

2025-2026年度手语翻译远程视频服务项目合同

项目名称： 2025-2026年度手语翻译远程视频服务项目

甲方（采购人）： 北京市无障碍环境建设促进中心

乙方（中标人）： 北京手语研究会

签署日期： 2025年9月10日



合 同 书

北京市无障碍环境建设促进中心（甲方）2025-2026 年度手语翻译远程视频服务项目中所需手语翻译远程视频服务经中招信诚国际工程管理有限公司以 ZZXC-25-075 号竞争性磋商文件，进行竞争性磋商采购。经评审委员会评定北京手语研究会（乙方）为中标人。甲方、乙方同意按照下面的条款和条件，签署本合同。

一、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分，应当认为是一个整体，彼此相互解释，相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下：

- a. 本合同书
- b. 成交通知书
- c. 合同书条款
- d. 合同一般条款
- e. 响应文件（含澄清文件）
- f. 竞争性磋商文件（含竞争性磋商文件补充通知）

二、合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述规定的合同文件内容一致。

三、服务内容

本合同要求提供的服务手语翻译远程视频服务。

（一）根据甲方要求，由乙方通过实时在线视频手语翻译服务实现听力、言语残疾人与他人之间的沟通，解决听力、言语残疾人的沟通障碍。服务对象为北京户籍的持有残疾证的听力、言语残疾人，服务人数不少于1000人，服务人次不少于10000人次，服务时间为24小时全天时服务。供应商需满足24小时1名主班、4名备班手语翻译在线提供服务。

（二）服务人员要求

1. 学历要求：服务人员需具备大专及以上学历。。
2. 专业要求：手语翻译、特殊教育专业，或取得手语翻译员职业资格证书及其它手语翻译相关证书。
3. 服务意识：经过残疾人服务的基本素质培训，树立“服务第一，客户至上”的理念。
4. 服务能力：熟练掌握国家通用手语和北京地方手语。

（三）服务时间要求

全年24小时全天时服务。

（四）服务系统要求

乙方需提供相应的手语翻译软件，且配置合理、简单易操作，性能稳定。

1. 所提供的视频服务系统应适用于安卓、IOS 等其他操作系统，并免费使用。
2. 所提供的视频服务软件要保证流畅、清晰、性能稳定，不出现闪退等现象，可在移动数据网络及 Wi-Fi 网络环境下提供视频及音频服务。

3. 所提供的软件服务平台应具有服务视频录像、服务满意度、反馈意见建议和统计分析等功能。

4. 服务记录和服务视频应有人员、时间和服务场景等关键信息标注，便于查找和提取。

5. 乙方服务全过程应进行视频记录，并保护服务对象的个人隐私。甲方可随时调取网上服务记录和服务视频。

6. 视频服务系统应保持 24 小时不间断服务。

7. “北京残联”小程序“特色服务栏目”开设了远程手语翻译入口，项目承接方系统要做好对接工作，确保服务覆盖率和便捷性。

（五）服务标准

1. 手语翻译准确率 $\geq 95\%$
2. 服务对象满意度达到90%以上。
3. 服务对象投诉处理率达到100%。

（六）绩效要求

1. 建立系统完整的服务档案，服务期结束后针对服务项目执行情况，服务时段、服务场景等数据分析和绩效落实情况等内容撰写项目执行报告。

2. 每次服务后，服务对象应填写满意度调查表并按采购人要求随时提供。

（七）配合项目实施，乙方需完成以下行动：

1. 服务宣传采用线上及线下相结合的方式，宣传文字上体现残联标识（logo）。

2. 服务开展前，乙方需对服务人员开展相关培训，保证服务人员具备手语专业技能和相关残疾人服务知识。

3. 根据甲方需要，乙方提供远程手语翻译服务系统、操作培训及系统说明，服务需求分析报告，并配合甲方的评估及监督工作。

4. 乙方需建立投诉处理程序，对确认有效投诉的责任人（主要是手语翻译人员），甲方要求撤换的情况下予以调整。

5. 乙方在合同履约期内，项目主要管理人员如有岗位调动，须提前告知甲方。

6. 乙方对承接的项目不得分包或转包。

（八）服务项目目标、量化指标、项目进度、档案管理、项目监督等具体事宜，以项目竞争性磋商响应文件为准。

四、提供服务期限、地点

（1）服务期限：2025年 9 月 15 日至2026年 9 月 14 日

（2）乙方完成全部服务内容后，向甲方发送书面通知，甲方收到通知后 15 日内组织进行服务成果验收，如验收发现不符合项目要求的，乙方应在甲方要求期限内完成整改。

（3）服务地点：甲方指定地点

五、合同金额及付款方式

合同金额：¥ 448000 元（大写：肆拾肆万捌仟元整）

服务费分期支付，具体支付方式如下：

(1) 甲方应于本合同签署之日起 15 个工作日内支付服务费用的 70%，共计¥313600 元（大写：叁拾壹万叁仟陆佰元整），作为项目首付款。

(2) 乙方在按照本合同要求完成全部服务事项，项目满意度调查达到 90%及以上，乙方提交结项报告并提出申请，甲方验收合格后支付项目经费的 30%，共计¥134400 元（大写：壹拾叁万肆仟肆佰元整）。

(3) 乙方提供真实有效的账户信息，如账户信息发生变更，应以书面形式通知甲方。

户名：北京手语研究会

开户银行：工行万寿路南口支行

银行账户：0200 1864 0920 0098 584

乙方应在甲方支付项目款前向甲方提供正规发票。

六、合同的份数及生效

本合同一式6份，甲方执4份，乙方执2份，具有同等法律效力。

本合同经双方各自的法人或授权代表签署（授权代表需附法人授权书）、加盖单位公章或合同专用章并由乙方递交履约保证金（如有）之日起生效。

七、合同附件

(1) 采购需求

(2) 成交供应商响应文件的服务承诺

八、争议解决方式

本合同在履行过程中发生争议的，双方应协商解决，协商不成的，任何一方均可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

甲方：北京市无障碍环境建设促进中心 乙方：北京手语研究会

授权代表(签字)：



张云

授权代表(签字)：



刘国军

名称：(印章)_____

名称：(印章)_____

2025年9月10日

2025年9月10日