

تقرير جودة الخدمة لشركة الاتصالات السعودية لعام ٢٠٠٧

الخدمة	#	الأداء	قياس الهيئة	يناير	فبراير	مارس	أبريل	ماي	يون	يوليو	أغسطس	سبتمبر	أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر
مؤشرات خدمة الهاتف الصوتي العام الثابت	1	الزمن المستغرق للتوصيل المبني للخطوط (خلال ٣ أيام)	90%	82.10%	90.00%	93.90%	90.00%	94.70%	98.20%	95.00%	91.00%	92.00%	91.90%	90.00%	84.00%
	2	الزمن المستغرق لإصلاح العطل (خلال ٢٤ ساعة)	90%	91.59%	92.08%	93.29%	90.00%	92.80%	87.00%	86.00%	81.00%	88.00%	91.90%	91.90%	91.90%
	3	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة المشتركين (٩٠٧) (خلال ٢٠ ثانية)	90%	96%	99%	98%	95.00%	98.00%	96.00%	99.00%	99.00%	94.00%	90.00%	91.00%	94.00%
	4	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لخدمة إستعلامات الدليل (٩٠٥) (خلال ١٥ ثانية)	92%	97.70%	98.00%	98.20%	97.30%	97.60%	96.00%	90.00%	93.00%	91.00%	90.00%	89.00%	90.00%
	5	تأخر نغمة الحرارة (ثواني 3)	99%	100%	99%	99%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
	6	نسبة المكالمات غير الناجحة المحلية	1%	0.54%	0.58%	0.53%	0.52%	0.39%	0.51%	0.88%	0.44%	0.36%	0.76%	0.38%	0.74%
	7	نسبة المكالمات غير الناجحة الداخلية	1%	0.66%	0.31%	0.30%	0.68%	0.31%	0.46%	0.51%	0.86%	1.00%	1.51%	0.64%	1.57%
	8	نسبة المكالمات غير الناجحة الدولية	2%	1.02%	1.33%	1.40%	1.60%	1.55%	0.48%	0.85%	0.48%	1.79%	2.15%	1.54%	2.34%
	9	دقة الفواتير (لكل ١٠٠٠ فاتورة صادره)	3	2.41	2.71	2.91	1.62	2.62	1.82	2.29	2.1	2.76	3	3	3
مؤشرات خدمة الهاتف الجوال	1	تقديم خدمة الجوال (خلال ٦ ساعة)	98.50%	99.80%	99.90%	99.90%	99.90%	98.80%	99.70%	99.00%	99.50%	99.50%	98.50%	99.50%	98.50%
	2	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة المشتركين (٩٠٢) (خلال ٢٠ ثانية)	90%	92.00%	94.00%	97.00%	96%	96%	92%	97.00%	97.00%	99.00%	97.00%	94.00%	92.00%
	3	نسبة المكالمات غير الناجحة	2%	0.75%	0.77%	0.76%	0.50%	0.32%	0.30%	0.31%	0.63%	1.02%	1.06%	0.54%	1.06%
	4	معدل سقوط المكالمات	2%	0.93%	0.80%	0.86%	0.66%	0.63%	0.72	0.70%	0.68%	0.61%	0.93%	0.81%	0.81%
	5	دقة الفواتير (لكل ١٠٠٠ فاتورة صادره)	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
مؤشرات خدمات الاتصالات المعطيات شاملة خدمة الخطوط المؤجرة	1	الدوائر التي يتم تشغيلها خلال الوقت المتفق عليه	95%	96.14%	96.64%	95.00%	96.10%	97.96%	95.24%	95.67%	95.37%	95.10%	97.54%	96.67%	
	2	الفترة الزمنية لتقديم الخدمة	تقرير	7.70	8.30	9.20	10.20	7.58	9.70	9.80	9.80	10.20	7.50	10.90	
	3	توفر الخدمة	99.70%	99.74%	99.72%	99.72%	99.70%	99.71%	99.74%	99.74%	99.70%	99.74%	99.80%	99.83%	