

# 2019 年质量诚信报告



浙江梦神家居股份有限公司

二零二零年三月

# 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及相关行业标准进行编写。报告中关于企业质量诚信内容、管理情况等是公司现状的真实反映。本公司对报告内容的真实性及相关论证的科学性负责。

浙江梦神家居股份有限公司

2020年3月

组织范围：浙江梦神家居股份有限公司

报告时间：2020年3月

发布周期：一年

报告获取方式：浙江梦神家居股份有限公司官方网站

## 总经理致辞

诚信是企业的基本准则，浙江梦神家居股份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。公司将依靠自身技术及经验的不断积累，持续加强公司在行业内的技术优势、品牌优势、人才优势以及客户优势。

公司高度重视管理体系的建设，率先通过 ISO9001：2015 质量管理体系、ISO14001：2015 环境管理体系 ISO45001:2018 职业健康安全管理体系和十环、CQC 认证，并且引进卓越绩效管理体系，使得公司建立了一套科学的质量控制体系，产品质量满足客户要求，受到客户一致好评，为公司进一步开拓市场提供了可靠的质量保证。

公司同时十分重视装备、工艺创新，通过与高校、研究院、内部立项技术合作与研究，配备国内最先进的全自动的设备、设施，致力于实现智能车间和无人车间，也为企业的质量稳定奠定了基础。

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。质量诚信更是赢取客户的核心要素，公司企业文化要求全体员工“对自己负责、对企业负责、对社会负责”，从而塑造“诚信”文化。提升企业核心竞争力，努力打造最受顾客信赖的床垫生产企业。

总经理(签名):



## 企业简介

浙江梦神家居股份有限公司（以下简称“梦神”、“公司”），前身是 1984 年创建的宁波市弹簧机械厂，系由宁波市弹簧机械厂、美籍华人陈寿松共同创立的中外合资企业，拥有“梦神”、中英文图文注册商标。自成立以来先后与美国 500 强企业礼恩派、杜邦以及瑞典宜家进行全面合作，同时，梦神集团更与联合国第七任秘书长科菲·安南所在慈善基金会合作，携手共筑和谐地球村，让健康睡眠传遍全球。



数十载光阴历练，梦神床垫已取得了“中国家具行业床垫知名品牌”称号，中国十大床垫品牌、中国国际家具博览会金奖、中国十佳家具主导品牌、全国十佳质检畅销品牌、中国家具协会向全国消费者推荐的优质商品、中国家具行业领军企业，浙江省家具行业领军企业等荣誉。作为中国国家标准委员会委员，梦神

集团是关于《软体家具弹簧软床垫》、《软体家具 弹簧软床垫和沙发抗起燃特性的评定》、《软体家具床垫中有害物质限量》等三个床垫国家标准的主要起草单位，2019年又参与5份世界、国家以及行业标准的编制和起草。

2016年，位于慈溪滨海经济开发区的新厂房开始投入使用。该项目累计投资2亿元，占地面积达14.2万平方米，一期总建筑面积9万平方米，二期总建筑面积3万平方米。新厂房全部建成后，梦神将成为国内领先的现代化软体家具生产基地。

随着生活质量的上升，人们对睡眠的要求逐渐提高。梦神床垫秉持与全球共享优质睡眠的企业宗旨，在人性化的设计基础上，将人体工程学、健康保健科学和美学设计融为一体，大胆尝试新材料、新工艺、新技术，成为中国床垫行业中集研发和制造能力于一体的行业巨擘，为中国床垫行业领先世界作出应有贡献！

# 目 录

<b>第一章 质量理念</b> .....	<b>1</b>
1.1 公司愿景.....	1
1.2 企业使命.....	1
1.3 企业核心价值观.....	1
1.4 企业精神.....	1
1.5 质量方针.....	1
<b>第二章 企业质量管理</b> .....	<b>2</b>
2.1 质量管理机构.....	2
2.2 质量管理体系.....	3
<b>第三章 质量诚信管理</b> .....	<b>4</b>
3.1 质量诚信管理.....	4
3.2 质量文化建设.....	5
3.3 营造诚信守法环境.....	5
<b>第四章 质量基础</b> .....	<b>6</b>
4.1 产品标准.....	6
4.2 计量水平.....	6
4.3 认证认可情况.....	6
4.4 检验检测水平.....	7
<b>第五章 产品质量责任</b> .....	<b>7</b>
5.1 产品质量承诺.....	7
5.2 产品售后责任.....	8
<b>第六章 质量风险管理</b> .....	<b>8</b>
6.1 质量投诉.....	8
6.2 质量风险检测.....	9
<b>结语</b> .....	<b>10</b>

## 第一章 质量理念

### 1.1 公司愿景

与全球共享优质睡眠。

### 1.2 企业使命

让睡眠更加舒适和健康。

### 1.3 企业核心价值观

一切以客户的需求为根本。

### 1.4 企业精神

开拓、创新、团结、奋进

### 1.5 企业的理念：

创业理念：磨难是成功者的必修课

经营理念：倾财足以聚人、量宽足以得人、身先足以率人、律己足以服人

做人理念：我是一切的根源

销售理念：客户的需求是我们的一切

服务理念：用爱心做服务

品牌理念：品牌造就价值，价值创造财富

薪酬理念：有成果就有报酬，有付出就有回报

成果理念：普通人追求目标，优秀人超越目标，卓越人创造奇迹

### 1.5 质量方针

一流产品，优质服务，遵纪守法，污染预防，安全生产，员工健康，持续改进

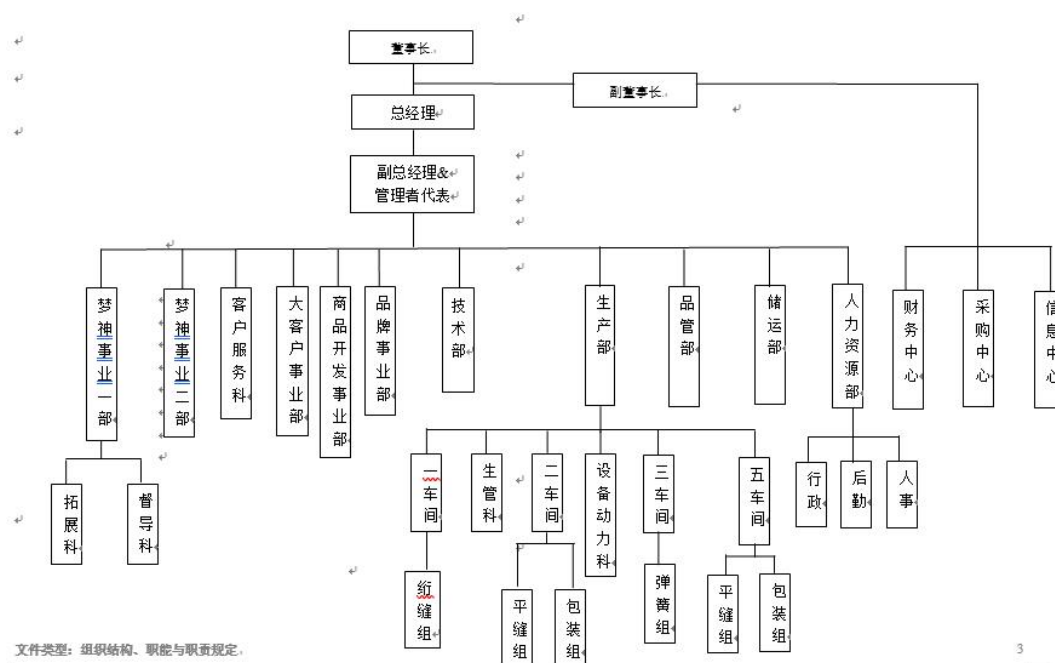
## 第二章 企业质量管理

### 2.1 质量管理机构

公司设置组织机构，规定各机构的职责和相互关系，建立了详细的工作标准，总经理负责制定质量、环境、职业健康安全方针，批准质量、环境、职业健康安全目标，并任命管理者代表。管理者代表受总经理委托，对管理体系所需过程的建立、实施和保持负责，公司设有人力资源部、梦神事业部、商品开发事业部、品牌事业部、大客户事业部、财务中心、生产部、储运部、采购中心、品管部、技术部、信息中心等职能部门，各部门各司其职、相互沟通配合，实现流畅、高效的运作。

品管部是具体负责产品质量的专门机构，在管理者代表领导下独立行使职权，实行经理负责制，下设高素质专业化的管理员队伍，包括质量保证员、质量检验员，负责采购品（含原辅材料、包装材料）的进货检验、验收；产品的过程检验、试验和成品检验，负责质量控制、质量改进、质量统计分析、质量教育培训、建设企业质量文化等。以产品执行标准和顾客满意为依据，严格执行产品质量追究和质量考核制度，严格实施企业质量标准管理，确保出厂产品全部合格。

#### 组织机构图:





## 2.2 质量管理体系

2.2.1 公司按照 ISO9001: 2015 规范要求建立质量管理体系并形成文件，加以实施和持续改进其有效性。为此应做到下述要求：

a) 确定 ISO9001: 2015 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，并根据分析对过程采取必要的措施，以实现持续的改进；

f) 本公司确保对任何影响产品符合要求的外包过程加以识别，并实施控制。本公司无涉及生产过程外包。

2.2.2 最高管理者必须确定在组织的相关职能和各层次上的质量目标，公司的质量目标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。

质量目标必须包括满足产品要求所需的内容，并且落实顾客期望；目前公司质量目标为：

- 1.重大质量事故 0
2. 顾客满意度 98.5%
- 3.梦神成品退货或返修率 < 0.75%
- 4.物流成本占总销售比例下降 5 %（除宁波市区送货）
- 5.帐卡物一致 100%
- 6.出货准确率 100%
- 7.错检率 0

在每年年度计划时定出实际目标值，并分解为各部门年度质量目标，通过实现各部门年度质量目标实现公司质量目标。

品管部将各部门执行的质量目标作为重点监控项目，发现与质量目标有偏离时，及时处理，必要时，报告公司质量管理负责人。公司质量负责人统筹部署各部门质量目标的制定，以确保公司质量目标的实现。

2.2.3 公司先后通过 ISO9001：2015、ISO14001：2015 环境管理体系、ISO45001:2018 职业健康安全管理体系、十环、CQC 等认证，并有效导入到各部门，提升管理水平。

### 第三章 质量诚信管理

#### 3.1 质量诚信管理

3.1.1 完善质量管理体系。公司一直坚持以顾客关注为焦点，持续改进质量管理工作，不断完善质量管理体系。质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等多体系在企业内部有效运行，同时导入卓越绩效管理模式，从而促进了产品质量和工作质量的提高。

3.1.2 重视过程管理。为满足客户及其它相关方要求、实现公司战略目标，公司从设计开发、采购、生产和服务等管理过程，融入质量诚信管理要求，持续改进和完善产品生产全过程的管理措施，确保生产的全过程管理能够满足质量承诺要求的产品或服务。公司对产品实现所要求的过程及子过程的顺序和相互关系进行策划，按《外贸控制程序》和《内销控制程序》要求，与顾客进行充分沟通，对顾客沟通的信息收集、整理、分析、改进、评价、汇总，确定顾客明示的要求并识别潜在的要求。按《设计和开发控制程序》对设计开发过程进行有效控制，以确保后续的产品和服务的提供得到有效控制；按《采购控制程序》对外部供方的管理要求进行管理，并对其施加影响，确保外部提供的过程、产品和服务不会对公司稳定地向顾客交付合格产品和服务的能力产生不利影响。按《生产和服务控制程序》、操作规程等相关文件中的要求，确保产品和服务合格，对生产和服务过程进行控制；采取定岗定责、过程检查、质量考核、责任追究、质量追溯、数据统计分析等一系列行之有效的方法，做到关键工序重点控制、普通工序规范操作，通过对生产过程的全面控制和对关键节点的有效监督，提高了工作质量，保证了产品质量。

3.1.3 建立监督机制，有效执行质量管理考核制度。对各车间、各工序执行情况进行每天巡检、中检，汇总形成统计报表，与目标进行相比，考核各车间、各工序达标情况。对各有关部门进行定期监督检查，检查结果列入部门年度绩效考核。

3.1.4 鼓励全员参与，实现质量改善。公司重视质量文化建设,引导全员参与质量管理，通过不断深入开展精益生产改善、合理化建议、日常质量改善等措施，使广大员工充分参与到质量改善的每一个环节，不断提升产品质量。

3.1.5 强化指标监控。公司在质量方针要求的前提下，每年年底对下一年度的质量目标进行策划，并将总目标层层分解至各有关职能部门。各部门对受控目标任务进行逐层分解并对相关数据加以统计、分析，同时进行持续改进确保公司总目标的实现。

## 3.2 质量文化建设

公司通过内培外引，不断强化质量队伍建设，开展班组长、检验人员、关键工序员工技能培训、技能比武、创先争优评选、质量例会、合理化建议征集等一系列形式多样、内容丰富的群众性质量管理活动，激励全员积极参与质量活动，奠定诚信经营的质量文化基础。

公司采取培训、宣传和会议等方式向员工传达满足顾客要求及相关法律法规要求的重要性，鼓励积极参与质量管理的活动，增强竞争意识和责任感，牢牢树立爱岗敬业精神，追求满足客户的要求。在产品的设计开发、采购、生产、检验、售后服务等实施环节中，严把质量关，已成为员工的自觉意识。在体系运行过程中，公司运用多种工具和方法，改进各部门的绩效，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，确保实现公司整体目标。

## 3.3 营造诚信守法环境

公司通过学习《公司法》、《产品质量法》、《标准化法》、《计量法》等法律法规及其它标准要求，制定内部相关标准，使产品符合国家法律法规和国家、行业标准的要求，从产品技术上践行社会责任。在与客户、供方等合作伙伴签订合同中，将合规性作为合同的主要组成部分。有效运行 ISO14001 环境体系、ISO45001 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”排放。

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。保质保量按期为客户提供产品，绝不拖欠供应商货款，绝不拖欠员工工资，用合同履约率、付款及时率、员工满意度等指标进行考核。

## 第四章 质量基础

### 4.1 产品标准

公司拥有较完善的管理体系文件，按照 ISO9001：2015、ISO14001：2015 标准、ISO45001:2018 的要求，结合公司的实际运营情况，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。

本公司产品在执行国家标准的基础上，建立了一套高于法定标准的企业内控标准，努力使床垫质量达到或超过国际先进标准。

### 4.2 计量水平

公司严格按照《监视和测量装置控制程序》标准要求开展测量体系的管理工作，推进测量管理体系有效运行和持续改进。

公司设置品管部负责测量设备的管理，强化测量设备和测量过程管理，加强关键测量设备期间核查和测量过程监视，测量设备按要求定期进行检定/校准，确保测量设备及测量过程处于受控状态，公司测量设备计量确认率、强制检定测量设备送检率、关键测量过程受控率均达到 100%。

### 4.3 认证认可情况

公司顺利通过了 ISO9001：2015、GB/T24001-2016（ISO14001:2015）环境管理体系认证、ISO45001:2018 职业健康安全管理体系和十环、CQC 认证。

### 4.4 检验检测水平

公司拥有弹簧疲劳测试机、海绵压陷硬度测试仪、拉力试验机、海绵回弹力测试机、床垫耐久性测试机、高精度电脑色差仪等检测设备，具备原材料进货、半成品过程、成品出厂方面的检测能力。对每批原材料进行进货验收，对过程半成品进行检验，对成品进行出厂检验。每年公司委托有资质的检测机构进行产品全项目检测，如国家家具产品质量监督检验中心，全面了解本企业的产品质量水平。

## 第五章 产品质量责任

### 5.1 产品质量承诺

5.1.1 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。

5.1.2 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、台账。

5.1.3 本企业周围环境、生产现场符合国家标准规定的要求。

5.1.4 本企业严格执行原辅材料进货检验制度，所用的原辅材料及包装材料符合相应的国家标准、行业标准及有关特殊规定。对公司物料供应商、产品经销商在质量审计的过程中通过质量协议、合同约定等多种形式，明确其在合作过程中的质量职责，以确保供应商、经销商承担起在实现公司既定的质量目标中应承担的职责。

5.1.5 不合格的产品保证不出厂。

## 5.2 产品售后责任

公司制订《信息交流、沟通、参与和协商控制程序》、《客户投诉处理办法》《退（换）货、返修管理办法》等规章制度，建立完善的快速处理机制，确保顾客投诉及时有效地得到解决，积累和分析顾客投诉，用于公司产品和服务质量的改进。

# 第六章 质量风险管理

## 6.1 质量投诉

公司建立了顾客信息查询、反馈和投诉的沟通渠道，明确顾客“对接”方式的要求，并确定相关人员制定方法和措施，确保顾客满意并超出“期望”。公司制订了《客户投诉处理办法》，明确产品质量、客户服务、营销管理等各方面投诉的处理过程及公司领导对投诉的督办处理过程。由营销和品管部组织对“顾客的各类投诉”信息进行调查、分析、处理，及时向顾客反馈信息。同时召集相关人员落实改进方案和具体措施，明确责任部门和责任人。

顾客投诉发生后，各事业部根据收到的客诉信息填写《客户投诉记录表》，并根据投诉的事件分配到具体负责人员和协助人员。保证任何客户投诉与《客户投诉记录表》相对应，并且投诉信息能够即时传递，没有延误。具体负责人员和协助人员在接到《客户投诉记录表》后，应立即着手处理客户投诉，与客

户进行有效地沟通，了解客户投诉的具体原因，制定并执行相应的解决措施。各事业部负责处理服务、物流相关投诉，品管部负责处理质量相关投诉。处理完成后，各事业部对客户进行回访，了解客户对投诉处理的结果是否满意。

各事业部每年根据客户投诉具体情况进行分析，形成《客户投诉分析报告》。如果经过判定此类客户投诉属于易发生的投诉，则应该编写制定改进措施，进行通报，以防止类似的投诉再次发生。

## **6.2 质量风险监测**

6.2.1 质量控制点的管控。公司对产品质量关键过程存在的风险进行重点控制并采取措施和方法，实行全过程质量管理，将质量风险控制在工序之前，确保不合格品不出厂。通过对质量关键控制点的人员、设备、物料、环境、测试、作业指导等进行有效的策划使得产品质量关键控制点处于有效的可控范围之内。

6.2.2 建立有效的质量管控机制。在设计开发阶段，公司始终坚持产品的质量是设计出来的。按照《设计开发控制程序》，努力做好产品立项、设计评审、设计验证工作。根据设计要求，把关样品的制作，在实践中发现质量问题，攻克质量难关，找出质量问题易发点；在产品生产阶段，高质量的产品是要靠标准规范的生产来实现。公司秉承“第一次就把事情做对”的生产理念，坚持“三不”原则。生产线根据研发技术部的技术文件制定了各工序的作业指导书，每个操作工严格按技术文件和作业指导书操作，并始终坚持全面质量管理原则、方法，建立了首检、自检、抽检、终检（全检）制度，确保生产环节的质量保证。

6.2.3 应急管理，公司制定了《退（换）货、返修管理办法》，对生产制造过程中出现不合格品、原辅材料质量事故、过程质量事故、市场投诉质量事故等情况的处理流程和要求进行了明确规定，确保异常信息传递及时、准确、快捷，及时对事故进行认真分析，找出原因，积极采取补救及纠正措施，并进行责任追究和处理，杜绝事故再次发生。

## 结 语

质量是企业的生命，信用是经营的基准，公司坚持高标准履行质量主体责任，认真践行企业的核心价值观，使企业保持卓越经营和可持续发展。

公司坚持全面质量管理，利用过程管理手段，稳步落实质量管理工作，使产品质量水平得到显著提高。

公司持续改进质量管理体系，提高员工质量意识，深化质量控制手段，落实解决每个环节中存在的质量问题，持续提高产品质量水平、顾客满意率，推动企业品牌建设。本公司承诺生产的产品符合法律法规、国家标准、行业标准，并不断地满足顾客需求，实现高品质的发展。

浙江梦神家居股份有限公司

2020年3月22日