2025 年度企业质量信用报告

目 录

第一部分 报告前言 ---------- 2
一、编制规范 ---------- 2
二、董事长致辞 ---------- 3
三、企业简介 ---------- 4
第二部分 报告正文 ---------- 7
一、企业质量理念 ---------- 7
二、企业质量管理 ---------- 9
（一）质量管理机构 ---------- 10
（二）质量管理体系 ---------- 11
1、质量管理方针与目标 ---------- 11
2、质量管理特点 ---------- 12
4、质量风险管理 ---------- 15
（三）质量诚信管理 ---------- 18
1、质量诚信管理 ---------- 18
2、质量文化建设 ---------- 21
（四）企业质量基础 ---------- 21
1、企业产品标准 ---------- 21
2、企业计量水平 ---------- 22
3、认证认可情况 ---------- 22
4、质量检验情况 ---------- 23
（五）产品质量责任 ---------- 23
1、产品质量水平 ---------- 23
2、产品售后责任 ---------- 25
3、企业社会责任 ---------- 25
4、质量信用记录 ---------- 27
第三部分 报告结语 ---------- 27

第一部分 报告前言

一、编制规范

本公司保证报告公布的质量诚信建设情况不存在任何误导性陈述及虚假情况，并对其内容的客观性、真实性负责。

报告范围：德华兔宝宝装饰新材股份有限公司及下属单位（文中简称德华兔宝宝、兔宝宝或公司）。

报告时间：本报告原则上报导2025年年度的质量诚信建设情况，同时也包括在此时间之前和近期开展的部分活动。

发布周期：1年1次。

获取方式：

登录兔宝宝官网（www.tubaobao.com）下载阅读；

注意事项：本报告内容除了过去和目前的实际情况以外，还含有本公司的现有计划及将来预期的描述；这些描述是以目前可掌握的信息，根据本公司现在的情况合理判断得出；今后的实际结果可能会因业务环境的变化而不同，请事先知悉。

二、董事长致辞

2025 年是持续深入贯彻党的二十大精神的重要一年，是全面建设社会主义现代化国家开局起步的关键时期，也是 “十四五” 规划收官之年，更是兔宝宝发奋 “兔” 强的一年。面对家居建材行业市场需求承压、环保政策持续趋严、消费者对家居建材产品品质与服务要求不断提升等多重挑战。

兔宝宝始终都将“质量”作为企业经营的最高准绳；从最初将“诚信做人”融入企业经营的自觉行为，到 ISO9001 的标准规范和卓越绩效的持续改进，质量贯穿始终。回首兔宝宝发展历程，每个阶段无不印证了公司注重技术创新、质量水平、社会责任的协同发展，视质量为企业灵魂。

“环保”是木业行业最重要的质量指标。兔宝宝成立之初，市场上产品良莠不齐，各类甲醛释放量严重超标的板材充斥市场，对消费者的身心健康造成了严重的威胁。我们认为，企业对消费者负责，不仅仅依靠便宜的价格，更重要的是产品的品质。因此，兔宝宝践行“以推进行业绿色进程为己任，引领家居新生活”的企业使命，从 E0 级、ENF 级、无醛加防蛀级、植物胶系列，始终保持着行业领先的环保技术，为消费者提供环保产品，赢得了市场和树立了品牌。

在做好产品“小环保”的同时，我们积极做好“大环保”，一方面种植速生林，一方面不断推陈出新以普通速生木材为原料的科技木产品，减少和摆脱对天然林木资源的消耗与依赖，为行业的可持续发展开辟出一条全新的道路。

诚信、质量、环保，这几个关键词，是兔宝宝今天成绩的基石，让兔宝宝在 30 多年的风雨兼程中一直保持着强劲的活力，从浙北小城德清洛舍镇上单一的装饰贴面板小型生产企业，成长为具有全国影响力和行业话语权的装饰材料行业领军企业；也是兔宝宝未来健康发展的保障，公司将紧扣行业发展脉搏，以行业领军品牌的气概，推动整个行业的健康发展和进步，创造出源源不断的社会价值。

现在，站在行业发展的历史节点，回顾过去，我们如履薄冰，展望未来，我们信心满怀。德华兔宝宝怀着热切的希望，迎接新一轮的曙光，努力为行业和消费者创造一个更加美好、可持续的未来。

德华兔宝宝装饰新材股份有限公司

董事长：

三、企业简介

德华兔宝宝装饰新材股份有限公司 1992 年创建于浙江省德清县，是中国民营企业 500 强德华集团下属子公司和我国装饰材料行业产销规模领先的上市企业（SZ002043）。公司以推进行业绿色进程为己任，经过二十年的不懈努力和创新发展，已发展成为一家室内装饰材料综合服务供应商，品牌、规模、研发、人力、资源和营销网络等在国内同行业中形成明显的领先优势，得到了国家部委、省市县各级政府的肯定与大力支持，并被认定为国家林业重点龙头企业、国家火炬计划重点高新技术企业、国家星火计划项目实施企业、高新技术企业、全国建筑装饰材料行业优秀企业、浙江省“五个一批”重点骨干企业、浙江省骨干农业龙头企业、AAA 级守合同重信用企业，是浙江省质量奖、首届湖州市政府质量奖、浙江省政府质量奖等获奖企业。

创业 30 年，公司大体可分为四个时期：

公司以浙江为主要产业基地，不断优化配置资源，持续稳健对外扩张，在江苏、江西等地已形成一定规模的产业集群，形成了从林木资源的全球采购，到生产经营板材、地板、木门、木皮、衣柜、橱柜、胶粘剂、儿童家居等多元化的完整产业链，公司优化传统专卖模式，坚持多渠道营销策略，整合生态资源，为消费者提供全家居装饰综合服务，产品销售网络覆盖全国各地，并销往美洲、欧洲、澳洲、中东等全球各地。

公司目前已全面通过 ISO9001、ISO14001、ISO45001 国际质量、环境、职业健康安全管理体系认证，获得了中国环境标志产品、中国绿色产品、FSC、CARB、EPA 、CE、JAS、大臣、Floorscore、浙江制造等国内外权威认证，在环保型装饰材料的研发和市场推广上一直处于国内领先地位，产品环保等级超越欧洲标准达无醛级，连续 10 多年被国家财政部、国家环境总局共同列入《政府采购绿色清单》。

公司所持有的“兔宝宝”品牌在中国装饰材料行业已确立了相当明显的优势地位，先后荣获“湖州市名牌产品”“湖州市著名商标”“浙江省名牌产品”“浙江省著名商标”“中国名牌产品”“中国驰名商标”等各种荣誉称号。

公司与中国林科院、南京林业大学、浙江农林大学等国内著名的林产品科研院校一直保持着密切的合作关系，设有院士工作站、省级企业研究院、省级技术

中心和环保型装饰材料省级高新技术研究开发中心，主持承担国家 863 项目木竹材料阻燃与温敏可逆变色技术，承担国家级、省部级科研项目 168 项（其中国家级项目 14 项），获国家、省部级、梁希科技进步奖 16 项；获得各项专利授权 339 件，其中发明专利 159 件，已掌握环保胶粘剂、环保板材及科技木色牢度等领域核心技术；主持或参与国际、国家、行业及企业标准制修订 361 项，其中团体标准 33 项，参与《细木工板》和《装饰单板贴面人造板》等 12 个 ISO 国际标准的制定，已掌握装饰板材环保及科技木色牢度等领域核心技术，甲醛释放量已达到“无醛级”国际领先水平。。

公司以推进行业绿色进程为己任，积极整合各种优势资源参与全球竞争，倡导绿色消费理念，以高品质、高环保产品为载体，努力构建资源优势、创新优势和品牌优势，努力成为中国的世界级家居装饰品牌，实现由制造业向品牌服务业的转型升级，实现企业跨越式发展。

第二部分 报告正文

一、企业质量理念

1、德为本

1992 年，德华兔宝宝创建。当时，正值中国胶合板工业起步初期，市场上产品良莠不齐，各类甲醛释放量严重超标的板材充斥市场，对消费者的身心健康造成了严重的威胁。面对行业不良市场格局，公司领导人“以德为本”，将做人做事的“重德”、“诚信”融入企业日常经营，在生产、销售等各个环节注重产品质量，这种朴素的做人之道为企业奠定了注重质量的基石。

新世纪之初，公司通过“企业文化大讨论”，凝练出了“德为本、华而实、木之展、业久存”的企业精神。这一以“德”为核心的企业文化，既显现了企业追求，又体现了行业特色，引领着所有德华人做事做人“德为先、德为本”，上下同欲、艰苦奋斗、拼搏进取。

2、环保就是最大的质量

随着企业的不断壮大，公司以推动行业绿色进程为己任的气魄，主动承担社会责任，积极研制环保产品，改善消费环境。2001 年，在中国《室内装饰材料有害物质限量》10 项强制性系列标准正式执行前 2 年，公司就开始着手研制的甲醛释放量达到欧洲 E1 级标准的环保型产品，并取得成功。当时，环保产品生产成本较普通产品一张要高好几元，但公司始终坚持环保就是最大的质量，坚定环保产

品发展方向。

从产品设计开发源头开始，公司就注入安全与环保的“绿色设计”理念，持续研发并挑战产品的环保极限，从 E0 级到 ENF 级，从无醛阻燃防蛀级到纯天然有机产品，不断引领产品环保潮流。公司严格控制生产过程，产品环保性能已超过欧洲、日本 F☆☆☆☆级环保标准，公司环保板材的甲醛释放量与啤酒中的甲醛含量相当，成为真正意义上的绿色板材。

现在，兔宝宝板材被国家财政部、国家环境总局共同列入《政府采购绿色清单》，标志着企业的环保产品研发工作已得到了政府的权威肯定，促进了行业环保意识的确立，推动行业发展进步。

3、厚德精业

公司非常重视企业文化建设，始终坚信优秀的企业文化是铸就一流企业不可或缺的基础条件。在长期经营实践中，公司传承发扬 “以德为本”文化价值体系，通过开展各类企业文化建设活动，形成了以“厚德精业”为核心的价值观。

大地浑厚方能容载万物，厚德是兔宝宝的精神追求，公司恪守以德立企，以德育人，传播德行为的经营理念，追求实现经济效益与社会效益、生态效益的完美统一。“精”是专一、专研，目标坚定，追求卓越，“业”即德华事业，百年昌盛是为终极目标。德之努力为厚，业之追求为精，德厚方可业精，厚德必然精业，是为德之成，业之就。

4、从“小质量”到“大质量”

公司在关注、做好产品质量的同时，积极导入卓越绩效模式，全面提高德华人对“大质量”理念的学习与运用能力；公司已荣获“浙江省卓越经营奖”“湖州市政府质量奖”“全国实施卓越绩效模式先进企业称号”“浙江省重要质量管理创新项目”和“浙江省政府质量奖”。诸多质量荣誉的获得，不仅是对德华兔宝宝在企业质量管理方面取得显著成效的充分肯定，更是德华兔宝宝从“小质量”到“大质量”不断跨越的体现。

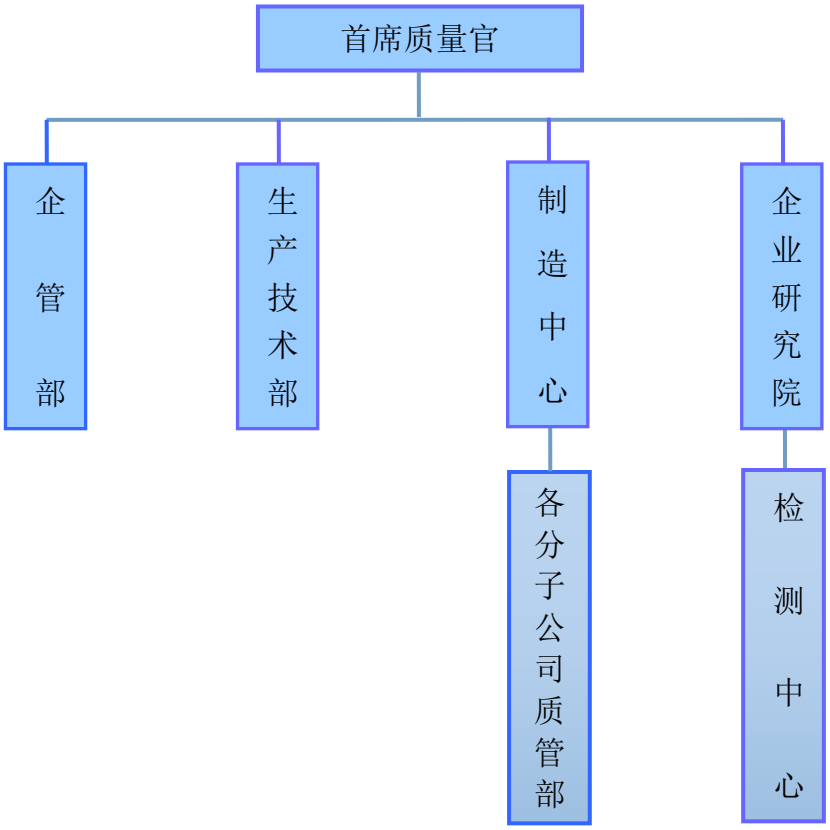
二、企业质量管理

公司高度重视产品与服务质量管理，树立“产品质量安全高于一切”理念，对质量严格把关。高层定期组织召开质量专题会议，丁鸿敏董事长说“当成本与质量发生矛盾时，成本为质量让步”，强调树立品质意识。

公司在质量管理方面主要做好四个要点：一要管理人员带头，二要重视客户意见，三要实现全体员工的追求零缺陷目标，防患于未然，四要更好地发挥各级品保人员的作用。

（一）质量管理机构

公司依据精简高效的原则，建立了职能式管理的组织机构，任命副总经理为首席质量官，建全质量管理机构，并明确各部门、岗位职责和工作标准；各公司、部门各司其职，相互协调配合。公司设立企管部负责引进国际先进管理标准，以认证为手段与途径，建立健全管理体系，利用 PDCA 进行闭环管理，持续优化各过程管理；导入并推广应用先进质量管理方法和管理工具推行质量管理创新，提升公司的整体质量管理绩效；设立企业研究院负责建立健全技术标准体系，并分设检测中心对各类产品实施总部质量监督监测机制；设立生产技术部负责生产作业现场技术指导和工艺纪律监督检查，实施质量管理创新和生产技术攻关；制造中心下属各分子公司设立质管部，配备专职质量检测、检验人员，实施首件检验、过程检验和产品完工检验，对关键质控点进行实时监控、测量，并就检验情况利用统计工具等展开质量分析。



为充分发挥各级机构和各岗位的质量管理职能，公司设立质量相关 KPI 指标，并进行层层分解，利用目标管理法和绩效考核法推进目标落地，强化全员质量责任意识，激励全员制造高品质产品、提供优质服务。

（二）质量管理体系

德华兔宝宝一直认为，只有把产品做好、做精，成为消费者心中的“精品”，这样的品牌才能有生命力，才能具有高含金量的真正价值。为此，德华兔宝宝在“当成本与质量发生矛盾时，成本为质量让步”的认识和指引下，提出“打造中国最具影响力的装饰材料综合服务商”的企业愿景和“装饰板材第一品牌”的品牌战略，从源头开始狠抓产品质量，通过严格的质量管理体系对产品质量实行全过程控制，采用先进、科学的管理手段和方法不断改进提升产品质量。

公司早在 1999 年率行业之先导入 ISO9001 国际先进标识，建立实施质量管理体系并在 2000 年通过权威机构认证，此后逐步导入 ISO14001、ISO45001 环境和职业健康安全体系，形成了较为完善的三大体系管理。2005 年，公司又导入了卓越绩效模式，实行全面质量管理。同时，公司注重导入国际先进标准提升产品质量技术水平，通过中国环境标志、CRAB、CE、FSC、大臣、JAS、Floorscor、EPA 等国内外权威认证，促使产品各项技术指标与国际接轨。

1、质量管理方针与目标

公司确立了“人人尽职、 遵守法规、关爱健康、预防为主、持续改进、和谐发展”的质量环境健康安全方针。

人人尽职： 明确各级各类人员在管理体系中的作用、职责和权限，同时各级各类人员应认真履行职责和权限，使公司体系的建立、实施和保持并取得卓越绩效的基础保障。

遵守法规：全面识别相关法律法规和其它要求，并结合自身实际进行内化，

制定控制程序/管理制度，并严格执行，做到守法生产，诚信经营。

关爱健康：公司以装饰装修产品为主体，重点突出产品的环保和制造过程的健康安全和清洁生产，同时在产品生产全过程中注重工艺和管理创新，时时关爱员工和消费者的健康。

预防为主：管理的最高境界是具有预防思想，将潜在的事故、事件、不合格予以识别并落实有效的预防措施，从而减少/杜绝事故、事件、以及不合格的发生。

持续改进：营造危机意识，不断优化企业管理、开发新产品和持续提升公司经营管理绩效。

和谐发展：作为公众高度关注的上市公司，兔宝宝在确保卓越经营绩效的前提下，时刻关注企业文化、制度建设，不断提高员工薪资、福利待遇、健康体检等资源投入，减少不和谐因素，让员工、客户、供方、股民、社会满意，树立上市公司和驰名商标的优秀形象。

围绕方针要求，公司每年制定质量总目标，并将年度质量总目标结合各公司、职能部门、岗位职责进行层层分解，形成《质量目标分解表》，并予以落实。

2、质量管理特点

公司质量管理工作最大的特点就是领导推动，强有力的领导决策和有效执行，成为兔宝宝质量工作成效显著的最重要的原因。

（1）文化引领

德华兔宝宝根据企业发展历史和行业发展特点，在高层领导的推动下，通过文化大讨论，形成了极具企业特色和行业特色的企业文化体系；同时，为实现愿景目标，公司先后制定和实行了 3 个五年规划，各分子公司、部门层层展开，部署落实。在实施过程中，公司通过《德华报》、微博、微信公众号等内外部各类媒介积极传播，通过各类会议培训、文娱活动使全体员工参与互动，使企业文化根植于企业经营管理中，融入到各项生产经营实践中，形成了强劲的发展动力，推动企业转型发展。

（2）精益求效

公司积极实施精益化生产管理，对关键绩效指标进行管理评价；从产品研发阶段的“设计质量”入手，在源头就开始关注产品质量提升；在产品制造过程中，通过系统识别，关注染色、组坯、调胶等关键工序，严格控制布胶等全过程质量；

积极开展过程改进，降低能源成本和用工成本；严格的过程管理一方面降低了成本，提升了效率，一方面确保了公司各项产品在胶合强度、甲醛释放量等关键指标上达到国际先进水平。

（3）现场管理

作为公司导入质量管理体系和实施卓越绩效模式最直接的体现之一，公司现场按 6S 要求进行有效管理，制定有明确的 6S 管理制度，各生产企业建有推进领导小组，在每个月的逢九检查中对照管理要求进行监督检查，提出整改措施和进行相应的奖惩。

整洁的生产现场

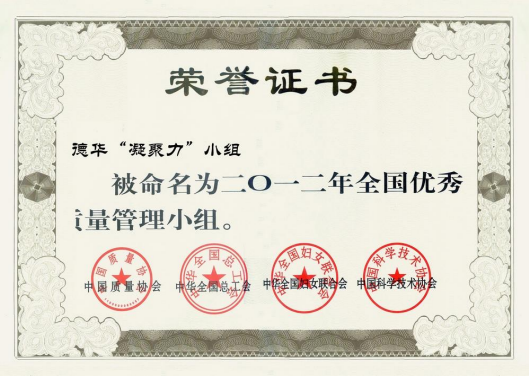
公司生产现场功能分区明确，功能区物品、材料等分类合理放置；每个车间都设有管理看板，定期进行更新；公司生产车间安装有除尘、通风等环保设备，对员工定期发放劳保用品，特种设备需持证上岗，最大程度保障员工职业健康；设有安全通道，并建立有完善的应急救援预案体系，针对潜在火灾发生、伤害事故、自然灾害、突发性断电断水引起三废超标排放等应急事件制定有预案，组建应急救援领导小组及小分队，定期开展例会、检查、总结评比及训练演习，确保应急事件发生时能快速解决问题。

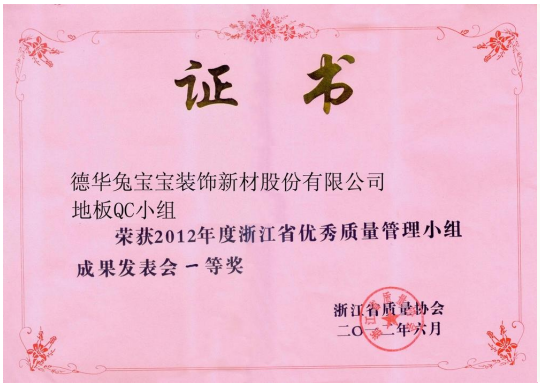
(4)群众性质量管理活动

公司积极营造“授权、主动参与、创新”的文化氛围，形成了系统性的质量改进与创新管理体系：以“卓越绩效模式、体系管理”为框架，展开“技术创新攻关、质量创新、精益生产、服务标准化”等职能改进与创新，开展创先争优、争创星级班组等群众性活动；公司不但内部组织相关活动，还承办各级政府部门、行业组织的相关等活动，营造和激励了员工重质量、学技术、齐创新的浓厚氛围。

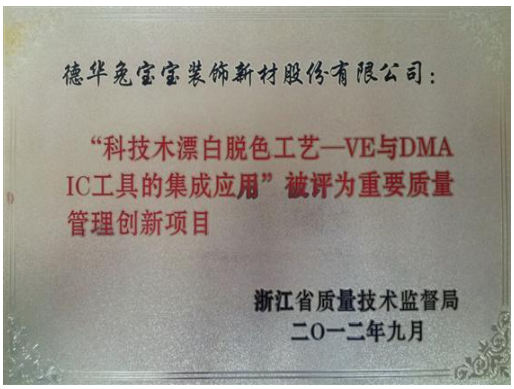
公司广泛开展“小、实、活、新”QC 活动，近三年完成 QC 活动 60 多项，员工参与创新、管理的意识日益增强，个人和团队综合素养有效提升。多个 QC 项目

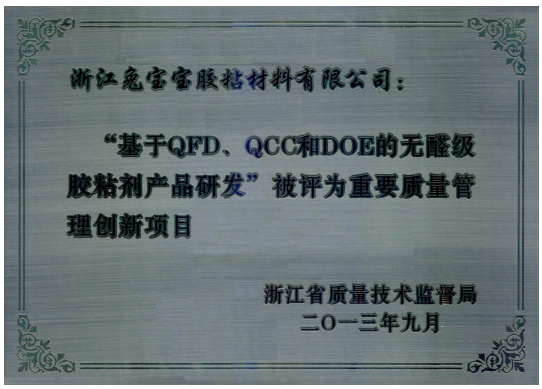
被在浙江省优秀质量管理小组发布会上获一、二等奖，地板公司“凝聚力小组”获全国优秀 QC 小组。





围绕过程成本、速度、效果等，在关键工序的重大、复杂改进项目中，公司创新整合应用多种先进管理工具和方法，持续推动改进与创新 PDCA 循环；公司应用 DOE 正交试验、FMEA、QFD 等先进管理工具和方法，设计严谨实验方案、科学系统的过程失效分析、全过程全方位质量功能展开，为项目的突破提供强大的驱动，并取得了显著成效；其中“科技木漂白脱色工艺——VE 与 DMAIC 工具的集成应用”和“基于 QFD、QCC 和 DOE 的无醛级胶粘剂产品研发”被评为浙江省重要质量管理创新项目。





4、质量风险管理

为防范风险，努力降低风险影响，公司建立全面风险管理机制，结合公司自身实际系统识别风险源、明确管控目标、制定风险对策、开展控制活动、实施风险监测和评估。质量风险作为公司主要内部风险，公司建立“源头控制风险、主动发现问题、降低质量风险、确保产品安全、保护消费者利益”的质量风险管理方针，根据产品生命周期各阶段的特点和生产经营组织形式、供应链各环节的特点，建立质量风险管理制度。以制度为依托，动态开展质量风险识别、衡量，采用风险回避、损失控制、风险转移和风险保留的“四法”开展管控，确保质量风险始终处于受控中，并通过工艺优化或改良，或加强管理增强风险抵卸能力、降低风险发生概率。

（1）质量风险监测

为有效落实质量风险管理方针，确保产品质量安全，公司建立了《质量安全风险监测、分析与评估办法》。鉴于经营产品的多元化，公司根据各类产品及生产过程中所用的原辅料的化学性、物理性等差异，结合生产经营特点，从总体上形成统一的同时，按产品进行细化、具体化，确保质量安全风险监测规范、分析深入、评估结论科学正确，为风险管控提供有效的决策依据。

公司质量风险监测以管理体系建设为切入，建立了全程监测机制，从产品设计研发的源头抓起，涵盖原辅材料采购、产品制造、产品检验、包装储运到售后服务等全过程，识别各过程质量安全风险点，并利用科学的方法展开程度、频度等分析，建立并实施质量风险控制措施，对产品质量风险进行系统管控。

在产品设计研发阶段，公司研究院结合消费者隐忧和各项法规标准要求，围绕甲醛、VOC 等环保指标确立研发方向和项目，充分考虑其对产品质量的影响，对产品进行预期使用过程的风险分析，找出潜在的质量风险，分析和提出解决方案，持续推动产品环保升级。

在原材料采购环节，公司从供应商识别、开发、合作与共赢发展各环节，实施严格的供应商管理制度。质量安全作为首要合作基础，公司对其实施第二方质量管理体系审核，提交的各批次产品实施严格进货检验，在供应商资质管理上实施合格供应商管理机制进行优胜劣汰，并建立供应商考核机制实施分级管理。

在产品制造、交付各环节，公司强化过程监控，构筑多层级质量防火墙。公司充分调动、发挥各级质量管理机构职能作用，建立并严格执行质量检测体系，实施全方位、多层级质量监测与分析，以防范质量事故发生、及时发现质量问题、落实质量改进方案。各公司品控人员，严格实施首件检验、过程检验，恪尽职守，确保不合格原材料不投产、不合格工序产品不转序。在完工检验和交付检验中，公司采用总部监督检测与分子公司自检相结合的联合监测机制。另外，为避免内部检测不足和及时修正检测偏差，公司每年花巨资与省林产检测中心、国家林业局南京人造板质量监督检验站、国家林业局林产品质量检验检测中心等多家权威机构进行检测合作，适时开展检测比对。

在仓储、运输环节，公司识别和避免对产品质量造成损害的关键性因素，制定《仓储管理制度》，与运输公司签定《运输协议书》，明确承运过程中货物防护要求和质量保障规定，确保送到客户手里的是质量合格的产品。

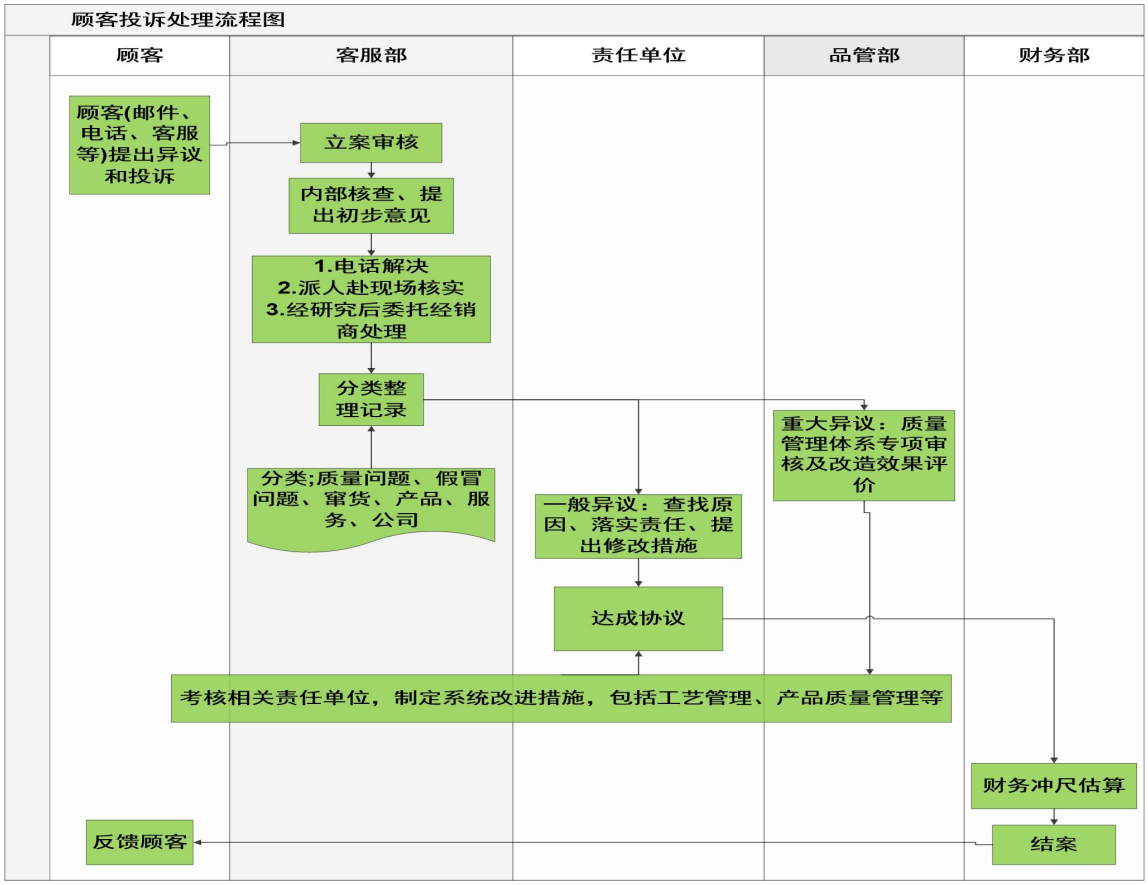
在市场销售环节，公司针对流通领域建立《产品质量监督抽检管理办法》，定期与不定期相结合的方式在公司各个营销网点进行产品抽样检查，对经销商的质量行为进行管控，确保终端消费者的质量安全。

在售后服务环节，公司持续关注产品使用过程中的质量安全情况，关注消费者身心健康，开展“阳光服务进家门”的空活动，为客户定期检测空气中的甲醛释放量，传播环保、健康的生活常识。

（2）质量投诉处理

一旦出现质量问题，公司现有的遍布全国的 3000 多家专卖店，将从销售网点变身客户服务前沿。针对客户投诉，公司实施区域划分管理，对客户异议做到 12 小时内给予回复，72 小时内派专人现场解决，7 天内结案。针对典型、重大质量投诉进行专题分析，指定整改措施，实现系统性改进。为确保顾客投诉能够得到及时有效解决，公司建立了明确的顾客投诉程序，每次处理顾客投诉力争做到“五个 100”。

顾客投诉处理流程图



顾客投诉处理“五个 100”

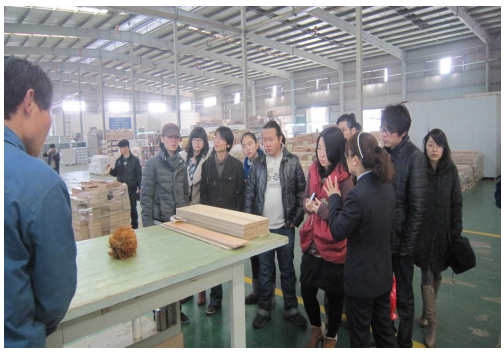
顾客投诉信息来源	处理要求
电话 传真 电子邮件 网站投诉等	1、顾客反映信息100%记录 2、记录信息100%处理 3、处理结果100%复核 4、使顾客100%满意 5、处理情况进行100%反馈

（3）应急管理

为有效预防、积极应对、及时控制质量安全事件，高效组织应急救援工作，最大限度的减少经营过程中突发质量安全事件的危害，保障各相关方身体健康和生命安全，公司建立健全重大质量安全突发事件的救助体系和运行机制，制定《重大质量安全突发事件应急管理制度》，建立潜在质量安全事件的应急预案，规范和指导应急处理工作。公司遵循质量安全第一、预防为主、常备不懈的方针，贯彻“统一领导、分级负责、反应及时、措施果断、勇担责任”的原则，成立了重大质量安全突发事件应急处理工作组，由公司管理中心、品牌中心、各分（子）

公司负责人、区域业务人员、供应人员、区域内经销商、代理商、供应商及其他与公司存在业务关系的人员组成，各成员职责明确；确立了重大质量安全事故 24 小时响应处理机制，积极主动开展事件调查和原因分析，严格执行信息报告和发布制度，对突发的重大质量安全事件做到不迟报、瞒报、漏报；在事件处理上勇担责任，不推诿、不找理由，及时采取有效措施，竭力遏制事件扩大和演变，把损失和风险降到最低；事后处置与分析总结并重，对重大突发事件的起因、性质、影响、责任、经验教训和处理效果等问题进行调查分析，总结经验教训，采取切实有效措施，预防类似事件的再次发生。

面对同行突发的质量安全事件，公司应时刻保持警惕，引以为戒，并充分发挥行业龙头企业示范带动作用，引领行业健康发展。针对行业内发生的质量事件，公司第一时间召开专题讨论会，引以为诫，从经营各环节展开排查，强化意识、落实举措，从根本上保证兔宝宝产品的品质；对外积极行动，携手行业协会和优秀同行，发起“建筑装饰材料安全行”活动、“诚信与未来”论坛等，倡导和践行绿色消费，为行业提升形象、重振信心。



（三）质量诚信管理

1、质量诚信管理

公司坚持“见利思义，以信立业”的经营理念和“质量是企业最后的底线”的质量理念，在与各相关方的合作中坚持“德为本”，追求合作共赢，并通过多种渠道加强与相关方的沟通合作。

对员工，公司通过职工代表大会、员工座谈会、OA 办公系统、合理化建议、董秘信箱、总经理接待日、QQ 群/微信/微博等多种沟通方式，让每一位员工都能理解公司价值观和发展方向，形成良好的工作氛围，提升员工的企业责任感和社会责任感。

对供应商，公司本着“择优天下、扶优汰劣、长期合作、共同发展”原则，根据《采购控制程序》，从“质量基础管理情况、供货质量情况、价格、信誉和服务”等方面，对优质供应商在资金、技术和管理上给予不同程度的扶持和帮助，实现企业与供应商的共同持续发展。

对经销商，公司每年定期召开“经销商大会”、“客户座谈会”、“新品发布会”等，发布公司绩效目标和发展动向，让经销商了解公司的发展历程，最新动态和新产品、新工艺，推动企业和相关方的共同发展。同时还鼓励经销商相互学习，促进共同提升质量，承担社会责任。

此外，公司积极参与相关社团组织，主持或参与活动和会议，与同行共同关注、引领行业质量发展。作为行业技术领头人，公司积极推进产学研合作，与中国林科院及其他兄弟单位共同发起了“木竹产业技术创新战略联盟”与“中国速生材及意杨产业技术创新战略联盟”，推进木竹产业的创新发展。

参与协会	公司角色
中国林产工业协会	副会长单位
中国林产工业协会地板专业委员会	副理事长单位
中国林产工业协会胶合板专业委员会	副理事长单位
国家林业和草原局碳足迹国建创新联盟	副理事长单位
木竹产业技术创新战略联盟	发起单位
中国速生材及意杨产业技术创新战略联盟	发起单位
中国木材与木制品流通协会木门专业委员会	会员单位
中国家具协会团体	会员单位
中国资源综合利用协会	理事单位
中国建筑装饰协会	会员单位
中国质量协会	会员单位
浙江省品牌建设促进会	理事单位
浙江省建筑装饰行业协会	副会长单位
浙江省木业协会	副会长单位
浙江省建材工业协会	理事单位
浙江省质量协会	常务理事单位

公司还与中国工商银行、中国农业银行、中国银行、中国建设银行等多家银

行建立起良好伙伴关系，各家银行对兔宝宝授信额度总计高达 8 亿多，是“AAA 级授信额度”。兔宝宝依法经营，连续多次被评为浙江省“守合同重信用”单位。

2、质量文化建设

公司“德为本”的企业文化，也是质量文化。

公司认为，产品质量是品牌内核中最重要的元素，是公司生产经营最后的“底线”，任何人都不能逾越。当质量与效率发生冲突时，质量第一；当质量与成本发生冲突时，质量第一。为此，公司建立了质量管控制度体系，积极营造质量文化，强化全员质量底线和报警意识，充分发挥激励和责任追踪机制，提升质量责任心，真正筑起牢不可破的“质量统一战线”。

公司构建了四层级德华企业文化体系，以企业精神、使命、愿景和核心价值观为理念层，其下有制度层、行为层和物质层。

在制度层面，通过绩效引导，制度规范，确保质量文化得到有效落实。

在行为层面，公司专门成立了“企业文化专题小组”，负责公司企业文化管理与推进工作，并积极指导开展各类质量文化建设活动，使质量文化深入人心。

在物质层面，通过舒适大气的厂区、一流先进的生产机器、质量优异的产品让质量文化得到有效的展现。

（四）企业质量基础

1、企业产品标准

为满足消费者需求，公司非常重视国内外先进标准的引入，以及企业自身标准的建设。除了在行业内率先导入 ISO9001、ISO14001、ISO45001 质量、环境和职业健康安全体系，还导入了卓越绩效模式实行全面质量管理，同时导入和通过了中国环境标志、CRAB、CE、FSC、大臣、JAS 等国内外权威标准认证。

公司的企业管理标准体系由 17 个子系统、135 项管理标准构成，建立了一个适应企业管理实际、基于各种流程、保障有力的企业管理标准体系，随着管理标准体系的实施，极大地促进了我公司规范化、精细化管理水平的提高，充分体现“管理出实力”的要求。

在管理标准体系建设的基础上，继续开展标准体系建设工作，完成了公司各类岗位工作职责，通过对员工岗位工作标准的修制定，较好地使每个岗位的员工

能了解自己的工作范围和职责要求，并努力做好本职工作。

公司技术标准化工作在公司企业研究院的大力支持下，多方面收集标准，共收集国际、国家、行业各类标准 200 余条，并将其合理分类，完成技术标准目录。

各部门根据实际情况进行标准的收集和整合工作，将国家标准、行业标准转化为本公司的企业标准，所有企业标准的制（修）订都经过“三稿定标”，然后经最高管理者批准发布实施。标准发布后，经过标准宣贯和培训，使全员对标准化工作的内容得以理解，标准化工作按计划要求有效地得到贯彻实施。

与此同时，公司积极参与各级标准制修定工作，共参与制修订标准 361 项，发布标准 299 项，其中 ISO 国际标准 12 项、发布 11 项，国家标准 152 项，发布 119 项、行业标准 121 项，发布 102 项、团体标准 33 项、发布 24 项，主持制定国家标准 1 项、主持“浙江制造”标准 7 项、主持制定企业标准 43 项。

2、企业计量水平

公司于 2005 年实施标准计量管理，建立了计量管理领导小组，落实了相应的职责和权限，制定了《计量管理手册》、《计量程序文件》等 16 个计量管理文件和实施标准，并做到有效的实施。公司根据企业的具体实施要求开展培训，使各级管理人员明确计量管理在企业生产经营中的作用，使计量管理能够在全员有一种意识，形成一种计量工作对生产经营管理重要性的认识，确保了计量工作的有效开展。

公司在各个主要工序中配备了计量器具，每年投入大量资金对计量器具进行检测，确保计量器具的准确性和使用效率。公司尤其注重做好生产一线的计量和记录管理，为提高产品的利用率和质量的稳定提供了保证。由于公司的整个生产环节所要求的计量点多，计量复杂，公司安排有丰富经验的员工来从事计量的记录工作，在基本掌握计量计算的同时，尽可能正确地使每张板、每吨胶的计量准确，尤其是保证检测设备的记录完整，从而真正发挥计量的作用。

同时，公司加强计量培训，提高公司员工对标准化、计量工作的要求和需要，通过有效的培训和指导，提高企业标准化、计量管理水平。

3、认证认可情况

认证可以对企业产品质量形成规范与指引，企业也可以借助认证，促进自身技术进步，提高和保证产品性能质量。在 30 年的发展历程中，德华兔宝宝始终怀

揣“以推进行业绿色进程为己任”的高度使命感，创新环保产品，注重认证工作的开展与申报，通过不断努力，产品销往美洲、欧洲、日本等世界各地，并满足所销售地区和国家的法律法规和标准要求，取得相关认证；公司先后获得欧盟 CE 认证、国际 FSC 认证、日本大臣认证、日本 JAS、美国 CARB、Floorscore、EPA 认证，在国内通过了环境标志产品认证。

此外，公司企业研究院是行业内首屈一指的企业技术中心，获得了省级企业研究院、省级技术中心和环保型装饰材料省级高新技术研究开发中心等认证，2016 年被列入重点企业研究院，公司强劲的研发实力不仅引领企业的快速发展，还有效推动了行业绿色、环保、可持续发展。

未来，公司将继往开来，贯彻认证工作的开展实施，提升核心技术，促进技术改革与创新，引领行业进步。

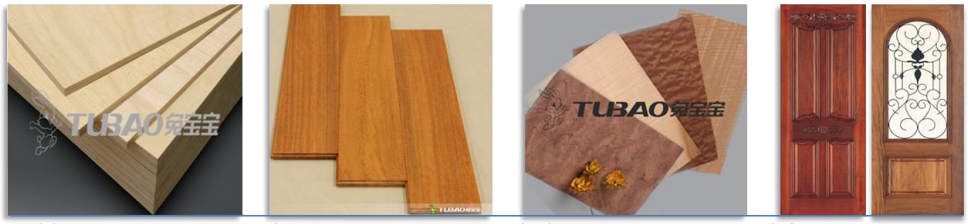
4、质量检验情况

公司严格规范产品自检，实现公司总部（企业研究院）与分公司（质检人员）“两级检测”，此外，每年委托浙江省木业产品质量检测中心、国家林业局南京人造板质量监督检验站、国家林业局林产品质量检验检测中心（杭州）等外部机构进行检测，确保产品质量。公司产品在国抽、省抽各级质量抽检中合格率均为 100%。

（五）产品质量责任

1、产品质量水平

公司现在形成了“板材、地板、木门、木皮、衣柜、橱柜、胶粘剂、装饰五金”等多元化产品系列，产品的主要性能处于行业领先，市场知名度、美誉度较好，产品绩效指标与国内同行业及国际同类产品的比较如下。



板材　　**地板**　　**木皮**　　**木门**

板材	地板	木皮	木门
装饰贴面板　胶合板	实木地板	天然木皮　科技木皮	实木门　工艺木门
细木工板　集成板	实木复合地板	染色木皮　指接木皮	欧式窗　免漆门
石膏板　空心刨花板	强化地板	地板木皮　木质百叶帘	低碳科技门　楼梯

衣柜　　**涂料**　　**胶黏剂**　　**装饰五金**

衣柜	涂料	胶黏剂	装饰五金
走入式衣帽间　卧室衣柜	木器漆　内墙漆　外墙漆	白乳胶　万能胶	
书柜书桌　移门隔断		密封胶　脲醛胶	

实木复合地板主要性能指标

主要技术指标	标准值	本企业水平	同行业水平	国际先进水平
含水率%	5～14	10.1	8.2	9.5
静曲强度	≥30Mpa；最低值达到标准规定值 80%以上	38	33	39
甲醛释放量 mg/m³	E0≤0.050	0.030	0.040	0.040
	ENF≤0.025	0.015	0.020	0.020

公司各项产品质量和技术水平处于国内领先、国际先进水平，主要的技术评估情况如下。其中，公司重点拓展的“科技木”产品累计开发新品 2000 余款，在品种数量与产销规模上跃居世界第一，国际市场知名度不断提高，获“美国产品创新大奖”。

产品技术水平（一）

	评估领域	技术水平
产品技术	无醛技术（无甲醛释放或甲醛释放量低）	国际领先
	阻燃技术（国家 863 项目）	国内领先
	防腐防虫蛀（国家火炬计划项目）	国内领先
	科技木单板去色处理技术	国内领先
	新型集成材制作技术	国内领先

	木质隔音门生产技术	国内领先
	高仿真科技木地板技术	国际领先
	家具用 SOB 制作技术	国际领先
	SOB 为基材的地采暖地板制作技术	国际领先
	结构用胶合板的生产技术	国内领先

产品技术水平（二）

产品名称	获奖情况	技术水平
固体环保型胶合板专用胶粘剂	省科学技术进步三等奖	国内领先 填补省内空白
仿真珍贵木（科技木）	国家重点新产品、省高新技术产品 市科技进步三等奖	国际先进
环保型薄木装饰贴面板	国家重点新产品	国内领先
E0 级薄木装饰贴面板	国家火炬计划、省级新产品	国内领先
无醛级薄木装饰贴面板	省级新产品	国内领先
防虫（蛀）胶合板	国家火炬计划、市科技三等奖	国内领先
E0 级高效缓释防虫胶合板	省级工业新产品	国内领先
无机纳米银防霉抑菌多功能装饰单板	省级工业新产品	国内领先
高仿真科技木实木地板	省级工业新产品	国内领先

2、产品售后责任

公司对顾客投诉意见做到快速反应。根据《客诉管理制度》，对客户投诉实施区域划分管理，明确质量事件处理流程规范，跟踪记录投诉处理；对客户异议做到 12 小时内回复，72 小时内派专人现场解决，7 天内结案。对典型、重大质量投诉召开专题分析，最大程度解决问题。

3、企业社会责任

作为富有高度的行业使命感与社会责任感的企业，德华兔宝宝深刻领悟到“小胜靠智，大成靠德”，坚持“以推进行业绿色进程为己任”，在资源综合利用、创新研发环保产品造福社会、大力发展速生林等方面走在行业前列，在创造利润的同时，积极履行社会责任，实现与社会环境共兴荣，与自然环境共和谐。

公司严格按照《环境保护法》、《大气污染防治法》、《水污染防治法》、《安全生产法》、《消防法》等国家有关法律法规，制订《安全生产管理标准》等相关文件。近三年来，公司严格三废排放要求，在安全生产，污染排放等方面做好工作，履行社会责任，未发生重大事故。被评为“浙江省综合治理先进单位”、

“德清县安全生产先进单位”、“县节能减排工作先进单位”。

（1）在环境保护方面：公司在业内率先引入 ISO14001 环境管理体系；先后投入 630 万元兴建并改进污水处理站，污水 100%有效处理；对生产和生活垃圾集中收集，分类处理。在每年的环保执法抽查和委外监测中，监测合格率 100%。

（2）在节能降耗方面：公司实施“清洁生产”，大力推广节能技术，通过采用新设备、新工艺、新方法，加大节能技改进程，如采用余热回收利用、新型节能疏水阀应用、变频节能技术应用，切实降低能耗。

（3）在资源利用方面：公司强调“尽可能地利用一切可再次利用的资源创造企业价值”，从多方面入手，研发新型环保产品，减少森林资源消耗，如研发“科技木”代替天然珍贵树种，有效解决天然珍稀树种木材的供需矛盾。对生产过程中的木材余料、单板废料等废资源实行综合集约利用；通过实施 35 万亩速生林建设，改变林产工业消耗天然林资源的传统模式，为森林资源可持续发展增添后劲。

（4）在安全生产方面：公司落实安全生产责任制，各责任人签订《安全生产责任书》，将安全工作纳入绩效考核。制作“安全卡”提醒生产一线员工牢记安全工作，履行安全责任。坚持“逢 9 检查”制度，由安全生产领导小组在每月 9 日、19 日、29 日进行细致深入的专项安检活动，控制各类安全事故的发生。

（5）在公共卫生方面：公司注重厂区的环境绿化工程，委托专业园林公司进行了园林设计及后续保养工作，绿地率在 30%以上，保持常年有绿，四季有花；生产现场实施 6S 管理，保持整理、整顿、清扫、清洁，促进良好素养形成。

近年来，作为浙江省林产工业龙头、国内胶合板行业唯一代表，德华兔宝宝多次在北京人民大会堂发布《企业社会责任报告》，报告以“★★★★（优秀）”的最高分获得社科院评分第一名。

尤其值得一提的是，2012 年 9 月，美国对中国胶合板发起“双反”调查后，兔宝宝作为国内唯一应诉企业赴美抗辩，历经一年的坚持，2013 年 11 月终于获得

胜诉，为整个中国胶合板行业挽回了数亿美元的损失，维护了行业的健康、良性发展，保障了整个产业未来发展的质量。2016 年，美国再次启动反倾销反补贴立案调查，公司积极应战。公司应对双反的决心、态度、行动，充分展现了行业领军企业的担当。

4、质量信用记录

公司近年来没有信用不良记录，因为质量工作出色，已荣获浙江省卓越经营奖、湖州市政府质量奖、全国实施卓越绩效模式先进企业、浙江省重要质量管理创新项目和浙江省政府质量奖”，同时获得了浙江省标准创新贡献奖、省 AAA 级标准化良好行为证书、浙江名牌产品等众多荣誉。

第三部分 报告结语

30 年来，德华兔宝宝坚持“当成本与质量发生矛盾时，成本为质量让步”的朴素质量观，“以推进行业绿色进程”的高度使命感，紧紧抓住环保技术不断创新，使“兔宝宝”品牌得到了极大的升华，成为中国板材行业第一品牌。

未来，公司将继续以消费者的需求为导向，坚持质量文化，不断挑战环保极限，在产品研发上持续投入，积极推进技术创新、产品创新和管理创新，营造健康、安全、放心的消费环境，增强企业的综合实力和核心竞争力，实现向装饰材料行业的新跨越，成为中国最具影响力的装饰材料综合服务商。