

# 常见问题与解答 (FAQ): 注册管理机构和注册服务机构的域名服务门户 (NSp) 第 1.0 版

## 访问

### 1. 域名服务门户的 URL 是什么？

<https://portal.icann.org>。我们建议您将此链接加入书签并保存激活邮件以供将来参考。

### 2. 如何访问我的帐户？

如果您从未使用过 NSp，则会收到 ICANN 发送的激活邮件。电子邮件中的激活链接有效期为七 (7) 天。如果您的链接过期，请访问 [globalsupport@icann.org](mailto:globalsupport@icann.org) 与全球支持团队联系以获取另一条激活链接。

如果您已经在使用域名服务门户，则不会对您产生任何影响。登录后，点击左上角的所需角色（Registry [注册管理机构]、Registrar [注册服务机构]或 CZDS）\*即可访问相应的功能。  
（\*仅在您被授权使用这些功能时适用。）

### 3. 激活链接是否有时间限制？

是的。激活链接在七 (7) 个日历日内有效，但我们建议您在收到链接的 24 小时内进行激活。

### 4. 谁会收到激活邮件？

注册管理机构、注册服务机构、CZDS 和申请人帐户的小组管理员和主要联系人将收到激活邮件。

### 5. 每次登录时都要进行多重要素验证吗？

是的。为了保护您的信息安全，每次登录时系统都会提示您输入用户名和密码以及第二种形式的身份验证（Google 身份验证器智能手机应用程序、Okta Verify 智能手机应用程序或自动呼叫您的移动设备）。

### 6. 如何重置密码和/或多重要素验证？

点击右上角的用户图标（您的姓名），然后点击 **Support**（支持）即可找到重置密码和更改多重要素验证的说明。

### 7. 我无法使用多重要素验证登录，因为旧的电子邮件/手机号码已不可用，而且我还没有把新的电子邮件/手机号码更新到 NSp 中。我该怎么办？

请发送邮件至 [globalsupport@icann.org](mailto:globalsupport@icann.org)。

### 8. 如果忘记门户密码，该怎么办？

点击登录页面上的 **Forgot Your Password?**（忘记密码？）既可接收密码重置邮件。

**9. 如果密码输入错误，我的帐户会被锁定吗？**

是的。如果连续三次密码输入错误，系统会自动锁定且您会被强制退出。之后，您可在登录页面点击 **Forgot Your Password link?**（忘记密码链接？）或发送邮件至 [globalsupport@icann.org](mailto:globalsupport@icann.org) 重置密码。

**10. 电子邮件地址就是用户 ID？**

是的。

**11. 同一个用户 ID 可以关联多个帐户吗？**

可以，一个用户 ID 可以关联多个帐户。

**12. 可以增加其他用户访问新门户吗？**

可以，小组管理员和主要联系人可以授权其他用户访问新门户。

注册管理机构：可通过 NSp 创建一个一般问询案例为其他团队成员申请访问权限。或参阅 [注册管理机构资源页面](#) 上的说明。

注册服务机构：如需授权新用户，请参阅 [注册服务机构联系人更新页面](#) 上的说明。

**13. NSp 的授权用户数是否有限？**

没有。但是我们的政策规定仅注册管理机构或注册服务机构主要联系人 (RPC) 可为其他人申请访问权限。

**14. 我需要下载多重要素验证（OKTA 和 Google 身份验证器）的应用程序吗？**

是的。您可以在应用程序商店免费下载。

**15. OKTA 是 Salesforce 插件吗？**

是的。OKTA 是与 Salesforce 集成以提供多重要素验证的第三方应用程序。

**16. OKTA 或 Google 身份验证器是否进行了改动以供 ICANN 使用，如果是，有可供阅读的条款和条件吗？**

没有改动。

**17. 我应该首选使用哪种浏览器？**

最新版本的谷歌 Chrome 浏览器。

## 常见问题

**1. 我是否需要在我的 NSp 帐户中填写信息或者这些信息是否会预先填充？**

当前 NSp 用户的帐户信息将会预先填充。这些用户会收到一封激活邮件。

**2. NSp 中可以提供发票和查看付款状态吗？**

不可以。但如果您有关于发票和付款相关的任何疑问，可在 NSp 提交一个一般问询案例。

### 3. “My Info”（我的信息）包含哪些信息？

您可以查看与您的个人联系人有关的所有信息，并重置多重要素验证方法。如需更新信息，请提交一般问询案例或发送邮件至 [globalsupport@icann.org](mailto:globalsupport@icann.org) 联系 ICANN 工作人员。请务必包含上述信息。

## 有关注册管理机构的问题

### 1. 我的新账户下是否有 TLD 无法访问当前的门户网站？

是，之前分配的 TLD 现在可以在 NSp 访问，并且会预先填充帐户信息。

### 2. 新用户是否必须在 NSp 中添加帐户？

注册管理机构的主要联系人可授权其他用户访问门户以及一个或多个帐户。点击 **New Service Request**（新建服务请求）选项卡，在 NSp 中创建一个新的一般问询案例。

### 3. 一般问询和注册管理机构服务请求是否由不同的团队处理？

是的。一般问询案例由全球支持中心 (GSC) 处理。服务请求则通过 NSp 直接发送至服务交付团队。

### 4. 新门户包含所有联系人信息吗？

是的，所有可用的注册管理机构联系人都会移至 NSp 以供您查看。

### 5. 如果在注册管理运行机构之外的实体名下有未决的申请，我是否会有两个帐户？

是的，申请人帐户的菜单与注册管理运行机构帐户的菜单略有不同。您可以用屏幕左上角的角色切换器选择要访问的帐户。

### 6. 门户如何处理涵盖多个 TLD 的 RSEP？

创建 RSEP 请求时，您可以选择多个 TLD。

### 7. 是否提供门户的网络研讨会/演练？

以下是介绍注册管理机构功能的两段录音：

<https://participate.icann.org/p2so4aunti4>

<https://participate.icann.org/p259wbkbbwz/>

## 有关注册服务机构的问题

### 1. 如何更改注册服务机构的主要联系人？

请按照[注册服务机构联系人更新页面](#)上的说明操作。

### 2. 什么是小组管理员以及如何更改？

小组管理员是多个注册服务机构的主要联系人。如需更改小组管理员，请参阅[注册服务机构联系人更新页面](#)上的说明。

**3. RADAR 系统发生了什么？RADAR 仍是具有权威性的记录系统吗？**

RADAR 是被淘汰的旧系统。NSp 将替代它成为我们权威的记录系统。

**4. 我在 RADAR 系统中的数据会发生什么变化？**

所有历史数据将从旧系统迁移到新的 NSp 中。

**5. 在哪里提供注册服务机构信息规范 (RIS) 信息？**

请按照[注册服务机构联系人更新页面](#)上的说明操作。

**6. 合同合规单列表多久更新一次？**

根据 ICANN 合同合规单处理系统中的信息，该列表会于世界协调时每周日 01:00 至 04:00 之间更新。

**7. 是否提供门户的网络研讨会/演练？**

关于注册服务机构的记录[如下](#)：

## 有关合规的问题

**1. 所有合规案例都会迁移到新门户吗？**

不会，NSp 门户将仅包括 2020 年 8 月 14 日之后创建的合规案例。所有现存（2020 年 8 月 14 日之前接收）的未结案例和与技术监控活动有关的案例（例如 SLA 警报，数据托管）将继续通过 [compliancetickeets@icann.org](mailto:compliancetickeets@icann.org) 处理直到结案或淘汰旧系统为止。

**2. 如果合规案例未在 NSp 中显示，如何知道它们是否在等待我跟进？**

点击 NSp 中屏幕顶端的“Compliance Tickets (Outside NSP)”（合规单 [NSP 之外]）选项卡。在这里，注册服务机构可以在原有系统中查看其待处理的问题单。此列表仅供参考；您不能在门户内回复这些问题单。

问题单列表对注册管理机构不可见。除此之外，它只会提供一条如何找到待处理的旧问题单以及如何响应的消息。如您不确定哪些问题单来自之前的问题单处理系统，请发送邮件至 [compliance@icann.org](mailto:compliance@icann.org)。

**3. 可以在公告板上查看所有投诉类型吗？**

可以。与注册服务机构和注册管理运行机构相关的所有投诉类型均显示在公告板上。如果某一种特定投诉类型没有正在进行的案例，则总数显示为“0”。

**4. 为什么某些投诉类型的名称不在公告板上？**

因为最新版本的 NSp 更改了投诉类型的名称。下方表格可供您参考。

新名称	曾用名
Domain Suspension（域名暂停）	Domain Deletion（域名删除）
Generic Registrar（通用注册服务机构）	Registrar Other（其他注册服务机构）
Generic Registry（通用注册管理机构）	Registry Other（其他注册管理机构）
Registration Data Inaccuracy/Format/Down （注册数据错误/格式/压缩）	WHOIS Inaccuracy/Format/Unavailable （WHOIS 错误/格式/不可用）

5. 如何区分通知类型是案例创建通知，还是从实际合规问询/通知中添加意见的通知？  
案例创建通知和添加意见的通知都包含案例的详细信息（例如投诉类型和到期日期），而合规通知或问询则包含一个证明遵守相关 ICANN 政策或协议所需的项目列表。
6. 哪些联系人会收到有关案例创建、添加意见和合规的通知？  
门户中列出的合规联系人会收到通知。如有需要，主要联系人和法律联系人也会收到第三方问询/通知、上报通知、违规通知、暂停通知和终止通知。
7. 迁移到 NSp 门户后，合规流程是否会有所变化？  
不会。虽然我们不断增加 NSp 门户的新功能，但 [ICANN 的合同合规方法和流程](#) 不会改变。
8. 如何回复合规案例？  
您可以用邮件回复。但我们建议您登录门户网站，以便查看与投诉相关的所有详细信息。您可以点击每个案例中的 **Comments**（意见）子选项卡回复。
9. 如何知道哪一方（ICANN 合规部或我的注册服务机构/注册管理运行机构）负责下一阶段 的回应？  
如果案例状态为“ICANN – In Progress”（ICANN – 进行中），则请等待 ICANN 的审查和回应。如果状态为“Portal User Action Required”（需要门户网站用户操作），则表示正在等待您的回应。
10. 是否需要其他访问权限才能查看合规案例？  
所有拥有凭证的用户都可以访问合规案例。有关如何为新用户提供凭证的信息，请参见快速入门指南。

## 帮助、反馈和支持

### 1. 系统使用说明文档位于何处？

点击右上角的用户图标（您的姓名），然后点击 **Document Library**（文件库）并找到：

- [注册管理机构域名服务门户用户指南](#)
- [注册服务机构域名服务门户用户指南](#)
- [注册管理机构和注册服务机构域名服务快速入门指南](#)

## 2. 如何报告错误/问题？

请发送邮件至 [globalsupport@icann.org](mailto:globalsupport@icann.org) 或建立一个一般问询案例。

## 3. 如需帮助，应该与谁联系？

- 请发送邮件至 [globalsupport@icann.org](mailto:globalsupport@icann.org)。
- 注册管理机构可在 Nsp 中创建一个一般问询案例。
- 注册服务机构可发送邮件至 [registrar@icann.org](mailto:registrar@icann.org)。
- 请拨打下方电话号码与 ICANN 联系：<https://www.icann.org/resources/pages/customer-support-2015-06-22-en#global-support-centers>。