

تقرير معايير جودة الخدمة
في شركة الاتصالات السعودية

Report on STC
Quality of Service Indicators

Riyadh
April, 2017

January 2017 – March 2017

يناير 2017 م - مارس 2017 م

Summary of Results:

الخدمة Service	Seq #	المؤشر Indicator	معييار هيئة الإتصالات CTIC Standard	Measurement Results (M=Month, Av=Average, Q=Quarter, Yr=Year)			
				Jan-17	Feb-17	Mar-17	Average Q4
Fixed Voice Service	1	الزمن المستغرق لتركيب الخدمة للعميل (90 % خلال 5 أيام عمل) (90% Within 5 working Days)Installation Time	90%	91.00%	96.00%	98.00%	95%
	2	الزمن المستغرق لإصلاح العطل (90 % خلال 24 ساعة) (90% Within 24 Hours)Fault Repairs Time	90%	99.10%	98.90%	99.20%	99.07%
	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%	93%	92%	96%	93.67%
	4	معدل المكالمات غير الناجحة (>2 %) (<2%)Unsuccessful Call Rate	<2%	0.69%	0.57%	0.84%	0.70%
	5	معدل سقوط المكالمات (>2%) (<2%)Call Drop Rate	<2%	0.04%	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	50 Faults per 1000	7%	7%	7%	7%
	7	معييار جودة الصوت (MOS>3.5) (Mean Opinion Score - MOS >3.5)Voice Quality Standards	MOS>3.5	4.039	4.014	4.013	4.022
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%	92%	93%	92%	92%
	2	معدل المكالمات غير الناجحة (>2 %) (<2%)Unsuccessful Call Rate	<2%	0.05%	0.06%	0.06%	0.06%
	3	معدل سقوط المكالمات (>2%) (<2%)Call Drop Rate	<2%	0.29%	0.39%	0.42%	0.36%
	4	معييار جودة الصوت (MOS>3.5) (Mean Opinion Score - MOS >3.5)Voice Quality Standards	MOS>3.5	2G = 3.70 3G = 3.80	2G = 3.70 3G = 3.80	2G = 3.70 3G = 3.80	2G = 3.70 3G = 3.80
	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 لتركيب خدمة الانترنت للعميل (90 % خلال 10 أيام عمل) (90% Within 10 working Days)Installation Time For Internet	90%	92%	96%	97%	95%
	2	الزمن المستغرق لإصلاح العطل (90 % خلال 24 ساعة) (90% Within 24 Hours)Fault Repairs Time	90%	100%	99%	100%	99%
	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%	94%	94%	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	4%	4%	4%	4%
	5	مقياس نقل البيانات لموفر الخدمة IP Data Transmission throughput measurement	Min 50% of stated best efforts speed	72%			
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%	95.09%	95.09%	95.09%	95.09%
	2	إمكانية توفير الخدمة (99.70%) (99.70%)Service Availability	99.70%	97.70%	97.70%	97.70%	97.70%