



不說英語的人士的常見問題

筆譯和口譯服務處提供甚麼服務？

筆譯和口譯服務處(TIS National)向不說英語的人士和需要與不說英語的客戶溝通的政府機構和企業提供口譯服務。這些服務使不說英語的人士能夠獨立獲取澳洲的服務和資訊。

我們在澳洲各地僱用講 160 多種不同語言和方言的 2400 多名口譯員。

不說英語的人士可以撥打 131 450 透過 TIS National 立即獲得口譯員服務。

或者，如果你直接聯絡某個組織，他們可以為你安排口譯員。

透過 TIS National 可以和誰聯絡？

包括移民和邊境保護部在內的兩萬兩千多個政府機構在 TIS National 註冊。我們的一些其他客戶包括：

- 州和聯邦政府部門
- 地方政府
- 醫療執業人員
- 藥劑師
- 公用事業公司
- 電信公司
- 緊急服務
- 法律服務
- 定居和社區服務提供機構

TIS National 無法保證你需要聯絡的組織會接受來自 TIS National 的口譯員協助致電。

何時可以致電 TIS National？

TIS National 全年每天 24 小時提供口譯服務。

你聯絡的組織可能只在其正常工作時間辦公，而且各組織的工作時間會有所不同。

澳洲大多數組織採用周一到周五上午 9 點到下午 5 點的標準工作時間。很多組織在公共假日不辦公。

致電 131 450 時會發生甚麼？

當你致電 TIS National 時，一名說英語的 TIS National 接線員會接聽你的電話，問你需要哪種語言的口譯員。

在你說出要求的語種後，接線員會讓你在電話上等候，同時尋找有空的口譯員。請不要掛斷電話，即使電話裡沒有等候音樂。

如果有說你的語言的口譯員，接線員將為你接通口譯員，並問你需要聯絡哪個組織。當你致電 TIS National 時，請準備好組織名稱、其聯絡電話號碼以及你在該組織的客戶號或帳號（若有的話）。

我們的接線員必須保持不偏不倚，不可以推薦你應該聯絡哪個組織。當你和口譯員接通時，口譯員不會和你進行非正式對話，因為他們需要在所有口譯任務中保持不偏不倚。

口譯員會告訴接線員你需要和誰聯絡，接線員隨後將撥打電話，將你和口譯員與所要求的組織接通。

如果暫時沒有說你的語言的口譯員，接線員會請你在 10 分鐘以後再次致電。如果你能說不止一種語言，可以要求另一語種的口譯員。

如果我認識 TIS National 為我接通的口譯員，該怎麼辦？

如果你發現自己認識該口譯員，是否繼續口譯通話由你決定。

如果你不希望透過該口譯員繼續通話，請告訴 TIS National 接線員或所聯絡的組織，然後結束通話。

我能否要求男性或女性口譯員？

可以。如果你希望限定口譯員性別，請儘快告訴 TIS National 接線員或你所聯絡的組織。TIS National 將設法為你提供所要求性別的口譯員。

我能否要求特定宗教或文化背景的口譯員？

不能。TIS National 接線員根據口譯員的認證級別和是否有空來分配工作，無法根據宗教或文化背景選擇口譯員。

我希望口譯員實際在場，這是否可能？

可以。TIS 提供現場口譯服務。

如果你需要現場口譯員，應該透過 TIS National 使用電話口譯員聯絡你需要溝通的組織。你應該隨後要求他們為你安排現場口譯員。

我需要透過口譯員聯絡緊急服務。我應該怎麼做？

如要聯絡救護車、警察或消防等緊急服務，你總是應該直接撥打 000。

000 緊急服務熱線會致電 TIS National，透過每周 7 天全天 24 小時提供的優先熱線為你接通口譯員。

TIS National 的服務是否向不說英語的人士免費提供？

是的。大多數 TIS National 口譯服務為不說英語的人士免費提供。

通常，你所聯絡的組織為了使你獲取他們的服務，會支付口譯服務的收費。有些組織和醫療執業人員符合獲得免費 TIS National 口譯服務的條件。

有些組織可能不接受來自 TIS National 的致電。但是，如果你直接聯絡這些組織，他們可能可以透過電話口譯員給你回電。

如果你需要聯絡不是 TIS National 客戶的組織，而且該組織不願意支付口譯服務費用，你可以選擇自己支付該服務費用。如要這麼做，請告訴口譯員，我們的接線員會為你安排在 TIS National 開設帳戶。開設帳戶時，你需要向 TIS National 提供你的信用卡資料。

TIS National 口譯員的職責是甚麼？

口譯員的職責是儘可能準確地用你的語言翻譯所說的話。

口譯員不提供建議。除 TIS National 接線員或你的溝通對象所要求的問題外，口譯員不應該問其它問題。

TIS National 口譯員受嚴格的道德規範約束。該規範指導其專業行為，涵蓋各種義務，包括：

- 專業行為
- 保密性
- 勝任能力
- 公正性
- 準確性
- 職責範圍的明確性
- 維持專業關係
- 專業發展
- 業內團結

有關道德規範的更多資訊可從澳洲口筆譯員協會(AUSIT)獲得。

如何向 TIS National 提供反饋意見？

如果你希望就 TIS National 服務、口譯員或接線員提供反饋意見，請致電 TIS National，電話：131 450。

當你和口譯員接通時，請告訴接線員你希望向 TIS National 提供反饋意見。你的反饋意見將被記錄并轉給 TIS National 的相關團隊予以考慮。

如何最有效地使用口譯員？

透過以下方式，你可以最有效地使用 TIS National 口譯員：

- 在致電 TIS National 之前，準備好通話所需的所有資訊；
- 耐心等待口譯員完成翻譯後再說話；
- 使用簡短的句子；
- 避免使用可能難以翻譯的俚語或行話；
- 理解口譯員的作用；
- 不要求口譯員提供建議或要求其為你代言；
- 如果你難以理解口譯員說的內容，請立即告訴口譯員、對方組織或 TIS National。

我能否透過 TIS National 筆譯文件？

不能。TIS National 不提供商業筆譯服務。

移民和邊境保護部為符合條件的澳洲公民和永久定居澳洲的移民提供免費文件筆譯服務。如要查詢該服務，請聯絡你當地的成人移民英語計劃(AMEP)提供機構。

你可以聯絡全國翻譯資格認證局(NAATI)瞭解關於其它筆譯選擇的資訊。