



# 常见问题

## 简体中文

笔译和口译服务处（TIS National）编制了一套常见问题，为不会说英语的人们用他们的母语解答一些常见问题。

## TIS National提供什么服务？

TIS National为不会说英语的人们以及需要与不会说英语的客户沟通的政府机构和企业提供口译服务。这些服务使不会说英语的人们能够在澳大利亚独立获取服务和信息。

TIS National在澳大利亚全国各地聘用160多个语种的3000多名口译员。

不会说英语的人们可以致电131 450通过TIS National立即获得电话口译服务。如果你和某个机构直接联系，他们可以为你安排口译员。

## 我可以通过TIS National和谁联系？

TIS National的注册客户有60000多个机构，其中包括内务部（Department of Home Affairs）。TIS National的一些其他客户包括：

- 州和联邦政府部门
- 地方市政府
- 医疗和健康专业人员
- 药剂师
- 公用事业公司
- 电信公司
- 紧急服务机构
- 法律服务机构
- 定居和社区服务机构

TIS National无法保证你需要联系的机构会接受TIS National打去的有口译员协助的电话。

## 我什么时候可以给TIS National打电话？

TIS National全年每天24小时提供口译服务。

你联系的机构可能只有在其正常工作时间内可以联系，而且不同的机构工作时间会有所不同。澳大利亚大多数机构的标准工作时间是周一到周五上午9点到下午5点。很多机构在公共假日无法联系。

## 拨打131 450时的流程

1. 拨打131 450联系TIS National。你将听到TIS National的隐私声明。
2. 电话中会问你：“需要哪种语言的口译员？” 说出你的语种。
3. 电话中会问你：“你是否TIS National的商业客户？” 你应该说：“No”。
4. 你的电话会被转接给一名说英语的TIS National接线员。等待中，你会听到用你的母语录制的语音：“我们正在接通接线员，请稍候”。
5. TIS National接线员会再一次确认你的语种。
6. TIS National接线员会让你在电话中等待，然后给口译员打电话，你会听到用你的母语录制的以下语音：“我们正在联系口译员，请稍候”。
  - 如果有你的语种的口译员，TIS National接线员随后会将你和口译员接通，问你需要联系哪个机构。
    - 在你给TIS National打电话时，请准备好机构名称、机构电话号码和你在该机构的客户或账户号码（若有）。
    - 口译员会告诉TIS National接线员你需要和谁联系，接线员随后会打电话将你和口译员与所要求的机构接通。
  - 如果没有你的语种的口译员，接线员会请你过一会儿再打电话试试。如果你会说不止一种语言，你可以要求其他语种的口译员。

## TIS National接线员或口译员可否建议我应该联系哪个机构？

不可以。TIS National接线员必须保持中立，不能建议你应该联系哪个机构。当你和口译员接通时，口译员不会和你进行非正式会话，因为他们必须在所有口译任务期间保持中立。

在你给TIS National打电话时，请准备好机构名称、机构电话号码和你在该机构的客户或账户号码（若有）。

## 如果我认识接通的口译员，我该怎么办？

如果你意识到自己认识该口译员，是否继续口译过程由你决定。如果你不希望继续由该口译员提供协助，请告诉TIS National接线员或对方机构，然后停止通话。

## 我可否要求男性或女性口译员？

可以。如果你希望指定口译员性别，请尽快告诉TIS National接线员或对方机构。TIS National将设法按你要求的性别安排口译员。

## 我可否要求特定宗教或文化背景的口译员？

不可以。TIS National接线员根据口译员的全国翻译资格认证局 (NAATI) (<https://www.naati.com.au/>)认证（资格）等级和是否有空来为口译员指派工作，确保你获得现有最具资格的口译员。TIS National不能根据文化或宗教背景来指派口译员。

## 我希望有口译员当面协助。这是否可能？

可以。TIS National提供现场口译服务。如果你需要现场口译员，你应该通过TIS National的电话口译员联系你需要沟通的机构，请他们为你安排现场口译员。

## 我需要联系紧急服务机构。我该怎么办？

如果你需要联系救护车、警方或消防紧急服务，你应该直接拨打000。000紧急服务热线会致电TIS National，使用全年每天24小时开通的优先专线为你接通口译员。

## TIS National的服务对不会说英语的人们是否免费？

是的。TIS National的绝大多数口译服务对不会说英语的人们是免费的。通常，你联系的机构会接受服务的收费。有些机构和医疗专业人员有资格通过TIS National获得免费口译服务。

有些机构可能不接受TIS National打去的电话，但如果你直接打电话给该机构，他们或许能通过电话口译员给你回电。

如果你想要联系的机构不是TIS National的客户，而且该机构不愿意接受服务的收费，你可以开一个个人账户，自己为服务付费。如要这么做，请告诉口译员，TIS National接线员会协助你开帐户。你需要有信用卡才能开个人账户。

## 我可否通过TIS National笔译文件？

不可以。TIS National不提供商业文件笔译服务。

社会服务部（DSS）为在澳大利亚永久定居的人们提供免费文件笔译服务。永久居民和一些临时签证持有者可以在其符合条件的签证签发日期起两年内将最多十份符合条件的文件译成英语。

DSS网站 ([translating.dss.gov.au/en/about-this-service](https://translating.dss.gov.au/en/about-this-service))上有关于免费笔译服务的更多信息。

你可以联系全国翻译资格认证局（NAATI） (<https://www.naati.com.au/>)了解关于其它笔译选择的信息。

## 你们是否提供能帮助我获得电话口译员的信息？

是的。TIS National提供各种翻译信息协助不会说英语的人们获得口译员。请在宣传资料目录 (<https://www.dss.gov.au/family-safety-pack>)中查看为不会说英语的人们提供的信息。

## TIS National是否有实用视频？

是的。TIS National制作了[指导视频](https://www.tisnational.gov.au/Help-using-TIS-National-services/Videos/New-Standard-page-base.aspx) (https://www.tisnational.gov.au/Help-using-TIS-National-services/Videos/New-Standard-page-base.aspx) 协助客户使用我们的服务。

## TIS National口译员的职责是什么？

口译员的职责是尽可能准确地翻译你们讲的话。

口译员不提供建议，而且除了传递TIS National接线员或与你沟通的人的提问外，不应提出任何其它问题。

TIS National口译员受严格的道德规范约束。该规范管理他们的职业行为并提出以下各方面的义务要求：

- 职业行为
- 保密
- 专业能力
- 公正性
- 准确性
- 清晰的职责界限
- 保持职业关系
- 职业发展
- 职业团结

[澳大利亚翻译协会 \(AUSIT\) 网站](https://ausit.org/AUSIT/About/Ethics_Conduct/Code_of_Ethics/AUSIT/About/Code_of_Ethics.aspx) (https://ausit.org/AUSIT/About/Ethics\_Conduct/Code\_of\_Ethics/AUSIT/About/Code\_of\_Ethics.aspx) 上有关于道德规范的更多信息。

## 如何最有效地使用口译服务？

你可以通过以下方式最有效地使用TIS National口译服务：

- 在致电TIS National之前准备好通话中需要的所有信息
- 耐心等待口译员说完后再说话
- 使用短句
- 不使用可能较难翻译的俚语或行话
- 理解口译员的职责
- 不要求口译员为你提供建议或代言
- 如果你难以理解口译员说的内容，应立即告诉口译员、对方机构或TIS National。

## 我如何向TIS National提供反馈意见？

如要提供关于TIS National的服务、口译员或接线员的反馈意见，请拨打133 177联系我们的综合反馈处。请说出你的语种，以便接通口译员。接通口译员后，请告诉接线员你希望向TIS National反馈意见。你的反馈意见将被记录下来并转交给TIS National的相关部门予以考虑。

## 我需要使用口译服务讨论家庭暴力问题。是否有任何资源可以支持我？

澳大利亚政府制定了一套家庭安全资料册，其中有关于家庭暴力、性侵和强迫婚姻以及女性安全权利的澳大利亚法律信息。该资料册含四份资料单和一份解说板，已翻译成46种语言。[家庭安全资料册 \(https://www.dss.gov.au/family-safety-pack\)](https://www.dss.gov.au/family-safety-pack)可在社会服务部网站上获得。

对家庭安全资料集起补充作用的《[涉及家庭暴力情形的口译](https://www.dss.gov.au/settlement-and-multicultural-affairs/publications/interpreting-in-domestic-violence-situations)》(https://www.dss.gov.au/settlement-and-multicultural-affairs/publications/interpreting-in-domestic-violence-situations)和《[口译员和家庭安全](https://www.dss.gov.au/settlement-and-multicultural-affairs/publications/interpreters-and-family-safety)》(https://www.dss.gov.au/settlement-and-multicultural-affairs/publications/interpreters-and-family-safety)资料单旨在提高人们对涉及家庭暴力情形时口译员的作用和职责的认识。