



团 体 标 准

T/SZBX 142—2023

验光配镜及儿童青少年近视 防控服务评价规范

Standard for the evaluation of optometry and myopia prevention and
control services for children and adolescents

2023-09-21 发布

2023-09-21 实施

苏州市标准化协会 发布
中国标准出版社 出版

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 评价原则	2
4.1 公正性	2
4.2 持续改进	2
5 服务要求	3
5.1 总则	3
5.2 场所要求	3
5.3 服务流程	3
5.4 客服接待	3
5.5 验光及试戴	4
5.6 需求确认	4
5.7 配镜加工及试戴	4
5.8 近视防控指导	4
5.9 检验	4
5.10 交付	5
5.11 售后及跟踪	5
5.12 儿童青少年近视防控	5
6 服务管理要求	5
6.1 总则	5
6.2 资质要求	5
6.3 人员和设备	6
6.4 服务理念和制度	6
7 服务认证评价	7
7.1 认证准则	7
7.2 认证模式	8
7.3 认证结果	8
附录 A(资料性) 眼镜验配场所区域划分及要求	9
附录 B(规范性) 验光流程和要求	10
B.1 基础检查	10

B.2 客观验光	10
B.3 主观验光	10
B.4 睫状肌麻痹验光	10
B.5 老视验光	11
附录 C(资料性) 验光处方单参考格式	12
附录 D(规范性) 配镜流程及要求	13
D.1 准备工作	13
D.2 磨边成形	13
D.3 后续工序	13
附录 E(资料性) 配镜加工单参考格式	14
附录 F(资料性) 验配眼镜质量检验记录参考格式	15
附录 G(资料性) 顾客投诉记录单参考格式	16
附录 H(规范性) 眼镜验配和儿童青少年近视防控服务要求测评工具表	17
附录 I(规范性) 验光配镜及儿童青少年近视防控服务管理要求审核工具	21
参考文献	27

中国标准出版社

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。

本文件由苏州市标准化协会提出并归口。

本文件起草单位：苏州启标企业管理咨询有限公司、江苏中培同创标准技术服务有限公司、中鑫国际认证(江苏)有限公司、中认寰宇标准技术(苏州)有限公司、苏州市质量和标准化院、苏州市计量测试院、苏州市吴中区市场监督管理局、苏州欧康维视生物科技有限公司、苏州市相城区太平精艺求精眼镜店、吴中区城区睿尚怡眼镜店。

本文件主要起草人：金冠敏、王瑞、汤峥、汪秀敏、钱瑾、黄来峰、袁君、席晓峰、李小平、胡婷、刘晔、吴亮、朱良、蓝昊。

中国标准出版社

引 言

随着电子产品的不断更新上市,相对应的,近视眼的发病率也越来越高。近视眼发病特点呈现出低龄化、发展快、程度重的趋势。近视眼除了给人们的生活、学习、工作带来不便以外,还会导致其他眼部疾病。由此可见,全社会,特别是儿童青少年的近视防控已势在必行。

佩戴眼镜作为最常见的矫正近视的方法,单纯的验配眼镜服务质量已不能满足广大患者,特别是儿童青少年近视防控的需求。随着人民群众生活质量的提高,多元化、定制化的服务日益走入大众生活消费的方方面面,顾客也对传统的眼镜验光配镜提出了更高、更多样的体验要求。

本文件通过引导眼镜验配企业贯彻本文件服务能力的要求,立足产品质量、强化从业人员能力建设、优化客户服务,进一步完善儿童青少年近视防控、产品售后和保健跟踪等服务,建立起透明的、便于自行监督评价的服务机制,从而达到可通过顾客调查来对眼镜验配进行量化评估的效果。这对规范验光配镜服务具有规范、引领作用。

中国标准出版社

验光配镜及儿童青少年近视 防控服务评价规范

1 范围

本文件界定了验光配镜及儿童青少年近视防控服务的术语和定义,确立了评价原则,规定了服务要求、服务管理要求及评价要求。

本文件适用于认证机构对验光配镜企业开展验光配镜及儿童青少年近视防控服务评价和认证,也可指导验光配镜企业规范服务及进行自我评价。

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 13511.1 装配眼镜 第1部分:单光和多焦点
- GB 13511.2 装配眼镜 第2部分:渐变焦
- GB/T 14214 眼镜架 通用要求和试验方法
- GB/T 19001 质量管理体系 要求
- GB/T 19010 质量管理 顾客满意 组织行为规范指南
- GB/T 38004 眼镜架 测量系统和术语
- RB/T 314 合格评定 服务认证模式选择与应用指南
- QB/T 5448—2019 眼科光学 验光配镜技术规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

验光 **optometry**

利用验光设备对眼镜的屈光状态进行测量的行为。

注:“屈光状态”包括屈光不正(近视、远视和散光)、弱视和眼位情况等。

3.2

配镜 **optician**

根据验光信息、顾客需求制作、配装眼镜的行为。

3.3

近视防控 **myopia prevention and control**

通过各种手段预防和控制近视的发生和发展。

3.4

屈光度 **dioptr**

眼科光学检查中屈光力的数据,是反应眼球屈光状态的一种形式。

3.5

服务 service

至少有一项活动必须在组织和顾客之间进行的组织的输出。

注 1：通常，服务的主要元素是无形的。

注 2：通常，服务包括与顾客在接触面的活动，除了确定顾客的要求以提供服务外，可能还包括与顾客建立持续的关系，如银行、会计师事务所，或公共组织（如学校或医院）等。

注 3：服务的提供可能涉及，例如：

- 在顾客提供的有形产品（如维修的汽车）上完成的活动，
- 在顾客提供的无形产品（如为准备纳税申报单所需的损益表）上完成的活动，
- 无形产品的交付（如知识传授方面的信息提供），
- 为顾客提供氛围（如在宾馆和饭店）。

注 4：通常，服务由顾客体现。

3.6

售后服务 after-sales service

向顾客售出商品或从顾客接受无形产品开始，所提供的有偿或无偿的服务。

注：售后服务包括但不限于以下方面：

- a) 随合同签订而提供的活动，例如测量、规划、咨询、策划、设计等；
- b) 在商品售出到投入正常使用期间所涉及的活动，例如送货、安装、技术咨询与培训等；
- c) 商品质量涉及的活动，例如退换、召回、维修、保养、检测、配件供应等；
- d) 以获得顾客反馈或维系顾客关系而开展的活动，例如满意度调查、顾客联谊、商品使用情况跟踪等；
- e) 以商品为基础，为顾客提供相关信息的活动，例如商品使用知识宣传、商品或服务文化宣传、网站或短信传递服务、新品推荐等；
- f) 在有形产品或设施基础上提供文化理念或相关服务的活动，例如景区、餐饮、酒店、商场的服务。

3.7

评价 evaluation

对事物在性质、数量、优劣、方向等方面做出的判断。

3.8

现场审查 on-site examination

指派审查组到申请方或获证组织所在办公地点（场所）进行保障能力的符合性审查。

4 评价原则

4.1 公正性

管理者代表负责组建内部评价小组，对验光配镜及儿童青少年近视防控服务体系进行内部评价，评价客观公正。

4.2 持续改进

最高管理者代表确保每年组织不少于一次管理评审，时间间隔不超过 12 个月，通过对服务方针、目标、文件、岗位职责和权限、服务体系资源配置、顾客满意等的评审，解决发现的问题，达到保持和改进的目的。评价的方式方法见第 7 章。

5 服务要求

5.1 总则

眼镜验配企业应以顾客需求为导向,明确服务规范和场所要求,包括实施具体服务的规章、程序、方法、执行标准和要求,服务过程应对顾客公开透明,为顾客提供良好的眼镜验配及儿童青少年近视防控服务。

5.2 场所要求

5.2.1 场所整体设计应合理、便捷,划分为销售区、验光区、配镜区、检验区等,与眼镜验配无关的其他经营业务要相对独立,各功能区域及要求见附录 A。

5.2.2 店容店貌应整洁,无杂物,店堂灯光明亮,商品陈列有序,明码标价。

5.2.3 信息公示,眼镜验配企业至少向顾客传递下列信息:

- a) 门店的服务营业时间;
- b) 服务目标、方针;
- c) 服务项目、收费标准、服务流程和服务电话;
- d) 产品信息介绍和价格;
- e) 相关的服务规范或执行标准。

5.3 服务流程

眼镜验配及儿童青少年近视防控服务流程包括但不限于:

- a) 客服接待;
- b) 验光及试戴;
- c) 需求确认;
- d) 配镜加工及试戴;
- e) 近视防控指导;
- f) 检验;
- g) 交付;
- h) 售后及跟踪;
- i) 其他。

5.4 客服接待

5.4.1 客服人员应主动热情、行为规范,能耐心解答顾客疑问。

5.4.2 客服人员应了解产品的执行标准,熟悉产品的基本情况(如产地、材质、性能、价格等),能够根据顾客的需求,给予合理的选购建议。

5.4.3 客服人员应主动询问顾客年龄、戴镜史、从事工种、用眼登记情况。

5.4.4 客服人员在服务过程中发现年龄在 14 周岁及以下的首次配镜顾客,应告知其须经专科医生(持有眼科执业医师证)进行眼部检查,排除了相关风险后,进行睫状肌麻痹后验光,待睫状肌恢复常态后再进行配镜。

5.5 验光及试戴

5.5.1 眼镜验配企业应制定验光工作流程和要求,验光流程和要求按附录 B 的规定。

5.5.2 眼镜验配企业应至少配备一名验光人员,验光人员应符合 6.3.1.2 的相关要求。

5.5.3 验光人员验光完毕应出具验光处方单(参考格式见附录 C),验光处方单应包括但不限于以下内容:

- a) 顾客信息:姓名、性别、年龄、联系电话;
- b) 屈光信息:
 - 1) 左右眼、球镜、柱镜、轴位、棱镜度及基底取向、瞳距(远、近)、矫正视力;(普通单焦点镜片验配时适用)
 - 2) 左右眼、球镜、柱镜、轴位、棱镜度及基底取向、单眼瞳距、单眼瞳高、附加光度、矫正视力;(渐变焦镜片、周边离焦或多点离焦设计的近视防控镜片验配时适用)
- c) 验光信息:验光日期和验光人员签名;
- d) 顾客验光参数、实际配镜参数。

5.5.4 验光人员应让顾客有首次试戴体验,帮助顾客获得清晰、舒适的感觉。顾客初次试戴宜保持 2 min~3 min,持久试戴宜保持不少于 10 min。

5.5.5 验光人员应在验光及试戴后询问顾客验光及试戴感受,根据反馈确认验光结果。

5.6 需求确认

顾客确认验光结果后,客服人员应引导顾客挑选眼镜产品,进行镜架、镜片等配镜需求的确认,并开具配镜加工单,填写 5.7.3 中规定的顾客需求信息。

5.7 配镜加工及试戴

5.7.1 眼镜验配企业应制定配镜工作流程和要求,配镜流程及要求按附录 D 的规定。

5.7.2 眼镜验配企业应至少配备一名配镜人员,配镜人员应符合 6.3.1.2 的相关要求。

5.7.3 配镜人员应按照客服人员开具的配镜加工单(参考格式见附录 E)进行配镜加工作业,配镜加工单应包括但不限于以下相关信息:

- a) 验光处方信息;
- b) 镜架信息:品牌、规格、型号、材质、色号、价格等;
- c) 镜片信息:品牌、折射率、材质、颜色、价格等;
- d) 加工信息:加工人员、加工完成日期等;
- e) 配装眼镜相关执行标准。

5.7.4 定制配镜应有符合 5.5.3 要求的验光单据,并附有配镜加工单和产品质量检验合格证明。

5.7.5 配镜人员应让顾客取镜后试戴,试戴注意鼻托是否贴合鼻梁、镜腿弯钩是否挂靠舒适。

5.8 近视防控指导

5.8.1 在眼镜制作等待过程或适宜时间中,接待人员宜向顾客进行近视防控及科学佩戴眼镜等知识宣传。

5.8.2 儿童青少年顾客宜依据 GB 40070 和《儿童青少年近视防控公共卫生综合干预技术指南》进行近视防控的宣贯。

5.9 检验

5.9.1 眼镜验配企业应至少配备一名检验人员,且不应由配镜人员兼任。检验人员应符合 6.3.1.3 的相

关要求。

5.9.2 应按照 GB 13511.1 和 GB 13511.2 要求对配镜进行检验。产品检验合格的,出具产品质量检验合格证明。产品检验不合格的,应返修或重新加工。

5.9.3 检验记录应完整、准确、真实、可追溯,检验记录应至少保留 2 年。

5.9.4 检验记录(参考格式见附录 F)应包括但不限于:

- a) 配镜者和眼镜店的相关信息;
- b) 镜架、镜片的相关信息;
- c) 屈光度标称值以及实际检测屈光光度数,包括球镜、柱镜、轴位、瞳距等信息;
- d) 检验人员签名和检验日期等。

5.10 交付

5.10.1 眼镜验配企业应按照约定时间,向顾客交付配镜,主动介绍售后服务、眼镜保养等相关知识。

5.10.2 客服人员应主动让配镜者进行试戴并提供调校服务。

5.10.3 客服人员应提供配镜的包装和相关用品,包括但不限于:

- a) 专用眼镜包装布、眼镜盒或眼镜袋;
- b) 验光处方单、合格证(证明);
- c) 质保卡、售后服务、投诉方式等。

5.11 售后及跟踪

5.11.1 眼镜验配企业应制定售后服务规范,并做好售后服务记录,存档备查。

5.11.2 眼镜验配企业应按照有关法律法规和行业规定受理顾客的投诉,并设有售后服务部门或有专人负责处理售后事宜。顾客投诉记录单参考格式见附录 G。

5.11.3 眼镜验配企业应建立顾客回访制度,做好产品质量跟踪和持续青少年近视防控服务工作。

5.12 儿童青少年近视防控

5.12.1 眼镜验配企业应进行视力保健宣传,鼓励使用公众号、互联网等方式与顾客保持沟通。

5.12.2 鼓励眼镜验配企业发挥眼镜验配优势,承担儿童青少年近视防控的社会责任,积极在学校、幼儿园等儿童青少年聚集场所开展儿童青少年近视三级预防的用眼护眼宣传和技术支持等公益活动。眼镜验配企业在开展上述公益活动时,宜包含以下内容:

- a) 根据《儿童青少年近视防控公共卫生综合干预技术指南》进行儿童青少年近视预防知识的宣贯;
- b) 协调相关技术机构对教室照明进行检测,为儿童青少年近视防控创造用眼环境;
- c) 协调卫生或其他机构为儿童青少年提供预防近视和控制近视发展的药械、药品的技术咨询。

注:如视力训练反转拍、低浓度阿托品滴眼液、多点离焦眼镜、周边离焦眼镜等产品的使用。

6 服务管理要求

6.1 总则

验光配镜企业应取得相应资质,建立完整的服务体系并有效实施,确保第 5 章的服务要求能够得到满足,使顾客利益得到有效保护。

6.2 资质要求

开展软性角膜接触镜验配业务的企业,除取得企业营业执照外,应同时取得市场监督管理部门颁发

的《医疗器械经营企业许可证》和当地卫生行政部门核发的《卫生许可证》，方可开展验光配镜服务。

6.3 人员和设备

6.3.1 人员

6.3.1.1 客服人员应经过专业培训，熟悉验光、配镜流程以及客户服务流程，熟悉所售产品的性能和标识。

6.3.1.2 验光、配镜的工作人员应掌握光学基础理论知识，熟悉国家和行业相关标准，具备满足符合岗位要求的专业技能。

6.3.1.3 检验人员应熟悉所执行的国家标准、行业标准的检验检测项目和技术指标，熟练使用检验检测设备，具备满足符合工作要求的专业技能。

6.3.1.4 企业管理人员应熟悉国家相关的法律法规和相关标准，全面负责经营管理、产品质量管理、服务管理、安全管理和异常情况处理。

6.3.1.5 验配企业应根据服务活动需要和从业人员资格及能力，开展员工培训，并对员工的工作业绩、能力进行考评。

6.3.2 设备

6.3.2.1 企业应配备必要的验光、配镜及检验设备，包括但不限于：

- a) 验光仪、验光镜片箱、瞳距仪或瞳距尺、标准对视视力表、试镜架、裂隙灯等验光设备；
- b) 焦度计、测厚装置、直尺、磨边设备、钻孔机、开槽机、烘热器等配镜加工及检验设备。

6.3.2.2 设备的性能、数量应满足 GB 13511.1、GB 13511.2 等标准及验配企业的验光、配镜、检验要求。

6.3.2.3 检验设备应经检定或校准，确认合格后方可使用。

6.3.2.4 企业应编制检验设备清单，并制定检验设备的操作规程。

6.3.2.5 企业应对顾客使用的验光设备进行消毒处理并如实记录。

6.4 服务理念和制度

6.4.1 眼镜验配企业应制定服务方针和目标，以体现明确的服务理念，其中应包含对顾客权益的尊重和保护。

6.4.2 眼镜验配企业应让员工熟知本企业的服务理念，并能在各个服务环节中有效执行，且能传达给顾客知晓。

6.4.3 眼镜验配企业应建立完善的眼镜验配服务规章制度，能够覆盖服务的各个环节。制度应包括但不限于：

- a) 透明化服务手册，内容应包含工作流程和要求、检验标准等，便于顾客在需要时能够了解企业的服务是否符合要求；
- b) 内部管理制度，包括验光、配镜、检验、售后、儿童青少年近视防控、投诉反馈等；
- c) 服务蓝图，为规范服务提供依据；
- d) 顾客满意度调查或其他相关信息处理的流程和要求。

6.4.4 应建立顾客服务信息资料档案，并采取适宜的保密措施，确保顾客信息安全。

7 服务认证评价

7.1 认证准则

7.1.1 服务要求测评准则

7.1.1.1 第 5 章给出的服务要求,其服务特性的测评应依据附录 H 中的表 H.1 给出的测评工具实施。

7.1.1.2 服务认证审查员基于表 H.1 实施眼镜验配及儿童青少年近视防控服务要求(即服务特性)体验测评时:

- a) 表 H.1 是根据第 5 章的要求,赋权量化构建的服务特性体验测评表,设定满分为 100 分;
- b) 测评内容为明显的“是,否”判断时,可用直接判断法,判定得分和不得分;
- c) 测评内容除了 b)情形外,给出基于李克特 5 点式量表的体验系数 a ,如下:
 - 1) 远低于预期: $0 \leq a \leq 0.2$;
 - 2) 低于预期: $0.2 < a \leq 0.4$;
 - 3) 符合预期: $0.4 < a \leq 0.6$;
 - 4) 高于预期: $0.6 < a \leq 0.8$;
 - 5) 远高于预期: $0.8 < a \leq 1.0$;
- d) 用表 H.1 中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 a 后求和,得出服务特性测评基础分;
- e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数 E ,得出眼镜验配及儿童青少年近视防控服务特性测评分。其中,体验否决系数 $E = \{0, 1\}$,当眼镜验配及儿童青少年近视防控服务过程中发生下列任一情况时 $E = 0$,否则 $E = 1$:
 - 1) 开展软性角膜接触镜验配业务的企业,除取得企业营业执照外,应同时取得市场监督管理部门颁发的《医疗器械经营企业许可证》和当地卫生行政部门核发的《卫生许可证》;
 - 2) 未配备中级验光员或经本行业考核注册的等同于以上职业资格证书的验光技术人员;
 - 3) 验配的眼镜质量在市场监督管理部门开展的监督检查中抽检不合格。

7.1.1.3 在服务认证中,针对验光配镜及儿童青少年近视防控服务特性测评活动,其总分由计算每(次)测评分的均值获得。

7.1.2 管理要求审核准则

7.1.2.1 第 6 章给出的服务管理要求,应依据附录 I 中的表 I.1 给出的审核工具实施。审核应包括 GB/T 19001 所要求的质量管理体系中与眼镜验配及儿童青少年近视防控服务直接相关的部分,以及第 6 章规定的内容。

7.1.2.2 6.2 所规定的内容是实施眼镜验配及儿童青少年近视防控服务管理审核的基本条件,应在进入 6.3 审核前实施评审,并做出符合性判断。

7.1.2.3 获得具备资质的认证机构所颁发的且有效的质量管理体系认证证书的经营者,可由审核方评估风险后决定是否全部或部分免除其 GB/T 19001 所要求的质量管理体系的评价。

7.1.2.4 眼镜验配及儿童青少年近视防控服务管理要求的审核应采用管理体系审核的要求和方法。

7.1.2.5 眼镜验配及儿童青少年近视防控服务管理特定要求的审核工具可参照 GB/T 19004 所给出的成熟度模型,采用三级定性成熟度水平的评价方法。管理成熟度水平通用模型见表 1。

表 1 管理成熟度水平通用模型

关键要素	管理成熟度水平		
	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度
特殊要求	准则 1 基本水平		准则 1 最佳实践

7.1.2.6 应根据表 I.2 给出的眼镜验配及儿童青少年近视防控服务管理要求审核工具实施第 6 章的成熟度评价。

7.2 认证模式

7.2.1 适用的服务认证模式

7.2.1.1 针对眼镜验配及儿童青少年近视防控服务及服务管理的特性,认证机构应在 RB/T 314 给出的可选的服务认证模式中选择适用于其服务特性测评和管理要求审核活动的认证模式。

7.2.1.2 眼镜验配及儿童青少年近视防控服务认证方案中应给出使用的服务认证模式。

7.2.1.3 认证机构应根据眼镜验配及儿童青少年近视防控服务的过程和能力,以及认证周期及其不同认证阶段,给出认证模式。

7.2.2 认证模式及组合方式

模式 A 公开的服务特性检验+模式 I 服务管理审核在初次认证、获证后监督、再认证中按认证方案中选择的上述模式组合执行。

7.3 认证结果

7.3.1 眼镜验配及儿童青少年近视防控服务能力评价结果分为通过、不通过。其中:

- a) 通过是指管理要求的审核达到一级(含)以上成熟度水平,服务特性测评达到 60 分(含)以上,且顾客调查测评达到 60 分(含)以上;
- b) 不通过是指管理要求的审核低于一级成熟度水平,或服务特性测评低于 60 分,或顾客调查测评低于 60 分。

7.3.2 眼镜验配及儿童青少年近视防控认证体系的评价等级的排序,从低至高,分为四个级别:达标级、三星级、四星级、五星级。如表 2 所示。

7.3.3 眼镜验配及儿童青少年近视防控服务认证结果宜根据表 2 综合评价其管理审核和特性测评的结果,授予认证及级别。

表 2 眼镜验配及儿童青少年近视防控服务能力评价结果对应认证级别示意

序号	管理要求审核	服务要求测评	认证级别
1	三级(含)以上	90 分(含)以上	五星级
2	二级(含)以上	80(含)~90 分	四星级
3	一级(含)以上	70(含)~80 分	三星级
4	一级(含)以上	60(含)~70 分	达标级

附录 A

(资料性)

眼镜验配场所区域划分及要求

眼镜验配场所区域划分及要求见表 A.1。

表 A.1 眼镜验配场所区域划分及要求

区域划分	要求
验光区	1. 视力表放置距离应符合 GB/T 11533—2011 中 5.1 的要求； 2. 视力表放置高度应符合 GB/T 11533—2011 中 5.2 的要求； 3. 使用投影仪视力表验光的，被检者的视距应与投影仪距离一致；视力表表面照度或亮度应均匀柔和、恒定； 4. 验光宜使用白光，光纤应均匀柔和、无闪烁，光强应适中，避免光线昏暗或刺眼的强光； 5. 配备独立验光室，面积不少于 5m ² （独立验光室是指与其他功能区隔离，形成独立的、可封闭的验光空间。）
配镜区	独立的配镜室，面积不少于 6 m ²
检验区	检验区相对独立，面积不少于 3 m ² ，室温(23±5)℃，相对湿度为 85% 以下，有配套的便于记录检验数据的设施，并明示配装眼镜国家标准中重要参数指标的内容。光线应柔和，避免强光。检验区域光照度不低于 200 lx
销售区	1. 验配企业宜设置顾客休息区，环境温度应控制在室温(23±5)℃，相对湿度为 85% 以下； 2. 配备洗手、干手设备

附 录 B
(规范性)
验光流程和要求

B.1 基础检查

基础检查应至少包含以下内容：

- a) 询问戴镜史；
- b) 测试裸眼远视力和近视力；
- c) 测试原戴眼镜的矫正视力；
- d) 测试原戴眼镜的光学参数；
- e) 测试远用瞳距；
- f) 判定优势眼。

B.2 客观验光

电脑验光仪验光或常态视网膜检影验光。

B.3 主观验光

以下检测流程适用于主观验光：

- a) 将客观验光获得的屈光参数和远用瞳距值置入综合验光仪或试镜架,作为主观验光的测试基础；
- b) 双眼进行雾视法处理；
- c) 右眼散光盘测试或裂隙片测试；
- d) 右眼红绿视标测试或远交叉视标测试；
- e) 右眼交叉柱镜精调散光的轴位与焦度；
- f) 左眼重复上述 c)、d)、e) 步骤；
- g) 双眼棱镜平衡测试或偏振平衡测试；
- h) 确定双眼最佳矫正视力的最大正度数,确定参考屈光处方；
- i) 试戴 5 min~15 min,并根据试戴结果调整处方参数；
- j) 开具远用眼镜最终处方。

B.4 睫状肌麻痹验光

对于视疲劳、矫正视力不稳定、屈光处方不稳定、视力不能矫正至正常、显性斜视、较严重的隐性内斜视或远视初次验光者等被检者,应在具有处方权的医师指导下,进行睫状肌麻痹后验光,待睫状肌恢复常态后再进行主观验光。

B.5 老视验光

以下检测流程适用于老视验光：

- a) 进行客、主观验光测试,分别见 B.2 和 B.3;
- b) 正视眼裸眼或屈光不正眼预置远用矫正眼镜处方;
- c) 询问习惯性近工作距离;
- d) 测试或根据远用瞳距和近工作距离定量近用光心距;
- e) 测试调节幅度;
- f) 根据调节幅度和近工作距离定量近附加焦度参考值;
- g) 根据相对调节精调近附加焦度;
- h) 试读 5 min~15 min,并根据试读结果调整近附加焦度;
- i) 开具近用眼镜最终处方。

中国标准出版社

附 录 C
(资料性)
验光处方单参考格式

验光处方单参考格式见表 C.1。

表 C.1 验光处方单参考格式

配镜者		姓名		性别		年龄		
		联系地址				电话		
		戴镜史		职业		验光日期		
验光处方								
用途		远用 <input type="checkbox"/>		近用 <input type="checkbox"/>		多用 <input type="checkbox"/>		
验光项目		球镜顶焦度 (DS)	柱镜顶焦度 (DC)	柱镜轴位 (AX)	(隐)斜视度 (Δ)	瞳距 mm	裸眼 视力	主力眼
远视力 检查	右(R)							
	左(L)							
近视力 检查	右(R)							
	左(L)							
配镜处方								
用途		远用 <input type="checkbox"/>		近用 <input type="checkbox"/>		多用 <input type="checkbox"/>		
眼别		球镜顶焦度 m^{-1}	柱镜顶焦度 m^{-1}	轴位 ($^{\circ}$)	棱镜度 (Δ)	棱镜基 底取向 ($^{\circ}$)	光学中心 高度 mm	光学中心 水平距离 mm
右眼(OD)								
左眼(OS)								
下加光度(ADD)		右(OD)			瞳距	远用 mm	瞳高	
		左(OS)				近用 mm		
原配眼镜屈光参数		右(R)			矫正视力	右(OD)		
		左(L)				左(OS)		
眼镜店信息		联系电话				联系人		
		地址				验光员		

眼镜店名称: _____

编号: _____

附 录 D
(规范性)
配镜流程及要求

D.1 准备工作

准备工作应至少包含以下内容：

- a) 检查加工单上的各项数据是否完整,并核对镜片、镜架规格和品牌与加工单是否相符；
- b) 检查镜片、镜架外观质量；
- c) 确定镜片的左、右眼别及处方光度；
- d) 确定镜片的装配参考点(加工中心)、加工基准线；
- e) 根据镜架尺寸及瞳距确定移心量。

D.2 磨边成形

使用非免模板磨边机加工,需要先制作镜片模板(或用三孔机利用眼镜架衬片作为模板),确定加工中心。

根据装配参考点固定镜片,根据镜片的材质选择合适的加工方式。

使用免模板磨边机加工,则在固定镜片后直接进行磨边加工。

D.3 后续工序

后续工序应至少包含以下内容：

- a) 对磨边完毕的镜片进行倒边处理；
- b) 根据需要对成形镜片进行抛光、打孔、开槽处理；
- c) 对成形镜片进行清洗、拭干；
- d) 将镜片装配到镜架上,并进行适当整形,整形要求应符合 GB 13511.1 和 GB 13511.2；
- e) 对装配后的成镜再一次清洗；
- f) 根据加工单处方对装配后的成镜进行初步复核。

附 录 E
(资料性)
配镜加工单参考格式

配镜加工单参考格式见表 E.1。

表 E.1 配镜加工单参考格式

编号：

顾客资料	姓名			配镜日期				
	电话			取镜日期				
配镜配件	镜架	品牌	规格/型号	产地	材质/类型/颜色		价格	
	镜片	品牌	折射率	产地	材质/类型/颜色		价格	
配镜处方		球镜顶焦度 m^{-1}	柱镜顶焦度 m^{-1}	柱镜轴位 (°)	棱镜度 (Δ)	棱镜基底取向 (°)	光学中心高度 mm	光学中心水平距离 mm
<input type="checkbox"/> 远用 <input type="checkbox"/> 近用	右 (OD)							
	左 (OS)							
下加光度	右 (OD)		近用光学中心 水平距离 mm			瞳高	左 mm	
	左 (OS)						右 mm	
其他配装要求								
眼镜店信息	联系电话		联系人		地址		定配员	

附录 F

(资料性)

验配眼镜质量检验记录参考格式

验配眼镜质量检验记录参考格式见表 F.1。

表 F.1 验配眼镜质量检验记录参考格式

产品名称	验(定)配眼镜		处方规格	球镜顶焦度(DS)	柱镜顶焦度(DC)	轴位/(°)
顾客姓名			右(R)			
配镜日期			左(L)			
眼镜类别			处方单号		瞳距/mm	
检验依据						
检验项目			标准条款及技术要求		检验结果	单项判定
镜片类	球镜顶焦度/ m^{-1}	右(R)	应符合 GB 10810.1—2005 中 5.1.2.1 表 1 镜片顶焦度允差规定的要求			
		左(L)				
	柱镜顶焦度/ m^{-1}	右(R)	应符合 GB 13511.1—2011 中 5.6.4 表 3 规定的要求			
		左(L)				
	柱镜轴位偏差/(°)	右(R)	应符合 GB 13511.1—2011 中 5.6.4 表 3 规定的要求			
		左(L)				
	光学中心水平偏差/mm		应符合 GB 13511.1—2011 中 5.6.1 表 1 规定的要求			
	光学中心水平互差/mm		应符合 GB 13511.1—2011 中 5.6.2 规定的要求			
	光学中心垂直互差/mm		应符合 GB 13511.1—2011 中 5.6.3 表 2 规定的要求			
	镜片表面质量		应符合 GB 10810.1—2005 中 5.1.6 规定的要求			
镜片厚度/mm		应符合 GB 10810.1—2005 中 5.9.2 规定的要求				
装配质量		应符合 GB 13511.1—2011 中 5.8 表 5 规定的要求				
标志		应符合 GB 13511.1—2011 中 7.1 规定的要求				
镜架类	基本要求		应符合 GB/T 14214—2019 中 4.1 表 1 不同类型镜架的性能要求			
	镜架外观质量		应符合 GB/T 14214—2019 中 4.3 外观质量要求			
	镜片夹持力		应符合 GB/T 14214—2019 中 4.8.2 镜片夹持力要求			
检验结论:					检验日期	
不合格项目及处理:					检验员	

附录 H

(规范性)

眼镜验配和儿童青少年近视防控服务要求测评工具表

眼镜验配和儿童青少年近视防控服务要求测评工具表见表 H.1。

表 H.1 眼镜验配和儿童青少年近视防控服务要求测评工具表

序号	评价项目 (分值)	评价内容	给定分值	体验系数 a	评价得分
1	5.2 场所要求 (12.0分)	5.2.1 场所整体设计应合理、便捷,划分为验光区、配镜区、检验区、销售区等,与眼镜验配无关的其他经营业务要相对独立,各功能区域要求见附录 A 的要求	5.0分		
		5.2.2 店容店貌应整洁,无杂物,店堂灯光明亮,商品陈列有序,明码标价	3.0分		
		5.2.3 信息公示 眼镜验配企业至少向顾客传递下列信息: a) 门店的服务营业时间; b) 服务目标、方针; c) 服务项目、收费标准、服务流程和服务电话; d) 产品信息介绍和价格; e) 相关的服务规范或执行标准	4.0分		
2	5.3 服务流程 (4.0分)	眼镜验配企业眼镜验配及儿童青少年近视防控服务流程包括但不限于: a) 客服接待; b) 验光及试戴; c) 需求确认; d) 配镜加工及试戴; e) 近视防控指导; f) 检验; g) 交付; h) 售后及跟踪; i) 其他	4.0分		
3	5.4 客服接待 (8.0分)	5.4.1 客服人员应主动热情、行为规范,能耐心解答顾客疑问	2.0分		
		5.4.2 客服人员应了解产品的执行标准,熟悉产品的基本情况(如产地、材质、性能、价格等),能够根据顾客的需求,给予合理的选购建议	2.0分		
		5.4.3 客服人员应主动询问顾客年龄、戴镜史、从事工种、用眼登记情况	2.0分		

表 H.1 眼镜验配和儿童青少年近视防控服务要求测评工具表 (续)

序号	评价项目 (分值)	评价内容	给定分值	体验系数 a	评价得分
3	5.4 客服接待 (8.0分)	5.4.4 客服人员在服务过程中发现年龄在 14 周岁及以下的首次配镜顾客,应告知其须经专科医生(持有眼科执业医师证)进行眼部检查,排除了相关风险后,进行睫状肌麻痹后验光,待睫状肌恢复常态后再进行配镜	2.0分		
4	5.5 验光及 试戴 (16.0分)	5.5.1 眼镜验配企业应制定验光工作流程和要求,验光流程和要求按附录 B 的规定	2.0分		
		5.5.2 眼镜验配企业应至少配备一名验光人员,验光人员应符合 6.3.1.2 的相关要求	3.0分		
		5.5.3 验光人员验光完毕应出具验光处方单(参考格式见附录 C),验光处方单应包括但不限于以下内容: a) 顾客信息:姓名、性别、年龄、联系电话; b) 屈光信息:左右眼、球镜、柱镜、轴位、棱镜度及基底取向、瞳距(远、近)、矫正视力(普通单焦点镜片验配时适用); c) 屈光信息:左右眼、球镜、柱镜、轴位、棱镜度及基底取向、单眼瞳距、单眼瞳高、附加光度、矫正视力;(渐变焦镜片、周边离焦或多点离焦设计的近视防控镜片验配时适用) d) 验光信息:验光日期和验光人员签名; e) 顾客验光参数、实际配镜参数	5.0分		
		5.5.4 验光人员应让顾客有首次试戴体验,帮助顾客获得清晰、舒适的感觉。顾客初次试戴宜保持 2 min~3 min,持久试戴宜保持 10 min 左右	3.0分		
		5.5.5 验光人员应在验光及试戴后询问顾客验光及试戴感受,根据反馈确认验光结果	3.0分		
		5.6 需求确认 (5.0分)	顾客确认验光结果后,客服人员应引导顾客挑选眼镜产品,进行镜架、镜片等配镜需求的确认,并开具配镜加工单,填写 5.7.3 中规定的顾客需求信息	5.0分	
6	5.7 配镜加工及试戴 (17.0分)	5.7.1 眼镜验配企业应制定配镜工作流程和要求,配镜流程及要求按附录 D 的规定	3.0分		
		5.7.2 眼镜验配企业应至少配备一名配镜人员,配镜人员应符合 6.3.1.2 的相关要求	4.0分		

表 H.1 眼镜验配和儿童青少年近视防控服务要求测评工具表 (续)

序号	评价项目 (分值)	评价内容	给定分值	体验系数 a	评价得分
6	5.7 配镜加工及试戴 (17.0分)	5.7.3 配镜人员应按照客服人员开具的配镜加工单(参考格式见附录 E)进行配镜加工作业,配镜加工单应包括但不限于以下相关信息: a) 验光处方信息; b) 镜架信息:品牌、规格、型号、材质、色号、价格等; c) 镜片信息:品牌、折射率、材质、颜色、价格等; d) 加工信息:加工人员、加工完成日期等; e) 配装眼镜相关执行标准	5.0分		
		5.7.4 定制配镜应有符合 5.5.3 要求的验光单据,并附有配镜加工单和产品质量检验合格证明	3.0分		
		5.7.5 配镜人员应让顾客取镜后试戴,试戴注意鼻托是否贴合鼻梁、镜腿弯钩是否挂靠舒适	2.0分		
7	5.8 近视防控指导 (4.0分)	5.8.1 在眼镜制作等待过程或适宜时间中,接待人员宜向顾客进行近视防控及科学佩戴眼镜等知识宣传	2.0分		
		5.8.2 儿童青少年顾客宜依据 GB 40070 和《儿童青少年近视防控公共卫生综合干预技术指南》进行近视防控的宣贯	2.0分		
8	5.9 检验 (14.0分)	5.9.1 眼镜验配企业应至少配备一名检验人员,且不应由配镜人员兼任。检验人员应符合 6.3.1.3 的相关要求	3.0分		
		5.9.2 应按照 GB 13511.1 和 GB 13511.2 要求对配镜进行检验。产品检验合格的,出具产品质量检验合格证明。产品检验不合格的,应返修或重新加工	3.0分		
		5.9.3 检验记录应完整、准确、真实、可追溯,检验记录应至少保留 2 年	3.0分		
		5.9.4 检验记录(参考格式见附录 F)应包括但不限于: a) 配镜者和眼镜店的相关信息; b) 镜架、镜片的相关信息; c) 屈光度标称值以及实际检测屈光度数,包括球镜、柱镜、轴位、瞳距等信息; d) 检验人员签名和检验日期等	5.0分		
9	5.10 交付 (8.0分)	5.10.1 眼镜验配企业应按照约定时间,向顾客交付配镜,主动介绍售后服务、眼镜保养等相关知识	2.0分		
		5.10.2 客服人员应主动让配镜者进行试戴并提供调校服务	3.0分		

表 H.1 眼镜验配和儿童青少年近视防控服务要求测评工具表 (续)

序号	评价项目 (分值)	评价内容	给定分值	体验系数 a	评价得分
9	5.10 交付 (8.0分)	5.10.3 客服人员应提供配镜的包装和相关用品,包括但不限于: a) 专用眼镜包装布、眼镜盒或眼镜袋; b) 验光处方单、合格证(证明); c) 质保卡、售后服务、投诉方式等	3.0分		
10	5.11 售后及 跟踪 (9.0分)	5.11.1 眼镜验配企业应制定售后服务规范,并做好售后服务记录,存档备查	3.0分		
		5.11.2 眼镜验配企业应按照有关法律法规和行业规定受理顾客的投诉,并设有售后服务部门或有专人负责处理售后事宜。顾客投诉记录单参考格式见附录 G	3.0分		
		5.11.3 眼镜验配企业应建立顾客回访制度,做好产品质量跟踪和持续青少年近视防控服务工作	3.0分		
11	5.12 儿童青少年 近视防控 (3.0分)	5.12.1 眼镜验配企业应进行视力保健宣传,鼓励使用公众号、互联网等方式与顾客保持沟通	2.0分		
		5.12.2 鼓励眼镜验配企业发挥眼镜验配优势,承担儿童青少年近视防控的社会责任,积极在学校、幼儿园等儿童青少年聚集场所开展儿童青少年近视三级预防的护眼护眼宣传和技术支持等公益活动。眼镜验配企业在开展上述公益活动时,宜包含以下内容: a) 根据《儿童青少年近视防控公共卫生综合干预技术指南》进行儿童青少年近视预防知识的宣贯; b) 协调相关技术机构对教室照明进行检测,为儿童青少年近视防控创造用眼环境; c) 协调卫生或其他机构为儿童青少年提供预防近视和控制近视发展的药械、药品的技术咨询(例如视力训练反转拍、低浓度阿托品滴眼液、多点离焦眼镜、周边离焦眼镜等产品的使用)	1.0分		

附录 I

(规范性)

验光配镜及儿童青少年近视防控服务管理要求审核工具

表 I.1 和表 I.2 给出了眼镜验配和儿童青少年近视防控管理要求的审核工具。

表 I.1 给出了眼镜验配及儿童青少年近视防控管理成熟度的等级划分准则。

表 I.2 给出了眼镜验配及儿童青少年近视防控管理要求各条成熟度对应分值。

在眼镜验配和儿童青少年近视防控管理要求的成熟度评价时：

- a) 根据表 I.1 对 6.3~6.4 的成熟度水平进行逐一评价,如某一条达不到一级成熟度要求,则该条不得分;
- b) 将各条成熟度得分累加后,得出管理成熟度总分;
- c) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数 M ,得出管理成熟度最终得分,其中,管理成熟度否决系数 $M=\{0,1\}$,当眼镜验配和青少年近视防控管理发生 6.3~6.4 中,有 1 项成熟度无法达到一级水平时 $M=0$,否则 $M=1$;
- d) 根据管理成熟度总分,管理要求分级规则如下:
 - 1) 20 分~40 分(不含),一级,单项条款得分应不低于“1”分;
 - 2) 40 分~70 分(不含),二级,单项条款得分应不低于“1.5”分;
 - 3) 70 分~100 分,三级,单项条款得分应不低于“2”分。

表 I.1 验光配镜及儿童青少年近视防控服务管理成熟度等级描述

特定管理要求		成熟度等级划分与描述		
		第一级	第二级	第三级
6.3 人员和设备	6.3.1.1 客服人员应经过专业培训,熟悉验光、配镜流程以及客户服务流程,熟悉所售产品的性能和标识	客服人员经过培训,熟悉各项业务流程,对所售产品的区别、性能较为了解	制定了客服人员岗位职责,客服人员经过培训评价考核上岗,熟悉验光、配镜流程,熟悉所售产品的性能标识,对产品质量法、消费者权益保护法等相关法律法规有所了解	制定了客服人员岗位职责,客服人员按人员能力相关程序经过培训考核后上岗,熟悉验光、配镜流程以及客户服务流程,对客户需求和产品性能有较好的匹配识别度,对产品质量法、消费者权益保护法等相关法律法规有所了解。上述培训评价信息均保留可追溯的记录
	6.3.1.2 验光、配镜的工作人员应掌握光学基础知识,熟悉国家和行业相关标准,具备满足岗位要求的专业技能	验光、配镜的工作人员应掌握光学基础知识,熟悉国家和行业相关标准,能熟练使用所需设备,具备满足岗位要求的专业技能,经培训上岗	验光、配镜的工作人员应掌握光学基础知识,熟悉国家和行业相关标准,能熟练使用所需设备,具备满足岗位要求的专业技能,经培训考核上岗	验光、配镜过程应制定工作流程,验光、配镜的工作人员应掌握光学基础知识,熟悉国家和行业相关理论知识,能熟练使用所需设备,具备满足岗位要求的专业技能,按人员能力相关程序经过培训考核后上岗。并保留可追溯的记录
	6.3.1.3 检验人员应熟悉所执行的国家标准、行业标准的检验检测项目和技术指标,熟练使用检验检测设备,具备满足岗位要求的专业技能	检验人员应熟悉所执行的国家标准、行业标准的检验检测项目和技术指标,熟练使用检验检测设备,具备满足岗位要求的专业技能,经培训上岗	相关的检验标准应向顾客公示,检验人员应熟悉所执行的国家标准、行业标准的检验检测项目和技术指标,熟练使用检验检测设备,具备满足岗位要求的专业技能,经培训考核上岗	相关的检验标准应向顾客公示,标准文件等作业指导文件可供顾客查阅。检验人员应熟悉所执行的国家标准、行业标准的检验检测项目和技术指标,熟练使用检验检测设备,具备满足岗位要求的专业技能,按人员能力相关程序经过培训考核后上岗。并保留可追溯的记录

表 I.1 验光配镜及儿童青少年近视防控服务成熟度等级描述（续）

特定管理要求		成熟度等级划分与描述		
		第一级	第二级	第三级
6.3 人员和设备	6.3.1 人员	<p>企业管理人员应具备以下能力：</p> <p>1. 熟知眼镜验配和儿童青少年近视防控的服务特性和场所要求；</p> <p>2. 熟悉产品质量法、消费者权益保护法和产品相关标准；</p> <p>3. 了解各项服务流程和异常情况处理措施。</p>	<p>企业管理人员应通过经历、培训获取以下能力：</p> <p>1. 熟知眼镜验配和儿童青少年近视防控的服务特性和场所要求；</p> <p>2. 熟悉产品质量法、消费者权益保护法和产品相关标准；</p> <p>3. 了解各项服务流程和异常情况处理措施。</p>	<p>企业管理人员的能力建设应纳入企业能力控制相关程序，并具备以下能力：</p> <p>1. 熟知眼镜验配和儿童青少年近视防控的服务特性和场所要求；</p> <p>2. 熟悉产品质量法、消费者权益保护法和产品相关标准；</p> <p>3. 了解各项服务流程和异常情况处理措施。</p> <p>企业管理人员能力相关的记录应予以保持。</p>
	6.3.1.4 企业管理人员应熟知国家相关的法律法规和相关标准，全面负责经营管理、产品质量管理、服务管理、安全管理和异常情况处理	<p>企业管理人员开展一定的员工培训，并对员工的工作业绩、能力进行考评</p>	<p>企业建立人员能力相关程序，对员工能力进行培训、考核、评价，并予以改善</p>	<p>企业建立人员能力相关程序，建立员工档案，对员工能力进行岗前评价，根据评价结果和岗位安排，予以相应的培训、考核、评价，并保持记录</p>
	6.3.2 设备	<p>6.3.2.1 企业应配备必要的验光、配镜及检验设备，包括但不限于：</p> <p>——验光仪、验光镜片箱、瞳距仪或瞳距尺、标准对视力表、试镜架、裂隙灯等验光设备；</p> <p>——焦度计、测厚装置、直尺、磨边设备、钻孔机、开槽机、烘热器等配镜加工及检验设备</p>	<p>企业根据业务流程应配备必要的验光、配镜及检验设备，能满足服务开展的需要，并确定设备负责人，负责设备的维护、保养</p>	<p>企业建立设备管理程序，根据业务流程应配备必要的验光、配镜及检验设备，能满足服务开展的需要。建立设备档案，确定设备负责人，负责设备的维护、保养，并保持记录</p>

表 I.1 验光配镜及儿童青少年近视防控服务管理成熟度等级描述（续）

特定管理要求		成熟度等级划分与描述		
		第一级	第二级	第三级
6.3 人员和设备	6.3.2.2 设备的性能、数量应满足 GB 13511.1、GB 13511.2 等标准及验配企业的验光、配镜、检验要求	设备的性能、数量应满足 GB 13511.1、GB 13511.2 等标准及验配企业的验光、配镜、检验要求	在进行设备采购前对设备的性能、数量等要求进行评价,满足 GB 13511.1、GB 13511.2 等标准及验配企业的验光、配镜、检验要求	在进行设备采购前对设备的性能、数量等要求进行评价,满足 GB 13511.1、GB 13511.2 等标准及验配企业的验光、配镜、检验要求,并建立设备档案予以保存
	6.3.2.3 检验设备应经检定或校准,确认合格后方可使用	检验设备应经检定或校准,可提供有效期内相关报告	检验设备应经检定或校准,张贴了相应检定或校准标识,并提供有效期内相关报告	企业制定了检验设备的管理程序并予以执行,点检记录真实、完整。检验设备应经检定或校准,张贴了相应检定或校准标识,并可提供有效期内相关报告
	6.3.2.4 企业应编制检验设备清单,并制定检验设备的操作规程	企业编制了检验设备清单,并制定检验设备的操作规程	企业编制了检验设备清单,并制定检验设备的操作规程,操作规程现场可获取	企业编制了检验设备清单,并制定检验设备的操作规程,文件受控,操作规程现场可获取,并与实际设备相一致
6.4 服务理念 and 制度	6.3.2.5 企业应对顾客使用的验光设备进行消毒处理并如实记录	验光设备周边设置有消毒设施,并有使用的痕迹	验光设备周边设置有消毒设施,有使用的痕迹,并留有消毒记录	编制了验光设备作业指导书,验光设备周边设置有消毒设施,有使用的痕迹,并留有消毒记录,并予以一定期限的保存
	6.4.1 眼镜验配企业应制定服务方针和目标,以体现明确的服务理念,其中应包含对顾客权益的尊重和保护	企业制定服务方针和目标,明确各工序、各环节应达到的服务要求,各项目标可测量。服务方针和目标涉及顾客权益保护	企业制定服务方针和目标,明确各工序、各环节应达到的服务要求,各项目标基本实现。服务方针和目标体现了对顾客权益的尊重和保护	企业制定总体服务方针和目标,明确各工序、各环节应达到的服务要求,各项目标如期实现。服务方针和目标充分包含对顾客权益的尊重和保护

表 I.1 验光配镜及儿童青少年近视防控服务成熟度等级描述（续）

特定管理要求	成熟度等级划分与描述		
	第一级	第二级	第三级
6.4.2 眼镜验配企业应让员工熟知本企业服务理念,并能各个环节中有效执行,且能传达给顾客知晓	服务方针、目标与顾客、员工有所沟通,各岗位员工能基本描述服务理念和各自岗位职责	服务方针、目标与顾客、员工有充分沟通,各岗位员工能较好描述服务理念和各自岗位职责	服务方针、目标与顾客、员工有充分沟通,并保持成文信息。各岗位员工能良好表述服务理念和各自岗位职责
6.4.3 眼镜验配企业应建立完整的眼镜验配服务规章制度,能够覆盖服务的各个环节。制度应包括但不限于: a) 透明化服务手册,内容应包含工作流程和要求、检验标准等,便于顾客在需要时能够了解企业的服务是否符合要求; b) 内部管理制度,包括验光、配镜、检验、售后、儿童青少年近视防控、投诉反馈等; c) 服务蓝图,为规范服务提供依据; d) 顾客满意度调查或其他相关信息处理的流程和要求	企业根据眼镜验配和儿童青少年近视防控服务流程设置合理的组织架构,有组织机构框架图。机构、人员设置合理。 企业按照本文件的要求建立服务体系,体系覆盖范围合理。 企业制定并实施了验光、配镜、检验、售后、儿童青少年近视防控、投诉反馈等内部管理制度。 企业眼镜验配相关检验项目形成文件并公示。 企业制定了眼镜验配和儿童青少年近视防控服务蓝图。 企业制定顾客调查流程和要求,并基本予以实施	企业根据眼镜验配和儿童青少年近视防控服务流程设置合理的组织架构,有组织机构框架图。组织明确服务、验光、配镜、检验等各环节各自的职责,使眼镜验配和儿童青少年近视防控服务各环节衔接配套,有工作流程图。验光、配镜等环节均制定了工作流程,并予以实施。 企业按照本文件的要求建立服务体系,体系覆盖范围合理,体系运行满足标准各项条款要求。 企业制定并实施了验光、配镜、检验、售后、青少年近视防控、投诉反馈等内部管理制度,且分发、受控。并以内外沟通。 企业眼镜验配相关检验标准形成文件并公示,且有相应的注解;同时现场提供标准技术文件文本供顾客查阅。 企业制定顾客调查流程和要求并实施,对实施情况予以评价,就结果予以改进	企业根据眼镜验配和儿童青少年近视防控服务流程设置合理的组织架构,有组织机构框架图。组织明确服务、验光、配镜、检验等各环节各自的职责,使眼镜验配和儿童青少年近视防控服务各环节衔接配套,有工作流程图。验光、配镜等环节均制定了工作流程,并予以实施。 企业按照本文件的要求建立服务体系,体系覆盖范围合理,体系运行满足标准各项条款要求。 企业制定并实施了验光、配镜、检验、售后、青少年近视防控、投诉反馈等内部管理制度,且分发、受控。并以内外沟通。 企业眼镜验配相关检验标准形成文件并公示,且有相应的注解;同时现场提供标准技术文件文本供顾客查阅。 企业制定顾客调查流程和要求并实施,对实施情况予以评价,就结果予以改进
6.4 服务理念和制度	企业根据眼镜验配和儿童青少年近视防控服务流程设置合理的组织架构,有组织机构框架图。机构、人员设置合理。 企业按照本文件的要求建立服务体系,体系覆盖范围合理。 企业制定并实施了验光、配镜、检验、售后、儿童青少年近视防控、投诉反馈等内部管理制度。 企业眼镜验配相关检验项目形成文件并公示。 企业制定了眼镜验配和儿童青少年近视防控服务蓝图。 企业制定顾客调查流程和要求,并基本予以实施	企业根据眼镜验配和儿童青少年近视防控服务流程设置合理的组织架构,有组织机构框架图。组织明确服务、验光、配镜、检验等各环节各自的职责,使眼镜验配和儿童青少年近视防控服务各环节衔接配套,有工作流程图。验光、配镜等环节均制定了工作流程,并予以实施。 企业按照本文件的要求建立服务体系,体系覆盖范围合理,体系运行满足标准各项条款要求。 企业制定并实施了验光、配镜、检验、售后、青少年近视防控、投诉反馈等内部管理制度,且分发、受控。并以内外沟通。 企业眼镜验配相关检验标准形成文件并公示,且有相应的注解;同时现场提供标准技术文件文本供顾客查阅。 企业制定顾客调查流程和要求并实施,对实施情况予以评价,就结果予以改进	企业根据眼镜验配和儿童青少年近视防控服务流程设置合理的组织架构,有组织机构框架图。组织明确服务、验光、配镜、检验等各环节各自的职责,使眼镜验配和儿童青少年近视防控服务各环节衔接配套,有工作流程图。验光、配镜等环节均制定了工作流程,并予以实施。 企业按照本文件的要求建立服务体系,体系覆盖范围合理,体系运行满足标准各项条款要求。 企业制定并实施了验光、配镜、检验、售后、青少年近视防控、投诉反馈等内部管理制度,且分发、受控。并以内外沟通。 企业眼镜验配相关检验标准形成文件并公示,且有相应的注解;同时现场提供标准技术文件文本供顾客查阅。 企业制定顾客调查流程和要求并实施,对实施情况予以评价,就结果予以改进
6.4.4 应建立顾客服务信息资料档案,并采取适宜的保密措施,确保顾客信息安全	企业建立顾客服务信息资料档案。档案保存期限不少于2年	企业建立顾客服务信息资料档案,并予以一定的安全防护。档案保存期限不少于2年	企业建立顾客服务信息资料档案,有专人进行管理,查阅便利、迅速。档案保存期限不少于2年

表 I.2 验光配镜及儿童青少年近视防控服务管理要求各成熟度对应分值

特定管理要求条目 (分值)			总分值/分	成熟度分值/分		
				一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度
6.3 人员和设备 (50.0分)	6.3.1 人员 (25.0分)	6.3.1.1	4	1	2	4
		6.3.1.2	5	1	3	5
		6.3.1.3	5	1	3	5
		6.3.1.4	5	1	3	5
		6.3.1.5	6	2	4	6
	6.3.2 设备 (25.0分)	6.3.2.1	5	1	3	5
		6.3.2.2	5	1	3	5
		6.3.2.3	6	2	4	6
		6.3.2.4	3	1	2	3
		6.3.2.5	6	2	4	6
6.4 服务理念和制度 (50.0分)	6.4.1	8	4	6	8	
	6.4.2	8	4	6	8	
	6.4.3	24	14	20	24	
	6.4.4	10	5	7	10	
合计			100	40	70	100

参 考 文 献

- [1] GB/T 24620 服务标准制定导则 考虑消费者需求
- [2] GB/Z 27907 质量管理 顾客满意 监视和测量指南
- [3] GB/T 19000—2016 质量管理体系 基础和术语
- [4] GB/T 19004 质量管理 组织的质量 实现持续成功指南
- [5] GB 40070 儿童青少年学习用品近视防控卫生要求
- [6] RB/T 001—2017 认证认可行业标准编写指南
- [7] 上海质量管理科学研究院.服务认证技术与示范[M].北京:中国标准出版社,2015.
- [8] 程龙生.服务质量评价理论与方法[M].北京:中国标准出版社,2011.
- [9] 国家疾控局关于印发《儿童青少年近视防控公共卫生综合干预技术指南》的通知(国疾控综卫免函〔2023〕218号)

中国标准出版社