

群聊交流与管理规范（试行）

第一章 总则

第一条 目的与依据

为维护本群正常交流秩序，保障群成员的良好沟通体验，营造友好、理性、互助、有序的群聊环境，减少因不当发言、情绪冲突、信息误传或争议性内容引发的不必要矛盾，现结合本群实际情况，制定本规范。

本规范旨在明确群成员在群聊交流、信息发布、互动沟通及争议处理中的基本行为要求，作为本群日常管理、秩序维护及违规处理的参考依据。

第二条 适用范围

本规范适用于本群全体成员，包括群主、管理员及普通群成员。

群成员在本群内发布文字、图片、表情、音频、视频、链接、文件、截图、转发内容或其他任何形式的信息，均应遵守本规范。

第三条 基本原则

本群倡导以下交流原则：

（一）友善尊重原则。群成员应尊重他人感受、表达习惯与合理边界，避免使用带有攻击性、侮辱性、挑衅性或明显令人不适的表达。

（二）理性克制原则。群成员在表达观点时，应保持冷静、客观、克制，避免情绪化争吵、扩大矛盾或制造对立。

（三）适度交流原则。群聊交流应以不影响他人正常使用本群为限，避免刷屏、过度争论、重复发送无意义内容或长期占用公共交流空间。

（四）审慎发布原则。群成员发布信息前，应对内容的真实性、适当性及可能造成的影响进行合理判断，不得传播来源不明、真实性存疑或可能误导他人的信息。

（五）共同维护原则。良好的群聊环境需要全体成员共同维护。任何成员均应配合群管理人员开展必要的秩序维护工作。

第二章 发言与交流规范

第四条 友好交流义务

群成员在本群内交流时，应保持基本礼貌和友善态度，不得以任何形式对他人进行辱骂、嘲讽、贬低、挖苦、羞辱、歧视、骚扰、威胁或恶意评价。

群成员不得以“开玩笑”“调侃”“整活”“只是随口一说”等理由，发布明显可能引起他人不适、尴尬、压力或反感的内容。

第五条 禁止故意招惹或挑衅他人

群成员不得故意招惹、刺激、挑衅、阴阳怪气、引战、带节奏或以其他方式诱导他人发生争执。

下列行为属于本规范所称故意招惹或挑衅行为：

- （一）明知某类话题、称呼、表述可能引发他人不适，仍反复提及；
- （二）在他人明确表达不愿继续讨论后，继续追问、纠缠、讽刺或扩大话题；
- （三）通过断章取义、恶意截图、曲解发言等方式制造矛盾；
- （四）故意使用争议性称谓、攻击性外号或具有明显贬义的表达指代他人；
- （五）以起哄、拱火、煽动围观等方式推动矛盾升级；
- （六）其他经群管理人员合理判断，足以影响群聊秩序或成员体验的行为。

第六条 禁止人身攻击与恶意评价

群成员不得将讨论对象从具体事件、观点或行为扩大至他人人格、能力、身份、经历、外貌、家庭、地域、职业、经济状况等个人层面。

讨论问题时，应围绕事情本身进行表达，不得以攻击他人为目的进行评价。

例如，不应使用“你这个人就是……”“你脑子有问题”“你怎么活到现在的”“你这种人都……”等带有人格否定、羞辱或明显攻击性的表述。

第七条 控制争论与情绪化表达

群成员之间发生意见分歧时，应尽量以事实、逻辑和明确表达进行沟通。对于已经明显无法达成共识、持续升级或影响其他成员正常交流的讨论，应及时停止。

群管理人员有权对相关讨论进行提醒、降温、限制或终止。群成员应配合管理人员的合理管理，不得继续纠缠、扩大争议或转移至其他话题继续攻击。

第三章 敏感话题与争议内容管理

第八条 敏感话题限制

为避免引发不必要争论、误解或风险，本群原则上不鼓励讨论下列敏感或容易引发争议的话题：

- （一）政治立场、政治人物、政治事件及相关争议；

- (二) 宗教信仰、宗教评价及宗教对立相关内容；
- (三) 民族、地域、国籍、文化群体之间的比较、贬低或对立；
- (四) 性别对立、身份标签、群体冲突及相关争议话题；
- (五) 社会公共事件、刑事案件、灾难事故等易引发情绪对立的话题；
- (六) 未经证实的爆料、传闻、内幕消息或带有明显煽动性的内容；
- (七) 其他可能导致群聊秩序混乱、成员对立或外部风险的话题。

确因正常交流需要提及上述内容的，应保持客观、简短、克制，不得进行立场输出、情绪煽动、嘲讽攻击或持续争论。

第九条 禁止制造对立

群成员不得通过标签化、阵营化、群体化表达制造对立，不得将个别事件扩大至某一群体，不得以偏概全地攻击、讽刺或贬低任何群体。

不得使用“某地人都……”“某类人就是……”“某群体活该……”等明显可能造成群体对立的表达。

第十条 管理人员有权终止敏感讨论

对于已经出现争议苗头、情绪升级、成员互相攻击或明显偏离本群正常交流目的的敏感话题，群管理人员有权要求立即停止。

相关成员应配合停止讨论，不得以“我只是讨论事实”“我有表达自由”“你管得太宽”等理由继续扩大争议。

第四章 不适内容与安全边界

第十一条 禁止发布令人不适内容

群成员不得发布可能令人明显不适、反感、恐惧、恶心、尴尬或产生心理压力的内容，包括但不限于：

- (一) 血腥、暴力、恐怖、虐待、事故现场、尸体、伤口等画面或描述；
- (二) 低俗、露骨、色情暗示、性骚扰或不适合公开群聊传播的内容；
- (三) 猎奇、恶搞、羞辱他人、侵犯他人尊严的图片、视频或文字；
- (四) 恶意表情包、攻击性梗图、针对特定成员的玩笑或二次创作；
- (五) 可能诱发恐慌、焦虑或强烈负面情绪的内容；
- (六) 其他经群管理人员判断不适合在本群传播的内容。

如确有必要分享可能引起不适的内容，应提前进行明确提示，并尽量避免直接展示敏感画面。

第十二条 禁止骚扰与越界互动

群成员不得对他人进行持续私聊骚扰、强行添加好友、反复追问隐私、索要照片、索要联系方式或进行其他超出正常社交边界的行为。

他人明确表示拒绝、不愿继续、感到不适或要求停止后，应立即停止相关行为。

第十三条 保护个人信息

未经当事人明确同意，群成员不得在群内发布、转发、扩散或暗示他人的个人信息，包括但不限于：

- （一）真实姓名、身份证件信息、电话号码、住址、学校、工作单位；
- （二）聊天记录、私聊截图、照片、视频、语音、账号信息；
- （三）家庭情况、经济情况、感情经历、健康情况等个人隐私；
- （四）其他足以识别、定位或影响当事人现实生活的信息。

因未经授权公开他人信息造成不良影响的，相关责任由发布者自行承担。

第十四条 群聊内容的内外传播

群成员应尊重不同交流场景的合理边界，不得随意将其他群聊、私聊或其他非公开交流场景中的聊天记录、截图、语音、图片、视频等内容搬运至本群，亦不得擅自将本群内的相关交流内容传播至群外。

下列传播行为原则上不得进行：

- （一）以围观、取乐、嘲讽、评价、引战等目的，搬运他人的争执、冲突、矛盾或敏感讨论；
- （二）通过断章取义、选择性截图、删减上下文或其他方式，使原有发言产生明显不同含义或可能造成他人误解；
- （三）传播包含个人信息、个人隐私、敏感话题，或可能对相关成员造成明显不适、争议或现实影响的内容；
- （四）在相关当事人已经明确表示不希望继续传播后，仍继续转发、展示或扩散相关内容；
- （五）其他可能导致矛盾扩大、群聊秩序受到影响或给相关成员造成不良影响的传播行为。

因正常求助、问题反馈、违规举报、事实说明、证据留存、技术交流等合理需要，确需引用相关聊天内容的，应控制在必要范围内，并根据实际情况对无关人员的昵称、头像、账号及其他可识别信息进行适当处理。

对于已经公开发布且允许正常传播的信息，或者已经取得相关当事人明确同意的内容，可以合理引用或转发，但仍应遵守本规范其他内容发布要求。

第五章 信息真实性与内容发布要求

第十五条 禁止传播真实性存疑的信息

群成员不得传播来源不明、真实性存疑、明显夸大、断章取义或可能误导他人的信息。

对于未经证实的消息、截图、传言、爆料、教程、公告、风险提示、医疗建议、法律建议、投资建议或其他可能影响他人判断的信息，不得以确定性语气发布。

确需分享的，应明确说明信息来源、不确定性及仅供参考的性质。

第十六条 禁止传播谣言与虚假信息

群成员不得编造、发布或转发谣言、虚假消息、恶意误导内容或未经证实但可能造成他人恐慌、损失或误判的信息。

如发现已发布内容存在错误、不实或重大遗漏，发布者应及时澄清、撤回或更正。

第十七条 广告与推广限制

未经群管理人员同意，群成员不得发布广告、推广、引流、拉群、投票、砍价、兼职、返利、营销链接、二维码、交易信息或其他具有商业推广性质的内容。

群成员不得发布可疑链接、未知来源文件、诱导下载内容或可能存在安全风险的软件、安装包、脚本、网盘资源等。

第十八条 刷屏与无意义内容限制

群成员不得连续、大量、重复发送相同或相似内容，不得使用大量表情、图片、语音、空白消息或无意义文字影响其他成员正常阅读。

在群内进行长篇讨论、连续输出或大量转发内容时，应注意频率和场合，避免对群聊秩序造成干扰。

第六章 互助与协作规范

第十九条 鼓励适当帮助他人

本群鼓励成员在力所能及范围内，对他人的合理问题、困难或需求提供适当帮助。

帮助他人时，应尊重对方实际情况和个人意愿，不得以居高临下、嘲讽、贬低、强迫指导等方式进行所谓“帮助”。

第二十条 提问与回应的基本要求

群成员提问时，应尽量清晰说明问题背景、已尝试的方法及希望获得的帮助，避免过度依赖他人或反复提出无效问题。

群成员回应他人问题时，应尽量提供真实、准确、可理解的信息。对于不确定的内容，应明确说明“不确定”“可能”“建议自行核实”等提示，不得冒充专业人士作确定性判断。

第二十一条 不得道德绑架他人

帮助他人属于自愿行为。任何成员不得因他人未及时回复、未提供帮助或帮助结果未达到预期，而进行指责、抱怨、阴阳怪气或公开施压。

同样，提供帮助的一方也不得以“我是在帮你”为理由要求他人接受不必要的建议、评价或干涉。

第七章 争议反馈与管理处理

第二十二条 争议处理原则

群成员之间发生矛盾或争议时，应优先通过冷静沟通解决。对于涉及误会、语气、表达方式等问题的，建议先降低情绪、明确事实、避免扩大。

如争议已经影响群聊秩序，任何一方均可向群管理人员反馈。反馈时应尽量提供具体时间、相关发言或必要截图，避免在群内公开扩大矛盾。

第二十三条 管理人员处理权限

为维护群聊秩序，群管理人员有权根据实际情况采取以下措施：

- （一）提醒相关成员注意发言方式；
- （二）要求撤回、删除或停止传播相关内容；
- （三）要求停止争论、转移话题或暂时冷静；
- （四）对相关成员进行警告；
- （五）对相关成员进行临时禁言；
- （六）将严重违规或多次违规成员移出群聊；
- （七）对明显恶意、严重影响群聊秩序或存在安全风险的行为，直接处理且不再另行通知。

第二十四条 处理标准

群管理人员在处理违规行为时，将综合考虑以下因素：

- （一）行为内容的性质、严重程度及影响范围；
- （二）行为人是否存在主观恶意；
- （三）是否属于首次违规或多次违规；
- （四）是否及时撤回、更正、道歉或停止相关行为；
- （五）是否造成群成员不适、争议扩大或群聊秩序受损；
- （六）其他需要考虑的具体情形。

管理措施的适用，以维护群聊秩序和成员正常交流体验为目的，不代表对任何成员进行人格评价。

第二十五条 对管理行为的配合义务

群成员应尊重并配合群管理人员基于本规范作出的合理管理行为。

对于管理提醒，相关成员应及时停止不当行为，不得反复争辩、故意曲解、公开挑衅管理人员或通过其他方式继续扩大矛盾。

如对管理结果存在异议，可通过私下方式向群管理人员说明情况。群管理人员可视情况进行复核、说明或调整。

第八章 违规行为与处理措施

第二十六条 一般违规行为

存在以下行为之一的，视为一般违规：

- （一）言语不礼貌、语气明显不当，但尚未造成严重影响；
- （二）轻微刷屏、跑题、重复发送无意义内容；
- （三）发布不适当但影响较小的内容；
- （四）未经证实转发信息，但及时更正或撤回；
- （五）对他人造成轻微不适，经提醒后能够停止；
- （六）其他轻微影响群聊秩序的行为。

对于一般违规，群管理人员可采取提醒、要求撤回、口头警告等措施。

第二十七条 较严重违规行为

存在以下行为之一的，视为较严重违规：

- （一）辱骂、嘲讽、阴阳怪气、挑衅、引战或持续争吵；
- （二）多次发布敏感、争议或令人不适内容；
- （三）未经允许发布他人聊天记录、照片或其他隐私信息；
- （四）传播明显不实、误导性较强或可能造成不良影响的信息；
- （五）无视管理提醒，继续相关不当行为；
- （六）对其他成员造成明显困扰、压力或不适；
- （七）其他明显破坏群聊秩序的行为。

对于较严重违规，群管理人员可采取警告、禁言、限制讨论、移出群聊等措施。

第二十八条 严重违规行为

存在以下行为之一的，视为严重违规：

- （一）恶意攻击、威胁、骚扰、公开羞辱他人；
- （二）恶意泄露他人隐私或引导他人对特定成员进行攻击；
- （三）发布违法违规、明显危险或严重不适内容；
- （四）组织、煽动群体对立或持续引发严重争议；
- （五）发布诈骗、钓鱼、恶意软件、违法交易、违规资源等内容；
- （六）多次违规，经提醒、警告后仍不改正；
- （七）其他严重损害群聊秩序、成员安全感或本群正常运行的行为。

对于严重违规，群管理人员有权直接将相关成员移出群聊，并视情况拒绝其再次加入。

第九章 免责声明与特别说明

第二十九条 成员自行责任

群成员在本群发布的内容仅代表其个人立场，与本群、群主及管理员无必然关联。

群成员应对其发布内容的真实性、合法性、适当性及可能产生的后果自行负责。

第三十条 群聊信息参考性质

本群内其他成员提供的信息、建议、经验或观点，仅供一般交流参考。涉及法律、医疗、金融、投资、安全、技术操作等可能产生实际后果的事项，相关成员应自行核实，并在必要时咨询具备相应资质的专业人士。

任何成员不得将群内非专业建议直接作为重大决策依据。

第三十一条 管理解释权

本规范未尽事宜，由群管理人员根据群聊实际情况、通常合理标准及维护群聊秩序的需要进行判断和处理。

群管理人员可根据本群运行情况，对本规范进行补充、修改、解释或调整。修改后的规范经发布后生效。

第十章 附则

第三十二条 生效方式

本规范自发布之日起试行。群成员加入或继续留在本群，即视为已知悉并愿意遵守本规范。

第三十三条 共同维护

请各位群成员在参与交流时，留意自己的发言方式，谨慎发布信息，尊重他人感受，避免制造矛盾或传播不当内容。

群聊环境的稳定、友好与和谐，离不开每一位成员的理解、配合与共同维护。

