第三代移动通信业务服务规范（试行）

1.第三代移动通信业务的通信质量指标

1.1可视电话业务通信质量指标网络接通率同一移动网内的本地可视电话呼叫：网络接通率≥85％；

同一移动网内的国内可视电话长途呼叫：网络接通率≥82％；

两个或多个移动网间呼叫，或移动与固定网间呼叫：网络接通率≥80％。

网络接通率指用户应答、被叫用户忙、被叫用户不应答、用户不可及（包括被叫不在服务区、被叫呼入限制、终端非正常断电、关机）的次数与总有效呼叫次数之比。

拨号后时延拨号后时延：平均值≤15秒，最大值为20秒。

拨号后时延指用户拨号发出可视电话业务请求终了或移动用户按可视电话发送键起，至收到回铃音、忙音或其他语音提示等时刻之间的时间间隔。

通信中断率通信中断率≤5％。

通信中断率指在用户使用可视电话业务过程中，出现既没有图像也没有声音的概率。

回落成功率同一移动网内的本地呼叫：回落成功率≥90％；

同一移动网内的国内长途呼叫：回落成功率≥85％；

两个或多个移动网间呼叫：回落成功率≥80％。

回落成功率指主叫发起一个可视呼叫时，由于某种原因造成可视呼叫回落到普通话音呼叫，而且语音呼叫接续成功的次数与回落场景中的总有效呼叫次数之比。

自动回落时延自动回落时延平均值≤15秒，最大值为20秒。

自动回落时延指当主叫用户终端设置为自动回落、由于某种原因造成可视呼叫回落到普通话音呼叫，用户发起可视呼叫开始，到语音呼叫接通，即听到对方回铃音为止之间的时间长度。

1.2增值业务的通信质量指标1.2.1WAP（无线应用协议）业务

访问成功率访问成功率≥90％

访问成功率指用户通过终端WAP浏览器访问WAP页面，能成功浏览到第一个完整WAP页面内容的次数与尝试总次数之比。

浏览中断率浏览中断率≤5％

浏览中断率指从WAP终端浏览应用服务器内容的过程中，中途异常中断的次数与浏览总次数之比。

下载成功率下载成功率≥90％

下载成功率指从用户使用终端WAP浏览器从WAP页面下载内容，成功的次数与尝试总次数之比。下载内容是指图铃、MP3等内容，不包含Java应用的下载，由用户或终端的原因导致的下载失败（如用户终端参数配置错误，WAP页面地址不存在等），不应统计在成功率指标中。

1.2.2 MMS（多媒体消息）业务

终端到终端MMS业务发送成功率终端到终端MMS业务发送成功率≥95％。

终端到终端MMS业务发送成功率指消息发送者成功发出消息（消息内容大小符合要求），到消息被接收方（处于正常接收状态下，被叫终端支持MMS业务）成功接收的概率。成功接收指接收方成功接收到短消息通知，并成功取回多媒体消息。

注：由用户原因导致的多媒体消息发送或接收失败（如用户终端MMS参数配置错误，接收方手机号码输入错误，用户拒绝或未提取多媒体消息等），不应统计在成功率指标中。

终端到终端MMS业务发送时延、终端到终端多媒体消息发送及时率终端到终端MMS业务发送时延平均值≤3分钟，最大值为48小时；

终端到终端MMS业务发送时延指消息发送者发出消息，到该消息被接收方（处于正常接收状态下）成功取回的时间间隔。

终端到终端多媒体消息发送及时率≥90％。

终端到终端多媒体消息发送及时率指在规定的发送时延最大值以内发送成功事件数与发送成功总事件数之比。

多媒体消息存储有效期多媒体消息存储有效期≥72小时。

多媒体消息存储有效期指多媒体消息成功发出，得到多媒体消息中心接收证实，在没有被接收方成功接收之前，在多媒体消息中心的有效存储时间段。在该存储时间段内多媒体消息中心应保存该消息，直到被接收方成功提取或超出该时间段为止。

1.2.3流媒体业务

流媒体业务成功率流媒体业务成功率≥90％

流媒体业务成功率指用户通过业务平台访问流媒体业务门户站点、使用流媒体业务、节目成功播放的次数与尝试总次数之比。

流媒体业务中断率流媒体业务中断率≤5％

用户通过业务平台访问流媒体业务门户站点，使用流媒体业务过程中，异常中断的次数与总次数之比。

注：缓冲不算做播放异常中断，缓冲与异常中断的区别在于缓冲完成后还能继续正常播放，而异常中断后则不会继续播放。

1.2.4Java（Java技术下载）业务

Java业务成功率Java业务成功率≥90％

Java业务成功率指使用Java终端从Java业务平台下载应用程序并安装，能够正确使用Java业务的次数与总有效尝试次数之比。

Java业务中断率Java业务中断率≤10％

Java业务中断率指使用Java终端从Java业务平台下载应用程序，下载过程中异常中断的次数与总下载次数之比。

1.3语音业务的通信质量指标

网络接通率同一移动网内的本地呼叫：网络接通率≥90％；

同一移动网内的国内长途呼叫：网络接通率≥85％；

两个或多个移动网间呼叫，或移动与固定网间呼叫：网络接通率≥80％。

网络接通率指用户应答、被叫用户忙、被叫用户不应答、用户不可及（包括被叫不在服务区、被叫呼入限制、终端非正常断电、关机等）的次数与总有效呼叫次数之比。对接通率的考核在忙时统计。

拨号后时延

移动用户拨打固定用户的拨号后时延：平均值≤9秒，最大值为12.5秒；

固定用户拨打移动用户的拨号后时延：平均值≤9秒，最大值为16秒；

移动用户拨打移动用户的拨号后时延：平均值≤10.3秒，最大值为19秒。

拨号后时延指自固定用户拨号终了或移动用户按发送键起，至收到回铃音、忙音或其他语音提示等时刻之间的时间间隔。

通话中断率（掉话率）

通话中断率（掉话率）≤5％。

掉话率指在用户通话过程中，出现掉话的概率。

1.4短消息业务的通信质量指标移动点对点短消息发送成功率移动点对点短消息发送成功率≥99％。

移动点对点短消息发送成功率指消息发送者发出消息，到消息被接收方（处于正常接收状态下）成功接收的概率。

移动点对点短消息发送时延、移动点对点短消息发送及时率移动点对点短消息发送时延平均值≤3分钟，最大值为24小时；移动点对点短消息发送及时率≥95％。

移动点对点短消息发送时延指短消息发送者发出消息，到该短消息被接收方（处于正常接收状态下，即开机并有空闲存储区）成功接收的时间间隔。

移动点对点短消息发送及时率指在规定的发送时延最大值以内发送成功事件数与发送成功总事件数之比。

移动点对点短消息存储有效期

移动点对点短消息存储有效期≥72小时。

移动点对点短消息存储有效期指消息成功发出，得到短消息中心接收证实，在没有被接收方成功接收之前，在短消息中心的有效存储时间段。在该存储时间段内短消息中心应保存该消息，并进行多次尝试发送，直到被接收方成功接收或超出该时间段为止。

1.5网络的通信质量指标网络可接入率在无线网络覆盖范围内的90％位置，99％的时间、在20秒内移动终端均可接入网络。

网络接入时延

网络接入时延≤15秒

网络接入时延指用户发起接入网络的命令到该用户接收到成功的接入响应的时间间隔，也就是移动终端完成开机动作后到完成网络注册的时间间隔。这段时间包括无线链路建立时间、移动终端鉴权的时间和位置登记的时间。

通信中断率

通信中断率≤5%

通信中断率指业务进行过程中发生业务异常中断的概率，即异常中断的次数与总业务进行次数之比。

分组数据连接建立成功率

分组数据连接建立成功率≥95%

分组数据连接建立成功率指移动终端发起分组数据连接建立请求并成功建立连接的次数与移动终端发起分组数据连接建立请求总次数之比。由用户原因导致的分组数据连接建立失败，不应统计在成功率指标中。

1.6计费指标计费差错率计费差错率≤10－4。

计费差错率指计费相关设备出现计费差错的概率，采用如下公式计算：

计费差错率=有错误的话单数/总话单数。

2.第三代移动通信业务的服务质量指标

2.1电信业务经营者应向社会公布其无线网络覆盖范围及漫游范围。

2.2电信业务经营者应免费向用户提供火警、匪警、医疗急救、交通事故报警等公益性电话的接入服务，并保障通信线路畅通。

2.3移动电话复话时限

移动电话复话时限平均值≤1小时，最长为24小时。

移动电话复话时限指自停机用户办理完恢复开通手续起，至移动电话恢复开通所需要的时间。

2.4移动电话业务变更时限

移动电话业务变更时限平均值≤1小时，最长为24小时。

移动电话业务变更时限指用户办理更名、过户、暂停或停机等服务项目，自办理完毕登记手续且结清账务起，至实际变更完成所需要的时间。

2.5移动电话通信障碍修复时限

移动电话通信障碍修复时限平均值≤24小时，最长为48小时。

移动电话通信障碍修复时限指自用户提出障碍申告时起，至障碍排除或采取其他方式恢复用户正常通信所需要的时间。移动电话通信障碍指非移动终端原因引起的障碍。

2.6由于非用户原因需要更改用户电话号码时，电信业务经营者至少提前45日告知用户，至少提前15日告知用户新的电话号码。号码更改实施日起，至少应在45日内，免费向所有来话用户连续播放改号提示音。

2.7移动电话号码冻结时限

移动电话号码冻结时限最短为90日。

移动电话号码冻结时限指自电话号码注销之日起，至重新启用该号码所需要的时间。

2.8客户服务中心的应答时限、客户服务中心人工服务的应答时限、人工服务的应答率

客户服务中心的应答时限最长为15秒。

客户服务中心的应答时限指用户拨号完毕后，自听到回铃音时起，至话务员（包括电脑话务员）应答所需要的时间。

客户服务中心人工服务的应答时限最长为15秒。

客户服务中心人工服务的应答时限指自用户选择人工服务后，至人工话务员应答所需要的时间。

人工服务的应答率≥85％。

人工服务的应答率指用户在接入客户服务中心后，实际得到人工话务员应答服务次数和用户选择人工服务总次数之比。

2.9电信业务经营者应根据用户的需要，免费向用户提供收费详细清单（含预付费业务）查询。收费详细清单原始数据保留期限至少为5个月。

2.10电信业务经营者依照法律和有关规定对用户资料负有保密义务。未经用户同意，不得将用户信息用于查询服务或提供给第三方，不得泄露、删除、篡改用户信息。法律、行政法规另有规定的，从其规定。

本处所称用户信息，是指电信用户的姓名或者名称、有效证件号、住址、位置信息、用户号码、联系方式、交费帐号和通话清单等非通信内容。

2.11以电子形式达成电信服务关系相关记录的保存时限

以电子形式达成的电信服务关系相关记录应从服务关系生效之日起，保存至该服务关系终止后至少5个月。

以电子形式达成的电信服务关系指由用户终端（通过语音、短消息等方式）或互联网等电子渠道达成并得到双方确认的业务订制或服务变更的约定。

2.12电信业务经营者不得利用短信息平台，向用户发送含有《中华人民共和国电信条例》第五十七条规定的禁止性内容和其他法律、行政法规所禁止的内容。未经用户同意，电信业务经营者不得向用户发送带有商业宣传性质的短信息。鼓励电信业务经营者向用户提供终端短信息过滤软件下载等手段，以便用户在终端上有选择地接收和拒收短信息。

2.13电信业务经营者制定和使用格式条款应当符合国家有关法律、行政法规的规定。格式条款内容应公平无歧视、准确全面、通俗易懂。格式条款中应明确经营者与用户间的权利和义务，清楚地告知用户相应事项如资费标准、使用方式、套餐有效期限等。