

South Jersey Transportation Authority

語言無障礙服務計畫

依據 P.L. 2023, c.263

計畫生效日期：2025 年 12 月 15 日

語言無障礙服務協調員 (Language Access Coordinator, LAC)

若民眾欲針對語言無障礙工作與服務聯絡本局，最佳方式是聯絡 LAC：

- 姓名：Susan S. Angulo
- 電話號碼：609-965-6060
- 電子郵件地址：SJTAlanguageaccess@sjta.com
- 網站：www.sjta.com

簡介

本語言無障礙服務計畫（以下簡稱「計畫」）符合紐澤西州《語言無障礙法》[P.L. 2023, c.263](#) 之規定（以下簡稱「本法」），作為紐澤西州致力於讓本州多元居民更易取得政府資源的承諾之一。本法要求州政府機關提供語言協助服務，並發布語言無障礙服務計畫，說明如何與英語能力有限的人士溝通，以及將提供哪些服務來協助民眾。

語言無障礙服務計畫¹是一份文件，描述州政府機關²及其人員依規定必須提供的服務項目，以確保英語能力有限的人士能實質參與其計畫、服務及活動。

英語能力有限係指母語並非英語，且在閱讀、寫作、口說及/或英語理解方面能力有限。

本文件提供以下資訊：

- 本局簡介及其與民眾之互動方式
- 本局目前服務或可能服務之英語能力有限 (Limited English Proficiency, LEP) 族群

¹ P.L. 2023, c.263 規定：「凡屬行政部門且向民眾提供直接服務之各州政府機關，應諮詢人類服務部、法律與公共安全部及資訊科技辦公室，制定並發布語言無障礙服務計畫，反映該機關將如何遵循本法之各項規定。」

² 根據 P.L. 2023, c.263，「州政府機關」係指「行政部門內的任何州級部門或機構，以及其下任何向民眾提供直接服務之委員會、理事會、局、處、辦公室或其所屬機構。」

本文件亦概述本局如何：

- 識別語言需求
- 提供語言協助服務
- 確保語言協助服務之品質
- 告知民眾本局提供的免費語言協助服務
- 確保民眾了解本局為符合紐澤西州《語言無障礙服務法》所做之各項努力
- 針對服務 LEP 人士之相關事務培訓人員
- 遵循紐澤西州《語言無障礙服務法》

目錄

South Jersey Transportation Authority 語言無障礙服務計畫	1
語言無障礙服務協調員 (LAC)	1
簡介	1
目錄	3
A. 本局簡介及其與民眾之互動方式.....	4
B. 本局目前服務或可能服務之英語能力有限族群	5
C. 判定語言協助服務之需求及語言識別.....	7
D. 提供語言協助服務	8
E. 品質保證方法	9
F. 關於提供免費語言協助服務之公告	10
G. 利害關係人參與及外展	11
H. 人員培訓	11
I. 記錄保存、合規監控與報告的流程.....	12
附錄 1：已翻譯之重要文件清冊	13

A. 本局簡介及其與民眾之互動方式

1. 本局使命

South Jersey Transportation Authority (SJTA) 的使命係透過道路、機場及大眾運輸業務之取得、建設、管理、維護與支援，以及其他旨在促進大西洋郡、康登郡、開普梅郡、坎伯蘭郡、格洛斯特郡及塞勒姆郡經濟成長之相關計畫與服務，為旅運大眾提供安全且高效率的交通運輸。

2. 本局與民眾之互動方式

South Jersey Transportation Authority (SJTA) 人員透過多種管道與民眾互動，包括道路救援小組、機場客服代表、接駁巴士駕駛員，以及 EZPass 客服中心人員。

3. 參與機關

作為公共機關，SJTA 致力於落實並參與全機構的語言無障礙服務政策與程序，以確保所有紐澤西州居民不論其語言或英語能力，皆能平等取得 SJTA 的資訊與服務。

B. 本局目前服務或可能服務之英語能力有限族群

本法規定，州政府機關必須為英語能力有限 (LEP) 的人士提供語言協助服務。這包括識別目前服務或可能服務之族群的需求，且範圍涵蓋書面文件與口語表達的語言支援。

依據本法規定，各機關必須將重要文件³與資訊翻譯成紐澤西州內 LEP 人士最常使用的七 (7) 種語言。本局依據美國人口普查數據（包括美國社區調查的數據）進行分析，並與語言無障礙服務執行主導機關共同商議，以確立前七大目標語言。

此數據亦有助於本局了解目前服務或可能服務社區之其他語言特性，以確保語言無障礙服務計畫之規劃成效。

截至本計畫發布之時，紐澤西州內 LEP 人士最常使用的語言如下：

1. 西班牙語
2. 葡萄牙語（偏好巴西方言）
3. 韓語
4. 古吉拉特語
5. 中文（包括普通話和粵語）⁴
6. 法語克里奧爾語或海地克里奧爾語
7. 阿拉伯語

³ 依據 P.L. 2023, c.263 規定，重要文件定義為：「凡影響或提供法律資訊，涉及計畫服務或福利之取得、保留、終止或排除之文件；法律規定必備之文件；或用以說明法定權利之文件。」

⁴ 中文口語雖以普通話及粵語為主，但在書面溝通上，翻譯應視需求區分為簡體中文與繁體中文。

1.增列州級前七大語言以外之語種

本法亦規定，各州政府機關應根據其服務族群的需要，將重要文件翻譯成該機關認為必要之其他語言。

關於增列州級前七大語言以外之語種，本局已做出以下決定：

基於 SJTA 服務族群的多元需求，SJTA 已將特定的專案文件翻譯為越南與；未來並將視專案地點及受影響社區之情況，根據需求裁量是否翻譯相關專案文件。

2.提供口譯服務的語言

依據本法規定，各州政府機關於提供服務或福利時，必須針對當事人的主要語言，提供機關與個人之間的口譯服務。

3.LEP 族群

請描述與本局互動、可能與本局互動，或有其他需求且符合本局服務資格之 LEP 族群。這可能包括透過內部資料或其他相關資料集（例如，來自語言服務提供者、學區、社區組織、商業協會等之資訊），以識別特定語言特性或需求的各項作為。

SJTA 致力於為使用本局道路、運輸服務及大西洋城國際機場的所有族群提供服務。與 SJTA 互動或可能互動的 LEP 族群，包括但不限於：紐澤西州居民、通勤者、商業卡車司機、移民、難民、國際學生、觀光客、外州訪客，以及居住或行經本局服務區域內之其他族裔群體或社區成員。

C. 判定語言協助服務之需求及語言識別

當 LEP 人士與本局聯絡時，工作人員必須透過以下方式（表 1-3）評估是否需要語言協助。

表 1：面對面

描述	請勾選 (X) 所有適用項目
由當事人或其陪同者自願主動告知	X
使用多語種語言識別卡、海報或視覺輔助工具（例如，「我會說」海報）	
由受過訓練的人員協助識別當事人之主要語言	
由合格口譯員（現場、電話及/或遠端）提供協助，以識別/確認當事人之主要語言	
其他（請註明）：	

表 2：電話通訊

描述	請勾選 (X) 所有適用項目
由當事人或其陪同者自願主動告知	X
由受過訓練的人員協助識別當事人之主要語言	
由合格口譯員（現場、電話及/或遠端）提供協助，以識別/確認當事人之主要語言	X
其他（請註明）：	

表 3：電子通訊

描述	請勾選 (X) 所有適用項目
本局網站上提供之語言協助服務公告	X
適用之表單、信函及/或電子郵件通訊中隨附多語言標語	
網站上提供多語言聊天機器人	
僅使用自動翻譯工具識別主要語言	X
其他（請註明）：	

D. 提供語言協助服務

1. 重要文件翻譯

本法規定重要文件必須提供譯本。依據 P.L. 2023, c.263 規定，重要文件定義為：「凡影響或提供法律資訊，涉及計畫服務或福利之取得、保留、終止或排除之文件；法律規定必備之文件；或用以說明法定權利之文件。」

本局備有下列資源，用於重要文件之翻譯作業（表 4）。

表 4：重要文件翻譯資源

資源	請勾選 (X) 所有適用項目
合格、受過訓練及/或指定的多語言人員	
承包商	X
其他（請註明）：	

重要文件之翻譯作業為一項持續進行的流程。附錄 1 提供截至本計畫發布日期為止，已翻譯之重要文件清冊。此清冊將納入年度報告流程，每年至少定期維護並更新乙次。

2. 語言口譯服務

本局備有下列免費資源，可供口譯或手語翻譯需求使用（表 5）。

表 5：口語或手語翻譯需求之資源

資源	請勾選 (X) 所有適用項目
由合格、受過訓練及/或指定的多語言人員協助	
電話口譯服務	X
面對面口譯服務	
遠端視訊口譯服務	X
其他（請註明）：	

3.其他無障礙設備與服務

表 6：無障礙設備與服務

設備或服務	請勾選 (X) 所有適用項目
提供協助本局各項計畫之電話語音選單，支援以下語言（請註明）：	
受過訓練的多語言人員能以特定語言與 LEP 人士溝通，包括（請註明）：	
提供輔助設備，例如：助聽感應線圈、口袋型助聽器、字幕服務、遠端視訊口譯及/或同步口譯設備	
透過合作機構為需要輔助設備之人士提供服務，包括：	
人類服務部聽障與重聽事務處	
其他（請註明）：SJTA 致力於維護並提升所有民眾的無障礙服務品質。此項承諾促使本局持續評估、落實並改善各項服務之全面性無障礙措施。SJTA 致力於確保聽障及重聽人士能有效溝通並取得服務，包括提供必要的輔助設備與服務。	X

E. 品質保證方法

為確保語言協助服務具備準確性、高品質及文化適應性，目前已展開或計畫辦理之工作項目包括（表 7）：

表 7：品質保證方法

方法	請勾選 (X) 所有適用項目
優先使用簡單易懂的語言	X
使用經過審核的承包商，其須落實品質保證標準，以確保所屬語言專家具備適當的經驗、受過訓練並取得認證，且擁有語言與文化方面的專業能力	X
監控並追蹤供應商所提供的口譯與翻譯服務品質，並培訓人員監控這些服務的品質	X
於供應商合約中納入品質保證要求，例如，編製詞彙表、翻譯審查機制、使用翻譯記憶庫、當地語系化軟體、桌上排版等	X

方法	請勾選 (X) 所有適用項目
與社區組織合作，定期檢查口譯與翻譯服務之品質	X
對各語言之翻譯文件及口譯服務進行定期評測	X
確保輔助器材與設備之品質及適當維護，例如：助聽感應線圈、口袋型助聽器、字幕服務、平板電腦及/或同步翻譯設備	X
其他（請註明）：SJTA 將持續評估語言無障礙服務需求與程序，確保所有民眾都能獲得有效的支援與服務。這項承諾透過 SJTA 既定之作業實務、規範與程序加以落實，包括例行資料分析、提供口譯服務、優先處理重要文件，以及持續進行以文化能力與有效溝通策略為重點的人員培訓。	X

F. 關於提供免費語言協助服務之公告

本局依規定語種告知 LEP 人士其享有免費語言協助服務的權利（含輔助器材與設備之提供），具體告知方式如下（表 8）：

表 8：公告

方法	請勾選 (X) 所有適用項目
於民眾易於看見之區域張貼告示與海報	
於本局網站提供資訊，說明提供之語言協助服務、作業流程及本法規定之應備文件。	X
印刷品、出版物及廣告	X
提供非英語服務資訊之電話語音選單	
公益廣告	
其他（請註明）：為能更完善地服務 SJTA 使用者之多元化需求，本局人員皆受過訓練，能運用簽約之翻譯服務協助英語能力有限人士。	X

G. 利害關係人參與及外展

本局針對語言無障礙服務之規劃與落實，與代表 LEP 族群之社區或利害關係實體進行之互動包括（表 9）：

表 9：利害關係人參與及外展

方法	請勾選 (X) 所有適用項目
舉辦利害關係人參與活動，以作為語言無障礙服務計畫之規劃參據，其形式可包括團體公聽會及/或一對一會議	
計畫於本計畫落實與更新期間，舉辦常態性的利害關係人參與活動，其形式可包括公聽會及/或一對一會議	X
針對特定計畫/服務，設定明確且可衡量的外展與溝通目標，以接觸來自不同語言社群之 LEP 人士	X
維護並運用涵蓋地方性、文化及語言多元之社區組織與媒體的發布名單，以傳播本局語言無障礙服務之相關資訊	
提供接受意見回饋的網站及/或公開的電子郵件地址，受理關於語言無障礙服務之相關問題、建議及/或反映事項	X

H. 人員培訓

本局負責落實 P.L. 2023, c.263 法規之人員，每年應接受包含以下主題之教育訓練（表 10）：

表 10：人員培訓

主題	請勾選 (X) 所有適用項目
本局提供語言協助服務之法律義務	X
本局之語言無障礙服務政策與執行程序	X
本局提供語言協助服務之資源與最佳實務做法	
如何取得口譯及筆譯人員並與其合作	X
文化能力與文化敏感度	X
如何取得翻譯與口譯服務	X
維護為 LEP 人士提供語言無障礙服務之記錄	X

I. 記錄保存、合規監控與報告的流程

1. 年度內部監測

本局透過下列方式監測本計畫之執行情況，以確保符合 P.L. 2023, c.263 法律規範（表 11）：

表 11：年度內部監測

方法	請勾選 (X) 所有適用項目
支持建立監測本局執行本計畫情況之相關機制	X
收集並彙整本局依 P.L. 2023, c.263 遵循情形所需的年度報告資料	X
依據 P.L. 2023, c.263 法律規範，及時提交年度報告	X

2. 內部記錄保存

本局持續追蹤語言無障礙服務相關資料。目前追蹤的資料包括 [表 12]：

表 12：內部記錄保存

指標	請勾選 (X) 所有適用項目
語言協助服務申請之頻率	X
服務申請之處理情形	X
是否曾接獲法定七種語言以外之語言協助申請	X
本局擬如何告知 LEP 族群現有之語言協助服務	X
本局如何記錄為 LEP 人士實際提供語言協助服務之情況	X
其他（請註明）：SJTA 針對所有緊急電話設有錄音電話專線。	X

附錄 1：已翻譯之重要文件清冊

重要文件之翻譯作業為一項持續進行的流程。截至本計畫發布日期為止，下列重要文件已公開提供以下語言版本：
www.sjta.com