

---

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

## 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*

© Стандартиформ, 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

## 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.

**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 учебной работой 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 услуг-

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 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

T59

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  $\frac{1}{8}$ . 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.

[www.gostinfo.ru](http://www.gostinfo.ru) [info@gostinfo.ru](mailto:info@gostinfo.ru)

Набрано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» на ПЭВМ.

Отпечатано в филиале ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.