



原稿	2003 年 5 月
最后核准	2025 年 6 月
生效	2025 年 6 月
最后修订	2025 年 6 月
下一次修订	2028 年 6 月

责任人	Teresa Rainey: 公平与包容性总监
领域	综合管理 - 0001-0100

## 语言协助政策 - PO-0802

---

### 1. 目的

本政策旨在确保本机构为英语能力有限 (LEP) 的客户提供有效获取机构计划、服务和福利的途径。俄勒冈州就业局 (Oregon Employment Department) 是一家平等机会机构，在就业或提供公共服务过程中不会因种族、肤色、宗教、性别（包括怀孕、分娩及相关医疗状况、性别认同与跨性别身份）、性取向、原国籍（含英语能力有限）、年龄、残疾、政治立场或信仰、公民身份或婚姻状况，或因参与《劳动力创新与机会法案》(Workforce Innovation and Opportunity Act) 第一章规定的经济援助计划或活动而歧视任何人。

本机构将确保本政策符合合法的商业目的；遵守本州的《平权行动指南》以及州和联邦法律；并体现本机构的使命、愿景、价值观、战略目标以及对公平与包容的承诺。

### 2. 适用范围

本政策适用于本机构所有服务及工作场所。

### 3. 定义

- A. 无障碍声明（也称为多语言提示通知）：指嵌入在文件或电子媒介（如信函、网站、应用程序、电子邮件）中的多语言简短提示，用于告知读者当前内容可能包含关键信息，并说明如何就当前通讯内容获取其他语言的翻译服务。**俄勒冈州就业局(OED)** 的无障碍声明必须翻译为该机构的主要语言及其他指定语言版本。
- B. 主要语言：指符合 **OED** 服务资格的人群中广泛使用、或 **OED** 在服务过程中可接触到的语言。
- C. 关键信息：根据《联邦法规》(CFR) 第 29 编第 38.4(ttt) 条的定义，关键信息指以书面、口头或电子形式存在的，为理解如何获取援助、福利、服务及/或培训所必需的信息；或法律强制要求提供的信息。包含关键信息的文件示例包括但不限于：
1. 申请书
  2. 同意书和投诉表格
  3. 权利与责任告知书
  4. 英语能力有限人士权利告知书（含免费语言协助服务的提供说明）
  5. 规则手册
  6. 不考核英语语言能力，仅评估不需要英语水平的特定执照、工作、技能要求的书面测试
  7. 需受益人或申请人、参与者或员工予以回复的信函或通知。

- D.其他语言：指未达主要语言标准，但属翻译关键信息的第二优先级的语言。
- E. 多语言提示通知：为便于理解，**OED** 将此类文件统称为《无障碍声明》。
- F. 英语能力有限 (**LEP**)：不以英语为主要语言，且在英语读、说、写和/或理解方面能力有限的人士，可被认定为英语能力有限 (**LEP**)。LEP 人士可能在特定交流场景（如口语或听力理解）中具备英语能力，但在其他场景（如阅读或写作）中仍属于 **LEP** 认定范围。
- G.具备资质的双语员工：经第三方独立评估认证，能够使用英语和另一种语言处理机构事务，并为英语能力有限 (**LEP**) 客户提供有效服务的员工。本机构选定独立第三方并承担相关费用。

## 4. 政策

在 **OED** 确认某位英语能力有限 (**LEP**) 客户在申领援助、福利、服务或培训时使用的首选语言后，**OED** 必须以该语言传达关键信息。

- A. 若该首选语言属于主要语言，**OED** 必须将书面材料中的关键信息翻译为该主要语言，并通过纸质或电子形式确保客户可便捷获取译本。

### 1. **OED** 通过以下标准认定主要语言：

- a. 根据俄勒冈州劳动力数据，使用（读或写）人数达到 **25,000** 人及以上，且属于潜在服务对象或经常接触群体；或
- b. 根据俄勒冈州劳动力数据，使用（读或写）人数占潜在服务对象或经常接触群体的 **2%** 及以上。

### 2. 根据上述标准，**OED** 认定的主要语言为西班牙语。

**OED** 必须将书面材料中的关键信息翻译为西班牙语，

并通过纸质或电子形式确保客户可便捷获取译本。

**B.** 对于所有非主要语言，**OED** 仍必须采取合理措施，确定并满足每位英语能力有限客户在了解、参与和/或获取 **OED** 所提供的援助、福利、服务或培训时的具体语言需求。例如，若翻译信息不合理或无法满足客户特定需求，**OED** 可通过具备双语资质的员工或签约口译员来传达关键信息。该程序包含更多示例说明。

**C.** 作为 **OED** 提升客户服务承诺的重要组成部分，本机构将依据《公平性框架》指导要求，主动开展关键信息的其他语言翻译工作。**OED** 通过综合分析客户提出的语言服务需求、俄勒冈州劳工群体中英语不熟练者的语言偏好以及其他相关数据指标来确定其他语言。

**I.** **OED** 的其他语言包括简体中文（书面）、繁体中文（书面）、广东话（口语）、普通话（口语）、越南语、俄语、韩语、阿拉伯语、索马里语、老挝语、阿姆哈拉语和波斯语。

## 5. 审查时间表

该政策将根据实际需要每两年或更频繁地审查一次。

## 6. 例外情况

本政策不设任何例外情况。

## 7. 合规要求

违反本程序者将面临纪律处分，情节严重者将解除州公职。如对合规要求存在疑问，应向直属主管、部门或分管副主任，或人力资源部门咨询。

## 8. 参考资料

- A. Section 188 of the Workforce Innovation and Opportunity Act  
<https://www.dol.gov/agencies/oasam/centers-offices/civil-rights-center/statutes/section-188-workforce-innovation-opportunity-act>
- B. 29 CFR 38 – Implementation of the Nondiscrimination and Equal Opportunity Provisions of the Workforce Innovation and Opportunity Act  
<https://www.ecfr.gov/current/title-29/subtitle-A/part-38>
- C. Title VI, Civil Rights Act of 1964  
<https://www.dol.gov/agencies/oasam/regulatory/statutes/title-vi-civil-rights-act-of-1964#%3A~%3Atext%3DNo%20person%20in%20the%20United%20States%20receiving%20Federal%20financial%20assistance>

## 问题或投诉

- 投诉受理/平等机会事务专员：Eric Villegas, 503-947-1794，或 [eric.l.villegas@employ.oregon.gov](mailto:eric.l.villegas@employ.oregon.gov)
- 投诉表格：<https://www.oregon.gov/employ/Pages/Equal-Opportunity.aspx>