**＂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。