用户服务协议

欢迎使用由南京青禾心智科技有限公司运营的青少年心智发展网站（以下亦称“本网站”“本平台”）。本网站面向青少年、家长及监护人、教师及社区工作者、以及关注青少年心智成长的用户，提供图文信息科普、青少年发展智能问答（生成式人工智能辅助问答）、以及沉浸互动式自助工具等。请您（含未成年人及其监护人）在注册、登录或使用本网站服务前，仔细阅读并充分理解本协议全部内容。

第一条　定义与说明

（一） 服务提供方：指运营本网站的南京青禾心智科技有限公司，以下亦称“我们”“本平台”；如公司登记信息发生变更，以最新工商登记信息为准。

（二） 本网站：指由服务提供方运营、以青少年心智发展为主题的网络服务平台，包括网页端及相关移动端入口。

（三） 用户：指注册、登录或使用本网站服务的自然人，包括青少年（12-18 岁）用户及其监护人、教师、社区工作者等。

（四） 未成年人：依据《中华人民共和国民法典》第十七条，指不满十八周岁的自然人。

（五） 监护人：指对未成年人负有监护职责的父母或者其他监护人。

（六） 服务内容：指本网站提供的图文信息科普、青少年心智发展智能问答、自助工具以及本协议和网站页面载明的其他功能。

（七） 智能问答：指本网站基于调用已完成备案的上游大模型应用程序接口并结合自建知识库提供的问答服务，属于生成式人工智能辅助科普应用。

第二条 协议订立与适用范围

（一） 本协议是您（含未成年人（12-18 岁）及其监护人等）与本服务提供方之间就使用本网站服务达成的权利义务约定。您点击“同意”“注册”或实际使用本网站服务的，即视为已阅读、理解并同意接受本协议。

（二） 本网站页面另行载明并独立适用的规则（如有）与本协议均对您具有约束力。

（三） 本协议涉及未成年人权益的相关条款，按第七条和第八条的安排需征得未成年人监护人同意的，须经监护人同意后方对相应用户生效。

第三条 用户账号与注册

（一） 用户使用本网站部分功能（如智能问答、自助工具等）需要注册账号。注册时用户应提供完成注册所必需的信息（用户名（昵称）、手机号等），并保证该等信息准确、有效；相关信息发生变更的，应及时更新，以便接收短信验证码等服务信息。

（二） 依据《中华人民共和国民法典》第十九条，八周岁以上的未成年人为限制民事行为能力人。不满八周岁的未成年人不得注册账号；不满十四周岁的未成年人注册、使用本网站服务，应当事先取得其监护人的同意并由监护人知悉；十四周岁以上不满十八周岁的未成年人使用本网站服务，应当告知监护人，并建议在监护人陪伴下使用。

（三） 用户应当妥善保管账号及密码，对通过其账号实施的行为负责；发现账号被盗用或信息泄露的，应及时通知本平台。

（四） 监护人有权对其未成年子女的账号进行监督管理，有权依据本协议及法律法规申请查询、复制、更正、补充、删除相关个人信息或申请注销账号。

第四条 服务内容与边界

（一） 图文信息科普：本网站提供青少年心智成长相关的图文科普内容，用于知识学习。

（二） 青少年心智发展智能问答：本网站提供基于知识库与大模型的智能问答，用于回答心智成长、情绪管理相关的科普性问题。该功能仅面向注册会员开放。

（三） 自助工具：本网站提供呼吸放松法、渐进式肌肉放松法、情绪识别柱状图、情绪释放六步法短视频等即时响应的自助训练工具，辅助用户进行自我调节与练习。

（四） 服务边界声明：

本网站及上述全部服务仅用于科普与自我调节辅助，不属于心理咨询、心理治疗或精神医疗服务，不能替代专业心理咨询师、心理治疗师或医生的诊断与干预；本网站不对任何用户提供心理诊断结论或治疗方案。

本网站未开通评论栏，不提供用户发帖、发文、发表评论等公共内容发布功能；用户在本网站以学习、使用工具和进行问答的方式使用服务。

第五条　生成式人工智能（智能问答）特别约定

（一） 科普定位：智能问答输出内容系基于自建知识库与调用大模型生成，仅供科普和学习参考，不构成任何专业判断或专业建议。

（二） 非诊疗声明：智能问答不提供心理诊断、心理咨询、治疗建议；用户不得将问答内容作为心理状况判断、就医或用药的依据。

（三） 内容偏差提示：受技术所限，智能问答输出内容可能存在不完整、不准确或偏差，用户应结合自身情况审慎参考；涉及身心健康问题时，请及时咨询专业人员。

（四） 危机处置：当智能问答识别到用户提问涉及自杀、自伤、伤害他人等心理危机高危情形时，将终止相关话题对话，提示用户及时联系可信任的大人、拨打心理热线 12355、12356，或拨打 110、120，前往医疗机构寻求帮助。本平台对上述高危提问采取识别、拦截与引导措施，且不提供任何涉及自伤、自杀方式的操作性指导，以尽到内容安全与未成年人保护义务。

（五） 内容标识：依据《生成式人工智能服务管理暂行办法》，本网站对 AI 生成内容进行相应标识，以提示用户内容的生成属性。

（六） 日志留存：为履行内容安全与未成年人保护义务，本平台将依法留存问答交互日志，并按法律法规规定的期限保存。其中，内容安全事件记录系指本平台识别到涉及自我伤害、自杀风险等紧急情形时另行留存的最小化记录，仅包含记录时间、账号标识、事件类型（本人表达 / 他人转述）、触发规则标识四项信息；该记录不含对话原文、不含 IP 地址，存储于网站服务目录之外的独立位置，实行最小权限访问控制，保存期限为 1 年，到期由系统自动删除。

（七）声明服务适用人群、场合、用途的方式：本平台通过以下方式声明服务适用人群、场合及用途：① 网站首页“关于我们”栏目以文字明确标注服务适用人群（青少年（12-18 岁）、家长及监护人、教师及社区工作者等）、服务内容与用途，并声明不适用于心理咨询、医疗诊断；②用户中心页面（注册/登录等）底部标注服务对象、服务内容及智能问答的使用边界（仅开展知识科普，不提供心理咨询、心理诊疗、心理诊断服务，无用户评论、投稿功能，回复内容由人工智能生成）；③智能问答页面显著位置标注“AI 内容仅为心智成长科普参考，不构成心理咨询、诊断或治疗建议”，并附危机转介提示；④上述内容同时通过《用户服务协议》《隐私政策》约定，用户注册时须主动勾选同意；⑤注册页另设独立声明勾选框（请选择您的年龄：我已满 18 周岁；我已满 14 周岁，未满 18 周岁，以及我已阅读并同意《用户服务协议》《隐私政策》，同意并注册。；勾选我未满 14 周岁，独立弹窗由监护人（父母等）填写监护人手机号和验证码，并声明：我是申请人监护人（父母等），我同意其注册，同意《儿童个人信息保护规则》，并同意其接受《用户服务协议》《隐私政策》，确认同意并注册）。⑥用户中心页面有“未成年人模式（智能问答）监护人（父母等）入口”，可以设置使用时段以及时长限制。

（八）提供服务过程中收集保存个人信息情况：①用户名（昵称）：用作于账号注册、登录、用户服务； 保存期限：账号存续期间，注销即刻删除。② 手机号：用作于账户注册、短信验证码、登录、密码找回、会员服务；保存期限：账号存续期间，注销即刻删除。③ 同意记录（含注销档案）：用户在注册页及功能使用中勾选同意的时间，声明文本、版本号及生效时间；注销时生成注销档案（含注销时的账号标识与上述同意记

录）；用作于证明依法取得用户同意（含不满 14 周岁未成年人家长或监护人同意声明）；保存期限：账号存续期间，自注销之日起留存 3 年。④ Cookie 及同类技术(登录状态等网络身份标识信息)；用作于维持登录状态、保障网站稳定运行；保存期限：会话期间有效，用户可通过浏览器设置清除。⑤ 网络访问日志 (IP 地址、访问时间、访问页面、访问来源、浏览器及设备标识等)；用作于网络安全防护、故障排查、依法留存；保存期限：自日志生成之日起留存 1 年。⑥内容安全事件记录（触发危机拦截时的事件信息，包括发生时间、账号标识、事件类型、触发的识别规则，不记录对话原文）；用作于未成年人安全保护、安全事件回顾与处置、依法配合监管；保存期限：自事件处置完成之日起留存 1 年。

（九）收集个人信息征得个人同意的方式：本平台通过以下方式征得个人同意：①注册页明示同意（勾选）：注册页明示已经阅读并同意（勾选）：用户注册时主动勾选已经阅读并同意《用户服务协议》及《隐私政策》；②注册页单独声明（勾选）：通过独立勾选框 “我的父母或监护人已同意我注册并使用本网站；或我已满 14 周岁。”取得未成年人监护同意声明，并对不满 14 周岁用户满足单独同意要求；③ 使用即同意（功能级）：未注册访客浏览本网站即视为已阅读并同意《用户服务协议》《隐私政策》；注册时需点击同意并注册，即视为已阅读、并明示同意接受用户服务协议和隐私政策；④变更时重新征得：个人信息处理目的、方式、种类发生变更时，将重新征得用户同意；⑤撤回机制：用户可随时注销账号（会员中心自助注销）撤回同意，监护人可代为行使。

（十）受理处理使用者关于查阅、复制、更正、补充、删除个人信息请求的方式：1.条件：①申请人须为本人或其监护人（不满 14 周岁用户的

监护人可代为行使全部权利）；②通过账号自助功能办理的，须登录本人账号；通过邮箱提交申请的，须提供足以验证身份的账号信息（注册用户名（昵称）、注册手机号），核验通过后受理；③涉及他人隐私、商业秘密，或法律法规规定不予响应的情形（如无合理理由的过度请求），本平台可依法拒绝或收取合理成本费用。2.途径方法：①自助途径（优先）：用户登录后，在会员中心，可自行查阅、更正账号信息（密码等），并可通过“账号注销”功能直接删除账号及账号内个人信息；②邮箱受理：自助途径无法完成的（如复制、补充、删除信息），用户或未成年人家长/监护人可通过联系邮箱 info@mindspace.org.cn 提交申请，本平台核验身份后处理，并在 15 个工作日内予以响应；③响应结果：能够响应的按请求办理并告知结果；不能响应的，向申请人书面说明理由。

（十一）接受公众或使用者投诉举报：1.途径：①专用邮箱：info@mindspace.org.cn（受理公众及使用者对个人信息保护、内容安全、服务质量等方面的投诉举报）；②网站公示渠道：《用户服务协议》、《隐私政策》及网站底部公示上述联系方式；③外部渠道引导：若您对本平台的答复或处理结果不满意，可以通过上述联系方式与本平台沟通；沟通后仍有异议的，可向网信、市场监管等主管部门投诉举报，也可依法向有管辖权的人民法院提起诉讼。2.反馈方式：①收到投诉举报后，本平台在 15 个工作日内核实处理，并通过邮箱向投诉人反馈处理结果；②情况复杂的（如需调取日志核实、涉及第三方核实），可延长处理期限，但会提前告知投诉人并说明原因；③涉及违法信息传播、未成年人权益受损等紧急情形的，先行处置（如下架内容、限制账号）再行完整核查；④处理记录留存备查。

（十二） 内容安全技术措施：本平台在服务端采用“关键词识别、提示词约束”双重控制机制。识别到涉及自我伤害、自杀风险等风险表达时，系统将中断常规话题回答并返回干预提示信息，同时依本条第（六）项及第八条约定记录必要的最小范围信息。

（十三） 他人转述情形的处理：当用户表达的是第三人（如子女、学生、亲友）的危机情形时，本平台返回面向监护人、教师等成年照护者的应对指引提示。

（十四） 技术局限提示：上述识别与拦截为技术手段，不能保证覆盖全部风险情形；用户处于紧急危险情形时，应优先联系专业机构与紧急服务。

第六条 用户使用规范

用户使用本网站服务时，不得实施下列行为：

（一） 违反法律法规，危害国家安全、损害社会公共利益；

（二） 利用本网站服务实施欺诈、威胁、骚扰、侮辱、诽谤等行为；

（三） 上传、输入违反法律法规或公序良俗的内容，包括但不限于违法、色情、暴力、赌博等不良信息；

（四） 恶意干扰本网站系统运行，攻击、入侵、破坏本网站及第三方服务，或利用本网站服务从事违法行为；

（五） 利用智能问答、知识库内容传播违法信息、规避监管或损害他人合法权益；

（六） 以任何形式（包括但不限于构造提示词、虚构场景、角色扮演、规避安全机制等方式）诱导智能问答生成违反法律法规或监管要求的内容；

（七） 将本网站内容用于商业用途之外的非法用途，或从事侵犯本平台及第三方知识产权的行为；

（八） 实施其他违反本协议或法律法规的行为。

（九） 不得故意输入、测试、探测或试图绕过本平台的内容安全机制；不得输入他人（含未成年人）的个人信息、隐私信息或未经同意的第三人个人信息。

用户违反上述规范的，本平台有权视情节采取警示、限制功能、暂停或终止服务等措施，并依法向有关机关报告。

第七条 未成年人网络保护专项

（一） 本网站严格落实《未成年人网络保护条例》《生成式人工智能服务管理暂行办法》等关于未成年人网络保护的要求。

（二） 不满十四周岁的未成年人使用本网站，须事先获得监护人明确同意；监护人可通过本平台提供的渠道作出同意表示，并可随时撤回同意。本网站在注册页通过以下声明取得监护人同意：“我的父母或监护人已同意我注册并使用本网站；或我已满 14 周岁。”

（三） 本平台为未成年人提供未成年人模式或相应内容适配，对内容风险进行必要管控，避免提供与未成年人身心不适配的内容。

（四） 本平台不以诱导方式要求未成年人提供与使用无关的个人信息，不向未成年人营销不适宜其年龄的服务。

（五） 未成年人及监护人如发现本网站存在危害未成年人身心健康的内容，可依照本协议第十二条的联系方式向本平台举报，本平台将及时处理并向有关部门报告。

（六） 本平台提供未成年人模式，监护人可通过本平台提供的开关自行启用或关闭，并可联系本平台了解该模式的运行情况；未成年人模式下的内容适配与风险管控措施，依本条第（三）项执行。

第八条 个人信息与隐私保护

（一） 本平台处理用户个人信息遵循合法、正当、必要和诚信原则，遵循最小必要原则，仅收集为提供服务所必需的个人信息。具体处理规则以本平台单独发布的《隐私政策》为准；两者不一致时，以更有利于保护个人权益者为准。

（二） 依据《中华人民共和国个人信息保护法》第三十一条，本平台处理不满十四周岁未成年人个人信息的，将制定专门的个人信息处理规则，并取得监护人的同意。

（三） 监护人有权查询、复制、更正、删除未成年人的个人信息，有权撤回同意、申请注销账号；相关请求可通过本平台公布的联系方式（联系邮箱 info@mindspace.org.cn）提出，本平台将依法及时处理。v

（四） 账号注销后，除法律法规要求留存日志等情形外，本平台将对相关个人信息依法删除或作匿名化处理。

（五） 本平台依法采取必要的技术和管理措施保障个人信息安全；发生或可能发生个人信息泄露、篡改、丢失的，将依法采取补救措施并按规定告知。

（六） 内容安全事件记录：当本平台识别到涉及自我伤害、自杀风险等紧急情形时，为保护用户及未成年人生命安全、履行法定安全保护义务，本平台仅记录记录时间、账号标识、事件类型、触发规则标识四项信息，

不记录对话原文，不记录 IP 地址。该记录存储于网站服务目录之外的独立位置，实行最小权限访问控制，保存期限为 1 年，到期自动删除。上述处理属于《中华人民共和国个人信息保护法》第十三条第一款第四项规定的“紧急情况下为保护自然人的生命健康和财产安全所必需”的情形。

第九条　知识产权

（一）　本网站及服务所包含的内容（包括图文科普素材、自助工具、界面设计、软件、标识等）的知识产权归本平台或其合法权利人所有，受法律保护。

（二）　用户在使用本网站过程中输入的问题、指令等信息，仅为实现本网站服务之目的而授权本平台使用；本平台仅将该等信息用于向该用户提供问答与工具服务及相关日志留存，不用于其他用途，亦不主张对该等信息的著作权或其他知识产权。

（三）　智能问答生成内容的知识产权归属，遵循相关法律法规及本平台与上游大模型服务方的约定；用户可在个人学习、自用范围内合理使用相关问答内容。

第十条　免责声明

（一）　本网站全部服务为科普与自我调节辅助性质，不构成心理咨询、心理治疗、医疗诊断或医疗建议。用户据此作出的任何决定，应由用户本人及其监护人审慎判断并自行承担相应责任。

（二）　对于智能问答输出内容的偏差、不完整，以及自助工具在具体个体上的适用差异，本平台将在合理范围内尽力降低风险，但不保证上述内容绝对准确或对任何个体均适用。

（三） 本平台对心理危机等高风险情形采取识别、拦截与引导措施，属于履行内容安全和未成年人保护义务；用户出现身心健康风险时，应当及时向监护人、学校或专业机构求助。本平台不承担诊疗责任。

（四）人工智能生成的内容可能存在不准确、不完整或错误之处，用户应自行甄别、审慎判断并谨慎使用，由此产生的风险由用户自行承担。

（五） 因不可抗力、网络故障、第三方服务异常等非本平台可控原因导致的服务中断或损失，本平台不承担责任。

第十一条 服务变更、中断与终止

（一） 本平台可根据运营需要调整、更新、暂停或终止部分服务内容，并通过网站公告等方式告知用户。

（二） 用户存在违反法律法规或本协议行为的，本平台可依法采取暂停或终止服务等措施。

（三） 未成年人及其监护人有权按第八条规定注销账号并终止使用本网站服务。

第十二条 通知与送达

本平台通过网站公告、站内通知或用户预留的联系方式向用户发送通知；通知一经发出或公告，即视为送达。用户应确保预留联系方式真实、有效，并及时更新。

第十三条 协议修改

（一） 本平台可根据法律法规变化、业务调整等因素修改本协议，并通过显著方式（如弹窗、网站公告、站内通知）提示用户。

（二） 协议修改后，用户继续使用本网站服务的，视为同意修改后的协议；涉及未成年人重要权益变更的，本平台将依法征得用户及其监护人同意。

第十四条 争议解决与法律适用

（一） 本协议的订立、效力、解释、履行及争议解决均适用中华人民共和国法律。

（二） 因本协议引起的或与本协议有关的争议，双方应友好协商解决；协商不成的，任何一方可依法向有管辖权的人民法院提起诉讼。

第十五条 其他

（一） 本协议部分条款被认定无效或不可执行的，不影响其余条款的效力。

（二） 本协议未尽事宜，依照相关法律法规执行。

（三） 如您对本协议或本网站服务有疑问，可通过以下方式联系我们：联系邮箱：info@mindspace.org.cn

（四） 本协议自您点击同意或实际使用本网站服务之日起生效。

生效更新日期：2026 年 11 月 21 日 v1.0