

## 新泽西州赌场管理委员会

### 根据PL 2023, c.263制定的语言服务 计划

计划生效日期： 2025年12月15日

---

## 语言服务协调员 (LAC)

公众就语言服务工作与该机构联系的最佳方式是……

服务方式是联系 LAC：

·姓名 :肯尼斯·多斯,法律专家/平等就业机会专员

·电话号码 :(609) 402-0818

·电子邮箱地址 :kenneth.doss@ccc.nj.gov

·网站 :https://www.njccc.gov

---

## 介绍

本语言服务计划（“计划”）符合新泽西州语言服务法（PL 2023,c.263）的规定。（以下简称“该法”）是新泽西州致力于让本州多元化居民更便捷地获取政府资源的一部分。该法要求州政府机构提供语言协助服务,并公布语言服务计划,说明他们将如何与英语能力有限的人士沟通,以及将提供哪些服务来帮助他们。

语言服务计划<sup>1</sup>是一份文件,描述了一个州提供的服务。

政府实体<sup>2</sup>及其员工有义务确保英语能力有限的个人能够有意义地参与其项目、服务和活动。

英语水平有限意味着一个人的母语不是英语,并且在读、写、说和/或理解英语方面的能力可能有限。

---

<sup>1</sup> PL 2023, c.263 要求 “[每个向公众提供直接服务的州政府行政部门实体，  
与人类服务部、法律和公共安全部以及信息技术办公室协商后,应制定并公布语言服务计划,该计划应体现该实体将如何遵守本法的规定。

<sup>2</sup>根据 PL 2023, c.263, “州政府实体”定义为 “行政部门的任何州政府部门或机构以及任何  
向公众提供直接服务的委员会、理事会、局、处、部门、办公室或其下属机构。

本文档提供以下信息：

- 我们的机构以及我们与公众的互动方式
- 我们服务或可能服务的英语水平有限 (LEP) 人群  
服务

它还概述了我们机构的运作方式：

- 确定语言需求
- 提供语言协助服务
- 确保语言协助服务质量高
- 向公众宣传可用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法规所做的努力  
获取法律
- 培训员工如何为英语水平有限人士提供服务
- 遵循新泽西州的语言服务法。

目录

赌场管理委员会语言服务计划.....1

语言服务协调员 (LAC).....1

引言.....1

目录.....3

A. 我们的机构以及我们与公众的互动方式.....4

B. 本机构服务或可能服务的英语能力有限的人群  
服务.....5

C. 确定语言协助服务和语言方面的需求  
识别信息.....6

D. 提供语言协助服务.....8

E. 质量保证方法.....10

F. 关于提供免费语言协助服务的公告.....11

G. 利益相关者参与和拓展.....11

H. 员工培训.....12

一、记录保存、合规性监控和报告流程..13

附录1 :翻译重要文件清单.....14

---

## A. 我们的机构以及我们与公众的互动方式

### 1. 机构使命

作为独立的许可机构,赌场管理委员会致力于提升公众对博彩业信誉和诚信的信心。委员会秉持客观公正的原则,以专业和诚信的态度,公开促进与所有利益相关方的合作与伙伴关系。

### 2. 我们如何与公众互动

委员会是新泽西州赌场及其指定关键员工的独立发牌机构。此外,作为准司法机构,委员会负责就赌场关键员工执照争议事项举行听证会,并受理对博彩执法部门某些决定或处罚的上诉。委员会与公众的互动方式包括面谈、电话、电子邮件和社交媒体。

### 3. 参与实体

全机构参与。

---

## B. 本机构服务或可能服务的英语能力有限的人群

法律要求州政府机构向英语水平有限（LEP）的个人提供语言协助服务。这包括确定其服务对象或潜在服务对象的需求，涵盖书面和口语语言支持。

根据法律规定，各机构必须将重要文件和信息翻译成新泽西州英语水平有限人士最常用的七种语言。为了确定这七种最常用的语言，本机构使用了美国人口普查数据（包括美国社区调查的数据），并咨询了语言服务实施牵头机构。

这些数据还有助于我们机构了解我们目前服务或可能服务的社区的其他语言特征，从而确保有效的语言服务规划。

在本计划制定之时，新泽西州英语水平有限人士使用最多的语言是……  
是：

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

4

---

3.重要文件在 PL 2023, c.263 中定义为“影响或提供有关获取以下信息的法律信息的文件：  
保留、终止或排除项目服务或福利；法律要求的；或解释合法权利的。”

4虽然汉语口语主要包括普通话和粤语，但翻译应根据具体情况进行调整。  
用于书面交流的简体中文和繁体中文。

### 1. 在州一级增加七种以上语言

该法律还要求国家机构将重要文件翻译成任何其他语言。  
该机构根据其服务人群认为必要的语言。

我机构已就新增语言做出以下决定  
前7名：

委员会将继续定期评估翻译和口译服务所需的语种,并根据需要随时调整评估。委员会已按照法律要求与当地社区利益相关者建立合作关系,以了解他们与英语水平有限 (LEP)社区的互动情况、他们所服务的群体及其具体需求。

### 2. 可提供口译服务的语种

根据法律规定,州政府机构在提供服务或福利时,必须以当事人的主要语言提供机构与个人之间的口译服务。

### 3. 英语水平有限的人群

请描述与我机构互动或可能互动,或需要或符合我机构服务资格的英语水平有限 (LEP)人群。这可能包括任何  
通过内部数据识别特定语言特征或需求的努力  
其他相关数据集,例如来自语言服务提供商、学校等机构的信息。  
区、社区组织、商业协会等。

根据2024年美国人口普查数据,新泽西州大西洋县移民和其他居民在家中使用最多的非英语语言是西班牙语。看来,西班牙裔群体是我们最大的移民群体。

---

## C. 确定语言协助服务和语言识别的需求

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

表1:现场

描述	请勾选 (X)所有适用项
个人或其同伴的自愿自我识别	X
使用多语种身份识别卡、海报或视觉辅助工具（例如，“我会说”海报）	X
由受过培训的工作人员协助确定个人的主要语言	X
由合格的口译员（现场、电话和/或远程）提供支持,以确定/确认个人的主要语言	X

表2:电话通信

描述	请勾选 (X)所有适用项
个人或其同伴的自愿自我识别	X
由受过培训的工作人员协助确定个人的主要语言	X
由合格的口译员（现场、电话和/或远程）提供支持,以确定/确认个人的主要语言	X

表3:电子通信

描述	请勾选 (X)所有适用项
机构网站上提供的语言协助服务通知	X
适用表格、信函和/或电子邮件中包含多语言标语	X
仅使用自动翻译工具来识别主要语言	X

## D. 提供语言协助服务

### 1. 重要文件翻译

法律要求翻译重要文件。重要文件的定义见《公共法律汇编》。

2023 年第 263 章,作为“影响或提供有关获取途径的法律信息的文件”,

保留、终止或排除参与项目服务或福利;这些服务或福利包括:

法律要求的;或解释法律权利的。”

我机构拥有以下资源可用于翻译重要文件 (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	X
承包商	X
其他 (请注明):	谷歌翻译

重要文件的翻译是一个持续进行的过程。附录1列出了截至本出版物发布之日已翻译的重要文件清单。该清单将至少每年更新一次,作为年度报告的一部分。

## 2. 语言口译服务

我们机构提供以下免费资源,可用于口语或手语学习。

解释请求 (表 5)。

表5:口语或手语翻译请求的资源

资源	请勾选 (X)所有适用项
由合格、训练有素和/或指定的多语种工作人员提供协助	X
电话口译服务	X

## 3. 其他无障碍设备和服务

表 6:无障碍设备和服务

设备或服务	请勾选 (X)所有适用项
训练有素的多语种工作人员可以与个人进行沟通 具备部分语言的 LEP 能力,包括 (请注明):西班牙语	X
人类服务部聋人和残疾人司 听力	X

## E. 质量保证方法

为了确保语言协助服务准确、高质量且符合文化背景  
具备相应能力的、正在进行或计划开展的活动包括（表 7）：

表7:质量保证方法

方法	请勾选 (X)所有适用项
优先使用简明语言	X
我们聘用经过审核的承包商,这些承包商实施质量保证标准,以确保其语言专家经验丰富、训练有素、持有相关资质证书,并具备语言和文化能力。	X
监控和跟踪供应商提供的口译和笔译服务的质量,并培训员工监控这些服务的质量。	X
在供应商合同中加入质量保证要求,例如术语表、翻译审核、翻译记忆库的使用、本地化软件、桌面出版等。	
与社区组织合作,定期检查口译和笔译服务的质量	X
定期对翻译文件和跨语言口译服务进行测试	X
确保辅助设备和工具（例如助听感应环、袖珍语音播报器、字幕设备、平板电脑和/或同声传译设备)的质量和维持良好。	X

## F. 关于提供免费语言协助服务的公开通知

我们的机构会以必要的语言向英语水平有限人士提供信息,包括辅助工具。

以及设备,关于他们在以下情况下获得免费语言协助服务的权利

方法 (表 8) :

表8:公告

方法	请勾选 (X)所有适用项
在公众高度可见的区域张贴标牌和海报	X
该机构网站上提供了有关可用语言协助服务、流程和所需文件的信息。	
法律	X

## G.利益相关者参与和拓展

我们机构与代表社区或利益相关实体的互动

针对英语水平有限人群的语言服务规划和实施包括

(表9) :

表9:利益相关者参与和宣传

方法	请勾选 (X)所有适用项
开展利益相关者参与活动,为我们的语言服务规划提供信息,其中可能包括与团体举行公开听证会和/或一对一会议。	X
计划开展并维持利益相关者参与,因为计划将得到实施和更新,其中可能包括公众听证会和/或一对一会议。	X
为项目/服务制定清晰且可衡量的目标,以开展针对不同语言社区中英语水平有限人士的推广和沟通工作。	X
维护并利用包含当地多元文化和语言背景的社区组织和媒体的通讯录,以传播有关本机构语言服务的信息。	X
用于接收反馈的网站,以及/或用于解答语言服务相关问题、反馈和/或疑虑的公开电子邮件地址。	X

## H. 员工培训

参与实施 PL 2023, c.263 的员工年度培训包括以下主题（表 10）：

表10:员工培训

话题	请勾选 (X)所有适用项
该机构提供语言协助服务的法律义务	X
该机构的语言服务政策和协议	X
该机构在提供语言协助服务方面的资源和最佳实践	X
如何联系和使用口译员和笔译员	X
文化能力和文化敏感性	X
如何获得笔译和口译服务	X
维护向英语水平有限人士提供的语言服务记录。	X

## 一、记录保存、合规性监控和流程报告

### 1. 年度内部监测

我机构负责监督该计划的实施情况,以确保其符合PL 2023号法案的规定。

c.263 (表 11) :

表11:年度内部监测

方法	请勾选 (X)所有适用项
支持建立监督该机构执行本计划的机制	X
收集和整理机构年度报告所需的数据,该报告涉及对 PL 2023, c.263 的遵守情况。	X
根据PL 2023, c.263的规定,及时提交年度报告	X

### 2. 内部记录保存

我机构持续追踪与语言服务获取相关的数据。目前正在进行的追踪工作包括[表12]:

表 12:内部记录保存

指标	请勾选 (X)所有适用项
语言协助服务请求频率	X
请求是如何得到满足的	X
是否要求使用除所需七种语言以外的其他语言提供语言协助服务	X
该机构打算如何通知英语水平有限人群可获得的语言协助服务	X
该机构如何记录向英语水平有限人士实际提供的语言协助服务?	X

---

## 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。截至本文发布之日,以下重要文件已以以下语言公开提供:多语种标语

<https://njcms.state.nj.us/casinos/services/language/Multilingual%20Taglines%20with%20logo%20and%20phone%20numbers%2012012025.PDF>

---