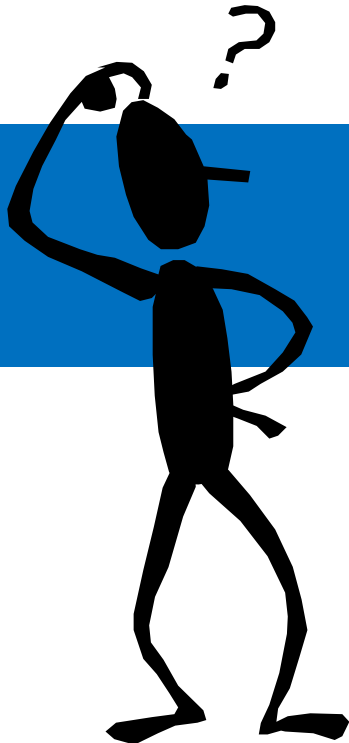




ДОБРОВОЛЬНАЯ СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ СВЯЗИ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ИХ КАЧЕСТВА



Подберезин Д.А.
главный специалист
Испытательного центра ФГУП ЦНИИС

Tel/Fax: +7 (095)3689180

E-mail: pda@zniis.ru

ДОБРОВОЛЬНАЯ СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ СВЯЗИ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ИХ КАЧЕСТВА



ПРОЛОГ

Телефон Хоттабыча



Таксофон на
Николиной горе



ДОБРОВОЛЬНАЯ СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ СВЯЗИ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ИХ КАЧЕСТВА



ПРОЛОГ





ПРОЛОГ

«Некорректно набран номер. Пожалуйста, проверьте
правильность номера и перезвоните»

«Переведите телефон в тоновый режим и наберите
1...2»

«Нажмите звездочка и 1»

«Мы бесплатно проведем вам оптическое волокно,
установим оборудование GPON, получите массу
каналов ТВ, скоростной интернет и телефонную связь
высокого качества»

«Строгость Российских законов компенсируется
необязательностью их исполнения»



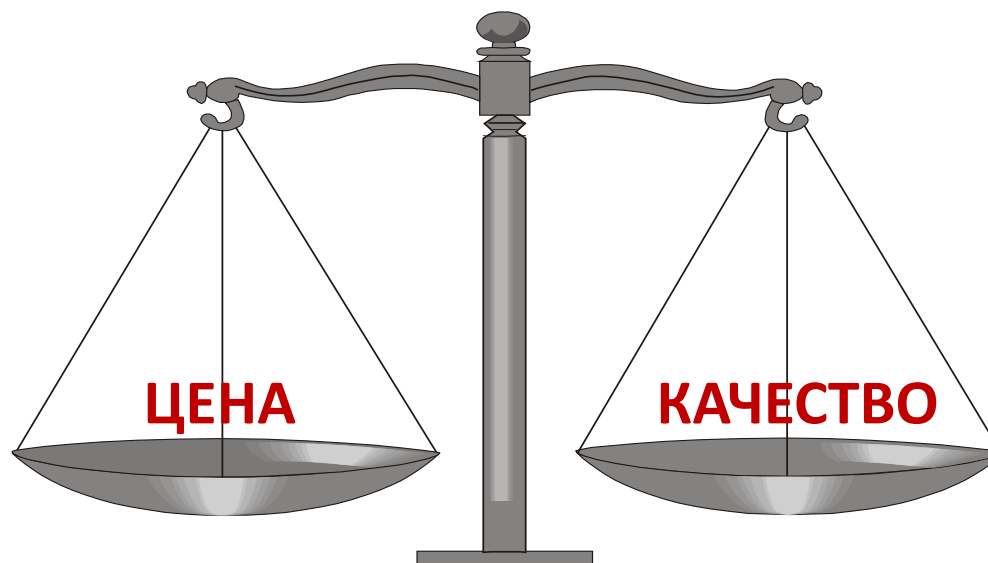
В настоящее время особое значение приобретает качество оказания услуг связи

- 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.
- Сертификация качества услуг связи по действующему законодательству России является добровольной.



Чем заинтересовать оператора?

- ▶ Первая стратегическая задача любого хозяйствующего субъекта рынка – оптимизация соотношения «цена / качество» в своей сфере деятельности.



ДОБРОВОЛЬНАЯ СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ СВЯЗИ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ИХ КАЧЕСТВА



Вторая стратегическая задача – поддержание оптимальности этого соотношения на длительном отрезке времени.



Для выполнения обеих задач необходима определенная "Система", частью которой является подсистема менеджмента качества продукции – для оператора связи – услуг в области тех или иных видов связи (электрической или почтовой).

ДОБРОВОЛЬНАЯ СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ СВЯЗИ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ИХ КАЧЕСТВА



Любая система – определенный алгоритм реализации того или иного процесса деятельности.

Менеджмент системы качества (СК) в соответствии со стандартами ISO 9000 – это стройная модель такой организации работы, при которой органично соединяются воедино:

ДОБРОВОЛЬНАЯ СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ СВЯЗИ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ИХ КАЧЕСТВА



- ▲ ориентация организации в своей деятельности на потребителей;
- ▲ место и задачи руководителя организации;
- ▲ вовлеченность работников организации;
- ▲ постоянное улучшение деятельности организации;
- ▲ принятие решений, основанных на анализе данных и информации;
- ▲ взаимовыгодное отношение между организацией и ее поставщиками.

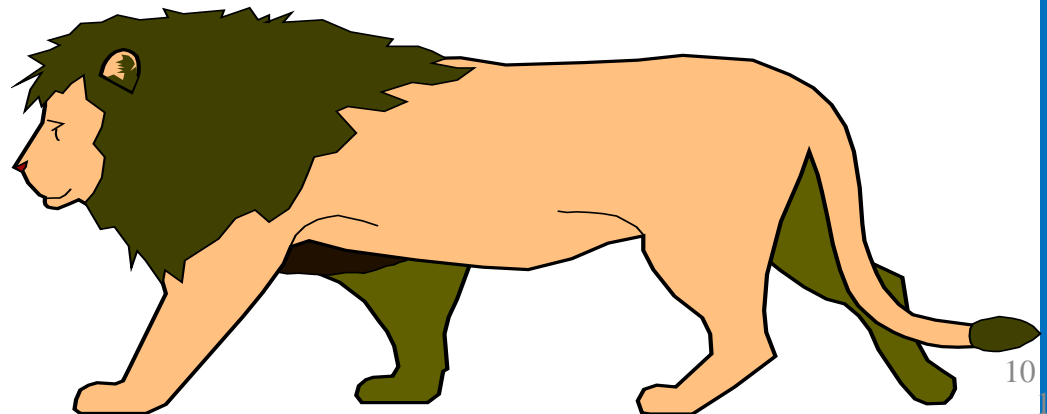
ДОБРОВОЛЬНАЯ СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ СВЯЗИ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ИХ КАЧЕСТВА



Что дает менеджмент системы качества услуг оператору?

А

Возможность постоянной демонстрации своей способности поставлять услуги, отвечающие требованиям потребителей и обязательным требованиям.



ДОБРОВОЛЬНАЯ СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ СВЯЗИ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ИХ КАЧЕСТВА



- Б** Возможность обеспечения постоянного повышения удовлетворенности потребителей посредством эффективного применения менеджмента системы качества, включая процессы постоянного улучшения системы.



ДОБРОВОЛЬНАЯ СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ СВЯЗИ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ИХ КАЧЕСТВА



Успешное выполнение операторами связи пунктов **А** и **Б** позволяет в конечном итоге

повысить конкурентоспособность оператора на фоне родственных организаций за счет улучшения отношения "цена/качество".

ДОБРОВОЛЬНАЯ СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ СВЯЗИ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ИХ КАЧЕСТВА



За основу при подготовке 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)



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

Наряду с традиционными критериями:

- скорость,
- точность,
- доступность

введены критерии оценки, такие как **эстетические** и **этические**, которые могут применяться к различным функциям услуг.

Рек. МСЭ-Т E.802 (02/2007)

ДОБРОВОЛЬНАЯ СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ СВЯЗИ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ИХ КАЧЕСТВА



Универсальная модель оценки качества услуг

Компоненты и критерии качества

	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. Обслуживание лиц с физическими недостатками

ДОБРОВОЛЬНАЯ СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ СВЯЗИ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ИХ КАЧЕСТВА



О взаимодействии пользователей услуг с операторами связи

- Запрещается обуславливать 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.)

ДОБРОВОЛЬНАЯ СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ СВЯЗИ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ИХ КАЧЕСТВА



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.

ДОБРОВОЛЬНАЯ СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ СВЯЗИ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ИХ КАЧЕСТВА



Сравнение документов по качеству обслуживания

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.

ДОБРОВОЛЬНАЯ СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ СВЯЗИ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ИХ КАЧЕСТВА



Добровольная 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;
- Поддерживать оптимальность этого соотношения на длительном отрезке времени;
- предоставлять 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.

ДОБРОВОЛЬНАЯ СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ СВЯЗИ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ИХ КАЧЕСТВА



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.

ДОБРОВОЛЬНАЯ СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ СВЯЗИ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ИХ КАЧЕСТВА



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

- 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.

ДОБРОВОЛЬНАЯ СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ СВЯЗИ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ИХ КАЧЕСТВА



Предложения

1. Определить показатели, характеризующие качество обслуживания при взаимодействии с пользователем.
2. Разработать систему штрафных санкций за несоблюдение минимального уровня качества услуг связи и способа ввода этих санкций в действие.
3. Разработка типовых SLA для основных и социально значимых услуг связи и их внедрение.
4. Сбор данных о рейтинге операторов связи по качеству услуг.
5. Проведение добровольной сертификации для подтверждения рейтинга операторов связи.
6. Контроль надзорными органами качества услуг.
7. Организация совместной деятельности администрации и операторов связи и научных организаций по реализации п.п.1-6 под эгидой Россвязи.

ДОБРОВОЛЬНАЯ СЕРТИФИКАЦИЯ УСЛУГ СВЯЗИ КАК ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ИХ КАЧЕСТВА

