

文 化 部  
中 央 文 明 办  
教 育 部  
工 业 和 信 息 化 部  
公 安 部  
卫 生 部  
共 青 团 中 央  
全 国 妇 联

文件

文市发〔2011〕6号

---

文化部、中央文明办、教育部、工业和信息化部、  
公安部、卫生部、共青团中央、全国妇联  
关于印发《“网络游戏未成年人家长  
监护工程”实施方案》的通知

各省、自治区、直辖市文化厅（局）、文明办、教育厅（教委）、  
通信管理局、公安厅（局）、卫生厅（局）、共青团委、妇联，新  
疆生产建设兵团文化广播电视局，北京市、天津市、上海市、重

庆市文化市场行政执法总队：

为加强网络游戏综合治理，维护未成年人合法权益，在文化部指导下，2010年2月由部分网络游戏经营单位试点启动了“网络游戏未成年人家长监护工程”（以下简称“家长监护工程”）。各经营单位建立“家长监护工程”服务页面，公布专线咨询电话，开通在线受理渠道和其他受理方式，为家长提供管理未成年人游戏行为的具体措施。该工程实施以来，在有效解决未成年人沉迷网络游戏方面发挥了积极的作用，受到社会欢迎。

为进一步扩大“家长监护工程”覆盖面，巩固和深化企业与社会、家长与未成年人的互动机制，文化部、中央文明办、教育部、工业和信息化部、公安部、卫生部、共青团中央、全国妇联经研究决定，自2011年3月1日起在网络游戏行业全面实施“家长监护工程”。现将《“网络游戏未成年人家长监护工程”实施方案》印发给你们，并提出以下要求：

### **一、增进协作，落实“家长监护工程”监管责任**

各部门要各负其责，增进协作，落实“家长监护工程”监管责任，加大网络游戏未成年人保护力度。

文化行政部门要履行网络游戏主管部门职责，加强对网络游戏经营单位的监督管理，督促其按要求做好实施工作，协调有关部门解决实施中出现的问题，并对实施情况进行核查。

文明办要积极开展各类宣传活动，扩大工程的社会影响，营造有利于防止未成年人沉迷网络的良好社会氛围。

教育、卫生、共青团、妇联等部门要互相配合，开展面向未成年人特别是学生、家长的心理健康辅导工作，引导未成年人科学使用互联网，帮助家长通过“家长监护工程”提高网络干预能力，从预防入手控制未成年人不当使用网络。

通信管理部门要配合文化等部门，对有关部门认定为执行“家长监护工程”不力的网站，根据有关部门要求依法进行处理。

公安机关要配合做好监护人与被监护人身份关系的验证工作，确保既解决实际问题，又不损害网络游戏用户的合法权益。

共青团组织要发挥青年志愿者的帮扶作用，加强对未成年人及其监护人健康上网的指导，结对帮扶有网络沉迷倾向的未成年人。

## 二、强化监督，提高“家长监护工程”实施成效

为提高实施成效，文化行政部门将开展网络游戏经营单位“家长监护工程”培训考核；对各网络游戏经营单位的“家长监护工程”实施情况进行调查评估；广泛发动社会各界对“家长监护工程”进行监督，继续发挥好12318文化市场举报电话的作用，认真办理家长及用户举报，做到有报必查并及时反馈查处结果。对实施“监护工程”不力并造成恶劣影响的网络游戏经营单位，文化行政部门或文化市场综合执法机构责令改正，并视情节轻重依法处理。

特此通知。  
附件：1. 《“网络游戏未成年人家长监护工程”实施方案》  
2. 《未成年人健康参与网络游戏提示》



二〇一一年一月十五日

附件 1:

## “网络游戏未成年人家长监护工程”实施方案

“网络游戏未成年人家长监护工程”是一项在政府部门、人民团体指导下，社会和家长参与，网络游戏经营单位具体实施的社会行动，旨在加强家长对未成年人参与网络游戏的监护，引导未成年人健康、绿色地参与网络游戏，构建和谐家庭关系。该工程自 2011 年 3 月 1 日起全面实施。

### 一、“家长监护工程”的主要内容

(一) 网络游戏经营单位建立专门的服务页面，公布专线咨询电话，开通专门受理渠道，介绍受理方式。

(二) 家长需要了解、引导、控制孩子游戏活动的，由家长向网络游戏经营单位提供合法的监护人资质证明、游戏名称账号以及限制措施等信息。限制措施包括：限制每天或每周玩游戏的时间长度，限制玩游戏的时间段，或者完全禁止。

(三) 网络游戏经营单位按照家长要求对未成年人的账号采取限制措施，并持续跟踪观察，及时反馈该账号的活动，为家长提供必要协助，制止或限制未成年人的不当游戏行为。

### 二、实施“家长监护工程”的具体要求

各网络游戏经营单位要做到“四有”，即有专人负责、有专线电话、有专区设置、有季度报告。

### (一) 专人负责

1. 要指定专门的负责人，并将指定负责人及联络方式向所在地省级文化行政部门备案；

2. 培训专门服务人员，对“家长监护工程”提供专业咨询解答和服务支持；帮助家长了解被监护人游戏行为，提供家长与被监护人进行沟通的建议；

3. 服务人员要持续跟踪每个申请，及时与家长沟通情况，反馈该账号的活动，了解未成年人参与游戏的状况，为家长提供必要协助。

### (二) 专线电话

1. 开通单独的专线服务电话（区别于普通服务热线），提供咨询解答和受理服务；

2. 在原有的客服电话中提供转接到专线服务电话的链接；

3. 要提供多种服务渠道，确保家长可选择最便利的方式提出服务申请（传真、网络申请、电子邮件、信函邮寄、上门申请等）。

### (三) 专区设置

1. 在网站设置“家长监护工程”专区，在主要运营产品网站的显著位置设置进入该工程页面的链接方式；

2. 专区要有对工程情况、申请条件、处理流程、可采取的监护结果等事项的说明；

3. 要在专区显著位置设置监护服务申请入口、受理方式

(家长监护专线);

4. 专区要预设好问题和答案,或展示虚拟案例操作流程及结果,供家长阅览和参考;

5. 专区要设置服务申请进度查询;

6. 专区要登载《未成年人健康参与网络游戏提示》(附件2),引导未成年人健康地玩游戏、玩健康的游戏。

#### (四) 季度报告

各网络游戏经营单位要在每季度末向所在地省级文化行政部门提交“家长监护工程”情况报告。报告内容包括咨询数量、申请数量、受理与完成情况、重点案例分析、疑难问题说明,对于工程实施过程中出现的问题提出意见或建议。

### 三、强化信息公开和社会监督

文化部在中国文化市场网设置“家长监护工程”专栏,公布网络游戏经营单位名录、各经营单位“家长监护工程”服务网站主页、热线电话等信息,供家长和社会查询和监督。

附件 2:

文化部网络游戏内容审查专家委员会  
中国教育学会中小学信息技术教育委员会  
中国青少年网络协会《未成年人  
健康参与网络游戏提示》

随着网络在青少年中的普及，未成年人接触网络游戏已经成为普遍现象。为保护未成年人健康参与游戏，在政府进一步加强行业管理的前提下，家长也应当加强监护引导。为此，我们为未成年人参与网络游戏提供以下意见：

一、主动控制游戏时间。游戏只是学习、生活的调剂，要积极参与线下的各类活动，并让父母了解自己在网络游戏中的行为和体验。

二、不参与可能耗费较多时间的游戏设置。不玩大型角色扮演类游戏，不玩有 PK 类设置的游戏。在校学生每周玩游戏不超过 2 小时，每月在游戏中的花费不超过 10 元。

三、不要将游戏当作精神寄托。尤其在现实生活中遇到压力和挫折时，应多与家人朋友交流倾诉，不要只依靠游戏来缓解压力。

四、养成积极健康的游戏心态。克服攀比、炫耀、仇恨和报复等心理，避免形成欺凌弱小、抢劫他人等不良网络行为习惯。

五、注意保护个人信息。包括个人家庭、朋友身份信息，家庭、学校、单位地址，电话号码等，防范网络陷阱和网络犯罪。

... 部分 ... 个人 ... 个人 ... 正 ...  
... 国家 ... 出版 ... 出版 ... 出版 ... 出版 ...

---

文化部办公厅

2011年1月25日印发

---

初校：刘 剑      终校：马晓琛