ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 55542— 2013

Система национальных стандартов в области качества услуг связи

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ СВЯЗИ

Мониторинг качества услуг связи

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. № 607-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 Общие положения 2
5 Порядок создания системы мониторинга и проведения мониторинга качества услуг связи 4
6 Информационная система мониторинга качества услуг связи 5
7 Нормативное обеспечение системы мониторинга качества услуг связи 5
Библиография 6

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Система национальных стандартов в области качества услуг связи

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ СВЯЗИ

Мониторинг качества услуг связи

System of national standards for quality of telecommunication services.
Management of quality communications services. Monitoring of quality communications services

Дата введения — 2014—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие положения, порядок создания системы мониторинга и осуществления процессов мониторинга качества услуг связи для целей управления качеством услуг связи и совершенствования обслуживания пользователей услугами связи.

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

На основании настоящего стандарта хозяйствующими субъектами, действующими в области оказания услуг связи, могут разрабатываться собственные (внутренние) нормативные документы, определяющие процедуру создания системы мониторинга и проведения мониторинга в области качества услуг связи.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные 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 **информационная система мониторинга:** Система, в состав которой входят источник информации, аппаратные и программные средства, обеспечивающие ввод, хранение, поиск, передачу, обработку информации и предоставление ее пользователю.

3.2

качество: Степень соответствия совокупности присущих характеристик требованиям
[ГОСТ ISO 9000—2011]

3.3

менеджмент услуг: Деятельность, направленная на выполнение требований организаций — потребителей услуг.
[ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-1—2010]

3.4

контроль качества услуг связи: Проведение проверки соответствия показателей качества услуг связи установленным требованиям.
[ГОСТ Р 53731—2009]

3.5 **мониторинг качества услуг:** Система наблюдений и контроля за показателями качества услуг, проводимых регулярно по определенной программе для оценки услуг и процессов оказания услуг, а также для анализа происходящих в них изменений и своевременного выявления тенденций этих изменений.

3.6

оператор связи: Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги связи на основании соответствующей лицензии.
[ГОСТ Р 53731—2009]

3.7

претензия (complaint): Выражение неудовлетворенности продукцией и/или работой организации или непосредственно процессом управления претензиями в ситуациях, где явно или неявно ожидается ответ или решение.
[ГОСТ Р ИСО 10002—2007]

3.8 **рекламация:** Письменное заявление получателя услуг связи по установленной форме поставщику услуги об обнаруженном в период действия гарантийных обязательств несоответствии установленным требованиям качества услуги, содержащее требование о восстановлении качества в соответствии с предъявляемыми к нему требованиями.

3.9 **система мониторинга:** Совокупность подразделений организации, участвующих в процессе сбора и представления информации пользователям, информационной системы, поддерживающей информацию об объектах мониторинга, и комплекса нормативной и организационно-методической документации, обеспечивающей организацию и управление процессами в системе мониторинга.

4 Общие положения

4.1 Мониторинг качества услуг связи как необходимый инструмент менеджмента услуг в соответствии с моделью менеджмента услуг, приведенной в стандарте ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-1, осуществляется на этапе контроля качества услуг связи.

4.2 Цель мониторинга качества услуг связи состоит в проведении сбора, обработки и накопления информации для обеспечения процессов управления и поддержания уровня качества предоставляемых услуг связи в соответствии с установленными требованиями.

4.3 Важнейшими функциями мониторинга качества услуг связи являются: наблюдение, регистрация, организация хранения и использования информации о качестве услуг связи в соответствии с установленной системой показателей качества услуг, анализ и оценка качества услуг связи, а также разработка решений (мер) по предупреждению или устранению нежелательных отклонений в уровне качества предоставляемых услуг и предоставление заинтересованным сторонам (потребителям, органам управления, инвесторам и т. д.) информации о качестве услуг связи согласно установленным правилам.

4.4 Объектами мониторинга качества услуг связи являются услуги связи, оказываемые операторами, по видам связи.

4.5 Предметом мониторинга качества услуг связи являются количественные и неколичественные показатели качества услуг связи.

4.6 К основным задачам мониторинга качества услуг связи по каждому из видов предоставляемых услуг относятся:

- сбор исходной информации для всестороннего комплексного анализа уровня качества предоставляемого вида услуг;
- обеспечение загрузки исходных массивов данных, организация хранения, поиска и использования данных о показателях качества услуг связи;
- определение достигнутых уровней показателей качества услуг связи, сравнение их с регламентированными значениями, изучение основных тенденций и закономерностей в изменении показателей качества услуг связи;
- выявление наиболее существенных влияющих факторов внешней и внутренней среды, определяющих уровень и тенденции изменения показателей качества предоставляемого вида услуг;
- анализ влияния перестройки бизнес-процессов и процессов управления организацией на уровень качества предоставляемого вида услуг;
- выработка вариантов управленческих решений, направленных на устранение негативных, закрепление позитивных тенденций и на достижение результативности деятельности организации по предоставлению услуг связи;
- информирование заинтересованных сторон (внутренних и внешних потребителей услуг связи, госорганов, инвесторов, акционеров и т. д.) о качестве предоставляемых видов услуг связи в соответствии с установленной процедурой предоставления информации.

4.7 Принципами мониторинга качества услуг связи являются:

- непрерывность наблюдения за состоянием качества услуг связи;
- открытость доступа для пользователей услуг связи к результатам проведения мониторинга;
- максимальное использование действующей информации, абонентских пунктов, каналов связи и пунктов обработки информации.

4.8 Систему мониторинга качества услуг связи составляют следующие элементы (подсистемы):

4.8.1 Подсистема сбора, обработки, хранения и поиска данных о показателях качества услуг связи.

Ее представляют:

- подразделения организации, где осуществляется сбор первичных данных о качестве предоставляемых услуг и их обработка — первичные объекты подсистемы;
- подразделения организации, где осуществляется сбор и обработка сводных данных, получаемых от всех первичных объектов системы сбора информации;
- подразделения организации, обеспечивающие поддержку информационной системы мониторинга качества услуг связи;
- комплекс учетной, отчетной и процедурной документации, обеспечивающей функционирование подсистемы (первичные и сводные формы регистрации данных, инструкции, правила);
- применяемая методология сбора и обработки информации;
- аппаратные и программные средства, обеспечивающие функционирование информационной системы мониторинга.

4.8.2 Подсистема внутренних и внешних аудитов, позволяющая давать объективную оценку достигнутого уровня показателей качества услуг и состояния процессов предоставления услуг за счет организации аудитов на основе принципа независимости проверяющего персонала от проверяемой деятельности.

Ее представляют:

- подразделения, которые обеспечивают внутренний контроль качества в организации и проведение внешних аудитов качества;

- комплекс процедурных и отчетных документов, обеспечивающих проведение аудитов, и документов, составляемых в ходе аудитов.

4.8.3 Аналитическая подсистема, обеспечивающая анализ результатов обработки собранных данных, а также результатов внутренних и внешних аудитов.

Ее представляют:

- подразделения организации, где осуществляется анализ собранных и обработанных данных о качестве предоставляемых видов услуг;

- комплекс аналитических, информационно-справочных и нормативных материалов.

4.9 Система мониторинга качества услуг связи должна быть создана с учетом нормативных правовых актов, содержащих государственные требования к качеству услуг связи, нормы и правила, утвержденные органами исполнительной власти.

5 Порядок создания системы мониторинга и проведения мониторинга качества услуг связи

5.1 Процессы создания и функционирования системы мониторинга качества услуг связи включают в себя систему мероприятий, проводимых в несколько этапов:

Этап 1 — определение основополагающих целей и задач мониторинга качества услуг связи.

Этап 2 — определение объектов мониторинга и разработка системы показателей, характеризующих качество предоставляемых видов услуг связи.

Этап 3 — разработка организационно-методического обеспечения для функционирования системы мониторинга качества услуг связи.

Этап 4 — сбор информации об объектах мониторинга качества услуг связи по принятой в организации системе показателей качества услуг.

Этап 5 — учет, регистрация и организация хранения поступающей информации о качестве предоставляемых услуг связи.

Этап 6 — анализ и оценка поступающей информации, выявление отклонений от требований к качеству услуг связи.

Этап 7 — подведение промежуточных итогов после анализа и оценки качества услуг связи.

Этап 8 — выработка управленческих решений по результатам анализа и оценки качества услуг связи и совершенствование мониторинга качества услуг связи.

Этап 9 — предоставление заинтересованным сторонам в соответствии с установленной процедурой информации о качестве предоставляемых видов услуг связи.

5.2 Для управления системой мониторинга качества услуг связи в организации назначается ответственный руководитель, который организует:

- подготовку и ввод системы мониторинга качества услуг связи в эксплуатацию;

- создание единого организационно-методического обеспечения мониторинга качества услуг связи;

- работу по совершенствованию применяемых технологий приема и передачи данных по информационным каналам связи для формирования информационной базы данных;

- подготовку предложений по вопросам корпоративной политики в области управления качеством оказываемых услуг.

5.3 В состав организационно-методического обеспечения, необходимого для успешного функционирования системы мониторинга качества услуг связи, входят следующие документы:

- положение о системе мониторинга, в котором определяются цели, задачи мониторинга, ответственные подразделения, их функции и порядок взаимоотношений в системе мониторинга, ответственность и полномочия персонала, задействованного в системе мониторинга;

- процедуры сбора, обработки и представления данных о показателях качества услуг связи, устанавливающие состав первичных данных для определения каждого показателя, метод сбора данных ответственных лиц (подразделение), периодичность сбора и представления; объем первичных данных, порядок определения показателей;

- формы представления информации как на этапе сбора первичных данных, так и на этапах обработки и представления в информационную систему мониторинга качества услуг связи;

- схемы движения информации по каждому из показателей, начиная с формирования первичных данных и до поступления в базу данных информационной системы.

5.4 На базе имеющейся в системе мониторинга информации периодически (но не реже одного раза в год) ответственные структурные подразделения, осуществляющие контроль качества услуг связи, составляют отчет в установленной форме, содержащий объективную оценку состояния качества оказываемых видов услуг связи, удовлетворенности потребителей, и представляют его для анализа руководству.

6 Информационная система мониторинга качества услуг связи

6.1 Информационная система мониторинга качества услуг связи реализуется на базе эксплуатируемой инфраструктуры информатизации конкретной организации.

6.2 Информационная система мониторинга качества услуг связи является частью автоматизированных систем управления в организациях. Она должна иметь унифицированный интерфейс для связи с различными прикладными задачами, содержащими информацию о предоставляемых услугах связи, сеть обработки информации и абонентских пунктов, обеспечивающую обмен данными, подготовку, сбор, хранение, обработку, анализ и рассылку информации.

6.3 Источниками информации для создания и поддержания базы данных по показателям качества услуг связи являются:

- данные из первичных документов, характеризующие услугу связи на различных этапах ее предоставления (заключения договора, подключения услуги, обслуживания заявок, справочного обслуживания и т. д.);
- сведения обо всех видах технического обслуживания сетей связи;
- сведения о неплановых ремонтах и восстановлении обслуживания средств связи и предоставления услуг связи, а также об устранении недостатков;
- сведения о видах и причинах отказа от услуг связи, последствиях и принятых мерах по их устранению;
- сведения о рекламациях и претензиях, предъявляемых оператору связи;
- данные внутренних проверок качества услуг связи, включая данные об оценке удовлетворенности потребителей;
- нормативные и фактические показатели оказываемых видов услуг связи.

6.4 Информация для заинтересованных сторон из информационной системы представляется в установленной форме. В зависимости от характера запроса к информационной системе она может содержать:

- значение показателей качества оказываемых видов услуг связи;
- данные о показателях качества для каждого вида технического обслуживания и ремонта;
- данные анализа рекламаций и претензий на оказываемые услуги связи;
- информацию о рейтинге производителей услуг связи;
- др.

6.5 Информационная система мониторинга должна обеспечивать конфиденциальность (защиту информации от несанкционированного доступа) и целостность (защиту точности и полноты) информации, а также свободный доступ пользователям системы.

7 Нормативное обеспечение системы мониторинга качества услуг связи

7.1 Нормативное обеспечение системы мониторинга качества услуг связи включает:

- законодательные акты в сфере оказания услуг связи;
- технические регламенты на объекты связи;
- межгосударственные и национальные стандарты Российской Федерации на услуги связи и информационные технологии;
- классификаторы технико-экономической и социальной информации для применения при создании информационных систем в области мониторинга качества оказываемых услуг связи;
- стандарты организаций, принятые в целях обеспечения качества оказываемых услуг связи;
- нормативную и техническую документацию по техническому обслуживанию и ремонту сетей связи, технических устройств и компонентов инфраструктуры услуг связи;
- процедуры, инструкции, методики, правила сбора, обработки информации, ведения и представления документов, в том числе по качеству услуг связи, в организации.

Библиография

[1] Федеральный закон от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи»
[2] Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»
[3] Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»

УДК 006.1:654.01:658.64:006.352 ОКС 03.120.10 Т59

Ключевые слова: качество услуги, мониторинг качества услуг связи

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

Сдано в набор 17.02.2014. Подписано в печать 25.02.2014. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 0,70. Тираж 60 экз. Зак. 320.

Издано и отпечатано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru