|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| itu_logo | **世界电信标准化全会****（WTSA-16）2016年10月25日-11月3日，哈马马特** | Title: CCITT/ITU-T 60th Anniversary logo |
|  |  |
|  |  |
| **全体会议** | **文件 42 (Add.17)-C** |
|  | **2016年10月10日** |
|  | **原文：英文** |
|  |
| 非洲电信联盟各主管部门 |
| 第[AFCP-6]号新决议草案“ITU-T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”的提案 |
|  |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **摘要:** | 非洲成员国通过本文件提交了一份有关服务质量的新决议草案。 |

# 1 引言

鉴于服务质量和体验质量在电信网络和服务中的重要性，并考虑到以透明、协作的方式采集并传播质量指标和统计数据（对ICT的使用和应用所取得的进展加以衡量并做出比较分析）仍然是支持社会经济发展的一项重要因素；此外，这样做还为各国政府和利益攸关方更好地了解应用电信/ICT的主要动因并帮助他们制定国家政策，提供了一项机制。

# 2 提案

因此，我们提出了一份新决议草案，鼓励ITU-T继续制定必要的、有关多媒体应用和服务的服务质量和体验质量建议书，并为开展这些研究提供全力支持和帮助，同时协助起草建议书，为监管机构制定监督和执行有关电信服务质量和体验质量的战略提供指导。

ADD AFCP/42A17/1

新决议草案[AFCP-6]

ITU-T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）批准的《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)* 全权代表大会第71号决议（2014年，釜山，修订版）批准的《国际电联2016-2019年战略规划》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）责成电信发展局主任请决策者和国家监管机构注意让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)* 全权代表大会第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)* 全权代表大会第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，完善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，以更好地了解采用电信/ICT的主要驱动因素，并协助开展不间断进行的国家政策制定工作，

顾及

*a)* 全权代表大会第101号决议（2014年，釜山，修订版） – 基于互联网协议的网络；

*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)* 关于国际电联在落实信息社会世界峰会（WSIS）成果和联合国大会全面审议其落实工作中的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)* 作为服务质量（QoS）和体验质量（QoE）的牵头研究组，第12研究组不仅要协调ITU-T内部的QoS和QoE活动，而且需要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

服务质量改进组目前在服务质量、体验质量相关运营与监管讨论方面开展的有关工作，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、针对为最终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

1 ITU-T继续制定有关多媒体应用和服务的服务质量和体验质量的必要建议书；

2 ITU-T第12研究组继续协调本部门所开展的与服务质量和体验质量相关的各项活动；

3 ITU-T与发展部门（电信发展局）密切协作，推出相关举措，以提高对用户和消费者随时了解运营商所提供服务质量的重要性的认识；

4 ITU-T与发展部门（电信发展局）及国际电联各区域代表处密切协作，帮助发展中国家和最不发达国家的监管机构建立适用于衡量服务质量和体验质量并公布质量衡量结果的国家质量测量框架，以鼓励为提升最终用户所享服务质量和进行服务之间比对进行投资；

5 ITU-T须组织讲习班、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服务质量以及提升对服务质量与体验质量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3和5，继续支持服务质量改进组的活动，将其作为监管机构、运营商和提供商就如何为最终用户提供更好服务质量和体验质量制定新战略进行公开讨论的论坛，

责成电信标准化局主任与电信发展局（BDT）主任密切协作

1 为支持落实上述做出决议4而实施一项国际电联服务质量和体验质量计划；

2 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及培训机遇；

3 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最终用户提供良好服务质量方面所面临的问题；

4 基于上述责成3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，

责成第12研究组

1 起草建议书，为监管机构制定监督和执行有关电信服务质量和体验质量的战略提供指导；

2 研究服务质量和体验质量评估情境、衡量战略和测试工具，供监管机构和运营商采纳；

3 向监管机构提供有关最低满意度关键性能指标和关键质量指标的参考，供评估宽带互联网业务质量使用；

4 实施相关战略，扩大所有区域的发展中国家和发达国家对有关服务质量交付及国内外成果对比的国际辩论的参与，

请所有成员国

1 与ITU-T协作落实本决议；

2 通过提供有关服务质量监管框架和操作问题的文稿、知识以及实际经验的方式，参加QSDG和第12研究组的各项举措。

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