

# 提供快捷取证功能,设置投诉举报入口

## 《网络暴力信息治理规定》明确网络信息提供者加强识别监测

8月1日起,《网络暴力信息治理规定》(以下简称《规定》)开始施行。《规定》明确,网络信息服务提供者应当在国家网信部门和国务院有关部门指导下细化网络暴力信息分类标准规则,建立健全网络暴力信息特征库和典型案例样本库等措施,加强对网络暴力信息的识别监测。那么,具体都有哪些要求?能起到什么作用?专家对此进行了解读。

### 细化网络暴力信息分类标准规则

《规定》所称网络暴力信息,是指通过网络以文本、图像、音频、视频等形式对个人集中发布的,含有侮辱谩骂、造谣诽谤、煽动仇恨、威逼胁迫、侵犯隐私,以及影响身心健康的指责嘲讽、贬低歧视等内容的违法和不良信息。

### 建立健全网络暴力信息预警模型

《规定》提出,网络信息服务提供者应当建立健全网络暴力信息预警模型,综合事件类别、针对主体、参与人数、信息内容、发布频次、环节场景、举报投诉等因素,及时发现预警网络暴力信息风险。

北京航空航天大学法学院副教授赵精武认为,由于平台经营者并不是执法机构,对于部分具有隐晦性的网络暴力信息难以有效甄别,通过一些分类标准、特征库,还有人工智能、大数据等技术、法律、治理机制能够督促和推动平台更有效地识别监控网络暴力的一些特殊信息。

《规定》要求,网络信息服务提供者发现存在网络暴力信息风险的,应当及时回应社会关切,引导用户文明互动、理性表达,并对异常账号及时采取真实身份信息动态核验、弹窗提示、违规警示、限制流量等措施;发现相关信息内容浏览、搜索、评论、举报量显著增长等情形的,还应当及时向有关部门报告。

中国社会科学院大学互联网法治研究中心主任刘晓春说:“监管机关在网络暴力防范方面积累了丰富的经验,能提前在网暴没有大规模蔓延造成伤害的情况下,有效甄别识别,精准治理。”

### 建立健全用户账号信用管理体系

专家指出,网暴信息的表现形式不一定表现为激烈的谩骂、攻击等行为,有的可能采取十分隐蔽的方式,但对当事人造成的伤



害同样巨大。所以此次施行的《网络暴力信息治理规定》中不仅要求网络信息服务提供者制定网暴信息的分类标准,还要求应当制定和公开管理规则、平台公约。

《规定》提出,网络信息服务提供者为用户提供信息发布、即时通信等服务的,应当依法对用户进行真实身份信息认证。用户不提供真实身份信息的,网络信息服务提供者不得为其提供相关服务。

刘晓春说,构建多主体协同的事前、事中、事后的治理机制,对于当事人来说,能够比事后治理有更周全的保护,使得他免受其中的伤害,事中干预也是这样。

《规定》要求,网络信息服务提供者应当建立健全用户账号信用管理体系,将涉网络暴力信息违法违规情形记入用户信用记录,依法依规降低账号信用等级或者列入黑名单,并据以限制账号功能或者停止提供相关服务。

赵精武认为,建立健全账号信用管理机制,能够很好地起到震慑作用,同时网暴信息留痕功能也能一定程度上起到防范作用。因为在实践当中,经常有一些人冒充施暴人和受害者的近亲属,假借这些名义来通过引流的方式提高自己账号的知名度。通过建立这样的机制,使得大家能够从全流程上控制网暴信息流转的同时,让大家不敢随意去从事网暴行为。

### 健全网络暴力信息防护功能,完善私信规则

在遭遇网络暴力时,《网络暴力信息治理规定》中有哪些具体措施保护用户的权益呢?

《规定》提出,网络信息服务提供者应当建立健全网络暴力信息防护功能,提供便利用户设置屏蔽陌生用户或者特定用户、本人发布信息可见范围、禁止转载或者评论本人发布信息 etc 网络暴力信息防护选项。

网络信息服务提供者应当完善私信规则,提供便利用户设置仅接收好友私信或者拒绝接收所有私信等网络暴力信息防护选项,鼓励提供智能屏蔽私信或者自定义私信屏蔽词等功能。

刘晓春说,《规定》实际上是对于用户

给了很多个性化设置的能力,比如说评论范围或者私信领域,用户可以去屏蔽特定的用户,去确定自己信息发布可见范围,包括一键防网暴,把自己放到一个不受干扰的环境里面。对于私信也可以定向去设置接收,能接收谁的不能接收谁的,白名单黑名单这样的设置。

《规定》提出,网络信息服务提供者发现网络暴力信息风险涉及侵害未成年人、老年人、残疾人等用户合法权益的;侵犯用户个人隐私的;若不及时采取措施,可能造成用户人身、财产损失等严重后果的等情形,应当为用户提供网络暴力信息防护指导和保护救助服务,协助启动防护措施,并向网信、公安等有关部门报告。

另外,《规定》要求网络信息服务提供者应当向用户提供网络暴力信息快捷取证等功能,依法依规为用户维权提供便利。《规定》要求,网络信息服务提供者应当自觉接受社会监督,优化投诉、举报程序,在服务显著位置设置专门的网络暴力信息快捷投诉、举报入口,公布处理流程,及时受理、处理公众投诉、举报并反馈处理结果。

### 建立多部门协同工作机制,有效监管网络暴力

此次施行的《网络暴力信息治理规定》中明确,网信部门会同公安、文化和旅游、广播电视等有关部门依法对网络信息服务提供者的网络暴力信息治理情况进行监督检查,实现对网络暴力的全方位治理。

《规定》提出,网信部门会同公安、文化和旅游、广播电视等有关部门建立健全信息共享、会商通报、取证调证、案件督办等工作机制,协同治理网络暴力信息。

公安机关对于网信、文化和旅游、广播电视等部门移送的涉网络暴力信息违法犯罪线索,应当及时进行调查,并对符合立案条件的及时立案侦查、调查。

赵精武认为,这种多部门协同工作机制更能有效地从多个监管路径预防和控制网络灰黑产操纵的恶性网络暴力事件,也契合《规定》提及的坚持源头防范、防控结合、标本兼治、协同共治的治理原则。

据央视新闻

### 评论

## 完善私信规则,夯实网络暴力信息“防火墙”

8月1日起施行的《网络暴力信息治理规定》(下文简称《规定》)明确,网络信息服务提供者应当完善私信规则,提供便利用户设置仅接收好友私信或者拒绝接收所有私信等网络暴力信息防护选项,鼓励提供智能屏蔽私信或者自定义私信屏蔽词等功能。网络信息服务提供者应当向用户提供网络暴力信息快捷取证等功能,依法依规为用户维权提供便利。

根据《规定》的界定,网络暴力从内容层面来看,既包括具有违法属性的“侮辱谩骂、造谣诽谤、煽动仇恨、威逼胁迫、侵犯隐私”的信息内容,也包括“影响身心健康的指责嘲讽、贬低歧视”等极易带来侵害后果的不良信息内容。网络暴力首先是语言暴力。当带有攻击性的暴力信息在网络空间传播,既严重

损害当事人的人格尊严、名誉、隐私等权益,也严重破坏网络生态环境,危害不容小觑。

在此语境下,《规定》要求网络信息服务提供者完善私信规则,为用户设置接收好友私信或者拒绝接收所有私信等网络暴力信息防护选项,体现了以“抓前端、治未病”为导向的源头治理思维,能够有力夯实网络暴力信息“防火墙”。

从过往经验来看,一些网络信息服务提供者在遏制网络暴力信息方面存在责任认识不充分、角色定位不准确、履职尽责不到位、制度机制不完善、管理操作不规范等问题。其中最为突出的是,一些网络信息服务提供者对暴力信息不设置拦截“栅栏”,使这类信息进一步传播扩散,引发了较高的网络关注和社会影响程度。

对此,要求网络信息服务提供者完善私信规则,有助于迅速识别并锁定潜在的网络暴力言论,实现对有害信息的早期预警与即时干预。

更应看到,完善私信规则也是网络信息服务提供者承担社会责任、保证合规经营的法定义务。早在2021年9月,国家互联网信息办公室发布的《关于进一步压实网站平台信息内容管理主体责任的意见》,就对此作了明确规定。《规定》以完善私信规则为切入点,进一步细化网络信息服务提供者拦截暴力信息的主体责任,旨在用法定义务倒逼其积极承担社会责任,契合了让公众不接触网络暴力信息的治理要求。

防范网络暴力,需要网络信息服务提供者建立快速反应机制,提升治理效率。

从以往的案例来看,网络暴力信息具有传播速度快、后果不可逆、社会影响大等特点。如果有害信息没有在第一时间得到处理,就会迅速发酵,不仅严重误导公众,还破坏网络生态秩序。因此,完善私信规则也意味着网络信息服务提供者发现不良信息应当及时采取删除、屏蔽、断开链接等必要措施,维护网络用户的合法权益和网络空间的良好秩序。

要让完善的私信规则成为源头治理网络暴力信息的利器,还要狠抓落实。监管执法部门要以《规定》的正式施行为契机,对任性放纵网络暴力信息“出笼”的信息服务提供者套牢法律责任“金箍”,推动完善的私信规则应声而落,确保网络暴力信息“防火墙”坚不可摧。

据北京青年报