

تقرير معايير جودة الخدمة
في شركة الاتصالات السعودية

Report on STC
Quality of Service Indicators

Riyadh
OCT 25, 2016

JUL2016 – SEP2016

يوليو 2016م - سبتمبر 2016م

Summary of Results:

الخدمة Service	Seq #	المؤشر Indicator	معييار هيئة الإتصالات CITC Standard	Measurement Results (M=Month, Av=Average, Q=Quarter, Yr=Year)			
				Jul-16	Aug-16	Sep-16	:Average Q3
Fixed Voice Service	1	الزمن المستغرق لت تركيب الخدمة للعميل (90 % خلال 5 أيام عمل) (90% Within 5 working Days)Installation Time	90%	87.00%	93.00%	94.00%	92.00%
	2	الزمن المستغرق لإصلاح العطل (90 % خلال 24 ساعة) (90% Within 24 Hours)Fault Repairs Time	90%	95.00%	93.00%	91.00%	93.00%
	3	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة المشتركين(907) (80 % خلال 60 ثانية) (80% Within 60 Sec)Response Time for (907) Operator Service	80%	95%	95%	95%	95%
	4	معدل المكالمات غير الناجحة (>2 %) (<2%)Unsuccessful Call Rate	<2%	0.76%	1.01%	0.90%	0.89%
	5	معدل سقوط المكالمات (>2%) (<2%)Call Drop Rate	<2%	0.02%	0.02%	0.02%	0.02%
	6	معدل الأعطال (50 عطل لكل 1000 خط في الربع) (50 Faults per 1000 Lines per Quarter)Fault Rate	50 Faults per 1000	8	8	8	8
	7	معييار جودة الصوت (MOS>3.5) (Mean Opinion Score - MOS >3.5)Voice Quality Standards	MOS>3.5	4.1	4.1	4.09	4.36
Mobile Voice	1	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة المشتركين(902) (80 % خلال 60 ثانية) (80% Within 20 Sec)Response Time for (902) Operator Service	80%	88%	89%	92%	90%
	2	معدل المكالمات غير الناجحة (>2 %) (<2%)Unsuccessful Call Rate	<2%	0.17%	0.07%	0.08%	0.10%
	3	معدل سقوط المكالمات (>2%) (<2%)Call Drop Rate	<2%	0.35%	0.38%	0.36%	0.36%
	4	معييار جودة الصوت (MOS>3.5) (Mean Opinion Score - MOS >3.5)Voice Quality Standards	MOS>3.5	2G = 3.7 3G = 3.8	2G = 3.7 3G = 3.8	2G = 3.7 3G = 3.8	2G = 3.7 3G = 3.8
	5	الخارطة الجغرافية للتغطية الراديوية (تحدث وتنشر سنويا) (Publish and Update yearly)Geographical radio Service Coverage mapping	Publish and Update yearly	Publish and Update Yearly			
Internet Access Service (IAS)	1	الزمن المستغرق لت تركيب خدمة الانترنت للعميل (90 % خلال 10 أيام عمل) (90% Within 10 working Days)Installation Time For Internet	90%	90%	95%	94%	93%
	2	الزمن المستغرق لإصلاح العطل (90 % خلال 24 ساعة) (90% Within 24 Hours)Fault Repairs Time	90%	96%	97%	97%	97%
	3	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة البرود باندا (80 % خلال 60 ثانية) (80% Within 60 Sec)Response Time for BroadBand Service	80%	95%	93%	93%	94%
	4	معدل الأعطال (50 عطل لكل 1000 خط في الربع) (50 Faults per 1000 Lines per Quarter)Fault Rate	50 Faults per 1000	3	3	3	3
	5	مقياس نقل البيانات لموفر الخدمة IP Data Transmission throughput measurement	Min 50% of stated best efforts speed	86.80%			
Business Data Service (BDS)	1	الدوائر التي يتم تشغيلها خلال الوقت المتفق عليه (95 %) Number of Circuits placed in service in agreed time	95%	95.90%	96.60%	95.05%	96.00%
	2	إمكانية توفير الخدمة (99.70%) (99.70%)Service Availability	99.70%	99.73%	99.72%	99.70%	99.71%