ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53724— 2009

КАЧЕСТВО УСЛУГ СВЯЗИ

Общие положения

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. № 1188-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
3 Качество услуг связи 2
Библиография 6

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

КАЧЕСТВО УСЛУГ СВЯЗИ

Общие положения

Quality of communication services. General

Дата введения — 2011—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на услуги связи, оказываемые операторами связи на территории Российской Федерации независимо от их форм собственности, ведомственной принадлежности и используемых технических средств.

Настоящий стандарт устанавливает основные положения, относящиеся к качеству услуг связи.

Настоящий стандарт предназначен для использования операторами связи, оказывающими услуги связи, представителями государственных органов, осуществляющих регулирование в области связи, потребителями услуг связи, научными и проектными организациями при разработке и проектировании сетей и служб. Настоящий стандарт может быть также использован при разработке стандартов в области связи.

2 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

2.1 **услуга:** Непосредственное взаимодействие исполнителя и потребителя услуги, а также собственные действия исполнителя, направленные на удовлетворение соответствующей потребности потребителя.

2.2 **услуга связи:** Услуга, заключающаяся в приеме, обработке, хранении, передаче и доставке сообщений электросвязи или почтовых отправлений.

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

2.4 **потребитель услуг связи:** Физическое или юридическое лицо, получающее, заказывающее или имеющее намерение получить или заказать услугу связи для собственных нужд.

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

2.6 **оказание [предоставление] услуг связи:** Деятельность исполнителя услуги по приему, обработке, хранению, передаче и доставке сообщений электросвязи или почтовых отправлений.

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

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

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

2.10 **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.

Издание официальное

2.11 **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.

2.12 **нормативная документация:** Нормативные документы, устанавливающие требования.

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

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

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

3 Качество услуг связи

3.1 Основные факторы, определяющие качество услуг связи

Основные факторы, влияющие на качество услуг связи:

- необходимая материальная база (оборудование, материалы и технологии, сооружения, здания и пр.);
- человеческий фактор, предусматривающий компетентность, квалификацию, мотивацию, дисциплину сотрудников;
- современное управление организацией связи в целом и управление качеством оказываемых услуг связи;
- внешняя среда (требования потребителей к качеству услуг связи, требования регулирующего органа, конкуренция и т. д.).

3.1.1 Материальная база

3.1.1.1 Все используемые в производственных процессах оказания услуг связи технические средства, технологии, сооружения должны соответствовать требованиям стандартов, других нормативных документов и обеспечивать надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

3.1.1.2 Технические средства, технологии, сооружения следует использовать в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять для подтверждения пригодности.

3.1.1.3 Размеры и состояние зданий и имеющихся в них помещений должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемых услуг (повышения температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загазованности, шума, вибрации и т. д.).

3.1.1.4 Площадь помещений должна предусматривать возможность размещения персонала, приема, взаимодействия с клиентами и оказания им услуг в соответствии с установленными нормами.

3.1.2 Персонал, участвующий в оказании услуг связи

3.1.2.1 В производственных процессах, относящихся к оказанию услуг связи, должны быть использованы сотрудники в соответствии со штатным расписанием.

3.1.2.2 Каждый сотрудник должен иметь соответствующие образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Квалификацию сотрудников следует поддерживать на высоком уровне периодической учебой на курсах повышения квалификации или иными действенными способами.

3.1.2.3 Каждому сотруднику необходимо предоставить должностную инструкцию, устанавливающую его обязанности и права.

3.1.2.4 Сотрудники, участвующие в оказании услуг связи, должны быть аттестованы в установленном порядке.

3.1.2.5 При оказании услуг персонал, непосредственно взаимодействующий с клиентами, должен проявлять к клиентам максимальные чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение.

3.1.2.6 Сведения личного характера о клиентах, ставшие известными сотрудникам при оказании услуг связи, составляют профессиональную тайну. Сотрудники, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном Российской Федерацией.

3.1.3 Система управления организацией связи в целом и управления качеством оказываемых услуг связи

3.1.3.1 Система управления организацией связи в целом должна обеспечивать деятельность, направленную на полное удовлетворение нужд клиентов, повышение эффективности и постоянное совершенствование процессов оказания услуг связи.

3.1.3.2 Система управления качеством услуг связи входит в состав системы управления организацией связи в целом и должна обеспечивать выполнение установленных требований к качеству услуг и повышение качества услуг, управляя всеми факторами, от которых зависит качество на всех этапах жизненного цикла услуги.

3.1.3.3 Основные задачи, которые должна решать система управления качеством услуг связи:

- установление требований к качеству услуг связи — определение состава показателей, оценивающих услуги, и нормативов;
- обеспечение выполнения установленных требований путем проведения технических, организационных, идеологических и других мероприятий;
- проведение проверки соответствия установленным требованиям путем постоянного контроля, внутренних и внешних аудитов качества услуг;
- непрерывное совершенствование услуг и процессов их оказания на основе проведения оперативных и плановых мероприятий по результатам оценки.

3.1.3.4 Руководитель организации связи несет полную ответственность за политику в области качества услуг, представляющую собой стратегию, цели, задачи и основные направления деятельности организации в области качества. Руководитель организации связи должен обеспечивать разъяснение и доведение этой политики до всех структурных подразделений и сотрудников организации, определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

3.1.4 Внешняя среда

3.1.4.1 Потребности и ожидания потребителей должны быть положены в основу требований к услугам связи, в том числе к качеству услуг связи.

3.1.4.2 Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об услугах для обеспечения их компетентного выбора.

3.1.4.3 Единый подход к оценке качества услуг связи обеспечивается нормативными документами федеральных органов исполнительной власти.

3.1.4.4 Федеральное государственное унитарное предприятие «Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия» Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии издает стандарты на основные показатели качества различных услуг связи.

3.1.4.5 Федеральный орган исполнительной власти в области связи (Министерство связи и массовых коммуникаций) в рамках полномочий по установлению требований к оказанию услуг связи, в том числе универсальных, определяет нормы показателей качества услуг.

3.1.4.6 В условиях конкуренции организации добровольно расширяют состав показателей качества предоставляемых услуг и заявляют о более жестких нормах этих показателей.

3.1.4.7 Внешняя система контроля за качеством услуг связи должна включать в себя контроль, который осуществляют:

- государственные органы — Федеральная служба по надзору в сфере связи и подведомственные ей государственные учреждения в субъектах Российской Федерации, иные федеральные органы исполнительной власти, государственные учреждения и организации в пределах их компетенции и полномочий;
- независимые сертификационные органы, осуществляющие аудит качества услуг по добровольной инициативе организаций — операторов связи;
- общественные объединения, занимающиеся в соответствии с их учредительными документами защитой интересов потребителей услуг связи.

3.2 Оценка качества услуг связи

3.2.1 Оценка качества услуг связи основана на следующих принципах:

- оценка качества услуг, проводимая с позиции пользователя;
- обеспечение полноты оценки качества услуг;
- использование системы количественной оценки качества услуг.

3.2.1.1 Основной подход к оценке качества услуг связи должен состоять в том, что мнение пользователя представляет собой конечную меру качества услуг. При этом система показателей качества услу-

ги должна характеризовать основные потребительские свойства услуги: доступность, надежность, качество обслуживания и др.

3.2.1.2 Система показателей качества услуги должна характеризовать основные потребительские свойства услуги на всех этапах ее оказания: доступа к услуге, собственно предоставления услуги, поддержки услуги.

3.2.1.3 Из-за неотделимости процесса производства от процесса потребления услуг связи система показателей качества услуг должна включать в себя наряду с показателями качества работы сети электросвязи показатели качества обслуживания пользователей.

3.2.1.4 С целью охарактеризовать качество услуги необходимо применять такие методы сбора и обработки информации, которые позволяют получить количественную оценку качества услуги.

3.2.2 Порядок проведения оценки качества услуг связи

Основные составляющие элементы проведения оценки качества услуг связи:

- идентификация услуги;
- определение этапов оказания услуги;
- выделение потребительских свойств услуги;
- определение состава показателей качества услуги;
- определение состава эталонных (установленных) значений показателей качества услуги;
- выбор методов сбора данных;
- сбор данных;
- обработка данных и конечная оценка качества услуги.

3.2.2.1 Идентификация услуги должна заключаться в описании услуги в терминах, понятных потребителю и исполнителю услуги. При этом описание услуги должно включать в себя следующее:

- определение услуги;
- общую характеристику услуги, предоставляющую расширенное толкование определения и отражающую сущность практической реализации услуги и область ее возможного использования потребителем;
- описание возможностей услуги, оказываемой потребителю;
- описание особенностей технической реализации услуги;
- алгоритм оказания услуги потребителю, отражающий взаимосвязь процессов взаимодействия пользователя и оператора связи при оказании услуги;
- описание финансовых условий оказания услуги (форма расчета, особенности тарификации и др.);
- описание особенностей организации службы поддержки услуги, оказывающей техническое и информационное сопровождение услуги (режим работы, контактные данные и др.), а также предоставляемых этой службой возможностей пользователю;
- порядок оформления услуги;
- сроки оказания услуги.

3.2.2.2 Каждый из этапов оказания услуги должен отражать взаимодействие пользователя с оператором связи при получении услуги. Совокупность этапов должна быть представлена «Алгоритмом оказания услуги». Основные этапы оказания услуг каждого вида:

- предварительный этап (прием заявки от пользователя, заключение договора и т. д.);
- этап собственно оказания услуги пользователю;
- расчет за услугу;
- поддержка услуги.

3.2.2.3 Для каждого этапа оказания услуги необходимо выделить основные потребительские свойства, характеризующие ее объективные особенности, проявляющиеся при потреблении.

Основные потребительские свойства услуг связи:

- доступность услуги;
- надежность (готовность);
- бесперебойность;
- качество обслуживания пользователей (при общении с персоналом):
- качество передачи;
- качество услуги в целом.

3.2.2.4 Система показателей качества услуги должна отражать основные потребительские свойства конкретной услуги применительно к определенному этапу ее оказания. Показатели должны быть подлежащими измерению и определяемыми доступными способами сбора и обработки данных.

3.2.2.5 Эталонные значения показателей качества услуг связи должны быть выбраны из значений, определенных действующей на момент проведения оценки нормативно-правовой документацией

(федеральными законами, техническими регламентами, стандартами, руководящими документами и др.).

При отсутствии нормативных и правовых документов в качестве эталонных значений используют внутренние нормативы показателей качества операторов связи.

В качестве внутренних нормативов показателей качества услуг операторов связи в маркетинговых целях могут быть использованы более жесткие нормативы по сравнению с установленными нормативно-правовой документацией.

3.2.2.6 Методы, выбираемые для сбора данных при проведении оценки качества услуг связи, должны обеспечивать полноту, достоверность и эффективность получения информации.

К основным методам сбора данных для оценки качества услуг связи относятся методы:

- проведения контрольных вызовов;
- анализа статистических данных;
- анализа первичных документов;
- экспертных оценок;
- проведения опроса пользователей;
- проведения тестовых соединений;
- проведения испытаний с помощью программных средств;
- проведения испытаний с помощью контрольно-измерительной аппаратуры.

3.2.2.7 Сбор данных следует проводить в соответствии с разработанной программой работ, которая должна включать в себя представление видов выполняемых работ, условий, места и времени их проведения, используемых методов сбора данных, ответственных лиц.

3.2.2.8 Обработка данных должна быть выполнена с использованием математико-статистических методов и с доверительной оценкой результатов расчетов.

3.2.2.9 Конечная оценка качества услуг связи должна включать в себя две составляющие:

- оценку соответствия фактического значения показателей их эталонным (установленным) значениям;
- оценку степени выполнения эталонных (установленных) значений показателей.

3.3 Претензии к качеству услуг связи. Ответственность за качество услуг связи

3.3.1 Абонент и/или пользователь услуг связи вправе предъявить претензию оператору связи за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по оказанию услуг связи в соответствии с Федеральным законом [1] и постановлениями Правительства Российской Федерации [2], [3], [4], [5].

3.3.2 Претензия, которую предъявляют в письменной форме, подлежит регистрации оператором связи в день ее получения и рассмотрению им в срок не более 60 дней с даты регистрации.

3.3.3 Абонент и/или пользователь услуг связи вправе послать жалобу на решения и действия (бездействие) должностного лица, оператора связи, связанные с оказанием услуг, в адрес административных или судебных органов в соответствии с Федеральным законом [1] и постановлениями Правительства Российской Федерации [2], [3], [4], [5].

3.3.4 За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору оказания услуг связи, в том числе по качеству услуг, оператор несет ответственность в соответствии с Правилами оказания услуг связи, утвержденными Правительством Российской Федерации [2], [3], [4], [5].

3.3.5 В случае ненадлежащего оказания услуг связи абонент и/или пользователь вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков либо возмещения потерь, либо соответствующего уменьшения стоимости услуги.

Библиография

[1] Федеральный закон Российской Федерации от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи»
[2] Постановление Правительства Российской Федерации от 23 января 2006 г. № 23 «Об утверждении Правил оказания услуг связи по передаче данных»
[3] Постановление Правительства Российской Федерации от 25 мая 2005 г. № 328 «Об утверждении Правил оказания услуг подвижной связи»
[4] Постановление Правительства Российской Федерации от 10 сентября 2007 г. № 575 «Об утверждении Правил оказания телематических услуг»
[5] Постановление Правительства Российской Федерации от 18 мая 2005 г. № 310 «Об утверждении Правил оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи»

УДК 006.1:654.01:658.64:006.354 ОКС 03.120.10 Т59

Ключевые слова: услуги связи, качество услуг связи, общие положения, факторы, определяющие качество услуг связи, оценка качества услуг связи, претензии и ответственность за качество услуг связи

Редактор *Л.В. Афанасенко*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *М.С. Кабашова*
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. 0,80. Тираж 121 экз. Зак. 65.

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