

語言服務計劃

2025年7月



**ALCOHOLIC
BEVERAGE CONTROL
APPEALS BOARD**

部門/辦公室名稱：酒精飲料管控局上訴委員會

語言服務協調員姓名：Taryn Kinney

電話/電子郵箱：(916) 445-4005 / abcboard@abcappeals.ca.gov

目錄

引言	3
部門項目與服務	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	5
向英語水平有限者發布通知	5
監督、品質控制與語言服務計劃更新	5
監督與品質控制流程.....	6
更新語言服務計劃.....	6
員工培訓	6
語言服務與獲取相關投訴流程	7
文件列表	7
定義	8

引言

加州商業、消費者服務和住房署（BCSH）於2025年1月14日通過了《語言服務計劃指南》（Language Access Plan Guidelines）。該指南要求 BCSH 下屬每個部門制定一項《語言服務計劃》。該工作係確保公眾有效獲取各項計劃和服務的一部分。

BCSH 及其下屬部門將為英語水平有限者（LEP）提供獲取資訊、計劃及服務的渠道。本計劃將確保語言不會成為獲取本機構上訴程序和其他服務的障礙。

在制定本《語言服務計劃》時，我們審查了以下方面：

- 我們為公眾提供的項目和服務。
- 我們與公眾成員及服務對象的溝通方式。
- 我們當前以英語以外其他語言提供資訊和服務的方式。

部門項目與服務

酒精飲料管制局上訴委員會（簡稱「委員會」）負責對酒精飲料管制局的決定進行行政復審。

上訴委員會具有準司法性質，獨立於酒精飲料管制局。委員會由州長任命的三人組成。委員會負責發布書面決定，對酒精飲料管制局的決定予以維持、撤銷或發回重審。委員會負責審查管制局關於以下事項的最終決定：

- 頒發許可證；
- 許可證附加條件；
- 許可證相關異議；以及
- 違法行為。

語言服務要求與語種識別

酒精飲料管制局上訴委員會採用以下方法識別管制局與公眾接觸中最常見的語言：

美國人口普查局美國社區調查數據（C16001）中排名前五的語言。委員會將確保與《戴馬利-阿拉托雷雙語服務法案》（Dymally-Alatorre Act）規定下調查對象所使用的門檻語言保持一致（如適用）。

請注意，本計劃**未涉及**委員會根據《戴馬利-阿拉托雷雙語服務法案》要求開展或報告兩年期語言調查的流程。

語言服務

本節內容包含酒精飲料管制局上訴委員會將採取哪些行動，以提供英語以外的其他語言的資訊和服務。

直接目標語言溝通

簽約口譯員將為英語水平有限者（LEP）提供語言服務。語言服務係免費提供。前往我方辦公室時使用私人口譯服務產生的費用，酒精飲料管制局上訴委員會將不予報銷。

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
- 獲取非必要資訊，例如識別個人的首選語言
- 公共活動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自行設定考試相關的口譯員指南、標準和要求。

口譯服務

當公眾親臨現場或透過電話聯絡委員會時，可為其提供簽約口譯員服務。若公眾成員以任何口頭形式聯絡管制局，公共接待人員將透過電話/視訊接入簽約口譯員，以確保公眾與工作人員之間的有效溝通，並以適用語言（包括手語）提供任何必要資訊。委員會工作人員將直接聯絡委員會的簽約口譯員，按需提供該等口譯服務，且不向公眾收取費用。若為面對面或視訊聯絡，則公眾可從委員會的「I Speak」（我會說）語種識別表中選擇語種。若至少提前兩週提出請求，那麼在上訴委員會公眾會議期間可透過承包商提供口譯服務。

筆譯服務

委員會根據文件對獲取上訴流程的重要性或幫助程度，確定需要翻譯的重要文件。這包括上訴表格、信函、送達證明表格、關於委員會及其程序的宣傳資料，以及關於如何參加上訴委員會公眾會議的資訊。重要文件將至少翻譯成上文所述的排名前五的語言。當這些表格或材料中的任何一項被修訂時，也將隨之創建/翻譯更新版本。

英語水平有限者（LEP）如需請求獲取公眾會議資訊，應在會議召開前至少提前兩週向委員會發送電子郵件至abcboard@abcappeals.ca.gov，說明所需的筆譯/口譯服務。

委員會網站的核心內容包括有關委員會及其程序的宣傳資料，以及相關表格和材料的網站連結。表格和材料將翻譯成上文所述排名前五的語言，並根據需要更新翻譯版本。委員會網站內容配備了谷歌翻譯功能，包含超過 200 種語言可供選擇。委員會的資訊影片也已翻譯為上文所述排名前五的語言，並包含同語言隱藏式字幕，且將根據需要更新語言版本。委員會網站符合全球資訊網協會（W3C）《網頁內容無障礙指南 2.1》標準。

當委員會收到來自英語水平有限者（LEP）的書面信函時，將聯絡簽約筆譯服務商，以識別適用的語言，並翻譯公眾的諮詢內容及委員會作出的回覆。

語言服務協調員

本節內容介紹了酒精飲料管制局上訴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。

委員會執行主任負責制定、起草和實施本計劃，並擔任語言服務協調員。

語言服務協調員姓名：Taryn Kinney

電話/電子郵箱：(916) 445-4005 / abcboard@abcappeals.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。
- 建立並實施操作程式以確保合規。
- 監督本部門《語言服務計劃》。
- 根據需要或要求，與人力資源部門協調，維護經認證的雙語和多語種員工資料庫。
- 為工作人員確定相關培訓，使其了解如何為所服務對象利用語言協助服務。
- 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，包括合格的手語口譯員、即時字幕，以及採用替代格式的書面資訊（如點字、大字版印刷和音訊格式）。

向英語水平有限者發布通知

本節內容包含酒精飲料管制局上訴委員會如何告知公眾可用的語言服務。以下是酒精飲料管制局上訴委員會用於向公眾通知該等服務的工具列表：

- 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。
- 翻譯通知內容。
- 在郵寄信函的末尾註明語言服務和獲取途徑。
- 在英語表格上添加翻譯版標籤說明。
- 在部門計劃網站上添加翻譯版標籤說明。
- 公眾會議公告。
- 確保當前加州人力資源部（CaHR）的語言服務海報清晰展示、方便公眾看到和閱讀。

當公眾成員透過登記卡或口頭/書面溝通表明其語言偏好時，委員會將在我們的電子案件管理系統中錄入該資訊，以確保未來所有的溝通和信函均使用該語言。

監督、品質控制與語言服務計劃更新

本節內容描述了酒精飲料管制局上訴委員會如何監督語言服務。酒精飲料管制局上訴委員會將至少每兩年更新一次《語言服務計劃》。酒精飲料管制局上訴委員會將遵守 BCSH 的《語言服務計劃指南》。酒精飲料管制局上訴委員會將制定流程和程序，以提供有效的語言服務。

監督與品質控制流程

酒精飲料管制局上訴委員會將制定監督計劃，以確保各項細則的實施。此流程將包含：

- 聘請雙語/多語種承包商。
 - 持續審查承包商的表現，並立即處理任何不足之處。

更新語言服務計劃

酒精飲料管制局上訴委員會將每兩年生成並更新最低門檻語言列表。重要文件和核心網站內容將相應更新。酒精飲料管制局上訴委員會將每兩年審查其《語言服務計劃》並向 BCSH 重新提交。

修訂內容將涉及：

- 美國人口普查局美國社區調查數據和/或《戴馬利-阿拉托雷雙語服務法案》語言調查方面的任何變化（如適用）。
- 現有政策和程序是否滿足英語水平有限者（LEP）的需求。
- 工作人員是否接受充分培訓。
- 已確定的援助資源是否最新、可用且可獲取。
- 未來的語言合約是否需要改進或需要額外標準/要求。

重新評估將酌情納入：

- 新的計劃
- 新的法律要求
- 其他重要文件
- 關於語言服務計劃的社區回饋

員工培訓

本節內容包含酒精飲料管制局上訴委員會如何培訓員工為公眾提供語言服務的資訊。

面向公眾的員工

我們將**最晚於2025年8月**向目前所有面向公眾的員工提供語言服務培訓。此後培訓將至少每年進行一次。新招聘至公眾聯絡崗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、可及性及適當使用的培訓。培訓主題包括：

- 培訓主題將涵蓋 BCSH 的語言服務指南、識別個人語言偏好、提供語言援助服務的流程與程序，以及如何有效與口譯員協作（視情況包括面對面、電話、視訊等方式）。

非面向公眾的員工

本節內容描述了酒精飲料管制局上訴委員會對非面向公眾員工的培訓計劃。

部門針對非面向公眾員工的培訓計劃將涵蓋：

- 熟悉酒精飲料管制局上訴委員會語言服務計劃。
- 識別重要文件並請求翻譯重要文件。

語言服務與獲取相關投訴流程

公眾成員及服務對象可就語言服務提出投訴。有關語言服務的投訴可透過以下方式受理：

電子方式：

電子郵箱：abcboard@abcappeals.ca.gov

實體方式：

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

電話號碼：916-445-4005

酒精飲料管制局上訴委員會將立即向公眾成員及服務對象通報以下情況：

- 已收到其投訴。
- 投訴處理結果已可供查詢。

委員會設有內部政策，要求在30天內對語言服務投訴作出回應。

文件列表

以下是酒精飲料管制局上訴委員會的重要文件列表。該列表包含被確定為門檻語言的五種語言。這些語言係依據美國人口普查局美國社區調查數據確定的排名前五的語言，以及任何特定計劃的語言服務相關法律識別得出。

項目或服務名稱	表格編號	表格名稱	西班牙語	中文	他加祿語	越南語	韓語	其他語言
ABC 上訴委員會	不適用	上訴者上訴程序指南	✓	✓	✓	✓	✓	不適用
ABC 上訴委員會	不適用	上訴流程表	✓	✓	✓	✓	✓	不適用
ABC 上訴委員會	1001	電子送達表格	✓	✓	✓	✓	✓	不適用
ABC 上訴委員會	1000	上訴通知表	✓	✓	✓	✓	✓	不適用
ABC 上訴委員會	不適用	送達證明	✓	✓	✓	✓	✓	不適用
ABC 上訴委員會	不適用	上訴確認表	✓	✓	✓	✓	✓	不適用

項目或服務名稱	表格編號	表格名稱	西班牙語	中文	他加祿語	越南語	韓語	其他語言
ABC 上訴委員會	不適用	聽證通知	✓	✓	✓	✓	✓	不適用
ABC 上訴委員會	不適用	上訴簡報	✓	✓	✓	✓	✓	不適用

定義

英語水平有限者 (LEP)：不以英語為首選語言和/或閱讀、寫作、口語或理解英語能力有限的人士。英語水平有限者 (LEP) 可能在某些類型的溝通中能夠熟練使用英語，但在其他方面英語水平有限。失聰、聽力障礙、非言語和/或有其他殘疾和/或嚴重健康狀況的人士，亦可能在英語口語或書面語方面能力有限。

口語傳譯 (或口譯)：聆聽、理解、分析並處理一種語言 (源語言) 的口頭資訊，然後以保留原意的形式口頭轉換為另一種口頭語言 (目標語言) 的行為。

簡明語言：使用通俗易懂的語言，儘量避免使用專業術語，並採用連貫、容易閱讀的風格。(《政府法典》第6219條)

正式認證：關於州政府僱員提供非英語語言服務的認證，加州人力資源部 (CaHR) 要求進行語言流利度測試。在聽力和口語方面，測試結果達到聯邦機構間語言圓桌會議 (ILR) 量表「2」級水平，即授予流利度認證。

視譯：口譯員將一種語言寫成的文件，透過口頭方式或手語將其轉換為另一種語言。

《民權法案》第六章四要素分析：一種用於識別各部門下設項目所服務的公眾中占比達 5% 或以上人群使用的語言，並確定各部門如何能最好地提供所需的語言協助服務，以確保英語水平有限者有效獲取服務。指導《民權法案》第六章四要素分析的問題包括：

- 符合本項目或服務資格或可能接觸本項目或服務的英語水平有限者 (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使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)？
 - 可以幫助您了解有資格獲得您的計劃服務，但您的計劃目前可能尚未覆蓋的人群所使用的語言的其他數據來源 (例如：美國人口普查數據、加州教育部數據、學術研究、社區意見反饋等)。
- 英語水平有限者與本項目或服務接觸的頻率如何？ (例如：每日、每週、每月、罕見等)。

3. 本項目或服務的性質或使命是什麼？本項目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）。本項目或服務對人們生活的重要性如何？
4. 當前可用於提供語言服務的資源有哪些？（例如：雙語員工、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）。