

مؤشرات جودة خدمة شركة الاتصالات السعودية عن العام ٢٠١٣م

الخدمة	#	الاداء	قياس الهيئة	يناير	فبراير	مارس	المتوسط: Q1	ابريل	مايو	يونيو	المتوسط: Q2	يوليو	اغسطس	سبتمبر	المتوسط: Q3	اكتوبر	نوفمبر	ديسمبر	المتوسط: Q4	المتوسط السنوي	
مؤشرات خدمة الهاتف الثابت الصوتية	1	E1/1	الزمن المستغرق لتكوين الخدمة للمبيل خلال ٥ ايام عمل	98.0%	98.0%	98.0%	98.00%	96.0%	96.0%	95.0%	95.67%	90.0%	91.0%	94.0%	91.67%	95.0%	94.0%	94.0%	94.33%	95%	
	2	E1/1	الزمن المستغرق لإصلاح العطل خلال ٢٤ ساعة	85.0%	89.0%	90.0%	88.00%	89.0%	89.0%	88.0%	88.67%	93.0%	92.0%	91.0%	92.00%	94.0%	90.0%	93.0%	92.33%	90%	
	3	E1/1	الزمن المستغرق للإجابة على المشتركين (٩٠٧) خلال ٦٠ ثانية	94.0%	90.0%	86.0%	90.00%	82.0%	84.0%	83.0%	83.00%	87.0%	84.0%	86.0%	85.67%	88.0%	95.0%	99.0%	94.00%	88%	
	4	E1/1	معدل المكالمات غير الناجحة	1.91%	1.95%	0.73%	1.53%	2.00%	1.77%	0.98%	1.58%	0.71%	0.85%	0.73%	0.73%	0.72%	1.04%	0.75%	0.95%	0.91%	1%
	5	E1/1	معدل فقدان المكالمات	0.03%	0.02%	0.30%	0.12%	0.03%	0.03%	0.03%	0.03%	0.02%	0.05%	0.05%	0.05%	0.04%	0.03%	0.02%	0.03%	0.03%	0%
	6	E1/1	معدل الأعطال لكل ١٠٠٠ خط في الربع	٥٠ عطل	1.2	1.2	1.2	1.2	1.2	1.2	1.2	1.2	2.4	2.4	2.4	2.4	0.22	0.22	0.22	0.22	1.26
	7	E1/1	مقياس جودة الصوت	MOS>3.5	1.1	4.28	4.276	3.22	4.27	4.25	4.25	4.26	4.25	4.24	4.24	4.24	4.21	4.17	4.21	4.21	3.98
مؤشرات خدمة الهاتف المتنقل الصوتية	1	E1/2	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة المشتركين (٩٠٧) خلال ٦٠ ثانية	72%	65%	65%	67.33%	76%	76%	71%	74.33%	81%	79%	80%	80.00%	89%	94%	91%	91.33%	78.25%	
	2	E1/2	معدل فقدان المكالمات	<2%	1.42%	1.13%	1.28%	0.68%	0.76%	0.65%	0.70%	0.6%	0.9%	0.7%	0.71%	0.6%	0.6%	0.6%	0.59%	1%	
	3	E1/2	معدل فقدان المكالمات	<2%	0.68%	0.69%	0.68%	0.68%	0.76%	0.65%	0.70%	0.6%	0.9%	0.7%	0.71%	0.6%	0.6%	0.6%	0.59%	1%	
	4	E1/2	مقياس جودة الصوت	MOS>3.5	3G = 3.8	3G = 3.8	3G = 3.8	3G=3.8	3G = 3.8	3G = 3.8	3G=3.8	3G = 3.8	3G = 3.8	3G = 3.8	3G=3.8	3G = 3.8	3G = 3.8	3G = 3.8	3G = 3.8	3G=3.75	
	5	E1/2	نشر الخارطة الجغرافية للتغطية الراديوية	تحديث سنوياً على الأقل																	
الوصول الى الانترنت	1	E1/3	الزمن المستغرق لتكوين خدمة الانترنت للمبيل (خلال ١٠ ايام عمل)	95.0%	92.0%	97.0%	94.67%	98.0%	98.0%	98.0%	98.00%	96.0%	96.0%	96.0%	96.00%	98.0%	94.0%	94.0%	95.67%	96%	
	2	E1/3	الزمن المستغرق لإصلاح العطل خلال ٢٤ ساعة	92.0%	93.0%	92.0%	92.33%	93.0%	92.0%	93.0%	92.67%	96.0%	94.0%	94.0%	94.67%	96.0%	92.0%	94.0%	94.00%	93%	
	3	E1/3	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة البرود باند خلال ٦٠ ثانية	94.0%	90.0%	86.0%	90.00%	82.0%	87.0%	85.0%	84.67%	66.0%	84.0%	79.0%	76.33%	88.0%	95.0%	99.0%	94.00%	86%	
	4	E1/3	معدل الأعطال لكل ١٠٠٠ خط في الربع	٥٠ عطل	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	41	41	41	41	12	
	5	E1/3	مقياس نقل البيانات لموفر الخدمة	٥٠٪ على الأقل من أفضل السرعات المتوفرة	36.0%	37.0%	38.0%	37.00%	36.0%	37.0%	38.0%	37.00%	43.0%	43.0%	43.0%	43.00%	36.0%	37.0%	38.0%	37.00%	39%
مؤشرات الأعمال	1	E1/3	الدوائر التي يتم تشغيلها خلال الوقت المنتظر عليه	97.74%	94.70%	98.00%	96.81%	94.00%	94.00%	94.00%	94.00%	96.00%	97.00%	95.00%	96.00%	96.00%	97.00%	95.00%	96.00%	95.70%	
	2	E1/3	نسبة توفر الخدمة	99.84%	99.80%	100.00%	99.88%	99.80%	99.80%	99.80%	99.80%	99.80%	99.80%	99.80%	99.80%	99.80%	99.72%	99.79%	88.82%	98.90%	