



Australian Government
Department of Immigration
and Border Protection



不講英語的人 經常問的問題

繁體中文

TIS National 提供什麼服務？

TIS National (全國筆譯及口譯服務處) 為不會講英語的人以及需要與不會講英語的顧客溝通的機構和業務單位提供即刻電話口譯服務、預訂電話口譯服務和現場口譯服務，這些服務能讓不會講英語的人獨立接觸澳大利亞的服務和資訊。

不會講英語的人可以透過撥打 131 450 馬上使用 TIS National 的電話口譯服務，或者你可以直接聯絡一個機構，他們也能幫你安排一位譯員。

我可以透過 TIS National 聯絡誰？

包括 Department of Immigration and Border Protection (移民及邊境保護部) 在內的 20,000 多個機構已經登記使用 TIS National 的服務，其它一些機構包括：

- 州政府及聯邦政府部門
- 市政府
- 醫務人員和健康從業人士
- 藥劑師
- 公用事業單位
- 通訊公司
- 緊急救助服務
- 法律服務
- 定居及社區服務機構

TIS National 不能保證你要聯絡的機構能接受來自 TIS National 的口譯電話。

我可以在什麼時間撥打 TIS National 的電話？

TIS National 全年每天 24 小時提供即刻電話口譯服務。

你要聯絡的機構也許祇能在他們的正常辦公時間接電話，各機構的辦公時間各有不同，在澳大利亞大多數機構的標準辦公時間是周一到周五上午 9 點到下午 5 點，許多機構公共假日不辦公。

我撥打 131 450 時會出現什麼情況？

當你撥打 TIS National 時，講英語的 TIS National 接綫員會接電話打招呼，接綫員會問你需要哪一種語言的譯員。你報上所需的語言后，接綫員會讓你等候，同時尋找有空的譯員，即便沒有等候音樂也請你等在綫上。

找到你所需語言的譯員時，接綫員會把你和譯員接上，問你需要聯絡哪個機構。聯絡 TIS National 時請把機構名稱、他們的電話號碼、你的顧客號碼或賬號（有的話）準備好。

我們的接綫員必須保持中立，無法推薦你應該聯絡哪個機構。你和譯員接通后，譯員不會和你進行非正式的談話，他們在執行所有口譯任務時都要求保持中立。

譯員會告訴 TIS National 接綫員你要聯絡誰，接綫員然後撥號，把你和譯員接到要求轉接的機構。

假如你所需語言的譯員沒有空，接綫員會請你稍後再試。假如你還能講其它語言，你也可以要求另一種語言的譯員。

假如我認識 TIS National 幫我接通的譯員我該怎麼辦？

假如你發現你認識這位譯員，你是否願意繼續本次通話的決定在於你本人。假如你不要和同一名譯員繼續下去，告訴 TIS National 接綫員或機構並終止通話。

我可否要求一名男性譯員或女性譯員？

可以，假如你傾向某種性別的譯員，你要儘快告訴 TIS National 接綫員或你正在聯絡的機構。TIS National 會盡量按你要求的性別安排譯員。

我可否要求一名有特定宗教或文化背景的譯員？

不可，TIS National 接綫員根據譯員的資質級別和可用時間來分配任務，不能根據他們的宗教或文化背景來挑選譯員。

我傾向用現場譯員，這可以嗎？

可以，TIS National 提供現場口譯服務。假如你需要現場譯員，你應該透過 TIS National 的電話譯員聯絡你要溝通的機構並請他們為你安排一名現場譯員。

我需要聯絡緊急救助服務，我應該怎麼做？

直接撥 000 – 假如你需要緊急聯絡救護車、警察或消防隊。000 緊急服務熱綫 會透過一條全年每天 24 小時的專綫聯絡 TIS National 並為你接通一位譯員。

TIS National 的服務是否對不會講英語的人免費？

是，絕大多數 TIS National 口譯服務對不會講英語的人免費。通常你正在聯絡的機構會接受該服務的收費。有些機構和醫務人員有資格免費使用 TIS National 口譯服務。

有些機構也許不能接 TIS National 的電話，不過假如你直接給機構打電話，他們也許能透過電話譯員給你回電話。

假如你要聯絡的機構未登記使用 TIS National 的服務而且這個機構也不願接受這項服務的收費，你可以選擇建立一個私人賬戶並自己支付服務費用。要這麼做的話請告訴譯員，接綫員會幫你建立一個使用 TIS National 服務的賬戶。你需要用信用卡建立一個私人賬戶。

我可否透過 TIS National 翻譯文件？

不可，TIS National 不提供商業性質的筆譯服務。

Department of Social Services (DSS , 民政部) 為符合條件的澳大利亞公民和永久居民提供免費的筆譯服務，請聯絡你本地的 Adult Migrant English Program (AMEP , 成人移民英語學習班) 瞭解這項服務的詳情。

你可以聯絡 National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI , 全國翻譯資格認證處) 瞭解其它筆譯服務的資訊。

TIS National 的譯員承擔什麼角色？

譯員的工作是盡可能準確地翻譯你講的話。

譯員不提供任何建議，也不應該問任何問題，除非是由 TIS National 接綫員或正在與你溝通的人提出。

TIS National 的譯員受嚴格的道德準則束縛，該準則統轄他們的職業行為並要求他們履行各種義務，其中包括：

- 職業行為
- 保密
- 勝任能力
- 中立
- 準確
- 明確角色界限
- 維持職業關係
- 職業發展
- 職業團結

Australian Institute of Interpreters and Translators (AUSIT , 澳大利亞翻譯協會) 可提供更多道德準則的資訊。

我應該如何使用口譯服務才最有效？

使用 TIS National 口譯服務的最有效辦法有：

- 在給 TIS National 打電話前準備好所有談話需要的資料
- 耐心等譯員翻譯完一段話后再講話
- 使用短句
- 避免使用可能較難翻譯的俚語或行話
- 理解譯員的角色
- 不要叫譯員提供建議或為你代言
- 假如你難以聽懂譯員講的話，立即告訴譯員、機構或 TIS National 。

我如何向 TIS National 反饋意見？

要針對 TIS National 的服務、譯員或接綫員提供反饋意見，請撥打 TIS National 的電話 131 450。接通譯員后，告訴接綫員你要向 TIS National 提供反饋意見。我們會對反饋意見做記錄並轉給 TIS National 的相關小組研究。