

2006年8月



منظمة الأغذية
والزراعة
للأمم المتحدة

联合国
粮食及
农业组织

Food
and
Agriculture
Organization
of
the
United
Nations

Organisation
des
Nations
Unies
pour
l'alimentation
et
l'agriculture

Organización
de las
Naciones
Unidas
para la
Agricultura
y la
Alimentación

财政委员会

第一一五届会议

2006年9月25-29日，罗马

审查粮农组织的翻译服务

背景情况

1. 本文件应财政委员会第一一〇届会议关于提供粮农组织翻译服务补充情况和具体建议的要求而编写。它借鉴了财政委员会在2005年所做的其它决定：

- 委员会第一〇九届会议(2005年5月)“**认识到本组织翻译服务的重要性，建议秘书处提供关于这些服务供资以及现有财政机制方面的进一步情况，以确保为成员提供最佳结果。委员会对预算限制可能对翻译服务的提供产生不利影响表示关注**”(第103段)。为了便于在其9月份举行的下届会议上进一步审议这一主题，委员会“**要求对现行收费机制进行评估并与集中供资进行比较，同时考虑到类似的联合国机构的做法和经验以及对翻译服务进行适当管理和供资的必要性**”(第104段)。
- 委员会第一一〇届会议(2005年9月)“**注意到所提供的关于其它组织收费机制和集中供资的做法及经验方面的信息，并注意到粮农组织的翻译服务比联合国其它机构好。由于已经联系的某些机构尚未提供信息，委员会要求向其2006年5月的下届会议提供对这一主题的进一步和更全面的审查情况以及具体实施建议**”(第103段)。委员会“**建议审查工作还应包括关于通过收费翻译服务或各业务司直接外包而管理的粮农组织网站和技术出版物保证翻译质量所采用方法的信息**”(第104段)。

2. 秘书处对粮农组织的翻译服务进行了审查。本文件报告本组织翻译质量控制的现有方法，然后将粮农组织的收费系统与联合国其它组织的做法进行比较。应委员会的要求，本文件还提出了确保全组织协调一致控制外包翻译质量的意见。

为了节约起见，本文件印数有限。请各位代表及观察员携带文件与会，如无绝对必要，望勿索取。粮农组织大多数会议文件可从因特网 www.fao.org 网站获取。

粮农组织翻译质量控制的方法

3. 领导机构的文件、官方通信和重要出版物的翻译必须达到最高质量标准，因此应分派给使用粮农组织术语和内部风格以及与主题事项专家密切合作的资深职员翻译和译审承担。他们得到专业参考资料和术语服务以及适合粮农组织所有语言的信息技术工具的协助。这些文件的翻译由会议规划及文件处（GICM）管理，以下称为“职员译员服务”。技术出版物、网站文字资料和宣传材料可由各司直接管理，各司可各自负责将这些工作外包。

职员译员服务的质量管理

4. 根据准确性、完整性、可读性、适当性、一致性和及时性对翻译质量进行评估。个人可对这些参数给予不同的重视。职员译员服务制定了确保职员译员过程每一阶段质量的程序。资深专业人员进行审校历来被认为是主要的最可靠质量控制机制，在粮农组织仍然发挥重要作用，但也可以在各阶段采用正确的程序确保质量，一如以下说明的那样。

A. 原始质量

5. 从挑选合格译员的开始阶段就必定存在对质量的关注，无论职员还是自由职业译员均如此。关键是：如果译员是经过严格挑选的，确保了适当的标准，以后的修改就会保持在最低限度。

6. 所有职员译员均经过竞争性考试挑选。一个译员职位的空缺广告将吸引数百份申请。参加考试的基本条件是：相关的大学学位；通晓粮农组织的三种语言，包括精通母语；以及在翻译、最好是在国际组织的翻译方面相关的专业经验。考试包括三种不同的翻译考试，由两名译审改卷和评分。最佳人选要本人亲自参加面试，并在面试期间进一步进行快速翻译测试。这种严格的过程确保只有最高质量的译员得到聘用。

7. 在 1996 年，职员专业译员/译审的数量从 54 名减至 19 名，当时认为分配给会议规划和文件处的工作量将大致按相同的比例减少。然而，在开始阶段下降以后，工作量从 1997 年的 7,393,619 字增加到 12,085,082 字，迫使会议规划和文件处将大约 50% 的工作量外包给签订短期合同的外部译员。这种高比例的外包在灵活性和费用方面有利，但却需要更多的审校。上述质量标准也适用于外部译员，他们也必须符合基本条件，并通过书面考试。然后才向他们分派任务，并向他们提供系统反馈意见，这样他们才能学习粮农组织的风格和术语，此后方能列入粮农组织合格译员后备名单。

B. 质量监督、评价和反馈

8. 对资历较浅的译员在工作的头两年进行系统的审校，然后定期进行审校。由译审与他们讨论修改的部分。当资历较浅的译员与资历较深的译员一起翻译高难度文件时，作为一条规定，他们的翻译在内部进行审校。这种反馈能够使资历较浅的译员在工作上迅速取得进步。

9. 同样，对外部译员也进行内部审校，以确保与内部风格和质量标准一致。经验表明，定期质量控制能使外部译员符合标准，并消除数量优先于质量的任何倾向（外部翻译按字数付款）。职员译员服务制定了一个标准评价表，以评估外部合同译员的工作。此外，将审校的文本作为反馈送交外部译员，使他们学习粮农组织的术语。如果工作低于标准，将发出一次警告；如果发出第二次警告，则将导致从粮农组织的合格译员后备名单中除名。

C. 通过工作流程管理确保质量

10. 电子文件处理和检索系统（e-DPR）确保工作流程管理和会议规划及文件处与各用户司之间的正常互动。通过该系统用电子方式提出翻译要求，监督每一目标语言的翻译情况，并以电子格式提交翻译文本。e-DPR 可制作复杂的报告，包括每一译组和译员的产出，是一种按语言、会议和主题分列的以往翻译的文件库，从而使整个翻译过程增加重大价值。它为翻译的管理和收费的效率及透明度提供一系列统计资料。该系统有助于监督是否遵守各种文件的时限，因为文件分为：“待译”、“正在翻译”、“结束”或“过期”——后者有助于迅速采取校正行动。

D. 通过信息技术工具确保质量

11. 会议规划及文件处力求从翻译信息技术的巨大进步取得最大效益。自 1998 年以来，它利用计算机协助翻译工具（CAT），开发过去翻译方面掌握的知识——“翻译记忆库”。更多地利用这些工具及其与粮农组织的词汇数据库（FAOTERM）进一步结合有助于确保翻译的准确性和一致性。

E. 过程结束时的质量控制

12. 职员译员服务还依靠过程结束时的质量控制。采用的方法取决于以前各阶段控制的性质，包括最后审校、语言版本之间一致性检查、校对和抽查。根据领导机构会议的时间安排、以往趋势和每周文件情况报告进行预报和规划的工具用于预测工作量和安排能力进行最后质量控制。

由各司负责的翻译的质量管理

13. 技术出版物、网站文字资料、宣传材料和小册子的翻译可由各司直接管理。这些翻译或者承包给外部译员或者利用职员译员服务。利用职员译员服务的情况并不很多，在职员译员服务工作量中所占的比例不足 4.5%。

14. 这种机制可使各司直接向列入粮农组织合格译员后备名单的外部译员外包翻译工作。该后备名单由职员译员服务保管，根据上述“原始质量”的概念向各司提供各种对具体工作最合格的外部合同译员。同时，由各司直接聘用的外部合同译员可利用内部翻译服务提供的术语支持、以往翻译资料检索和语言方面的建议。这些服务的费用和保管后备名单的费用包含在职员译员服务的总费用之中。

15. 由于预算日趋紧缩，一直存在通过以下方法减少翻译费用的试图：

- 将翻译工作交给办事员、年轻自愿者（无薪内部实习人员）、或技术官员，往往存在质量问题（有时认为职员时间无须付款）；
- 将翻译交给未列入粮农组织后备名单的外部合同译员，往往导致翻译工作达不到标准，然后需要重译，包括由职员译员服务重译¹；
- 在司内部建立职责包括管理外部翻译的职位，带有本组织内部责任重叠的风险。

16. 职员译员服务的质量保障涉及上述五个步骤（第 5 段至第 12 段）。很难对照这些阶段评估各司直接外包翻译的质量控制，因为本组织各单位所采取的方法并不统一。然而，各司可采用的最经济有效的质量控制形式似乎为“原始质量”战略，即采用粮农组织的合格翻译后备名单。

17. 各司外包翻译质量的控制各不相同，主要因文件的类型而异。高难度文件可能由技术官员检查，由外部合同人员编辑或由母语办事员校对，而对于工作文件或网站资料，除简单的拼写检查以外，可能很少或没有质量控制。在一些司，出版物办事员进行抽查，有时聘用退休的母语职员进行质量检查。

与其它组织的比较

18. 财政委员会要求考虑联合国类似机构的做法和经验。以下表格介绍从一些国际组织获得的信息。他们的翻译服务采用各种供资机制，似乎没有一致公认的最佳方案。

¹ 根据关于翻译和内部复制会议文件及某些出版物的第 1998/38 号行政通知，“部和司，包括下放机构，可按司直接安排的费率将翻译工作外包给列入人事司管理的本组织全组织后备名单的外部自由职业译员。后备名单上的译员已由会议规划及文件处的内部高级译员评价，符合粮农组织的质量标准”。最近在关于同一事项的第 2006/13 号行政通知中重申了这些规定。

表格 - 关于翻译服务的比较资料

组 织	职员译员/ 审校数量	每 年 工作 量 (百万字)	费率(美元 /1,000 字)	供资类型	进一步信息
粮农组织	19	12	475	收费	2006 - 07 年每千字的收费率如下： <ul style="list-style-type: none"> • 领导机构文件的基本费率：475 美元； • 在规定的时间内提交提交的会议文件及出版物的折扣率：356 美元； • 网站材料的折扣率：223 美元。
国际原子能机构	31	12	720	收费	国际原子能机构对翻译服务的所有费用实行收费制度
世界卫生组织	27	10	不详	混合	最近对某些类型的文件采用收费（费率为 210 美元/1,000 字），但领导机构文件、重要网站文字资料和疾病暴发消息等某些重要产品的翻译费用在正常预算内吸收
世贸组织	36	56	不详	正常预算	世贸组织另有 20 名签订年度合同的自由职业译员，但仅为法文和西班牙语，这是该组织除英文以外的主要语言
教科文组织	31	12	不详	正常预算	2006 年 1 月对某些类型的文件采用收费，但领导机构文件的翻译费用在正常预算内吸收
国际劳工组织	28	14	不详	混合	正式信件和会议文件的翻译费用在正常预算内吸收。项目文件采用收费方法
经合组织	47	25	不详	正常预算	工作量仅用两种语言：英文和法文。在 47 名职员译员/审校中，41 名翻译成法文，6 名翻译成英文
联合国驻维也纳办事处	38	18	815	收费	
世界银行	27	12	见说明	混合	如果全部采用收费办法，世界银行的收费率将为 890 美元/1,000 字。但是，对用户的实际收费率为出版物 280 - 290 美元/1,000 字至“工作文件”（仅内部使用的工作文件）230 - 240 美元/1,000 字不等。因此需要从正常计划进行预算转拨（2005 年为 5,500,000 美元），以填补实际费用与收费收入之间的差额

19. 上述比较数据表明粮农组织的翻译服务与其它组织相比在人员配备/工作量之比和对用户的收费率方面都更加有利。

20. 另一方面，许多国际组织的规模和活动与粮农组织有相当大的差别，因此翻译服务也不相同。下段列出的全部通过其正常预算为其翻译服务供资的组织不适于进行比较，因为它们的规模与粮农组织有很大的差异。在专业人员配备方面，最近的数据表明：

- 欧洲委员会有 1,383 名职员译员/审校；
- 欧洲议会有 650 名职员译员/审校；
- 纽约联合国总部有 350 名职员译员/审校，并在联大期间聘用大量自由职业译员；
- 联合国驻日内瓦办事处有 190 名职员译员/审校。

提请委员会注意的其它相关信息

21. 2006 年 7 月，举行了粮农组织关于翻译和出版过程的部际会议，以审查确保翻译和出版连续质量的最经济有效的长期方案，支持粮农组织活动。与翻译服务直接相关的结论是：

- 通过改进政策和程序突出粮农组织对翻译的承诺；
- 确定翻译过程中的费用要素；
- 建立有效参与翻译过程决策的机制；
- 重新考虑粮农组织预算编制中（职员和非职员）翻译费用的提供。

22. 秘书处还希望提请财政委员会注意 2006 年 7 月，在维也纳举行的国际组织翻译服务管理人员年会的声明。该声明见附件，其中强调需要进一步加强翻译服务质量、产出、及时性和成本效益的专业目标。

具体建议

23. 目前对粮农组织翻译服务的审查发现现有制度存在三个主要缺陷：

- 它在技术出版物和网站文字资料的翻译质量与领导机构文件的翻译质量之间造成差异；
- 它不鼓励各司利用职员译员服务，因为内部费率高于外部合同译员的费率；
- 内部费率包括一些与翻译量无关的间接固定费用，即使全部外包也会出现这些费用。这些费用是本组织必须建立的质量保障机制的费用。

24. 以下段落提出解决这些缺陷和提高本组织全组织翻译质量的具体建议。

粮农组织所有文件和出版物协调一致的质量控制机制

25. 建议由各司直接管理的技术出版物和网站文字资料的翻译与职员译员服务一样采用同样的质量保障机制。会议规划和文件处拥有保障粮农组织技术工作翻译适当质量控制的必要专长、经验和技術能力，该处应尽量协调处理所有外部翻译。这将为粮农组织及其领导机构提供更多的好处，其中包括以下方面：

从行政管理的观点：

- 关于整个翻译量和费用的具体数据，按语言和文件类别详细划分，将所有翻译任务纳入 e-DPR 系统；
- 通过精简译员的聘用实现规模经济并消除工作重叠，目前全组织在处/科一级聘用译员；

- 将聘用译员的责任与评价翻译的责任相结合；

从质量保障的观点：

- 与列入合格译员后备名单的外部译员签订合同；
- 对外部译员采用正式和统一的绩效评价方法；
- 将专业与任务相匹配从而更好地利用外部合同译员。

26. 将通过现有收费制度进行这些改进，将较低的费率（目前用于网站文字材料）扩大到技术文件。该费率目前为 223 美元/1,000 字（见第 20 段）。然而，随着管理集中外包而产生的额外工作量，对所有技术出版物和网站文字材料该费率可降为 195 美元/1,000 字，这相当于直接外包再加行政支出的费用。该费率可以试行，作为粮农组织各司可采用的另一种方案。

确定质量管理费用并与翻译费用分开

27. 本两年度本组织职员译员服务方面的支出约为 10,000,000 美元，相当于两年度预算的 1.7%²。这一费用包括实际的翻译工作和管理翻译服务及确保质量控制的结构。

28. 将职员译员费率与外部合同译员费率直接比较忽视了这样一种事实，即职员译员服务还向本组织提供质量保障投入，这是自由职业所不具备的（尽管有利于他们），尤其是：

- 具有临界量，可对未预见的紧急或高峰翻译需求，包括夜间工作有效地作出反应（尤其对领导机构报告的会期翻译重要）；
- 管理和规划全组织翻译流程，以遵守时限，必要时预订外部协助；
- 开发适合粮农组织的计算机协助翻译工具和相关的计算机工作流程处理系统：e-DPR 系统。该系统建立了粮农组织全组织文件储存库，并按语言、类别、司等产生周、月、季和年度翻译量及费用的详细资料；
- 文件的术语、风格和格式一致；
- 就语言的询问、术语的支持、外部译员的认定、费率方面的指导、与自由职业者争端的解决（通常与翻译质量有关）方面与各司进行联系并向其提出建议；
- 在新出现的技术领域和主题方面作出权威性的语言决定，以便纳入粮农组织的词汇数据库；
- 测试外部译员，以便纳入后备名单，然后定期进行绩效评估；
- 对外部译员进行系统的质量检查（通过对每一项工作采用一份评价表），为提高质量和对粮农组织术语及概念的熟悉程度而提供反馈意见；
- 文件的校对和最后格式，有时带有复杂的格式编排；
- 作为外部译员、联合国机构和其它国际及区域组织以及术语机构提交本组织的所有询问的联络点。

² 其它国际组织的翻译服务占预算总额的 2%至 2.5%。

29. 建议秘书处对职员译员服务的费用结构进行一次审查，以便确定相当于翻译工作的部分和可归于上述机构作用的部分。审查应明确区分直接与间接费用，以便能够对质量方面的费用集中供资。这将使实际翻译费用接近市场费率。

结 论

30. 请财政委员会审查本文件中提交的补充情况，并就其中包含的建议提供意见和指导。委员会不妨鼓励秘书处对翻译过程进行全面思考，以便就有效多语言交流的最经济有效解决办法达成全组织共识。

附件

**语言安排、文件和出版物国际年会 -
在国际原子能机构总部举行的执行会议通过的声明，
2006年6月28日，维也纳**

各国际组织的会议和语言服务管理人员于2006年6月在维也纳出席年会，再次确认国际组织中会议和语言服务持续的基本和重要作用。

他们重申他们对继续改革的全面承诺，以便加强质量、产出、及时性和成本效益的核心专业目标。他们的集体经验证明，如果以连续、前瞻性的方式实施改革措施，有为每一阶段明确确定的目标而且得到可靠、透明和可比较的指标的支持，就可以提高成本效益和产出。

会议强调所有与会组织的最大资产是其职员。会议、语言和出版服务领域与任何其它领域一样，其改革举措应吸收职员参加各阶段的设计和 implement，以便充分利用他们的经验和专长，确保取得最大效益。

语言安排、文件和出版物国际年会的成员欢迎在信息及通讯技术方面取得的进展，这为改进服务的提供创造了机会，使会议和语言服务的 management 方法及工作过程简化和现代化。

会议强调在注重结果的综合预算编制方面需要明确和具体的问责制度，并强调了透明评价所提供服务的 importance。会议认为应赋予负责计划活动的 management 人员必要的资源、授予他们权利和灵活性，以便取得所针对的结果。

与会者重申了以明确的问责制和基于成绩的职业发展为基础的合理人事政策的重要性。他们建议职员流动政策考虑到会议和语言专业人员工作的专门性质，以及保存和丰富机构记忆的重要性；并保持坚实的核心结构。

他们对国际组织所需要的拥有高级专长和经验的会议及与语言专业人员在商业市场上供应不足表示关切。因此，他们认为必须解决确定、吸引、聘用和保留这些合格专业人员的问题，以便满足目前以及不久的将来大量口笔译人员退休时的需求。

会议强调了发展会议和语言专家技能和能力的重要性。因此，应高度重视对职员培训的投资。与会者尤其建议加强内部和外部培训计划，并进一步制定组织之间的职员交流计划。

他们还主张国际组织与大学及其它知名的学术机构之间加强合作，促进对会议和语言服务专业人员的培训。

会议同意，与会组织将其集体承诺、关切和建议的本声明提交其各自的高级管理层注意，酌情提交领导机构。