

# 高等教育学生援助局 (Higher Education Student Assistance Authority, HESAA)

## 语言无障碍计划

依据 P.L. 2023, c.263

计划生效日期：2025 年 12 月 31 日

---

### 语言无障碍协调员 (Language Access Coordinator, “LAC”)

语言无障碍协调员 (LAC) 是公众联系有关部门，获得语言无障碍服务相关信息的最佳渠道：

- 姓名: Christi Peace
- 电话号码: 609-588-3300 转分机号 1330
- 电子邮箱: [LanguageAssistance@hesaa.org](mailto:LanguageAssistance@hesaa.org)
- 网站: [www.hesaa.org](http://www.hesaa.org)

---

### 前言

本语言无障碍计划，简称“计划”，符合新泽西州《语言无障碍法案》[P.L. 2023, c.263](#)，（简称“本法”）规定，是新泽西州政府关于向本州各类居民开放政府资源承诺的一部分。本法明确规定，州级政府机构须提供语言协助服务，公布语言无障碍计划。该计划应详细阐述与英语水平有限人士 (Limited English Proficiency, “LEP”) 的沟通机制，以及为协助此类群体所提供的具体服务内容。

语言无障碍计划<sup>1</sup>详细规定了州级政府机构及其工作人员应当提供的各项服务<sup>2</sup>，以确保英语水平有限人士能够有效获取相关项目、服务及参与各项活动。

英语水平有限是指个体以非英语为母语，且在英语阅读、写作、口语和/或理解能力方面可能存在一定程度的局限性。

---

<sup>1</sup> P.L. 2023, c.263 要求：“每个向公众提供直接服务的行政部门下属州级政府机构应与公众服务部 (Department of Human Services)、法律与公共安全部 (Department of Law and Public Safety) 以及信息技术办公室 (Office of Information Technology) 协商，制定并发布语言无障碍计划，其中应体现该机构如何遵守本法案的规定。”

<sup>2</sup> 根据 P.L. 2023, c.263，“州级政府机构”是指“行政部门下属任何州级部门或机构，以及任何委员会、董事会、局、处、办公室或直接向公众提供服务的工具。”

本文件提供以下信息：

- 本机构的相关信息以及与公众的互动方式
- 本机构的服务或潜在服务对象，即LEP

同时还对本机构的以下几个方面做出了说明：

- 如何确定语言需求
- 如果提供语言协助服务
- 如何确保语言协助服务的质量
- 如何向公众介绍免费提供的语言协助服务
- 如何向公众介绍我们为遵守新泽西州《语言无障碍法案》所采取的相关举措
- 如何开展员工培训，为LEP提供服务
- 如何遵守新泽西州的《语言无障碍法案》

---

## 目录

高等教育学生援助局 (Higher Education Student Assistance Authority, HESAA) .....	1
语言无障碍计划.....	1
语言无障碍协调员 (Language Access Coordinator, “LAC”) .....	1
前言 .....	1
目录 .....	3
A. 本机构的相关信息以及与公众的互动方式 .....	4
B. 本机构的服务或潜在服务对象，即英语水平有限人士 .....	5
C. 确定语言协助服务的需求和识别语言 .....	7
D. 提供语言协助服务 .....	8
E. 质量保证方法.....	10
F. 向公众发出提供免费语言协助服务的通知.....	11
G. 利益相关者参与和外展服务 .....	11
H. 员工培训 .....	12
I. 记录保存、合规性监控和报告流程 .....	13
附录 1: 已翻译重要文件清单 .....	14

---

## A. 本机构的相关信息以及与公众的互动方式

### 1. 机构使命

新泽西高等教育学生援助局 (HESAA) 是新泽西州唯一一个只致力于为学生和家庭提供财务和信息资源，帮助他们继续高中毕业后教育的机构。确保我们服务的居民能够理解我们机构提供的服务以及如何追求负担得起的大学教育，是这一使命的重要部分。

### 2. 与公众的互动方式

- HESAA 客户服务团队接听有关财务援助、NJCLASS 贷款、大学储蓄计划、各种 HESAA 项目申请等话题的电话和电子邮件。
- 公众可以亲自前往 HESAA 办公室寻求帮助或支付学生贷款账单。
- HESAA 外展团队在线下工作坊、集市、节日及其他社区活动中展示，以帮助家庭顺利完成申请流程，并提高对各种 HESAA 项目的认知。
- HESAA 外展团队每年还举办数百场虚拟助学金网络研讨会。
- HESAA 通过社交媒体账号（Facebook、Twitter/X 和 LinkedIn）、出版物以及我们的网站 ([www.hesaa.org](http://www.hesaa.org)) 与公众沟通。

### 3. 参与实体

HESAA 只有一个集中办公室，没有分部，因此整个机构都受该法律保护。

---

## B. 本机构的服务或潜在服务对象，即英语水平有限人士

本法明确规定，州政府机构须向LEP提供语言协助服务。此项工作包括明确其所服务或潜在服务对象群体的需求，其中涉及书面与口头语言支持两方面内容。

根据本法案，政府机构必须将重要文件<sup>3</sup>和信息翻译为新泽西州LEP最常使用的七种语言。为确定是哪七种主要语言，本机构参考了美国人口普查数据（含美国社区调查数据），并征询了语言无障碍计划实施牵头机构的意见。

这些数据还能帮助本机构了解当前服务或潜在服务社区的其他语言特征，从而确保语言无障碍规划的有效性。

在本计划制定时，新泽西州英语LEP最常使用的语言是：

1. 西班牙语
2. 葡萄牙语（偏巴西方言）
3. 韩语
4. 古吉拉特语
5. 中文（包括普通话和粤语）<sup>4</sup>
6. 法语克里奥尔语或海地克里奥尔语
7. 阿拉伯语

---

<sup>3</sup> P.L. 2023, c.263 的规定，重要文件是指“涉及项目服务或福利的准入、保留、终止或排除等法律信息的文件；法律要求提供的文件；或用于解释法律权利的文件。”

<sup>4</sup> 虽然口语交流中主要使用的中文是普通话和粤语，但书面翻译需要根据简体中文和繁体中文进行相应调整。

## **1. 在州级最常用七种语言基础上新增语种**

本法案还要求州级政府机构根据其服务群体的需求，将重要文件翻译为任何其他必要的语言。

本机构经研究决定，针对在原有七种语言基础上新增语种作出如下决议：

目前，HESAA 尚未发现除了新泽西州最常用的 7 种语言外，还需要在我们的语言访问服务中加入更多语言。这一判断基于过去几年我们客服团队接到的除前 7 名语言外需要口译员的电话数量极少。我们机构将继续定期评估任何额外的语言服务需求。

## **2. 口译服务语种**

根据本法案规定，州级政府机构在提供公共服务或福利时，须确保机构与个人之间的沟通能够以该个体的主要语言进行，并提供口译服务。

## **3. LEP**

[描述与本机构互动或可能与本机构互动的LEP，或者需要或有资格获得本机构服务的群体。包括通过内部数据或其他相关数据集（如语言服务提供商、学区、社区组织、商业协会等提供的信息）来识别特定语言特征或需求相关工作。]

与我们机构接触的 LEP 群体通常包括寻求财务援助申请或 NJCLASS 贷款支持的大学生的家长或监护人，这基于我们客户服务团队与需要口译服务的个人联系时的经历，当他们致电 HESAA 或来到我们办公室时。大多数需要非英语帮助的人都是讲西班牙语的人。

## C. 确定语言协助服务的需求和识别语言

当LEP联系本机构时，工作人员须按以下方式评估其是否需要语言协助（表 1-3）。

**表 1：现场沟通**

描述	请勾选（X）所有适用项
个人或其同伴自愿提出此类需求	
使用多语种身份识别卡、海报或视觉辅助工具（例如，“I Speak”海报）	
由受过培训的工作人员协助确定个人的主要语言	
由合格的口译员（现场、电话和/或远程）协助确定/确认个人的主要语言	X

**表 2：电话沟通**

描述	请勾选（X）所有适用项
个人或其同伴自愿提出此类需求	
由受过培训的工作人员协助确定个人的主要语言	
由合格的口译员（现场、电话和/或远程）协助确定/确认个人的主要语言	X

**表 3：电子方式沟通**

描述	请勾选 (X) 所有适用项
留意机构网站上提供的语言协助服务	X
适用表格、信函和/或电子邮件中包含的多语言标语	
网站上的多语言聊天机器人	
仅使用自动翻译工具来确定主要语言	

## **D. 提供语言协助服务**

### **1. 重要文件翻译**

本法案要求翻译重要文件。根据 P.L. 2023, c.263 的规定，重要文件是指“涉及项目服务或福利的准入、保留、终止或排除等法律信息的文件；法律要求提供的文件；或用于解释法律权利的文件。”

本机构提供以下资源用于重要文件的翻译（表 4）。

**表 4：重要文件翻译资源**

资源	请勾选 (X) 所有适用项
具备资质、训练有素和/或指定的多语种员工	
承包商	X

重要文件的翻译是一个持续的过程。附录 1 提供了截至本文件发布之日已翻译的重要文件清单。该清单是年度报告的一部分，至少每年更新一次。



## 2. 语言口译服务

本机构提供以下免费资源，用于满足口语或手语翻译请求（表 5）。

表 5：用于满足口语或手语翻译请求的资源

资源	请勾选 (x) 所有适用项
具备资质、训练有素和/或指定的多语种员工提供的协助	
电话口译服务	X
现场口译服务	
视频远程口译服务	

## 3. 其他语言无障碍设备和服务

表 6：语言无障碍设备和服务

设备或服务	请勾选 (x) 所有适用项
电话语音菜单中，本机构提供的项目协助将被翻译为以下语言（请注明）：	
经过培训的多语言工作人员可以使用特定语言与LEP进行沟通，包括（请注明）：西班牙语	X
可使用助听器感应环、便携式语音播报器、字幕、视频远程口译和/或同声传译设备等辅助工具	
通过合作机构为需要辅助工具的人士提供服务，包括：	
公众服务部（Department of Human Service）下属聋人和听力障碍人士服务部门	
其他（请具体说明）： <a href="#">新泽西接力赛</a> 服务	X

## E. 质量保证方法

为了确保语言协助服务的准确性、高质量和文化适应性，目前正在进行或计划的活动包括（表 7）：

表 7：质量保证方法

方法	请勾选（x）所有适用项
优先使用简明易懂的语言	
聘请经过严格审核的承包商，并要求其执行质量保证标准，确保其语言专家不仅经验丰富、训练有素，还持有相关资质证书，并具备专业的语言能力和文化素养	X
监督供应商提供的口译和笔译服务质量，并培训员工做好相关质量监控工作	X
在供应商合同中加入质量保证要求，例如：词汇表、翻译审核、翻译记忆库的使用、本地化软件、桌面出版等	X
与社区组织合作，定期检查口译和笔译服务质量	
定期测试各语言的笔译文件和口译服务质量	
确保助听器感应环、便携式语音播报器、字幕、平板电脑和/或同声传译设备等辅助工具和设备的质量及妥善维护	

## F. 向公众发出提供免费语言协助服务的通知

本机构使用所需语言（包括辅助工具和设备）告知LEP，他们有权免费获得语言协助服务，具体方式如下（表 8）：

表 8：公告

方法	请勾选（x）所有适用项
张贴在公共显眼区域的标识和海报	
机构官网上提供的语言协助服务说明、办理流程及相关法律要求的文件信息	X
印刷材料、出版物和广告	
提供非英语信息的电话语音菜单	
公益广告	
其他（请具体说明）：客户服务人员会建议打电话给 HESAA 且英语交流困难的个人使用免费电话口译服务。	X

## G. 利益相关者参与和外展服务

本机构与代表LEP社区或利益相关者实体就语言服务规划和实施进行的互动包括（表 9）：

表 9：利益相关者参与和外展服务

方法	请勾选（x）所有适用项
邀请利益相关者参与活动，向其介绍我们的语言服务规划，具体形式可包括团体公开听证会和/或一对一会议	
在本计划实施和更新过程中，持续与利益相关者保持互动，具体形式包括团体公开听证会和/或一对一会议	
为项目/服务制定清晰可衡量的目标，以便针对不同语言社区的LEP开展推广和沟通工作	
维护并利用包括本地、文化、语言多样化组织机构和媒体在内的传播渠道，及时发布机构语言无障碍服务的相关信息	X

方法	请勾选 (x) 所有适用项
设计一个反馈网站，提供一个电子邮箱，用于解答语言无障碍相关问题、反馈和/或疑问	

## H. 员工培训

对于参与实施 P.L. 2023, c.263 规定的工作人员，年度培训包括以下主题（表 10）：

**表 10：员工培训**

主题	请勾选 (x) 所有适用项
机构提供语言协助服务的法律义务	
机构的语言无障碍政策和协议	
机构提供语言协助服务的资源和最佳实践	
如何申请口译和笔译服务以及如何配合相关工作	X
文化素养和文化敏感性	X
如何获取笔译和口译服务	X
记录为LEP供的语言服务情况	

## I. 记录保存、合规性监控和报告流程

### 1. 年度内部监督

本机构通过（表 11）监督本计划的实施，以确保符合 P.L. 2023, c.263 的要求：

表 11：年度内部监督

方法	请勾选（X）所有适用项
协助机构建立计划执行监督机制	
收集机构年度报告所需的数据，并汇编成册，确保符合 P.L. 2023, c.263 的要求	
依据 P.L. 2023, c.263 的规定按时提交年度报告	

### 2. 内部记录保存

本机构持续跟踪与语言无障碍相关的数据。正在进行的跟踪内容包括（表 12）：

表 12：内部记录保存

指标	请勾选（X）所有适用项
语言协助服务的申请频率	X
如何满足申请需求	X
是否有人申请过超出规定的七种语言之外的其他语言协助服务	X
机构计划如何向LEP群体介绍可申请的语言协助服务	
机构如何记录向LEP个人实际提供语言协助服务的情况	

---

## 附录 1: 已翻译重要文件清单

重要文件的翻译是一个持续的过程。截至本文件发布之日，以下重要文件的以下语言版本已对外公开: [www.hesaa.org/Pages/TranslatedInventory.aspx](http://www.hesaa.org/Pages/TranslatedInventory.aspx)