ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53731— 2009

КАЧЕСТВО УСЛУГ СВЯЗИ

Термины и определения

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. № 1195-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 Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии 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

Содержание

1 Область применения 1
2 Термины и определения 1
2.1 Услуги связи 1
2.2 Субъекты оказания услуг связи 1
2.3 Обслуживание потребителей 2
2.4 Качество услуг связи 2
2.5 Контроль качества услуг связи 2
Алфавитный указатель терминов 3

Введение

Установленные в стандарте термины расположены в систематизированном порядке, отражающем систему понятий данной области знания.

Для каждого понятия установлен один стандартизованный термин.

Наличие квадратных скобок в терминологической статье означает, что в нее включены два или более термина, имеющих общие терминоэлементы. В алфавитном указателе данные термины приведены отдельно с указанием номера статьи.

При применении настоящего стандарта приведенные определения можно при необходимости изменять, вводя в них производные признаки, раскрывая значения используемых терминов и/или указывая объекты, относящиеся к определяемому понятию. Эти изменения не должны нарушать объем и содержание понятий, определенных в настоящем стандарте.

За основной частью настоящего стандарта приведен алфавитный указатель терминов.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

КАЧЕСТВО УСЛУГ СВЯЗИ

Термины и определения

Quality of communication services. Terms and definitions

Дата введения — 2011—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает термины и определения понятий в области управления качеством услуг в сфере телекоммуникаций.

Термины, установленные настоящим стандартом, обязательны для применения во всех видах документации и литературы (по данной научно-технической отрасли), входящих в сферу работ по управлению качеством услуг связи и/или использующих результаты этих работ.

2 Термины и определения

2.1 Услуги связи

2.1.1 **услуга электросвязи:** Услуга, заключающаяся в приеме, обработке, хранении, передаче и доставке сообщений электросвязи.

2.1.2 **услуга присоединения:** Услуга, направленная на удовлетворение потребности операторов связи в организации взаимодействия сетей электросвязи, при котором должны быть обеспечены установление соединения и передача информации между пользователями взаимодействующих сетей электросвязи.

2.1.3 **основная [базовая] услуга электросвязи:** Услуга, определяемая основным назначением службы электросвязи и предоставляемая пользователю при каждом его обращении к службе электросвязи.

2.1.4 **дополнительная услуга электросвязи:** Любая услуга электросвязи, предоставляемая службой (или сетью) электросвязи в дополнение к ее основной [базовой] услуге (или услугам) электросвязи согласно явно выраженному запросу пользователя.

2.1.5 **традиционные услуги электросвязи:** Услуги, предоставляемые сложившимися и широко распространенными службами электросвязи.

2.1.6 **универсальные услуги связи:** Услуги связи, оказание которых любому пользователю услуг связи на всей территории Российской Федерации в заданный срок с установленным качеством и по доступной цене обязательно для операторов универсального обслуживания.

2.1.7 **заказ на услугу:** Договор между потребителем и исполнителем услуги, определяющий юридические, экономические и технические отношения сторон.

2.1.8 **результат услуги:** Результат деятельности предприятия, организации или индивидуального предпринимателя по оказанию услуги, направленной на удовлетворение соответствующей потребности потребителя.

2.1.9 **оказание [предоставление] услуг электросвязи:** Деятельность исполнителя услуги по приему, обработке, хранению, передаче и доставке сообщений электросвязи.

2.2 Субъекты оказания услуг связи

2.2.1 **исполнитель услуги:** Предприятие, организация или предприниматель, оказывающий услугу потребителю.

Издание официальное

2.2.2 **потребитель услуги:** Физическое или юридическое лицо, получающее, заказывающее или имеющее намерение получить или заказать услугу для собственных нужд.

2.2.3 **оператор связи:** Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающий услуги связи на основании соответствующей лицензии.

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

2.2.5 **пользователь услуг связи:** Физическое или юридическое лицо, заказывающее и/или использующее услуги связи.

2.3 Обслуживание потребителей

2.3.1 **обслуживание потребителя услуги связи:** Деятельность исполнителя услуги связи, осуществляемая при непосредственном контакте с потребителем этой услуги.

2.3.2 **метод [способ] обслуживания потребителей:** Метод [способ] реализации потребителям продукции, осуществления организационных мероприятий в процессе предоставления услуги.

2.3.3 **форма обслуживания потребителей:** Разновидность или сочетание методов [способов] обслуживания потребителей.

2.3.4 **условия обслуживания потребителей:** Совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе предоставления услуги.

2.3.5 **время обслуживания потребителей:** Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги.

2.3.6 **правила обслуживания потребителей:** Документ, устанавливающий регламент и условия обслуживания потребителей и содержащий соответствующие требования и нормы.

2.4 Качество услуг связи

2.4.1 **качество услуг связи:** Степень соответствия присущих услугам связи характеристик требованиям, установленным нормативными документами.

2.4.2 **качество обслуживания пользователей услуг связи:** Совокупность экономических, социальных и других показателей (параметров услуг связи), оцениваемых с позиции пользователей и характеризующих степень их удовлетворенности качеством этих услуг.

2.4.3 **качество работы сети электросвязи:** Совокупность показателей [параметров сети электросвязи], характеризующих качество производства услуг электросвязи на различных участках сети и по сети электросвязи в целом (от абонента до абонента) в соответствии с техническими требованиями к оборудованию и каналам связи, а также уровню технической эксплуатации этих средств.

2.4.4 **управление качеством услуг связи:** Деятельность исполнителя услуги по управлению услугами связи, направленная на выполнение требований к их качеству.

2.4.5 **обеспечение качества услуг связи:** Деятельность исполнителя услуги, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

2.4.6 **система управления качеством услуг связи:** Совокупность организационной структуры, ответственности и полномочий персонала, процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающих осуществление управления качеством услуг.

2.4.7 **уровень качества услуги связи:** Относительная характеристика качества услуги связи, основанная на сравнении фактических значений показателей ее качества с нормативными значениями этих показателей.

2.4.8 **стандарт качества на услугу:** Стандарт, устанавливающий требования, которым должна удовлетворять услуга с целью обеспечить соответствие ее назначению.

2.4.9 **правила оказания услуг:** Документы, устанавливающие порядок, соблюдение которого необходимо для выполнения каких-либо действий при оказании услуги.

2.4.10 **положения:** Документы, сочетающие правила и нормы.

2.4.11 **инструкции:** Документы, определяющие последовательность и технологию выполнения работ при оказании услуги.

2.5 Контроль качества услуг связи

2.5.1 **оценка качества услуг связи:** Определение показателей качества услуг связи с учетом достоверности и/или точности количественных значений.

2.5.2 **контроль качества услуг связи:** Проведение проверки соответствия показателей качества услуг связи установленным требованиям.

2.5.3 **нормативная база качества услуги:** Совокупность показателей качества услуги, их регламентирующих значений и методов испытаний.

2.5.4 **методика контроля качества услуг:** Установленная совокупность операций и правил определения показателей качества и проверки соответствия обеспечиваемых в сети связи значений показателей качества установленным требованиям.

2.5.5 **показатель качества услуги связи:** Количественная характеристика потребительского свойства услуги связи, позволяющая давать оценку выполнения требований к услуге связи и ожиданий потребителя.

2.5.6 **аудит качества услуг связи:** Проведение независимой документированной проверки соответствия показателей качества услуг связи установленным требованиям.

2.5.7 **сертификация услуг связи:** Форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия услуг связи требованиям, установленным нормативными документами, или условиям договоров.

2.5.8 **система сертификации услуг связи:** Совокупность правил функционирования системы сертификации, правил выполнения работ по сертификации услуг связи, а также ее участников.

2.5.9 **орган по сертификации услуг связи:** Орган, проводящий сертификацию услуг связи.

2.5.10 **аккредитация органа по сертификации услуг связи:** Процедура, посредством которой уполномоченный для проведения аккредитации орган официально признает правомочность органа по сертификации услуг связи выполнять конкретные работы.

2.5.11 **знак соответствия:** Зарегистрированный в установленном порядке знак, служащий для информирования потребителей по правилам конкретной системы сертификации о соответствии сертифицированной услуги установленным требованиям.

Алфавитный указатель терминов

абонент	2.2.4
аккредитация органа по сертификации услуг связи	2.5.10
аудит качества услуг связи	2.5.6
база качества услуги нормативная	2.5.3
время обслуживания потребителей	2.3.5
заказ на услугу	2.1.7
знак соответствия	2.5.11
инструкции	2.4.11
исполнитель услуги	2.2.1
качество работы сети электросвязи	2.4.3
качество обслуживания пользователей услуг связи	2.4.2
качество услуг связи	2.4.1
контроль качества услуг связи	2.5.2
метод обслуживания потребителей	2.3.2
методика контроля качества услуг	2.5.4
обеспечение качества услуг связи	2.4.5
обслуживание потребителя услуги связи	2.3.1
оказание услуг электросвязи	2.1.9
оператор связи	2.2.3
орган по сертификации услуг связи	2.5.9
оценка качества услуг связи	2.5.1
показатель качества услуги связи	2.5.5
положения	2.4.10
пользователь услуг связи	2.2.5
потребитель услуги	2.2.2
правила оказания услуг	2.4.9
правила обслуживания потребителей	2.3.6
предоставление услуг электросвязи	2.1.9
результат услуги	2.1.8

сертификация услуг связи 2.5.7
система сертификации услуг связи 2.5.8
система управления качеством услуг связи 2.4.6
способ обслуживания потребителей 2.3.2
стандарт качества на услугу 2.4.8
управление качеством услуг связи 2.4.4
уровень качества услуги связи 2.4.7
условия обслуживания потребителей 2.3.4
услуга присоединения 2.1.2
услуга электросвязи 2.1.1
услуга электросвязи базовая 2.1.3
услуга электросвязи дополнительная 2.1.4
услуга электросвязи основная 2.1.3
услуги электросвязи традиционные 2.1.5
услуги электросвязи универсальные 2.1.6
форма обслуживания потребителей 2.3.3

УДК 006.1:654.01:658.64:006.354 ОКС 03.120.10 Т59

Ключевые слова: услуги связи, термины и определения, субъекты оказания услуг связи, обслуживание потребителей, качество услуг связи, контроль качества услуг связи

Редактор *Л.В. Афанасенко*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *Р.А. Ментова*
Компьютерная верстка *В.И. Грищенко*

Сдано в набор 24.01.2011. Подписано в печать 04.02.2011. Формат 60x84 1/8. Бумага офсетная. Гарнитура Ариал. Печать офсетная. Усл. печ. л. 0,93. Уч.-изд. л. 0,60. Тираж 121 экз. Зак. 64.

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