



质监“联盟标准” 保质量惠民生

宁波眼镜行业推眼镜质量包用期规定 镜片、镜架破损后多久可修可换有了统一标准

新的一年即将来临，在我市外贸公司工作的黄小姐打算再给自己添置一副新眼镜，这几天，她接连在天一广场附近的多家眼镜店选购，发现这些眼镜店都有一个特点：墙上齐刷刷张贴了眼镜质量包用期规定。

“眼镜架价格在501到2000元的，质量包用期半年，500元以下的包用期三个月。”看着公告上的这些信息，黄小姐很惊喜，因为她几乎每隔一年左右时间就会来更换眼镜，但是从来没看到过对眼镜的包用期还有如此详细的规定，“眼镜包用期限有了统一规定，配置眼镜就更加放心了。”黄小姐说。

不仅售后服务有了保障，在配镜过程中，黄小姐感觉到，享受到的服务更加细致了，原来，墙上还张贴了验光服务的流程，对验光员的操作步骤有了明确的标识。

推出省内首个眼镜行业联盟标准

事实上，黄小姐所感受到的这一系列的变化，始于年初开始试点的一项眼镜服务质量联盟标准。

宁波市眼镜行业协会秘书长方敏介绍说，宁波市目前眼镜行业整体产业规模约为4亿元以上，由于行业半医半商的特殊性，对于广大市民的健康影响很大，目前市内有多家规模以上连锁店。

由于目前整个行业缺乏统一的标准水平，使服务和管理上没有一致的考量，产品、服务、品质方面比较混乱。如海曙区食药监局执法人员和江夏派出所民警对城隍庙步行街重点商户进行突

击排查，查获78瓶“美颜”大多属于劣质产品。

“在这种情况下，建立一套统一规范管理服务标准制度很有必要，将商品基本环境、安全、人员、服务、设备、质量标准化，切实提升整个宁波市眼镜专业服务水平。”联盟标准的主管单位——宁波市质监局相关负责人称。

两年前，宁波市眼镜行业协会向宁波市质监局提交了组织实施《眼镜专业、专卖店(柜)》服务质量规范》联盟标准的申请，并进行了备案。经过两年多的起草、试点，目前已由宁波质监局验收合格，成为浙江省首个眼镜行业的联盟标准。

行业服务质量提升 消费者配镜更放心

记者看到，这份《眼镜专业、专卖店(柜)》服务质量规范》有24页，标准对眼镜专业店、眼镜专卖店、眼镜专卖柜的环境要求、安全要求、人员要求、设施设备要求、服务要求等进行了详细的说明，特别是对营业员、专业技术人员要求持证上岗，对验光服务以及眼镜质量包用期做出明确的规定。

“标准上墙后，不仅仅是对消费者的服务提升了，对我们自身的质量带动也非常明显。”宁波博士眼镜负责人卢文航说，之前验光没有统一的标准，眼镜配好服务就结束了。现在，不光验光的每一个环节有统一的标准，每一副眼镜配好后，必须要做检验记录，除了自查，还要有检验员核验，核验合格后才能交付给客户。“联盟标准提高了验光的专业性和严谨性，减少了误差，市民配镜用眼的舒适度提高了。”

卢文航介绍说，目前博士眼镜在宁波下属的30多家店已经全部用上了这一联盟标准，“服务质量提高后，销售额比去年同期有了10%的上升，而且，顾客满意度达到了100%，做到了零

投诉。”

除了上规模、大品牌眼镜店外，眼镜联盟标准的推广，对夫妻老婆店的信誉提升更加明显。

昨天，记者在海曙法院巷找到了并不起眼的“永兴眼镜店”，总共也不过20来平方的营业面积，是一家再普通不过的夫妻店。但是，让记者意外的是，店内配眼镜的人还真不少，在记者采访的时候，不时有市民进进出出。老板胡建华说，这家眼镜店开了有10多年了，店里除了夫妻俩，还有儿子帮忙，来他这里配眼镜的，大多是熟人介绍过来，生意也比较稳定。但是，开店中也有一个问题困扰他，由于规模小，他们一人充当多个角色，一些消费者经常以“人家大的眼镜店有这个服务，你们怎么没有”为由来挑剔，特别是遇到一些消费纠纷，往往是公说公有理，婆说婆有理，“对消费者来说，以前没有标准去投诉，因为根本没有一个准确的答案。”

现在，眼镜售后服务等方面均有了一套统一的标准。“什么情况下眼镜可以修或者换，我们跟大规模的眼镜店一样，有了依据。”胡建华边说边指着墙上的告示牌对记者说。

眼镜联盟标准将在全市眼镜行业推广

根据宁波市眼镜行业协会统计，联盟标准实施后，眼镜店在配镜服务中更了解消费者需求，顾客满意度达到90%以上，眼镜质检合格率上升，配镜合格率为99%以上，眼镜行业售后服务三包规定(包换、包修、包用)的执行率为100%。

项目实施后，今年上半年全市眼镜总销售额近1.8亿元，实施企业占了1.1亿元左右，消费者重复购买率达20%以上。

宁波市质监局标准化处负责人说，联盟标准的实施，无论是消费者还是眼镜店，都是双赢的。这不仅保证了广大市民的眼睛视力健康，提高了消费者的满意度，而且为消费者建立了一套完整的法律体系。联盟标准的出台让眼镜企业的服务标准“有章可循”、让消费者的维权“有标可依”，填补了浙江省业界的法律空白。

记者了解到，目前，宁波市眼镜行业协会计划在多家家会员单位中，全面实施联盟标准，并逐步在全市眼镜零售企业推广这一标准。



图为宁波永兴眼镜店验光一角。



图为市质监局郑德兵局长授牌。

宁波成立全省首个 养老服务标准化技术委员会

随着近几年宁波养老服务业的快速发展，相关标准的研究、制定和出台需求日益迫切，上周，宁波市养老服务标准化技术委员会在宁波卫生职业技术学院成立，结束了宁波没有养老服务业相关的标准化技术委员会的历史。

目前，我市的老龄化形势非常严峻，预计到2025年60岁以上老年人将突破200万，约占总人口的1/3，大大高于全国平均水平，属于老龄化程度较高城市。因此，以标准化为支撑，进一步完善和优化我市养老服务的模式和效果迫在眉睫。

据介绍，宁波市养老服务标准化技术委员会秘书处由宁波卫生职业技术学院承担，宁波市养老服务标准化技术委员会委员由医疗服务机构、信息化机构、教育研究院所、学会、协会、建筑规划设计院所、养老服务机构和相关政府职能部门等23个单位的25名成员组成。下一步，宁波市养老服务标准化技术委员会将立足宁波特色，研究制订养老服务领域标准体系，进一步规范养老服务行业的发展。

46个联盟标准， 助推宁波经济社会转型升级

近年来，随着世界经济一体化的发展，标准化作为科技、经济和社会发展的关键技术基础，越来越成为衡量和制约一个国家和地区核心竞争力的基本要素，并被公认为“世界经济可持续发展的三大支柱之一”。3月份，国务院印发了《深化标准化工作改革方案》，明确提出“要让标准成为对质量的‘硬约束’，更好发挥标准化在推进国家治理体系和治理能力现代化中的基础性、战略性作用”。

作为市标准化行政主管部门，宁波市质监局相关负责人介绍说，联盟标准是指行业协会(商会)、产业(企业)联盟，在同一产业(区域)组织多个企业，为满足生产、经营、服务需要，共同制定和使用的一种规范性文件。这种联盟标准通常比国家标准要高，目的是有利于规范企业间的有序竞争，提高产业的整体质量水平，促进产业结构的升级，又能进一步提升本联盟企业的行业形象。

据介绍，“十二五”期间，宁波市积极开展以制定和实施联盟标准为主要内容的块状产业标准化重点项目建设工作，取得了良好成效。

根据宁波市质监局统计，目前全市共建设了10个省级、30个市级块状产业标准化重点项目，制定和推广实施了46个联盟标准，这些联盟标准对服务民生、提升质量方面发挥了很大作用。

从近几年对文具质量抽查结果显示，儿童美术用品类文具的问题较为突出，针对这一情况，在市质监部门的支持下，由宁波市文具协会牵头组织制订的《儿童美术用品通用安全技术要求》联盟标准，针对文具具体产品种类，按照材料分类，糅合了欧美地区各类标准或指令，对19种可迁移元素、总铅、苯、总挥发性有机化合物的含量进行了严格要求，各项指标已经达到了欧美国家的标准。

此外，由宁波市涂料协会组织实施的《低挥发性有机化合物合成树脂乳液内外墙涂料》联盟标准，规范了涂料产品的生产，对其中低挥发性有机化合物含量的要求远远高于国家标准，极大地提高了市民使用涂料产品的安全性和舒适性，取得了良好的社会效益。

民生是质量工作的出发点和落脚点，老百姓的“衣、食、住、行、医、用、娱”无一不与质量技术监督工作息息相关。宁波市质量技术监督局相关负责人称，通过这些联盟标准的建设，不仅提高了宁波块状产业整体质量水平，增强了块状产业标准创新能力，更重要的是，随着这些联盟标准在行业的应用推广，产品质量提升了，市民可以更加放心地消费，有效维护了广大消费者的利益。