

公共事业部门



语言服务计划

定义

部门或 DPU：表示马萨诸塞州公共事业部。

分部：表示该部门负责监督特定部门职能的一个分支机构。

听证官：根据马萨诸塞州综合法第 25 章第 4 节的规定，由委员会¹委派的律师，负责主持部门的诉讼程序。

英语水平有限的人士或 LEP 人士：指不以英语为母语且在阅读、口语、书写或理解英语方面能力有限的人。²

重要文件：指包含获取服务、意识到自身权利或法律要求所必须的含关键信息的文件。

语言服务：为 LEP 患者提供与英语母语人士享相同服务的有意义途径。

有意义的服务：语言援助，为需要帮助消除沟通障碍的 LEP 患者提供准确、及时、有效的沟通，无需任何费用，如手语翻译、实时字幕或 1964 年《民权法案》（修订）第六章、1973 年《康复法案》第 504 条、1975 年《禁止年龄歧视法》、1972 年《教育修正案》第九条以及 1972 年《联邦水污染控制法修正案》第 13 条（统称为“联邦非歧视法规”）所要求的其它无障碍沟通方式。有意义的服务意味着获取的过程不能被严重延迟、限制或劣于给予英语流利人士的程序或活动。

环境正义人口：指符合以下一个或多个条件的社区：(i) 家庭年收入中位数不超过全州家庭年收入中位数的 65%；(ii) 少数族裔占人口的 40% 或更多；(iii) 25% 或更多的家庭缺乏英语语言能力；(iv) 少数族裔占人口的 25% 或更多，且所在社区的家庭年收入中位数不超过全州家庭年收入中位数的 150%。

翻译：将源语言的书面文本转换为目标语言的等效书面文本的过程，尽可能完整准确地保留原文的风格、语调和意图，同时考虑到文化和方言的差异。

口译：口译是一种听、理解、分析和处理一种语言（源语言）中口头交流的行为，然后忠实地³将其口头转译成另一种口语（目标语言），同时保留相同的含义。对于那些交流受到影响的残疾人士，口译还包括理解、分析和处理源语言中的口头或手势交流，并忠实地将该信息传达到口头、带字幕或手势的目标语言中，同时保留相同的含义。

人口普查区：美国人口普查局使用人口普查区来收集关于全国各地居民人口的信息。整个国家被划分成若干个普查区，对于每个区，都会提供当地居民的详细信息，包括所使用的语言信息。

¹该部门由能源和环境事务执行办公室秘书任命并经州长批准的三名公共事业委员会成员监管。秘书指定其中一名委员担任主席。请参考 G.L. c. 25, § 2 以及 <https://www.mass.gov/guides/the-dpu-commission>（最后访问于 2023 年 11 月 24 日）了解更多信息。

³行政 & 财务办公室，服务 & 机会办公室，《语言服务政策和实施指南 2》（2015 年 3 月 20 日）可在 www.mass.gov/doc/language-access-guidelines/download 上获取。

³ 准确无误地解释并完整保持意义不增减。

使命宣言

公共事业部是一个由三名成员的委员会监督的裁决机构。该部门负责监督联邦的投资型电力、天然气和水务公司。此外，该部门还监管公共汽车公司、搬家公司和交通网络公司的安全性。我们亦负责监督天然气管道的安全性。部门还作为安全监督机构 (SSOA)，负责监督马萨诸塞州湾区交通运输署 (MBTA) 的设备和操作安全。部门的责任是制定替代传统监管的方案、监测服务质量以及确定某些能源设施的选址。

公用事业部的使命是确保消费者的权益得到保护，并确保公用事业公司以最可靠、最低成本的方式提供服务。部门致力于促进安全性、可靠性、服务负担能力、公平性及减少温室气体排放。

I. 引言

该部门已制定并准备了语言服务计划 (LAP)，概述了为英语水平有限人士提供语言服务的持续努力。计划符合行政命令 615 的要求。⁴

此计划还明确了我们机构为确保所有 LEP 人士对项目、服务、活动和资料享有有意义的准入所采取的行动。

公用事业部为来自不同年龄和语言背景的多元化人口提供服务，影响涉及马萨诸塞州的几乎每一个人。居民有权自我识别为 LEP 人士。

II. 目的

该计划的目的是确保英语水平有限的个体能够有意义地获得部门的决策、项目、服务、活动和资料。

作为其使命的一部分，部门致力于为 LEP 个体提供服务。基于这一承诺，部门将尽力确保 LEP 人群有意义地获得我们的服务。

此 LAP 不创建新服务；相反，它确认了一项承诺，即消除 LEP 人士获得现有服务的障碍，并确保机构工作人员能够协助 LEP 人士获得这些资源。部门将合理努力以公平、及时的方式为 LEP 个体提供高质量的语言协助，确保他们能够有意义地获得公用事业部的服务。遵守该 LAP 将有助于遵循联邦的非歧视法规（例如，1964 年《民权法案》的第六条）以及反对国籍歧视的指导意见、该州的反歧视法令、行政命令 526 和行政命令 615。

LAP 的目标是：

- 提升 LEP 个体对部门服务、项目和活动的获取和质量；

⁴ 行政命令第 615 号，“通过识别和减少语言服务障碍促进对政府服务和信息的访问”（2023 年 9 月 13 日）可在 <https://www.mass.gov/executive-orders/no-615-promoting-access-to-government-services-and-information-by-identifying-and-minimizing-language-access-barriers> 上获取。

- 减少 LEP 个体获得服务和项目时存在的差异和延迟。

III. 政策

部门的政策是通过翻译材料和口译等适当的方式，为 LEP 个体提供对项目、服务和活动的有意义准入。部门将执行本文所描述的做法，以确保 LEP 个体有机会以有意义的方式参与和影响部门的决策。DPU 的 LEP 服务将受到以下四个分析因素的指导：(1) 可能会受程序和活动影响的 LEP 人士数量；(2) LEP 个体与程序和活动接触的频率；(3) 程序和活动对人们生活的性质和重要性；(4) DPU 可用的资源。

IV. 适用性

本政策适用于部门内的所有分支机构以及整个机构。

V. 机构公众参与

部门在波士顿南站的一处办公室为整个联邦提供服务。以多种方式与公众互动。与公众进行主要接触的点包括消费者、法律、管道安全、铁路交通安全、交通网络公司（TNC）、交通监督、选址和公众参与以及环境正义部门。除了这些部门外，机构还不断努力改进其网站，并拥有社交媒体账号，向公众提供关于即将来临的事件和机构工作的信息。

- 部门的消费者分部通过免费电话线接收和调查有关投资者拥有的电力、天然气和水务账单或服务的投诉。消费者分部的工作人员还将回答通过热线电话或电子邮件以及其它方式与部门进行联系的消费者问题。
- 部门的法律分部主要在根据综合法第 30A 章第 10 节进行的公众听证会期间与公众互动。许多部门的决策涉及公开听证会，以便利利益相关者有机会就其投资者拥有的公共事业收费和服务提供意见。法律分部还将回应公众的咨询。
- 部门的管道安全分部在非正式会议期间与房主和承包商进行交流，并回复与有关挖掘安全事宜有关的公众查询。
- 部门的铁路交通安全部门负责监督 MBTA 的设备和运营安全，并接收和回应公众对 MBTA 的蓝线、绿线、橙线和红线的安全关切。
- 部门的 TNC 分部在拒绝上诉听证会期间与司机申请人进行互动。该分部在网约拼车申请流程的各个阶段也与司机有着面对面及电话交流。
- 交通监督分部与受其监管的持有汽车客运证的司机进行互动。该分部还通过信函等方式与消费者互动，解决有关公共运输的投诉。
- 部门的选址分部发放建设和运营输电线路的许可证，并为能源设施提供必要的市政区域规划豁免。选址部门除了管理选址职能外，还兼任能源设施选址委员会的工作人员，负责监督许多大型能源设施的选址。
- 从 2024 年开始，环境正义和公众参与分部由一名主管领导，纳入其它分部的工作人员组成环境正义团队。环境正义团队包括呼叫中心专业人员、规划师、经济学家、律师、语言服务协调

员和合规人员，致力于遵守 DPU 环境正义策略的最佳实践。该机构的工作将得到环境正义和公众参与分部的支持，它处于重要的能源、环境和技术趋势的前沿，这些趋势正在改变马萨诸塞州的能源和交通基础设施，同时确保有意义的公众参与。

此外，部门的其它各个分部（如电力分部、燃气分部、费率和收入要求分部）也会与公众成员互动，以回应咨询。

VI. 语言接入服务与实践

在获得必要的财政资源的情况下，应充分执行此 LAP。它代表了部门确保马萨诸塞州居民能够轻松获取部门信息和资源的承诺。为确保 LEP 人士拥有参与部门程序这一有意义的机会，部门将实施以下实践：

对于某些复杂或备受关注的程序（如基础分配率程序和州级调查），在安排公开听证会之前，部门将使用美国人口普查局的美国社区调查数据和交互式地图工具，以确定需要将通知和相关文件翻译成哪些语言，并在公开听证会上提供口译服务。具体而言，部门将寻求通过将文件翻译成在适用服务区经常用到的语言，并提供口译服务。

对于州级程序或事务，所谓的“常用语言”是指根据美国社区调查 (ACS) 或其他适当数据来源，马萨诸塞州英语水平有限 (LEP) 人士所使用的前五种语言。

对于服务地区的特定程序，“常用语言”是指在服务地区的至少一个人口普查区内，至少 3% 或 1,000 名 LEP 人口（以较少者为准）所使用的前五种语言。

对于特定地区的程序，部门将进行语言人口分析。工作人员将检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，确定全部或部分在拟议项目指定地理区域内的所有人口普查区。指定的地理区域根据项目类型而变化，具体如下：(a) 对于非特定地点且没有单一地址坐标的管道项目或管道项目组成部分，如输电线路和天然气管道，其范围从项目边界（例如可使用道路的边缘）起四分之一英里范围；(b) 对于电力切换站、变电站、管道计量站、天然气调节器、发电设施、天然气储存设施、能源储存系统或天然气压缩站等项目及项目组成部分，其范围从项目边界起一英里。工作人员将对这些指定地理区域内的每个人口普查区（全部或部分）进行评估，看是否有至少百分之五 (5%) 的人口所讲的语言也被认定为英语水平有限。⁷ 此外，对于特定地点的程序，该部要求向指定地理区域内的市政办公楼、公共图书馆、老年活动中心和礼拜堂提供一份公告副本。

本 LAP 附录列出了在全州和服务地区范围内经常使用的语言，州府将提供这些语言的笔译和口译服务。对于服务地区级程序（不包括配电公司的整个服务区），可根据目标服务地区的情况对该配电公司所列语言进行适当修改。本附录可在 LAP 计划更新之外的时间随时进行修订和更新。

根据程序的性质和可能受到影响群体的需求，部门将努力提供以上常见语言以外的更多笔译和口译服务。

- 翻译的文件将发布在部门网站和相关申请人的网站上，按部门指示进行。
- 对于由申请人发起的程序，部门将指示申请人获取口译和翻译服务。部门将指示申请人选择受过专业培训的口译员和翻译员，以准确翻译技术内容。
- 对于由部门发起的程序，部门将自行选择口译和笔译服务，且将尽力选择具有适当经验和行业技术知识的口译和笔译供应商。

5 普查区是由美国人口调查局用来收集关于全国各地区居民信息的一种划分方式。整个国家被划分

为若干个普查区，对于每个普查区，州府会提供当地居民的具体信息，包括所讲语言的信息。
7在美国人口普查中，这一数据被归入“英语口语水平低于‘流利’的人群”标题下。

所有申报通知都将包含联邦最常用的前十种语言，关于如何为 LEP 人士请求口译和/或翻译服务的信息。部门将努力确保英文公告中宣布公众参与机会的通知使用简单易懂的语言，以方便可靠地翻译为其它语言。

部门将尽力满足申请的笔译或口译服务需求，前提是此类请求在程序的上下文中及时提出，由部门根据个案情况决定。这些服务将不会对申请服务的个人产生直接费用。

部门将为听证会提供听觉协助和口译设备，且将确保所有部门听证官接受有关部门听觉协助和口译设备予以适当使用及相关功能的培训。

在尽可能的情况下，部门将编制并维护一个通常用于部门事务的技术和法律术语清单，并将其提供给笔译员和口译员。

部门将在部门办公室的公共区域张贴有关部门提供的语言协助服务的通知，包括当面交流和电话交流，至少采用美国人口普查局确定的联邦内使用频率最高的 10 种语言。

部门的网站经过格式化，可使用页面上的翻译功能将其翻译成多种语言。用户可以使用下拉菜单选择所需的语言，并在网站工具栏的地球图标中选择“选择语言”。

部门将以可在页面上使用的翻译功能格式化其网站上的重要文件，以便将其翻译成多种语言。还将利用社交媒体平台提供翻译后的重要信息，加强与 LEP 人群的信息传递。有兴趣的个人可联系下文第 11 节讨论的该部语言服务协调员，索取翻译材料。

消费者分部目前有能说西班牙语、佛得角克里奥尔语、海地克里奥尔语和葡萄牙语的员工可以接听免费电话。消费者分部的自动电话系统允许消费者选择西班牙语录音和/或与西班牙语员工交流。

部门拥有一个翻译供应商，为部门的工作人员提供 200 多种语言的电话口译服务，有助于公众向部门致电。

部门的消费者分部将定期审查呼叫中心系统的分析数据和通过自动呼叫中心系统收集的信息，以确定潜在的改进领域，并在可能的范围内改进自动呼叫中心系统的功能。

部门的环境正义和公众参与分部将与各分部合作，评估改善语言服务的机会。

电话选民的口译服务

消费者部门目前提供了西班牙语、佛得角克里奥尔语、海地克里奥尔语和葡萄牙语工作人员来接听免费电话热线。消费者部门的自动电话系统允许消费者选择西班牙语语音提示和/或与会说西班牙语的工作人员通话。

该部门还拥有一家供应商，提供超过 200 种语言的电话口译服务，以帮助致电该部门的公众成员进行沟通。员工被指示致电语言服务，以 DPU 员工的身份自我介绍并提供一个客户代码，请求所需的口译语言，然后等待与口译人员接通。在某些情况下，DPU 员工可能需要与翻译人员协调安排回拨电话。有数个[州供应商](#)可以提供此项服务（[PRF75](#) 州级合同）。

所有员工均应能够访问并接受关于电话语言服务提供商的培训。

笔译和口译指南

在翻译文件或请求口译时，请按照以下步骤进行操作：

1. 选择需要笔译或口译的语言；
2. 为翻译文档，将需翻译的文档电邮发送给翻译公司并请求报价； -
3. 有数个[州供应商](#)可以提供此项服务（PRF75 州级合同）。
4. 有问题吗？ 请联系下文第十一节中讨论的语言服务协调员
Veena Dharmaraj 。

针对残疾人的有效沟通与无障碍访问

为残疾人提供有效沟通的意义在于促进遵守联邦反歧视法规，并确保有视力障碍、言语障碍、语言障碍、听力障碍或其他残疾的人能够向大众事业监管机构（DPU）传达信息、与其交流并从其处接收信息。为了实现与残疾人的有效沟通，可能需要提供辅助设施和服务。根据残疾人的功能性需求，他们可能需要不同的辅助装置或辅助技术来进行语言沟通和无障碍访问。

根据要求，DPU 将为盲人或弱视人群提供屏幕阅读器以及用于描述屏幕阅读器无法解释的图像的替代文本。DPU 也会根据要求为听障或弱听人士提供美国手语 (ASL) 或通信实时翻译 (CART) 服务。

对于残疾人的合理住宿请求，应在所需服务日期前至少一周提出，并提交给 DEI 经理 Jenyka Spitz-Gassnola，联系方式如下：Executive Office of Energy and Environmental Affairs 100 Cambridge Street, Boston, MA 02114, 电话 857-330-2572 邮箱 Jenyka.Spitz-Gassnola2@mass.gov。或者点击此处链接—EEA/DPU 确保为残疾人实现有效沟通与无障碍访问政策。

VII. 员工培训

LAP 将会：

- 在部门内部发布，员工将定期收到关于文档的提醒；
- 纳入新员工的入职培训中；
- 呈报给管理层，让其完全了解并理解 LAP，以强调该计划的重要性，并确保员工予以实施；
- 在培训中向与公众有接触的部门员工介绍公众参与的最佳实践。

环境正义和公众参与负责人将为员工组织培训，并通知部门员工可以通过“能源和环境事务执行”下面的环境正义公平办公室获得额外培训。

VIII. 监测

部门将至少每两年或根据需要更频繁地审查和更新 LAP。

审查将评估：

- 所服务人群的组成或语言需求是否发生了重大变化；
- 部门员工是否知晓并理解 LAP 文件；
- 是否需要翻译其它文件；
- 过去两年内可能出现的与 LEP 个体提供服务相关的任何问题或问题；
- 确定任何建议的行动，以提供更贴心和有效的语言服务（例如，增加需要翻译的文件，创

建或扩大与社区组织的合作伙伴关系，或更改部门的重点)。

对 LAP 有效性的监测可能包括：

- 分析关于语言协助使用情况的当前和先前数据，包括提供服务的语言；
- 对员工进行调查，了解他们使用语言协助服务的频率，是否认为应该对提供的服务或使用的服务提供者进行更改，以及是否认为现有的语言协助服务能够满足有限英语能力个体的需求；
- 监测来自社区组织、法律服务和其他利益相关者对部门提供的语言协助服务的准确性和质量的反馈，以及部门在确保有限英语能力个体对部门的程序、项目、服务、活动和资料能够获得有意义的接入方面的有效性和表现。

部门的语言服务协调员（在下文中第十一节讨论）或者其代表，将参加由能源和环境事务执行办公室指定的秘书处语言服务协调员主持的季度会议，以评估本计划的执行情况。

IX. 语言服务投诉程序

对于本 LAP 的实施问题，可以向部门的语言服务协调员或马萨诸塞州州长的服务和机会办公室发起投诉。投诉必须在声称拒绝本 LAP 福利之日起六个月内提出。要向语言服务协调员提出投诉，书面投诉可以提交至：

Veena Dharmaraj

语言服务协调员及环境正义与公共参与主管
马萨诸塞州 02110，波士顿，
南站，

公共事业部

直拨电话：(617) 3053779

电子邮箱：veena.dharmaraj@mass.gov

如需向马萨诸塞州州长机会与公平办公室提出申诉，书面申诉可提交至以下：

机会与公平办公室

Yarlennys Villaman

社区事务总监

语言服务协调员

马萨诸塞州 02133，波士顿，

灯塔街 24 号，

议会大厦 54 号房，

州长办公室

(617) 947-9759

Yarlenys.k.villaman@mass.gov

X. 问题

部门已指定了在第九节中提到的语言服务协调员，以回答与本 LAP 或任何其它与语言服务相关的问题。DPU 环境正义和公众参与主管也可以就改善语言服务的方式进行讨论。

附录

常用语言

对于州级程序，LEP人群最常使用的五种语言为西班牙语、葡萄牙语、中文（普通话+广东话），海地克里奥尔语和越南语。

天然气服务地区的常用语言

燃气公司	在服务区域内至少一个普查区中，英语水平有限（LEP）人群中至少有 3% 或 1,000 名成员使用的语言 ⁹
波士顿燃气公司 d/b/a 国家电网	西班牙语、中文（普通话 + 广东话）、高棉语、葡萄牙语、俄语
NSTAR 燃气公司 d/b/a Eversource Energy 能源公司	西班牙语、葡萄牙语、越南语、海地克里奥尔语、中文（普通话+广东话）
马萨诸塞州 Eversource 燃气公司 d/b/a Eversource Energy 能源公司	西班牙语，葡萄牙语，海地克里奥尔语，俄语，中文（普通话+广东话）
Liberty 公用事业公司 (New England 燃气公司) Corp. d/b/a Liberty	葡萄牙语、西班牙语、高棉语
Fitchburg 燃气和电力照明公司 d/b/a Unitil	西班牙语
Berkshire 燃气公司	西班牙语、中文（普通话+广东话）

⁹美国人口普查局，“按 5 岁及 5 岁以上人口英语口语能力划分的家庭常用语言 ” 美国社区调查，表格 B16001, 2022

¹美国人口普查局，“按 5 岁及 5 岁以上人口英语口语能力划分的家庭常用语言 ” 美国社区调查，表格 B16001, 2011-2015 5-年估计值

电力服务地区的常用语言

电力公司	在服务区域内至少一个普查区中，英语水平有限（LEP）人群中至少有 3% 或 1,000 名成员使用的语言 ⁵
NSTAR 电力公司 d/b/a Eversource Energy 能源公司	西班牙语、中文（普通话 + 广东话）、越南语、葡萄牙语、海地克里奥尔语
马萨诸塞州电力公司 d/b/a 国家电网	西班牙语、中文（普通话 + 广东话）、高棉语、葡萄牙语、海地克里奥尔语
Nantucket 电力公司 d/b/a 国家电网	西班牙语
Fitchburg 燃气与电力照明公司 d/b/a Unitil	西班牙语

¹⁰ 美国人口普查局，“按 5 岁及 5 岁以上人口英语口语能力划分的家庭常用语言” 美国社区调查、表格 B16001, 2011-2015 5-年估算值