ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 55390— 2012

СИСТЕМА НАЦИОНАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА УСЛУГ СВЯЗИ

Структура и состав

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 регулировании и метрологии

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 декабря 2012 г. № 2094-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 Структура Системы национальных стандартов в области качества услуг связи 2
6 Состав объектов стандартизации Системы национальных стандартов в области качества услуг связи 3
7 Порядок разработки и принятия национальных стандартов в области качества услуг связи. 4
Библиография 4

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СИСТЕМА НАЦИОНАЛЬНЫХ СТАНДАРТОВ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА УСЛУГ СВЯЗИ

Структура и состав

System of national standards for quality of telecommunication services.
Structure and composition

Дата введения — 2014—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт является основополагающим в Системе национальных стандартов в области качества услуг связи.

Стандарт устанавливает назначение, структуру и состав объектов стандартизации, правила разработки и принятия стандартов в Системе национальных стандартов в области качества услуг связи, рекомендуемых для целей управления качеством услуг связи и совершенствования обслуживания пользователей услугами связи.

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

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 1.5—2004 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила построения, изложения, оформления и обозначения

ГОСТ 1.2—2009 Межгосударственная система стандартизации. Стандарты межгосударственные, правила и рекомендации по межгосударственной стандартизации. Правила разработки, принятия, применения, обновления и отмены

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—2009 Качество услуг связи. Термины и определения, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **система:** Совокупность взаимосвязанных элементов, образующих целостность или единство.

3.2 **вид стандарта:** Характеристика стандарта, определяющаяся его содержанием в зависимости от объекта стандартизации.

3.3 **комплекс стандартов:** Совокупность взаимосвязанных стандартов, объединенных общей целевой направленностью и/или устанавливающих согласованные требования к взаимосвязанным объектам стандартизации.

3.4 **национальный стандарт:** Стандарт, принятый национальным органом по стандартизации и доступный широкому кругу пользователей.

3.5 **система национальных стандартов в области качества услуг связи:** Комплекс взаимосвязанных стандартов, содержащих требования, нормы и правила организационно-технического характера, направленные на обеспечение качественных показателей услуг связи.

3.6 **структура:** Способ взаимодействия элементов системы посредством определенных связей.

4 Общие положения

4.1 Целью создания Системы национальных стандартов в области качества услуг связи является формирование комплекса взаимосвязанных стандартов, направленных на проведение согласованной государственной политики стандартизации в области качества услуг связи и обеспечение эффективного управления качеством предоставления услуг связи и обслуживания пользователей услуг связи [1, 2, 3].

4.2 Система национальных стандартов в области качества услуг связи не исключает действия нормативных правовых актов, содержащих государственные требования к качеству услуг связи, в том числе норм и правил, утвержденных органами исполнительной власти в пределах их полномочий. Нормативные правовые акты, содержащие государственные требования к качеству услуг связи, нормы и правила, утвержденные органами исполнительной власти, и стандарты Системы национальных стандартов в области качества услуг связи должны быть взаимно увязаны.

4.3 Стандарты Системы национальных стандартов в области качества услуг связи должны быть гармонизированы с международными стандартами и не должны нарушать их требования, а также государственные требования, правила и нормы, установленные органами исполнительной власти по вопросам, отнесенным к их компетенции.

4.4 Стандарты Системы национальных стандартов в области качества услуг связи устанавливают организационные, методические, технические, технологические и др. положения, направленные на обеспечение необходимого уровня качества услуг связи.

4.5 Стандарты Системы национальных стандартов в области качества услуг связи регламентируют основные типовые методы проведения работ по контролю и оценке уровня качества услуг связи как основы для разработки соответствующих правил и методик, применяемых на различных этапах жизненного цикла конкретных услуг.

4.6 Стандарты Системы национальных стандартов в области качества услуг связи служат основой создания нормативной базы для регулирования взаимодействия заинтересованных сторон (разработчиков, операторов, потребителей, государственных органов) при обеспечении качества на всех этапах жизненного цикла услуги связи.

4.7 На основании стандартов Системы национальных стандартов в области качества услуг связи хозяйствующими субъектами, действующими в области оказания услуг связи, могут разрабатываться собственные (внутренние) нормативные документы, определяющие структуру и состав стандартов предприятий в области качества услуг связи.

5 Структура Системы национальных стандартов в области качества услуг связи

5.1 Система национальных стандартов в области качества услуг связи включает группы, приведенные в таблице 1.

Таблица 1 — Группы стандартов в области качества услуг связи

Шифр группы	Наименование группы
1	**Организационно-методические стандарты**
2	**Стандарты качества услуг связи (по видам услуг)**
3	**Стандарты управления качеством услуг связи**
4	**Стандарты качества процессов оказания услуг связи**
5—7	**Резерв**

5.2 Стандарты группы «1» устанавливают и регламентируют:

- организационно-методические основы стандартизации в области качества услуг связи (цели, задачи и структуру Системы национальных стандартов в области качества услуг связи, порядок разработки стандартов и подготовки их к выпуску);
- основные понятия, термины и определения;
- требования к основным факторам, влияющим на качество услуг связи;
- подходы к оценке качества услуг связи: принципы оценки, порядок проведения оценки;
- номенклатуру и методы сбора информации для оценки качества услуг.

5.3 Стандарты группы «2» определяют и устанавливают:

- основные этапы деятельности по оказанию услуг связи (по видам услуг);
- основные потребительские свойства услуги связи (по видам услуг) по каждому этапу деятельности;
- показатели качества услуг связи (по видам услуг) для оценки важнейших потребительских свойств услуги;
- нормативные значения показателей качества услуг связи (по видам услуг).

5.4 Стандарты группы «3» определяют и регламентируют:

- общие требования к процессу управления услугами связи;
- требования к процессам управления услугами связи: мониторингу, управлению уровнем обслуживания, управлению проблемами, управлению отношениями, управлению изменениями;
- требования к системам менеджмента качества предприятий сферы связи.

5.5 Стандарты группы «4» устанавливают:

- общие требования к процессам оказания услуг связи;
- требования к процессам оказания услуг (по видам процессов);
- требования к деятельности подразделений операторов по оказанию услуг связи;
- методы контроля за выполнением требований к процессам оказания услуг связи.

6 Состав объектов стандартизации Системы национальных стандартов в области качества услуг связи

6.1 Объектами стандартизации в Системе национальных стандартов в области качества услуг связи являются:

1) общие организационно-методические основы построения и основные положения Системы национальных стандартов в области качества услуг связи;
2) термины и определения основных понятий в области качества услуг связи;
3) общие положения организации работ по оценке качества услуг связи;
4) методы сбора информации для оценки качества услуг связи;
5) номенклатура показателей качества услуг связи;
6) нормативы значений показателей качества услуг связи;
7) основные положения по обеспечению качества процессов оказания услуг связи и процессов управления услугами связи;
8) система менеджмента качества предприятий сферы связи;
9) методы контроля за выполнением требований к услугам связи и процессам.

Примечания:

1. Данные объекты стандартизации не следует рассматривать в качестве наименований действующих или планируемых к разработке стандартов.

2. Состав объектов стандартизации уточняется в процессе разработки Системы национальных стандартов в области качества услуг связи.

7 Порядок разработки и принятия национальных стандартов в области качества услуг связи

7.1 Порядок разработки и принятия Системы стандартов в области качества услуг связи регламентируется ГОСТ 1.2—2009 «Межгосударственная система стандартизации. Стандарты межгосударственные, правила и рекомендации по межгосударственной стандартизации. Правила разработки, принятия, применения, обновления и отмены».

7.2 Построение, изложение, оформление, обозначение и формирование содержания национальных стандартов в области качества услуг связи осуществляются в соответствии с ГОСТ 1.5—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила построения, изложения, оформления и обозначения».

Библиография

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

[2] Федеральный закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей»

[3] Федеральный закон РФ от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»

УДК 006.1:654.01:658.64:006.352 ОКС 03.120.10 Т59

Ключевые слова: качество услуги, система стандартов, структура, состав

Редактор *Т.С. Никифорова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *И.А. Королева*
Компьютерная верстка *В.И. Грищенко*

Сдано в набор 31.01.2014. Подписано в печать 12.02.2014. Формат 60x84 1/8. Гарнитура Ариал. Усл. печ. л. 0,93. Уч.-изд. л. 0,55. Тираж 77 экз. Зак. 227.

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

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

gost.e-ecolog.ru