



2025

企业社会责任报告

2025 Corporate Social Responsibility Report



上海恩可埃认证有限公司

Shanghai NQA Certification Co., Ltd.

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》等文件发布的第十二份年度企业社会责任报告，主要介绍 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日期间，公司在依法合规经营、规范内部运作、坚守诚实守信原则、提升服务质量、推动创新发展、落实环保节能举措、保障员工权益及服务社会等方面履行社会责任的实践情况。

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”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；“SMMT”指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 2025 年 1 月 1 日至 2025 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 2025 年 1 月 1 日至 2025 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的开展的情况。

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@kiwa.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 2025 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。

企业经营发展离不开和谐社会营造的良好环境,这种环境既包括稳定的政策支持、规范的市场秩序,也涵盖社会公众的信任与认可。作为专业的第三方认证机构,我们深刻认识到,切实履行社会责任不仅是企业可持续发展的内在要求,更是提升行业价值的关键路径。一直以来,SNQA 始终将切实履行社会责任作为企业发展的核心使命,通过建立健全社会责任管理体系,将环保理念、诚信经营、员工关怀等责任要素全面融入战略规划、业务运营、客户服务等日常经营管理活动的每一个环节之中。

2025年SNQA始终坚持科学的发展观;坚持认证的公信力;坚持传递信任、服务发展;坚持履行企业社会责任;通过专业的服务赋能客户提升ESG表现,助力构建更可信赖的商业生态。

未来,SNQA 将坚守认证初心,以专业严谨为基石,聚焦客户核心需求,构建全流程质量管理体系,强化认证全过程管控,持续提升认证活动有效性;深化员工专业能力与诚信文化培育,打造“专业认证+信任传递”价值闭环;深度参与行业公信力建设,以高质量认证服务为中国经济高质量发展、现代化产业体系建设注入坚实力量。

董事长: RAN-TING TAO

公司概况

2025 年，上海恩可埃认证有限公司（以下简称 SNQA）围绕合规、稳定与发展开展各项经营工作，在确保认证符合性的基础上，持续提升认证活动有效性。与此同时，SNQA 自觉履行企业社会责任，恪守认证的公正性、符合性与有效性原则，主动接受政府及相关部门的监管，强化认证过程的风险管控，并着力培养各领域审核员，有效保障了公司的可持续发展。

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机构（批准号 CNCA-RF-2003-19），SNQA 可颁发经 UKAS、CNAS、IECQ、IATF 等认可的管理体系认证证书。

SNQA 严格遵守国家的法律法规的规定，并按照有关认可机构的要求，开展各类认证活动，确保体系的运行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，为社会提供有价值的认证服务。

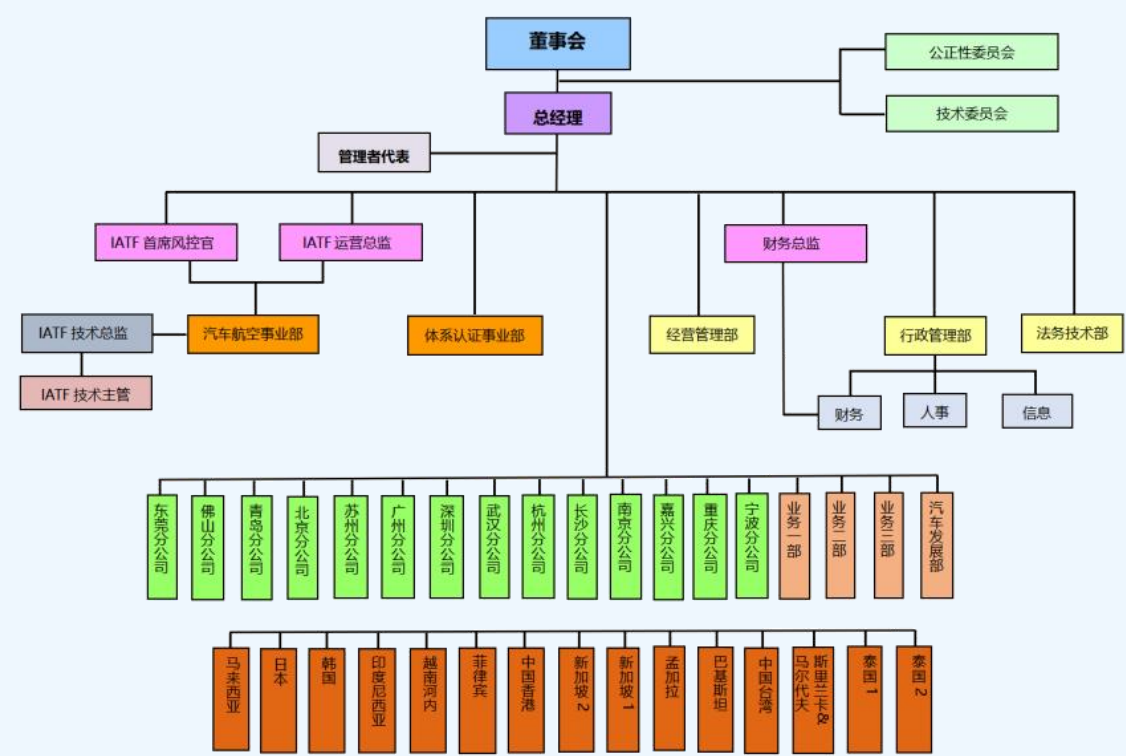
2. 组织架构

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、行政管理部）、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统筹管理。

国内设立 14 个分公司和 4 个业务部门：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、宁波分公司、重庆分公司等。

亚太地区设立 15 个办事处：日本、韩国、马来西亚、印度尼西亚、泰国、越南、巴

基斯坦、孟加拉、新加坡、菲律宾、斯里兰卡、中国香港、中国台湾等。



3.认证业务范围

标准	体系类别
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	职业健康安全管理体系
ISO13485	医疗器械质量管理体系
AS9100	航空、航天与国防组织质量管理体系
AS9120	航空、航天与国防经销商质量管理体系
AS6081	航空电子零部件可靠性质量管理体系
TL9000	电讯行业质量管理体系

QC080000	有害物质过程管理（HSPM）
VCAP	验证合格评定程序
ESD	静电防护管理体系
ISO27001	信息安全管理体系
ISO27701	隐私信息管理体系
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；保养和修理服务	
汽车零部件再制造管理体系	
二方审核，验厂	
产品认证：机械设备及零部件、电子设备及零部件	

截至 2025 年 12 月，SNQA 国内及海外有效证书总计 27766 张，与 2024 年同期相比增加 4.21%。

在全体员工的共同努力下，2025年SNQA完成了董事会下达的经营目标和指标。

社会责任管理

SNQA 将社会责任履行深度融入机构管理体系的日常运营，构建了系统化的责任管理机制。为确保社会责任工作规范推进，公司建立由总经理领导的社会责任管理架构，统筹协调社会责任相关事务，通过明确责任分工、完善制度流程和强化执行监督，保障社会责任理念有效落地，持续推动企业社会责任体系建设。

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 系统识别股东、监管方、客户、员工、合作方、社区、竞争对手等核心利益相关方，建立常态化沟通机制，精准回应各方诉求，构建互利共赢合作关系。

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； 内部审核与外部评审相结合，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； 签署保密承诺、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 严格遵循《中华人民共和国认证认可条例》、《认证机构管理办法》及《质量管理体系认证规则》等法规要求。公司开展的全部认证活动均事先获得国家认证认可监督管理委员会的正式批准或完成备案，获准的具体认证业务范围，均可在国家认监委的官方网站上进行公开查询与核实。

公司依据《中华人民共和国民法典》签订认证合同，确保合同内容公平合理、权责清晰。此外，公司聘请了专业的法律顾问，在重大决策、日常管理及运营过程中，凡涉及法律法规问题，均会征询法律顾问的专业意见，以确保公司行为的合法合规性。

1)建立健全相关法律法规与标准的数据库

SNQA 指定专人负责认证认可相关法律法规及认证标准的识别与更新工作，并确保信息及时传递至公司相关人员。针对涉及 SNQA 认证业务的法律法规重大变动，SNQA 会迅速组织文件编写人员与管理层开展专题学习研讨。

SNQA 严格执行信息通报制度，指定专人从 CNCA、CCAA、CNAS、国家市场监督管理总局等国内官方网站，以及 IAF、IATF、IECQ、UKAS 等国外合作机构和认可机构收集重要行业动态与法律法规更新信息，及时向公司管理人员及审核人员进行通报。

2)自觉遵循财政税收法律法规

SNQA 严格遵照国家税收法律法规要求，按时足额缴纳企业所得税及代扣代缴个人所得税，切实履行纳税主体责任。公司每年的财务报告均委托具有专业资质的会计师事务所进行独立审计，通过系统化的审计程序验证财务数据的准确性与合规性，以此确保向社会公开披露的财务信息真实完整、客观透明。同时，公司定期将经审计的财务报告及相关经营数据呈报给行业相关行政主管部门，主动接受政府部门的行政监督与业务指导，持续完善财务内控体系，保障企业经营活动的合法性与规范性。2025 年纳税总额为 3853.69 万元。

2.合规运行

SNQA 严格依据 CNAS-CC01:2015《管理体系认证机构要求》（该标准等同采用国际标准 ISO/IEC17021-1:2015《合格评定管理体系审核与认证机构的要求第 1 部分：要求》）建立了自身的公司管理体系。公司通过系统性建立并持续有效实施针对获证组织的监督机制，强化了对认证活动全过程的管理与控制。这一系列举措旨在从根本上确保公司各项认

证活动的公正性、客观性与规范性。通过管理体系的有效运行，公司不断提高认证结果的公信力与行业影响力，使认证结论更具权威性和市场认可度。

1)认证风险的识别与管理

SNQA 每年都会紧密结合自身的经营环境与具体的业务活动特性，系统性地从组织架构、人员配置、业务流程以及财务状况等多个核心维度出发，全面、审慎地识别认证服务全过程中可能存在的各类潜在风险。为了对这些风险进行前瞻性的管理，公司通过制定并实施一系列有效的内部控制措施，致力于预防、降低乃至最小化认证活动可能引发的各种负面影响。为此，公司专门制定了《认证活动引发的风险管理程序》，定期对与认证活动相关的风险进行全面评估与审查。在组织保障方面，公司设置了专人全面负责认证全过程的风险防控工作，同时还建立了部门间的交叉管控与协同监督机制，以形成风险防控的合力。

在财务保障层面，SNQA 每年都会依据风险评估结果提取一定额度的风险储备金。这笔资金专门用于充分覆盖和保障公司在各个业务领域及运营区域内，因开展业务活动而可能产生的相关责任与赔偿。截至 2025 年底，公司累计提取的风险储备金总额已达到 527.2 万元人民币。这一稳健的财务安排，为公司在面对潜在风险事件时提供了坚实的资金缓冲，充分证明了其具备强大的风险抵御和化解能力。



SNQA 通过构建全面的保险保障体系来有效应对潜在风险，投保了场所污染责任险，以应对因承保地点发生污染状况而引发的索赔、补救费用及法律抗辩费用。同时配备了专业人员职业责任保险（民事责任版），不仅覆盖因专业服务引发的民事赔偿责任，还将欺诈或不诚实行为、文件丢失、关键人员损失及名誉危机等纳入扩展保障范围。此外，SNQA 还投保了商业综合责任险（事故发生制），为身体伤害及财产损失的赔偿责任提供保障，并通过附加条款对装卸责任、司法管辖、免赔额以及污染、网络风险等责任免除情形作出明确规定，从而形成多层次、全方位的风险防控机制。

2)公正性委员会组建

为确保认证活动的公正性，SNQA 邀请利益相关方代表，共同组建并维护一个独立的公正性委员会。该委员会旨在对公司开展的各项认证活动实施独立、持续且全面的监督，以保障认证过程的客观性与公正性。公正性委员会成员由政府相关部门代表、认证机构的客户、获证客户的顾客、投资方代表以及公司代表构成。各方代表人数保持均衡配置，确保不同群体的利益诉求与专业视角都能在委员会中得到充分体现与表达，从而在监督与审议的关键过程中，有效实现意见的平衡与共识的达成。

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。

2025 年 4 月 12 日举办 2025 年度 SNQA 公正性委员会会议。经全体委员审议，确认 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，采取的控制措施有效。对海内外的日常工作和认证活动进行了积极的管理和监控，有效的防范了风险，截止目前所有的活动都是符合和有效的。

3)认证流程规范

SNQA 依据内部审核流程的关键特性，制定了详尽规范的审核文件与操作手册，由全体认证人员严格遵循并执行。为确保审核质量得到有效控制，SNQA 还特别设立了对应的监督流程，对审核活动进行持续跟踪与评估。

为更好地适配公司现有业务模式与需求，SNQA自主开发了一套功能完善的ERP信息系统。该系统全面服务于认证流程的管理与动态监控，覆盖了从合同评审、审核任务安排、审核报告提交、认证决定、证书注册到人员管理等核心认证环节，实现了对主要业务过程的一体化、高效化管理。

4)强化内部监督管理

2025 年度，SNQA 除在审核期间，对审核组进行随机电话、视频抽查以外，还增加了飞行检查，到审核现场了解审核实施情况并与客户当面沟通，倾听客户心声。此外，各事业部在审核结束后对受审核的客户进行随机电话回访。SNQA 的内部监管过程聚焦审核组合规、服务质量、客户满意等多个方面。2025 年全年飞检小组审核期间现场飞检 80 次，审核后电话回访企业 213 次，审核中电话和视频抽查 3167 次。

SNQA 每年均按计划开展审核员内部见证工作，通过系统性的现场观察与见证，全面见证审核员在实践中的表现，并对见证发现的问题进行汇总，用于持续完善人员能力提升方案，从而保障审核团队的专业水准与一致性。

SNQA 每年定期开展一次覆盖公司全部业务活动的内部审核，以系统评估和确认公司管理体系的持续符合性与运行有效性。2025 年 2 月至 7 月，SNQA 依照年度审核计划，有序组织了全面的内部审核，范围覆盖公司总部及各分支机构。通过本次深入细致的审核，证实 SNQA 的管理体系能够严格依据认证认可规范的要求持续保持并有效运行，在业务范围内具备充分的管理能力与认证技术能力；各认证领域均能按照相应的认证认可要求有效实施过程控制，并确保其运作符合规定；公司能够按照预先策划的安排，定期开展管理体系内部审核与管理评审活动；对于管理体系运行过程中识别出的不符合项，能够及时采取有效的纠正措施予以闭环；同时，公司注重持续改进机制的建立，能够不断识别并挖掘改进机会。此外，审核也确认公司财务状况保持稳定，认证全过程处于受控状态，认证业务得以持续、健康地发展。

2025 年度，SNQA 先后接受了来自 CNAS、UKAS、SMMT、IECQ 等多家国际国内权威认可机构的定期办公室评审及现场见证，所有评审项目均顺利通过。这充分表明，SNQA 在管理体系、认证流程及专业能力等方面持续符合各认可规范要求，其运行的有效性和一致性得到了权威认可机构的反复验证。这不仅有效保障了公司各项认可资格的持续有效与权威性，更为其赢得客户与市场的广泛信任、持续推动全球业务拓展与深化合作奠定了坚实基础。

SNQA 密切配合国家和地方认证监管机构展开的监督检查，2025 年接受各地市场监管局共对我公司获证企业实施的检查共计 294 次，涉及 228 家企业，最终检查结果符合要求，未有发现严重问题。

5) 畅通申诉/投诉渠道

SNQA 通过官方网站公布联系电话，专门用于受理外部申诉与投诉事宜。公司已制定《申诉管理程序》及《投诉管理程序》，对内部职责分工、处理流程及工作机制作出明确规定，进一步拓宽监督渠道。在实际运行过程中，公司对突发问题予以高度重视，制定针对性纠正措施及奖惩制度，确保申诉与投诉案件的处理质量和效率得到有效提升。

3.诚实守信

身为获得国家资质的第三方认证机构，SNQA 深知，公正、客观、独立地开展每一项认证工作，不仅是行业对认证机构的基本要求，更是机构自身赖以生存与发展的生命线和立身之本。因此，SNQA 始终将诚信、责任与规范置于首位，自觉恪守社会公德、商业道德以及行业自律的准则。我们坚定不移地秉持科学、严谨、公正的核心理念，通过持续完善内部管理体系、严格执行认证流程，以高度规范、严格自律的实际行动，致力于营造并维护一个公平、透明、健康且有序的认证市场环境，从而赢得客户的长久信赖与社会的广泛认可。

1)遵守社会公德和商业道德

SNQA 英国总部于 2010 年正式制定并颁布了公司的商业道德规范，该规范明确要求公司所有员工在开展国内外各项业务的过程中，都必须遵循最高的商业道德准则。具体而言，员工不仅需要严格遵守公司业务所在地区及国家的各项法律法规，还应努力使自身行为符合当地优秀企业普遍遵循的道德标准。在认证服务领域，SNQA 始终将诚信与公正置于首位，因此在各项认证活动中，公司采取了严格的管理措施，以杜绝任何形式的商业贿赂行为。2025 年，为积极响应并全面落实 Kiwa 集团的全球合规要求，SNQA 进一步强化了其在商业道德规范中明确提出的反腐败方针，对原有的《SNQA 反贿赂与反腐败政策》进行了系统性修订与完善，并组织开展了面向全体员工的专题培训，确保每位员工都能深入理解政策内容与要求。公司所有专、兼职员工均签署了《SNQA 行为规范与合规准则》以及《合规承诺书》，以书面形式承诺遵守相关规定。

在具体的审核工作流程中，SNQA 建立了更为严谨的公正性保障机制。公司要求审核员在审核开始前，必须与客户共同签订《公正性声明》及《审核员廉洁自律声明》等具有约束力的文件。这些文件明确规定了审核员在执业过程中必须恪守的行为准则，包括保持诚信与正直的品格，对客户信息严格保密；坚持客观、独立的立场，以开放思想和勤勉的态度开展工作；运用专业判断力，通过科学方法收集客观证据，并确保所有的审核发现与最终结论都建立在坚实、客观的审核证据基础之上。

2)遵守行业自律要求

SNQA 始终严格遵守由中国认证认可协会（CCAA）发布的一系列行业自律规定，这些文件包括《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）》以及《认证证书转换实施指南》等。在日常运营中，特别是在人员自律与证书转换管理这两个关键环节，SNQA 始终将上述行业规范视为最高行为准则和判断准绳。公司对认证人员的聘用、离职以及认证证书在不同机构间的转换流程，均依照规定实施严格且系统的管控，以确保所有操作都符合行业标准，维护认证活动的公正性与公信力。

3)按时上报各类信息，通过官方网站公开证书信息

SNQA 严格遵循国家认监委制定的上报规范，及时、准确地提交获证组织的证书信息及审核计划；同时，公司也对认证规则、非法人分支机构信息以及获境外认可机构认可的情况进行了完整的备案。在信息上报的时效性管理上，SNQA 建立了标准化工作流程与责任追溯机制。证书颁发、变更、暂停、撤销及恢复等各类状态变动，均在规定时限内完成系统录入与外部报送，确保监管部门、认可机构及利益相关方能够同步获取最新信息。对于审核计划的上报，公司实行审核前备案与审核后结果反馈的双节点管控，既满足行政监管要求，也为客户合理安排审核活动提供便利。

2025 年，SNQA 依据《国家认监委秘书处关于进一步规范认证机构信息公开工作的通知》（认秘函〔2025〕13 号）要求，对信息公开工作开展全面自查，并于 2025 年 7 月 30 日向国家认监委提交自查报告，确认 SNQA 网站建设、获批认证领域、认证规则、认证证书样式、认证标志样式及使用要求、分支机构与认证活动内容、认证收费标准、认证证书状态等均已按要求进行公示。

在证书管理方面，SNQA 建立了动态管理体系，确保证书状态实时更新。公司还在每张认证证书上明确公开了证书有效性的查询方式，在官方网站显著位置设置证书查询专栏，提供证书编号、组织名称、认证范围、有效期等关键信息的检索功能，获证组织或相关方可通过访问 SNQA 官方网站或国家认监委网站进行便捷查询与验证，确保信息公开透明、触手可及。公司还定期对网站公开信息的准确性与时效性进行内部核查，及时修正数据偏差，杜绝信息滞后或错误导致的公众误解。

SNQA根据国家认监委 2025 年第 9 号公告《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》的要求，对所有的认证规则进行评审并将认证规则、证书样本和认证标志集中备案。本周期内,SNQA共上报认证规则23个，其中15个管理体系认证规则、8个服务认证规则。

通过上述多层次、全流程的信息管理实践，SNQA将信息公开从合规义务转化为信任建设的战略举措，以可验证、可追溯的信息透明度，持续巩固认证服务的公信力基础。

4.内部质量提升

SNQA 始终以提升认证活动有效性为核心目标，持续强化认证全流程质量管控，不断提升认证价值与服务效能，以高水平认证服务维护行业公信力。

1)加强人员能力培训

SNQA 始终将认证人员队伍的能力水平建设置于核心地位，在公司内部构建并持续完善了一套系统化的培训体系与制度，且多年来严格执行，确保其有效落地。

SNQA 长期坚持为审核员开展月度例行培训，强化职业道德与行为规范教育。培训内容系统全面、层层深入，持续涵盖行业法规更新、体系文件要求的理解与执行要点、审核方法优化及审核技能提升等方面，确保每位审核员及时、精准掌握公司最新政策、技术要求与行业动态。

针对《质量管理体系认证规则》修订改版，SNQA 积极参与认研中心组织的专项培训，并面向全体管理人员、市场人员及认证人员开展新规则宣贯学习，确保相关人员全面理解并熟练掌握各项要求。

此外，公司每季度组织全体审核员开展职业道德专题培训，内容涵盖法律法规要求、行业监管规定、典型监管案例、公司合规制度及行为规范准则，持续强化认证人员的合规意识与职业操守。

2025年，公司共组织国内各类人员培训75 场，培训11228人次； 亚太人员培训6场，培训68人次；



2)积极参与良好案例评选活动

自 2010 年中国认证认可协会启动良好案例征集与评审活动以来，SNQA 始终积极响应，坚持每年组织公司内部审核员参与此项专业活动，以评促建、以评促优，持续推动审核工作的改进与提升。公司鼓励审核员在准备与提交案例的过程中，围绕具体项目进行深入的内部沟通与专题讨论，分享各自的审核实践与心得体会。这种常态化的交流不仅有效促进了审核员个人专业能力与综合素质的强化，也为 SNQA 系统性地沉淀和积累了诸多源自一线、极具价值的审核技术与管理经验。

2025年，SNQA进一步优化了参与机制，在认证类型、技术难点或社会效益等方面精心组织并筛选出17份具有突出代表性的认证项目案例，入围资料1份。

3)构建专业化客户服务制度

SNQA 始终将“客户第一”作为核心服务原则，通过建立完善文件化规定，明确客户服务的各项标准与要求，并清晰界定公司内部相关部门的职责与权限。针对客户回访中识别出的各类问题，公司会系统性地明确责任归属与后续处理流程，确保客户的每一项需求都能得到及时、准确地反馈。同时，SNQA 积极构建多元化的沟通渠道，通过电话回访、网站留言等多种形式，为客户提供全天候、全方位的服务支持。

SNQA为每位客户都配备了专属的客户经理，对其需求进行一对一的精准管理与跟进。客户经理会定期主动与客户保持密切沟通，不仅确认客户的年审时间及具体细节要求，还会就认证过程中出现的任何问题与内部相关部门积极协调，寻求解决方案，从而确保能够第一时间掌握客户的最新动态与潜在需求。

SNQA每年会选取部分获证组织进行现场走访，旨在深入了解其管理体系在实际运行中遇到的困难与具体需求，从而能够提供更具有针对性的解决方案与专业建议，助力企业实现管理体系的持续优化与长效改进。

SNQA专门设立了客户回访岗位并指派专职人员负责此项工作，同时制定了详细的《客户回访作业指导书》以规范流程。客户回访专员通过系统性的电话回访，全面了解客户在审核前、审核中及审核后的实际体验与具体情况。一旦发现任何问题，专员会迅速将信息传递至相关责任部门，并跟进处理进度，确保客户的需求能够在第一时间得到响应与解决。

SNQA在公司官方网站上设置了专门的客户信息反馈专区，客户可通过网站留言板便捷地提交对公司服务、审核工作的建议或具体要求。公司安排专人对所有客户反馈进行登记、跟踪与回应，建立闭环管理机制，确保每一条意见或建议都能得到认真审视与有效处理。

SNQA在每一次现场审核过程中，都要求审核组长在审核现场适时提醒客户填写“审核组工作质量反馈表”以及“客户信息反馈表”，并在审核结束后将收集到的所有调查表及时递交给公司相关部门，作为评估审核质量、改进服务流程的重要依据。

4)质量升级服务

2025年，SNQA通过开展一系列扎实、规范且富有成效的认证活动，持续满足客户日益增长且多元化的认证需求。这不仅实实在在地帮助客户提升了内部管理能力与整体运营水平，有效增强了客户的满意度和市场竞争力，更是在实践中彰显了认证活动与认证机构的社会价值与责任担当。

作为核心业务单元，汽车航空事业部下属的质量管理部，专门负责该领域的IATF质量管理体系、技术标准管理与系统性风险控制工作。为进一步深化客户关系，部门着力建立了系统化的大客户管理制度，通过定期拜访与深度交流，精准把握大客户需求，从而持续提升客户服务体验与满意度，不断增强客户的长期信赖与合作粘性。

同时，SNQA积极响应国家市场监督管理总局的政策号召，主动投身于针对小微企业的质量帮扶与能力提升专项活动中，致力于将专业认证服务延伸至更广泛的企业群体，助力其夯实管理基础，实现高质量发展。

5)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。

2025年SNQA对客户满意度调查方式及管理流程进行了全方面的优化及升级，针对所有体系的获证客户开展客户服务质量综合评价，顾客满意度调查覆盖以下四部分内容：

①顾客满意度调查；

②审核中飞行检查；

③审核后电话回访；

④客户申/投诉。

2025年度客户满意度共涉及样本量为9418份，综合得分87.84分。

5.创新发展

SNQA 聚焦国家经济与社会发展的关键点，积极开拓认证领域，创新认证业务方式，最大程度地满足企业对认证需求的发展。

1)加大研发投入、拥有多项实用新型专利

SNQA 每年投入大量资金开展科研工作，现已被认定为上海市专精特新中小企业，截至 2025 年共拥有 7 项实用新型专利 61 项软件著作权。SNQA 将认证流程与审核员管理纳入 ERP 系统进行统一管理，持续推进认证过程的信息化建设，并将质量管理与风险防控贯穿于认证服务的各个环节。

2)提升信息智能化建设

2025 年，我们持续以公司员工的信息化需求为导向，系统性地开展调研与策划工作。通过深入挖掘业务各环节中的具体需求痛点，针对性地对现有系统进行优化和升级，重点覆盖公众号小程序以及中英文 ERP 系统等关键平台。

在软件资源投入上，我们采购了Office 365正版账号，实现了对全体专职员工的全面覆盖。同时，正式启用了华住会系统，为专兼职审核员的差旅住宿提供了便捷高效的支持。此外，我们持续维护着中英文ERP、OA协同办公系统、内部培训管理网站以及Kiwa中国培训网站等一系列核心业务与学习平台，保障其稳定运行。

硬件资源建设方面，我们构建了一套完善的审核文件存储体系，其核心由1台固态硬盘主NAS服务器和2台机械硬盘备份NAS服务器组成。为确保系统稳定与数据安全，ERP服务器与金蝶服务器均采用独立配置，并在广州分公司部署了1台备份服务器，实现了关键数据的异地备份。同时，中文ERP系统已完成存储空间扩展，确保硬盘剩余容量始终维持在30%以上，充分满足了海量审核文件的长期存储需求。

在安全资源保障层面，我们配置了专项设备用于定期执行系统漏洞扫描，并签署了第三方漏洞扫描服务协议，以形成内外结合的立体防护。此外，我们建立了一套包含三级数

据备份与人工复核的机制，从硬件设施到运维服务两个维度，为公司的信息安全提供了坚实可靠的保障。

3)扩大组织机构网络

2025 年，SNQA 对公司的服务网络进行了系统性的深度优化。通过对关键区域的资源整合与战略布局，公司成功构建了一个既具备本土化响应速度、又能对接国际化标准的高效服务体系。这一举措不仅显著提升了国内外客户的服务体验，更极大地增强了与各地区客户的日常沟通效率与业务联络的便利性，使得合作过程更加顺畅、紧密。

6.环保与节能减排

作为 Kiwa 集团的成员单位，SNQA 每季度按时完成集团温室气体排放数据报送工作，对公司碳排放情况实施动态监测，并制定相应减排举措。作为专业认证机构，SNQA 深刻认识到在环境保护与节能减排领域肩负双重社会责任，一方面在自身运营中践行绿色办公与低碳出行理念，另一方面通过专业认证审核推动获证客户实现绿色制造与绿色服务转型，助力社会、经济与环境的可持续协调发展。

1)倡导绿色办公和绿色出行

SNQA 积极践行绿色办公理念，将可持续发展融入日常运营。企业持续采购并更新为低能耗办公设备，有效降低了整体电力消耗，稳步推进节能降耗的目标。在办公环境中，公司全面施行分区域、分路照明控制，并严格要求员工离开办公区域时及时关闭电源，避免不必要的能源浪费。在日常物资管理方面，各部门遵循按需申领的原则领取办公用品，减少资源闲置与过度消耗；同时，公司将废弃的硒鼓、墨盒等耗材统一回收，交由具备资质的合作供应商进行专业环保处置，确保废弃物得到合规处理。

SNQA 同样大力倡导绿色出行方式，并将其纳入企业管理制度。公司人事管理制度对各类人员的出差交通工具选择作出了明确规定，并针对不同城市间的里程距离，制定了清晰的交通工具选用标准，所有选择均须遵循经济、高效、低碳的原则。为减少不必要的差旅，公司总部部署了先进的多功能视频会议系统，并统一要求各分公司同步完成装配，实现系统互通。如今，公司已常态化借助高清视频系统开展跨地域会议、内部培训及协同办公，从而显著减少了因频繁差旅所产生的交通能耗与碳排放，实现了高效沟通与环境保护的双重效益。

2)开展利于环境保护的绿色认证项目

SNQA 积极推行绿色认证，例如 ISO14001 环境管理体系认证与 QC080000 有害物质过

程管理体系认证。

推行环境管理体系认证，有利于获证组织对环境管理体系的管控，通过有效减少污染物排放来降低对环境的影响，提升环境表现。

QC080000体系是以过程管理思想构建的有害物质过程管理体系，旨在打造绿色流程，通过设计阶段不使用有害物质、生产环节不引入有害物质、供应链中不带入有害物质，全面降低有害物质超标的可能性。

截止2025年底，ISO14001有效证书为2464张，QC080000证书为1003张。

7.员工权益

SNQA 一直坚信，员工是企业最宝贵的财富。员工素质与专业知识水平的提升意味着公司财富的增加，而员工的福利待遇和生活水平则是公司经营成果的具体展现。

1)保障员工合法权益

SNQA 严格遵循《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，全力维护员工的合法利益，构建了健全的人事管理体系。针对符合劳动法规定的员工，公司与其签署并执行劳动合同，为所有全职员工缴纳五险二金，并且严格实施国家法定休假制度，提倡员工工作与生活相协调。

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、上海市工商业联合会评定为“上海市和谐劳动关系达标企业”。

2025年持续为员工购置了年金，进一步确保员工权益，截止到2025年已有38名审核员领取了企业年金，为2名员工申报并办理完成上海落户。

2)维护员工健康安全

SNQA 始终高度重视员工身心健康与职业安全，通过一系列制度化举措为员工提供坚实保障。2025 年度，公司组织全员开展“Safety Together”主题培训，全面提升全体员工的健康安全意识。公司持续优化工作部署，切实提升员工福祉。通过科学规划审核任务与出行路线，有效减少审核员不必要的长途奔波，合理统筹工作时长；针对年长审核员，在任务排班上予以重点倾斜，保障其拥有更充足的休息与调整时间。此外，公司还组织全体专职员工参加健康体检，累计参与人数达 432 人。

考虑到审核人员、技术专家以及部分管理和业务人员因工作特性需频繁出差或外出，SNQA在依法足额缴纳社会保险的基础上，进一步强化了专项人身保障。2025年，公司为专职审核员、核心兼职审核员、技术专家以及经常出差的管理人员和业务人员统一购置了人身意外保险，参保覆盖达625人次，总保费支出为96828.84元。此外，为更好地关爱资深员工，公司于同年为入职已满一年且年满50周岁的员工购买了商业医疗保险，共有73人参保，保费合计151311元。

SNQA高度重视季节性劳动保护，为确保员工在夏季高温环境下的工作安全与身体健康，公司于2025年6月至9月期间，按规定向相关员工发放高温津贴，累计发放2113人次，总额共计629250元。此外，SNQA还为全体员工发精心准备了防暑降温大礼包。

3)关注员工成长发展

为达成可持续发展的战略规划，SNQA将“学习与职业发展”明确列入公司人事管理规章，作为一项核心制度予以保障。公司重点借助系统化的岗前培训、常态化的内部培训以及专业化的外部培训等多种方式，持续推动并积极协助员工实现职业成长与能力提升。同时，公司要求员工在入职初期以及每年进行年终总结时，都必须依据公司的整体战略与发展目标，认真思考并设计个人阶段性的职业发展计划。这一机制旨在将公司的发展目标与员工个人的成长诉求紧密结合起来，通过目标对齐与路径协同，促进双方共同成长，从而更充分地激发员工的内在工作积极性与长期归属感。

4)开展团队建设活动，提升员工的凝聚力

2025年组织管理人员、市场人员和审核员181人到浙江金华进行团建，几天的快乐时光里，恩可埃人一起乘风破浪、释放压力、增进友谊，在欢笑与汗水中收获成长与温暖，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公司坚决遵循并严格执行国家关于“孕期、产期、哺乳期”女职工的权益保护规定，对处于孕期的女性员工，体贴地实施了“晚一小时上班、早一小时下班”的特别工作制。这项举措旨在将每日工作时间缩短至六小时，让孕期员工能够从容地避开早晚通勤高峰，既保障了她们的安全与便利，也体现了公司对特殊时期员工的人性化关怀。

不仅如此，公司还将每年的“三八”国际妇女节正式确立为“女员工关爱日”。在这一天，公司会为全体女员工精心准备并送上节日礼品，以此衷心感谢她们在工作岗位上的辛勤付出与重要贡献。

SNQA也始终珍视并保持着温暖人心的文化传统，在每位员工生日当月，都会为其送上专属的生日礼物，传递公司的祝福。

在日常办公环境中，公司供应免费的咖啡、牛奶以及各式茶点，以满足员工工作间隙的补给与休憩需求，营造舒适的工作氛围。

此外，在春节、中秋节等重要传统节日来临之际，公司会向员工发放过节费，以表达节日的问候。据统计，截至2025年，公司累计发放的过节费总额已达649500元。

SNQA允许员工在工作日将孩子带到公司，公司为此设置了独立的会议室作为孩子们的学习空间，确保他们能够不受打扰地完成作业。同时，公司还会为孩子们准备一份精心搭配的零食礼包，里面包含了健康的小点心，旨在为孩子们创造更为温馨和人性化的关怀体验，也希望能借此缓解员工在工作日兼顾家庭时的压力。

6) 工会工作

SNQA 工会始终坚持以员工为本的理念，每年都会精心筹备，为全体员工发放实用的防暑降温用品和各类节日福利礼品。这些贴心的举措，让每一位员工都能在炎炎夏日感受到清凉，在传统佳节体会到温暖，实实在在地增强了大家的归属感和幸福感，使全体成员深刻感受到工会组织的深切关怀与温暖。



8.服务社会

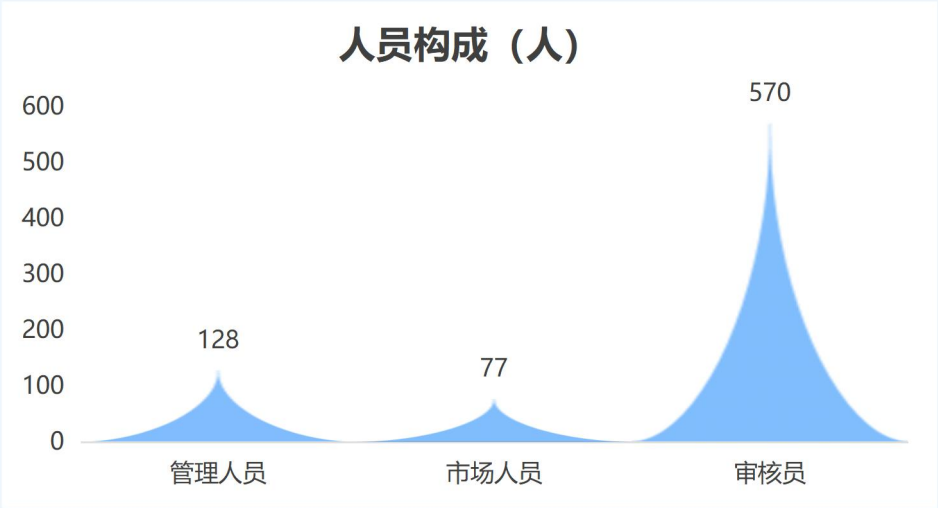
SNQA 始终将传递信任、服务发展作为企业的核心使命。为此，公司持续激励全体员工踊跃参与各类服务经济、服务社会的实践活动与志愿者行动。通过这些长期投入，SNQA 不仅积极履行企业社会责任，更在内部着力培育并牢固树立员工敢于担当、乐于奉献的价值观与积极进取的人生观。公司坚持以务实行动真诚回馈社会，将发展成果与社会共享，致力于实现企业价值与社会价值的和谐统一。

1)努力支持就业

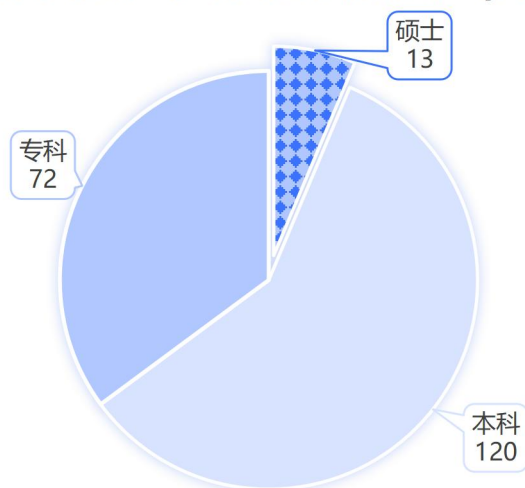
2025 年 SNQA 严格遵循人岗精准匹配的核心准则，致力于让每一位员工都能在其最擅长的岗位上充分发挥专业才能与个人价值。这一实践不仅显著提升了组织效能与员工满意度，更以实际行动积极承担了企业的社会责任：有效促进了社会人力资源的优化配置，有助于缓解整体就业结构性压力，从而为维护社会经济的平稳运行与和谐稳定贡献了坚实力量。

截止2025年，SNQA管理人员128人，市场人员77人，审核员共570人（其中专职321人，兼职249人），专职员工合计526人，兼职员工合计249人。

管理人员和市场人员中硕士及以上学历13人，占总人数6%；本科学历120人，占总人数59%；专科学历72人，占总人数35%。



管理人员、市场人员学历分布（人）



2)依法缴纳残障金

2025 年全年，SNQA 严格遵守国家法律法规，依法向指定机构缴纳了残疾人就业保障金，共计 447766.87 元。这笔款项的及时足额缴纳，不仅体现了企业高度的社会责任感，更切实履行了法律赋予的义务，为改善残疾人就业环境、保障其合法权益贡献了一份坚实的力量。

3)助推产业发展

SNQA 作为上海浦东检验检测认证行业协会的会员单位，致力于服务国家战略、推动中国制造业发展、助力上海进步以及促进浦东六大硬核产业的成长。

SNQA作为长三角地区24家权威认证检测机构之一，已加入“长三角一带一路国际认证联盟”，为客户提供认证服务，提升客户忠诚度，助力新能源汽车及智能网联产品拓展国际市场。目前，在亚太地区（含“一带一路”沿线国家）已累计发放有效证书超5000张。

SNQA为中国新能源汽车出口提供强大支持，积极响应“未来车”战略，致力于成为汽车认证领域的引领者。SNQA是国内率先开展IATF16949认证业务的机构之一，在中国及亚太地区已有超过1.3万家企业通过了SNQA的IATF16949认证，全球市场份额占比超13%，位居世界第一。

SNQA响应“蓝天梦”战略，助力世界五百强企业高效运转，NQA是全球最早获得UKAS和ANAB认可开展AS9100认证的机构之一，AS9100客户涵盖波音、麦道、欧洲宇航中心及美国太空总署等知名企业。

CUSTOMER
客户展示



结束语

履行社会责任是我们不可推卸的责任，践行这一职责的同时，也能推动自身提升发展质量、优化服务水准，并最终实现可持续发展的长远目标。进入 2026 年，SNQA 将继续坚定不移地专注于履行企业的社会责任与义务，确保全面完成公司既定的社会责任目标。

在法律遵循方面，我们将一如既往地严格执行《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，持续完善内部认证体系与工作流程，着力提高认证服务的专业能力与公信力，并主动接受来自客户、监管机构及社会公众等各方相关者的广泛监督，从而切实保障认证工作的权威性与公正性。在规范运作方面，我们将不断努力审视并挖掘内部管理的改进空间，通过优化流程与机制来进一步提升整体管理效率，确保公司质量管理体系得以高效、持续、稳定地运行。在诚信经营方面，我们将严格遵守SNQA内部制定的商业道德准则，在市场中积极倡导并践行公平竞争原则。在服务水平提升方面，我们将始终以客户满意度作为衡量工作成效的核心标尺和前进动力，特别注重扩大对小微企业的支持范围与服务深度，切实帮助其提升质量管理水平。在创新发展方面，我们将积极整合与优化公司现有技术资源，大力研究并推进符合市场趋势的新认证项目。在环保与节能减排方面，我们不仅将在内部积极倡导绿色办公与节能实践，细化各部门的绿色绩效管理指标；同时对外将加大推广公司现有的环保认证业务，加强节能环保类新项目的研发与拓展，并深入开展绿色产品认证服务，以实际行动支持国家“双碳”战略行动。在员工权益方面，我们将通过系统性的培训与持续提升员工的专业素养与综合能力，并不断优化薪酬福利体系，切实提升员工的获得感与幸福感。在社会服务方面，我们将在公司发展的过程中始终不忘回馈社会，积极参与公益事业，承担应尽的社会义务。

2026年SNQA将始终坚持规范、稳定和发展的核心经营理念来系统推进各项工作；积极响应“十五五”规划，在浦东战略引领下“走出去”，在确保认证的有效性的前提下合规、有序地开展各项经营工作，加强内部成本控制，努力拓展市场份额，在Kiwa集团的领导下有机成长、发挥优势，高质量发展，平稳过渡；积极拓展具有市场潜力的新认证业务，从而确保公司业务实现健康、可持续的增长，为行业与社会的高质量发展贡献坚实力量。

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 2025 年企业社会责任报告》，本报告是我们发布的第十二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@kiwa.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				
诚实守信				
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：