目录

- 1 基础信息
- 2 订单进度查看
- 3 基础知识
- 4 产品知识
- 5 日常问题
- 6 新乐学



基础信息(地址)

仓库/工厂	地址	联系人	联系电话
上海青浦仓	上海市青浦区新金路123号B栋2楼	许夏	15021916098
上海市内前置仓	上海市徐汇区宛平南路1418号顺丰瑞宁营业点	王武	15821281852
北京仓	北京市东城区美术馆后街12号	雷建	13439053112
广州厂内仓	广州市黄埔区经济技术开发区志诚大道东诚一街1号	梅荣	18617358563
广州车房	广州市黄埔区经济技术开发区志诚大道东诚一街1号	郑海芳	020-82223999
广加地址 (来板染色地址)	广州市黄埔区经济技术开发区志诚大道东诚一街1号	刘燕	020-82088783

》》 基础信息 (网址/电话/传真)

- 豪雅公司官网: www.hoyavision.com/cn
- 豪雅公司传真机: 021-52816854
- 豪雅上海客服传真机: 021-52817232
- 豪雅公司总机号码: 021-52817435
- 豪雅上海客服热线: 021-52819663/4008809663
- 豪雅客服接单邮箱: HLSH CS@hoya.com
- **库存仓位:** W03上海仓, W01广州仓, W02北京仓
- ●广州工厂电话: 020-82223999(分机229快递单号查询/其它需联系广州工厂的问题---郑海芳: 分机158/161取 消订单)
- **顺丰仓联系人:** 魏莹莹13764571201(SF前置仓):注:SF每天9点上班
- 万象(宝岛系统联系人): 021-61831200*1396/1564/1329
- 顺丰查询的验证码如下
 - 上海---02159200070查询输入尾号0070
 - 广州---020-82223999-229查询输入尾号9229
 - 北京--- 021-52817435查询输入尾号7435

基础信息(网址/电话/传真)

● EDI系统网址

https://www.hoyadms.com/admin

密码 123456 账号 HOYA. CS

● DMS系统网址(经销商系统)

https://www.hoyadms.com/dms/gui/list_hoya_distribution_purchase_requisition

账号 HOYA. CS 密码 123456

● EDI订单召回网址

https://www.hoyadms.com/edi/gui/list hoya edi purchase request

账号 HOYA. CS 密码 123456

● 宝岛系统网址

http://117.25.168.212:9098/

供应商代码 YW-SH-HY 用户名 admin 密码 twq409508

● IT查单小程序网址

https://api.datalake.hoya365.com/orderInquery/

输入口令 4vJx7seSiT



基础信息(网址/电话/传真)

● 在线投诉系统网址&账号切换

http://www.hlsh.net.cn/IT_Support/_layouts/15/start.aspx#/Lists/List1/AllItems.aspx







基础信息(各类联系人/方式)

● 仓库的联系方式(取消/加急/查询)

邮件发送: 张宪 zhangxian2@service.sf-express.com 和 王燕 wangyan627@sf-express.com

抄送: 瞿魏俊和 沈尔杰

● 现片大订单:按照如上邮箱发送,并抄送对应业务员和物流负责人

● 广州车房订单联系方式(取消)

邮件发送: 广州客服 Asia-HLGZ-CS@ghoptics.com

抄送: 郑海芳, 梁佩珊, 陈晶晶

PS: 17:30以后的取消,除邮件外,需微信群提醒广州客服,或致电广州取消订单的电话(查看基础信息<电话>)

●广州车房订单联系方式(加急/查询/特殊加工操作/咨询/广州车房投诉单加急单)

邮件发送:郑海芳,梁佩珊,陈晶晶,刘海军,陈景安(仅限产品问题咨询)

● 鉴定

邮件发送: 彭盛兰 shenlan. peng@ghoptics. com

抄送: 黄敏 min. huang@ghoptics. com 和 对应业务员

● 投诉(投诉报备)

邮件发送:对应业务员

抄送: 陶丽燕和夏铭

以上均抄送客服邮箱群

>>> 查询订单进度及快递单号

- ●仓库每日通过out look发送发货清单"Hoya出货数据(上海,北京,广州)最新"---通过订单号搜索对 应快递单号即可(或者可通过IT开发的查单小程序查找)
- ●上海仓
- 市内快递
- 1. 针对汾阳VIP客户服务,汾阳群内查询的订单,首先看仓位,然后群内响应,查到PKR后对接群内联系SF告知单号、PKR、 数量,告知需加急发货
- 1) 订单在W11仓:
- 一天三配时间,一般30分钟内能送到汾阳办公室:
- (1) 10:30
- **(2)** 13:30
- (3) 15:00
- 2) 订单在W03仓:
- ① 13点以前都能当天16:30前能送达(群内联系SF告知需安排同城到W11进行发货)
- ② 13点之后的第二天上午送到汾阳(群内联系SF告知需安排同城到W11进行发货)
- 2. 市内快递派送客户名单, 可参考账号默认W11仓的订单客户 比如: 佐芙、晴姿、三联、巴三
- 市外快递
- 1) 当天下午15:00前进入顺丰系统的现片订单, 当天发货
- 2) 15:00之后的隔天发货

查询订单进度及快递单号

●广州仓:

- 市内快递(小李快递派送)
 - 一天两配, 上午10:00和下午15:00

● 市外快递(顺丰快递)

- 1) 当天下午15:00前进入顺丰系统的现片订单, 当天发货
- 2) 15:00之后的隔天发货

●北京仓:

● 市内快递

- 1) 针对同仁VIP客户: 一天两配, 上午10:00和下午15:00
- 2) JINS北京市内的一天一次
- 3) 尊贵视力瑷维市内派送,一天三次,单量少的话一天一次
- 4) 四环以外的按照市外快递规则

● 市外快递

- 1) 当天下午15:00前进入顺丰系统的现片订单, 当天发货
- 2) 15:00之后的隔天发货

查询订单进度及快递单号

- 广州 车房(国内车房片交货期: 一周左右到货):
- 每天发一次货
- 系统内19:00前过账的订单当天发货

当天过帐的订单,郑海芳会每日上午通过out look邮件发送给客服群组邮箱---邮件名为"运单"

查找对应快递单号:

- ①按照发货日期,找到对应日期的运单②按发票号搜索对应的快递单号
- ②如是"宝岛"客户查单,可试着按收货地址搜索查询 如搜索不到, 可邮件发给广州询问(郑海芳、刘海军)
- 系统内19:00后过账的订单隔天发货

● 订单生产进度

04 PKUP—订单生成 05 SURF—镜片研磨 07 TINT—镜片染色 08 DIP—镜片加硬

09 COAT—镜片加膜 10 INSP—镜片终检 11 EDGE—切边 13 PACK—镜片包装

备注: 在与客户交流时, 10与13回复均为终检

终检:即镜片已生产完成,等待最后一步的合格检查,如检查后无问题,则当天加急发货;如检查后有问题,则返工加急重做。 如有客户态度强硬,一定要当天发货,且要求跳过终检直接发,处理方式如下:第一步,提前告知客户跳过终检,如后续有关

于此副镜片的质量投诉,hoya不予处理;第二步,确认后,联系相应工厂接单部告知其跳过终检,必须今天发货

查询订单进度及快递单号(海外)

- 泰国车房(海外车房片交货期:15天左右到货,遇节假日顺延-因为有报关):
- 泰国工厂每天发一次货,发货清单每天下午邮件发给海外邮箱,由海外邮箱转发给客服群组

根据SO单号,查询订单状态(根据下单日期,判断交货期)

泰国工厂已发出的,通过SO单号,在outlook邮箱汇总搜索该订单,从邮件标题可知泰国发货日期,附件内容可知该订单对应的 发票号

- 菲律宾车房(海外车房片交货期: 15天左右到货, 遇节假日顺延-因为有报关):
- 无发货清单提供

通过SO单号查询对应的发票号

通过进入Inventory transaction inquiries界面查询 Serial number处输入SO单号, Packing slip处是对应的发票号

订单进度/状态查询

进入物流部提供的进出口订单进度查询网址2023 HLSH-进出口Database..xlsx (sharepoint.com),通过发票号进行搜索 从表格中可以判断订单的进度,是在报关还是已放行,是否送达仓库等

如查询到已送达仓库,但未发货,可邮件仓库及物流加急发货

如未查询到泰国/菲律宾发出记录,则有可能是海外工厂未发货。此时可邮件询问泰国/菲律宾客服

泰国客服邮箱: HOLT-RX Customer Service holt-rxcs@hova.com

菲律宾客服邮箱: ELPH Rx Pc elph.rxpc@hoya.com 或HMPH-L Rxpc <hmphl.rxpc@hoya.com>

PS: 泰国/菲律宾的货物, 都先寄到上海仓库, 再由上海仓库发货, 已发货的海外片快递单号查询方法和现片相同

查询订单进度及快递单号(海外)

- 第三方订单(交货期: 7-10天左右到货, 遇节假日顺延):
- 1. 下单至大明/康耐特订购的
- ①已发货的(状态是invoiced),查询过账时间,15:00前的当天发,15:00后的隔天发,快递单号查询同其他现片
- ②未发货的,邮件找物流采购同事询问第三方工厂是否已发货,同时抄送顺丰发货人员,告知其收到货后加急安排发出

● 2. 下单在系统等货的

174UV若下单在系统等货到发的,交货期一般是7天左右,如加急则邮件发给物流负责人,询问到货日期

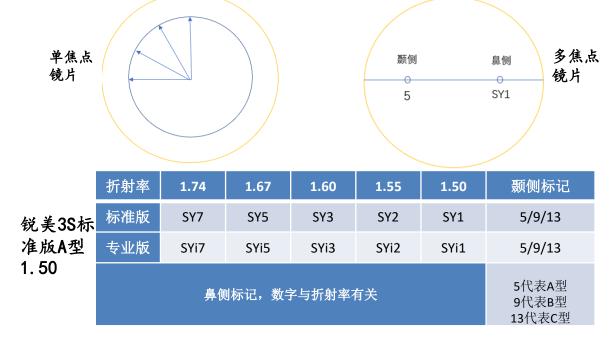
小结:

如遇客户查询未发货订单,客人很着急的,电话中应对方案如下

- ①15:00后的现片订单要求当天发货--非常抱歉,已经过了发货时间,当天的货物已经被快递师傅取走,这单今天真的无法安 排发货了。您放心,会通知仓库明天务必及时发货的。
- ②国内车房片生产中的--您好,这副镜片目前在生产中(哪一个步骤),我们会通知工厂为您加特急生产的。具体哪天发货? --抱歉,车房片在生产中如果碰到质检有问题的,可能会需要重新做,所以无法给到具体时间,但是肯定会帮您优先操作的, 请放心, 谢谢
- ③海外未放行的订单要求加急--您好,这单目前在海关报关中,海关是政府部门,我们无法加急。但请您放心,一旦海关放行, 仓库收到货后肯定会第一时间为您发货的。
- ④第三方工厂订单--(因是第三方工厂生产,客服无法看到生产进度)您好,会联系物流为您加急订单的



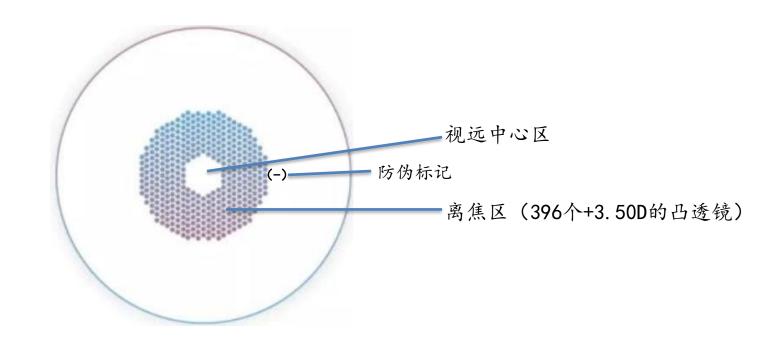
- 防伪标记的查找
- 豪雅以更大可能保护膜层质量,避免影响视觉、提高视物清晰度、舒适度为出发点,对每一项产品的防伪标识进行了精心的 设计。特点:精致小巧、低调而不张扬。以下对观察豪雅产品刻印标识进行指导
- 观察环境: 在光源底下, 借助身边纯暗色的物品(比如黑色笔记本、黑色衣服、黑色桌面等)作为背景, 反光查找
- 单焦点: 由镜片中心往外约2/3处沿线上(蓝色线条)查找刻印(左图)
- 多焦点:在镜片的水平线上1/2处有两个对称的小圈,小圈的下面对应防伪标记(右图)--以锐美3S标准版A型1.50为例



PS: 不同品种对应不同的刻印, 请查阅价格表或产品目录



- ●新乐学防伪标记
- 防伪标记: "(-)", 位于离焦区的边缘处



防伪标记都是微刻印,微刻印≈镭射 注意区分防伪标记和移印标记; 防伪标记每个镜片(大圆片)上都有; 移印标记基本上是渐进/抗疲劳产品上面才有,是供加工使用的,可擦掉; 防伪标记无法擦掉, 但是会被切边的时候切掉

●修正值

- ①是电脑根据一些数据(客人佩戴角度等)自动算出来的值,包装袋上会写优化值(即修正值),修正值是为了佩戴更舒适。修正值与实际下单时的度数和轴位都会有所不同
- ②优化过后不会产生额外的棱镜度数, 所以是符合国标的, 不影响实际佩戴

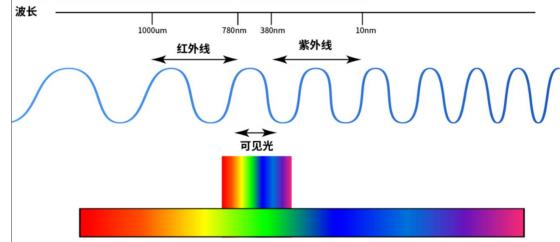
●包装袋

- ①STELLIFY是现片包装袋上印的, 是系列名
- ②NULUX非球面(AS) ③HILUX球面(SP)

●透光率

- ①是指光线通过镜片而没有被反射和吸收的光的总量,透光率越高意味着清晰度越高
- ②一般来说,镜片的透光率与镜片的折射率有关,折射率越高,透光率越低。这主要是因为折射率高的镜片反射与折射率都较高,减少了进入眼睛的有效光线量,影响了镜片的清晰度。但是在镜片表面镀多层减反膜之后就可以降低反射光比率,提高透光率。
- 所以,选择镜片时不能片面以折射率来判断透光率,需要综合镜片的其他参数综合评估。
- 阿贝数: 衡量镜片材料的色散程度; 更高的阿贝数意味着更小的色散; 折射率越高阿贝数越低。

- ●紫外线
- 定义:紫外线(英语: Ultraviolet, 简称为UV), 为波长在10nm至400nm之间的电磁波,波长比可见光短,但比X射线长。 太阳光中含有部分的紫外线,电弧、水银灯、黑光灯也会发出紫外线。不能引起人们的视觉。紫外线位于光谱中紫色光之外, 为不可见光。
- 优点: 当紫外线照射人体时,能促使人体合成维生素D, 以防止患佝偻病,经常让小孩晒晒太阳就是这个道理。
- 缺点:过量紫外线辐射对眼睛的急性影响包括光角膜炎和光结膜炎,慢性影响包括白内障,年龄相关性黄斑病变等*。豪雅 光智X变色镜片提供99%+的UV防护,让眼睛远离紫外线伤害。紫外线照射时,眼睛受伤的程度和时间成正比,与照射源的距 离平方成反比, 并和光线的投射角度有关。
- 扩展: 可见光的波长为380-780nm, 最具代表的就是彩虹的颜色赤橙黄绿青蓝紫了。人眼可见的紫光和紫外线虽然都属于电 磁波,但紫外线波长为10-380nm,在可见范围外。



● 蓝光:

- ①蓝光为可见光,对蓝光防护级别越高,眼镜片的透光率就会下降,影响视觉清晰度:
- ②黄光是蓝光的互补色光,所以蓝光阻挡的越多,镜片就会越黄。所以,蓝光阻隔并不是越多越好
- 新旧蓝光对比
- ①两种防蓝光产品均可过滤多余蓝光、提升影像清晰度、减轻眼睛的负担和缓解眼睛疲劳
- ②区别在于性质不同, 兰御属于膜层防蓝光, 新兰御属于基材防蓝光。
- 基材吸收防蓝光技术、执行GB/T38120-2019蓝光防护膜标准(新兰御)
- 膜层防蓝光技术,执行QB/T2506-2017标准的"防蓝光产品",采用的就是膜层防蓝光(LVP)
- 豪雅所有防蓝光镜片,是阻隔对眼睛最有伤害的440nm波段的有害蓝光,镜片基底泛黄,100%防紫外线

基材防蓝光是早先的技术,膜层是较为先进的技术,但是部分品牌镜片会用膜层防蓝光的同时,再 用微量的基材防蓝光做辅助。基材防蓝光会影响镜片本身的光学性,而且镜片基底泛黄,长期使用 严重影响色彩辨识度。

基底抗蓝主要是吸收,那么也会影响镜片的寿命。而好的膜层抗蓝是筛选有害蓝光进行反射和少量 吸收,不怎么影响镜片光学性及寿命。

如果论单纯哪个好,应该是后者,主要体现在光学性能的考虑,现在的技术不单只体现一个方面, 会多工艺结合上。比如有害光线从反面射过来后再反射入眼睛。

- 1、基材吸收:镜片基材中加入了防蓝光因子,对生活中的有害蓝光进行吸收,实现蓝光阻隔的防护 目的。
- 2、膜层反射:镜片表面镀膜,通过膜层将有害蓝光进行反射,实现蓝光阻隔的防护目的。
- 3、基材吸收+膜层反射:该技术融合了前两种技术的优势,双管齐下,进行双效防护。

●豪雅新兰御镜片

- ①优点:过滤高能蓝紫光,保留有益蓝绿光
- ②为什么要防高能蓝紫光?
- 1) 蓝光在我们的生活中无处不在,液晶电视、手机、平板电脑等都会产生蓝光,但是蓝光的过滤并非越多越好。
- 2) 高能蓝紫光是指波长385nm-445nm波段范围内的蓝光,波长短则能量高。过量接触短波蓝光,对人眼视网膜存在短期和中长期的损伤风险。
- ③有益蓝绿光是指波长445-480nm波段范围内的蓝光,接收该波段的蓝光对褪黑素的分泌有抑制作用。白天适度的蓝绿光蓝光照射可以有效地改善情绪,提升工作效率。
- ④豪雅新兰御镜片利用材料科技,能选择性地减少高能蓝紫光,并保持有益蓝绿光的高透过率,为戴镜者提供高能蓝紫光防护,并保持高清晰视觉和色彩还原度。

●适宜人群

- 使用电脑工作的上班一族
- 喜爱用数码产品的人士
- 喜爱玩电子游戏的人士
- 关心眼睛的人群

- 变色片
- 光智变色片的特点
- a. 褪色速度快, 褪色仅需6分钟左右。
- b. 对温度改变所受影响减轻多达20%, 100%吸收紫外线
- 光智X变色片的特点
- a. 暴露于紫外线下变色速度快, 跟光智相比, 光智X变色速度更快
- b. 室内无紫外线时褪色速度快, 跟光智相比, 光智X褪色速度更快
- 变色片与普通镜片的防UV指数
- a. 变色片为: 400nm
- b. 普通镜片为: 385nm

所以变色镜片底色比普通镜片要略深一点。

- 优适变色为基变(基底变色)
- 光智变色为膜变(膜层变色-旋转法)
- 基变:与镜片厚度有关,越厚的地方颜色越深,有变色不均,且褪色慢等问题;
- 膜变:不受镜片光度及厚度的影响,变色均匀,而且褪色快。

变色片一共有三种颜色:变灰、变茶、变绿



● "变灰"与"变茶"如何区别,为何看上去如此相似?

在白色背景下,使用紫外线照射灯照射至较深浓度便很容易分辨灰色和茶色,如果浓度不够就会有相似的感觉。因为豪雅茶色是加入了灰色的,我们称之为"褐色",这样眼睛会感觉更加舒服。



光智®变色

为什么选择光智变色镜片?

SENSITY



光智®变色

SENSITY

想要舒适

-光智变色

光智®车内变色

SENSITY DARK

户外活动多

光智车内变色

光智®镜面变色

SENSITY SHINE

想要更时尚有型

-光智镜面变色

所有的光智产品在全天候及各种光环境下具有持久稳定的表现和紫外线防护功能。通过运用 精确工艺, 光智镜片具有可观的耐用性和防刮伤性能。配戴者也可选配自然, 有型的色彩。

- □ 光智变色的好处: 室内外切换非常方便, 褪色后达到完全清晰的效果
- □ 光智车内变色的好处: 与常规变色镜片相比拥有更深的户外颜色, 在车内也能变色, 享有舒适视觉
- □ 光智镜面变色的好处: 在光智车内变色镜片的基础上享有时尚的外观





●光智家族对比

	光智变色	光智车内变色	光智镜面变色
关于产品	光智是豪雅于2014年发布的变色镜片,提供给配戴者全天候的紫外线防护与方便的使用体验。	光智车内变色是新加入到光智家族的产品,变色浓度深,可为经常在户外或白天开车的配戴者提供舒适的视觉	智家族的产品, 具备光智车
室内色彩浓度	透明	浅色	浅色, 有浅镜面膜
室外深度百分比	高达88%的染色深度	全部激活时可达89.5%	全部激活时可达89.5%
车内可以变色	不可	可	可
推荐给	经常在室内与室外切换的 人	户外活动、运动和开车	户外活动、运动, 时尚达人

变色表现与光强度有关;对可见光的敏感程度与照射到镜片的光强度有非常大的关系,例如在冬天 时的光强度较低, 不应该期待镜片会有很好的变色表现



- ★報要色镜片的技术与好处:
- 1. 光稳定技术: (1) 温度的影响降低: (2) 在各种气候和天气条件下都拥有100%的紫外线防护效果:
- 2. 自然色彩:通过在不同环境下提供自然的色彩和浓度,带来出色的对比度并减少眩光。(1)减少眩光,不降低成像效果;(2)确保自然的色彩感知;(3)提供出色的 对比度: (4) 与太阳镜趋势相合: (5) 可变深至3类太阳镜的出色效果: 90秒后变深45%: 褪色至全透的状态比以往快得多(1分钟后浅23%)
- 3. 精确工艺: 最好的光学质量和耐用性: 各种折射率都具有稳定耐用的变色性能表现 体现最先进工艺水平的旋转膜层处理使用了专利复合染料、根据自由曲面镜片的先进生产技术定制。
- 光智<mark>车内</mark>变色技术的特点

对UV与可见光都可作出反应、可变到更深的颜色;在车内也可变色、变色级别根据照射到镜片的可见光的强度而定。 具有同样3中自然地色彩(灰、茶和绿),提供时尚经典的外观;室内全透,室外更深。 更好的蓝光阻隔效果(尤其是绿色)。

● 光智镜面变色的技术特点

浅色镜面膜层根据色彩不同以及与光智变色膜的结合, 具备了独有特性。

反射会减少到达变色层的光线强度,所以变色表现会减弱,但是镜面膜层能更多地在光照下提供保护,所以两种影响可以实现平衡。 光智镜面变色的三款产品能将镜片颜色与浅色镜面膜颜色相结合,最大限度地发挥技术优势。

光智镜面变色灰色--银色浅镜面,在高强度光照环境下提供保护

光智镜面变色茶色--铜色浅镜面,提供额外的对比度

光智镜面变色绿色-蓝色浅镜面,对于重度数码设备用户,减少蓝光

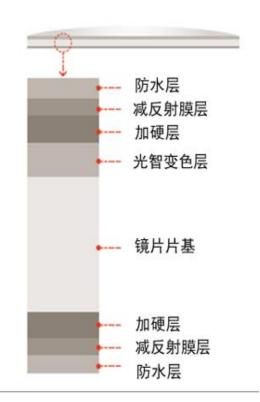
光智镜面变色与光智车内变色有什么不同?

光智镜面变色装备了对应颜色浅色镜面膜(灰色、茶色和绿色)的光智车内变色

得利于浅色镜面膜层, 我们能提供一款更具工艺性和更时尚的产品:

时尚:因为浅色镜面膜的存在,光照下更出彩,在室内则只有微妙的颜色,它能让配戴者拥有更具个性的外观。

工艺性:它运用了镜面膜层和先进的变色技术,代表了太阳眼镜镜片的进化,因此是太阳眼镜需要的真正答案。



●非球面

定义: 为了减少球面光学矫正镜片的像差, 达到更清晰、更薄、更轻的效果 真实成像

清晰舒适, 持久视觉

●自由非球面

真实成像、视野放大、清晰增强 视野广阔, 成像自然 自由曲面研磨工艺--视野放大 研磨工艺针对散光进行优化,度数精准,视物清晰---清晰增强

●双面非球面

真实成像、视野放大、清晰增强、轻薄技术 薄、轻

●个性非球面

真实成像、视野放大、清晰增强、轻薄技术、自动调整、框架匹配、双眼模型、配戴姿势 个性化定制, 表现出色



●膜层特点 (膜层对比)

HV: 减反射、防水、高清晰

VP: 减反射、防水、高清晰、抗污垢、抗油渍、耐磨损

VG: 减反射、防水、高清晰、抗污垢、抗油渍、极耐磨损、防尘、防静电

HHL: 比VG的防尘、防静电功能更好

- ●特殊加工工艺
- 指定直径 (ED/OD)
- ①豪雅系列: 国内生产的品种可按客户要求指定小于产品目录上标准的小直径。
- ②优适系列: 只可指定比标准直径小的三档直径(55/60/65)
- ③指定直径的计算方式: 横径+斜径+鼻梁距-瞳距+2
- ④指定小直径: 正镜片直径关系到镜片的厚薄
- ⑤负镜片的厚度与直径大小无关, 只与镜片的基弯与中心厚度有关

● 偏心D

- ①偏心镜片是指镜片的光学中心与几何中心不重合(通俗的讲:镜片的标准直径不够上框)
- ②非球面不可做偏心, 球面最大可做6mm偏心
- ③偏心的计算方式:双眼偏心量=(横径+斜径+鼻梁-PD+2)-镜片标准直径;单眼偏心量=双眼偏心量/2
- ④偏心方向:分为两个(In/Out)。例如:2个偏心向内(D:2.00IN)。如客户不表明偏心方向,我们下单时默认为向内(IN)
- ⑤偏心实际可指定的数量, 需结合实际订单光度测试为准, 有时因联合光度较高, 偏心数量无法做足

- ●特殊加工工艺
- 面弯BC(镜片基弯)
- ①豪雅系列单焦点球面(除1.67折射率)镜片可指定面弯,其余均不可指定,只能按默认面弯生产
- ②面弯的大小与镜片的品种和光度有关, 具体弯度D365系统测试参考, 或询问工厂

● 棱镜P

- ①豪雅系列:球面单眼最多6个,非球和渐进片单眼最多3个,新乐学可做最大3个棱镜
- ②优适系列:不论球面或是非球面都单眼最多3个棱镜。
- ③棱镜方向:分为四个(In/Out/Up/Down)。例如:3个棱镜底向上(P3.00UP);如3个棱镜尖向上,则实为相反(P 3.00DN) 。
- ④棱镜特殊表示方式: With base, 例如: 3个棱镜, 270度(P3.00 B270)。
- ⑤棱镜实际可指定的数量, 需结合实际订单光度测试为准, 有时因联合光度较高, 棱镜数量无法做足。



>>> 基础知识

- ●特殊加工工艺
- 边厚ET
- ①下单形式:所有指定边厚的订单都需按美薄形式下单(收取美薄费用---需提前告知客户)
- ②边厚无计算方式, 需客户明确告知指定的数值才可下单。进口镜片不接受边厚指定
- ③我司所有镜片都不能指定中心厚度,只能通过改变边厚来改变中心厚度(特殊情况:三联有时会按指定中心厚度CT下单,业务与工厂 单线联系, 通知CS下单)

● 美薄

原理: 正镜片的直径越小, 中心厚度越薄

美薄和指定直径、偏心不能同时做;美薄是针对正光度的中心美薄(中心减薄)

美薄效果与光度、镜框数据和客人瞳距息息相关

美薄所需数据:横径/鼻梁距/框高/斜径/瞳距/瞳高(渐进片)/框型(全框、半框、无框)

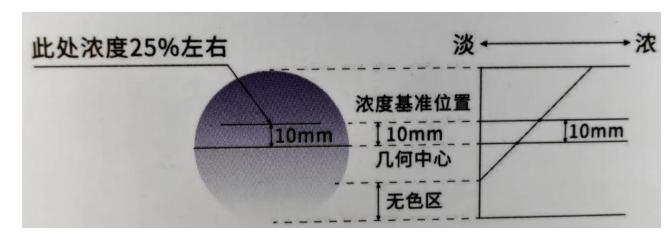
让美薄效果更好的条件: 1) 对于散光镜片,正柱镜的散光轴向为180度的镜片效果最为显著,若轴为90度,最好选稍微圆一些 的镜架: 2) FPD-PD≤6mm时美薄效果明显: 3) 最好是全框架, 且镜框斜径不要太大

- ●特殊加工工艺
- 染色

全染F, 镜片浓度一致

半染G, 镜片浓度是由上往下递减

半染镜片颜色浓度的基准位置(BLV125G为例)



●交货期

色板染色:同国内/国外车房交货期(国内一周,国外15天)

来板染色交货期: 收到来板这天开始算两周内到货, 但我们一般都会加急做, 尽快发货的

- ●特殊加工工艺
- 豪雅色板染色
- ①1.67以下折射率国内品种染色浓度及全染/半染格式皆可按客户要求改变。
- ②1.67及以上折射率镜片品种需严格按豪雅标准色下单,不可改变任何内容。

(特殊客户: 睛姿 1.67折射率镜片(YA167)可按客户要求改变染色浓度及全染/半染格式; JINS是否可以染某个色号浓度看他们自己的系统上是否可以选择,可以选就可以订,不可以选就没法订,即使按照豪雅的要求可以订,但是他们自己的系统不支持他们也没法订,如客人有疑问可建议其联系其业务)。

- ③1.74折射率镜片只能染50浓度以下的豪雅标准色,并且不能改变任何内容。
- ④1.53/蓝御膜镜片/新兰御镜片/变色片不接受染色加工。
- ⑤进口镜片染色, 无论何折射率, 都不可以改变任何内容。

● 来板染色

- ①1.67以下折射率国内生产的品种接受来板染色加工。
- ②来板染色不接受染"双色"或是"银光膜"。
- ③优适系列/丽希/1.53/蓝御膜层/新兰御产品/变色片/进口镜片都不接受来板染色。
- ④来板染色:需要客户将订单和色板一同寄往广州

注: 色板, 千万不要寄镜架

- ●个性化参数
- 镜眼距 (YF): 镜片的后顶点与角膜前顶点间的距离

镜眼距的改变会影响有效光度;对于负镜来说,镜眼距越大有效光度越低,镜眼距越小有效光度越高;对于正镜来说,镜眼距越大有效光度越高, 反之亦然。

镜眼距(FCD)范围数值:7-25,标准数值12.3

● 前倾角: 指镜片平面与垂线之间的夹角

倾斜角调大-镜片底部向面部旋转:倾斜角调小-镜片底部远离面部旋转

前倾角(WPA)范围数值:0-25,标准数值8.3

● 镜框面弯角: 指镜片平面与水平线之间的夹角

面弯角 (FFFA) 范围数值: 0-15. 标准数值4.4

● 瞳距: 双眼瞳孔的水平距离

● 瞳高:瞳孔中心与镜片底部边缘之间的垂直距离

● 近用目的距离 (XD)

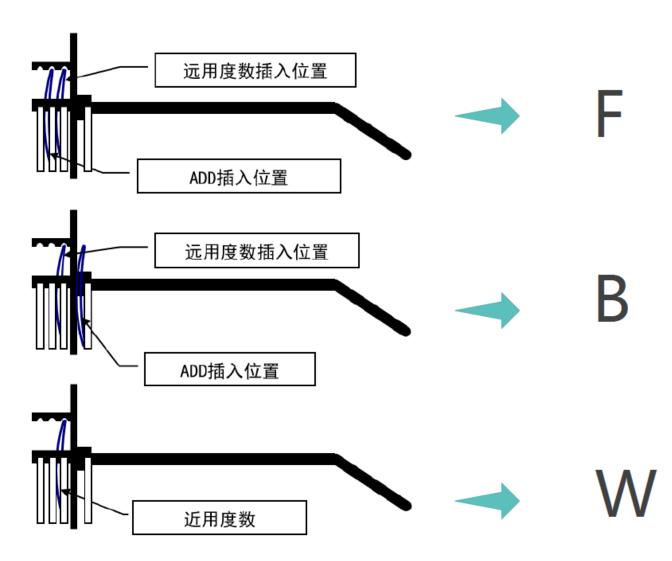
● 近用内移量 (XI)

XD和XI 只能二选一



●ADD的不同验光方式 (XF/XB/XW)

□ 不同验光方式





●ADD的不同测量方式 (XF/XB/XW)

●F型

- 焦度计普通模式测量
- 将镜片凸面向下把远用光度测量区置于焦度计测量孔,读出远用区内度数A。
- 将镜片凸面向下把下加光度测量区置于焦度计测量孔,读出下加光度测量区内的度数B。
- 下加光的测量度数=B-A

B型

- 焦度计普通模式测量
- 将镜片凹面向下把远用光度测量区置于焦度计测量孔,读出远用区度数C。
- 将镜片凹面向下把下加光度测量区置于焦度计测量孔,读出下加光度测量区内的度数D。
- 下加光的测量度数=D-C

●W型

● 下加光无法直接测量,所以该方式测量的下加光有修正值。每个测量方式的修正值在镜片的包装袋上都有明示,因此可根据F或B的测量值选择F或B的测量方法进行测量



- ADD的测量方式
- 普通渐进片:测量远用区、近用区
- 内表面渐进

镜片是有光度修正值的

①测量实际度数与包装袋上的修正值度数一致即合格 由于验光方式的不同,这种个性化的镜片设计也导致了镜片测量方式的不同 ADD的测量方式要参考包装袋上的标注

● 对于普通内表面设计的渐进镜片:

比如说三维ES:包装袋上标注下加光设计方式为WORN(W型),W型光度和处方 度数一致,但由于W型无法直接测量,这时候就根据包装袋提示的F/B型的修正 值来测量ADD度数,然后再判断是否符合国标。





- ●ADD的测量方式
- ●对于双面复合设计的镜片:
- 比如三维双面6S:包装袋上未提示ADD测量方式,则默认是F型,凸面向下测量ADD =

● 再比如三维双面7S:包装袋上提示ADD测量方式为F,则凸面向下测量ADD





- ●镜片光度的测量(测量点)
- 单焦点:测量镜片光学中心的光度
- 渐进镜片光度的测量:测量远用眼位点的光度
- 功能性镜片光度的测量
- ①三维LES: EP点=镜片几何中心

光度测量:测近用光区的光度为下单度数(或包装袋上修正值度数)

②三维TCS:

加工前,测量远用眼位点光度,即为下单光度(远用光度);

加工后,测量装配点(即瞳高点)的光度=远用光度+ADD*40%

(近用光度在近用光度测量区测, 同渐进系列)

③锐美S:建议量瞳高,装配点即远用眼位点(瞳高点)

光度的测量:测远用光度测量区处的小点处的度数=下单度数(或包装袋上修正值度数)

④锐美2S:水平基准线要与镜框的上下平分线重合,瞳高点在水平基准线往上4mm处,不用点瞳高

- ●抗疲劳的测量
- 抗疲劳镜片的结构: 远用眼位对应点、远用度数测定点
- 远用度数的测量: 凹面朝下, 远用区测量, 稍微一动, 找到最符合处方要求的度数即可打点。
- 抗疲劳镜片设计: Listing法则设计和减薄棱镜的设计,故理论上在镜片上是没办法找到镜片光心的。所以在测量时不纠结 是否找到了光心或者听到滴的声音,只需要在远用区找到符合处方要求的度数即可
- 有时候在镜片表面找到"光心",有时在远用区内,有时在远用区外。 事实上,抗疲劳镜片和渐进镜片是没有光心的,这个"光心"是由于镜片在远用度数不是平光的情况下,由于透镜本身的棱镜效应与减薄棱镜相互作用而产生的"伪光心"
- 抗疲劳镜片棱镜的测量,三个步骤
- ①调整,选择棱镜表示方法: X-Y
- ②将镜片凹面朝下,远用区朝向外侧,放置在焦度计支座上,棱镜基准点对准焦度计支座正中
- ③以镜片的水平基准线或者是再生基准点的连线为基准线,测量镜片的棱镜度和基底朝向
- 抗疲劳镜片采用的是垂直非球面设计,能够降低顾客在看近处时的调节负荷,使顾客在看近时更加舒服、轻松,减缓顾客的视疲劳现象,与渐进片不同个,无需测量抗疲劳镜片的ADD



>>> 基础知识

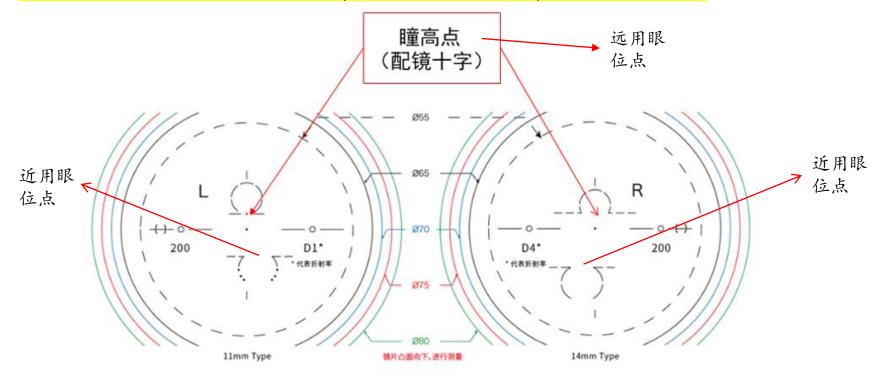
●渐进通道

渐进通道是远用眼位点和近用眼位点之间的垂直距离;一般渐进通道为11mm短通道和14mm长通道

● 渐进通道的选择

框高(>30mm长通道; <30mm短通道)、下旋力(好→长通道; 差→短通道)、用眼习惯(初次配戴,年纪轻,看近习惯眼睛下旋,喜欢大框→ 长通道:看近习惯低头、书本拿的高、年纪大,看近比较多→短通道)

渐进通道需结合上述内容综合考量, 客服只可给到建议, 无法帮客户决定



短通道11mm

长通道14mm



基础知识

- 质保卡 (哪些产品有质保卡? 哪些产品无质保卡?)
- Pentax单光无质保卡, 渐进有质保卡
- HOYA产品
- ●所有进口订单,都有质保卡(新乐学无,但是新乐学有微信小程序扫码验真功能)
- ●国内车房有无质保卡的明细如下

有质保卡的
三维ES
三维LES/TCS
青少年S/青少年渐进
安益视S
三维4S/5S/6S/7S(包括变 色)
睿特保三维4S
单焦点双非
自由非
单焦点非球VG、LVG膜
个性非球
超视立58
XRE

无质保卡的					
锐美S/锐美					
丽希S					
锐美2S/锐捷					
BPXRE					
锐动S					
CRE160					
H系列单焦点					
单焦点球面、非球面、新兰御					
MKD					
MY0S159					
JA160AS					
NL153					
单焦点非球光智变灰					
锐美3S标准版和专业版					
优适全系列					
第三方ZA/ZT					

- ●锐系列镜片:
- 锐美&锐美S
- ①锐美防伪标记 BR/BL RE1/RE2/RE3/RE5

BR代表锐美右眼, BL代表锐美左眼;

RE代表锐美,1代表折射率1.50;以此类推RE2为锐美155, RE3为锐美160, RE5为锐美167

- ②锐美S防伪标记(-)BR/BL DR1/DR2/DR3/DR5
- ③渐进带长18mm, 最小框高25mm, 理想非球面设计
- ④功能加入度为+0.88
- ⑤适合20-40岁左右长时间看电脑, 近距离阅读的人士; 经常发生眼疲劳的人士; 锐美S更适合高散光、高球镜的人士特点:
- ⑥调节引擎、成像平衡、自如切换、数字化自由曲面

区别: 锐美S是锐美的升级版, 各方面的功能都做了优化

扩展:参考"豪雅-产品销售手册"第17页或价格表

● 锐捷&锐美2S

①防伪标记:1)锐捷: 1R+/2R+/3R+/5R+; 2)锐美2S: 1DR+/2DR+/3DR+/5DR+

数字代表折射率(1是150,2是155,3是160,5是167), R+代表锐捷, DR+代表锐美2S

②分为40+/50+/60+, 对应功能加入度为100/150/200

③渐进带长20mm, 40+无最小框高要求, 50+/60+最小框高30mm, 32mm最佳

④锐捷加工:镜片的水平基准线与镜框的上下平分线重合, 瞳高点在镜框水平平分线上方4mm处;远用单眼瞳距

⑤适合人群: 40-55岁的近视眼人群

40岁以上近视眼戴镜人群;50岁以上近视眼戴镜人群(看近持续时间2小时以下)

PS: 看远不戴眼镜, 只是看近不清楚需要配副老花镜的顾客, 不是锐捷/锐美2S的适戴人群

● 区别: 锐美2S跟锐捷相比, 多了数字化自由曲面设计, 研磨出的度数更精准, 改善了镜片性能, 视物更清晰; 同事附着在内表面. 有效视野更宽广

● 锐美3S

- ①功能加入度(+0.57D)健康生活型A;功能加入度(+0.95D)流行生活型B;功能加入度(+1.32D)科技生活型C
- ②功能加入度测量点:远用眼位点往下14mm处
- ③锐美3S的度数是有修正值的,在测量镜片光度时,以包装袋上的度数修正值为准进行测量
- 4验配注意事项

验光:最佳视力≥1.0;配适需点瞳高

配适:需要点瞳高。EP点(远用眼位参考点?):眼睛在远用眼位参考点下14mm处到达最大下加位置

框高要求: ≥25mm 最小瞳高为15mm

- ⑤锐美3S类型选配方法: 1) 年龄: 2) 视疲劳程度
- ⑥防疲劳效果介绍:与普通单光镜片不同,豪雅锐美®3S在镜片底部有个"调节引擎",对眼内肌肉起到支持和放松的作用,使眼睛能够轻松地聚焦,缓解眼部疲劳并提升在数码环境中近距离用眼时的视觉舒适度
- ⑦适合人群: 18-45岁之间的任何单光镜片配戴者; 平均每天要使用数码设备或进行近距离任务2小时以上的人群; 遭受数字视觉疲劳症状影响的人群
- ⑧专业版订单需提供个性化参数: 镜眼距(7~25mm)、前倾角(0~25°)、面弯角(0~15°)

扩展:更多信息参考价格表&产品销售手册

● 锐动S

防伪标记: AR/AL YR1/YR2/YR3

归于优适系列, 功能加入度为+0.53

● 丽希S

防伪标记: CR/CL X2/X3/X4

CR代表丽希右眼, CL代表锐美左眼;

X代表丽希, 2代表折射率1.55; 以此类推X2为丽希155, X3为丽希160, X5为丽希167

宝岛专供片,功能加入度为+0.75,适合20-40岁人群;可参考锐美S

总结:

功能性镜片测量加入度的正确方式(以下2种测量方式2选1)

- ①镜片中心向下10mm
- ②镜片远用眼位点向下14mm

PS: 锐捷加入度测量方式: 镜片远用眼位点向下16mm



- ●功能性镜片:
- 三维TCS(中近渐进)
- ①渐进带长为23.5mm. 最小框高32mm以上。
- ②下单处方:远用光度+ADD(100-350)③功能加入度为+0.88;适合20-40岁人群
- ③可视范围: 3米以内(20-300cm中近距离)
- ④配适点 (EP) 在镜片的几何中心处
- ⑤适宜人群:适合平常不习惯配戴眼镜,室内工作、工作时需要配戴的老花群体;视线范围经常处在20-300cm中近距离切换的 消费者;办公时间长,视线经常在电脑、同事间频繁切换的消费者

三维TCS的验配

验配所需数据:

□ 处方度数(远用球镜、柱镜和轴位;近用ADD)

□ 瞳距(远用单眼瞳距-1)、瞳高

配适:





- ●功能性镜片:
- 三维LES(近近渐进)

①渐近带长20mm, 无最小框高要求, 功能加入度100° (由下往上递减100)

例如: 做案头工作时光度为+100, 抬头看电脑屏幕时为平光

②下单处方: 近用光度 加工使用: 近用瞳距

③可视范围: 20cm-100cm. 经常用于看书、做案头及看电脑使用

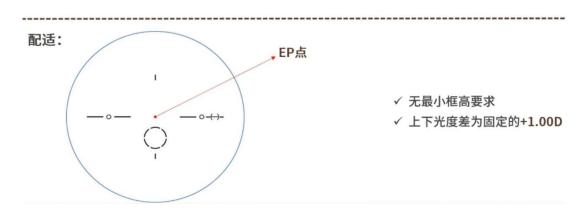
④适宜人群:初期老花患者,平常无需戴,应急戴一下;视野在20-100cm近距离范围内长时间工作者;读书、看手机时间长的消

费者: 专为案头工作特别定制

三维LES的验配

验配所需数据:

- ✓ 处方度数(近用球镜、柱镜和轴位)
- ✓ 瞳距(远用单眼瞳距-2或近用单眼瞳距)



●渐进系列

● 豪雅乐学S

①优点: 端正坐姿; 帮助孩子的眼睛减少调节量, 减少长时间学习下的用眼负担, 使孩子轻松学习, 快乐成长

②适宜人群: 1) 用眼负担大,容易视疲劳的儿童; 2) 对于内隐斜、调节滞后的孩子,还能起到近视防控的作用

③验配注意事项:验光需足矫,配适的时候要点瞳高

● 三维ES

优点:

①根据用户的工作距离(可指定范围: 20~99cm),均衡中、近视野,视觉性能更理想。

②充分配合初戴渐进者的眼球运动轨迹,对焦更轻松

③内表面自由曲面研磨, 优化及控制镜片的像差, 拓宽了清晰区域。中近视野大, 用眼更舒适

④适宜人群:初戴渐进镜片的老花早期人士;不满足于传统渐进镜片的人士

扩展: 更多信息参考价格表&产品销售手册



● 三维4S

特点:内表面渐进设计,比传统外渐进有更宽的横向视野:

更大近用、眼球跟踪、自然成像增强、快速对焦、轻松扫视 远近视觉自如切换,任何场景均能清晰适应

● 三维5S

特点:内表面渐进设计,可作为普通渐进或三维4S的升级版:

更大近用、眼球跟踪、自然成像增强、快速对焦、轻松扫视、光度优化、稳定视觉→ (降低走动时的晃动感, 优化视觉与晃动感之间 的平衡)

● 三维双面6S

前表面:垂直渐进设计(远近切换时,眼睛运动负担小)

后表面:水平渐进设计(确保变形最小化,同时提供可能的最宽视野)

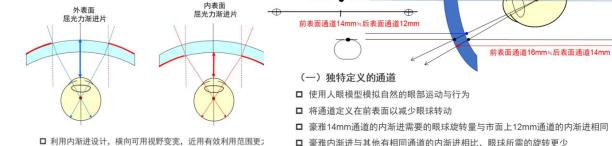
两者相结合(即双面复合设计)将变形降至最小,同时拓宽清晰的视野

更大近用、眼球跟踪、自然成像增强、快速对焦、轻松扫视、光度优化、稳定视觉、视野扩大、自动调整、双面复合

可指定目的距离或内移量(指定近用目的距离的作用,可以优化看近用舒适清晰度)

可作为普通渐进或者豪雅三维4S/5S的升级版

扩展:更多信息参考价格表&产品销售手册



●三维双面7S

特点: 双面复合设计;

更大近用、眼球跟踪、自然成像增强、快速对焦、轻松扫视、光度优化、稳定视觉、视野扩大、自动调整、双面复合、

<mark>潮流镜框参数→</mark>(在多种镜框上都能提供优异表现,让你随心所欲选择各类时尚镜框)

光度优化: 减少模糊区, 视物更清晰

可指定目的距离或内移量

可作为三维4S/5S/6S的升级版本

● 豪雅悦驾

适用人群: 开车人士使用

优点: 驾驶视觉改善、滤除眩光、、低反射、对比增强等

渐进版的渐进通道默认15mm, 框高29~40mm, 最小瞳高≥19mm



● 三维生活V+

汇集豪雅渐进片的新科技, 使各项视觉性能有了质的飞跃, 增加**个性化定制**设计, 为你提供更贴合你生活的定制型镜片双面复合设计;

可作为三维7S的升级版本,增加了配戴姿势(YF/YW)和生活方式适应(远近平衡/侧重远用)

●三维个性PR

豪雅三维个性PR镜片,包含5种预定义设计(M/A/S/D/E),根据不同配戴者常见的视觉需求而定制 5个渐进通道(11-15mm)

可作为豪雅三维生活V+的升级选择

扩展: 更多信息参考价格表&产品销售手册

- ●单焦点镜片:
- 1.50高弯HLD

该产品目前无料,可建议免费升级1.60高弯HED

- HAR-HVD/MKD-HVD (H系列和MKD)
- ①产品技术特点&适宜人群,参考价格表即可
- ②HAR174-VG(膜层与其他折射率不同);有库存,现片产地为进口;车房产地为广州
- KNT品种联合>-400或+500则BC最大做到400

日常问题——核对订单

● 核对订单- -传真订单

客服A: 您好, 您是什么时候传的订单呢

情况一客户B: 刚传的

A: 请稍等为您查看一下(得到客户认可后再离开工位)

A: 您好久等了, 订单已收到(传真机上查找订单, 核对数量以及订单信息是否清晰, 批量订单需询问下是否可以有货发)

情况二客户B: 已经传了一段时间

A: 稍等, 为您查询(进系统查看是否有下单记录, 未查到的问当天对应区域是否有此单, 如无让客户重传)

A: 不好意思, 传真未收到, 能否重新传一下, 并在订单上写上"重传"两个字, 我们收到后会再次核对避免重复的

●核对订单- -邮件订单

A: 您好, 请问您是什么时候发送的呢?

B: 刚发的: 你好, 邮箱同事正在处理邮件, 正常的话我们会在一小时内回复您收到, 麻烦您注意查收邮件回复

B: 发了1小时左右未收到回复的:

您好请稍等, 帮您查一下订单(可让邮箱同事看下, 若短时间查不到可告知客户稍后回电)

A: 您好, 我们先查询一下订单稍后电话回复您

- 查询订单- -已提交的订单
- 您好,是否可提供豪雅单号,方便快速为您查询
- 1. 有豪雅订单号且D365能查到该订单号的, 通过订单号直接查询
- 2. 有豪雅订单号但D365查询不到,查看staging里是否有?
- 若staging有- -判断订单状态,如需要联系IT协助;
- 若staging无- -询问下单方式/判断客户提供的订单号的准确性(抱歉,暂时没有查到,麻烦问下您是通过什么形式下的订单呢?)
- ①通过Log下单,麻烦再核对下订单号是**吗? (确实未查询到,联系IT协助查询同时可让客户先重新下单为其加急)
- ②通过DMS下单,则根据S单号去"经销商管理系统"查询(同时自行判断D365未查到的原因)
- 3. 无豪雅订单号的通过相关数据查询(请您提供下单的时间、品种、光度、以及您备注的单号【注:博士R开头的单号、宝岛14或者12/13单号、 iins 6位小单号等】
- 查到--您好, 查到您的订单, 目前状态是……
- 仍未查到--您好, 麻烦问下您是通过什么形式下的订单呢?
- ①通过传真下单--请问您当时是否有核对过订单?同一张订单上是否还有其他品种?(有需要的情况下翻查原始订单)
- ②通过邮件下单--您好,您是否有收到我们的邮件回复,大概是几号几点回复的? (若收到回复,问客户何时发的订单,找邮箱人员核实并翻查 原始订单)

● 注意:

- ①离开岗位去查询时,务必征询好客人同意,或者先和客户再见,稍后回电
- ②查询完需主动回复客户, 若是客服下错询问客户是否要加急下单, 下完后, 需发对应仓库或者车房做加急;



- 查询订单- -内部查询方法扩展
- 一、JINS订单
- 1. 自行查询订单信息

如有JINS小单号, 还可通过JINS系统查询到订单详情

JINS系统网址https://lenspo.jinschina.com/backend/gui/purchase order header

用户名hoya all, 密码12345678

进入后单击查看所有订单→在搜索订单处输入Jins小单号(订单编号)→enter→操作下面圈出的按钮可以展开订单详情





● 2. 引导客户查看豪雅D365订单号

查找方法:进入JINS系统首页的界面后,单击"选择列"→单击"供应商内部单号",然后就可以看到所查询订单对应的豪 雅订单号了

复制	下载	查找多单	全选	取消全战		选择列	
选择	操作	业务编号		订单编号	, #	选择	
0		989726 [300037	76441]	1376129	R	操作	JINS
0		989725 [300037	76440]	1376128	R	业务编号	la
0	□ ♠ U ♥	989723 [300037	6438]	1376126	RX	业务最后	更新时
0	B 6 U 9	989720 [300037	(6435]	1376123	R	订单编号	37
0	MAUS	989718 [3000376433]		1376121	R	类型 ————	JIN
0		989715		1376118	题.	店铺名称	
0	meu»	989715		1376116	委员	供应商编	码 (夏) JilySau
0		989714		1376115	委	供应商	S≘
0		989714		1376114	162	供应商内	部単号
0	m A III N	929713		1376112	100	状态	IIMIC

取済	9全选		新添加的列		
编号 🔻	类型	店舗名称	供应商	供应商内部单号	
6129	RX	JINS北京蓝色港湾店	豪雅价目表 (国产)		
6128	RX	JINS成都伊藤洋华堂温江店	豪雅		
6126	RX	JINS苏州中心MALL店	豪雅		
6123	RX	JINS苏州中心MALL店	豪雅		
6121	RX	JINS北京apm店	豪雅	豪雅订单号	
6118	委託	JINS北京丰台永旺梦乐城	豪雅	S21199780	
6116	委託	JINS北京丰台永旺梦乐城	豪雅	S21199771	
6115	委託	JINS宁波中心阪急百货店	豪雅	S21199764	
6114	委託	JINS宁波中心阪急百货店	豪雅	S21199746	

- 二、宝岛订单
- 查询订单信息
- 进入宝岛系统查询,网址http://117.25.168.212:9098/VendorManage/OrderQueryByZero/Index/B 供应商代码YW-SH-HY,用户名admin,密码twq409508

可查询到订单详细内容,判断D365查询不到的原因。

如是新开客户,可能是新代码未进入豪雅系统,造成订单对接至豪雅失败,需要让客户联系宝岛负责人处理开通代码问题;

- 三、博士订单
- 可通过EDI系统按照R开头的单号进行搜索查询



- 四、EDI/DMS系统订单
- 1. 通过EDI系统下单的(一般是直营客户),可引导客户在系统界面中查看订单的"业务编号",RS或者RX开头的业务编号,然后我们根据客户 提供的业务编号在EDI系统进行搜索查找,查看订单信息,判断D365中查询不到的原因



● 2. 通过DMS系统下单的(代理商客户),可引导客户在系统界面中查看订单的"系统编码",RS或者RX开头的系统编码,然后我们根据客户提供 的业务编号在DMS系统进行搜索查找,查看订单信息,判断D365中查询不到的原因





- 五、下单时间很长的订单
- 1. 提供了豪雅订单号/发票号(久到D365上线前)
- 进入DMS系统(经销商管理系统),单击"内部凭证"→豪雅订单号查询→输入客户提供的信息,如豪雅订单号、豪雅发票号、备注、行备注等, 任一个信息均可, 然后单击"搜索"→即可查看到订单信息



日常问题——取消订单

- ●取消订单(取消方式查看--基础信息)
- 1. 已经进入豪雅系统的订单
- ①现片--5min以内, 好的会帮您联系仓库做取消处理的
- ②现片--超过5min,非常抱歉,订单已超时无法取消;客户不放过--非常抱歉,我们现片订单系统对接的比较快,确实无法取消了
- ③车房--1h以内, 好的会联系工厂为您做取消处理的
- ④车房--1h以上,非常抱歉,车房订单超过1h工厂都已经投料生产,无法帮您取消了
- ⑤第三方订单--当天基本都可以取消,联系物流采购同事沟通取消事宜。如果是隔天,已发给工厂的就无法取消了
- 2. 未进入豪雅系统的订单
- ①订单在客服手中, 未下单, 可取消
- ②宝岛/博士--刚下的订单,可尝试进入EDI系统召回订单
- 1)操作方法: 进入EDI系统→单击 "EDI主数据"→单击 "支持EDI-订单清单"→根据订单系统编码(宝岛提供12开头单号,博士提供R开头的单号)搜索到准确的订单→单击操作下面的"获取召回信息" 对订单进行召回。如不可召回系统会告知的
- 2) 若超时不可召回, 可追踪D365单号, 然后按照单号取消
- PS: 系统对接(EDI/DMS/JINS)的订单,除取消豪雅订单号外,都需要在对应EDI/DMS系统中操作拒绝,如JINS订单系统中无 法拒绝,则邮件联系对应业务操作;若因不能取消的客户比较纠结,可让其联系业务协商处理,能不能退客服不做保证

- 咨询1- -直径
- 1. 询问直径是否够上框?

您好, 麻烦提供一下具体的品种光度、框架数据和客人瞳距可以吗? 因为不同的产品光度直径也会有不同

- -查询默认的产品直径(可参考产品目录/参考D365测试数据)
- 当计算后直径>默认产品直径,则不够上框;当计算后直径<默认产品直径,则够上框
- 2. 询问直径不够上框怎么办呢?
- --球面镜片可以考虑偏心, 帮客人计算偏心数值, 并测试是否可以做足偏心;
- -非球无法做偏心
- --您好,您的镜框需要68的直径,但实际我们只有65直径,直径只能往小了指定,无法往大了指定,因为毛胚只有65,是没有办法做大的。可以考虑换一个小点的镜框吗?
- 3. 询问国外产品是否可以指定小直径?

您好,海外产品无法做指定直径。如果想要镜片薄一些,可以考虑做美薄(需提示客人,美薄是收取美薄费用的)

- 咨询2- -面弯
- 1. 询问默认面弯是多少?

您好, 麻烦提供一下具体的品种光度, 因为不同的产品光度面弯也会有不同

- -参考D365测试数据(目前仅供参考),实际确认需要联系工厂

- 咨询3- -偏心
- 1. 询问豪雅155球面可以做5个偏心吗?

您好,球面最多可做单眼6个偏心,但是光度不同,偏心可能做不足。麻烦提供一下具体的品种光度可以吗(散光一定要提供轴位)?马上帮您在系统中测试一下

● 2. 询问非球面/渐进片可以做偏心吗? 为什么?

不可以, 这类产品是无法做偏心的

只有单焦点的球面可以做偏心,最大单眼6个偏心,实际做几个还是看具体的品种和度数

● 3. 询问国外产品是否可以指定小直径?

您好,海外产品无法做指定直径。如果想要镜片薄一些,可以考虑做美薄(需提示客人,美薄是收取美薄费用的)

- 咨询4- -棱镜
- 1. 询问SAE可以做2个棱镜吗?

您好,非球面最大可做单眼3个棱镜,但是光度不同,可能做不足。麻烦提供一下具体的品种光度可以吗(散光一定要提供轴位)?马上帮您在系统中测试一下

- 咨询5- -染色
- 1. 询问1. 67折射率品种可以做染色吗?可以改浓度吗?可以改全染/半染吗?为什么?

您好,不好意思,1.67折射率只能染豪雅标准18色,不能做任何颜色修改,也不能做来板染色

因为1.67及以上折射率胚料硬度较高,不同颜色对染色液浓度和温度的要求不同,如果不是豪雅色板的颜色,制作成成品之后误差较大,为了保障镜片的品质,所以1.67及以上折射率我司不接受来板染色,也不接受改变浓度或改变全染/半染格式。

● 2. 国外产品染色

国外产品只能染豪雅标准18色,不能做任何颜色修改,也不能做来板染色

- 1.74折射率只能染标准12色(50浓度以下的标准色板,不包括50浓度)
- 3. 优适 a 可以做染色吗?

您好,可以做豪雅色的染色,不可以做来板染色。且1.67折射率只能染豪雅标准18色,不能做任何颜色修改

● 4. 染色片左右眼的度数差的很多, 染出的颜色会有差别吗?

基本不会,只要是一副眼镜的左右两只镜片,豪雅都会进行调整染色浓度的,所以镜片的厚薄不会影响染色效果,即不同度数的镜片染色效果基本上是一样的。但是如果没有告诉我们是一副的两只镜片度数相差大的情况下,会有色差

● 5. 客户询问寄出的来板染色是否有收到?

您好,请问是什么时候寄出/是否有签收,客户名称、品种、光度能提供一下吗?

系统查询是否有下单记录,有一一已收到,会为您加急生产的;无下单记录,详细询问客户寄出的时间、内容、快递单号,再核对一下客户寄往的收件地址。(您好,暂未查到下单,需要联系广州核实是否有收到快递,稍后给您回电可以吗?一记录清楚回电电话号码和联系人)

● 咨询6- -美薄

● 1. 美薄减薄效果

您好,麻烦提供一下具体的品种光度、框架数据和客人瞳距等,为您测试一下。测试后告知客人,举例如下 让您久等了,为您测试后中心厚度减薄效果为右眼减薄了0.8,左眼减薄了1.8.右眼是减薄前是3.25,减薄后是2.4

CT No Mets	CT Mets	CT Gain
3.2	2.4	0.80
6.2	4.4	1.80

● 2. 美薄无法过单? 怎么办?

您好,根据您提供的数据,计算下来直径无法满足上框,无法做美薄。

建议选择一个稍微小一些的镜框(或者扩瞳,但是不建议扩瞳,因为瞳距不一致很容易引起佩戴不适,造成客人投诉),美薄是与镜框数据和客人瞳距相关联的

● 3. 美薄的边厚是如何指定的? 可以按照自己意愿指定边厚吗

全框是默认0.6, 半框/无框默认1.6, 如有特殊要求, 可以告知具体想指定的边厚数值

PS: 指定边厚都是按照美薄下单, 收取美薄费用的

● 4. 配比重?

配比重是按照美薄形式下单, 收取美薄费用的

配比重只是使两片镜片的重量尽量接近,厚薄差异尽量减少,而无法做到完全的厚度相同

- ●咨询7- -镜片厚度
- 1. 询问镜片中心厚度(CT)-正光度

您好,麻烦提供一下具体的品种光度,为您测试一下。测试后告知客人,举例如下 让您久等了,为您测试后中心厚度为右眼3mm,左眼6mm,报给您的数值只是一个参考数值,实际收到的厚度以到货为准



● 2. 询问镜片中心厚度 (CT) - 负光度

负光度的镜片,中心厚度基本都是1.0或者1.1

● 3. 询问镜片边缘厚度(ET)

抱歉,系统只能看到中心厚度的参考数值,无法直接看到边缘厚度数值。如对边厚有要求,可考虑按照美薄下单,指定边厚(提示收取美薄费用) PS:指定边厚下单,最终拿到的镜片实际边厚是,边缘最薄处为指定的ET数值。因为如果有散光的镜片,边缘厚度是不完全一样的,边厚会与散光的度数和轴位有关,发生变化。

● 4. 高光度的负度数镜片太厚, 可以做美薄吗?

不可以,美薄是针对正光度的中心减薄。负度数做美薄没有任何效果 想要薄一些可以考虑1. 挑选高折射率; 2. 选择相对小的框架,最好板材全框; 3. 加工倒角

- 咨询8- -证明和报关单 (开证明)
- 1. 门店要求开出厂证明--能查到豪雅订单号

您好,麻烦提供豪雅订单号,或可根据客人提供的信息,帮助客人查找对应的豪雅订单号。 问清楚证明开好后的寄送地址/提供发货账号--电话结束(将订单号给到负责开证明的同事)

● 2. 门店要求开出厂证明--能提供豪雅订单号,但D365系统查不到

可能是时间太久,是D365上线前的订单,可以进入DMS系统查找,查找方法——日常问题查询如能查询到,问清楚证明开好后的寄送地址/提供发货账号——电话结束

将订单号记录下来给到负责开证明的同事(该情况如何开?-进入AX系统截屏开证明即可,具体可询问当班组长)

● 3. 门店要求开出厂证明--无豪雅订单号

我们正常的合作门店,大批量备的货,无法提供订单号,但需要开出厂证明可提供销售单,注明:销售单上必须要有门店的正式的销售章。

问清楚证明开好后的寄送地址/提供发货账号--电话结束(将盖了销售章的销售单,给到负责开证明的同事)

● 4. 询问豪雅出具的证明是否会盖章?

- ①豪雅出具证明,全部是查到订货记录才会出具的
- ②盖的章是我们豪雅的业务章("豪雅上海光学有限公司业务专用章")

- 咨询8- -证明和报关单 (开证明)
- 5. 开证明- -要求注明产地

车房片订单--好的,会告知同事帮您在订单上注明的 现片订单--如客户有要求.需要与物流采购同事确认清楚产地才可以出具

● 6. 开证明需要多少时间呢?

您好, 我们会帮您加急安排的, 一般是1-2个工作日发出(有申请盖章的流程, 所以是需要一些时间的)

● 7. 批量订单里面的某个光度出具出厂证明

您好,麻烦提供豪雅订单号和具体的光度、数量 问清楚证明开好后的寄送地址/提供发货账号--电话结束(将订单号给到负责开证明的同事)

● 8. 消费者询问证明的真实性? (消费者已经拿到了豪雅出具的证明,想验证是否是豪雅出具的) 询问消费者证明的内容,证明出具的日期,然后查找我们公司出具证明的记录,验证是否有出具过 如查下来有,可告知请放心;如查下来没有,则记录下信息,我们再重新核实,稍后回电客户

PS:证明用固定模版,不可随意改动

路易登有专门的模版

对证明格式有特殊要求的需联系业务,由业务找法务审核处理销售单的证明上,客户名称是根据客户销售单上所盖的章的名字开的

- 咨询8- -证明和报关单(要报关单)
- 9. 门店要报关单

您好,请问是哪一个订单需要报关单呢?

告知客人,报关单上是不会显示具体品种光度的,而且报关单是要收到货一个月后才能申请到(帮其计算一下大致日期,您好,能否到某月某日再来电要报关单呢?)

如是收到货已超一个月的订单,则发邮件给物流负责同事,请其提供。邮件模板如下



@RUI Joe (芮鹏程)

您好

客户: 云南合洋

订单号: S21086595

订单日期 2023/3/20, 发货日期 2023/3/25

客户要求提供报关单 (盖章)



- ●咨询8- -证明和报关单(要报关单)
- 报关单模板(了解)

JG08

报关单证明第1次打印

主页

化工具共和国海头进口化物投头鱼

付汇证明联

中华人民共和国海关进口货物报关单

预录入编号: I20230001013106595

海关编号: 224420231000295050

进口口岸(2244) 备案号		备案号		进口日期		申报日期		
上海快件	-				20230323		20230322	
境内收发	货人(312244	4072)	运输方式 运输工具名称			提运单号		
豪雅(上	:海)光学有阳	以 公司	航空运输					
消费使用	单位		贸易方式(0110)		征免性质	征免性质		征税比例
豪雅(上	:海)光学有阳	見公司	一般贸易		I I I I I I I I I I I I I I I I I I I		%	
许可证号	1		启运国(地区)(136)		装货港		境内目的地	፱ (31209)
P1 - 3 ML - 3	,		泰国				青浦	
批准文号	1		成交方式	运费		保费	杂费	
加准义与	T.		FOB					
合同协议	l号		件数	E 45 75 311		毛重 (千克)		净重 (千克)
11130320	087		11-9X	包装种类		七里(十兄)		伊里 (十兄)
集装箱号			随附单证	•			用途	
96-864H 5	,		MEND + ML				/II KIL	
标记唛码	及备注							
商品 序号	商品编号	商品名称、规格 型号	数量及单位	原产国(地 区)	单价	总价	币制	征免
		to t District LL	465片	泰国			USD	
1	9001509900	例加视力	0	(136)			美元	
2	9001501000	树脂镜片	8片	泰国			USD	
			0	(136)			美元	
税费征收	情况							
录入员 录入单位 兹声明以上申报			兹声明以上申报无讹并承担	旦法律责任		海关审单批注及	放行日期(签章)
报关员			申报单位(签章)			审单		审价
单位地址	t					征税		统计
邮编		电话		填制日期		查验		放行

Page 1 of 1

进口结汇专用 打印日期: 2023-04-03

● 咨询9- -镜片质量及防伪

● 1. 豪雅的镜片有保质期吗?

豪雅镜片是没有确切的保质期的。

首先要了解客户具体询问哪方面,是质量?材料?膜层?舒适度?还是其他方面。不好直接给予明确的答复。大多情况是已经佩戴的镜片可能存在问题。

如发黄(首先要了解客户是什么品种的镜片,佩戴了多久。防蓝光镜片,由于阻隔对眼睛伤害最大的440nm的有害蓝光波段,所以镜片本身也发黄。当 然发黄的镜片会在一定程度上影响透光率,所有镜片其实是有一定的用寿命的,并不是只要度数不变就可以一直配戴。因此如镜片已经佩戴了很久, 且与之前相比有发黄,即使光度没有变化,也建议更换镜片。)

如膜层划伤、脱膜(询问客户使用习惯及使用环境,有可能是因个人使用保护不当造成的。也可通过销售门店送回工厂鉴定,并告知其运输及鉴定过程中可能产生的损失HOYA不承担)。

● 2. 来电咨询产品的防伪标记

询问客人购买的具体是什么产品,然后在价格表上找到对应的防伪标记告知客人

● 3. 镜片膜层脱膜可能原因?

- 1. 接触腐蚀性液体造成; 当镜片附上果汁、喷发剂(胶)、化妆品、洁厕液、防虫剂等带有酸性的物品和含盐量高的液体时, 应该迅速用清水冲洗干净, 不及时处理会引起脱膜
- 2. 遇高温造成脱膜(吃火锅、洗澡)

日常问题——咨询

- ●咨询9- -镜片质量及防伪
- 3. 来电询问隐形标记找不到, 如何处理?
- ①您好, 能告知订购的是什么品种吗? 帮您确认一下对应的防伪标记(品种对应的防伪标记可查看价格表)
- ②询问是门店还是消费者, 镜片是否已切边 (解释切边: 镜片是大圆片还是已经加工到眼镜架上已经可以佩戴了?)
- 1. 未切边
- ①单纯寻找标记的,可指导其查找防伪标记-见基础知识"防伪标记的查找"

找不到--门店,寄回豪雅圈标记?

找不到--消费者,可找到门店专业人员帮忙一起查找

2. 已切边

单焦点:镜片的防伪标记位于镜片的边缘,如已加工,标记极有可能已被切掉

消费者--标记找不到,客人问如何辨别真伪呢?

- ①寻问其具体品种,订货门店,是否有包装袋或是质保卡等,可根据订单号系统查询。如能查到订货记录,可将我们看到的订购记录与消费者核对。如仍不放心.则两个方案
- 1) 开证明:由门店来找豪雅开,可以和消费者说明,只有我们查到订货记录才会出具证明,如果查不到订货记录豪雅是不会提供出厂证明的,请客人放心:另外,在我们证明的基础上,可以让销售门店同时出具一份销售证明,证明其确实将豪雅给到其的镜片给到了消费者
- 2) 通过销售门店返厂鉴定,但需事先告知消费者,如在运输及鉴定过程中对镜片造成的损伤需要与门店协商谁来承担这个风险问题,豪雅不承担。 找不到,门店--首先了解客户来电的真实目的,是单纯寻找刻印标记,还是不相信自己购买的是正品。

日常问题——咨询

- 咨询10- -镜片膜层相关问题
- 1. 镜片的保护方式 (镜片的保养)

避免干擦镜片,容易擦花镜片造成膜层脱落;镜片很脏时,建议用低浓度的中性洗剂冲洗,然后用清水冲洗干净,擦拭时可以使用专用镜布或者柔软的棉质布料擦拭;不戴眼镜时请用镜布包好放入眼镜盒;避免高温,酸碱等化学物品的接触,避免长时间阳光暴晒。

● 2. 豪雅镜片防雾吗?

不防雾,因为豪雅的膜层都是憎水性膜层,所以比较容易擦拭,也不容易脏;而防雾的镜片所使用的技术是亲水性膜层,虽然能够防雾,但是非常容易脏。

● 3. 豪雅的镜片能不能渡银光膜?

目前豪雅只做绿膜和蓝膜, 因为这两种膜人眼感觉最舒适, 透光率和视觉敏感度最高, 其他膜暂时没有。

●咨询11- -面临停产的产品

● 1. 咨询锐捷是否还可以订? (还未订)

您好,目前该产品已经停产,可考虑售卖该产品的升级款BPRP.区别:新品是旧品的升级款,使用功能相近,产品设计和各方面性能都有所提升。

● 2. 咨询锐捷是否还可以订? (已下单)

您好,目前该产品已停产,如果还有料会帮您加急生产发货的,如果缺料,暂时可为您免费升级为BPRP,建议之后售卖BPRP

● 3. 客户反馈订了锐捷, 收到了BPRP

询问是哪个客户,判断是否在无需通知直接升级的名单中,如宝岛,可告知客户:您好,该产品已停产,我们已与您总部确认过,如遇到缺料,直接免费升级为BPRP,帮您加急出货

● 4. 免费升级后的价格问题

您好, 免费升级的产品我们会做好登记, 豪雅公司会月底统一做减账处理。

- 咨询12- -关于蓝光镜片
- 1. 戴了防蓝光镜片看出去有什么不一样吗?

因为防蓝光镜片阻挡了部分有害的蓝光,所以透过防蓝光镜片看出去刺眼的目标会变得柔和,但是可见光的透光率不如绿膜镜片。

● 2. 豪雅绿膜和蓝膜简单判断区别

镜片膜层反射出的白炽灯管的颜色一个是绿色, 一个是蓝色

● 3. 订了一副防蓝光片, 但有一片相对于另外一片特别黄, 这是为什么?

先确认是现片还是车房片。现片可能是由于不同的生产批次造成的产品差异,若影响大可以联系业务员,换成同一批次的镜片;或者反馈的这一副考虑先转车房加急订;车房片需先确认下单信息是否正确,若正确无误,请客户将镜片送至我司鉴定,等鉴定结果出来后,再做进一步处理。

- 咨询13- -要很久以前的货单
- 1. 宝岛

您好,万象系统中是有导货单的功能的,您试试自己操作/询问万象如何操作可以吗? 如客户回复就要豪雅的货单,则因为时间太久了,我们联系相关部门看能否提供,但无法保证一定可以给到您

● 2. 非宝岛客户

您好,因为时间太久了,我们联系相关部门看能否提供,但无法保证一定可以给到您

- 咨询14- -关于产品的价格
- 消费者询问某一产品的价格?

您好,根据国家反垄断法,我们仅提供零售参考价,门店/医院均有权上调/下调

- 咨询15- -是否有代加工服务
- 1. 门店咨询是否有代加工服务?

您好,豪雅是没有代加工服务的,具体如果有这方面需求可以咨询业务员

● 2. 消费者咨询是否有代加工服务?

您好,豪雅没有代加工服务,我们是将镜片生产好,然后发往订货门店。上架是门店自己负责您能提供一下具体的订货门店吗?可能个别客户是有单独的服务,可能有代加工服务,您告知具体的店铺名称我们查询一下另外需提醒客户,有些门店所说的代加工,也有可能是有自己公司的统一加工室(客服了解:目前豪雅提供代加工服务的客户:超视立、博士、上海一代)

- 咨询16- -网上是否有豪雅的镜片售卖
- 豪雅没有直接网上销售的店铺,豪雅镜片也没有直接售卖给消费者的渠道,如果想购买豪雅镜片,需要消费者自行通过售卖豪雅镜片的门店进行购买。
- 门店如果在京东等网站上售卖,是属于门店的行为,并不是豪雅的直接售卖渠道
- 另需强调,豪雅新乐学镜片由于验配加工等严格要求,是禁止网上售卖的

日常问题——投诉

- 发货单模板
- 广州车房&上海仓库

交 货 地

171005

长安中路169号众邦投资大厦10楼 物流部

HOYA

西安波涛眼镜连锁有限公司

029 - 85362555

交货地号码

请 求 地

西安波涛眼镜连锁有限公司 陕西省 西安市 长安中路169号众邦投资大 厦10楼 物流部 029 - 85362555

请求地号码 171005

交易 单子号码 发行日 交货 销售 IS00606384 2023, 04, 16

	商品详细	数量	单价	金额	税金	含税金额
MYO159-HARD-MS		S21183800				50425694

RX

豪雅新乐学多点近视离焦159树脂镜片

L S-6, 25 C-0, 00 AX0

HOYA

交货地 西安波涛眼镜连锁有限公司 陕西省 西安市 长安中路169号众邦投资 大厦10楼 物流部 029-85362555 171005

请求地 西安波涛眼镜连锁有限公司 陕西省 西安市 长安中路169号众邦投资 大厦10楼 物流部 029-85362555

请求地号码 171005

单子号码	发行日	交易	交货
OB-20230410-0000315	2023.04.19	销售	

ST

商品详细	数量	单价	金额	税金	含税金额
		l	I		

MYO159-HARD-MS

交货地号码

豪雅新乐学多点近视离焦159树脂镜

1.00

R S-2.00 C-0.75 AX5

MYO159-HARD-MS

豪雅新乐学多点近视离焦159树脂镜

S21165175.PKR00448322

S21165175.PKR00448322

1.00

L S-1.75 C-0.75 AX165

- 投诉一. 迟交
- 1. 现片类- -已到交货期, 未发货
- ①非常抱歉, 我们马上联系仓库沟通发货。
- ②然后邮件仓库加急发货,并跟踪仓库的回复邮件,直至事情得到解决



@张宪(zhangxian)顺丰速运

您好

福伦达现片订单 S21203872, 已超交货期, 麻烦加急发货

- ③如是缺货造成的迟交, 联系物流(?)询问到货日期, 然后答复客户(根据交货期, 零订考虑转车房, 批量考虑等货到)
- 2. 国内车房--巴到交货期, 未发货

非常抱歉, 我们马上联系工厂加急, 尽量这两天帮您发出来。(邮件工厂郑海芳他们, 提供S单号和50单号加急)

- ①工厂反馈返工造成的迟交,请工厂加急做,今明两天务必发出
- ②工厂反馈缺料造成的迟交, 询问料何时到, 考虑升级相近产品
- ③工厂反馈已生产好, "发票异常未能发货" -在该邮件基础上回复, 抄送业务员, 询问处理进度, 何时可以发货, 客人要求今天必须发等

- 投诉一. 迟交
- 3. 海外车房--已到交货期, 未发货

查询订单状态。①仍在报关--您好,还在报关中(海关查验),非常抱歉,海关是政府部门,我们无法加急,一旦海关放行,我们收到货后会马上给您发货的;②已到仓库--您好,海关刚刚放行,我们通知仓库,收到货后马上为您发出,谢谢

一定要记得邮件通知仓库加急发出

③若仓库回复"此单无法打印发票,已反馈异常,暂留仓库",则联系物流负责人处理,并且告知业务知悉该问题

PS: 这个问题出现的原因很多,有可能是账号之前被关户造成的, 如果开户了也就没问题了

● 4. 未对接到工厂- -已到交货期, 未发货

您好,很抱歉,目前查询到您的订单状态似乎有些异常,马上帮您联系相关部门加急处理,稍后给您回复,可以吗? 马上邮件/微信联系IT反馈,邮件记得抄送对应业务。



@Peng Eric (彭志云)

您好:

客户: 福州锐明爱尔眼科门诊部有限公司

账号: 732284

订单号: S21191662

此单未 17 号的订单,已经四天了,至今未对接到广州工厂系统,客户已经来催了,麻烦加急处理,谢谢

- 投诉一. 迟交
- 5. 第三方产品大明、康耐特--已到交货期,未发货
- ①邮件仓库&物流采购同事询问情况,采购同事-工厂是否已发?仓库-是否收到,请加急发出,并给到回复。记得抄送业务
- ②直至事情得到解决
- 投诉二. 光度不准
- 通过客户提供的信息, 判断是以下哪种原因导致的
- 1. 下单错误

与客人协商, 能否加急重订? 错误的货顺丰到付给到客服做退货(如客人要求月底统一退业务, 则邮件业务报备)

● 2. 工厂生产质量问题

寄回豪雅鉴定,加急重订;

退货报备, 加急重订

- 3. 客户测量方式问题
- ①询问包装袋光度和测量光度偏差,判断是否在国标范围(客人可自行查看国标)
- ②询问品种,包装袋上是否有优化光度,如有,请拿优化光度与实测光度对比是否一致,如一致则无问题(参考"修正值"介绍);如仍有很大偏差,则寄回豪雅鉴定,加急重订
- ④测量度数的方式/位置是否准确,加工前/加工后(这项主要针对渐进/功能渐进)
- 实在不会测量,可让其联系培训老师(注:豪雅的客户可以将培训老师电话给客户,如果非豪雅客户是不可以将培训老师电话泄露的)

- 投诉三. 染色镜片颜色差异大
- 通过客户提供的信息, 判断是以下哪种类型
- 1. 染豪雅色
- a. 浓度不满意, 1.67以下的国内产品皆可修改染色浓度, 由于是主观感受, 请客户自行协商修改浓度再订;
- b. 色系不满意, 以价目册为参照, 还是以样板为参照, 前者是印刷品, 就是会有色差;
- c. 有些颜色需明确提醒客人, SNGY为蓝灰色非灰色, BLVI为紫红色不是紫色

● 2. 来板染色

来板染色接近率为70%-80%, 达到即合格

● 3. 客户认为就是质量问题

可返厂鉴定,但需提前告知客户在运输及鉴定过程中对镜片造成的损伤,HOYA不承担

● 4. 下单错误

与客人协商,能否加急重订?错误的货顺丰到付给到客服做退货(如客人要求月底统一退业务,则邮件业务报备)

PS: 如样板是无膜层的, 而实际订单有镀膜, 可能会引起色差

- 投诉四. 错发、漏发、发错客户、货物重复
- 判断是哪种类型
- 1. 货单和货物一致, 但货单上的品种/膜层/度数与客人下单的内容略有不符, 查找原单判断是否是客服下错单
- 2. 货单和货物一致,但不是该客人的--核对是否仓库/工厂发错客户
- 3. 货单和货物完全不一致,记下来货单和货物的详细信息,联系仓库/工厂核实是否仓库/工厂发错
- 4. 货单正确, 货物数量与货单不符(少发几片), 联系仓库核实是否漏发
- 5. 广州车房订单(用错包装袋):包装袋不正确,麻烦能否取出镜片查看和测量下品种、光度是否是自己订购的(可能是套错包装袋/也有可能就是发错)。如确实套错包装袋,货物正确,和客人解释,让车房补发正确的包装袋

PS: 客人反馈的信息并不一定是完全正确的,每个问题都需要有自己的判断,判断到底是豪雅的错误,还是客人反馈错误。 抱歉,先帮您联系仓库进行核实,核实好后给您回电,请耐心等待一下,谢谢

未漏发(您好,仓库核实了下未漏发,麻烦您在查找下,若还是没有您可以先加急重订,遗失的那片联系一下业务协商后续处理,我们这边也会帮您报备给到业务)

- 投诉四. 错发、漏发、发错客户、货物重复
- 通过客户提供的信息, 判断是以下哪种类型
- 1. 仓库发错货、漏发、少发

邮件与仓库/工厂核实,让仓库查询是否错误?如是(您好,抱歉仓库确实漏发了,今天帮您加急发出),则加急重发,错误的请客人顺丰到付退回仓库

● 2. 发错客户

1) 广州工厂

先与瞿师傅确认该地区有无第三方快递,如有联系物流请三方快递解决;如没有请客人帮忙顺丰到付寄回豪雅,收到货后第一时间寄给正确的客人;根据交货期限判断是 否需要电话通知未收到货的客人可能迟交货。并追踪直至客人收到货。

PS:以上处理方案中要考虑正确客人收到货的时间,如果工厂重新生产一副发出的时间更快的话,则选择工厂重新生产发给客人

2) 仓库

如客人刚好需要此副镜片,则客服下过账单,通知仓库只过账不发货;如客人不要,确认该地区有无第三方快递,如有联系物流请三方快递解决,如没有请客人顺丰到付还给仓库。但是必须先通知仓库,将正确客人的货当天加急补发。且不论何种情况,必须电话联系未收到货的客人,告知其可能迟交并已经处理发货,会尽快收到的。

如是海外片, 由于订货期长, 必须尽快追回镜片发给正确客人

如果收到货物的客户与实际订货客户为上下游或兄弟关系,询问客户是否可以帮忙内部协调处理

● 3.CS下单原因导致的错误

客服退货, 加急下正确的订单; 如客人愿意收下也可以, 询问是否需要重订

● 4. 客户自己下错单

您好,核实到您的下单数据和我们的下单数据一致,麻烦您确认下您是否当时下单错误?客人自行重订--豪雅帮其加急

错误的镜片: 客人自己处理, 如不满, 可建议其与业务协商处理方案



● 5. 客户反馈重复收到了货物

通过询问信息, 判断原因

- 2份不同(订单号不同)的货单对应2份相同的镜片,询问客户重复货物的货单信息,货单上会有S开头的八位数字,是豪雅的订单号,能否提供一下方便查询重复原因。总之客户要提供足够的信息供客服查询判断
- ①CS下单原因导致的重复, 顺丰到付寄回客服退货
- ②系统原因导致的重复,报备业务月底统一退货
- ③客户自己重复下单导致的错误,客户自行处理(纠结:联系业务<mark>协商</mark>解决)

● 投诉五. 膜层问题

1. 刚收到货还未加工, 发现膜层划伤

您好, 划伤位置是否影响镜片使用, 在中心位置吗? 如不在, 可以切掉, 则可考虑做投诉报备, 先交客, 后续如有问题再退货重订;

在中心位置影响使用,则做投诉报备,同时重订

2. 已佩戴一段时间,膜层划伤

询问客户使用习惯及使用环境,有可能是因个人使用保护不当造成的。也可通过销售门店送回工厂鉴定,并告知其运输及鉴定过程中可能产生的损失HOYA不承担

日常问题--投诉

- 投诉六. 货单问题
- 1. 收到货单价格不对(订的现片,货单是车房价格)
- 1) 询问订单号。实际下单是现片/车房?
- ①如CS实际下单就是现片,则货单不对的话请联系业务沟通;
- ②如CS下单是车房,判断是现片缺货造成的,则为客户登记ST-RX,豪雅月底统一做账务调整;
- ③如本来就是车房范围,则告知客户,这个就是车房片,收取车房价格是对的
- 2) 不是上面任何一个问题, 客户反馈与合同价格不符, 则建议客户与业务直接沟通反馈; 或者客服告知业务与客人联系

2. 收到货单有价格/无价格

客人已通知货单不要显示价格,结果还是显示了价格。则请客户与业务沟通,是需要业务向公司提出申请的(或者客服告知业务与客人联系)客人要求货单显示价格,结果未显示价格。则请客户与业务沟通,是需要业务向公司提出申请的(或者客服告知业务与客人联系)

3. 到货无货单

询问订单号。与相关发货部门核实,如确实漏发,则加急为客人补发

4. 货单上的中文名称与英文代码不一致(实际收到的货品正确)

核实下信息的准确性(比如让发货部门提供货单),如核实下来确实是货单上的中文名称与英文代码不一致。则

- ①询问客人货物无问题,是否可以正常接收?同时货单问题我们会向公司反馈的
- ②邮件发送给IT&市场部,并抄送对应业务员,告知其货单上的中文名称与英文代码不一致。邮件内容请提供详细的订单号,品种,说明问题,请尽快核实更正

- 投诉七. 订单漏做特殊加工(未做美薄,未做切边等)
- 询问订单号/订单信息, 判断原因
- 1. 输单错误

与客人沟通是否可以退货+重订

● 2. 工厂漏做

您好,请问是如何判断没有做的呢?美薄加工的镜片边缘是不规则的形状,实际收到的镜片是不规则的还是大圆片,如果是不规则的,那就是做了美薄的。

收到的镜片是大圆片?则需与工厂核实,是否漏做

● 3. 美薄订单收到的镜片太厚

根据当时下单数据,系统测试看美薄效果,可能是镜框太大美薄效果不好。则可解释,确实是做了美薄的,但是与客人瞳距相比,镜框相对而言有点大,造成的美薄效果不明显。

如想要美薄效果好一点,建议选择稍微小一些的镜架

●八. 关于投诉报备

Principle: 客户刚收到镜片,加工前发现镜片有问题(如光度不是很准确,有轻微划痕等)

客人需求①不是很影响使用, 想要先加工交客, 如后期客户有投诉, 可以做退货; ②客人等不及了, 想要先交客, 然后同时重订。

类似如上报备可以为其在系统中做投诉报备&邮件业务和物流同事, 注明报备详细内容、原因

PS: 需提醒客人, 我们只是为其做报备, 后续退货部门还是会有退货检验的, 如发现镜片无质量问题, 即使报备了, 也是无法退货的, 望悉知

- 九. 其它反馈
- 反馈现片某品种光度一直缺货

您好, 非常抱歉给您带来不便, 我们帮您像物流部门咨询一下, 稍后回复您

则找物流确认近期是否有现片入库:①物流反馈时间,则通知客人大致订货时间;②物流反馈暂无,则"您好,咨询物流后得知目前该度数近期还没有具体到货日期,我们会像公司反馈该情况的,麻烦您也像业务反馈一下,大家一起反馈效果会更加明显"。

然后客服电话/邮件告知相关业务员,客户**反馈的情况,或者考虑找物流做特殊处理

2. 工厂漏还客户色板

其次通知工厂&广州加工中心客服人员,寻找色板返还客人,追踪至客人收到

● 3. 投诉镜片收到是碎片

- ①确认包装盒是否完好,不确定是否是快递问题--反馈物流部同事该问题(写清楚订单号及反馈内容)
- ②加急重订,通知发货同事发货时注意填充物塞好
- ③通知业务后续调账事物(投诉报备)



- 售前
- 询问哪里可以配新乐学?

您好,可以手机关注微信公众号"豪雅光学"→右下角的"服务专区"→"新乐学小程序"→"门店查询"→可以查询到附近可以验配新乐学的门店(也可以自选地址搜索)

● 公众号里搜索到的门店都是正规可以售卖新乐学的门店吗?

您好, 是的, 公众号里面的门店都是豪雅公司的负责部门在里面维护的, 所以可以放心

● 公众号里没有搜索到的门店, 是否是正规授权门店?

您好,公众号里搜索不到的,也不一定不是正规授权门店。因为公众号里面的信息是后台维护的,有些门店可能没有维护进去。

● 如果公众号里搜索不到,怎么判断是否是正规授权门店呢?

您好, 可以要求店家提供新乐学授权书

● 门店有新乐学授权书, 怀疑授权书的真伪?

可将授权书号码和门店名称(门店所在区域、门店名称等信息尽量问的全一些,方便我们判断对应的业务员)给到客服,我们帮您联系相关部门核实,等核实后会回电给您核实结果的。

客服操作方法如下:

邮件发给市场部(邴涛&谭斯扬)和对应区域的业务员,请他们帮忙核实是否是豪雅授权门店

● 购买时如何知道货物的真假呢?

和门店沟通好。①保留好包装袋(供扫码验真);②先不要上框(供查询防伪标记(-))

等消费者确认无误后再加工上框



- 售前
- 新乐学授权书公众号上有些上传了(了解)

微信公众号"豪雅光学"→服务专区→新乐学小程序→豪雅近视管理平台→门店查询→找到对 应门店单击打开(可以看到门店信息,有的是放上了官方授权书的)→单击"点击查看官方授 权书"→即可看到授权书

- 公众号里搜索到的门店都是正规可以售卖新乐学的门店吗?
- 公众号里没有搜索到的门店,是否是正规授权门店?
- 如果公众号里搜索不到,怎么判断是否是正规授权门店呢?
- 门店有新乐学授权书, 怀疑授权书的真伪?
- 购买时如何知道货物的真假呢?

HOYA



Authorization Certificate

》特许经销授权证书《

上海贝瞳佳视眼科门诊部有限公司

贵公司以优良的服务和精湛的技术在当地消费者心中树立了良 好的形象,HOYA公司本着不断与贵公司达成共识以求共同进步合 作的宗旨,将保证在合作期间给予贵公司HOYA在全球最优质的产 品和最周到的售后服务。

为保证贵公司信誉,特此授权贵公司成为豪雅 (HOYA) 学多点近视离焦镜片M版的特许经销商。

授权时间: 2023年1月1日-2023年12月31日





MIYOMED2023010063



● 新乐学介绍 (镜片外观可查找-新乐学防伪标记)

是将396个微型透镜(+350D)分布在镜片光心周围直径约33毫米的区域,让每一个微型透镜均能形成近视离焦。即便眼球旋转,也能保证提供持续的近视离焦。所以坚持配戴新乐学TM镜片,控制近视效果更为显著。

通过2年的配戴试验观察, 研究者得出结论:

临床试验证实,儿童配戴本产品后近视加深减慢了59%

临床试验证实,儿童配戴本产品后眼轴增长速度减慢了60%

PS:新乐学不是控制近视, 仅减缓近视加深的速度, 且因人而异, 还需结合实际用眼情况

● 新乐学镜片是什么膜层?

新乐学镜片采用的是针对新乐学镜片的表面结构设计的MS镀膜,在镜片表面处理中采用了特制的加硬涂层,以确保产品的硬度和耐磨性达到要求的同时,也不影响其特殊的光学设计。

目前新乐学有3种膜层可供选择,MS膜是门店、医院都有售卖;另外两种膜层目前基本只有医疗机构在售卖

● 新乐学3种膜层对比?



●新乐学3种膜层对比?

	膜层颜色	膜层性能	销售渠道
MS膜	绿色	具有防水、防油污、易清洁性能; 透光率高,视物清晰、舒适、持久	可售卖新乐学的门店均可
MSK膜	蓝色 (非防蓝光)	具有更好的防水、防油污、易清洁性能,不易沾附指纹; 透光率更高,视物清晰、舒适	目前仅供医疗渠道
MSM膜	金黄色	具有更好的防水、防油污、易清洁性能,不易沾附指纹; 透光率更高,视物清晰、舒适	

MSM比MSK更耐磨;新乐学属于球面镜片,且新乐学没有防蓝光,目前防蓝光与近视防控没有关联, MSK膜层只是底色呈蓝色,并不防蓝光

● 新乐学镜片的材质

新乐学镜片是PC材质,具有高强度韧性,不易破碎,故称之为安全镜片,新乐学镜片比重轻,减轻了镜片的重量;同时可防紫外线,不易发黄

● 新乐学镜片临床验证结果官方文章

可查看豪雅光学官网,或者微信公众号"豪雅光学"→科学爱眼→近视管理→文章"新乐学|一款有396个微透镜的近视控制黑科技"

● 新乐学上市时间

2018. 7. 27 (MY0159-HARD-MS)

● 复查间隔与佩戴者用眼宣教

复查间隔时间越短,新乐学的防控效果越好,一般建议至少每三个月复查一次,复查时一定要做到①左右眼戴镜视力监测;②镜架的配戴调校;③正确用眼方式的宣教,不正确用眼方式的及时发现与订正

● 新乐学镜片的加工

单眼瞳距、瞳高

瞳孔对准镜片的几何中心



● 新乐学的使用方法

建议全天佩戴,镜片基于近视离焦原理,全天佩戴能够让眼睛持续接受镜片所形成的近视离焦的作用,达到减缓青少年儿童近视加深的功能。为了获得更好的近视控制效果,要保持全天配戴。剧烈运动时可视情况不戴

介绍:通过9mm的视远中心区看远,通过离焦区凸透镜与凸透镜之间的缝隙看近

配戴新乐学镜片并不要求严格通过周边有小镜片的离焦区来看近,按正常单光镜片的配戴方式使用即可。看近如果能通过周边有小镜片的离焦区效果最佳

看近时会有轻微的模糊感,是正常现象。因为镜片表面上分布的396个点状正向光学离焦区,能持续性的为配戴者提供近视离焦,青少年儿童会根据实际视觉体验找到自己最合适的使用位置,并且青少年儿童的眼睛调节力强,很快就能适应。无需要求新乐学配戴者做特殊调整。

● 戴上新乐学与戴普通的单焦点镜片看出去有什么不一样吗?

视力与单光相当,对比度略有下降

● 新乐学验配要求 (新乐学框高要求&验光加工要求)

框高要求:最好30-40mm,尽量选重量轻一些,稳定性好的镜架。具体可咨询验光师验配与单焦点一样,但必须"足矫",需单眼PD和单眼EP,保证镜片中心对准瞳孔位置。

● 配戴新乐学镜片是否有年龄限制?

原则上对于18岁以下眼球仍然在生产的近视患者都可以配戴新乐学镜片,具体个案需要验光师根据实际情况进行判断。非遗传性近视、非病理性近视



● 有间歇性外斜的不能配新乐学镜片吗

若检查结果按照处方原则适于配戴普通单光镜片,就可以配戴新乐学镜片

● 没近视可以佩戴新乐学镜片预防吗?

从近视离焦的原理来说, 平光也可以佩戴新乐学, 可对近视起到预防的效果。

● 单纯散光可以配戴新乐学镜片吗?

新乐学镜片可以定制单纯散光的处方

● 新乐学复查增加多少光度需要重新配镜?

新乐学的话为了保证其达到更好的近视控制效果,一般要求度数变化超过-0.50D的时候是需要更换新的眼镜的

● 新乐学的建议框高30-40mm, 有客户喜欢大框架, 询问如果超过这个框高范围会有什么影响?

新乐学因为本身在设计上含有视远的中心区,和看近的近视离焦区,为了孩子戴上后看远看近可以正确使用到镜片的相应区域,以保证更好的佩戴感受和近视控制效果,就需要孩子佩戴在脸上的镜架更加稳固一些,那么我们是根据亚洲孩子面部发育特征情况所以建议选择30-40mm框高的镜架,如果镜架过大,眼镜本身就会重一些,容易下滑,就可能会影响到镜片配戴后的稳定,从而影响孩子佩戴后的感受和近视控制效果,不过您也可以根据孩子本身情况在框高方面稍作调整,但一定记得保证镜片佩戴后的稳定,以及看远看近正确使用到镜片的相应区域



●售中

● 新乐学辨真伪?

①未切边:可以查看防伪标记,在离焦区的边缘"(-)"《可搜索"新乐学防伪标记"》

②已切边/无法找到防伪标记--参考以下

③是否有包装袋,可通过"豪雅光学"微信公众号→服务专区→防伪查询→点击扫码验证。扫描包装袋后面的二维码,会返回扫码结果的。

如图是扫码验真后的返回结果, 供大家参考

④没有包装袋,则可找配镜门店要求豪雅开证明。

解释: 只有查到订货记录我们才会出具证明的, 请顾客放心证明的可靠性

且在我们证明的基础上,请门店开一份销售证明,证明其确实将豪雅给到他的镜片给到了该消费者

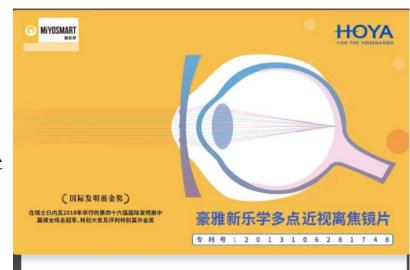
⑤寄回豪雅鉴定 (需要通过销售门店寄回),豪雅是没有直接对接消费者的

鉴定风险需要与门店协商谁来负责,鉴定中的风险(路途中的遗失、损坏等风险)豪雅不承担

如门店拒绝配合,消费者一定要豪雅解决,则回复

您好,您还是需要与配镜门店进行沟通的,销售的服务是"谁销售谁负责",我们可以为您解答产品方面的咨询,售后还是需要您直接与门店沟通的,非常抱歉,无法帮到您。

如果一切的解释无果蛮不讲理,则客服找到该门店对应的业务(邮件&电话告知业务),由业务和门店 沟通处理后续



您扫码鉴定查询的是:

豪雅(上海)光学有限公司出品的豪雅新乐学多点近视离焦159树脂镜片

膜层: HARD-MS 球镜:-1 镜片折射率: 1.59 柱镜:-1.5

此镜片的验证日期: 2023-04-06 此镜片的防伪码本人已查询过 1 次 此镜片的防伪码非本人已查询过 0 次





- 售后
- 觉得买到了假货

"新乐学辨真伪"的方法介绍--无果

您好,您还是需要与配镜门店进行沟通的,销售的服务是"谁销售谁负责",我们可以为您解答产品方面的咨询,售后还是需要您直接与门店沟通的,非常抱歉,无法帮到您。

● 有人售卖你们的新乐学假货, 你们公司不管吗?

您好, 您反馈的问题我们会记录下来向公司反馈的, 非常感谢您的宝贵提醒。

但是,您的问题还是需要您与您购买的地方沟通的,因为不论我们与门店之间沟通的结果如何,都是豪雅与门店之间的问题。这是两件事情,一个是豪雅和门店的事情,一个是门店和您的事情,这两件事情是没有关联的。

● 怀疑包装袋是真, 货不一定是真?

参考上页, 开证明/鉴定

● 怀疑鉴定掉包?

担心门店拿着真的给厂家鉴定。可以看着门店打包寄往厂家,并且记下快递单号跟踪

- 新乐学包装袋问题
- 订了一副,左右眼包装袋不一致

您好,可能是门店不同批次采购的镜片,我们新乐学是有更换过包装袋,可能会有新旧包装共存的情况

● 自己的包装袋和别人的不一样?

您好, 新乐学是有更换过包装袋的, 可能是会有包装袋不同的情况的

● 客户反馈收到的新乐学包装袋产地不一样

您好,自23年1月1日开始,新乐学部分商品将由泰国转至我们的广州工厂生产,无论您收到的订单是在广州生产还是泰国生产,品质一致(检验标准都一样),均属HOYA正品(均可扫描商品包装上的二维码在新乐学小程序上验证),请您放心使用。

● 新乐学不同的包装袋上, 阿贝数也不一样

您好, 估计是在印刷包装袋的时候没有统一阿贝数标准, 但其实他们是同一产品质量标准, 请放心使用

- 新乐学镜片光度测量
- 光学中心偏移?

新乐学作为一款具有近视防控功能有可见的微透镜设计的单光镜片,和普通单光的测量方法大有不同

新乐学是以几何中心为测量基准点

在新乐学的企标(Q31/0115000521C003-2018)中明确规定了在几何中心处进行测量,所以并不是按普通单焦点镜片一样找光学中心

● 新乐学佩戴后出现的常见问题

(1) 看远不清晰:

- a. 看远时, 应该使用的是9mm范围的中心视远区;
- b. 优先确认光度(是否足矫), PD、EP是否装配准确;
- c. 镜架固定性好, 定期调校

(2) 看近不清晰:

a. 看近时, 应该使用的是离焦区域, 通过离焦区凸透镜与凸透镜之间的缝隙视物;

敏感儿童刚佩戴会有些看近不清是正常现象(与普通近视片比对比度下降的原因),适应几天会有所改善(不超过2周)

- b. 优先确认光度(是否足矫), PD、EP是否都正确;
- c. 镜架固定性好, 定期调校

(3) 看近模糊

如果看近模糊,看远清晰,可建议客户看近通过离焦区时,视线通过凸透镜与凸透镜之间的缝隙视物,适应不超2周

如坚持全天佩戴两周后还无法适应,应该及时去医院复查

(4) 配戴后无效果:

- a. 使用情况—长期配戴,不要和之前的镜片轮换使用;
- b. 正确的读写姿势, 保证充足的光源;
- c. 增加室外活动时间, 减少电子产品使用;
- d. 定期检查, 充分休息
- (5) 足矫: 近视---最佳视力的最低光度; 远视---最佳视力的最高光度

- 消费者投诉效果不佳, 度数涨的多
- 首先告知效果因人而异(仅减缓近视加深的速度,不代表度数完全不增长)
- 即使佩戴新乐学, 也建议:
- ①注意用眼(良好的读写姿势,近距离用眼一段时间要休息缓解视疲劳,保证充足的室内光源等;减少电子产品的使用)
- ②增加户外活动,补充生长期间的营养元素
- ③长期佩戴(不要和其他镜片轮流使用)
- ④定期复查(3个月左右,最少半年)
- ⑤青少年处于青春发育快速增长阶段的话, 近视度数相对会增加较快
- 如果都按指导手册操作

则建议去门店确认当时验配是否准确,光度是否足矫,加工方式是否准确,框架框高及框架是否稳定性好 都准确的话,可能是不适合新乐学(并非对每个人都有效果)--慎重说

后续找门店协商

● PS:以目前了解到的数据,若无干预措施,大多处于发育期的孩子平均每年会有大概-1.00D的增长。至于涨多少算多、涨多少算少,其实是根据孩子本身情况而定;近视是一个多基因多因素导致的结果,每个孩子本身情况不同,增长情况也不太一样,像有些小朋友刚好这两年属于身体发育的高峰期,随着身体长高,眼轴也必定长长,所以导致这两年近视度数增长过快,还有比如这一年刚好孩子在毕业班,用眼时长比之前增加很多、也会使度数增长较快。

总之, 青少年要经常去检眼复查, 随时监控, 才能减缓眼睛近视增长。

》》新乐学

- ●门店投诉效果不佳
- 首先告知效果因人而异(仅减缓近视加深的是速度,不代表度数完全不增长)
- 即使佩戴新乐学, 也建议:
- ①注意用眼(良好的读写姿势, 近距离用眼一段时间要休息缓解视疲劳, 保证充足的室内光源等; 减少电子产品的使用)
- ②增加户外活动,补充生长期间的营养元素
- ③长期佩戴(不要和其他镜片轮流使用)
- ④定期复查(3个月左右,最少半年)
- ⑤青少年处于青春发育快速增长阶段的话, 近视度数相对会增加较快
- 是缓慢增长还是一下子增长, 是否做过复查, 如果之前有做过复查, 之后短时间增长可能和用眼习惯有关
- 当时验配是否准确, 光度是否足矫, 单眼瞳距通道是否准确, 框架是否稳定, 框高是否在建议范围
- 是否做过背景调查

近视年龄,环境频率,光度增长情况,曾佩戴的镜片,用眼时间,习惯,户外活动;

视功能检查,屈光度,排除其他疾病,调节幅度,灵敏度,滞后量

》》 新乐学

- 新乐学投诉佩戴后效果不佳, 度数涨的多--整体思路
- 1. 可以首先询问光度变化是球镜还是联合光度,若为联合光度,问清是否是因为散光变化变化过大,若是则回复:新乐学是一款近视防控眼镜,主要控制近视度数的增长,若半年来散光变化比较大的话建议到医院检查一下散光变化的原因,排除病理性情况。
- 2. 若确认光度变化只是球镜则继续询问:验配方面是否符合要求,是否到专业的验配机构进行验配?验光是否足矫?验配时是 否有点瞳高?装配时是否将瞳高点对准镜片几何中心?框高框架是否符合要求?若其中任何一项不符合要求,则回复:我们要 求的验配方面的要求若未按要求验配,可能对控制效果有一定的影响。
- 3. 若验配符合要求则继续询问:孩子方面是否按要求进行新乐学的佩戴,镜架佩戴是否稳定?是否全天佩戴?是否有和其它眼镜轮流佩戴?是否定期复查,若存在不符合的情况,则回复:讲解正确佩戴的方法,解释佩戴不合要求对控制效果的影响
- 4. 若佩戴符合要求继续询问孩子个人方面的情况:
- ①半年来身高变化幅度大吗?若身高变化幅度大则回复: (解释)快速发育期间身高变快相应的眼球增长幅度也会增快,目前的增长情况已经是在进行近视防控干预下的近视增长度数,如果不加干预度数可能会增长的更多。
- ②半年来学业压力、作业量的变化是怎么样的?若量增多则回复:孩子作业量增多,近距离用眼增多,用眼负担增大,近视度数本身就会增长比之前快一些,目前的增长情况已经是在进行近视防控干预下的近视增长度数,若不加干预度数可能会增长的更多

>>> 新乐学

③询问验配后日常用眼习惯怎么样?若存在不良习惯则回复新乐学的控制效果除了镜片本身的抑制效果以外,日常用眼习惯也会对近视度数增长,近视的控制效果有一定影响,如果说用眼习惯不好,近视度数本身就会增长快一些,目前的增长情况已经是在进行近视防控干预下的近视增长度数,如果不加干预,度数可能会增长的更多。所以日常用眼习惯一定要注意,养成良好的健康用眼习惯。

- 5. 若个人方面因素也可排除则继续询问是否有进行过视功能的检查
- ①未进行视功能检查,则回复:建议检查一下视功能,若存在视功能方面问题就需要在验配新乐学的同时进行相应的视功能训练,这样才能更好的使得孩子的近视控制效果达到较为理想的情况
- ②若有进行过检查且结果正常则回复,是调节、集合、眼位、融像、立体视各方面都有查过吗,还是只查了部分? 【视功能的检查项目有 1. 调节方面(正负相对调节、调节幅度、调节灵敏度、BCC) 2. 集合方面(远近的正负相对融像、集合近点)

3. 眼位方面(远近的眼位)也可根据具体情况每一项进行询问是否有查,结果是否正常的问询。】

- a. 若全查过且正常则回复: 您确定吗, 在验配新乐学以前, 有进行过视功能检查吗, 您可以将两份检查结果给到您验配的新乐学的门店/医院, 请验光师帮您看一下结合分析一下, 因为毕竟视功能的话相对比较复杂一些, 像是孩子的调节啊集合啊各方面情况都是相互联动的, 需要总体去看、去分析的。
- b. 若有进行过视功能检查且结果是存在异常情况的则回复: 若存在视功能方面问题就需要在验配新乐学的同时进行相应的视功能训练, 这样才能更好的使得孩子的近视控制效果达到较为理想的情况
- 另:若遇到门店验光人员就视功能结果要进行细致讨论,可直接转至学苑老师,可回复:视功能相对复杂,我这边也对这一块不是特别了解,不然您留下您的姓名,电话, 我会找到我们这边专业的老师尽快回复您.为您解答的

- 新乐学镜片容易产生划痕 (听说)
- ① 新乐学镜片是PC材质,具有高强度韧性,不易破碎,故称之为安全镜片,新乐学镜片比重轻,减轻了镜片的重量;同时可防紫外线,不易发黄
- ②PC镜片本身的优势主要在于属于「安全镜片」,不易碎、抗冲击,对于活泼好动的孩子而言佩戴更加放心,干擦容易磨花镜片,建议清水冲洗再用无屑纸巾轻轻吸干残余水珠,尽量避免用镜布干擦镜片;也可使用专门为清洁镜片设计的一次性擦镜纸,更方便快捷。
- ③情绪疏导:孩子正处于活泼好动的时候,使用眼镜过程中一些磕碰在所难免。从近视管理效果出发,对自家孩子是否有用,比镜片是否容易产生划痕,更值得我们保持关注。
- ④对客户投诉、疑问的转移话术: 新乐学更有效果的临床试验数据, 在国际上也屡获大奖, 相较之下用起来更放心些

>>> 新乐学

● 明眸保

- 上线时间: 2021年6月; 实际开放日7月15号陆续
- 众安在线财产保险股份有限公司、中国人民财产保险股份有限公司,共同承保
- 因为服务网点需自愿申报并满尺一定的资质及服务要求,不是所有的销售网点都会提供保险服务,届时可关注我们的公众号,从新乐学小程序查找服务网点。
- 保险项目的相关内容介绍可参考"豪雅•产品销售手册",如果有消费者咨询可以简单介绍后,让他们拨打4008198849保险专门的服务电话进行咨询;如果有客户来咨询,请让他们联系相关的业务员。
- 豪雅官方的度数增长售后服务只有明眸保一种,明眸保要求是取镜时投保,投保时扫二维码登记所购买的镜片信息,换片时 只需有保单,旧片退回即可,原始包装袋信息已经在投保时记录过了,并不强制要求包装袋同步退回。
- 如门店说要包装袋进行售后,走的不是正规的度数增长售后路径,而是钻了我们质量售后的空子,报的是配戴不适或加工损坏等理由,这种情况下必须有原始包装袋才能退回,我们无法去协调,谢谢!