

# 民权部

## 语言无障碍计划



加州民权部

语言无障碍协调员: Mimi de Ville

844-821-3465/[languageaccess@calcivilrights.ca.gov](mailto:languageaccess@calcivilrights.ca.gov)

## 目录

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 引言 .....                 | 3  |
| 民权部的计划与服务 .....          | 3  |
| 语言无障碍要求与语言识别 .....       | 4  |
| 语言服务 .....               | 5  |
| 直接语言沟通.....              | 5  |
| 口译服务 .....               | 5  |
| 笔译服务 .....               | 5  |
| 语言无障碍协调员 .....           | 6  |
| 向LEP人士提供通知.....          | 7  |
| 监督、质量控制及语言无障碍计划的更新 ..... | 7  |
| 监督与质量控制流程.....           | 8  |
| 更新语言无障碍计划.....           | 8  |
| 员工培训 .....               | 8  |
| 面向公众的员工.....             | 8  |
| 非面向公众的员工.....            | 9  |
| 语言服务与无障碍的投诉流程 .....      | 9  |
| 文件清单 .....               | 9  |
| 定义 .....                 | 10 |

## 引言

加州商业、消费者服务与住房局(BCSH)于2025年1月14日通过了《语言无障碍计划指南》。该指南要求BCSH下属各部门制定语言无障碍计划。此项工作是确保公众切实获取各项计划与服务的一部分。

BCSH及其下属部门将为英语能力有限人士(LEP)提供获取信息、计划与服务的途径。该计划将确保语言不会成为获取本部门提供的投诉、面谈、调解、冲突解决或执法服务的障碍。

在制定本语言无障碍计划时，我们已审查：

- 面向公众的各项计划与服务。
- 我们与公众及服务对象的沟通方式。
- 我们目前以英语以外的语言提供信息与服务的方式。

## 民权部的计划与服务

民权部(CRD)是负责执行加州民权法的州政府部门。其使命是保护加州民众在就业、住房、商业场所、公共场所以及州资助或州管理的计划与活动中免受非法歧视，并防范基于偏见的暴力行为和人口贩卖。

CRD下设以下部门：执法处、争议解决处、法律处、行政计划处、战略倡议与对外事务处、行政处、信息技术服务处以及公共事务处。

执法处受理、调查并调解民权侵权投诉。该处分设多个专业团队，专注于加州民权法的各个方面，包括住房和就业领域。该处还负责运营部门的联络中心，回应公众的一般咨询，并为公众与部门的互动提供语言支持和便利服务。

争议解决处为向CRD提交的各类投诉提供免费调解服务。该处配备受过培训的中立调解员，帮助各方共同协商，就民权投诉达成双方都认可的解决方案。

法律处为重点调查提供支持，参与调解，促成和解，并在必要时提起民事诉讼，包括涉及影响全加州民众的系统性歧视投诉。该处还为部门提供法律指导，并根据《加州公共记录法案》处理记录查询请求。

行政计划处负责立法与监管事务、公众宣传与教育、内部培训与员工发展，同时为民权委员会和仇恨状况委员会提供支持，审查行政上诉，并响应某些移民程序中的支持请求。

战略倡议与对外事务团队在全州反仇恨行动和社区调解中发挥主导作用，包括通过“加州反仇恨”计划开展工作，以及支持民权部社区冲突解决组的工作，以建设性方式化解社区冲突并最大限度地降低暴力发生风险。

行政处为部门提供关键的人力资源、合同管理、财务管理及采购服务。

信息技术服务处负责管理技术基础设施与安全，在运行CRD的数据收集系统方面发挥重要作用。

公共事务处执行CRD的传播战略，包括发布新闻稿、通过社交媒体和新闻通讯与公众沟通，以及处理媒体的信息查询请求。

除上述业务部门外，民权委员会和仇恨状况委员会也隶属于CRD。民权委员会负责颁布实施加州民权法的法规、开展调查、就该州面临的民权问题举行听证会等工作。仇恨状况委员会致力于推动全州的反仇恨工作，具体包括开展研究、制定政策与计划建议，以及与加州多元化社区进行互动。

CRD是加州广泛反歧视政策的核心机构。如今，CRD是全美最大的州级民权部门，在加州设有六个办公地点：**Sacramento**（总部）、**Bakersfield**、**Fresno**、**Los Angeles**、**Oakland**和**Riverside**。

CRD工作人员在受理、调查、调解和调停过程中，以及在起诉指控违反《公平就业和住房法案》、《拉尔夫与尤鲁民权法案》和《残疾人法案》等该部门负责执行的民权法规的案件时，会与投诉人、证人及被投诉人进行面谈。CRD还开展公众宣传和教育工作，向公众告知他们在该部门所执行的法律下享有的权利和应尽的责任。

## 语言无障碍要求与语言识别

CRD采用以下方法之一来识别部门与公众接触时最常用的语言：

☐ **方法1：**美国人口普查局《美国社区调查数据》(C16001)确定的前5种语言。各部门将确保在适用情况下，与《戴马利-阿拉托雷双语服务法案》（简称《戴马利-阿拉托雷法案》）所调查人群使用的门槛语言保持一致。

☒ **方法2：**根据《民权法案》第六章四因素分析确定的语言。

CRD还考虑了其他特定于计划的法律或要求。这些包括但不限于：

- 1964年《民权法案》第六章
- 第13166号行政命令
- 《尤鲁民权法案》
- 《加州政府法典》第11135条

请注意，本计划不涉及CRD根据《戴马利-阿拉托雷双语服务法案》要求开展每两年一次的语言调查或报告调查结果的流程。

## 语言服务

本节包含CRD将采取的、以英语以外的语言提供信息和服务的措施。

### 直接语言沟通

CRD通过我们的免费公众联络电话**800-884-1684**，在周一至周五上午**8:00**至下午**4:30**（州法定节假日除外）提供英语和西班牙语的直接电话服务。CRD还为其他LEP来电者提供超过**200**种语言的电话口译服务。

持证双语及多语员工和/或签约的私人口译员将为LEP人士提供语言服务。语言服务将免费提供。来访本部门办公室时，私人口译员服务费用不由CRD补助。

我们不建议使用非官方口译员，包括家人或朋友。非官方口译员的例外情况包括：

- 紧急情况
- 获取非必要信息，例如确认个人的首选语言
- 公共活动中，或合格口译员无法随时提供时。
- 负责执业资格考试的部门可自行制定考试相关的口译员指南、标准和要求。

CRD目前在指定为双语岗位的公众联络岗位中，聘用了**52**名合格且持证的多语员工。这些员工由签约机构进行测试，其听说能力达到ILR二级水平。CRD目前不提供文件翻译的认证测试。对于可能无法使用电话服务的人士，CRD还提供远程视频口译服务。所有CRD办公室的公共服务柜台均备有“我说”卡片，以协助公众用自己的主要语言申请服务。

### 口译服务

CRD通过交互式语音应答(IVR)系统为公众提供免费电话接入，支持英语和西班牙语。此外，还按需提供超过**200**种语言的电话协助服务。CRD工作人员可为电话会议或远程视频预约预先安排同等水平的专业语言服务。工作人员通过在线申请表向语言服务团队提交服务请求。

CRD在CRD委员会会议上提供隐藏式字幕。应请求时，CRD将在委员会会议中提供口译服务，包括美国手语(ASL)，并在公开会议前翻译公开通知文件。

### 笔译服务

CRD采用第六章四因素分析法，通过分析并平衡以下因素，确定重要文件需翻译的语言，以确保英语能力有限(LEP)人士能切实获取信息：

1. CRD所服务的LEP人士的数量或比例。这一数据通过以下方式确定：记录通过

电话、电子邮件及在线联系接触到的LEP人士数量，统计参加CRD主办活动的LEP出席人数，以及通过登记表和口译请求提供的主要语言数据。

2. LEP人士与CRD接触或请求文件翻译的频率。
3. CRD提供的计划、活动或服务的性质及重要性。重要性根据对LEP人士的影响，以及提供特定语言文件为LEP人士和部门带来的机会来确定。
4. CRD在提供这些文件时的可用资源及成本。

通过上述流程确定，CRD将把全州范围使用的重要文件翻译为我们所服务人群中4.5%或以上的人使用的语言。这些重要文件包括但不限于：介绍CRD服务的重要宣传材料、用于向部门提交投诉的登记表、所有加州雇主必须张贴的海报，以及关于调查进展的函件。

目前，投诉[登记表](#)以及大多数情况说明书均有英语、西班牙语、繁体中文、简体中文、韩语、越南语和旁遮普语版本。部分重要文件（如《移民权利情况说明书》）还提供对该计划而言至关重要的其他语言版本，包括阿拉伯语、苗语、米斯特克语和特里克语。

LEP人士可要求将公开会议通知翻译成其主要语言或盲文，需通过我们的免费联络中心、发送电子邮件至[accommodations@calcivilrights.ca.gov](mailto:accommodations@calcivilrights.ca.gov)，或通过任何公众联络工作人员提交请求，且需在会议前至少五个工作日提交。盲文翻译可能需要额外通知，以便通过美国邮政服务送达。

CRD将其主页及所有可从主页获取的信息视为核心内容。[CRD网站](#)设有谷歌翻译插件，可将网站内容翻译成110种不同语言。该翻译功能仅适用于网页；无法翻译PDF文件及其他宣传材料。这些文件会单独翻译，且仅提供其格式化呈现的语言版本。CRD正在制定评估未来翻译需求的流程，例如制作ASL视频。

CRD证明其网站符合《政府法典》第11546.7条，包括符合《政府法典》第7405条（纳入《美国康复法案》第508条）、《政府法典》第11135条，以及万维网联盟(W3C)

《Web内容无障碍指南2.1》AA级标准。这些指南说明了如何使Web内容更易于残障人士获取。

当CRD收到LEP人士用英语以外的语言提交的书面沟通材料时，语言无障碍工作人员会将这些文件送去翻译成英语。CRD对LEP人士的回复也会由专业人员从英语翻译成该人士的主要语言。

## 语言无障碍协调员

本节包含CRD语言无障碍协调员的确定方式。本节概述了其在监督语言无障碍计划方面的职责。

CRD的语言无障碍协调员通过其管理部门联络与支持服务组（该组包含语言无障碍计划）的职责被任命。

语言无障碍协调员姓名：Mimi de Ville

电话/邮箱：844-821-3465/[languageaccess@calcivilrights.ca.gov](mailto:languageaccess@calcivilrights.ca.gov)

语言无障碍协调员的职责包括：

- 作为语言无障碍及相关服务咨询的联络人。
- 制定并执行操作流程，确保合规。
- 监督部门的语言无障碍计划。
- 根据要求或需要，与人力资源部门协作，维护持证双语及多语员工数据库。
- 确定针对员工的培训内容，指导其如何利用语言协助服务为所服务人员提供支持。
- 监督并评估支持部门语言协助服务所需的预算资源。
- 定期评估并改进语言协助计划。
- 实施并维护语言无障碍投诉流程。
- 协调笔译和口译服务，包括合格的手语翻译、实时字幕，以及替代格式的书面信息（如盲文、大字印刷和音频格式）。
- 通过竞争性招标流程获取语言服务合同。
- 对公众联络工作人员进行语言服务提供方面的培训。

## 向LEP人士提供通知

本节包含CRD将如何向公众告知可获得的语言无障碍服务。以下是CRD将用于向公众告知此类服务的工具清单：

- 公共办公区域的“我说”卡片和语言服务可获得性海报。
- 翻译后的通知。
- 部门计划网站上的翻译标语。
- 部门主办的宣传活动。
- 公开会议公告。
- CRD网站上的语言服务页面
- 通过CRD的免费联络中心

CRD通过投诉登记表上的自愿人口统计调查以及其面向公众的个案管理系统，与公众协作确定并记录每个人的语言偏好。这两种投诉提交方式都会询问消费者是否需要口译员协助其与部门代表沟通。当来电者请求口译员协助时，联络中心工作人员也会收集主要语言数据。这些语言偏好每月通过系统生成的报告和承包商发票进行记录。

## 监督、质量控制及语言无障碍计划的更新

本节说明CRD将如何监督语言无障碍服务。CRD将至少每两年更新一次语言无障碍计划。CRD将遵守BCSH的语言无障碍计划指南。CRD将评估相关流程和程序，以提供切实有效的语言无障碍服务。

## 监督与质量控制流程

CRD将制定监督计划，确保各项细节得到落实。该流程将包括：

- 与双语及多语承包商签订合同。
  - 持续审查承包商的表现，并立即处理任何不足之处。
- 与经加州人力资源部认证的工作人员合作。
- 评估关于口译和笔译服务的月度报告，以确定我们所服务人群使用的语言的变化。
- 将重要文件翻译为与我们所服务人群使用的语言相符的语言

## 更新语言无障碍计划

CRD将每两年制定并更新其最低门槛语言清单。重要文件和核心网站内容将相应更新。

CRD将每两年审查其语言无障碍计划并重新提交给BCSH。

修订内容将涉及：

- 《戴马利-阿拉托雷双语服务法案》语言调查（如适用）和/或第六章四因素分析的任何变更。
- 现有政策和程序是否满足LEP人士的需求。
- 员工是否接受过充分培训。
- 已确定的协助资源是否为最新、可获得且可使用。
- 未来的语言合同是否需要改进或增设额外标准/要求。

重新评估将酌情纳入：

- 新计划
- 新的法律要求
- 额外的重要文件
- 社区对语言无障碍计划的意见

## 员工培训

本节包含CRD如何培训员工向公众提供语言无障碍服务的相关信息。

### 面向公众的员工

所有现有面向公众的员工将在**2025年12月31日**前接受语言无障碍培训。此后每年至少开展一次培训。新入职的公众联络岗位员工将在入职后六个月内接受语言无障碍培训。

员工将接受有关翻译和口译部门资源的可获得性、可使用性以及正确使用方法的培训。培训内容包括：

- 回顾为我们的语言服务政策提供依据的法规，包括BCSH指南
- 关于确定个人语言偏好的指导
- 回顾CRD的语言服务合同
- 申请语言服务的流程和程序
- 关于如何通过电话、视频及面对面服务与口译员有效协作的指南

- 回顾语言无障碍数据的变化

### 非面向公众的员工

本节说明CRD针对非面向公众员工的培训计划。

本部门针对非面向公众员工的培训计划将包括：

- 熟悉CRD的语言无障碍计划。
- 如何识别重要文件并申请重要文件的翻译。

## 语言服务与无障碍的投诉流程

公众及服务接受者可就语言服务相关问题提出投诉。有关语言无障碍服务的投诉可通过以下方式提交：

电子

邮件

- [Languageaccess@calcivilrights.ca.gov](mailto:Languageaccess@calcivilrights.ca.gov)

实体邮件

- 可打印表格链接：[LangAccessComplaintFormEnglish-Oct-2024.pdf](#)

邮寄至：

Civil Rights Department  
Attn:Language Access Coordinator  
651 Bannon Street, Suite 200  
Sacramento, CA 95811

电话

- 844-821-3465

在以下情况下，CRD将通知公众及服务接受者：

- 收到其投诉时。
- 投诉结果出来时。

有关语言无障碍的投诉将在收到后10个工作日内完成调查并予以回复。

## 文件清单

以下是CRD的重要文件清单。其中包括被认定为门槛语言的六种语言。这些语言由美国人口普查局《美国社区调查数据》确定，并辅以民权部所服务的LEP人士提供的额外人口统计数据，以及通过特定计划活动收集的语言数据。

| 计划或服务名称 | 表格编号       | 表格名称              | 西班牙语 | 中文 | 韩语 | 旁遮普语 | 他加禄语 | 越南语 |
|---------|------------|-------------------|------|----|----|------|------|-----|
| 执法处     |            | 投诉登记表             | ✓    | ✓  | ✓  | ✓    | ✓    | ✓   |
| 宣传与教育处  | CRD-E07P   | 加州法律禁止工作场所歧视与骚扰   | ✓    | ✓  | ✓  |      | ✓    | ✓   |
| 宣传与教育处  | CRD-E04P   | 工作场所跨性别权利海报       | ✓    | ✓  | ✓  |      | ✓    | ✓   |
| 宣传与教育处  | CRD-E09P   | 怀孕员工的权利与义务        | ✓    | ✓  | ✓  |      | ✓    | ✓   |
| 宣传与教育处  | CRD-100-21 | 家庭护理与医疗休假及怀孕残疾假海报 | ✓    | ✓  | ✓  |      | ✓    | ✓   |
| 宣传与教育处  | CRD-185P   | 性骚扰               | ✓    | ✓  | ✓  | ✓    | ✓    | ✓   |

## 定义

**英语能力有限人士(LEP):** 不以英语为首选语言和/或在英语的读、写、说、理解方面能力有限的人士。**LEP**人士可能在某些类型的交流中能熟练使用英语，但在其他方面的英语能力有限。失聪、听力障碍、无法言语和/或有其他残障和/或严重健康状况的人士，其英语口语或书面语能力也可能有限。

**有效沟通:** 足以使**LEP**人士获得与非**LEP**人士基本同等水平服务的沟通。例如，在提供类似的计划和服务时，工作人员必须采取合理措施，确保与**LEP**人士的沟通效果与和其他人的沟通效果相当。

**口译（或传译）:** 倾听、理解、分析并处理一种语言（源语言）的口头交流，然后将其口头转换为另一种语言（目标语言），同时保留原意的行为。

- 口译模式：
- 交替传译：一种口译技巧，口译员仅在引导者/参与者停顿以便翻译的间隙进行发言。
- 同声传译：在说话者讲话的同时将其内容翻译成另一种语言，过程中无停顿或中断。口译员同时以听众易于理解的方式，将源文本朗读并转换成目标语言。
- 视阅口译：口译员将一种语言的书面文件同时口头或手语翻译成另一种语言，且以听众易于理解的方式呈现文件内容的做法。
- 美国手语(ASL): **ASL**是美国聋人或听力障碍者使用的主要视觉语言。通过手语，大脑通过视觉处理语言信息。手部的形状、位置、动作，以及面部表情和身体动作，都在信息传递中发挥重要作用。**ASL**有其自身的语法和句法规则。

**切实有效的无障碍服务:** 为**LEP**人士提供免费语言协助，确保沟通准确、及时且有

效。对于LEP人士而言，切实有效的无障碍服务意味着，与向英语熟练者提供的计划或活动相比，其无障碍服务没有明显的限制、延迟或质量上的劣势。

**简明语言：**指尽可能避免专业术语，采用连贯且易读的风格直白语言。（《政府法典》第6219条）

**主要语言：**个人的主要语言是指其最能有效沟通的语言。

**计划或活动：**计划或活动的定义包括部门通过合同、安排或协议，直接或间接通过其他方开展的、涉及广大公众或任何私人或公共实体的任何项目、行动或程序。“计划或活动”和“计划”一词均指部门的所有运作。

**适当认证：**对于州政府员工提供非英语语言服务所需的认证，加州人力资源部(CalHR)要求进行语言流利度测试。如果在听、说方面达到联邦跨部门语言圆桌(ILR)量表“2级”水平的测试结果，即可作为流利度认证依据。

**公众联络员：**指职责说明中明确规定会与公众接触和/或在履行部门职能时担任与公众会面、接触或打交道的职位的员工。公众联络方式包括面对面交流、电子邮件、传真、信函、电话、社交媒体以及TTY/TTD。

**第六章四因素分析：**一种评估方式，用于确定部门计划所服务的公众中5%或以上的人使用哪些语言，并确定部门如何以最佳方式提供必要的语言协助服务，以确保LEP能切实获取无障碍服务。第六章四因素分析的指导性问题分析：

1. 该计划或服务有资格为之提供服务或可能接触到的LEP人士的数量或比例是多少？他们使用哪些语言？
  - 您目前关于计划参与者使用的语言有哪些数据（例如，计划参与者使用哪些语言；每种语言有多少参与者使用；每种语言的使用者占计划参与者的百分比是多少）？
  - 其他数据来源（例如，美国人口普查数据、加州教育部数据、学术研究、社区意见等）显示，有资格获得该计划服务但目前可能尚未被该计划覆盖到的人群使用哪些语言？
2. LEP人士与该计划或服务的接触频率如何？（例如：每天、每周、每月、很少等）。
3. 该计划或服务的性质或使命是什么？该计划或服务的目标受众是谁？（例如：孕妇和哺乳期乳母或低收入家庭）。该计划或服务对人们的生活有多重要？
4. 目前有哪些资源可用于提供无障碍服务？（例如：双语员工、签约或志愿口译员、翻译合同或特定预算金额）。

**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）的过程。

**重要文件：**包含获取CRD计划或活动所需关键信息或法律要求的纸质或电子书面材料。