

# 苏州市残疾人联合会

苏残字〔2024〕45号



## 关于印发苏州市残疾人辅助器具 适配服务定点机构负面行为 清单（试行）的通知

各市、区残联，工业园区社会事业局：

为进一步加强残疾人辅助器具适配服务机构管理，规范适配服务行为，维护残疾人合法权益，根据《苏州市残疾人保障条例》和《苏州市残疾人辅助器具适配服务补贴实施办法》（苏残字〔2020〕54号）规定，结合我市残疾人辅助器具适配服务工作实际，制定如下负面行为清单：

一、定点机构出现以下行为之一，经属地县级残联会同相关部门查实后，由属地残联给予书面告诫，限期整改，情节严重的予以通报批评；两次告诫或通报批评仍整改不到位的，解除服务合同或协议，取消定点机构资格，同时报市残联向社会公布并将定点机构及其从业人员信用情况报相关部门。

- (一) 机构登记证书、营业执照超过有效期时限;
- (二) 擅自改变服务场地或变更服务面积;
- (三) 在消防、辅助器具适配相关器械使用等方面存在安全隐患;
- (四) 辅助器具适配服务人员未取得相关资质或未按照相关法规、文件要求持证上岗;
- (五) 未按照相关文件规定的辅助器具适配服务流程提供适配服务;
- (六) 除不可抗力因素外,自收到服务信息后,成品辅助器具适配超过 10 个工作日未完成适配服务(集中申请采购除外),定制辅助器具适配超过 70 个工作日未完成相应适配服务;
- (七) 对有上门服务需求的服务对象不按时提供上门适配服务;
- (八) 未按要求及时完成辅助器具信息化服务平台相关信息录入工作;
- (九) 未按要求完善相关服务台账;
- (十) 擅自暂停、终止或拒绝为服务对象提供辅助器具适配服务;
- (十一) 为没有相应适配指征的服务对象适配定制型辅助器具或超量适配定制型辅助器具;
- (十二) 用成品辅助器具代替定制辅助器具;
- (十三) 成品辅助器具适配服务不执行《苏州市残疾人

辅助器具适配服务产品目录》，额外收费或不经县级残联同意擅自为服务对象适配《苏州市残疾人辅助器具适配服务产品目录》以外产品；

（十四）定制辅助器具收费过高，超过市场常规标准；

（十五）未按要求提供辅助器具适应性训练和使用指导服务；

（十六）无正当理由拒绝提供售后维修、保养服务；

（十七）维保期内对非人为损坏辅助器具的维修擅自收取服务费用；

（十八）辅助器具适配服务满意度未达标；

（十九）夸大辅助器具和定点机构宣传；

（二十）其他不符合合同或协议规定、行业服务规范的行为。

二、辅具服务机构如出现下列“负面行为清单”行为之一，经属地县级残联会同相关部门查实后，立即解除服务合同或协议，取消定点机构资格，同时报市残联向社会公布并将定点机构及其从业人员信用情况报相关部门。涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理。

（一）提供虚假投标材料或备案信息；

（二）在其他相关部门存有违规违法记录，被行业管理部门做出撤销登记或吊销营业执照；

（三）抗拒行业管理部门和残联组织的指导、监督和管理；

(四) 发生歧视、侮辱、虐待残疾人，以及其他严重侵犯残疾人合法权益行为；

(五) 骗取、套取辅助器具适配服务补贴，提供虚假报销材料；

(六) 不按照辅助器具适配服务行业规范开展适配服务，造成服务对象人身伤害；

(七) 与残联工作人员或医疗机构工作人员勾连，违反残疾人辅助器具适配服务工作廉洁纪律；

(八) 定点机构之间进行恶性竞争或串联试图操纵定制辅助器具适配服务市场；

(九) 泄露服务对象隐私；

(十) 存在法律、法规、规章规定的其他违法行为。

苏州市残疾人联合会

2024年6月11日

