ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 55543— 2013

Система национальных стандартов в области качества услуг связи

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ СВЯЗИ

Общие положения

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 28 августа 2013 г. № 608-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 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 (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

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 2
4 Управление качеством услуг связи 2
4.1 Общие положения 2
4.2 Требования к управлению основными факторами, влияющими на качество услуг связи 3
Библиография 7

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Система национальных стандартов в области качества услуг связи

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ СВЯЗИ

Общие положения

System of national standards for quality of telecommunication services. Management of quality of communications services. General provisions

Дата введения — 2014—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к осуществлению управления качеством услуг связи: общие положения, состав и содержание основных этапов управления качеством услуг связи, требования к управлению основными, влияющими на качество услуг связи факторами.

Целью применения настоящего стандарта является обеспечение системного подхода к управлению качеством услуг связи для повышения качества услуг, совершенствования обслуживания пользователей услугами связи.

Настоящий стандарт предназначен для использования хозяйствующими субъектами, действующими в области оказания услуг связи и заинтересованными в совершенствовании процессов управления качеством предоставляемых услуг, контролирующими их органами, включая органы сертификации, а также представителями государственных органов, осуществляющих регулирование в области связи, научными и другими организациями.

На основании настоящего стандарта хозяйствующими субъектами, действующими в области оказания услуг связи, могут разрабатываться собственные (внутренние) нормативные документы, определяющие содержание и порядок управления качеством услуг связи в своей организации.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ ISO 9001—2011 Системы менеджмента качества. Требования

ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-1—2010 Информационная технология. Менеджмент услуг. Часть 1. Спецификация

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 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 **внешняя среда:** Объекты, находящиеся вне контроля оператора связи, но оказывающие на него большое влияние (потребители, конкуренты, государственные органы, финансовые организации).

3.2 **материально-техническое обеспечение качества услуг связи:** Совокупность материальных элементов, средств производства оператора связи, которые используются и могут быть использованы в экономических процессах при оказании услуг связи (оборудование, материалы и технологии, сооружения, здания).

3.3 **описание услуги:** Документ, представляющий в терминах, понятных пользователю и исполнителю услуги, определение и общую характеристику услуги, описание возможностей услуги, предоставляемых пользователю, описание особенностей технической реализации услуги, финансовые условия и условия организации обслуживания пользователя услуги.

Описание услуги должно обеспечивать помощь потенциальным пользователям при оценке ими пригодности данной услуги для их нужд до покупки услуги.

3.4 **спецификация услуги:** Документ, содержащий полную и точную формулировку предоставляемой услуги, включая:

- описание предоставляемых пользователю функциональных возможностей услуги;
- состав характеристик услуги, подлежащих оценке пользователем услуги;
- требования, установленные для каждой характеристики услуги.

3.5 **целеполагание:** Одна из функций управления качеством услуг связи, состоящая в обосновании и формировании цели в области качества.

3.6 **человеческие ресурсы:** Персонал организации, характеризующийся достигнутыми уровнями компетенции и квалификации, мотивациями, желаниями, устремлениями.

4 Управление качеством услуг связи

4.1 Общие положения

4.1.1 Управление качеством услуг связи является составляющей единого процесса управления деятельностью оператора связи.

Общие требования к системе управления качеством (системе менеджмента качества) установлены в ГОСТ ISO 9001, основные положения, относящиеся к качеству услуг связи, в ГОСТ Р 53724.

4.1.2 Цели управления качеством услуг связи — обеспечение выполнения установленных требований к качеству услуг связи, постоянное повышение качества услуг связи и совершенствование обслуживания пользователей услугами связи для достижения их удовлетворенности и лояльности.

4.1.3 К основным задачам управления качеством услуг связи относятся:

- установление требований к услугам: определение состава показателей качества и нормативных значений для показателей;
- обеспечение выполнения установленных требований к качеству услуг [1, 2, 3] связи путем проведения технических и организационных мероприятий;
- проведение оценки соответствия качества услуг связи установленным требованиям, включая внутренние и внешние аудиты качества услуг (в том числе, сертификацию) [4];
- непрерывное улучшение качества услуг связи путем проведения соответствующих мероприятий по результатам выполненной оценки.

4.1.4 Процесс управления качеством услуг связи, оказываемых оператором связи, является циклическим и включает в себя следующие этапы, характерные для менеджмента любых услуг (ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-1):

- целеполагание в области качества услуг связи;
- планирование нормативного уровня качества услуг и обеспечивающих мероприятий;
- осуществление запланированных действий;
- контроль качества услуг и его оценка;
- осуществление корректирующих действий (управляющего воздействия) для устранения выявленных отклонений от запланированного (нормативного) уровня качества услуг, повышения качества услуг и совершенствования обслуживания пользователей услугами связи.

4.1.5 На этапе целеполагания должны быть определены цели деятельности оператора связи в отношении качества оказываемых услуг связи: поддержание достигнутого уровня качества услуг, переход на другой уровень качества услуг, ввод в эксплуатацию новых услуг соответствующего качества.

4.1.6 Этап планирования включает в себя определение:

- нормативного уровня качества услуг связи;
- последовательности действий (мероприятий, работ) для достижения поставленной цели в области качества услуг связи и обеспечения установленного нормативного уровня качества услуг;
- исполнителей работ;
- сроков выполнения работ;
- ресурсов, требуемых для выполнения работ.

4.1.7 В ходе осуществления запланированных действий производится:

- распределение технических средств и персонала оператора связи по процессам;
- определение функций, полномочий, обязанностей, ответственности персонала оператора связи;
- проведение обучения исполнителей работ (при необходимости).

4.1.8 На этапе контроля производится сбор информации для:

- анализа и оценки уровня качества оказываемых услуг оператором связи [4, 6];
- выявления масштабов и характера отклонений от заданных требований к качеству услуг связи;
- выявления причин возникновения отклонений;
- выбора корректирующих и предупреждающих действий и оценки их эффективности;
- определения целей, планирования, организации и учета деятельности по обеспечению качества услуг связи.

4.1.9 Корректирующие действия (управляющее воздействие) осуществляются на основе управляющего решения, принимаемого руководством оператора связи по результатам анализа и оценки фактического уровня качества оказываемых услуг.

4.1.10 Управление качеством услуг связи должно осуществляться на всех этапах процесса оказания услуг:

- предварительный этап (прием заявки от пользователя, заключение договора и т. д.);
- этап оказания услуги пользователю услуги связи;
- расчет за оказанную услугу;
- поддержка пользователей услуги связи.

4.1.11 Система управления качеством услуг связи как совокупность взаимоувязанных организационных, технических, экономических и социальных мероприятий по обеспечению целей управления качеством должна соответствовать целям и задачам общей системы управления деятельностью оператора связи.

4.1.12 Управление качеством услуг связи должно охватывать все основные факторы, влияющие на их качество: материально-техническое обеспечение качества услуг связи, человеческие ресурсы, организацию управления, внешнюю среду [5].

4.1.13 В системе управления качеством услуг связи должны быть определены требования к основным факторам, влияющим на качество услуг связи.

4.1.14 Заложенные в основу системы управления качеством услуг связи требования должны отражать интересы пользователей услуг оператора связи.

4.2 Требования к управлению основными факторами, влияющими на качество услуг связи

4.2.1 Материально-техническое обеспечение качества услуг связи

4.2.1.1 Организация, предоставляющая услуги связи (оператор связи), должна установить требования к используемому для осуществления производственной деятельности оборудованию, а также к приобретаемой продукции (материалам, оборудованию, приборам), необходимым для обеспечения производственных процессов по оказанию услуг связи, и обеспечить соответствие установленным требованиям.

4.2.1.2 Организация должна выбирать поставщиков необходимой продукции на основе их способности удовлетворять установленным требованиям, включая требования к качеству. Для этого должны быть установлены критерии отбора, оценки и повторной оценки поставщиков. Записи с результатами оценки поставщиков должны поддерживаться в рабочем состоянии. Организация должна вести регистрацию удовлетворяющих ее поставщиков.

4.2.1.3 Организация должна осуществлять входной контроль поступающей от поставщиков продукции (оборудования, материалов, приборов и др.). Необходимо установить и обеспечивать процедуры проверки, регистрировать и анализировать результаты проверки.

4.2.1.4 Организация должна определить содержание мониторинга и измерений для оценки качества услуг связи, а также соответствующее оборудование для мониторинга и измерений, используемое при проведении оценки соответствия качества услуг связи установленным требованиям.

Организация должна вести в установленной форме список оборудования для мониторинга и измерения показателей качества предоставляемых услуг.

4.2.1.5 Требования к оборудованию для мониторинга и измерения и обеспечению его функционирования должны соответствовать ГОСТ ISO 9001 (пункт 7.6).

Записи, относящиеся к подтверждению соответствия оборудования для мониторинга и измерений, используемого при проведении оценки соответствия качества услуг связи установленным требованиям, должны содержать:

- идентификацию оборудования, включая эталон, на соответствие которому откалибровано оборудование;
- любые отклонения от технических условий, полученные по результатам калибровки/поверки;
- заключения о соответствии требованиям после калибровки/поверки.

Записи результатов калибровки и поверки должны поддерживаться в рабочем состоянии.

4.2.2 Человеческие ресурсы

4.2.2.1 Персонал, выполняющий работу, влияющую на качество услуг связи, должен быть компетентным исходя из полученного образования, подготовки, навыков и опыта.

Организация должна определять необходимую компетентность персонала, выполняющего работу, которая влияет на качество услуг связи.

4.2.2.2 Организация должна установить документированную процедуру по определению потребностей в подготовке и проведении обучения, а также по достижению компетентности всего персонала, осуществляющего деятельность, которая влияет на качество услуг связи.

4.2.2.3 Если это применимо, организация должна обеспечить подготовку персонала непосредственно на рабочем месте по любым новым или измененным видам деятельности, влияющим на качество услуг связи, включая лиц, занятых по трудовому договору (контракту).

Персонал, работа которого может влиять на качество услуг связи, должен быть проинформирован о последствиях для пользователя услуг связи при несоответствии услуг требованиям к качеству.

4.2.3 Организация управления качеством услуг связи

4.2.3.1 Политика организации в области качества услуг связи должна быть направлена на достижение соответствующих целей в области качества.

Для достижения целей в области качества услуг связи руководитель должен создать структуру системы управления качеством услуг связи.

4.2.3.2 В системе управления качеством услуг связи должны быть четко определены полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала организации, осуществляющего руководство, оказание услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг. Это, в частности, относится к обслуживающему персоналу, деятельность которого связана с:

а) выявлением и регистрацией устных и письменных претензий, жалоб, заявок со стороны пользователей услуг связи;

б) проведением мероприятий, направленных на их устранение и предупреждение;

в) проверкой выполнения решений.

4.2.3.3 Ответственность за надлежащее выполнение требований, установленных настоящим стандартом, внутренними и внешними нормативными документами в области качества услуг связи, и соответствующие полномочия в организации работы по качеству должны быть возложены на *представителя руководства* независимо от других возложенных на него обязанностей.

4.2.3.4 Организация должна определить требования и процедуру внутренней проверки качества услуг связи и процессов оказания услуг, обеспечить необходимыми средствами контроля (проверки) и назначить специально обученных сотрудников для ее проведения.

Организация должна:

а) идентифицировать услуги в соответствии с требованиями, представленными в ГОСТ Р 53724 (пункт 3.2.2);

б) проверять услуги в соответствии с процедурой внутренней проверки качества услуг связи, установленной внутренним нормативным документом организации;

в) обеспечивать приоритет потребителя в оценке качества услуг, исходя из положений ГОСТ Р 53724 (пункт 3.2.1);

г) обеспечивать вовлечение персонала, предоставляющего услуги связи, в процесс надзора за качеством услуг как составную часть процесса контроля.

Проверки должны проводиться периодически в запланированные сроки и включать контроль, оценку и регулирование процессов оказания услуг через проведение корректирующих мероприятий.

Проверку качества услуг связи и процессов их оказания следует проводить на соответствие требованиям внешних и внутренних нормативных документов, параметрам описания услуг, выполненного согласно пункту 3.2.2 ГОСТ Р 53724, установленным значениям показателей качества и технологии исполнения услуг. В ходе проверки качества услуг связи следует подготавливать и использовать данные о контролируемых показателях по этапам процессов оказания услуг связи, данные по заявкам и жалобам пользователей услуг связи, по результатам социологических опросов.

Результаты проверок следует оформлять документально и доводить до сведения персонала, ответственного за проверенный участок работы. Руководство, ответственное за этот участок, должно осуществлять своевременные корректирующие действия и устранять недостатки, выявленные в процессе проверки.

4.2.3.5 Организация должна обеспечить управляемые условия осуществления процессов оказания услуг связи. Для этого необходимо:

а) определить, при необходимости разработать и обеспечить соответствующее использование в производственных процессах оказания услуг связи как внешних, так и внутренних нормативных документов, содержащих описания услуг и/или спецификации услуг, документов, определяющих способы (технологии) производства услуг, обслуживания пользователей, состав применяемого оборудования, контрольных и измерительных приборов, порядок действий персонала, предоставляющего услуги связи, включая технический персонал, обеспечивающий функционирование технических средств и сооружений связи, а также порядок действий персонала, выполняющего работу с любыми обращениями пользователей (заявками, жалобами);

б) утвердить процесс оказания услуги и выбор используемого оборудования, если в этом есть необходимость;

в) установить критерии предоставления услуг для каждого вида услуг, включить их в соответствующий внутренний нормативный документ организации в виде показателей качества услуг связи и их нормативных значений;

г) определить контрольные точки основных этапов процессов оказания услуг связи, которые подлежат проверке и контролю, контролируемые показатели, методы контроля (проверки) в зависимости от вида услуги, организационной структуры организации, важности контролируемых показателей и сложности контроля (проверки) на данном этапе;

д) проводить мониторинг контролируемых показателей качества услуг связи в соответствии с установленной в организации процедурой сбора, хранения, ведения и использования зарегистрированных данных о качестве (заявок, жалоб, результатов технического контроля) услуг связи;

е) определить ответственных лиц за осуществление мониторинга контролируемых показателей качества услуг связи, за проведение проверок (контроль) качества услуг связи, за проведение корректирующих действий в случае обнаружения в ходе проверок отклонений в процессах оказания услуг.

4.2.4 Взаимодействие с пользователем

4.2.4.1 Организация, оказывающая услуги связи, должна разработать и поддерживать в рабочем состоянии процедуру осуществления обратной связи с пользователями услуг связи в целях получения и анализа информации от пользователя для:

а) правильного установления требований к услугам и условиям обслуживания и их отражения в соответствующей документации;

б) разрешения вопросов, связанных с расхождением требований, заложенных в систему обслуживания пользователя, с требованиями пользователя;

в) обеспечения уверенности исполнителя услуги в своей способности выполнить требования пользователя;

г) оценки степени удовлетворенности и лояльности пользователей услуг связи.

4.2.4.2 Источниками получения соответствующей информации от пользователя являются социологические обследования, информация обществ потребителей, средств массовой информации, муниципальных органов управления.

4.2.4.3 Регулярная оценка степени удовлетворенности и лояльности пользователей услуг связи должна быть введена в практику текущей деятельности организации.

4.2.4.4 Организация должна установить методы и процедуру получения информации для проведения оценки удовлетворенности и лояльности пользователей услуг связи.

Библиография

[1] Федеральный закон от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи»
[2] Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей»
[3] Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»
[4] Совершенствование бизнеса на основе оценки и управления качеством услуг / Под ред. Ю.И. Мхитаряна, В.С. Лагутина. — М.: Интерэкомс, 2004
[5] Управление и организация в сфере услуг / Пер. с англ. под ред. В.В. Кулибановой. — СПб.: Питер, 2002
[6] Контроль качества в телекоммуникациях и связи. Часть II / Под ред. А.В. Иванова. — М.: Компания САЙРУС СИСТЕМС, 2001

УДК 006.1:654.01:658.64:006.352 ОКС 03.120.10 Т59

Ключевые слова: управление, услуги связи, качество услуг связи, управление качеством услуг связи, общие положения

Редактор *В.В. Фролов*
Технический редактор *О.Н. Власова*
Корректор *И.А. Королева*
Компьютерная верстка *В.И. Грищенко*

Сдано в набор 17.02.2014. Подписано в печать 25.02.2014. Формат 60x84 1/8. Гарнитура Ариал. Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,05. Тираж 65 экз. Зак. 319.

Издано и отпечатано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.

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

gost.e-ecolog.ru