公共事业部

语言服务计划

（2026 年 08 月）

定义

负担地区：负担地区是指承受现有不公平或不公正环境负担或相关健康后果的人口普查区块组。980 CMR 15.00 将负担地区确定为 MassEnviroScreen 评分（MES 评分）达到 75 分或以上（即在全州范围内处于或高于第 75 百分位），或家庭年收入中位数不高于全州家庭年收入中位数 65%的地区。

人口普查区：美国人口普查局使用人口普查区收集居住在全国各地人口的相关信息。 全国划分为各个人口普查区，并针对每个人口普查区提供居住于该地区人口的具体信息，包括所使用语言的信息。

部门或 DPU：指 Massachusetts 公共事业部。

处：指本部门内负责监督本部门某项特定职能的分支机构。

听证官：指委员会根据《普通法》[1]第 25 章第 4 条指定主持本部门程序的律师。

英语能力有限人士或 LEP 人士：指不以英语为主要语言，且阅读、口语表达、书写或理解英语的能力有限的人士。 LEP 人士包括聋人和听力障碍人士。

口译：指对以一种语言（源语言）进行的口头交流进行聆听、理解、分析和处理，然后在保持相同含义的情况下，忠实地[2]以口头方式将其转换为另一种口头语言（目标语言）的行为。 对于患有某些影响沟通的残障人士，这可包括理解、分析和处理以源语言进行的口头或手语交流，并在保持相同含义的情况下，将该信息忠实地传达为口语、字幕或手语形式的目标语言。

语言服务: 为 LEP 人士提供有意义的语言服务，使其能够获得与英语人士相同的服务。

有意义的服务获取: 指向需要协助的 LEP 人士免费提供语言协助，以实现准确、及时且有效的沟通，从而消除沟通障碍，例如手语口译、实时字幕或其他无障碍沟通形式，这是经修订的《1964 年民权法》第六章、《1973 年康复法》第 504 条、《1975 年年龄歧视法》、《1972 年教育修正案》第九章以及《1972 年联邦水污染控制法修正案》第 13 条（统称“联邦反歧视法规”）所要求的。 有意义的服务获取是指，与向英语熟练人士提供的项目或活动相比，相关服务的获取不存在重大延迟、限制或较低质量的情形。

笔译: 指在保持文本的风格、语气和意图，并考虑文化和方言差异的同时，尽可能完整、准确地将源语言书面文本转换为目标语言中对应书面文本的过程。

重要文件：指包含对获得服务或了解权利至关重要的信息，或法律要求提供的文件。

---

[1] 该部门由三名成员组成的州公用事业委员会进行监督，委员由能源与环境事务行政办公室秘书任命并经州长批准。 部长指定其中一名委员担任主席。《普通法》第 25 章第 2 条；*另请参见* www.mass.gov/guides/the-dpu-commission （最后访问日期：2026 年 04 月 21 日）。

[2] 准确、完整地进行口译，不增加或删减原意。

使命声明

公共事业部（“本部门”或“DPU”）是由三名委员组成的委员会监督的裁决机构。 该部门负责监督本州内由投资者拥有的电力、天然气和自来水公用事业。此外，本部门负责制定传统监管方式的替代方案、监督服务质量、监管天然气管道安全以及运输行业的安全。

DPU的使命是确保消费者的权利得到保护，并确保公用事业公司以尽可能低的成本提供最可靠的服务。 本部门致力于促进安全、保障、服务可靠性、可负担性、公平性以及温室气体减排。

I. 引言

本部门制定并编制了本《语言服务计划》（“LAP”），概述为英语能力有限人士（“LEP”）提供语言服务所采取的持续性措施。 本LAP符合第615号行政命令的要求。[3]

本计划还明确了本机构为确保所有LEP人士能够有意义地获取各项计划、服务、活动和材料而采取的措施。

该部门服务于不同年龄和语言背景的多元化群体，其工作几乎影响到 Massachusetts 的每一个人。 个人可以自行认定为LEP人士。

II. 目的

本计划旨在确保LEP人士有机会有意义地参与和获取本部门的程序、项目、服务、活动和材料。

本部门致力于将向LEP人士提供服务作为其使命的一部分。 本部门将作出合理努力，确保LEP人士能够有意义地获取我们的服务。

本LAP并不创建新的服务；相反，它确认了消除LEP人士获取现有服务时所面临障碍的承诺，并确保机构工作人员能够协助LEP人士获取这些资源。 本部门将作出合理努力，以公平、及时的方式为LEP人士提供高质量的语言协助，确保其能够有意义地获取DPU服务。 遵守本LAP将促进对联邦反歧视法规（例如《1964年民权法》第六章）、反对基于原国籍歧视的相关指导、本州反歧视法规、第526号行政命令以及第615号行政命令的遵守。

本LAP的目标是：

- 改善LEP人士获取本部门服务、项目和活动的机会，并提高其质量；

[3] 第 615 号行政命令，《通过识别并最大限度减少语言服务障碍，促进政府服务和信息的获取》（2023 年 09 月 13 日）， *可查阅于* https://www.mass.gov/executive-orders/no-615-promoting-access-to-government-services-and-information-by-identifying-and-minimizing-language-access-barriers.

- 鼓励公众有意义地参与本部门的活动；以及
- 减少向LEP人士提供服务和项目过程中存在的任何差异和延误。

III. 政策

本部门的政策是酌情通过翻译材料和口译，为LEP人士以及负担地区的居民和工作人员提供对项目、服务和活动的有意义获取。 本部门将实施本文件所述的做法，以确保LEP人士 有切实机会参与本部门的程序并对其产生影响。 DPU的LEP服务将以以下四项分析因素为指导：(1) 可能受某项项目和活动影响的LEP人士人数；(2) LEP人士接触该项目和活动的频率；(3) 该项目和活动对人们生活的性质和重要性；以及(4) DPU可用的资源。

公平服务获取标准

本部门旨在确保 LEP 人士不会因语言障碍而承受负担、遭遇延误或服务质量降低。

对于通过电话、视频或亲自联系 DPU 的 LEP 人士，本部门将免费提供口译服务，且不造成不当延误。本部门工作人员将使用经批准的电话口译或视频口译服务。

当 LEP 人士要求书面答复时，本部门将力求在与同类英文答复相同的时间范围内提供清晰、准确且符合文化背景的翻译书面材料。

IV. 适用范围

本政策适用于本部门内的所有处以及整个机构。

V. 机构公众参与

本部门设有一个办公室，位于One South Station, Boston，为全州提供服务。 本部门通过多种方式与公众互动。 与公众联系的主要渠道为消费者处、法律处、管道安全处、轨道交通安全处、交通网络公司（“TNC”）处、交通监督处、选址处以及公众参与处。 除各处外，本机构还持续改进其网站，并设有社交媒体账户，以向公众提供有关即将举行的活动和机构工作的相关信息。

- 本部门消费者处通过免费电话接收并调查消费者就其投资者所有的电力、天然气和供水公用事业账单或服务相关问题提出的投诉。 消费者处工作人员还会解答通过热线电话、电子邮件或其他方式联系本部门的消费者所提出的问题。
- 本部门法律处主要在根据《普通法》第30A章第10条举行的公开听证会上与公众互动。 本部门的许多程序均涉及举行公开听证会，以便利益相关方有机会就其投资者所有的公用事业企业所提供的费率和服务发表意见。 法律处还负责答复公众咨询。
- 本部门管道安全处在非正式会议期间与房主和承包商进行沟通，并处理与Dig Safe

事项有关的公众咨询。

- 本部门轨道交通安全处负责监督MBTA设备和运营的安全，并接收和回应公众就MBTA的Blue Line、Green Line、Orange Line和Red Line提出的安全问题。
- 本部门TNC处在网约车申请流程的不同阶段与网约车司机进行面对面或电话沟通。 TNC处还会在拒绝申请的上诉听证会期间与司机申请人进行互动。
- 本部门交通监督处与受该处监管且须持有客运汽车证书的车辆驾驶员进行互动。交通监督处还主要通过书面往来与消费者互动，以解决有关公共承运人的投诉，包括拖车公司和搬家公司。
- 本部门选址处为能源设施选址委员会（“EFSB”）提供工作人员支持。EFSB负责监督对拟议大型清洁能源基础设施的审查，包括可再生能源发电设施、储能设施和输电线路，以及天然气管道等其他基础设施和既有设施。 EFSB程序的语言服务要求由EFSB的LAP规定。
- 本部门公众参与处负责将环境正义原则贯穿于DPU的各项工作，并支持公众参与DPU事务。 该处协助参与DPU和EFSB程序的利益相关方了解并遵循外展和社区参与要求，并负责管理干预方支持补助计划的所有方面，为符合资格的实体提供财政援助，以增强其参与DPU或EFSB程序的能力。此外，本部门的其他各处（*例如*，电力处、天然气处以及费率与收入要求处）也会进行互动。

VI. 语言服务及实施措施

本LAP将在具备所需财政资源的前提下全面实施。 本LAP体现了本部门确保所有Massachusetts居民均可便捷获取本部门信息和资源的承诺。 本部门将实施以下措施，以确保LEP人士有切实机会参与本部门的程序：

- 对于与可能对LEP人士产生重大影响的项目或活动有关的外展和参与工作，以及根据本部门《分级与外展政策》因涉及重大政策变更或程序根本性变更而需要更高程度公告和外展的某些复杂或备受关注的程序（*例如*，第1级程序，如基本配电费率案件和全州调查），在安排公开听证会之前，本部门将使用美国人口普查局最新可用的美国社区调查（“ACS”）数据以及Massachusetts语言使用情况地图中的可用数据，以确定通知和相关文件需要翻译成哪些语言，以及在公开听证会上需要提供哪些语言的口译服务。 本部门还将参考通过公共来源获取的社区数据及任何其他有关语言能力的人口统计数据，其中显示个人英语能力为“低于非常熟练”，以确定当地的语言服务需求。
- 还将以其他应要求提供或以其他方式确定为确保有意义的服务获取所必需的语言提供语言服务。
- 具体而言，本部门将通过提供适用服务区域内经常遇到的语言的笔译和口译，力求提供语言服务。

- 对于全州范围的程序，“经常遇到的语言”应指根据ACS数据以及Massachusetts语言使用情况地图中的可用数据，由Massachusetts的LEP人士使用人数最多的五种语言。涵盖本州所有配电公司的程序视为全州范围的程序。

- 对于特定服务区域的程序，“经常遇到的语言”应指根据ACS数据以及Massachusetts语言使用情况地图中的可用数据，在该服务区域内由至少5%的LEP人口使用的语言中，最多排名前五的语言。

- 对于特定地点的程序（*例如*，联网式地热、社区电气化项目），本部门将开展语言人口统计分析。 工作人员将审查项目区域内的人口普查区。 工作人员将根据拟议项目的类型及其组成部分，确定全部或部分位于拟议项目指定地理区域内的所有人口普查区。指定地理区域将根据项目类型而有所不同，具体如下：(a) 对于不针对特定地点且没有单一地点地址的线性项目或线性项目组成部分，例如输电线路和天然气管道，自其边界（例如通行权边缘）起四分之一英里范围内；(b) 对于电力开关站、变电站、管道计量站、燃气调压器、发电设施、燃气储存设施、储能系统或燃气压缩站项目及其组成部分，自其边界起一英里范围内；以及(c) 自清洁能源基础设施（CEIF）边界起半英里范围内。工作人员将评估这些指定地理区域内的每一个 人口普查区（全部或部分），以确定是否存在由至少百分之五（5%）且同时自我认定为英语能力有限的人口所使用的任何语言。[4] 此外， 对于特定地点的程序，本部门要求向拟议项目指定地理区域内的市政办公楼、公共图书馆、老年中心和宗教场所提供一份公众通知副本。

- 本LAP附有一份附录，列明在全州和服务区域层面经常遇到的语言，并将为这些语言提供笔译和口译服务。 对于服务区域层面的程序，如其并未涵盖某一配电公司的整个服务区域，则可根据目标服务区域的具体情况，对为该配电公司列出的语言作适当调整。 除LAP的定期更新外，本附录亦可在其他时间进行修订和更新。

- 根据程序的性质以及可能受影响人群的需求，本部门将力求提供超出经常遇到语言范围的更多语言的笔译和口译服务。

- 翻译后的文件将按照本部门的指示发布在本部门网站以及任何相关申请人的网站上。

- 对于由申请人发起的程序，本部门将指示申请人采购口译和笔译服务。 本部门将要求申请人采购的服务包括经过培训、能够可靠翻译技术内容的口译员和笔译员。

[4] 在美国人口普查中，此类数据列于“英语说得‘不太好’的人群”这一标题之下。

- 对于由本部门发起的程序，本部门将自行采购口译和笔译服务。 本部门将努力选择具备适当经验和行业技术知识的口译和笔译服务供应商。

- 所有提交文件通知均将以本州最常使用的十种语言分别提供有关 LEP 人士如何申请口译和/或笔译服务的信息。 本部门将力求确保以英文发布的公众参与机会通知采用简明易懂的语言，以便可靠地翻译成其他语言。

- 本部门将努力应要求提供笔译或口译服务，但前提是本部门根据具体个案确定该请求是在相关程序背景下及时提出的。 这些服务不会向提出服务请求的个人直接收取费用。

- 本部门将为听证会和其他公共活动配备并维护辅助听力和口译设备。 本部门将确保相关工作人员接受有关本部门辅助听力和口译设备正确使用方法及功能的培训。

- 在可行范围内，本部门将制定并维护一份本部门事务中常用的技术和法律术语清单，并向笔译员和口译员提供该清单。

- 本部门将在本部门办公室面向公众的公共区域张贴通知，以美国人口普查局确定的本州最常使用的至少十种语言，说明本部门可提供的现场和电话语言协助服务。

- 本部门网站采用可通过页面上的翻译功能翻译成多种语言的格式。 用户可通过下拉菜单选择所需语言，并选择“选择语言”，该功能可通过网站工具栏上的地球图标访问。 本部门将在其网站上以可使用页面翻译功能翻译成多种语言的格式发布重要文件。

- 本部门还将利用其社交媒体平台提供经翻译的重要信息，并加强面向LEP人士的信息传播。

- 有意者可联系下文第XI节所述的本部门语言服务协调员，申请翻译材料。

- 本部门消费者处将定期审查呼叫中心系统分析数据以及通过自动呼叫中心系统收集的信息，以确定可能需要改进的领域，并在可行范围内改进自动呼叫中心系统的功能。

- 本部门公众参与处将与所有处合作，评估改善语言服务的机会。

面向电话联系公众的口译服务

消费者处目前配有会讲西班牙语、佛得角克里奥尔语、海地克里奥尔语和葡萄牙语的工作人员，可接听免费电话。 消费者处的自动电话系统允许消费者选择西班牙语录音和/或会讲西班牙语的工作人员。

本部门还聘有一家服务供应商，为工作人员提供超过200种语言的电话口译服务，以协助

致电本部门的公众。 工作人员被要求致电语言服务机构，表明自己是DPU工作人员并提供客户代码，提出所需口译语言的请求，然后等待接通口译员。 在某些情况下，DPU工作人员可能需要与口译员协调安排回电。

所有工作人员均应能够使用电话语言服务供应商的服务，并接受相关使用培训。

笔译和口译指南

翻译文件或申请口译员时，请遵循以下步骤：

1. 结合DPU LAP并依据分级与外展政策确定笔译或口译所需的语言。
2. 确定需要翻译的文件，并将填写完整的申请表连同待翻译材料的Word文档版本，通过电子邮件发送给DPU语言服务协调员和律师助理专家。
3. 本部门目前与**PRF88全州合同**项下的4家供应商签订合同，以满足我们的笔译和口译需求。
4. 面向工作人员的其他实施指南和语言服务资源可在SharePoint上获取。

残障人士的有意义服务获取

为残障人士提供有效沟通方面的有意义服务获取，旨在促进遵守联邦反歧视法规，并确保有视觉、言语、语言、听力或其他残障的人士能够向 DPU 传达信息、与 DPU 沟通并从 DPU 接收信息。 为与残障人士进行有意义的沟通，可能需要提供辅助设备和服务。 残障人士可能会根据其功能需求，在语言和沟通无障碍方面需要不同的辅助设备或辅助技术。

应要求，DPU 将为盲人或低视力人士提供屏幕阅读器，并提供替代文本，以描述屏幕阅读器无法解读的图像。 应要求，DPU 还将为聋人或听力障碍人士提供美国手语（“ASL”）或通信无障碍实时翻译（“CART”）服务。

残障人士的合理便利请求应至少在服务日期前一周提出，并提交给 DPU 的 ADA 协调员 Melixza Esenyie，电子邮箱：eeadiversity@mass.gov，或致电(617) 626-1282。 在您的沟通中，请尽可能详细地说明请求内容，并提供一种联系方式，以便我们在需要更多信息时与您联系。 我们也会接受临时提出的请求，并将尽最大努力满足该请求。 更多信息可参见 EEA/DPU《确保残障人士获得有意义服务的政策》。

VII. ADA 及第 508 条合规要求

DPU 致力于确保其数字内容和在线服务可供所有人士使用，包括残障人士。 《美国残障人士法案》第二章适用于州政府和地方政府提供的所有服务、项目和活动，包括通过在线平台和移动应用程序提供的服务、项目和活动。 《美国残障人士法》第二章适用于州政府和地方政府提供的所有服务、项目和活动，包括通过在线方式和移动应用程序提供的服务、项目和活动。 此外，电子文件和通信必须遵守本州《企业数字无障碍政策》中规定的指导和测试要求。

《企业数字无障碍政策》要求 DPU 确保员工完成规定的以及针对其岗位的数字无障碍培训，并将无障碍要求纳入应用程序开发的项目规划要求中。 DPU 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页和移动应用程序、网页内容

以及补充性教学或文件材料，也必须符合 WCAG 2.1 版 A 级和 AA 级要求。 DPU 将相应地把无障碍要求纳入采购和合同中。

本政策中所称“无障碍”，是指残障人士能够拥有与非残障人士同等的机会获取相同信息、参与相同互动、享受相同服务，且实现方式同等有效、融合统一，使用便捷性实质相当，同时享有同等水平的安全保障与隐私保护。 DPU 将按照全州咨询、教育与支持服务无障碍中心（ACCESS）以及技术服务与安全行政办公室（EOTSS）的相关要求开展工作，以确保持续合规并不断改进 DPU 的数字资产。

使用人工智能（AI）工具提供语言服务

本部门目前不使用AI或其他数字服务来满足其文件翻译需求。 但是，本部门愿意审慎探索由AI驱动的解决方案如何支持我们扩大语言服务可及性的工作，并对人工专业能力形成补充。 未来对 AI 工具的任何使用，都将以我们对准确性的承诺以及我们所服务的本州居民的需求为指导。

VIII. 员工培训

语言无障碍计划（LAP）将：

- 在内部向所有员工发布，并定期提醒员工注意该文件；
- 纳入新员工入职培训；
- 向管理层介绍LAP，使其充分知悉并理解该计划，以强化该计划的重要性并确保工作人员予以实施；以及
- 在有关公众参与最佳实践的培训中，向与公众接触的本部门工作人员介绍LAP。

环境正义与公众参与主任将负责开展员工培训，并通知本部门员工可通过能源与环境事务行政办公室的环境正义与公平办公室参加的其他培训。

IX. 监督

本部门将至少每两年审查并更新一次LAP，如有需要，将更频繁地进行审查和更新。

审查将评估：

- 所服务人群的构成或语言需求是否发生任何重大变化；
- 本部门工作人员是否知悉并理解LAP文件；
- 是否有其他文件需要翻译；
- 识别过去两年中可能出现的与服务LEP人士有关的任何事项或问题；以及
- 确定为提供更具响应性和更有效的语言服务而建议采取的任何措施（*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，或调整本部门的优先事项）。

对LAP有效性的监督可包括：

- 分析当前及以往有关语言协助服务使用情况的数据，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、他们是否认为应对所提供的服务或所使用的服务供应商作出调整，以及他们是否认为现有语言协助服务能够满足LEP人士的需求；以及
- 监督社区组织、法律服务机构及其他利益相关方就本部门所提供语言协助服务的准确性和质量，以及本部门在确保LEP人士能够有意义地参与和获取本部门程序、项目、服务、活动和材料方面的有效性和表现所提供的反馈。

下文第X节所述的本部门语言服务协调员或其指定人员应参加由能源与环境事务行政办公室指定的机关级语言服务协调员主持的季度会议，以评估本计划的实施情况。

X. 语言服务投诉程序

有关本 LAP 实施情况的投诉，可向本部门语言服务协调员或 Massachusetts 州长机会与服务获取办公室提出。 投诉必须在据称被拒绝享受本 LAP 所提供权益之日起六个月内提出。

如需向语言服务协调员提出投诉，可将书面投诉提交至：

Veena Dharmaraj
语言服务协调员兼环境正义与公众参与主任
公众参与处
公共事业部
One South Station
Boston, MA 02110
直拨电话：(617) 305-3779
电子邮箱：veena.dharmaraj@mass.gov

如需提出投诉，或将有关本《语言服务计划》实施的任何问题提请 Massachusetts 州长机会 与服务获取办公室注意，请致函：

Massachusetts 州长机会与服务获取办公室
Eduardo Moreno Mendez，社区事务高级主任
24 Beacon Street
州长办公室
State House, Room 54
Boston, MA 02133

(617) 947-9759
eduardo.morenomendez@mass.gov or govcommunityaffairs@mass.gov

XI. 问题咨询

本部门已指定第 X 节所列的语言服务协调员，负责答复有关本 LAP 或任何其他语言服务相关事项的问题。 DPU 环境正义与公众参与主任亦可就改善语言服务的方式进行讨论。

附录
经常遇到的语言

对于全州范围的程序，LEP人士使用人数最多的五种语言为西班牙语、葡萄牙语、中文（笔译使用简体中文，口译使用普通话）、海地克里奥尔语和越南语。[5]

天然气服务区域内经常遇到的语言

天然气配气公司	服务区域内至少5%的LEP人口所使用的语言[6]
Boston Gas Company，经营名称为 National Grid	西班牙语、中文（笔译使用简体中文，口译使用普通话）、高棉语、越南语、海地克里奥尔语
NSTAR Gas Company，经营名称为 Eversource Energy	西班牙语、海地克里奥尔语、中文（笔译使用简体中文，口译使用普通话）、越南语
Eversource Gas Company of Massachusetts，经营名称为 Eversource Energy	西班牙语、海地克里奥尔语
Liberty Utilities (New England Gas Company) Corp.，经营名称为 Liberty	葡萄牙语、西班牙语、高棉语、海地克里奥尔语
Fitchburg Gas and Electric Light Company，经营名称为 Unitil	西班牙语、海地克里奥尔语
Berkshire Gas Company	西班牙语、中文（笔译使用简体中文，口译使用普通话）、俄语

电力服务区域内经常遇到的语言

[5] 美国人口普查局，《5 岁及以上人口按英语能力划分的家庭使用语言》，美国社区调查，表 B16001，2022 年。

[6] 美国人口普查局，《5 岁及以上人口按英语能力划分的家庭使用语言》，美国社区调查，表 C16001，2020-2024 年五年期估计。

配电公司	服务区域内至少5%的LEP人口所使用的语言[7]
NSTAR Electric Company，经营名称为 Eversource Energy	西班牙语、中文（笔译使用简体中文，口译使用普通话）、海地克里奥尔语、俄语
Massachusetts Electric Company，经营名称为 National Grid	西班牙语、中文（笔译使用简体中文，口译使用普通话）、高棉语、海地克里奥尔语、越南语
Nantucket Electric Company，经营名称为 National Grid	西班牙语、俄语、葡萄牙语
Fitchburg Gas and Electric Light Company，经营名称为 Unitil	西班牙语、海地克里奥尔语

[7] 美国人口普查局，《5 岁及以上人口按英语能力划分的家庭使用语言》，美国社区调查，表 C16001，2020-2024 年五年期估计。