

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 84 号决议 – 有关保护电信/信息通信技术业务用户的研究

## 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84号决议（2016年，哈马马特）

### 有关保护电信/信息通信技术业务用户的研究

（2016年，哈马马特）

世界电信标准化全会（2016年，哈马马特），

忆及

- a) 有关保护电信业务用户/消费者的全权代表大会第196号决议（2014年，釜山）；
- b) 关于打击假冒电信/信息通信技术设备的全权代表大会第188号决议（2014年，釜山）；
- c) 关于协助成员国打击和遏制盗窃移动设备的行为的全权代表大会第189号决议（2014年，釜山）；
- d) 关于保护和支持电信/信息通信技术（ICT）业务的用户/消费者的世界电信发展大会第64号决议（2014年，迪拜，修订版）；
- e) 《国际电信规则》，

认识到

- a) 《联合国保护消费者准则》；
- b) 国际电联为实现自己的目标，必须推动全球电信标准化工作，确保令人满意的服务质量；
- c) 信息社会世界高峰会议《日内瓦行动计划》第13e)段指出，政府应继续更新其国内消费者保护法以满足信息社会的新要求，

考虑到

- a) 假冒电信/ICT设备会给用户安全和服务质量造成负面影响；
- b) 与消费者相关的法律、政策和做法对欺骗性、虚假和不公平商业行为起到限制作用，为赢得消费者信任并在电信/ICT企业与消费者之间建立起更为平等的关系，这些保护措施不可或缺；
- c) 互联网凭借其先进的技术给电信/信息通信技术（ICT）业务带来新型应用，诸如云计算的采用，电子邮件、文字信息、IP语音、IP视频和实时IP电视（IPTV）之类的使用达到历史最高水平，尽管在服务质量和来源不确定等方面存在着诸多挑；
- d) 网络的业务质量应符合国际电联电信标准化部门（ITU-T）建议书及其它公认的国际标准；

- e) 电信/ICT能够向消费者提供新的显著实惠（包括范围颇广的多种商品和/或服务已唾手可得）以及收集和比较有关这些商品和/或服务信息的能力；
- f) 持续地开发透明、有效且限制欺骗性、虚假和不公平商业做法的消费者保护机制可以增强消费者对电信/ICT的信任；
- g) 必须鼓励开展有关消费与使用电信/ICT产品和业务的教育和信息传播活动；
- h) 电信/ICT的获取必须具备开放性和价格可承受性；
- i) 许多国家正在基于ITU-T建议书引入一致性评估制度和程序以改进服务质量/体验质量并提高设备、服务和系统的互操作概率；
- j) 传统网络向NGN的过渡将影响互连点、服务质量和其他运行问题，这些亦会对最终用户的费用产生影响，

注意到

- a) 让用户和消费者了解运营商提供的不同服务的基本特性、质量、安全性和费率，以及有助于促进消费者和用户权益的其它保护机制的重要性；
- b) 内陆国家的总体接入成本高于沿海地区邻国；
- c) 电信/ICT业务的无障碍获取和公平费用问题取决于各种因素，

做出决议

- 1 继续制定相关ITU-T建议书，以提供保证并保护电信/ICT业务消费者和用户（尤其是质量、安全和资费机制领域）权益的解决方案；
- 2 相关研究组应加快工作，制定可为实施本决议提供更多细节和指导的建议书；
- 3 ITU-T第3研究组与ITU-T第2、12和17研究组（视情况并在其职权范围内）应就保护电信/ICT业务消费者和用户的标准等问题开展研究，

请电信标准化局主任

- 1 协助电信发展局主任落实第196号决议（2014年，釜山）；
- 2 加强与其它参与解决保护电信/ICT业务用户问题的标准制定组织之间的关系，

请成员国

考虑为电信运营商以适当质量、信心和安全性为其用户提供电信/ICT业务创造有利环境并促进形成竞争性、公平和可承受的价格，从而为电信/ICT业务用户普遍提供保护，

请成员国、部门成员和部门准成员和学术成员

通过向相关ITU-T研究组提交有关保护电信/ICT业务用户课题的文稿为此项工作献计献策并为实施本决议开展协作。