

Thành Phố Seattle

Bản Tuyên Bố về Các Quyền của Khách Hàng

Khi hợp tác giao dịch với Thành Phố Seattle, các khách hàng có quyền nhận các dịch vụ kịp thời, hiệu quả và dễ tiếp cận – từ dịch vụ điện nước cho tới đường xá và an toàn công cộng. Những khách hàng tiếp xúc với bất kỳ văn phòng hay nhân viên nào của Thành Phố Seattle đều sẽ được phục vụ chu đáo. Bản Tuyên Bố về Các Quyền của Khách Hàng dựa trên bốn tiêu chuẩn sau đây.

1. Đơn giản và dễ hiểu – Các sản phẩm và dịch vụ của Thành Phố cần phải dễ tìm và dễ sử dụng.

- Thành Phố cần ngoại tiếp tới các khách hàng để thông báo về các sản phẩm và dịch vụ của Thành Phố.
- Khách hàng sẽ có thể tìm bất kỳ dịch vụ nào của Thành Phố và truyền đạt yêu cầu mà chỉ cần gọi điện thoại, tới trang mạng điện toán seattle.gov, tới trung tâm dịch vụ, hoặc viết thư.
- Khi yêu cầu của khách hàng liên quan tới nhiều ban ngành của Thành Phố, Thành Phố sẽ phối hợp giải quyết yêu cầu đó.
- Khách hàng sẽ nhận được thông tin rõ ràng và chính xác.
- Khách hàng sẽ được đối xử một cách lịch thiệp và tôn trọng.

2. Đáp ứng – Các nhân viên Thành Phố sẽ luôn sẵn sàng giúp đỡ, giới thiệu khách hàng tới các nguồn khác nếu họ không thể giúp được.

- Thành Phố sẽ thu xếp ngày, giờ và địa điểm phục vụ thuận tiện cho khách hàng.
- Thành Phố sẽ cung cấp thông tin ước tính về khoảng thời gian (và nếu có thể), mức chi phí thực hiện yêu cầu của khách hàng.
- Thành Phố sẽ thường xuyên cập nhật cho khách hàng về tình hình tiến triển và sẵn sàng trả lời các câu hỏi về tình trạng giải quyết các yêu cầu.

3. Công bằng – Sẽ không có trở ngại về kinh tế, xã hội hoặc văn hóa đối với việc tiếp cận các sản phẩm và dịch vụ của Thành Phố.

- Thành Phố sẽ hợp tác với khách hàng để bảo đảm rằng các dịch vụ của Thành Phố được thiết kế và quản lý sao cho đáp ứng các yêu cầu của khách hàng.
- Thành Phố sẽ cung cấp các dịch vụ thông dịch khi cần để thực hiện yêu cầu của khách hàng.

4. Chú trọng tới kết quả – Khách hàng nên có được kết quả chứ không phải là tiến trình thực hiện.

- Thành Phố sẽ kịp thời liên lạc tiếp với khách hàng sau khi đã đáp ứng yêu cầu của khách hàng.
- Thành Phố sẽ thường xuyên đánh giá và báo cáo kết quả tổng quát trong việc giải quyết các yêu cầu của khách hàng.

Để biết thêm chi tiết, xin liên lạc với Ban Dịch Vụ Khách Hàng tại www.seattle.gov/CustomerService hoặc gọi số (206)684-CITY (2489)