

核心提示：福乐家具有限公司成立于 1992 年，注册地位于西安市西木头市 18 号，生产厂地为西安市长安区郭杜科技教育产业园仓台北路 9 号，是西北地区软家具行业规模最大的集科研、生产、经营于一体的综合性企业之一，主导产品是“福乐牌”弹簧软床垫和棕纤维弹性床垫。

# 企业质量信用报告

企业名称：福乐家具有限公司

日期：2019 年 1 月 5 日

# 目 录

## 前 言

|             |   |
|-------------|---|
| 一、编制规范..... | 1 |
| 二、高层致辞..... | 1 |
| 三、企业简介..... | 2 |

## 正 文

|                 |    |
|-----------------|----|
| (一) 企业质量理念..... | 3  |
| (二) 内部质量管理..... | 3  |
| (三) 企业质量诚信..... | 9  |
| (四) 企业质量基础..... | 12 |
| (五) 产品质量责任..... | 14 |

## 结 语

|              |    |
|--------------|----|
| 未来展望 .....   | 15 |
| 读者意见反馈表..... | 16 |

# 前言

## 一、编制规范

根据省质量技术监督局关于组织开展企业质量信用报告的通知规定，为了履行企业的产品质量主体责任，建立和健全质量诚信自律机制，主动向社会、消费者公开产品质量状况和质量承诺信息，接受社会、消费者的监督，按照完整性、客观性、真实性、时效性原则，结合企业的实际情况，特编制本报告。

本报告的组织范围：福乐家具有限公司。

本报告的时间范围：2018 年度，即 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日。

本报告所涉及的本公司数据系生产经营中所形成的真实数据。

获取方式：本报告有纸质版和电子版，请分别从福乐公司办公室和公司网站（<http://www.fule.cc>）获取。

## 二、高层致辞

福乐家具有限公司秉承“福乐万家、万家福乐”的企业经营理念，以“质量求生存，以服务赢顾客，以品种争市场，以改进谋发展。”的质量方针，积极实施品牌战略。

我们制定和发布质量方针、质量目标，并确保其得到有效贯彻，使每个员工都能充分理解其含义，将这一理念转化为生产、经营等各项工作中的自觉行动。

我们通过管理评审，对方针、目标的实现情况、体系运行的适宜性和有效性情况、产品质量状况和质量趋势以及质量管理体系过程业绩、环境业绩等进行评价，以确保管理体系的持续改进和实用性。

我们福乐公司全体员工将以满足顾客需求为基准，坚决遵守法律法规的要求，只有满足了顾客需求，顾客满意才是合格的产品。

我们将为实施、保持、改进质量管理体系，着力打造优秀质量信用企业，为陕西省和西安市的经济社会发展做好更大的贡献。

### 三、企业简介

福乐家具有限公司是中国家具协会副理事长单位、中国软体家具主席团成员、国家二级企业、中国产品质量无投诉企业，轻工部重点骨干企业、率先通过中国环保产品认证的企业，连续多年获得国内百余项大奖。在中国西北地区家具行业，是规模最大的集科研、生产、经营于一体的综合性企业之一。“福乐”始终以雄厚的技术力量，先进的机械设备和现代化的厂房，以及一批经验丰富的专业设计人才和高标准装饰人才给消费者提供精良的产品及服务。

福乐产品涵盖各种款式的床垫、沙发及家具产品。先进的生产工艺使福乐产品的优良品质得以保障。福乐产品是采用环保天然绿色

原材料，经过先进技术、工艺，通过国际先进的生产设备加工而成的优质产品。福乐床垫，自 1985 年上市以来，一直深受消费者的青睐。创造了百万张床垫无质量投诉的佳绩。是陕西省市场占有率第一的家具品牌。

福乐人以诚恳踏实、光明磊落、礼仪谦让的精神，奋斗不懈，心存感恩之情，用优质服务、精湛工艺缔造高性价比的专业产品。善用能源，保护环境，倡导健康睡眠，使得企业健康长足发展，秉承“福乐万家、万家福乐”的经营理念，实现产业报国的企业理想，为中国数万家庭提供优质睡眠。

## 报告正文

### （一）企业质量理念

质量是公司的生命和发展的基础，公司坚信“品质创造价值”的质量理念。以“福乐万家、万家福乐”的经营理念坚信良好的睡眠是健康的基础，福乐致力于为每个用户提供优质寝具，打造深度睡眠，倡导幸福从优质睡眠开始的理念。我们致力于让福乐寝具进入千家万户，让每个家庭幸福的睡眠！

### （二）内部质量管理

2.1、企业的内部质量管理主要体现在现场管理、生产过程管理、设备管理和人员管理四个方面。

2.1.1、现场管理：主要依据和推行“6S”管理对生产现场的卫生、设备、台帐、安全等方面进行检查，出现问题及时整理、整顿要求由专人负责按规定时间整改完毕，由相关人员验证考核。

2.1.2、生产过程管理：根据工艺规程和公司制度的要求，结合生产实际，编制生产过程控制原材料、半成品、成品的内控质量指标。运用数理统计方法，掌握质量波动规律，不断提高预见性和预防能力，及时采取纠正措施，确保生产全过程处于受控状态。依据 GB/T19001 体系要求，结合标准 QB/T1952.2-2011 和 GB/T26706-2011，建立各项管理制度和文件，对操作过程进行了指导和完善，保证了 GB/T19001 质量管理体系在生产过程中的有效运行。

2.1.3、检验管理：

(1) 为确保检验的准确性，专用测量器具，定期委托西安计量院进行检测。

(2) 为确保原材料的质量，要求厂家每个批次的材料都要附有检验报告，公司定期取样送往西安市质量监督局进行检测。

(3) 公司生产过程中实行三检制度：专检、互检、自检。各工序产品按质量特性重要性进行全检、抽检和首件检验。

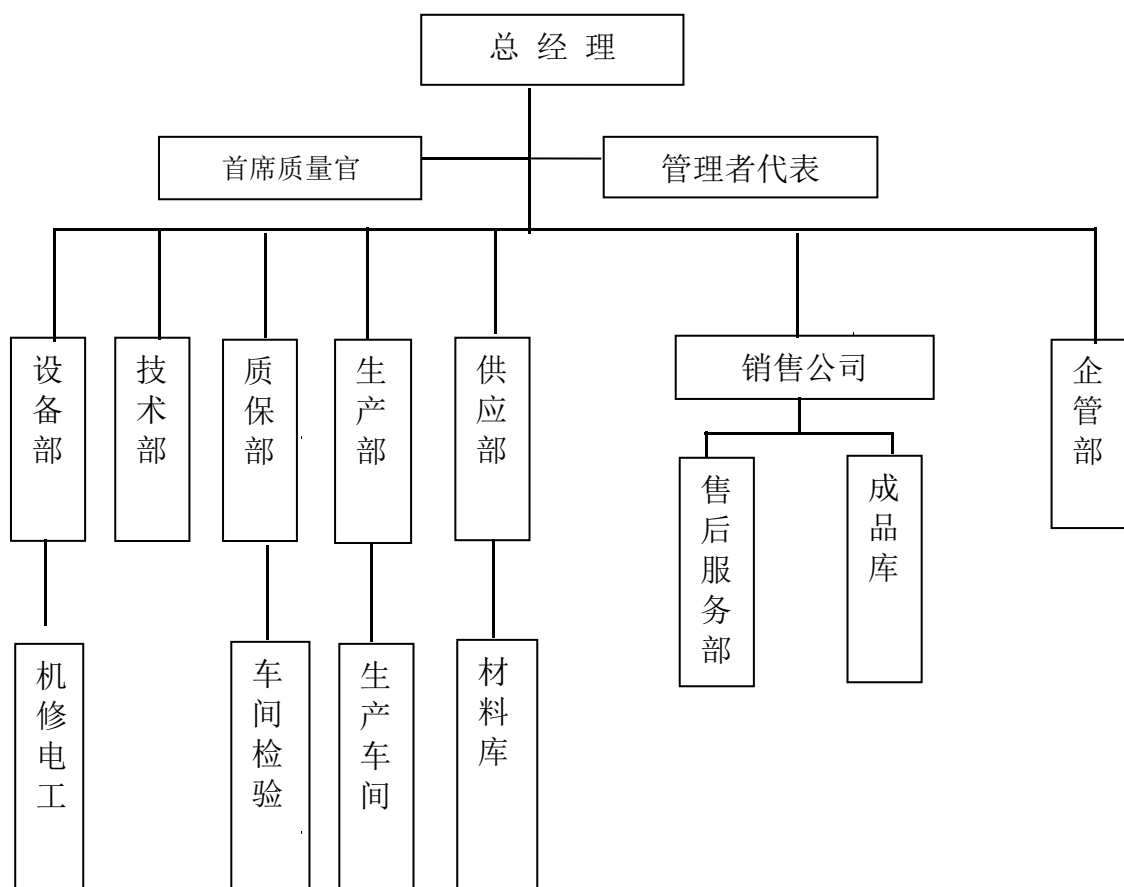
(4) 对于成品公司定期送到西安市质量监督局进行检验。以确保产品 100%的合格率。

2.1.4、人员管理：建立人员档案，档案内容包括学历证书、培训档案、上岗操作证、技能等级证书、学习经历等内容。按年度培训计划对各级人员进行理论培训和实际操作培训。

## 2.2、质量管理机构

公司最高质量管理者为总经理，总经理同时任命管理者代表行使质量体系管理权利，下设质保部质检员负责全公司质量管理具体事宜，设有专职的质量管理人员，对公司的质量工作进行考核、监督、检查。

公司质量管理体系组织机构图



具体职责和权限如下：

#### 2.2.1 总经理的职责：

总经理是公司的最高管理者，对公司的质量管理全面负责：

1) 建立公司的质量管理组织机构，明确各职能部门的职责和权限，授权管理者代表组织建立质量管理体系，使之有效运行，并不断改进完善；

2) 制定并批准本公司的质量方针、目标、指标和管理方案；组织或授权管理者代表进行公司内部质量管理体系的审核和管理评审，确保公司质量管理体系的适宜性、有效性、充分性并持续改进；

3) 负责仲裁和解决重大产品质量，对外联系解决重要问题；

4) 组织制定本企业质量政策和质量管理的中长期规划，决定企业重大质量奖惩，对产品质量负全责，是本公司产品质量和质量保证体系有效运行的第一负责人。

#### 2.2.2 管理者代表的职责：

1) 负责建立、实施和保持公司的质量管理体系所需的过程；

2) 定期向公司的最高管理层汇报质量管理体系运行业绩和任何改进的需求；

3) 负责在公司内提高满足顾客要求的意识的活动；

4) 代表公司负责就质量管理体系有关事宜与外部各方面进行联系。

#### 2.2.3 首席质量官的职责：

1) 组织制定企业质量安全保障措施；

2) 组织建立并实施先进质量管理体系和管理方法；



- 3) 组织实施质量改进、质量攻关等基础质量活动;
- 4) 实施质量成本管理, 加强质量统计分析;
- 5) 开展质量教育培训、负责组织质量培训;
- 6) 负责审查会质保部门及各车间质量相关记录;
- 7) 组织检查质量管理各岗位质量工作任制的贯彻落实;
- 8) 部署质保部对原材料进厂、生产过程、产成品出厂检验的检查把关;
- 9) 主持公司质量管理工作考核, 行使质量安全“一票否决”。

#### 2.2.4 质检员职责:

- 1) 严格按工艺文件或检验指导书的规定检验产品, 判断产品的质量符合性, 作出合格与否的结论, 认真做好状态标识。对因错, 漏检造成的质量问题负责;
- 2) 对不合格品作出标识并按规定及时处置;
- 3) 正确填写各项检验记录, 并对其真实性负责。

#### 2.2.5 生产员工质量职责:

- 1) 熟悉工艺流程, 技术要求和质量标准, 严格遵守工艺文件 and 操作规程的要求, 提高工序产品水平;
- 2) 对本工序的产品和过程质量负责, 进行自检和互检, 严格控制不合格品流入到下道工序;
- 3) 积极学习质量管理知识, 不断提高自身的业务水平。

#### 2.3、质量管理体系:

公司于 1998 年建立 GB/T19001 质量管理体系。通过建立健全质量

管理体系，规范质量管理工作，明确各级领导，部门职责、权限和相互关系，做到职责清晰、管理科学。

各级职能部门、岗位都制定了严格的切实可行的质量管理规范，并根据公司的《质量手册》制定了企业的各级质量文件。

质量方针：质量求生存，以服务赢顾客，以品种争市场，以改进谋发展。

2018 年度质量目标及完成情况：

| 序号 | 项目                     | 完成情况   |
|----|------------------------|--------|
| 1  | 床垫一次检验合格品率 98%；        | 99.81% |
| 2  | 每年推出四款新品（或升级产品）满足顾客需求； | 已完成    |
| 3  | 产品出厂合格品率 100%；         | 100%   |
| 4  | 持证上岗率达 95%；            | 98.80% |
| 5  | 设备完好率达 90%；            | 93.15% |
| 6  | 采购材料合格率达 95%；          | 100%   |
| 7  | 顾客满意度达：80%；            | 86.53% |
| 8  | 合同履行率：95%。             | 96.87% |

#### 2.4 质量风险管理

1) 对内风险管理：主要由质保部对原材料，半成品，成品进行监测，有质量隐患的成品绝不流出。原材料有隐患的决不放行使用。

2) 对外风险管理：主要由售后服务部实施，对于客户的投诉以及提出的问题及时反馈质保部及时处理。第一时间有专人到客户处协商沟通分析原因并第一时间给客户合理满意的处置意见。

### （三）企业质量诚信

#### 3.1、质量诚信管理

公司始终坚持“以质量求生存，以服务赢顾客”的质量方针，加强了产品售前、售中、售后服务工作，确保为客户提供的床垫都有品质的保证。公司专设内务部和售后服务部，专门负责客户对产品的前期需求调查、调试和售后服务，做到客户服务一条龙，全面提升客户使用体验。

目标：公司所有经营管理活动以增进顾客满意为目的，确保顾客的各种要求得到确定并予以满足。

公司做出以下承诺：

（1）、使顾客准确了解我公司产品品种、产品构成、价格以及供货能力、运输规模、结账方式、质量异议的处理等情况。

（2）、不分新老客户，不论数量多少，耐心仔细地回答客户询问，保证一视同仁，提供相同的全过程服务。

(3)、保证运输质量，及时承运供货，如发生不可抗力因素导致供货迟延，力求做到提前告知。

(4)、保证及时处理客户投诉，做到事事有答复，件件有回音。投诉处理西安市内不超过 24 小时，市外将于 60 小时内给与答复。

### 3.2、质量文化建设

公司自成立以来，运用先进的管理思想，建立科学的管理体系，形成行之有效的管理制度，严格按照 GB/T19001 质量管理体系，做到管理、执行、验证，职责权限明确。按照先进管理模式建立组织机构，逐级管理，做到管理即无空白又无重叠，事事有人管，人人都管事，管事凭效果，管人凭考核，考核必落实。按照全面质量管理中的科学方法，从人、机、料、法、环、资金、信息入手分析问题，运用 PDCA 程序持续验证、总结，积极推行 6S 管理提升现场管理能力。

| 序号 | 标准名称             | 标准号              |
|----|------------------|------------------|
| 1  | 《软体家具 弹簧软床垫》     | QB/T 1952.2—2011 |
| 2  | 《棕纤维弹性床垫》        | GB/T 26706—2011  |
| 3  | 《冷拉碳素弹簧钢丝》       | GB/T 4357—2009   |
| 4  | 《软床安全技术条件》       | DB61/T528-2011   |
| 5  | 《通用软质聚醚型聚氨酯泡沫塑料》 | GB10802-2006     |
| 6  | 《国家纺织产品基本安全技术规范》 | GB18401-2010     |
| 7  | 《絮用纤维制品通用技术要求》   | GB18383-2007     |

|    |                         |                                   |
|----|-------------------------|-----------------------------------|
| 8  | 《消费品使用说明 第6部分：家具》       | GB5296.6-2004                     |
| 9  | 《喷胶棉絮片》                 | FZ/T64003-2011                    |
| 10 | 《喷胶棉(絮用)》               | GH/T1021-2000                     |
| 11 | 《纺织品色牢度实验耐摩擦色牢度》        | GB/T3920-2008                     |
| 12 | 《涤纶针织面料》                | FZ/T72001-2009                    |
| 13 | 《精梳涤棉混纺印染布》             | GB/T5326-2009                     |
| 14 | 《薄型粘合法非织造布》             | FZ/T64004-93                      |
| 15 | 《泡沫塑料及橡胶 表现密度的测定》       | GB/T6343-2009<br>/ISO845:2006     |
| 16 | 《软质泡沫聚合材料压缩永久变形的测定》     | GB/T6669-2008<br>/ISO 1856:2000   |
| 17 | 《软体家具 弹簧软床垫和沙发抗引燃性的评定》  | GB17927.1-2011<br>/GB17927.2-2011 |
| 18 | 《软质泡沫聚合材料拉伸强度和断裂伸长率的测定》 | GB/T6344-2008<br>/ISO1798:2008    |
| 19 | 《软质泡沫聚合材料落球法回弹性的测定》     | GB/T6670-2008                     |
| 20 | 《公共场所阻燃制品及组件燃料性能要求和标识》  | GB20826-2006                      |

公司每年定期进行内外审核和管理评审，验证改善本公司质量管理体系中的漏洞和不足，评价质量管理体系的运行情况。

现场质量管理中每年开展两次质量竞赛活动，通过竞赛提升制造工人的质量意识和重视度，激励现场人员关心质量。

建立了完善的追溯制度和流程，通过记录查找每道工序或产品的操作人，并定期统计数据评价优秀作业人员，给予奖励。

每年开展一次质量月活动，根据每年质量运行的情况确定当年活动主题，通过活动提升全体人员的质量意识，弥补完善质量体系的薄弱项。

企业每年组织 QC 质量活动小组，对产品质量，生产过程进行全面综合评定，并通过活动小组对各工序、各职能部门起到检测督促的作用。

#### **（四）企业质量基础**

##### **4.1、企业产品标准**

本企业生产的主要产品有弹簧软床垫和棕纤维弹性床垫。所生产的产品均执行国家标准、行业标准。情况如下：

其中福乐家具有限公司参与起草了标准：QB/T 1952.2—2011《软体家具 弹簧软床垫》、T/CNFA 2-2017《软体家具 床垫》。

##### **4.2、企业计量水平**

公司对产品监视和测量设备进行控制。质保部建立《监视和测量设备管理台帐》，根据测量设备使用的频次和场合，合理规定监视和测

量设备的校准、检定周期。定期对测量设备进行校准，并形成文件，进行校准或验证。

对经校准合格的测量设备给予标识，以免误用。在搬运、维护和贮存期间采取有效防护措施，提供适宜的贮存环境防止测量设备的损坏或失效。

如果发现经校准的测量设备偏离校准状态或不符合要求，公司质保部对组织以往测量结果的有效性进行评价，并根据评价结果采取措施对该测量设备及已测产品进行适当的处理。保存对测量设备的校准或验证记录。

#### 4.3、认证认可情况

公司于 1998 年建立 GB/T19001 质量管理体系、每年度监督审核均一次通过。于 2018 年三月通过认证顺利拿到中国质量认证中心颁发的中国环保产品认证证书。

#### 4.4、企业质量管理团队情况

公司于 2017 年度委派人员参加了“质量首席官”的任职培训，考核合格并取得了“质量首席官”证书。

在“首席质量官”的任命期间对质量起到了重要的主导作用，其代表企业行使质量管理权；组织制定企业质量安全保障措施，组织建立并实施先进质量管理体系和管理方法，其部署质保部对原材料进

厂、生产过程、产成品出厂等各道工序检验的检查把关，主持公司质量管理考核，行使质量安全“一票否决”权。

## （五）产品质量责任

### 5.1、产品质量水平

多年来公司的产品经西安市质监局检验过程中合格率为 100%。

产品生产过程严格监控，设有专检和巡检岗，流转至成品库的产品必须达到 100%的合格率，保证每道工序的残次品不再流转至下一工序。

### 5.2、产品售后责任

本公司建立了完善的产品质量追溯制度，包含《不合格品控制程序》、《生产过程工号标识》等文件，通过文件和流程的支撑，对客户反馈的任意时间段的产品均能追溯出原始质量记录。如果产品出现质量问题，公司设有专职的售后服务部门到现场解决。

### 5.3、社会责任

公司对售出的合格产品实行修理、更换、退货“三包”服务。“三包”期限自开具发票并交货之日起计算，并扣除返修、换货占用的时间。“三包”有效期限的最后一天为法定节假日的，以节假日的次日为“三包”有效期的最后一天。

### 5.4、质量信用制度



公司 30 年来尚未出现重大质量安全事故，同时为了响应各级政府的政策要求，也在积极申报各项认证，以接受社会的监督。近些年来我们企业和福乐的产品也取得一下荣誉奖项，如下展示：

- ◎中国驰名商标
- ◎中国床垫十大品牌
- ◎中国十大消费者信赖品牌
- ◎中国质量信誉服务 AAA 等级企业
- ◎中国软体家具床垫标准制定单位
- ◎中国环保产品认证

## 结语

### 一、未来展望

在日渐残酷的市场竞争中，企业发展正如逆水行舟，不进则退。2018 年，公司虽然在质量诚信管理方面取得了一些成绩，但公司也清醒地认识到，公司的质量目标、客户的期望还有很长的路要走。2019 年，公司将更加努力前行，积极探索企业质量工作的新思路、新方法，不断实行质量诚信工作的新改进、新措施，推动企业各项工作全面提升。

### 二、读者意见反馈

|                              |                             |                             |                              |
|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| <b>企业信息</b>                  |                             |                             |                              |
| 企业名称                         | 福乐家具有限公司                    |                             |                              |
| 地址                           | 西安市长安区郭杜科技教育产业园仓台北路9号       |                             |                              |
| 电话                           | 029-82573190                | 传真                          | (029) 82573190               |
| 网址                           | http://www.fule.cc          | 邮箱                          | fule.88@163.com              |
| 邮编                           | 710118                      | 联系人                         | 王园园                          |
| <b>读者意见反馈信息</b>              |                             |                             |                              |
| 姓名                           |                             | 单位                          |                              |
| 地址                           |                             |                             |                              |
| 电话                           |                             | Email                       |                              |
| 你对本报告的整体满意度如何？               |                             |                             |                              |
| <input type="checkbox"/> 很满意 | <input type="checkbox"/> 满意 | <input type="checkbox"/> 一般 | <input type="checkbox"/> 不满意 |
| 你认为本报告是否全面的反映了本公司的质量管理状况？    |                             |                             |                              |
| <input type="checkbox"/> 是   |                             | <input type="checkbox"/> 否  |                              |
| 您认为本报告是否全面的反映了本公司的质量文化建设？    |                             |                             |                              |
| <input type="checkbox"/> 是   |                             | <input type="checkbox"/> 否  |                              |
| 本报告中哪些内容最令您满意？ 并请您提出宝贵意见和建议： |                             |                             |                              |
|                              |                             |                             |                              |