

Стандарт ГОСТ Р ИСО 53733-2009 - устанавливает требования к системе менеджмента качества для:

- а) демонстрации организацией своей способности предоставлять услуги, отвечающие требованиям потребителей услуг связи и соответствующим обязательным требованиям;
- б) повышения удовлетворенности потребителей услуг связи посредством эффективного применения системы, включая процессы постоянного ее улучшения и обеспечения соответствия требованиям потребителей и обязательным требованиям.

Настоящий стандарт разработан для использования организациями, предоставляющими услуги связи. Он устанавливает общие требования к системам менеджмента качества в сфере связи применительно к проектированию, поставке (продаже), производству (предоставлению), усовершенствованию услуг связи;

Наличие сертификата ГОСТ Р ИСО 53733-2009 позволит:

- повысить уверенность потребителей и других заинтересованных сторон в большей результативности СМК организаций, предоставляющих услуги связи, а значит и в большей результативности процессов предоставления услуг;
- за счет расширения требований к СМК по сравнению с базовыми требованиями стандарта ИСО 9001 получить предприятиям-операторам связи конкурентное преимущество при создании СМК в соответствии с расширенным набором требований, так как реализация таких проектов работает на репутацию и имидж компании и повышает лояльность к ней клиентов.

Отличительные особенности национального стандарта ГОСТ Р ИСО 53733-2009

«Системы менеджмента качества предприятий, предоставляющих услуги связи. Требования» в сравнении с национальным стандартом ГОСТ ISO 9001-2011 [ГОСТ Р ИСО 9001-2008] (ISO 9001:2008) «Системы менеджмента качества. Требования» (Подготовлены Центром сертификации услуг связи – www.interecoms.ru/CIT):

Добавлены требования:

- о необходимости введения долгосрочного и краткосрочного планирования деятельности организации в области качества;
- разработки способов связи для информирования заинтересованных сторон о требованиях к продукту (услуге) и изменениях требований;
- направленные на обеспечение безопасных условий труда для персонала;
- планирования процессов тестирования;
- установления порядка вывода на рынок новых продуктов;
- относящиеся к решению возникающих проблем пользователей;
- к методам запроса и использования входных данных при формировании требований к продукту;
- к выходным данным, обеспечивающим процессы обслуживания спроектированного продукта;
- об информировании заинтересованных лиц и обеспечении прослеживаемости изменений;
- определяющие порядок реализации происходящих изменений в деятельности организации, а также требования к процессу поддержания программного продукта;

- по обеспечению защиты программного обеспечения в организации, в том числе антистатической защиты;
- мониторинга характеристик процессов, оказывающих значимое воздействие на окружающую среду (из ГОСТ Р ИСО 14001);
- наличия системы показателей и нормативов услуг, способов и процедуры проведения их оценки на предприятии;
- обеспечения сбора и анализа данных по проведению обслуживания в целях устранения и предупреждения проблем;
- создания программы повышения качества, поощрения персонала в процессе повышения качества.
- по организации сбора информации об удовлетворенности потребителей услугами и о восприятии потребителями других аспектов деятельности организации (выполнение обязательств, реакция на обратную связь с потребителем и др.), а также требования по рассмотрению обращений пользователей;
- относительно идентификации испытательного и измерительного оборудования;
- к анализу контракта
- расширенные требования к обучению персонала

[Подробнее](#)