

Văn phòng Nhân quyền Quận Columbia (OHR)
Chính sách Ứng xử với Khách hàng
Tháng 2 năm 2026

Mục Đích

Văn phòng Nhân quyền Quận Columbia (OHR) cam kết xây dựng và duy trì một môi trường an toàn, tôn trọng và hiệu quả cho tất cả mọi người. Mọi hành vi quấy rối, đe dọa hoặc lạm dụng gây cản trở khả năng phục vụ công chúng của chúng tôi và sẽ không được dung thứ.

Phạm vi áp dụng

Chính sách này áp dụng cho tất cả các hình thức tương tác – bao gồm trực tiếp, qua điện thoại, email, họp trực tuyến hoặc thư từ bằng văn bản – giữa các thành viên của công chúng (“khách hàng”) và nhân viên, nhà thầu, tình nguyện viên hoặc thực tập sinh của OHR. Chính sách này cũng áp dụng cho luật sư và người đại diện không phải luật sư, cũng như các bên tham gia làm việc với OHR.

Chuẩn mực ứng xử

OHR cam kết cung cấp dịch vụ trong một môi trường tôn trọng, chuyên nghiệp và an toàn cho cả khách hàng và nhân viên. Chúng tôi kỳ vọng tất cả khách hàng ứng xử theo những chuẩn mực này.

OHR đề nghị khách hàng:

- Đối xử lịch sự và tôn trọng với nhân viên
- Bình tĩnh và chuyên nghiệp khi giao tiếp
- Tuân thủ hướng dẫn của nhân viên ở các cơ sở của OHR hoặc khi tương tác chính thức

Hành vi không được chấp nhận

Nghiêm cấm các hành vi sau:

- **Lạm dụng bằng lời nói:** la hét, xúc phạm cá nhân, đe dọa hoặc sử dụng ngôn ngữ thô tục
- **Quấy rối hoặc phân biệt đối xử:** lời nói hoặc hành vi liên quan đến chủng tộc, giới tính, bản dạng hoặc biểu hiện giới, khuyết tật, nguồn gốc quốc gia hoặc bất kỳ đặc điểm nào được pháp luật D.C. bảo vệ
- **Hành vi thù địch:** cử chỉ đe dọa hoặc xúc phạm, tiếp xúc thân thể không mong muốn, ném đồ vật
- **Vũ khí:** sử dụng, trưng bày hoặc đe dọa sử dụng bất kỳ loại vũ khí nào
- **Không tuân thủ chỉ dẫn của nhân viên:** từ chối thực hiện các hướng dẫn hợp lý từ nhân viên của cơ quan

Hậu quả

Hậu quả của việc vi phạm chính sách này là:

- Chấm dứt ngay lập tức việc tương tác hoặc yêu cầu rời khỏi cơ sở của OHR
- Đóng hồ sơ hoặc bác bỏ vụ việc
- Hạn chế quyền tiếp cận dịch vụ của OHR trong tương lai
- Chuyển vụ việc cho cơ quan thực thi pháp luật trong trường hợp có đe dọa, bạo lực hoặc các hành vi tương tự

Điều chỉnh hợp lý

OHR sẽ có điều chỉnh hợp lý cho người khuyết tật theo quy định của luật liên bang và luật của Quận Columbia. Nếu quý vị cần hỗ trợ ở bất kỳ giai đoạn nào trong quy trình, vui lòng liên hệ: ohr.eeo@dc.gov.

Nếu quý vị cần dịch vụ phiên dịch ngôn ngữ, vui lòng liên hệ ohr.languageaccess@dc.gov.

Thắc mắc khác

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào liên quan đến Chính sách Ứng xử với Khách hàng của chúng tôi, xin vui lòng liên hệ OHR theo một trong các cách sau:

- E-mail: ohr@dc.gov
- Trực tiếp: 441 4th Street NW, Suite 570N, Washington, DC 20001
- Điện thoại: (202) 727-4559