

电信服务规范释义

Dianxin Fuwu Guifan Shiyi

信息产业部电信管理局 编



北京邮电大学出版社
www.buptpress.com

电信服务规范释义

信息产业部电信管理局 编

北京邮电大学出版社

北京·2005

图书在版编目(CIP)数据

电信服务规范释义/信息产业部电信管理局编. —北京: 北京邮电大学出版社, 2005
ISBN 7-5635-1134-2

I.电… II.信… III.电信—商业服务—规范—
注释—中国 IV.F626-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 080027 号

出版者:北京邮电大学出版社(北京市海淀区西土城路 10 号)

邮 编:100876 发行部电话:(010)62282185

传 真:62283578

E-mail: publish@bupt.edu.cn

经 销:各地新华书店

印 刷:北京源海印刷有限责任公司

开 本:787mm×1 092mm 1/16

印 张:18.5

印 数:1-50 000 册

字 数:237 千字

版 次:2005 年 9 月第 1 版 2005 年 9 月第 1 次印刷

ISBN 7-5635-1134-2/TN·394

定价:36.00 元

·如有印装质量问题请与北京邮电大学出版社发行部联系·

序

近年来,我国信息产业发展迅猛,运营网络和用户规模、制造业产业规模均已跃居世界前列,成为国民经济的基础产业、先导产业和支柱产业,对于促进经济增长、社会进步和人民群众生活质量的提高,推动国民经济和社会的信息化进程发挥了重要作用。

电信运营业是我国信息产业的一个重要组成部分,属于现代服务业。目前,我国的电话用户已超过7亿,电信网络担负着为如此巨大的用户群体提供信息通信服务的重任,电信业务已渗透到社会生活的各个方面。信息产业部自1998年成立以来,即本着“政府监管、企业自律、社会监督”的方针,坚持以人为本、求真务实,推动电信全行业逐步树立“服务是企业的生命”的理念,取得了积极成效。各运营企业都把用户满意度、用户忠诚度等作为衡量企业核心竞争力的重要指标,遵循“用户需要什么,企业就开发什么、提供什么”的原则,尽力满足用户的各种需求,增强企业实力。从总体上看,目前电信行业已逐步实现由企业主导型、产品主导型向用户主导型转变,电信服务质量稳步提高。

然而,随着以互联网为代表的先进信息通信技术的迅速发展和广泛应用,新技术不断得到应用,新业务层出不穷,电信行业的产业链不断延伸和发展,社会对信息网络的依赖程度越来越高。同时,行业运营体制更加灵活多样,以及多家竞争的市场格局的形成,也使用户的消费观念、消费需求发生了变化,对电信服务质量的要求也越来越高。目前我国电信服务质量状况与社会期望值相比,与国际先进水平相比还存在一定的差距。因此,当前电信服务工作的主要矛盾仍然是服务质量的提高滞后于电信改革进程和电信发展水平,用户对服务质量和水平的要求还难以得到有效满足。

“无以规矩不成方圆”,一个好的标准是衡量和评价服务质量的重要标尺,对于推动行业服务质量的改进和提高起着至关重要

的作用。2005年3月13日,王旭东部长签发第36号部长令,发布了新的《电信服务规范》,并于4月20日开始施行。《电信服务规范》作为国家颁布、电信企业普遍遵循的最基本的服务标准,在修订过程中遵循针对性、强制性、可行性和灵活性等原则,着重体现了“以人为本”的思想,明确了固定电话、移动电话、数据、信息服务等主要电信业务的最低服务要求。

《电信服务规范》的出台对于行业管理、电信业务经营者自律、用户维权都具有现实的指导意义和规范作用。首先,它作为行业管理机构发布的权威评价标准,有利于明确电信行业服务质量标准要求,为电信监管机构对服务质量的监督和管理,以及社会各方面对电信服务的监督提供依据,营造良好的行业发展环境;其次,它便于电信业务经营者为用户提供优质服务,电信业务经营者可以据此建立健全自己的服务质量管理体系,采取有效措施,持续改善电信服务工作,提升服务水平;再者,作为消费者维护自身合法权益的有力武器,也有助于电信用户以此为依据,切实保障自己的合法权益。

《电信服务规范》的出台,是电信监管部门坚持与时俱进,践行“三个代表”重要思想的具体举措,是应对WTO挑战,增强行业核心竞争力,实现电信强国战略的重要保障。希望业内各相关单位,认真贯彻执行《电信服务规范》,并以此为契机,全面加强电信服务工作,不断改善服务质量,切实解决广大老百姓关注的服务热点问题,推动国民经济和社会信息化进程,为构建社会主义和谐社会做出新的更大的贡献!



二〇〇五年九月

目 录

序

综 述	1
一、电信服务质量概述	1
1.1 电信服务质量的内涵	1
1.2 电信服务质量指标体系的内容	2
1.3 指标体系对于电信服务质量管理的意义	3
二、电信服务质量管理的发展	3
2.1 国际电信服务质量管理的发展	3
2.2 中国电信服务质量管理的发展	5
三、《电信服务规范》的基本情况	6
3.1 制定《规范》的指导思想和原则	6
3.2 《规范》的主要内容	7
3.3 《规范》的特点	8
四、《电信服务规范》的法律地位和作用	10
4.1 《规范》的法律地位	10
4.2 《规范》的作用	10
五、《电信服务规范》的修订内容和术语解释	13
5.1 《规范》与《标准》的对照	13
5.2 公共术语解释说明	15

5.3 其他说明	20
《电信服务规范》释义	22
附录 1 电信服务规范——固定网本地及国内长途 电话业务	38
固定通信技术概述	38
一、固定通信技术概念	38
二、固定网和电话业务	40
三、信令方式	42
四、当前固定网的服务质量	43
五、影响通信质量和服务质量的主要因素	44
六、相关标准	45
《电信服务规范》附录 1 释义	46
1.1 固定网本地及国内长途电话业务的服务质量指标	46
1.2 固定网本地及国内长途电话业务的通信质量指标	53
附录 2 电信服务规范——数字蜂窝移动通信业务	64
数字蜂窝移动通信业务和数字蜂窝移动通信网概述	64
一、数字蜂窝移动通信业务	64
二、第二代数字蜂窝移动通信网	65
三、第二代数字蜂窝移动通信业务的通信过程	69
四、数字蜂窝移动通信业务服务质量的基本含义	74
五、影响数字蜂窝移动通信业务服务质量的主要因素	75
六、当前我国数字蜂窝移动通信业务服务质量	76
七、相关标准	77
《电信服务规范》附录 2 释义	78

2.1 数字蜂窝移动通信业务的服务质量指标	78
2.2 数字蜂窝移动通信业务的通信质量标准	84
附录 3 电信服务规范——因特网及其他数据通信业务 ...	92
因特网拨号接入业务和因特网拨号接入网概述	92
一、因特网拨号接入业务	92
二、因特网拨号接入网	92
三、因特网拨号接入业务的特点	93
四、相关标准	94
五、因特网拨号接入业务服务质量和通信质量的含义	95
《电信服务规范》附录 3 释义(一)	95
3.1 因特网拨号接入业务的服务标准	95
因特网数据传送业务概述	101
一、因特网数据传送业务	101
二、因特网数据传送业务的特点	103
三、相关标准	103
四、因特网数据传送业务服务质量和通信质量含义	104
《电信服务规范》附录 3 释义(二)	104
3.2 因特网数据传送业务的服务标准	104
X.25、DDN 和帧中继数据传送业务概述	112
一、X.25、DDN 和帧中继数据传送业务	112
二、X.25、分组交换网、DDN 和帧中继网	112
三、X.25、DDN 和帧中继数据传送业务的特点	113
四、相关标准	114
五、X.25、DDN 和帧中继数据传送业务服务质量 的含义	115
《电信服务规范》附录 3 释义(三)	115

3.3 X.25、DDN、帧中继数据传送业务的服务标准	115
附录 4 电信服务规范——国内 IP 电话业务	127
国内 IP 电话业务概述	127
一、国内 IP 电话业务	127
二、国内 IP 电话网	128
三、国内 IP 电话业务的特点	130
四、相关标准	131
五、国内 IP 电话业务服务质量和通信质量的含义	131
《电信服务规范》附录 4 释义	132
4.1 国内 IP 电话业务的服务质量指标	132
4.2 国内 IP 电话业务的通信质量指标	135
附录 5 电信服务规范——无线寻呼业务	141
无线寻呼业务和无线寻呼系统概述	141
一、无线寻呼业务	141
二、无线寻呼系统	141
三、无线寻呼系统的通信过程	143
四、无线寻呼业务服务质量的涵义及影响因素	143
五、相关标准	144
《电信服务规范》附录 5 释义	144
5.1 无线寻呼业务的服务质量指标	144
5.2 无线寻呼业务的通信质量指标	147
附录 6 电信服务规范——信息服务业务	150
信息服务业务概述	150

一、信息服务业务的定义	150
二、信息服务业务的形式	150
三、目前信息服务业务存在的主要服务问题	151
《电信服务规范》附录 6 释义	151
附录 7 电信服务规范——国内甚小口径终端地球站	
(VSAT)通信业务	159
VSAT 通信业务概述	159
一、国内甚小口径终端地球站(VSAT)通信系统	159
二、国内甚小口径终端地球站(VSAT)通信业务	159
三、VSAT 通信业务的特点	160
《电信服务规范》附录 7 释义	160
7.1 国内甚小口径终端地球站(VSAT)通信业务的服务质量	
指标	160
7.2 国内甚小口径终端地球站(VSAT)通信业务的通信质量	
指标	162
附录 8 电信服务规范——国内通信设施服务业务 - - -	166
国内通信设施服务业务概述	166
一、国内通信设施服务业务	166
二、传送网	166
三、同步网	167
四、可供租用的网络资源	167
五、相关标准	167
《电信服务规范》附录 8 释义	168
8.1 国内通信设施服务业务的服务质量指标	168

8.2 国内通信设施服务业务的通信质量指标	171
电信服务质量监管相关文件	183
中华人民共和国信息产业部令(第 36 号)	183
中华人民共和国信息产业部令(第 6 号)	222
中华人民共和国信息产业部令(第 7 号)	227
电信服务质量通告制度	233
电信服务质量报告制度	235
电信服务质量用户满意度指数评价制度	263
电信服务质量监督检查规定	265
关于规范短信息服务有关问题的通知	270
关于规范电信服务协议有关问题的通知	273
关于规范电信业务推广和服务宣传工作有关问题 的通知	277
关于治理当前电信服务热点问题的指导意见	280

综 述

一、电信服务质量概述

1.1 电信服务质量的内涵

1984年,国际电报电话咨询委员会(CCITT)编写的《服务质量、网络管理与网络维护手册》中把电信服务质量定义为服务性能的综合效果,这些性能决定了用户的满意度,主要可以概括为三个方面:用户能够很快得到所要求的服务;服务过程能按用户所希望的那样来安排,能持续提供交互式实时服务;收费明白、合理、准确,账单能如实反映服务情况。同时,该手册简明扼要地给出了电信服务质量性能概念关系,见图a图中所指服务质量是一个广义的概念,包涵了本文所述的服务质量指标和通信质量指标。用意在于解释“服务质量”术语的内涵(参见国标 GB/T 14733.3—93《电信术语可靠性、可维护性和业务质量》)。

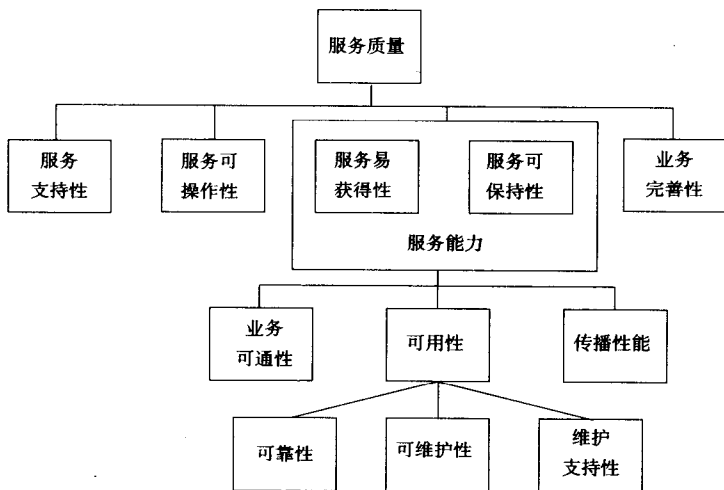


图 a 电信服务质量性能概念关系图

1.2 电信服务质量指标体系的内容

电信服务质量指标体系是政府质量监督的基础,它是电信企业提供电信业务时,应当达到的服务质量标准,是电信管理机构及用户对电信服务质量实行管理或监督的基本依据,其指标主要分为服务质量指标和通信质量指标。

基于用户对电信服务的需求,国际组织包括国际电信联盟、欧洲经济共同体、国际经济与发展组织分别制定了电信服务质量指标体系(见表 a)。

表 a 国际组织电信服务质量指标体系

国际组织名称	电信服务质量指标体系
国际电信联盟 (ITU)	1. 向用户提供使用所需服务的能力(质量申告、装机和修机)
	2. 连接的建立
	3. 连接的保持
	4. 连接的质量
	5. 记账完整性
	6. 用户申告
欧洲经济共 同体(EEC)	1. 装机、移机、停机、复机、租用电路以及故障排除时限
	2. 业务损失(故障报告)
	3. 呼叫接续时间
	4. 信息传送质量,包括呼损、传输质量、通话保密性
	5. 呼叫释放阶段
	6. 计费 and 查询
国际经济合作 与发展组织 (OECD)	1. 装机、移机等待时间
	2. 服务及时率
	3. 有效公用电话机的普及率
	4. 呼叫失败率
	5. 故障发生率
	6. 故障排除及时率
	7. 话务员应答时间
	8. 用户满意率

1.3 指标体系对于电信服务质量管理的意义

电信服务质量指标体系的建立,对电信服务质量管理、保护用户权益、提高服务水平具有重大意义:

第一,建立电信服务质量指标体系,能够确保所有用户平等享受最基本质量的电信服务,有助于保护用户免受服务歧视。

第二,建立电信服务质量指标体系,为管理机构的监管活动确定了明确的测评和监管指标,有利于管理机构及时了解电信业务经营者服务质量的整体状况,电信管理机构可以根据电信行业的发展情况和用户不断提高的服务需求,及时调整和增加服务质量指标,促使经营者改进服务质量,提升行业整体服务水平。

第三,建立电信服务质量指标体系,有利于推动电信业务经营者改善服务质量,增强企业竞争力。电信服务质量指标的确定,为电信业务经营者向社会提供服务确定了标准和目标。管理机构定期公布经营者的服务质量状况、用户投诉情况、用户满意度情况等指标,有助于经营者对自身和行业的服务水平形成清醒认识,找出与竞争对手在服务质量方面的差距和不足,从而积极提高服务效率,改善服务质量,增强竞争力。

第四,建立电信服务质量指标体系,有利于发挥社会监督的作用,促进行业服务质量的提高。社会舆论可以根据服务质量指标体系,评价企业和行业的服务水平,督促电信业务经营者不断提高服务质量。

二、电信服务质量管理的发展

2.1 国际电信服务质量管理的发展

自 1934 年美国出台世界上第一部电信法《1934 年通信法》以来,

各国逐步重视对电信用户合法权益的保护,加大了电信服务质量管理的力度,不少国家和地区制定了本国的电信服务质量指标或规范。

各国电信服务管理体系的建立和健全是一个漫长和不断摸索的过程,电信管理机构对服务质量监管也在不断的完善和发展,主要体现在以下几个方面:

第一,服务质量监管逐渐受到重视。在一些国家进行电信体制改革、引入私有化的初期,管理机构认为服务质量的管理应该是经营者随着市场的需求自然提高的过程,不必要对服务质量进行监管,结果导致行业的服务质量一路下滑,损害用户权益的事件时有发生。如英国电信民营化初期,忽视对服务质量的监管,产生了故障排除时间长、公用电话破坏严重、民众抱怨多等一系列问题。针对这些现象,各国的电信管理机构开始重视服务质量的监管,纷纷制定了服务质量指标,把服务质量监管作为重要的工作内容。

第二,电信服务质量指标由单一的技术性指标转向技术性指标和用户服务的非技术性指标相结合的综合评价体系。最初,大多数电信管理机构对服务质量的考核停留在通信质量上,只考核设备故障、电路拥塞、拨号延迟、呼叫成功率等一些反映通信准确性、有效性和安全性的技术指标。但这些指标并不能全面反映用户对服务质量的要求和满意程度。基于此,电信管理机构又引入了“用户导向”原则,从用户的角度衡量电信服务质量,把用户申告、用户满意度等非技术指标作为重要的考核内容。

第三,扩大管理范围,不断增强对新业务服务质量的监管。新的电信技术不断涌现,推动电信业务由传统的语音发展到数据、图像、多媒体等多种形式。电信业务的扩展和服务的外延,给用户带来了更多的选择,也给监管提出了更多要求。各国的管理机构也不断扩大管理的范围、增加对新业务服务质量的管理,促进电信市场的健康发展,保护

广大用户的合法权益。

2.2 中国电信服务质量管理的发展

新中国成立以来,我国电信服务质量管理经历了三个阶段:

第一阶段,电信服务质量管理以网络性能为主。1994年7月,原邮电部颁布了《电信网维护技术指标体系》,对当时电信网络的性能质量提出要求,这可以看作我国第一部关于电信服务质量指标的规范性文件。

第二阶段,电信服务质量管理走上系统化、法制化的轨道。随着我国经济体制改革的进一步深化,电信行业管理体制发生了巨大的变革。1998年信息产业部成立之后,对电信服务管理工作确定了“政府监管、企业自律、社会监督”的原则,将服务质量管理作为电信管理机构的重要工作内容。2000年2月,信息产业部发布了《电信服务标准(试行)》(以下简称《标准》),同年成立了电信用户申诉受理中心。《标准》是我国在电信领域中第一部由政府主管部门颁布的有关服务质量指标的系统性规范,是政府服务质量管理的基础和依据,是电信业务经营者提供电信业务时应当达到的最低服务标准,也是用户和社会评价电信服务水平的基本标尺,它的制定标志着电信服务管理逐步系统化。《标准》对加强服务质量监督,提高电信服务水平起到了积极的推动作用。

2000年9月,《中华人民共和国电信条例》(以下简称《电信条例》)出台,将电信服务作为重要内容,以专章共14条的形式进行了规定,电信服务质量管理在立法中得到了确立。为了推动《电信条例》、《标准》的贯彻实施,信息产业部先后颁布了《电信服务质量监督管理暂行办法》、《电信用户申诉处理暂行办法》、《电信服务质量通告制度》、《电信服务质量报告制度》、《电信服务质量用户满意度指数评价制度》,在

《电信条例》之下,初步确立了以“一个标准,两个办法,三个制度”为核心的服务质量管理框架。

第三阶段,电信服务质量管理进一步深化和完善。随着通信技术的发展与融合,电信体制改革的不断深入,市场格局发生了深刻的变化,市场主体已经多元化,新业务不断涌现,这些都给服务质量管理带来了新的挑战,电信服务质量管理体系需要进一步完善。针对行业内存在的深层次问题和出现的新问题,信息产业部出台了《关于规范短信息服务有关问题的通知》、《关于规范电信服务协议有关问题的通知》、《关于规范电信服务宣传与业务推广有关问题的通知》、《关于治理当前电信服务热点问题的指导意见》等一系列规范性文件。2002年下半年起,信息产业部组织有关专家对《标准》及其配套的《电信服务标准网络性能测试方法》进行修订。2005年3月,经信息产业部第八次部务会议审议通过,信息产业部王旭东部长签发第36号部令,颁布《电信服务规范》(以下简称《规范》),于同年4月20日起施行。《规范》取代了已经试行5年的《标准》,进一步完善了对电信服务质量的要求,对有效管理电信服务、规范电信业务经营者的行为、保障用户的合法权益具有积极的意义。

三、《电信服务规范》的基本情况

3.1 制定《规范》的指导思想和原则

3.1.1 制定《规范》的指导思想

第一,体现“三个有利于”,即:有利于政府监管,有利于企业自律,有利于社会监督。

第二,《规范》中选定的指标项目,重点考虑当前与用户关系密切的电信业务,以及这些业务的主要质量指标。尽可能客观真实地反映