

# T/CSMT

团 体 标 准

T/CSMT-00\*—2025

## 视觉健康微环境服务质量管理规范

Standardization of management for service quality of  
visual health microenvironment

(征求意见稿)

2025-XX-XX 发布

2025-XX-XX 实施

中国计量测试学会 发布

# 目 次

前 言 .....	2
视觉健康微环境服务质量管理规范 .....	3
1 范围 .....	3
2 规范性引用文件 .....	3
3 术语和定义 .....	3
3.1 视觉健康微环境 .....	3
3.2 视觉健康用品 .....	4
3.3 验光 .....	4
4 视觉健康微环境的建立与维持 .....	4
4.1 视觉健康微环境的建立 .....	5
4.2 视觉健康微环境的维持 .....	6
5 提供服务的管理 .....	7
5.1 获取视觉健康用品 .....	7
5.2 视觉健康用品的使用与维护培训 .....	7
5.3 专门服务方案制定 .....	7
5.4 服务记录保存 .....	7
5.5 远程服务记录保存 .....	8
6 用户体验 .....	8
6.1 视觉健康体验服务流程 .....	8
6.2 用户体验记录的形成 .....	8
6.3 用户体验记录的保存 .....	8
6.4 用户对使用维护规则的改进建议 .....	9
参考文献 .....	9

## 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。

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。

本文件由中国计量测试学会提出并归口。

本文件起草单位：中国关心下一代工作委员会公益文化中心、深圳市雏鹰视界健康科技有限公司、中国健康管理协会健康保险服务分会、北京万方医学信息科技有限公司、哈尔滨工业大学科学与工程学院现代显微技术研究所。

本文件主要起草人：李国强、王毓慧、张跃、李海丽、周剑、闫晓玲、刘俭、刘晓颖、张秀梅、文即予、黄小球、李州利、周永进、赵一轩、李萌、张佳楠。

本文件为 2025 年第一次发布。

# 视觉健康微环境服务质量管理规范

## 1 范围

本文件规定了视觉健康微环境服务质量管理的视觉健康微环境建立与维护、服务提供管理、用户体验等要求。

本文件适用于使用框架眼镜等类型产品。本文件不涉及接触镜等类型产品。

## 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 11533-2011 标准对数视力表

GB/T 24620-2009 服务标准制定导则 考虑消费者需求

QB/T 5448-2019 眼科光学 验光配镜技术规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 视觉健康微环境

视觉健康微环境 visual health microenvironment

为改善用户视觉健康体验通过人工方式形成的、局限于人的眼部周围的局部光环境。

### 3.2 视觉健康用品

视觉健康用品 the product of visual health

可形成视觉健康微环境、用户进行视觉健康体验的产品。

注：指可长时间或短时间配戴、可对人的视觉体验产生影响的用品，如框架眼镜、护眼罩、眼部按摩仪器等产品。

### 3.3 验光

验光 refraction

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，并出具处方的行为。

来源：QB/T 5448-2019 的 3.1。

## 4 视觉健康微环境的建立与维持

视觉健康微环境的服务提供者应制定科学、可信、系统化及便于用户操作使用的服务规则；并且，其服务规则应当是可以进行量化检测；如采用 GB/T 11533-2011 规定的对数视力表或相关仪器进行监测。

注：可根据用户检测环境使用 GB/T 11533-2011 规定的标准对数远视力表或 GB/T 11533-2011 规定的标准对数近视力表。

## 4.1 视觉健康微环境的建立

4.1.1 视觉健康微环境是指在人的眼部周围，通过配戴框架眼镜、护眼罩、眼部按摩仪器等视觉健康用品、以人工方式形成的改善视觉体验的局部光环境。

4.1.2 视觉健康微环境是在用户离开眼科医疗环境、自主进行视觉健康管理环境下使用视觉健康用品时产生。

4.1.3 视觉健康微环境服务属于非医疗性质健康服务，宜采用用户体验方式进行服务质量管理、建设视觉友好环境。

4.1.4 视觉健康微环境处于动态过程。进行视觉健康微环境服务时，需充分认识与考虑到视觉健康微环境服务过程的动态性特点，制定相对应的用户体验服务流程。

注：视觉健康微环境服务采用 GB/T 24620-2009 的 3.1 的定义“服务提供者与顾客接触过程中所产生的一系列活动的过程及其结果，其结果通常是无形的”。

4.1.5 视觉健康微环境是在用户配戴、使用视觉健康用品基础上建立；用户应在医师、专业技术人员指导下配戴、使用、维护视觉健康用品。

注 1：当用户取下框架眼镜、护眼罩、眼部按摩仪等视觉健康用品后，视觉健康微环境即随之消除。

注 2：医师、专业技术人员指 GB/T 24620-2009 的 3.3 定义的“服务提供者”，可以为组织或个人。

4.1.6 用户可记录其在使用视觉健康用品时的体验感。

## 4.2 视觉健康微环境的维持

4.2.1 视觉健康微环境服务提供者应承担为用户提供良好服务体验的职责，建立、运行以用户体验为目标的服务流程、服务文件及记录。

4.2.2 视觉健康微环境服务提供者可以为视力微环境产品的生产商及销售部门、视力微环境产品销售商的服务人员及具有合法资质的验光师等专业人员。

4.2.3 从事视觉健康微环境服务提供的组织或人员应具备允许其进行视觉健康微环境服务的资质证书、授权书等相关证明文件。

注：视觉健康微环境服务的相关证明包括但不限于营业执照、授权书、服务培训证书、连锁服务机构证明或资质证明等相关文件。

4.2.4 视觉健康用品需具备相应的产品质量证书、必要的检测报告及使用维护规则等文件，应明确标明其适用人群、使用对象、不适用情况。

注 1：视觉健康用品的产品质量证书指可用于形成视觉健康微环境的产品合格证、质量检测证明书、产品备案文件等文件。

注 2：适用人群指眼睛处于生理生长期的青少年、成年人等不同年龄段的人群。

注 3：使用对象指视力正常但拟防止产生近视的用户、缓解视力疲劳的用户；存在近视、需缓解近视程度的用户；存在眼睛畏光或干眼等不适感觉的用户。

注 4：不适用情况指不宜使用视觉健康用品、需采取其他视觉健康管理方式的情况；可以采用服务禁忌的方式予以公示。

4.2.5 视觉健康用品宜具有以下体验功能：

a) 可为视力正常的人提供如预防近视、缓解眼部疲劳的功能；

- b) 可为轻度近视用户或中高度近视用户提供改善视觉体验的应用效果；
- c) 可为具有畏光、干眼等不适感觉的用户提供改善视力体验的应用效果；
- d) 其他具有视觉健康微环境功能的视觉健康用品。

## 5 提供服务的管理

### 5.1 获取视觉健康用品

应通过验光等技术手段，协助用户获取其拟配戴、使用的视觉健康用品如框架眼镜等。

### 5.2 视觉健康用品的使用与维护培训

应为用户提供使用方法、维护保养方法的培训，指导用户了解和掌握视觉健康用品的使用方法、维护保养方法，协助用户正确使用及维护视觉健康用品。

### 5.3 专门服务方案制定

可为用户制定针对其个体的专门服务方案，并根据用户体验进行视觉健康用品的替换、指导其使用。

### 5.4 服务记录保存

进行视觉健康微环境服务时，需保证获得的服务过程记录具备原始记录性。

## 5.5 远程服务记录保存

进行远程视觉健康微环境服务时，需保证获得的服务过程记录具备原始记录性。

## 6 用户体验

### 6.1 视觉健康体验服务流程

视觉健康体验服务流程为：

- 用户提出服务需求；
- 验光；
- 形成验光记录；
- 为用户选配视觉健康产品；
- 对用户进行产品使用与维护方法培训；
- 指导用户对服务体验进行记录；
- 根据用户服务体验调整视觉健康产品。

### 6.2 用户体验记录的形成

用户在使用视觉健康产品时，可对其体验感等进行记录。

### 6.3 用户体验记录的保存

用户应采取必要措施保存视觉健康产品的使用体验记录。

#### 6.4 用户对使用维护规则的改进建议

用户应在服务提供者指导下，了解和掌握视觉健康产品的使用维护规则，并可对使用维护规则提出体验意见或改进建议。

---

#### 参考文献

- [1] 服务标准编写通则. GB/T 28222-2011 [S].
- [2] 国家卫生健康委办公厅关于印发儿童青少年近视防控适宜技术指南的通知. 国卫办疾控函〔2019〕780号 [Z].