

团 体 标 准

T/CARD 038.2—2023

辅助器具互联网基本公共服务平台 第 2 部分：服务指南

Internet platform of essential public assistive technology service—
Part 2: Service guide

2023-04-24 发布

2023-05-24 实施

中国残疾人康复协会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体原则	1
4.1 无障碍原则	1
4.2 以人为本原则	2
4.3 科学性原则	2
5 需要考虑要点	2
6 服务流程	2
7 服务内容	3
7.1 注册登记	3
7.2 申请	3
7.3 审核	4
7.4 辅助器具评估	4
7.5 审批	5
7.6 辅助器具配置	5
7.7 随访	5
8 服务管理	6
8.1 服务机构	6
8.2 服务机构宜考虑要点	6
8.3 人员和信息管理	6
8.4 监督抽查	6
8.5 投诉处理	6
附录 A (资料性) 辅助器具评估用表	7
附录 B (资料性) 评估设施设备清单	25
附录 C (资料性) 评估内容	26
参考文献	31
图 1 服务流程	3
表 A.1 假肢评估表	7

T/CARD 038.2—2023

表 A.2	矫形器评估表	9
表 A.3	视力评估表	12
表 A.4	听力评估表	15
表 A.5	护理用品评估表	19
表 A.6	肢体评估表	20
表 A.7	儿童少年肢体评估表	23
表 B.1	评估设施设备清单	25
表 C.1	评估内容	26

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 T/CARD 038《辅助器具互联网基本公共服务平台》的第2部分。T/CARD 038 已经发布了以下部分：

——第1部分：建设指南；

——第2部分：服务指南。

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。

本文件由中国残疾人康复协会提出并归口。

本文件起草单位：北京市无障碍环境建设促进中心、中国残疾人辅助器具中心、北京市密云区残疾人联合会、北京市东城区残疾人联合会、广州市残疾人康复中心、湖北省残疾人辅助器具资源中心、甘肃省残疾人辅助器具资源中心、驻马店市残疾人联合会、福建省残疾人辅助器具资源中心。

本文件主要起草人：董连民、董理权、闫媚、施继良、赵子龙、王琦、刘莉、李珺、赵芳杰、罗明阳、胡明鑫、徐大鹏、刘洁、张晓昆、胡勇、陶建婷、王雨、王应良、王晓英、陈亮。

引 言

运用“互联网+”开展残疾人辅助器具网上适配服务,依托政府网上平台、自主或与社会力量合作搭建辅助器具服务网上平台,为辅助器具生产销售企业、服务机构展示产品、服务创造条件,为残疾人了解、申领、选购辅助器具产品、服务提供方便,有力确保了辅助器具采购公开、透明、规范,提升了残疾人辅助器具基本公共服务的可及、便利和均等化。

为帮助残疾人精准对接辅助器具基本公共服务需求,促进辅助器具基本公共服务的可及性和便捷度,制定了《辅助器具互联网基本公共服务平台》系列团体标准,旨在规范辅助器具互联网基本公共服务平台的建设和服务内容,进一步推广“互联网+辅助器具”服务模式提供标准依据,助力精准化精细化助残辅助器具基本公共服务水平的提升。

本文件是 T/CARD 038《辅助器具互联网基本公共服务平台》的第 2 部分,在第 1 部分建设指南的指导下,进一步规定了开展辅助器具适配服务的流程与内容,与第 1 部分为并列关系。

辅助器具互联网基本公共服务平台

第2部分：服务指南

1 范围

本文件给出了辅助器具互联网基本公共服务平台的服务原则、服务资源、服务流程、服务内容和服

务管理的建议。

本文件适用于提供辅助器具互联网基本公共服务平台服务的相关机构和人员。

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不可少的条款。其中，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/T 32632.2 信息无障碍 第2部分：通信终端设备无障碍设计原则

T/CARD 002.1—2020 辅助器具适配服务规范 第1部分：总则

T/CARD 038.1—2023 辅助器具互联网基本公共服务平台 第1部分：建设指南

3 术语和定义

GB/T 16432、T/CARD 002.1—2020、T/CARD 038.1—2023 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

辅助器具服务 **assistive device service**

通过辅助器具互联网基本公共服务平台配置辅助器具而提供的系列服务。

3.2

辅助器具互联网基本公共服务平台 **basic public service platform for assistive devices Internet**

通过大数据、人工智能等新一代信息技术，专门为功能障碍者及相关人员建立的集申请、审批、评估、适配、训练、交易、配送、随访、评价等功能于一体的辅助器具服务的软件系统及衍生的线下系列服务。

注：简称平台。

3.3

管理人员 **administrator**

在辅助器具互联网基本公共服务平台服务中行使管理职能的工作人员。

4 总体原则

4.1 无障碍原则

在服务过程中，充分考虑功能障碍者出行不便、网上操作受阻等方面的因素，从服务对象的需求出