



中华人民共和国国家标准

GB/T 45258—2025

电信和互联网服务 评估指南

Telecom and internet network services—Assessment guideline

2025-02-28 发布

2025-06-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 缩略语 3

5 评估目的 3

6 评估对象 3

7 评估内容 3

8 评估者 4

 8.1 评估者选择 4

 8.2 评估者职责 4

9 评估数据源 4

10 评估程序 5

11 评估等级划分 5

参考文献 7

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国工业和信息化部提出。

本文件由全国通信服务标准化技术委员会（SAC/TC 543）归口。

本文件起草单位：中国信息通信研究院、中国电信集团有限公司、之江实验室、西安邮电大学、中国移动通信集团有限公司。

本文件主要起草人：聂秀英、高巍、张德华、陈戈、郭文双、潘洋、韩刚、郭勔。

电信和互联网服务 评估指南

1 范围

本文件给出了针对电信和互联网服务客户关系阶段支撑服务方面服务质量的评估目的、评估对象、评估内容、评估者、评估数据源、评估程序以及评估等级划分等指南。

本文件适用于我国电信和互联网服务客户关系阶段支撑服务方面服务质量的评估。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

ITU-T E.800（2008.9） 有关服务质量的术语定义（Definitions of terms related to quality of service）

3 术语和定义

ITU-T E.800（2008.9）界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

质量 quality

实体的整体特性，它有能力来满足规定的和隐含的要求。

注：其中的特性是可观察或可测量的。当特性被定义后，它们即成为参数，参数通过测量结果来描述。

[来源：ITU-T E.800（2008.9），2.1]

3.2

用户/客户服务质量需求 QoS requirements of user/customer

服务的用户/客户应用所需要的质量等级描述，该描述可以是非技术性的。

[来源：ITU-T G.1000（2001.11），3.3]

3.3

提供者承诺/预期的 QoS QoS of fered/planned by provider

服务提供者向客户承诺的预期质量等级描述。

[来源：ITU-T E.800（2008.9），2.4]

3.4

服务者交付/实现的 QoS QoS delivered by provider

实现并交付给客户的实际质量等级描述。

[来源：ITU-T E.800（2008.9），2.5]

3.5

用户/客户体验 QoS QoS perceived by user/customer

客户相信他们已经体验到了的质量等级陈述。

[来源：ITU-T E.800（2008.9），2.6]