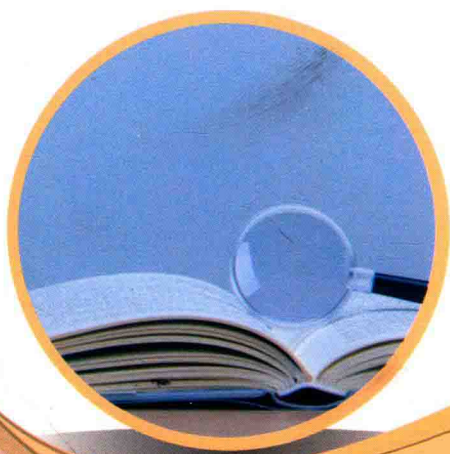


翻译服务中的 质量研究

陈定刚 著



NORTHEAST NORMAL UNIVERSITY PRESS
WWW.NEUP.COM

东北师范大学出版社

翻译服务中的 质量研究

陈定刚 著

——以汉译《三菱汽车维修手册》为例

A Study of Quality in Translation Service

——A Case Study of LangPro Chinese Version of Mitsubishi Service Manual

NORTHEAST NORMAL UNIVERSITY PRESS
WWW.NEUP.COM

东北师范大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

翻译服务中的质量研究 / 陈定刚著. -- 长春: 东北
师范大学出版社, 2017.11
ISBN 978-7-5681-2754-7

I. ①翻… II. ①陈… III. ①翻译—研究 IV. ①H059

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 297320 号

☐ 策划编辑: 王春彦

☐ 责任编辑: 卢永康

☐ 封面设计: 优盛文化

☐ 责任校对: 房晓伟

☐ 责任印制: 张允豪

东北师范大学出版社出版发行
长春市净月经济开发区金宝街 118 号 (邮政编码: 130117)

销售热线: 0431-84568036

传真: 0431-84568036

网址: <http://www.nenup.com>

电子函件: sdebs@mail.jl.cn

河北优盛文化传播有限公司装帧排版

北京一鑫印务有限责任公司

2018 年 2 月第 1 版 2018 年 2 月第 1 次印刷

幅画尺寸: 170mm×240mm 印张: 11.5 字数: 217 千

定价: 41.00 元

摘要

随着经济全球化的发展,中国改革开放持续深入,国际化进程不断加快,全方位、宽领域、多层次的对外交流与合作日益频繁,催生了巨大的翻译需求。特别是“入世”以后,中国政府的“引进来”和“走出去”政策使得外商来华投资和中国对外投资更加活跃,推动了中国翻译服务业进一步发展壮大。而北京奥运会、上海世博会和广州亚运会的成功举办和第18届世界翻译大会的胜利召开更为翻译服务业带来了前所未有的发展机遇。

然而,中国的翻译服务业经过30多年的发展,虽然在翻译公司的数量和市场规模上实现了爆发式的增长,使得中国已然成为当之无愧的“翻译大国”,但近年来,翻译服务中的质量问题日趋突出,严重制约和阻碍着翻译公司乃至翻译产业的发展,各界对翻译质量的消极评论和负面声音随时可闻可见。在国内翻译服务起步较早的广州地区,部分翻译公司因为质量之困而被迫改行、混营或淡出市场。

2010年,作者对全国50家翻译公司的质量状况进行了调查,结果显示,仅有12家翻译公司的质量“又稳又好”;有26家翻译公司的质量表现为“总体还行,有时会有投诉”;有8家翻译公司的质量“一般,时好时坏”;另有2家翻译公司明确表示“质量做不上去”,可见,质量问题是翻译公司共同面临的问题,具有普遍性和广泛性。作者对受访公司反映的36个质量问题进行归纳和总结,发现当前翻译公司的质量问题主要表现为:领导和管理不力;资源(包括人力、工作环境、技术设备和财务等)支持不力;程序和制度不力、营销(盲目营销或过度营销)不力、生产过程不力、顾客关系不力以及教育和培训不力等。

长期以来,针对翻译产业和翻译服务进行的研究基本处于边缘和零星的状态,导致翻译行业缺少科学、健康发展的理论基础。穆雷和蓝红军对2010年国内26种外语类专业期刊刊发的以翻译为主题的690篇文章进行分类统计,其中关于翻译管理研究的文章仅有3篇,占621篇研究论文的0.5%。

作者对国内外的相关质量研究成果进行了梳理和研析,发现当前职业或商业翻译质量研究主要分为三类:第一类是以文本为中心的质量研究,如功能理论等,研究者选择对文本的功能进行研究,提出文本的目的决定文本的翻译等观点。功能理论超越了传统的语言学限制,把质量研究从狭隘的文本对等开拓性引向文本的功能,提出了翻译的充分性观点。这类研究以个人译者的立场为研究出发点,未考虑现代翻译服务企业的经营环境,也未对质量的产生和形成过程进行描述。但文本的目的论观点和翻译充分性观点对翻译服务中的质量研究依然具有重要意义,体现了质量是顾客满意的本质。第二类针对质量影响因素的研究,如吉尔和布朗等,他们同样以个人译者身份的立场,关注和研究职业翻译中的质量因素,如文本因素、翻译目的、翻译步骤、翻译速度、时间和价格等。因素研究可以有针对性地解决质量过程中出现问题,通过对因素的跟踪和测量,可以持续地改进过程质量。但是,在翻译服务经营中,质量因素纷繁复杂、变化多端,脱离过程纯粹地研究因素无疑是本末倒置,因为因素总是存在于质量过程中,通过过程对质量实施影响。第三类是质量的生产过程研究,如吕和发、朱建民等,他们将质量研究重点置于翻译的译、校、审、排等生产环节,而轻视或忽略了对质量结果同样重要的管理过程、支持过程、营销过程等,认为翻译公司的质量是生产过程的结果。

作者通过对 50 家翻译公司质量过程调查发现,所有翻译公司的质量形成过程都包括了公司的各个经营部门。而 12 家质量“又好又稳”的翻译公司的成功经验也显示,公司的质量是公司各个过程和环节共同努力的结果。

本文运用理论研究和实证研究相结合、定性研究和定量研究相结合以及描述和解释的方法,在全面质量管理理论的框架下,对 50 家翻译公司的质量过程进行研究和分析。全面质量观认为,质量是对顾客需求的满足程度,它产生和形成于组织的全过程,是全员共同努力的结果;质量始于顾客需求的识别,终于顾客需求的满足,组织的一切质量努力都是以顾客满意为目标,顾客满意贯穿于组织的全过程。全面质量在实践中是动态的和发展的,通过过程质量的不断提高而实现持续改进。本文通过对 50 家翻译公司质量过程进行归纳,总结出翻译公司的典型过程,包括翻译过程、校对过程、审核过程、检验过程、排版过程、计划过程、预处理过程、人才配备过程、资源配置过程、培训/教育过程、营销过程等,并对这些过程对质量的作用和影响进行深入分析,得出翻译公司的质量形成于公司的全过程,进而对顾客需求进行分析,论证翻译服务中的质量努力都是为了满足顾客的需求,实现顾客满意。因此,在翻译服务中,质量是全面质量。根据全面质量的要求,翻译公司在经营实践中,应该主动、自觉地加强全过程建设,而非单纯的生产过程建设;以顾客需求

为出发点,持续改进,实现顾客满意,提升顾客的满意度和忠诚度;鉴于顾客需求的多样性和差异性,应根据自身的过程能力和质量能力成熟度,实施差异化策略,避免盲目接单;对顾客需求进行有取舍的柔性应对,通过持续的顾客满意来实现持续的质量改进。

作者通过对广州市联普翻译有限公司汉译《三菱汽车维修手册》的全过程进行实地考察,分析和研究了联普翻译公司在顾客接洽阶段、译前准备阶段、翻译阶段、译后阶段的全部质量过程,包括顾客询价应对、试翻译、报价、签订翻译委托书和翻译服务合同、签发开工令、制定项目估算和翻译计划书、人员(翻译、审核、校对、排版、库操作人员等)准备、工作环境准备、TRADOS平台及库准备、参考资料和工具书准备、过程设计和制定、翻译过程、审核过程、公司抽查过程、校对过程、检验过程、交稿、顾客反馈、修订过程、二次交稿、归档和入库、结项等20多个过程和步骤,而其中每个过程又涉及实施计划、实施方法和执行标准等。参与人员几乎横跨公司的所有职能部门,公司领导、人事行政、财务、翻译、审核、校对、检验、排版、库操作、档案,甚至司机都参与了项目的实施。联普翻译的项目实践印证了翻译质量形成于翻译公司的全过程,是所有部门和全体人员共同参与的结果。在翻译过程中,始终围绕“顾客满意”这条主线进行。从顾客需求竞投阶段开始,所有过程均体现公司人性化的顾客服务和力争超越顾客期望的追求。在翻译服务中,质量是全面质量。

本文仅对国内翻译服务中的笔译服务进行尝试性研究,在材料和对象的选择上或有不足,将在后续研究中逐步改进、延伸和扩展。

关键词:翻译服务,全面质量,顾客满意,质量能力成熟度,翻译产业

ABSTRACT

This thesis attempts to research the quality in translation service. With the progress of economic globalization, the deepening of China's reform and opening up, and the acceleration of internationalization, all-around, wide-range, multi-layer foreign exchanges and cooperation are increasingly frequent, giving rise to a huge demand for translation. In particular, the "bringing in" and "going out" policy of the Chinese government has further activated foreign investment in China and China's overseas investment after China's accession to the WTO, further promoting the development of the Chinese translation service industry. The success of the Beijing Olympic Games, the Shanghai World Expo, the Guangzhou Asian Games and the 18th FIT World Congress in Shanghai has brought unprecedented opportunities to the translation service industry.

However, although the number of companies and the market size in the domestic translation industry have undergone explosive growth over 30 years of development, making China a "major translation country" in the world, quality has become a crucial issue in the translation services in recent years, which severely restricts and hinders the development of translation companies and even the entire industry. Negative comments or voices on translation quality can be seen or heard from time to time. In Guangzhou, a pioneer Chinese city in translation services, some translation companies have been forced to switch to other trades, engage in mixed operation or exit from the market due to quality problems.

In 2010, the author conducted a quality survey on 50 translation companies nationwide. The results showed that the translation quality of only 12 companies was "stable and sound", that of 26 companies "generally passable and sometimes unacceptable", and that of 8 companies "ordinary and unstable", and the other two companies expressed that they "cannot reach higher quality levels." It can be seen that quality is a common and extensive issue for translation companies. By summing up the 36 quality problems reflected by the subject companies, the author has found that quality problems of translation companies today are mainly shown in ineffective leadership and management, ineffective resource support (including workforce, working environment, technical equipment and finance), ineffective procedures and institutions, ineffective marketing (including blind or excessive marketing), ineffective production process, ineffective customer relations, and ineffective education and training.

For a long time, studies on the translation industry and translation services have remained marginal and scattered, so that there is a lack of a theoretical base of scientific and healthy development for the translation industry. Mu Lei and Lan Hongjun have classified 690 articles on translation published in 26 specialized foreign language periodicals in 2010, in which there were 3 articles on translation management research only, accounting for 0.5% of the 621 research papers.

The author has sorted out and analyzed relevant domestic and foreign quality research

findings, and found that current professional or commercial studies on translation quality are divided into three categories mainly. The first category includes text-centered quality studies, such as functional theories, where text functions are studied, and such views as the purpose of a text determines its translation are proposed. Functional theories surpass the traditional linguistic restrictions, divert translation studies from narrow textual equivalence to textual function innovatively, and propose the concept of translation adequacy. Such studies are based on the standpoint of individual translators, but give no consideration to the business environment of modern translation service providers, and fail to describe the production and formation process of quality. However, the views of text teleology and translation adequacy are still of great significance for quality studies in translation services, and reflect that quality is the essence of customer satisfaction. The second category includes studies on quality-affecting factors, such as Gile and Brown. They also pay attention to and study quality-affecting factors in professional translation from the perspective of individual translators, such as textual factors, and purpose, steps, speed, time and price of translation. Factor studies can solve problems arising from the quality process pertinently, and improve process quality continually by tracking and measuring such factors. However, in translation services and operations, quality-affecting factors are so complex and changeable that simply studying factors away from the process is undoubtedly to put the incidental before the fundamental, because factors always lie in the quality process, and impose influence on quality through the process. The third category includes studies on the production process of quality, such as the studies of Lu Hefa and Zhu Jianmin. Their quality studies are just focused on translation, proofreading, review, typesetting and other production operations of translation, while undervalue or ignore the management, support and marketing processes that are equally important for the quality outcome by thinking that the quality of a translation company is the outcome of the production process.

In the survey on the quality processes of 50 translation companies the author has found that the quality formation process of any translation company involves all its departments. The success experience of the 12 companies with “stable and sound” quality reveals that the quality of a company is the outcome of the joint efforts of all processes and aspects of the company.

The author further studies and analyzes the quality processes of 50 translation companies using a combination of theoretical and empirical methods as well as qualitative and quantitative methods within the framework of total quality management theory. Total quality theory thinks that quality is the degree to which customer needs are met, results from the whole process of an organization and is the outcome of the joint efforts of all staff members. Translation quality begins with the identification of customer needs and ends with the satisfaction of customer needs. All quality efforts of an organization are aimed at customer satisfaction, and customer satisfaction runs through the whole process of the organization. Total quality is dynamic and evolving in process, and continual improvement is realized through the constant improvement of process quality. Based on the study on the quality processes of 50 translation companies, this thesis concludes

that the typical processes of a translation company include the translation, proofreading, review, inspection, typesetting, planning, pre-treatment, staffing, resource allocation, training/education and marketing processes. This thesis further concludes that the quality of a translation company is derived from the whole process of the company by analyzing the impacts of these processes on quality, and demonstrates that all quality efforts in translation services are aimed to meet customer needs and realize customer satisfaction by analyzing customer needs. Therefore, in translation services, quality is total quality. Based on total quality requirements, a translation company should strengthen whole process building proactively and self-consciously rather than simply production process building in practice, and make continual improvement to improve customer satisfaction and loyalty based on customer needs. Due to the diversity and disparity of customer needs, a translation company should implement a differentiation strategy, avoid accepting orders blindly, respond to customer needs selectively and flexibly based on its process capabilities and quality capability maturity, and realize continual quality improvement through constant customer satisfaction.

Through a field survey on the entire translation process of the Mitsubishi Service Manual by Guangzhou LangPro Translation Limited (LangPro), the author has analyzed and studied all quality processes of LangPro at the customer negotiation, preparation, translation and post-translation stages, including over 20 processes of response to customer inquiry, trial translation, quotation, signing of the commission order and the translation service contract, issue of the Notice to Proceed, preparation of project estimate and translation proposal, staff (translators, revisers, proofreaders, typesetters and Trados operators) preparation, working environment preparation, TRADOS platform and database preparation, literature and reference book preparation, process design, translation process, revision process, sampling inspection process, proofreading process, inspection process, delivery, customer feedback, modification, second submission, filing, database entry and closing. Each of these processes involves implementation planning, method and standard. The participants include those from almost all functional departments of the company, from corporate leaders, personnel administrators, treasurers, translators, revisers, proofreaders, inspectors, typesetters, database operators to filing personnel and even drivers. The above project has verified that translation quality is derived from the whole process of the company, and is the outcome of all departments and staff members involved. The translation process is conducted around the main thread of "customer satisfaction". From the bidding stage, all processes embody the company's pursuit for delivering personalized customer services and surpassing customer expectations. In translation services, quality is total quality.

This thesis makes a tentative study on written translation in domestic translation services only, and may have deficiencies in coverage. This study will be improved and extended gradually in the future.

Key Words: translation service, translation quality, total quality, customer satisfaction, quality management, quality capability maturity, translation industry.

目录

» 第1章 绪论 / 001

- 1.1 研究背景及意义 / 001
- 1.2 研究问题及研究目标 / 025
- 1.3 研究方法和数据收集 / 027
- 1.4 论文结构及研究路线 / 028

» 第2章 文献综述 / 031

- 2.1 翻译学界的质量相关研究及评析 / 031
- 2.2 翻译业界的质量相关研究及评析 / 037
- 2.3 行业协会/标准化组织的标准/规范 / 046
- 2.4 国内50家翻译公司质量过程观察 / 048

» 第3章 翻译服务中的全面质量 / 059

- 3.1 翻译服务中的产品和服务 / 059
- 3.2 全面质量管理理论及其适用性 / 071
- 3.3 质量形成于全过程 / 075
- 3.4 顾客满意 / 087

» 第4章 翻译服务中的全面质量实践 / 099

- 4.1 质量的全过程建设 / 099
- 4.2 翻译服务中的顾客满意实践 / 102
- 4.3 质量过程能力成熟度模型初探 / 113
- 4.4 翻译公司的差异化策略和柔性应对 / 124

» 第5章 案例分析: 联普翻译公司汉译《三菱汽车维修手册》 / 129

5.1 案例介绍 / 129

5.2 联普质量过程观察和分析 / 132

» 第6章 尝试性结论及未来展望 / 155

6.1 主要发现及创新 / 155

6.2 研究的相关启示 / 159

6.3 研究局限及不足 / 163

6.4 未来研究展望 / 164

» 参考文献 / 166

第 1 章 绪论

翻译学是一门研究翻译理论和翻译现象的学科，它在本质上讲是多语言的和跨学科的，涵盖了语言学、传播学、哲学以及文化研究等领域（芒迪，2007：1）。翻译学研究是跨学科研究，包含社会自然科学和人文科学的诸多元素，它借助多个领域的研究方法，对翻译理论、翻译实践以及口译活动进行探索和研究。

翻译公司是中国市场经济高速发展的必然产物，是专业分工发展的结果，因为翻译公司能在较短时间内为客户提供高质量的一系列专业化服务。然而，翻译公司要做大做强，只能靠质量。质量控制在于通过组织、培训、流程和管理制度来保障和实现（秦小廷，2010：240）。

1.1 研究背景及意义

近年来，我国全方位、宽领域、多层次的对外开放为语言服务行业提供了广阔的发展平台。奥运会、世博会在内的各种国际会议和活动频繁在华召开，全球 500 强企业中有 480 多家在华设立企业或投资机构，中国经济和文化“走出去”的步伐也越来越大，这些都离不开语言服务行业的支撑。随着我国改革开放政策的持续推进和深入，特别是“入世”之后，我国对外经贸交流和合作的发展催生了巨大的翻译需求，极大地刺激着翻译市场的发展。2008 年，第 18 届上海世界翻译大会的胜利召开和北京奥运的成功举办更是使翻译服务产业迎来了空前的繁荣。

中国翻译产业经过 30 多年的发展，虽然在翻译公司数量 and 市场规模上实现了爆发式的增长，使得中国已然成为当之无愧的世界“翻译大国”，然而，众多翻译学家们认为，中国翻译的总体水平不高，鱼龙混杂，粗制滥造之作仍有很多，中国离“翻译强国”依然遥远^①。翻译服务的质量问题，特别是笔译质量问题日趋突出，严重制约和阻碍着翻译公司乃至翻译产业的发展，各界对翻译质量的消极评论和负面声音随时可闻可见。

长期以来，针对翻译服务进行的研究一直处于边缘和零星的状态，导致翻译产业在解决自身出现的问题时缺少必要的理论支持和科学的研究手段。本节将从翻译服务

^① 吴亚东，法制日报，2005 年 11 月 21 日，新华网转载网址：http://news.xinhuanet.com/legal/2005-11/21/content_3810727.htm。

中质量研究的紧迫性和必要性两方面来论述研究翻译中质量过程的背景和意义。

1.1.1 研究翻译服务中质量问题的紧迫性

1.1.1.1 翻译服务业的快速发展

中国翻译事业的发展始终伴随着中华文明与世界文明的沟通、人类先进文化的传播而发展。直至20世纪70年代中期,中国的翻译工作主要是相关政府部门机构组织,服务于外交活动、对外贸易、文化交流、学术出版和科学技术等需要。20世纪80年代以后,翻译服务伴随着中国走向世界的步伐和中国社会主义市场经济的改革进程作为社会的需求开始走向社会;翻译服务成为新兴的现代服务领域,并作为一种服务商品开始走向市场。中国翻译服务的社会化、市场化,逐步形成了日趋兴旺的翻译服务市场,中国也开始出现专门从事翻译服务的企业^①。

可见,中国的翻译服务行业在20世纪80代随着我国改革开放政策的推行而萌芽,90年代随着信息技术的发展而初步形成,进入21世纪后,全球化和服务外包业的发展极大地促进了翻译服务市场的繁荣,中国翻译服务行业迎来了快速发展的新时期。

据统计,截止到2008年,全国各类专业翻译注册企业有3000多家,以咨询公司、打印社等名义注册而实际承揽翻译业务的公司有数万家之多。仅在北京,注册的翻译公司就有100多家。此外,翻译服务市场年产值迅速攀升,2003年为110亿元,2005年为200亿元,2007年则达到300亿元。目前我国在岗聘任的翻译专业技术人员约3.5万人,另有数10万人以不同形式从事翻译工作。^②

根据国家有关部门提供的权威数据显示,截止到2009年12月,全国在营语言服务企业为15039家,既有雇员上千人的大型企业,也有大量一两个人组成的微型企业。如果按照平均每个企业10名员工,每人年均产值8万元保守估算,仅语言服务企业所消化的翻译和本地化业务年产值就达到120亿元以上,约占全球外包语言服务市场产值的7%。如果再加上市场庞大的语言培训、语言技术工具开发和咨询服务,产值则无法估计。不少业内资深专家认同这一估算数据,认为根据经济规模和语种重要等级,中文相关语言服务业务所占的比例应该在7%~8%之间。国家有关部门提供的趋势数据显示,近几年我国语言服务企业注册数量和注册资金也大幅增加,这些都表明语言服务外包产业进入了快速增长期。^③

近年来,全球语言服务行业同样发展迅速,受到世界金融危机的影响也较其他很

① 吴希曾在2006年上海中国国际翻译产业论坛上的题为“中国翻译服务产业与企业现代”的发言。

② 中国外文局副局长黄友义2008年8月4日在上海举行的第18届世界翻译大会上宣布。

③ 郭晓勇在2010年中国国际语言服务行业大会上的主旨发言:中国语言服务行业发展状况、问题及对策。

多行业要小。美国著名语言行业调查机构卡门森斯顾问 (Common Sense Advisory) 公司于 2010 年 5 月发布的全球语言服务市场报告预测, 2010 年全球外包语言服务市场产值为 263.27 亿美元 (约 1 764 亿元人民币), 增长幅度为 13.15%, 到 2013 年预计将达到 381.4 亿美元。

2006 年 5 月, 中国国际翻译产业论坛的闭幕式上, 与会代表共同签署和发表了“中国翻译产业上海宣言”: 翻译产业是社会经济的组成部分; 服务中国的现代化建设, 提升翻译产业的核心竞争力, 实现翻译产业的可持续发展, 是翻译产业工作者的历史使命; 加强行业自律和管理, 恪守职业道德, 诚实守信, 规范经营, 坚持专业化、现代化的企业文化理念, 造就高素质专业队伍, 是实现翻译产业发展的必由之路。翻译产业宣言是中国的翻译产业的发展走向成熟的标志。

1.1.1.2 关于翻译服务中质量的负面声音

中国翻译服务企业虽然数量不少, 但大多规模不大, 服务能力不强, 市场拓展能力有限, 在体制、机制上较其他现代服务企业也有明显差距。因此, 国内企业在与国际同行的竞争中往往处于劣势。2007 年翻译服务市场近 300 亿元的市场份额中, 有相当一部分被国外同行获得。

国内翻译服务存在质量不稳定、效率低、成本高等问题, 中国翻译协会前会长宋书声就曾一针见血地指出, 中国翻译产业的一个主要问题就是乱的问题 (宋书声, 2007: 4)。郭晓勇也指出, 国内的翻译企业中真正具有做强做大实力的还不多, 这还是一个处在刚刚起步阶段的事业, 距离一个成熟、有序、健康可持续的行业还有很大距离。如何协调、推动这个新型行业朝着健康规范的方向发展, 将是我们长期面临的一项新课题。

2004 年, 中国翻译协会第五届全国理事会上, 众多与会的翻译学家们表达了这样一种忧虑: 中国虽是“翻译大国”, 却远称不上“翻译强国”, 因为翻译的总体水平不高, 鱼龙混杂, 粗制滥造之作仍有很多。中国翻译工作者协会常务副会长林戊荪指出, 在中国, 无论是旅游指南, 还是产品介绍, 无论是名胜古迹的说明, 还是街头巷尾的标牌, 外文翻译差错已到了“俯拾皆是”的程度。作为“翻译大国”, 中国距离“翻译强国”依然遥远。

有一家风险融资 2 500 万美元的大型翻译公司的状况令人担忧, 据行内人士透露: “公司烧钱的速度赶得上 2000 年的网络公司。”2008 年北京奥运会的一位工作人员吐露: “稿件都不能用, 我只好自己重新翻译。他们的译员大部分是刚毕业的学生。”^①

① 中国经济网, 本土翻译公司为什么发展不起来, 2010 年 4 月 14 日. 网易新闻转载网址: <http://news.163.com/10/0414/20/648QA7GN000146BD.html>.

新疆乌鲁木齐市某翻译公司为西北富来公司提供翻译服务的过程中,在原文正确的情况下,将其公司名称翻译错误,导致该公司所制作的宣传品无法使用。当地人民法院判决这家翻译公司退还西北富来公司翻译费,并赔偿材料费、制作费等各项损失共计3万余元^①。

近年来,关于我国翻译作品质量不高的批评性文章时常见诸学术刊物,国内较有影响力的报纸,比如《人民日报》《光明日报》《中国教育报》《中华读书周报》《文汇报》《读书》等,对于翻译质量的批评之声一浪高过一浪,还有相当一部分文章是批评译者的。翻译批评也是学术批评,学术批评不能只有一种声音,我们听不到不同的声音,这是一件十分可怕的事情,也不利于中国翻译事业的健康发展(王金凯,2005:147)。

国际翻译家联盟副主席、中国翻译工作者协会副会长兼秘书长的黄友义指出^②,翻译市场的快速增长给翻译行业带来了前所未有的机遇,也带来了巨大的挑战。由于翻译行业尚不够规范,缺乏必要的准入制度,翻译专业培训也远不能满足市场对翻译人才的需求。因此,翻译产品的质量便凸显出来。在公共场所、宾馆饭店、旅游景点或博物馆等窗口行业中,错误地或不规范地使用外语的现象几乎随处可见,严重影响了城市和国家形象;在出版界,由未经过翻译专业培训的“业余翻译”赶制出来的蹩脚译作摆满书架;而在翻译服务市场上,客户常常发现翻译服务企业众多,却难以找到称心如意的服务商。这反映出目前翻译界普遍存在的一个突出问题:翻译数量膨胀了,翻译质量却难以保障。滥竽充数的翻译产品和服务给整个翻译界带来了信誉危机。

内地翻译质量的不堪带来了严重的后果,进入国内市场的世界500强企业本应该国内翻译市场的大客户,但是他们已逐渐丧失了对内地翻译从业人员的信任。由于错误、笑话不断,以致这些企业宁愿多出四五倍的高价,将需要翻译的材料交给港澳台地区,甚至国外的翻译机构。

近年来,主流媒体对于国内翻译质量问题的报道随时可见,表1-1列出了过去十年国内主流大众传媒对翻译质量的一些新闻报道,仅从这些标题就可以从侧面反映出国内翻译市场的秩序和质量之困。

① 吴亚东.法制日报.2005年11月21日.新华网转载网址:http://news.xinhuanet.com/legal/2005-11/21/content_3810727.htm.

② 见黄友义2009年10月15日在德国法兰克福“中欧文学翻译出版论坛”所做的题为“文学翻译质量至关重要”的主旨发言。

表 1-1 近十年国内大众媒体关于翻译质量的部分报道

题名	作者	文献来源	发表时间
切实重视翻译质量	任东来、杨玉圣	学术批评网	2001-11-05
警醒“翻译的危机”	章祖德	中国新闻出版报	2003-02-19
翻译市场亟待规范	邢宇皓	光明日报	2003-07-09
翻译中介行业鱼龙混杂	王京华	中国企业报	2004-08-11
中国翻译：差错“俯拾皆是”	全晓书、樊曦、丽琨	新华每日电讯	2004-11-09
治理翻译质量下降从何做起	尹承东	光明日报	2005-03-24
中国翻译市场秩序混乱质量差	张光华	美国之音	2005-06-12
中国文学翻译质量下降	康慨	环球时报	2005-07-25
翻译质量也应专项检查	李景端	中国新闻出版报	2005-12-14
质量低劣作品泛滥翻译界浮华 中有危机	张强、季明	东方网-文汇报	2006-06-07
翻译质量问责制势在必行	李景端	中国新闻出版报	2007-05-14
我国优质翻译人才匮乏	李菁	中国文化报	2008-08-18
出版业须提高翻译水平	殷泓	光明日报	2009-03-13

1.1.1.3 翻译服务企业的质量内因

国内翻译产业经过 30 多年的发展，虽然在翻译公司数量和市场规模上实现了爆发式的增长，但很多翻译公司经营管理理念滞后，模式狭隘，规模普遍偏小，不少还停留在“夫妻店”“同学会”的小作坊式状态。国内的翻译公司如果能够拥有 50 名以上的专职翻译就已经是业界颇具规模的“大公司”^①，而且目标市场依然紧盯国内。虽然国内经济高速发展，提供了巨大的翻译服务潜力，但国内翻译服务市场尚未成熟，思想观念和翻译价格都相对低廉。国内翻译公司应该具有全球发展的战略眼光，与国外同行不断交流，了解国外客户的需求，积极投入国际翻译大市场。翻译认识思想观念的落后，成为制约国内翻译行业发展的障碍。

在国内翻译服务起步较早的广州，翻译公司同样遭受质量经营之困。广州市翻

① 中国翻译协会翻译服务委员会提出的《翻译服务企业等级标准》中，将翻译服务企业根据资金、人员、管理、专业、社会责任等分为 2A、3A、4A、5A 四个等级。作为最高等级的 5A 级中，要求企业在职译审人员不少于 50 人。

译协会刘秘书长曾带队走访了广州翻译市场几家有代表性的翻译公司。广州最老牌的×桥翻译公司转让了公司改行搞农业种植,公司仅有一人在办公,五台电脑全部罩着白布;曾经在天河体育中心四周长期投放巨幅广告的×博士翻译公司,并不宽敞的办公室里一半已经变成了不锈钢餐具展厅;曾经声称在北京、上海和广州同时具有据点的×文翻译公司更是选择直接把翻译业务出售给同行。这些公司陷于经营困境的共同原因都是难以解决质量瓶颈,抱怨市场中翻译人才的缺乏。

然而,在国内翻译公司遭遇质量瓶颈时,国外某些依靠翻译服务起步的公司如SDL,已经发展成为具有专职员工2 000多人、在世界四十多个国家设有分公司或办事处的跨国公司,有些甚至已经成为上市公司,每年的营业收入达上亿美元。这些翻译公司的成功经验表明,翻译公司的经营模式必须尽快走出小作坊式经营的老路,避免服务同质化,应打造行业服务品牌,实行规模化发展。

2010年,笔者为进一步摸清国内翻译服务企业的质量现状,通过网站、电话和实地拜访等方式对国内50家翻译公司进行了调查。为确保受访公司的配合和数据的准确,笔者以翻译协会工作人员、学术研究人员、顾客等身份,就受访公司的“质量现状”“质量成功经验”“质量问题的原因”“质量的实现过程”等方面进行了调查。鉴于受访公司的不同情况,受访的对象大致分为营销人员(包括业务、客户服务、翻译经理、质量主管、公司经理以及不愿表明身份的其他人员)。受访人员所在职能部门的情况如表1-2所示。

表 1-2 翻译公司质量调查受访人员构成表

采访对象的职能	调查形式	家数	占比
营销部门	电话 / 现场	16	32 %
质量部门	电话 / 现场	4	8 %
翻译部门	电话 / 现场	18	36 %
行政管理部门	现场	8	16 %
其他 (不愿表明身份)	电话	4	8 %

对于笔者提出的“您觉得贵司的质量怎么样?”问题,除两位受访者明确表示“不想谈”之外,其他48位受访者根据对所在公司情况的了解给出了评价性答案,对受访者的答案分类统计如下(表1-3)。