

مؤشرات جودة خدمة شركة الاتصالات السعودية عن العام ٢٠١٠م

الخدمة	#	الإداء	قياس الهيئة	يناير	فبراير	مارس	المتوسط: Q1	ابريل	مايو	يونيو	المتوسط: Q2	يوليو	أغسطس	سبتمبر	المتوسط: Q3	اكتوبر	نوفمبر	ديسمبر	المتوسط: Q4	المتوسط السنوي	
مؤشرات خدمة الهاتف الثابت الصوتية	1	E1/1	الزمن المستغرق لتكوين الخدمة للعميل خلال ٥ أيام عمل	98%	95%	97%	97%	98%	97%	97%	97%	95%	97%	93%	95%	94%	90%	97%	94%	96%	
	2	E1/1	الزمن المستغرق لإصلاح العطل خلال ٢٤ ساعة	89%	92%	94%	92%	92%	91%	91%	91%	92%	89%	88%	90%	86%	87%	89%	88%	90%	
	3	E1/1	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة المشتركين (٩٠٧) خلال ٦٠ ثانية	86%	89%	90%	88%	82%	84%	84%	80%	82%	84%	90%	90%	89%	82%	89%	82%	84%	86%
	4	E1/1	معدل المكالمات غير الناجحة	0.29%	0.54%	0.52%	0.45%	0.54%	0.59%	0.57%	0.57%	0.75%	0.59%	0.60%	0.65%	0.54%	0.64%	0.52%	0.57%	0.56%	
	5	E1/1	معدل فقدان المكالمات	0.06%	0.06%	0.06%	0.06%	0.06%	0.10%	0.07%	0.08%	0.05%	0.06%	0.05%	0.05%	0.06%	0.06%	0.08%	0.07%	0.07%	
	6	E1/1	معدل الأخطاء لكل ١٠٠٠ خط في الربع	٥٠ عطل			16					16.3				14.7				14.90	15.48
	7	E1/1	معيير جودة الصوت	MOS>3.5			4.34					4.34				4.34				4.34	4.34
مؤشرات خدمة الهاتف المتنقل الصوتية	1	E1/2	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة المشتركين (٩٠٧) خلال ٦٠ ثانية	78%	72%	75%	75%	80%	84%	81%	82%	89%	84%	84%	86%	85%	83%	87%	85%	82%	
	2	E1/2	معدل المكالمات غير الناجحة	0.30%	0.37%	0.11%	0.26%	0.22%	0.11%	0.11%	0.15%	1.42%	0.15%	0.29%	0.62%	0.91%	0.73%	0.05%	0.56%	0.40%	
	3	E1/2	معدل فقدان المكالمات	0.73%	0.72%	0.67%	0.71%	0.70%	0.68%	0.67%	0.68%	0.60%	0.71%	0.70%	0.67%	0.85%	0.30%	0.61%	0.59%	0.66%	
	4	E1/2	معيير جودة الصوت	MOS>3.5																	
	5	E1/2	نشر الخارطة الجغرافية للتغطية الراديوية	تحديث سنوياً على الأقل																	
الوصول الى الانترنت	1	E1/3	الزمن المستغرق لتكوين خدمة الانترنت للعميل (خلال ١٠ أيام عمل)	98%	100%	99%	98.8%	99%	99%	99%	99%	98%	99%	93%	97%	97%	95%	98%	97%	98%	
	2	E1/3	الزمن المستغرق لإصلاح العطل خلال ٢٤ ساعة	85%	94%	95%	91%	95%	94%	94%	94%	94%	94%	92%	93%	90%	91%	92%	91%	92%	
	3	E1/3	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة البرود بلند خلال ٦٠ ثانية	75%	81%	80%	79%	88%	85%	84%	86%	84%	84%	90%	88%	82%	89%	82%	84%	84%	
	4	E1/3	معدل الأخطاء لكل ١٠٠٠ خط في الربع	٥٠ عطل			70								87				91	84.75	
	5	E1/3	مقياس نقل البيانات لموفر الخدمة	٥٠٪ على الأقل من أفضل السرعات المتوفرة																	
مؤشرات الأعمال	1	E1/3	الدوائر التي يتم تشغيلها خلال الوقت المتفق عليه	97.55%	96.81%	97.40%	97.25%	98.40%	97.99%	98.32%	98.24%	96.96%	98.29%	96.78%	97.34%	95.18%	97.31%	95.11%	95.86%	97.17%	
	2	E1/3	نسبة توفر الخدمة	99.98%	99.90%	99.92%	99.93%	99.70%	99.89%	99.82%	99.80%	99.87%	99.87%	99.90%	99.90%	99.88%	99.90%	99.87%	99.86%	99.80%	99.85%