



国家职业资格培训教程 用于国家职业技能鉴定

眼镜验光员

中国就业培训技术指导中心组织编写

(基础知识)

 中国劳动社会保障出版社



用于国家职业技能鉴定

国家职业资格培训教程

YONGYU GUOJIA ZHIYE JINENG JIANDING

GUOJIA ZHIYE ZIGE PEIXUN JIAOCHENG

眼镜验光员

(基础知识)

编审委员会

主任 刘康
副主任 原淑炜 徐云媛
委员 芦文若 齐备 宋慧琴 何志聪
刘多宁 秦英瑞 陈蕾 张伟
宋晶梅

编审人员

主编 宋慧琴
编者 宋慧琴 杨智宽 蒋伟忠 孟建国
杨建荣
审稿 齐备 刘多宁 何志聪 秦英瑞

图书在版编目(CIP)数据

眼镜验光员：基础知识/中国就业培训技术指导中心组织编写. —北京：中国劳动社会保障出版社，2009

国家职业资格培训教程

ISBN 978-7-5045-7445-9

I. 眼… II. 中… III. 眼镜检法-技术培训-教材 IV. R778.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 015911 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码：100029)

出版人：张梦欣

*

新华书店经销

北京印刷集团有限责任公司印刷二厂印刷 三河市华东印刷装订厂装订

787毫米×1092毫米 16开本 11.25印张 208千字

2009年2月第1版 2009年2月第1次印刷

定价：22.00元

读者服务部电话：010-64929211

发行部电话：010-64927085

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010-64954652

前言

为推动眼镜验光员职业培训和职业技能鉴定工作的开展，在眼镜验光员从业人员中推行国家职业资格证书制度，中国就业培训技术指导中心在完成《国家职业标准·眼镜验光员》（2007年修订）（以下简称《标准》）制定工作的基础上，组织参加《标准》编写和审定的专家及其他有关专家，编写了眼镜验光员国家职业资格培训系列教程。

眼镜验光员国家职业资格培训系列教程紧贴《标准》要求，内容上体现“以职业活动为导向、以职业能力为核心”的指导思想，突出职业资格培训特色；结构上针对眼镜验光员职业活动领域，按照职业功能模块分级别编写。

眼镜验光员国家职业资格培训系列教程共包括《眼镜验光员（基础知识）》《眼镜验光员（初级）》《眼镜验光员（中级）》《眼镜验光员（高级）》《眼镜验光员（技师 高级技师）》5本。《眼镜验光员（基础知识）》内容涵盖《标准》的“基本要求”，是各级别眼镜验光员均需掌握的基础知识；其他各级别教程的章对应于《标准》的“职业功能”，节对应于《标准》的“工作内容”，节中阐述的内容对应于《标准》的“技能要求”和“相关知识”。

本书是眼镜验光员国家职业资格培训系列教程中的一本，适用于对各级别眼镜验光员的职业资格培训，是国家职业技能鉴定推荐辅导用书，也是眼镜验光员职业技能鉴定国家题库命题的直接依据。

本书是在中国眼镜协会的大量工作和积极支持下完成的。与此同时，本书在编写过程中得到了北京大明眼镜股份有限公司、上海三联（集团）等单位的大力支持与协助，在此一并表示衷心的感谢。

中国就业培训技术指导中心

目录

CONTENTS

- 第1章 职业道德与法律法规/01
 - 第1节 职业道德与职业守则/02
 - 第2节 相关法律法规知识/05

- 第2章 眼科学/25
 - 第1节 眼的解剖和生理/26
 - 第2节 常见眼病/39

- 第3章 光学/49
 - 第1节 物理光学/50
 - 第2节 几何光学/53
 - 第3节 眼镜光学/71

- 第4章 眼屈光学/109
 - 第1节 眼生理光学/110
 - 第2节 调节与集合/119
 - 第3节 屈光不正/130

- 第5章 眼镜商品学/149
 - 第1节 眼镜片/150
 - 第2节 眼镜架/163

- 参考文献/173

第 1 章 职业道德与法律法规

第 1 节 职业道德与职业守则

第 2 节 相关法律法规知识

第1节 职业道德与职业守则

一、职业道德概述

所谓职业道德，就是与人们的职业活动紧密相连的符合职业特点要求的道德准则、道德情操与道德品质的总和。对于职业道德，需要从内容、表现形式、调节的范围、产生的效果四个方面理解和掌握。

1. 内容

在内容方面，职业道德往往表现为某一职业特有的道德传统和道德习惯，表现为从事某一职业的人们所特有的道德心理和道德品质，甚至造成从事不同职业的人们在道德表现上的差异，如人们常说某人有“军人作风”“学究气”等。

2. 表现形式

在表现形式方面，职业道德往往比较具体、灵活、多样。它总是从本职业交流活动的实际出发，采用制度、守则、公约、承诺、誓言、条例，以及标语口号等形式，这些灵活的形式既易于从业人员接受和实行，也容易形成一种职业的道德习惯。

3. 调节的范围

职业道德一方面用来调节从业人员内部关系，加强职业、行业内部人员的凝聚力；另一方面，也用来调节从业人员与其服务对象之间的关系，塑造本职业从业人员的形象。

4. 产生的效果

从产生的效果来看，职业道德虽然是在特定的职业生活中形成的，但它绝不是离开阶级道德或社会道德而独立存在的道德类型。职业道德与各种职业要求和职业生活结合，具有较强的稳定性和连续性，形成比较稳定的职业心理和职业习惯，以致在很大程度上改变人们在学校生活阶段和少年时期所形成的品行，影响道德主体的道德风貌。

二、职业道德的特点

1. 职业道德具有适用范围的有限性

由于各种职业的职业责任和义务不同，从而形成各自特定的职业道德的具体

规范。

2. 职业道德具有发展的历史继承性

职业具有不断发展和世代延续的特征，如“有教无类”“学而不厌，诲人不倦”，从古至今始终是教师的职业道德。

3. 职业道德的表达形式多种多样

由于各种职业道德的要求都较为具体、细致，因此其表达形式多种多样。

4. 职业道德有着强烈的纪律性

职业道德有时又以制度、章程、条例的形式表达，让从业人员认识到职业道德又具有纪律的规范性。

三、职业道德的社会作用

1. 调节职业交往中从业人员内部以及从业人员与服务对象之间的关系。
2. 有助于维护和提高本行业的信誉。
3. 促进本行业的发展。
4. 有助于提高全社会的道德水平。

四、社会主义职业道德的基本内容

社会主义职业道德基本规范包含有五个方面的内容：爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会。

五、培养社会主义职业道德的重要意义

1. 促进行业兴旺发达

一个行业或部门的职业道德状况，将直接影响本行业、本部门的社会信誉和经济效益，它往往通过每个从业人员的职业道德修养程度来表现。从这个意义上说，每个从业人员都是本行业的代表。因此，从业人员加强职业道德修养，是维护本行业在社会中的道德信誉，促进本行兴旺发达的必要前提条件。

2. 调整和建立新型人际关系

社会主义道德建设的基本任务，是在全社会形成团结互助、平等友爱、共同前进的人际关系。在社会主义社会，人人都是服务对象，人人都为他人服务，各行各业的职业道德状况将对整个社会的道德水平产生很大影响。

3. 做好本职工作

职业道德修养的高低，决定着从业人员本职工作完成的好坏。只有职业道德水平高的从业人员才能产生强烈的事业心和崇高的使命感，出色地完成工作。

4. 实现人的全面发展

各行各业的从业人员要想实现自己的全面发展，就必须加强社会主义职业道德修养，“多才少德”或“有才无德”都是不好的。

六、验光员职业守则

1. 遵纪守法，爱岗敬业

遵守国家的有关法律法规和从业单位的规章制度，热爱验光配镜业，把维护和增进人类视觉健康作为自己毕生追求奋斗的事业，为我国验光配镜业的发展作出贡献。

2. 工作认真负责，自觉履行职责

踏实敬业，具有高度责任感，尽职尽责地做好本职工作。

3. 文明礼貌，热情待客，全心全意为消费者服务

对待顾客礼貌热情，亲切诚恳，想尽办法解决顾客的问题，耐心周到，无微不至。

4. 刻苦学习，勤奋钻研，掌握专业知识和技能

不断加强自我教育，努力学习，刻苦钻研，汲取新知，精益求精，提升自己的知识和技能水准，提高综合素质。

5. 谦虚谨慎，团结协作，主动配合

虚心听取他人意见，具有良好的团队意识，善于与人共事，团结合作，创造和谐向上的氛围。

6. 遵守操作规程，爱护仪器设备

熟悉操作维护规程，工作中严格按规程操作，操作完毕要对仪器进行精心保养，以减少损耗，延长使用年限。

第2节 相关法律法规知识

《中华人民共和国劳动法》(以下简称《劳动法》)、《中华人民共和国产品质量法》(以下简称《产品质量法》)、《中华人民共和国计量法》(以下简称《计量法》)、《医疗器械监督管理条例》和《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称《消费者权益保护法》)是眼镜验光员必须掌握的法律、法规,只有充分理解这些法律、法规,才能更好地服务社会。

一、《劳动法》

1. 《劳动法》制定的目的

国家为了保护劳动者的合法权益,调整劳动关系,建立和维护适应社会主义市场经济的劳动制度,促进经济发展和社会进步,根据宪法,制定了《劳动法》。

2. 《劳动法》的适用范围

(1) 在中华人民共和国境内的企业、个体经济组织(以下统称用人单位)和与之形成劳动关系的劳动者,适用本法。

(2) 国家机关、事业组织、社会团体和与之建立劳动合同关系的劳动者,依照本法执行。

3. 劳动者的权利和义务

(1) 劳动者享有平等就业和选择职业的权利、取得劳动报酬的权利、休息休假的权利、获得劳动安全卫生保护的权利、接受职业技能培训的权利、享受社会保险和福利的权利、提请劳动争议处理的权利以及法律规定的其他劳动权利。

(2) 劳动者应当完成劳动任务,提高职业技能,执行劳动安全卫生规程,遵守劳动纪律和职业道德。

(3) 用人单位应当依法建立和完善规章制度,保障劳动者享有劳动权利和履行劳动义务。

(4) 国家采取各种措施,促进劳动就业,发展职业教育,制定劳动标准,调节社会收入,完善社会保险,协调劳动关系,逐步提高劳动者的生活水平。

4. 《劳动法》的主要内容

《劳动法》的主要内容包括:促进就业、劳动合同、工作时间和休息休假、工资、劳动安全卫生、女职工和未成年工特殊保护、职业培训、社会保险和福利、劳动争议等。

(1) 促进就业

1) 国家通过促进经济和社会发展,创造就业条件,扩大就业机会。国家鼓励企业、事业组织、社会团体在法律、行政法规规定的范围内兴办产业或者拓展经营,增加就业。国家支持劳动者自愿组织起来就业和从事个体经营实现就业。

2) 地方各级人民政府应当采取措施,发展多种类型的职业介绍机构,提供就业服务。

3) 劳动者就业,不因民族、种族、性别、宗教信仰不同而受歧视。

4) 妇女享有与男子平等的就业权利。在录用职工时,除国家规定的不适合妇女的工种或者岗位外,不得以性别为由拒绝录用妇女或者提高对妇女的录用标准。

5) 残疾人、少数民族人员、退出现役的军人的就业,法律、法规有特别规定的,从其规定。

6) 禁止用人单位招用未满十六周岁的未成年人。

(2) 劳动合同

1) 劳动合同是劳动者与用人单位确立劳动关系、明确双方权利和义务的协议。建立劳动关系应当订立劳动合同。

2) 订立和变更劳动合同,应当遵循平等自愿、协商一致的原则,不得违反法律、行政法规的规定。劳动合同依法订立即具有法律约束力,当事人必须履行劳动合同规定的义务。

3) 劳动合同应当以书面形式订立,并具备以下条款:劳动合同期限、工作内容、劳动保护和劳动条件、劳动报酬、劳动纪律、劳动合同终止的条件、违反劳动合同的责任。劳动合同除前款规定的必备条款外,当事人可以协商约定其他内容。

4) 劳动合同的期限分为有固定期限、无固定期限和以完成一定的工作为期限。劳动者在同一用人单位连续工作满十年以上,当事人双方同意续延劳动合同的,如果劳动者提出订立无固定期限的劳动合同,应当订立无固定期限的劳动合同。

5) 劳动合同期满或者当事人约定的劳动合同终止条件出现,劳动合同即行终止。

6) 劳动者有下列情形之一的,用人单位不得解除劳动合同:

①患职业病或者因工负伤并被确认丧失或者部分丧失劳动能力的。

②患病或者负伤,在规定的医疗期内的。

③女职工在孕期、产期、哺乳期内的。

④法律、行政法规规定的其他情形。

(3) 工作时间和休息休假

1) 国家实行劳动者每日工作时间不超过八小时、平均每周工作时间不超过

四十四小时的工时制度。

2) 用人单位应当保证劳动者每周至少休息一日。

3) 用人单位在下列节日期间应当依法安排劳动者休假：元旦、春节、国际劳动节、国庆节，以及法律、法规规定的其他休假节日。

(4) 工资、劳动安全卫生、女职工和未成年工特殊保护

1) 工资分配应当遵循按劳分配原则，实行同工同酬。

2) 用人单位必须建立、健全劳动安全卫生制度，严格执行国家劳动安全卫生规程和标准，对劳动者进行劳动安全卫生教育，防止劳动过程中的事故，减少职业危害。

3) 国家对女职工和未成年工实行特殊劳动保护。

(5) 职业培训

1) 国家通过各种途径，采取各种措施，发展职业培训事业，开发劳动者的职业技能，提高劳动者素质，增强劳动者的就业能力和工作能力。

2) 各级人民政府应当把发展职业培训纳入社会经济发展的规划，鼓励和支持有条件的企业、事业组织、社会团体和个人进行各种形式的职业培训。

3) 用人单位应当建立职业培训制度，按照国家规定提取和使用职业培训经费，根据本单位实际，有计划地对劳动者进行职业培训。从事技术工种的劳动者，上岗前必须经过培训。

4) 国家确定职业分类，对规定的职业制定职业技能标准，实行职业资格证书制度，由经过政府批准的考核鉴定机构负责对劳动者实施职业技能考核鉴定。

(6) 社会保险和福利

1) 国家发展社会保险事业，建立社会保险制度，设立社会保险基金，使劳动者在年老、患病、工伤、失业、生育等情况下获得帮助和补偿。

2) 国家发展社会福利事业，兴建公共福利设施，为劳动者休息、休养和疗养提供条件。用人单位应当创造条件，改善集体福利，提高劳动者的福利待遇。

(7) 劳动争议

1) 用人单位与劳动者发生劳动争议，当事人可以依法申请调解、仲裁、提起诉讼，也可以协商解决。调解原则适用于仲裁和诉讼程序。

2) 解决劳动争议，应当根据合法、公正、及时处理的原则，依法维护劳动争议当事人的合法权益。

二、《产品质量法》

1. 《产品质量法》概述

(1) 制定《产品质量法》的目的是为了加强对产品质量的监督管理，提高产品质量水平，明确产品质量责任，保护消费者的合法权益，维护社会经济秩序。

凡在中华人民共和国境内从事产品生产、销售活动，必须遵守《产品质量法》。

(2) 《产品质量法》的内容包括产品质量的监督，生产者、销售者的产品质量责任和义务，损害赔偿及罚则。生产者、销售者依照《产品质量法》规定承担产品质量责任。

(3) 禁止伪造或者冒用认证标志等质量标志；禁止伪造产品的产地，伪造或者冒用他人的厂名、厂址；禁止在生产、销售的产品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好。

(4) 各级人民政府工作人员和其他国家机关工作人员不得滥用职权、玩忽职守或者徇私舞弊，包庇、放纵本地区、本系统发生的产品生产、销售中违反《产品质量法》规定的行为，或者阻挠、干预依法对产品生产、销售中违反《产品质量法》规定的行为进行查处。各级地方人民政府和其他国家机关有包庇、放纵产品生产、销售中违反《产品质量法》规定的行为的，依法追究其主要负责人的法律责任。任何单位和个人有权对违反本法规定的行为，向产品质量监督部门或者其他有关部门检举。

2. 产品质量的监督

(1) 产品质量应当检验合格，不得以不合格产品冒充合格产品。

(2) 可能危及人体健康和人身、财产安全的工业产品，必须符合保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准；未制定国家标准、行业标准的，必须符合保障人体健康和人身、财产安全的要求。禁止生产、销售不符合保障人体健康和人身、财产安全的标准和要求的工业产品。

(3) 国家根据国际通用的质量管理标准，推行企业质量体系认证制度。国家参照国际先进的产品标准和技术要求，推行产品质量认证制度。

1) 企业根据自愿原则，可以向国务院产品质量监督部门认可的或者国务院产品质量监督部门授权的部门认可的认证机构申请企业质量体系认证。经认证合格的，由认证机构颁发企业质量体系认证证书。

2) 企业根据自愿原则，可以向国务院产品质量监督部门认可的或者国务院产品质量监督部门授权的部门认可的认证机构申请产品质量认证。经认证合格的，由认证机构颁发产品质量认证证书，准许企业在产品或者其包装上使用产品质量认证标志。

(4) 国家对产品质量实行以抽查为主要方式的监督检查制度。

1) 抽查产品包括：

- ①可能危及人体健康和人身、财产安全的产品。
- ②影响国计民生的重要工业产品。
- ③消费者、有关组织反映有质量问题的产品。

2) 抽查的样品应当市场上或者企业成品仓库内的待销产品中随机抽取。

3) 监督抽查工作由国务院产品质量监督部门规划和组织。县级以上地方产品质量监督部门在本行政区域内也可以组织监督抽查。

4) 根据监督抽查的需要,可以对产品进行检验。检验抽取样品的数量不得超过检验的合理需要,并不得向被检查人收取检验费用。监督抽查所需检验费用按照国务院规定列支。

5) 生产者、销售者对抽查检验的结果有异议的,可以自收到检验结果之日起十五日内向实施监督抽查的产品质量监督部门或者其上级产品质量监督部门申请复检,由受理复检的产品质量监督部门作出复检结论。

(5) 监督抽查的产品质量不合格的,由实施监督抽查的产品质量监督部门责令其生产者、销售者限期改正。逾期不改正的,由省级以上人民政府产品质量监督部门予以公告;公告后经复查仍不合格的,责令停业,限期整顿;整顿期满后复查产品质量仍不合格的,吊销营业执照。

(6) 监督抽查的产品有严重质量问题的,依照产品质量法的有关规定处罚。

(7) 产品质量检验机构及认证机构

1) 产品质量检验机构必须具备相应的检测条件和能力,经省级以上人民政府产品质量监督部门或者其授权的部门考核合格后,方可承担产品质量检验工作。

2) 产品质量检验机构、认证机构必须依法按照有关标准,客观、公正地出具检验结果或者认证证明。

3) 产品质量认证机构应当依照国家规定对准许使用认证标志的产品进行认证后的跟踪检查;对不符合认证标准而使用认证标志的,要求其改正;情节严重的,取消其使用认证标志的资格。

(8) 消费者有权就产品质量问题,向产品的生产者、销售者查询,向产品质量监督部门、工商行政管理部门及有关部门申诉,接受申诉的部门应当负责处理。

(9) 保护消费者权益的社会组织可以就消费者反映的产品质量问题建议有关部门负责处理,支持消费者对因产品质量造成的损害向人民法院起诉。

(10) 国务院和省、自治区、直辖市人民政府的产品质量监督部门应当定期发布其监督抽查的产品的质量状况公告。

3. 生产者、销售者的产品质量责任和义务

(1) 生产者的产品质量责任和义务

生产者应当对其生产的产品质量负责。产品质量应当符合下列要求:

1) 不存在危及人身、财产安全的不合理的危险。有保障人体健康和人身、财产安全的国家标准、行业标准的,应当符合该标准。

2) 具备产品应当具备的使用性能,但是,对产品存在使用性能的瑕疵作出

说明的除外。

3) 符合在产品或者其包装上注明采用的产品标准，符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况。

4) 产品或者其包装上的标志必须真实，并符合下列要求：

①有产品质量检验合格证明。

②有中文标明的产品名称、生产厂厂名和厂址。

③根据产品的特点和使用要求，需要标明产品规格、等级、所含主要成分的名称和含量的，用中文相应予以标明；需要事先让消费者知晓的，应当在外包装上标明，或者预先向消费者提供有关资料。

④限期使用的产品，应当在显著位置清晰地标明生产日期和安全使用期或者失效日期。

⑤使用不当，容易造成产品本身损坏或者可能危及人身、财产安全的产品，应当有警示标志或者中文警示说明。

⑥裸装的食品和其他根据产品的特点难以附加标志的裸装产品，可以不附加产品标志。

⑦易碎、易燃、易爆、有毒、有腐蚀性、有放射性等危险物品以及储运中不能倒置和有其他特殊要求的产品，其包装质量必须符合相应要求，依照国家有关规定作出警示标志或者中文警示说明，标明储运注意事项。

5) 生产者不得生产国家明令淘汰的产品。生产者不得伪造产地，不得伪造或者冒用他人的厂名、厂址。生产者不得伪造或者冒用认证标志等质量标志。生产者生产产品，不得掺杂、掺假，不得以假充真、以次充好，不得以不合格产品冒充合格产品。

(2) 销售者的产品质量责任和义务

1) 销售者应当建立并执行进货检查验收制度，验明产品合格证明和其他标志。

2) 销售者应当采取措施，保持销售产品的质量。

3) 销售者不得销售国家明令淘汰并停止销售的产品和失效、变质的产品。

4) 销售者销售的产品的标志应当符合产品质量法的有关规定。

5) 销售者不得伪造产地，不得伪造或者冒用他人的厂名、厂址。

6) 销售者不得伪造或者冒用认证标志等质量标志。

7) 销售者销售产品，不得掺杂、掺假，不得以假充真、以次充好，不得以不合格产品冒充合格产品。

4. 损害赔偿

(1) 售出的产品有下列情形之一的，销售者应当负责修理、更换、退货；给购买产品的消费者造成损失的，销售者应当赔偿损失。

- 1) 不具备产品应当具备的使用性能而事先未作说明的。
- 2) 不符合在产品或者其包装上注明采用的产品标准的。
- 3) 不符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况的。

(2) 销售者依照规定负责修理、更换、退货、赔偿损失后,属于生产者的责任或者属于向销售者提供产品的其他销售者(以下简称供货者)的责任的,销售者有权向生产者、供货者追偿。

(3) 销售者未按照规定给予修理、更换、退货或者赔偿损失的,由产品质量监督部门或者工商行政管理部门责令改正。

(4) 生产者之间,销售者之间,生产者与销售者之间订立的买卖合同、承揽合同有不同约定的,合同当事人按照合同约定执行。

(5) 因产品存在缺陷造成人身、缺陷产品以外的其他财产(以下简称他人财产)损害的,生产者应当承担赔偿责任。

(6) 由销售者承担赔偿责任的情况有:

1) 由于销售者的过错使产品存在缺陷,造成人身、他人财产损害的,销售者应当承担赔偿责任。

2) 销售者不能指明缺陷产品的生产者,也不能指明缺陷产品的供货者的,销售者应当承担赔偿责任。

三、《消费者权益保护法》

1. 《消费者权益保护法》概述

《消费者权益保护法》的立法目的是为了保护消费者的合法权益,维护社会经济秩序,促进社会主义市场经济的健康发展。

《消费者权益保护法》的适用范围:消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务,其权益受本法保护;经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务,应当遵守本法;农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料,参照本法执行。

根据《消费者权益保护法》规定,我国消费者权益保护法的基本原则有:自愿、平等、公平、诚实信用的原则,保护消费者的合法权益不受侵害的原则,保护消费者的合法权益是全社会共同责任的原则。

2. 消费者的权利

《消费者权益保护法》第二章规定了消费者的九大权利,包括:保障安全权、知悉真情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、依法结社权、求教获知权、维护尊严权、监督批评权。

3. 经营者的义务

经营者的义务是指经营者在向消费者提供商品或者服务过程中依法必须履行的职责。根据我国《消费者权益保护法》第三章的规定，在保护消费者权益方面，经营者应履行下列十项义务：

- (1) 依照法定或约定提供商品和服务的义务。
- (2) 听取意见和接受监督的义务。
- (3) 保障人身和财产安全的义务。
- (4) 提供商品和服务的真实信息的义务。
- (5) 标明真实名称和标记的义务。
- (6) 出具购货凭证或服务单据的义务。
- (7) 保证商品和服务质量的义务。
- (8) 履行“三包”或相应责任的义务。
- (9) 不得以格式合同等方式单方做出对消费者不利规定的义务。
- (10) 不得侵犯消费者人格权的义务。

4. 经营者的法律责任

《消费者权益保护法》规定，经营者违反法律义务应当承担的法律责任分三类：民事责任、行政责任和刑事责任。

(1) 民事责任

1) 根据《消费者权益保护法》《产品质量法》和《反不正当竞争法》等法律法规的规定，经营者提供商品或者服务有下列情形之一的，应当依法承担民事责任：

- ①商品存在缺陷。
- ②不具备商品应当具备的使用性能而出售时未作说明。
- ③不符合在商品或者其包装上注明采用的商品标准。
- ④不符合商品说明、实物样品等方式表明的质量状况。
- ⑤生产国家明令淘汰的商品或者销售失效、变质的商品。
- ⑥销售的商品数量不足。
- ⑦服务的内容和费用违反约定。

⑧对消费者提出的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等要求，故意拖延或者无理拒绝。

2) 根据《消费者权益保护法》规定，经营者侵害了消费者财产权，应当依法承担民事责任。

3) 根据《消费者权益保护法》规定，经营者提供的商品或服务侵害了消费者人身权，应当依法承担相应的民事责任。