

新泽西州大麻监管委员会

语言服务权益计划

(依据 P.L.2023 第 263 章)

计划生效日期：2025 年 12 月 15 日

语言服务权益协调员 (LAC)

如果公众想联系本机构了解语言服务权益工作和服务，最好是联系语言服务权益协调员：

- 姓名：Dorian Stanley
- 电话号码：609-376-7334
- 电子邮箱地址：Dorian.Stanley@crc.nj.gov、CRCLanguageAccess@nj.crc.gov
- 网站：www.nj.gov/cannabis

- 姓名：Darrah Pilieri
- 电话号码：609-376-7364
- 电子邮箱地址：Darrah.Pilieri@crc.nj.gov

简介

本《语言服务权益计划》（“计划”）符合新泽西州《语言服务权益法》，[P.L.2023 第 263 章](#)（“法律”）的规定，体现了新泽西州致力于让本州多元居民更便捷获取政府资源的承诺。法律要求州政府机构提供语言协助服务，并发布语言服务权益计划，说明如何与英语水平有限的个人沟通，以及将提供哪些服务予以帮助。

语言服务权益计划¹这份文件描述州政府实体²及其雇员必须提供的服务，以确保英语水平有限的个人能够实质获取其项目、服务和活动权益。

英语水平有限意味着一个人不以英语为主要语言，并且在阅读、写作、口语和/或理解英语方面能力可能有限。

¹ P.L.2023 第 263 章要求：“行政部门中直接向公众提供服务的每个州政府实体，在与民政服务部、法律与公共安全部以及信息技术办公室协商后，应制定并发布一份语言服务权益计划，反映该实体将如何遵守本法案的规定。”

² P.L.2023 第 263 章规定：“州政府实体”定义为“行政部门中任何直接向公众提供服务的州部门或机构，以及其下属的任何委员会、理事会、局、处、办公室或职能部门”。

本文件提供以下信息：

- 本机构概况及其与公众互动的方式
- 我们服务或可能服务的英语能力有限 (LEP) 人群

同时概述本机构如何：

- 发现语言需求
- 提供语言协助服务
- 确保语言协助服务高质量交付
- 告知公众可获得的免费语言协助服务
- 让公众了解我们为遵守《新泽西州语言服务权益法》付出的努力
- 培训员工来更好地为英语能力有限人群服务
- 遵守《新泽西州语言服务权益法》。

目录

新泽西州大麻监管委员会	1
语言服务权益计划	1
语言服务权益协调员 (LAC).....	1
简介	1
目录	3
.....	3
A.本机构与公众互动之道.....	4
B.本机构服务或可能服务的英语水平有限人群.....	9
C.确定语言援助服务和语言身份的需求	11
D.提供语言援助服务.....	12
E.质量保证方法.....	14
F.关于提供免费语言协助服务的公告	15
G.利益相关方参与和外联	15
H.员工培训	16
I. 记录保存、合规监控与报告流程	17
附录 1： 已翻译重要文件清单	18

A. 本机构与公众互动之道

1. 机构使命

新泽西州大麻监管委员会 (CRC) 致力于建立和发展一个负责任、受监管的药用和娱乐用大麻产业。通过秉持安全与公平的价值观，委员会将围绕为患者创造和保护权益渠道、生产安全产品以及促进行业多样性和包容性开展工作，以打造一个明智、公正监管的国家典范。委员会致力于提升透明度和公共利益。

2. 与公众互动的方式

新泽西州大麻监管委员会通过多个领域与公众互动。新泽西州大麻监管委员会的网站和社交媒体账号（Facebook、Instagram、X（原 Twitter）和 LinkedIn）为公众提供面向公众、药用患者、医疗机构、潜在许可证申请人、现有持照企业主、市政领导、成年消费者、家长和媒体的最新新闻和信息。新泽西州大麻监管委员会每月举办公开会议，会议信息通过机构网站、社交媒体和新泽西州公告发布。根据《新泽西州公开会议法》，公开会议以线下或线上形式举行。此外，多元与包容办公室 (ODI) 和通讯办公室全年参加多项社区活动。委员会定期在必要时安排市政厅会议，以提高公众意识和收集意见。会议和市政厅的日程安排、注册（包括住宿请求）以及会议记录均可在委员会网站上找到。新泽西州大麻监管委员会内的大多数部门在与公众互动方面各负其责。

执行主任

执行主任办公室采通过综合渠道与公众互动。执行主任在我们的公开会议上报告最新信息，例如药房开业、许可申请和批准的更新情况。我们的网站会通告公开会议上提供的信息以及如何参加会议。该办公室还就申请人许可事宜撰写备忘录和决议，这些文件可在我们的网站上获取。

政府关系

新泽西州大麻监管委员会的政府关系部门与公众合作，协助新泽西州各级政府 and 民选官员，确保他们在涉及与大麻监管相关的事务中获得所需的信息和支持。这些互动主要通过综合渠道进行，通过实体和数字渠道支持地方政府，具

体方式包括：

- 提供沟通服务，充当新泽西州大麻监管委员会与地方政府之间的联络人，为有关大麻问题的疑问、顾虑和协作提供直接沟通渠道。此外，该部门鼓励并促进新泽西州大麻监管委员会、民选官员和地方政府之间的公开对话，帮助提高透明度，加强州、联邦和地方政府之间的信任。
- 作为资源提供方，向联邦、州和地方各级的民选官员和领导人提供全面的信息材料，帮助他们了解大麻法律和法规。这种支持使他们能够为其社区做出明智的决策。此外，地方政府和公众可以免费订阅季刊：《市政大麻通讯》。
- 提供大麻相关主题的指导和支持，协助应对复杂的法规和合规要求，确保每个市政当局都能获得所需支持，以实施有效且高效的政策，从而促进新泽西州大麻市场健康、平衡且公平地发展。

患者服务/医用大麻项目

新泽西州的医用大麻项目为接受持证医疗保健从业人员护理的注册患者提供帮助，让他们能从受监管的持证机构安全获取以大麻为原料的药物。在治疗过程中，患者从其医生或其他医疗保健从业人员处获得大麻订单。大麻处方可在新泽西州各持证的替代治疗中心 (ATC) 或药房配药。无法前往药房的患者可以指定并注册护理人员代为购买。患者服务部门主要通过综合渠道进行互动，通过电话与患者、护理人员和提供者直接互动，并利用数字方法，如远程访问注册系统、收件箱、虚拟表格和社交媒体。

医用大麻项目 (MCP) 有一个呼叫中心，协助患者、护理人员和医疗机构浏览医用注册门户网站或回答有关该项目的问题。这个呼叫中心还接听来自公众的咨询电话。有八名客服代表负责接听电话，其中两名讲西班牙语。对于不熟悉技术或无法使用技术的患者或护理人员，MCP 提供邮寄申请服务，即直接邮寄给患者和/或照护者的纸质表格。

医用大麻项目负责查收 MedCannabis.nj.gov 邮箱的邮件并回复，这是与委员会沟通的另一个途径。此外，该邮箱也是 MCP 项目的电子邮件账户。医用大麻项目邮箱接收来自患者、医疗机构、护理人员以及公众的邮件，内容涉及咨询信

息、提交所需文件或提交投诉。该邮箱在新泽西州大麻监管委员会工作时间内受到监控。

许可

许可办公室负责接受、处理和审查大麻营业执照申请。此过程包括审查申请是不是完整，并按合格/不合格标准进行评分。这可能涉及研究法律法规和技术信息，要求对缺陷进行澄清或更正（称为“纠正”），并参考标准操作程序。主要重点是确保申请正确提交，并根据我们的规定及时推进流程。申请流程在委员会网站上的《申请指南》中概述，同时提供资源、所需文件以及申请所需的表格。

在申请过程中，许可工作人员会与有意获得药用或娱乐用大麻企业或检测实验室任何级别执照的种植者、制造商、批发商、分销商、零售商和配送服务提供商合作。互动的例子包括：通知申请人申请中缺失信息或差异、报告申请状态，以及管理许可门户，包括审批、发票、延期、续期、更新和执照发放。这项工作主要通过数字渠道利用在线表格和接收系统完成。

合规与调查

合规与调查办公室的调查员在核实大麻营业执照和许可证申请人及其员工的资格和法律地位方面发挥着重要作用。我们的合规官员与现有企业密切合作，确保完全遵守新泽西州法律和新泽西州大麻监管委员会规定。这项工作通过综合渠道完成，调查部门主要通过数字渠道与企业合作，而合规部门主要通过线下渠道，即对企业进行实地访问。

- **调查部门**

- 对所有营业执照/许可证申请中的个人和实体进行背景调查和审查
- 处理法律要求的大麻企业员工身份证申请

- **合规部门**

- 调查持证大麻设施的不合规报告
- 检查大麻企业是否符合运营要求，提出整改建议，和/或执行适当的强制措施

- 就针对违反法律和/或规定的运营者的强制措施向新泽西州大麻监管委员会董事会提出建议
- 收集产品样本进行测试
- 监督获准进行大麻检测的实验室
- 审查关于拟议设施改造、地点变更、所有权或所有权结构变更、名称变更以及其他设施和运营修改的申请

劳工合规与教育

确保新泽西州的大麻行业维护公平的劳工标准，并培养一支信息灵通的劳动力队伍。该办公室监督劳工要求的合规情况，包括维护劳工和平协议、工作场所保护、集体谈判权利和公平就业实践的落实。该部门的工作主要通过数字渠道进行：

- 该办公室主要负责与国家劳工关系委员会合作，确保州要求与联邦法律和法规保持一致。
- 向雇主、雇员和劳工组织提供教育和外联服务——提供指导、资源和培训，以促进整个大麻行业打造安全、公平和合规的工作场所。

多元与包容（少数族裔、残疾退伍军人和女性大麻发展商业办公室）

多元与包容办公室的主要职责是对接未得到充分服务的群体，向他们提供关于新泽西州大麻监管委员会及其项目的信息。这些群体包括可能受益于药用大麻项目的个人、来自社会和经济弱势社区及影响区的企业家和有抱负的企业家，以及因“毒品战争”而遭受过度伤害、希望申请大麻商业许可证的社区。多元与包容办公室致力于建立促进多元群体参与药用和娱乐大麻行业的实践和程序。除了促进参与，该办公室还旨在实施促进公平包容的项目和其他举措。这项工作通过综合渠道进行，例如：

- 开展广告宣传、推广活动、研讨会、信息项目，并通过现场和数字方式向公众传播信息，以提高社会和经济弱势社区的个人对参与医疗和个人用大麻行业的认识。
- 制定、建议并实施旨在促进医用大麻商业实体和个人用大麻机构、分销商及配送服务形成，以及来自社会和经济弱势社区个人参与的

政策、实践、协议、标准和准则。

- 准备关于其在促进来自社会和经济弱势社区的个人参与药用大麻和个人用大麻行业方面的活动信息。

沟通

沟通办公室扩大宣传委员会、执行主任办公室、许可、合规与调查、政府事务、多元与包容、药用大麻项目以及整个机构所做的工作，通过综合渠道确保与关键利益相关方在以下领域进行有效的内外部沟通，例如：

- 战略沟通规划、研究、实施与评估
- 媒体关系与新闻发布会
- 印刷与数字媒体
- 为网站、博客、新闻通讯和播客创作内容
- 社交媒体策略、规划与协调
- 公开会议和公告通讯，包括管理和确保满足对美国手语及语言翻译服务的合理便利申请（过去曾有俄语翻译需求）
- 公众参与和利益相关方参与
- 社区外联和公众教育，包括管理和满足宣传材料需求（过去曾有克里奥尔语宣传材料的翻译需求）
- 内部沟通和员工参与
- 多渠道安全使用宣传活动元素（社交媒体、广播、广告牌、数字广告）

3.参与实体

执行主任办公室、许可办公室、合规与调查办公室、政府关系部、沟通部、患者服务部以及多元与包容办公室。

B. 本机构服务或可能服务的英语水平有限人群

法律规定，州政府机构必须为英语水平有限 (LEP) 的个人提供语言协助服务。这包括确定其服务或可能服务人群的需求，书面和口头语言支持均算在内。

根据该法律，机构必须将关键文件³和信息翻译成新泽西州英语水平有限人群最常用的七（7）种语言。为确定这七种主要语言，本机构使用美国人口普查数据（包括美国社区调查数据），并向语言服务权益实施牵头机构进行咨询。

这些数据还有助于本机构了解我们当前服务或可能服务的社区的其他语言特征，确保有效的语言服务权益规划。

在本计划制定时，新泽西州英语水平有限人群最常用的语言是：

1. 西班牙语
2. 葡萄牙语（偏好巴西口音）
3. 韩语
4. 古吉拉特语
5. 中文（包括普通话和粤语）⁴
6. 法式克里奥尔语或海地克里奥尔语
7. 阿拉伯语

³ 关键文件在 P.L.2023 第 263 章中定义为“影响或提供关于获取、保留、终止或排除于项目服务或福利的法律信息的文件；法律要求的文件；或解释法律权利的文件。”

⁴ 虽然中文口语主要包括普通话和粤语，但书面翻译对应的是简体中文和繁体中文。

1.在州级层面增加前七种语言以外的语言

该法律还要求州机构根据其服务人群的需要，将重要文件翻译成任何其他被认为必要的语言。

本机构就增加前 7 种语言以外的语言作出以下决定：

目前，本机构尚未确定需要增加其他语言。新泽西州大麻监管委员会将继续每年并根据需要评估增加笔译和口译服务所需的其他语言。新泽西州大麻监管委员会将通过其申请门户收集所有药品注册以及任何许可申请的首选语言数据。这些信息将告知新泽西州大麻监管委员会是否需要增加任何其他语言，并且还可以与居住县进行交叉比对，以确定是否存在区域性的语言服务需求。此外，第一年将每季度审查来自我们内部来源和口译承包商的数据，此后每年审查一次，以确定是否需要增加其他语言进行笔译，以及这些语言是全州性的、区域性的还是社区性的。

2.可用于口译服务的语言

根据该法律，州机构在提供服务或福利时，必须在其与个人之间以该个人的主要语言提供口译服务。

3.英语水平有限人群

可能与本机构互动的英语水平有限人群包括药品患者和护理人员、许可证申请人、企业主以及寻求信息的公众。新泽西州大麻监管委员会将进行年度分析，并利用来自我们语言承包商的报告以及从内部来源收集的信息，更好地了解这些群体中最常见的语言，从而确定是否需要采取额外行动。将从许可证申请人、药品注册人以及公共会议和市政厅的便利服务请求中收集信息，帮助了解未来的语言需求。对于口译服务，法律要求以个人的主要语言提供服务，以确保适当获得服务或福利。

C.确定语言援助服务和语言身份的需求

当英语水平有限的个人联系本机构时，工作人员必须通过以下方式评估是否需要语言援助（表 1-3）。

表1：现场

描述	勾选 (X) 所有适用项
个人或其同伴的自愿身份识别	
使用多语言身份识别卡、海报或视觉辅助工具（例如“我使用的语言是”海报）	X
经过培训的工作人员协助识别个人的主要语言	
有资质的口译员提供支持（现场、电话和/或远程）来识别/确认个人的主要语言	X
其他（请说明）：	

表2：电话沟通

描述	勾选 (X) 所有适用项
个人或其同伴的自愿身份识别	X
经过培训的工作人员协助识别个人的主要语言	X
有资质的口译员提供支持（现场、电话和/或远程）来识别/确认个人的主要语言	X
其他（请说明）：	

表3：电子方式沟通

描述	勾选 (X) 所有适用项
机构网站上提供语言援助服务的通知	X
在适用表格、信件和/或电子邮件通信中包含多语言标语	
网站上的多语言聊天机器人	
仅使用自动翻译工具识别主要语言	X
其他（请说明）：	

D.提供语言援助服务

1.重要文件翻译

法律要求翻译重要文件。重要文件在 P.L.2023 年第 263 章中定义为，“指影响或提供有关获取、保留、终止或排除项目服务或福利的法律信息的文件；法律要求的文件；或解释法律权利的文件。”

本机构有以下可用于重要文件翻译的资源（表4）。

表4：重要文件翻译资源

资源	勾选 (X) 所有适用项
有资质、受过培训和/或指定的多语种工作人员	
承包商	X
其他（请说明）：	

重要文件的翻译是一个持续进行的过程。附录1提供了截至本出版物发布之日已翻译的重要文件清单。此清单将作为年度报告的一部分至少每年维护和更新一次。

2.语言口译服务

本机构有以下可用于口语或手语口译请求的免费资源（表5）。

表5：口语或手语口译请求资源

资源	勾选 (X) 所有适用项
有资质、受过培训和/或指定的多语种工作人员给出的协助	X
电话口译服务	X
现场口译服务	
远程视频口译服务	
其他（请说明）：	

3.其他无障碍设备和服务

表6：无障碍设备与服务

设备或服务	勾选 (X) 所有适用项
提供以下语言的机构项目电话语音菜单（请注明）：	
经过培训的多语种工作人员能够使用特定语言与英语水平有限 (LEP) 的个人沟通，包括（请注明）：	
获取辅助器具，如听力感应环路、便携式扩音器、字幕、视频远程口译和/或同声传译设备	
为需要辅助器具者提供服务的合作机构给出的服务，包括：	
民政服务部聋人与听力障碍者司	
其他（请说明）：	

E. 质量保证方法

为确保语言援助服务准确、高质量且符合特定的文化，已开展或计划开展的活动包括（表 7）：

表7：质量保证方法

方法	勾选 (X) 所有适用项
优先使用简明语言	X
使用经过审查的承包商，这些承包商实施质量保证标准，确保其语言专家经验丰富、经过培训并具备相应认证，了解语言和文化背景	X
监控和跟踪供应商提供的口译和笔译服务质量，并培训员工监控这些服务的质量	X
在供应商合同中纳入质量保证要求，例如术语表、翻译审校、翻译记忆库使用、本地化软件、桌面排版等。	X
与社区组织合作，定期检查口译和笔译服务的质量	
对翻译文件和各语种口译服务进行定期测试	X
确保辅助器具和设备的质量并妥善维护，例如听力感应环路、便携式扩音器、字幕、平板电脑和/或同声传译设备	
其他（请说明）：	

F.关于提供免费语言协助服务的公告

本机构通过以下方式（表 8）向有英语水平有限的个人告知其有权获得免费语言协助服务，包括辅助器具和设备：

表8：公告

方法	勾选 (X) 所有适用项
在公众一目了然的区域设置标识和海报	X
在机构网站上提供有关可用语言协助服务、流程及法律要求文件的信息	X
印刷材料、出版物及广告	
提供非英语语言的电话语音菜单	
公益广告	
其他（请说明）：	

G.利益相关方参与和外联

本机构与代表英语水平有限人群的社区或利益相关方实体在语言服务权益规划和实施方面的合作包括（表 9）：

表9：利益相关方参与和外联

方法	勾选 (X) 所有适用项
开展利益相关方参与活动，提供语言服务权益规划信息，可能包括与团体举办公开听证会和/或一对一会议	
在本计划实施和更新过程中让利益相关方持续参与，可能包括举办公开听证会和/或一对一会议	X
为针对不同语言社区的英语水平有限人群开展项目/服务专项外联和沟通设定明确且可衡量的目标	
维护并运用包含本地文化及语言多样性社区组织和媒体的分发名单，以传播有关机构语言权益服务的信息	
设立用于接收反馈的网站和/或用于处理语言服务权益相关问题、反馈及顾虑的公共电子邮件地址	X

H. 员工培训

针对参与实施 P.L.2023 第 263 章的员工，年度培训包括以下主题（表 10）：

表10：员工培训

主题	勾选 (X) 所有适用项
机构提供语言援助服务的法律义务	X
机构的语言服务权益政策和规程	X
机构提供语言援助服务的资源和最佳实践	
如何联系口译员和笔译员并与其合作	
文化能力与文化敏感性	X
如何获取笔译和口译服务	X
保存为英语水平有限人士提供的语言服务权益的记录	X

I. 记录保存、合规监控与报告流程

1. 年度内部监控

本机构监控本计划的实施情况，以确保符合 P.L.2023 第 263 章的规定，具体方式如下（表 11）：

表11：年度内部监控

方法	勾选 (X) 所有适用项
支持建立监控本机构实施本计划的机制	X
收集和整理机构 P.L.2023 第 263 章遵守情况报告所需的数据	X
及时提交年度报告（依据 P.L.2023 第 263 章遵守情况报告所需的数据	X

2. 内部记录保存

本机构持续跟踪与语言服务权益相关的数据。正在进行的跟踪工作包括 [表 12]：

表12：内部记录保存

指标	勾选 (X) 所有适用项
语言协助服务的请求频率	X
满足请求的方式	X
是否有人请求了七种规定语言之外的语言协助服务	X
机构计划如何通知英语水平有限的人群可用的语言协助服务	X
机构如何记录向英语水平有限的个人实际提供语言协助服务的情况	X
其他（请说明）：	

附录 1：已翻译重要文件清单

重要文件的翻译是一个持续进行的过程。截至本文件发布之日，以下重要文件已用以下语言公开提供：[使用您偏好的语言](#)