ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ГОСТ Р 53727— 2009**

# КАЧЕСТВО УСЛУГИ «МЕСТНАЯ ТЕЛЕФОННАЯ СВЯЗЬ»

## 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. № 1191-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

## Содержание

1 Область применения . . . . . 1
2 Нормативные ссылки . . . . . 1
3 Термины и определения . . . . . 1
4 Качество услуги «Местная телефонная связь» . . . . . 2
4.1 Общее описание услуги . . . . . 2
4.2 Показатели качества услуги «Местная телефонная связь» . . . . . 5
Библиография . . . . . 7

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

# КАЧЕСТВО УСЛУГИ «МЕСТНАЯ ТЕЛЕФОННАЯ СВЯЗЬ»

## Показатели качества

Quality of service «Local telephone communication».
Quality indices

Дата введения — 2011—01—01

## 1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает номенклатуру основных показателей качества услуг местной телефонной 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 и проектировании сетей и служб, при разработке стандартов в области связи, хозяйствующими субъектами, действующими в области оказания услуг местной телефонной связи в сети связи общего пользования, контролирующими их органами, включая органы сертификации, а также пользователями услугами связи.

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

Нормы, конкретные требования к показателям качества 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 использованы термины по ГОСТ Р 53731, а также следующие термины с соответствующими определениями:

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

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

3.3 **телефонное соединение:** Установленное в результате вызова взаимодействие между средствами связи, позволяющее абоненту и (или) пользователю услугами телефонной связи передавать и (или) принимать голосовую и (или) неголосовую информацию.

Издание официальное

3.4 **местное телефонное соединение:** Телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи и размещенным в пределах территории одного и того же муниципального образования.

3.5 **услуга телефонной связи:** Деятельность исполнителя (оператора связи) по удовлетворению путем установления телефонного соединения потребности пользователя услуг связи в обмене телефонными сообщениями.

3.6 **услуга местной телефонной связи:** Услуга телефонной связи, связанная с установлением местного телефонного соединения.

3.7 **пользователь услуг телефонной связи:** Лицо, заказывающее и (или) использующее услуги телефонной связи.

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

3.9 **пользовательское оборудование (оконечное оборудование):** Технические средства для передачи и (или) приема сигналов электросвязи по линиям связи, подключенные к абонентским линиям и находящиеся в пользовании абонентов или предназначенные для таких целей.

3.10 **предоставление доступа к сети местной телефонной связи:** Совокупность действий оператора сети местной телефонной связи по формированию абонентской линии и подключению с ее помощью пользовательского (оконечного) оборудования к узлу связи сети местной телефонной связи в целях обеспечения предоставления абоненту услуг телефонной связи.

3.11 **вызов:** Действия, совершаемые абонентом или пользователем услуг телефонной связи в целях установления соединения своего пользовательского (оконечного) оборудования с пользовательским (оконечным) оборудованием другого абонента или пользователя услугами телефонной связи, и совокупность операций, порождаемых этими действиями в сети электросвязи.

3.12 **попытка вызова:** Попытка установить соединение с одним или несколькими приборами, подключенными к сети электросвязи.

3.13 **успешная попытка вызова:** Попытка вызова, которая получает понятную информацию о состоянии вызываемого абонента.

3.14 **эффективная попытка вызова:** Успешная попытка вызова, закончившаяся сигналом ответа.

## 4 Качество услуги «Местная телефонная связь»

### 4.1 Общее описание услуги

4.1.1 Услуга «Местная телефонная связь» заключается в предоставлении исполнителем (оператором местной телефонной связи) возможности пользователям (абонентам), пользовательское (оконечное) оборудование которых присоединено к узлам сети местной телефонной связи, размещенным в пределах территории одного и того же муниципального образования, по требованию любого из них обмениваться телефонными сообщениями. Кроме того, эта услуга обеспечивает доступ к услугам внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи.

4.1.2 При оказании услуги «Местная телефонная связь» исполнитель (оператор) обязан обеспечить предоставление абоненту (пользователю):

а) доступа к соответствующей сети связи;

б) абонентской линии в постоянное пользование;

в) местных телефонных соединений по сети фиксированной телефонной связи с использованием пользовательского (оконечного) оборудования с выделением абоненту номера (номеров) из плана нумерации сети местной телефонной связи для:

- передачи голосовой информации;
- передачи факсимильных сообщений;
- передачи данных;

г) доступа к услугам связи сети связи общего пользования;

д) доступа к системе информационно-справочного обслуживания;

е) возможности бесплатного круглосуточного вызова экстренных оперативных служб.

Кроме того, оператор связи обязан устранять в установленные сроки неисправности, препятствующие пользованию услугами телефонной связи.

4.1.3 Деятельность по оказанию услуги «Местная телефонная связь» включает следующие основные этапы:

- предоставление доступа к услуге (п. 4.1.4);

- обслуживание местного телефонного вызова (п. 4.1.5);
- расчеты за услугу (п. 4.1.6);
- обслуживание обращений абонента (4.1.7);
- техническая поддержка услуги (4.1.8).

4.1.4 Предоставление доступа к услуге осуществляется в соответствии с утвержденным Правительством РФ документом «Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи» [1]. Оно начинается с того, что некоторое лицо (физическое либо юридическое) подает оператору местной телефонной связи соответствующее заявление. После выполнения установленных процедур (включая оплату за обеспечение возможности подключения пользовательского оборудования к сети) сторонами заключается договор.

Службы оператора в оговоренные сторонами сроки выполняют завершающие действия по техническому обеспечению доступа абонента к услугам местной телефонной связи (проведение абонентской линии в помещение абонента, установка розетки, сдача оборудования в пользование и др.). Заявитель становится абонентом соответствующей местной сети. Он может подключать к розетке оконечное оборудование оговоренного типа и пользоваться услугами установления телефонных соединений.

Показатели качества услуги «Местная телефонная связь», характеризующие этап предоставления доступа к услуге, предназначены для того, чтобы оценить следующие основные потребительские свойства этого этапа:

- информативность (полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге);
- своевременность и (или) скорость выполнения действий;
- удобство и культура обслуживания.

4.1.5 Обслуживание местного телефонного вызова производится при выполнении следующих условий:

- договор между абонентом и оператором заключен;
- оплата за услуги в соответствии с условиями договора произведена;
- техническая возможность доступа к услуге обеспечена (линия и оборудование подключены и исправны).

Для инициализации вызова производится соответствующая попытка: вызывающий абонент, манипулируя управляющими органами своего оконечного оборудования, вводит информацию о номере вызываемого абонента (службы). В зависимости от набранного номера в сети осуществляются операции по установлению одного из вариантов местного телефонного соединения:

- с оконечным устройством вызываемого абонента (службы) в пределах местной сети единственного оператора;
- с точкой присоединения к местной сети другого оператора (если местное соединение требуется осуществить через сети двух или более операторов);
- с точкой присоединения к зоновой сети (если требуется осуществить доступ к услугам внутризоновой, междугородной или международной телефонной связи).

Попытка вызова может быть эффективной либо неэффективной. Эффективной является успешная попытка, закончившаяся ответом вызываемого абонента, т.е. реализацией технических условий для обмена пользовательской информацией. Неэффективными являются любые другие попытки. Это либо случаи безуспешных (потерянных) вызовов, т.е. не завершившихся установлением полного соединения, либо случаи неответа или занятости вызываемого абонента.

Показатели качества услуги «Местная телефонная связь», характеризующие этап обслуживания местного телефонного вызова, предназначены для того, чтобы оценить следующие основные потребительские свойства этого этапа:

- доступность соединения;
- качество обслуживания вызовов;
- качество доставки пользовательской информации.

4.1.6 Расчеты за услугу, их порядок, форма и взаимная ответственность сторон в соответствии с Федеральным законом от 07.07.2003 г. № 126-ФЗ «О связи» [2] и Правилами оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи [1] определяются договором. Основанием для осуществления расчетов являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого для учета объема оказанных оператором услуг. Оператор связи обязан обеспечить доставку абоненту счета на оплату услуг в течение установленного срока с даты выставления этого счета.

Возможность вызова экстренных оперативных служб должна обеспечиваться оператором местной телефонной связи каждому пользователю круглосуточно и бесплатно даже в случае приостановки

оказания услуг телефонной связи (за исключением присутствия предусмотренных технических препятствий).

Показатели качества услуги «Местная телефонная связь», характеризующие этап расчетов за услуги, предназначены для того, чтобы оценить следующие основные потребительские свойства этого этапа:

- своевременность действий оператора, связанных с расчетами за предоставление услуг;
- правильность счетов, выставляемых за услуги.

4.1.7 Обслуживание обращений абонента (пользователя) производится персоналом соответствующих служб оператора (справочно-информационных, диспетчерских, call-центров и др.).

Обращения абонента (пользователя) к службам оператора могут быть вызваны различными причинами:

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

Действия (или бездействие) оператора связи, касающиеся предоставления услуг местной телефонной связи, могут быть обжалованы абонентом (пользователем). Претензия предъявляется соответствующей службе оператора в письменной форме и подлежит регистрации в день ее получения оператором связи. Претензия должна быть рассмотрена оператором связи в установленный срок. Кроме того, оператор связи обязан иметь книгу жалоб и предложений и выдавать ее по первому требованию абонента и (или) пользователя.

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

Оператор обязан бесплатно и круглосуточно принимать от абонентов информацию о технической неисправности, препятствующей пользованию услугами телефонной связи. Обращения, вызванные проявлениями технических неисправностей, могут быть либо удовлетворены консультацией по телефону (простые случаи), либо потребовать вмешательства персонала службы технической поддержки. В последнем случае они направляются к службе технической поддержки (4.1.8).

Возможны различные варианты технической реализации обращения к службам:

- взаимодействие пользователя с персоналом службы оператора по телефону или непосредственно;
- одностороннее или интерактивное взаимодействие пользователя с автоматизированной информационной системой службы по сети электросвязи.

Показатели качества услуги «Местная телефонная связь», характеризующие этап обслуживания обращений абонентов (пользователей), предназначены для того, чтобы оценить следующие основные потребительские свойства этого этапа:

- доступность службы;
- своевременность и (или) скорость выполнения действий;
- информативность (полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге, правах и обязанностях обеих сторон либо предоставление запрошенной информации);
- удобство и культура обслуживания.

4.1.8 Техническая поддержка услуги заключается в предотвращении и устранении неисправностей, препятствующих пользованию услугами телефонной связи, и должна осуществляться соответствующими службами оператора местной связи. Абонент, в случае обнаружения таких неисправностей, в соответствии с порядком, установленным оператором, может либо обратиться к справочно-информационной (диспетчерской) службе оператора, которая в сложных случаях направит его к службе технической поддержки (4.1.7), либо обратиться к этой службе непосредственно. Служба технической поддержки в установленные сроки и по договоренности с абонентом обязана устранить неисправность.

Показатели качества услуги «Местная телефонная связь», характеризующие этап технической поддержки услуги, предназначены для того, чтобы оценить следующие основные потребительские свойства этого этапа:

- доступность службы;
- своевременность и (или) скорость выполнения работ;
- качество технической поддержки услуги и выполнения работ;
- удобство и культура обслуживания.

### 4.2 Показатели качества услуги «Местная телефонная связь»

Основные показатели качества важнейших потребительских свойств услуги «Местная телефонная связь» должны соответствовать таблице 1.

Таблица 1 — Основные показатели важнейших потребительских свойств услуги «Местная телефонная связь»

| Показатели качества | Примечание |
|---|---|
| **Предоставление доступа к услуге** | |
| Своевременность и (или) скорость выполнения действий: | |
| Доля (процент) заявок, обслуженных в пределах установленной нормы суммарного времени предоставления доступа к услуге | |
| Информативность (информирование потребителя об услуге, правах и обязанностях сторон), удобство и культура обслуживания при предоставлении доступа к услуге: | |
| Доля (процент) пользователей, выразивших удовлетворенность соответственно информативностью, удобством, культурой обслуживания либо в целом деятельностью служб оператора при предоставлении доступа к услуге | Либо усредненная балльная оценка |
| Либо усредненная балльная оценка | |
| **Обслуживание местного телефонного вызова** | |
| Доступность соединения: | |
| Доля (процент) безуспешных попыток доступа к соединению | |
| Доля (процент) пользователей, выразивших удовлетворенность доступностью услуги | Либо усредненная балльная оценка |
| Качество обслуживания вызовов: | |
| Потери вызовов (по различным причинам или в сумме) при соединении в пределах местной сети оператора:<br>- до абонента сети того же оператора;<br>- до точки присоединения к местной сети другого оператора;<br>- до точки присоединения к зоновой сети;<br>- до экстренных служб;<br>- до неэкстренных служб. | |
| Доля (процент) эффективных попыток вызова | |
| Доля (процент) пользователей, выразивших удовлетворенность качеством обслуживания вызовов | Либо усредненная балльная оценка |
| Качество доставки пользовательской информации: | |
| Доля (процент) вызовов, сопровождавшихся обменом пользовательской информацией, не удовлетворяющих нормативам | |
| Доля (процент) пользователей, выразивших удовлетворенность качеством доставки пользовательской информации | Либо усредненная балльная оценка |
| **Расчеты за услугу** | |
| Своевременность действий оператора, связанных с расчетами за предоставление услуг: | |
| Доля (процент) случаев доставки счетов абоненту с нарушением норм по времени | |
| Правильность счетов, выставляемых за услуги: | |
| Доля (процент) ошибок, связанных с выставлением счетов на оплату услуг (счетов с ошибками, выставленных несвоевременно либо по неверному адресу, не выставленных и др.) | |
| **Обслуживание обращений пользователей** | |
| Доступность службы: | |
| Доля (процент) успешных, т.е. приведших к содержательному информационному обмену, обращений к службе | |
| Своевременность и (или) скорость выполнения действий: | |

*Окончание таблицы 1*

| Показатели качества | Примечание |
|---|---|
| Доля (процент) обращений пользователей к определенной службе, обслуженных в пределах установленных нормативов, касающихся длительности выполнения работ | |
| Информативность (информирование пользователей об услуге, правах и обязанностях сторон либо предоставление запрошенной информации), удобство и культура обслуживания при обращениях пользователей: | |
| Доля (процент) пользователей, выразивших удовлетворенность соответственно информативностью, удобством, культурой обслуживания либо в целом деятельностью служб оператора при обращении к ним | Либо усредненная балльная оценка |
| **Техническая поддержка услуги** | |
| Доступность службы: | |
| Доля (процент) успешных, т.е. приведших к содержательному информационному обмену, обращений к службе технической поддержки | |
| Своевременность и (или) скорость выполнения работ: | |
| Доля (процент) ремонтных работ при отказах различных видов, выполненных в пределах установленных сроков | |
| Качество технической поддержки услуги и выполнения работ: | |
| Доля (процент) повторных (т.е. в пределах срока гарантии ремонтных работ) заявлений пользователей о неисправностях | |
| Удобство и культура обслуживания: | |
| Доля (процент) пользователей, выразивших удовлетворенность удобством и культурой обслуживания ремонтными службами оператора | Либо усредненная балльная оценка |
| **Интегральная оценка качества услуги** | |
| Доля (процент) пользователей, выразивших удовлетворенность качеством услуги в целом | Либо усредненная балльная оценка |

## Библиография

[1] Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи. (Утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 18 мая 2005 г. № 310)

[2] Федеральный закон РФ от 07.07.2003 г. №126-ФЗ «О связи»

УДК 006.1:654.01:658.64:006.354 Т59 ОКС 03.120.10

Ключевые слова: качество услуги «Местная телефонная связь», качество услуги, показатели качества услуги, термины и определения, описание услуги

Редактор *В.А. Бучумова*
Технический редактор *Н.С. Гришанова*
Корректор *Р.А. Ментова*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 24.01.2011. Подписано в печать 04.02.2011. Формат 60 × 84 1/8. Бумага офсетная. Гарнитура Ариал. Печать офсетная. Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 0,85. Тираж 121 экз. Зак. 74.

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