

語言服務計劃



語言服務協調員姓名：Anne Hawley, 執行主任

電話/電子郵箱：916-322-6870 ; Anne.Hawley@ccap.ca.gov

目錄

引言	3
部門計劃與服務	3
語言服務要求與語種識別	3
語言服務	4
語言服務協調員	7
向英語能力有限者（LEP）發布通知	8
語言服務計劃的監控、品管與更新	8
監控與品管流程.....	8
語言服務計劃的更新.....	9
員工的培訓	9
語言服務與獲取申訴流程	10
文件列表	11
定義	11

引言

2025年1月14日，加州商業、消費者服務和住房廳（BCSH）通過了《語言服務計劃指南》（Language Access Plan Guidelines）。該指南要求 BCSH 各下屬部門制定「語言服務計劃」。此項工作是確保公眾切實獲得各項計劃與服務的重要組成部分。

BCSH 及其下屬部門將向英語水平有限人士（LEP）提供獲取資訊、計劃及服務的渠道。該計劃將確保語言不會成為向大麻管制上訴委員會（Cannabis Control Appeals Panel）提起申訴的障礙。

在制定本「語言服務計劃」過程中，我們已對以下方面進行評估：

- 本機構面向公眾的計劃與服務。
- 本機構與公眾成員及服務對象的溝通方式。
- 本機構目前提供非英語語言資訊與服務的情況。

部門計劃與服務

大麻管制上訴委員會（簡稱「委員會」）為針對加州大麻管制局（DCC）許可決定提出的上訴，提供公平、可及且及時的準司法裁決。

本委員會向公眾或目標服務群體提供的計劃與服務如下：

- 委員會為因許可證或許可證申請決定而受到不利影響的年度性大麻許可證持有者提供服務。此職能符合《商業與專業法典》（Business and Professions Code）第 26043條所授予的權限。

語言服務要求與語種識別

大麻管制上訴委員會採用方法一識別委員會在一線服務中最可能遇到的常用語種。

□ 方法一：美國人口普查局《美國社區調查》數據（C16001）中排名前五的語種。

此外，委員會已實施內部系統以追蹤公眾接觸個案。

- 沙加緬度：所服務的英語能力有限者（LEP）總數：0（統計100%接觸對象）

語言服務

本部分闡述了委員會將採取哪些行動來提供非英語語言的訊息和服務。

直接目標語言溝通

由經認證的簽約口譯員為英語能力有限者（LEP）提供語言服務。語言服務係免費提供。民眾到訪辦公室時使用私人口譯服務產生的費用，委員會不予報銷。

我們不鼓勵使用非官方口譯員（包括家人或朋友）。允許使用非官方口譯員的例外情況包括：

- 緊急情況。
- 獲取非必要訊息（例如，識別個人的首選語言）。
- 公共活動期間，或合格口譯員無法立即到位時。
- 負責管理執照考試的部門，可針對考試自行設定口譯員指南、標準和要求。

口譯服務

1. 面對面接觸時，委員會將使用「我說」（I Speak）卡片協助前來尋求服務或訊息但表明自己不講英語的人士。這些卡片亦適用於代表英語能力有限者（LEP）行事的第三方溝通場景。

2. 向大麻管制上訴委員會提起申訴需要填寫的表格（包括[6003號表格《上訴通知書》](#)、[6005號表格《電子郵件地址認證》](#)及[《送達證明》](#)），已翻譯為以下12種語言：

- 西班牙語
- 繁體中文
- 簡體中文
- 他加祿語
- 阿拉伯語
- 東亞美尼亞語
- 西亞美尼亞語
- 波斯語
- 日語
- 韓語
- 俄語
- 越南語

3. 委員會與經認證的服務商簽約，由其按需提供文件翻譯、現場口譯、電話口譯及美國手語（ASL）服務。

4. 外聯及教育文件（包括《申訴流程圖》和《了解您的申訴權》宣傳單頁）已翻譯為上述第2條所列的12種語言。

5. 委員會網站符合萬維網聯盟（W3C）《網頁內容無障礙指南》2.1版標準。
6. 委員會網站使用谷歌翻譯工具，可將網頁內容翻譯為110種語言。
7. 英語能力有限者（LEP）如需翻譯服務，可發送電子郵件至 info@ccap.ca.gov 或致電 **916-322-6870** 聯絡委員會。資訊詳見官網「聯絡我們」（Contact US）頁面。

筆譯服務

委員會的語言服務協調員定期審查委員會網站內容，並協同相關工作人員，確保將新增材料及更新材料納入翻譯範疇。此係委員會持續推進、消除英語能力有限者服務障礙的舉措之一。新增文件及更新文件均會翻譯為加州最常用的12種非英語語種。

英語能力有限者（LEP）可致電 **916-322-6870** 或發送郵件至 info@ccap.ca.gov 聯絡大麻管制上訴委員會，申請獲取其所需語言的公共會議材料。為確保翻譯及時完成，相關請求須在會議召開前至少五個工作日提交。收到請求後，委員會將根據需要提供翻譯文件或安排口譯服務，以保障其獲取訊息及參與會議的權利。

委員會依據 BCSH 指南，將「核心網站內容」界定為對獲取或理解委員會服務至關重要的訊息，包括但不限於：

- 申訴表格及填表說明
- 會議議程、材料與紀要
- 擬定監管行動通知
- 公眾聽證會訊息
- 語言服務資源與聯絡方式
- 持證人及申訴人的權利與責任

為保障英語能力有限者（LEP）及聾啞或聽障人士獲得無障礙服務：

- 筆譯服務：委員會語言服務協調員協同工作人員，識別網站新發布或更新的核心內容。經識別後，該內容將按州政府要求優先進行專業翻譯，譯為加州最常用的12種非英語語言。
- 內容更新：定期審查網站，確保核心內容保持時效性。若現有材料發生實質性修改，將視情啟動重新翻譯審查流程。
- 美國手語（ASL）視訊：在適當情況下，委員會將協同簽約翻譯服務商為核心內容（尤其是涉及權利、責任或重大程序性變更的訊息）製作美國手語（ASL）視訊。

此流程體現了委員會在所有對外傳播中持續踐行公平獲取與語言包容的承諾。

收到非英文書面信函時，委員會將按以下程序處理以確保及時、妥善回覆：

- **初步審查**：信函收悉後，由工作人員進行初步審查，識別所用語言。
- **翻譯支援**：若無法即時識別語種，工作人員諮詢委員會語言服務協調員確定相關語種。
- **專業翻譯**：隨後，信函將轉交經認證的翻譯服務機構，專業翻譯成英文。
- **答覆擬稿**：翻譯完成後，工作人員擬訂答覆內容，並經同事覆核其準確性與清晰度。
- **回函翻譯**：定稿的英文回覆將透過同一翻譯服務機構譯回當事人的原始語言。
- **回函送達**：回函翻譯件將按當事人原信函的傳遞方式（如郵寄或電郵）寄送，另有說明者除外。

此流程旨在確保英語能力有限者（LEP）的書面問詢，能得到及時、尊重、準確且有效的答覆。

語言服務協調員

本節內容介紹了委員會語言服務協調員的確定方式，並概述了其在監督「語言服務計劃」方面的職責。

鑒於委員會規模較小，語言服務協調員由執行主任兼任。執行主任缺席期間，由行政與商務服務協調員代行此職。

語言服務協調員姓名：Anne Hawley，執行主任

電話/電子郵件：916-322-6870；Anne.Hawley@ccap.ca.gov

語言服務協調員的職責包括：

- 擔任語言服務及服務相關諮詢的聯絡人。
- 制定並實施操作規程，確保符合語言服務要求。
- 監督本部門語言服務計劃的執行。
- 根據需要協同人力資源部門，維護經認證的雙語及多語種僱員資料庫。
- 組織面向工作人員的培訓，指導其如何為服務對象啟用語言協助服務。
- 監控和評估支持部門語言協助服務的預算資源需求。
- 定期評估和改進語言協助計劃。
- 實施並維護語言服務投訴流程。
- 協調筆譯和口譯服務（含合格的手語譯員）、實時字幕服務，以及盲文、大字版、音訊等替代格式書面材料的製作。

向英語能力有限者（LEP）發布通知

本節內容說明了大麻管制上訴委員會向公眾通告可用語言服務的措施。以下為委員會用於發布此類服務訊息的工具清單：

- 在公共辦公區域張貼「我會說」（I Speak）卡片和可用語言服務海報。
- 應要求提供翻譯版通知。
- 在郵寄信函的末尾註明語言服務及獲取途徑。
- 在英語表格上添加翻譯說明文字。
- 在部門計劃網站添加翻譯說明文字。
- 部門主辦的公眾外展活動。
- 應要求提供翻譯版會議公告。
- 確保當前加州人力資源部（CalHR）發布的《語言服務告示》清晰張貼、位置醒目、公眾易於辨識。

大麻管制上訴委員會（CCAP）透過以下關鍵方法識別並記錄服務對象的語言偏好，以確保英語能力有限者切實獲得服務：

- **受理與申訴表格：**委員會正在更新申訴表格，增設專門欄位供當事人標明其溝通首選語言。
- **個案管理系統（CMS）：**受理表格中識別的語言偏好將錄入委員會個案管理系統（CMS），使工作人員能在申訴流程各階段持續追蹤並響應語言需求。
- **公眾及利益相關方聯絡：**當公眾透過電話、電子郵件或面對面方式聯絡時，工作人員使用「我會說」（I Speak）指引卡或啟用電話口譯服務，以識別來電者語言偏好，並記錄該資訊供後續溝通使用。
- **持續溝通機制：**委員會鼓勵申訴人及公眾在流程任何階段提出自己的語言服務需求。工作人員接受過專項培訓，將適時詢問語言偏好並據實更新記錄。

此流程旨在確保英語能力有限者在與委員會接觸的全過程中，以其首選語言及時獲取準確資訊。

語言服務計劃的監控、品管與更新

本節內容闡述了大麻管制上訴委員會對語言服務的監控機制。委員會將每兩年更新一次語言服務計劃。委員會將遵守 BCSH《語言服務計劃指南》的要求。委員會將優化流程與程序，以提供有效的語言服務。

監控與品管流程

委員會將制定監督方案，確保各項細則落實到位。具體包括：

- ☒ 與雙語及多語種合約服務供應商簽約。
- 持續審查服務供應商履約表現，並即時處理不足之處。

☒ 協同經加州人力資源廳（CalHR）認證的工作人員開展工作。

語言服務計劃的更新

委員會將每兩年生成並更新最低門檻語言列表，關鍵文件及核心網站內容將相應作出更新。委員會將每兩年審查其語言服務計劃，並重新向 BCSH 提交。

修訂內容將涵蓋：

- 美國人口普查局美國社區調查數據、《戴馬利-阿拉托雷雙語服務法》（Dymally-Alatorre Bilingual Service Act）語言調查（在適用情況下）及/或《民權法案》第六章四要素分析的任何變更。
- 現行政策與程序是否滿足英語能力有限者的需求。
- 工作人員的培訓是否充分到位。
- 已確定的協助資源是否具備時效性、可用性與可及性。
- 未來語言服務合約是否需要改進或增設額外的標準/要求。

重新評估將酌情納入：

- 新增法定授權
- 補充重要文件
- 利益相關方對「語言服務計劃」的反饋

員工的培訓

本節內容闡述了大麻管制上訴委員會培訓員工向公眾提供語言服務的具體方案。

一線員工

我們將最遲於 2026 年 1 月 1 日之前向所有一線現職員工開展語言服務培訓，此後每年至少複訓一次。新招聘至第一線職位的員工將在入職後六個月內接受語言服務培訓。

員工將接受關於本部門筆譯和口譯資源可用性、可及性及規範使用的培訓。

委員會向全體一線員工提供語言服務培訓，以確保其能夠按照 BCSH 「語言服務指南」為英語能力有限的個人提供服務。培訓主題包括：

- **BCSH「語言服務指南」概述：**員工接受培訓，了解法律規定以及委員會提供公眾語言服務的責任。
- **識別服務對象的語言偏好：**工作人員接受培訓，學習如何透過受理表格、口頭詢問、「我會說」（I Speak）指引卡或透過觀察識別當事人的語言偏好，並正確記錄該資訊。
- **提供語言協助服務：**培訓將介紹為當事人對接口譯服務（現場、電話或視訊方式）、申請文件翻譯、向語言服務協調員通報語言需求的分步驟流程。

- **與口譯員高效協作：**員工學習如何專業、高效地與口譯員協作，包括如何啟用口譯服務、維護保密性及確保溝通過程中資訊傳遞的準確性。

此培訓對所有常規接觸公眾的員工具強制性，旨在保障英語能力有限者能及時、受尊重且切實有效地獲取委員會服務。

非一線員工培訓

本節內容闡述了委員會對非一線員工的培訓計劃。

部門面向非一線員工的培訓計劃將涵蓋：

- 了解委員會的「語言服務計劃」。
- 識別重要文件並提出重要文件翻譯申請。

語言服務與獲取申訴流程

公眾成員及服務對象可提出語言服務相關申訴。語言服務申訴接收渠道如下：

線上方式

☒電子郵件：

- 可將申訴發送至電子郵箱 info@ccap.ca.gov。

書面方式

☒郵寄：

- 申訴信函寄至委員會沙加緬度總部：400 R Street, Suite 320, Sacramento, CA 95811。

☒電話

- 撥打 916-322-6870 提交申訴。

委員會將立即向公眾成員、申訴人及其他利益相關方通報以下情況：

- 申訴已收到。
- 處理決定或結果已下達。

語言服務申訴回應時限政策

大麻管制上訴委員會致力於為英語能力有限者提供及時且切實有效的服務。為確保迅速解決語言服務問題，委員會特針對所有語言服務申訴制定如下回應時限政策：

- **書面確認：**所有語言服務申訴將在收悉後五（5）個工作日內予以書面確認。確認函將根據申訴提交方式，透過電子郵件或郵寄信函發出。
- **初步審查與分派：**申訴將在收悉後七（7）個工作日內完成審查並分派至相應工作人員。

- **調查與處理：**申訴將在收悉後三十（30）個日曆日內簽發正式答覆或處理結果。
若因問題複雜性需延長時限，將以書面形式告知申訴人，說明原因並預估處理完成時間。
- **記錄留存：**所有語言服務申訴及回覆將由語言服務協調員依據州政府檔案保管政策進行記錄並存檔。

語言服務申訴

若大麻管制上訴委員會及其語言服務協調員無法以您的首選語言提供服務，您有權提出申訴。您可致電**866-889-3278**聯絡加州人力資源部（CalHR）民權辦公室，報告語言服務問題。

有關您的權利及如何提交語言服務申訴的更多資訊，請參訪 CalHR 網站：

<https://www.calhr.ca.gov>。

文件列表

以下為委員會重要文件列表。語言種類採用方法一確定：美國人口普查局《美國社區調查》（表 C16001）數據所統計的加州使用率前五位的語種。

服務名稱	表格編號	表格名稱	西班牙語	繁體中文和簡體中文	他加祿語	越南語	韓語	其他語言
上訴申請	6003	上訴通知書	✓	✓	✓	✓	✓	西亞美尼亞語；波斯語；日語；韓語；俄語；越南語、阿拉伯語、東亞美尼亞語
上訴申請	6005	電子郵件地址認證	✓	✓	✓	✓	✓	同上
上訴申請	不適用	送達通知	✓	✓	✓	✓	✓	同上

定義

英語能力有限者（LEP）：不以英語為首選語言，和/或在閱讀、寫作、口語或理解英語方面能力有限的人士。英語能力有限者可能在特定類型的溝通中具備英語能力，但在其他領域的英語熟練度有限。此定義也包括失聰、聽力障礙、非言語表達和/或有其他殘疾及/或嚴重健康狀況，導致其英語口語或書面表達能力受限的人士。

口語傳譯（又稱「口譯」）：指聽取、理解、分析並處理一種語言（來源語言）的口頭資訊，然後將其以相同含義口頭轉換為另一種口頭語言（目標語言）的行為。

簡明語言：指採用清晰流暢、易於理解的表達方式，並盡可能避免使用專業術語。
（依據《政府法典》第 6219 條）

正式認證：對於需經認證才能以非英語語言提供服務的州政府僱員，加州人力資源部 (CalHR) 要求進行語言流利度測試。測試結果若達到聯邦跨部門語言圓桌會議 (Interagency Language Roundtable, ILR) 量表聽力與口語能力「2」級水平，則視為具備流利度認證資格。

視譯：指口譯員將書面文件從一種語言透過朗讀（或透過手語翻譯）轉換為另一種語言。

《民權法案》第六章四要素分析：這是一種評估方法，用於識別各部門所管理計劃的服務對象中，使用率達 5% 及以上的語言，並確定部門如何最有效地提供語言輔助服務，以確保英語能力有限者能有效獲取服務。《民權法案》第六章四要素分析的指導性問題包括：

1. 符合本計劃或服務資格，或可能接觸本計劃或服務的英語能力有限者 (LEP) 的數量或比例是多少？他們使用哪些語言？
 - 您目前掌握的關於計劃參與者所用語言的數據有哪些？（即：計劃參與者使用何種語言；使用每種語言的參與者人數；以及使用每種語言的參與者佔計劃參與者的百分比）？
 - 其他數據來源（例如：美國人口普查數據、加州教育部統計數據、學術研究、社區意見等），用以了解那些符合計劃服務資格，但當前尚未覆蓋的人群所使用的語言。
2. 英語能力有限者與本計劃或服務接觸的頻率如何？（例如：每日、每週、每月、罕見等）。
3. 本計劃或服務的性質或使命是什麼？本計劃或服務的目標人群是誰？（例如：孕婦及哺乳期媽媽或低收入家庭）。本計劃或服務對民眾生活的重要性如何？
4. 當前可用於提供語言服務的資源有哪些？（例如：雙語工作人員、簽約或志願口譯員、筆譯合約或具體預算金額）。

筆譯：將書面文本從一種語言（源語言）轉換為另一種語言（目標語言）。