

能链智电 (NASDAQ: NAAS) 产品与服务质量政策

一、目的与适用范围

为规范产品与服务质量的全生命周期管理、预防不合格产品流入客户并持续提升质量绩效，浙江安吉智电控股有限公司（以下简称“能链智电”或“公司”）制定本政策，适用于公司及其子公司、分支机构的全部产品与服务，覆盖充电硬件设备、充电服务平台及数智化解决方案的研发设计、采购生产、交付安装、运营运维全生命周期。本政策依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国产品质量法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国网络安全法》等法律法规制定，以 GB/T 19001-2016 / ISO 9001:2015 质量管理体系标准为基本框架；公司建立全覆盖、可迭代的质量管理体系，由质量管理统筹部门牵头、各业务部门按职责分工落实，质量风险纳入公司全面风险管理。

二、不合格产品的预防与交付前处置

2.1 源头预防：供应商端执行高标准准入审核，对充电桩生产制造全流程开展动态质量追踪与专项检测；建设端严格核查合作场站的经营资质、存续年限及政府合规批复、电力审批文件；运营端依托大数据搭建智能风控体系，对全部场站运行状态实现 100% 实时动态监测。

2.2 交付前处置：公司在设备到货验收、现场安装、调试验收等环节设置质量检验点，对不符合技术规格、验收标准或客户约定的产品实行标识、隔离、退回、返工或更换，经复检合格后方可交付客户，未通过验收的产品不得投入使用；质量记录全程留档、可追溯。

三、新兴技术在产品质量管理中的应用

公司依托自主研发的 NEF (NaaS Energy Fintech) 系统贯通“车 - 桩 - 网 - 储”全链路数据，集成物联网感知、大数据分析 with 人工智能决策等技术：以物联网与 AIoT 技术实现充电设备实时状态监控、智能故障诊断与预测性维护，建立全生命周期健康档案；充电桩产品支持 OTA 远程升级与统一开放式底层通信协议；以数字化质量管理体系实现质量问题可追溯与风险预判。

四、质量绩效量化目标

公司围绕产品可靠性、体系认证、供应商质量管理、过程效率及客户满意度等维度，设定了一系列可量化、可考核的质量目标，并于 ESG 报告中披露进度。计划在过去五年实现产品零召回的基础上，持续坚守零召回的质量承诺。

五、质量管理体系内部审核

公司每年至少组织一次覆盖质量管理体系的内部审核，范围覆盖研发设计、采购与供应商管理、生产制造质量追踪、设备交付与安装、运营运维、客户服务等全部过程，依据 GB/T 19001-2016 / ISO 9001:2015 标准及本政策，采用文件审查、现场检查、记录抽查、人员访谈等方法。不符合项按严重程度分级管理，明确整改责任部门与时限并由质量管理部门跟踪验证闭环，审核结果向管理层报告并作为体系持续改进的输入。



能链智电官方公众号

请扫码关注

六、质量管理体系独立外部验证

6.1 第三方认证：公司旗下多个子公司已通过独立第三方认证机构依据 GB/T 19001-2016 / ISO 9001:2015 实施的认证审核并取得证书，认证资质覆盖公司核心业务板块，证书均在有效期内（认证机构名称及证书编号以证书载明为准），相关认证情况在 ESG 报告中每年披露。

6.2 第二方审核与政府监督：公司接受整车厂商，下游场站等合作客户的现场核验，并主动接受各级市场监督管理部门与能源主管部门对充电设施产品质量与安全的监督审查与抽查。

七、内部相关方质量职责培训

公司面向全体员工及相关岗位人员开展质量管理体系培训：新员工入职培训设置质量意识与质量红线课程；研发、采购、生产质量、工程交付、运维、客服等岗位人员每年至少参加一次本岗位质量职责与操作规程专项培训并接受考核，内容涵盖质量管理体系要求、不合格产品识别与上报、质量事件处置及客户投诉响应规范。培训记录由人力资源与质量管理部门归档留存，培训覆盖率与考核合格率纳入相关部门质量绩效评价。

八、外部相关方投诉和非合格产品反馈机制

公司建立多渠道、闭环的客户投诉与质量反馈受理机制，外部相关方（客户、终端用户、合作方及公众）可通过客服热线、在线客服、线上充电平台及小程序反馈入口、客户服务专用邮箱等渠道反馈非合格产品或服务质量问题；投诉实行分级分类研判、定向处置，明确响应与办结时限并向投诉人反馈结果。公司每年开展满意度调研，将识别出的质量问题纳入质量改进清单并跟踪闭环，相关客户满意度指标及目标在 ESG 报告中披露。

九、供应商质量要求

公司通过《供应商行为准则》《供应商管理制度》《采购管理制度》《EPC 项目供应商管理制度》《采购流程指引手册》等文件，明确供应商在产品质量与服务质量方面必须满足的要求。准入执行五步审核机制，从资质资信、技术能力、产品质量、配套服务多维度评审，供应商须提交合规经营证明、质量管理体系及产品相关认证材料；考核围绕质量管控、产品服务、交付、售后响应、质量安全与履约表现等维度常态化开展，定期对核心重点供应商实地现场审核，按考评成绩由优至劣划分 A、B、C、D 四级，D 级判定为不合格，考评结果应用于供应商名录调整与采购选型；对不良行为依据采购合同及《供应商管理制度》约定，可采取通报、限期整改、暂停订单直至终止合作等措施；供应商对考核结果享有申诉与复核渠道。

十、产品质量事件的对外披露

10.1 事件描述：公司每年在年度 ESG 报告及公司官网披露报告期内产品质量事件信息，内容包括事件类型（产品缺陷或偏离技术规格、检验或抽检不合格、监管或安全发现、经核查认定为产品质量问题的重大客户投诉等）、涉及的产品或产品线、事件原因、影响范围及潜在影响。发生重大产品质量事件或安全事故时，公司按照相关法律法规、监管要求及上市规则及时履行临时报告与公告义务。

10.2 纠正措施：公司同步披露针对已识别质量事件采取的纠正措施与整改计划，涵盖返修、更换、设计变更、工艺或流程改进、加强质量管控与供应商处置等，并披露整改完成情况与效果验证结果。

本政策自发布之日起施行，由公司有权部门负责解释并结合业务实际、监管政策变化对本政策不时予以修订。修订后的政策按内部规定发布后生效。如本政策内容与法律、法规、规章的强制性规定存在不一致的，以法律法规强制性规定为准。

浙江安吉智电控股有限公司

2026 年 3 月



能链智电官方公众号

请扫码关注