

迷你歌咏亭运营服务规范

(征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

目 次

前言	II
1 范围	1
2 术语和定义	1
3 基本要求	1
4 运营管理要求	1
5 环境要求	3
6 人员要求	4
7 安全要求	4
8 服务要求	4
9 消费者保护	5
参考文献	6

《迷你歌咏亭运营服务规范》征求意见稿

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。
本标准由中国文化娱乐行业协会提出并归口。
本标准起草单位：
本标准主要起草人：

《迷你歌咏亭运营服务规范》征求意见稿

迷你歌咏亭运营服务规范

1 范围

本标准规定了迷你歌咏亭运营服务的基本要求、运营管理要求、环境要求、人员要求、安全要求和服务要求。

本标准适用于迷你歌咏亭的运营与服务。

2 术语和定义

下列术语和定义适用本文件。

2.1

迷你歌咏亭 mini singing and reciting booth

提供音视频选择、播放、伴唱、朗读等相关服务的具备独立空间的可移动式歌咏设备。

3 基本要求

3.1 迷你歌咏亭的经营应符合国家法律法规的规定和相关标准的要求。

3.2 迷你歌咏亭应建立健全的管理制度和安全管理规范。

3.3 迷你歌咏亭的运营应根据服务环节设置岗位，明确责任人、工作流程、职责，并制定岗位操作规程。

4 运营管理要求

4.1 备案管理

4.1.1 应在规定时间内将已投入运营的迷你歌咏亭向文化部相关部门备案。

注1：迷你歌咏亭平台运营企业应将本企业在全国范围内已投入运营的迷你歌咏亭相关信息向文化部备案；

注2：没有统一运营平台的，由迷你歌咏亭经营主体负责在规定时间内向所在地县级文化行政部门备案。

4.1.2 备案信息包括但不限于：

- a) 平台运营企业基本情况
 - 1) 企业名称；
 - 2) 法定代表人及联系方式；
 - 3) 统一信用代码证照名称及取得时间；
 - 4) 企业住所。
- b) 产品信息

- 1) 品牌名称;
 - 2) 产品编号;
 - 3) 合格证号;
 - 4) 曲目数量。
- c) 经营信息
- 1) 迷你歌咏亭设置地点;
 - 2) 直营或加盟;
 - 3) 设备负责人及其联系方式;
 - 4) 经营者姓名及联系方式。

4.2 内容审核要求

4.2.1 迷你歌咏亭所播放曲目应经过正规授权，并明示正版授权标识。

4.2.2 迷你歌咏亭播放的曲目和屏幕画面不得含有《娱乐场所管理条例》第十三条、《互联网文化管理暂行规定》第十六条规定的禁止内容，不得含有文化部公布的黑名单文化产品。

4.2.3 歌曲点播系统不得与境外的曲库联接。

4.2.4 平台运营企业和经营主体以及消费者不得利用迷你歌咏亭制作、下载、复制、传播或者以其他方式使用《互联网上网服务营业场所管理条例》第十四条规定的禁止内容。

4.2.5 平台运营企业或经营主体应当建立内容自审制度，并安排专人负责迷你歌咏亭曲库的内容审核。内容审核应包括但不限于：

- a) 歌舞娱乐场所使用的卡拉歌曲（歌词、乐曲、音效、情节、画面、字幕走字、对白及音乐背景、词曲及表演者等）及其他音视频产品禁止含有下列内容：
- 1) 违反宪法规定的基本原则的：攻击中国特色社会主义理论和制度，反对中国共产党领导的；
 - 2) 危害国家统一、主权和领土完整，危害国家安全，或者损害国家荣誉和利益的：
 - 赞颂或者美化背叛、分裂国家和颠覆国家政权的活动、组织和人物的；
 - 干涉或恶意攻击我国政治、经济、文化、军事、立法、司法、行政、外交等主权的。
 - 3) 违反民族、宗教政策，煽动民族仇恨、民族歧视，侵害民族风俗习惯，伤害民族感情，破坏民族团结的：
 - 侮辱少数民族独特习俗和宗教信仰的；
 - 宣扬种族、民族歧视的；
 - 歪曲亵渎合法宗教信仰，侮辱宗教领袖和信众的；
 - 鼓吹宗教极端主义和邪教的。
 - 4) 危害社会公德或者民族优秀传统文化传统的：
 - 颠覆社会公德基本判断，混淆正义与非正义基本界限的；
 - 宣扬与健康伦理道德相悖的婚恋观、性观念的；
 - 篡改重大历史事实，歪曲中华文明和中国历史的。
 - 5) 渲染恐怖暴力，展示丑恶行为，甚至可能诱发犯罪，破坏社会稳定的：
 - 美化罪犯形象，足以引起未成年人对罪犯同情或者赞善的；
 - 具体描述犯罪方法或者细节，诱发或者鼓动未成年人模仿犯罪行为的；
 - 细致描写血腥、恐怖、暴力、绑架、自杀、吸毒、赌博、酗酒等具体行为，展示凶暴、残酷的犯罪过程及肉体、精神虐待，容易对未成年人造成心理伤害的；

- 美化或宣扬反人类、反社会行为的。
- 6) 宣扬淫秽色情的：
 - 具体表现和描述性行为的；
 - 有明显的性暴露、性挑逗、性骚扰、性侮辱或类似效果的画面、歌词、乐曲、音效及对白等；
 - 以成人电影、三级片、偷拍、走光、露点及各种挑逗性文字或图片作为音乐视频标题或分类的。
- 7) 侮辱或者诽谤他人，侵害他人合法权益的：
 - 对他人恶意贬损歧视（如生理、职业、疾病、性别、种族歧视等）的；
 - 侵犯他人隐私的；
 - 捏造事实，侮辱诽谤他人的；
 - 辱骂、诅咒他人的。
- 8) 法律、法规和规章禁止的其他内容的。
- b) 音视频要求清晰完整，伴奏和字幕同步，可以很好的跟唱；
- c) 针对歌曲内容应设立专业的自审专员，定期对卡拉歌曲进行初审、复审并及时删除违禁歌曲；
- d) 人员资质要求：

4.2.6 应采用云端管理的形式管理曲库内容，对于出现的违规内容应及时下架。

注1：歌曲音视频文件应存储在云端，用户可实时下载；新歌的增加、问题歌曲的替换、禁播歌曲的删除、排行榜单更新、录音上传等都可通过云端自动完成或专业技术人员基于云端来完成。

注2：不支持线下人工方式操作及线下采用U盘对内容进行改变。

5 环境要求

5.1 卫生要求

- 5.1.1 迷你歌咏亭内部应整洁、干净、卫生，无明显污垢。
- 5.1.2 迷你歌咏亭内相关设施设备、标识标牌等应保持整洁干净。
- 5.1.3 迷你歌咏亭内应设置垃圾箱，并做到垃圾日产日清。
- 5.1.4 卫生用具应按指定地方摆放整齐，保持清洁。
- 5.1.5 话筒、耳机罩等设备应每天清洁、消毒。
- 5.1.6 话筒套应每天更换消毒。
- 5.1.7 采用紫外线杀毒模式的，室内无人情况下，杀毒应随时启动。人离场5分钟后启动消毒，持续消毒，直到有人进门，停止消毒。
- 5.1.8 空调出风口，夏天应保持每天清洁，其它季节，视空调使用情况，至少每周对出风口周围进行一次清洁。
- 5.1.9 空调应每3个月做一次清洁，进行滤网消毒。
- 5.1.10 迷你歌咏亭机外五金应定期进行清洁，保持干净。

5.1.11 迷你歌咏亭责任区内，应保持整洁干净。

5.2 照明

5.2.1 迷你歌咏亭内部应保持明亮，照度均匀。

5.2.2 应保持照明灯具完好。

5.3 标识标志

5.3.1 迷你歌咏亭内应明确标识严禁吸烟，严禁使用明火，并进行定期检查。

5.3.2 应明示服务项目价格、监督投诉电话号码等。

5.3.3 发现标识内容缺损、位置不正、表面不洁时，应及时维修、清洁。

6 人员要求

6.1 人员资质要求：

- a) 拥有音像或卡拉 OK 行业工作经验；
- b) 了解国家相关法律法规和行业标准；
- c) 能够对自审卡拉 OK 节目的政治倾向、思想品味、学术或艺术价值、结构体例等方面做出正确判断。

6.2 每个场所应有固定责任人（兼职或专职），应根据迷你歌咏亭的数量配备相应人数的服务人员。

6.3 每个区域应有固定人员定期定时巡检（每周不少于 3 次）。

6.4 应配备固定的监督、抽检人员，每天按频次对不同区域进行抽检。

6.5 每个片区应配备一定数量的技术工程师，保证第一时间处理设备故障。

6.6 服务人员应接受服务流程、安全生产教育、岗位技能培训等相关培训后上岗。

6.7 服务人员应统一着装，并佩戴易识别的服务标志。

6.8 服务人员应履行服务承诺，使用文明规范用语。

7 安全要求

7.1 企业生产迷你歌咏亭，应使用符合国家相关技术标准、经检验合格的原材料、相关装置和零配件。

7.2 迷你歌咏亭内部环境应敞亮整洁，至少一侧设置为透明材质并不被遮挡。

7.3 经营主体应定期实地检查迷你歌咏亭设施运行状态，及时消除安全隐患。

8 服务要求

8.1 告知

8.1.1 告知内容应包括：运营机构名称、运营时间、服务流程、服务项目、收费标准和监督举报电话等。

8.1.2 在服务的各个阶段，迷你歌咏亭亦通过显示屏等设备及时通报服务项目所处的阶段和当前状况。

8.2 支付

8.2.1 迷你歌咏亭价格应公开、透明、合理。

8.3 投诉与处理

8.3.1 运营商应设置投诉渠道，投诉应在 24 h 内响应。投诉渠道包括但不限于：

- a) 微博；
- b) 400 投诉热线；
- c) 微信公众号；

8.3.2 应在处理时限内及时回复客户。

8.3.3 应跟踪投诉事件处理进度，并在承诺时间内处理完毕。

8.3.4 投诉处理完毕，应进行客户回访。

8.4 设备运维要求

8.4.1 应定期对迷你歌咏亭的相关设备进行清洁、检测、维护和保养，并形成记录。

8.4.2 应建立设备巡视管理制度，及时发现设备运行过程中的异常情况并解决。

9 消费者保护

9.1 平台运营企业或经营主体应在迷你歌咏亭显著位置明示消费价格、曲目数量以及 12318 举报电话，设置客户服务热线，并安排专人负责接听，及时解决消费者合理诉求，保障消费者合法权益。

9.2 平台运营企业和经营主体应加强对未成年消费者的权益保护，通过在迷你歌咏亭系统内设置累计消费时间和金额提示等有效措施，引导未成年消费者理性娱乐，防止沉迷。

参 考 文 献

- [1] 文化部关于引导迷你歌咏亭市场健康发展的通知 文市发（2017）20号
 - [2] 《娱乐场所管理条例》
 - [3] 《互联网文化管理暂行规定》
 - [4] 《互联网上网服务营业场所管理条例》
-

《迷你歌咏亭运营服务规范》征求意见稿