

ICS 03.100

A 02

# 团 体 标 准

T/ISC 0027—2023

## 互联网企业未成年人网络保护管理体系

Management system on minors online protection for Internet companies

(发布稿)

2023-03-02 发布

2023-06-01 实施

中 国 互 联 网 协 会 发 布



## 目 次

|                             |     |
|-----------------------------|-----|
| 前 言 .....                   | III |
| 引 言 .....                   | IV  |
| 0.1 总则 .....                | IV  |
| 0.2 管理原则 .....              | IV  |
| 0.3 过程方法 .....              | IV  |
| 0.4 本文件内容 .....             | VI  |
| 0.5 与其他管理体系标准的关系 .....      | VI  |
| 1 范围 .....                  | 1   |
| 2 规范性引用文件 .....             | 1   |
| 3 术语和定义 .....               | 1   |
| 4 组织所处的环境 .....             | 5   |
| 4.1 理解企业及其所处的内外部环境 .....    | 5   |
| 4.2 理解相关方的需求和期望 .....       | 5   |
| 4.3 确定未成年人网络保护的影响范围 .....   | 5   |
| 4.4 确定实质性议题 .....           | 6   |
| 4.4.1 未成年人网络保护相关议题识别 .....  | 6   |
| 4.4.2 实质性筛选与确认 .....        | 6   |
| 4.4.3 实质性议题评审 .....         | 6   |
| 4.5 确定未成年人网络保护管理体系的范围 ..... | 6   |
| 4.6 建立未成年人网络保护管理体系 .....    | 7   |
| 5 领导力 .....                 | 7   |
| 5.1 领导和承诺 .....             | 7   |
| 5.2 未成年人网络保护管理方针 .....      | 7   |
| 5.3 企业角色、职责和权限 .....        | 8   |
| 6 规划 .....                  | 8   |
| 6.1 总则 .....                | 8   |
| 6.2 应对风险和机会的措施 .....        | 8   |
| 6.2.1 总则 .....              | 8   |
| 6.2.2 未成年人网络行为风险管理原则 .....  | 8   |

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 6.2.3 未成年人网络行为风险评估 .....    | 9  |
| 6.2.4 未成年人网络行为风险应对 .....    | 10 |
| 6.3 未成年人网络保护目标和规划 .....     | 10 |
| 6.3.1 未成年人网络保护目标 .....      | 10 |
| 6.3.2 未成年人网络保护目标的规划 .....   | 10 |
| 7 支持 .....                  | 10 |
| 7.1 资源 .....                | 10 |
| 7.2 能力 .....                | 11 |
| 7.3 意识 .....                | 11 |
| 7.4 沟通 .....                | 11 |
| 7.4.1 总则 .....              | 11 |
| 7.4.2 未成年人网络保护相关信息的特征 ..... | 11 |
| 7.4.3 沟通方式 .....            | 12 |
| 7.5 文件化信息 .....             | 12 |
| 7.5.1 总则 .....              | 12 |
| 7.5.2 创建和更新 .....           | 12 |
| 7.5.3 文件化信息的控制 .....        | 12 |
| 8 运行 .....                  | 12 |
| 8.1 运行的规划和控制 .....          | 13 |
| 8.1.1 总则 .....              | 13 |
| 8.1.2 未成年人网络保护 .....        | 13 |
| 8.2 应急响应和主动报告 .....         | 15 |
| 9 成效评价 .....                | 15 |
| 9.1 监测、分析和评价 .....          | 15 |
| 9.2 内部审核 .....              | 15 |
| 9.3 管理评审 .....              | 16 |
| 10 改进 .....                 | 16 |
| 10.1 不符合和改进措施 .....         | 16 |
| 10.2 持续改进 .....             | 16 |
| 参考文献 .....                  | 17 |

## 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由中国互联网协会提出并归口。

本文件起草单位：广东省游戏产业协会、三七互娱网络科技集团股份有限公司、深圳市腾讯计算机系统有限公司、广州网易计算机系统有限公司、北京世纪好未来教育科技有限公司、上海米哈游网络科技股份有限公司、上海莉莉丝科技股份有限公司、深圳雷霆信息技术有限公司、广州虎牙信息科技有限公司、北京智游网安科技有限公司、江西贪玩信息技术有限公司、广州银汉科技有限公司、深圳市创梦天地科技有限公司、珠海金山数字网络科技有限公司、恺英网络股份有限公司、广州米缘网络科技有限公司、广州趣丸网络科技有限公司、广州金科文化科技有限公司、广州百田信息科技有限公司、深圳市中手游网络科技有限公司、广州游爱网络技术有限公司、作业帮教育科技（北京）有限公司、泰尔认证中心有限公司、广东诺臣律师事务所、广东省青少年发展基金会、广州市慈善会、广州市公益慈善联合会、广东省游心公益基金会

本文件主要起草人：鲁晓昆，陈文渊，张杰恒，陈璐，张峻玮，王荣富，王骥，李克鹏，黄志明，虞滨鹤，杨雪，杨顺骥，刘子韬，杨梦頔，李昌盛，韩云，赖婷，钱撷羽，王平，许力立，黄嘉强，吕丽萍，郑冰清，孙红印，李婧，袁若熙，袭祝云，王桂珍，邓殷，郑卓权，吕佩丽，张翔，孔小明，苏彤，张明，常琳，郑子殷，吴阳平，熊静茹，徐丹

# 引 言

## 0.1 总则

随着网络的普及，未成年人使用网络对身心健康成长的影响，受到越来越广泛的社会关注，互联网企业亟需完善企业责任管理，为未成年人营造健康安全网络生态。

本文件立足于互联网企业的客观条件和特点，以未成年人网络保护相关的法律法规与规章为核心要求，综合考虑了互联网企业在进行未成年人网络保护管理方面的实际情况、能力和需求，融入了从事未成年人网络保护的专家、律师、公益机构、家长团体的多元意见，形成了面向互联网企业的未成年人网络保护管理体系指引准则。

使用本文件有助于互联网企业改进以下方面的工作：

- a) 形成未成年人网络保护工作的自律规范；
- b) 回应相关方对未成年人网络保护管理的期待与要求；
- c) 全面识别未成年人网络保护实质性议题；
- d) 优化把未成年人网络保护纳入日常管理的细化指引和方法；
- e) 对未成年人网络保护管理工作作出明确规划；
- f) 形成应对未成年人网络保护问题的系统性措施。

## 0.2 管理原则

互联网企业建立未成年人网络保护管理体系，应以《中华人民共和国未成年人保护法》《未成年人网络保护条例（征求意见稿）》《儿童个人信息网络保护规定》《国务院未成年人保护工作领导小组关于加强未成年人保护工作的意见》等未成年人保护相关法律法规与部门规章为要求，充分考虑社会、环境、法律、文化、政治和组织的多样性，以及经济条件的差异性，同时尊重国际行为规范。互联网企业开展未成年人网络保护工作，其实质是履行企业社会责任，宜遵循 GB/T 36000—2015 中提出的社会责任原则：

- a) 担责：行业企业宜为其对社会、环境和经济的影响承担责任。
- b) 透明：对于影响社会和环境的决策和活动，行业企业宜保持透明。
- c) 合乎道德的行为：行业企业行为宜合乎道德。
- d) 尊重相关方的利益：行业企业行为宜尊重和考虑相关方的利益，并对其关切作出回应。
- e) 尊重法治：行业企业应尊重法治精神，生产经营行为应恪守国家法律法规规定。
- f) 尊重国际行为规范：行业企业在尊重法治原则的同时，宜遵守国际行为规范。
- g) 尊重人权：行业企业应尊重人权，并认可其重要性和普遍性。

## 0.3 过程方法

### 0.3.1 总则

互联网企业采用过程方法，系统地识别和管理未成年人网络保护的过程以及过程之间的相互作用，有助于增强企业实现其目标的有效性和效率。

本文件从组织所处的环境、企业相关战略、实质性议题确认、领导力与支持、方针和目标确立、相关方沟通、规划、执行与改进等过程，充分考虑互联网企业发展目标、发展阶段、发展路径，通过采用

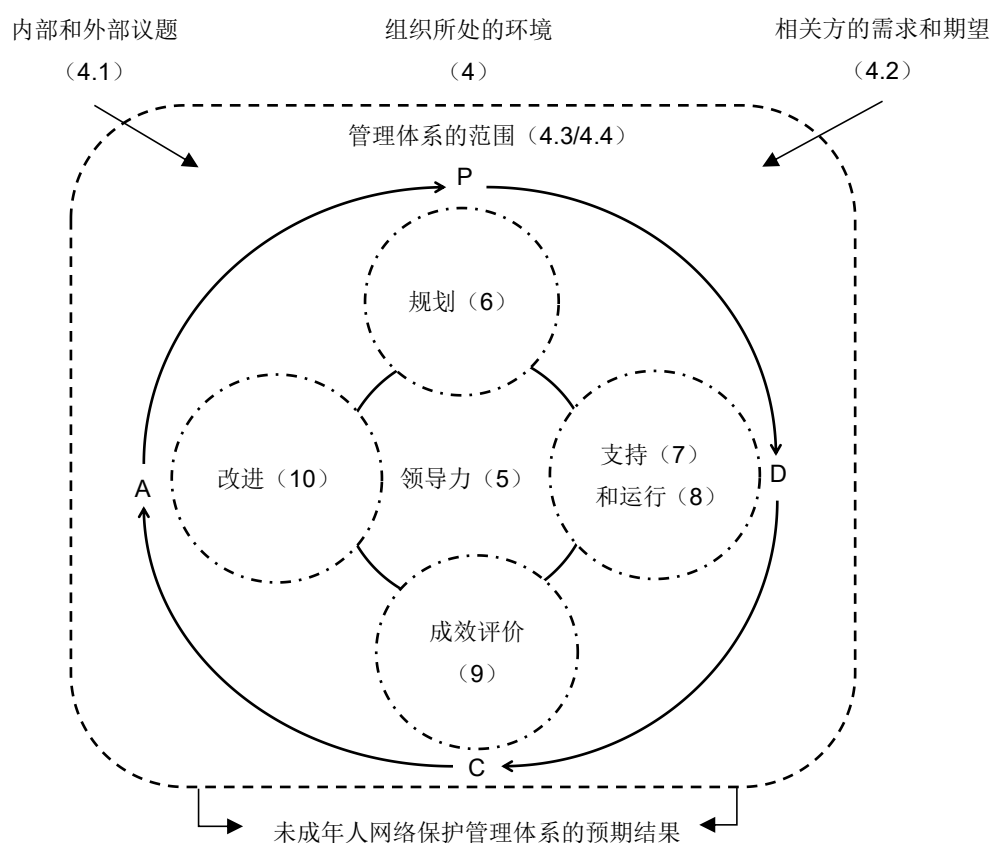
PDCA 循环（见 0.3.2）以及始终基于风险的思维（见 0.3.3），对过程和体系进行管理，帮助互联网企业构建未成年人网络保护管理体系。

### 0.3.2 PDCA 循环

本文件基于“规划-实施-检查-改进”（PDCA）的运行模式，可被互联网企业用于未成年人网络保护管理的持续改进。PDCA 的具体流程为：

- 规划（Plan）：根据相关方的需求和期望，建立管理体系的方针、目标及其过程，确定实现结果所需的资源，并识别和应对风险和机会；
- 实施（Do）：执行所做的规划；
- 检查（Check）：根据管理体系的方针、目标、要求和所规划的活动，对过程以及形成的产品和服务进行监测和测量（适用时），并报告结果；
- 改进（Act）：必要时，采取措施提高工作成效表现，以实现预期结果。

本文件的高层结构与 PDCA 循环的关系如图 1 所示。



注：括号内的数字是指高层结构中各章的编号。

图1 本文件高层结构与PDCA循环的关系

### 0.3.3 基于风险的思维

基于风险的思维是在理解互联网企业及其环境、理解相关方的需求和期望的前提下，识别风险和机会，进而实施变更或运作规划。

识别和应对未成年人网络保护的业务风险，为互联网企业获得未成年人网络保护管理体系有效性、提升管理成效、促进企业积极履责奠定了基础。

#### 0.4 本文件内容

本文件采用了管理体系标准高层结构，第1章至第3章规定了本文件的范围、规范性引用文件、术语和定义，第4章至第10章包含了可用于建设互联网企业未成年人网络保护管理体系并评价其有效性的指南内容。

本文件为指南标准，适用以下助动词：

“应”表示要求，即要求使用本文件的企业符合有关内容；

“宜”表示推荐，即推荐使用本文件的企业符合有关内容；

“可”表示允许，即使用本文件的企业可以符合有关内容。

“注”用来帮助理解和说明有关内容。

#### 0.5 与其他管理体系标准的关系

本文件应用了《ISO/IEC 导则 第一部分：ISO 程序专用补充附录 SL》的附件 2 “高层结构、相同核心文本、通用术语和核心定义”，与其他采用附录 SL 的管理体系标准具有兼容性，为企业成功融合各类管理体系提供了条件。



# 互联网企业未成年人网络保护管理体系

## 1 范围

本文件规定了互联网企业未成年人网络保护工作的管理要求，并提供了相关建议，包括组织环境、领导力、规划、支持、运行、成效评价和改进各环节。

本文件可供寻求建立未成年人网络保护管理体系的互联网企业使用，为将其纳入企业日常管理经营提供更细化的指引和方法，从而提升企业的未成年人网络保护管理意识与能力，持续改进成效表现。

本文件适用于互联网行业内任何规模、类型、发展阶段的企业。

## 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。

ISO/IEC 导则 第一部分：ISO 程序专用补充附录 SL

## 3 术语和定义

### 3.1

#### 组织 organization

为实现目标（3.11），由职责、权限和相互关系构成自身功能的一个人或一组人。

[来源：ISO/IEC导则 第一部分：ISO程序专用补充附录SL，附件2，3.1]

注1：组织包括但不限于个体经营者、公司、集团、商行、企事业单位、行政管理机构、合伙制企业、慈善机构或社会机构，或者上述组织的某部分或其组合，无论是否为法人组织、共有或私有。

注2：如果该组织是一个较大实体的一部分，则“组织”一词仅指该较大实体中属于未成年人网络保护管理体系（3.9）范围的部分。

### 3.2

#### 互联网企业 Internet company

利用互联网向用户提供技术服务或内容服务的组织实体。

### 3.3

#### 未成年人 minors

未成年人是指未满十八周岁的公民。

### 3.4

#### 网络保护 online protection

为保障用户在网络空间的合法权益，增强用户科学、文明、安全、合理使用网络的意识和能力，而采取的行动。

### 3.5

#### **相关方 stakeholder**

相关方是在互联网企业的决策或活动中，可能对其产生影响，或被其影响，或认为自己受到其影响的个人或组织。

[来源: ISO/IEC 导则 第一部分: ISO 程序专用补充附录SL, 附件2, 3.2]

### 3.6

#### **实质性议题 materiality**

对互联网企业具有重大影响的议题，或对相关方的评估和决策有重要影响的议题。

### 3.7

#### **最高管理层 top management**

在最高级别上指挥和控制互联网行业企业的人或群体。

[来源: ISO/IEC 导则 第一部分: ISO 程序专用补充附录SL, 附件2, 3.3]

注1: 最高管理层有权在组织内授权和提供资源。

注2: 若管理体系 (3.8) 的范围仅覆盖组织的一部分，则最高管理层是指那些指挥和控制该部分的人员。

### 3.8

#### **管理体系 management system**

组织 (3.1) 用于建立方针 (3.10) 和目标 (3.11) 以及实现这些目标的过程 (3.13) 的一组相互关联或相互作用的要素。

[来源: ISO/IEC 导则 第一部分: ISO 程序专用补充附录SL, 附件2, 3.4]

注1: 一个管理体系可针对单个或多个领域。

注2: 体系要素包括组织的结构、角色和职责、规划和运行。

### 3.9

#### **未成年人网络保护管理体系 management system on minors online protection**

互联网企业用来制定和实施其未成年人网络保护的方针 (3.10) 和目标 (3.11)、管理未成年人网络保护的**业务风险** (3.12) 以及实现这些工作的过程所需的一系列相互关联或相互作用的要素。

### 3.10

#### **方针 policy**

由组织最高管理层正式表述的**组织** (3.1) 意图和方向。

[来源: ISO/IEC 导则 第一部分: ISO 程序专用补充附录SL, 附件2, 3.5]

### 3.11

#### **目标 objective**

要实现的结果。

[来源: ISO/IEC 导则 第一部分: ISO 程序专用补充附录SL, 附件2, 3.6]

注1: 目标可以是战略性的、战术性的或运行层面的。

注2：目标可涉及不同领域（如财务的、健康安全的和环境的目標），并可应用于不同层面，例如战略层面、组织整体层面、项目层面、产品和过程（3.13）层面。

注3：目标可按其他方式来表述，例如：按预期结果、意图、运行准则来表述目标；按某目标（3.11）来表述目标；使用其它近义词（如靶向、追求或目的等）来表述目标。

注4：在互联网企业未成年人网络保护管理体系中，目标由互联网企业界定，与管理方针保持一致，以实现特定结果。

### 3.12

#### 风险 risk

不确定性的影响。

[来源: ISO/IEC导则 第一部分: ISO程序专用补充附录SL, 附件2, 3.7]

注1：影响是指对预期的偏差，或积极，或消极。

注2：不确定性是指对事件及其后果或可能性缺乏甚至部分缺乏相关信息、理解或知识的状态。

注3：通常，风险以潜在“事件”（event）（见GB/T 23694-2013, 4.5.1.3, ISO Guide 73:2009, 3.5.1.3）和“后果”（consequence）（见GB/T 23694-2013, 4.6.1.3, ISO Guide 73:2009, 3.6.1.3），或两者的组合来描述其特性。

注4：通常，风险以某事件（包括情况的变化）的后果及其发生的“可能性”（likelihood）（见GB/T 23694-2013, 4.6.1.1, ISO Guide 73:2009, 3.6.1.1）的组合来表达。

### 3.13

#### 过程 process

将输入转化为输出的一系列相互关联或作用的活动。

[来源: ISO/IEC导则 第一部分: ISO程序专用补充附录SL, 附件2, 3.8]

注：一个过程的输出结果是可否被称为产出、产品或服务，取决于其参照的环境。

### 3.14

#### 能力 competence

运用知识和技能实现预期结果的本领。

[来源: ISO/IEC导则 第一部分: ISO程序专用补充附录SL, 附件2, 3.9]

### 3.15

#### 文件化信息 documented information

组织（3.1）需要控制并保持的信息及其载体。

[来源: ISO/IEC导则 第一部分: ISO程序专用补充附录SL, 附件2, 3.10]

注1：文件化信息可以任何形式和载体存在，并可来自任何来源。

注2：文件化信息可能涉及：

- a) 未成年人网络保护管理体系（3.9），包括相关过程（3.13）；
- b) 为组织运行而创建的信息（文件）；
- c) 结果实现的证据（记录）。

### 3.16

#### 绩效 performance

可测量的结果。

[来源: ISO/IEC导则 第一部分: ISO程序专用补充附录SL, 附件2, 3.11]

注1: 绩效可以是定量发现或定性发现。

注2: 绩效可能涉及活动、过程(3.13)、产品(包括服务)、体系或组织(3.1)的管理。

3.17

**持续改进 continual improvement**

提高绩效(3.16)的循环活动。

[来源: ISO/IEC导则 第一部分: ISO程序专用补充附录SL, 附件2, 3.12]

3.18

**有效性 effectiveness**

完成规划的活动并得到规划结果的程度。

[来源: ISO/IEC导则 第一部分: ISO程序专用补充附录SL, 附件2, 3.13]

3.19

**要求 requirement**

明示的、通常隐含的或必须满足的需求或期望。

[来源: ISO/IEC导则 第一部分: ISO程序专用补充附录SL, 附件2, 3.14]

注1: “通常隐含”是指对组织(3.1)和相关方(3.5)而言, 其要求或期待被考虑到的隐含习惯或通常做法。

注2: 一个明确的要求(3.19), 是可通过文件化信息(3.15)等方式被明示的。

3.20

**符合 conformity**

满足要求(3.19)。

[来源: ISO/IEC导则 第一部分: ISO程序专用补充附录SL, 附件2, 3.15]

3.21

**不符合 nonconformity**

不满足要求(3.19)。

[来源: ISO/IEC导则 第一部分: ISO程序专用补充附录SL, 附件2, 3.16]

3.22

**改正措施 corrective action**

为消除不符合(3.21)的原因并防止再次发生而所采取的措施。

[来源: ISO/IEC导则 第一部分: ISO程序专用补充附录SL, 附件2, 3.17]

3.23

**内部审核 internal audit**

为获得审核证据并对其进行客观评价, 以确定满足审核准则的程度所进行的系统的、独立的和文件化的过程(3.13)。

[来源: ISO/IEC导则 第一部分: ISO程序专用补充附录SL, 附件2, 3.18]

注1: 审核可以是内部(第一方)审核或外部(第二方或第三方)审核, 也可以是一种结合(结合两个或多个领域)审核。

注2：内部审核由组织（3.1）自行实施或由外部方代表其实施。

注3：“审核证据”和“审核准则”的定义见GB/T 19011—2013。

### 3.24

#### 监测 monitoring

确定体系、过程（3.13）或活动的状态。

[来源：ISO/IEC导则 第一部分：ISO程序专用补充附录SL，附件2，3.20]

注：为了确定状态，可能需要实施检查、监督或批判地观察。

### 3.25

#### 管理评审 management review

由互联网企业最高管理层开展的，为了确定未成年人网络保护管理的适宜性、充分性和有效性，以实现既定目标而采取的活动。

## 4 组织所处的环境

### 4.1 理解企业及其所处的内外部环境

互联网企业应识别并确定与其目标、战略、组织结构、价值观与原则、组织文化、组织发展阶段、产品和服务相关并影响其实现未成年人网络保护预期结果的各种内部和外部因素，这些因素包括能影响企业或受企业影响的环境条件，包括正面和负面的要素或条件。

互联网企业应根据上述分析，理解企业所处的管理阶段和内外部环境，以建立与企业相适应的未成年人网络保护管理体系。

### 4.2 理解相关方的需求和期望

互联网企业宜综合分析其核心竞争力、产品属性、产品直接或间接影响群体、产品价值链结构、行业特点等因素，识别关注其合规、发展、治理与绩效表现的相关方，与相关方建立沟通机制，理解相关方的需求和期望。

互联网企业宜重点考虑以下相关方：

- 相关政府部门与监管机构；
- 未成年人用户（含特殊未成年人）；
- 未成年人用户的监护人；
- 行业协会；
- 社会公众；
- 专家学者；
- 学校；
- 关注企业在未成年人网络保护等责任议题表现的第三方机构（含公益机构）或个人；
- 其他。

### 4.3 确定未成年人网络保护的影响范围

互联网企业应对其具有正式和（或）事实控制力的决策和活动的活动的影响承担责任。此种影响可能较为广泛。除对互联网企业自身的决策和活动担当责任外，在某些情况下，互联网企业还有能力影响企业关系中的其他各方的行为，例如：企业的供应商和销售商。此类情况也可被视为处于企业的影响范围之内。

## 4.4 确定实质性议题

### 4.4.1 未成年人网络保护相关议题识别

识别过程开始时，只要可行，互联网企业就宜：

- a) 列出其活动的全部范围；
- b) 识别相关方；
- c) 识别自身活动和影响范围内的其他组织；
- d) 当企业与其影响范围和（或）价值链上的其他组织开展活动时，通过考虑所有适用的法律法规，确定由此而涉及哪些核心主题和议题；
- e) 检查企业的决策和活动对未成年人及其他相关方可能产生的影响与影响方式；
- f) 检查相关方影响企业决策、活动和计划的方式；
- g) 不但识别所有与日常活动有关的未成年人网络保护议题，而且还识别所有与仅在极为特定情境下偶然出现的活动有关的议题。

为拓宽思考未成年人网络保护主题的视野，提高议题识别的全面性，互联网企业宜通过适当的机制使相关方参与到议题识别过程中来。

### 4.4.2 实质性筛选与确认

所有未成年人网络保护议题均与互联网企业相关，但并非所有议题都具有实质性。互联网企业宜对相关议题按照以下两个维度进行实质性判断及排序：

- a) 该议题对相关方的影响和重要程度，包括但不限于未成年人（含特殊未成年人）及其监护人、学校、专家学者等；
- b) 该议题对企业自身长远发展的影响和重要程度。

互联网企业可根据全部议题的分析结果，基于以上两个维度建立议题实质性分析矩阵，综合考虑每个议题在两个维度上的影响与重要程度高低，对全部议题的实质性作出排序，在矩阵中识别出具有较高影响程度和重要程度的议题。在征求相关方意见，并经由最高管理层确认后，形成企业的未成年人网络保护实质性议题清单。

未成年人网络保护涉及的实质性议题包括但不限于：网络成瘾、隐私安全、网络欺诈、网络欺凌、网络骚扰、信息获取、网络素养、思维能力培育、文明行为、文化传承、社会交往、休闲娱乐等。

### 4.4.3 实质性议题评审

互联网企业宜在实质性议题评审阶段引入重要相关方参与，包括但不限于未成年人（含特殊未成年人）及其监护人、学校、专家学者等。

互联网企业宜整体考虑实质性议题，亦即考虑所有实质性议题及其相互依赖性，而非仅专注于某个或多个议题。

互联网企业宜意识到，实质性议题之间常具有关联性，需权衡处理；对某一特定议题的特殊改进，不宜对其他议题产生不利影响，或者对企业产品或服务的生命周期、相关方或价值链产生消极影响。

随着时间的推移和内外环境的变化，实质性议题可能发生变化。互联网企业宜基于合适的时间间隔，以相关方参与为原则，对实质性议题清单进行重新评审，更新优先事项。

## 4.5 确定未成年人网络保护管理体系的范围

互联网企业宜基于影响范围确定未成年人网络保护管理体系的边界和适用范围。在确定范围时，互联网企业宜考虑：

- a) 4.1 中分析的外部 and 内部因素；
- b) 4.2 中分析的相关方需求和期望，包括但不限于未成年人（含特殊未成年人）及其监护人、学校、专家学者等；
- c) 4.3 中分析的影响范围；
- d) 4.4 中分析的实质性议题；
- e) 互联网企业的组织结构、职能和物理边界；
- f) 互联网企业的活动、产品、服务和业务关系；
- g) 互联网企业的权限及其实施控制和影响的能力；

上述范围内的活动、产品、服务和业务关系均应包括在未成年人网络保护管理体系范围之内。

#### 4.6 建立未成年人网络保护管理体系

企业应参照本文件，充分考虑自身环境，理解相关方需求和期望，识别未成年人网络保护实质性议题和相关风险，建立、实施、保持和持续改进管理体系，并为相关方参与提供必要的渠道、流程和资源，以提升企业的管理绩效。

### 5 领导力

#### 5.1 领导和承诺

互联网企业的最高管理层应通过以下方式展示其领导力和对未成年人网络保护管理体系的承诺：

- a) 确保建立未成年人网络保护管理方针和目标，并与企业的战略方向保持一致；
- b) 确保未成年人网络保护管理方针和目标充分考虑未成年人的需求与风险，包括但不限于女童及特殊未成年人；
- c) 确保将未成年人网络保护管理体系整合到企业的业务过程和日常管理中；
- d) 确保未成年人网络保护管理体系可获得所需资源；
- e) 确保相关方的参与，尤其是未成年人（含特殊未成年人）及其监护人；
- f) 在企业内部传达有效管理未成年人网络保护工作、符合管理体系要求的重要性；
- g) 指导并支持员工为未成年人网络保护管理体系的有效实施作出贡献；
- h) 进行管理评审，持续监督和确保未成年人网络保护管理体系的有效运行；
- i) 确保未成年人网络保护管理体系实现其预期结果；
- j) 促进未成年人网络保护管理体系的持续改进；
- k) 支持其他相关管理角色在其职责范围内展示或提升其领导力，并应用于其职责范围。

#### 5.2 未成年人网络保护管理方针

互联网企业的最高管理层可支持建立未成年人网络保护管理方针，该方针宜：

- a) 适应企业的目标、文化和环境并支持其战略方向；
- b) 包含未成年人网络保护目标，或为设置未成年人网络保护目标提供框架；
- c) 包含满足适用未成年人网络保护相关要求的承诺；
- d) 包含未成年人网络保护管理体系持续改进的承诺；
- e) 包含为相关方参与提供渠道、流程与资源的承诺；
- f) 文件化，并保持可获得性和可用性；
- g) 在企业内部进行充分沟通，获得企业内部的理解和应用；
- h) 适当时，对相关方可用。

### 5.3 企业角色、职责和权限

互联网企业应理解、分配并传达未成年人网络保护管理相关角色的职责和权限，以确保：

- a) 未成年人网络保护管理体系符合本文件的要求；
- b) 未成年人网络保护管理运行达到预期效果；
- c) 对未成年人网络保护管理体系进行变更时，保持未成年人网络保护管理体系的完整性；
- d) 相关部门对其自身业务范围内的未成年人网络保护结果负责；
- e) 未成年人网络保护管理体系的绩效结果、持续改进等信息汇报给相关管理者。

互联网企业宜明确未成年人网络保护管理的牵头推进部门及其职责，该部门的职责包括但不限于：

- f) 推动未成年人网络保护意识的普及和能力提升；
- g) 协助其他部门将未成年人网络保护融入企业运营管理；
- h) 确保未成年人网络保护管理体系具备相关方参与的条件和要求；
- i) 促进内外部相关方沟通与信息披露；
- j) 向最高管理层汇报未成年人网络保护管理体系的有效性和绩效结果；
- k) 协调并推动未成年人网络保护管理体系的持续改进。

## 6 规划

### 6.1 总则

互联网企业应综合考虑企业内外部环境、相关方对企业的需求与期望，识别对企业具有实质性的未成年人网络保护议题，基于相关风险与机会分析，界定未成年人网络保护工作范围，设定企业的未成年人网络保护目标，明确实现目标的措施，以：

- a) 确保未成年人网络保护管理体系能够实现其预期结果；
- b) 满足合规性要求；
- c) 增强对企业及其相关方的有利影响；
- d) 避免或减小对企业及其相关方的不利影响；
- e) 实现未成年人网络保护工作成效持续提升。

### 6.2 应对风险和机会的措施

#### 6.2.1 总则

当规划建立未成年人网络保护管理体系时，互联网企业应考虑 4.1、4.2、4.3 和 4.4 中提及的问题，确定需要应对的风险和机会，以：

- a) 确保未成年人网络保护管理体系能够实现其预期结果；
- b) 确保相关方参与，尤其是未成年人（含特殊未成年人）及其监护人；
- c) 避免或减少未成年人网络行为风险；
- d) 把握提升未成年人网络保护成效的机会；
- e) 实现未成年人网络保护管理持续改进。

互联网企业应规划应对这些风险和机会的措施，整合和实施这些措施并将其纳入未成年人网络保护管理体系过程，并评价这些措施的有效性。

#### 6.2.2 未成年人网络行为风险管理原则

为有效管理未成年人网络行为风险，互联网企业在实施风险管理时，应遵循以下原则：



- a) 以预防风险、控制损失、创造价值为目标；
- b) 在决策时综合考虑企业的内外部环境和所承担的相关风险，并开展风险管理；
- c) 建立系统的、结构化的方法；
- d) 以法律法规和信息为基础；
- e) 促进相关方的广泛参与、充分沟通。

### 6.2.3 未成年人网络行为风险评估

#### 6.2.3.1 确定未成年人网络行为风险评估准则

互联网企业应建立未成年人网络行为的风险评估准则，包括风险接受准则、执行风险评估的准则。确定风险准则宜考虑未成年人网络行为风险：

- 可能发生的后果的性质、类型、后果的度量和应对与防范成本；
- 可能性的度量和影响因素；
- 可能性和后果的时限；
- 度量方法；
- 等级和优先次序的确定；
- 为相关方可接受或可容许的等级和次序；
- 多种组合所带来的影响。

#### 6.2.3.2 识别未成年人网络行为风险

互联网企业应综合考虑内外部环境、企业运营或活动所处的背景，通过多种渠道与不同相关方沟通交流，应用未成年人网络行为风险评估过程，全面分析企业业务活动对未成年人的实际和潜在影响，以及与其活动密切联系的其他实体或个人的行动所导致的对未成年人的潜在消极影响，识别未成年人网络行为风险产生的原因、对应的相关方、影响范围、事件及其原因和潜在的后果等，并识别未成年人网络行为风险负责人，生成一个全面的风险列表。

该过程宜包含以下内容：

- a) 与实质性议题有关的、能够为企业及企业关系方提供指导意义的企业政策；
- b) 现有或拟开展活动影响企业政策目标的方式；
- c) 将未成年人网络保护实质性议题融入企业管理的方法；
- d) 因未能够及时对优先事项和方法做出必要调整，而采取的实时监测管理成效的方法；
- e) 处理其决策和活动消极影响的措施。

在识别潜在的影响范围时，互联网企业应以可能受到伤害的个人或群体的视角去审视，以便能更好地理解未成年人网络保护挑战和困境。

#### 6.2.3.3 分析未成年人网络行为风险

未成年人网络行为风险分析是根据风险类型、获得的信息和风险评估结果的使用目的，对识别出的风险进行定性或定量分析，为风险评价和风险应对提供支持。

互联网企业分析未成年人网络行为风险，应考虑导致风险的原因、风险事件的正面和负面后果及其发生的可能性、影响后果和可能性的因素、不同风险及其产生原因的相互关系以及风险的其他特性，还要考虑相关管理措施及其效果和效率。

#### 6.2.3.4 评价未成年人网络行为风险

未成年人网络行为风险评价是将风险分析的结果，与互联网企业的风险准则比较，或者在各种风险

的分析结果之间进行比较，确定风险等级和优先次序，以便作出应对风险的决策。

企业可根据内外部环境变化对未成年人网络行为风险进行动态监控，必要时修正相关风险应对措施。

#### 6.2.4 未成年人网络行为风险应对

互联网企业应考虑未成年人网络行为风险，各种环境信息，企业内部和外部相关方的风险承受度，以及法律、法规和其他方面要求等因素，选择适当的未成年人网络行为风险应对措施，以：

- a) 决定停止或退出可能导致未成年人网络风险的活动以进行风险规避；
- b) 改变风险事件发生的可能性的性质及其分布的性质；
- c) 改变风险事件发生的可能后果；
- d) 消除具有负面影响的风险。

#### 6.3 未成年人网络保护目标和规划

##### 6.3.1 未成年人网络保护目标

互联网企业宜在相关职能、层次和管理体系所需的过程建立目标，以实现最高管理层的承诺和企业未成年人网络保护管理方针。

未成年人网络保护目标可能是战略性的，战术性的或操作性的，可能涉及不同学科，能够应用在不同层面。

未成年人网络保护目标亦可能被其他方式表达，例如预期结果、意图、操作准则，或使用具有相似意义的其他单词。

未成年人网络保护目标宜：

- a) 与未成年人网络保护方针一致；
- b) 与企业战略和发展阶段、企业运营（产品、服务、价值链活动）目标相协调；
- c) 综合考虑风险评估结果、技术可行性、成本、运行和业务要求，采用最佳方案；
- d) 回应相关方的需求和期望，尤其是未成年人（含特殊未成年人）及其监护人的需求和期望；
- e) 可测量、可被传达、可被反馈；
- f) 在适当时进行更新。

##### 6.3.2 未成年人网络保护目标的规划

互联网企业规划如何实现其未成年人网络保护目标时，宜确定：

- a) 需要做什么；
- b) 需要什么资源；
- c) 由谁负责；
- d) 相关方如何参与；
- e) 什么时候完成；
- f) 如何评价结果。

互联网企业宜保留关于未成年人网络保护目标的文件化信息，并与企业内部和（或）外部的相关方沟通。

## 7 支持

### 7.1 资源

互联网企业应确定并提供建立、实施、保持和持续改进未成年人网络保护管理体系所需的资源，包

括但不限于人力资源和财务资源、相关方参与所需的资源。

## 7.2 能力

互联网企业应：

- a) 确定从事影响未成年人网络保护管理执行工作的人员应具备的必要能力；
- b) 确保人员在通过适当的教育、培训和掌握相关经验的基础上能够明确其职责，胜任其工作；
- c) 为人员提供必要的决策参与、激励和职业发展机会；
- d) 具备支持相关方参与和沟通的必要能力；
- e) 适用时，采取措施来获得必要的的能力，包括对员工进行指导或重新分配工作，雇佣或签约有能力的人员，聘请外部专家等，并评价所采取措施的有效性。

## 7.3 意识

互联网企业从事未成年人网络保护管理工作的人员应意识到：

- a) 未成年人使用互联网产品或服务时的需求、特征和风险；
- b) 未成年人网络保护工作对企业合规、长远发展的重要性；
- c) 企业的未成年人网络保护管理方针、风险、目标；
- d) 未成年人网络保护管理体系与企业目标、政策、文化、战略、结构和运行的关系；
- e) 相关方参与对未成年人网络保护工作的重要意义；
- f) 其对有效实施未成年人网络保护管理体系的贡献，包括未成年人网络保护管理的益处；
- g) 不遵从未成年人网络保护管理体系要求可能产生的风险。

## 7.4 沟通

### 7.4.1 总则

互联网企业应促进一定形式的内部和外部沟通，以：

- a) 增进企业内部和外部对其未成年人网络保护战略、目标、计划和绩效以及所面临挑战的了解；
- b) 获得企业内部和外部相关方对未成年人网络保护管理的支持，尤其是来自未成年人（含特殊未成年人）及其监护人的支持；
- c) 表明对未成年人网络保护原则的尊重；
- d) 满足未成年人网络保护信息披露的法律法规要求和其他要求；
- e) 展现企业当前如何履行未成年人网络保护承诺，并对相关方的普遍要求和期望作出回应；
- f) 促进同行之间的比较，从而激励企业自身和整个行业持续改进未成年人网络保护绩效；
- g) 提高企业的透明度、诚信和担责方面的声誉，以增强相关方对企业的信任。

### 7.4.2 未成年人网络保护相关信息的特征

互联网企业向内部和外部沟通的未成年人网络保护相关信息应具备以下特征：

- a) 完整性。信息宜覆盖与未成年人网络保护有关的所有重要活动和影响。
- b) 易理解性。信息发布宜考虑沟通对象的认知方式和认知程度，易于沟通对象理解。
- c) 回应性。信息宜对相关方的关切作出回应。
- d) 准确性。信息宜真实正确，详尽得当。
- e) 平衡性。信息宜平衡且公正，不宜遗漏涉及企业活动影响的相关负面信息。
- f) 及时性。信息宜明确所覆盖的时段，并及时与相关方沟通。
- g) 易获得性。信息发布后宜便于相关方获得。

### 7.4.3 沟通方式

互联网企业应确定与未成年人网络保护管理体系相关的内部和外部沟通需求，包括沟通时间、沟通负责人、沟通对象、沟通方式、沟通场景、影响沟通的因素等。

互联网企业向内部和外部开展未成年人网络保护沟通有不同的形式，包括但不限于：

- 定期的公开报告，例如：年报、社会责任报告、可持续发展报告，并为相关方提供反馈机会；
- 通过官方平台、媒体渠道发布面向相关方的文章；
- 与相关方会谈、对话，包括主动参与相关方举办的会议，邀请相关方参与企业的活动等；
- 通过调查问卷、深度访谈等方式了解相关方的意见。

## 7.5 文件化信息

### 7.5.1 总则

互联网企业应建立并保持充分的文件，以确保对未成年人网络保护管理体系的理解和有效实施。形成文件的目的是为企业内部和外部的相关方提供所需的信息。

互联网企业的未成年人网络保护管理体系文件宜包括：

- a) 未成年人网络保护管理体系范围；
- b) 未成年人网络保护实质性议题；
- c) 未成年人网络保护的業務风险；
- d) 未成年人网络保护的方针、目标和指标；
- e) 未成年人网络行为风险的应对要求、责任部门及工作程序；
- f) 相关方参与的形式、渠道，反馈的意见与建议；
- g) 本文件要求的文件，包括记录；
- h) 企业为确保未成年人网络保护管理体系有效运作所需要的其它文件和记录。

### 7.5.2 创建和更新

创建和更新文件化信息时，互联网企业宜确保适当的：

- a) 标识和描述（例如：标题、日期、编制人员或参考号码）；
- b) 格式（例如：语言、软件版本、图表）和介质（例如：纸质或电子文档）；
- c) 评审和批准其适用性和充分性。

### 7.5.3 文件化信息的控制

互联网企业宜控制其未成年人网络保护管理体系所要求的文件化信息，以确保：

- a) 在需要时，信息可用并适合使用；
- b) 信息被充分保护（例如：避免丧失保密性、使用不当或失去完整性）。

对于文件化信息的控制，互联网企业宜处理下列问题：

- c) 信息的分发、访问、检索和使用；
- d) 存储和保存，包括可读性的保持；
- e) 变更控制（例如版本控制）；
- f) 保留和处置。

互联网企业为规划和实施未成年人网络保护管理体系所确定的必要的外部文件信息，适当时可予以识别和控制。

## 8 运行

## 8.1 运行的规划和控制

### 8.1.1 总则

互联网企业应系统地管理自身与未成年人网络保护实质性议题相关的影响，履行未成年人网络保护责任与义务，促进未成年人的健康成长。

为持续满足未成年人网络保护管理体系要求，互联网企业宜通过以下措施对所需的过程进行规划、实施和控制：

- a) 分析未成年人网络保护工作对企业业务合规、长远发展的重要性；
- b) 确定企业价值链各阶段的产品、服务与活动和企业管理中与未成年人网络保护相关的实质性议题；
- c) 制定未成年人网络保护的基本原则和目标；
- d) 制定相关方参与的基本原则、目标、渠道、流程和资源投入情况；
- e) 在 a)、b)、c)、d) 的基础上，制定应对上述实质性议题的，有利于未成年人网络保护工作积极影响最大化的风险应对规划和措施；
- f) 确定实施上述目标和规划的过程和所需的资源；
- g) 实施相关规划和措施，并对实施过程进行控制。

### 8.1.2 未成年人网络保护

#### 8.1.2.1 预防网络沉迷

预防网络沉迷是未成年人网络保护的重中之重，也是引导未成年人健康使用互联网、促进互联网行业有序发展的有效举措。

互联网企业应采取的行动有：

——为用户提供服务时，应按照服务内容的不同，根据相关法律法规要求对未成年人进行必要的身份识别，和权限、充值金额与服务使用时长限制，必要时禁止未达到法定年龄的未成年人使用某些特定的互联网服务；

——建立、完善预防未成年人沉迷网络的措施；

——及时改进服务内容、功能、规则，不得向未成年人提供诱导其沉迷的服务；

——设置家长监护渠道，协助家长管理未成年人使用服务的情况；

——探索创新技术，提升用户身份甄别能力；

——为相关方参与提供必要的渠道、流程和资源支持。

#### 8.1.2.2 人身安全保护

未成年人使用互联网的过程会面对比成年人更高的人身安全风险，包括但不限于危险模仿、网络骚扰、隔空猥亵、网络性侵、受到网络诱导的自我伤害等提供了隐蔽空间，易导致危害未成年人生命健康的严重后果。

互联网企业应采取的行动有：

——设置网络安全提示，协助未成年人，尤其是女童与特殊未成年人，提升自我保护意识，并协助监护人提升保护未成年人人身安全的意识；

——制定日常巡查机制，及时发现并处理危害未成年人人身安全的不良信息；

——设置公开的用户建议、投诉与举报渠道、处理程序，及时回应并处理危害未成年人人身安全的的事件；

——设置未成年人监护人监护系统，及时提醒监护人监督未成年人用网过程；

——为相关方参与提供必要的渠道、流程和资源支持。

#### 8.1.2.3 心理健康保护

在互联网环境中，未成年人直接暴露于各种不良信息面前，包括但不限于不良广告推送、色情内容、网络欺凌、仇恨言论等，对其心理健康和世界观、人生观、价值观的塑造易造成负面影响。

互联网企业宜采取的行动有：

——严格审核广告内容素材，避免在传播中造成对未成年人的负面影响；

——制定日常巡查机制，及时发现并处理影响未成年人，尤其是女童与特殊未成年人心理健康的不良信息；

——设置公开的用户建议、投诉与举报渠道、处理程序，及时回应并处理影响未成年人心理健康的事件；

——对提供的内容和功能进行评估，以有利于未成年人用户的身心健康发展；

——探索创新技术手段，提升对影响未成年人心理健康的不良信息的检测与处理能力；

——为相关方参与提供必要的渠道、流程和资源支持。

#### 8.1.2.4 个人信息保护

未成年人使用互联网过程中个人隐私信息存在泄露的风险，从而造成人身安全、心理健康和财产安全威胁。

互联网企业应采取的行动有：

——设置面向未成年人的公开隐私保护政策；

——处理不满十四周岁未成年人个人信息时，应征得其父母或其他监护人同意，法律、行政法规另有规定的除外；

——遵循合法、正当和必要的原则处理未成年人用户个人信息，告知未成年人及其监护人相关信息的获取目的、使用途径、使用范围；

——采用严格技术措施保护未成年人用户的个人信息和隐私安全，并探索创新手段，提升个人信息保护水平；

——设置日常巡查机制，及时发现并处理未成年人个人敏感信息传播事件；

——为相关方参与提供必要的渠道、流程和资源支持。

#### 8.1.2.5 消费纠纷化解

考虑到未成年人的消费观尚未成熟，互联网企业有必要对其消费行为作出正确引导，及时处理纠纷事宜。

互联网企业应采取的行动有：

——设置未成年人充值、消费金额提示与限制；

——设置专门渠道及时处理与未成年人相关的消费申诉事宜；

——引导监护人强化对未成年人网络消费的监护意识；

——为相关方参与提供必要的渠道、流程和资源支持。

#### 8.1.2.6 网络素养教育

对未成年人及其监护人进行网络素养教育，是帮助其分辨、应对或规避网络安全风险，学习科学、合理使用网络，提升未成年人网络保护意识的重要补充。

互联网企业宜采取的行动有：

——挖掘服务的正向价值，探索支持未成年人提升网络安全意识和网络素养的多元内容和服务，包

括但不限于：在技能层面，支持未成年人学习软硬件使用、信息与数据获取与使用、网络沟通与协作、数字内容创作、问题解决技巧等；在内容层面，支持未成年人学习网络法治观念、网络行为规范、数字安全知识、中华文化、科普知识等；

——有针对性地开展面向不同未成年人及其监护人群体的网络素养教育活动，协助其养成科学、文明、安全、合理使用网络的习惯，提升其网络素养，助力弥合数字鸿沟；

——开展面向女童、特殊未成年人及其监护人的专题网络素养教育活动，协助其提升应对网络安全威胁的能力；

——为相关方参与提供必要的渠道、流程和资源支持。

#### 8.1.2.7 责任共建共治

动员各方力量共同参与未成年人网络保护，是构建全面未成年人网络保护生态，提高未成年人网络保护效率的有力举措。

互联网企业宜采取的行动有：

——组织或参与行业未成年人网络保护交流，学习、分享相关先进经验，共建自律负责的行业氛围；

——组织或参与未成年人网络保护相关标准的制定或讨论；

——开展或支持专题研究，以提升企业未成年人网络保护水平与未成年人网络素养教育能力；

——发挥技术与内容优势，与相关方合作，支持未成年人安全使用网络、提升网络素养的相关活动；

——与政府、学校、社会组织等不同机构合作，探索、支持应对未成年人网络保护问题的共治方案或公益项目。

## 8.2 应急响应和主动报告

互联网企业应根据紧急危险事件的类型、影响程度制定相应的处理程序，由相关部门各司其职，最小化紧急危险事件的负面影响，维护未成年人的身心健康。

互联网企业宜建立一套应对侵害未成年人身心健康和合法权益事件的主动报告机制，以识别危及未成年人人身安全和心理健康的紧急危险事件，并为受影响用户及其他用户提供主动报告渠道，以将相关情况与线索及时上报至政府有关部门或司法机关。

互联网企业宜引入相关方参与，以及时发现并报告侵害未成年人事件。

互联网企业可对主动报告机制进行定期评估，以保障其及时性和有效性。

## 9 成效评价

### 9.1 监测、分析和评价

互联网企业宜监测、分析和评价其未成年人网络保护成效与管理体的有效性。企业宜确定：

- a) 监测的内容，包括管理过程；
- b) 监测、分析和评价的方法，适用时，确保结果有效；
- c) 执行时间和负责人；
- d) 对结果进行分析和评价的时机和负责人。

互联网企业宜保留适当的文件化信息作为监测结果的证据。

### 9.2 内部审核

互联网企业应按计划的时间间隔或根据管理体系运行的需要进行内部审计,以提供信息证明未成年人网络保护管理体系是否符合企业自身管理体系的要求和本文件的要求,以及是否得到有效的实施和保持。

互联网企业宜:

- a) 规划、建立、实施和保持审核方案,包括频次、方法、职责、计划要求和报告。审核方案应考虑所关注过程的重要性以及以往审核的结果;
- b) 为每次审核定义审核准则和审核范围;
- c) 审核员的选择和审核的实施应确保审核过程的客观性和公正性;
- d) 确保审核结果报告给相关管理者;

互联网企业宜保留文件化信息作为审核方案和审核结果的证据。

### 9.3 管理评审

互联网企业的最高管理层应按计划的时间间隔或根据管理体系运行的需要评审企业的未成年人网络保护管理体系,以确保其持续的适宜性、充分性和有效性。

管理评审宜包括下列方面的考虑:

- a) 以往管理评审措施的状态;
- b) 与未成年人网络保护管理体系相关的内部和外部问题的变更;
- c) 目标实现程度、成效反馈;
- d) 相关方的反馈;
- e) 风险评估的结果和风险应对计划的状态;
- f) 持续改进的机会。

管理评审的输出宜包括与持续改进机会有关的决定,以及变更管理体系的需求。

互联网企业宜保留适当的文件化信息作为管理评审的证据。

## 10 改进

### 10.1 不符合和改进措施

当发生不符合时,互联网企业应:

- a) 对不符合做出反应,适时采取措施控制并纠正不符合,并处理后果;
- b) 通过评审不符合、确定不符合原因、确定是否存在可能发生类似的不符合,来评价消除不符合原因的措施需求,确保不符合不再发生或不在其他地方发生;
- c) 实施所需的措施;
- d) 评审所采取改进措施的有效性;
- e) 必要时,对未成年人网络保护管理体系实施变更;
- f) 纠正措施宜与所遇不符合的影响相适应。

互联网企业宜保留适当的文件化信息,作为不符合性质、所采取的所有后续措施及其结果的证据。

### 10.2 持续改进

互联网企业宜结合相关方建议,持续改进未成年人网络保护管理体系的适宜性、充分性和有效性,以持续提升未成年人网络保护工作成效。



## 参考文献

- [1] 全国人民代表大会常务委员会.《中华人民共和国未成年人保护法》.2020-12-17.
- [2] 第44届联合国大会第25号决议.《儿童权利公约》.1989-11-20.
- [3] 国家互联网信息办公室.《未成年人网络保护条例（征求意见稿）》.2022-03-14.
- [4] 国家互联网信息办公室.《儿童个人信息网络保护规定》.2019-08-22.
- [5] 国务院未成年人保护工作领导小组.《国务院未成年人保护工作领导小组关于加强未成年人保护工作的意见》.2021-06-06.
- [6] 国家质量监督检验检疫总局. 国家标准化管理委员会. GB/T 36000—2015《社会责任指南》.2015-06-02.
- [7] 国家市场监督管理总局. 国家标准化管理委员会. 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》. 2020-03-31.
- [8] 国家市场监督管理总局. 国家标准化管理委员会. GB/T 41575-2022《未成年人互联网不健康内容分类与代码》. 2022-07-11.
- [9] 国家市场监督管理总局. 国家标准化管理委员会. GB/T 24353—2022《风险管理 指南》.2022-10-22.
- [10] 中国互联网协会. T/ISC 0003-2020《互联网企业社会责任报告编写指南》.2020-09-24.
- [11] 中国互联网协会. T/ISC 0010-2021《网络游戏行业企业社会责任管理体系》.2021-04-27.
- [12] 联合国儿童基金会. 救助儿童会.《儿童权利与企业原则》.2015.
- [13] 北京大学互联网发展研究中心. 乐高中国.《中国儿童数字安全发展报告（2021）》. 2021.
- [14] International Organization for Standardization. ISO/IEC Directives, Part 1, Consolidated ISO Supplement. 2014.
- [15] International Organization for Standardization. ISO/IWA 26-2017, Using ISO 26000:2010 in management systems. 2017.
- [16] European Commission. Alliance to better protect minors online. Statement of Purpose. 2017.
- [17] The UK Council for Child Internet Safety. A Practical Guide for Providers of Social Media and Interactive Services. 2015.
- [18] Law, N., Woo, D., de la Torre, J. and Wong, Gary. UNESCO Institute for Statistics. A Global Framework of Reference on Digital Literacy Skills for Indicator 4.4.2. 2018
- [19] International Telecommunication Union. Guidelines for industry on Child Online Protection. 2020.
- [20] UN Women. Accelerating efforts to tackle online and technology facilitated violence against women and girls (VAWG) . 2020.