

### **服务范围：**

为进一步提升康复辅助器具社区租赁服务效能，深化“为民助民”服务举措，确保政策精准惠及需求群众，落实《关于进一步推进常州市康复辅助器具社区租赁服务工作的通知》（常民事〔2024〕5号）文件精神，特开展“2024年度常州市康复辅助器具社区租赁服务”项目的工作。

### **服务要求：**

组建本项目服务的专业团队，配备一定数量的全职人员，建立管理制度；为本项目配备所需的场所及与工作量相适应的办公场所、办公设施设备、车辆等。

1、专职人员配备要求。服务合同生效之日起30日内配备不少于2名人员，均需本科及以上学历，人员工资不低于常州市市级机关、事业单位社会化管理职工用工费用。

2、设备管理要求。应配备基本运营、服务管理必需的办公设备，承担运行监督、费用审核、理赔支付、政策宣传、处理咨询投诉案件等相关业务。

3、财务管理要求。以高标准履行政府项目的财务管理流程，确保资金安全。

4、监督管理要求。制定监督管理工作方案及建立相关满意度工作回访机制。

5、政策宣传和回访要求。对相关人员进行政策宣传服务，达到普及政策的作用；通过入户走访、电话回访等方式，确保项目规范。

6、培训服务要求。做好对本项目相关人员的政策和业务培训；设立咨询热线电话，承担项目服务相关的政策和业务咨询，并受理服务对象的投诉。

7、信息化管理要求。中标人根据项目服务的具体要求和目标，配合采购人搭建线上信息化平台。

8、档案管理要求。服务对象的康复辅助器具租赁申请相关资料、每月结算的票据资料等，由中标人做好档案管理。

9、数据保密要求。对服务对象相关信息、数据、资料承担保密责任。

10、服务履约要求。中标人与采购人按年签订康复辅助器具租赁服务合同，中标人若未按要求履约，合同期满后采购人不再与其续签合同。

**服务时间：**三年，合同一年一签。服务协议期满，采购人根据政府采购的相关规定，进行续签或重新组织招标。

### **服务标准：**

依托采购人搭建的线上信息化平台，实现对服务人群、服务流程、资金等进行线上规范管理，推进各类康复辅助器具租赁服务专业机构多元化、规模化和专业化发展。

## **（一）服务管理**

### **1、服务对象名单管理**

中标人应建立服务对象名单库，对服务对象进行动态管理。

### **2、服务流程管理**

#### **（1）服务申请**

服务对象可通过柜面申请、上门服务、线上申请的方式享受项目服务。申请人提供身份证、联系电话等材料，由本人或者委托他人进行线上化康复辅助器具租赁服务的申请，初步选择意向的租赁产品和康复辅助器具租赁机构。

#### **（2）受理审核**

收到申请资料后，中标人进行线上审核，将符合条件的申请人信息推送给申请人自主选择的康复辅助器具租赁机构；不符合的，退回并做好解释服务工作。

#### **（3）评估和适配**

康复辅助器具租赁机构收到中标人推送的工单后，应及时对服务对象的身体健康状况进行上门评估和适配。符合条件的，为其制定康复辅助器具适配计划，明确适配品类、数量及周期等；不符合的，做好解释服务工作。

#### **（4）签约办理**

康复辅助器具租赁机构根据申请人的实际需求及适配情况，双方签订服务协议（含服务计划），服务协议上传至线上平台报受托机构备案，且经中标人审核确认后生效。

#### **（5）服务提供**

康复辅助器具租赁机构按照服务协议约定内容为服务对象提供康复辅助器具租赁服务，包括适配服务、安装服务、维护保养服务、续租服务、服务项目变更等。康复辅助器具租赁机构需准确、及时、完整地记录相关服务信息，包括适配服务的工作人员、适配的康复辅助器具明细等信息，及时上传线上平台并反馈给中标人。

中标人根据服务对象的申请资料，以及由康复辅助器具租赁机构反馈的适配和租赁信息，按月做好信息登记，严格审核租赁票据等报销凭证，根据与康复辅助器具租赁机构签订的服务协议，扣除考核预留款后按月进行费用结算。

## **（二）康复辅助器具租赁机构管理**

1、中标人综合、择优遴选 2 家康复辅助器具租赁企业作为服务机构，对其进行准入、退出、签约、考评等管理。

### **2、服务内容管理**

#### （1）适配服务

康复辅助器具租赁机构在收到平台推送的适配租赁服务申请后，及时为服务对象提供康复辅助器具适配服务。制定合理的康复辅助器具适配项目，与服务对象或其近亲属、委托代理人签订适配租赁协议（协议范本至中标人备案），明确服务项目、租赁价格、租赁周期以及双方的权利义务等。

#### （2）配送安装

康复辅助器具租赁机构应在约定时间内将适配的康复辅助器具配送并安装到位，并指导服务对象正确使用。康复辅助器具应符合相关国家标准或行业标准，康复辅助器具租赁机构需如实告知服务对象其使用的康复辅助器具的生产厂家、品牌名称、型号、功能、使用期限、保修期等事项。

#### （3）维护保养

康复辅助器具租赁机构应定期对服务对象使用康复辅助器具情况进行回访，了解其使用情况，定期上门维护保养、清洗消毒。

#### （4）回收入库

服务对象因实际情况发生康复辅助器具租赁服务项目变更，租赁服务协议自动暂停或终止；服务对象申请停租时，康复辅助器具租赁机构负责回收。

#### （5）续租服务

康复辅助器具租赁周期一般不超过半年，确因需要继续使用的，应当重新适配，签订服务协议。

### 3、监督管理

按照服务协议要求，中标人对康复辅助器具租赁机构的资质、服务协议的履约等实施监督管理。对康复辅助器具租赁机构的稽核完成后，应及时汇总分析所取得的信息、证据、资料等，并于5个工作日内向稽核对象发出《常州市辅助器具租赁服务稽核情况告知书》，告知书记内容包括稽核内容与稽核结论，由稽核对象签收。

康复辅助器具租赁机构对告知书有异议的，应在7个工作日内书面提出，若未在期限内提出视为无异议。受托机构对于康复辅助器具租赁机构提出的异议，应对有异议的事项进行核实，根据核实情况下达相应的文书。

对于违反服务协议约定的康复辅助器具租赁机构，主管部门应当依照协议约定作出约谈、限期整改、暂停拨付、拒付违规费用、责令缴纳违约金、暂停或终止康复辅助器具租赁服务等相应处理。

#### 4、考评管理

依据服务协议约定的康复辅助器具租赁服务流程，建立考核机制，确保项目落实科学准确、优质高效。