ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53725— 2009

КАЧЕСТВО УСЛУГИ «МЕЖДУГОРОДНАЯ 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. № 1189-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 «Междугородная телефонная связь» 2
4.1 Общее описание услуги 2
4.2 Показатели качества услуги «Междугородная телефонная связь» 5
Библиография 7

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

КАЧЕСТВО УСЛУГИ «МЕЖДУГОРОДНАЯ ТЕЛЕФОННАЯ СВЯЗЬ»

Показатели качества

Quality of service «Long-distance telephone communication».
Quality indices

Дата введения — 2011—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает номенклатуру основных показателей качества услуг междугородной 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 междугородной 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 междугородной телефонной связи, могут разрабатываться собственные (внутренние) нормативные документы, определяющие систему показателей качества на услуги междугородной 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 нормативные ссылки на следующие стандарты:
ГОСТ Р 53724—2009 Качество услуг связи. Общие положения
ГОСТ Р 53727—2009 Качество услуги «Местная телефонная связь». Показатели качества
ГОСТ Р 53731—2009 Качество услуг связи. Термины и определения

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены 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 услуг телефонной связи передавать и (или) принимать голосовую и (или) неголосовую информацию.

Издание официальное

3.4 **междугородное телефонное соединение:** Телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи и размещенным в пределах территории различных субъектов Российской Федерации, или телефонное соединение между пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети местной телефонной связи в пределах территории одного субъекта Российской Федерации, и пользовательским (оконечным) оборудованием, подключенным к сети подвижной связи, когда соответствующему абоненту этой сети подвижной связи выделен абонентский номер, входящий в ресурс географически не определяемой зоны нумерации, закрепленный за другим субъектом Российской Федерации.

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 междугородной телефонной связи:** Услуга телефонной связи, связанная с установлением междугородного 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 междугородной телефонной связи:** Совокупность действий операторов сетей местной, зоновой и междугородной телефонной связи по обеспечению возможности соединения пользовательского (оконечного) оборудования с узлом связи сети междугородной 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 «Междугородная телефонная связь»

4.1 Общее описание услуги

4.1.1 Услуга «Междугородная телефонная связь» заключается в предоставлении исполнителем (оператором междугородной телефонной связи) возможности пользователям (абонентам), пользовательское (оконечное) оборудование которых присоединено к узлам местной телефонной связи, расположенным в пределах территорий различных субъектов 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 в пределах территории одного субъекта Российской Федерации, а другого — подключено к сети подвижной связи, причем абоненту этой сети подвижной связи выделен абонентский номер, входящий в ресурс географически не определяемой зоны нумерации, закрепленный за другим субъектом Российской Федерации. Кроме того, эта услуга обеспечивает доступ к услугам международной телефонной связи.

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

а) междугородных 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 и внутризоновой телефонной связи;

в) доступа к системе информационно-справочного обслуживания.

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

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

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

4.1.4 Предоставление доступа к услуге «Междугородная телефонная связь», в соответствии с [1], осуществляется по договору абонента с оператором местной телефонной связи. Показатели качества данного этапа предоставления услуги «Междугородная телефонная связь» должны соответствовать ГОСТ Р 53727—2009 Качество услуги «Местная телефонная связь». Показатели качества, раздел 4.

4.1.5 Обслуживание междугородного вызова производится при выполнении следующих условий:

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

Телефонные соединения междугородной 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 и зоновую сети, присоединенные в соответствии с установленными правилами, эта информация доставляется в точку присоединения к междугородной сети. В зависимости от набранного номера в междугородной сети осуществляются операции по установлению одного из вариантов междугородного телефонного соединения:

- с точкой присоединения зоновой сети (для дальнейшего соединения с оконечным устройством вызываемого абонента (службы)) в пределах междугородной сети единственного оператора;
- с точкой присоединения к междугородной сети другого оператора (если соединение требуется осуществить через междугородные сети двух или более операторов);
- с точкой присоединения к международной сети (если требуется осуществить доступ к услугам 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.

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

Показатели качества услуги «Междугородная телефонная связь», характеризующие этап обслуживания попытки междугородного 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 регулируются требованиями закона [2] и правилами [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 «Междугородная 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 «Междугородная телефонная связь» с установлением соединения при помощи телефониста;
- техническими неисправностями и др.

Действия (или бездействие) оператора связи, касающиеся оказания услуг междугородной 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 обращения 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 «Междугородная телефонная связь», характеризующие этап обслуживания обращений абонентов, 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 устранении неисправностей, препятствующих пользованию услугами телефонной связи и должна осуществляться соответствующими службами оператора междугородной 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 «Междугородная 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 «Междугородная телефонная связь»

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

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

Показатели качества	Примечание
Предоставление доступа к услуге	
ГОСТ Р 53727 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 междугородной сети оператора: - до точки присоединения к зоновой сети; - до точки присоединения к междугородной сети другого оператора; - до точки присоединения к международной сети; - 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, невыставленных 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	
Доля (процент) обращений пользователей к определенной службе, обслуженных в пределах установленных нормативов, касающихся длительности выполнения работ	

Окончание таблицы 1

Показатели качества	Примечание
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	
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 ОКС 03.120.10 Т59

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

Редактор *В.А. Бучумова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *М.В. Бучная*
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. 1,40. Уч.-изд. л. 0,90. Тираж 121 экз. Зак. 52.

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