

国 际 电 信 联 盟

**ITU-T**

国际电信联盟  
电信标准化部门

**E.164**

**增补 5**  
(11/2009)

E系列：综合网络运行、电话业务、业务运行  
和人为因素

国际操作 – 国际电话业务的编号方案

---

国际公众电信编号计划

**增补5: 儿童求助热线号码选择方面的指导意见**

ITU-T E.164建议书(2005) – 增补 5

ITU-T



ITU-T E系列建议书

综合网络运行、电话业务、业务运行和人为因素

国际操作	
定义	E.100-E.103
有关主管部门的一般规定	E.104-E.119
有关用户的一般规定	E.120-E.139
国际电话业务的操作	E.140-E.159
<b>国际电话业务的编号方案</b>	<b>E.160-E.169</b>
国际选路方案	E.170-E.179
用于国内信令系统的信令音	E.180-E.189
国际电话业务的编号方案	E.190-E.199
水上移动业务和公众陆地移动业务	E.200-E.229
国际电话业务中与计费 and 账务有关的操作规定	
国际电话业务的计费	E.230-E.249
为账务目的对呼叫时长的测量和记录	E.260-E.269
利用国际电话网作非话应用	
概述	E.300-E.319
传真电报	E.320-E.329
有关用户的ISDN规定	E.330-E.349
国际选路方案	E.350-E.399
网络管理	
国际业务统计	E.400-E.409
国际网络管理	E.410-E.419
国际电话业务质量检测	E.420-E.489
业务工程	
话务的测量和记录	E.490-E.505
业务预测	E.506-E.509
确定人工操作的电路数量	E.510-E.519
确定自动和半自动操作的电路数量	E.520-E.539
服务等级	E.540-E.599
定义	E.600-E.649
IP网络的业务工程	E.650-E.699
ISDN业务工程	E.700-E.749
移动网络业务工程	E.750-E.799
电信业务质量：概念、模型、指标和可靠性规划	
与电信业务质量相关的术语和定义	E.800-E.809
电信业务的模型	E.810-E.844
电信业务的业务质量指标和相关概念	E.845-E.859
业务质量指标在电网络规划设计中的使用	E.860-E.879
设备、网络和业务性能的现场数据的收集和评估	E.880-E.899
其它	E.900-E.999
国际操作	
国际电话业务的编号方案	E.1100-E.1199

如果需要进一步了解细目，请查阅ITU-T建议书清单。

# ITU-T E.164 建议书

## 国际公众电信编号计划

### 增补 5

#### 儿童求助热线号码选择方面的指导意见

#### 摘要

ITU-T E.164建议书增补5审议和研究了在全球统一国家号码选择方法的构想，并请国家主管部门考虑在全球统一与求助热线，特别是向儿童提供帮助的求助热线相关的号码。

#### 来源

ITU-T第2研究组（2009-2012年）于2009年11月24日批准了ITU-T E.164建议书的增补5。

## 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）是国际电信联盟的常设机构，负责研究技术、操作和资费问题，并且为在世界范围内实现电信标准化，发表有关上述研究项目的建议书。

每四年一届的世界电信标准化全会（WTSA）确定ITU-T各研究组的研究课题，再由各研究组制定有关这些课题的建议书。

WTSA第1号决议规定了批准建议书须遵循的程序。

属ITU-T研究范围的某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）合作制定的。

## 注

本建议书为简要而使用的“主管部门”一词，既指电信主管部门，又指经认可的运营机构。

遵守本建议书的规定是以自愿为基础的，但建议书可能包含某些强制性条款（以确保例如互操作性或适用性等），只有满足所有强制性条款的规定，才能达到遵守建议书的目的。“应该”或“必须”等其它一些强制性用语及其否定形式被用于表达特定要求。使用此类用语不表示要求任何一方遵守本建议书。

## 知识产权

国际电联提请注意：本建议书的应用或实施可能涉及使用已申报的知识产权。国际电联对无论是其成员还是建议书制定程序之外的其它机构提出的有关已申报的知识产权的证据、有效性或适用性不表示意见。

至本建议书批准之日止，国际电联尚未收到实施本建议书可能需要的受专利保护的知识产权的通知。但需要提醒实施者注意的是，这可能并非最新信息，因此特大力提倡他们通过下列网址查询电信标准化局（TSB）的专利数据库：<http://www.itu.int/ITU-T/ipr/>。

© 国际电联 2012

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。

## 目录

	页
1 范围 .....	1
2 参考文献 .....	1
3 定义 .....	1
4 缩写词和首字母缩略语 .....	1
5 求助热线 .....	2
6 儿童求助热线 .....	2
7 编号示例 .....	2
8 呼吁请求 .....	2
9 需进一步研究的问题 .....	3

## 引言

- 1 各国电话网络和系统是在不同的时间段开发的，费率也不相同。各国的编号计划可能非常相似，但实施方案不同。一些国家的编号计划可能具有固定的号码长度，而其它国家的号码长度可能不同，对拨打同一个号码的本地和长途电话的要求可能不同。
- 2 创建了现今的ITU-T E.164国家代码分配，通过向每个国家或领土分配一个专用代码的方法形成了唯一且明确的国际号码。
- 3 然而，人们为一些特定目的尝试在一定程度上统一国家拨号和编号方案。随着商务和休闲旅客的增加，人们已认识到如外国游客使用被访国电话系统时如在国内一样轻松，将为服务和操作带来好处，也便于游客向国内拨打国际长途。为此，人们同意将“00”作为国际电话拨号前缀的建议。这对于国家编号计划无任何影响。
- 4 近来，有关方出于人道主义考虑呼吁统一用于紧急情况预警、执法、医疗和救援服务的国家号码。这不是希望使用一个全球性的标准号码，而是建议各主管部门可考虑采用另一个号码，以便世界多数国家能应用其中一个号码。见[ITU-T E.161.1建议书]—公众电信网应急号码挑选指南。
- 5 2005年在突尼斯召开的信息社会世界高峰会议（WSIS）第92段提到“**我们鼓励各国（包括所有其他有志于此的各方）设立儿童求助热线，并考虑到需要调动相应资源。为此，应提供可从各类话机免费拨打且便于记忆的号码。**”
- 6 在讨论中，这一想法逐渐发展为一个更为综合的要求，即各国不仅应考虑设立儿童求助热线，还应考虑采用全球统一的求助热线号码，并要求国际电联考虑实现这一目标的方法。

## 国际公众电信编号计划

### 增补 5

#### 儿童求助热线号码选择方面的指导意见

##### 1 范围

本增补涉及有关可通过电话服务拨打的求助热线问题。审议了服务、操作和商业方面的问题。特别探讨了为儿童设立的和有关儿童的求助热线问题，并请各国主管部门考虑在全球统一国家求助热线短号码可应用的机制。在此还请正在为儿童求助热线选择短电话号码的主管部门考虑使用116 111。请已设定儿童求助热线号码的主管部门考虑将116 111作为第二个和备选号码。呼叫方应可通过所有电话免费拨打这些简号码。

##### 2 参考文献

[ITU-T E.161.1] ITU-T E.161.1建议书（2008年），公众电信网应急号码挑选指南。

[ITU-T E.164] ITU-T E.164建议书（2005年），国际公众电信编号计划。

[ITU-T E.190] ITU-T E.190 建议书（1997年），E系列国际号码资源管理、分配和回收的原则和职责。

##### 3 定义

本增补定义了下列术语：

**3.1 儿童求助热线：**专为或代表儿童提供的可通过公众电话服务免费拨打的业务，并通过辅导和/或移交其它机构或指定的国家机构进行一定形式的干预。

**3.2 救助热线：**为或代表某一利益集团提供的可通过公众电话服务使用的业务，通过辅导和/或移交其它机构或指定的国家机构进行一定形式的干预。

##### 4 缩写词和首字母缩略语

本增补使用了下列缩写词和首字母缩略语：

CHL 儿童求助热线

PSAP 公共服务响应点

## 5 求助热线

**5.1** 在设置求助热线的国家，根据拨打热线电话的费用可至少分为两类热线。求助热线旨在向电话呼叫者提供有关某一具体问题的帮助和信息。如同相关的国家号码资源，各国已为电话求助热线制定了公约和规则。其中一些号码资源属于免费电话范畴，而另一些则属于收费语音服务范畴。

**5.2** 一般来说，求助热线和与执法、医疗和快速响应救援服务相关的公共服务应答点（PSAP）不属于同一类别。后者主要是国家政府资源，通常设置的号码较短，如112、911和999，为呼叫方免费电话，特殊的操作机制常与PSAP类似，如通话将一直保持，直至被叫方终止通话。

## 6 儿童求助热线

**6.1** 本增补涉及社会责任领域专用于儿童和儿童问题的求助热线，即“儿童求助热线”（CHL）。在一些国家，求助热线由非政府慈善机构运行，而在其它国家则由指定的国家机构提供。呼叫方向这些机构拨打电话时通常是免费的，但可使用由一家或多家国家电话公司提供的免费电话服务。为保护呼叫方，即儿童的身份，此类号码往往具有特殊的安全性和保密性功能。一些国家为儿童求助热线分配了与用于紧急服务的PSAP类似类别的号码，且一般为免费电话。

## 7 编码示例

**7.1** 欧盟和欧洲邮电主管部门大会（CEPT）国家一直在认真考虑儿童求助热线的问题。并一致同意将116 111和116 000的数字组合用于儿童求助热线。但该决定并未涉及在为儿童求助热线设立了一个以上号码的多家机构间如何实施这些号码的问题。

**7.2** 在东部非洲，东非通信实体组织（EACO）进行了讨论，希望实现协调统一，在所有这些国家均将短代码116用于儿童求助热线。目前，在几乎所有五个国家，代码116均为国家指定的用于此用途的代码。

## 8 呼吁请求

**8.1** 请各主管部门考虑，如果短代码116或116 111目前用于或留用于儿童求助热线，可能就没有必要做出任何改动。

**8.2** 请所有主管部门考虑将116 111这一号码分配给各个组织为儿童福利设立的求助热线。

**8.3** 请未设立儿童求助热线的国家的主管部门在未来可能设立任何儿童求助热线电话时，建议使用116 111。

**8.4** 请已设立儿童求助热线但使用不同号码的主管部门考虑除正在使用的其它号码外引入116或116 111的方法和途径。



## **9 需进一步研究的问题**

**9.1** 儿童福利还包括其它方面的问题，如儿童已被迫离开原籍国或遭到绑架以及可能需要特殊电信应用，如短号码应用的情况。因此建议此类问题应作为未来进一步研究的主题。





## ITU-T 系列建议书

A系列	ITU-T工作的组织
D系列	一般资费原则
E系列	综合网络运行、电话业务、业务运行和人为因素
F系列	非话电信业务
G系列	传输系统和媒质、数字系统和网络
H系列	视听和多媒体系统
I系列	综合业务数字网
J系列	有线网和电视、声音节目及其他多媒体信号的传输
K系列	干扰的防护
L系列	线缆的构成、安装和保护及外部设备的其他组件
M系列	电信管理，包括TMN和网络维护
N系列	维护：国际声音节目和电视传输电路
O系列	测量设备技术规程
P系列	终端和主观与客观评估方法
Q系列	交换和信令
R系列	电报传输
S系列	电报业务终端设备
T系列	远程信息处理业务的终端设备
U系列	电报交换
V系列	电话网上的数据通信
X系列	数据网、开放系统通信和安全
Y系列	全球信息基础设施、互联网的协议问题和下一代网络
Z系列	电信系统中使用的语言和一般性软件情况