

## 二、2012 年中国网络游戏行业大事记

### ◆ 2012 年 1 月

1 月 9 日，安徽省合肥市高新区人民法院对合肥艺凌网络科技有限公司提供‘私服’服务、侵犯著作权案作出判决，项某某等 25 名涉案人员均以侵犯著作权罪，分别被判处有期徒刑 3 年至 6 个月不等的有期徒刑和 70 万至 2000 元不等的罚金。

### ◆ 2012 年 2 月

2 月 14 日 成都军区某装甲旅利用军事游戏增强新训吸引力，将《光荣使命》列入新兵训练课目。

2 月 24 日 文化部发布《“十二五”时期文化产业倍增计划》，提出“十二五”期间，文化部门管理的文化产业增加值年平均现价增长速度高于 20%，2015 年比 2010 年至少翻一番，实现倍增。

2 月 27 日 在文化部指导下，2011 年网页游戏规范自律联盟年会在越南召开。同日，中越网络游戏交流会在越南召开。

2 月 上海市文化市场行政执法总队根据群众举报，查处了上海颠视数码科技有限公司未经批准擅自通过互联网和移动通信网从事《手机三国》网络游戏上网运营活动并以随机抽取等偶然方式诱导网络游戏用户采取投入网络游戏虚拟货币方式获取网络游戏产品和服务案。

### ◆ 2012 年 3 月

3 月 21 日 腾讯公布了其“泛娱乐”的战略规划，并发布了一系列网络游戏新产品。

### ◆ 2012 年 4 月

4 月 10 日 浙报传媒集团股份有限公司宣布，收购原盛大网络旗下的杭州边锋和上海浩方各 100% 股权，标的资产预估值合计约 34.9 亿元。

4 月 20 日 上海市宝山公证处与巨人网络《征途 2》项目联合宣布，公证处将为巨人《征途 2》网络游戏用户提供游戏账号保全证据公证，这也是国家公证部门首次介入虚拟财产公证领域。

4 月 26 日 上海高院发布 2011 年度知识产权审判白皮书及知识产权司法保护十大案例，其中，5 名制作《冒险岛》“外挂程序”并公然销售的被告因侵犯著作权罪、销售侵权复制品罪被判刑，并处数百万元罚金。这是网络游戏“外挂”首次入

罪。

4月27日 在文化部文化市场司指导下，由移动游戏开发商、运营商、电信运营商、终端制造商、行业研究机构、媒体等产业链各方发起的移动游戏联盟成立。成立大会上，首批30余家联盟成员单位共同签署了《移动游戏联盟宣言》。

#### ◆ 2012年5月

5月14日 掌趣科技在A股上市，成为继中青宝后第二支网游概念股。

5月16日 上海《网络游戏行业服务规范》（以下简称《规范》）正式开始实施，这也是网络游戏行业首个地方性标准。

5月18日 中国文化产业投资基金与视讯中国、浙江华数、厦门游家、骏梦游戏以及开心麻花等五家文化企业签署投资协议。

5月22日 文化部文化市场司下发《文化部文化市场司关于开展棋牌类网络游戏专项核查工作的通知》，要求各地于2012年5月至6月在全国范围内启动棋牌类网络游戏专项核查工作。

5月28日 北京动漫游戏产业联盟、中关村数字内容产业协会共同承办的“首届中国(北京)国际服务贸易交易会—动漫游戏产业专场洽谈交易会”在国家会议中心举办。

5月 软星科技(北京)有限公司将深圳部分网吧告上法庭，该公司就旗下的《仙剑奇侠传》、《轩辕剑》等游戏软件被侵权，与部分网吧达成和解协议。

#### ◆ 2012年6月

6月6日 洛杉矶电子娱乐展(E3)在洛杉矶会议展览中心举行，由文化部统筹安排的7家网络游戏企业参加展会，这是中国网络游戏企业首次组团参加洛杉矶电子娱乐展。同日，由文化部和国家对外文化贸易基地共同组织的，名为“中国文化，全球共享”的中国游戏推介会在洛杉矶召开。

#### ◆ 2012年7月

7月4日 由国家版权局、公安部、工信部、国家互联网信息办公室四部门联合开展的打击网络侵权盗版专项治理“剑网行动”正式启动，将持续到10月底，为期4个月。

7月6日 第三届网络游戏评论沙龙于在北京邮电大学举办，来自“网络游戏评论联盟”的成员单位以及游戏行业相关专家、媒体代表参加了沙龙活动。

7月25日 第十届中国国际数码互动娱乐展览会(ChinaJoy)在上海开幕。全球30多个国家和地区的349家企业，携600余款各类游戏作品参展，展出面积约为7

万平方米，规模创历届之最。

#### ◆ 2012年8月

- 8月15日 2012德国科隆游戏展在科隆举行，腾讯、盛大、搜狐畅游等网络游戏企业组成的展团参加了展会，这是中国游戏企业首次登陆科隆游戏展。
- 8月22日 由文化部和江苏省人民政府共同主办的第九届中国（常州）国际动漫艺术周圆满落幕。

#### ◆ 2012年9月

- 9月4日 第一视频旗下手机游戏开发商中国手游娱乐集团向 SEC 提交 IPO 申请，拟在纳斯达克上市，所采用的形式为介绍上市。
- 9月6日 中国电信集团旗下“炫彩互动网络科技有限公司”（原中国电信游戏运营中心）在南京举行挂牌仪式。中国电信游戏运营中心成为继天翼视讯后，第二个迈向资本独立、完全进行公司化运作的业务基地。
- 9月18日 由文化部文化市场司、江苏省文化厅、江苏省南京市人民政府等共同主办，南京市建邺区人民政府等承办的首届中国应用游戏大赛正式启动。活动历时3个月，共收到参赛应用游戏产品1177件，创意作品272件。经过专家认证评选，共有65款产品和创意作品获奖。

#### ◆ 2012年10月

- 10月28日 第四届网络游戏评论文化沙龙在中国传媒大学举办。本届沙龙的主题为“网络游戏与文化传播”。来自文化部的领导，以及“网络游戏评论联盟”的成员、游戏行业相关专家、媒体共计40余人出席。
- 10月 在文化部文化市场司指导下，由北京大学文化产业研究院、人民网研究院主编的国内第一本游戏评论文集《快乐消费的文化底色—网络游戏评论文集》出版。

#### ◆ 2012年11月

- 11月12日 因为他人非法复制发行《热血传奇》服务器软件，非法经营数额达290余万元，济南市市中区人民法院以侵犯著作权罪判处韩超3年3个月有期徒刑并处罚金15万元，其余5人分别判处有期徒刑和罚金。
- 11月21日 欢聚时代公司正式在纳斯达克上市，交易代码为“YY”。

◆ 2012 年 12 月

12 月 11 日 首钢集团宣布，中国动漫游戏城改造建设已立项，正在进行开工建设的手续审批。

12 月 14 日 由文化部、科技部、工信部、新闻出版总署、广电总局、国务院新闻办、共青团中央、北京市政府等主办的第 10 届中国国际网络文化博览会在北京顺利开幕。腾讯、盛大、完美世界、搜狐畅游、巨人等网络游戏主要企业参加展会。目前，网博会已经被逐步打造成为中国网络文化产业最具权威性、代表性、方向性的品牌展会。

### 三、网络游戏中的暴力问题评估课与管理对策研究

#### 华中师范大学课题组

网络游戏也称“在线游戏”，是依托于互联网、移动通信网、无线通信网等信息网络进行，具有一定的规则，通过人与人之间的互动达到交流、娱乐和休闲的目的，可以多人同时参与的游戏产品或服务。近年来，随着网络游戏在我国的迅猛发展，网络游戏及其伴发的社会问题也逐步增多。据中国互联网络信息中心最新统计数据显示，2012年6月30日，我国网络游戏用户数已经达到3.31亿人，而18岁及以下网民数量已经达到1.5亿。另外也有调查发现，网络游戏中普遍存在暴力问题，真正适合未成年人的网络游戏不到5%。为此，网络游戏中的暴力及其对玩家特别是未成年人的影响、对社会的影响、对文化的影响日益受到社会公众的关注，急需对我国网络游戏中的暴力问题进行研究、引导和管理。

为了进一步完善对网络游戏中暴力的审查和管理制度，加强对青少年网络游戏的正面引导，避免暴力文化在网络游戏中泛滥，文化部市场司委托华中师范大学对我国网络游戏中的暴力问题进行专题研究，主要任务是提出我国网络游戏中暴力的监测和评估标准，为有关部门加强网络游戏管理提供重要参考依据。网络游戏企业是网络游戏的制作者和传播者，也应该是防止网络游戏暴力的主要力量。为了充分了解国内网络游戏企业对于网络游戏暴力问题的认识、网络游戏制作规则和方法，以及征求他们对制定我国网络游戏中暴力的监测和评估标准的意见和建议，2012年5月9日至16日，本课题组成员采取实地参观考察和面对面访谈的形式，分两组分别赴我国网络游戏的两大生产基地深圳、上海，以网络游戏公司的领导、技术部人员、市场部人员、策划部和公关部的有关人员作为研究对象，就上述有关问题进行了较为深入的访谈调研。

#### 一、高度重视我国网络游戏中的暴力问题

依据文化部《2011中国网络游戏市场年度报告》，2011年，中国网络游戏市场规模（包括互联网游戏和移动网游戏市场）为468.5亿元，其中，互联网游戏为429.8亿元，移动网游戏为38.7亿元。网络游戏富有娱乐性、挑战性以及教育性，但是过分的挑战或娱乐也会对人产生消极的影响。一些调查分析指出，目前在中国市场销售的网络游戏大约有90%以上涉及刺激、暴力和打斗，网络游戏的暴力程度持续升级，网络游戏的暴力问题已经成为一个必须面对的社会问题。有关调查表明，青少年对互联网娱乐功能的使用超过其他任何一种功能，青少年成为直接受害者，中国现有网络游戏玩家中25岁以下的青少年占8成。调查显示，在少年上网的人群中，患上网络成瘾症的比例高达10%以上，远高于成年人的比例，而上网成瘾的青少年主要就是在玩网络游戏。网络游戏中的暴力已成为导致青少年犯罪的重要

要诱因，并引发了一系列现实暴力行为。

2012年3月，中国青年网组织专家抽测了目前流行的117款网游，被专家初步认为适合小学生及以上年龄用户使用的游戏仅6款，约占全部测评游戏比例的5%。近七成被抽测网游由于传播低俗信息、鼓励恶意PK等原因，被专家认为不适宜未成年人使用。

我国网络游戏中的暴力及其相关问题，主要是以下几个方面：一是网络游戏中普遍存在暴力问题；二是缺乏对网络游戏暴力的评价与分级标准；三是网络游戏暴力对玩家特别是青少年的负面影响的案例不断增加，因为网络游戏直接或间接导致的违法犯罪、异常发展等情况真实存在，媒体对此多有报道。四是网络游戏生产者普遍将暴力性竞技成分视为吸引玩家的主要手段之一。

## 二、客观认识网络游戏中的暴力存在

网络游戏中为什么存在暴力？没有暴力成分网络游戏还行不行？这需要对网络游戏中的暴力进行恰当的认识。

### （一）现实暴力、网络暴力和网络游戏暴力

“暴力”是一个十分通俗又非常复杂的概念。不同学科对暴力的定义并不完全一致，但是其强迫性、伤害性是共同的。世界卫生组织（WHO）关于暴力的定义是：蓄意地运用躯体的力量或权利，对自身、他人、群体或社会进行威胁或伤害，造成或极有可能造成损伤、死亡、精神伤害、发育障碍或权益的剥夺。现实暴力通常具有下列特征：（1）以身体动作为表现方式，（2）表现出强度或极度的力量；（3）行为人常失去理智；（4）导致他人受到伤害的结果。由此，暴力是不好、不提倡、不许可的社会行为，在正常的文明社会中，暴力行为应该是被禁止的。

源于网民在网络上的激烈言辞、恶意攻击、人肉搜索等行为产生的令现实社会中的他人受到伤害或感到受威胁的情形，使得“网络暴力”的概念逐渐被人们认识和分析。网络暴力，是现实暴力的一种形式。实施网络暴力给他人和社会带来不良后果之后，实施者是需要承担法律责任的。在主张净化网络、文明上网、构建和谐健康网络的社会背景下，人们对网络暴力的危害性有着一致的认识。

但是，“网络游戏暴力”不属于网络暴力的范围。虽然人们对游戏中的过分暴力给予批评，网络游戏中的暴力对人们的现实生活也会产生一定的影响，但是，网络游戏中的暴力和现实生活中的暴力行为是不同的，前者具有其自身的特殊性。第一，暴力的虚拟性；第二，暴力的随意性；第三，暴力的直接性；第四，暴力结果的及时性和强化。

### （二）网络游戏暴力的根源是游戏设计者的暴力观

网络游戏中的暴力，虽然表现形式是打打杀杀、场面血腥等，但是因为这些表现暴力的行为与场景功能系统是游戏本身设计和提供的，因此，网络游戏中的暴力在游戏中具有“合

法性”。如果网络游戏中的规则不许可，暴力就不可能发生。正是这种合法性与合规性的存在，使人们在现实生活中不允许甚至违法的暴力行为在网络中变成“正常”。网络成为人们发泄、施暴但是不必承担法律后果的时空场所。从这个意义上说，网络游戏中的暴力，不是玩家能够真正控制与实现的暴力，而是网络游戏设计与提供者的暴力模式通过玩家来动作化和现实化。所以，控制网络游戏暴力，本质是控制游戏设计的暴力。

### （三）包括网络游戏暴力在内的暴力，违背了人类的基本价值观与行为准则

暴力是使用自身的力量违背他人意愿对他人造成伤害或者威胁伤害的行为。在人人平等、生命至上、和平友善的人类公认的价值理念系统中，暴力是违反人类基本价值观的、违背人类本性的，是一种恶的行为。文明社会普遍禁止暴力，惩戒暴力实施者。网络游戏暴力，虽然是在虚拟时空场景中表现的对其他角色或物品的伤害与破坏，其实质也属于暴力，也是违背人类的价值观念的，和现实生活中人们公认且普遍遵守的行为准则也是相冲突的。

正是因为网络游戏暴力和人们的文化价值观的不一致和冲突，人们对于网络游戏中的暴力活动自然会产生担忧，对于游戏中的过度暴力更是不能够容忍。网络游戏活动也是人的经验的一部分，过多的或者单一的游戏暴力经验，会造成人们价值观的混乱与冲突，对于认知体系尚未形成的未成年人来讲，这种消极影响会更加突出。

### （四）网络游戏中暴力存在的客观性

暴力虽然是不好的，是不是在游戏中应该完全禁止掉呢？我们认为，全面禁止网络游戏中的暴力既是不可能的，也是不必要的。

在现实生活中，暴力虽然是不好的，人们也旗帜鲜明地反对暴力、预防暴力、制止暴力、惩罚暴力，但是由于人类个体与群体认识的不足、缺陷或不一致性，它一直还是人类社会生活中的一种客观存在，是社会现实的一个组成部分。真实世界并不是全部由具有美好价值的事物和事件所构成的，理想的社会是善多于恶，文明社会是善可以制约恶。对于人类社会的暴力，我们已经知道要如何认识，如何引导，以及如何合理转换，使人们认识暴力及其后果，从而更好地预防暴力和控制暴力。在网络游戏中，玩家通过角色之间的互动乃至竞争、对抗活动来认识自己、表达自己和实现自己，这一过程和现实社会中的人是一致的。

网络游戏虽然是娱乐性的文化产品，但也是人们创作与设计的，其主题和内容都不是脱离社会生活而能够创作的。虽然虚幻虚拟，也是对现实生活的一种反映。现实生活中的真善美与假丑恶，也会反映到游戏生活中。因而，网络游戏中的暴力，也是网络游戏中可以存在的正常成分。

此外，网络游戏的互动竞技性，也决定了暴力元素不能够完全禁止。网络游戏是任务游戏，可以使个人扮演角色来实现个人任务，也可以是玩家组成团队来完成任务。无论在PVP还是PVE环境中，竞技性都必不可少。从文化价值观的角度来讲，竞技是很多网络游

戏中必须的，竞技或竞争是合理的，但是暴力是应该被禁止、被惩罚的。在网络游戏中，暴力成分或活动的存在并不是表示我们对暴力的认可和强化，而是通过让人类认识、体验到游戏中暴力的恶，从而预防暴力，防止暴力文化在人类现实社会生活中出现。

#### （五）网络游戏暴力可能对玩家和社会的消极影响

虽然说人们玩暴力网络游戏不一定在现实中滥用暴力，但是网络游戏对玩家特别是未成年人的心理和行为影响也是客观存在和不容忽视的，网络游戏中的暴力问题对人的心理和行为会产生综合性的影响。

玩暴力游戏在实际生活中会不会增加暴力？一些研究获得了两种相反地结论：第一种是玩网络暴力游戏增加了暴力脱敏与消极情感发泄，从而减少了现实生活中的暴力行为。因为通过网络游戏上暴力的活动、打斗，在实际生活中看到这个的时候已经没有兴趣了。第二种观点是，通过玩暴力游戏，打斗、杀人等等，玩家玩得频率多了则启动了玩家在现实生活中的攻击认知，促进形成攻击行为的习惯化和心理与行为定势，从而可能导致在现实生活中有较多的攻击暴力行为。

还有一些研究获得了一致的发现，喜欢或者经常玩暴力型的人，大多是跟负性的情绪体验有关联。青少年玩家在得不到父母的肯定、老师的表扬、同伴的接纳以及社会的关怀的时候，负面情绪特别强烈，这时候他们会过多地玩网络游戏，特别是网络游戏中带有攻击、发泄性的游戏。

### 三、科学评估网络游戏的暴力程度

因为网络游戏中的暴力是一种违背人类价值观的行为，网络游戏暴力对玩家产生复杂的影响，在分析网络游戏的时候，就有必要对游戏的暴力性质程度进行科学评估。发展和建立一个以网络游戏暴力指数为指标且简便易行的评价系统，是一项重要工作。依据网络游戏的暴力指数高低可以将游戏的暴力程度分为无暴力、轻微暴力、中度暴力、严重暴力。由此，暴力指数可以纳入到对网络游戏进行分级的主要指标之中。

针对“暴力”分级，本课题组梳理了国内外网络游戏分级的主要方式，表现出如下特点：1、大多是从内容上进行分级。如除中国 2009 年《中国网络游戏分级标准》是按功能来分级外，纵观美国 1994 年设立的美国家软件分级委员会（ESRB），欧洲于 2003 年设立的泛欧洲游戏信息组织（PEGI），日本 2002 年成立的日本计算机娱乐分级组织（CERO），2002 年《大众软件》试拟的网络游戏分级制度的草案，2004 年“中青网协”推出的《中国网络游戏分级制度（草案）》等等均是按照内容来对有关暴力进行分级；2、不同国家或地区对游戏的分级由于国情、文化差异，在年龄分段上不尽相同，但宗旨是一致的，那就是保护青少年的健康成长，保障消费者权益，完善游戏管理规范。各国游戏分级的共同做法有：负责分级的机构多是民间的非营利组织或机构；定级方式上均对年龄作若干分段，均有内容描述和标识，对不同级别的游戏用不同颜色的文字或图标标签。由于各国分级组织机构、国情、

文化上的差异，定级流程、实施过程、实施效果各有不同，分级制度的影响也不尽相同。3、与国外分级相比，中国分级更重视网络游戏的意识导向性和社会主题健康性。如我国 2002 年《大众软件》试拟的网络游戏分级制度的草案中对意识导向度的描述包括，具有健康的主题，无粗俗文字，具有与我国相通的文化背景；主题虽以揭露批判为主，但可能对游戏玩家产生消极影响；或有一定数量的粗俗文字，或在游戏背景以及意识形态方面不能完全和我国国情相符合；主题较为颓废、有较多的粗俗文字，在游戏背景以及意识形态方面有轻微的和我国国情相抵触的方面；主题反动、文字粗俗、游戏背景以及意识形态方面严重和我国国情相抵触；2004 年“中青网协”推出的《中国网络游戏分级制度（草案）》中所也对网络游戏的主题道德度(有健康的主题、主题虽以揭露批判为主但有一定数量的粗俗文字、主题较为颓废有较多的粗俗文字)进行了划分。可见，我国的分级标准长期遵守着固有的道德观，要求最大限度的保障人民特别是未成年人的思想健康，所以多数情况采取二元化的方式来区分娱乐作品：一类是符合我们现有国情和道德准则的，另一类则相反，前者允许直接引进或上市，后者则被禁止或必须将不符合审查标准的内容修改才可上市（如“A3”由韩国成人网游修改为“绿色”版本）。

依据国内外对网络游戏中暴力问题的研究和相关分级标准，我们认为任何一款网络游戏，可以从其主题内容的价值导向、玩家可采用的游戏规则、游戏呈现的潜在伤害这三个方面进行评估，进而整合为该网络游戏的暴力指数。这三个方面分别评估三个问题：（1）该网络游戏对暴力抱有什么样的态度？（2）该游戏的规则对暴力行为开放或者限制在什么程度？（3）该游戏的暴力呈现对玩家的潜在伤害在什么程度？

#### （一）网络游戏主题内容的暴力价值倾向度

网络游戏是一种新的文化形态，文化的内核是价值观，因此无论任何游戏都带有价值观。游戏中的暴力或者是暴力网络游戏，从文化价值观角度来看就是评价它对暴力的态度。由此，评价网络游戏中的暴力，必须整体感知和把握游戏的暴力价值取向即对暴力行为是赞成还是反对的态度。可以从四个方面来获取网络游戏的暴力价值倾向：

1、违背与不尊重人性的倾向。网络游戏中的系统、角色、名称、活动等等，直接或间接对人的生命、人的正常状态、尊严的态度。是否可以随意杀戮？是否对待人物角色或者动物的伤害很残忍？具体项目如下：（1）游戏系统中的赋予名称含有对人性不尊重的内容；（2）玩家可以随意攻击杀死拟人化的角色；（3）使用暴力导致拟人化角色群体大规模死亡；（4）玩家可以对动物随意伤害；（5）玩家可以随意对物品、环境进行毁坏；（6）使用暴力随意与让生命消亡与复活。

2、非正义倾向。在游戏中，竞技和攻击的理由是否正当？在游戏结果中正义是否能够战胜邪恶？对待邪恶暴力是否鼓励？具体项目如下：（7）无正当合法理由玩家就可以开展攻击；（8）正义角色难以战胜邪恶角色；（9）对非正义的攻击给予奖赏；（10）允许通过金

钱或代币购买或增加暴力装备及程度。

3、与我国文化价值规范的冲突度。游戏中的虚拟社会建构系统以及竞技行为规则是否和现实社会的道德法律相一致？是否和我国社会的文化观念抵触？具体项目如下：（11）游戏中的虚拟角色关系与社会现实公认关系不一致；（12）出现有变态的生活与行为方式。（13）游戏方式与结果和我国文化价值观相抵触；（14）含有对违法犯罪的肯定和鼓励。

4、暴力行为在游戏任务的数量比例。玩家在游戏行为是否全是打打杀杀？暴力性的任务在游戏系统中所占的比例多大？具体项目如下：（15）暴力攻击是游戏的主题任务；（16）杀害、破坏性的攻击行为占玩家在该游戏中活动的 70%以上。

网络游戏主题内容的暴力价值倾向度即是对以上 16 个项目进行是否作答，回答“是”则计 1 分，得分越高表明该网络游戏对暴力的价值倾向越高。合计得分为 0-4 分为轻度暴力（0 级）、5-10 分为中等暴力（1 级）、11-16 分为严重暴力（2 级）。

## （二）网络游戏规则的暴力开放度

网络游戏是有规则的，一系列规则给玩家提供了游戏行为的各种模式。暴力行为是通过不符合道德、社会规范的力量伤害他人的行为，网络游戏中的暴力度即游戏规则中对模拟现实中暴力行为的限制程度，限制程度越低，越是允许各种不符合现实生活中道德规范的行为在游戏中发生，该游戏的暴力度越高。

从文献研究和我们的实际调查中获得的资料，游戏中的规则似乎是网络游戏的生命或者核心，也是评价网络游戏暴力的核心指标。与其说是玩家之间在竞技，不如说是游戏设计者在自我竞技。网络游戏的暴力程度根本上是由规则确定的。这些规则包括角色选采规则、竞技与战斗行为规则、行为反馈规则、奖励升级规则、交流互动规则等。可以从以下三个方面来获取网络游戏规则的暴力开放度：

1、游戏任务系统。具体项目包括：（1）玩家与玩家之间的对战是游戏的主要内容；（2）对战开始前不用征得参与方同意；（3）参与对战的总人数超过 40 人；（4）通过杀害无辜者的行为来达成任务目标；（5）部分空间或时间内允许任意 PK；（6）含有虚拟死亡设计。

2、奖励升级系统。具体项目包括：（7）对战输赢会造成参与方的虚拟财产或名誉损失；（8）通过攻击无辜人形角色提升自身声望，角色攻击力与声望提升有关；（9）对进度靠前的相关玩家提供额外的增加攻击行为相关能力方面的奖励；（10）无正当理由，能通过杀害他人的行为方式提升经验、属性值；（11）无正当理由，能通过杀害他人的行为方式获取并提升技能；（12）无正当理由，通过杀害他人的行为方式获取游戏币。

3、惩罚系统。具体项目包括：（13）对于攻击玩家扮演角色的行为（被攻击后自卫不算），游戏中存在特定的不给予惩罚的规则；（14）对于杀死玩家扮演角色的行为（被攻击后自卫导致杀人不算），游戏中存在特定的不给予惩罚的规则；（15）对于所有攻击玩家扮

演角色的行为不存在任何惩罚；(16) 对于所有杀死玩家扮演角色的行为 (PK) 不存在任何惩罚。

网络游戏规则的暴力开放度即对以上 16 个项目进行是否作答，回答“是”则计 1 分，得分越高表明该网络游戏规则的暴力开放度越高。合计得分为 0-4 分为轻度暴力 (0 级)、5-10 分为中等暴力 (1 级)、11-16 分为严重暴力 (2 级)。通过游戏公司提交的网络游戏设计报告可以对暴力行为规则的许可程度进行客观评估，也可以在网络游戏中加以检验。

### (三) 网络游戏互动界面对玩家的伤害度

对于玩家而言，网络游戏中的暴力行为直接呈现为游戏互动过程中具有暴力感的视觉画面和声音效果，因此游戏互动界面对于玩家的健康伤害程度成为暴力指数的外显评价指标。可以对网络游戏视觉音效的暴力伤害度进行评定，如对网络游戏的场景画面、视觉特效和文字互动等视觉体验，以及背景音乐、角色配音和道具配音等听觉体验所涉及的暴力伤害度进行测量和评定。

1、视觉体验。视觉体验包括场景画面、视觉特效和文字互动三部分。(1) 场景画面。具体项目如下：1) 游戏场景色彩光线过度刺激；2) 出现仿真风格的游戏场景；3) 含有写实风格的专用于打斗的区域场景；4) 表现出暴力倾向，有血腥或非人性场景；5) 含有厚重、锋利、开刃的武器以及尖牙利爪等对抗行为的画面；6) 出现针对人或动物的酷刑、肢解和虐待的画面；7) 出现对死亡和受伤的可怕刻画画面；8) 出现僵尸死而复活并持续攻击的画面；9) 清晰描绘对无辜人员的无意杀害的画面；10) 出现对肉体进行捆绑、切割、穿刺、撕扯、碾压、爆破等画面。

(2) 视觉特效。具体项目如下：11) 采用第一人称视角；12) 采用写实仿真风格的特效来表现对抗效果；13) 对动作的力度大小、武器锋利与否、杀伤力大小、破坏力大小、穿透力等方面内容的视觉特效上进行不同程度上的体现和渲染；14) 出现表现肉体伤害程度、伤害力大小方面的视觉特效；15) 刀剑钩叉等武器出现锋利反光类仿真效果；16) 含有惊吓效果的突变性视觉效果；17) 含有出血或因遭到攻击而放出其他体液（眼泪除外）的效果。

(3) 文字互动。具体项目如下：18) 游戏中 3% 以上固有文字是对厚重、锋利、开刃的武器以及尖牙利爪等对抗行为的文字描述；19) 游戏中 3% 以上固有文字是对通过武力方式得出的胜负结果描述；20) 游戏中 3% 以上固有文字是对仇恨、利用武力进行报复、欺辱、压迫他人的心理描述或煽动性文字；21) 含大量关于伤害程度、伤害力大小、伤害结果的描述；22) 含对将会造成生理和心理伤害的行为寻找借口，进行美化的描述；23) 含有关于负面心理的互动内容；24) 出现粗俗、侮辱、诋毁性文字；25) 有各种谩骂、言语攻击、粗俗、小道消息泛滥等性质内容的出现。

网络游戏互动界面视觉体验对玩家的伤害度即对以上 25 个项目进行是否作答，回答

“是”则计1分，得分越高表明该网络游戏互动界面中视觉体验的暴力伤害度越高。合计得分分为0-6分为轻度暴力（0级）、7-15分为中等暴力（1级）、16-25分为严重暴力（2级）。

2、听觉体验。听觉体验包括背景音乐、角色配音和道具配音三部分。（1）背景音乐。具体项目包括：1）出现节奏激奋、急促、高音较多令人亢奋的背景音乐；2）含有慢节奏持续低音、营造阴森、恐怖、惊悚效果的背景音乐；3）含有较为逼真的打斗、撕扯、武器碰撞、喊杀声；4）含有如尖叫等容易令人受到惊吓的配乐；5）背景音乐中频繁、清楚地出现容易对暴力、虐待等方面产生联想的内容。

（2）角色配音。具体项目包括：6）角色仿真配音；7）角色配音中会清晰地出现一些粗口，甚至出现崇尚暴力的话语；8）有较为逼真的与武力打斗相关的喊杀声、呻吟、尖叫等有生命个体发出的声音；9）含鼓励或刺激人做出折磨人类或切割动物等暴力行为的话语；10）含有影射暴力行为的话语。

（3）道具配音。具体项目包括：11）道具配合战斗状态出现节奏急促、过度刺激的配音；12）对打斗武器道具进行逼真的音效配音；13）含有武器碰撞声、撕扯声等无生命个体发出的声响；14）有较为逼真的对厚重、锋利、开刃的武器对抗行为的配音；15）出现对人类或动物进行砍杀和虐待时磨杀的声音。

网络游戏互动界面听觉体验对玩家的伤害度即对以上15个项目进行是否作答，回答“是”则计1分，得分越高表明该网络游戏互动界面中听觉体验的暴力伤害度越高。合计得分分为0-4分为轻度暴力（0级）、5-10分为中等暴力（1级）、11-15分为严重暴力（2级）。

#### （四）网络游戏暴力指数的综合评估与应用

##### 1、评定

网络游戏暴力指数由三个子项的等级指数构成，分别采用不同的评定方法。

网络游戏主题内容的暴力价值倾向度，由网络游戏评审专家委员会通过阅读游戏产品的相关资料和在线体验来进行评定。

网络游戏规则的暴力开放度由网络游戏评审专家依据游戏公司上报的功能设定报告进行在线查验，逐项评定。

网络游戏互动界面对玩家的暴力伤害度，由网络游戏文化管理机构委托专业技术人员对网络游戏进行相应技术鉴定，形成技术报告。技术报告提交网络游戏评审专家委员会。

三个子项得分可以相加形成总分即网络游戏暴力指数原始分。将原始分转化为百分制中的分数值，就是某款暴力游戏的暴力指数。轻度暴力（0-30分），中等暴力（31-60分），严重暴力（61-100分）。

##### 2、应用

网络游戏暴力指数(0-100分)作为管理机构、公众和玩家的必要信息,游戏运营商必须通过统一标识在网络游戏界面给予呈现公布。

绿色标识轻度暴力(0-30分),橙色标识中等暴力(31-60分),红色标识严重暴力(61-100分)。

对于文化管理部门组织的优秀网络游戏评审与鉴定活动中,网络游戏暴力指数将作为重要的评审项目。在日常文化管理活动中,网络游戏暴力指数是常规性检查项目。

网络游戏商,应该严格依据网络游戏暴力指数及其分级标准,设计和营运相应的游戏产品。

玩家即网络游戏消费者,应该按照自己的年龄情况合法选择消费相应级别的网络游戏产品。

#### 四、对网络游戏暴力进行有效监测和管理

当前,对网络游戏中的暴力给予重视并进行有效的管理成为社会公众日益强烈的一致呼声,对网络游戏担负管理职能的我国各级文化行政部门也在努力探索相应的办法。将网络游戏的暴力问题纳入管理范围,建立并不断完善网络游戏暴力指数的科学监测和评定方法,对所有在我国运营的国内外网络游戏产品进行暴力指数评级管理,同时对网络游戏消费者进行必要的宣传、教育和引导,这些都是文化管理部门应该尽力尽快做好的事情。

第一,对网络游戏暴力进行监测。采用网络游戏暴力指数,对我国目前运营的网络游戏产品进行普查,全面了解我国网络游戏的暴力状况。可以委托相关专业机构开展网络游戏暴力指数的普查工作。

第二,将网络游戏暴力指数纳入网络游戏产品审查的重要指标。从2013年起,对于新申报的网络游戏产品,开发商和营运商必须提交网络游戏暴力指数自评报告,网络游戏审查专家委员会对申报的网络游戏产品进行暴力指数的分项审查。审查评定的暴力指数作为对网络游戏进行分级管理的重要依据。

第三,将网络游戏暴力指数作为产品信息予以公开。通过专门媒体,文化管理部门向社会公布审查通过的网络游戏产品及其暴力指数;把网络游戏暴力指数以及暴力程度作为强制公开信息,要求网络游戏开发运营商采用统一标识在网络游戏界面给予公告与提示。绿色标识轻度暴力(0-30分),橙色标识中等暴力(31-60分),红色标识严重暴力(61-100分)。

第四,将网络游戏暴力指数作为评选优秀网络文化产品的重要依据。在文化管理部门组织的优秀网络游戏评审与鉴定活动中,网络游戏暴力指数将作为重要的评审项目。在日常文化管理活动中,网络游戏暴力指数是常规性检查项目。

第五,规范和促进网络游戏健康发展,发布相应标准,规范网络游戏研发,依法依规严格要求相关厂商依据网络游戏暴力指数及其分级标准设计和营运相应的游戏产品。

第六，鼓励和支持网络游戏暴力问题的持续性科学研究，广泛开展针对社会公众特别是网络游戏产品消费者的“认识网络游戏暴力”的专题宣传教育活动，引导网络游戏消费者应该按照自己情况合法选择和消费相应暴力级别的网络游戏产品。

## 四、上海市地方标准《网络游戏行业服务规范》

2012-01-13 发布      2012-05-01 实施  
上海市质量技术监督局发布

### 前 言

本标准是网络游戏行业服务规范。

目前中国网络游戏行业在服务标准化建设方面处于空白状态，国家标准和行业标准尚未公布，整个网络游戏行业无标准可参考。在网络游戏服务要求、服务质量评估和服务改进措施等方面，急待出台相关法律、法规和服务标准。

本标准参照了如下标准和法规：

GB/T 17242-1998 投诉处理指南，GB/T 15624.1-2003 服务标准化工作指南第 1 部分：总则，ISO 9004-2-91 质量管理和质量体系要素——第二部分 服务指南，中华人民共和国文化部令第 49 号《网络游戏管理暂行办法》等。

本标准中，附录 A 为规范性附录。

本标准由上海市信息服务业行业协会提出并组织起草。

本标准由上海市信息标准化技术委员会归口。

本标准主要起草单位：上海市信息服务业行业协会，上海盛大网络发展有限公司，上海久游网络科技有限公司。

本标准共同起草单位：上海第九城市信息技术有限公司，上海宝酷网络技术有限公司，上海摩力游数字娱乐有限公司。

本标准主要起草人：张明，王越，陆志杰。

本标准共同起草人：马海湧，张培鹭，宋万亮，赵伟，周宾卿，陈佳。

本标准于 2012 年 01 月 13 日首次发布。

## 网络游戏行业服务规范

### 1 范围

本标准规定了网络游戏经营服务企业（以下简称“网游服务企业”）开展网络游戏服务的基本要求、服务要求、质量评估和服务改进等。

本标准适用于在上海登记注册，从事网络游戏上网运营、网络游戏虚拟货币发行、网络游戏虚拟货币交易服务等形式的经营活动的企业。

不在上海登记注册但在上海设立服务机构的，或企业实际经营地在上海的网游服务企业也应遵守本标准。向个人用户提供网络游戏相关安全等服务的企业参照本标准。

### 2 规范性引用文件

本标准引用中华人民共和国文化部令第 49 号《网络游戏管理暂行办法》。

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

#### 3.1

##### 网络游戏 Online Game

网络游戏是指由软件程序和信数据构成，通过互联网、移动互联网等信息网络提供的游戏产品和服务。

#### 3.2

##### 网络游戏上网运营 Online Game Operation

网络游戏上网运营是指通过信息网络，使用用户系统或者收费系统向公众提供游戏产品和服务的经营行为。

#### 3.3

##### 网络游戏虚拟货币 Virtual Currency of Online Game

网络游戏虚拟货币是指由网络游戏经营单位发行，网络游戏用户使用法定货币按一定比例直接或者间接购买，存在于游戏程序之外，以电磁记录方式存储于服务器内，并以特定数字单位表现的虚拟兑换工具。

#### 3.4

##### 网络游戏经营服务企业 Online Game Service Enterprise

从事网络游戏研发生产、网络游戏上网运营、网络游戏虚拟货币发行、网络游戏虚拟货币交易服务等形式的经营，或其它相关服务的企业。

### 3.5

#### 服务人员 Customer Service

网游服务企业中向用户提供网络游戏服务的人员，包括但不限于接待人员，客户服务人员，技术支持人员等。

### 3.6

#### 正式运营 Commercial Operation

自网游服务企业通过网站、论坛等渠道，公开向用户提供某款网络游戏的注册服务之日起，或开始向用户收费，即进入该款网络游戏的正式运营阶段。

### 3.7

#### 官方网站 Official Website

由网游服务企业公布，向用户提供网络游戏上网运营或相关服务的指定网站。

### 3.8

#### 程序 BUG Bug

网络游戏程序中隐藏的错误、缺陷或问题。

### 3.9

#### 客户端 Client Software

网游服务企业向用户提供的用于进入网络游戏的专用电脑程序。

### 3.10

#### 升级程序 Upgrade Software

网游服务企业向用户提供的用于更新客户端的电脑程序。

### 3.11

#### 补丁程序 Service Patch

网游服务企业向用户提供的针对程序 BUG 的修复程序。

### 3.12

#### 帐号 User Account

用户向网游服务企业注册的用于进入网络游戏的一组信息，包括用户名、密码、个人信息等内容。

### 3.13

### 停权 Termination

网游服务企业为了中止或终止网络游戏用户部分或全部的权利而采取的一种处理行为，包括但不限于帐号冻结，限制服务或功能等表现形式。

#### 3.14

### 充值 Charge

用户将游戏点卡内包含的使用时间等内容转移到网络游戏帐号的行为。

#### 3.15

### 投诉处理时限 Time Limit for Complaint Handling

从网游服务企业记录投诉人有效投诉信息开始，到网游服务企业提出投诉处理方案的时间间隔。

## 4 基本要求

### 4.1 资质

#### 4.1.1 法人资质

网游服务企业应具有工商行政管理机关注册登记的企业法人资质，经营范围应与营业执照相一致。

#### 4.1.2 许可资格

从事网络游戏上网运营、网络游戏虚拟货币发行和网络游戏虚拟货币交易服务等网络游戏经营活动的企业，应符合法律、行政法规和国家有关规定的条件，并取得《网络文化经营许可证》。

网游服务企业正式上网运营的网络游戏应是依法取得合法上网运营资格的产品。

### 4.2 未成年人保护

网游服务企业应当根据网络游戏的内容、功能和适用人群，制定网络游戏用户指引和警示说明，并在官方网站和网络游戏的显著位置予以标明。

网游服务企业应当按照国家规定，对未成年人的账号采取限制措施，禁止未成年人接触不适宜的游戏或者游戏功能，限制未成年人的游戏时间，提供未成年人家长监护渠道，并与家长沟通情况，协助家长了解未成年人参与游戏的状况，预防未成年人沉迷网络。

不得向未成年人提供虚拟货币交易。

### 4.3 服务人员

提供网络游戏上网运营服务的网游服务企业应设置独立的服务部门，配备专职服务人员。

提供网络游戏上网运营服务的网游服务企业中专职服务人员应占企业服务人员总数的 50% 以上。

#### 4.4 官方网站

网络游戏应配备官方运营网站，官方网站显著位置必须刊登网游服务企业的经营性 ICP 许可证号和《网络文化经营许可证》号等信息。

#### 4.5 服务场所

网游服务企业应具有固定的、易识别的服务场所，并在官方网站上提供具体地址及有效联系方式。如搬迁或停业，应通过各种渠道和有效方式告知用户。

#### 4.6 运营时间

##### 4.6.1 持续稳定的服务

网络游戏自正式运营起，除遇法律法规规定的，或自然灾害等引起的不可抗力，以及网游服务企业终止、暂停运营或临时停止服务外，应提供持续稳定的服务。

##### 4.6.2 正式或暂停运营

网游服务企业正式运营网络游戏，应提前于官方网站显著位置发布公告。

网游服务企业暂停运营网络游戏，应提前 3 日于官方网站显著位置发布公告。

网游服务企业如遇紧急事件需临时停止服务，应同步于官方网站显著位置发布公告，并在恢复服务后公告解释其原因。

##### 4.6.3 终止或转移运营

网游服务企业终止运营网络游戏，或者网络游戏运营权发生转移的，应提前 60 日于官方网站显著位置发布公告。

网络游戏因停止服务接入、技术故障等网络游戏运营企业自身原因连续中断服务超过 30 日的，视为终止。

#### 4.7 服务费用

##### 4.7.1 制定

网络游戏服务费用的制定应按照《价格法》的规定，遵循公平、合法、诚实、信用的原则。

网游服务企业不应相互串通、操纵市场价格、损害其他经营者或者消费者的合法权益。

##### 4.7.2 变更

网游服务企业变更收费模式，应提前 3 日于官方网站显著位置发布公告。

#### 4.8 服务合同

网游服务企业应在提供服务之前，预先与用户签订服务合同，即服务协议。服务协议应严格

遵守《中华人民共和国合同法》的规定。

网游服务企业与用户的服务协议应当包括国务院文化行政部门负责制定的《网络游戏服务格式化协议必备条款》的全部内容。网游服务企业可在《网络游戏服务格式化协议必备条款》之外，根据实际情况适当增加补充条款，但补充条款的内容不得与《网络游戏服务格式化协议必备条款》相抵触。

## 4.9 信息管理

### 4.9.1 注册管理

网游服务企业应要求用户使用有效身份证件进行实名注册，并有义务保存用户注册信息。网游服务企业应积极配合行政机关和司法机关对网络游戏用户身份证明的协查，当用户提供与所注册的身份信息相一致的个人有效身份证件时，网游服务企业应当为该用户提供必要的协助和支持，并根据需要向有关行政机关和司法机关提供相关证据信息资料。

网游服务企业在用户合法权益受到侵害或者与用户发生纠纷时，可以要求用户出示与所注册的身份信息相一致的个人有效身份证件。审核真实的，应当协助用户进行取证。对经审核真实的实名注册用户，网游服务企业负有向其依法举证的责任。

### 4.9.2 记录管理

网游服务企业应严格执行国家监管部门对于用户相关记录的保存范围、要求和时限的规定，在有关行政机关和司法机关依法查询时予以提供。如国家监管部门无特别规定时限的，自用户最后一次接受服务之日起，应至少保存 180 日。

网游服务企业应将网络游戏服务过程中形成的各种记录进行分类、汇总、储存，形成档案，并建立电脑数据库，作为企业管理、查询、服务改进的主要依据。

## 4.10 安全

### 4.10.1 账号安全

网游服务企业应保护用户的账号，并向用户提供游戏帐号对应的密码找回服务。

### 4.10.2 系统安全

网游服务企业应保证所提供的网络游戏程序或相关产品的系统安全与稳定。

网游服务企业应严格执行对非法程序的监控与处理。

网游服务企业应及时提供游戏程序 BUG 的修复服务。

## 5 服务要求

### 5.1 服务人员

网游服务企业服务人员上岗前必须经过岗位培训，合格后方可上岗。

网游服务企业服务人员上岗后应根据业务需要参加本企业、行业或第三方组织的相关培训。

网游服务企业应保留服务人员的培训记录和培训教材。

## 5.2 官方网站服务

### 5.2.1 信息服务

网游服务企业应及时在官方网站发布游戏介绍、收费标准、新闻公告等信息，并在官方网站的显著位置公布纠纷处理渠道。

### 5.2.2 下载服务

网游服务企业应及时在官方网站提供客户端、升级程序、补丁程序的下载服务。

## 5.3 停权通知

### 5.3.1 帐号冻结通知

网游服务企业应对帐号遭到冻结的用户在其登陆游戏时予以提示，并在7日之内通过电子邮件或传真或信件或官方网站公示等方式向该用户出具帐号冻结通知。

账号冻结通知的基本内容应包括：

- a) 用户基本信息（游戏名称、服务器名称及角色昵称）
- b) 违规行为或争议描述
- c) 账号处理结果

网游服务企业可在基本内容之外，根据实际情况增加补充内容。

### 5.3.2 其它停权通知

网游服务企业如需对用户做出帐号冻结以外的其它停权处理，应在该用户登陆游戏时予以提示，并在7日之内通过电子邮件或传真或信件或官方网站公示等方式通知用户，说明停权原因和处理结果。

## 5.4 充值服务

网游服务企业应提供安全可靠的充值服务，并保证及时、全额到账。

## 5.5 沟通服务

### 5.5.1 渠道

网游服务企业宜通过互联网、信函、传真、电话、接待等不同渠道向用户提供沟通服务，其中至少应提供人工电话、互联网这两种服务渠道。服务时间内不得拒绝接待用户。

### 5.5.2 时间

网游服务企业应在游戏运营时间内向用户提供沟通服务，在法定工作日向用户提供不少于连续 8 小时的沟通服务，其中 10 点至 17 点必须提供沟通服务。

网游服务企业应在收到用户业务咨询要求后的 2 个工作日之内给予反馈。

### 5.5.3 公示

网游服务企业应在官方网站上向用户公示所提供的全部沟通服务渠道，以及各渠道的具体服务时间。

## 6 服务质量评估

### 6.1 评估内容与方法

网游服务企业及网游行业组织的服务质量评估应符合表 6.1 的要求。

表 6.1 网络游戏经营服务质量评估内容与方法

续表 6.1 网络游戏经营服务质量评估内容与方法

### 6.2 评估依据

网游服务企业及主管部门指定的行业组织应按照规定，对网游服务企业进行服务质量自评和行业评估。

### 6.3 评估方式

#### 6.3.1 企业自评

网游服务企业应每年开展服务质量自我评估，填写《网络游戏经营服务企业服务质量评估表》（附录 A）。

#### 6.3.2 行业评估

主管部门指定的行业组织应按照规定的方法，对网游服务企业进行年度行业评估。

#### 6.3.3 其他评估

为了确保网游服务企业的服务质量，由行业组织或第三方机构对网游服务企业进行不定期抽查。

## 7 服务改进