



中华人民共和国国家标准

GB/T 45250—2025

电信和互联网服务 标准化工作指南

Telecom and internet services—Standardization 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 标准制定原则 1

 4.1 通信服务和支撑服务并重原则 1

 4.2 实效性原则 2

 4.3 可操作性原则 2

5 电信和互联网服务标准类型 2

 5.1 概述 2

 5.2 电信和互联网服务基础类标准 2

 5.3 电信和互联网服务提供类标准 2

 5.4 电信和互联网服务保障类标准 2

 5.5 电信和互联网服务评估类标准 3

6 电信和互联网服务标准的实施和评价 3

参考文献 4

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、之江实验室。

本文件主要起草人：聂秀英、田辉、高巍、潘洋、刘锦华。

电信和互联网服务 标准化工作指南

1 范围

本文件提供了电信和互联网服务标准的制定原则、类型以及电信和互联网服务标准的实施和评价等方面的指南。

本文件适用于电信和互联网服务标准化工作。

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。

GB/T 15624—2011 服务标准化工作指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务业 service industry

从事服务活动的总称。

注：服务业包括交通运输、仓储、邮政和物流业，信息服务业、批发、零售和租赁业，住宿及餐饮业，金融业，房地产业，商务服务业，科学研究与技术服务业，水利、环境、公共设施管理和公共事业，居民服务、维修与维护服务业，教育、培训和人力资源服务业，卫生、社会保障、社会服务福利和社会工作，文化、体育、娱乐和旅游，公共管理与公共安全，农林牧渔服务业等。

[来源：GB/T 15624—2011，3.2]

3.2

服务标准 service standard

规定服务应满足的要求以确定其适用性的标准。

[来源：GB/T 15624—2011，3.3]

3.3

电信和互联网服务 telecom and internet services

使用电信和互联网设施，向用户提供的服务及相应的辅助服务。

4 标准制定原则

4.1 通信服务和支撑服务并重原则

电信和互联网服务针对用户的服务包含业务设施使用阶段通信服务（如固定电话通话服务、数据传输服务等）和用户关系阶段支撑服务（如服务合同签署、服务开通、故障修复、客服、资费及投诉等）。兼顾服务使用阶段通信服务和用户关系阶段支撑服务的不同需求，充分吸纳用户参与，提升用户的满意度，保护用户合法权益。