

语言服务计划

2025年7月



**ALCOHOLIC
BEVERAGE CONTROL
APPEALS BOARD**

部门/办公室名称：酒精饮料管控局上诉委员会

语言服务协调员姓名：Taryn Kinney

电话/电子邮箱：(916) 445-4005 / abcboard@abcappeals.ca.gov

目录

| | |
|----------|---|
| 引言 | 3 |
|----------|---|

| | |
|-------------------------|---|
| 部门项目与服务 | 3 |
| 语言服务要求与语种识别 | 3 |
| 语言服务 | 3 |
| 语言服务协调员 | 4 |
| 向英语水平有限者（LEP）发布通知 | 5 |
| 监督、质量控制与语言服务计划更新 | 5 |
| 监督与质量控制流程..... | 6 |
| 更新语言服务计划..... | 6 |
| 员工培训 | 6 |
| 语言服务与获取相关投诉流程 | 7 |
| 文件列表 | 7 |
| 定义 | 8 |

引言

加州商业、消费者服务和住房署（BCSH）于2025年1月14日通过了《语言服务计划指南》（Language Access Plan Guidelines）。该指南要求 BCSH 下属每个部门制定一项《语言服务计划》。该工作是确保公众有效获取各项计划和服务的一部分。

BCSH 及其下属部门将为英语水平有限者（LEP）提供获取信息、计划及服务的渠道。本计划将确保语言不会成为获取本机构上诉程序和其他服务的障碍。

在制定《本语言服务计划》时，我们审查了以下方面：

- 我们为公众提供的项目和服务。
- 我们与公众成员及服务对象的沟通方式。
- 我们当前以英语以外其他语言提供信息和服务的方式。

部门项目与服务

酒精饮料管控局上诉委员会（简称“委员会”）负责对酒精饮料管控局的决定进行行政复审。

上诉委员会具有准司法性质，独立于酒精饮料管控局。委员会由州长任命的三人组成。委员会负责发布书面决定，对酒精饮料管控局的决定予以维持、撤销或发回重审。委员会负责审查管控局关于以下事项的最终决定：

- 颁发许可证；
- 许可证附加条件；
- 许可证相关异议；以及
- 违法行为。

语言服务要求与语种识别

酒精饮料管控局上诉委员会采用以下方法识别管控局与公众接触中最常见的语言：

美国人口普查局美国社区调查数据（C16001）中排名前五的语言。委员会将确保与《戴马利-阿拉托雷多语言服务法案》（Dymally-Alatorre Act）规定下调查对象所使用的阈值语言保持一致（如适用）。

请注意，本计划**未涉及**委员会根据《戴马利-阿拉托雷双语服务法案》要求开展或报告两年期语言调查的流程。

语言服务

本节内容包含酒精饮料管控局上诉委员会将采取哪些行动，以提供英语以外的其他语言的信息和服务。

直接目标语言沟通

签约口译员将为英语水平有限者（LEP）提供语言服务。语言服务系免费提供。前往我方办公室时使用私人口译服务产生的费用，酒精饮料管控局上诉委员会不予报销。

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

当公众亲临现场或通过电话联系委员会时，可为其提供签约口译员服务。若公众成员以任何口头形式联系管控局，公共接待人员将通过电话/视频接入签约口译员，以确保公众与工作人员之间的有效沟通，并以适用语言（包括手语）提供任何必要信息。委员会工作人员将直接联系委员会的签约口译员，按需提供该等口译服务，且不向公众收取费用。若为面对面或视频联络，则公众可从委员会的“I Speak”（我会说）语种识别表中选择语种。若至少提前两周提出请求，那么在上诉委员会公众会议期间可通过承包商提供口译服务。

笔译服务

委员会根据文件对获取上诉流程的重要性或帮助程度，确定需要翻译的重要文件。这包括上诉表格、信函、送达证明表格、关于委员会及其程序的宣传资料，以及关于如何参加上诉委员会公众会议的信息。重要文件将至少翻译成上文所述的排名前五的语言。当这些表格或材料中的任何一项被修订时，也将随之创建/翻译更新版本。

英语水平有限者（LEP）如需请求获取公众会议信息，应在会议召开至少提前两周向委员会发送电子邮件至abcboard@abcappeals.ca.gov，说明所需的笔译/口译服务。

委员会网站的核心内容包括有关委员会及其程序的宣传资料，以及相关表格和材料的网站链接。表格和材料将翻译成上文所述排名前五的语言，并根据需要更新翻译版本。委员会网站内容配备了谷歌翻译功能，包含超过 200 种语言可供选择。委员会的信息视频也已翻译为上文所述排名前五的语言，并包含同语言隐藏式字幕，且将根据需要更新语言版本。委员会网站符合万维网联盟（W3C）《网页内容无障碍指南 2.1》标准。

当委员会收到来自英语水平有限者（LEP）的书面信函时，将联系签约笔译服务商，以识别适用的语言，并翻译公众的咨询内容及委员会作出的回复。

语言服务协调员

本节内容介绍了酒精饮料管控局上诉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。

委员会执行主任负责制定、起草和实施本计划，并担任语言服务协调员。

语言服务协调员姓名：Taryn Kinney

电话/电子邮箱：(916) 445-4005 / abcboard@abcappeals.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。
- 建立并实施操作程序以确保合规。
- 监督本部门的《语言服务计划》。
- 根据需要或要求，与人力资源部门协调，维护经认证的双语和多语种员工数据库。
- 为工作人员确定相关培训，使其了解如何为所服务对象利用语言协助服务。
- 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，包括合格的手语口译员、实时字幕，以及采用替代格式的书面信息（如盲文、大字版印刷和音频格式）。

向英语水平有限者（LEP）发布通知

本节内容包含酒精饮料管控局上诉委员会如何告知公众可用的语言服务。以下是酒精饮料管控局上诉委员会用于向公众通知该等服务的工具列表：

- 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。
- 翻译通知内容。
- 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版标签说明。
- 在部门计划网站上添加翻译版标签说明。
- 公众会议公告。
- 确保当前加州人力资源部（CalHR）的语言服务海报清晰展示、方便公众看到和阅读。

当公众成员通过登记卡或口头/书面沟通表明其语言偏好时，委员会将在我们的电子案件管理系统中录入该信息，以确保未来所有的沟通和信函均使用该语言。

监督、质量控制与语言服务计划更新

本节内容描述了酒精饮料管控局上诉委员会如何监督语言服务。酒精饮料管控局上诉委员会将至少每两年更新一次《语言服务计划》。酒精饮料管控局上诉委员会将遵守 BCSH 的《语言服务计划指南》。酒精饮料管控局上诉委员会将制定流程和程序，以提供有效的语言服务。

监督与质量控制流程

酒精饮料管控局上诉委员会将制定监督计划，以确保各项细则的实施。此流程将包含：

- 聘请双语/多语种承包商。
 - 持续审查承包商的表现，并立即处理任何不足之处。

更新语言服务计划

酒精饮料管控局上诉委员会将每两年生成并更新最低阈值语言列表。重要文件和核心网站内容将相应更新。酒精饮料管控局上诉委员会将每两年审查其《语言服务计划》并向BCSH 重新提交。

修订内容将涉及：

- 美国人口普查局美国社区调查数据和/或《戴马利-阿拉托雷双语服务法案》语言调查方面的任何变化（如适用）。
- 现有政策和程序是否满足英语水平有限者（LEP）的需求。
- 工作人员是否接受充分培训。
- 已确定的援助资源是否最新、可用且可获取。
- 未来的语言合同是否需要改进或需要额外标准/要求。

重新评估将酌情纳入：

- 新的计划
- 新的法律要求
- 其他重要文件
- 关于语言服务计划的社区反馈

员工培训

本节内容包含酒精饮料管控局上诉委员会如何培训员工为公众提供语言服务的信息。

面向公众的员工

我们将**最晚于2025年8月**向当前所有面向公众的员工提供语言服务培训。此后培训将至少每年进行一次。新招聘至公众联络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、可及性及适当使用的培训。培训主题包括：

- 培训主题将涵盖 BCSH 的语言服务指南、识别个人语言偏好、提供语言援助服务的流程与程序，以及如何有效与口译员协作（视情况包括面对面、电话、视频等方式）。

非面向公众的员工

本节内容描述了酒精饮料管控局上诉委员会对非面向公众员工的培训计划。

部门针对非面向公众员工的培训计划将涵盖：

- 熟悉酒精饮料管控局上诉委员会语言服务计划。

- 识别重要文件并请求翻译重要文件。

语言服务与获取相关投诉流程

公众成员及服务对象可就语言服务提出投诉。有关语言服务的投诉可通过以下方式受理：

电子方式：

电子邮箱：abcboard@abcappeals.ca.gov

实体方式：

邮寄地址：400 R St #320 Sacramento, CA 95811

电话号码：916-445-4005

酒精饮料管控局上诉委员会将立即向公众成员及服务对象通报以下情况：

- 已收到其投诉。
- 投诉处理结果已可供查询。

委员会设有内部政策，要求在30天内对语言服务投诉作出回应。

文件列表

以下是酒精饮料管控局上诉委员会的重要文件列表。该列表包含被确定为阈值语言的五种语言。这些语言系依据美国人口普查局美国社区调查数据确定的排名前五的语言，以及任何特定计划的语言服务相关法律识别得出。

| 项目或服务名称 | 表格编号 | 表格名称 | 西班牙语 | 中文 | 他加禄语 | 越南语 | 韩语 | 其他语言 |
|----------|------|-----------|------|----|------|-----|----|------|
| ABC上诉委员会 | 不适用 | 上诉人上诉流程指南 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 不适用 |
| ABC上诉委员会 | 不适用 | 上诉流程图 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 不适用 |
| ABC上诉委员会 | 1001 | 电子送达表格 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 不适用 |
| ABC上诉委员会 | 1000 | 上诉通知表 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 不适用 |
| ABC上诉委员会 | 不适用 | 送达证明 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 不适用 |
| ABC上诉委员会 | 不适用 | 上诉确认函 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 不适用 |
| ABC上诉委员会 | 不适用 | 听证会通知 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 不适用 |
| ABC上诉委员会 | 不适用 | 上诉简报 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 不适用 |

定义

英语水平有限者 (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 (LEP) 可能在某些类型的沟通中能够熟练使用英语，但在其他方面英语水平有限。失聪、听力障碍、非言语和/或有其他残疾和/或严重健康状况的人士，也可能在英语口语或书面语方面能力有限。

口语传译 (或口译)：聆听、理解、分析并处理一种语言 (源语言) 的口头信息，然后以保留原意的形式口头转换为另一种口头语言 (目标语言) 的行为。

简明语言：使用通俗易懂的语言，尽量避免使用专业术语，并采用连贯、容易阅读的风格。
(《政府法典》第6219条)

正式认证：关于州政府雇员提供非英语语言服务的认证，加州人力资源部 (Ca1HR) 要求进行语言流利度测试。在听力和口语方面，测试结果达到联邦机构间语言圆桌会议 (ILR) 量表 “2” 级水平，即授予流利度认证。

视译：口译员将一种语言写成的文件，通过口头方式或手语将其转换为另一种语言。

《民权法案》第六章四要素分析：一种用于识别各部门下设项目所服务的公众中占比达 5% 或以上人群使用的语言，并确定各部门如何能最好地提供所需的语言协助服务，以确保英语水平有限者有效获取服务。指导《民权法案》第六章四要素分析的问题包括：

1. 符合本项目或服务资格或可能接触本项目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使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)？
 - 可以帮助您了解有资格获得您的计划服务，但您的计划目前可能尚未覆盖的人群所使用的语言的其他数据来源 (例如：美国人口普查数据、加州教育部数据、学术研究、社区意见反馈等)。
2. 英语水平有限者与本项目或服务接触的频率如何？ (例如：每日、每周、每月、罕见等)。
3. 本项目或服务的性质或使命是什么？本项目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)。本项目或服务对人们生活的重要性如何？
4. 当前可用于提供语言服务的资源有哪些？ (例如：双语员工、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)。