

| مؤشرات جودة خدمة شركة الاتصالات السعودية عن الربع الثالث والرابع من عام ٢٠٠٩م | | | | | | | | | | | | |
|---|---|--------|---|--|--------|--------|-------------|--------|--------|--------|-------------|--|
| الخدمة | # | الأداء | قياس الهيئة | يوليو | اغسطس | سبتمبر | المتوسط: Q3 | أكتوبر | نوفمبر | ديسمبر | المتوسط: Q4 | |
| مؤشرات خدمة الهاتف الثابت الصوتية | 1 | E1/1 | الزمن المستغرق لتكوين الخدمة للعميل خلال ٥ أيام عمل | 96% | 95% | 92% | 94% | 96% | 90% | 93% | 93% | |
| | 2 | E1/1 | الزمن المستغرق لإصلاح العطل خلال ٢٤ ساعة | 93% | 87% | 92% | 91% | 90% | 90% | 82% | 87% | |
| | 3 | E1/1 | الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة المشتركين (٩٠٧) خلال ٦٠ ثانية | 82% | 86% | 85% | 84% | 81% | 87% | 80% | 83% | |
| | 4 | E1/1 | معدل المكالمات غير الناجحة | >2% | 0.57% | 0.66% | 0.61% | 0.30% | 0.20% | 0.26% | 0.25% | |
| | 5 | E1/1 | معدل فقدان المكالمات | >2% | 0.64% | 0.03% | 0.24% | 0.11% | 0.11% | 0.07% | 0.10% | |
| | 6 | E1/1 | معدل الأعطال لكل ١٠٠٠ خط في الربع | ٥٠ عطل | | | 10 | | | | 13.30 | |
| | 7 | E1/1 | معيير جودة الصوت | MOS>3.5 | | | | | | | | شركة الاتصالات السعودية ستبدأ اعتباراً من ١Q2010 |
| مؤشرات خدمة الهاتف المتنقل الصوتية | 1 | E1/2 | الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة المشتركين (٩٠٢) خلال ٦٠ ثانية | 32% | 34% | 60% | 42% | 70% | 61% | 80% | 70% | |
| | 2 | E1/2 | معدل المكالمات غير الناجحة | <2% | 0.24% | 0.95% | 0.50% | 0.22% | 0.91% | 0.32% | 0.48% | |
| | 3 | E1/2 | معدل فقدان المكالمات | <2% | 0.64% | 0.72% | 0.69% | 0.67% | 0.82% | 0.74% | 0.74% | |
| | 4 | E1/2 | معيير جودة الصوت | MOS>3.5 | | | | | | | | شركة الاتصالات السعودية ستبدأ اعتباراً من ١Q2010 |
| | 5 | E1/2 | نشر الخارطة الجغرافية للتغطية الراديوية | تحديث سنوياً على الأقل | | | 98.50% | | | | 98.50% | |
| الوصول الى الانترنت | 1 | E1/3 | الزمن المستغرق لتكوين خدمة الانترنت للعميل (خلال ١٠ أيام عمل) | 99% | 98% | 94% | 97% | 94% | 93% | 97% | 95% | |
| | 2 | E1/3 | الزمن المستغرق لإصلاح العطل خلال ٢٤ ساعة | 95% | 91% | 93% | 93% | 93% | 91% | 88% | 91% | |
| | 3 | E1/3 | الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة البرود باند خلال ٦٠ ثانية | 85% | 82% | 80% | 82% | 80% | 80% | 81% | 80% | |
| | 4 | E1/3 | معدل الأعطال لكل ١٠٠٠ خط في الربع | ٥٠ عطل | | | 90 | | | | 71 | |
| | 5 | E1/3 | مقياس نقل البيانات لموفر الخدمة | ٥٠٪ على الأقل من أفضل السرعات المتوفرة | | | | | | | | شركة الاتصالات السعودية تدرس حالياً أفضل طريقة لتزويد الهيئة مع مؤشراً دقيقاً لهذا البند |
| | 6 | E2/2 | معدل استخدام سعة وصلات الانترنت المحلية | ٩٠٪ على الأكثر خلال ٣ أشهر متتالية | | | | | | | | |
| | 7 | E2/2 | معدل استخدام سعة وصلات الانترنت الدولية | ٩٠٪ على الأكثر خلال ٣ أشهر متتالية | 45.20% | 45.80% | 46.80% | 45.93% | 47.70% | 48.70% | 53.40% | 49.90% |
| مؤشرات الأعمال | 1 | E1/3 | الدوائر التي يتم تشغيلها خلال الوقت المتفق عليه | 9٥% | 97.10% | 98.53% | 98.22% | 97.74% | 98.52% | 98.52% | 98.26% | |
| | 2 | E1/3 | نسبة توفر الخدمة | ٩٩.٧٠% | 99.80% | 99.78% | 99.80% | 99.88% | 99.92% | 99.92% | 99.91% | |