مؤشرات جودة خدمة شركة الاتصالات السعودية عن العام ٢٠١٨م

	الخدمة	#	الأداء	قياس الهيئة	يناير	فبراير	مارس	المتوسط: Q1	ابريل	مايو	يونيو	المتوسط: Q2	يوليو	أغسطس	سبتمبر	المتوسط: Q3	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر	المتوسط: Q4	المتوسط السنوي
مؤشرات خدمة الهاتف الثابت الصوتية	E1/1	1	الزمن المستغرق لتركيب الخدمة للعميل خلال ٥ أيام عمل	%٩٠	90%	91%	95%	92.13%													
	E1/1	2	الزمن المستغرق لإصلاح العطل خلال ٢٤ ساعة	%٩٠	99.30%	99.80%	98.20%	99.10%													
	E1/1	3	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة المشتركين(٩٠٧) خلال ٦٠ ثانية	%٨٠	97%	95%	96%	96.00%													
	E1/1	4	معدل المكالمات غير الناجحة	%٢>	0.65%	0.48%	0.45%	0.53%													
	E1/1	5	معدل فقدان المكالمات	%٢>	0.01%	0.09%	0.25%	0.12%													
	E1/1	6	معدل الأعطال لكل ١٠٠٠ خط في الربع	٥٠ عطل	32	24	29	28.33													
	E1/1	7	معيار جودة الصوت	MOS>3.5	4.12	4.05	4.1	4.090													
مؤشرات خدمة الهاتف المتنقل الصوتية	E1/2	1	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة المشتركين(٩٠٢) خلال ٦٠ ثانية	%٨٠	82%	90%	98%	90.00%													
	E1/2	2	معدل المكالمات غير الناجحة	<2%	2G =0.6% 3G=0.3%	2G =0.8% 3G=0.3%	2G =0.8% 3G=0.2%	2G =0.7% 3G=0.2%													
	E1/2	3	معدل فقدان المكالمات	<2%	0.25%	0.26%	0.26%	0.26%													
	E1/2	4	معيار جودة الصوت	MOS>3.5	2G =3.7 3G=3.8	2G =3.7 3G=3.8	2G =3.7 3G=3.8	2G =3.7 3G=3.8													
	E1/2	5	نشر الخارطة الجغرافية للتغطية الراديوية	تحدث سنوياً على الاقل																	
الوصول الى الانترنت	E1/3	1	الزمن المستغرق لتركيب خدمة الانترنت للعميل (خلال ١٠ أيام عمل)	%٩٠	99.20%	100%	100%	99.63%													
	E1/3	2	الزمن المستغرق لإصلاح العطل خلال ٢٤ ساعة	%٩٠	94%	93%	94%	93.80%													
	E1/3	3	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة البرود باند خلال ٦٠ ثانية	%٨٠	97%	95%	96%	96.00%													
	E1/3	4	معدل الأعطال لكل ١٠٠٠ خط في الربع	٥٠ عطل	32	25	29	28.7													
	E1/3	5	مقياس نقل البيانات لموفر الخدمة	٥٠ ٪ على الاقل من أفضل السرعات المتوفره	80.0%	80.0%	80.0%	80.00%													
مؤشرات الأعمال	E1/3	1	الدوائر التي يتم تشغيلها خلال الوقت المتفق عليه	%٩٥	99.86%	99.87%	99.96%	99.90%													
	E1/3	2	نسبة توفر الخدمة	%٩٩,٧٠	99.92%	99.88%	99.92%	99.91%													