

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

## 公民團體與在衝突和高風險地區營運之資通訊公司互動指南

### 前言

全球網路自由和人權正受到威脅，數位威權主義正在擴張。近年來，全球社會政治緊張局勢不斷升級，一些地區經歷了武裝衝突。在這些受衝突影響和高風險地區 (CAHRA)，公民團體 (CSO) 在捍衛法治和促進網路及線下人權方面發揮著關鍵作用。在這種情況下，當地和區域性網路自由民間社會倡議者面臨的挑戰之一，是如何有效地與資訊、通訊和科技 (ICT) 公司互動，以推動尊重權利的政策和實踐。

受衝突影響和高風險地區 (CAHRA) 的特點是嚴重侵犯人權和人道法，並對個人造成嚴重傷害，尤其是在涉及武裝衝突時。資通訊產業與衝突和不穩定之間的關係特別複雜。數位科技已成為全球人民及其社區日常生活中不可或缺的組成部分。同時，不可否認科技在加劇衝突方面的作用。惡意使用或擾亂科技以破壞人權、穩定和安全，是各國政府和民間社會倡議者日益關注的問題。本指南的目的是為當地和區域性公民團體提供一系列過去十年在高風險與有戰爭衝突環境中累積的經驗見解，以促進和加強他們與資通訊公司在人權和人道法方面的互動，重點關注影響網路自由的問題。

本指南是「科技促成網路自由」(Engage Tech for Internet Freedom, [ETIF](#)) 專案不可或缺的一部分，該專案是由 ARTICLE 19 主導的一項更廣泛的倡議，旨在提升亞太地區當地數位權利組織的能力。除其他事項外，ETIF 旨在推廣 ARTICLE 19 的《表達自由和隱私保護全球原則》([Global Principles on Protection of Freedom of Expression and Privacy](#)) 中體現的許多國際標準。透過研究和技術協助，「科技促成網路自由」專案為當地民間社會行動者提供了與在威權和壓迫政權國家營運的資通訊公司進行倡議的各種工具。本指南就是其中一個工具，旨在加強公民團體在當地推廣和參與的努力。「科技促成網路自由」指南建立在《聯合國工商企業與人權指導原則》([UNGP](#)) 以及全球網路倡議 ([Global Network Initiative](#)) 等組織的開創性工作基礎上，旨在為在亞太地區受衝突影響和高風險地區營運的國內和跨國公民團體提供支援，這些地區的特點是法治薄弱或不存在，以及嚴重侵犯人權和人道法。因此，ETIF 指南拓展了聯合國 ([United Nations](#))、全球網路倡議 (GNI)、永續企業經營諮詢顧問 ([BSR](#))、[Internews](#) 和紅十字國際委員會 ([ICRC](#)) 等專家先前在資通訊領域推動的工商企業與人權方面的開創性工作。

本指南分為三個部分。每個部分涵蓋公民團體與資通訊公司在三種情境中的互動：(I) 受衝突影響和高風險地區 (CAHRA)，不包括武裝衝突；(II) 在武裝衝突期間；以及 (III) 武裝衝突或危機之後。建議使用者查閱與其營運環境最相關的部分和特定指南。為此，他們可以使用隨後的「概述」根據相關情境和具體背景瀏覽每個指南及其子部分。

### 第一部分：受衝突影響和高風險地區（不包括武裝衝突）

## 前言

本部分首先匯集了國際組織與非政府組織以往出版物中，針對資通訊（ICT）產業在「企業與人權」（[BHR](#)）領域的重要經驗與原則，並依「科技促成網路自由」（[ETIF](#)）專案指南所關注的情境加以調整：亦即在亞太地區等受壓迫或威權政權下，公民團體如何與 ICT 企業合作，推動網路自由倡議。

本部分概述了工商企業與人權專家在與私營企業進行人權議題倡導時，所建議採取的步驟；同時，也納入了針對受衝突影響和高風險地區情境的特定考量（參考資料見：[specific parameters](#)）。雖然本指南採用的做法較為獨特性，但仍在很大程度上延續了當前適用於此類情境的「加強型」人權盡職調查（[eHRDD](#)）模式。該盡責調查模式強調在盡職調查過程中，應同時結合衝突敏感度分析與跨領域多方利害關係人參與。下一部分將進一步探討，當壓迫或危機情勢持續惡化，最終演變為內部或國際武裝衝突時，相關行動還需納入的其他考量與調整方向。

**指南 1：制定一套有根據的策略，以接觸在受衝突影響和高風險地區營運的資通訊公司，並與其相關代表進行有效互動。** 有關此過程和實施該過程所涉因素的全面概述，請參閱 BSR 的《[民間社會指南](#)》，其題為《與科技公司有效互動》（*Effective Engagement with Technology Companies*）。

1. 戰略性的定義您的總體目標，並為每一次公司互動活動設定合理的預期，以避免挫敗感和策略的過早放棄。
  - 1.1. 根據合作夥伴的總體目標，確定**每次互動的具體目標**。
  - 1.2. 根據將要接觸的公司和當前情況，優先考慮您的最終目標、問題和階段性成果。
    - 1.2.1. 尋找**共同利益問題上的契合點**，確認該公司的利益與您所倡議的一個或多個問題一致的面向。
    - 1.2.2. **培養信任**並與公司對口單位建立建設性關係。
    - 1.2.3. **盤點過去**與該公司的互動以及您將能接觸到的員工概況。
  - 1.3. 根據您對公司進行的研究（請參閱下方 **指南 1-3**）和當前情況，設定您與不同公司**互動的優先順序**。
2. 了解公司營運的法律和政策環境：做好事前研究，充分了解規範公司營運並影響社區人權的當地政府法律、規則、條例和政策。請注意：這類型的公司往往同時在全球監管和政策結構中營運。
  - 2.1. 了解該公司為了在國內營運所必須應對的當地法律體系以及公司必須平衡遵守當地法律和堅持人權原則。
    - 2.1.1. 需要研究的當地法規如何影響言論自由（特別是針對政府的言論）的相關規範和數據隱私規範，特別是當這些規範射擊數據本地化、政府存取使用者數據、使用者數據收集（特別是在未經使用者同意或通知的情況下）以及暫停向違法使用者提供服務的法規。
  - 2.2. 了解國際法律標準如何根據《聯合國工商企業與人權指導原則》（*UN Guiding Principles on Business and Human Rights*）適用於公司營運，以及它們在衝突影響和高風險地區的相關應用。
  - 2.3. 承認並強調國內法與相關國際人權標準之間的不一致之處；為公司提出如何協調這些不一致之處以加強人權保護的建議。

2.3.1. 確保您不僅具備國內法律專業知識，同時也具備工商業與人權相關國際標準及其實務應用的專業能力。

2.3.2. 主動諮詢國內、區域及國際層級的其他公民社會組織，特別是那些在為營運於威權環境下的資通訊科技公司提供建議和/或與其互動方面具有豐富經驗的組織。

2.3.3. 參與如全球網路倡議組織（GNI）等多方利害關係人倡議，這些全球倡議網絡旨在促進企業承擔尊重人權原則的責任，特別是在國內法律或實務不尊重人權的情況下致力於推動企業在此方面的最佳解方。

3. 研究您的目標資通訊公司及其相關人員；了解其營運環境以制定對其有影響力的策略。從該行業和公司特定的網站著手是開始研究的絕佳場所。Ranking Digital Rights ([RDR](#)) 和商業與人權資源中心 ([BHRRC](#)) 等專業公民團體資料庫也能提供有用的資訊。要研究一間公司與商業協會和多方利害關係人倡議 (MSI) 的從屬關係也可能很有幫助。最後，針對公司和/或其人員的公開情資進行搜索也往往會有意想不到的收穫。

3.1. 在可能的情況下，尋求有關資通訊公司可能承擔的任何義務之資訊，無論是在其合約中還是透過商業協會或多方利害關係人倡議等外部互動。

3.1.1. 您可以去尋找有關資通訊公司合約中寫入的任何人權要求的相關資訊，並倡議基於透明度要求而披露這些資訊。

3.2. 尋找公司內部「合適人員」去互動以推進您的目標。合適的人員是那些其工作職責、優先事項或關注重點與您重疊的人。

3.2.1. 通常「合適人員」不僅取決於他們在公司內的正式職位或職責，更取決於他們的個人特質和興趣。

3.2.2. 利用您和您的同事已有的任何現有關係（個人或組織）。

3.3. 確定合適的對話人選是一個耗時的過程，涉及多個步驟：

3.3.1. 研究公司結構，以確定要接觸的部門和團隊。公司可能設有專門負責工商企業與人權 (BHR) 或企業社會責任的跨國部門或團隊，而其他公司可能設有區域或國家團隊來處理此類問題。

3.3.2. 尋找那些傾向於就政策事項與公民團體互動的部門，即安全、人權、企業社會責任或 ESG、政策和法律相關部門。

3.3.3. 同時識別潛在的公司利害關係人以及執行層級的決策者。重點是爭取利害關係人的支持，並最終讓他們向決策者倡導您的立場。

3.3.4. 如果難以直接聯繫公司人員，請聯繫公司所屬的任何商業協會或多方利害關係人倡議，請求介紹至相關網絡。

3.3.5. 建立人脈！參加公司也參與的國家、區域和國際論壇和活動，例如網路治理論壇 (IGF) 和 RightsCon。尋求找到該公司聯繫人並與公司代表建立建設性關係。

3.4. 熟悉您想要互動的公司的「文化」，特別是如果它是外國跨國公司。這不僅意味著要關注公司的國籍以及您希望與之交談的人員，還要關注企業的內部企業文化及其對企業與人權議題（BHR）的接受度。

3.5. 預期並解決互動雙方潛在的語言和其他文化挑戰。例如，您可以提前確認與公司代表溝通時使用的語言。請注意，與全球資通訊公司代表的會議通常以英語進行。

3.5.1. 注意您自己的公民團體相關的任何文化因素，這些因素可能會影響推廣或互動。



**3.6. 研究公司的內部政策和實踐，旨在維護其營運中的人權。**

**3.6.1.** 了解公司是否設有內部政策來實施人權原則及相關的合約或其他義務，以及他們為應用這些政策開發了哪些實踐。

**3.6.1.1.** 檢查公司是否設有專門負責工商企業與人權 (BHR) 的部門或人員；

**3.6.1.2.** 如果沒有，請檢查人權事項在多大程度上透過其他非專業部門或人員的工作來處理。

**3.6.2.** 調查公司的產品和服務，並了解它們對人權的影響。調查公司是否已採取措施對其進行人權影響評估 (HRIA) 或計劃這樣做。

**3.6.3.** 調查公司如何以及在什麼條件下與政府當局互動，特別是在遵守旨在破壞人權的官方指令（例如，內容刪除、使用者數據存取和監控）的模式方面。

**3.6.4.** 了解公司的利害關係人參與政策以及它們為您提供的參與公司 eHRDD 並利用其使命與您使命之間匯合點的相關機會。

**4. 進行完整的風險評估：**在實際行動之前，請對您的參與策略進行完整的風險評估。與公司互動並就企業與人權議題進行公共倡議可能會使公民團體面臨政府監控等威脅，或是其他來自國家和非國家行為者的恐嚇和騷擾。已受衝突影響之國家往往是這些威脅最嚴重的地方；它們也是科技公司最依賴公民團體來幫助他們了解和減輕其產品和服務影響的地方。在所有情況下，您都需要進行盡職調查以評估風險。

**4.1.** 在與資通訊公司進行任何參與或諮詢計畫的籌備和執行中，優先建立和實施安全程序。但您會因此需要解決一些問題：

**4.1.1.** 該公司與政府的關係是什麼？它是完全或部分國有嗎？它與政府進行業務的程度如何？

**4.1.2.** 接觸一家或多家公司會面臨官方或非官方報復的風險有多大？

**4.1.3.** 與您互動的公司及其人員的背景是什麼？您對他們的信任程度如何？

**4.1.4.** 您的推廣活動會以任何方式使您或您的公民團體同事面臨報復或傷害的風險嗎？

**4.1.5.** 您的推廣活動會以任何方式使其他人面臨報復或傷害的風險嗎？

**4.1.6.** 鑑於您正在進行的風險評估過程，您可以採取哪些措施來減輕與您的企業人權推廣策略相關的潛在風險？例如，考慮使用「更安全」的消費者保護法來論證隱私保護等替代策略。

**4.2. 讓資通訊公司參與設計和部署安全措施，以幫助確保您在諮詢期間和之後的安全，並避免政府監控。**

**4.2.1.** 請記住指南 4.1 的安全協議，鼓勵使用安全的通訊管道，例如使用 VPN 或加密訊息系統。

**指南 2：與公司和個別公司代表建立專業和個人關係。**許多成功的推廣和互動都透過公民團體倡議者與公司代表之間現有的關係進行，這些關係是透過專業人脈建立起來的。請參閱上方 [指南 1](#) – 3.2.4。有效的互動不是對抗性的過程，而是協作性的過程。

**1. 以和諧和建設性的方式與公司互動。目標是合作。**

**1.1.** 與公司對口單位建立並保持良好的工作關係本身就是一個目標。

**1.2.** 以建設性的訊息接觸公司代表，尤其是在批評政策、實踐或產品時。在可能的情況下，提出切合實際的回應和解決方案。

- 1.3. 了解公民團體與公司關係中的不對稱性：積極的變革取決於說服或說服公司代表採取一些行動。在建設性和協作性互動的背景下，無法強制公司做出決定。
- 1.4. 與公司中合適的人選互動，並牢記他們的角色和限制。請參閱上方 [指南 1 - 3.1](#)。
- 1.5. 假設有良好意圖和開放的思想，除非有相反的證據。
2. 與公司代表建立信任。一旦建立關係，與公司代表建立和維持信任的重要性怎麼強調都不為過。以建設性的方式溝通，使用尊重和溫和的語言。堅持您的對口單位也這樣做。而透過這樣做，您將會：
  - 2.1. 為公司打開溝通管道，以便在與其人權盡職調查活動相關的問題，或在其他需要時向公民團體對口單位尋求諮詢；
  - 2.2. 增加公民團體了解公司運作方式的機會，包括透過非正式的資訊交流；
  - 2.3. 擴大與其他公司的參與。也證明您作為專家和利害關係人的可信度，公司代表更有可能向其行業同事推薦您，這擴大了您參與的範圍和有效性。
  - 2.4. 和公司對口單位商討如何在新聞、社群媒體和其他通訊中公開提及您的會議和互動。
3. 認識到您作為當地專家和社區代表的角色可能包括幫助公司對口單位了解當地實際情況。積極主動地幫助公司了解危機以及其營運對衝突和人權的影響，是公民團體可以發揮的重要作用。
  - 3.1. 提議參與正在進行的加強型人權盡責調查流程（eHRDD），協助公司進行資訊收集、分析和評估，以正確評估其 BHR 政策和實踐的影響。您的關鍵是採取非對抗性立場，強調合作夥伴關係和協作。請參閱下方 [指南 2 - 4](#)。
  - 3.2. 向公司提供所需資訊和支援，以倡導企業與人權政策並反駁政府的阻撓和濫用。在高風險與有戰爭衝突的環境中尋求實施有效企業與人權實踐的公司可能會面臨國家當局的越權和抵制。這些政府通常不理會公民團體，但會聽取公司意見並與之談判。這為相互支援提供了機會。
    - 3.2.1. 例如您可以在政府政策的開發和實施中為公司提供專業知識和支援。
    - 3.2.2. 公民團體可以向公司強調在合約中納入保護人權承諾的重要性，並就如何在與威權政府互動時堅持這些承諾提供建議。公民團體可以透過各種方式實現這一點，例如在新聞稿中包含公司人權承諾的背景資訊，和/或倡議公開與合約相關的次級法規。
  - 3.3. 尋求與各種規模的資通訊公司定期互動。成功的公民團體與公司互動的兩個陷阱是它們之間缺乏聯繫和溝通的一致性；以及過度強調和最大資通訊公司的相關活動，而犧牲了可能願意進行推廣的小型企業行動者。
    - 3.3.1. 定期主動與各種規模的公司溝通，並鼓勵他們在需要解決問題時與您聯繫，共同合作。不要等待公司主動聯繫您！
  - 3.4. 請注意，跨國公司比國內公司更容易脫離當地政治和現實。這為您提供了提供這些公司所需的專業當地知識的機會。
  - 3.5. 請注意當地公司可能與政府當局有更密切的聯繫或依賴關係，從而增加了公民團體與其互動的相關風險。
  - 3.6. 使用容易說明的案例研究提供可能採取的解決方案，或示範如何避免可能陷阱；這些案例研究應基於同行公司的經驗，展示解決挑戰或問題的不同方法。

**指南 3：**透過參與現有的人權盡責調查和人權衝擊評估流程、作為公司的資訊來源進行諮詢，以及提供公司在所有方面的進度之相關觀察，成為資通訊公司不可或缺且值得信賴的資源。在高風險與有戰爭衝突環境中實施企業與人權政策的資通訊公司應對其產品和服務進行「加強型」人權盡職調查，其中包括定期衝突、風險和人權影響評估。

1. 如果有機會作為利害關係人參與這些流程，作為公司參與策略的一部分，您應該：
  - 1.1. 重視當地背景和主題專家作用的重要性。進行盡責調查的公司將需要關於高風險與有戰爭衝突相關當地情況，以及該公司產品和服務在該背景下所產生影響的專業知識。
    - 1.1.1. 公民團體可以作為受衝突影響和高風險地區的當地和區域專家，就公司產品和服務如何促成或影響不斷升級的危機向公司提供建議。
  - 1.2. 透過積極尋求與公司作為受影響地區和當地社區、國內法律背景以及相關人權義務的可靠資訊來源、分析和見解來建立信任。
    - 1.2.1. 在執行盡責調查的團隊中尋求積極角色。公司在建立盡責系調查統、進行衝突敏感性分析和執行人權影響評估時，通常會尋求建立具有強大當地和區域專業知識的協作團隊。他們也在尋找可以信任的可靠公民團體合作夥伴！
    - 1.2.2. 有效地參與盡責調查流程在各個階段為利害關係人參與提供的多重機會；培養您作為建設性且可靠的公民團體合作夥伴的角色信任。即使在正式的盡責調查流程之外，也可作為公司的資源；例如，您可以隨時待命協助處理出現的問題或根據需要進行後續評估（例如在公司根據您先前的建議改變實踐或政策之後）。
    - 1.2.3. 透過定期參與並與公司的內部團隊合作以協助其當前需求來加強信任。**\*\*公司的人權義務包括對其危機應對機制進行定期獨立審計，而值得信賴的外部公民團體的觀點可以對此做出貢獻。**
    - 1.2.4. 在盡責流程期間和之後與公司代表和其他被諮詢的利害關係人進行建設性互動，以進一步建立信任。**\*\*利用機會透過提供深思熟慮、善意的反饋並充當所提出 BHR 問題的外部顧問來參與。**
  - 1.3. 積極監控公司在 eHRDD 框架各個阶段的流程，以評估、記錄和報告其進度。**\*\*建設性地向公司傳達您的調查結果和建議，在適當情況下提出應對措施和解決方案。考慮公開報告，具體取決於與公司建立的建設性互動程度。溝通並倡導使公司採取對人權最有利之最佳實踐。**
    - 1.3.1. 透過建議，幫助解決不斷變化的國內情況的策略及提供主動支援。
    - 1.3.2. 提供實用建議並了解公司營運的背景。**\*\*建議越可行，就越容易被接受。例如，請記住，合約或外部承諾可能包含可能影響（正面或負面）公司解決人權問題能力的限制。倡導這方面的透明度有助於捍衛或問責公司行為。**
    - 1.3.3. 倡導公司發布其人權盡責調查流程的資訊，這將有助於他們證明已進行人權盡責調查流程並鼓勵其他公司也這樣做。
    - 1.3.4. 對已發布的資訊提供建設性反饋並分享良好實踐。協助公司評估發布其評估報告的任何相關風險。
    - 1.3.5. 在提供有關公司產品、服務、營運或設計可能或實際風險的分析和見解時，成為您的社區的聲音。
    - 1.3.6. 在極端情況下，公民團體可能在促進負責任的撤離方面發揮作用，透過協助資通訊公司評估何時可以部分或完全退出市場的衝突和風險評估。
2. 在沒有實質性參與機會的情況下，進行社區主導的人權影響評估。另外，如果公司加強型人權盡責調查流程內部和周圍缺乏有意義的參與機會，請考慮進行您自己的影子或社區主導的人權影響評估，
  - 2.1. 為公司和公眾觀眾提供獨立分析。利用專為此目的創建的专业模型、方法和模板，特別是「科技產業權利影響社區主導評估」(CLARITI)，該評估專為高風險與有戰爭衝突環境設計。
  - 2.2. 使用替代 HRIA 獨立評估所選評估公司的行動、服務或產品的實際和潜在不利影響。
  - 2.3. 利用當地聯繫和區域專業知識產出有關所研究公司行動、服務或產品影響的有用資訊、見解和分析，特別並特別專注在以下方面：



- 2.3.1. 衝突或危機
- 2.3.2. 受影響人口的人權
- 2.3.3. 對公民言論的影響，例如選舉過程，以及
- 2.3.4. 對員工和第三方承包商責任的影響。

**指南 4：**在非公司利害關係人之間建立具有相似目標的團結網絡。在志同道合的公民團體之間建立網路，並與其他利害關係人協作倡導。人多勢眾！但是公民團體之間的碎片化和缺乏協調是有效倡議的重大障礙。它不僅降低了民間社會參與的有效性，而且還存在相互抵觸的風險，例如當不同公民團體的優先事項相互衝突或公開緊張時。資通訊公司通常會集體與多名利害關係人一起會面，這會要求公民團體在會面之前先進行集體協調，以最大限度地發揮其集體倡議議程的影響和有效性。

1. 廣泛且包容地思考在建立網路、建立聯盟或協調時要接觸的非公司利害關係人。除了倡議團體和志同道合的公民團體外，這還包括學者和股東等可能至少共享部分與您組織相同目標和目的的行動者。
2. 協調和組織：公民團體及其盟友可以透過與其他公民團體在聯盟和網路中協同工作，極大地加強其專業知識和倡議的影響，這些聯盟和網路會擴大其聲音以及其所代表的受影響社區的聲音。
3. 與其他公民團體和利害關係人協調並不意味著您必須在所有問題上發出單一聲音。
  - 3.1. 可以圍繞一系列合法觀點進行倡導。關鍵是在與公司會面之前進行協調，以確保方法或重點的差異由集體識別和管理。
  - 3.2. 在公民團體團體之間存在不可調和的意見分歧或信任，和/或存在安全風險的情況下，建議公司與不同團體分別接觸可能更為可行。
4. 透過不同團體之間的結盟和協調具有許多正面效果，例如：
  - 4.1. 利用大多數公民團體有限的能力和資源，最大限度地擴大其集體行動的範圍；
  - 4.2. 策略性地利用個別公民團體的專業知識，最大限度地擴大團體倡議工作的範圍和影響；
  - 4.3. 允許公民團體制定協調（如果不是整合）的議程，以避免衝突和矛盾，從而促進與公司更有效的互動，並使公司更容易與公民團體互動；
  - 4.4. 使公民團體能夠與資源不如大型公司的較小型公司合作，分享後者開發的經驗和最佳實踐。

## 第二部分：武裝衝突期間

### 簡介

武裝衝突或危機的爆發將普遍影響資通訊公司和公民團體的運作方式；它還將在多方面改變您與公司互動的模式。公民團體務必意識到其中所涉及的更高風險，並採取措施以減輕或避免這些風險。一方面，公司人員或公民團體成員實際或被認為參與武裝衝突可能對其安全造成嚴重後果，會更需要加強風險評估。另一方面，工商企業與人權 (BHR) 的規範框架會在國際武裝衝突期間發生變化，以承認國際人道法 (IHL) 適用於交戰方，這一事實對資通訊公司——以及希望與其互動的公民團體——的運作方式產生重要影響。特別是所有利害關係人了解國際人道法如何影響在執行「加強型」人權盡職調查 (eHRDD) 時相關國際標準的討論，變得至關重要。尋求在武

裝衝突背景下與公司互動的公民團體應優先考慮自身及其所尋求促進和保護的受影響社區的安全。同樣，在此背景下，**衝突敏感性分析**——人權盡職調查的獨特組成部分——將在整個利害關係人參與過程中佔據更重要的地位。

即使在武裝衝突情況下，前一部分中概述的許多指南仍然相關，例如公民團體溝通協調的重要性（第一部分：指南 4）；培養專業和個人關係（第一部分：指南 2）；推動建立信任措施（第一部分：指南 3）；以及尋找共同的溝通語言（第一部分：指南 3.4）。因此，本部分將側重於強調在武裝衝突期間獨特或重要性更高的公民社會團體參與層面。

**指南 1：**公民團體應根據不斷升級的衝突條件，調整和加強其安全協議，包括針對其成員的協議；同樣，評估並促進在武裝衝突中營運的資通訊公司產品和服務所影響的使用者和社區的安全。

1. 優先考慮公民團體成員、基礎設施和選區的安全，並實施保護他們的措施。紅十字國際委員會建議在武裝衝突期間，公民團體應：
  - 1.1. 採取強有力的措施保護他們收集和處理的數據，並且他們應該建立訓練內部韌性，以應對針對其 IT 系統和營運的數位威脅；
  - 1.2. 準備成為有害資訊的目標，這些資訊可能影響其營運和聲譽。
  - 1.3. 並且準備好在線上和線下適當地應對；在營運中制定應對平民有害資訊的措施；
  - 1.4. 同時也應加強努力，提高對武裝衝突期間適用的平民保護國際標準的認識，特別是在提供數位服務的公司中，如下方指南 3 所述。

**指南 2：**確認或倡議在武裝衝突中營運的公司執行「加強型」人權盡職調查 (eHRDD)，該調查應由當地專家提供資訊，這些專家可以根據需要為公司的衝突敏感性分析、風險評估和其他流程提供資訊。資通訊公司的產品和服務，特別是數位平台，在武裝衝突期間可能在促成對平民的傷害方面發揮重要作用，例如，透過傳播有害資訊或促成監控。因此，這些公司將需要採取額外措施來正確評估此類風險，最好在公民團體的支援下進行。在此背景下，資通訊公司的程序和實踐，包括內容審核，應與國際人道法和人權標準保持一致。

1. 確保公司不僅有人權，而且還有國際人道法 (IHL) 規範的 eHRDD 政策。
  - 1.1. 鼓勵公司進行快速加強型人權盡責調查流程，以識別和減輕對人權和國際人道法的任何實際或可預見的負面影響。
  - 1.2. 公民團體了解人權和國際人道法標準在武裝衝突背景下的基本相互作用至關重要，以便更好地與其公司對口單位就該主題進行互動。
  - 1.3. 衝突敏感性分析意味著公司應該能夠預測衝突的升級以及此類升級將對極端情況下適用的規範框架和加強型人權盡責調查流程產生的影響，最好有公民團體的投入和當地專業知識。
  - 1.4. 公民團體應準備好與資通訊公司合作制定此類情景及其對公司企業與人權政策和實踐的影響，並積極尋求這樣做。
  - 1.5. 實現這一目標的一種方法是協助制定在危機期間啟用的「豁免」政策。公司的政策和標準是為不



那麼極端的營運環境設計的，在危機或武裝衝突期間執行時可能會造成損害或適得其反。

2. 在資通訊工資進行盡責調查流程的每個步驟中，根據緊急情況協助公司。特別注意在危機情況下，公司可能會面臨在促進企業與人權和國際原則與遵守與這些原則的同時，造成和當地法律和/或政府命令之間的緊張關係。當軍事行動或內亂威脅到公司人員、基礎設施和營運的安全時，尤其如此。
  - 2.1. 認識到資通訊公司在受衝突影響地區，特別是武裝衝突中營運時，將優先考慮其人員、承包商和供應商的安全。
  - 2.2. 協助制定適當的政策和實踐，這些政策和實踐應考慮國際人道法以及人權規範。確保公司在此情況下在政策設計和執行方面保持透明。鼓勵公司明確任何政策變更並公開傳達這些變更。
  - 2.3. 要求公司透明並披露可能對平民產生負面影響的政府要求，例如對使用者數據的要求、採用監控措施、審查制度或推廣有害資訊，以及公司的回應。
3. 建議資通訊公司防止其平台、服務或產品被用於促成人權和國際人道法侵犯，並禁止推廣、實施或促成實施人權或國際人道法侵犯的使用者。資通訊公司能夠也應該在保護平民免受網路和其他軍事行動可預見的危害方面發揮作用。公民團體能夠也應該在幫助公司利害關係人熟悉國際人道法的適用原則，特別是區別原則方面發揮作用，該原則基於軍事目標和平民目標之間的區分。例如，公民團體應敦促並協助公司採取措施保護其財產和人員以及其他平民，透過防止：
  - 3.1. 無意但直接參與敵對行動，這可能導致喪失國際人道法保護；
  - 3.2. 傳播危及或傷害平民的資訊（包括虛假資訊）；
  - 3.3. 對民用基礎設施或基本服務提供造成癱瘓的網路攻擊；
  - 3.4. 衝突方利用商業數位監控捕獲個人數據，例如定向廣告。
  - 3.5. 資通訊公司和人道組織必須合作，在武裝衝突期間識別此類數位威脅，並在需要時尋找創新的解決方案來應對。
4. 就公司在實踐中的盡責調查政策，向公司就國際人道法保護提供建設性反饋。武裝衝突期間公民團體有效監控盡責審查流程的結果是為資通訊公司創建一個積極反饋循環的核心，該循環納入了國際人道法規範和原則。如果公司影響評估缺乏基於國際人道法保護的關鍵資訊，或者其措施在這方面準備不足，公民團體可以建議並支持在這些領域進行改進。為此，公民團體可以：
  - 4.1. 觀測公司的盡責調查活動和評估；
  - 4.2. 識別並警告資通訊公司，衝突各方在武裝衝突期間利用——特別是濫用——其技術的方式，從而告知他們可能違反國際人道法和人權規範的情況；
  - 4.3. 準備材料，證明交戰方（特別是政府）的行為在何種情況下對人權和國際人道法保護產生負面影響；
  - 4.4. 協助公司制定、實施和監控其財產和人員在武裝衝突期間的角色和狀況的人權和國際人道法風險評估；
  - 4.5. 建議創新的解決方案，這些解決方案符合合法的政府法規，但在可能的情況下，將人權和人道法置於公司營運的核心。

**指南 3：**倡導公司在武裝衝突和危機情況下採取公平、公正和一致的方法，以避免顯得黨派偏頗或被認為支持

**黨派立場。** 在武裝衝突情況下營運的資通訊公司必須了解其提供的服務可能構成其員工直接參與敵對行動，以及公司人員或財產是否因此可能合法地被視為軍事目標。

1. 在衝突期間與資通訊公司互動時，公民團體應建議它們在最大可能範圍內採取措施，避免直接參與敵對行動或傷害平民。公司可以透過以下方式做到：
  - 1.1. 將用於軍事目的的數據和通訊基礎設施與用於民用目的的數據和通訊基礎設施分開，並監控其服務和基礎設施，以避免參與敵對行動或類似情況；
  - 1.2. 確保出於商業或其他原因採取的措施不會妨礙醫療服務、人道主義活動或其他對滿足平民基本需求至關重要的服務的運作、維護和安全；
  - 1.3. 根據人權和國際人道法威脅和侵犯的顯著性、規模和範圍優先分配公司資源。
2. 民間社會期望公司對危機和衝突做出標準化和一致的回應。因此，公民團體應強調，公司應以系統化和公平的方式處理其服務和產品在危機期間的風險和不利影響。
3. 公民團體還應設法了解公司如何公平、有效地應對其他地區最近的衝突，並倡導採取類似的行動。

**指南 4：**在武裝衝突期間，無論是否在盡責調查框架內，都要與資通訊公司進行有意義、直接和即時的互動。

1. 無論在何種情況下，都應保持持續溝通。當危機或武裝衝突爆發時，公司應立即與當地和區域人權專家、公民團體和其他相關利害關係人互動，以就公司的活動以及危機措施對受影響社區的影響提供建議和監控。
  - 1.1. 不要等待！主動聯繫。
  - 1.2. 利用現有關係確認對方近況並提供幫助。
  - 1.3. 向公司人員尋求有效互動的指導。
2. 尋求與紅十字國際委員會建立聯繫，該組織在全球衝突地區開展活動。這個專家組織可能能夠為您提供關於如何更好地與公司就其在國際人道法下的義務和運作進行互動的指導。
3. 與其他公民團體建立夥伴關係，在危機時期與公司協作互動，並在倡議中展示統一戰線。
4. 考慮創建一個專門的通訊管道來監控更新/參與請求。
  - 4.1. 公司也應定期向利害關係人更新當前情況以及公司隨之採取的措施和行動。
5. 策略性地平衡私人對話和公共宣傳活動。在公共倡議活動之前，務必與您的行業合作夥伴互動，以尊重機密並保持信任。

### 第三部分：武裝衝突或危機之後

#### 簡介

在武裝衝突或危機之後，資通訊公司在和平過渡過程和保障人權方面發揮著至關重要的作用。在這個敏感時期，公民團體應積極與資通訊公司互動，倡導逐步停止衝突時期的政策，同時保持積極措施，如全面的盡責調查和全面人權影響評估。目標是引導資通訊公司採取負責任的衝突後做法，為可持續和平、正義和發展做出貢獻。

在許多方面，衝突後階段與第一部分中關於受衝突影響和高風險地區的背景相似。因此，第一部分中的大多數（如果不是全部）指南也將在此處適用。然而，一些額外的考量因素是武裝衝突後或危機情景所特有的；這些將在本部分中突出顯示。

**指南 1：**倡導在公司停止在武裝衝突期間生效的政策之前，有一個過渡階段。

1. 與公司互動，影響並協助制定公正的衝突後政策。

- 1.1. 倡導逐步變化的政策節奏。根據對衝突強度和生命週期的持續評估，確保使用者/客戶適當地收到任何平台功能變更的通知。
- 1.2. 鼓勵夥伴關係的發展以及公司對《聯合國工商企業與人權指導原則》(UNGPs) 遵守程度的提高。
- 1.3. 請記住，重點為人權規範作為實施準則，以及要遵守聯合國工商企業與人權指導原則義務。

**指南 2：**倡導公司繼續進行加強型人權盡責調查流程，以在衝突和危機的整個生命週期中識別、減輕和解決負面人權影響。

1. 在衝突結束後，鼓勵資通訊公司進行下列行為：

- 1.1. 進行審計，審查其危機協議和程序是否得到充分遵守和實施；
- 1.2. 準備材料，並準備好作為本次審查的一部分參與意見徵集；
- 1.3. 對其在危機期間的活動進行公開、全面和獨立的人權影響評估 (HRIA)。

**指南 3：**鼓勵與司法問責機制合作，並以其他方式支持旨在確保補救和避免武裝衝突再次發生的過渡性司法倡議。

1. 鼓勵科技公司優先處理要求獲取潛在國際罪行和侵犯人權行為的文件，以用於司法問責機制。



**指南 4：**反思危機期間所採取措施的有效性，以及如何支持衝突減輕政策和實踐以避免復發。

1. 鼓勵公司反思其使用的政策在衝突期間是否有效。
2. 與公司舉辦研討會以改進政策，並邀請來自社區的倡議者參加會議，以確保社區受到的影響能夠發聲。