[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 tín dụng (Credit)
○ Vay vốn / Tín dụng
○ Chuyển tiền quốc tế
○ Thẻ ghi nợ (Debit)
○ Tiết kiệm / Gửi tiền
○ Internet Banking / App
○ 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
○ Internet Banking (website)
○ ATM / CDM
○ 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	○	○	○	○	○
2. Sự nhiệt tình, lịch sự trong phục vụ	○	○	○	○	○
3. Kiến thức chuyên môn, tư vấn chính xác	○	○	○	○	○
4. Khả năng lắng nghe và giải đáp thắc mắc	○	○	○	○	○
5. Tính chủ động – không để khách chờ đợi mà không thông báo	○	○	○	○	○

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	○	○	○	○	○
7. Tốc độ xử lý hồ sơ, giao dịch	○	○	○	○	○
8. Sự rõ ràng, minh bạch trong thủ tục	○	○	○	○	○
9. Tính chính xác, không có sai sót	○	○	○	○	○
10. Hệ thống lấy số thứ tự, sắp xếp khoa học	○	○	○	○	○

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	○	○	○	○	○
12. Bảng chỉ dẫn, biển hiệu rõ ràng	○	○	○	○	○

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

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	○	○	○	○	○
17. Tốc độ tải trang, xử lý giao dịch trên app	○	○	○	○	○
18. Độ ổn định – ít lỗi, ít bị gián đoạn	○	○	○	○	○
19. Tính năng phong phú (thanh toán, chuyển tiền, đầu tư...)	○	○	○	○	○
20. Bảo mật (xác thực OTP, sinh trắc học, face ID…)	○	○	○	○	○

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	○	○	○	○	○
22. Dịch vụ Chatbot / hỗ trợ trực tuyến	○	○	○	○	○
23. Thông báo giao dịch kịp thời (SMS / push notification)	○	○	○	○	○
24. Quy trình đăng ký / mở tài khoản online	○	○	○	○	○

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	○	○	○	○	○
31. Thái độ nhân viên tổng đài / CSKH	○	○	○	○	○
32. Mức độ giải quyết vấn đề triệt để, không để tái phát	○	○	○	○	○
33. Thời gian xử lý khiếu nại / yêu cầu	○	○	○	○	○
34. Chính sách bảo vệ quyền lợi khách hàng	○	○	○	○	○

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:	0 ○	1 ○	2 ○	3 ○	4 ○	5 ○	6 ○	7 ○	8 ○	9 ○	10 ○
	← Không giới thiệu		*Chắc chắn giới thiệu →*								

Câu 40. Điều bạn KỲ 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
- ○ Nâng cấp app Mobile Banking
- ○ Tăng cường ưu đãi thẻ
- ○ Cải thiện tổng đài CSKH
- ○ Khác, ghi rõ: _____

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):

_____