



浙江金垒锁具制造有限公司
(浙江省浦江金垒有限公司)

质量诚信报告

报告日期：2026 年 7 月 30 日



目 录

一、 前言	1
(一) 编制说明	1
(二) 总经理致辞	1
(三) 公司简介	2
二、 企业质量管理	3
(一) 企业质量理念	3
(二) 质量管理机构	4
(三) 质量管理体系	5
(四) 质量诚信管理	9
(五) 企业文化建设	15
(六) 企业技术水平	16
(七) 企业计量水平	17
(八) 认证认可情况	18
(九) 产品质量承诺	19
(十) 质量投诉处理	19
(十一) 质量风险监测	20
三、 展望	21



一、前言

（一）编制说明

本报告为浙江金垒锁具制造有限公司（以下简称为“公司”或“金垒”）公开发布的《企业质量诚信报告》，系根据中华人民共和国国家标准 GB/T 29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》和 GB/T 31870-2015《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司 2026 年度质量诚信体系建设情况编制而成，并作为“浙江制造”认证质量诚信报告的依据。

浙江金垒锁具制造有限公司与浙江省浦江金垒有限公司为同一法人代表、同一生产地址、同一管理体系，本报告所述质量管理体系覆盖上述两家企业。本公司保证本报告中所载资料在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、采取的措施和取得的绩效等不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容的真实性、准确性承担责任。

报告组织范围：浙江金垒锁具制造有限公司（浙江省浦江金垒有限公司）

报告发布周期：1 次/年

报告数据说明：报告内所涉数据来源于公司，数据真实有效

报告获取方式：公司网站

引用标准：T/ZZB 0435—2018《金属挂锁》

（二）总经理致辞

尊敬的政府质监部门、各界朋友及同仁：

浙江金垒锁具制造有限公司衷心感谢社会各界广大用户的厚爱、支持与合作！



我公司拥有先进的生产工艺和设备，建立了严格的质量控制体系，致力于做一个有道德有责任的企业。

公司始终本着“认真，理解，沟通，诚信”的经营理念，坚持“精心、精益、精确、精品”企业核心价值，不断为用户提供安全、环保、丰富、可靠的优质产品。

公司全面导入“浙江制造”品牌认证，严格按照 T/ZZB 0435—2018《金属挂锁》标准要求组织生产与质量控制，确保产品各项技术指标（锁梁抗剪强度、盐雾试验、耐用度等）符合“浙江制造”品质要求，以更高标准为客户提供优质产品。

公司自创立以来，得到了各级领导和社会各界朋友的关心和帮助，得到了各位经销代理商和供应商朋友的可贵支持，在此，我谨代表公司全体员工向关心和支持过我们公司发展的各位领导、各界朋友和全体新老客户表示最诚挚的谢意！

（三）公司简介

浙江金垒锁具制造有限公司成立于 2010 年 9 月，与浙江省浦江金垒有限公司（成立于 1998 年 3 月）为同一法人代表、同一生产地址、同一管理体系。公司（含浙江省浦江金垒有限公司）总资产约 8000 万元，占地面积 2.32 万平方米，建筑面积 3.2 万平方米。现有员工 170 余人，其中大专及以上学历专业技术人员 20 余人，累计获授国家专利五十余项(含两家公司合计)，其中有效专利 12 项。

公司年产能逾 250 万把，产品覆盖中高档挂锁、门锁、异形锁等系列，不仅畅销全国，更远销德国、美国、日本、韩国、俄罗斯及东南亚等五十



多个国家和地区。“金垒”品牌自 1998 年创立以来，深耕锁具行业二十余年，产品曾于 2007 年获评“浙江名牌”，积累了深厚的市场口碑和行业认可。近年来，公司持续提升品质标准，旗下 BTZ-T1 系列 30-45mm 挂锁于 2020 年通过“浙江制造”T/ZZB 0435—2018《金属挂锁》标准认证，品质达到国内一流水平。

公司（含浙江省浦江金垒有限公司）在标准化建设、技术创新与质量管理方面成效显著，先后获评国家行业标准修订单位、浙江省专利示范企业、浙江省科技型中小企业，技术中心获评浙江省中小企业技术中心。公司还被认定为国家高新技术企业、省级创新型中小企业。此外，公司还荣获浦江县政府质量奖，并被认定为金华市制造业信息化应用示范企业、浦江县 127 重点企业及纳税大户。

二、企业质量管理

（一）企业质量理念

公司成立之初，便致力于打造高质量产品，将产品质量视为企业生存和发展的重要基石，公司先后通过了 ISO 9001、ISO 14001 和 ISO 45001 管理体系的认证，产品实物质量达到国际领先水平。金垒的质量理念是“以客为本，以质求存；以优取胜，以精图新”。

公司严格按该国际质量管理体系执行，使企业产品的质量得到有力的保障，从而使企业的质量方针得以顺利推行。为从根本上加强质量管理，提高公司经营质量，公司更以卓越绩效模式的导入为契机，推行全面质量管理，运用 FMEA、SPC 等质量统计工具，通过内部审核、自我评价、第三



方审核或评价、QCC 品管圈活动，不断寻找改进机会和持续改进的方式，迈向卓越的绩效。自建厂以来，公司从未出现过重大质量投诉，在历年接受各级质量技术监督部门的抽检中，合格率均达 100%。

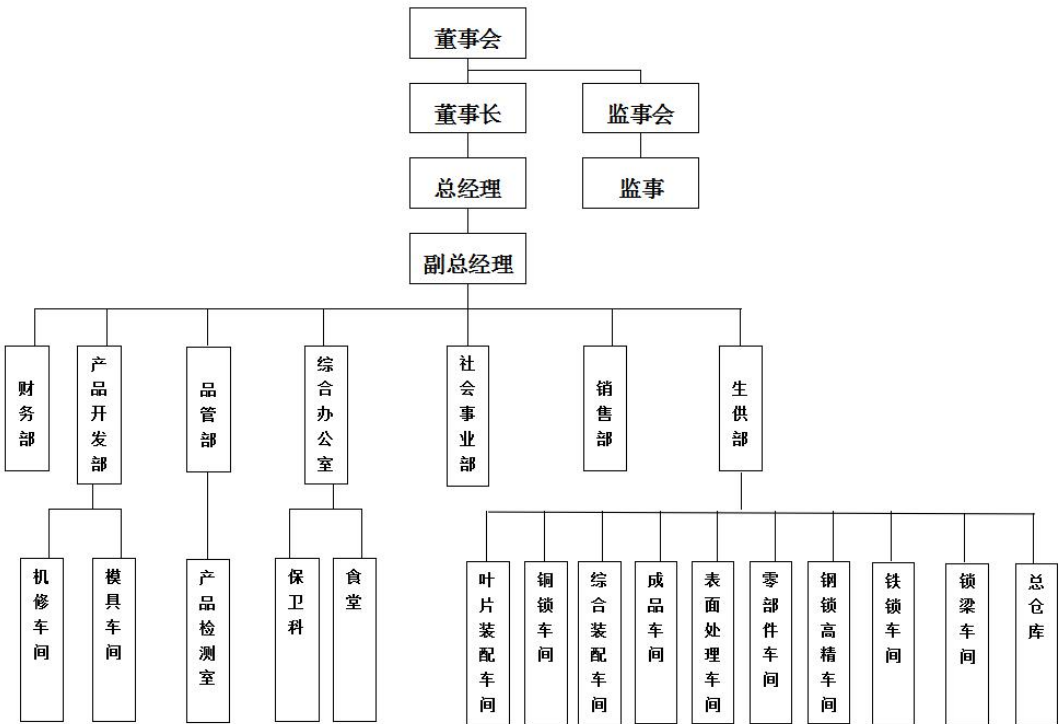
公司通过会议、宣传栏、企业网站、微信公众号对企业文化、质量理念进行宣传。

（二）质量管理机构

公司遵循质量管理“三不原则”：不接受不合格品、不制造不合格品，不流出不合格品。本着对产品质量的高度重视，公司建立质量负责人制度，制定了各料件、部件、产品的检验标准，并各司其职、相互沟通配合，从研发、采购、生产等各过程，加强产品质量把控。

质量、环境、职业健康安全管理体系组织架构图

浙江省浦江金垒有限公司组织机构图





（三）质量管理体系

公司自引入 ISO 9001 质量管理体系以来，以“科学规范、公正严谨、预防污染、安全第一、持续改进、诚信服务”为质量方针，围绕挂锁的设计、开发、生产和销售过程，按 GB/T 19001-2016《质量管理体系要求》建立质量管理体系，形成了质量手册、程序文件和其他质量文件等，加以实施和保持，并持续改进有效性。

1. 质量管理体系方针与目标

从导入 ISO 9001 质量管理体系，坚持产品质量的“安全可靠，持续改进”，到导入卓越绩效管理模式，推行全面质量管理，坚持“以品质提升价值、做一流的挂锁出口企业”，公司建立了以战略为核心，以 GB/T 19580 卓越绩效模式为框架的整合型全面质量管理体系，满足了顾客、股东、员工、供应商、社会和合作伙伴六大利益相关方的要求，在公司各层次建立了相应的战略规划、质量目标，并以公司绩效考核体系为依托，设立了质量考核 KPI 目标和质量问责制。

1.1. 质量方针

科学规范、公正严谨、预防污染、安全第一、持续改进、诚信服务。

质量方针理解：

- 1) 以顾客为关注焦点，实现对顾客的承诺。
- 2) 在工作中严格遵守国家和地方的有关的现行的法律、法规及其它要求。

- 3) 教育和激励员工以对质量、环境、职业健康安全负责的态度和方法来工作，逐步提高全体员工的质量、环境保护及职业健康安全意识 and 能力。
- 4) 建立质量环境职业健康安全管理体系，对公司全体员工提出要求，强化污染预防、持续改进。
- 5) 节约能源，控制污染物的排放，不断地改善环境贯穿于生产全过程，努力实现资源充分利用和消耗最低化。
- 6) 采用有利于环境、职业健康安全保护的技术和管理，预防、消除、减少并妥善处理不良的环境及职业健康安全卫生的影响。
- 7) 为员工、相关方提供职业健康安全保障及要求。
- 8) 通过维护作业安全体系和对可预见的紧急状况，制定应付对策，来降低已知危险过程带来的伤害可能。
- 9) 不断监测和定期评审，采取改进措施，实现质量环境绩效和职业健康安全绩效的持续改进。

1.2. 质量诚信方针

创新设计、精细制造、一流服务、做一流的挂锁企业。

1.3. 2026 年度质量目标及达成情况（2025 年 8 月—2026 年 7 月）

序号	质量目标	目标值	实际达成	达成情况
1	成品检验一次合格率	≥96%	96.6%	达成
2	顾客满意度	≥90 分	96.7%	达成

2. 质量教育

在体系运行过程中，公司运用各种科学、有效的方法，测量、分析、改进，基于 PDCA 的系统方法，不断持续改善。公司运用多种工具，持续改进各部门、各层次的绩效，并采用标杆对比和学习的方式，不断修正个人工作思路和方式，确保实现个人和公司整体目标。公司积极与外部进行沟通交流，适时邀请专家对公司员工进行专项培训。公司定期对各级员工开展质量教育，对质量控制点进行专项管理，确保制造过程产品质量的一致性。

为牢固树立全体员工的诚信意识，公司每年年初制定本年度的教育培训计划。各部门负责人根据公司要求，编制教育培训计划和内容，认真组织下属的教育培训。各车间主任负责班组长及员工的诚信宣传教育工作。公司通过专题培训、书面文字进行张贴或传达、质量诚信先进员工经验交流、利用图片展示等多种方式对企业员工实施质量诚信教育。

3. 质量法规及责任制度

公司通过收集法律法规及其它标准、要求，制定内部相关标准，使产品达到国家法律法规和国家、行业标准的要求（部分指标超过外部要求），从产品技术上践行社会责任。同时，公司制定了《年度质量管理目标》《年度环境、职业健康安全管理目标》，对产品质量控制明确责任，遵循对质量事故不放过原则。

公司编制《合规评价控制程序》，积极识别收集法律、法规、行业与



产品标准，定期对其合规性进行评价，以满足法律、法规以及客户的要求与期望。

表 1：公司所遵守的质量标准和其他相关法律

类别	内容
员工权益 / 社会责任	《劳动法》、《工会法》、《消费者权益保护法》、《环境保护法》、《安全生产法》、《职业病防治法》、ISO 9001:2015、ISO 14001:2015 标准、ISO 45001:2018 标准。
产品标准执行与制定	T/ZZB 0435—2018《金属挂锁》（“浙江制造”标准）、QB/T 1918《挂锁》等

公司制定了《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》，并培养内审员团队，为确保体系运行的有效性和持续改进，安排了内审、过程审核和质量稽查。对于审核中发现的不符合项，由责任部门分析原因，制定纠正或预防措施，落实整改，并验证整改效果，最终形成内部审核报告，对体系的整改及不符合项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告最高管理者。

公司制定了《不合格品控制程序》对不合格品进行了严格管控。公司所有的产品都经过在线检查，合格后方可流入下道工序或出厂。任何不合格产品均有明确的标识、记录、隔离和处理等要求，各种不合格产品返工、返修后必须经过重新检验合格后才能进入下道工序。

此外，公司还制定了《管理手册》、《外部提供过程、产品和服务控制程序》、《人力资源控制程序》等制度，对出现的质量问题进行问责和教育，并在日常研发、生产作业中，强调系统化，通过品管圈、持续改善



等活动及质量工具的展开，充分应用 PDCA 循环，持续改善，追求卓越。

（四）质量诚信管理

1. 质量承诺

a. 诚信守法

公司高层坚持“合作重于竞争”的经营理念，始终将依法合规作为企业经营的底线。公司系统开展《公司法》《产品质量法》《安全生产法》《劳动法》等法律法规的培训与宣贯，持续提升全员法律意识，积极配合政府部门推进普法教育，使诚信守法成为全体员工的自觉行为。在经营管理中，公司合同履行率达 100%，从未发生主动违约情况，应收账款管理规范有序。

b. 满足客户需求

公司高度重视技术研发，加强了研发力量的投入，以客户需求为中心，积极听取客户关于功能、质量、配置等方面的意见和建议，开展产品改进和创新活动，满足客户对产品和交期的需求。在产品质量方面，公司严格执行 ISO 9001 质量管理体系及“浙江制造”T/ZZB 0435—2018《金属挂锁》标准，通过开展技术攻关、质量改进、QCC 小组等活动，保障产品质量安全。

c. 浙江制造认证质量承诺

公司郑重承诺，我公司生产的 BTZ-T1 系列 30-45mm 挂锁产品各项技术指标全面符合 T/ZZB 0435—2018《金属挂锁》标准要求，产品锁梁抗剪强



度、盐雾试验、耐用度等关键性能指标达到国内一流、国际先进水平，产品质量由中国人民财产保险股份有限公司承保。

2. 质量管控与诚信保障

(1) 产品检测

公司建立了覆盖产品全生命周期的质量检测体系。设计阶段，通过评审和验证识别并控制质量风险；生产阶段，严格执行过程检验和出厂检验，对成品进行灵活的尺寸、互开率、耐用度、耐腐蚀等项目的全面检测，确保出厂产品符合标准要求；交付后，持续跟踪客户反馈，结合满意度调查收集质量信息，实现产品质量的持续改进。所有检测数据均如实记录、据实判定，严禁篡改或选择性记录，确保每一批产品的质量信息真实、完整、可追溯。

(2) 质量追溯

公司建立了完善的产品质量追溯体系，产品从原材料进厂到成品出厂，均按批次记录关键工序信息、检验数据及操作人员，确保每批产品均可追溯至生产源头。一旦发现质量问题，可快速定位原因并实施精准追溯，最大程度保障客户利益。所有追溯数据均以原始记录为依据，系统保留完整的电子审计追踪日志，确保追溯信息的真实性与完整性。

(3) 质量分析

公司建立质量数据分析机制，对生产过程检验、成品出厂检验、客户



反馈等环节的质量数据进行系统收集与统计分析，识别质量波动趋势和潜在改进机会，为产品改进和管理决策提供数据支撑。分析过程坚持客观、严谨原则，不因目标达成而选择性忽略异常数据，确保分析结论真实反映质量实际状况。

(4) 服务质量跟踪

公司建立了覆盖售前、售中、售后的服务质量跟踪体系。售前及时响应并登记客户需求；售后主动回访，跟踪服务响应速度与问题解决效果；通过收集分析客户意见和满意度调查数据，持续识别服务短板并实施改进，形成“响应—回访—分析—改进”的服务闭环。客户反馈信息统一归档、分类管理，作为服务改进的客观依据，杜绝虚报或隐瞒客户真实意见。

3. 运作管理

(1) 产品开发过程诚信管理

公司严格执行《设计开发管理程序》，对新产品开发实施从立项到定型全过程规范管理，将诚信要求嵌入研发各关键环节。

立项阶段，依据前期市场调研和客户需求数据库进行充分论证，确保新产品开发有真实需求支撑，严禁脱离市场实际盲目立项。设计评审阶段，组织生产、质量、采购等多部门联合评审，对工艺可行性、质量可控性及法规符合性进行全面评估，评审意见如实记录，不因个人或部门倾向而选择性忽略技术风险。

样品验证阶段，严格按照既定方案进行各项性能测试，所有验证数据



据实记录，不篡改、不筛选、不伪造；对验证中发现的异常如实分析，不回避、不掩盖、不轻易归因于操作误差。工艺定型阶段，确保输出的工艺文件、质量标准、检验规范完整准确，与验证确认的参数一致，杜绝研发与生产“两张皮”现象。

整个开发过程保留完整的设计开发文档及评审记录，确保每款产品从需求提出到量产转化全程可追溯、数据可佐证、责任可追究，从源头杜绝因虚假数据或不实承诺给客户和市场带来的质量风险。

(2) 采购过程诚信管理

公司坚持“质量第一、诚信采购”原则，从源头保障产品质量。依据物料对产品质量的风险程度，将物料划分为 A、B、C 三类，实施分级管控。对 A 类物料供应商，在审查法定资质基础上，定期实施现场质量体系审计；对 B 类物料供应商，先进行风险分析，视其质量表现决定是否开展现场审计；对 C 类物料供应商，重点审查其资质有效性。所有供应商准入审核均坚持独立、客观、公正，严禁因成本因素降低审核标准或放宽准入条件。

供应商经审核合格后，建立质量档案，实行动态管理，定期评估其供货质量表现。对采购的原材料每批均实施规定的检验项目，检验结果与质量标准逐项对照，凡未达标者一律不得入库、不得投入生产，严禁以任何理由办理“特采”或降级使用，确保不合格原料不进入生产环节。

设备采购环节，对供应商资质进行严格审查，优先采用标准件；需特殊加工的，须充分验证其适用性，确保符合工艺要求。所有设备投入使用前须经过设备验证，确认其对产品质量无不良影响后方可启用。采购及验证过程均保留完整记录，做到每一项采购有据可查、每一次验证有迹可循，



从采购源头筑牢质量诚信防线。

(3) 生产过程诚信管理

公司生供部、品管部分工负责各品种生产管理与技术管理工作，制定并完善了从管理制度到岗位操作的全层级标准体系，涵盖工艺规程、管理规程及标准操作规程。各岗位操作人员须经系统培训并考核合格后持证上岗，通过集中授课、班前班后会、“传帮带”及目视化管理等方式持续强化技能与质量意识。各级管理人员严格履行现场督查职责，及时检查纠偏，确保生产秩序稳定，将诚信要求融入每一道管理环节。

生产过程严格执行物料投料前复核制度，严控中间产品及成品质量，落实不合格品“不生产、不接收、不流转”的“三不原则”。关键工序设立质量控制点，督促员工执行自检、互检、专检规程，每批次执行物料平衡核算，确保投入与产出数量与工艺要求一致，从操作层面杜绝质量隐患。

生产记录通过 ERP 系统实行电子化管理。车间主任依据现场实际生产情况，在系统内进行工序完工刷卡报工，操作数据实时录入、自动汇总。每批次完工后须经独立复核确认，方可流转下一工序或办理入库。系统保留完整的电子签名及审计追踪日志，所有记录一经审核锁定不可更改，确保生产数据真实、完整、可追溯——这是公司生产过程诚信管控的核心保障。

公司持续推进生产过程信息化建设，通过 ERP 生产管理模块对全流程进行数据采集与监控，实现系统化闭环管理，使每一批次的执行情况有据可查、有迹可循。同时针对薄弱环节开展技术攻关和设备改进，以管理刚性和技术手段双重保障生产过程的质量诚信。



(4) 营销过程诚信管理

公司以“诚信、合作、创新、进取”为核心价值观，将诚信要求贯穿营销全过程。依据战略规划对市场进行细分，将顾客分为直接顾客与间接顾客两类，针对不同细分市场分别识别其需求与期望，建立差异化的需求信息采集渠道与响应机制。

在需求信息获取环节，公司通过展览会、行业会议、公共媒体、互联网及外部委托等渠道，综合运用问卷调查、面对面访谈、电话沟通、现场观察等方法，系统了解客户需求。所获信息经各部门定期汇总、分类梳理后，形成各细分市场客户需求数据库，作为产品规划、开发设计和过程控制的决策依据，确保每一项产品承诺均有真实需求依据，杜绝凭主观臆断确定产品方向。

在销售服务环节，公司明确要求业务人员严守诚信底线：如实介绍产品性能指标，客观说明适用范围与使用条件，不夸大功效、不隐瞒限制、不回避缺陷。对待客户无论成交与否，均保持热情、周到的专业服务态度，确保承诺信息与交付实物一致。公司制订《顾客投诉及满意度控制程序》，通过培训持续提升业务人员技能与职业素养。

售后环节建立客户回访制度，在征得客户同意后记录基本信息，于交付后一年内进行电话回访，跟踪产品使用情况，适时传递产品更新信息。同时建立客户投诉快速响应机制，投诉受理原则上不超过 24 小时，对不可预见的异常情况及时采取应对措施，做到不回避问题、不推卸责任、不拖延处理，以诚信态度对待每一位客户的反馈与诉求。



（五）企业文化建设

1. 愿景、使命、价值观

公司秉承清晰的质量理念，将其作为企业文化建设与品牌培育的核心指引。

表 2：公司的质量理念

项目	内容
使命	安全你我她，保障千万家
愿景	将金隆建设成为国内质量标杆型企业
核心价值观	精心、精益、精确、精品
经营理念	认真，理解，沟通，诚信

2. 品牌建设情况

公司始终将品牌建设作为企业战略的重要组成部分，依托过硬的产品质量和完善的服务体系，在锁具行业树立了良好的品牌形象。

品牌推广：公司通过行业展会、网络媒体、跨境电商平台及海外市场拓展等多种渠道，持续扩大品牌影响力。产品覆盖德国、美国、日本、韩国、俄罗斯及东南亚等五十多个国家和地区，在国内外锁具市场具有较高的品牌知名度。

质量与研发：公司持续壮大“精、专、新”研发队伍，报告期内通过QCC品管圈、质量攻关等改善活动，不断提升产品技术水平和质量性能，产品多次获得国内外客户的高度认可。

顾客满意度：公司建立了年度顾客满意度调查机制，持续监测市场反



馈。顾客满意度保持高位运行，2026 年较上年稳步提升，具体数据见表 3。

表 3：质量管理水平相关绩效结果

指标项	单位	2024 年	2025 年	2026 年
客户满意度	分	96.8	96.5	96.7

注：数据来源于公司年度顾客满意度调查，调查范围涵盖国内外主要市场客户群体，依据《顾客满意度控制程序》组织实施。

（六）企业技术水平

1. 标准的制修订

本报告期内，公司参与修订的轻工行业标准 QB/T 1918-2025《挂锁》于 2025 年 7 月发布，并将于 2026 年 2 月正式实施。该标准替代原 QB/T 1918-2011 版本，系统规定了挂锁的灵活度、牢固度、保密度、耐用度、耐腐蚀、环境适应性等技术要求及试验方法，是公司持续参与行业标准化建设、推动锁具产品品质升级的重要成果。

2. 专利与研发能力

公司高度重视自主创新，持续加大研发投入。截至本报告期末，公司拥有有效国家专利 12 项。公司设有产品研发中心与产品试验中心，报告期内，两大中心在新产品开发、工艺优化及产品验证方面持续发挥关键作用，为技术创新和产品质量提升提供了坚实的平台支撑。

3. 产品检验标准与水平



公司建立了严格的产品检验标准体系与全流程检验制度。

执行标准：本报告期内，公司 BTZ-T1 系列 30-45mm 挂锁产品依据“浙江制造” T/ZZB 0435—2018《金属挂锁》标准组织生产与检验，关键指标（锁梁抗剪强度、盐雾试验、耐用度等）执行企业内控标准，内控限值均不低于团体标准要求。公司其他系列挂锁及门锁产品依据 QB/T 1918-2025《挂锁》等行业标准组织生产。

检验制度：公司建立覆盖原辅材料、半成品、成品及包装材料的全流程检验制度，未经检验或检验不合格产品不得转入下一工序或出厂。本报告期内，BTZ-T1 系列产品出厂检验合格率 100%，公司产品一次检验合格率为 96.6%。

政府监督：本报告期内，接受各级质量技术监督部门抽检 2 批次，合格率 100%；未发生重大质量投诉、未发生产品召回、未受到质量行政处罚。

（七）企业计量水平

计量管理是产品质量控制的基础保障。公司严格执行《中华人民共和国计量法》及相关法规，建立了覆盖原材料采购、生产过程、检验检测、成品出厂等全环节的计量管理与控制体系。

制度与人员保障：公司制定了计量管理全流程制度文件，设有专兼职计量管理人员，负责在用计量设备的配备、日常管理和定期校检工作。同时注重计量管理人员的专业培训，持续提升业务能力，为计量管理的规范化运行提供了有力支撑。

过程计量控制：在产品生产工艺中严格实施过程计量管理，对原辅材料投入、关键工艺参数控制等环节加强计量监测，确保计量设备运行正常、



数据准确可靠，以精准计量保障产品品质的一致性。

器具全生命周期管理：对计量器具从采购、入库、出库严格按照审批计划和管理程序执行，仓库专人保管、建立台账及登记手续，计量器具须经检定合格并持有有效合格证方可投入使用。对在用计量器具严格按周期实施检定校准，强化现场检查与监管，掌握使用状态，发现问题及时整改，确保计量器具始终处于受控状态，为生产优质产品奠定坚实的计量基础。

（八）认证认可情况

公司在认证认可方面取得了系统性成果，建立了完善的管理体系、产品认证与技术能力认可格局。

管理体系认证：公司已通过 ISO 9001 质量管理体系、ISO 14001 环境管理体系、ISO 45001 职业健康安全管理体系认证，并严格按照三体系标准持续运行，确保产品质量得到系统性保障。

产品认证：公司 BTZ-T1 系列 30-45mm 挂锁产品已通过“浙江制造”品牌认证，性能指标全面符合 T/ZZB 0435—2018《金属挂锁》标准要求，关键性能指标达到国内一流、国际先进水平。

实验室认可：公司检测实验室于 2025 年正式通过中国合格评定国家认可委员会（CNAS）评审，获颁实验室认可证书，标志着实验室检测能力已达到 ISO/IEC 17025 国际标准要求，出具的检测报告在全球 100 多个国家和地区获得互认，为公司产品质量控制与国际市场开拓提供了权威技术支撑。



（九）产品质量承诺

公司郑重向广大客户作出以下质量承诺：

质保承诺：自产品售出之日起，在正常合规使用条件下，质保期为三年。质保期内，凡因锁具本身质量原因导致的任何问题，公司承诺提供免费维修或更换服务，切实保障客户权益。

品质背书：公司 BTZ-T1 系列 30-45mm 挂锁产品各项技术指标全面符合“浙江制造” T/ZZB 0435—2018《金属挂锁》标准要求，锁梁抗剪强度、盐雾试验、耐用度等关键性能指标达到国内一流、国际先进水平。该系列产品质量已由中国人民财产保险股份有限公司承保，为客户提供双重保障。

（十）质量投诉处理

公司建立了以客户为中心的投诉处理与质量改进闭环机制，确保每一条客户反馈均能得到及时、有效、可追溯的处理。

接诉与响应：客户投诉由专职人员负责受理，投诉单全程跟踪监控，根据不同投诉类型与严重程度实施分级响应，投诉受理原则上不超过 24 小时，确保不回避、不拖延。

处理与回访：处理过程以解决客户实际问题为导向，结案后通过电话回访跟踪处理效果，了解客户满意度。每张投诉单在闭环前均须经独立复核确认。

分析与改进：公司设立售后服务部门，对投诉信息定期监测和分类分析，对市场中重复发生或影响客户满意度的系统性问题，组织跨部门质量会议进行根因分析。通过组建品管圈及跨部门改善团队，并联动上游供应



商与合作伙伴，对重大质量问题实施专项攻坚，从源头消除质量风险。

闭环成效：2025 年 8 月至 2026 年 7 月，公司客户投诉处理率达 100%，所有投诉均已在规定时限内完成闭环，纠正/预防措施有效落地，同类问题重复发生率持续下降。

（十一）质量风险监测

公司建立了覆盖产品全生命周期的质量风险防控体系，从制度、过程、组织、应急四个维度系统防范质量风险。

制度保障方面，公司制定了常规产品生产运行控制流程，对每一生产环节实施严格管控，确保各零件及最终产品符合质量标准。同时编制客户关系管理制度，将业务过程中的冲突和风险纳入预防管理，当发生与顾客相关的重大质量问题时，按既定预案及时响应。

过程管控方面，公司严格执行自检、互检、专检“三检制”。自检贯穿生产全过程，员工按图纸或工艺要求对产品自行检验，并如实记录检验结果；结合单元化模块化的生产模式，使关键质量环节得以充分暴露和有效控制，从过程端防范质量安全风险。

组织保障方面，公司建立了以总经理为最高负责人、质量工程师及各相关部门协同参与的质量控制体系，明确了材料控制、检验与试验、生产设备、加工控制等各环节的职责分工，形成权责清晰、协同高效的质量管理架构。

应急响应方面，公司建立了质量风险监测与应急响应机制，针对可能发生的产品质量问题制定了分类应急预案，确保质量风险发生时能够迅速识别、快速决策、有效处置，最大限度降低对客户和市场的影响。



三、展望

多年来，公司始终坚持合作共赢的发展理念，与上下游合作伙伴建立了长期稳定的互信关系。我们在合作中学习，在合作中成长，通过技术协同与标准共建，不断推动产品品质的提升。

面向未来，公司将继续以“浙江制造”品牌为引领，将质量视为企业生命线，将诚信作为经营根本，持续深化全面质量管理，推进自动化与信息化融合，不断提升产品的一致性与可靠性。同时，我们将以客户需求为导向，加大研发投入，优化服务体系，致力于将“金垒”打造成为国内外一流的挂锁品牌，为全球客户提供安全、可靠、优质的锁具产品。

编制：陈有地

审核：楼 敏

批准：周晓明

日期：2026 年 7 月 30 日