

ICS 03.080.30
A 12
备案号: 33807—2012

DB31

上海市地方标准

DB31/T 572—2012

网络游戏行业服务规范

Online game service model

2012-04-01 发布

2012-06-01 实施

上海市质量技术监督局 发布

目 次

前言 I

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 2

5 服务要求 4

6 服务质量评估 5

7 服务改进 7

附录 A（规范性附录） 网络游戏经营服务企业服务质量评估表 8

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准是网络游戏行业服务规范。

目前中国网络游戏行业在服务标准化建设方面处于空白状态,国家标准和行业标准尚未公布,整个网络游戏行业无标准可参考。在网络游戏服务要求、服务质量评估和服务改进措施等方面,急待出台相关法律、法规和服务标准。

本标准参照了如下标准和法规:

GB/T 17242—1998 投诉处理指南,GB/T 15624.1—2003 服务标准化工作指南 第 1 部分:总则,ISO 9004-2-91 质量管理 and 质量体系要素——第二部分 服务指南,中华人民共和国文化部令第 49 号《网络游戏管理暂行办法》等。

本标准由上海市信息服务业行业协会提出。

本标准由上海市信息标准化技术委员会归口。

本标准主要起草单位:上海市信息服务业行业协会、上海盛大网络发展有限公司、上海久游网络科技有限公司。

本标准参加起草单位:上海第九城市信息技术有限公司、上海宝酷网络技术有限公司、上海摩力游数字娱乐有限公司。

本标准主要起草人:张明、王越、陆志杰。

本标准参加起草人:马海湧、张培骛、宋万亮、赵伟、周宾卿、陈佳。

网络游戏行业服务规范

1 范围

本标准规定了网络游戏经营服务企业(以下简称“网游服务企业”)开展网络游戏服务的基本要求、服务要求、服务质量评估和服务改进等。

本标准适用于在上海登记注册,从事网络游戏上网运营、网络游戏虚拟货币发行、网络游戏虚拟货币交易服务等形式的经营活动的企业。

不在上海登记注册但在上海设立服务机构的,或企业实际经营地在上海的网游服务企业也应遵守本标准。向个人用户提供网络游戏相关安全等服务的企业参照本标准。

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。

中华人民共和国文化部令第 49 号 网络游戏管理暂行办法

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

网络游戏 online game

由软件程序和信数据构成,通过互联网、移动互联网等信网络提供的游戏产品和服务。

3.2

网络游戏上网运营 online game operation

通过信网络,使用用户系统或者收费系统向公众提供游戏产品和服务的经营行为。

3.3

网络游戏虚拟货币 virtual currency of online game

由网络游戏经营单位发行,网络游戏用户使用法定货币按一定比例直接或者间接购买,存在于游戏程序之外,以电磁记录方式存储于服务器内,并以特定数字单位表现的虚拟兑换工具。

3.4

网络游戏经营服务企业 online game service enterprise

从事网络游戏研发生产、网络游戏上网运营、网络游戏虚拟货币发行、网络游戏虚拟货币交易服务等形式的经营,或其他相关服务的企业。

3.5

服务人员 customer service

网游服务企业中向用户提供网络游戏服务的人员,包括但不限于接待人员、客户服务人员、技术支持人员等。

3.6

正式运营 commercial operation

自网游服务企业通过网站、论坛等渠道,公开向用户提供某款网络游戏的注册服务之日起,或开始