

รายงานคุณภาพการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ข้อมูลไตรมาสที่ 4 ระหว่างเดือน ตุลาคม ถึงเดือน ธันวาคม ประจำปี 2553

	พารามิเตอร์คุณภาพการบริการ	ค่ามาตรฐาน	ผลการวัดคุณภาพการให้บริการ
			Q4 - 53
1	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Success call ratio) กรณีเป็นการโทรศัพท์ภายในโครงข่ายของผู้ประกอบการเดียวกัน	ไม่น้อยกว่า 90%	ผ่าน
2	อัตราส่วนการเรียกสำเร็จ (Success call ratio) กรณีเป็นการโทรข้ามโครงข่ายต่างผู้ประกอบการ	ไม่น้อยกว่า 85%	ผ่าน
3	อัตราส่วนของกรณีที่สายหลุด (Drop callRatio) ภายในโครงข่ายเดียวกัน	ไม่มากกว่า 2%	ผ่าน
4	อัตราข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการเรียกเก็บค่าบริการ	ไม่เกิน 2% ต่อเดือน	ผ่าน
5	ระยะเวลาที่ต้องรอในการขอรับบริการ ดูแลลูกค้าจากศูนย์ตอบรับโทรศัพท์ (Response time for accessing customer-service call center)	ไม่นานกว่า 60 วินาที	ผ่าน

หมายเหตุ เอกสารแนบท้าย รายละเอียด 1 - 5

|