



非英語人士（NES）撥打
131 450 來接通口譯員。



您會聽到由互動語音應答
（IVR）系統發出的錄音，以英
語來詢問來電者“您需要哪種
語言的口譯員？”



NES 說出他們所講的語言。



TIS 接線員會請 NES 稍候，然後
聯絡口譯員。這個時候會發出錄
音，以他們所講的語言重覆
“請稍候，我們現在為您安排口譯
員”。



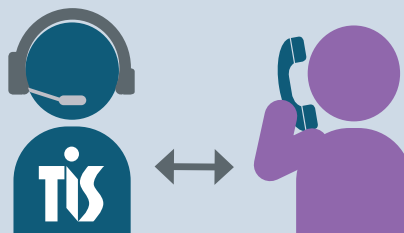
TIS 接線員將以英語向您確定所需的
語言。



IVR 系統然後把來電轉駁到一位
TIS 接線員。等候期間，NES 會
聽到以他們所講的語言重覆“請稍
候，我們現在為您安排接線員”。



TIS 接線員把 NES 和口譯員的電
話接通進行對話。NES 向口譯員
提供他們想聯絡的機構或服務的
資料。口譯員告訴 TIS 接線員這些
資料。



TIS 接線員會要求口譯員和NES稍
候片刻，然後嘗試接駁到所需機構
或服務。



當該機構的電話被接通後，TIS 接
線員會安排NES、口譯員和機構方
面進行三方會談。TIS 接線員會在
通話後離線。