

مؤشرات جودة خدمة شركة الاتصالات السعودية عن العام ٢٠١٦م

الخدمة	#	الإداء	قياس الهيئة	يناير	فبراير	مارس	المتوسط Q1	أبريل	مايو	يونيو	المتوسط Q2	يوليو	أغسطس	سبتمبر	المتوسط Q3	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر	المتوسط Q4	المتوسط السنوي
مؤشرات خدمة الهاتف الثابت الصوتية	1	E1/1	الزمن المستغرق لتركيبة الخدمة للعميل خلال ٥ أيام عمل	90%	94%	95%	95.00%	95%	96%	89%	93.33%	87%	93%	94%	91.33%	95%	93%	90%	92.67%	93.1%
	2	E1/1	الزمن المستغرق لإصلاح العطل خلال ٢٤ ساعة	90%	89%	91%	90.00%	90%	91%	89%	90.00%	95%	93%	91%	93.00%	92%	98%	98%	96.00%	92.3%
	3	E1/1	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة المشتركين (٩٠٧) خلال ٦٠ ثانية	80%	91%	95%	93.67%	94%	94%	91%	93.00%	98%	99%	98%	98.33%	95%	96%	93%	94.67%	94.9%
	4	E1/1	معدل المكالمات غير الناجحة	>2%	0.50%	0.68%	0.60%	0.60%	0.65%	1.17%	0.81%	0.76%	1.01%	0.90%	0.89%	0.68%	0.51%	0.56%	0.58%	0.72%
	5	E1/1	معدل فقدان المكالمات	>2%	0.02%	0.02%	0.02%	0.02%	0.02%	0.02%	0.02%	0.02%	0.02%	0.02%	0.02%	0.02%	0.02%	0.02%	0.02%	0.02%
	6	E1/1	معدل الأعطال لكل ١٠٠٠ خط في الربع	٥٠ عطل	7	7	7	7	4.8	4.8	4.8	4.8	4.8	4.7	4.9	4.8	7.7	7.7	7.7	7.7
	7	E1/1	مقياس جودة الصوت	MOS>3.5	4.09	4.09	4.06	4.08	4.02	4.08	4	4.03	4.1	4.1	4.09	4.10	4.09	4.02	4.07	4.07
مؤشرات خدمة الهاتف المتنقل الصوتية	1	E1/2	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة المشتركين (٩٠٧) خلال ٦٠ ثانية	80%	93%	97%	94.33%	97%	95%	94%	95.33%	88%	89%	92%	89.67%	88%	88%	90%	88.67%	92.00%
	2	E1/2	معدل المكالمات غير الناجحة	<2%	0.08%	0.08%	0.08%	0.08%	0.14%	0.13%	0.12%	0.17%	0.07%	0.08%	0.11%	0.06%	0.07%	0.07%	0.07%	0.09%
	3	E1/2	معدل فقدان المكالمات	<2%	0.50%	0.55%	0.53%	0.40%	0.41%	0.39%	0.40%	0.35%	0.38%	0.36%	0.36%	0.36%	0.37%	0.30%	0.34%	0.41%
	4	E1/2	مقياس جودة الصوت	MOS>3.5	3G = 3.8	3G = 3.8	3G = 3.8	3G=3.8	2G = 3.7	2G = 3.7	2G = 3.7	2G = 3.7	2G = 3.7	2G = 3.7	2G = 3.7	2G = 3.7	2G = 3.7	2G = 3.7	2G = 3.7	2G=3.7 3G=3.81
	5	E1/2	نشر الخارطة الجغرافية للتغطية الراديوية	تحدث سنوياً على الأقل	منشورة على موقع الشركة وتحديث	منشورة على موقع الشركة وتحديث	منشورة على موقع الشركة وتحديث	منشورة على موقع الشركة وتحديث	منشورة على موقع الشركة وتحديث	منشورة على موقع الشركة وتحديث	منشورة على موقع الشركة وتحديث	منشورة على موقع الشركة وتحديث	منشورة على موقع الشركة وتحديث	منشورة على موقع الشركة وتحديث	منشورة على موقع الشركة وتحديث	منشورة على موقع الشركة وتحديث	منشورة على موقع الشركة وتحديث	منشورة على موقع الشركة وتحديث	منشورة على موقع الشركة وتحديث	منشورة على موقع الشركة وتحديث
الوصول الى الانترنت	1	E1/3	الزمن المستغرق لتركيبة خدمة الانترنت للعميل (خلال ١٠ أيام عمل)	90%	97%	97%	97.33%	97%	98%	94%	96.33%	90.00%	95%	94%	93.00%	96.00%	94%	93%	94.33%	95.3%
	2	E1/3	الزمن المستغرق لإصلاح العطل خلال ٢٤ ساعة	90%	88%	91%	90.33%	92%	87%	90%	91.67%	96%	97%	97%	96.67%	97%	99%	99%	98.33%	94.3%
	3	E1/3	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة البرود بلند خلال ٦٠ ثانية	80%	91%	95%	93.67%	95%	95%	89%	93.67%	95%	93%	93%	93.67%	94%	93%	86%	91.00%	93.0%
	4	E1/3	معدل الأعطال لكل ١٠٠٠ خط في الربع	٥٠ عطل	3	3	3.0	3	4	4	4.0	3	3	3	3.0	4.2	4.2	4.2	4.2	3.6
	5	E1/3	مقياس نقل البيانات لموفر الخدمة	٥٠٪ على الأقل من أفضل السرعات المتوفرة	95.9%	86.7%	86.7%	89.77%	86.8%	86.8%	86.8%	86.8%	86.8%	86.8%	86.80%	86.80%	86.80%	86.80%	78.00%	85%
مؤشرات الأعمال	1	E1/3	الدوائر التي يتم تشغيلها خلال الوقت المتفق عليه	9٥%	95.90%	95.90%	95.90%	95.90%	96.6%	96.6%	96.60%	95.90%	96.6%	95.05%	95.85%	95.21%	95.21%	95.21%	95.21%	95.89%
	2	E1/3	نسبة توفر الخدمة	٩٩,٧٠%	99.73%	99.73%	99.73%	99.73%	99.72%	99.72%	99.72%	99.73%	99.72%	99.72%	99.72%	99.70%	99.70%	99.70%	99.70%	99.72%