



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

Riyadh
October 25, 2017

July 2017 - September 2017

يوليو 2017م - سبتمبر 2017م

Summary of Results:

الخدمة Service	Seq #	المؤشر Indicator	معايير هيئة الاتصالات CITC Standard	Measurement Results (M=Month, Av=Average, Q=Quarter, Yr=Year)			
				Jul-17	Aug-17	Sep-17	Average:Q3
				EI/1	1	الزمن المستغرق لتركييب الخدمة للعميل (90 % خلال 5 أيام عمل) (90% Within 5 working Days)Installation Time	90%
2	الزمن المستغرق لإصلاح العطل (90 % خلال 24 ساعة) (90% Within 24 Hours)Fault Repairs Time	90%	99%		98%	92.9%	96.57%
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%		94%	89%	92.67%
4	معدل المكالمات غير الناجحة (>2 %) (<2%)Unsuccessful Call Rate	<2%	0.77		0.76	0.72	0.74%
	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	5% >	4.0%		4.1%	4.0%	4.0%
7	معايير جودة الصوت (MOS>3.5) (Mean Opinion Score - MOS >3.5)Voice Quality Standards	MOS>3.5	4.01		3.97	3.97	4.0%
EI/2	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%	94%	94%	92%	93%
	2	معدل المكالمات غير الناجحة (>2 %) (<2%)Unsuccessful Call Rate	<2%	0.10%	0.10%	0.10%	0.10%
		معدل سقوط المكالمات (>2 %) (<2%)Call Drop Rate	<2%	0.29%	0.29%	0.29%	0.29%
	4	معايير 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
		الخارطة الجغرافية للتغطية الراديوية (تحدث وتنشر سنوياً) (Publish and Update yearly)Geographical radio Service Coverage mapping	Publish and Update yearly	Publish and Update Yearly			
EI/3	1	الزمن المستغرق لتركييب خدمة الانترنت للعميل (90 % خلال 10 أيام عمل) (90% Within 10 working Days)Installation Time For Internet	90%	93%	98.5%	98.8%	96.70%
	2	الزمن المستغرق لإصلاح العطل (90 % خلال 24 ساعة) (90% Within 24 Hours)Fault Repairs Time	90%	99%	98.3%	93%	96.90%
	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%	98%	87%	94.0%
	4	معدل الأعطال (50 عطل لكل 1000 خط في الربع) (50 Faults per 1000 Lines per Quarter)Fault Rate	5% >	4.3%	4.3%	4.1%	4.2%
		مقياس نقل البيانات لموفر الخدمة IP Data Transmission throughput measurement	Min 50% of stated best efforts speed	79%			79%
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%	99.20%	99.78%	99.22%	99.40%
	2	إمكانية توفير الخدمة (99.70 %) (99.70%)Service Availability	99.70%	99.92%	99.88%	99.92%	99.91%

شكرا لكم

