

目的

本程序旨在指导机构经理和员工实施和执行俄勒冈州就业部语言使用政策。

注：此程序不包括提供美国手语口译服务。手语口译是对残疾人士提供的一种合理的适应措施，并受到联邦和州残疾人法律的保护。有关更多信息，请参考机构的“普及使用及合理通融”政策和程序。

应用

2003年5月29日，美国劳工部（USDOL）根据《1964年民权法案》（修订版）第六篇和《劳动力创新与机遇法案》（WIOA）第188节，发布了《英语水平有限者（LEP）课程和服务无障碍指南》。本指南未提出新的法律要求或改变现有要求；但是，指南负责对现有要求做出补充，以确保符合条件的LEP人员能够获得美国劳工部资助的项目和服务。

美国劳工部要求其财政援助接受者采取合理措施，提供其项目及活动的可用访问途径；俄勒冈州就业部是美国劳工部财政援助的接受者。此要求灵活适用，适应实际情况。为了满足此要求，机构将进行个性化评估，以平衡美国劳工部的以下四个因素：

四因素分析

因素 1： 在符合资格的服务人口中，接待或遇到的英语水平有限者人数或比例。

因素 2： 英语水平有限个体接触计划的频率。

因素 3： 接受者提供的计划、活动或服务的性质和重要性。

因素 4： 可供接受者使用的资源和成本。

关于因素 1，机构采用司法部的重要档翻译标准，用于评估所有语言服务。该标准根据英语水平有限群体组的 5% 或 1000 人做出，以较小者为准。本标准旨在作为一般指导，并不限制管理层确定应提供更多语言服务以满足业务需要，此类部门可提供更多语言服务。

根据所涉及的事实，前三项因素中的任何一个都可能增加权重。因此，根据程序、区域或网站的不同，可以确定对于不同的程序、服务或活动需要不同的语言服务。然而，机构仍有义务为英语水平有限群体提供无障碍服务。

俄勒冈州就业部门的行动对机构和整个劳动力系统健康运转至关重要。除了确定最低要求外，机构员工在做出有关LEP个人获得服务的决策时，还将纳入机构的诚信、尊重和社会价值观以及以下战略目标：

- 不断推进俄勒冈州多元化的业务和服务
- 与整个州的小区接触，最大限度地提高公众对公共劳动力资源的认识和利用
- 营造一个包容和公平的工作环境，让员工在充分发挥潜能的过程中受到重视和支持
- 吸引并引入有才华的多元化人才，说明我们超越客户的期待

定义

有关定义，请参阅政策。

角色和责任

- 部门经理：根据需要咨询普及使用协调员，确保为每个语言组提供平等的客户服务。
- 员工：所有新员工应在入职的前 30 天内完成机构语言援助政策和程序(第 1-3 节)的在线培训。我们非常鼓励所有员工围绕服务 LEP 客户参与持续的培训和发展，包括参加公平和包容培训以及多元化会议。
- 招聘经理：与普及使用协调员协调，确定需要履行双语职责的业务需求；在职位描述中增加语言能力要求，并视需要作为公开招聘的特殊资格要求。
- 人力资源招聘与薪酬合作伙伴：实施薪酬分级程序——PR-0209.J 适用于合格的双语员工；检查双语能力是否列为双语职位的特殊要求；协助寻找双语职位潜在员工。
- 普及使用协调员：与招聘经理协调，确定需要履行双语职责的业务需求；审查 LEP 标牌；审核重要文件，确定翻译需求；为部门和招聘经理提供咨询；协调双语员工和申请人的语言能力评估；维护与 LEP 政策指南、美国民权委员会和美国劳工部就业及培训管理员工数据相关的联邦和州资源清单。

程序

A. 新程序

1. 如果有任何将向客户提供的新计划，部门经理应通知普及使用协调员，确保客户获得计划参与途径。
 - a. 通过该机构提供的新项目可能包括但不限于：网站、本地计划、资源以及向公众和/或协作活动提供的书面和电子服务。
 1. 发送给通信和研究部门的书面档将自动发送给普及使用协调员，以便根据需要进行重要档评估和翻译。

B. 培训

1. 新员工应在入职的前 30 天内完成机构语言获得政策和程序的在线培训。鼓励员工参加关于多样性、公平性和包容性的持续培训，学习如何以最佳方式为 LEP 客户提供可理解的访问途径。

C. 客户互动

1. 所有客户都有权获得语言援助。即使客户似乎精通英语，这一点也同样适用。管理局应明确告知客户他们有权获得免费的解释服务，并应要求提供可理解的访问途径。
 - a. 积极通知客户其获得解释性服务的权利的示例：
 1. 对于所有拨打失业保险联系中心理赔热线并转到英语热线的客户，机构员工可以在应答后先行询问：“您需要翻译吗？”确保客户能够理解。或者，发送给呼叫者的初始自动消息可以包括以下语句：“在您拨打电话过程中，您可以请求使用您母语编写的免费解释程序。”
 2. 如果在与失业保险联络中心通话期间的任何时候，如果客户似乎不理解员工的语言，员工可以询问，“以下问题只是为了为进一步工作了解情况：您是否需要免费的电话内容翻译？”确保客户能够理解。
 3. 对于所有走进俄勒冈州工作资源中心的客户，迎宾员可以指向语言图表询问：“您需要翻译吗？”确保客户能够理解。

4. 如果工作资源中心的客户似乎不理解员工的意思，员工可以指向语言图表的桌面副本询问，“在进一步工作之前，我需要先了解情况：您是否需要免费的电话内容翻译？”确保客户能够理解。
2. 如需语言服务，员工应在其办公室或联系中心系统联系合格的双语员工，以协助客户。
 - a. 如果这样会导致客户等待的时间更长，员工应联系合同确定的电话或视频翻译服务提供商。
 1. 如果语言服务提供商无法提供所需的语言，员工或其主管应联系普及使用协调员，以寻求更多说明，以满足 LEP 客户的需要。另见第 F.2.a 节。
 - b. 任何时候都不得要求 18 岁以下的儿童为其家庭成员提供口译或交流。
 - c. 如果客户要求其他成年人（如朋友或家庭成员）代表他们进行沟通，则客户必须签署弃权声明，或通过电话口头同意。弃权书必须翻译成他们要求的语言，通过电话或视频翻译，或者由合格的双语员工使用机构开发的标准模板进行解释。弃权书可在机构内部网络上获得，以多种语言提供[弃权书完成时添加连结]。
3. 如果雇主使用机构的工作场所进行面试，求职者个人可以要求面试提供口译员，由机构负责提供。如果在机构工作场所进行面试的雇主要求为一名或多名被面试者配备一名口译员，机构仍可协调和安排第三方口译员；但是，雇主必须自行向第三方口译员支付费用。

D. 推广

1. 本节涉及俄勒冈州就业部支持的劳动力创新和机会法案项目。如俄勒冈州 2019-2021 年非歧视计划所示，拥有大量 LEP 人口（如四因素分析所定义）的机构应利用各种媒体和方法开展外联活动，为 LEP 人口提供针对性信息，确保他们能够公平地获得服务和就业机会。
 - a. 管理人员应每三年审查一次其语言使用服务，并注意活动或人口组成的任何变化。普及使用协调员将根据要求提供从机构登记系统和当地办公室服务区收集的 LEP 客户数量报告，以协助管理人员。普及使用协调员将与通信和研究司合作，获得最新信息。报告将包括：
 1. 强制性“基本语言”合规性验证以英语以外的语言提供的海报、标牌和材料。
 2. 如果推广计划包括面向 LEP 小区的营销，则报告应包括有关购买广告位、招聘会展位、赞助和特殊活动的信息。
 - b. 管理人员将进行合作，提高对语言服务的认识，并可根据需要与普及使用协调员协商。活动包括：
 1. 在当地合适的 LEP 小区内分发有关项目和服务的海报、小册子和传单。
 2. 包括机构在与公众交流方面的平等机会口号的宣传材料，如小册子、传单和电子通信。
 3. 与小区组织和其他利益相关者合作，向 LEP 人员告知项目和活动信息。
 4. 在当地特定语言的报纸上发布通告。
 5. 在特定语言的电台和电视台播放通告。
 6. 在学校和宗教组织进行演讲。
 7. 在当地设施内进行通知，包括：
 - a. 使用“我会说”卡或其他语言识别措施。超时，请重试
 - b. 在接待区、客户接待/面谈区（如隔间）和其他入口点张贴语言援助标志。
 - c. 使用适当语言的电话语音菜单。

E. 合格的双语员工与具备语言能力的员工

1. 合格的双语员工是指被独立第三方评估为能够用英语和其他语言开展代理业务，并为 LEP 客户提供有意义的服务的员工。机构了解双语员工通常需要更多时间与 LEP 客户合作，因为用英语以外的语言解释机构特定的概念和短语通常需要更长的时间。
2. 机构的许多雇员在某种程度上精通一种以上的语言，但并不完全是双语。他们可以用母语或首选语言向 LEP 客户问好，但不能用该语言开展代理业务。也可能有一些机构雇员没有经过双语能力评估（因此没有获得双语员工级别的工资），因为他们所在的地理区域对双语的需求不高。这些区别对于确保客户能够获得可理解的访问途径，进行适当的资源分配至关重要。
 - a. 尚未成为合格双语员工的员工可与 LEP 客户进行非正式对话，让他们在与机构合作时感到舒适。但是，如果话题谈及代理业务，包括资格、规则和政策，必须由合格的双语员工或口译员进行沟通，确保客户能够理解。

1. 不具备双语能力的员工工作内容示例：

- a. *适当行为*：客户在工作资源中心完成了预约，来到前台说阿姆哈拉语。前台员工并未认定为合格双语员工，但会说阿姆哈拉语。客户询问前台班车时刻表。员工可使用阿姆哈拉语提供班车时刻表信息。

- 不适当行为*：上例中客户现在开始询问他们可能有资格获得的其他代理计划。如果出现此类情况，前台员工要么需要找到一个合格的阿姆哈拉语同事协助，要么打电话给口译员继续对话。

F. 使用口译员与合格双语员工

1. 使用合格的双语员工是为了保证向 LEP 客户提供的服务与该机构向精通英语的客户提供的服务相同。工作内容不涉及两种语言之间的口译（口头）或笔译（书面）。尽管双语能力很有价值，但是口译和笔译需要额外的具体技能和评估。
2. 使用口译员包括：
 - a. 从一种语言（源语言）到另一种语言（目标语言）的实时交流。
 - b. 口译员口头传达意思，而翻译人员则将意思从书面文本传递到书面文本。因此，口译和笔译所需的技能不同。

口译是一项复杂的任务，它综合了语言能力之外的多种能力，以便在特定的环境下进行有效的专业口译。例如，它要求在目标语言中选择一个完全传达并最符合源语言含义的表达方式。因此，在雇用口译员时必须格外小心，口译职责应在其业绩水平范围内进行分配。
 - c. 从使用者的角度来看，成功的口译是忠实而准确地口头传达源语的意思，反映源语的风格、语域和文化背景，而不遗漏、不增加或不加修饰。在许多情况下，专业的口译或笔译人员都是必需的。
 - d. 专业的口译员和笔译人员必须遵守特定的行为准则，并应在技能、道德和主题语言方面受过良好训练。使用口译员和笔译服务的人员时，应要求其提供有关认证、评估、资格、经验和培训的信息。
 - e. 如果要求合格的双语员工提供口译的翻译，应当确保员工有相应的资格证书。资格证书应包括能力评估和口译员职业道德和标准培训。
3. 合格的双语员工使用其口语技能的例子：
 - a. *适当行为*：业务和就业专家请一位合格的双语员工向客户解释，客户需要致电失业保险联系中心，以获得更多有关其索赔的信息。双语员工可以用自己的语言向客户解释这一点。只要是双语员工自发与客户之间的对话，而不是双语员工负责翻译业务和就业专家要对客户说的话，则为适当行为。
 - b. *不适当行为*：作为新员工培训的一部分，当新员工与客户会面时，工作资源中心经理会要求合格的双语员工进行口译。如果该双语员工没有经过口译技能评估，或并未接受过口译员职业道德和标准培训，则视为不适当行为。在这些情况下，适当的做法是让双语员工向客户解释，他们将另找一位口译员，

与该双语员工一同与客户会谈。

- c. **适当行为**：一位说丘克语的 LEP 客户打电话给失业保险联络中心，要求他们对中心寄出的一封信进行解释。一名合格的双语（丘克语）员工尚未经过认证，非合格口译员或翻译人员，他用丘克语向客户解释说，需要致电经过认证的丘克语口译员在电话中对文件进行翻译（请参见 H.1 中的链接或附件中的普及使用工具主页连结）。如果该雇员不是经认证的口译员或翻译人员，则视为适当行为。
- d. **不适当行为**：一位 LEP 客户致电失业保险联络中心，讨论裁决结果。仲裁员请一名合格的双语员工进行会议，该员工不是经认证的口译员，负责为裁判员翻译仲裁员对调查结果的解释和客户的问题。如果该双语员工没有经过口译技能评估，或并未接受过口译员职业道德和标准培训，则视为不适当行为。

G. 雇佣双语员工

1. 各部门负责与普及使用协调员协调，根据四因素分析和职位所需的语言熟练程度，确定由合格双语员工履行双语职责的业务需求。职位描述应写明在正常工作中，员工使用其语言技能履行工作职责所需的百分比。如果企业公开招聘岗位要求双语能力，则应被列为招聘要求中的一项特殊资格。
2. 招聘公告的语言要求示例：
 - a. “特殊资格：该职位为英语/西班牙语双语。应聘者必须精通英语和西班牙语的读、写、说能力，以满足该职位的特殊要求。”
3. 使用四因素分析的示例：
 - a. 一位经理正在计划进行新的招聘。他们检查了所在地区的人口普查数据，确定说越南语的人占该地区人口的 1%，即 1500 人。在经理所在区域的注册客户中，只有 0.3% 或 10 人以越南语为主要语言。经理负责一个通过书面和口头形式向求职者和雇主提供基本服务的项目。经理有足够的资金，为雇员支付双语雇员级别的薪水。
 1. 根据因素 1，经理所在区域有 1500 名使用该语言的居民，因此至少需要一名双语员工。
 2. 根据因素 2，讲越南语的客户比例与居住在该地区的居民百分比相比相对较低，这表明有必要增加对该地区的双语推广。
 3. 根据因素 3，该计划提供基本服务，表明需要向 LEP 个人提供客户可以理解的访问管道。
 4. 根据因素 4，经理有足够的资源支付至少一名新员工的双语级别薪水。
 5. 在与普及使用协调员一起审查了四因素分析后，经理在新招聘公告中加入了精通越南语口头和书面双语能力的特殊资格要求。经理更新职位描述，写明员工需要有 5% 的时间在办公室使用双语技能（口头和书面），10% 的时间在越南语小区进行小区推广。经理还安排了一次为期 6 个月的审查，与普及使用协调员合作，确定是否需要安排第二个双语职位。
 - a. 例如，如果 6 个月后，出现更多讲越南语的客户开始使用代理服务，并且他们都能够在没有额外等待时间的情况下获得所需的服务，则可能没有必要雇用更多双语雇员。但是，如果以目前双语员工的数量，客户数量增加的同时会导致等待时间更长，那么经理可以决定雇佣一名或多名双语员工。
 4. 所有获得双语级别薪酬的员工将由独立的第三方进行评估，以确保根据职位描述中列出的基本功能，在说、写、听和/或读方面熟练掌握职位要求的语言。当双语能力在招聘公告中被列为特殊资格时，最终候选人的语言能力或之前的测试结果必须在最终录用通知发出前进行评估。
 5. 经理可视乎业务需要，例如，合格的双语雇员正在休假或被派往某项特别项目，此

时可询问掌握双语能力但尚未获得双语资格的现职雇员，是否愿意参加语言能力评估，以便分配双语职务，并在其职位上暂时或永久增加薪酬。

6. 虽然双语员工将用英语与其他讲英语的员工和客户交流，但他们可能希望用母语或第一语言与其他相同母语的员工或客户交流。公司需要鼓励这种倾向，因为双语是一项必须不断磨练和实践的技能，且机构致力于营造一个包容和公平的工作环境，重视和支持员工，使其充分发挥其潜力。当以母语或第一语言与对方交谈时，双语员工可以选择通过非正式的英语口译来磨练他们的双语技能，并为不讲自己语言的附近员工营造一个包容的环境。

- a. 根据《平等就业机会委员会条例》29 CFR 1606.7 (a)，“要求雇员在工作场所任何时候都只能说英语，这种雇佣条款和条件是不合时宜的。个人的母语往往是其民族起源特征。在工作场所，任何时候都禁止雇员说母语或他们说最舒服的语言，损害了不同国籍个体的就业机会。这种条款还可能导致一种基于民族血统的自卑、孤立和恐吓气氛，从而造成歧视性的工作环境。因此，委员会将假定这一规则违反了第七编，并将对其进行严格审查。”

H. 请求口译服务

1. 机构与各种口译承包商签订了全州性的合同。所有雇员都可以在机构的内部网络上找到申请口译员的说明（见附件中的普及访问工具主页连结）

I. 书面通信

1. 机构与经认证的翻译人员签订合同，提供书面翻译。普及访问协调员将审查用于提供机构服务的重要档，以确定档符合编制和 LEP 其他义务的翻译要求。
 - a. 如果一名合格的双语员工所在的职位需要熟练掌握书面语言，则可通过电子邮件、短信、福利通知或类似的沟通方式以非正式的方式交流信息，他们也可以使用目标语言进行交流。
 - b. 正式的书面沟通，如表格、通讯或听证会文件，应发送给翻译人员，不能由双语员工完成，除非双语员工同时是一名合格的翻译，其职位描述中包含翻译职责。
 - c. 如果一名合格的双语员工所处的职位不需要熟练掌握书面语言，则需要将目标语言的任何书面通信档进行翻译，或提供给一名合格的翻译员工，该员工的职位描述中包含翻译职责。
2. 如果档包含对获得服务和/或利益至关重要的信息或法律要求的信息，则该文件将被视为至关重要。重要文件包括但不限于 申请；同意书和投诉书；权利和纪律处分通知；通知 LEP 个人提供免费语言援助的通知；以及不评估英语语言能力，而是评估工作技能和其他不要求英语能力的技能的笔试；以及要求受益人或客户回复的信件或通知(联邦公报/第 65 卷，第 159 号/通知 50123)。
3. 所有发送给客户的有关机构服务和计划的书面通信应包括多语言服务信息，告知 LEP 客户机构免费提供语言服务。
 - a. 有关如何寻求援助的信息将以至少十种语言（英语、西班牙语、中文、俄语、越南语、罗马尼亚语、老挝语、柬埔寨语、米语和苗族语）提供。如客户无法理解所收到的英文资料，或希望获得进一步的语言协助，则向他们提供有关如何联络机构的资料。

审查时间表

该程序将每两年审查一次，必要时可加大审查频率。

例外情况

此程序没有例外情况。

合规性

不遵守程序可能导致纪律处分，包括开除公职。如果您不确定合规性，请咨询经理、部门或副总监或人力资源部。

参考文件

1964 年民权法案第六章

第 13166 号行政命令

附件和链接

[EDweb 上的普及使用工具主页](#)

[培训:OED - LEP - 在线培训:语言援助政策和程序](#)

联邦 LEP 机构间指导: <http://www.lep.gov/>

联邦公报第 68 卷，第 103 号，第 32294 页: <https://www.govinfo.gov/content/pkg/FR-2003-05-29/pdf/03-13125.pdf>

关于第六章禁止在确定联邦财政援助接受者名单时对英语水平有限群体进行国籍歧视的通知指南: <https://www.federalregister.gov/documents/2002/06/18/02-15207/guidance-to-federal-financial-assistance-recipients-about-title-vi-prohibition-anti-national>

美国劳工部民权中心 (CRC) : <http://www.dol.gov/oasam/programs/crc/>

LEP 工具包: <http://www.dol.gov/oasam/programs/crc/lepcent.htm>

弃权书: 解释授权 (连结待定)

问题或培训

问题或投诉: Eric Villegas, 普及使用协调员, 503-947-1794, 或 eric.l.villegas@oregon.gov

培训: <https://ilearn.oregon.gov//DL.aspx?id=32C295185883449C9BC7AA8B6EB1E65>

核准情况

已核准