

Назив оператора:

Подаци за период: од _____ до _____

Бр.	Параметар	Мера	Вредност
1.	Време успостављања услуге, уколико постоје технички услови	за 50 % нових прикључака у једној години (просечно време по прикључку)	
			(дани)
		за 90 % нових прикључака у једној години (просечно време по прикључку)	
			(дани)
		за 95 % нових прикључака у једној години (просечно време по прикључку)	
			(дани)
		% успостављених услуга до термина сагласно уговору	(%)
		Просечан број дана кашњења при успостављању услуге	(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	_____ (број)
3.	Просечно време отклањања квара	за 80% најбрже отклоњених кварова на приступном воду у једној години	(сати)
		за 95% најбрже отклоњених кварова на приступном воду у једној години	(сати)
		% отклоњених кварова током периода од 24 сата од пријаве	(%)
		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)
		време за које је успостављено 95 % националних позива унутар фиксне мреже	_____ (секунде)
		просечно време за националне позиве унутар фиксне мреже	_____ (секунде)
		просечно време за националне позиве из фиксне према мобилним мрежама	_____ (секунде)
		време за које је успостављено 95 % националних позива из фиксне према мобилним мрежама	_____ (секунде)
		просечно време за међународне позиве	_____ (секунде)
		време за које је успостављено 95 % међународних позива	_____ (секунде)

7.	Време одзива за услугу оператера	просечно време одзива у једној години	_____ (секунде)
		% одговорених позива у раздобљу до 20 секунди	(%)
8.	Време одзива за приступ попису корисника јавне говорне услуге	просечно време одзива у једној години	_____ (секунде)
		% одговорених позива у раздобљу до 20 секунди	(%)
9.	Приговор на исправност	% приговора које резултују исправком рачуна	(%)
10.	Квалитет приказа рачуна	MOS (на основу спроведене анкете на 1% корисника, а максимални узорак 1000 корисника)	(1 – 5)
11.	Учесталост приговора корисника	Број приговора по кориснику	_____ (%)
12.	Време решавања приговора корисника	за 80% најбрже решених приговора у једној години	_____ (дани)
			_____ (дани)
13.	Однос са корисницима	MOS (на основу спроведене анкете на 1% корисника, а максимални узорак 1000 корисника)	_____ (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 оператора	- просечно време одзива у години - % одговорених позива у раздобљу од 20s	_____ s _____ %

Напомена:

Место, датум

Потпис овлашћеног лица оператора

_____’_____

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	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 оператора	- просечно време одзива у години - % одговорених позива у раздобљу од 20s	_____ s _____ %

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.	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	
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 оператера	- просечно време одзива у години - % одговорених позива у раздобљу од 20s	_____ s %

Напомена:

Место, датум

Потпис овлашћеног лица оператора

_____ , _____
