|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **国 际 电 信 联 盟****电信标准化局** |  |
|  |  | 2017年11月29日，日内瓦 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 文号： | **电信标准化局第62号通函** | - 致国际电联各成员国主管部门；- 致ITU-T部门成员；- 致ITU-T部门准成员；- 致国际电联学术成员 |
| 电话： | +41 22 730 6828 |
| 传真： | +41 22 730 5853 |
| 电子邮件： | tsbsg12@itu.int | **抄送：**- 各研究组正副主席；- 电信发展局主任；- 无线电通信局主任-- 国际电联各区域代表处主任 |

|  |  |
| --- | --- |
| 事由： | **有关各国服务质量监管框架的调查问卷** |

尊敬的先生/女士：

世界电信标准化全会第95号决议（2016年，哈马马特）[[1]](#footnote-1)“**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**”认可了ITU-T第12研究组（SG12）及其服务质量发展组（QSDG）正在开展的性能、服务质量（QoS）和体验质量（QoE）工作的重要性。

该决议就如何在本研究期开展与质量监管手段有关的研究提出了建议，并规定了第12研究组及其他相关ITU-T研究组应制定的一些实际成果。

在其他众多条款中，第95号决议列出了一些重要的研究议题：

• 制定各国，尤其是发展中国家适用于衡量QoS与QoE的国家质量测量框架，确定这些国家需在人员和机构能力建设方面开展的工作；

• 可使用户了解所享受服务质量的战略；

• QoS/QoE评估情形和测试方法；

• 在本地、各国和全球层面用于衡量服务质量的采样方法；

• 提供用于评估服务质量最低满意度关键性能指标和关键质量指标的参考；

• 促进监管机构、运营商和提供商就如何为用户提供更好QoS和QoE制定新战略而开展更广泛的讨论。

此外，该决议还责成电信标准化局主任与电信发展局主任密切协作：

• 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；

• 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；

• 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。

第12研究组制定了一份《工作计划》[[2]](#footnote-2)，以组织研究组的工作，落实第95号决议。该《工作计划》的3.1和3.2项呼吁起草一份有关国际电联成员国“**服务质量、体验质量和用户满意度监管框架现状调查问卷**”。

该问卷见[**https://www.research.net/r/sg12-servicequality**](https://www.research.net/r/sg12-servicequality)。

为更好地了解国际电联成员国服务质量监管框架的成熟度并确定服务质量衡量框架的具体要求，**第12研究组通过该问卷征集输入意见，截止日期为2018年3月31日**。

调查结果将在2018年5月1-10日召开的下一次第12研究组会议上审议。

我谨感谢您将给予的支持，请提请贵单位负责服务质量的专家注意本通函，尽可能给予回复。

顺致敬意！

（原件已签）

电信标准化局主任

李在摄

1. 可查阅<https://www.itu.int/pub/T-RES-T.95-2016> [↑](#footnote-ref-1)
2. 可查看第12研究组第380号临时文件：<https://www.itu.int/md/T17-SG12-170919-TD-GEN-0380/en>。 [↑](#footnote-ref-2)