

华临绿建科技股份有限公司

质量诚信报告

2026 年 4 月

目 录

第一部分 前言	3
第二部分 报告正文	5
第一章 质量理念	5
第二章 质量管理	6
第三章 质量诚信管理	8
第四章 质量管理基础	14
第五章 产品质量责任	16
第六章 产品质量承诺	17
第三部分 结语	19

第一部分 前 言

1.1 编制说明

本公司出具的质量诚信报告，依据国家有关质量法律法规、规章及相关行业质量标准、规范等进行编制。报告中关于公司质量诚信和质量
管理情况是公司现状的真实反映，本公司对报告内容的客观性负责，并对相关论述和结论真实性负责，现将有关情况说明如下：

- （1）报告范围：华临绿建科技股份有限公司
- （2）报告时间：2025 年 1 月至 2025 年 12 月，部分数据超出以上时间以实际为准
- （3）报告发布周期：一年
- （4）报告获取方式：通过集团公司官网：www.zjhljs.com

1.2 领导致辞

华临绿建科技股份有限公司成立于 2016 年 12 月，坐落于浙江杭州临平国家级经济技术开发区内，是一家致力于装配式建筑预制构件研发制造及绿色建筑整体方案解决的综合服务商。自创办以来，公司一直践行新型建筑工业化高质量发展道路，从仅十多人的小团队现发展为杭州乃至浙江省行业内龙头企业。期间，公司先后斩获“2018 中国改革领军企业”、“国家高新技术企业”、“浙江省 AAA 级‘守合同重信用’单位”、“浙江省企业研究院”、“浙江省专精特新中小企业”、“浙江省绿色低碳工厂”、杭州市区级政府质量奖等多项政府荣誉，产品通过了国家绿色建材三星认证、浙江制造认证，且获“杭州市首批次新材料”、“浙江省级工业新产品”等认定。

在省市“未来工厂”等政策引导下，公司在原有标准化建设、精益化管理的基础上，按照生产流程再造、组织方式重塑、数据融合应用的总体要求，聚焦建设新一代信息技术应用、数字化设计、智能化生产、数字化管理、网络化协同等五大场景，开展新技术应用和新模式创新，最终实现数字化转型，企业综合运行效率显著提升，未来更是持续发力，力争成为装配式建筑行业的技术领导者。

执行董事：金天天
2026 年 4 月

第二部分 报告正文

第一章 质量理念

1.1 企业使命

用绿色赞美建筑，让建筑回归自然

1.2 企业愿景

成为装配式建筑行业的技术领先者

1.3 价值观

专注、务实、诚信、创新

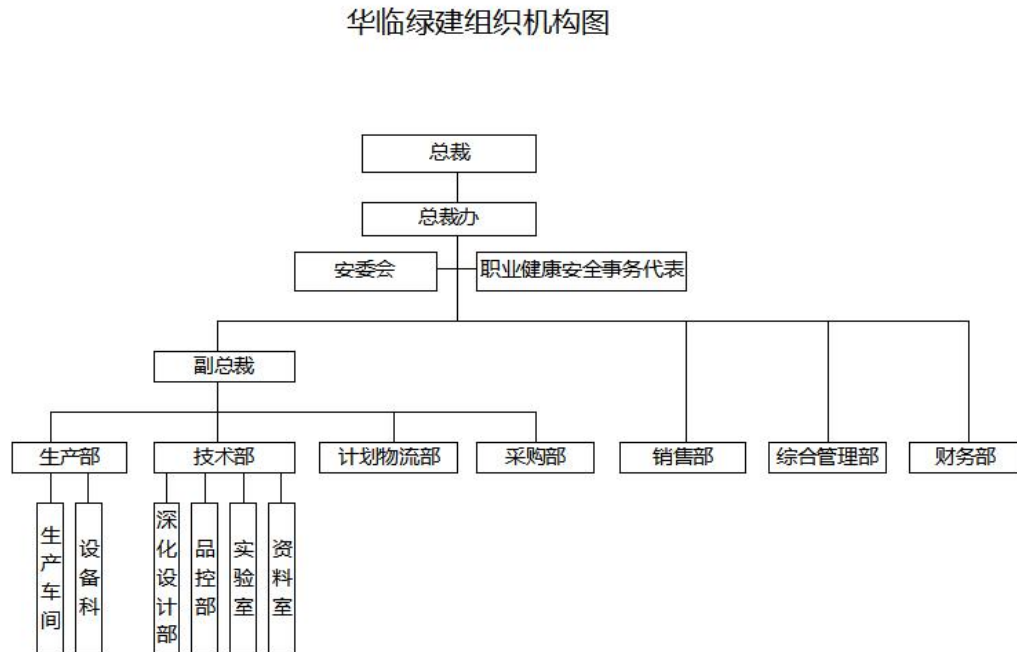
1.4 质量方针

强化预制构件优势和特点，满足顾客要求；遵守法规，管控环境和职业健康安全风险。

第二章 质量管理

2.1 质量管理机构

2.1.1 管理组织架构图



公司的质量管理由最高领导者统筹，副总裁对本公司产品质量工作全面负责，组织制定了公司质量发展战略、质量目标、年度质量工作计划和质量保证措施。制订了各级人员的质量职责，组织一年一度的管理评审，实施质量改善、质量攻关等系列活动。技术部是公司质量管理的独立部门，实行质量安全“一票否决制”，确保成品交付批合格率 100%。

2.1.1 管理者代表

职责与权限

- a) 按照 ISO9001: 2015 标准要求建立、实施和维持本公司质量体系。
- b) 定期向执行董事报告质量体系的绩效和改进的需求。
- c) 负责本公司质量体系的有关事宜与外部的联络工作。
- d) 公司内部质量审核。

2.1.2 技术部

a) 负责检验和不合格品的归口管理，按照标准、产品图纸和工艺，负责对原材料、外购件、半成品到成品整个生产全过程的质量检验工作。

b) 负责对检测资源进行维护保养，并按规定送有资质的部门校验，确保检测设备能够符合国家标准要求。

c) 负责数据分析的归口管理，不合格优先计划安排。

d) 负责本公司质量管理体系各过程的监视和测量。

e) 负责纠正措施和持续改进的归口管理。

f) 负责内部和外部质量反馈信息的分析、传递、处理。

g) 参与对供方的评价，内部质量审核（含体系、产品和制造过程审核）、QC 小组等质量活动。

h) 负责产品可追溯性标识的验证和记录，负责检验和试验状态的标识工作。

i) 负责公司召开质量例会。

2.1.3 其他部门及人员

根据公司《管理手册》及相关文件规定，承担各部门及岗位的质量责任。

2.2 质量管理体系

1、公司以 ISO9001 质量管理体系标准要求为基础，结合卓越绩效模式和客户的相关要求，形成了完整的华临绿建质量管理标准体系。通过内审、外审和管理评审，推进质量管理体系的不断完善，持续改进其有效性。为此应做到下列要求：

a) 确定质量管理体系所需要的过程及其在整个组织中的应用，并根据这些过程对产品品质的影响大小及复杂程度进行相应的控制；

b) 确定过程之间的内在联系、顺序和相互作用；

c) 确定所需的准则和方法，以确保这些过程的运行和控制有效；

d) 确保可以获得必要的资源和信息，以支持对这些过程的运行和监视；

e) 监视、测量（适用时）和分析这些过程，以了解过程运行的趋势及实现策划结果的程度，并根据分析对过程采取必要的措施，以实现持续的改进；

最高管理者组织确定在组织的相关职能和各层次上的质量目标及衡量方法，公司的质量目标和衡量方法包含在经营计划中。质量目标必须是可达成、可测量的，且与质量方针保持一致。

质量目标包括满足产品要求所需的内容，并且落实顾客期望；目前公司质量目标项目为：合同履约率 100%；成品交付批合格率 100%；顾客满意度平均 ≥ 90 分。

以上项目在每年年度计划时定出实际目标值。

2、公司运行了 ISO9001 质量管理体系、ISO14001 环境管理体系和 ISO 45001 职业健康和安全管理 体系认证，并有效导入到各岗位，提升各部门的综合管理水平。

2.3 质量安全风险管理与控制

质量安全与风险监控方面。根据相关质量法规要求，建立了《风险与机遇控制序》、《采购控制程序》及产品检验规范等相关的管理制度，管理与控制产品质量关键特性。通过设立质量控制点，对质量控制点的人员能力、设备、作业指导书、环境等策划，使得产品质量关键特性、重点特性存在的风险处于控制中。

产品实行生产线长负责制，产品线线长对所管理的产品质量，从投入到产出、再到交付后使用全权负责，一站式服务。

可靠性验证试验方面，公司质量管理严格遵守国家法规和标准，实施并通过 ISO9001 质量管理体系认证，不断完善质量管理过程，通过技能比赛、考证培训等手段进行内部团队专业技术培训。同时，把质检人员分配到车间各工序，实行定人定岗定责，并将质量考核作为车间和车间员工月绩效考核评比的重要内容。

应急管理方面，为预防突发事件的发生及发生突发性事件后的有序应对，公司成立了安全生产领导小组，制订了相应的应急预案，对火灾、断电和可能造成质量事故的事项有相应的应急预案，每年定期举行消防演练和各种灾害应急演练，确保突发事件发生后，各级部门都能有效应对处置。

第三章 质量诚信管理

公司的质量诚信贯穿产品设计与生产、售后服务的全过程，建立了相关制度，加强员工的质量责任感和质量诚信教育，开展质量承诺活动。建立了质量事故报告制度和全流程可追溯制度，保障产品的质量安全。

3.1、产品全生命周期质量诚信管理

3.1.1 产品设计诚信管理

公司规范设计开发，尊重知识产权。根据公司的整体战略规划，制订新产品的开发计划。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，设定并控制过程的结果。为确保满足关键要求，对承担过程管理的相关部门设立了考核指标，对各岗位人员进行考核，以保证过程的长期有效性。公司在设计工作过程时充分考虑了新方法、新技

术、新知识的应用以及灵活性，并对过程中的时间周期、生产效率以及成本控制等要求予以设计控制。

在科技成果方面，公司目前已获得了 58 项专利，5 项软件著作权，其中包括发明专利 6 件，实用新型专利 50 件，外观专利 2 件。

3.1.2 原材料或零部件采购诚信管理

公司规范采购制度，完善管理体系。根据采购管理中的成本效益、质量优先、来料及时性、公平竞争、“同等质量比价格、同等价格质量比服务、同等服务比实力”等原则，制定了《不合格品控制程序》、《采购过程控制程序》等相关程序文件，对采购相关工作进行制度规范。

实施供方绩效评价体系，按照供应商提供材料的重要性和质量要求将供应商进行分类管理。同时，根据供应商管理相关制度对供应商的交付、质量、服务、过程审核等项目按年进行考核，考核的结果与供应商的采购比例和货款的支付挂钩。根据供应商的意愿，强化供方的帮扶力度，通过派驻人员指导、对供方质量管理及检验人员进行培训等方式，为供应商提供协助，提升供应商质量管理水平，确保来料质量的持续稳定。

3.1.3 生产过程诚信管理

公司结合战略目标进行过程设计，通过导入精益生产、加强自动化投入和信息化建设，提升生产节拍、提高台模利用率及产品稳定性，并制定了《运行控制程序》、《不合格控制程序》以及《纠正和预防措施控制程序》等程序文件进行系统管控，规范生产过程，对影响产品质量的相关要素进行控制，使生产过程按确定的程序在受控状态下进行，确保产品质量符合要求。

通过导入 PCMES 生产管理系统，有效支持过程控制，实现整个生产过程的数据信息贯通，确保数据的及时性、准确性，达到数据的可视化管理和产品质量可追溯性。

人员管理：人员上岗前均进行岗前培训，关键岗位人员通过考试取得操作证后才能上岗，人员换岗应经培训合格后由品控部确认。车间管理人员定期对员工进行质量改进等相关培训，提高操作员工的质量意识，要求车间工人严格按定进行生产操作。

设备管理：每年制订设备的维护保养计划并按计划执行，每天对设备进行点检，涉及安全性能的设备每天按规定进行确认，确保设备的正常运行。

材料管理：原材料进厂时根据实际到货车数，由实验室检测人员现场取样并进行检测，试验室人员根据经验或者与样品进行对比，检查砂石的颗粒大小、颗粒形状、含泥

量、杂物、数量。在要求范围内予以放行；超出范围，但可以降级处理的，反馈采购人员，由采购人员联系供应商，协商处理；超出范围比较大，降级也不能处理的，反馈采购人员，由采购人员联系供应商予以退货处理。试验室对取样的原材料进行检验。

控制方法：遵循“不接收、不制造、不流转不合格品”的“三不”原则，由员工进行自检、互检。专职检验员严格执行首件检验、隐蔽验收、成品检验及发货检验，切实保证产品质量。车间严格执行生产前技术交底制度，组织生产、技术、品控、计划等相关人员明确产品要求及问题点，提前做好应对的准备和明确过程质量的控制重点，对于生产过程中发现的可立即处理的质量问题，线长及时组织相关人员改进；对于数据统计频次较高的质量问题，则通过召开周质量例会或组织质量攻关小组进行跟进直至完成闭环整改。

现场与安全管理：公司建立了现场管理指标，并严格按照 6S 标准执行。每月两次巡厂和现场管理检查，对发现的问题及时进行通报并限期整改。安全管理方面，公司制订了有关安全管理制度及应急预案，落实三级安全教育制度，对员工进行安全知识及技能培训，定期组织安全消防演练等。

测量设备管理：试验前由检验人员首先对设备进行点检并确认设备运行状态良好，常规设备每年制订周期外部检定计划并严格执行，针对关键指标的检测设备则根据不同要求增加校验频次。

3.1.4 产品售后质量诚信管理

公司根据客户需求，展开售后服务，售后管理主要开展工作如下：

1) 工程进行中的电话回访：售后专员每三个月对正在施工中的项目进行有效的电话回访，收集并记录电话回访过程中客户反馈的产品及售后问题，售后专员汇总后交由相关责任部门统一对客户提出的问题进行答疑并改进。

2) 客户满意度调查回访：由销售部牵头，生产、技术等部门协助策划客户满意度调查方案，客户满意度信息必须涉及从产品质量、交期、价格、售后服务等多项内容，方案确定后由销售部于每年 12 月底前负责发放给客户，并对调查表上的信息汇总分析，形成年度客户满意度报告，分析主要存在问题，以此作为公司次年战略调整的重要依据。售后及投诉回访：在项目供货过程中如遇客户抱怨或投诉，销售部应在第一时间反馈至相关部门，首先由技术或生产负责确认问题根源，如确因我司生产或设计不合理造成的产品质量问题，公司因第一时间派员赶赴现场解决客户抱怨，及时止损，事后公司售后应及时进行投

诉后的电话回访工作，以此提高客户信任度和满意度。

3.2 质量文化建设

3.2.1 员工教育

公司将员工学习和发展视为“投资”，把创建学习型组织，营造全员学习的氛围作为长期发展战略的重要组成部分。随着公司规模扩大和全球化发展战略的实施，公司将员工培训工作提到了议事日程，公司每年针对实际和市场形势，识别各部门的培训需求，制定员工培训规划和年度计划，开展职工教育培训，包括质量意识、质量知识、质量管理体系、专业知识等培训内容。公司每年制定并下发了《年度培训计划》等，实施质量诚信教育相关的培训。

2025 年度培训计划表

目标：培训计划完成率 100%

培训计划实际完成率：100%

序号	计划培训时间	课时	培训项目	具体内容	培训地点	受训对象	组织部门	讲师	完成情况
1	2025 年 3 月	1H	女性常见疾病的预防及保健	1、乳腺；2、子宫；3、健康自我管理	会议室	女性职工	综管部	崔学民	完成
2	2025 年 3 月	3H	DEEPSEEK 在典型工作场景中的应用	DEEPSEEK 中国技术创新与 AI 应用	报告厅	各部门代表	综管部	王峰	完成
3	2025 年 3 月	1H	企业荣誉资质证书培训	1、企业荣誉；2、企业资质；3、产品证书；3、注意事项	会议室	销售部、技术部人员	综管部	李燕	完成
4	2025 年 4 月	3H	绿色工厂和碳足迹指南	1、《绿色工厂评价通则》2025 版征求意见稿； 2、温室气体产品碳足迹量化要求和指南（GB/T24067-2024）	会议室	各部门代表	综管部	李燕	完成
5	2025 年 5 月	1 天	企业班组长综合能力提升专题培训	1. 掌握班组管理的基本理念、班组长领导管理能力，包括团队协作、沟通协调、关怀和心理疏导技巧、问题解决等能力。 2. 如何激发班组员工的创造力和团队合作精神，掌握现代班组管理工具和方法，如现场管理与改善、精益生产、5S 等，提高班组整体绩效。 3. 深入了解班组生产流程、质量管控，掌握班组安全管理、急处理等能力，确保生产安全高效。	外训	产线系统一线骨干人员	综管部	外部讲师	完成
6	2025 年 5 月	1 天	混凝土与水泥制品行业大会	混凝土技术论坛、中国混凝土展、绿色低碳预制混凝土技术及质量控制技术等	外训	技术部相关人员	综管部	外部	完成

7	2025 年 6 月	4H	安全生产月培训	安全生产应知应会、职业卫生安全、特种设备规范使用、质量控制、环境因素、危险源辨识、应急预案、急救知识科普和实操、交通安全、垃圾分类等相关内容	会议室	全体员工	综管部	钱建华、潘小红等	完成
8	2025 年 7 月	2H	装配整体式混凝土结构预制构件制作与质量检验规程	预制构件生产企业质量保证能力评价标准、预制构件制作与质量检验规程	内训	生产、品控人员	技术部	项东	完成
9	2025 年 9 月	3H	劳动用工热点问题专题	1、劳动争议司法解释二 2、劳动合同风险管理 3、劳动关系解除（终止）风险管理	外训	综管部	综管部	外部	完成
10	2025 年 11 月	3 天	管理、骨料、混凝土、信息管理继续教育	管理、骨料、化学、混凝土、信息管理继续教育	线上	实验室、技术相关人员	综管部	外部讲师	完成
11	2025 年 11 月	3 天	钢筋	1、理论基础知识、检测标准、产品标准。 2、主要参数：抗拉强度、屈服强度、断后伸长率、弯曲、反复弯曲 3、实操	外训	实验室人员	综管部	外部讲师	完成
12	2025 年 11 月	1 天	混凝土行业试验室主任提升培训	1、GB/T 50082-2024《混凝土长期性能与耐久性能试验方法标准》解读 2、预拌混凝土质量管控	外训	实验室人员	技术部	外部讲师	完成
13	2025 年 11 月	1H	固定式压力容器安全技术监察规程	特种设备安全技术规范 TSG21-2016 固定式压力容器安全技术检查规程（总则、材料、设计、制造、安装改造及修理、监督检查、使用管理、定期检验、安全附件及仪表、附则）	内训	生产、设备人员	综管部	徐晓芬	完成
14	2025 年 11 月-12 月	5 天	ISO 三体系和能源体系内审员培训	1、GB/T19001-2016/ISO9001: 2015 标准理解与实施/ISO14001:2015 环境管理体系/ISO45001-2018 职业健康安全管理体系标准及相关内审知识 2、ISO50001 能源管理体系标准和内审员知识	外训	综管部	综管部	付学固、厉召南	完成
15	2025 年 1 月-12 月	1H	外出学习，内部分享	“践行.存真”行动等	外训+内部分享	各部门	各相关部门	内部+外部	完成
16	2025 年 1 月-12 月	2 天	特种设备人员复训	安全管理员、特种设备操作人员（锅炉工等）复训及继续教育	外训	安全员及特种设备操作人员	综管部	外部讲师	完成

编制：洪励 2025 年 1 月 3 日

审核：徐晓芬 2025 年 1 月 3 日

根据公司教育培训方案对全体员工进行了质量诚信和质量管理意识方面的教育培训，做到有计划，有安排，有检查，有考核，有总结，确保了培训效果和质量。

3.2.2 诚信自律

公司在品牌知名度不断提升的同时，始终将企业质量诚信建设视为重要的一环。树立先进的企业价值观和正确的经营理念，守法经营，自觉接受有关部门的监督管理。真实、准确、及时地在公司官网上披露相关信息，确保所有相关方均能够及时获取公司发布的信息；

3.2.3 企业文化

高层领导为使员工和相关方了解组织价值观等企业文化，通过多种方式和途径（表 3.2.3-1），全方位、多角度的向员工、顾客、供应商、政府及社会组织进行沟通，实现评价，促进企业文化不断繁荣、发展。

表3.2.3-1 企业文化的传播方式

对象		宣传渠道	宣传内容	效果	评价机制
内部	员工	通讯钉钉、微信、官网、年度总结会、培训会、团建等	文化制度、活动展示、优秀文化案例、优秀员工事迹、高层讲分享等	提高员工企业文化认知度、认同度、满意度	员工满意度调查、标杆员工等
	客户	展厅、文化墙、微信公众号、官网、研讨会、技能大赛等	文化动态、优秀文化案例、文化讲解、成果展示	提高客户公司文化认同度	满意度调查、企业文化认同等
外部	供方	微信公众号、供应商会、研讨会、官网等	质量文化、效率文化	质量承诺书的签订	提高交付效率和质量、文化落地情况和效果
	社会	文化交流、企业文化交流、微信公众号、官网等	社会贡献、企业使命、企业愿景、党建文化	文化之旅、党建文化访问、企业文化访问	提升社会知名度、交流接待数量

3.3 营造诚信守法环境

3.3.1 恪守诚信

公司恪守商业道德，坚持诚信经营和公平竞争原则。公司于 2017 年创办伊始建立了信用合同管理领导小组，由高层领导带头学习《公司法》、《合同法》、《产品质量法》、《劳动法》等相关法律法规培养对客户讲诚信，重合同，守信用；对社会讲诚信，守公德，行公益的行为准则。针对销售业务，公司从不违约，也从不因为价格、质量、交货

期、收付款等问题与客商发生过纠纷，深受客户的信赖。为此，公司先后获得“浙江省 AAA 守合同、重信用“企业、“浙江省信用示范管理企业”“国家高新技术企业”“浙江省专精特新中小企业”等各级政府荣誉。

3.3.2 遵纪守法

公司高管带头认真学习《公司法》、《合同法》、《产品质量法》、《安全生产法》等有关法律，在国家规定的法令、规章、制度范围内进行生产经营活动，遵守企业的章程、决议、制度，并通过签订保密协议、竞业协议等方式，坚持合法经营，依法纳税，诚信为本，一切活动遵守中国的法律、法令和有关条例规定。

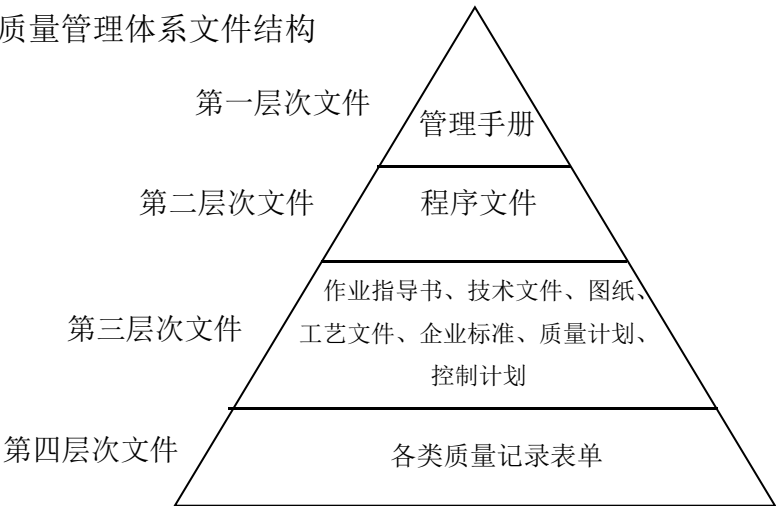
公司认真贯彻执行《劳动法》等国家相关法律法规，依法与所有员工签订劳动合同，成立了完善的工会组织，积极保障员工权益，并将涉及员工利益的薪酬、劳动安全、社会保险与福利、职业培训等内容进行具体规定，定期组织体检及健康培训，有效维护了员工的合法权益。公司导入 ISO 45001 职业安全健康体系认证，通过对公司的生产和管理活动进行有效控制，针对人的不安全行为和物的不安全状态及企业管理的缺陷等进行全员、全过程的安全管理，并积极组织开展“6S”管理、安全操作培训等一系列活动，此外积极进行生产区域产线改造，不断改善员工的生活和工作环境。

第四章 质量管理基础

4.1 标准管理

公司注重标准化体系建设，将标准化工作视为企业的一项主要工作。建立了较为完备的企业标准化体系。质量管理标准方面，以 ISO9001 质量管理体系要求为基础，结合公司的实际情况，形成了质量管理体系文件。

公司质量管理体系文件结构



公司建立了以技术标准为主体，层次分明、机构合理、覆盖各专业的标准体系。

4.2 计量管理

公司从进货检验、工序检验、成品检验、试验室的检测设备等严格执行《中华人民共和国计量法》等文件法规；生产过程的计量检测设备建立了系统的体系和控制方法。公司设有专职计量人员负责设备的选型、对在用检测设备定期委外校准或检定，同时增加内部定期核查的方法，为公司的计量管理规范化提供了有力的保障。

为确保产品质量，在生产工艺中严格过程控制，对操作工使用的检测工具、计量器具进行管理，按要求定时进行校准，确保计量设备计量的准确性。

对计量器具从采购、入库出库严格按照审批计划和管理程序执行，仓库有专人保管计量器具，建立台帐和登记手续，计量器具的领用出库必须通过检定或校准并经过计量确认方可投入使用；对在用的计量器具严格按周期检定/校准和确认，强化现场检查和监管，掌握其使用情况，发现问题及时处理。

4.3 认证管理

为全面提升产品质量、积极响应国家提出的碳中和碳达峰理念，确保各项生产经营活动规范及标准，公司于投产初期导入并通过了 ISO 9001 管理体系认证，并于 2020 年通过了 ISO50001 能源管理体系认证。

公司坚持“遵纪守法、绿色环保；预防为主、以人为本”为方针，通过加强对生产全过程的污染控制，能源、资源的合理使用，不断降低能耗，节约成本，减少污染，关注员工职业健康，努力改善工作环境。为确保体系的高效运行、持续改进，采用内、外审相结合的体系运行模式，针对存在的问题和不足进行改进和完善，结合管理提升活动，对管理文件、记录进行梳理，真正实现闭环式管理和文件的标准化管理，确保公司体系运行的规范、科学、高效。

4.4 特种设备安全管理

我公司按照国家有关法律、法规、规章、标准等的要求，建立和完善了安全生产管理制度、设备管理制度和安全操作规程。加强对职工的宣传教育，狠抓制度的落实工作，确保了各项制度的贯彻落实，有效杜绝了“三违”现象发生。

为了有效防范重、特大事故的发生，公司加强对特种设备和特种作业人员的安全管理，完善了特种设备和特种作业人员的安全生产管理制度，对特种设备定期进行保养和检测，及时整改存在的问题，确保设备保持良好的运行状态。公司的特种作业人员，经过上级主管部门培训并考试合格后，持证上岗，规范操作，确保了作业安全。

第五章 产品质量责任

5.1 产品质量水平

本公司主打产品预制混凝土楼梯已达到“浙江制造”认证标准的水平。

产品的关键和重要特性必须经过 100%工序检测合格方可转序。产品最终合格率达到 100%。

5.2 产品售后责任

公司根据客户需求，展开售后服务责任。

1) 对产品质量及时进行跟踪，销售中心每年行一次客户满意调查。与业界伙伴开放合作，持续为客户和全社会创造价值。

2) 在与市场业务员电话沟通时，询问公司产品质量情况，并及时将情况反馈给品控部。

3) 质量部应定期拜访客户，其目的就是要了解客户对公司产品质量控制的评价，以便进一步改善我们的工作。

4) 每次拜访客户，都应写出书面报告并存档，并派出专业技术人员予以支持，并给出最佳的解决方案。

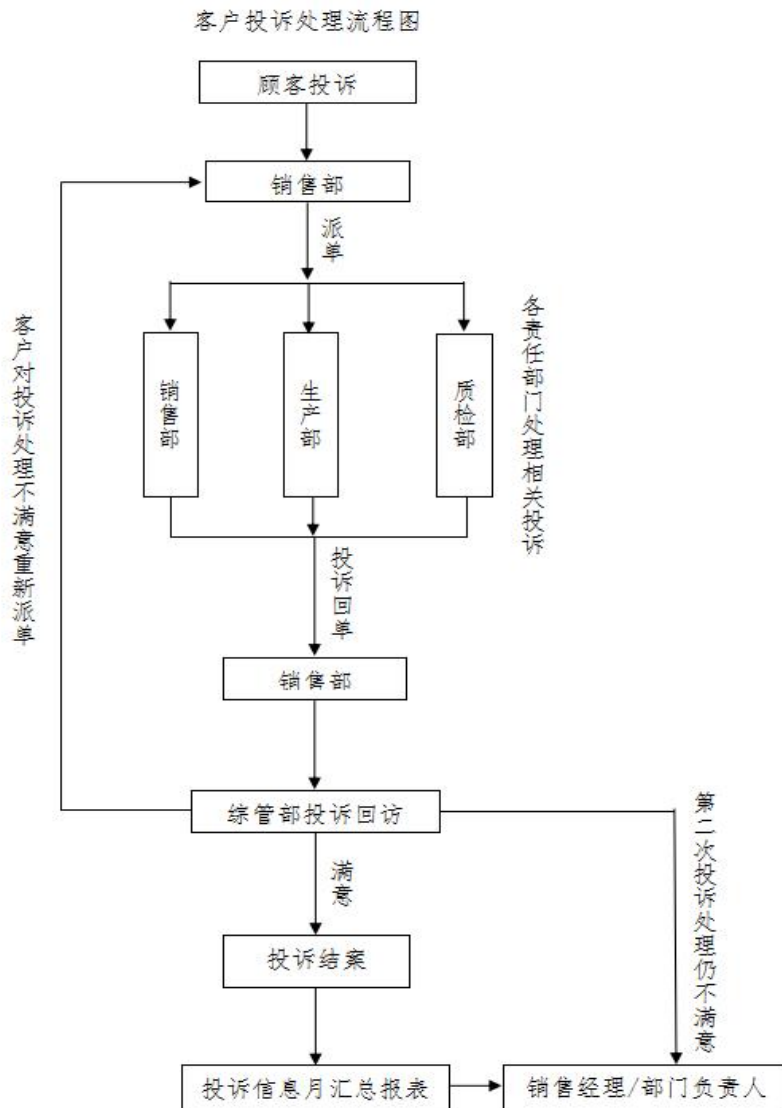
公司本着诚实守信的原则,与客户建立长期良好的战略合作关系,按照公正公平、互惠互利的原则实现了共同发展:在顾客需求的识别上,公司尽最大可能了解顾客需求,建立并实施了《顾客满意监视和测量控制程序》;重点确立顾客满意度指标并领先同行,增强了顾客对购买公司产品的信心。

5.3 企业社会责任

公司在专注于经营发展的同时，也不遗余力地参与到慈善事业中，承担起自己的各项社会责任，公司具体在社会责任方面的作为，详见《社会责任报告》。

第六章 产品质量承诺

6.1 质量投诉处理



投诉的处理流程：销售部负责收集客户信息，接收和处理客户的投诉，流程见图客户投诉管理流程。销售部负责各种信息的收集、反馈和跟踪，并负责将客户投诉及时反馈到各责任部门，同时每周根据相关投诉信息填写《投诉记录表》；各相关部门涉及到产品质量、服务态度等投诉处理，根据销售部的投诉反馈信息及时处理客户投诉；各业务代表协助各部门处理好客户投诉。

- 1、销售部将《投诉记录表》根据责任反馈到各相关部门，在传递客户投诉时，最迟不可

以超过 10 分钟（特殊情况除外）。并保证任何客户投诉与《投诉记录表》一一对应，并且投诉信息能够及时传递，没有延误。

2、各责任部门负责对解决措施的实施效果进行确认，如果客户对处理结果不满意，需要制定新的解决措施，直到最终处理结果让客户满意为止。

3、如果客户对处理结果满意，当天就将处理结果反馈至销售部。综管部在收到信息后的 1-2 个工作日内对客户进行电话回访，了解客户对投诉处理的结果是否满意，如果客户不满意，则再次下发《投诉记录表》，重新进行客户投诉处理流程。如果客户满意，销售部则可以确认客户投诉处理完毕，将投诉结案。

五、客户投诉处理

1、各责任部门在接到《投诉记录表》后着手处理客户投诉，需在一个工作日内将真实情况回复销售部，销售部在两个工作日内（特殊情况除外）回访客户，与客户进行有效的沟通，了解客户投诉的具体原因，通过多方面的了解，掌握基本事实，可通过以下方式调查：

- （1）联系其他相关部门了解客户投诉涉及的具体情况。
- （2）查阅客户其他档案或者资料了解有关客户投诉涉及的具体情况。
- （3）分析造成客户不满的最主要的因素、背景以及客户期望处理的结果。

2、制定解决措施

（1）各责任部门在了解客户投诉内容和原因之后，要针对具体问题，依据公司的政策与规定寻求解决问题的办法。

（2）重大投诉在初步制定解决措施后，应将投诉情况和措施向各部门负责人汇报，均需要各部门负责人口头确认解决的措施或者授权之后才能由销售部实施。

（3）处理时，应和客户进行充分的磋商，以双赢为目标，制定解决问题的方案。

（4）如果沟通过程中没有和客户达成一直意见，那么销售部就需要重新制定新的解决措施，直到与客户达成一致。

6.2 产品质量承诺

为构建诚信经营、公平竞争的市场环境，切实保证产品质量及服务质量，维护消费者合法权益，公司向社会作出郑重承诺：

依法依规做精品

严格遵守《产品质量法》、《消费者权益保护法》、《浙江制造标准》等法规和标准，严格执行相关质量标准，不制假，不售假，杜绝虚假宣传，坚决抵制假冒伪劣，欺诈

消费者等失信行为。落实企业的质量主体责任，自觉接受监督，以匠心制造精品，满足消费者对高质量产品的期待和要求，做感动人心的智能卫浴产品。

快速响应做服务

推进售后服务体系建设，落实三包措施及公司的各项承诺，对消费者及客户的投诉做出快速响应。并承诺，对于顾客的投诉：

- ①一般问题的处理不得超过 12 小时，12 小时内处理结果反馈给客户职能人员；
- ②影响较大的问题的处理不得超过 6 小时，6 小时内处理结果必须反馈给客户职能人员；
- ③严重及重大问题的处理不得超过 4 小时，4 小时内处理结果必须反馈给客户职能人员；
- ④顾客的建议处理周期为 3 天，任何处理意见均应在隔日内反馈客户职能人员。。

迈向目标零缺陷

加强全员、全过程、全方位的质量管理，推行先进的质量管理方法，完善质量保证体系，加强原材料、生产过程和产品出厂等全过程质量控制，向质量“零缺陷”的目标不断迈进。

第三部分 结语

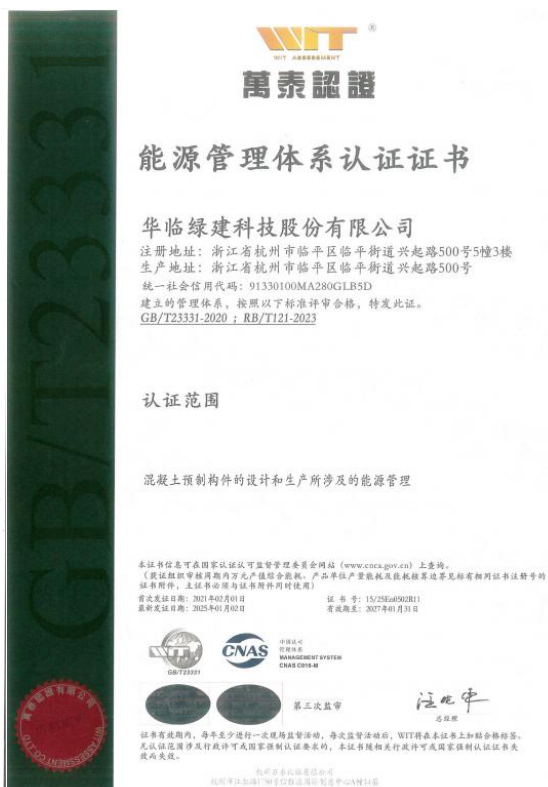
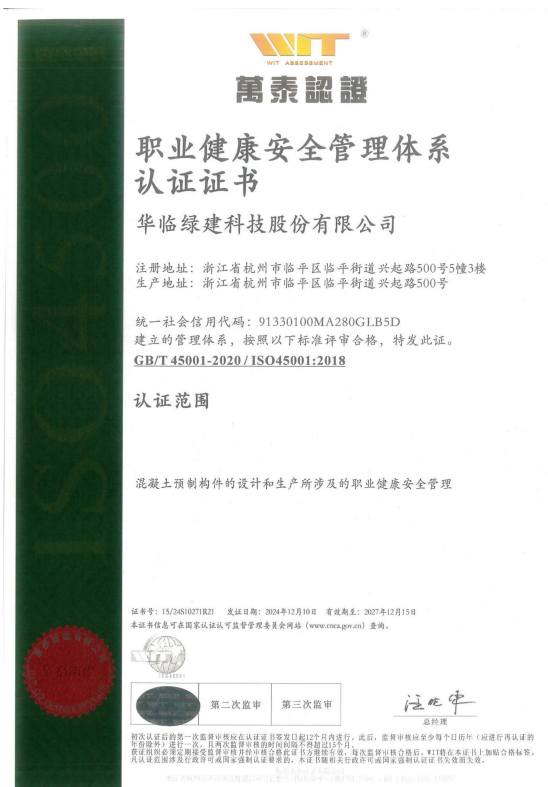
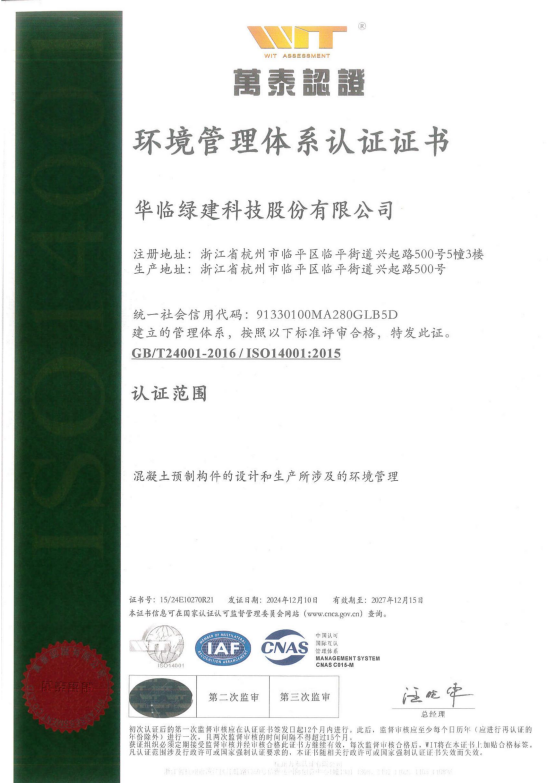
自公司成立以来，公司严格遵守《公司法》《劳动法》《劳动合同法》《产品质量法》和《消费者权益保护法》等法律法规，自觉履行公司章程及公司制度，坚持“以人为本”“共同发展”的理念，保障员工的合法权益，恪守产品质量，“决不让一件不合格产品出厂”的质量宣言，“质量就是企业的生命”生产理念，精益求精，创新品牌，共同努力打造我们自己的名牌产品。学习世界级先进企业的管理模式，优化内部管理流程、整合管理方法，为实现“浙江制造”国内领先、国际一流的目标持续努力。

质量是每一个成功企业的永恒追求。随着行业的不断发展和消费者消费观念的成熟，对产品的质量要求也不断提高。作为一个负责任的企业，华临绿建在质量诚信体系建设上的脚步将永不停歇。我们将以浙江制造“品字标”认证为契机，认真夯实质量管理基础，推动企业的标准化、信息化、精益化工作，持续完善管理体系，提升质量管理水平，以公司战略及“安全可靠、顾客满意、节能降

耗、减少污染、追求卓越、演绎传奇”的质量方针为指引，努力夯实质量诚信基础，持续提升产质量竞争力，并向着产品“零缺陷”的目标不断迈进，为客户提供极具体验感的优质产品和优良服务！

华临绿建科技股份有限公司

2026 年 4 月





中国绿色建材产品认证证书

CERTIFICATE FOR CHINA GREEN BUILDING MATERIAL PRODUCT CERTIFICATION

证书编号: 02521CGP1301005-1

认证委托人名称及注册地址

华临绿建科技股份有限公司

浙江省杭州市临平区临平街道兴超路500号5幢3楼 邮政编码: 311100

产品生产者(制造商)名称及注册地址

华临绿建科技股份有限公司

浙江省杭州市临平区临平街道兴超路500号5幢3楼 邮政编码: 311100

生产企业名称及生产地址

华临绿建科技股份有限公司

浙江省杭州市临平区临平街道兴超路500号5幢3楼 邮政编码: 311100

产品认证单元(产品信息详见附页)

预制板

认证依据

T/CECS 10025-2019《绿色建材评价 预制构件》

CNCA-CGP-13:2023《绿色建材产品分级认证实施通则》

特发此证

准许在上述产品上使用三星绿色建材产品认证标识

本证书的有效性依靠本机构定期的监督检查获得维持

认证模式: 初始工厂检查+产品抽样检验+获证后监督

初次发证日期: 2021年11月11日

签发:

本次变更日期: 2025年01月02日

证书有效期至: 2026年11月10日



国家认监委证书查询平台: <http://cx.cnca.cn/CertCloud/index/index/page>

北京国建联信认证中心有限公司

地址: 北京市海淀区三里河路11号(100831) 网址: <http://www.gj-c.cn>



中国绿色建材产品认证证书

CERTIFICATE FOR CHINA GREEN BUILDING MATERIAL PRODUCT CERTIFICATION

证书编号: 02521CGP1301005-1

证书附页: 第1页共1页

生产企业: 浙江省杭州市临平区临平街道兴超路500号5幢3楼

变更号: 02

本次变更日期: 2025年01月02日

证书有效期至: 2026年11月10日

初次发证日期: 2021年11月11日

产品认证单元: 预制板

生产地址: 浙江省杭州市临平区临平街道兴超路500号5幢3楼

序号	产品名称	产品系列	规格型号	产品执行标准	认证等级
1	预制复合板	外墙板、内墙板、叠合板、楼梯	—	GB 50204 GB/T 51231	三星级



北京国建联信认证中心有限公司

地址: 北京市海淀区三里河路11号(100831) 网址: <http://www.gj-c.cn>



中国绿色建材产品认证证书

CERTIFICATE FOR CHINA GREEN BUILDING MATERIAL PRODUCT CERTIFICATION

证书编号: 02521CGP1301005-2

认证委托人名称及注册地址

华临绿建科技股份有限公司

浙江省杭州市临平区临平街道兴超路500号5幢3楼 邮政编码: 311100

产品生产者(制造商)名称及注册地址

华临绿建科技股份有限公司

浙江省杭州市临平区临平街道兴超路500号5幢3楼 邮政编码: 311100

生产企业名称及生产地址

华临绿建科技股份有限公司

浙江省杭州市临平区临平街道兴超路500号5幢3楼 邮政编码: 311100

产品认证单元(产品信息详见附页)

预制异形件

认证依据

T/CECS 10025-2019《绿色建材评价 预制构件》

CNCA-CGP-13:2023《绿色建材产品分级认证实施通则》

特发此证

准许在上述产品上使用三星绿色建材产品认证标识

本证书的有效性依靠本机构定期的监督检查获得维持

认证模式: 初始工厂检查+产品抽样检验+获证后监督

初次发证日期: 2021年11月11日

签发:

本次变更日期: 2025年01月02日

证书有效期至: 2026年11月10日



国家认监委证书查询平台: <http://cx.cnca.cn/CertCloud/index/index/page>

北京国建联信认证中心有限公司

地址: 北京市海淀区三里河路11号(100831) 网址: <http://www.gj-c.cn>



中国绿色建材产品认证证书

CERTIFICATE FOR CHINA GREEN BUILDING MATERIAL PRODUCT CERTIFICATION

证书编号: 02521CGP1301005-2

证书附页: 第1页共1页

生产企业: 浙江省杭州市临平区临平街道兴超路500号5幢3楼

变更号: 02

本次变更日期: 2025年01月02日

证书有效期至: 2026年11月10日

初次发证日期: 2021年11月11日

产品认证单元: 预制异形件

生产地址: 浙江省杭州市临平区临平街道兴超路500号5幢3楼

序号	产品名称	产品系列	规格型号	产品执行标准	认证等级
1	预制异形件	预制阳台 预制空调板	—	GB 50204 GB/T 51231	三星级



北京国建联信认证中心有限公司

地址: 北京市海淀区三里河路11号(100831) 网址: <http://www.gj-c.cn>