



РОСКОМНАДЗОР

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КОНТРОЛЯ И НАДЗОРА В ОБЛАСТИ
СВЯЗИ.

ПЕРЕХОД ОТ КОНТРОЛЯ ТЕХНИЧЕСКИХ ПАРАМЕТРОВ
СЕТЕЙ СВЯЗИ К КОНТРОЛЮ КАЧЕСТВА УСЛУГ СВЯЗИ.

Пальцин Денис Анатольевич
Начальник управления контроля
и надзора в сфере связи



РОСКОМНАДЗОР

ТЕНДЕНЦИИ

регулирования отрасли связи



ЛИБЕРАЛИЗАЦИЯ

снижение уровня
государственного регулирования

КОНВЕРГЕНЦИЯ

услуга перестает
зависеть от технологии

ОПЕРЕЖАЮЩЕЕ РАЗВИТИЕ

отрасль растет быстрее других сегментов экономики
и требует нетрадиционных подходов регулирования



РОСКОМНАДЗОР

МОТИВАЦИЯ

участников рынка связи

Получение конкурентных преимуществ

Лояльность пользователя = возможность более высоких тарифов



Удержание клиентской базы

Снижение издержек при массовой услуге = повышение эффективности бизнеса

Диверсификация тарифов

Регулирование качества услуг = экстенсивный рост клиентской базы

Стандарты качества ISO

обеспечивают единство принципов и подходов
к управлению качеством продуктов и услуг

EN ISO 9000:2000

- Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.

EN ISO 9001:2000

- Система менеджмента качества. Требования.

EN ISO 9004:2000

- Система менеджмента качества. Руководство по улучшению характеристик.



Стандарты ИТУ



РОСКОМНАДЗОР

Объективные измерения

Качество функционирования сети
способность участка сети обеспечить выполнения функций связи

Качество предоставления услуги
Степень удовлетворения услугой пользователя



Субъективное ощущение

Качество восприятия услуги
общая субъективная приемлемость услуги

Взаимоотношения пользователя услуг и оператора



Национальные стандарты в области качества услуг связи



РОСКОМНАДЗОР



2009 год – 10 ГОСТов - ГОСТ Р 53724-2009, ГОСТ Р 53725-2009, ГОСТ Р 53726-2009 и т.д.

2012 год – 4 ГОСТа - ГОСТ Р 53787-2012, ГОСТ Р 55388 – 2012, ГОСТ Р 55389-2012 и т.д.

2013 год – 4 ГОСТа - ГОСТ Р 55540-2013, ГОСТ Р 55541-2013, ГОСТ Р 55542-2013 и т.д.

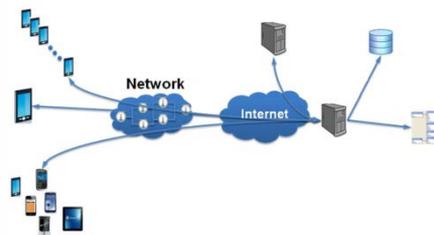
2014 год – 7 ГОСТов - ГОСТ Р 56087.1-2014, ГОСТ Р 56087.2-2014, ГОСТ Р 56087.3-2014 и т.д.



Инструменты

□ Драйв-тесты

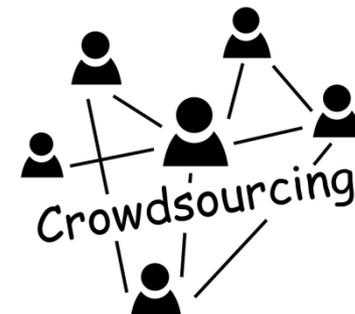
□ End-to-End тестирование



□ Анализ сетевой статистики и пользовательского трафика



□ Анализ пользовательского опыта абонентов.





ДОРОЖНАЯ КАРТА

создания системы контроля качества предоставления услуг связи на территории Российской Федерации

МКС,РКН

ОПЕРАТОРЫ
СВЯЗИ

РКН

ПОЛЬЗОВА-
ТЕЛИ

1

Закрепление на нормативном уровне перечня показателей

качества и их \min значения

2

Оказание услуг с соблюдением установленных значений показателей качества

3

Контроль соблюдения установленных показателей по разработанным методикам

4

Тестирование качества услуг

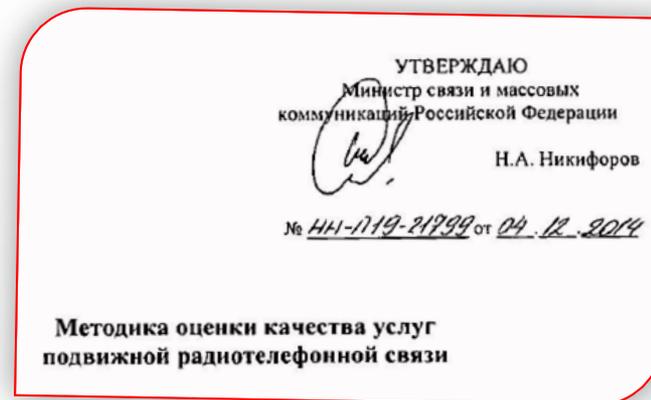
Методика оценки качества связи



РОСКОМНАДЗОР

В разработке Методики оценки качества приняли участие:

Роскомнадзор;
ДИТ г. Москвы;
Радиочастотная служба;
ПАО «МегаФон»;
ПАО «МТС»;
ПАО «ВымпелКом»;
Tele2 Россия



Утверждены особенности оценочных измерений показателей качества:

- в местах проведения культурно-массовых, общественно-значимых и спортивных мероприятий;
- на автомобильных дорогах федерального значения;
- Утверждена форма протокола



Проект Концепции управления качеством связи

подготовлен по заказу Минкомсвязи России



РОСКОМНАДЗОР



Проект

Министерство связи и массовых коммуникаций
Российской Федерации

КОНЦЕПЦИЯ
управления качеством связи в Российской Федерации





РОСКОМНАДЗОР

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!