



BAY AREA
AIR QUALITY
MANAGEMENT
DISTRICT

針對英語能力有限的 居民提供語言服務的 計劃

2023 年 9 月

灣區空氣品質管理局

375 Beale Street, Suite 600 San Francisco, CA 94105

電話代表號碼：(415) 749-5000

baaqmd.gov

目錄

統計表	3
統計圖	3
首字母縮寫詞和縮寫詞列表	4
執行摘要	5
簡介	7
授權與指引	7
環保局 LEP 接受者指引	8
四因素分析	9
因素 1 分析：符合資格的服務人口中有資格進行服務或可能遇到的 LEP 人士數量或比例	9
安全港 (<i>Safe Harbor</i>) 翻譯指引	13
該地區推薦的偏好語言	13
因素 2 分析：LEP 人士聯絡空氣局計劃或服務的頻率	13
資料分析和結果	13
概要	16
因素 3：空氣局為 LEP 人士提供的計劃、活動或服務的性質和重要性	16
因素 4：空氣局可用資源和提供語言協助的整體成本	17
語言協助舉措	19
目前語言協助舉措	19
書面語言協助	19
口語協助	19
未來語言協助舉措	19
重要文件指引	20
語言翻譯指引	20
重要文件層級	22
一級：重要文件	22
二級：有助於改善獲得空氣局服務或計劃機會的文件	22
三級：有助於改善並支援 LEP 人員參與空氣局計劃和決策的文件	22

工作人員培訓	23
培訓教材	23
入職	23
向 LEP 人士發送通知	24
聽取社區合作夥伴的意見，並更新未來的計劃	25
附錄 A：人口普查資料註釋	26
使用語言資料	27
附錄 B：語言密度圖	28
附錄 C：空氣局工作人員的意見	38
問卷調查	38
部門/辦公室訪談	38
第一線工作人員專案小組	39
附錄 D：翻譯費用	40

統計表

表 1	2017 年至 2021 年 5 歲以上人士在家中口說英語的程度 (英語口說程度低於「很好*」)
表 2	空氣局部門與公眾的聯絡程度
表 3	2022 年空氣局網站的獨立頁面瀏覽量
表 4	2022 年遠距口譯服務通話次數
表 B1	5 歲及以上人士在家中使用的語言
表 C1	資料收集摘要
表 D1	翻譯服務標準費率
表 D2	翻譯專案費率
表 D3	附加支援服務費率
表 D4	電話同步口譯服務
表 D5	西班牙語會議同步口譯服務

統計圖

圖 1	灣區、多語言和英語能力有限 (LEP) 人口
圖 2	英語能力有限的居民在家中使用最多的 7 種語言或語言組合
圖 3	空氣局和「Spare the Air」(愛惜空氣) 的社群媒體貼文語言
圖 4	依照使用語言和語言能力的灣區居民人口分布圖
圖 B1	英語能力有限 (LEP) 的西班牙語使用者人口分佈圖
圖 B2	英語能力有限 (LEP) 的中文使用者人口分佈圖
圖 B3	英語能力有限 (LEP) 的越南語使用者人口分佈圖
圖 B4	英語能力有限的 (LEP) 菲律賓他加祿語使用者人口分佈圖
圖 B5	英語能力有限 (LEP) 的韓語使用者人口分佈圖
圖 B6	英語能力有限 (LEP) 的其他印歐語系語言使用者人口分佈圖
圖 B7	英語能力有限 (LEP) 的其他亞洲及太平洋島國語言使用者人口分佈圖

首字母縮寫詞和縮寫詞列表

ACS	美國社區問卷調查(American Community Survey)
空氣局	灣區空氣品質管理局
AIM	評估、清單和建模(Assessment, Inventory, and Modeling)
CAAQS	加州周邊空氣品質標準(California Ambient Air Quality Standards)
GIS	地理資訊系統(Geographic Information Systems)
LEP	英語能力有限者(Limited English Proficient)
LOTE	英語以外的語言(Language Other than English)
NAAQS	全國性周邊空氣品質標準(National Ambient Air Quality Standards)
報告	針對 LEP 人口提供語言服務的計劃
TIO	技術執行辦公室(Technology Implementation Office)
US Census	美國人口普查局(United States Census Bureau)
US EPA	美國環保局(United States Environmental Protection Agency)

執行摘要

灣區空氣品質管理局 (空氣局) 是負責確保 San Francisco 灣區達到並維持全國性和加州周邊空氣品質標準 (縮寫分別為 NAAQS 和 CAAQS) 的主要機構。空氣局也支援美國環保局 (US EPA) 英語能力有限者指南的目標。

US EPA 要求各機構採取合理措施，針對服務和計劃向英語能力有限者提供有效溝通。對於英語並非其主要語言，且英語讀、寫、說或理解能力有限的人士，即為英語能力有限，或「LEP」。空氣局提供 LEP 居民語言服務計劃 (報告) 的制定目的是，確保空氣局的語言協助舉措能夠反映 San Francisco 灣區九縣的 LEP 社區成員需求，且我們的社區成員能夠對於重要的空氣局服務和計劃進行有效溝通。

US EPA LEP 指南要求進行四因素分析或 LEP 人士需求評估，以確定應採取哪些合理步驟，來確保有效地觸達 LEP 人士。此四因素分析考慮下列因素：

四因素分析	
因素 1	符合資格的服務人口中進行服務或遇到的 LEP 人士數量或比例
因素 2	LEP 人士聯絡空氣局計劃或服務的頻率
因素 3	空氣局為 LEP 人士提供計劃、活動或服務的性質和重要性
因素 4	空氣局可用資源和提供語言協助的整體成本

根據 US EPA 的指引，空氣局檢視了美國人口普查資料 (United States Census Data, US Census Data)，並對工作人員進行問卷調查和訪談，制定出四因素分析。四因素分析的主要發現影響了本報告的發展。

為了確定在符合資格的服務人口中，得到服務或可能遇到符合資格的 LEP 人士數量或比例，空氣局分析了美國人口普查美國社區調查問卷 (ACS) 的資料，以確認灣區的 LEP 人口。根據 2017 年至 2021 年美國人口普查 ACS 資料，因子 1 分析確認出有 1,173,308 名 5 歲以上人士英語口說程度低於「很好」的人。這佔灣區人口的 16%。空氣局確認出 12 種語言或語言類別，估計有 1,000 多名 LEP 人士使用這些語言。在整個灣區，LEP 社區中除英語外最常使用的五種語言是西班牙語、中文 (普通話和粵語在 US Census Data 中匯總在一起)、越南語、菲律賓他加祿語和韓語。值得注意的是，「其他印歐語系語言」、「其他亞洲及太平洋島國語言」和「其他未指定語言」的語言類別在灣區的 LEP 人士中也佔很大比例。

為了確認 LEP 人士聯絡空氣局計劃或服務的頻率，並確定這些計劃和服務對 LEP 人士生活的性質和重要性，空氣局對工作人員進行問卷調查，並進行了個人訪談和專門小組。此外，空氣局也

檢視了網站和語言體系資料。為了確定空氣局可用資源和提供語言協助的整體成本，空氣局評估了現有和可用資源。

前幾年，空氣局優先將資料翻譯成四種語言：西班牙語、中文、越南語和菲律賓他加祿語。根據本報告中的四因素分析，空氣局認知到，確認為一級重要文件的文件(請參閱重要文件指引部分)無需請求即可翻譯成西班牙語和中文。提供西班牙語和中文語言協助，確保英語口說程度低於「很好」的兩個最大人口群體能獲得關鍵資訊和服務。空氣局將持續優先將資料翻譯成越南語和菲律賓他加祿語，並根據可用資源和/或根據要求將資料翻譯成其他語言。

此外，空氣局也為 LEP 人士提供廣泛的工具，包括書面和口語語言協助、網站翻譯、多語言社區外展活動和當地語言媒體參與。空氣局也根據可用資源，確認出可執行的額外服務，進一步向 LEP 人士提供有效的溝通。在本報告中，空氣局也將空氣局將執行的工作人員和承包商相關培訓資訊包含在內，以確保所有工作人員和承包商了解協助 LEP 人士的資源和流程。

空氣局將持續與我們的社區合作夥伴密切合作，收集所提供服務的相關回饋並找出改善機會。

簡介

加州立法部於 1955 年建立了空氣局，成為美國首個區域空氣污染控管機構。空氣局由 24 名董事會成員組成，董事會成員為灣區九縣的當地民選官員，每個縣的董事會成員人數依照該縣人口比例而定。

空氣局是負責確保 San Francisco 灣區達到並維持全國性和加州周邊空氣品質標準 (縮寫分別為 NAAQS 和 CAAQS) 的主要機構。空氣局的管轄範圍包括 Alameda、Contra Costa、Marin、Napa、San Francisco、San Mateo 和 Santa Clara 縣的全部地區，以及 Solano 和 Sonoma 縣南部。空氣局改善該地區空氣品質的職責包括：制定達到和維持空氣品質標準的計劃；通過並執行規則和法規；對空氣污染固定污染源開具許可；檢查固定污染源並回應公民投訴；監測空氣品質和氣象條件；提供補助以減少移動排放；進行公眾宣導活動；以及協助地方政府應對氣候變遷。

諮詢委員會協助空氣局，就空氣品質問題董事會和執行官以及聽證委員會提供意見。聽證委員會是一個由五名成員組成的獨立機構，負責裁定空氣局和當地工業可能產生的法規合規問題，以及就執行官作出的許可受理上訴召開聽證會。此外，2021 年，空氣局董事會成立了社區諮詢委員會，由灣區的 17 名社區成員組成。社區諮詢委員會與董事會和執行官就社區相關事務進行合作，並主動選擇探索和研究的領域。

根據 2021 年美國人口普查局的資料，灣區擁有超過 730 萬五歲以上人口，是美國最多元化的地區之一，幾乎一半的灣區居民在家裡說英語以外的語言。作為聯邦預算接受者，空氣局遵循 US EPA 政策指南，聯邦預算接受者有責任針對服務、計劃和活動向 LEP 人士提供有效溝通。對於英語並非其主要語言，且英語讀、寫、說或理解能力有限的人士，被視為英語能力有限，或「LEP」。在本報告中，空氣局將依據偏好交替使用「LEP」和「英語以外的語言」/「LOTE」等術語。制定本指引文件和報告的目的是為了進一步滿足並達到灣區使用英語以外語言 (LOTE) 的個人需求，且 LEP 人士能夠就空氣局計劃和服務進行有效溝通。本報告為空氣局先前的語言溝通計劃的更新內容。空氣局的公眾參與計劃是一份單獨的相關文件，其中說明公眾參與空氣局的機會。

授權與指引

民權法案和聯邦語言使用政策規定所涵蓋實體必須遵循的要求，以防止在其聯邦預算的計劃和活動中歧視 LOTE 人士。1964 年《民權法案》第六章禁止任何接受聯邦財政援助的計劃或活動中存在種族、膚色或民族歧視。雖然第六章沒有明確防止語言歧視，但其確實防止民族歧視，有鑑於語言與民族密切相關，且對語言使用的限制可能標誌著對特定民族群體的歧視，故第六章被解釋為保護 LOTE 人士。

2000 年 8 月，總統向聯邦機構發布行政命令，解釋並執行第六章。第 13166 號總統行政命令授權每個聯邦機構制定一項計劃，以改善 LOTE 人士參與聯邦預算計劃的機會，從而改善語言溝通

並減少民族歧視。該命令針對每個聯邦機構設定兩個總體目標：(1) 實施一套系統，使得 LOTE 人士能夠有效地取得所涵蓋實體的服務，且該等服務與機構設立意圖一致，同時不會對機構造成過度負擔；(2) 確保接受聯邦財政援助接受者針對使用英語以外語言的申請人和受益人提供有效的溝通。第 13166 號行政命令第 2 條要求聯邦機構制定並執行一項計劃，以改善 LOTE 人士獲得服務的機會以及參與聯邦政府所進行的計劃和活動。

環保局 LEP 接受者指引

作為 US EPA 所提供的聯邦預算接受者，空氣局必須遵循 US EPA 向環境保護局財政援助接受者提供的《接受者指引》中所概述的標準，該指引提及第六章禁止對英語能力有限者的民族歧視。

US EPA 建議接受者從四因素分析開始，以平衡語言溝通需求，同時不會造成過度負擔。

US EPA 認識到，根據遭遇的情況和背景，可使用多種語言溝通方式。我們鼓勵但不要求接受者制定語言溝通計劃。以下是 US EPA 針對語言溝通計劃中應包含的要點的建議：

- 找出需要語言協助的 LEP 人士 (例如，我的語言卡)
- 語言協助舉措
- 培訓人員
- 向 LEP 人士提供通知 (例如，公共入口定點和接待區的標誌；外展活動文件；電話語音郵件等)
- 監測並更新計劃

空氣局制定本報告的目的是，根據 US EPA 指引，來滿足其管轄範圍內 LEP 人士的需求，提供給 LEP 人士有效的協助。

四因素分析

為了制訂這份報告，空氣局完成了 US EPA 的四因素分析，以找出應採取哪些合理步驟，來確保空氣局計劃和服務向 LOTE 人士提供有效溝通。四因素分析考慮以下因素：

四因素分析	
因素 1	符合資格的服務人口中進行服務或遇到的 LEP 人士數量或比例
因素 2	LEP 人士聯絡空氣局計劃或服務的頻率
因素 3	空氣局為 LEP 人士提供計劃、活動或服務的性質和重要性
因素 4	空氣局可用資源和提供語言協助的整體成本

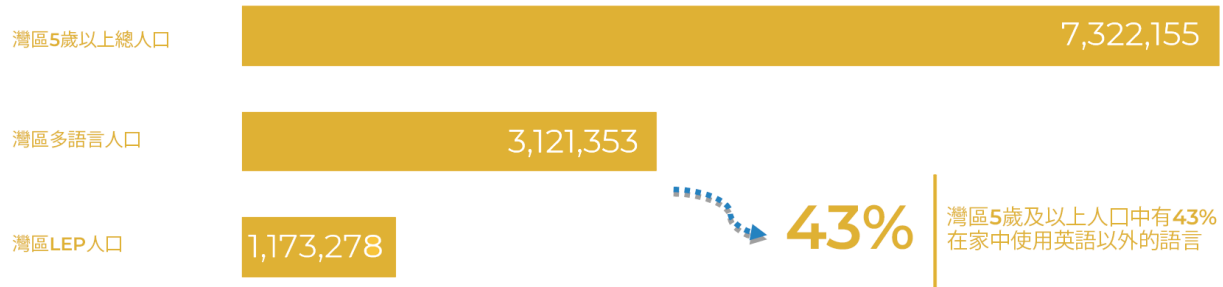
因素 1 分析：符合資格的服務人口中有資格進行服務或可能遇到的 LEP 人士數量或比例

針對因素 1 分析，空氣局分析了 2017 年至 2021 年美國人口普查美國社區問卷調查 (ACS) 資料，以確認灣區的 LOTE 人口。ACS 是美國人口普查局每月進行的一項連續性全國調查。其目的是定期衡量不斷變化的社會經濟特徵和人口狀況。

根據 2021 年美國人口普查局的資料，灣區擁有超過 730 萬五歲以上人口，是一個語言多元化的地區。人口統計分析的主要目標是透過確定下列內容來支援提供有目標性的語言服務：

- 除英語外，對於灣區 5 歲及以上人士最常使用的語言，如果英語口說程度低於「很好」，將被視為英語能力有限者，
- 整個空氣局地理區域範圍內使用最廣泛的語言的 LOTE 人口密度。

圖 1：灣區、多語言和 LEP 居民人口



灣區近一半人口，即 3,120,500 人 (42.5%) 在家中說英語以外的語言。其中，37.6% (即 1,173,308 人) 的英語口說程度低於「很好」，且英語能力有限。LEP 人口佔灣區總人口的 16%。

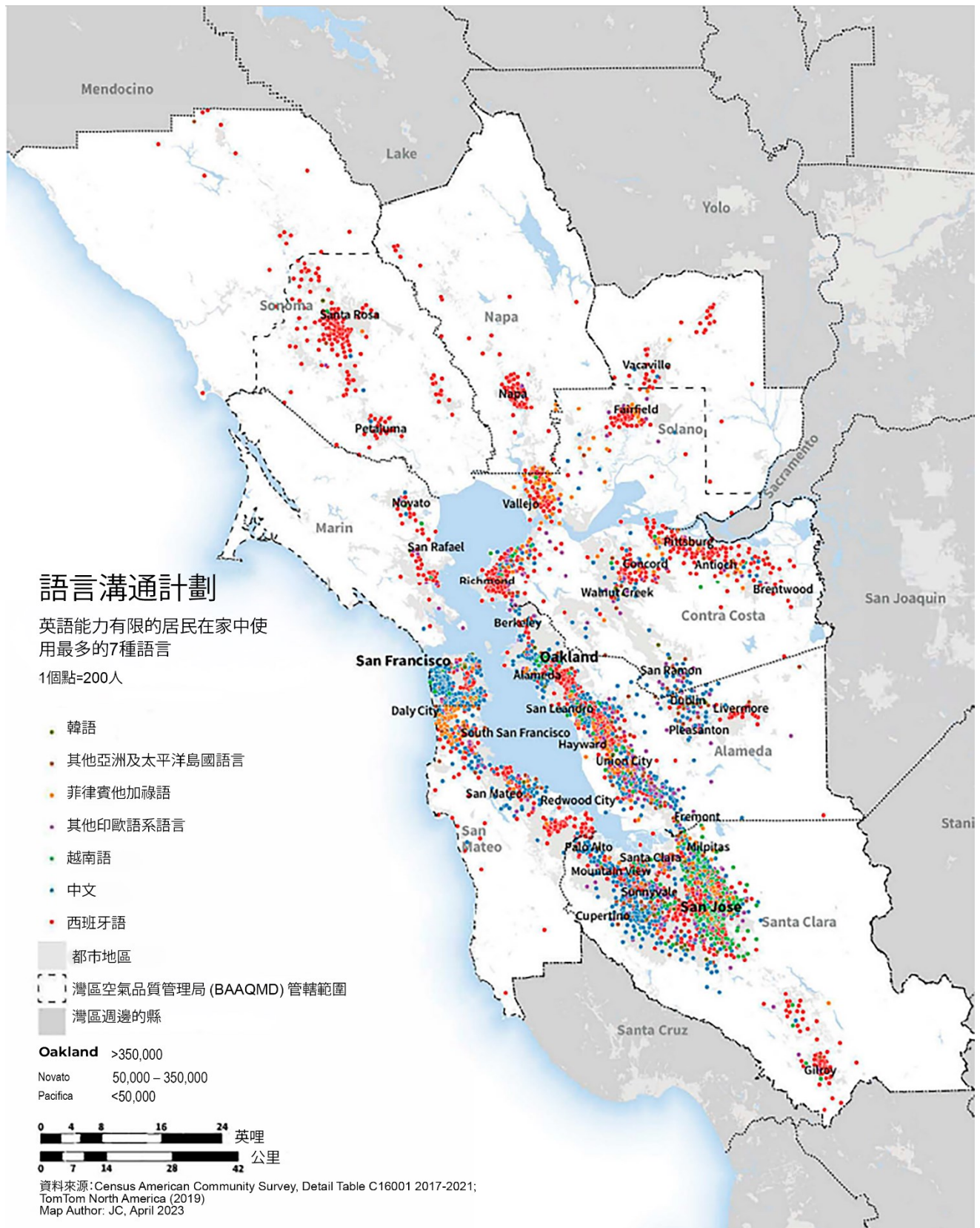
從地區來看，在 1,173,278 名英語能力有限者中：

- 463,480 人說西班牙語，佔灣區總人口的 6.33%。
- 297,553 人說中文 (粵語和普通話)，佔灣區總人口的 4.06%。
- 103,317 人說越南語，佔灣區總人口的 1.41%
- 79,990 人說菲律賓他加祿語，佔灣區總人口的 1.09%
- 27,806 人說韓語，佔灣區總人口的 0.38%
- 81,386 人說其他印歐語系語言，佔灣區總人口的 1.11% (更多資訊請參見附錄 A)
- 61,642 人說其他亞洲及太平洋島國語言，佔灣區總人口的 0.84% (更多資訊請參見附錄 A)

16% 灣區5歲及以上人口中有16%
為英語能力有限者

空氣局在其合作夥伴機構的協助下，使用地理資訊系統 (GIS) 和 ACS 2017-2021 資料製作出地圖，用以顯示在灣區 LEP 人士中七種最常使用的語言或語言類別的 LEP 人士集中度 (圖 2)。在地圖中，一個點代表 200 名使用特定語言的 LEP 人士，並說明灣區 LEP 人口的地理分佈。

圖2：英語能力有限的居民在家中使用最多的7種主要語言或語言類別



下表 1 依照縣的分布總結出使用前 5 種語言的 LEP 人士數量和比例。

表 1：2017 年至 2021 年 5 歲以上人士在家中口說英語的程度（英語口說程度低於「很好*」）

縣	西班牙語	中文	越南語	菲律賓他加祿語	韓語	其他語言	英語口說程度低於「很好」的總數	總人口
Alameda	88,443	76,836	15,335	16,760	6,569	54,557	258,500	1,579,078
	5.6%	4.87%	0.97%	1.06%	0.42%	3.45%	16.37%	100%
Contra Costa	78,059	18,245	4,719	9,166	3,565	28,162	141,916	1,097,310
	7.11%	1.66%	0.43%	0.84%	0.32%	2.57%	12.93%	100%
Marin	13,363	1,427	660	316	441	4,662	20,869	250,639
	5.33%	0.57%	0.26%	0.13%	0.18%	1.85%	8.32%	100%
Napa	16,451	275	98	1,267	102	1,432	19,625	132,133
	12.45%	0.21%	0.07%	0.96%	0.08%	1.08%	14.85%	100%
San Francisco	31,999	88,417	6,482	7,843	2937	18,087	155,765	827,714
	3.87%	10.68%	0.78%	0.95%	0.35%	2.19%	18.82%	100%
San Mateo	49,637	28,369	1,258	16,192	1,888	20,869	118,213	720,777
	6.89%	3.94%	0.17%	2.25%	0.26%	2.90%	16.40%	100%
Santa Clara	116,746	79,418	72,970	17,998	11,063	62,422	360,617	1,821,032
	6.41%	4.36%	4.01%	0.99%	0.61%	3.43%	19.80%	100%
Solano	27,010	2,923	940	9,418	569	6,276	47,136	424,663
	6.36%	0.69%	0.22%	2.22%	0.13%	1.48%	11.10%	100%
Sonoma	41,772	1,643	855	1,040	672	4,685	50,667	468,809
	8.91%	0.35%	0.18%	0.22%	0.14%	1.00%	10.81%	100%
灣區	463,480	297,553	103,317	79,990	27,806	201,132	1,173,278	7,322,155
	6.33%	4.06%	1.41%	1.09%	0.38%	2.75%	16.02%	100%

資料來源：American County Survey 2017-2021 5-Year Estimates, Table C16001

* 根據聯邦交通管理局 (Federal Transit Administration, FTA) 通告 4702.1B 中提供的 LEP 定義，空氣局針對口說英語程度低於「很好」的 LEP 人士的 ACS 資料進行因素 1 分析

安全港 (Safe Harbor) 翻譯指引

US EPA 認知到，將所有書面資料翻譯成接受者提供的所有服務語言並不切實際。US EPA 已制定安全港指引供接受者使用。當接受者在下列情況下提供翻譯時，將視為接受者遵循翻譯義務的有力證據：

1. US EPA 的接受者針對每個符合條件的 LEP 語言群體提供重要文件的書面翻譯 (請參閱重要文件指引部分)，該語言群體佔有資格接受服務，或者可能受到影響或涉及人士總數的 5%，或包括 1,000 名成員，以數量較少者為準。如有需要，可口頭提供其他文件的翻譯；或者
2. 如果某個語言組合中達到 (a) 條件中 5% 比率的人數少於 50 人，接受者不翻譯重要書面資料，但以 LEP 語言組合的主要語言提供書面通知，表明其有權免費獲得這些書面資料的合格口頭翻譯。

該地區推薦的偏好語言

根據所進行的分析結果，空氣局將持續優先將資料翻譯成西班牙語和中文 (粵語和普通話)。此外，如果可能的話，空氣局將翻譯成越南語和菲律賓他加祿語，因為這些語言是灣區使用最多的非英語語言之一，也是灣區 LEP 人士使用量最大的語言。空氣局也將評估將在哪裡進行計劃或專案，或誰會受到最大影響，以便在必要時提供額外口譯或筆譯服務。空氣局也制定了重要文件指引，提供工作人員文件翻譯協議的相關建議。

因素 2 分析：LEP 人士聯絡空氣局計劃或服務的頻率

針對因素 2 分析，空氣局完成了組織掃描並分析了多個資料來源，以評估 LEP 人士聯絡空氣局計劃、活動和服務的頻率。空氣局對部門工作人員進行調查、訪談和專門小組，以評估每個部門與 LOTE 社區成員的互動，確認語言溝通進行的方式和方法，評估高優先級的計劃和服務，並確定部門工作人員的需求。

資料分析和結果

不同部門與公眾的聯絡程度各有不同

根據與公眾的聯絡程度，空氣局部門劃分為三種類別 (見表 2)。

表 2：空氣局部門與公眾的聯絡程度

聯絡程度	部門
連絡有限到不聯絡	• 評估、清單和建模 • 財務辦公室 • 法律服務 • 立法機構
極少聯絡	• 行政資源 • 多元化、平等與包容性 • 主管人員 • 人力資源 • 資訊服務 • 戰略性鼓勵措施
經常聯絡	• 通訊 • 社區參與 • 合規和執行 • 工程 (許可) • 測量與氣象 • My Air Online (網路團隊) • 規劃與氣候保護 • 規則和戰略政策 • 技術執行辦公室

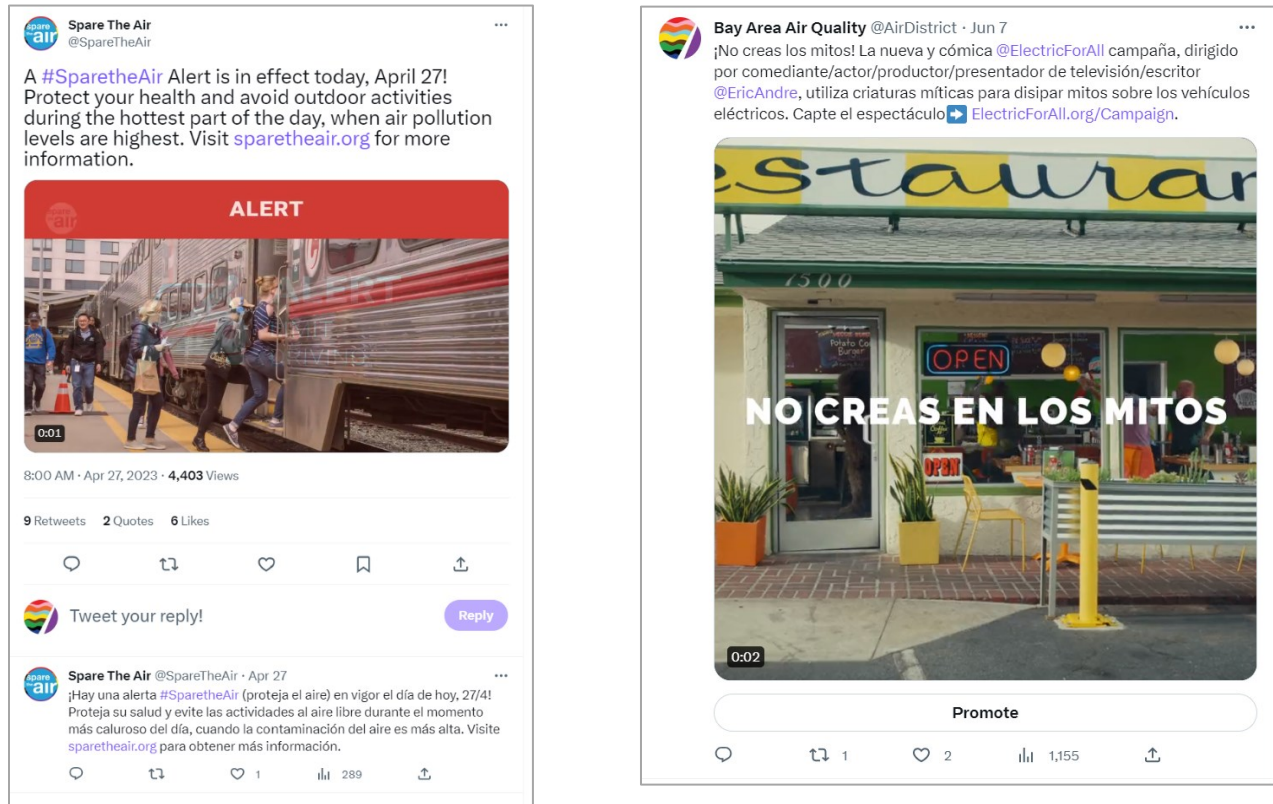
與 LOTE 人士的互動程度因部門而異

在那些與公眾有所聯絡的部門中，與 LOTE 人士聯絡的頻率範圍從沒有/很少 (平均每年少於一次)，到每月至少一次的情況都有。大多數部門與 LOTE 人士定期接觸的情況並不多。通訊、社區參與、My Air Online、氣象與測量、合規與執法以及技術實施辦公室部門的直接接觸連絡情況最多，主要透過電話、社群媒體貼文、網站資料，以及面對面和/或虛擬活動的情況下進行連絡。其他團隊報告稱只有很少或極少與 LOTE 人士的聯絡機率。

在自我報告的調查和討論中，沒有任何空氣局部門報告每月與 LOTE 人士互動次數超過 10 次。那些確實與 LOTE 人士互動的部門表示，他們仰賴能夠以 LOTE 社群成員語言分享資訊的同事來取得支援。

空氣局也透過社群媒體和空氣局網站 baaqmd.gov 和 spatheair.org 來觸及 LOTE 人士。空氣局以英語和西班牙語發布「Spare the Air」預警的相關資訊，在此之前還用過西班牙語發布其他活動的資訊。

圖 3：空氣局和「Spare the Air」的社群媒體貼文語言



空氣局追蹤其網站的獨立頁面瀏覽量。空氣局目前正在改善對不同語言網站的存取方式，預計隨著存取方式改善，獨立頁面瀏覽量將會增加。除英語之外，空氣局目前也提供中文、西班牙語、菲律賓他加祿語和越南語的資訊。

表 3：2022 年空氣局網站*的獨立頁面瀏覽量

語言	獨立頁面瀏覽量	總獨立頁面瀏覽量百分比
西班牙語	18,615	0.64%
中文	13,984	0.48%
菲律賓他加祿語	107,971	3.70%
越南語	26,200	0.90%

*baaqmd.gov

空氣局也提供遠距口譯服務，供所有空氣局工作人員在需要口譯協助時使用。2022 年，空氣局以三種語言使用該服務 39 次。

表 4：2022 年遠距口譯服務通話數量次數

語言	通話次數
西班牙語	34
普通話	3
越南語	2

除了 4 種常用語言外，空氣局工作人員還遇到韓語、阿拉伯語、波斯語、旁遮普語、寮語、薩摩亞語和高棉語

空氣局工作人員也指出，韓語、阿拉伯語、波斯語、旁遮普語和高棉語是工作人員在工作中遇到的語言。附錄 B 提供更多資訊和特定縣的語言資料。

概要

根據因素 2 分析，空氣局確定說西班牙語和中文的 LEP 人士與空氣局的計劃和活動聯絡最為頻繁；然而，綜合資料和工作人員的意見回饋表明，整個空氣局遇到和參與到的情況各有不同。

因素 3：空氣局為 LEP 人士提供的計劃、活動或服務的性質和重要性

作為監管機構，空氣局在減少灣區空氣污染領域扮演著極重要的角色。透過取得空氣局的通訊內容，包括空氣品質預警、許可、合規和執行以及規則制定計劃，居民能夠得知影響其生計、健康和社區的重要計劃。此外，透過參加董事會議、規劃流程和社區參與工作，居民可了解並參與社區正在進行和即將進行的空氣局工作。空氣局在審查其計劃並與工作人員討論其工作內容時，認知到以下計劃的重要性和影響：

- **通訊**—空氣局通訊包括空氣局所有機構媒體外展活動、空氣局訊息傳遞、危機溝通、媒體關係和印刷品、數位和社群媒體外展活動。空氣局還分享有關空氣局「Spare the Air」、屋主計劃、全區環保汽車和通勤優惠計劃的資訊。空氣局參與許多社區活動，分享有關「Spare the Air」活動和其他空氣品質相關主題的資訊。空氣局也將發布空氣品質公告，分享影響灣區空氣品質偶發事件的相關資訊。
- **環境正義和社區參與部門**—環境正義 (Environmental Justice, EJ) 和社區參與 (Community Engagement, CE) 計劃致力於提供有意義的參與活動，減少空氣品質影響的差異，並改善灣區所有社區的空氣品質。該計劃的工作人員是空氣局與公眾的主要聯絡點。CE 部門的工作人員與社區成員進行聯繫，提高對此議題的認知，發展並維持長久的合作夥伴關係，以了解社區需求和所需的解決方案，並與社區合作指導規劃和制定公平的空氣品質政策。

- **合規與執行**—空氣局有 70 多名現場檢查人員，對空氣污染源進行檢查、驗證合規性、調查故障問題、記錄違規行為，並回應居民空氣污染和空氣污染物意外排放的投訴。檢察人員會分配遍布整個灣區的各地理區域。檢察人員負責該地理區域內所有許可來源和檢查活動。此外，空氣局也設置多個專門檢察小組，負責處理煉油廠、汽車修理廠、乾洗店、加油站，以及石棉的拆除和改造行為，結合對空氣污染源的例行檢查和目標審查，有助於確保達到現行法規所規定的減排量。
- **工程/許可**—空氣局負責灣區固定設備空氣品質許可證的評估和辦理。空氣品質許可證是一份文件，授權許可證持有者建造和運行其生產流程中會排放污染物的設備。在一家企業可以建造並運行其設備之前，需要對每個專案進行評估，確保滿足所有空氣品質要求。空氣局每年會更新空氣排放物清單並更新固定設備的許可證。對於需要公告和徵求意見期的許可證，空氣局目前在空氣局法規規定的超負擔社區中提供西班牙語、中文、菲律賓他加祿語和越南語的翻譯文件。如果是由於固定污染源靠近幼兒園至 12 年級學校而觸發公告和評論期，空氣局將與學校進行協調，確定學校中超過 10% 英語學習者使用的英語以外的語言，並針對這些語言提供翻譯。
- **氣象與測量**—空氣局對整個灣區的工業設施排放和周邊空氣品質進行測量和監督。此外，空氣局也支援社區組織進行自我空氣監測或資料分析，以深入了解社區空氣污染的驅動因素，並指導減少超負擔社區的排放和暴露的措施。這類支援包括空氣品質基礎知識、空氣監測和資料分析領域的培訓、開發新資源，以及在整個專案期間提供量身打造的協助。空氣局也會根據空氣局監測站的資料以及氣象量測和模型來預測空氣品質，特別是臭氧和細微顆粒物的預期每日水準。
- **制定規則**—空氣局董事會制定並通過了 100 多項空氣污染固定污染源的法規。空氣局會不斷加強和完善規則，進一步保護灣區居民的健康。
- **規劃和氣候變遷**—空氣局準備、執行並更新當地和區域空氣品質和氣候計劃。當空氣品質區未達到州和國家空氣品質標準時，需要制定符合聯邦和州要求的區域空氣品質計劃。空氣局會根據州和聯邦的要求，定期制定或更新區域空氣品質計劃，並與社區成員和地方政府持續合作，共同制定地方計劃，以改善空氣品質並應對氣候危機。

空氣局確實在一些空氣局會議上提供同步口譯，包括空氣局社區諮詢委員會的會議。空氣局也與提供便利口譯服務的承包商密切合作。空氣局經常主動在社區會議中提供同步口譯並翻譯資料。工作人員也會在可能的情況下，在會議中向社區合作夥伴提供語言支援。在空氣局尚未主動提供此類支援的會議中，很少遇到要求提供口譯或翻譯資料的請求。

空氣局的一些計劃，例如「Spare the Air」和「全區環保汽車」，在整個灣區都有較為廣泛的影響。社區成員可能會發現這些計劃很重要，但它們各自擁有自己的名稱和品牌，空氣局工作人員發現公眾並不知道空氣局與這些計劃的關係。

因素 4：空氣局可用資源和提供語言協助的整體成本

因素 4 分析考慮到空氣局可用資源和口譯及筆譯服務的成本。這些財務資源和成本會影響空氣局提供多種語言口譯或翻譯文件的能力。

空氣局每年分配給口譯和筆譯費用的預算都在增加，整體成本也在上升。多年來，空氣局一直依照翻譯服務需求集中翻譯合約。2022 年，空氣局花費超過 3 萬美元在專業翻譯服務上；這些資金用於翻譯文件和網站部分內容。此外，空氣局與社區團體簽訂了多項便利合約和協議，以便在社區會議或活動中提供筆譯和同步口譯。例如，空氣局社區諮詢委員會 (由董事會建立的 Brown Act 委員會) 的每次會議中，空氣局都提供所有資料的西班牙語和中文版本，並在會議期間提供西班牙語同步口譯。單次會議的資料翻譯和同步口譯費用約為 5,000 美元。社區諮詢委員會預計每兩個月舉行一次會議，即每年舉行六次會議。

往年，空氣局會保留一份雙語工作人員名單，他們願意提供口譯和筆譯工作支援。工作人員表示，考慮到區域語言和/或文化差異時，考慮到空氣品質資訊的複雜性，可能會讓人對口譯和筆譯畏懼並覺得難以完成。未來，一旦完成空氣局的科學術語表，空氣局就會探索並更多發揮工作人員的作用，而空氣局已經找到了一種認證方法，來確保工作人員在提供這些服務時能獲得充分的培訓和支援。

有關語言筆譯和口譯費用的更多資訊，請參見附錄 D。

四因素分析結論

空氣局確認重要文件的翻譯和可取得的服務應提供西班牙語和中文版本。此外，空氣局將優先提供菲律賓他加祿語、越南語和韓語翻譯版本。空氣局在規劃活動時也將注意當地社區和社區使用的語言。根據四因素分析結果，空氣局也制定了重要文件指引，提供工作人員文件翻譯協議的相關建議。

語言協助舉措

目前語言協助舉措

書面語言協助

- 將多個計劃的印刷資料翻譯成多種語言
- 翻譯社區工作會或類似會議的傳單和/或提供請求筆譯或口譯服務的相關資訊和說明
- 依照需求提供多種語言的新聞稿、宣傳冊、概況介紹和其他資訊
- 採用第三方翻譯公司人工翻譯空氣局印刷資料和網頁
- 與工作人員協調，盡可能避免使用過於技術性的語言

口語協助

- 營運語言熱線服務，針對各種空氣局計劃和服務提供口語協助
- 僱用能說多種語言的空氣局工作人員
- 根據需求與語言筆譯/口譯公司簽訂語言協助合約
- 與空氣局工作人員協調評估翻譯的有效性
- 視需求採用雙語工作人員來解釋資訊內容

未來語言協助舉措

- 採用「重要文件指引」來確定翻譯需求和語言的優先順序 (請參閱重要文件指引部分)
- 根據 US EPA 指令，採用第三方翻譯公司人工翻譯空氣局印刷資料和網頁
- 建立社區專門小組來評估口譯/筆譯服務的有效性並收集意見回饋
- 進行外展活動，向社區合作夥伴通知本報告和可用的語言協助服務
- 持續聘用可說多種語言的工作人員
- 確保現有和新工作人員定期接受可用資源和工具的培訓，以協助其達到口譯/筆譯需求

重要文件指引

根據 US EPA 的指引，空氣局要確定哪些文件，或「重要文件」應翻譯成符合空氣局翻譯門檻的語言。

空氣局對重要文件的定義如下：

- 任何提供對於社區公共健康，或者對於取得空氣局提供的計劃或服務至關重要資訊的文件。將文件歸類為重要文件是取決於所涉及的計劃、資訊、服務或遭遇到的重要性，以及如果未準確或未及時提供相關資訊會對 LEP 人士所造成的後果。
- 任何法律要求的文件。

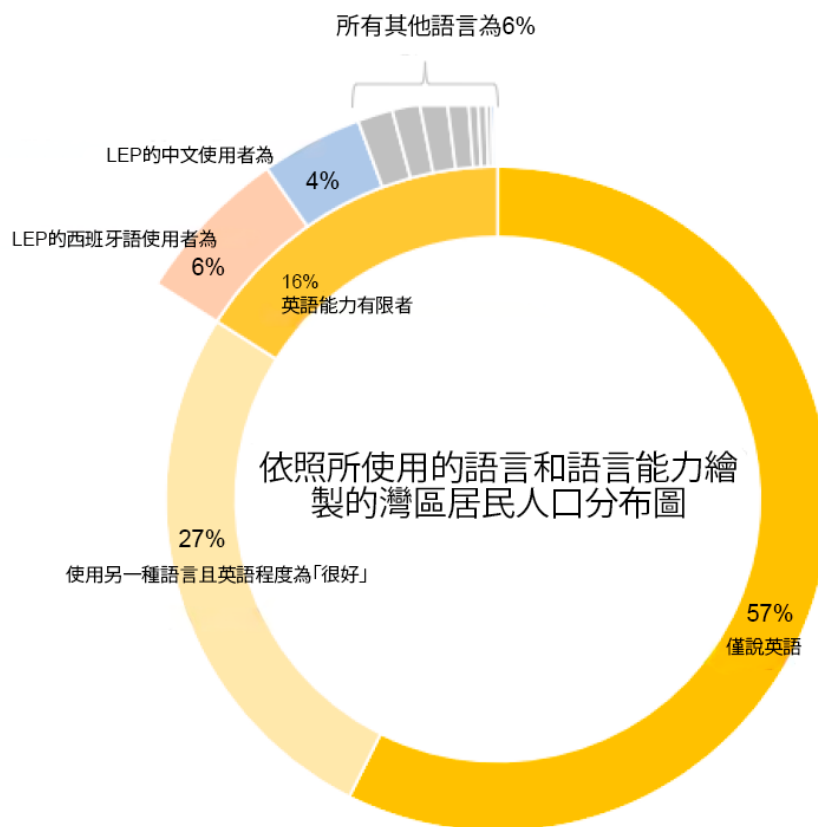
為了協助空氣局的工作人員確認哪些文件應視為重要文件，空氣局制定了以下指引。空氣局會評估所涉及的計劃、資訊、服務的重要性，以及如果未準確或未及時提供相關資訊會對 LEP 人士所造成的後果。

語言翻譯指引

如報告中所述，空氣局的因子 1 分析確認出有 1,173,308 名 5 歲以上人士英語口說程度低於「很好」的人。這佔空氣局管轄範圍內居住人口的 16%。此分析亦確認出 12 種語言或語言類別，其中有 1,000 多名英語口說程度低於「很好」的人，將視為 LEP 人士。在灣區，有近 40% 的 LEP 人口，即灣區人口的 6%，被認定為西班牙語使用者，佔 LEP 人口中最大比例，其次是中文使用者，佔 25% 的 LEP 人口，即灣區人口的 4%。在灣區其餘的 LEP 人士中，沒有一種語言超過人口的 2%。

根據四因素分析，涉及 1) 空氣局管轄範圍內 LEP 人口的數量和比例，2) 與 LEP 人士接觸的頻率，3) 空氣局計劃和服務對 LEP 人士生活的重要性以及 4) 空氣局可用的資源，空氣局已確認西班牙語和中文滿足語言翻譯門檻，空氣局應根據可用資源持續優先翻譯越南語和菲律賓他加祿語。

圖 4：依照使用語言和語言能力的灣區居民人口分布圖



空氣局已確認提供西班牙語和中文語言協助，針對英語口說程度低於「很好」的兩個最大人口群體提供資訊和服務。無需具體翻譯要求，任何確定為重要一級文件的文件都將翻譯成西班牙語和中文；空氣局也將根據可用資源，優先將重要一級文件翻譯成越南語和菲律賓他加祿語。如果可能的話，空氣局將根據需求主動提供同步口譯服務。

灣區存在 12 種語言或語言類別，其中有 1,000 多名英語口說程度低於「很好」的人，將視為 LEP 人士，空氣局認知到可以採取更多措施，來保障所有灣區居民都能溝通使用。如果可能的話，在規劃活動或與社區合作解決當地空氣品質問題時，空氣局工作人員將分析美國人口普查局的資料，並與當地組織合作，確保以社區使用的語言提供資訊，並根據社區和受空氣局計劃與活動影響最大的人群需求進行量身打造。

重要文件層級

一級：重要文件

一級文件具有空氣局最高優先權。無需請求，空氣局就會將一級重要文件翻譯為西班牙語和中文。一級文件包括：

- 如果沒有翻譯，將嚴重影響 LEP 人士獲得重要公共健康資訊，或得到空氣局提供的計劃或服務文件。
- 如果沒有翻譯，將剝奪 LEP 人士對於其合法權利的認識，尤其是獲得語言協助的權利

一級文件的範例包含空氣局計劃或服務的第六章資訊、法律、公告和精選相關資訊，包括：

- 通知第六章所保護的受益人
- 第六章投訴表
- 空氣品質投訴表
- 一般許可資訊和/或取得口譯支援的資訊
- 新污染源審查與第五章許可文件和資訊

二級：有助於改善獲得空氣局服務或計劃機會的文件

二級文件包括有助於改善 LEP 人士對空氣局計劃或服務之獲取的資訊。空氣局將根據需求，將任何視為二級重要文件的文件翻譯成任何可行的語言。無需根據可用資源提出需求，空氣局可酌情翻譯二級重要文件。視為二級重要文件範例：重要文件得包括：

- 一般空氣局資訊 (例如，宣傳冊、宣傳單或一般流程資訊)
- 會議公告、議程表，和有關空氣局董事會和委員會會議、社區諮詢委員會、諮詢委員會或聽證會資料的其他資訊
- 專門針對公眾計劃的補助計劃資料，例如「全區環保汽車」(Clean Cars for All)和「車輛回購」(Vehicle Buy Back)，包括申請說明，但不適用於非住宅補助計劃，例如針對私營企業和公共機構的補助計劃
- 與空氣局計劃相關的附帶資料，例如「Spare the Air」計劃資料、「全區環保汽車」計劃資料

三級：有助於改善並支援 LEP 人員參與空氣局計劃和決策的文件

三級文件包括支援 LEP 人員參與空氣局計劃和決策的資訊空氣局會根據需求，將任何三級重要文件翻譯為任何可行的語言。無需提出需求，視可用資源而定，空氣局亦可酌情翻譯部分三級重要文件。其中部分文件的範例包括：

- 空氣局規則制定或空氣品質計劃的相關資訊
- 有關長期、區域交通規劃的資訊
- 一般空氣品質計劃資訊

工作人員培訓

空氣局致力於灌輸對於 LEP 人士需求的認識和敏感度。空氣局透過第三方合約服務供應商提供其計劃的多語言溝通內容。展望未來，空氣局再次承諾，會提供所有工作人員有關 LEP 人士的接待流程定期培訓，詳情如下：

培訓教材

空氣局正在制定客製化培訓計劃，其中包括空氣局第六章所要求的資訊和概述，以及下述細節：

- 提供 LEP 人士有效的溝通和協助
- 回覆 LEP 人士的電話通訊或書面詢問
- 在空氣局會議/活動中安排口譯或筆譯支援
- 利用本報告中所包含的指引，來確認是否為重要文件 (請參閱重要文件指引部分)
- 根據需求翻譯資料

培訓網路研討會結束時，工作人員將被要求完成測驗，以加強對空氣局資源和支援的了解。空氣局將持續評估培訓資料的有效性，並根據需要加以更新。工作人員需要每年完成一次培訓。

入職

空氣局新進工作人員入職時，入職流程中將納入 LEP 人士包容性內容的相關培訓。

向 LEP 人士發送通知

根據第六章的規定，必須向公眾提供資訊通知。空氣局會透過各種途徑向 LEP 人士發送通知，包括但不限於：

- 空氣局網站上提供語言協助和翻譯服務的通知
- 宣傳單、新聞稿、法律聲明和宣傳冊等已翻譯文件，和/或可提供有關口譯和筆譯服務的資訊
- 向媒體傳播空氣局相關計劃 (例如「Spare the Air 日」) 的資訊，以強化空氣品質意識，並提高語言口譯和筆譯服務的可用性
- 與針對 LEP 人口提供服務的當地社區組織建立夥伴關係
- 以多種語言分享例如「Spare the Air」等付費廣告活動
- 董事會議通知的語言口譯和筆譯服務可用性
- 採用接受過以多種語言接聽來電培訓的空氣局工作人員，特別是一般電話來電和空氣品質投訴服務熱線
- 採用可接收多種語言訊息的電話服務

此外，空氣局亦可根據需求，向任何個人免費提供語言口譯和筆譯服務。LEP 人士可透過語言專線、一般或公共資訊電話號碼來聯絡空氣局，請求會議中的語言口譯或其他協助。

聽取社區合作夥伴的意見，並更新未來的計劃

空氣局將根據需求來更新 2023 年的計劃，以確保 LEP 人士能夠有效參與空氣局的計劃和服務。空氣局將立即連絡整個灣區的社區合作夥伴，收集空氣局目前提供服務的相關資訊，並根據所提供的意見回饋，對這些服務進行評估。2024 年，空氣局將根據從社區合作夥伴處收集來的資訊，對此報告進行修訂，並就依據服務的意見回饋所進行的任何調整加以審查。

在接下來的幾年中，空氣局將監測所提供的服務，以確保能就執行空氣局的計劃和服務進行有效溝通。空氣局將定期重新評估聯邦和地方來源所提供的空氣局人口資料，並從提供 LEP 人士服務的工作人員、承包商和當地社區合作夥伴處收集意見回饋，以評估所提供服務的有效性並收集改善建議。

根據 US EPA 指引，空氣局未來將透過審查以下內容評估這份報告：

- 空氣局管轄範圍內 LEP 人士的數量和比例變化；這將需要利用美國人口普查所提供的新資料 (如有的話)
- 與 LEP 人士聯絡頻率的變化；這需要對工作人員進行調查，並評估所提供服務的資料，例如語言專線的使用情況或翻譯網頁的點閱率
- 空氣局計劃、服務和活動對 LEP 人士的性質和重要性；這也需要評估新的空氣局計劃
- 直接來自 LEP 人士的意見回饋，和提供 LEP 人士服務的社區合作夥伴就所提供服務的有效性提出的意見回饋
- 工作人員了解所提供的服務、計劃執行和已確定的任何服務改善、目前服務的有效性和可能的改善內容
- 工作人員對於 LEP 人士培訓和空氣局所提供語言協助指導的有效程度

附錄 A：人口普查資料註釋

對 2017 至 2021 年 5 年美國社區調查問卷 (ACS) 估計資料進行分析，以確定空氣局管轄範圍內使用英語和口說英語人口的語言能力。ACS 是美國人口普查局所進行的大規模調查。它根據一年、三年和五年期間州、縣、城市和其他地理區域範圍內包括人口特徵 (如年齡、種族)、使用語言、出生地、教育程度、收入和貧困情況、住房、就業，以及等主題在內的資料提供人口統計估計。

灣區有 1 年和 5 年的統計資料，但本報告使用的資料為 ACS 的 5 年統計資料，該統計資料結合了 2017 至 2021 年共 60 個月期間所收集的資料。之所以選擇這份統計資料，是因為與單年統計資料相比，這份統計資料提供較高的統計可靠度，可以更精確地識別灣區使用英語以外的語言 (LOTE)、這些語言使用者的英語程度及其出生地。此外，5 年統計資料有提供區塊組資料，這是透過 ACS 可取得的地理最小單位統計資料。使用包含區塊組統計資料的詳細表格來產生「點子圖」，用以顯示整個空氣局服務區域內英語程度有限且使用前 7 種語言的人口密度。有關資料的詳細資訊，請造訪

<https://www.census.gov/programs-surveys/acs/guidance/estimates.html>。

雖然對於規模太小或調查頻率太低的社區而言，ACS 的 5 年統計資料通常是這些社區的人口、社會、經濟和住房資料唯一來源，對組織用於規劃和研究等目的而言仍非常實用，但其侷限性也值得注意。數量較少的人群被劃分在一起，可能無法具體凸顯出不同的語言。

ACS 詢問訪談參與者是否在家中說英語以外的語言，藉以收集英語以外的語言使用者及其英語口說能力的資料。當訪談參與者自我回報在家中說英語以外的語言時，要求訪談參與者指出該語言為何，並表明其英語口說程度為「很好」、「好」、「不太好」或「一點也不好」。除了選擇「很好」的人以外，其餘所有人則視為英語能力有限者或 LEP 人士。本報告中使用的術語「LOTE」亦代表 LEP 人士。

請注意，此為針對五歲以上人口所收集的語言資訊，本報告中的所有資料均代表以灣區五歲以上人口作為基礎。

使用語言資料

2015 年，US Census 引進了新的語言編碼系統，藉以更加符合國際標準化組織的 ISO-639-3 標準。就 US Census 資料而言，尚無法提供所有語言的版本；但資料以四種主要語言組合發表：

- **西班牙語**，包括西班牙語、西班牙克里奧語和西班牙拉迪諾語。
- **其他印歐語系語言**，包括歐洲的大多數語言和印度次大陸地區的語言。這其中包括日耳曼語系，如德語、意第緒語和荷蘭語；斯堪地那維亞語系，如瑞典語和挪威語；羅曼語系，如法語、義大利語和葡萄牙語；斯拉夫語系，如俄羅斯語、波蘭語和塞爾維亞-克羅埃西亞語；印度語系，如印地語、古吉拉特語、旁遮普語和烏爾都語；凱爾特語系；希臘語系；波羅的海語系；和伊朗語系。
- **亞洲和太平洋島國語言**，包括中文；韓語；日語；越南語；苗語；高棉語；寮語；泰語；他加祿語或菲律賓語；印度的達羅毗荼語系，如泰盧固語、泰米爾語和馬拉雅拉姆語；以及亞洲和太平洋地區的其他語言，包括菲律賓語系、波利尼西亞語系和密克羅尼西亞語系。
- **所有其他語言**，包括烏拉語系，如匈牙利語；閃語族，如阿拉伯語和希伯來語；非洲語系；北美原住民語系，包括美洲印地安人和阿拉斯加原住民語；以及中美洲和南美洲的土著語言。

空氣局直接從 US Census 統計資料中擷取上述四種主要語言組合的相關資訊，文件標題為 *Language Use in the United States: 2019* (《2019 年：美國的語言使用情況》)，撰寫者為：Sandy Dietrich 和 Erik Hernandez，發表時間為 2022 年 8 月。本篇文章和上述資訊請見網址：
<https://www.census.gov/content/dam/Census/library/publications/2022/acs/acs-50.pdf>

附錄 B：語言密度圖

圖 B1：英語能力有限 (LEP) 的西班牙語使用者人口分佈圖

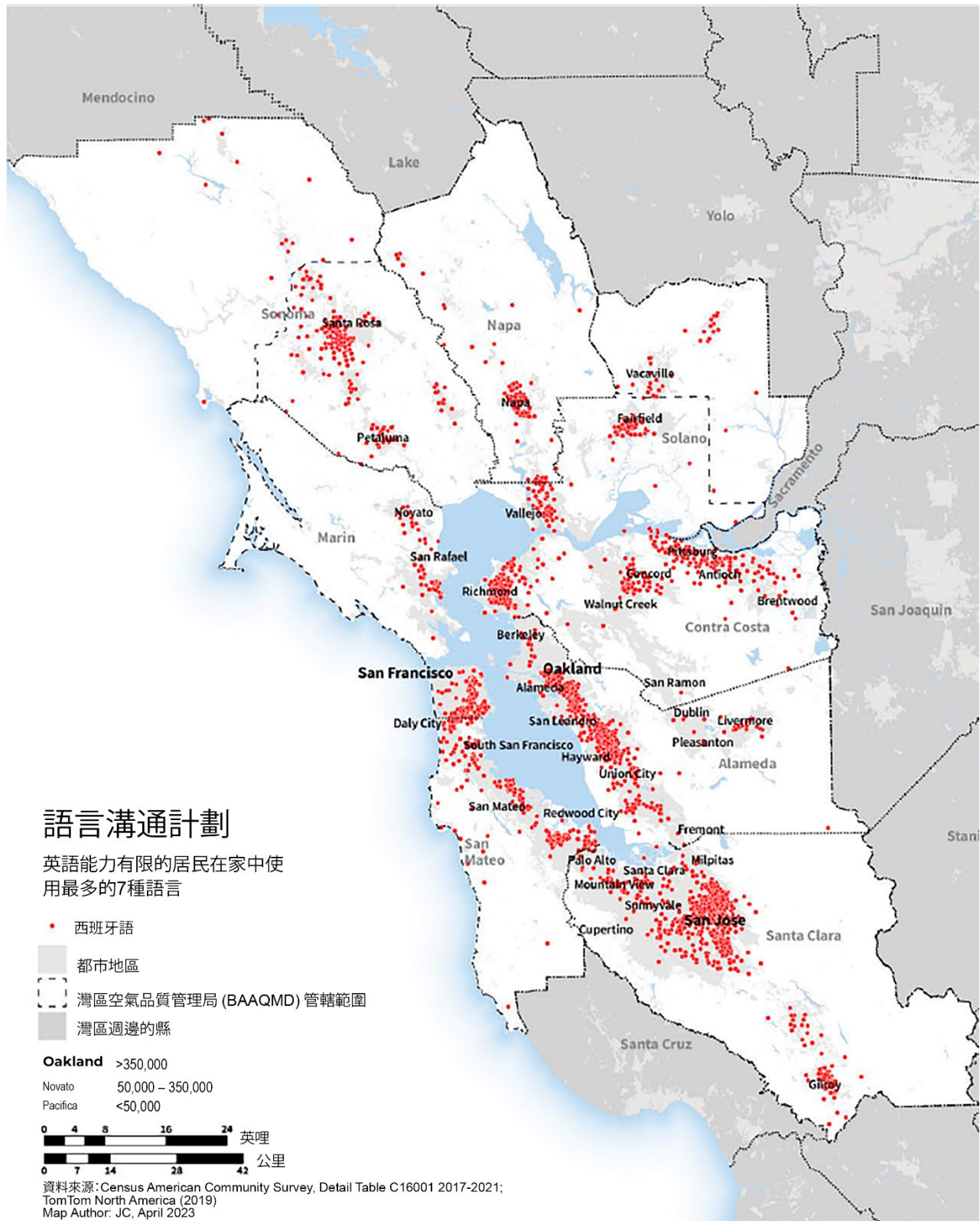


圖 B2：英語能力有限 (LEP) 的中文使用者人口分佈圖



圖 B3：英語能力有限 (LEP) 的越南語使用者人口分佈圖



圖 B4：英語能力有限的 (LEP) 菲律賓他加祿語使用者人口分佈圖



圖 B5：英語能力有限 (LEP) 的韓語使用者人口分佈圖



圖 B6：英語能力有限 (LEP) 的其他印歐語系語言使用者人口分佈圖

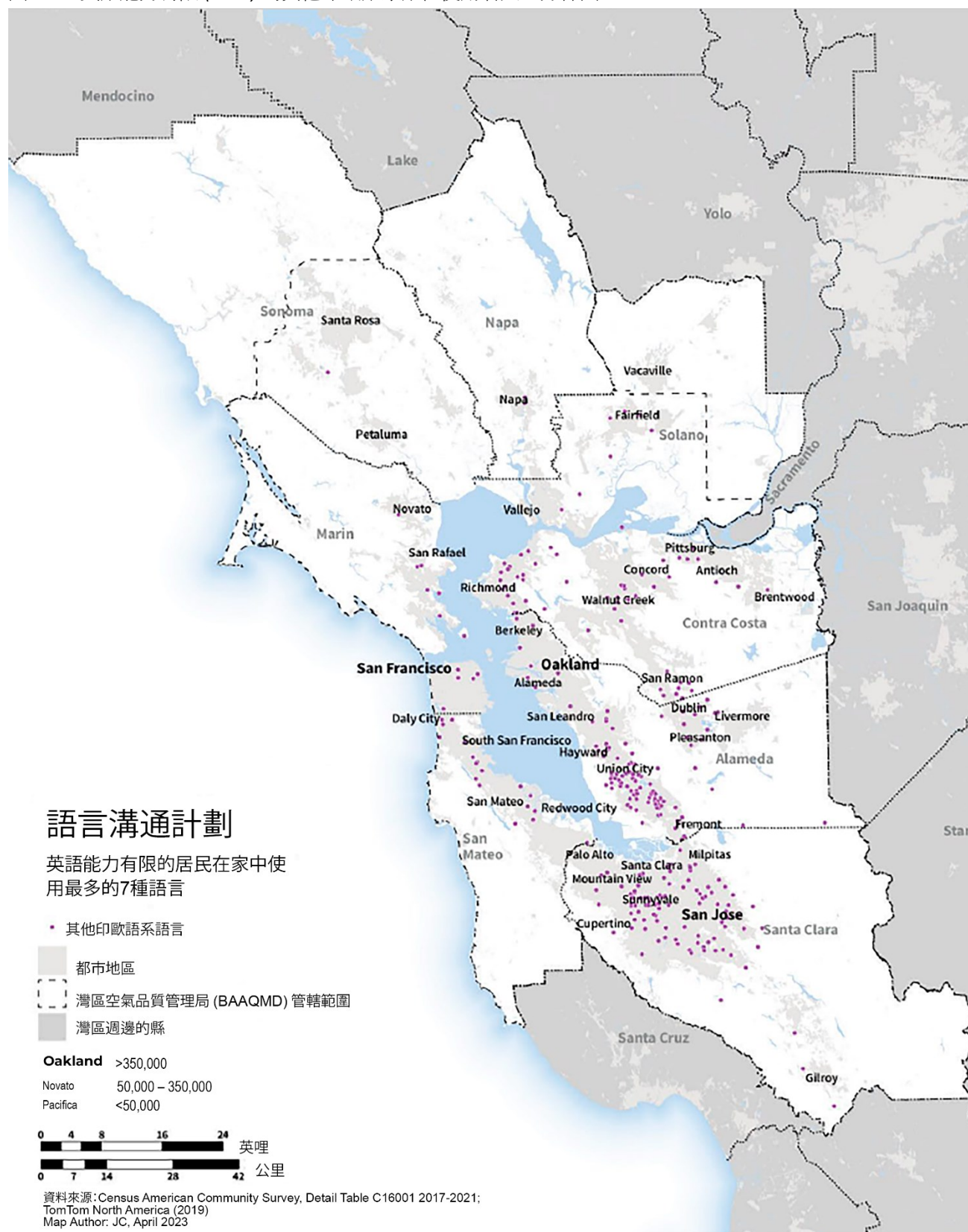


圖 B7：英語能力有限 (LEP) 的其他亞洲及太平洋島國語言使用者人口分佈圖



表 B1：5 歲及以上人士在家中使用的語言

	Alameda	Contra Costa	Marin	Napa	San Francisco	San Mateo	Santa Clara	Solano	Sonoma	灣區總計
總人口	1,579,078	1,097,310	250,639	132,133	827,714	720,777	1,821,032	424,663	468,809	7,322,155
僅說英語	852,922	704,953	196,930	87,267	474,554	394,247	843,636	298,791	347,502	4,200,802
西班牙語										
西班牙語總計	253,280	201,614	29,092	35,138	89,710	127,463	316,211	72,275	93,574	1,218,357
英語口說程度「很好」	164,837	123,555	15,729	18,687	57,711	77,826	199,465	45,265	51,802	754,877
英語口說程度低於「很好」	88,443	78,059	13,363	16,451	31,999	49,637	116,746	27,010	41,772	463,480
中文 (包括普通話和粵語)										
中文總計 (包括普通話和粵語)	145,606	38,504	2,872	497	148,818	63,699	178,128	4,676	2,821	585,621
英語口說程度「很好」	68,770	20,259	1,445	222	60,401	35,330	98,710	1,753	1,178	288,068
英語口說程度低於「很好」	76,836	18,245	1,427	275	88,417	28,369	79,418	2,923	1,643	297,553
越南語										
越南語總計	29,341	8,466	991	295	10,705	3,704	119,407	2,064	1,819	176,792
英語口說程度「很好」	14,006	3,747	331	197	4,223	2,446	46,437	1,124	964	73,475
英語口說程度低於「很好」	15,335	4,719	660	98	6,482	1,258	72,970	940	855	103,317
其他印歐語系										
其他印歐語系總計	107,122	46,261	8,000	2,397	22,092	30,165	131,554	6,695	6,094	360,380
英語口說程度「很好」	82,816	32,754	5,780	1,569	18,826	23,561	105,175	4,108	4,405	278,994
英語口說程度低於「很好」	24,306	13,507	2,220	828	3,266	6,604	26,379	2,587	1,689	81,386

	Alameda	Contra Costa	Marin	Napa	San Francisco	San Mateo	Santa Clara	Solano	Sonoma	灣區總計
菲律賓他加祿語 (包括菲律賓語)										
菲律賓他加祿語 (包括菲律賓語) 總計	56,869	31,697	1,154	3,433	21,458	45,857	49,782	27,319	3,545	241,114
英語口說程度「很好」	40,109	22,531	838	2,166	13,615	29,665	31,784	17,901	2,505	161,114
英語口說程度低於「很好」	16,760	9,166	316	1,267	7,843	16,192	17,998	9,418	1,040	80,000
其他亞洲及太平洋島國語言										
其他亞洲及太平洋島國語言總計	66,286	25,241	1,776	878	17,328	21,596	86,565	6,714	4,121	230,505
英語口說程度「很好」	49,636	18,467	1,239	579	11,130	14,483	66,519	4,131	2,679	168,863
英語口說程度低於「很好」	16,650	6,774	537	299	6,198	7,113	20,046	2,583	1,442	61,642
韓語										
韓語總計	14,007	7,365	907	247	7,161	4,685	25,182	1,133	1,017	61,704
英語口說程度「很好」	7,438	3,800	466	145	4,224	2,797	14,119	564	345	33,898
英語口說程度低於「很好」	6,569	3,565	441	102	2,937	1,888	11,063	569	672	27,806
俄羅斯語、波蘭語和其他斯拉夫語系語言										
俄羅斯語、波蘭語和其他斯拉夫語系語言總計	9,959	9,917	1,980	341	13,908	11,670	24,734	1,195	1,464	75,168
英語口說程度「很好」	7,245	6,705	1,212	208	8,672	7,632	16,783	930	1,030	50,417
英語口說程度低於「很好」	2,714	3,212	768	133	5,236	4,038	7,951	265	434	24,751
其他未指定語言										
其他未指定語言總計	17,275	8,557	1,185	143	4,528	3,463	18,571	810	1,441	55,973
英語口說程度「很好」	11,411	6,623	907	133	3,452	2,962	13,727	587	1,048	40,850
英語口說程度低於「很好」	5,864	1,934	278	10	1,076	501	4,844	223	393	15,123

	Alameda	Contra Costa	Marin	Napa	San Francisco	San Mateo	Santa Clara	Solano	Sonoma	灣區總計
阿拉伯語										
阿拉伯語總計	10,653	5,802	827	235	4,134	5,342	7,668	899	1,279	36,839
英語口說程度 「很好」	7,367	4,168	481	162	3,045	3,781	6,236	624	972	26,836
英語口說程度 低於「很好」	3,286	1,634	346	73	1,089	1,561	1,432	275	307	10,003
法語、海地法語或卡津法語										
法語、海地法語或卡津法語 總計	9,955	5,529	2,581	677	8,866	4,664	9,454	1,192	2,046	44,964
英語口說程度 「很好」	8,820	4,861	2,223	601	7,832	3,960	8,496	926	1,757	39,476
英語口說程度 低於「很好」	1,135	668	358	76	1,034	704	958	266	289	5,488
德語或其他西日耳曼語支語言										
德語或其他西日耳曼語支語言 總計	5,803	3,404	2,344	585	4,452	4,222	10,140	900	2,086	33,936
英語口說程度 「很好」	5,201	2,971	2,189	572	4,264	3,874	9,328	823	1,955	31,177
英語口說程度 低於「很好」	602	433	155	13	188	348	812	77	131	2,759

附錄 C：空氣局工作人員的意見

問卷調查

空氣局對每個部門進行了一項問卷調查，以評估每個部門目前與 LOTE 個人互動的類型和頻率，以及目前語言溝通的政策、計劃、服務和預算支出。根據對語言溝通執行的熟悉程度，在每個部門中找出一名受訪者。於 2022 年 11 月和 12 月進行了問卷調查。

受訪者屬於以下部門/辦公室：

1. 行政資源
2. 評估、清單和建模 (AIM)
3. 通訊
4. 合規和執行
5. 多元化、平等與包容性
6. 工程 (許可)
7. 環境正義與社區參與
8. 執行辦公室
9. 財務辦公室
10. 人力資源
11. 資訊服務
12. 法律服務
13. 立法機構
14. 測量與氣象
15. My Air Online (網路團隊)
16. 規劃與氣候保護
17. 規則和戰略政策
18. 戰略性鼓勵措施
19. 技術執行辦公室 (TIO)

部門/辦公室訪談

進行訪談是為了收集提供語言溝通服務中角色分工的相關資訊。這包括找出目前的做法、用於提供語言溝通服務的工具和策略，以及每個部門對語言溝通的需求和優先事項。訪談參與者由擔任主管職務的個人組成。由空氣局專案團隊選出訪談參與者。其中進行了五 (5) 次訪談，共有七 (7) 位訪談參與者。於 2023 年 3 月至 4 月期間透過 Zoom 進行訪談。

訪談參與者屬於以下部門：

1. 通訊：3 名訪談參與者
2. 社區參與：1 名訪談參與者
3. 工程：1 名訪談參與者
4. My Air Online (網路團隊)：1 名訪談參與者
5. 執行辦公室/多元化、平等與包容性：1 名訪談參與者

第一線工作人員專案小組

我們舉辦了專案小組會議，從第一線工作人員的角度進一步了解，每個部門在語言溝通以及與 LOTE 社區成員互動時所扮演的角色。專案小組由經常與公眾互動並直接服務公眾的第一線工作人員所組成，因此可能與 LOTE 社區成員有更直接的互動往來。專案小組的訪談參與者包括以下部門：

1. 行政資源
2. 合規和執行 (2 人)
3. 執行辦公室
4. 測量與氣象
5. 規劃與氣候保護
6. 規則和戰略政策
7. 戰略性鼓勵措施
8. 技術執行辦公室 (TIO)

表 C1：資料收集摘要

資料收集方法	時間軸	訪談參與者
部門參與度問卷調查	2022 年 11 月至 12 月	19 名訪談參與者
部門訪談	2023 年 3 月至 4 月	5 次訪談 7 名訪談參與者
第一線工作人員專案小組	2023 年 4 月	9 名訪談參與者

附錄 D：翻譯費用

以下是目前同步口譯和筆譯費用的樣本，但並不能完整反映空氣局可能支付的筆譯或口譯費用。空氣局與多家承包商合作提供同步口譯和筆譯服務，費用各有不同。

表 D1：翻譯服務標準費率

翻譯服務標準費率	
語言	每字費用*
西班牙語	\$0.18
繁體中文	\$0.20
簡體中文	\$0.20
菲律賓他加祿語	\$0.22
越南語	\$0.22
其他語言	各不相同
*如果空氣局之前已經翻譯了單字或術語，或者文件中有許多重複的單字或術語，則每個字的成本可能會較低。	

表 D2：翻譯專案費率

翻譯專案費率	
多語言排版發行	每小時\$75.00
二次打樣	每小時\$65.00
第三方審查	每小時\$75.00
符合美國身心障礙者法 (Americans with Disabilities Act, ADA) 標準輸出	每小時\$85.00

表 D3：附加支援服務費率

附加支援服務費率 (適用於西班牙語、繁體中文、簡體中文、菲律賓他加祿語和越南語)	
專案管理	專案總額的 5%
加急費用	專案總額的 25%
緊急加急費用	\$75.00+每字費用
超級加急費用	\$250+每字費用，上限 200 字

表 D4：電話同步口譯服務

電話同步口譯服務 (撥入空氣局的電話來電)	
語言	每分鐘費用*
西班牙語	每分鐘\$0.17
普通話	每分鐘\$0.18
越南語	每分鐘\$0.18
可根據要求提供其他語言；空氣局 2022 年並未收到任何其他語言的口譯需求。	
*所有每分鐘費用均為大約數額	

表 D5：西班牙語會議同步口譯服務

西班牙語會議同步口譯服務	
會議中技術支援	每小時\$170.00
西班牙語口譯員	每小時\$180.00
會議前和會議後支援	每小時\$170.00