

២. សេវាកម្មភាសាជនជាតិ

ល.រ	លក្ខណវិនិច្ឆ័យ	កំណត់ចំណាំ	ការវាយតម្លៃ	ពិន្ទុ
១	<ul style="list-style-type: none"> មានបុគ្គលិកបម្រើការទទួលបានការវាយ តម្លៃ និង បញ្ជាក់ថាមានលក្ខណៈស្របតាមកម្មវិធី CAMBODIA-CHINA READY 	<ul style="list-style-type: none"> សំដៅដល់ “បុគ្គលិក” ដែលផ្តល់សេវាកម្មដោយផ្ទាល់ដល់ភ្ញៀវ ឬបុគ្គលិកផ្នែកបណ្តុះបណ្តាលរបស់ភោជនីយដ្ឋានផ្ទាល់ ការវាយតម្លៃត្រូវផ្អែកលើស្ថានភាពជាក់ស្តែងតើគ្រប់គ្រាន់ឆ្លើយតបនឹងតម្រូវឬទេ? 	<ul style="list-style-type: none"> បុគ្គលិកប្រតិបត្តិការជួរមុខយ៉ាងហោច១០%(ធៀបនឹងចំនួនបុគ្គលិកក្នុងផ្នែកសរុប) មានការទទួលស្គាល់ ឬបុគ្គលិកផ្នែកបណ្តុះបណ្តាលយ៉ាងហោច១រូប 	<ul style="list-style-type: none"> ១០ពិន្ទុ៖ បំពេញតាមស្តង់ដារ ១៥ពិន្ទុ៖ ធ្វើលើសស្តង់ដារ ៣០ពិន្ទុ៖ ធ្វើលើសស្តង់ដាររហូតចាប់ពី៨០%(ធៀបនឹងចំនួនសរុប) ឡើងទៅ
២	<ul style="list-style-type: none"> មានគេហទំព័រ ជាភាសាចិន ត្រឹមត្រូវ 	<ul style="list-style-type: none"> ជាគេហទំព័របង្ហាញអំពីការផ្សព្វផ្សាយផលិតផលនិងសេវាកម្ម ជាគេហទំព័រដែលអាចបញ្ជាទិញ កក់ និងអាចធ្វើសកម្មភាពធុរកិច្ចផ្សេងទៀត ជាគេហទំព័រដែលកំពុងដំណើរការ ការវាយតម្លៃត្រូវផ្អែកលើស្ថានភាពជាក់ស្តែងតើគ្រប់គ្រាន់ឆ្លើយតបនឹងតម្រូវការឬទេ? និងមានភាពទាក់ទាញឬទេ? 	<ul style="list-style-type: none"> មានគេហទំព័រជាភាសាចិន (Mandarin) និងអាចបើក មើលបានទាំងនៅកម្ពុជា និង ប្រទេសចិន មានទម្រង់និងព័ត៌មានដូចគ្នានិងគេហទំព័រភាសាផ្សេងទៀតរបស់ភោជនីយដ្ឋានដែរ មានបង្ហាញការសហការជាមួយក្រសួងទេសចរណ៍ និងកម្មវិធី CAMBODIA-CHINA READY 	<ul style="list-style-type: none"> ១០ពិន្ទុ៖ បំពេញតាមស្តង់ដារ ១៥ពិន្ទុ៖ ធ្វើលើសស្តង់ដារ

៣	<ul style="list-style-type: none"> • ទម្រង់នៃការផ្តល់ព័ត៌មាន បកប្រែជាភាសាចិនត្រឹមត្រូវ 	<ul style="list-style-type: none"> • បន្ថែមលើកន្លែងដែលភ្ញៀវឆ្លងកាត់ញឹកញាប់ ត្រូវពិនិត្យផ្ដោតសំខាន់លើទីតាំងពាក់កណ្តាលនៃកន្លែងបន្ទប់ពិសារ អាហារ តុអាហារ និងកន្លែងទទួលភ្ញៀវខាងមុខ • ត្រូវផ្តល់ព័ត៌មាន ៤ប្រភេទសំខាន់គឺ៖ ប្រភេទសេវាកម្មនិងតម្លៃ ព័ត៌មានអំពីគ្រោះថ្នាក់ ជាយថាហេតុ ការហាមប្រាមដោយបញ្ញត្តិបទដ្ឋាន និងការជូនដំណឹងអំពីការចូលរួមដល់ការថែរក្សាបរិស្ថាននិងកិច្ចការសង្គម • ការវាយតម្លៃផ្នែកលើវិធីសាស្ត្រនៃការផ្តល់ព័ត៌មាន ថាតើច្បាស់លាស់? និងគួរឱ្យចាប់អារម្មណ៍ឬទេ? 	<ul style="list-style-type: none"> • មានបណ្ណព័ត៌មានជាភាសាចិន (Mandarin) អំពីប្រភេទសេវាកម្ម(បណ្ណមុខម្ហូប)និងតម្លៃ នៅលើតុអាហារ កន្លែងទទួលភ្ញៀវខាងមុខ និងនៅមុខហាង (ប្រកបចូល) • មានបណ្ណព័ត៌មានជាភាសាចិន (Mandarin) នៅបន្ទប់អាហារ និងនៅមុខហាង(ប្រកបចូល) អំពីការហាមប្រាមដោយបញ្ញត្តិបទដ្ឋាន • មានទម្រង់និងព័ត៌មានដូចគ្នានឹងបណ្ណព័ត៌មាន ឬមធ្យោបាយផ្តល់ព័ត៌មានជាភាសាផ្សេងទៀតរបស់ភោជនីយដ្ឋានដែរ • មានបង្ហាញការសហការជាមួយក្រសួងទេសចរណ៍ និងកម្មវិធី CAMBODIA-CHINA READY 	<ul style="list-style-type: none"> • ១០ពិន្ទុ៖ បំពេញតាមស្តង់ដារ • ១៥ពិន្ទុ៖ ធ្វើលើសស្តង់ដារ • ៣០ពិន្ទុ៖ មានផ្តល់ព័ត៌មានទាំង៤ប្រភេទជាភាសាចិន និងមានដាក់បង្ហាញនៅគ្រប់ទីកន្លែងសំខាន់ៗ
៤	<ul style="list-style-type: none"> • ព័ត៌មានសេវាអតិថិជន (Customer Service Information) 	<ul style="list-style-type: none"> • សេវាកម្មអតិថិជនជាភាសាចិនត្រូវរក្សាឱ្យមានជាប់ជាប្រចាំ • ការវាយតម្លៃផ្អែកលើសំនួរថាតើក្នុងករណី 	<ul style="list-style-type: none"> • យ៉ាងហោចណាស់មានសេវាកម្មផ្តល់ព័ត៌មានជាភាសាចិន ២៤/៧ ចំពោះគេហទំព័រ និង 	<ul style="list-style-type: none"> • ០៥ពិន្ទុ៖ បំពេញតាមស្តង់ដារ • ១០ពិន្ទុ៖ ធ្វើលើសស្តង់ដារ • ២០ពិន្ទុ៖ សេវាកម្មជាភាសាចិន

		អាក្រក់បំផុត ភ្ញៀវទេសចរនិយាយភាសាចិន នៅតែអាចទទួលបានសេវាកម្មបម្រើឬទេ?	ក្នុងអំឡុងម៉ោងប្រតិបត្តិការ នៅ Receptionist • មានការទូទាត់ជារូបិយបណ្ណ យ៉ន	ត្រូវបានផ្តល់ជូនជាប្រចាំ ដូចភាសាដទៃ
៥	• គុណភាពសេវាកម្ម	<ul style="list-style-type: none"> • សេវាកម្មដែលផ្តល់ជូនជាសេវាកម្មកម្រិត ស្តង់ដារ • ការវាយតម្លៃផ្នែកលើប្រព័ន្ធចំណាត់ថ្នាក់ ភោជនីយដ្ឋាន 	<ul style="list-style-type: none"> • អាជីវកម្មត្រូវស្ថិតលំដាប់យ៉ាង ហោចកម្រិត២ 	<ul style="list-style-type: none"> • ១០ពិន្ទុចំណាត់ថ្នាក់កម្រិត២ • ២០ពិន្ទុចំណាត់ថ្នាក់កម្រិត៣ • ៣០ពិន្ទុចំណាត់ថ្នាក់កម្រិត៤ • ចំណាត់ថ្នាក់កម្រិត៥៖ ទទួល បាន៣០ពិន្ទុ និងទទួលបានពិន្ទុ ពេញនៅចំណុចទី ១), ២), និង ៤) ដោយគ្រាន់តែបង្ហាញថាមាន • ការទទួលបានភោជនីយដ្ឋាន ស្អាត ឬម្ចាស់ពានរង្វាន់ពិសេស សម្រាប់ធុរកិច្ចបែបតង(ប្រភេទ រង្វាន់កិច្ចការពារបរិស្ថាន)៖ ទទួលបាន ៣០ពិន្ទុ (មិនបន្ថែម ពិន្ទុលើចំណុចខាងលើទេ) និង ទទួលបានពិន្ទុពេញនៅចំណុច ទី៣ ដោយគ្រាន់តែបង្ហាញថាមាន