



2022 年度企业质量信用报告



浙江裕丰智能家居有限公司

Zhejiang Yufeng Intelligent Home Co., LTD

2022年12月

目 录

第一部分 报告前言	2
一、编制规范	2
二、总经理致辞	3
三、企业简介	4
第二部分 报告正文	5
一、企业质量理念	5
二、企业质量管理	5
（一）质量管理机构	5
（二）质量管理体系	6
1、质量管理方针与目标	7
2、质量管理特点	7
4、质量风险管理	8
（三）质量诚信管理	11
1、质量诚信管理	11
2、质量文化建设	12
（四）企业质量基础	12
1、企业产品标准	12
2、企业计量水平	13
3、认证认可情况	13
4、质量检验情况	14
（五）产品质量责任	14
1、产品质量水平	14
2、产品售后责任	14
3、企业社会责任	15
4、质量信用记录	15
第三部分 报告结语	15

第一部分 报告前言

一、编制规范

本公司保证报告公布的质量诚信建设情况不存在任何误导性陈述及虚假情况，并对其内容的客观性、真实性负责。

报告范围：浙江裕丰智能家居有限公司及下属单位（文中简称浙江裕丰、裕丰或公司）。

报告时间：本报告原则上报导2022年年度的质量诚信建设情况，同时也包括在此时间之前和近期开展的部分活动。

发布周期：1年1次。

获取方式：

登录兔宝宝官网（www.tubaobao.com）下载阅读；

致电兔宝宝企管部0572-8407285获取。

注意事项：本报告内容除了过去和目前的实际情况以外，还含有本公司的现有计划及将来预期的描述；这些描述是以目前可掌握的信息，根据本公司现在的情况合理判断得出；今后的实际结果可能会因业务环境的变化而不同，请事先知悉。

二、总经理致辞

浙江裕丰始终都将“质量”作为企业经营的最高准绳；从最初将“诚信做人”融入企业经营的自觉行为，到 ISO9001 的标准规范和卓越绩效的持续改进，质量贯穿始终。回首裕丰发展历程，每个阶段无不印证了公司注重技术创新、质量水平、社会责任的协同发展，视质量为企业灵魂。

“环保”是家居行业最重要的质量指标。浙江裕丰成立之初，市场上产品良莠不齐，各类甲醛释放量严重超标的家居产品充斥市场，对消费者的身心健康造成了严重的威胁。我们认为，企业对消费者负责，不仅仅依靠便宜的价格，更重要的是产品的品质。因此，浙江裕丰践行“以推进行业绿色进程为己任，引领家居新生活”的企业使命，始终保持着行业领先的环保技术，为消费者提供环保产品，赢得了市场和树立了品牌。

诚信、质量、环保，这几个关键词，是浙江裕丰今天成绩的基石，让浙江裕丰在风雨兼程中一直保持着强劲活力，从浙北小城德清洛舍镇上单一的橱衣柜小型生产企业，成长为全屋定制行业华东区域强势品牌；也是浙江裕丰未来健康发展的保障，公司将紧扣行业发展脉搏，以行业领军品牌的气概，推动整个行业的健康发展和进步，创造出源源不断的社会价值。

现在，站在行业发展的历史节点，回顾过去，我们如履薄冰，展望未来，我们信心满怀。浙江裕丰怀着热切的希望，迎接新一轮的曙光，努力为行业 and 消费者创造一个更加美好、可持续的未来。

浙江裕丰智能家居有限公司

总经理：倪六顺

三、企业简介

企业简介

浙江裕丰智能家居有限公司是德华兔宝宝装饰新材股份有限公司（股票代码：002043）下属的全资分公司，现拥有全屋定制、地板、木门三大产品品类，专注家居定制产品的设计研发、生产与营销。

母公司拥有省级重点企业研究院、国家级博士后科研工作站等各类科研平台。完备的研发组织以及齐全的检测设备为我们在产品研发、质量、工艺等方面走在家居行业前列提供了雄厚的技术支持。公司现已完成从“E1级”、“E0级”、“无醛级”到“除醛”的健康“芯”飞跃。

同时，兔宝宝家居已建成四大全球基地，分别位于中国浙江、柬埔寨西哈努克港、意大利威尼托、德国卡塞尔。全球化产业基地以及严苛的6S工厂管理，使公司的系列环保产品实现升级换代。

随着市场个性化定制需求不断提升，公司与国际家居设计大师 VALLICELLI GIANFRANCO 等众多设计团队深入合作，只为满足每一位消费者的需求。我们致力于服务每一位经销商家人以及每一位选择兔宝宝的消费者。在定制家居的建设过程中，我们坚持做绿色产品、个性产品。让消费者在咨询、设计、销售、安装、售后等各个环节享受兔管家服务。

从极致单品到全屋系统，从基础研发到智能升级，在定制时代的推动下，兔宝宝家居将不断展现新概念、新模式、新态度、新服务的全新面貌，以品牌实力为消费者缔造一个美好未来。健康定制，让家更好！

第二部分 报告正文

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。公司领导人“以德为本”，将做人做事的“重德”、“诚信”融入企业日常经营，在生产、销售等各个环节注重产品质量，这种朴素的做人之道为企业奠定了注重质量的基石。

公司目前已通过 ISO9001 国际质量管理体系认证，严格按照国际质量管理体系标准要求执行，使企业的质量管理体系得到有效运行，使产品质量得到有力的保障和不断的提升，从而使企业的质量方针得以顺利推行，各项质量目标基本得以达成。公司更以卓越绩效模式的导入为契机，推行全面质量管理，通过内部审核、自我评价、质量月等活动，不断寻找改进的机会改进质量管理，逐步实现卓越绩效。

二、企业质量管理

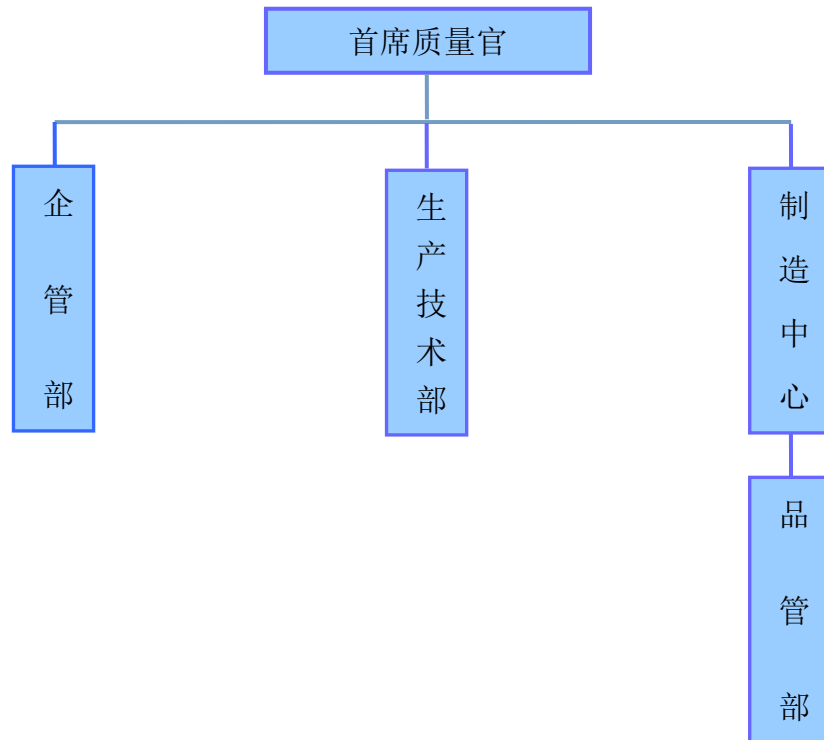
公司高度重视产品与服务质量管理，树立“产品质量安全高于一切”理念，对质量严格把关。高层定期组织召开质量专题会议，倪六顺总经理说“当成本与质量发生矛盾时，成本为质量让步”，强调树立品质意识。

公司在质量管理方面主要做好四个要点：一要管理人员带头，二要重视客户意见，三要实现全体员工的追求零缺陷目标，防患于未然，四要更好地发挥各级品保人员的作用。

（一）质量管理机构

公司依据精简高效的原则，建立了职能式管理的组织机构，任命总经理助理为首席质量官，健全质量管理机构，并明确各部门、岗位职责和工作标准；各公司、部门各司其职，相互协调配合。公司设立企管部负责引进国际先进管理标准，以认证为手段与途径，建立健全管理体系，利用 PDCA 进行闭环管理，持续优化各过程管理；导入并推广应用先进质量管理方法和管理工具推行质量管理创新，提

升公司的整体质量管理绩效；设立生产技术部负责生产作业现场技术指导和工艺纪律监督检查，实施质量管理创新和生产技术攻关；制造中心下属各分子公司设立质管部，配备专职质量检测、检验人员，实施首件检验、过程检验和产品完工检验，对关键质控点进行实时监控、测量，并就检验情况利用统计工具等展开质量分析。



为充分发挥各级机构和各岗位的质量管理职能，公司设立质量相关 KPI 指标，并进行层层分解，利用目标管理法和绩效考核法推进目标落地，强化全员质量责任意识，激励全员制造高品质产品、提供优质服务。

（二）质量管理体系

浙江裕丰一直认为，只有把产品做好、做精，成为消费者心中的“精品”，这样的品牌才能有生命力，才能具有高含金量的真正价值。为此，浙江裕丰在“当成本与质量发生矛盾时，成本为质量让步”的认识和指引下，从源头开始狠抓产品质量，通过严格的质量管理体系对产品质量实行全过程控制，采用先进、科学的管理手段和方法不断改进提升产品质量。

公司在 2022 年导入 ISO9001 国际先进标识，建立实施质量管理体系并通过权威机构认证，此后逐步导入 ISO14001、ISO45001 环境和职业健康安全体系，形成了较为完善的三大体系管理。

1、质量管理方针与目标

最高管理者根据公司质量方针、顾客期望及持续改进的承诺等因素，在遵循 SMART 原则：明确性 Specific、可衡量性 Measurable、可达成性 Agreed、可行性 Realistic、时间限制 Time-bounded 的前提下，负责组织制定质量目标，用量化方式针对相关职能部门及岗位制定出可测量的、需要努力才能够达到的目标，形成《目标指标统计表》，绩效考核部定期跟进监测目标的完成情况。

2、质量管理特点

公司质量管理工作最大的特点就是领导推动，强有力的领导决策和有效执行，成为质量工作成效显著的最重要的原因。

（1）文化引领

浙江裕丰根据企业发展历史和行业发展特点，在高层领导的推动下，通过文化大讨论，形成了极具企业特色和行业特色的企业文化体系；同时，为实现愿景目标，公司制定了五年规划，各部门层层展开，部署落实。在实施过程中，公司通过《德华报》、微博、微信公众号等内外部各类媒介积极传播，通过各类会议培训、文娱活动使全体员工参与互动，使企业文化根植于企业经营管理中，融入到各项生产经营实践中，形成了强劲的发展动力，推动企业转型发展。

（2）精益求精

公司积极实施精益化生产管理，对关键绩效指标进行管理评价；从产品研发阶段的“设计质量”入手，在源头就开始关注产品质量提升；在产品制造过程中，通过系统识别，关注封边、钻孔等关键工序，严格控制过程质量；积极开展过程改进，降低能源成本和用工成本；严格的过程管理一方面降低了成本，提升了效率，一方面确保了公司各项产品在胶合强度、甲醛释放量等关键指标上达到国际先进水平。

（3）现场管理

作为公司导入质量管理体系和实施卓越绩效模式最直接的体现之一，公司现场按 6S 要求进行有效管理，制定有明确的 6S 管理制度，各生产企业建有推进领

导小组，在每个月的逢九检查中对照管理要求进行监督检查，提出整改措施和进行相应的奖惩。

公司生产现场功能分区明确，功能区物品、材料等分类合理放置；每个车间都设有管理看板，定期进行更新；公司生产车间安装有除尘、通风等环保设备，对员工定期发放劳保用品，特种设备需持证上岗，最大程度保障员工职业健康；设有安全通道，并建立有完善的应急救援预案体系，针对潜在火灾发生、伤害事故、自然灾害、突发性断电断水引起三废超标排放等应急事件制定有预案，组建应急救援领导小组及小分队，定期开展例会、检查、总结评比及训练演习，确保应急事件发生时能快速解决问题。

(4) 群众性质量管理活动

公司积极营造“授权、主动参与、创新”的文化氛围，形成了系统性的质量改进与创新管理体系：以“卓越绩效模式、体系管理”为框架，展开“技术创新攻关、质量创新、精益生产、服务标准化”等职能改进与创新，开展创先争优、争创星级班组等群众性活动；公司不但内部组织相关活动，还承办各级政府部门、行业组织的相关等活动，营造和激励了员工重质量、学技术、齐创新的浓厚氛围。

4、质量风险管理

为防范风险，努力降低风险影响，公司建立全面风险管理机制，结合公司自身实际系统识别风险源、明确管控目标、制定风险对策、开展控制活动、实施风险监测和评估。质量风险作为公司主要内部风险，公司建立“源头控制风险、主动发现问题、降低质量风险、确保产品安全、保护消费者利益”的质量风险管理方针，根据产品生命周期各阶段的特点和生产经营组织形式、供应链各环节的特点，建立质量风险管理制度。以制度为依托，动态开展质量风险识别、衡量，采用风险回避、损失控制、风险转移和风险保留的“四法”开展管控，确保质量风险始终处于受控中，并通过工艺优化或改良，或加强管理增强风险抵御能力、降低风险发生概率。

(1) 质量风险监测

为有效落实质量风险管理方针，确保产品质量安全，公司建立了《质量安全风险监测、分析与评估办法》。鉴于经营产品的多元化，公司根据各类产品及生产过程中所用的原辅料的化学性、物理性等差异，结合生产经营特点，从总体上

形成统一的同时，按产品进行细化、具体化，确保质量安全风险监测规范、分析深入、评估结论科学正确，为风险管控提供有效的决策依据。

公司质量风险监测以管理体系建设为切入，建立了全程监测机制，从产品设计研发的源头抓起，涵盖原辅材料采购、产品制造、产品检验、包装储运到售后服务等全过程，识别各过程质量安全风险点，并利用科学的方法展开程度、频度等分析，建立并实施质量风险控制措施，对产品质量风险进行系统管控。

在产品的设计研发阶段，公司研究院结合消费者隐忧和各项法规标准要求，围绕甲醛、VOC 等环保指标确立研发方向和项目，充分考虑其对产品质量的影响，对产品进行预期使用过程的风险分析，找出潜在的质量风险，分析和提出解决方案，持续推动产品环保升级。

在原材料采购环节，公司从供应商识别、开发、合作与共赢发展各环节，实施严格的供应商管理制度。质量安全作为首要合作基础，公司对其实施第二方质量管理体系审核，提交的各批次产品实施严格进货检验，在供应商资质管理上实施合格供应商管理机制进行优胜劣汰，并建立供应商考核机制实施分级管理。

在产品制造、交付各环节，公司强化过程监控，构筑多层次质量防火墙。公司充分调动、发挥各级质量管理机构职能作用，建立并严格执行质量检测体系，实施全方位、多层次质量监测与分析，以防范质量事故发生、及时发现质量问题、落实质量改进方案。各公司品控人员，严格实施首件检验、过程检验，恪尽职守，确保不合格原材料不投产、不合格工序产品不转序。

在仓储、运输环节，公司识别和避免对产品质量造成损害的关键性因素，制定《仓储管理制度》，与运输公司签定《运输协议书》，明确承运过程中货物防护要求和质量保障规定，确保送到客户手里的是质量合格的产品。

在市场销售环节，公司定期与不定期相结合的方式在公司各个营销网点进行产品抽样检查，对经销商的质量行为进行管控，确保终端消费者的质量安全。

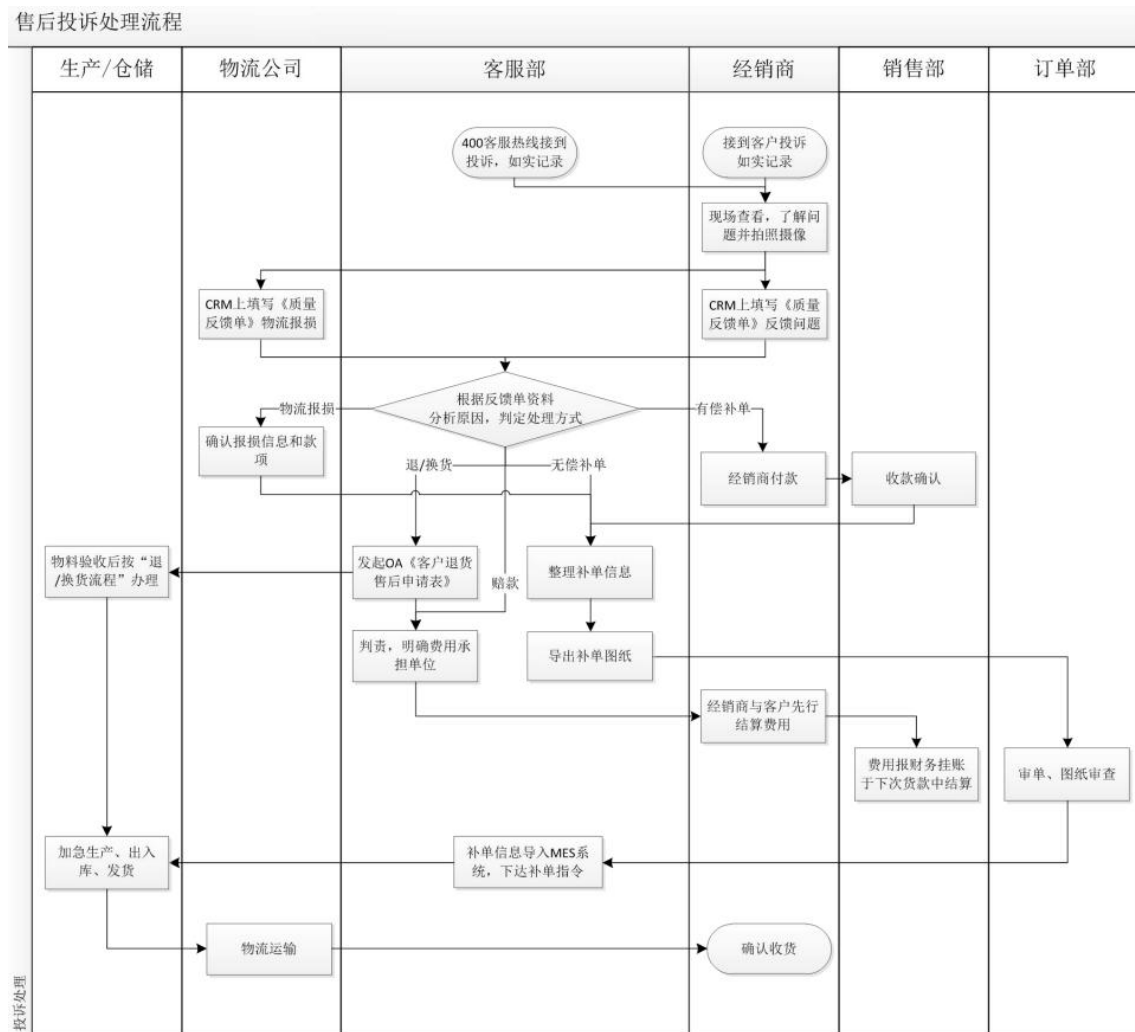
在售后服务环节，公司持续关注产品使用过程中的质量安全情况，关注消费者身心健康，开展“健康住”的活动，为客户定期检测空气中的甲醛释放量，传播环保、健康的生活常识。

(2) 质量投诉处理

一旦出现质量问题，公司现有的遍布全国的近 500 家专卖店，将从销售网点

变身客户服务前沿。针对客户投诉，公司实施区域划分管理，对客户异议做到 12 小时内给予回复，72 小时内派专人现场解决，7 天内结案。针对典型、重大质量投诉进行专题分析，指定整改措施，实现系统性改进。为确保顾客投诉能够得到及时有效解决，公司建立了明确的顾客投诉程序，每次处理顾客投诉力争做到“五个 100”。

顾客投诉处理流程图



顾客投诉处理“五个 100”

顾客投诉信息来源	处理要求
电话 传真 电子邮件 网站投诉等	1、顾客反映信息100%记录 2、记录信息100%处理 3、处理结果100%复核 4、使顾客100%满意 5、处理情况进行100%反馈

（3）应急管理

为有效预防、积极应对、及时控制质量安全事件，高效组织应急救援工作，最大限度的减少经营过程中突发质量安全事件的危害，保障各相关方身体健康和生命安全，公司建立健全重大质量安全突发事件的救助体系和运行机制，制定《重大质量安全突发事件应急管理制度》，建立潜在质量安全事件的应急预案，规范和指导应急处理工作。公司遵循质量安全第一、预防为主、常备不懈的方针，贯彻“统一领导、分级负责、反应及时、措施果断、勇担责任”的原则，成立了重大质量安全突发事件应急处理工作组，由公司管理中心、品牌中心、各分（子）公司负责人、区域业务人员、供应人员、区域内经销商、代理商、供应商及其他与公司存在业务关系的人员组成，各成员职责明确；确立了重大质量安全事故 24 小时响应处理机制，积极主动开展事件调查和原因分析，严格执行信息报告和发布制度，对突发的重大质量安全事件做到不迟报、瞒报、漏报；在事件处理上勇担责任，不推诿、不找理由，及时采取有效措施，竭力遏制事件扩大和演变，把损失和风险降到最低；事后处置与分析总结并重，对重大突发事件的起因、性质、影响、责任、经验教训和处理效果等问题进行调查分析，总结经验教训，采取切实有效措施，预防类似事件的再次发生。

面对同行突发的质量安全事件，公司应时刻保持警惕，引以为戒，并充分发挥行业龙头企业示范带动作用，引领行业健康发展。针对行业内发生的质量事件，公司第一时间召开专题讨论会，引以为诫，从经营各环节展开排查，强化意识、落实举措，从根本上保证产品的品质；对外积极行动，携手行业协会和优秀同行，倡导和践行绿色消费，为行业提升形象、重振信心。

（三）质量诚信管理

1、质量诚信管理

公司坚持“见利思义，以信立业”的经营理念 and “质量是企业最后的底线”的质量理念，在与各相关方的合作中坚持“德为本”，追求合作共赢，并通过多种渠道加强与相关方的沟通合作。

对员工，公司通过职工代表大会、员工座谈会、OA 办公系统、合理化建议、董秘信箱、总经理接待日、微信/微博等多种沟通方式，让每一位员工都能理解公

司价值观和发展方向，形成良好的工作氛围，提升员工的企业责任感和社会责任感。

对供应商，公司本着“择优天下、扶优汰劣、长期合作、共同发展”原则，根据《采购控制程序》，从“质量基础管理情况、供货质量情况、价格、信誉和服务”等方面，对优质供应商在资金、技术和管理上给予不同程度的扶持和帮助，实现企业与供应商的共同持续发展。

对经销商，公司每年定期召开“经销商大会”、“客户座谈会”、“新品发布会”等，发布公司绩效目标和发展动向，让经销商了解公司的发展历程，最新动态和新产品、新工艺，推动企业和相关方的共同发展。同时还鼓励经销商相互学习，促进共同提升质量，承担社会责任。

2、质量文化建设

质量是企业持久的生命力。以客户为中心、领导带头、全员参与、过程控制、系统管理、生态协同、用数字说话、持续改进是兔宝宝质量管理的八大方针。

公司认为，产品质量是品牌内核中最重要的元素，是公司生产经营最后的“底线”，任何人都不能逾越。当质量与效率发生冲突时，质量第一；当质量与成本发生冲突时，质量第一。为此，公司建立了质量管控制度体系，积极营造质量文化，强化全员质量底线和报警意识，充分发挥激励和责任追踪机制，提升质量责任心，真正筑起牢不可破的“质量统一战线”。

公司构建了四层级企业文化体系，以企业精神、使命、愿景和核心价值观为理念层，其下有制度层、行为层和物质层。

在制度层面，通过绩效引导，制度规范，确保质量文化得到有效落实。

在行为层面，公司专门成立了“企业文化专题小组”，负责公司企业文化管理与推进工作，并积极指导开展各类质量文化建设活动，使质量文化深入人心。

在物质层面，通过舒适大气的厂区、一流先进的生产机器、质量优异的产品让质量文化得到有效的展现。

（四）企业质量基础

1、企业标准

公司建立了一个适应企业管理实际、基于各种流程、保障有力的企业管理标

准体系，随着管理标准体系的实施，极大地促进了我公司规范化、精细化管理水平的提高，充分体现“管理出实力”的要求。

在管理标准体系建设的基础上，继续开展标准体系建设工作，完成了公司各类岗位说明书 451 个，通过对员工岗位说明书的修制定，较好地使每个岗位的员工了解自己的工作范围和职责要求，并努力做好本职工作。

公司技术标准化工作在总公司企业研究院的大力支持下，多方面收集标准，共收集国际、国家、行业各类标准 150 条，并将其合理分类，完成技术标准目录。

各部门根据实际情况进行标准的收集和整合工作，将国家标准、行业标准转化为本公司的企业标准，所有企业标准的制（修）订都经过“三稿定标”，然后经最高管理者批准发布实施。标准发布后，经过标准宣贯和培训，使全员对标准化工作的内容得以理解，标准化工作按计划要求有效地得到贯彻实施。

2、企业计量水平

浙江裕丰在总公司的领导下实施标准计量管理，建立了计量管理领导小组，落实了相应的职责和权限，制定了《计量管理手册》、《计量程序文件》等 16 个计量管理文件和实施标准，并做到有效的实施。公司根据企业的具体实施要求开展培训，使各级管理人员明确计量管理在企业生产经营中的作用，使计量管理能够在全员有一种意识，形成一种计量工作对生产经营管理重要性的认识，确保了计量工作的有效开展。

公司在各个主要工序中配备了计量器具，每年投入大量资金对计量器具进行检测，确保计量器具的准确性和使用效率。公司尤其注重做好生产一线的计量和记录管理，为提高产品的利用率和质量的稳定提供了保证。

同时，公司加强计量培训，提高公司员工对标准化、计量工作的要求和需要，通过有效的培训和指导，提高企业标准化、计量管理水平。

3、认证认可情况

目前，公司已通过 ISO9001 质量管理体系认证，严格按照国际质量管理体系标准要求执行，使企业的质量管理体系得到有效运行，使产品质量得到有力的保障和不断的提升，从而使企业的质量方针得以顺利推行，各项质量目标基本得以达成。

4、质量检验情况

公司通过对进货的检验与试验，以保证供应商提供的物资符合规定的要求品质部负责编制进货检验与试验规程，物资进货的抽检；采购部负责不合格物资，材料仓负责点收物资的进货数量、名称和重量等。

公司制定《不合格品控制程序》、《过程和产品的监视测量控制程序》，开展严格的过程检验和试验。各检验员根据产品特点和工艺要求对产品的特性进行质量符合性的检测、监控和验证，以确保所有产品在生产过程中都通过规定的检验后才能进入下一道工序。

(五) 产品质量责任

1、产品质量水平

公司现在形成了“木门、衣柜、橱柜、软装家具、装饰五金”等多元化产品系列，产品的主要性能处于行业领先，市场知名度、美誉度较好，产品绩效指标与国内同行业及国际同类产品的比较如下。

定制柜主要性能指标

主要技术指标	标准值	本企业水平	同行业水平	国际先进水平
甲醛释放量 mg/L	E0≤1.0mg/L	0.1	0.4	0.3

产品技术水平（一）

	评估领域	技术水平
产品技术	无醛技术（无甲醛释放或甲醛释放量低）	国际领先
	阻燃技术（国家 863 项目）	国内领先
	防腐防虫蛀（国家火炬计划项目）	国内领先
	家具用 SOB 制作技术	国际领先

2、产品售后责任

公司对顾客投诉意见做到快速反应。根据《客户投诉管理制度》，对客户投诉实施区域划分管理，明确质量事件处理流程规范，跟踪记录投诉处理；对客户异议做到 12 小时内回复，72 小时内派专人现场解决，7 天内结案。对典型、重大质量投诉召开专题分析，最大程度解决问题。

3、企业社会责任

作为富有高度的行业使命感与社会责任感的企业，浙江裕丰深刻领悟到“小胜靠智，大成靠德”，坚持“以推进行业绿色进程为己任”，在资源综合利用、创新研发环保产品造福社会、大力发展速生林等方面走在行业前列，在创造利润的同时，积极履行社会责任，实现与社会环境共兴荣，与自然环境共和谐。

公司严格按照《环境保护法》、《大气污染防治法》、《水污染防治法》、《安全生产法》、《消防法》等国家有关法律法规，制订《安全生产管理标准》等相关文件。近三年来，公司严格三废排放要求，在安全生产，污染排放等方面做好工作，履行社会责任，未发生重大事故。

4、质量信用记录

公司近年来没有信用不良记录。

第三部分 报告结语

浙江裕丰坚持“当成本与质量发生矛盾时，成本为质量让步”的朴素质量观，“以推进行业绿色进程”的高度使命感，紧紧抓住环保技术不断创新，使品牌得到了极大的升华。

未来，公司将继续以消费者的需求为导向，坚持质量文化，不断挑战环保极限，在产品研发上持续投入，积极推进技术创新、产品创新和管理创新，营造健康、安全、放心的消费环境，增强企业的综合实力和核心竞争力，成为中国的世界级家居装饰品牌。