



互联网名称与数字地址分配机构

语言服务政策和程序

2012年5月

草案

目录	
概述	3
ICANN 的语言政策	3
语言政策目标	4
语言服务实践	4
语言政策和程序文件制定历程.....	5
定义	6
笔译	7
原则	8
前摄笔译.....	8
按需笔译.....	9
口译	10
ICANN 公开会议	10
电话会议口译	11
笔录	11
速记 (RTT —实时笔录)	12
视频字幕翻译	12
质量控制.....	12
验证审核周期	14
语言服务政策审核.....	15

概述

提供语言服务是为了方便那些不会说英语或英语不流利的人访问 ICANN 并参与其工作。

对于一个全球性的多利益主体组织而言，多语言是必需的。必须以各种语言提供可访问的会议、文档和信息。为解决此需求，ICANN 提交了本文档的先前版本，当时的提案称为“[翻译项目](#)”，于 2008 年 3 月征询公众意见，并于 2008 年 12 月与一位本地化和语言行业的专家（承担全职翻译协调员的职责）签约。本文档在问责制和透明度的框架和原则下编写，阐述了更加有效地与利益主体合作的途径。

以具有成本效益的方式提供优质多语言服务，此举有两个主要目标：

- 让不会说英语的人也可以访问关于 ICANN 及其工作的信息，所采取的方式必须能够提高多利益主体模式的参与度和成效。
- 使 ICANN 成为更具成效的全球性组织。

ICANN 的语言服务包括：

- 笔译
- 同声传译
- 电话会议口译
- 笔录（事后音频文件）
- 速记（实时笔录 — RTT）

ICANN 的语言政策

ICANN 的工作语言是英语。其政策是在考虑预算限制的前提下，在情况合适时以六种联合国语言（目前为阿拉伯语、简体中文、英语、法语、俄语和西班牙语）提供笔译和口译服务。

如果联合国更改了其官方语言，ICANN 将考虑是否采纳此项更改。

质量至上。ICANN 的目标是持续改进其语言服务，以确保成为富有成效的全球性组织。要实现专业化和均衡化的语言服务目标，需要慎重权衡外展、质量和成本控制。

语言政策目标

语言服务政策的目标是确保 ICANN 作为全球性组织以极具成效的方式开展经营，提供优质、一致、及时和具有成本效益的服务，反映母语人士目前对技术术语的使用。

提供语言服务的长期目标是到 2015 年底，ICANN 将主动或应要求：

- 以六种联合国官方语言提供笔译和口译。例外情况（以更多或更少语言提供翻译）的条件将明确指出。¹
- 为所有核心文档、主要的公开会议以及精选的支持组织和咨询委员会电话会议提供笔译和口译。
- 为英语网站提供五种删节版翻译，重点关注核心事项。

预计将增加提供语言服务的人手，以提供更多语言服务，并在内部更加有效地进行整体协调。

在实施本政策时，必须在所有方面实现以下几者的平衡：扩充 ICANN 工作人员数量所带来的益处以及可能造成的时间、金钱成本和可能给政策制定流程带来的延迟。

本文档不是实现上述目标的详细计划。增加人手的提议需要机构群体提供大量意见，并且提议的履行需要理事会的批准。在一项旨在“增强多语言策略”的新举措中，提供充足的永久性内部工作人员和预算资源被纳入了 2013 财年的议题。如果该提案被采纳，此提议可能会在 2013 财年开始实施。

在实施该举措的背景下，预计本政策可能会于 2014 财年进行修订。

语言服务实践

ICANN 目前提供以下类型的服务：

- 以法语和西班牙语提供公开会议口译。其他语言会根据具体情况来考虑。

¹如果文档只针对特定国家的受众或只包含针对特定国家的信息，那么只会将文档翻译成该国家使用的相关语言。如果信息与整个地区相关，则可能需要翻译为多种语言。

- 翻译重要的印刷和在线资料及出版物。
- 电话会议口译服务。
- 应要求提供公开会议、电话会议和所支持会议的录音笔录。（此服务适用于没有速记服务的会议）。
- 在公开会议以及其他受批准的会议期间提供速记服务。

我们随时欢迎关于提供语言服务的**机构群体意见**，并会考虑这些意见。

在推进此工作的过程中，采用全面的**质量控制流程**并在合适情况下采纳其他组织的最佳实践，将有助于确保 ICANN 的语言服务向其他国际组织的标准看齐、以专业化的方式开展并且具有成本效益。

ICANN 使用许多专门针对其工作的**缩写词和术语**。以多种语言准确捕捉这些术语的含义并反映它们在母语中的通常用法，将提高笔译和口译的质量和一致性。通过术语库，可在六种联合国语言中实现用法的一致性。该术语库位于 ICANN 网站上的一个中央数据库中，将包含现有的国际化域名、翻译和在线英语定义术语表 (<http://www.icann.org/general/glossary.htm>)，并且将每月更新。

一个适合多语言和多利益主体组织的**分类系统**将有助于确定如何生成、翻译、在线发布和封存文档。这将包括通过内部和外部搜索引擎使得文档更易于访问的电子工具。

语言政策和程序文件制定历程

语言服务政策和程序文件分六个阶段制定：

1. 一份报告草案于 2008 年 1 月 30 日呈交给翻译委员会和 ICANN 高管，以便他们进行初步磋商并提供反馈，而公众意见征询期则在 2008 年 3 月举行。
2. 2008 年 12 月 15 日聘用了一位全职的翻译协调员。
3. 2009 年 3 月制定了语言服务提供者的准则以及技术术语和缩写词的标准方法。
4. 2011 财年编制了初步的语言服务预算，2012 财年首次实施了全面的语言服务预算。
5. 第二个公众意见征询期将在 2012 年 5 月举行。
6. 理事会公众参与委员会将于 2012 年 9 月向 ICANN 理事会提交政策及其建议。

此政策提案考虑的因素包括：

- 2007年11月 ICANN 洛杉矶会议上举行的翻译会议的讨论成果
- 2007年对下述人士进行的采访²：
Sébastien Bachollet（网络普通用户）；Bart Boswinkel（ICANN 客户经理）；Mandy Carver（ICANN 全球合作部门）；Carole Cornell（ICANN 项目部高级主管）；Anthony Harris (CABASE)；Pablo Hinojosa（ICANN 拉丁美洲地区联络员）；Anne-Rachel Inné（ICANN 非洲地区联络员）；Janis Karklins（政府咨询委员会主席）；Khaled Koubaa（互联网协会突尼斯分会）；Yu-Min Lin (www.nii.org.tw)；Denise Michel（ICANN 政策制定部副总裁）；Dave Piscitello（ICANN 安全与稳定咨询委员会）；Glen de Saint Géry（ICANN GNSO 委员会秘书）；Marc Salvatierra（ICANN 网络内容开发师）；以及 Patrick Sharry (PS2)
- 2008年与联合国口译服务司前司长 Omar Abou-Zahr 进行的独立咨询其他国际组织的翻译政策

过去两年，我们在**质量、效率和成本节省**方面都取得了进步：

- 翻译管理系统的升级为以下方面奠定了基础：减少翻译周转时间、增强质量保证和验证流程以及改进翻译一致性。
- 以固定合同签约聘用了五位语言专家，每位负责五种非英语的联合国语言之一，其职责是更新和维护 TM（翻译记忆库），并翻译在 ICANN 博客上发表的文章。此举提高了翻译文档的质量和一致性，并减少了成本。
- 以固定合同签约一个口译员团队，让他们在 ICANN 会议期间提供同声传译服务，经证明，此举是提供优质口译服务的正确模式。
- 就电话会议的口译和笔录服务进行了重新谈判，这也降低了成本。ICANN 的口译员现在提供电话会议口译服务，从而提高了质量并减少了成本。

定义

笔译、口译、字幕翻译、速记和笔录可清楚区分。

²他们的意见仅代表接受采访时的立场。

- **笔译**是指将书面文字从源语言转换为目标语言，有时为区域语言。区域语言是指特定国家或地区使用的语言变体，例如在加拿大使用的法语，或在墨西哥使用的西班牙语。笔译可能包括人工翻译、机器翻译和计算机辅助翻译：
 - **人工翻译**是指由翻译员人工提供的翻译。
 - **机器翻译**是使用 Systran 或 Google 翻译之类的系统自动生成的从一种源语言到另一种目标语言的翻译。
 - **计算机辅助翻译**通过机器翻译或翻译记忆库技术生成翻译，然后由翻译员人工编辑和定稿。
- **口译**是指将口头语言从源语言转换为目标语言。
 - **同声传译**，实时提供口译。
 - **交替传译**，在源语言版之后提供目标语言版。
 - **电话会议口译**，目的是增进电话会议中的沟通。
- **字幕翻译**是指将视频媒体中的原声口语翻译为书面译文。
- **速记（RTT — 实时笔录）**可以在现场进行，也可以远程进行。实时笔录对所说内容进行实时记录；记录下的文字可以显示给一个人、整个房间的人或在互联网上以串流方式实时显示。
- **笔录**将所讲的资料转换为书面形式，例如对审判程序进行记录时使用。这包括对录音的笔录。

笔译、口译、字幕翻译、速记和笔录需要不同的技能、技术、定价模式和流程。

笔译

笔译应该准确自然。一位对原文不熟悉的读者应能轻松理解译文。理想的笔译应该**准确**，即尽量贴近原文含义；**自然**，即目标语言不会逐字逐句照搬原文，而是进行合适的调整；**全面**，即以目标语言中易于理解的方式来表达含义的各个方面。

使用固定的语言服务提供者可提高翻译的一致性，而且通过提高他们对 ICANN 及其术语的熟悉程度，可最大程度提高他们的工作速度。

为确保质量控制，语言服务部门将为现有和新进工作人员创建一个**多语言认知计划**。理事会成员、工作人员和机构群体成员有时将被要求监控笔译质量。通过**翻译管理系统**，语言服务提供者可访问先前的翻译，从而提高质量并简化流程。

尽管现在有各种电子工具可快速廉价地生成翻译，但它们还不够先进，无法始终如一地生成准确优质的翻译；大多数情况下，修正机器翻译比直接翻译资料需要更多用时。因此，ICANN 没有使用这些工具，但是，如果该技术显著改进，ICANN 可能会重新考虑此事。

原则

笔译着重于全过程，而非具体文档。例如，对于一个公众意见征询期，主文档、公告和背景信息都将进行笔译。

为确保一致性，只有 ICANN 聘请的语言服务提供商有权对 ICANN 编制的资料进行笔译。一般情况下，机构群体成员不得委托对 ICANN 文档的笔译。但若产生此类需求，要求机构群体成员与 ICANN 语言服务部门协商该语言活动。

ICANN 了解 ICANN 机构群体内必有出色的语言专家，可在适当时召集这些个人和组织协助笔译。

机构群体成员能在笔译中发挥重要作用，但期望他们定期完成专业笔译并不现实。同时，他们的主题领域专业知识对于优质笔译尤为重要。ICANN 机构群体应确立一个**受监管的众包系统**，允许机构群体成员对非 ICANN 编制的资料进行笔译，例如来自对等机构群体成员的意见。

所有译本并不具有权威性，必须包含说明此事宜的声明。

前摄笔译

为遵守语言政策，ICANN 将定期把一些英语文档笔译为阿拉伯语、中文、法语、俄语和西班牙语，并把这些语种的一些文档笔译为英语。

将文档笔译为这六种联合国语言以外的任何语言将考虑按需笔译申请，并要求给出一个令人信服的理由。

当举行公开会议的国家所用官方语言不在这六种联合国语言之列时，经利益主体组织申请并适当考虑后，可将文档笔译为该国的官方语言。

尤其是将以下类型的文档公布到 ICANN.org 网站时，提前把它们笔译为六种联合国语言：

- **外展信息**（意在提升对 ICANN 及其工作认知的信息资料）包括：

- 公告、ICANN 博客、公众意见征询期文档
- 一些简报、新闻稿、常见问题、手册、演讲和公开会议文档
- **战略文档:**
 - 包括战略计划、运营计划、预算、年度报告、《义务确认书》以及章程审查小组建议
- **政策文档:**
 - 包括政策简报的执行摘要；最终报告以及支持组织和咨询委员会编制的其他相似文档；GNSO 委员会委托的初步和最终问题报告；以及政策制定活动相关社群或机构群体完成的公众论坛意见执行摘要
 - 网络普通用户咨询委员会 (ALAC) 声明全文；ALAC 和 RALO 管理文件；ICANN 工作人员编制的每月《政策更新》中的每个问题；支持组织和咨询委员会章程；GNSO 利益主体和社群章程文档；工作组章程和职责；以及与政策制定活动相关的公告
- **理事会资料** — 获批决议、会议记录、简报材料以及章程
- **政府咨询委员会 (GAC) 资料** — 简报和支持文档
- **具体项目文档** — 包括新 gTLD 《申请人指南》和相关资料；国际化域名资料；一些注册服务商和注册管理机构资料

按需笔译

其他文档，包括信函、非英语语言的公众意见、表格、合同和其他法律文档以及网站上的旧资料，可由利益主体组织或 ICANN 工作人员提交进行笔译。这些文档的笔译将根据需要予以考虑，并可在适当评估后进行。

管理文件、协议、政策和规范、报告、函件、实施计划和其他相似文档等的笔译必须包含译为相关语言的以下免责声明：“本文档译为本语言仅供参考。权威的原版文本（英语）可访问：[<英语原版文本链接>](#)。”

如果用非英语编制的文档要求笔译，则该文档的权威语言将是原始源语言。

针对某国读者或只包含特定国家信息的文档将笔译为该国的相应语言。对于与整个地区相关的信息，可能需要译为多种语言。

为期望或需要译本的组织（如国家政府）提供的文档可在申请时予以笔译。

将在笔译决策时纳入考虑的其他因素包括：

- 译本如何让 ICANN 更能起到全球机构的作用？
- 全部笔译有无必要？笔译摘要是否足以使用？
- 笔译能否及时完成，确保公众充分讨论相关主题？
- 文档的使用期限有多久？文档与主题相关的时效有多长？
- 内容是否即将更新？如果是，应何时进行笔译？

口译

多数机构群体成员偏向于使用他们的母语进行交流。在公开会议上，尽管多数人能听懂英语讨论或讲话，但不够流畅的缺点可能妨碍他们发言。口译为全球 ICANN 机构群体提供服务，极大程度减少了不精通英语的人士的沟通障碍。

口译依据国际会议口译员协会 (www.aiic.net) 的国际口译标准提供。

ICANN 公开会议

公开会议口译通常提供法语和西班牙语服务。一些会议可能要求更多语言的口译服务。由于会议地点影响与会者，其他语言的增加和选择将予以审核，且取决于地点、预算以及与会者人数。

ICANN 将要求主办机构在当地宣传会议，并提供当地语言版本的信息；包括提供口译服务这个事实。

以下会议将提供英法和英西（以及实际上的法西）语言对的口译：

- 关于外展、交流和公众参与的会议，例如：
 - 开幕会
 - 记者招待会
 - 公众论坛
- ALAC 和网络普通用户组织进行的会议，例如：
 - 地区网络普通用户组织 (RALO)
 - 工作组会议
- ICANN 理事会开放活动，例如：
 - 理事会委员会报告
 - 理事会会议

- GAC 会议：
 - 为接受问责制和透明度审核小组的建议，所有 GAC 会议将提供法语、西班牙语口译，并视会议对 GAC 的重要性提供葡萄牙语口译。
- 非常重要的具体项目会议，例如：
 - 支持组织和咨询委员会主席报告

英语是必须提供的语言。如果主办国的官方语言并非英语，通常提供官方语言或惯用语言的口译。也有可能适当时提供该国家和地区的相关语言口译：

- 非洲：阿拉伯语、法语、西班牙语（葡萄牙语备选）
- 亚洲/澳大利亚/太平洋地区：阿拉伯语、中文、法语、西班牙语（日语和韩语备选）
- 欧洲：法语、西班牙语
- 拉丁美洲/加勒比海地区：法语、西班牙语（葡萄牙语备选）
- 北美：法语、西班牙语

会议组织者可申请为他们的会议提供更多语言的口译。申请将依据预期与会者、主题和预算进行评估。

开放会议的口译为直播形式，以便公众可使用任何支持语言远程参与会议。

电话会议口译

ICANN 通常为大量与会者讲法语或西班牙语的会议提供口译，例如 ALAC 和 RALO 会议。

申请其他电话会议的口译或其他语言的口译将根据具体情况予以考虑。

笔录

通常会记录开放会议以及公开会议的一些封闭式会议。然后将音频文件发布到会议网站（封闭式会议除外），并通过网站将音频和笔录发送给相关秘书处。

另外，电话会议无论是否提供口译，都会提供相应笔录。

所有笔录（不论语种）都使用同一模板，以便保持一致。模板首页必须包括以下披露信息：*以下内容源自从音频文件笔录的 Word 文档/文本文档。虽然笔录内容大部分准确无误，但有时可能因无法听清段落内容和纠正语法错误而导致笔录不完整或不准确。其作为辅助文件随附于原始音频文件，但不得将其作为权威记录。*

笔录将采用适用语言发布，并根据音频文件进行编辑。

速记（RTT — 实时笔录）

多数 ICANN 会议要求实时笔录（速记），包括：

- 开幕会
- 公众论坛
- 理事会会议
- 选定支持组织和咨询委员会的会议

公开会议提供速记时，会产生一份笔录，该笔录可公布到会议网站。对于提供实时笔录的会议，笔录将逐字逐句进行，而不会由于语法或清晰原因进行纠正。该笔录不会进行编辑。

视频字幕翻译

视频笔录加字幕翻译是将字幕添加到由 ICANN 编制并发布到 ICANN 网站或其他在线平台的视频。该技术还能生成已翻译的字幕。

质量控制

ICANN 承诺提供优质语言服务。无论何种服务（笔译、口译、字幕翻译、速记或笔录），质量尤为重要。

关键在于文档编写方式应有助于准确笔译，且笔译文档的每个语言供应商应理解并准确表达原文含义。因此，语言供应商应充分理解 ICANN 的历史、目标、组织结构、流程和术语。

“语言资源”等工具对此尤为关键。例如存储多语种术语的数据库（**术语库**）和存储历史翻译句子的数据库（**翻译记忆库**）。这些资源每月更新，以确保语言供应商能使用当地语言的最新技术术语。

质量可在项目的特定里程碑进行监控。保持并提高质量分以下四步：

- 在提供服务前维护术语库和其他语言资源
- 解决过程中出现的问题
- 执行验证审核
- 针对供应商开展年度评估

依据本地化行业标准协会的质量保证模式，语言质量评估包括独立审查机构对样本文件进行的部分审核，以便检查并记录各阶段的质量水平，并确定后续步骤。多种因素，如供应商经验和近期绩效、内容和项目复杂性、日程和预算限制等，都将决定语言质量评估的频率和水平。

ICANN 的语言服务质量保证系统包括两个阶段（适用于所有语言服务）：预防和纠正。

预防性质量控制要求认真编写文档，筛选语言供应商并开展针对必需背景知识和语言技能的培训，如供应商所使用的母语语种的笔译或口译专业技能。

认真编写文档指书写用语简单、易懂，尽量避免行话、技术或法律术语以及缩略语。ICANN 将采用编写标准并提供工作人员培训，强调文档编写的简明、扼要。

语言供应商培训包括：

- 持续披露新信息技术，如翻译和桌面出版软件
- 收集参考文件，并提供给语言服务提供商
- 管理术语，使用自动化技术
- 检查来件，并在需要时对源数据采取纠正措施
- 提前认真准备翻译项目
- 提供保护信息和格式信息
- 审核源语文件，验证文档设计和文件完整性

纠正性质量控制涉及：

- 在交付最终文档给申请人前使用系统流程检查质量，包括校对
- 验证格式信息，确保翻译后文件的完整性
- 确保术语使用的一致性

作为预防性和纠正性质量控制的补充，**度量标准**跟进语言服务提供商和翻译团队的绩效。标准包括：

- 准确度
 - 词语的添加
 - 完整性

- 术语
 - 对术语库和翻译库的严格遵从
 - 缩写
 - 上下文
- 语言
 - 语法正确性
 - 正确字词的使用
 - 标点
 - 拼写
- 文风
 - 通用文风
 - 语域和语气
 - 语言变体和俚语
- 受众
 - 使用该国家/地区的适当语言变体
 - 遵从 ICANN 所用术语

验证审核周期

验证审核周期已被大多数全球组织采用。尽管它增加了翻译流程的步骤，但极大程度降低了错误几率。

验证审核周期存在两种形式：外包和内审。大多数多语种组织结合使用这两种形式。

外包涉及目标语言国家/地区的语言审核人，在每个项目中引入第三方。审核人可以来自提供翻译的相同语言供应商，但翻译原文之人绝不能是审核译本之人。

内部验证审核指由具备必需主题知识的母语工作人员审核译本。

确定使用哪种形式将取决于：

- 工作人员中所需语言母语人士的存在和便利性
- 文档大小
- 所需的技术和行业特定知识
- 截止日期

验证审核周期最重要的部分在于确保语言供应商或主题专家为中立的第三方审核人。选中之人必须：

- 公正、彻底审核翻译
- 公正报告翻译质量
- 对翻译进行任何必需的更改

另外，审核人应编制详细报告，其中包括错误类别。

使用一个基于 **Web** 的平台管理验证审核周期这一做法正在考虑之中。它将提供以下功能：

- 为所有验证人配备单一联系人
- 报告验证人的文档用时
- 在线访问项目日程，以便协调工作流程和进行跟进
- 快速交换文件
- 允许验证人访问在线语言资源，如术语库、参考资料和文风指南，提高一致性
- 交换问题和意见
- 提供争议解决平台
- 大幅缩短周期用时
- 利用翻译库和术语库提高效率

语言服务政策审核

为确保修改的《语言服务政策》达到预期效果，即信息获取更方便、多利益主体模式参与度更高，ICANN 将开发 ICANN.org 追踪以下内容的使用时所必需的分析工具：

- 文档
- ICANN 会议笔录
- 电话会议笔录
- ICANN 会议音频流

将在 2014 财年完成分析以确定是否需要更改《语言服务政策》。