

2022 年 2 月 28 日

就業發展部加入加州社區以加強多語言服務

SACRAMENTO—就業發展部 (Employment Development Department, EDD) 今天宣布已與加州不同社區的代表達成具有里程碑意義的協議，這將促進多語言失業救濟金客戶服務。

EDD 主任 **Nancy Farias** 說道：「就業發展部與加州各地的社區合作，提供多語言資訊和支援。五分之一的加州居民使用英語以外的語言進行交流，因此 EDD 以多種語言與客戶交流至關重要。」

根據協議，EDD 將繼續努力確認客戶的語言偏好、增加更多有多語言代理的專用電話線，並擴展重要失業保險資訊和線上資源（包括申請表）的書面翻譯。EDD 還將召集多語言諮詢委員會，以協助確保資訊到達加州的不同社區。其他關鍵投資包括：

- 繼續免費為失業保險索賠人提供其申請的語言口譯服務。
- 將現有的語言失業保險電話線從廣東話、英語、普通話、西班牙語和越南語擴展到亞美尼亞語、韓語和他加祿語，以便加州的主要非英語語言擁有專用 EDD 電話線。
- 將索賠人的重要失業保險文件翻譯成加州使用的前 15 種非英語語言：阿拉伯語、亞美尼亞語、廣東語、波斯語、印地語、日語、高棉語（柬埔寨語）、韓語、普通話、旁遮普語、俄語、西班牙語、他加祿語、泰語和越南語。

在達成今天的協議前，已在[語言權益預算提案](#)和 [AB 138](#) 立法改革的支持下擴展主要的 EDD 語言權益。

EDD 也正在打造可以造訪多語言網站的入口網站，讓許多客戶更容易使用他們喜歡的語言獲取服務和資訊。EDD 還成立了語言權益辦公室，以進一步擴展語言翻譯和口譯員服務。此部門正在[積極招聘](#)，旨在為這項工作僱用充足人員。EDD 還啟動\$200 萬的語言權益補助計畫，獎勵給十個社區組織計畫。

EDD 現在透過其所有客服中心提供專業的語言口譯服務。這項服務為索賠人免費提供精通一百多種語言的合格口譯員。客戶現在還可以在 **UI Online** 中確認他們的口語偏好，以協助 EDD 提供更好的客戶服務。

加州是全國語言最多樣化的州，近一半的居民在家裡說英語以外的語言。EDD 已培訓所有失業保險客服中心的員工，以便為任何需要語言幫助的索賠人提供專業、免費的口譯員。

加州居民可以在每週 7 天（州假日除外）上午 8:00 至晚上 8:00（太平洋時間）取得失業保險索賠協助。從 3 月 3 日開始，失業客服中心的工作時間將變更為週一至週五上午 8:00 至晚上 7:00（太平洋時間）。

電話號碼：

英語和西班牙語：1-800-300-5616

廣東話：1-800-547-3506

普通話：1-866-303-0706

越南語：1-800-547-2058

加州中繼服務 (711)：向營運商提供 UI 號碼 (1-800-300-5616)

TTY：1-800-815-9387

公平就業和住房部 (The Department of Fair Employment and Housing) 協助調解今天的協議。

###