



麒盛科技股份有限公司

社会责任报告

2019 年度

目 录

1.编制说明	3
2.高管致辞	4
3.公司简介	5
3.1 公司概况.....	5
3.2 公司使命、愿景、核心价值观及经营理念.....	5
3.3 利益相关方识别与沟通	6
3.4 公司 2019 年主要荣誉清单	7
4.企业社会责任核心内容	8
4.1 组织治理.....	8
4.2 人权.....	9
4.3 劳工实践.....	10
4.4 环境.....	17
4.5 公平运行实践	18
4.6 消费者问题	21
4.7 社区参与和发展	29
5.未来展望	30

1. 编制说明

本报告是麒盛科技股份有限公司发布的企业社会责任报告，展示了公司在不断发展过程中，秉承“实现人类健康睡眠”的企业使命，在社会责任方面的理念、实践和绩效，披露了 2019 年公司在组织治理、人权、劳工实践、环境、公平运行实践、消费者问题以及社区参与和发展七个核心主题的社会责任信息，部分内容和信息，追溯到以往年份。

本报告依据国家 2015 年 6 月发布的《社会责任指南》(GB/T36000-2015) / 《社会责任报告编写指南》(GB/T36001-2015) / 《社会责任绩效分类指引》(GB/T36002-2015) 标准编写，报告所有数据，均出自麒盛科技股份有限公司现行有效文件和统计记录或报告，通过公司的审核和批准。

本报告为电子版，也可以通过公司网站，进行获取。

时间范围：2019 年 1 月 1 日至 12 月 31 日

发布周期：本报告为年度报告

报告范围：本报告所披露的信息与内容，覆盖了麒盛科技股份有限公司所有业务。

本报告的内容如有疑问或建议，欢迎来电或来函询问。

联系电话：+86-0573-89979333

邮箱地址：magic.zhu@keeson.com

传真：0573-83582237—611

网站：<https://www.keeson.com/>

2. 高管致辞

麒盛科技股份有限公司（原名嘉兴市舒福德电动床有限公司）是全球领先的健康睡眠解决方案提供商。一直以来，公司都认真履行企业社会责任，积极传承中国特色社会主义核心价值理念，坚持以“客户满意、社会满意、员工满意、投资者满意、合作者满意”的核心价值观，切实推进公司社会责任工作。

企业既要实现自身的持续稳健发展，也要促进和贡献全社会的可持续发展，常怀感恩之心、践行社会责任、做优秀企业公民。坚持可持续发展的理念，坚持社会责任融入企业的运营。作为对社会、对员工、对股东负责的企业，麒盛科技认为，责任是企业发展的基石，只有将责任植入企业发展的每一步，才能使企业持续发展，才能真正迸发责任的活力，共筑美好未来。

过去的一年，我们的社会责任工作取得了一定的成效，但在履行社会责任方面仍然任重而道远，有许多需要改善之处。我们需要更加认真地倾听来自员工、客户、合作伙伴等相关方的意见和呼声，直面不足，通过聚焦实质性议题，以行动推动问题的解决。

这次报告是我们公司第一次发布的社会责任报告，其目的是全面系统的反映企业在履行社会责任的理念和所实行的做法，通过发布报告，使企业得到社会公众对我们更多的监督，使我们今后更好的发挥社会责任起到有效的作用，把社会责任贯穿于本企业发展全过程。



麒盛科技股份有限公司董事长——唐国海

3. 公司简介

3.1 公司概况：

麒盛科技股份有限公司成立于 2005 年，始终秉承“创造智能美妙的生活体验”的使命，定位于技术驱动为基因的健康睡眠产品提供者，智能化科技和技术为目标的健康睡眠驱动者。始终秉持“一切以客户为中心，增强消费者体验”的企业理念，以技术创新、产品升级、服务升级为客户不断创造价值。一直致力于把握生活方式的更新换代、思考生活空间的交互体验、设计出差异化的产品使我们的家居更加功能化及美观。

经过 15 年的高质量发展，成为业界公认的全球电动床产品杰出制造商，电动床、智能床领域核心专利发明者。被授予国家级高新技术企业、省级企业研究院、省级技术中心、省级专利示范企业、浙江省知名商号、诚信守法企业、省级劳动关系和谐先进企业、秀洲区区长质量奖等荣誉。

近三年公司业绩稳步增长，2017 年实现营业收入 13.88 亿元，2018 年实现营业收入 23.91 亿元，2019 年实现营业收入 25.29 亿元，并于 2019 年 10 月 29 日在上海证券交易所挂牌上市（SH.603610）。



公司厂区图



公司产品展厅

3.2 公司使命、愿景、核心价值观及经营理念

3.2.1 公司的使命：创造智能美妙的生活体验。

麒盛科技致力于研究开发先进传感器、新型材料、新型电器和大数据技术等前沿端技术应用，可以感知、交互和分析人体睡眠质量的智能床产品，为消费者提供睡眠健康的建议，改善生活品质。

3.2.2 公司的愿景：成为中等规模、科学治理的上市公司。

公司现有生意额 30 亿，希望达成中等规模 100 亿生意额的目标，在市场增量和存量市场的发展商机下，保持产品的技术领先和高质量发展的上市公司。

3.2.3 核心价值观：客户满意、社会满意、员工满意、投资者满意、合作者满意。

公司以客户为中心，服务社会，鼓励员工树立自信、迎接挑战，培养高度的进取精神、敏锐的思维能力和和谐的团队协作、刻苦的工作作风、充分实现自我价值，所有这一切，就是为了让我们的想得更多，为社会、合作伙伴、客户做得更好。为投资者创造长期价值。

3.2.4 经营理念：一切以客户为中心，增强消费者体验。

顾客对企业的产品和服务感到满意，顾客也会将他们的消费感受通过口碑传播给其他的顾客，扩大产品的知名度，提高企业的形象，为企业的长远发展不断地注入新的动力。

3.3 利益相关方识别与沟通

利益相关方	要求与期望	沟通方式与回应
顾客	高品质服务 信守承诺	客户满意度调查 客户意见收集 客户关系维护
员工	基本权益保障 健康与安全 职业发展 企业文化	职工代表大会 工会
社会	促进经济发展 可持续发展的能力 支持社会公益事业	微信公众号 公益、慈善活动

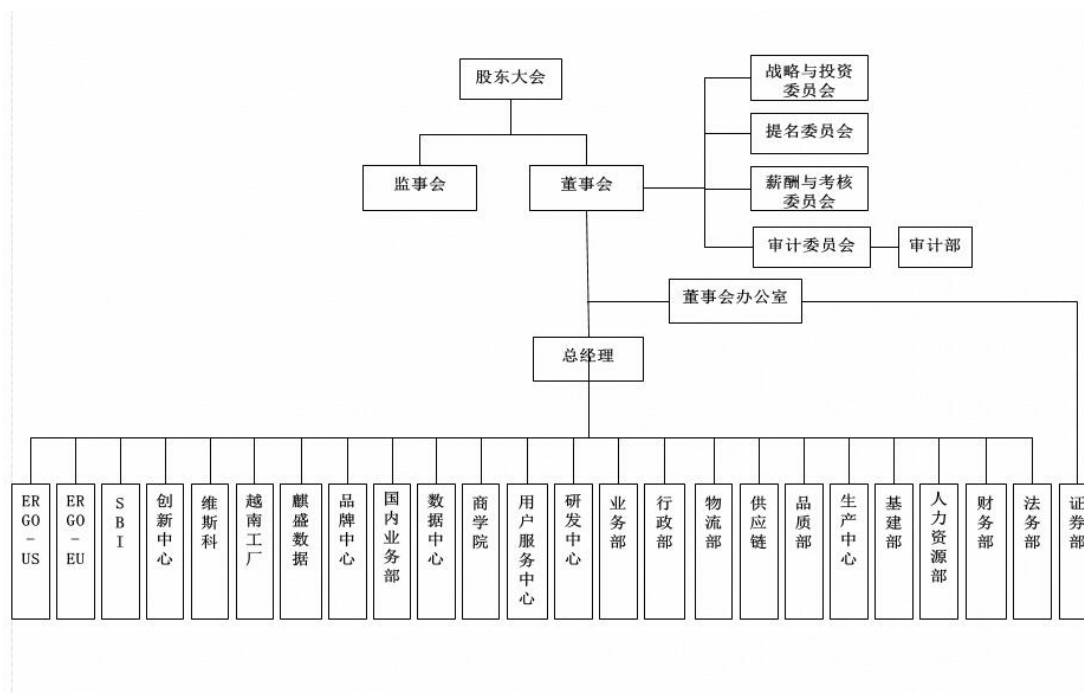
3.4 公司 2019 年主要荣誉清单

证书名称	发证日期	发证部门
中国国际家具展览会-十五年展商荣誉奖	2019 年	中国家具协会
浙江省级企业技术中心	2019 年	浙江省经济和信息化厅、浙江省财政厅 国家税务总局浙江省税务局、中华人民共和国杭州海关
浙江省“隐形冠军”培育企业	2019 年	浙江省经济和信息化厅
浙江省“浙江制造精品”	2019 年	浙江省经济和信息化厅
浙江省商标品牌示范企业	2019 年	浙江省市场监督管理局

4.企业社会责任核心内容

4.1 组织治理：

公司拥有较完善的法人治理机构，其中股东大会是公司的最高权力机构；董事会为决策机构；公司实行董事会领导的总经理负责制，经理层负责公司的日常经营，执行公司董事会的决议，目前设立了多个职能部门，相互间协调合作、各负其责。



组织结构图

公司以《公司法》为指导，高层领导制定《公司章程》作为公司治理机构运行规范，界定董事以及经营管理层重要成员在公司中的具体治理、决策中的权责关系。

- ※ 经营责任：明确总经理对公司经营负责，董事会与经营班子确定年度经营目标指标，高层领导收入与经营结果挂钩。
- ※ 道德责任：公司章程规定高层领导不得从事与公司有利益关联的经营活动，公司建立道德规范，提升高管的道德行为。
- ※ 法律责任：经营班子对其经营行为承担法律责任，确保公司经营活动不违犯国家法律法规。

4.2 人权

4.2.1 员工基本权利

公司遵守劳动合同法等法律法规，保护员工权益，营造公平、公正、公开的良好环境。

公司尊重和维护国际劳工标准，恪守平等，非歧视的用工政策，公平公正对待不同种族、性别、宗教信仰和文化背景的员工，实现男女同工同酬。

公司本着公平、诚信的原则，依法维护员工的合法权益，构建与发展稳定的劳动关系，在职工 100% 签劳动合同。为员工按时足额缴纳社保，并成立了工会委员会。

公司坚持以人为本，将人才战略作为企业发展的重点，严格遵守相关法律法规，尊重和员工的权益，切实关注员工健康、安全和满意度。同时重视人才培养，积极实施人才工程，加强员工再培训和再教育，努力提升员工整体素质，实现员工与企业的共同成长，构建和谐稳定的劳资关系。

公司重视员工保留，特别是关键人才的保留，通过提高薪资待遇、改善员工食宿条件、组织员工座谈、设立员工申诉渠道、离职人员面谈等方法进行员工保留，近年来员工流失率得到有效降低。

4.2.2 关爱员工

公司采用以“社会法定福利”为主，个性化“补充福利”为辅的福利制度。

- ◆ 员工合同签订率 100%，合同执行良好，五险依法律规定缴纳
- ◆ 发放福利奖励，享有法定节假日、年休假等
- ◆ 建立员工食堂、活动室等，每年举办迎春晚会和组织员工吃年夜饭
- ◆ 适时举办各类文体娱乐活动，组织员工旅游等，丰富员工业余生活，增加凝聚力



2019 年 8 月员工生日会活动



2019 年 5 月五一福利发放



2019 年员工活动

4.3 劳工实践

4.3.1 就业和劳动关系:

公司严格遵守劳动合同法，目前公司拥有硕士学历 29 人、本科学历 346 人、大专学历及以下 1732 人，与职工劳动合同签订率为 100%，对正式职工和劳务工实施同工同酬。

4.3.2 工作条件和社会保护:

4.3.2.1 公平合理的薪酬体系:

公司建立了科学的薪酬管理体系，对员工实行自主管理制，自身的表现、绩效跟当年的奖金直接关联；并建立了良好的后勤保障体系，为员工提供良好的食宿条件。公司为家住嘉兴城区的员工提供上下班通勤班车。

① 确立以岗位工资、技能工资、绩效工资为主体框架，多种方式并存的分配模式。月度和个人工作评价结果将作为工资发放考核的依据。

② 制订基于业绩的工资晋升（调整）制度。公司制定《薪资管理办法》，提升业绩优秀人员岗位工资。

③ 制订基于能力的分类的激励措施。公司制订了全方位的激励措施（具体如下表），充分地激励和调动公司各类人员的工作热情和积极性。

全员立项项目管理激励政策

项目名称	项目 A 类	项目 B 类	项目 C 类
	创新类	管理优化类	日常改善
项目成员	<ul style="list-style-type: none"> ◆公司总经办成员组织 ◆部门经理级人员担任 	<ul style="list-style-type: none"> ◆部门负责人组织 ◆部门主管级人员担任 	<ul style="list-style-type: none"> ◆部门主管级组织 ◆部门核心成员担任
项目内容	<ul style="list-style-type: none"> ◆重大革新、方案、措施 	<ul style="list-style-type: none"> ◆设计问题 ◆料工费（成本管控） ◆团队建设 	<ul style="list-style-type: none"> ◆日常发生的产品品质 ◆日常业务 TOP3 问题
项目范围	<ul style="list-style-type: none"> ◆品质质量体系创新 ◆新产品创新 ◆大型设备资本预算实现 	<ul style="list-style-type: none"> ◆产品品质缺陷改善方案 ◆产品标准化建设 ◆财务管理优化 ◆制度优化 ◆公司级培训方案实施 	<ul style="list-style-type: none"> ◆料工费成本具体措施 ◆现场 5S/安全 ◆内部培训教育开展 ◆工段/工位标准化 ◆班组评比活动 ◆新产品量产实现
项目激励	大于 1 万元	500 至 1000 元	300 元以内

4.3.2.2 全面的激励政策和措施：

公司实施适宜的激励政策和措施，包括物质和非物质的激励方式；每年策划一次年度评优评先的工作，建立公司内部的荣誉体系。

评优评先奖项设置情况

奖励类别	内容	奖项设置	奖项说明
物质奖励	就餐补贴	全体员工	免费提供工作餐
	节日福利		免费发放节日福利
	夏季福利		免费提供盐汽水、冰块
	免费住宿		免费提供住宿条件
	员工旅游		免费参加团体旅游活动
精神奖励	先进个人	优秀员工	部门推荐、公司评定的优秀员工，公司给予现金奖励、旅游及各种荣誉
	先进集体	先进部门	年度考核结果高出年度工作计划要求、公司评定的先进部门，公司给予现金奖励及各种荣誉

4.3.3 民主管理和集体协商：

公司每年至少召开一次职工代表大会，确保员工行使自身权利。支持员工参与组织管理活动，尊重和保障员工依法享有的知情权、参与权、表达权和监督权等民主权利。凡是与员工切身利益有关的制度，都需提交职代会审议通过才能执行；如对公司年金的管理，广泛征求员工意见形成决议。

公司实行厂务公开，建立广泛的信息沟通渠道，让员工及时了解企业的战略发展与经营决策信息。

公司还建立了《党员民主听证制度》，通过党员、党组织参与事关企业发展、事关职工利益等重大的决策，进一步实现企业决策的民主化和科学化，为企业的发展提供强大的动力。

公司建设有自己的网站、局域网络和服务器，使用同一域名的邮箱，保证了公司信息的传递和及时发布以及员工间实时有效的沟通。制定了《合理化建议管理办法》，还专门设置了总经理信箱，多渠道收集并采纳员工合理建议和意见。

公司人力资源部定期组织员工座谈会（茶话会），听取员工意见；公司工会积极组织各类员工活动，丰富员工的业余生活；公司致力于为员工提供良好的工作环境，营造和谐的工作氛围。



2019 年职工代表大会&员工座谈会

4.3.3 职业健康安全：

4.3.3.1 保障员工的职业健康和安

公司严格执行国家的劳动、安全生产法律法规，不断采取治理措施和个人防护措施来改进职业健康与安全工作条件，并定期测量和控制关键工作场所的影响因素，积极为员工创建安全的工作环境；通过培训让员工了解安全常识和个人健康养护常识，增强个人保护能力。公司每年为员工提供免费体检的机会。

特殊岗位的危害因素测量和改善措施

检测类别	特殊岗位	职业病危害因素改善措施
噪音	木工/冲压工/焊工	<ul style="list-style-type: none"> ◆生产车间室内噪声控制在 65dB(A) 以下 ◆噪声 85dB (A) 以上佩戴 3M1110 型子弹型带线耳塞
粉尘	木工/喷塑工/焊工	<ul style="list-style-type: none"> ◆改造抽风系统 ◆佩戴 3M1211 口罩和连体工作服
电焊弧光	焊工	<ul style="list-style-type: none"> ◆佩戴 3M1211 口罩和连体工作服 ◆佩戴 3M1110 型子弹型带线耳塞
正己烷/乙酸乙酯	喷塑工	<ul style="list-style-type: none"> ◆佩戴 3M3200 防毒面具、3301 滤盒、3N11 滤棉 ◆佩戴 3M1110 型子弹型带线耳塞

4.3.3.2 预防为主，制定各种应急预案

为确保公司生产安全和产品安全，减少生产作业的安全风险，公司尽最大努力避免和降低突发事件造成的损失，制定了应对各类突发事件的应急预案，如《应急响应预案》等自然灾害、火灾的应急管理、环境安全事故等各方面的应急管理。

公司应急预案

紧急状况	应急预案	应急准备
火灾	《火灾和爆炸事故专项应急救援预案》	<ul style="list-style-type: none"> ◆成立防火领导小组，负责防火工作日常检查、防火设备的维护和检查 ◆每年一至两次消防实战演练
中毒	《食物中毒事故专项应急救援预案》	<ul style="list-style-type: none"> ◆成立公司危险化学品事故应急救援指挥部，负责公司危险化学品事故应急救援工作的组织抢险和善后处理 ◆中毒事故监测预警 ◆联系多家医院，建立绿色通道
台风、暴雨、地震	《防雷应急救援预案》	<ul style="list-style-type: none"> ◆成立防汛防台应急处置小组，负责落实紧急应对措施
工伤	《工伤管理办法》	<ul style="list-style-type: none"> ◆配备多个医疗箱，可供工伤发生后的简单处理 ◆联系多家医院，建立绿色通道 ◆组织公司内部安全、急救培训

同时，公司加强对全体员工的安全教育培训，每年不定期进行应急预案演习，并作演习效果评估，对演习中存在的问题进行改进，不断提高公司的应急能力及员工处理各种紧急情况的能力。



2019年应急演练



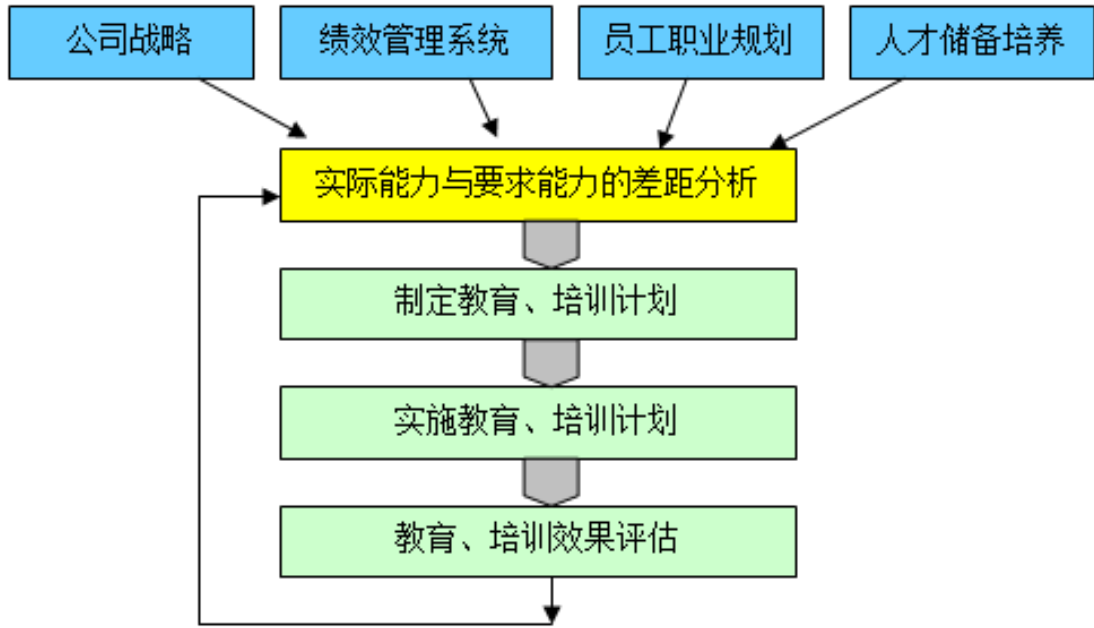
2019年消防演习

2019 年安全应急演练&消防演习

4.3.4 员工培训与发展：

4.3.4.1 员工培训

公司结合自身特点，努力实践“以人为本”的人才管理理念，致力于建立健全合理、创新、实效的人力资源管理系统，逐渐形成了人员招聘、培训、任用和提升等方面一系列的管理制度和人才激励机制，完善人才教育与培养系统。



教育与培训系统图

公司根据教育培训计划，以增强追求卓越意识、提高技能、实现顾客满意为核心，按照管理人员、销售人员、技术人员、操作人员多个类别，开展经营培训、业务培训、技能培训、素养培训、学历培训、拓展培训等模块教育培训。

技能培训内容及方式

培训对象	培训目标	主要培训内容		培训方式
管理人员	◆提升战略素养 ◆升级管理技能	公司领导及部门负责人	公司战略管理	知名商学院深造、专题讲座、交流
		部门经理/主管	EDP 班、管理提升、工商管理	
		职员	班组管理、团队建设、执行力	
销售人员	◆提升销售技巧 ◆掌握产品知识	沟通技巧、商务礼仪、营销推广策略、品牌认知等		讲座、内训
技术人员	◆技术、工艺	技能工具、新技术、新工艺、新材料等		讲座、内训
操作人员	◆掌握操作知识	各操作岗位操作实训		师带徒、内训、考核
全体员工	◆提高团队凝聚力	依托专业培训机构，开展各种团队项目		现场团队活动



2019 年各项培训照片

4.3.4.2 员工的发展

人才，是麒盛科技的第一资源，是公司发展的根本保障。公司始终坚持以人为本，充分发挥人才优势，重视人才储备。为确保公司的可持续发展，公司建立了一支专业的人才队伍，截止到 2019 年年底，公司在职工数量 2107 人，其中大专及以上学历员工占公司员工比例的 31% 以上。

为满足公司战略发展对人力资源的需求以及员工职业发展的需要，公司建立了“Y 型”（即管理系列和技术系列）的人才培养和发展的机制，通过约束监督机制、牵引机制、激励机制为员工提供个人职业发展的培养途径，有效管理员工的职业发展。

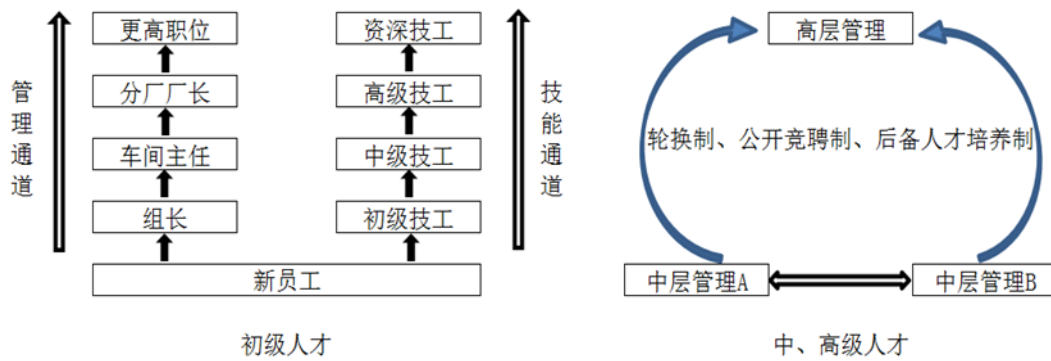
建立职业发展通道。为适应企业发展的需要，公司通过建立管理和技能双通道，打通专

业晋升渠道，促进员工多通道发展。通过开放多种职业通道，强化员工激励，留住人才并充分挖掘员工潜力，形成职业梯队。

制定和实施适当的继任计划，包括中、高层领导岗位及初级技术岗位，形成人才梯队，提高组织的持续经营能力。

初级人才：以老（员工）带新（员工）制、轮岗学习、一专多能、一人多机、一人多岗培养制，委托培养、技能辅导班，晋升通道包括：1、管理通道：员工——组长——车间主任——分厂厂长——更高职位；2、技能通道：员工——初级技工——中级技工——高级技工——资深技工。

中、高级人才：轮换制、公开竞聘制、后备人才培养制、专项管理/技能培训；晋升通道主要为管理通道。公司实行每年一度的内部竞聘。



员工职业发展通道



2019 届王江泾镇“麒盛杯”焊接机器人技能比武大赛

4.4 环境

4.4.1 能源消耗方面：

公司符合国家、地方的产业政策，与区域总体规划、土地利用规划及产业布局相符的。公司采用国内先进的生产设备，工艺处于国际先进水平，工艺设备符合国家有关先进、节能的标准，符合节能、降耗、创新的要求。能源利用效率能够达到国内同行的先进水平。

能源消耗方面的措施

能源	目标要求	测量方法	主要控制/改进措施
水	公司月度实际用水量不超报备用水计划	水流量计	安装用水表，每周抄表，核对用水量，发现异常及时排查和解决。宣传节约用水。
电	不发生超电力负荷	电能表	1、监督检查，禁止出现设备空转现象和违规用电现象 2、宣传员工节约用电。
天然气	不发生浪费现象	气体流量表	经常检查管线，杜绝“跑、冒、滴、漏”现象。

4.4.2 环境方面：

公司在 2018 年通过环境管理体系认证，历年来三废达标排放，无社会投诉，企业环境和经济同步协调发展。报告期内，公司环保设施总体运行情况良好，“三废”达标排放并进行有效处理。

环境方面的控制和改进措施

影响因素	危害因素	法律法规要求	目标要求	测量方法	控制措施
职业病	噪声	《中华人民共和国职业病防治法》	职业危害监测率 100% 职业病体检合格率 100%	委外评价 委托监测 项目三同时 员工职业病体检。	禁止高危设备、剧毒物质的使用； 用无毒、低毒替代高毒、剧毒； 通风工程防护，降低场所气体浓度； 拉开作业人员与危险源之间距离； 正确选择和使用个人防护用品。
	含油性气体				
	一氧化碳				
	苯、甲苯				
厂界噪声	噪声	《工业企业厂界环境噪声排放标准》	100% 达标排放	委外评价 委托监测	选购低噪声设备，评估验收设备环境影响后使用； 生产区域局部隔声
生活垃圾	宿舍垃圾	《城市生活垃圾管理办法》	对员工健康、环境无危害 无污染事故， 无食物中毒	内部监测	委托环卫部门统一清运处理。
	食堂垃圾				由资质单位收运处置废弃食用油脂和餐厨废弃物。

影响因素	危害因素	法律法规要求	目标要求	测量方法	控制措施
生活污水	宿舍污水	《污水综合排放标准》三级标准	100%达标排放	委外评价委托监测项目三同时	雨污分流排水系统进行分类处理后排放至市污水管网。
生活废气	生活废气	《饮食业油烟排放标准(试行)》	100%达标排放	委外评价委托监测项目三同时	采用高效油烟净化装置处理后高空排放

4.5 公平运行实践

4.5.1 反腐败

按照公司党委要求，公司探索建立教育、制度、监督并重的预防监督机制。深入开展党风党纪和廉洁自律教育，定期召开党风廉政建设会议，传达贯彻党中央有关精神，总结部署公司党风廉政建设工作，深入开展企业廉洁文化建设。

2018年，公司以开展深入学习贯彻党的十九大精神，保持共产党员先进性教育，学习实践科学发展观，组织全体党员和公司领导人员集中开展学习习近平等领导同志关于党风廉政建设、反腐倡廉与保持艰苦奋斗优良传统等方面的重要论述。通过开展学习，使公司党员，特别是领导人员增强了廉洁自律的自觉性，在廉洁自律上做到了防微杜渐，警钟长鸣。

公司的采购控制程序，进行年度内外部管理体系审核，确保制约公司在采购和合同签订过程中，内、外人员采用欺骗等违法违规手段，谋取人格人不正当利益，损害公司正当经济利益的行为，接受群众的监督。

4.5.2 诚信经营、公平竞争

公司重视诚信经营，依据依法经营，建立了完善的信用体系，营造良好的道德环境。公司坚持对产品作符合规范和实际情况的正面宣传，维护行业长期健康、稳定发展，公司绝不以非正当手段进行市场交易，从不进行不正当竞争，杜绝商业活动中的腐败行为。多年来，公司未发生过一起偷税漏税等事件。

公司领导为了确保企业行为符合诚信准则等道德规范，运用多种形式与方法监视公司内部、相关合作伙伴、公司各级管理人员行为道德运行过程的有效性。公司坚决落实党风廉政建设，严格执行领导干部述职述廉、任前廉政谈话和廉政检查考核等机制，深层次规范公司经营管理工作，提升内部员工和相关合作伙伴的满意度。公司注重与供方及合作伙伴建立良好的战略合作关系，积极履行合同责任，既实现了合作共赢，又在行业中赢得了良好的诚信

口碑。

4.5.3 风险管理

高层领导重视企业风险管理，成立法务部，并聘请外部律师顾问，实施全面风险管理，通过全面系统识别和评估集团公司各单位风险点，对战略风险、财务风险、法律风险、用工风险、内控风险进行了日常监控和分析。

风险管理分工表

识别类别	识别的主要风险	控制方法	监控部门
战略风险	股市风险、发展方向错误的风险、战略举措失误的风险、	战略管理流程	战略委员会
财务风险	汇率波动风险、净资产收益率下降风险、税收优惠政策变动风险、折旧摊销大幅增加导致利润下滑的风险	定期审计	财务部
市场风险	客户集中风险、市场竞争风险、国际市场需求波动风险	外部协会交流、市场调研	销售公司
运营风险	原材料价格波动风险、供应商集中风险、经销商管理风险、人力资源风险、品牌形象受损和知识产权被侵权的风险	数字化管理	各部门
法律风险	出口退税政策变动的风险、国际贸易政策风险美国贸易政策风险、	主动收集信息	法务部
环境安全风险	生产安全风险、人员职业健康危害风险、环境保护风险、生产事故风险	环境和职业健康管理体系	安环部
质量风险	产品质量控制风险、有毒有害物质管控风险	六西格玛、质量控制体系	品质部

4.5.4 尊重产权

公司通过产品自主研发，产品技术形成企业核心竞争力并具有自主知识产权，公司导入了知识产权管理体系，在 2018 年通过了知识产权管理体系的认证，制定了《知识产权管理制度》、《专利保密制度》、《专利档案管理制度》、《专利管理制度》、《专利奖励管理制度》明确了知识产权的各项管理工作职责和要求，通过专利方面的培训，提高了企业的自主知识产权意识，到 2019 年末，公司累计拥有专利 338 项，其中发明专利 75 项（其中 64 项为境外专利）。2019 年新获得专利 98 项，其中发明专利 25 项（其中 24 项为境外专利）。

公司尊重知识产权，维护档案所有权、合法权、处置权、制定了档案管理制度，规范了各部门文件的形成、收集、整理、保管工作。

公司注重标准化和知识产权的建设，积极参与行业标准的制定，2016 年，公司成为中国家具协会质量标准委员会委员，参与了多项国家/行业标准，其中《家具 床 强度和耐久性测试方法》是公司参与起草的国际标准，已发布。此外，公司响应浙江制造，目前处在标准立项阶段。

公司部分专利证书照片



公司参与的标准制定一览表

项目	标准名称	标准类型	参入度	状态
1	智能床	浙江制造 团体标准	起草人	已完成 T/ZZB 1598-2020
2	智能家具 多功能床	家标委 团体标准	起草人	已完成 T/CNFA 8-2019
3	单层床通用技术标准	行业标准	第一起草人	已审定 待公示
4	家具售后服务要求	国家标准	参标单位	已完成 GB/T 37652-2019
5	家具 床 强度和耐久性测试方法	国际标准	参标单位	已完成 ISO 19833: 2018
6	软体家具 床垫燃烧性能的评价	国家标准	参标单位	已完成 GB/T 34441-2017
7	床垫人体工程学评价 床垫硬度 分级与分布测试评价方法	团体标准	参标单位	已完成 T-SZFA 2003.1-2019
8	床垫人体工程学评价 床垫贴合 度定量与评价方法	团体标准	参标单位	已完成 T-SZFA 2003.2-2019

4.6 消费者问题

4.6.1 公平营销、真实公正的信息和公平的合同实践

公司在正规渠道（广播电台、高铁杂志）投放广告，广告内容正面向上，真实宣传公司产品特性。2018年11月，公司还亮相了CCTV发现之旅频道《品质》栏目。



庆祝麒盛科技亮相CCTV发现之旅频道《品质》栏目

2018-11-14



“树立优秀文化 参与麒盛发展 实现智能制造”——庆祝麒盛科技亮相CCTV发现之旅频道《品质》栏目

高铁杂志上刊登广告&亮相 CCTV 发现之旅《品质》栏目

公司网站提供准确、全面的信息，公司在天猫、在京东都设有官方旗舰店，店内产品信息真实，公司信息均有公开。



公司网页



公司网站



公司天猫官方旗舰店



公司京东官方旗舰店

4.6.2 保护消费者健康安全

4.6.2.1 建立顾客关系

公司通过售前、售后服务、回访、满意度调查等方式，与客户建立良好的客户关系，每年底对顾客的满意度进行评测，同时，公司对顾客建立档案，对顾客的流失、反馈信息进行统计与分析，为公司的产品、服务和管理的改进寻求新的契机。

业务部采用各种方法与客户建立良好关系。从产品质量、合理定价、售后服务等方面满足并超越客户期望。公司通过各种渠道了解顾客的需求、经营状况及发展前景，对一些战略客户、重要顾客建立长期战略合作关系，每年安排公司高层领导进行走访，听取这些重点顾客的声音，从而增加顾客信任、培养顾客的忠诚度，把顾客从一般的业务关系提高到战略合作关系。针对国内和国际业务的差异性，采取不同的方式与客户建立和维护关系。

4.6.2.2 品牌为中心

倡导以品牌为中心的发展理念，大幅提升麒盛科技品牌美誉度及顾客忠诚度。麒盛科技一直以“成为具有核心竞争力的，受人尊敬的家具品牌”为品牌愿景。

国内方面：麒盛科技于2013年投资建立了国内自主品牌自主“索菲莉尔”，专门从事国

内市场的开发和运营；索菲莉尔目前在国内一、二线城市已经开设 120 家专卖店，网点遍布全国除西藏外的所有的省份。

国外方面：麒盛科技于 2014 年在美国全资收购 2 家美国销售公司“Ergomotion”和“South bay”，与麒盛科技的自主品牌是 D Superieur(索菲莉尔)强强联合，把麒盛科技打造成为欧美最大、知名度最高的电动床制造企业。

4.6.2.3 用心服务

深化“用心服务”理念，真正把客户当作自己的亲人看待，全面提高售前、售中、售后服务水平。进一步梳理内部管理框架，充分体现以用户为中心的核心意识，以销售服务部牵头，实行一站式服务，融合内部所有与用户直接相关的服务链。

健康大数据（healthy-big-data）是公司未来的发展方向，“没有一种疾病是突然发生的，它只是被突然发现了”，我们利用数据挖掘技术提取大量的睡眠数据，经过数据分析平台分析处理，产生描述人体健康的重要信息，相当于为使用者建立了健康档案，目前我们的大数据平台已经拥有活跃用户超过 1000 余人，累计数据超过 10T，具有数据量巨大、种类繁多、数据具有可靠性和连续性等特点。

专业的服务团队，在美国的销售公司,成立客服部,打造服务团：

——16 位专业客服人员，通过“ShoreTel Communication”系统进行管理；

——建立“Ergomotion Warranty Database”数据库，记录客户信息、投诉记录；

——与 Field Nation 公司进行技术服务合作，在 700 个地区设有服务点，共有 749 名技术服务，实现上门维修服务

4.6.2.4 客户分层管理

公司通过各种渠道了解顾客的需求，经营状况及发展前景，对战略顾客和重点顾客建立长期合作关系，每年安排公司高层领导进行走访，听取重点顾客、大客户的声音，从而增加顾客信任、培养顾客的忠诚度，把顾客从一般的业务关系提高到战略合作关系。

为有效协同生产、质检、物流、销售等多个部门，公司组成跨部门、跨职能的大客户服务组织，通过提供现场解决方案设计、24 小时技术支持维护和快速供货等多项个性化服务以及一体化解决方案为客户提供了更大价值。

首先，麒盛科技与客户之间是一种建立在双赢基础之上的合作、互相信任、互相依存，并共同制定产品升级与创新计划或为降低整个系统的成本而共同努力。其次，公司投入大量

资源，专注于深度参与客户的发展，客户也深度关注麒盛科技的发展并尽可能给予支持。

4.6.2.5 接近市场

在主要市场里增加分支机构，加强对区域市场的掌控度，将市场开拓、综合服务、信息搜索、客户关系管理、信息收集的机构前移，增强对市场竞争情况、市场发展热点、市场渠道变革趋势的应对能力进一步提高。

因此，麒盛科技于 2014 年在美国全资收购 2 家美国销售公司“Ergomotion”（年销售额 10000 万美金）和“South bay”（年销售额 5000 万美金），使得麒盛科技在成为欧美最大、知名度最高的集研发、制造、销售和售后服务为一体的电动床制造企业。

4.6.2.6 明确顾客接触方式及要求

公司明确了各类顾客查询信息、交易和投诉的主要接触方式，探索、确定顾客对接触方式的要求，界定相关过程和人员，制定满足要求的方法，并对相关人员进行教育、培训，使顾客接触服务符合和超出顾客期望。

顾客的主要接触方式及要求

类别	接触内容	接触方式	接触要求	相关人员	满足要求的方法
信息查询方式	相关信息咨询	来信来访、公司网站	了解产品和服务信息的最新动态、礼貌倾听、及时解答	业务部	掌握产品知识、服务政策、沟通技巧，及时更新信息等
交易方式	获得产品	双方单位	了解公司加工环境、生产能力。	业务部	提高公司生产能力、加工周期、产品质量等
投诉方式	产品投诉	售后服务热线、来信来访、邮件、公司网站	熟悉产品知识、礼貌倾听、迅速受理并及时反馈处理意见	业务部	掌握产品知识、法律知识、沟通礼仪技巧，熟悉投诉处理流程
	产品建议		熟悉产品知识、礼貌倾听、迅速传达并及时反馈结果	业务部	掌握产品知识、沟通礼仪技巧，熟悉公司各部门工作流程等

4.6.3 顾客投诉管理

4.6.3.1 建立规范的客户投诉管理程序

公司为客户建立了多种投诉咨询平台，主要方式如下：

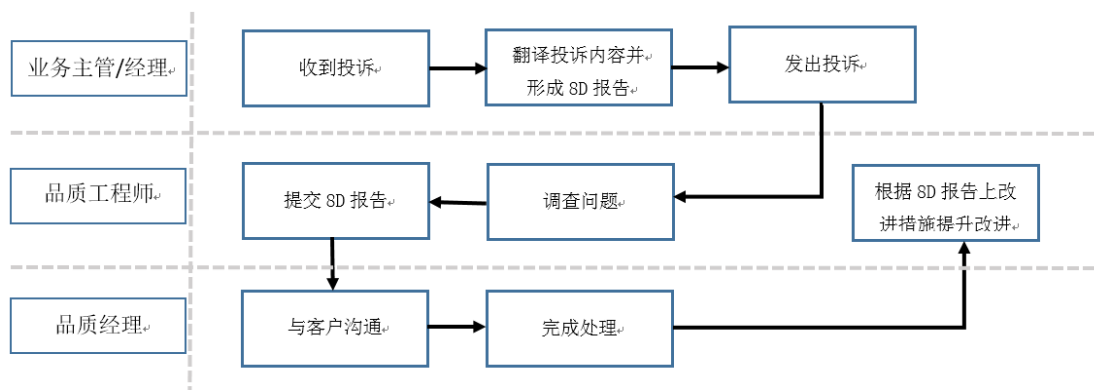
- ◆ 直接向业务专员联系
- ◆ 公司设立投诉电话，有专门服务人员接听受理
- ◆ 在公司网站上建立客诉平台
- ◆ 官方微博和邮件等方式
- ◆ 业务部负责处理信息闭环，负责协调、沟通

为保证每起投诉都能及时进行处理，规定了处理环节的时间要求：及时、有效，认真、对待；严格按顾客抱怨和投诉处理流程执行。

4.6.3.2 注重收集、整合、分析投诉信息

公司对投诉管理系统内收集的信息进行系统性的整合与分析，由各相关部门进行落实与改进。针对收到的客服电话记录，公司安排专人每月/每季度/年度做详细分析，定期与公司高层汇报。同时客诉质保期内和质保期外的客诉，与品质部和研发部部门责任人的绩效挂钩。

顾客抱怨和投诉处理流程图



4.6.4 顾客满意的测量

公司每年对顾客的满意度进行测量，明确顾客的需求及潜在期望，对顾客满意与不满意趋势进行分析，把顾客满意与不满意的趋势与业务计划中的目标进行比较，并形成书面文件，每年将顾客满意度调查情况递交管理评审会议。

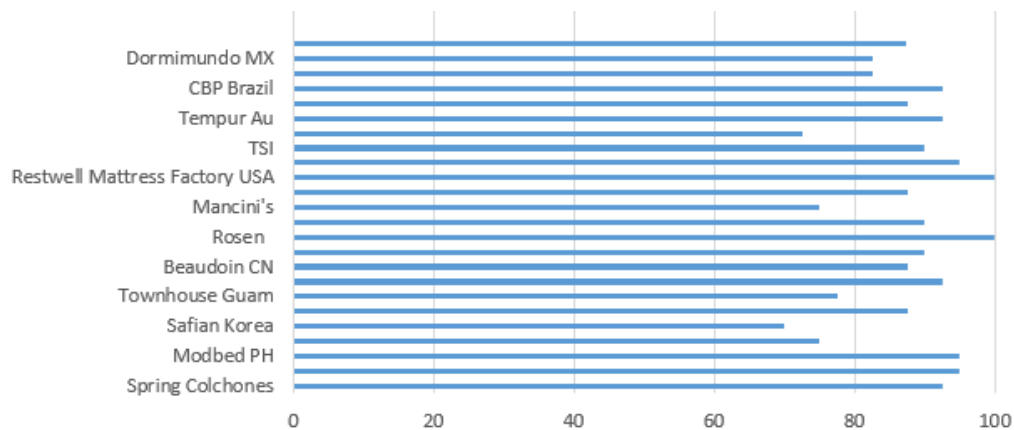
公司针对国内国外不同客户设定相适宜的客户满意调查问卷，问卷内容涉及对公司的总体评价,产品品质,产品价格,产品交期,客户服务以及产品的技术革新等；还针对不同顾客类型的特点，公司采用不同的满意度调查方法开展实施。

有针对性的顾客满意度调查方法

范围	顾客类别	主要方法
国内	经销商客户	问卷调查抽样 经销商培训/经销商导购培训 投诉跟踪 展会
	终端客户	电话回访 微信互动 网络调查 上门安装时沟通交流
国外	战略顾客	问卷调查抽样 高层互访 展会上交流 派技术人员到现场解决客户投诉
	重要顾客	问卷调查抽样 拜访客户 展会
	一般顾客	日常走访

2019年，公司委托第三方机构对美国市场按以下4类客户进行区分调查：

- OEM 客户（OEM Partners）
- 家具零售商（Furniture retailer customers）
- 床垫&寝具零售商（Mattress & bedding retailer customers）
- 终端客户（End users）



满意度调查分析

公司根据对顾客满意度的测量结果进行分析总结,持续改进,不断满足顾客和市场需求,主要通过问卷调查分析,年会、培训会分析和走访分析的三种方式去分析改进。

顾客满意度测量方式的应用改进

测量方式	具体内容
问卷调查	根据不同顾客设计针对性的调查内容 分析总结调查结果对公司发展,产品创新方面的影响 将调查结果应用到产品及服务的改进创新中,通过 PFK 和项目制使建议或意见落地
年会、培训会	通过年会与顾客面对面交流沟通 通过培训会与顾客探讨市场需求或产品待改进点并记录 将顾客提出问题纳入相关职能部门中讨论,开展持续改进
顾客走访	及时了解客户动态,倾听顾客的需求与期望 将最新资讯信息及时反馈给公司高层 按地区指定区域销售人员,加强日常走访 通过定期销售会议进行分享和讨论

公司采取不定期的产品和服务质量跟踪调查,包括回访、市场调研等,根据调查反馈进行分析评价,寻找改进机会。

公司高层、业务部通过销售例会以及卓越绩效自评等方式,评审和改进顾客满意度调查的方法,确保与公司战略同步。如公司以前对于客户满意信息的收集主要靠业务员电话沟通,公司改进了顾客满意度调查的方式,不仅通过电话了解,增加了客户回访和顾客满意度调查问卷、经销商年会及分区域工作会议等,通过改进满意度调查方法和内容,使调查信息更加丰富、全面和客观真实。

4.7 社区参与和发展

4.7.1 公司内部公益

公司制订了《麒盛科技帮抚规定》，针对员工本人及直系亲属的红白事、病困危难等进行内部的救助，到 2019 年底累计发放各类补助近 15 万元；

- ◆ 动员会员加入《职工互助住院医疗保障基金》，并承担每人一半的费用；有效减轻了会员因病致贫，影响正常生活。2019 年累计为 20 多人次报销近 8 万元。
- ◆ 积极为员工申请各种救助；金秋、困难家庭、临时，约计 5 万元。
- ◆ 每年春节对困难职工、伤病员工举行座谈和上门慰问，解困救急。
- ◆ 外部公益对工伤、生病住院的员工进行看望，缓解其焦虑的心情。

公司高层领导认为公司的发展和财富的积累来源于社会，企业取得的每一项进步和成效都得益于各级领导的呵护和关心，都离不开社会各界的厚爱和支持。遵循公司“奉献”的价值观以及公司使命，公司坚持回馈社会，认真履行企业的社会责任。近年来，麒盛科技积极参与新农村建设，踊跃为地震灾区、残疾人、慈善事业等捐款共计 200 多万元。



2018 年度最美敬老企业之星奖

5.未来展望

面向未来，麒盛科技将继续致力于引领全球智能家居产业的发展，应对人类健康睡眠需求的挑战，同时为建立民族品牌和家居产业新模式做有益的摸索和实践。在大数据方面，希望把智能床收集到的用户睡眠体征大数据和医疗数据打通，完成大数据对于用户体验价值的模型打造和落地。

2020年麒盛科技将不断实现企业和社会共同发展，始终坚持实施社会责任实践和管理，通过实施社会责任管理，履行社会责任来提高企业可持续发展能力。一是强化产品质量提升，持续改善品牌形象，以提高质量拉动销售规模扩大、强化生产效率提升，以最小的投入获取最大限度的适应市场需求、强化经营服务，切实提高盈利能力、强化管理水平，提升创新管理模式，实现管理突破。二是加强与外部利益相关方的沟通合作，维护平等、互利、诚信的战略合作伙伴关系，加大产品研发力度，保证产品质量，优化客户服务，加强客户沟通，最大限度地提升客户满意度。三是公司将继续履行社会责任，积极开展各项志愿者活动、积极参与新农村共创共建，支持新农村工作，积极关心社会弱势群体，关爱老人。持续维护公共关心，热忱社会公益事业，塑造良好企业形象，带动地方经济发展，追求企业与社会和谐共生。四是积极倡导企业文化建设，提升企业形象，塑造员工精神。五是继续坚持落实科学发展观，投身环境保护工作，完善环保制度，利用环保设备技术减轻和避免污染，加大环保宣传力度，展开环保节能活动，提高员工的环保节能意识，构建绿色环保企业，实现一个企业应对社会责任的担当。

麒盛科技会持续关注可持续发展进展，推动我们事业更进一步，期待建设更加美好的未来。



智能家居产业园模型



未来的中央系统规划