

浙江罗卡芙家纺有限公司

2022 年“浙江制造”认证

质量诚信报告

编制人	刘崇德	日期	2022 年 12 月 31 日
审核人	朱和芬	日期	2022 年 12 月 31 日
批准人	吴特	日期	2022 年 12 月 31 日
持有者		分发号	

前言

本报告为 浙江罗卡芙家纺有限公司（以下简称为“本公司”）公开发布的《企业质量诚信报告》，系根据中华人民共和国国家标准 GB/T 29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》和 GB/T 31870-2016《企业质量信用报告编写指南》的规定，结合本公司 2021-2022 年度质量诚信体系建设情况编制而成。本公司保证本报告中所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述，并对其内容的真实性、准确性承担责任。

报告范围：

本报告的组织范围为宁 浙江罗卡芙家纺有限公司。本报告描述了 2021 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期间，公司在质量管理、产品质量责任、质量诚信管理等方面的理念、制度、采取的措施和取得的绩效等。

报告发布形式：

报告发布形式：

本公司一至二年定期发布一次社会责任报告，本报告以 PDF 电子文档形式在本公司网站 (<http://www.royalcover.com>) 向社会公布，欢迎下载阅读并提出宝

贵意见。

总经理致辞

浙江罗卡芙家纺有限公司坐落在风景秀美的港口城市宁波市，工厂现有加工人员 99 余人，具有加工成品兔毛 30 万件套/年的生产能力，并连续获得 99 个专利，其中 14 个是与丝绸床上用品生产直接挂钩的实用新型专利。

公司凭借一流的生产装备和精密的检测设备，通过全员质量管理，依靠训练有素的产业工人，以“工匠精神”铸造专业品质。德信兔毛已通过 ISO9001 国际质量体系与 ISO14001 及 ISO45001 体系认证。多种产品自主创新，每年获批几十项国家专利，制定浙江制造标准。

展望未来，我公司将一如既往秉承“顽强进取、刻苦求实、竭诚服务、致力文明”的企业精神，满怀信心，全面融入世界经济大舞台、跻身于国际市场，热诚迎接四海客商，为顾客提供一流的产品和服务，与顾客共同创造美好的未来。

企业负责人（签名）：

浙江罗卡芙家纺有限公司总经理

目录

第一章 公司简介	5
第二章 企业质量理念	6
2.1. 企业使命	错误！未定义书签。
2.2. 公司愿景	错误！未定义书签。
树立丝绸床上用品工行业的标杆，带动行业良性发展。。	错误！未定义书签。
2.3. 核心价值观	错误！未定义书签。
2.4. 经营理念	错误！未定义书签。
2.5. 质量方针	错误！未定义书签。
2.6. 品质承诺	6
第三章 质量内部管理	6
3.1. 质量管理机构	6
3.2. 管理体系	10
第四章 质量诚信	12
4.1. 产品设计、原材料或零部件采购、生产和售后过程中的质量诚信管理	12
报告结语	13

第一章 公司简介

图 1 公司厂区图

浙江罗卡芙家纺有限公司于 2005 年成立, 旗下 ROYALCOVER 罗卡芙品牌设计理念源于文艺复兴时期的艺术经典, 经过时尚的精心雕琢, 艺术与工艺的完美结合, 呈现变化丰富的品牌特色。以巴洛克洛可可艺术为设计 DNA, 结合每季主题, 将宫廷、瓷砖画、意式花园等主题与 DNA 结合, 呈现富于变化的欧洲艺术格调, 在产品中呈现欧洲艺术风格。坚持原创设计, 以欧洲古董手绘稿、设计师手绘创作为设计特色, 通过对手绘图形精心的修改刻画, 最终将其呈现于产品之上。2010 年罗卡芙收购 1995 年创始于上海的惠谊品牌, 品牌以东方美学为品牌精神, 将宋代美学结合现代设计, 打造家纺行业的新中式风貌, 产品覆盖床品、家居服、家居摆件等领域。

罗卡芙家纺, 以超越国际标准的品质要求, 用心制作每一件产品。采用及研发的工艺均以业内乃至国际先进标准, 不断提升的技术带来更多创新的产品研发思路, 以及行业领先的产品品质保障。自建工厂坐落于浙江省嘉兴市嘉兴工业园区, 从源头把控产品质量。工厂建筑面积 6 万多平米, 拥有专业的技术指导人员实施严苛的品质管理流程。年生产 30 万套的高端家纺产品, 从原材料检测、技术研发、生产工艺、出厂品控多方面确保产品的高品质。同时在公司成立之日起, 就将产品质量与企业的发展联系起来, 注重产品品质, 在生产中积极采用新材料, 新工艺, 推进高品质生产, 努力降低生产成本, 注重节能降耗。为进一步改善公司产品质量, 实现质量第一, 提高公司的品牌形象和产品在市场上的竞争力, 获得可持续发展。公司于 2007 年建立并实施 ISO9000 质量管理体系, 2008 年 6 月通过质量管理体系的认证, 获得浙江公信认证机构颁发证书。公司保持明确的品牌定位和个性化的设计风格。为提高产品质量继续贯彻“严谨、求实、高效、创新”的企业精神, 以“忠诚、谦和、诚信、担当”为企业价值理念, 建立健全企业管理制度, 全面提高企业品牌影响力

第二章 企业质量理念

2.1 公司质量理念

项目	内容
质量方针	精心服务，顾客满意。
环境和职业健康方针	节能降耗，环境和谐；安全健康，以人为本。
质量诚信方针	诚实守信、优质保量；按时交付、尽职服务。

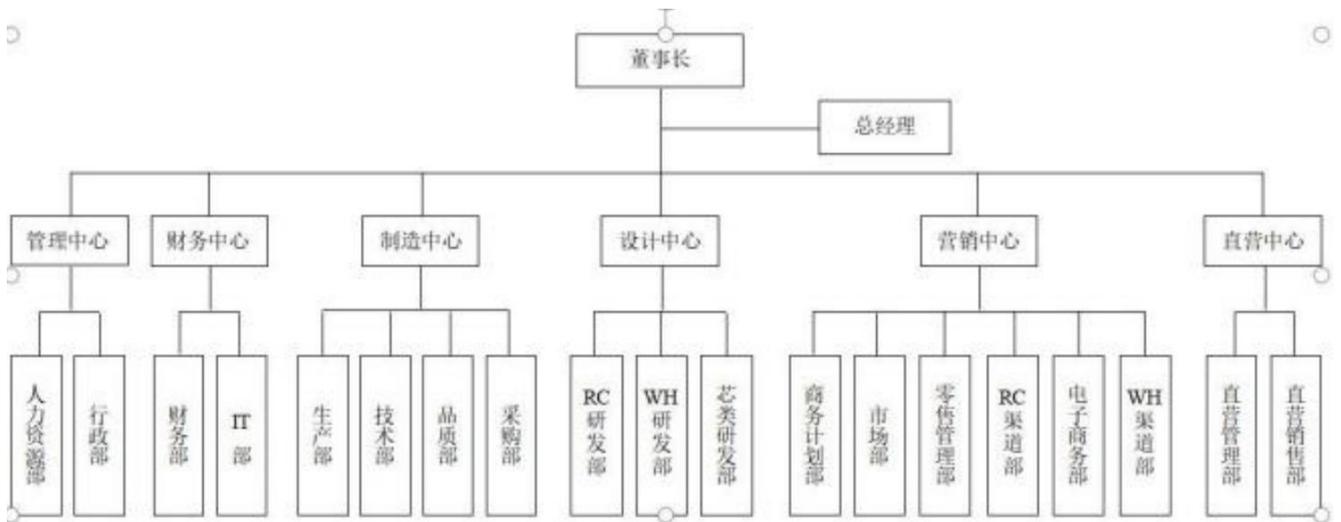
2.2 品质承诺

1. 提供产品的使用维护保养指南。
- 2 对顾客提出的问题 24 小时内进行响应，并在 3 个工作日内给出解决方案。
- 3 个人消费者在不影响二次销售的情况下，七天无理由退换货。
- 4 因消费者使用、保养不当，可提供有偿修补服务。
- 5 可提供免费的产品定制设计，满足客户个性化的需求。

第三章 质量内部管理

3.1. 质量管理机构

3.1.1. 组织架构图



3.1.2. 总经理

经公司最高管理者任命、并授权其在管理体系方面指挥和控制系统。为确保公司的质量方针、目标、战略的具体实施、评价和改进、产品质量（包括生产过程的不同阶段、所有的作业班组（如有白/夜班）或过程符合要求。具体职责：担任公司的管理体系之总经理，在原有职责的基础上，另再承担如下方面事宜：

1. 确保管理体系符合 IS014001 和 IS09001 和 IS045001 标准的要求；
2. 确保管理体系各过程获得预期输出（有效性）；
3. 负责向最高管理者报告管理体系的绩效和任何改进的需求；
4. 确保在整个公司内推动以顾客为关注焦点；
5. 确保在策划和实施管理体系变更时保持其完整性；
6. 负责就管理体系认证事项的外部联络。
7. 负责为质量体系策划提供相关资源，制定质量方针、目标，确定公司组织架构及各部门职责权限，制定企业责任，关注客户满意。
8. 负责质量管量体系的策划与变更，并对策划或变更过程中的机遇与风险进行识别、分析与对策。制定相关反应计划及质量目标的制定、统计与分析，
9. 负责对基础设施提供的决策；

10. 负责主持管理评审，按计划的时间间隔评审管理体系，并为改进项目实施提供资源和支持。

3.1.3. 管理中小

1. 组织质量方针、目标和《管理手册》的宣贯；
2. 根据公司发展战略及质量目标，组织分解至公司各职能部门，并负责督导、协调各部门目标分解执行情况；
3. 协助总经理进行管理体系监视和测量的策划及持续改进的策划；
4. 协助总经理组织内部质量体系审核，负责第二方、第三方审查的组织、协调、跟踪、验证等工作；
5. 协助做好管理评审准备工作和输出报告执行情况的跟踪验证；
6. 负责管理体系文件、记录的归口管理；
7. 制定质量管理制度，不断提高质量管理水平，开展质量改善活动；一负责对各事业部、职能部门质量考核的落实、执行；
8. 负责组织指导数据分析方法的应用并监督；
9. 负责认证产品标志的管理。

3.1.4. 制造中心

1. 具体实施本过程的质量管理，开展各项质量管理活动，编制年度质量提升计划，支撑公司高品质制造及质量目标的实现；
2. 在总经理领导下，负责公司质量目标的层层分解落实；
3. 组织实施来料检验、过程检验、成品检验；

4. 根据产品标准和技术要求，编制进货、过程和最终产品检验标准（原材料除外）；一负责各部门内部组织对不合格品评审和处置，并对生产过程中出现和流转下工序的废品进行监控、确认；
5. 负责到期测量量具及测量设备的送检，正确使用监视测量装置；
6. 负责对质量数据的汇总、统计和分析，负责因产品质量问题所采取纠正措施实施的跟踪验证；
7. 负责协调、组织解决车间之间的工艺、质量问题；
8. 负责对本事业部质量事故的调查、处理，跟进验证整改措施结果；
9. 负责参与合同评审；
10. 负责认证产品的例行检验和确认检验。
11. 组织实施产品出厂监督抽查测试、新品试验评价测试、客户验货等各项工作；根据产品标准和技术要求，进货、过程和最终检验标准的批准；
12. 负责对质量检验数据的汇总、统计和分析，以及所采取纠正措施实施的跟踪验证
13. 负责对质量事故的调查、处理，跟进验证整改措施结果；
14. 参与新产品试制、试产的测试及评审，验证其性能及工艺性；
15. 负责质量事故的调查和提出处理意见；
16. 负责客户投诉处理与督导责任单位改进；
17. 负责对特殊工序、关键工序进行控制、监督和检查；
18. 负责参与供应商的评审、评定、绩效汇总，对供应商有最终的否决权；
19. 负责公司质量成本的统计、汇总和分析；
20. 负责对认证产品一致性的监视，确保产品的一致性。
21. 负责产品各项认证检测工作；

22. 负责监测装置的登帐、编号、标识、周检、维修、建档等管理；根据各监视测量仪器的重要度及特性编制操作规范。

3.2. 管理体系

1、公司按 ISO9001:2015、IATF16949: 2016 标准的相关要求，采用过程方法建立管理体系，形成文件加以实施和保持，并持续改进，满足顾客要求，符合质量、环境和职业健康安全法律法规要求，以实现所有者、顾客、社会、员工及相关方满意。公司管理者代表具体负责组织管理体系的建立和实施。

公司质量管理采用过程方法并做到：

a) 识别所需的过程及在公司中的运用（如：A、B、C、D 所描述）。

b) 确定过程顺序及相互作用（如图 1 描述了管理体系过程顺序及相互关系；章鱼图 E 描述了管理体系过程分类关系；矩阵图方法 F 描述了 3 类过程相互关系）。

c) 为了确保这些过程的有效运行和控制，公司定义了所需的准则和方法并规定责任与权限；

d) 确保过程所需的资源和信息的获得并对每个过程的风险与机遇进行了分析与确定；

e) 监测并分析这些过程。

f) 实现过程策划的预定目标并持续改进这些过程。

公司管理层根据本企业实际情况制定相应的质量管理目标，通过对比与量化以保证质量管理目标与质量管理方针一致性及可测量性；将质量目标按“决策层、管理层、执行层”三个层次及“文件资料、人力资源、设备设施、财务管理、市场策划、材料供应、试产和打板、生产制造、销售服务、体系管理”等职能在年度经营计划中予以分解，并向全体员工传达。

本公司总体质量目标：

目标	责任	
类型	部门	目标值

公司总目标		合同履约率 100% ;
		顾客满意度≥90% ;
		产品交验合格率≥97%;
部门分 目标	管理中心	员工培训合格率≥98%
	营销中心	顾客满意度≥90% ;
	营销中心	材料采购合格率≥98%
	制造中心	产品交验合格率≥97%;
	各部	潜在火灾, 0
	各部	无重伤或死亡事故, 年轻伤控制在 0.15%以下
	各部	触电, 0

为了达成公司总体质量目标时,各部门、及各过程将目标、绩效进行分解建立了<年度各部门/过程质量目标>,并定期考评和管理评审时进行评审。

2、公司先后通过 ISO 9001 与 ISO14001 及 ISO45001 管理体系、等一系列体系认证,并于有效导入到各岗位,不断提高公司经营管理质量水平。

第四章 质量诚信

4.1. 产品设计、原材料或零部件采购、生产和售后过程中的质量诚信管理

4.1.1. 产品设计诚信管理

德信荣获高新技术企业，国家级“专精特新”小巨人、国家科技进步奖，省级高新技术企业研究开发中心等荣誉称号，其中恒压排气辅助制动器关键技术研发与产业化项目登记为宁波市科学技术成果。

公司在设计工作过程中充分考虑每个过程的内外环境，认真识别过程的输入与输出要求，设立相适应的职能部门，确立部门的内外职责和相互协作关系，并对过程的结果进行指标监控。为了过程确保满足关键需求，对承担过程的相关设立了考核指标，使过程的绩效与部门考核以及相应的员工绩效相对应，以保证过程的长期有效性。由此，形成了相应的流程图、程序或作业指导书以及关键绩效指标。创新和效率是过程设计的主要理念，公司在设计工作过程时充分考虑了新方法、新技术、新知识以及灵活性，并对过程中的时间周期、生产率以及成本控制等要求予以设计控制。

在科技成果方面，公司目前拥有专利总计 22 项，其中发明专利 7 项，实用专利 15 项。

4.1.2. 原材料或零部件采购程序管理

报告结语

在市场经济的条件下，消费者的满意是质量工作的出发点和落脚点，消费者满意是衡量产品质量的有效标准。近年来，中环赛特通过积极推进制度创新、管理创新和理念创新，在企业管理等方面，特别是在质量管理方面取得了一定的成果，但和国际同行业先进管理水平相比还有一定差距。在今后的工作中，我们要坚定不移地按照卓越绩效模式的要求进行自我评价和管理，认识自身发展的不足，不断改革创新，提升企业管理水平，助推企业发展。同时，质量诚信建设是全社会的共同责任，需要大家的共同努力，中环赛特人将继续努力奋斗，诚信经营，承担起企业质量安全第一责任人的责任，为行业健康有序和又好又快发展做出我们应有的贡献！