

《自审制度》深圳高竞文化传媒有限公司 对版本修订

《自审制度》包括专门部门、专业人员、工作职责、审核标准、审核流程、未成年人保护、责任追究等内容，还包括用户注册、跟帖评论、应急响应、技术安全、主播（作者）管理、培训考核、举报受理等内容

制度编号	H0001	制度名称	合规管理制度 - 自审制度
主责编制部门	数据风控组、测试组、运维安全组	相关编制部门	合规中心
主责经办人	 郑凯航	制度适用范围	公司
制度等级	一级/二级/三级制度	保密等级	机密/内部
生效时间	2022年10月 - 至今		
修订记录	2024年7月1日：新增细则		

自审制度部门成员

专门部门	工作职责	负责人
数据组	系统框架的设计、海量的用户行为数据进行统计、分析与挖掘负责对数据进行分析	 郑凯航
风控组	风险识别和评估、制定风险控制策略、监控风险、风险报告、.合规管理、信息系统管理	 郑凯航
审核组	负责对平台文字、图片、音视频等相关内容进行信息安全的审核	 栗星铭
测试组	产品的功能测试，发觉缺陷（Bug），测试软件是否具有稳定性（Robustness）、安全性、易操作性	 文清钰

运维组	公司网络、服务器、服务的 生命周期 各个阶段的运营与维护，保证企业成本、稳定性、效率	 余铭轩
法务组	法律政策解读、平台合规方案支持	 赵鹏
GR组	政策解读实施、平台合规方案支持	 方琴

一、风控类型

红线风控（支付安全） > 一级风控 > 二级风控

1.1 红线风控

- **涉政**：诋毁一号人物及政党机关、负面调侃时政、邪教类
- **涉黄**：娇喘、性暗示、挑逗
- **涉赌**：概率玩法合规、礼物买卖交易、现金交易
- **涉毒**：毒品相关买卖讨论（新型毒品：笑气、止咳水、神仙水等）
- **支付安全**：支付盗链、充值欺诈，订单交易、灰黑产资金拦截
 - 支付安全管理机制：支付盗链识别、恶意投诉识别、未成年退款识别
 - 支付安全预警机制：专职部门监管、内部人员培训及处理

1.2 一级风控

- **宗教**：宗教传播、殡葬相关、
- **涉恐**：自杀、恐怖分子、暴徒、游行示威
- **涉军警**：军装、警服、枪支、管制刀具、战备物资
- **违背社会公德**：性别歧视、家暴、包二奶、宣扬同性恋

1.3 二级风控

- **辱骂**：诽谤他人、低俗辱骂、地域歧视
- **炫富**：炫富夸大等行为
- **低俗**：低俗不雅内容、大胃王、丑化个人形象等
- **其他**：业务广告、网监黑名单、冒充官方人员等

二、平台风控策略

1. 风控场景总览

[📖 风控体系操作手册](#)

场景	监管背景	如何发现	角色	第一责任人	第一责任人处理周期	监督方	监督方处理周期	对外	处理周期	处罚依据
房间公屏	房间内动态文本, 风险曝光率较高	中台 机审策略 人审	用户 主播	审核员 机审策略	实时	接量员 巡厅员 风控	一个工作日	法务	实时	语音审核规则/ 中台管理系统
大小喇叭	房间内动态文本, 风险曝光率较高	机审策略	用户 主播	机审策略	实时	接量员 巡厅员 风控 运营	一个工作日		实时	语音审核规则/ 数美科技
私信	存在引流风险	中台 机审策略 人审	用户 主播	审核员 机审策略	实时	风控	一个工作日	客服	实时	语音审核规则/ 中台管理系统
社区		机审策略 人审 待开发 CMS后台	用户 主播	审核员 运营 机审策略	1小时内	风控 运营	一个工作日	法务	实时	语音审核规则/ 不鸽后台管理系
昵称		中台 机审策略 人审	用户 主播	审核员 机审策略	实时	接量员 巡厅员 风控	一个工作日	运营	实时	语音审核规则/ 中台管理系统
个性签名		中台 机审策略 人审	用户 主播	审核员 机审策略	实时	接量员 巡厅员 风控	一个工作日		实时	语音审核规则/ 中台管理系统
房间昵称		机审策略 人审 待开发 CMS后台	厅	审核员 机审策略	1小时内	接量员 巡厅员 风控	一个工作日		实时	语音审核规则/ 不鸽后台管理系统
房间公屏		机审策略 人审 待开发 CMS后台	厅	审核员 机审策略	1小时内	接量员 巡厅员 风控	一个工作日	运营	实时	语音审核规则/ 不鸽后台管理系统
语音		中台 机审策略 人审	用户 主播	审核员 机审策略	实时	接量员 巡厅员 风控	一个工作日	运营	实时	语音审核规则/ 中台管理系统
头像		中台 机审策略	用户	审核员	实时	接量员 巡厅员	一个工	运营	实时	语音审核规则/ 中台管

		人审	主播	机审策略	时	风控	作日		时	/出官宣 理系统
播间封		机审策略 人审 待开发 CMS后台	用户 主播 厅	审核员 机审策略	1小时 内	接量员 巡厅员 风控 运营	一个工 作日		实 时	目 厅资 料审核标 准
播技能	保障主播 服务质量 +平台标 准化	机审策略 人审 CMS后台	主播	审核员 机审策略	一个工 作日	风控 运营	一个工 作日	运营	一个工 作日	目 后台 技能审核 标准
用户举	维护平台 安全、解 决用户诉 求、内容 风险把控	客诉 待开发	用户 主播 公会	客服	实 时	客服	一个工 作日	客服 运营	实 时	【待开 发】用户 举报接入 人审
司背景	保证平台 内容安全	机审策略 人审 待开发	厅	风控	3小时 内	风控	一个工 作日	运营	实 时	
露官方	保障平台 基本利益	中台 人审 客诉 运营反馈	主播 公会 厅	审核员 巡厅员 客服 运营	实 时	风控 运营	一个工 作日	运营	实 时	目 不鸽 语音直播 管理规范 (2022/7/ 27)
播间封	规范厅开 播流程	人审	厅	审核员 巡厅员	实 时	风控	一个工 作日	运营	实 时	目 厅资 料审核标 准
时间段 无资质 人数不 足	保证平台 正常运 营，规范 直播间开 播	人审	主播 公会 厅	接量员 巡厅员	实 时	风控	一个工 作日	运营	实 时	目 不鸽 语音直播 管理规范 (2022/7/ 27)
官方政 策言/踢 引流 恶意毁										
跳槽	保证平台 内正常运 营	客诉	主播 公会 厅	运营	实 时	运营	一个工 作日	运营	实 时	目 家族 基础问题 及操作指 南 (10.27 更新)
歌手禁	保障平台 内部运作 生态，杜 绝违规代	人审 客诉	主播	运营	实 时	审核员 客服	一个工 作日	客服	实 时	目 不鸽 语音直播 管理规范

于自	代 替表演等 一系列行 为	运营反馈			时	运营	工作日	运营	时	自任中心 (2022/7/ 27)
工廉政			员工	法务	实时	风控 法务 财务	实时		实时	公司制 度、法律
工隐匿			员工	财务	实时	风控 法务 财务	实时		实时	公司制 度、法律
虚用,			员工	财务	实时	风控 法务 财务	实时		实时	公司制 度、法律
向供应 商、合作 对象(家 族、主播 等)提供 或接受任 何具有贿 赂、回扣 、私下 佣金或私 人利益性 质的付款 或礼品			员工	风控 法务	实时	风控 法务 财务	实时		实时	公司制 度、法律
以公司或部门名义提			员工	法务	实时	风控 法务 财务	实时		实时	公司制 度、法律
利用职务 之便调 配、挪用 公司资源 ，谋取 私利			员工	法务	实时	风控 法务 财务	实时		实时	公司制 度、法律
务关联			员工	法务	实时	风控 法务 财务	实时		实时	公司制 度、法律
战略计			员工	法务	实时	风控 法务 财务	实时		实时	公司制 度、法律
开发项			员工	法务	实时	风控 法务 财务	实时		实时	公司制 度、法律
						风控				公司制

财务		员工	财务	实时	法务 财务	实时	实时	公司制度、法律
单及相		员工	法务	实时	风控 法务 财务	实时	实时	公司制度、法律
未经允许，将秘密文件、资料、知识		员工	法务	实时	风控 法务 财务	实时	实时	公司制度、法律
与公司外 来人员共 享内部信 息网络及 公用软 件、公用 账号		员工	法务	实时	风控 法务 财务	实时	实时	公司制度、法律
跨越职权 范围接触 或调用用 户信息或 其他加密 信息，不 得泄露平 台用户个 人信息；		员工	法务	实时	风控 法务 财务	实时	实时	公司制度、法律

2. 违规场景

违规类型：

- 员工：财产倒卖、虚假报销、公款私用、隐匿财物、虚假结算
 - 财产倒卖包括但不限于以福利或公测之名申请超额货币并对虚拟福利倒卖/套现；
- 主播：恶意跳槽、涉黄、涉赌、涉恐、第三方引流、礼物交易、违反运营规则、纳税转移
- 公会：冻结主播薪资、挖人
- 声音类：房间音频、背景音乐、主播技能认证
- 文本类：用户名、个性签名、房间公屏、私信、房间名称、房间公告、社区帖子、社区评论
- 图片类：头像、技能图片、房间封面

行为类：引流倒流、线下欺诈

3. 平台内容

风控场景			
一级分类	二级分类	审核逻辑	审核工具
个人资料类	头像	全量请求机审服务，先审后发 (机审拒绝不进入人审，机审嫌疑/通过进入人审)	审核中台
	个签		
	昵称		
	技能认证	全量请求机审服务，先审后发	CMS后台
声音类	音频	全量请求机审服务，先发后审 (机审拒绝进入人审，机审通过不进入人审)	审核中台
	背景音乐	全量人审，先审后发	CMS后台
互动类	公屏 (含大小喇叭)	全量请求机审服务，先发后审 (机审拒绝/审核进入人审，机审通过不进入人审)	审核中台
	私信		
房间类	厅图	全量请求机审服务，先审后发 (机审拒绝不进入人审，机审送审/通过进入人审)	CMS后台
	房间名称		
	房间公告		
社区	帖子	全量请求机审服务，先审后发 (机审拒绝不进入人审，机审送审/通过进入人审)	CMS后台
	评论	全量请求机审服务，先审后发 (机审拒绝拦截，机审通过放行，暂未接入人审)	-

三、平台风控规则

1. 管控范围

【主播/公会】

- 定期培训：每周一次
- 培训留痕：OA留痕、邮件留痕
- 签约留痕：数据记录
- 特殊通知留痕：邮件留痕

【运营规则】

- 协议每季度刷新一次
- 平台现有玩法，通过客诉分析回顾并且整改，每季度刷新
- 平台新玩法/活动上线，评审流程化
- 异常情况群反馈
- “特殊事件” 回顾报告负责人群、集团全员内共享

【客诉规则】

- 日常客诉分析报备制度，例如对玩法投诉，例如投诉超过3宗就需要进行回顾审查
- 刷新涉及诈骗的流程（对内预防处理流程可以更清晰，比如通过数据识别充值异常，以及对违规主播的处理）
- 特殊投诉对外处理流程，统一出口及口径

2. 平台规则

管控范围：用户、主播、直播间

📖 平台规则 📖 【不鸽】平台审核规则

2.1 涉政

不得讨论、诋毁一号人物及政党机关、负面调侃时政等政治内容

2.1.1 涉黄

不得传播淫秽色情相关信息，包括声音、图片、文字类

2.2 涉赌

不得参与组织赌博等相关犯罪行为

2.2.1 恐暴违禁

不得进行违禁相关物品买卖交易，包括毒品、枪支、医疗器械等

2.2.2 未成年

禁止未成年充值付费、禁止主播引导未成年人进行礼物打赏

2.2.3 其他类

- 封建迷信：不得传播宣扬宗教迷信等活动
- 低俗内容：不得在公开场景发布低俗类信息
- 人群歧视：不得进行男性、女性、人种等歧视
- 地域歧视：不得进行河南人、东北人等地域歧视
- 其他广告：禁止利用平台进行打广告行为
- 泄露隐私：不得侵犯他人肖像权、名誉权、隐私权等合法权益的信息
- 网禁黑名单：不得传播禁播名单内的游戏或影视节目
- 炫富：不得宣扬炫富拜金、奢靡腐化等生活方式
- 违背社会公德：不得宣扬同性恋、包二奶、家暴等婚恋观或其他容易引起未成年模仿的不良行为
- 冒充官方：禁止冒充官方身份

- 枪支刀具：禁止展示管制刀具、枪支的行为
- 血腥暴力：禁止发布正常影视剧作涉及自杀等画面
- 民间风俗：禁止发布可能存在风险的习俗内容
- 第三方信息：禁止发布第三方联系方式

3. 公会规则

管控范围：主播、直播间、公会

3.1.1 主播管理规则

不鸽主播有义务保证直播环境健康有序，主播需对使用直播服务所产生的所有内容负责，包括但不限于聊天室封面、聊天室标题、上麦用户发言、上麦用户信息、聊天室公告和公屏言论等内容；若直播中发生违规行为，不鸽语音平台将依据违规事实及其影响程度，保留处罚违规者同时连带处罚主播的权利。主播如有异议，可以提请违规申诉流程，平台将再次核实违规事实、处罚力度等做出判断。

对平台网络生态造成不良影响的内容，包括但不限于：

1. 恶意禁言、踢出用户。
2. 在直播间内直接向用户索要第三方联系方式，包括但不限于QQ，微信，手机号。
3. 在直播间内宣传负能量、抱怨。
4. 泄露官方家族扶持政策，公开讨论厅自定福利及补贴的。
5. 麦上人数不足，少1人扣1分/人/次
6. 主播无歌手资质在麦上唱歌，违规一次扣1分
7. 挂播一次（无BGM、无欢迎）扣除3分
8. 具备歌手资质的主播，在公开厅演唱，若五音不全，则取消歌手资质，并扣除健康分5分。

3.1.2 公会管理规则

公会违规行为：包括且不限于：公会管理者（指在不鸽平台创建、运营和管理公会的独立第三方主体，即为不鸽公会账号的实名认证主体）利用不鸽公会身份、地位或账号等实施的违规行为；公会管理者与主播违规签约合作行为、公会合作主播利用不鸽账号实施的违反不鸽平台规则的行为；以及其他与不鸽公会创建、运营、管理、主播合作等相关的违规行为及内容。

3.1.3 具体管理规则

公会及主播：公会管理者及其运营人员、工作人员不得利用公会身份、地位、账号或欺诈、胁迫、怂恿、帮助、引导、放任公会合作主播/用户/粉丝制作、发布、传播下列违规内容或实施下列违规行为：

序号	违规类型	具体规定
1 严重违规	造假诈骗行为	严禁造假诈骗行为，包括但不限于：篡改直播间人气等数据信息、黑公关、水军招募雇佣、恶意营销等非

		自然涨粉行为；传销诈骗行为；广告诈骗行为；发布虚假商业合作、主播招募等信息。
2 严重违规	损害未成年人身心健康、侵犯未成年人权益的行为	严禁损害未成年人身心健康、侵犯未成年人权益的行为，包括但不限于：帮助、引导、教唆未满16周岁的未成年人直播；帮助、引导、教唆16至18周岁未成年人在未征得监护人同意下单独直播；诱导、威胁未成年人参与直播打赏等。
3 严重违规	传播低俗色情、低俗丑怪、冲击社会道德、引发他人不适的行为	严禁任何传播淫秽色情、低俗丑怪、冲击社会道德、引发他人不适等行为，包括但不限于：开展色情服务、传播或售卖色情出版物等低俗资源、炮制低俗情感剧情、偷拍跟拍搭讪骚扰、进行恶俗惩罚游戏、无底线审丑等。
4 严重违规	伤害、危及他人生命安全的行为	严禁实施危害主播或他人的生命安全行为，包括但不限于：展示毒品样品、吸食或注射方式、讲解制作、教唆尝试等所有与毒品相关内容；展示或销售大杀伤武器、管制刀具、非法药品或设备工具的行为或内容；传播自杀游戏；组织煽动暴力行为等。
5 严重违规	反对宪法原则、危害国家安全、损害国家荣誉、亵渎英烈事迹、破坏民族团结、扰乱社会秩序等行为	严禁实施反对宪法原则、法律、行政法规禁止的其他内容，危害国家安全、损害国家荣誉、亵渎英烈事迹、破坏民族团结、扰乱社会秩序等违法违规行为，包括但不限于：诋损恶搞国家相关形象、违反英烈保护法、宣扬恐怖主义、宣扬反动信息、宣扬邪教等。
6 严重违规	赌博行为	严禁任何形式的主动参与赌博或诱导用户参与赌博行为,与赌博或涉嫌赌博有关的内容,例如:赌球、赌马、赌博游戏、宣扬传播赌博网站,发布集资、募捐、网贷、套现等信息等。
7 严重违规	行业黑名单主播、失德艺人直播	严禁帮助以及提及已被明确列入网络表演(直播)行业主播“黑名单”主播、被纳入“网络主播警示名单”的违法失德艺人进行直播。
8 严重违规	散布重大谣言、网络暴力行为	严禁散播重大谣言、恶意诽谤他人、网络暴力行为,包括但不限于:编造或传播虚假或未经证实的险情、疫情、灾情、警情、时事热点;捏造事实诽谤他人造成严重恶劣后果;组织团体互相拉踩、骂战攻击等。
9 中度违规	诱导用户过度消费的行为	严禁实施诱导用户进行过度消费的行为,包括但不限于:通过私信、直播内容、文字符号等方式欺骗、鼓

		吹、刺激、诱惑用户进行高额或明显超出其能力范围的消费；暗示、引导用户通过借贷、透支、挪用他人款项等不良行为进行过度消费的违规行为等。
10 中度违规	挑战平台底线等行为	详见补充说明
11 轻度违规	其他违反不鸽平台规则、破不鸽平台生态的行为	严禁实施其他违反平台规则、破坏平台生态的行为，包括但不限于：向官方工作人员行贿；合作主播出现严重违规行为；被多名合作主播/被合作主播多次投诉举报存在违规经营行为（如拖欠主播薪资、违规使用公会冻结权限等），且经核实属实；公会造成平台承受较大负面舆论/社会影响，或造成合作主播/平台/其他用户承受较高经济损失等行为。
12 轻度违规	对平台网络生态造成不良影响的内容	详见补充说明
13 运营规则违规	违反运营规则	详见补充说明

3.1.4 补充说明

严重违规含有下列内容的违法信息，包括但不限于：

- 1.反对宪法所确定的基本原则的；
- 2.危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；
- 3.损害国家荣誉和利益的；
- 4.歪曲、丑化、亵渎、否定、不当调侃英雄烈士事迹和精神，以侮辱、诽谤或者其他方式侵害英雄烈士的姓名、肖像、名誉、荣誉的；
- 5.宣扬恐怖主义、极端主义或者煽动实施恐怖活动、极端主义活动的；
- 6.煽动民族仇恨、民族歧视，伤害民族感情，破坏民族团结的；
- 7.破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；
- 8.散布谣言，扰乱经济秩序和社会秩序的；
- 9.散布淫秽、色情、赌博、毒品、暴力、血腥、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的。

第3条所禁止的淫秽、色情内容，包括且不限于：

- 1.进行淫秽色情直播；
- 2.具体描述性行为、性交及其心理感受，或者传授性技巧；
- 3.直接传播淫秽色情信息演，例如：播放AV、发出“娇喘”声等；

4.以空降、视频一对一、线下提供福利、发裸照等方式诱导用户打赏的行为。

5.间接传播淫秽色情信息或表演，例如：引导至其他社交媒体传播淫秽色情信息、出售色情网盘资源、明示或暗示性交易、售卖成人用品、两性情趣商品等。

***直播间内主持和管理员允许涉黄在麦上超过10秒，等同于该家族涉黄。**

第4条所禁止的暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的内容，包括且不限于：

1展示与大尺度暴力、凶杀、血腥、恐怖、犯罪等内容；

2.贩卖枪支、刀具、弩（包括仿制品）；

3.具有高度危险性的节目；

4.危害他人人身安全的内容，如：殴打他人、威胁他人等；

5.危害自身健康、安全的内容或相关倾向，如自残、自杀、食用明显有害身体健康的食物等。

第5条法律、行政法规禁止的其他内容，包括且不限于：

1.未成年人直播：禁止未成年人消费，直播涉未成年人保护的相关违规内容，包括但不限于诱导未成年人进行充值、消费、打赏；未成年人作为主播直播，利用未成年人进行带货营销等；平台严禁直播过程中任何主播以任何形式诱导未成年充值消费，或向未成年人宣扬不良价值导向内容，欺诱未成年人打赏等违规行为；主播明知或应知用户是未成年人，教唆、哄骗、鼓动其打赏、刷礼物；直播间、评论引导或售卖“绕过沉迷”“绕过限制”相关手段；

***涉及幼儿、小孩等未成年的涉黄行为属于严重违规行为，严禁平台内讨论涉及未成年的话题。**

2.组织、宣传、诱导用户加入传销（或有传销嫌疑）的机构；

3.组织或参与诈骗，例如：宣传虚假广告信息、骗取他人钱财、冒充平台收取押金、兜售低价礼物等；

4.违反《国旗法》《国歌法》《国徽法》等相关内容，造成不良社会影响；

5.冒充国家工作人员、军人等特殊身份人员；

（请注意：因涉黄、涉政等严重违规导致永久封禁的，将同时冻结提现。因严重违规导致永久封禁的厅结算也将同步扣除。）

第10条挑战平台底线等行为

1.发出带有性暗示、性挑逗等易使人产生性联想的内容和声音。

2.直播内容涉及时政元素，包括但不限于对涉及政治、军事、经济、外交等社会公共事件进行音频直播、评论；播放时政、社会新闻类的内容；直播间播放国歌、唱国歌（恶搞国歌按照严重违规处置）。

3.非专业人士提供医疗、金融等专业建议，或冒充专业人士从事相关活动；

4.一经核实歌手考核有替考行为，该主持所属厅扣除健康分20分/人/次。

5.侵犯、泄露他人个人信息、隐私或商业秘密等信息，例如：未经当事人同意曝光他人姓名、照片、身份证号码（或护照号码）、银行账号、网络帐号、电话、住址、电子邮件地址、财产状况、家庭背

景、社会关系（亲属关系、婚姻关系、恋爱关系等）、单位职业信息、学校教育信息、医疗病例资料、性取向、犯罪记录等个人信息；未经他人允许公开他人商业秘密等；

6.抹黑、诋毁、谩骂、丑化、诽谤他人等；

7.禁止交易承诺，主播不得违规诱导用户消费，侵害用户在互动活动中的正当权利，包括但不限于不允许以红包奖励、现金补偿、代赔、线下交易返现、承诺包赔等方式违规诱导用户参与抽奖；谈论买卖礼物；

8.平台内部以高额分成或返点诱导厅主、陪陪跳槽等行为。

9.炒作绯闻、丑闻、劣迹，煽动人群歧视、地域歧视，蓄意引战等内容，包括且不限于利用自身或他人影响引起舆论攻击、恶意炒作，攻击、嘲讽、歧视、孤立第三方，挑起或与其他群体发生群体纠纷、骂战等。

第11条侵害平台合法权益、妨碍平台正常运营、利用平台漏洞获取非法利益的内容，或诋毁、损害平台形象，发布与本平台相关的不实信息、恶意信息，包括且不限于利用文字、语言等手段进行宣传、诱导、介绍的行为：

1.宣传其他平台，包括但不限于拉平台里的用户或者家族去其他平台体验或者开厅。

2.家族成员参与或教唆、指使他人其他家族直播间内发布招募信息，通过平台私聊、动态帖等方式拉拢其他家族成员跳槽的。

3.包括但不限于通过非官方渠道购买、转卖平台的产品或服务，如确定有私下倒卖礼物的行为、倒卖账号、违规引流充值等行为。

4.向外泄露平台重要信息资料，包括文档，聊天记录，截图，录音等重要资源。

5.不遵守平台规范，且在违规后拒不接受处罚。

6.不配合官方工作人员工作，且公开辱骂平台工作人员，造成不良影响。

7.伪装官方工作人员，用威胁、诱导等手段对用户进行诈骗。

第12条其他可能对平台网络生态造成不良影响的内容，包括且不限于：

1.使用夸张标题，内容与标题严重不符的；

2.不当评述自然灾害、重大事故等灾难的；

3.宣扬低俗、庸俗、媚俗内容的：

4.不得进行带有性暗示的抚摸、拉扯、舔咬、拍打等动作，或使用道具引起观众对性敏感部位的注意，也不能利用身体上的敏感部位进行游戏，包括且不限于：猜内裤的颜色、猜内衣的颜色、撕扯或剪衣服等；长时间谈论敏感部位（嘴、胸、臀、腿、脚等）。

5.禁止低俗惩罚：不得以低俗、恶俗惩罚作为表演内容，包括但不限于拖鞋打脸、打屁股、皮筋弹下体、喝马桶水、喝洗脚水、吃蜈蚣等低俗恶搞、体罚并且有可能会引起生命危险的行为；平台严禁在直播游戏中进行刺激性互动游戏、刻意制造低俗氛围，或以重口味恶心猎奇主题为噱头进行低级趣味惩罚游戏等违规行为。

6.禁止哗众取宠，不允许直播出现引人不适的内容，包括但不限于展现过度惊悚恐怖、生理痛苦，造成强烈感官刺激并致人身心不适的言语、音乐及音效等；制造恐怖惊悚的氛围等。

7.直播过程中使用恶俗、粗俗、软色情等不文明用语。

8.宣扬不正确或非主流价值观、人生观、世界观、情感观、婚恋观，或宣扬不良生活作风，如抽烟、酗酒、纹身等；

9.直播涉宗教元素，直播内容出现以周易、命理名义预测运势风水，塔罗牌占卜算命，以及其他违反自然科学的活动等；

10.未经平台允许的广告营销；

11.其他可能对平台网络生态造成不良影响的内容。

12.用户在直播间内出现低俗内容没有及时制止，对厅主按轻度违规处理。

4. 财务规则

管控范围：用户、主播、公会、内部人员

平台人员需确保在平台一切操作健康、安全、合规，确保不存在以下违规或虚假操作，包括但不限于：

平台身份/违规情形	支付环节	提现或结算环节	退款环节
用户	<ul style="list-style-type: none">虚假充值套币：即在资金未实际到账的情况下，通过技术手段或其他非法手段从平台获取虚拟币,在平台进行交易；		<ul style="list-style-type: none">以未成年充值、打赏为由，发起投诉要求退款；恶意退款：用不正当理由，发起退款（IOS为重点关注）
主播	<ul style="list-style-type: none">针对用户虚假未达资金或内部人员的倒卖币,与他人约定收益分成，协助销赃；	<ul style="list-style-type: none">超额提现及提现超限“分账”操作；	<ul style="list-style-type: none">引导或诱导未成年充值；
公会	<ul style="list-style-type: none">针对问题打赏或虚假未达充值或内部人员的倒卖币,与他人约定收益分成，协助销赃；	<ul style="list-style-type: none">恶意结算，无法提供票据；恶意转移收入至其他非合同主体；	
内部人员	<ul style="list-style-type: none">针对问题打赏或虚假未达充值,协助用户、主播或公会转移或藏匿收入	<ul style="list-style-type: none">虚假结算（即虚增结算金额）以工作结算为由，恶意增减他人收益币	

<ul style="list-style-type: none"> 财产倒卖：以福利或公测之名申请超额货币并对虚拟福利倒卖/套现； 以结算为由，恶意为他人下发增减系统币； 	<ul style="list-style-type: none"> 未经评估与决策，私自拟定、刷新平台结算规则
--	---

5. 账号管理

ID、银企账户（提现平台、提现账户、支付账户）

提现平台简称	提现公司主体	提现账户	对接产品
云账户	云账户（天津）共享经济信息咨询有限公司	账户名称：云账户（天津）共享经济信息咨询有限公司 开户银行：内部信息 专属账户：内部信息	不鸽
标普云	滁州企服通科技有限公司	滁州企服通科技有限公司 开户银行：内部信息 专属账户：内部信息	不鸽
云账户	云账户（天津）共享经济信息咨询有限公司	账户名称：云账户(天津)共享经济信息咨询有限公司 开户银行：内部信息 专属账户：内部信息	不鸽
云账户	云账户（天津）共享经济信息咨询有限公司	账户名称：云账户(天津)共享经济信息咨询有限公司 开户银行：内部信息 专属账户：内部信息	沫沫岛
云账户	云账户（天津）共享经济信息咨询有限公司	账户名称：云账户(天津)共享经济信息咨询有限公司 开户银行：内部信息 专属账户：内部信息	沫沫岛
工猫	安阳薪策信息技术有限公司	安阳薪策信息技术有限公司 开户银行：内部信息 专属账户：内部信息	沫沫岛

6. 法务规则

6.1 用户管理规则

场景	方案	资料
虚假充值套币	以下情形可联系法务通过诉讼、报案、以及其他维权形式追究法律责任。 1.经业务沟通后无认错表现，拒不退还的； 2.金额超过1000元的； 3.业务确认需追究其法律责任的其他情形。	业务/财务需协助提供的以下资料 1.用户信息：实名信息（姓名、性别、身份证号、人脸识别照片）、注册手机号、用户昵称、用户ID、登录IP地址、登录设备码等； 2.虚假充值套币行为的证据材料，如网络日志，充值大于消费，聊天记录等； 3.套币金额、钱包余额、充值记录、消费记录（打赏主播的金额，受赏主播提现情况）； 4.财产线索：支付宝、微信号、银行卡号。
未成年人退款	1.业务核实是否属于未成年人打赏； 2.若属于未成年打赏应确定打赏金额及受赏主播； 3.签署协议后，将打赏金额退回未成年人。	详见： 📄 未成年人退费指引（语音版） 📄 未成年人退款承诺书
恶意退款	1.业务核实退款理由是否属于无正当理由退款情形； 2.业务联系用户追回款项； 3.经沟通后用户拒不退还的，可联系法务采取法律手段。	1.用户信息：实名信息（姓名、性别、身份证号、人脸识别照片）、注册手机号、用户昵称、用户ID、登录IP地址、登录设备码等； 2.ios退款记录，退款金额，退款理由，证实其不符合退款条件的证据材料； 3.财产线索：支付宝、微信号、银行卡号。
与主播买卖礼物套现	确认用户及主播信息，由业务按照平台规则进行封禁，处罚。	业务需留存用户与主播买卖礼物的相关证据材料，避免产生争议。

6.2 主播管理规则

场景	方案	资料
违约行为： 如独家，但在别的平台开播；在平台内恶意引	以下情形可联系法务通过诉讼、以及其他维权形式追究法律责任。	业务/财务需协助提供的以下资料： 1.主播信息：实名信息（姓名、性别、身份证号、人脸识别照片）、注册手机号、用户昵称、昵称、账户ID、登录IP地址、登录设备码等；

流；诋毁平台严重损害公司商誉的行为。	<p>1.经业务确定存在主播存在违约行为，联系法务固证；</p> <p>2.经业务沟通后无认错表现，拒不改正或拒不赔偿的。</p>	<p>2.违约行为的证据材料，如在别的平台开播的记录，发表诋毁言论的聊天记录等；（先联系法务固证）</p> <p>3.平台与主播所属公会的协议，平台与主播的协议；</p> <p>4.财产线索：支付宝、微信号、银行卡号。</p>
参与诈骗等刑事犯罪； 用户报案需平台协助调查的。	一经发现业务封禁账号，冻结钱包，予以平台处罚，并联系法务是否报案/举报。	<p>业务/财务需协助提供的以下资料：</p> <p>1.主播信息：实名信息（姓名、性别、身份证号、人脸识别照片）、注册手机号、用户昵称、昵称、账户ID、登录IP地址、登录设备码等；</p> <p>2.被诈骗的用户信息/报案人提供的报案材料，如报案受理回执，被诈骗的过程。</p> <p>3.主播参与诈骗等刑事犯罪的证据材料，如接受打赏的记录，提现记录，聊天记录等；</p> <p>4.平台与主播所属公会的协议，平台与主播的协议，平台规则；</p> <p>4.财产线索：支付宝、微信号、银行卡号。</p>
平台垫付用户退款后，受赏主播拒不返还垫付款项的。	<p>1.业务核实退款理由是否属于无正当理由退款情形；</p> <p>2.业务联系用户追回款项；</p> <p>3.经沟通后用户拒不退还的，可联系法务采取法律手段。</p>	<p>1.退款用户及受赏主播信息：实名信息（姓名、性别、身份证号、人脸识别照片）、注册手机号、昵称、账户ID、登录IP地址、登录设备码等；</p> <p>2.ios退款记录，退款金额，退款理由，证实用户符合退款条件的证据材料；</p> <p>3.退款用户的打赏记录（该打赏需符合退款条件）；</p> <p>4.受赏主播财产线索：支付宝、微信号、银行卡号。</p>
参与买卖礼物套现	确认主播及用户信息，由业务按照平台规则进行封禁，处罚。	业务需留存用户与主播买卖礼物的相关证据材料，避免产生争议。

6.3 公会管理规则

场景	方案	资料
公会的违约行为。	<p>以下情形可联系法务通过诉讼、以及其他维权形式追究法律责任。</p> <p>1.经业务确定存在主播存在违约行为，联系法务固证；</p>	<p>业务/财务需协助提供的以下资料：</p> <p>1.公会信息；</p> <p>2.违约行为的证据材料；</p> <p>3.平台与公会的协议；</p>

	2.经业务沟通后无认错表现，拒不改正或拒不赔偿的。	4.财产线索：支付宝、微信号、银行卡号。
旗下主播存在违约行为公会承担连带责任	<p>以下情形可联系法务通过诉讼、以及其他维权形式追究法律责任。</p> <p>1.经业务确定存在主播存在违约行为，联系法务固证；</p> <p>2.经业务沟通后无认错表现，拒不改正或拒不赔偿的。</p>	<p>业务/财务需协助提供的以下资料：</p> <p>1.主播信息：实名信息（姓名、性别、身份证号、人脸识别照片）、注册手机号、用户昵称、昵称、账户ID、登录IP地址、登录设备码等；</p> <p>2.违约行为的证据材料，如在别的平台开播的记录，发表诋毁言论的聊天记录等；（先联系法务固证）</p> <p>3.平台与主播所属公会的协议，平台与主播的协议；</p> <p>4.财产线索：支付宝、微信号、银行卡号。</p>

6.4 内部人员管理规则

岗位操守：

- 1、向供应商、合作对象（家族、主播等）提供或接受任何具有贿赂、回扣、私下佣金或私人利益性质的付款或礼品；
- 2、以职务之便调配、挪用公司资源，参与不符合平台规范的行为，谋取私利；
- 3、未经评估与决策，私自拟定、刷新平台规则或上线可能存在风险的玩法；
- 4、未经允许，以公司或部门名义进行对外决策、提供担保、证明或进行协议合同签订；
- 5、在平台内严禁进行相关触犯法律红线（涉政、涉黄赌毒）的活动。

保密与竞业义务：

- 1、严禁泄露公司尚未对外公布的近远期发展战略计划、经营策略及措施、结构调整方案；
- 2、严禁泄露与公司、平台利益相关的研究开发项目、技术开发信息和知识创作成果；
- 3、严禁泄露公司相关供应商、客户名单及相关合作合同（协议、会议内容）；
- 4、严禁泄露公司的各类工作计划、管理体系、财务报表、组织结构、人事信息及工资福利；
- 5、不得跨越职权范围接触或调用用户信息或其他加密信息，不得泄露平台用户个人信息；
- 6、未经允许，将秘密文件、资料、知识财产私自翻印、转存、复印、摘录及外传；
- 7、与公司外来人员共享内部信息网络及公用软件、公用账号；
- 8、以任一形式参与业务关联单位或商业竞品公司。

7. 外部工具

7.1 数美规则

用户内容场景的风控逻辑顺序为机审后进入人审，机审策略（包含敏感词库）主要有三种结果分别为拒绝（拦截）、审核（嫌疑，进入人审除公屏、私信外其他场景先审后发）、通过（放行，当前关闭进入人审）。数美科技产品分为2个板块，分别是：天网、天净

7.2 数美风控衡量标准

(漏召率=机审通过的违规量/机审总量、召准率=违规量/机审不通过量)

- 漏召率（机器漏审）：当前持续对公屏、私信、音频、资料机审通过结果做5~10%抽查，漏召率均在0.01%以下；
- 召准率：由于目前业务产品开启的是高召回模式，所以召准率没有直接作为一级衡量指标但风控对召准确率的预期是在当前情况下不下降即可达到二级目标。
- 机审结果-拒绝：主要为严重违规类型，生产环境为拦截状态即用户发送失败但会100%送入人审对内容违规等级做进一步判断以及账号使用功能的限制，账号功能限制当前参考语音审核规则；
- 机审结果-审核：内容主要集中在嫌疑类型但也包含部份策略无法兜住的底线类违规，除了公屏和私信场景其他均为先审后发，风险系数在可控范围内（当前公屏幕处置响应时间在5分钟以内，符合监管部门要求）；
- 机审结果-通过：机审结果通过类目前暂时没有接入人审（开关可随时打开，Q4对规则迭代完成后综合评估关闭机审结果通过类型的送人审流程），当前的机审结果通过类型有效率主要依靠外飘率衡量效果。其中：文本类持续2个月对机审通过的类型做定量10%的抽检，结合平时用户的客服渠道反馈、运营反馈等对外飘实时迭代（当前外飘率：低于0.05%，警戒指标为：1%）。

7.3 风控-天网

深度融合全栈式模型体系，实时防御黑产作恶，专为企业降本增效止损护航

- 营销活动反作弊：精准识别设备风险、欺诈团队和薅羊毛行为
- 渠道流量反作弊：精准防御各类渠道的推广流量作弊行为
- 虚假用户裂变识别：精准识别虚假裂变行为、设备风险
- 刷榜刷单防护：精准识别恶意刷榜刷单行为，全路径实时布控
- 注册登录保护：精准识别欺诈违规账号，高效防控黑产作恶
- 设备风险保护：稳定兼容设备指纹反欺诈SDK，护航客户营销增长
- 支付风控：精准识别支付风险设备、风险行为
- 内容防盗爬：精准防御高价值内容、隐私数据被恶意盗爬
- 智能验证码：精准拦截机器行为，助力企业有效获客

7.4 风控-天净

精准识别多场景违规内容，高效防御内容风险，提高审核效率

- 智能音频审核：高精度多场景多语种违规音频识别
- 智能视频审核：360度全方位检测，违规视频内容全面识别
- 智能图片审核：高精度检测多种违规内容，承载大量智能图片识别请求
- 智能文本审核：精准识别暴恐、辱骂、色情、广告等违规内容
- 智能声纹审核：提供多场景高精度声纹比对与声纹检索服务

当前已购买的风控服务【数美】			
一级产品	二级产品	功能	地域
天净	智能音频流识别	娇喘	国内
		国歌	国内
		涉政&违禁&暴恐&色情&辱骂&广告	国内
		年龄	国内
		中国领导人声纹	国内
	智能文本识别	涉政&违禁&暴恐&色情&辱骂&广告&灌水&无意义	国内
		年龄	国内
	智能图片识别	广告	国内
		色情&性感	国内
		涉政	国内
		图片文字违规（涉政&违禁&暴恐&色情&辱骂&广告）	国内
		暴恐&违禁	国内
		年龄判断	国内
天网	诈骗引流账号识别	防诈骗导流	国内
		高价值客户防挖角	国内
	支付保护	实时风险事件拦截	国内
	注册登录保护	实时风险事件拦截	国内
		设备风险画像	国内
	智能验证码	滑动&点选验证	国内
	营销活动反作弊	实施风险事件拦截	国内
		实施风险事件拦截（事件数）	国内

8. 巡查背景

机审策略和模型、人工审核两轮过滤后对高曝光场景的最终兜底，需要巡查团队进行实时监控，以确保站内内容安全、生态健康。

巡查覆盖类型			
一级分类	二级分类	巡查工具	处罚措施
个人资料类	头像	模拟器巡查 PC端巡查	重置资料
	个签		
	昵称		
房间类	房间音频	PC端巡查	封禁上麦 冻结账号
	公屏（含大喇叭/小喇叭）		禁止发言
	厅图		重置资料
	房间名称		
	房间公告		
社区	帖子	模拟器巡查 PC端巡查	删除帖子/评论
	评论		

8.1 内容安全相关

语音房业务 巡查规范

1. 房间昵称、房间公屏等房间资料不得出现违规内容
2. 个人昵称、个性签名不得出现组合违规内容，麦位上个人头像不能出现违规信息
3. 房间公屏不能出现拼接组合违规内容
4. 社区帖子，文字与图片组合不能出现暗喻色情等违规内容
5. 社区评论不能出现违规组合内容

8.2 品类质量相关

不鸽分品类巡厅要求规范 巡厅规范

1. 厅封面为纯文字，不得出现人物
2. 麦上人数要求：1个主持+6个歌手，性别不限
3. 在麦上演唱的嘉宾需有歌手资质，如无显示则按无资质演唱处理【技能未开不显示也按照无资质演唱处理】
4. 主持必须熟悉房间付费玩法
5. 歌手动态必须以图文形式上传歌单，并主动私聊进房用户
6. 房间进人主持必须欢迎，嘉宾爆灯，扣私聊，房间欢迎语等

四、监管方式

1. 私聊监控

- **内部监管：**脱敏处理后人审监管，以命中关键策略和敏感词触发送人审，打击范围包含：红线违规、一级违规、二级违规
- **外部监管：**利用站内便利通过第三方平台进行的非法交易、互动，提供便利方的平台责任归属问题。

2. 公会主播

- **客诉：**用户通过客服进行反馈；
- **巡厅员：**日常巡厅人员；
- **审核员：**日常审核人员；
- **公会对接群反馈：**公会会长/执行会长/厅主与对接运营反馈；

3. 内部人人员

等级	内部人员监管制度
S	漏审底线内容导致长时间曝光，违规内容被相关部门录取违规证据导致平台下架等行为
	替用户封禁&解封账号，从而获取利益，扰乱平台秩序，损害公司利益等行为
	向非本司人员泄漏公司机密、后台信息，包括但不限于审核后后台界面、审核信息、用户信息、内部沟通群信息、审核规则等
	泄漏官方身份并以官方身份在端内与用户接触/添加用户联系方式，知情人员帮其隐瞒不如实上报等行为
	连续3个月KPI绩效考核C级，未达到审核团队要求
	在办公场所打架斗殴，相互谩骂，扰乱工作秩序等行为
A	敏感时期漏审底线内容，次日质检结果发现
	恶意刷单行为，扰乱团队良性竞争以及平台秩序等行为（如巡查恶意清除用户信息，封禁机器人账号提升个人绩效等行为）
	值班期间在办公区域使用办公设备浏览与工作无关网址/听有声小说/看视频/玩游戏等影响正常工作等行为
	与用户深入接触并添加用户联系方式等行为（需核实用户相关信息的只能由值班组长进行添加核实，完成核实后需删除联系方式）
	漏审底线内容导致长时间曝光违规内容
	无故离开座位达30分钟以上且未向组长报备离开原因导致业务积压，影响业务正常开展
B	在办公区域玩手机/打瞌睡等行为，组长当月提醒累计3次
	办公区域抽烟，喝酒，影响其他成员值班状态等行为
	带与本公司无关人员进入办公场地，有泄漏公司机密的风险的行为

4. 第三方信息

- 经用户反馈相关问题需参考第三方信息的，例如第三方引流、第三方恶意造谣等，由运营或主播进行调查，根据调查信息进行处理；
- 涉及未成年退款、诈骗等信息，需主播或家族提供第三方相关截图进行取证；

5. 财务监管

1. 支付安全管理机制

支付盗链识别

多账号充值：多个支付宝、微信账号通过微信公众号（H5）向同一个平台账号充值；

充值成功率：当日发生多笔充值，而且充值成功率低于80%；

充值IP漂移：向充值服务器下单的IP地址与实际支付的IP地址发生较大的偏离；

用户投诉：非平台用户向我司投诉，被外部平台账户盗链支付；

- **恶意投诉识别**

同频次多人同时发起支付订单投诉风险识别。即充值完成后以各理由向支付渠道恶意投诉，**给支付渠道施压要求退款下架等；**

已消费用户同一时点多频次发起全部支付订单投诉风险识别。即用户充值并消费完成后，由多个账号在某个时间节点同时向支付渠道对所有的支付订单向平台发起投诉，导致投诉订单突增引起支付渠道重视，增加支付商户风险，**严重会导致商户号被封停、其它正常充值的用户的订单被拦截；**

- **未成年退款识别**

实名认证为成年人，但是在消费后以未成年人的名义申请退款；**未成年：**未成年付费、未成年主播

2. 支付安全预警机制

- **内部培训及处理**

加强对内部人员风险管理培训，包括订单异常分析能力、订单轨迹巡查能力、风险管控范围能力培训。

- **专职部门监管**

风控组需实时关注监控部门最新信息，处置外部监管部门包括但不限于公、检、法反馈的投诉问题，升级处理他们反馈过来的投诉订单。

建立支付订单资金入账监控关注，关注来自支付宝、微信的充值资金波动及客诉问题、客诉的变化趋势；

客服组需及时处理并重视外部投诉来包括但不限于黑猫、微博、负责人电话、微信等渠道的投诉信息；法务监管

内部培训及处理

- 内部人员风险管理培训，包括订单异常分析能力、订单轨迹巡查能力、风险管控范围能力培训。
- 按月度随机抽查，平台抽检，监处罚行为是否按规定实施。

五、处罚制度

1. 平台处罚机制

根据不同场景，不同违规类型，对违规用户作出以下处罚分级 [@【不鸽】平台审核规则](#)、[@平台规则处罚制度](#)

- 文本类：封禁账号、冻结账号、禁止发言、拦截
- 图片类：封禁账号、冻结账号、审核不通过
- 音频类：封禁账号、冻结账号、禁止上麦

1.1 涉政

- 严重涉政：参与讨论、诋毁一号人物及政党机关、负面调侃时政等政治内容的封禁账号。
- 中度涉政：调侃国家领导及国家机关的，情节轻微冻结账号，情节严重的永久封禁。
- 轻微涉政：单纯提及到涉政内容，没有进一步引导和负面性质，对违规内容进行拦截。

1.2 涉黄

- 严重涉黄：传播淫秽色情相关信息，包括声音、图片、文字类，进行色情交易活动的封禁账号。
- 轻微涉黄：发布性感类擦边色情信息，视情节严重进行冻结账号或者禁止发布信息。

1.3 涉赌

- 严重涉赌：端内组织引导赌博相关内容行为，涉及金钱交易的封禁账号。

1.4 轻微涉赌

- 只是提及赌博相关内容，没有引导或组织赌博行为，对违规内容进行拦截。

1.5 恐暴违禁

- 严重涉爆：端内进行违禁物品买卖交易，包括毒品、枪支等封禁账号。
- 轻微涉暴：单纯提及违禁物品与恐怖分子名称，没有引导或宣扬性质的对违规内容进行拦截。

1.6 未成年

- 严重违规：引导未成年充值消费，进行礼物打赏的封禁账号。
- 轻微违规：在静态或动态资料展示未成年形象的对违规内容进行拦截。

1.7 其他类

- 封建迷信：传播宣扬宗教迷信等活动视情节严重封禁账号或限制发布功能

- 低俗内容：在公开场景发布低俗类信息视情节严重冻结账号或限制发布功能
- 人群歧视：端内发布涉及男性、女性、人种等歧视的进行违规内容拦截
- 地域歧视：端内发布河南人、东北人等地域歧视的进行违规内容拦截
- 其他广告：利用平台进行打广告行为，影响端内生态的冻结账号
- 泄露隐私：侵犯他人肖像权、名誉权、隐私权等合法权益信息的进行违规内容拦截
- 网禁黑名单：传播禁播名单内的游戏或影视节目的视情节严重冻结账号或限制发布功能
- 炫富：宣扬炫富拜金、奢靡腐化等生活方式的视情节严重冻结账号或限制发布功能
- 违背社会公德：宣扬同性恋、包二奶、家暴等婚恋观的限制发布功能
- 冒充官方：冒充官方身份，对用户进行诈骗的冻结账号
- 枪支刀具：端内展示管制刀具、枪支等内容的进行违规内容拦截
- 血腥暴力：发布正常影视剧作涉及自杀等画面的限制发布功能
- 民间风俗：发布可能存在风险的习俗内容的限制发布功能
- 第三方信息：发布第三方联系方式进行违规内容拦截

2. 主播处罚机制

若直播中出现“规则规范”所示违规行为或内容，平台将依据违规意图、违规时间、违规主体、违规影响、等客观因素进行综合判定，进行分值扣减，并执行对应分值区间的处罚，

处罚手段：对违规行为的处罚包括但不限于禁用音频服务警告、提出聊天室警告、中断或限制聊天室开播功能、删除相关违规信息、限制相关资源、扣除或冻结提现、扣除或冻结聊天室和家族分成、封禁或永久冻结相关账号及聊天室、限制或永久限制相关身份信息注册与认证主播等处置手段。

2.1 违规程度扣分规则

- **严重违规【严重违规可能处以永久封禁的处罚。禁止提现并处以永久封禁的处罚、按健康分扣除家族福利及补贴。】（40分-清零）**
- **中度违规【中度违规可能处以7天封禁至永久封禁的处罚，严重的将关闭直播间，按健康分家族补贴及分成。】（20分-30分）**
- **轻度违规【轻度违规可能处以禁止发言30分钟、禁止发言1小时、封禁1天、封禁3天、封禁7天，严重者将被处以永久封禁的处罚。】（1分-10分）**
- **运营规则【违反运营规则可能处以警告，依据官方巡查及审核规则处罚。】（1分-9分）**

除以上处置手段，不鸽语音平台对违规情节严重的直播主播保留将其主动上报网络黑名单及依法移送司法机关的权利。

2.2 公会健康分规则

- 公会健康分以单个公会作为考核主体，所有公会的健康分初始分值为80分，最高分值为100分。

- 公会每月健康分=上月剩余分值+当月所有加分-当月所有减分
- 公会当月健康分低于70分的，平台将对公会进行处罚，处罚方式包括但不限于警告整改、提现冻结、结算扣除、清退等，详见下表。除下表所列的处罚方式外，平台将视违规行为的具体情况，保留依法将公会移送司法/行政机关处理的权利。

当月加减分类型	具体规定	加分/减分时刻
违反本办法	违反本办法第二条规定的，平台将综合考虑违规行为的具体情况、主观恶性、造成后果等，给予10-50分的扣分。	当月1号00:00至当月最后一天24:00
主播严重违规	公会绑定的所有主播，每存在一次严重违规，扣5分。	当月1号00:00至当月最后一天24:00
	如果主播在判定严重违规当月成功通过申诉，则该次不扣分。	
公会星级变动	公会星级每上升一星，加5分。	当月1号24:00前
	公会星级每下降一星，减5分。	
招募星级主播	招募10个主播，加1分。依次叠加10分封顶	当月1号00:00至当月最后一天24:00
	当月招募的主播，当月内跟公会解除绑定的，则不加分。	
无违规行为加分	同时满足以下3个条件的，则当月加3分： ①公会当月不存在有违反本办法第二条的行为； ②公会绑定的所有主播，在当月均不存在严重违规； ③公会当月“其他加分-其他减分” ≥ 0 分。	当月最后一天24:00

分值（健康分=a）	警告整改	提现冻结（比例）	当月结算扣除（比例）	公会清退
$65 \leq x < 70$	√	×	×	×
$60 \leq x < 65$	√	10%	×	×
$55 \leq x < 60$	√	20%	1%	×
$50 \leq x < 55$	√	30%	3%	×
$0 \leq x < 50$	√	50%	5%	×
$x < 0$	√	×	100%	√

2.4 家族清退包含以下步骤：

星级家族：①平台将解除公会与全部主播的线上绑定关系；②平台将回收公会的所有公开厅3位短号。

3. 财务相关处罚机制

3.1 支付安全处置机制

客诉：整理受害人、嫌疑人、主播等三方信息及时联系受害人了解受骗过程安抚情绪避免升级投诉，并联动各相关部门推动案件处理；

风控：梳理共性问题建立风控预警机制并联系相关支付渠道BD获取受害人信息及针对涉案关联账户进行风控处理；

运营：根据资金流向向家族主播追回/冻结涉案的资金、收集相关聊天/转账等信息并对家族进行宣导培训；

技术：根据产品风控建议加强对支付链接的保护及数据追踪；

政务：根据投诉来源如涉及政府监管部门，做好解释及回复；

法务：根据案件提供法律支持并协助与公检法机构沟通推进；

3.2 平台运营处罚机制

若平台出现“财务规则”所示违规行为或内容，平台将依据违规意图、违规影响等客观因素进行判定，对账号或用户执行相应处罚：

违规等级	处理措施	具体行为
S	用户永久封禁，并追究平台经济损失	造假诈骗行为； 用户：虚假充值套币、恶意退款 主播：用户虚假充值后，主播协助销赃 公会：用户资金不当，公会协助销赃
A	教育学习及用户警告，追补缴税款	转移或偷逃税款 主播：替名认证，转移税款、超额提现及提现超限“分账”操作 公会：恶意转移收入至其他合同主体、对私转账结算，无法提供票据；
B	教育学习，追究平台经济损失	引导未成年充值
B	用户警告	用户：未成年退款
其他对违规行为		

3.3 内部人员处罚机制

运营人员等内部职员需恪守工作职责，不得利用身份、地位、账号违反“财务规则”所示违规行为或内容，平台将依据违规意图、违规影响等客观因素进行判定，对人员做相应处罚：

序号	处理措施	具体行为
S	开除或警告，并追究平台经济损失；积极配合者可酌情处理	主动谋取私利 <ul style="list-style-type: none">财产倒卖：以福利或公测之名申请超额货币并对虚拟福利倒卖/套现协助用户、主播或公会转移或藏匿收入，包括但不限于运营人员、技术人员虚假增减虚拟币下发及回收谋取利益，包括但不限于运营人员、技术人员、财务人员虚假结算（即虚增结算金额）
A	教育学习、内部警告或通报批评 具体视情节进行定性；	非主动或无意识违规则操作 以公司利益或本着为公司节省成本出发，无意识违规则进行虚拟币增发或便捷操作，造成平台涉及风险；

4. 法务相关处罚机制

依据第6点法务规则，凡严重程度达到以下情节的，经评估后采取诉讼，报案/举报等维权手段。

违规等级	处理措施	例举行为
S	报案/举报	用户：虚假充值套币1000元以上的、恶意退款6000元以上的等； 主播：买卖礼物，参与洗钱，参与诈骗等刑事犯罪行为的； 公会：单位犯罪的，即义为本公会全体成员或多数成员谋取非法利益，由公会的决策机构按照单位的决策程序决定，由直接责任人员具体实施，且刑法明文规定单位应受刑罚处罚的犯罪等； 内部人员：职务侵占，行贿受贿，参与赌博类犯罪的；
A	诉讼	用户：虚假充值套币、恶意退款等； 主播：违约，恶意引流，诋毁，不退还平台垫付费用等； 公会：公会违约，旗下主播违约的；

内部人员：违反公司管理规定，职务侵占，诋毁公司，泄露公司商业秘密，跨职务范围接触公司加密信息等行为；

1. 私聊监控

- **内部监管：**脱敏处理后人审监管，以命中关键策略和敏感词触发送人审，打击范围包含：红线违规、一级违规、二级违规
- **外部监管：**利用站内便利通过第三方平台进行的非法交易、互动，提供便利方的平台责任归属问题。

2. 公会主播

- **客诉：**用户通过客服进行反馈；
- **巡厅员：**日常巡厅人员；
- **审核员：**日常审核人员；
- **公会对接群反馈：**公会会长/执行会长/厅主与对接运营反馈；

3. 内部人员

等级	内部人员监管制度
S	漏审底线内容导致长时间曝光，违规内容被相关部门录取违规证据导致平台下架等行为
	替用户封禁&解封账号，从而获取利益，扰乱平台秩序，损害公司利益等行为
	向非本司人员泄露公司机密、后台信息，包括但不限于审核后台界面、审核信息、用户信息、内部沟通群信息、审核规则等
	泄露官方身份并以官方身份在端内与用户接触/添加用户联系方式，知情人员帮其隐瞒不如实上报等行为
	连续3个月KPI绩效考核C级，未达到审核团队要求
	在办公场所打架斗殴，相互谩骂，扰乱工作秩序等行为
A	敏感时期漏审底线内容，次日质检结果发现
	恶意刷单行为，扰乱团队良性竞争以及平台秩序等行为（如巡查恶意清除用户信息，封禁机器人账号提升个人绩效等行为）
	值班期间在办公区域使用办公设备浏览与工作无关网址/听有声小说/看视频/玩游戏等影响正常工作等行为
	与用户深入接触并添加用户联系方式等行为（需核实用户相关信息的只能由值班组长进行添加核实，完成核实后需删除联系方式）
	漏审底线内容导致长时间曝光违规内容
	无故离开座位达30分钟以上且未向组长报备离开原因导致业务积压，影响业务正常开展
B	在办公区域玩手机/打瞌睡等行为，组长当月提醒累计3次
	办公区域抽烟，喝酒，影响其他成员值班状态等行为
	带与本公司无关人员进入办公场地，有泄露公司机密的风险的行为

4. 第三方信息

- 经用户反馈相关问题需参考第三方信息的，例如第三方引流、第三方恶意造谣等，由运营或主播进行调查，根据调查信息进行处理；
- 涉及未成年退款、诈骗等信息，需主播或家族提供第三方相关截图进行取证；

5. 财务监管

专职部门监管

风控组需实时关注监控部门最新信息，处置外部监管部门包括但不限于公、检、法反馈的投诉问题，升级处理他们反馈过来的投诉订单。

- 建立支付订单资金入账监控关注，关注来自支付宝、微信的充值资金波动及客诉问题、客诉的变化趋势；
- 客服组需及时处理并重视外部投诉来包括但不限于黑猫、微博、负责人电话、微信等渠道的投诉信息；法务监管

内部培训及处理：

- 加强对内部人员风险管理培训，包括订单异常分析能力、订单轨迹巡查能力、风险管控范围能力培训。
- 按天随机抽查，平台抽检，监查处罚行为是否按规定实施。

六、协作机制

- 📌 凡是涉及违规的主播、房间及公会，按规则进行账号权限冻结、房间权限冻结、公会健康分及保证金扣除等操作涉及到主播的，由平台进行汇总公布，涉及厅及公会的，由公会运营在公会对接群直接公布。

用户身份	协助部门	红线违规	一级违规	二级违规
普通用户	风控	采取封禁个人账号措施，保留违规证据	根据平台规则作出对应处罚	采取信息拦截措施，不直接处罚用户
	客服	说明用户违规情况，不接受申诉解封	向违规用户给出官方说明	提醒引导用户修改信息
	法务	必要时提供法务协助	-	-
主播	风控	风控采取封禁主播账号措施，同步运营，保留违规证据	根据平台规则作出对应处罚	采取信息拦截措施，不直接处罚主播
	运营	向主播说明情况并给出处罚	向主播说明情况并且进行教育引导	通过引导来纠正主播行为规范
	法务	必要时提供法务协助	-	-
公会	风控	采取封禁主播账号措施，同步运营，保留违规证据	根据平台规则作出对应处罚	采取信息拦截措施，不直接处罚公会
	运营	说明情况，给出相应处罚，评估是否解除合作关系	向公会会长及违规人员说明情况并且进行教育引导	通过引导来纠正公会违规人员行为规范
	法务	必要时提供法务协助	-	-

七、预警机制

1. 平台内容预警

背景：内容平台在流量信息充足后面临许多的监管审查问题，因此需要针对平台内容进行完善的预警机制，保证平台内容安全，预防风险事件升级发酵

预警策略：

- （待定内容）正常——正常内容，机审通过后发送成功
- （一级、二级）轻微——风险较低，动态资料发送后人审判断是否处罚；静态资料人审通过后在端内展示
- （红线内容）严重——风险较高，拦截后推入人审判断是否需要叠加处罚

作用：通过机审加入人审的形式，高效率地对平台内容进行识别区分，保证平台安全的情况下营造良好的氛围

2. 支付盗链预警

背景：为方便用户充值以及提升用户付费率，我们在产品的微信公众号内设置了H5的支付渠道，用户可以通过微信公众号输入绑定的手机号码，选择/输入需要充值的金额，然后选择支付宝或微信进行充值。但是在支付的时候会调起H5的支付链接，支付链接外漏，导致支付链接被盗用，支付链接被包装成二维码、虚假APP等进行诈骗。

预警策略：

- 推进接入支付宝、微信小程序，用户仅可以在小程序内下单支付，避免支付链接外泄
- 对多账号充值的平台账号进行风控预警，及时发现风险账号予以处理
- 预警账号的充值率及充值金额
- 针对充值IP漂移的账号进行

作用：通过以上的风控策略及可以及时有效的发现风险账号并处置风险，避免风险问题升级。

3. 用户举报预警

背景：平台内容经过机审后把存在风险信息推送给人审，此过程中难免会存在时间上的延迟，机审和人审结果也难以达到100%精确，对于用户发现的一些违规漏杀，需要一条向平台反馈的通道。

预警方式：

- 在每个用户，每个房间内都设置用户举报功能，支持上传文字与图片证据
- 用户上传违规证据后，以飞书告警或者中台推送的形式通知平台客服或审核员
- 处理完成每单举报后，以官方消息的形式反馈给举报人

作用：通过用户发现并处理平台存在的风险，作为风控补救的一种方式

4. 员工风险预警

1、制度规定：在新员工入职期间签订保密竞业协议及业务合规承诺书；

2、培训宣贯：通过章程、培训、规章制度、书面告知等方式，对能够接触、获取商业秘密的员工、前员工、供应商、客户、来访者等提出保密要求；业务部门及职能（法务、财务、人事）每季度定期对新员工进行业务合规、法规红线相关知识案例讲解及普及；

3、人员管理：对涉密的来访者、供应商及相关合作伙伴进行区分管理，包括但不限于记号标识、位置区域、账号权限；

4、权限管理：以标记、分类、隔离、加密、封存、限制能够接触或者获取的人员范围等方式，对商业秘密及其载体进行区分和管理；对能够接触、获取商业秘密的计算机设备、电子设备、网络设备、存储设备、软件等，采取禁止或者限制使用、访问、存储、复制等措施；

5、离职管理：职能平台部门（运维、财务、人事）要求离职员工登记、返还、清除、销毁其接触或者获取的商业秘密及其载体，清除离职员工所有公有账号及平台权限（企业邮箱、相关办公软件、官方账号等）

5. 财务风险预警

5.1 渠道结算

安卓渠道

关注安卓各渠道的结算收入数据，及单个渠道营收数据变化趋势，发现异常变化趋势，对风险预警同步，推进排查风险；

IOS渠道

关注IOS渠道每个月的结算的数据变化趋势，根据业务的发展以及版本的更新情况设定合理的波动阈值，对于超阈值波动进行预警；

结合业务后台的营收数据核对App Store的营收及退款数据，关注每个月退款数据发现超阈值退款协调各部门追踪溯源找到涉及的账号，监督运营负责追回相关资金以减少我司财产损失；

结算货币

咕咕豆余额：

关注平台内整体存量咕咕豆余额以及充值金额的变化趋势，对于异常的存量资金进行核查分析。

魅力值余额：

关注平台内所有魅力值

5.2 家族结算

5.3 新家族提现金额

5.4 主播提现

- 新进主播提现
- 提现主播法务风险预警

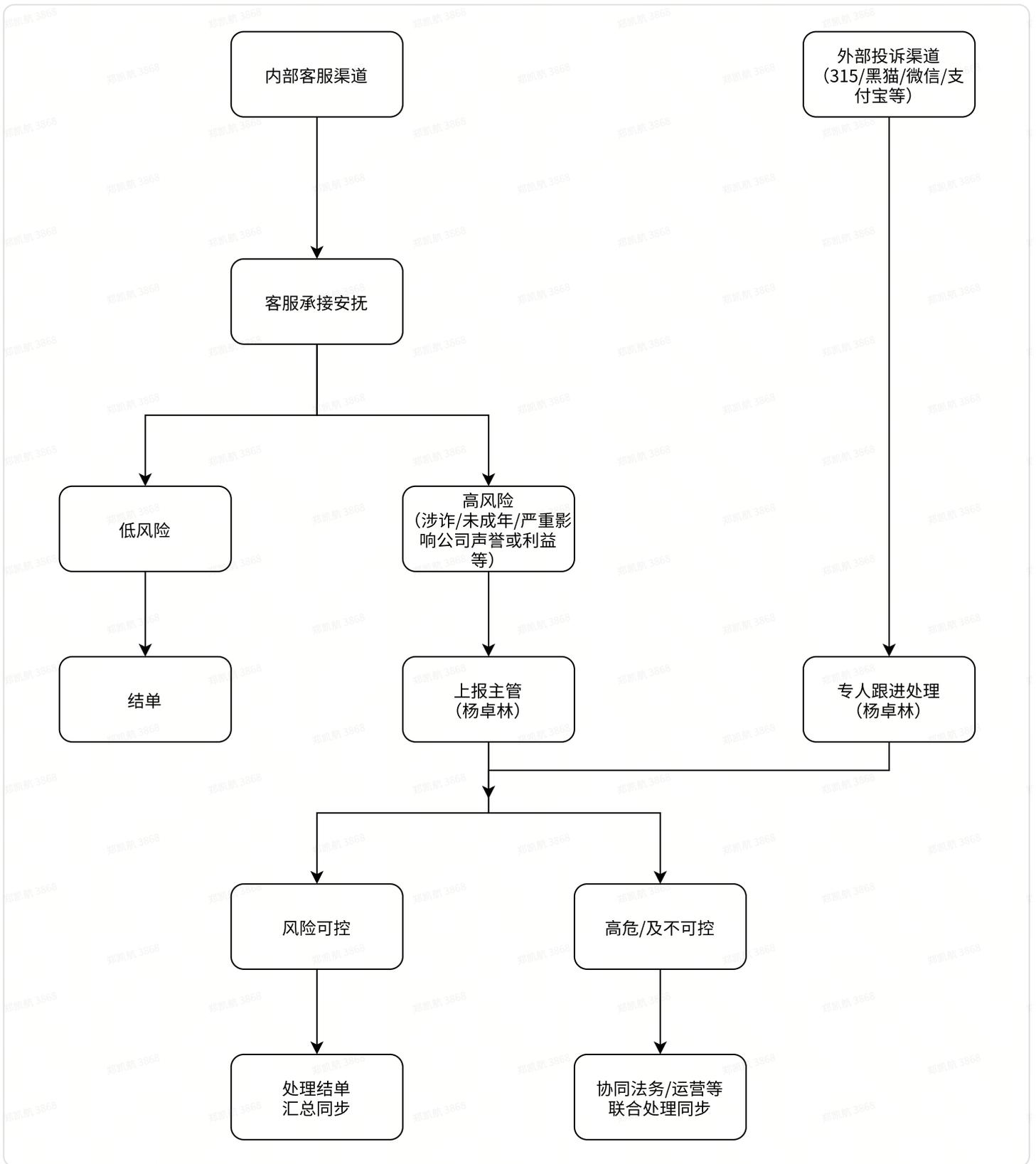
八、客诉机制

1. 客服渠道

(用户通过客服渠道反馈投诉)：客服承接并安抚澄清——上报主管跟进处理——同步法务/运营等团队协助

2. 外部渠道

(315平台、黑猫平台、微信/支付宝等投诉平台)：统一专人跟进并汇总同步，根据风险等级同步法务/运营等团队



九：风控系统建设

1. 功能支持

平台用户举报接入人审，解决客诉依赖客服反馈和运营反馈，做到实时处理；

2. 紧急冻结

涉及支付盗链、充值欺诈类型给用户提供紧急冻结钱包功能，H5/客户端人脸识别认证通过可执行；

3. 人审分级

所有内容相关均按照风控类型分级别，高曝光优先处理响应控制在3分钟，资料类统一做到先审后发；

4. 机审策略

在源头杜绝违规动机，从“违规后被打击”提升到“违规未达成”

5. 技术支持

技术资源共享制度、信息发布制度、技术反哺、个人信息、经管平台等保护分级（权限分离、有痕浏览）、订单管理规范

6. 客服支持

用户体系、主播引导、生态体系等做定期维护，官方房间开播除现有考核内容外新增风控体系相关内容；

7. 法务支持

ia人员督察小组、平台法务支持、用户报警客诉升级流程对外口径、内部反腐

8. 财务支持

支付风控小组结果抽查、提现风控小姐巡查结果抽查、内部报销及付款审查机制、税务合规安宣导。

十、监管机制

1. 监管机制

审核：结合平台风控策略与现有风控规则，从用户内容到主播公会线上事实监管风控。

客诉：整理事件、问题点、对接人等三方信息及时联系并联动各相关部门推动案件处理。

风控：及时对问题关联场景做风控处理，事后梳理共性问题建立风控预警机制并传达BP与法务侧。

运营：涉及家族公会相关内容需由运营介入沟通，包括但不限于宣讲、安抚、引导、警告。

技术：根据产品、法务、风控等需求建议搭建止损机制，举一反三深度排查漏洞/风险面积。

法务：根据案件提供法律支持并协助与公检法机构沟通推进；

2. 结果复盘

特殊事件与事故发生均需要做结果复盘，特殊事件回顾报告同步负责人群，严重事故集团全员共享。