

泛知识课程管控运营规范

为了营造更好的生态环境,并在保证字节小程序平台的持续健康发展的同时给开发者们和用户带来更多高质体验,泛知识课程管控运营规范正式上线。

一.适用范围

适用于选择以下类目或实际开展以下业务的小程序:

服务类目:教育类-教育-驾校培训,成人学历教育,职业技能培训,特殊人群教育

主体类型:仅限企业主体

小程序泛知识课程运营内容:包括但不限于传统文化、个人管理、科普、家庭教育、人文、生活知识、语言、职业教育,母婴、餐饮知识培训、体育等视频,图文的线上课程形式。课程具有教育的信息密度和体系化程度更高的特征。

二.课程运营规范

违规问题	问题说明
禁入课程	<p>1.平台禁入:小程序内容安全规范</p> <ul style="list-style-type: none">● 信息:破坏国家统一、买卖/制作/宣传毒品、制造假币、债务催收、私人调查、游戏代练,网借网贷等;● 安全底线:不良导向、违反公序良俗、不良饭圈文化、有害二次元、传递不良价值观等;● 封建迷信类:风水、塔罗、周易、星座、八卦、冥婚、解梦等;● 医疗类:医疗疾病、医疗保健、医疗信息科普、医疗手册、医美等(售卖药方、土方、药品、治疗技术的课程等);● 金融财经:投资理财、商业保理、行情分析、避税相关;● 国家限制经营的行业:中小学课外辅导培训、禁止售卖学前、义务教育、高中阶段违规校外培训课程和违规电子教材等。 <p>2.泛知识课程禁入</p> <ul style="list-style-type: none">● 非课程教学:纯消费/娱乐影视内容、各种相亲活动、自制短剧等;● 线下履约:线下课程、金融峰会、线下训练营、游学课程等;● 不正当竞争信息:诋毁、抹黑、贬低市场其他从业者;● 内容侵权:课程内容无正当来源,不具备课程的著作权,或未取得有效授权。
虚假宣传	<p>1.内容不一致:</p> <ul style="list-style-type: none">● 课程标题、封面、详情、简介、履约内容等信息无关联或不一致。 <p>2.内容虚假:</p> <ul style="list-style-type: none">● 通过各种商品推广形式,虚构故事情节或商品背景;

	<ul style="list-style-type: none"> ● 无实际知识点和教学作用。 <p>3.使用极限词:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 课程介绍违反广告法的相关规定。参考《中华人民共和国广告法》 <p>4.夸张承诺:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 课程对升学、通过考试、获得学位学历或者合格证书, 或对学习效果做出“保过”、“包过”、“不过全额退款”等明示或者暗示的保证性承诺; ● 引导学员私自签订保过、包过等行为。 <p>5.虚假证明:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用科研单位、学术机构、教育机构、行业协会、专业人士、受益者的名义或者形象作推荐、证明。 <p>6.夸张推广:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 通过夸张描述学习前后效果对比; ● 用小部分人群学习成果显著暗示普适性学习效果等方法, 夸大课程学习使用效果。 <p>7.营销推广:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 以课程等形式展示具有营销倾向的内容, 诱导用户购买产品或服务, 与用户预期不符; ● 课程介绍, 内容存在任何引流 App 的引导文案及跳转链接, 抽奖活动等; ● 特定企业的招商, 给特定企业推广。
内容质量	<ul style="list-style-type: none"> ● 课程画面出现中断、空白、卡顿、画面模糊至无法分辨 ● 课程声音出现卡顿、中断、杂音严重至无法听清 ● 课程音画不同步 ● 授课内容与事实或常识显著不符 ● 同一课程中出现 2 个及以上内容一致或高度趋同的课程 ● 课程标题、封面、详情、简介、履约内容等信息缺失 ● 课程无实质内容
价格欺诈	<ul style="list-style-type: none"> ● 商品价格不得明显违背市场规律和所属行业惯例。 ● 防止欺骗, 商家不得使用欺骗性或者误导性的语言、文字、图片、计量单位等标价, 诱导消费者进行交易 ● 引导私下交易, 包括不限于通过恶意降低售价或利用优惠券实则私下补差价等行为 ● 商品价格信息不完善, 刻意规避交易规则或信息 (如刻意避提及基础服务外的收费明细)
站外履约	<ul style="list-style-type: none"> ● 引导去非抖音的第三方线上平台、线下履约等 ● 课程介绍、内容中引流第三方平台, 存在公众号二维码/微信二维码/微信小程序二维码等 ● 课程介绍、内容中收集用户联系方式等个人信息, 或引导用户致电、添加商家联系方式等
退款规则	<ul style="list-style-type: none"> ● 开发者不具备完善的售后服务流程 ● 直播课程退款未按照课时消课

三.处罚

1.如小程序内课程违反本规范规定的, 我们有权根据违规严重程度对小程序采取警告、

隐藏、下架等限制措施。

2.如本规范中约定的处罚措施和《小程序运营规范》有冲突的，以本规范约定为准；如本规范未约定的，仍需遵守《小程序运营规范》。