



加州公共事業委員會

雙語服務計劃

加州公共事業委員會(CPUC)的政策旨在讓民眾能平等地取得所有服務計劃的資訊。CPUC 致力為非英語人士 或英語能力有限之人士減少/消除所面對的語言障礙 根據 Dymally-Alatorre 雙語服務法 和 1964 年民權法案 第 6 項規定 加州公共事業委員會透過口頭傳譯及文書翻譯的方式，對其計劃和服務提供非英語語言服務

任何人如果在接觸 CPUC 的過程中對所獲得的雙語服務感到不滿 可以動用 CPUC 語言協助投訴程序 或致電雙語服務熱線 1-866-494-6186

就語言協助提出投訴

1. 如要提出投訴 可以致電免費雙語服務投訴熱線 1-866-494-6186 或填寫本文件中第 2 頁的語言協助投訴表格 填妥表格後 請將表格電郵至 bilingual.services@cpuc.ca.gov 或郵寄至
Public Advisor's Office - CPUC
505 Van Ness Avenue
San Francisco, CA 94102
2. 雙語服務專員(BSC)會記錄該投訴案件。
如果投訴內容不是英語 雙語服務專員會找獲認證的員工或口譯員來聯絡投訴人，以確定問題所在
3. 如果投訴由其他 CPUC 分部接收 便會將投訴案件或投訴人轉至雙語服務部門 雙語服務專員會處理此投訴案件 並聯絡有關消費者
4. 雙語服務專員會試著在 5 個工作天內解決投訴事宜
5. 雙語服務專員達成解決協議後 便會關閉投訴案件 消費者也會以合適的語言接到通知。



加州公共事業委員會

語言協助投訴表格

如果你在 CPUC 遭遇到語言協助的問題，請提交本表格投訴。關於如何提出投訴的程序，請閱讀本文件第 1 頁所提供的資訊。

投訴人資訊

| | |
|-------|--|
| 姓名 | |
| 使用語言 | |
| 提交日期: | |
| 電話號碼 | |

投訴事宜

| | |
|----------------|--|
| 事件發生日期: | |
| 地點或地址: | |
| 語言協助 遭遇的問題: | |

填妥本表格後 請儲存並電郵至 bilingual.services@cpuc.ca.gov
或列印郵寄到

Public Advisor's Office - CPUC
505 Van Ness Avenue
San Francisco, CA 94102

查詢一般問題 請電郵至 bilingual.services@cpuc.ca.gov
或致電 1-866-494-6186

個人資料告示

根據《聯邦私隱法案》(PL 93-579)和《1977年資訊處理法》(民法 1798 條及以下)，在索取本表格內所要求的個人資料時，需給予通知。本表所要求之個人資料由投訴人自願提供，而資料將主要作處理本表格之用。如個人未能提供部分或全部要求的資料，可能會導致表格處理延誤。除非是在《1977年資訊處理法》中第 6 條 1798.24 允許之下，否則所有個人資料均不會被透露。每個個人在經過請求和適當的驗證後，有權檢查由特定機構對這個個人所保存的所有個人資料。