

上海恩可埃认证有限公司 2023 年企业社会责任报告

SNQA Corporate Social Responsibility Report 2023

2024 年 3 月

前言

本报告是上海恩可埃认证有限公司依据国家认证认可监督管理委员会《认证机构履行社会责任指导意见》及附件《认证机构社会责任报告编写提纲指南》等文件发布的第九份年度企业社会责任报告，主要介绍 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期间上海恩可埃认证有限公司在遵守法律、规范运作、诚实守信、提升服务水平、创新发展、环保节能、员工权益和服务社会等方面履行社会责任的实践状况。

可靠性说明：本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述，我公司对其内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

称谓说明：本报告中“SNQA”、“公司”均指上海恩可埃认证有限公司；“国家认监委”、“CNCA”均指中国国家认证认可监督管理委员会；“CNAS”指中国合格评定国家认可委员会；“CCAA”指中国认证认可协会；“UKAS”指英国皇家认可委员会；“IECQ”指国际电工委员会电子元器件质量评定体系；“IATF”指国际汽车工作组-英国汽车制造商和贸易商协会。

报告时间：本报告时间范围为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。

发布周期：上海恩可埃认证有限公司社会责任报告为年度报告。

报告范围：本报告主要描述 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期间上海恩可埃认证有限公司及各分公司各项工作开展的情况。

编写标准：本报告依据《认证机构履行社会责任指导意见》和《认证机构社会责任报告编写提纲指南》进行编写。

获取方式：本报告的电子版可以从 SNQA 官方网站下载获取。

公司网址：www.snqa.com.cn

联系电话：021-58310003

E-mail：snqa@snqa.com.cn

公司地址：中国（上海）自由贸易试验区陆家嘴环路 958 号 2201 室

邮编号码：200120

董事长致辞

值此之际,上海恩可埃认证有限公司向社会发布 2023 年度社会责任报告,通过本报告将 SNQA 过去一年在社会责任方面的绩效向公众进行总结和汇报。

随着经济社会不断发展,检验、检测、标准、认证、计量等高技术服务业是现代经济发展的重要技术支撑,作为最早进入中国认证行业的外资认证机构之一,SNQA 始终致力于开拓认证新技术和新认证项目,并逐步提高研发投入强度。在未来,SNQA 将致力于信息化智能化发展,大力推进公司专业化、科技化建设,加强精细化管理,争取在认证行业专业化、特色化发展。

企业经营发展需要和谐社会所创造的良好环境,作为第三方认证机构,我们深知切实履行社会责任将有力提升社会各界对认证行业公信力的认同和对认证结果的采信度,将有力促进整个行业社会地位的提升。一直以来,SNQA 以切实履行社会责任为己任,并深入贯彻到公司的日常经营管理活动中。

展望未来,SNQA 将继续坚持以科学发展观为指导、以质量效益型为经营方针,规范经营、依法纳税、奋力进取,努力成为履行企业社会责任的先锋号。在履行社会责任中不断学习和探索,不断完善公司社会责任体系,为政府、为客户、为员工、为社会创造更大的价值,共创更美好的未来。

董事长: Ran-Ting Tao

公司概况

2023 年上海恩可埃认证有限公司（以下简称 SNQA）继续坚持稳定、发展和创新的经营方针，继续控制认证过程风险，优化审核员队伍，在确保认证符合性的基础上提升有效性。

同时，SNQA 自觉履行企业社会承诺，遵守认证的公正性和有效性，接受政府和有关部门的监管，较好地控制了认证过程风险，确保了 SNQA 的可持续发展。

1. 公司简介

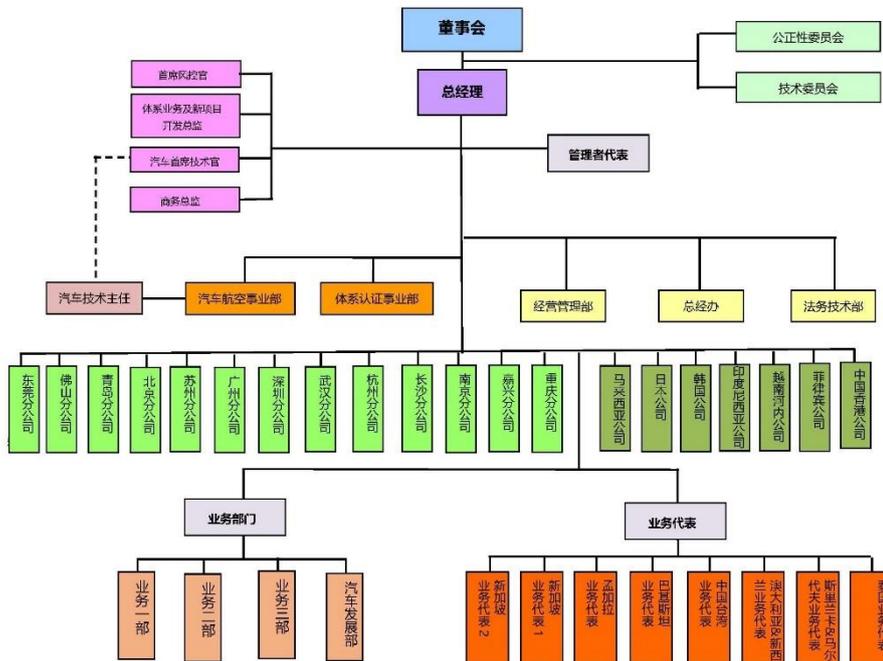
上海恩可埃认证有限公司（Shanghai NQA Certification Co., Ltd.）以下简称恩可埃（SNQA）。SNQA 是由英国国家质量保证有限公司 NQA（简称 NQA，是 UKAS、ANAB 等认可的第三方认证机构）与新世纪检验认证有限责任公司共同出资创办，经国家认监委批准，工商登记注册的具有独立法人资格的中外合资认证公司（批准号 CNCA-RF-2003-19），SNQA 颁发经 UKAS、CNAS、IECQ、IATF 等认可的管理体系认证证书。

SNQA 拥有一支来自国内各省市各行各业的、具有扎实的专业技术知识、丰富的管理理论和实践经验并熟练地掌握了认证标准和审核技能的审核员和管理人员、技术专家队伍。SNQA 严格遵守国家的有关法律法规的规定，并按有关认可机构的要求，建立并运行有效的管理体系，确保按有关文件要求开展认证审核活动，确保认证的质量满足国家和有关认可机构的要求，并接受国家认证认可监管部门和认可机构的监督，为社会提供增值的认证服务。

2. 组织架构

SNQA 的组织结构包括董事会、公正性委员会、技术委员会；总经理、管理者代表、总监、下属常设事业部（体系认证事业部、汽车航空事业部）及综合管理部门（法务技术部、经营管理部、总经办）、分公司，公正性委员会和技术委员会日常工作由管理者代表负责。国内分公司共有 13 个，分别是：北京分公司、广州分公司、青岛分公司、深圳分公司、苏州分公司、武汉分公司、杭州分公司、长沙分公司、佛山分公司、东莞分公司、南京分公司、嘉兴分公司、重庆分公司。

亚太地区共有 7 个分公司，包括日本、韩国、马来西亚、印度尼西亚、泰国、越南和中国香港。另设有巴基斯坦、孟加拉、新加坡、菲律宾、斯里兰卡等业务代表。



3. 发展历程

2003 年 SNQA 成立，同年 SNQA 工会成立

2004 年 获得 CNCA 批准（质量管理体系和环境管理体系）

2005 年 正式开展 IATF 认证业务

2007 年 成为北京中关村企业信用促进会会员

2009 年 获得美国 ESDA 协会见证通过，成为国内第一家独立获得 ESD20.20 项目认可的认证机构

2010 年 获得 CNCA 批准（职业健康安全管理体系）

2011 年 获得 IECQ 的授权，在国内开展 QC080000 项目；SNQA 党支部成立；北京分公司、广州分公司成立

2012 年 青岛分公司、苏州分公司、广州分公司成立

2013 年 获得 CNAS 认可（质量管理体系和环境管理体系）；公司成立十周年

2014 年 获得 CNAS 认可（职业健康安全管理体系）；武汉分公司、杭州分公司成立；公司有效证书突破 10000 张

2015 年 获得 CNCA 批准（信息安全管理体系）

2016 年 获得高新技术企业证书，并开发 OA 办公系统

2017 年 获得 CNCA 批准（信息技术服务管理体系）

2018 年 （中国）香港分公司成立

2019 年 高新技术企业换证；获得 2019 年浦东新区服务业统计工作先进集体，有效证书突破 20000 张。

2020 年 获得 CNCA 批准（服务认证）；设立东莞办事处；新增宁波业务代表；获得 2020 年浦东新区服务业统计工作先进集体；IATF16949 有效证书达到近 10000 张，全球占有率超过 12%，行业领先。

2021 年 东莞分公司、南京分公司、嘉兴分公司成立；加入上海品牌国际认证联盟；拓展业务领域：汽车零部件再制造管理体系认证；碳排放/碳足迹认证。

2022 年 上海第一批进入复工复产白名单的认证机构；重庆分公司成立。

2023 年 获得“专精特新中小企业”企业称号；公司成立 20 周年。

4 认证业务范围

- ◆ IATF16949 汽车行业质量管理体系
- ◆ ISO9001 质量管理体系
- ◆ ISO14001 环境管理体系
- ◆ ISO45001 职业健康安全评估体系
- ◆ ISO13485 医疗器械质量管理体系
- ◆ AS9100 航空航天业质量管理体系
- ◆ TL9000 电讯行业质量管理体系
- ◆ QC080000 有害物质过程管理（HSPM）认证
- ◆ VCAP 验证合格评定程序
- ◆ ESD 20.20 静电防护管理体系认证
- ◆ ISO27001 信息安全管理体系
- ◆ ISO20000 信息技术服务管理体系
- ◆ 服务认证：批发业和零售业服务；运输服务（陆路运输服务、水运服务、空运服务、支持性和辅助运输服务）；邮政和速递服务住宿服务；食品和饮料服务；不动产服务；保养和维修服务
- ◆ 汽车零部件再制造管理体系
- ◆ 碳核查、碳排放

◆ 二方审核，验厂

截至 2023 年 12 月，SNQA 国内及海外有效证书总计 25612 张，与 2022 年同期相比增加 1964 张，同比增加 8.31%。其中，国内有效证书 21078 张，同比增加 9.1%；海外有效证书 4534 张，同比增加 4.76%。

2023 年国内新合同比去年同期增加 13.19%；海外新发证书比去年同期增加 10.55%；

国内有效证书情况

认证项目	有效证书份数		
	2021 年	2022 年	2023 年
16949	8856	10318	11887
AS	37	54	83
QMS	3588	3627	3642
EMS	1424	1495	1563
OHSAS	693	743	804
13485	1162	1227	1349
QC	810	885	993
27001	202	195	198
20000	51	42	34
ESD	151	167	186
TL	24	21	20
VCAP	28	29	36
CE	595	506	265
SC	12	11	13
GHG	0	0	5
合计	17633	19320	21078

亚太有效证书情况

认证项目	有效证书份数		
	2021 年	2022 年	2023 年
IATF 16949	856	864	910
AS	10	10	13
QMS	2136	2217	2291
EMS	677	702	743
OHSAS	239	284	318
13485	63	64	59

FSMS	44	45	46
HACCP	41	38	36
GMP	4	6	5
ESD	6	9	5
VCAP	3	5	4
ISMS	58	66	82
ITSMS	9	10	10
EnMS	4	3	3
QC	0	0	2
FSSC	0	3	4
ABMS	0	1	2
AMS	0	1	1
合计	4150	4328	4534

在全体员工的共同努力下，2023 年 SNQA 完成了董事会下达的经营目标和指标。

体系	对标区域	截止 2023 年 12 月 31 日		
		对标区域 证书数	SNQA 证书数	占比
IATF 16949	全球	93762	12797	13.648%
	亚太（含中国）	72254	12797	17.711%
IATF16949/9001/ 13485/TL/AS	中国	898899	16981	1.889%
IS014001		475726	1563	0.329%
IS045001		426407	804	0.189%
20000/27001		60276	232	0.385%
QC080000	全球	4560	995	21.820%
合计		1865868	20575	1.103%

社会责任管理

SNQA 把履行社会责任融入机构管理体系的各个层面和日常运作过程中。公司为了确保企业社会责任工作的顺利开展，由总经理主持社会责任的相关工作以确保企业社会责任工作的落实，形成了以部门为主导的社会责任管理架构，在兼顾各利益相关方要求的同时，推进企业社会责任的建设。

1. 社会责任方针目标

SNQA 社会责任方针

- 遵守国家、行业相关法律法规；
- 公正、公开、公平地开展认证活动；
- 避免利益冲突；
- 持续改进。

SNQA 社会责任目标

- 以专业的认证技术服务，使客户在全球市场上具有竞争力；
- 提供以客户为中心的专业服务，改善客户组织绩效和环境绩效；
- 为员工创造职业发展氛围，提供具有挑战性的机会来激励和实现员工的职业发展；
- 加强环境保护，致力于社会和行业的可持续发展。

2. 利益相关方

SNQA 重视利益相关方的互利、双赢，通过识别公司的主要利益相关方，并与之交流，客观、真实地反映利益相关方的要求和期望，识别了包括股东、监管方、客户、员工、合作方、社区、竞争对手在内的利益相关方，分析了利益相关方的期望并说明了公司对相关方的回应。

利益相关方	利益相关方的期望	SNQA 的回应
股东	持续发展 稳健回报	创新发展，开拓新业务领域； 完成经营管理目标、指标。
监管方	合规守法 规范经营	定期收集行业法律法规； 定期开展风险管理培训，对风险进行有效控制； 内部审计与外部评审相结合，规范经营运作。
客户	质量保证 增值服务	配备专业、高效审核团队； 电话回访，客户满意度调查； 通过官方网站、微信平台通报行业信息；

		保密承诺、服务承诺书。
员工	职业发展 薪酬福利 健康安全	提供岗前、在职教育培训； 了解员工发展意愿，明确职业发展方向； 公平绩效考核和薪酬增长制度； 提高安全意识，开展健康体检； 开展丰富多彩的团队活动。
合作方	诚实守信 稳定合作	严格履行合同义务； 接受合作方的监督，加强与合作方的交流。
社区	和谐社区 节能减排	积极参加社会活动； 关注公益、支持教育事业； 增加就业机会； 办公节能，开展节能、环保认证。
竞争对手	公平竞争 共同发展	反商业贿赂、不正当竞争； 所有的专兼职员工均签订保密和公正性承诺； 严格履行行业的自律承诺

履行社会责任情况及绩效评价

1. 遵守法律法规

SNQA 自成立以来，始终坚持认证追踪、收集、学习、贯彻与认证相关的法律法规，作为 SNQA 开展审核认证的基础，同时也是 SNQA 经营管理的底线。

1) 自觉遵守认证认可法律法规的各项要求，依法依规开展认证活动。

SNQA 严格遵照《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》和《质量管理体系认证规则》的各项要求开展认证活动。所开展的各项活动均已获得国家认监委的批准（或备案），具体业务范围可以在国家认监委网站进行公开查询。

与客户签订认证合同并严格遵守《中华人民共和国民法典》有关要求，合同内容公平、公正。公司聘请常年法律顾问，为公司在决策、管理和运营过程中涉及法律法规的问题提出处理意见。

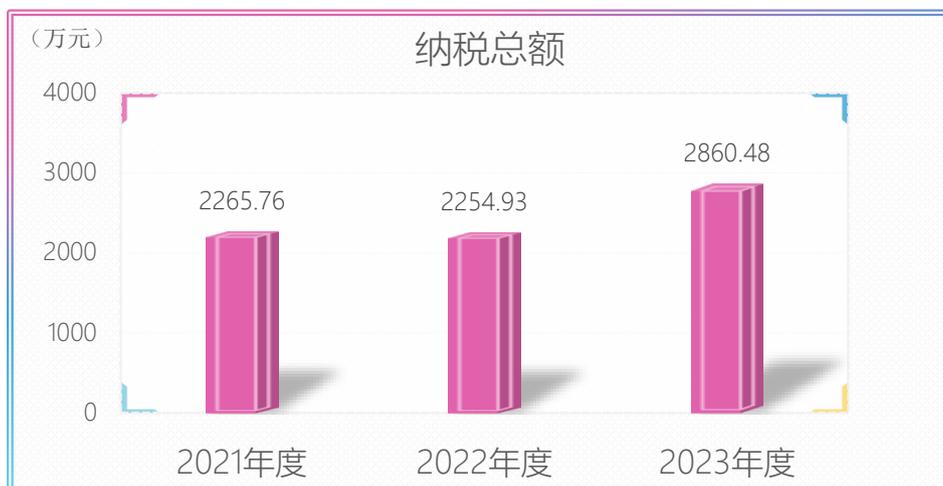
2) 建立和完善相关法律法规及标准数据库，确保数据库的及时更新。

SNQA 指定专人对涉及认证认可相关的法律法规及相关认证标准进行识别更新，及时传递至公司相关人员。对涉及 SNQA 认证业务相关的法律法规的重大变更，SNQA 在第一时间组织公司的文件编制人员和管理层进行学习研讨。

SNQA 坚持执行信息通报制度，指定专人从 CNCA、CCAA、CNAS、国家市场监督管理总局等国内政府官方网站以及国外合作机构、认可机构（IAF、IATF、IECQ、UKAS 等）收集重要行业动态信息及法律法规更新信息，向公司管理人员和审核人员进行通报。信息通报坚持每日一报原则。

3) 自觉遵守财政税收法律法规，依法缴纳企业及个人所得税。

SNQA 依法纳税，每年的财务报告均经过会计事务所的审计，以确保向社会披露的财务数据的真实性，同时上报行业行政主管部门，接受行政监督管理。



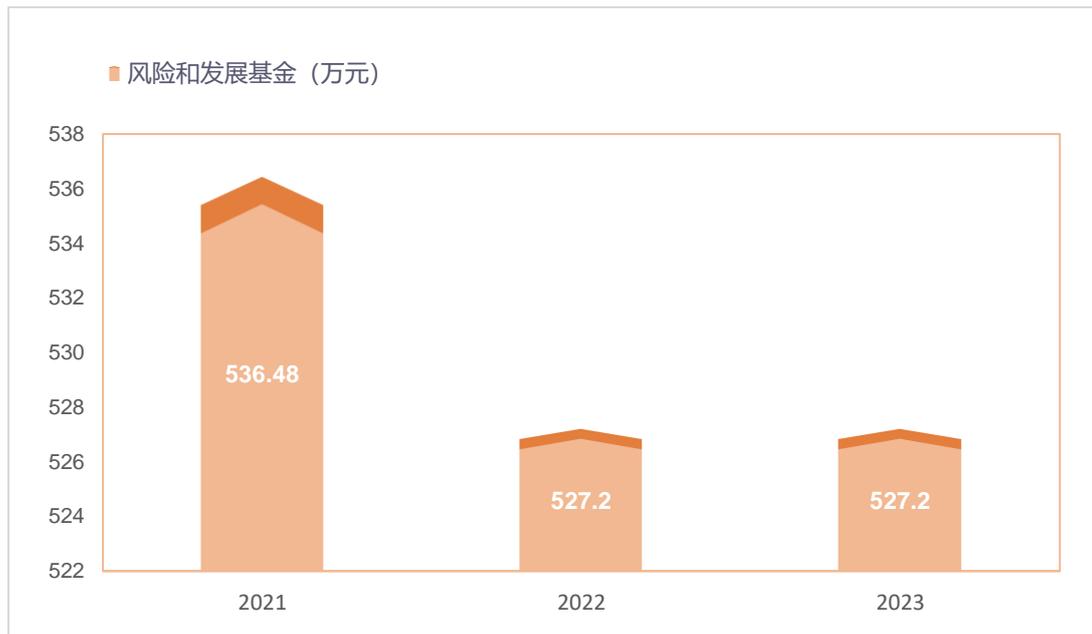
2. 规范运作

SNQA 按照 CNAS-CC01:2015 《管理体系认证机构要求》(等同采用国际标准 ISO/IEC 17021-1:2015 《合格评定 管理体系审核与认证机构的要求 第 1 部分: 要求》) 建立了公司的管理体系, 建立并有效施行对获证组织的监督, 加强认证活动全过程的管理控制, 确保公司认证活动的公正性、客观性、规范性, 以提高认证结果的公信力和影响力。

1) 识别和管理认证风险

SNQA 每年针对经营环境及业务活动性质, 从组织、人员、活动、财务等各方面识别认证活动过程中的风险, 并采取有效的控制措施, 以预防、降低和减少公司在认证活动中引发的风险。为此, 公司制定了《认证活动引发的风险管理程序》, 定期对认证活动引发的风险进行评价。

SNQA 每年都提取一定额度的风险金, 用于充分保证各个活动领域和运作地域的业务引发的责任。截止 2023 年底, 累计提取的风险专项资金已经达 527.2 万元人民币, 具有充分抵御风险的能力。



2) 组建公正性委员会

SNQA 邀请关键利益方的代表, 组建维护公正性委员会, 以便对公司实施的认证活动中的公正性进行维护。

公正性委员会是 SNQA 认证工作的监督机构, 公正性委员会由政府部门代表、认证机构的客户、获证客户的顾客、投资方代表和公司代表组成, 各方人数保持均衡。

SNQA 公正性委员会的主要职责是:

- a) 协助制定与认证活动公正性有关的政策;

- b) 抵制认证机构允许商业或其他考虑妨碍认证活动的持续客观性的任何倾向；
- c) 对影响认证可信度的事宜（包括公开性和公众认识）提出建议；
- d) 每年对审核和认证决定过程的公正性进行一次审查和组织专项会议对 SNQA 的认证活动的公正性进行评价。

2023 年 4 月 16 日举办 2023 年度 SNQA 公正性委员会会议。会议认为 SNQA 对相关方及认证活动引发的风险识别和评估分析基本合理，采取控制措施有效。

3) 规范认证流程

SNQA 根据审核流程中的特点制定了详细的审核文件及手册，由认证人员贯彻执行，并安排相应的监督流程，以严格控制审核质量。

SNQA 结合公司现有业务特点，自行开发能够满足公司业务活动需求的 ERP 信息系统，用于整个认证流程管理和动态监控，覆盖了合同评审、审核安排、认证决定、证书注册、人员管理等主要认证过程。

4) 强化监督管理

SNQA 安排专人按 30%的比例抽取当天受审核的客户进行电话回访，调查内容涉及对 SNQA 的服务是否满意，对审核组是否满意等方面。要求全体审核员分批投入使用 SNQA 审核云轨迹考勤小程序，监督日常管理。2022 年 12 月 1 日开始根据认监委要求扩大认证审核签到系统，将全部管理体系认证和远程审核方式纳入必签领域，保证审核员按照认监委要求进行考勤，进一步保证审核的有效性。

SNQA 每年按计划开展对审核员的内部见证工作，并将见证结果作为输入用于完善人员培训和能力提升工作。

SNQA 每年开展一次覆盖公司全部业务活动的内部审核，用于确认公司的管理体系持续有效。2023 年 3 月至 12 月 SNQA 开展内部审核，内部审核覆盖总部和各分公司，通过本次内审确认 SNQA 的管理体系能够按照认证认可规范的要求持续保持和有效运作，并具备在业务范围内的管理能力和认证能力，各认证领域都能按照相应的认证认可要求实施、控制并符合要求，能按策划的要求定期开展管理体系内审和管理评审，能对管理体系运行过程发现不符合并及时采取了有效的纠正措施，能不断寻找持续改进的机会，财务状况稳定，认证过程受控，认证业务持续健康发展。

2023 年度分别接受 CNAS\UKAS\SMMT 等认可机构的定期评审并顺利通过，确保了认可资格的持续有效。

SNQA 密切配合国家和地方认证监管机构展开的监督检查，2023 年全年接受自愿性认证执法监管检查总计 404 次，未发生行政处罚情况。2023 年 SNQA 接受了 108 次来自各地市场监管局对我公司获证企业的现场检查，最终检查结果符合要求，未有发现严重问题。

5) 畅通申诉/投诉途径

SNQA 在公司网站开辟专区，用于接收来自外部的申诉和投诉，并公布公司的联系电话和联系人以及处理流程。公司制定了《申诉管理程序》和《投诉管理程序》，明确内部职责、

处理程序及工作机制，拓宽监督渠道。在运行过程中，对突发问题认真对待并制定相应的纠正措施和奖惩制度，切实提高申诉和投诉案件的处理质量和效果。

3. 诚实守信

作为第三方认证机构，公正客观地实施认证既是行业要求，也是 SNQA 生存发展之本。SNQA 一直自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律要求，坚持以科学、公正的态度，规范自律的行为，营造一个规范、健康的认证市场。

1) 遵守社会公德和商业道德

NQA 英国总部于 2010 年制定了公司的商业道德规范，要求公司员工在开展国内外业务过程中需要接受最高商业道德标准，遵守公司业务所在地区及国家的各项法律，并符合当地优秀企业的道德标准。SNQA 在认证活动中，严格控制商业贿赂行为的出现，按照 NQA 集团商业道德规范明确的反腐败方针，明确不接受商业贿赂不实施商业贿赂的原则。

在审核过程中，SNQA 要求审核员与客户签订《公正性声明》《审核员廉洁自律声明》等文件，要求审核员诚信、正直、保守秘密，客观、独立、思想开明以及勤奋工作并具有正确的判断力，科学地获取客观证据，在客观的审核证据基础之上形成审核发现并做出审核结论。

2) 遵守行业自律要求

SNQA 始终贯彻遵守 CCAA 发布的《中国认证认可行业自律公约》、《认证机构诚信经营规范》、《认证人员执业信用管理规范》、《认证证书转换备案办法（试行）》、《认证证书转换实施指南》等行业自律规定。在人员自律和证书转换方面，始终以行业要求为准绳，严格控制人员进出和证书转换。

3) 按时上报各类信息、网站公开证书信息

SNQA 严格按照认监委制定的上报规范上报获证组织证书信息及审核计划；对认证规则、非法人分支机构、获境外认可机构认可信息进行备案。

SNQA 对证书实施动态管理，并于认证证书中公开证书有效性查询方式，可至公司官网或国家认监委网站查询。

4. 内部质量提升

2023 年 SNQA 通过开展扎实有效的认证活动，不断满足顾客日益增长的多样化的认证需求，实实在在地帮助顾客提升管理能力和水平，增强顾客满意，进而体现认证活动和认证机构的社会价值。

1) 加强人员能力培训

SNQA 始终关注认证人员队伍的能力水平建设，在公司内部建立了完整的培训体系和制度，并坚持执行。

从接受培训的人员来看，可以分为三个层次。第一层是审核员培训，由各事业部技术骨干和优秀审核员主讲，主要传授审核经验，技巧，职业道德，新版法律法规要求等；第二层是管理人员培训，由公司内部高层管理人员讲授，主要涉及公司制度、法律法规、职业健康安全等；第三层是市场人员培训，由业务骨干或者外聘人员主讲，课程包括市场开发中的风

险防控，如何更好的开发和维护市场等。此外，员工入职前的岗位能力培训包括人事组织的岗前培训和各用人部门完成的业务能力培训。定期举行市场运营会议，就各类认证信息、审核信息、健康信息、疫情状况、经营状况、风险防控进行信息交互。

SNQA 多年坚持审核员每月例行培训的优良制度，由各事业部组织实施。对审核员的培训覆盖行业法规、文件要求理解与实施的培训、风险防控培训以及审核方法、技能培训等，确保所有审核员能获得公司的最新要求和信息。SNQA 通过每月一次的认证决定人员交流和培训，提高认证决定人员的评定水平。同时也将在认证决定过程发现的问题在审核员例行培训中进行分析讲解，统一思想，确保审核及认证决定过程一致性。

2023 年共组织各类培训的 53 场，参加培训的人员 5179 人次，覆盖国内和海外的分支机构和相关人员。

2) 开展自查自纠工作

2023 年为进一步贯彻落实《市场监管总局 公安部关于开展虚假认证专项整治行动的通知》及《国家认监委关于在虚假认证专项整治行动中开展认证机构自查工作的通知》的要求，切实履行认证机构主体责任，深入排查虚假认证专项整治行动中的认证质量风险，我公司积极开展了认证质量自查工作，累计完成 61334 次审核报告的自查工作和 731 名审核员的资格及专业能力的自查。自查发现我公司的管理制度、体系运行制度以及人员评价制度健全，满足公司体系运行的要求，满足认可机构的要求，同时也满足国家法律法规的要求。我公司的认证过程管理规范，识别了认证过程中的各个关键环节，从申请评审、审核方案策划、现场审核、认证决定各个环节都识别了关键的过程点，通过系统设定不同的时间节点。自查中没有发现我公司存在超出批准范围从事认证活动。我公司的认证活动中不存在增减、遗漏认证基本规范、认证规则规定程序的情况；审核组现场审核不存在避重就轻走过场，关键过程审核不到位的情况，更不存在擅自降低认证标准要求，认证决定把关不严，降低门槛通过认证的情况。

3) 积极参与良好案例评选活动

自 2010 年中国认证认可协会开展良好案例活动以来，SNQA 每年都积极组织公司审核员参加协会良好案例的评审活动。通过沟通讨论，交流审核经历，不仅提高了审核员的能力素质，同时也为 SNQA 积累了宝贵的审核经验。

2023 年，SNQA 组织参与并向 CCAA 提交良好案例 11 份，入围资料 1 份。

4) 建立专业的客户服务制度

SNQA 贯彻执行“客户第一”的原则，通过文件化的规定明确对客户服务的要求，并且规定相关部门的职责和权限，对于客户回访中遇到的问题明确责任和工作流程，确保客户要求得到及时反馈，通过网站留言、电话回访的形式对客户进行多方面的服务。

SNQA 为每一个客户配备了对应的客户经理，对他们的需求实施对口管理。客户经理定期与客户进行沟通，确认客户年审的时间及要求，并就认证过程中遇到的问题与相关部门进行沟通协调，确保第一时间了解客户的动态。

SNQA 每年会对部分获证组织进行现场走访，目的是了解组织体系运行中出现的问题及相关需求，以便及时解决，为企业管理体系的不断改进提供专业服务。

SNQA 指定专人进行客户回访工作，编制客户回访作业指导书，并且由客户回访专员通过电话回访的形式了解审核前、审核中、审核后实际的情况，如发现相关问题，及时传递到各相关部门，确保客户的要求在第一时间得到响应。

SNQA 在公司网站上设立客户信息反馈专区，客户可以通过网站留言提出对公司的建议和要求，公司安排专人对其提出的要求进行反馈和跟踪。

SNQA 针对每一次审核，要求审核组长在客户现场提醒客户填写“审核组工作质量反馈表”以及“客户信息反馈表”，并将调查表传递至公司。

5) 质量升级服务

2023 年 SNQA 通过开展扎实有效的认证活动，不断满足顾客日益增长的多样化的认证需求，实实在在地帮助顾客管理能力和水平，增强顾客满意，进而体现认证活动和认证机构的社会价值。

在汽车航空事业部下属新成立质量管理部，负责 IATF 质量管理、技术管理和风险控制。

建立大客户管理制度，走访大客户，提升客户满意度，增强客户粘性。

积极响应国家市场监督管理总局的号召，开展小微企业帮扶和提升活动，

6) 关注顾客满意度

SNQA 始终以顾客为焦点，关注顾客满意度，进一步加强顾客满意度调查的广度和深度，通过四个考核因素对客户服务质量进行综合评价，通过顾客满意度调查结果和顾客反馈不断提升服务质量，切实做到为顾客服务。

2023 年度顾客满意度调查将常规管理体系纳入，结合四个因素加权计算出 2023 年度客户满意度，共涉及样本量为 14131 份，其中汽车事业部客户有效问卷 8223 份，体系事业部客户有效问卷 5908 份，综合得分为 91.66 分。

	因素	占比	分数	综合得分	备注
1	客户满意度平均分	40%	96.26	91.66	平均分 96.26
2	IATF OEM/客户投诉	20%	90		发生 2 次，扣 10 分

3	相关方投诉	20%	90		发生 2 次，扣 10 分
4	总分低于 60 分	20%	85		3 家

5. 创新发展

SNQA 围绕国家经济和社会发展的重点，积极扩展认证领域，创新认证业务模式，最大化的满足企业发展对认证的需求。

1) 加大研发投入、取得多张著作权证书、实用新型专利

SNQA 每年都要投入大量资金进行科研，并于 2023 年度内共取得 8 张软件著作权证书和 4 个使用新型专利，并申请了上海市专精特新企业获得批准。SNQA 将认证过程和审核员管理融入 ERP 管理中，提升认证过程中的信息化建设，将质量管理和风险防控融入在认证服务的每个过程中。

2) 提升信息智能化建设

2023 年成立的信息小组继续根据公司员工信息化需求的调研与策划，了解各个环节的需求痛点，对公众号小程序、中英文 ERP 系统进行针对性的优化和升级。例如为增强客户满意度，通过扫描二维码使客户可以直接对认证服务进行评价。

3) 扩大组织机构网络，竭力提供本土化服务和国际化服务。

2023 年，SNQA 国内进一步完善了公司的服务网络，为国内外客户提供本土化服务，极大地方便了与当地客户的沟通和联络。

4) 积极拓展新业务

SNQA 始终积极拓展业务，2023 年签订汽车零部件再制造管理体系新合同 5 个，颁发证书 3 张。

2023 年签订碳排放新合同 4 个，培养审核员 2 名。

为上海爱婴室商务服务股份有限公司和上海华帆旗开汽车销售服务有限公司 颁发了上海品牌认证证书。

6. 环保与节能减排

作为认证机构，SNQA 认为公司在环境保护和节能减排方面具有双重的社会责任，既要在自身的业务活动方面做到绿色办公，绿色出行，更要通过认证审核促使获证客户实现绿色制造，绿色服务，推动社会、经济和环境的和谐发展。

1) 积极倡导绿色办公和绿色出行

SNQA 倡导绿色办公。公司坚持选用低能耗的设备来实现节能降耗。公司采用分路照明，对于不使用区域的电源及时关闭。各部门按需领用办公用品，报废的硒鼓墨盒统一交由供应

商处理。

SNQA 倡导绿色出行。公司人事管理制度对公司各类人员出差使用的交通工具做出严格规定，并就不同城市间的距离所选用的交通工具做出了规定，选用的交通方式必须体现经济实惠的原则。公司安装了多功能视频通话系统，并要求分公司同步安装。通过视频进行会议和培训，大量减少由于差旅导致的能源消耗。

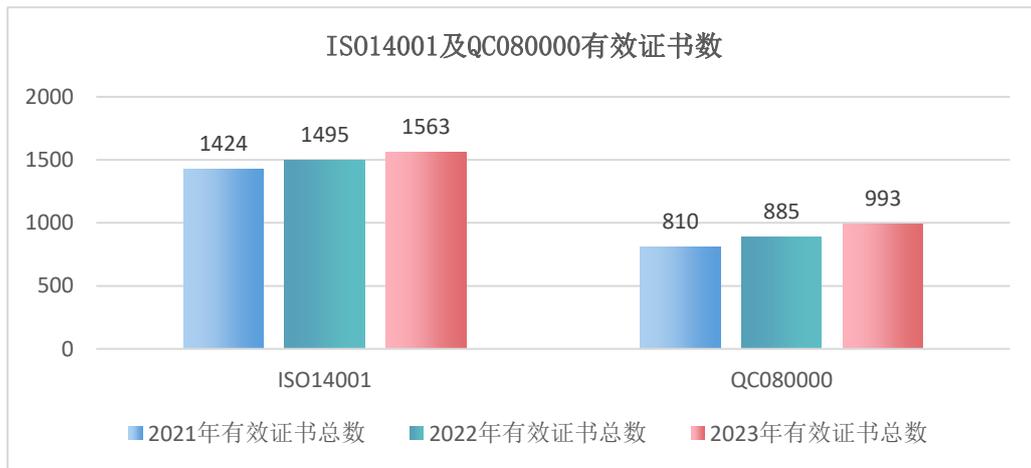
2) 大力开展有利于环境保护的绿色认证项目

SNQA 大力推广绿色认证，如 ISO14001 环境管理体系认证和 QC080000 有害物质过程管理体系认证。

推广环境管理体系认证，有助于获证组织的环境管理体系控制，通过有效控制污染物排放减少对环境的影响，提高环境绩效。

QC080000 体系是基于过程管理思想建立的有害物质过程管理体系，目的是建立绿色过程，通过设计中不采用有害物质、制造中不引入有害物质、供应链不导入有害物质从而全面降低有害物质超标的风险。

2023 年 ISO14001 及 QC080000 有效证书数如下：



3) 拓展碳核查和碳排放业务

帮助企业建立起 GHG 排放清册，形成 GHG 排放自我盘查报告，制定完善的 GHG 管理手册与程序文件，并获得 GHG 核查报告及认证证书。

- 增强了组织温室气体排放数据的一致性和公开性，提高了可信度和透明度；
- 使组织可以更加有效地管理与其温室气体资产或负债相关的风险；
- 有利于提升利益相关者（包括投资者、客户和消费者）的信心。

2022 年 6 月向认监委备案了碳排放/碳足迹认证业务，2023 年签订碳排放新合同 4 个，培养审核员 2 名。

7. 员工权益

SNQA 始终认为员工是公司最重要的财富，员工素质及专业知识水平的提高就是公司财富的增长，员工的福利待遇及生活水平是公司经营业绩的具体体现。

1) 保障员工合法权益

SNQA 严格遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等各项法律法规，切实保障员工的合法权益，建立了完善的人事管理制度。对于符合劳动法要求的员工，公司与其签订并履行劳动合同，为全体专职员工缴纳五险一金，并严格执行国家法定休假规定，倡导员工工作与生活平衡。

多次被上海市人力资源和社会保障局、上海市总工会、上海市企业联合会、上海市企业家协会、上海市工商业联合评定为“上海市和谐劳动关系达标企业”。

2023 年继续为员工购买了年金，进一步保障员工权益。

2) 维护员工健康安全

SNQA 不定期开展安全教育、心理健康等培训，每年组织全体专职员工进行健康检查，关爱员工健康。

SNQA 考虑到审核人员因工作性质需要经常外出，公司在依法缴纳社保的基础上，为专职审核员、核心兼职审核员和技术专家、经常出差的管理人员和业务人员，为人员外出提供有力的人身保障。2023 年公司为专职审核员、核心兼职审核员和技术专家、经常出差的管理人员和业务人员购买了人身意外保险，参保人员为 411 人次，保费共计 64329.5 元。为入职满一年且年满 50 周岁员工购买商业医疗险，参保人员为 45 人，保费共计 47358.5 元。

SNQA 为保障公司员工在夏季高温工作条件下的身体健康和安全，于 2023 年 6 月至 9 月发放 4 个月的高温补贴，累计发放 1937 人次，累计发放金额 575850 元。

每年组织全体员工进行健康检查，关爱员工健康，共计参加体检 335 人，同时为入职满 5 年且年龄在 50 岁-65 岁之间的员工安排肠胃镜及胸部 CT 专项检查。

为避免审核员无谓的舟车劳顿，合理安排审核员审核人天，对年纪较长的审核员，给予更充足的休息时间。

3) 关心员工成长发展

为了实现可持续发展的战略规划，SNQA 将“学习和职业发展”纳入了公司人事规章制度。公司主要通过岗前培训、内部培训、外部培训等途径促进和帮助员工实现职业发展，同时要求员工在入职和每年的年终总结时根据公司的发展目标制定自身的职业发展规划，从而使公司发展目标和员工个人发展目标两者有机结合，达到最大限度地调动员工的劳动积极性。

4) 组织团建活动，增强员工凝聚力

2024年分批组织管理人员、市场人员和审核员到新昌、潮州、无锡、湖州进行团建，提升团队凝聚力，增进员工间的相互了解。



5) 其他关爱行动

SNQA 严格遵守国家对“孕期、产期、哺乳期”的女工的相关规定，并且对所有孕期女工实行“晚一小时上班、早一小时下班”的六小时工作制度，让孕期女工上下班避开高峰时段。

每年的“三八”妇女节是公司女员工关爱日，公司为全体女员工发放节日礼品，感谢女员工的辛勤工作。

SNQA 一直保持在每位员工生日当月发放生日礼物的良好传统。

提供咖啡、牛奶和各类点心，满足员工日常需求。

逢年过节为员工发放过节费。2023 年累计发放过节费 589500 元。

为员工定制了防晒衣、鹅绒马甲等工作服。

6) 工会工作

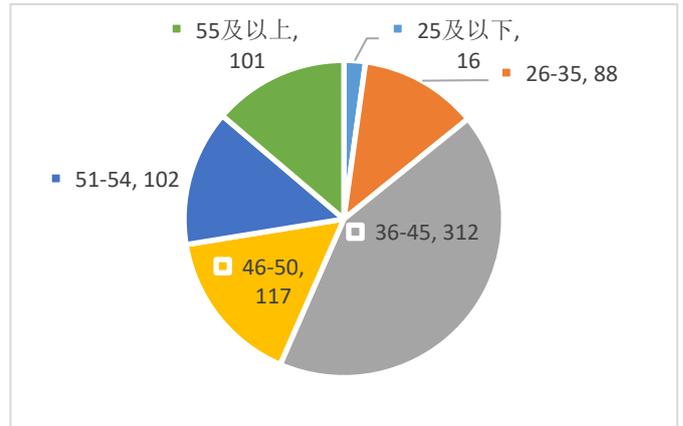
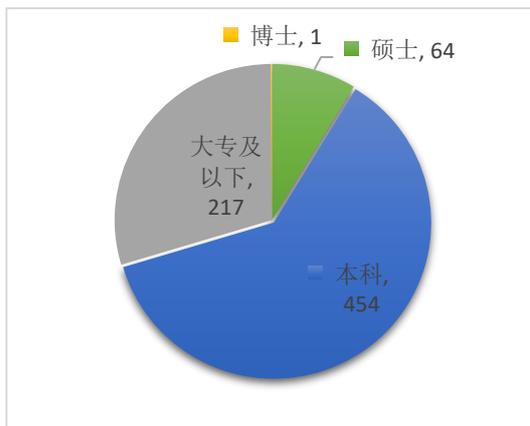
SNQA 工会每年都会为全体员工发放防暑降温用品以及各种节日福利，让大家感受到了工会的温暖。

8. 服务社会

SNQA 始终以传递信任，服务发展为使命，鼓励员工积极参与各种形式的服务经济、服务社会的活动与志愿者活动，培养和建立员工勇于承担责任的价值观和人生观，以实际行动回报社会。

1) 努力支持就业

2023 年 SNQA 累计新进人员共计 59 人，按照人岗匹配的原则，员工在工作岗位上发挥专长，为缓解社会就业压力，维护社会稳定尽到企业责任。



2) 依法缴纳残障金

2023 年全年，SNQA 依法缴纳残障金 297771.3 元，为保障残疾人利益尽一份力量。

结束语

履行社会责任是我们应尽的义务，在履行社会责任的同时也将帮助自身提升发展质量，

提高服务水平，实现可持续发展。2024 年，SNQA 将继续努力从以下八个方面，承担公司应尽的社会责任与义务，完成公司的社会责任目标。

在遵守法律方面，我们将一如既往地严格遵守《中华人民共和国认证认可条例》和《认证机构管理办法》等法律法规，完善认证制度和程序，提升认证服务能力，自觉接受各相关方的监督，保证认证的公信力。

在规范运作方面，我们将继续努力识别改进的机会，进一步提高管理绩效，确保持续有效运行公司的质量管理体系。

在诚实守信方面，我们将严格遵守 SNQA 商业道德规范，倡导公平竞争。

在提升服务水平方面，我们将继续贯彻执行“客户第一”的原则，为客户提供增值服务。加大对小微企业的帮扶广度和深度。

在创新发展方面，我们将积极整合优化现有资源，创新认证模式；拓展认证项目领域，加大新项目开发力度。

在环保与节能减排方面，我们将努力倡导办公节能，量化绿色绩效指标；推行公司现有的环保认证业务，加大对节能环保类项目的开发，深入开展绿色产品认证服务“双碳”行动。

在员工权益方面，我们将通过培训及考核来增强员工的专业技能；倡导工作与生活的平衡、提高员工工资收入。

在服务社会方面，我们将继续努力加强与社区的互动；关注弱势群体及社会公益事业，疫情之下，积极履行“保供”责任，建立社会责任组织责任体系，科学管理和规划，应对疫情的长期影响。

2024 年是重要的一年，这一年我们将面对更竞争激烈的市场，我们以不变应万变，持续稳步发展，对员工、对顾客、对股东一份满意的答卷。

附录

读者反馈

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您阅读《上海恩可埃认证有限公司 2023 年企业社会责任报告》，本报告是我们发布的第十份企业社会责任报告，为了能进一步履行公司的社会责任以及更好地提供有价值的信息，我们非常欢迎您的意见和建议。

请将您的意见和建议通过邮寄或者电子邮件方式反馈给我们：

地址：中国（上海）自由贸易试验区陆家嘴环路 958 号 2201 室

邮编：200120

邮箱：snqa@snqa.com.cn

电话：021-58310003

传真：021-58304013

反馈意见调查表

报告内容	可读性	客观性	完整性	补充建议
董事长致辞				
报告说明				
公司概况				
社会责任管理				
遵守法律法规				
规范运作				
城市守信				
提升服务水平				
创新发展				
环保与节能减排				
员工权益				
服务社会				
结束语				
附录				

注：评价分数分为 5 级，1 为最差，5 为最好。建议内容请填写在“补充建议”。

您的联系方式：

电话：

邮箱：