

眼镜有限公司

质量手册

MLZL—2023

编 制：_____

审 核：_____

批 准：_____

2023年01月20日发布

2023年01月20日实行

任 命 书

为了满足市场的需求和顾客的规定，适应市场的竞争，不断提高本店的质量管理水平和产品质量，本店制订《眼镜产品质量管理制度》并发布实行，全体员工应遵照执行，各级技术人员、管理人员及操作人员应对本店产品质量负责。现特任命下列员工为我公司的职责负责人。

管理者代表：张腾飞

产品检查员：张红旺

产品采购：包必辉

验光员：包必

配镜加工师：潘高安 包必辉 张腾飞

产品销售员：金志武、

总经理：鲁娟

2023年01月20日

任 命 书

为了满足市场的需求和顾客的规定，适应市场的竞争，不断提高本店的质量管理水平和产品质量，本店制订《眼镜产品质量管理制度》并发布实行，全体员工应遵照执行，各级技术人员、管理人员及操作人员应对本店产品质量负责。现特任命下列员工为我公司的部门负责人。

业务部:包必辉

财务部:邱坚妹

市场部:鲁娟

人事部、销售部、文献管理部:张腾飞

总经理:鲁娟

2023 年 01 月 20 日

颁 布 令

本店依据眼镜产品生产许可证实施细则的规定，编制完毕了《质量手册》第二版，现予以批准颁布实行。

本手册是本店质量管理体系的法规性文献，是指导本店建立并实行质量管理体系的大纲和行动准则，全体员工必须遵照执行。本店质量手册从 2023 年 01 月 05 日开始实行。

总经理：鲁娟

2023年01月20日

前言

0.1、目的

针对生产许可证申请单元(验配眼镜)原辅材料采购、验光、制镜、检查等全过程，规定与产品质量相关过程的运作和控制规定，规定相关部门和职能人员的职责和权限，保证认证产品符合规定《眼镜产品生产许可证实施细则》的规定。

0.2、职责

- a. 质量负责人负责组织编制本质量计划，并督促各部门执行。
- b. 各相关部门根据本质量计划编制作业文献、登记表式，并有效实行。

0.3、认证产品的范围和执行的产品标准

验配眼镜申请单元：

产品名称、规格	执行的产品标准
配装眼镜	GB13511-1999

0.4、重要原辅材料执行标准

GB10810.1-2023《眼镜镜片》

GB/T14214-2023《眼镜架 通用规定和实验方法》

QB2506-2023《光学树脂眼镜片》

QB2682—2023《镀膜眼镜镜片减反膜性能质量规定》 对有减反膜的镜片

QB2457---1999 《太阳镜》

0.5、国家职业标准

《眼镜验光员》

《眼镜定配工》

目 录

一 质量管理职责

1.1 组织结构

1.2 管理职责

1.3 有效实行

二 生产资源提供

2.1 生产设施

2.2 设备工装

2.3 检测设备

三 人力资源规定

3.1 公司领导

3.2 技术人员

3.3 检查人员

3.4 生产工人

3.5 人员培训

四 技术文献管理

4.1 技术标准

4.2 设计文献

4.3 文献管理

五 过程质量管理

5.1 采购控制

5.2 工艺管理

5.3 质量控制

5.4 不合格品

六 产品质量检查

6.1 检查管理

6.2 出厂检查

七 安全生产

7.1 安全生产

八 客户服务

8.1 用户服务

附录 A：制作加工工艺流程图

验光流程图

附录 B：工艺文献明细表

附录 C：各部门质量目的分解

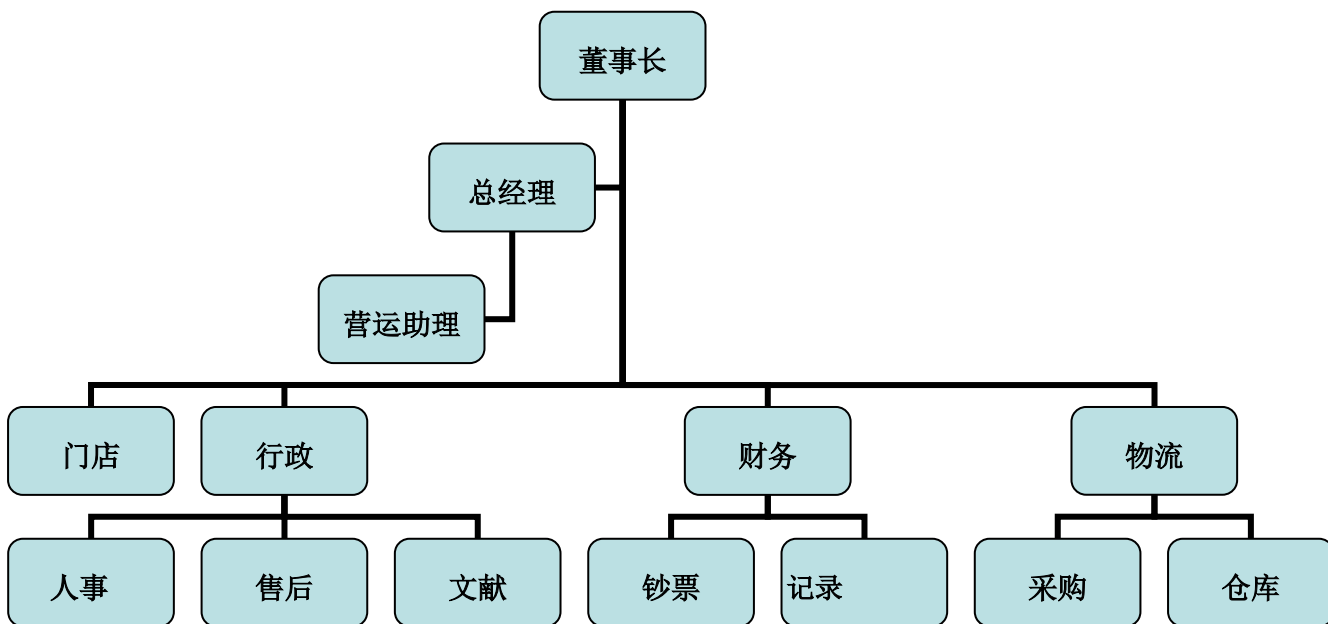
杭州明朗眼镜有限公司

质量手册

MLZL01-2023 质量管理职责	第 A 版 第 1 次修订
	第 1 页 共 3 页

一 质量管理职责

1.1 组织机构



1.2 管理职责

1.2.1 质量管理体系

为了满足市场的需求和顾客的规定，适应市场的竞争，不断提高公司的质量管理水平和产品质量，公司制订《眼镜产品质量管理制度》并发布实行，全体员工应遵照执行，各级技术人员、管理人员及操作人员应对本公司产品质量负责。

1.2.2 职责权限

总经理应保证公司内对质检部和质检员的职责、权限及其互相关系得到规定和沟通，以促进有效的质量管理。具体执行《眼镜产品质量管理制度》。

由总经理任命质检部负责人和相关质检员，并组织制定质检部职责和质检员职责，具体见《眼镜产品质量管理制度》的相关规定，以保证质检部和质检员能独立行使职权。

1.2.3 文献及过程控制

对验光、制镜、检查等相关过程控制制定了《验光过程控制程序》、《配镜过程控制程序》；对公司文献管理方面，制定了《文献控制程序》；以保证产品符合规定规定，并通过

杭州明朗眼镜有限公司

质量手册

MLZL01-2023 质量管理职责	第 A 版 第 1 次修订
	第 2 页 共 3 页

质量方针和目的制定、平常采用纠正和防止措施，达成公司连续改善。

1.2.4 相关文献

《各部门质量目的分解》

《眼镜产品质量管理制度》

《验光过程控制程序》

《配镜过程控制程序》

《商品检查控制程序》

《文献控制程序》

1.2.5 相关记录

质量目的考核记录

1.3 有效实行

公司建立质量方针和质量目的，为公司有效实行质量管理工作明确了指导思想。

1.3.1 质量方针由**总经理**批准发布

质量方针与公司的宗旨相适应，使全体员工理解质量方针，了解公司的宗旨和方向；公司的质量方针还应涉及连续改善的承诺和对顾客承诺，为质量目的提供框架。

质量方针应每年评审一次，评审的内容是质量方针的连续适宜性和质量目的的实行情况，以促进质量保证体系的连续改善。本公司质量方针：

质量第一、服务第一、用户第一。

“**质量第一**”，表白本公司配制的眼镜以客观数据为依据，以诚实、可信赖为服务原则，保证公司具有旺盛的生命力；“**服务第一、用户第一**”，反映了以顾客为关注焦点，不断完善服务与管理，是对顾客作出的质量承诺。

1.3.2 公司在制定质量方针的基础上，结合具体情况，建立质量质量目的。质量目的是对质量方针的展开，也是公司所追求并加以实现的重要工作任务。为保证质量目的的实现，应将目的分解到各过程或相关岗位。质量目的应尽也许量化，可考核，对连续改善的承诺体现分阶段实现的原则。质量目的应由**总经理**每年至少组织评审一次，实现连续改善。

本公司质量目的：**配镜合格率达 100%；**

杭州明朗眼镜有限公司

质量手册

MLZL01-2023 质量管理职责	第 A 版 第 1 次修订
	第 3 页 共 3 页

顾客满意率达 90%以上；

顾客投诉 5 小时内响应；

监督抽查检查合格率达 98%以上；

验光准确率达 100%。

各部门的质量目的执行《各部门质量目的分解》，并定期进行考核。

杭州明朗眼镜有限公司

质量手册

MLZL02-2023 生产资源提供	第 A 版 第 1 次修订
	第 1 页 共 2 页

二 生产资源提供

公司应保障所需的资源，明确各岗位人员的培训和考核规定，明确对生产设备、检测设备和生产场合的控制规定，以保证满足产品质量的规定。

2.1 生产设施

公司应当保持整洁、卫生的环境，做好绿化工作。

对各场合设施(营业场合、验光室、加工场合等场合)应能满足验镜的需要，原辅材料、成品储存、运送、加工过程中的半成品应采用安全措施，防止产品损坏。

2.2 生产设备

2.2.1 综合部负责对所需的必要生产设备进行辨认，保证生产设备满足实现产品符合性的规定，具体执行《设备控制程序》。

2.2.2 综合部负责对生产设备和卫生设施的管理和控制，涉及设备的定期维护、保养、清洗和消毒。

2.2.3 生产设备的放置符合工艺流程规定，所有设备的精度和性能满足生产规定。

2.2.4 综合部建立《设备台账》。台账涉及以下内容：名称、型号规格、生产厂家、出厂日期、使用部门、购置日期、购置金额、用途、状态。

2.2.5 对重要且价值较高易损坏的生产设备应编制操作指导书，有《验光机操作规程》、《焦度计操作规程》、《全自动磨边机操作规程》。

2.3 检测设备

2.3.1 质检部负责辨认和管理公司的检测设备和计量器具，以保证产品符合规定的规定。

2.3.2 执行《测量设备的流转管理程序》，对检测设备的申购、保管、使用、维护、保养、修理、计量检定、报废等作出规定，保证检测设备能力的保持。

杭州明朗眼镜有限公司

质量手册

MLZL02-2023 生产资源提供	第 A 版 第 1 次修订
	第 2 页 共 2 页

2.3.2.1 质检部应按《测量设备的量值溯源管理》，对能溯源到国际或国家基准的测量装置，定期进行校准和检定。当不存在上述基准时，质检部编制监视、测量装置校准方法并定期实行内部校准，保存校准或验证的依据。

2.3.2.2 对检测设备应进行标记，以保证其校准状态得到拟定。

2.3.2.3 对精密仪器设备，制订检测仪器操作规程，操作者在使用检测设备前，应核对其合用性进行必要的调整，按操作规程准确操作。

2.3.2.4 应防止发生也许使用测量结果失效的调整。

2.3.2.5 当发现装置偏离校准状态时，除对这些装置和任何影响到的产品采用适当的措施，还应对以往测量结果的有效性进行价并予以记录。

2.3.2.6 在搬运、维护和贮存期间防止损坏或失效。

2.3.2.7 贮存和校准场合应保持适宜的环境。

杭州明朗眼镜有限公司

质量手册

MLZL03-2023 人力资源规定	第 A 版 第 1 次修订
	第 1 页 共 3 页

三 人力资源规定

公司对各部门人员的技术规定：各岗位人员具有相应专业资格证书上岗，保证《眼镜产品生产许可证（眼镜验配）》对公司的正常运营。

3.1 公司领导

3.1.1 为保证公司质量保证体系的连续有效运营，公司产品质量符合规定的规定，由总经理沈理兼公司质量负责人，全面负责公司产品的质量工作。

其职责权限：

a) 负责建立满足《眼镜产品生产许可证（验配眼镜）质量保证体系》，并保证实行和保持；

- b) 对质量保证体系的执行情况进行自查，涉及纠正和防止及改善的需要；
- c) 建立文化的程序，保证公司的验配眼镜符合《眼镜产品生产许可证实施细则》的规定。
- d) 就公司质量保证体系及审查等有关事宜，负责对外沟通与联络。

3.1.2 公司有专门负责质量质量工作的部门：质检部。其职责执行《眼镜产品质量管理制度》。

3.2 技术人员

3.2.1 公司总经理、质量负责人及各部门负责人应了解产品质量责任和义务。具体见本文献 1.2 章节及《眼镜产品质量管理制度》。

3.2.2 承担质量保证体系规定职责的人员应是有能力的，对能力的判断应从教育、培训、技能和经历方面考虑。在文献《眼镜产品质量管理制度》中规定各级人员的能力规定(任职资格)：

- a. 质量负责人及公司各部门负责人应具有一定的质量管理知识及相关生产知识；
- b. 公司技术人员应掌握眼镜生产专业技术知识；
- c. 生产操作人员必能看懂相关技术文献(处方单和加工单)，并能对的纯熟的操作设备；
- d. 检查人员应熟悉相关专业知知识，通过合法培训并取得相应的资质证书。

杭州明朗眼镜有限公司

质量手册

MLZL03-2023 人力资源规定	第 A 版 第 1 次修订
	第 2 页 共 3 页

e. 定配工及验光人员通过合法培训取得相应的资质证书。

3.2.3 在对有专业技术规定的岗位，在员工上岗前，必须对其进行资格评鉴，经总经理批准后，方可上岗。保证从事影响产品质量工作的人员应是可以胜任的。

3.2.4 每次培训，接受培训的人员应填写培训记录。**质检部**

负责保管教育、培训、技能和经验的适当记录。

3.2.5 相关文献

《设备控制程序》

《测量设备的流转管理程序》

《测量设备的量值溯源管理》

《眼镜产品质量管理制度》

《验光机操作规程》

《焦度计操作规程》

《全自动磨边机操作规程》

3.2.6 相关记录

《设备台账》

《员工培训登记表》

《专业培训资格评鉴表》

3.3 检查人员

检查人员在市技术监督局培训取得资格证书，熟悉并掌握相关的眼镜产品标准和检查关
顶的专业知识，能纯熟地按规定进行检查，保证产品质量的控制点。

检查参数：

GB10810.1-2023 《眼镜镜片》

GB/T14214-2023 《眼镜架 通用规定和实验方法》

GB13511-1999 《配装眼镜》

QB2457-1999 《太阳镜》

质量手册

MLZL03-2023 人力资源规定	第 A 版 第 1 次修订
	第 3 页 共 3 页

QB2682—2023 《镀膜眼镜镜片减反膜性能质量规定》

GB2828-1987 《逐批检查计数抽样程序》

QB2506-2023 《光学树脂眼镜片》

3.4 生产工人

加工员、验光员都有劳动和社会保障部门颁发的眼镜定配工，验光员中级职业资格证书，特别是定配工已具有五年以上的工作经验，掌握相关的技术文献（验光处方单，加工单和验光、加工设备说明书或仪器显示参数），能纯熟进行设备各环节的操作，对出现异常情况准确判断及处置。

3.5 人员培训

公司建立人员培训计划，对于全体人员的培训为礼规、礼仪及各制度；专业性培训，岗位不同培训内容不同，有的在本公司培训，有的在外培训，有的请外来讲师培训，培训内容：重要以镜片知识、装配知识、验光知识、太阳镜知识以及眼镜保养知识为主。

最后对培训内容进行考核，考核办法以笔试和实践操作为准则，评估合格，方上岗工作，保证《眼镜产品生产许证实行细则》的规定正常运营。

杭州明朗眼镜有限公司

质量手册

MLZL04-2023 技术文献管理	第 A 版 第 1 次修订
	第 1 页 共 2 页

四 技术文献管理

技术文献指公司用于有效组织生产、指导生产、保证生产进程处在良好的受控状态所必须的技术依据。

技术文献涉及：工艺流程图、作业指导书、检查规范、自检检查规程、操作规程、产品标准、技术标准和指导操作的管理制度或管理办法，对技术文献的管理执行《文献控制程序》。

4.1 技术标准

公司配装眼镜执行 GB13511-1999 《配装眼镜》。

公司应具有和贯彻 GB13511-1999 《配装眼镜》及相关零部件标准。由质检部负责收集、发放，具体执行《文献控制程序》。

4.2 设计文献

本公司为验配眼镜公司，《眼镜产品生产许可证实施细则》关于设计文献规定不合用于本公司。

4.3 文献管理

4.3.1 质检部负责公司文献管理，以保证使用部门可随时获得所需文献的有效版本。具体执行《文献控制程序》的有关规定：

- a. 文献在发布前进行审批；
- b. 文献在发放前进行编号，发放要进行记录；
- c. 及时收回作废文献，并做好标记，防止误用；
- d. 文献应符合实际操作，定期评审、修订。任何文献修订应再次进行审批。

4.3.2 综合验光仪自检简易法：以员工实际戴镜光度眼镜看视力表的视标，然后用同样的光度要员工看视力的视标，同样的视力，鉴定为正常。

杭州明朗眼镜有限公司 质量手册

MLZL04-2023 技术文献管理	第 A 版 第 1 次修订
	第 2 页 共 2 页

4.3.3 相关文献

《文献控制程序》

杭州明朗眼镜有限公司

质量手册

MLZL05-2023 过程质量管理	第 A 版 第 1 次修订
	第 1 页 共 5 页

五 过程质量管理

5.1 采购控制

5.1.1 采购制度制定《进货验收管理程序》和《进货验收操作规范》，对公司采购的原辅材料、零部件的质量实行控制。

5.1.2 供方评价

由质检部和采购部

按《合格供方选择和管理程序》，对采购原辅材料及零部件的供方进行调查、评价，评价通过后，经总经理批准，登录在《合格供方名录》上。采购须在合格内采购，并与其签订采购协议，以满足产品的质量需要。公司须对采购记录、供应商的价格记录等予以保存。

5.1.3 采购文献

公司的采购活动执行《采购管理程序》。采购部根据批准了的《采购计划单》，对重要产品编制《采购单》，并以传真方式向供方进行订货。

采购文献应涉及表述采购产品的信息及其他必要规定：

- a. 对产品的质量规定(技术规定等参数)；
- b. 对产品的验收规定；
- c. 质量保证体系的规定；
- d. 其他规定，如价格、数量、交付等规定。

在与供方沟通前，采购部应保证采购文献的内容是充足和适宜的。

5.1.4 采购验证

对采购部的原辅材料、零部件、包装材料以及外协加工品应进行质量检查或验证。质检部应制定并执行《进货验收管理程序》和《进货验收操作规范》，并负责实行对采购物资的验证并保持相关的记录。

验证活动可涉及检查、测量、观测、工艺验证、提供合格证明文献等方式。在相应的检查规范明确不同的验证方式。

a 相关文献

《进货验收管理程序》

杭州明朗眼镜有限公司

质量手册

MLZL05-2023

第 A 版 第 1 次修订

《进货验收操作规范》

《合格供方选择和管理程序》

《采购管理程序》

b 相关记录

《合格供方名录》

《采购单》

《采购计划单》

《眼镜镜片检查记录》

《眼镜架检查记录》

《老视镜检查记录》

5.2 工艺管理

5.2.1 执行《验光过程控制程序》、《配镜过程控制程序》，并进行“工艺纪律检查考核”，保证公司员工应严格按工艺规程、作业指导书等工艺文献进行生产操作。

5.2.2 对形成产品质量的关键工序进行控制。控制规定包含：

- a. 形成必要的控制程序或作业指导文献；
- b. 明确岗位职责和规定；
- c. 拟定生产过程中，各相关要素(人、机、料、法、环)的控制规定；
- d. 提出严格执行工艺纪律的规定，并实行考核；过程质量检查规定。

5.3 质量控制

5.3.1 综合部应在分析工艺流程的基础上拟定关键质量控制点，见附录 A：三个工艺流程图，并将关键质量控制点标示于工艺流程图上或用文献(形式)加以说明。

验配眼镜的关键质量控制点：

验光、配镜、产品检查。

5.3.2 综合部应针对这些质量控制点编制相应的控制程序和作业指导文献：《验光过程控制

杭州明朗眼镜有限公司

质量手册

MLZL05-2023 过程质量管理	第 A 版 第 1 次修订
	第 3 页 共 5 页

程序》、《配镜过程控制程序》、《商品检查控制程序》，并切实实行，以控制和保证眼镜质量安全。质量控制可以是控制工艺参数，也可以是控制在制品的某一质量特性。

验光员和定配工须严格按以下操作规范进行操作：

《验光员操作规范》

《定配工操作规范》

5.3.3 综合部应根据工艺流程、各工序操作规程设计并使用过程监控记录，对重要工序的操作进行真实记录。

5.3.4 工艺纪律考核办法：每周由专人组织考核二次，考核店长、副店长、营业员、验光师、加工师、收银员、店内环境设备维护、月销售状况。考核记录分为 5(非常好)、4(比较好)、3(一般)、2(差)、1(很差)；奖罚以 5.4.3.2.1 来进行。

5.3.5 相关文献

《验光过程控制程序》

《配镜过程控制程序》

《商品检查控制程序》

《验光员操作规范》

《定配工操作规范》

5.3.6 相关记录

《眼镜镜片检查记录》

《眼镜架检查记录》

《定配眼镜检查记录》

《五联处方单》

《眼镜定配单》

《工艺纪律考核记录》

5.4 不合格品

5.4.1 目的

杭州明朗眼镜有限公司

质量手册

MLZL05-2023 过程质量管理	第 A 版 第 1 次修订
	第 4 页 共 5 页

防止不符合规定规定的产品非预期流入下一道工序

5.4.2 合用范围

合用于本公司在进料、过程、成品检查、仓储以及客户退货时的不合格产品现象

5.4.3 质检部：不合格的鉴别与记录

各分店中、仓库管理员：不合格品的标记与区隔

不合格品的解决

5.4.4 作业内容

5.4.5 流程图：见附图一

5.4.6 不合格品的鉴别与记录

对于不合格品由质检部做出鉴定，交相关部门解决，但必要时会签相关部门并呈总经理核准后解决

5.4.7 对不合格品须做出明显的标记

5.4.8 不合格品的解决办法

5.4.9 进不合格品的解决：退货、筛选、特采（依《采购管理程序》）

5.5 过程不合格品的解决：返工、返修、筛选、报废或特采

5.5.1 成品不合格品的解决：筛选、特采或报废

5.5.2 客户抱怨的产品依由质检部鉴定，必要时依《纠正与防止措施程序》解决

5.5.3 出入库和库存中发现的不合格品依相关检查规范进行复检

5.5.4 返工/返修/筛选后产品依相关检查规范进行复检

5.5.5 返工/返修/筛选的不合格品，由质检部在相应检查记录上注明，经质检部主管审批后，由相关部门处置，竣工后由质检部依据相应的程序重新鉴别

5.5.6 需特采时，由质检部于检查记录中注明，会签各职责部门，经总经理核准后执行

5.5.7 需报废时，职责单位填写“报废申请单”，会签各职责部门，经总经理核准后执行

5.5.8 当不合格品达成纠正/防止措施时机时，执行《纠正与防止措施程序》

5.5.9 如合约规定，使用返工/返修的产品应报请客户批准

杭州明朗眼镜有限公司

质量手册

MLZL05-2023 过程质量管理	第 A 版 第 1 次修订
	第 5 页 共 5 页

5.6 相关文献

《采购管理程序》

《商品检查控制程序》

《产品防护控制程序》

《纠正与防止措施程序》

5.7 相关记录

《报废单》

《不合格品移交单》

杭州明朗眼镜有限公司

质量手册

MLZL06-2023 产品质量检查	第 A 版 第 1 次修订
	第 1 页 共 2 页

六 产品质量检查

6.1 检查管理

6.1.1 质检部为公司独立行使的质量检查机构，由质量负责人领导。检查员应通过相应的培训，具有相应的资格。

6.1.2 质检部制定并实行《产品质量检查管理制度》，明确以下内容：

- a) 检查管理的范围：进货检查、过程检查和最终检查；
- b) 质检部为检查管理归口负责部门。

6.1.3 质检部负责制定《进货验收管理程序》、《进货验收操作规范》和《商品检查控制程序》，实行进货检查和出厂检查。进货检查见本文献 5.1 章节。

6.1.4 在所有工序完毕后，质检部应根据产品标准(公司标准或行业标准、国家标准)，按照相应检查规范进行最终检查，并填写检查记录。

- a) 原则上在所有规定活动均已圆满完成之前，不得放行产品和交付服务。
- b) 对出店产品的检查应填写检查记录或出具检查报告，在各类检查记录中应清楚地表白产品是否已按规定标准通过了监视和测量，记录应表白负责合格品放行的授权责任者。
- c) 所有检查均合格的产品才准予出店，并应在顾客的提供单上盖合格章。

6.1.5 质检部制定并实行《测量设备的流转管理程序》和《测量设备的量值溯源管理》，并按规定实行对检测设备和计量器具的申购、保管、使用、维护、保养、修理、计量检定、报废以及进行周期检定和校准，见本文献 2.3 章节。

6.1.6 公司不实行委托检查项目。

6.2 出厂检查

质检部应在验配完毕后依 GB13511-1999 《配装眼镜》规定，执行《商品检查控制程序》。对规定项目进行逐项检查作好各项检查记录。检查合格应顾客的提供单上盖合格章，并用镜布、镜盒进行包装。

杭州明朗眼镜有限公司

质量手册

MLZL06-2023 产品质量检查	第 A 版 第 1 次修订
	第 2 页 共 2 页

6.2.1 相关文献

- 《产品质量检查管理制度》
- 《进货验收管理程序》
- 《进货验收操作规范》
- 《商品检查控制程序》
- 《测量设备的量值溯源管理》
- 《测量设备的流转管理程序》
- 《配镜过程控制程序》
- 《定配工操作规范》
- 《不合格控制程序》

6.2.2 相关记录

- 《定配眼镜检查记录》
- 《计量器具周期检定表》
- 《报废单》

杭州明朗眼镜有限公司

质量手册

MLZL07-2023 安全生产	第 A 版 第 1 次修订
	第 1 页 共 1 页

七 安全生产

7.1 安全生产

7.1.1 综合部执行《安全生产管理制度》，保证在生产过程中杜绝发生安全事故。

7.1.2 本公司为眼镜验配公司，无废水、废气、废料排放，无辐射污染。也许出现的噪声污染，应以不影响周边居民休息为标准，有出现周边投诉，执行纠正措施，直至不投诉为止。

7.1.3 相关文献

《劳动场合管理程序》

《产品防护控制程序》

《安全生产管理制度》

杭州明朗眼镜有限公司

质量手册

MLZL08-2023 客户服务	第 A 版 第 1 次修订
	第 1 页 共 2 页

八 客户服务

8.1 用户服务

8.1.1 综合部执行《售后服务管理制度》、《投诉解决管理制度》，做好售后服务工作及顾客投诉解决工作。

8.1.2 公司应建立重要用户档案，做好顾客来信，来访登记，解决及回复工作，并留下相关记录。

8.1.3 分析改善

制定并实行《纠正与防止措施程序》以辨认防止措施并实行纠正与防止措施，消除显在与潜在不合格的因素，防止不合格的发生及防止不合格的再发生，实行的纠正与防止措施应与问题的影响程序相适应。

纠正措施的程序文献应涉及以下方面的规定：

- a. 评审不合格(涉及顾客投诉)；
- b. 拟定不合格的因素；
- c. 评价保证不合格不再发生的措施的需求；
- d. 拟定和实行所需的纠正措施；
- e. 评审所采用的纠正措施。

防止措施的程序文献应涉及：

- a. 辨认潜在不合格及其因素；
- b. 拟定并保证实行所需的防止措施；
- c. 记录所采用措施的结果；
- d. 评审所采用的防止措施。

8.1.4 相关文献

《售后服务管理制度》

《投诉解决管理制度》

《纠正与防止措施程序》

杭州明朗眼镜有限公司

质量手册

MLZL08-2023 客户服务	第 A 版 第 1 次修订
	第 2 页 共 2 页

8.1.4 相关记录

《纠正防止措施解决单》

附录 A：制作加工工艺流程图

接受制镜单→ 核对→ 定中心及散光轴位★

不合格

→ 刻模加工→ 装配调整 →出店检查 →合格 →顾客取镜

注:打★为质控点

验光工艺流程图

门诊 →电脑验光 →裸眼 →视力检查★ →插片视力检查、红绿视力调整、散光测试、双眼平衡测试

不适应

→测试瞳距 →眼底检查 →适应性测试调整 →适应 →开处方

注:打★为质控点

角膜接触镜验配服务提供

(否)向顾客解释并提出相关建议

接待

(能) 验配前检查 →验光 →数据换算→ 向顾客推荐产品

填写档案 ← 镜片配发 ← 摘戴练习 ← 交款、开单 ← 配适评估 ← 顾客试戴 ←

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/847035033154006115>