

天格[®]

中国高端实木地板
始于1993

浙江菱格木业有限公司

企业质量信用报告



浙江菱格木业有限公司

2026年7月16日



目 录

第一部分：前言	1
编制说明	1
报告内容客观性声明	2
总经理致辞	3
企业简介	4
第二部分：报告正文	5
1、企业质量理念	5
2、企业质量管理	6
3、企业质量诚信	8
4、企业质量基础	9
5、产品质量责任	10
第三部分：报告结语	13
读者意见反馈	14
1、您对本报告整体上：	14
2、您认为本报告的结构：	14
3、您认为本报告披露的内容：	14
4、您认为关于质量信用的报告是否详尽：	14
5、您对本公司产品质量信用：	14
6、您认为报告中还需要补充哪方面的内容？	14
7、您对本公司产品质量信用有何建议、意见？	14

第一部分：前言

编制说明

本报告是浙江菱格木业有限公司发布的第四份质量信用报告。

报告组织范围：浙江菱格木业有限公司

报告时间范围：2025年1月1日至2025年12月31日

报告发布周期：年度报告

报告数据说明：本报告采用数据来自于浙江菱格木业有限公司

报告其他说明：本报告仅作为公司质量诚信方面的情况介绍，不代表向顾客或消费者推荐产品或服务的商业广告行为

地址：浙江省湖州市南浔区练市镇市南大道108号

邮编：313000

电话：0572-2923916

网址：<https://www.tecllic.com/>

报告内容客观性声明

郑重声明：

本公司质量诚信管理体系，依据GB/T29467-2012《企业质量诚信管理实施规范》建立，所出具的《质量诚信报告》是在综合汇总、整理公司自成立以来的质量信用工作相关数据，特别是近三年以来的数据和工作情况，是公司在严格遵守国家有关法律、法规及行业标准、规程，认真履行企业产品质量主体责任、建立质量诚信机制等工作中所取得的成果。

报告中相关数据、信息全部真实、可信，符合GB/T22120-2008《企业信用数据项规范》和GB/T22118-2008《企业信用信息采集、处理和提供规范》，本公司对报告内容的客观性负责并主动接受社会监督。

特此声明。

浙江菱格木业有限公司

2026年7月16日

总经理致辞

我们一直致力于提高人类的居住品质，持续成为受尊重的木地板品牌和制造企业。为此，我们孜孜以求，不断开拓创新、锐意进取，34年来，本着“专注、匠心、尊重”的核心价值观，一次次将公司的事业推向前进，创造出一流的产品和一流的服务，赢得了一流的信誉和口碑。从参与实木地板国家标准的制修订，到主导地采暖用实木地板国家标准与团体标准的制订，天格始终以高于国际、国家标准的高标准要求自己，始终将消费者的安全、舒适放在第一位，历经18道工序，从严苛的材种甄选到平衡养生，从六面涂装再到成品的检验包装，天格对生产线上的每一道工序都有着近乎苛刻的严格标准，这种极致要求造就了天格地暖实木地板卓越的品质保证。我们坚信，唯有追求品质的极致态度，生产工艺标准化、精益化，方可成就完美，也只有这样，才能实现我们“成为受尊重的木地板品牌和制造企业”的企业愿景。

总经理：肖亦鸿

企业简介

天格，隶属于浙江菱格木业有限公司；始于1993，是全球知名的高端实木地板品牌。产品出口欧美等29个国家和地区，34年来，天格专注于实木地板，销量遥遥领先。

2000年，天格发明“虎口榫”实木锁扣技术；在此基础上，2002年天格整合六面涂装、静音消声等多项技术，成功发明地暖实木地板这一全新品类。2011年，天格推出《地暖实木地板系统解决方案》；同年，国家林业局数十位专家组成的鉴定组一致认为：天格产品达到国际先进水平；2017年，天格拥有的“将实木地板应用到地热环境的方法及实木地板铺装结构”专利荣获第十九届“中国专利优秀奖”，再次确立了天格作为品类发明者的地位；2018年，天格发起召开首届地采暖用实木地板品类大会，将品类商用名正式规范为“地暖实木地板”。同年，由天格主编、中国林业出版社出版的行业权威工具书《中国地暖实木地板消费指南》正式发行，2019年，天格安装服务站模式正式全面推广，在地板行业首度实现了“销装分离”。这一模式，不仅极大提高地板安装环节的专业度，同时有效避免了困扰行业已久的售后困局，堪称地板行业消费者权益保护的一大进步；2023年，天格推出的《30周年特别版》新品获国家发明专利，“流光系列”获得“缪斯设计奖”和“法国设计奖”两大国际奖项；同年推出“三保服务”；2024年，天格升级《五大承诺》，行业首家新增“三年保修”条款；并正式升级为“天格中国高端实木地板”；数十年来，天格共获得了100多项中国与国外专利（ZL2012 10432056.5、US10,315,407等），产品销售至世界29个国家和地区，同时天格也赢得了众多殿堂级工程用户的认同。以创新展现品牌实力，用品质讲好中国故事，天格正日益成为中国地板的代言人。

第二部分：报告正文

1、企业质量理念

浙江菱格木业有限公司恪守“品质为根，诚信为本”的质量方针，严格执行“不接收不良品、不制造不良品、不流出不良品”的质量准则，始终把产品质量置于首位，在供应商与客户群体中树立起良好市场口碑。

作为行业标杆企业，天格秉持精于细节，追求完美的质量理念。品质蕴藏于细节，完美成就于细节，注重细节、追求完美，是企业持之以恒的奋斗方向。做事先做人，做事即做人。企业反对流于形式的表面工作，摒弃脱离实际的空谈虚论，倡导做人做事以“实”为先，实实在在做人，踏踏实实做事。“实实在在做人，踏踏实实做事”既是企业座右铭，也是企业践行诚信经营的基本准则。

企业以持续提升产品品质与服务水平、对标并超越国际先进水准为发展目标。

企业使命：提高人类的居住品质

解读：

作为新时代民族品牌与创新型企业，天格始终坚守“提高人类的居住品质”这一品牌使命。企业持续输出优质产品与服务，为广大消费者带来温暖、健康、舒适的家居体验，助力人居生活品质整体提升。

面向未来，天格立足时代发展大局，以提升人居品质为己任，致力于成为美好生活的助推器，积极为社会发展贡献企业力量。这既是社会赋予天格的责任，亦是时代交付给天格的使命。

企业愿景：成为受尊重的木地板品牌和制造企业

解读：

企业的格局，决定发展的高度。长远的战略眼光与国际化视野，造就了如今的天格。“成为受尊重的木地板品牌和制造企业”，既是天格成立 34 年来发展积淀的总结，也是基于行业变革趋势、消费需求迭代开展的自我革新。

该愿景为企业高质量发展指明方向，天格将以此为指引，积极响应中国制造发展浪潮，致力打造一张亮眼的中国制造业名片。

核心价值观：专注、匠心、尊重

解读：

专注，代表全身心的投入，是天格深耕高端实木地板事业的郑重承诺。择一业、精一业，数十年如一日聚焦高端实木地板赛道，构筑起企业扎实过硬的产品实力。

匠心，源于内心的坚守与追求，代表着对品质精益求精的执着、对极致用户体验的不懈求索，匠心驱动企业源源不断的创新动能。

尊重，是由内而外的职业素养。天格坚信，唯有尊重他人、正视自我，崇德尚技，方能成就受人敬重的工匠，尊重构筑起企业强大的品牌软实力。

服务理念：匠心服务

解读：

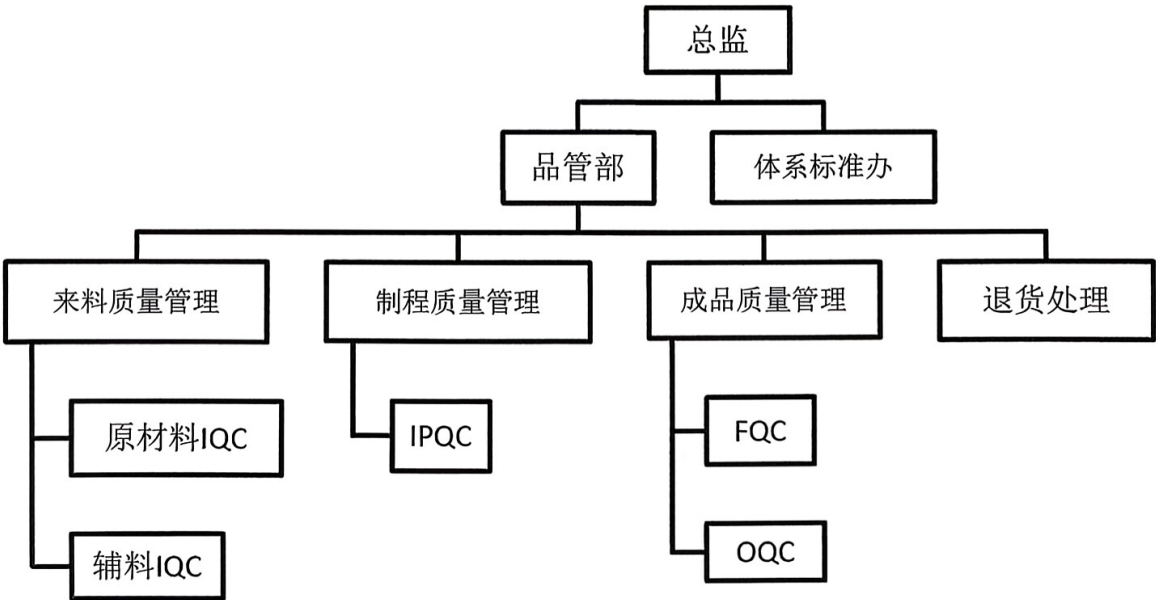
天格将匠心精神贯穿于产品品质与客户服务全流程。在品质管控环节，对地板每一处细节开展严苛、精细、专业化管控，保障每一片地板品质稳定、高端可靠。为用户充分感受高端实木地板带来的高品质居住体验，企业践行匠心服务理念，建立覆盖全服务链路的《匠心服务体系》，标准化落地各项服务工作。

2、企业质量管理

(1) 质量管理机构

在公司高层的指导与支持下，本公司不断完善质量管理机构，构建了以总监为核心的质量管理组织。

详细的质量管理组织结构图如下：



总监职责如下：

编制适合本企业的质量管理体系文件；组织制定企业的质量方针和质量目标；负责和监督企业质量管理体系的有效运行，负责协调各部门的质量责任，并考核工作质量；组织企业内部质量审核；

负责重大质量事故的分析处理、负责对从设计开发到市场售后等产品全生命周期内发生的重大质量问题进行把关和最终裁决。

体系标准办职责如下：

组织相关部门进行质量保证体系的建设、推行及完善；负责对公司相关部门质量体系的实施情况进行跟踪检查，并责令其对检查中发现的问题进行整改；负责组织质量保证体系的内审与管理评审工作；组织ISO质量管理体系的年审；负责组织企业标准的修订和更改（三年一改，每年进行修订）。

品管部职责如下：

1.负责对品管部所有人员进行有关品质保证体系、品质知识、理念、方法等的培训；负责对品管员的业务指导和稽核；协助客户、第三方或认证等质量验厂工作的管理。

2.负责对设计开发过程中产品的验证与评估工作，确保产品设计和开发符合质量要求。

3.负责产品、材料等的试验和验证工作及计量、产品认证和市场检查发现的问题处置等工作。

4.负责计量仪器、器具的维护保养，定期做好计量仪器、器具的内、外部校验工作。

5. 完善与标准化各检验工序作业指导文件、检验标准文件。质量统计和分析：利用数理统计方法，及时进行质量统计，做好分析和改进工作。收集生产中存在的质量问题，组织生产人员、技术人员成立QCC项目组，提出纠正及改进措施。

6. 负责制定各车间的质量考核绩效制度并每月核算各车间质量奖励。

7.来料质理管理：

负责对坯料、外协件、外购品进行检验，确保入库产品质量达标，对不合格品进行标识及跟踪管理。

8.制程质理管理：

负责制程检验的管理工作，完成制程巡检工作，对不合格品进行确认、标识及跟踪管理，并跟踪生产过程中发现的问题纠正预防落实情况。

9.成品质量管理：

负责对成品进行检验，对不合格品进行确认、标识及跟踪管理，并跟踪检验过程中发现的问题纠正预防落实情况，并出具成品检测报告，提出质量改进建议。

负责产品出货之前把关，并跟踪验货过程中发现的问题纠正预防落实情况。

10.退货管理：

负责处理客户退回产品的验货工作，及处理中质量问题的分析、处理和反馈。

(2) 质量管理体系

浙江菱格木业有限公司于2010年通过ISO9001：2000质量管理体系认证。自质量管理体系建立起，就树立了“品质为根、诚信为本、创新为发展”的质量方针、同时围绕质量管理体系的八项原则，建立起符合ISO9001:2015要求的质量管理手册和程序文件，并梳理出有效的、科学的、标准的工艺、标准管理文件，规范指导整个生产过程。在质量管理体系运行中，公司每年会安排1次内部审核及管理评审，对质量管理体系运行过程中存在的不符合及需要改进的项目进行评审检查，

确保质量管理体系运行的适宜性、充分性及有效性。在质量管理体系有效运行的前提下，浙江菱格木业有限公司先后通过了：GB/T24001-2016(ISO14001:2015)环境管理体系认证
GB/T28001-2011(OHSAS18001:2007)职业健康安全管理体系认证。

(3) 质量安全风险管理

a、质量投诉处理

为保证不断提高产品质量，提升公司质量及服务水平，我们依据ISO9001：2015标准要求，明确了顾客对产品的要求、评审及服务，通过顾客热线电话、顾客投诉、走访顾客与顾客直接沟通、定期的问卷调查、售后回访等方式收集客户投诉或者潜在抱怨信息，通过对竞争对手的考察以及顾客对其他对手产品的评价，收集顾客对产品与服务期望，主动进行预防来提升产品质量、减少顾客抱怨。公司客服中心为产品售后服务主体，主要负责客户售后服务过程及投诉处理的协调和落实、监督管理；营销中心主要负责客户售前售中的服务，品管部、生产部、技术部门负责客户投诉或抱怨内容的具体原因分析与纠正预防措施的拟定与实施；公司每年对顾客满意度进行一次问卷调查，调查内容包括产品质量、交货期、服务、价格等方面，由顾客对产品要求和期望的各个方面内容做出评价，然后进行数据统计以确定下一步质量性能优化升级方向和销售服务质量的提升目标。处理顾客投诉的过程也是产品质量和服务水平提升的过程，浙江菱格木业有限公司欢迎新老顾客对我司的任何产品或服务提出合理的要求与期望，我们一定要竭尽所能地给予满意答复。公司服务热线如下：

服务热线：400-8879-568

b、质量风险监测

公司从2017年年初开始引入风险管理。从产品设计研发阶段的DFMEA，到生产制造过程的PFMEA,对产品设计、生产、制造、销售全过程可能存在的风险进行评估与系统分析，采取有效的措施加以纠正和预防。公司《不合格品控制程序》（Q/LG QSP-11-2018）明确了不合格的识别与纠正预防的控制程序，对生产、制造及销售各过程可能存在的不合格进行有效控制，并予以纠正改进。公司通过内审、管理评审、数据分析等方法对管理、生产、制造及销售过程中产生的各类数据进行跟踪、统计、分析，不断寻找改进机会，将可能存在的系统风险逐一进行解决、控制。

c、应急管理

公司各部门均进行了风险和机遇评价，建立了风险控制措施，明确规定了发生安全事故后的报告机制与应急处理措施。采购部供应链管理进行了采购方面的风险和机遇评价，建立了风险控制措施，以应对发生重大灾害（各种自然灾害和不可抗拒的人为灾害）或突发事件（突然停水、停电、生产工人严重短缺、关键生产设备故障、供应商停止物料供应，以及其它突然发生的人为的严重影响生产与客户业务往来的事件）时及时响应、应急处理、恢复生产。

3、企业质量诚信

(1) 质量诚信管理

高端实木地板作为耐用消费品，其主要特性有环保性好、稳定性好、导热性高和耐用性强。环保性好，不仅仅是要求材料选用、生产过程的环保，更是对消费者使用过程的安全无害的承诺。首

先，在涂料的选用上采用紫外光固化涂料，且符合HG/T 3655的要求；使用的原材料来源的合法。天格从成立之初，就将“三不”意识（“不接收不良品、不生产不良品、不流出不良品”）植根于管理层及基层员工的潜意识中。只有脚踏实地做事，生产出高质量、放心的产品，天格才能永立不败之地。“顾客就是上帝”、消费者永远是正确的。在天格，客人与消费者被奉为上宾。我司也经常派资深品质人员去客户市场调研，了解问题和客户需求。只有良好的合作氛围，才能形成如此强大的向心力。也只有天格向客户宣示了自己诚信第一、质量第一的决心，才能得到客人信任与支持。

(2) 质量文化建设

质量文化是企业文化的一个重要组成部分，是企业在质量方面追求的宗旨、观念和道德行为准则的综合体。围绕这个理念，我们设立了改善提案奖，每月不定期收集，年底定期评选出改善提案先进个人奖。围绕这个理念，我们每月定期召开“月度质量大会”，进行月度质量的总结，前期问题的回顾、分析和总结，不定期开展质量相关知识学习和考试，并聘请质量方面的专家来厂培训指导。并与企业管理学院合作，不定期组织公司人员去学习。围绕这个理念，我们畅通了客户与公司的沟通机制，建立客户群，并每年组织经销商大会与客户面对面交流，哪怕是客户提出的一点细微的改进，我们都将全力以赴。

4、企业质量基础

(1) 企业产品标准

公司主要生产地暖实木地板。严格执行国家标准GB/T 15036（实木地板），并在2018年以菱格公司为首负责起草制定了地采暖用实木地板的国家标准GB/T 35913（地采暖用实木地板）。同年10月公司主导制定T/CNFPIA 3003-2018《地采暖用实木地板及其铺装验收使用规范》的团队标准，与此同时为使我们的产品达到并高于其国际标准及国家标准，同时为追求品质卓越，在“浙江制造”品牌促进会的牵头下，2018年12月公司主导制定了T/ZZB 0946-2019《地采暖用实木地板》标准，并落实执行。

(2) 企业计量水平

公司配备有各类计量器具和检测设备30多件（台），恒温恒湿箱、显微镜、投影仪等高精测试仪器。同时，不断添加更新精度更高、效率更快的高精密仪器设备，以期更好地服务于生产及日常品质控制。品管部专门设立计量室，负责整个公司计量器具及检测设备的计量管理工作。计量室配备有千分尺、卡尺检定用量块，计量水平不断提高。公司《监视和测量设备控制程序》对监视和测量资源的管理进行了规定。要求对每台仪器设备建立设备档案，包括设备名称、规格型号、编号、生产厂家、出厂日期、检定（校准）日期等内容。要求定期进行送检或安排内部检定，建立仪器设备自校规程，做好自校和自校记录，确保所有使用的计量器具的有效性及准确性。

(3) 认证认可情况

GB/T19001-2016/ISO 9001:2015质量管理体系认证

GB/T24001-2016/ISO 14001:2015环境管理体系认证

GB/T45001-2020/ISO 45001:2018职业健康安全管理体系认证

GB/T28952-2018森林认证-产销监管链认证

GB/T 35601-2024绿色产品

(4) 检验检测管理

为确保我司生产产品完全符合国家标准，具有独立的检验场所，配置全套的地暖实木地板物理性能检测的设备，并配有国内先进的高精度恒湿恒湿检测箱。与多家政府检测机构合作，不定期组织公司人员去检测机构培训学习。

5、产品质量责任

(1) 产品质量水平

浙江菱格木业有限公司郑重承诺：公司生产的高端实木地板，出厂均100%检验合格，产品符合国家标准GB/T 15036、GB/T 35913 的要求，产品耐用、安全、环保。

(2) 产品售后责任

浙江菱格木业有限公司郑重承诺，如果我司产品出现质量问题，且能够证实确实是我司责任时，我司将严格按照《产品质量法》、《消费者权益保护法》等相应的法律法规执行，并在法律框架内按照客户的意愿，对我司的产品实行包退、包换，并对客户致以真诚歉意。

(3) 企业社会责任

a、诚实守信依法经营

公司自成立以来一贯秉承“诚信经营，依法治理”的理念，普及《公司法》、《合同法》、《产品质量法》、《劳动法》、《治安管理处罚法》等一系列的法律教育，建立和完善公司法律文库；制定员工行为规范相关制度。

b、以人为本，构建和谐企业

公司坚持以人为本，坚持企业与职工利益“双维护”原则，推进企业关爱职工，实现“六有”——劳动有合同、工资有增长、五险有保障、生产有安全、管理有民主、精神有关怀；引导广大职工热爱企业，做到“六要”——工作要敬业、技能要提高、经营要关心、纪律要遵守、维权要理性、身心要健康。

c、质量为本，顾客至上

浙江菱格木业有限公司坚持“品质为根、诚信为本、创新为发展”的质量方针，“不接收不良品、不制造不良品、不流出不良品”，始终坚持将质量放在第一位，在供应商及客户心中树立了良好的口碑，“天格”就是质量的代名词。

d、弘扬先锋文化,构建和谐企业

弘扬积极向上的精神，培养良好的道德情操，诚心以待，互惠共赢，重情重义，积极进取，自尊自爱，从公众利益出发，以真诚的心赢取各界的信任，这是浙江菱格木业有限公司的追求。公司的高层在生产经营中不仅仅自己率先做好遵纪守法的表率，同时为企业“量身定制”了属于天格人自己的文化。

e、承担责任，回馈社会

浙江菱格木业有限公司在合法经营、诚信经营的同时，积极履行相关社会责任，积极投身社会的公益事业。高层领导抱持“企业发展不能忘记社会，企业越发展，越要重视回报社会”的理念，积极主动履行公共责任，回报社会。公司人力资源组织大学生的实习活动。

(4) 质量信用记录

2006 年，“产品质量免检证书”

2011 年，“科技创新一等奖”

2012 年，“中国驰名商标”

2014 年，“高新技术企业”

2015 年，“突出贡献奖”

2016 年，“中国实木地板十大品牌”、“金奖产品”、“推荐品牌”

2017 年，“国家品牌”、“地热地板领军企业”、“全国质量信得过产品”、“全国质量诚信标杆典型企业”、“家居绿色环保领跑品牌”、暖通行业“推荐品牌”；

2018 年，“中国专利优秀奖”、“国家林业标准化示范企业”“专家与领导者”，“产销量年年领先”“诚信经营示范单位”、“中国地板质量售后服务金奖”

2019 年，“专家与领导者”，“产销量年年领先”、“突出贡献奖”“中国家居高质量发展企业”

2020 年，“浙江林业先进集体”“中国林业产业联合会第四届林业产业创新一等奖”

2021 年，“区政府质量奖”

2022 年，“中国地板国家品牌”、“中国木业科技奖特等奖”、“2022 中国舒适家居行业优秀专利”

2023 年，“中国地板地板高质量发展品牌”、“2023 年度中国好家居”、“林业产业标准化国家创新联盟标准化工作先进单位”

2024 年，“中国地板行业先进集体”、“中国清洁供暖行业优秀品牌”、“中国供暖行业百强民族品牌”

2025 年，中国家居综合实力 100 强品牌”、“中国环保家具领袖人物”、“大国品牌”“全国质量检验信得过产品”“全国产品和服务质量诚信承诺企业”

第三部分：报告结语

站在全新发展起点，公司将全面践行科学发展理念，以发展循环经济、实现可持续发展为目标，牢牢把握时代发展机遇，遵循科学化管理、多元化经营、规模化生产、市场化运作的发展思路，持续推进智能工厂建设，推动生产制造与产品体系迭代升级。未来，公司将以过硬的产品品质、专业一流的服务，回馈广大客户的关心与支持。

天格人的追求——

企业使命：提高人类的居住品质

企业愿景：成为受尊重的木地板品牌和制造企业

核心价值观：专注、匠心、尊重

服务宗旨：一切为了口碑

服务理念：您选择，我负责

读者意见反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您抽出宝贵时间阅读本报告，这是我们发布的第一份质量诚信报告，由于时间仓促，水平有限，报告编写中难免有疏漏或者不足之处，敬请指正。同时，为进一步提升我们质量信用主体责任工作落实的质量，请您多提宝贵意见和建议，我们会不断改进、以臻完善。

谢谢您的评价！

1、您对本报告整体上：

☐很满意 ☐比较满意 ☐一般 ☐不满意

2、您认为本报告的结构：

☐很合理 ☐比较合理 ☐一般 ☐不合理

3、您认为本报告披露的内容：

☐很全面 ☐比较全面 ☐一般 ☐不全面

4、您认为关于质量信用的报告是否详尽：

☐很详尽 ☐比较详尽 ☐一般 ☐不详

5、您对本公司产品质量信用：

☐很满意 ☐不满意

6、您认为报告中还需要补充哪方面的内容？

7、您对本公司产品质量信用有何建议、意见？

请留下您的联系方式——

姓 名：

联系电话：

电子邮箱：

通讯地址：

邮政编码：