

DB4401

广 州 市 地 方 标 准

DB4401/T 111.4—2021

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

2021-09-10 发布

2021-10-15 实施

广州市市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	III
引言.....	V
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 管理责任部门及人员.....	2
4.3 管理制度.....	2
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 眼镜验配及计量检测管理.....	4
6.1 采购计量管理.....	4
6.2 验配计量管理.....	4
6.3 交付计量管理.....	5
7 法定计量单位管理.....	5
7.1 规范使用.....	5
7.2 明码标价.....	5
8 诚信计量服务要求.....	5
8.1 诚信计量目标.....	5
8.2 诚信计量承诺.....	5
8.3 计量投诉纠纷处理.....	5
9 诚信计量管理.....	6
9.1 诚信计量信用分类管理.....	6
9.2 诚信计量示范.....	6
9.3 顾客满意度测评.....	6
9.4 持续改进.....	6
附录 A（资料性） 诚信计量管理体系.....	7
附录 B（资料性） 记录格式.....	11
附录 C（资料性） 诚信计量自我承诺书.....	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 111《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、中山市广信眼镜有限公司、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、广州市海珠区江南精威眼镜店、广州市锦泉眼镜有限公司、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：李一洲、唐小军、方海燕、丁海英、刘可冰、张洁、陈颖、吴淑巧、韩涛、王幼生、司徒心、郭慧敏、古海明、徐广绍、邹洪昌、夏秀云、李革艺、宋宁、冯冰。

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，根据《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》等文件要求，在集贸市场、餐饮企业、加油站、眼镜验配企业、商场超市、医疗卫生机构、瓶装液化石油气充装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，引导企业提升诚信计量管理水平和工作能力。

DB4401/T 111《诚信计量管理规范》分为以下7个部分，以后根据诚信计量工作要求，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。

本文件为《诚信计量管理规范》的第4部分，旨在引导眼镜验配企业落实主体责任，开展诚信计量制度建设，规范诚信计量行为，践行诚信计量自我承诺，持续提升计量保证能力和诚信计量管理水平，营造公平交易市场环境，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、眼镜验配及计量检测管理、法定计量单位管理、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，眼镜验配相关商（协）会对行业诚信计量的建设和管理可参照执行。

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。

- 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
- QB/T 5448 眼科光学 验光配镜技术规范

3 术语和定义

JJF 1001 和 QB/T 5448 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

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]

3.2

诚信计量 trustworthy metrology

基于诚实守信的计量行为。

3.3

诚信计量目标 trustworthy metrology object

为实现诚信计量目的而制定的可量化、可考核的要求。

3.4

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

由法人单位或者自然人经营的，向消费者提供验光、配镜服务等经营活动的组织。

3.5

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。

[来源：QB/T 5448—2019, 3.1]

3.6

验光处方 optometry prescription

从业人员在验光活动中开具的，可作为视力患者配镜凭证的文书。

3.7

配镜 assembling of spectacles

以矫正视力为目的，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。

3.8

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。

4 计量管理要求

4.1 基本要求

4.1.1 应依法取得所必要的执照或许可证并持续保持满足相应的经营条件。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 应遵守计量法律、法规和规章，保证计量器具和眼镜验配的准确，正确使用国家法定计量单位，自觉接受计量行政主管部门的计量监督。

4.1.3 应制定诚信计量的方针、目标和管理制度，有效组织实施并持续改进，逐步形成诚信计量管理体系（见附录 A）。

4.2 管理责任部门及人员

4.2.1 应明确计量管理责任部门和计量管理负责人（连锁经营的眼镜验配企业应明确计量管理部门和计量管理负责人，明确企业所属分公司、分店的计量管理人员）。

4.2.2 应根据工作需要配备专（兼）职计量管理和专业技术人员并明确各类人员的相关职责。

4.2.3 应对有关计量管理人员的资格、知识技能及培训考核等制定相关管理制度，应保存人员培训考核等相关记录。

4.3 管理制度

计量管理制度应包括但不限于以下内容：

- a) 计量管理职责：明确计量管理责任部门、计量管理相关人员的职责；
- b) 计量器具管理制度：明确计量器具的配备、使用、检定/校准和维护管理要求；
- c) 计量单位使用制度：明确国家法定计量单位使用要求；
- d) 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；
- e) 交付计量检测把关制度：明确眼镜交付计量检测的岗位设置、计量检测参数、计量不合格处置及返工返修程序等要求；
- f) 诚信计量信用分类管理制度：明确诚信计量信用信息的收集、分析、分类管理等要求；
- g) 诚信计量承诺制度：明确诚信计量自我承诺的内容及其管理要求；
- h) 计量投诉处理制度：明确计量投诉处理程序、计量失准赔付和违规惩戒等管理要求；
- i) 诚信计量宣传与培训制度：明确诚信计量宣传、培训的方式、内容及考核管理要求。

5 计量器具配备及管理

5.1 计量器具配备

5.1.1 应配备符合国家规定的、与其经营范围相适应的计量器具，包括但不限于表1所示计量器具。

5.1.2 列入《实施强制管理的计量器具目录》的计量器具应取得计量器具型式批准。

注：眼镜验配企业在选购、使用《实施强制管理的计量器具目录》的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 连锁经营的眼镜验配企业所属分公司或分店应分别配备相应的计量器具，确保满足日常工作需求。

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 $(-20\sim+20)\text{ m}^{-1}$ ，棱镜度 $(0\sim5)\text{ cm/m}$ 。	必备
验光仪	顶焦度分辨力应优于 0.25 m^{-1} 。 测量范围：球镜度 $(-15\sim+15)\text{ m}^{-1}$ ，柱镜度绝对值 $(0\sim6)\text{ m}^{-1}$ 。	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 0.25 m^{-1} 。 测量范围：球镜度 $(-15\sim+15)\text{ m}^{-1}$ ，柱镜度绝对值 $(0\sim5)\text{ m}^{-1}$ 。	选配
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 0.1 mm ，角膜屈光度分辨力应优于 0.25 m^{-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 0.02 mm ，角膜屈光度分辨力应优于 0.13 m^{-1} ，轴位分辨力应优于 1° 。 测量范围：曲率半径 $(6.5\sim9.4)\text{ mm}$ ，角膜屈光度 $(36\sim52)\text{ m}^{-1}$ ，轴位 $(0\sim180)^\circ$ 。	选配
瞳距仪 瞳距尺	a) 瞳距仪： 测量范围 $(50\sim80)\text{ mm}$ ，应包含无穷远、 2 m 、 1 m 、 50 cm 、 40 cm 、 30 cm 等测量档位。最大读数步进值应不大于 0.5 mm 。 b) 瞳距尺： 测量范围 $(50\sim80)\text{ mm}$ ，读数分辨力应不大于 1 mm 。	二选一 (推荐瞳距仪)
游标卡尺	测量范围 $(0\sim100)\text{ mm}$ ，读数分辨力应不大于 0.2 mm 。	眼镜定配加工及 计量检测必备
镜片测厚仪	测量范围 $(0\sim5)\text{ mm}$ ，读数分辨力应不大于 0.1 mm 。	眼镜定配加工及 计量检测必备

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依法向当地承担强制检定任务的法定计量检定机构申请周期检定，并配合做好强制检定工作。非强制检定计量器具应按要求定期校准。

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

a) 检定/校准周期为 1 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 2 年的计量器具：验光镜片箱。

5.2.1.1.3 对新增、更换或维修后的强制检定计量器具，应及时向法定计量检定机构申请检定。

5.2.1.2 台帐与证书管理

5.2.1.2.1 应建立计量器具台帐。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、检定结论、检定有效期等，其格式见附录 B.1。

5.2.1.2.2 应加强计量器具检定/校准证书的管理，确保检定/校准证书与在用计量器具相对应，并在有效期内。

5.2.2 标识管理

应有完善的措施，确保计量器具的铭牌及检定/校准标志完好；防止非授权人调整计量器具内设参数（参考值、修正系数等）。

5.2.3 计量器具使用

5.2.3.1 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，并做好维护保养记录。

5.2.3.2 不得擅自改动、拆装计量器具，不得擅自更换或调换会对测量结果造成影响的计量器具部件。

5.2.3.3 计量器具应在规定的环境条件下使用。使用前应检查计量器具，确认其是否处于正常工作状态，操作时按照操作规程（或说明书）进行。发现计量器具异常，应立刻停止使用，并加贴停用标识，经调修并检定合格后方可重新投入使用。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。

6 眼镜验配及计量检测管理

6.1 采购计量管理

6.1.1 应制定采购原辅材料、零部件及外协加工项目等的进货计量检测验收制度。

6.1.2 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，确认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；应如实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，不得存在以下行为：

- a) 以非正品充当正品；
- 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 应按相关标准和企业明示（验光处方、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.2，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 定配眼镜和其他商品应有产品合格证或检验合格标志，并按要求提供产品包装、吊牌和使用说明书、验光处方和配镜加工单等相关资料。

注：眼镜镜片、角膜接触镜提供独立的产品包装；眼镜镜架等成品眼镜提供吊牌，必要时提供说明书；定配眼镜提供包装和配镜加工单（或验光处方）。

6.3.3 护理液等定量包装商品的净含量及其标注应符合 JJF 1070 规定。

6.3.4 验光处方与配镜加工单标注的信息应符合 QB/T 4733 的要求，以及明示承诺的内容。

7 法定计量单位管理

7.1 规范使用

在经营活动中应正确使用国家法定计量单位。计量单位要求如下：

- a) 顶焦度的单位应为屈光度，单位符号应标注为 m 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 °。

7.2 明码标价

应统一使用明码标价牌，正确使用国家法定计量单位来明示商品价格。

8 诚信计量服务要求

8.1 诚信计量目标

应制定可量化、可考核的诚信计量目标，并随着诚信计量管理持续改善而提高。

8.2 诚信计量承诺

应向社会公开诚信服务自我承诺并接受社会监督，诚信计量自我承诺书格式见附录 C。

8.3 计量投诉纠纷处理

- 8.3.1 应建立和公开投诉举报渠道，如设立投诉意见箱、电子邮箱和电话，方便消费者的投诉和举报。
- 8.3.2 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 应建立失准赔付制度，及时公正处理计量投诉纠纷。
- 8.3.4 应积极配合计量行政主管部门处理计量投诉，提供真实可靠的信息，保证计量纠纷调解工作顺利进行。
- 8.3.5 应做好计量投诉处理记录（见附录 B.3）与归档保存工作。

9 诚信计量管理

9.1 诚信计量信用分类管理

连锁经营的眼镜验配企业应按照诚信计量信用分类管理制度，对所属分公司、分店及相关人员的诚信计量信用信息进行收集、分析和分类管理。

9.2 诚信计量示范

- 9.2.1 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 连锁经营的眼镜验配企业应制定计量失信警示管理制度，对失信的分公司、分店，进行失信警示及公布。
- 9.2.3 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 应加强与消费者的沟通工作，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 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。

9.4 持续改进

应建立持续改进机制，通过征求消费者意见、诚信计量行为满意度测评、自我检查等方式，查找出需要改进的问题，制定和实施改进措施。

附录 A
(资料性)
诚信计量管理体系

A.1 概述

本附录不要求眼镜验配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结合自身工作方式和特点完善管理体系文件，并与已建立的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及要求，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 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。

A.3.2 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 体系文件的内容、种类、详略程度取决于眼镜验配企业的规模大小、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 应制定使用过程中检查、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。

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，并保存所有投诉记录。

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。

A.9.2 基于风险识别和风险等级，应采取相应的措施，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；对可能给消费者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，内容包括但不限于：

- 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，并经理管理者批准。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。

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、消费者的投诉处理情况和消费者的反馈结果、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、工作过程的改进和资源的需求等。
- A. 12.4 最高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、外置和社会效果。
- 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。

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，台账格式见表 B.1。

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 交付计量检测原始记录

企业应按相关标准和企业明示的要求，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，记录格式见表 B.2。

B.3 投诉处理记录

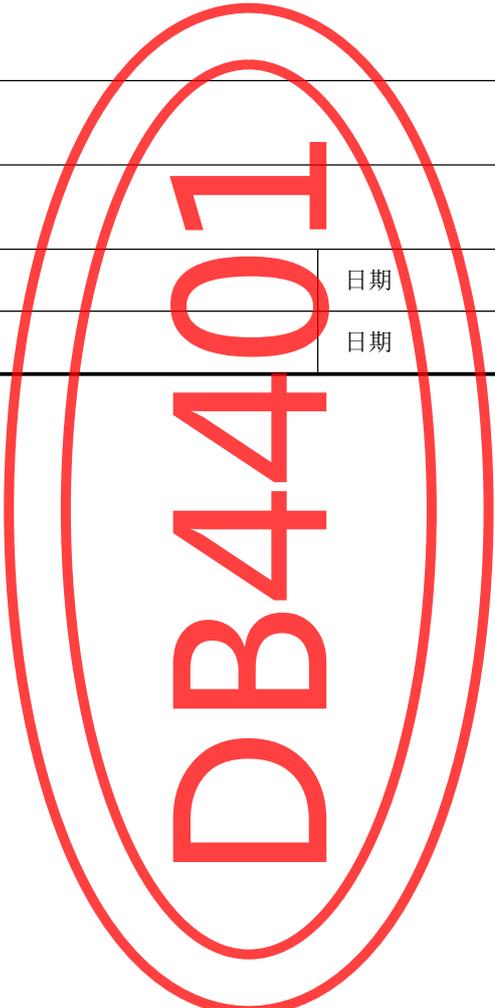
企业应设置计量投诉站(点)，指定计量管理人员处理计量投诉纠纷，做好投诉处理记录，记录格式见表 B.3。

表 B.2 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：			

表 B.3 投诉处理记录参考格式

投诉者姓名		联系方式	
眼镜验配企业		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		日期	
计量管理负责人		日期	



DB4401

参 考 文 献

- [1] GB/T 31880 检验检测机构诚信基本要求
- [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] 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）
- [4] 国家质量监督检验检疫总局公告2007年第162号 商业服务业诚信计量行为规范
- [5] 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）
- [6] 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

