

營造國際生活環境標準作業流程手冊—3

# 地方政府雙語標示標準作業手冊



105 年 12 月

## 目錄

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| 前言.....                        | 3 |
| 壹、理論篇 .....                    | 3 |
| 1.1 目標 .....                   | 3 |
| 1.2 雙語化指示標準作業流程 .....          | 3 |
| 圖 01 雙語化指示標準作業流程 .....         | 3 |
| 貳、操作篇 .....                    | 4 |
| 2.1 行政篇-運作原則與流程 .....          | 4 |
| 表 01 雙語標示的評估需求表.....           | 4 |
| 2.2 架構篇-運作實務與流程.....           | 5 |
| 表 02 雙語標示的申請作業流程與審核流程.....     | 5 |
| 圖 02 審核流程圖.....                | 5 |
| 表 03 雙語化執行細則.....              | 6 |
| 表 04 雙語化翻譯原則（包括專有名詞、通用名詞）..... | 6 |
| 表 05 雙語化標示範例.....              | 7 |

## 前言

地方政府需要配合國際化，建立雙語標語與標示，過去發現很多雙語標誌由於行政作業疏失或國際化的認知不足，常有讓國際人士感到困惑，且造成環境的雙語化污染。因此本手冊希望提供標語跟標示的標準化作業方式與流程，以改善各地方政府的雙語環境。

## 壹、理論篇

雙語標示為建置國際友善環境的一環。行政院於 2002 年開始推動三階段的國際友善環境計畫，其中環境建構主要以雙語標示與標語為主。歷經十年，整體政府機關雙語環境滿意度甚佳。然而，由於翻譯錯誤或國情不同，部分雙語環境之建置，仍嫌疏漏。

### 1.1 目標

雙語環境的建置，從標語、標示及道路指標為主，必須考量 5C 原則：Consistent（一致性），Clear（清楚），Concise（精確），Comprehensible（可理解、可辨識），Correct（正確性）

**一致性：**相同之地標、路標或各項標示與用語，同指相同事物，其英文用詞應一致。如道路或地名之名稱翻譯，國道、省道或交通工具上之地名翻譯應一致。

**清楚：**任何指標或標示，必須清楚明白，一目了然，不需多加解釋。

**精確：**指標之雙語對照，不必中文逐字翻譯，而是必須以國際人士之理解及國際通用之語言標示。如小心地板濕滑，Wet Floor 即可，不必翻譯“小心”二字。

**可理解：**任何標語或標示英語化，以國際人士之理解為主，必要時可以使用國際通用之符碼，輔助認知。

**正確：**任何道路指標或標語標示，必須力求英文正確，以免造成誤解。此外，大抵這些指示，都是政府公告，應求正確，以免引起困擾或糾紛。

### 1.2 雙語化指示標準作業流程

各地方政府在建置雙語環境時，應採取統一之作業流程，不應任由各局處室自行翻譯或委託廠商翻譯，造成雙語標示混亂或不統一。相關之作業流程如下：



圖 01 雙語化標示標準作業流程

## 貳、操作篇

### 2.1 行政篇-運作原則與流程

地方政府本於國際友善環境需求，配合國際觀光及外籍住民之生活，在相關之政府及公共領域或舉辦國際活動時，應進行雙語化之規劃。任何公共建設、國際性活動或有關住民之生活公告（如停班、停課通知），均應進行雙語化。

表 01 雙語標示的評估需求表

| 雙語標示或指示項目        | 符合國際化指標需求（本指標可參考《地方政府國際環境建置與服務評估手冊》） | 優先次序<br>H 高度優先<br>M 中度優先<br>L 低度優先 | 執行單位 | 預算及執行時程              |
|------------------|--------------------------------------|------------------------------------|------|----------------------|
| 道路指標             |                                      | H                                  | 建設局  | 依照首長施政理念，列入短期目標，編列預算 |
| 景點標示             |                                      | H                                  | 觀光局  | 依照首長施政理念，列入短期目標，編列預算 |
| 景點說明             |                                      | H                                  | 觀光局  | 依照首長施政理念，列入短期目標，編列預算 |
| 辦公室指標            |                                      | M                                  | 祕書處  | 依照首長施政理念，列入中期目標，編列預算 |
| 辦公室樓層            |                                      | M                                  | 祕書處  | 依照首長施政理念，列入中期目標，編列預算 |
| 文化活動             |                                      | M                                  | 文化局  | 依照首長施政理念，列入中期目標，編列預算 |
| （以下可依照國際化生活指標填入） |                                      |                                    |      |                      |
|                  |                                      |                                    |      |                      |
|                  |                                      |                                    |      |                      |

## 2.2 架構篇-運作實務與流程

任何文件或標示標語之雙語化，必須經過國際化推動小組評估或由業務單位依照其需求，提出雙語化之需求，經過審核及評估通過，委託專責人士翻譯及審稿，最後由國際化推動小組或其委託之翻譯專業人士，進行最後驗收工作，使得公告或上線。

有關單位之網頁雙語化之作業，另行訂定〈地方政府網頁國際化作業手冊〉。

表 02 雙語標示的申請作業流程與審核流程

| 雙語化文件名稱        | 承辦單位及人員<br>(聯絡資訊) | 處理方式   | 預估完成日期    |
|----------------|-------------------|--------|-----------|
| (外國公司投資<br>規範) | 產業發展局             | 委託廠商翻譯 | 3/08/2016 |
|                |                   |        |           |

審核：

國際化小組：

縣府計畫處：

縣府國際化主管

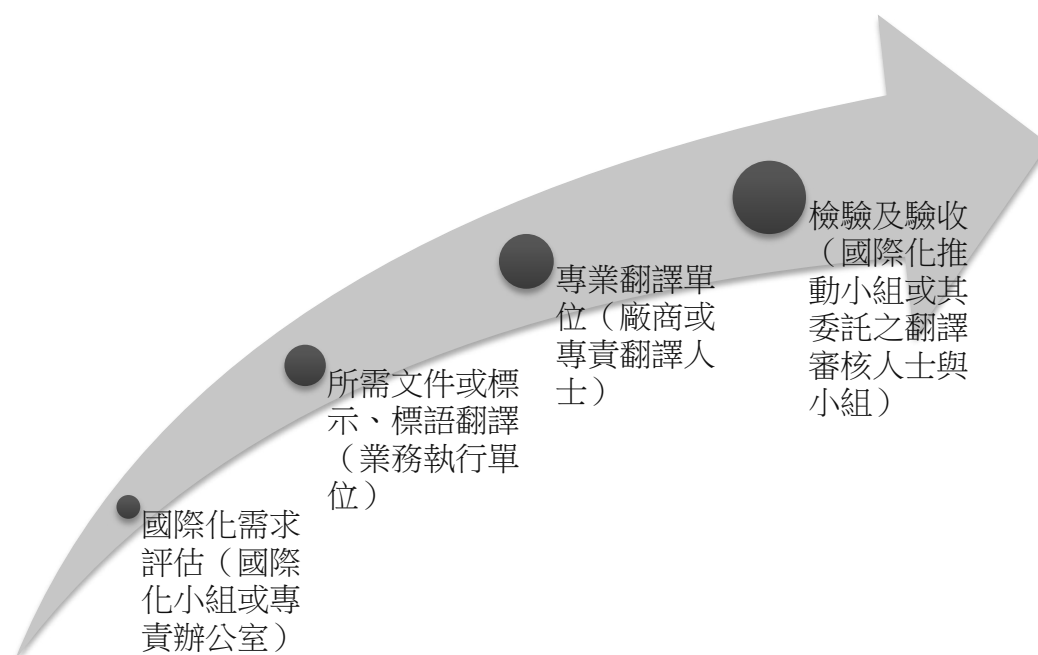


圖 02 審核流程圖

### 表 03 雙語化執行細則

各地方政府對於雙語標示，可依此以下細則，進行實地操作：

- (一) 本單位文件、公告或道路指示、標語雙語化，原則上以中英文為主。如有特殊需求，經國際化推動小組評估，則可另進行其他外語之翻譯作業。
- (二) 業務單位，配合國際化生活環境指標體系，可依其權責單位，提出雙語化之需求，經國際化推動小組評估，得編列預算，進行雙語化。
- (三) 雙語化之進行，以符合國際人士之通用習慣為主，不必逐字或逐項翻譯。
- (四) 任何雙語化之文件或標示、標語，必須經過國際化推動小組驗收後，始得公開。
- (五) 各單位舉辦任何活動，必須進行國際化評估，並配合首長施政理念。參考《地方政府國際化推動小組組織及運作手冊》，推動相關之國際化工作。其有必要者，必須雙語化。
- (六) 政府單位、交通系統及公眾場所，應落實雙語化。
- (七) 雙語化不僅涵蓋靜態資料，且應提供動態資料與更新（如停課、停班、停水、停電等。靜態資料之雙語也應每三個月定期更新。
- (八) 國際化推動小組，應針對單位雙語化提供諮詢服務或協助翻譯事務，並針對各項靜態及動態資料，進行審核、監督與驗收之工作。




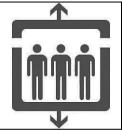
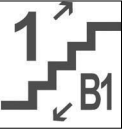
### 表 04 雙語化翻譯原則（包括專有名詞、通用名詞）

- (一) 專有名詞之翻譯，除依照既有傳統或原有翻譯外，大抵採用音譯及意譯。其中音譯，應採用國際通用之漢語拼音；意譯主要使用於文化或歷史地名、路標或建築物，表現其文化與歷史與在地特色。
- (二) 各地之路名翻譯應統一，必要時由建設局或交通局，協調中央與相關單位，取得一致。此外，也應協調郵局或交通單位，進行道路名稱或地名翻譯之統一。
- (三) 本指標翻譯原則制定前，所有錯誤或不統一的翻譯，應即日起且限期，以臨時標示（電腦印製標示）即時修正、替換。
- (四) 標示、標語之翻譯，主要以使用者為依歸，務求清楚及精確，必要時得使用國際通用之符碼。請參考國際標準化組織(International Organization of Standardization, ISO)所提供之多面向符碼授權。  
[http://www.iso.org/iso/home/store/graphical\\_symbols.htm](http://www.iso.org/iso/home/store/graphical_symbols.htm)
- (五) 任何標示或標語、指示之雙語，不應以逐字翻譯行之，而應以國際通用之表達方式或國際人士易於辨識之英文。
- (六) 有關公部門之雙語翻譯及使用原則，可參考國發會出版之《營造國際友善環境》工作手冊  
(<http://www.ndc.gov.tw/cp.aspx?n=B39843CCB1EA045D>)。

表 05 雙語化標示範例：詳細之範例，可參考國發會出版之《營造國際友善環境》工作手冊。

### 機關常用場所標示雙語詞彙及符碼參考表

| 分類              | 中文                  | 英文                                | 符碼 / 標示牌參考範例 |
|-----------------|---------------------|-----------------------------------|--------------|
| 1. 行政區域<br>空間標示 | 櫃台                  | Information Desk                  |              |
|                 | 來賓 ( 訪客 ) 登記<br>登記台 | Visitor Registration<br>(Counter) |              |
|                 | 行政區                 | Administration Area               |              |
|                 | 行政中心                | Administration Center             |              |
|                 | 文件室                 | Document Room                     |              |
|                 | 檔案室                 | Archives                          |              |
|                 | 業務室                 | Administration Office             |              |
|                 | 總收文 / 收文室 / 收<br>文  | Mail Room (Inbound)               |              |
|                 | 記者招待室 / 新聞連<br>絡室   | Press Room                        |              |
|                 | 會議室                 | Conference Room                   |              |
|                 | 視聽室                 | Audiovisual Room                  |              |
|                 | 圖書室                 | Library                           |              |
|                 | 影印室                 | Copy Room                         |              |
|                 | 禮堂                  | Auditorium                        |              |
|                 | 多媒體室                | Multimedia Room                   |              |
|                 | 上班時間                | Office Hours                      |              |
|                 | 值班室 / 值日室           | Duty Room                         |              |
|                 | 意見箱                 | Suggestion Box /<br>Suggestions   |              |
|                 | 公佈欄 ( 區 )           | Bulletin Board                    |              |
|                 | 巡邏箱                 | Patrol Box                        |              |

| 分類           | 中文       | 英文                                                                                    | 符碼 / 標示牌參考範例                                                                                              |
|--------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. 環境及空間配置標示 | 樓層配置圖    | Floor Plan                                                                            |  <p>(建議英文字體可再放大)</p>   |
|              | 場所平面圖    | Floor Plan                                                                            |  <p>(建議英文字體可再放大)</p>   |
|              | 入口       | Entrance                                                                              |                                                                                                           |
|              | 出口       | Exit                                                                                  |                                                                                                           |
|              | 東 2 出口   | East Exit 2                                                                           |                                                                                                           |
|              | ___ 樓入口  | ___ Floor Entrance                                                                    |                                                                                                           |
|              | 1 號入口    | Entrance I                                                                            |                                                                                                           |
|              | 現在位置     | You Are Here                                                                          |                                                                                                           |
|              | 大廳 / 營業廳 | Lobby                                                                                 |                                                                                                           |
|              | 正門 / 大門  | Main Entrance / Main Gate                                                             |                                                                                                           |
|              | 側門       | Side Entrance                                                                         |                                                                                                           |
|              | 廣場       | Plaza                                                                                 |                                                                                                           |
|              | 地下室      | Basement                                                                              |                                                                                                           |
|              | 汽車停車場    | Parking Lot                                                                           |  <p>(建議英文字體可再放大)</p> |
|              | 電梯       | Elevator                                                                              |                      |
| 樓梯           | Stairs   |  |                                                                                                           |





| 分類           | 中文         | 英文                            | 符碼 / 標示牌<br>參考範例                                                                      |
|--------------|------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. 環境及空間配置標示 | 集合區        | Assembly Area                 |    |
|              | 展示區        | Exhibition Area               |                                                                                       |
| 3. 服務場所及設施標示 | 服務中心       | Service Center                |    |
|              | 接待室        | Reception Room                |                                                                                       |
|              | 茶水間        | Kitchen                       |    |
|              | 飲水機        | Drinking Fountain             |   |
|              | 洗手間        | Restroom                      |  |
|              | 公用電話       | Public Telephone              |  |
|              | 嬰兒換尿布台     | Diaper Change                 |  |
|              | 哺乳室 / 育嬰室  | Infant Care /<br>Nursery Room |  |
|              | 餐廳         | Restaurant                    |  |
|              | 小餐廳 / 咖啡簡餐 | Cafeteria / Coffee Shop       |  |


| 分類           | 中文        | 英文                                   | 符碼 / 標示牌參考範例                                                                          |
|--------------|-----------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. 服務場所及設施標示 | 休息區       | Lounge                               |                                                                                       |
|              | 等候區       | Waiting Area                         |    |
|              | 登記處 / 掛號處 | Registration                         |                                                                                       |
|              | 售票處       | Ticketing                            |    |
|              | 上網區       | Internet Area                        |                                                                                       |
|              | 兒童遊戲區     | Play Area / Playground (室外)          |                                                                                       |
|              | 書報區       | Periodicals / Newspapers & Magazines |                                                                                       |
|              | 寄物櫃       | Lockers                              |  |
|              | 垃圾桶       | Trash                                |  |
|              | 資源回收      | Recycling                            |  |
|              | 快照機       | Photos                               |                                                                                       |
|              | 愛心傘       | Umbrellas for Your Convenience       |                                                                                       |
|              | 愛心輪椅      | Courtesy Wheelchairs                 |                                                                                       |
|              | 志工服務台     | Volunteer Service (Counter)          |                                                                                       |
|              | 服務項目      | Services                             |                                                                                       |
|              | 服務鈴       | Service Bell                         |                                                                                       |
|              | 身心障礙專用    | Disabled Only                        |  |
|              | 手機服務區     | Cellular Phone Service Area          |                                                                                       |

| 分類             | 中文       | 英文                                | 符碼 / 標示牌<br>參考範例                                                                      |
|----------------|----------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. 服務場所及設施標示   | 失物招領     | Lost and Found                    |    |
|                | 兒童室      | Children's Room                   |                                                                                       |
|                | 販賣部      | Gift Shop / Souvenirs / Kiosk(亭式) |                                                                                       |
|                | 福利社      | Convenience Store                 |                                                                                       |
|                | 點心販賣部    | Snack Bar                         |                                                                                       |
| 4. 緊急及逃生相關設備標示 | 逃生路線圖    | Evacuation plan                   |                                                                                       |
|                | 避難所      | Emergency Shelter                 |    |
|                | 疏散方向     | Evacuation Route                  |                                                                                       |
|                | 安全門或逃生出口 | Emergency Exit                    |  |
|                | 逃生指示燈    | Emergency Exit Light              |                                                                                       |
|                | 消防栓      | Hydrant                           |  |
|                | 消防斧      | Fire Axe                          |                                                                                       |
|                | 滅火器      | Fire Extinguisher                 |  |
|                | 防煙面罩     | Antismoke Mask                    |                                                                                       |
|                | 緩降機      | Escape Sling                      |                                                                                       |
|                | 逃生梯      | Emergency Stairs                  |                                                                                       |
|                | 緊急按鈕     | Emergency Button                  |  |

| 分類             | 中文                           | 英文                                    | 符碼 / 標示牌<br>參考範例                                                                      |                                                                                       |
|----------------|------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. 緊急及逃生相關設備標示 | 緊急電源                         | Emergency Power                       |                                                                                       |                                                                                       |
|                | 失火警鈴                         | Fire Alarm                            |                                                                                       |                                                                                       |
|                | 消防沙                          | Sand for Emergency Use                |                                                                                       |                                                                                       |
|                | 消防泵間                         | Fire Fighting Pump Room               |                                                                                       |                                                                                       |
|                | 消防送水口                        | Hydrant                               |                                                                                       |                                                                                       |
|                | 緊急照明燈                        | Emergency Light                       |                                                                                       |                                                                                       |
|                | 緊急電話                         | Emergency Phone                       |                                                                                       |                                                                                       |
|                | 濃煙逃生袋                        | Emergency Smoke Bag                   |                                                                                       |                                                                                       |
|                | 警鈴                           | Alarm                                 |                                                                                       |                                                                                       |
|                | 水帶箱                          | Fire Hose                             |    |                                                                                       |
|                | 救生圈                          | Life Buoy                             |                                                                                       |                                                                                       |
|                | 緊急時，請打破玻璃                    | In Case of Emergency,<br>Break Glass. |                                                                                       |                                                                                       |
|                | 5. 禁制、警告及告示標示<br><br>(1) 禁制類 | 禁止吸菸                                  | No Smoking                                                                            |  |
|                |                              | 禁止攀爬                                  | No Climbing                                                                           |  |
| 禁止飲食           |                              | No Food or Drink                      |  |                                                                                       |
| 禁止拍攝           |                              | No Photography                        |  |                                                                                       |
| 禁止閃光燈          |                              | No Flash                              |  |                                                                                       |
| 禁止採摘花朵         |                              | Do Not Pick Flowers                   |  |                                                                                       |

| 分類      | 中文              | 英文                                                | 符碼 / 標示牌<br>參考範例                                                                      |
|---------|-----------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) 禁制類 | 禁丟垃圾            | No Littering                                      |    |
|         | 禁止踐踏草地          | Keep Off the Grass                                |    |
|         | 禁止游泳            | No Swimming                                       |    |
|         | 禁止攜帶寵物          | No Pets                                           |   |
|         | 請勿進入            | No Entry                                          |  |
|         | 請勿觸摸            | Do Not Touch                                      |  |
|         | 請勿停車 / 禁止停車     | No Parking                                        |  |
| (2) 警告類 | 閒人勿進 / 來賓止步     | Authorized Personnel Only                         |                                                                                       |
|         | 請勿靠近            | Keep Away                                         |                                                                                       |
|         | 嚴禁張貼            | No Posting                                        |                                                                                       |
|         | 危險 / 注意         | Danger/ Caution                                   |  |
|         | 高壓電危險 /<br>小心觸電 | Danger! High Voltage /<br>Caution: Electric Shock |  |

| 分類      | 中文                 | 英文                                             | 符碼 / 標示牌參考範例                                                                                          |
|---------|--------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (2) 警告類 | 當心地滑               | Caution! Slippery Floor                        |                    |
|         | 小心階梯               | Caution! Down / Upstair(s)                     |                    |
|         | 注意號誌               | Signals Ahead                                  |                                                                                                       |
|         | 保持距離               | Keep Distance                                  |                                                                                                       |
|         | 水深危險               | Danger! Deep Water                             |                                                                                                       |
|         | 當心兒童               | Caution! Children                              |                                                                                                       |
| (3) 告示類 | 服務時間               | Office Hours                                   |                                                                                                       |
|         | 請佩掛識別證             | Please Show ID                                 |                                                                                                       |
|         | 開會時請關機             | Please Turn Off Your Cell Phone During Meeting |                   |
|         | 施工中                | Under Construction                             |                  |
|         | 維修中                | Maintenance in Progress                        |                                                                                                       |
|         | 請走正門               | Please Use Main Entrance                       |                                                                                                       |
|         | 請保持清潔              | Please Keep Our Environment Clean              |                                                                                                       |
|         | 請用雨傘套              | Please Use Plastic Umbrella Cover              | <br>(建議英文字體可再放大) |
|         | 請隨手關燈              | Turn Off Lights When Leaving                   |                                                                                                       |
|         | 請保持安靜              | Please be quiet                                |                                                                                                       |
|         | 宣導資料 / 歡迎取閱 / 免費索取 | Brochures                                      |                                                                                                       |
| 男賓止步    | Female Only        |                                                |                                                                                                       |

| 分類 | 中文   | 英文                    | 符碼 / 標示牌參考範例                                                                        |
|----|------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|    | 員工專用 | Staff Only            |                                                                                     |
|    | 輕聲細語 | Please talk quietly   |                                                                                     |
|    | 保持關門 | Keep Door Closed      |                                                                                     |
|    | 節約用水 | Please Conserve Water |  |
|    | 節約用電 | Save Energy           |                                                                                     |

\*\* 有關機關行政及公共場所相關常用雙語詞彙可至國家教育研究院「雙語詞彙、學術名詞暨辭書資訊網」查詢參考。

\*\* 相關場所符碼參考資源：

1. 「公共標示常用符碼設計參考指引」  
<http://www.ndc.gov.tw/m1.aspx?sNo=0030599#.VGqtjzSUc2c>。
2. 國際標準化組織 ( International Organization for Standardization, ISO) 符碼  
[http://www.iso.org/iso/home/store/graphical\\_symbols.htm](http://www.iso.org/iso/home/store/graphical_symbols.htm)。
3. 美國平面設計協會 (American Institute of Graphic Arts, AIGA) 及美國交通部 (Department of Transportation, DOT) 合作設計的交通相關符碼標示系統  
<http://www.aiga.org/symbol-signs/>。

\*\* 中、英文雙語標示牌，其中、英文字體比例，建議可依標示牌實際尺寸，以清楚、易讀為原則做適當調整。

