ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 56087.5— 2014

Система национальных стандартов в области качества услуг связи

КАЧЕСТВО УСЛУГ СОТОВОЙ ПОДВИЖНОЙ СВЯЗИ

Нормативные значения показателей качества

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. № 914-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 информационном 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 (www.gost.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 СОТОВОЙ ПОДВИЖНОЙ СВЯЗИ

Нормативные значения показателей качества

System of national standards for quality of telecommunication services.
Quality of service of cellular mobile communication. Normative values for quality indices

Дата введения — 2015—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает нормативные значения основных показателей качества услуг сотовой подвижной радиотелефонной связи.

Настоящий стандарт предназначен для использования хозяйствующими субъектами, действующими в области оказания услуг связи, контролирующими их органами, включая органы по сертификации, и другими заинтересованными 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 услуг сотовой подвижной радиотелефонной связи.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 53724 Качество услуг связи. Общие положения

ГОСТ Р 53731 Качество услуг связи. Термины и определения

ГОСТ Р 53732 Качество услуг сотовой связи. Показатели качества

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 (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 53732, а также следующие термины с соответствующими определениями:

Издание официальное

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].

4 Нормативные значения показателей качества

4.1 Общие положения

4.1.1 Оператор связи обязан оказывать пользователям услуги сотовой связи в соответствии с законодательством Российской Федерации, национальными стандартами, техническими нормами и правилами, лицензией, а также договором об оказании услуг связи [2].

4.1.2 Настоящий национальный стандарт устанавливает нормативные значения для основных показателей качества услуг сотовой связи, определенных в ГОСТ Р 53732.

4.1.3 По инициативе оператора может быть осуществлено установление соответствия настоящему национальному стандарту путем добровольного подтверждения соответствия на условиях договора между оператором (заявителем) и органом по сертификации [3].

4.1.4 Нормативные значения показателей качества, установленные настоящим стандартом, не противоречат установленным требованиям к услугам связи [2], [4], [5], [6], эксплуатационным нормам и характеризуют удовлетворительный уровень качества оказания услуг сотовой подвижной связи потребителям для штатного режима работы сети оператора.

4.1.5 При значениях показателей качества услуг сотовой подвижной связи оператора хуже установленных для них нормативных значений услуги характеризуются как услуги ненадлежащего качества.

4.1.6 Установленные настоящим стандартом нормативные значения показателей качества услуг сотовой связи могут быть представлены оператором в договоре на оказание услуг или иных документах, содержащих обязательную для предъявления потребителю информацию об услугах, в том числе, об их основных потребительских свойствах [4].

4.1.7 Нормативные значения показателей качества установлены для следующих основных этапов деятельности оператора по оказанию услуг сотовой связи:

- предоставление доступа к услуге;
- оказание услуги в штатном режиме;
- расчеты за услугу;
- обслуживание обращений абонента;
- техническая поддержка услуги.

4.2 Нормативные значения показателей качества на этапе предоставления доступа к услуге

4.2.1 Основное потребительское свойство этапа предоставления доступа к услуге сотовой подвижной связи — качество обслуживания.

4.2.2 Основным показателем качества услуги сотовой подвижной связи для оценки качества обслуживания на этапе предоставления доступа к услуге является «Доля пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания при подключении услуги».

4.2.3 Нормативное значение показателя «Доля пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания при подключении услуги» составляет не менее 75 %.

4.2.4 В таблице 1 приведены установленные нормативные значения основных показателей качества услуг сотовой подвижной связи для оценки качества обслуживания на этапе предоставления доступа к услуге.

Таблица 1 — Нормативные значения основных показателей качества услуг сотовой подвижной связи для оценки качества обслуживания на этапе предоставления доступа к услуге

Основное потребительское свойство этапа	Основной показатель качества для оценки потребительского свойства	Нормативное значение показателя качества
Качество обслуживания	Доля пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания при подключении услуги	Не менее 75 %

4.3 Нормативные значения показателей качества на этапе оказания услуги в штатном режиме

4.3.1 Основными потребительскими свойствами этапа оказания услуги сотовой подвижной связи в штатном режиме являются доступность услуги и качество обслуживания вызовов.

4.3.2 Основным показателем качества услуги сотовой подвижной связи для оценки доступности услуги на этапе оказания услуги в штатном режиме является показатель «Доля пользователей, удовлетворенных зоной обслуживания сети подвижной связи оператора».

4.3.3 Нормативное значение показателя «Доля пользователей, удовлетворенных зоной обслуживания сети подвижной связи оператора» составляет не менее 75 %.

4.3.4 Основным показателем качества услуги сотовой подвижной связи для оценки качества обслуживания вызовов на этапе оказания услуги в штатном режиме является показатель «Потери вызовов».

4.3.5 Нормативные значения показателя «Потери вызовов» составляют:

- от абонента до абонента сети сотовой подвижной связи — не более 5 %;
- от абонента сети сотовой подвижной связи до узла обеспечения вызова экстренных оперативных служб — не более 0,1 %;
- от абонента сети сотовой подвижной связи до информационно-справочной службы — не более 20 %.

4.3.6 В таблице 2 приведены установленные нормативные значения основных показателей качества услуг сотовой подвижной связи для оценки доступности услуги и качества обслуживания вызовов на этапе оказания услуги в штатном режиме.

Таблица 2 — Нормативные значения основных показателей качества услуг сотовой подвижной связи для оценки доступности услуги и качества обслуживания вызовов на этапе оказания услуги в штатном режиме

Основное потребительское свойство этапа	Основной показатель качества для оценки потребительского свойства	Нормативное значение показателя качества
Доступность услуги	Доля пользователей, удовлетворенных зоной обслуживания сети подвижной связи оператора	Не менее 75 %
Качество обслуживания вызовов	Потери вызовов: - от абонента до абонента сети сотовой подвижной связи - от абонента сети сотовой подвижной связи до узла обеспечения вызова экстренных оперативных служб - от абонента сети сотовой подвижной связи до информационно-справочной службы	 Не более 5 % Не более 0,1 % Не более 20 %

4.4 Нормативные значения показателей качества на этапе расчета за услугу

4.4.1 Основное потребительское свойство на этапе расчета за услугу сотовой подвижной связи — правильность расчетов за услуги.

4.4.2 Основным показателем качества услуги сотовой подвижной связи для оценки правильности расчетов за услуги на этапе расчета за услуги является показатель «Доля обоснованных претензий, связанных с расчетами за услуги, в общем количестве обоснованных претензий абонентов».

4.4.3 Нормативное значение показателя «Доля обоснованных претензий, связанных с расчетами за услуги, в общем количестве обоснованных претензий абонентов» составляет не более 10 %.

4.4.4 В таблице 3 приведены установленные нормативные значения основных показателей качества услуг сотовой подвижной связи для оценки правильности расчетов за услуги на этапе расчета за услуги.

Таблица 3 — Нормативные значения основных показателей качества услуг сотовой подвижной связи для оценки правильности расчетов за услуги на этапе расчета за услуги

Основное потребительское свойство этапа	Основной показатель качества для оценки потребительского свойства	Нормативное значение показателя качества
Правильность расчетов за услуги	Доля обоснованных претензий, связанных с расчетами за услуги, в общем количестве обоснованных претензий абонентов	Не более 10 %

4.5 Нормативные значения показателей качества на этапе обслуживания обращений абонента

4.5.1 Основными потребительскими свойствами этапа обслуживания обращений абонента являются доступность служб оператора, своевременность и (или) скорость обслуживания и качество действий служб.

4.5.2 Основным показателем качества услуги сотовой подвижной связи для оценки доступности служб оператора на этапе обслуживания обращений абонента является показатель «Доля успешных вызовов службы».

4.5.3 Нормативное значение показателя «Доля успешных вызовов службы» составляет не менее 80 %.

4.5.4 Основным показателем качества услуги сотовой подвижной связи для оценки своевременности и (или) скорости обслуживания на этапе обслуживания обращений абонента является показатель «Доля обращений, обслуженных в пределах установленных норм времени действий службы (по видам обращений)».

4.5.5 Нормативное значение показателя «Доля обращений, обслуженных в пределах установленных норм времени действий службы (по видам обращений)» составляет не менее 80 %.

4.5.6 В таблице 4 приведены установленные нормативные значения основных показателей качества услуг сотовой подвижной связи для оценки доступности служб оператора и своевременности и (или) скорости обслуживания на этапе обслуживания обращений абонента.

Таблица 4 — Нормативные значения основных показателей качества услуг сотовой подвижной связи для оценки доступности служб оператора и своевременности и (или) скорости обслуживания на этапе обслуживания обращений абонента

Основное потребительское свойство этапа	Основной показатель качества для оценки потребительского свойства	Нормативное значение показателя качества
Доступность служб оператора	Доля успешных вызовов службы	Не менее 80 %
Своевременность и (или) скорость обслуживания	Доля обращений, обслуженных в пределах установленных норм времени действий службы (по видам обращений)	Не менее 80 %

4.6 Нормативные значения показателей качества на этапе технической поддержки услуги

4.6.1 Основное потребительское свойство этапа технической поддержки услуги сотовой подвижной связи — своевременность и (или) скорость выполнения работ.

4.6.2 Основным показателем качества услуги сотовой подвижной связи для оценки своевременности и (или) скорости выполнения работ на этапе технической поддержки услуги является показатель «Доля работ по устранению неисправностей, выполненных в пределах установленных сроков».

4.6.3 Нормативное значение показателя «Доля работ по устранению неисправностей, выполненных в пределах установленных сроков» составляет не менее 80 %.

4.6.4 В таблице 5 приведены установленные нормативные значения основных показателей качества услуг сотовой подвижной связи для оценки своевременности и (или) скорости выполнения работ на этапе технической поддержки услуги.

Таблица 5 — Нормативные значения основных показателей качества услуг сотовой подвижной связи для оценки своевременности и (или) скорости выполнения работ на этапе технической поддержки услуги

Основное потребительское свойство этапа	Основной показатель качества для оценки потребительского свойства	Нормативное значение показателя качества
Своевременность и (или) скорость выполнения работ	Доля работ по устранению неисправностей, выполненных в пределах установленных сроков	Не менее 80 %

Библиография

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

[2] Федеральный закон РФ от 07.07.2003 г. № 126-ФЗ «О связи»

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

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

[5] Требования к организационно-техническому обеспечению устойчивого функционирования сети связи общего пользования. Утверждены Приказом Мининформсвязи № 113 от 27 сентября 2007 г.

[6] Правила оказания услуг подвижной связи. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 мая 2005 г. № 328

УДК 006.1:654.01:658.64:006.354 ОКС 03.120.10

Ключевые слова: нормативные значения, показатели качества, сотовая подвижная связь, 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 15.11.2019. Формат 60×84 1/8 Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 0,93. Уч.-изд. л. 0,74.
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