

未成年人保护制度

第一章 总则

第一条 制定目的与依据

规范公司零果剧场平台的未成年人服务管理工作，营造健康、安全、绿色的网络直播环境。本公司严格依据《中华人民共和国未成年人保护法》《未成年人网络保护条例》《关于规范网络直播打赏加强未成年人保护的意见》等国家法律法规及行业监管政策，结合公司零果剧场平台实际运营情况，特制定本制度。

第二条 适用范围

本制度适用于贵州零果科技有限公司旗下零果剧场平台全部未成年人相关服务场景，覆盖平台所有未成年用户、未成年主播及相关运营、审核、客服工作人员。具体涵盖未成年人账号注册、直播观看、弹幕互动、线上充值、礼物打赏、主播入驻开播、消费退款、投诉维权等全流程业务场景，公司所有部门及人员开展相关业务均需严格遵照本制度执行。

第三条 核心工作原则

公司坚持“未成年人权益优先、预防为主、合规管控、快速处置、全程保护”的核心原则，严格落实网络实名制、青少年模式管控、消费分级限制、违规行为拦截、退款便民处置等各项举措。坚决杜绝诱导未成年人上网、消费、开播

等违规行为，全方位筑牢未成年人网络安全防护屏障，切实履行企业网络主体责任与社会责任。

第二章 未成年人账号使用与权限分级管理

第四条 实名制核验管理

平台全面实行网络实名制管理，所有用户注册、开播、充值消费必须完成真实身份信息核验。平台通过技术手段对接实名核验系统，精准识别用户真实年龄，根据未成年人不同年龄段实行分级权限管控，严禁无实名、假实名用户使用平台核心功能，从源头规避未成年人违规使用、冒用他人账号消费等问题。

第五条 未成年人年龄分级权限管控

结合未成年人认知能力、自控能力及国家监管要求，平台对不同年龄段未成年人实行差异化权限限制，精准管控使用、互动、消费权限，具体标准如下：

1. 未满 8 周岁未成年人：全面禁止注册平台账号，禁止登录、观看任何直播内容，平台系统自动拦截该年龄段用户注册及登录请求，无任何操作权限。

2. 8 周岁至 16 周岁未成年人：需经法定监护人知情并同意后，方可完成账号注册及实名认证。该类用户仅可观看平台合规正能量直播内容，全面禁止充值、打赏、付费消费，禁止发送弹幕、评论、互动投票等所有互动行为，彻底杜绝未成年人无意识网络消费及不良互动风险。

3. 16 周岁至 18 周岁未成年人：经监护人同意并完成实名认证核验后，可注册账号、观看合规直播、参与普通良性直播间互动。为防范过度消费，该类用户实行消费限额管控，单次充值消费上限 100 元，单月累计充值消费上限 500 元，系统自动锁定超额消费权限，超出限额将直接拦截交易，同时弹窗提醒用户理性消费、告知监护人风险。

第三章 未成年人主播入驻与开播管控

第六条 未成年主播准入规则

为保障未成年人身心健康与成长权益，规范未成年人直播行为，平台严格执行未成年主播准入标准：未满 16 周岁的未成年人，一律禁止注册主播账号、禁止开播，平台关闭该年龄段用户所有开播权限，不予通过任何主播入驻审核。

已满 16 周岁未满 18 周岁的未成年人，确有合规直播需求的，需严格履行审批流程：必须提交监护人书面同意书、监护人有效身份证明、未成年人本人实名证件，经公司内容审核部、合规部双重审核备案通过后，方可开通主播开播权限。

第七条 未成年主播开播管控要求

针对 16-18 周岁未成年主播，平台实行严格的开播监管机制，全程保障其合法权益：一是严格管控开播时间，所有未成年主播直播必须在每日 22:00 前全部结束，系统 22:00 自动强制关停直播间，杜绝熬夜直播影响身心健康；二是限

制直播内容，仅允许开展正能量歌唱、才艺展示、文化科普等合规、健康的直播内容，严禁娱乐化过度炒作、带货、诱导打赏、低俗互动等行为；三是实行常态化巡检，审核人员实时监控未成年主播直播状态，发现违规行为立即断播整改，并同步告知其监护人。

第四章 未成年人消费退款管理制度

第八条 退款适用情形

凡未成年人在未获得法定监护人知情、同意的前提下，在零果平台私自完成充值、打赏、消费的，监护人可依法向公司申请全额或对应额度退款。平台秉持便民、高效、公正的原则，优先处置未成年人退款诉求，充分保障监护人及未成年人的财产权益，即便未成年人冒用成年人账号消费，经平台核查属实后，同样按照本制度办理退款。

第九条 退款申请所需材料

监护人申请未成年人消费退款，需提交真实、完整、有效的佐证材料，确保退款核查有据可依，具体材料包括：监护人本人有效身份证正反面照片、监护人与未成年人的亲属关系证明（户口簿、出生医学证明等官方有效凭证）、未成年人消费的账号信息、充值及打赏记录截图、消费时间佐证等相关材料，所有材料需保证真实有效，严禁伪造、虚报。

第十条 退款办理流程

公司设立专属未成年人退款处置通道，简化流程、限时

办结，具体流程如下：

1. 申请提交：监护人可通过平台内置“未成年人消费退款”专属入口、平台在线客服、官方客服热线三种渠道，自主提交退款申请及相关佐证材料。

2. 材料审核：公司客服部联合合规部专人对接，在收到完整申请材料之日起5个工作日内完成材料核验、消费记录核查、账号信息核实工作，核查过程中如需补充材料，将一次性告知监护人。

3. 款项退还：审核确认属于未成年人无监护人同意私自消费的情形后，平台在审核通过之日起7个工作日内，将可退款项按原支付路径原路退回监护人账户。

4. 结果告知：退款审核完成、款项到账后，客服将主动告知监护人办理结果，全程做到公开透明、可追溯。

第十一条 退款范围与处置标准

结合消费实际状态，平台制定明确的退款处置标准，分类落实退款工作：

1.充值后未产生任何消费、未使用的账户余额、虚拟道具，一律全额退还对应充值金额。

2.已兑换、未赠送、未使用的虚拟礼物，平台等额返还平台虚拟货币，并对应退还用户实际充值金额。

3.未成年人已将虚拟礼物打赏赠送给平台主播的，平台启动追缴机制，向对应主播追缴相应分成款项，完成追缴后

为监护人办理退款，最长处置时限不超过 30 个工作日。

4.若主播已将对应收益提现、无法及时追缴的，为保障未成年人及监护人权益，平台先行垫付退款款项，后续由公司合规部依法向相关主播追偿，绝不将损失转嫁用户。

第十二条 退款风控与防滥用机制

为杜绝恶意退款、虚假申报、套取平台资金等违规行为，保障平台正常运营秩序，建立退款风控机制：同一监护人关联账户，12 个月内累计退款金额超过 5000 元，或同一未成年人账号 12 个月内累计申请退款超过 3 次的，平台将启动严格复核流程，有权要求监护人补充更多佐证材料，核查消费真实性、申请合理性，杜绝退款机制被滥用。

第十三条 退款期间账号管控

在未成年人退款申请受理、核查、处置全程，平台将对涉事未成年人账号进行临时管控，暂时冻结账号充值、打赏、消费等所有付费功能，保留正常直播观看的基础功能，既防止二次违规消费，又保障用户正常使用权益，待退款流程办结后，根据实际情况恢复或持续管控账号权限。

第五章 日常管控与长效保障机制

第十四条 内容与直播风控管控

公司内容审核部建立 7×24 小时常态化审核巡检机制，依托智能风控系统+人工复核双重模式，全面排查平台直播内容、弹幕评论、互动话术。坚决清理、拦截、屏蔽诱导未

成年人消费、沉迷上网、不良导向、低俗猎奇等违规内容，严禁主播以福利、返利、互动排名等话术诱导未成年人充值打赏，一经发现主播违规，立即关停直播间、封禁账号，并纳入平台黑名单。

第十五条 专属客服与维权保障

公司设立未成年人专属客服服务通道，优先受理、快速处置未成年人相关咨询、投诉、退款申请、权益纠纷等事项。针对未成年人冒用成人账号消费、监护人不知情消费等特殊场景，在保护用户隐私的前提下精准核查、快速处置，高效解决各类未成年人维权问题。

第十六条 员工与主播合规培训

公司定期组织运营、审核、客服人员及平台全体主播开展未成年人保护法律法规、平台制度培训，明确全员岗位职责。严禁任何岗位、任何主播诱导、默许、引导未成年人过度上网、充值打赏、违规开播，强化全员未成年人保护意识，从源头规避各类违规风险。

第十七条 数据留存与溯源管理

平台对未成年人注册信息、登录记录、使用时长、消费记录、退款记录、审核记录等所有数据进行完整留存，留存时长严格符合国家监管要求，做到全程可追溯、可核查，主动接受文旅、网信、公安等监管部门的监督检查，全力配合各项合规核查工作。