

تقرير معايير جودة الخدمة  
في شركة الاتصالات السعودية

Report on STC  
Quality of Service Indicators

---

Riyadh  
Jan 26, 2016

October 2016 – December 2016

اكتوبر 2016 م - ديسمبر 2016 م

# Summary of Results:

الخدمة Service	Seq #	المؤشر Indicator	معييار هيئة الإتصالات CITC Standard	Measurement Results (M=Month, Av=Average, Q=Quarter, Yr=Year)			
				Oct-15	Nov-15	Dec-15	Average Q4
Fixed Voice Service	1	الزمن المستغرق لتثبيت الخدمة للعميل (90% خلال 5 أيام عمل) (90% Within 5 working Days)Installation Time	90%	92.00%	90.00%	94.00%	92.00%
	2	الزمن المستغرق لإصلاح العطل (90% خلال 24 ساعة) (90% Within 24 Hours)Fault Repairs Time	90%	90.00%	93.00%	90.00%	90.00%
	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%	90%	91%	93%	91%
	4	معدل المكالمات غير الناجحة (>2%) (<2%)Unsuccessful Call Rate	<2%	0.58%	0.58%	0.82%	0.66%
	5	معدل سقوط المكالمات (>2%) (<2%)Call Drop Rate	<2%	0.01%	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	6.9	6.9	6.9	6.9
	7	معييار جودة الصوت (MOS>3.5) (Mean Opinion Score - MOS >3.5)Voice Quality Standards	MOS>3.5	4.06	4.03	4.042	4.04
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%	94%	94%	91%	93%
	2	معدل المكالمات غير الناجحة (>2%) (<2%)Unsuccessful Call Rate	<2%	0.25%	0.08%	0.11%	0.15%
	3	معدل سقوط المكالمات (>2%) (<2%)Call Drop Rate	<2%	0.55%	0.49%	0.42%	0.49%
	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 وتنتشر 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 لتثبيت خدمة الانترنت للعميل (90% خلال 10 أيام عمل) (90% Within 10 working Days)Installation Time For Internet	90%	95%	94%	97%	95%
	2	الزمن المستغرق لإصلاح العطل (90% خلال 24 ساعة) (90% Within 24 Hours)Fault Repairs Time	90%	90%	92%	91%	91%
	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%	92%	85%	91%	89%
	4	معدل الأعطال (50 عطل لكل 1000 خط في الربع) (50 Faults per 1000 Lines per Quarter)Fault Rate	50 Faults per 1000	3.8	3.8	3.8	3.8
	5	مقياس نقل البيانات لموفر الخدمة IP Data Transmission throughput measurement	Min 50% of stated best efforts speed	86%			
Business Data Service (BDS)	1	الدوائر التي يتم تشغيلها خلال الوقت المتفق عليه (95%) Number of Circuits placed in service in agreed time	95%	95.12%	95.12%	95.12%	95.12%
	2	إمكانية توفير الخدمة (99.70%) (99.70%)Service Availability	99.70%	99.73%	99.73%	99.73%	99.73%