

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

\_\_\_\_\_ , \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_