

DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T XX. 4—202X

诚信计量管理规范 第4部分：眼镜验配企业

Specification for trustworthiness metrology management
—Part 4:Enterprises of optometry and assembling of spectacles

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

202X-XX-XX 发布

202X-XX-XX 实施

广州市市场监督管理局 发布

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 计量管理要求.....	2
4.1 基本要求.....	2
4.2 计量管理部门及人员.....	2
4.3 管理制度.....	3
5 计量器具配备及管理.....	3
5.1 计量器具配备.....	3
5.2 计量器具管理.....	3
6 眼镜计量检测管理.....	5
6.1 采购计量管理.....	5
6.2 验配计量管理.....	5
6.3 交付计量管理.....	6
7 计量单位使用.....	6
7.1 规范使用.....	6
7.2 明码标价.....	6
8 诚信计量服务要求.....	6
8.1 诚信计量目标.....	6
8.2 诚信计量承诺.....	6
8.3 计量投诉处理.....	6
9 诚信计量管理.....	7
9.1 诚信计量信用分类管理.....	7
9.2 诚信计量示范.....	7
9.3 顾客满意度测评.....	7
附录 A（资料性） 诚信计量管理体系.....	8
附录 B（资料性） 记录参考格式.....	12
附录 C（资料性） 诚信计量承诺书.....	14
参考文献.....	15

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。

本文件是 DB4401/T XX《诚信计量管理规范》的第4部分。

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。

本文件由广州市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：广州计量检测技术研究院、广州市标准化协会、广东星创眼镜有限公司、广东省视光学学会、广信眼镜有限公司、广州市时代华光眼镜连锁有限公司、广州明廊眼镜技术有限公司、广州精威眼镜有限公司、锦泉眼镜有限公司、广州新世纪光学仪器有限公司、宝视（广东）视光眼镜有限公司、广州东方眼镜连锁企业有限公司、广州直通车眼镜有限公司。

本文件主要起草人：XXX、XXX、XXX、XXX、XXX、XXX、XXX、XXX、XXX、XXX。

引 言

为进一步推进诚信计量体系建设，营造诚信经营市场环境，依照原质检总局发布的《商业服务业诚信计量行为规范》《服务业诚信计量监督管理制度建设指南》等文件，在集贸市场、加油站、餐饮企业、商场超市、医疗机构、眼镜验配企业、瓶装液化气站等与人民群众密切相关的服务业领域，制定诚信计量管理规范地方标准，指导企业提升诚信计量管理水平和工作能力。

DB4401/T XX《诚信计量管理规范》计划分为以下7个部分，以后根据诚信计量工作需要，再视情况进行调整。

- 第1部分：集贸市场。
- 第2部分：餐饮企业。
- 第3部分：加油站。
- 第4部分：眼镜验配企业。
- 第5部分：商场超市。
- 第6部分：医疗卫生机构。
- 第7部分：瓶装液化石油气充装站。

本文件旨在引导和规范眼镜验配企业诚信计量管理，通过自主管理，增强诚信计量意识、完善诚信计量体系，持续提升计量保证能力和诚信计量管理水平；通过践行公开承诺，防止计量欺诈、计量作弊等行为。从而实现眼镜验配行业诚信计量健康发展，营造诚信经营、公平竞争的和谐市场环境，保护消费者的合法权益。

诚信计量管理规范 第4部分：眼镜验配企业

1 范围

本文件规定了眼镜验配企业诚信计量管理的术语和定义、计量管理要求、计量器具配备及管理、眼镜及计量检测管理、计量单位使用、诚信计量服务要求和诚信计量管理。

本文件适用于眼镜验配企业的诚信计量管理，也适用于眼镜验配相关的行业商（协）会对行业诚信计量建设和管理。

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/T 31880 检验检测机构诚信基本要求
- JJF 1001 通用计量术语及定义
- JJF 1070 定量包装商品净含量计量检验规则
- QB/T 4733 配装眼镜验光处方和配镜加工单的规范

3 术语和定义

GB/T 31880、JJF 1001界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

眼镜验配企业 enterprises of optometry and assembling of spectacles

由法人单位或者自然人主办的，向消费者提供验光、配镜服务的经营场所。

3.2

验光 optometry

使用仪器及辅助设备对眼的屈光状态及双眼视功能进行定性定量分析，并出具验光处方的行为。

3.3

验光处方 optometry prescription

从业人员在验光活动中为视力患者开具的，并可作为视力患者配镜凭证的文书。

3.4

配镜 assembling of spectacles

以矫正视力患者视力为目的，装配、定制或选配光学产品的行为。

注：该行为包括根据配镜加工单，采用加工设备对光学眼镜片进行磨边制作框架定配眼镜，也包括定制助视器具、选配角膜接触镜等。

3.5

配镜加工单 processing order

作为配镜凭证，含有与验光处方相对应参数等必要信息的文档。

3.6

诚信 trustworthiness

个人和（或）组织诚实守信的行为与规范，包括在从业活动中承诺与行为的一致性。

[来源：GB/T 31880—2015，3.2, 有修改]

3.7

计量 metrology

实现单位统一、量值准确可靠的活动。

[来源：JJF 1001—2011，4.2]

3.8

诚信计量 trustworthy metrology

基于诚实守信的计量行为。

3.9

诚信计量目标 trustworthy metrology object

为实现诚信计量的目的而规定量化、可考核的要求。

4 计量管理要求

4.1 基本要求

4.1.1 眼镜验配企业应具有符合相关执照或许可证所规定的经营条件，依法取得必要的执照或许可证，并保持有效，如销售角膜接触镜（软性、硬性、塑性角膜接触镜）及护理用液的应取得医疗器械经营许可证等证件。

4.1.2 眼镜验配企业应制定诚信计量方针、目标，制定诚信计量相关的管理制度，并实施有效管理、控制和持续改进。

4.1.3 有条件的眼镜验配企业可参照附录 A 建立完善的诚信计量管理体系。

4.2 计量管理部门及人员

4.2.1 眼镜验配企业应根据需求明确计量管理部门和计量管理负责人。

注 1：连锁的眼镜验配企业明确计量管理部门和计量管理负责人，企业所属分公司、分店指定计量管理人员。

注 2：规模较小的眼镜验配企业可不设置计量管理部门，但需指定计量管理负责人。

4.2.2 眼镜验配企业应配备经计量业务知识培训合格的专（兼）职计量管理和专业技术人员，负责眼镜验配的计量工作，并明确各类人员的相关职责。

a) 验光人员应具备与从事验光业务相适用的职业技能，具有证明其技能水平的相关文件。

b) 配镜加工人员应具备从事配镜业务相适用的职业技能，具有证明其技能水平的相关文件。

c) 眼镜计量检测人员应由独立行使权力的专（兼）职人员担任，具备符合工作岗位要求的专业技术和专业知识，熟悉与眼镜产品检测相关的标准和规定，负责商品进货计量验收和交付计量把关。

注：验光人员、配镜加工人员证明其技能水平的文件包括但不限于国家职业资格证书、经人力资源社会保障部门备案的企业按规定组织实施发放的职业技能等级证书。

4.2.3 眼镜验配企业应对有关计量管理人员的资格、知识技能及培训考核等要求做出规定并形成培训程序文件，制定培训计划，开展培训有效性评价，保证人员有计量法制意识、计量技术水平去执

行分配的任务。应保存人员培训考核等相关记录。

4.3 管理制度

眼镜验配企业应建立与经营相适应的计量管理制度，形成文件并组织实施，实施应有记录。计量管理制度应包括以下内容。

- a) 计量器具检定/校准管理制度：明确量值溯源要求，计量器具周期检定/校准的管理要求。
- b) 计量器具使用维护制度：明确计量器具的使用要求，和运输、存放、使用、按计划保养维护的程序。
- c) 计量单位使用制度：明确国家法定计量单位使用及管理的要求。
- d) 诚信计量承诺制度：明确诚信计量责任协议、诚信计量承诺的内容及其管理要求。
- e) 计量投诉处理制度：明确计量投诉、计量失准快速赔付制度及违法惩戒等的要求。
- f) 诚信计量宣传与培训制度：明确建立诚信计量宣传与培训管理要求，定期组织经营者及计量管理人员开展相关培训与宣传活动。
- g) 进货计量检测验收制度：明确眼镜合格供方的资质要求和采购商品的计量参数要求。
- h) 交付计量检测把关制度：明确眼镜交付计量检测的人员设置、计量检测参数，及计量不合格处置，返工返修改程序等要求。
- i) 法律法规制度及本文件要求其他相关制度。

5 计量器具配备及管理

5.1 计量器具配备

5.1.1 眼镜验配企业应配备与销售、经营业务相适应的计量器具，包括但不限于表 1 所示计量器具。

5.1.2 眼镜验配企业所使用的列入国家强制管理计量器具目录的计量器具应取得计量器具型式批准。

注：对列入《实施强制管理的计量器具目录》的进口计量器具，亦要取得型式批准，眼镜验配企业在选购、使用进口计量器具时核实进口计量器具型式批准的标志和编号，可向设备经销商/代理商索要型式评价证书。

5.1.3 连锁的眼镜验配企业所属的分公司或分店应分别配备相应的计量器具，应确保各分公司或分店的计量器具数量能满足日常生产工作需要。

5.2 计量器具管理

5.2.1 计量器具检定/校准管理

5.2.1.1 计量检定/校准

5.2.1.1.1 属于强制检定的计量器具应按照规定登记造册，在备案系统备案，并配合市场监督管理部门及其指定的法定计量检定机构做好强制检定工作。非强制检定计量器具应依法自行定期申请检定或校准。

5.2.1.1.2 在用计量器具应按检定周期每年统一进行检定/校准，确保受检率 100%。常用的眼镜验配计量器具的检定周期如下：

- a) 检定/校准周期为一年的计量器具：焦度计、验光仪、综合验光仪（含视力表）、角膜曲率计、瞳距仪、瞳距尺、游标卡尺和镜片测厚仪等；
- b) 检定周期为两年的计量器具：验光镜片箱。

5.2.1.1.3 对新增、更换或维修后的未经检定的计量器具，应及时向法定计量检定机构申请检定。

表1 眼镜验配企业计量器具的配备要求

计量器具	基本技术要求	配备
焦度计	用于验光的焦度计的顶焦度分辨力应优于 0.12 m^{-1} ，用于配镜的焦度计的顶焦度分辨力应优于 0.02 m^{-1} 。 测量范围：顶焦度（ $-20\sim+20$ ） m^{-1} ，棱镜度（ $0\sim5$ ） cm/m 。	必备
验光仪	顶焦度分辨力应优于 0.25m^{-1} 。 测量范围：球镜度（ $-15\sim+15$ ） m^{-1} ，柱镜度绝对值（ $0\sim6$ ） m^{-1} 。	必备
验光镜片箱	具备规格齐全的球镜、柱镜、棱镜和辅助验光镜片。 各种适用瞳距的试架镜。	必备
综合验光仪	顶焦度分辨力应优于 0.25m^{-1} 。 测量范围：球镜度（ $-15\sim+15$ ） m^{-1} ，柱镜度绝对值（ $0\sim5$ ） m^{-1} 。	选备
视力表	视力表应按说明书中规定的标准距离使用。 纸质视力表和投影式视力表等直接照明的背景区域照度应大于 300 lx ； 灯箱式视力表和屏幕显示式视力表等后部照明的背景区域亮度应大于 200 cd/m^2 。	必备
角膜曲率计	连续显示式角膜曲率计的曲率半径分辨力应优于 0.1mm ，角膜屈光度分辨力应优于 0.25m^{-1} ，轴位分辨力应优于 5° ； 数字显示式角膜曲率计的曲率半径分辨力应优于 0.02mm ，角膜屈光度分辨力应优于 0.13m^{-1} ，轴位分辨力应优于 1° 。 测量范围：曲率半径（ $6.5\sim9.4$ ） mm ，角膜屈光度（ $36\sim52$ ） m^{-1} ，轴位（ $0\sim180$ ） $^\circ$ 。	销售角膜接触镜的企业需配备
瞳距仪 瞳距尺	① 瞳距仪： 测量范围（ $50\sim80$ ） mm ，应包含无穷远、 2m 、 1m 、 50cm 、 40cm 、 30cm 等测量档位。 最大读数步进值应不大于 0.5mm 。 ② 瞳距尺： 测量范围（ $50\sim80$ ） mm ，读数分辨力应不大于 1mm 。	二选一 （推荐瞳距仪）
游标卡尺	测量范围（ $0\sim100$ ） mm ，读数分辨力应不大于 0.2mm 。	眼镜定配加工及 计量检测必备
镜片测厚仪	测量范围（ $0\sim5$ ） mm ，读数分辨力应不大于 0.1mm 。	眼镜定配加工及 计量检测必备

5.2.1.2 台帐与记录

5.2.1.2.1 眼镜验配企业应建立计量器具台帐，对计量器具进行统一编号、登记造册。计量器具台帐至少应包括：计量器具名称、型号规格、唯一性标识（如出厂编号）、使用地点、检定/校准日期、检定有效期等，其格式见附录 B.1。

5.2.1.2.2 眼镜验配企业应及时记录日常开展的计量管理、计量检修、计量投诉及处理、计量宣传等计量活动内容，有条件的企业宜建立计量信息管理系统。

5.2.1.3 计量检定/校准证书

眼镜验配企业应加强计量器具检定/校准证书的管理，保证检定/校准证书与在用计量器具一一对应。

5.2.2 标识

5.2.2.1 眼镜验配企业及人员不得私自撕毁计量检定机构加贴的计量检定/校准标识。

5.2.2.2 眼镜验配企业应妥善保管计量器具的铭牌、器具管理标识等唯一性标识，防止其脱落、污损等造成计量器具无法识别的情况出现。

5.2.3 计量器具维护

5.2.3.1 眼镜验配企业应加强计量器具的日常维护，正确运输、存放、使用和保养计量器具，以保障其正常使用，如定期清洁焦度计的光学底座、验光仪的镜头和验光镜片箱的验光镜片等部件，并做好维护保养记录。

5.2.3.2 眼镜验配企业不应擅自改动、拆装计量器具。不应擅自更换或调换会对测量结果造成影响的计量器具部件，如焦度计的镜片支座、验光镜片箱的验光镜片等。

5.2.3.3 计量器具使用者在使用前应检查计量器具，确认其是否处于正常工作状态。发现计量器具异常，应立刻停止使用，并加贴停用标识，直至调修并检定合格后才可重新投入使用。对存在缺陷、示值不稳定、无法调修的计量器具应及时进行更换。

5.2.3.4 眼镜验配企业应有完善的措施，防止已经检定/校准的计量器具内设参数（参考值、修正系数等）被非授权操作人员调整。

6 眼镜计量检测管理

6.1 采购计量管理

6.1.1 眼镜验配企业应制定采购原、辅材料、零部件及外协加工项目（割边、打孔、开槽、装配、加硬加膜、染色等）的进货计量检测验收制度。

6.1.2 眼镜验配企业对采购的元件以及外协加工的质量负责，应按规定对采购的元件以及外协加工件进行计量检验或者根据有关规定进行质量验证，检验或验证的记录应该齐全。

注：验证主要是通过查验相同规格同批次的产品检验报告等方式，确保其计量参数符合相关标准的要求。

6.2 验配计量管理

6.2.1 使用验光计量设备对消费者进行验光时，应操作规范、记录准确、科学处方，不应受商业利益干扰处方的准确性。

6.2.2 指导消费者选购合适视力矫正的眼镜架、眼镜镜片、角膜接触镜等商品时，应与处方要求相适应，应充分说明各类型产品的优缺点，供消费者自主选择。

6.2.3 配镜加工人员应如实使用消费者选定的产品类型，按配镜加工单的要求开展配镜加工，不应存在以下假冒伪劣现象：

- a) 以非正品充当正品，如销售假冒产品或非正常渠道来源的商品；
- b) 以低端类别产品（镜片或镜架）充当高端类别产品；
- c) “充片”现象，如以相近顶焦度、相近折射率、相近功能等的镜片充当消费者所选定产品。

6.3 交付计量管理

6.3.1 眼镜验配企业应按相关标准和企业明示担保（验光处方单、配镜加工单）的要求，对定配眼镜进行交付计量检测，记录相关数据并归档保存，其格式见附录 B.3，并在提供给消费者的相关单据上加上检验标识，保证出具的眼镜产品计量数据准确可靠。

6.3.2 交付给消费者的定配眼镜和成品眼镜产品应为合格品，对于产品质量问题应积极解决，对不合格商品应给予退换、返修或与消费者协商赔偿。

6.3.3 除定配眼镜，出售的其他商品应有产品合格证或检验合格标识，并按要求提供产品包装、吊牌、使用说明书和验光处方单、配镜加工单等相关单据。

6.3.4 护理液等定量包装商品，其净含量标注及净含量应符合国家 JJF 1070 规定。

6.3.5 验光处方与配镜加工单的信息标注应符合 QB/T 4733 的要求，并明示担保内容。

7 计量单位使用

7.1 规范使用

文件、统计报表等相关活动公告、贸易结算等应规范使用国家法定计量单位。计量单位：

- a) 顶焦度的单位应为屈光度，单位符号应标注为 m^{-1} 或 D；
- b) 棱镜度的单位应为棱镜度，单位符号应标注为 cm/m 或 Δ ；
- c) 瞳距、瞳高、光学中心水平距离等长度的单位应为毫米，单位符号应标注为 mm；
- d) 轴位、棱镜基底取向等角度的单位应为度，单位符号应标注为 $^{\circ}$ 。

7.2 明码标价

应正确使用法定计量单位来明示商品价格，统一使用明码标价牌。

8 诚信计量服务要求

8.1 诚信计量目标

8.1.1 眼镜验配企业确定的诚信计量目标应可量化、可考核，并宜随着诚信计量管理持续改善而提高。

8.1.2 眼镜验配企业宜制定诚信计量目标考核管理制度，明确考核职责、考核办法、考核结果处理。

8.1.3 诚信计量目标及考核结果宜通过适当途径公开，便于公众知晓。

8.2 诚信计量承诺

眼镜验配企业应公开向消费者做出诚信服务承诺，保证商品和服务的质量，并接受社会监督。诚信计量承诺书格式见附录 C。

8.3 计量投诉处理

8.3.1 眼镜验配企业应在经营场所显著位置公开投诉举报电话，设立投诉意见箱，方便消费者的投诉和举报。

8.3.2 眼镜验配企业应有专门部门、专人负责计量投诉的受理、协调和处理工作。

8.3.3 对计量投诉，应及时公正处理。顾客对眼镜计量参数有异议时，由双方（或委托一方）向计量行政管理部门提出仲裁检验的申请；当计量参数有误时企业应依据仲裁检验结果向顾客赔偿。发

现“充片”等假冒伪劣行为，至少按“退一赔三”赔偿顾客。

8.3.4 对各级市场监督管理部门受理的计量投诉，眼镜验配企业应积极配合调查，提供真实可靠的信息，保证计量纠纷调解工作进行顺利。

8.3.5 眼镜验配企业应及时处理各类投诉、不推诿、不敷衍、认真分析原因、提出合理解决办法。

8.3.6 眼镜验配企业应做好投诉处理方面的记录与归档保存工作，其格式见附录 B.2。

9 诚信计量管理

9.1 诚信计量信用分类管理

眼镜验配企业应制定诚信计量信用分类管理要求并对各加盟店实行诚信计量信用的分类管理，包括诚信计量信息记录、信用评价标准、明确计量守信、计量基本守信和计量失信标准等。

9.2 诚信计量示范

9.2.1 眼镜验配企业应积极开展诚信计量评比活动，营造诚信计量良好氛围。

9.2.2 眼镜验配企业应制定计量失信警示管理制度，对失信的分店，进行失信警示。

9.2.3 眼镜验配企业应积极创建和申报诚信计量示范单位。

9.3 顾客满意度测评

9.3.1 眼镜验配企业应加强与顾客的沟通工作，可通过网上征集、问卷调查、现场见面等多种方式，主动征求消费者意见，不断提升诚信计量管理水平，改进服务质量。

9.3.2 眼镜验配企业应制定诚信计量行为满意度测评方法，确定测评指标，积极开展诚信计量行为满意度测评，确保测评过程及测评结果有效。

附 录 A
(资料性)
诚信计量管理体系

A.1 概述

本附录不要求企业按照本文件的结构更改其管理体系文件的结构或文件，仅说明诚信计量管理体系所包含的要素，各企业可参考本附录以适应自身工作方式和特点建立诚信计量管理体系，并与已建立其他管理体系相结合。

A.2 管理者职责

A.2.1 最高管理者通过以下活动，策划、建立、实施并持续改进诚信计量管理体系：

- a) 向本企业传达遵守法律法规、满足客户需求的重要性；
- b) 制定诚信计量方针；
- c) 确定诚信计量目标；
- d) 配备足够的资源；
- e) 主持管理评审。

当策划和实施管理体系的变更时，确保管理体系的完整性。

A.2.2 明确涉及诚信计量的有关部门岗位职责及相互关系。

A.2.3 明确各诚信计量活动实施过程，管理内部诚信计量信息、处理投诉记录以及建立执行、保障和监督协调机制等。

A.3 管理体系文件

A.3.1 管理体系文件应包括但不限于：诚信计量方针和目标、公开承诺、管理手册、程序文件、记录等。

A.3.2 文件应保证诚信管理体系有效实施，管理体系文件应传达至有关人员，并得到切实贯彻执行。

A.3.3 文件的内容、种类、详略程度取决于本企业的规模大小、服务和流程的复杂程度以及相互关系、人员能力等因素。

A.4 文件控制

应控制和管理诚信计量管理体系所要求的文件（含内部和外部），包括法律法规、规章、政策声明、标准、规程、规范、规则和方法、制造商的说明书、指导书、管理手册、程序文件、计划等，文件可承载在各种载体上，例如硬盘拷贝或电子媒介。

文件控制应确保：

- a) 文件发布前经过授权人员审查和批准；
- b) 必要时对文件进行评审和更新，并再次批准；
- c) 文件有唯一的识别信息和描述，包括标题、日期、编号等；
- d) 有效识别文件更改和当前修订状态；
- e) 在使用地点使用的文件是受控的有效版本；
- f) 作废文件应具有适当标识，防止误用；
- g) 保持文件清晰、易于识别；
- h) 电子文件应备份。

A.5 记录控制

- A. 5.1 应制定记录程序文件，包括记录的识别、收集、检索、存取、存档、维护和销毁等内容，以保留诚信计量管理体系有效运行的证据。
- A. 5.2 应制定使用中检查、维修维护等必要的记录格式，每份记录应包含足够的信息，以便于识别影响结果准确的因素，并在尽可能接近原使用条件下能够复现。记录中应有操作人员的签字或标识。
- A. 5.3 数据、计算和结果应在产生时予以记录（或计算机自动生成记录并保存），并分类标识。
- A. 5.4 记录应清晰明了，对记录时出现的错误，按照相应的程序文件进行修改。
- A. 5.5 记录应便于存取，不得丢失、损毁和变质。
- A. 5.6 所有记录应予以安全保护，必要时采取相应的保密措施。
- A. 5.7 对记录的保存期限和调阅应做出规定。

A. 6 信息交流和控制

- A. 6.1 应制定诚信计量信息交流和控制的程序文件，规范诚信计量信息的接收、传递和处理，确保诚信计量管理体系的持续有效运行。
- A. 6.2 在信息交流中获取的信息要有记录。

A. 7 服务客户

- A. 7.1 应制定与诚信计量相关的服务客户文件，规定业务职责和受理范围等。
- A. 7.2 应公开收费标准和投诉电话等。
- A. 7.3 应制定客户满意度调查程序文件，规定调查方法和信息的分析、使用方法，改进诚信计量管理体系。
- A. 7.4 应制定客户投诉管理程序文件，明确受理投诉机构，收集投诉信息，进行分析后确定处理措施，并保存投诉所有记录。
- A. 7.5 应建立服务客户业务档案，进行必要的跟踪回访。

A. 8 监督和检查

- A. 8.1 应制定日常监督和检查工作程序文件。
- A. 8.2 监督和检查的方式及时间间隔应与本企业工作特点相适应。

A. 9 诚信风险管理

- A. 9.1 应制定风险管理程序文件，识别与诚信计量相关过程的风险，其内容包括但不限于：政策风险、产品风险、经营风险、舆情风险等。
- A. 9.2 基于风险识别和风险等级，应分别采取相应的措施，对预计发生的风险，提前发出预警；对可能存在的风险，要及时判断，采取预防和控制措施，防止风险发生；对已经存在的风险，要采取纠正措施，消除风险原因，防止风险再次发生；对可能给顾客和相关利益方带来不利影响的，及时披露或公开。

A. 10 诚信文化建设

- A. 10.1 应开展诚信计量文化建设，树立诚信理念，增强质量意识，关注品牌效应，履行社会承诺，参与诚信文化传播活动。
- A. 10.2 开展与诚信计量管理体系有关的培训，内容包括：
 - a) 诚信计量方针和诚信计量管理体系要求；
 - b) 个人在诚信计量方面的职责和作用；

- c) 个人工作改进的正效应;
- d) 违背诚信规定的后果;
- e) 失信行为对企业及个人的影响。

A. 11 内部审核

A. 11.1 应制定内部审核程序文件,按照预定的计划表,定期对诚信计量管理体系运行进行内部审核。内部审核计划应涉及诚信计量管理体系的所有要素。

A. 11.2 内部审核人员应经培训合格,独立于被审核的活动,并经管理者批准。内部审核周期通常不超过 12 个月。

A. 11.3 审核活动的领域、审核发现的情况和因此采取的纠正措施等,应予以记录。

A. 11.4 应保存内部审核活动的记录,包括但不限于:审核计划、审核记录、纠正或纠正措施、跟踪验证、内部审核报告等。

A. 12 管理评审

A. 12.1 应制定管理评审程序文件,最高管理者应根据既定的日程表和形成文件的程序,定期对管理体系以及诚信计量活动进行评审,以确保其持续的适宜性、充分性和有效性。

A. 12.2 管理评审的内容包括:政策和程序的适宜性、方针和目标的有效性、目标的实现情况、承诺的履行情况、内部审核和外部评审的结果、纠正措施和预防措施的结果、管理人员和监督人员的报告、顾客的投诉处理情况和顾客的反馈结果、管理体系改进的建议等。

A. 12.3 管理评审的结果包括:管理体系改进的决定和措施、工作过程的改进、资源的需求等。

A. 12.4 管理者应确保改进的措施在约定的或适当的时间内得到实施。

A. 13 改进

A. 13.1 不符合控制

A. 13.1.1 应制定不符合控制程序文件并实施,及时发现与诚信计量管理体系或客户要求的不符合。该程序应能确保:

- a) 确定对不符合工作的管理职责和权限;
- b) 采取与风险相一致的措施,包括暂停工作、恢复工作等;
- c) 评价不符合工作的严重性;
- d) 立即进行纠正,同时对不符合的可接受性做出决定;
- e) 规定批准恢复工作的职责。

A. 13.1.2 应特别关注失信的评估、处置和社会效果。

A. 13.1.3 当评价表明不符合可能再度发生,或对诚信计量管理体系运行产生怀疑时,应采取纠正措施。

A. 13.2 纠正措施

A. 13.2.1 应制定纠正措施程序文件,指定合适的人员,识别不符合的原因,对发现的不符合采取纠正措施。

A. 13.2.2 纠正措施应与问题的严重程度和风险大小相适应,实施纠正措施后,应能消除不符合,并防止再次发生。

A. 13.2.3 应保存纠正措施的所有记录,包括但不限于:不符合描述、原因分析、采取措施、实施结果等。

A. 13.3 预防措施

A. 13.3.1 应制定预防措施程序文件，包括措施的启动和控制，以确保其有效性。

A. 13.3.2 应识别技术和诚信计量体系方面所需要的改进和潜在不符合的原因。

A. 13.3.3 采取预防措施时应制定措施计划并加以实施和监控，以减少此类不符合情况发生的可能性并改进。

A. 13.4 持续改进

应建立符合眼镜验配企业特点的持续改进机制，通过内部审核以及管理评审的结果，找出需要改进的问题，制定和实施改进的措施，记录改进的结果，评估改进的效果，保证计量结果的准确性和可靠性，不断提高计量诚信管理体系的适宜性和有效性。

附 录 B
(资料性)
记录参考格式

B.1 计量器具台帐

按有关规定将其使用的计量器具登记造册建立台帐，台帐格式见表 B.1。其中强制检定的计量器具应报计量行政部门备案，并向其指定的计量检定机构申请周期检定。

表 B.1 (强检) 计量器具台帐参考格式

序号	计量器具名称	规格型号	出厂编号 /管理编号	制造单位	检定/校准日期	现行状态	检定有效期	使用地点
1								
2								
3								
4								
5								
.....								

B.2 投诉处理记录

企业应设置计量投诉点，指定计量管理人员处理计量纠纷，做好投诉记录，见表 B.2。

表 B.2 投诉处理记录参考格式

投诉者姓名		联系方式	
经营者		地点	
计量投诉事由			
投诉要求			
处理过程			
处理结果	被投诉代表签名：		
结果反馈	投诉人签名：		
承办人			
计量管理负责人		日期	

B.3 交付计量检测原始记录

企业应按相关标准和企业明示担保的要求，对定配眼镜进行交付前的计量检测，记录计量数据和相关信息，格式见表 B. 3。

表 B. 3 交付计量检测原始记录参考格式

交付计量检测原始记录						
顾客姓名：		联系电话：		原始记录号：		
配镜加工单位：		配镜加工单号：				
项 目		右	左			
处方数据或标称值	球镜度 (m^{-1})					
	柱镜度 (m^{-1})					
	轴 位 ($^{\circ}$)					
	棱镜度 (Δ)					
	基底取向 ($^{\circ}$)					
	瞳 距 (mm)					
实测值及判别	检 测 项 目		标 准 要 求		右	左
	1、球镜顶焦度实测值 (m^{-1})		GB 13511.1-2011 5.2 GB 10810.1-2005 表 1			
	2、柱镜顶焦度实测值 (m^{-1})					
	顶焦度偏差判别				<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 不合格
	3、柱镜轴位实测值 ($^{\circ}$)		GB 13511.1-2011 5.6.4			
	柱镜轴位偏差判别				<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 不合格
	4、棱镜度 (Δ)	水平棱镜	GB 13511.1-2011 5.6.5			
		垂直棱镜				
	棱镜度偏差判别				<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 不合格
	5、光学中心水平距离(mm)		GB 13511.1-2011 5.6.1			
	光学中心水平偏差判别				<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 不合格
	6、光学中心单侧水平偏差(mm)		GB 13511.1-2011 5.6.2			
	光学中心单侧水平偏差判别				<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 不合格
	7、光学中心垂直互差 (mm)		GB 13511.1-2011 5.6.3			
	光学中心垂直互差判别				<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 不合格
	8、镜片表面质量		GB 13511.1-2011 5.2		<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 不合格
9、镜架外观质量		GB 13511.1-2011 5.4		<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 不合格	
10、装配质量		GB 13511.1-2011 5.8		<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 不合格	
11、标志		GB 13511.1-2011 7.1		<input type="checkbox"/> 合格	<input type="checkbox"/> 不合格	
结论	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格					
备注						
加工员：	质检员：	温度：	相对湿度：	日期：		

附 录 C
(资料性)
诚信计量承诺书

眼镜验配企业诚信计量承诺书格式见图C. 1。

眼镜验配企业诚信计量承诺书	
编号:	
<p>为促进信用为本、诚实守信、自觉自律眼镜验配行业良好风气的形成，积极响应“以经营者自我承诺为主、政府部门推动为辅、社会各界监督”的三位一体诚信计量运行机制，完善自身诚信计量体系建设，自觉维护消费者的合法权益，本单位郑重承诺如下：</p>	
<p>一、依法经营，自觉遵守《中华人民共和国计量法》《消费者权益保护法》《商业服务业诚信计量行为规范》《眼镜制配计量监督管理办法》等计量法律法规对商贸计量的有关规定，认真执行《诚信计量管理规范 第6部分：眼镜验配企业》。</p>	
<p>二、建立健全和落实各项计量管理制度，完善诚信计量体系。</p>	
<p>三、配备和使用合格的计量器具，不使用未经检定和不合格的计量器具，不破坏计量器具准确度和伪造数据。</p>	
<p>四、科学开展验光配镜，保证出具的眼镜产品计量数据准确可靠，无“充片”等假冒伪劣行为，并积极处理有关计量投诉，对假冒行为按“退一赔三”赔偿顾客。</p>	
<p>五、使用法定计量单位，明码实价。</p>	
<p>六、自觉接受社会各界监督，如有计量违法行为，愿接受有关法律、法规和行业的处罚。</p>	
<p>本单位将严格履行以上承诺，欢迎社会各界予以监督。</p>	
企业监督电话:	
市场监管部门投诉举报电话: 12345	
承诺单位盖章:	
法定代表人(负责人)签名:	时间: 年 月 日
(本《承诺书》一式两份。承诺人、监管部门各执一份)	

图 C. 1 眼镜验配企业诚信计量承诺书参考格式

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国主席令第16号 中华人民共和国计量法（2018修正）
 - [2] 中华人民共和国主席令第7号 中华人民共和国消费者权益保护法（2013修正）
 - [3] 国家质量监督检验检疫总局公告 [2007] 162号 商业、服务业诚信计量行为规范
 - [4] 国家质量监督检验检疫总局令第54号 眼镜制配计量监督管理办法（2020修订）
 - [5] 中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局令第75号 定量包装商品计量监督管理办法
 - [6] GB 13511.1—2011 配装眼镜 第1部分：单光和多焦点
 - [7] GB 10810.1—2005 眼镜镜片 第1部分：单光和多焦点镜片
-