

康复辅助器具租赁 第1部分：服务规范

Assistive products rental-Part1: Services specification

2021-12-10 发布

2022-01-01 实施

中华人民共和国民政部 发布

目 次

前 言.....	II
引 言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 总则.....	2
5 康复辅助器具租赁场所基本要求.....	2
6 租赁用康复辅助器具基本要求.....	2
7 人员培训.....	3
8 服务流程与要求.....	3
9 租后服务.....	4
10 服务投诉与处理.....	4

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件是 MZ/T 175《康复辅助器具租赁》的第1部分。MZ/T 175 已经发布了以下部分：

——第1部分：服务规范；

——第2部分：清洗消毒规范。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中华人民共和国民政部提出。

本文件由全国残疾人康复和专用设备标准化技术委员会（SAC/TC148）归口。

本文件起草单位：国家康复辅具研究中心、中国康复辅助器具协会、北京健租宝科技有限公司、北京达福康辅助器具技术有限公司、北京高康科技发展有限公司、国家康复辅具研究中心康复辅具质量监督检验中心、常州市钱璟康复股份有限公司、江苏璟亦诚科技有限公司。

本文件主要起草人：云晓、闫和平、宋亮、李锦全、马俪芳、陶静、毛勇、任鸿浩、樊天润、栾会芹、张鹏程、张喜强、胡薛金、闫伟、张维康、郭欢、张洁、宋辉。

引 言

康复辅助器具租赁是一种便捷低成本的康复辅助器具获取方式，能够有效减少康复辅助器具的浪费，更加合理的利用有限资源，便捷高效的满足各类功能障碍人士多层次、多样化的康复辅助器具配置服务需求。2016年国务院发布《国务院关于加快发展康复辅助器具产业的若干意见》，要求增强服务能力，提出了开展康复辅助器具社区租赁和回收再利用服务，以满足不同的康复需求。全国各地陆续开展康复辅助器具租赁服务试点，为人民提供康复辅助器具租赁服务，使得功能障碍人士能够便捷、便宜的获取所需康复辅助器具产品。康复辅助器具租赁是一项服务活动，需要对其服务流程和关键环节进行标准化管理。

《康复辅助器具租赁》是指导康复辅助器具租赁活动的基础性标准，拟由两个部分构成。

——第1部分：服务规范。旨在规范康复辅助器具租赁服务活动，针对康复辅助器具租赁活动的要素和流程提出基本要求，包括康复辅助器具租赁的经营者、康复辅助器具租赁场所、用于租赁的康复辅助器具的基本要求，人员培训，服务流程，租后服务，服务投诉与处理。

——第2部分：清洗消毒规范。目的在于规范用于租赁的康复辅助器具的清洗消毒过程和效果，针对清洗消毒的技术要求、清洗消毒的效果及安全措施要求、专业清洗消毒机构基本要求等进行规范，包括租赁用康复辅助器具清洗消毒的基本原则、清洗、消毒、清洗消毒效果、清洁用品的消毒、专业清洗消毒机构的要求和评价方法。

康复辅助器具租赁 第1部分：服务规范

1 范围

本文件规定了康复辅助器具租赁的经营者、康复辅助器具租赁场所、用于租赁的康复辅助器具的基本要求，人员培训，服务流程，租后服务，服务投诉与处理。

本文件适用于从事康复辅助器具租赁经营活动的机构，不适用于康复辅助器具自助租赁活动。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，凡是注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 16432 康复辅助器具 分类和术语

GB 50763 无障碍设计规范

MZ/T 175.2 康复辅助器具租赁服务 清洗消毒规范

3 术语和定义

GB/T 16432 规定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

康复辅助器具租赁 assistive products rental

以康复辅助器具为租赁物，向承租方提供的租赁服务。

3.2

康复辅助器具租赁经营者 assistive products rental entities

依法取得康复辅助器具租赁经营资格，对用于租赁的康复辅助器具产品拥有合法产权或授权，从事康复辅助器具租赁服务经营活动的法人。

3.3

康复辅助器具承租方 assistive products renter

向康复辅助器具租赁经营者租赁康复辅助器具，按照合同约定使用康复辅助器具的单位或个人。

3.4

租赁用康复辅助器具 assistive products for rental

通过出租方式提供给康复辅助器具承租方使用的康复辅助器具。

3.5

康复辅助器具租赁场所 station of assistive products rental

康复辅助器具租赁经营者为承租方提供康复辅助器具租赁服务的场所。

4 总则

- 4.1 康复辅助器具租赁经营者应诚实守信、规范服务。
- 4.2 康复辅助器具租赁经营者应提供便利、安全的康复辅助器具租赁服务。
- 4.3 康复辅助器具租赁经营者应对承租方信息保密。
- 4.4 康复辅助器具承租方应正确使用、妥善保管租赁用康复辅助器具。

5 康复辅助器具租赁场所基本要求

- 5.1 康复辅助器具租赁场所应设有符合 GB 50763 规定的无障碍设施、信息和标识。
- 5.2 康复辅助器具租赁场所应设置中文标识。文字标识应与法人证书的名称或字号一致。
- 5.3 康复辅助器具租赁场所宜设立接待服务、业务办理、康复辅助器具交接等功能区域。
- 5.4 接待服务区域应公示服务项目、价目、租赁手续、服务承诺和监督投诉等内容，应为承租方提供介绍、咨询等服务。
- 5.5 康复辅助器具交接区域应有摆放康复辅助器具的位置，提供康复辅助器具试用的条件。康复辅助器具交接区域宜与其他功能区域分离，康复辅助器具租赁经营者应向承租方提供康复辅助器具上门交接服务。

6 租赁用康复辅助器具基本要求

6.1 一般要求

- 6.1.1 租赁用康复辅助器具应为 GB/T 16432 范围内的产品且符合现行产品标准要求，医疗器械类康复辅助器具，其产品外部应标识医疗器械备案凭证编号或医疗器械注册证编号，以及法规规定的其他相应标识。
- 6.1.2 康复辅助器具租赁经营者应规定租赁用康复辅助器具使用期限。

6.2 外观

- 6.2.1 租赁用康复辅助器具外观应无明显损伤、缺陷。
- 6.2.2 租赁用康复辅助器具应整洁，无异味、无污渍，经过清洗和消毒处理。

6.3 随康复辅助器具文件、附件及备件

随康复辅助器具文件、附件及备件的完整性应符合使用说明书中的规定，并可正常阅读、使用。

注：随康复辅助器具文件、附件及备件包括但不限于产品使用说明书、安装调试用工具、易损件、备用件。

7 人员培训

康复辅助器具租赁从业人员，应经过上岗培训。培训内容包括康复辅助器具产品功能、使用和维护方法、康复辅助器具配置原则，接待服务人员还应培训基本服务流程要求。康复辅助器具租赁经营者应持续进行相关培训，提高服务质量。

8 服务流程与要求

8.1 接待咨询

8.1.1 接待服务人员上岗时宜统一着装，佩戴标志，仪表端庄整洁，文明礼貌。

8.1.2 接待服务人员通过与康复辅助器具承租方的面谈，听取、记录，并根据使用者的身体状况、生活及护理状况等康复辅助器具使用者基本信息提供康复辅助器具适配方案。

8.1.3 接待服务人员应向康复辅助器具承租方介绍服务项目、价目和租赁手续等事项，并提供相关康复辅助器具资料。

8.1.4 租赁双方有租赁意向后，承租方应向康复辅助器具租赁经营者出示有效身份信息资料及联系方式。

8.2 签订合同

8.2.1 租赁双方应本着平等、协商的原则依法签订租赁合同。

8.2.2 租赁合同应明确各方的权利、义务及违约责任，并认真履行合同约定。

8.2.3 应明确康复辅助器具租赁双方信息、租赁起始日期、最短租期、租金和付款方式、违约责任和注意事项等内容。

8.2.4 租赁合同的保存期限应不小于相应的租期。

8.3 康复辅助器具交付

8.3.1 按照合同约定，康复辅助器具租赁经营者将租赁用康复辅助器具交与承租方或送至指定交付地点。

8.3.2 康复辅助器具租赁经营者应确认产品完好，并告知承租方产品的主要功能、使用维护注意事项，必要时对使用者给予使用训练指导。

8.3.3 交付过程中发现问题的，应及时处理，承租方对康复辅助器具不满意的应给予更换。

8.3.4 康复辅助器具租赁经营与承租方应共同查验租赁用康复辅助器具，并记录产品状态。康复辅助器具租赁经营应告知承租方产品归还要求，并得到承租方确认。

8.4 康复辅助器具收回

8.4.1 租赁双方应按照康复辅助器具租赁合同要求收取或归还租赁用康复辅助器具，应一并收回随行文件、附件及备件。

8.4.2 租赁康复辅助器具归还时有损坏的，应界定责任并在租赁结算单上注明并双方签字。无法界定责任的，租赁双方应本着公平，诚信的原则协商处理，协商不成的，可依法履行调解、仲裁或诉讼程序。

8.5 租赁用康复辅助器具清洗、消毒、仓储保管

8.5.1 租赁康复辅助器具回收后应进行完备的清洗、消毒、检查、维修保养后，放置于洁净区域仓储保管，方可再次转入租赁服务流程。

8.5.2 康复辅助器具的清洗消毒应符合 MZ/T 175.2 的要求。

9 租后服务

9.1 承租方发现康复辅助器具因功能故障问题无法正常使用时，应即时通知康复辅助器具租赁经营者，康复辅助器具租赁经营者应受理承租方的维修请求，按照租赁合同约定，提供及时有效的维修保养服务。

9.2 在康复辅助器具的租赁期内，康复辅助器具租赁经营者应定期对产品使用情况进行追踪追溯，了解承租方是否有使用问题、是否需要维护保养和变更调整产品。

10 服务投诉与处理

10.1 康复辅助器具租赁经营者应公示服务投诉电话号码，受理承租方及社会的投诉，并设定投诉响应时间。

10.2 康复辅助器具租赁经营者应建立服务考评机制，改进和提高服务质量。
