

建構國際生活環境調查及輔導機制

地方政府雙語標示標準作業手冊

主辦機關：國家發展委員會

執行機關：台灣全球化教育推廣協會

案號：NDC-DSD-104-003

105年6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 H 高度優先 M 中度優先 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 (聯絡資訊)	處理方式	預估完成日期
(外國公司投資 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

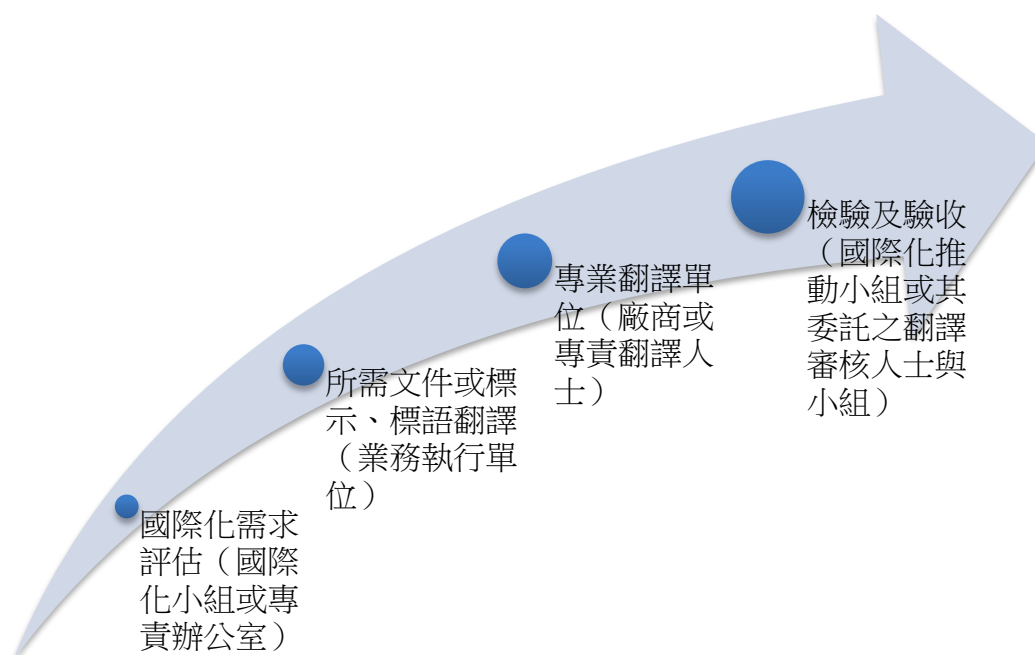


圖 02 審核流程圖

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
- (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。

一、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 空間標示	櫃台	Information Desk	
	來賓 (訪客) 登記 登記台	Visitor Registration (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 文	Mail Room (Inbound)	
	記者招待室 / 新聞連 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 / 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 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 / 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 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 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, Break Glass.		
5. 禁制、警告及告示標示 (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 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 / 小心觸電	Danger! High Voltage / 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	 (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。

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。