# QUALITY SURVEY 20…

**Form: BM.01**

**Mẫu: BM.01**

Date of issue

Ban hành:

# *PHIẾU XIN Ý KIẾN KHÁCH HÀNG NĂM 20…*

**Date …. month .... 20…**

*Ngày …. tháng …. năm 20*

With the motto of taking customer satisfaction as a goal to strive for the development of Port of Haiphong, please kindly fill in the information and give comments according to the form below to help us constantly improve the quality of service. We highly appreciate your comments and will immediately take preventive actions to improve the service quality.

*Với phương châm lấy sự hài lòng nhu cầu của khách hàng làm mục tiêu phấn đấu cho sự phát triển của Cảng Hải Phòng, xin quí Khách hàng vui lòng điền các thông tin và cho ý kiến nhận xét theo mẫu dưới đây để giúp chúng tôi không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ. Chúng tôi đánh giá rất cao những ý kiến đóng góp của quý Khách hàng và sẽ thực hiện ngay những hành động khắc phục phòng ngừa để nâng cao chất lượng dịch vụ.*

**Customer name / *Tên quý Khách hàng***:……………………………………………………….

**Address */ Địa chỉ*** ………………………………………………………………………………..

**Telephone Number/email *Số điện thoại/email liên hệ:****………………………………………*……

……………………………………………………………………………………………………

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Very satisfied  *Rất hài lòng* | Satisfied *Hài lòng* | Dissatisfied  *Không hài lòng* |
| 1. Arrange berths for vessel calling to do handling.  *Bố trí cầu bến cho tàu vào làm hàng* | □ | □ | □ |
| 2. Cargo loading and unloading quality.  *Chất lượng bốc xếp hàng hóa* | □ | □ | □ |
| 3. Productivity of cargo loading and unloading at berths.  *Năng suất bốc xếp hàng hóa tuyến cầu tàu* | □ | □ | □ |
| 4. Productivity of loading and unloading goods at warehouse/yard.  *Năng suất bốc xếp hàng hóa tuyến kho bãi* | □ | □ | □ |
| 5. Quality of goods preservation services in warehouses and yards.  *Chất lượng dịch vụ bảo quản hàng hóa tại kho, bãi* | □ | □ | □ |
| 6. Quality of goods stuffing and unstuffing.  *Chất lượng đóng rút hàng hóa.* | □ | □ | □ |
| 7. Reconciliation, circulation of documents and invoices.  *Công tác đối chiếu, luân chuyển chứng từ, hóa đơn* | □ | □ | □ |
|  | Very satisfied  *Rất hài lòng* | Satisfied *Hài lòng* | Dissatisfied  *Không hài lòng* |
| 8. Time to solve arising problems.  *Thời gian giải quyết các vấn đề phát sinh* | □ | □ | □ |
| 9. Serving attitude of employees, departments  *Thái độ phục vụ của các nhân viên, các bộ phận* | □ | □ | □ |
| 10. Time to take the car out of the car storage yard  *Thời gian xuất xe tại bãi ô tô* | □ | □ | □ |

11. Other ideas, proposals:

*Các ý kiến, kiến nghị khác*

*...............................................................................................................................................................*

*...............................................................................................................................................................*

*...............................................................................................................................................................*

*...............................................................................................................................................................*

12. How likely is it that you would recommend services of Port of Hai Phong to your business partner?

*Quý khách hàng có sẵn sàng giới thiệu dịch vụ của Cảng Hải Phòng đến các đối tác khác hay không?*

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

Không hài lòng Rất hài lòng

13. What should be improved to get a 10?

*Vậy Cảng Hải Phòng cần cải thiện như thế nào để đạt được 10 điểm?*

*...............................................................................................................................................................*

*...............................................................................................................................................................*

*...............................................................................................................................................................*

***SINCERELY THANKS FOR YOUR CONTRIBUTION!***

*TRÂN TRỌNG CẢM ƠN Ý KIẾN CỦA QUÝ KHÁCH HÀNG!*

***Please kindly send to:***

Business Department of Port of Haiphong

Address: No. 8A Tran Phu, May To Ward, Ngo Quyen District, Hai Phong City.

Tel: 0225.3859456 - Fax: 0225.3551337.

***Hotline:***………………………………….

***Phiếu xin gửi về:***

Phòng Kinh doanh Cảng Hải Phòng.

Địa chỉ: số 8A Trần Phú, phường Máy Tơ, quận Ngô Quyền, thành phố Hải Phòng.

Tel: 0225.3859456 - Fax: 0225.3551337.

***Hotline:***………………………………....