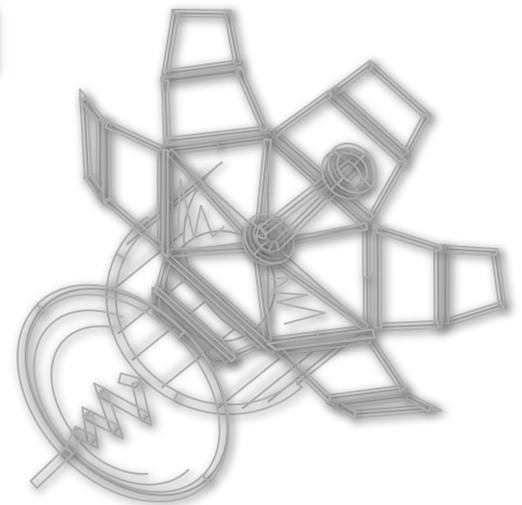


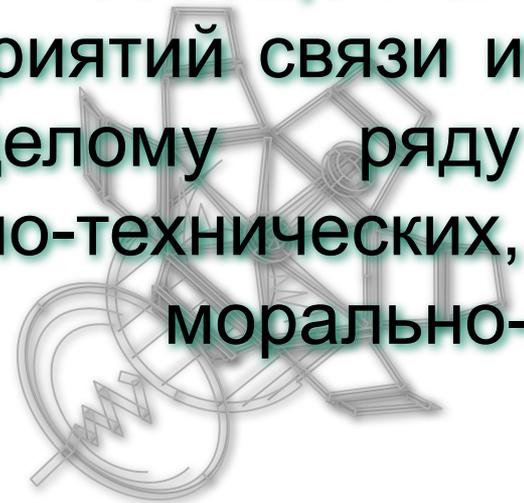
Характеристика качества работы связи и значение его улучшения



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:

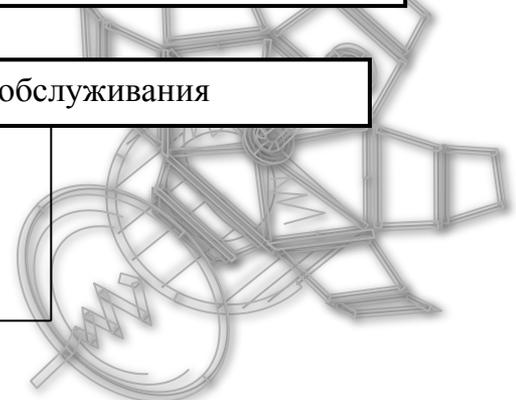
- доступность, удобство пользования средствами связи;

- степень приближения услуг связи к потребителю;

- разнообразие услуг связи

- продолжительность непосредственного обслуживания

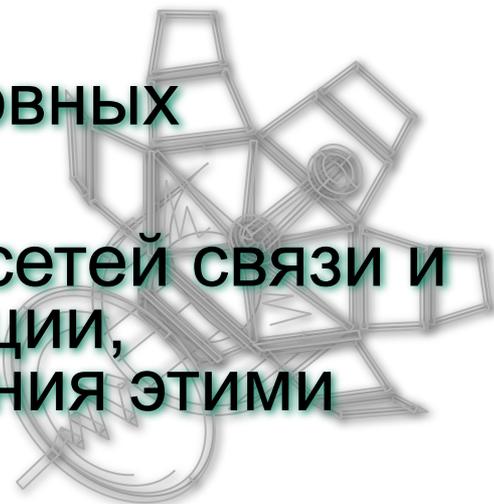
- сервисность обслуживания



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.

