

## PHIẾU THU THẬP Ý KIẾN KHÁCH HÀNG

Khoa Huyết học – Truyền máu - Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới Trung Ương xin trân trọng cảm ơn Quý khách hàng đã phối hợp triển khai xét nghiệm trong thời gian vừa qua. Để cải tiến chất lượng dịch vụ, kính đề nghị Quý khách đánh giá về chất lượng dịch vụ của Khoa Xét nghiệm theo các tiêu chí dưới đây:

### 1. Mức độ hài lòng của Quý khách đối với dịch vụ xét nghiệm:

*Mức độ hài lòng: 5 = rất hài lòng; 4 = hài lòng; 3 = bình thường; 2 = không hài lòng; 1 = rất không hài lòng*

*Tầm quan trọng của các tiêu chí đối với Quý khách: 3 = quan trọng; 2 = bình thường; 1 = không quan trọng*

TT	Các tiêu chí đánh giá	Mức độ hài lòng					Tầm quan trọng		
		5	4	3	2	1	3	2	1
1.	Kết quả của các chỉ tiêu xét nghiệm đã yêu cầu	5	4	3	2	1	3	2	1
2.	Thái độ phục vụ của nhân viên với khách hàng	5	4	3	2	1	3	2	1
3.	Đáp ứng mong đợi của khách hàng	5	4	3	2	1	3	2	1
4.	Khả năng hỗ trợ giải quyết các phàn nàn của khách hàng	5	4	3	2	1	3	2	1
5.	Luôn đúng hẹn với khách hàng	5	4	3	2	1	3	2	1
6.	Trao đổi thông tin nhanh chóng, thuận tiện	5	4	3	2	1	3	2	1
7.	Yêu cầu của khách hàng được xử lý kịp thời	5	4	3	2	1	3	2	1

### 2. Đánh giá chung về chất lượng dịch vụ xét nghiệm so với mong đợi của quý khách:

*(Khoanh tròn theo mức đánh giá từ 1 = rất kém đến 10 = rất tốt)*

1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

### 3. Khuyến nghị của khách hàng về những vấn đề Khoa Xét nghiệm -BVBNĐTU' cần thay đổi, cải tiến?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Tên đơn vị: .....

Ngày      tháng      năm 201

*Cảm ơn Quý khách đã dành thời gian cung cấp thông tin cho chúng tôi!*