

团 体 标 准

T/ZGYC 002—2023

网络表演（直播）平台运营服务要求

Requirements of operations and services for live performance
(streaming) platforms

2023-6-8 发布

2023-6-8 实施

中国演出行业协会 发布

目 次

网络表演（直播）平台运营服务要求	1
目 次	1
前 言	2
网络表演（直播）平台运营服务要求	3
1 范围	3
2 规范性引用文件	3
3 术语和定义	3
4 基本要求	3
4.1 资质要求	3
4.2 基础服务	3
4.3 安全要求	3
5 运营服务内容	3
5.1 主播服务	3
5.2 未成年人用户服务	4
5.3 咨询与投诉服务	4
6 运营管理保障	4
6.1 人员管理	4
6.2 安全管理	5
6.3 用户互动信息管理	6
6.4 信息公示	6
6.5 信息保管	6
6.6 应急管理	6
7 运营服务质量评价与改进	6
参 考 文 献	7

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国演出行业协会标准化技术委员会（T/ZGYC）提出并归口。

本文件主要起草人：潘燕、瞿涛、桑楠、刘颖艺、刘伟、郑剑锋、赵伟滨、于津涛、李璐、张姝、高晗、王鹤、龙迎春、王晓音、梁横周、张翔、陈一波、鲁林、贾林、孔杰、金麟、王潇潇、谢超凡、何嵩、李喆。

本文件主要起草单位：深圳市腾讯计算机系统有限公司、北京微播视界科技有限公司、北京快手科技有限公司、广州津虹网络传媒有限公司、思享无限（北京）科技有限公司、杭州米络星科技(集团)有限公司、北京花房科技有限公司、上海星艾网络科技有限公司、北京米连科技有限公司、咪咕视讯科技有限公司。

网络表演（直播）平台运营服务要求

1 范围

本文件规定了网络表演（直播）平台运营服务的基本要求、运营管理和人员管理要求。
本文件适用于规范网络表演（直播）平台运营服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 20270 信息安全技术 网络基础安全技术要求

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

T/ZGYC 001—2023 网络表演 直播与短视频 术语

3 术语和定义

T/ZGYC 001—2023 界定的术语和定义适用于本文件。

4 基本要求

4.1 资质要求

平台运营者应具备营业执照、增值电信业务经营许可证、网络文化经营许可证等相关资质证明。

4.2 基础服务

平台运营者应提供符合信息服务经营要求的硬件设施，满足经营活动的需要。

4.3 安全要求

平台应主动保障运营平台的安全，包括但不限于：

- a) 设置专门维护平台软件安全的机构和负责人，该负责人和关键岗位人员应具备足够的安全维护经验和知识；
- b) 定期对平台安全的相关技术人员进行相关教育、技术培训和技能考核；
- c) 对重要系统和数据库进行容灾备份，及时对系统漏洞等安全风险采取补救措施；
- d) 应制定应对各类突发事件的应急预案，明确安全事故发生后的通报机制；
- e) 网络基础安全应符合 GB/T 20270 的要求。

5 运营服务内容

5.1 主播服务要求

5.1.1 注册/登录服务要求

- a) 平台应当要求主播开播前用真实身份信息进行实名注册。
- b) 平台应对注册/登录的主播真实身份进行有效核验。

5.1.2 服务要求

- a) 不为未满 16 周岁的未成年人提供网络主播服务。
- b) 为已满 16 周岁未满 18 周岁的未成年人提供网络主播服务，需征得其监护人同意；
- c) 不为被列入网络表演（直播与短视频）行业警示名单的用户服务；

5.2 未成年人用户服务

平台应禁止未成年人直播打赏，应建立“青少年模式”等维护未成年人身心健康的保护措施，并在“青少年模式”中提供以下服务：

- a) “青少年模式”应配备与业务规模相适应的专门审核团队，严格内容遴选；
- b) “青少年模式”应持续增加适合未成年人观看和使用的直播内容供给；
- c) “青少年模式”应在平台显著位置呈现，便于青少年查找和家长监督。

5.3 咨询与投诉服务

5.3.1 咨询与投诉方式

包括：

- a) 平台应该提供专门的咨询、投诉渠道，咨询或投诉意见能直接转递到平台运营者相应专门负责部门。
- b) 平台可将咨询频次最高的前十个问题分类追加到常见问题解答中，供用户查询。

5.3.2 咨询与投诉处置

包括：

- a) 平台应明确给出投诉处理渠道、详细流程等信息；
- b) 平台应及时通过手机短信、平台短消息、关联社交软件、电子邮件等方式之一向用户确认受理投诉信息；
- c) 平台应在 15 个工作日内按投诉处理承诺的方式，通过电话、手机短信、平台短消息、关联社交软件、电子邮件等方式之一通知投诉处理结果。

6 运营管理保障

6.1 人员管理

6.1.1 人员要求

平台运营者应建立完善的人事制度，相关人员的具体要求应包括但不限于：

- a) 遵守国家法律法规及所在岗位的各项内部规章制度和职业道德；
- b) 具备安全保密意识，并具备突发事件应急处理能力；
- c) 熟练掌握本岗位所需的专业知识。

6.1.2 培训要求

平台经营者应定期（如每半年一次）组织主播进行各类形式的安全管理相关政策制度、行为规范等方面的培训。

6.2 安全管理

6.2.1 信息安全

平台对用户个人信息等数据的处理应符合《中华人民共和国网络安全法》《电信和互联网用户个人信息保护规定》及 GB/T 35273 等相关法律法规和技术标准的要求。

6.2.2 内容审核

平台运营者应对平台上的表演内容及直播场景展示信息进行审核，包括但不限于：

- a) 主播：昵称、头像、动作、言论、直播间背景、直播间标题、直播间贴纸等。
- b) 观看者：昵称、头像、评论、弹幕等。

平台运营者应对平台上是否包含以下情形内容进行审核，不得出现违反《互联网文化管理暂行规定》《互联网信息服务管理办法》、《网络表演经营活动管理办法》、《网络主播行为规范》、《关于规范网络直播打赏 加强未成年人保护的意見》等相关法律法规规定的情形，包括但不限于：

- a) 反对宪法所确定的基本原则的；
- b) 危害国家安全，泄露国家秘密，颠覆国家政权，破坏国家统一的；
- c) 损害国家荣誉和利益的；
- d) 煽动民族仇恨、民族歧视、破坏民族团结的；
- e) 破坏国家宗教政策，宣扬邪教和封建迷信的；
- f) 散布谣言，扰乱社会秩序，破坏社会稳定的；
- g) 散布淫秽、色情、赌博、暴力、凶杀、恐怖或者教唆犯罪的；
- h) 侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的；
- i) 煽动非法集会、结社、游行、示威、聚众扰乱社会秩序的；
- j) 以非法民间组织名义活动的；
- k) 含有虚假、有害、胁迫、侵害他人隐私、骚扰、侵害、中伤、粗俗、猥亵、或其它道德上令人反感的内容；
- l) 含有法律、法规、规章、条例以及任何具有法律效力之规范所限制或禁止的其他内容的行为。

平台应依据以上条款内容及自身平台特点，对主播表演内容进行评估，建立健全主播入驻、培训、日常管理、业务评分等内部制度规范，优先推荐安全级别高，内容质量优的内容。对于平台上违反法律法规及公序良俗的事件，平台经营者需根据违规情节严重程度进行分级处罚。情节严重、屡教不改者可永久封号处理。

6.2.3 支付安全

平台运营者应采用安全可信的自有支付平台或第三方支付平台保障用户支付安全。

平台应按照相关法律法规要求保留支付时的交易金额、交易时间、交易双方账户等交易凭证。

6.2.4 网络表演（直播）场所安全

网络表演（直播）场所不应在任何影响国家及公共安全、社会秩序、社会治安的区域及其他不适宜直播的区域，平台如发现该隐患应采取断播措施。

6.2.5 机房/网络安全

平台应对机房安全及网络安全予以保障，包括但不限于路由器、交换机、服务器、带宽传输等。

6.3 用户互动信息管理要求

平台经营者应通过社区规则、产品机制、内容治理等方式引导用户进行良性健康互动，平台若提供评论、弹幕等网络表演（直播）互动服务，应对该服务进行监督。

6.4 信息公示

平台应在适当位置以文字或链接形式进行信息公开，并及时更新，具体公开内容应包括但不限于：

- a) 平台运营者基本信息；
- b) 平台许可信息；
- c) 平台使用中的常见问题及解答、主管部门投诉举报电话。

6.5 信息保管

平台经营者应保存主播与其签署的，明确双方权利义务的合作协议。

平台经营者应按照相关法律法规要求保存注册或登录用户的活动痕迹，包括但不限于直播内容以备查验。

6.6 应急管理

6.6.1 应急预案

平台应按照国家有关法律法规制定应对各类突发事件的应急预案，应急预案应随时根据实际情况不断补充和完善。

针对各种可能发生的突发事件，平台应建立风险实时监控和预警系统，提前预判风险，及时妥善处置风险。

6.6.2 应急处置

遇到突发事件，需要平台采取阻断措施时，平台应具备即时阻断网络表演（直播）的技术能力，如停止直播、下架违规账号等。

6.6.3 信息上报

平台应在发生重大突发事件时及时报告主管部门。

7 运营服务质量评价与改进

7.1 可建立网络表演平台服务评价管理机制，制定质量管理目标，并建立监督检查制度。

7.2 可根据不同评价目标，从安全管理、服务内容和服务人员要求等方面选择评价要素，设计评价指标体系，实施网络表演平台服务质量评价活动。

7.3 应分析网络表演平台服务质量评价结果，制定整改措施，持续改进，不断提高服务质量。

参 考 文 献

- [1] 互联网文化管理暂行规定 文化部令 第51号
 - [2] 互联网直播服务管理规定 国家互联网信息办公室
 - [3] 网络表演经营活动管理办法 文市发〔2016〕33号
 - [4] 网络主播行为规范 广电发〔2022〕36号
 - [5] 文化和旅游部办公厅关于加强网络文化市场未成年人保护工作的意见 办市场发〔2021〕211号
 - [6] 中央文明办 文化和旅游部 国家广播电视总局 国家互联网信息办公室关于规范网络直播打赏加强未成年人保护的意見
 - [7] 关于加强网络视听节目直播服务管理有关问题的通知 国家新闻出版广电总局
 - [8] 中华人民共和国网络安全法 中华人民共和国主席令（第五十三号）
 - [9] 电信和互联网用户个人信息保护规定 工业和信息化部令第24号
 - [10] 中华人民共和国英雄烈士保护法 中华人民共和国主席令（第五号）
 - [11] 互联网信息服务管理办法 国务院令（第292号）
 - [12] 计算机信息网络国际联网安全保护管理办法 公安部令（第33号）
 - [13] 全国人大常委会关于维护互联网安全的决定
 - [14] 互联网新闻信息服务管理规定 国家互联网信息办公室令 第1号
-