ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53732— 2009

КАЧЕСТВО УСЛУГ СОТОВОЙ СВЯЗИ

Показатели качества

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2011

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

Сведения о стандарте

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 15 декабря 2009 г. № 1196-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок — в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте национального органа Российской Федерации по стандартизации в сети Интернет

© Стандартинформ, 2011

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

КАЧЕСТВО УСЛУГ СОТОВОЙ СВЯЗИ

Показатели качества

Quality of service of cellular mobile communication.
Quality indices

Дата введения — 2011—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает номенклатуру основных показателей качества услуг сотовой 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 сотовой связи, контролирующими их органами, включая органы сертификации, а также пользователями услуг связи.

На основании данного стандарта хозяйствующими субъектами, действующими в области оказания услуг сотовой связи, могут разрабатываться собственные (внутренние) нормативные документы, определяющие систему показателей качества на услуги сотовой связи.

Нормы, конкретные требования к показателям качества, значения этих показателей и методы их контроля (оценки) должны быть определены соответствующей нормативной документацией, утверждаемой в установленном порядке.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:
ГОСТ Р 53724—2009 Качество услуг связи. Общие положения
ГОСТ Р 53731—2009 Качество услуг связи. Термины и определения

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 53731—2009, а также следующие термины с соответствующими определениями:

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

3.2 **зона обслуживания сети подвижной связи:** Совокупность территорий, обслуживаемых всеми узлами связи сети подвижной связи одного и того же оператора связи [1].

3.3 **короткое текстовое сообщение:** Сообщение, состоящее из букв или символов, набранных в определенной последовательности, предназначенное для передачи по сети подвижной связи [3].

3.4 **оператор связи:** Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги связи на основании соответствующей лицензии [2].

3.5 **сеть сотовой (подвижной) связи:** Совокупность аппаратно-программных средств, обеспечивающих установление соединения абонентских устройств с помощью средств коммутации и оборудования приема — передачи радиосигналов.

Издание официальное

3.6 **тарифный план:** Совокупность ценовых условий, на которых оператор связи предлагает пользоваться одной либо несколькими услугами телефонной связи [4].

3.7 **услуга сотовой связи:** Деятельность оператора сотовой связи по приему, обработке и передаче абонентской (пользовательской) информации по сети подвижной связи.

4 Качество услуг сотовой связи

4.1 Общее описание услуги

4.1.1 Услуга сотовой связи заключается, в первую очередь, в предоставлении исполнителем (оператором сотовой связи) возможности абонентам, пользовательское (оконечное) оборудование которых подключено к узлам сети сотовой (подвижной) связи оператора, по требованию любого из них устанавливать исходящие и входящие соединения с абонентами сети оператора сотовой связи и абонентами различных категорий сетей телекоммуникаций.

4.1.2 При оказании услуги сотовой связи исполнитель (оператор) обязан обеспечить предоставление абоненту:

а) доступа к соответствующей сети сотовой связи;

б) абонентского номера из плана нумерации сети оператора сотовой связи;

в) местных телефонных соединений по сети сотовой связи оператора с использованием пользовательского (оконечного) оборудования для:

- передачи голосовой информации;
- передачи коротких текстовых сообщений;
- передачи сообщений в формате данных;
- роуминга.

г) доступа к сетям связи общего пользования, другим сетям сотовой связи различного стандарта;

д) доступа к системе информационно-справочного обслуживания;

е) возможности бесплатного круглосуточного вызова экстренных оперативных служб.

Оператор связи обязан устранять в установленные сроки технические неисправности, препятствующие пользованию услугой.

4.1.3 Деятельность по оказанию услуг сотовой связи включает следующие основные этапы:

- предоставление доступа к услуге (4.1.5);
- собственно оказание услуги в штатном режиме (4.1.6);
- расчеты за услугу (4.1.7);
- обслуживание обращений абонента (4.1.8);
- техническая поддержка услуги (4.1.9).

Каждый этап характеризуется рядом потребительских свойств. Для оценки потребительских свойств используются показатели качества.

4.1.4 Оказание услуги осуществляется оператором в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и нормативно-правовыми актами в области связи.

4.1.5 Абонент становится обладателем абонентского номера и SIM-карты, с помощью которой обеспечивается идентификация абонентского устройства, его доступ к сети сотовой связи оператора, а также защита от несанкционированного использования абонентского номера. Абонент может использовать оконечное оборудование оговоренного типа и пользоваться услугами сотовой связи в штатном режиме.

Показатели качества услуги связи, характеризующие этап предоставления доступа к услуге, предназначены для того, чтобы оценить основное потребительское свойство этого этапа — качество обслуживания.

4.1.6 Собственно оказание услуги в штатном режиме производится при выполнении следующих условий:

- заключен договор между абонентом и оператором;
- абонентом выполнены условия договора в части оплаты;
- оператором обеспечена техническая возможность доступа к услуге.

Показатели качества услуги сотовой связи, характеризующие этап собственно оказания услуги в штатном режиме, предназначены для того, чтобы оценить следующие основные потребительские свойства этого этапа:

- доступность услуги;
- качество обслуживания вызовов.

4.1.7 Расчеты за услугу, их порядок и форма определяются условиями договора. Основанием для осуществления расчетов являются показания оборудования связи, учитывающего объем оказанных оператором услуг.

Тарифные планы на услуги сотовой связи устанавливаются оператором связи самостоятельно, если иной порядок не предусмотрен законодательством Российской Федерации.

Показатели качества услуги сотовой связи, характеризующие этап расчетов за услугу, предназначены для того, чтобы оценить основное потребительское свойство этого этапа — правильность расчетов за услуги.

4.1.8 Обращения абонента к службам оператора могут быть вызваны следующими причинами:

- возникшими претензиями;
- потребностью получить данные, связанные с предоставлением услуги;
- потребностью получить справочную информацию;
- техническими неисправностями и др.

Оператор обязан предоставлять абонентам данные, касающиеся предоставления услуг, а также оказывать пользователям информационно-справочные услуги: обязательные (бесплатные) и другие, по собственному усмотрению (платные) [1], [2], [3], [4].

Оператор обязан бесплатно принимать от абонентов информацию о технических неисправностях.

Действия (или бездействие) оператора связи, касающиеся предоставления услуги, могут быть обжалованы абонентом.

Показатели качества услуги сотовой связи, характеризующие этап обслуживания обращений абонентов, предназначены для того, чтобы оценить следующие основные потребительские свойства этого этапа:

- доступность служб оператора;
- своевременность и/или скорость обслуживания;
- качество обслуживания.

4.1.9 Техническая поддержка услуги заключается в устранении неисправностей, препятствующих или затрудняющих пользование услугой. Службы оператора обязаны устранять неисправности в установленные сроки и по договоренности с абонентом.

Показатели качества услуги сотовой связи, характеризующие этап технической поддержки услуги, предназначены для того, чтобы оценить основное потребительское свойство этого этапа — своевременность и (или) скорость выполнения работ.

4.2 Показатели качества услуг сотовой связи

Основные показатели качества услуг сотовой связи — в таблице 1.

Таблица 1 — Основные показатели качества услуг сотовой связи

Показатели качества	Примечание
Предоставление доступа к услуге	
Качество обслуживания:	
Доля пользователей, удовлетворенных качеством обслуживания при подключении услуги	
Собственно оказание услуги в штатном режиме	
Доступность услуги:	
Доля пользователей, удовлетворенных зоной обслуживания сети подвижной связи оператора	
Качество обслуживания вызовов:	
Потери вызовов по направлениям	
Расчеты за услугу	
Правильность расчетов за услуги:	
Доля обоснованных претензий, связанных с расчетами за услуги, в общем количестве обоснованных претензий абонентов	
Обслуживание обращений абонента	
Доступность служб оператора:	
Доля успешных вызовов службы	

Окончание таблицы 1

Показатели качества	Примечание
Своевременность и (или) скорость обслуживания:	
Доля обращений, обслуженных в пределах установленных норм времени действий службы (по видам обращений)	
Качество действий служб:	
Доля обращений, обслуженных в пределах установленных норм (по видам обращений)	
Техническая поддержка услуги	
Своевременность и (или) скорость выполнения работ	
Доля работ по устранению неисправностей, выполненных в пределах установленных сроков	

Библиография

[1] Федеральный закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей»
[2] Федеральный закон РФ от 07.07.2003 №126-ФЗ «О связи»
[3] Правила оказания услуг подвижной связи. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 25 мая 2005 г. № 328
[4] Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 мая 2005 г. № 310

УДК 006.1:654.01:658.64:006.352 Т59 ОКС 03.120.10

Ключевые слова: качество услуг сотовой связи, качество услуги, показатели качества услуги, термины и определения, описание услуги

Редактор *В.А. Бучумова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *Е.Д. Дульнева*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 24.01.2011. Подписано в печать 31.01.2011. Формат 60 × 84 1/8. Бумага офсетная. Гарнитура Ариал.
Печать офсетная. Усл. печ. л. 0,93. Уч.-изд. л. 0,60. Тираж 121 экз. Зак. 50.

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru
Набрано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» на ПЭВМ.
Отпечатано в филиале ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.

gost.e-ecolog.ru