

ICS 35.240

CCS A 16

MZ

# 中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 173 — 202X

代替 MZ/T 173-2021

## 网络祭祀要求

Internet fete requirements

(征求意见稿)

在提交反馈意见时请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上

20XX — XX — XX 发布

20XX — XX — XX 实施

中华人民共和国民政部 发布



## 目次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
3.1 殡葬心理学 .....	1
3.2 祭祀 .....	1
3.3 网络祭祀 .....	1
3.4 网上纪念馆 .....	2
3.5 网络实景祭祀 .....	2
3.6 个人信息 .....	2
4 通用要求 .....	2
5 服务保障要求 .....	2
5.1 网络祭祀服务组织 .....	2
5.2 网络祭祀服务平台 .....	3
5.3 网络祭祀服务人员 .....	3
5.4 网络祭祀服务安全 .....	4
5.5 网络祭祀服务对象 .....	5
6 网上纪念馆的要求 .....	5
6.1 主要功能 .....	5
6.2 用户权限 .....	5
7 服务过程要求 .....	6
7.1 服务接待 .....	6
7.2 需求沟通 .....	6
7.3 服务方案 .....	6
7.4 组织实施 .....	6
7.5 资料存档 .....	6
7.6 投诉处理 .....	6
7.7 服务评价 .....	6
7.8 改进措施 .....	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。

本文件代替MZ/T 173—2021《网络祭祀服务规范》，与MZ/T 173—2021相比，除结构调整和编辑性更改外，主要技术变化如下：

- a) 将标准名称修改为《网络祭祀要求》；
- b) 规范性引用文件，增加引用4项国标，2项行业标准；
- c) 术语和定义，增加3.6个人信息；
- d) “5.1 网络祭祀服务组织”，新增5.1.1至5.1.6的内容；补充完善5.1.8的内容；
- e) “5.1 网络祭祀服务组织”，保留原5.1.2，编号改为5.1.7；保留原5.1.3，编号改为5.1.8；保留原5.1.4，编号改为5.1.9（见2021年版的5.1）；
- f) “5.2 网络祭祀服务平台”，新增5.2.5和5.2.6；新增5.2.9至5.2.18的内容；
- g) “5.2 网络祭祀服务平台”，保留原5.2.1至5.2.4的内容；保留原5.2.6，编号改为5.2.8；（见2021年版的5.2）；补充完善原5.2.5的内容，编号改为5.2.7（见2021年版5.2）；
- h) “5.3 网络祭祀服务人员”，补充完善5.3.1至5.3.5的内容；
- i) “5.3 网络祭祀服务人员”，保留原5.3.6（见2021年版的5.2）；
- j) “5.4 网络祭祀服务安全”，“5.4.2 信息安全”，增加5.4.2.4；新增5.4.3认证安全；新增5.4.4内容安全；新增5.4.5数据安全；新增5.4.6系统安全；
- k) “5.4 网络祭祀服务安全”，保留原5.4.1运维安全的内容；保留5.4.2信息安全5.4.2.1至5.4.2.3的内容（见2021年版的5.1）；
- l) 新增“5.5 网络祭祀服务对象”；
- m) “7 网上纪念馆的要求”调整为“6 网上纪念馆的要求”，“6.1 主要功能”，新增6.1.7至6.1.8的内容；
- n) “6 服务流程”调整为“7 服务过程要求”，保留原7.1至7.5的内容；
- o) “8 评价与改进”调整为“7 服务过程要求”，原8.1，编号改为7.6；原8.2，编号改为7.7；原8.3，编号改为7.8；
- p) 新增“参考文献”。

本文件由中华人民共和国民政部提出。

本文件由全国殡葬标准化技术委员会（SAC/TC 354）归口。

本文件起草单位：上海圣晏网络技术有限公司、北京市八宝山礼仪有限公司、杭州艾灵芳网络科技有限公司、济南金民电子科技有限公司、湖州市仁与公益组织发展中心、厦门开目管理咨询有限公司、齐鲁大学生物基材料与绿色造纸国家重点实验室、中国殡葬协会、北京市八宝山殡仪馆。

本标准主要起草人：王晓彦、武胜、王琦、李世龙、白云、徐颖、夏玲玲、李海军、葛顺舟、冯海青、臧培峰、周观平、曾庆波、王翔宇、孙树仁、王志强、马亮亮、李占影、高世峰。

本文件及其所替代文件的历次版本发布情况为：

——本文件2021年首次发布为MZ/T 173-2021；

——本次为第一次修订。

# 网络祭祀要求

## 1 范围

本文件规定了网络祭祀服务的通用要求、服务保障要求、网上纪念平台和网上纪念馆的要求以及服务过程要求。

本文件适用于网络祭祀服务活动。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，标注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不标注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 23287—2009 殡葬术语

GB/T 22239—2019 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 22240—2020 信息安全技术 网络安全等级保护定级指南

GB/T 24441—2009 殡葬服务从业人员资质条件

## 3 术语和定义

GB/T 23287—2009界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**殡葬心理学** funeral and interment psychology

研究殡葬活动过程中人与环境、个人与群体、生者与死者关系的一门学科。

[来源：GB/T 23287—2009，5.4]

### 3.2

**祭祀** fete

通过摆放供品向神佛或祖先行礼，表示崇敬并求保佑的礼仪。

[来源：GB/T 23287—2009，6.24]

### 3.3

**网络祭祀** internet fete

以电子设备为载体在互联网上进行的祭祀（3.2）活动。

### 3.4

#### 网上纪念馆 internet memorial hall

进行网络祭祀（3.3）活动的线上场所。

### 3.5

#### 网络实景祭祀 internet real sacrifice

通过网络通讯技术将用于纪念逝者的实景场所图像实时传送给访问者的祭祀行为。

注：实景场所如：纪念碑、纪念馆、殡仪馆、陵园、墓地或其他骨灰安放处等。

### 3.6

#### 个人信息 personal information

以电子或者其他方式记录的能够单独或者与其他信息结合识别自然人个人身份的各种信息，包括但不限于自然人的姓名、出生日期、身份证件号码、个人生物识别信息、住址、电话号码等。

## 4 通用要求

- 4.1 应取得合法资质，遵守殡葬、互联网行业的相关政策、法律的有关规定。
- 4.2 应提供多种服务方式，供用户自由选择。
- 4.3 应操作简单，让各类用户使用无障碍。
- 4.4 应保证服务过程中用户的生命、健康和精神不受到伤害。
- 4.5 内容应健康，不宣扬封建迷信，并符合国家利益、社会经济秩序和社会公共利益的公序良俗。

## 5 服务保障要求

### 5.1 网络祭祀服务组织

- 5.1.1 应具备合法的运营资质和资格。应当在其网站首页或者从事经营活动的主页面显著位置，持续公示经营者主体信息或者该信息的链接标识。鼓励经营者链接到国家市场监督管理总局企业信息公示系统，公示其营业执照信息。
- 5.1.2 提供经营性网络祭祀服务，应当向省、自治区、直辖市电信管理机构或者国务院信息产业主管部门申请办理互联网信息服务增值电信业务经营许可证。
- 5.1.3 提供非经营性网络祭祀服务，应当向省、自治区、直辖市电信管理机构或者国务院信息产业主管部门办理备案手续。
- 5.1.4 应当在其网站主页的显著位置标明其经营许可证编号或者备案编号。
- 5.1.5 遵守宪法、法律和行政法规，弘扬社会主义核心价值观，坚持正确政治方向、舆论导向和价值取向，遵循公序良俗，履行社会责任，维护清朗网络空间。
- 5.1.6 不得从事危害国家安全、扰乱社会秩序、侵犯他人合法权益等法律法规禁止的活动。
- 5.1.7 应设立组织内部的行政管理及业务部门，明确各岗位的职责与权限。

5.1.8 应建立组织内部日常管理、人事管理、技术管理、安全管理制度，应配备与服务规模相适应的服务和技术人员。

5.1.9 应建立科学、合理的服务流程、服务质量管理体系，对服务流程、服务内容、服务投诉、评价与改进进行管理。

## 5.2 网络祭祀服务平台

5.2.1 应提供不间断的网络服务，应具备运行监测功能，各类故障报警功能。

5.2.2 应设有人机对话、客服电话录音存储等功能。

5.2.3 应有独立的域名、网站、客服电话、微信公众号、小程序、APP等。

5.2.4 应具备管理权限分层功能，设置管理人员、技术人员、服务人员等角色的使用权限。

5.2.5 应具备内容发布审核管理功能，对网上页面生态进行有效管理，内容经审核后方能上线。

5.2.6 应具备服务价格管理功能，为祭扫用品和服务项目的价格设定提供审核和监管查询接口。

5.2.7 应具有业务数据备份和查询功能，建立日、周、月、年度备份机制，日志留存时间不少于180个自然日。

5.2.8 应具备与其数据体量匹配的硬件设施，并且能根据用户的使用频率动态调整平台带宽流量。

5.2.9 配备与服务规模相适应的专业人员和技术能力，建立健全并严格落实真实身份信息认证、账号信息核验、信息内容安全、生态治理、应急处置、个人信息保护等管理制度。

5.2.10 建立账号信息动态核验制度，适时核验存量账号信息。严防“活人被祭拜”“随意立网碑建网墓”等，完善认证管理流程，规范建立网上祭祀纪念馆、网上墓碑等行为。

5.2.11 不得收集与其提供的服务无关的个人信息，不得违反法律、行政法规的规定和双方的约定收集、使用个人信息，并应依照法律、行政法规的规定和与用户的约定，处理其保存的个人信息。

5.2.12 保护和处理用户账号信息中的个人信息，并采取措施防止未经授权的访问以及个人信息泄露、篡改、丢失；未经被收集者同意，不得向他人提供个人信息。

5.2.13 应采取技术措施和其他必要措施，确保其收集的个人信息安全，防止信息泄露、毁损、丢失。在发生或者可能发生个人信息泄露、毁损、丢失的情况时，应立即采取补救措施，按照规定及时告知用户并向有关主管部门报告。

5.2.14 应在显著位置设置便捷的投诉举报入口，公布投诉举报方式，健全受理、甄别、处置、反馈等机制，明确处理流程和反馈时限，及时处理用户和公众投诉举报。

5.2.15 平台提供深度学习、虚拟现实、算法服务、深度合成、AI等新技术服务时，应按照国家法律法规的要求严格执行。

5.2.16 网站平台要充分重视传统节日历史传承和文化价值，积极宣传优秀传统文化，积极宣传优良民风习俗，不得发布传播歪曲历史、诋毁英烈等违法信息，不得传播低俗庸俗、封建迷信等不良信息。

5.2.17 严管页面生态，要加强内容审核，严防借重要传统节日开展恶意营销，严禁利用网络祭扫恶搞、抹黑、攻击他人；强化对搜索呈现、热搜热榜等环节管理，不得为违规恶俗的网络祭扫平台提供引流引流服务，优先呈现正面、积极、健康的网络祭扫信息内容。

5.2.18 不得借机敛财和诱导充值。应积极倡导移风易俗、文明祭扫，合理设置祭扫用品和服务项目，不得打着“纪念亲人、祭奠先烈”的幌子，巧设名目收取高额服务费、售卖豪宅文玩等导向不良网络纪念品，严禁设置“香火”排行榜等诱导充值的功能。

## 5.3 网络祭祀服务人员

5.3.1 网络祭祀服务组织的网络技术人员，应具备程序开发、前端设计、产品设计、数据安全、图片和影像处理、文字编辑处理等专业能力。

5.3.2 应配备人工客服指导用户解决遇到的操作问题。实时在线用户与人工客服应具有合适的配比，日常不少于2000比1；在清明、中元、冬至等传统祭祀日或特殊人物忌日时不少于500比1。

5.3.3 网络技术人员和客服人员宜参考 GB/T 24441 有关要求，对客服人员开展技术和业务培训，在具备一定的殡葬相关知识和计算机、移动端设备等硬件的操作能力，并接受考核上岗。

5.3.4 网络客服人员应具备不同硬件设备对应的网络应用操作能力，具备内容审核判断的能力，包括但不限于照片、视频、音频、文字等内容。

5.3.5 网络技术人员和客服人员应遵守殡葬服务的职业道德，尊重客户和逝者，保护客户个人信息。应具有与客户交流、沟通的能力，以客观、尊重、保密的原则提供服务，不打扰用户的正常生活，及时回应用户的电话、邮件咨询以及在线提问。

5.3.6 网络客服人员应了解殡葬心理学，具备与丧亲者进行基本沟通和应对的能力，遇到用户有特别强烈的情绪、情感反应时，应给予最大的理解和尊重，并耐心等待和陪伴，协助用户妥善处理悲伤情绪，为有需要的丧亲者提供心理疏导、哀伤辅导等服务。

## 5.4 网络祭祀服务安全

### 5.4.1 运维安全

5.4.1.1 服务器设备应确保其在环境安全、设备安全和媒体安全的条件下持续稳定运行。

5.4.1.2 包括备份和恢复、病毒检测和消除及电磁兼容性等。应备份机密系统的主要设备、软件、数据、电源等，并能够在短时间内恢复系统。

### 5.4.2 信息安全

5.4.2.1 应确保信息的机密性、完整性、可用性和不可否认性。

5.4.2.2 应建立完善的安全管理制度，设置安全管理部门和安全保障人员，做好安全保密工作。

5.4.2.3 应防止平台机密泄露，防止数据信息恶意被破坏、更改，保护用户隐私，防止用户信息泄露。

5.4.2.4 应遵守法律、法规，尊重社会公德和伦理，遵守商业道德和职业道德，诚实守信，履行数据安全保护义务，承担社会责任，不得危害国家安全、公共利益，不得损害个人、组织的合法权益。

### 5.4.3 认证安全

5.4.3.1 为用户办理网络接入等入网手续或者为用户提供信息发布、即时通讯等服务，应要求用户签订线上协议，提供真实身份信息。用户不提供真实身份信息的，不得为其提供相关服务。

5.4.3.2 依法依规做好用户账号注册、实名认证管理，建立健全账号管理制度规范，个人祭祀守则等。

### 5.4.4 内容安全

5.4.4.1 应采取必要手段对祭祀服务网站的网站性能、安全、内容等进行监测和后台网管人员的处置能力。内容监测具体可包括：网站文字、链接、图片、甚至出现在私聊、评论和用户简介中的违规文字、图片、视频、音频等不良内容。

5.4.4.2 网络祭祀应呈现庄严、肃穆、健康的网络祭扫信息。自然人用户应根据相关有效证件：如火化证明、经办人身份证号码、手机号码等实名信息；与逝者关系证明材料（如户口本、结婚证、其他证明等），经专人审核后，才能建立网络墓碑、纪念馆。严禁利用网络祭扫恶搞、抹黑、攻击他人，防止“活人被祭拜”、“随意立网碑建网墓”现象出现；严防传播歪曲历史、诋毁英烈、传播低俗庸俗、封建迷信等不良信息；杜绝恶意营销，设置“香火”排行榜等低俗行为，不得利用网络祭扫平台提供不健康的引流引流服务。

### 5.4.5 数据安全

5.4.5.1 建立完善的安全管理制度，设置安全管理部门和安全保障人员，做好安全保密工作。

5.4.5.2 防止平台机密泄露，防止数据信息恶意被破坏、更改，保护用户隐私，防止用户信息泄露。

5.4.5.3 对网络祭祀服务建立数据安全审查制度，对影响或者可能影响祭祀服务安全的数据处理活动进行审查。

5.4.5.4 应设置重点人员名讳、关键字比对库，遇到墓碑人员名称与重点人员名讳、关键字高度吻合的，应自动标注为重点核查。该数据库应该定期更新。

#### 5.4.6 系统安全

5.4.6.1 应制定安全管理制度和操作规程，做好网络祭祀服务系统的安全定级、备案和测评工作。

5.4.6.2 应按照 GB/T 22239 和 GB/T22240 的相关内容对网络祭祀服务系统进行安全设计、安全加固和安全管理。

### 5.5 网络祭祀服务对象

5.5.1 已故革命先辈、已故国家领导人的网络祭祀空间，宜由相关主管部门建立健全祭扫制度和礼仪规范，引导公民庄严有序地开展祭祀活动。

5.5.2 英雄、烈士、已故国家功勋人员、名人、明星、公众人物等的网络祭祀空间，禁止歪曲、丑化、亵渎、否定其事迹和精神，他们的姓名、肖像、名誉、荣誉等受法律保护。

5.5.3 突发灾难事件，如地震、火灾、海啸、空难等造成的群体伤亡的逝者。

5.5.4 已故公民由其家属、亲友、民政主管部门、相关组织建立，不得为活人建立网络祭祀空间。

5.5.5 不得为战犯、反人类行为者以及其他违背公序良俗的人建立祭祀空间。

## 6 网上纪念馆的要求

### 6.1 主要功能

6.1.1 可展示的祭祀资料包括但不限于照片、视频、音频、文字等。

6.1.2 应提供包括但不限于鲜花、歌曲、音乐、烛光、香火、酒水、饮料、水果、食物、点心等虚拟祭祀物品，不应提供宣扬封建迷信类的虚拟祭祀物品。

6.1.3 可根据逝者人数、个性特征、共性特征、民俗祭日等随机组合进行网络祭祀活动。

6.1.4 应针对不同的主题和用户需求设计多种不同的网上纪念馆模板以供作为首页选择。

6.1.5 用户对网上纪念馆首页有个性化要求的，可以单独设计、制作。

6.1.6 用户可通过网上纪念馆进行网络实景祭祀，并将祭祀过程的照片、视频图像等资料保存在网上纪念馆内。

6.1.7 不得设置诱导用户沉迷、过度消费等违反法律法规或者违背伦理道德的算法模型；不得利用算法实施恶意屏蔽信息、过度推荐等行为；不得利用算法针对特定用户进行画像，向其推送可能影响其身心健康的信息。

6.1.8 不得以弹窗信息推送方式呈现恶意引流跳转的第三方链接、二维码等信息，不得通过弹窗信息推送服务诱导用户点击，实施流量造假、流量劫持。

### 6.2 用户权限

6.2.1 用户应有独立的使用权限，可将祭祀资料上传、编辑、修改、删除、替换、隐藏、调整排序等。

6.2.3 可以设置或更换馆名、纪念馆模板、纪念馆首页照片等；可填写逝者信息，包括但不限于姓氏、名字、别名、籍贯、国家、民族、信仰、职业、生辰、忌日、生平简介、人物年谱、现实安葬的墓址等。

6.2.4 可以自行上传祭祀物品（图片、视频或者音频）。

6.2.5 可以选择不同的音乐，作为纪念馆首页的背景音乐，也可以自行上传音乐、歌曲作为备选。

6.2.6 可以设置访问权限，控制访问和祭祀功能，进行隐私管理。

## 7 服务过程要求

### 7.1 服务接待

应通过网站、小程序、APP、客服电话、客服微信、客服邮箱等端口进行接待工作，接受服务对象的咨询，并及时解答问题。

### 7.2 需求沟通

应与服务对象进行耐心细致的沟通，了解整个服务的核心内容及具体需求。

### 7.3 服务方案

应确定服务目的、服务内容、服务时间、服务效果以及其他需要说明的事项，并做好相关记录和准备。

### 7.4 组织实施

应根据服务方案，组织人员实施服务活动，并对关键时间节点和环节进行记录，开展跟踪服务。

### 7.5 资料存档

应对整个服务过程的有关记录、信息、资料进行妥善保存。

### 7.6 投诉处理

7.6.1 网络祭祀服务组织应公开投诉渠道，包括电话、邮箱、网址、手机应用程序等。

7.6.2 网络祭祀服务组织应在3个工作日内处理用户的投诉，并进行记录，作为提高服务水平、改进服务质量的依据。

### 7.7 服务评价

7.7.1 及时收集服务效果的反馈信息，对服务的质量及服务效果进行评价，加强服务监督考核。

应通过自我评价和第三方评价等方式评价服务绩效，形成服务评价结果。

7.7.2 评价时应考虑以下内容：

- a) 服务提供情况；
- b) 投诉处理情况；
- c) 满意度测评情况；
- d) 其他相关方反馈意见等。

### 7.8 改进措施

网络祭祀服务组织应根据用户反馈的服务信息、满意度调查意见和投诉建议进行汇总分析，整改的问题应在5个工作日内反馈至相关部门进行整改。

## 参 考 文 献

- [1] MZ/T 034—2012 公墓业务接待
  - [2] MZ/T 048—2013 殡葬服务满意度评价
  - [3] 中华人民共和国英雄烈士保护法
  - [4] 中华人民共和国网络安全法
  - [5] 中华人民共和国数据安全法
  - [6] 中华人民共和国个人信息保护法
  - [7] 网络信息内容生态治理规定（自2020年3月1日起施行）
  - [8] 互联网信息服务管理办法(修订草案征求意见稿)（意见反馈截止日期为2021年2月7日。）
  - [9] 网络交易监督管理办法（2021年3月15日国家市场监督管理总局令第37号公布）
  - [10] 互联网信息服务算法推荐管理规定（自2022年3月1日起施行）
  - [11] 移动互联网应用程序信息服务管理规定（自2022年8月1日起施行）
  - [12] 互联网用户账号信息管理规定（自2022年8月1日施行）
  - [13] 互联网弹窗信息推送服务管理规定（自2022年9月30日起施行）
  - [14] 互联网信息服务深度合成管理规定（自2023年1月10日起施行）
  - [15] 关于规范网络祭扫秩序 倡导文明新风尚的通知（中央网信办秘书局民政部办公厅2023年3月31日）
  - [16] 生成式人工智能服务管理办法（征求意见稿）（意见反馈截止时间为2023年5月10日）
-