

مؤشرات جودة خدمة شركة الاتصالات السعودية عن الربع الثالث والرابع من عام ٢٠٠٩م												
الخدمة	#	الأداء	قياس الهيئة	يوليو	اغسطس	سبتمبر	المتوسط: Q3	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر	المتوسط: Q4	
مؤشرات خدمة الهاتف الثابت الصوتية	1	E1/1	الزمن المستغرق لتكوين الخدمة للعميل خلال ٥ أيام عمل	96%	95%	92%	94%	96%	90%	93%	93%	
	2	E1/1	الزمن المستغرق لإصلاح العطل خلال ٢٤ ساعة	93%	87%	92%	91%	90%	90%	82%	87%	
	3	E1/1	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة المشتركين (٩٠٧) خلال ٦٠ ثانية	82%	86%	85%	84%	81%	87%	80%	83%	
	4	E1/1	معدل المكالمات غير الناجحة	>2%	0.57%	0.66%	0.61%	0.30%	0.20%	0.26%	0.25%	
	5	E1/1	معدل فقدان المكالمات	>2%	0.64%	0.03%	0.24%	0.11%	0.11%	0.07%	0.10%	
	6	E1/1	معدل الأعطال لكل ١٠٠٠ خط في الربع	٥٠ عطل			10				13.30	
	7	E1/1	معييار جودة الصوت	MOS>3.5								شركة الاتصالات السعودية ستبدأ اعتباراً من ١Q2010
مؤشرات خدمة الهاتف المتنقل الصوتية	1	E1/2	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة المشتركين (٩٠٢) خلال ٦٠ ثانية	32%	34%	60%	42%	70%	61%	80%	70%	
	2	E1/2	معدل المكالمات غير الناجحة	<2%	0.24%	0.95%	0.50%	0.22%	0.91%	0.32%	0.48%	
	3	E1/2	معدل فقدان المكالمات	<2%	0.64%	0.72%	0.69%	0.67%	0.82%	0.74%	0.74%	
	4	E1/2	معييار جودة الصوت	MOS>3.5								شركة الاتصالات السعودية ستبدأ اعتباراً من ١Q2010
	5	E1/2	نشر الخارطة الجغرافية للتغطية الراديوية	تحديث سنوياً على الأقل			98.50%				98.50%	
الوصول الى الانترنت	1	E1/3	الزمن المستغرق لتكوين خدمة الانترنت للعميل (خلال ١٠ أيام عمل)	99%	98%	94%	97%	94%	93%	97%	95%	
	2	E1/3	الزمن المستغرق لإصلاح العطل خلال ٢٤ ساعة	95%	91%	93%	93%	93%	91%	88%	91%	
	3	E1/3	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة البرود باند خلال ٦٠ ثانية	85%	82%	80%	82%	80%	80%	81%	80%	
	4	E1/3	معدل الأعطال لكل ١٠٠٠ خط في الربع	٥٠ عطل			90				71	
	5	E1/3	مقياس نقل البيانات لموفر الخدمة	٥٠٪ على الأقل من أفضل السرعات المتوفرة								شركة الاتصالات السعودية تدرس حالياً أفضل طريقة لتزويد الهيئة مع مؤشراً دقيقاً لهذا البند
	6	E2/2	معدل استخدام سعة وصلات الانترنت المحلية	٩٠٪ على الأكثر خلال ٣ أشهر متتالية								
	7	E2/2	معدل استخدام سعة وصلات الانترنت الدولية	٩٠٪ على الأكثر خلال ٣ أشهر متتالية	45.20%	45.80%	46.80%	45.93%	47.70%	48.70%	53.40%	49.90%
مؤشرات الأعمال	1	E1/3	الدوائر التي يتم تشغيلها خلال الوقت المتفق عليه	9٥%	97.10%	98.53%	98.22%	97.74%	98.52%	98.52%	98.26%	
	2	E1/3	نسبة توفر الخدمة	٩٩.٧٠%	99.80%	99.78%	99.80%	99.88%	99.92%	99.92%	99.91%	