

# 美国 劳工部

## 语言服务计划

### 2023 财政年度

美国劳工部

200 Constitution Ave NW

Washington D.C.20210



# 目录

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 目的 .....                        | 3  |
| 关键术语的定义.....                    | 5  |
| 国家人口统计数据.....                   | 7  |
| 语言服务计划的范围.....                  | 11 |
| 管理和监督/语言援助中心办公室 .....           | 12 |
| 机构行动和语言服务.....                  | 18 |
| 机构特定语言服务计划.....                 | 25 |
| 劳工部手册系列 (DLMS) 关于语言服务的章节.....   | 26 |
| 语言服务工作小组.....                   | 26 |
| DOL 企业范围的语言服务和翻译、口译和转录服务工具..... | 27 |
| 用于专业语言协助服务的企业级 IDIQ.....        | 27 |
| 企业级翻译、口译和转录《综合采购协议》 .....       | 29 |
| 翻译和口译质量 .....                   | 29 |
| 制定语言服务计划的方法 .....               | 32 |
| 劳工部监测和评估/修订语言服务计划 .....         | 33 |
| 公布语言无障碍计划.....                  | 33 |
| 申诉/反馈程序.....                    | 33 |
| 特定于机构的 LEP 计划 .....             | 34 |
| 与 LEP 互动有限的机构 .....             | 34 |
| 与 LEP 互动频繁的机构 .....             | 56 |

## 目的

劳工部（DOL 或本部门）致力于通过支持服务不足的社区并改善英语水平有限 (LEP) 工人和个人参与 DOL 主导计划和活动的机会，从而朝第 13985、14091、13166 和 14031 号行政命令制定的目标迈进。行政命令(EO) 第 13985 号，通过联邦政府促进种族平等和对服务不足社区的支持（2021 年 1 月 20 日）及其后续行政命令第 14091 号，通过联邦政府进一步促进种族平等和对服务不足社区的支持（2023 年 2 月 22 日），两个行政命令均促进了这一意图。后者明确要求各机构进行语言适当的外展和参与活动，并改善语言服务服务，以确保所有社区都能有意义地参与政府计划。行政命令第 14091 号也进一步强化了实行政令第 13166 号的持续要求，即改善英语能力有限的人员获得服务的机会（2000 年 8 月 11 日），其中要求联邦机构和联邦财政援助的受益者检查他们提供的服务，确定 LEP 个人需要的服务，并制定和实施系统来提供这些服务，以便 LEP 个人能够有意义地获得服务。<sup>1</sup>行政命令第 14031 号，促进亚裔美国人 (AA)、美洲原住民 (NA) 和太平洋岛民 (PI) 的公平、正义和机会（2021 年 5 月 18 日），要求联邦机构为服务不足的社区（包括 AA 和夏威夷原住民

---

<sup>1</sup>根据 1964 年《民权法案》第六章及其第 29 编《联邦法规》(29 CFR) 第 31 部分的实施条例，联邦财政援助的受助者必须确保有效地获取信息和服务。根据《劳动力创新和机会法案》(WIOA) 第 188 条及其 29 CFR 第 38 部分的实施条例，DOL 财政援助的某些受助者也必须履行此命令。本文件未涉及受助者在这些法律下的义务，除非承认那些提供拨款或其他财务援助，并且必须在一定程度上通过明确展示劳工部机构对有意义地参与联邦政府所进行的计划的承诺来促进合规性。请参阅 [CRC 准备的指导意见，以影响特定拨款计划中的这些义务](#)。尽管本文件中包含的大部分指导仍然有帮助，但是包括 2017 年发布的《劳动力创新和机会法》(WIOA) 第 188 条的无歧视和机会规定的实施法规在内的一些发展情况发生于发布之后。除其他进展外，根据第 188 节一些指导已升级为要求。对于 WIOA 支持的计划，应更新引用和相关义务。

和太平洋岛民 (NHPI) 社区) 促进公平和种族正义。根据第 13166 号行政命令的要求, 本部门的语言服务计划 (计划或 LAP) 更新了先前针对 DOL 语言服务工作的计划,<sup>2</sup> 并概述了第 13985、14091、13166 和 14031 号行政命令规定的 DOL 工作人员和下属机构的语言服务责任。

劳工部认识到, 为了履行其使命, 其必须接触到所有人群, 特别是那些服务不足和/或属于最弱势群体的工人, 包括 LEP 工人。根据最新数据, 美国劳动人口约 1.683 亿, 其中 LEP 成人约 670 万, 占劳动力的 3.97%。<sup>3</sup>

正如该计划所表明, 劳工部努力遵循的原则是: 我们必须以目的明确和可持续的方式促进公平公正。具体来说, 本部门必须深思熟虑地建立可持续的结构, 将公平纳入当前的做法和政策, 这些做法和政策也适用于未来, 并且不依赖任何个人。如下所述, 为了确保所有工人 (包括 LEP 工人) 都能获得 DOL 计划和服务, 每个 DOL 下属机构都对其符合资格的服务人群进行了评估; 将过去的做法与相关人口统计数据进行比较, 以考虑是否可能存在影响有效服务的障碍; 考虑现有资源和需要开发的资源, 以确保 LEP 工人能够获得有意义的机会; 并致力于与 LEP 员工和为 LEP 员工服务的社区组织重新接触, 以提高 DOL 计划和服务的意识和可及性, 包括提供语言无障碍服务。本计划中概述的政策适用于所有劳工部工作人员, 特别是那些与公众接触的人员。

---

<sup>2</sup>最后更新于 2011 年。

<sup>3</sup>[美国人口普查局首页](#)。

通过在其公平计划中将语言服务作为高影响力的计划领域，进一步体现了劳工部对改善服务不足、边缘化和被排斥社区的福祉以及促进公平的承诺<sup>4</sup>，计划在未来几年开展宏伟的活动来支持服务不足的社区。

## 关键术语的定义

- Babel 通知：以多种语言包含在文件或电子媒介（例如，网站、“应用程序”、电子邮件）中的简短通知，告知读者该通讯包含重要信息，并解释如何获得语言服务，从而取得该通讯内容的其他语言版本。
- 直接“语言内”沟通：多语言员工和 LEP 人员之间使用英语以外的语言进行单语沟通（例如，韩语对韩语）。
- 有效沟通：足以为 LEP 个人提供与非 LEP 个人获得的服务水平基本相同的沟通。例如，在提供类似计划和服务时，工作人员必须采取合理措施，确保与 LEP 个人的沟通与与其他人的沟通一样有效。
- 符合资格的服务人口：居住在由特定机构和/或计划服务的劳动力市场区域内，并且有资格从该机构和/或计划寻求援助、福利、服务或培训的成人和符合条件的青年的总人口。

---

<sup>4</sup> [劳动平等部行动计划 | 美国劳工部 \(dol.gov\)](#)。

- 口译：将口头讯息从一种语言（源语言）传达为另一种口头语言（目标语言）的同等意义的过程。
- 语言援助服务：口头和书面语言服务，用于为 LEP 个人提供有意义的信息和充分参与本部门管理的服务、活动和其他计划的平等机会。
- 英语能力有限 (LEP) 个人：主要沟通语言不是英语且英语读、说、写和/或理解能力有限的个人。LEP 个人可能能够以英语进行某些类型的沟通（例如口语或理解），但在其他目的（例如阅读或写作）上仍然属于 LEP。<sup>5</sup>
- 有意义的服务：语言帮助可为需要帮助的 LEP 个人提供准确、及时和有效的沟通，且无需支付任何费用。有意义的服务是指与向精通英语的个人提供的计划或活动相比，服务没有受到显著限制、延迟或劣势。
- 在线翻译软件，也称为机器翻译：自动将书面数据从一种语言翻译成另一种语言的软件或在线应用程序，无需人工翻译或校对人员的参与。<sup>6</sup>例如谷歌翻译、Office 中的 Microsoft 翻译器和 Bing 工具栏。
- 主要语言：个人与本部门互动时最有效沟通的语言。个人的主要语言可能是语言变体，其中可能包括特定语言服务方式的区域、社会或上下文差异。

---

<sup>5</sup> 根据《康复法案》第 501、504 和 508 条，必须为同时身有障碍的 LEP 个人提供合理的特殊照顾、有效的沟通和无障碍技术。

<sup>6</sup> 请参阅“机器翻译确保英语能力有限的个人获得有意义的信息”。请参阅本文文件中有关机器翻译的指南，其中警告切勿在未经校对的情况下依赖此类工具：[确保英语能力有限的个人能够获得有意义的服务](#)。

- 视译：口译员根据对原始文本或文件的目视审阅，将书面文本口头或手语翻译成口语或手语，而不改变含义。
- 翻译：将一种语言（源语言）的书面文字转换为另一种语言（目标语言）的等效书面文字。
- 重要文件：纸本或电子书面数据，其中包含对阅读机构的计划或活动至关重要或法律要求的信息。
- 重要信息：个人了解如何获得任何援助、福利、服务和/或培训所需的信息，无论是书面、口头或电子形式；个人获得任何援助、福利、服务和/或培训所必需的内容；或法律所要求的。包含重要信息的文件范例包括但不限于：申请表、同意书和投诉表；权利和责任的通知；告知 LEP 个人其在本部分下的权利的通知，包括免费语言帮助的可用性；规则手册；笔试不评估英语语言能力，而是评估不需要英语能力的特定许可证、工作或技能的能力；需要受益人或申请人、参与者、员工或其他接收者回复的信件或通知。

## 国家人口统计数据

为了帮助 DOL 更好地了解 and 满足其 LEP 社区和利益相关者的需求，DOL 的民权中心 (CRC) 分析了国家、地区和州/领地的语言趋势，以及劳工部机构目前在语言服务所做的努力。该研究纳入了美国劳工部各机构的内部调查回复数据；来自人口普查局 2020 年人口普查和 2021 年美国社区调查 (ACS) 的开源资料；以及美国国务院难民入

境处理中心。此外，CRC 与 DOL 的语言援助支持承包机构合作，<sup>7</sup>制定了一份国家人口统计报告，以帮助各机构进一步确定 LEP 人群，其中可能包括其符合资格的服务人群和/或经常遇到的语言群体。<sup>8</sup>

这项关于国家语言趋势的研究包括以下领域的区域、州/地区层面的见解：非英语家庭、<sup>9</sup>英语程度有限家庭、最常见的语言、母语人士和难民人口的百分比。<sup>10</sup>研究表明，非英语家庭集中在东南部、西南部和纽约/纽泽西地区。除英语外，家庭中最常用的语言是西班牙语、普通话、越南语、阿拉伯语和他加禄语。下图总结了区域调查结果。

| 地区                     | LEP %  | 非英语人士 % | 难民    |
|------------------------|--------|---------|-------|
| 纽约/纽泽西/波多黎各/<br>美国维京群岛 | 20.91% | 28.76%  | 1,625 |
| 东南部 <sup>11</sup>      | 20.15% | 21.18%  | 5,119 |

<sup>7</sup>荣获企业级 IDIQ 专业语言协助服务奖（见下文）

<sup>8</sup>将根据要求提供。

<sup>9</sup>非英语家庭是指使用英语以外语言的家庭。

<sup>10</sup>英语程度有限的家庭是指没有任何 14 岁以上的成员 (1) 只讲英语或 (2) 讲非英语语言但英语“很好”的家庭。

<sup>11</sup> 该地区包括的州：亚拉巴马州、佛罗里达州、乔治亚州、肯塔基州、密西西比州、北卡罗来纳州、南卡罗来纳州和田纳西州。



| 地区                                | LEP %  | 非英语人士 % | 难民    |
|-----------------------------------|--------|---------|-------|
| 西部 <sup>12</sup> /阿拉斯加/<br>夏威夷/关岛 | 19.71% | 36.50%  | 5,521 |
| 西南部 <sup>13</sup>                 | 19.01% | 30.46%  | 2,423 |
| 东北部 <sup>14</sup>                 | 18.90% | 21.43%  | 1,024 |
| 大西洋中部 <sup>15</sup>               | 16.72% | 14.89%  | 2,347 |
| 中西部 <sup>16</sup>                 | 15.85% | 14.22%  | 6,208 |
| 山地/平原 <sup>17</sup>               | 15.27% | 12.40%  | 2,045 |

对 DOL 当前语言无障碍状态的研究为了解 DOL LEP 社区和利益相关者提供了更多见解。

根据分析，DOL 机构会遇到 80 种独特的语言，平均与 11 种语言互动。此外，多个机构每天都会遇到 LEP 利益相关者。

<sup>12</sup> 该地区包括的州：亚利桑那州、加州、爱达荷州、内华达州、俄勒冈州和华盛顿州。

<sup>13</sup> 该地区包括的州：阿肯色州、路易斯安那州、新墨西哥州、俄克拉荷马州和得克萨斯州。

<sup>14</sup> 该地区包括的州：康涅狄格州、缅因州、麻萨诸塞州、新罕布什尔州、罗得岛州和佛蒙特州。

<sup>15</sup> 该地区包括的州/地区：特拉华州、华盛顿特区、马里兰州、宾州、弗吉尼亚州和西弗吉尼亚州。

<sup>16</sup> 该地区包括的州：伊利诺伊州、印第安纳州、爱荷华州、密执安州、明尼苏达州、内布拉斯加州、北达科他州、俄亥俄州、南达科他州和威斯康星州。

<sup>17</sup> 该地区包括的州：科罗拉多州、堪萨斯州、密苏里州、蒙大拿州、犹他州和怀俄明州。

| 语言        | 涉及以下语言服务的机构数量 | 机构    | 涉及的语言数量 |
|-----------|---------------|-------|---------|
| 西班牙语      | 23            | ILAB  | 38      |
| 中文普通话     | 11            | WHD   | 34      |
| 韩语        | 10            | ETA   | 28      |
| 他加禄语      | 9             | OSHA  | 27      |
| 阿拉伯语      | 9             | EBSA  | 24      |
| 波兰语       | 8             | OFCCP | 23      |
| 俄语        | 8             | OASAM | 23      |
| 葡萄牙语      | 8             | SOL   | 20      |
| 法语        | 8             | OWCP  | 9       |
| 日语        | 8             | OALJ  | 8       |
| 其它 35 种语言 | < 2           | 其他机构  | < 8     |

本部门使用国家人口数据来通知和协助 DOL 机构确定其计划中遇到 LEP 个人的语言无障碍差距和解决方案。各机构可以使用其他数据/地图资源来更详细地了解符合资格的服务人口所使用的语言。<sup>18</sup>劳工部机构将监测人口变化并根据需要进行调整。

<sup>18</sup>例如，[lep.gov/maps](http://lep.gov/maps)。

如下所述，DOL 的员工福利保障管理局 (EBSA) 和职业安全与健康管理局 (OSHA) 利用有效的做法来确定有资格获得服务的语言群体。另外值得注意的是，在已确定的语言组中，有几种原住民语言被认定为重要语言。某些劳工部机构的这一决定是基于说原住民语言的 LEP 个人遇到与原住民语言社区特别相关的有针对性的计划或举措的可能性增加。此外，各机构还评估了地理服务区域和行业/职业数据，并确定了已经遇到或可能遇到的语言。

## 语言服务计划的范围

CRC 隶属于行政管理助理秘书长办公室 (OASAM)，负责领导本部门努力推动行政命令第 13985、14091、13166 和 14031 号中的语言服务目标。2023 财年，CRC 启动了一项全面调查，以评估每个 DOL 机构当前的语言服务实践，并确定改善工人和其他外部部门利益相关者获取信息的领域。该调查涉及客户需求，特别是那些尚未满足的需求，以及确保有意义地访问和参与劳工部计划所需的资源。

更具体地说，该调查旨在促使各机构进行全面评估，以确定机构特定的标准作业程序、协议和计划，以改善语言服务。为了成功完成调查，每个机构都审阅了其合格服务人群的语言需求；概述了该机构如何与 LEP 个人互动；确定该机构使用哪些资源（包括人力资源）来为 LEP 个人提供服务；找出在确保有意义的获取方面存在的差距；确定哪些文件/信息对营运至关重要；<sup>19</sup>确定是否与社区组织和其他机构有关系

---

<sup>19</sup>其中哪些已被翻译成英语以外的语言。

以吸引 LEP 个人；评估了所有有资格获得服务的地理区域和人群；收集有关如何提供服务/信息的信息；<sup>20</sup>并确定口头和书面口译和翻译所需的资源。

完成调查后，每个机构与 CRC 合作起草了本计划的特定机构章节，以强调当前的语言服务以及改善向弱势 LEP 工人提供语言服务的领域。CRC 与各机构合作促进全面审阅，鼓励随着时间的推移进行改进，以便本部门能够取得一致和持续的进展，为 LEP 客户提供有意义的访问。LAP 由各机构根据其 LEP 客户互动的频率（或潜在频率）进行组织。本部门已要求每个机构采取行动，改善对 LEP 人员的外展、参与和服务。各机构必须在高要求的时限内采取具体行动来履行这些义务。

2024 财年，将要求各机构开发其自身特定机构 LAP，这将为当前服务提供更有针对性和更完善的评估，并概述每个机构未来将如何改进其语言服务。机构特定的 LAP 将概述机构员工在为 LEP 个人提供有意义的服务和活动访问权限方面的具体责任和义务（另请参阅下面的机构特定语言服务计划部分）。

## **管理和监督/语言援助中心办公室**

为了根据第 13985、14091、13166 和 14031 号行政命令进一步推进本部门目标，并改善 LEP 个人参与 DOL 开展的计划和活动的机会，本部门于 2023 财年设立了语言援助中心办公室 (COLA)，由 CRC 管理。CRC/COLA 负责本部门 LAP 的发展和实施。COLA 将

---

<sup>20</sup>例如，亲自、通过书面通信、通过机构网站。

向 DOL 机构提供资源和工具，以推进语言服务工作。COLA 也将努力确保各机构对不断变化的人口统计和资源有更清晰的认识，以便能够制定特定于机构的计划来满足 LEP 个人的需求。在 COLA 成立之前，DOL 的语言服务工作较为分散，每个机构负责确定其服务人群的语言服务需求并为其提供资金。结果，机构合规性不一致，有时不足以履行本部门的利益和责任。

随着 COLA 的建立，CRC 也将能够进一步支持 DOL 机构让具有翻译和口译需求的 LEP 个人参与的能力，同时促进本部门的共享采购工具和规模经济。CRC 也将综合本部门的整体语言服务计划的政策和程序，以确保上述努力得以持续。

2023 财年，CRC 为 COLA 招募并聘用了三名工作人员，以负责领导本部门的语言服务工作。<sup>21</sup> 本部门还确定了资金以支持各机构完成其语言服务活动。<sup>22</sup> 资金还将支持翻译/口译和语言协助合约支持服务，以：

- 支持在 DOL 网站上为国内显著性语言群体（将在政策助理部长办公室 (OASP) 和语言服务工作组的协助下确定）翻译机构确定的重要信息<sup>23</sup>。2023 财年，资金将支持每个 DOL 下属机构的三份最重要文件的翻译；<sup>24</sup>

---

<sup>21</sup> 负责管理本部门的翻译和口译服务以及语言评估/技术援助的《综合采购协议》。

<sup>22</sup>例如，制定外展和参与策略。

<sup>23</sup> 由各机构在对 11/2022 年进行的语言服务调查的答复中以及通过差距分析和由 CRC 和语言援助承包商推动的机构特定计划的制定中确定。

<sup>24</sup>翻译的文件数量可能会根据翻译重要文件的机构所在地而有所不同。

- 支持以多种语言建立和实施 Babel 通知，<sup>25</sup>以协助 DOL 机构为 LEP 个人提供服务；
- 协助起草全新部门语言服务政策，其中包括促进整个部门持续语言服务实践的标准和指南；<sup>26</sup>
- 向负责制定和实施特定于机构 LEP 计划的 DOL 机构工作人员提供技术援助；
- 协助机构制定和执行其外展和参与策略；<sup>27</sup>
  - 各机构的策略将概述 DOL 机构与 LEP 工人互动并为其提供服务的各种方式<sup>28</sup>。
  - 各机构将描述他们将如何接触个人、社区组织和其他组织并与之互动，以建立额外的能力来为弱势 LEP 工人提供服务。
  - 各机构将描述他们将如何培训和支持其员工，为 LEP 个人提供有意义的访问权限<sup>29</sup> DOL 计划和活动，在个人阅读发布的 Babel 通知并联络该机构后尤其重要。

---

<sup>25</sup>符合条件的服务人群经常或可能遇到。

<sup>26</sup>请参阅劳工部手册系列部分。

<sup>27</sup>2023 财年 AMP 里程碑（针对代理机构）。

<sup>28</sup>例如，在进行调查、外展和教育、电话/热线询问、工人举报违规行为、接收会议、面谈或其他会议时，通过电话或面对面进行。

<sup>29</sup>例如，确保他们了解机构向呼叫者提供电话口译服务的特定流程。

在当前努力的基础上，COLA 将进一步支持各机构的翻译需求<sup>30</sup>，首先从翻译本部门的网站开始。<sup>31</sup> 具体而言，COLA 的任务是：

- 促进<sup>32</sup>跨 DOL 机构和地区提供语言服务服务的一致标准；
- 制定和建立部门级适当使用双语员工的标准，涉及双语员工的招募、评估、培训和留任；
- 制定本部门的翻译/口译服务标准作业程序；
- 为负责翻译数字内容的机构提供技术援助<sup>33</sup>；
- 建立基线语言服务政策<sup>34</sup>，以帮助指导机构制定和实施针对机构的语言服务计划；
- 向负责实施机构特定语言服务计划的 DOL 机构工作人员提供技术援助；
- 管理部门合约以确保可获得翻译和口译服务；<sup>35</sup>

---

<sup>30</sup>由本部门的周转基金支付。

<sup>31</sup>在 2023 年 7 月获得新的翻译和口译服务的 BPA 后，将根据任务指令完成。

<sup>32</sup>参阅 DLMS 讨论。

<sup>33</sup>COLA 将与各机构合作推广翻译数字内容的最佳实践。这包括放弃机器翻译工具并利用合格的语言学家来翻译网站和其他内容。如果需要机器翻译，COLA 将与代理机构合作，确保内容由合格的语言学家进行审阅。

<sup>34</sup>例如，适当使用机器翻译的部门级语言服务指南。

<sup>35</sup>虽然 COLA 将支持获得口译服务，但各机构必须继续评估其人员配置和其他需求，以确保提供直接、及时的援助，以便各机构能够有效地执行其任务。COLA 可能会补充或提供临时口译需求，并理解有效执行工作的口译员通常需要了解机构程序、术语等，以促进沟通。

- 制定并向 DOL 员工提供有关口译道德和其他选定语言服务政策和程序的培训，包括与 LEP 客户合作时考虑到的语言和其他可能影响参与的利益的最佳实践；<sup>36</sup>
- 为 DOL 员工制定并提供其他主题的培训，例如确定 LEP 个人的语言需求；亲自或通过电话与口译员合作；  
申请翻译文件；通过多语言员工、内部口译员和翻译员或签约人员获得和提供语言协助服务；LEP 个人的专业责任义务；口译员道德；跟进语言援助服务的使用；以及为 LEP 个人提供有效帮助的建议。
- 与公共事务办公室 (OPA) 合作，定期评估和监督翻译的数字内容，以改善 LEP 人士的有意义的访问，其中包括定期与各机构确定哪些重要文件需要翻译以及 DOL 网站上的语言；
- 与各机构合作，评估并确保其特定机构网页上的翻译数据适合与其各自机构互动的弱势群体；
  - 如果 DOL 机构利用系统接受申请或以其他方式要求参与，COLA 在适当/可行的情况下将支持机构开发和维护无障碍（动态）机构系统。
- 与首席信息长办公室 (OCIO) 合作，对机构网页进行更改，并确保其遵循适当的使用者体验标准；

---

<sup>36</sup>例如，移民身分、工作许可、文化规范和社会经济因素。



- 评估工作的有效性（例如，监控人口统计数据，特别是与 DOL 计划互动的语言群体的增长/显现；地理/区域移民模式；以及影响沟通和有效访问的技术/交付系统的变化）；
- 开发工具或计划，以评估为 LEP 个人提供的服务的有效性以及 DOL 计划对弱势社区的成果；
- 监督/协调针对 LEP 个人和社区组织的外展活动，其中包括有关如何从本部门获得语言援助服务的通知和说明，以及有关可用计划和服务的信息。沟通可以通过以下方式提供：市政厅等现场活动或通过印刷品或在线资源，或通过广播等适当媒体；
- 与劳工部国家联络中心合作，确保提供足够的口译服务，并向劳工部员工和公众传播如何获得这些服务的信息；<sup>37</sup>
- 为创建工具（例如词汇表和 Babel 通知）提供支持，这些工具可以帮助机构向 LEP 个人提供服务；以及，
- 受理申诉并帮助解决问题。

鉴于全面的翻译工作需要规划、执行和实施阶段，这些阶段可能会错开执行，CRC 在未来几年将继续为 COLA 寻求额外资金，以充分支持本部门的语言服务/援助需求。

---

<sup>37</sup>国家联络中心将继续为其口译需求提供资金。

## 机构行动和语言服务

为了推动各机构现有的努力，改善 LEP 弱势工人的语言服务，DOL 领导层指示各机构在 2023 财年采取特定行动（参见下方列表）。这些行动对于解决最弱势工人面临的障碍至关重要；建立伙伴关系；并记录机构工作的影响。了解最弱势和边缘化工人的语言需求并改善他们的语言服务是各机构利用有限资源的重要途径。CRC 为 DOL 机构提供技术援助，协助他们通过新成立的 DOL 语言服务工作小组实现所需的行动。<sup>38</sup>

通过机构管理计划 (AMP) 促进语言服务计划的实施。AMP 是绩效规划文件，各机构通过该文件制定措施和里程碑，以满足关键任务职能和部门领导层定义的其他职责。

秘书办公室 (OSEC)（包括首席公平和多元化官员办公室）制定了某些措施和里程碑，以确保所有机构推进共同目标。以下语言服务活动就是这种情况，适用于所有劳工部机构，以及其他与公平相关的机构。各机构对结果和及时完成活动负责，并且必须向秘书办公室 (OSEC) 报告其合规情况。AMP 衡量标准和里程碑也与预算决策和个人绩效计划相关。本部门的绩效管理中心进一步监督各机构的工作。

在 2023 财年 AMP 中，各机构的任务如下：

- 识别服务不足社区的语言群体。

---

<sup>38</sup> 请参阅下面的语言服务工作组部分。

- 利用数据和证据，劳工部机构将根据机构的范围/使命，确定有资格由相关办公室（国家、地区、地区）提供服务的重要语言群体，包括关注最弱势的工人。
- 确定机构需服务的符合资格的语言群体（即 LEP 工人，尤其是最弱势群体）应包括对全国各地的局部地区和/或人口/经济环境的趋势和变化进行评估。
- 识别工人群体的重要文件和信息。
  - 劳工部机构将确定其计划中的重要文件/信息，包括网络上的文件/信息，这些文件/信息应以英语以外的语言提供，并且除非已经翻译，否则需要翻译成相关语言。每个机构应将以下有关多语言数字内容的信息作为机构 LAP 的基本要素纳入。
    - 各机构应采取合理措施，为 LEP 个人提供对机构重要数字内容的有意义的访问权限。例如，这可能包括：
      - 机构的管辖权和使命。
      - 联络信息，包括如何与组成部门进行沟通。
      - 如何提出投诉（包括表格和填写这些表格的说明）。
      - 影响 LEP 社区的新闻稿和重要公告。
  - 此外，面向公众或广大受众的重要文件，可能包括但不限于：

- 公共外展或教育资料；
  - 索赔或申请表（包括任何必要的说明）；
  - 与个人权利有关的表格或书面数据；
  - 外展或社区会议或培训的通知；以及
  - 有关机构向 LEP 个人免费提供语言协助服务的通知（如适用）。
- 各机构应从其所服务的最弱势工人的角度出发，集中精力于这些方面。
  - 当大量有资格获得服务或可能直接受计划/活动影响的人口需要英语以外的语言的服务或信息以进行有效沟通时，必须翻译重要文件或信息。这是一项积极义务，这意味着必须对其进行计划，而不是等到个人需求出现时才进行。
  - 开始翻译重要文件和信息。
    - 劳工部机构将根据弱势工人的需求开始将重要文件和信息翻译成多种语言。
  - 外展和参与策略。

- DOL 机构将制定外展和参与策略，概述每个机构与 LEP 员工互动和服务的各种方式。<sup>39</sup>外展和参与策略至少需要：
  - 确定机构遇到的 LEP 个人的语言需求；
  - 包括/概述标准作业程序 (SOP) 和员工程序
    - 例如，当工作人员请求/获得翻译和口译服务；对于负责提供语言服务的双语/多语员工；供员工与 LEP 人员沟通时使用<sup>40</sup>；
  - 详细说明机构将如何追踪与 LEP 个人的互动以及向其提供的服务；
  - 概述将为员工提供的有关语言服务标准操作程序和客户互动的培训；和
  - 确定/分配负责确保外展和参与策略得到实施、监控和维持的机构联络点 (POC)。
- 每个机构还将描述如何与提供免费语言服务服务的个人、社区和其他组织进行外展和互动，以此作为建立额外能力为弱势 LEP 工人提供服务的手段。

---

<sup>39</sup>这包括机构与工人互动或为工人提供各种接触点（例如，在进行调查、外展和教育、电话/热线询问、工人举报违规行为、接收会议、面谈或其他会议时，通过电话或面对面进行）。

<sup>40</sup>通过实时通信或书面通信。

- 资源。
  - 在确定针对最弱势工人的重要语言群体后，劳工部机构将确定双语/多语言员工资源和需求，并审阅如何评估员工的语言能力。
  - 各机构还将确定双语/多语言工作人员是否以及如何在整个机构内提供支持，同时确保公平分配工作。这个过程将包括：
    - 对职位描述的审阅。
    - 确定要使用的支持，例如电话或基于网络的语言热线或签约翻译和口译服务。
- 职位描述审阅
  - 各机构在人力资源办公室 (OHR) 的指导下，将继续审阅职位描述 (PD)，以确定何时应招聘具有双语技能的候选人。

为了进一步表明本部门对语言服务的承诺，CRC 在 2023 财政年度也采取了以下行动：

- 语言服务计划
  - CRC 修订了 DOL 的语言服务计划（以加强部门范围内的标准，以确保英语能力有限的工人获得公平的访问机会）。作为修订的一部分，CRC 向 DOL 机构提供技术援助和培训，这些机构可能为 LEP 个人提供服务或与 LEP 个人合作制定该计划的特定机构部分。

- 语言服务调查（更多信息可在**语言服务计划范围**中找到）
  - CRC 制定并启动了语言服务调查，并向各机构提供语言服务调查分析结果，以协助他们制定针对机构的语言服务计划。该调查为更了解部门内的语言需求提供了所需的基础。
- 翻译和口译服务
  - CRC 与语言服务工作小组合作，制定了翻译和口译服务的质量控制门坎/措施。
- 劳工部语言服务政策
  - CRC 起草了语言服务政策和指南。该政策将包括整个部门的语言服务基线标准和指南，以确保各机构的语言服务义务得到履行。

2024 财年，各机构必须在其 AMP 中纳入以下活动，以进一步展示其为解决最弱势工人面临的障碍所做的努力。

- 继续审阅和更新目前的职位描述，以确定是否需要扩大双语要求，以与服务不足的社区进行外展和互动。随着确定更多双语职位以促进各机构执行其语言服务计划，各机构将与人力资源办公室合作，更新招聘双语员工所需的职位描述，并确定招聘职位的申请人库。

- 第三方将评估<sup>41</sup>候选人和员工的语言能力，以确保他们具备担任翻译员和/或口译员的适当资格。
- 对于那些在其合格服务人群中拥有或可能为 LEP 个人提供服务或参与的机构：制定机构特定的语言服务计划（以及实施计划的必要框架）以及必要的标准操作程序 (SOP)，包括监控、培训和实施要求以及关键活动的里程碑（另请参阅下面的机构特定语言服务计划部分）。
  - 建立标准作业程序，定期评估符合条件的服务人口的人口统计资料以及随时间推移的潜在人口变化。
  - 建立系统来追踪寻求语言服务的人数和所提供服务的类型。
- 完成已确定的重要文件的翻译。除了确保将重要文件/信息翻译成重要语言群体外，各机构还将负责确保质量审阅和出版/传播，这可能至少部分与外展和参与策略一致。
  - 创建标准操作程序，以促进持续不断的需求，识别新的重要文件/信息，并及时将重要文件/信息翻译成重要语言群体所使用的语言。
- 实施外展和参与策略，包括进行年中评估，概述该机构与 LEP 工人互动和服务的各种方式，以及以英语以外的适当语言沟通/传播服务可用性所采取的行动。

---

<sup>41</sup>使用标准化评估测验和程序来确定候选人和员工是否具备执行正式翻译和/或口译工作职责所需的技能。



CRC/COLA 也将承诺在 2024 财政年度完成以下行动：

- 建立一个框架或模板，包括基线语言服务政策，以协助各机构制定 2024 财政年度机构特定的语言服务计划。
- 制定流程，供各机构通过《综合采购协议》下建立的任务指令申请翻译和口译服务。
- 为语言服务联络员制定并提供季度技术援助培训。培训可包括以下主题：执行 Babel 通知；利用具备语言能力的员工的最佳实践；为员工提供语言服务创建标准操作程序 (SOP) 时的最佳实践。
- 开发新的效能指针来衡量与语言服务相关的程序效能。

## 机构特定语言服务计划

2024 财年，DOL 机构<sup>42</sup>将需要制定机构特定的 LAP（以及实施 LAP 的必要框架）。特定机构的 LAP 将以本部门 LAP 的特定机构部分中介绍的信息、分析和目标为基础，并将提供更详细和必要的标准操作程序，包括监测、培训和实施要求，以及关键活动的里程碑和相关截止日期。为了确保向 LEP 个人提供有意义的访问权限，LAP 还将明确概述各机构正在采取或将采取的方法/可行步骤，以解决已发现的差距并满足本部门 LAP 中确定的活动，并概述针对特定机构的外展和参与策略的实施计划。各机构也

---

<sup>42</sup>在其符合资格的服务人群中存在或可能为 LEP 个人提供服务或与其进行互动。

将概述其员工的职责，特别是那些最有可能与公众互动的员工，并将确定机构中谁将负责 LAP 的管理、实施和修订。

为了协助各机构制定其特定于机构的 LAP，CRC /COLA 将制定一个框架<sup>43</sup>，概述计划应包括的最低要求，<sup>44</sup>例如获得翻译和口译服务的特定于机构流程；识别将要收集的数据以及如何管理该数据；以及具有语言能力的机构工作人员和联络人的联络信息。

## 劳工部手册系列 (DLMS) 关于语言服务的章节

2023 财年，CRC 为 DLMS 关于“语言服务”的新章节起草了语言服务政策和指南。本章包括整个部门的语言服务基线标准和指南，以确保各机构的语言服务义务得到履行。本章最终确定后，该章节的连结将纳入本部门语言服务计划的未来更新中。该章节也将在本部门的内部网络<sup>45</sup>页面上提供，并在发布后广泛分发给工作人员。

## 语言服务工作小组

CRC 也协调和领导 DOL 的语言服务工作小组。该工作小组目前有来自 DOL 内 26 个不同机构的 41 名成员。该小组每月召开一次会议，监督 LEP 外展和实施活动，并致力于制定部门级的政策和程序，以加强 DOL 的 LEP 工作。在每月的会议上，机构代表人

---

<sup>43</sup>这将使各机构能够采用其认为合适的组件，以最好地满足每个机构的独特需求和人口统计。

<sup>44</sup>机构可以利用此工具：[联邦实施和联邦协助计划的语言服务评估和规划工具 \(lep.gov\)](https://www.dhs.gov/lep)。

<sup>45</sup> LaborNet。

报告机构在 LEP 目标方面的进展，以及本计划中描述的政策和程序的有效性。每月一次的会议是语言服务联络员提出有关语言服务要求的问题并获得答案的时间。CRC 也利用每月会议提供有关语言服务主题和程序的培训。如果在语言服务工作小组会议之外出现问题，联络人员应直接联络 CRC/COLA 寻求协助。

## **DOL 企业范围的语言服务和翻译、口译和转录服务工具**

根据联邦政府的类别管理举措，DOL 正在更多地使用企业级的签约工具。企业级的工具，例如企业级的订购协议 (EOA)、《综合采购协议》 (BPA) 和不定交付/不定数量 (IDIQ) 合同，可供 DOL 签约负责人下订单。该部门的两个全企业合约工具：<sup>46</sup> i) 专业语言协助服务；及 ii) 翻译、口译和转录服务直接支持本部门努力改善 LEP 个人参与 DOL 所进行的计划和活动的机会。

### **用于专业语言协助服务的企业级 IDIQ<sup>47</sup>**

DOL 机构可以向 IDIQ 下单以获得以下服务：

- 向负责以下工作的机构工作人员提供技术援助：
  - 完成特定于机构的 LEP 评估/调查，包括人口统计研究
  - 制定机构特定的语言服务计划

---

<sup>46</sup> 该机构可以对此进行下单。

<sup>47</sup> 下单程序可在 DOL 的内部网络页面上取得。

- 实施其特定于机构的 LEP 计划
- 为创建可协助该机构向 LEP 个人提供服务的工具提供支持；
- 制定计划并促进与社区组织和 LEP 客户的外展和互动；
- 制定语言服务政策和程序并向 DOL 员工提供培训；
- 因执行相关行政命令而产生的额外多元化、公平性、包容性、无障碍(DEIA)/公平评估和支持；
- 协助：
  - 网页开发
  - 起草有关语言服务的政策
  - 审阅有关语言服务的投诉或其他反馈
  - 制定调查问题（用于定期评估）
- 制定关于语言服务政策和程序的标准作业程序、单页寻呼机、桌面辅助工具、术语表、通知、“我说”卡、海报等。

## 企业级翻译、口译和转录《综合采购协议》<sup>48</sup>

拥有以工人首选语言与工人进行持续沟通的能力对于履行本部门保护工人和执行法律的使命至关重要。为了确保本部门有能力协助与机构互动的 LEP 个人，并以英语以外的适当语言提供外展和培训材料，本部门针对语言翻译/口译服务、音频讯息传递和 24 小时服务制定了 BPA 语言翻译/口译服务。作为其计划的一部分，DOL 还必须确保将重要文件和信息翻译成每个经常遇到的有资格接受 DOL 计划、服务或活动或可能受到 DOL 计划、服务或活动影响的 LEP 群体的非英语语言。根据需要在美国五十个州、哥伦比亚特区和美国领土（包括但不限于波多黎各联邦、维京群岛和关岛）提供服务。此企业级的 BPA 适用于所有 DOL 机构组成部门。

### 翻译和口译质量

DOL 的翻译和口译服务 BPA 包含质量控制措施。承包机构制定并采取了质量控制计划 (QCP)，该计划是识别、防范和确保不再发生缺陷服务的步骤。承包机构的质量控制计划是承包机构确保所执行的工作符合 BPA 要求的工具。QCP 至少会解决：

- 基于字数以及基于内容的翻译步骤数量（例如翻译、校对和质量控制）的译文预期完成时间；

---

<sup>48</sup>下单程序可在 DOL 的内部网络页面上取得。

- 承包机构在任务活动发生和/或政府指出缺陷之前识别和纠正服务质量缺陷的计划；
- 如何解决服务缺陷，包括确定负责修订的人员，以及纠正错误的一般流程摘要，以确保这些错误不会在未来的计划中发生；
- 记录和响应订单的程序；以及
- 承包机构解决人员绩效问题的方式。

此外，DOL 在 BPA 中纳入了绩效目标，重点是确保承包机构提供的翻译/口译服务的质量：

| 绩效目标        | 标准                                | 绩效门坎（这是最大错误率） | 监测方法                         |
|-------------|-----------------------------------|---------------|------------------------------|
| <b>翻译质量</b> | 承包机构将确保翻译没有错误，并且译文使用联邦简单语言指南进行翻译。 | 完成的总任务的 98%   | 不良绩效将记录在承包机构绩效评估报告系统（CPARS）中 |

| 绩效目标         | 标准   | 绩效门坎（这是最大错误率） | 监测方法             |
|--------------|--|---------------|------------------|
| <b>翻译资格</b>  | 承包机构将确保翻译人员符合资格，并且拥有完成任务所需的认证。DOL 随时可能要求验证译员的资格。 | 总任务的 100%     | 表现不佳将记录在 CPARS 中 |
| <b>翻译修订</b>  | 如果 DOL 发现翻译中存在任何错误，承包机构将在 DOL 通知后 24 小时内免费修改翻译。  | 每个出错任务的 100%  | 表现不佳将记录在 CPARS 中 |
| <b>口译员资格</b> | 承包机构将确保口译员符合资格，并且拥有完成任务所需的认证。DOL 随时可能要求验证口译员的资格。 | 总任务的 100%     | 表现不佳将记录在 CPARS 中 |

| 绩效目标                  | 标准  | 绩效门坎（这是最大错误率） | 监测方法             |
|-----------------------|---|---------------|------------------|
| <b>口译的职业道德和专业责任准则</b> | 口译员将按照 DOL 要求的职业道德和责任准则 <sup>49</sup> 进行口译。 | 总任务的 100%     | 表现不佳将记录在 CPARS 中 |

DOL 可能会对承包机构提供的任何可交付成果进行随机抽样或定期监督，以确保语言准确性。这可以由劳工部机构根据需要可通过可接受的方式进行，其中可能包括依赖具有目标语言语言能力的双语/多语言工作人员。

## 制定语言服务计划的方法

在以下各部分中，劳工部机构确定了当前语言服务中的差距，并概述了解决每个差距的方法。CRC 将支持每个机构改善语言服务的努力，并将监督每个机构的进展，以确保有效实施概述的目标。<sup>50</sup>此外，每个机构都向 DOL 语言服务工作小组指定了语言服务联络员，负责协调各机构改善语言服务的工作。

<sup>49</sup>承包机构将制定指导方针，至少确保准确性、公正性和保密性、实践限制以及协议和行为方式。

<sup>50</sup>通过 COLA。



## 劳工部监测和评估/修订语言服务计划

CRC 将自发布之日起每三年审阅一次当前的 DOL 语言服务计划。如果需要修改，CRC 将修改 LAP。此外，CRC 将监控每个机构概述的目标和可交付成果，以确保及时准确地更新和实施计划/政策/程序。

## 公布语言无障碍计划

劳工部的“语言服务计划”将通过劳工部主页上显示的快速链接向公众提供。<sup>51</sup> 也将在 CRC 的主页上进行提供，<sup>52</sup>CRC 将存盘《改善英语能力有限人士获得服务的计划》。<sup>53</sup>

## 申诉/反馈程序

希望提供有关 DOL 语言服务计划回馈的 LEP 客户可以通过以下电子邮件地址向 CRC 提交回馈：[LanguageAssistance@dol.gov](mailto:LanguageAssistance@dol.gov) 或致电 202-693-6500。失聪、听力困难或有语言障碍的客户可以拨打 7-1-1 获取电信中继服务。根据《康复法案》第 501、504 和 508 条，将为身有障碍的 LEP 客户提供合理的特殊照顾、有效的沟通和无障碍技术。

（客户也可以联络国家联络中心，该中心会将任何问题、想法或疑虑转发给 CRC/COLA）。CRC 将检视客户反馈并在七个日历日内与所提及的机构联络。未来，

---

<sup>51</sup> [www.dol.gov](http://www.dol.gov)。

<sup>52</sup> [OASAM 民权中心页面](#)。

<sup>53</sup>2011 年 7 月实施。

DOL 可能会在为 COLA 开发的网站上发布特定机构的联络信息，并传播此类信息。随后，该机构将与 CRC 合作，为 LEP 客户提供充足且及时的语言服务。此外，CRC/COLA 将制定一种方法来审阅从特定机构的外展和参与策略中汲取的经验教训，并在定期更新此 LAP 时以其他方式吸引外部利益相关者。如果在收到反馈后考虑修订“语言服务计划”，DOL 将相应地修订计划和/或内部流程。

## **特定于机构的 LEP 计划**

### **与 LEP 互动有限的机构**

#### **行政复核委员会 (ARB) / 福利复核委员会 / 雇员赔偿上诉委员会**

裁决委员会由行政审阅委员会 (ARB)、福利审阅委员会 (BRB) 和员工赔偿上诉委员会 (ECAB) 组成。委员会审查和裁定工伤赔偿和员工保护法规下的上诉案件。

ARB：劳工部长已授予 ARB 权力并赋予其责任，使其在对各种雇员保护法下产生的事项进行审阅或上诉后发布机构决定。委员会的管辖范围包括但不限于以下法律领域：环境、交通和证券举报人保护；临时移民计划；童工；就业歧视；就业训练；以及联邦建筑和服务合约。委员会的案件通常是针对劳工部行政法官的决定或劳工部工资与工时部门主管的决定提出上诉。委员会的使命是依法伸张正义，及时有效地作出合法正确、理由充分的上诉决定，公平公正地对待所有向委员会提出申诉的人。

BRB：BRB 由国会于 1972 年创建，旨在审阅对《黑肺福利法》、《煤矿健康与安全法》第四章、30《美国法典》(U.S.C.)§901 及以下条款，以及《码头和港口工人赔偿法》，33 U.S.C. §901 等及其扩展，包括《外大陆架土地法》，43 U.S.C. §1331 及以下条款，《防卫基地法》，42 U.S.C. §1651 及以下条款，以及《不可转拨基金工具法》，5 U.S.C. §8171 及以下条款。BRB 与对行政法官办公室 (OALJ) 和工人赔偿计划办公室 (OWCP) 的决定提出上诉的各方进行接触。该委员会有权解决任何利益相关者根据上述法规提出的、引起重大法律或事实问题的上诉，并审阅行政法官的决定，以确定调查结果是否有实质性证据支持，是否符合法律规定。

ECAB：ECAB 的使命是以公正和迅速的方式审理和裁决针对工人赔偿计划办公室 (OWCP)<sup>54</sup> 决定提出的上诉案件。委员会的决定是根据其法定职责，在对 OWCP 编制的案件记录进行彻底审阅的基础上做出的。在委员会审阅记录之前，受伤的联邦工作人员有机会参加 OWCP 听证和审阅部门的完整证据听证会。

由于委员会的上诉审阅范围，他们与公众的互动有限。唯一潜在的非英语诉讼当事人通常是自诉人。所有发送给委员会的上诉均来自下级司法实体。尽管如此，当个人参与委员会的流程时，翻译或口译需求可能会继续出现。例如，个人可能继续需要援助才能有效地提出上诉。

---

<sup>54</sup> 《联邦雇员赔偿法》(FECA)。

2022 财年，ARB、BRB 和 ECAB 结案了 2,111 起案件，并记录了 2,011 起新上诉。

委员会收到了超过 375 封要求更新状态的信件和电话询问，以及超过 25 份《信息自由法》(FOIA) 请求。ARB 和 ECAB 没有举行口头辩论听证会。这些事件或行动均不需要翻译/口译服务/支持，也没有提出对翻译/口译服务或支持的申请。委员会没有用于追踪需要语言服务的 LEP 个人数量或其申请的语言服务类型的系统。虽然这种需求可能并不频繁，但在 2024 财年，委员会将开发系统来追踪其提供的 LEP 服务的频率和类型，并将培训员工如何使用该追踪系统。

在极少数情况下，委员会会遇到以另一种语言写成的待决案件文件<sup>55, 56</sup> 委员会寻求其他双语劳工部员工的服务，以将这些文件翻译成英文。委员会也根据需要使用谷歌翻译；委员会承认使用在线翻译软件并不是最佳做法。2024 财年，委员会将评估是否需要改进这些系统的语言服务，以确保 LEP 个人的可访问性。此外，在 2024 财年，委员会将确保由谷歌翻译翻译的任何内容均由经正式评估其语言能力的语言学家进行审阅。BRB 中有一位讲西班牙语的双语员工，为所有三个委员会提供语言协助服务。<sup>57</sup>然而，双语工作人员的语言能力尚未经过正式评估。由于很少遇到 LEP 个人，委员会不会招募具有语言能力的员工，并相信他们有足够的资源来应对 LEP 个人需要语言帮助的情况。

---

<sup>55</sup> 西班牙语是最常见的语言。

<sup>56</sup> 通常情况下，案件文件在提交给委员会之前已经过审判组织的审阅和翻译。

<sup>57</sup> ARB、BRB 和 ECAB。

委员会不会在其网站上以英语以外的任何语言提供信息。2023 财年，委员会将发布 Babel 通知<sup>58</sup>，以确保 LEP 个人能够在必要时获得语言服务。

2024 财年，委员会将制定一项语言服务计划，以确保为 LEP 个人提供有意义且及时的语言服务，以促进委员会的任务。在制定语言服务计划期间，委员会将评估是否应将其重要文件至少翻译成西班牙语，这是在促进其使命期间最有可能遇到的语言。委员会也将概述工作人员在需要时提供语言协助服务的程序。<sup>59</sup>

## 国会和政府间事务办公室

国会和政府间事务办公室 (OCIA) 通过向华盛顿特区、各州和地方政府以及部落国家的政策制定者提供关于劳工部优先事项的教育，从而推动国务卿的使命。OCIA 协助部长、副部长、机构负责人和部门工作人员制定有效的计划和策略，以实现部门的立法目的和目标。OCIA 也与部门领导层协调，向政策制定者提供有关本部门计划和联邦劳工问题的教育。

OCIA 是本部门与国会和其他政府实体的联络人。因此，该机构与公众的接触非常有限，并且报告称与 LEP 个人的接触也很少。该机构认为，西班牙语是通过意见听取会

---

<sup>58</sup>Babel 通知至少会以西班牙语显示。

<sup>59</sup>例如，翻译和口译服务。

议、圆桌讨论和电话致电遇到的唯一外语（除英语以外）。<sup>60</sup>OCIA 不会追踪其服务的 LEP 个人数量、在何种背景下或其提供的语言服务类型。

该机构没有正式的流程来识别其网站（向公众开放）或可能需要翻译的外展材料中出现的重要信息。2023 财年，OCIA 将确定其重要信息/文件，并制定一项计划，至少会考虑将选定文件翻译成西班牙语。此外，在 2023 财年，OCIA 将评估是否应将重要信息/文件翻译成在执行其任务期间可能遇到的其他语言。尽管 OCIA 的网站只有英文版，<sup>61</sup>2023 财年，OCIA 将在其网站上发布 <sup>62</sup> Babel 通知，以确保 LEP 客户了解在必要时向其提供语言服务的方式。

该机构主要由政治任命人员组成。由于其服务的 LEP 客户数量较少，OCIA 并未专门聘请具有语言能力的员工。然而，OCIA 目前拥有具备日语、纳瓦荷语和西班牙语能力的工作人员。尽管没有对这些员工的流利程度或资格进行评估，但 OCIA 会利用他们的语言能力来翻译文件或在必要时提供口译服务。2024 财年，OCIA 将起草一份特定于机构的语言服务计划，该计划将制定以下政策/程序：向 LEP 客户提供语言服务；培训员工如何提供语言服务（例如，如何获得合约电话语言协助服务）；追踪接受语言服务的 LEP 客户数量；以及所提供的语言服务的类型。

---

<sup>60</sup>到目前为止，OCIA 已与仅使用英语的利益相关者进行了互动。

<sup>61</sup>因为其与 LEP 个人的接触有限。

<sup>62</sup>在西班牙语中。2024 财年，OCIA 将评估是否应将 Babel 通知纳入任何其他语言（例如美洲原住民语言）。

2024 财年，OCIA 将制定一项外展和参与策略，以确保 OCIA 采取有意义的措施，为其符合资格的服务人群提供语言服务。该策略包括确定外展材料，并评估是否应将其翻译成西班牙语或其他语言。对于任何重要的外展材料，该机构将努力在 2024 财年年底之前进行翻译，并创建翻译材料的内部储存库。

## 身有障碍人士就业政策办公室

身有障碍人士就业政策办公室 (ODEP) 的使命是制定和影响政策和实践，以增加身有障碍人士就业机会的数量和质量。为了完成这项使命，ODEP 促进采用和实施改善身有障碍人士就业的政策、策略和有效做法。<sup>63</sup>ODEP 的方法是通过传播政策、策略和有效实践、共享信息以及向政府机构、服务提供商和非政府实体以及公共和私人雇主提供技术援助来推动系统和实践变革。LEP 个人也可能身有障碍，ODEP 强调，应向这些人提供有效的语言援助，可以考虑英语以外的语言，包括使用美国手语 (ASL) 以外的手语。无障碍可能包括根据《康复法案》第 508 条使用无障碍技术的能力，或根据《康复法案》第 504 条获得合理特殊照顾的支持。

ODEP 与利益相关者合作，包括政府机构、社区组织、教育机构、专业协会、企业和工会。ODEP 工作人员通常通过电子邮件、电话和网站上的“联络我们”功能与 LEP 人员接触，每年约 1-3 次。ODEP 确保所有沟通对于利益相关者或问询的选民均有效。与政策相关的工具和资源以易于访问的格式提供。

---

<sup>63</sup>ODEP 已制定和/或验证的内容。

有时，雇主会向 ODEP 索取翻译后的全国身有障碍人士就业意识月 (NDEAM) 海报（或其网站下载），以便为员工提供资源。2022 财年，下载了 777 份西班牙语海报，订购了 4,998 份西班牙语海报。

ODEP 将宣传册、小册子、获准机构网站和公共服务公告视为重要文件。ODEP 每年对翻译文件进行审核，并存盘在国家级储存库中。ODEP 不使用在线翻译软件。

ODEP 最常遇到请求翻译成西班牙语。当 ODEP 确实收到翻译请求时，该办公室会利用签约服务，部门中会说西班牙语的员工，<sup>64</sup>或获准机构来翻译文件<sup>65</sup>和/或提供语言协助支持。ODEP 承认，其在与 LEP 个人沟通方面面临一些挑战，例如当 LEP 个人联络机构而工作人员无法识别所使用的语言时，或者当 LEP 个人联络机构而工作人员找不到会说其首选语言的人时。2024 财年，ODEP 将为员工制定程序和培训计划，概述员工如何向 LEP 客户提供语言协助。2024 财年，ODEP 将评估是否应招募具有西班牙语和其他语言能力的员工，以便更好地为身有障碍的 LEP 提供服务。

2023 财年，ODEP 将努力在其网站上提供西班牙语版 Babel 通知，并建议所有获准机构在其网站上至少应包含西班牙语版 Babel 通知。2024 财年，ODEP 将制定针对机构的语言服务计划，以确保解决在提供语言服务方面已发现的差距。此“语言服务计划”将制定 ODEP 的计划，以随着人口（及其相关的语言服务需求）的变化和/或获准机构的变更，定期评估合格服务人口的人口统计数据。该评估可能包括确定应翻译的其他

---

<sup>64</sup>该办公室没有双语工作人员，而是请其他劳工部机构的双语人员在必要时提供支持。

<sup>65</sup>2021 财年，翻译服务支出为 10,000 美元。



文件、应翻译成其他语言的当前文件，以及制定用于识别和/或解决 LEP 个人的语言需求的正式流程。

2023 财年，ODEP 将制定一项与 LEP 个人互动的外展和参与策略。2024 财年，ODEP 将概述追踪参与（与利益相关者/获准机构）的计划以及向 LEP 个人提供的语言援助服务类型。ODEP 也将开始向其获准机构询问他们与 LEP 个人接触和/或提供直接支持的次数，并将开发以下流程：概述翻译的程序、评估当前翻译效果；并且开发更准确的方法来追踪所提供的语言服务。

## 监察长办公室

美国劳工部 (DOL) 监察长办公室 (OIG) 劳工部 (DOL) 进行审计，以审阅所有 DOL 计划和运营（包括其承包商和受赠者执行的计划和运营）的有效性、效率、经济性和完整性。进行这项工作是为了确定计划和运营是否符合适用的法律和法规；DOL 资源得到有效且经济的利用；和 DOL 计划达到了预期结果。OIG 也对涉嫌违反与 DOL 计划、营运和人员相关的联邦法律的行为进行刑事、民事和行政调查。此外，OIG 也进行刑事调查，以打击劳工敲诈勒索和组织犯罪在国家工会中三个领域的影响：员工福利计划、劳资关系和工会内部事务。OIG 也与其他执法伙伴合作处理人口贩运问题。

OIG 确定了在履行其职责时大约四种经常遇到的语言群体<sup>66</sup>：西班牙语、法语、俄语和印地语。OIG 的网站仅提供英文版本。2023 财年，在 CRC 的协助下，OIG 将在其网

---

<sup>66</sup>每周几次。

站上添加西班牙语、法语、俄语、印地语、简体中文和阿拉伯语版本的 Babel 通知，以确保 LEP 个人了解他们可以在必要时获得语言服务。2024 财年，OIG 将评估哪些数据（例如热线投诉表）也应在其网站上翻译成常用语言，并会努力将翻译后的数据放在其网站上。<sup>67</sup>

OIG 不会根据语言技能来招募人员，但会在需要时利用双语/多语言工作人员协助提供语言服务。然而，这些工作人员没有接受语言能力评估，也没有接受过训练。OIG 也不向其员工提供有关如何识别 LEP 客户并与之互动或如何向 LEP 客户提供语言服务的培训。2024 财年，OIG 将与 CRC 合作进行培训，以确保员工了解如何为 LEP 客户提供语言服务。

2024 财年，监察办将起草针对机构的语言服务计划。该计划将概述工作人员如何在需要时为 LEP 个人获取/获得语言援助服务（例如口译和翻译）的程序；确定重要文件以及翻译这些文件的时限；概述建立文件时评估文件是否重要的流程；详细说明如何追踪接受语言服务的人数和所提供服务的类型；并确定 LEP 个人的语言需求。2024 财年，OIG 也将评估是否需要招募具有语言能力的员工，并评估 OIG 将如何实施外展和参与策略，以便与可能需要 OIG 服务的 LEP 个人进行有效互动。

---

<sup>67</sup>确保 LEP 客户无需浏览英文即可获得翻译。

## 监察员办公室

《能源雇员职业病赔偿计划法》监察员办公室 (OMBUDS) 向索赔人、潜在索赔人和其他利益相关方提供有关《能源雇员职业病赔偿计划法》规定的福利，以及适用于提供这些福利的要求和程序的信息、指导和帮助。此外，OMBUDS 就受理和处理索赔的资源中心的位置向部长提出建议，并向国会提交年度报告，概述收到的投诉、申诉和援助请求的数量和类型，并对索赔人和潜在索赔人在上一年遇到的最常见困难进行评估。

尽管 OMBUDS 经常与公众接触，但与 LEP 个人的互动有限且不频繁。这些人通常是美洲原住民国家和部落的成员，OMBUDS 在美洲原住民保留地举行市政厅式的外展会议。这些会议并不频繁，大多数会议都是由美国劳工部能源雇员职业病赔偿部 (DEEOIC) 和/或司法部 (DOJ) 《辐射暴露赔偿法》(RECA) 计划主办。DEEOIC 和 DOJ 为这些会议提供口译服务。当 OMBUDS 主办美洲原住民 LEP 个人可能会参加的会议时，OMBUDS 将使用企业级的 BPA 安排口译服务。

2023 财年，OMBUDS 将制定一项外展和参与策略，以确保 OMBUDS 采取有意义的措施，为其符合条件的服务人群提供语言服务。该策略包括确定外展材料，并评估是否应将其翻译成纳瓦荷语或其他语言。对于任何重要的外展材料，该机构将努力在 2024 财年年底之前进行翻译，并创建翻译材料的内部储存库。此外，OMBUDS 将评估所确定的任何重要文件是否应翻译或以其他语言提供，这些语言在促进其任务期间可

能会遇到（例如其他美洲原住民语言和西班牙语）。根据确定/识别其网站上重要文件和/或外展数据，OMBUDS 还将在其网站上提供纳瓦荷语和西班牙语的 Babel 通知，以确保 LEP 客户在需要时可以从该机构获得语言服务。

2023 财年，OMBUDS 也将为工作人员制定程序，以评估 LEP 个人的语言服务请求。由于 OMBUDS 服务的 LEP 客户数量较少，因此不雇用具有语言能力的员工。根据需要，OMBUDS 将向任何 LEP 个人推荐相关 DEEOIC 书面资料、在线影片和/或 DEEOIC 资源中心工作人员，以获取与 EEOICPA 相关的适当信息和服务。同样，如果语言需求超出 OMBUDS 既定流程的范围，OMBUDS 将联络 DOL 语言服务工作组以获得 LEP 资源。OMBUDS 将在 2023 财政年度制定工作人员在现场和电话方式与 LEP 人员沟通时的程序，以确保及时提供服务。此外，OMBUDS 还将联络工作小组和/或 CRC，以确定是否需要额外服务，如果需要，确保及时提供服务。

在 2024 财年，根据 OMBUDS 对 2023 财年 LEP 个人的服务请求的评估结果，并为 LEP 个人可能增加的机构联络做好准备，OMBUDS 将起草一份适当的特定于机构《语言服务计划》，该计划将制定向 LEP 客户提供语言服务的政策/程序；训练员工如何提供适当的语言服务；追踪接受语言服务的 LEP 客户数量以及所提供语言服务的类型；和翻译程序。

## 公共事务办公室/公众参与办公室

公共事务办公室 (OPA) 通过其媒体和编辑服务部 (新闻办公室) 以及数字策略和服务办公室 (数字团队) 与媒体和公众互动。数字部门负责管理 DOL 的所有社群媒体账号。

OPA 也通过劳工部国家联络中心 (DOL-NCC) (免费电话和电子邮件回复服务) 与民众直接互动。DOL-NCC 通过电话、电子邮件、简讯和美国邮政为美国公众提供所有 DOL 机构的一般信息和转介服务。OPA 每天通过信件、电子邮件、电话、电子报/手册、网站 (“联络我们”或聊天功能) 和社交媒体与公众和外部利益相关者 (包括 LEP 个人) 进行互动。

DOL-NCC 为 OPA 管理的所有免费电话线路提供语言口译服务。DOL-NCC 不会以英语以外的任何语言进行宣传，也不会告知大众会提供免费且及时的语言服务。如果 LEP 客户联络 DOL-NCC，交互式语音应答 (IVR) 会提示他们与双语客户服务代表 (CSR) 交谈，并立即提供口译服务。对于其他非英语客户，CSR 通过执行与“语言热线”服务的电话会议桥接来连接“语言热线”<sup>68</sup>以翻译对话。从 2020 年 12 月到 2022 年 7 月，DOL-NCC 处理了 1,142 通 LEP 电话，其中 985 个电话是用西班牙语拨打的。在此

---

<sup>68</sup>语言热线服务独立运作，他们不了解本部门的流程或计划。

期间，DOL-NCC 还处理了多种其他语言的电话，<sup>69</sup>然而，这种情况发生的频率要低得多。

OPA 目前没有能力将所有材料翻译成英语以外的语言。某些 OPA 资料（包括新闻稿）通常会根据需要翻译成西班牙语或其他语言。当文件需要翻译成英语以外的语言时，会要求双语或多语员工翻译<sup>70</sup>该文件。该人员可能是 OPA 员工，也可能是来自其他机构且精通所需语言的 DOL 同事。一般来说，当特定媒体报导区域明显广泛使用英语以外的语言时，就会翻译新闻稿和其他数据。DOL.gov 主页还包含一个“Español”连接，可将使用者引导至各种西班牙语的 DOL 资源。OPA 也维护 DOL Español Twitter 账户。办公室也使用谷歌翻译<sup>71</sup>以及满足西班牙文翻译需求的 NCC 线路。在使用谷歌翻译时，OPA 会采取措施确保翻译质量，所有翻译资料均由双语或多语工作人员校对。2023 财年，OPA 将确定重要文件和信息，并制定将这些文件和信息翻译成其他语言的时间表。<sup>72</sup>2024 财年，OPA 将制定内部审阅程序，以确保通过在线翻译软件翻译的内容<sup>73</sup>由语言学家审阅。<sup>74</sup>2023 财年，OPA 将至少在其网站上包含西班牙语 Babel 通

---

<sup>69</sup>普通话、俄语、韩语、海地克里奥尔语、越南语、阿拉伯语、波兰语、索马里语、法语、广东话、乌兹别克语、波斯语、土耳其语、葡萄牙语、缅甸语、孟加拉国语、他加禄语、锡尔赫蒂语、印地语、尼泊尔语、斯瓦希里语、格鲁吉亚语、乌尔都语、克里奥语、苏丹语阿拉伯语、伊洛卡诺语和波斯尼亚语。

<sup>70</sup> 大约六名员工提供西班牙语服务，但并未因其语言能力而被聘用。

<sup>71</sup>OPA 知晓使用在线翻译工具（例如谷歌翻译）并不是最佳实践。

<sup>72</sup>这些语言可以是俄语、波兰语或越南语。

<sup>73</sup>谷歌翻译。

<sup>74</sup>这需要是一位接受过语言能力正式评估的语言学家。

知，以确保向 LEP 客户报告语言服务。到 2024 财年（甚至更早），OPA 将在其网站上以常用语言添加额外的 Babel 通知。

虽然 DOL 拥有一些多语言网页内容，但从 DOL 的主页上并不明显或不易阅读。网页的西班牙文翻译位于主页底部，但使用者可能不容易找到。2022 年 11 月 14 日，“美国网页设计系统”发布了有关显示语言选择器的指南。这就是“语言选择组件的一致布局、接口和行为，帮助用户能够轻松地以最熟悉的语言查找和存取内容。” OPA 将审阅本指南并考虑本着该计划的核心精神进行修订。<sup>75</sup>CRC/COLA 和 OPA 也将与 DOL 机构合作，审阅并整合实践，以确保 LEP 人士能够获得 DOL 的多语言内容。<sup>76</sup>这将包括对数字内容的分析，以及如何使这些材料更容易获得。

OPA 指出，该机构目前招聘非英语能力的员工，DOL-NCC 雇用了约 30 名西班牙语双语员工。OPA 目前雇用了大约 5 名独立于 DOL-NCC 的双语工作人员。该办公室保留了一份具有语言能力的员工名单，以便在员工需要电话和电子邮件查询帮助时提供给他们。2024 财年，OPA 将为员工制定有关识别 LEP 个人并向 LEP 客户提供语言帮助的程序和培训。

2024 财年，OPA 将制定针对机构的语言服务计划，以确保解决在提供语言服务方面已发现的差距。这将制定 OPA 的计划，定期评估符合条件的服务人群的人口统计数据及其相关的语言服务需求。2024 财年，该办公室将概述追踪 LEP 个人的参与情况以及所

---

<sup>75</sup>请参阅 <https://designsystem.digital.gov/components/language-selector/>。

<sup>76</sup>请参阅[“改善 LEP 人员对公共网站和数字服务的访问”PDF](#)

提供的语言援助服务类型的计划。重要的是，这将包括一项通过数字渠道让 LEP 个人进行参与的策略。

OPA 定期与公众参与办公室 (OPE) 合作进行活动和部门级措施。虽然这两个机构的受众并不相同，但两者在组织媒体和公众共同参与的活动时经常有重叠。这两个办公室还合作确定工人、雇主和其他利益相关者，以在劳工部内部媒体产品（即影片）中有所体现。这两个机构参与了涵盖一系列部门措施的计划 and 小组工作。

公众参与办公室 (OPE) 的使命是代表部长和劳工部与利益相关者建立并维持双向关系，在此过程中通报并改善我们的集体工作。此外，OPE 支持部长与这些利益相关者的直接接触，以促进部门和行政部门的伙伴关系和良好沟通。为了完成这项使命，OPE 与 LEP 利益相关者团体和工人进行互动。有时需要非正式翻译，双语 OPE 工作人员既负责翻译，又负责安排会议或主持圆桌会议。此翻译不属于员工的工作描述范围。此外，OPE 有时（大约每年 2-4 次）必须协助翻译数据，以使 OPE 的目标利益相关者能够阅读这些数据。

2024 财年，OPE 希望与 LEP 工人群体（如日工、肉类包装工人、农民工人等）进行更深入的接触。OPE 将寻求资金来支持圆桌会议和意见听取会议的翻译服务，以及适当的宣传数据。

2024 财年，OPA 将制定针对机构的语言服务计划，以确保解决在提供语言服务方面已发现的差距。该计划将规划 OPA 的计划，定期评估符合条件的服务人群的人口统计



数据。该办公室将概述追踪 LEP 个人的参与情况以及所提供的语言援助服务类型的计划。

## 退伍军人就业和培训服务

退伍军人就业和培训服务处 (VETS) 的使命是帮助美国退伍军人、现役军人和军人配偶做好有意义的职业生涯的准备；为他们提供就业资源和专业知识；保护他们的就业权利；并促进他们的就业机会。优先事项包括实现军队向平民就业的正确过渡；利用伙伴关系实现就业成果最大化；促进和推动服务不足社区的公平、包容和无障碍。

VETS 通过各种方式定期与公众和外部利益相关者互动，包括意见听取会议、圆桌讨论、电子邮件通讯、调查、会议和培训。由于其主要目标族群由精通英语的合格退伍军人和现役军人组成，<sup>77</sup>VETS 与 LEP 个人的互动<sup>78</sup>非常有限。当 VETS 确实遇到 LEP 个人时，最常见的语言是西班牙语。

VETS 已确定其网站上提供的重要信息。此外，VETS 的获准机构也会开展一些计划，在需要时向 LEP 个人提供重要信息。然而，VETS 的网站仅提供英文内容。在极少数需要西班牙语内容的情况下，VETS 会提供相应的翻译。VETS 对其文件进行了审阅，发现没有包含重要信息的其他文件。2023 财年，VETS 将在其网站上显示西班牙语的 Babel 通知，以确保 LEP 客户可以在需要时获得该机构的语言服务。VETS 也会考虑是

---

<sup>77</sup>进入军警部队的要求。

<sup>78</sup>每年大约需要服务 1-3 名这样的人士。

否应该建立其他语言的 Babel 通知。2024 财年，为了改善语言服务，VETS 将把其网站上提供的重要信息翻译成西班牙语。<sup>79</sup>

VETS 没有明确招募双语职位。然而，VETS 拥有具有语言能力的工作人员，可以在国家和地区层面为讲西班牙语的 LEP 人群提供服务。波多黎各现场工作人员（来自波士顿地区）可以使用双语，南部边境各州（来自达拉斯地区）的一些工作人员也是如此。如果 VETS 无法满足内部语言需求，它将向部门内其他机构的双语工作人员寻求协助和/或聘请承包机构的人员。在波多黎各，VETS 估计大约有两个职位需要使用西班牙语能力。这些职位进行《军警就业和再就业权利法案》(USERRA) 调查、监督拨款并进行外展活动。

2023 财年，VETS 完成了外展和参与策略的制定，以确保采取有意义的措施为其符合资格的服务人群提供语言服务。2024 财年，VETS 将起草一份特定于机构的“语言服务计划”，该计划将进一步评估 VETS 目前提供的语言服务，并概述确保 LEP 客户获得有意义的语言服务所需的任何其他步骤。在评估中，VETS 将讨论如何确保以有意义的方式与军人配偶（VETS 服务人群中没有英语流利要求的部分）和其他客户互动。

## 劳工统计局

劳工统计局 (BLS) 是劳动经济学和统计学广泛领域的主要事实调查机构，是美国联邦统计系统的一部分。具体来说，BLS 收集、计算、分析和发布对公众、雇主、研究人

---

<sup>79</sup>最低限度。

员和政府组织至关重要的数据。BLS 衡量美国经济的劳动力市场活动、工作条件、价格变化和生产力，以支持公共和私人决策。此外，BLS 采用创新方法来收集、分析和传播准确、客观和相关的信息，同时保护数据提供者的机密性。

过去，BLS 在工作期间与 LEP 个人的接触有限，其中包括与雇主和家庭一对一互动以收集经济数据、与联邦和州机构合作伙伴讨论经济计划以及响应公众询问。当 BLS 与 LEP 个人进行互动时，是通过电子邮件、电话、会议、培训以及面对面或电话数据收集的方式进行的。BLS 估计每年约有 10 次与 LEP 个人的接触，大部分涉及面对面的资料收集。最常见的语言是西班牙语，其次是中文（普通话和广东话）。BLS 与讲韩语、日语和波兰语的个人进行数据收集的互动很少（每年少于 1 次）。如下文简要所述，BLS 将研究其与 LEP 雇主和家庭的互动是否可以通过外展和参与以及有效提供语言援助服务而有所提升。

2023 财年，BLS 编制了一份已确定的重要文件清单，<sup>80</sup>BLS 将制定一个时间表，将已确定的重要文件翻译成执行该机构任务时最常<sup>81</sup>遇到的语言。BLS 网站不显示 Babel 通知，也不提供英语以外语言的信息。2023 财年，BLS 将在其网站上提供西班牙语和其他适当语言的 Babel 通知，以确保 LEP 客户可以在需要时从该机构获得语言服务。BLS 致力于将《职业展望手册》的部分内容翻译成西班牙文。BLS 选择翻译的部分为准入门坎较低的职业（几乎不需要教育）；年薪至少 4 万美元；就业前景稳定或正在

---

<sup>80</sup>已确定的重要文件主要是网站页面。

<sup>81</sup>截至 2024 财政年度年底。

提升。2023 财年，BLS 也将把一篇有关履历写作、工作申请和求职信的文章翻译成西班牙语，<sup>82</sup>以帮助培养求职技能。正在进行履历撰写文章翻译工作，并将于 2023 财政年度年底完成。已确定的《职业展望手册》文档将在 2024 财政年度年底前翻译成西班牙文。将这些内容以及其他有用的信息和工具翻译成西班牙语以外的语言将持续至 2024 财年。

在非常有限的情况下，BLS 会为数据收集目的而招募讲西班牙语的员工/承包机构。BLS 通常在波士顿地区（包括纽约并监督波多黎各的资料收集）和旧金山地区（加利福尼亚州）招募这些职位。目前，BLS 共有 8 名双语员工，因其语言能力而受到聘用。另外，BLS 拥有许多双语工作人员，不时被要求为 LEP 患者提供协助。该机构不利用任何语言协助服务来提供语言服务，而是依赖这些具有语言能力的工作人员<sup>83</sup>为 LEP 人士提供翻译和口译服务。当 BLS 需要翻译文件时，会有多个人员来审核翻译质量。BLS 工作人员也使用电话翻译应用程序<sup>84</sup>与 LEP 个人沟通，尤其是在收集资料时。由于此类应用程序通常存在局限性且不被视为最佳实践，BLS 将在 2024 财年探索工作人员在与 LEP 个人进行数据收集时的新流程，以确保及时提供服务并最好地满足申请服务的 LEP 个人的需求。此外，在 2024 财年，BLS 将探索使用西班牙语语音邮件提示，以确保 LEP 来电者能够获得有意义的语言服务。如有需要，我们将为员工提供有关如何识别 LEP 客户以及如何提供语言服务的培训。此外，在 2024 财年，BLS

---

<sup>82</sup> [“BLS 履历、申请和求职信”PDF。](#)

<sup>83</sup> BLS 的员工会说越南语、广东话和西班牙语。

<sup>84</sup> iPhone 翻译应用程序可在政府发行的电子设备上使用。

将评估是否应专门招募具有语言能力的额外工作人员，以确保准确的数据收集和代表性样本。

2024 财年，BLS 将起草针对机构的语言服务计划。随着 BLS 继续撰写并提供上述一些信息和/或工具（关于简历撰写的文章等），此类服务应以英语以外的语言进行说明和提供。该计划将包括向 LEP 客户提供语言服务的政策/程序；关于如何提供语言服务的员工培训大纲；BLS 追踪接受语言服务的 LEP 客户数量以及所提供语言服务类型的可行性；和翻译/口译程序。

2023 财年，BLS 将制定一项外展和参与策略。该策略包括确定重要的外展材料以及评估可能遇到的语言以确定翻译需求。对于任何被视为重要的外展材料，机构将努力在 2024 财年年底之前对其进行翻译，并创建重要翻译文件的内部储存库。BLS 将监控其增强的外展和可及性，这可能会导致说其他语言的 LEP 个人的参与。如果语言援助服务不为人所知、未进行宣传和/或以有限的方式提供，则尤其如此。

## **政策助理部长办公室**

政策助理部长办公室 (OASP) 是劳工部的主要政策、监管、数据治理和评估办公室。

OASP 在制定和推动部门优先事项方面发挥着至关重要的作用，为劳工部长、副部长和部门领导提供有关改善工人、退休人员及其家人生活的行动的建议。

OASP 本身与公众和外部利益相关者的接触有限，据报告，其与 LEP 个人的直接接触也很少。OASP 通常每年会通过电话和网站流量（通常与其他机构合作）在意见听取会议、圆桌讨论中遇到几次 LEP 个人（最常见的是说西班牙语的人士）。OASP 为意见听取会议和圆桌讨论提供语言服务，并通知公众，如有必要，这些服务将免费提供。例如，2022 年 12 月，OASP 举办了一场关于环境正义的意见听取会议。《联邦公报》上发布了意见听取会议通知，也列出了翻译和辅助选项。<sup>85</sup> 一名参与者要求提供西班牙语翻译，该服务是通过本部门的 BPA 进行提供。此外，2022 年 6 月，OASP 举办了一场有 300 多名参与者的大型高峰会，如果需要的话，所有人都可以获得翻译/口译服务。<sup>86</sup>

由于其服务/遇到的 LEP 个人数量较少，该机构不雇用具有语言能力的员工。相反，OASP 利用本部门的企业级 BPA 来满足翻译和口译需求。OASP 不会追踪遇到的 LEP 数量或所提供的语言服务的类型。当员工需要口译员与 LEP 沟通时，OASP 有时会要求 LEP 提供自己的口译员。<sup>87</sup> OASP 承认这不是最佳做法，并将在其 2024 财年语言服务计划中建立内部程序来阻止这种做法。

---

<sup>85</sup> 要求参与者提前五天通知所申请的服务。

<sup>86</sup> 没有提出任何申请。

<sup>87</sup> 家人或朋友。

2023 财年，OASP 将确定其重要文件并制定计划将其至少翻译成西班牙语。2023 财年，OASP 也将在其网站上提供西班牙语的 Babel 通知，以确保 LEP 客户可以在需要时获得该机构的语言服务。目前，OASP 在其网站上不包含任何英语以外语言的信息。<sup>88</sup>

OASP 管理 Worker.gov 和 Employer.gov；这两个网站均已完全翻译成西班牙文。

Worker.gov 是一站式资源中心，旨在帮助工人了解自己的权利并获得劳工部的资源。

Employer.gov 是为雇主可能提出的各种问题提供答案的网站，这些问题包括但不限于工资和福利、工作场所安全和健康以及其他联邦要求。OASP 正在将新设计的 Worker.gov 翻译成以下语言：西班牙语、简体中文、繁体中文、阿拉伯语、韩语和越南语。

最近，OASP 将“了解您的权利”传单翻译成总共 19 种语言，<sup>89</sup>所有翻译后的传单现已在 Worker.gov 上提供。OASP 正在考虑将尚未重新设计的 Employer.gov 翻译成以下五种语言：西班牙语、简体中文、繁体中文、韩语、越南语和印地语。2024 财年，OASP 将评估是否应在其网站上以西班牙语提供任何信息，并将显示西班牙语信息，以便 LEP 个人无需浏览英语网页即可找到可用信息。OASP 还将开发西班牙语语音邮件录音，以确保 LEP 来电者可以被分派到电话语言服务。

---

<sup>88</sup> LEP 个人必须浏览英语内容才能阅读另一种语言的内容。

<sup>89</sup>阿拉伯语、中文（简体）、中文（繁体）、菲律宾语、海地克里奥尔语、印地语、苗族语、日语、韩语、尼泊尔语、波兰语、葡萄牙语、旁遮普语、俄语、索马里语、西班牙语、泰语、乌尔都语和越南语。

2023 财年，OASP 将制定一项外展和参与策略，以确保采取有意义的措施，在意见听取会议和圆桌讨论期间提供语言服务。OASP 将制定程序，确保在与 LEP 个人沟通时提供语言服务，包括在必要时使用语言热线。

2024 财年，OASP 将起草一份针对机构的语言服务计划，该计划将制定向 LEP 客户提供语言服务的政策/程序；概述员工如何识别 LEP 个人和提供语言服务的培训；概述员工与 LEP 个人交往时的程序；确定追踪接受语言服务的 LEP 客户数量以及所提供语言服务类型的最有效方法；及翻译/口译程序。

## **与 LEP 互动频繁的机构**

### **员工福利保障管理局**

员工福利保障管理局 (EBSA) 致力于教育和帮助近 1.52 亿工人、退休人员及其家庭，这些人拥有约 747,000 个私人退休计划、250 万个健康计划和 673,000 个其他福利计划，资产约 11.7 万亿美元，以及计划发起人和员工福利社区的成员。EBSA 平衡主动实施与合规援助，并努力为计划参与者和受益人提供优质援助。EBSA 的政策是为客户提供最高质量的服务。

EBSA 采用区域结构进行运营，设有 10 个区域办事处和 3 个地区办事处，分别位于亚特兰大、波士顿、芝加哥、辛辛那提、达拉斯、堪萨斯城、洛杉矶、纽约、迈阿密、



费城、旧金山、西雅图和华盛顿特区。这些区域办事处为所有 50 个州和地区的服务提供支持。

EBSA 每天都会遇到 LEP 人士。EBSA 已作出承诺并采取了重大、有意义的步骤，为 LEP 人员提供获取其信息、计划和服务的机会。具体而言，每个 EBSA 地区通过对其地理区域内的人口进行评估来确定其重要的语言群体，以确定雇用 LEP 人员的招募/人员需求。这些地区通过审阅统计数据库来进行人口统计分析，<sup>90</sup>而不是依赖对过去参与 EBSA 的个人的审阅。在此过程中，EBSA 确定了在执行其使命时遇到的 24 种语言；其中 12 种语言在区域和地区办事处经常遇到，在 EBSA 开展业务的所有地区，常遇到说西班牙语、广东话和普通话的人员。下表按办公室列出了其他 9 种经常遇到的语言。

| <b>EBSA 办公室</b>        | <b>常遇到的语言 <sup>91</sup></b> |
|------------------------|-----------------------------|
| <b>亚特兰大地区/迈阿密地区办事处</b> | 海地克里奥尔语和韩语                  |
| <b>波士顿区域办事处</b>        | 法语、波兰语和葡萄牙语                 |
| <b>辛辛那提区域办事处</b>       | 阿拉伯语                        |
| <b>芝加哥区域办事处</b>        | 阿拉伯语、波兰语和他加禄语               |
| <b>达拉斯区域办事处</b>        | 法语和越南语                      |

<sup>90</sup>例如，[统计地图集](#)、[美国概览页面](#)。

<sup>91</sup>在 EBSA 开展业务的所有地区，经常会遇到说西班牙语、广东话和普通话的人。

| <b>EBSA 办公室</b>        | <b>常遇到的语言</b> <sup>91</sup> |
|------------------------|-----------------------------|
| <b>堪萨斯城区域办事处</b>       | 越南语                         |
| <b>洛杉矶区域办事处</b>        | 韩语、他加禄语和越南语                 |
| <b>纽约区域办事处</b>         | 俄语                          |
| <b>费城地区/华盛顿特区地区办事处</b> | 阿拉伯语、法语、韩语、俄语、<br>他加禄语和越南语  |
| <b>旧金山区域/西雅图地区办事处</b>  | 他加禄语                        |

目前，具有重要生态或生物意义的海洋区域的网站有英文版，并有一个提供西班牙语信息的登入页面。到 2023 财年年底，EBSA 将修改网站，以其认为重要的 12 种语言提供 Babel 通知。<sup>92</sup>EBSA 也计划在 2023 财政年度结束前增加其他常见语言的网页。2022 财年，EBSA 开始提供 12 种不同语言的福利顾问 (Benefits Advisors) 现场服务。<sup>93</sup>此外，还提供 105 种语言的翻译服务。EBSA 目前正在进行包括 LEP 社区在内的网站可用性测试。测试的结果将反映在未来的网站开发中。2024 财年，该机构将为这些网站翻译制定时间表，并确定是否需要进一步翻译（以及翻译新创建的或修订后的信息和文件）。

<sup>92</sup>西班牙语、阿拉伯语、简体中文、繁体中文、法语、海地克里奥尔语、韩语、波兰语、葡萄牙语、俄语、他加禄语和越南语。

<sup>93</sup>西班牙语、阿拉伯语、广东话、普通话、法语、海地克里奥尔语、韩语、波兰语、葡萄牙语、俄语、他加禄语和越南语。

EBSA 主要通过电话口译承包机构与 LEP 个人接触，该承包机构有能力提供 105 种语言的口译协助。2022 财年，<sup>94</sup> 通过这份电话口译合同，大约有 1,600 人用西班牙语进行了联络；与其他语言的人进行了不到 21 次接触，包括广东话、普通话、海地克里奥尔语、越南语、葡萄牙语、韩语、波兰语、法语和他加禄语。通话频率因语言组别而异。EBSA 担心，非英语国家的联络人数量相对较少，这可能反映出他们对 EBSA 的服务缺乏认识。因此，在 2024 财年，EBSA 将特别关注针对重要语言群体的外展工作，以确保充分提供服务。

EBSA 也为 LEP 个人提供免费热线。为了确保“使用者友好”，该机构与承包人合作，将音频系统讯息翻译成 12 种语言。<sup>95</sup> 每年约有 7,500 - 9,000 通电话拨打西班牙免费热线。2024 财年，EBSA 将进一步向弱势社区宣传这些 LEP 服务。

EBSA 的外展、教育和援助办公室多年来一直利用专业翻译服务将出版物、视讯脚本和其他媒体翻译成各种语言。对于较短的文文件，具有语言能力的工作人员会审阅这些翻译以验证其准确性。EBSA 也与国防部的国家语言服务队达成协议，为出版物、简报和其他数据提供翻译保证。EBSA 在审阅翻译时不会使用在线翻译工具或软件。对于较长的文件，EBSA 会聘请签约译员和校对员。许多区域办事处都有会讲多种语言的工作人员，如果案件涉及 LEP 工人，调查人员将向这些人员寻求协助。为此，每个区域办公室都存盘一份具有语言能力的工作人员名单。EBSA 也在区域和国家层级

---

<sup>94</sup>约 2021 年 10 月至 2022 年 9 月。

<sup>95</sup>西班牙语、广东话、普通话、越南语、韩语、海地克里奥尔语、波兰语、他加禄语、法语、阿拉伯语、俄语和葡萄牙语。

保存翻译文件储存库，并利用机构间网络储存所有翻译文件供工作人员使用/参考。

EBSA 也利用西班牙语词汇表协助工作人员履行翻译和口译职能。在 2022 财年之前，EBSA 将 10 份最受欢迎和最常用的参与者援助出版物翻译成西班牙语。<sup>96</sup>2022 财年，EBSA 开始将这些主要出版物翻译成另外 11 种语言。<sup>97</sup>EBSA 从这些出版物开始，因为其直接影响在美务工的工人。这些出版物的翻译预计将于 2023 财年年底完成。作为 EBSA 2024 财年 LEP 计划的一部分，该机构将继续确定将翻译哪些材料，包括出版物和外展报告材料。

EBSA 的福利顾问通过电话和书面形式回答问题，并进行外展活动。他们还发现并提交无法以非正式方式解决的潜在违规行为。福利顾问目前使用签约资源来提供语言协助服务。在以下情况下，可以使用这些资源：1) 语言需求易于确定；2) 工作人员知道如何使用翻译服务以及如何等待帮助时与译者和 LEP 人员互动；3) 可以及时进行有效的沟通/参与。此外，该机构将在 2024 财年开展工作，确保提供外展服务的福利顾问在活动之前评估语言需求，以便为活动配备能够使用适当语言与 LEP 个人沟通的人员。还将提供多种语言的材料（包含获得免费帮助的联络信息）。

---

<sup>96</sup>让您的健康福利为您所用的十大方法；准备退休的十大方法；乳房切除术后您的权利；关于您的退休计划您应了解什么；COBRA 下的员工健康福利指南；完善储蓄；揭开退休计划的神秘面纱；生活改变需要健康选择；工作变化需要健康选择；以及提出健康福利索赔。

<sup>97</sup>阿拉伯语、简体中文、繁体中文、法语、海地克里奥尔语、韩语、波兰语、葡萄牙语、俄语、他加禄语和越南语。

调查人员与索赔人和证人互动，获取陈述并审阅文件，这些文件可能是英语以外的语言。<sup>98</sup>然而，EBSA 没有正式的系统来确定和/或指派双语雇员参与可能涉及 LEP 工人的调查或其他案件。相反，当遇到 LEP 个人时，EBSA 会尽可能向具有语言能力的工作人员寻求协助。为了确保一致地提供语言服务，在其 2024 财年机构特定语言服务计划中，具有重要生态或生物意义的海洋区域将概述一项协议，规定调查人员在必要时将/应如何参与电话翻译和/或口译服务。也将针对为 LEP 个人制定的政策为工作人员创建和开展培训。

EBSA 计划确保在调查活动中与 LEP 个人进行有意义的接触，例如，EBSA 将如何在进行调查（包括现场调查）时获得口译援助。EBSA 将改善其自身计划/服务的公平分配，但在支持与 LEP 个人进行有效沟通以确保 LEP 的体验得到关注/考虑的同时，可能会影响到行业。

2022 财年，EBSA 的招聘公告寻求福利顾问和调查员的双语技能。迄今为止，已聘用了十名具有双语技能的人员。2023 财年期间，EBSA 继续致力于聘用双语福利顾问和调查员，以满足其任务需求。要求每个地区将招募工作的重点放在已完成的语言评估中确定的语言领域。为此目的创建了职位描述和职位公告。

---

<sup>98</sup>通常，此类文件采用西班牙语，特别是在与波多黎各计划相关的调查中。

EBSA 已与营销承包机构合作，开发英语以外的 12 种语言的信息和媒介。<sup>99</sup>该营销计划将提高人们对 EBSA 网站上以这些语言提供的信息的认识。具有重要生态或生物意义的海洋区域 (EBSA) 也与社区组织联络，建立支持 LEP 个人参与的关系。EBSA 的区域办事处确定其管辖范围内的 LEP 社区，并通过外展和网络在这些社区进行报告活动，以教育参与者和受益人了解雇员福利法规定的权利。这些报告由 EBSA 的福利顾问进行，他们会说双语，并使用目标 LEP 人群的语言。在 COVID-19 期间，以虚拟方式进行了许多报告，尽管过去这些报告是在当地社区（例如墨西哥领事馆）进行的。EBSA 打算在 2024 财政年度继续进行现场报告。活动的频率因地区而异，但有些地区每月都会举办这些报告。2022 财年，EBSA 成立了福利顾问服务不足社区外展委员会（服务不足委员会），该委员会由来自全国各地的福利顾问组成，旨在增加 EBSA 在服务不足社区（包括居住着大量 LEP 群体的社区）的影响力。2023 财政年度期间，服务不足委员会每月举行一次会议，向区域办事处提供有关如何有效地与 LEP 社区建立联络的最佳实践。服务不足委员会将在 2024 财政年度继续进行重要工作。2022 财年，据 EBSA 报告，以英语以外的语言开展了 183 项外展活动：170 场是西班牙语，另外 13 场是阿拉伯语、中文、法语、海地克里奥尔语、波兰语和他加禄语的活动。为了保持进展并确保定期监测和后续工作继续进行，在 2023 财年，EBSA 将继续宣传免费语言援助服务的可用性、如何获得这些服务以及如何提出问题或疑虑。

---

<sup>99</sup>西班牙语、阿拉伯语、简体中文、繁体中文、法语、海地克里奥尔语、韩语、波兰语、葡萄牙语、俄语、他加禄语和越南语。

此外，在其 2024 财政年度特定于机构的“语言服务计划”中，该机构将概述其计划，以评估符合条件的服务人群（可以参与 EBSA 计划、服务/信息的个人）的人口统计数据以及确保随着人口变化和计划变更而持续有意义的获得所需的相应资源。

## **就业和培训管理局**

就业和培训管理局 (ETA) 主要通过州和地方劳动力发展系统提供高质量的职业培训、就业、劳动力市场信息和收入维持服务，为美国劳动力市场的运作做出贡献。

具体来说，ETA 管理联邦政府的就业培训和工人失业计划、向各州提供的公共就业服务计划拨款、外国劳工证申请处理和失业保险计划。这些服务主要通过州和地方劳动力发展系统提供。

ETA 内的计划办公室为劳动力投资合作伙伴提供资金，以管理为 LEP 个人提供服务和/或直接为 LEP 个人提供服务的劳动力发展计划。虽然 ETA 设有下面强调的计划办公室之外的计划办公室，但其不一定直接与 LEP 客户接触。然而，在 2024 财年，ETA 将评估所有计划办公室与 LEP 个人的合作情况，以确保其充分满足 LEP 个人的需求，提供有意义的语言服务。

### **ETA（一般）**

ETA 的获准机构每天与 LEP 个人互动并为其提供服务，但该机构进行直接客户互动较为有限。ETA 为公众提供免费帮助热线，提供有关 ETA 资助的服务的信息（最多支持

253 种语言），以及 ETA 及其获准机构所服务的 LEP 个人讲的多种语言，<sup>100</sup>包括几种美洲原住民语言。

该机构的免费帮助热线是一道“前门”，提供信息丰富的部门服务和资源数据库，例如全国的美国就业中心地点、全国招聘机会、裁员信息和失业保险援助。

免费求助专线随时根据需求提供口译服务。该求助热线还可以回答常见问题，并在需要更多信息时发起研究请求。如果是这样，ETA 已经并将继续以适当的语言与呼叫者接洽。ETA 在几个面向公众的网站上列出了免费帮助热线，例如其 [CareerOneStop](#) 网站和机构联络页面，并且通常在向公众分发的纸质数据上包含联络信息。

为了确保 LEP 个人了解免费且及时的语言服务，ETA 将在 2023 财年<sup>101</sup>在其主网站上提供 Babel 通知。在 2024 财年，ETA 还将创建单独的语言支持网页<sup>102</sup>，至少提供 ETA 最常遇到的两种非英语语言<sup>103</sup>的信息和链接/表格，并将从其网站上删除在线翻译软件。

ETA 已确定了一份需要翻译的重要文件清单。2023 财年，该机构将制定一项计划，为国内显著性语言群体翻译已确定的重要文件，并将评估项目办公室是否还有任何其

---

<sup>100</sup> 遇到的语言包括西班牙语、法语、葡萄牙语、意大利语、中文（普通话）、中文（广东话）、韩语、越南语、他加禄语（菲律宾）、泰语、阿拉伯语、印地语/乌尔都语、古吉拉特语、俄语、波兰语、波斯语、法语克里奥尔语、斯瓦希里语、阿姆哈拉语/索马里语、夏威夷原住民、萨摩亚语、斐济语、汤加语、马绍尔语、切罗基语/萨拉吉语、乔克托语和马斯科吉语。

<sup>101</sup> 西班牙语、简体/繁体中文、越南语、韩语、他加禄语、切罗基语/萨拉吉语、阿拉伯语、印地语/乌尔都语和夏威夷原住民语。

<sup>102</sup> 这反映了英文网页上提供的重要信息。

<sup>103</sup> 需要西班牙语内容。



他需要翻译的重要文件。机构还将阐明将重要文件翻译成其他语言的目标，包括详细说明目标语言、制定完成翻译的时限，以及努力利用可用的合约服务翻译重要文件和信息。在制定翻译重要数据的时限时，将考虑各办事处的具体需求。到 2024 财年年底，ETA 将把所有认为重要的文件翻译成执行任务时最常遇到的语言。ETA 还将创建一个 SOP，概述未来如何识别重要文件。

多个 ETA 办公室与社区组织或倡权团体合作。鉴于通过该办公室管理的计划的广度和重点，劳动力投资办公室 (OWI) 的计划与社区组织的参与程度最高，不过，即使对于 OWI，其大部分沟通也是与获准机构进行的。ETA 正在努力增加与社区组织的直接接触，以涵盖更多组织。作为目前仅以英语进行的外展工作的一部分，ETA 正在审阅如何以其他语言向社区组织提供信息。ETA 将通过每个 DOL 机构将在 2023 财年完成的所需外展和参与策略，以英语以外的语言进行外展活动。例如，OWI 为社区组织举办网络研讨会，提醒他们有关获准机会的公告，经常与青年服务提供商会面以提供技术援助，并定期与社区获准组织接触。ETA 将在 2023 财年制定一项外展和参与策略，该策略将吸引为 LEP 个人提供服务的组织，并传达有关 ETA 计划和服务的信息，以及如何以英语以外的语言提供及时帮助。

2024 财年，ETA 将起草一份按职能组织的特定于机构的“语言服务计划”，该计划将为以下方面制定政策/程序：

- 为 LEP 客户提供语言服务。

- 培训员工如何提供语言服务（例如，如何识别个人是否是 LEP、如何识别 LEP 个人的需求以及如何为客户提供语言服务）。
- 追踪接受语言服务的 LEP 客户数量以及所提供语言服务的类型；和翻译程序。

以下概述的每个计划办公室将评估其与 LEP 客户的潜在参与程度（将此水平与历史参与程度进行比较，以确定先前的工作是否需要加强），以确保办公室履行提供语言服务的责任。ETA 还将创建一份具有语言能力<sup>104</sup>且愿意提供语言服务的员工内部名单，并评估是否应将语言能力/评估纳入国家和区域层面的招募流程。ETA 将评估现有员工的语言能力，以确保他们能够有效地以英语以外的语言进行口译和/或完成翻译工作。

## 学徒办公室

学徒办公室 (OA) 通过注册学徒计划 (RAP) 促进美国具有全球竞争力的劳动力的培训。OA 向企业、行业协会、劳工、州、教育组织、公共劳动力系统以及其他相关合作伙伴和利益相关者提供资金和其他资源、监督、指导和技术援助，以启动、扩大和促进学徒制。

在注册学徒系统中，OA 与客户两个主要直接接触点通常发生在学徒注册过程和投诉过程中。为了支持增加其学徒计划中的语言服务机会，OA 确定了两种关键表格，这些表格将被翻译成西班牙语，作为 2023 财年翻译目标的一部分：1) 学徒入学表和

---

<sup>104</sup>与工作人员分享。

2) 学徒申诉表。OA 将继续审阅重要文件的识别，并考虑在 2024 财政年度翻译数据的其他语言。

## 就业服务团队办事处

就业服务团队办事处 (OJC) 是全国最大的全国寄宿职业培训计划，已运作超过 50 年。

OJC 帮助符合资格的 16-24 岁青少年接受有意义的职业培训、完成高中教育并获得就业。该计划提供 81 条高需求职业道路，学生将在 18 至 24 个月内接受培训。

OJC 在美国和波多黎各设有 123 个中心。

根据就业服务团队的政策和要求手册 (PRH)，该手册提供了有关全国中心运营的政策指示和指导，外展和招生承包机构必须制定 LEP 准备计划，概述为满足 LEP 申请人的需求而采取的步骤。因此，就业服务团队办事处 (OJC) 要求其就业服务团队招生提供者保留多种语言的翻译和口译服务，以便在招生阶段为 LEP 个人提供协助。招生机构还必须在申请流程开始时确定申请人是否需要语言协助。申请人通常会以现场或电话口译的形式获得支持。目前，就业服务团队提供西班牙文的外展宣传数据（信息数据、表达兴趣工具）。一些信息材料（例如，计划手册）也提供其他语言版本。

2024 财年，就业服务团队将评估是否应以不同语言提供其他信息。

除了招生之外，OJC 还要求各中心制定策略，以满足 LEP 学生在职业发展服务系统各个阶段的独特需求。中心指派一名英语语言学习者 (ELL)/LEP 协调员来监督和监控 LEP 学生的计划和服务，包括管理英语语言教师和职业技术培训教师之间的定期合作，

以制定与 LEP 学生合作的策略。作为区域办事处综合评估和区域办事处目标评估流程的一部分，OJC 监督此要求的遵守情况。如有必要，如果发现不合规情况，各区域将监督中心在该领域的纠正行动。

OJC 还利用其 PRH 为营运就业中心以及提供注册和安置服务的承包机构提供强制性计划营运和报告要求。PRH 符合联邦法律和法规，包括《劳动力创新和机会法案》(WIOA) 第 188 条以及无歧视和平等机会条款。从 2023 年 5 月开始，OJC 将每年收集中心学业计划数据，包括学生读写和算术进步的障碍，作为年度中心学业计划审阅和规划报告流程的一部分。

## **失业保险办公室**

失业保险办公室 (OUI) 负责为州劳动力机构提供领导、指导和协助，以实施和管理州失业保险 (UI) 计划、联邦失业赔偿计划以及其他工资损失、工人失业和调整援助赔偿计划。OUI 为联邦州失业赔偿制度提供监督、指导和技术援助，并为州劳动力机构管理其 UI 计划提供预算和立法支持。

OUI 与客户的互动通常通过其向州 UI 机构提供的监督、资金和技术援助进行。州 UI 机构直接与客户互动，但有一个例外。当客户不同意某个州根据灾难失业援助 (DUA) 计划确定的资格时，ETA 的区域办事处负责举行公平听证会。然而，这些听证会不包括对索赔人的面谈。如果发布信息 and/或决定，ETA 将确保以适当的语言进行沟通。

在管理 UI 计划时，州劳动力机构必须遵守 WIOA 第 188 条中概述的无歧视要求，并提供有意义的 LEP 服务需求。州立机构通常会请合格的州优秀员工以及供货商支持的翻译和口译专家来持续按需提供 LEP 服务。州劳动力机构通常与社区组织建立关系，以了解不断变化的 LEP 需求。OUI 正在通过拨款和实际技术援助，积极协助州劳动力机构改善对服务不足和历史上边缘化群体（包括 LEP 个人）的服务。

OUI 正在与失业保险现代化办公室合作，在州劳动力失业保险计划中扩大和推广用“简单语言”撰写面向客户的材料和系统，并与各州参与试点项目，以提供更好的翻译服务机制，为客户提供导览这些计划的服务。

### **劳动力投资办公室**

劳动力投资办公室 (OWI) 负责为一站式系统以及《劳动力创新与机会法案》资助的青年和成人就业和培训计划提供国家领导力、监督、政策指导和技术援助。OWI 通过补助金管理大部分项目，但在某些领域，OWI 员工管理直接与公众互动的产品或计划。

OWI 管理该机构的 CareerOne Stop 网站 ([www.CareerOneStop.org](http://www.CareerOneStop.org))，该网站是与职业探索、培训和教育选择以及求职相关的电子工具和资源的唯一门户网站。该[网站目前已提供并翻译成西班牙语](#)，包括一系列供求职者使用的资源，使其能够研究职业、调查薪资和福利信息、研究教育和培训机会、规划求职、撰写和改进简历和求职信，并准备面试。2024 财年，ETA 将进行审阅流程，以确保本网站翻译的可靠性。此外，

还将考虑是否应以英语或西班牙语以外的语言进行翻译和/或补充信息可用性的其他努力是否可行且有效。如果认为合适，ETA 将启动这方面进一步开发的规划流程。

OWI 也管理 O\*NET，这是全国职业信息的主要来源，并提供数据来支持个人寻找所需的培训和工作，并为雇主提供在市场上具有竞争力所需的技术工人。O\*NET 提供西班牙语职业探索网站 MiProximoPaso ([www.miproximopaso.org](http://www.miproximopaso.org))，允许西班牙语职业探索者使用基于网络的交互式工具研究 900 多种职业。2024 财年，ETA 将进行审核流程，以确保网站的翻译可靠性。此外，还将考虑是否应以英语或西班牙语以外的语言进行翻译和/或补充信息可用性的其他努力是否可行且有效。如果认为合适，ETA 将启动这方面进一步开发的规划流程。

OWI 负责监督“监测倡权系统”，这是联邦州监测系统，旨在确保移民和季节性农场工人 (MSFW) 能够公平地获得职业服务、技能发展和劳动力保护，以帮助改善他们的生活和工作条件。在州一级，每个州劳动力机构都有一名州监察倡导者 (SMA)，负责持续审阅州 MSFW 服务。在实施“监测倡权系统”时，ETA 监督各州遵守联邦法规的情况，要求每个州劳动力机构雇用一名州监测倡权人和能够向农场工人进行外展活动的工作人员，所有这些人必须能够使用移民和季节性农场工人通用的语言进行交流（最常见的是西班牙语，尽管其他语言越来越普遍），或者来自无国界医生背景或拥有丰富的农场工作经验。

在联邦层级，ETA 区域办事处设有区域监测倡权人，其负责支持州监测倡权人 (SMA)，以及国家监测倡权人，其负责监督整个系统。ETA 在选择国家监测和区域监测倡权人时遵循类似的资格要求。除一例外，该办公室不为农场工人制作材料；上述州外展工作人员与农场工人沟通。该办公室存档了一份用于提交就业服务投诉的表格，批准号码为 1205-0039。OWI 将于 2023 财政年度将此表格翻译成西班牙语和农场工人常用的其他语言。在极少数情况下，公众会联络 DOL MSFW 工作人员寻求信息或协助，DOL 工作人员将制定协议来提供临时语言援助服务。

OWI 的印第安和美洲原住民计划部 (DINAP) 根据《劳动力创新和机会法》第 166 条管理向联邦认可的部落、国家认可的部落和部落组织提供的就业和培训补助金。与 OWI 的其他计划团队一样，DINAP 不向求职者提供服务，而是通过获准机构开展工作。所有获准机构均使用英语与 ETA 和其他联邦机构管理其补助金。美国最常用的原住民语言是纳瓦荷语。纳瓦荷保留地是 DINAP 最大的获准群体，并以英语与 ETA 和 DINAP 沟通。虽然过去所有 DINAP 获资助机构都以英语开展业务，但获资助机构将来可能有不同的需求，此时 ETA 就会寻找翻译和口译服务。获准机构可以灵活地向求职者提供服务；就获得补助金服务的资格而言，求职者是美洲原住民。这种灵活性包括以社区语言作为整体手段提供服务，并将母语教学纳入服务中。在极少数公共成员联络 DINAP 寻求信息或协助的情况下，DINAP 将制定协议来提供临时语言援助服务。

## 外籍劳工认证办公室

外籍劳工认证办公室 (OFLC) 保护美国和外国工人的工资和工作条件，同时向符合条件的美国雇主颁发劳工证，以便在没有合法美国工人的情况下雇用外籍工人。

OFLC 监管一个在线门户网站 [SeasonalJobs.dol.gov](https://SeasonalJobs.dol.gov)，该网站发布美国工人可能有兴趣申请的临时和季节性工作机会。SeasonalJobs.dol.gov 通过以下方式让英语能力有限的美国工人更容易获得有关 H-2A 和 H-2B 工作机会的信息：提供网站内容

([seasonaljobs.dol.gov/es](https://seasonaljobs.dol.gov/es)) 以及每个工作机会的具体条款和条件的西班牙语翻译。

2024 财年，ETA 将进行审核流程，以确保网站翻译的可靠性。此外，还将考虑是否应以英语或西班牙语以外的语言进行翻译和/或补充信息可用性的其他努力是否可行且有效。如果认为合适，ETA 将启动这方面进一步开发的规划流程。

## 贸易调整援助办公室

贸易调整援助办公室 (OTAA) 为受外贸影响的工人提供机会，以获得必要的技能、证书、资源和支持，为未来的工作（重新）培养技能。TAA 计划支持的工人（包括 LEP 个人）主要通过州劳动力机构及其当地办事处（作为所需的劳动力合作伙伴）获得服务。

虽然州劳动力机构是工人参与 TAA 计划的主要途径，但 OTAA 提供网站 [babel](https://babel.dhs.gov) 通知、关键表格（例如西班牙语的 TAA 请愿书和复议申请表），并存盘工作人员使用的语言列表，以便更好地回复其他语言的询问。TAA 向州机构提供案例管理资金，以提供



实时翻译和类似服务，从而提供更多服务劳动力系统的机会。作为工人外展活动的一部分，各州必须提供 babel 通知，并确保获得其他语言支持服务。

## 国际劳工事务局

国际劳工事务局 (ILAB) 的使命是加强全球劳工标准，执行贸易伙伴之间的劳工承诺，促进种族和性别平等，并打击国际童工、强迫劳动和人口贩运。ILAB 的技术援助计划仅在海外实施。ILAB 的童工、强迫劳动和人口贩运办公室 (OCFT)、国际关系和经济研究办公室 (OIRER) 以及贸易和劳工事务办公室 (OTLA) 每天通过以下媒介与 LEP 个人进行互动：意见听取会议、圆桌讨论、焦点小组、合作伙伴关系、邮件通讯、电子邮件、调查、评论、审计、电话、网络研讨会、网站/联络我们功能、社交媒体、会议、培训和/或通过美国-墨西哥-加拿大协议 (USMCA) 热线。<sup>105</sup> 由于其工作性质，ILAB 在履行其使命的过程中经常会遇到多种语言。<sup>106</sup>

在 ILAB 工作的具有特定语言能力的员工的职责通常是国际关系专家/官员，他们为指定国家提供童工、强迫劳动和人口贩运问题的研究和分析，以为国会授权和行政命令报告做出贡献；与外国政府或其他美国政府官员接触；谈判、监督和执行自由贸易协

---

<sup>105</sup>ILAB 的其他办公室不定期与公众接触，除非通过联邦公报通知寻求公众意见或寻求提交有关贸易伙伴遵守其劳工义务的信息。

<sup>106</sup>西班牙语、法语，有时有阿拉伯语。ILAB 也偶尔会遇到葡萄牙语、德语、普通话、中文（简体和繁体）、越南语、泰语、高棉语、缅甸语、印地语/乌尔都语、孟加拉国语、俄语、斯瓦希里语、阿姆哈拉语/索马里语、阿尔巴尼亚语、阿塞拜疆语、波斯尼亚语、印度尼西亚语、罗马尼亚语、马来语、黑山语、达里语、普什图语、克里奥尔语、波斯语、韩语、他加禄语、斐济语、荷兰语、亚美尼亚语、孟加拉国语、提格里尼亚语、塞尔维亚语、尼泊尔语、乔治亚语和乌克兰语。

议的劳工条款；监测和分析各国根据国际劳工标准执行劳动法的政策和做法；设计、监督和支持与技术援助计划相关的监测、评估、研究、学习和数据活动。此外，ILAB 员工也被招募为劳工专员和/或具备语言能力。劳工专员是外派国劳工就业问题和发展的主要专家，提供现场代表，并在与劳工部国际使命完整职责相关的政策和计划的所有方面提供专业和权威的建议，并代表劳工部长的优先事项向大使馆进行传达。

目前，ILAB 网站以英文显示信息。虽然 ILAB 为个人提供了根据自由贸易协议以西班牙语、阿拉伯语和法语提出申诉的机会，但 LEP 个人必须浏览英文网页内容才能找到多语言投诉表。2023 财年，ILAB 将在链接至重要信息的网页上包含 Babel 通知<sup>107</sup>，以确保 LEP 客户能够获得语言服务。2023 财年，ILAB 将努力确保 LEP 客户可以浏览其网站上提供的所有翻译内容。<sup>108</sup>2023 财年，ILAB 确定了其重要文件并开始将其翻译成常用语言。这项工作预计将于 2024 财年年底完成。

ILAB 依靠双语或多语工作人员或与州务院语言服务办公室签订的机构间协议来提供翻译和口译服务。也为临时任务提供口译和翻译服务，这些服务由“基金引用备忘录”资助并由美国驻外大使馆安排。ILAB 提供 USMCA 热线，该热线作为在线资源，讲英语、西班牙语或法语的人可以转达有关遵守美国-墨西哥-加拿大协议劳工条款的信息。该系统提供纯法语、西班牙语和英语版本。ILAB 的员工具有语言能力，可以回复用英语、西班牙语和法语提出的任何评论。此外，ILAB 了解到，原住民语言服

---

<sup>107</sup>西班牙语、法语和阿拉伯语。

<sup>108</sup>包括其投诉表格。

务者可以根据美国与其他国家签订的 20 项自由贸易协议提交公众意见或索取信息。

在这种情况下，ILAB 将努力翻译这些提交的资料并及时响应。

自 2019 年以来，雇用了大约 25 名具有语言能力的员工，另有 15 名具有语言能力但不是专门为其语言而聘用的员工。ILAB 专门为以下地区招募精通相应语言的人员：为拉丁美洲和加勒比人士招募西班牙语人员；为中东和北非地区人士招募阿拉伯语人员；为撒哈拉以南非洲地区人士招募法语人员；为巴西人士招募葡萄牙语人员；为中国人士招募普通话人员。ILAB 员工也具备越南语、孟加拉国语和海地克里奥尔语的语言能力。通过写作样本评估申请人的语言资格并审阅其准确性；面试的一部分是用其受聘使用的另一种语言进行的。目前，ILAB 没有存盘具有语言能力的员工名单；然而，在 2024 财年，为了促进更好的语言援助，该局将制定（并向员工分发）具有语言能力的员工名单。此外，ILAB 将进行有关如何识别 LEP 客户、与 LEP 个人互动以及如何必要时获得语言服务的培训。此外，在 2024 财年，ILAB 将发展多种语言的语音邮件提示<sup>109</sup>，以确保向 LEP 呼叫者提供语言服务。

ILAB 与社区组织、倡权团体、非政府组织、多边组织、小型企业、大公司、非营利组织、国际公共组织和大学合作，通过上述媒介接触或让 LEP 个人参与。ILAB 不在美国实施任何计划，但其他国家的 ILAB 获准机构和次级获准机构定期与 LEP 个人接触。

---

<sup>109</sup>西班牙语、法语和阿拉伯语（或 ILAB 认为必要的任何其他语言）。

2024 财年，ILAB 将制定一项外展和参与策略，概述如何传达语言服务责任并评估与 LEP 个人的外展和沟通的有效性。

## 矿山安全与健康管理局

矿山安全与健康管理局 (MSHA) 通过各种活动和计划帮助减少国家矿山的死亡、受伤和疾病人数。MSHA 执行经 2006 年《矿山改进和新紧急应变法案》(MINER) 修订的 1977 年《联邦矿山安全与健康法案》（《矿山法案》）的规定。机构为美国所有矿山制定和执行安全和健康规则，并向矿山经营者提供技术、教育和其他类型的援助。MSHA 也与产业、劳工以及其他联邦和州机构合作，改善美国所有矿工的安全和健康条件。有效的沟通对于机构履行其使命至关重要。

MSHA 与 LEP 个人定期联络，并每周报告几次互动。在会议、检查以及通过电话/电子邮件通讯期间，MSHA 最常遇到说西班牙语的人。然而，机构没有系统来追踪其所服务的 LEP 个人数量，或其为个人提供的语言援助服务的类型。

2024 财年，机构将考虑将语言服务范围扩大到使用各种通用语言的 LEP 用户。根据 2021 年美国社区调查 (ACS) 关于采矿工人的数据，虽然英语和西班牙语是迄今为止使用最多的语言，但也有讲德语、越南语、印地语、马拉地语、阿拉伯语、波斯语、中文（繁体和简体）、波兰语的使用者、约鲁巴语、泰语、寮语、法语和他加禄语的人。

2023 财年，MSHA 制定了需要翻译的重要文件清单<sup>110</sup>，目前正在将这些文件翻译成西班牙语。MSHA 也正在评估是否应将已确定的文件翻译成在推进其任务期间可能遇到的其他语言<sup>111</sup>或通过 ACS 确定的其他语言。<sup>112</sup>MSHA 提供西班牙语的“危险状况投诉”在线表格。然而，个人必须浏览英文说明才能找到西班牙文表格。2023 财年，MSHA 将在其网站上新增西班牙语 Babel 通知，以确保 LEP 客户了解如何获得语言服务。<sup>113</sup>MSHA 还将制定翻译已确定重要文件的计划，并对翻译文件进行定期审阅以确保准确性。此外，在 2023 财年，MSHA 将在其主页上显示西班牙投诉表，以确保 LEP 客户能够阅读。

2022 年，MSHA 通过对采矿业进行人口分析来评估西班牙语检查人的需求，<sup>114</sup>并将该分析与分配到不同地理区域的检查人进行比较。评估结果显示 MSHA 需要雇用具有语言能力的员工。<sup>115</sup>MSHA 目前有四名具有西班牙语能力的检查人<sup>116</sup>和另外三名运用西班牙语能力的员工，尽管他们并非因语言能力而受聘（或评估）。在招募过程中，候选人的西班牙语流利程度将通过西班牙语面试过程进行评估。然而，MSHA 目前没有对需要使用语言能力的员工进行专门培训，也没有专门的工具供机构员工用来提供

---

<sup>110</sup>包括 MSHA 网页上的内容。

<sup>111</sup>例如，纳瓦荷语。

<sup>112</sup>关于采矿工人。

<sup>113</sup>2024 财年，MSHA 将评估是否应在其网站上的 Babel 通知中包含任何其他语言。

<sup>114</sup>使用多个数据库。

<sup>115</sup>主要是讲西班牙语的检查人，为美国西南部、南部和东北地区提供支持

<sup>116</sup>位于美国西南部地区

语言协助服务。2023 财年，该机构将努力制定工作人员与 LEP 个人沟通互动的程序，以确保及时提供服务，包括工作人员如何通过电话语言热线或本部门的企业级翻译和口译服务签约媒介找到口译员。此外，MSHA 将制定一份具有语言能力的内部员工名单，并将名单提供给员工，以便更好地为 LEP 个人提供服务。当工作人员无法提供协助时，MSHA 将利用外部承包机构的服务来提供语言服务。承包机构<sup>117</sup>为重要文件、培训文件和 IT 应用程序提供翻译服务。<sup>118</sup>此外，承包机构在预定会议期间或需要紧急口译员时“现场”提供口译服务。

2024 财年，MSHA 将起草一份特定于机构的“语言服务计划”，该计划将制定以下政策/程序：向 LEP 客户提供语言服务；培训员工如何提供语言服务，其中包括利用外部承包机构的服务；追踪接受语言服务的 LEP 客户数量以及所提供语言服务的类型；和翻译程序。

2023 财年，MSHA 将制定一项外展和参与策略，以确保采取有意义的措施为其符合资格的服务人群提供语言服务。该策略包括确定外展材料，并评估是否应将其翻译成西班牙语或其他语言。MSHA 还将制定改善矿山中供 LEP 人士阅读的标志的计划，以确保矿工的安全，并将开发西班牙语电话提示<sup>119</sup>，以帮助需要电话服务的 LEP 来电者。对于任何重要的外展材料，机构将努力在 2024 财年年底之前进行翻译。

---

<sup>117</sup>根据本部门的企业级 BPA。

<sup>118</sup>例如，矿工应用程序。

<sup>119</sup>还有一种常见的语言。

## 行政法官办公室

行政法官办公室 (OALJ) 是美国劳工部的行政审判法院，总部位于华盛顿特区，法官和工作人员分布在美国八个地区办事处。OALJ 的使命是提供中立的论坛，以公平、透明和无障碍的方式解决劳工部受理的与劳动相关的行政争议，并及时公布符合法律和事实的正确决定。AUJ 由美国劳工部长根据《美国宪法》第二条第 2 节第 2 款和《行政程序法》《美国法典》(U.S.C.) 第 5 编第 3105 节进行任命。

AUJ 裁决各种主题的申诉和索赔。2022 财年，OALJ 发布了 7,500 多份书面处置意见。办公室的大部分工作量为个人根据《黑肺福利法》、《码头和港口工伤赔偿法》和《防卫基地法》寻求福利的案件。行政法官也审理并裁决由 80 多部其他劳工相关法规、行政命令和法规引起的案件，包括涉及公司诈欺以及违反运输、环境和食品安全法规的举报人投诉等不同主题；外籍劳工证明；涉及农民工工作条件的行动；为工人和求职者获得所需技能和培训提供准备金；禁止政府承包商在工作场所的歧视行为；最低工资纠纷；违反童工行为；矿山安全差异；OSHA 正式规则制定程序；联邦合约纠纷；联邦计划中的民事诈欺；《雇员退休收入保障法》(ERISA) 要求的某些记录保存；以及工会选举的行为标准。

OALJ 裁决的事项源自于其他 DOL 机构，例如工资和工时司、职业安全与健康管理局、联邦合约合规计划办公室、就业和培训管理局、工伤赔偿计划办公室、员工福利保障管理局、劳动管理标准办公室和矿山安全与健康管理局。公众直接与这些发起机构

互动，发起索赔、调查或申诉。换句话说，OALJ 不是具有一般管辖权的法院，个人必须向其他 DOL 机构提出首次索赔或申诉。虽然其中许多索赔或申诉最终无需举行正式听证会即可解决，但其中一部分会转交给 OALJ 进行正式裁决。理想情况下，当 DOL 的发起机构之一提出这些问题时，应在行政流程开始时识别 LEP 个人。

OALJ 在行政法官主持的行政听证会上与公众互动。OALJ 每年处理约 10,000 起案件。其中许多案件都得到了解决，无需举行正式听证会。OALJ 每年举办约 1,500 场听证会。OALJ 每年与大约 100 名 LEP 人士接触，他们是这些听证会的当事人或证人，并报告使用以下语言：西班牙语、普通话、阿拉伯语、阿尔巴尼亚语、波斯尼亚语、马其顿语、达里语和纳瓦荷语。当一方请求主审法官提供翻译或口译服务时，OALJ 会与语言服务提供商签订合同，根据个人的需求提供翻译或口译服务，范围从法庭文件的翻译到听证期间提供口译员。ALJ 及其职员接受过请求语言服务的内部流程的培训，并且最有能力识别有语言服务需求的参与者。在确定语言辅助服务的需求后，ALJ 及其工作人员与 OALJ 的计划营运办公室合作，聘用合适的翻译员或口译员。机构通过其 GSA 语言服务合约追踪其服务的 LEP 个人数量。此外，当员工在工作时需要口译服务时，OALJ 会使用电话语言热线。在正式听证会、电话会议或立案之外进行沟通的情况下，工作人员可以使用此语言热线。鉴于 OALJ 裁决的正式性质，此类沟通并不频繁。

OALJ 有时会在会议期间与外部利益相关者沟通。这些会议通常由专业律师协会团体的成员参加，这些团体在 OALJ 之前执业，并且不需要语言服务服务。OALJ 将继续监测是否需要这些服务。



OALJ 的网站仅提供英文版本。OALJ 提供西班牙语的法庭信息和常见问题解答内容，但 LEP 个人需要浏览英语网页才能找到西班牙语内容。2023 财年，OALJ 将在其主页上提供常见语言<sup>120</sup>的 Babel 通知，并将在 2024 财年确定是否应制定额外的 Babel 通知。2023 财年，OALJ 也将在 OALJ 主页上提供西班牙法院信息和常见问题。

机构没有识别重要文件的正式流程，并且由于 OALJ 任务的性质，仅识别了一个包含重要信息的网页。2023 财年，OALJ 将评估其他文件是否包含重要信息，如果包含，至少将其翻译成西班牙语。

由于 OALJ 服务的 LEP 客户数量较少，因此不招募具有语言能力的员工。由于 OALJ 诉讼的复杂性，大多数在 OALJ 出庭的当事人均由法律顾问代表，并且通常仅当一方提出自诉时才需要翻译。此外，OALJ 不知道员工是否具备非英语能力；如果需要语言服务，<sup>121</sup>OALJ 员工必须使用外部资源。2024 财年，OALJ 将起草一份特定于机构的“语言服务计划”，制定向 LEP 客户提供语言服务的政策和程序；概述如何提供语言服务的员工培训；以及概述有助于未来识别和翻译重要文件的程序。

OALJ 目前没有广泛的社区外展活动，而是选择将其 LEP 参与工作直接集中在听证会参与者身上。2023 财年，OALJ 将审阅其参与策略，以确保采取有意义的措施，向符合资格的服务人群提供免费语言援助服务的通知。将考虑过去有限的语言服务和/或对请求语言服务能力的认识可能会限制个人参与 OALJ 的可能性。该策略包括确定外展

---

<sup>120</sup> OALJ 正在审阅几个财政年度的翻译和口译请求数据，以便准确识别经常遇到的语言。

<sup>121</sup> 这些服务包括翻译文件和提供口译服务。

材料，并评估是否应将其翻译成其他语言。对于任何重要的外展材料，该机构将努力在 2024 财年年底之前进行翻译，并创建翻译材料的内部储存库。

## 行政管理助理部长办公室

行政和管理助理部长办公室 (OASAM) 提供基础设施和支持，使美国劳工部能够履行其使命。OASAM 在信息科技、人力资源管理、采购、业务营运、安全与健康、空间管理、民权、紧急情况管理、安全、预算和绩效方面发挥领导作用。OASAM 是一个面向内部的组织，与公众的接触有限。然而，OASAM 在 DOL 区域办事处以及 DOL 总部开展业务。特别是区域办事处，其可能会在有限的情况下实地调查和/或协助公众的询问，以帮助与其他劳工部机构合作。大多数 OASAM 办事处仅定期通过<sup>122</sup>面对面、电话或电子方式与 LEP 个人接触。民权中心 (CRC) 是唯一持续为 LEP 个人提供服务的 OASAM 实体。本部分包括对机构的更广义分析，并且由于其使命的外部性质，还包括对 CRC 的更详细分析。

### OASAM (一般)

如前所述，大多数 OASAM 办公室与 LEP 个人的接触有限。当发生互动时，他们可能会告知公众成员、申请人、客户、受益人和合作伙伴利益相关者，社区组织或其他与

---

<sup>122</sup>例如，OASAM 地区办事处——每月/每年几次；安全中心——每月 1-3 次。

LEP 个人合作的实体（如学校、领事馆、难民服务组织、工会、工人中心和教堂）可以提供语言援助。

尽管与 LEP 个人的互动程度很低，但 OASAM 认识到语言服务可以改进，并将在 2024 财政年度采取重要步骤，包括：

1. 评估 DOL 总部大楼的标志并确定其他资源，以帮助 LEP 人员前往他们需要前往的地方并传达重要的建筑物政策。对于共享设施，向可能遇到 LEP 个人的 DOL 员工提供与建筑物相关的资源。
2. 分发指导、最佳作法或资源，以提高机构内部意识或获得语言服务的机会。
3. 开始对面向公众的信息进行审阅，以使用简单且具包容性的语言，并制定计划来确定内容的优先级和更新内容。尽管 OASAM 通常没有需要翻译的重要文档，但 OASAM 会考虑将公众更感兴趣的文档和页面翻译成最常请求的语言。
4. OASAM 通过信息长办公室管理美国政府的官方福利网站 (Benefits.gov)。网站提供西班牙语版本，使用者可以使用西班牙语和英语这两种语言按福利、类别、机构进行搜寻。通过与 16 个联邦机构的合作，Benefits.gov 帮助使用者通过按福利名称、类别和机构搜寻来查找福利计划信息和政府资源；并且有西班牙语和英语版本。OASAM 通过信息长办公室 (OCIO) 领导合作伙伴机构完成内容管理流程，包括根据 plainlanguage.gov 的标准和简单语言指南获取、

更新、翻译和审阅机构计划详细信息。2024 财年，Benefits.gov 将完成语言扩展分析，以确定哪些内容应该以其他语言服务。

5. 在适当的情况下，开始在 OASAM 中心级公共网站 (DOL.gov) 登入页面上新增 Babel 通知，并将重要信息适当翻译成常用语言。
6. 开始追踪参加或从事 OASAM 计划或活动的 LEP 个人数量以及它向 LEP 个人提供的语言援助服务的类型。OASAM 及其中心目前没有“语言服务计划”来向工作人员提供有关如何与 LEP 个人接触的指导或正式指示，也没有正式追踪参与或从事该机构计划或活动的 LEP 个人的数量。这项活动的结果，OASAM 可能会考虑制定为服务人群提供翻译的流程；工作人员追踪所提供服务的政策/程序；传播和就即将制定的政策/程序进行培训的计划；以及对目前翻译效果的评估。
7. 建立指导或流程来帮助 OASAM 追踪员工的语言能力，并培训员工如何利用追踪系统和其他资源来记录是否提供了语言服务。OASAM 估计，大约有 12 个人使用了非其专门受雇使用的语言技能。OASAM 目前没有正式的机制来追踪这些员工的语言能力，并承认不能依赖 LEP 个人提供自己的口译员。OASAM 及其办公室有时会招募具有非英语语言能力的员工。人力资源办公室 (OHR) 帮助 DOL 机构发布双语职位空缺，以便他们可以更有效地为其他 DOL 机构进行执行活动、合规援助和教育。例如，OHR 已招募员工以满足工资和工时部门 (WHD) 近 19 种不同语言的语言要求。

## 民权中心

民权中心 (CRC) 通过公正和诚信地管理和执行各种民权法来促进正义和平等机会。

这些法律保护劳工部 (DOL) 雇员和劳工部就业申请人，以及申请、参与、工作或接触由劳工部开展或接受劳工部经济援助的计划和活动的个人，或者在某些情况下，来自其他联邦机构。CRC 调查和裁决歧视申诉，进行合规审阅，提供技术援助和培训，并制定和发布民权法规、政策和指南。

CRC 每天与 LEP 人士互动。CRC 致力于改善经常遇到和“可能”遇到的语言群体的语言服务。目前，尽管网站目前只有英文版，但 CRC 将投诉信息表翻译成多种语言<sup>123</sup>并在其网站上提供。此外，CRC 网站上也提供以下语言版本的“平等机会就是法律”海报：西班牙语、阿拉伯语、繁体中文、法语、法语克里奥尔语、韩语、葡萄牙语、俄语、他加禄语和越南语。

CRC 采用了司法部批准的指南《改善英语能力有限 (LEP) 人员对公共网站和数字服务的访问》中的策略，但承认其网站和链接中显示的合并内容有限。CRC 网站包含 15 种语言的 Babel 通知（阿拉伯语、孟加拉国语、波斯尼亚语、法语、海地克里奥尔语、印地语、韩语、葡萄牙语、俄语、他加禄语、简体/繁体中文、泰语、纳瓦荷

---

<sup>123</sup>阿拉伯语、孟加拉国语、波斯尼亚语、法语、韩语、葡萄牙语、俄语、西班牙语、他加禄语、繁体中文、泰语和越南语。

语和越南语)。这些语言将根据当前国家人口数据以及 LEP 客户需要这些语言帮助的可能性来进行选择。

2024 财年，CRC 将采取重要步骤来推动这项工作：

1. 翻译和重要文件：CRC 致力于使用个人的首选语言与他们沟通。2024 财年，CRC 将：
  - a. 努力将其网站的相关部分（向公众传达信息的部分）翻译成西班牙语<sup>124</sup>，这是 OASAM 最常遇到的语言。
  - b. 将确定的重要文件翻译成西班牙语，并将评估重要文件是否应翻译成其他经常/可能遇到的语言。2023 财年，CRC 创建了一份重要文件的综合清单，其中包括知情同意书、通知和申诉处理程序。
  - c. 对先前翻译的重要信息进行定期审阅，以确保其准确性，并将起草标准作业程序 (SOP)，以便在创建时识别重要文件。CRC 也将制定概述其翻译/口译流程的政策。
2. 双语和多语员工：CRC 目前使用 DOL 机构创建的工具<sup>125</sup>以及 LEP.gov 上提供的工具来开展工作。CRC 的平等机会专家 (EOS) 负责在接受阶段评估申诉、进行调查和合规审阅以及与投诉人沟通。如果投诉人是 LEP，EOS 负责协调与投诉

---

<sup>124</sup>CRC 不会翻译仅与 DOL 员工和/或 DOL 就业申请人有关的平等就业机会 (EEO) 投诉计划和其他相关计划的信息，因为这些计划的合格服务人群必须说英语，作为联邦就业的条件。

<sup>125</sup>例如，上述 DOL 英语-西班牙语术语表和 DOJ 批准的指南。

人有效沟通所需的语言协助服务。如果 CRC 员工/EOS 会说申诉人的语言，则该员工将被指定为案件的首席调查员。如果没有可用的员工，CRC 将根据具体情况从翻译/口译供货商购买服务。有时，谷歌翻译用于立即识别语言或确定个人可能正在寻找的内容，但一旦识别出 LEP 使用者，就会进行验证。例如，当工作人员无法识别呼叫者的首选语言和/或没有可以提供语言服务的工作人员时，CRC 工作人员会利用语言热线为 LEP 客户提供电话口译服务。

2024 财年，CRC 将：

- a. 招募双语职位，并确保在招募过程中对具有语言能力的员工的流畅度和其他资格进行有效评估。CRC 还将评估以下能力：增加具有西班牙语或其他语言技能的员工是否有利于其有效且高效履行其使命。
  - b. 致力于开发系统来追踪整个 CRC 的语言能力，并将培训员工如何利用追踪系统和其他资源为 LEP 客户提供语言服务。目前还没有正式的系统可以追踪 CRC 中那些并非专门因其语言能力而受聘的人员的语言能力。
3. “语言服务计划”：此外，CRC 也参与司法部召开的会议，例如与倡权组织召开的会议，以强调计划和语言援助服务，并与社区组织和其他与 LEP 个人合作的实体建立现有关系。2023 财年，中心将制定一项外展和参与策略，概述机构与 LEP 员工互动和服务的各种方式。2024 财年，CRC 将：
- a. 领导本部门制定特定于机构的“语言服务计划”，以解决语言服务方面的差距，并确保为 LEP 客户提供有意义的语言服务。

## 联邦合约合规计划办公室

联邦合约合规计划办公室 (OFCCP) 保护工人、促进多元化并执行各种民权法。OFCCP 要求与联邦政府有业务往来的人员（承包商和分包商，以下简称“承包机构”）有责任遵守法律要求，采取平权行动，不得基于种族、肤色、性别、性取向、性别认同、宗教、国籍、残疾或受保护退伍军人身份进行歧视。此外，在遵守某些限制的情况下，禁止承包机构解雇或以其他方式歧视询问、讨论或揭露其薪酬或他人薪酬的申请人或员工。

在履行其职责时，OFCCP 使用以下程序：

- 为承包机构提供合规协助，帮助他们了解监管要求和审阅流程。
- 对承包机构的人事政策和程序进行合规性评估和投诉调查。
- 从违反监管要求的承包机构处获得调解协议。
- 通过定期合规报告监控承包机构履行协议条款的进度。
- 在承包机构、职业培训计划和招聘来源之间形成连系协议，以帮助雇主识别和招募合格的工人。
- 向劳工事务律师建议采取实施行动。

对违规行为的最最终制裁是取消资格——公司失去联邦合约。也可以向歧视受害者提供其他形式的救济，包括补发工资损失。



OFCCP 通过多种媒介与公众和外部利益相关者互动，包括意见听取会议、圆桌讨论、电子邮件、调查/审阅/审计、上门访问、电话、网络研讨会、网站（通过“联络我们”或聊天功能）和会议。OFCCP 对收到的投诉进行调查，并通过中立的选择系统安排合规评估。机构审阅正在评估的承包机构的平权行动计划和平等就业做法。在合规性评估期间，OFCCP 可能会采访联邦承包机构地点的员工。OFCCP 也根据员工或申请人的歧视指控进行申诉调查。OFCCP 在执行任务时遇到的个人可能英语能力有限。虽然 OFCCP 目前没有追踪其在合规工作中遇到的 LEP 个人的数量，但机构估计，每个办公室每月与 LEP 个人互动和/或服务数次。OFCCP 也通过网站、外展资料以及调查和合规评估来接触 LEP 个人。LEP 个人在看到工作场所需要展示的海报信息后，通常会通过其“客户服务帮助台”联络 OFCCP。

2023 财年，OFCCP 对其区域和外地办事处进行了广泛调查，以确定其合规工作中遇到的现有和逐步出现的语言群体。OFCCP 确定了 54 种语言<sup>126</sup>，并优先将前 13 种语言<sup>127</sup>作为 2023 财年的翻译重点。OFCCP 的外展数据目前有七种语言版本<sup>128</sup>，这些材料

---

<sup>126</sup>西班牙语、普通话、韩语、乌尔都语、阿拉伯语、孟加拉国语、日语、海地克里奥尔语、波斯语、印地语、他加禄语、乌克兰语和德语、尼日尔-刚果/约鲁巴/伊博语、波兰语、索马里语、葡萄牙语、亚美尼亚语、越南语、意大利语、泰卢固语、希伯来语、希腊语、巴基斯坦语、阿尔巴尼亚语、爱尔兰语、罗马尼亚语、法语、高棉语、佛得角克里奥尔语、旁遮普语、马拉地语、古吉拉特语、土耳其语、库德语、阿塞拜疆语、塞尔维亚语、斯瓦希里语、阿姆哈拉语、苗族语、罗兴亚语、达瑞语、普什图语、乌兹别克语、克伦语、奥罗莫语、提格里尼亚语、契维语、泰卢固语、东斯拉夫语、马拉雅拉姆语、契维语和缅甸语。

<sup>127</sup>西班牙语、普通话、韩语、乌尔都语、阿拉伯语、孟加拉国语、日语、海地克里奥尔语、波斯语、印地语、他加禄语、乌克兰语和德语。

<sup>128</sup>西班牙语、简体中文、繁体中文、海地克里奥尔语、苗语、索马里语和越南语。

正在被翻译成另外九种语言。<sup>129</sup>OFCCP 确定了包含与该机构工作人员最相关信息的重要文件。许多重要文件已被翻译成多种语言<sup>130</sup>并可在网站上找到。LEP 个人需要从英文网页导航才能发现它们。因此，在 2023 财年，OFCCP 将把其网站主页上的 Babel 通知纳入前 13 种优先语言中。2023 财年，OFCCP 也将致力于开发语言服务，以便 LEP 个人通过其主页找到适当的翻译<sup>131</sup>，并将根据 OFCCP 的符合资格的服务人群，评估 Babel 是否应将其他语言的通知添加到其主页。

当 OFCCP 员工需要口译员时，他们可以要求双语员工进行口译，或者使用电话语言热线。<sup>132</sup>在进行合规评估时，OFCCP 依赖通过本部门的翻译和口译服务综合采购协议 (BPA) 提供的翻译和口译服务。在可能的情况下，OFCCP 尽力确保在与 LEP 客户打交道时将具有语言能力（非英语）的员工分配到案例中。OFCCP 的平等机会专家（合规负责人）与承包机构和利益相关者沟通，进行现场审阅和面谈，主要要求西班牙语流利。在大多数符合资格的服务人口是西班牙裔的地区，OFCCP 区域经理负责确保指派讲西班牙语的合规负责人提供协助。在某些情况下，符合资格的服务人员会说其他语言，因此需要额外的双语援助。在这些情况下，OFCCP 工作人员记录了个人的联络信息，并通过语言服务 BPA 使用第三方与他们联络。OFCCP 目前招募具有语言能力的合规负责人，包括西班牙语（全国区域办事处）和海地克里奥尔语（东南地区）。

---

<sup>129</sup>韩语、乌尔都语、阿拉伯语、孟加拉国语、日语、波斯语、印地语、塔加隆语、乌克兰语和德语。

<sup>130</sup>OFCCP 保留翻译文件或信息的储存库以供日常使用。

<sup>131</sup>确保 LEP 个人无需浏览英文网页即可阅读翻译数据。

<sup>132</sup>签订合同。

此外，OFCCP 内还有其他员工，他们并非因其语言能力而被聘用，但被要求提供西班牙语服务。2024 财年，OFCCP 将为预计使用语言能力的员工开展专门培训，创建/分发具有语言能力的员工名单，以促进满足机构/客户需求的语言协助，并将制定一项计划来评估具有语言能力的员工的流利程度和资格。<sup>133</sup>此外，在 2024 财年，OFCCP 将以 13 种优先语言开发语音邮件提示，以确保向 LEP 呼叫者提供语言协助。

该机构与社区组织没有正式的工作关系来接触 LEP 个人。然而，该机构与社区组织合作，确保社区了解工人的保护权利。2023 财年，OFCCP 将制定一项外展和参与策略，以确保该机构向客户通报其计划以及可用的免费语言服务。OFCCP 将致力于在 2024 财年年底前翻译重要文件，并建立翻译数据的内部储存库。OFCCP 还将制定一项计划来评估翻译的准确性。

2024 财年，OFCCP 将起草一份针对机构的语言服务计划，该计划将制定以下政策/程序：向 LEP 客户提供语言服务；培训员工如何识别 LEP 客户并提供语言服务；开发一种方法来追踪接受语言服务的 LEP 客户数量以及所提供语言服务的类型；和翻译流程。

## 劳工管理标准办公室

劳工管理标准办公室 (OLMS) 主要根据经修订的《1959 年劳工管理报告和披露法案》(LMRDA) 获得授权，以管理和执行各种标准，从而确保劳工组织的民主和财务诚信的

---

<sup>133</sup>在 COLA 和 OHR 的帮助下。

基本标准能够代表私人企业雇员。此外，经 LMRDA 授权，OLMS 通过对工会及其负责人、雇主、劳资关系顾问和担保公司的报告和披露要求，促进工会和劳动管理的透明度。随着 1970 年《邮政重组法案》的通过，OLMS 的覆盖范围扩大到代表美国的工会邮政服务员工。OLMS 也管理 1978 年《公务员改革法》和 1980 年《外交服务法》中与联邦雇员组织行为标准相关的条款，这些条款与 LMRDA 的要求相当。OLMS 对仅代表州、县或市雇员的工会没有管辖权。

OLMS 由国家办事处、12 个地区办事处和 27 个现场办事处组成。<sup>134</sup>OLMS 通过以下方式与外部利益相关者互动：电话、上门拜访、邮件通讯、电子邮件、面谈、合规援助培训和网络研讨会、自愿合作伙伴关系以及审计/调查期间。在促进其使命过程中，OLMS 已将西班牙语确定为继英语之后最常遇到的语言。通常通过上门拜访和致电与讲西班牙语的 LEP 人士接触。对 OLMS 收到的 2020 财年至 2022 财年非英语公众询问的审阅

表明，100% 需要西班牙语口译。在进行审计、调查和提供合规协助时，OLMS 也会与讲西班牙语的 LEP 人员合作。在 2020 财年至 2022 财年需要口译/翻译的 OLMS 计划案例中，86% 针对讲西班牙语的个体。其余案件则需要海地克里奥尔语和阿拉伯语<sup>135</sup>服务。OLMS 知晓工作人员在现场工作时面临与 LEP 人员沟通的挑战。作为最佳实践，OLMS 拥有一支西班牙语翻译团队，负责翻译文件并协助需要西班牙语能力的地区调查

---

<sup>134</sup>外地办事处直接与公众打交道，在其办事处的地理区域内提供援助并开展计划工作。

<sup>135</sup>每种语言各一个案例。

民事和刑事案件。西班牙语翻译小组由 12 名调查员组成，其中包括一名监督协调员。团队成员也可以协助处理西班牙语大众的询问。西班牙语翻译团队成员是分布在全国各地区办事处的全职调查员，负责满足整个机构的所有西班牙语翻译需求。他们可能会在其地区办公室分配需要大量非英语面谈的案件，或被要求协助另一个办公室翻译文件或进行面谈。团队成员没有经过正式的语言熟练度评估。OLMS 在其操作手册中概述了工作人员应如何与西班牙语翻译团队合作提供服务。在 2024 财年，OLMS 应努力进一步制定这些政策和程序，为预计使用其语言能力的员工制定更正式的评估流程，并创建更强大的与 LEP 个人互动的追踪系统。如果没有双语或多语员工，也可以使用 24 小时电话合约或“语言热线”来促进 OLMS 和 LEP 人员之间的对话。该合约专线提供 150 种语言的口译服务。OLMS 的工作人员偶尔会在内部使用 Microsoft Document Translator 软件，但会通过西班牙语翻译团队验证译文并酌情修改译文以确保准确性。OLMS 目前有 15 名双语或多语人员，其中包括 12 名西班牙语翻译团队成员。从历史上看，OLMS 在波多黎各、纽约、旧金山、洛杉矶和休斯顿招募了具有西班牙语能力的员工，因为这些地理区域已被确定为 OLMS 员工与西班牙语个人之间互动和询问频率最高的地区。虽然有些员工会说其他语言，但他们并不是因为语言能力而被专门招募的。<sup>136</sup>2024 财年，OLMS 将建立列表/数据库<sup>137</sup>，准确列出所有双语或多语员工、他们的地理位置以及他们说、读和写的语言。2024 财年，OLMS 也将为员工制定程序

---

<sup>136</sup>而这些信息并未被正式追踪。

<sup>137</sup>可供 OLMS 员工使用。

来识别 LEP 客户并提供有意义且及时的语言服务。由于团队工作的性质，OLMS 还将评估西班牙语翻译团队的员工是否应接受正式的流利度评估。

此外，OLMS 有一个西班牙语登入页面，其中包含有关该机构的关键信息以及用于下载常用表格的超链接。为了进一步改善对 LEP 个人的友好程度，OLMS 将在 2023 财年在其网页上提供西班牙语的 Babel 通知，以便访问该页面的 LEP 个人知道免费提供语言帮助服务。在 2023 财年，OLMS 将制定一项参与和外展策略，以确保提供免费且可用的语言服务的通知，以便 LEP 群体意识到 OLMS 将为其符合条件的服务人群中的 LEP 客户提供及时且有意义的语言服务。

2023 财年，OLMS 确定了七份包含客户重要信息的文件，该办公室将努力将其翻译成西班牙语。OLMS 将继续审阅合规援助文件，以方便 LEP 劳工组织、工会成员和寻求组织的人士使用。2024 财年，OLMS 将翻译其他已确定的重要文档，并将设立翻译文档储存库。在其 2024 财政年度特定于机构的“语言服务计划”中，OLMS 也将概述其未来识别新创建或更新的重要文件和信息的计划；随着人口变化和计划变更，定期评估符合条件的服务人口的人口统计；并追踪寻求语言服务的人数以及所提供服务的类型。

## **职业安全与健康管理局**

职业安全与健康管理局 (OSHA) 通过制定和执行标准以及提供培训、推广、教育和援助，保障工人享有安全和健康工作条件的权利。作为《1970 年职业安全与健康法案》（OSH 法案）的执行机构，OSHA 工作人员每天都会与 LEP 人员接触，其中

西班牙语是最常接触的语言。日常互动通过多种方式进行，包括工地及勘察访问、意见听取会议；圆桌讨论；伙伴关系；联盟；电子邮件和标准邮件通讯；调查、审阅和审计；上门拜访、电话拜访；网络研讨会；时事通讯/小册子；社群媒体；会议；和培训。

OSHA 确定了该机构在促进其使命过程中遇到的多种语言（如下所列）。语言根据具体情况决定优先级。OSHA 的每个地区根据特定行业的主题和工人有不同的语言需求。

| 职业安全与健康管理局 (OSHA) 地区 | 遇到的语言  |
|----------------------|--|
| <b>第 1 区：波士顿</b>     | 西班牙语、葡萄牙语、越南语  |
| <b>第 2 区：纽约</b>      | 西班牙语、中文（广东话）、中文（普通话）、韩语、越南语、波兰语、葡萄牙语、俄语、阿拉伯语、乌克兰语、乌兹别克语、塞尔维亚语、印地语、旁遮普语 |
| <b>第 3 区：费城</b>      | 西班牙语、中文（普通话）、葡萄牙语  |
| <b>第 4 区：亚特兰大</b>    | 西班牙语、越南语   |
| <b>第 5 区：芝加哥</b>     | 西班牙语、中文（广东话）、中文（普通话）、韩语、越南语、波兰语、葡萄牙语、他加禄语、俄语、阿拉伯语、阿姆哈拉语（索马里）、法语、苏丹语、乌克 |

| 职业安全与健康管理局 (OSHA) 地区 | 遇到的语言  |
|----------------------|--|
|                      | 兰语、乌尔都语、蒙语、中美洲玛雅语、达里语、普什图语、苗语、克伦语、尼泊尔语、奥罗莫语、斯瓦希里语                                      |
| 第 6 区：达拉斯            | 西班牙语、中文（广东话）、中文（普通话）、越南语、他加禄语、阿姆哈拉语（索马里）、提格里尼亚语、马绍尔语                                   |
| 第 7 区：堪萨斯城           | 西班牙语、阿拉伯语、法语、苏丹语、索马里语  |
| 第 8 区：丹佛             | 西班牙语、葡萄牙语、纳瓦荷语、拉科塔语、苏语、克罗语、夏安语、尤特语、阿拉帕霍语、波尼语   |
| 第 9 区：旧金山            | 西班牙语、中文（广东话）、中文（普通话）、韩语、他加禄语、提格里尼亚语、萨摩亚语、泰语、日语、查莫罗语、卡罗莱纳语、纳瓦荷语、夏威夷语、帕劳语、楚克语以及其他密克罗尼西亚语 |
| 第 10 区：西雅图           | 西班牙语   |



OSHA <sup>138</sup>在国家层级和所有十个区域办事处招募具有双语能力的员工。<sup>139</sup>这些职位是根据特定地理区域的工人需求和申请人的资格确定的。OSHA 也根据需要通过 DOL 的承包机构提供语言服务。使用具有双语能力的员工提供语言协助服务（例如翻译材料、口译服务）；进行媒体采访；进行检查；并提供教育和外展活动，包括合规援助。这些员工的流利程度和资格由招募官员和选定的主题专家进行评估，他们对书面和口头翻译/口译进行彻底分析，并在受聘前以所需语言进行面试。OSHA 也制定了指派双语工作人员进行工作场所调查/合规审阅的流程。当没有双语工作人员时，区域办事处会聘请承包机构提供电话热线，现场负责人可以在全天拨打该电话热线以请求口译服务。此外，OSHA 还利用其他具有语言能力的 DOL 机构员工。然而，OSHA 确实报告称，有时无法找到口译员；确定适当的沟通语言；或与现场的 LEP 人员进行交流，OSHA 将在其特定于机构的“语言服务计划”中解决此问题。该机构存盘了一份具有语言能力的员工名单，以促进语言援助。尽管 OSHA 招募双语员工，但它指出，它没有足够的员工来满足其语言需求的多样性。2024 财年，OSHA 将为接听电话的员工制定说明和/或脚本 <sup>140</sup>，以确保员工与 LEP 客户进行适当互动。此外，OSHA 还将建立西班牙语语音提示和语音邮件，以防工作人员无法为可能是 LEP 的客户提供帮助。

---

<sup>138</sup>约占 10% 的职位。

<sup>139</sup>OSHA 目前拥有双语工作人员，他们之所以被聘用，是因为他们具备西班牙语、葡萄牙语、越南语、韩语以及繁体中文和简体中文的语言能力。

<sup>140</sup>对于西班牙来电者。

OSHA 在其网站上嵌入了谷歌翻译，可将其网页内容翻译成多种语言。<sup>141</sup>LEP 个人可以点击网页顶部的通用语言符号来导览和使用谷歌翻译选项。<sup>142</sup>网页内容通常以英语和西班牙语提供。2024 财年，OSHA 将建立单独的特定语言网页<sup>143</sup>，至少提供 OSHA 最常遇到的两种非英语语言的信息和链接/表格，<sup>144</sup>并将从其网站中删除谷歌翻译。

机构已确定了大量重要文件，并已开始翻译这些文件。此外，在 2023 财年，OSHA 将在其网站上提供 Babel 通知<sup>145</sup>和重要文件，以确保 LEP 个人了解免费语言援助服务的可用性以及如何获得免费语言援助服务。到 2024 财年年底，所有确定的重要文件（以及选定的外展材料，包括社交媒体帖子）将被翻译成西班牙语。2024 财年，OSHA 将评估是否应将社群媒体贴文翻译成任何其他常见语言。

翻译后的重要文件保存在国家级的储存库中，并由机构工作人员每季审阅其准确性、质量和敏感性。在确定信息是否准确或需要修改时，也会考虑公众对材料的反馈。

OSHA 还具备一个西班牙语的常见 OSHA 术语和首选词组词典，并向提供语言帮助的员工提供词汇表。

---

<sup>141</sup>法语、法语克里奥尔语、韩语、阿拉伯语、宿雾语、乌克兰语、越南语、尼泊尔语、波兰语、巴西语、俄语、索马里语、西班牙语、繁体中文和简体中文。

<sup>142</sup>作为最佳实践，如果代理机构使用谷歌翻译或其他免费在线翻译服务，则翻译内容必须由语言学家进行审核。

<sup>143</sup>这反映了以英文提供的内容。

<sup>144</sup>需要西班牙语网络内容，因为它是最常遇到的语言。

<sup>145</sup>Babel 通知将提供以下语言（至少需要）：法语、海地克里奥尔语、韩语、阿拉伯语、宿雾语、乌克兰语、越南语、尼泊尔语、波兰语、巴西葡萄牙语、俄语、索马里语、西班牙语、繁体中文和简体中文。2024 财年，OSHA 将评估 Babel 通知中是否应包含其他语言。

OSHA 与社区组织/倡权团体，通过活动、会议和定期安排的会议来接触 LEP 个人和/或与其互动。以这种方式参与时，该机构通常利用拨款受助人、联盟伙伴和组织的服务来提供语言援助服务。2023 财年，OSHA 将在其外展和参与计划中概述正式追踪社区组织/倡权团体参与情况的计划。在该计划中，OSHA 将描述如何与 LEP 个人和弱势社区进行外展和接触，以确保他们了解 OSHA 提供免费和及时的语言服务。此外，OSHA 将概述其继续改进和扩展社交媒体平台翻译内容的计划。

在其 2024 财政年度特定于机构的“语言服务计划”中，OSHA 将概述其计划：追踪 LEP 参与的频率和类型；如果其服务人口需要额外翻译，则制定翻译程序的标准作业程序；以及指派双语调查员进行工作场所调查/处理涉及 LEP 工人的案件的流程。OSHA 还将为希望提供翻译和口译服务作为其工作部分内容的员工开展正式培训，并为员工与 LEP 个人沟通互动时制定指导方针。

## **工伤赔偿计划办公室**

工人赔偿计划办公室 (OWCP) 的使命是保护在工作中受伤或患病的工人、他们的家人和雇主的利益，通过及时、适当、准确地决定索赔事宜，及时支付福利，并帮助受伤工人尽早返回到有报酬的工作岗位。

OWCP 管理四个主要的伤残赔偿计划（如下所述），为某些遭受工伤或职业病的工人或其家属提供工资替代福利、医疗、职业复健和其他福利。

## 能源职工职业病赔偿部门

根据《能源职工职业病赔偿计划法》(EEOICPA)，能源职工职业病赔偿部门 (DEEOIC) 的使命是保护在工作中受伤或生病的工人或其家人的利益，对索赔作出及时、适当和准确的决定，并及时向符合资格的索赔人支付救济金。EEOICPA 于 2000 年 10 月颁布，旨在赔偿：能源部 (DOE)、其前身机构及其某些供货商、承包商和分包商的现任或前任雇员（或其遗属），这些雇员被诊断患有放射性癌症、慢性铍病、铍敏感性或慢性硅肺病，是由于在有遮盖的设施中工作时接触辐射、铍或二氧化硅而导致的；司法部根据《辐射暴露赔偿法》(RECA) 第 5 条授予福利的个人（或其符合资格的幸存者）；能源部承包商和分包商员工、此类员工的符合资格的幸存者，以及 RECA 第 5 条定义的铀矿工、磨坊主和矿石运输商，患有与能源部或采矿工作环境中的有毒物质暴露有因果关系的任何职业病。

## 煤矿工人赔偿部门

煤矿工人赔偿部门 (DCMWC) 或联邦黑肺计划的使命是管理根据《黑肺福利法》提出的索赔。该法案向因煤矿工作而患有尘肺病而完全致残的煤矿工人和因该病死亡的煤矿工人的幸存者提供赔偿。DCMWC 确保黑肺残障信托基金和负责的煤矿业者根据该法案 C 部分以及根据该法案 B 部分支付的福利准确及时地支付。除了每月的赔偿外，DCMWC 还为符合条件的矿工提供治疗尘肺相关肺部疾病的医疗保险。DCMWC 与煤矿经营者和保险公司确定并合作，以便正确分配福利支付责任。

## 联邦雇员、码头和港口工人赔偿部门

联邦雇员、码头和港口工人赔偿部门 (DFELHWC) 将索赔管理分为码头计划和联邦雇员计划：

- **联邦雇员赔偿管理计划：**《联邦雇员赔偿法》计划裁决新的福利索赔并管理正在进行的案件；向受伤工人和幸存者支付医疗费用和赔偿金；并在伤者身体状况允许的情况下帮助他们重返工作岗位。
- **码头计划：**码头计划的使命是确保根据以下法规及时、适当地提供工人赔偿福利，最大限度地减少陆上、海上工伤和死亡对受伤员工及其家人的影响：  
《码头和港口工人赔偿法》(LHWCA)，《防卫基地法》(DBA)、《不可转拨基金工具法》(NAFI) 和《外大陆架土地法》(OCSLA)。

OWCP 还有两个对于该机构整体使命的成功和实现至关重要的部门：行政营运部门以及财务管理部门。

### 行政营运部门

行政营运部门提供以下行政服务：人力资源、设施管理、差旅、合约监督、医疗和药房账单处理、项目完整性和 IT。本部门还为 OWCP 领导层提供信息和指导，以便就该机构的行政和医疗福利运作做出明智的决策。

## 财务管理部门

财务管理部门提供领导和指导，以确保整个 OWCP 的良好规划、预算和财务管理。

具体来说，本部门领导 OWCP 的策略和营运、绩效报告和预算职能。本部门负责协调财务报表和审计活动，并参与统计和精算分析以及立法提案的制定。

OWCP 每周使用面对面、虚拟或书面方法与 LEP 个人进行多次交流。OWCP 在每个州和地区开展工作，他们确定了在促进其使命时会遇到的九种语言<sup>146</sup>，其中西班牙语是最常遇到的语言。根据业务需求，OWCP 认识到重要信息需要翻译成纳瓦霍语，并将此作为 2023 财年的优先事项。OWCP 目前雇用多个合约供货商来提供语言服务。此外，DEEOIC 通过 DEEOIC 的资源中心承包机构为能源索赔人提供翻译服务。在必要或要求时，DEEOIC 有能力以西班牙语提供所有索赔人的通信。

OWCP 网站的大部分内容目前仅提供英文版本，不包含其他语言的 Babel 通知。

2022 财年，DEEOIC 在 OWCP 网站上创建了西班牙语中心。DEEOIC 西班牙语资源也可供使用搜索引擎的使用者使用；词组“DEEOIC Español”会返回几个翻译页面，帮助使用者可以快速导航回西班牙语登入页面。但是，LEP 客户必须浏览英文网页才能造访 DEEOIC 西班牙文中心。2023 财年，OWCP 将制定一项计划，翻译并包含该机构在促进其使命过程中遇到的九种语言的在线 Babel 通知，并将努力确保 LEP 客户可以完全访问以西班牙语提供的网页。

---

<sup>146</sup> 西班牙语、普通话、韩语、越南语、他加禄语、日语、阿拉伯语、波斯语和纳瓦荷语。

OWCP 确定了包含重要信息的文件、网站登入页面、手册和应用程序行表，并且已经翻译了许多重要文件。DEEOIC 将十本有关工人权利、如何提出索赔以及索赔人常见问题解答的小册子和信息翻译成西班牙文。翻译由承包机构进行，翻译材料的质量由精通目标语言的内部员工和/或承包机构进行验证。翻译后的文件存盘在每年更新的储存库中，或随着英文版本的变更而更新。2023 财年，OWCP 将制定一项计划，将重要文件和信息翻译成促进其使命过程中遇到的其他语言。OWCP 也将概述未来重要文件的识别、建立和翻译流程。2024 财年，OWCP 的 DEEOIC 还计划用纳瓦霍语创建音频剪辑，并将其包含在其网站上。

在与 LEP 个人接触时，OWCP 员工可以通过以下方式获得口译服务：机构内双语员工或合约人员的协助、合约口译服务或拜托 LEP 个人请朋友或家人为其提供口译服务。在 OWCP 将于 2024 财政年度制定的针对机构的语言服务计划中，OWCP 将制定政策以确保其不依赖 LEP 客户使用家人/朋友作为口译员。

一般来说，OWCP 不会因为员工的非英语能力而招募员工。然而，DEEOIC 资源中心招募具有语言能力的员工。资源中心有五名会说西班牙语的合约员工和一名会说纳瓦荷语的员工。资源中心承包机构负责在招募过程中评估语言能力。2022 财年，DEEOIC 资源中心承包机构报告称，有 120 名索赔人申请语言服务。此外，六名 FECA 索赔人在听证会上需要翻译。<sup>147</sup>当索赔人请求口译协助时，听证代表会聘请称职的口译员。

---

<sup>147</sup>需要阿拉伯语、韩语、普通话和西班牙语服务。

OWCP 在内部指出，码头自愿人口统计调查显示，5.8% 的调查受访者表示他们的主要语言是西班牙语，1.3% 的受访者表示他们的主要语言是他加禄语。此外，OWCP 指出，FECA 自愿人口统计调查显示，3.7% 的调查受访者表示他们的主要语言是西班牙语，0.4% 的受访者表示他加禄语。然而，该调查是自愿的，因此数据可能无法准确反映对语言服务的需求。

2023 财年，OWCP 将制定一项参与和外展策略，以确保为其符合资格的服务人群中的 LEP 客户提供及时且有意义的语言服务。该策略将包括制定“DEEOIC 资源中心”在与当地社区成员和组织进行外展活动时协调口译员的现行做法。

在其 2024 财政年度特定于机构的“语言服务计划”中，OWCP 将制定政策，以确保：维护每个计划内能够提供语言服务的工作人员名单；一旦确定 LEP 客户，我们将使用其首选的非英语语言与其沟通；工作人员接受过培训，可以在与 LEP 客户沟通互动时提供语言服务；工作人员了解确定语言需求和获得合格口译员的流程；并且，这些材料会被翻译成 LEP 个人的首选语言。OWCP 还将在其特定于机构的“语言服务计划”中纳入其意图，以随着人口的变化和计划的变更确认并定期评估符合条件的服务人口的人口统计数据；追踪寻求语言服务的人数以及所提供服务的类型；以及 DEEOIC 以外的部门为 LEP 客户提供语言服务的计划。



## 律师办公室

律师办公室 (SOL) 的使命是满足整个劳工部的法律服务需求。当劳工部长和其他部门官员寻求完成部门的整体使命并进一步推进具体优先事项时，律师办公室 (SOL) 就如何实现这些目标提供法律建议。在此过程中，SOL 确保国家劳动法得到有力和公平的实施，以保护国家工人。

SOL 通过代表部长和客户机构参与所有必要的诉讼（包括强制执行行动和防御性诉讼以及替代性争议解决活动）来履行其使命；协助制定法规、标准和立法提案；就本部门的所有活动提供法律意见和建议。

在执行任务时，SOL 每天都会遇到以下 LEP 群体：西班牙语、法语、葡萄牙语、中文（普通话）、中文（广东话）、中文（简体或繁体书写）、韩语、他加禄语、日语、缅甸语、希伯来语、印地语/乌尔都语、孟加拉国语、古吉拉特语、俄语和波兰语。较不常见的 LEP 群体会讲海地克里奥尔语、根合巴语<sup>148</sup>和基切语。<sup>149</sup>通过以下方式与 LEP 人员联络：与利益相关者和倡权组织的外展、会议、信函、电子邮件、上门拜访、电话、通过社交媒体参与、培训活动、证词、审判期间、证人会议、和解谈判、与法官的状况电话会议以及有证人出席的动议听证会。2024 财年，SOL 将概述其追踪所提供的 LEP 服务的频率和类型的流程。

---

<sup>148</sup>来自危地马拉的原住民语言。

<sup>149</sup>来自危地马拉的原住民语言。

2024 财年，SOL 将与客户机构合作，评估他们的实践和口译员和翻译员的使用，以及 SOL 翻译重要协作文件的责任。在调查或检查后，客户机构将案件提交 SOL 进行诉讼，而作出响应的雇主对本机构的决定提出异议或拒绝和解。在调查和检查过程中，客户机构通常会收集证人证词和其他证据来支持调查结果。SOL 将努力为客户机构以及整个部门提供建议，以促进合规性和有效提供语言服务。

SOL 的网站提供英文信息。虽然某些内容可能提供西班牙语版本，但 LEP 客户必须浏览英语内容才能找到西班牙语资源。为了确保 LEP 人群能够阅读关键信息并接收/了解他们可以使用的服务，在 2023 财年，SOL 将在其网站的登入页面上至少包含在<sup>150</sup>执行其任务时最常遇到的语言的 Babel 通知。<sup>151</sup>此外，SOL 将修改其网站，以确保 LEP 个人无需浏览英语网页即可访问内容，并将制定一项工作计划，以西班牙语在线提供信息/资源。

目前，两个 SOL 办事处签订了电话口译热线合约。律师和工作人员利用这些热线与证人、原告和自诉雇主交谈。2024 财年，SOL 将与本部门合作，确保所有办公室都能获得电话口译员。SOL 目前通过诉讼支持部门的承包机构确保翻译工作。SOL 目前在全国拥有约 50 -75 名双语律师。<sup>152</sup>作为工作职责的一部分，双语律师会在分配的案件中直接与 LEP 人员交谈。如果有紧急需求或有需要解决的日程安排问题，双语律师

---

<sup>150</sup>已在上方引述。

<sup>151</sup>在 2024 财年，SOL 将评估是否应以不常见的语言（SOL 符合条件的服务人群使用的语言）提供 Babel 通知。

<sup>152</sup>这些律师利用他们的语言能力在调查/案件中为 LEP 个人提供服务。

有时可能会与 LEP 人员就未分配给他们的案件进行沟通。然而，SOL 律师不担任传译员。在没有双语律师的办公室，SOL 通常会要求客户机构的相关事务调查员在与证人沟通时担任口译员（如果证人会讲所需的语言）。<sup>153</sup>SOL 不招募具有语言能力的员工；相反，一些办公室可能会在招聘启事中包含语言要求（最有可能是西班牙语，但也可能是普通话），作为可能给予重视或优先考虑的因素。<sup>154</sup>此外，SOL 不评估其员工的语言能力。在过去的两年里，第四区 (Region IV) 办公室举办了关于语言服务的重要性、如何识别重要文件以及如何制定/实施语言服务计划的培训。然而，SOL 尚未在全国开展全面的语言培训。在 2024 财年，SOL 将确定是否应正式评估候选人和现任员工的语言能力，如果是，将如何进行评估，<sup>155</sup>特别是在官方工作中利用其语言能力的员工。

此外，SOL 没有概述调查员和律师如何在需要时接受培训和 LEP 支持的政策。SOL 指出，它在与 LEP 证人、投诉人和 *自诉* 雇主进行有效沟通方面存在巨大差距。2023 财年，SOL 将为其员工制定政策和程序<sup>156</sup>，说明如何确定、获取并向不同类型的 LEP 个人提供有效的服务，以及员工如何识别和服务 LEP 个人，以确保所有区域办事处提供有意义的语言服务。SOL 也会建立多种语言的语音邮件提示<sup>157</sup>，以确保 LEP 呼叫者获得语言协助服

---

<sup>153</sup>如果调查员不会说所需的语言，SOL 将使用电话翻译热线。

<sup>154</sup>达拉斯和旧金山地区。

<sup>155</sup>例如，翻译/口译/写作/阅读评估。

<sup>156</sup>就像证人、投诉人和 *自诉* 雇主一样。

<sup>157</sup>SOL 将在 2023 财政年度为至少 5 种语言创建语音邮件提示。2024 财年，SOL 将评估是否应在语音邮件提示中添加其他语言。

务。2024 财年，SOL 将针对新制定的政策进行培训，并将为预计使用语言能力为 LEP 个人提供服务的员工开展专门培训。此外，在 2024 财年，SOL 将制定和分发<sup>158</sup>具有语言能力的员工名单，促进及时的语言服务。

2023 财年，SOL 将制定一项外展和参与策略，以确保为弱势 LEP 服务人群提供有意义的语言服务，并通知 LEP 客户免费和及时的语言服务。在其外展和参与策略中，SOL 还将评估目前与 LEP 社区的互动，并概述该机构计划如何改善与弱势社区的互动。

虽然 SOL 尚未制定机构级的“语言服务计划”，但第四区已于 2020 年 4 月制定了“语言服务计划”。<sup>159</sup>2024 财年，该办公室将制定一项机构级的语言服务计划，纳入第四区制定的计划。机构级的计划将包括以下流程：识别重要文件、评估重要文件翻译的准确性、概述翻译程序；概述工作人员追踪所提供服务的政策/程序；并评估目前翻译的效果。

## 工资与工时部门

工资与工时部门 (WHD) 执行《公平劳工标准法案》中的联邦最低工资、加班费、记录保存和童工要求。WHD 也执行《移民和季节性农业工人保护法案》、《雇员测谎仪保护法案》、《家庭和医疗休假法案》、《消费者信用保护法》的工资扣押条款，以及多项与移民相关的法规中规定的就业标准和工人保护。此外，WHD 还管理和执

---

<sup>158</sup>给工作人员。

<sup>159</sup> 该计划由第四区语言服务计划团队的成员在收集了客户机构和其他区域 SOL 办事处的意见后制定。

行以下法规的现行工资要求：《戴维斯-培根法》及相关法案、《服务合约法》以及适用于联邦建筑合约以及供货商品和服务的其他法规。

WHD 开展国家、区域和地方战略计划，重点关注雇用弱势工人（包括 LEP 人群）的行业。这些计划包括执法、教育和外展以及合规援助。WHD 为广大 LEP 人群提供服务，并每天以多种方式（包括面对面、通过电话或虚拟方式）与 LEP 人士会面。WHD 接受有关违反工人保护标准的投诉，并参与需要与 LEP 个人进行有效沟通的重大调查工作。WHD 的活动对于本部门履行其确保工人权利得到保护的使命来说是最重要的活动之一。

WHD 确定了约 34 种语言，包括：[西班牙语、阿拉伯语、中文、海地语、印地语、苗语、韩语、尼泊尔语、波兰语、葡萄牙语、旁遮普语、俄语、萨摩亚语、索马里语、他加禄语、泰语、乌尔都语、越南语](#)以及其他在地方和区级办公室经常遇到的语言，着重强调新兴原住民语言。为了确保为原住民服务人口提供足够的服务，WHD 在其 2024 财年特定机构语言服务计划中将概述其计划，为使用阿留申语、阿帕奇语、切罗基语、达科他语、凯雷斯语、马斯科吉亚语、纳瓦霍语和奥吉布瓦语的人群提供语言资源。此外，WHD 正在探索部门级、机器可读的解决方案，从而将其网站翻译成西班牙语以外的其他语言。WHD 知晓如果使用机器翻译软件翻译网站，内容需要由合格的语言学家进行审核以确保准确性。<sup>160</sup>

---

<sup>160</sup>接受过语言能力评估的语言学家。

WHD 的网站提供西班牙语版本，但西班牙语使用者无法读懂某些文字部分（例如登入页面标题、子连结）。WHD 网站不提供其他常见语言的 Babel 通知。因此，WHD 的目标是在 2023 财年年底之前，在网站的登入页面上为寻求常用语言的客户添加 Babel 通知，并将努力修改西班牙语网站，以确保在 2024 财年实现足够完整的翻译。如果工作人员不具备所需的现有语言能力，WHD 也会利用电话口译服务与公众沟通。客户只需表明需要翻译即可由 WHD 工作人员进行启动。当通过 Teams 通过虚拟外展与客户互动时，如果现场口译服务不可用，客户现在可以接收多种语言的隐藏式字幕。WHD 将审阅/确保该工具的可靠性。

WHD 有一个流程，用于在进行调查时确定语言需求，以便以适当的语言提供服务。这些流程将在 WHD 程序及其特定于机构“语言服务计划”中概述，将于 2024 财年制定，并将根据 WHD 制定的时间表进行评估。

WHD 维护用于执行该机构使命的翻译文件储存库。该储存库存档于国家层级，由具有语言能力的机构工作人员验证文件的准确性，并在法规或英文版本发生变更时根据“需要”进行更新。2023 财年，WHD 确定了 25 个包含客户重要信息的文件。迄今为止，WHD 已将各种重要数据翻译成多种语言，包括机构网站、信件、申请表、一般信息、宣传册/小册子、同意书、投诉表、受理表、权利通知、报告、指导数据、正式文件协议（MOU/AEU）、联合利益相关者培训、情况说明书、传统媒体和现场社交媒体

活动。2023 财年和 2024 财年，WHD 将继续将重要文件翻译成 34 种常见语言<sup>161</sup>，从而确保客户能够阅读 WHD 计划和服務的重要信息（如果尚未翻译）。作为最佳实践，WHD 利用通过 OPA 计划创建的西班牙语词汇表来确保翻译材料的一致性。除了确保主动翻译所有重要文件以供使用之外，WHD 还需要确保根据需要翻译专门的、定制化的信息。在整个机构互动过程中，应使用适当的语言与 LEP 人员进行及时沟通。

WHD 目前使用谷歌翻译软件。WHD 承认这并非最佳做法，因此会验证译文并酌情进行修改，以确保翻译的准确性。然而，WHD 并未向公众提供此工具。

WHD 通常会招募具有非英语语言能力的员工。WHD 目前有 518 名员工，能够读、写、说英语以外的语言。根据调查回复，在 2022 财政年度聘用的 244 个执行职位中，有 82 个符合双语职位描述 (PD)，并接受语言能力评估。招募时也会考虑某个区域所服务的客户的人口组成。这些员工主要是工资和工时调查员；然而，该机构也招募双语拖欠工资专家，他们将协助工人填写文件以获得应得的拖欠工资，并努力寻找需要帮助的工人，这可能会因沟通障碍而存在挑战。此外，WHD 还雇用了大约 200 名具有语言能力的员工，这些员工并不是专门因为他们的非英语能力而被聘用的。这些员工通常被要求将他们的语言能力用于可以受益于其语言能力的项目，并通过执行、教育和外展等方式，在现场、虚拟或电话上为客户和公众提供帮助。机构存盘这些员工的内部数据库，如果需要，其他 WHD 员工可以在使用签约供货商提供临时语言服务之前查

---

<sup>161</sup>如上所述。

阅该数据库。机构还签订翻译和电话口译服务合同，以便在工作人员不能够或无法向 LEP 客户提供语言服务时使用。

目前，WHD 没有为需要使用语言能力的员工提供专门培训，该机构也没有正式的政策/程序来说明如何识别个人是否是 LEP、如何识别 LEP 个人的需求以及如何为客户提供语言服务。2024 财年，WHD 将致力于制定这些政策和程序，并概述预计使用其语言能力的员工的一般培训要求。此外，WHD 将努力确保所有员工了解语言资源以及如何适当的情况下利用这些资源。

根据 WHD 参与的计划（例如 H-2B 和 H-2A 签证计划以及外国劳工认证计划）的性质，调查人员在各种工作条件下与大量 LEP 工人互动，其需要充分获取所提供的重要信息。WHD 确保在调查和随后的会议期间向工人和雇主提供语言服务。WHD 对 LEP 个人的外展活动由社区外展和资源规划专家进行组织，他们与提供语言服务的社区组织和倡权团体建立并维护利益相关者关系。WHD 依靠利益相关者在需要时分发翻译数据。此外，WHD 与外国领事馆建立了谅解安排 (AEU)，以组织努力帮助支持该机构的使命。作为计划活动的一部分，WHD 发布对 WHD 利益相关者具有重大影响的公共通知。为了确保 WHD 的 LEP 社区能够获取该信息，WHD 通过以下方式向其 LEP 利益相关者报告语言援助服务：公开张贴海报；WHD 网站；社群媒体账号；将电子邮件直接发送给邮件列表和个人；以及通过与为 LEP 社区提供服务的社区组织的现有关系。WHD 拥有一套既定流程，通过在活动结束后提供调查来评估与 LEP 个人的外展和沟通的有效性，其中包



括评估其与所有受众成员沟通的能力，并根据这些结果进行改进。WHD 也收到利益相关者针对 LEP 社区的改进建议。

2024 财年，WHD 将开发一个系统来追踪其服务的 LEP 个人数量以及为 LEP 个人提供的语言援助服务类型<sup>162</sup>。WHD 也将制定以下流程：如果其服务人群需要额外翻译，则概述翻译程序；概述工作人员追踪所提供服务的政策/程序；并评估目前翻译的有效性。

## 妇女事务局

妇女事务局 (WB) 于 1920 年根据法律成立，旨在代表工薪妇女的需求。该局有权调查所有与工业界妇女福利有关的事项并向劳工部报告。WB 倡导维护妇女利益的政策和标准；倡导妇女及其家庭的平等和经济安全；并促进优质的工作环境。WB 利用数据和政策分析、拨款以及国家和州利益相关者的参与来推动政策和实践的变革，通过以下方式提高妇女的工资和财富公平：

- 改善女性主导的关键部门的薪资和工作条件；
- 让更多女性获得高薪工作；
- 扩大带薪休假和可负担的儿童和老年人护理的机会；
- 确保工人了解并能够在工作场所行使自己的权利；以及

---

<sup>162</sup>追踪系统将于 2025 财年实施。

- 消除工作场所的薪资不平等以及基于性别的歧视和骚扰。

该机构还管理学徒和非传统职业妇女 (WANTO)<sup>163</sup>和促进访问、权利和公平 (FARE)<sup>164</sup>的补助金计划。

WB 工作人员每月会以各种方式与讲西班牙语的 LEP 人士会面几次，包括通过电话、面对面或虚拟方式。当该局收到西班牙语请求时，会由讲西班牙语的 WB 工作人员处理。2024 财年，WB 将为国家办事处和现场工作人员制定与使用英语或西班牙语以外语言的 LEP 人员沟通互动的政策<sup>165</sup>。作为拨款资助机构，WB 要求获准机构在必要时提供语言服务。2024 财年，WB 将在其《资助机会公告》中添加语言，其中包括根据需要提供语言协助服务的预算要求，以触达和服务符合资格的参与者。

WB 的网站包含精选的西班牙语重要信息，包括该机构的描述、情况说明和工人保护情况说明。最近，当 WB 发布一项新资源——国家儿童保育价格数据库 (NDCP) 时，WB 发布了一份西班牙语情况说明和新闻稿，这些数据在网络上发布并与西班牙语受众和西班牙语社交媒体分享。WB 的活动日历也显示以西班牙语提供的活动。尽管网站上没有用西班牙语发布广告，但工作人员已与利益相关者和与西班牙语客户合作的组织分享了这些信息。然而，WB 并未在其网站上提供 Babel 通知。2023 财年，

---

<sup>163</sup>WANTO 补助金通过招募、指导、培训和留住更多女性参与优质学徒预备计划、学徒计划和非传统职业计划，帮助扩大女性进入并领导所有行业的途径。

<sup>164</sup> FARE 补助金帮助低薪女工获得福利并了解自己在工作场所的权利。

<sup>165</sup>继英语之后最常见的语言。

WB 将努力了解在其网站上发布西班牙语和其他语言的 Babel 通知是否有用以及在何处有用。

WB 将其许多概况介绍、报告和部落格文章视为重要文件。过去，翻译要么由讲西班牙语的工作人员、劳工部公共事务办公室完成，要么通过利益相关者合作伙伴完成。WB 维护翻译文档的储存库。在 2023 财年和 2024 财年，WB 将使用本部门的《综合采购协议》下的翻译服务合同，分阶段翻译其确定的重要文件、网站页面和数据页面。此外，到 2024 财年，WB 将制定一个流程，以确定文件在创建时如何被识别为重要文件，并探索如何管理具有西班牙语能力且已承担全部工作量的员工对承包机构翻译件的审阅。

WB 目前使用约 5-8 名具有西班牙语能力的员工来提供语言服务。然而，WB 并没有为需要使用其语言能力的员工提供专门培训。2024 财年，WB 将制定一项计划，让员工熟悉如何为联络 WB 的 LEP 人士获得语言服务，以及如何确定个人是否需要语言协助。此外，WB 将评估即将到来的招聘周期是否应包括要求员工具备西班牙语能力的职位和/或是否将对现有双语员工进行语言能力调查，因为 WB 不会专门招聘具有非英语语言能力的员工。

WB 与政府机构、社区组织和教育机构等利益相关者合作，为工人发声，并促进现有优先事项的教育和宣传。WB 也通过举办意见听取会议、圆桌会议、网络研讨会、会议和社区外展活动来与公众互动，通常与主要利益相关者（例如移民妇女正义组织

和国际劳工组织) 合作。在这些活动中，WB 作为主办机构，提供西班牙语/英语同声口译和西班牙语材料翻译，以支持外展活动。对于不是由 WB 主办的活动，机构依靠接收组织为其活动提供语言服务。2023 财年，WB 将制定一项外展和参与策略，以确保为其符合资格的服务人口提供及时、有意义的语言服务。

2024 财年，WB 将制定特定于机构“语言服务计划”。“语言服务计划”将概述追踪受援助的 LEP 个人数量的计划、WB 向 LEP 个人提供的语言援助服务类型、概述工作人员与 LEP 个人合作的流程的程序以及翻译文件/提供口译服务。WB 还将概述对符合资格的服务人口的人口统计数据的定期评估，并对存在的相应资源进行评估，以确保在人口变化和项目变更时继续保持有意义的服务途径。