

深圳标准先进性评价细则

验光配镜服务

为对验光配镜服务进行深圳标准先进性评价，特制定本细则。本细则主要内容包括但不限于：主要技术指标确定程序、主要技术指标、先进性判定标准、先进性评价程序等。

具体如下：

一、 主要技术指标确定程序

主要技术指标的确定程序包括：

- (一) 梳理国内外相关标准，形成相关的标准集合；
- (二) 收集产品相关的认证项目和检测要求；
- (三) 基于行业现状和市场需求，按照指标项的类型、层次、作用进行划分，形成指标池；
- (四) 征求行业协会、专业技术机构意见，召开专家评审会，在指标池中抽取核心指标，并确定核心指标基准线。

二、 验光配镜服务评价

(一) 主要技术指标

梳理验光配镜服务指标项，在满足行业标准 QB/T 5448-2019 《眼科光学 验光配镜技术规范》相关要求的基础上，对指标的国内外现状进行分析研究，以国内领先、国际先进水平或者填补国内、国际空白为原则，从以下八类指标性质提出影响产品质量的主要技术指标：

1. 产品（服务）创新，能够进一步满足顾客需求，开辟新

的市场；

2. 符合产业政策引导方向；
3. 填补国内（国际）空白，能够提升产品质量；
4. 严于国家行业标准，质量提升明显；
5. 清洁生产，材料选择、生产过程生态环保；
6. 产品安全健康环保，维护人体安全，有利身体健康，加强环境保护；
7. 消费体验，满足消费者实际需求，提升用户体验；
8. 行业特殊要求，符合并高于产品所在行业的特殊要求，带动质量明显提升。

（二）先进性判定标准

先进性判定标准见表 1：

表1 验光配镜服务先进性判定标准

序号	指标性质	关键指标项	指标先进值	检测方法
1	✓ 严于国家行业标准	一般要求	<p>服务人员</p> <p>1、人员配备：</p> <p>1) 营业人员：a) 应经过专业培训，了解验光配镜和眼镜产品特性的基本知识，正确引导消费者；b) 配备专（兼）职设备管理人员，负责设备管理工作。</p> <p>2) 验光人员：应至少配备1名专职验光人员，且应具备符合工作岗位要求的专业技术能力和眼科学、几何光学、眼镜光学、眼屈光学等专业知识，参加不少于400学时专业培训，具有5年以上验光工作经验，且还要具备下列条件：</p> <p>—熟练验光操作：a) 能进行综合验光仪屈光检测；b) 能进行双眼视力平衡检测；c) 能进行老视检测；d) 能进行渐变焦眼镜验光。</p> <p>—确定处方操作：a) 能开具移心棱镜处方；b) 能开具老视眼处方；c) 能开具渐变焦眼镜处方。</p> <p>—眼镜检测和校配操作：a) 能进行渐变焦眼镜检测，b) 能进行眼镜整形与校配。</p> <p>3) 加工人员：应至少配备1名加工人员，且应具备符合工作岗位要求的专业技术能力和眼科学、几何光学、眼镜光学、眼屈光学等专业知识，参加不少于300学时专业培训，具有5年以上加工配镜工作经验；</p> <p>4) 检验人员，应持有质检职业资格证书或进行过相关培训检验人员，年度专业培训学时不少于150学时，加工人员和检验人员应由不同人员，不得互相兼任。</p> <p>2、人员要求：</p> <p>应明确各类人员（营业、验光、加工、检验、设备管理）的岗位职责；应明确各类人员（营业、验光、加工、检验、设备管理）的资格、技能和授权规定，保证人员有能力开展技术和服务工作。应开展人员服务知识和技能培训。</p>	实地验证。
2		服务设备	<p>1、配置</p> <p>1) 验光设备：验光镜片箱（含试戴架）、电脑验光仪、综合验光仪、裂隙灯、检影镜、瞳距仪、笔灯、标准对数视力表、阅读灯等验光设备；</p> <p>2) 加工设备：焦度计、自动磨边机、中心定位仪、扫描仪、打孔机、开槽机、抛光机、瞳距尺、砂轮、玻璃刀、电热器、整形工具等加工设备；</p> <p>3) 检验设备：焦度计、眼镜测量卡，必要时需配备测厚仪、0.5 mm 刻度不锈钢直尺和焦度表等检验设备。</p> <p>2、维护使用</p> <p>应编制仪器设备清单；应制定仪器设备的操作规</p>	实地验证。

序号	指标性质	关键指标项	指标先进值	检测方法
			程；应对仪器设备进行校准和维护，验光镜片箱（含试戴架）、电脑验光仪、综合验光仪和焦度计应法定计量检定合格。	
3	✓ 填补国内空白	产品	<p>眼镜产品采购渠道正规，能提供质量合格证明或合法有效的检验报告；进口眼镜产品能提供证明产品真实性的文件。</p> <p>单焦点和多焦点镜片质量应符合GB 10810.1要求，渐变焦镜片质量应符合GB 10810.2要求，光学树脂眼镜片质量还应符合QB/T 2506要求；镜片的透射比应符合GB 10810.3的要求；眼镜架质量应符合GB/T 14214要求。</p>	实地验证、仪器测试。
4	✓ 填补国内空白	服务环境	<p>1、基本要求</p> <p>场所安全，布局合理、清洁卫生、通风良好，照明适度。</p> <p>广告宣传符合相关法律法规要求，信息真实、内容健康，避免夸大、虚假宣传或误导顾客。</p> <p>商品摆放有序，价格标签信息完整。</p> <p>2、功能区划分</p> <p>1) 营业场所：营业场所醒目位置有相关服务提示，包括：a)服务项目、流程及收费标准；b)服务监督电话或方式；c)对消费者的承诺声明。</p> <p>2) 验光区：设有独立的验光区（室），有可调节的光源，远视力检测应满足测试距离达到5m，或采用加装反光镜、内置视力表的方法来缩短验光检测距离，检影验光应在暗室进行；</p> <p>3) 加工区：设有独立的加工场地，并配有污水处理相关设施；</p> <p>4) 检验区：设有独立的质检场地，在明视场、暗背景中进行镜片的检验。</p>	实地验证。
5	✓ 填补国内空白	接待	<p>1、应向顾客提供但不限于下列方式的服务：</p> <p>1) 现场服务；</p> <p>2) 客服热线电话服务；</p> <p>3) 网络服务，如官方网站、微信公众号等。</p> <p>2、服务人员应：</p> <p>1) 仪表端庄大方，服饰整洁，佩带标志；</p> <p>2) 主动服务，礼貌用语，引导顾客至服务区或休息区，客供品接待；</p> <p>3) 言辞简洁，了解顾客需求，耐心解答咨询。</p> <p>3、各种方式所提供的服务和信息应保持一致。</p>	实地验证。
6	✓ 严于国家标准	沟通	主动向顾客展示产品和服务，准确、通俗、诚信地介绍眼镜产品功能特点及相关服务，如实介绍适合顾客的产品和服务；主动询问顾客身体状况，排除影响验光的疾病因素，如糖尿病，白内障等。	实地验证。

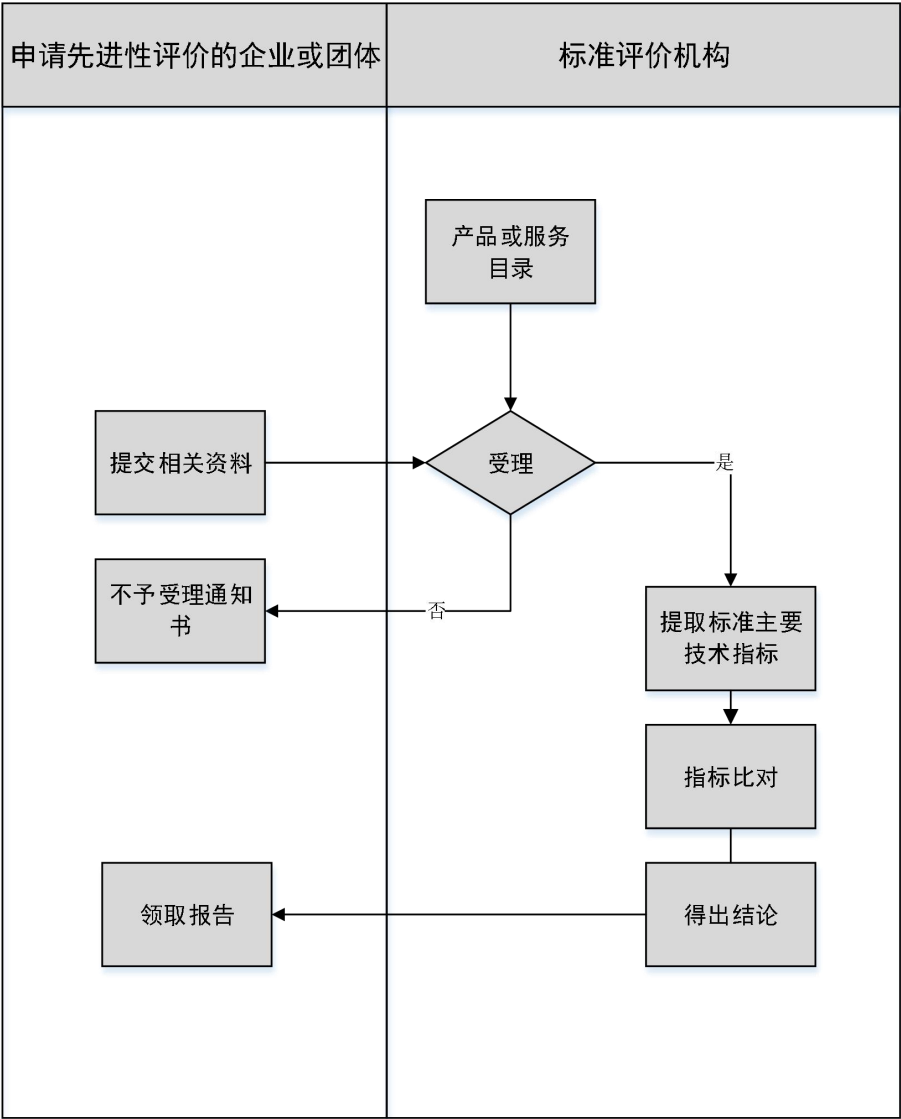
序号	指标性质	关键指标项	指标先进值	检测方法
7	✓ 严于国家行业标准	验光	<p>验光流程</p> <p>1、基础检查</p> <p>1) 询问顾客基本信息、佩戴史和配镜用途;</p> <p>2) 裸眼远、近视力检查或原佩戴眼镜的矫正视力检查;</p> <p>3) 原佩戴眼镜的屈光参数和光学中心距离的检测;</p> <p>4) 测定远用双眼瞳距或单眼瞳距和瞳高;</p> <p>5) 优势眼判定。</p> <p>2、客观验光</p> <p>使用电脑验光仪验光或检影镜验光。</p> <p>3、主观验光</p> <p>1) 将远用瞳距、球镜、柱镜和轴位各参数依次置入综合验光仪进行验证, 作为主观验光的基础数据;</p> <p>2) 双眼进行雾视处理;</p> <p>3) 右眼散光检测、MPMVA、红绿视标检测、交叉柱镜精调散光的轴位与焦度、最佳视力检测;</p> <p>4) 左眼重复 3) 步骤;</p> <p>5) 双眼视力平衡检测;</p> <p>6) 双眼远雾视并进行红绿视标检测, 初步确定屈光度;</p> <p>7) 眼位检测: 主观眼位检测、客观眼位检测及注视差异检测;</p> <p>8) 感觉性融像检测: 双眼同时视检测、平面融像检测、立体视检测、影像不等检测;</p> <p>9) 运动性融像检测: 各项调节、聚散以及AC/A 检测;</p> <p>10) 进行双眼视异常分析, 确定双眼视训练方案或定量光学矫正方案;</p> <p>11) 试戴并调整处方;</p> <p>12) 开具远用配镜处方。</p> <p>4、老视验光</p> <p>1) 常规验光检查, 确定远用光度;</p> <p>2) 确定近用距离;</p> <p>3) 测量近用瞳距;</p> <p>4) 根据需要检测调节幅度;</p> <p>5) 确定初步近附加量;</p> <p>6) 确定老视附加量;</p> <p>7) 试戴, 调整处方, 确定老视验光参数;</p> <p>8) 开具处方。</p> <p>5、渐变焦验光</p> <p>1) 双眼视功能检查时, 表现为近眼位正常但调节过度或近眼位外隐斜者, 不宜配戴渐变焦眼镜;</p> <p>2) 通过问诊了解配镜者的用眼习惯和方式;</p>	实地验证。

序号	指标性质	关键指标项	指标先进值	检测方法
			3) 根据常规验光数据和视功能检测数据, 确定屈光处方; 4) 选择镜片及镜架, 并作适当调校; 5) 确定配镜十字, 并进行单侧瞳距及瞳高的测量; 6) 确定配镜参数; 7) 渐变焦眼镜制作完成后, 进行成镜检测; 8) 交付渐变焦眼镜时, 观察配适并进行使用指导。	
8	✓ 严于国家行业标准	验光单据	1、常规验光处方应包括但不限于以下内容: 1) 顾客信息: 姓名、性别、年龄; 2) 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)、附加光度、矫正视力; 3) 验光信息: 验光日期和验光人员签名; 4) 顾客验光参数、实际配镜参数。 2、渐变焦验光处方应包括但不限于以下内容: 1) 顾客信息: 姓名、性别、年龄; 2) 屈光信息: 左右眼、球镜、柱镜、轴位、棱镜度及基底取向、单侧瞳距、瞳高、附加光度、矫正视力; 3) 验光信息: 验光日期和验光人员签名; 4) 顾客验光参数、实际配镜参数。	实地验证。
9		加工流程	确定加工处方单, 理解配镜要求; 核对镜架、镜片规格和品牌与加工单是否相符; 检查镜片、镜架外观质量, 确定眼镜装配参数, 确定镜片加工中心; 制作镜架、镜片模板; 磨边; 装配, 对眼镜进行整形、清洁、复核。	实地验证。
10	✓ 严于国家行业标准	配镜 定配单据	每副定配眼镜应有符合验光单据的要求。每副定配眼镜应有配镜加工单和产品质量检验合格证明。配镜加工单应包含相关信息, 包括但不限于: 1) 验光处方信息; 2) 镜架信息: 品牌、规格、型号、材质、色号、价格等; 3) 镜片信息: 品牌、折射率、材质、颜色、价格等; 4) 加工信息: 加工人员、加工完成日期等。	实地验证。
11		检测 检验要求	配装眼镜应按GB 13511.1 和GB 13511.2 要求100%进行交付检验。 根据验光处方进行配装眼镜质检时, 如有一项不合格, 则该副眼镜为不合格, 应返修或重新加工; 产品检验合格, 出具产品质量检验合格证明。 配装加工和眼镜检验应由不同人员进行。	实地验证。
12		检测 检验单据	检验记录应有配镜者和眼镜店的相关信息, 检验人员签名和检验日期等。 每副配装眼镜应具有完整、准确、真实、可追溯的质检原始记录, 原始记录按要求妥善保管。	实地验证。

序号	指标性质	关键指标项		指标先进值	检测方法
13	✓ 填补国内空白		不合格品的处理	应建立不合格品处理制度,建立和保存验配加工的不合格产品处理记录。对不合格产品进行控制,对不合格产品的原因进行识别和分析,及时采取纠正和纠正措施,消除不合格的原因,防止不合格再发生。	实地验证。
14			委外要求	对委外加工配镜和检验的,应满足一般要求中对服务人员、服务设备、产品、服务环境的有关要求以及服务要求中对配镜和检验的有关要求。	实地验证。
15		调校		眼镜交付时,应按配镜者头型进行试戴调校,眼镜应视物清晰,无视觉疲劳,无压痛感,外形美观。 光学调校项目包括眼镜片光学中心的高度、眼镜的前倾角、镜面角和镜眼距。 舒适调校项目包括鼻托间距大小、鼻托角度与鼻梁的匹配、眼镜架镜腿弯点长度。 美观调校项目包括戴镜位置高度合适、无左右偏移和倾斜。	实地验证。
16		包装	包装要求	每副配装眼镜应使用专用眼镜布包装后放入眼镜盒或眼镜袋。每副配装眼镜应有验光处方单、合格印鉴。每副配装眼镜应有质保单、售后服务、投诉方式等文件。	实地验证。
17		交付	交付要求	向顾客交付商品和单据,主动介绍相关售后服务、眼镜保养和爱眼护眼知识。	实地验证。
18	✓ 填补国内空白	售后	服务流程	遵守国家法律、法规,保护消费者合法权益,切实履行售后服务和消费承诺,如清洗、修理、退换货等服务。 售出眼镜产品发生质量事故的(如国家及地方各级监督抽查不合格,顾客质量投诉、媒体曝光等),应查明原因,与顾客商定和实施善后处理方案,必要时追回已发出的相关产品。 戴镜不适受理流程包括但不限于: 1) 进行售后服务登记; 2) 按照验光处方单和配镜加工单要求,检测眼镜光学参数; 3) 重新验光; 4) 重新进行光学调校和舒适调校; 5) 对受理内容、质量状况和处理意见进行售后服务记录。 眼镜质量投诉受理流程包括但不限于: 1) 核对配镜加工单内容与实物是否一致; 2) 进行售后服务登记; 3) 对受理内容、质量状况和处理意见进行售后服务记录。	实地验证。
19		管理	服务管	1、验光配镜服务应建立健全但不限于下列制度: 1) 建立销售服务管理制度;	实地验证。

序号	指标性质	关键指标项	指标先进值	检测方法
		要求	理、 顾客 管理	
			2) 建立采购管理制度; 3) 制定售后服务管理制度; 4) 建立顾客沟通反馈渠道; 5) 建立顾客投诉处理机制。 2、验光配镜服务应按下列要求对顾客进行管理: 1) 建立信息化系统, 保证顾客服务信息、顾客信息档案、顾客反馈评价信息等的可追溯性; 2) 建立顾客服务信息, 包括验光数据、配镜习惯、特殊需求等; 3) 建立顾客信息档案, 包括联系方式、销售日期和产品的相关信息, 并记录和保存; 4) 建立顾客反馈评价信息, 包括售后服务、投诉记录、满意度评价等, 并进行定期回访。	
20		服务补救	发生影响顾客安全、服务中断或紧急情况时, 在恢复正常服务和采取临时措施之前, 应向顾客作出有关事故说明、所涉风险、联系方式等信息。 当出现服务失败时, 包括来自于投诉的服务失败, 验光配镜门店应: 1) 对服务失败及时作出应对; 2) 通过下列活动, 评价是否需要采取措施, 以消除产生服务失败的原因, 避免再次发生: ——评审和分析服务失败; ——确定服务失败的原因; ——确定是否存在或可能发生类似的服务失败; ——实施所需的补救措施; ——评审所采取的补救措施的正确性和有效性。	实地验证。
21		服务评分	收集顾客服务满意率指标, 服务评价选项分为满意、一般、不满意, 对应分值为满意2分、一般1分、不满意0分。客户评价满意率指标为50位配镜顾客评价总分大于等于90分。	顾客回访或随机调取验光配镜门店满意度调查的记录50份。

三、先进性评价程序



四、 实施日期

本细则自 2021 年 6 月 29 日起实施。

五、 发布机构

深圳市标准技术研究院。