

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.	Број кварова на месечом нивоу	Укупан број кварова пријављених у 30 дана	
3.	Просечно време отклањања квара	Просечно време од тренутка пријема приговора на квалитет услуге до тренутка отклањања квара	
		Време рада службе за пријаву квара	Радни дан од _____ до _____ суботом од _____ до _____ недељом од _____ до _____
4.	Процент приговора корисника	Средња вредност броја приговора у односу на број корисника, на годишњем нивоу	%
5.	Процент рачуна који су исправљени	Процент приговора на рачуне који резултирају исправком рачуна, у односу на број издатих рачуна	%
6.	Време решавања приговора корисника	Време за које се реши више од 95% приговора	
7.	Задовољство корисника односом с оператором	Просечна оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	_____
8.	Услужност call центра	Просечна оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар,	
9.	Време одзива за услуге оператора	- просечно време одзива у години	_____ s
		- % одговорених позива у раздобљу од 20s	%

Напомена:

Место, датум

Потпис овлашћеног лица оператора
