

ICS 35.240.99  
CCS L67

# 团 体 标 准

T/ISC 0067—2024

## 未成年人网络保护社会责任报告编写指南

Guidelines for Compiling Social Responsibility Reports on Internet Minor  
Protection

(发布稿)

2024-11-26 发布

2024-12-25 实施

中国互联网络协会 发布



# 目 次

1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 符号和缩略语 .....	2
5 基本原则 .....	2
5.1 合规性 .....	2
5.2 全面性 .....	2
5.3 可及性 .....	2
6 编制内容 .....	2
6.1 总则 .....	2
6.2 报告基本情况 .....	3
6.3 组织治理 .....	3
6.4 组织管理 .....	3
6.5 未成年人权益保护及服务提升 .....	3
6.6 促进产业提升 .....	4
7 编制及发布流程 .....	4
7.1 总则 .....	4
7.2 组建报告编制小组 .....	4
7.3 策划报告及内容 .....	5
7.4 报告信息采集、筛选及审核 .....	5
7.5 撰写报告并设计排版 .....	5
7.6 报告批准 .....	6
7.7 报告发布 .....	6
7.8 报告影响评估跟踪及反馈 .....	6



## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由中国互联网协会提出并归口。

本文件起草单位：中国信息通信研究院、中国互联网协会互联网行业社会责任建设工作委员会、广州中旭未来科技有限公司、恺英网络股份有限公司、上海米哈游网络科技股份有限公司、厦门吉比特网络技术股份有限公司、浙江世纪华通集团股份有限公司、波克科技集团有限公司

本文件主要起草人：刘夷、常琳、林文彬、黄嘉强、沈军、付丽娜、林慧琴、曾晓娟、陈奇、许文燕、刘忠生、韩雪



## 引 言

随着法律法规及监管要求的逐步明确，未成年人网络保护对公开性和透明度的要求不断提升，网络平台服务提供者与公众及消费者信息公开及信息沟通的要求越来越具象。

为了更有效地落实《未成年人网络保护条例》第二十条“未成年人用户数量巨大或者对未成年人群体具有显著影响的网络平台服务提供者，应当履行下列义务：（六）每年发布专门的未成年人网络保护社会责任报告，并接受社会监督”，本文件基于法律法规要求以及网络平台服务提供者相关实践，提出了具有可操作性的指南，以指导网络平台服务提供者编写及发布未成年人网络保护社会责任报告。

鉴于当前网络平台服务提供者实践，未成年人网络保护社会责任报告可以社会责任报告、可持续发展报告、ESG报告（环境、社会和治理报告）、社会影响力报告、企业公民报告等形式或其组成部分出现。

网络平台服务提供者对所发布未成年人网络保护社会责任报告的真实性、准确性和完整性负责，并接受政府、社会公众、新闻媒体及其他第三方监督。



# 未成年人网络保护社会责任报告编写指南

## 1 范围

本文件提供了未成年人网络保护社会责任报告编写指南，包括基本原则、编写内容、编制及发布流程。

本文件适用于指导未成年人用户数量巨大或者对未成年人群体具有显著影响的网络平台服务提供者编写未成年人网络保护社会责任报告。非上述提及的网络平台服务提供者也可参考本文件编写未成年人网络保护社会责任报告。

网络平台服务提供者可根据自身合规要求、业务范围、经营状况及市场环境，对文件所提及的具体内容做适当调整及删减。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 36001-2015 社会责任报告编写指南

GB/T 19000-2016 质量管理体系基础和术语

GB/T 35770-2022 合规管理体系 要求及使用指南

## 3 术语和定义

GB/T 36001-2015 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**未成年人网络保护社会责任报告** *social responsibility reports on internet minor protection*

基于与利益相关方进行未成年人网络保护社会责任沟通的需要，网络平台服务提供者定期或不定期对外公开发布的一种特定报告或特定章节，用于展示其未成年人网络保护社会责任理念和认识，并系统披露其社会责任活动及绩效信息。

[来源：GB/T 36001-2015，3.1，有修改]

### 3.2

**绩效** *performance*

可度量的结果。

注：绩效可能与定量或定性的发现有关。绩效可能与活动、过程、产品（包括服务）、体系或企业的管理有关。

[来源：GB/T 19000-2016，3.7.8]

### 3.3

#### 合规 compliance

履行网络平台服务提供者的全部强制性必须遵守的要求，以及其自愿选择遵守的要求。

[修订：GB/T 35770-2022，3.26，有修改]

## 4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

ESG 环境、社会和治理 (Environmental, Social, Governance)

## 5 基本原则

### 5.1 合规性

未成年人网络保护社会责任报告需要遵守相关法律法规要求，法律法规要求披露的信息可按要求在报告中体现，报告不披露法律法规禁止披露的信息，并保护信息所涉及利益相关方受法律法规保护的隐私和权益。

### 5.2 全面性

未成年人网络保护社会责任报告需要完整、客观、并尽可能全面体现未成年人网络保护方面的正面和负面表现，以及相关绩效信息，以便于利益相关方全面认知未成年人网络保护方面情况。

### 5.3 可及性

未成年人网络保护社会责任报告可采用纸质文件、电子文件等多种载体进行发布。网络平台服务提供者至少在一种渠道对外发布该报告，以确保所披露的信息易被利益相关方获取和理解。

## 6 编制内容

### 6.1 总则

网络平台服务提供者应考虑自身活动及与其活动有紧密联系的其他实体或个人的行动所导致的针对未成年人网络保护方面的潜在和实际影响，充分了解如下情况：

- a) 自身的经营环境；
- b) 所处的内外部环境；
- c) 法律法规及监管要求；
- d) 主要社会责任标准；
- e) 行业内的未成年人网络保护相关事件及热点议题；
- f) 与网络平台服务提供者发展密切相关的利益相关方的需求和期待。

注：了解方式包括：访谈、问卷、座谈、研讨、调研等。

网络平台服务提供者可根据所了解到的上述情况，结合自身合规要求、业务范围、经营状况及市场环境，对本章内容补充或删减，策划并撰写未成年人网络保护社会责任报告具体内容。

## 6.2 报告基本情况

报告所涉及的网络平台服务提供者基本情况信息，包括：企业概况、主要业务、价值观与发展理念、主要利益相关方等。

报告所涉及的时间范围和业务范围。

## 6.3 组织治理

### 6.3.1 使命理念

网络平台服务提供者所制定的、用于指导未成年人网络保护工作相关的战略、规划、方针、愿景、使命、理念等。

### 6.3.2 履责声明/承诺

网络平台服务提供者及其高级管理层所宣称的未成年人网络保护声明、承诺、工作方针等，以体现其对未成年人保护的重视和关注。

### 6.3.3 管理职责及组织架构

网络平台服务提供者所建立未成年人网络保护相关的组织架构、管理职责、岗位分工以及具体的相关履职情况。

## 6.4 组织管理

### 6.4.1 合规要求识别及落实

针对未成年人网络保护，网络平台服务提供者应建立并持续跟进与未成年人网络保护相关的合规及监管要求机制。

网络平台服务提供者依据上述要求，不断完善内部制度与流程并积极整改问题（若涉及），确保合规要求的有效响应，并展示其落实情况和所取得的具体效果。

### 6.4.2 风险识别及应对策略

针对未成年人网络保护，网络平台服务提供者应建立风险识别、风险评估、风险应对和督促落实等方面的机制，并展示其落实情况和所取得的具体效果。

## 6.5 未成年人权益保护及服务提升

### 6.5.1 未成年人权益保护

针对未成年人网络保护，网络平台服务提供者扩展相关技术及潜能，面向未成年人用户的特殊功能设置、实施情况及效果，具体包括：

- a) 特殊功能设置：网络平台服务提供者应设置未成年人模式，并提供网络欺凌信息识别与监测功能，以保障未成年人的网络安全；
- b) 个人信息保护：网络平台服务提供者应依法收集、使用、保护未成年人的个人信息，确保信息的安全性和隐私性；
- c) 网络沉迷防治：网络平台服务提供者应建立健全防沉迷制度，预防未成年人沉迷网络，合理安排其网络使用时间；
- d) 内容审核与管理：网络平台服务提供者应加强对未成年人网络内容的审核和管理，确保内容的健康性和适宜性。

### 6.5.2 用户沟通交流管理

针对未成年人网络保护，网络平台服务提供者应建立针对未成年人或包括未成年人在内的体验评价、申诉投诉、业务专版等沟通交流渠道，制定对所沟通交流事项的收集、统计、分析、处置等过程的管理规定。管理规定的落实情况和所取得的具体效果以披露具体绩效数据为宜，例如：沟通交流的频次及数量、办结率/处置率等。

### 6.5.3 信息披露及提升公众意识

针对未成年人网络保护，网络平台服务提供者在官方网站、应用程序、专题会议等渠道，通过科普文章或视频、社会责任报告、会议发言、业务专版等，面向公众、未成年人及监护人所开展的信息披露、知识普及、意识宣传、案例教育、情感疏导等。

## 6.6 促进产业提升

### 6.6.1 技术研发及应用

针对未成年人网络保护，网络平台服务提供者应建立支持鼓励前沿技术积累、研发创新、技术应用、知识产权保护、成果转化方面等相关管理办法和激励政策，并展示其落实情况和所取得的具体效果，例如：软件著作权、发明专利的获得情况，国家或行业奖项的获奖情况，试点示范项目的开展情况，第三方认证的获取情况等。

### 6.6.2 产业发展

针对未成年人网络保护，网络平台服务提供者利用技术优势及业务积累，积极参与的相关产业政策、法律法规、标准编制、公共事务管理、行业自律及治理活动、技术生态建设、产业人才培养、产业孵化基地等方面的相关工作及成果。

### 6.6.3 公益活动

针对未成年人网络保护，网络平台服务提供者利用技术优势及业务积累，开展的未成年人保护宣传、适龄优质内容创作推广、困境儿童援助关爱、未成年网络学习平台支持等公益项目的相关工作及成果。

## 7 编制及发布流程

### 7.1 总则

网络平台服务提供者编制及发布未成年人网络保护社会责任报告的流程通常包括如下步骤：

- a) 组建报告编制小组；
- b) 策划报告内容；
- c) 报告信息采集、筛选及审核；
- d) 撰写报告并设计排版；
- e) 报告批准；
- f) 报告发布；
- g) 报告影响评估的跟踪及反馈。

### 7.2 组建报告编制小组

网络平台服务提供者根据未成年人网络保护相关的管治架构，联合内部相关部门，宜组建未成年人网络保护社会责任报告编制小组，负责推动报告编制及发布工作，小组负责人宜由高级管理层人员担任。

网络平台服务提供者可视情况，委托外部专业机构承担部分工作，或组建专家团队提供专业意见。报告编制小组宜制定工作计划，包括职责分工、工作进度、里程碑节点等。

### 7.3 策划报告及内容

#### 7.3.1 报告的时间范围和发布频次

网络平台服务提供者宜充分考虑报告内容的连续性，自行选定未成年人网络保护社会责任报告所覆盖的时间范围和发布批次，例如：可每一年或两年发布报告，报告的时间范围可以自然年度，也可与企业财年保持一致。

若发生引起社会广泛关注的未成年人网络保护方面的重大事件或重大变化时，网络平台服务提供者可不定期发布相关报告。

#### 7.3.2 报告范围

未成年人网络保护社会责任报告的内容应遵循相关法律法规要求，宜尽可能覆盖未成年人网络保护相关的网络平台服务提供者所涉及的运营业务，范围需要作为报告的具体内容之一如实体现（参考本文件第6.2章）。

#### 7.3.3 报告具体内容

网络平台服务提供者策划未成年人网络保护相关的具体内容（参考本文件第6章）。

### 7.4 报告信息采集、筛选及审核

#### 7.4.1 报告信息采集

网络平台服务提供者根据所策划的报告内容，开展信息采集工作。信息来源包括但不限于：应用程序、业务系统、内部数据库、调研问卷、座谈访谈记录、客户及消费者反馈以及其他合法且公开的途径。

#### 7.4.2 报告信息筛选及信息审核

网络平台服务提供者可建立机制，针对所采集的信息进行筛选及审核。

- a) 筛选原则包括但不限于：
  - 法律法规等合规要求；
  - 该信息披露后对网络平台服务提供者的影响。
- b) 审核维度包括但不限于：
  - 信息的真实性；
  - 信息的有效期；
  - 信息的颗粒度；
  - 信息的全面性；
  - 信息统计方法及口径的适用性和一致性。

对于拟在报告中首次披露的信息，网络平台服务提供者宜严格按照网络平台服务提供者内部信息的筛选及审核程序实施相应流程，确保信息的适宜性；对于在报告中持续性披露的信息，网络平台服务提供者宜关注信息统计方法及口径的一致性，以确保持续性披露信息的连贯性和可比性。

### 7.5 撰写报告并设计排版

网络平台服务提供者根据审核通过的信息，对报告进行文字撰写。为增强报告的可读性，可综合实用性和美观性，对报告进行设计排版。

## 7.6 报告批准

报告内容经网络平台服务提供者的高级管理层正式批准。

## 7.7 报告发布

报告的发布可根据网络平台服务提供者的时间规划进行，报告可引申为多种形式，例如：简化版、视频版、游戏互动版等，报告发布渠道可选择一种或多种，例如：官方网站、应用程序、公众号等。

网络平台服务提供者可在与利益相关方的交流座谈、商业谈判、营销服务等过程中，重复使用报告内容，扩大报告的辐射范围，增强影响力，最大化报告的应用价值。

## 7.8 报告影响评估跟踪及反馈

网络平台服务提供者可采用访谈、问卷、座谈、研讨、调研、业务系统推送等技术手段和工具，对未成年人网络保护社会责任报告的发布效果、利益相关方的反馈、传播数据等进行跟踪、挖掘和分析，评估报告的辐射范围和影响力等，以便为下一次报告编写及发布的策划和改进提供参考。

---