

## تقرير جودة الخدمة لشركة الاتصالات السعودية للربع الاول والثاني من عام ٢٠٠٩ م

الخدمة	#	الاداء	قياس الهيئة	يناير	فبراير	مارس	ابريل	مايو	يون
مؤشرات خدمة الهاتف الصوتي العام الثابت	1	الزمن المستغرق للتوصيل المبني للخطوط (خلال ٣ أيام)	90%	90%	92%	93%	90%	88%	90%
	2	الزمن المستغرق لإصلاح العطل (خلال ٢٤ ساعة)	90%	94%	95%	95%	85%	88%	86%
	3	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة المشتركين (٩٠٧) (خلال ٢٠ ثانية)	90%	93%	98%	91%	95%	92%	95%
	4	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لخدمة إستعلامات الدليل (٩٠٥) (خلال ١٥ ثانية)	92%	90%	86%	90%	85%	81%	80%
	5	تأخر نغمة الحرارة (ثواني 3)	99%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
	6	نسبة المكالمات غير الناجحة المحلية	1%	0.23%	0.21%	0.39%	0.33%	0.37%	0.37%
	7	نسبة المكالمات غير الناجحة الداخلية	1%	0.24%	0.26%	0.27%	0.33%	0.28%	0.28%
	8	نسبة المكالمات غير الناجحة الدولية	2%	0.82%	0.63%	0.70%	1.13%	0.90%	0.90%
	9	دقة الفواتير (لكل ١٠٠٠ فاتورة صادره)	3	1.46	2.19	1.43	0.7	1.08	0.7
مؤشرات خدمة الهاتف الجوال	1	تقديم خدمة الجوال (خلال ٦ ساعة)	98.50%	98.50%	98.50%	99.00%	99%	99%	99%
	2	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة المشتركين (٩٠٢) (خلال ٢٠ ثانية)	90%	97%	98%	94%	98%	97%	98%
	3	نسبة المكالمات غير الناجحة	2%	0.24%	0.24%	0.29%	0.20%	0.30%	0.30%
	4	معدل سقوط المكالمات	2%	0.65%	0.65%	0.65%	0.63%	0.70%	0.70%
	5	دقة الفواتير (لكل ١٠٠٠ فاتورة صادره)	3	1	1	1	1	1	1
مؤشرات خدمات الاتصالات المعطيات شاملة خدمة الخطوط المؤجرة	1	الدوائر التي يتم تشغيلها خلال الوقت المتفق عليه	95%	95.50%	96.80%	97.60%	98.40%	99.20%	99.20%
	2	الفترة الزمنية لتقديم الخدمة	تقرير	4.19	7.95	5.95	5.39	5.79	5.79
	3	توفر الخدمة	99.70%	99.71%	99.71%	99.72%	99.80%	99.80%	99.80%