

语言服务计划



语言服务协调员姓名：Anne Hawley，执行主任

电话/电子邮箱：916-322-6870；Anne.Hawley@ccap.ca.gov

目录

引言	3
部门计划与服务	3
语言服务要求与语种识别	3
语言服务	4
语言服务协调员.....	7
向英语水平有限者（LEP）发布通知	7
语言服务计划的监控、质控与更新	8
监控与质控流程.....	8
语言服务计划的更新.....	9
员工的培训	9
语言服务与获取投诉流程	10
文件列表	11
定义	12

引言

2025年1月14日，加州商业、消费者服务和住房署（BCSH）通过了《语言服务计划指南》（Language Access Plan Guidelines）。该指南要求 BCSH 各下属部门制定《语言服务计划》。此项工作是确保公众切实享受各项计划与服务的重要组成部分。

BCSH 及其下属部门将向英语水平有限者（LEP）提供获取信息、计划及服务的渠道。该计划将确保语言不会成为向大麻管制上诉委员会（Cannabis Control Appeals Panel）提起申诉的障碍。

在制定本《语言服务计划》过程中，我们审查了：

- 本机构面向公众推出的计划与服务。
- 本机构与公众成员及服务对象的沟通方式。
- 本机构目前以英语以外的其他语言提供信息与服务的情况。

部门计划与服务

大麻管制上诉委员会（“委员会”）负责审理针对大麻管制部（Department of Cannabis Control）许可决定提出的上诉，通过准司法程序提供公平、便捷、及时的裁决。

本机构向公众或目标服务群体提供的计划与服务如下：

- 委员会为因许可证或许可证申请决定而受到不利影响的年度性大麻许可证持有者提供服务。此职能符合《商业与职业法典》第26043条所授予的权限。

语言服务要求与语种识别

大麻管制上诉委员会采用方法一识别委员会在一线服务中最可能遇到的常用语种。

□ 方法一：美国人口普查局《美国社区调查》数据（C16001）中排名前五的语种。

此外，委员会已实施内部系统以追踪公众接触实例。

- 萨克拉门托市：所服务的英语水平有限者总数：0（统计100%接触对象）

语言服务

本部分阐述了委员会将采取哪些行动来提供非英语语言的信息和服务。

直接目标语言沟通

由经认证的签约口译员将为英语水平有限者提供语言服务。语言服务系免费提供。

民众到访办公室时使用私人口译服务产生的费用，委员会不予报销。

我们不鼓励使用非官方口译员，包括家人或朋友。允许使用非官方口译员的例外情况包括：

- 紧急情况。
- 获取非必要信息，例如识别个人的首选语言。
- 公共活动或合格口译员无法立即到位时。
- 负责管理执照考试的部门可自行设定考试相关的口译员指南、标准和要求。

口译服务

1. 面对面接触时，委员会将使用“I Speak”（我会说）卡片协助前来寻求服务或信息但表明自己不会英语的人士。这些卡片也适用于代表英语水平有限者（LEP）的第三方沟通场景。

2. 向大麻管制上诉委员会提起申诉需要填写的表格（包括[6003号表格《上诉通知书》](#)、[6005号表格《电子邮件地址认证》](#)及[《送达证明》](#)），已翻译为以下12种语言：

- 西班牙语
- 繁体中文
- 简体中文
- 他加禄语
- 阿拉伯语
- 东亚美尼亚语
- 西亚美尼亚语
- 波斯语
- 日语
- 韩语

- 俄语
- 越南语

3. 委员会与经认证的服务商签约，由其按需提供文件翻译、现场口译、电话口译及美国手语（ASL）服务。

4. 外联及教育文件（包括《申诉流程图》和《了解您的申诉权》宣传单页）已翻译为上述第2条所列的12种语言。

5. 委员会网站符合万维网联盟（W3C）《网页内容无障碍指南》2.1版标准。

6. 委员会网站使用谷歌翻译工具，可将网页内容翻译为110种语言。

7. 英语水平有限者（LEP）如需翻译服务，可发送电子邮件至info@ccap.ca.gov或致电**916-322-6870**联系委员会。该信息发布于官网“联系我们”（Contact US）页面。

笔译服务

委员会的语言服务协调员定期审查委员会网站内容，并协同相关工作人员，确保将新增及更新的材料获得翻译。此举系委员会持续消除英语水平有限者服务障碍的举措之一。新增文件及更新文件均将翻译为加州最常用的12种非英语语种。

英语水平有限者可拨打**916-322-6870**或发送邮件至info@ccap.ca.gov联系大麻管制上诉委员会，申请获取其所需语言的公共会议材料。为确保翻译及时完成，相关请求须在会议召开前至少五个工作日提交。收到请求后，委员会将根据需要提供翻译文件或安排口译服务，以保障其获取信息及参与会议的权利。

委员会依据 BCSH 指南，将“核心网站内容”界定为对获取或理解委员会服务至关重要的信息，包括但不限于：

- 申诉表格及填表说明
- 会议议程、材料与纪要
- 拟定监管行动通知
- 公众听证会信息
- 语言服务资源与联系方式

- 持证人及申诉人的权利与责任

为保障英语水平有限者及聋哑/听力障碍人士获得无障碍服务：

- **笔译服务**：委员会语言服务协调员协同工作人员，识别网站新发布或更新的核心内容。经识别后，该内容将按州政府要求优先进行专业翻译，译为加州最常用的12种非英语语言。
- **内容更新**：定期审查网站，确保核心内容保持时效性。若现有材料发生实质性修改，将视情启动重新翻译审查流程。
- **美国手语（ASL）视频**：在适当情况下，委员会将协同签约翻译服务商为核心内容（尤其是涉及权利、责任或重大程序性变更的信息）制作美国手语（ASL）视频。

此流程体现了委员会在所有对外传播中持续践行公平获取与语言包容的承诺。

收到非英文书面信函时，委员会将按以下程序处理以确保及时、妥善回复：

- **初步审查**：信函收悉后，由工作人员进行初步审查，识别所用语言。
- **翻译支持**：若无法即时识别语种，工作人员咨询委员会语言服务协调员确定相关语种。
- **专业翻译**：随后，信函将转交给认证的翻译服务机构，专业翻译成英文。
- **答复拟稿**：翻译完成后，工作人员拟订答复内容，并经同事复核其准确性与清晰度。
- **回函翻译**：定稿的英文回复将通过同一翻译服务机构译回当事人的原始语言。
- **回函送达**：回函翻译件将按当事人原信函的传递方式（如邮寄或电邮）寄送，另有说明者除外。

此流程将旨在确保英语水平有限者的书面问询，能得到及时、尊重、准确且有效的答复。

语言服务协调员

本节内容介绍了委员会语言服务协调员的确定方式，并概述了其在监督《语言服务计划》方面的职责。

鉴于委员会规模较小，语言服务协调员由执行主任兼任。执行主任缺席期间，由行政与商务服务协调员代行此职。

语言服务协调员姓名：Anne Hawley，执行主任

电话/电子邮箱：916-322-6870；Anne.Hawley@ccap.ca.gov

语言服务协调员的职责包括：

- 担任语言服务及服务相关咨询的联络人。
- 制定并实施操作规程，确保符合语言服务要求。
- 监督本部门语言服务计划的执行。
- 根据需要协同人力资源部门，维护经认证的双语及多语种雇员数据库。
- 组织面向工作人员的培训，指导其如何为服务对象启用语言协助服务。
- 监控和评估支持部门语言协助服务的预算资源需求。
- 定期评估和改进语言协助计划。
- 实施并维护语言服务投诉流程。
- 协调笔译和口译服务，包括合格的手语译员、实时字幕服务，以及盲文、大字版、音频等替代格式书面材料的制作。

向英语水平有限者（LEP）发布通知

本节内容说明了大麻管制上诉委员会向公众通告可用语言服务的措施。以下为委员会用于发布此类服务信息的工具清单：

- 在公共办公区域张贴“我会说”（I Speak）卡片和可用语言服务海报。
- 应要求提供翻译版通知。
- 在邮寄信函的末尾注明语言服务和获取途径。
- 在英语表格上添加翻译说明文字。
- 在部门项目网站添加翻译说明文字。
- 部门主办的公众外联活动。

- 应要求提供翻译版会议公告。
- 确保当前加州人力资源部（Ca1HR）发布的《语言服务告示》清晰张贴、位置醒目、公众易于辨识。

大麻管制上诉委员会（CCAP）通过以下关键方法识别并记录服务对象的语言偏好，以确保英语水平有限者切实获得服务：

- **受理与申诉表格**：委员会正在更新申诉表格，增设专门字段供当事人标明其沟通首选语言。
- **个案管理系统（CMS）**：受理表格中识别的语言偏好将录入委员会个案管理系统（CMS），使工作人员能在申诉流程各阶段持续追踪并响应语言需求。
- **公众及利益相关方联络**：当公众通过电话、电子邮件或面对面方式联系时，工作人员使用“我会说”（I Speak）卡片或启用电话口译服务，以识别来电者语言偏好，并记录该信息供后续沟通使用。
- **持续沟通机制**：委员会鼓励申诉人及公众在流程任何阶段提出自己的语言服务需求。工作人员接受过专项培训，将适时询问语言偏好并据实更新记录。

此流程旨在确保英语水平有限者在与委员会接触的全过程中，以其首选语言及时获取准确信息。

语言服务计划的监控、质控与更新

本节内容阐述了大麻管制上诉委员会对语言服务的监控机制。委员会将每两年更新一次语言服务计划。委员会将遵守BCSH《语言服务计划指南》的要求。委员会将优化流程与程序，以提供有效的语言服务。

监控与质控流程

委员会将制定监督方案，确保各项细则落实到位。具体包括：

- ☒ 与双语及多语种合同服务商签约。
 - 持续审查服务商履约表现，并即时处理不足之处。
- ☒ 协同经加州人力资源厅认证的工作人员开展工作。

语言服务计划的更新

委员会将每两年生成并更新最低阈值语言列表，关键文件及核心网站内容将相应作出更新。
委员会将每两年审查其语言服务计划，并重新向BCSH提交。

修订内容将涵盖：

- 美国人口普查局美国社区调查数据、《戴马利-阿拉托雷双语服务法》（Dymally-Alatorre Bilingual Service Act）语言调查（在适用情况下）及/或《民权法案》第六章四要素分析的任何变更。
- 现行政策与程序是否满足英语水平有限者的需求。
- 工作人员的培训是否充分到位。
- 已确定的协助资源是否具备时效性、可用性与可及性。
- 未来语言服务合同是否需要改进或增设额外的标准/要求。

重新评估将酌情纳入：

- 新增法定授权
- 补充重要文件
- 利益相关方对《语言服务计划》的反馈

员工的培训

本节内容阐述了大麻管制上诉委员会培训员工向公众提供语言服务的具体方案。

一线员工

我们将最迟于2026年1月1日之前向所有一线现职员工开展语言服务培训，此后每年至少复训一次。新招聘至一线工作岗位的员工将在入职后六个月内接受语言服务培训。

员工将接受关于本部门笔译和口译资源可用性、可及性及规范使用的培训。

委员会向全一线员工提供语言服务培训，以确保其能够按照 BCSH 语言访问指南为英语水平有限的个人提供服务。培训主题包括：

- **BCSH语言服务指南概述**：员工接受培训，了解法律规定以及委员会提供公众语言服务的责任。
- **识别服务对象的语言偏好**：工作人员接受培训，学习如何通过受理表格、口头询问、“I Speak”卡片或通过观察识别当事人的语言偏好，并正确记录该信息。
- **提供语言协助服务**：培训将介绍为当事人对接口译服务（现场、电话或视频方式）、申请文件翻译、向语言服务协调员通报语言需求的分步骤流程。
- **与口译员高效协作**：员工学习如何专业、高效地与口译员协作，包括如何启用口译服务、维护保密性及确保沟通过程中信息传递的准确性。

此培训对所有常规接触公众的员工具强制性，旨在保障英语水平有限者能及时、受尊重且切实有效地获取委员会服务。

非一线员工培训

本节内容阐述了委员会对非一线员工的培训计划。

部门面向非一线员工的培训计划将涵盖：

- 了解委员会的《语言服务计划》。
- 识别重要文件并提出重要文件翻译申请。

语言服务与获取投诉流程

公众成员及服务对象可提出语言服务相关投诉。语言服务投诉接收渠道如下：

电子方式

☒电子邮件

- 可将投诉发送至电子邮箱info@ccap.ca.gov。

实体方式：

☒邮寄

- 投诉信函寄至委员会萨克拉门托总部：400 R Street, Suite 320, Sacramento, CA 95811。

☒电话

- 拨打916-322-6870，提交投诉。

委员会将立即向公众成员、申诉人及其他利益相关方通报以下情况：

- 投诉已收到。
- 处理决定或结果已下达。

语言服务投诉响应时限政策

大麻管制上诉委员会致力于为英语水平有限者提供及时且切实有效的服务。为确保迅速解决语言服务问题，委员会特针对所有语言服务投诉制定如下响应时限政策：

- **书面确认：**所有语言服务投诉将在收悉后五（5）个工作日内予以书面确认。确认函将根据投诉提交方式，通过电子邮件或邮寄信函发出。
- **初步审查与分派：**投诉将在收悉后七（7）个工作日内完成审查并分派至相应工作人员。
- **调查与处理：**投诉将在收悉后三十（30）个自然日内签发正式答复或处理结果。若因问题复杂性需延长时限，将以书面形式告知投诉人，说明原因并预估处理完成时间。
- **记录留存：**所有语言服务投诉及回复将由语言服务协调员依据州政府档案保管政策进行记录并存档。

语言服务投诉

若大麻管制上诉委员会及其语言服务协调员无法以您的首选语言提供服务，您有权提出投诉。您可致电866-889-3278联系加州人力资源部（Ca1HR）民权办公室，报告语言服务问题。

有关您的权利及如何提交语言服务投诉的更多信息，请访问Ca1HR网站：

<https://www.calhr.ca.gov>。

文件列表

以下为委员会重要文件列表。语言种类采用方法一确定：美国人口普查局《美国社区调查》（表 C16001）数据所统计的加州使用率前五位语种。

服务名称	表格编号	表格名称	西班牙语	繁体中文和简体中文	他加禄语	越南语	韩语	其他语言
申诉	6003	上诉通知书	✓	✓	✓	✓	✓	西亚美尼亚语；波斯语；日语；韩语；俄语；越南语、阿拉伯语、东亚美尼亚语
申诉	6005	电子邮件地址认证	✓	✓	✓	✓	✓	同上
申诉	不适用	送达证明	✓	✓	✓	✓	✓	同上

定义

英语水平有限者者（LEP）：不以英语为首选语言和/或阅读、写作、口语或理解英语能力有限的人士。英语水平有限者可能在特定类型的沟通中具备英语能力，但在其他领域的英语熟练度有限。失聪、听力障碍、非言语表达和/或有其他残疾和/或严重健康状况的人士，其英语口语或书面表达能力亦可能受限。

口语传译（又称“口译”）：指听取、理解、分析并处理一种语言（源语言）的口头信息，然后将其以相同含义口头转换为另一种口头语言（目标语言）的行为。

简明语言：指采用清晰流畅、易于理解的表达方式，并尽可能避免使用专业术语。（《政府法典》第6219条）

正式认证：对于需认证以非英语语言提供服务的州政府雇员，CalHR要求进行语言流利度测试。测试结果如达到联邦跨部门语言圆桌会议（ILR）量表听力与口语能力“2”级水平，则视为具备流利度认证资质。

视译：指口译员将书面文件从一种语言朗读或手语转换为另一种语言。

《民权法案》第六章四要素分析：用于识别各部门下设计划所服务对象中使用率者5%及以上的语言，并确定部门如何最有效地提供语言辅助服务以确保英语水平有限者有效获取服务的评估方法。《民权法案》第六章四要素分析的指导性问题的包括：

1. 符合本计划或服务资格，或可能接触本计划或服务的英语水平有限者（LEP）的数量或比例是多少？他们使用哪些语言？
 - 您目前掌握的关于计划参与者所用语言的数据有哪些（即：计划参与者使用何种语言；使用每种语言的参与者人数；以及使用每种语言的参与者占计划参与者的百分比）？
 - 其他数据来源（例如：美国人口普查数据、加州教育部统计数据、学术研究、社区意见等），用以了解那些符合计划服务资格，但当前尚未覆盖的人群所使用的语言。
2. 英语水平有限者与本计划或服务接触的频率如何？（例如：每日、每周、每月、罕见等）。
3. 本计划或服务的性质或使命是什么？本计划或服务的目标人群是谁？（例如：孕妇及哺乳期妈妈或低收入家庭）。本计划或服务对民众生活的重要性如何？
4. 当前可用于提供语言服务的资源有哪些？（例如：双语工作人员、签约或志愿口译员、笔译合同或具体预算金额）。

笔译：将书面文本从一种语言（源语言）转换为另一种语言（目标语言）。