

مؤشرات جودة خدمة شركة الاتصالات السعودية عن العام ٢٠١٢م

الخدمة	#	الاداء	قياس الهبة	يناير	فبراير	مارس	المتوسط: Q1	ابريل	مايو	يونيو	المتوسط: Q2	اغسطس	سبتمبر	المتوسط: Q3	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر	المتوسط السنوي		
مؤشرات خدمة الهاتف الثابت الصوتية	1	E1/1	الزمن المستغرق لتكوين الخدمة للعميل خلال ٥ أيام عمل	99.0%	98.0%	97.0%	98.00%	97.0%	96.0%	94.0%	95.67%	91%	93%	92.67%	95.00%	93.00%	96.00%	94.67%	95%	
	2	E1/1	الزمن المستغرق لإصلاح العطل خلال ٢٤ ساعة	91.0%	90.0%	91.0%	90.67%	87.0%	84.0%	84.0%	85.00%	92%	90%	88.00%	79.00%	82.00%	83.00%	81.33%	86%	
	3	E1/1	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة المشتركين (٩٠٧) خلال ٦٠ ثانية	99.0%	97.0%	97.0%	97.67%	83.0%	91.0%	90.0%	88.00%	88%	87%	86%	87.00%	75%	86%	80%	80.33%	88%
	4	E1/1	معدل المكالمات غير الناجحة	>2%	0.53%	0.71%	0.72%	0.67%	0.77%	0.82%	0.75%	0.85%	0.59%	0.70%	1.72%	1.21%	1.65%	1.53%	1%	
	5	E1/1	معدل فقدان المكالمات	>2%	0.04%	0.05%	0.04%	0.05%	0.04%	0.04%	0.05%	0.05%	0.05%	0.05%	0.05%	0.04%	0.06%	0.05%	0%	
	6	E1/1	معدل الأعطال لكل ١٠٠٠ خط في الربع	٥٠ عطل	1.5	1.5	1.5	1.5	1.2	1.2	1.2	1.2	1.6	1.6	1.6	1.3	1.3	1.3	1.3	
	7	E1/1	مقياس جودة الصوت	MOS>3.5	4.04	4.04	3.93	4.00	4.2	4.19	4.27	4.22	4.14	4.1	4.12	4.11	4.08	4.06	4.10	
مؤشرات خدمة الهاتف المتنقل الصوتية	1	E1/2	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة المشتركين (٩٠٧) خلال ٦٠ ثانية	83%	83%	80%	82.00%	85%	86%	82%	84.33%	77%	81%	78.67%	69%	81%	67%	72.33%	79%	
	2	E1/2	معدل المكالمات غير الناجحة	<2%	0.14%	0.23%	0.22%	0.55%	1.63%	0.52%	0.90%	0.58%	1.11%	0.88%	1.40%	1.26%	1.29%	1.32%	1%	
	3	E1/2	معدل فقدان المكالمات	<2%	0.61%	0.61%	0.62%	0.69%	0.70%	0.69%	0.69%	0.82%	0.83%	0.83%	0.77%	0.83%	0.78%	0.79%	1%	
	4	E1/2	مقياس جودة الصوت	MOS>3.5	3G=3.8	3G=3.8	3G=3.7	3G=3.8	3G=3.8	3G=3.8	3G=3.7	3G=3.8	3G=3.8	3G=3.8	3G=3.8	3G=3.8	3G=3.8	3G=3.8	3G=3.8	
	5	E1/2	نشر الخارطة الجغرافية للتغطية الراديوية	تحدث سنوياً على الأقل	منشوره على موقع الشركة	منشوره على موقع الشركة	منشوره على موقع الشركة	منشوره على موقع الشركة	منشوره على موقع الشركة	منشوره على موقع الشركة	منشوره على موقع الشركة	منشوره على موقع الشركة	منشوره على موقع الشركة	منشوره على موقع الشركة	منشوره على موقع الشركة	منشوره على موقع الشركة	منشوره على موقع الشركة	منشوره على موقع الشركة		
الوصول الى الانترنت	1	E1/3	الزمن المستغرق لتكوين خدمة الانترنت للعميل (خلال ١٠ أيام عمل)	93.0%	95.0%	94.0%	94.00%	92.6%	89.0%	92.0%	91.20%	94.0%	92.0%	94.00%	95.00%	91%	95%	93.67%	93%	
	2	E1/3	الزمن المستغرق لإصلاح العطل خلال ٢٤ ساعة	94.0%	93.0%	94.1%	93.70%	89.7%	91.0%	84.0%	88.23%	96.0%	94.0%	94.00%	91%	92%	93%	92.00%	92%	
	3	E1/3	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة البرود باند خلال ٦٠ ثانية	99.0%	97.0%	97.0%	97.67%	83.0%	91.0%	90.0%	88.00%	96.0%	94.0%	86.0%	92.00%	75%	86%	80%	80.33%	90%
	4	E1/3	معدل الأعطال لكل ١٠٠٠ خط في الربع	٥٠ عطل	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	4	
	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%	38.0%	37.00%	36.0%	37.0%	38.0%	37.00%	36%	37%	38%	37.00%	
مؤشرات الأعمال	1	E1/3	الدوائر التي يتم تشغيلها خلال الوقت المتفق عليه	95.61%	95.07%	95.61%	95.43%	96.20%	96.90%	97.70%	96.93%	97.00%	95.80%	96.10%	95.40%	96.40%	97.10%	96.30%	96.30%	
	2	E1/3	نسبة توفر الخدمة	99.48%	99.84%	99.84%	99.72%	99.88%	99.70%	99.70%	99.76%	99.80%	99.76%	99.76%	99.71%	99.84%	99.80%	99.78%	100%	