

2022 年 2 月 28 日

## 就业发展部加入加州社区以加强多语言服务

SACRAMENTO—就业发展部 (Employment Development Department, EDD) 今天宣布已与加州不同社区的代表达成具有里程碑意义的协议，这将促进多语言失业补助客户服务。

EDD 主任 Nancy Farias 说道：“就业发展部与加州各地的社区合作，提供多语言信息和支援。五分之一的加州居民使用英语以外的语言进行交流，因此 EDD 能够以多种语言与客户交流尤为重要。”

根据协议，EDD 将继续努力确认客户的语言偏好、增加更多有多语言代理的专用电话线，并增加重要失业保险信息和线上资源（包括申请表）的书面翻译。EDD 还将召集多语言咨询委员会，以协助确保信息到达加州的不同社区。其他关键投资包括：

- 继续免费为失业保险索赔人提供其申请的语言口译服务。
- 将现有的语言失业保险电话线从广东话、英语、普通话、西班牙语和越南语增加到亚美尼亚语、韩语和他加禄语，以便加州的主要非英语语言拥有专用 EDD 电话线。
- 将索赔人的重要失业保险文件翻译成加州使用的前 15 种非英语语言：阿拉伯语、亚美尼亚语、广东语、波斯语、印地语、日语、高棉语（柬埔寨语）、韩语、普通话、旁遮普语、俄语、西班牙语、他加禄语、泰语和越南语。

在达成今天的协议前，已在[语言权益预算提案](#)和 [AB 138](#) 立法改革的支持下扩大主要 EDD 语言权益。

EDD 也正在打造访问多语言网站的门户网站，让客户更容易使用他们喜欢的语言获取服务和信息。EDD 还成立了语言权益办公室，以进一步扩大语言翻译和口译服务。为雇用充足人员投入到这项工作中，此部门正在[积极招聘](#)。EDD 还启动了 \$200 万的语言权益补助计划，奖励给十个社区组织计划。

EDD 现在通过其所有客服中心提供专业的语言口译服务。这项服务为索赔人免费提供精通一百多种语言的合格口译员。客户现在还可以在 UI Online 中确认他们的口语偏好，以协助 EDD 提供更好的客户服务。

加州是全国语言最多样化的州，近一半的居民在家里说英语以外的语言。EDD 已培训所有失业保险客服中心的员工，以便为任何需要语言帮助的索赔人提供专业、免费的口译员。

加州居民可以在每周 7 天（州假日除外）上午 8:00 至晚上 8:00（太平洋时间）获得失业保险索赔协助。从 3 月 3 日开始，失业客服中心的工作时间将变更为周一至周五上午 8:00 至晚上 7:00（太平洋时间）。

电话号码：

英语和西班牙语: 1-800-300-5616

广东话: 1-800-547-3506

普通话: 1-866-303-0706

越南语: 1-800-547-2058

加州中继服务 (711): 向运营商提供 UI 号码 (1-800-300-5616)

TTY: 1-800-815-9387

公平就业和住房部 (The Department of Fair Employment and Housing) 协助调解今天的协议。

###