

# 麒盛科技股份有限公司

## 质量信用报告

**2022** 年度

## 目 录

第一部分 报告前言.....	3
一、报告编制说明.....	3
二、高管致辞.....	4
三、企业简介.....	5
第二部分 报告正文.....	6
一、企业质量理念.....	6
二、企业质量管理.....	7
三、质量诚信管理.....	12
四、质量管理基础.....	13
五、产品质量责任.....	16
六、结束语.....	20

## 第一部分 报告前言

### 一、报告编制说明

本报告是麒盛科技股份有限公司发布的企业质量信用报告，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，在质量管理方面的理念、实践和绩效，披露了 2022 年公司的质量理念、质量管理机构、质量管理体系、质量风险管理、质量诚信管理、质量管理基础、产品质量责任的信息，部分内容和信息，追溯到以往年份。

本报告依据《企业质量信用报告编写指南》（GB/T31870-2015）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：2022 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质量业务。

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：xiongzh@keeson.com

传真：0573-83582237

网站：<https://www.keeson.com/>

## 二、高管致辞

2022 年对于我们麒盛科技来说是充满机遇的一年，年初北京冬奥会使“黑科技智能床”大火出圈，在短短几周内关于“智能床”的曝光量突破了 150 亿次，彻底引爆了人们对“优质健康睡眠”的思考。年中，我们麒盛科技凭借 17 年深耕智能床这一品类积累的经验，在深圳国际家具展上提出“新睡眠”理念。在互联网的加持下一个个传统行业都赋予了新的含义，“新零售”、“新消费”、“新经济”等理念层出不穷，那么睡眠又怎么“新”呢？麒盛科技通过 10 年的智能床研发经验联合华为鸿蒙数字空间将重新定义睡眠 --- 通过智能床上一系列传感器采集人在睡眠过程中的各种生理体征变化，包括但不限于：心率、呼吸、体动等，通过大数据人工智能算法实时分析用户的睡眠状态并上报到家庭智慧大脑（家庭智能终端）通过物联网技术联动睡眠环境的各项组成部分如：智能床、空调、加湿器、灯、香芬、空气净化器等，实现睡眠姿态和环境的主动调节，帮助用户获得更舒适的睡眠环境和姿态，帮助用户获得更优质的睡眠。除此之外，智能床拥有医疗级大数据算法和模型的加持，通过对用户生理体征数据的分析获取用户的健康状况，提供用户科学的睡眠健康建议和疾病风险预测，达到“以养代疗”和“治未病”的目的。年末，公司与北京中医药大学王琦院士成立了体质睡眠科学院，并联合五大睡眠领域的专业学会，正式发布全民睡眠健康促进行动。该行动将以国务院健康中国办公室推行的健康中国 2030 计划为指导，综合睡眠医疗，睡眠科研等多方面资源，迈出互联网时代传统睡眠走向“新睡眠”的第一步。

2022 年对于我们麒盛科技是非常有意义的一年，这一年，我们完成了国内市场的战略整理，旗下品牌舒福德智能床正式蜕变成为国内“睡眠大健康”赛道的新锐。多年的技术沉淀，到今天我们终于做好准备，是时候让大众知道，中国有一款让国际市场都羡慕的“智能床”。这一年，公司智能床进酒店项目正式开展，立志让智能床成为国内乃至世界高端酒店的标配。这一年，公司根据养老，月子中心等特定市场对产品性能的需求，将智能产品进行梳理和换代，只为产品矩阵可以更好的服务于市场。这一年，公司携手华为鸿蒙共同打造健康联名款产品，并受邀成为鸿蒙智慧空间唯一智能床品牌。也是这一年，公司成立 6 亿专项基金发展数字睡眠疗法，为即时睡眠解决方案点亮第一盏明灯。

2022 年是“新睡眠”的元年，是公司美式电动床转向智能床的元年，是公司脱离传统型制造业向服务型制造业转型的元年，也是公司真正走向高端技术型企业的元年。让我们共同努力，在社会各界的见证下，迈向一个崭新的时代。

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，公司坚持以“尊重流程，一次做好，发挥潜能、持续改善”的质

量方针，切实推进公司质量管理工作。

企业严格遵守家具产品的相关质量法律法规，始终以高于国家标准、行业标准的内控标准来严格要求自己，健全产品质量、服务追溯体系，切实履行企业质量主体责任。为确保质量诚信，从制度上加以规范，从考核手段上加以落实约束，从质量文化上加以引导，从努力改进和积极实施名牌战略上加以提高和升华，大力营造和创建质量诚信的工作氛围，不断努力提升公司产品的使用性能，切实服务客户。

在过去的一年，企业牢固树立“质量第一、诚信为本”的质量诚信理念，并在此基础上牢固树立为客户和消费者服务的观念，诚信经营，诚信立业，真正做到不坑害、不欺骗客户和消费者，为客户和消费者提供优质产品与服务。公司积极引导员工努力践行企业理念，通过经常性地教育和不断灌输、典型引导、环境熏陶，辅之以完善的企业管理制度，强化了员工与市场需要相适应的诚信观念。在麒盛，从领导到员工，大家都能将“质量第一、诚信为本”的质量诚信理念贯彻落实到生产经营的每个方面，从而实现企业的价值，提升了企业的品牌形象。

麒盛公司将一如既往努力践行“质量第一、诚信为本”的质量诚信理念，继续打造智能床精品，向质量求效益，以质取胜。



麒盛科技股份有限公司董事长——唐国海

### 三、公司简介

麒盛科技股份有限公司（603610.SH）创立于 2005 年，集团总部位于浙江嘉兴，是一家致力于智能床的研发、设计和制造的国家级高新技术企业，是全球领先的健康睡眠解决方案提供商和世界最大的智能床制造商之一，于 2019 年 10 月在上海主板上市。麒盛科技股份有限公司，秉持“创造智能美妙的生活体验”的企业使命，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。以电动床、记忆棉床垫、智能床为产品矩阵，为全球消费者提供辅助睡眠、健康睡眠的智能化家居产品。17 年发展，成为业界公认的全球电动床产品主要制造商，电动床、智能床领域核心专利发明者。麒盛科技股份有限公司践行“客户满意、社会满意、员工满意、投资者满意、合作者满意”的企业价值观，履行社会责任，多次荣获“诚信守法企业”、“劳动关系和谐先进企业”等称号。同时，秉持“创造智能美妙的生活体验”为企业使命，和“Good Night For Love”的健康愿景，为全球消费者提供辅助睡眠、健康睡眠的智能化家居产品，呵护每一个晚安。

麒盛科技股份有限公司，作为国家级高新技术企业，目前拥有年产百万套智能床的产能，是世界最大的智能床制造商之一。曾获 2018 国家级服务型制造示范、2019 浙江省级企业技术中心、2019 年浙江省“浙江制造精品”、2020 年嘉兴市秀洲区跨境电商示范企业等荣誉、并成为北京 2022 年冬奥会和冬残奥会官方智能床供应商、2024 年奥运会中国体育代表团官方智能床供应商。舒福德始终坚持“科技向善，以人为本”，据统计全球销量突破 1000 万张，截止目前，公司及子公司已拥有 1013 项专利技术（其中 184 项发明专利）。同时，麒盛科技积极响应、贯彻、落实中国制造 2025 的计划，2016 年，启动未来智能家居产品战略，2020 年智能化工厂正式建成，完成中国制造向中国智造的产业升级。2019 年越南工厂落成投产，2020 年洛杉矶床垫工厂落成投产，2021 年墨西哥工厂落成投产，自此麒盛科技完成了全球化供应链的布局。2022 年，公司紧锣密鼓规划 400 万张智能电动床总部项目(二期)研发中心及生产配套厂房项目，达产后，将形成年产 100 万套传感器生产能力、24000 张智能电动床数据服务能力及完成研发中心搭建。基于麒盛科技和 Garmin 拥有的共同愿景，达成全球战略合作，打通双方技术壁垒，将白天运动场景与夜晚场景形成 24 小时的数据闭环，旨在为全球消费者创造更好的生活、更健康的睡眠、更科学的运动指导，开创睡眠与运动的全天候健康守护新模式，联合发布合作品牌 ErgoSportive。公司也积极加速国内市场布局，并持续发国内线下终端建，开发国内市场，在国内 64 个城市逐渐建立 70 多家门店；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不断攀升的挑战，同时为建立民族品牌和创新家居产业新模式做有益的摸索和实践！



公司厂区图



公司产品展厅

公司致力于研究开发可以监测、采集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。

公司通过不断努力、追求卓越，以具备成熟的商业模式、稳定的盈利能力，以及良好的成长性，为达到有效管理和运作的目的，根据科学管理的基本原则而形成的科学治理公司；

公司鼓励员工树立自信、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。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。

## 第二部分 报告正文

### 一、企业质量理念

公司以经济效益为中心，以过程质量控制为重点，围绕生产经营目标，通过不断创新，逐步树立“质量第一、诚信为本”的质量诚信理念、“尊重流程，一次做好，发挥潜能、持续改善”的质量方针和“总装出货抽检不良 PPM $\leq$ 500、”的总质量目标，将质量管理诚信理念、质量方针、质量目标融入到企业管理经营整个过程，质量意识深入每一位员工心中，并在实际工作中稳步实施。

近年来，公司注重强化品质管理的核心地位，不断提升品质管理部门的综合管控水平，将“尊重流程，一次做好，发挥潜能、持续改善”贯穿于整个生产控制中，落实在各个岗位工序上，切实营造了良好的齐管共抓、常抓不懈的全员质量管理氛围，通过努力打造和树立质量诚信意识，全面提升产品质量，在顾客和市场的需求、期望方面高度关注，始终以顾客为关注焦点，建立“诚信合作，共利双赢”的战略合作伙伴，并以此调整和改进生产措施、

管理手段，确保赢得市场和顾客信赖。

## 二、企业质量管理

### 1.质量管理机构：

品质总监对公司的质量管理和产品质量负全责。负责建立企业组织架构，确定职能部门及各级管理者的职责、权限；建立考核激励机制等质量保障措施；组织制定企业质量发展战略、年度质量工作计划和质量目标；建立并实施科学的质量管理体系和先进的管理方法；组织实施质量改进、质量攻关等群众性质量活动；实施质量成本管理，加强质量统计分析；主持年度质量管理评审，确定质量改进项目；开展质量教育培训；建设企业质量文化等。

品质部是公司质量管理的专门机构，在总经理领导下独立行使职权，具体负责公司质量管理，全面贯彻实施 ISO9001 质量管理体系，协助品质总监，按照质量管理体系标准要求，策划、建立、完善公司的质量管理体系，协调、指导、监督、检查、考核、实施质量体系各部门的质量管理、质量计划、质量目标及各项质量改进措施的实施和实现。

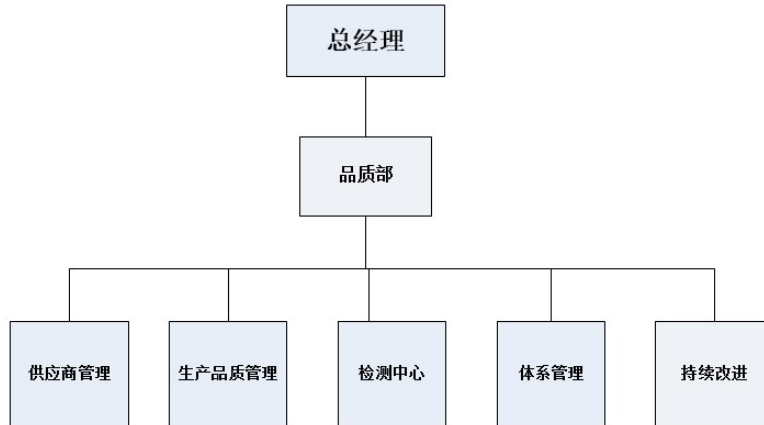
品质部下设各个分厂品质管理部门，是具体负责产品质量的专门机构，在总经理和品质总监领导下独立行使职权，专门负责采购品（含原辅材料、零配件、标准件和外协产品）的入厂检验、验收；产品的过程检验、试验（含各生产加工工序及半成品检验）和成品入出库检验，并保存质量检验记录，编制产品质量报告，从原辅材料入厂到生产过程检验、半成品及成品入库检验，对产品质量负直接责任。

品质部还下设了体系管理、检测中心，持续改进具体负责公司体系认证、检测、持续改进等各项工作。

品质部实行主管负责制，下设高素质、专业化的管理员队伍（部门人员均为大专及以上学历，并取得专业资格证书）。以产品执行标准和顾客满意为事实依据，严格执行产品质量追究和质量考核制度，严格实施企业岗位质量规范、质量标准管理，确保出厂产品全部合格。



品质部组织架构图



## 2.质量管理体系

### 2.1 质量方针

公司建立了“尊重流程，一次做对，发挥潜能，持续改进”的质量方针。在质量方针的指导下，建立了公司部门负责人绩效和员工绩效两层绩效管理。每年根据经营战略管理目标和部门的职能，将公司战略逐步向下分解，并形成员工层级的绩效目标，从而保持员工个人目标与公司整体目标的一致性。在体系运行过程中，公司运用各种科学、有效的方法，测量、分析、整理各单位及所有层次、过程的绩效数据和信息。公司采用了基于 PDCA 循环的系统、全面的改进方法来管理改进过程。公司倡导并采用了多种工具来改进公司各部门、各层次的绩效，并根据测评结果采用学习和创新方式，不断修正战略目标和计划，坚持改进和调整，确保公司长、短期战略目标地实现。

### 2.2 质量管理体系

质量是企业生命，质量管理是企业方针和质量目标得以实现的保证。公司坚持以质量管理保障产品质量，以质量信誉赢得市场份额。公司产品于 2005 年通过 ISO9001 质量体系认证，并且每年按规定顺利通过了 CQC 监督审核。

公司领导在高层领导会议上，通过宣传公司质量方针和目标，反复强调产品质量满足顾客要求与法律法规的重要性，倡导以顾客为中心，并将质量目标层层分解，落实到各部门，明确各岗位人员职责、权限，保证人员、设备、材料等方面的及时供应，确保了生产连续，质量满足标准要求。

公司为满足顾客需求，合理组织生产，拓宽市场，不断引进人才、购买设备，确保各种

资源满足生产需要。对员工定期进行培训，以便其能力能胜任所承担的工作；对厂房、设施、设备、检验设备、仪器严格规程管理，确保其良好运行，保证产品质量。

公司建立了质量控制、质量检验、生产操作标准，以加强对于生产过程中的工艺参数、人员、设备、环境等影响产品质量的所有因素加以控制，保证产品质量符合标准。

2022年品质部携手外部组织开展品质部、生产中心、供应链（采购、原材料仓）、物流部（成品仓）、用户服务中心、人力资源、行政部的全过程质量流程优化再造项目。项目历时1年多，项目启动前期对各个部门进行问题调研策划，然后根据公司实际情况开展流程优化再造思路辅导与培训，共划分对应7个质量管理模块—审计组、质量策划组、供应商质量组、原材料出入库组、生产过程质量组、成品质量出入库组、框架厂流程组、持续改善组。各组明确任务计划并推进各模块开展业务流程梳理讨论辅导、期间各成员反复讨论，多次磨合，最终达成一致。对全过程质量管理流程进行全面复盘、梳理，减少了流程接口，便于各部门管理与实施，加快了流程效率。7个质量模块组共完成：二级程序文件新增18份、三级文件新增33份；修订二级文件10份、三级文件修订24份；作废取消文件共计155份。文件试运行3~6个月后，项目审计组开展审计改善，于2022年7月至9月进行2次内部审计，优化后各质量流程文件基本有效实施，业务流程运行良好。

公司在日常工作中，对体系不断进行完善、更新和改进，通过每年的外部监督审核、公司内部的内审、管理评审对体系实施持续改进，保证公司质量管理体系运行的充分性和有效性，很好地保证了产品质量安全。

### 2.3 质量管理制度

在总经理领导下，企业将《管理手册》作为本公司实施质量管理、开展质量策划、质量控制、质量保证和质量改进的纲领性文件，同时也作为对顾客的承诺；将《程序文件》作为公司现行管理标准，按照质量手册和程序文件的规定要求实施质量管理。开展质量管理教育培训，分别对管理、技术、生产工艺、质检、计量、生产及质量安全，按年度培训计划和月度实施计划进行全员培训，并强化对《产品质量法》、《标准化法》等法律法规的宣传教育。

为确保体系运行的有效性和持续改进，根据体系审核规定，公司每年开展覆盖全公司范围的体系内审，对于审核发现的不符合项，公司组织各责任部门进行分析原因，制定纠正措施与预防控制措施，责任部门根据纠正预防措施落实整改，并评价整改效果，各问题整改验证合格后关闭。最终形成内部审核报告，对体系的整改及不合格项的预防提出建议，并作为管理评审的一个重要输入，报告管理者。

公司制定了《不合格品控制程序》，对不合格品进行了严厉管控。公司所有的产品必须通过车间检验人员、品质部 QC 检验合格后方能流入下道工序或出厂。任何不合格产品均有明确标识、记录、评价、隔离和处理等要求，各种不合格产品返工、返修后必须经过重新检验合格后才能进入下道工序。

公司程序文件清单

序号	编号	文件名称	版本
1	DOC-QW-00001	文件控制程序	E
2	DOC-QW-00002	策划和绩效管理程序	C
3	DOC-QW-00003	环境因素识别与评价程序	B
4	DOC-QW-00004	危险源辨识、风险评价和控制策划程序	B
5	DOC-QW-00005	合规义务管理与合规性评价程序	C
6	DOC-QW-00006	人力资源管理程序	D
7	DOC-QW-00007	设备开发和管理程序	C
8	DOC-QW-00008	过程质量管理程序	C
9	DOC-QW-00009	外部需求实施及内外信息交流管理程序	C
10	DOC-QW-00010	顾客有关过程控制程序	B
11	DOC-QW-00012	采购控制程序	F
12	DOC-QW-00013	生产控制程序	D
13	DOC-QW-00014	产品标识和可追溯管理程序	B
14	DOC-QW-00016	监视和测量设备控制程序	C
15	DOC-QW-00017	不合格品控制程序	C
16	DOC-QW-00018	环境运行控制程序	B
17	DOC-QW-00020	外部相关方环境 职业健康安全控制程序	B
18	DOC-QW-00021	应急准备和响应管理程序	B
19	DOC-QW-00022	监测控制程序	C
20	DOC-QW-00023	内部审核控制程序	D
21	DOC-QW-00024	管理评审控制程序	C
22	DOC-QW-00025	不符合控制程序	C
23	DOC-QW-00027	纠正/预防、改进控制程序	D

24	DOC-QW-00106	新产品开发程序	D
25	DOC-QW-00107	制样&试产过程管理程序	C
26	DOC-QW-00108	预研程序	B
27	DOC-QW-00109	产品规划与客户需求实现程序流程	A
28	DOC-QW-00110	工作人员的协商和参与程序	B
29	DOC-QW-00111	职业健康安全变更管理程序	B
30	DOC-QW-00112	国内客户关系维护程序	A
31	DOC-QW-00113	国内客户体验服务程序	A
32	DOC-QW-00114	供应商质量管理程序	A
33	DOC-QW-00115	计划管理程序	B
34	DOC-QW-00116	海外工厂订单实现管理程序	A
35	DOC-QW-00117	原材料管理程序	A
36	DOC-QW-00118	产品管理程序	A
37	DOC-QW-00119	消防安全管理程序	A
38	DOC-QW-00120	职业健康安全运行管理程序	A
39	DOC-QW-00121	能源绩效参数与能源基准控制程序	A
40	DOC-QW-00122	能源评审控制程序	A
41	DOC-QW-00123	节能降耗管理程序	B
42	DOC-QW-00124	影响产品绿色属性重要因素控制程序	A
43	DOC-QW-00125	产品确认检验控制程序	A
44	DOC-QW-00126	认证产品变更及一致性控制程序	A
45	DOC-QW-00127	新建、扩建、改建控制程序	B
46	DOC-QW-00128	能源运行管理程序	A

### 3. 质量风险管理

#### 3.1 质量投诉管理

##### 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：

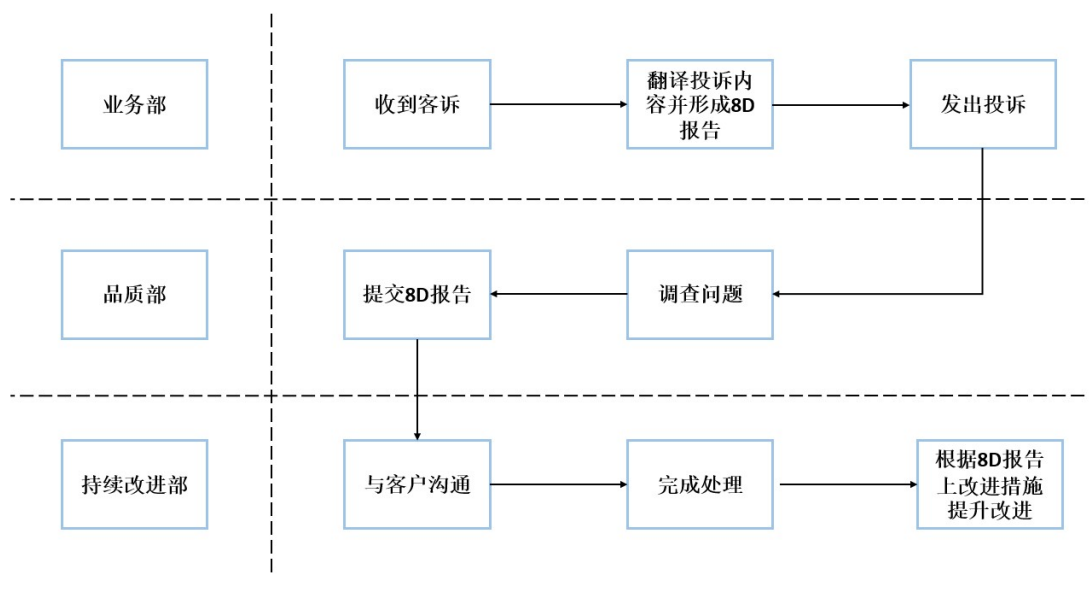
- ◆ 直接向业务专员联系

- ◆ 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
- ◆ 业务部负责信息处理闭环，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。

## 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，公司安排专人每周/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

## 3.2 质量风险监测

公司建立企业质量档案，不断完善和健全质量风险监测，定期总结、分析阶段性的质量状况，采取有针对性的解决方案，不断优化和改进质量管理的手段和关注点，开展质量安全风险监测和分析评估，为生产质优、价优、稳定的优质产品提供系统保障，全面降低了质量安全风险。

通过对产品生命周期中质量风险的评估、控制与审核操作行为，最大限度地降低了产品的质量风险。公司每年通过对产品进行质量回购分析和质量审核，确认工艺的的稳定可靠，以

及原辅料、成品现行质量标准的适用性,以及时发现不良趋势,确定产品及工艺改进的方向,消除质量隐患,确保产品合格。

### 3.3 应急管理

#### 1) 重大质量事故应急预案

根据有关规定,出厂产品重大质量事故必须按相关的产品标准严格检验和控制,公司按要求制定了相关检验制度,产品经检验合格后方可出厂。公司制定了高于国标、行标的企业标准,严把工序过程质量关,做到了事前有效控制,出厂产品严格按照产品标准执行,经检验不合格品坚决不予出厂。

围绕影响不合格品的因素我们进行层层控制,分别制定了操作工艺规程,当出现不合格时,立刻停机查明不合格原因,待查明原因通过整改符合要求才能恢复生产。

#### 2) 重大质量事故报告与处理

重大质量问题发生后,应立即向公司总经理及品质总监汇报,并有效组织有关人员对事故进行认真分析,找出原因,积极采取补救及预防措施,并进行责任追究和处理,杜绝事故再次发生。

## 三、质量诚信管理

### 1. 质量承诺

公司严格遵守《产品质量法》等法律法规,严格执行产品标准,满足顾客要求,杜绝虚假宣传,坚决抵制失信违法行为,不侵害其它企业的合法权益,遵循公平、公开、公正的竞争原则,遵守市场规则,开展有序竞争,构建诚信经营、公平竞争的市场环境。

公司从高管到一线员工,每个人都本着对产品质量负责的高度责任感进行生产经营,从原材料采购、产品生产销售到售后服务;从新员工入职培训,到高层领导专项培训;从企业经营、环境保护到社会责任,公司始终把质量诚信工作放在首位。

### 2. 运作管理

公司依据以“以市场为导向不断满足客户需求”的原则进行产品研发过程的设计和管理。在产品的设计开发过程中,根据对市场技术发展的跟踪分析、客户的需求反映,来进行技术创新,并保持技术的核心优势。在进行产品设计时就考虑了工艺的合理性、如何提高自动化水平、如何降低成本、如何保证质量可靠,从而设计出具有竞争力的产品。

在生产过程中,进行有序的计划安排,保证接单生产发货。制定了完善的检验要求与标

准，对每道工序实行流程化管理，各班组检验员做好品质首检、巡检、终检的检验及异常记录，利用检具对生产过程中的产品质量稳定性进行验证，对异常品质问题果决采取措施或停线处理。

公司成立了由车间品质和品质部双重绩效管理的品质团队，对转工序的产品进行抽检，不合格退货责任单位。成品检验导入“条形码管理系统”、“自动测试系统”、“成像系统”，“QMS”等信息化管理设备，应用“QMS”系统进行100%检验电子化记录并绑定产品序列号，在包装之前按产品检验规范的要求进行成品验收包装和品质部组织按照不低于10%抽样比例进行成品抽检，对照标准要求对所列出的检验项目进行检查，合格方可出厂。公司实行产品两年全保的三包政策，保证产品使用寿命20年。

公司在质量管理方面具有前瞻性，前移管理关口，加强对原辅料质量的控制和供应商的管理。建立了严格科学的供应商质量管理审核、评价制度，对供应商的资质、生产过程、产品品质、财务状况、技术水平、供应能力、社会责任、风险管理能力等各方面进行综合考察，并做出是否合作的结论，只有合格的方可列入《合格供应商名录》。并定期对其供货质量进行考核评价，确保用于产品生产的原辅料和包材均来源于优质供应商的高品质产品，从源头上保证了产品质量。

### 3、营销管理

公司根据地理区域及织带需求、市场容量，来细分市场，由业务部拓展组织专业队伍进行考察开发，由每年国内外市场的业务员负责搜集高端电动床专业市场信息，从而制定公司的市场开发战略。通过不定期对客户的走访和根据客户的投诉情况，使公司及时发现产品与服务的失误，及时采取措施修正或改进，从而提高企业产品与服务的质量，公司积极参与QBR季度会议，紧跟客户评估标准中服务、质量、创新技术方面要求，不断寻求改善与改进机会，精益求精，不断提高客户的满意度。同时使企业从客户投诉中发现产品创新的机会，以及通过对客户投诉处理的及时性，获得客户的更进一步的信赖。

公司时刻遵循PDCA循环改进模式加强营销管理的改进，加强了顾客关系管理，采用多种信息渠道与客户进行密切沟通，了解顾客所需求的信息。同时每年度实施顾客满意度调查，对于调查结果进行统计分析，并用于改进。

公司深化“用心服务”理念，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，以用户服务中心部门牵头，实行一站式服务，融合内部所有与用户直接相关的服务链。

## 四、质量管理基础

### 1、产品标准

公司本着追求卓越品质的高要求，专门设立了标准化管理小组，建立自由标准库，结合客户需求及市场动态，及时发布标准需求并定期维护更新，确保标准符合性和版本最新状态，不断提高企业技术标准要求，以保证企业标准的先进性。制定了严于国际标准、国家标准、行业标准的企业内部控制标准，建立远比国标、行标更为严格的质量可靠性控制手段。与此同时，近两年，公司积极参与中国家具协会质量标准委员会牵头的行业标准的制定，将公司的企业标准推广到国家行业标准，本公司主导起草 T/ZZB1598-2020《智能床》团体标准已发布，目前公司产品依据此标准在实施应用阶段。

在标准化管理方面，通过认真组织学习标准化法规和标准化管理基础知识，将企业标准化贯穿于生产全过程，从原辅材料、包装材料的采购、半成品、成品检验等各个环节，均制定了相关标准。从而使原辅材料进厂到成品包装出厂的整个生产过程都处于标准化规范管理之中，对稳定产品质量、提高企业管理水平奠定了良好的基础。

2017年-2022年起草标准明细表

项目	标准名称	标准类型	参与度	立项时间	标准号	状态更新
1	家具床 强度和耐久性测试方法	国际标准	参标单位	2017/5/27	ISO 19833: 2018	已完成
2	家具售后服务要求	国家标准	参标单位	2017/5/27	GB/T 37652-2019	已完成
3	软体家具 床垫燃烧性能的评价	国家标准	参标单位	2016/10月	GB/T 34441-2017	已完成
4	家具 床 稳定性、强度和耐久性测试方法	国家标准	参标单位	2021年	GB/T 41650-2022/ISO 19833:2018	完成
5	智能床	团体标准（浙江制造）	起草人	2017/10/1	T/ZZB 1598-2020	已完成
6	智能家具 多功能床	团体标准（家标委）	起草人	2017/5/27	T/CNFA 8-2019	已完成
7	床垫人体工程学评价 床垫硬度分级	团体标准	参标单位	2019年5月	T-SZFA 2003.1-2019	已完成
8	床垫人体工程学评价 床垫贴合度定	团体标准	参标单位	2019年5月	T-SZFA 2003.2-2019	已完成
9	单层床通用技术标准	行业标准	主要起草	2017/5/27	QB/T 5617-2021	已完成
10	婴儿床	行业标准	参标单位	2021年	QB/T 5659-2021	已完成
11	软体家具 软体床	行业标准	参标单位	2021年	QB/T 4190-2021	已完成
12	智能家具智能等级分级评价准则 第	团体标准	参标单位	2021年	T/SZFA 3016.2-2022	已完成
13	智能家具 智能床	团体标准	参标单位	2022年	T/SZFA 3017-2022	已完成
14	睡眠系统工程学测评实验室通用要求	团体标准	参标单位	2022年	T/CESS10-2022	已完成
15	数字化技术改造评价规范	地方标准	参标单位	2022年	DB 3304/T 040-2022	已完成
16	家具产品及其材料中禁限用物质测定	国家标准	参标单位	2021年		进行中
17	家具结构安全技术规范	国家标准	参标单位	2021年		进行中
18	家具中有害物质限量	国家标准	参标单位	2021年		进行中
19	床垫硬度分级与分布测试评价方法	国家标准	参标单位	2021年		进行中
20	智能家具通用技术要求	国家标准	参标单位	2022年		进行中
21	软体家具 发泡型床垫	国家标准	参标单位	2022年		进行中
22	家具阻燃性能安全技术规范	强制性国家	参标单位	2022年		进行中



23	绿色设计产品评价技术规范 软体家具	团体标准	参标单位	2022 年		进行中
24	家具行业绿色工厂评价导则	行业标准	参标单位	2021 年		进行中
25	软体家具绿色工厂评价要求	行业标准	参标单位	2022 年		进行中
26	智慧养老家居产品通用技术要求	行业标准	参标单位	2022 年		进行中

## 2、计量水平

为确保产品质量，在产品生产工艺中严格过程控制，按照《监视和测量设备控制程序》，公司定期每年对要求强检的计量仪器和检验仪器送至宁波格恩计量检测技术有限公司进行检定和校验，确保计量设备的正常运行和计量的准确性。

## 3、认证认可情况

公司产品通过 UL1310、UL962 美国安全标准、FCC 美国电磁兼容标准、加拿大 CSA 标准、CE 欧盟电磁兼容和低压指令标准、CEC 美国加州能耗标准、65 指令加州环保标准、PSE 日本菱形标志，同时产品均通过 SGS 检测机构检测合格、witrust 测试实验室检测合格、PONY 谱尼测试检验合格，并获得过国家质监总局出具的电器产品型式验证确认书，并通过了 3C 认证，绿产品认证、浙江制造认证、生态产品认证，产品质量可以得到有效的保障。

## 4、质量检验情况

公司建立了 2000 平方米的检测中心，测试中心能对产品原材料及成品依据相关国家标准和企业标准进行测试验证。测试通过后批准采购和批准量产。除了测试中心，公司在各生产线也设立了产品功能测试站，应用 QMS 系统自动记录检验数据；检测中心于 2021 年 8 月 11 日取得 CNAS 实验室认可证书，规范按要求持续实施，2022 年通过年度监审。

主要检测设备表

序号	类别	检测设备名称	检测内容介绍
1	成品类测试	冲击试验机	成品床冲击强度测试
2		综合力学试验机	1. 成品床结构耐久性测试 2. 靠背结构耐久性测试
3		伺服电脑式包装压缩试验机	模拟存储过程中的码垛静载测试
4		零跌落试验机	成品包装跌落试验
5		床架强度疲劳测试仪	床脚及框架结构强度侧推耐久性测试
6		床垫综合试验机	床垫软硬度测试及耐久性测试
7		床垫人体工程学综合测试仪	床垫的硬度等级、表层硬度、芯层硬度、底层硬度、总硬度、滞后损失率以及贴合度的测试

8		整床测试系统	成品床结构、电器负重功能性老化测试，行业首创
9		静音室	成品床噪音测试
10	电器部件类测试	电源老化测试机	电源寿命老化测试
11		USB 老化测试机	USB 寿命老化测试
12		10 工位仿真测试机	遥控器、主控盒、电机一体式功能老化测试，行业首创
13		电机推力测试架	电机负载测试，行业首创
14		按键机	遥控器按键功能测试
15		安规测试仪	电器部件耐高压测试
16		电子负载测试仪	电器部件负载性能测试
17		程控变频电源	提供不同交流电压与频率
18		直流稳压电源	提供稳定的直流电压
19		泄漏电流测试仪	电源的泄漏电流测试
20		台式万用表	电压、电流、电阻等测试
21		数字示波器	电压电流的检测
22		数字式功率表	功率的检测
23		多功能酒精橡皮摩擦试验机	遥控器表面涂层、印花、logo 等的耐酒精擦拭、橡皮擦拭性能的测试
24		滚筒式跌落测试机	模拟实际使用情景中的遥控器跌落测试
25		传感器检测设备	传感器的性能测试，行业首创
26		材料类测试	维氏硬度计
27	微机控制电子万能试验机		1. 框架关键零部件的焊接强度 2. 螺丝等五金件的抗拉强度测试 3. 金属及非金属材料等的弯曲强度、抗拉强度、孔强度测试等
28	耐摩擦色牢度测试仪		织物、皮革等摩擦色牢度测试
29	织物起毛起球测试仪		织物表面的起毛、起球测试
30	钉锤式织物勾丝仪		织物表面的防勾丝性能测试
31	马丁代尔耐摩擦测试仪		织物、皮革等的耐摩擦测试
32	多功能电子织物强力仪		织物、皮革等的抗拉强度、伸长率及接缝强度的测定
33	标准光源灯箱		织物、皮革等色差的评定
34	纸板耐破度测定仪		瓦楞纸板的耐破强度测试
35	压缩强度试验仪		瓦楞纸板的边压强度的测定
36	木板测试机		检测木板抗压强度、抗弯曲强度、疲劳测试等，行业首创
37	X 荧光光谱仪		非金属材料的 Pb、Hg 等有害元素的检测
38	盐雾试验箱	金属等五金件的耐腐蚀性能的测试	

39		高低温湿热交替试验箱	非金属材料的耐高温、低温等测试
40		紫外线老化试验箱	塑料、橡胶等的紫外线老化测试
41		泡棉压陷硬度测试仪	海绵、泡沫等材料的压陷硬度测量
42		泡沫塑料落球回弹试验仪	海绵、泡沫、塑料等的弹性性能的测定
43		海绵透气性测试仪	海绵的透气性能的测定
44		体视显微镜	测量泡沫、海绵等的微观结构的尺寸
45		海绵硬度/疲劳测试仪	海绵的疲劳试验
46	化学类	5m <sup>3</sup> 气候舱	提供成品的 VOC 释放环境，用于采样，行业领先
47		60L 气候舱	提供原材料的 VOC 释放环境，用于采样，行业领先
48		纯水系统	为实验室提供纯化水、超纯水
49		高效液相色谱仪	VOC 醛酮类检测，达到行业领先
50		气相色谱仪	VOCs 的分析定性及定量，达到行业领先
51		隔膜真空泵	对实验室的溶剂进行过滤
52		数控超声波清洗器	实验室溶剂混合、容器清洗
53		烘箱	用于实验室容器具干燥
54		吸附管老化仪	tenax 吸附管老化
55		采样系统	VOC 气体采样

## 五、产品质量责任

### 1、产品质量水平

公司通过体系建设和持续改善，综合利用 QC 工具、质量改进小组、六西格玛推进小组各项活动来提升质量管理水平。产品实施过程受控，质量稳定，满足适用法律法规、产品标准要求，顾客对产品质量和服务满意。

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，产品质量（包含材质、做工、功能，价格等），服务（包含安装、交期）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	QBR 会议 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	QBR 会议 拜访客户 展会
	一般顾客	日常走访

公司通过问卷调查分析，年会、培训会分析和走访分析的三种方式，对顾客满意度进行分析与改进，近三年来顾客的满意度水平平均保持在 85%以上，表明公司对顾客综合服务水平的成熟和稳健。

## 2、产品售后责任

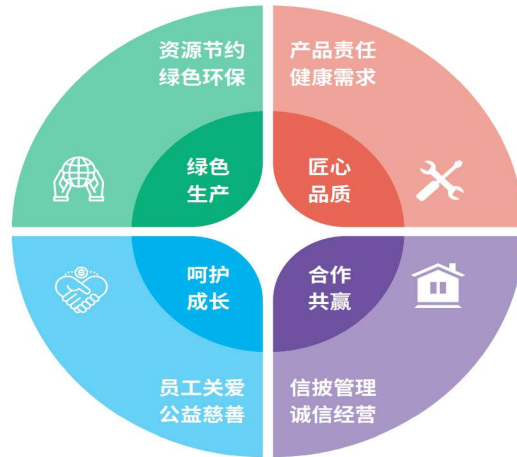
售后服务是产品销售工作的延伸，是保证客户权益的最后一道防线。在服务制胜的时代，服务价值变得愈发重要，为此公司专门设立了用户服务中心，主要负责所辖区域内客户服务的组织、协调、落实、监督和检查考核工作，形成了完善的客户服务网络体系。公司还采取不定期的产品和服务质量跟踪调查，包括回访、市场调研等，根据调查反馈进行分析评价，寻找改进机会。为了响应客户需求，达成并超越客户对交期的需求，公司在美国东部和西部分别建立物流仓库，用于储运和管理成品床。随着国内智能电动床的快速发展，在国内已经形成可观的客户群和用户量。为了帮助每一位消费者创造智能美妙的生活体验，公司在 2017 年 10 月正式立项建立了公司用户服务系统，我们选取了 SAAS 型服务平台，该服务系统是对 400 呼叫中心及在线微信公众号服务的集成化应用。该用户服务系统一是建立了 400-880-9537 电话呼叫中心，并接入后服务管理平台，梳理内部的质保政策、配件管理政策和标准服务流程，实现用户服务的系统化、标准化；二是建设了微信公众号-麒盛用户服务中心，为用户提供“安装课堂”、“保修政策”、“常用小知识”、“电话报修”、“售后介绍”等服务。三

是实现了线上微信号和线下 400 电话的统一系统化管理，满足客户多途径解决问题的需求。同时为了进一步提高客户服务的满意度，提高客服解决问题的效率，用户服务中心将正式于 2022 年重新对现有的 SAAS 系统进行了升级，做到服务可视化、可监督等。该系统主要用于服务工单的建立、客户电话接听和拨打、短信发送、在线客服的咨询、客户档案统一、客服日常话术以及知识库查询等，是一款集合了“人工在线客服+客服工单系统+呼叫中心”的全功能客服系统，可实现多渠道接入，为企业提速增效，优化服务体验。

用户服务中心已针对现场服务设计开发工单管理系统，用户服务中心是产品售后服务的重要职能部门，产品交付安装和售后维修均在“麒盛服务”系统操作，这个系统是集服务单的创建、管理、分配、调度、优化、实时跟踪、报告以及数据分析一体化的平台，该系统应用可以提升任务分配和执行的效率，减少人力资源的浪费，提高客户的满意度，并提升运营效率和竞争力。

### 3、社会责任

麒盛科技致力于采公取负责任的经营方式，秉承“同心聚力、合作共赢”的经营态度，致力于实现股东、员工、合作伙伴及其它利益相关方的权益，通过责任管治，创新责任实践等举措，积极推动社会责任融入企业的日常生产经营。公司在企业不断发展的同时积极履行公共责任、公民义务及恪守道德规范。在公共责任方面，公司把环境保护作为工作中的重点，为企业发展创造效益；在道德行为方面，公司积极开展企业自身公民实践，并重点兼顾顾客、公司员工、政府等利益相关方；在公益支持方面高层领导起了很好的带头示范作用，员工积极参加，不断回报社会。人才是企业蓬勃发展的根基，麒盛科技始终视员工为宝贵的财富，始终坚持“以人为本”的理念，完善职业发展通道，搭建多元化学习平台，倡导人文关怀，丰富职业文体生活，切实保障职工权益，实现职工与公司的协同发展。自 2005 年在立以来，麒盛科技将每一位员工视为家人，保障员工安全，与员工共同成长，并给予员工家人般的关怀，共同开创传递美的事业。截止 2022 年 12 月 31 日麒盛技共有国内员工 1806 人，海外员工 838 人，公司坚持平等用工原则，严厉杜绝国籍、种族、性别和年龄歧视。公司严格遵守《劳动法》《劳动合同法》《国际劳工组织公约》等相关法律法规，并尊重并保障海内外员工合法权益；不断完善人事管理制度，不招童工，加强劳动合同管理工作，确保广大职工的合法权益。在社会保险方面，公司依法按时、足额为员工缴纳社会保险。公司严格遵守《中华人民共和国职业病防治法》等相关法律法规，建立职业健康安全管理体系，公司成立安环部，全面负责公司安全、健康、环境保护方面的政策及制度的制定，全面落实安全、健康、环保责任，为员工创造安全舒适的工作环境和条件，切实守护好每一位员工的健康。



### 3.1 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。公司计划 2022 年上半年将按照 GB/T 23331-2020/ISO50001:2018 标准要求建立完善公司能源管理体系并完成认证。

2022 年公司通过积极推进清洁能源的使用、积极开展绿化工程、推行能管环管系统来加强碳排的管控，提高企业员工对碳排的环保意识。公司开展植树造林活动，共计种植绿化约 133 颗，其中球侏 75 棵，矮乔木 58 棵，全厂绿化吸收二氧化碳全年累计减排 1.6 吨（按照一棵灌木丛、树木每年能吸收大约 6 公斤的二氧化碳量）；公司光伏发电系统总面积 6 万平方米，总计 5.94MW，年累计发电量达 634.11 万度，根据浙江省电力排碳系数（电力碳排  $E_{ghg} = \text{用电量 Kwh} \times 0.7035$  系数）累计发电量相当于节能减排二氧化碳 446.09 吨。

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	气体流量计	检查管线，杜绝“跑、冒、滴、漏”现象。

### 3.2 环境保护、职业健康安全

公司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。公司通过了 ISO14001 环境管理体系与 ISO45001 职业健康安全管理体系认证，对存在的环境因素、危险源进行识别，确定重大环境因素、重大危险源，设立目标指标和管理方案，并分解至各部门，每月跟进计划的进展，制定控制和改进措施。

麒盛科技致力于绿色生产的发展理念，始终遵守国家、地方环保法规及政策，2022 年实现环保零投诉、零事故的基础目标，从第 20 届人大召开以来，公司始终聚焦“碳达峰、碳中和”的国家减碳方针，通过提高产污源头治理、优化管理流程，扎实推进各项环保整治行动，助力浙江省“无废城市”建设。2022 年公司 2022 年环境保护资金投入超过 177 万元，用于环境整治建设及改进、工业三废处置、环境监测及项目验收等，2023 年公司通过积极履行环保政策、社会责任，被政府部门授予多项表彰称号，包括嘉兴市“无废工厂”名单（省级证书）、嘉兴市“正面清单称号”，并荣幸被嘉兴日报专题报道。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。

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。

2022 年安环部举办大型安全活动 5 场次。在三月份，公司开展了“百万员工安全大培训活动”，四月份，开展了“职业病防治法宣传周活动”，六月，开展了“安全生产月活动”，七月，开展“综合应急演练活动”，十一月开展消防 119 活动。通过这些活动，部分职工安全意识淡薄、安全知识匮乏的问题得到了及时有效的解决，公司安全文化氛围日益浓厚，安全生产水平不断提高。提高公司的应急能力及员工处理各种紧急情况的能力。2022 年，公司工伤事故数量比去年同时期下降 40%，在检查方面，公司构建了“风险分级管控与隐患排查”体系，将各车间根据风险等级分级管控，加大巡查频次，尤其是针对工伤高发区域或作业制定专项检查，将事故消除在萌芽阶段。2022 年，公司顺利通过安全标准化评审工作，进一步强化公司风险防控、优化管理流程、规范员工行为，用常态化、持续化、规范化的安全管理为公司发展保驾护航。

### 3.3 社会公益

麒盛科技注重经济效益的同时，全力推动企业发展及社会发展，以自身发展带动和促进地方经济的发展。促进经济与社会全面进步、企业与社会和谐共生。麒盛科技积极进行助学助教倡议，麒盛科技捐赠 100 万元至嘉兴市教育基金会，荣获嘉兴市教育基金会先进集体。

### 3.3.1 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，2022 年底累计发放各类补助近 308.5 万元；

- ◆ 积极为员工申请各种救助；金秋、困难家庭、临时救助约计 185.7 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。
- ◆ 对工伤、生病住院的员工进行看望，缓解其焦虑的心情。

### 3.3.2 外部公益：

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。

2022 年，麒盛科技外国市场的智能床子品牌 Ergomotion 向两家当地慈善机构捐款：圣巴拉巴拉男孩女孩俱乐部（5500 美元），以及泰迪熊癌症基金会（10000 美元），2022 年，公司位于葡萄牙的子公司向葡萄牙塞新布拉港当地儿童福利院捐赠床。

## 4、质量信用记录

凭着对卓越品质的孜孜追求，公司已获得“嘉兴市市长质量奖”等荣誉，公司生产的“ERGOMOTION 牌可调节电动床”被授予嘉兴名牌产品称号。

公司获得的这些荣誉，增加了公司的知名度和信誉度，树立了良好的企业形象。这些荣誉也是公司自我评价和持续追求的一个反映，更是迈向新征程的一个更高的起点。

公司发展至今，从未因产品质量问题而受过处罚和通报，也无其他不良信用。

多次受到来自政府主管部门及行业协会的嘉奖，荣获“精瑞科学技术奖”、“国家级服务型制造示范项目”、“中国设计红星奖”、“2020 年浙江省隐形冠军”、“2021 年嘉兴市市长质量奖”等荣誉，拥有“高新技术企业研发中心”、“浙江省云标杆企业”、“浙江制造精品”、“嘉兴市无废工厂”、“国家级绿色工厂”等称号。

## 六、结束语



质量管理是企业的生命，信用是企业的根本，也是制约企业发展的根本因素之一，没有一劳永逸的质量，只有持续改进的质量管理系统，良好的信用需要卓越的质量支撑，需要优秀的服务维系。

未来，公司将以强烈的责任感和高度的使命感来扎实推进质量管理，稳固维护企业信用。以卓越的产品质量占领市场，以良好的信誉留住顾客，推进质量管理体系的持续改进和高效运行，全面强化全员维护名牌形象、打造产品质量意识，将“尊重流程，一次做好，发挥潜能、持续改善”的质量方针，付诸于行动，持续为用户提供优质产品和服务，持续坚决履行企业的质量主体责任，以质量、诚信为根本，向质量要效益、促发展，真正达到诚信经营、以质取胜。