

**PHIẾU KHẢO SÁT ĐÁNH GIÁ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÁC TỔ CHỨC  
CUNG CẤP DỊCH VỤ CHỨNG THỰC CHỮ KÝ SỐ CÔNG CỘNG 2022**

Xin chào Anh/Chị.

Trung tâm Chứng thực điện tử Quốc gia, Bộ Thông tin và Truyền thông trân trọng mời Anh/Chị tham gia khảo sát đánh giá chất lượng dịch vụ các tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng năm 2022. Khảo sát nhằm mục đích giúp Bộ Thông tin và Truyền thông nắm bắt thực trạng và phối hợp với các Tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng điều chỉnh và thay đổi phương hướng, chính sách cung cấp dịch vụ, đảm bảo tuân thủ quy định và đem lại sự hài lòng của khách hàng.

**Sau khi hoàn thành phiếu khảo sát, Anh/Chị sẽ nhận được phần quà từ Trung tâm trị giá 60.000 VND bằng TIỀN MẶT.**

Chúng tôi cam kết những thông tin Anh/Chị cung cấp sẽ được bảo mật và chỉ được sử dụng cho mục tiêu nghiên cứu.

Mọi thắc mắc xin liên hệ chị .....

Email: .....@.....

Số điện thoại: .....

**ĐỀ NGHỊ ANH/ CHỊ ĐÁNH GIÁ NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ SAU**

Nhà cung cấp dịch vụ		
<input type="checkbox"/> CA2	<input type="checkbox"/> BkavCA	<input type="checkbox"/> Viettel-CA
<input type="checkbox"/> FPT-CA	<input type="checkbox"/> Newtel-CA	<input type="checkbox"/> SAFE-CA
<input type="checkbox"/> SmartSign	<input type="checkbox"/> EFY-CA	<input type="checkbox"/> TrustCA
<input type="checkbox"/> MiSA-CA	<input type="checkbox"/> CMC-CA	<input type="checkbox"/> NC-CA
<input type="checkbox"/> LCS-CA	<input type="checkbox"/> EASY-CA	<input type="checkbox"/> Fast-CA
<input type="checkbox"/> VNPT-CA		

**I-THÔNG TIN NGƯỜI THAM GIA KHẢO SÁT**

**I1. Họ và Tên:**.....**I2. Năm sinh:**.....

**I3. Giới tính:** ☐ Nam ☐ Nữ

**I4. Nghề nghiệp:** (Chọn một trong các nghề nghiệp trong danh sách)

☐ 1. Lãnh đạo, quản lý (từ 3 nhân viên trở lên) (làm việc cả ở khu vực doanh nghiệp và nhà nước), chủ hộ kinh doanh

- ☐ 2. Nhà chuyên môn như nghiên cứu viên, giảng viên, giáo viên, chuyên gia tư vấn, kỹ sư, bác sĩ, nhà báo, nhạc sĩ, ca sĩ, kiến trúc sư, luật sư, lập trình viên, vận động viên chuyên nghiệp v.v. (làm việc tại doanh nghiệp, cơ quan nhà nước, hoặc freelancer – người làm việc tự do)
- ☐ 3. Nhân viên văn phòng
- ☐ 4. Nhân viên dịch vụ và bán hàng
- ☐ 5. Lao động có kỹ năng trong nông nghiệp, lâm nghiệp, thủy sản
- ☐ 6. Công nhân/Thợ thủ công/thợ vận hành máy và các nghề nghiệp có kỹ năng khác
- ☐ 7. Lao động giản đơn
- ☐ 8. Lực lượng vũ trang
- ☐ 9. Sinh viên
- ☐ 10. Khác (nêu rõ)

**I5. Tổng mức thu nhập thường xuyên trung bình hàng tháng của Anh/Chị (bao gồm cả lương, thưởng, phụ cấp; tiền trợ cấp thường xuyên của bố/mẹ/người thân; các khoản thu nhập đều đặn từ tiền lãi gửi tiết kiệm, tiền cho thuê nhà nếu có....) là bao nhiêu?**

- ☐ 1. Dưới 10,000,000 VND
- ☐ 2. Từ 10,000,000 VND đến 15,000,000 VND
- ☐ 3. Trên 15,000,000 VND đến 20,000,000 VND
- ☐ 4. Trên 20,000,000 VND đến 30,000,000 VND
- ☐ 5. Trên 30,000,000 VND

**I6. Nơi sinh sống hiện nay của Anh/Chị:** (Chọn một trong các tỉnh, thành).....

**I7. Anh/Chị bắt đầu sử dụng dịch vụ chứng thực chữ ký số của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ từ (tháng/năm):**.....

## A. TRẢI NGHIỆM TRƯỚC KHI KÝ KẾT HỢP ĐỒNG

**A1. Anh/Chị đã tiến hành việc ký kết hợp đồng cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số với ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ theo cách nào?** (Chỉ chọn một phương án trả lời)

- ☐ 1. Nhân viên bán hàng của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ chủ động liên hệ và mời chào gói dịch vụ (qua e-mail, điện thoại, zalo). Hai bên trao đổi, thỏa thuận các điều khoản hợp đồng và ký kết hợp đồng (Chuyển tới câu A2)
- ☐ 2. Tự đến quầy giao dịch tại trụ sở hoặc chi nhánh của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ để gặp mặt trực tiếp, trao đổi, thỏa thuận các điều khoản hợp đồng và ký kết hợp đồng (Chuyển tới câu A2)
- ☐ 3. Tự tìm hiểu thông tin và đăng ký mua gói dịch vụ trên website của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ, không qua giao dịch trực tiếp với nhân viên bán hàng của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ (Chuyển tới câu A3)
- ☐ 4. Mua gói dịch vụ thông qua một đại lý ủy quyền của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ (Vui lòng chuyển

tới câu A4) (Anh/Chị lưu ý toàn bộ các câu hỏi tiếp theo trong bảng hỏi đều đánh giá cho ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ, không phải đánh giá cho đại lý ủy quyền)

**A2. Nếu Anh/Chị đã làm việc trực tiếp với nhân viên bán hàng hoặc đến phòng giao dịch của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ, Anh/Chị vui lòng cho biết ý kiến về những nhận định sau: (Chỉ chọn một phương án trả lời)**

### a. Nhân viên nhiệt tình, thân thiện

- ☐ 1. Đồng ý                      ☐ 2. Đồng ý phần lớn                      ☐ 3. Không đồng ý phần lớn                      ☐ 4. Không đồng ý

**b. Nhân viên làm việc chuyên nghiệp, am hiểu nghiệp vụ**

- ☐ 1. Đồng ý                      ☐ 2. Đồng ý phần lớn                      ☐ 3. Không đồng ý phần lớn                      ☐ 4. Không đồng ý

(Chuyển tới câu A4)

**A3. Nếu Anh/Chị tự tìm hiểu thông tin và đăng ký mua gói dịch vụ trên website của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ, Anh/Chị có cần sự trợ giúp của bộ phận Hướng dẫn (qua Điện thoại, Zalo, Messenger) của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ hay không? (Chỉ chọn một phương án trả lời)**

- ☐ 1. Có ☐ 2. Không (*Chuyển tới câu A4*)

**A3.1. Nếu sử dụng sự trợ giúp của bộ phận Hướng dẫn của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ, xin Anh/Chị vui lòng cho biết ý kiến về những nhận định sau: (Chỉ chọn một phương án trả lời)**

**a. Nhân viên trợ giúp nhiệt tình, thân thiện**

- ☐ 1. Đồng ý                      ☐ 2. Đồng ý phần lớn                      ☐ 3. Không đồng ý phần lớn                      ☐ 4. Không đồng ý

**b. Nhân viên trợ giúp làm việc chuyên nghiệp, am hiểu nghiệp vụ**

- ☐ 1. Đồng ý                      ☐ 2. Đồng ý phần lớn                      ☐ 3. Không đồng ý phần lớn                      ☐ 4. Không đồng ý

**A4. Trước khi lựa chọn ký kết hợp đồng với ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ, Anh/Chị có tìm hiểu các gói dịch vụ chứng thực chữ ký số của các nhà cung cấp khác không? (Chỉ chọn một phương án trả lời)**

- ☐ 1. Có ☐ 2. Không (*Vui lòng chuyển tới câu A5*)

**A4.1. Nếu đã tìm hiểu, so sánh với các gói dịch vụ chứng thực chữ ký số của các nhà cung cấp khác, Anh/Chị vui lòng cho biết những lý do quan trọng khiến Anh/Chị đã quyết định lựa chọn gói dịch vụ của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ? (Vui lòng lựa chọn tối đa 2 lý do quan trọng nhất)**

- ☐ 1. Vì gói dịch vụ của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ có những tính năng đáp ứng được nhu cầu của tôi
- ☐ 2. Vì giá gói dịch vụ của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ rẻ hơn so với các nhà cung cấp khác
- ☐ 3. Vì đúng đợt khuyến mại của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ, tôi được mua gói dịch vụ với chiết khấu cao

- ☐ 4. Vì dịch vụ của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ sử dụng các nền tảng và thiết bị công nghệ phù hợp với tôi
- ☐ 5. Vì dịch vụ của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ có tính năng bảo mật phù hợp với tôi.
- ☐ 6. Vì ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ là một công ty có uy tín tốt trên thị trường
- ☐ 7. Khác (nêu cụ thể)

**A5. Anh/Chị có thỉnh thoảng hoặc thường xuyên truy cập vào website Dịch vụ chứng thực chữ ký số của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ hay không?** (Chỉ chọn một phương án trả lời)

- ☐ 1. Có ☐ 2. Không (Vui lòng chuyển tới câu A6)

**A5.1. Anh/Chị vui lòng cho biết ý kiến đánh giá về website Dịch vụ chứng thực chữ ký số của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ:** (Chỉ chọn một phương án trả lời với mỗi nhận định)

**a. Website được trình bày khoa học, dễ tìm kiếm thông tin**

- ☐ 1. Đồng ý ☐ 2. Đồng ý phần lớn ☐ 3. Không đồng ý phần lớn ☐ 4. Không đồng ý

**b. Thông tin, hướng dẫn đầy đủ, rõ ràng**

- ☐ 1. Đồng ý ☐ 2. Đồng ý phần lớn ☐ 3. Không đồng ý phần lớn ☐ 4. Không đồng ý

**c. Thông tin, hướng dẫn dễ hiểu, dễ thực hiện**

- ☐ 1. Đồng ý ☐ 2. Đồng ý phần lớn ☐ 3. Không đồng ý phần lớn ☐ 4. Không đồng ý

**A6. Để hoàn tất hồ sơ hợp đồng dịch vụ chứng thực chữ ký số với ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ, Anh/Chị phải cung cấp các loại giấy tờ gì?** (Có thể chọn nhiều phương án trả lời)

- ☐ 1. Đơn đề nghị cấp chứng thư số theo mẫu của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ
- ☐ 2. Bản sao CMTND/CCCD/Hộ chiếu
- ☐ 3. Khác (nêu cụ thể)

**A6.1. Đối với các bản sao giấy tờ để làm thủ tục hợp đồng dịch vụ, Anh/Chị có cần phải nộp bản sao y từ bản gốc, bản sao có chứng thực, hoặc bản sao có đối chiếu với bản gốc hay không?** (Chỉ chọn một phương án trả lời)

- ☐ 1. Tôi phải nộp tất cả các bản sao có sao y bản chính, hoặc bản sao có chứng thực
- ☐ 2. Tôi phải nộp bản sao và có trình bản gốc để đối chiếu
- ☐ 3. Tôi chỉ cần nộp bản sao hoặc ảnh chụp (không cần sao y, chứng thực, không cần trình bản gốc)
- ☐ 4. Tôi không cần phải nộp thêm giấy tờ gì

**A6.2. Anh/Chị đánh giá như thế nào về quy trình, thủ tục hoàn tất hồ sơ hợp đồng dịch vụ?** (Chỉ chọn một phương án trả lời)

- ☐ Quy trình, thủ tục hoàn tất hồ sơ hợp đồng diễn ra nhanh chóng, thuận tiện
- ☐ Quy trình, thủ tục hoàn tất hồ sơ hợp đồng phức tạp, rắc rối, mất nhiều thời gian

**A6.3. Anh/Chị có được yêu cầu kiểm tra và xác nhận tính chính xác của các thông tin trên chứng thư số trước khi được cấp hay không?**

- ☐ 1. Có
- ☐ 2. Không

**A6.4. Sau khi hoàn tất hồ sơ, thời gian Anh/Chị nhận được chứng thư số là bao lâu?**

- ☐ 1. Trong ngày
- ☐ 2. Từ 2 đến 3 ngày
- ☐ 2. Trên 3 ngày

**A7. Trong suốt quá trình tìm hiểu thông tin và giao dịch với ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ trước khi ký kết hợp đồng, Anh/Chị có nhận được những thông tin, điều khoản cảnh báo về những rủi ro (như lộ thông tin cá nhân, bị đánh cắp chữ ký) mà Anh/Chị có thể gặp phải và cách thức mà ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ xử lý rủi ro khi sử dụng dịch vụ hay không? Chỉ chọn một phương án trả lời)**

- ☐ 1. Có
- ☐ 2. Không

**A8. Anh/Chị vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Anh/chị đối với ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ trong giai đoạn TRƯỚC KHI KÝ HỢP ĐỒNG** (Anh/chị đánh giá mức độ hài lòng trên thang điểm từ 1 đến 7, trong đó 1 là rất không hài lòng, 7 là rất hài lòng) (Chỉ chọn một phương án trả lời)(Trong trường hợp Anh/chị mua gói dịch vụ thông qua đơn vị ủy quyền, Anh/Chị vui lòng không đánh giá dịch vụ của bên ủy quyền mà chỉ đánh giá dịch vụ của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ)

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7

Rất không hài lòng

Rất hài lòng

## B. TRẢI NGHIỆM VÀ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ

**B1. Anh/Chị thường sử dụng dịch vụ chứng thực chữ ký số của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ cho những mục đích gì?**

(Vui lòng chọn các dịch vụ trong Danh sách. Có thể chọn nhiều phương án trả lời.)

- ☐ 1. Khai thuế
- ☐ 2. Dịch vụ Hải quan
- ☐ 3. Dịch vụ C/O (dịch vụ chứng nhận xuất xứ sản phẩm)
- ☐ 4. Bảo hiểm xã hội
- ☐ 5. Giao dịch ngân hàng

- ☐ 6. Giao dịch chứng khoán
- ☐ 8. Giao dịch kho bạc
- ☐ 9. Đấu thầu cung cấp sản phẩm, dịch vụ công
- ☐ 10. Ký hóa đơn, xuất hóa đơn điện tử
- ☐ 11. Ký e-mail, văn bản, tài liệu
- ☐ 12. Ký hợp đồng với khách hàng
- ☐ 13. Khác

**B2. Khi kích hoạt gói dịch vụ, Anh/Chị có được phần mềm yêu cầu hay nhắc nhở thay đổi mã PIN hay không?** *(Chỉ chọn một phương án trả lời)*

- ☐ 1. Có, tôi được yêu cầu phải thay đổi mã PIN (bắt buộc)
- ☐ 2. Có, tôi được nhắc nhở nên thay đổi mã PIN (nhưng không bắt buộc)
- ☐ 3. Không, tôi không được yêu cầu hay nhắc nhở gì

**B3. Anh/Chị có được cung cấp bộ cài đặt ứng dụng (phần mềm) riêng kèm theo thuê bao thực hiện ký số không?** *(Chỉ chọn một phương án trả lời)*

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. Có, tôi được cài đặt ứng dụng riêng của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ | <input type="checkbox"/> 2. Không, tôi phải ký qua cổng dịch vụ công hoặc phần mềm ứng dụng trung gian <i>(Chuyển tới câu B6)</i> |
|--|---|

**B4. Cài đặt ứng dụng của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ có thể cho phép Anh/Chị ký được trên hệ điều hành nào?** *(Có thể chọn nhiều phương án trả lời)*

- ☐ 1. Ký được trên Windows
- ☐ 2. Ký được trên MacOS
- ☐ 3. Ký được trên Linux

**B5. Cài đặt ứng dụng của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ có thể cho phép Anh/Chị ký trên các loại văn bản nào?** *(Có thể chọn nhiều phương án trả lời)*

- ☐ 1. Ký được trên file Word
- ☐ 2. Ký được trên file Excel
- ☐ 3. Ký được trên file PDF
- ☐ 4. Ký được trên file XML

**B6. Gói dịch vụ chứng thực chữ ký số mà Anh/Chị mua của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ có thể áp dụng kỹ thuật ký gì?** *(Có thể chọn nhiều phương án trả lời)*

- ☐ 1. USB Token
- ☐ 2. Ký số từ xa (Remote Signing, Smart CA)
- ☐ 3. Ký số trên di động (Mobile Signing)
- ☐ 4. Ký số cho thiết bị HSM (Hardware security module)

☐ 5. Ký nội bộ trong doanh nghiệp

☐ 6. Khác (*Vui lòng nêu rõ*)

**B7. Anh/chị vui lòng cho biết tần suất sử dụng dịch vụ chứng thực chữ ký số của mình?**

☐ 1. Hàng ngày

☐ 2. Hàng tuần

☐ 3. Đôi lần trong tháng

☐ 4. Thỉnh thoảng sử dụng một vài lần trong năm

**B8. Trong thời gian sử dụng dịch vụ chứng thực chữ ký số của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ, Anh/Chị hay gặp những sự cố không? (*Chỉ chọn một phương án trả lời*)**

☐ 1. Có

☐ 2. Không

(*Vui lòng cho biết những sự cố mà Anh/Chị gặp phải.*

$\Rightarrow$  (*Vui lòng chuyển tới câu B10*)

*Có thể chọn nhiều phương án trả lời.)*

- ☐ a. Lỗi phần mềm (hoặc phần mềm hoạt động chậm, cần quá nhiều thời gian để xử lý)
- ☐ b. Lỗi thiết bị (Token không nhận máy tính)
- ☐ c. Lỗi trang của bên thứ ba (Thuế, Bảo hiểm xã hội, Hải quan, Ngân hàng, Đấu thầu...), hoặc trang của bên thứ ba chưa cài đặt ứng dụng chữ ký kỹ thuật số mà Anh/Chị không nắm được thông tin
- ☐ d. Khác (*ghi rõ*)

**B8.1. Tần suất xảy ra sự cố? (*Chỉ chọn một phương án trả lời*)**

☐ 1. Hiếm khi

☐ 2. Thỉnh thoảng

☐ 3. Thường xuyên

**B9. Khi gặp sự cố, Anh/Chị thường xử lý theo những cách như thế nào? (*Có thể chọn nhiều phương án trả lời*)**

☐ 1. Liên hệ với dịch vụ Chăm sóc khách hàng của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ (qua đường dây nóng, Zalo, Messenger) (*Chuyển tới câu B11*)

☐ 2. Liên hệ với Đại lý bán hàng

☐ 3. Thông báo cho bộ phận IT của công ty để xử lý

☐ 4. Tự xử lý vấn đề nhờ kinh nghiệm có sẵn

☐ 5. Khác (nêu rõ)

**B10. Anh/Chị đã từng sử dụng dịch vụ Chăm sóc khách hàng (qua đường dây nóng, Zalo, Messenger...) của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ chưa?** (Chỉ chọn một phương án trả lời)

☐ 1. Đã từng

☐ 2. Chưa từng

⇒ (Vui lòng chuyển tới câu B12)

**B11. Nếu đã từng sử dụng dịch vụ Chăm sóc khách hàng của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ, Anh/Chị vui lòng cho biết ý kiến về những nhận định sau:** (Chỉ chọn một phương án trả lời với mỗi nhận định)

**a. Dịch vụ chăm sóc khách hàng phản hồi nhanh chóng khi khách hàng có câu hỏi**

☐ 1. Đồng ý

☐ 2. Đồng ý phần lớn

☐ 3. Không đồng ý phần lớn

☐ 4. Không đồng ý

**b. Nhân viên chăm sóc khách hàng nhiệt tình, thân thiện**

☐ 1. Đồng ý

☐ 2. Đồng ý phần lớn

☐ 3. Không đồng ý phần lớn

☐ 4. Không đồng ý

**c. Nhân viên chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp, am hiểu nghiệp vụ**

☐ 1. Đồng ý

☐ 2. Đồng ý phần lớn

☐ 3. Không đồng ý phần lớn

☐ 4. Không đồng ý

**B12. Sau thời gian sử dụng dịch vụ chứng thực chữ ký số của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ, Anh/Chị thấy dịch vụ đáp ứng được kỳ vọng ban đầu của Anh/Chị hay không?** (Chỉ chọn một phương án trả lời)

☐ 1. Đáp ứng vượt mức kỳ vọng

☐ 2. Đáp ứng đúng như kỳ vọng

☐ 3. Kém xa kỳ vọng

**B13. Sau thời gian sử dụng dịch vụ chứng thực chữ ký số của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ, Anh/Chị thấy dịch vụ được cải thiện, nâng cấp và ngày càng trở nên tốt hơn hay không?** (Chỉ chọn một phương án trả lời)

☐ 1. Cải thiện nhiều

☐ 2. Cải thiện ít

☐ 3. Không có cải thiện

**B14. Anh/Chị vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Anh/chị khi sử dụng dịch vụ chứng thực chữ ký số của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ:** (Anh/chị đánh giá mức độ hài lòng trên thang điểm từ 1 đến 7, trong đó 1 là rất không hài lòng, 7 là rất hài lòng) (Chỉ chọn một phương án trả lời)

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

☐ 6

☐ 7

Rất không hài lòng

Rất hài lòng

### C. TRẢI NGHIỆM VÀ MỨC ĐỘ HÀI LÒNG ĐỐI VỚI CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ SAU BÁN HÀNG

**C1. Khi sử dụng dịch vụ chứng thực chữ ký số của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ, Anh/Chị có phải trả thêm những chi phí phát sinh ngoài dự tính hay không?** (Chỉ chọn một phương án trả lời)



☐ 1. Có

☐ 2. Không

*(Nêu cụ thể)*

**C2. Anh/Chị đã từng sử dụng dịch vụ bảo hành của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ (ví dụ: đổi, nâng cấp thiết bị USB Token...) chưa? (Chỉ chọn một phương án trả lời)**

☐ 1. Đã từng

☐ 2. Chưa từng *(Vui lòng chuyển tới câu C3)*

**C2.1. Anh/Chị vui lòng cho biết ý kiến đánh giá về dịch vụ bảo hành của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ: (Chỉ chọn một phương án trả lời)**

☐ 1. Rất tốt

☐ 2. Tốt

☐ 3. Không tốt

☐ 4. Rất không tốt

**C3. Trong thời gian sử dụng dịch vụ chứng thực chữ ký số của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ, Anh/Chị đã từng được nâng cấp tính năng mới chưa? (Chỉ chọn một phương án trả lời)**

☐ 1. Đã từng

☐ 2. Chưa từng

⇒ *(Vui lòng chuyển tới câu C4)*

**C3.1. Anh/Chị vui lòng cho biết ý kiến về nhận định sau: “ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ đã thông báo kịp thời và hướng dẫn tỉ mỉ cho tôi mỗi khi có những tính năng mới được cập nhật”: (Chỉ chọn một phương án trả lời)**

☐ 1. Đồng ý

☐ 2. Đồng ý phần lớn

☐ 3. Không đồng ý phần lớn

☐ 4. Không đồng ý

**C4. Trong thời gian sử dụng dịch vụ chứng thực chữ ký số của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ, Anh/Chị đã từng gia hạn hợp đồng với ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ chưa? (Chỉ chọn một phương án trả lời)**

☐ 1. Đã từng

☐ 2. Chưa từng

⇒ *(Vui lòng chuyển tới câu C5)*

**C4.1. Anh/Chị vui lòng cho biết ý kiến về những nhận định sau: (Chỉ chọn một phương án với mỗi nhận định)**

**a. ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ số luôn chủ động thông báo sớm cho tôi khi hợp đồng sắp hết hạn**

☐ 1. Đồng ý

☐ 2. Đồng ý phần lớn

☐ 3. Không đồng ý phần lớn

☐ 4. Không đồng ý

**b. ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ luôn chủ động tư vấn cho tôi về những quyền lợi mà khách hàng trung thành có thể được hưởng khi gia hạn hợp đồng**

☐ 1. Đồng ý                      ☐ 2. Đồng ý phần lớn                      ☐ 3. Không đồng ý phần lớn                      ☐ 4. Không đồng ý

**C5. Anh/Chị vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Anh/chị về chất lượng dịch vụ SAU BÁN HÀNG của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ:** (Anh/chị đánh giá mức độ hài lòng trên thang điểm từ 1 đến 7, trong đó 1 là rất không hài lòng, 7 là rất hài lòng) (Chỉ chọn một phương án trả lời)

☐ 1                      ☐ 2                      ☐ 3                      ☐ 4                      ☐ 5                      ☐ 6                      ☐ 7

Rất không hài lòng

Rất hài lòng

#### D. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG CHUNG VÀ MỨC ĐỘ TRUNG THÀNH ĐỐI VỚI ĐƠN VỊ CUNG CẤP DỊCH VỤ

**D1. Tổng kết lại những trải nghiệm khi sử dụng dịch vụ chứng thực chữ ký số của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ, Anh/Chị vui lòng cho biết ý kiến về chất lượng dịch vụ:** (Chỉ chọn một phương án với mỗi nhận định)

- ☐ 1. Chất lượng dịch vụ mà tôi nhận được hoàn toàn tương xứng với số tiền mà tôi bỏ ra
- ☐ 2. Với số tiền bỏ ra, tôi có thể nhận được dịch vụ tốt hơn

**D2. Anh/Chị vui lòng cho biết cảm nhận của Anh/Chị về ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ?** (Chỉ chọn một phương án với mỗi nhận định)

Nhận định	Đồng ý	Đồng ý phần lớn	Không đồng ý phần lớn	Không đồng ý
1. ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ là một công ty hoạt động chỉ vì lợi nhuận	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ là một công ty coi trọng chữ tín, luôn ưu tiên đảm bảo quyền lợi khách hàng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ là một công ty sở hữu nền tảng công nghệ cao và đổi mới sáng tạo không ngừng	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ là một công ty có sức cạnh tranh và sẽ ngày càng phát triển lớn mạnh	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**D3. Nếu có một đơn vị cung cấp khác cung cấp gói dịch vụ tương tự, nhà cung cấp đó cần giảm giá bao nhiêu phần trăm để Anh/Chị sẵn sàng thay đổi nhà cung cấp dịch vụ?** (Chỉ chọn một phương án trả lời)

- ☐ 1. 10%                      ☐ 2. 20%                      ☐ 3. 30%                      ☐ 4. Từ 50% trở lên

**D4. Anh/Chị vui lòng cho biết mức độ hài lòng chung của Anh/Chị đối với ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ trong toàn bộ các giai đoạn bao gồm: trước, trong và sau khi mua dịch vụ** *(Anh/chị đánh giá mức độ hài lòng trên thang điểm từ 1 đến 7, trong đó 1 là rất không hài lòng, 7 là rất hài lòng)* *(Chỉ chọn một phương án trả lời)*

☐ 1

☐ 2

☐ 3

☐ 4

☐ 5

☐ 6

☐ 7

Rất không hài lòng

Rất hài lòng

**D5. Trong thời gian tới, Anh/Chị có ý định hủy/không kéo dài dịch vụ chứng thực chữ ký số với ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ và tìm nhà cung cấp thay thế hay không?** *(Chỉ chọn một phương án trả lời)*

☐ 1. Có, tôi muốn tìm nhà cung cấp thay thế

☐ 2. Không, tôi vẫn dùng dịch vụ của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ

*(Vui lòng chuyển tới câu D5.2)*

**D5.1. Nếu Anh/Chị muốn tìm nhà cung cấp khác thay thế, Anh/Chị vui lòng nêu lý do cụ thể:** *(Có thể chọn nhiều phương án, tối đa 3 phương án trả lời)*

☐ 1. Giá dịch vụ của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ hiện tại quá cao

☐ 2. Dịch vụ chăm sóc khách hàng của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ không tốt

☐ 3. Dịch vụ sau bán hàng của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ không tốt

☐ 4. Tính năng bảo mật của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ không tốt, nhiều rủi ro

☐ 5. Công nghệ của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ lạc hậu so với các đơn vị khác

☐ 6. Các gói dịch vụ của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ không đa dạng

☐ 7. Khác *(nêu rõ)*

*(Vui lòng chuyển tới câu D6)*

**D5.2. Nếu Anh/Chị vẫn tiếp tục sử dụng dịch vụ của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ, Anh/Chị vui lòng nêu lý do cụ thể:** *(Có thể chọn nhiều phương án, tối đa 3 phương án trả lời)*

☐ 1. Giá dịch vụ của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ hợp lý

☐ 2. Dịch vụ chăm sóc khách hàng của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ tốt

☐ 3. Dịch vụ sau bán hàng ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ tốt

☐ 4. ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ kiểm soát các giao dịch an toàn, đảm bảo

☐ 5. ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ sử dụng công nghệ hiện đại, cập nhật

☐ 6. Các gói dịch vụ đa dạng, nhiều lựa chọn

☐ 7. Khác *(nêu rõ)*

**D6. Anh/Chị có sẵn sàng giới thiệu dịch vụ của chúng thực chữ ký số của ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ cho người thân, bạn bè, đồng nghiệp của mình sử dụng không? (Chỉ chọn một phương án trả lời)**

☐ 1. Có, tôi rất sẵn sàng

☐ 2. Không

**D7. Anh chị có thể đóng góp ít nhất 02 đề xuất để giúp ĐƠN VỊ ĐƯỢC ĐÁNH GIÁ nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ chúng thực chữ ký số công cộng trong thời gian tới.**

-----