

DỊCH THUẬT

CHÍNH SÁCH

1. MỤC ĐÍCH

Tài liệu này xác định cách tiếp cận của Evolve Housing để liên lạc với Khách hàng của Evolve Housing, những người đa dạng về văn hóa và ngôn ngữ.

Chính sách này nhằm mục đích giải thích cách chúng tôi sẽ hỗ trợ Khách hàng hiểu thông tin do Evolve Housing cung cấp nhằm hỗ trợ chúng tôi cung cấp dịch vụ.

2. PHẠM VI

Chính sách này áp dụng cho tất cả Khách hàng của Evolve Housing.

3. BÁO CÁO CHÍNH SÁCH

Evolve Housing hiểu rằng đối với nhiều Khách hàng của chúng tôi, tiếng Anh có thể không phải là ngôn ngữ ưa thích của họ.

Chúng tôi cam kết làm việc với các cộng đồng đa dạng về văn hóa và ngôn ngữ, mang lại sự hiểu biết và cơ hội bình đẳng cho Khách hàng của mình, với khả năng tiếp cận bình đẳng với các dịch vụ và chương trình nhà ở cộng đồng.

3.1 Phương pháp Tiếp cận của chúng tôi

Tại Evolve Housing, chúng tôi cam kết đối xử lịch sự và tôn trọng với tất cả các Khách hàng. Để đảm bảo chúng tôi có thể thực hiện đúng cam kết này, các dịch vụ dịch thuật luôn sẵn sàng để hỗ trợ Khách hàng khi cần thiết.

3.2 Đánh giá Nhu cầu về Thông dịch viên

Có thể cần thông dịch viên khi:

- Khách hàng yêu cầu cụ thể một thông dịch viên
- Khách hàng cho biết tiếng Anh không phải là ngôn ngữ mẹ đẻ hay ngôn ngữ ưa thích của họ
- Phản hồi của Khách hàng với các câu hỏi rất hạn chế và/hoặc họ không thể mô tả rõ ràng nhu cầu của mình

Yêu cầu về thông dịch viên nên được tiến hành trước bất cứ cuộc hẹn gặp nào nếu có thể.

3.3 Dịch Thuật Qua Điện thoại

Evolve Housing cam kết là dễ thấy và dễ tiếp cận với các cộng đồng đa dạng về văn hóa và ngôn ngữ mà chúng tôi phục vụ. Dịch vụ phiên dịch qua điện thoại luôn sẵn sàng cho Khách hàng thông qua mối quan hệ của chúng tôi với Dịch vụ Dịch thuật và Phiên dịch (TIS National).

3. Cách Gọi Cho Evolve Housing Bằng Dịch Vụ Thông Dịch Viên TIS National

TIS National (TIS) cung cấp dịch vụ thông dịch qua điện thoại cho hơn 160 ngôn ngữ, 24 giờ một ngày, tất cả các ngày trong năm.

Để gọi cho Evolve Housing khi dùng TIS, Khách hàng nên gọi số 131 450. Một lời nhắc thoại sẽ hỏi Khách hàng về ngôn ngữ ưa thích của họ và tổng đài viên TIS sẽ kết nối Khách hàng với một thông dịch viên.

Với ngôn ngữ ưa thích của họ, Khách hàng cần cung cấp tên đầy đủ của họ, tên tổ chức mà họ đang cố gắng liên hệ (trong trường hợp này là Evolve Housing) và số điện thoại họ cần liên hệ (1800 693 865).

Sau đó, Khách hàng có thể sử dụng các dịch vụ của thông dịch viên điện thoại để giao tiếp với đại diện của Evolve Housing.

3.5 Các sự kiện Evolve Housing

Đôi khi, Evolve tổ chức các sự kiện hoặc cuộc họp không chính thức cho các nhóm Khách hàng. Trong những tình huống này, Khách hàng thường muốn thành viên trong gia đình hoặc bạn bè hỗ trợ dịch thuật. Evolve Housing có một số Nhân viên thông thạo hai thứ tiếng cũng có thể hỗ trợ.

Tuy nhiên, nếu vấn đề đang được thảo luận và/hoặc là vấn đề pháp lý, hoặc liên quan đến thông tin quan trọng mà Khách hàng cần nhận được hoặc cung cấp liên quan đến các dịch vụ mà Evolve sẽ cung cấp cho họ, một thông dịch viên đủ khả năng sẽ được liên hệ.

3.6 Dịch Tài liệu

Evolve Housing sẽ sắp xếp dịch tài liệu miễn phí cho Khách hàng. Nói chung, các tài liệu được dịch bao gồm:

- Thông tin liên lạc qua bưu điện quan trọng với Khách hàng liên quan đến bất cứ thay đổi pháp luật/ cập nhật quan trọng nào về việc thuê nhà hoặc dịch vụ của họ, hoặc thông báo về những thay đổi quan trọng có thể ảnh hưởng đến cách chúng tôi tiến hành kinh doanh.
- Thông tin liên quan đến hợp đồng thuê nhà của Khách hàng với Evolve Housing – bao gồm:
 - Phiếu Thông Tin
 - Chính sách và
 - Các mẫu đơn

Hồ sơ của chúng tôi cho thấy ngoài tiếng Anh, thì tiếng Việt và tiếng Ả Rập là những ngôn ngữ phổ biến nhất đối với Khách hàng của Evolve Housing. Dựa trên thông tin này, một số chính sách quan trọng của Evolve Housing cũng sẽ được đưa ra bằng tiếng Việt và tiếng Ả Rập trên trang web của chúng tôi.

3.7 Bản dịch trên Trang web

Trang web Evolve Housing cũng cung cấp dịch vụ dịch ngôn ngữ tự động do Google Translate cung cấp.

Xin lưu ý rằng các công cụ dịch máy như Google Translate, có thể đưa ra những ý nghĩa khác hoặc không chính xác với văn bản. Vì lý do này, Evolve Housing không thể đảm bảo tính chính xác, độ tin cậy hoặc tính đúng đắn của bất cứ bản dịch nào được thực hiện.

Văn bản chính thức của trang web Evolve Housing, và của mỗi tài liệu và thông tin khác trên trang web, là phiên bản tiếng Anh. Bất cứ sự không nhất quán hoặc khác biệt nào tạo ra bởi bản dịch tự động so với văn bản gốc đều không có tính ràng buộc với Evolve Housing.

Nếu bạn không chắc chắn về việc bản dịch có chính xác hay không, vui lòng liên hệ và chúng tôi sẽ bố trí một dịch giả đủ năng lực để thảo luận về vấn đề này.

4. ĐỊNH NGHĨA

- Khách hàng: Bất cứ cá nhân nào đang nhận một hoặc nhiều dịch vụ được cung cấp bởi hoặc thông qua Evolve Housing Limited. Khách hàng bao gồm Người thuê nhà, Khách hàng và Người đăng kí.
- Phiên dịch viên/ biên dịch viên: chuyên gia có trình độ chuyên môn hỗ trợ giao tiếp giữa những người nói các ngôn ngữ khác nhau.
- Dịch thuật: quá trình thay đổi từ hoặc văn bản từ ngôn ngữ này sang ngôn ngữ khác.

5. CÁC NGUỒN LỰC LIÊN QUAN

- Chính sách Bảo mật của Evolve Housing

Chính sách này có thể thay đổi theo thời gian theo quyết định của Evolve Housing. Bất cứ sự chấp thuận nào được yêu cầu theo Chính sách này sẽ được công nhận theo Chính sách Ủy quyền Có Giới hạn của Evolve Housing. Thông tin thêm về Chính sách này và các chủ đề khác, có trên trang web của Evolve Housing www.evolvehousing.com.au. Nếu bạn có bất cứ câu hỏi cụ thể nào liên quan đến Chính sách này, vui lòng liên hệ với Evolve Housing qua số 1800 693 865 hoặc gửi câu hỏi tới địa chỉ email myevolve@evolvehousing.com.au.