

## **Bản Thăm Dò Ý Kiến về Dịch Vụ Khách Hàng**

*Chuyển từ quan điểm "không phải là việc của tôi" sang giải quyết việc đó*

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 gọi viếng thăm của những người muốn nhờ giúp đỡ. Nhiều trường hợp được giải quyết hiệu quả. Tuy nhiên, những người gọi tới thường gặp một hệ thống quan liêu và không đáp ứng, không coi trọng thời gian hoặc chất xám của họ. Chính quyền thành phố có thể làm tốt hơn nhiều.

Tuy nhiên, trước hết Thành Phố phải thiết lập các tiêu chuẩn và qui định rõ ràng. Các tiêu chuẩn đó sẽ dựa trên các nguyên tắc hướng dẫn sau đây:

- 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.

Các nguyên tắc này sẽ được đề cập tới trong bản Tuyên Bố về Các Quyền của Khách Hàng. Để giúp chúng tôi lập một bản Tuyên Bố về Các Quyền có ý nghĩa, chúng tôi cần biết ý kiến của khách hàng.

### **Xin dành vài phút để trả lời một số câu hỏi ở mặt sau của tờ thông tin này.**

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 quyền cởi mở, đáp ứng, có thể tiếp cận được và phục vụ tất cả mọi khách hàng bất kể ngôn ngữ, lợi tức hoặc nơi cư ngụ.

Để biết thêm chi tiết, xin gọi Ban Dịch Vụ Khách Hàng tại 206)684-CITY (2489) hoặc tới trang mạng về bản Tuyên Bố về Các Quyền tại:

[www.seattle.gov/mayor/issues/BillOfRights](http://www.seattle.gov/mayor/issues/BillOfRights)

**Dịch vụ khách hàng tốt có ý nghĩa gì với quý vị?**

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

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

**Nếu quý vị muốn được liên lạc thêm về bản tuyên bố về các quyền, xin cung cấp các thông tin sau đây:**

**Tên:**

**Địa chỉ bưu tín (bao gồm cả số Zip Code):**

**Địa chỉ điện thư:**

**Số điện thoại (bao gồm cả số mã vùng):**

*Nếu muốn, quý vị có thể gửi bản thăm dò ý kiến đã điền tới  
Mayor's Customer Service Bureau, P.O. Box 94726,  
Seattle, WA 98124-4726 HOẶC gửi lại cho bất kỳ Trung Tâm Dịch Vụ Khu Phố nào (để biết  
danh sách các địa điểm, xin gọi CSB tại số (206) 684-CITY (2489)*

**CẢM ƠN QUÝ VỊ**