

本报告在浙江中立集团有限公司网站上公开发布（新闻中心/中立动态），

网址：<http://www.zoli-group.com/home.asp?Men>



浙江中立集团有限公司

2023 年度
质量诚信报告

2024 年 6 月 28 日

郑重声明

本公司出具的质量诚信报告，是依据国家有关质量法律法规、规章及相关行业质量标准、规范等进行编制。报告中关于公司质量诚信和质量管理情况是公司现状的真实反映，本公司对报告内容的客观性负责，对相关论述和结论真实性和科学性负责。

浙江中立集团有限公司

组织范围：

浙江中立集团有限公司

报告时间：

2023 年 1 月至 2023 年 12 月

发布周期：

一年

总经理致辞

诚信是企业的基本准则，浙江中立集团有限公司致力于为公司价值链上的所有参与者创造公平、透明、开放的环境和企业文化。浙江中立集团有限公司是一家业生产各种锁具和智能安防产品企业，集研发、加工、制造、营销和服务于一体的国家高新技术企业，拥有省级企业技术中心，省高新技术企业研究开发中心。

浙江中立集团有限公司创建于1987年，公司主导产品为自行车锁，智能门锁，摩托车锁，电动车锁等。产品有9大系列200多个品种。其中自行车锁（包括摩托车锁、电动车锁）、智能门锁产品在我国处于领先地位。中立集团具有年产3000万把锁具能力，生产设备自动化程度高，产品质量稳定。生产过程实行精益生产管理，信息化管理。中立集团每年开发30多个新产品新品种，其中多项技术创新项目列入国家有关部门计划，成果达到国际水平或国内领先水平。近年把智能、电子等技术引入产品中，逐步实现生产智能化和产品智能化。

公司是中国十大锁王，中国自行车锁具中心，全国五金制品行业优秀企业公司。中立集团检测中心通过中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可。公司已获得二百多项专利授权，主导产品为浙江名牌产品，“中立”商标为浙江著名商标。设有浙江省博士后工作站；获瓯海区政府质量奖。已通过ISO 9001质量管理体系认证、ISO 14001环境管理体系认证和ISO 45001职业健康安全管理体系认证。并建立了社会责任体系，接受BSCI审核。

公司致力推进企业文化创新，以企业文化创新引领企业的战略创新、技术创新和管理创新，坚持以人为本，着力培育“诚信求实、拼搏创新”的经营理念，积极倡导和营造实事求是、诚信经营、开拓创新、勤奋进取的文化氛围，促进了企业健康持续发展。

在现代经济社会中，诚信不仅是一种道德规范，也是能够为企业带来经济效益的重要资源，质量诚信更是赢取顾客的核心要素，中立集团企业文化要求全体员工讲诚信，以诚立身，塑造诚信文化，提升企业核心竞争力，努力打造中国领先、世界一流的生产企业。

负责人(签名):



浙江中立集团有限公司总经理

企业简介

浙江中立集团有限公司创建于 1987 年，我国车锁行业龙头企业。中国十大锁王，国家标准 GB 21556—2008《锁具安全通用技术条件》、GB/T 36920—2018《锁具 术语》、GB/T 37634—2019《锁具 测试方法》起草单位，轻工行业标准 QB/T 1001—2006（2014）《自行车锁》、QB/T 2473—2017《外装门锁》、QB/T 2474—2017《插芯门锁》、QB/T 2476—2017《球形门锁》制（修）订起草单位，获 200 多项国家专利授权。本公司为国家高新技术企业，我国锁具出口基地。公司建有省级博士后工作站，主导产品自行车锁为浙江名牌产品，“中立”商标为浙江省著名商标。公司技术中心为浙江省企业技术中心，浙江省高新技术研究开发中心（新型锁具）。公司检测中心通过 CNAS 认可，出具检测报告对外具有公信力。公司还是温州市百龙重点企业。

技术创新使公司获得持续发展，本公司技术力量雄厚，技术创新机制灵活，不断开发满足顾客需求的新产品，生产各类“中立”牌自行车锁、智能门锁、摩托车锁、电动车锁，产品品种不断更新提高，始终保持国内领先地位。大部份产品出口到欧美、日本及东南亚等国家和地区。产品质量持续稳定，出口产品符合欧洲 RoHS 指令、PAHs 指令和 REACH 法规，在国内外具有良好的信誉和较高的知名度。受到客户的欢迎和好评。

公司宗旨：道中立业，以德为先；道法自然，以人为本。

公司使命：为居者舒适环保，为行者驻足安全。

公司愿景：成为全球供应商和行业标杆，让人们生活得更加美好。

公司价值观：诚信共赢，永续发展，服务社会，追求卓越。

公司自创建以来，始终将质量、环境和职业健康安全放在首位。在质量管理方面，经过全体员工的共同努力，在激烈的市场竞争中不断发展，在顾客中建立了良好的信誉，引进和培养了具有优良素质的各类专业人才和职工队伍，配备了精良的生产制造设备和完备的检测检验设备，建立了有效的质量管理体系，持续改进，不断发展，成为我国锁具行业的龙头企业。在环境管理方面，实现了“三废”达标排放，单位产值资源耗用量持续下降，被温州市领导称赞为资源节约型企业。在职业健康安全方面，通过对危险源的识别，采取有效预防措施，把安全生产放在第一位，保证每一个员工都能在公司安全舒适地工

作。

本公司通过持续改进，不断提高质量、环境和职业健康安全管理体系运行的有效性，实现公司的质量、环境和职业健康安全目标，使公司得到持续发展。愿海内外朋友与我们共同发展，携手并进。

公司注册地址：浙江省瓯海经济开发区慈凤西路 40 号

公司办公生产地址：浙江省瓯海经济开发区三溪工业园康宏西路 1 号

电话：0577-86785668、86367100

传真：0577-86582889

电子信箱：zoli@zhongli-lock.com

网址：www.lock-king.com

目录

第一章 质量理念	7
1.1 公司愿景	7
1.2 企业使命	7
1.3 企业精神	7
1.4 企业价值观	7
1.5 市场理念	7
1.6 体系管理方针	7
1.7 质量理念	7
1.8 质量方针的说明	7
第二章 质量内部管理	9
2.1 质量管理机构	9
2.2 质量管理体系	14
第三章 质量诚信	16
3.1 质量诚信管理	16
3.2 质量文化建设	16
3.3 营造诚信守法环境	17
第四章 质量基础	18
4.1 产品标准	18
4.2 计量水平	18
4.3 认证认可情况	19
4.4 特种设备安全管理	19
第五章 产品质量责任	21
5.1 产品质量承诺	21
5.2 产品荣誉情况	21
第六章 质量风险管理	23
6.1 质量投诉	23
6.2 质量风险监测	23

6.3 应急管理	23
----------------	----

第一章 质量理念

1.1 公司愿景

成为全球供应商和行业标杆，让人们生活得更加美好。

1.2 企业使命

为居者舒适环保，为行者驻足安全。

1.3 企业精神

同心同向，自律守则，和谐创新，同创共享。

1.4 企业价值观

诚信共赢，永续发展，服务社会，追求卓越。

1.5 市场理念

讲诚信、守规则、求共赢！

1.6 管理方针

追求卓越，安全可靠，风险控制，持续改进，遵守法规，顾客满意，环境友好，国家放心。

1.7 质量理念

追求卓越，安全可靠。

1.8 管理方针的说明

追求卓越：产品质量和环境卓越是顾客选用我们产品的前提条件和唯一理由，职业健康和安全卓越是企业对员工的郑重承诺。追求卓越为公司制定质量、环境、职业健康安全目标提出要求。

安全可靠：安全可靠是我们对产品、环境、职业健康安全的承诺。产品安全可靠是顾客对产品的期望，环境安全可靠是国家对环境的要求，职业健康安全可靠是广大员工的共同心愿。实现安全可靠是企业持续发展的基本条件。

风险控制：风险控制是现代企业的重要内容，风险存在于企业管理的每一方面，只有识别风险，并对识别的风险采取有效的预防措施，才能从容应对，把风险影响降低到最低程度。

持续改进：产品、环境和职业健康安全都要持续改进，通过 PDCA 循环，不断创新，提高企业的质量管理水平、环境管理水平和职业健康安全管理水平。

遵守法规：公司承诺遵守国家关于质量、环境、职业健康安全等方面的法律法规和其他要求。遵纪守法是企业的立身之本，我们将严格遵守国家相关法律法规。

顾客满意：顾客满意是我们的企业、员工、供应商和社会利益的源泉，我们通过提高质量、服务、生产率，缩短交货时间，降低成本，预防环境污染和促进环境保护等方面的持续改进来达到顾客和相关方满意，通过对员工的职业健康安全防护的持续改进达到员工满意。

环境友好：环境包括自然环境和社会环境，企业的发展不能以牺牲环境为代价。通过体系的建立和运行，执行各项环境政策，建立环境友好关系，实现企业的可持续发展。

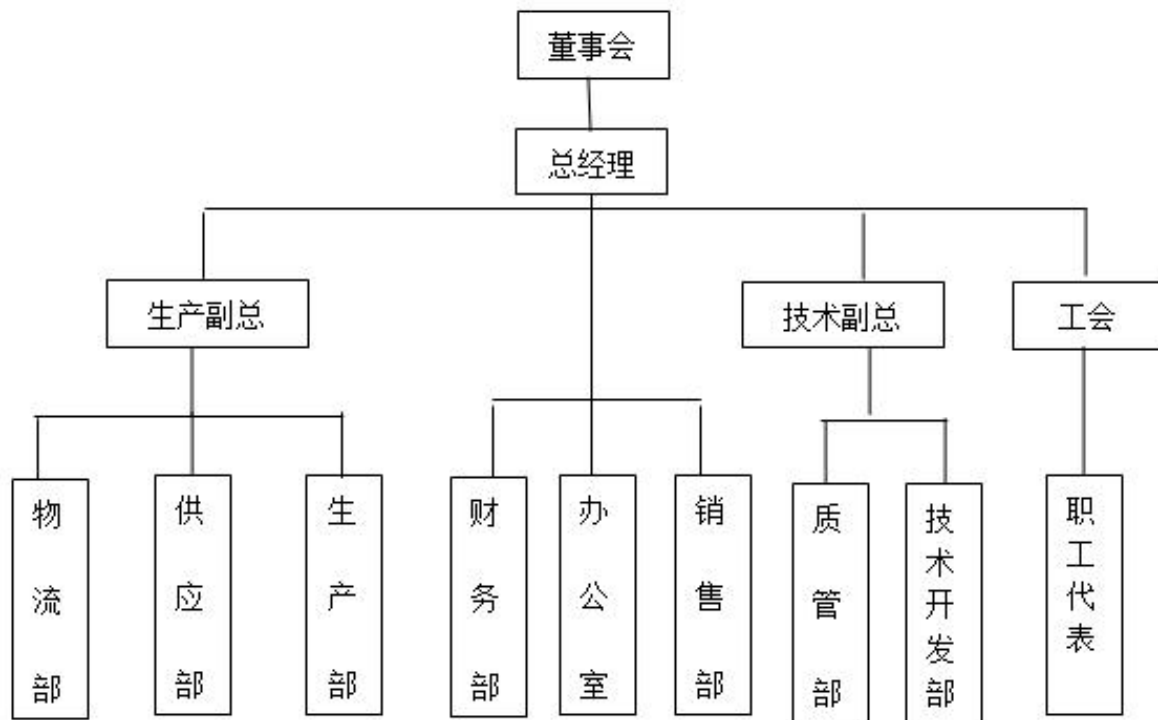
国家放心：国家放心表明了企业高度关注产品质量和员工的职业健康安全，承诺遵守相关环境、职业健康安全法律法规及其它要求，并尽公司的最大努力进行环境保护以及员工的职业健康安全工作。

管理方针充分表明公司对产品、服务和运营的承诺，对质量安全、环保、节能、资源综合利用、公共卫生等方面的重视。

第二章 质量内部管理

2.1 质量管理机构

2.1.1 组织架构图



2.1.2 管理机构职责权限

2.1.2.1 总经理职责和权限

- 确定质量、环境、职业健康安全管理体系的范围；提出并实现管理承诺；
- 通过相关活动，证实对质量、环境、职业健康安全管理体系的领导作用和承诺；
- 以顾客为关注焦点，对相关方负责；
- 组织制订、批准、沟通和贯彻质量、环境与职业健康安全方针；
- 确定公司的岗位、职责和权限；
- 领导公司各部门做好应对风险和机遇的措施；
- 批准公司目标和指标及管理方案；确保在组织内建立适当的沟通过程，确保对质量管理体系的有效性进行沟通；
- 为管理体系提供充分的资源，通过各相关部门提供人员、基础设施、过

程运行环境、监视和测量资源，公司的知识；

- i) 必要时仲裁重大的环境和职业健康安全事项；
- j) 负责管理评审。

2.1.2.2 管理者代表职责和权限

- a) 组织各部门理解公司及其环境；
- b) 组织各部门理解相关方的需求和期望；
- c) 负责公司质量、环境、职业健康安全管理体系的建立、实施和保持，负责管理体系变更时的策划；
- d) 负责管理目标及其实现的策划，领导各部门做好成文信息管理，负责内部审核工作，领导各部门做好改进工作，实现公司管理体系的持续改进；
- e) 向总经理报告管理体系的运行情况，提出改进建议；
- f) 与管理体系有关事宜的外部联络；
- g) 领导有关部门做好环境因素、法律法规和其他要求的确定；
- h) 组织危险源识别、风险评估及风险控制。

2.1.2.3 副总经理职责和权限

- a) 分别负责本公司技术、质量、生产、供应工作；
- b) 负责运行的策划和控制；
- c) 负责批准新产品开发计划及验收，负责产品质量标准的制订和实施；
- d) 协调不同部门间的质量、环境、职业健康安全管理工作的。

2.1.2.4 工会职责和权限

- a) 参与环境和职业健康安全体系管理，作为工作人员代表方，有权对公司职业健康安全管理有关规定进行协商和参与。
- b) 参与环境和职业健康安全运行控制工作，根据了解的情况向公司提出环境和职业健康安全措施建议；
- c) 参加环境因素和危险源的识别和评价，对环境因素和危险源管理方案进行审核；
- d) 对应急预案进行审核；
- e) 监督环境因素和危险源管理方案的实施情况，对生产过程中的健康安全进行检查。

2.1.2.5 办公室职责和权限

- a) 环境、职业健康安全管理体系责任部门，负责环境、职业健康安全管理体系具体工作；
- b) 在最高管理者领导下，做好人力资源管理；
- c) 负责能力、意识、沟通工作；
- d) 负责环境因素的识别，危险源识别、风险评估及风险控制；
- e) 负责管理体系成文信息（不包括技术文件）的管理工作，包括文件制订、收发登记、归档、销毁等工作；
- f) 负责职业健康安全管理方案的制订和实施，运行控制，应急准备和响应；
- g) 负责劳动保护，劳保用品管理和安全防护设施管理；
- h) 负责环境、职业健康安全体系绩效测量和监视，事故、事件、不符合、纠正和预防措施；
- i) 负责合规性评价。

2.1.2.6 技术开发部职责和权限

- a) 负责新产品的开发设计和更改，负责老产品的改进，开发设计的产品应符合环境保护和职业健康安全要求；
- b) 负责制订产品工艺流程；
- c) 负责生产过程中技术问题的解决；
- d) 负责技术文件的编制、控制和管理；
- e) 负责工装模具的外加工和管理；
- f) 协助办公室进行环境因素识别，确定重大环境因素。

2.1.2.7 质管部职责和权限

- a) 质量管理体系责任部门，负责质量管理体系具体工作；
- b) 负责产品和服务的放行，包括进货检验、过程检验和最终检验，确保出厂产品合格，提高过程合格率；
- c) 负责监视和测量装置的控制、检验状态标识；
- d) 负责不合格输出的控制、纠正措施，实现持续改进；
- e) 负责数据分析；
- f) 负责环境管理体系的监视和测量；
- g) 参与应急准备和响应。

2.1.2.8 生产部职责和权限

- a) 在主管副总领导下，负责基础设施和过程运行环境的提供和管理；
- b) 负责生产和服务提供的控制，负责生产安排、对各车间的管理；
- c) 指导车间做好标识和可追溯性、产品防护等工作，并进行检查；
- d) 指导车间做好顾客和外部供方的财产的应用和管理的工作，做好更改控制，并进行检查；
- e) 指导车间做好生产过程中环境因素、危险源控制工作，并进行检查；
- f) 指导车间做好环境、职业健康安全的应急准备和响应工作，并进行检查。

2.1.2.9 销售部职责和权限

- a) 负责产品和服务要求，包括顾客沟通，产品和服务要求的确定，产品和服务要求的评审，产品和服务要求的更改；
- b) 负责与顾客进行环境要求、职业健康安全要求的沟通和确定，并传达到公司有关部门；
- c) 负责与本部门相关顾客财产的管理；
- d) 负责顾客满意程度的调查、分析及利用。

2.1.2.10 供应部职责和权限

- a) 负责外部提供的过程、产品和服务的控制；
- b) 确定并实施对外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价；
- c) 确定并实施对外部供方控制类型和程度；
- d) 向外部供方提供相关信息，包括宣传本公司的环境及职业健康安全方针，与外部共享环境及职业健康信息；
- e) 负责物资采购，采购的产品除应满足本公司质量要求外，还应满足环境和职业健康安全要求；
- f) 负责对进货检验不合格产品的处理；
- g) 负责废弃物的分类和处理，选择合格的废弃物处理厂商，并追溯厂商的处理方式。

2.1.2.11 财务部职责和权限

- a) 负责公司财务收支工作；
- b) 负责提供质量成本；

- c) 负责财务票证的管理;
- d) 环保与安全成本核算;
- e) 环境与安全改进资金筹措。

2.1.2.12 车间职责和权限

- a) 根据生产部的安排, 按时完成本车间的生产任务, 保证产品质量;
- b) 做好生产过程中的标识和可追溯性标志;
- c) 做好生产员工技术培训, 要求工人严格按工艺规程、设备操作规程生产, 确保安全生产;
- d) 做好车间中的产品防护, 人身防护, 做好危险源控制;
- e) 做好设备、工装的维护与保养, 及时消除不安全因素;
- f) 做好生产场地清洁, 保持良好的工作环境, 防止污染物泄漏, 做好环境因素控制;
- g) 发生环境事故、安全事故立即报告, 并采取相应应急措施;
- h) 对发现的不合格, 进行原因调查, 采取相应的纠正措施, 实现持续改进。

2.1.2.13 物流部职责和权限

- a) 原材料仓库对进库的原料(包括外协件)进行验证, 结合原料检验结果确定是否接收该原料。做好进库原料的登记入帐;
- b) 核对进库成品的产品标识和检验状态标识, 确保无误。做好进库成品的登记入帐;
- c) 做好各种产品(包括原材料、零部件、成品)的标识, 不同产品分别堆放, 确保不混淆;
- d) 做好各种产品的防护工作, 保持良好的贮存环境, 做好防火防盗, 确保产品在贮存期间不损坏, 不变质;
- e) 原材料仓库应严格原料出库手续, 作到账、卡、物相符;
- f) 成品仓库做好各种成品的装车发运, 确保不错发, 做好发货记录;
- g) 做好各种储存物资的环境因素、危险源控制工作, 发生环境事故、安全事故立即报告, 并采取相应应急措施。

2.1.2.14 内部审核员职责和权限

- a) 学习内审有关知识, 掌握审核技巧, 具备内审员能力;

- b) 在管理者代表领导下，参加本公司的内审工作；
- c) 内审中，能编制检查表 and 不合格项报告；
- d) 负责不合格项报告关闭的验证工作。

2.1.2.15 各部门通用职责和权限

- a) 本部门风险识别和应对措施；
- b) 本部门质量要求、环境因素和危险源的识别；
- c) 本部门质量、环境、职业健康安全目标和管理方案的制定、实施与检查；
- d) 遵守已确认适用的法律、法规及其他要求；
- e) 负责相应业务范围内的外部信息和本部门的信息交流，并配合质量、环境、职业健康安全管理有关人员做好信息交流、传递和处理工作；
- f) 对本部门潜在环境、职业健康安全事件和紧急情况确定并进行控制，负责组织本部门的应急准备与响应以及事件的消除工作；
- g) 对不符合现象进行调查，分析原因，提出并实施纠正与预防措施。
- h) 做好本部门的相关记录并按规定保存记录。

2.2 质量管理体系

2.2.1 公司按照 ISO 9001: 2015 要求建立质量管理体系，将其形成文件，加以保持和实施，并持续改进其有效性。为此应做到下述要求：

- a) 确定品质管理体系所需要的过程及其在整个组织中的应用，并根据这些过程对产品品质的影响大小及复杂程度进行相应的控制；
- b) 确定过程之间的内在联系、顺序和相互作用；
- c) 确定所需的准则和方法，以确保这些过程的运行和控制有效；
- d) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持对这些过程的运行和监视；
- e) 监视、测量（适用时）和分析这些过程，以了解过程运行的趋势及实现策划结果的程度，并根据分析过程采取必要的措施，以实现持续的改进；

最高管理者应确定在组织的相关职能和各层次上的质量目标和衡量方法，公司的质量目标和衡量方法必须包含在经营计划中。质量目标必须是可达成、可测量的，且与质量方针保持一致。

质量目标应包括满足产品要求所需的内容，并且落实顾客期望；目前公司质

量目标项目为：

- a) 最终检验工序合格率，车锁不低于 99%，智能门锁不低于 96%；
- b) 产品主要性能内控指标高于国家标准（或行业标准）规定；
- c) 顾客满意度 $\geq 93\%$ ；

以上项目在每年年度计划时定出实际目标值。

2.2.2 公司已通过了 ISO 19001 质量管理体系认证，ISO 14001 环境管理体系和 ISO 45001 职业健康安全管理体系，并有效导入到各岗位，提升各单位的管理水平。

第三章 质量诚信

3.1 质量诚信管理

3.1.1 公司建立质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系，每年通过管理评审和内部审核查找自身的管理不足并予以提升，通过树立和学习标杆企业，识别价值创造过程和关键支持过程，消化吸收优秀的管理思维和流程，不断提高体系运营水平。

3.1.2 坚持以顾客为关注焦点，兼顾相关方利益，持续提升自主创新能力，每年研发投入占总销售额 6%以上，2023 年达到 7.65%。促进产品更新换代，提升产品核心竞争力。

3.1.3 推行作业标准、定员定岗，加强过程检查，实施质量奖罚；建立公司内外质量问题管理台账，责任到人，实时展开闭环管理；建立完善的售后服务体系，增加快速反应能力，积极响应顾客关切。

3.1.4 以“重细节，求高效，铸品质，创未来”为企业行动纲领鼓励全员参与，倡导工匠精神，鼓励员工提出合理化建议，奖励员工自主创新。

3.1.5 强化指标监控。公司在质量方针要求的前提下，每年度对下一年度的质量目标进行策划，并将总目标层层分解到职能部门及生产工段，作为其绩效考核 KPI。

3.2 质量文化建设

3.2.1 诚信教育

公司在发展过程中坚持和倡导诚信，强调诚信经营、诚信品质、诚信纳税、诚信守法，切实履行法律法规和道德规范。公司对顾客诚信，以顾客为导向，注重做好产品销售与售后服务，赢得了顾客的信任、支持和肯定；公司对员工诚信，在工作、生活等方面身体力行关爱员工，提高员工满意度。公司合同履约率 100%，确保与合作伙伴建立健康、规范的良好合作关系，打造信用企业。

3.2.2 诚信自律

公司在品牌知名度不断提升的同时，始终将企业质量诚信建设视为重要的一环。树立先进的企业价值观和正确的经营理念，守法经营，自觉接受有关部门的监督管理。

3.2.3 企业文化

公司注重利用企业文化建设，提高广大员工诚实守信的道德素质，建设了一支讲诚信、精业务的高素质员工队伍。公司始终以遵章守法为前提，以消费者需求为中心，以优质服务的手段开展生产经营活动，使诚实守信渗透到企业经营的各个环节。

3.3 营造诚信守法环境

3.3.1 恪守诚信

公司以产业报国为己任，以恪守诚信为立企之本。保质保量按期为顾客提供产品，不拖欠供应商货款，不拖欠员工工资，用合同履约率、付款及时率、员工满意度等指标进行考核。公司制定《员工手册》，在评先创优、员工晋升中，将诚信列为第一要因，营造守法经营、诚信做事的氛围。

公司自成立以来，一直以“诚信”为基石，严格遵守社会及行业道德规范，维护市场竞争秩序，树立良好的商业道德信誉。同时尊重顾客、员工、供应商及社会各界合作伙伴，保护顾客的合法权益，与供应商诚信相处，互惠多赢，向员工提供良好的工作和生活环境。近几年公司先后获得浙江省工商企业信用 AAA 级“守合同重信用”单位、AAA 级纳税信用单位、温州市信用管理示范企业。

3.3.2 遵纪守法

高层领导带头遵守法律法规和规章制度。在与顾客、供方等合作伙伴签订合同中，将廉政建设协议作为合同的主要组成部分。公司严格按照《信息披露制度》履行信息披露义务。多年来，公司依法纳税，上缴国家税金一直位居瓯海区工业企业前列。有效运行 ISO14001 环境体系、ISO 45001 职业健康安全体系，持续关注员工职业安全与健康、节能降耗以及“三废”达标排放，同时改善公司环境，维护社会环境。

公司严格遵守国家各项法律法规，将守法、合法融入公司生产经营各维度，在运营的各个层面上保证领导和员工的行为符合职业操守和商业道德。

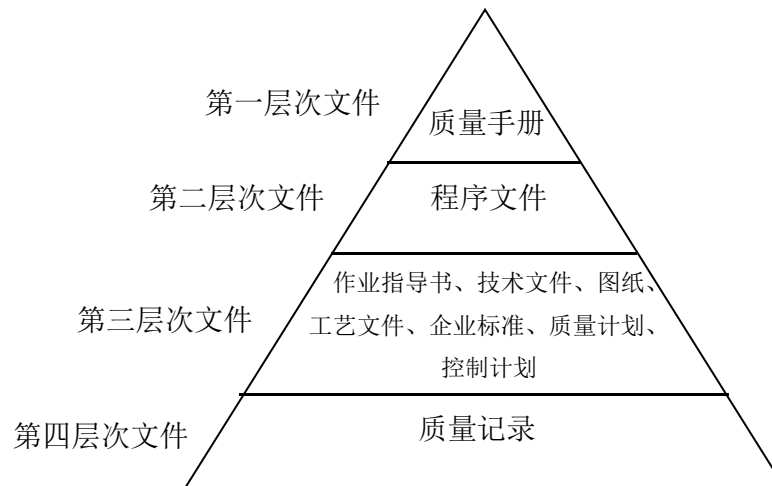
公司领导带头学习各类法律法规，严格遵守《公司法》、《产品质量法》等法律法规的有关规定，促进管理人员和员工更好地知法守法。公司制定了员工职业道德规范，由公司办公室及高层领导与相应职位人员进行相关法律和职业道德培训和交流。公司办公室负责在全公司范围内向全体员工提供法律事务的咨询、培训和服务。

第四章 质量基础

4.1 产品标准

公司具有完备的管理体系文件，按照 ISO 9001:2015 要求及公司的实际情况，确保与管理活动、资源提供、产品实现和测量有关的过程都进行了有效策划，编制了适宜的文件，以使质量管理体系有效运行。

公司质量管理体系文件结构



本公司产品主要执行国家标准和行业标准，包括 QB/T 1001—2006（2014）《自行车锁》；GB 21556—2008《锁具安全通用技术条件》；GA 374—2019《电子防盗锁》、GA/T 701—2007《指纹锁通用技术条件》、QB/T 2473—2017《外装门锁》、QB/T 2474—2017《插芯门锁》、QB/T 2476—2017《球形门锁》、五金行业团体标准 T/CNHA 1009—2018《电子智能门锁》、浙江制造团体标准 T/ZZB 1222—2019《自行车锁》、浙江制造团体标准 T/ZZB 2881—2022《摩托车锁》等。

4.2 计量水平

公司依据 ISO/IEC 17025:2017《检测和校准实验室能力的通用要求》即 CNAS-CL01:2018《检测和校准实验室能力认可准则》建立体系文件，公司检测中心 2015 年通过中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可并予以保持。认可的检测范围包括自行车锁、金属材料、有害有毒物质，2019 年，检测中心申请扩项并获的扩项认可，认可范围扩大到智能门锁。

公司根据各工序工艺评估，配备较完善的计量器具，为保证计量器具的准确性和可靠性，公司现有量具均采购自国外内知名品牌，设置了专门的计量管

理员，定期组织校准与检定活动。同时与社会上专业机构展开合作，为公司新材料、新工艺评定及日常生产活动提供准确可靠的数据。

4.3 认证认可情况

公司通过 ISO 19001 质量管理体系认证，ISO 14001 环境管理体系和 ISO 45001 职业健康安全管理体系。公司检测中心通过中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可。证书都在有效期内。



图 1 质量和环境管理体系证书



图 2 职业健康体系证书、实验室认可证书

4.4 特种设备安全管理

公司按照国家有关法律、法规、规章、标准等要求，建立和完善了安全生产管理制度、安全操作规程，并悬挂上墙。加强对职工的宣传教育，狠抓制度的落

实工作，确保了各项制度的贯彻落实，有效杜绝了“三违”现象发生。

为了有效防范重、特大事故的发生，公司加强了对特种设备和特种作业人员的安全管理，完善了特种设备和特种作业人员的安全管理制度，对特种设备定期进行保养和检测，对发现的问题及时整改，确保设备保持良好的运行状态。公司的特种作业人员，经过上级主管部门培训并考试合格后，持证上岗，规范操作，确保作业安全。

第五章 产品质量责任

5.1 产品质量承诺

1、本企业严格遵守《中华人民共和国产品质量法》等相关法律法规，依法诚信经营。

2、本企业依法管理和生产，落实质量安全主体责任。建立健全各项管理制度，完善各项记录和台账。

3、本企业周围环境、生产现场符合国家标准规定的要求。

4、本企业严格执行原辅材料检验制度，所用的原辅材料及包装材料符合相应的国家标准、行业标准及其相关规定。

5、保证不生产加工假冒伪劣产品，不合格产品不出厂。

5.2 产品荣誉情况

本公司生产加工场所、生产设备、设施、检测仪器、管理人员、技术人员等在同行业中处于先进水平，符合相关国家法律、法规要求，产品满足顾客安全使用需求。是中国锁具十强，中国自行车锁具中心，全国五金制品行业优秀企业，主持轻工行业标准 QB/T 1001—2006（2014）《自行车锁》修订，参加国家标准 GB 21556—2008《锁具安全通用技术条件》、GB/T 36920—2018《锁具 术语》、GB/T 37634—2019《锁具 测试方法》、轻工行业标准 QB/T 2473—2017《外装门锁》、QB/T 2474—2017《插芯门锁》、QB/T 2476—2017《球形门锁》、五金行业团体标准 T/CNHA 1009—2018《电子智能门锁》、浙江制造团体标准 T/ZZB 1222—2019《自行车锁》、浙江制造团体标准 T/ZZB 2881—2022《摩托车锁》制（修）订。已获得 218 项专利授权，15 项发明专利。主导产品为浙江名牌产品，“中立”商标为浙江著名商标。中立集团技术中心为省企业技术中心，省高新技术企业研究开发中心（新型锁具），设有浙江省博士后工作站；设计中心是温州市工业设计中心。中立集团获瓯海区政府质量奖，并建有瓯海区工匠大师工作室。



图 3 中国锁具十强



图 4 浙江省名牌产品

第六章 质量风险管理

6.1 质量投诉

公司制定了《顾客满意管理方法》，明确了各部门职责，规定了顾客要求、期望和投诉的处理流程，同时对顾客满意度进行测量自评业绩体系。

收集顾客投诉的方式有：顾客致电销售部及业务人员、市场调研及走访、定期顾客满意度调查等，以及其他与顾客的交流沟通活动。顾客的意见将转化为“顾客信息反馈单”及“顾客满意度调查表”等，这些意见与投诉信息将实时转化为对应职能部门的处置单，有责任职能部门进行原因分析、制定改善方案，重要的问题立即召开专题会议处置。所有的问题将在公司例会上予通报和督办。

对于具体的市场产品质量问题，公司销售部售后服务组建立了专门台账管理，有专门售后服务人员解决产品质量问题，并采取必要的纠正措施，防止类似问题再次发生。

6.2 质量风险监测

6.2.1 公司制定零部件制造工艺卡、装配作业标准，对产品及其制造过程的控制点明确。公司制定了《原材料（外协件）入库检验规程》、《首巡检检验规程》、《产品出厂（成品）检验规程》、《过程检验规范》、《最终检验规范》，规定对原材料（零部件）、生产过程和出厂产品进行检验标准；各工序检验根据制度及技术工艺对各过程控制点的进行有效的监控。

6.2.2 在生产过程在装配锁头和装配成品锁有检验工序，由车间检验工对每一件产品进行检验，同时，公司质管部检验人员对原材料（零部件）进行入库检验，对生产过程进行过程检验，对成品进行出厂检验，每隔一定时间对出厂产品进行型式检验。保证交付出厂产品批合格率 100%。

6.2.3 质管部对日常监控发现的异常形成记录，定期统计评价各工段质量波动，并组织对异常进行处置，包括现场、质量奖罚、纠正措施等。

6.3 应急管理

为了提高本公司对突发事件和险情的应急能力，保证在发生重大、特重大事故时，指挥调度有方，人员、设备、物资及时到位，确保发生事故时能及时有

效地控制事故扩大，保护员工的生命、环境和国家财产安全，把事故损失降到最低点，依据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《应急预案》等有关规定，结合我公司实际情况制定生产安全事故应急预案。应急预案分综合应急预案和专项应急预案两个级别，综合应急预案是公司组织管理、指挥、协调相关应急资源和应急行动的整体计划和程序规范，专项应急预案是总体预案的组成部分，是针对不同的突发事故的行动方案和保障方案。为了达到应急救援能够准确及时响应，公司定期组织员工进行应急演练，并对演练过程中存在问题的地方进行改进完善，以确保突发事件发生时，能够启动应急预案，规避风险减少危害。

结 语

近年，浙江省以提高标准要求和认证为手段，以高标准引领打造“浙江制造”品牌，强调不断完善质量诚信标准体系、加快质量信用信息化建设。依据要求，公司相继完善了相关制度，认真贯彻落实，并自觉接受有关部门的监督管理。

质量诚信体系建设是一项长期的、系统的工作任务，要完善质量诚信体系建设的规章制度，巩固和深化企业质量诚信建设所取得的成效，必须建立长效机制，科学实施，常抓不懈。公司持续改进质量管理体系，不断提高生产率，制造出顾客满意、符合法规、满足行业标准的产品，迈向国际化，让产品成为一流品牌，创造更美好的未来，这是中立追求的目标。

浙江中立集团有限公司

2024. 6. 28