

《康复辅助器具租借场所设施与服务规范》解读

1. 标准编制背景和意义

深圳市第七次全国人口普查常住人口 1756 万，60 岁及以上老年人为 94 余万人，占 5.36%，按照 65 岁及以上人口占比 7% 以上即达到老龄社会的国际标准，深圳即将跨入老龄化社会。随着深圳老龄化进程的加快，加上残疾人 16 余万人，辅助器具行业需求空间很大。

为贯彻落实康复辅具产业发展政策，统筹政府、企业、消费者三个服务端口，进一步提升深圳市康复辅具租借服务水平和驱动产业发展战略，推动发展区域康复辅助器具产业产品创新和配置服务深度融合。在借鉴国外发达国家建有较为完善的社会保障制度及康复服务先进理念基础上，通过专业化评估并配置适合的康复辅助器具，解决深圳地区现有辅助器具租借服务技术标准短缺、辅助器具配置方式单一、辅助器具需求与供给之间不匹配等问题。进一步拓宽康复辅具租借市场参与机制，多家运营机构同时提供集辅具供应、租借、回收、续借于一体的全流程租借服务，促进康复辅具行业发展，优化市场营商环境。

2. 主要条款的说明

《康复辅助器具租借场所设施与服务规范》（以下简称“本文件”）包括范围、规范性引用文件、术语和定义、资源配置、服务行为要求、服务质量评价。

（一）范围

本文件规定了康复辅助器具租借场所资源配置、服务行为要求、服务质量评价。

本文件适用于康复辅助器具租借服务机构在深圳市行政区域内开展康复辅助器具租借服务工作。

（二）规范性引用文件

本章节主要包括了康复辅助器具租借场所设施与服务规范标准文本中规范性引用的文件。

（三）术语和定义

本章节包含了康复辅助器具、康复辅助器具租借方、康复辅助器具租借、康复辅助器具租借场所、康复辅助器具评估的术语及定义。

（四）资源配置

本章节规定了借用服务场所和清洗消毒场所基本要求；质量管理体系和信息管理制度以及服务过程中的风险应急管理机制；预订受理、评估、清洗消毒、维护维修等流程的人员岗位要求和培训考核制度；康复辅助器具及清洗消毒设备配置要求。

（五）服务行为要求

本章节规定了康复辅助器具租借服务过程中的基本要求；预订、受理、评估、合同签订、器具交付、器具归还、清洗消毒、存储整備等服务内容及流程的具体要求。

（六）服务质量评价

本章节规定了康复辅助器具租借场所服务过程中辅具故障及损坏、投诉等质量评估和考评机制。

3. 主要分歧意见的处理情况

针对“服务流程图”涉及的押金及维修费用条款，考虑到规范适用于深圳市行政区域内康复辅助器具租借服务，虽然当前深圳市康复辅助器具租借费用采用全额补贴方式，但课题工作组考虑标准文本中未对押金、租借费用提出要求，未来应欢迎更多优秀的康复辅助器具服务场所面向市场提供康复辅助器具租借服务，租借方式不宜作出限制，费用收取与否容易引发争议，故最终统一意见在标准中不做要求，删除服务流程图中器具归还后的“退还押金”及“收取费用，维修器具”。