

联络: Loree Levy
Aubrey Henry
916-654-9029

日期: 12/8/2022

新闻发布号: 22-39

就业发展局推出失业保险增强计划

加州就业发展局 (EDD) 今天发布了几项正在实施当中的失业保险 (UI) 增强计划的最新消息——包括添加亚美尼亚语、韩语和他加禄语的电话专线, 至此加州最常用的八种语言都可以直接接通, 同时呼叫中心启动了新添加的回拨功能的第一阶段。EDD 还通过确认大流行病失业援助 (PUA) 扩大福利资格, 通知已符合申请条件的加州居民。

新增加语种的客户电话专线

EDD 继续对多语言服务加大投资, 以覆盖加州的多元化社区。本部门除了已经为讲英语、西班牙语、粤语、普通话和越南语的客户提供专线外, 刚刚为讲韩语、亚美尼亚语和他加禄语的客户增加了三个电话专线。EDD 还为所有客户提供 100 多种语言的免费口译服务。

新的电话线路可以使客户直接在 UI 客户服务中心, 从熟练使用他们母语的 EDD 语言代理那里获得帮助。语言专线配备全新简化的交互式语音应答 (IVR) 系统, 可通过随机数字密码安全使用。提示信息将表明该线路仅适用于说目标语言的人, 如果来电者不会说该语言, 他们需要断开连接并联系 EDD 通用客户服务号码。如果来电者与客服代表通话, 但不会说目标语言, 客服代表会将呼叫者转接至一般客户服务号码。

本部门已经增加了失业客户服务电话号码，可在各个语言资源页面（参见 EDD 网站地球图标）查找，包括：

英语和西班牙语： [1-800-300-5616](tel:1-800-300-5616)

亚美尼亚语： [1-855-528-1518](tel:1-855-528-1518)

粤语： [1-800-547-3506](tel:1-800-547-3506)

韩语： [1-844-660-0877](tel:1-844-660-0877)

普通话： [1-866-303-0706](tel:1-866-303-0706)

它加禄语： [1-866-395-1513](tel:1-866-395-1513)

越南语： [1-800-547-2058](tel:1-800-547-2058)

加州中继服务 (711)： 向接线员提供 UI 号码 ([1-800-300-5616](tel:1-800-300-5616))

TTY： [1-800-815-9387](tel:1-800-815-9387)

有关 EDD 的[语言访问途径](#)和客户服务联系选项的更多信息，请访问 EDD 网站。

实施定时回拨服务

EDD 继续扩展其回拨功能，以便在呼叫量大的时候为客户提供帮助。在实施新系统的第一阶段，客户可能会被安排在当天预约时间接收回电。这种预约回拨功将最大程度减少客户等待的时间。该服务增强了现有的「虚拟保留」功能，该功能允许客户保留他们在呼叫中心电话队列中的位置，并在轮到时自动将他们与客户服务代表连接。

大流行病失业受援资格重新评估通知

本月，EDD 继续其 PUA 重新评估工作，包括向大约 100,000 名最初没有资格获得福利，但根据可追溯的[联邦扩展 PUA 资格条款](#)，现在可能有资格获得福利的申请人发出追加通知。这些申请人是通过自动扫描系统识别出来的，并于 2021 年首次通知他们的 UI 在线帐户，告知他们有新机会填写 PUA 重新评估表。

扩大版的联邦福利资格包括下列情形：那些拒绝为违反 COVID-19 安全标准的雇主工作的工人，那些正常工作时间表受到 COVID-19 影响的学校雇员，或那些直接因 COVID-19 而被解雇或工作时间减少的工人。

EDD 现在通过邮寄信件向那些没有回复电子系统通知，或没有在 UI Online 上注册但更愿意通过邮件接收信息和认证的福利申请人发出追加通知。

那些被确定符合 PUA 重新评估邮寄资格，同时未选择退出短信通知的申请人，也将收到 SMS 文本消息，通知他们获得 PUA 重新评估资格并查看他们的邮政邮件以得到更多信息。以下是发送给符合条件的申请人的短信文本：

「EDD 提醒：如果您之前 PUA 福利申请被拒绝，在新的联邦规则引导下，您现在可能符合资格。检查您的邮政邮件以获取更多信息。」

自邮寄之日起，申请人有 30 天的时间将 PUA 重新评估表寄到表中所列出的邮政信箱地址。

###