

តារាងផ្តល់យោបល់ និងបណ្តឹង របស់អតិថិជន
客户意见调查和客户投诉表
CUSTOMER RECOMMENDATION COMPLAINT FORM

ដើម្បីពង្រឹងទៅលើគុណភាពសេវាកម្មជូន លោក/លោកស្រី អោយបានកាន់តែប្រសើរឡើង ធនាគារយើងខ្ញុំសូមទទួលយក នូវរាល់ការផ្តល់មតិយោបល់ផ្សេងៗពីលោក/លោកស្រី ដោយសេចក្តីសោមនស្សរីករាយ។ សូមធ្វើការបំពេញនូវព័ត៌មាន ផ្ទាល់ខ្លួន និង សំណូមពរ ឬ បណ្តឹង របស់លោក/លោកស្រីនៅក្នុង ទម្រង់ណាមួយក្នុងចំណោមទម្រង់ទាំងពីរ ខាងក្រោម ដើម្បីអាចអោយធនាគារ យើងខ្ញុំបានសិក្សាកាន់តែស៊ីជម្រៅ។ សូមអរគុណចំពោះកិច្ចសហការ របស់លោក/លោកស្រី។

为提高服务质量，更好地为您服务，我们真诚地向您征求宝贵意见或投书信息，请您尽可能填写个人信息在某个表格以下，方便我们更深入地满足您的需求，非常感谢您的配合！In line with our effort to continuously improve our service, we would appreciate it if you could fill in any of **Customer Recommendation or Compliant Form** by rating our service as follows:

Form 1: ព័ត៌មានផ្តល់យោបល់របស់អតិថិជន/客户意见调查表/Customer Recommendation	
ឈ្មោះ/姓名/Name:..... លេខទូរស័ព្ទ/电话/Tel:..... លេខអត្តសញ្ញាណប័ណ្ណ/卡号/ID:.....	មុខរបរ/职业/ Profession:..... អ៊ីម៉ែល/电子邮箱/Email:..... លេខគណនេយ្យ/账号/Acc Num:.....
ការវាយតម្លៃទូទៅនៃសេវាកម្ម/服务总体评价/ TOTAL RATING FOR BANK SERVICE	<input type="checkbox"/> ល្អបំផុត/非常好/ Excellent <input type="checkbox"/> ល្អបង្អួច/很好/ Very Good <input type="checkbox"/> ល្អ/好/ Good <input type="checkbox"/> មធ្យម/一般/ Fair <input type="checkbox"/> អន់ 差/Poor
សេវាកម្មអតិថិជន/客户服务/CUSTOMER SERVICE	<input type="checkbox"/> សុទ្ធិវធម៌ល្អ/រូសរាយរាក់ទាក់/谦恭礼貌/待客友善 /Courtesy/Friendliness <input type="checkbox"/> យកចិត្តទុកដាក់ស្តាប់/ចេះជួយទុក្ខធុរ:/留心倾听/热心助人 /Attentiveness/Assistance <input type="checkbox"/> មានជំនាញច្បាស់លាស់/លិទ្ធផលការងារល្អប្រសើរ/业务熟练/工作高效/ Job Knowledge/Promptness <input type="checkbox"/> អកប្បកិរិយាសមរម្យ/សម្លៀកបំពាក់រៀបរយ/仪表端正/服装整洁/ Job Appearance/Grooming
បរិយាកាសកន្លែងធ្វើការ/营业环境/FACILITIES	<input type="checkbox"/> មានអនាម័យ/干净/Cleanliness <input type="checkbox"/> មានរៀបរៀបរយ 整齐/Arrangement <input type="checkbox"/> សមរម្យ/舒适/Accessibility
ផលិតផល/产品/PRODUCTS	<input type="checkbox"/> ល្អទទួលយកបាន/容易接受/Availability <input type="checkbox"/> ងាយស្រួលប្រើ/使用便利/ Convenience <input type="checkbox"/> តម្លៃនិង អត្រាប្តូរប្រាក់សមរម្យអាចទទួលយកបាន/价格和汇率是否合理/ Price/Rate Acceptable (Please Tick “✓”) <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No

ការផ្តល់យោបល់និង សូមណូមពររបស់លោកអ្នក/您的具体意见和建议/Your Expectations, Comments and Suggestions:	
---	--

Form 2: ព័ត៌មានបណ្តឹងរបស់អតិថិជន/客户投诉信息/Customer Complaint Information	
កាលបរិច្ឆេទបំពេញ/填写日期/Filling Date	
ឈ្មោះអតិថិជន/投诉人姓/Name of Complainant ប្រសិនអតិថិជនមិនផ្ទាល់ សូមបំពេញពីអត្តសញ្ញាណអ្នកតំណាង/(如非客户, 请填上与客户关系)/(If the Representation, Please fill the name)	
លេខគណនី/លេខតំណាងអតិថិជន/客户号 / CIF No. 相关账户号码 /Related Account Number	
លេខទំនាក់ទំនងរបស់អតិថិជន / 客户电话联系/Complainant Contact Number	
បណ្តឹងអំពីផលិតផលឬទឹកប្រាក់ឬសេវាកម្ម/ 涉及产品、金额及销售行/ Involved Product, Amount and Branch	
ព័ត៌មានបណ្តឹងលម្អិត/投诉内容/Complaint Issues	
សំណើអតិថិជន/投诉人要求 / Complainant Requirement	
តម្រូវឱ្យត្រឡប់ក្នុងរយៈពេល 客户希望回复/ need reply back on days	<input type="checkbox"/> ៧ថ្ងៃការងារ /7 天工作日/ 7-day of work <input type="checkbox"/> ១០ថ្ងៃការងារ/10 天工作日 /10-day of work <input type="checkbox"/> ១៤ថ្ងៃការងារ/14 天工作日/14-day of work <input type="checkbox"/> ៣០ថ្ងៃការងារ /30 天工作/30-day of work <input type="checkbox"/> ២ខែថ្ងៃការងារ/2 两个月/2-month
វិធីតម្រូវឱ្យអតិថិជន/回复方式/Reply Pattern	<input type="checkbox"/> ដោយផ្ទាល់/到访分行/支行/Onsite Visit <input type="checkbox"/> ទូរសារ /传真 / Fax <input type="checkbox"/> សំបុត្រ/ 信函 / Letter <input type="checkbox"/> អ៊ីម៉ែល /电邮 / E-mail <input type="checkbox"/> ទូរស័ព្ទ / 来电 / Phone
ផ្សេងៗ/其他/Others	

របៀបប្រគល់ឯកសារ: សូមផ្ញើជាទម្រង់សារអេឡិចត្រូនិកតាមរយៈអ៊ីម៉ែល hr@bankofchina.com.kh ឬប្រគល់ជាទម្រង់ច្បាប់ដើមមកកាន់យើងខ្ញុំ តាមរយៈអាសយដ្ឋានដូចខាងក្រោម៖

提交方式: 请将您的建议或投诉表的电子版提交至电子邮件: hr@bankofchina.com.kh 或者可以将纸质版提交到以下地址。

HOW TO SUBMIT: Please submit the electronic version of your Recommendation or Compliant Form to hr@bankofchina.com.kh or you may submit the hard copy to:

地址/Address: 1st&2nd Floor, Canadia Tower, No.315 AngDoung St.(Corner of monivong St.) P.O.Box 110, Phnom Penh, Cambodia.

热线/Contact Hot Line: +(855)-23-988 886