

ICS 03.080.30  
A12

# T/SZS

## 深圳市深圳标准促进会团体标准

T/SZS 4011—2020

---

### 网络游戏消费者权益保护规范

2020-03-13 发布

2020-03-13 实施

---

深圳市深圳标准促进会 发布



## 目 次

前 言 .....	II
引 言 .....	III
1 范围 .....	1
2 术语和定义 .....	1
3 消费者的权利 .....	1
4 经营单位的经营义务 .....	2
5 违法违规行为的发现及处理 .....	3
6 未成年人保护 .....	4
7 消费和退费 .....	5
8 争议处理 .....	5

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由深圳市消费者委员会提出。

本标准由深圳市深圳标准促进会归口。

本标准起草单位：深圳市消费者委员会、广东省游戏产业协会、深圳市品质消费研究院、深圳市互联网文化市场协会、深圳市腾讯计算机系统有限公司、深圳雷霆信息技术有限公司、深圳市游迷天下科技有限公司、深圳市禅游科技股份有限公司、深圳第七大道科技有限公司、深圳市星河互动科技有限公司、深圳市中手游网络科技有限公司、深圳市蜂玩科技有限公司、深圳市戮默科技有限公司、深圳市创梦天地科技有限公司、深圳市乐讯科技有限公司、深圳市冰川网络股份有限公司、深圳市大梦龙途文化传播有限公司、深圳市玩呗娱乐科技有限公司。

本标准主要起草人：冯念文、谷鹏、靳丽娟、魏兴、鲁晓坤、陈文渊、张胜、张杰恒、杨庆星、张飞、杨卢燕、刘畅、黄欢、任培文、王伟、周曙光、黄雪姣、廖建忠、王磊、钟扬。

本标准首次发布。

## 引 言

本标准旨在通过规范网络游戏经营单位的经营义务和服务标准，为网络游戏经营单位的规范经营提供依据，全面提升网络游戏产品和服务质量，改善网络游戏消费环境，保护网络游戏消费者的合法权益，构建良好的网络文化氛围，引导网络游戏产业健康发展。



# 网络游戏消费者权益保护规范

## 1 范围

本标准规定了网络游戏消费者的权利、经营单位的经营义务、违法违规行为的发现及处理、未成年人保护、消费和退费、争议处理。

本标准适用于中华人民共和国境内发生的网络游戏经营单位的经营行为和与经营相关的其他行为。

## 2 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 2.1

#### 网络游戏

由软件程序和信数据构成，通过互联网、移动通信网等信息网络提供的游戏产品和服务，主要包括以客户端、网页浏览器、云游戏平台和其他终端形式运行的网络游戏，以及通过信息网络向公众提供的单机版游戏。其他终端，是指移动电话、个人数字处理器、联网的游戏机和接入信息网络的各类信息设备。

### 2.2

#### 网络游戏消费者

因生活需要购买、使用网络游戏商品（以下简称“商品”）或者接受服务的购买者、使用者等。以下简称“消费者”。

### 2.3

#### 网络游戏经营单位

从事网络游戏研发生产、网络游戏运营、网络游戏虚拟货币发行、网络游戏虚拟货币交易服务等形式的经营活动的单位。其中，网络游戏运营是指网络游戏运营企业以开放网络游戏用户注册或者提供网络游戏下载等方式向公众提供网络游戏产品和服务，并通过向网络游戏用户收费或者以电子商务、广告、赞助等方式获取利益的行为。以下简称“经营单位”。

## 3 消费者的权利

### 3.1 安全权

消费者在购买、使用商品和接受相关服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。

### 3.2 隐私权

消费者在购买、使用商品和接受相关服务时，享有个人隐私得到充分保护的权利。包括账号注销后，

服务器保存的相关个人信息数据应依法进行处理。

### 3.3 知情权

消费者有权知悉其购买、使用的商品或者接受的相关服务的真实情况。如网络游戏著作权人、网络游戏出版的单位的相关信息等。

### 3.4 自主选择权

消费者有权自主选择商品或者相关服务。

### 3.5 公平交易权

3.5.1 消费者享有公平交易的权利。

3.5.2 在购买商品或者接受相关服务时，消费者有权获得质量保障、价格合理等公平交易条件。

### 3.6 求偿权

消费者因购买、使用商品或者接受相关服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。

### 3.7 受尊重权

消费者在购买、使用商品或者接受相关服务时，享有人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利。

### 3.8 监督权

3.8.1 消费者有权对商品和相关服务进行监督。

3.8.2 消费者有权检举、控告及投诉经营单位侵害消费者权益的行为。

## 4 经营单位的经营义务

### 4.1 基本经营义务

4.1.1 不应损害消费者的合法权益。

4.1.2 提供的商品及相关服务，使消费者的合法权益受到侵害的，经营单位应依法承担法律责任。

### 4.2 应保护消费者信息安全

4.2.1 应采取技术措施和其他必要措施，确保信息安全，防止消费者个人信息泄露、丢失。经营单位向第三方企业或者个人提供消费者个人信息的，应符合法律规定。

4.2.2 应公示消费者的个人信息收集、使用规则，不应违规收集个人信息。

4.2.3 应明确告知消费者收集、使用信息的目的、方式和范围，不应误导其同意收集使用个人信息，不应超范围收集和使用其个人信息。

### 4.3 应提供沟通服务

4.3.1 应提供客服服务和消费者投诉、申诉通道，并在游戏相关网站、游戏登录界面或者游戏内设置服务入口。

4.3.2 除智能客服服务以外，应提供人工客服服务。

4.3.3 消费者的投诉、申诉内容记录保存不应少于 30 日。

4.3.4 人工客服服务时间在法定工作日不应低于 8 小时，智能客服服务不应设置时间限制。

#### 4.4 应积极处理违规行为

4.4.1 为了维护健康良好的游戏环境，不影响其他正常消费者的使用和体验，经营单位应根据提供的游戏类型和服务内容，制定违规行为惩戒标准，并进行公示。

4.4.2 应识别游戏当中的违规行为，识别方式包括但不限于系统自动识别、其他消费者的举报、投诉等，并宜对确认属实的违规行为及处理结果进行公示，公示内容应不侵犯隐私。

4.4.3 经营单位有义务告知被处罚游戏消费者处罚详情，包括违规行为原因和处罚结果。

4.4.4 应保留被处罚者的申诉权利并提供申诉渠道，时间不应少于7日。

### 5 违法违规行为的发现及处理

#### 5.1 基本要求

经营单位应基于维护网络游戏运营秩序、保护消费者合法权益的目的，对网络游戏中的违法违规行为进行处理。

#### 5.2 违法行为

违法行为包括但不限于：

- a) 反对宪法确定的基本原则的；
- b) 危害国家统一、主权和领土完整的；
- c) 泄露国家秘密、危害国家安全或者损害国家荣誉和利益的；
- d) 煽动民族仇恨、民族歧视，破坏民族团结，或者侵害民族风俗、习惯的；
- e) 宣扬邪教、迷信的；
- f) 扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
- g) 宣扬淫秽、赌博、暴力或者教唆犯罪的；
- h) 侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；
- i) 危害社会公德或者民族优秀传统文化的；
- j) 有关法律、行政法规和国家规定禁止的其他内容的。

#### 5.3 违规行为

经营单位应通过用户协议、游戏公告、通知及其他合理方式，规定并向消费者公示违规行为。包括但不限于以下行为：

- a) 进入游戏前的违规行为，包括但不限于：
  - 1) 违规注册，如恶意批量注册、违规使用他人身份注册等；
  - 2) 违规登录，如破坏服务器鉴权、恶意挤服等；
  - 3) 违规创建游戏昵称，使用非法或不当词语、字符等；
  - 4) 账号共享、账号盗取、账号交易等影响账号安全的。
- b) 游戏中的违规行为，包括但不限于：
  - 1) 使用恶意第三方软、硬件作弊，如使用游戏同步器等；
  - 2) 非法篡改游戏客户端，如修改或伪造软件运行中的指令、数据等；
  - 3) 炸房作弊，如使用流量攻击、协议攻击等手段导致游戏服务器宕机等；
  - 4) 群体违规影响游戏经济平衡，如游戏中使用群体账号进行等级提升或道具获取并进行售卖的行为等；
  - 5) 游戏代练，如将游戏账号交予他人进行等级提升、分数提升的行为等；

- 6) 消极游戏,如消极挂机、故意伤害或击杀本方队友玩家等;
- 7) 恶意组队,违背竞技精神,如竞技类游戏中跨阵营恶意组队,破坏其他玩家游戏体验的行为等;
- 8) 恶意利用游戏漏洞,如利用游戏漏洞破坏其他玩家正常游戏体验的行为等;
- 9) 宣扬广告、虚假信息,如外挂售卖、宣传非官方认可的线下交易、宣传私服、宣传盗号网站等;
- 10) 侮辱、诽谤,侵害他人合法权益,如辱骂、诽谤以及恶意骚扰其他玩家、侵犯隐私等。

#### 5.4 对违法违规行为的发现及处理

- 5.4.1 经营单位应建立发现、处理违法违规行为的管理制度,根据相关制度和流程进行处理,维护网络游戏经营秩序、保护消费者合法权益。
- 5.4.2 经营单位宜基于用户投诉、人工巡查或技术检测,发现、识别涉嫌违法违规的行为,并根据违法违规行为的情节严重程度,按等级分别予以一种或多种处理措施。
- 5.4.3 经营单位决定对消费者的违法违规行为进行处理的,应将事实、处罚决定告知消费者。并根据违法违规行为的种类和处理措施,为对处理产生异议的消费者提供相应的申诉处理途径。
- 5.4.4 经营单位应保存处理消费者违法违规行为的材料和消费者申诉的记录。

#### 5.5 对违法违规行为的处理措施

经营单位应规定并向消费者公示对违法违规行为的处罚措施,包括但不限于:

- a) 警告;
- b) 禁言,包括但不限于游戏全区禁言、单区禁言以及公共频道禁言;
- c) 内容重置,包括但不限于重置或强制修改非法昵称、房间名、图片等非法信息或内容等;
- d) 减少或限制游戏收益,包括但不限于游戏中与游戏角色成长升级相关的所有数据的提升,以及游戏中的道具、装备、虚拟货币等虚拟物品的获取;
- e) 删除或注销游戏账号、游戏数据或其他游戏相关信息;
- f) 限制或禁止进入游戏中的特定场景或使用游戏特定功能;
- g) 强制退出游戏,包括但不限于强制退出整个游戏,或游戏中的单局对战,或正在进行中的其他游戏行为;
- h) 暂时或永久性地禁止游戏账号登录游戏;
- i) 暂时或永久性地禁止违法违规行为涉及的特定终端(包括但不限于PC终端、移动终端等)登录游戏;
- j) 暂停或终止使用游戏及相关服务;
- k) 通过用户协议、游戏公告、通知及其他合理方式,规定的其他处理措施。

### 6 未成年人保护

#### 6.1 实名制

- 6.1.1 新用户和已注册用户均应进行实名认证。
- 6.1.2 经营单位应要求消费者使用有效身份证件进行注册和认证,并对未成年人进行登记。

#### 6.2 身份验证

- 6.2.1 经营单位宜采取技术分析手段,对疑似冒用成年人有效身份证件注册或认证的用户进行身份识别,

并要求该类型用户补充身份认证材料或进行人脸识别。

6.2.2 验证未通过的用户在通过验证之前应被视为未成年人并纳入网络游戏防沉迷系统范围。

### 6.3 适龄提示

经营单位应对游戏内容进行适龄提示。

### 6.4 游戏时长控制

6.4.1 经营单位应搭建或接入防沉迷系统，控制未成年人的游戏时长。所有通过实名认证确定为未成年人身份的、实名身份信息不规范的和验证未通过的用户均应纳入网络游戏防沉迷系统范围。

6.4.2 经营单位应搭建或接入适用于未成年人监护人的管理平台，通过账号关联、查询游戏记录、提醒/设置游戏时长/时段等方式，协助未成年人监护人对未成年人的游戏行为进行干预。

### 6.5 消费服务

经营单位应根据国家新闻出版署发布的《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》有关规定，规范向未成年人提供充值、付费服务。

## 7 消费和退费

7.1 经营单位提供游戏充值、付费服务的，应符合主管部门的监管要求。

7.2 不应为游客模式（指未进行实名认证）的消费者提供游戏内充值或者消费服务。

7.3 消费者的充值及消费等信息记录应保存不少于 180 日。

7.4 支付环节应设置明确的资费提示，并及时准确地提供符合约定方式的确认支付的信息。

7.5 应提供专门针对充值、消费的申诉通道。

7.6 网络游戏停止运营或转让运营权的，应提前不少于 60 日在相关网站和游戏登录界面予以公告。消费者尚未使用的游戏虚拟货币及尚未失效的游戏服务，应按消费者购买时的比例，以法定货币或消费者同意的其他方式进行退还。

## 8 争议处理

8.1 经营单位应在网络游戏相关网站及游戏内显著位置标明消费者权益保障联系方式和争议处理方式，并宜根据争议类型，公布处理结果。

8.2 消费者宜在争议发生后，选择以与经营单位协商解决、请求消费者保护组织或者依法成立的其他调解组织调解、向有关行政部门投诉、根据与经营单位达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁或向人民法院提起诉讼等方式，依法维护自身权益。

8.3 经营单位应对投诉信息进行记录和分析，并按照服务承诺进行处理。