



中华人民共和国国家标准

GB/T 45693—2025



移动终端动漫运营及服务规范

Specifications for operation and services of mobile terminal animation and comics

浙江省文旅标技委

2025-05-30 发布

2025-05-30 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	1
5 人员要求	2
6 服务保障	2
7 权益保障	2
8 服务内容	2
8.1 信息服务	2
8.2 内容服务	2
8.3 支付服务	3
8.4 推广服务	3
8.5 数据服务	3
8.6 创新服务	3
9 服务协议	4
10 服务质量评价与改进	4
10.1 服务质量评价	4
10.2 服务质量改进	4
参考文献	5

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。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国动漫游戏产业标准化技术委员会（SAC/TC 536）归口。

本文件起草单位：北京邮电大学、华邮数字文化技术研究院（厦门）有限公司、咪咕动漫有限公司、天翼爱动漫文化传媒有限公司、中国传媒大学动画学院、浪潮云信息技术股份公司、北京邮电大学世纪学院、吉林动画学院。

本文件主要起草人：陈洪、陈薇、刘畅、黄光、谢元庆、陈彦峰、魏程华、廖智勇、曾达峰、王乐、黄心渊、李筱晖、周萍、罗江林。

浙江省文旅标技委

移动终端动漫运营及服务规范

1 范围

本文件确立了移动终端动漫运营及服务的基本原则，规定了人员、服务保障、权益保障、服务内容、服务协议以及服务质量评价与改进的要求。

本文件适用于移动终端动漫运营商为各类用户提供的动漫运营和服务。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

移动终端动漫平台 **mobile terminal animation and comics platform**

动漫类 App、小程序、M 站、H5 站等全部移动终端客户端以及随技术发展出现的新形态向用户提供的各项动漫内容或服务的载体。

注1：App 是应用程序 (Application) 的缩写，指安装在智能手机、平板电脑等移动设备上的软件程序。

注2：M 站是指一种聚合动画、漫画程序，集合动漫、游戏等相关的弹幕音频、视频、二次元图片等信息。

注3：H5 站是 HTML5 技术开发网站的缩写，它支持多媒体格式，具有跨平台特性。

3.2

移动终端动漫产品 **mobile terminal animation and comics products**

授权人独立创作的、通过移动终端动漫平台上传的原创动漫内容或二创类内容，以及创作过程产生的全部资料、素材。

注：包括但不限于每一部作品的标题、故事大纲、脚本/台词、角色关系、人物形象、服饰造型、场景等。

3.3

移动终端动漫运营商 **mobile terminal animation operators**

依托移动互联网，以移动终端为内容呈现载体，进行动漫内容运营的服务商。

3.4

移动终端动漫运营数据 **mobile terminal animation and comics operation data**

用户、投稿人在使用移动动漫平台服务中产生的相关信息。

注：包括但不限于用户或投稿人提交的数据、操作行为形成的数据及各类交易数据等。

4 基本原则

4.1 移动终端动漫运营商依据国家法律法规、部门规章、政策文件的规定，开展业务运营和服务。

4.2 移动终端动漫运营商建立完善的组织架构、专业的技术队伍和高效的管理体系，保障业务的正常运行和持续发展。

4.3 移动终端动漫运营商建立健全网络与信息安全保障体系，保证运营过程中用户信息安全、网络安全。

4.4 移动终端动漫运营商遵循公平竞争、诚信经营原则，避免从事不正当竞争、损害用户利益等行为。

5 人员要求

- 5.1 移动终端动漫运营商运营人员应具备符合运营要求的文字表达能力、人际沟通能力、用户洞察力、热点追踪能力、渠道整合能力、数据分析能力。
- 5.2 移动终端动漫运营商应对运营人员制定服务规范、岗位职责和工作内容。
- 5.3 移动终端动漫运营商应建立上岗培训制度。

6 服务保障

- 6.1 移动终端动漫运营商应制定运营服务协议，明确服务内容、服务时限、服务流程和服务承诺，并向社会公布。
- 6.2 移动终端动漫运营商应建立健全运营服务质量管理体系，分析运营服务质量，制定整改措施，持续改进，保证运营服务水平不断提高。
- 6.3 移动终端动漫运营商应利用便捷的运营服务渠道，为用户提供优质、高效的服务。如搜索引擎、广告智能推荐系统、邮件营销、问答平台、论坛、行业网站等。
- 6.4 移动终端动漫运营商应建立健全有效响应的用户反馈、投诉处理机制，保证用户投诉得到及时、公正、有效的处理。

7 权益保障

- 7.1 移动终端动漫运营商在运营服务过程中应尊重用户的知情权、选择权、公平交易权等相关合法权利，如实向用户介绍运营服务业务资费、服务内容、服务承诺等信息，不应误导、欺诈用户。
- 7.2 移动终端动漫运营商应保护用户个人信息安全，不应泄露、出售、非法使用用户个人信息。
- 7.3 移动终端动漫运营商应在运营服务业务合同中明确用户权益保障条款，包括但不限于业务办理、资费调整、业务退订等，保证用户权益不受侵害。
- 7.4 移动终端动漫运营商应建立健全用户权益保护机制，对侵犯用户权益的行为进行及时提醒、制止和纠正。

8 服务内容

8.1 信息服务

移动终端动漫运营商应在其官方网站或移动终端平台的特定板块，公开发布以下服务信息。

- a) 移动终端动漫平台基本信息：如运营主体资质、业务范围介绍、平台规则解读等。
- b) 移动终端动漫产品相关信息：如作品分类目录、热门作品排行榜、作品更新时间表等，方便用户、合作伙伴及监管部门查询了解。
- c) 新用户指导信息：针对新用户，移动终端动漫运营商应借助文字、图形、图像、动画等设计形式，对移动终端动漫产品操作步骤以及功能进行清晰说明，让用户快速了解。
- d) 适龄提示信息：移动终端动漫运营商应根据内容来区分不同年龄段的用户，对用户进行恰当的适龄提示，保护未成年人的身心健康。

8.2 内容服务

移动终端动漫运营商应建立透明、高效、规范、可控的内容引入及管理服务机制。

- a) 在内容发布方面，流程应简洁高效，从作品提交到正式上线，设定明确的时间节点与操作规范。

- b) 在内容审核方面，应设立专业团队依据相关法律法规及行业标准对动漫产品的合法性、艺术性、思想性进行严格把控，提供符合规定要求的动漫内容；应建立自动和人工相结合的内容审核服务制度，明确审核流程、审核时间以及与内容提供方的沟通渠道，确保内容安全。
- c) 在内容管理方面，应建立版权登记、授权使用、侵权监测与维权的全流程制度。

8.3 支付服务

8.3.1 移动终端动漫运营商应为用户提供便捷、安全、稳定的支付渠道，如银行支付、通信账号服务、第三方支付、虚拟等价物兑换支付等其他支付方式。

8.3.2 移动终端动漫运营商应向用户说明服务支付相关信息，如服务费用及明细、支付条件及支付形式等。

8.3.3 当用户选用某种支付方式产生额外费用时，应在支付前向用户说明，并向用户提供消费凭证。

8.4 推广服务

移动终端动漫运营商通过多种渠道，加大移动终端动漫产品宣传力度，在市场推广服务的策划与实施阶段，应当遵守以下行为规范：

- a) 在推广活动实施过程中，不应在用户非知情自愿的情况下向用户收取费用；
- b) 市场推广业务中不应违规群发，即未经用户主动请求，利用软件终端、群发设备、手机等方式通过短信、微信、彩信等技术手段下发业务宣传信息或广告信息的行为方式；
- c) 市场推广行为中宣传图文应和主题内容保持一致，不应使用虚假或欺骗性的宣传方式进行信息推广；
- d) 在移动终端动漫产品相关推广过程中，应在醒目位置标示符合主题的业务内容、资费信息、投诉渠道及退订方式等，为保护用户权益而必须告知的信息，并在活动同时提供必要的客户服务；
- e) 在设计有奖推广等宣传活动中，应建立公平、公正、公开的机制，应确保用户奖励获取机制的真实性，同时应对活动过程中获取的用户信息进行保密；
- f) 移动终端动漫运营商在市场推广时应推荐符合规定和要求的动漫作品，且标题内容与移动终端动漫产品主题一致。

8.5 数据服务

8.5.1 移动终端动漫运营商应基于自有的运营平台数据系统，向各动漫内容提供方提供其合作内容的相关数据信息。

8.5.2 移动终端动漫运营商应将公开提供的有效数据，作为对动漫内容提供方所接入内容质量的考核依据。

8.6 创新服务

8.6.1 个性化推荐

移动终端动漫运营商应根据移动终端动漫运营数据，通过大数据技术深度挖掘用户观看动漫的时间、频率、偏好类型、互动行为等数据，为用户提供个性化的动漫推荐服务。

8.6.2 敏捷项目管理

移动终端动漫运营商可引入敏捷项目管理理念制定创新服务策略，加强与用户的互动，提升用户的参与感与忠诚度。

9 服务协议

9.1 用户注册协议应明确用户与运营方的权利义务关系，包括账号注册规则、使用限制、隐私政策等内容，并在用户注册页面显著位置公开，确保用户在注册前充分知晓。

9.2 版权授权协议在涉及动漫作品版权交易或合作时，应详细说明授权范围、期限、费用支付方式等关键信息，向版权方与合作方公开透明展示。

9.3 广告合作协议应规定广告投放的形式、位置、审核标准以及收益分配等，面向广告商公开。

9.4 内容合作协议应明确动漫内容提供方收入的种类、来源以及分配方式，并在协议中体现结算账期。

10 服务质量评价与改进

10.1 服务质量评价

10.1.1 移动终端动漫商应建立服务评价管理机制，制定质量管理目标，并建立监督检查制度，公布服务电话，受理投诉和咨询，定期收集来自内外部的用户评价信息并加以分析。

10.1.2 移动端动漫运营商可根据不同评价目标，从人员要求、服务保障、用户权益、服务内容、服务协议选择评价要素，建立指标评价体系，实施动漫运营服务质量评价活动。

10.1.3 移动终端动漫运营服务评价信息的采集方式，包括但不限于电子问卷、邮箱、电话、短信或口头沟通等。

10.2 服务质量改进

10.2.1 建立投诉及申诉渠道

移动终端动漫运营商应为用户提供便利、有效的投诉及申诉渠道，如邮箱、电话、短信或口头沟通等，并对用户所反映的问题进行及时受理、解决和反馈。

10.2.2 建立服务评价及整改机制

移动终端动漫商应分析运营服务质量评价结果，制定整改措施，持续改进，不断提高运营服务质量。

参 考 文 献

- [1] GB/T 43152—2023 移动终端动漫内容要求
- [2] 互联网文化管理暂行规定（中华人民共和国文化部令第57号）
- [3] 专网及定向传播视听节目服务管理规定（中华人民共和国国家新闻出版广电总局令第6号）
- [4] 境外电视节目引进、播出管理规定（中华人民共和国国家广播电影电视总局令第42号）
- [5] 互联网新闻信息服务管理规定（中华人民共和国国家互联网信息办公室令第1号）
- [6] 信息网络传播权保护条例（中华人民共和国国务院令第634号）
- [7] 中华人民共和国著作权法（中华人民共和国主席令第62号）
- [8] 常见类型移动互联网应用程序必要个人信息范围规定（国信办秘字〔2021〕14号）
- [9] 互联网信息服务深度合成管理规定（国家互联网信息办公室、中华人民共和国工业和信息化部、中华人民共和国公安部令第12号）
- [10] 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）