法 \(IHL\)](#) 适用于交战方，这一事实对资通讯公司——以及希望与其互动的公民团体——的运作方式产生重要影响。特别是所有利害关系人了解国际人道法如何影响在执行「加强型」人权尽职调查 (eHRDD) 时相关国际标准的讨论，变得至关重要。寻求在武装冲突背景下与公司互动的公民团体应优先考虑自身及其所寻求促进和保护的受影响小区的安全。同样，在此背景下，**冲突敏感性分析**——人权尽职调查的独特组成部分——将在整个利害关系人参与过程中占据更重要的地

位。

即使在武装冲突情况下，前一部分中概述的许多指南仍然相关，例如公民团体沟通协调的重要性（第一部分：指南 4）；培养专业和个人关系（第一部分：指南 2）；推动建立信任措施（第一部分：指南 3）；以及寻找共同的沟通语言（第一部分：指南 3.4）。因此，本部分将侧重于强调在武装冲突期间独特或重要性更高的公民社会团体参与层面。

指南 1：公民团体应根据不断升级的冲突条件，调整和加强其安全协议，包括针对其成员的协议；同样，评估并促进在武装冲突中营运的资通讯公司产品和服务所影响的使用者和小区的安全。

1. 优先考虑公民团体成员、基础设施和选区的安全，并实施保护他们的措施。红十字国际委员会建议在武装冲突期间，公民团体应：
 - 1.1. 采取强有力的措施保护他们收集和处理的的数据，并且他们应该建立训练内部韧性，以应对针对其 IT 系统和营运的数字威胁；
 - 1.2. 准备成为有害信息的目标，这些信息可能影响其营运和声誉。
 - 1.3. 并且准备好在线和线下适当地应对；在营运中制定应对平民有害信息的措施；
 - 1.4. 同时也应加强努力，提高对武装冲突期间适用的平民保护国际标准的认识，特别是在提供数字服务的公司中，如下方指南 3 所述。

指南 2：确认或倡议在武装冲突中营运的公司执行「加强型」人权尽职调查 (eHRDD)，该调查应由当地专家提供信息，这些专家可以根据需要为公司的冲突敏感性分析、风险评估和其他流程提供信息。资通讯公司的产品和服务，特别是数字平台，在武装冲突期间可能在促成对平民的伤害方面发挥重要作用，例如，透过传播有害信息或促成监控。因此，这些公司将需要采取额外措施来正确评估此类风险，最好在公民团体的支持下进行。在此背景下，资通讯公司的程序和实践，包括内容审核，应与国际人道法和人权标准保持一致。

1. 确保公司不仅有人权，而且还有国际人道法 (IHL) 规范的 eHRDD 政策。
 - 1.1. 鼓励公司进行快速加强型人权尽责调查流程，以识别和减轻对人权和国际人道法的任何实际或可预见的负面影响。
 - 1.2. 公民团体了解人权和国际人道法标准在武装冲突背景下的基本相互作用至关重要，以便更好地与其公司对口单位就该主题进行互动。
 - 1.3. 冲突敏感性分析意味着公司应该能够预测冲突的升级以及此类升级将对极端情况下适用的规范框架和加强型人权尽责调查流程流程产生的影响，最好有公民团体的投入和当地专业知识。
 - 1.4. 公民团体应准备好与资通讯公司合作制定此类情景及其对公司企业与人权政策和实践的影响，并积极寻求这样做。
 - 1.5. 实现这一目标的一种方法是协助制定在危机期间启用的「豁免」政策。公司的政策和标准是为不那么极端的营运环境设计的，在危机或武装冲突期间执行时可能会造成损害或适得其反。
2. 在资通讯工资进行尽责调查流程的每个步骤中，根据紧急情况协助公司。特别注意在危机情况下，公司可能

会面临在促进企业与人权和国际原则与遵守与这些原则的同时，造成和当地法律和/或政府命令之间的紧张关系。当军事行动或内乱威胁到公司人员、基础设施和营运的安全时，尤其如此。

- 2.1. **认识到资通讯公司在受冲突影响地区，特别是武装冲突中营运时，将优先考虑其人员、承包商和供货商的安全。**
- 2.2. 协助制定适当的政策和实践，这些政策和实践应考虑国际人道法以及人权规范。确保公司在此情况下在政策设计和执行方面保持透明。鼓励公司明确任何政策变更并公开传达这些变更。
- 2.3. **要求公司透明并披露可能对平民产生负面影响的政府要求**，例如对用户数据的要求、采用监控措施、审查制度或推广有害信息，以及公司的响应。
3. **建议资通讯公司防止其平台、服务或产品被用于促成人权和国际人道法侵犯**，并禁止推广、实施或促成实施人权或国际人道法侵犯的使用者。资通讯公司能够也应该在保护平民免受网络和其他军事行动可预见的危害方面发挥作用。公民团体能够也应该在帮助公司利害关系人熟悉国际人道法的适用原则，特别是区别原则方面发挥作用，该原则基于军事目标和平民目标之间的区分。例如，公民团体应敦促并协助公司采取措施保护其财产和人员以及其他平民，透过防止：
 - 3.1. 无意但直接参与敌对行动，这可能导致丧失国际人道法保护；
 - 3.2. 传播危及或伤害平民的信息（包括虚假信息）；
 - 3.3. 对民用基础设施或基本服务提供造成瘫痪的网络攻击；
 - 3.4. 冲突方利用商业数字监控捕获个人数据，例如定向广告。
 - 3.5. 资通讯公司和人道组织必须合作，在武装冲突期间识别此类数字威胁，并在需要时寻找创新的解决方案来应对。
4. **就公司在实践中的尽责调查政策，向公司就国际人道法保护提供建设性反馈。**武装冲突期间公民团体有效监控尽责审查流程的结果是为资通讯公司创建一个积极反馈循环的核心，该循环纳入了国际人道法规范和原则。如果公司影响评估缺乏基于国际人道法保护的关键信息，或者其措施在这方面准备不足，公民团体可以建议并支持在这些领域进行改进。为此，公民团体可以：
 - 4.1. **观测公司的尽责调查活动和评估；**
 - 4.2. 识别并警告资通讯公司，冲突各方在武装冲突期间利用——特别是滥用——其技术的方式，从而告知他们可能违反国际人道法和人权规范的情况；
 - 4.3. 准备材料，证明交战方（特别是政府）的行为在何种情况下对人权和国际人道法保护产生负面影响；
 - 4.4. 协助公司制定、实施和监控其财产和人员在武装冲突期间的角色和状况的人权和国际人道法风险评估；
 - 4.5. **建议创新的解决方案**，这些解决方案符合合法的政府法规，但在可能的情况下，将人权和人道法置于公司营运的核心。

指南 3：倡导公司在武装冲突和危机情况下采取公平、公正和一致的方法，以避免显得党派偏颇或被认为支持党派立场。在武装冲突情况下营运的资通讯公司必须了解其提供的服务可能构成其员工直接参与敌对行动，以

及公司人员或财产是否因此可能合法地被视为军事目标。

1. 在冲突期间与资通讯公司互动时，公民团体应建议它们在最大可能范围内采取措施，避免直接参与敌对行动或伤害平民。公司可以透过以下方式做到：
 - 1.1. 将用于军事目的的数据和通讯基础设施与用于民用目的的数据和通讯基础设施分开，并监控其服务和基础设施，以避免参与敌对行动或类似情况；
 - 1.2. 确保出于商业或其他原因采取的措施不会妨碍医疗服务、人道主义活动或其他对满足平民基本需求至关重要的服务的运作、维护和安全；
 - 1.3. 根据人权和国际人道法威胁和侵犯的显著性、规模和范围优先分配公司资源。
2. 民间社会期望公司对危机和冲突做出标准化和一致的回应。因此，公民团体应强调，公司应以系统化和公平的方式处理其服务和产品在危机期间的风险和不利影响。
3. 公民团体还应设法了解公司如何公平、有效地应对其他地区最近的冲突，并倡导采取类似的行动。

指南 4：在武装冲突期间，无论是否在尽责调查框架内，都要与资通讯公司进行有意义、直接和实时的互动。

1. 无论在何种情况下，都应保持持续沟通。当危机或武装冲突爆发时，公司应立即与当地和区域人权专家、公民团体和其他相关利害关系人互动，以就公司的活动以及危机措施对受影响小区的影响提供建议和监控。
 - 1.1. 不要等待！主动联系。
 - 1.2. 利用现有关系确认对方近况并提供帮助。
 - 1.3. 向公司人员寻求有效互动的指导。
2. 寻求与红十字国际委员会建立联系，该组织在全球冲突地区开展活动。这个专家组织可能能够为您提供关于如何更好地与公司就其在国际人道法下的义务和运作进行互动的指导。
3. 与其他公民团体建立伙伴关系，在危机时期与公司协作互动，并在倡议中展示统一战线。
4. 考虑创建一个专门的通讯管道来监控更新/参与请求。
 - 4.1. 公司也应定期向利害关系人更新当前情况以及公司随之采取的措施和行动。
5. 策略性地平衡私人对话和公共宣传活动。在公共倡议活动之前，务必与您的行业合作伙伴互动，以尊重机密并保持信任。

第三部分：武装冲突或危机之后

简介

在武装冲突或危机之后，资通讯公司在和平过渡过程和保障人权方面发挥着至关重要的作用。在这个敏感时期，公民团体应积极与资通讯公司互动，倡导逐步停止冲突时期的政策，同时保持积极措施，如全面的尽责调查和全面人权影响评估。目标是引导资通讯公司采取负责任的冲突后做法，为可持续和平、正义和发展做出贡献。

在许多方面，冲突后阶段与第一部分中关于受冲突影响和高风险地区背景相似。因此，第一部分中的大多数（如果不是全部）指南也将在此处适用。然而，一些额外的考虑因素是武装冲突后或危机情景所特有的；这些将在本部分中突出显示。

指南 1：倡导在公司停止在武装冲突期间生效的政策之前，有一个过渡阶段。

1. 与公司互动，影响并协助制定公正的冲突后政策。

- 1.1. 倡导逐步变化的政策节奏。根据对冲突强度和生命周期的持续评估，确保使用者/客户适当地收到任何平台功能变更的通知。
- 1.2. 鼓励伙伴关系的发展以及公司对《联合国工商企业与人权指导原则》(UNGPs) 遵守程度的提高。
- 1.3. 请记住，重点为人权规范作为实施准则，以及要遵守联合国工商企业与人权指导原则义务。

指南 2：倡导公司继续进行加强型人权尽责调查流程，以在冲突和危机的整个生命周期中识别、减轻和解决负面人权影响。

1. 在冲突结束后，鼓励资通讯公司进行下列行为：

- 1.1. 进行审计，审查其危机协议和程序是否得到充分遵守和实施；
- 1.2. 准备材料，并准备好作为本次审查的一部分参与意见征集；
- 1.3. 对其在危机期间的活动进行公开、全面和独立的人权影响评估 (HRIA)。

指南 3：鼓励与司法问责机制合作，并以其他方式支持旨在确保补救和避免武装冲突再次发生的过渡性司法倡议。

1. 鼓励科技公司优先处理要求获取潜在国际罪行和侵犯人权行为的文件，以用于司法问责机制。

指南 4: 反思危机期间所采取措施的有效性，以及如何支持冲突减轻政策和实践以避免复发。

1. 鼓励公司反思其使用的政策在冲突期间是否有效。
2. 与公司举办研讨会以改进政策，并邀请来自小区的倡议者参加会议，以确保小区受到的影响能够发声。