ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 56089— 2014

КАЧЕСТВО УСЛУГИ «ВНУТРИЗОНОВАЯ ТЕЛЕФОННАЯ СВЯЗЬ»

Показатели качества

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2015

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. № 916–ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0—2012 (раздел 8). 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 формационном 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.ru)

© Стандартинформ, 2015

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 Ф ЕДЕРАЦИИ

КАЧЕСТВО УСЛУГИ «ВНУТРИЗОНОВАЯ ТЕЛЕФОННАЯ СВЯЗЬ»

Показатели качества

Quality of service «intra-zone telephone communication». Quality indices

Дата введения — 2015—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает номенклатуру основных показателей качества услуг внутризоновой телефонной связи, 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 внутризоновой 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 внутризоновой телефонной связи, могут быть разработаны собственные (внутренние) нормативные документы, определяющие систему показателей качества на услуги внутризоновой телефонной связи.

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 53724–2009 Качество услуг связи. Общие положения

ГОСТ Р 53727–2009 Качество услуги «Местная телефонная связь». Показатели качества

ГОСТ Р 53731–2009 Качество услуг связи. Термины и определения

ГОСТ Р 53801–2010 Связь федеральная. 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 по стандартизации в сети Интернет или по ежегодно издаваемому 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 53731 и ГОСТ Р 53801, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **услуга электросвязи:** Услуга, заключающаяся в приеме, обработке, хранении, передаче и доставке сообщений электросвязи.

3.2 **оператор связи:** Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги связи на основании соответствующей лицензии.

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

3.4 **внутризоновое телефонное соединение:** Телефонное соединение между пользовательским оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи и размещенным в пределах территории одного и того же субъекта Российской Федерации, или телефонное соединение между пользовательским оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи, и пользовательским оборудованием, подключенным к сети подвижной связи, когда соответствующему абоненту этой сети подвижной связи выделен абонентский телефонный номер, входящий в ресурс географически не определяемой зоны нумерации, закрепленный за тем же субъектом Российской Федерации.

3.5 **услуга телефонной связи:** Деятельность исполнителя (оператора связи) по удовлетворению потребности пользователя услуг связи в обмене телефонными сообщениями путем установления телефонного соединения.

3.6 **услуга внутризоновой телефонной связи:** Услуга телефонной связи, связанная с установлением внутризонового телефонного соединения.

3.7 **пользователь услуг телефонной связи:** Лицо, заказывающее и (или) использующее услуги телефонной связи.

3.8 **абонент:** Пользователь услуг связи, с которым заключен договор об оказании таких услуг при выделении для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации.

3.9 **пользовательское оборудование (оконечное оборудование):** Технические средства для передачи и (или) приема сигналов электросвязи по линиям связи, подключенные к абонентским линиям и находящиеся в пользовании абонентов или предназначенные для таких целей.

3.10 **сеть фиксированной зоновой телефонной связи**: Телефонная сеть связи общего пользования, которая предназначена для оказания услуг внутризоновой телефонной связи, представляющая собой совокупность расположенных в одной зоне нумерации транзитных зоновых узлов связи и соединяющих их линий связи и имеющая точки присоединения в административном центре и в каждом муниципальном районе субъекта Российской Федерации, на территории которого функционирует эта сеть связи.

3.11 **предоставление доступа к сети зоновой телефонной связи:** Совокупность действий операторов сетей местной и зоновой телефонной связи по обеспечению возможности соединения пользовательского (оконечного) оборудования с узлом связи сети зоновой телефонной связи в целях предоставления абоненту услуг телефонной связи.

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

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

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

3.15 **эффективная попытка вызова:** Успешная попытка вызова, закончившаяся сигналом ответа.

4 Качество услуги «Внутризоновая телефонная связь»

4.1 Общее описание услуги

4.1.1 Услуга «Внутризоновая телефонная связь» заключается в предоставлении исполнителем (оператором внутризоновой телефонной связи) возможности пользователям (абонентам), пользовательское (оконечное) оборудование которых присоединено к узлам местной телефонной связи, расположенным в пределах территории одного и того же субъекта Российской Федерации, по требованию любого из них обмениваться телефонными сообщениями. Такая же возможность предоставляется в случае, когда пользовательское оборудование одного из абонентов присоединено к узлу местной телефонной связи в пределах территории одного субъекта Российской Федерации, а другого – подключено к сети подвижной связи, причем абоненту этой сети подвижной связи выделен абонентский номер, входящий в ресурс географически не определяемой зоны нумерации, закрепленный за тем же субъектом Российской Федерации. Кроме того, эта услуга обеспечивает доступ к услугам междугородной и международной телефонной связи.

4.1.2 При оказании услуги «Внутризоновая телефонная связь» исполнитель (оператор) обеспечивает предоставление абоненту:

а) внутризоновых соединений по сети фиксированной телефонной связи:

- для передачи голосовой информации;
- передачи факсимильных сообщений;
- передачи данных;

б) доступ к услугам связи сети связи общего пользования, кроме услуг местной телефонной связи;

в) доступ к системе информационно-справочного обслуживания.

Кроме того, оператор связи устраняет неисправности, препятствующие пользованию услугами внутризоновой телефонной связи в соответствии с [1].

4.1.3 Деятельность по оказанию услуги «Внутризоновая телефонная связь» включает в соответствии с ГОСТ Р 53724 следующие основные этапы:

- предоставление доступа к услуге;
- обслуживание внутризонового вызова;
- расчеты за услугу;
- обслуживание обращений абонента;
- техническая поддержка услуги.

4.1.4 Предоставление доступа к услуге «Внутризоновая телефонная связь» в соответствии с [1] осуществляется по договору абонента с оператором внутризоновой телефонной связи. Показатели качества услуги «Внутризоновая телефонная связь», характеризующие этап предоставления доступа к услуге, предназначены для того, чтобы оценить следующие основные потребительские свойства этого этапа:

- информативность (полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге);
- своевременность и (или) скорость выполнения действий персоналом;
- удобство и культура обслуживания.

4.1.5 Обслуживание внутризонового вызова проводится при наличии технической возможности доступа к услуге (необходимые присоединения местной и зоновой телефонных сетей и их взаимодействие реализованы, соответствующие линии и оборудование исправны).

Внутризоновые телефонные соединения могут быть установлены автоматически или при помощи телефониста.

При оказании услуги с автоматическим установлением соединения для ее инициализации проводят соответствующую попытку: вызывающий абонент, манипулируя управляющими органами своего оконечного оборудования, вводит информацию о номере вызываемого абонента (службы). Через местную сеть, присоединенную в соответствии с установленными Правилами, эта информация доставляется в точку присоединения к фиксированной зоновой телефонной сети. В зависимости от набранного номера в зоновой сети осуществляются операции по установлению одного из вариантов внутризонового телефонного соединения:

- с точкой присоединения к местной сети вызываемого абонента [для дальнейшего соединения с оконечным устройством вызываемого абонента (службы) в пределах зоновой сети единственного оператора];
- с точкой присоединения к сети фиксированной зоновой телефонной связи другого оператора;
- с точкой присоединения к сети подвижной связи;
- с точкой присоединения к междугородной сети (если требуется осуществить доступ к услугам междугородной или международной телефонной связи).

Попытка вызова может быть эффективной либо неэффективной. Эффективной является успешная попытка, закончившаяся ответом вызываемого абонента, т.е. реализацией технических условий для обмена пользовательской информацией. Неэффективными являются любые другие попытки. Это либо случаи безуспешных (потерянных) вызовов, т.е. не завершившихся установлением полного соединения, либо случаи неответа или занятости вызываемого абонента.

Для получения услуги с установлением соединения при помощи телефониста пользователь обращается к соответствующей службе (см. 4.1.7) и предоставляет телефонисту информацию, необходимую для оформления заказа на оказание услуг телефонной связи. Телефонист осуществляет попытку установления соединения. В случае эффективной попытки может быть проведен обмен пользовательской информацией.

Показатели качества услуги «Внутризоновая телефонная связь», характеризующие этап обслуживания попытки внутризонового вызова, предназначены для того, чтобы оценить следующие основные потребительские свойства этого этапа:

- доступность соединения;

- качество обслуживания вызовов;
- качество доставки пользовательской информации.

4.1.6 Расчеты за услугу, их порядок, форма и взаимная ответственность сторон регулируются требованиями [1] и [2].

Основанием для выставления счета абоненту и (или) пользователю за предоставленные внутризоновые телефонные соединения являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого для учета объема оказанных услуг телефонной связи.

Показатели качества услуги «Внутризоновая телефонная связь», характеризующие этап расчетов за услугу, предназначены для того, чтобы оценить следующие основные потребительские свойства этого этапа:

- своевременность действий оператора, связанных с расчетами за предоставление услуг;
- правильность счетов, выставляемых за услуги.

4.1.7 Обслуживание обращений абонента проводит персонал различных служб оператора.

Обращения абонента к службам оператора могут быть вызваны различными причинами:

- возникшими претензиями;
- потребностью получить данные, связанные с предоставлением услуги;
- потребностью получить справочную информацию;
- потребностью получить услугу «Внутризоновая телефонная связь» с установлением соединения при помощи телефониста;
- техническими неисправностями и др.

Действия (или бездействие) оператора связи, касающиеся оказания услуг внутризоновой телефонной связи, могут быть обжалованы абонентом (пользователем). Претензия предъявляется соответствующей службе оператора в письменной форме и подлежит регистрации в день ее получения оператором связи. Претензия должна быть рассмотрена оператором связи в установленный срок. Кроме того, оператор связи обязан иметь книгу жалоб и предложений и выдавать ее по первому требованию абонента и (или) пользователя.

В соответствии с [1] оператор предоставляет абонентам данные, касающиеся предоставления услуг, а также оказывает пользователям информационно-справочные услуги: обязательные (бесплатные, круглосуточные) и другие платные услуги.

Обращения, вызванные проявлениями технических неисправностей, могут быть либо удовлетворены консультацией по телефону (простые случаи), либо могут потребовать вмешательства персонала службы технической поддержки. В последнем случае обращения направляют в службу технической поддержки (см. 4.1.8).

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.

Показатели качества услуги «Внутризоновая телефонная связь», характеризующие этап обслуживания обращений абонентов, предназначены для того, чтобы оценить следующие основные потребительские свойства этого этапа:

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

4.1.8 Техническая поддержка услуги заключается в устранении неисправностей, препятствующих пользованию услугами телефонной связи и должна осуществляться соответствующими службами оператора. В случае обнаружения таких неисправностей, абонент в соответствии с порядком, установленным оператором, может либо обратиться в справочно-информационную (диспетчерскую) службу оператора, которая в сложных случаях направит его к службе технической поддержки, либо обратиться в эту службу непосредственно. Неисправности устраняются службой технической поддержки оператора в соответствии с [1].

Показатели качества услуги «Внутризоновая телефонная связь», характеризующие этап технической поддержки услуги, предназначены для того, чтобы оценить следующие основные потребительские свойства этого этапа:

- доступность службы;
- своевременность и (или) скорость выполнения работ персоналом;
- качество выполнения работ.

4.2 Показатели качества услуги «Внутризоновая телефонная связь»

Основные показатели качества важнейших потребительских свойств услуги «Внутризоновая телефонная связь» приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Основные показатели качества важнейших потребительских свойств услуги «Внутризоновая телефонная связь»

Показатель качества	Примечание
Предоставление доступа к услуге	
Своевременность и (или) скорость выполнения действий персоналом:	
Доля (процент) заявок, обслуженных в пределах установленной нормы времени	
Информативность (информирование потребителя об услуге, правах и обязанностях сторон), удобство и культура обслуживания при предоставлении доступа к услуге:	
Доля (процент) пользователей, выразивших удовлетворенность соответственно информативностью, удобством, культурой обслуживания либо в целом деятельностью служб оператора при предоставлении доступа к услуге	Либо усредненная балльная оценка
Обслуживание внутризонового телефонного вызова	
Доступность соединения:	
Доля (процент) безуспешных попыток доступа к соединению	
Доля (процент) пользователей, выразивших удовлетворенность доступностью услуги	Либо усредненная балльная оценка
Качество обслуживания вызовов:	
Потери вызовов (по различным причинам или в сумме) при установлении соединения: - в пределах зоновой сети оператора; - до точки присоединения к междугородной сети	
Доля (процент) эффективных попыток вызова	
Доля (процент) пользователей, выразивших удовлетворенность качеством обслуживания вызовов	Либо усредненная балльная оценка
Качество доставки пользовательской информации:	
Доля (процент) вызовов, сопровождавшихся обменом пользовательской информацией, не удовлетворяющих нормативам	
Доля (процент) пользователей, выразивших удовлетворенность качеством доставки пользовательской информации	Либо усредненная балльная оценка
Расчеты за услугу	
Своевременность действий оператора, связанных с расчетами за предоставление услуг:	
Доля (процент) случаев доставки счетов абоненту с нарушением норм по времени	
Правильность счетов, выставляемых за услуги	
Доля (процент) ошибок, связанных с выставлением счетов на оплату услуг (счетов с ошибками, выставленных несвоевременно либо по неверному адресу, не выставленных и др.)	
Обслуживание обращений пользователей	
Доступность службы:	
Доля (процент) успешных, т.е. приведших к содержательному информационному обмену, обращений к службе	
Своевременность и (или) скорость выполнения действий персоналом:	
Доля (процент) обращений пользователей к определенной службе, обслуженных в пределах установленных нормативов, касающихся длительности выполнения работ	

Окончание таблицы 1

Показатель качества	Примечание
Информативность (информирование пользователей об услуге, правах и обязанностях сторон либо предоставление запрошенной информации), удобство и культура обслуживания при обращениях пользователей:	
Доля (процент) пользователей, выразивших удовлетворенность соответственно информативностью, удобством, культурой обслуживания либо в целом деятельностью служб оператора при обращении к ним	Либо усредненная балльная оценка
Техническая поддержка услуги	
Доступность службы:	
Доля (процент) успешных, т.е. приведших к содержательному информационному обмену, обращений к службе	
Своевременность и (или) скорость выполнения работ персоналом:	
Доля (процент) отказов различных видов, ремонтные работы при устранении которых выполнены в пределах установленных сроков	
Качество выполнения работ:	
Доля (процент) повторных (т.е. в пределах срока гарантии ремонтных работ) заявлений пользователей о неисправностях	
Интегральная оценка качества услуги	
Доля (процент) пользователей, выразивших удовлетворенность качеством услуги в целом	Либо усредненная балльная оценка

Библиография

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

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

УДК 006.1:654.01:658.64:006.354 ОКС 03.120.10

Ключевые слова: качество услуги «внутризоновая телефонная связь», показатели качества услуги, термины и определения, описание услуги

Подписано в печать 22.12.2014. Формат 60x84 1/8.

Усл. печ. л. 1,40. Тираж 31 экз. Зак. 5232.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»

123995 Москва, Гранатный пер., 4.

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

gost.e-ecolog.ru