



Thành Phố Seattle Tổng Quan về Chương Trình Cải Tiến Dịch Vụ Khách Hàng

Nhiệm vụ chính của Thành Phố Seattle là cung cấp các dịch vụ thiết yếu chất lượng tốt cho khách hàng của mình – đó là các cư dân Seattle. Khách hàng của thành phố có quyền được nhận các dịch vụ thiết yếu, kịp thời, hiệu quả và dễ tiếp cận - từ dịch vụ điện và nước cho tới đường xá và an toàn công cộng. Hàng năm, Thành Phố nhận được 10 triệu cuộc gọi, và hàng triệu điện thư cũng như thư từ của những khách hàng cần giúp đỡ. Một số yêu cầu được giải quyết hiệu quả, tuy nhiên còn có rất nhiều yêu cầu không được giải quyết hiệu quả như vậy.

Vấn Đề

Hệ thống hiện tại của thành phố Seattle rất quan liêu và không đáp ứng được nhu cầu. Các khách hàng của thành phố gặp ba trở ngại sau đây:

- **Họ không biết cần gọi số nào.** Với hơn 1,000 số ghi trong các trang xanh của danh bạ điện thoại, khách hàng thường phải suy đoán, tra cứu các cây thư mục điện thoại mất thời gian, hoặc nhận được thông báo của hộp thư thoại mà không được trả lời.
- **Không được bảo đảm là họ sẽ được giúp đỡ.** Với phương pháp phi tập trung, khách hàng không được bảo đảm là có người đang giải quyết các yêu cầu của họ và bảo đảm là các vấn đề rắc rối đều được giải quyết.
- **Khi Thành Phố không làm được việc.** Vì không có cách thức theo dõi kết quả hoạt động nên Thành Phố không biết mình thành công chỗ nào, thất bại chỗ nào, và làm thế nào để đạt kết quả tốt hơn.

Với mục tiêu cung cấp dịch vụ khách hàng tốt nhất, Thành Phố phải:

- **Tăng cường khả năng tiếp cận.** Thành Phố phải làm sao để tất cả các dịch vụ của Thành Phố thật dễ tìm và dễ tiếp cận cho tất cả các khách hàng.
- **Cải tiến tính hiệu quả.** Thành Phố phải giải quyết các yêu cầu về dịch vụ một cách hiệu quả, theo dõi tình trạng của mình và thường xuyên cập nhật tin tức cho khách hàng.
- **Nâng cao trách nhiệm và kết quả hoạt động.** Thành Phố phải cải tiến vai trò trách nhiệm và kết quả hoạt động bằng cách thu thập và báo cáo các dữ liệu thống kê dịch vụ và thông tin liên lạc hai chiều với khách hàng.

Kết quả của một cuộc thăm dò ý kiến về Dịch Vụ Khách Hàng vào tháng Tám, 2007 cho thấy gần 90 phần trăm cư dân nghĩ rằng Thành Phố Seattle nên có một số điện thoại cho các trường hợp không khẩn cấp. Ngoài ra, ba phần tư số cư dân nghĩ rằng nên sử dụng tiền thuế của họ để áp dụng một hệ thống như vậy.

Bản Tuyên Bố về Các Quyền của Khách Hàng

Dựa trên phương pháp ba nhánh để cung cấp dịch vụ khách hàng xuất sắc, Thành Phố phải đặt ra các tiêu chuẩn và qui định rõ ràng dựa trên các nguyên tắc hướng dẫn sau đây:

- **Đơn Giản và Dễ Hiểu.** Các sản phẩm và dịch vụ của Thành Phố nên dễ tìm và dễ tiếp cận.
- **Đáp Ứng.** Các nhân viên Thành Phố cần sẵn sàng giúp đỡ, giới thiệu khách hàng tới những nguồn khác có thể giúp đỡ nếu thành phố không thể làm được như vậy.
- **Công Bằng.** Không có các rào cản về kinh tế xã hội hoặc nền văn hóa trong việc tiếp cận các dịch vụ và sản phẩm của Thành Phố.
- **Chú Trọng tới Kết Quả.** Khách hàng cần nhận được kết quả chứ không phải là quá trình thực hiện.

Các nguyên tắc này sẽ được trình bày trong Bản Tuyên Bố về Các Quyền của Khách Hàng.

Bước Kế Tiếp

- Thành Phố sẽ khuyến khích khách hàng đóng góp ý kiến – kể cả gặp trực diện và trên mạng trực tuyến - về những nội dung cần đưa vào trong Bản Tuyên Bố về Các Quyền của Khách Hàng:
 - Dịch vụ khách hàng tốt có ý nghĩa gì đối với quý vị?
 - Quý vị nghĩ rằng Bản Tuyên Bố về Các Quyền của Khách Hàng của chúng tôi cần có những nội dung gì?

Để biết thêm chi tiết về dự án này, xin liên lạc với Cơ Quan Dịch Vụ Khách Hàng (Customer Service Bureau) tại số (206)684-CITY (2489) hoặc tới Trang Mạng Điện Toán:

www.seattle.gov/mayor/issues/BillOfRights