

# СТАНДАРТИЗАЦИЯ И СЕРТИФИКАЦИЯ – ОСНОВА КАЧЕСТВЕННЫХ УСЛУГ СВЯЗИ

М.П. СОРОКИН

Процесс формирования информационного общества предполагает включение в него все большего числа участников, и в этом случае возрастает роль стандартизации, обеспечивающей взаимодействие между всеми организациями, компаниями и т. д. Стандартизация в области связи является необходимым условием обеспечения сетевой целостности при присоединении сетей и обеспечения корректного функционирования оконечного оборудования. Данная цель достигается путем максимально возможной гармонизации технических спецификаций, стандартов для создания рынка связи и гарантирования качества предоставляемых услуг.

В целях координации работ по стандартизации и обеспечения технического единства, а также гармонизации стандартов Республики Беларусь в отрасли «Связь» с требованиями международных, региональных и национальных стандартов промышленно развитых стран, приказом Министерства связи Республики Беларусь, приказом Комитета по стандартизации, метрологии и сертификации при Совете Министров Республики Беларусь № 108/99 от 01.09.1993, головной республиканской организацией

по стандартизации в отрасли «Связь» утверждено проектное и научно-исследовательское республиканское унитарное предприятие «Гипросвязь» (УП «Гипросвязь»). УП «Гипросвязь» принимает активное участие в выполнении ежегодных планов государственной и отраслевой стандартизации по разработке государственных стандартов и руководящих документов в области связи. В течение последних пяти лет подготовлено более 20 стандартов Республики Беларусь и 40 руководящих документов отрасли, среди них:

- СТБ 1099-98 «Аппараты телефонные бесшнуровые. Общие технические условия»;
- СТБ 1170-99 «Аппараты телефонные общего применения. Общие технические требования»;
- СТБ 1200-99 «Радиостанции систем аналоговой телефонной радиосвязи общего пользования. Типы, основные параметры, технические требования и методы измерений»;
- СТБ 1201-99 «Кабели связи оптические. Общие технические требования»;
- СТБ 1249-2000 «Системы аналоговой транкинговой телефонной радиосвязи. Общие технические требования»;
- СТБ 1343-2002 «Национальная сеть электросвязи Рес-

публики Беларусь. Термины и определения»;

- СТБ 1356-2002 «Система сухопутной подвижной цифровой сотовой связи общего пользования GSM 900. Общие технические требования».

В настоящее время в стадии утверждения находится проект СТБ «Услуги электросвязи. Термины и определения».

Министерство связи Республики Беларусь, начиная с 1992 года, последовательно проводит поэтапную реформу отрасли, принимая во внимание состояние ее развития, динамику спроса на услуги электросвязи, а также тенденции и рекомендации международных организаций по развитию отрасли. Они привели во многих подотраслях связи к появлению большого количества операторов, получивших лицензию Министерства связи Республики Беларусь на предоставление услуг. С целью подготовки к присоединению Республики Беларусь к Всемирной торговой организации в республике осуществляется изменение принципов стандартизации и технического регулирования. Предстоит большая работа по классификации существующих правил, технических стандартов и спецификаций в

области связи на обязательные и необязательные.

Изменение принципов стандартизации и технического регулирования должно осуществляться с учетом тенденций развития отрасли «Связь». Для этого необходимо выделить такие быстро развивающиеся сегменты рынка связи, как предоставление услуг местной и междугородной связи, предоставление

услуг сетями и службами передачи данных, предоставление услуг службами (сетями) сотовой подвижной связи.

Так, по плотности телефонных аппаратов на 100 жителей, начиная с 1995 г., Республика Беларусь уверенно лидирует среди стран СНГ, что отражено на рис. 1. К 2005 г. плотность телефонизации должна достичь 32,1 %.

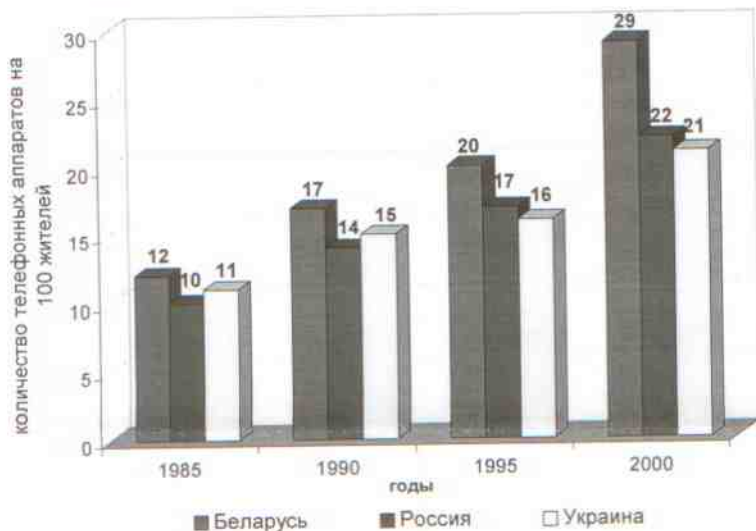


Рисунок 1 – Динамика изменения плотности телефонизации в трех странах СНГ

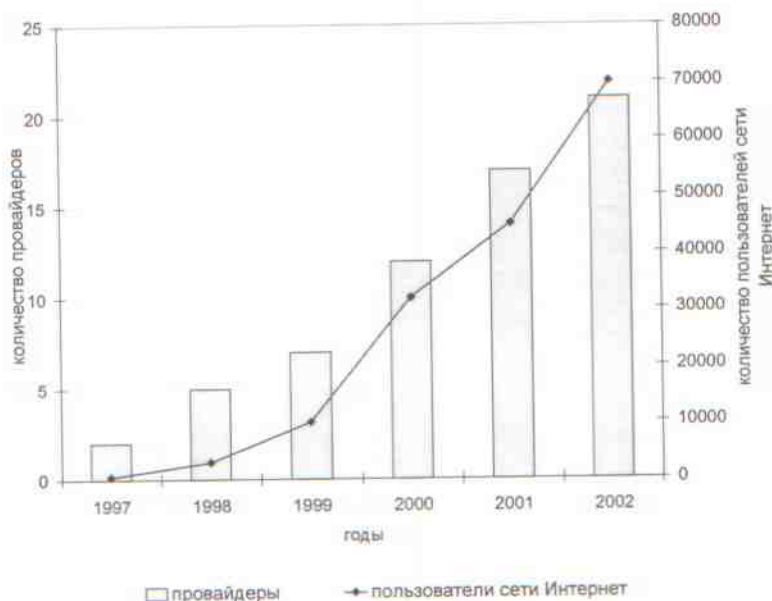


Рисунок 2 – Количество пользователей услуг сети Интернет в Республике Беларусь

Конкуренция в таком сегменте рынка услуг связи как предоставление доступа к сети Интернет наблюдается только между вторичными провайдерами (единственным национальным провайдером является РО «Белтелеком»), однако как показано на рис. 2, в данном сегменте отмечается ежегодное увеличение количества пользователей сети Интернет в 1,5 – 2 раза, что соответствует мировым тенденциям.

При оценке количества провайдеров учитывалось, что подключением сети занимается меньшее количество провайдеров, так как остальные предоставляют различные услуги служб сети Интернет, например, услуги электронной почты.

В целях защиты прав потребителей на базе УП «Гипросвязь» в 2001 г. аккредитован Орган по сертификации услуг связи в области передачи данных. Сертификация услуг передачи данных осуществляется на добровольной основе. В отличие от обязательной сертификации технических средств, которая осуществляется в случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами Республики Беларусь, добровольная сертификация проводится по инициативе заявителей в целях подтверждения соответствия услуг требованиям, определяемым заявителем на условиях договора между заявителем и органом по сертификации.

Объектами добровольной сертификации в отрасли являются системы менеджмента качества, а также услуги связи, предоставляемые операторами и поставщиками услуг.

Добровольная сертификация услуг осуществляется в целях:

- содействия потребителям в компетентном выборе исполнителей услуг связи;
- защиты потребителя от предоставления услуг несоответствующего качества;
- подтверждения фактических характеристик услуг заявленным или нормативным требованиям;
- обеспечения конкурентоспособности услуг связи.

С целью оценки качества предоставляемых услуг службами передачи данных Министер-

ством связи Республики Беларусь были введены в действие руководящие документы:

□ РД РБ 02140.06-2000 «Требования к характеристикам качества услуг, предоставляемых службами передачи данных»;

□ РД РБ 02140.07-2000 «Методика оценки качества услуг, предоставляемых службами передачи данных».

Наиболее полно эффективность конкурентного окружения отражает рынок услуг сотовых сетей подвижной связи стандартов NMT-450i и

CDMA 2000 (СП «БЕЛСЕЛ») и GSM 900/1800 (СП ООО «Мобильная Цифровая Связь» и СП ООО «Мобильные ТелеСистемы»). В этом сегменте каждый приход нового оператора (СП ООО «Мобильная Цифровая Связь» – 1999 г., СП ООО «Мобильные ТелеСистемы» – 2002 г.) сказывался на значительном снижении тарифов на услуги сотовых сетей подвижной связи, расширении зоны обслуживания и в результате на многократном увеличении количества пользователей (рис. 3).

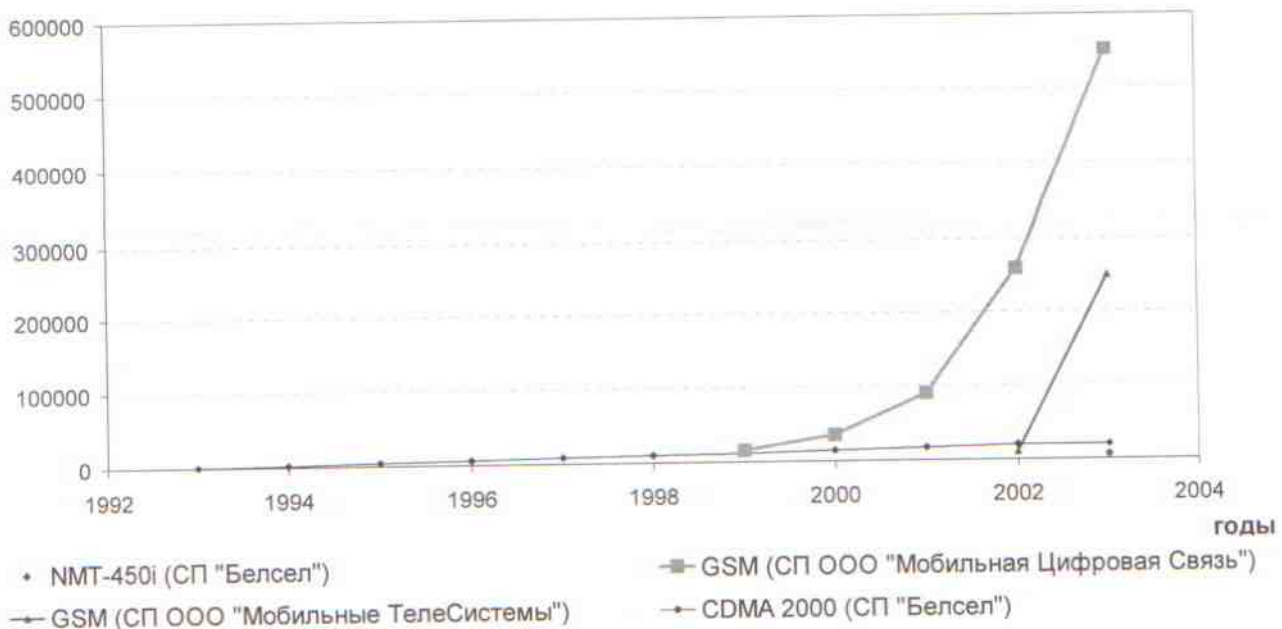


Рисунок 3 – Количество пользователей услуг сетей сотовой подвижной связи

С целью определения требований к качеству услуг, предоставляемых операторами сетей сотовой подвижной связи как с точки зрения качества обслуживания пользователей, так и с точки зрения качества функционирования сети сотовой связи, а также методик их оценки, специалистами УП «Гипросвязь»

был разработан проект руководящего документа «Требования к качеству услуг, предоставляемых службами (сетями) сотовой подвижной связи, и методики их оценки», который в настоящее время находится на стадии утверждения. В данном документе установлены единые нормы для определения качества

услуг всех служб (сетей) сотовой подвижной связи, с учетом технических требований к оборудованию систем сотовой подвижной связи стандартов IMT-MC-450 (CDMA 2000), GSM 900, GSM 1800.

Настоящий руководящий документ будет использоваться органами по сертификации и

испытательными лабораториями при проведении добровольной сертификации услуг, предоставляемых службами (сетями) сотовой подвижной связи, а также операторами сетей сотовой подвижной связи при разработке спецификаций предоставляемых услуг и оценке качества при проведении внутренних проверок качества услуг в рамках системы менеджмента качества.

Очевидно, что при насыщении рынка услуг связи усиливающаяся конкуренция ведет к борьбе за абонентов. Привлечь же абонентов можно лишь качественными услугами, широкой их номенклатурой, низкими ценами и т. д. Таким образом, стратегия качества в условиях конкуренции становится ключевым фактором успеха, однако чтобы она была действенной, управление качеством необходимо сделать неотъемлемой частью управления на всех предприятиях отрасли.

Международная практика показывает, что наиболее успешно эта задача решается на основе системного подхода, предусматривающего создание на предприятиях систем менеджмента качества, соответствующих требованиям стандартов ИСО серии 9000. Первым предприятием связи, сертифицировавшим свои услуги на соответствие требованиям данных стандартов, стало УП «Гипросвязь». Постановлением коллегии Министерства связи Республики Беларусь № 25 от 06.07.2001 предприятиям электросвязи министерства была

поставлена задача в течение 2001 – 2003 гг. создать систему управления качеством в соответствии с требованиями международных стандартов ИСО 9000-2000. УП «Международная связь» стало первым предприятием отрасли связи, получившим в августе 2003 года сертификат соответствия системы менеджмента качества требованиям СТБ ИСО 9001-2001.

Серия международных стандартов ИСО серии 9000 создавались, в первую очередь, для промышленных предприятий. Чтобы помочь руководящему и инженерно-техническому персоналу предприятий связи в практическом осуществлении мероприятий по созданию и внедрению систем менеджмента качества на основе стандартов ИСО 9000, специалистами УП «Гипросвязь» были разработаны методические рекомендации МР 02140-01-2002 «Методические рекомендации по созданию на предприятиях, предоставляющих услуги связи, систем менеджмента качества на базе стандартов ИСО 9000 версии 2000 года». При разработке данных рекомендаций, были учтены специфические особенности процесса предоставления услуг связи.

Накопленный опыт специалисты УП «Гипросвязь» готовы передавать и другим предприятиям отрасли, предлагая такие услуги как:

- консультации по разработке и внедрению систем менеджмента качества на базе стандартов ИСО 9000 версии 2000 года;

- организация выездных семинаров;

- экспертиза и рекомендации по совершенствованию документации систем менеджмента качества;

- проведение внутреннего предсертификационного аудита.

Так, в 2002 году были проведены семинары для руководителей и инженерно-технического персонала УП «Минск-облтелеком», УП «Могилев-облтелеком». Опыт общения показал, что на предприятиях имеются квалифицированные кадры, способные организовать и выполнить работы по внедрению требований международных стандартов ИСО серии 9000 версии 2000 года, и самое главное, руководство и персонал предприятий заинтересованы в создании и внедрении систем менеджмента качества в соответствии с требованиями данных стандартов.

Приведенная информация позволяет с уверенностью говорить о том, что стандартизация и сертификация являются важными инструментами, обеспечивающими качественное предоставление услуг связи. Изменения в этой области, диктуемые необходимостью присоединения Республики Беларусь к ВТО, должны осуществляться с учетом основных тенденций развития отрасли связи.

**Максим Петрович СОРОКИН,**  
ведущий инженер  
УП «Гипросвязь»