

[ LOGO ]  
Tên Ngân Hàng

# PHIẾU KHẢO SÁT

## CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ NGÂN HÀNG

Mã phiếu:  
**NH-KS-2025-001**  
Phiên bản: **v1.0**  
Chi nhánh:

Ngày: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Kính thưa Quý khách, chúng tôi trân trọng ý kiến của bạn về chất lượng dịch vụ ngân hàng. Phiếu khảo sát hoàn toàn ẩn danh, chỉ mất khoảng 5–8 phút và sẽ được bảo mật tuyệt đối. Kết quả giúp chúng tôi không ngừng cải thiện để phục vụ Quý khách tốt hơn.

### I. THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

(Tự nguyện – bảo mật tuyệt đối, chỉ dùng cho mục đích thống kê)

Họ và tên (nếu muốn):

Số điện thoại / Email liên hệ:

Giới tính:

- Nam  Nữ

Độ tuổi:

- Dưới 22  22 – 35

Nghề nghiệp:

- Học sinh / Sinh viên  
 Kinh doanh / Tự do

Thu nhập hàng tháng:

- Dưới 10 triệu  
 20 – 50 triệu

### II. THÔNG TIN GIAO DỊCH

**Câu 1.** Bạn là khách hàng của ngân hàng này từ bao lâu?

- Dưới 1 năm  1 – 3 năm  3 – 5 năm  Trên 5 năm

**Câu 2.** Bạn sử dụng những sản phẩm / dịch vụ nào của ngân hàng? (chọn tất cả phù hợp)

- Tài khoản thanh toán  Thẻ ghi nợ (Debit)  
 Thẻ tín dụng (Credit)  Tiết kiệm / Gửi tiền  
 Vay vốn / Tín dụng  Internet Banking / App  
 Chuyển tiền quốc tế  Bảo hiểm / Đầu tư  
 Khác, ghi rõ:

**Câu 3.** Bạn thường giao dịch qua kênh nào? (chọn tất cả phù hợp)

- Quầy giao dịch trực tiếp  ATM / CDM  
 Internet Banking (website)  Mobile Banking (app)

- Tổng đài chăm sóc KH
- Chatbot / Hỗ trợ online

**Câu 4.** Tần suất bạn giao dịch tại chi nhánh / phòng giao dịch?

- Hàng ngày
- Hàng tuần
- Hàng tháng
- Hiếm khi

**Câu 5.** Lý do chính bạn chọn ngân hàng này? (chọn tối đa 3)

- Mạng lưới rộng, tiện lợi
- Phí dịch vụ hợp lý
- Lãi suất tiết kiệm hấp dẫn
- Hạn mức tín dụng tốt
- Công nghệ / App hiện đại
- Được giới thiệu từ bạn bè
- Thương hiệu uy tín
- Nhân viên tư vấn tốt

**III. ĐÁNH GIÁ DỊCH VỤ TẠI QUẦY GIAO DỊCH**

Đánh giá theo thang điểm 1 – 5 (1 = Rất kém → 5 = Rất tốt). Bỏ qua nếu bạn chưa giao dịch tại quầy.

**A. Thái độ & Chuyên môn của nhân viên**

Tiêu chí đánh giá	1Rất kém	2Kém	3Trung bình	4Tốt	5Rất tốt
1. Thái độ chào hỏi, tiếp đón khách hàng	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Sự nhiệt tình, lịch sự trong phục vụ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Kiến thức chuyên môn, tư vấn chính xác	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Khả năng lắng nghe và giải đáp thắc mắc	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Tính chủ động – không để khách chờ đợi mà không thông báo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**B. Quy trình & Thời gian giao dịch**

Tiêu chí đánh giá	1Rất kém	2Kém	3Trung bình	4Tốt	5Rất tốt
6. Thời gian chờ đợi tại quầy	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Tốc độ xử lý hồ sơ, giao dịch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Sự rõ ràng, minh bạch trong thủ tục	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Tính chính xác, không có sai sót	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Hệ thống lấy số thứ tự, sắp xếp khoa học	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**C. Cơ sở vật chất & Không gian**

Tiêu chí đánh giá	1Rất kém	2Kém	3Trung bình	4Tốt	5Rất tốt
11. Không gian chờ sạch sẽ, thoáng mát	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Bảng chỉ dẫn, biển hiệu rõ ràng	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tiêu chí đánh giá	1Rất kém	2Kém	3Trung bình	4Tốt	5Rất tốt
13. Trang thiết bị (máy tính, máy in...) hoạt động tốt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Vị trí chi nhánh thuận tiện đi lại	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Bãi đỗ xe đầy đủ, an toàn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### IV. ĐÁNH GIÁ NGÂN HÀNG SỐ (INTERNET & MOBILE BANKING)

Bỏ qua nếu bạn chưa sử dụng dịch vụ ngân hàng số.

##### D. Ứng dụng Mobile Banking

Tiêu chí đánh giá	1Rất kém	2Kém	3Trung bình	4Tốt	5Rất tốt
16. Giao diện ứng dụng thân thiện, dễ sử dụng	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Tốc độ tải trang, xử lý giao dịch trên app	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Độ ổn định – ít lỗi, ít bị gián đoạn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Tính năng phong phú (thanh toán, chuyển tiền, đầu tư...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Bảo mật (xác thực OTP, sinh trắc học, face ID...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

##### E. Internet Banking & Các kênh số khác

Tiêu chí đánh giá	1Rất kém	2Kém	3Trung bình	4Tốt	5Rất tốt
21. Giao diện website ngân hàng dễ tra cứu, dễ thao tác	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Dịch vụ Chatbot / hỗ trợ trực tuyến	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Thông báo giao dịch kịp thời (SMS / push notification)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Quy trình đăng ký / mở tài khoản online	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### V. ĐÁNH GIÁ SẢN PHẨM & ƯU ĐÃI

**Câu 25.** Bạn đánh giá lãi suất tiết kiệm của ngân hàng như thế nào so với thị trường?

- Cao hơn thị trường     Bằng thị trường     Thấp hơn thị trường     Chưa so sánh

**Câu 26.** Bạn đánh giá lãi suất vay / tín dụng của ngân hàng như thế nào?

- Rất cạnh tranh     Hợp lý     Còn cao     Chưa sử dụng dịch vụ vay

**Câu 27.** Các ưu đãi dành cho chủ thẻ (hoàn tiền, giảm giá, tích điểm) có hấp dẫn không?

- Rất hấp dẫn
- Khá hấp dẫn
- Bình thường
- Ít hấp dẫn
- Chưa biết đến ưu đãi

**Câu 28.** Mức phí dịch vụ (phí thường niên thẻ, phí chuyển tiền, phí SMS...) có hợp lý không?

- Rất hợp lý
- Hợp lý
- Chấp nhận được
- Còn cao
- Rất cao

**Câu 29.** Thông tin về sản phẩm / ưu đãi có được truyền thông đến bạn đầy đủ không?

- Rất đầy đủ
- Khá đầy đủ
- Thiếu sót
- Rất ít thông tin

## VI. DỊCH VỤ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG (CSKH)

### F. Tổng đài & Hỗ trợ sau giao dịch

Tiêu chí đánh giá	1Rất kém	2Kém	3Trung bình	4Tốt	5Rất tốt
30. Thời gian chờ kết nối tổng đài	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31. Thái độ nhân viên tổng đài / CSKH	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32. Mức độ giải quyết vấn đề triệt để, không để tái phát	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33. Thời gian xử lý khiếu nại / yêu cầu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
34. Chính sách bảo vệ quyền lợi khách hàng	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Câu 35.** Trong 6 tháng qua, bạn có phát sinh khiếu nại / yêu cầu hỗ trợ không?

- Không
- Có – 1 lần
- Có – 2 – 3 lần
- Có – nhiều hơn 3 lần

**Câu 36.** Nếu có khiếu nại, mức độ hài lòng với cách giải quyết?

- Rất hài lòng
- Hài lòng
- Bình thường
- Chưa hài lòng
- Rất không hài lòng

Lý do:

---

## VII. MỨC ĐỘ HÀI LÒNG TỔNG THỂ & LÒNG TRUNG THÀNH

**Câu 37.** Nhìn chung, mức độ hài lòng tổng thể của bạn về dịch vụ ngân hàng?

- ★ Rất không hài lòng
- ★★ Không hài lòng
- ★★★ Bình thường
- ★★★★ Hài lòng
- ★★★★★ Rất hài lòng

**Câu 38.** Trong 12 tháng tới, bạn có tiếp tục sử dụng dịch vụ của ngân hàng không?

- Chắc chắn có
- Có thể có
- Chưa chắc
- Đang cân nhắc chuyển sang NH khác

**Câu 39.** Bạn có sẵn sàng giới thiệu ngân hàng này cho người thân / đồng nghiệp không? (NPS)

0 = Chắc chắn không giới thiệu → 10 = Chắc chắn sẽ giới thiệu

Điểm:  
m:

0 ○

1 ○

2 ○

3 ○

4 ○

5 ○

6 ○

7 ○

8 ○

9 ○

10 ○

← Không  
giới thiệu

Chắc chắn  
giới thiệu

→

**Câu 40.** Điều bạn KỶ VỌNG nhất mà ngân hàng cần CẢI THIỆN trong thời gian tới?

- Giảm phí dịch vụ
- Rút ngắn thời gian giao dịch
- Mở rộng mạng lưới ATM / Chi nhánh
- Khác, ghi rõ:
- Nâng cấp app Mobile Banking
- Tăng cường ưu đãi thẻ
- Cải thiện tổng đài CSKH

## VIII. Ý KIẾN & ĐỀ XUẤT

**Câu 41.** Điều bạn HÀI LÒNG NHẤT khi sử dụng dịch vụ của ngân hàng này?

**Câu 42.** Điều bạn CHƯA HÀI LÒNG hoặc gặp KHÓ KHĂN nhiều nhất?

**Câu 43.** Bạn mong muốn ngân hàng phát triển thêm sản phẩm / tính năng mới nào?

**Câu 44.** Ý kiến khác (nếu có):

**Trân trọng cảm ơn Quý khách đã dành thời gian hoàn thành phiếu khảo sát!**

*Ý kiến của Quý khách là nền tảng để chúng tôi không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ.*

Mọi thắc mắc, vui lòng liên hệ Hotline: **1800 xxxx** | **cskh@nganhang.vn**

Ngày hoàn thành phiếu:

\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Chữ ký khách hàng (không bắt buộc):

\_\_\_\_\_