

附件:

青海信息通信业服务质量情况

一、青海电信公司服务质量情况

(一) 固定电话业务

1. 服务质量

(1) 电话装机时限: 城镇平均时间 7.2 小时、及时率 99.84%; 农村平均时间 12 小时、及时率 99.73%。

(2) 电话移机时限: 城镇平均时间 7.2 小时, 及时率 99.89%; 农村平均时间 7.2 小时, 及时率 99.73%。

(3) 障碍修复时限: 城镇平均时间 4.8 小时, 及时率 99.8%; 农村平均时间 7.2 小时, 及时率 99%。

(4) 电话服务台应答时限: 平均时间 4.5 秒, 及时率 99.35%。

(5) 电话查号准确率: 平均应答时间 4.1 秒, 准确率 99.8%。

2. 网络质量

(1) 计费差错率 $\leq 10^{-5}$ (小于十万分之一)。

(2) 网络接通率: 99.89%。

3. 用户投诉情况

(1) 用户投诉量 302 人次, 百万用户申诉率为 19.28/百万用户。

(2) 用户投诉平均处理时长 20.66 小时, 及时率 99.5%, 用户投诉处理满意率 98.5%。

（二）数据通信—互联网业务

1.服务质量

（1）宽带装机平均时间 10.56 小时，履约及时率 99.69%。

（2）宽带移机平均时间 7.2 小时，履约及时率 99.87%。

（3）宽带障碍修复平均历时 7.3 小时，修复及时率 99.76%。

2.网络质量

（1）宽带接入服务器忙时接通率 100%，本地用户认证平均响应时间 300 毫秒，接入服务器认证成功率为 100%。

3.用户投诉情况

（1）用户投诉量 4316 人次，百万用户申诉率为 35.51/百万用户。

（2）用户投诉平均处理时长 21.4 小时，及时率 99.3%，用户投诉处理满意率 95.5%。

（三）移动电话业务

1.服务质量

（1）业务变更时限：平均时间 45.2 秒，及时率 99.95%。

（2）恢复通话时限：平均时间 25.2 秒，及时率 100%。

（3）障碍修复时限：平均时间 1.25 小时，及时率 98.5%。

（4）重大阻断次数 0 次，阻断时长 0 小时。

2.网络质量

（1）移动网络接通率 99.90%。

3.用户投诉情况

（1）用户投诉次数 53294 人次，百万用户申诉率为 186.42/

百万用户。

(2) 用户投诉平均处理时间 19.57 小时，及时率 98.5%，用户投诉处理满意率 97.3%。

二、青海移动公司服务质量情况

(一) 固话业务服务质量

1. 服务质量

(1) 固话装机时限：平均时间 5.5 小时，开通及时率 99.85%。

(2) 固话移机时限：平均时间 6.5 小时，移机及时率 99.95%。

(3) 固话故障处理及时率：平均时间 3.23 小时，及时率 99.75%。

2. 网络质量

(1) 计费差错率 $\leq 10^{-5}$ (小于十万分之一)。

(2) 网络接通率：99.9%。

(3) 长途话费清单提供范围：按客户需求全部提供。

3. 用户投诉情况

(1) 用户投诉量 256 人次，用户投诉率 16.68 人次/万用，地巴底电信电信户。

(2) 用户投诉平均时间 19 小时，及时率 99.75%，满意率 98.5%。

(二) 数据通信—互联网业务

1. 服务质量

(1) 互联网宽带装机入网时限：装机平均时间 7.12 小时，及时率 99.96%。

(2) 互联网宽带障碍修复时限：修机平均时间 5.12 小时，及时率 99.92%。

2.网络质量

互联网家客 RADIUS 服务器忙时接通率 100%，本地正常用户认证平均响应时间 0.7 毫秒，家客 RADIUS 服务器认证成功功率 100%。

3.用户投诉情况

(1) 用户投诉量 5775 人次，用户投诉率 45.31 人次/万用户。

(2) 用户投诉平均处理时长 5.12 小时，及时率 99.92%，满意率 98.73%。

(三) 移动电话业务

1.移动电话业务服务质量

(1) 业务变更时限：平均时间 5 秒，及时率 99.9%。

(2) 恢复通话时限：平均时间 29 秒，及时率 100%。

(3) 障碍修复时限：平均时间 1.02 小时，及时率 98.9%。

(4) 重大阻断次数 0 次，阻断时长 0 小时。

(5) 通话费清单寄达范围：按客户需求全部提供。

2.网络质量

移动网络接通率 99.97%，掉话率 0.019%，连接成功率 99.96% 。

3.用户投诉情况

用户投诉次数 43852 人次，用户投诉率 112 人次/万用户，用户投诉平均处理时间 9.74 小时，及时率 99.2%，用户投诉处理

满意率 98.21%。

三、青海联通公司服务质量情况

(一) 固定电话业务

1. 服务质量

(1) 电话装机时限：城镇平均时间 5.5 小时，及时率 100%；农村平均时间 6.1 小时，及时率 100%。

(2) 电话移机时限：城镇平均时间 6.2 小时，及时率 100%；农村平均时间 8.2 小时，及时率 100%。

(3) 障碍修复时限：城镇平均时间 6 小时，及时率 100%；农村平均时间 4.5 小时，及时率 100%

(4) 电话服务台应答时限：平均时间 9.05 秒，及时率 98.23%。

(5) 电话查号准确率：平均应答时间 3.5 秒，准确率 96.5%。

2. 网络质量

(1) 计费差错率 $\leq 10^{-5}$ (小于十万分之一)。

(2) 网络接通率：99.9%。

(3) 长途话费清单提供范围：按客户需求全部提供。

3. 用户投诉情况

(1) 用户投诉量 18 人次，用户投诉率 7.16 人次/万用户。

(2) 用户投诉平均处理时长 21.24 小时，及时率 95.3%，用户投诉处理满意率 95.8%。

(二) 数据通信—互联网业务

1. 服务质量

(1) 互联网宽带装机入网时限：平均时间 8 小时、及时率

99.47%。

(2) 互联网宽带障碍修复时限：平均时间 6.1 小时，及时率 99.84%。

2.网络质量

接入服务器忙时接通率 99.99%，本地用户认证平均响应时间 11 毫秒，接入服务器认证成功 100%。

3.用户投诉情况

(1) 用户投诉量 3694 人次，用户投诉率 102 人次/万用户。

(2) 用户投诉平均处理时长 24.95 小时，及时率 98.66%，用户投诉处理满意率 95.3%。

(三) 移动电话业务

1.移动电话业务服务质量

(1) 业务变更时限：平均时间 50.2 秒，及时率 99.85%。

(2) 恢复通话时限：平均时间 30 秒，及时率 100%。

(3) 障碍修复时限：平均时间 3.46 小时，及时率 99.7%。

(4) 重大阻断次数 0 次，阻断时长 0 小时。

(5) 通话费清单寄达范围：按客户需求全部提供。

2.网络质量

移动网络接通率 99.88%，掉话率 0.05%，连接成功率 99.89% 。

3.用户投诉情况

用户投诉次数 47060 人次，用户投诉率 246 人次/万用户，用户投诉平均处理时间 14.81 小时，及时率 98.3%，用户投诉处理满意率 98%。

四、青海广电服务质量情况

(一) 固定电话业务 (广电暂未开通固网业务)

(二) 数据通信—互联网业务

1.服务质量

(1) 互联网宽带装机入网时限: 平均时间 24 小时、及时率 99.98%。

(2) 互联网宽带障碍修复时限: 平均时间 4 小时, 及时率 99.80%。

2.网络质量

接入服务器忙时接通率 92%。

3.用户投诉情况

(1) 用户投诉量 7904 人次, 用户投诉率 48.46 人次/万用户。

(2) 用户投诉平均处理时长 22.73 小时, 及时率 98.5%, 用户投诉处理满意率 96.8%。

(三) 移动电话业务

1.移动电话业务服务质量

业务变更时限: 平均时间 103 秒, 及时率 98.73%。

2.用户投诉情况

用户投诉次数 37 人次, 用户投诉率 409 人次/万用户, 用户投诉平均处理时间 29.5 小时, 及时率 100.00%, 用户投诉处理满意率 97.92%。