

前 言

本标准是根据翻译服务工作的具体特点,以 2000 版 GB/T 19000/ISO 9000 质量标准体系为指引,参考德国 DIN2345 标准,以规范行业行为,提高翻译服务质量,更好地为顾客服务。

本标准由中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局提出。

本标准由中国标准化协会归口。

本标准主要起草单位:中央编译局、中国对外翻译出版公司、中国标准化协会、江苏钟山翻译有限公司。

本标准主要起草人:尹承东、许季鸿、杨子强、张南军。

引 言

顾客与翻译服务方的良好合作是提高翻译服务水平和保证翻译质量的前提,双方都应在事前充分了解各自对对方所期待的目标。本标准对此提出了相关要求,以更好地保证相关方面的利益。本标准编制出一个客观的、能协调双方利益的工作基础,籍以加强对翻译质量的信任并消除事后可能出现的分歧。

翻译服务方的过程管理是保证翻译质量的有力措施,本标准中对业务接洽、翻译前的准备、翻译、审校、编辑、检验、顾客反馈意见、文档资料的管理、责任和保密等诸方面进行文字上的规范。要求翻译服务方加强对翻译过程中各个环节的管理,形成一个完整的质量保证体系和服务体系。

本规范采纳了 DIN2345 中符合我国国情的表述,对自由翻译者的要求没有编入本标准。由于口译服务与笔译服务有较大的区别,因此,本标准中不包括口译服务。

翻译服务规范 第1部分:笔译

1 适用范围

本标准规定了翻译服务提供过程及其规范。

本标准适用于翻译服务(笔译)业务,不包括口译服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准,然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB/T 788—1999 图书杂志开本及其幅面尺寸(neq ISO 6716:1983)

GB/T 3259 中文书刊名称汉语拼音拼写法

GB/T 19000—2000 质量管理体系 基础和术语(idt ISO 9000:2000)

3 术语和定义

3.1

翻译服务 translation service

为顾客提供两种以上语言转换服务的有偿经营行为。

3.2

翻译服务方 translation supplier

能实施翻译服务并具备一定资质的经济实体或机构。

3.3

顾客 customer

接受产品的组织或个人。

[GB/T 19000—2000,定义 3.3.5]

3.4

原文 source language

源语言。

3.5

译文 target language

目标语言。

3.6

笔译 translation

将源语言翻译成书面目标语言。

3.7

原件 original

记录原文的载体。

3.8

译稿 draft translation

翻译结束未被审校的半成品。

GB/T 19363.1—2003

3.9

译件 finished translation

提供给顾客的最终成品。

3.10

过程 process

一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动。

[GB/T 19000—2000, 定义 3.4.1]

3.11

可追溯性 traceability

追随所考虑对象的历史、应用情况或所处场所的能力。

[GB/T 19000—2000, 定义 3.5.4]

3.12

纠正 correction

为消除已发现的不合格所采取的措施。

[GB/T 19000—2000, 定义 3.6.6]

3.13

纠正措施 corrective action

为消除已发现的不合格或其他不期望情况的原因所采取的措施。

[GB/T 19000—2000, 定义 3.6.5]

4 要求

4.1 翻译服务方的条件

4.1.1 对原文和译文的驾驭能力以及完成顾客委托所必需的人力资源。

4.1.2 对译文中涉及到的专业语言的翻译经验。

4.1.3 技术装备和办公设备。

4.1.4 履行合同的能力。

4.2 业务接洽

4.2.1 接洽场所

宽敞、明亮、整洁,设施齐备。

4.2.2 接洽人员

熟悉翻译工作过程、服务范围、收费标准、服务时限等诸方面内容。着装得体,语言文明,耐心解答顾客的咨询。

4.2.3 接洽的类型和内容

4.2.3.1 门市业务是数量较小或时间较短的翻译业务,应详细记录:

——客户的全称;

——联系方式;

——业务的语种和译成何种文字;

——译件使用的目的;

——双方认同的计字方法;

——约定的收费价格;

——译制的时限;

——译件的规格和质量要求;

——专有和特殊的术语(如果客户提供的话);

- 准确的译文称谓；
- 预付的翻译费；
- 原文和参考件的页数；
- 译件的标识(在 4.3 中详述)等。

记录单上应有顾客签字确认。

4.2.3.2 批量或长期业务是数量较大或时间较长的翻译业务,应签订合同或协议书,除 4.2.3.1 中的部分条款外,合同或协议书还应当包括以下内容:

- 顾客的全称；
- 顾客的联系方式(电话、移动电话、传真、地址、邮编、E-mail 等)；
- 约定的翻译服务内容(语种、项目、时限)；
- 约定的交件形式；
- 约定的验收条款；
- 约定的质量内容；
- 约定的保密条款；
- 约定的收费内容(计字方法、分项单价、图表的计字方法等)；
- 约定的付款方式；
- 约定的翻译质量纠纷仲裁；
- 约定的违约和免则条款；
- 约定的变更方式；
- 其他。

4.2.4 其他事项

4.2.4.1 附加服务

如果顾客希望获得附加服务应与翻译服务方协商,附加服务有:

- 编写专业术语；
- 图形设计(包括图片、公式、表格)；
- 图纸处理(A3 以上大图的填字、缩放等)；
- 版式加工；
- 制作版样、印刷；
- 其他。

注:附加服务需另行结算。

4.2.4.2 署名

根据《著作权法》的规定,尊重著作权人的署名权,并采用适当的方式署名。

4.2.4.3 顾客的需要

翻译服务方应向顾客了解译文的使用范围及对象,提供更好的翻译服务。

4.2.4.4 原文背景和专业术语

如有必要,顾客应提供相应的资料和支持。如:

- 专业文献；
- 专业术语；
- 难词释义和缩略词汇表；
- 相关的文字；
- 背景资料；
- 指定的特殊软件。
- 参观现场或实物。

GB/T 19363.1—2003

——提供有能力回答问题的联系人。

4.2.4.5 计字方法

计字一般以中文为基础。在原文和译文均为外文时,由顾客和翻译服务方协商。

——版面计字:按实有正文计算,即以排印的版面每行字数乘以全部实有的行数计算不足一行或占行题目的,按一行计算;

——计算机计字:按文字处理软件的计数为依据,通常采用“中文字符数(不计空格)”。

4.3 追溯性标识

每份资料应用数字、字母或其他方式,明确其唯一的追溯性标识。应有如下一项或数项内容:

——顺序编号;

——批次;

——日期;

——数量(页数、规格);

——语种;

——顾客代码。

4.4 翻译业务的管理

4.4.1 原文资料和工作安排

4.4.1.1 原文资料

对于原文资料的管理,应做到:

——清点整理原件,检查有无漏、缺页、不清晰处。如有,应向顾客说明,并要求顾客补充提供。若顾客无法提供清晰的原件,则在原件上用铅笔或其他可去除痕迹的标记注明。

——妥善保管顾客的原件,不得遗失,污毁(发生不可抗力除外)。翻译时应使用原件的复印件。

4.4.1.2 工作安排

根据顾客的需求,编制出译件完成的工序和时间计划,选择合格的译、审人员。

4.4.2 翻译

4.4.2.1 翻译人员

翻译人员应具备以下条件:

——有被认可的外语水平证书或与之相当的证书,特别是专业方面的证书;

——普通及专业的工作经验;

——专业能力;

——接受再培训和继续教育。

4.4.2.2 译前准备

应在翻译前仔细做好以下工作:

——审阅原文;

——熟悉所译资料涉及到的专业内容,备齐相应的工具书;

——审阅自己已掌握的术语;

——审阅顾客提供的术语;

——审阅并整理顾客提供的资料;

——进一步查阅单词和专业术语(如在互联网或数据库);

——在保密的前提下通过翻译服务方与顾客解决内容上、专业上和术语上的问题。

4.4.2.3 译文的完整性和准确度

译文应完整,其内容和术语应当基本准确。原件的脚注、附件、表格、清单、报表和图表以及相应的文字都应翻译并完整地反映在译文中。不得误译、缺译、漏译、跳译,对经识别翻译准确度把握不大的个别部分应加以注明。顾客特别约定的除外。

4.4.2.4 符号、量和单位、公式和等式

应按照译文的通常惯例或国家有关规定进行翻译或表达。

4.4.2.5 名称、自然人的姓名、头衔、职业称谓和官衔

——除艺术家、政治家、历史名人、机构、组织、动植物、建筑、产品、文学著作、艺术作品、科学作品、地理名称等已有约定俗成的译文名称外。一般情况下姓名可不翻译,如果需要翻译,为了便于理解,可在第一次出现时,用括号加原文表示。中文姓名译成外文时,采用标准汉语拼音;

——头衔、职业、官衔可译出,亦可不译出。如果需要翻译,为了便于理解,可在第一次出现时,用括号加原文表示。中文译成外文时,参照国家正式出版物的译名;

——通讯的地址及姓名外译中时应直接引用原文,中译外时参照有关国家的规定及标准。

4.4.2.6 日期

日期按译文语言。通常采用公历。

4.4.2.7 新词

对没有约定俗成译法的词汇,经与顾客讨论后进行翻译。新词应当被明确标示出来。

4.4.2.8 统一词汇

译文中专有词汇应当前后统一。

4.4.3 审核

4.4.3.1 审核人员资格

见 4.4.2.1。

4.4.3.2 审核要求

审核应根据原文(复印件)和译稿进行逐字审核,并根据上下文统一专有词汇。

对名称、数据、公式、量和单位均需认真审核,审核后的译文应内容准确,行文流畅。审核时,应使用与翻译有别的色笔,以示区别。

4.4.3.3 审核内容

审核工作应包括以下内容:

- 译文是否完整;
- 内容和术语是否准确,文字表述是否符合需要;
- 语法和辞法是否正确,语言用法是否恰当;
- 是否遵守与顾客商定的有关译文质量的协议;
- 译者的注释是否恰当;
- 译文的格式、标点、符号是否正确。

注:根据与顾客商定的译文用途决定审核的次数。

4.4.4 编辑

翻译编辑的工作主要是根据原文的格式进行再加工的过程,使译件的幅面、版面、格式、字体、拼音符合 GB/T 788—1999 的要求;译件版面美观、大方、紧凑,图表排列有序,与原文相对应,章节完整。编辑时,应使用与翻译、审核有别的色笔,以示区别。

4.4.5 校对

文稿校对应对审核后的译文,按打字稿逐字校对,不得有缺、漏、错。发现有错时,应认真填写勘误表,交相关人员更正,并验核。

4.4.6 检验

应根据原文、译件进行最终检验。按照顾客的要求,逐一进行检查。

4.4.7 印刷品及复印件

印刷品及复印件应符合顾客的要求。

GB/T 19363.1—2003**4.5 质量保证****4.5.1 译件的质量保证期为交译件后的 6 个月内。**

质量保证期内,翻译服务方对合格的译件存在的少量的错、漏可采取:

- a) 打字件(电子版)负责更正;
- b) 印刷件负责出勘误表。

注:由于顾客原因出现的修改除外。

4.5.2 翻译服务方所提供的译件出现严重质量问题按合同约定处理,见 4.2.3.2。**4.6 资料存档及其他****4.6.1 翻译服务方所承接的资料翻译工作完成后,其相应的原件复印件、翻译稿、审核稿、打字稿、勘误表、样本等相关资料的最短保存期为 12 个月。**

存档的资料应标识准确,资料完整,便于查阅;如存储在计算机里,则应备份。

原件应完整地交还顾客,并作相关记录。

4.6.2 在特殊情况下,应顾客要求,可在翻译工作完成后即将原件、译件以及相关的全部纸质或非纸质文稿交还给顾客。

注:在此情况下,翻译服务方不承担本部分 4.5 的责任。

4.7 顾客反馈和质量跟踪

翻译服务方应当指定专人对顾客反馈意见进行登记、整理,并针对反馈意见采取纠正或纠正措施进行整改。对顾客反馈的意见均应给予答复。

对批量业务的顾客,翻译服务方还应当进行前期、中期和后期的质量跟踪和走访,对顾客反映的问题应及时整改。

4.8 保密

翻译服务方应按照相关的法律、法规,为顾客保守商业和技术秘密,不得向任何第三方透露顾客的商业或技术秘密。

4.9 一致性声明

每个翻译服务方都可以自愿履行本标准的各项条款并自负责地声明是根据本标准提供翻译服务的(一致性声明)。
