



**Chương trình Ombudsman/DIALOG của UTC là kênh giao tiếp bí mật chuyên dành để tạo điều kiện thuận lợi cho việc giao tiếp rõ ràng và dễ hiểu.**

## THÔNG TIN CƠ BẢN VỀ CHƯƠNG TRÌNH OMBUDSMAN/DIALOG

- Ombudsman/DIALOG đóng vai trò trung gian giao tiếp giữa quý vị và ban quản lý. Chương trình đã hoạt động thành công từ năm 1986.
- Ombudsman/DIALOG thay thế cho các kênh giao tiếp truyền thống, chẳng hạn như người giám sát, Nhân Sự, hoặc Thực Tiễn Kinh Doanh.
- Sau khi loại bỏ thông tin mà có thể nhận dạng quý vị, Ombudsman/DIALOG sẽ đưa thắc mắc hoặc mối lo ngại của quý vị tới ban quản lý để trả lời.
- Các câu trả lời đến từ ban quản lý.
- Ombudsman/DIALOG là bí mật (bằng cách bảo vệ danh tính của người nêu lên vấn đề), trung gian (bằng cách không bênh vực cho ban quản lý cũng như nhân viên, và độc lập (bằng cách hoạt động tách biệt khỏi ban quản lý).
- Ombudsman/DIALOG sẽ xử lý tất cả các thắc mắc hoặc mối lo ngại nào, trừ khi vấn đề nằm trong phạm vi thỏa ước thương lượng tập thể hoặc được giới hạn theo pháp luật.
- Các Thanh Tra xử lý các vấn đề phức tạp hơn, gồm cả các vấn đề liên quan đến tuân thủ pháp lý. DIALOG dự định dành cho các vấn đề ít phức tạp hơn và hoạt động duy nhất thông qua các yêu cầu và trả lời bằng văn bản. Nếu một vấn đề phức tạp hơn được nộp thông qua DIALOG, vấn đề đó sẽ được gửi lên một Thanh Tra.
- Bởi vì Ombudsman/DIALOG là một kênh bí mật nên Ombudsman/DIALOG không thay mặt công ty để chấp nhận thông báo liên quan đến bất kỳ khiếu nại hay vấn đề nào.

## OMBUDSMAN/DIALOG HOẠT ĐỘNG NHƯ THẾ NÀO

- Các Điều Phối Viên Ombudsman và DIALOG làm việc cho Trụ Sở Chính của UTC.
- Chỉ Các Điều Phối Viên Ombudsman và DIALOG biết nhận dạng của bất kỳ ai nộp yêu cầu Ombudsman/DIALOG, và có thể nộp yêu cầu Ombudsman/DIALOG ẩn danh.
- Thời gian trả lời các DIALOG thường là 14 ngày trở xuống (không tính xử lý qua đường bưu điện đối với thư DIALOG). Do các yêu cầu được quản lý bởi các Thanh Tra phức tạp hơn, thời gian trả lời thường kéo dài hơn 14 ngày.

## CÁCH OMBUDSMAN/DIALOG HỖ TRỢ

- Ombudsman/DIALOG có thể làm cho việc đặt câu hỏi, trình bày mối quan tâm, đề xuất thay đổi, báo cáo vấn đề, hay khen ngợi ai hay điều gì trở nên dễ dàng hơn.
- Ombudsman/DIALOG được cấu trúc để trở thành một kênh giao tiếp an toàn để nêu lên vấn đề. Thanh tra là những người hòa giải được đào tạo.
- Bằng cách xem xét các vấn đề, việc cải tiến có thể được thực hiện trong phạm vi doanh nghiệp.
- Trong 5 năm qua, khoảng 1/2 yêu cầu thông tin đề nghị thay đổi đã mang lại sự thay đổi. Ombudsman/DIALOG cải tiến UTC.

## CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

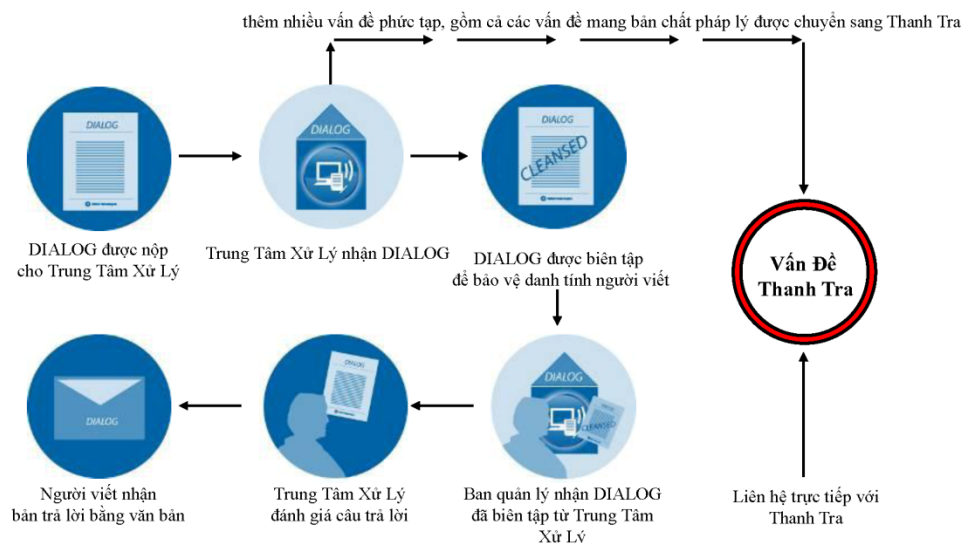
**Hỏi: Tôi liên hệ với một Thanh Tra bằng cách nào?**

**Đáp:** Có thể liên hệ miễn phí với Thanh Tra UTC theo số 800.871.9065.

Khi gọi miễn phí từ ngoài Hoa Kỳ, hãy sử dụng Mã Truy Cập AT&T Direct® phù hợp, có tại [www.business.att.com/bt/access.jsp](http://www.business.att.com/bt/access.jsp)

**Hỏi: Các bước sử dụng DIALOG là gì?**

**Đáp:** Viết DIALOG trên giấy, dùng mẫu trong ô DIALOG hoặc tải mẫu về từ [www.utc.com](http://www.utc.com). Gửi mẫu theo đường bưu điện tới DIALOG, UTC, Hartford CT 06101. Cũng có thể sử dụng eDIALOG thông qua một trang internet an toàn, do nhà thầu độc lập của UTC lưu trữ ngoài cơ sở tại địa chỉ <https://edialog.confidential.utc.com>



**Hỏi: Tính bí mật được bảo vệ như thế nào đối với eDIALOG?**

**Đáp:** eDIALOG là một hệ thống an toàn, được mã hóa, dựa trên web do nhà thầu độc lập của UTC lưu trữ ngoài cơ sở. Hệ thống này sử dụng hệ thống mật khẩu do duy nhất người nêu lên vấn đề kiểm soát. Khi viết eDIALOG, người viết tạo mã nhận dạng cá nhân (kết hợp cả chữ cái và chữ số) là mã theo dõi (kết hợp cả chữ cái và chữ số). Người viết nhận lại câu trả lời của ban quản lý bằng cách sử dụng mã nhận dạng tự tạo và mã theo dõi. Không có cơ chế theo dõi nào khác.

**Hỏi: Thông tin sẵn có thêm ở đâu?**

**Đáp:** Để biết chi tiết về Chương Trình Ombudsman/DIALOG của UTC, vui lòng vào trang web <http://www.corphq.utc.com/emhand/dialog> hoặc [www.utc.com](http://www.utc.com).