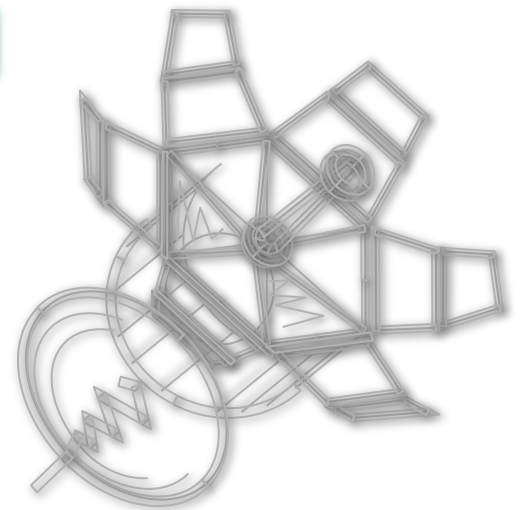


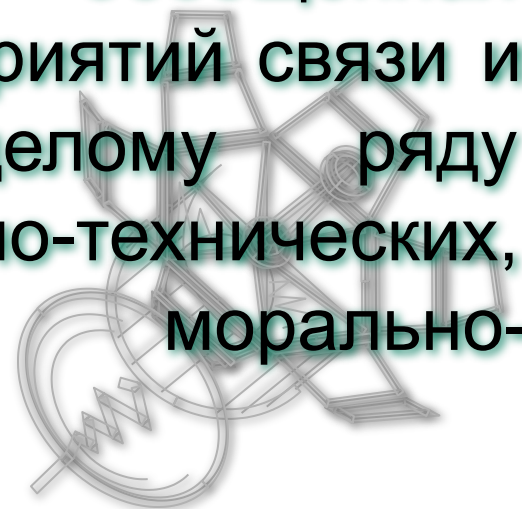
# **Характеристика качества работы связи и значение его улучшения**



Под *качеством продукции* понимается совокупность ее потребительских свойств, обуславливающих степень удовлетворения запросов потребителей в соответствии с назначением продукции, фиксированной на текущий момент времени условиях потребления.

Качество продукции - это следствие качественного выполнения всех видов работ.

*Качество работы связи* – обобщенная характеристика деятельности предприятий связи и отдельных работников по целому ряду эксплуатационных, производственно-технических, социально-экономических, морально-психологических параметров.



# Показатели качества

## показатели качества обслуживания потребителей

обеспеченность (способность предоставлять требуемый набор услуг)

удобство пользования (плотность предприятий связи и время их работы)

производительность (частота выполнения операций)

культура обслуживания

## показатели качества услуг

безопасность (защищенность связи)

скорость передачи информации

достоверность сообщений

конфиденциальность

## показатели качества инфокоммуникационной сети

### надежность

коэффициент исправного действия

вероятность безотказной работы

время наработки на отказ

ремонтно-пригодность

уровень воспроизведения сигнала

пропускная способность узлов сети

объем ресурсов сети

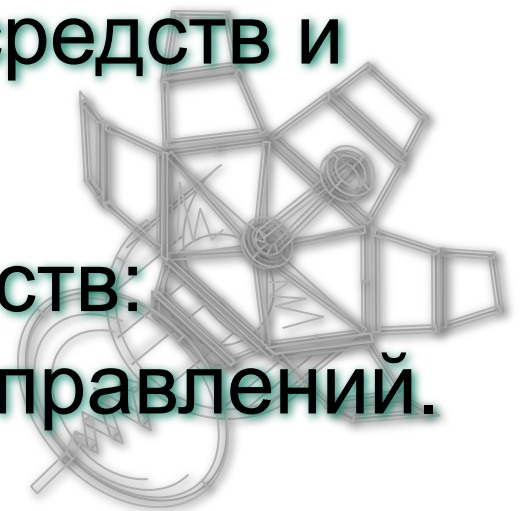
# Отраслевые особенности показателей качества. Электросвязь

1. Обеспечивается мгновенная скорость передачи и обработки информации.
2. Нарушение достоверности и точности передачи информации возникает в следующих случаях:
  - плохая слышимость;
  - посторонние шумы при передаче;
  - отклонение частоты передатчика от номинала.



# Отраслевые особенности показателей качества. Почтовая связь

1. Скорость прохождения и обработки информации регулируется контрольными сроками, превышение которых является нарушением.
2. Качество зависит от надежности и бесперебойности действий средств и почтового транспорта.
3. Одно из немаловажных качеств: обеспечение сохранности отправок.



**Качество работы связи** – обобщенная характеристика деятельности предприятий, организаций связи и их отдельных работников по целому ряду эксплуатационных, производственно-технических, социально-экономических, морально-психологических параметров.

Качество услуг связи – совокупность свойств обслуживающих способность удовлетворять потребности страны и населения в быстрой и точной передаче сообщений различными средствами связи

Точность и достоверность передачи и воспроизведения сообщения;

Скорость передачи (прохождения) сообщения;

Надежность действия технических устройств и систем связи, то есть безотказность и устойчивость.

Основные наиболее значимые показатели, учитывающие самые важные свойства услуг связи:

- скорость прохождения и обработка информации;  
- достоверность и точность передачи информации;  
- надежность и бесперебойность действия средств связи и почтового автотранспорта.

Качество обслуживания – отражает уровень развития связи и потребления услуг:

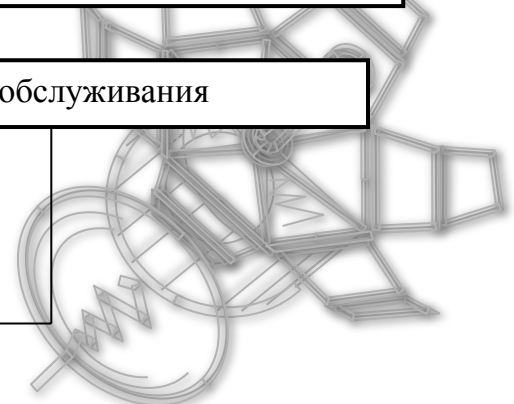
- доступность, удобство пользования средствами связи;

- степень приближения услуг связи к потребителю;

- разнообразие услуг связи

- продолжительность непосредственного обслуживания

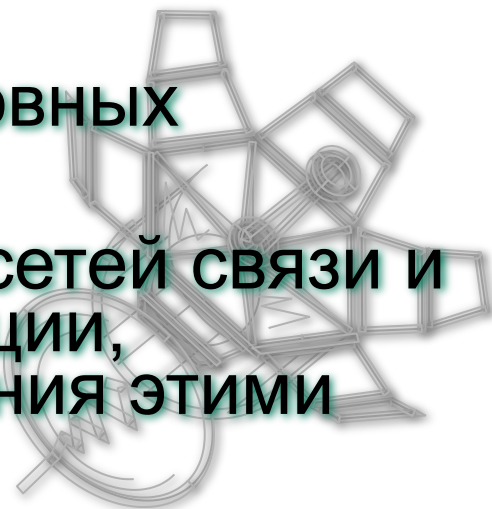
- сервисность обслуживания



# Пути улучшения качества работы связи

## **1. Технико-технологические факторы.**

- Уровень развития сети предприятий и пунктов связи
- Уровень внедрения новейших научно-технических достижений в области техники и технологии связи
- Степень морально-устаревшего и физически изношенного оборудования, фактический срок службы которого многократно превышает нормативный
- Темпы выбытия и обновления основных производственных фондов
- Рациональность схем построения сетей связи и маршрутов прохождения информации, автоматизация процессов управления этими сетями и др.



# Пути улучшения качества работы связи

## **2. Организационно-экономические факторы.**

- Нормативно-правовая база деятельности операторов связи
- Лицензирование операторской деятельности и сертификация оборудования и услуг связи
- Уровень конкуренции на рынке услуг связи
- Система показателей качества
- Методы обслуживания и контроля
- Квалификация персонала
- Неравномерность нагрузки
- Учет в системе ценообразования
- Материальное стимулирование и др.

