

臺北市府社會局委託辦理 「臺北市聽語障溝通服務方案」實施計畫

壹、目的：為保障聽覺功能或言語功能障礙者（以下簡稱聽語障者）參與臺北市（以下簡稱本市）公共事務之基本權益，並增加其社會參與的機會。

貳、依據：

一、身心障礙者權益保障法第 61 條。

二、臺北市府提供聽語功能障礙者參與公共事務手語翻譯服務辦法。

參、委託機關：臺北市府社會局（以下簡稱本局）。

肆、委託期間：自 107 年 1 月 1 日起(決標日在後者，以決標日為準)至 109 年 12 月 31 日止。

伍、委託家數：1 家。

陸、委託事項：

一、服務對象及時數：

(一)設籍本市且持有本市核(換)發或註記之身心障礙手冊(證明)，障礙類別屬聽語障(身心障礙證明類別為第一或三類且 ICD 診斷欄位註記為【04】或第二類且 ICD 診斷欄位註記為【02】)或併聽語障之多重障礙者。

(二)本市各級政府機關、醫療院所、學校或立案之非營利組織。

(三)自 108 年 7 月 1 日起，非設籍本市之聽語障(身心障礙證明類別為第一或三類且 ICD 診斷欄位註記為【04】或第二類且 ICD 診斷欄位註記為【02】)或併聽語障之多重障礙者，申請案件於本市辦理且符合案件類型者。

(四)前述第(一)款與第(二)款服務對象，每人或每單位每月服務最高補助時數為 30 小時，第(三)款服務對象，每人每月服務最高補助時數為 10 小時，且補助時數為手語翻譯服務及聽打服務併計。

二、服務地點：本市轄內，若設籍本市之聽語障者需至外縣市政府機關接洽事務，則視人力調度情形可擴大至新北市。聽語障者至外縣市接洽之事務若涉及「臺北市府提供聽語功能障礙者參與公共事務手語翻譯服務辦法」第 3 條所定之服務範圍時，由該縣市政府依法提供。

三、服務方式：

(一)申請及服務時間：

1. 受理申請時間：週一至週五 8:00~20:00(國定假日及例假日除外)。

2. 提供服務時間：手語翻譯服務為 24 小時；聽打服務原則以 8:00~22:00，為單位可依人力調度情況，以實際狀況來提供服務。

(二)申請人得以電話、手機簡訊、傳真、電子郵件、通訊軟體或線上申辦系統，於服務開始 3 日前，向受託單位提出申請，惟緊急情況者不在此限。

(三)夜間、假日等非受理申請時間，逕洽醫療或警政單位受理申請。

(四)受託單位受理申請後，應即進行審核，並依申請內容及實際需求，派遣合適之手語翻譯員或聽打服務員提供服務，同時將審核結果通知申請人。

(五)本市各級政府機關、醫療院所、學校及立案之非營利組織辦理本計畫所訂服務內容時，得提出申請。但主辦機關或團體未申請者，得由持有本市聽語功能障礙之身心障礙手冊（證明）者提出申請。

四、服務內容：符合下列各項事件，提供手語翻譯或聽打服務，惟手語翻譯服務依事件內容的重要性、難易度及場合，分為以下類別：

(一)第一類：

1. 政府機關召開之重大會議，如：公聽會、聽證會、協調會、政策說明會、法規修訂會議、公辦政見發表會、重大訊息發布等。
2. 偵訊或司法訴訟(非涉刑責之交通事件除外)，警政訊問(含報案)、調解委員會、法律諮詢服務等。
3. 醫療(涉重大必要之醫療行為，如手術、生產)。
4. 每日晚間 10 點至翌日早上 7 點間緊急、臨時突發性案件。

(二)第二類：

1. 政府機關及非營利組織召開非屬第一類之會議、記者會。
2. 至各政府機關洽辦涉及專業性之事務，如申辦涉及專業術語之執照(建照、使用執照)等。
3. 對外公開不收費之專業性活動(如演講、展覽解說、活動參訪、研討會等)及社區大學課程(非操作性)、學校就學相關活動(如家長會、親師座談會等)、專業性課程等未涉及私人商業利益之申請案件。
4. 一般活動(晚會)舞臺翻譯。
5. 非涉刑責之交通事件。
6. 一般醫療案件及健康健查，非涉重大必要之醫療行為。
7. 社工員訪視、輔導案件及心理諮商輔導及 ICF 需求評估。

(三)第三類：

1. 至各政府機關洽辦事務或臨櫃服務。
2. 一般活動(攤位服務型)。
3. 社區大學課程(操作性)。

(四)其他由本局認定之案件。

(五)因特殊情形而具急迫性確有使用需求者，申請人得專案提出申請，經受託單位報請本局同意後，得使用服務。

五、注意事項：

(一)服務內容不包括非營利組織辦理會員大會及理監事會議、內部訓練或休閒活動，公私立大專校院資源教室課程、會議或活動。

(二)服務時數之計算，以實際提供服務時間為準，等候時間、報到、茶會、用餐等

相關時段不予列計服務時數，惟非可歸責於手譯員或聽打員且服務人員準時抵達之情事不在此限。

(三)同一申請案原則上指派 1 位手語翻譯員或聽打服務員提供服務，如同一活動(會議)場合已有主辦單位申請服務，將以主辦單位申請為主，不再重複派員。

(四)同一申請案(同一活動、會議場合)有 2 名以上聽語障者提出申請，原則上指派 1 位服務人員提供服務；惟 2 名以上聽語障者分別有手語翻譯及聽打服務之不同需求，始可個別派遣服務人員。

(五)申請案時數達 2 小時以上之會議、講座等，因傳達內容密度高，可派 2 位手語翻譯員或聽打服務員輪流提供服務，惟服務時數按其實際提供服務時數列計。至實作等因溝通密度較低者，以 1 人服務為原則。

(六)聽打服務員非筆記抄寫或會議記錄人員，如有不當申請及使用服務之情形，經查證屬實，將不再提供申請人聽打服務。

六、受託單位於契約期間之基本服務個案量如下：

(一)每年度手語翻譯及聽打服務人數：150 人(第一年服務量至少應達 8 成之 120 人)：

1. 第 1 季累計服務人數須達當年度應服務人數之 25%。
2. 第 2 季累計服務人數須達當年度應服務人數之 50%。
3. 第 3 季累計服務人數須達當年度應服務人數之 75%。

(二)每年度至少辦理宣導活動 2 場，並擇定其中 1 場為本市手語翻譯暨聽打服務之媒體宣導。

柒、委託經費及項目：

一、尚未完成立法程序之預估需用金額 107 年 454 萬 856 元及保留增購 204 萬 712 元、108 年及後續擴充期間 109 年金額各為 508 萬 1,568 元、每年保留增購 150 萬元，各年度之委託項目與費用，以當年度本市議會審議通過之預算數撥付，於額度內依年度標準覈實提供；預算案未經立法程序審議通過之(部分)標的應徵得本局同意後始得履約，受託單位未遵守本約定而衍生損失者，本局不負賠償責任。如因立法程序遭刪減須配合時就不足金額之情形，得部分或全部無條件終止本委託案，且受託單位不得因此向本局求償。

二、本案委託經費，需依各經費項目執行，超過經費項目部分，由廠商自行籌措。本案委託經費項目如下：

(一)專業服務費及專業督導員出席費：

1. 專業服務費：每人每月以 4 萬 5,437 元計，內含年終獎金、勞健保雇主自付額、資遣費、提撥退休金 6%、加班費等，至少須聘 2 人，以 12 個月計算，每年合計至多為 109 萬 488 元。採總額制，由受託單位於總額內自行調配各聘僱人員人數及薪資，並應遵守勞動相關法令，且與聘僱人員簽訂書面勞動契約、按時且核實撥付薪資；勞動契約內容應依勞動基準法及相

關法令之規定訂定，契約範例可參考臺北市政府勞動局網站提供之範例。另進用前應將相關人員之資格及投保證明報本局核可，如進用人員資格不符規定，本局得不予核支該人員之專業服務費。款項應確實撥付予人員，並不得有薪資回捐之情事。

2. 專業督導員出席費：每次至多 2,500 元，每年合計至多為 14 萬 4,000 元

(二)教育訓練、分級考試及宣導費用：包括場租費、講師鐘點費、專家學者出席費、場佈器材費、印刷費、文宣海報、宣導品、雜支…等，其中分級考試每兩年辦理一次，107 年合計至多 13 萬 200 元，108 年每年合計至多為 15 萬 3,000 元。

(三)行政管理費：包括網路及通訊費（由本局提供手機門號 2 支、0800 免付費電話及傳真線路各 1 組）、郵資、攝影、茶水、文具、衛生用品、設施設備維修、手語翻譯員及聽打員服務期間之意外醫療保險費…等，每年合計至多為 14 萬 1,600 元。

(四)手語翻譯鐘點費、聽打服務員鐘點費、全民健康保險費補充保費等 3 項，除 107 年至多為 301 萬 1,768 元外，餘每年合計至多為 3,552,480 元

1. 手語翻譯鐘點費：依第陸點第四項所訂第一、二、三類服務內容由本局支付鐘點費。服務累計未滿 30 分鐘以 0.5 小時計，超過 30 分鐘未滿 45 分以 0.75 小時計，超過 45 分未滿 1 小時以 1 小時計，之後則以每 15 分鐘為 1 計價單位依此類推累計；服務過程中之等候時間不予計算費用，若民眾臨時未到場，則由本局支付 200 元費用。

(1) 第一類申請案：每小時最高 1,500 元整。

(2) 第二類申請案：每小時最高 1,000 元整。

(3) 第三類申請案：每小時最高 500 元整。

2. 聽打服務員鐘點費：每小時服務鐘點費用計新臺幣 500 元。服務累計未滿 30 分鐘以半小時計算，超過 30 分鐘未滿 1 小時以 1 小時計算；服務過程中之等候時間不予計算費用，若民眾臨時未到場，則由本局支付 200 元費用。

3. 全民健康保險費補充保費：為兼職專業督導員、手語翻譯員及聽打服務員每月全民健康保險費補充保費。

三、經費撥付方式

(一)每年度由本局依下列規定辦理付款與暫停撥付：

1. 決標次日起 15 日內，受託單位應就其所送之服務建議書內容再提出履約第 1 年之細部執行工作計畫書（不得更改原招標文件之規定或降低受託單位投標文件所承諾內容），經本局通過（本局有審核修改之權利）後預撥該年度委託經費總額之 30%。

2. 自履約第 2 年起，受託單位須於每年 11 月 30 日前提送次年度工作計畫書（內容須含全年度服務規劃、教育訓練、媒體宣導等）及預算分配表，經

本局核定後，於次年度預撥該年度委託總經費之 30%。

3. 受託單位應於每年第一、二、三季終了 10 日內檢送該季工作報告、查驗表及專業服務費請領總表，經本局查驗辦理成果及工作進度與規定相符並通過後，檢附單位領據、支出明細總表，向本局申請撥付。第四季經費於 12 月 25 日前函報當年度已實際執行之應付未付數，及辦理孳息及剩餘款繳回。另應付費用於次年 1 月 31 日前，併同提出上一年度工作成果報告，函送本局辦理核銷。核銷原始憑證至少應保留 3 年。
4. 受託單位履約有下列情形之一者，本局得暫停撥付委託經費至情形消滅為止：
 - (1) 履約有瑕疵經本局書面通知限期改善而未改善者。
 - (2) 未履行案應辦事項，經本局書面通知限期履行逾期仍不履行者。
 - (3) 受託單位履約人員不適任，經本局書面通知限期更換逾期仍不更換者。
 - (4) 其他違約情形。

(二)受託單位履約有逾期違約金、損害賠償、不實行為、未完全履約、不符契約規定、溢領委託費用或減少履約事項等情形時，本局得自應付委託經費中扣抵；其有不足者，得通知受託單位給付或自履約保證金扣抵。

捌、遴用人員資格及其工作內容（均需檢附完整學經歷、訓練、專業證照證明）：

一、兼職專業督導員：

(一)手語翻譯兼職專業督導員資格：教育部認可之大專院校以上之學歷，具社會福利或行政相關經驗 5 年以上，並可提出下列證明之一者：

1. 經手語翻譯職類丙級或乙級技術士技能檢定合格者。
2. 曾受聘為手語翻譯職類丙級或乙級技術士技能檢定術科測試監評人員。
3. 領有本府核發之手語翻譯員資格證明。

(二)聽打服務兼職專業督導員資格：具下列證明之一者。

1. 社會工作、社會政策、社會學、特殊教育、復健諮商等相關科系畢業，且從事身心障礙服務領域達 5 年以上。
2. 從事身心障礙服務領域達 5 年以上，其中聽語障者服務達 2 年以上。
3. 具同步聽打服務 2 年以上經驗。

(三)工作內容：

1. 服務品質監督管理，每月受託單位派兼職專業督導員實地抽訪至少 6 次服務(含手語翻譯及聽打服務)。
2. 撰寫督導紀錄。
3. 兼職專業督導每季參與督導會議、並視需要請受託單位召開個案研討會。

二、專職行政人員：

(一)行政督導之資格：教育部認可之大專院校以上之學歷，需符合並提出下列證明之一：

1. 經手語翻譯職類丙級以上技術士技能檢定合格者。
2. 領有政府機關委託、補助辦理手語翻譯員培訓班結業證書。符合本項條件者，須於本契約滿一年後取得手語翻譯職類丙級技術士技能檢定合格。
3. 曾服務相關公益團體1年以上，具基本手語能力者(須提出手語服務證明)。符合本項條件者，須於本契約滿一年後取得手語翻譯職類丙級技術士技能檢定合格。

(二)行政人員之資格：教育部認可之大專院校以上之學歷，並於本契約滿一年後取得並提出下列證明之一：

1. 經手語翻譯職類丙級技術士技能檢定合格者。
2. 領有政府機關委託、補助辦理手語班結業證書。
3. 曾服務相關公益團體1年以上，具基本手語能力者(須提出手語服務證明)

(三)工作內容：

1. 撰寫例行督導會議紀錄、個案研討會議紀錄(含服務員服務品質、申訴案處理情形及相關應記載事項)。
2. 撰寫服務員教育訓練及服務宣導活動成果報告依計畫書辦理服務員教育訓練及宣導活動
3. 督導執行業務及績效管理，以了解服務品質，並核閱申請表、服務紀錄表、月報表及核銷資料等。
4. 處理民眾及服務員申訴案、處理轉介案件。
5. 行政人員請假時，需安排職務代理人。
6. 受理民眾申請手語翻譯服務或聽打服務(管道包括：電話、手機簡訊、傳真、電子郵件、通訊軟體、線上申辦系統及其他單位轉介案件)，依民眾實際需求及公平原則派案。
7. 申請案件及個人資料建檔管理。
8. 針對不符本局委託服務範圍之案件，提供適當資源連結或轉介服務。
9. 按月彙整資料填寫月報表及按季送交季報表及核銷資料。

三、手語翻譯員：聽人手語翻譯員分為甲、乙、丙三等級

(一)甲級翻譯員應取得手語翻譯職類乙級技術士技能檢定合格，並具有手語翻譯職類乙級之監評委員資格或手語翻譯職類命題委員資格；或手語翻譯職類丙級技術士技能檢定合格，且通過受託單位舉辦之分級測驗者，得提供各類手語翻譯服務。

(二)乙級手語翻譯員應取得手語翻譯職類乙級技術士技能檢定合格者；或手語翻譯職類丙級技術士技能檢定合格，且具有手語翻譯職類乙級或丙級監評委員資格；或手語翻譯職類丙級技術士檢定合格，且通過受託單位舉辦之分級測驗者，得提供第二、三類手語翻譯服務。

(三)丙級手語翻譯員應取得手語翻譯職類丙級技術士技能檢定合格，得提供第三類

手語翻譯服務。

(四)聾人手譯員：具高中(職)以上學歷，諳自然手語可與聽人手語翻譯員溝通者。

四、聽打服務員：滿 18 歲，高中職以上畢業，打字速度每分鐘至少 80 個字且正確率須達 90%，並符合下列條件之一：

(一)曾從事其他政府自辦、委託或補助民間單位辦理之聽打服務工作滿 6 個月以上。

(二)曾接受其他政府自辦、委託或補助民間單位辦理即時聽打服務教育訓練並取得聽打員資格證明。

(三)完成受託單位辦理即時聽打服務職前訓練課程並取得資格證明（學科課程 14 小時，包括身心障礙相關法規、聽語障者溝通特質、無障礙環境、即時聽打服務倫理、聽打員實務分享、聽語障者文化等，以及實習 12 小時）。

五、本局退休或離職 3 年內之員工，其離職前 5 年內曾任與本方案之專職人員職務性質相同者（包含目前為無給職之董、理、監事及顧問等），不得擔任本方案之專職人員。

玖、受託單位資格：

一、依法登記或設立之財團法人、公益社團法人、或依法立案之人民團體，其章程或業務項目符合社會福利相關事項者。

二、經政府機關核准設立於本市之社會福利服務機構。

三、設有社會工作相關科系所之學校（相關系所之認定以社工師考試之資格認定為準）。

四、依法登記或設立之社會工作師事務所。

壹拾、本局與受託單位之權責：

一、本局之權責：

(一)負責委託程序、委託業務之監督、查核、督考、輔導及評鑑事宜。

(二)不定期召開聯繫會議，處理受託單位服務所遇之困難或建議，研商服務個案相關問題，維持服務品質。

(三)本局得隨時派員參與督導會議、進行不定期抽查及訪視。

(四)受託單位派案困難或遇爭議，且專業督導員無法判斷是否派案，則由本局認定或協處。

二、受託單位之權責：

(一)甄選、聘用、管理相關工作人員，若有人員異動，應於異動前檢附名冊及學經歷、資格證明等文件函報本局備查，俟本局同意後生效。

(二)為本案遴聘專職行政人員提撥勞退退休金。

(三)服務過程中應為個案建立個案資料檔，撰寫服務紀錄表、督導紀錄、服務概況表等，以作為服務品質考核之依據，並不定期提供本局所需服務相關數據、資料。

(四)應建立定期督導制度，每季至少召開 1 次督導會議，並須留有紀錄，以確保服

務品質。

- (五)配合本局及本局委託單位所進行之服務訪視、抽查、輔導、督考、評鑑及研究調查等工作，並提供所需相關資料，不得拒絕。
- (六)專職工作人員應每年接受 20 小時身心障礙相關在職訓練，以及 2 小時性別主流化相關課程。
- (七)應按月填寫相關服務概況表並於每月 5 日前送局備查。
- (八)應於次年度 1 月 31 日前提出上一年度工作成果報告(應含成果說明、服務量、個案服務名冊、服務紀錄表、督導紀錄表、經費概算表、服務評估(含滿意度調查)等)。
- (九)管理及使用本局指定之線上申請系統及個案資料管理系統。
- (十)應建立受服務者申訴機制，並對申訴案件予以妥適處理，以保障受服務者權益。
- (十一) 應依性騷擾防治法第七條規定，設立性騷擾申訴管道或訂定防治措施，報本局備查。
- (十二) 應廣為宣導本方案(含函告本市各聽障團體、公務單位，並公告於相關網頁上，並以手語方式公告或宣傳)，並配合本局召開相關會議及提供資料。
- (十三) 配合本府各機關或民間單位辦理之研討會、課程或相關活動，進行本服務方案之宣導、推廣、課程講授及經驗分享。

壹拾壹、 財產管理與財務運用

- 一、有關經費之收支，受託單位應按一般會計公認原則及稅法規定，開立專戶專款專用，將委託經費存放於專戶存款帳戶內，計息儲存，專戶所生孳息需於年度最後 1 次核銷時辦理繳庫事宜。
- 二、受託單位財務如經會計師簽證證明者，其審計委任書應約定「政府審計人員得調閱其與委任或本計畫有關之查核工作底稿，並得諮詢之」。
- 三、每年度會計年度結束前，受託單位如有結餘款應無條件歸還本局並悉數繳庫，以省公帑。
- 四、契約期限屆滿或終止時，受託單位應本於專業辦理個案適當專介(銜)服務，個案檔案資料及本局購置之設備整理與點交等。

壹拾貳、 投標應備文件：

一、資格證件各 1 份【詳投標須知】：

- (一)符合玖之一至四項資格者之檢附文件(影本即可)：
- (二)符合玖之一資格者，檢附依法核准設立(立案)之證明文件及組織章程或捐助章程影本。
- (三)符合玖之二資格者，檢附設立或許可證明文件。
- (四)符合玖之三資格者，檢附經其目的事業主管機關核准設立證明文件及科系所核定函影本。

(五)符合玖之四資格者，檢附經主管機關核准設立或核准服務證明文件。

(六)投標廠商聲明書。

(七)最近 1 期或前 1 期之納稅證明資料。

(八)非拒絕往來戶及最近 3 年內無退票紀錄之金融機構證明文件（查詢日期應為截止投標日前 6 個月內，且應加蓋查覆單位圖章）。

二、服務建議書：服務建議書以直式橫寫編排，紙張大小採 A4 規格紙張，圖樣得採 A3 規格紙張，以連續編列頁碼方式不超過 50 頁為原則（不含表格），附件頁數另計，得採雙面印刷；並採 A4 直式左側裝訂 1 式 10 份。

(一)封面：「○○○（投標申請單位名稱）投標臺北市政府社會局委託辦理臺北市聽語障溝通服務方案」服務建議書。

(二)服務建議書應載明下列內容：

1. 組織健全性

(1) 單位簡介：投標申請單位名稱全銜、登記設立時間及字號、服務宗旨及目標、方案專案負責人及連絡方式（方案專案負責人須為評選會議簡報人員）。

(2) 組織架構、人力配置。

(3) 董事或理事名冊及現職人員名冊。

(4) 組織業務運作相關會議紀錄（近 1 年度會員大會、理/董監事會議）。

2. 財務健全性

(1) 投標申請單位最近 2 年預、決算及收支情形（成立未滿 2 年者，請提供成立至今之相關資料）。

(2) 承接本案之財務分析（包括經費來源、經費概算表、服務經費管理運用等）。

3. 計畫執行方式說明

(1) 人員配置與派遣合理及有效性(包括人員排班表)。

(2) 教育訓練計畫、分級考試。

(3) 宣導計畫（包括媒體宣導）。

(4) 預期效益及自我評估考核指標。

(5) 創新服務或回饋措施。

4. 計畫管理方式說明

(1) 提供服務之方式、內容、服務流程

(2) 計畫執行進度及成效評估。

(3) 督導計畫與制度之完整性。

(4) 服務對象權益維護事項(包括申訴管道及權益保障措施)。

(5) 預算分配之合理性。

5. 過去績效及計畫發展力

- (1) 以往相關方案執行績效。
- (2) 配合本局政策或措施(如：線上申辦系統、ICF 所需手語翻譯服務之因應…等)，以及社會資源之開發與運用。

壹拾參、 評選：詳參評選須知

壹拾肆、 押標金及履約保證金：

一、本案免收押標金。

二、履約保證金：為擔保受託單位履行其依本案所負之義務，受託單位應於決標後簽約前，向本局繳納履約保證金新臺幣 10 萬元。

(一)本局得不經任何爭訟程序，逕行以履約保證金之一部或全部扣抵受託單位因本案所生應給付予本局之金額，包括但不限於違約金、損害賠償或本局為受託單位代墊之費用。

(二)本局依契約逕行扣抵履約保證金時，受託單位應於扣抵後 30 日內補足履約保證金之差額。受託單位逾期不補足差額者，按日以差額之百分之一計罰懲罰性違約金。

(三)於契約期間屆滿、終止或解除，且無本局得扣抵或沒收履約保證金之事由時，解除受託單位之履約保證責任。本局並於履約保證責任解除後 20 日內將履約保證金無息返還受託單位，或將銀行支票、無記名政府公債、無記名可轉讓銀行定期存單、銀行開發或保兌之不可撤銷擔保信用狀等返還受託單位。

壹拾伍、 履約管理：

一、受託單位應確實遵守契約書內容之規定，執行契約委託辦理事項，並按時完成相關工作報告送至本局。未盡受託單位之權責，經本局通知改善超過 30 天而未能改善者，或經本局同意延期而仍未於約定期間完成相關服務計畫與工作報告者，本局得以書面通知受託單位終止契約。

二、本局得不定期派員瞭解工作成果及服務計畫執行情形，受託單位應提供相關資料供本局人員瞭解。

三、受託期間如遇緊急事故，本局得將受託單位列為支援人力，受託單位應配合辦理。

四、受託單位有下列情形之一者，應於接到本局通知後限期改善，屆期未改善時，本局得終止或解除契約，受託單位應於契約終止或解除日起 30 日內將所有受託業務移交本局：

(一)服務內容與本局核定之計畫不符者或不辦理契約規定之服務項目者。

(二)規避、妨礙、拖延或拒絕委託單位查核，對於業務、財務為不實陳報者。

(三)擅自將受託業務全部或部份移轉或以其他名義交與第三人辦理者。

(四)向服務對象另立名目收取費用者或向專業聘用人員收取捐贈或回饋費用者。

(五)違反社會福利有關法令或本契約之規定，情節重大者。

(六)違反社會工作及相關服務專業倫理守則及手語翻譯員守則者。

五、受託單位執行受託業務之專業人員或聘用人員之人事異動應於 10 日內檢附名冊及

學經歷、資格證明等文件函報本局備查。

六、委託關係結束後，其應繼續服務之個案雙方應在確保服務對象權益之前提下，共同負責辦理轉介事宜。

壹拾陸、 個案紀錄更新與保密：

一、受託單位應建立申請案件及個人資料檔案，並隨時更新於本局聽語障溝通服務線上申辦系統，供本局隨時督導及查閱。

二、基於個案保密之原則，有關個案之相關資料，結案、契約期滿、終止或解除之日起 30 日內，正本全數應歸本局(本局資料保存以 10 年為限)，非經本局同意，不能隨意供他人使用。如侵害第三人合法權益時，由受託單位處理並負一切法律責任。

壹拾柒、 契約變更：

契約訂定後若有下列情事之一，致影響契約之執行者，契約雙方當事人得於情事發生後 30 日內以書面要求變更契約：

- 一、法令有變更者。
- 二、服務需求變更者。
- 三、技術設備更新者。
- 四、服務內容經評估有變更之必要者。
- 五、其他不可抗力之相關因素影響約之執行者。

契約當事人之一方接到他方要求變更契約之書面通知，應於 30 日內以書面答覆，逾期未答覆或答覆拒絕變更者，他方得終止契約。

壹拾捌、 違約罰則：

- 一、受託單位違反第陸點第六項第(一)款所訂最低服務量之規定，第一年服務未達規定案量 8 成之 120 人、第二年起服務未達規定案量 150 人，短少案件數以每案新臺幣 666 元計罰懲罰性違約金。
- 二、各項工作逾本實施計畫所訂期程者，依契約第十三條計罰逾期違約金。
- 三、違約金之支付，本局得自應付契約價金中扣抵，如有不足者，得通知受託單位繳納或自履約保證金中扣抵。

壹拾玖、 後續擴充與條件：

一、受託單位於契約期滿前有意續約者，至遲應於契約期滿前 180 日以書面通知本局續約意願，並須於期滿前 120 日檢附成果報告(含每年度滿意度調查)、績效說明及工作計畫書提出申請辦理續約評鑑作業，受託單位未於規定期間內請求續約時，本局得不予續約。

二、本局應依下列評鑑結果決定是否續約：

(一)評鑑績效為甲等(80~89 分)以上者，得辦理續約 1 年。

(二)評鑑績效為乙等(70~79 分)以下者，不予續約。

三、評鑑項目為：服務成果(服務件數、時數、受益人數等)、服務方式及經費使用情況(服務流程、資料庫建置與管理、經費使用情況等)、督導制度及專業人力、教育訓

練及宣導、創新服務及資源連結、申訴管道與權益保障措施等。(具體指標細項依本局於評鑑前所公佈之評鑑指標為準)

四、受託單位拒絕本局之議約條件，或於契約期滿日 90 日前雙方仍未達成締結契約之合意者，受託單位喪失續約之權利，本局得另行辦理招標作業。

五、受託單位得依當年度上半年執行情形，估算下半年所需手語翻譯費用、聽打服務鐘點費用，若估算有不足之情形，應於當年度 9 月 30 日前檢據下半年手語翻譯費用、聽打服務鐘點費用概算表，依第柒點第二項之(四)提出申請，本局據以辦理手語翻譯、聽打服務員鐘點費用以及全民健康保險費補充保費之擴充，擴充金額除 107 年以 204 萬 712 元為限外，餘每年以新臺幣 150 萬元為限。本案之擴充係以原契約條件及價金核算付款，若因擴充致原契約所列項目之數量有所增加者，其單價不予調整，倘原契約列有數量增加時之價金調整規定者，亦不適用。

貳拾、會計財務：

一、受託單位依本委託案所提供之服務，非經本局專案核准，不得另立名目加收任何費用。

二、有關本委託案各項經費之收支，受託單位應按一般會計公認原則及稅法規定，獨立設帳，並製作資產負債平衡表、收支餘絀表、財產目錄、開立專戶專款專用，將委託經費存放於專戶存款帳戶內，計息儲存，專戶所生孳息需於年度最後 1 季核銷時辦理繳庫事宜，並接受本局之查核。

三、受託單位財務如經會計師簽證證明者，其審計委任書應約定「政府審計人員得調閱其與委任或補助計畫有關之查核工作底稿，並得諮詢之」。

四、本局得視業務需要，要求受託單位提供會計表冊、帳簿或其他有關資料，受託單位不得拒絕。

五、受託單位所聘合格會計師，於受聘期間及受聘前三年內不得受有懲戒處分，會計師人選應先送本局備查。

貳拾壹、本案公告預算金額 962 萬 2,424 元為 107 年 454 萬 856 元(取 106 年預算之執行數與 107 年預算案編列數較低者計)與 108 年預估需用數 508 萬 1,568 合計之，依投標須知**第五十九點(四)款 4 目**規定辦理。

貳拾貳、本計畫奉核可後實施，修正時亦同。