

ОТЧЕТ¹
об измеренных значениях показателей качества
услуг телефонной связи РУП «Белтелеком»
за 4 квартал 2025 года

№	Потребительские свойства	Показатели качества услуг (согласно СТБ 2431)	Значение показателя качества	
			Нормативное	Фактическое
1	Доступность оказания услуг	Доля нарядов на подключение к сети, выполненных в нормативные сроки, %, не менее	95	99,89
		Количество повреждений на 100 абонентских линий в квартал, не более	4	0,12
		Коэффициент занятий с ответом, %, не менее	30	65,61
2	Скорость установления соединения	Среднее время установления местного соединения, с, не более	7	2,33
		Среднее время установления местного соединения с узлом специальных служб, с, не более	8	2,41
		Среднее время установления междугородного соединения, с, не более	20	2,34
3	Доступность справочных служб (служб технической поддержки)	Доля вызовов, на которые операторы службы технической поддержки 123 ответили в течение нормативного времени, %, не менее	90	96,57
4	Скорость ремонта	Доля повреждений на абонентских линиях и других абонентских повреждений, устраненных в контрольные сроки для городских сетей электросвязи, %, не менее	95	100
		Доля повреждений на абонентских линиях и других абонентских повреждений, устраненных в контрольные сроки для сельских сетей электросвязи, %, не менее	92	100
		Доля повреждений таксофонов, устраненных в контрольные сроки, %, не менее	90	100

¹ В соответствии с Постановлением Совета Министров Республики Беларусь 26 сентября 2022 г. №645 <https://pravo.by/document/?guid=12551&p0=C22200645&p1=1>
Отчёт подписан электронной цифровой подписью в системе электронного документооборота предприятия

№	Потребительские свойства	Показатели качества услуг (согласно СТБ 2431)	Значение показателя качества	
			Нормативное	Фактическое
5	Доступность установления соединения	Доля неуспешных вызовов при установлении местного телефонного соединения в пределах городских сетей электросвязи, %, не более	8	0,03
		Доля неуспешных вызовов при установлении местного телефонного соединения в пределах сельских сетей электросвязи, %, не более	3	0
		Доля неуспешных вызовов при установлении местного телефонного соединения с узлом обеспечения вызова экстренных специальных служб в пределах городских сетей электросвязи, %, не более	1,5	0,16
		Доля неуспешных вызовов при установлении местного телефонного соединения с узлом обеспечения вызова экстренных специальных служб в пределах сельских сетей электросвязи, %, не более	0,5	0,06
		Доля неуспешных вызовов при установлении междугородного телефонного соединения между абонентами городских сетей электросвязи, %, не более	10	0
		Доля неуспешных вызовов при установлении междугородного телефонного соединения между абонентами сельских сетей электросвязи, %, не более	5	0
		Доля неуспешных вызовов при установлении международного телефонного соединения (в пределах международной сети оператора), %, не более	2	1,13
6	Правильность выставления счетов	Доля правильно выставленных счетов, %, не менее	99	99,99
7	Качество передачи речи	Доля вызовов, не удовлетворяющих нормативам по качеству передачи речи, %, не более	5	0,11
8	Удовлетворенность абонентов	Коэффициент удовлетворенности абонентов, %, не менее	75	100