ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 56087.4— 2014

Система национальных стандартов в области качества услуг связи

КАЧЕСТВО УСЛУГ МЕСТНОЙ, МЕЖДУГОРОДНОЙ И МЕЖДУНАРОДНОЙ СВЯЗИ

Нормативные значения показателей качества обслуживания телефонных вызовов

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2019

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Учреждением «Центр сертификации услуг связи»

2 ВНЕСЕН Управлением развития, информационного обеспечения и аккредитации Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 19 августа 2014 г. № 913-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Ноябрь 2019 г.

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, оформление, 2014, 2019

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Система национальных стандартов в области качества услуг связи

КАЧЕСТВО УСЛУГ МЕСТНОЙ, МЕЖДУГОРОДНОЙ И МЕЖДУНАРОДНОЙ СВЯЗИ

Нормативные значения показателей качества обслуживания телефонных вызовов

System of national standards for quality of telecommunication services.
Quality of services of local, long-distance and international telephone communication.
Normative values for quality indices of telephone calls

Дата введения — 2015—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает нормативные значения основных показателей качества обслуживания телефонных вызовов для следующих услуг телефонной связи:

- услуг местной телефонной связи, за исключением услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов и средств коллективного доступа;
- услуг местной телефонной связи с использованием таксофонов;
- услуг местной телефонной связи с использованием средств коллективного доступа;
- услуг междугородной и международной телефонной связи.

Нормативные значения установлены на показатели функционирования телефонных сетей фиксированной связи общего пользования.

Настоящий стандарт предназначен для использования хозяйствующими субъектами, действующими в области оказания услуг связи, контролирующими их органами, включая органы по сертификации, и другими заинтересованными в сборе такой информации сторонами как при проведении внешних и внутренних аудитов качества услуг связи, так и при проведении любых исследований в области деятельности хозяйствующего субъекта.

На основе настоящего стандарта хозяйствующими субъектами, действующими в области оказания услуг связи, могут быть разработаны собственные (внутренние) документы, устанавливающие нормативные значения показателей качества для услуг телефонной связи.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативныессылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 53724 Качество услуг связи. Общие положения

ГОСТ Р 53725 Качество услуги «Междугородная телефонная связь». Показатели качества

ГОСТ Р 53726 Качество услуги «Международная телефонная связь». Показатели качества

ГОСТ Р 53727 Качество услуги «Местная телефонная связь». Показатели качества

ГОСТ Р 53731 Качество услуг связи. Термины и определения

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения

Издание официальное

(принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 53724, ГОСТ Р 53731, ГОСТ Р 53727, ГОСТ Р 53725, ГОСТ Р 53726, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **нормативные значения показателей** (normative values for indices): Установленные значения показателей, соответствие которым является обязательным.

3.2 **эксплуатационные нормы** (operating norms): Установленные значения показателей, соответствие которым является обязательным при эксплуатации [1].

3.3 **потери вызовов** (telephone call loss): Доля несостоявшихся вызовов из-за технических неисправностей или перегрузки сети связи в общем количестве попыток вызовов при установлении соединений [2].

4 Нормативные значения показателей качества

4.1 Общие положения

4.1.1 Нормативные значения показателей качества обслуживания вызовов позволяют оператору и внешним аудиторам проводить оценку качества услуг местной, междугородной и международной телефонной связи путем установления соответствия фактического уровня качества оказываемых услуг регламентированным требованиям [3].

4.1.2 Оператор связи обязан оказывать пользователям услуги местной, междугородной и международной телефонной связи в соответствии с законодательством Российской Федерации, национальными стандартами, техническими нормами и правилами, лицензией, а также договором об оказании услуг связи [4].

4.1.3 Настоящий стандарт устанавливает нормативные значения для основных показателей качества обслуживания телефонных вызовов для услуг местной, междугородной и международной телефонной связи, определенных в ГОСТ Р 53727, ГОСТ Р 53725 и ГОСТ Р 53726.

4.1.4 По инициативе оператора может быть осуществлено установление соответствия оказываемых услуг местной, междугородной и международной телефонной связи настоящему стандарту путем добровольного подтверждения соответствия на условиях договора между оператором (заявителем) и органом по сертификации [5].

4.1.5 Установленные настоящим стандартом нормативные значения основных показателей качества обслуживания вызовов не противоречат регламентированным требованиям к услугам телефонной связи [2], [4], [6], [7], эксплуатационным нормам и характеризуют удовлетворительный уровень качества обслуживания телефонных вызовов для услуг местной, междугородной и международной телефонной связи при штатном режиме работы сети оператора.

4.1.6 При несоответствии значений основных показателей качества обслуживания вызовов на сети оператора установленным для них нормативным значениям услуги местной, междугородной и международной телефонной связи характеризуются как услуги ненадлежащего качества. В случаях некачественного оказания услуг оператор связи несет ответственность согласно условиям договора на оказание услуг телефонной связи [7].

4.1.7 Установленные настоящим стандартом нормативные значения показателей качества обслуживания телефонных вызовов могут быть представлены оператором в договоре на оказание услуг местной, междугородной и международной телефонной связи или иных документах, содержащих обязательную для предъявления потребителю информацию об услугах, в том числе, об их основных потребительских свойствах [6].

4.1.8 Нормативные значения показателей качества обслуживания телефонных вызовов установлены для основного этапа деятельности оператора по оказанию услуг местной, междугородной и международной телефонной связи — «Обслуживание телефонных вызовов».

4.1.9 Одним из основных потребительских свойств этапа обслуживания телефонных вызовов для услуг местной, междугородной и международной телефонной связи является качество обслуживания вызовов.

4.1.10 Основным показателем качества для оценки потребительского свойства «Качество обслуживания вызовов» на этапе обслуживания телефонных вызовов при оказании услуг местной, междугородной и международной телефонной связи в общем виде является показатель «Потери вызовов при установлении соединения».

4.2 Нормативные значения показателей качества обслуживания телефонных вызовов для услуг местной телефонной связи

4.2.1 При оказании услуг местной телефонной связи оценку потребительского свойства «Качество обслуживания вызовов» на этапе «Обслуживание местного телефонного вызова» проводят по показателю «Потери вызовов при установлении соединения в пределах местной телефонной сети».

4.2.2 Нормативные значения для показателя «Потери вызовов при установлении соединения в пределах местной телефонной сети» составляют:

- в пределах территории поселения с численностью населения более 3000 чел. — не более 2 %;
- в пределах территории поселения с численностью населения менее 3000 чел. — не более 3 %;
- с узлом обеспечения вызова экстренных оперативных служб – не более 0,1 %.

4.2.3 В таблице 1 приведены установленные нормативные значения основных показателей качества услуг местной телефонной связи для оценки потребительского свойства «Качество обслуживания вызовов» на этапе «Обслуживание местного телефонного вызова».

Таблица 1 — Нормативные значения основных показателей качества услуг местной телефонной связи для оценки потребительского свойства «Качество обслуживания вызовов» на этапе «Обслуживание местного телефонного вызова»

Основное потребительское свойство этапа	Основной показатель качества для оценки потребительского свойства	Нормативное значение показателя качества
Качество обслуживания вызовов	Потери вызовов при установлении соединения в пределах местной телефонной сети:	
	- в пределах территории поселения с численностью населения более 3000 чел.	Не более 2 %
	- в пределах территории поселения с численностью населения менее 3000 чел.	Не более 3 %
	- с узлом обеспечения вызова экстренных оперативных служб	Не более 0,1 %

4.3 Нормативные значения показателей качества обслуживания телефонных вызовов для услуг междугородной и международной телефонной связи

4.3.1 При оказании услуг междугородной телефонной связи оценку потребительского свойства «Качество обслуживания вызовов» на этапе «Обслуживание междугородного телефонного вызова» проводят по показателю «Потери вызовов при установлении соединения в пределах междугородной телефонной сети».

4.3.2 Нормативное значение показателя «Потери вызовов при установлении соединения в пределах междугородной телефонной сети» составляет не более 2 %.

4.3.3 При оказании услуг международной телефонной связи оценку потребительского свойства «Качество обслуживания вызовов» на этапе «Обслуживание международного телефонного вызова» проводят по показателю «Потери вызовов при установлении соединения в пределах международной телефонной сети».

4.3.4 Нормативное значение показателя «Потери вызовов при установлении соединения в пределах международной телефонной сети» составляет не более 2 %.

4.3.5 В таблице 2 приведены установленные нормативные значения основных показателей качества услуг междугородной и международной телефонной связи для оценки потребительского свойства «Качество обслуживания вызовов» на этапах «Обслуживание междугородного телефонного вызова» и «Обслуживание международного телефонного вызова».

Таблица 2 — Нормативные значения основных показателей качества услуг междугородной и международной телефонной связи для оценки потребительского свойства «Качество обслуживания вызовов» на этапах: «Обслуживание междугородного телефонного вызова» и «Обслуживание международного телефонного вызова»

Основное потребительское свойство этапа	Основной показатель качества для оценки потребительского свойства	Нормативное значение показателя качества
Качество обслуживания вызовов	Потери вызовов при установлении соединения:	
	- в пределах междугородной телефонной сети	Не более 2 %
	- в пределах международной телефонной сети	Не более 2 %

Библиография

[1] Руководящий документ «Основные положения развития Взаимоувязанной сети связи Российской Федерации на перспективу до 2005 года», ГКЭС России, 1996 г.

[2] Требования к организационно-техническому обеспечению устойчивого функционирования сети связи общего пользования. Утверждены Приказом Мининформсвязи России № 113 от 27.09.2007

[3] Совершенствование бизнеса на основе оценки и управления качеством услуг, под редакцией Ю.И. Мхитаряна, В.С. Лагутина — М.: «Интерэкомс», 2004

[4] Федеральный закон РФ от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи»

[5] Федеральный закон РФ от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»

[6] Федеральный закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»

[7] Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.03.2009 № 310

УДК 006.1:654.01:658.64:006.354 ОКС 03.120.10

Ключевые слова: местная, междугородная и международная телефонная связь, нормативные значения, показатели качества, услуги связи

Редактор *О.В. Рябиничева*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *И.А. Королева*
Компьютерная верстка *Е.О. Асташина*

Сдано в набор 07.11.2019. Подписано в печать 18.11.2019. Формат 60×84 1/8 Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 0,90. Уч.-изд. л. 0,65.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» для комплектования Федерального информационного фонда стандартов, 117418 Москва. Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.

gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru