ICS 11.180
CCS Y 14

MZ

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T 263—2026

手动轮椅车定制服务规范

Customized service specification for manual wheelchair

2026 - 11 - 13 发布　　2026 - 11 - 13 实施

中华人民共和国民政部　　发布

目　　次

前　　言 II
引　　言 III
1　范围 1
2　规范性引用文件 1
3　术语和定义 1
4　基本要求 1
5　机构要求 2
5.1　管理 2
5.2　资源 2
5.3　培训 3
6　服务内容及要求 3
6.1　信息采集 3
6.2　需求评估 3
6.3　制定轮椅处方 4
6.4　签订服务协议 5
6.5　制作 5
6.6　适配 5
6.7　交付使用 5
6.8　服务跟踪 6
7　服务评价与改进 6
7.1　服务评价 6
7.2　服务改进 6
7.3　投诉处理 6

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/TC148）归口。

本文件起草单位：中国残疾人辅助器具中心、国家康复辅具研究中心、瑞海胜（厦门）康复用品有限公司、上海杰开扬医疗器械有限公司、广东顺德毅途运动科技有限公司、佛山市东方医疗设备厂有限公司、湖北周轮友科技有限公司、上海威之群机电制品有限公司、海富智能科技（河源）有限公司

本文件主要起草人：董理权、何艳、朱思维、谢甘霖、单新颖、邱睿铮、李冬梅、王彩霞、郭佑吉、常霖、吴瑞萍、周志刚、魏恩强、张伟。

引　言

手动轮椅车定制服务是专门为脊髓损伤、脑性瘫痪、肌萎缩侧索硬化、重症肌无力等肢体功能障碍人群提供的一项因人而异、技术性强的专业性工作，需要配备专业的设备设施，按照科学、规范的程序和标准进行。手动轮椅车定制服务直接关乎肢体功能障碍者的健康与安全。若服务不当，不仅会削弱功能改善或补偿的效果，无法达到预期目标，甚至可能加剧残疾状况。

我国是轮椅生产和出口大国，整体规模全球领先，但轮椅车定制和核心零部件生产却是短板。在我国，从事手动轮椅车定制服务的机构发展水平和规模不同，定制服务涉及信息采集、需求评估、制定轮椅处方、制作、适配、服务跟踪等个性服务的要求标准不统一。同时，无相应的标准和规范对手动轮椅车定制服务质量进行指导和约束。因此，本文件制定非常必要。

本文件的制定与发布将对规范手动轮椅车定制服务供给主体行为和保障功能障碍者权益起到积极的作用。

手动轮椅车定制服务规范

1 范围

本文件规定了手动轮椅车定制服务的基本要求、机构要求、服务内容及要求、服务评价与改进。

本文件适用于开展手动轮椅车定制服务的各类机构。

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/Z 13800 手动轮椅车

GB/T 18029.26 轮椅车术语

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

GB 50763 无障碍设计规范

3 术语和定义

GB/Z 13800 和 GB/T 18029.26 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

手动轮椅车定制 customized manual wheelchair

因肢体功能障碍者身体结构和功能状况、生活环境、参与活动及个人意愿等因素，在量产的手动轮椅车产品基础上进行设计、制作、适配的过程。

3.2

手动轮椅车定制服务 customized manual wheelchair service

为肢体功能障碍者提供的手动轮椅车定制相关的信息咨询、需求评估、轮椅处方、制作、适配、使用指导等系列服务。

3.3

手动轮椅车定制服务机构 customized manual wheelchair service organization

配有固定服务场所、专业设备设施及专业服务人员的，可开展手动轮椅车定制服务的各类机构。

4 基本要求

4.1 手动轮椅车定制服务应实行首问负责制。如果首询服务人员变动，应告知肢体功能障碍者。首询接替者应在首询服务人员对应位置签字。

4.2 手动轮椅车定制服务应诚信、有效，综合考虑肢体功能障碍者身体结构和功能状况、生活环境、参与活动及个人意愿，以满足个性化需求和提升自主能力为目的。

4.3 手动轮椅车定制服务流程应合理分工、责任到人，实行签字制。

4.4 手动轮椅车定制服务应遵守隐私保护原则，确保肢体功能障碍者的个人信息和隐私不被泄露。

5 机构要求

5.1 管理

5.1.1 服务机构应登记注册或备案，具备与提供服务相应的资质和能力。

5.1.2 服务机构应建立服务管理制度，包括但不限于：

a） 安全管理制度；

b） 财务管理制度；

c） 档案管理制度；

d） 内部质量管理制度。

5.1.3 服务档案应至少保存 15 年，应至少包括肢体功能障碍者基本信息表、评估记录表、建议方案、服务协议及后续服务记录的电子档案和纸质档案，确保信息完整、可追溯。

5.2 资源

5.2.1 人员

5.2.1.1 应按照服务内容配备与之相适应的轮椅配置专业技术人员。

5.2.1.2 轮椅配置专业技术人员应取得相关资质或达到相应职业标准要求。

5.2.1.3 根据肢体功能障碍者情况，可适当增加康复治疗、心理咨询、材料技术等相关专业人员提供联合咨询服务。

5.2.2 设备设施

应配备能满足手动轮椅车定制服务流程的场地和设备设施，且至少覆盖接待、评估适配、展示体验训练、仓储用四类场地和设备设施，具体要求如下：

a） 接待用设备设施：接待桌椅、电脑和档案柜等，档案柜用于存放肢体功能障碍者基本信息采集、服务记录和建档文件等。

b） 评估适配用设备设施： 评估椅、评估床、臀部背部压力测试设备，角度、长度、围长等测量工具，评估记录表等评估用具，常规手动轮椅车产品清单或图谱，基础款轮椅车实物，坐垫、靠垫、侧支撑垫及各类可调试附件样品。

c） 展示体验训练用设备设施：各类可供了解、体验的手动轮椅车及定制附件样品，必要的训练场景。

d） 仓储用设备设施：存放手动轮椅车、工具、附件及材料的基本空间设备设施。

5.2.3 安全要求

5.2.3.1 服务机构无障碍建设应符合 GB 50763 的要求。

5.2.3.2 服务机构环境应符合消防、安全保卫、应急疏散等要求，设置必要的安全标识和防护设施。

5.2.3.3 服务过程中，应严格遵守相关安全规范，提供安全防护措施，避免肢体功能障碍者受到伤害。

5.2.3.4 在开展手动轮椅车定制服务前应对肢体功能障碍者开展相关专业检查评估。

5.3 培训

5.3.1 应对服务人员开展岗前培训，并定期进行法律法规、基础知识、服务技能、沟通技巧、安全操作及应急处理等内容培训。

5.3.2 培训形式宜结合理论讲解、实际操作、案例研讨、经验分享及评估考核等多种方式，每年培训时长不应少于30学时。

6 服务内容及要求

6.1 信息采集

6.1.1 接待人员应通过与肢体功能障碍者及护理者进行沟通交流、查看有关资料，完成信息采集和登记建档工作。

6.1.2 采集并记录肢体功能障碍者信息，宜包含以下信息：

a） 相关证件、姓名、性别、年龄、地区、民族、住址、联系方式、身高、体重等；

b） 残疾情况、致残原因、致残时间及相关病史（含家族病史）情况等；

c） 精神、智力、认知状况等；

d） 经济状况、职业及从业情况等；

e） 既往使用轮椅车及其他辅具情况；

f） 需使用定制手动轮椅车的原因、目标及使用场所等。

6.1.3 首次为肢体功能障碍者提供手动轮椅车定制服务的，服务人员应主动介绍下列内容：

a） 本机构可开展的定制服务清单；

b） 本机构是否可提供与其预期目标匹配的手动轮椅车定制服务；

c） 手动轮椅车定制服务的基本服务流程、服务周期、收费服务项目；

d） 服务过程中肢体功能障碍者及家庭需要配合和参与的事宜。

6.2 需求评估

6.2.1 需求评估基本要求包括：

a） 需求评估应由轮椅配置专业技术人员主导，必要时邀请康复专业人员等参与完成；

b） 肢体功能障碍者有身体结构特殊、坐姿异常、卧姿异常等情况的，应根据实际情况调整评估方法及工具，确保测量结果的准确性和适用性；

c） 评估过程中应详细记录评估数据，并妥善保存，归档管理；

6.2.2 根据定制服务需要，选择适宜的评估方式。评估方式包括但不限于以下方式：

a） 与肢体功能障碍者及护理者面对面交流；

b） 通过网络视频等方式与肢体功能障碍者及护理者交流；

c） 对肢体功能障碍者进行身体功能检查、相关数据测量；

d） 对主要活动环境进行相关数据测量、记录；

e） 对肢体功能障碍者拟实现的活动和参与情况进行模拟；

f） 选择相近产品进行试用体验；

g） 选用轮椅车参数模拟器进行参数设定和调整。

6.2.3 根据定制服务需要，确定需求评估主要内容。评估内容包括但不限于以下内容：

a） 肢体功能障碍者使用目标和特殊需求；

b） 肢体功能障碍者相关功能缺失或异常情况，包括肢体运动、感觉及坐姿控制能力等；

c） 肢体功能障碍者相关残存功能情况，包括肢体残存运动、感觉、认知、视力、听力等；

d） 肢体功能障碍者摆位与减压的需求；

e） 肢体功能障碍者使用的情景及所参与活动的需求；
f） 肢体功能障碍者移位方式与交通运送时的需求；
g） 肢体功能障碍者其他需要考虑的习惯及特殊需求等；
h） 护理者使用目标和特殊需求；
i） 护理者护理能力情况；
j） 护理者操作轮椅车姿势相关身体部位及尺寸；
k） 护理者的照护情景及所需参与活动的需求；
l） 现有市场销售产品的选择性与后续维护的可行性；
m）可承担支付的额度。

6.2.4 选择与体位固定装置对应的必要的身体部位进行检查。

6.2.5 根据定制服务需要，评估主要活动场所，必要时实地走访，应包括：
a） 与肢体功能障碍者及护理者进行沟通，确认轮椅车活动的主要场所情况；
b） 对主要活动场所的活动空间和无障碍情况进行评估，包括轮椅车通过的门宽度、门槛高度，轮椅车与坐具、床具、马桶间转移的畅通和安全性等；
c） 对轮椅车外出、交通转运的畅通性进行评估；
d） 其他相关数据。

6.2.6 安全风险评估应包括：
a） 操作安全风险评估，综合考量肢体功能障碍者的年龄、控制能力和反应速度、身体状况以及使用习惯、使用环境、出行方式等情况，对其操作安全风险进行评估；
b） 轮椅车倾翻风险评估，综合考量肢体功能障碍者的年龄、控制能力和反应速度、身体状况以及使用习惯等情况，对可能因操作不当等因素导致倾翻的风险进行评估；
c） 压疮风险评估，综合考量肢体功能障碍者身体状况、使用习惯、使用时长、轮椅车座垫使用情况，对肢体功能障碍者进行压疮风险评估。

6.3 制定轮椅处方

6.3.1 制定轮椅处方时，应遵循以下要求：
a） 综合评估情况，应优先选择最接近肢体功能障碍者需求的、市场在售的手动轮椅车及模块化或通用化附件进行组合或部分改制；
b） 当市场上的常规轮椅车及附件无法满足需求时，应征询肢体功能障碍者及家庭的意见后，对轮椅车进行重新设计、制作；
c） 制定方案时应充分考虑肢体功能障碍者年龄、身体状况、使用环境、使用预期、经济成本等因素；
d） 为青少年及儿童提供手动轮椅车定制服务时，应充分考虑其生长发育情况，配置可调整尺寸的产品及附件；
e） 定制的手动轮椅车、附件，必要时可在制作出接近成品的阶段，先提供给肢体功能障碍者进行试用，确认满足需求与适配后，再进行后续成品制作与交付。

6.3.2 根据 6.2 的评估结果，轮椅配置专业技术人员进行必需的尺寸测量，制定轮椅处方，包含但不限于以下内容：
a） 整体说明，包括通过定制可解决的目标需求说明；
b） 明确定制轮椅车的类型和结构：包括驱动系统、体位固定装置的构成及各部件名称、材质、生产厂家等，需提供图示及文字说明；
c） 明确定制轮椅车的相关尺寸：包括轮椅车总宽度、驱动系统、轮特征、椅座尺寸、体位固定装置、体位固定特征等尺寸，需在图示中标注；

d） 明确轮椅车其他定制功能部位及解决使用需求；
e） 明确需要单独配置的其他附件；
f） 明确定制服务内容和过程的特点确定服务周期和天数；
g） 明确使用可能发生的情况、潜在安全风险及规避、解决或控制的办法。

6.3.3 处方必须取得肢体功能障碍者或其家属认可，确认后方可进入后续环节。

6.3.4 轮椅配置专业技术人员应准确、清晰、规范地填写手动轮椅车处方，涉及的相关人员均须签字确认，归档管理。

6.4 签订服务协议

服务机构与肢体功能障碍者签订定制服务协议，服务协议的内容应至少包括以下信息：
a） 需定制手动轮椅车类型或名称；
b） 选用主要部件的品牌、型号、名称、材质等；
c） 费用，包括附件、材料、制作和功能训练的费用；
d） 付款方式、交货期；
e） 可能存在二次伤害风险的，协议中应明确告知并做必要提示；
f） 注意事项。

6.5 制作

6.5.1 应按 6.3 制定的处方，进行整车及附件的设计、制作、装配。

6.5.2 选用附件应符合相应的国家标准、行业标准或生产企业标准。

6.5.3 完成的手动轮椅车的表面质量、装配质量、性能、体位固定装置阻燃性应满足 GB/Z 13800 的有关要求。

6.6 适配

6.6.1 应对定制方案与装配后的产品做一致性检查、工艺和外观检查及质量安全性检查，确认产品组装正确且各可调部件锁紧。

6.6.2 应现场对肢体功能障碍者进行适配。

6.6.3 适配内容应包含：
a）定制的轮椅车是否满足预期的外观与功能需求；
b）轮椅车重要部位尺寸是否匹配身体相关部位尺寸；
c）轮椅车外尺寸是否匹配活动环境的相关尺寸；
d）轮椅车功能操作是否符合肢体功能障碍者或护理者身体状况。

6.6.4 应根据初期适配结果，对轮椅进行必要的调整、修改。

6.6.5 应协助肢体功能障碍者对定制的轮椅车进行充分试用，并按需求进行调节，指导其掌握安全使用和调节方法，配置专业技术人员对适配效果进行检查、记录。

6.7 交付使用

6.7.1 现场培训肢体功能障碍者掌握如下操作要求：
a） 使用前轮椅车部件安全检查；
b） 轮椅车安全使用操作；
c） 其他必要操作。

6.7.2 经肢体功能障碍者确认产品达到预期使用效果的，应由肢体功能障碍者或监护人验收签字确认后，服务人员应办理交付手续，并做记录。

6.7.3　为肢体功能障碍者提供的保修卡，内容应至少包括：服务机构名称、肢体功能障碍者姓名、服务记录表编号、轮椅车类型名称、保修范围、保修时间、产品维护和保养注意事项、客服联系方式。

6.7.4　为肢体功能障碍者提供产品说明书，内容应至少包括：轮椅车使用方法、注意事项、改造产品及零部件保养、常见故障的判别与处理。

6.8　服务跟踪

6.8.1　售后问题应于3个工作日内予以回应。

6.8.2　应根据需要为肢体功能障碍者提供协调维修或更换附件等服务，并对服务进行记录。

6.8.3　宜在产品交付后，定期进行使用效果跟踪和意见反馈收集，并做好记录。

6.8.4　**应整理**服务信息，形成档案并妥善保存。

7　服务评价与改进

7.1　服务评价

7.1.1　服务评价宜包括机构自我评价、肢体功能障碍者评价、第三方评价、社会监督等。

7.1.2　评价内容宜包括服务内容、服务流程、服务满意度、服务履行情况、服务记录等。

7.2　服务改进

7.2.1　应根据服务评价结果，对不符合标准要求的项目制定改进措施。

7.2.2　在服务过程中应随时收集问题、建议，分析原因，制定纠正措施，对服务过程或管理进行调整。

7.3　投诉处理

7.3.1　应设立投诉电话、投诉信箱等多种反馈渠道，建立管理制度，完善投诉处理流程。

7.3.2　应对投诉进行核实、处理和反馈，做好处理记录并保存。投诉处理程序应符合GB/T 19012要求。

7.3.3　投诉处理完毕后，机构宜进行回访，跟踪投诉处理结果。

参 考 文 献

[1] GB 22457 假肢配置服务
[2] GB/T 44421 矫形器配置服务规范
[3] GB/T 24620—2009 服务标准制定导则考虑消费者需求
[4] 世界卫生组织《轮椅服务中级教程》[M].求真出版社，北京，2016 年 5 月第一版
[5] 世界卫生组织《轮椅服务初级教程》[M].海天出版社，深圳，2014 年 10 月第一版