



中国语言服务行业规范

Specifications for the Language Service Industry in China

ZYF 001-2014

本地化服务供应商选择规范

Specifications for Selecting Localization Service Providers

2014年5月29日发布
Issued on May 29, 2014

中国翻译协会
Translators Association of China

前 言

中国翻译协会是包括翻译与本地化服务、语言教学与培训、语言技术工具开发、语言相关咨询业务在内的语言服务行业的全国性组织。制定中国语言服务行业规范，推动行业有序健康发展，是中国翻译协会的工作内容之一。

本地化服务是语言服务领域中综合了翻译、工程、排版以及测试等多种任务的服务，服务行业众多，应用的专业知识广泛，服务的专业性和时效性较强。为了合理应用资源，提供高效、专业的本地化服务，本地化服务需求方（客户方）经常需要与本地化服务提供方进行合作，而大型本地化服务提供方也经常与其供应商合作，为此，科学而规范的选择本地化服务供应商就成为本地化服务是否成功的重要因素。

本规范提供了选择供应商的评估内容，给出了各项评估内容的详细调查表，旨在指导客户方选择合适的本地化服务供应商，同时，本规范也适用于本地化供应商选择其供应商（包括公司、团队和个人）。由于不同的客户对本地化服务的要求存在差异，客户在选择本地化供应商时，可以本规范为主要参考，结合具体采购业务类型和业务策略进行实施。无论是客户方选择本地化服务供应商，还是本地化服务企业选择服务商，互利双赢是选择的目标。为此双方都应该形成共识：构建客户方与供应商良好的合作关系，需要双方加强沟通，相互尊重，互相支持和适应。

本规范由中国翻译协会本地化服务委员会编写，由中国翻译协会发布。主要起草人：陈圣权（华为技术有限公司），魏泽斌（北京创思立信科技有限责任公司），林怀谦（文思海辉技术有限公司），蔺熠（北京天石易通信息技术有限公司），黄长奇（中国翻译协会）、黄翔（北京莱博智环球科技有限公司），陶慧（思迪软件科技（深圳）有限公司），崔启亮（北京昱达环球科技有限公司）。

本规范于2014年5月29日首次发布。

一、选择本地化服务供应商的主要评估内容

选择本地化服务供应商时，通常应评估供应商的以下内容：服务类别/语种数量、资源、综合产能与报价、质量与流程、交付与响应、技术能力、信息安全、社会责任。

1.1 服务类别/语种数量

1.1.1 能够提供本地化服务的类别，如软件本地化、本地化测试、本地化工程、多媒体业务、桌面排版等；

1.1.2 能够提供的服务的语种数量或语言对数量。

1.2 资源

1.2.1 译员/审校/语言专家/测试工程师：目标语母语人员，具备某领域专业/技术知识和丰富的翻译和本地化经验；

1.2.2 本地化项目经理为全职雇员，且有丰富的本地化项目管理经验，如交付过大客户的大型项目；

1.2.3 针对客户建立专职团队，包括客户经理、项目经理、人力资源经理、质量经理、技术经理、项目接口人等。相关岗位根据公司规模可以一人多职，但关键岗位需要专职；

1.2.4 有系统的资源招聘机制和稳定的资源来源，对于各岗位人员的资质要求明确、岗位职责清晰、招聘流程规范有效，招聘质量可信。

1.3 综合产能与报价

1.3.1 按照质量要求交付项目的平均周期以及处理各种本地化业务的最大产能；能同时并行的本地化测试语种数量；

1.3.2 完成计划外紧急项目的能力，以及支撑紧急项目交付的流程；

1.3.3 能提供报价模板，并清晰定义报价要素。

1.4 质量与流程

1.4.1 有标准、有效的本地化流程，并有持续优化机制，如流程有效保障项目交付质量，应对不同场景、要求的流程定制化；

1.4.2 建立完善的质量管理系统，有专人进行质量管理，有高效的缺陷修复流程；

1.4.3 对交付质量和过程质量（如遗留缺陷率、缺陷报告、质量投诉处理、质量回溯等）做出承诺并遵从；

1.4.4 能定期提供交付项目质量报告给客户；

1.4.5 国家标准化组织质量管理体系标准ISO9001、欧洲标准EN15038（欧盟）、软件能力成熟度模型CMM、国家标准（如加拿大标准总署CGSB131、美国材料与试验协会标准ASTMF2575）等质量体系或标准认证。

1.4.6 能够匹配客户的产品开发流程，需要熟悉客户遵从的质量理念、质量方法和质量系统，包括与客户相应质量保证团队的对接，建立一致的语言质量保证体系。

1.5 响应与交付

1.5.1 对客户需求及时响应，如承诺一小时内对客户需求做出响应，3个工作日内完成客户投诉的处理等；

1.5.2 按照客户要求的交付时间及时交付项目，兑现承诺，如项目及时交付率；

1.5.3 有高效例行的客户交流和闭环机制。

1.6 技术能力

1.6.1 有专职的技术开发团队支撑（外购或外包均可），能根据业务需要实现流程自动化、开发业务需要的检查工具以及系统平台。如计算机辅助翻译(CAT)工具、翻译记忆库管理工具、翻译项目管理平台、术语系统、语言质量检查工具、本地化工程工具、机器翻译、计算机辅助翻译(CAT)工具、翻译记忆库管理工具、术语管理系统、翻译项目管理平台，系统等；

1.6.2 能与客户的系统和平台对接，或共同合作进行软硬系统平台开发或设计。

1.7 信息安全

1.7.1 涉及客户项目的人员签署保密协议（NDA），并有例行审视机制；

1.7.2 能遵循客户方的信息安全要求；

1.7.3 对于保密级别高的业务，能提供外派人员到客户方现场等地工作；

1.7.4 通过国家标准化组织质量管理体系标准ISO27001认证或满足客户对信息安全的要求。

1.8 社会责任

遵从当地的社会责任、道德、环境、法律法规要求。如不雇佣童工、使用正版软件、慈善捐赠、安全健康的工作环境、遵从劳动法、节能环保。

二、选择本地化供应商的具体评估项

为了更好的理解本规范列出的各项评估内容，了解供应商的服务能力，可以以各评估项对供应商遵从情况进行评估（需提供说明或相关材料）。

2.1 服务类型/语种数量

- 贵公司是否全球布局？这些分支机构分别分布在哪里、哪些城市？在中国有多少分支机构？
- 请列举贵公司可以提供的本地化服务的类型。
- 您支持哪些语种的本地化服务？哪些是贵公司的优势语种和优势领域？
- 贵公司是否能支持人员外派服务？如果可以，哪些业务可以提供人员外派服务？
- 其他（可补充）

2.2 资源

- 贵公司是否可以为客户建立专职团队？如果可以，这个专职团队中将设置哪些角色？是否可以提供这些角色分别承担怎样的职责职位说明书？
- 贵公司的本地化项目经理资质如何？是否经过专业认证或培训？如有多少年的本地化项目管理经验？每年交付的项目规模是多少？最近一年交付的大型项目规模是多少？
- 贵公司是否有资源招聘系统、流程、标准？如有，请详细描述。
- 贵公司使用的译员、审校、测试专家等是目标语言为母语译者、审校、测试专家的人员吗？采取哪种合作模式：通过专职还是兼职与公司合作还是与个人合作、还是与机构合作模式？
- 贵公司是否支持外派员工到客户现场办公？对于外派员工的管理是否有清晰组织结构和流程支撑？
- 是否承诺为客户提供服务的新资源进入、现有资源和退出等相关变动严格遵循客户的流程要求？
- 其他（可补充）

2.3 综合产能与报价

- 贵公司业务峰值时期的交付能力如何？针对特定客户是否有对交付能力有范围的承诺？如何支撑紧急项目？交付100,000字的多语言项目，正常周期需要多长？
- 贵公司是否可以支撑紧急项目？如果可以，能否描述贵公司对于紧急项目的定义和承接能力？
- 是否接受单价为含税价，精确到小数点后两位的单价？请详细列出报价要素（可以以某一个项目为例）。
- 是否能根据客户要求通过培训等各种方式提升现有资源的产品技术理解能力、工具使用能力以及对应的专业能力？
- 能否根据客户需求的弹性变化，准备稳定且灵活的资源支撑客户的多元化需求？
- 其他（可补充）

2.4 质量与流程

- 贵公司是否通过国家标准化组织质量体系标准 ISO、软件能力与成熟度模型 CMM、信息技术基础架构库 ITTL 或者其他质量体系 and 标准的认证？如果通过，请附上认证通过资料。
- 贵公司是否有高效运行的本地化流程？如有，请附上流程文档。
- 对于紧急项目是否有有效流程保证及时、高质量交付？
- 贵公司如何评价和验收交付件质量？交付件遗留缺陷率可以控制在什么范围？
- 贵公司是否有质量管理体系？如果有，请详细描述该体系。
- 贵公司是否有内部质量评估报告？如果有，是否愿意与客户分享该报告？

- 贵公司是否与客户具有相同的质量理念？是否能按照客户质量要求建设运行有效的质量管理体系？
- 是否有系统的质量回溯机制？如果有，请描述该机制的运行方式。
- 能否承诺客户交付件质量保质期？如果能，质量保质期多久？
- 如果交付件质量未达到客户质量要求，是否有弥补措施？如果有，请详细列举。
- 其他（可补充）

2.5 响应与交付

- 在收到客户的request需求后多长时间内能确认资源并反馈结论给客户？
- 贵公司能按时交付客户所有的项目吗？如不能，能承诺的及时交付率是多少？
- 是否能按照客户要求交付项目交付件和过程件，包括但不限于已校对的和未校对的译稿、答疑文件、术语、语料库？
- 能否与客户共同建设语言平台，如风格指南（Style Guide）、术语库、语料库，并在共享平台成果的基础上承担应有的维护义务？
- 是否具备完善的问题管理和投诉处理机制？如果是，请详细描述该机制的运行方式。
- 项目实施过程中，如果有不理解的内容，是否有向客户报告并请求解答的机制？如果有请附报告的模板或描述报告方法。
- 其他（可补充）

2.6 技术能力

- 贵公司是否有专职的技术和开发团队？如有，团队规模有多大？主要分布在哪里？
- 贵公司在项目管理、质量检查、本地化测试、内容翻译等方面是否有系统、平台、工具的支撑？如有，请一一说明。
- 贵公司是否有资源管理系统（人力资源管理和语言资产管理）？该系统能实现哪些功能？是否为自主研发？
- 贵公司是否有在线协同翻译平台？该平台能实现哪些功能？是否自主研发？
- 贵公司是否有排版质量检查工具？是否自主研发？
- 其他（可补充）

2.7 信息安全

- 是否有专职的信息安全团队？贵公司如何保障客户数据安全？
- 贵公司是否有明确的信息安全策略？如有，请提供附件。
- 是否有健全的信息安全制度，并能落地执行？
- 所有参与客户项目的人员是否会签署保密协议？保密协议有效期多长？
- 是否能按照客户的信息安全要求搭建办公环境？
- 是否有网络安全制度和要求？是否遵循客户的网络安全要求？
- 是否能根据客户要求建立离岸开发中心（ODC）？
- 贵公司是否有数据安全的灾难恢复系统，如果有，请说明。
- 其他（可补充）

2.8 社会责任

- 贵公司是否承诺遵循当地国家和地区的道德要求、环境保护法律法规？是否履行当地要求社会责任？
- 是否遵循当地劳动法规或者其他相关法律法规？
- 是否拖欠或变相克扣译员（专职和兼职）工资和福利？是否提供安全与健康的工作环境？
- 是否遵循当地保险法律法规、税务法律法规？
- 其他（可补充）

本规范由中国翻译协会本地化服务委员会组织编写，由中国翻译协会发布，其版权归中国翻译协会所有。未事先征得中国翻译协会书面许可，不得以任何形式复制本规范。

中国翻译协会地址：北京市西城区百万庄大街24号

邮政编码：100037

电话：010-68995903

传真：68990246

网址：www.tac-online.org.cn

电子邮箱：taccn@163bj.com