ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53726— 2009

КАЧЕСТВО УСЛУГИ «МЕЖДУНАРОДНАЯ 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. № 1190-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 «Международная телефонная связь» 2
4.1 Общее описание услуги 2
4.2 Показатели качества услуги «Международная телефонная связь» 5
Библиография 7

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

КАЧЕСТВО УСЛУГИ «МЕЖДУНАРОДНАЯ ТЕЛЕФОННАЯ СВЯЗЬ»

Показатели качества

Quality of service «International telephone communication».
Quality indices

Дата введения — 2011—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает номенклатуру основных показателей качества услуг международной 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 международной 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 международной телефонной связи, могут разрабатываться собственные (внутренние) нормативные документы, определяющие систему показателей качества на услуги международной телефонной связи.

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 нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 53724—2009 Качество услуг связи. Общие положения

ГОСТ Р 53731—2009 Качество услуг связи. Термины и определения

ГОСТ Р 53727—2009 Качество услуги «Местная телефонная связь». Показатели качества

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены 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 **международное телефонное соединение:** Телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, когда одно пользовательское (оконечное) оборудование подключено к сети местной телефонной связи и размещено в пределах территории Российской Федерации, а другое пользовательское (оконечное) оборудование размещено за пределами территории Российской Федерации, или телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи в пределах территории Российской Федерации, и пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети подвижной связи, когда соответствующему абоненту этой сети подвижной связи выделен абонентский номер, не входящий в ресурс нумерации, закрепленный за Российской Федерацией.

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 международной телефонной связи:** Услуга телефонной связи, связанная с установлением международного 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 международной телефонной связи:** Совокупность действий операторов сетей местной, зоновой, междугородной и международной телефонной связи по обеспечению возможности соединения пользовательского (оконечного) оборудования с узлом связи сети международной телефонной связи в целях предоставления абоненту услуг телефонной связи.

3.11 **вызов:** Действия, совершаемые абонентом или пользователем услугами телефонной связи в целях установления соединения своего пользовательского (оконечного) оборудования с пользовательским (оконечным) оборудованием другого абонента или пользователя услуг 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 «Международная телефонная связь»

4.1 Общее описание услуги

4.1.1 Услуга «Международная телефонная связь» заключается в предоставлении исполнителем (оператором международной телефонной связи) возможности пользователям (абонентам) в случае, когда одно пользовательское (оконечное) оборудование подключено к сети местной телефонной связи и размещено в пределах территории Российской Федерации, а другое пользовательское (оконечное) оборудование размещено за пределами территории Российской Федерации, по требованию любого из них обмениваться телефонными сообщениями. Такая же возможность предоставляется в случае, когда пользовательское оборудование одного из абонентов присоединено к узлу местной телефонной связи, размещенному в пределах территории Российской Федерации, а другого — подключено к сети подвижной связи, причем соответствующему абоненту этой сети подвижной связи выделен абонентский номер, не входящий в ресурс нумерации, закрепленный за Российской Федерацией.

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

а) международных соединений по сети фиксированной телефонной связи для:

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

б) доступа к услугам связи сети связи общего пользования, кроме услуг местной, внутризоновой и междугородной телефонной связи;

в) доступа к системе информационно-справочного обслуживания.

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

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

- предоставление доступа к услуге;
- обслуживание международного вызова;
- расчеты за услугу;
- обслуживание обращений абонента;
- техническая поддержка услуги.

4.1.4 Предоставление доступа к услуге «Международная телефонная связь» осуществляется в случае согласия на это абонента в договоре с оператором местной телефонной связи. В соответствии с этим показатели качества услуги «Международная телефонная связь», характеризующие этап предоставления доступа к услуге, полностью относятся к одноименному этапу услуги «Местная телефонная связь».

4.1.5 Обслуживание международного вызова производится при выполнении следующих условий:

- в договоре, заключенном между абонентом и оператором местной телефонной связи, указано согласие абонента на предоставление доступа к услугам международной телефонной связи;
- оплата за услуги в соответствии с условиями договора произведена;
- техническая возможность доступа к услуге обеспечена (необходимые присоединения местной, зоновой, междугородной и международной телефонных сетей и их взаимодействие реализованы, соответствующие линии и оборудование исправны).

Телефонные соединения международной телефонной связи могут быть установлены автоматически или с помощью телефониста.

При оказании услуги с автоматическим установлением соединения для ее инициализации производится соответствующая попытка: вызывающий абонент, манипулируя управляющими органами своего оконечного оборудования, вводит информацию о номере вызываемого абонента (службы). Через местную, зоновую и междугородные сети, присоединенные в соответствии с установленными Правилами, эта информация доставляется в точку присоединения к международной сети. В зависимости от набранного номера в международной сети осуществляются операции по установлению соединения с точкой присоединения к международной сети определенного другого оператора.

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.

Для получения услуги с установлением соединения при помощи телефониста пользователь обращается к соответствующей службе (4.1.7) и предоставляет телефонисту информацию, необходимую для оформления заказа на оказание услуг телефонной связи. Телефонист осуществляет попытку установления соединения и, в случае эффективной попытки, начинается сеанс обмена пользовательской информацией.

Показатели качества услуги «Международная телефонная связь», характеризующие этап собственно оказания услуги международной телефонной связи в штатном режиме, 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 и взаимная ответственность сторон определяются Федеральным законом от 07.07.2003 г. № 126-ФЗ «О связи» [2] и Правилами оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи [1].

Основанием для выставления счета абоненту и (или) пользователю за предоставленные междугородные телефонные соединения являются данные, полученные с помощью оборудования, используемого для учета объема оказанных услуг телефонной связи.

Оператор связи обязан обеспечить доставку абоненту счета на оплату услуг в течение установленного срока с даты выставления этого счета.

Оплата за услуги, оказанные оператором, должна выполняться абонентом в полном объеме и в определенные сроки. В случае нарушения сроков оплаты оказанных абоненту услуг телефонной связи оператор связи имеет право приостановить оказание услуг телефонной связи до устранения нарушения,

уведомив об этом абонента. В случае неустранения такого нарушения в течение установленного срока оператор связи вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор.

Показатели качества услуги «Международная телефонная связь», характеризующие этап расчетов за услугу, 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 производится персоналом различных служб оператора.

Обращения абонента к службам оператора могут быть вызваны различными причинами:

- возникшими претензиями;
- потребностью получить данные, связанные с предоставлением услуги;
- потребностью получить справочную информацию;
- потребностью получить услугу «Международная телефонная связь» с установлением соединения при помощи телефониста;
- техническими неисправностями и др.

Действия (или бездействие) оператора связи, касающиеся предоставления услуг международной 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 данные, касающиеся предоставления услуг, а также оказывать пользователям информационно-справочные услуги: обязательные (бесплатные, круглосуточные) 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 «Международная телефонная связь», характеризующие этап обслуживания обращений абонентов, предназначены для того, чтобы оценить следующие основные потребительские свойства этого этапа:

- доступность службы;
- информативность (полное, достоверное и своевременное информирование потребителя о предоставляемой услуге, правах и обязанностях обеих сторон);
- своевременность и (или) скорость выполнения действий;
- удовлетворенность потребителей действиями службы оператора;
- удобство и культура обслуживания.

4.1.8 Техническая поддержка услуги заключается в устранении неисправностей, препятствующих пользованию услугами телефонной связи и должна осуществляться соответствующими службами оператора международной 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 обязана устранить неисправность.

Показатели качества услуги «Международная 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 выполнения работ.

4.2 Показатели качества услуги «Международная телефонная связь»

Основные показатели качества важнейших потребительских свойств услуги «Международная телефонная связь» приведены в таблице 1.

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

Показатели качества	Примечание
Предоставление доступа к услуге	
ГОСТ Р 53727—2009 Качество услуги «Местная телефонная связь». Показатели качества, раздел 4.2	
Обслуживание междугородного 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 международной сети оператора: - до точки присоединения к междугородной сети; - до точки присоединения к международной сети другого оператора; - до справочно-информационных 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 ошибок, связанных с выставлением счетов на оплату услуг (счетов с ошибками, выставленных несвоевременно либо по неверному адресу, не выставленных и др.)	
Обслуживание обращений абонента	
Доступность службы:	
Доля (процент) успешных, т.е. приведших к содержательному информационному обмену, обращений к службе	
Своевременность и (или) скорость выполнения действий:	
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

Окончание таблицы 1

Показатели качества	Примечание
Техническая поддержка услуги	
Доступность службы:	
Доля (процент) успешных, т.е. приведших к содержательному информационному обмену, обращений к службе	
Своевременность и (или) скорость выполнения работ:	
Доля ремонтных работ при отказах различных видов, выполненных в пределах установленных сроков	
Качество выполнения работ:	
Доля (процент) повторных (т.е. в пределах срока гарантии ремонтных работ) заявлений пользователей о неисправностях	
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 «Международная телефонная связь», качество услуги, показатели качества услуги, термины и определения, описание услуги

Редактор *В.А. Бучумова*
Технический редактор *Н.С. Гришанова*
Корректор *М.В. Бучная*
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. 75.

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