

团 体 标 准

T/ZGYC 005—2024

网络表演（短视频）平台运营服务要求

Requirements of operations and services for live performance (Short  
video) platforms

2024 - 3 - 28 发布

2024 - 3 - 28 实施

## 目 次

|                         |   |
|-------------------------|---|
| 前 言 .....               | 2 |
| 网络表演（短视频）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 短视频平台运营资质基本要求 ..... | 3 |
| 4.2 短视频平台基础服务能力要求 ..... | 3 |
| 4.3 短视频平台用户信息保护要求 ..... | 3 |
| 4.4 短视频平台运营安全保障要求 ..... | 3 |
| 5 内容审核要求 .....          | 4 |
| 5.1 内容审核范围 .....        | 4 |
| 5.2 审核内容标准 .....        | 4 |
| 5.3 审核流程要求 .....        | 4 |
| 5.4 审核人员要求 .....        | 5 |
| 6 算法推荐要求 .....          | 5 |
| 6.1 数据收集要求 .....        | 5 |
| 6.2 数据存储要求 .....        | 5 |
| 6.3 数据分析与使用要求 .....     | 5 |
| 7 广告管理要求 .....          | 6 |
| 8 举报处理要求 .....          | 6 |
| 8.1 举报处置机制建立 .....      | 6 |
| 8.2 平台举报处置要求 .....      | 6 |
| 9 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、刘伟、于津涛、李璐、陈淑茹、赵伟滨、落红卫、谷晨、方圆、董鹏、孔杰、王智罡、李喆、汤祖健、袁鹏、李鸿程。

本文件主要起草单位：北京抖音科技有限公司、深圳市腾讯计算机系统有限公司、北京快手科技有限公司、广州酷狗计算机科技有限公司、上海萌兴网络科技有限公司、咪咕视讯科技有限公司、成都众联时代传媒有限公司。

# 网络表演（短视频）平台运营服务要求

## 1 范围

本文件规定了网络表演（短视频）平台运营服务的总体要求，以及运营管理和人员管理相关要求。本文件适用于规范网络表演（短视频）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 22080 信息技术 安全技术 信息安全管理体系 要求

GB/T 20270 信息安全技术 网络基础安全技术要求

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 短视频平台运营资质基本要求

平台运营者应具备工商营业执照、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 短视频平台基础服务能力要求

平台运营者应提供符合信息服务经营要求的软硬件设施，满足经营活动的需要。

### 4.3 短视频平台用户个人信息保护要求

平台应建立健全用户个人信息保护制度。平台对用户个人信息的处理应当遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等相关法律法规的要求，并参照 GB/T 35273 等技术标准保护平台用户个人信息。

### 4.4 短视频平台运营安全保障要求

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组织和负责人，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，明确安全事件发生后的通报机制；
- e) 按照GB/T 20270保障网络基础安全。

## 5 内容审核要求

### 5.1 内容审核范围

平台运营者应依照《互联网文化管理暂行规定》《网络表演经营活动管理办法》《互联网信息服务管理办法》等相关法律法规对平台上的网络表演（短视频）内容及用户信息、评论信息进行审核。

### 5.2 审核内容标准

平台运营者应对包括但不限于以下违规的内容进行审核，并予以处置：

- 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、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、侵害、中伤、猥亵的；
  - l) 歪曲、丑化、亵渎、否定英雄烈士与革命领袖事迹和精神，以侮辱、诽谤或者其他方式侵害英雄烈士与革命领袖的姓名、肖像、名誉、荣誉的；
  - m) 宣扬恐怖主义、极端主义或者煽动实施恐怖活动、极端主义活动的；
  - n) 可能引发未成年人模仿不安全行为和违反社会公德行为、诱导未成年人不良嗜好等的；
  - o) 含有法律法规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。
- 平台运营者应充分考虑法律法规、平台自身特点、用户需求、文化和旅游主管部门制定的行业标准等多个因素并及时修订完善审核标准。

### 5.3 审核流程要求

审核流程包括如下要求：

- a) 建立完善的内容审核制度。平台应依据审核内容标准及平台自身特点，建立合理、严谨、有梯度分级的网络表演（短视频）内容审核制度，并遵照制度进行操作与管理。
- b) 建立多层审核机制。建立多层审核机制可以有效避免个别人员或者部门的失误或者疏漏导致违规信息通过审核。同时，还需要合理设置各个层级之间的审核流程和权限。
- c) 加强数据分析和统计。加强数据统计和分析可以帮助平台了解自身审核工作的情况，并及时发现问题并进行改进。同时，还可以根据数据分析结果对审核规则、流程等进行优化调整。
- d) 不断完善审核流程。审核流程是一个动态的过程，需要不断根据实际情况进行调整和完善。平台需要定期对审核流程进行评估和优化，并及时进行改进。
- e) 加强 AI 审核能力和有害样本库的建设。建设与自己平台业务形态和规模相适应的 AI 审核能力和违法不良信息样本库，强化人机协同研判。

## 5.4 审核人员管理

审核人员包括如下要求：

- a) 明确审核责任人。平台应该设立专门负责审核工作的部门或者人员，并明确其职责范围和工作流程。同时，应建立健全相关制度和考核机制来保证审核工作的质量和效率；
- b) 加强审核人员培训。平台应对审核人员从法律法规等方面开展培训，以使审核人员具备相应的能力。

## 5.5 广告管理

平台应通过用户协议、公告、消息等方式，告知发布者需遵守国家广告相关管理规定，要求广告不得含有虚假或者引人误解的内容，不得欺骗、误导消费者。

# 6 算法推荐要求

## 6.1 数据收集要求

算法模型训练、测试、检验和输入的数据应满足合法性、必要性的要求，并应采取有效措施提高和增强数据质量，包括：

- a) 数据的合法性，是指应确保数据来源的合法性，有收集、处理的合法性基础；涉及知识产权的，不得侵害他人依法享有的知识产权；涉及个人信息的，应当取得个人同意或者符合法律法规规定的其他情形；
- b) 提高和增强数据质量，是指应采取有效措施增强数据的真实性、准确性、客观性、多样性。

## 6.2 数据存储要求

数据存储应符合以下要求：

- a) 应对训练数据、测试数据、算法代码、算法模型等进行保护，应采取密码技术或其他有效技术对算法代码、算法模型进行保护，宜采取密码技术或其他有效技术对训练数据、测试数据进行保护，通过密码技术或其他有效技术进行保护的方式一般包括但不限于数据存储加密、通信信道加密等；
- b) 训练数据如涉及敏感个人信息，应加密存储并严格控制访问权限，具备对数据访问和操作等行为审计能力。

## 6.3 数据分析与使用要求

算法模型如使用用户数据，应对违法和不良信息进行过滤。采用机器学习算法时训练数据的处理要求如下：

- a) 宜对训练数据进行预处理，包括数据清洗、数据脱敏、数据标注等；
- b) 宜使用不同于训练的独立数据集进行验证，并通过采样或者扩充样本等方式提高训练数据的多样性和公平性；
- c) 确需处理含个人信息的数据时，宜尽可能先对数据进行匿名化、去标识化处理后再进行其他处理；处理个人信息时应遵循最小必要原则，应在存储、传输含敏感个人信息的数据时进行加密保护，防止数据泄露；
- d) 加强数据处理生命周期保护，确保数据全生命周期的安全。
- e) 有舆论属性或者社会动员能力的算法推荐服务提供者应当按照国家有关规定开展安全评估。

## 7 举报处理要求

### 7.1 建立举报处置机制

网络表演（短视频）平台应建立用户举报处置机制，同时应保护举报人的相关信息，避免泄露。

### 7.2 平台举报处置要求

网络表演（短视频）平台应严格依照举报处置机制受理、处理、反馈用户举报，要求包括：

- a) 受理：平台应提供明确的举报受理入口，包括但不限于线上入口、举报邮箱、人工客服等，安排专人及时受理用户举报信息；
- b) 处理：平台受理用户举报后，应根据内部处理机制，及时处理有关举报；
- c) 反馈：平台对用户举报处理完毕后，应及时进行反馈。

## 8 运营服务质量评价与改进

8.1 网络表演（短视频）平台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。

8.2 网络表演（短视频）平台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。

8.3 网络表演（短视频）平台可分析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] 网络表演经营活动管理办法 文市发〔2016〕33号
  - [3] 网络主播行为规范 广电发〔2022〕36号
  - [4] 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
  - [5] 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
  - [6] 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）
  - [7] 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
  - [8] 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）
  - [9] 互联网信息服务管理办法 国务院令（第292号）
  - [10] 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）
  - [11] 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
  - [12] 生成式人工智能服务管理暂行办法 国家互联网信息办公室 中华人民共和国国家发展和改革委员会 中华人民共和国教育部 中华人民共和国科学技术部 中华人民共和国工业和信息化部 中华人民共和国公安部 国家广播电视总局令第15号
-