DEPARTMENT OF CONSERVATION AND RECREATION
（自然保护与休闲事务部）



语言服务保障计划

修订版自 2026 年 7 月起生效

I. 引言

自然保护与休闲事务部 (Department of Conservation and Recreation, DCR) 通过保护和提升我们共有的自然、文化及休闲资源，增进人与自然之间的联系。我们的基础设施方便人们前往我们管理养护的自然景观区域和休闲设施，从而促进社区和经济发展。我们致力于妥善管理公园体系，让所有居民和游客都能在我们的开放空间和公共土地上放松身心、静心思考，并感受到归属感。

这项承诺也涵盖英语能力有限 (Limited English Proficiency, LEP) 人士。英语能力有限人士是指英语口语、阅读、写作或理解能力尚不足以与 DCR 工作人员进行有效沟通的人。每个人都有权自行认定自己属于英语能力有限人士。

DCR 已更新本《语言服务保障计划》(Language Access Plan, LAP)。本计划概述了正在开展及计划开展的工作，旨在提供语言服务，并减少英语能力有限人士面临的障碍。DCR 将至少每两年审查并更新一次本计划，必要时还会增加审查和更新频次，以确保持续回应社区需求。

II. 目的

本计划旨在说明 DCR 如何持续改进工作，以公平、及时的方式，确保英语能力有限人士能够切实参与各项项目和活动，并获得相关服务。

本计划的目标是：

- 提高英语能力有限人士参与项目和活动、获得服务的便利程度，并提升这些项目、服务和活动的质量；
- 缩小英语能力有限人士在参与项目和活动、获得服务方面面临的差距，并减少相关延误；以及
- 统筹优化工作人员的培训和资源配置，提高工作成效，确保公众满意。

III. 政策

DCR 的政策是确保英语能力有限人士能够切实参与项目和活动、获得服务，避免他们因语言障碍而承受负担、遭遇延误或接受质量较低的服务。

公平获取服务的标准

对于通过电话、亲自到访或视频联系 DCR 的英语能力有限人士，应尽快提供专业口译服务，通常应在与英语服务相当的合理时限内提供。

工作人员必须立即使用经批准的电话或视频口译服务，不得拖延。

DCR 应在合理时限内向英语能力有限人士提供书面答复，所需时间应与向英语使用者提供服务的时间相当。书面材料的译文应清晰、准确，并符合服务对象的文化背景。

IV. 适用范围

本政策适用于 DCR 内部的所有部门和办公室。

V. 职责

DCR 的使命是保护、推广和提升我们共有的自然、文化及休闲资源，增进所有人的福祉。管理养护本州公共土地及其配套基础设施，既需要大规模投入，也需要各方协作。我们的工作人员负责维护景观道路、公园、森林和休闲设施，保障公共安全，管理重要水资源，并与市镇政府及私人土地所有者合作，保护和管理其自然资产。

DCR 管理着美国规模最大、类型最多样化的州立公园体系之一，在帮助居民和游客亲近户外环境方面发挥着重要作用。我们的公共土地及其配套基础设施有助于改善公众健康、促进社区发展并支持经济发展。

为确保所有人都能享有这些益处，DCR 致力于保障英语能力有限人士切实参与项目和活动、获得服务的机会。我们采取兼顾不同群体需求的沟通方式，并保障所有人公平使用我们的资源，努力建设更加友好、更具韧性的 Massachusetts 州，让每个人都能享用我们共有的空间，并真正感受到归属感。

DCR 的工作重点包括：

- 提供更好的户外休闲机会，并加强自然资源保护；
- 修复并改善我们的设施；
- 在履行 DCR 使命的过程中扩大公众参与；以及
- 建立一流的管理体系，并采用一流的管理方法。

DCR 直接服务项目

休闲活动：在露营地、多用途步道、游泳池、沙滩（海水和淡水水域）、滑冰场、喷水戏水区、球类运动场、硬地球场、野餐区和游乐场，为公众提供项目和活动。

全民无障碍服务：通过全年开展适应不同能力需求的休闲活动，并提供可在沙滩和滑冰场使用的专用休闲设备，确保每个人都能无障碍地使用公园并参与项目。

巡护与讲解服务：在 DCR 管辖区域和州议会大厦开展环境教育、自然与文化资源讲解，以及规章宣传和执法工作。巡护服务还负责开具停车罚单和收取费用。

森林防火与灭火：预防、监测和扑灭公共及私人土地上的森林火灾。

林业管理：保护和管理公共土地上的森林、流域及景观，并监管私人土地上的特定林业活动。

行政办公室和总部：提供就业、响应应答征集文件 (Requests for Responses, RFR) 和建议书征集文件 (Requests for Proposals, RFP)、特殊使用许可及露营地预订等方面的信息，同时为负责公园体系运营的林业、休闲、工程和规划等部门提供办公场所。

Massachusetts 州居民的健康和幸福，有赖于绿色基础设施的可及性和质量；这些绿色基础设施包括我们的自然资源、休闲设施和重要历史景观。DCR 持续加强人与自然之间的重要联系。本计划提供了契机，让所有与 DCR 有往来的人都能真正享有这些益处。

VI. 语言服务保障计划

在财政资源允许的情况下，DCR 应全面实施本计划。本计划体现了本部门的承诺：确保 Massachusetts 州所有居民都能便捷地获得本部门的服务和材料，并参与各项项目和活动。

本计划将相关资源、培训以及本部门的多语言内容和出版物集中起来，供工作人员使用，同时明确了保障英语能力有限人士与本部门沟通、获取服务的最低标准。

语言服务保障协调员

环境正义高级主任 (Senior Director of Environmental Justice) Monika Roy 博士（电子邮箱：monika.roy@mass.gov）将担任 DCR 的语言服务保障协调员，负责制定和实施 DCR 的《语言服务保障计划》。

语言服务保障协调员的职责包括：

- 开展工作人员培训；
- 协助采购语言协助服务；
- 定期重新评估并更新本计划，至少每两年进行一次，以反映相关英语能力有限人群的最新情况；
- 征询利益相关方的意见；以及
- 参加 EEA 的语言服务保障工作组。

语言服务保障相关定义

笔译：指在保留原文风格、语气和意图，并兼顾文化和方言差异的前提下，尽可能完整、准确地将源语言的书面文本转换为含义对等的目标语言书面文本的过程。

口译：指聆听、理解、分析和处理一种语言（源语言）的口头信息，再在不改变原意的前提下，用另一种语言（目标语言）忠实地进行口头传达。对于因某些残疾而影响沟通的人士，口译还可包括理解、分析和处理源语言的口语或手语交流，并在保留原意的前提下，用目标语言以口语、字幕或手语形式忠实传达相关信息。

公众宣传联络和参与中的语言服务保障

作为基本的语言服务保障措施，DCR 将提供本州最常用的五种语言版本的公众会议通知；其他语言版本可应要求提供。翻译后的公众会议通知将包含关键会议信息，包括会议名称、日期、时间、地点或线上参会信息、会议目的简介、口译或其他语言服务的申请说明，以及适用时如何提交公众意见的说明。

DCR 项目、服务和活动涉及的其他类型宣传联络与公众参与工作，可能包括用于制定政策及 / 或开发项目的补助、合作项目、伙伴合作活动、志愿服务机会、公众通知、提示信息及面向社区的一般信息宣传活动。对于这些工作，DCR 应依据“Massachusetts 州使用的语言”地图所载的最新可用 ACS 和 DESE 数据，确定需要提供服务的语言，并提供适当的语言服务保障措施。在确定相关地理范围时，应以下列范围作为初步依据：(i) 对于会对空气环境产生影响的项目，采用半径五英里的范围；(ii) 对于会产生其他环境影响的项目，采用半径一英里的范围。但如果 DCR 认为其他地理范围更能反映受影响社区或预期受众的情况，则可采用该范围。DCR 还应结合以往公众参与情况、社区合作伙伴等利益相关方的意见、收到的申请、会议或活动的性质和重要性、预期受众、可用经费、人员配备情况、供应商能否提供服务，以及实际操作的可行性，确定适当的服务语言。

对于涉及以下情况的全州性举措，DCR 将优先扩大笔译和实时口译服务：对公众产生重大影响、涉及公共卫生或安全、公众通行安排或服务发生重大变化、举行正式公众听证会，或已确认存在语言服务保障需求。语言服务保障措施可包括提供通知和关键材料的译文、多语言网页内容、口译服务、经翻译的意见提交说明，及 / 或其他合理措施。无论涉及何种语言，对于及时提出的申请，或 DCR 为确保公众切实获取服务和参与相关事务而另行认定的必要需求，DCR 都将尽合理努力，提供额外的语言服务。所有语言服务保障工作均取决于可用经费、人员配备情况、供应商能否提供服务，以及实际操作的可行性。

文件笔译

除英语外，DCR 将采取合理措施，确保适用范围广的出版物和面向公众的关键材料备有本州最常用的五种语言版本。这五种语言将根据“Massachusetts 州使用的语言”地图所载的最新可用 ACS 和 DESE 数据确定。

如果 DCR 的某份出版物或其他材料没有英语能力有限人士所需语言的现成版本，可访问 DCR 的“申请 DCR 文件笔译或活动口译服务”网页，申请翻译该材料。该网页设有翻译申请表。提交后，由语言服务保障协调员处理。文件笔译申请表也可从 DCR 的环境正义网页获取。

实时口译

实时口译服务可提前安排，也可在需要时通过以下方式使用：

- **公众会议、活动或其他项目的口译服务：**可通过 DCR 的“申请 DCR 文件笔译或活动口译服务”网页申请此项服务。该网页使用的申请表与上文提到的文件笔译申请表相同。提交后，申请会发送至语言服务保障协调员，由其处理。能否提供服务，取决于申请提交时间距活动举办时间的长短、能否安排到口译员，以及经费情况。
- **美国手语 (American Sign Language, ASL) 口译：**可应要求提供此项服务。收到申请后，DCR 将通过 Massachusetts 州聋人及听力障碍人士委员会 (MCDHH) 的申请网页与该委员会协调，为活动安排口译员。
- **按需口译：**DCR 社区关系团队在周一至周五上午 9:00 至下午 5:00，通过 (617) 626-1250 受理公众提出意见或咨询问题的来电。对于英语能力有限人士，社区关系团队将通过 DCR 的供应商（目前为 Baystate Interpreters）接入口译员，提供协助。
- **与残疾、健康状况，或参与项目、获得服务所需的合理便利有关的语言服务保障申请：**对于上述需求涉及的语言服务支持，DCR 将与本部门的 ADA 事务协调员合作处理申请：

  Moneesha Dasgupta
  DEI Manager & ADA Coordinator
  (617)645-0358
  Email: Moneesha.Dasgupta2@mass.gov

DCR 提示信息

DCR 每周发布多条提示信息，涉及当天或突发的道路及场所封闭情况，以及公共卫生或公共安全信息。DCR 正在将这些提示信息整合到 Mass.gov 网站中，以便通过网站内置的语言翻译功能进行翻译。此外，DCR 还在培训工作人员，指导他们如何编排提示信息的格式，帮助英语能力有限人士正确理解要点。例如，标注日期和时间时，应采用 #:## AM/PM 格式。因此，“7/9 at 1”应写为“Thursday July 9th at 1:00 PM”（7 月 9 日，星期四，下午 1:00），以免非美国读者将日期误读为 9 月 7 日，也便于来自惯用 24 小时制文化环境的读者分清所指时间是上午还是下午。此外，完整写出日期和时间后，用户也可以将这段文字输入翻译应用程序或网站，无论其设备或应用程序采用何种地区设置，都能获得正确的翻译结果。

使用人工智能 (AI) 工具提供语言服务保障

DCR 目前不使用 AI 或其他数字化服务来满足文件翻译需求。不过，DCR 愿意审慎探索如何利用基于 AI 的解决方案，让更多人方便地获得语言服务，并与专业人员的能力形成互补。今后使用任何 AI 工具时，DCR 都将遵循对准确性的承诺，并以所服务的本州居民的需求为导向。

网页内容

所有 Mass.gov 网页均可通过屏幕顶部的“选择语言 (Select Language)”功能进行自动翻译。DCR 正在网页表单、提示信息及其他内容页面的顶部加入以下说明，告知公众可使用这项功能：“请注意：所有 Mass.gov 网站（包括本表单）均可通过屏幕顶部的‘选择语言’功能进行自动翻译。”

遵守 ADA 和第 508 条的要求

DCR 致力于确保所有人，包括残疾人士，都能无障碍地使用其数字内容和在线服务。《美国残疾人法》第二编 (Title II of the Americans with Disabilities Act) 适用于州政府和地方政府提供的所有服务、项目和活动，包括通过网络和移动应用程序提供的服务、项目和活动。根据第二编及本州《统一数字无障碍政策》(Commonwealth's Enterprise Digital Accessibility Policy)，DCR 的数字内容，包括网站、电子文档、多媒体和社交媒体，必须达到《Web 内容无障碍指南》 (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG) 2.1 版的 A 级和 AA 级要求，并以此作为最低无障碍技术标准。此外，电子文档和通信内容还必须符合本州《统一数字无障碍政策》规定的指导要求和测试要求。

《统一数字无障碍政策》要求 DCR 确保员工完成规定的以及针对具体岗位的数字无障碍培训，并把无障碍要求列为应用程序开发项目的规划要求之一。DCR 的数字无障碍义务同样适用于第三方供应商：通过供应商或签约第三方提供的网络应用程序、移动应用程序、网页内容，以及补充性的使用说明或文档材料，也必须符合 WCAG 2.1 版 A 级和 AA 级要求。DCR 将据此把无障碍要求纳入采购和合同。

本政策所称的“无障碍”，是指残疾人士有机会以同等有效、融合共享的方式，获取与非残疾人士相同的信息、参与相同的互动并享有相同的服务，同时享有基本相当的使用便利程度，以及同等水平的安全和隐私保障。DCR 将按照本州无障碍咨询、教育与支持服务中心 (Accessibility Center for Consulting, Education and Support Services, ACCESS) 及技术服务与安全事务行政办公室 (Executive Office of Technology Services and Security, EOTSS) 的相关要求开展工作，确保 DCR 的数字资产持续合规并不断改进。

DCR 的多语种工作人员

DCR 支持在所有岗位招聘和留用掌握多种语言的工作人员，尤其重视直接面向公众的岗位以及本部门的社区关系团队。

员工培训

《语言服务保障计划》 (LAP) 将通过以下方式传达和落实：

- 在内部发布，供全体员工查阅；
- 纳入新员工入职培训；
- 向管理层介绍，使其充分知晓并理解本计划，从而强化对计划重要性的认识，并确保员工落实计划；以及
- 向与公众接触的 DCR 工作人员介绍，并提供相应培训，使其能够与英语能力有限人士有效沟通，并与电话口译员有效协作。

监督

DCR 将至少每两年审查并更新一次《语言服务保障计划》，必要时还会增加审查和更新频次。

每次审查都将考虑以下事项：

- Massachusetts 州各语言的普及程度是否发生重大变化；
- 工作人员是否知晓并理解本计划文件，能否熟练使用其中介绍的服务；
- 是否有其他文件需要翻译；
- 梳理过去一年中服务英语能力有限人士时可能出现的任何问题或困难；以及
- 确定能够更好地回应需求、提高语言服务成效的建议措施（例如增加需要翻译的文件、建立或扩大与社区组织的合作关系，或调整人员配置的优先次序）。

监督语言服务保障计划的成效，可包括：

- 分析当前及以往的语言协助服务使用数据，包括所提供服务的语言；
- 调查工作人员使用语言协助服务的频率，了解他们是否认为需要调整所提供的服务或所选用的服务提供商，以及他们是否认为现有语言协助服务能够满足服务区域内英语能力有限群体的需求；以及
- 持续关注社区组织、法律服务机构和其他利益相关方的反馈，了解本部门在保障英语能力有限人士切实获取服务和参与相关事务方面的成效与表现。

DCR 的语言服务保障协调员应参加由能源与环境事务行政办公室指定、负责该办公室语言服务保障工作的协调员主持的季度会议，以评估本计划的实施情况。

如果您对本《语言服务保障计划》的实施有任何问题或疑问，请通过以下电子邮箱联系州长服务获取与机会办公室：eduardo.morenomendez@mass.gov 或 govcommunityaffairs@mass.gov。您也可联系 DCR 的语言服务保障协调员 Monika Roy 博士，电子邮箱为 monika.roy@mass.gov。