

《验光配镜服务评价技术规范》（送审稿）

编制说明

一、项目背景

随着社会活动信息化接收方式的改变，人们对视觉的依赖程度和用眼负荷不断增强。2020 年我国的近视人数将达到 7 亿人左右，我国的青少年儿童为主要的近视人群。5 岁~15 岁群体近视患病率高达约 78.96%，16 岁~24 岁群体近视患病率高达约 95%。我国儿童青少年近视患病率居高不下，会降低我国未来的人口素质与国民健康素质，将对国家社会、经济甚至国家安全都产生重大影响。随着年龄的增加，这一群体的近视人数仍在增长，近视程度也将加重，近视防控任务艰巨。2018 年中华人民共和国教育部等八部委联合印发《综合防控儿童青少年近视实施方案》等多个重要文件，表明眼健康已成为国家战略和全社会行动。

眼镜行业已取消生产许可，眼镜店无须前置审批，准入门槛较低，眼镜店作为半医性质、专业性较强的行业，存在着重产品轻验光，标准不统一、服务技术参差不齐等问题。当前验光配镜消费市场需求巨大，本文件旨在规范具有验光配镜资质的各类实体门店规范其从事验光、配镜服务活动，提出验光配镜门店的基本要求、服务要求和管理要求等内容，引导提升行业综合素质、服务质量和市场竞争力，促进行业转型升级和持续性发展。

二、工作简况

（一）任务来源

2022 年 5 月，《深圳市市场监管局关于下达 2022 年深圳市地方标准计划项目任务的通知》正式发布，《验光配镜服务评价技术规范》作为深圳市地方标准正式批准立项，标准起草工作组有序推进标准起草相关工作。

（二）主要起草过程

标准起草工作组查阅整理了验光配镜服务有关的文献与资料，结合我国目前相关产业的发展，为标准的起草奠定了良好的基础。

1) 信息收集整理阶段

2022 年 5 月，接到任务下达通知，并初步形成标准起草工作组。

2022 年 6 月-8 月，成立了标准起草工作组，完成国内外文献资料、行业专家座谈以及国内部分相关企业实地调研。

2) 确定主要项目

2022 年 9 月，召开标准编制会议，确定标准框架，形成标准工作组讨论稿。

3) 组织行业专家召开标准研讨会

2022 年 10 月-11 月，项目组组织对相关验光配镜企业进行调研，调研内容包括验光、配镜服务流程体验，配镜加工调研，以及和验配企业对验光配镜服务理解的座谈交流，并对标准的工作组讨论稿进行了研讨，并根据评审意见对草案稿进行修改。

4) 征求意见

2022 年 11 月-12 月，进一步查阅资料并统计相关要求，收集各相关方的意见及建议，形成标准编制说明和征求意见稿。2022 年 11

月，并对标准征求意见稿开展了为期一个月的广泛征求意见，并采用邮件、电话以及工作群等多种方式告知各相关方，共收集修改意见13条，其中修改意见采纳10条，不采纳3条。2023年6月26日-2023年7月15日，在深圳市市场监督管理局门户网站开展了一个月的公开征求意见，未收到反馈意见。

5) 形成标准送审稿

2023年8月至2024年5月，收集意见修改完善后形成标准送审稿。

三、地方标准主要内容的依据以及与国内领先、国际先进标准的对标情况

（一）编制原则

以科学发展观为指导，以实现经济、社会的可持续发展为目标，以国家环境保护相关法律法规、规章、政策和规划为根据，积极借鉴国内先进标准，遵循“科学性、先进性、可行性、规范性”的原则，通过制定和实施标准，促进环境效益、经济效益和社会效益的统一。

1) 科学性

标准制定前，标准起草工作组首先搜集了国内外先进标准和研究报告，调查了验光配镜服务相关的行业概况和发展现状，掌握了大量的数据和资料。

2) 先进性

标准制定过程中标准起草工作组查阅了验光配镜服务技术相关标准资料和科研论文，并在制定过程中多次与行业内专家进行了咨询和讨论，确保了评价方法的先进性。

3) 可行性

标准的制定应与经济、技术发展水平和相关方的承受能力相适应，因此本文件在参考国内外相关标准的基础上，充分考虑了我国验光配镜服务行业现状，并多次与验光配镜服务行业代表就评价要求进行讨论，保证了标准的可行性。

4) 规范性

本文件依据 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》的要求进行编制，并参照了国内相关标准的编写习惯，保证了规范性。

(二) 确定标准主要内容的依据

1) 标准主要内容的依据

第1、2章依据 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》对标准适用范围、规范性引用文件的框架进行了规定。

第3章参考了现行 QB/T 5448、QB/T 26397 标准，结合验光配镜服务行业技术规范，对验光、瞳距、最佳视力、客观验光、主观验光进行了定义。

第4、5、6章对验光配镜服务评价技术的基本要求、服务要求、管理要求详细的规范及要求。

第7章给出了验光配镜服务评价技术的评价准则和评价结果的等级划分。

附录A给出了验光配镜服务测评工具。

2) 与国内领先、国际先进标准的对标情况

在国外，一般验光与配镜分离，验光师必须是有专业执照的眼科医生，根据验光处方单提供专业配镜。在国内，一般眼镜零售企业为消费者提供包括验光、配镜、产品、售后等方面验光配镜全过程服务，王开琦在《基层验光配镜市场中存在问题及对策》中通过对19家眼镜店的调查总结验光配镜市场存在设备不全，精度差，验配人员技术水平参差不齐，验配流程不规范等问题；上海制定了眼镜验配企业技术质量要求和服务质量等相关规范和团体标准，湖北眼镜行业协会也制定了验光配镜技术服务规范。上述相关标准更多从技术层面对验光配镜提出了规范要求，但如何结合验光配镜的专业技术、行业服务特点和管理特性，通过第三方认证手段区别服务质量，从而规范和凸显优秀服务企业，为相关方提供信任基础尚缺乏相关的依据。

3) 与相关标准的关系

本文件为深圳市地方推荐性标准，符合地方标准的技术参数高于国家标准的编写原则。本文件与我国现行相关的法律、法规、规章等保持协调一致，没有冲突。

四、主要条款的说明以及主要技术指标、参数、试验验证的论述

1 范围

本章节界定了标准的适用范围：规定了验光配镜的基本要求、服务要求和管理要求、服务评价等内容；适用于具有验光配镜资质的各

类实体门店规范其从事验光、配镜服务活动，也适用于第三方认证机构对验光配镜服务的评价；不适用于角膜接触镜（含硬性、软性角膜接触镜）和低视力的验配服务。

2 规范性引用文件

本章节罗列了本文件起草过程中参考或者引用的标准。

GB 10810.1 眼镜片 第1部分：单光和多焦点镜片

GB 10810.2 眼镜镜片 第2部分：渐变焦镜片

GB 10810.3 眼镜镜片及相关眼镜产品 第3部分：透射比规范及测量方法

GB 13511.1 配装眼镜 第1部分：单光和多焦点

GB 13511.2 配装眼镜 第2部分：渐变焦

GB/T 14214 眼镜架 通用要求和实验方法

QB/T 2506 眼镜镜片 光学树脂镜片

3 术语

本章节对文件中出现的相关验光配镜服务的名词术语进行了说明。

4 基本要求

本章节对从事验光、配镜服务活动的实体门店的资质、服务人员（营业人员、验光人员、加工人员、检验人员、调教人员）、服务设备、产品、服务环境（营业场所、验光区、加工区、检验区）给出了详细的规范及要求。

5 服务要求

本章节对从事验光、配镜服务活动的实体门店在服务过程中达到的要求进行了的规定，具体包括：接待、沟通、验光、配镜、检验、

调校、包装、交付、售后等。

6 管理要求

本章节对从事验光、配镜服务活动的实体门店的管理要求进行了规定，具体包括：通用管理要求、服务管理要求、服务补救、服务分析和改进等。

7 服务评价

本章节给出了对从事验光、配镜服务活动的实体门店验光配镜服务质量的评价准则，具体包括：基本要求测评准则、服务要求测评准则、管理要求测评准则。针对评价结果，将验光配镜服务分为三个等级，分别为 AAAAA 级、AAAA 级和 AAA 级。

五、是否涉及专利等知识产权问题

本文件制定过程中未发现涉及专利。

六、重大意见分歧的处理依据和结果

本文件在起草过程中未发现重大分歧。

七、实施地方标准的措施建议

建议做好标准的宣贯和咨询解答工作，特别是针对提供验光配镜服务企业和使用者，使行业内更多利益相关方认识到开展验光配镜服务评价工作的重要意义，并推广本文件的使用。

八、其他需要说明的事项

无。