



# 上海市地方标准

DB31/T 625—2012

---

## 眼镜专业、专卖店(柜)服务质量规范

The service quality standard for professional and franchise  
shop (counter) of eyeglasses

2012-08-20 发布

2012-12-01 实施

---

上海市质量技术监督局 发布

目 次

前言 ..... I

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 基本要求 ..... 1

5 环境要求 ..... 2

6 安全要求 ..... 2

7 人员要求 ..... 2

8 商品管理要求 ..... 3

9 服务要求 ..... 4

10 服务评价..... 6

附录 A（资料性附录） 顾客意见反馈表示例 ..... 7

## 前 言

为规范上海市眼镜专业、专卖店(柜)的经营管理,提高服务质量,维护消费者合法权益,促进行业可持续发展,特制定本标准。

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由上海市商务委员会、上海市眼镜行业协会提出。

本标准主要起草单位:上海眼镜职业培训中心、上海市眼镜行业协会、上海三联(集团)有限公司、上海齐备视光学研究所、上海小林眼镜有限公司、上海红星眼镜有限公司。

本标准参与起草单位:上海海昌隐形眼镜光学有限公司、强生视力健商贸(上海)有限公司、上海依视路光学有限公司、豪雅(上海)光学有限公司、上海医药高等专科学校。

本标准主要起草人:胡东芳、何志聪、齐备、陈惠君、沈穆贤、孔磊君、何翔、张梅、魏峰、刘亚丽、郑琦。

# 眼镜专业、专卖店(柜)服务质量规范

## 1 范围

本标准规定了眼镜专业、专卖店(柜)的基本要求、环境要求、安全要求、人员要求、商品管理要求、服务要求以及服务评价要求。

本标准适用于上海市行政区域内的眼镜专业、专卖店(柜)。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

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 15630 消防安全标志设置要求

QB 2457 太阳镜

DB31/T 494 验光配镜技术服务规范

中华人民共和国消费者权益保护法

医疗器械监督管理条例

上海市消费者权益保护条例

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**眼镜专业店** **glasses professional shops**

以经营和验配眼镜为主营业务并提供相关服务的门店。

### 3.2

**眼镜专卖店** **glasses specialty shops**

被授权经营某一品牌或专营某一品类眼镜商品并提供相关服务的门店。

### 3.3

**眼镜专卖柜** **glasses concession counters**

商场、超市等经营场所设立的经营眼镜商品的柜台。

### 3.4

**配适性服务** **glasses fitting service**

眼镜验配流程完成后,对眼镜配戴者提供舒适、安全、有效的专业技术服务。

## 4 基本要求

4.1 从事眼镜验光配镜业务的眼镜专业、专卖店(柜)应取得《全国工业产品生产许可证》。