

# 南澤西交通規劃組織 (SJTPO) 語言服務計畫

依據 P.L. 2023, c.263 制定

計畫生效日期：2025 年 12 月 12 日

---

## 語言服務協調員 (LAC)

民眾如欲就本機構的語言服務進行聯繫，最佳的方式是聯絡語言服務協調員 (LAC)：

- 姓名：Melissa Melora
- 電話號碼：(856) 794-1941
- 電子郵件地址：languageaccess@sjtpo.org
- 網址：<https://www.sjtpo.org/get-involved/language-access-plan/>

---

## 簡介

本語言服務計畫（「計畫」）符合紐澤西州語言服務法 [P.L.2023, c.263](#)（「法案」），作為紐澤西州致力於提升政府資源可取得性、以服務本州多元居民承諾的一部分。該法案要求紐澤西州各州政府機構提供語言協助服務，並公布一份語言服務計畫，說明其將如何與英語能力有限之個人進行溝通，以及將提供哪些協助服務。

語言服務計畫<sup>1</sup>是一份文件，用於說明州政府機構<sup>2</sup>及其員工為確保英語能力有限之個人能實質取得其各項計畫、服務與活動，而須依法提供的相關服務。

英語能力有限是指之主要語言並非英語的個人，且其在英語閱讀、書寫、口說及/或理解方面能力可能有限。

---

<sup>1</sup> P.L. 2023, c. 263 規定：「行政部門中凡向公眾提供直接服務之各州政府機構，應與衛生與公眾服務部、法律與公共安全部及資訊科技辦公室進行諮詢，制定並公布一份語言服務計畫，以反映該機構將如何遵循本法案之各項規定。」

<sup>2</sup> 依據 P.L. 2023, c. 263：「州政府機構」是指行政部門中之任何州級部門或機構，以及其所屬之任何委員會、理事會、局、處、辦公室或其他執行單位，且該等單位須向公眾提供直接服務。

本文件提供以下相關資訊：

- 本機構之簡介，以及我們與公眾互動方式
- 本機構所服務或可能服務之英語能力有限 (LEP) 人群

並進一步說明本機構如何：

- 辨識語言需求
- 提供語言協助服務
- 確保語言協助服務具備良好品質
- 告知公眾可免費取得之語言協助服務
- 讓公眾了解本機構為遵循紐澤西州《語言服務法案》所做之相關工作
- 對員工進行服務英語能力有限 (LEP) 人士的相關訓練
- 遵循紐澤西州《語言服務法案》。

---

## 目錄

南澤西交通規劃組織 (SJTP0) 語言服務計畫.....	1
語言服務協調員 (LAC) .....	1
簡介.....	1
目錄.....	3
A. 本機構之簡介，以及我們與公眾互動方式.....	4
B. 本機構所服務或可能服務之英語能力有限人群.....	5
C. 判定語言協助服務需求及語言識別.....	7
D. 提供語言協助服務 .....	8
E. 確保品質方式.....	10
F. 關於可免費取得語言協助服務的公眾公告 .....	11
G. 利害關係人參與和外展 .....	11
H. 員工培訓 .....	12
I. 紀錄保存、遵循情形監督和報告流程.....	13
附錄 1：已翻譯的重要文件清單.....	15

---

## A. 本機構之簡介，以及我們與公眾互動方式

### 1. 機構使命

南澤西運輸規劃組織 (SJTPO) 是服務於紐澤西州南部大西洋、開普梅、昆布蘭及塞勒姆縣的大都會規劃組織 (MPO)。SJTPO 成立於 1993 年，作為專業技術資源，協助取得相關經費，並透過區域性合作方式，因應運輸規劃與工程相關議題。SJTPO 對本地區的願景，是建立一套基於區域合作的運輸系統，以安全且高效率的方式運送人員和貨物，並涵蓋所有運輸模式和使用者的。

### 2. 我們與公眾互動的方式

SJTPO 主要於其各項計畫、方案和/或技術研究之公眾意見徵詢期間與民眾互動。的主要資訊發布工具是 SJTPO 網站 ([www.sjtpo.org](http://www.sjtpo.org))。此外，SJTPO 也透過其一般資訊電子郵件名單，向有興趣接收資訊之公眾人士及其他希望了解最新資訊的組織傳送電子郵件。SJTPO 定期在其社群媒體頁面 ([Facebook](#), [Twitter \(X\)](#)，和 [LinkedIn](#)) 上發布資訊。歡迎民眾造訪紐澤西州 Vineland 辦公室、透過電子郵件 ([info@sjtpo.org](mailto:info@sjtpo.org))，或致電辦公室 (856) 794-1941 聯絡我們。

### 3. 參與機構

SJTPO 辦公室為一規模較小的政府機構，員工人數少於十五人。本機構內部未設其他部門或辦公室。

---

## B. 本機構所服務或可能服務之英語能力有限人群

該法案要求州政府機構向英語能力有限 (LEP) 人士提供語言協助服務。這包括辨識其服務或可能服務之人群的需求，語言支援涵蓋書面和口語支援。

依據該法案規定，各機構須將重要文件<sup>3</sup>及相關資訊翻譯為紐澤西州英語能力有限 (LEP) 人士最常使用之七 (7) 種語言。為判定此七種主要語言，本機構係依據美國人口普查資料（包括《美國社區調查》資料），並諮詢語言服務實施領導機構。

此資料也有助於本機構了解我們目前服務或可能服務的社區在其他特性方面的情形，從而確保有效的語言服務規劃。

截至本計畫制定之時，紐澤西州英語能力有限 (LEP) 人士使用最多的語言是：

1. 西班牙語
2. 葡萄牙語（以巴西葡萄牙語為優先）
3. 韓語
4. 古加拉特語
5. 中文（包括國語和粵語）<sup>4</sup>
6. 法語克里奧爾語或海地克里奧爾語
7. 阿拉伯語

---

<sup>3</sup> P.L. 2023, c. 263 將「重要文件」定義為：「影響或提供有關取得、保留、終止或排除計畫服務或福利之法律資訊的文件；依法須提供之文件；或說明法律權利之文件。」

<sup>4</sup> 口語中文主要包括國語和粵語，但在書面溝通中，翻譯內容應根據實際需要分別提供簡體中文及繁體中文版本。

## 1. 在州級層面新增七種常用語言以外的其他語言

該法案並要求州政府機構，根據其所服務之人群情況，將重要文件翻譯為機構認定有必要之任何其他語言。

本機構已就新增 7 大主要語言以外之語言作出以下認定：

SJTPO 認定，除七種常用語言外，大西洋城可能還需要將文件和資料翻譯成越南語和其他印度語言。SJTPO 認知到大西洋城的人口多元化，且特定語言使用量達到一定門檻。因此，在適用情況下，對於在大西洋城舉辦的公眾會議或技術研究，SJTPO 得視需要將相關文件與資料翻譯為上述額外語言。

## 2. 可提供口譯服務的語言

根據該法案規定，州政府機構在提供服務或福利時，必須以服務對象的個人主要語言，提供機構與該個人之間的口譯服務。

## 3. 英語能力有限 (LEP) 人群

說明與本機構互動或可能互動的英語能力有限 (LEP) 人群，或有其他需求或符合本機構服務資格的人群。這可能包括運用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、社區型組織及商業協會的資訊），識別特定語言特性或需求。

可能與 SJTPO 互動的英語能力有限 (LEP) 人群，包括居住在四縣地區的少數族裔族群和遊客。SJTPO 的英語能力有限 (LEP) 計畫是一項重要參考資源，提供更多相關細節。

## C. 判定語言協助服務需求及語言識別

當英語能力有限 (LEP) 之個人聯絡本機構時，工作人員必須透過以下方式評估是否需要語言協助（表格 1-3）。

表1：親自到場

說明	在所有適用項目標記 (X)
由當事人或其陪同人員主動進行自我語言識別	X
使用多語言語言識別卡、海報或視覺輔助工具（例如「I Speak」海報）	X
由受過訓練之員工協助辨識當事人之主要語言 <i>如有需求，SJTPO 將考慮聯繫州級語言服務經理，以決定培訓員工於親自接觸及電話溝通時提供語言服務協助的最佳方式。</i>	
由合格之口譯人員（親自、電話或遠端）提供支援，以辨識或確認當事人之主要語言	X

表2：電話通訊

說明	在所有適用項目標記 (X)
由當事人或其陪同人員主動進行自我語言識別	X
由受過訓練之員工協助辨識當事人之主要語言 <i>如有需求，SJTPO 將考慮聯繫州級語言服務經理，以決定培訓員工於親自接觸及電話溝通時提供語言服務協助的最佳方式。</i>	
由合格之口譯人員（親自、電話或遠端）提供支援，以辨識或確認當事人之主要語言	X

**表3：電子通訊**

說明	在所有適用項目標記 (X)
於本機構網站公告可提供之語言協助服務通知	X
於適用之表單、信函和/或電子郵件通訊中包含多語言提示語	X
在網站上提供多語言聊天機器人	
僅使用自動翻譯工具以辨識主要語言	
其他（說明）：SJTPO 網站提供與四縣區域相關之語言下拉式選單。	X

## D. 提供語言協助服務

### 1. 重要文件翻譯

法律要求翻譯重要文件。P.L. 2023, c.263 將「重要文件」定義為：「影響或提供有關取得、保留、終止或排除計畫服務或福利之法律資訊的文件；依法須提供之文件；或說明法律權利之文件。」

本機構目前具備以下用於重要文件翻譯之資源（表 4）。

**表 4：重要文件翻譯資源**

資源	在所有適用項目標記 (X)
具備資格、受過訓練和/或經指定之多語言工作人員	
合約廠商	X

重要文件之翻譯為持續進行之作業。附錄 1 提供截至本文件發布日期已完成翻譯之重要文件清單。該清單將作為年度報告的一部分，至少每年更新一次。

## 2. 語言口譯服務

本機構目前提供以下免費資源，可用於口譯或手語翻譯之申請需求（表 5）。

表 5：口語或手語翻譯申請資源

資源	在所有適用項目標記 (X)
由具備資格、受過訓練和/或經指定之多語言工作人員提供協助	
電話口譯服務	X
現場口譯服務	X
視訊遠端口譯服務	X

## 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	在所有適用項目標記 (X)
用於協助民眾了解本機構計畫之電話語音選單，提供下列語言版本（具體說明）：	
受過訓練的多語言工作人員可使用特定語言與英語能力有限 (LEP) 人士溝通，包括（具體說明）：	
提供輔助設備之管道，例如助聽感應線圈、口袋型聲音增強器、字幕裝置、視訊遠端口譯和/或同步口譯設備	
透過合作機構，為需要輔助設備的人士提供服務，包括：	
衛生與公眾服務部轄下之聽障與重聽者服務處	
其他（說明）：SJTP0 已預先就可協助有輔助需求的人士的應用程式進行了研究。然而，尚未決定採用哪些應用程式。如出現相關需求，SJTP0 將考慮聯繫州衛生與公眾服務部聽障與重聽者服務處，以協助為上述人群落實相關服務。	X

## E. 確保品質方式

為確保語言協助服務之準確性、高品質及文化素養，正在進行或規劃中的相關措施包括（表 7）：

表 7：確保品質方式

方式	在所有適用項目標記 (X)
優先採用淺白易懂用語	X
使用經過審核的合約廠商，確保其落實品質保證標準，以保證所指派之語言人員具備相應經驗、訓練和相關認證，且具備語言能力與文化素養	X
監控和追蹤供應商所提供的口譯和翻譯服務品質，並對員工進行相關培訓，以監控這些服務的品質。	
在供應商合約中納入品質保證相關要求，例如術語表、翻譯審校、翻譯記憶庫的使用、在地化軟體、桌面排版等	
與社區型組織合作，定期檢視口譯與翻譯服務品質	
針對各種語言對翻譯文件和口譯服務進行定期測試	
確保輔助工具和設備（例如助聽感應線圈、口袋型聲音增強器、字幕裝置、平板電腦和/或同步口譯設備）的品質和妥善維護	
其他（說明）：SJTP0 多年來持續使用同一翻譯與口譯服務廠商。SJTP0 於選定該廠商時，已進行周全的嚴謹審查程序。	X

## F. 關於可免費取得語言協助服務的公眾公告

本機構透過以下方式（表 8）告知英語能力有限 (LEP) 人士其享有免費語言協助服務，包括輔助工具和設備之權利：

表 8：公眾公告

方式	在所有適用項目標記 (X)
在公眾可見區域設置告示和海報	X
在本機構網站上提供相關資訊，說明可取得之語言協助服務、辦理流程以及法案所要求的文件	X
印刷資料、出版品和廣告	X
在電話語音選單中提供非英語語言資訊	
公共服務公告	

## G. 利害關係人參與和外展

本機構針對語言服務規劃和實施，與代表英語能力有限 (LEP) 人群的社區或利害關係人實體進行的合作包括（表 9）：

表 9：利害關係人參與和外展

方式	在所有適用項目標記 (X)
進行利益相關者參與活動，以作為本機構語言服務計畫規劃之依據，相關作法可能包括與團體舉辦公眾意見傾聽會和/或一對一會談	X
於本計畫實施和更新的過程中，規劃並持續進行利害關係人參與，相關作法可能包括舉辦公眾意見傾聽會和/或一對一會談	X
為計畫/服務之外展與溝通制定明確且可衡量的目標，以觸及不同語言社群的英語能力有限 (LEP) 人士	
維護並利用包含當地、多元文化和語言背景的社區型組織和媒體的通訊錄，以傳遞本機構語言服務相關資訊	
設置用於接收意見回饋的網站，以及/或提供公眾電子郵件信箱，用於解答語言服務相關問題、意見回饋及/或疑慮	X

## H. 員工培訓

針對參與執行 P.L. 2023, c.263 之員工，年度訓練內容包括以下主題（表 10）：

表 10：員工培訓

主題	在所有適用項目標記 (X)
本機構提供語言協助服務的法律義務	X
本機構的語言服務政策和作業程序	X
本機構提供語言協助服務的資源和最佳實踐	X
如何取得口譯員和筆譯員服務，以及如何與他們合作	X
文化素養和文化敏感度	X
如何取得翻譯和口譯服務	X
如何維護為英語能力有限 (LEP) 人士提供的語言服務紀錄	X

## I. 紀錄保存、遵循情形監督和報告流程

### 1. 年度內部監測

本機構監督本計畫的實施情況，以確保遵循 P.L. 2023, c.263 的規定（表 11）：

表 11：年度內部監測

方式	在所有適用項目標記 (X)
支持建立監督本機構執行本計畫的機制	X
蒐集並彙整本機構編製根據 P.L. 2023, c.263 提交年度遵循報告所需資料	X
根據 P.L. 2023, c.263 之規定，於期限內提交年度報告	X

### 2. 內部紀錄保存

本機構持續追蹤與語言服務相關的資料。現行的追蹤項目包括（表 12）：

表 12：內部紀錄保存

衡量指標	在所有適用項目標記 (X)
語言協助服務的申請頻率 <i>依建議，為了促進溝通，SJTP0 已設立一個專用電子郵件地址，供公眾提交語言協助服務申請。此外，SJTP0 也在其網站上提供了一份 Google 表單，供公眾提交語言協助服務申請（即翻譯服務請求）。</i>	X
申請處理方式 <i>迄今為止，尚無民眾提出語言協助服務申請。如出現需求，SJTP0 將詳細說明申請的處理方式。</i>	X
是否曾接到以法定七種語言以外的語言所提出的語言協助服務需求 <i>如上述，SJTP0 在其網站上提供了一份 Google 表單，供公眾提交語言協助服務申請（即翻譯服務請求）。表格明確要求填寫者註明希望將資料翻譯成哪種語言。</i>	X
機構計劃如何告知英語能力有限 (LEP) 人群可取得的語言協助服務 <i>SJTP0 已設有網頁，詳述其英語能力有限 (LEP) 計畫內容。SJTP0 在所有對外公開資料中一律載有相關免責聲明，說明申</i>	X

衡量指標	在所有適用項目標記 (X)
<i>請語言協助服務的方式。</i>	
機構如何記錄實際向英語能力有限 (LEP) 人士提供語言協助服務的情形 <i>SJTPO 已設有網頁，詳述其英語能力有限 (LEP) 計畫內容。</i>	X

---

## 附錄 1：已翻譯的重要文件清單

重要文件之翻譯為持續進行之作業。截至本文件發布日期，以下重要文件已提供下列語言版本，可供公眾取得：  
<https://www.sjtpo.org/get-involved/language-access-plan/>。