



中华人民共和国国家标准

GB/T 44669—2024

残疾人服务机构服务规范

Service specification for service organizations of persons with disabilities

2024-09-29 发布

2025-01-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务原则	2
4.1 以人为本,平等服务	2
4.2 需求导向,分类分级	2
4.3 专业指导,多元参与	2
4.4 主动服务,科技赋能	2
5 服务机构	2
5.1 通则	2
5.2 制度管理	3
5.3 人员要求	3
5.4 场所要求	3
5.5 标识标志	3
5.6 设施设备	3
6 服务方式	4
7 服务内容与要求	4
7.1 养护照料服务	4
7.2 康复服务	5
7.3 其他服务	7
8 服务流程	8
8.1 服务接待	8
8.2 评估与方案制定	8
8.3 签订协议	8
8.4 提供服务	9
8.5 服务总结及随访	9
9 管理要求	9
9.1 安全要求	9
9.2 档案和信息化管理	9
10 评价与改进	9
10.1 服务评价	9
10.2 服务改进	10
参考文献	11

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。

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(SAC/TC 148)归口。

本文件起草单位：北京市民政局、北京市标准化研究院、中国电子工程设计院股份有限公司、湖州市仁与社会创新发展中心、中国康复辅助器具协会、杭州惠耳听力技术设备有限公司。

本文件主要起草人：王瑛、郭悦、焦佳凌、于思洋、李文静、焦娜、钱洁凡、董荫、马睿彤、韩涵、薛瑞、张鹏程、臧培峰、涂磊。

残疾人服务机构服务规范

1 范围

本文件确立了残疾人服务机构的总体原则,规定了服务机构、服务方式、服务内容与要求、服务流程、管理要求、评价与改进等相关要求。

本文件适用于提供养护照料、康复等服务的残疾人服务机构。

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,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 2894 安全标志及其使用导则
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号
- GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分:无障碍设施符号
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分:标志
- GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分:总则
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB 22457 假肢配置服务
- GB 24436 康复训练器械 安全通用要求
- GB/T 37516 就业年龄段智力、精神及重度肢体残疾人托养服务规范
- GB/T 39758 无障碍设计 盲文在标志、设备和器具上的应用
- GB/Z 40885 假肢师服务规范
- GB/Z 40886 矫形器师服务规范
- GB/T 41697 康复辅助器具 一般要求和试验方法
- GB 50763 无障碍设计规范
- GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范
- GB 55036 消防设施通用规范
- MZ/T 009 残疾人社会福利机构基本规范
- MZ/T 156 低视力康复服务规范
- MZ/T 175.1 康复辅助器具租赁 第1部分:服务规范
- MZ/T 175.2 康复辅助器具租赁 第2部分:清洗消毒规范
- MZ/T 178 矫形鞋垫配置服务

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

残疾人 **persons with disabilities**

在精神、生理、人体结构上,某种组织、功能丧失或障碍,全部或部分丧失从事某种活动能力的人。

[来源:GB/T 26341—2010,3.2]