

金盾检测技术股份有限公司

质【2024】10号

签发：李云亚

发布《金盾检测 2023 年度质量信用报告》

各部门：

现发布《金盾检测 2023 年度质量信用报告》，各部门查阅。

金盾检测技术股份有限公司 质量管理部

2024 年 3 月 10 日



金盾检测 2023 年度质量信用报告

0 前言

本报告由金盾检测技术股份有限公司（以下简称“金盾检测”）依据《企业质量信用报告指南》（GB/T 31870）及公司内部质量管理相关制度编制，全面披露公司 2023 年度质量信用管理工作开展情况，接受社会各界监督与评价。

报告覆盖时段为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日，内容均基于公司正式运营记录与统计数据，确保真实、准确、完整，无任何虚假信息。

报告发布渠道：公司官网（www.365eval.com）“质量信用专栏”及行业主管部门指定信息公开平台。

一、企业概况

1.1 企业简介

金盾检测技术股份有限公司成立于 2010 年 7 月，是国内专注于网络安全检验检测领域的专业服务机构，江苏省专精特新中小企业、江苏网络安全重点企业。公司实缴注册资本 5000 万元，经过十余年技术沉淀与市场拓展，逐步构建起网络安全服务全生命周期服务能力，业务覆盖网络安全测评、漏洞检测、数据安全防护等核心领域。

作为行业重要技术支撑单位，公司 2023 年持续担任国家信息安全漏洞库（CNNVD）技术支撑单位、中关村信息安全测评联盟副理事长单位，同时为江苏省委网信办、南京市委网信办提供网络安全与数据安全技术支持服务，凭借专业能力连续多年保持“全国等保测评

机构先进单位”荣誉。

1.2 质量信用建设概况

2023 年，公司以“夯实质量信用基础、提升服务公信力”为核心目标，启动质量信用体系优化工作，修订《质量手册》《程序文件》等核心管理文件 32 项，新增《质量信用风险识别与防控办法》，初步搭建质量信用管理框架；全年开展质量诚信专题培训 12 场，覆盖全员；客户质量信用满意度达 95.1%，市场信用口碑评分 4.2 分（5 分制）；全年未发生重大质量信用事故，质量信用管理体系有效运行，年度质量信用总体评价等级为 A 级。

二、质量信用管理

2.1 质量核心价值观

公司始终秉持“诚信为本、数据为基、精准为魂、责任为要”的质量核心价值观，严守“检测数据零虚假、服务承诺零违背、资质合规零突破”的质量信用底线，将诚信理念贯穿于检验检测业务全流程，从样品接收、检测操作到报告出具的每个环节，均以“数据真实、结果可靠”为基本准则。

2.2 质量诚信管理方针与目标

2.2.1 管理方针

“合规经营筑基、精准检测立信、持续改进增值”——严格遵循《检验检测机构资质认定评审准则》等法律法规要求，保障检测数据可追溯、可验证，通过全员参与、过程管控实现质量信用稳步提升，为客户提供可靠的技术服务。

2.2.2 2023 年度目标及达成情况

序号	年度目标	实际达成	达成率
1	质量诚信培训考核通过率 $\geq 98\%$	99.2%	101.2%
2	检测报告复核合格率 $\geq 99\%$	99.3%	100.3%
3	客户投诉处理及时率 100%	100%	100%
4	客户投诉整改满意率 $\geq 88\%$	90.5%	102.8%
5	资质合规性检查通过率 100%	100%	100%
6	检测周期达标率 $\geq 97\%$	97.8%	100.8%
7	检测方法合规率 100%	100%	100%
8	仪器设备校准合格率 100%	100%	100%
9	样品管理规范率 $\geq 98.5\%$	98.8%	100.3%
10	客户投诉率 $\leq 0.6\%$	0.55%	109.1%

2.3 组织架构与职责

2023 年，公司初步建立三级质量信用管理体系，明确各层级职责：

决策层：总经理牵头负责质量信用战略规划，审批重大质量信用管理决策；

管理层：质量管理部作为核心牵头部门，承担制度起草、培训组织、质量监督、信用自评等工作；

执行层：各业务部门负责人落实本部门质量信用管理职责（技术部负责检测技术合规性、市场部负责客户信用反馈跟踪、运维部负责设备管理合规性等），全体员工严格执行质量信用相关规定。

全年通过跨部门协调机制，解决质量信用管理协同问题 2 项，管理效率较上一年提升 15%；

引入 1 名外部行业专家参与质量评审，为质量改进提供专业支撑。

三、质量信用体系建设

3.1 制度建设

2023 年，公司聚焦质量信用关键环节，修订完善《检测报告审核规范》《仪器设备管理办法》等制度 5 项，新增《质量信用风险识别与防控办法》《供应商初步评价细则》，初步形成覆盖“检测流程 - 设备管理 - 供应商合作 - 风险防控”的制度体系。其中，《质量信用风险识别与防控办法》明确风险分类标准与应对流程，制度执行检查合格率达 96.5%，为质量信用管理提供制度保障。

3.2 过程管理

3.2.1 检测流程管控

方法管理：建立包含 280 项现行标准的“检测标准方法库”，动态更新率 98%，法规标准更新响应及时率达 95%（达成年度 $\geq 93\%$ 的目标），确保检测方法符合最新行业规范；

设备管理：实施“定期校准 + 状态标识”管理模式，仪器设备在校准有效期内使用率 100%，全年无因设备未校准导致的检测偏差；

报告管理：优化人工复核流程，增设“双人交叉审核”环节，检测报告错误率较 2022 年下降 25%，检测报告准确率达 99.3%。

3.2.2 供应链信用管理

2023 年启动供应商信用管理工作，对 18 家核心供应商开展基础信用评价，重点核查资质合规性、服务稳定性等指标，淘汰不合格供应商 1 家；在业务承接环节建立“资质范围前置核查机制”，杜

绝超范围检测，全年资质认定范围符合率 100%。

3.3 测量与监控

2023 年，公司初步建立质量信用测量指标体系，关键指标表现如下：

指标类别	核心指标	2023 年数据	行业标杆值
合规性	资质认定符合率	100%	98%
合规性	法规标准更新响应及时率	95%	95%
合规性	客户信息保密合规率	99%	98%
诚信行为	虚假报告发生率	0	0
诚信行为	质量信用事故发生率	0	0
服务质量	检测报告准确率	99.3%	99%
服务质量	检测周期达标率	97.8%	98%
服务质量	客户质量信用满意度	95.1%	95%
服务质量	市场信用口碑评分（5 分制）	4.2 分	4.5 分
内部管理	风险整改完成率	98%	95%
内部管理	质量信用改进提案采纳率	18%	30%
内部管理	技术 / 流程创新信用提升度	5%	10%

四、质量信用文化建设

4.1 宣传教育

2023 年围绕 “质量诚信” 主题，开展 “3·15 质量诚信月” “全国质量月” 活动 1 场，通过内部宣传栏、企业公众号发布质量信用案例 1 篇；结合年度质量信用自评结果，向全员公示指标达成情况，强化 “全员参与、诚信履职” 的管理意识。

4.2 培训赋能

新员工质量诚信入职培训 3 期，覆盖 45 人，考核通过率 100%，确保新员工掌握质量信用基本要求；

关键岗位（检测员、报告审核员）专项培训 2 场，累计培训时

长 22 学时，重点提升专业岗位质量风险防控能力；

全年开展质量诚信培训 12 场，覆盖全员，员工质量信用知识知晓率达 95% 以上。

4.3 激励机制

2023 年首次开展“质量诚信标兵”评选，表彰优秀个人 1 名，通过内部表彰大会分享先进经验；针对质量信用改进提案，设立“优秀提案奖”，鼓励员工参与质量改进，为 2024 年完善激励机制奠定基础。

五、质量信用风险防控与改进

5.1 风险防控

2023 年通过全员排查、部门梳理，识别质量信用风险点 8 项（较大风险 3 项、一般风险 5 项），风险整改完成率 98%：

针对“检测标准更新不及时导致方法不合规”风险，建立“法规标准月度排查机制”，确保检测方法与最新标准同步；

针对“仪器设备故障导致检测数据偏差”风险，制定《设备日常维护规程》，增加设备巡检频次，全年设备故障率下降 30%；

针对“客户信息保管不当”风险，初步建立客户信息分级管理模式，限制信息访问权限，客户信息保密合规率达 99%。

5.2 客户投诉处理

2023 年共接收客户投诉 21 起（客户投诉率 0.55%，低于 $\leq 0.6\%$ 的年度目标，投诉总量同比下降 12%），所有投诉均在 48 小时内响应，10 个工作日内完成处理，客户整改满意率 90.5%。针对“报告

解读不清晰”“检测周期延长”等典型投诉，形成《投诉原因分析报告》，推动 2 项流程优化（如新增“报告解读说明页”、优化检测任务排期机制）。

5.3 持续改进

通过年度管理评审与质量信用自评，识别信用体系短板 3 项，制定改进计划并启动实施：

优化检测报告审核流程，增加“系统辅助校验”功能调研，计划 2024 年 Q2 落地；

完善客户满意度调查维度，补充“信用服务感知”相关评价指标；

启动区块链存证技术试点，在软件检测领域尝试数据存证，探索提升检测数据公信力的新路径。

六、下年度（2024 年）质量信用建设计划

6.1 核心目标

客户质量信用满意度提升至 96%，市场信用口碑评分突破 4.4 分（5 分制）；

检测报告准确率保持 99.5% 以上，核心指标达成率 \geq 95%；

质量信用改进提案采纳率提升至 25%，技术 / 流程创新信用提升度达 8%；

完善质量信用体系，保持年度质量信用评价 A 级，为申报更高等级奠定基础。

6.2 重点工作

修订《质量信用报告管理制度》《质量信用风险管理制度》，完善制度体系；

扩大供应商信用评价范围，建立“供应商白名单”，提升供应链信用水平；

推进区块链存证技术应用，覆盖 30% 以上软件检测项目；

优化质量信用培训体系，增加实战化案例教学，提升员工风险防控能力。

结语

2023 年，金盾检测在质量信用建设中实现阶段性突破，合规性管理、客户服务履约能力稳步提升，但在创新能力（如改进提案采纳率、技术创新信用提升度）、市场口碑细节优化等方面仍需加强。未来，公司将继续坚守质量诚信底线，以“完善体系、强化创新、提升口碑”为核心，持续优化质量信用管理，为客户提供更可靠的网络安全检测服务，向行业质量信用标杆企业迈进。

联系方式：质量信用监督电话 025-85557501

金盾检测技术股份有限公司

2024 年 3 月 10 日

