



语言服务补充计划

2020-2021年度



U.S. Customs and
Border Protection

美国海关及边境保卫局

2020年2月7日

副局长寄语

我很荣幸代表美国海关及边境保卫局（CBP）在此介绍 CBP 语言服务计划，修订后的计划补充了 2016 年 11 月 18 日发布的语言服务计划，申明了 2020 和 2021 财年 CBP 语言服务的重点工作。本计划同时概述了 CBP 根据第 13166 号行政命令所持续实施的语言服务项目和措施，该行政命令的名称是《改善英语水平有限的群体获得服务的机会》（Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency）。



CBP 对于边境管控采用全方位做法，将海关、移民、边境安全和农业保护综合成一项相互协调支援的工作，因此，CBP 必须和国内外各类人员有效沟通，包括英语水平有限的群体（LEP）。

CBP 致力于确保所有服务对象，无论其主要语言是否是英语，都能公平地利用 CBP 提供的项目和活动。CBP 感到自豪的是，它开发了多种语言协助资源，包括增加有能力提供语言协助的员工的人数、增加必须具备外语能力的职位、以及向公众提供多种语言版本的信息和文件。

CBP 定期评估和更新语言服务计划、政策及程序，确保 CBP 语言服务项目有效，并且符合第 13166 号行政命令的规定。

副局长

罗伯特 E. 裴瑞兹（Robert E. Perez）

目录

副局长寄语.....	i
CBP 使命宣言	1
目的.....	1
范围.....	1
关键术语.....	1
政策.....	2
关于 CBP	2
背景.....	2
CBP 语言服务计划.....	3
缩语表.....	17

CBP 使命宣言

保卫美国边境，从而保护公众免受危险人员和物质的伤害，同时通过促进合法的贸易和旅行来增强国家的全球经济竞争力。

目的

语言服务补充计划（Supplementary Language Access Plan，简称 LAP）旨在更新 2016 年 11 月 18 日发布的原版 LAP。修订后的版本为 CBP 提供和改进其运作、服务、活动和项目确定了标准、原则和指南，使英语水平有限的（LEP）群体能够真正从中受益。语言服务补充计划还落实了国土安全部（DHS）所制定的语言服务政策，并通过扩增 CBP 现有机制来执行 2000 年 8 月 1 日发布的第 13166 号行政命令，该行政命令的名称是《改善英语水平有限的群体获得服务的机会》（[Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency](#)）。除了其他要求之外，该命令还规定各联邦机构“审视所提供的服务，在不过度加重其负担的情况下，制定和实施一项机制，以帮助 LEP 群体真正获得符合机构根本使命的服务。”

范围

第 13166 号行政命令和本补充计划适用于与公众接触的所有 CBP 部门和人员，并适用于所有沟通方式。

关键术语

- A. **双语：**能够流利使用两种语言，并且两者皆可用来从事工作，其定义不同于具备一种以上的语言能力。例如，具备某语言能力的人也许可以用 LEP 群体的主要语言来打招呼，但是不见得能用该语言来开展本职工作。口译或笔译人员必须具备双语能力，同时还要兼备其他具体技能。
- B. **有效沟通：**足够的沟通，使得 LEP 群体获得的服务实质上与非 LEP 群体相同。
- C. **口译：**口译为口头沟通，立即将一种语言的内容用另一种语言表达出来。
- D. **语言服务协调员：**CBP 主管语言事务的首席官员，专门负责制定、调整和监督 CBP 语言服务计划的执行。
- E. **语言服务计划：**制定语言服务政策和建立制度的计划，使得 LEP 群体能够真正受益于国土安全项目和活动。

- F. 语言协助服务：**LEP 群体所需的口译和/或笔译服务，以便与工作人员进行有效沟通，获得和全面公平地参与 CBP 所提供的服务、活动或其他项目。
- G. LEP 群体：**主要语言为非英语的群体，且英语阅读、表达、书写或理解能力有限。
- H. 真正地获得服务：**LEP 群体免费获得有助于准确、及时并有效地传达信息的语言协助。
- I. 主要语言：**进行沟通最有效的语言。
- J. 笔译：**将一种语言的书写文字转换为另一种语言的书写文字。

政策

CBP 采纳 2012 年 2 月 28 日发布的国土安全部语言服务计划 ([DHS Language Access Plan](#)) 中包含的语言服务政策。因此，CBP 的政策是采取合理步骤，在不过度加重其根本使命负担的情况下，免费让 LEP 群体真正地受益于 CBP 的运作、服务以及其他活动和项目。该政策适用于所有沟通方式（如口头，包括电话；通信，包括电子邮件；网站；新闻发布；社区参与活动；说明 CBP 项目的传单、海报、小册子或其他文件）。该政策也适用于与公众的互动，包括但不限于执法活动（如问讯、处理等）。

关于 CBP

CBP 拥有六万多名雇员，是世界上最大的执法组织之一，其职责为防止恐怖分子和其武器进入美国，与此同时，促进合法的旅行和贸易。作为美国第一个统一的边境管理机构，CBP 采用全方位的边境管控，将海关、移民、边境安全和农业保护综合成一项相互协调支援的工作。CBP 人员负责实施数百条美国法律法规。在正常的一天中，CBP 欢迎一百多万名旅客、筛检 81,000 多个货物集装箱、在入境口岸拘留 1,100 人、逮捕 75 名通缉犯、查获 4,600 多磅毒品。每年，CBP 在执行美国贸易法的同时，也促使平均价值超过 3 万亿美元的合法贸易得以进行。当 CBP 履行其保护美国边境的使命时，其工作人员也认识到他们有责任向 CBP 接触的每一个人提供有效的沟通方法。

背景

2000 年 8 月 11 日，克林顿总统颁布第 13166 号行政命令，要求各联邦机构“制定一项计划，帮助符合资格的 LEP 群体更好地受益于联邦政府开展的项目和活动”，并要求每项计划“包括各机构为确保符合资格的 LEP 群体能够真正受益于其计划和活动而打算采取的步骤”。各机构的计划必须与司法部 (DOJ) 颁布的 LEP 指南中的标准保持一致，该指南的名称是《在联邦财政援助中遵守民权法案第六篇严禁因原国籍歧视英语水平有限的群体的

指南》（[Guidance to Federal Financial Assistance Recipients Regarding Title VI Prohibition Against National Origin Discrimination Affecting Limited English Proficient Persons](#)）。特别值得提到的是，该指南包括一项四要素分析法，用来确认和满足 LEP 群体的语言协助需求。这些要素为：

- 1) 有资格获得服务或可能会接触的 LEP 群体人数或比例；
- 2) LEP 群体使用该计划的频率；
- 3) 项目提供的计划、活动或服务的性质和重要性；以及
- 4) 可用的资源和费用。

CBP 在 2016 财年公布了一项语言服务计划，该计划所包含的 15 个要素说明了如何向 LEP 群体提供语言服务，包括帮助 LEP 群体更多地、真正地受益于 CBP 项目和活动的具体措施。CBP 已落实该计划的大部分要素，并且在 CBP 的所有运作、服务、活动和项目中继续加强和增加向 LEP 群体提供的语言服务。

国土安全部民权和公民自由办公室（Office for Civil Rights and Civil Liberties）于 2018 财年指示该部的下属机构更新以下四个具体领域的语言服务计划：

- 1) *下属机构语言服务工作组*——如果尚未成立，各下属机构应考虑由适当的项目办公室组成工作组，以协助评估并更新其语言服务计划。
- 2) *评估工具和机制*——各下属机构应说明已经采取哪些步骤来评估本机构的语言服务计划、政策和程序的有效性。
- 3) *人口分布评估*——各下属机构应评估在其项目和运作中最常用的语言以及最常接触或接受服务的 LEP 群体，并衡量本机构所提供的语言服务是否满足了此类群体的需求。如果向某个具体 LEP 群体提供语言服务时遇到挑战，下属机构还应提交报告。
- 4) *新技术*——各下属机构如有计划使用新技术加强语言服务，应提供相关信息，并说明在利用新技术提供语言服务时如何确保服务质量。

本语言服务补充计划旨在落实这些指示。计划的要素已更新，因此，其编号和内容与原版计划有所不同。有关下属机构语言服务工作组、评估工具和机制和新技术的主要内容分别归入要素 1、2 和 12，而人口特征评估则归入要素 2 和 5。

CBP 语言服务计划

要素1) 语言服务工作组：CBP成立了语言服务工作组，与语言服务协调员合作，评估并更新CBP语言服务计划。CBP语言服务工作组向项目办公室提供反馈，反馈内容涉及政策和程序、提供语言服务时所遇到的挑战、以及执行CBP第一个语言服务计划时所累积的经验。工作组成员协助起草语言服务补充计划，并在计划制定期间充当各个项目办公室的主

要联系人。工作组成员来自与公众（包括LEP群体）接触的项目办公室。这些项目办公室包括：采购办公室（Office of Acquisition, OA）、空中和海上行动办公室（Air and Marine Operations, AMO）、外勤行动办公室（Office of Field Operations, OFO）、信息和技术办公室（Office of Information and Technology, OIT）、跨政府部门公共联系人（Intergovernmental Public Liaison, IPL）、专业责任办公室（Office of Professional Responsibility, OPR）、公共事务办公室（Office of Public Affairs, OPA）、运作支援办公室（Operations Support, OS）、培训和发展办公室（Office of Training and Development, OTD）和美国边境巡查队（U.S. Border Patrol, USBP）。首席法律顾问办公室（Office of Chief Counsel, OCC）提供有关语言服务计划极其实施的法律咨询。

要素 2) 评估工具和机制：CBP 每年进行评估，以了解当前语言服务的有效性，以及是否需要扩大或改善服务。年度评估的结果会纳入 CBP 发布的语言服务计划执行情况财年报告。在 2018 财年，语言服务年度评估的结果以及与有关项目办公室的磋商信息被用于本语言服务补充计划的内容更新以及 CBP 2018 财年语言服务计划执行情况报告。2018 财年的评估结果表明，CBP 投入了足够的资源为员工提供与语言服务相关的工具和培训，并且在确保国家边境安全和促进合法国际贸易和旅行的同时持续履行语言服务计划规定的义务。

其他活动计划：

- 查看 USBP e3 和 OFO 政府主机整合安全服务（Secure Integrated Government Mainframe Access, SIGMA）的系统记录，确认 USBP 和 OFO 人员所接触的 LEP 群体的原国籍和语言信息。
- 探讨如何修订语言服务合同，增加承包商数据报告要求，列出口岸检查员和边境巡查员请求提供的口笔译服务的主要语言及频率。利用公众通过口头、电话和电子方式提供给CBP信息中心的信息分析投诉趋势，并基于所使用的语言汇编人口特征数据。

要素3) 监督：CBP已建立监督程序。目前用来监督语言服务计划合规情况的自我检查项目（Self-Inspection Program）要求CBP管理人员每年进行项目和流程自我评估，并汇报结果。除了用来进行年度审查之外，自我检查项目还用来监督某些语言服务计划要素的合规情况。隐私权和多元化办公室（Privacy and Diversity Office, PDO）负责与各项目办公室联系人进行协调，确保语言服务计划及时合规。

其他活动计划：

- 定期监督和评估CBP语言服务计划落实情况，并编制实施情况年度报告。
- 利用自我检查项目，监督是否符合CBP第2130- 031号指令主要条款的规定，该指令的名称是《美国海关及边境保卫局下属机构和人员在语言服务中的角色和责任》（Roles and Responsibilities of U.S. Customs and Border Protection Offices and Personnel Regarding Provision of Language Access）。

要素4) 通知员工：CBP向员工提供信息，告知CBP必须提供语言服务的责任以及可利用的语言资源，包括本局有责任向原住民语言使用者提供语言协助以及可利用的资源。CBP语言服务工作组将持续培训各项目办公室，帮助它们了解各自办公室所承担的语言服务责任，并将之扩大推广到员工层级的认知和教育。

另外，CBP还采取了下列措施：

- 基于CBP的义务和资源，启动一项沟通计划，协助原住民语言使用者获得语言服务。该沟通计划包括：在全国各地CBP外勤办公室的视频显示器上播放有关信息；在CBPnet内部网网页上发布一篇文章；在向所有员工发送的CBP Central电子邮件中附上一份摘要和CBP语言服务工具链接；并且，在通过电子邮件向所有CBP员工寄发的PDO电子通讯上刊登一篇文章。
- 告知边境巡查员语言服务指令赋予他们的责任以及可利用的资源，以便通过集中模块协助提供语言服务。
- 在CBPnet网站的USBP员工信息链接（Employee Information Links）网页上，建立原住民语言识别工具（Indigenous Language Identification Tool）链接。

其他活动计划：为了向CBP人员提供语言服务补充计划相关信息，CBP将：

- 制定全面沟通计划。
- 在本局的对外网站上公布语言服务补充计划。
- 在全国各地的USBP和OFO设施中张贴*I Speak 语言识别海报（I Speak Language Identification Poster）*和*I Speak 原住民语言识别海报（I Speak Indigenous Language Identification Poster）*。
- 每年告知员工语言服务计划要素的落实情况。

要素5) 优先顺序：CBP基于多种因素决定语言服务的优先顺序，例如：所提供的服务之重要性；接触的性质；要求提供服务的频率或发生的频率；某语言使用者的多寡。外勤行动办公室和美国边境巡查队评估所需的口笔译服务，并利用多种方式提供所需服务。

其他活动计划：

- 根据口岸检查员和边境巡查员接触的主要语言来决定OFO和USBP的口笔译需求，并评估具体语言使用的频率。

- 每年提交有关OFO和USBP行动的报告，以便根据所遇到语言的普遍性和项目的具体需求来决定材料的优先翻译顺序，此类需求包括全球通关（Global Entry）、电子旅行授权系统（Electronic System for Travel Authorization, ESTA）以及电子签证更新系统（Electronic Visa Update System, EVUS）。

要素6）语言服务程序/规则：在日常工作中遇到LEP群体（包括原住民语言使用者）并需要提供语言服务时，工作人员必须遵守CBP制定的程序。语言服务程序包括下列指示：如何识别个人是否属于LEP群体；如何识别主要语言；如何识别需要语言协助的情况；以及如何获得语言协助资源。规则包括，在情况紧急但又无法获得经批准翻译人员时，如何有限度地允许LEP人士的家人、朋友、与其同行或同时被拘留的人在简短的直接沟通中担任口译。

视情况而定，可以提供语言协助服务的工作人员包括：双语人员；经过考试并得到CBP第51451-004B号指令（[CBP Directive Number 51451-004B](#)）“外语奖励项目”（Foreign Language Awards Program）熟练程度评级的CBP口岸检查员和农业专家；提供西班牙语服务的人员必须是曾经在基础学院受训时接受过西班牙语训练的CBP人员，如空中和海上拦截人员、边境巡查员、CBP农业专家和CBP口岸检查员。受过CBP语言培训和/或获得外语奖励项目熟练程度评级的工作人员，虽然可在某些情况下提供语言服务，这些人并不一定是双语人士。CBP人员对一种外语如果只具备初浅知识，便不能视为“双语工作人员”。如果沟通涉及复杂信息或时间较长，或者涉及权利、健康和安全问题，则可能需要合同口译员或双语工作人员。但是，按规定并不是所有情况都需要合同口译员或双语工作人员。

另外，CBP还采取了下列措施：

- 与美国公民和移民局（U.S. Citizenship and Immigration Service, USCIS）签订跨部门协议，以便在周日上班时间内使用其电话口译服务。
- 某些外勤办公室单独签订合同，在任何时候都可获得语言服务。很多此类合同都属于国土安全部语言服务一揽子采购协议（Blanket Purchase Agreement for Language Services）。目前不属于国土安全部语言服务一揽子采购协议的合同可在授予新合同时转到该协议之下。
- 继续要求边境巡查员具备西班牙语能力。
- 美国边境巡查队签订全国性口译服务合同，当有能力提供语言协助的员工不在时利用电话提供服务。
- 为了帮助CBP员工向LEP群体提供语言协助服务，开发和广泛提供多项工具和资源，并存放于CBP内部网站，以利于方便取用。这些工具和资源包括：1）I Speak 语言识别海报；2）I Speak 原住民语言识别海报；3）《I Speak 语言识别指南》；4）

《原住民语言识别工具》；5)《语言服务常见问题》；6)《识别英语水平有限的群体和提供语言服务的规则》；7)《与英语水平有限的群体进行有效沟通》。

- 将上述多项工具纳入第一线检查员、巡查员、调查员必须接受的培训模块《防范并处理 CBP 拘留所中所发生的性虐待和攻击》（Preventing and Addressing Sexual Abuse and Assault of Individuals in CBP Holding Facilities）。
- 颁布全局适用的语言服务指令：CBP 第 2130-031 号指令《美国海关及边境保卫局下属机构和人员在语言服务中的角色和责任》明确规定了 CBP 人员在帮助 LEP 群体真正受益于本局项目和活动方面所承担的角色和责任。
- 向 OFO 和 USBP 下达通知，告知检查员和巡查员全局适用的语言服务指令以及他们就 CBP 第 2130-031 指令（《美国海关及边境保卫局下属机构和人员在语言服务中的角色和责任》）所承担的责任。
- 美国边境巡查队队长发出备忘录（日期：2019 年 4 月 24 日），告知 USBP 各级主管人员全局适用的语言服务指令以及 USBP 就 CBP 第 2130-031 指令《美国海关及边境保卫局下属机构和人员在语言服务中的角色和责任》所承担的角色和责任。

其他活动计划：

- 为 OFO 和 USBP 穿制服的检查员和巡查员制定并发布有关具体任务的语言服务标准作业程序（SOP）。
- 在国土安全部一揽子采购协议下签订新的语言服务合同。

要素7) 质量控制程序：CBP制定并实施质量控制程序，确保员工外语应用能力准确、称职，并确保合同人员提供高质量的语言服务。全国各地的边境巡查员必须具备西班牙语能力，经由考试和培训确保程度熟练。派驻在西南部边境、迈阿密、波多黎各的CBP边境巡查员必须具备西班牙语能力，经由考试和培训确保程度熟练。OFO通过电话考试，评定参与OFO外语奖励项目（FLAP）的CBP检查员和CBP农业专家的语言能力。这些考试由私人公司和国务院举办和验证。CBP外语奖励项目的指令规定，考试所使用的熟练程度评级必须和“联邦跨部门语言圆桌会议程度（Federal Interagency Language Roundtable level）或其等同程度”保持一致。全国各地的AMO检查员必须具备西班牙语能力，经由考试和培训确保程度熟练。

CBP.gov网站设有“问题/评论/投诉”（Question/Comment/Complaint）专栏，供大众提出反馈，并提供免费电话号码877-227-5511，以供表扬、提出涉及服务的投诉或查询。“问题/评论/投诉”专栏备有西班牙文链接“Communicarse con Nosotros”和西班牙文说明。西班牙文使用者可用西班牙文来表扬或投诉与CBP接触的体验。在网页上的许多常见问题也有西班牙文答复。如使用电话，可用英语和西班牙语使用交互式语音回复（Interactive Voice

Response, IVR)。EVUS的IVR也提供汉语普通话服务。CBP.gov网站提供国土安全部民权和公民自由办公室网页链接，可提出涉及CBP政策或活动的民权或公民自由投诉，或举报CBP人员的行为。如有任何投诉，可在DHS.gov网站主页下的“我该如何做？”（How Do I?）专栏提出。如有任何评论，可在国土安全部网站“提供反馈意见”（Give Feedback）网页下的“联系我们”（Contact Us）专栏提出。

为了确保CBP使用的口译员提供有效沟通，建议CBP工作人员确认口译员熟悉本局专用术语，如“庇护”、“允许入境”、“签证豁免”、“假释”和“加速遣返”，并确定LEP人士能够听懂口译员的翻译，例如要求复述所告知的信息。

其他活动计划：

- 审视现有语言服务合同/采购单的条款和条件及报告要求，以便CBP就要求承包商提供的信息做出决定，如证书、资格评估、经验和培训，以证明向CBP提供语言服务的口笔译人员足以胜任。
- 在未来语言服务合同/采购单的条款和条件及报告要求中，务必规定承包商提供信息，如证书、资格评估、经验和培训，以证明向CBP提供语言服务的口笔译人员足以胜任。

要素8）数据追踪：CBP记录并追踪使用合同口译员的情况。USBP利用e3系统来追踪被USBP逮捕和/或暂时拘留的LEP群体所使用的语言。OFO利用SIGMA系统追踪OFO人员所处理和/或暂时拘留的LEP群体所使用的语言。CBP信息中心追踪并记录所有联系信息所使用的外语。

其他活动计划：

- 汇集和分析通过美国公民和移民服务局跨部门电话语言服务协议所提供的语言协助的次数、资源支出和提出服务请求的地理位置。
- 探讨修订语言服务合同，以便在必要时要求承包商更多地报告主要语言和具体语言的请求频率。
- 审查并分析CBP信息中心和国土安全部民权和公民自由办公室所接获的投诉，以便发现语言服务的趋势和需要改进的领域。

要素9）资源：CBP每年评估实施语言服务计划的进展，借以评定员工和合同人员所提供的语言协助服务、确定现有资源以及说明经费和采购需求。CBP语言服务工作组成员负责各自项目办公室有关语言服务活动的调研并提交信息，例如最常用到的语言、翻译成外语的文件、合同口笔译人员提供语言协助服务的情况。

其他活动计划:

- 继续进行语言服务年度评估，以便确定资源配置的效率和有效性。评估内容为合同人员和员工所提供的语言服务、接触的主要语言以及资源支出情况。
- CBP利益相关方办公室指定代表参与下一轮的国土安全部语言服务一揽子服务协议重新竞标程序，该程序预定于2020财年启动。通过该程序，CBP将探讨所有项目办公室共用一份语言服务合同的可能性，以提供全国性语言协助服务并提升功能，例如扩大报告生成范围。

要素10) 针对LEP社区的外展活动: CBP寻求LEP社区和其他外部利益相关方参与评估其语言服务的有效性。OPA评估向媒体发布翻译信息的需求，以便采用适当语言发布政策和活动信息。CBP已改进入境口岸的标牌文字，并在20个国际机场播放录像，以英文、阿拉伯文、法文、德文、日文、韩文、繁体中文、俄文和西班牙文向旅客提供实用的入境程序信息。

CBP.gov网站设有语言服务网页 ([Language Access](#))，包括向公众提供信息和翻译文件的多语言资源中心。

有关CBP对外联系机制的其他信息请参见“要素7) 质量控制程序”。

其他活动计划:

- 与LEP社区和利益相关方团体召开反馈会议，以便听取公众对于与CBP员工接触和所提供语言服务的意见。
- 利用多种媒体和语言开展LEP社区媒体宣传活动；发布翻译成外文的媒体信息简报；开展问卷调查，征求公众意见。

要素11) 时间表: 说明打算采取的步骤的时间表和评估基准。

其他活动计划:

- 如有必要，对本语言服务补充计划第10页《附录A: 实施步骤》中列举的时间表、评估基准和负责的项目办公室进行修改。

要素12) 技术: CBP继续探索现有和未来的技术，以便其工作人员更好地向LEP群体提供语言协助。

其他活动计划:

- 探讨利用机器翻译向LEP群体提供语言服务的可行性。

附录 A：实施步骤

在 CBP 项目和活动中加强语言服务的行动计划

要素	行动要项	交付成果	牵头办公室	支援办公室	指定日期	进展情况/备注
要素 1) 语言服务工作组	成立语言服务工作组	CBP 已成立语言服务工作组，与语言服务协调员合作，评估并更新 CBP 语言服务计划。	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	不适用	完成
要素 2) 评估工具和机制	决定现行语言服务的有效性，以及是否需要扩大或改善。	审查 2017 财年语言服务年度评估所汇集的信息，并与有关项目办公室进行磋商，以便更新 CBP 语言服务计划。	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	2019 财年第一季度	完成
		查看 e3 系统记录，确认 CBP 人员接触的 LEP 群体的原国籍和语言信息。	USBP	PDO	2020 财年第二季度	

		查看 SIGMA 系统记录，确认 CBP 人员接触的 LEP 群体的原国籍和语言信息。	OFO	PDO	2020 财年第二季度	
		探讨如何修订语言服务合同，增加承包商数据报告要求，列出检查员和巡查员请求提供的口笔译服务的主要语言及频率。	OA OFO USBP	PDO	2021 财年第二季度	
		利用公众通过口头、电话和电子方式提供给 CBP 信息中心的信息分析投诉趋势，并基于所使用的语言汇编人口特征数据。	IPL	PDO	2020 财年第四季度	
要素 3) 监督	建立职能和监督程序。	定期监督和评估 CBP 语言服务计划落实情况，并编制实施情况年度报告。	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	每年	
		利用自我检查项目，监督是否符合 CBP 第 2130- 031 号指令(《美国海关及边境保卫局下属机构和人员在语言服务中的角色和责任》)主要条款的规定。	PDO	OFO USBP	每年	
要素 4) 通知员工	向员工提供信息，告知 CBP 必须提供语言	制定全面沟通计划。	PDO	OPA	2020 财年第三季度	

	服务的责任以及可利用的语言资源，包括本局有责任向原住民语言使用者提供语言协助以及可利用资源。	在本局对外网站上公布语言服务补充计划。	OPA	PDO	未定，以语言服务计划批准日期为准	
		通过电子邮件（如 CBP Central）和内部 CBP 信息展示系统（Information Display System, IDS）向 CBP 员工下达发布语言服务补充计划的通知。	OPA	PDO	未定，以语言服务计划批准日期为准	
		在全国各地的 USBP 和 OFO 设施张贴 <i>I Speak 语言识别海报</i> 和 <i>I Speak 原住民语言识别海报</i> 。	OFO USBP	PDO	2020 财年第三季度	
		每年告知员工语言服务计划要素落实情况。	PDO	OPA	每年	
要素 5) 优先顺序	根据服务或接触之重要性、使用频率和人口特征制定 OFO 和 USBP 语言服务的优先顺序。	确定 OFO 所遇到的主要语言。	OFO	PDO	2020 财年第四季度	
		确定 USBP 所遇到的主要语言。	USBP	PDO	2020 财年第四季度	
		就 OFO 所遇到的每一种主要语言确定其请求服务的频率。	OFO	PDO	2020 财年第四季度	
		就 USBP 所遇到的每一种主要语言确定其请求服务的频率。	USBP	PDO	2020 财年第四季度	
		每年报告 OFO 如何根据所遇到的语言的普遍性和项目的具体需求来决定材料的优先翻译顺序，此类需求包括全球通关、电子旅行授权系统和电子签证更新系统。	OFO	PDO	2021 财年第二季度	

		每年报告 USBP 如何根据所遇到的语言的普遍性来决定材料的优先翻译顺序。	USBP	PDO	2021 财年第二季度	
要素 6) 语言服务程序/规则	制定工作人员在日常工作中向所遇到的 LEP 群体提供语言服务时需要遵循的规则。	颁布并促进执行全局适用的语言服务指令：CBP 第 2130-031 号指令《美国海关及边境保卫局下属机构和人员在语言服务中的角色和责任》明确规定了 CBP 人员在帮助 LEP 群体真正受益于本局项目和活动方面所承担的角色和责任。	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	2019 财年第三季度	完成
		将新的语言服务合同转到国土安全部语言服务一揽子采购协议之下。	OA OFO USBP	PDO	2021 财年第四季度	
		为穿制服的口岸检查员制定并发布有关具体任务的语言服务标准作业程序。	OFO	PDO OCC	2021 财年第一季度	
		为穿制服的边境巡查员制定并发布有关具体任务的语言服务标准作业程序。	USBP	PDO OCC	2021 财年第一季度	
要素 7) 质量控制程序	制定并实施质量控制程序，确保员工外语应用能力准确、称职，并确保合同人员提供高质量的语言服务。	审视现有语言服务合同/采购单的条款和条件及报告要求，以便 CBP 就要求承包商提供的信息做出决定，如证书、资格评估、经验和培训，以证明向 CBP 提供语言服务的口笔译人员足以胜任。	OA	PDO	2021 财年第一季度	

		在未来语言服务合同/采购单的条款和条件及报告要求中，务必规定承包商提供信息，如证书、资格评估、经验和培训，以证明向 CBP 提供语言服务的口笔译人员足以胜任。	OA	PDO	2021 财年第四季度	
要素 8) 数据追踪	记录并追踪使用合同口译员的情况。	汇集和分析通过美国公民和移民服务局跨部门电话语言服务协议所提供的语言协助的次数、资源支出和提出服务请求的地理位置。	PDO	OFO	2021 财年第二季度	
		探讨修订语言服务合同，以便在必要时要求承包商更多地报告主要语言和具体语言的请求频率。	OA	PDO	2021 财年第三季度	
		审查并分析CBP信息中心和国土安全部民权和公民自由办公室所接获的投诉，以便发现语言服务的趋势和需要改进的领域。	PDO	IPL	2021 财年第四季度	

要素 9) 资源	CBP评估实施语言服务计划的进展，借以评定所提供的语言协助服务、确定现有资源以及说明经费和采购需求。	继续进行语言服务年度评估，以便确定资源配置的效率和有效性。评估内容为合同人员和员工所提供的语言服务、接触的主要语言以及资源支出情况。	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	每年	
		CBP利益相关方办公室指定代表参与下一轮的国土安全部语言服务一揽子服务协议重新竞标程序。	PDO	OA OFO OS USBP	2019 财年第三季度	完成
		探讨所有项目办公室共用一份语言服务合同的可能性，以提供全国性语言协助服务并提升功能，例如扩大报告生成范围。	PDO	OA OFO OS USBP	2021 财年第三季度	
要素 10) 针对 LEP 社区的外展活动	寻求LEP社区和其他外部利益相关方的参与，评估语言服务的有效性。	与 LEP 社区和利益相关方团体召开反馈会议，以便听取公众对于与 CBP 员工接触和所提供语言服务的意见。	IPL	PDO	2021 财年第三季度	
		利用多种媒体和语言开展 LEP 社区媒体宣传活动；发布翻译成外文的媒体信息简报；开展问卷调查，征求公众意见。	OPA	PDO	持续进行	

要素 11) 时间表	说明打算采取的步骤的时间表和评估基准。	如有必要，对本语言服务补充计划第 10 页《附录 A：实施步骤》中列举的时间表、评估基准和负责的项目办公室进行修改。	PDO	OA AMO OCC OFO OIT IPL OPR OPA OS OTD USBP	持续进行	
要素 12) 技术	CBP继续探索现有和未来的技术，以便其工作人员更好地向LEP群体提供语言协助。	探讨利用机器翻译向 LEP 群体提供语言服务的可行性。	OIT	OFO USBP OS PDO	持续进行	

缩语表

AMO	空中和海上行动办公室
DHS	美国国土安全部
ESTA	电子旅行授权系统
EVUS	电子签证更新系统
IPL	跨政府部门公共联系人
LEP	英语水平有限的群体
OA	采购办公室
OCC	首席法律顾问办公室
OFO	外勤行动办公室
OIT	信息和技术办公室
OPA	公共事务办公室
OPR	专业责任办公室
OS	运作支援办公室
OTD	培训和发展办公室
PDO	隐私权和多元化办公室
POE	入境口岸
SOP	标准作业程序
USBP	美国边境巡查队
USCIS	美国公民和移民服务局