

ICS 11.180

C 01

备案号：

MZ

中华人民共和国民政部行业标准

MZ/T ××××—××××

康复辅助器具租赁服务

第1部分：基本要求

Assistive product rental services Part1: Basic requirement

（征求意见稿）

【在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。】

××××-××-××发布

××××-××-××实施

中华人民共和国民政部

发布

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》的规则起草。

本文件是 MZ/T××××《康复辅助器具租赁服务》的第1部分。MZ/T××××已经发布以下部分：

——第1部分：基本要求

——第2部分：清洗消毒规范

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提出(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。

本标准主要起草人：云晓、闫和平、宋亮、陶静、李锦全、马俪芳、毛勇、任鸿浩、宋辉、樊天润、张喜强、胡薛金、张洁、张鹏程。

康复辅助器具租赁服务 第1部分：基本要求

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，租赁服务服务的流程，康复辅助器具租赁费用结算，租后服务，服务投诉与处理、人员培训。

本文件适用于从事康复辅助器具租赁经营活动的机构，本文件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 *****.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，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并支付费用的单位或个人。

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依法经营、诚实守信、规范服务、公平竞争。
- 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，必要时可设置其它标识。文字标识应与工商注册的名称或字号一致。
- 5.3 康复辅助器具租赁场所可设立接待服务、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，可提供康复辅助器具试用的条件。可康复辅助器具交接区域与其它功能区域分离，康复辅助器具租赁经营者应该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 租赁用康复辅助器具应明确规定其使用期限。

6.2 外观

- 6.2.1 租赁用康复辅助器具外观无明显损伤、缺陷。
- 6.2.2 租赁用康复辅助器具整洁，无异味、无污渍，应经过清洗消毒处理。

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 服务流程

7.1 接待咨询

- 7.1.1 接待服务人员应经过岗位培训，上岗时宜统一着装，佩戴标志，仪表端庄整洁，文明礼貌待客。
- 7.1.2 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、生活及护理状况等顾客基本信息提供康复辅助器具适配方案，并向顾客介绍服务项目、价目和租赁手续等事项，并提供相关康复辅助器具资料。

7.1.3 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。

7.2 签订合同

7.2.1 租赁双方应本着平等、协商的原则依法签订租赁合同。

7.2.2 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。

7.2.3 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。

7.2.4 按照合同约定,可收取预付费用,包括预付租金、保证金。

7.2.5 租赁合同的保存期限应不小于相应的租期。

7.3 康复辅助器具交付

7.3.1 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。

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

7.3.3 配送康复辅助器具中发现问题的,应及时处理,承租方对康复辅助器具不满意的应给予更换。

7.3.4 康复辅助器具租赁经营与承租方应共同查验录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。

7.4 康复辅助器具收回

7.4.1 租赁双方应当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。

7.4.2 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。

7.4.3 康复辅助器具租赁经营者应在归还完毕后结算租赁费用,并开具正式发票。

7.5 租赁康复辅助器具洗消保养、仓储保管

7.5.1 租赁康复辅助器具回收后需进行完备的清洗、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。

7.5.2 康复辅助器具的清洗消毒应符合 MZ/T ****.2 的要求。

7.6 终止合同

7.6.1 因康复辅助器具租赁的特殊性,租期的终止日期在签订租赁合同时无法确定,承租方希望终止租赁,应提前通知康复辅助器具租赁经营者,双方友好协商合同终止及收回租赁康复辅助器具的相关事宜。

7.6.2 承租方有下列情形的,康复辅助器具租赁经营者可提前解除合同:

- a) 承租方提供虚假信息;
- b) 承租方拖欠租金或其他费用。

7.6.3 康复辅助器具租赁经营者有下列情形的,承租方可提前解除合同:

- a) 康复辅助器具租赁经营者提供产品存在质量问题;
- b) 康复辅助器具租赁经营者不能解决产品使用过程中的问题,无法提供租赁服务。

8 康复辅助器具租赁费用结算

- 8.1 康复辅助器具租赁经营者向承租方列示并说明租赁费用明细。
- 8.2 租赁双方共同确认康复辅助器具租赁费用。
- 8.3 按照合同约定的付款方式，收取康复辅助器具租赁费用，并开具发票和相关单据。
- 8.4 按照合同约定收取预付费用的，结算后结余部分的费用应及时退还并告知承租方。

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。
- 9.3 因承租方责任造成康复辅助器具无法使用，康复辅助器具租赁经营者依照租赁合同向承租方收取相应费用。

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，受理承租方的投诉，并设定投诉相应时间。
- 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。

11 人员培训

康复辅助器具租赁从业人员，应经过上岗培训；康复辅助器具租赁经营者需持续进行相关培训，提高服务质量。
