重庆市残疾人辅助器具服务平台

产品服务机构管理办法(征求意见稿)

1. 总则
   1. 为规范我市残疾人辅助器具产品服务机构服务和管理，依据《中华人民共和国政府采购法》《重庆市政府采购云平台服务超市供应商管理规范》《重庆市残疾人基本辅助器具适配补贴办法》等有关法规政策，结合我市实际，制定本办法。
   2. 重庆市残联基于重庆市政府采购云平台服务超市设立“重庆市残疾人辅助器具适配服务专区”（以下简称“辅助器具专区”）。本办法所称的辅助器具产品服务机构，是指基于公平公正公开的原则，根据“辅助器具专区”产品服务机构征集公告的要求，符合条件并通过审核程序，具备参与“辅助器具专区”采购活动资格的辅助器具产品及服务生产商或代理商。辅助器具产品服务机构应按相关规定提供辅助器具产品（以下简称产品）展示、销售、咨询等服务。征集入围的产品服务机构将辅助器具产品及服务等相关信息同步上架至重庆市残疾人辅助器具适配服务平台（以下简称“平台”），在“平台”面向残疾人展示产品、提供服务。
2. 辅助器具专区准入条件
   1. 重庆市残联不定期对辅助器具产品服务机构进行征集，符合征集公告条件的产品服务机构均可提出入驻申请。
   2. 辅助器具产品服务机构实行承诺入驻制。符合条件且有意参与的产品服务机构按要求承诺并提交相关资料，经审核通过后即可入驻。
   3. 辅助器具产品服务机构服务时限为2年。若遇国家、重庆市相关政策、管理规定出现调整或“辅助器具专区”平台环境发生较大变化，按调整后的政策、规定或基于新的“辅助器具专区”情况来执行。
3. 辅助器具产品服务机构
   1. 假肢、矫形器等定制类辅助器具产品服务机构应在我市行政区域内设立至少一处直接为残疾人提供服务的实体店（体验点），实体店（体验点）的服务面积、设备设施和专业人员配备应符合相关规定。
   2. 辅助器具产品服务机构的实体店（体验点）应为残疾人提供产品样品展示、适配体验、产品咨询等服务，以上服务均不得额外收取费用。
   3. 辅助器具产品服务机构应安排专人负责产品咨询、适配、销售、配送、售后等服务工作，并参加相应的专业培训。
   4. 辅助器具产品服务机构应针对质保期内非人为损坏的产品提供免费的维修等质保服务。
   5. 辅助器具产品服务机构不得提供“政府采购专用机”、“特供机”等未在市场规模化销售的产品。
   6. 辅助器具产品服务机构应建立专门的物流配送机制，确保采购人及辖区内服务对象及时收到产品，并提供产品的送货、安装、适配、使用指导等服务。
   7. 除个性化定制的产品外，辅助器具产品服务机构对销售的产品均应承诺7天无理由退换货。
   8. 辅助器具产品服务机构应保证产品质量稳定、长期供货，及时更新产品信息，对于缺货、停产的产品应及时做下架处理。
   9. 辅助器具产品服务机构应配合重庆市残疾人综合服务中心做好产品质量和服务品质的抽检工作。
4. 服务管理
   1. 依据《重庆市政府采购云平台服务超市供应商管理规范》对辅助器具产品服务机构实行诚信分管理，辅助器具产品服务机构在“平台”开展业务、提供服务过程中扣除的诚信分将实时同步至“辅助器具专区”。对征集入围的供应商诚信分扣除的处理，《重庆市政府采购云平台服务超市供应商管理规范》有规定的从其规定，未规定的按本办法规定。
   2. 辅助器具产品服务机构在“平台”有下列情形之一的，每发生一次，扣除诚信分25分：
      1. 商品销售价格高于同期主流电商自营商品平均销售价格10%及以上的；
      2. 发布的商品信息前后出现品牌、价格、图片、属性等不一致、重复等情况的；
      3. 发布商品选择类目与商品不相关的；
      4. 发布的商品与实际不符，包括夸大、过度和虚假宣传的；
      5. 不符合公示的产品发布规范的其他行为。
   3. 辅助器具产品服务机构在“平台”有下列情形之一的，每发生一次，扣除诚信分50分：
      1. 商品销售价格高于同期主流电商自营商品平均销售价格20%以上或因价格问题被“全国残疾人辅助器具服务平台”站内信通知2次以上的；
      2. 发布质量不合格商品的；
      3. 不当使用他人商标权、著作权、专利权等，造成不良后果的；
      4. 恶意利用规则、误导采购人获取虚假商品销量、评价、满意度等的；
      5. 无正当理由不按规定时限响应或确认采购订单或合同累计5次及以上的；
      6. 未按合同约定，与服务对象私自更换产品及服务1次的；
      7. 无正当理由不执行采购订单或合同以及没有按承诺提供商品及售后服务1次的；
      8. 其他违反资格征集协议约定事项或辅助器具产品服务机构承诺事项的。
   4. 辅助器具产品服务机构在“平台”有下列情形之一的，扣除诚信分100分：
      1. 销售价格高于同期主流电商自营商品平均销售价格30%以上的或被“全国残疾人辅助器具服务平台”站内信通知4次以上；
      2. 发布国家禁止出售商品的；
      3. 发布假冒注册商标商品及盗版商品的；
      4. 竞价结束后与采购人再次议价的；
      5. 未按采购结果签订供货或服务合同，或者与采购人另行订立背离合同实质性内容协议的；
      6. 在合同履行过程中与采购人协商变更合同主要条款的；
      7. 提供假冒伪劣商品或擅自更换配件、降低配置，以次充好的；
   5. 利用系统漏洞或者其他黑客手段侵入系统篡改数据或者虚构交易记录的；
   6. 建立“平台”产品价格与市场价格的联动机制。市残联委托专职人员、委托专家组、运营机构或专业机构等开展辅助器具服务市场的价格调查和行情监测工作，辅助器具产品服务机构应依据调查结果调整产品报价。
   7. 各级残联组织和辅助器具产品服务机构应对残疾人基本信息、服务产品的商业信息负有保密责任。
   8. 辅助器具产品服务机构按合同约定与各区县（自治县）残联定期据实结算。
5. 责任追究
   1. 辅助器具产品服务机构应遵循“平台”入驻承诺书、重庆市残联有关政策规定和区县（自治县）残联组织与辅助器具产品服务机构合同约定进行采购活动。
   2. 辅助器具产品服务机构给采购人造成经济损失的，采购人依法按实际经济损失要求赔偿。
6. 附则
   1. 若《重庆市政府采购云平台服务超市供应商管理规范》有调整、修订等情形，从其规定。
   2. 本办法由重庆市残联负责解释。
   3. 本办法自2025年 月 日起施行。