



# 中华人民共和国公共安全行业标准

GA 1277.3—2020

---

## 互联网交互式服务安全管理要求 第 3 部分：音视频聊天室服务

Security management requirement for internet interactive service—  
Part 3: Audio/video chatroom service

2020-01-10 发布

2020-03-01 实施

---

中华人民共和国公安部      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 安全管理制度要求 ..... 2

5 机构要求 ..... 2

6 人员安全管理 ..... 2

7 访问控制管理 ..... 2

8 安全保护技术措施 ..... 3

9 音视频聊天室服务安全 ..... 3

10 个人信息保护..... 4

11 投诉..... 5

12 分包服务..... 5

13 安全事件管理..... 5



## 前 言

GA 1277《互联网交互式服务安全管理要求》拟分为多个部分出版,包括基本要求和具体服务类型中的要求。目前计划发布如下部分:

- 第1部分:基本要求;
- 第2部分:微博客服务;
- 第3部分:音视频聊天室服务;
- 第4部分:即时通信服务;
- 第5部分:论坛服务;
- 第6部分:移动应用软件发布平台;
- 第7部分:云服务;
- 第8部分:电子商务平台;
- 第9部分:搜索服务;
- 第10部分:互联网约车服务;
- 第11部分:互联网短租房服务。

本部分为 GA 1277 的第 3 部分。

本部分按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本部分由公安部网络安全保卫局提出。

本部分由公安部信息安全标准化技术委员会归口。

本部分起草单位:公安部网络安全保卫局、公安部计算机信息系统安全产品质量监督检验中心、公安部第三研究所。

本部分主要起草人:陈妍、陈飞燕、任军、毕海滨、高爽、贺滢睿、顾健、沈亮。



# 互联网交互式服务安全管理要求

## 第3部分：音视频聊天室服务

### 1 范围

本部分规定音视频聊天室服务安全管理要求。

本部分适用于互联网交互式服务提供者落实音视频聊天室服务的安全保护管理制度和安全保护技术措施。

### 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。

GA 1277.1—2020 互联网交互式服务安全管理要求 第1部分:基本要求

### 3 术语和定义

GA 1277.1—2020 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**音视频聊天室** audio/video chatroom

通过互联网为用户提供通过视频、语音、文字和图片等方式进行互动交流的服务。

#### 3.2

**音视频聊天室服务提供商** audio/video chatroom service provider

提供音视频聊天室服务的互联网服务商。

#### 3.3

**安全管理员** security administrator

负责音视频聊天室服务运行安全、服务审计以及用户信息审核和企业公众信息审核等的人员。

#### 3.4

**房间** room

在音视频聊天室中虚拟出的存在下属的频道和子频道等的特定聊天专区。

#### 3.5

**房间所有者** owner of the room

创建聊天室房间并具有该房间的最高权限的人员。

#### 3.6

**房间管理者** manager of the room

管理音视频聊天室房间日常事务的人员。

#### 3.7

**频道管理者** manager of the channel

管理音视频聊天室房间中频道和子频道等日常事务的人员。

### 3.8

#### **频道主持 host of the channel**

在音视频聊天室服务系统中具有身份注册信息并主持音视频频道的个人。

### 3.9

#### **粉丝 fan**

在音视频聊天室服务系统中具有身份注册信息并对主播保持关注的群体。

### 3.10

#### **注册用户 registered user**

在音视频聊天室服务系统中具有身份注册信息的个人。

注：在音视频聊天中可为房间所有者、房间管理者、频道管理者、频道主持或粉丝等。

### 3.11

#### **匿名用户 anonymous user**

在音视频聊天室服务系统中不具有身份注册信息的个人。

## 4 安全管理制度要求

音视频聊天室服务提供商应根据 GA 1277.1—2020 第 4 章的要求制订并维护安全管理制度。

## 5 机构要求

音视频聊天室服务提供商应根据 GA 1277.1—2020 第 5 章的要求建立相关机构并明确其职责。

## 6 人员安全管理

音视频聊天室服务提供商应符合 GA 1277.1—2020 第 6 章的要求。

## 7 访问控制管理

### 7.1 基本要求

音视频聊天室服务提供商应根据 GA 1277.1—2020 第 7 章的要求进行访问控制管理。

### 7.2 身份鉴别

音视频聊天室服务提供商应对用户进行身份鉴别,并满足以下要求:

- a) 使用实名信息与用户标识进行关联,如身份证、手机号或第三方登录信息等;
- b) 用户口令应具有一定复杂性,并根据业务需要提示用户定期更换;
- c) 必要时采用多因素鉴别机制;
- d) 采用技术措施防止用户的鉴别信息被未经授权访问。

### 7.3 用户权限设置

音视频聊天室服务提供商应对用户权限进行设置,并满足以下要求:

- a) 对房间管理者、房间所有者、频道管理者、频道主持和粉丝等注册用户的权限进行设置,包括开设房间/音视频频道、进入房间/音视频频道、音视频会话、交流评论、上传图片、网络投票、转发搜索和第三方应用等;

- b) 匿名用户仅能观看、收听音视频。

#### 7.4 安全登录规程

音视频聊天室服务提供商应制定安全登录规程,并满足以下要求:

- a) 使用技术手段防止暴力登录尝试,如要求输入验证码、限制错误登录次数、锁定用户账号等;
- b) 在成功登录完成后,能够按用户要求显示前一次成功登录的日期、时间和地点;
- c) 在成功登录完成后,能够按用户要求显示最近一次不成功登录后尝试的细节;
- d) 不明文显示输入口令;
- e) 不以明文方式在网络上传输口令;
- f) 修改用户口令时或用户账号在不同设备首次登录时,重新验证用户注册信息,如注册手机短信验证,或注册邮箱邮件验证等。

### 8 安全保护技术措施

音视频聊天室服务提供商应根据 GA 1277.1—2020 第 8 章的要求采取相应的安全保护技术措施。

### 9 音视频聊天室服务安全

#### 9.1 基本要求

音视频聊天室服务提供商应在满足 GA 1277.1—2020 第 9 章要求的基础上保护音视频聊天室服务安全。

#### 9.2 用户控制

音视频聊天室服务提供商应将制作、复制、发布、传播违法有害信息的、多次被其他用户举报或投诉的以及公安机关通报的涉嫌违法犯罪的用户纳入黑名单管理,并根据情节轻重,采取以下动态管理控制措施:

- a) 控制其聊天室账号推荐给他人或被其他用户检索;
- b) 对其发布内容实行先审后发措施;
- c) 限制其信息发布频率;
- d) 控制其聊天室内容被转载范围;
- e) 控制其音视频聊天功能和粉丝数量;
- f) 停止服务,封停账号;
- g) 禁止该身份信息再次注册新账号。

#### 9.3 聊天室管理

应对音视频聊天室进行管理,并满足以下要求:

- a) 能够根据需要设定音视频聊天室人数上限;
- b) 音视频聊天室所有者、管理员实名认证;
- c) 对音视频聊天室的房间名称、频道进行审核,并满足 GA 1277.1—2020 9.2.2 c) 的要求;
- d) 所有音视频聊天室名称均可被搜索;
- e) 定期对音视频聊天室内发布信息进行巡查。

## 9.4 安全审核

### 9.4.1 视频监看

音视频聊天室服务提供商应具备对音视频直播内容的实时监看措施。对同时在线人数超过 500 人的音视频聊天室和粉丝数量超过 1 万人的频道主持开设的音视频频道,应以不少于 5 s/帧的频次进行视频监看。

### 9.4.2 安全查核方式

音视频聊天室服务提供商可采取人工监看与音视频技术识别、分析或扫描相结合的方式进行全面审核,并满足以下要求:

- a) 非实时直播内容实行先审后发措施;
- b) 实时交互和直播内容应采用安全管理员视频监看审核措施。

### 9.4.3 安全审核机构

音视频聊天室服务提供商宜根据审核内容、审核要求委托具有相关资质的第三方机构进行安全审核。

### 9.4.4 安全审核内容

音视频聊天室服务提供商应审核用户发布信息、评论信息等是否包含违法有害信息。

## 9.5 安全保护

### 9.5.1 发布控制

音视频聊天室服务提供商应具备发布控制功能,并满足以下要求:

- a) 对特定区域或特定 IP 用户发布的信息(包括文本、图片、语音、视频、链接等信息)进行审核控制,实行先审后发措施;
- b) 对网页、客户端等发布源进行审核控制,具备切断一项甚至多项信息发布来源的功能。

### 9.5.2 第三方发布信息控制(有则适用)

音视频聊天室服务提供商应具备对第三方发布信息进行控制的功能,并满足以下要求:

- a) 限制或切断音视频聊天室与其他互联网应用的互联互通;
- b) 对第三方数据接口(API)发布的信息协助审核,发现违法有害信息可对第三方数据接口采取限制、关停措施。

### 9.5.3 停止服务

音视频聊天室服务提供商应具备停止全部或单项服务的功能,并满足以下要求:

- a) 停止全部用户或指定地区用户或黑名单用户的全部服务;
- b) 停止全部用户或指定地区用户或单个用户的单项服务,包括:开设房间/音视频频道、进入房间/音视频频道、音视频会话、交流评论、上传图片、网络投票、转发搜索和第三方应用等。

## 10 个人信息保护

音视频聊天室服务提供商应根据 GA 1277.1—2020 第 10 章的要求对个人信息加以保护。

## 11 投诉

音视频聊天室服务提供商应根据 GA 1277.1—2020 第 11 章的要求建立投诉机制和渠道。

## 12 分包服务

音视频聊天室服务提供商应根据 GA 1277.1—2020 第 12 章的要求对分包服务进行管理。

## 13 安全事件管理

音视频聊天室服务提供商应根据 GA 1277.1—2020 第 13 章的要求对安全事件进行管理。

---

中华人民共和国公共安全  
行 业 标 准  
互联网交互式服务安全管理要求  
第 3 部分:音视频聊天室服务

GA 1277.3—2020

\*

中国标准出版社出版发行  
北京市朝阳区和平里西街甲 2 号(100029)  
北京市西城区三里河北街 16 号(100045)

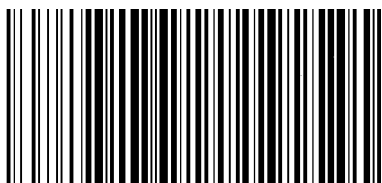
网址:www.spc.org.cn

服务热线:400-168-0010

2020 年 7 月第一版

\*

书号: 155066 • 2-35371



GA 1277.3—2020

版权专有 侵权必究