ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 56088— 2014

КАЧЕСТВО УСЛУГИ «УСЛУГА ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МЕСТНОЙ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ТАКСОФОНОВ»

Показатели 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. № 915-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, 2015, 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

КАЧЕСТВО УСЛУГИ «УСЛУГА ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МЕСТНОЙ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ТАКСОФОНОВ»

Показатели качества

Quality of service «local telephone service using payphones». Quality indices

Дата введения — 2015—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает номенклатуру основных показателей качества услуги по предоставлению местной телефонной связи с использованием таксофонов, рекомендуемых для целей управления качеством услуг связи и совершенствования обслуживания пользователей услуг связи.

Настоящий стандарт предназначен для использования представителями государственных органов, осуществляющих регулирование в области связи, научными и проектными организациями при разработке и проектировании сетей и служб, при разработке стандартов в области связи, хозяйствующими субъектами, действующими в области оказания услуг местной телефонной связи в сети связи общего пользования, контролирующими их органами, включая органы сертификации, а также пользователей услуг связи.

На основе настоящего стандарта хозяйствующими субъектами, действующими в области оказания услуг местной телефонной связи, могут быть разработаны собственные (внутренние) нормативные документы, определяющие систему показателей качества на услуги по предоставлению местной телефонной связи с использованием таксофонов.

Нормы, конкретные требования к показателям качества и методы их контроля (оценки) должны быть определены в соответствующих нормативных документах, утвержденных в установленном порядке.

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

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.

Издание официальное

3 Термины и определения

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

3.1 **оператор универсального обслуживания:** Оператор связи, который оказывает услуги связи в сети связи общего пользования и на которого в порядке, предусмотренном Федеральным законом «О связи» [1], возложена обязанность по оказанию универсальных услуг связи.

3.2 **таксофон:** Оконечное абонентское телефонное устройство, предназначенное для установления телефонных соединений, предоставления абонентам услуг связи и содержащее устройство для расчета за них средствами оплаты.

3.3 **универсальная услуга связи:** Услуга связи, оказание которой любому пользователю услугами связи на всей территории Российской Федерации в заданный срок, с установленным качеством и по доступной цене является обязательным для операторов универсального обслуживания.

3.4 **телефонное соединение:** Установленное в результате вызова взаимодействие между средствами связи, позволяющее абоненту и (или) пользователю услугами телефонной связи передавать и (или) принимать голосовую и (или) неголосовую информацию.

3.5 **местное телефонное соединение:** Телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи и размещенным в пределах территории одного и того же муниципального образования.

3.6 **вызов:** Действия, совершаемые абонентом или пользователем услуг телефонной связи в целях установления соединения своего пользовательского (оконечного) оборудования с пользовательским (оконечным) оборудованием другого абонента или пользователя услугами телефонной связи, и совокупность операций, порождаемых этими действиями в сети электросвязи.

3.7 **попытка вызова:** Попытка установить соединение с одним или несколькими приборами, подключенными к сети электросвязи.

3.8 **успешная попытка вызова:** Попытка вызова, при которой вызывающий абонент (пользователь) получает понятную информацию о состоянии вызываемого абонента.

4 Качество услуги «Услуга по предоставлению местной телефонной связи с использованием таксофонов»

4.1 Общее описание услуги

4.1.1 Услуга по предоставлению местной телефонной связи с использованием таксофонов в соответствии с [2] заключается в предоставлении оператором:

а) местных телефонных соединений для передачи голосовой информации;

б) доступа к телематическим услугам связи и услугам внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, а также к услугам связи по передаче данных, за исключением услуг связи по передаче данных для целей передачи голосовой информации;

в) доступа к системе информационно-справочного обслуживания;

г) возможности бесплатного круглосуточного вызова экстренных оперативных служб.

4.1.2 В соответствии с российским законодательством [1] услуги телефонной связи с использованием таксофонов отнесены к универсальным услугам связи.

4.1.3 Операторы универсального обслуживания оказывают услуги по предоставлению местной телефонной связи с использованием таксофонов в соответствии с Правилами оказания местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи [3] и Правилами оказания универсальных услуг связи [4].

4.1.4 Деятельность по оказанию услуги «Услуга по предоставлению местной телефонной связи с использованием таксофонов» в соответствии с моделью качества услуг связи по ГОСТ 53724 включает следующие основные этапы:

- предварительный этап (см. 4.1.5);
- этап предоставления доступа к услуге (см. 4.1.6);
- этап расчетов за услугу (см 4.1.7);
- этап собственно оказания услуги (обслуживание телефонного вызова) (см. 4.1.8);
- обслуживание обращений пользователей (см. 4.1.9);
- техническая поддержка услуги (см. 4.1.10).

4.1.5 На предварительном этапе пользователь услуги приобретает таксофонную карту или жетон. Качество услуги на данном этапе определяется доступностью и качеством работы пунктов продажи. В случае использования монетных таксофонов предварительный этап предоставления услуги отсутствует.

4.1.6 Этап предоставления доступа к услуге

Предоставление доступа к услуге осуществляется при наборе номера вызываемого абонента и использовании платежного средства для оплаты услуг телефонной связи (или только при наборе номера, например, в случае вызова экстренных служб). Качество услуги на данном этапе в основном характеризуется потребительскими свойствами «доступность услуги» и «удобство пользования».

К требованиям удобства пользования услугой относятся:

а) наличие следующей информации, доступной для пользователя:

- номер таксофона;
- наименование оператора связи, его местонахождение и режим работы;
- реквизиты выданной оператору связи лицензии и содержание лицензионных условий;
- номера телефонов информационно-справочной и диспетчерской служб;
- перечень услуг телефонной связи, условия и порядок их оказания;
- сведения о тарифах;
- информация о действиях, которые необходимо совершить для получения услуг телефонной связи, в том числе для получения доступа к услугам телефонной связи других операторов связи;

б) обеспечение возможности инвалидам пользоваться услугой;

в) дополнительные требования к удобству пользования, например:

- наличие телефонного справочника,
- удобство кабинки/полукабинки (освещение, наличие полочки и крючка и др.).

4.1.7 Этап расчетов за услугу

Оплата услуги может осуществляться:

- с помощью предоплаченной карты (либо жетонов),
- с использованием наличных денежных средств,
- за счет вызываемой стороны.

В установленных случаях вызовы обслуживаются бесплатно (например, вызовы экстренных служб).

Расчеты за услугу по предоставлению местной телефонной связи с использованием таксофонов в большинстве случаев (кроме разговора за счет вызываемой стороны и бесплатных вызовов) предшествуют этапу собственно оказания услуги и являются условием доступа к услуге.

При оказании услуги с помощью таксофонов должна быть обеспечена достоверность, надежность и безопасность использования платежных средств (банковских карт, жетонов, монет).

Показатели качества, характеризующие этап расчетов за услугу по предоставлению местной телефонной связи с использованием таксофонов, должны оценивать качество обслуживания платежных средств как потребительское свойство данного этапа.

4.1.8 Этап собственно оказания услуги (обслуживание телефонного вызова)

В рамках данной услуги таксофоны обеспечивают исходящие платные соединения, в том числе со специальными службами местной сети связи; исходящие бесплатные соединения с экстренными оперативными и справочно-информационными службами, а также входящие соединения [5].

На данном этапе услуга характеризуется следующими потребительскими свойствами:

- доступность соединения,
- качество обслуживания вызовов.

4.1.9 Этап обслуживания обращений пользователей

Обслуживание обращений пользователей проводит персонал соответствующих служб оператора (справочно-информационных, диспетчерских, call-центров и др.).

Обращения пользователей к службам оператора могут быть вызваны различными причинами:

- возникшими претензиями,
- потребностью получить данные, связанные с предоставлением услуги;
- потребностью получить справочную информацию;
- техническими неисправностями и др.

Возможны различные варианты технической реализации обращения к службам:

- взаимодействие пользователя с персоналом службы оператора по телефону или непосредственно;
- одностороннее или интерактивное взаимодействие пользователя с автоматизированной информационной системой службы по сети электросвязи;

- письменные обращения (в том числе в форме электронного документа), включая письменные претензии.

Показатели качества услуги связи, характеризующие этап обслуживания обращений пользователей, предназначены для того, чтобы оценить следующие основные потребительские свойства этого этапа:

- доступность службы;
- своевременность и (или) скорость выполнения действий;
- информативность (полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге, правах и обязанностях обеих сторон либо предоставление запрошенной информации);
- удобство и культура обслуживания.

4.1.10 Этап технической поддержки услуги

Техническая поддержка услуги заключается в предотвращении и устранении неисправностей, препятствующих пользованию услугами телефонной связи с помощью таксофонов, и должна осуществляться соответствующими службами оператора.

На данном этапе услуга характеризуется следующими потребительскими свойствами:

- доступность службы;
- своевременность и (или) скорость выполнения работ;
- качество технической поддержки услуги и выполнения работ;
- удобство и культура обслуживания.

4.2 Показатели качества услуги «Услуга по предоставлению местной телефонной связи с использованием таксофонов»

Основные показатели качества важнейших потребительских свойств услуги «Услуга по предоставлению местной телефонной связи с использованием таксофонов» приведены в таблице 1.

Таблица 1 — Основные показатели важнейших потребительских свойств услуги «Услуга по предоставлению местной телефонной связи с использованием таксофонов»

Этап, потребительское свойство, показатель качества	Примечание
Предварительный этап	
Доступность пунктов продажи	
Доля пунктов продажи, где есть в наличии телефонные карты	
Этап предоставления доступа к услуге	
Доступность услуги	
Процент неисправных таксофонов	
Удобство пользования	
Доля таксофонных пунктов, в которых не соблюдены требования к удобству пользования	Требования к удобству пользования см. 4.1.6
Этап расчетов за услугу	
Качество обслуживания платежных средств	
- Доля обоснованных претензий по расчетам за услуги, приходящихся на одно соединение	
Этап собственно оказания услуги (обслуживание телефонного вызова)	
Доступность соединения	
Доля (процент) безуспешных попыток доступа к соединению	
Качество обслуживания вызовов	
Потери вызовов (по различным причинам или в сумме) при соединении в пределах местной сети оператора: - до абонента сети того же оператора; - до точки присоединения к местной сети другого оператора; - до точки присоединения к зоновой сети; - до экстренных служб; - до неэкстренных служб	

Окончание таблицы 1

Этап потребительское свойство, показатель качества	Примечание
Этап обслуживания обращений пользователей[1)]	
Доступность службы	
Доля неуспешных вызовов на номер информационно-справочной службы из 100 сделанных	
Своевременность и (или) скорость выполнения работ	
Процент письменных претензий, рассмотренных в контрольные сроки	
Время удовлетворения претензий пользователей по расчетам	
Этап технической поддержки услуги	
Доступность службы технической поддержки	
Своевременность и (или) скорость выполнения работ	
Среднее время восстановления работоспособности таксофона	
Интегральные показатели, характеризующие услугу в целом	
Доля обоснованных претензий в общем числе претензий	
Число обоснованных претензий, приходящихся на один таксофон	
Удовлетворенность пользователей	
Балльная оценка/Процент пользователей, удовлетворенных: - услугой в целом; - удобством пользования услугой, - доступностью услуги, - техническим состоянием таксофонов, - качеством информационно-справочной и технической поддержки	

[1)] Потребительские свойства «информативность» и «удобство и культура обслуживания» оцениваются интегральным показателем «Балльная оценка/процент удовлетворенности пользователей качеством информационно-справочной и технической поддержки», отнесенным к разделу таблицы «Интегральные показатели, характеризующие услугу в целом».

Библиография

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

[2] Постановление Правительства РФ от 18.02.2005 № 87 «Об утверждении перечня наименований услуг связи, вносимых в лицензии, и перечней лицензионных условий»

[3] Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи. (Утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 18 мая 2005 г. № 310)

[4] Правила оказания универсальных услуг связи (Утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 21 апреля 2005 г. № 241) (в ред. Постановления Правительства РФ от 29.11.2007 № 815)

[5] Правила применения таксофонного оборудования (Утверждены приказом Министерства информационных технологий и связи Российской Федерации от 21 декабря 2006 г. № 176)

УДК 006.1:654.01:658.64:006.354 ОКС 03.120.10

Ключевые слова: качество услуги «услуга по предоставлению местной телефонной связи с использованием таксофонов», качество услуги, показатели качества услуги, термины и определения, описание услуги

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 19.11.2019. 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