							۲م	ن العام ١٧٠	السعودية عر	كة الاتصالات	ودة خدمة شرا	مؤشرات ج									
المتوسط السنوي	المتوسط: Q4	ديسمبر	نوفمبر	أكتوبر	المتوسط: Q3	سبتمبر	أغسطس	يوليو	المتوسط: Q2	يونيو	مايو	ابريل	المتوسط: Q1	مارس	فبراير	يناير	قياس الهيئة	الأداء	.مة #	الد	
95.34%	95.33%	94.90%	93.80%	97.30%	95.73%	98.3%	97.4%	91.5%	95.30%	93.40%	95.70%	96.80%	95.00%	98%	96%	91%	%9•	الزمن المستغرق لتركيب الخدمة للعميل خلال ٥ أيام عمل	1 E1	′1	
95.53%	91.50%	91.50%	93.00%	90.00%	96.63%	93%	98%	99%	97.60%	97.30%	97.10%	98.40%	96.37%	91.00%	98.90%	99.20%	%9•	الزمن المستغرق لإصلاح العطل خلال ٢٤ ساعة	2 E1	1/ شر ات	
94.92%	95.00%	93.00%	96.00%	96.00%	92.67%	89%	94%	95%	98.33%	98%	98%	99%	93.67%	96%	92%	93%	%A•	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة المشتركين(٩٠٧) خلال ٢٠ ثانية	3 E1	1	
0.64%	0.53%	0.68%	0.46%	0.45%	0.75%	0.72%	0.76%	0.77%	0.57%	0.68%	0.53%	0.51%	0.70%	0.84%	0.57%	0.69%	% ^۲ >	معدل المكالمات غير الناجحة	4 E1		
0.03%	0.03%	0.03%	0.03%	0.03%	0.02%	0.02%	0.02%	0.02%	0.03%	0.03%	0.03%	0.03%	0.03%	0.03%	0.03%	0.04%	%Y>	معدل فقدان المكالمات	5 E1	صوتية 1/	
33.67	42.666667	41	43	44	40.333333	40	41	40	44.67	45	46	43	7	7	7	7	۰۰ عطل	معدل الأعطال لكل ١٠٠٠ خط في الربع	6 E1	′1	
4.01	4.04	4.12	4	3.99	3.98	3.97	3.97	4.01	4.02	4.02	4.01	4.02	4.022	4.013	4.014	4.039	MOS>3.5	معيار جودة الصوت	7 E1	/1	
91.17%	82.00%	69.00%	89.00%	88.00%	93.33%	92%	94%	94%	97.00%	94%	99%	98%	92.33%	92%	93%	92%	%A•	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة المشتركين(٩٠٢) خلال ٦٠ ثانية	1 E1	/2 شرات	
0.29%	0.90%	0.90%	0.90%	0.90%	0.10%	0.10%	0.10%	0.10%	0.11%	0.07%	0.06%	0.21%	0.06%	0.06%	0.06%	0.05%	<2%	معدل المكالمات غير الناجحة	2 E1	خدمة 2/	
0.31%	0.28%	0.28%	0.28%	0.28%	0.29%	0.29%	0.29%	0.29%	0.29%	0.28%	0.29%	0.31%	0.37%	0.42%	0.39%	0.29%	<2%	معدل فقدان المكالمات	3 E1		
2G=3.7 3G=3.8	2G =3.7 3G=3.8	2G = 3.7 3G = 3.8	2G = 3.7 3G = 3.8	2G = 3.7 3G = 3.8	2G =3.7 3G=3.8		2G = 3.7 3G = 3.8	2G = 3.7 3G = 3.8	2G =3.7 3G=3.8	2G = 3.7 3G = 3.8	2G = 3.7 3G = 3.8	2G = 3.7 3G = 3.8	2G =3.7 3G=3.8		2G = 3.7 3G = 3.8	2G = 3.7 3G = 3.8	MOS>3.5	معيار جودة الصوت	4 E1	متنقل صوتية	
		منشورة على موقع الشركة وتحدث				منشورة على موقع الشركة وتحدث				منشورة على موقع الشركة وتحدث				منشورة على موقع الشركة وتحدث			تحدث سنوياً على الأقل	نشر الخارطة الجغرافية للتغطية الرادبوية	5 E1	E1/2	
95.30%	95.10%	91.6%	96%	97.90%	96.77%	99%	99%	93.00%	94.33%	92.70%	94.30%	96.00%	95.00%	97%	96%	92.00%	% ⁹ •	الزمن المستغرق لتركيب خدمة الانترنت للعميل (خلال ١٠ أيام عمل)	1 E1	' 3	
97.48%	94.53%	93.00%	95.10%	95.50%	96.77%	93.0%	98.3%	99.0%	98.97%	99.00%	98.90%	99.00%	99.67%	100%	99%	100%	%9·	الزمن المستغرق لإصلاح العطل خلال ٢٤ ساعة	2 E1		
91.25%	88.67%	76%	93%	97%	94.00%	87%	98%	97%	88.67%	89%	86%	91%	93.67%	93%	94%	94%	%A•	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة البرود باند خلال ٢٠ ثانية	3 E1	صول الى 3/ 'نترنت	
4.1	4.1	3.8	4.4	4.1	4.2	4.1	4.3	4.3	4.1	3.5	4.5	4.4	4.0	4	4	4	۰۰ عطل	معدل الأعطال لكل ١٠٠٠ خط في الربع	4 E1		
81.75%	92.00%	92%	92%	92%	79.00%	79.00%	79.00%	79.00%	71.00%	71.0%	71.0%	71.0%	85.00%	85.0%	85.0%	85.0%	 ٥٠ على الاقل من أفضل السرعات المتوفره 	مقياس نقل البيانات لموفر الخدمة	5 E1	' 3	
98.04%	99.47%	99.80%	99.06%	99.54%	99.40%	99.22%	99.78%	99.20%	98.21%	98.21%	98.21%	98.21%	95.09%	95.09%	95.09%	95.09%	%90	الدوائر التي يتم تشغيلها خلال الوقت المتفق عليه	1 E1		
99.32%	99.90%	99.94%	99.94%	99.83%	99.91%	99.92%	99.88%	99.92%	99.79%	99.70%	99.81%	99.85%	97.70%	97.70%	97.70%	97.70%	%99,7.	نسبة توفر الخدمة	2 E1	زعمال ₍₃	