

用户权益保障管理制度

一、总则

1.1 制定目的

为规范零果直播平台用户服务行为，全面保障平台注册用户、观看用户、付费用户的合法权益，妥善处置平台内充值消费、虚拟道具打赏、服务履约、账号使用等各类交易纠纷，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》《网络安全法》等法律法规，结合我司零果申请的网络表演业务实际运营情况，特制定本制度。

1.2 适用范围

本制度适用于所有在零果直播平台完成注册、登录、观看直播、充值购买果币、购买虚拟道具、开通增值服务、发布评论弹幕的全部平台用户；适用于平台客服部门、运营部门、风控合规部门所有纠纷处理工作人员；覆盖平台内所有交易行为、服务履约行为、用户互动行为产生的各类纠纷处置工作。

1.3 基本原则

公平公正原则：对所有用户一视同仁，纠纷处置不偏袒平台、主播或任意一方用户，依据法律法规、平台公示规则、交易留存证据作出客观裁决。

公开透明原则：平台投诉渠道、纠纷处理流程、退费规则、裁决依据全部在平台用户中心、注册协议页面显著公示，处置过程、结果可溯源可查询。

高效便民原则：简化用户纠纷投诉提交流程，明确各环节处理时

限，7×12 小时受理用户投诉，常规纠纷限时办结，最大限度降低用户维权成本。

举证留存原则：所有交易记录、直播回放、聊天弹幕、充值订单、用户投诉材料全部加密存档不少于 180 日，作为纠纷处置核心依据，配合监管部门核查取证。

二、用户法定权益保障具体内容

2.1 用户知情权保障

平台在用户注册页面、充值页面、虚拟道具商城、会员增值服务页面，以醒目方式公示服务内容、收费标准、果币兑换比例、虚拟道具使用规则、主播收益分成规则、退费条件、服务履约范围，不得隐瞒、虚假宣传、诱导用户超额消费。

用户每一笔充值、道具消费、会员扣费均实时推送订单详情，包含消费时间、扣费金额、购买项目、剩余资产明细，用户可在个人中心随时查询、导出全部交易流水。

平台服务规则、平台协议、违规处罚标准、账号封禁规则发生修订变更时，提前 7 日通过站内信、弹窗公告形式告知全体用户，未经用户知情同意不得单方面变更服务收费、履约条款。

2.2 用户公平交易权保障

平台所有付费商品、增值服务统一明码标价，无隐形消费、捆绑强制消费，用户可自主选择是否充值、购买虚拟道具、开通会员，禁止主播、平台运营人员通过话术胁迫、利诱方式强制用户打赏消费。

平台严格按照公示标准提供直播观看、互动、会员特权等服务，

若平台未按约定履约（如会员特权未生效、直播间无故关停导致用户无法正常观看），用户有权申请未履约部分费用全额退还。

同一类虚拟道具、增值服务面向所有用户执行统一定价、统一规则，不得针对不同用户设置差异化收费标准、差异化限制条款。

2.3 用户自主选择权保障

用户可自主选择注册、注销平台账号，自主选择观看任意合规直播间，自主决定是否充值、赠送虚拟打赏道具，自主开启或关闭消息推送、个性化推荐功能。

用户有权拒绝平台非必要的个人信息收集，仅需完成实名认证即可使用基础直播观看、评论、充值功能，平台不得强制用户授权通讯录、位置、相册等非必要权限。

用户可随时放弃未使用的付费资产，并按照平台公示规则申请合规退款，不得设置不合理门槛限制用户正常退费诉求。

2.4 用户财产安全保障

平台仅对接支付宝持牌第三方正规支付机构，所有充值资金由持牌支付机构监管清算，平台不触碰用户资金池，保障用户支付资金安全，杜绝非法集资、资金挪用等违规行为。

用户账户资产、充值余额加密存储，设置异地登录、异常消费风控预警，出现陌生设备登录、大额充值消费时，通过短信、站内信向实名预留手机号发送风险提示，用户可一键冻结账户保护资产。

严格执行终止服务退费规则：用户注销账号、账号被合规封禁时，账户内未消费果币、未使用虚拟道具可依规申请原路退款，已履约消

耗的道具、服务除外。

2.5 用户隐私权与个人信息安全保障

平台严格遵循“后台实名、前台自愿”原则收集用户身份证、手机号等实名信息，仅用于账号核验、风控反欺诈、退费身份校验，绝不向第三方出售、泄露、非法提供用户个人隐私数据。

用户有权申请查询、更正、删除本人平台留存的个人信息，账号注销后平台在法定时限内脱敏销毁用户实名信息。

直播间用户发送的私密私信、个人投诉材料仅由平台合规风控人员查阅，严格执行信息保密制度，严禁内部工作人员私自截图、传播用户隐私内容。

2.6 用户依法求偿权保障

平台设立多渠道投诉维权入口，用户在平台权益受到侵害时，可通过在线客服、官方投诉电话、邮箱三种渠道提交维权申请，平台必须在规定时限内受理、调查、处置并反馈结果；经核实因平台、主播违规造成用户财产、权益损失的，平台依法履行退款、先行赔付责任。

三、交易纠纷类型界定

充值消费类纠纷：充值未到账、扣费金额错误、虚拟道具购买后未到账、错充、未成年人非理性充值消费、平台诱导消费引发的退费纠纷。

服务履约类纠纷：会员增值服务未生效、直播间无故关停、主播擅自停播、虚假宣传才艺表演内容、承诺福利未兑现引发的履约纠纷。

账号权限类纠纷：账号误封禁、禁言处罚异议、异地登录账号被

盗、资产异常消耗引发的维权纠纷。

主播侵权类纠纷：主播辱骂、网暴用户、泄露用户隐私、恶意拉黑限制用户正常观看互动引发的侵权纠纷。

其他纠纷：弹幕评论被误屏蔽、活动奖励未发放、退款审核异议等其他平台服务类纠纷。

四、交易纠纷处理详细方式、流程

4.1 纠纷投诉受理渠道

为保障用户能够便捷、高效发起纠纷投诉，平台开通线上、电话、书面三类正规投诉受理渠道，所有渠道均由平台合规部门统一管理、全程留痕、规范处置，用户可根据自身情况自主选择投诉方式。

线上渠道：用户可登录个人平台账号，在平台直播间页面右边和平台主页面底部都设置了投诉渠道，随时点击弹窗，提交纠纷投诉相关诉求与材料。

电话渠道：平台对外公示官方专属客服投诉热线(16685006321)，电话号码长期公开、稳定有效，用户可直接拨打热线，人工反馈交易纠纷问题、说明相关情况并提出维权诉求。

书面渠道：平台设立合规官方投诉专用邮箱，面向全体用户开放书面投诉通道。用户可通过该邮箱提交文字投诉说明，同时可附带上传充值订单、聊天记录、处罚通知、操作录屏等各类电子证据材料，保障投诉依据完整有效。

4.2 纠纷处理全流程

第一步：用户提交纠纷申请

用户在平台发起交易纠纷投诉申请时，须按照平台规范要求，完整、真实、准确地提交全部相关资料，确保纠纷事件可追溯、可核查，具体提交材料要求如下：一是本人平台账号 ID、手机号码，用于平台核验用户身份、对接沟通及结果送达；二是纠纷事件完整的文字说明，清晰阐述纠纷发生的具体场景、经过、关键细节以及准确的事发时间；三是对应纠纷的全套证据材料，主要包含充值订单截图、直播全程录屏、直播间弹幕聊天截图、平台处罚通知截图、线上扣费凭证、交易记录等能够佐证事件事实的有效材料；四是用户明确、具体的维权诉求，涵盖全额退款、部分比例退款、违规封禁账号解封、涉事主播违规处罚、主播公开道歉、经济赔付等各类合理诉求。

平台在收到用户提交的纠纷申请及相关材料后，将第一时间对材料的完整性、规范性进行现场核验。若用户提交的材料存在缺失、不全或不符合要求的情况，将一次性清晰告知用户所需补充的全部资料，避免用户反复补料。所有有效投诉申请，平台将在 24 小时内完成标准化受理登记工作，并为用户生成专属投诉受理编号，通过平台站内信或短信方式告知用户，用户可凭受理编号随时查询纠纷处理进度。

第二步：平台调查取证

纠纷申请正式受理后，由平台合规风控部门专项负责开展全面调查取证工作，全程秉持客观、公正、严谨的原则，依托平台正规后台留存数据开展核查，确保所有调查结果真实有据。

将调取纠纷对应时间段的全部原始存证数据，具体包括直播回放视频、用户充值流水记录、直播间弹幕互动记录、用户账号操作日志、

涉事主播入驻签约协议、平台系统操作记录等后台留存信息，全面还原事件完整经过。针对涉及主播违规、侵权的纠纷事件，平台将专项约谈涉事主播，正式告知其投诉相关情况，要求主播限期提交书面情况说明及相关佐证材料，核实事件真实情况。

针对未成年人充值消费类纠纷，平台将重点开展专项核验工作，严格核查监护人有效身份证明、监护人与未成年人的亲属关系证明，同时核实充值操作的具体场景、设备环境、操作行为等佐证信息，精准判定该笔充值消费是否为未成年人未经监护人同意、许可的非理性消费行为。

整个调查取证环节全程留痕存档，完整留存调查沟通笔录、证据调取清单、核查过程记录等全部资料，明确事件事实、核查结果及相关佐证依据，为后续调解、裁决工作提供核心依据。

第三步：平台组织调解

平台优先采用线上居中调解的方式处置交易纠纷，秉持公平公正、兼顾双方合法权益的原则开展调解工作。调解过程中，平台工作人员将分别与投诉用户、涉事主播单独沟通，如实告知双方经调查核实的事件证据事实、相关国家法律法规规定以及平台公示生效的各项管理规则，结合事件实际情况、双方过错情况，提出公平合理、切实可行的调解方案，主动协调双方达成一致意见。

若用户与涉事主播双方认可调解方案、达成一致处理意见，将通过平台线上渠道签署电子调解确认单，确认调解结果生效。平台将严格按照双方确认的调解方案，在 3 个工作日内完成对应的赔付结算、

款项退款、账号状态调整、违规整改督促等相关操作，纠纷处置完毕后统一办结归档。若经平台多次协调沟通，双方仍无法达成一致调解意见、存在较大争议的，纠纷将直接进入平台官方裁决环节，由平台依法依规作出最终判定。

第四步：平台依法裁决

纠纷调解无果后，由平台结合前期完整调查证据、国家现行法律法规、平台已公示且生效的用户协议及管理规则，对纠纷事件作出客观公正的最终裁决，清晰载明纠纷事件核实事实、裁决依据的法律法规及平台规则、最终处置结果与执行要求。

平台根据纠纷事件实际过错责任划分，实行分类标准化裁决处置，具体规则如下：

1. 平台全责：经核查，因平台系统故障、平台工作人员误判导致用户账号处罚、平台虚假宣传等平台自身问题，直接造成用户合法权益受损的，平台将为用户办理全额原路退款、解除账号错误封禁限制，并按照相关规则执行先行赔付，足额保障用户权益。

2. 主播全责：经核查，纠纷完全因主播违规行为导致，包括主播辱骂用户、虚假履约、刻意诱导用户消费、违规营销等损害用户权益行为的，由涉事主播全额承担退款、赔付责任。平台可优先向用户先行完成赔付、退款，后续再依法依规向涉事主播追偿全部费用，同时根据主播违规情节轻重，对其作出平台警告、直播间流量限制、直播间临时封禁、永久封禁等对应处罚。

3. 用户全责：经核查，纠纷因用户自身原因产生，包括用户恶

意发起投诉、通过虚假交易刷单套取平台退款、在平台发布违规内容被合规处罚后恶意维权等情形，平台将依法驳回用户全部维权诉求，并以书面形式详细说明驳回理由，留存备案。

4. 双方均有责任：经核查，用户与涉事主播均存在不同程度过错的，平台将根据双方过错比例、过错情节轻重、造成的损失程度，合理划分责任，采取部分比例退款、责令涉事方限期合规整改、口头警示等折中处置方案，平衡双方权益。

最终裁决结果将通过平台站内信、手机短信双重渠道，同步送达至投诉用户及涉事主播，同时明确告知双方异议申诉的有效时限及申诉方式。

第五步：异议申诉与纠纷归档闭环

投诉用户或涉事主播若对平台最终裁决结果存在异议，可在裁决结果正式送达之日起 15 个工作日内，向平台提交书面正式申诉材料，清晰说明申诉理由、补充相关新证据。平台收到申诉材料后，将在 5 个工作日内完成全面二次复核工作，结合新老证据、法律法规及平台规则，出具最终终审结果，该结果为事件最终处置结论，本次纠纷不再重复受理、二次处置。

所有交易纠纷的受理登记材料、用户提交的各类证据、调解沟通记录、裁决文书、退款赔付流水、调查报告等全套资料，均由平台统一分类归档留存，档案保存期限不少于 5 年，全程接受市场监管、文化旅游、网络监管等相关政府部门的监督检查与核查。

平台将定期汇总梳理各类交易纠纷的发生类型、高频纠纷问题、

处置难点，针对性优化平台交易规则、产品功能及风控机制，常态化开展主播合规经营培训、用户消费权益科普，从源头规避和减少同类交易纠纷的发生，持续优化平台交易环境。

4.3 特殊纠纷处置规则

（一）未成年人充值消费纠纷

针对未成年人私自充值、非理性消费产生的交易纠纷，监护人向平台提交本人有效身份证明、监护关系证明等正规有效材料后，平台优先对用户账号内尚未消费的虚拟余额，按照原充值路径全额原路退还。对于已经消费使用的虚拟道具及对应服务，平台将结合具体消费场景、消费时段、操作特征，同时结合监护人自身监护过错程度，依规与监护人协商合理退费方案，妥善处置纠纷。纠纷处置完成后，平台将对涉事账号主动开启青少年消费限制模式，限制大额充值、非理性消费行为，防范后续同类问题发生。

（二）账号被盗资产损失纠纷

用户因账号被盗产生资产异常损失并发起纠纷维权的，平台将通过技术手段全面核验账号登录设备、登录地点、操作记录等信息，精准判定是否存在账号异地被盗、非本人操作导致资产异常消耗、被盗刷等情况。经技术核验确认属实后，平台将第一时间协助用户冻结涉案账号，防止资产进一步损失，完整调取账号被盗、资产流失的相关侵权证据，全力配合用户向公安机关报案取证。同时，对账号内剩余未被盗、未消耗的资产进行专项安全保全，保障用户剩余资产安全，后续根据公安核查结果配合完成后续处置工作。

（三）批量群体性纠纷

针对同一违规事件、同一主播问题、同一平台功能故障等原因，引发多名用户集体投诉的群体性交易纠纷，平台将立即成立专项纠纷处置小组，统筹负责批量纠纷处置工作。处置小组将统一开展调查取证、统一执行处置标准、统一制定并公示公开处理方案，集中批量推进纠纷处置工作，在规定时限内完成全部用户纠纷的办结工作，并主动公开整体处置结果，确保群体性纠纷处置公平、透明、高效，保障全体涉事用户的合法权益。

五、纠纷处置工作人员岗位职责与纪律要求

客服受理岗：负责投诉接待、材料收集、受理登记、进度告知，严禁推诿、敷衍用户投诉，不得刻意隐瞒平台相关规则。

风控调查岗：负责证据调取、事实核查、事件定性，必须客观中立，不得篡改、删除交易存证证据。

合规裁决岗：依据法律法规、平台规则出具处置方案，严禁徇私偏袒、违规放宽退费、处罚标准。

所有纠纷处置人员严格遵守保密纪律，不得泄露投诉用户隐私、纠纷未公开处置信息，违者给予岗位处分，情节严重解除劳动合同并依法追责。

六、附则

本制度由贵州零果科技有限公司风控合规部负责解释、修订。

本制度自公司取得网络文化经营许可、零果直播平台正式运营之日起施行。