



书香门地（上海）美学家居股份有限公司

愿景：成为以家为本、百年千亿美学家居领导者企业

核心文化：博爱 诚信 勤俭 智慧

2018 年质量信用报告

2018 年 12 月

# 书香门地（上海）美学家居股份有限公司

## 质量信用报告

### 前言

#### 一、编制说明

报告客观性声明：本报告为书香门地（上海）美学家居股份有限公司（以下简称“书香门地”）公开发布的《企业质量信用报告》，本报告所述内容真实，公正地公布了公司质量管理体系、质量方针、质量文化等内容，报告公布以接受社会监督。

报告组织：书香门地

时间范畴：2018年1月1日至2018年12月31日

报告周期：年度报告

报告数据：公司实际运营情况、第三方审核/检验机构、地方政府等

获取方式：公司网站：<http://www.artemundi.com.cn>

#### 二、董事长致辞



书香门地品牌创立于2002年，经过十几年的发展，已然成为一个集地板生产、地板销售、地板研发、地板设计为一体的大企业。公司以“博爱、诚信、勤俭、智慧”为核心价值观，对内采用卓越绩效体系的运营管理模式，对外采取品牌管理策略。做到企

业内部，诚信经营，企业外部，对消费者负责。

书香门地始终用实际行动践行着对环保、品质、美学三合一木地板产品的制造理念，特别是在“产品创新”、“产品质量”方面起到了行业表率的作用。企业实施“美学地板三重质量管理体系”，以“标准质量”为基础保障，达到或远高于同行业水平，严苛要求产品出厂质量；以“木质环境质量”为必要条件，保留木材原有特性的同时，达到环保要求；以“美学质量”为核心价值，不仅要产品高质量、高性能，还要赋予产品高价值——美学欣赏价值。这样全方位的高要求，推动了书香门地成为地板行业由“中国制造”向“中国创造”转型的代表。

公司从创立至今，不仅获得了 80 多个专利证书，还参与过 12 项国标/行标的修订。公司获得上海世博会“特殊贡献奖”、米兰世博会的“金牌赞助商”的认可，以及“上海品牌”、“上海著名商标”、“上海名牌产品”、“高新技术企业”、“上海市科技小巨人企业”、“院士工作站”等授牌，成为了中国林产工业协会副会长单位、上海市建筑材料行业协会地板专业委员会会长单位。这些荣誉里，凝聚着全体员工的努力，真挚的感谢所有书香人一直入职以来的付出，是大家的坚持与敬业，才带来了书香门地如今的成功。为了更快达到“成为以家为本、百年千亿的美学家居领导者”企业愿景，需要大家一如既往的团结奋斗，强化责任意识、服务意识与品牌意识。从而打造更加一流优秀的书香门地美学地板品牌。

愿每一个领导者、每一个管理者、每一个员工，都能对质量高度重视，这里不仅指我们的产品质量，也指每个人工作的水平与质量。希望大家以高度的使命感与荣誉感，竭尽所能为企业的管理管理奉献出自己的一份力量，从而实现企业与个人的共同飞速成长。

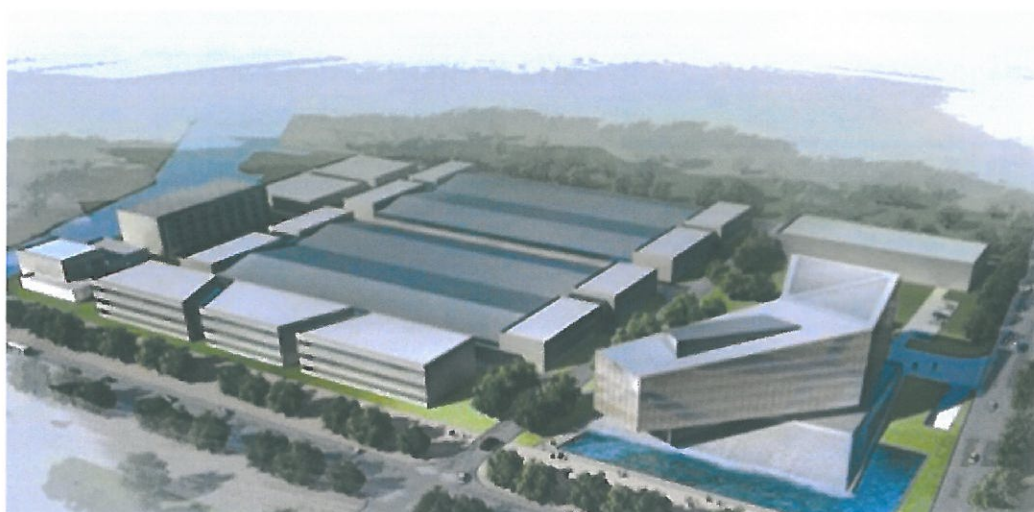
### 三、企业简介

#### 1、公司概况

企业外景



企业整体规划图



书香门地创业于 1997 年，倡导“美能增值”的核心价值理念，开创了“‘美学’地板”的先河，是中国高端木地板的领导品牌。

书香门地总部基地位于上海市大虹桥板块，该项目一、二期、三期总占地面积近 100 亩，总建筑面积 15 万多平方米。该项目规划包含总部基地、美学家居创意园区、企业大学、中国地板博物馆、院士工作站和国家级质检中心，共六大主题功能。书香门地总部基地由法国夏邦杰设计事务所主创，整体设计理念兼具文本稀缺性、文本耐用性、文本兼（间）性和文本可读性，成为了美学产品文化的物化标志和精神灯塔，也铸造了上海的工业地标之一。它将引领书香门地实现“让每个生活空间都成为艺术殿堂”的企业使命。

在产品研发创新方面，书香门地结合艺术、文化、时尚、美学、哲学与心理学进行研究，对地板的肌理、色彩和图案进行创作，将木材纹理本身的美感和绘画、音乐、建筑等各类艺术进行“互文式”的演绎，以“美学文本四性”为准则，创造性的呈现出了一款地板一幅画，一款地板一首歌，一款地板一个故事，一款地板一种生态……自 2011 年起，书香门地就与全球奢侈品品牌 Swarovski 达成跨界合作，经历五年产品研发，获得多项技术专利，成就了一系列水晶元素地板和水晶元素木艺产品的璀璨上市，给消费者带来时尚、闪耀、优雅、奢宠的全新家居美学体验。2018 年，书香门地与 Swarovski 开启了第二阶段的战略合作，致力于在水晶元素的相关家居产品以及室内装饰潮流趋势研究上扩大、深入合作。

在长期坚持营销创新的过程中，书香门地将美学理念从地板的设计、制造，延展到销售和消费环节，在零售专卖、工程、国际贸易、O2O 电商等多渠道打造“美学消费体验”。目前书香门地的销售渠道涵盖零售专卖、精装工程、国际贸易、O2O 电商等，销售网络遍布国内外 200 多个大中型城市，共拥有 600 多个销售网点。2017 年，书香门地更与意大利“高端定制之王”STILE

建立了的战略合作伙伴关系，共享中国和意大利的优势资源，即书香门地全面负责 STILE 在中国的业务，STILE 全面负责书香门地在意大利的业务，共同谱写高端艺术地板的新乐章。

## 2、产品简述

书香门地产品以实木复合地板为主，现公司有14个系列105款主推产品，近千款不同设计的产品，包括调色大师系列、音乐大师系列、老房子系列等。

## 3、服务提供

书香门地在全国设立八大办事处，各区域配备专门的项目经理，供设计咨询、定制试制等服务。拥有专业安装队伍，在“五星级安装规范”和“日志式监理机制”下，提供优质的售后服务。

# 正文

## 一、企业质量理念

书香门地拥有完善的企业文化体系：

愿景	成为“以家为本”百年千亿的美学家居领导企业
使命	让每个生活空间都成为艺术殿堂
价值观	博爱、诚信、勤俭、智慧
两种管理模式	对内卓越绩效管理模式、对外品牌战略管理模式
三种状态	家、学校、军队
四个坚持	坚持美学、坚持价值链、坚持长尾理论、坚持儒释道治企
四化方向	年轻化、职业化、专业化、知识化
四个自信	产品自信、品牌自信、文化自信、平台（企业）自信
九字真言	术道势、情理法、真善美

对管理质量实行对内卓越绩效管理模式，对外品牌管理战略模式。导入

卓越绩效管理，建立完善的卓越绩效自评机制，每年10-12月份进行卓越绩效自评并驱动改进。从公司整体的战略方针、工作目标、评价结果、数据分析、纠正和预防措施以及管理活动等各个方面，持续改进管理模式与体系。为打响并持续影响书香门地品牌高质量口碑，公司对客户建立“美+”服务体系，以“客户至上”为理念，“实现客户满意度”最大化为服务目标。通过标准化的服务体系、专业化的服务配置、诚信的服务理念、为所有客户提供标准化的高品质服务，最大限度的满足消费者对“书香门地”地板服务的要求。公司建立不断对产品创新，为企业建立差异化竞争力；为使客户满意度最大化。

对产品质量做到严格把关，书香门地制定了高于国家标准的企业标准，并严格执行，如甲醛释放量，国家标准 E1 级产品的甲醛释放量为 $\leq 1.5\text{mg/L}$ ，书香门地企业标准为 $\leq 0.5\text{mg/L}$ ；所有不符合企业标准的产品，均不能进入流通环节。做到以优质的产品，呈现出企业的诚信经营理念，与高质量管理水平。

## 二、企业质量管理

### 1、质量管理机构

书香门地质量管理由董事长亲自统筹，CEO 对质量管理工作全面负责，全公司所有部门都参与进来。建立质量管理体系，设立内审部、质量部和人力资源绩效考核组、内部流程小组，进行企业质量管理的监控。全过程质量统一管理、统一规划、统一安排。

### 2、质量管理体系

公司于2013年通过ISO9001质量管理体系认证，先后陆续通过ISO14001、

ISO18001、CARB 和 FSC 森林认证，通过质量管理体系认证和其他相关体系认证的工作，公司建立了一套全面的、完整的、详尽的、严格的质量管理体系文件，这些文件包含了市场开发、销售管理、销售服务管理、市场信息反馈、产品工艺、生产管理、设备管理、人员管理、物料管理、质量管理、生产工艺管理、质量标准管理、质量检验等，实现了“全过程受控的”质量管理，每月进行质量统计，做到一切用数据说话，一切工作都有章可循，真正体现了质量管理的科学化、系统化、规范化，使公司的产品质量和管理水平都有了质的提高。

书香门地的质量目标:员工工作效率高、合作方和客户满意度 95%以上、品牌知名度高。

### 3、质量安全风险管理

质量风险管理是公司管理的核心内容，公司在新产品开发上市前、重要原材料供应商发生变化前、主要生产设备更新或改造前、产进入新的区域市场前、同一问题被反复投诉后，通过分析与推断、通过对过去质量问题的统计分析、通过对同行或者市场上出现的问题进行借鉴对比，作出风险识别与评估，并根据对质量风险的评估结果，技术委员会提出针对该风险的应对方案，质量部负责对风险应对的落实进行检查和监督。

#### ①建立风险控制意识

近年来，实体行业经济不稳定，建材行业以其特定的原材料限制性，整体企业发展缓慢。为减少经济市场体制对公司的影响，公司制定了周密的年度计划和采取措施降低计划进行时可能造成的损失。除此以外，木材制造行业，因为环保问题，经常被消费者质疑，书香门地在保证产品的高质量、无



污染的同时，做到阶段性控制，包括事前、事中和事后三个阶段。事前降低损失的概率，事中和事后的减少实际发生的损失。

### ②全员普及风险管理意识

公司建立完善的质量投诉和顾客满意度调查机制，有完备的制度文件并严格执行。普及风险管理意识，同时也是保持竞争状态意识的核心内容。书香门地不满足于现阶段在实木复合地板行业领先的现状，力求突破产值与销售额。公司进行有效的阶段性培训，普及同行业的发展速度与产业情况，从而发现自身的不足，动员全员集思广益，寻找突破口，争当行业领头羊。树立危机感，采用计划无计划自留与有计划自我保险的双重保护措施，以降低市场与自身发展不足带来的危机。比如财务方面：在风险损失发生后从收入中支付，即不是在损失前做出资金安排。当经济主体没有意识到风险并认为损失不会发生时，或将意识到的与风险有关的最大可能损失显著低估时，就会采用无计划保留方式承担风险。而在可能的损失发生前，通过做出各种资金安排以确保损失出现后能及时获得资金以补偿损失，即通过建立风险预留基金的方式来实现有计划自我保险措施。

### ③职业风险，预防为主，制定保障

制定各种应急预案，包括以下的隐患事故和紧急情况：油库、仓库、木材、试机房等火灾；压力容器、锅炉等爆炸；电器触电；机械、车辆、起重等伤害；以及其他伤害情况。

通过制订各种应急预案(见下表)，对相关人员进行相应的培训，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，提高组织的应急能力及员工处理各种紧急情况的能力。公司每年都会请专业

的消费队员来公司给员工进行专业化的防火灾培训。

应急预案责任部门表

预案名称	责任单位
《化学品仓库火灾爆炸应急预案》	生产部
《空压机紧急事故应急预案》	生产部
《公司园区消防安全应急预案》	行政部
《大型文体活动应急预案》	工会
《安全环保应急预案》	生产部
专业的消防队（专兼职）	行政部

### 三、质量诚信管理

#### 1、诚实守信环境

对内：公司秉承对股东负责、对员工负责、对监管机构负责的态度，从最高层起，积极营造诚信守法的组织文化环境，公司上下全体员工恪守诚信经营等道德规范，遵守经营、质量、环境、安全等方面的相关法律法规。

对外：公司秉承对客户负责的态度，一方面从源头严把产品质量关，从原材料进口、生产工艺到产品检验、出厂各环节积极提升产品质量以减少与客户的潜在纠纷；在安装维护环节通过明确各项服务标准、流程化、标准化以进一步提升售后客户的“美+”服务质量；另一方面，一旦出现问题，公司采取积极面对不回避的态度，公司设立了“400”的客户服务热线，专人跟踪处理售后问题的反馈与处理，不断提升诚实授信经营环境。

#### 2、质量诚信制度

公司严格遵守《产品质量法》《标准化法》《计量法》等法律法规，严格执行产标准，满足顾客要求，坚决防止偷工减料、欺诈顾客等失信违法行为。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。并且根据《公司法》、《证券法》等相关法律、

法规的要求，依法建立健全了股东大会、董事会、监事会和高级管理人员组成的法人治理结构，董事会下设审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会和战略委员会。公司制定了《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》、《监事会议事规则》、《独立董事制度》、《董事会秘书工作细则》、《总经理工作细则》等制度，确保相关机构和人员能够依法履行职责，对员工，对客户，对合作伙伴，全方面负责。公司不断加强全员、全过程、全方位的质量管理，推行先进质量管理方法，完善质量保证体系、标准体系和计量保证体系，严格按照顾客的要求对原材料、生产过程、产品出厂和储运销售全过程的质量控制。

#### 四、企业质量基础

##### 1、企业产品标准

目前，公司原料选取均低于国家标准，如生产所用油漆均达到欧标 E0 级, 产品所含甲醛、苯的含量。执行的国家标准为实木复合地板国标，即为 GB/T18103-2013、GB/T18580-2001；制定的企业标准：《纯天然原生态仿古木地板》《F☆☆☆☆级实木复合地板》《新型实木复合地板》，书香门地所制定企业标准，部分指标高于国家标准，在实际生产中，书香门地严格执行更为严格的企业标准。

##### 2、企业计量水平

公司对于使用的计量设备，如电热鼓风干燥箱、恒温水浴锅、生化培养箱、磨耗仪、可见分光光度计等，严格执行周期检定，并定期送设备相应资质的计量机构检定，细分到周/月/年的固定频率，对计量设备进行校准。同时，公司每年制定计量监督检查计划，对各项管理制度和工作实施情况进行

监督检查。严格按照规定要求，查漏补缺，对不符合规定要求的地方，做好详细记录，要求相应负责部门及时整改、纠正。再对被整改后的情况进行验收、复查，确保不合格地方已完全整改好，以确保计量体系的完善运行。

### 3、认证认可情况

公司于 2013 年通过 ISO9001 质量管理体系认证、ISO14001 环境管理体系认证、OHSAS10081 认证，16 年又先后通过 FSC 森林认证和 CABR 认证，公司高层管理者十分重视此工作，对员工进行相关培训，提高员工对公司质量管理体系建设的主动性、积极性、创造性、合作性。

公司目前共获得 75 项专利授权，还有 28 项发明专利已进入实质受理阶段，除此以外，公司从 12 年开始获得“高新技术企业”的荣誉称号，同时也被授予“上海市企业技术中心”和“青浦区院士专家工作站”以及“青浦区知识产权专利试点”的荣誉称号。

### 4、质量检验情况

产品质量检验方面，公司会对每一批原材料进行抽样检测，并做好等级划分，在生产过程中，会在企口环节，砂光环节、美工加工环节以及涂饰及包装环节，对产品进行层层把关，挑出不符合要求的产品，在最后出厂前，还会进成品进行最后的检验，已确保进如流通环节的产品，均为合格品、优等品。

公司的主要产品和服务保持着高优良率，技术水平和技术含量逐年提升，产品合格率以及入库批次合格率有所提高，以产品质量为例，从去年 98.57% 提升到今年平均 98.64%，入库批次合格率从去年的 97.5% 提升到今年目前平均 98.2%。服务方面，客户满意度，市场投诉率明显降低，保持着 90% 以上的

高客户满意度。

## 五、产品质量责任

### 1、产品质量承诺

书香门地承诺，公司的产品均符合国家标准，并对服务做出如下承诺：

①地板表面不会因为正常使用而损坏；

②地板符合国家相关环保要求，不会对您的身体造成伤害；

③地板基材的物理力学性质能符合国家相关标准要求，不会因为正常使用损坏；

④地板保修期 1 年，自铺设完成验收合格之日起开始计算；

⑤保修期内，由非人为因素（如本身地板质量或安装等）引起的损坏，予以免费维修，因人为因素造成的损坏，由顾客自行承担费用。

### 2、产品服务责任

公司全国顾客进行满意度调查，满意度调查频率为 1 次/半年。各项满意度调查内容包括：公司产品质量情况、地板标准化安装服务、售后服务、产品交付情况等内容。

确保测量能够获得可用信息的方法：

①合理设计调查问卷；

②客户购买产品半年内进行一次电话回访；

③质保卡客户验收满意度调查；

④400 电话咨询与投诉的客户进行回访调查满意度；通过顾客满意度调查，及对公司的产品、服务质量进行问卷调查，及时将调查结果反馈给相关部门及岗位，进行原因分析并制定解决对策，从而提升研发、生产、销售及

管理人员的绩效。同时公司通过多种方式，对客户满意度调查的有效性进行评估和改进，以确保使顾客满意的测量方法，更适合于组织的战略规划及发展方向。公司根据消费者对美学产品的需求提升，在顾客满意度调查中增加了“美学产品风格满意度、环保方面、等内容，为加强客诉处理时效，提升客户满意度，特在调查表中增加了“客诉处理及时率”的内容，使得各矿满意度调查更加全面、深入和客观。

### 3、企业社会责任

公司在取得良好经济效益的同时，也注重社会效益的建设，公司董事长成为上海市青浦区政协委员，公司在行业协会内担任职务，如中国林业产业联合会担任副会长单位，中国林产工业协会担任副会长单位，上海市建筑材料行业协会地板专业委员会担任会长单位等。公司建立和保持了有效的质量、环境、安全、健康管理体系，重视环境治理和污染防治管理。公司生产、生活所排放的废气、废水和噪声治理后，各项排放指标都复合国家或上海市环保法律法规规定，无超标排放、政府主管部门的处罚和无其他相关方的投诉事件。

公司也积极投身公益活动中，每年均会举办一届“书香伴挚爱 成长心连心”公益活动，同时公司也积极投身于“唯爱天使基金”“中国家居梦基金”“春蕾计划”“嫣然基金”等公益项目中。公司领导将回报社会、奉献社会作为企业价值观内涵的延伸。主要对教育和医疗领域的公益支持，简单列举三块主要公益支持内容。如“书香伴挚爱，成长心连心”公益活动，是书香门地独创的持续性大型公益项目，每年会选择一所中学，参与主体是学生、家长和老师，书香门地员工负责全程筹备，当天作为义工对现场活动做支持。

该活动通过体验式的游戏环节，帮助孩子自我洞察，自我学习，提高沟通能力；帮助家长了解孩子的内心世界，学会欣赏和支持；帮助老师了解每个孩子的性格特点，是对现下应试教育环境中素质教育缺失的重要补充。

书香门地心连心活动现场



#### 4、质量信用记录

为了能及时接收和处理顾客投诉，提高顾客满意度，公司制定并建立了比较完善的顾客投诉机制，公司在逐步发展壮大的同时不断加强诚信建设，创新诚信管理模式，制定诚信建设目标，建立诚信管理体系。

公司自成立以来，从未受到过质量方面的行政处罚，公司依法诚信纳税，多年来，公司相继获得“资信等级评定 A 级”“上海市 A 类财务会计信用单位”“质量信用评价 AA 级”“合同信用评价 AAA 级”等荣誉称号，并在 2017 年荣登企业标准“领跑者”榜首，2018 年获得“上海品牌”认证。

## 总结

书香门地创始人在开创伊始，就把“诚信”写进了企业核心精神里面，讲经过多年来的努力和经营，“博爱、诚信、勤俭、节约”已深入每个员工内心。大家严于律己，认真工作，始终把质量和品牌放在工作首要考虑位置。在面向未来道路的新征程里，书香门地将会继续坚持对内实行卓越绩效管理，对外打响品牌战略，坚持制造环保、品质、美学三合一木地板产品，努力向着共同的目标“成为以家为本、百年千亿的美学家居领导者品牌”前进！

## 第三方点评

书香门地（上海）美学家居股份有限公司是一家专业生产各类木质地板的上海市高新技术企业。

公司建立了完整的质量/环境/安全管理体系，近三年无质量监督检查不合格记录。根据该公司近三年的质量信用记录，质量信用风险低。

公司财务状况良好，连续三年都处于盈利状态。可以评为质量信用等级AA级。

（点评方：上海天星企业信用征信有限公司）

书香门地（上海）美学家居股份有限公司

2018年12月

