

South Jersey Transportation Authority

语言服务计划

根据 2023 年《公共法》第 263 章

计划生效日期：2025 年 12 月 15 日

语言服务协调员 (Language Access Coordinator, LAC)

公众联系该机构了解语言服务工作和服务的最佳方式是联络 LAC：

- 姓名：Susan S. Angulo
- 电话号码：609-965-6060
- 电子邮件地址：SJTAlanguageaccess@sjta.com
- 网站：www.sjta.com

简介

本语言服务计划（“计划”）符合新泽西州《语言服务法》（[2023 年《公共法》第 263 章](#)，以下简称“法律”），是新泽西州努力让本周多元化居民更容易获取政府资源的承诺的一环。该法律要求州政府机构提供语言援助服务，并发布语言服务计划，说明将如何与英语水平有限的个人沟通，以及将提供哪些帮助服务。

语言服务计划¹是一份文件，介绍了为确保英语水平有限的个人能够切实参与州政府计划、服务和活动，州政府机构²及其员工必须提供的服务。

英语水平有限是指一个人的母语不是英语，且阅读、写作、口语和/或理解英语的能力可能有限。

本文件提供以下信息：

- 本机构以及我们与公众的互动方式
- 我们服务或可能服务的英语水平有限 (Limited English Proficiency, LEP) 的人群

¹2023 年《公共法》第 263 章规定，“行政部门内为公众提供直接服务的州政府实体，应与公众服务部、法律与公共安全部及信息技术办公室协商后，制定并发布语言服务计划，计划应体现该实体遵守本法案的规定。”

²根据 2023 年《公共法》第 263 章，“州政府实体”被定义为“行政部门内向公众提供直接服务的任何州部门或机构，以及任何委员会、理事会、局、部门、办公室或其工具机构。”

此外，本文件还概述了本机构如何：

- 识别语言需求
- 提供语言援助服务
- 确保语言援助服务的质量
- 告知公众可以提供的免费语言援助服务
- 让公众了解我们为遵守新泽西州《语言服务法》所做的努力
- 培训员工如何为 LEP 人群服务
- 遵循新泽西州《语言服务法》。

目录

South Jersey Transportation Authority 语言服务计划	1
语言服务协调员 (LAC)	1
简介	1
目录	3
A. 本机构以及我们与公众的互动方式.....	4
B. 本机构服务或可能服务的英语水平有限的人群	5
C. 确定语言援助服务和语言识别的需求.....	7
D. 提供语言援助服务	8
E. 质量保证方法	10
F. 关于提供免费语言援助服务的公告	10
G. 利益相关方参与和拓展	11
H. 工作人员培训	12
I. 记录保留、合规监管和举报流程	12
附录 1: 重要文件译文目录.....	14

A. 本机构以及我们与公众的互动方式

1. 机构使命

South Jersey Transportation Authority (SJTA) 的使命是通过采购、建设、管理、维护和支持道路、机场和交通运营，以及可能出现的其他项目和服务，为大西洋城、卡姆登、开普梅、坎伯兰、格洛斯特和塞勒姆县的经济增长提供安全高效的交通服务。

2. 我们与公众的互动方式

南泽西交通管理局 (SJTA) 通过道路救援人员、机场客户服务代表、班车司机或 EZPass 客户服务中心工作人员等多种方式与公众互动。

3. 参与实体

作为公共实体，SJTA 致力于实施并参与全机构范围的语言服务政策和程序，确保所有新泽西州居民无论语言或英语水平如何，都能平等获得 SJTA 的信息和服务。

B. 本机构服务或可能服务的英语水平有限的人群

法律要求州政府机构为英语水平有限 (LEP) 的个人提供语言援助服务。这包括识别他们要服务或可能服务的人群的需求，其中涵盖书面和口语支持。

根据法律，机构必须将重要文件³和信息翻译成新泽西州 LEP 的个人最常用的七 (7) 种语言。为确定这七种语言，本机构使用了美国人口普查数据（包括美国社区调查的数据），并咨询了语言服务实施主导机构。

这些数据还帮助本机构了解我们当前服务或可能服务的社区的其他语言特征，确保进行有效的语言服务规划。

在计划实施时，新泽西州 LEP 人群最常用的语言有：

1. 西班牙语
2. 葡萄牙语（偏好巴西方言）
3. 韩语
4. 古吉拉特语
5. 中文（包括普通话和粤语）⁴
6. 法语克里奥尔语或海地克里奥尔语
7. 阿拉伯语

³根据 2023 年《公共法》第 263 章，重要文件被定义为“影响或提供有关项目服务或福利的获取、保留、终止或排除法律信息的文件；这些文件都是应法律要求撰写，或者解释法律权利。”

⁴虽然中文口语主要包含普通话和粤语，但书面翻译应为简体中文和繁体中文。

1. 在州级范围内增加七大语言之外的其他语言

法律还要求州政府机构根据其服务的人群，将重要文件翻译成其认为必要的其他语言。

本机构对七大语言之外的新增语言做出了以下决定：

根据 SJTA 服务人群的多样化需求，SJTA 已将特定项目文件翻译成越南语，并可能根据地点和受影响社区的需要选择性翻译未来的项目文件。

2. 可提供的口译服务语言

根据法律，州政府机构在提供服务或福利时，必须以目标对象的主要语言，对机构和该对象提供口译服务。

3. LEP 人群

描述与本机构互动或可能与本机构互动，或有其他需要或符合本机构服务条件的 LEP 人群。这可能包括通过内部数据或其他相关数据集（如语言服务提供商、学区、社区组织、商业协会等）识别特定语言特征或需求的努力。

SJTA 致力于为所有通过其道路、交通服务和大西洋城国际机场出行的人群提供服务。与 SJTA 互动或可能与 SJTA 互动的 LEP 人群包括但不限于新泽西州居民、通勤者、商用卡车司机、移民、难民、留学生、游客、外州访客，以及在交通局服务地区居住或旅行的其他族裔或社区成员。

C. 确定语言辅助服务和语言识别的需求

当 LEP 个人联系本机构时，工作人员必须通过以下方式评估是否需要提供语言援助（表 1–3）。

表 1：面对面

描述	勾选 (X) 所有适用的选项
个人或其同伴的自愿自我认定	X
使用多语言身份证件、海报或视觉辅助工具（例如“我会说”海报）	
受过培训的工作人员协助确定该个人的主要语言	
符合条件的口译员提供支持（面对面、电话和/或远程），帮助识别/确认个人的主要语言	
其他（具体说明）：	

表 2：电话沟通

描述	勾选 (X) 所有适用的选项
个人或其同伴的自愿自我认定	X
受过培训的工作人员协助确定该个人的主要语言	
符合条件的口译员提供支持（面对面、电话和/或远程），帮助识别/确认个人的主要语言	X
其他（具体说明）：	

表 3：电子通信

描述	勾选 (X) 所有适用的选项
机构网站上发布的可提供语言援助服务的通知	X
适用表格、信件和/或电子邮件通讯中包含的多语言标语	
网站上的多语言聊天机器人	
仅使用自动翻译工具识别主要语言	X
其他（具体说明）：	

D. 提供语言援助服务

1. 重要文件翻译

法律要求翻译重要文件。根据 2023 年《公共法》第 263 章，重要文件被定义为“影响或提供有关项目服务或福利的获取、保留、终止或排除法律信息的文件；这些文件都是应法律要求撰写，或者解释法律权利。”

本机构为重要文件翻译提供了以下资源（表 4）。

表 4：重要文件翻译资源

资源	勾选 (X) 所有适用的选项
符合条件、经过培训和/或指定的多语言工作人员	
承包商	X
其他（具体说明）：	

重要文件的翻译是一个持续的过程。附录 1 提供了截至本文发布之日翻译的重要文件目录。该目录将作为年度报告的一部分，至少每年维护和更新一次。

2.语言口译服务

本机构针对口译或手语翻译请求提供了以下免费资源（表5）。

表 5：口译或手语翻译请求资源

资源	勾选(X) 所有适用的选项
由符合条件、经过培训和/或指定的多语言工作人员提供援助	
电话口译服务	X
面对面翻译服务	
视频远程翻译服务	X
其他（具体说明）：	

3.其他无障碍设备与服务

表 6：无障碍设备与服务

设备或服务	勾选(X) 所有适用的选项
用于协助机构项目的电话语音菜单提供以下语言（具体说明）：	
经过培训的多语言工作人员可以用指定语言与 LEP 人群沟通，包括（具体说明）：	
可使用辅助工具，如感应式助听系统、便携式语音放大器、字幕、视频远程翻译和/或同声传译设备	
通过合作机构为需要辅助工具的人群提供服务，包括：	
公众服务部下属的耳聋与听力障碍事务司	
其他（具体说明）：SJTA 致力于维护和提升面向所有公众的无障碍服务。这一承诺将推动交通局持续评估、实施并改进所有服务的综合性无障碍措施。SJTA 致力于确保耳聋或听力障碍人士的有效沟通和服务，包括提供必要的辅助工具和服务。	X

E. 质量保证方法

为确保语言援助服务准确、高质量且具备跨文化适应性，正在进行或计划的活动包括（表 7）：

表 7：质量保证方法

方法	勾选 (X) 所有适用的选项
优先使用简明易懂的语言	X
使用经过审核且实施质量保证标准的承包商，确保其语言专家经验丰富且经过培训和认证，具备相应的语言和文化能力	X
监督和跟踪供应商提供的口译和翻译服务质量，并培训工作人员监督这些服务的质量	X
包括供应商合同中的质量保证要求，例如词汇表、翻译审核、使用翻译记忆库、本地化软件、桌面排版等。	X
与社区组织合作，定期核查口译和翻译服务的质量	X
定期检测翻译文档和跨语言口译服务	X
确保辅助工具和设备的质量并进行妥善维护，如感应式助听系统、便携式语音放大器、字幕、平板电脑和/或同声传译设备	X
其他（具体说明）：SJTA 将继续评估语言服务需求和程序，确保所有公众都能获得有效支持和服务。该承诺通过 SJTA 的既定实践、规程和程序得到巩固，包括例行数据分析、口译服务的获取、重要文件的优先级排序，以及重视文化和有效沟通策略的持续工作人员培训。	X

F. 关于提供免费语言协助服务的公告

本机构通过以下方式，以所需语言（包括辅助工具和设备）告知 LEP 人群，他们有权获得免费的语言援助服务（表 8）：

表 8：公告

方法	勾选 (X) 所有适用的选项
在公众高度可见的区域张贴标志和海报	
机构网站上载明关于法律要求的语言援助服务、流程和文件的信息	X

方法	勾选 (X) 所有适用的选项
印刷材料、出版物和广告	X
电话语音菜单，提供非英语语言信息	
公益广告	
其他（具体说明）：为更好地满足 SJTA 目标人群的多样化需求，我们的工作人员会接受培训，能够使用合同翻译服务，帮助英语能力有限的个人。	X

G. 利益相关方参与和拓展

本机构与代表 LEP 人群的社区或利益相关方实体在语言服务计划和实施方面的合作包括（表 9）：

表 9：利益相关方参与和拓展

方法	勾选 (X) 所有适用的选项
开展利益相关方参与活动，为我们的语言服务计划提供参考，活动可能包括小组公众聆听会和/或一对一会谈	
计划在实施和更新过程中开展并维持利益相关方参与，可能包括公众聆听会和/或一对一会谈	X
为项目/服务的具体拓展和沟通设定明确且可衡量的目标，以覆盖来自不同语言社区的 LEP 个人	X
维护并利用包含本地、文化和语言多样性社区组织和媒体的分发列表，传播有关机构语言服务的信息	
用于收集反馈的网站，和/或公开的电子邮件地址，用于接收语言服务问题、反馈和/或疑虑	X

H. 工作人员培训

对于参与实施 2023 年《公共法》第 263 章事务的工作人员，年度培训包括以下主题（表 10）：

表 10：工作人员培训

主题	勾选 (X) 所有适用的选项
机构有提供语言援助服务的法律义务	X
机构的语言服务政策和规程	X
机构提供语言援助服务的资源和最佳实践	
如何接触并与口译员及翻译合作	X
文化能力与文化敏感性	X
如何获得翻译和口译服务	X
维护为 LEP 人群提供语言服务的记录	X

I. 记录保留、合规监管和举报流程

1. 年度内部监管

本机构监管此计划的实施情况，以确保遵守 2023 年《公共法》第 263 章，具体方法如下（表 11）：

表 11：年度内部监管

方法	勾选 (X) 所有适用的选项
支持建立监管机构实施本计划的机制	X
收集和汇编机构关于遵守 2023 年《公共法》第 263 章的年度报告所需的数据	X
根据 2023 年《公共法》第 263 章的要求，按时提交年度报告	X

2. 内部记录保留

本机构持续跟踪与语言服务相关的数据。当前的跟踪包括 [表 12]:

表 12：内部记录保留

衡量指标	勾选 (X) 所有适用的选项
语言援助服务请求的频率	X
请求的满足方式	X
是否有请求提供七种必要语言之外的语言援助服务	X
机构打算如何通知 LEP 人群可提供语言援助服务	X
机构如何记录实际为 LEP 个人提供语言援助服务的情况	X
其他（具体说明）： SJTA 针对所有紧急电话保留录音电话线路。	X

附录 1：重要文件译文目录

重要文件的翻译是一个持续的过程。截至本文发布之日，以下重要文件已公开提供以下语言版本：www.sjta.com