



Australian Government  
Department of Immigration  
and Border Protection



# 不说英语的人士的常见问题

## 简体中文

### TIS National 提供什么服务？

TIS National 为不说英语的人士以及需要与不说英语的客户沟通的机构和企业提供即时的电话传译、预约的电话传译以及现场的传译服务。这些服务可以让不说英语的人士在澳大利亚独立地获得服务和信息。

不说英语的人士可以通过拨打 TIS National 的电话 131 450 获得即时的电话传译服务。或者，如果您直接联系某个机构，他们也许会为您安排传译员。

### 我可以通过 TIS National 联系谁？

TIS National 的注册名录上有包括 Department of Immigration and Border Protection 在内的 20000 多个机构客户。我们的一些其他客户包括：

- 州和联邦政府部门
- 地方政府
- 医疗与保健从业人员
- 药剂师
- 公用事业公司
- 电信公司
- 紧急服务
- 法律服务
- 定居与社区服务提供机构。

TIS National 无法保证您需要联系的机构接受 TIS National 传译员协助的电话。

## 我可以在什么时候联系 TIS National?

TIS National 全年每天 24 小时提供即时电话传译服务。

您联系的机构可能只在他们正常的营业时间内办公，而且各机构的营业时间有所不同。澳大利亚大多数机构正常的营业时间是星期一到星期五上午 9 点至下午 5 点。许多机构在公共假日不营业。

## 我拨打 131 450 后会怎样？

您拨通 TIS National 的电话后，讲英语的接线员会问候您，问您需要什么语言的传译员。你说出语言后，接线员会让您等候，同时为您寻找传译员。请不要挂断电话，即使电话里没有播放等候音乐。

如果找到了您所讲语言的传译员，接线员会为您接通传译员并问您需要联系哪个机构。请您在拨打 TIS National 的电话前准备好您要联系的机构的名称、电话号码以及您在这个机构的客户号码或账号(如果有的话)。

我们的接线员必须保持不偏不倚，不能推荐您应该与哪个机构联系。您接通传译员后，传译员不会跟您闲聊，因为他们须在所有传译任务中保持中立。

传译员会告诉 TIS National 的接线员您需要联系谁，然后接线员会协助您和传译员接通您要求联系的机构。

如果找不到您所讲语言的传译员，接线员会让您过一会再打电话。如果您还会讲其它语言，您可以要求另一种语言的传译员。

## 如果我认识 TIS National 给我找的传译员，我该怎么办？

如果您察觉自己认识这位传译员，您可以自行决定是否继续通话。如果您不想继续与这位传译员通话，您可以让 TIS National 的接线员或所联系的机构中断通话。

## 我可以要求找男性或女性传译员吗？

可以。如果您希望找男性或女性传译员，您可以尽早告诉 TIS National 的接线员或您联系的机构。TIS National 将尽力为您找到一位您所需性别的传译员。

## 我可以要求找某种宗教或文化背景的传译员吗？

不可以。TIS National 的接线员根据传译员的认证级别和是否有空来分配工作，因此不能根据他们的宗教或文化背景来选择传译员。

## 我更愿意使用现场传译员，这可以吗？

可以。TIS National也提供现场传译服务。如果您需要现场传译员，您应该通过TIS National的电话传译员联系您要找的机构，接通后要求这个机构为您安排现场传译员。

## 我需要联系紧急服务机构，这时我该怎么做？

如果您需要联系急救车、警察或消防队，您就应该直接拨打电话 000。000 紧急服务热线全年每天 24 小时都使用优先专线联系 TIS National，帮您接通传译员。

## TIS National 免费向不说英语的人士提供服务吗？

是的。TIS National的大多数传译服务对不说英语的人士而言都是免费的。您联系的机构通常会支付传译服务的费用。有些机构和医疗从业人员有资格免费获得TIS National的服务。

有些机构可能不接来自 TIS National 的电话。不过，如果您直接给该机构打电话，他们也许会通过电话传译员给您回电话。

如果您想联系的一个机构不是 TIS National 的客户而且该机构不愿意支付服务费，您可以选择设立个人账户并自付服务费。要这么做的话，请告诉传译员，我们的接线员会帮助您在 TIS National 设立一个账户。您需要向 TIS National 提供信用卡资料来设立个人账户。

## 我可以通过 TIS National 翻译文件吗？

不可以。TIS National 不提供商业性的文件翻译服务。

Department of Social Services (DSS)向符合资格条件的澳大利亚公民和永久定居澳大利亚的移民免费提供文件翻译服务。若要询问这项服务，请联系您当地的Adult Migrant English Program (AMEP)提供机构。

您还可以联系 National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI)了解其它翻译服务方面的信息。

## TIS National 传译员的职责是什么？

传译员的职责是用您的语言尽可能准确地传译各方说的话。

传译员不提供建议。除了 TIS National 的接线员或者正与您沟通的人提出要求之外，传译员不应该问其它问题。

TIS National 传译员由严格的职业道德准则所规范。职业道德准则约束传译员的职业行为举止并规定了各项义务，包括：

- 职业操守
- 保密
- 胜任能力
- 中立
- 准确
- 明确的职责范围
- 维护职业关系
- 专业提高
- 同行团结。

职业道德准则的详细信息可以向 Australian Institute of Interpreters and Translators (AUSIT)索取。

## 我应该如何最有效地使用传译员？

如要最有效地使用 TIS National 传译员，您可以做以下事情：

- 在拨 TIS National 的电话之前准备好您所需要的所有信息
- 耐心等待传译员传译完之后再说话
- 使用简短的句子
- 避免使用难以翻译的俚语或术语
- 理解传译员的职责
- 不要请传译员给您出主意或为您说话
- 如果您听不懂传译员说的话，请立即告诉该传译员、您联系的机构或 TIS National。

## 我如何向 TIS National 提供反馈意见？

如果您想对TIS National的服务、传译员或接线员提出意见，请拨TIS National的电话131 450。接通传译员后，请告诉接线员您想对TIS National提出反馈意见。您的反馈意见将被记录下来并转给TIS National的相关小组供他们考虑。