

2026-2027 年度手语翻译服务项目采购合同

甲方（采购人）：北京市无障碍环境建设促进中心

乙方（中标人）：北京润威国艺文化交流有限公司

签署日期：2026 年 9 月 11 日



合同书

北京市无障碍环境建设促进中心（甲方）2026-2027 年度手语翻译服务项目所需手语翻译服务，经公开招标采购方式组织采购，经评标委员会评定（乙方）北京润威国艺文化交流有限公司为中标人。甲乙双方本着平等自愿、公平诚信的原则，按照下述条款签署本合同，共同遵照执行。

一、合同文件

下列文件构成本合同的组成部分，互为补充、互为解释，具有同等法律效力。文件优先解释顺序如下：

- a.本合同书
- b.中标通知书
- c.合同书条款
- d.合同一般条款
- e.投标文件(含澄清文件)
- f.招标文件（含招标文件补充文件）

二、合同范围和条件

本合同服务范围、服务标准、人员要求、技术要求、验收标准及履约条件，均与上述合同文件及本项目采购需求内容保持一致。

三、服务内容与服务要求

本项目为听力、言语残疾人提供线上远程视频手语翻译服务+线下医疗机构陪同导医手语翻译服务，消除残疾人沟通障碍，保障残疾人平等享受公共服务权益。服务对象为北京市户籍持证听力、言语残疾人。

（一）线上手语翻译远程视频服务

1.通过“北京残联”微信小程序“特色服务——远程手语翻译”模块，提供7×24 小时全年无休实时在线手语翻译服务，解决残疾人日常工作、生活、办事即时沟通问题。

2.项目配备不少于 5 名手语翻译在岗实时在线值守，具备同时为 5 名以上残疾人提供在线服务的能力。

3.服务全程自动云端视频记录存储，记录需标注人员、时间、服务场景等关键信息，系统自动推送满意度调查，甲方可随时调阅服务档案及视频资料。

4.年度量化指标：全年服务人数不少于 1000 人、服务人次不少于 10000 人

次，服务对象满意度不低于 90%，投诉处理率 100%。

（二）线下手语翻译陪同导医服务

1. 依托“北京残联”微信小程序“特色服务——听力导医”模块承接预约，乙方需在接收到预约后 48 小时内完成确认并派遣专业手语翻译人员。

2. 服务区域为北京市内各级医疗机构，提供一对一全流程手语翻译陪同服务，包含预约挂号、取号、科室引导、候诊、诊疗医患沟通、病情转述、医嘱解读等服务。

3. 服务时间：每日 8:00-17:00（含周末、法定节假日）。

4. 年度量化指标：全年服务不少于 1500 次、总服务时长不低于 6000 小时；每满 4 小时计为一次服务。单名残疾人年度免费服务不超过 15 次、累计不超过 60 小时，特殊情况经甲方同意可酌情延长。服务对象满意度不低于 90%，投诉处理率 100%。

5. 服务过程留存影像记录，服务结束后完成服务登记表和满意度调查表，按甲方要求随时提供归档备查。

（三）服务人员及团队要求

1. 乙方须配备稳定专业团队，手语翻译总人数不少于 15 人。

2. 人员具备手语翻译、特殊教育专业背景，或持有手语翻译相关职业资格证书，熟练掌握国家通用手语及北京地方手语，熟悉医疗机构就医流程、医疗术语者优先。

3. 所有上岗人员须完成岗前专项培训，熟悉助残服务规范、隐私保护要求及项目管理制度。

4. 项目主要人员变更需提前向甲方报备。

（四）技术系统要求

1. 乙方须完成与“北京残联”微信小程序的技术对接与联调测试，支持安卓、iOS 多终端免费接入使用。

2. 系统具备 7×24 小时不间断运行能力，视频通话流畅、无闪退、无卡顿，适配移动数据及 WiFi 网络环境。

3. 具备服务录像、云端存储、满意度评价、数据统计分析、服务信息标注等完整功能，支持甲方随时调阅、监管。

4. 服务数据存储严格符合《个人信息保护法》相关规定，严格保护残疾人个人隐私信息。

（五）服务及绩效标准

- 1.服务对象整体满意度≥90%；
- 2.服务投诉处理办结率 100%；
- 3.按甲方要求定期提交项目服务数据、阶段性报告，履约期满提交完整结项报告。

（六）宣传与保密要求

- 1.线上、线下所有项目宣传内容，须统一标注“北京残联”标识及“助残服务项目”字样。
- 2.乙方及其服务人员对于因提供服务而知悉的甲方信息、残疾人个人信息及服务过程中产生的视频、照片等资料，均应予以严格保密。

（七）转包分包规定

本项目严禁分包、转包，一经发现甲方有权终止合同并追究乙方违约责任。

（八）有偿服务约定

对于线下手语翻译陪同导医服务，在合同有效期以内，单名听力残疾人年度免费服务达 15 次上限后，经残疾人本人同意，乙方可提供有偿服务；合同期满后残疾人提出服务需求的，由乙方与服务对象自行协商服务费用及相关事宜；该收费情况由乙方自行向服务对象释明并收费，甲方不参与收费。

四、服务期限、服务地点与验收

（一）服务期限：2026 年 9 月 15 日至 2027 年 9 月 14 日

（二）服务地点：北京市内各级医疗机构及线上远程服务场景

（三）验收要求

- 1.履约期内，甲方有权随机抽查服务录像、服务档案、线下服务影像资料，对服务质量进行常态化监管。
- 2.项目期满后，乙方提交完整结项报告、服务台账、满意度资料、服务数据报表，向甲方提出结项验收申请。
- 3.甲方收到验收申请后组织验收，验收合格后办理尾款支付；验收不合格的，乙方须按甲方要求限期整改，整改合格后方可验收结算。

五、合同金额及付款方式

合同总金额：人民币 696000 元（大写：人民币陆拾玖万陆仟元整）

本项目分两期支付，具体付款方式如下：

- 1.首期付款：2026 年，双方签订协议且乙方开始履行服务后 30 天内，甲方

支付合同总金额的 70% 首付款，即人民币 487200 元（大写：人民币肆拾捌万柒仟贰佰元整）。

2. 尾款支付：2027 年项目履约完成、验收合格后，甲方支付合同总金额 30% 尾款，即人民币 208800 元（大写：人民币贰拾万捌仟捌佰元整）。

3. 乙方须在甲方付款前提供合规有效发票，否则甲方有权顺延付款。

4. 乙方账户信息发生变更的，须及时书面告知甲方备案。

户名：北京润威国艺文化交流有限公司

开户银行：中国工商银行万寿路南口支行

银行账户：0200234009200039320

六、合同的份数、生效及其它

1. 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。

2. 本合同经甲乙双方法定代表人或授权代表签字、加盖公章（或合同专用章）后生效。

3. 如需修改或补充本协议内容，经协商，双方应签署书面修改或补充协议，并将其作为本协议的组成部分。

七、合同附件

1. 本项目采购需求

2. 乙方投标文件及服务承诺

八、争议解决方式

本合同履行过程中发生争议，双方优先友好协商解决；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。

（以下无正文）

甲方（盖章）：北京市无障碍环境建设促进中心

授权代表（签字）：

日期：2026 年 9 月 11 日

乙方（盖章）：

授权代表（签字）：

日期：2026 年 9 月 11 日