

中国制订翻译服务标准的成因、目的及意义

张南军

顾小放

张晶晶

江苏钟山翻译有限公司

中国船舶信息中心

中国对外翻译出版公司

zhangnanjun@ctss.net.cn

guxf@shipol.com.cn

zhangjingjing@ctpc.com.cn

摘要：中国的翻译服务诞生于上世纪90年代初，时至今日，市场发展方兴未艾，翻译服务正在成为中国的又一新兴产业。引进标准是为了规范市场，促进中国翻译服务水平和翻译质量的提高。本文就标准制定的时代背景，社会需求，目的意义及特点作了详细的阐述。强调翻译服务的过程管理和满足顾客需求是制定翻译服务标准的原则和归属。

关键词：国家标准；翻译服务；翻译质量；译文质量

中国翻译协会翻译服务委员会成立于2002年。在2003年~2006年的3年时间内，相继出台了关于翻译服务的3项标准，即《翻译服务规范 第1部分 笔译》（GB/T19363.1-2003）、《翻译服务译文质量要求》（GB/T-19682-2005）和《翻译服务规范 第2部分 口译》（GB/T19363.2-2006）。这是中国翻译界的一件大事，它意味着中国的翻译服务行业已经兴起，并正在逐步走向规范化。

1. 背景

中国的翻译服务起源于上世纪70年代末。随着改革开放大门的打开，中外交流日益增多。各种文化交流、民间往来、贸易谈判、技术交流、项目引进等，翻译需求成倍增长，原有的分散在各个部门和研制机构的翻译力量远远满足不了社会对翻译的需求。快速增长的翻译需求，导致专业化翻译服务公司应运而生，使翻译服务行业形成快速发展的局面。

当中国实行改革开放政策三十年的时候，中国经济的发展已成为世界经济发展中不可或缺的一部分。在经济趋向全球化的发展过程中，翻译已经成为全世界最热门的产业之一。目前全球年翻译产值已达数百亿美元，而中国2005年的翻译市场规模约在110亿元人民币左右。小到驾照、公证、成绩单的翻译，大到国际会议的举办、各种谈判的筹备、成套设备和技术资料的引进，以及中国企业在国际间的劳务和投资都需要翻译，特别是互联网的快速普及和国际间电子商务市场的日渐成熟，使得大量的国外资料、网站、软件需要和本地进行对接，可以说翻译已经渗入到中国社会生活的方方面面。巨大的商业利益，吸引着人们争相涌入这一行业。据不完全统计，目前，中国有上千家翻译服务机构在这个市场打拼（全国以专业翻译注册的各类翻译企业有3000多家）。如此数量庞大，经营主体多元化的新兴市场，必然需要加以规范。没有规范化的服务，就没有规范化的市场。翻译服务产业的兴旺需要翻译服务的标准。

2. 需求

翻译需求的快速增长导致了翻译企业的快速增加，翻译从业人员的迅猛增长。一方面翻译需求方的队伍从以前的政治界、文化界、科技界向普通百姓队伍扩大；一方面翻译服务范围从原来单纯的翻译向管理、专业录入、排版，营销等方面扩大，从业人员也从专业翻译人员向管理者、文字处理工作者、营销等人员队伍扩大。新兴翻译服务市场急需统一的认识和规范，急需有识之士加以培育和扶持。自2001年起，来自全国17个省市的中国翻译经营企业家在南京全国首届翻译经营管理工作研讨会上提出将制定全国的翻译服务标准作为工作重点，成员单位率先统一标准，便于单位之间的协作和自律。在2001年~2002年的1年时间里，陆续推出了几大行业的译文质量标准，如《经济、贸易和法律类译文质量标准》、《工程技术类译文质量标准》、《政治类译文质量标准》、《军工科技类译文质量标准》，以及《现场口译服务质量标准》、《编辑质量标准》、《电子文本规格》、《纸质文本规格》和《印制件质量标准》等行业规范。

3. 翻译服务标准的原则和目的

3.1 原则

满足客户需求是翻译服务标准的原则。

翻译服务机构依存于客户，就必须了解客户当前和未来的需求，满足客户需求并超越客户期望。

3.2 目的

(1) 规范产品

翻译工作是个创造性工作，同样的文章，不同的翻译可以翻译出不同风格的译文。当翻译作为一种产品进行批量化生产时，应当用怎样一种尺度衡量？怎样才能让翻译产品为所有的顾客所接受？此外，在翻译服务刚刚步入市场时，许多客户对翻译服务还很陌生，他们不了解翻译这一产品的生产原理和衡量尺度。出台标准，一是让生产企业知道如何保证产品质量，二是让更多的客户了解翻译产品的质量信息，懂得如何鉴别翻译产品质量的优劣，形成对优质翻译产品的信赖。

(2) 规范市场

在一个有着3000多家翻译机构，接近完全竞争的市场上，任何一家翻译机构都希望从中获得一杯羹。他们会采用各种方法和手段，价格竞争是最初级的。翻译服务标准的出台将使各企业在不损害顾客利益的前提下，在同一舞台上竞争。它会使更多的翻译服务机构为保证自身发展的规模化和持久性，努力提高产品质量，改善服务效果，从而促使整个翻译服务市场从低层次的、无序的价格竞争向以质量、品牌、管理模式创新等为核心的非价格竞争层次提升。

(3) 规范企业

上千家翻译机构，大小不一，良莠不齐。引入标准将使市场对企业产品和服务的监督有矩可循，有法可依，使企业能够自觉按照标准，规范生产流程，规范管理，规范员工，更全面、更系统、更有效地改进经营管理并增加效益，促使企业不断优化。

4. 特点

4.1 明确对象

鉴于标准编制的上述目的，本系列标准以近年来兴起的以从事翻译服务为主的企业为主要对象，贯穿ISO9000国际质量管理体系的精神。其中翻译服务标准是在以前行业规范的基础上，对德国DIN-NORM 2345进行修改采用，并针对中国翻译服务市场的现状编制而成。

4.2 界定翻译服务的概念

标准提出了翻译服务的概念。将翻译服务界定为能提供语言转换服务的有偿的经营行为。即标准中所指的翻译服务是在符合国家有关的市场管理规定的条件下，进行语言转换服务的经营行为。

结合翻译服务的特点和中国的实际情况将翻译服务方确定为“具备一定资质的经济实体或机构”。资质主要是指“从事翻译服务的能力、实力”，即有相应的管理机制和有从业经验的翻译人员。“经济实体”指各种经济成分的翻译公司（翻译社，翻译院，翻译中心），“机构”指各种可以提供翻译服务的政府、事业单位、社团、企业所属的语言服务部门。翻译服务方必须是法人或法人授权的组织，而不是自然人。

4.3 确定以顾客为中心的服务原则

翻译本身是个创造性劳动，其劳动成果很难用一个标准进行规范，是个仁者见仁，智者见智的工作。标准强调了服务过程中与顾客的沟通和约定，一切以顾客满意为基本原则。包括译文的使用目的、对译文质量的要求、词汇的约定、对原文的处理等。让用户满意是现代企业孜孜不倦的追求。

4.4 强调翻译服务的过程管理

在标准制订过程中，始终贯穿ISO9000国际质量管理体系的精神，强调服务过程的管理和控制。这里所指的“提供过程”是翻译服务的全过程，包括业务接洽，业务标识，业务流程，译前准备、翻译、审校、编辑、录入、文稿校对、质量校验、质保期限、资料保存、用户反馈和质量跟踪、责任，保密等翻译服务涉及的各个方面和环节。

4.5 以语义为核心的质量要求

译文质量的基本要求是忠实原文，术语统一，行文通顺。

译文必须完整、准确地表达原文信息，无核心语义差错。尤其是对译文理解和使用结果的正确与否起决定作用的语句表述。

译文语义差错可能直接影响到顾客对译文的正确使用甚至造成严重后果的差错，主要包括关键句段错误和关键字词错误（关键字词可以是文字，也可以是数字和重要符号）。语义差错可以是逻辑差错、概念差错、技术差错。标准中对数字表达、专用名词、计量单位、符号、缩写词、译文编排以及翻译服务译文中常见的需要特殊处理和表达的若干问题提出了要求和变通处理办法。但对行文风格、修辞不作规定。

4.6 根据顾客不同的需求制定质量差错率计算方法

提出以译文使用目的为基本依据，综合考虑各种差错和原文难度的评定原则，给出按照计算综合差错率的公式，和按照综合差错率大于或不大于1.5%来衡量是否合格的判据。

译文质量评定的关联因素有：

a) 译文使用目的

1类——作为正式文件、法律文书或出版文稿使用；

2类——作为一般文件和材料使用；——读者层次较高，如领导等

3类——作为参考资料使用；——随意，读者为一般工作人员或技术人员，能看出大意。

4类——作为内容概要使用。——看明白了，写个概要。一般论文，一头一尾。

b) 原文文体、风格和质量——有时是非母语国家人写的文章，或是古文、俚语较多，如中文成语、排比句较多的文章。

c) 专业难度——法律、医学、化工等

d) 翻译时限

译文质量评定的基本原则以译文使用目的为基础，综合考虑其他关联因素。译文质量要求的具体量化标准为综合差错率的比例（一般不超过1.5%）。

4.7 确定统一的计字标准

标准中确定了统一的计字标准。根据中国翻译服务行业的实际情况，确定版面计字、中文字符数计字和双方约定计字三种计字方式。

4.8 确定翻译服务企业译文质量保质期、保密等法定责任

标准对译文质量保证的要求是在无特殊约定的情况下，其质量保证期为交译件后的6个月内。并提出了质量保证期内出现一般问题的解决措施。

标准要求翻译服务方进行顾客反馈和质量跟踪是为了更好地服务顾客，使翻译服务方与顾客之间形成一个有机的、互动的联系。通过意见反馈和质量跟踪，及时地了解顾客的需求和对质量方面的意见，采取纠正和

纠正措施加以改进,从而赢得顾客最大限度的满意。

标准首次将保守甲方商业秘密作为翻译服务方的法定义务列出,是对翻译服务方职业操守的基本规定。

5. 意义

翻译服务国家标准的制定,开启了中国翻译服务标准化的进程。这些标准填补了中国翻译服务行业的法规空白,对于规范中国翻译服务行业管理,促进翻译和服务质量的提高,维护顾客的合法权益,具有积极的现实意义和深远的历史意义;同时对于建立完善中国翻译服务标准体系,促进翻译服务行业的健康发展,提升中国翻译服务行业的国际影响和竞争力具有积极的促进作用。随着时间的推移,翻译服务国家标准的历史意义将会愈加彰显。