

مؤشرات جودة خدمة شركة الاتصالات السعودية عن العام ٢٠١١م

الخدمة	#	الاداء	قياس الهينة	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	٩٠%	٩٠%	٩٠%	٩٧.5%	٩6.5%	٩4.0%	٩7.0%	٩5.83%	٩7%	٩7%	٩5%	٩6.33%	٩6%	٩1%	٩6%	٩4.33%	٩6%	
	2	E1/1	الزمن المستغرق لإصلاح العطل خلال ٢٤ ساعة	٩٠%	٨٠%	٨٠%	٨5.3%	٨7.0%	٨9.0%	٨9.0%	٨8.33%	٩0%	٩0%	٨7%	٨9.00%	٨8%	٨3%	٨6%	٨5.67%	٨7%	
	3	E1/1	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة المشتركين (٩٠٧) خلال ٦٠ ثانية	٨٠%	٨٠%	٨٠%	٨2.7%	٨2.0%	٨6.0%	٨7.0%	٨5.00%	٨5%	٨7%	٨6%	٨6.00%	٩2%	٩7%	٨5%	٩1.33%	٨6%	
	4	E1/1	معدل المكالمات غير الناجحة	>٢%	>٢%	>٢%	٠.56%	٠.4%	٠.59%	٠.59%	٠.59%	٠.59%	٠.60%	٠.61%	٠.70%	٠.97%	٠.57%	٠.73%	٠.62%	٠.64%	1%
	5	E1/1	معدل فقدان المكالمات	>٢%	>٢%	>٢%	٠.27%	٠.06%	٠.05%	٠.05%	٠.05%	٠.04%	٠.04%	٠.04%	٠.04%	٠.04%	٠.04%	٠.04%	٠.04%	٠.04%	0%
	6	E1/1	معدل الأخطاء لكل ١٠٠٠ خط في الربع	٥٠ عطل	٥٠ عطل	٥٠ عطل	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	150%
	7	E1/1	معيان جودة الصوت	MOS>3.5	MOS>3.5	MOS>3.5	4.34	4.2	4.22	4.22	4.27	4.23	4.28	4.275	4	4.185	4.28	4.06	4	4.11	4.22
مؤشرات خدمة الهاتف المتنقل الصوتية	1	E1/2	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة المشتركين (٩٠٢) خلال ٦٠ ثانية	٨٠%	٨٠%	٨٠%	٨6.70%	٨3%	٨7%	٨5%	٨5.00%	٨0%	٨0%	٨5%	٨1.67%	٨6%	٨6%	٨1%	٨4.33%	٨4%	
	2	E1/2	معدل المكالمات غير الناجحة	<2%	<2%	<2%	٠.59%	٠.18%	٠.10%	٠.09%	٠.12%	٠.09%	٠.10%	٠.09%	٠.09%	٠.17%	٠.28%	٠.19%	٠.21%	0%	
	3	E1/2	معدل فقدان المكالمات	<2%	<2%	<2%	٠.54%	٠.66%	٠.63%	٠.64%	٠.64%	٠.64%	٠.64%	٠.63%	٠.63%	٠.61%	٠.60%	٠.62%	٠.61%	1%	
	4	E1/2	معيان جودة الصوت	MOS>3.5	MOS>3.5	MOS>3.5	3G=3.6	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	3G=3.85	3G=3.85	3G=3.8	2G=3.7 3G=3.75
	5	E1/2	نشر الخارطة الجغرافية للتغطية الراديوية	تحدث سنويا على الاقل	تحدث سنويا على الاقل	تحدث سنويا على الاقل	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0	0	0.00%	0%
الوصول الى الانترنت	1	E1/3	الزمن المستغرق لتكوين خدمة الانترنت للعميل (خلال ١٠ أيام عمل)	٩٠%	٩٠%	٩٠%	٩7.8%	٩7.0%	٩6.0%	٩7.0%	٩6.67%	٩7%	٩5%	٩5%	٩5.67%	٩1%	٩2%	٩3%	٩2.00%	٩6%	
	2	E1/3	الزمن المستغرق لإصلاح العطل خلال ٢٤ ساعة	٩٠%	٩٠%	٩٠%	٩0%	٩1.0%	٩1.0%	٩1.0%	٨8.67%	٩1%	٩1%	٩1%	٩1.00%	٩5%	٩4%	٩2%	٩3.67%	٩1%	
	3	E1/3	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة البرود باند خلال ٦٠ ثانية	٨٠%	٨٠%	٨٠%	٨3%	٨2.0%	٨6.0%	٨7.0%	٨5.00%	٨5%	٨7%	٨6%	٨6.00%	٩2%	٩7%	٨5%	٩1.33%	٨6%	
	4	E1/3	معدل الأخطاء لكل ١٠٠٠ خط في الربع	٥٠ عطل	٥٠ عطل	٥٠ عطل	1	1	1	1	100.00%	5	5	5	500.00%	5.9	5.9	5.9	590.00%	323%	
	5	E1/3	مقياس نقل البيانات لموفر الخدمة	٥٠٪ على الاقل من أفضل السرعات المتوفرة	٥٠٪ على الاقل من أفضل السرعات المتوفرة	٥٠٪ على الاقل من أفضل السرعات المتوفرة	33.3%	32.0%	34.0%	33.0%	33.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	17%	
مؤشرات الاعمال	1	E1/3	الدوائر التي يتم تشغيلها خلال الوقت المتفق عليه	٩٥%	٩٥%	٩٥%	٩6.08%	٩6.00%	٩6.00%	٩5.04%	٩5.68%	٩5.80%	٩5.90%	٩3.30%	٩5.00%	٩5.30%	٩5.90%	٩3.30%	٩4.83%	٩5%	
	2	E1/3	نسبة توفر الخدمة	٩٩.٧٠%	٩٩.٧٠%	٩٩.٧٠%	٩9.84%	٩9.84%	٩9.80%	٩9.89%	٩9.84%	٩9.84%	٩9.80%	٩9.85%	٩9.87%	٩9.84%	٩9.87%	٩9.87%	٩9.84%	٩9.86%	100%