

## Customer Bill of Rights

### Tuyên Bố về Các Quyền của Khách Hàng

*"Some people say government isn't a business; we don't have customers. I think the 600,000 people who live here, pay taxes, and contribute to the life of our city would disagree. This is the city that set the gold standard for innovative customer service. We must move from a culture of "sorry, not my problem," to one of rolling up our sleeves and fixing the problem."*  
-- Mayor Greg Nickels

*"Một số người nói rằng chính phủ không phải là một tổ chức kinh doanh; chúng tôi không có khách hàng. Tôi nghĩ rằng 600,000 người cư ngụ ở đây, sẽ đóng thuế và đóng góp cho cuộc sống của thành phố của chúng ta sẽ không đồng ý như vậy. Đây là thành phố thiết lập tiêu chuẩn vàng cho dịch vụ khách hàng sáng tạo. Chúng tôi phải chuyển từ nền văn hóa "xin lỗi, đó không phải là việc của tôi," sang nền văn hóa sẵn tay lên giải quyết vấn đề."*  
-- Thị Trưởng Greg Nickels

### Customer Service

***Moving from "not my problem:" to fixing the problem***

### Phục Vụ Khách Hàng

***Chuyển từ quan điểm "không phải việc của tôi:" sang giải quyết vấn đề đó***

In a year the city of Seattle receives more than 10 million phone calls and thousands more e-mails, letters, and visits from people looking for help. Many are handled well. But too often, callers are confronted by a bureaucratic and unresponsive system that does not value their time or their intelligence. City government can do much better.

Trong một năm thành phố Seattle nhận được hơn 10 triệu cuộc gọi điện thoại và hàng ngàn điện thư, thư từ, và các cuộc điện thoại viếng thăm của những người muốn nhờ giúp đỡ. Nhiều trường hợp này được giải quyết tốt đẹp. Tuy nhiên, những người gọi tới thường gặp một hệ thống quan liêu và không đáp ứng, không coi trọng thời gian cũng như khả năng của họ. Chính quyền Thành Phố có thể làm tốt hơn nhiều.

But first the City must establish clear standards and expectations, which will be based on the following guiding principles outlined in a Customer Bill of Rights:

Nhưng trước hết Thành Phố phải thiết lập các tiêu chuẩn và qui định rõ ràng. Và các tiêu chuẩn này sẽ dựa trên các nguyên tắc hướng dẫn sau đây được trình bày trong Bản Tuyên Bố về Các Quyền của Khách Hàng:

- Easy and understandable -- City products and services should be easy to locate and access.
- Responsive -- City employees should be helpful, connecting customers with others who can help if they cannot.
- Fair -- There should be no economic, social or cultural barriers to accessing City products and services.
- Results oriented -- Customers should get results, not just process.

- Đơn giản và dễ hiểu – Các sản phẩm và dịch vụ của Thành Phố cần dễ tìm và dễ tiếp cận.
- Đáp ứng -- Nhân viên Thành Phố luôn sẵn sàng giúp đỡ, giới thiệu khách hàng tới những người khác có thể giúp nếu họ không thể giúp được.
- Công bằng -- Không có các rào cản về kinh tế, xã hội hoặc văn hóa trong việc tiếp cận các sản phẩm và dịch vụ của Thành Phố.
- Chú trọng tới kết quả -- Khách hàng cần nhận được kết quả chứ không phải là tiến trình thực hiện.

To help us develop a meaningful "Customer Bill of Rights," we need to hear from our customers. Please take a few minutes to respond to a few questions. Your responses will help us focus the Customer Bill of Rights and develop an open, responsive and accessible government that serves all customers regardless of language, income or neighborhood.

Để giúp chúng tôi thiết lập một "Bản Tuyên Bố về Các Quyền của Khách Hàng" có ý nghĩa, chúng tôi cần biết ý kiến của các khách hàng. Xin dành vài phút để trả lời một số câu hỏi. Các câu trả lời của quý vị sẽ giúp chúng tôi chú trọng tới Bản Tuyên Bố về Các Quyền của Khách Hàng và thiết lập một chính phủ cởi mở, đáp ứng và dễ tiếp cận, phục vụ tất cả mọi khách hàng bất kể ngôn ngữ, mức lợi tức hoặc nơi cư ngụ.

### 1. What does good customer service mean to you?

#### 1. Dịch vụ khách hàng tốt có ý nghĩa gì với quý vị?

### 2. What do you think should be part of a customer bill of rights?

#### 2. Quý vị nghĩ rằng bản tuyên bố về các quyền của khách hàng nên có nội dung gì?

### 3. Do you have a customer service experience with the city of Seattle that you would like to share?

#### 3. Quý vị có kinh nghiệm gì về dịch vụ khách hàng với thành phố Seattle mà quý vị muốn chia sẻ không?

If you would like to be contacted further about the bill of rights, please fill in the information below.

Nếu quý vị muốn được liên lạc thêm về bản tuyên bố về các quyền này, xin điền thông tin ở dưới.

First Name

Last Name

Zip Code

E-mail

Tên Gọi

Tên Họ

Số Zip Code

Thư điện tử