៦.សេវាកម្មហាងលក់ទំនិញ

ល.រ	លក្ខណវិនិច្ឆ័យ	កំណត់ចំណាំ	ការវាយតម្លៃស្តង់ដា	ពិន្ទុ
១	• មានបុគ្គលិកបម្រើការទទួលបានការវាយតម្លៃ និងបញ្ជាក់ថាមានលក្ខណៈស្របតាមកម្មវិធី CAMBODIA-CHINA READY	• សំដៅដល់ "បុគ្គលិក" ដែលផ្តល់សេវាកម្មដោយផ្ទាល់ដល់ភ្ញៀវ • ឬបុគ្គលិកផ្នែកបណ្តុះបណ្តាលរបស់អាជីវកម្មផ្ទាល់ • ការវាយតម្លៃត្រូវផ្អែកលើស្ថានភាពជាក់ស្តែងតើគ្រប់គ្រាន់ឆ្លើយតបនឹងតម្រូវឬទេ?	• បុគ្គលិកប្រតិបត្តិការជួរមុខយ៉ាងហោច១០%(ធៀបនឹងចំនួនបុគ្គលិកក្នុងផ្នែកសរុប) មានការទទួលស្គាល់ • ឬបុគ្គលិកផ្នែកបណ្តុះបណ្តាលយ៉ាងហោច១រូប	• ១០ពិន្ទុះ បំពេញតាមស្តង់ដា • ១៥ពិន្ទុះ ធ្វើលើសស្តង់ដា • ៣០ពិន្ទុះ ធ្វើលើសស្តង់ដារហូតចាប់ពី៨០%(ធៀបនឹងចំនួនសរុប)ឡើងទៅ
២	• មានគេហទំព័រ ជាភាសាចិនត្រឹមត្រូវ	• ជាគេហទំព័របង្ហាញអំពីការផ្សព្វផ្សាយផលិតផលនិងសេវាកម្ម • ជាគេហទំព័រដែលអាចបញ្ជាទិញ កក់ និងអាចធ្វើសកម្មភាពធុរកិច្ចផ្សេងទៀត • ជាគេហទំព័រដែលកំពុងដំណើរការ • ការវាយតម្លៃត្រូវផ្អែកលើស្ថានភាពជាក់ស្តែងតើគ្រប់គ្រាន់ឆ្លើយតបនឹងតម្រូវការឬទេ? និងមានភាពទាក់ទាញឬទេ?	• មានគេហរទំព័រជាភាសាចិន (Mandarin) និងអាចបើកមើលបានទាំងនៅកម្ពុជា និងប្រទេសចិន • មានទម្រង់និងព័ត៌មានដូចគ្នានិងគេហទំព័រភាសាផ្សេងទៀតរបស់អាជីវកម្មដែរ • មានបង្ហាញការសហការជាមួយក្រសួងទេសចរណ៍ និងកម្មវិធី CAMBODIA-CHINA READY	• ១០ពិន្ទុះ បំពេញតាមស្តង់ដា • ១៥ពិន្ទុះ ធ្វើលើសស្តង់ដា

៣	• ទម្រង់នៃការផ្តល់ព័ត៌មាន បកប្រែជាភាសាចិនត្រឹមត្រូវ	• បន្ថែមលើកន្លែងដែលភ្ញៀវឆ្លងកាត់ញឹកញាប់ ត្រូវពិនិត្យផ្តោតសំខាន់លើទីតាំង២កន្លែងគឺៈ ច្រកចូល និងប្លង់ហាងលក់ទំនិញក្នុងករណីជាMall • ត្រូវផ្តល់ព័ត៌មាន ៤ប្រភេទសំខាន់គឺៈ ប្រភេទសេវាកម្មនិងតម្លៃ ព័ត៌មានអំពីគ្រោះថ្នាក់ជាយថាហេតុ ការហាមប្រាមដោយបញ្ញត្តិបទដ្ឋាន និងការជូនដំណឹងអំពីការចូលរួមដល់ការថែរក្សាបរិស្ថាននិងកិច្ចការសង្គម • ការវាយតម្លៃផ្អែកលើវិធីសាស្ត្រនៃការផ្តល់ព័ត៌មាន ថាតើច្បាស់លាស់? និងគួរឱ្យចាប់អារម្មណ៍ឬទេ?	• មានប័ណ្ណព័ត៌មានជាភាសាចិន (Mandarin) អំពីប្រភេទសេវាកម្ម និងការហាមប្រាមដោយបញ្ញត្តិបទដ្ឋាននៅច្រកចូល ឬប្លង់ហាងលក់ទំនិញ • មានប័ណ្ណព័ត៌មានជាភាសាចិន (Mandarin) អំពីតម្លៃនៅជាប់នឹងទំនិញ • មានទម្រង់និងព័ត៌មានដូចគ្នានឹងប័ណ្ណព័ត៌មាន ឬមធ្យោបាយផ្តល់ព័ត៌មានជាភាសាផ្សេងទៀតរបស់អាជីវកម្មដែរ • មានបង្ហាញការសហការជាមួយក្រសួងទេសចរណ៍ និងកម្មវិធី CAMBODIA-CHINA READY	• ១០ពិន្ទុៈ បំពេញតាមស្តង់ដា • ១៥ពិន្ទុៈ ធ្វើលើសស្តង់ដា • ៣០ពិន្ទុៈ មានផ្តល់ព័ត៌មានទាំង៤ប្រភេទជាភាសាចិន និងមានដាក់បង្ហាញនៅគ្រប់ទីកន្លែងសំខាន់ៗ

៤	• ព័ត៌មានសេវាអតិថិជន (Customer Service Information)	• សេវាកម្មអតិថិជនជាភាសាចិនត្រូវរក្សាឱ្យមានជាប់ជាប្រចាំ • ការវាយតម្លៃផ្អែកលើសំនួរថាតើក្នុងករណីអាក្រក់បំផុត ភ្ញៀវទេសចរនិយាយភាសាចិននៅតែអាចទទួលបានសេវាកម្មបម្រើឬទេ?	• យ៉ាងហោចណាស់មានសេវាកម្មផ្តល់ព័ត៌មានជាភាសាចិន ២៤/៧ ចំពោះគេហទំព័រ និងក្នុងអំលុងម៉ោងប្រតិបត្តិការនៅ receptionist • មានការទូទាត់ជារូបិយបណ្ណយ័ន	• ០៥ពិន្ទុ៖ បំពេញតាមស្តង់ដា • ១០ពិន្ទុ៖ ធ្វើលើសស្តង់ដា • ២០ពិន្ទុ៖ សេវាកម្មជាភាសាចិនត្រូវបានផ្តល់ជូនជាប់ជាប្រចាំដូចភាសាដទៃ
៥	• គុណភាពសេវាកម្ម	• សេវាកម្មដែលផ្តល់ជូនជាសេវាកម្មឆ្លើយតបនឹងតម្រូវការ	• ស្ថានភាពជាក់ស្តែង	• ១០ពិន្ទុ៖ បំពេញតាមស្តង់ដា • ការទទួលបានពានរង្វាន់ពិសេសសម្រាប់ធុរកិច្ចបៃតង(ប្រភេទរង្វាន់កិច្ចការពារបរិស្ថាន)៖ ទទួលបាន ៣០ពិន្ទុ (មិនបន្ថែមពិន្ទុលើចំនុចខាងលើទេ) និងទទួលបានពិន្ទុពេញនៅចំនុច ទី៣ ដោយគ្រាន់តែបង្ហាញថាមាន