能源与环境事务行政办公室

语言服务计划

修订版自2026年7月起生效

部长办公室使命宣言

能源与环境事务行政办公室（EEA）致力于保护、维护和改善本州的环境资源，同时确保为本州居民创造清洁能源的未来。通过对开放空间的管理、对环境资源的保护以及对清洁能源的促进，EEA 坚持不懈地努力，使 Massachusetts 成为一个适宜生活、工作和养育家庭的美好地方。

Massachusetts 海岸带管理办公室 (CZM) 的使命是通过规划、公众参与、教育、研究以及科学合理的资源管理，在人类活动的影响与海岸和海洋资源保护之间实现平衡。

Massachusetts 环境警察局 (MEP) 通过执法、教育和公众宣传，保护 Massachusetts 州的环境和自然资源。

Massachusetts 环境政策法案 (MEPA) 对需要州政府机构及某些市政主管部门采取“机构行动”（例如颁发许可证、土地转让或提供财政援助）的项目进行环境影响审查。MEPA 审查程序旨在项目采取机构行动之前，为公众提供对潜在环境影响进行实质性审查的机会。

Massachusetts 技术援助办公室 (OTA) 是一个非监管机构，为 Massachusetts 的制造商和企业提供有关有毒物质使用减量、污染预防和资源保护方面的免费且保密的技术援助。

定义

英语能力有限人士（LEP）：不以英语为主要语言，且在阅读、口语、书写或理解英语方面能力有限的人士。英语能力有限人士包括聋人或听力障碍人士。

语言服务：为英语能力有限人士提供有意义的服务获取途径，使其能够获得与英语能力良好人士相同的服务。

有意义的服务获取：根据经修订的《1964年民权法案》第六章、《1973年康复法案》第504条、《1975年年龄歧视法案》、《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（统称为"联邦反歧视法规"）的要求，为需要协助以消除沟通障碍的英语能力有限人士免费提供语言援助，例如手语传译、实时字幕或其他无障碍沟通形式，从而实现准确、及时且有效的沟通。有意义的服务获取是指，与向具备英语能力人士提供的计划或活动相比，其获取服务不会受到显著延迟、限制或处于较低水平。

重要文件：重要文件是指包含有关机构计划、活动和服务的关键信息（包括居民资格权利）的文件；如果此类信息仅以英语提供，可能会使非英语使用者及英语能力有限人士无法获得公平且有意义的服务获取机会。重要文件可能包括获取计划或活动所必需的关键信息，包括但不限于：同意书和投诉表、线上及纸质服务申请表、受理表、有关服务资格的通知、有关服务减少或终止的通知、申诉通知、告知英语能力有限人士可获得免费语言服务的通知、法律要求提供的文件，以及有关语言口译和语言援助可用性的通知。

笔译：在尽可能完整、准确地保留文本风格、语气和意图，并考虑文化和方言差异的同时，将源语言的书面文本转换为目标语言中具有同等含义的书面文本的过程。

口译：对一种语言（源语言）的口头交流内容进行聆听、理解、分析和处理，然后在保持相同含义的情况下，忠实地[1] 以口头形式将其转换为另一种口头语言（目标语言）的行为。对于某些影响沟通能力的残障人士，这可以包括理解、分析和处理源语言中的口头或手语交流内容，并在保持相同含义的情况下，忠实地将该信息传达为目标语言的口语、字幕或手语形式。

1准确且完整地进行口译，不增加或删减原意。

I. 引言

Massachusetts 能源与环境事务行政办公室（EEA）致力于提高英语能力有限人士（LEP）获取其计划、活动和服务的便利性。EEA 制定了本《语言服务计划》（LAP 或“本计划”），旨在减少障碍，并确保英语能力有限人群能够有意义地获取服务、计划和活动。EEA 将至少每两年审查并更新一次本 LAP，以确保其持续满足社区需求，并符合第615号行政命令及所有其他适用的州和联邦法律。

II. 目的

本计划旨在确保英语能力有限人士能够公平且有意义地获取 EEA 的所有计划、活动和服务，且无需由其直接承担任何费用。作为其使命的一部分，EEA 致力于确保英语能力有限人士能够获得相关服务。EEA 将与其各所属机构合作，各机构均正在制定各自的 LAP，以确保整个 EEA 机构体系遵守第615号行政命令，该命令要求每个机构制定 LAP。

EEA 的 LAP 目标是：(i) 提高英语能力有限人士获取州政府计划、活动和服务的质量及便利性；(ii) 减少向符合资格的英语能力有限人士提供州政府计划、活动和服务时可能存在的差异和延误；以及 (iii) 提高机构效能和公众满意度。遵守本 LAP 将有助于符合联邦反歧视法规（例如《1964年民权法案》第六章）、有关禁止基于原国籍歧视的指导、第526号行政命令以及第615号行政命令的要求。

III. 公平获取标准

通过电话、亲自到访或视频方式联系 EEA 的英语能力有限人士，应尽快获得专业口译服务，通常应在与英语服务相当的合理时间范围内提供。

工作人员必须立即使用经批准的电话或视频口译服务。

向英语能力有限人士提供的书面回复，应在与向英语使用者提供回复相同的服务时限内完成。翻译后的书面材料应清晰、准确并符合文化习惯。

英语能力有限人士不得因语言障碍而承受额外负担、遭遇延误或接受质量降低的服务。

IV. 政策及适用范围

EEA 的政策是为英语能力有限人士提供公平且有意义的途径，以获取州政府计划、活动和服务。本政策适用于 EEA 内的所有办公室和部门，包括但不限于海岸带管理办公室、执法与环境警察办公室、Massachusetts 环境政策法案办公室以及技术援助办公室。

EEA 的英语能力有限人士服务将依据以下四项分析因素：(1) 可能受到某项计划、活动或服务影响的英语能力有限人士数量；(2) 英语能力有限人士接触该计划、活动或服务的频率；(3) 该计划、活动或服务对人们生活的性质及重要性；或 (4) EEA 可获得的资源。

V. 语言服务资源

州政府签约供应商

EEA 与多家州政府供应商 签订合同，为部长办公室及其任何所属部门提供笔译和口译服务。EEA 已授予合同的PRF88 （外语口译和笔译服务）供应商名单包括但不限于：(i) Fox Translation Services；(ii) Language Bridge, LLC；(iii) Language Connections Inc.；
(iv) The ESL & TOEFL Associates, LLC；(v) International Translation Company；(vi) Lionbridge Technologies LLC；以及 (vii) Baystate Interpreters, Inc.

降低成本

EEA 将在适用情况下对文件进行标准化，以降低成本并减少翻译需求。EEA 还将通过机构级语言服务协调员开展信息共享，并集中提供口译或笔译服务，以获得成本优势（即长期采购某一供应商的服务，而非按项目逐项采购）。此外，EEA 将使用语言识别卡（或“我会说这种语言卡”）来确定获取其计划、活动和服务的英语能力有限人士所使用的语言。

通信材料

EEA 将对用于宣传计划、服务或活动的文件使用这一通用标签。EEA 将以本州使用人数最多的五种语言提供语言服务，并根据要求提供其他语言的服务。这一通用标签也可纳入通信材料或印刷及电子材料中，以评估所需的其他语言。

This document contains important information. Please have it translated immediately.

Es dokumentu ten informason inportanti. Pur favor, manda traduzi-l imidiatamenti.

В данном документе содержится важная информация. Вам необходимо срочно сделать перевод документа.

Este documento contiene información importante. Por favor, consiga una traducción inmediatamente.

تحتوي هذه الوثيقة على معلومات هامة. يُرجى ترجمتها فورًا.

Dokiman sa gen enfômasyon enpôtan. Tanpri fè yon moun tradwi l touswit.

Questo documento contiene informazioni importanti. La preghiamo di tradurio inmediatamente.

Este documento contém informações importantes. Por favor, traduzi-lo imediatamente.

此文件含有重要信息。

请立即找人翻译。

본 문서에는 중요한 정보가 포함되어 있습니다. 본 문서를 즉시 번역하도록 하십시오.

Tài liệu này có chứa thông tin quan trọng. Vui lòng dịch tài liệu này ngay.

ເອກະສານສະບັບນີ້ບັນຈຸ ມູນອັນສຳຄັນ. ກະລຸ

ນາເອົາເອກະສານສະບັບນີ້ໄປແປອອກ ຢ່າງບໍ່ລ້ຳ.

ឯក ន ន រព្ជឹ ន ដ៏ សំ ។

ស ម ក ប រ ប ា ន ។

Ce document contient des informations importantes. Veuillez le faire traduire au plus tôt.

书面翻译指南

翻译文件时，工作人员必须遵循以下步骤：

- 确定受影响社区所需翻译的语言。对全州具有影响的项目，应插入并翻译上述标签。有关如何确定语言的详细信息，请参阅“语言服务申请规程”一节。
- 用于翻译的文件应避免使用行业或技术术语，并采用通俗易懂的英语。
- 将英语能力有限人士所关注的重要文件翻译成使用人数最多的五种语言。重要文件是指包含有关机构计划、活动和服务的关键信息，包括居民资格权利的文件。
- 工作人员必须提交“语言资源申请”表，并填写所有必填字段。提交后，机构级语言服务协调员（LAC）将通过电子邮件跟进，以确认收到申请。
- 机构级 LAC 将申请提交给供应商后，工作人员有责任根据需要直接与供应商协调，包括提供任何补充信息并回答相关问题，以确保及时、准确地完成服务。
- 任何口译和笔译服务申请均必须使用“语言资源申请表”提交。表格填写并提交后，工作人员还应通过电子邮件通知机构级 LAC，以确保及时处理和协调相关服务。

现场活动口译服务

EEA 应由合格的口译员为现场会议、活动和程序（包括社区参与会议和公开听证会）提供同声口译服务。EEA 还将在认为适当的情况下，为其他计划和活动提供口译服务，并

根据要求提供其他语言的口译服务，前提是此类服务能够使英语能力有限人士有意义地参与这些会议、活动、计划和活动。EEA 工作人员将确保，对于时间较长的现场会议、活动和程序，每种语言至少安排两名口译员，以便轮流休息；此举旨在防止因精神疲劳造成的错误。EEA 将在现场会议、活动或公开程序开始前，为口译员提供充分的机会审阅相关材料。

美国手语（ASL）服务

EEA 应根据要求提供美国手语（ASL）口译服务。任何 ASL 服务申请均应通过 Massachusetts 聋人及听力障碍人士委员会，在服务日期至少两周前提出；除紧急申请外，不得晚于服务日期前两天提出。请注意，申请获得安排后，如需取消，应最迟在服务日期前两个工作日取消，以避免被收取服务费用。申请 ASL 口译员或 CART 服务提供方的流程，可参见《能源与环境事务行政办公室关于确保残障人士有意义服务获取的政策》。

CART 服务

任何认定自己为“口语聋人”的人士将使用口头交流或通信无障碍实时转录（CART）。CART 是将口头语言逐字转换为书面文本。CART 服务申请应通过 Massachusetts 聋人及听力障碍人士委员会，在服务日期至少两周前提出；除紧急申请外，不得晚于服务日期前两天提出。EEA 不要求工作人员在提交申请以采购 CART 或字幕口译服务之前事先获得批准。申请获得安排后，如需取消，应最迟在服务日期前两个工作日取消，以避免产生服务费用。申请 ASL 口译员或 CART 服务提供方的流程，可参见《能源与环境事务行政办公室关于确保残障人士有意义服务获取的政策》。

残障人士的有意义服务获取

为残障人士提供有效沟通所需的有意义服务获取，其目的是促进遵守联邦反歧视法规，并确保有视力、言语、语言、听力或其他残障的人士能够向 EEA 传达信息、与 EEA 沟通并从 EEA 接收信息。为了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。

EEA 将为盲人或低视力人士提供屏幕阅读器，并提供替代文本来描述屏幕阅读器无法解读的图像，同时以盲文形式提供书面信息。EEA 还将为聋人或听力障碍人士提供 ASL 或 CART 服务。残障人士提出的合理便利申请应提交至机构级多元化、公平与包容事务主任、机构级 ADA 协调员兼反歧视协调员 Melixza Esenyie，能源与环境事务行政办公室，100 Cambridge Street, Boston, MA 02114，电话：(617) 872-3270，电子邮箱：Melixza.Esenyie2@mass.gov ，或通过此处提交： 《能源与环境事务行政办公室关于确保残障 人士有意义服务获取的政策》。

ADA 和第508条合规合规

EEA致力于确保其数字内容和在线服务可供所有人士（包括残障人士）无障碍访问。《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、计划和活动，包括通过在线平台和移动应用程序提供的服务、计划和活动。根据第二章及本州的《企业数字无障碍政策》，EEA 的数字内容，包括网站、电子文件、多媒体和社交媒体，必须至少符合《网页内容无障碍指南》（WCAG）2.1 版 A 级和 AA 级，作为无障碍性的最低技术标准。
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 EEA 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。EEA 的数字无障碍义务同样适用于第三方供应商：由供应商或签约第三方提供的网页和移动应用程序、网页内容以及补充教学材料或文件材料，也必须符合 WCAG 2.1 版 A 级和 AA 级标准。EEA 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。EEA 将依照本州无障碍咨询、教育和支持服务中心（ACCESS）以及技术服务与安全执行办公室（EOTSS）的相关要求开展工作，以确保 EEA 的数字资产持续合规并不断改进。

提供语言服务的规程

EEA 工作人员必须确定 Massachusetts 全州使用人数最多的五种语言，用于公共会议口译和重要文件翻译。如果全州性倡议或项目的公共会议需要提供口译和笔译服务，则应使用“Massachusetts 使用的语言”地图中的数据，将重要文件翻译成本州英语能力有限（LEP）人士使用人数最多的五种语言，并在会议中提供这五种语言的口译服务。

对于与具有全州影响的计划、活动、服务或项目相关的外展和公众参与工作，EEA 必须根据“Massachusetts 使用的语言”地图中最新可获得的数据，以使用人数最多的五种语言提供语言服

务和翻译材料，此外还应提供任何其他被要求使用的语言，或经另行确定为确保有意义的服务获取所必需的语言。

对于特定地点的计划、活动、服务或项目的外展和公众参与工作，EEA 必须以该地理区域内占人口百分之五或以上的人群主要使用的语言提供语言服务和翻译材料，最多提供五种语言。还应提供任何被要求使用的其他语言，或经另行确定为确保有意义的服务获取所必需的其他语言。EEA 内的每个办公室或部门必须根据其所适用的法规确定受影响的地理区域。在没有此类法规的情况下，应采用以下标准方法确定地理区域：(i) 对具有空气相关影响的项目，应采用五英里半径；以及 (ii) 对具有其他环境影响的项目，必须采用一英里半径。

EEA 要求针对特定地点项目的书面材料和通知在指定地理区域内进行分发，例如市政办公楼、公共图书馆、老年人中心和宗教场所。分发应在受影响社区能够合理到达的地点进行，以确保其能够有效获取与该项目有关的信息。

工作人员在确定所需语言服务的范围时，必须视情况参考以下资源：

- EEA 的“Massachusetts 使用的语言”地图；
- 市政机构、社区组织、学校系统、医疗机构、宗教组织或其他社区组织，这些机构可能能够协助确定需要开展额外外展工作的群体；以及
- 通过公共来源可获得的任何其他有关语言能力的人口统计数据，且该等数据表明有关个人的英语水平为“低于非常好”。

EEA 各机构和办公室可选择向 OEJE 提交仅应在提出请求时提供口译服务的公共会议清单或会议类别，以供审查和批准。某些类型的会议在语言服务资源有限或居民不会受到特定方式影响的情况下，可免于自动提供语言口译服务。最终获豁免的会议清单或会议类别须经 OEJE 批准。

口译员的专业能力

EEA 工作人员必须按照上述要求从供应商处取得至少三份报价，以评估最优惠的费率和截止期限要求。为确保服务可靠，最佳做法是询问供应商的专业领域（即专业或行业），以及口译员为现场会议、活动和程序提供同声口译的资质。口译员必须证明其熟练掌握英语和另一种语言并具备使用这两种语言传达信息的能力，同时还须熟练掌握适当的口译方式（即交替传译、同声传译或美国手语（ASL））。同样至关重要的是，口译员须熟悉与该计划、活动或服务特有的任何专业术语或概念在两种语言中的表达，以及受影响的英语能力有限（LEP）人士所使用的任何特有词汇或措辞。此外，口译员必须 (i) 在与 EEA 工作人员相同的程度上理解并遵守保密和公正原则，并在其职位要求的范围内遵守这些原则；以及
(ii) 理解并恪守其作为口译员的职责，不得偏离该职责而充当法律顾问、工程师、社区专家或其他角色。

申请文件翻译

EEA 工作人员应采取上述步骤，以确保英语能力有限（LEP）人士能够有效获取计划、

活动或服务。如可行，EEA 工作人员必须确保公共会议的重要文件译文至少在公共活动举行前 14 天可供获取，以确保相关信息及时传达给目标受众，从而实现有意义的社区参与。

VI. 使用人工智能（AI）工具提供语言服务

EEA 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，EEA 愿意审慎探索 AI 驱动的解决方案如何支持我们扩大语言服务的工作，并对人工专业知识形成补充。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。

VII. 实施

本语言服务计划（LAP）应在可用资源允许的情况下全面实施，以体现 EEA 致力于确保所有 Massachusetts 居民能够公平获取信息和资源，并能够有意义地参与各项计划和活动。

对工作人员而言，本计划集中整合资源和培训，并概述英语能力有限（LEP）人士实现有意义获取的标准。EEA 的语言服务计划（LAP）力求通过实施以下准则，确保所有人都能获得有意义且公平的参与机会：

机构级语言服务协调员

机构级语言服务协调员、环境正义副主任 Caroline Lemoine，联系电话为 (857) 378-1703，电子邮箱为caroline.lemoine2@mass.gov，负责实施本计划并确保其符合相关规定。EEA 语言服务协调员的职责包括：

- 每季度开展工作人员培训；
- 协助采购语言协助服务；
- 定期或至少每两年重新评估并更新其 LAP，以反映有关英语能力有限（LEP）人群的最新信息；
- 与利益相关方进行协商；以及
- 协调 EEA 语言服务工作组的工作。

行动步骤

机构级语言服务协调员将为负责为其各自计划、部门或办公室安排语言服务的人员制定语言服务培训。机构级语言服务工作组将协助制定培训内容，并提出适当建议。

将采取合理措施，确保相关工作人员接受与语言服务计划（LAP）、《1964 年民权法案》第六章、第 615 号行政命令以及申请语言服务的内部流程有关的适当培训。培训内容可包括但不限于：

- 与英语能力有限（LEP）人士及电话口译员有效合作；

- 文化胜任力
- 有效且有意义的公众参与；
- 获取语言服务所需资源的规程；以及
- 语言服务计划（LAP）的实施。

语言服务计划（LAP）将：

- 在内部发布，供所有员工查阅；
- 纳入新员工入职培训；
- 向管理层介绍该计划，使其充分知悉并理解语言服务计划（LAP），以强化该计划的重要性，并确保工作人员予以实施；以及
- 向与公众接触的 EEA 工作人员介绍该计划，使这些工作人员接受培训，以便能够与英语能力有限（LEP）人士及电话口译员有效合作。

语言服务需求评估

机构级语言服务协调员将制定需求评估。需求评估将：

- 识别并说明该机构所提供的各类计划、活动和服务的性质及重要性，以协助确定服务提供的优先次序，从而确保英语能力有限（LEP）人士能够获取相关服务；
- 将从美国社区调查（ACS）、“Massachusetts 使用的语言”地图中收集数据，或通过与社区利益相关方协商收集数据，以确定 EEA 所服务人口的语言构成，并评估数据是否表明任何特定语言群体未获得服务或代表性不足；以及
- 识别该机构与公众之间的所有接触点，以及获取服务和计划过程中所有潜在的语言障碍或与语言相关的障碍。

机构级语言服务协调员将组织与语言服务工作组每两个月举行一次会议，以传播信息，并分享经验教训和最佳实践，从而实施 EEA 的语言服务计划（LAP）。

VIII. 网站内容

网站内容

EEA 网站内容将定期进行审查和修改，以确保重要信息被翻译成上述“语言服务需求评估”中确定的五种使用人数最多的语言。

社交媒体平台

EEA 将利用其社交媒体平台提供经过翻译的重要信息，并增加面向英语能力有限（LEP）人群的信息发布。EEA 将通过其环境正义与公平办公室的月度通讯以及 EEA 的 X（原名 Twitter）页面发布和分享重要信息。

重要文件翻译

重要文件包含有关机构计划、活动和服务的关键信息，包括居民的资格权利；这些信息

虽以英语提供，但可能导致非英语使用者和英语能力有限人士无法获得公平且有意义的获取机会。重要文件可能包含获取计划或参与活动所必需的关键信息，包括但不限于同意书和投诉表、在线及纸质服务申请表、登记表、与服务资格有关的通知、与减少或取消服务有关的通知、申诉通知、告知英语能力有限（LEP）人士可获得免费语言服务的通知、法律要求的文件，以及有关可提供语言口译和协助服务的通知。必要时，EEA 将向各机构提供资金支持，以便其对重要文件提供专业且具备文化胜任力的翻译。

IX. 语言服务计划的监测与审查

EEA 将至少每两年审查、修订、公布并实施其计划，并将在适当情况下持续评估是否有必要对服务、计划或活动作出调整，以确保非英语使用者和英语能力有限（LEP）人士能够持续且公平地获取相关服务。为确保利益相关方参与本计划的修订和进一步制定工作，EEA 将与为其所服务人群提供服务的社区组织进行协商。EEA 还将在提供语言协助服务后开展调查，以收集有关所提供语言协助服务的准确性和质量的反馈。此外，在开展审查时，EEA 将考虑评估：

- 服务区域内或机构所影响或接触的人群中，英语能力有限（LEP）人群的人口统计特征或语言需求是否发生任何重大变化；
- 资源的可用情况；
- 工作人员针对口译和翻译需求申请协助的流程；
- 对工作人员进行本计划实施培训的流程；
- 现行计划是否满足英语能力有限（LEP）人群的需求；以及
- 向英语能力有限（LEP）人群提供的活动或服务类型。

指定的机构级语言服务协调员将监测本计划以及 EEA 管辖下各机构（包括任何附属机构）相关计划的有效性。机构级语言服务协调员将组织所有 EEA 所属机构的语言服务协调员每季度召开一次会议，以评估各项计划的实施情况。

X. 投诉

EEA 持续致力于改进 EEA 语言服务计划（LAP）的制定和实施。EEA 通过开展全面调查、实施必要的纠正措施以及向投诉人提供反馈并与其沟通，对公众咨询和投诉作出回应。如果您认为自己在 EEA 的某项计划或活动中受到歧视，您可以联系下方列明的反歧视协调员，或访问我们的网站，了解如何以及在何处提出歧视投诉。

通过电子邮件：
Melixza.Esenyie2@mass.gov

通过普通邮件、专人递送或隔夜递送服务：

Melixza G. Esenyie
反歧视协调员
能源与环境事务行政办公室
100 Cambridge Street, Boston, MA 02114

如对本语言服务计划（LAP）有任何疑问，您可以联系 EEA 语言服务协调员：

Caroline Lemoine
环境正义外部事务副主任
机构级语言服务协调员
能源与环境事务行政办公室
100 Cambridge Street, Suite 900
Boston, MA 02114
Email: caroline.lemoine2@mass.gov

与本计划实施有关的任何问题，或与本计划适用有关的任何投诉，均可通过 Eduardo.morenomendez@mass.gov 或 govcommunityaffairs@mass.gov 提交至州长无障碍与机会办公室，以供审查并采取适当措施。