



تقرير معايير جودة الخدمة  
في شركة الاتصالات السعودية  
Report on STC  
Quality of Service Indicators

Riyadh  
April , 2018

# Summary of Results:

الخدمة Service	# Seq	المؤشر Indicator	معييار هيئة الاتصالات CTTC Standard	Measurement Results (M=Month, Av=Average, Q=Quarter, Yr=Year)			
				Jan-18	Feb-18	Mar-18	Q 1
Fixed Voice Service	1	الزمن المستغرق لتركييب الخدمة للعميل ( 90 % خلال 5 أيام عمل) ( 90% Within 5 working Days)Installation Time	90%	90.10%	91.40%	94.90%	92.13%
		الزمن المستغرق لإصلاح العطل ( 90 % خلال 24 ساعة) ( 90% Within 24 Hours)Fault Repairs Time	90%	99.30%	99.80%	98.20%	99.10%
	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%	97%	95%	96%	96.00%
		معدل المكالمات غير الناجحة ( >2 % ) (<2% )Unsuccessful Call Rate	<2%	0.65%	0.48%	0.45%	0.53%
	5	معدل سقوط المكالمات (>2%) (<2% )Call Drop Rate	<2%	0.01%	0.09%	0.25%	0.12%
		معدل الأعطال (50 عطل لكل 1000 خط في الربع) (50 Faults per 1000 Lines per Quarter)Fault Rate	5% >	3.2%	2.4%	2.9%	2.8%
	7	معييار جودة الصوت (>3.5 MOS) (Mean Opinion Score - MOS >3.5)Voice Quality Standards	MOS>3.5	4.12	4.05	4.10	4.09
1		الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة المشتركين(902) ( 80 % خلال 60 ثانية) ( 80% Within 60 Sec)Response Time for (902) Operator Service	80%	82%	90%	98%	90%
	2	معدل المكالمات غير الناجحة ( >2 % ) (<2% )Unsuccessful Call Rate	<2%	2G=0.6%	2G=0.8%	2G=0.8%	2G=0.7%
3		معدل سقوط المكالمات (>2%) (<2% )Call Drop Rate	<2%	3G=0.3%	3G=0.3%	3G=0.2%	3G=0.2%
	4	معييار جودة الصوت (>3.5 MOS) (Mean Opinion Score - MOS >3.5)Voice Quality Standards	MOS>3.5	2G = 3.7	2G = 3.7	2G = 3.7	2G=3.7%
5		الخارطة الجغرافية للتغطية الراديوية (تحدث وتنتشر سنويا) (Publish and Update yearly)Geographical radio Service Coverage mapping	Publish and Update yearly	3G = 3.8	3G = 3.8	3G = 3.8	3G = 3.8%
	Internet Access Service (IAS)	1	الزمن المستغرق لتركييب خدمة الانترنت للعميل ( 90 % خلال 10 أيام عمل) ( 90% Within 10 working Days)Installation Time For Internet	90%	99.20%	99.80%	99.90%
الزمن المستغرق لإصلاح العطل ( 90 % خلال 24 ساعة) ( 90% Within 24 Hours)Fault Repairs Time			90%	94.20%	92.80%	94.40%	93.80%
3		الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة البرود باند ( 80 % خلال 60 ثانية) (80% Within 60 Sec)Response Time for BroadBand Service	80%	97%	95%	96%	96.00%
		معدل الأعطال (50 عطل لكل 1000 خط في الربع) (50 Faults per 1000 Lines per Quarter)Fault Rate	5% >	3.2%	2.5%	2.9%	2.9%
5		مقياس نقل البيانات لموفر الخدمة IP Data Transmission throughput measurement	Min 50% of stated best efforts speed	80%			80%
EI/3 Business Data Service (BDS)	1	الدوائر التي يتم تشغيلها خلال الوقت المتفق عليه ( 95 % ) Number of Circuits placed in service in agreed time	95%	99.86%	99.87%	99.96%	99.90%
		إمكانية توفير الخدمة (99.70%) (99.70% )Service Availability	99.70%	99.92%	99.88%	99.92%	99.91%

شكرا لكم

