ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 56087.3— 2014

Система национальных стандартов в области качества услуг связи

КАЧЕСТВО УСЛУГ СВЯЗИ

Нормативные значения показателей качества услуг связи на этапах взаимодействия с потребителем

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2014

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. № 912–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, 2014

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 СВЯЗИ

Нормативные значения показателей качества услуг связи на этапах взаимодействия с потребителем

System of national standards for quality of telecommunication services
Quality of telecommunication services. Guideline values of quality indices of telecommunication services at the stage of customer interaction

Дата введения — 2015—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает нормативные значения показателей качества услуг связи применительно к этапам оказания услуг, связанным с взаимодействием персонала оператора связи и пользователей услуг связи.

Настоящий стандарт предназначен для использования хозяйствующими субъектами, действующими в области оказания услуг связи, контролирующими их органами, включая органы сертификации, представителями государственных органов, осуществляющих регулирование в области связи, научными и проектными организациями при разработке стандартов в области связи, а также пользователями услугами связи.

На основе настоящего стандарта хозяйствующими субъектами, действующими в области оказания услуг связи, могут быть разработаны собственные (внутренние) нормативные документы, устанавливающие требования к показателям качества услуг связи на этапах взаимодействия оператора связи и пользователя услугами.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 53724–2009 Качество услуг связи. Общие положения

ГОСТ Р 53731–2009 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 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, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **взаимодействие персонала оператора связи с потребителем (пользователем) услуг связи:** Процесс взаимного обмена информацией и осуществления целенаправленных действий сторон, связанных с оказанием услуг связи на соответствующих этапах.

3.2 **доступность службы:** Способность службы обеспечивать доступ пользователя в момент запроса к службам, отвечающим за взаимодействие с пользователем.

3.3 **информативность:** Полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге.

3.4 **нормативное значение показателя качества услуги:** Значение показателя качества услуги, установленное регламентирующим документом, действующим в технологическом процессе оказания услуги.

3.5 **обращение пользователя услуг связи:** Акт взаимодействия пользователя услуг связи со службами оператора связи по инициативе пользователя, направляющего в письменной или устной форме заявление, предложение, претензию в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением оператором связи обязательств по оказанию услуг связи, или обращающегося для удовлетворения потребности в информации, связанной с оказанием услуг связи.

3.6 **обслуживание обращений пользователей услуг связи:** Комплекс операций по приему заявлений, предложений, претензий пользователя услуг связи, предоставлению необходимой информации и другие мероприятия по поддержке услуги.

3.7 **поддержка услуги:** Все мероприятия служб оператора связи, направленные на обеспечение клиенту надлежащего качества услуги.

3.8 **потребительское свойство услуги:** Полезность услуги, ее способность удовлетворять какую-либо потребность пользователя.

3.9 **успешное обращение пользователя услуг связи:** Обращение пользователя услуг связи к службе оператора связи, которое завершилось содержательным информационным обменом.

4 Качество услуг связи на этапах взаимодействия персонала с потребителем

4.1 Общие положения

4.1.1 Взаимодействие персонала оператора связи с потребителями (пользователями) услуг связи представляет собой процесс взаимного обмена информацией и осуществления целенаправленных действий сторон, связанных с оказанием услуг связи на соответствующих этапах.

4.1.2 Этапы оказания услуг связи согласно ГОСТ Р 53724, при осуществлении которых происходит взаимодействие персонала оператора связи с пользователями услуг:

- предварительный этап (прием заявки от пользователя, проверка наличия технической возможности для доступа к услуге, заключение договора и т.д.);
- расчет за услугу;
- поддержка услуги.

4.1.3 Качество услуг связи на этапах взаимодействия персонала с пользователями услуг, а именно качество обслуживания пользователей услуг связи, воспринимается через совокупность потребительских свойств услуг, проявляющихся на этих этапах.

4.1.4 Потребительские свойства и состав показателей качества услуг связи, используемых для количественной оценки качества обслуживания на этапах взаимодействия персонала и потребителей услуг связи, приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Потребительские свойства и показатели качества услуг связи на этапах взаимодействия персонала и пользователей услуг связи

Наименование этапа	Потребительское свойство услуг	Показатель качества услуги
Предварительный этап (прием заявки от пользователя, проверка наличия технической возможности для доступа к услуге, заключение договора, предоставление доступа к услуге)	Своевременность и(или) скорость выполнения действий персоналом	Доля (процент) заявок, обслуженных в пределах установленной нормы времени
	Информативность	Доля (процент) пользователей, выразивших удовлетворенность информативностью
	Удобство и культура обслуживания	Доля (процент) пользователей, выразивших удовлетворенность удобством и культурой обслуживания

Окончание таблицы 1

Расчет за услугу	Своевременность действий оператора, связанных с расчетами за предоставление услуг	Доля (процент) случаев нарушения норм времени при расчетах за предоставление услуг
	Правильность расчетов за услуги	Доля (процент) счетов с ошибками
		Доля (процент) случаев появления проблем по вине оператора связи при расчетах за предоставленные услуги по предоплате
Обслуживание обращений пользователей	Доступность службы	Доля (процент) успешных обращений к службе
	Своевременность и(или) скорость выполнения действий персоналом	Доля (процент) обращений пользователей к определенной службе, обслуженных в пределах установленной нормы времени
		Доля (процент) письменных претензий пользователей, рассмотренных в установленный срок
	Информативность	Доля (процент) пользователей, выразивших удовлетворенность информативностью при обслуживании обращений пользователей
	Удобство и культура обслуживания	Доля (процент) пользователей, выразивших удовлетворенность удобством и культурой обслуживания
Техническая поддержка услуги	Доступность службы	Доля (процент) успешных обращений к службе технической поддержки
	Своевременность и(или) скорость выполнения работ	Доля (процент) заявок пользователей в связи с возникновением отказов различных видов, при устранении которых ремонтные работы выполнены в пределах установленного срока
	Качество технической поддержки и выполнения работ	Доля (процент) повторных заявок пользователей о неисправностях (в пределах срока гарантии ремонтных работ)
	Удобство и культура обслуживания	Доля (процент) пользователей, выразивших удовлетворенность удобством и культурой обслуживания ремонтными службами оператора
Примечание – Показатели качества в данной таблице определяются как доля от общего объема соответствующих характеристик: числа поступивших заявок, числа опрошенных пользователей, числа выставленных счетов, числа поступивших в службу вызовов и т.д.		

4.1.5 Качество обслуживания пользователей услуг связи при взаимодействии с персоналом обеспечивают следующие факторы, влияющие на уровень показателей качества услуг, оцениваемых на этапах взаимодействия:

- профессионализм работников (квалификация, наличие тренировок и специального обучения);
- культура поведения и общения работников;
- черты характера работников (чуткость, отзывчивость, доброта и т.д.);

- наличие коммуникаций и информационного обмена внутри компании – оператора связи;
- степень поддержки работников менеджерами;
- наличие стандартов обслуживания и системы контроля качества обслуживания.

4.1.6 Стандарт устанавливает нормативные значения показателей качества услуг связи на этапах взаимодействия персонала и пользователей услуг связи с учетом рекомендаций Международного союза электросвязи (МСЭ) [1], положений российских законодательных документов) [2], действующих нормативных документов отрасли связи [1], [2], [3], [4], а также с учетом данных из практики работы российских телекоммуникационных компаний.

4.2 Нормативные значения показателей качества услуг связи на этапах взаимодействия персонала с потребителем

4.2.1 Нормативные значения показателей качества услуг связи на этапах взаимодействия персонала с потребителями (пользователями) услуг связи приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Нормативные значения показателей качества услуг связи на этапах взаимодействия персонала с пользователями услуг связи

Наименование этапа	Наименование показателя качества услуги	Нормативное значение показателя качества услуги
Предварительный этап (прием заявки от пользователя, проверка наличия технической возможности для доступа к услуге, заключение договора, предоставление доступа к услуге)	Доля (процент) заявок, обслуженных в пределах установленной нормы времени	0,95
	Доля (процент) пользователей, выразивших удовлетворенность информативностью	0,75
	Доля (процент) пользователей, выразивших удовлетворенность удобством и культурой обслуживания	0,75
Расчет за услугу	Доля (процент) случаев нарушения норм времени при расчетах за предоставление услуг	0,05
	Доля (процент) счетов с ошибками	0,001
	Доля (процент) случаев появления проблем по вине оператора связи при расчетах за предоставленные услуги по предоплате	0,1
Обслуживание обращений пользователей	Доля (процент) успешных обращений к службе	0,85
	Доля (процент) обращений пользователей к определенной службе, обслуженных в пределах установленной нормы времени	0,8
	Доля (процент) письменных претензий пользователей, рассмотренных в установленный срок	1,0
	Доля (процент) пользователей, выразивших удовлетворенность информативностью обслуживания обращений	0,75
	Доля (процент) пользователей, выразивших удовлетворенность удобством и культурой обслуживания обращений	0,75

Окончание таблицы 2

Техническая поддержка услуги	Доля (процент) успешных обращений к службе технической поддержки	0,9
	Доля (процент) заявок пользователей в связи с возникновением отказов различных видов, при устранении которых ремонтные работы выполнены в пределах установленного срока	0,95*
	Доля (процент) повторных заявлений пользователей о неисправностях (в пределах срока гарантии ремонтных работ)	0,05
	Доля (процент) пользователей, выразивших удовлетворенность удобством и культурой обслуживания ремонтными службами оператора	0,75
* Значение данного показателя может быть дифференцировано в зависимости от вида отказов, но с учетом того, что операторы связи могут разрабатывать свои классификаторы отказов, эта дифференциация у разных операторов может отличаться.		

Библиография

[1] Рекомендации МСЭ Е–432, Женева 1996
[2] Федеральный закон РФ от 07.07.2003 г. № 126-ФЗ «О связи»
[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 услуг подвижной связи. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 мая 2005 г. № 328
[5] Правила оказания услуг передачи данных. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 23 января 2006 г. № 32
[6] Правила оказания телематических услуг связи. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 сентября 2007 г. № 575

УДК 006.1:654.01:658.64:006.354 ОКС 03.120.10

Ключевые слова: качество услуг связи, показатели качества, нормативные значения показателей, взаимодействие персонала с пользователями услуг

Подписано в печать 22.12.2014. Формат 60x84 1/8.
Усл. печ. л. 0,93. Тираж экз. Зак. 5229.

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