

Український державний університет залізничного транспорту

Кафедра Інженерія вагонів та якість продукції

ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ АБОНЕНТІВ ЗА РАХУНОК  
ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ

Пояснювальна записка і розрахунки  
до кваліфікаційної роботи магістра

МКРМЕ.175.26.18.00. ПЗ

Розробив:

здобувач групи 217-ЯСС-324

спеціальності 175 «Інформаційно-  
вимірювальні технології»

(роботу виконано самостійно, відповідно  
до принципів академічної доброчесності)



Денис ПОЧУЄВ

Керівник:

канд. техн. наук, доцент

Ганна КОМАРОВА

Рецензент:

доцент кафедри М і ПМ канд. техн. наук

Олександр ЛОГВІНЕНКО

Український державний університет залізничного транспорту

Факультет «Механіко-енергетичний»

Кафедра «Інженерія вагонів та якість продукції»

Освітньо-кваліфікаційний рівень: магістр

Спеціальність: 175 «Інформаційно-вимірювальні технології»

Освітня програма: Якість, стандартизація та сертифікація

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри ІВ та ЯП,  
професор, д-р техн. наук



Василь РАВЛЮК

« 30 » 11 2025 р.

**З А В Д А Н Н Я**  
**на кваліфікаційну роботу магістра**

Почуєву Денису Вадимовичу

1. Тема: «Підвищення якості обслуговування абонентів за рахунок впровадження системи якості послуг» керівник: Комарова Ганна Леонідівна затверджена розпорядженням по механіко-енергетичному факультету від «24» лютого 2025 року № 21/25.
2. Строк подання студентом роботи «30» грудня 2025 року
3. Вихідні дані до роботи нормативно-правові акти України у сфері надання комунальних послуг та захисту прав споживачів, а також міжнародні стандарти щодо управління якістю послуг; наукова, технічна та навчально-методична література з питань сервісного управління, клієнтоорієнтованості та підвищення якості обслуговування; внутрішні регламенти, статистичні звіти, звернення абонентів і документація ХМФ «ГАЗМЕРЕЖІ»; результати спостережень, аналізу роботи контакт-центру, служби прийому звернень та дані, зібрані під час переддипломної практики.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки: Вступ; 1. Механізми забезпечення та управління якістю обслуговування абонентів у газорозподільній сфері; 2. Аналіз системи обслуговування абонентів у ХМФ «ГАЗМЕРЕЖІ»; 3. Шляхи підвищення якості обслуговування абонентів шляхом впровадження системи якості послуг; 4 Прогноз очікуваних результатів; Загальні висновки МКР; Список використаних джерел.

5. Перелік ілюстраційного матеріалу: 1 Актуальність і цілі дослідження; 2 Основні відмінності газорозподільної сфери від інших сервісних галузей; 3 Приклад індикаторів якості послуг у сфері енергетичної інфраструктури; 4 Відповідність стандартів ISO/ДСТУ ключовим показникам якості газорозподільних послуг; 5 Основні напрями діяльності ХМФ ТОВ «Газорозподільні мережі України» та їхній вплив на якість обслуговування споживачів; 6 Основні канали звернень абонентів та їх ефективність; 7 Оцінка фактичної якості обслуговування; 9 Бар'єри у сфері обслуговування та їх на стандартизацію; 10 Концепція системи якості послуг у газорозподільній компанії; 11 Вплив цифровізації на якість обслуговування; 13 Модель стандартизації для Харківської міської філії; 14 Модельна оцінка ефекту від впровадження системи якості послуг; Загальні висновки.

6. Дата видачі завдання 06.10.2025р.

### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів магістерської роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Аналіз наукових джерел і нормативних документів у сфері управління якістю послуг, стандартів ISO/ДСТУ та сучасних цифрових інструментів.	06.10 - 15.10	виконано
2	Дослідження діяльності Харківської міської філії ТОВ «Газорозподільні мережі України» та оцінка чинної системи абонентського обслуговування	16.10– 25.10	виконано
3	Розробка концепції системи якості послуг з урахуванням цифровізації, стандартизації процесів і використання інформаційно-вимірювальних технологій	26.10 – 05.11	виконано
4	Моделювання впливу цифрових інструментів і стандартизації на якість обслуговування та рівень задоволеності абонентів	06.11 – 25.11	виконано
5	Формування практичних рекомендацій і висновків щодо підвищення ефективності роботи філії та вдосконалення системи управління якістю послуг	26.11– 30.11	виконано
6	Перевірка МКР на плагіат	01.12-10.12	виконано
7	Оформлення пояснювальної записки та ілюстративного матеріалу	11.12– 20.12	виконано
8	Нормоконтроль та отримання рецензії на магістерську роботу	21.12 -30.12	виконано
9	Підготовка до захисту магістерської роботи	30.12 – 10.01	

Магістрант



Денис ПОЧУЄВ

Керівник роботи



Ганна КОМАРОВА

## АНОТАЦІЯ

**Почуєв Д.В.** Кваліфікаційна робота другого (магістерського) рівня вищої освіти на тему: «**Підвищення якості обслуговування абонентів за рахунок впровадження системи якості послуг**» включає 16 слайдів презентації, 92 аркушів пояснювальної записки формату А4, що містять 13 рисунків, 20 таблиць та 40 літературних джерел.

**Ключові слова:** ЯКІСТЬ ПОСЛУГ, АБОНЕНТСЬКЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ, ГАЗОРОЗПОДІЛ, ЦИФРОВІ ІНСТРУМЕНТИ, СТАНДАРТИЗАЦІЯ, CRM-СИСТЕМИ, ISO.

**Метою магістерської роботи** є розробка концепції системи якості послуг для газорозподільної компанії з урахуванням цифровізації та інформаційно-вимірjuвальних технологій, а також обґрунтування механізмів її впровадження на прикладі Харківської міської філії ТОВ «Газорозподільні мережі України».

**Об'єкт дослідження:** процес абонентського обслуговування у газорозподільній компанії.

У роботі досліджено та науково обґрунтовано удосконалення системи управління якістю послуг і абонентського обслуговування ХМФ «ГАЗМЕРЕЖІ». Запропоновано трирівневу модель управління якістю, що інтегрує стандарти ISO 9000 із клієнтоорієнтованим підходом та цифровими сервісами. Вперше системно показано вплив CRM-інструментів, чат-ботів і персональних кабінетів на прозорість процесів, керованість КРІ та зростання задоволеності абонентів. Отримані результати мають прикладне значення для підвищення ефективності управління й можуть бути використані підприємствами комунальної сфери.

## ABSTRACT

**Pochuyev D.V.** Master's Thesis entitled: "**Improving the Quality of Customer Service through the Implementation of a Service Quality Management System**" consists of 18 presentation slides, 92 pages of explanatory report (A4 format), including 13 figures, 20 tables, and 40 references.

**Keywords:** SERVICE QUALITY, CUSTOMER SERVICE, GAS DISTRIBUTION, DIGITAL TOOLS, STANDARDIZATION, CRM SYSTEMS, ISO.

**The aim of the thesis** is to develop a concept of a service quality management system for a gas distribution company, taking into account digitalization and measuring technologies, and to justify mechanisms for its implementation on the example of the Kharkiv City Branch of LLC "Gas Distribution Networks of Ukraine".

**Object of the research:** the process of customer service in a gas distribution company.

The study investigates and scientifically substantiates improvements to the service quality management and customer service system of the KCB GDN Ukraine. A three-level quality management model integrating ISO 9000 standards with a customer-oriented approach and digital services is proposed. For the first time, the impact of CRM tools, chatbots, and personal online accounts on process transparency, KPI controllability, and customer satisfaction growth is systematically demonstrated. The obtained results have practical value for improving management efficiency and can be applied by public utility enterprises.

## Зміст

Вступ	6
1. Механізми забезпечення та управління якістю обслуговування абонентів у газорозподільній сфері	9
1.1. Методичні підходи до оцінки якості послуг	9
1.2. Специфіка послуг у сфері газорозподілу та їх відмінність від інших сервісних галузей, з урахуванням вимірювальної та цифрової інфраструктури	14
1.3. Поняття «якість послуг» у контексті енергетичної інфраструктури та інформаційно-вимірювальних технологій	21
1.4. Міжнародні та національні стандарти забезпечення якості в газовій галузі.	27
1.5. Сучасні підходи до оцінювання якості абонентського обслуговування: інтеграція KPI, індикаторів ефективності, цифрового моніторингу та статистичних методів оцінки	31
2. Аналіз системи обслуговування абонентів у Харківській міській філії ТОВ «Газорозподільні мережі України»	35
2.1. Загальна характеристика філії та її роль у структурі компанії з погляду забезпечення якості	35
2.2. Аналіз організації роботи з абонентами та системи комунікацій	39
2.3. Оцінка фактичного рівня якості послуг: оперативність, доступність, статистика звернень і скарг, показники задоволеності абонентів	48
2.4. Проблеми та бар'єри у сфері абонентського обслуговування та їх вплив на стандартизацію процесів	61
3. Шляхи підвищення якості обслуговування абонентів шляхом впровадження системи якості послуг	66
3.1. Концепція системи якості послуг для газорозподільної компанії з урахуванням цифровізації та вимірювальних технологій	66
3.2. Впровадження цифрових інструментів: електронний кабінет абонента, мобільні додатки, чат-боти, CRM-системи	72
3.3. Стандартизація процесів обслуговування та управління зверненнями абонентів	78
4. Оцінка очікуваних результатів вдосконалення сервісу	84
4.1. Прогноз впливу на задоволеність абонентів і ефективність процесів	85
Загальні висновки до МКР	87
Список використаних джерел	90

МКРМЕ.175.26.18.00. ПЗ				
Зм.	Арк	№ докум.	Підп.	Дата
Розробив		Почуєв	<i>[Signature]</i>	
Перев.		Комарова	<i>[Signature]</i>	23.07.26
Н. контр.		Шовкун	<i>[Signature]</i>	09.08.26
Затв.		Равлюк	<i>[Signature]</i>	09.08.26
Підвищення якості обслуговування абонентів за рахунок впровадження системи якості послуг				
		Літера	Аркуш	Аркушів
		5	92	
УкрДУЗТ				

## Вступ

**Актуальність.** Підвищення якості обслуговування абонентів є одним із ключових напрямів розвитку газорозподільних компаній. В умовах сучасного ринку енергетичних послуг, зростаючих вимог клієнтів до швидкості, зручності та прозорості взаємодії з компанією, забезпечення високого рівня якості сервісу стає стратегічно важливим. Актуальність дослідження обумовлена тим, що сучасні споживачі все частіше оцінюють компанії не лише за надійністю постачання газу, а й за якістю обслуговування, доступністю цифрових сервісів, ефективністю комунікацій та швидкістю реагування на запити. На практиці це означає, що будь-які затримки у розгляді заявок, недостатня інформаційна підтримка або складність взаємодії з персоналом негативно впливають на рівень задоволеності абонентів і можуть призводити до скарг, зниження довіри та втрати репутації компанії.

Сучасна газорозподільна сфера перебуває у процесі інтенсивної цифровізації та впровадження інформаційно-комунікаційних технологій, що відкриває нові можливості для підвищення якості обслуговування. Впровадження електронних кабінетів абонентів, мобільних додатків, CRM-систем та чат-ботів дозволяє не лише автоматизувати процеси взаємодії з клієнтами, але й забезпечує постійний контроль якості послуг, оперативне реагування на звернення та аналіз задоволеності споживачів. Разом із тим, ці зміни створюють додаткові вимоги до організації роботи персоналу, стандартів обслуговування та методів оцінки ефективності взаємодії з абонентами [9].

Особливу актуальність підвищення якості обслуговування набуває у великих містах, де кількість абонентів значна, а обсяги звернень постійно зростають. Харківська міська філія ТОВ «Газорозподільні мережі України» обслуговує десятки тисяч абонентів, і будь-які недоліки у процесах обслуговування можуть мати масштабні соціально-економічні наслідки, впливати на репутацію компанії та рівень довіри населення до послуг газопостачання [8].

У цьому контексті підвищення якості обслуговування виступає не лише управлінським завданням, а й елементом соціальної відповідальності компанії, спрямованої на комфорт і безпеку споживачів. Актуальність дослідження визначається необхідністю впровадження системи якості послуг для підвищення ефективності роботи філії, оптимізації процесів обслуговування та забезпечення високого рівня клієнтського сервісу відповідно до сучасних вимог ринку.

**Об'єктом дослідження** є процеси забезпечення та контролю якості обслуговування абонентів у газорозподільній компанії.

**Предметом дослідження** виступають організаційно-технічні та управлінські механізми підвищення якості обслуговування абонентів, а також методи і інструменти впровадження системи якості послуг у Харківській міській філії ТОВ «Газорозподільні мережі України».

**Метою роботи** є обґрунтування та розробка комплексних заходів щодо підвищення якості обслуговування абонентів за рахунок впровадження системи якості послуг, що враховує специфіку діяльності філії та сучасні вимоги до клієнтського сервісу.

Для досягнення цієї мети поставлено такі завдання:

- вивчити теоретичні засади якості послуг у газорозподільних компаніях та міжнародні підходи до їх оцінювання.
- дослідити нормативно-правову базу, стандарти та методики контролю якості послуг у сфері газопостачання;
- провести аналіз діяльності Харківської міської філії щодо взаємодії з абонентами та виявити основні проблеми і недоліки;
- розробити концептуальні підходи до впровадження системи якості послуг з урахуванням специфіки підприємства;
- запропонувати методику оцінювання ефективності обслуговування абонентів та цифрові інструменти для підвищення якості послуг;
- обґрунтувати очікувані результати та практичні ефекти від впровадження системи якості послуг.

**Методи дослідження.** Для досягнення поставленої мети і виконання завдань застосовано комплекс загальнонаукових і спеціальних методів, що включає аналіз та синтез наукової літератури та нормативних документів, порівняльний аналіз вітчизняного та зарубіжного досвіду, статистичну обробку показників роботи абонентських служб, моделювання та прогнозування ефектів впровадження системи якості послуг.

**Наукова новизна** полягає у комплексному підході до оцінки та підвищення якості обслуговування абонентів на основі впровадження системи управління якістю послуг, що враховує цифровізацію, стандарти сервісу та ефективність взаємодії з клієнтами.

**Практична цінність** дослідження визначається можливістю використання його результатів для оптимізації роботи Харківської міської філії ТОВ «Газорозподільні мережі України», підвищення рівня задоволеності абонентів, скорочення часу обробки звернень та формування позитивної репутації компанії на ринку. Очікувані результати включають створення системи управління якістю обслуговування, впровадження ефективних індикаторів контролю та методики оцінки рівня сервісу, а також конкретні організаційні та технологічні рекомендації для філії.

Таким чином, проведене дослідження спрямоване на підвищення якості обслуговування абонентів за рахунок впровадження системи якості послуг, що забезпечує комплексне вирішення проблем взаємодії з клієнтами, оптимізацію процесів і підвищення ефективності діяльності газорозподільної компанії.

**Апробація результатів роботи.** Основні положення магістерської роботи були висвітлені у доповіді «Інноваційні підходи до підвищення якості обслуговування абонентів на підприємстві» на 85 студентській науково-технічній конференції УкрДУЗТ (10-11 грудня м. Харків, 2025) [39].

## Список використаних джерел

1. ISO 9001:2015. *Quality Management Systems — Requirements*.
2. ДСТУ ISO 9001:2015. *Система управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT)*. URL: [https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id\\_doc=64013](https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=64013)
3. ISO/IEC 17025:2017. *General requirements for the competence of testing and calibration laboratories*.
4. ISO 10002:2018. *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations*.
5. ISO 10004:2018. *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for monitoring and measuring*.
6. ДСТУ ISO 50007:2020. *Енергетичні послуги. Настанова щодо оцінювання та поліпшення енергетичних послуг для споживачів (ISO 50007:2017, IDT)*. URL: [https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id\\_doc=90179](https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page?id_doc=90179)
7. ДСТУ ISO 50001:2020. *Системи енергетичного менеджменту. Вимоги та настанова щодо використання (ISO 50001:2018, IDT)*. URL: [https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id\\_doc=90178](https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=90178)
8. Газорозподільні мережі України. *Вікіпедія*. URL: [https://uk.wikipedia.org/wiki/Газорозподільні\\_мережі\\_України](https://uk.wikipedia.org/wiki/Газорозподільні_мережі_України)
9. Офіційний сайт Харківської міської філії ТОВ «Газорозподільні мережі України». URL: <https://khm.grmu.com.ua/about/>
10. Дикань В. В., Гречана О. І. Методичні підходи до оцінки якості послуг // *Соціальна економіка*. 2018. Вип. 55. С. 97–106.
11. Артеменко В. С., Ольшанський О. В. Проблеми управління якістю послуг на підприємствах сфери обслуговування // *Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг*. 2013. Вип. 2(2). С. 253–258.
12. Весперіс С. З. Особливості формування і управління якістю послуг // *Актуальні питання сталого розвитку економіки*. 2012. Т. 1. С. 75–80.

13. Дубодєлова А. В., Лісовська Л. С., Ницота А. О. Система управління якістю обслуговування клієнтів готельного підприємства // *Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Проблеми економіки та управління*. 2013. № 754. С. 159–165.
14. Іванків О. Я. Сучасні підходи до оцінки якості послуг // *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2015. Вип. 4. С. 399–403.
15. Котвіцька А. А., Вороніна О. М. Дослідження маркетингових аспектів якості послуг // *Соціальна фармація в охороні здоров'я*. 2016. Т. 2. № 1. С. 70–78.
16. Курносова-Юркова О. О. Оцінка якості логістичних послуг // *Економіка будівництва і міського господарства*. 2014. Т. 10. № 2. С. 163–168.
17. Кучерук Г. Ю. *Якість транспортних послуг: управління, розвиток та ефективність*: монографія. К. : ДЕДУТ, 2011. 208 с.
18. Стаднік В. Г. Використання методу SERVQUAL // *Науковий вісник Херсонського державного університету*. 2015. Вип. 12. Ч. 3. С. 79–83.
19. Токарчук В. В. Основні компоненти системи якісного обслуговування клієнтів банків // *Наукові записки НаУКМА. Економічні науки*. 2012. Т. 133. С. 126–131.
20. Траченко Л. А. Проблеми впровадження систем менеджменту якості // *Вісник соціально-економічних досліджень*. 2013. Вип. 4. С. 165–170.
21. Чабан О. В. Векторний метод оцінювання якості // *Вимірювальна техніка та метрологія*. 2008. Вип. 69. С. 126–129.
22. Комарова Г. Л., Бондаренко К. С. Роль метрологічного забезпечення // *Матеріали 23-го Міжнародного науково-технічного семінару «Сучасні питання виробництва та ремонту в промисловості і на транспорті»*. Київ, 2023. С. 42–43.
23. Постанова НКРЕКП від 21.09.2017 № 1156 (у редакції постанови від 10.11.2022 № 1415). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v1156874-17#Text>
24. Правила безпеки систем газопостачання. Наказ Міністерства енергетики України від 15.05.2015 № 285. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0674-15#n15>

25. Turk D., Bligh P. *CRM Unplugged: Releasing CRM's Strategic Value*. Wiley, 2004. 224 p.
26. Капінос Г. І., Грабовська І. В. *Управління якістю: навч. посібник*. К. : Кондор, 2016. 278 с.
27. Офіційний сайт НАК «Нафтогаз України». URL: <https://www.naftogaz.com>
28. Урядовий портал України. URL: <https://www.kmu.gov.ua>
29. Економічні погляди Вільфредо Парето. URL: [http://stud.com.ua/47071/politekonomiya/ekonomichni\\_poglyadi\\_vilfredo\\_pareto#17](http://stud.com.ua/47071/politekonomiya/ekonomichni_poglyadi_vilfredo_pareto#17)
30. Світлишин І. І. Методичний підхід до оцінювання якості продукції // *Економіка, управління та адміністрування*. 2023. № 1(103). С. 64–69.
31. Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р. *Управління якістю продукції та послуг*. Харків : ХТЕІ, 2015. 222 с.
32. Шаповал М. І. *Менеджмент якості: підручник*. 3-тє вид. Київ : Знання, 2007. 471 с.
33. *Total Quality Management in Service Sector: A Literature Review*. URL: <https://www.researchgate.net/publication/237087016>
34. Kotler P., Keller K. L. *Marketing Management*. 15th ed. Pearson, 2016. 816 p.
35. Deming W. E. *Out of the Crisis*. Cambridge, MA : MIT Press, 1986. 507 p.
36. Комарова Г., Геворкян Е., Нерубацький В., Волошина Л. Підвищення ефективності метрологічного забезпечення // *Управління якістю в освіті та промисловості: досвід, проблеми та перспективи*. Львів, 2025. С. 136–137.
37. Гадецька З. Оцінка ефективності застосування цифрового маркетингу // *Економіка та суспільство*. 2022. № 40. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-44>
38. *Статистичні методи контролю якості: навч. посібник / уклад. Є. Є. Завгородня*. Старобільськ : Альма-матер, 2017. 74 с.

39. Почуєв Д. В. Інноваційні підходи до підвищення якості обслуговування // *Тези доповідей 85-ї студентської науково-технічної конференції УкрДУЗТ*. Харків, 2025.

40. ДСТУ 3008:2015. *Інформація та документація. Звіти у сфері науки і техніки. Структура та правила оформлювання*. URL: [https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id\\_doc=64463](https://online.budstandart.com/ua/catalog/doc-page.html?id_doc=64463)