|  |  |
| --- | --- |
| **世界电信标准化全会（WTSA-20）****2022年3月1-9日****，日内瓦** |  |
|  |  |
|  |  |
| **全体会议** | 文件 37 (Add.25)-C |
|  | **2021年9月17日** |
|  | **原文：英文** |
|  |
| 亚太电信组织各成员国主管部门 |
| 第59号决议的拟议修改 |
|  |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **摘要：** | WTSA-16批准了第95号决议，以提高对服务质量相关最佳做法和政策的认识。对此决议提出的主要修改建议对第12研究组的指示进行了补充，即对通过移动宽带地图可视化呈现移动宽带互联网服务可用性和质量的方法进行标准化。一旦实施，交互式移动宽带地图将成为帮助消费者了解运营商提供的业务的有用工具，同时也将成为监管机构监测服务质量的有力工具。 |
| **联系人：** | 亚太电信组织秘书长近藤胜则先生（Masanori Kondo） | 电话：+66 2 5730044传真：+66 2 5737479电子邮件：aptwtsa@apt.int |

引言

移动宽带互联网接入服务在日常生活中被大多数人广泛使用。根据[ITU-D的统计](https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/stat/default.aspx)，全球有超过60亿活跃的移动宽带用户。移动业务正在成为一个激烈的竞争市场，要求服务提供商充分控制并保证客户服务的可用性和质量。监管机构/主管机构也有责任通过监测服务质量的提供以及在必要时鼓励和执行服务质量来保护消费者。一种流行的方法采用测量服务质量参数，并根据最低标准进行基准测试。然而，这种方法的缺点在于它只能提供某个特定地点和时间的服务质量的即时视图。有一些运营商/监管机构已经实施并向消费者提供基于地图的覆盖和服务质量信息，包括信号强度、互联网接入速度等。覆盖地图提供了所有运营商移动业务可用性的概况，标识了覆盖水平最佳、有限甚至没有覆盖的区域。

创建这种绘图举措面临的一项挑战是，没有统一的数据收集方法来描述地图特征（即地理空间分辨率、移动覆盖和速度等）。ITU-T关于开发地图以及将其特征标准化的建议书将解决这一挑战，从而促进宽带地图的实施。

提案

APT成员国主管部门建议对第95号决议进行修订，责成ITU-T各组制定建议书，作为可视化地图的统一标准，用于检查和验证移动宽带互联网服务的可用性以及服务质量/体验质量，这将有利于用户选择互联网服务。

MOD APT/37A25/1

第95号决议（2022年，日内瓦，修订版）

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；2022年，日内瓦）

世界电信标准化全会（2022年，日内瓦），

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（2018年，迪拜，修订版）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（2018年，迪拜，修订版）责成电信发展局主任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（2018年，迪拜，修订版）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（2018年，迪拜，修订版）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（2018年，迪拜，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；

*c)* 移动宽带互联网服务在实现可持续发展目标方面发挥着根本性的作用，因此了解和收集有关其服务可用性和质量的信息，是制定和做出知情监管决策的关键问题；

*d)* 运营商有必要为用户提供客观、易于理解、真实的信息，以便用户对移动宽带互联网服务做出明智的选择，并检查和验证其移动宽带互联网服务的可用性及质量，

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（2018年，迪拜，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（2018年，迪拜，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 制定有关实现移动宽带可用性和服务质量/体验质量可视化的交互式在线地图的建议书；

3 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；

4 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]](#footnote-1)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；

5 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，

责成电信标准化局主任

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，

责成电信标准化局主任与电信发展局主任密切协作

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研究组根据各自的职责

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研究组工作的文稿、知识和实践经验，参与ITU-T第12研究组和QSDG的各项举措。

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. 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。 [↑](#footnote-ref-1)