



# 常見提問

## 繁體中文

TIS National (翻譯和口譯服務部) 為非英語人士製作了一系列他們母語的常見問題解答。

## TIS National 提供哪些服務？

TIS National 為那些不會說英語的人以及需要與非英語客戶進行交流的機構和商家提供翻譯服務。這些服務幫助非英語人士可以自行獲得在澳大利亞的服務和訊息。

TIS National 在澳大利亞境內與超過3千多名口譯員簽約，提供超過150種不同語言的口譯服務。

非英語人士可以撥打電話131 450到TIS National以獲得即時電話口譯服務。或者，如果您直接與機構聯繫，他們也可能為您安排口譯員。

## 通過 TIS National 我可以與誰聯繫？

包括民政部在內，有超過6萬多個機構單位與TIS National註冊。TIS National的其他客戶包括以下：

- 州政府和聯邦政府部門
- 地方市政廳
- 醫療和保健專業人員
- 藥劑師
- 水、電、天然氣事業公司
- 電信公司
- 緊急服務
- 法律諮詢
- 安置和社區服務提供者。

TIS National 無法保證您需要聯繫的機構同意接受 TIS National 口譯員協助的電話。

## 什麼時候可以打電話給 TIS National？

TIS National 全年無休提供24小時口譯服務。

您想聯繫的機構或許只能在正常辦公時間內被聯繫得上，而各個機構的辦公時間也會有所不同。大部分澳大利亞機構的正常辦公時間是星期一至星期五，上午9點至下午5點。許多機構在公共假期是不辦公的。

## 撥打 131 450 時，會發生什麼事情？

1. 當您撥打 131 450 與 TIS National 聯繫時，您會聽到 TIS National 的隱私保密聲明。
2. 他們會問您：“您要的是哪種語言的口譯員？”請說出您的語言。
3. 他們會問您：“您是 TIS National 的商業客戶嗎？”您應該說：“不。”
4. 您將被轉接到講英語的 TIS National 電話接線人員。在等待的時候，您會聽到以您語言說：“請稍待，我們正在聯繫電話接線人員。”
5. TIS National 電話接線人員會再次確認您的語言。
6. TIS National 電話接線人員在為您尋找口譯員時，會請您稍候。您會聽到以您語言說：“請稍候，我們正在聯繫口譯員。”
  - 如果您語言的口譯員，TIS National 電話接線人員會為您與口譯員接通，並詢問您需要聯繫的機構。
    - 在打電話給 TIS National 時，請備妥機構名稱、聯繫電話號碼以及如果您有的話，可提供該機構的客戶或帳戶號碼。
    - 口譯員會告訴 TIS National 電話接線人員您需要聯繫的機構，接線人員會打電話並為您和口譯員接通到所要求的機構。
  - 如果找不到您語言的口譯員，電話接線人員會請您稍後再打。如果您講多種語言，您可以請求另一種語言的口譯員。

## TIS National 電話接線人員或口譯員能提供建議應該與哪個機構聯繫嗎？

不可以。TIS National 電話接線人員必須保持中立，不能給您建議應該聯繫哪個機構。當您與口譯員接通時，口譯員不會與您進行非正式交談，因為他們在所有口譯工作中必須保持中立。

當您在打電話給 TIS National 時，請備妥機構名稱、聯繫電話號碼以及如果您有的話，可提供該機構的客戶或帳戶號碼。

## 如果我認識所接通的口譯員時，該怎麼辦？

如果您發現您認識該位口譯員，您可以決定是否要繼續進行口譯服務。如果您不想繼續使用同一位口譯員，請告訴 TIS National 電話接線人員或對接機構，然後掛電話。

## 我可以請求男性或女性口譯員嗎？

可以的。如果您希望有特定性別的口譯員，請盡快告訴 TIS National 電話接線人員或聯繫機構。TIS National 會盡力為您提供所需性別的口譯員。

## 我可以請求特定宗教或文化背景口譯員嗎？

不可以。TIS National 電話接線人員是根據口譯員的國家筆譯和口譯認證機構 (National Accreditation Authority for Translators and Interpreters - <https://www.naati.com.au/>) 認證（資格）等級和是否在線來分配工作的，這樣能確保您獲得最合格且可為您服務的口譯員。TIS National 不能根據文化背景或宗教分配口譯員。

## 如果我希望使用現場口譯員。這可能嗎？

可以的。TIS National提供現場口譯服務。如果您需要現場口譯員，您應該通過TIS National使用電話口譯員聯繫您需要聯繫的機構，並要求他們為您安排現場口譯員。

## 如果需要聯繫緊急服務。該怎麼辦？

如果您需要聯繫緊急救護車、警察或消防服務，請直接撥打000。000緊急服務熱線會聯繫TIS National，TIS National會利用全年無休24小時服務優先專線為您接通口譯員。

## TIS National 為非英語人士所提供的服務是免費的嗎？

是的。大部分TIS National 為非英語人士所提供的口譯服務是免費的。一般來說，您聯繫的機構會負擔服務費用。TIS National 也為一些符合資格的機構和醫生提供免費口譯服務。

有些機構可能不接受TIS National 的電話。但是如果您直接致電該機構，他們可能會在回電時安排電話口譯員。

如果您想聯繫非TIS National 客戶的機構，並且該機構不願意支付口譯服務費用，您可以選擇申請個人帳戶並自行支付服務費用。如果您希望這樣做，請告訴口譯員，TIS National 電話接線人員會協助您申請帳戶。申請帳戶時，您需要備妥信用卡。

## TIS National 可以為我翻譯文件嗎？

不可以。TIS National 不提供商業文件翻譯服務。

內政部（The Department of Home Affairs）為永久在澳大利亞定居的居民提供免費的文件翻譯服務。永久居民和部分非永久簽證或臨時簽證持有者，在符合條件的簽證授予日期的兩年內，最多可以有10份合格文件翻譯成英文。

欲了解有關免費筆譯服務的訊息，請瀏覽內政部網站（<https://translating.homeaffairs.gov.au/en>）。

您也可以瀏覽國家筆譯和口譯認證機構（National Accreditation Authority for Translators and Interpreters - NAATI）（<https://www.naati.com.au/>），查閱有關其他筆譯選項的訊息。

## 有什麼資源能幫助我取得電話口譯服務？

是的。TIS National 為協助非英語人士取得口譯服務，提供各種翻譯資源。請在為非英語人士準備的宣傳材料目錄（[promotional materials catalogue- https://www.tisnational.gov.au/About-TIS-National/Materials-to-help-you-access-an-interpreter](https://www.tisnational.gov.au/About-TIS-National/Materials-to-help-you-access-an-interpreter)）中查看可用資源。

## TIS National 有可幫助我的視頻嗎？

是的。TIS National 製作了指導視頻 (instructional videos - <https://www.tisnational.gov.au/Help-using-TIS-National-services/Videos/New-Standard-page-base.aspx>)來協助客戶使用我們的服務。

## TIS National 口譯員扮演什麼角色？

口譯員的角色是盡可能準確地用您的語言來傳達您的口頭闡述。

口譯員是不可以提供任何建議的。除了TIS National電話接線人員或與您溝通的人所提出的要求以外，口譯員是不能作出提問的。

TIS National 口譯員是要遵守嚴格道德準則的。該守則規範了其職業行為並涵蓋了以下義務：

- 專業職業操守
- 保密
- 執業能力
- 公正中立
- 準確性
- 清晰角色界限
- 保持專業關係
- 專業發展
- 職業團結

欲了解有關道德準則訊息，請瀏覽澳大利亞口譯和筆譯協會 (AUSIT) 網站 (Australian Institute of Interpreters and Translators (AUSIT) - <https://ausit.org/code-of-ethics/>)。

## 如何有效使用口譯員？

您可以通過以下方式最有效地使用TIS National口譯服務：

- 在打電話到TIS National之前，備妥您需要的所有資料。
- 耐心地讓口譯員把話說完，然後才再發問。
- 使用短句。
- 避免使用可能難以翻譯的俚語或行話。
- 了解口譯員的角色。
- 不要求口譯員提供建議或為您代言。
- 如果您聽不懂口譯員說話，請立即通知口譯員、通話機構或TIS National。

## 如何向 TIS National 提供反饋？

TIS National 為內政部之語言服務提供機構。全球回饋科 (GFU) (<https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-compliments-and-suggestions>) 乃專門彙集對各部門服務回饋的機構，其中包括 TIS National 提供的服務。

TIS National (全澳口筆譯服務) 重視客戶的回饋，因為此有助於我們改進工作，並憑藉經認證、高性價比且安全的語言服務，提高我們向政府、企業和社會提供的傳譯服務品質。

只會一點或基本不會英文的 TIS National 客戶可以線上或透過電話提交關於 TIS National 服務的回饋。若需線上提供回饋，請造訪本部的 [表揚、投訴和建議](https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-compliments-and-suggestions) (https://www.homeaffairs.gov.au/help-and-support/departmental-forms/online-forms/complaints-compliments-and-suggestions)。若你需要傳譯員協助，請撥打 131 450 聯絡 TIS National，並告訴接線員你希望就 TIS National 提出回饋。我們的接線員將記錄你的回饋，並將其提交給 TIS National 的相關團隊採取行動

## 我需要使用口譯員來討論家庭暴力。有沒有任何可以支持我的資源？

澳大利亞政府準備了一份家庭安全資料袋 (Family Safety Pack - <https://www.dss.gov.au/family-safety-pack>)，內含有關家庭暴力、性侵犯和強迫婚姻的澳大利亞法律以及女性安全權利。該資料袋內有翻譯成 46 種語言的四份訊息單和故事板。) 可在社會服務部 (the Department of Social Services) 網站上查閱。

除了家庭安全資料袋外，還有 [家庭暴力情況的口譯服務](https://www.dss.gov.au/women-programs-services-reducing-violence-family-safety-pack/interpreting-in-domestic-violence-situations) (Interpreting in domestic violence situations - <https://www.dss.gov.au/women-programs-services-reducing-violence-family-safety-pack/interpreting-in-domestic-violence-situations>) 和 [家庭安全與口譯員](https://www.dss.gov.au/settlement-and-multicultural-affairs/publications/interpreters-and-family-safety) (Interpreters and family safety - <https://www.dss.gov.au/settlement-and-multicultural-affairs/publications/interpreters-and-family-safety>) 訊息單，這些訊息旨在提高對家庭暴力情況中口譯員的角色和責任的認識。

## 我有資格免費學英語嗎？

成人移民英語計畫 (AMEP) 向符合資格的移民提供 [免費英語課程](https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/about-the-program) (https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/about-the-program)，幫助他們在澳洲社會中定居和融入。

AMEP 面向 18 歲以上屬團聚、技術和人道主義移民簽證系列的移民，包括永居簽證和部分臨時簽證的持有者。合資格簽證的家屬可以學習，以及 15 至 17 歲的移民在某些情況下也可以參加。對於有學齡前兒童的人士，還在面對面課程期間，提供免費托兒服務。

AMEP 有一系列靈活的候選學習方案，以幫助你學習英語，包括面對面 (無新冠之憂) 課程、在線課程、志願者導師計畫和遠程學習。取決於你的居住地，可能會提供全日制、非全日制、夜校和週末班。

要瞭解如何開始免費學習英語，請聯絡你最近的 [AMEP 提供商](https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/service-providers) (https://immi.homeaffairs.gov.au/settling-in-australia/amep/service-providers) 或前往 <http://www.homeaffairs.gov.au/amep>