



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

Riyadh  
January, 2018

# Summary of Results:

الخدمة Service	Seq #	المؤشر Indicator	معايير هيئة الاتصالات CITC Standard	Measurement Results (M=Month, Av=Average, Q=Quarter, Yr=Year)			
				Oct-17	Nov-17	Dec-17	Average:Q 4
EI/1	1	الزمن المستغرق لتركييب الخدمة للعميل (90 % خلال 5 أيام عمل) (90% Within 5 working Days)Installation Time	90%	97.30%	93.80%	94.9%	95.33%
	2	الزمن المستغرق لإصلاح العطل ( 90 % خلال 24 ساعة) (90% Within 24 Hours)Fault Repairs Time	90%	90%	93%	91.5%	91.60%
	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%	96%	96%	93%	95%
	4	معدل المكالمات غير الناجحة ( >2 % ) (<2% )Unsuccessful Call Rate	<2%	0.45	0.46	0.68	0.53%
		معدل سقوط المكالمات (>2%) (<2% )Call Drop Rate	<2%	0.03	0.03	0.03	0.03%
	6	معدل الأعطال (50 عطل لكل 1000 خط في الربع) (50 Faults per 1000 Lines per Quarter)Fault Rate	5% >	4.4%	4.3%	4.1%	4.3%
	7	معايير جودة الصوت (MOS>3.5) (Mean Opinion Score - MOS >3.5)Voice Quality Standards	MOS>3.5	3.99	4.00	4.12	4.03%
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%	88%	89%	69%	82%
	2	معدل المكالمات غير الناجحة ( >2 % ) (<2% )Unsuccessful Call Rate	<2%	0.9%	0.9%	0.9%	0.9%
		معدل سقوط المكالمات (>2%) (<2% )Call Drop Rate	<2%	0.28%	0.28%	0.28%	0.28%
	4	معايير جودة الصوت (MOS>3.5) (Mean Opinion Score - MOS >3.5)Voice Quality Standards	MOS>3.5	2G = 3.7	2G = 3.7	2G = 3.7	2G = 3.7
		الخارطة الجغرافية للتغطية الراديوية (تحدث وتنشر سنوياً) (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
EI/3	1	الزمن المستغرق لتركييب خدمة الانترنت للعميل (90 % خلال 10 أيام عمل) (90% Within 10 working Days)Installation Time For Internet	90%	97.9%	95.8%	91.6%	95.10%
	2	الزمن المستغرق لإصلاح العطل ( 90 % خلال 24 ساعة) (90% Within 24 Hours)Fault Repairs Time	90%	95.5%	95.1%	93.0%	94.53%
	3	الزمن المستغرق للإجابة على المكالمات الواردة لمركز خدمة البرود بانء ( 80 % خلال 60 ثانية) (80% Within 60 Sec)Response Time for BroadBand Service	80%	97%	93%	76%	88.67%
	4	معدل الأعطال (50 عطل لكل 1000 خط في الربع) (50 Faults per 1000 Lines per Quarter)Fault Rate	5% >	4.1%	4.4%	3.8%	4.1%
	5	مقياس نقل البيانات لموفر الخدمة IP Data Transmission throughput measurement	Min 50% of stated best efforts speed	92%			92%
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%	99.54%	99.06%	99.80%	99.47%
	2	إمكانية توفير الخدمة (99.70%) (99.70% )Service Availability	99.70%	99.83%	99.94%	99.94%	99.90%

شكرا لكم

