

تقرير جودة الخدمة لشركة الاتصالات السعودية لعام ٢٠٠٨

الخدمة	#	الأداء	قياس الهيئة	يناير	فبراير	مارس	أبريل	ماي	يونيو	أغسطس	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر	
مؤشرات خدمة الهاتف الصوتي العام الثابت	1	الزمن المستغرق للتوصيل المبني للخطوط (خلال ٣ أيام)	90%	87.70%	64%	75%	86.00%	83.20%	73%	90.00%	92%	61.00%	84%	83%	
	2	الزمن المستغرق لإصلاح العطل (خلال ٢٤ ساعة)	90%	72.50%	48%	73%	87.00%	95%	92%	95.00%	91%	88.00%	87%	94%	
	3	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة المشتركين (٩٠٧) (خلال ٢٠ ثانية)	90%	92%	91%	91%	90%	90%	90%	93%	90%	94%	91%	91%	90%
	4	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لخدمة إستعلامات الدليل (٩٠٥) (خلال ١٥ ثانية)	92%	97%	84%	65%	66%	66%	88%	92%	92%	45%	35%	66%	87%
	5	تأخر نغمة الحرارة (ثواني 3)	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	6	نسبة المكالمات غير الناجحة المحلية	1%	0.60%	0.54%	0.41%	0.36%	0.40%	0.40%	0.20%	0.18%	0.22%	0.19%	0.32%	0.24%
	7	نسبة المكالمات غير الناجحة الداخلية	1%	0.49%	0.78%	0.96%	0.59%	0.50%	0.50%	0.20%	0.20%	0.70%	0.21%	0.43%	0.18%
	8	نسبة المكالمات غير الناجحة الدولية	2%	1.67%	1.85%	1.60%	1.45%	1.10%	1.10%	1.00%	0.87%	1.09%	0.06%	1.48%	1.12%
	9	دقة الفواتير (لكل ١٠٠٠ فاتورة صادره)	3	1.59	2.5	0.88	1.2	1.2	1.2	1	0.01	3	1.77	1.66	1.3
مؤشرات خدمة الهاتف الجوال	1	تقديم خدمة الجوال (خلال ٦ ساعة)	98.50%	98.50%	98.50%	98.50%	98.50%	98.50%	99.50%	99.50%	98.50%	99.00%	99.50%	99.00%	
	2	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة المشتركين (٩٠٢) (خلال ٢٠ ثانية)	90%	95%	95%	97%	99%	99%	96%	97%	90%	95%	95%	95%	97%
	3	نسبة المكالمات غير الناجحة	2%	0.41%	0.53%	0.40%	0.44%	0.33%	0.33%	0.30%	0.50%	1.40%	0.66%	0.91%	1.81%
	4	معدل سقوط المكالمات	2%	0.75%	0.76%	0.77%	0.79%	0.74%	0.74%	0.72%	0.70%	0.78%	0.27%	0.65%	0.73%
	5	دقة الفواتير (لكل ١٠٠٠ فاتورة صادره)	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
مؤشرات خدمات الاتصالات المعطيات شاملة خدمة الخطوط المؤجرة	1	الدوائر التي يتم تشغيلها خلال الوقت المتفق عليه	95%	95.84%	97.36%	95.10%	95.10%	99.00%	97.50%	95.60%	96.10%	97.43%	95.12%	96.96%	
	2	الفترة الزمنية لتقديم الخدمة	تقرير	8	7.48	6.83	8.3	8.5	8.7	6.68	7.98	6.12	8.12	5.47	
	3	توفر الخدمة	99.70%	99.97%	99.76%	99.70%	99.77%	99.70%	99.70%	99.74%	99.74%	99.64%	99.75%	99.73%	99.73%