

国 际 电 信 联 盟

ITU-T

国际电信联盟
电信标准化部门

世界电信标准化全会

哈马马特，2016年10月25 - 11月3日

**第 95 号决议 – 国际电联电信标准化部门为提高对
服务质量相关最佳做法和政策的认识而推出的举措**

前言

国际电信联盟（ITU）是从事电信领域工作的联合国专门机构。ITU-T（国际电信联盟电信标准化部门）是国际电联的常设机构，负责研究技术、操作和资费问题，并发布有关上述内容的建议书，以便在世界范围内实现电信标准化。

每四年一届的世界电信标准化全会（WTSA）确定ITU-T各研究组的课题，再由各研究组制定有关这些课题的建议书。

世界电信标准化全会第1号决议规定了批准ITU-T建议书所须遵循的程序。

属ITU-T研究范围的一些信息技术领域的必要标准是与国际标准化组织（ISO）和国际电工技术委员会（IEC）协作制定的。

© ITU 2016年

版权所有。未经国际电联事先书面许可，不得以任何手段复制本出版物的任何部分。

第95号决议（2016年，哈马马特）

国际电联电信标准化部门为提高对服务质量相关最佳做法和政策的认识而推出的举措

（2016年，哈马马特）

世界电信标准化全会（2016年，哈马马特），

考虑到

- a) 根据国际电联《组织法》第1条第13款，“国际电联尤其要促进全世界的电信标准化，实现令人满意的服务质量”；
- b) 全权代表大会第71号决议（2014年，釜山，修订版）中的《国际电联2016-2019年战略规划》将“在无线电通信领域，实现全球连通性和互操作性，提高性能，改善服务质量价格可承受性和及时性以及系统的整体经济效益，包括通过制定国际标准实现”确定为国际电联的战略目标之一；
- c) 《战略规划》进一步将“致力于提供高质量服务并最大限度提高受益方和利益攸关方的满意度”确定为国际电联的价值观之一，

忆及

- a) 全权代表大会第200号决议（2014年，釜山）确定的连通2020全球电信/信息通信技术（ICT）总体目标和具体目标中的总体目标2：包容性 – 弥合数字鸿沟，让人人用上宽带；
- b) 全权代表大会第196号决议（2014年，釜山）责成电信发展局局长提请决策者和国家监管机构注意使用户和消费者了解运营商提供的不同服务的质量和有助于促进消费者和用户权益的其它保护机制的重要性；
- c) 第196号决议（2014年，釜山）请成员国、部门成员和部门准成员为传播有关服务质量的最佳做法和政策做出贡献；
- d) 第196号决议（2014年，釜山）请成员国推广有助于向用户提供质量适中的电信服务的政策；
- e) 全权代表大会第131号决议（2014年，釜山，修订版）做出决议，要求国际电联应加强与其他参与ICT数据收集的相关国际组织的协调，并通过衡量ICT促发展伙伴关系制定一套标准指标，改进ICT数据和指标的可用性和质量，使其有助于战略以及国家、区域和国际公共政策的制定，

认识到

- a) 以透明和协作的方式收集并传播质量指标和衡量ICT使用与采用的统计数据，并就相关进展提供比较分析，仍将是支持社会经济增长的一项要素；
- b) 此类质量指标及其分析可为各国政府和利益攸关方提供一种机制，更好地了解采用电信/ICT的主要驱动因素，并有助于持续开展的国家政策制定工作，

顾及

- a) 有关基于互联网协议的网络的全权代表大会第101号决议（2014年，釜山，修订版）；
- b) 2014年世界电信发展大会通过的主题为“宽带促进可持续发展”的《迪拜宣言》；
- c) 有关国际电联在信息社会世界峰会（WSIS）成果落实以及在联合国大会全面审议落实工作中作用的全权代表大会第140号决议（2014年，釜山，修订版），

注意到

- a) 国际电联电信标准化部门ITU-T第12研究组作为服务质量（QoS）和体验质量（QoE）的牵头研究组，不仅协调ITU-T内部的QoS和QoE活动，而且需与其他标准制定组织（SDO）和论坛进行协调，并制定改进这种协作的框架；
- b) 第12研究组是服务质量改进组（QSDG）的主管组，

认可

负责QoS和QoE相关运营与监管讨论的服务质量改进组所开展的工作，以及该组在促进运营商、技术方案提供商和监管机构相互协作、针对为用户提供更高品质服务制定新战略开展公开辩论方面所具有的重要作用，

做出决议，国际电联电信标准化部门

- 1 继续制定有关性能、QoS和QoE的必要建议书；
- 2 与国际电联发展部门（ITU-D）密切协作，推出相关举措，以提高对用户随时了解运营商所提供QoS的重要性的认识；
- 3 与ITU-D及国际电联各区域代表处密切协作，提供参考范例，帮助发展中国家¹和最不发达国家的监管机构建立适用于衡量QoS与QoE的国家质量测量框架；
- 4 组织讲习班、制定培训计划并采取更多举措，以促进监管机构、运营商和供应商更广泛地参与有关QoS以及提升对QoS与QoE衡量重要性认识的国际辩论，

¹ 其中包括最不发达国家、小岛屿发展中国家、内陆发展中国家和经济转型国家。

责成电信标准化局局长

为落实上述做出决议2和4，继续支持服务QSDG的活动，用于监管机构、运营商和提供商就如何为用户提供更好QoS和QoE制定新战略进行公开讨论，

责成电信标准化局局长与电信发展局局长密切协作

- 1 帮助发展中国家和最不发达国家寻找建立国家质量衡量框架方面的人员和机构能力建设机遇；
- 2 在每个区域开展活动，以确定并重点解决发展中国家和最不发达国家在为用户提供可接受的服务质量方面所面临的问题；
- 3 基于上述责成2所取得的成果，帮助发展中国家和最不发达国家为提升服务质量组织并落实行动，使用户随时了解情况，

责成国际电联电信标准化部门工作组根据各自的职责

- 1 起草建议书，为监管机构制定监督和衡量QoS和QoE的战略和测试技术提供指导；
- 2 研究QoS和QoE评估情境、衡量战略和测试工具，供监管机构和运营商采纳；
- 3 研究在本地、各国和全球层面用于衡量服务质量的采样方法并向监管机构提供指导；
- 4 提供用于评估QoS的最低满意度关键性能指标和关键质量指标的参考；
- 5 实施相关战略，扩大所有区域的发展中国家和发达国家对各项活动的参与，

请所有成员国

- 1 与ITU-T协作落实本决议；
- 2 通过提供有关第12工作组工作的文稿、知识和实践经验，参与ITU-T第12工作组和QSDG的各项举措。