|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| itu_logo | **Международный союз электросвязи**  **Бюро стандартизации электросвязи** |  |

Женева, 29 ноября 2017 года

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Осн.: | **Циркуляр 62 БСЭ** | **Кому**:  – Администрациям Государств – Членов Союза  – Членам Сектора МСЭ-Т  – Ассоциированным членам МСЭ-Т  – Академическим организациям − Членам МСЭ  **Копии**:  – Председателям и заместителям председателей исследовательских комиссий  – Директору Бюро развития электросвязи  – Директору Бюро радиосвязи  – Директорам региональных отделений МСЭ |
| Тел.: Факс: Эл. почта: | +41 22 730 6828 +41 22 730 5853 [tsbsg12@itu.int](mailto:tsbsg12@itu.int) |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Предмет: | **Вопросник по состоянию национальных систем регулирования качества обслуживания** |

Уважаемая госпожа,  
уважаемый господин,

В Резолюции 95 (Хаммамет, 2016 г.) ВАСЭ[[1]](#footnote-1) "**Инициативы МСЭ-Т по повышению уровня информированности о передовом опыте и политике, касающихся качества обслуживания**" признается значение ведущейся 12-й Исследовательской комиссией (ИК12) и ее Группой по разработке качества обслуживания (QSDG) работы по показателям деятельности, качеству обслуживания (QoS) и оценке пользователем качества услуги (QoE).

В Резолюции предлагается провести в текущем исследовательском периоде исследования, касающиеся подходов к регулированию качества и указываются разработки, которые следует осуществить ИК12 и другим соответствующим исследовательским комиссиям МСЭ-Т.

В числе других положений в Резолюции 95 перечисляются как важные темы исследований:

• руководящие указания и примеры передового опыта для создания национальных систем измерения качества, которые позволили бы осуществлять измерение QoS и QoE, в особенности в развивающихся странах, определяя потребности в создании человеческого и институционального потенциала в этих странах;

• стратегии информирования пользователей о качестве предлагаемых услуг;

• сценарии оценки QoS/QoE и методики тестирования;

• методики формирования выборок для измерения QoS на местном, национальном и глобальном уровнях;

• справочные материалы по минимальным удовлетворительным ключевым показателям деятельности и ключевым показателям качества для оценки качества услуг;

• содействие участию регуляторных органов, операторов и поставщиков в более широких обсуждениях эксплуатационных и регуляторных вопросов, касающихся новых стратегий обеспечения для пользователей более высоких QoS и QoE.

Наряду с этим в Резолюции поручается Директору БСЭ в тесном сотрудничестве с Директором БРЭ:

• оказывать развивающимся и наименее развитым странам помощь в определении возможностей по созданию человеческого и институционального потенциала при создании национальных структур по измерению качества;

• проводить в каждом регионе деятельность, направленную на определение и установление приоритетности проблем, с которыми сталкиваются развивающиеся и наименее развитые страны и которые связаны с обеспечением приемлемого качества обслуживания пользователей;

• оказывать развивающимся и наименее развитым странам помощь в разработке и реализации мер, направленных на повышение качества обслуживания, и обеспечивать информированность пользователей.

ИК12 разработала Оперативный план[[2]](#footnote-2) организации своей работы по выполнению Резолюции 95. В пунктах 3.1 и 3.2 Оперативного плана содержится призыв к разработке **вопросника по состоянию систем регулирования QoS, QoE и удовлетворенности пользователей** в Государствах – Членах МСЭ.

Вопросник размещен по адресу: [**https://www.research.net/r/sg12-servicequality**](https://www.research.net/r/sg12-servicequality).

Для улучшения понимания уровня развития национальных систем регулирования качества обслуживания Государств – Членов МСЭ и для определения конкретных потребностей, касающихся систем измерения качества, **ИК12 предлагает вносить вклады на основе этого вопросника до 31 марта 2018 года**.

Результаты обследования будут рассмотрены на следующем собрании ИК12 в Женеве 1–10 мая 2018 года.

Заранее благодарю вас за поддержку в доведении настоящего Циркуляра до сведения экспертов, отвечающих за качество обслуживания в вашей организации, и тем самым в обеспечении высоких показателей откликов.

С уважением,

(*подпись*)

Чхе Суб Ли  
Директор Бюро  
стандартизации электросвязи

1. Размещена по адресу: <https://www.itu.int/pub/T-RES-T.95-2016>. [↑](#footnote-ref-1)
2. Размещен в Документе SG12-TD380 по адресу: <https://www.itu.int/md/T17-SG12-170919-TD-GEN-0380/en>. [↑](#footnote-ref-2)