

# 网站留言管理制度

## 一、引言

为了保障 wyblog.net(美学心得)网站留言的质量, 维护网站秩序, 提升用户体验, 制定本管理制度。

## 二、基本原则

- 1.公正公平:对待所有用户公正公平, 不偏袒任何一方。
- 2.管理科学:以科学、合理、高效的方式管理网站留言。
- 3.保护用户隐私:严格保护用户个人信息和隐私安全。
- 4.及时回复:尽快回复用户留言, 及时解决问题。

## 三、留言规范

- 1.尊重他人:文明发言, 不发表侮辱、诽谤、歧视、谩骂等不良言论。
- 2.禁止违法违规内容:不发表含有色情、暴力、恶心、涉及宗教、涉及政治等违法违规内容。
- 3.禁止广告宣传:不发表商业广告、垃圾信息以及任何违反网站宣传方针的内容。
- 4.理性表达:发言应理性、客观, 有根据、有建设性, 不撒泼打滚、情绪失控。

## 四、留言审核

### 1.审核程序

- (1)留言发布:游客(未注册)用户无法提交留言, 注册实名成功用户可在网站留言, 留言内容需要经过审核后才能发布。
- (2)审核标准:按照留言规范进行审核, 对违规留言及时删除。
- (3)审核时效:审核工作应及时进行, 一般不超过 24 小时。

### 2.审核标准

- (1)内容合法合规:留言内容不得违法违规。
- (2)信息真实性:留言内容应真实可靠, 不得故意制造谣言。
- (3)文明用语:留言应文明用语, 不得含有侮辱、谩骂等恶言恶语。
- (4)信息完整性:留言应有明确表达, 不得模糊不清, 避免回避核心问题。

## 五、留言回复

### 1.工作流程

- (1)收到留言:接收用户留言后, 尽快开始回复。
- (2)核实问题:确认用户问题后, 尽快查找解决方案。
- (3)回复留言:回复用户留言时, 应尽量详细、准确、清晰。

### 2.回复原则

- (1)及时回复:尽快回复用户留言, 一般不超过 48 小时。
- (2)正面引导:针对用户的问题, 用积极向上的态度引导用户理解和解决问题。
- (3)礼貌语言:回复应使用礼貌、客观的语言, 不得使用侮辱、谩骂等不良用语。

## 六、用户权益保障

### 1.保护隐私

- (1)不公开用户个人信息, 除非经用户授权或法律规定。
- (2)严格加密用户个人信息, 防止信息泄露。

### 2.投诉处理

(1)接收用户投诉后, 尽快核实问题, 并迅速采取相应措施予以解决。

(2)对于恶意投诉的用户, 采取合理方式进行甄别, 并做出相应处理。

## 七、违规处理

### 1.违规处理通知

(1)对于违反留言规范的用户, 需及时给予违规处理通知。

(2)通知应明确告知用户违规行为及其后果, 以及改进措施。

### 2.违规处理措施

(1)删除违规留言:对于违反规范的留言, 应及时进行删除。

(2)封禁账号:对于严重违规的用户, 采取封禁账号的措施, 限制其留言权限。

### 3.申诉与解封

(1)用户可通过申诉渠道进行解释和申请解封。

(2)对于申诉合理且具有改进的用户, 可以考虑解封处理。

## 八、附则

1.本管理制度自发布之日起生效。

2.本管理制度最终解释权归网站 [wyblog.net](http://wyblog.net)(美学心得)所有。

以上网站留言的管理制度依据《互联网跟帖评论服务管理规定》, 旨在维护留言秩序, 保护用户权益, 提升用户体验。