



Стандартизация качества услуг связи

**Главный специалист ИЦ ФГУП ЦНИИС
Подберезин Д.А.**

Тел. +7 (495) 368-91-80

E-mail: pda@zniis.ru, tcs@zniis.ru

1-й проезд Перова поля, д. 8, Москва, 111141



В настоящее время особое значение приобретает качество оказания услуг СВЯЗИ

□ Эта проблема была поставлена со всей остротой Председателем Правительства РФ Д. А. Медведевым на встрече с экспертами по вопросу реализации концепции открытых данных (06.02.2013, Горки), были даны соответствующие поручения.

□ Минкомсвязью России перед отраслью поставлена задача по внедрению стандартов качества услуг связи и доступа в Интернет.

Перед Министерством связи и массовых коммуникаций РФ в текущей перспективе стоят следующие цели:

- Внедрить стандарты качества услуг связи и доступа в Интернет через законодательные инициативы**
- Обеспечить их соблюдение операторами связи**
- Обеспечить безусловную и надежную защиту прав потребителей услуг связи**





➤ Обеспечить требуемый высокий уровень качества услуг связи в условиях:

■ использования разнообразных технологий и стандартов в применяемых на сети средствах и услуг связи;

■ непрерывного роста числа абонентов, особенно сетей широкополосного доступа, вызванного развитием социальных сетей, поисковых систем, платежных систем интернет-магазинов, дистанционного обучения и др.

За основу при подготовке обязательных требований к качеству услуг связи могут быть взяты следующие показатели:

- базовый уровень информационной безопасности;
- обнаружение потерь доходов потребителей;
- наличие SLA (Service Level Agreement., Соглашение об уровне предоставления услуги) с измеряемыми характеристиками качества обслуживания;
- устойчивость сети, время восстановления сети после сбоев и отказов;
- наличие системы управления качеством ГОСТ Р ИСО 9001-2011 «Система менеджмента качества. Требования»;
- эффективность взаимодействия с клиентами, качество работы с жалобами и рекламациями;
- количество предоставляемых услуг в соответствии с SLA. («Электросвязь» № 9, 2013)

SLA (service level agreement) – это контракт между оператором связи (провайдером услуг) и потребителем или между двумя операторами, по которому гарантируется некоторый заданный набор показателей качества обслуживания

➤Рекомендация МСЭ-Т E.860(06/2002) Framework of a service level agreement

**➤Рекомендация МСЭ-Т M.3342 (07/2007)
Указания по определению шаблонов
представления SLA**

Перечень показателей качества определяется на основе моделей, предложенных МСЭ-Т

Наряду с традиционными критериями скорости, точности, доступности введены критерии оценки, такие как **эстетические и этические**, которые могут применяться к различным функциям услуг.

Этапы предоставления услуги при взаимодействии с пользователем (исключая фазы установления соединения, передачи информации и разъединения):

- Предоставление предварительной информации об услугах;**
- Заключение договора;**
- Предоставление услуги;**
- Поддержка услуги;**
- Изменения в ходе оказания услуги;**
- Техническая модернизация;**
- Обработка жалоб;**
- Ремонт;**
- Начисление платы и выставление счета;**
- Управление сетью и обслуживанием;**
- Прекращение пользования услугой.**

Универсальная модель оценки качества услуг

	Компоненты и критерии качества			
Функциональные элементы (фазы услуги)	Технические характеристики работ	Эстетические критерии	Аспекты представления	Этические критерии
1 ... n	(В докладе не рассматривается)	Удобств. Внешний вид. Реклама и др.	Наглядность и полнота информации. Продажи. Расчеты.	Вежливость. Очереди. Обслуж. лиц с физическими недостатками



Сравнение двух видов характеристик качества

I.350 МСЭ-Т. Общие аспекты качества обслуживания и характеристик работы цифровых сетей, в том числе ЦСИО.

Качество обслуживания	Характеристики работы сети (технические)
Ориентировано на пользователя	Ориентированы на владельца сети (оператор связи)
Атрибут услуги	Атрибут элемента соединения
Ориентировано на эффект, воспринимаемый пользователем	Ориентированы на проектирование, разработку, эксплуатацию и техническое обслуживание
Между точками (в точках) доступа к услуге	Средства и возможности элементов соединения или соединений «от конца до конца»



О взаимодействии пользователей услуг с операторами связи

- **Запрещается обусловливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.**
- **Продавец (Исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы. Согласие потребителя на выполнение дополнительных работ, услуг за плату оформляется продавцом (исполнителем) в письменной форме, если иное не предусмотрено Федеральным законом.**

(Закон о защите прав потребителей. Статья 16.)

О взаимодействии пользователей услуг с операторами связи

- **Информация , касающаяся договора на предоставление услуг, характеристик услуг, SLA, расчетов, тарифов должна предоставляться клиентам в доступном и понятном виде.**
- **Оператор связи обязан создавать условия для беспрепятственного доступа инвалидов к местам оказания услуг связи и местам их оплаты на объектах связи.**
- **Время, в течение которого пользователь услугами связи достигает таксофона без использования транспортного средства, не должно превышать один час.**
- **Потребитель должен иметь надежный доступ к информационно-справочным службам, службе поддержки, получить вежливое и компетентное обслуживание при оказании услуг любых классов и категорий.**





Документы по показателям качества обслуживания:

- ❖ **ETSI EG 202 843 V1.1.2 (2011-07) User Group; Quality of ICT Services; Definitions and Methods for Assessing the QoS parameters of the Customer Relationship Stages other than utilization.**
- ❖ **Рекомендации МСЭ-Т E.803 Quality of service parameters for supporting service aspects**

Документы по качеству обслуживания В РФ

- **Правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи, 18 мая 2005 г. N 310**
- **Правила оказания услуг подвижной связи, 1 июля 2005 г.**
- **ГОСТ Р 53725—2009**
- **ГОСТ Р 53726—2009**
- **ГОСТ Р 53727—2009**
- **ГОСТ Р 53729—2009**
- **ГОСТ Р 53732—2009**
- **Приказ № 113 от 27.09.07. Об утверждении требований по обеспечению функционирования сети**

Сравнение документов

У нас - малое количество нетехнических показателей качества обслуживания

За рубежом - 88 предлагаемых нетехнических показателей качества обслуживания

- В отечественных нормативных документах уделено большое внимание критерию времени разрешения жалоб, но не рассматриваются критерии полноты и правильности их разрешения.
- В Правилах оказания услуг, утвержденных достаточно давно, не полно отражены аспекты, определяющие качество обслуживания.
- ГОСТы предлагают ряд показателей качества обслуживания, однако они не в полной мере отвечают международным рекомендациям МСЭ-Т и руководствам ETSI и не устанавливают нормы на показатели.

В настоящее время необходимо установление обязательных требований к качеству социально значимых услуг связи в сочетании с обязательным подтверждением соответствия.

Государственное регулирование качества услуг связи позволило бы решить задачу повышения качества услуг связи и его постоянное поддержание на требуемом уровне.

Перечень таких услуг мог бы утверждаться Правительством РФ.

(«Электросвязь» № 9, 2013)

Добровольная и обязательная сертификация предоставляемых услуг и разработанная система менеджмента качества, может помочь решить следующие стратегические задачи:

- оптимизировать соотношение "цена/качество услуги" в своей сфере деятельности и, в конечном итоге, за счет улучшения этого соотношения повысить конкурентоспособность своей организации;
- поддержать оптимальность этого соотношения на длительном отрезке времени;
- поставлять услуги, соответствующие нормативным документам Минсвязи России и отвечающие требованиям потребителей;
- обеспечить постоянное повышение удовлетворенности потребителей предоставляемыми услугами;
- уменьшить количество жалоб клиентов, а также может послужить аргументами в судебных разбирательствах с потребителями услуг.

Сертификация услуг и внедрение ИСО 9001-2011 позволяет соединить воедино:

- действия руководителя организации по управлению качеством;
- ориентацию на потребителей;
- формирование мотивации персонала, направленной на обеспечение качества производства услуг;
- методическое обеспечение работ по качеству и обучение персонала;
- постоянное улучшение деятельности организации;
- принятие решений, основанных на анализе данных и информации;
- разработку процессов мониторинга качества
- производства услуг и обслуживания абонентов;
- взаимовыгодные межоператорские отношения.

Механизм стандартизации позволит усилить и упорядочить конкуренцию на рынке услуг связи следующим образом:

- Стандартами устанавливаются различные уровни качества услуг связи.
- С помощью сертификации оператор связи доводит до сведения приобретателей своих услуг связи объективные (полученные с помощью независимого от оператора органа по сертификации) сведения о качестве услуг связи.
- Приобретатель услуги связи (потенциальный абонент) может сделать осознанный выбор между операторами связи, основываясь на объективной и независимой информации, а не на рекламных обещаниях.
- В результате этого конкуренция на рынке услуг связи усилится, что и приведет к повышению качества услуг связи.

Выводы и предложения:

- 1. Разработка отраслевых и корпоративных стандартов по требованиям к минимальному уровню показателей качества работы сети связи и обслуживания пользователей, а также методик измерения показателей качества по основным и социально значимым услугам связи.**
- 2. В стандарты включить показатели, характеризующие качество обслуживания при взаимодействии с пользователем.**
- 3. Утверждение нормативных документов на уровне Минкомсвязи или Правительства РФ.**
- 4. Разработка системы штрафных санкций за несоблюдение минимального уровня качества услуг связи и способа ввода этих санкций в действие.**

Выводы и предложения (продолжение):

- 5. Разработка типовых SLA для основных и социально значимых услуг связи и их внедрение.**
- 6. Сбор данных о рейтинге операторов связи по качеству услуг.**
- 7. Проведение добровольной и обязательной сертификации для подтверждения рейтинга операторов связи.**
- 8. Контроль надзорными органами качества услуг.**
- 9. Организация совместной деятельности администрации, операторов связи и научных организаций по реализации п.п.1-8 под эгидой Россвязи.**



**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**

2014