

**Извештај о вредностима параметара квалитета јавне
говорне услуге у јавној телефонској мрежи на фиксној
локацији**

Назив оператора: _____

Подаци за период: од _____ до _____

Бр.	Параметар	Мера	Вредност
1.	Време успостављања услуге, уколико постоје	за 50 % нових прикључака у једној години (просечно време по прикључку)	$\overline{\hspace{1cm}}$ (дани)
		за 90 % нових прикључака у једној години (просечно време по прикључку)	$\overline{\hspace{1cm}}$ (дани)
		за 95 % нових прикључака у једној години (просечно време по прикључку)	$\overline{\hspace{1cm}}$ (дани)
		% успостављених услуга до термина сагласно уговору	$\overline{\hspace{1cm}}$ (%)
		Просечан број дана кашњења при успостављању услуге	$\overline{\hspace{1cm}}$ (дани)
		време пријема захтева	од _____ до _____ радним даном од _____ до _____ суботом од _____ до _____ недељом
2.	Број кварова по приступном воду	за 100 линија по години	$\overline{\hspace{1cm}}$ (број)
3.	Просечно време отклањања квара	за 80% најбрже отклоњених кварова на приступном воду у једној години	$\overline{\hspace{1cm}}$ (сати)
		за 95% најбрже отклоњених кварова на приступном воду у једној години	$\overline{\hspace{1cm}}$ (сати)
		% отклоњених кварова током периода од 24 сата од пријаве	$\overline{\hspace{1cm}}$ (%)

		време пријаве кварова	од _____ до _____ радним даном од _____ до _____ суботом од _____ до _____ недељом
4.	Проценат неуспешних позива	свих позива	_____ (%)
		националних позива унутар фиксне мреже у оквиру локалне централе	_____ (%)
		националних позива унутар фиксне мреже ван локалне централе	_____ (%)
		националних позива из фиксне мреже према мобилним операторима	_____ (%)
		националних позива из фиксне према другим фиксним операторима	_____ (%)
		међународних позива	_____ (%)
5.	Проценат успешних позива	свих позива	_____ (%)
		националних позива унутар фиксне мреже у оквиру локалне централе	_____ (%)
		националних позива унутар фиксне мреже ван локалне централе	_____ (%)
		националних позива из фиксне мреже према мобилним операторима	_____ (%)
		националних позива из фиксне према другим фиксним операторима	_____ (%)
		међународних позива	_____ (%)
6.	Време успостављања позива	просечно време за националне позиве	_____ (секунде)
		просечно време за националне позиве унутар фиксне мреже	_____ (секунде)
		време за које је успостављено 95 % националних позива унутар фиксне мреже	_____ (секунде)

		просечно време за националне позиве из фиксне према мобилним мрежама	$\overline{\quad}$ (секунде)
		време за које је успостављено 95 % националних позива из фиксне према мобилним мрежама	$\overline{\quad}$ (секунде)
		просечно време за међународне позиве	$\overline{\quad}$ (секунде)
		време за које је успостављено 95 % међународних позива	$\overline{\quad}$ (секунде)
7.	Време одзива за услуге оператера	просечно време одзива у једној години	$\overline{\quad}$ (секунде)
		% одговорених позива у раздобљу до 20 секунди	$\overline{\quad}$ (%)
8.	Време одзива за приступ попису корисника јавне говорне услуге	просечно време одзива у једној години	$\overline{\quad}$ (секунде)
		% одговорених позива у раздобљу до 20 секунди	$\overline{\quad}$ (%)
9.	Приговор на исправност рачуна	% приговора које резултују исправком рачуна	$\overline{\quad}$ (%)
10.	Квалитет приказа рачуна	MOS (на основу спроведене анкете на 1% корисника, а максимални узорак 1000 корисника)	$\overline{\quad}$ (1 – 5)
11.	Учесталост приговора корисника	Број приговора по кориснику	$\overline{\quad}$ (%)
12.	Време решавања приговора корисника	за 80% најбрже решених приговора у једној години	$\overline{\quad}$ (дани)
		за 95% најбрже решених приговора у једној години	$\overline{\quad}$ (дани)
13.	Однос са корисницима	MOS (на основу спроведене анкете на 1% корисника, а максимални узорак 1000 корисника)	$\overline{\quad}$ (1 – 5)

14.	Професионализам службе за помоћ корисницима	MOS (на основу спроведене анкете на 1% корисника, а максимални узорак 1000 корисника)	(1 – 5)
15.	Проценат броја јавних телефонских говорница у исправном стању	% у једној години	____ (%)

Напомена:

Место, датум

Потпис овлашћеног лица оператора

Назив оператора: _____

Подаци за период: од _____ до _____

Бр.	Параметар	Опис параметра	Вредност
1.	Време успостављања услуге, уколико постоје технички услови	Просечно време од тренутка пријема захтева до тренутка активирања услуге за 95% захтева	_____ (дана)
2.	Укупан број приговора на 100 корисника	Број свих приговора на 100 корисника на годишњем нивоу	____ (број)
3.	Приговори корисника на исправност рачуна	% рачуна који имају приговор корисника	____ %
4.	Време решавања приговора корисника	Време за које се реши 80% и 95% приговора, од тренутка пријаве.	____, ____ (дана)
5.	Однос са корисником	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	____ (просечна оцена)
6.	Услужност call центра	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	____ (просечна оцена)
7.	Време одзива за услуге оператера	- просечно време одзива у години - % одговорених позива у раздобљу од 20s	____ s ____ %

Напомена:

Место, датум

Потпис овлашћеног лица оператора

Извештај о вредностима параметара квалитета услуге широкопојасног приступа

Назив оператора: _____

Подаци за период: од _____ до _____

Бр.	Параметар	Опис параметра	Резултат
1.	Време успостављања услуге уколико постоје технички услови	Просечно време од тренутка пријема захтева до тренутка активирања услуге за 95% захтева	(_____ дана)
2.	Укупан број приговора на 100 корисника	Средња вредност броја свих приговора на 100 корисника на годишњем нивоу	_____ (број)
3.	Приговори корисника на исправност рачуна	Проценат рачуна који имају приговор корисника	_____ %
4.	Време решавања приговора корисника	Време за које се реши 80% и 95% приговора, од тренутка пријаве.	_____, _____ (дана)
5.	Однос са корисником	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	_____ (просечна оцена)
6.	Услужност call центра	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	_____ (просечна оцена)
7.	Време одзива за услуге оператора	- просечно време одзива у години - проценат одговорених позива у раздобљу од 20s	_____ s _____ %

Напомена:

Место, датум

Потпис овлашћеног лица оператора

Извештај о вредностима параметара квалитета услуге
преноса медијских садржаја

Назив оператора: _____

Подаци за период: од _____ до _____

Бр.	Параметар	Опис параметра	Вредност
1.	Време успостављања услуге, уколико постоје технички услови	Просечно време од тренутка пријема захтева до тренутка активирања услуге за 95% захтева	_____ (дана)
2.	Приговори корисника на квалитет услуге	Број приговора корисника према укупном броју корисника	____ %
3.	Број решених приговора корисника	Број решених приговора од укупног броја приговора	____ %
4.	Број кварова на месечном нивоу	Укупан број кварова пријављених у току 30 дана	_____ (број)
5.	Време потребно за отклањање кварова	Просечно време од тренутка пријема приговора на квалитет услуге до тренутка отклањања квара	_____
6.	Приговори корисника на исправност рачуна	Проценат рачуна који имају приговор корисника	____ %
7.	Време решавања приговора корисника на исправност рачуна	Време за које се реши више од 95% приговора	_____ (дана)
8.	Однос са корисником	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	_____ (просечна оцена)
9.	Услужност call центра	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	_____ (просечна оцена)
10.	Време одзива за услуге оператора	- просечно време одзива у години - % одговорених позива у раздобљу од 20s	_____ s ____ %

Напомена:

Место, датум

Потпис овлашћеног лица оператора
