

Số: 28 /2021/QĐ-CTHĐQT

Hà Nội, ngày 14 tháng 4 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

V/v: Ban hành bảng đánh giá chất lượng dịch vụ dành cho khách hàng
(Guest service audit)

CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

- Căn cứ Điều lệ và Quy chế Tổ chức và hoạt động của Công ty Cổ phần Đầu tư và Quản lý Khách sạn TNH;
- Căn cứ theo đề xuất của Bộ phận Hoàn Hảo;

QUYẾT ĐỊNH:

- Điều 1.** Ban hành danh mục kiểm tra chất lượng dịch vụ dành cho khách hàng.
- Điều 2.** Các cán bộ nhân viên TNH đi công tác tại các khách sạn SOJO (có lưu trú qua đêm), hoặc được hưởng giá phòng ưu đãi theo chế độ CBNV có trách nhiệm thực hiện bảng đánh giá chất lượng dịch vụ tại các khách sạn đó. Bảng đánh giá là phần bắt buộc trong hồ sơ thanh toán.
- Giao cho Bộ phận Hoàn Hảo, hướng dẫn, tổng hợp báo cáo và xác nhận cho các CBNV hoàn thành bảng đánh giá.
- Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Bộ phận Hoàn Hảo, các Phòng/Ban, đơn vị trực thuộc TNH và các tập thể, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quyết định này./.

Nơi nhận:

- HĐQT (để báo cáo);
- Các Phòng/Ban/Đơn vị trực thuộc TNH (để thực hiện);
- Lưu: PPC-HC/Các đơn vị.



CHỦ TỊCH HĐQT
PHẠM THỊ HẢI NINH

**DANH MỤC TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG****GUEST SERVICES & QUALITY AUDIT**

Trải nghiệm thuận ích / Smart Experience SE
Trải nghiệm vật lý / Physical Experience PE

STT	STEP	ĐIỂM TỐI ĐA	ĐIỂM ĐẠT	TỶ LỆ HOÀN THÀNH
1	<u>ĐẶT PHÒNG / RESERVATION</u>	28	28	100,0%
2	<u>NGOẠI CẢNH / EXTERIORS</u>	7	7	100,0%
3	<u>NHẬN PHÒNG / CHECK IN</u>	27	27	100,0%
4	<u>DV ĐIỆN THOẠI / TELEPHONE</u>	4	4	100,0%
5	<u>PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM</u>	56	56	100,0%
6	<u>KV CÔNG CỘNG / PUBLIC AREA</u>	17	17	100,0%
7	<u>BỮA SÁNG / BREAKFAST</u>	21	21	100,0%
8	<u>JO247 / LOUNGE BAR</u>	24	24	100,0%
9	<u>PHÒNG FITNESS</u>	13	13	100,0%
10	<u>PHÒNG THƯ GIẢN</u>	7	7	100,0%
11	<u>PHÒNG GIẶT LÀ & LOCKERS</u>	11	11	100,0%
12	<u>BẾP MỜ & MÁY BÁN HÀNG</u>	12	12	100,0%
13	<u>TRẢ PHÒNG /CHECK OUT</u>	12	12	100,0%
TỔNG/TOTAL		239	239	100,0%

07
CỘ
CỘ
TỰ
HÀ
T
Đ



DANH MỤC TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG

GUEST SERVICES & QUALITY AUDIT

1. ĐẶT PHÒNG / RESERVATION							Tỷ lệ hoàn thành Completion Rate		100,0%	Ý kiến (nếu có) Comments (if any)	
STT	Phân loại/ Category	Phạm vi/ Section	Mức/ Code	Questions	Chi tiết/ Details						
1	ĐẶT PHÒNG / RESERVATION	SE	Pre-Stay	Was the booking interface on Website user friendly?	Giao diện đặt phòng qua Website có thân thiện với người dùng, dễ hiểu không?		1	1			
2	ĐẶT PHÒNG / RESERVATION	SE	Pre-Stay	Were the booking features on Website easy to use?	Các tính năng đặt phòng qua Website có dễ sử dụng không?		1	1			
3	ĐẶT PHÒNG / RESERVATION	SE	Pre-Stay	Did the booking features on Website provide enough information?	Các nội dung đặt phòng qua Website có đầy đủ thông tin không?		1	1			
4	ĐẶT PHÒNG / RESERVATION	SE	Pre-Stay	Was the booking interface on Mobile app user friendly?	Giao diện đặt phòng qua Mobile app có thân thiện với người dùng, dễ hiểu không?		1	1			
5	ĐẶT PHÒNG / RESERVATION	SE	Pre-Stay	Were the booking features on Mobile app easy to use?	Các tính năng đặt phòng qua Mobile app có dễ sử dụng không?		1	1			
6	ĐẶT PHÒNG / RESERVATION	SE	Pre-Stay	Did the booking features on Mobile app provide enough information?	Các nội dung đặt phòng qua Mobile app có đầy đủ thông tin không?		1	1			
7	ĐẶT PHÒNG / RESERVATION	SE	Pre-Stay	Was the booking interface on Kiosk user friendly?	Giao diện đặt phòng qua Kiosk có thân thiện với người dùng, dễ hiểu không?		1	1			
8	ĐẶT PHÒNG / RESERVATION	SE	Pre-Stay	Were the booking features on Kiosk easy to use?	Các tính năng đặt phòng qua Kiosk có dễ sử dụng không?		1	1			
9	ĐẶT PHÒNG / RESERVATION	SE	Pre-Stay	Did the booking features on Kiosk provide enough information?	Các nội dung đặt phòng qua Kiosk có đầy đủ thông tin không?		1	1			
10	ĐẶT PHÒNG / RESERVATION	SE	Pre-Stay	Were booking amendments being updated quickly?	Các điều chỉnh đặt phòng có dễ thao tác thay đổi và nhanh chóng được cập nhật không?	Áp dụng khi tính năng này được hoàn thiện và đưa vào vận hành	1	1			
11	ĐẶT PHÒNG / RESERVATION	SE	Pre-Stay	Was the confirmation letter fulfilled with correct information and using the name of the customer?	Các thông tin trong thư xác nhận đặt phòng có đầy đủ, chính xác và sử dụng tên khách không?		1	1			
12	ĐẶT PHÒNG / RESERVATION	SE	Pre-Stay	Did you receive check-in reminder by email prior to your arrival date?	Bạn có nhận được email nhắc nhở check-in trước ngày nhận phòng?		1	1			
13	ĐẶT PHÒNG / RESERVATION	SE	Pre-Stay	Did the confirmation letter come with a hotel description and access information?	Xác nhận đặt phòng có đi kèm với mô tả khách sạn và thông tin truy cập không?	Vui lòng kiểm tra	1	1			
14	ĐẶT PHÒNG / RESERVATION	PE	Pre-Stay	Did you get full support when you'd like to cancel a reservation with SOJO staff ?	Trường hợp hủy đặt phòng trực tiếp qua nhân viên SOJO có được hỗ trợ tốt không?		1	1			
15	ĐẶT PHÒNG / RESERVATION	PE	Pre-Stay	Was it easy to understand and manipulate when you'd like to cancel a reservation on Website?	Trường hợp hủy đặt phòng qua Website có dễ hiểu, dễ thao tác không?		1	1			

16	ĐẶT PHÒNG / RESERVATION	PE	Pre-Stay	Was it easy to understand and manipulate when you'd like to cancel a reservation on Mobile app?	Trường hợp hủy đặt phòng qua Mobile app có dễ hiểu, dễ thao tác không?		1	1				
17	ĐẶT PHÒNG / RESERVATION	PE	Pre-Stay	Was your call promptly answered by an OCC employee (4 rings maximum)? If not, were you redirected to automatic replies?	Cuộc gọi của bạn có được trả lời nhanh chóng bởi một Nhân viên GURU (tối đa 4 hồi chuông)? Nếu không, bạn có được chuyển tiếp đến cuộc gọi trả lời tự động không?	Số lượng chuông chính xác?	1	1				
18	ĐẶT PHÒNG / RESERVATION	PE	Pre-Stay	Did the Agent warmly greet you by his/her name during the call and using the hotel name?	Nhân viên GURU có chào bạn và giới thiệu tên của họ cùng tên khách sạn không?	Lời chào chính xác	1	1				
19	ĐẶT PHÒNG / RESERVATION	PE	Pre-Stay	Did the Agent inquire if you have stayed at hotel before?	Nhân viên GURU có hỏi bạn nếu bạn đã từng ở tại khách sạn này?		1	1				
20	ĐẶT PHÒNG / RESERVATION	PE	Pre-Stay	After confirming your arrival date, were you inquired for your expected arrival time?	Sau khi được xác nhận ngày nhận phòng, bạn có được hỏi về thời gian dự kiến đến của mình?		1	1				
23	ĐẶT PHÒNG / RESERVATION	PE	Pre-Stay	Did the Agent reconfirm all your details at the end of the reservation call?	Nhân viên GURU có xác nhận lại tất cả các chi tiết đặt phòng trước khi kết thúc cuộc gọi không?		1	1				
24	ĐẶT PHÒNG / RESERVATION	PE	Pre-Stay	Were you invited to join the membership programme upon successful booking?	Bạn có được mời tham gia chương trình hội viên khi đặt phòng thành công?	Không áp dụng nếu chưa có chương trình	1	1				
25	ĐẶT PHÒNG / RESERVATION	PE	Pre-Stay	Were you introduced to download Mobile app upon successful booking?	Bạn có được giới thiệu tải Mobile app khi đặt phòng thành công?		1	1				
26	ĐẶT PHÒNG / RESERVATION	PE	Pre-Stay	Did the Agent advise you on the direction to the hotel or offer to send the hotel location map?	Nhân viên GURU có cung cấp cho bạn hướng đi đến khách sạn hoặc đề nghị gửi bản đồ vị trí khách sạn?		1	1				
27	ĐẶT PHÒNG / RESERVATION	PE	Pre-Stay	Did the Agent offer you to stay at SOJO hotels for your future visits?	Nhân viên GURU có giới thiệu bạn ở khách sạn SOJO trong chuyến đi tiếp theo?		1	1				
28	ĐẶT PHÒNG / RESERVATION	PE	Pre-Stay	Did the Agent inquire you for more preferences/special requests?	Nhân viên GURU có hỏi liệu bạn có thêm yêu cầu đặc biệt nào cần lưu ý trong suốt chặng ở?		1	1				
29	ĐẶT PHÒNG / RESERVATION	PE	Pre-Stay	Did the Agent offer you to book directly via SOJO website for your next reservations?	Nhân viên GURU có mời bạn đặt phòng trực tiếp trên website cho những lần đặt phòng tiếp theo?		1	1				
30	ĐẶT PHÒNG / RESERVATION	PE	Pre-Stay	Did the Agent let you hang up first by the end of the conversation?	Khi kết thúc cuộc gọi, nhân viên GURU có để bạn tắt máy trước ?		1	1				
TỔNG ĐẶT PHÒNG/ TOTAL RESERVATION								28	28	0	0	

Handwritten signature



DANH MỤC TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG
GUEST SERVICES & QUALITY AUDIT

2. NGOẠI CẢNH / EXTERIORS							Tỷ lệ hoàn thành Completion Rate			100%
STT	Phân loại / Category	Phần / Section	Mã / Code	Questions	Câu hỏi	CHI TIẾT / Details	Max	Got	Score	Notes / Comments (if any)
1	NGOẠI CẢNH / EXTERIORS	PE	Pre-Stay	Was the hotel entrance well indicated, clean and well maintained?	Lối vào khách sạn có được chỉ dẫn rõ ràng, sạch sẽ và được bảo trì không?		1	1		
2	NGOẠI CẢNH / EXTERIORS	PE	Pre-Stay	Were all hotel signs clean and well maintained?	Các bảng hiệu của khách sạn có sạch sẽ và bảo trì tốt không?		1	1		
3	NGOẠI CẢNH / EXTERIORS	PE	Pre-Stay	Were all hotel signs matching with the hotel building's aesthetic and architecture?	Các bảng hiệu của khách sạn có phù hợp với thẩm mỹ, kiến trúc khách sạn không?		1	1		
4	NGOẠI CẢNH / EXTERIORS	PE	Pre-Stay	Were hotel surrounding areas clean, well maintained and easy access by cars and walking?	Môi trường xung quanh khách sạn có sạch sẽ, được bảo dưỡng tốt và dễ dàng không?		1	1		
5	NGOẠI CẢNH / EXTERIORS	PE	Pre-Stay	Was car park well indicated?	Lối vào bãi đậu xe có dễ nhận thấy không?	<i>Nếu có bãi đỗ xe, nếu khách đến bằng xe riêng</i>	1	1		
6	NGOẠI CẢNH / EXTERIORS	PE	Pre-Stay	Was the car park clean and well maintained?	Bãi đậu xe có sạch sẽ và được bảo trì tốt không?	<i>Nếu có bãi đỗ xe, nếu khách đến bằng xe riêng</i>	1	1		
7	NGOẠI CẢNH / EXTERIORS	PE	Pre-Stay	Were all the exterior lightings well-maintained and in a good working condition?	Tất cả đèn chiếu sáng bên ngoài tòa nhà có hoạt động tốt không?		1	1		
TỔNG NGOẠI CẢNH / TOTAL EXTERIORS							7	7	0	0

3. NHẬN PHÒNG / CHECK IN							Tỷ lệ hoàn thành Completion Rate		100,0%		
STT	Phân loại/ Category	Phần/ Section	Mã/ Code	Questions	Câu hỏi	Chi tiết/Details	Max	Đạt/Yes	Không/No	N/A	Ghi chú (nếu có) Comments (if any)
1	NHẬN PHÒNG / CHECK IN	SE	Pre-Arrival	Was the 48hrs pre-checkin interface on Mobile app user friendly?	Giao diện của tính năng nhận phòng trước 48hrs trên Mobile app có dễ hiểu không?		1	1			
2	NHẬN PHÒNG / CHECK IN	SE	Pre-Arrival	Were the 48hrs pre-checkin features on Mobile app easy to use?	Tính năng nhận phòng trước 48h trên Mobile app có dễ sử dụng không?		1	1			
3	NHẬN PHÒNG / CHECK IN	SE	Pre-Arrival	Did the 48hrs pre-checkin features on Mobile app provide full and correct information?	Nội dung của tính năng nhận phòng trước 48hrs trên Mobile app có đầy đủ thông tin không?		1	1			
4	NHẬN PHÒNG / CHECK IN	SE	Pre-Arrival	Was the 48hrs pre-checkin interface on Website user friendly?	Giao diện của tính năng nhận phòng trước 48hrs trên Website có dễ hiểu không?		1	1			
5	NHẬN PHÒNG / CHECK IN	SE	Pre-Arrival	Were the 48hrs pre-checkin features on Website easy to use?	Tính năng nhận phòng trước 48hrs trên Website có dễ sử dụng không?		1	1			
6	NHẬN PHÒNG / CHECK IN	SE	Pre-Arrival	Did the 48hrs pre-checkin features on Website provide full and correct information??	Nội dung của tính năng nhận phòng trước 48hrs trên Website có đầy đủ thông tin không?		1	1			
7	NHẬN PHÒNG / CHECK IN	SE	Pre-Arrival	Did the room map on the Mobile App clearly and correctly show the hotel nearby streets?	Sơ đồ phòng trên Mobile App có thể hiện các phố xung quanh khách sạn một cách rõ ràng, chính xác không?		1	1			
8	NHẬN PHÒNG / CHECK IN	SE	Pre-Arrival	Was the room selection on the Mobile App user friendly?	Lựa chọn phòng trên Mobile App có dễ dàng thực hiện không?		1	1			
9	NHẬN PHÒNG / CHECK IN	SE	Arrival	Was the check in Kiosk interface user friendly?	Kiosk check in giao diện có thân thiện dễ sử dụng không?		1	1			
10	NHẬN PHÒNG / CHECK IN	SE	Arrival	Were scanners and key card maker machine working well?	Máy scan giấy tờ, camera nhận dạng, đầu đọc/ghi thẻ từ, máy thanh toán POS, máy in phiếu nhận phòng hoạt động tốt không?		1	1			
11	NHẬN PHÒNG / CHECK IN	SE	Arrival	Was the payment proper?	Thanh toán có dễ dàng và nhanh chóng không?		1	1			
12	NHẬN PHÒNG / CHECK IN	SE	Arrival	Was the invoice correct with the provided information?	Có được xuất hóa đơn chính xác theo thông tin đã cung cấp không?		1	1			
13	NHẬN PHÒNG / CHECK IN	SE	Arrival	Did the Wifi system work well?	Hệ thống Wifi hoạt động tốt, tốc độ, đường truyền ổn định, chỉ dẫn kết nối rõ ràng dễ hiểu...không?		1	1			
14	NHẬN PHÒNG / CHECK IN	PE	Arrival	Did the Business Corner fit your expectation?	Góc làm việc (Business corner) có dễ nhận biết và dễ tiếp cận không?		1	1			
15	NHẬN PHÒNG / CHECK IN	PE	Arrival	Did the computer at Business corner connect to the Wifi and work well?	Máy tính ở góc làm việc có hoạt động tốt ?		1	1			
16	NHẬN PHÒNG / CHECK IN	PE	Arrival	Was there at least a GURU visible at the desk at all times?	Luôn có Nhân viên GURU có mặt tại quầy ?		1	1			
17	NHẬN PHÒNG / CHECK IN	PE	Arrival	Did the GURU greet you with a warm smile and politeness using the hotel name?	Nhân viên GURU có chào đón bạn bằng tên khách sạn với thái độ và lời nói lịch sự, ấm áp không?	vui lòng cho biết tên thế nào? Câu nào dùng để chào đón bạn?	1	1			

18	NHẬN PHÒNG / CHECK IN	PE	Arrival	If the GURU was busy at that time, did he/she apologize, thank you for your patience and offer to assist you as soon as possible?	Nếu nhân viên GURU bận rộn tại thời điểm đó, anh/cô ấy có xin lỗi, cảm ơn vì bạn đã chờ đợi và đề nghị hỗ trợ sớm nhất có thể?	Vui lòng cho biết chi tiết về cách bạn được giải quyết	1	1				
19	NHẬN PHÒNG / CHECK IN	PE	Arrival	Did the GURU wish you to have a good stay?	Nhân viên Guru có chúc bạn có một trải nghiệm tốt tại SOJO Hotels không?		1	1				
20	HOTEL OFFERS	PE	Arrival	Were the GURU knowledgeable about all hotel services?	Nhân viên GURU có hiểu biết về tất cả các thông tin của khách sạn?	Cung cấp chi tiết về yêu cầu của bạn	1	1				
21	HOTEL OFFERS	PE	Arrival	Were the GURU knowledgeable about the local area?	Các nhân viên GURU có hiểu biết về địa phương?		1	1				
22	HOTEL OFFERS	PE	Arrival	Did the GURU invite you to join the membership programme? (incase you are non-member)	Nhân viên GURU có mời bạn tham gia chương trình Khách hàng thân thiết không (nếu bạn chưa là hội viên)?	Không áp dụng nếu chưa có chương trình	1	1				
23	HOTEL OFFERS	PE	Arrival	Did the GURU offer you transportation assistance?	Nhân viên GURU có đề nghị hỗ trợ về phương tiện di chuyển? Taxi, xe riêng?		1	1				
24	HOTEL OFFERS	PE	Arrival	Have you been introduced to the functionality of the tablet?	Bạn có được giới thiệu về chức năng của máy tính bảng?		1	1				
25	HOTEL OFFERS	PE	Arrival	Were you invited to download SOJO application on your phone?	Bạn có được mời để tải ứng dụng SOJO trên điện thoại?		1	1				
26	HOTEL OFFERS	PE	Arrival	Did the GURU show you the way to elevators?	Bạn có được hướng dẫn vị trí của thang máy?		1	1				
27	HOTEL OFFERS	PE	Arrival	Were you invited to participate in a review of the experience during your stay?	Bạn có được mời tham gia đánh giá trải nghiệm trong quá trình lưu trú?		1	1				
TỔNG NHẬN PHÒNG/TOTAL CHECK IN								27	27	0	0	



DANH MỤC TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG
GUEST SERVICES & QUALITY AUDIT

4. ĐIỆN THOẠI / TELEPHONE INQUIRIES							Tỷ lệ hoàn thành Completion Rate			100,0%	
STT	Phân loại/ Category	Phần Section	RM Code	Questions	Câu hỏi	Chi tiết/Details	Đạt	Có/Yes	Không/No		Ý kiến/ Comment
1	GURU	PE	In-Stay	Was your call promptly answered?	Cuộc gọi của bạn có được trả lời kịp thời không?	Cung cấp thông tin chi tiết về thắc mắc của bạn và câu trả lời được đưa ra	1	1			
2	GURU	PE	In-Stay	Did all the GURU introduce himself / herself when answering the phone?	Tất cả Nhân viên GURU có giới thiệu bản thân khi trả lời điện thoại không?		1	1			
3	GURU	PE	In-Stay	Were you noticed about the waiting time to answer your inquiries?	Bạn có được thông báo về thời gian chờ đợi để được trả lời các câu hỏi của bạn không?		1	1			
4	GURU	PE	In-Stay	Were you given a quick solution to your inquiries ?	Bạn có được đưa ra giải pháp nhanh chóng cho các thắc mắc của mình không?		1	1			
TỔNG ĐIỆN THOẠI/ TOTAL TELEPHONE INQUIRIES							4	4	0	0	



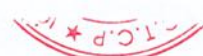
DANH MỤC TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG

GUEST SERVICES & QUALITY AUDIT

5. TRẢI NGHIỆM THÔNG MINH TRONG PHÒNG KHÁCH / SMART EXPERIENCE IN GUEST ROOMS											Tỷ lệ hoàn thành Completion Rate			100,0%	Yếu tố Comments
STT	Phân loại/Category	Phạm vi/Location	Code	Questions	Câu hỏi	Chỉ tiêu/Target	Yes	No	N/A	Yếu tố/Comments					
1	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	SE/PE	In-Stay	Unlock with Mobile App / key card working stable?	Mở khóa bằng ứng dụng/thẻ từ có hoạt động ổn định?		1	1							
2	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	SE	In-Stay	Did the TV display welcome + your name when entering your room after checkin for the first time (in case you stayed at SOJO hotel before, TV will display "Welcome back + your name")	TV có hiển thị lời chào welcome + tên bạn khi bạn mở cửa phòng lần đầu sau khi checkin không? (trường hợp đã từng ở tại khách sạn SOJO hiển thị welcome back + tên bạn)		1	1							
3	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	SE	In-Stay	Was the tablet in the room in a good working condition?	Máy tính bảng trong phòng có trong điều kiện hoạt động tốt không?		1	1							
4	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	SE	In-Stay	Did the lighting control (guest room & bathroom)by tablet work well?	Chức năng điều chỉnh đèn (phòng ngủ và phòng tắm) bằng máy tính bảng hoạt động tốt không?		1	1							
5	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	SE	In-Stay	Did the air-con control function by tablet work well?	Chức năng điều chỉnh điều hòa nhiệt độ bằng máy tính bảng hoạt động tốt không?		1	1							
6	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	SE	In-Stay	Did the TV control function work well?	Chức năng điều chỉnh TV bằng máy tính bảng hoạt động tốt không?		1	1							
7	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	SE	In-Stay	Did the curtain control function by tablet work well?	Chức năng điều chỉnh rèm bằng máy tính bảng hoạt động tốt không?		1	1							
8	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	SE	In-Stay	When you chose Alarm mode on tablet: - Did the TV automatically turn on and display alarm mode video? - Did the LED light at the back of headboard and downlight automatically turn on?	Khi chọn chế độ báo thức: - TV có tự động bật và hiển thị video báo thức - Đèn hắt đầu giường và đèn downlight có tự động bật?		1	1							
9	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	SE	In-Stay	When you chose Good night mode on tablet: - Was the DND automatically on? - Did the LED light at the back of headboard and downlight slowly reduce brightness until it off within 10s? - Other lights automatically off? - Curtains automatically closed?	Khi chọn chế độ chúc ngủ ngon: - DND có tự động bật - Đèn hắt đầu giường và đèn downlight có giảm dần độ sáng và tắt trong vòng 10 giây - Các đèn khác có tự tắt - Rèm tự động ?		1	1							
10	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	SE	In-Stay	When you chose Working mode: - Did the TV automatically transfer into silent default mode? - Working light automatically on?	Khi chọn chế độ làm việc: - TV có chuyển về chế độ im lặng mặc định - Đèn làm việc tự động bật?		1	1							
11	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	SE	In-Stay	When you chose Movies mode: - Did the TV automatically turn on and display Movies mode video? - Did the LED light at the back of headboard and downlight slowly reduce brightness 50%? - Other lights automatically off? - Curtains automatically closed?	Khi chọn chế độ giải trí xem phim: - TV có hiển thị video giới thiệu về chế độ xem phim - Đèn led đầu giường và đèn hắt giảm độ sáng 50% - Các đèn khác tắt - Rèm tự động?		1	1							
12	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	SE	In-Stay	When you chose Relax mode: - Did the TV automatically turn on and display Relax mode video? - Did the LED light at the back of headboard and downlight slowly reduce brightness 50%? - Other lights automatically off?	Khi chọn chế độ giải trí thư giãn: - TV hiển thị video giới thiệu về chế độ giới thiệu về chế độ thư giãn - Đèn trần cabin tắm bật đèn màu SOJO - Đèn hắt đầu giường và đèn downlight giảm dần độ sáng 50% - Các đèn khác tắt?		1	1							
13	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	SE	In-Stay	When you chose Vibrant mode: - Did the TV automatically turn on and display Vibrant mode video with maximum volume? - Other lights automatically off? - Shower cabin lights flash and quickly change colors?	Khi chọn chế độ giải trí sôi động: - TV hiển thị video giới thiệu về chế độ sôi động, âm lượng ở mức lớn nhất - Tắt cả các đèn tắt - Đèn cabin tắm nhấp nháy chuyển màu nhanh?		1	1							
14	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	SE	In-Stay	Did the DND & Room cleaning service control function on tablet work well?	Chức năng điều khiển DND & dịch vụ dọn phòng trên máy tính bảng hoạt động tốt không?		1	1							
15	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	SE	In-Stay	Did menu on a tablet show as exact as menu at JO247?	Thực đơn trên máy tính bảng có cung cấp đủ như thực đơn JO247?		1	1							
16	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	SE	In-Stay	Was the interface for order via Tablet user friendly?	Giao diện order qua máy tính bảng có thân thiện dễ sử dụng không?		1	1							
17	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	SE	In-Stay	Did the Wifi system work stably?	Hệ thống Wifi hoạt động ổn định không?		1	1							
18	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	SE	In-Stay	Did the real time feedback on tablet work well?	Bảng hỏi đánh giá trên máy tính bảng có hoạt động tốt không?		1	1							
19	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	SE	In-Stay	When you went back to your room, was the TV at standby mode and only room entrance light on?	Khi quay trở lại phòng, TV có bật ở chế độ standby và chỉ có đèn sảnh tự động bật lên?		1	1							
TỔNG TRẢI NGHIỆM THÔNG MINH TRONG PHÒNG KHÁCH/ TOTAL SMART EXPERIENCE IN GUEST ROOMS							19	19	0	0					

6. NỘI THẤT PHÒNG NGỦ / BEDROOM FURNITURES							Tỷ lệ hoàn thành Completion Rate		100,0%			
STT	Phân loại/ Category	Phân Section	Nhà Code	Question	Câu hỏi	Đánh giá/Remark	Yes	No	Yes	No	Yêu cầu/ Comments	
1	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	PE	In-Stay	Was the room decoration harmonious as well as personalized (matching local environment)?	Trang trí phòng có hài hòa và phù hợp với môi trường địa phương không?	Vui lòng ghi chi tiết	1	1				
2	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	PE	In-Stay	Were wall, ceiling, floor and equipment clean?	Tường, trần, sàn, các trang thiết bị có sạch sẽ không?		1	1				
3	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	PE	In-Stay	Were wall, ceiling, floor and equipment well-maintained?	Tường, trần, sàn, các trang thiết bị có được bảo trì tốt không?		1	1				
4	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	PE	In-Stay	Was the temperature control pannel working well?	Bộ điều khiển điều hòa nhiệt độ gắn tường có hoạt động tốt không?		1	1				
5	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	PE	In-Stay	Was the air-conditioner working well?	Điều hòa có hoạt động bình thường không?		1	1				
6	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	PE	In-Stay	Were all sockets and switches working well and convenient?	Các công tắc điện, ổ cắm có hoạt động tốt không? Có phù hợp cho việc sử dụng không?		1	1				
7	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	PE	In-Stay	Did the DND sign and Kind Clean service sign work well?	Biển DND và Dịch vụ dọn phòng ở khu vực cửa ra vào hoạt động bình thường không?		1	1				
8	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	PE	In-Stay	Was information on SOJO Wiki correct?	Các thông tin trên bảng SOJO Wiki cung cấp có đầy đủ thông tin và chính xác hay không?		1	1				
9	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	PE	In-Stay	Did the TV work well?	TV hoạt động bình thường?		1	1				
10	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	PE	In-Stay	Did the TV remote control work well?	Điều khiển TV hoạt động bình thường?		1	1				
11	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	PE	In-Stay	Was the room size pleasant?	Kích thước phòng có làm cho bạn cảm thấy thoải mái không?	gợi ý	1	1				
12	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	PE	In-Stay	Was the room sound proofed?	Phòng có được cách âm tốt không?	Nếu không, vui lòng cho biết tiếng ồn phát ra từ đâu: trong hay ngoài?	1	1				
13	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	PE	In-Stay	Was the trash bin clean and have fresh smell?	Thùng rác có sạch và không có mùi hôi không?		1	1				
14	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	PE	In-Stay	Was there ashtray with matches for smoking rooms?	Có gạt tàn và diêm cho phòng hút thuốc không?	Không áp dụng nếu không có	1	1				
15	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	PE	In-Stay	Was the telephone working well?	Điện thoại tại bàn đầu giường hoạt động bình thường?		1	1				
16	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	PE	In-Stay	Were there following items in the room? - 10 pages Note pad with SOJO logo - 01 SOJO ballpen - 05 hangers - 02 pair of SOJO flipflops - 01 box of tissues no less than 1/3 of the box	Các đồ dùng dưới đây có được setup trong phòng không: - 10 trang giấy nháp có SOJO logo - 01 bút bi có SOJO logo - 05 móc treo áo - 02 đôi dép tông SOJO - 01 hộp khăn giấy (không ít hơn 1/3 hộp)		1	1				
18	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	PE	In-Stay	Were pillows (2 firm pillows and 2 soft pillows), bolster, bed sheets, blanket clean without stains and worn?	Gối, đệm, ga trải giường, chăn có sạch (không vết ố và tóc) và không bị sờn rách không? Được setup 2 gối cứng, 2 gối mềm không?		1	1				
20	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	PE	In-Stay	Did the minibar working well and have fresh smell and setup with 02 complimentary SOJO bottles of water?	Tủ lạnh mini hoạt động bình thường, không gây tiếng ồn, không có mùi hôi? Được setup 2 chai nước miễn phí có logo SOJO?		1	1				
22	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	PE	In-Stay	Were mirrors clean and in good conditions, no scratch and crack?	Gương có sạch và không bị nứt, vỡ không?		1	1				
23	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	PE	In-Stay	Did the deposit safe work well?	Két sắt có hoạt động tốt không?		1	1				
24	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	PE	In-Stay	Was the chair clean and lame?	Ghế ngồi có sạch sẽ, chắc chắn hay không?		1	1				
25	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	PE	In-Stay	Were the curtains clean and proper blind?	Rèm cửa sổ (cả 2 loại) có sạch sẽ, chắn sáng tốt không?		1	1				
26	PHÒNG KHÁCH / GUEST ROOM	PE	In-Stay	Was the working position in the room suitable and convenient?	Chỗ ngồi làm việc trên phòng có phù hợp không?		1	1				
TONG NỘI THẤT PHÒNG NGỦ/ TOTAL BEDROOM FURNITURES							23	23	0	0		

Handwritten signature



7. PHÒNG TẮM / BATHROOM							Tỷ lệ hoàn thành Completion Rate		100,0%			
STT	Phân loại/ Category	Phân Section	Loại/ Code	Questions	Câu hỏi	Chi Tiêu/ Details	Đạt	Chưa Đạt	Chưa Đạt/ Tỷ lệ %	Chưa Đạt/ Tỷ lệ %	Yêu cầu/ Comments (if any)	
1	PHÒNG TẮM / BATHROOM	PE	In-Stay	Was the multi-purpose table clean, well-maintained, no scratch and crack?	Bàn đa năng có sạch sẽ, được bảo trì tốt, không có vết trầy xước, nứt, nứt không?		1	1				
2	PHÒNG TẮM / BATHROOM	PE	In-Stay	Was the curtain between bedroom and bathroom at the multi-purpose table clean and no worn?	Rèm ngăn với phòng ngủ tại khu vực bàn đa năng có sạch và không bị sờn, rách không?		1	1				
3	PHÒNG TẮM / BATHROOM	PE	In-Stay	Were basin and faucet clean, well-maintained?	Chậu rửa, vòi rửa có sạch sẽ, được bảo trì không?		1	1				
4	PHÒNG TẮM / BATHROOM	PE	In-Stay	Were there following amenities in the room: - 02 clean SOJO mugs - 02 toothbrush and tooth paste (7gr) - 01 shower cap (300ml) - 01 bottle of bath gel (300ml) - 01 bottle of shampoo & conditioner (300ml) - 01 bottle of hand sanitizer gel (300ml)	Bộ đồ dùng nhà tắm có bao gồm đầy đủ? - 2 cốc sạch mang màu và thương hiệu SOJO - 2 bàn chải + 2 tuýp kem đánh răng (7gr) - Mũ chụp tóc - 1 lọ Sữa tắm (300ml) - 1 lọ dầu gội xả (300ml) - 1 lọ nước rửa tay (300ml)		1	1				
5	PHÒNG TẮM / BATHROOM	PE	In-Stay	Was ventilation hood working well?	Hệ thống khử mùi hoạt động tốt không?		1	1				
6	PHÒNG TẮM / BATHROOM	PE	In-Stay	Were there following linen in the room, clean and no worn - 02 bath towels - 02 hand towel - 02 face towels - 01 foot towel	Có đủ số lượng 2 khăn tắm không? 2 khăn tay, 2 khăn mặt và 1 khăn chân sạch, không sờn rách không?		1	1				
7	PHÒNG TẮM / BATHROOM	PE	In-Stay	Was all bathroom equipment clean, no stains, no scratches and in a good condition?	Các thiết bị phòng tắm có sạch sẽ, không bám cặn canxi, trầy xước và hoạt động tốt không?		1	1				
8	PHÒNG TẮM / BATHROOM	PE	In-Stay	Was there a hairdryer clean, in a good condition and setup with a bag with SOJO logo?	Máy sấy tóc có sạch và được đựng trong túi có logo SOJO và hoạt động tốt không?		1	1				
9	PHÒNG TẮM / BATHROOM	PE	In-Stay	Was bathroom floor safe, no slippery and well-drained?	Sàn nhà tắm có an toàn, thoát nước nhanh và không bị trơn trượt không?		1	1				
10	PHÒNG TẮM / BATHROOM	PE	In-Stay	Was the bathroom curtain clean, no smell and no worn?	Rèm tắm có sạch, không mùi hôi, không sờn rách không?		1	1				
11	PHÒNG VỆ SINH / TOILETS	PE	In-Stay	Was the 02 rolls of toilet paper with at least 2/3 roll?	Giấy vệ sinh có được cung cấp 2 cuộn với độ dày 2/3 không?		1	1				
12	PHÒNG VỆ SINH / TOILETS	PE	In-Stay	Was all toilets equipment clean and in a good working condition?	Tất cả các thiết bị nhà vệ sinh có sạch sẽ hoạt động tốt không?		1	1				
13	PHÒNG VỆ SINH / TOILETS	PE	In-Stay	Were floor, walls, ceiling, door clean and well-maintained?	Sàn, tường, trần, cửa có sạch và bảo trì tốt không?		1	1				
14	PHÒNG VỆ SINH / TOILETS	PE	In-Stay	Were toilets clean and shining, no hair?	Nhà vệ sinh có sạch và sáng không? Có tóc không?		1	1				
TỔNG PHÒNG TẮM/TOTAL BATHROOM							14	14	0	0		

8. HÀNH LANG VÀ LỐI VÀO PHÒNG / CORRIDOR AND ROOMS ACCESS										Tỷ lệ hoàn thành Completion Rate		100,0%		Ghi chú (nếu có) Comments (if any)
STT	Phân loại/ Category	Phần/ Section	Mã/ Code	Questions	Câu hỏi	Chi tiết/Details	Max	Đạt/Yes	Không/No	N/A				
1	HÀNH LANG VÀ LỐI VÀO PHÒNG KHÁCH/ CORRIDOR AND ROOMS ACCESS	PE	In-Stay	Were public areas clean, well-maintained and well-decorated?	Các đồ vật có được trình bày tốt không? Có biển báo chỉ dẫn các phòng?	Cho biết bị thiếu ở đâu	1	1						
2	HÀNH LANG VÀ LỐI VÀO PHÒNG KHÁCH/ CORRIDOR AND ROOMS ACCESS	PE	In-Stay	Was there a comprehensive signage within the overall property?	Có một bảng chỉ dẫn toàn diện trong khu vực không?		1	1						
3	HÀNH LANG VÀ LỐI VÀO PHÒNG KHÁCH/ CORRIDOR AND ROOMS ACCESS	PE	In-Stay	Were all corridor, stairway clean, well-maintained and well-decorated and illuminated?	Hành lang và thềm có sạch và được bảo trì tốt không?		1	1						
4	HÀNH LANG VÀ LỐI VÀO PHÒNG KHÁCH/ CORRIDOR AND ROOMS ACCESS	PE	In-Stay	Were all the lighting fixtures nice and suitable for the hotel decor?	Tất cả các thiết bị ánh sáng đều tốt phù hợp với trang trí của khách sạn?		1	1						
5	HÀNH LANG VÀ LỐI VÀO PHÒNG KHÁCH/ CORRIDOR AND ROOMS ACCESS	PE	In-Stay	Were all emergency exit well indicated?	Tất cả các lối thoát hiểm đều được chỉ dẫn rõ ràng?		1	1						
6	HÀNH LANG VÀ LỐI VÀO PHÒNG KHÁCH/ CORRIDOR AND ROOMS ACCESS	PE	In-Stay	Were emergency exit signs well-maintained and in a good working condition?	Biển báo lối thoát hiểm có sạch sẽ và hoạt động bình thường không?	Cung cấp thông tin chi tiết cho những cái không sạch	1	1						
TỔNG HÀNH LANG VÀ LỐI VÀO PHÒNG KHÁCH/ TOTAL CORRIDOR AND ROOMS ACCESS							6	6	0	0				

9. KHU VỰC VỆ SINH CHUNG / PUBLIC AREA										Tỷ lệ hoàn thành Completion Rate		100,0%		Ghi chú (nếu có) Comments (if any)
STT	Phân loại/ Category	Phần/ Section	Mã/ Code	Questions	Câu hỏi	Chi tiết/Details	Max	Đạt/Yes	Không/No	N/A				
1	KV CÔNG CỘNG / PUBLIC AREA	PE	In-Stay	Were restrooms well indicated?	Phòng vệ sinh có được chỉ dẫn tốt không?		1	1						
2	KV CÔNG CỘNG / PUBLIC AREA	PE	In-Stay	Were the toilets clean and hygiene?	Phòng vệ sinh có mang lại cảm giác sạch sẽ không?		1	1						
3	KV CÔNG CỘNG / PUBLIC AREA	PE	In-Stay	Did the equipments give a feeling of luxury?	Các thiết bị có mang lại cảm giác thoải mái không?		1	1						
4	KV CÔNG CỘNG / PUBLIC AREA	PE	In-Stay	Were there hand sanitizer, tissues (with at least 2/3 of the roll), hand dryer clean and in a good condition?	Phòng vệ sinh có sẵn nước rửa tay, khăn giấy, máy sấy tay có sạch và hoạt động tốt không? Khăn giấy được setup ít nhất 2/3 cuộn		1	1						
5	KV CÔNG CỘNG / PUBLIC AREA	PE	In-Stay	Was there a trash bin in a good condition?	Có thùng rác bỏ giấy lau tay không trong điều kiện hoạt động bình thường không?		1	1						
6	KV CÔNG CỘNG / PUBLIC AREA	PE	In-Stay	Was all restroom equipment clean, no stains, no scratches and in a good condition?	Tất cả các thiết bị trong phòng vệ sinh có sạch sẽ, không cặn canxi, không trầy xước và hoạt động tốt?		1	1						
7	KV CÔNG CỘNG / PUBLIC AREA	PE	In-Stay	Was the lighting pleasant?	Nguồn ánh sáng có phù hợp không?		1	1						
8	KV CÔNG CỘNG / PUBLIC AREA	PE	In-Stay	Were the elevators, key card reader inside and mirrors clean and in a good condition?	Thang máy, đầu đọc thẻ thang máy và gương đều sạch sẽ và được hoạt động tốt?	Nếu không, vui lòng ghi chi tiết	1	1						
9	KV CÔNG CỘNG / PUBLIC AREA	PE	In-Stay	Were the emergency exit clean and no obstructions?	Cầu thang bộ lối thoát hiểm sạch, và không đồ vật cản trở không?	Nếu không, vui lòng ghi chi tiết	1	1						
10	KV CÔNG CỘNG / PUBLIC AREA	PE	In-Stay	Was Essential oil vaporizer/ deodorant machine working well?	Bình / Máy khử khuẩn hoạt động tốt không?		1	1						
11	KV CÔNG CỘNG / PUBLIC AREA	PE	In-Stay	Was the elevator interior well decorated ?	Nội thất thang máy có được trang trí đẹp mắt không?		1	1						
TỔNG KHU VỰC CÔNG CỘNG/TOTAL PUBLIC AREA							11	11	0	0				



DANH MỤC TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG

GUEST SERVICES & QUALITY AUDIT

10. BỮA SÁNG / BREAKFAST							Tỷ lệ hoàn thành Completion Rate			100,0%	Ý kiến (nếu có) Comments (if any)
STT	Phân loại/ Category	Phần/ Section	Mô/ Code	Questions	Câu hỏi	Chi tiêu/Points	Max	Đạt/ Yes	Không/No	Đạt/ Yes	
1	BỮA SÁNG / BREAKFAST	PE	In-Stay	Did the GURU welcome you warmly when you first come to the breakfast?	GURU có chào hỏi bạn khi bạn xuống ăn sáng không?		1	1			
2	BỮA SÁNG / BREAKFAST	PE	In-Stay	Was the breakfast counter clean, nicely decorated and well-maintained?	Khu vực bữa sáng có sạch, trang trí đẹp và bảo trì tốt không?		1	1			
3	BỮA SÁNG / BREAKFAST	PE	In-Stay	Was the food ensure food hygiene?	Đồ ăn bữa sáng có đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm không?		1	1			
4	BỮA SÁNG / BREAKFAST	PE	In-Stay	Did the food taste meet your expectation?	Đồ ăn bữa sáng có phù hợp với khẩu vị của bạn?		1	1			
5	BỮA SÁNG / BREAKFAST	PE	In-Stay	Did the dishes have all name tag?	Các món ăn có đủ biển tên không?		1	1			
6	BỮA SÁNG / BREAKFAST	PE	In-Stay	Were food tags clean and in a good condition?	Biển tên các món ăn có sạch và đẹp không?		1	1			
7	BỮA SÁNG / BREAKFAST	PE	In-Stay	Were there JOGrab boxes available at the counter for in-house guest who had breakfast included?	Hộp/Túi đồ ăn sẵn mang đi dành cho khách có ăn sáng bao gồm trong giá phòng có tại quầy không?		1	1			
8	BỮA SÁNG / BREAKFAST	PE	In-Stay	Were there at least 05 food items in the JOGrab box?	Trong túi JOGrab có ít nhất 05 đồ ăn không?		1	1			
9	BỮA SÁNG / BREAKFAST	PE	In-Stay	Were wrapped plastic, wooden or paper cutlery including bag, box, knife, fork, spoon, chopsticks available at the counter for JOGrab?	Các đồ đóng gói bằng nhựa, gỗ hoặc giấy như: túi, hộp, dao, đĩa, thìa, đũa có luôn sẵn sàng tại quầy cho JOGrab không?		1	1			
10	BỮA SÁNG / BREAKFAST	PE	In-Stay	Was there at least 01 type of hot drink available at the counter?	Có ít nhất 01 loại đồ uống nóng ở quầy?		1	1			
11	BỮA SÁNG / BREAKFAST	PE	In-Stay	Was there at least 01 type of cold fruit juice available at the counter?	Có ít nhất 01 loại nước hoa quả lạnh tại quầy?		1	1			
12	BỮA SÁNG / BREAKFAST	PE	In-Stay	Was there complimentary water purifier at the counter?	Có nước lọc miễn phí tại quầy?		1	1			
13	BỮA SÁNG / BREAKFAST	PE	In-Stay	Was there at least 01 type of seasonal or local fruits?	Có ít nhất 01 loại hoa quả theo mùa/hoa quả đặc sản địa phương?		1	1			
14	BỮA SÁNG / BREAKFAST	PE	In-Stay	Was there at least 01 type of milk/yogurt available?	Có ít nhất 01 loại sữa tươi/sữa chua tại quầy?		1	1			
15	BỮA SÁNG / BREAKFAST	PE	In-Stay	Were there at least 01 type of salad with at least 02 types of vevegetables and sauces, condiments available?	Có ít nhất 01 loại salad với ít nhất 02 loại rau, sốt và đồ ăn kèm tại quầy?		1	1			
16	BỮA SÁNG / BREAKFAST	PE	In-Stay	Was there at least 01 type of egg?	Có ít nhất 01 loại trứng tại quầy?		1	1			
17	BỮA SÁNG / BREAKFAST	PE	In-Stay	Was there at least 01 type of bread?	Có ít nhất 01 loại bánh mì tại quầy?		1	1			
18	BỮA SÁNG / BREAKFAST	PE	In-Stay	Was there at least 01 type of patry?	Có ít nhất 01 loại bánh ngọt tại quầy?		1	1			
19	BỮA SÁNG / BREAKFAST	PE	In-Stay	Did the GURU ask you if you are satisfied with your breakfast?	Nhân viên Guru đã hỏi bạn rằng bạn có hài lòng với bữa sáng của mình không?		1	1			
20	BỮA SÁNG / BREAKFAST	PE	In-Stay	Were table clearing steadily made, and did the staff remain in control of guests flow?	Việc dọn bàn có được thực hiện đều đặn không?		1	1			
21	BỮA SÁNG / BREAKFAST	PE	In-Stay	Was there a farewell upon your leaving from breakfast and wish you a nice day?	Có một lời tạm biệt khi bạn rời khỏi phòng ăn sáng và chúc bạn một ngày tốt lành?		1	1			
TỔNG BỮA SÁNG/ TOTAL BREAKFAST								21	21	0	0



DANH MỤC TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG
GUEST SERVICES & QUALITY AUDIT

11. JO247 / LOUNGE BAR							Tỷ lệ hoàn thành Completion Rate			100,0%	Y kiến Comments (if any)
STT	Phân loại/ Category	Phần Section	Mã Code	Questions	Câu hỏi	Chi tiết/Details	Đạt	Có/Yes	Không/No	N/A	
1	JO247 / LOUNGE BAR	SE	In-Stay	Was the interface to order via tablet friendly and easy to use?	Giao diện đặt món qua máy tính bảng có thân thiện, dễ sử dụng không?		1	1			
2	JO247 / LOUNGE BAR	PE	In-Stay	Were you introduced to the applicable food / drink promotion?	Bạn có được giới thiệu về chương trình ưu đãi của món ăn/uống đang áp dụng?		1	1			
3	JO247 / LOUNGE BAR	PE	In-Stay	Were you offered a signature or special food / drink of JO247?	Bạn có được giới thiệu về đồ ăn/uống đặc biệt của JO247?		1	1			
4	JO247 / LOUNGE BAR	PE	In-Stay	Were you offered more food when you only order drinks and vice versa?	Bạn có được mời thêm đồ ăn khi bạn chỉ order đồ uống và ngược lại?		1	1			
5	JO247 / LOUNGE BAR	PE	In-Stay	Did the GURU reconfirm your order before printing the invoice?	Nhân viên GURU có xác nhận lại yêu cầu của bạn trước khi in hóa đơn?		1	1			
6	JO247 / LOUNGE BAR	PE	In-Stay	Did you get an invoice after payment?	Bạn có nhận được hóa đơn sau khi thanh toán?		1	1			
7	JO247 / LOUNGE BAR	PE	In-Stay	Did the service quality rating panel work well?	Bảng đánh giá chất lượng dịch vụ hoạt động tốt không?		1	1			
8	JO247 / LOUNGE BAR	PE	In-Stay	Were menus in good conditions, without any stains?	Thực đơn có trong điều kiện tốt, không có bất kỳ vết bẩn nào không?	Không áp dụng khi order qua Tablet	1	1			
9	JO247 / LOUNGE BAR	PE	In-Stay	Was there an abundance of drinks and food in the menu?	Thực đơn có phong phú đồ uống và đồ ăn không?		1	1			
10	JO247 / LOUNGE BAR	PE	In-Stay	Was your order promptly taken?	Yêu cầu của bạn có được thực hiện kịp thời không?		1	1			
11	JO247 / LOUNGE BAR	PE	In-Stay	Was the bar counter (front and back) clean, neatly arranged and well-maintained?	Phía trước và trong quầy bar có sạch sẽ, sắp xếp gọn gàng và được bảo trì tốt không?		1	1			
12	JO247 / LOUNGE BAR	PE	In-Stay	Were employees wearing correct uniforms and name tags? Were the uniforms clean?	Nhân viên có mặc đúng, đủ đồng phục, thẻ tên? Đồng phục có sạch sẽ?		1	1			
13	JO247 / LOUNGE BAR	PE	In-Stay	Was the glassware clean and in a good condition?	Dụng cụ thủy tinh có sạch và trong điều kiện tốt không?		1	1			
14	JO247 / LOUNGE BAR	PE	In-Stay	Was music suitable for the Lounge and not too loud?	Âm nhạc có phù hợp với không gian Lounge và ở âm lượng vừa phải không?		1	1			
15	JO247 / LOUNGE BAR	PE	In-Stay	Were tables, chairs, counter clean, and not sticky?	Bàn, ghế, quầy có sạch sẽ, không dính bẩn không?		1	1			
16	JO247 / LOUNGE BAR	PE	In-Stay	Were the tables lame and in a good condition?	Các bàn có chắc chắn không?		1	1			
17	JO247 / LOUNGE BAR	PE	In-Stay	Were the games at JO247 working well?	Các trò chơi tại JO247 hoạt động tốt không ?		1	1			
18	JO247 / LOUNGE BAR	PE	In-Stay	Were the games interesting to customers?	Các trò chơi có có gây hứng thú cho khách hàng không ?		1	1			
19	JO247 / LOUNGE BAR	PE	In-Stay	Were glasses adequately appropriate for your drinks?	Ly có thích hợp cho đồ uống của bạn không?		1	1			
20	JO247 / LOUNGE BAR	PE	In-Stay	Were all lights working well?	Tất cả các đèn có hoạt động không?		1	1			
21	JO247 / LOUNGE BAR	PE	In-Stay	Were chairs, tables, armchairs in good conditions?	Ghế, bàn, ghế bành có trong tình trạng tốt không?		1	1			
22	JO247 / LOUNGE BAR	PE	In-Stay	Were there signage about smoking or non smoking area?	Có biển báo về khu vực hút thuốc hoặc cấm hút thuốc không?		1	1			
23	JO247 / LOUNGE BAR	PE	In-Stay	Were you invited to rate your service experience?	Bạn có được mời tham gia đánh giá trải nghiệm dịch vụ không?		1	1			
24	JO247 / LOUNGE BAR	PE	In-Stay	When you leave JO247, did you receive a warm farewell?	Khi rời JO247, bạn có nhận được một lời chào tạm biệt từ GURU không?		1	1			
TỔNG KHU VỰC BAR/ TOTAL LOUNGE BAR							24	24	0	0	

4 - TP
NH
CÓ P
VÀ
LỊCH
CỘNG
107

[Handwritten signature]



DANH MỤC TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG
GUEST SERVICES & QUALITY AUDIT

12. PHÒNG TẬP / FITNESS											Tỷ lệ hoàn thành Completion Rate		100%	
STT	Phân loại/ Category	Phòng/ Section	Mã/ Code	Questions	Câu hỏi	Chỉ số/Points	Max	Đạt/Yes	Không/No	Nhà	Ý kiến (nếu có) Comments (if any)			
1	PHÒNG TẬP / FITNESS	SE/PE	In-Stay	Unlock with Mobile App / key card working stable?	Mở khóa bằng ứng dụng di động/thẻ từ có hoạt động ổn định?		1	1						
1	PHÒNG TẬP / FITNESS	PE	In-Stay	Were the signages at the fitness room clean and in a good condition?	Biển hiệu phòng GYM có sạch sẽ và hoạt động tốt không?		1	1						
2	PHÒNG TẬP / FITNESS	PE	In-Stay	Was there health warning signage while using equipment?	Biển báo cảnh báo sức khỏe khi sử dụng thiết bị?		1	1						
3	PHÒNG TẬP / FITNESS	PE	In-Stay	Are decoration and ambiance pleasant?	Trang trí và không gian có dễ chịu không?		1	1						
4	PHÒNG TẬP / FITNESS	PE	In-Stay	Conditions of access to the fitness club are clearly explained (charges/free access, equipment available, opening hours, etc.).	Điều kiện tham gia phòng tập được giải thích rõ ràng (phí / miễn phí vào cửa, thiết bị có sẵn, giờ mở cửa, v.v.).		1	1						
5	PHÒNG TẬP / FITNESS	PE	In-Stay	Were towels available in the fitness room?	Khăn có sẵn trong khu vực phòng tập không?	<i>Cho biết vị trí?</i>	1	1						
6	PHÒNG TẬP / FITNESS	PE	In-Stay	Were there at least 5 fitness equipments? - At least 01 treadmill with LCD display - At least 01 elliptical cross trainer with LCD display - At least 01 multifunctional machine - At least 01 three-tier dumbbell rack - At least 01 rack with 10 dumbbell rack - At least 01 multifunction bench	Phòng Gym có được trang bị tối thiểu những thiết bị tập luyện sau: - Tối thiểu 01 máy tập chạy bộ + 01 máy trượt tuyết có màn hình LCD; Hoặc 02 máy chạy bộ có màn hình LCD - Tối thiểu 01 giá đỡ tạ ba tầng - Tối thiểu 01 dàn tạ tay gồm 10 đôi - Tối thiểu 01 ghế tập tạ điều chỉnh đa năng		1	1						
7	PHÒNG TẬP / FITNESS	PE	In-Stay	Were ther TV and internet cable for each equipment?	Có cáp tín hiệu TV và internet cho các thiết bị tập không?		1	1						
8	PHÒNG TẬP / FITNESS	PE	In-Stay		Hệ thống loa phòng Gym có hoạt động tốt không?	<i>Loa rời hoặc loa liền trần</i>	1	1						
9	PHÒNG TẬP / FITNESS	PE	In-Stay	Was there a clean towel rack?	Giỏ đựng khăn có sạch không		1	1						
10	PHÒNG TẬP / FITNESS	PE	In-Stay	Was the internal telephone clean and in a good condition?	Điện thoại sạch sẽ, hoạt động tốt ?		1	1						
11	PHÒNG TẬP / FITNESS	PE	In-Stay	Were all equipments clean, well-maintained and in a good working condition?	Tất cả các thiết bị có sạch, bảo trì và hoạt động tốt không?	<i>Nếu không, vui lòng ghi chi tiết</i>	1	1						
12	PHÒNG TẬP / FITNESS	PE	In-Stay	Were there some user guide for the machines?	Có hướng dẫn sử dụng cho từng thiết bị không?		1	1						
TỔNG PHÒNG TẬP/ TOTAL FITNESS							13	13	0	0				



DANH MỤC TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG

GUEST SERVICES & QUALITY AUDIT

13. PHÒNG THƯ GIÃN / RELAX ROOM							Tỷ lệ hoàn thành Completion Rate			100,0%		
STT	Phân loại/ Category	Phạm vi/ Section	Mã/ Code	Questions	Câu hỏi	Câu trả lời	Yes	No	Không/No	Yêu cầu/Remarks	Ý kiến (nếu có) Comments	
1	PHÒNG THƯ GIÃN / RELAX	SE/PE	In-Stay	Unlock with Mobile App / key card working stable?	Mở khóa bằng ứng dụng di động/thẻ từ có hoạt động ổn định?		1	1				
1	PHÒNG THƯ GIÃN / RELAX	SE/PE	In-Stay	Were the signages at the relax room clean and in a good condition?	Biển hiệu phòng thư giãn có sạch sẽ và hoạt động tốt không?		1	1				
2	PHÒNG THƯ GIÃN / RELAX	PE	In-Stay	Was the Relax Room clean, neatly arranged and well-maintained?	Phòng Thư giãn có sạch sẽ, được sắp xếp gọn gàng và bảo trì tốt không?		1	1				
3	PHÒNG THƯ GIÃN / RELAX	PE	In-Stay	Equipment in good condition, not stained?	Trang thiết bị, Artwork có trong điều kiện tốt, không ố bẩn?		1	1				
4	PHÒNG THƯ GIÃN / RELAX	PE	In-Stay	Was the lighting in the relaxation room comfortable?	Ánh sáng phòng Thư giãn có dễ chịu không?	Nếu không vui lòng ghi chi tiết	1	1				
5	PHÒNG THƯ GIÃN / RELAX	PE	In-Stay	The noise level at Relax room is below 50db	Mức độ chống ồn tại phòng Relax có làm bạn thoải mái?		1	1				
5	PHÒNG THƯ GIÃN / RELAX	PE	In-Stay	Was the telephone clean and in a good condition?	Điện thoại sạch sẽ, hoạt động tốt ?		1	1				
TOTAL RELAX ROOM							7	7	0	0		



DANH MỤC TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG

GUEST SERVICES & QUALITY AUDIT

14. PHÒNG GIẶT VÀ TỦ CÁ NHÂN / LAUNDRY & LOCKER							Tỷ lệ hoàn thành Completion Rate		100,0%		
STT	Phân loại/ Category	Phân hệ/ System	Mức Độ	Question	Chi tiết	Chỉ số/ Metric	Đạt	Chưa Đạt/ Non-compliant	N/A	Đạt	
1	TỦ CÁ NHÂN / LOCKER	PE/SE	In-Stay	Unlock with Mobile App / key card working stable?	Mở khóa bằng ứng dụng di động/thẻ từ có hoạt động ổn định?		1	1			
2	TỦ CÁ NHÂN / LOCKER	PE	In-Stay	Were the signages at the lockers area clean and in a good condition?	Biển hiệu phòng tủ hành lý và giặt là có sạch sẽ và hoạt động tốt không?		1	1			
3	TỦ CÁ NHÂN / LOCKER	PE	In-Stay	Were lockers clean and in a good condition?	Các tủ đựng đồ cá nhân có sạch sẽ và được bảo trì tốt không? Số tủ tự cabin tủ có rõ ràng không?		1	1			
4	TỦ CÁ NHÂN / LOCKER	PE	In-Stay	Was the lockers manual easy to understand?	Hướng dẫn sử dụng tủ có dễ hiểu không?		1	1			
5	TỦ CÁ NHÂN / LOCKER	PE	In-Stay	Was the locker area clean and in good repair?	Khu vực trong tủ đồ cá nhân có sạch và trong tình trạng tốt không?		1	1			
6	PHÒNG GIẶT /LAUNDRY	PE	In-Stay	Did dry cleaner/ wet cleaner machine work well?	Máy giặt có sạch và hoạt động tốt không?		1	1			
7	PHÒNG GIẶT /LAUNDRY	PE	In-Stay	Did dryer/wringers work well?	Máy sấy có sạch và hoạt động tốt không?		1	1			
8	PHÒNG GIẶT /LAUNDRY	PE	In-Stay	Were irons and iron board in good condition?	Bàn là, cầu là được bảo quản trong điều kiện tốt?		1	1			
9	PHÒNG GIẶT /LAUNDRY	PE	In-Stay	Was laundry payment correct?	Thanh toán phí giặt là có chính xác không?		1	1			
10	PHÒNG GIẶT /LAUNDRY	PE	In-Stay	Was equipment convenient?	Các trang thiết bị có thuận tiện không?		1	1			
11	PHÒNG GIẶT /LAUNDRY	PE	In-Stay	Was the hand washing sink clean?	Bồn giặt tay có sạch và hoạt động tốt không?		1	1			
TỔNG PHÒNG GIẶT LÀ VÀ TỦ CÁ NHÂN/ TOTAL LAUNDRY AND LOCKER							11	11	0	0	

15. BẾP MỞ & MÁY BÁN HÀNG/ OPEN KITCHEN & VENDING MACHINE							Tỷ lệ hoàn thành Completion Rate			100,0%	Yêu cầu số Comments
STT	Phân loại/ Category	Phân Section	Mức Code	Questions	Câu hỏi	Chí	Đạt	Chưa Đạt	Không Đạt	Đạt	
1	BẾP MỞ / OPEN KITCHEN	PE	In-Stay	Was the open kitchen area neatly arranged?	Khu vực bếp mở được sắp xếp gọn gàng không?		1	1			
2	BẾP MỞ / OPEN KITCHEN	PE	In-Stay	Was the open kitchen design suitable for the space of JO247?	Thiết kế bếp mở có phù hợp với không gian của JO247?		1	1			
3	BẾP MỞ / OPEN KITCHEN	PE	In-Stay	Was it convenient to cook in an open kitchen?	Nấu ăn tại bếp mở có thuận tiện không?		1	1			
4	BẾP MỞ / OPEN KITCHEN	PE	In-Stay	Did the hotel provide complimentary condiments for instant foods at all time?	Khách sạn có cung cấp đầy đủ đồ ăn kèm miễn phí 24/7?		1	1			
5	BẾP MỞ / OPEN KITCHEN	PE	In-Stay	Were the condiments fresh and ensure food quality & hygiene?	Đồ ăn kèm có tươi và đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm không?		1	1			
6	BẾP MỞ / OPEN KITCHEN	PE	In-Stay	Was all equipment clean and well-maintained?	Các trang thiết bị có sạch và được bảo trì tốt không?		1	1			
8	BẾP MỞ / OPEN KITCHEN	PE	In-Stay	Was there a water purifier (hot and cold) available at the Open kitchen area?	Khu vực Bếp mở có được cung cấp máy lọc nước riêng không? (bao gồm nước nóng và nước lạnh)		1	1			
9	BẾP MỞ / OPEN KITCHEN	PE	In-Stay	Was there clean, hygiene and in a good condition trash bin available at the open kitchen area?	Thùng rác có được bố trí hợp lý, bảo đảm tiện lợi, vệ sinh phù hợp (sạch sẽ, không mùi) ?		1	1			
10	MÁY BÁN HÀNG / VENDING MC	PE	In-Stay	Was the vending machine at the common area and easy to approach?	Máy bán hàng tự động có đặt tại nơi dễ nhìn thấy không, thuận tiện sử dụng và trong tình trạng hoạt động tốt?		1	1			
13	MÁY BÁN HÀNG / VENDING MC	PE	In-Stay	Was there a variety of goods? At least 10 items	Có đa dạng chủng loại hàng hóa không? Ít nhất 10 mặt hàng		1	1			
14	MÁY BÁN HÀNG / VENDING MC	PE	In-Stay	Did all the items have price label?	Các sản phẩm có được gắn giá đầy đủ không?		1	1			
15	MÁY BÁN HÀNG / VENDING MC	PE	In-Stay	Was payment convenient?	Thanh toán có thuận tiện không?		1	1			
TỔNG BẾP MỞ VÀ MÁY BÁN HÀNG TỰ ĐỘNG/ TOTAL OPEN KITCHEN & VENDING MACHINE							12	12	0	0	





DANH MỤC TIÊU CHUẨN ĐÁNH GIÁ KIỂM TRA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DÀNH CHO KHÁCH HÀNG
GUEST SERVICES & QUALITY AUDIT

16. TRẢ PHÒNG - THANH TOÁN / CHECK OUT - BILLING							Tỷ lệ hoàn thành Completion Rate			100,0%	
STT	Phân loại/ Category	Phạm vi/ Section	Mã Code	Questions	Câu hỏi	Chi tiết/Details	Đạt	Có vẻ	Không rõ	NA	Ý kiến (nếu có) Comments (if any)
1	TRẢ PHÒNG / CHECK OUT	PE/SE	In-Stay	Were you informed prior to the Check-out date (both in tablet and by GURU)?	Có được thông báo nhắc ngày trả phòng (trên tablet và bởi nhân viên GURU)?		1	1			
2	TRẢ PHÒNG / CHECK OUT	SE	In-Stay	Check out via Tablet user friendly?	Trả phòng qua máy tính bảng có dễ sử dụng không?		1	1			
3	TRẢ PHÒNG / CHECK OUT	SE	In-Stay	Check out via Kiosk user friendly?	Trả phòng qua Kiosk có dễ sử dụng không?		1	1			
4	TRẢ PHÒNG / CHECK OUT	SE	In-Stay	Check out via Mobile app user friendly?	Trả phòng qua mobile app có dễ sử dụng không?		1	1			
5	TRẢ PHÒNG / CHECK OUT	SE	In-Stay	Was a quick check out (Silent C/O) convenient?	Trả phòng nhanh (Silent C/O) có thuận tiện không?		1	1			
6	TRẢ PHÒNG / CHECK OUT	SE	In-Stay	Was the experience rating system user friendly?	Hệ thống đánh giá trải nghiệm có thân thiện, dễ sử dụng không?		1	1			
7	TRẢ PHÒNG / CHECK OUT	PE	In-Stay	Did the GURU greet you with a warm smile and friendliness using the hotel name?	Nhân viên GURU có chào đón bạn một cách thân thiện không? GURU có đứng trực ở đảo nhận, trả phòng không?	<i>Cung cấp chi tiết về cách bạn đã được giải quyết</i>	1	1			
8	TRẢ PHÒNG / CHECK OUT	PE	In-Stay	If the GURU was busy at that time, did he/she apologize, thank you for your patience and offer to assist you as soon as possible?	Nếu nhân viên GURU đang bận tại thời điểm đó, anh/cô ấy có xin lỗi, cảm ơn vì sự chờ đợi của bạn và đề xuất hỗ trợ bạn nhanh nhất có thể không?		1	1			
9	TRẢ PHÒNG / CHECK OUT	PE	In-Stay	Was the check out quick as well as efficient? 5 minutes maximum	Việc trả phòng có nhanh chóng và hiệu quả không? Tối đa 5 phút	<i>Nếu hơn 5 phút, hãy giải thích</i>	1	1			
10	TRẢ PHÒNG / CHECK OUT	PE	In-Stay	Did the GURU thank you for staying at the hotel using the hotel name and wish you to come back SOJO hotel?	Nhân viên GURU có chúc bạn một chuyến trở về nhà vui vẻ, và bày tỏ mong muốn gặp lại bạn tại SOJO?		1	1			
11	TRẢ PHÒNG / CHECK OUT	PE	In-Stay	Were you invited to participate in a post-stay experience review?	Bạn có được mời tham gia đánh giá trải nghiệm sau lưu trú?		1	1			
12	TRẢ PHÒNG / CHECK OUT	PE	In-Stay	Did the GURU offer you transportation assistance?	Nhân viên GURU có đề nghị gọi phương tiện di chuyển cho bạn không ?		1	1			
TỔNG TRẢ PHÒNG - THANH TOÁN / TOTAL CHECK OUT							12	12	0	0	