

高等教育學生助學管理局 (HESAA)

語言服務計畫

依據 P.L. 2023, c.263

計畫生效日期：2025 年 12 月 31 日

語言服務協調員 (Language Access Coordinator, “LAC”)

民眾若需洽詢本機關語言服務相關事項，最佳方式為直接聯絡語言服務協調員(LAC)：

- 姓名: Christi Peace
- 電話號碼: 609-588-3300 轉1330
- 電子郵件地址: LanguageAssistance@hesaa.org
- 網站: www.hesaa.org

前言

本《語言服務計畫》(「本計畫」)，係依據《紐澤西州語言服務法》[P.L. 2023, c.263](#)，(「本法」)制定，作為新澤西州致力於讓州內多元族群更容易取得政府資源的一部分。本法要求各州政府機關提供語言協助服務，並發布語言服務計畫，說明其將如何與英語能力有限者溝通，以及將提供哪些協助服務。

語言服務計畫¹是一份文件，用來說明州政府機關²及其員工應提供哪些服務，以確保 LEP 能夠有效地使用該機關的各項計畫、服務與活動。

(Limited English Proficiency, “LEP”) 係指該人士的主要語言並非英語，且在閱讀、書寫、口說及/或理解英語方面的能力有限。

¹ P.L. 2023, c.263 要求：「各行政部門轄下直接向民眾提供服務之州政府機關，應與公眾服務部 (Department of Human Services)、法律與公共安全局 (Department of Law and Public Safety) 及資訊科技辦公室 (Office of Information Technology) 協調合作，擬定並公布一份語言服務計畫，說明該機關將如何遵守本法之相關規定。」

² 根據 P.L. 2023, c.263, 「州政府機關」係指行政部門中任何提供直接公共服務的州部門或機關，以及其所轄的任何委員會、局、處、科、辦公室或附屬單位。

本文件提供以下資訊：

- 本機關概況及與民眾互動的方式
- 本機關服務或可能服務的LEP族群

同時，本文件也說明本機關：

- 如何確定語言需求
- 如何提供語言協助服務
- 如何確保語言協助服務的品質
- 如何告知民眾可免費取得的語言協助服務
- 如何向民眾公開本機關遵循《紐澤西州語言服務法》的相關措施與進展
- 如何培訓員工為LEP提供服務
- 如何遵循《紐澤西州語言服務法》

目錄

高等教育學生助學管理局（HESAA）	1
語言服務計畫	1
語言服務協調員（Language Access Coordinator, “LAC”）	1
前言	1
目錄	3
A. 本機關概況及與民眾互動的方式	4
B. 本機關服務或可能服務的英語能力有限族群	5
C. 判定語言協助服務需求及識別語言	7
D. 語言協助服務之提供	8
E. 品質保證方法	10
F. 關於免費語言協助服務的公告	11
G. 利害關係人參與及外展服務	11
H. 員工培訓	12
I. 記錄保存、法規遵循監督及報告流程	13
附錄 1：已翻譯重要文件清單	14

A. 本機關概況及與民眾互動的方式

1. 機關宗旨

新澤西高等教育學生助學管理局（**HESAA**）是新澤西唯一專為學生及其家庭提供財務與資訊資源、幫助其繼續高中後教育的州政府機構。對於我們而言，確保服務的居民瞭解機構提供的服務、保住公眾完成經濟上可負擔的大學教育，是我們的重要使命之一。

2. 與民眾互動的方式

- **HESAA** 客服團隊會受理與助學金、**NJCLASS** 貸款、大學儲蓄計劃、各種 **HESAA** 計畫申請等內容有關的電話與電子郵件。
- 公眾如需尋求協助或支付學生貸款帳單，可前往**HESAA**辦公室獲得幫助。
- **HESAA** 外展團隊會舉辦線下的研討會，參加博覽會、節日慶祝和其他社區活動，協助家庭順利完成申請流程，幫助大家瞭解各種 **HESAA** 計劃。
- **HESAA** 外展團隊每年還會舉辦數百場線上助學金研討會。
- **HESAA**透過社群媒體帳號（**Facebook**、**Twitter/X**及**LinkedIn**）、出版物及官網（www.hesaa.org）與公眾溝通。

3. 參與單位

HESAA只有一個中央辦公室，未設分部，因此整個機構均受該法律規範的管轄。

B. 本機關服務或可能服務的英語能力有限族群

本法規定，州政府各機關應為英語能力有限者 提供語言協助服務。內容包括識別其服務或可能服務之族群的需求，並提供書面及口語的協助。

根據本法，州政府各機關必須將重要文件³及相關資訊，翻譯成紐澤西州英語能力有限 民眾中最常使用的七種語言。為確定這七種主要語言，本機關參考美國人口普查資料（包括美國社區調查資料），並諮詢語言服務實施主導機關的建議。

這些資料同時協助本機關了解目前服務或可能服務社群的語言特性，以確保語言服務計畫的有效性。

截至本計畫發布時，紐澤西州英語能力有限 民眾最常使用的語言為：

1. 西班牙語
2. 葡萄牙語（偏巴西方言）
3. 韓語
4. 古吉拉特語
5. 中文（包括華語及粵語）⁴
6. 法語克里奧語或海地克里奧語
7. 阿拉伯語

³ 根據 P.L. 2023, c.263 的規定，重要文件是指「會影響或提供關於民眾取得、保留、終止或被排除於計畫服務或福利的法律資訊之文件；法律要求必須提供之文件；或解釋法律權利之文件。」

⁴ 雖然口語交流中主要使用的中文是華語和粵語，但書面翻譯需要根據簡體中文和繁體中文進行相應調整。

1. 新增州級七大語言以外的語言

本法亦規定，各州政府機關應依其服務人口的實際需求，將重要文件翻譯成其他必要的語言。

本機關對於新增七大語言以外的語言，做出以下決定：

目前除了新澤西七種最常用語言外，**HESAA**尚未發現需要在語言服務中增加其他語言。該判斷基於以下事實：客服團隊在過去幾年中接聽的電話中，極少有致電者需要七種語言之外的口譯員。我們機構將持續進行定期評估，瞭解是否有其語言服務的需求。

2. 可提供口譯服務的語言

根據本法案規定，州級政府機關在提供公共服務或福利時，須確保機關與個人之間的溝通能夠以該人士的主要語言進行，並提供口譯服務。

3. 英語能力有限族群

請說明與本機關互動或可能互動，或者需要或符合資格使用本機關服務的英語能力有限族群。這可包括透過內部資料或其他相關資料集（如語言服務提供者、學區、社區組織、商業協會等的資訊）識別特定語言特性或需求的任何努力。

根據客服團隊與需口譯服務公民的互動來看，與我們機構互動的**LEP**群體，包括致電**HESAA**或到訪辦公室，通常都是需助學金申請或**NJCLASS**貸款協助的大學生家長或監護人。大多數需要英語以外語言協助的個人，都是母語為西班牙語的群體。

C. 判定語言協助服務需求及識別語言

當英語能力有限 的民眾聯繫本機關時，員工必須以下列方式評估是否需要語言協助（表 1–3）。

表 1：現場服務

描述	請勾選 (X) 所有適用項目
個人或其陪同者自願提出此類需求	
使用多語言識別卡、海報或視覺輔助工具（例如：「I Speak」海報）	
由受過培訓的員工協助確認民眾的主要語言	
由合格口譯員（現場、電話和/或遠距）協助識別/確認民眾的主要語言	X

表 2：電話溝通

描述	請勾選 (X) 所有適用項目
個人或其陪同者自願提出此類需求	
由受過培訓的員工協助確認民眾的主要語言	
由合格口譯員（現場、電話和/或遠距）協助識別/確認民眾的主要語言	X

表 3：電子通訊溝通

描述	請勾選 (X) 所有適用項目
留意機關網站上提供的語言協助服務	X
適用表格、信函和/或電子郵件通訊中包含多語言標語	
網站上的多語言聊天機器人	
僅使用自動翻譯工具來識別主要語言	

D. 語言協助服務之提供

1. 重要文件翻譯

本法要求翻譯重要文件。根據 P.L. 2023, c.263 的規定，重要文件是指「會影響或提供關於民眾取得、保留、終止或被排除於計畫服務或福利的法律資訊之文件；法律要求必須提供之文件；或解釋法律權利之文件。」

本機關具備以下可用於翻譯重要文件的資源（表 4）。

表 4：重要文件翻譯資源

資源	請勾選 (X) 所有適用項目
合格、受過培訓和/或指定的多語員工	
合作廠商	X

重要文件的翻譯是一項持續進行的工作。附錄 1 列示截至本文件發布日期已完成翻譯的重要文件清單。此清單將作為年度報告的一部分，至少每年維護及更新一次。

2. 語言口譯服務

本機關提供下列免費資源，以支援口語或手語口譯需求（表 5）。

表 5：口語或手語口譯請求資源

資源	請勾選 (X) 所有適用項目
由合格、受過培訓和/或指定的多語員工協助	
電話口譯服務	X
現場口譯服務	
遠距視訊口譯服務	

3. 其他無障礙設備及服務

表 6：無障礙設備及服務

設備或服務	請勾選 (X) 所有適用項目
本機關計畫協助的電話語音選單提供以下語言（請說明）：	
受過培訓的多語員工可用特定語言與LEP溝通，包括（請說明）：西班牙語	X
可使用輔助器材，如助聽感應環、隨身語音播報器、字幕、遠距視訊口譯和/或同步口譯設備	
透過為需要輔助器材者提供服務的合作機關提供服務，包括：	
公眾服務部（Department of Human Service）聾人和聽力障礙人士服務部門	
其他（請說明）： 新澤西中繼 服務	X

E. 品質保證方法

為確保語言協助服務準確、高品質且具文化適當性，正在進行或規劃中的活動包括（表 7）：

表 7：品質保證方法

方法	請勾選 (X) 所有適用項目
優先使用淺顯易懂的語言	
使用經過審核的合作廠商，該廠商實施品質保證標準，以確保其語言專家具有經驗、受過培訓，並在適當情況下獲得認證，且具備語言及文化能力	X
監督及追蹤廠商提供之口譯及翻譯服務的品質，並培訓員工監督這些服務的品質	X
在廠商合約中納入品質保證要求，例如詞彙表、翻譯審查、使用翻譯記憶庫、本地化軟體、電腦排版等	X
與社區組織合作，定期檢查口譯及翻譯服務在各語言間的品質	
定期測試跨語言的翻譯文件及口譯服務	
確保輔助器材及設備（如助聽感應環、隨身語音播報器、字幕、平板電腦和/或同步翻譯設備）的品質及適當維護	

F. 關於免費語言協助服務的公告

本機關以下列方式告知 LEP 以所需語言（包括輔助器材及設備）獲得免費語言協助服務的權利（表 8）：

表 8：公告

方法	請勾選 (x) 所有適用項目
張貼標示及海報在公共顯眼區域	
機關網站上提供資訊，說明本法要求的可用語言協助服務、流程及文件	X
印刷材料、出版品及廣告	
提供非英語語言資訊的電話語音選單	
公共服務公告	
其他（請說明）：如與 HESAA 互動的個人用英語溝通有困難， 客服人員會建議使用免費電話口譯服務。	X

G. 利害關係人參與及外展服務

本機關與代表英語能力有限族群的社區或利害關係人團體就語言協助規劃及執行的互動包括（表 9）：

表 9：利害關係人參與及外展服務

方法	請勾選 (x) 所有適用項目
邀請利害關係人參與活動，向其介紹我們的語言服務規劃， 具體形式可包括團體公開座談會和/或一對一會議	
計劃在本計畫實施及更新過程中，持續與利害關係人保持互動， 可能包括公開座談會和/或一對一會議	

方法	請勾選 (X) 所有適用項目
針對計畫/服務特定的外展及溝通制定明確且可衡量的目標，以服務來自不同語言社區的英語能力有限 民眾	
維護及運用包含當地文化及語言多元社區組織及媒體的傳播管道，及時發布機關語言協助服務的相關訊息	X
設置一個回饋網站，提供電子郵箱，用於解答語言協助服務相關問題、回饋和/或疑問	

H. 員工培訓

對於參與實施 P.L. 2023, c.263 規定的工作人員，年度培訓包括以下主題（表 10）：

表 10：員工培訓

主題	請勾選 (X) 所有適用項目
本機關提供語言協助服務的法律義務	
本機關的語言協助政策及程序	
本機關提供語言協助服務的資源及最佳實務	
如何取得及與口譯員和筆譯員合作	X
文化素養及文化敏感度	X
如何取得筆譯及口譯服務	X
記錄為LEP提供的語言協助服務語言服務情況	

I. 記錄保存、法規遵循監督及報告流程

1. 年度內部監督

本機關透過（表 11）監督本計畫的實施，以確保符合 P.L. 2023, c.263 的要求：

表 11：年度內部監督

方法	請勾選 (X) 所有適用項目
協助機關建立計畫執行監督機制	
收集機關年度報告所需的資料，並彙整成冊，確保符合 P.L. 2023, c.263 的要求	
依據 P.L. 2023, c.263 的規定按時提交年度報告	

2. 內部記錄保存

本機關持續追蹤語言協助相關資料。正在進行的追蹤內容包括（表 12）：

表 12：內部記錄保存

指標	請勾選 (X) 所有適用項目
語言協助服務的申請頻率	X
如何滿足申請需求	X
是否有所需七種語言以外的語言協助服務請求	X
本機關如何通知英語能力有限族群可用的語言協助服務	
本機關如何記錄實際提供給LEP的語言協助服務	

附錄 1：已翻譯重要文件清單

重要文件的翻譯是一項持續進行的工作。截至本文件發布日期，以下重要文件已公開提供下列語言版本：www.hesaa.org/Pages/TranslatedInventory.aspx