

翻得好國際集團
Findhow International




服務手冊

www.findhow.hk

繁體中文版 2009 年

目錄

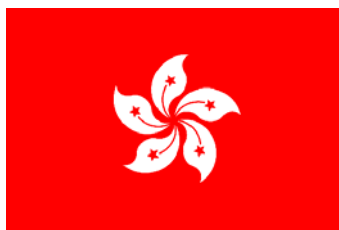
1. 關於翻得好	
1.1 公司簡介.....	2
1.2 組織結構.....	2
1.3 品牌說明.....	3
2. 服務範圍	
2.1 筆譯口譯.....	4
2.2 多媒體製作.....	4
2.3 網站軟體本地化.....	4
3. 參考價格	
3.1 筆譯、口譯價格.....	5
3.2 多媒體製作價格.....	9
3.3 網站、軟體價格.....	9
4. 翻譯標準	
4.1 翻得好翻譯標準摘要.....	10
4.2 翻譯服務分類區別.....	11
5. 客戶服務	
5.1 服務流程.....	12
附：大型翻譯項目流程圖.....	13
5.2 客戶須知.....	14
6. 客戶案例	
6.1 客戶案例.....	15
7. 聯繫方法	
7.1 翻得好·全球連鎖機構.....	17

注意：“翻得好”、“Findhow”和  為翻得好集團的註冊商標和標識。未經授權許可，任何個人或企業組織不得複製、修改、編輯、轉載等，否則翻得好將保留追究其法律責任的權利。

翻得好提倡減少紙張使用，節約資源，保護環境，建議您使用電子服務手冊。您可登陸翻得好網站下載，也可致電翻得好客服 4006-315-316 索取。無紙化辦公，期待您的支持！

1. 關於翻得好

1.1 公司簡介

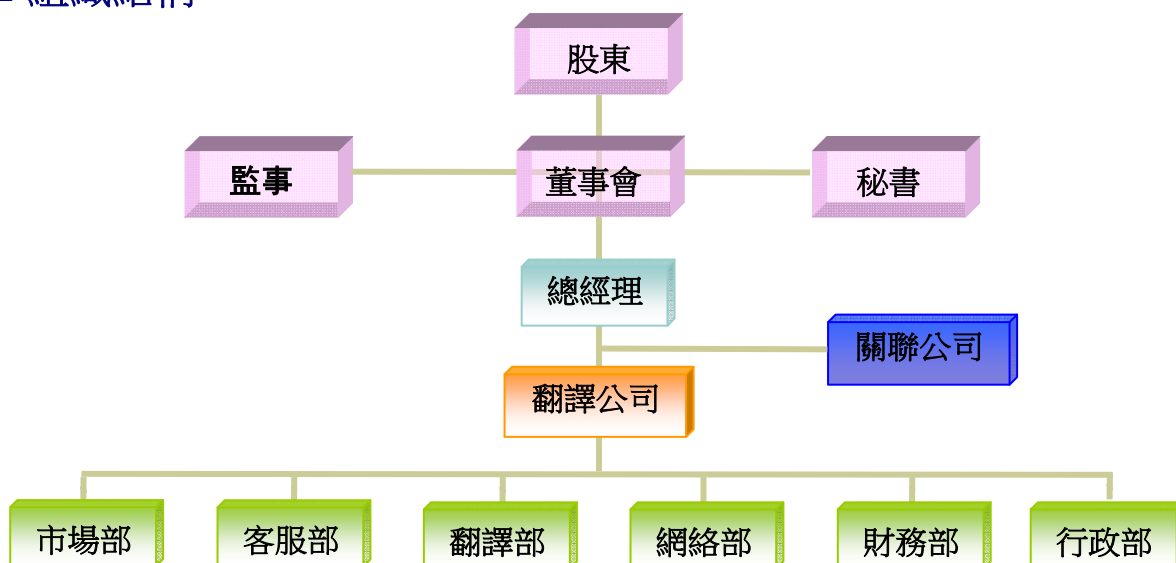


在茫茫南海之濱的珠江口畔，屹立著一座國際著名的現代化大都市，這就是素稱“東方之珠”的香港。

特殊的歷史背景使中西方文化在此高度交融，自由開放的文化奠定了香港舉世無雙的地位，成就了一個世界級的金融貿易和商業服務中心。香港翻得好國際集團有限公司（**Hongkong Findhow International Group Limited**）是經香港政府審批成立的大型集團公司，充分發揮香港的專業服務品質水準，融合國際先進的管理理念，以傳承文明、溝通文化為己任，在教育、培訓、出版、翻譯等多項文化領域投資與發展。

在翻譯服務方面，公司始終堅持以專業翻譯為核心競爭力，不斷提升自有翻譯第一品牌“翻得好”，並通過“三資”和 brand 特許方式在全球各地成立集團關聯公司，嚴格按照“翻得好服務標準”以及“品質管制體系”提供專業化翻譯服務。經過多年努力，已發展成為擁有數萬名遍布全球的翻譯隊伍，覆蓋上百個語種和絕大部分行業領域的專業語言服務供應商。同時也為了滿足客戶一站式集成服務需求，翻得好還可以提供多種相關專業服務。主要服務包括專業筆譯、專業口譯、同聲傳譯、外語培訓、印刷設計、桌面排版、網站本地化、軟件本地化、多媒體制作、書籍出版、展覽會務、人才派遣等。

1.2 組織結構



1.3 品牌說明



2002 年歲末正辭舊迎新時，日本知名企業 TOTO 委託翻譯新產品工藝和材料說明書。內容極為專業且量多時間緊。全體譯員放棄休假通宵達旦出色完成任務，其中眾多新譯的名稱和術語均被客戶廣泛採納，成為行業標準說法。在譯後徵求客戶回饋意見時，得到“翻得太好了”之答復。正是這句簡短但又至高無上的評價，道出了全體譯員的心聲和目標，也誕生了翻譯行業的第一個品牌。

“翻得好”是經中國商標局登記註冊、受法律知識產權保護的商標品牌。總體設計上由三部分構成：中文翻得好 + 英文 Findhow + 眼形圖案，“翻得好”指明翻譯品質卓越，代表翻譯行業形象，“Findhow”是根據 find 和 how 而獨創的音譯新詞，強調探求翻譯之道，臻乎其境的求道精神，眼形則將品質與求道完美結合，從整體視覺上表達“用全球的眼光看待翻譯”之核心理念。

那麼，“翻得好”是怎樣用全球的眼光看待翻譯的呢？

- **翻譯是一種全球化的資訊傳遞和文化溝通。**語言文化的差異給全球化社會的發展帶來極大的不便，翻譯作為語言的橋樑，解決了溝通的障礙。
- **翻譯是一項集成現代新科技的動態語言工作。**現代翻譯已超越了書面文字，從 OFFICE 文檔到軟件網站本地化、多媒體譯制和各種實時翻譯，表現形式更豐富、更趨動態化。
- **只有真正全球化的品牌翻譯才能長盛不衰。**全球一體化的進程不斷加速，隻有真正站在全球高度、擁有國際性競爭優勢并注重服務品牌質量的集團化企業，才能代表和引領行業發展，并創造更多的品牌文化價值。

翻得好的品牌理念：

- 翻得好始終定位在全球的高度。
- 翻得好始終堅持完美追求。
- 翻得好始終堅持品牌立業。
- 翻得好始終堅持翻得好本色。

2. 服務範圍

2.1 筆譯口譯

翻譯語種	英語、日語、德語、法語、俄語、韓語、波斯語、烏克蘭語、義大利語、西班牙語、葡萄牙語、印尼語、越南語、泰語、蒙古語等數十種語言。	
翻譯領域	商務類	貿易、諮詢、培訓、行銷、人事、信函、簡介、簡歷、出國材料等
	技術類	機械、家電、建築、醫療、化學、紡織、環保、電子、食品、通訊、網路等
	法律類	合同、法規、協議、標書、審計報告、品質手冊、規劃方案、公函、公證等
	其他類	廣告、新聞報導、實事評論、詩歌、散文、小說、傳記、論文、文言文等
	口譯類	商務洽談、展覽會、現場技術交流、新聞發佈會、國際會議、同聲傳譯等

注意：更多內容請瀏覽翻得好網站：www.findhow.hk

2.2 多媒體製作

- 多媒體本地化的過程包括從螢幕文本和配音文本的翻譯、錄音和後期製作，再到最終產品的集成。
- 在 DAT、音頻或最常見的電腦介質上保存多媒體資訊，還可通過電子郵件、FTP 等交付電子檔。
- 媒體本地化服務包括：語音錄製和混音；音頻、視頻的數位化；譯製配音；多媒體課件本地化等。

2.3 網站、軟體本地化

- 本地化與簡單的將網站內容翻譯為目的語言不同，它要求把整個網站內容與目標群體的語言文化緊密地結合起來。
- 互聯網是一種全球化的實體，這就要求 Internet 內容的表現形式必須符合目標群體的語言文化。

注意：詳細內容請瀏覽翻得好網站：www.findhow.hk/Chinese/rjbdh.html

3. 參考價格

3.1 筆譯、口譯價格

✉ 筆譯價格

單位：元/千字

快譯報價（參考級）

翻譯方式	商務類	技術類	法律類	其他類
英、日譯中	120	140	160	180
德、法、俄、韓譯中	180	200	220	240
其他語種譯中	240	260	280	300
中譯英、日	180	200	220	240
中譯德、法、俄、韓	240	260	280	300
中譯其他語種	300	320	340	360

◆初級翻譯，中級審校、簡單輸排、適用於預算有限且時間要求快速的客戶。

普譯報價（實用級）

翻譯方式	商務類	技術類	法律類	其他類
英、日譯中	160	180	200	220
德、法、俄、韓譯中	220	240	260	280
其他語種譯中	280	300	320	340
中譯英、日	220	240	260	280
中譯德、法、俄、韓	280	300	320	340
中譯其他語種	340	360	380	400

◆中級翻譯，高級審校、商務輸排，適用於注重性價比的大部分客戶。

精譯報價（出版級）

翻譯方式	商務類	技術類	法律類	其他類
英、日譯中	320	360	400	440
德、法、俄、韓譯中	440	480	520	560
其他語種譯中	560	600	640	680
中譯英、日	440	480	520	560
中譯德、法、俄、韓	560	600	640	680
中譯其他語種	680	720	760	800

◆高級翻譯，資深或母語審校、精美排版、專業設計、精益求精，適用於追求卓越品質的高端客戶。

口譯價格

單位：元/8 小時/日

翻譯方式	英、日類	德、法、俄、韓類	其他類
陪同性口譯 (如接送機、旅遊、展覽演示等)	800	1000	1200
商務性口譯 (如商務洽談、考察、技術交流等)	1000	1200	1400
會議性口譯 (如發佈會、研討會、大型會議等)	1200	1400	1600
同聲傳譯類 (如各類論壇、峰會、國際會議等)	6000	8000	10000
多媒體譯製 (如各類錄影帶、VCD、錄音帶等)	300/分鐘	400/分鐘	500/分鐘

注意：

- ❖ 上述價格為翻得好統一參考報價，單位為人民幣。因國際匯率的波動以及服務專案要求的不同而產生價格變化的，則以雙方簽署的實際合同為準。
- ❖ 筆譯單價按每千中文字元數（不含空格）計算，口譯單價按每天 8 小時計算。小件急件、外文輸入、排版設計、裝訂印刷、特殊服務等價格另議。

證件證明翻譯價格

分類	名稱內容	單價
1、畢業文憑類	各院校畢業證書、學歷證書以及各種檔案材料。	100 元/頁
2、等級證書類	各類外語等級證書，電腦等級證書。	100 元/頁
3、職稱資格類	各類操作證、技術等級證、美容美髮、會計、工程師等。	80 元/頁
4、身份戶口類	各種防偽護照、身份證、回鄉證、結婚證、准生證等。	50 元/頁
5、金融財稅類	各類營業執照、稅務登記證、商標登記證、稅收繳款單、銀行票據等。	100 元/頁
6、房產證件類	房屋所有權證、房屋他項權證、國有土地使用證、用地手續費證等。	80 元/頁
7、出國留學類	個人簡歷、成績證明、在職證明、獲獎證明、公證書、推薦信等。	100 元/頁
8、車牌檔案類	各類車牌照、登記證、駕駛證、附加費、從業資格證、年審等。	50 元/頁
9、其它類	企業公章、鋼印、財務公章、個人私章等。	30 元/個

注意：

- ❖ 上述證件證明報價僅限英日類、德法俄韓類加收 50%、西葡意阿類加收 100%，其他稀缺語種類另議。
- ❖ 證件種類繁多，上表未加列述或實際內容差異較大的，可由雙方另行商議確定。
- ❖ 每頁檔字數限於 500 字（或 10 行）以下。如超過該字數或行數，則按照文字翻譯收費。
- ❖ 翻得好盡力根據客戶的合理時間要求及時提供證明服務。如因客戶急需翻譯證明而發生其他成本費用，則有權視緊急程度收取 50%~200%的加急費用。
- ❖ 證件證明翻譯原則上僅提供一份蓋章正本。如因客戶特殊需要，則應事先提出要求。翻得好同意後可以加份蓋章，並按照 10 元/頁的標準收取額外的費用。
- ❖ 翻得好可根據客戶要求，安排譯員在司法機構、使領館、公證處、民政事務處、律師等公證人面前宣誓譯本屬實。如需該項服務，則客戶應事先聲明並將支付額外的費用。
- ❖ 如因客戶提供虛假或違法證件證明而導致的一切翻譯後果，翻得好概不負責，並保留進一步法律追究的權利。

注意：詳細內容請瀏覽翻得好網站：www.findhow.hk/Chinese/gzfy.html

3.2 多媒體製作價格

- 報價:請參考口譯價格中的多媒體譯製類別。
- 備註:價格包括：語音翻譯、腳本編輯、複製一張 CD 等。配音等特殊要求的另計。

3.3 網站、軟體漢化價格

根據 Web 本地化的流程，網站本地化的費用由三部分組成:本地化頁面製作費用、文本和圖形本地化製作費用。

文本部分：文本部分與常規翻譯收費相同，詳細請查看翻譯報價。

圖形部分：如客戶無特殊要求則不收費，如有其他要求費用另議。

本地化製作費用：以網頁頁面計，一個頁面指一個 HTML、ASP、PHP 等類似文檔。30~100 元人民幣/頁面，或按照功能模組計費。

注意：詳細內容請瀏覽翻得好網站：www.findhow.hk/Chinese/wzbdh.html

= 特別提醒 =

費用結算時將由香港總部出具國際通用的《Invoice》(商業發票)或《Official Receipt》(正式收據)。中國大陸企業客戶如需稅務發票，可由集團下屬公司安排結算，並將收取相應金額的 10% 稅票費用。

4. 翻譯標準（摘要）

4.1 翻譯標準

制訂依據

以母語國的權威機構有關字體、辭彙、語法等方面的標準工具書為準，適當參考主流報刊的行文。

評估標準

1. 內容與原文嚴格一致，不得擅作增刪、無錯譯、漏譯。
2. 行文流暢易懂，斷句長短適中。
3. 使用規範化的字詞和語法：專業術語（行話）對譯準確。
4. 語氣和風格與原文貼近，版式與原文基本一致。

可獲豁免的情形

1. 由於文化背景及科技發展水準的差異，某些辭彙允許保留原詞或根據其含義創造新詞。
2. 由於表達習慣不同，允許改變原文的句子結構。
3. 原文中有含義重複的表達方式時，允許刪去重複部分；有省略部分時，允許增補字句。
4. 原文中夾雜與客戶無關的文字時，允許略去不譯，但必須在相關位置注明。
5. 其他被公認為可以豁免的情形。

譯文錯誤的分類

1. 錯譯：原文理解錯誤造成的譯文表達完全錯誤，可能造成內容錯誤。
2. 漏譯：因疏忽或故意偷工減料導致應翻譯的整句、整段語句沒有翻譯。
3. 瑕疵：語句可以達意但行文不流暢；用詞不符合行業通用規範；標點符號、數位錯誤，個別詞或個別含義未譯出等，屬於可讀性不良但常人仍能正確理解的缺陷。

譯員等級的分類

1. 翻譯行業的譯員大緻可分為初級翻譯、中級翻譯和高級翻譯。
2. 不同等級的譯員提供相應等級的翻譯服務，對行業類目也進行相應的細分，讓不同技術背景的譯員從事自身擅長的行業領域翻譯。

注意：詳細內容請瀏覽翻得好網站：www.findhow.hk/Chinese/fybz.html

4.2 服務等級的分類和區別

服務等級分類

根據翻得好品質控制要求，原則上分為快譯、普譯和精譯三個等級。三者的主要區別如下：

區別		快譯（參考級）	普譯（實用級）	精譯（出版級）
比率方面	錯漏率 0.5%	✓		
	錯漏率 0.1%		✓	
	錯漏率 0.0%			✓
譯審方面	初級翻譯	✓		
	中級翻譯		✓	
	高級翻譯			✓
	譯員自校	✓		
	高級審校		✓	
	資深審校			✓
服務方面	專業設計			✓
	圖片掃描		✓	✓
	打印刻錄		✓	✓
	蓋章鑒定		✓	✓
	電郵交稿	✓	✓	✓
	國內快遞		✓	✓
	國際快遞			✓
用途方面	普通信函	✓		
	參考資料	✓		
	商業文稿		✓	
	操作說明		✓	
	印刷書籍			✓
	合同協議			✓

注意：各種錯誤按處計算。錯誤率是指每千字譯文中的出錯處數。同一性質的錯誤每重複三次按一處計算。

5. 客戶服務

5.1 服務流程

規範科學的操作是確保翻譯服務品質、相互合作愉快的重要前提。

第一步：相互溝通

通過電話、傳真、Email、面談等充分溝通，使您對“翻得好”有全面的瞭解。

第二步：業務要求及報價

請告知您的服務要求：翻譯服務、多媒體製作、網站軟體本地化或其他具體要求。

第三步：客戶決策

您對“翻得好”進行綜合評價，決定是否委託我們提供服務。
如果決定委託，請簽署書面合同或填寫線上訂單後發送給我們。

第四步：定金

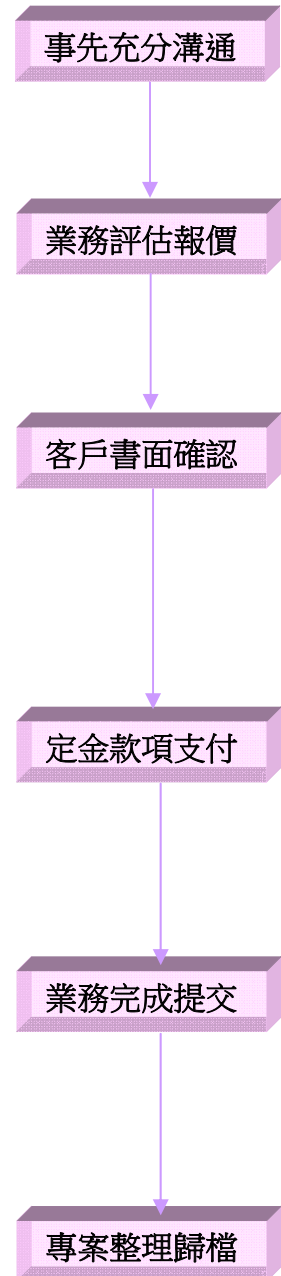
為了及時、準確、規範的完成翻譯服務、多媒體製作、網站軟體本地化或其他服務內容，“翻得好”要求預付部分定金。

第五步：譯稿或項目交付

您可以通過各種方式驗收譯稿或專案，我們的客服系統支援各種接收和交付方式。

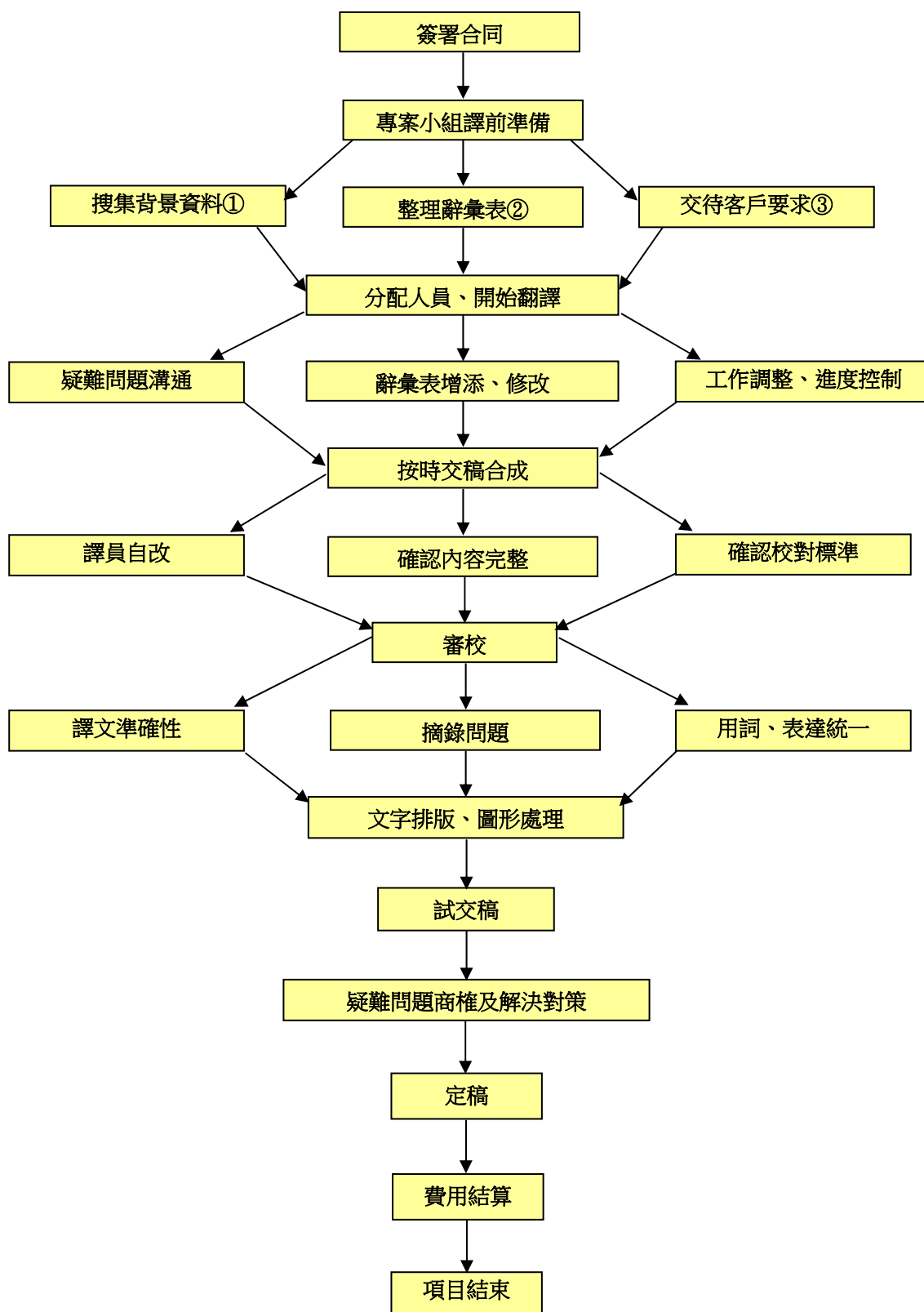
第六步：整理歸檔

“翻得好”將您的所有要求和客戶資訊，輸入客戶資料庫(保密內容除外)。
“翻得好”會在項目完成後跟蹤瞭解相關資訊，以便為您提供適時的服務。



附：

大型翻譯項目流程圖



5.2 客戶須知

香港翻得好國際集團有限公司及其關聯公司（以下簡稱“翻得好”）竭力為客戶提供高品質的翻譯服務。為了保護客戶的正當權益和更好地享受翻得好一流的翻譯服務，在業務委托之前請仔細閱讀客戶須知內容。

總則

翻得好依循“客戶至上”的信念，務求向客戶提供最優質的翻譯服務，以及為客戶節省成本和時間，最大程度地保護客戶權益，希望每位客戶能夠支援我們的翻譯程序。

客戶須知

在委托翻得好服務時，客戶應該：

1. 盡早計劃與安排翻譯委托，盡量給予充足的翻譯時間以便得到高質量的譯文。
2. 根據費用預算、譯稿用途等具體要求，選擇適合的翻譯等級（快譯、普譯、精譯）。
3. 提供清晰明確的原稿。如因原稿不清造成的翻譯問題，翻得好概不負責。
4. 詳細交代翻譯稿件的具體背景以及譯稿的主要用途，以確保翻譯有的放矢。
5. 事先明確說明譯稿在文字輸排、圖片處理、設計印刷和文檔格式等方面的制作要求。
6. 事先聲明相關稿件的商業機密、私密或其他重要資訊，以便翻得好采取預防保密措施。
7. 在支付相關費用後向翻得好收取規定的服務收據或發票，以求相關利益保證。
8. 將翻譯過程中可能發生的變更計劃及時通知翻得好，以免造成不必要的損失。
9. 在收到譯稿後一周內，將異議問題反饋給翻得好，以求免費修改至滿意為止。
10. 監督翻得好的服務質量，對服務不周或不滿之處可直接向香港總部投訴舉報。

免責條款

翻得好盡可能地按照服務標準為客戶提供保質守時的專業服務。如因不可預見因素、不可控制因素以及不可抗力因素等導緻的服務問題，翻得好將竭盡全力采取相應措施以盡可能地減少或避免損失，但對此類不可抗力導緻的客戶損失，翻得好不承擔任何責任。

投訴舉報

作為國際知名品牌，翻得好建立了嚴格的自我監管機制以及快速應對客戶反饋的品牌維護機制，以切實保障和維護客戶權益。翻得好在此鄭重承諾：對於**一般事件**，在**24小時**內給予答復，對於**重大事件**，在**72小時**內給予答復。

電話：(852) 26390098 65483535 傳真：(852) 26390958 電郵：webmaster@findhow.hk

6. 客戶案例

6.1 客戶案例

<p>通用汽車公司 GENERAL MOTORS 美國</p>	<p>豐田汽車 TOYOTA MOTOR 日本</p>
<p>福特汽車公司 FORD MOTOR 美國</p>	<p>通用電氣公司 GENERAL ELECTRIC 美國</p>
<p>(株)三井 MITSUI 日本</p>	<p>國際商用機器公司(IBM) INTL · BUSINESS MACHINES 美國</p>
<p>(株)三菱 MITSUBISHI 日本</p>	<p>戴姆勒一賓士公司 DAIMLEER.BENZ 德國</p>
<p>英／荷皇家殼牌公司 ROYAL DUTCH/SHELL GROUP 英／荷</p>	<p>大宇集團 DAEWOO 韓國</p>
<p>(株)伊藤忠 ITOCHU 日本</p>	<p>英國石油公司 BRITISH PETROLEUM 英國</p>
<p>沃爾瑪公司 WAL—MART STORES 美國</p>	<p>(株)日立 HITACHI 日本</p>
<p>(株)丸紅 MARUBENI 日本</p>	<p>大眾汽車有限公司 VOLKSWAGEN 德國</p>

<p>西門子集團公司 SIEMENS 德國</p>		<p>(株)東芝 TOSHIBA 日本</p>	
<p>美孚石油公司 MOBIL 美國</p>		<p>日本電氣公司 NEC 日本</p>	
<p>安聯公司 ALLIANZ 德國</p>		<p>東棉(株) TOMEN 日本</p>	
<p>(株)索尼 SONY 日本</p>		<p>惠普公司 (HP) HEWLETT—PACKARD 美國</p>	
<p>日產汽車 NISSAN MOTOR 日本</p>		<p>杜邦公司 E.I.DU PONT DE NEMOURS</p>	
<p>菲亞特公司 FIAT 義大利</p>		<p>德意志銀行 DEUTSCHE BANK 德國</p>	
<p>本田汽車 HONDA MOTOR 日本</p>		<p>(株)富士通 FUJITSU 日本</p>	
<p>聯合利華公司 UNILEVER 英國／荷蘭</p>		<p>RWE 集團 RWE GROUP 德國</p>	
<p>雀巢公司 NESTLE 瑞士</p>		<p>注意：詳細內容請瀏覽翻得好網站： www.findhow.hk/Chinese/fyal.html</p>	

7. 聯繫方式

翻得好全球連鎖機構	
香港尖沙咀店	地址：香港九龍尖沙咀加連威老道 20 号同順興商業中心 1302 室 電話：(852) 26390098 65483535 傳真：(852) 26390958 電郵： tsimshatsui@findhow.hk 
深圳福田店	地址：深圳市福田區福強路 1045 号深榮大廈 16A 室 電話：(0755) 33965931 13713750850 傳真：(0755) 33965932 電郵： futian@findhow.hk 郵編：518045 
北京國貿店	地址：北京市朝陽區光華路 2 号陽光 100 國際公寓 A 座 1703 室 電話：4006-315-316 135200668322 傳真：(010) 58857003 電郵： chaoyang@findhow.hk 郵編：100026 
上海曲陽店	地址：上海市虹口區曲陽路 838-7 号（複城國際店舖） 電話：(021) 65520866 18918929276 傳真：(021) 65520966 電郵： hongkou@findhow.hk 郵編：200437 
廣州天河店	地址：廣州市天河區黃埔大道陶育路 82 号暨南商務中心 207 室 電話：4006315316 15918477177 傳真：(020) 62351626 電郵： tianhe@findhow.hk 郵編：510074 
長春綠園店	地址：長春市綠園區西安大路 2800 号藍天高層 B 座第一單元 1501 室 電話：4006-315-316 15278881897 傳真：(0431) 86041041 電郵： lv yuan@findhow.hk 郵編：130062 

注意：詳細內容請瀏覽翻得好網站：www.findhow.hk/Chinese/lxf.html

手冊內容如因服務需要而更改，恕不另行通知。其他更多詳情敬請流覽網站：www.findhow.hk