



# 2016 年度社会责任报告



上海挪亚检测认证集团有限公司

2017 年 2 月 28 日

# CONTENTS

## 目录

### PART 01 前言

报告说明

董事长致辞

### PART 02 公司概况

公司简介

战略与管理

认证业务范围

### PART 03 社会责任管理体系和制度的建立

职责分工

发展愿景

利益相关方

### PART 04 履行社会责任情况及绩效评价

遵守法律

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

### PART 05 社会责任展望

## 前言 / 报告说明

### 关于本社会责任报告的说明

本报告依据《认证机构履行社会责任指导意见》等相关规定编制，主要介绍 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日期间上海挪亚检测认证集团有限公司履行社会责任方面的情况。

报告说明：本报告中“挪亚”、“NOA”、“我们”均指上海挪亚检测认证集团有限公司。

报告时间：本报告时间范围为 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日。

发布周期：上海挪亚检测认证集团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 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日期间上海挪亚检测认证集团有限公司各项工作的开展情况。

参考标准：本报告参照《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（试行）》。

获取方式：本报告的电子版可以在 NOA 官方网站上下载获取。

公司网址：[www.noagroup.org](http://www.noagroup.org)

联系电话：021-58521618

公司地址：中国（上海）自由贸易试验区锦绣东路 2777 弄 26 号楼 3 层

## 董事长致辞

NOA-挪亚是一家独立、公正及专业的第三方服务机构。总部位于中国（上海）自由贸易试验区金桥片区。

上海挪亚检测认证集团有限公司前身是创立于 2002 年的原上海爱索质量认证中心,作为中国第一批本土认证机构,和崛起的中国制造业共同成长,一起经历了中国认证行业不同发展时期的风风雨雨和起伏跌宕。2014 年,上海爱索质量认证中心更名为上海挪亚检测认证有限公司,迎来了新生,2016 年,公司由上海挪亚检测认证有限公司正式更名为上海挪亚检测认证集团有限公司,这一年公司面貌焕然一新,是飞速发展的一年。

挪亚在 2016 年也贯彻了以上要求,实施了多项重点工作:

- 一、开拓创新:创现有产品,扩大新的认证领域。
- 二、管控风险:顺应国家监管形势,严格管控认证风险。
- 三、优质服务:优质服务是认证工作的生命力,以优质服务和精湛技术为基础,大力发展认证业务。

“精湛技术、公正规范、增值服务、持续进取。”是上海挪亚坚持的质量方针;专业化的认证审核风格、多元化的认证服务项目、卓越的审核专家团队、广阔的多边合作资源、完善的风控内控体系、高效的全面执行能力,是上海挪亚的核心竞争力,也是在现阶段践行社会责任的保证;用审核有效性树立行业的权威性,用认证权威性增强认证的公信力,是挪亚每一位审核员的执业目标和承诺。

我们将在 2016 年履行社会责任的实践基础上,建立完善履行社会责任的管理机制,保障这一理念在机构管理的各个层面得到有效贯彻和落实,通过传递认证的正能量,承担起更多的社会责任。

《上海挪亚 2016 年度社会责任报告》阐述了挪亚的企业社会责任理念、战略与管理、具体实践,以及 2016 年度内挪亚的运营状况和社会责任绩效。本报告以国家认证认可监督管理委员会(CNCA)《认证机构履行社会责任 指导意见》及挪亚战略运营中相关利益方的关注点为编制依据,具体阐述挪亚在履行社会责任上的整体工作部署和进程。

## 公司概况

### （一）公司简介

上海挪亚检测认证集团有限公司( 英文名称 Shanghai NOA Test & Certification Group Co., Ltd. 英文缩写为 : NOA ) 原系上海电动工具研究所于 1999 年投资设立的检测认证机构, 2013 年正式完成改制。2016 年 7 月更名为上海挪亚检测认证集团有限公司。经营地址为: 中国( 上海 ) 自由贸易试验区锦绣东路 2777 弄 26 号楼 3 层。

从审核到认证, 从验证到检测, 从培训到管理, 从技术服务到创新解决方案, NOA 长期致力于帮助客户应对质量、健康、安全、环境、资源、社会责任及可持续发展等方面不断增加的挑战。

#### **管理体系认证**

NOA 是经中国国家认证认可监督管理委员会 ( CNCA ) 批准的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、工程建设施工企业质量管理规范、信息安全管理体系、食品安全管理体系、能源管理体系等管理体系认证机构。NOA 的管理体系活动获得 CNAS 及 ANAB 的认可资格, NOA 独立的审核及体系认证服务持续帮助客户改善经营效率并取得效益最大化。

#### **产品认证**

NOA 的产品认证服务包括但不限于家用电器、电动工具、光伏产品、风电产品、充电桩、电池及电线电缆、空气净化器等自愿性产品认证。透过 NOA 的全球合作体系, 我们的目标是“一次认证, 全球通行”。

NOA 在光伏及风电领域占据行业领先地位, 拥有先进的检测设备以及高素质的专业技术团队, 致力于为帮助顾客提高光伏电站质量和风电场质量、保证投资收益, 为顾客提供风电场全生命周期的质量保障服务, 亦可依照项目进度, 为顾客提供阶段性的个性化定制服务。

#### **服务认证**

随着经济的高速发展, 人们越来越关注高品质的服务, 服务标准化建设被越来越重视, NOA 作为 CNCA 批准的第一批从事教育服务认证的认证机构, 不断丰富服务认证的内涵, 又

创造性的提出酒店卫生服务认证，“敢为天下先”已经是 NOA 的独特基因。

## 测试服务

NOA 致力于围绕客户需求完善自身能力建设，围绕客户及时传递世界贸易的发展及法律法规的变化，围绕政府或相关方组织建立高标准的测试及分析中心。

通过创新的模式 NOA 组建空气质量实验室，成为 CNAS 认可的空气进化器的认证机构，并获得 CMA 证书，检测内容包括空气净化器产品检测，关键零部件检测评价（滤网、负离子发生器等）、室内空气卫生检测、公共场所空气治理项目验收等。NOA 组建风力发电机组在役检测实验室，为光伏组件与零部件提供全球标准的测试服务。NOA 正在组建电子电器安全测试实验室。

## 可持续发展

NOA 可持续发展服务致力于推进林业和渔业可持续经营和发展的理念，帮助申请组织更好地实现负责任采购，降低企业的经营风险，从促进绿色消费。

通过国际合作，NOA 积极推进森林认证（FSC 认证和 CFCC 认证），海洋渔业认证（MSC 认证），森林认证体系认可计划（PEFC）等一系列可持续发展相关的认证资格。

我们加大在能源管理体系、能源审计、节能量审核、温室气体排放及管控等领域的研发及投入，期待从第三方评价的视野为“山更青、水更绿、天更蓝”提供力所能及的协助。

上海挪亚检测认证集团有限公司原系上海电动工具研究所于 1999 年投资设立的检测认证机构，主要围绕“电动工具行业共性关键技术开发”、“行业技术管理和服务”、“电气产品认证、检测”三大核心业务开展科技创新、管理创新和科技成果产业化等各项工作。上海电动工具研究所现持续作为上海挪亚检测认证集团有限公司技术支持单位，作为我们开展认证检测检验业务的坚实后盾，给予技术协助。

据此良好的基础，通过多年技术积累，上海挪亚检测认证集团有限公司现已发展为多行业、多领域多层面的技术力量为核心的集团。依托各个事业部的发展扩大，公司坚定大力投入建设自身能力的根本指导思路，现今公司技术领域已覆盖 30 多个大类，并有充足的相关领域专业人员支撑。



作为一家有多年认证行业工作经验的机构,拥有着丰富的认证检验人力资源和高素质的管理团队的机构,挪亚高层非常重视人力的建设。为大力发展检验业务与检测认证业务,公司引进了具有多年检验检测等行业的高级管理人员组织管理检验事业部,储备了具有各行业生产、质量管理背景工作经历的专业人员,建立了具有专业知识和技能的检验管理团队。

公司团队组成采用多模式多元化结构,具有多名博士、硕士等学历的检验审核和管理技术人员,包括国家企业与研究机构资深人员,海外留学归国人员。

公司现有专职员工 300 多名,包括 200 多名各行业专职审核员、检查员、检验员,具有:机械、电子、家电、纺织品、建材、食品以及化工等各行业的生产加工或技术研发专业背景,也具有丰富的审核、检查、检验经历。

我公司现在上海总部有认证事业部、国际合作部、环境事业部等多个事业部,并设立标准实验室,同时在杭州、广州、重庆、武汉、成都、郑州等地设立办事处。



## （二）认证业务范围

- ISO 9001 质量管理体系
- ISO 14001 环境管理体系
- OHSAS 18001 职业健康安全管理体系
- ISO 27001 信息安全管理体
- ISO 20000 信息技术服务管理体系
- ISO 50001 能源管理体系
- ISO 22000 食品安全管理体系
- HACCP 危害分析控制管理体系
- 工程建设施工企业质量管理体系
- 有机产品认证
- 一般食品农产品认证
- 一般工业产品
- 光伏产品认证
- 森林认证
- 服务认证：教育服务、酒店卫生服务、食品和饮料服务
- 进出口商品检验鉴定
- 其他服务：合规性评价、二方审核等





## 社会责任管理体系和制度的建立

### （一）职责分工

公司为了确保企业社会责任工作的顺利开展,由总经理和管理者代表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,形成了以下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。

| 议题   | 责任部门    |
|------|---------|
| 遵守法规 | 管代、合规委  |
| 规范运作 | 管代、合规委  |
| 诚实守信 | 市场部、客服部 |
| 提升服务 | 各部门     |
| 创新发展 | 国际业务部   |
| 环境保护 | 各部门     |
| 员工权益 | 行政人事部   |
| 服务社会 | 行政人事部   |

### （二）发展愿景

#### 1、质量方针：精湛技术、公正规范、增值服务、持续进取。

**精湛技术**：实施科学管理、科学决策，追求精湛，提高专业技术水平，确保审核过程的客观性，可信性和权威性。

**公正规范**：公正规范是认证市场健康运行的前提条件，认证机构和从业人员必须严格遵守国家法律法规、行业规则规范、职业道德准则，并在具体工作中时时处处规范行事。要在全公司大力倡导知法守法、合规经营的道德风尚，培育良好的市场秩序，确保认证的有效性、一致性、

公正性和独立性，防止和纠正不公正的行为发生。保障认证业健康可持续发展。

**增值服务：**信守承诺，确保服务超越申请组织需求和期望，务实有效，适时提供顾客便捷有效的服务，使顾客得到增值的服务。

**持续进取：**不断加强公司的自我完善机制，提高管理体系的运作水平，提高有效性，更好地实现管理政策和目标，满足顾客要求，并超越顾客要求。

## **2、发展方向：**

独立、公正、专业的检测、检验、认证机构。

## **3 . 公司群体价值观**

改变从今天开始

- 遇事自发主动
- 一切重在执行
- 细节决定成败

## **（三）利益相关方**

NOA 重视利益相关方的互利、双赢，识别了包括投资方、监管方、客户、员工、合作方、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             | NOA 的回应  |
|-------|----------------------|--|
| 投资方   | 持续发展<br>稳健回报         | 创新发展，开拓新业务领域；<br>完成经营管理目标、指标。  |
| 监管方   | 合规守法<br>规范经营         | 定期收集行业法律法规；<br>定期开展风险管理培训，对风险进行管控；<br>内部审计与监管审核相结合，规范经营运作。           |
| 客户    | 质量保证<br>增值服务         | 配备专业、高效审核团队；<br>电话回访，客户满意度调查；<br>保密承诺、服务承诺书。                         |
| 员工    | 职业发展<br>薪酬福利<br>健康安全 | 提供岗前、在职教育培训；<br>了解员工发展意愿，明确职业发展方向；<br>公平绩效考核和薪酬增长制度；<br>开展丰富多彩的团队活动。 |
| 合作方   | 诚实守信<br>稳定合作         | 严格履行合同义务；<br>接受合作方的监督，加强与合作方的交流。                                     |
| 社会团体  | 公平竞争<br>共同发展         | 参加社会团体，促进行业发展  |

## 履行社会责任情况及绩效评价

### （一）遵守法律

#### 行业检查合规

挪亚在获得资质批准的质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、自愿性产品认证领域稳健经营、创新发展。

2016 年挪亚接受多次由质监局、商检局组织的办公室结合企业现场检查，和各地网格化检查，挪亚认证获证组织运行正常，符合要求。

### （二）规范运作

#### 综合内部稽查制度

公司建立了全方位的监督机制。将外部认监委、认可委要求转化为《认证管理人员行为准则》和《认证有效性稽查管理制度》，依据外部要求实施内部稽查。

合规委根据内部稽查制度，对获证企业按固定比例进行现场稽查，监督审核组现场工作质量和审核有效性，发布稽查报告对不符合项要求整改。

审核部每月实施内部稽查，电话访问客户审核实施情况。

合规委对内部认证工作结果每月进行内部稽查，发布内部稽查检查结果。

### （三）诚实守信

#### 审核员守信自律

NOA 编制了详细的《审核员工作手册》和《审核员行为准则》，对审核工作中的各项细节作出了明确严格的规定，由审核员贯彻执行，并安排相应的监督流程，以严格控制审核质量，实现了最基本的社会责任，审核活动中，将社会责任意识贯穿于审核过程中。

#### 市场发展自律

NOA 始终贯彻遵守《中国认证认可行为自律条约》以及有关“认证证书转换”等方面的

公平竞争法规。在合同评审阶段严格按照 CCAA 要求执行转换程序查询要求，遵循市场公平竞争行业自律。

## （四）提升服务水平

### 充实人力资源

NOA 在 2016 年迎来飞速发展，业务范围积极拓展，认证人员队伍也不断壮大。

2016 年配合各项业务发展、技术研发、新领域拓展需求，挪亚集团全方位引进各类人才。配合新能源项目发展，吸纳了大批高学历专业人才；结合新认证业务拓展，引进多名新领域审核员；招纳食品行业精英，成立食品安全认证部；组织专门人才，设立可持续发展部；国际部发挥特色，培养国际化的认证行业专才。

市场网络全面发展，建立了完备的人才培养机制，将市场团队本土化建设和人才集团培养结合，安排优秀市场骨干到总部学习培训驻勤，为公司业务的不断拓展储备力量。

诚信为基，人才为本，德才兼备，唯才是举，是挪亚的企业人才观。挪亚完善的人员选拔、培养、带教、能力评价、淘汰机制和规范高效的人力资源管理系统具有一定的竞争力和吸引力。秉持发展、公平、平衡的原则，挪亚的人力资源配置是实现挪亚品牌承诺，提升服务水平的有力保障。

### 提高技术能力

- 组织全体审核员参加 ISO9001:2015 和 ISO14001:2015 转版培训，帮助审核员理解新标准要求
- 每月开展审核员培训，全面覆盖遍布全国的审核员
- 对 2016 年开展的新业务项目开展新领域培训，FSC\27000\22000\有机产品认证培训贯穿全年
- 培训国际化，邀请俄罗斯 LLC 国际技术总监对挪亚 FSC 审核员和认证管理人员进行专业培训
- 积极参加行业最新技术研讨，如“互联网+检验检测认证”研讨会、“同线同标同



质”法规和标准培训会、MSC/ASC 认证研讨会、服务认证研讨会

- 组织人员参加 PEFC 培训，为新业务发展储备人才
- 修订和编制多份认证管理程序文件、审核作业指导书

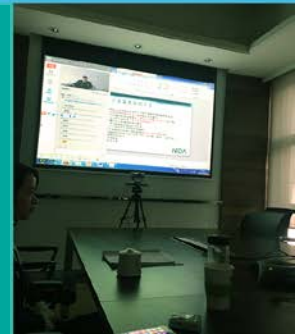


参加行业最新技术研  
研（服务认证研讨会）

培训国际化，邀请俄罗斯 LLC 国际技术总监对挪威 FSC 审核员和认证管理人员进行专业培训



组织全体审核员参加 ISO9001:2015 和 ISO14001:2015 转版培训





## 倡导优质服务

NOA 从各方面关注和提高服务质量，市场部门每月对客户进行电话回访，并汇总客户满意度调查表。对客户意见发现必查，查必反馈，从办公室管理人员到现场审核人员全面倡导确保认证风险为前提的优质服务。

将客户满意度与绩效考核结合，形成全员关注提高服务质量的公司文化和工作氛围，全年客户满意度超过质量目标达到了 95%以上。

## （五）创新发展

2016 年是挪亚业务飞速创新发展的一年，取得了多项成就，新获认监委审批：

- ◆ ISO22000 食品安全管理体系
- ◆ HACCP 危害分析控制管理体系
- ◆ 有机产品认证
- ◆ 一般食品农产品认证

## （六）环保与节能减排

NOA 从业务发展方面为社会环境管理作出贡献，现为社会提供的环境能源方面的服务有：

- ◆ 可持续森林认证 FSC
- ◆ 中国森林认证 CFCC
- ◆ 环境管理体系认证
- ◆ 能源审计
- ◆ 能源管理体系认证

自 2015 年开展森林认证项目以来，NOA 在全国颁发了多张证书，为森林资源的可持续发展，和中国林木产业链进入欧洲市场作出了贡献。

公司也从内部实施环保节能管理。

NOA 使用了先进的认证信息管理系统，贯穿了合同评审、审核安排、认证决定、证书注册、人员管理等主要认证过程，大大减少了中间环节的纸张使用，审核资料通过系统上传电子

版。审核任务书、通知单等大量记录表单通过电子审批保存，网络电子邮件方式发送传递。这些措施减少打印邮寄环节，为环保节能作出贡献。

公司推行 5S 工作环境管理，鼓励员工关注工作环境，积极整理，注重细节，从每一件小事管理自身，覆盖了环境和各方面要求。

## （七）员工权益

### 公司家文化

NOA 倡导家文化，视员工为第一财富。当企业迅猛发展之时，离不开员工的添砖加瓦；当企业遇到困难之时，更需要员工不离不弃的坚定支持。公司为员工创造平等与公平的环境，加强员工间的沟通与参与，完善员工的薪酬福利制度，关注员工的个人成长，保障员工的安全与健康。

今年 5 月公司组织了全体员工前往安吉旅游，大家在《卧虎藏龙》的拍摄景点度过了美好的旅程。中国竹海，藏龙百瀑，自然风光美不胜收，晚上公司还组织了丰富多彩的团建活动，并共享了晚餐。通过这次活动，使得 NOA 这个大家庭更加的团结，更有凝聚力。



安吉之旅



天有不测风云，人有旦夕祸福。今年 8 月，集团某员工家属发生意外，伤势严重，后续治疗需持续几个阶段，且治疗费用庞大。公司领导在得知此事之后，立刻发起爱心募捐倡议书，号召全体员工为其捐款，公司开启爱心捐助渠道，并在微信圈开启众筹纷纷转发。一方有难八方支援，全国各地的办公室同事、审核员、包括业务合作伙伴热心相助，募捐的款项远远超过了预期，帮助该员工一家解决了燃眉之急。





## 员工关怀

公司秉持“诚信为基，人才为本，德才兼备，唯才是举。”的企业人才观。同时与员工签订正式的劳动合同，按时缴纳社会保险（养老、医疗、工伤、失业、生育及住房公积金）。员工可以依法享受：婚嫁、年假、病假、丧假、事假。对于公司的女职工还可享有产前假、产检假、产假、授乳假及三八妇女节半天休假。公司人事部按照员工手册规定，对员工予以婚事、丧事等方面的慰问。

挪亚为了更好的激励员工，还制定了绩效考核制度，可按员工当月的表现对其职务津贴、绩效奖金数额作调整。所有员工均有机会参与公司定期或不定期举行的各项活动，例如：旅游、聚餐、户外拓展等。

NOA-挪亚 2017 新春联欢会



## 职业发展

公司为每个岗位的员工提供发展方向，根据职位等级制度实施年度考核评价，实现每个岗位都有上升渠道和空间。每年与员工进行面谈，从个人职业规划、发展需求各方面全面听取员工意见，制定个人发展规划。

## 工作环境

公司自 2015 年搬迁到位于上海自由贸易区的新办公场所以来，2016 年因业务发展对办公楼进行了进一步的装修和改造，完善的办公环境让每一名 NOA 员工都对现在的工作环境倍感自豪。



## 岗位培训

NOA 为公司员工策划了从专业技术到个人素养、管理能力的全面培训。2015 年度，公司共为管理人员、市场人员、审核员提供 20 多次数百人次的培训，形式包括面授、远程、通知等，内容涉及当前认证要求的分析宣讲、法律法规、审核技术、业务方向、技术要求等，通过培训，总结认证工作的经营与不足对规范操作、统一思想、提升风险防范和实际工作能力起到了积极作用和重要影响。

## 审核员队伍培养和服务

NOA 积极引进和培养专业审核员队伍，现有审核员 80% 为专职人员，关注审核员的职业规划与发展，有计划地扩展专业范围和认证领域，积极落实审核员培养计划。2016 年专职审核员 60% 以上实现级别晋升，由单体系晋升为双体系，双体系晋升为多体系，公司的业务范围拓展也为审核员专业发展提供了更多空间。

## 创先争优

NOA 在 2016 年度开展了优秀审核员和优秀管理人员评选工作，积极营造创先争优的氛围。在 2016 年度公司年会上，总经理亲自向每名到场的优秀审核员和优秀管理人员颁发了荣誉证书并合照留念。





优秀审核员和优秀管理人员评选

## （八）服务社会

挪亚对客户的主要责任是为客户提供规范、增值、专业的认证审核服务，确保客户的管理体系通过我们的认证得以完善及持续改进，最终为他们的管理体系、产品、服务认证绩效水平提供良好的第三方授信保证。

挪亚积极关注国际、国内及当地社区的进步与环境发展问题，注重开展体现挪亚特色、调动员工热情参与的社会公益慈善和环保活动。公司实践企业公民的概念，强化诚信体系建设，规范经营和社会活动，承担社会责任，履行相应的义务，实现自身经济价值的最大化，以实际行动回报社会、奉献社会。



## 社会责任展望

2017 是供给侧结构性改革的深化之年，供给侧结构性改革的主攻方向是提高供给质量，认证机构应不断深化改革创新，提升自身服务质量。2017 年 1 月 19 日，全国认证认可工作视频会议在北京召开。国家质检总局支树平局长出席会议并发表讲话，总局副局长、国家认监委主任、全国认证认可工作部际联席会议召集人孙大伟作工作报告。会议围绕实施《认证认可检验检测发展“十三五”规划》，总结和部署年度工作。

支树平指出认证认可作为国际公认的质量技术基础之一，应发挥认证认可在质量提升中的重要作用，在加强全面质量管理、扩大中高端供给、促进外贸优进优出等方面发挥不可替代的重要作用。并要求创新完善联席会议机制，在联席会议的框架下，各地各部门要把认证认可作为推进供给侧结构性改革的政策抓手，认真落实《认证认可检验检测发展“十三五”规划》，共同完善认证认可的准入、实施、采信、监督等各项制度，形成完善的制度体系。要创新完善行业治理机制，在加强监管的同时，为行业主体营造公平竞争秩序和优良发展环境，让他们充分享受到改革红利、发展红利。

孙大伟作了题为《围绕质量提升提高供给质量为建设认证认可强国而不懈奋斗》的工作报告。他指出，2016 年认证认可工作在提高供给质量、深化改革创新、完善工作机制、加强自身建设等方面取得新的成绩。2017 年，要深入开展质量提升行动，加强全面质量管理，全面提高认证认可供给质量，加快建设认证认可强国。要开展一批先导性质量提升行动，全面提升质量基础作用；要推出一批关键性改革举措，全面推动认证认可行业提质升级；要实施一批示范性基础工程，全面夯实认证认可工作机制平台；要树立一批标杆性创新创优典型，全面提升自身建设水平。

我机构领导参加了此次会议，对此表示高度重视，会议结束后在机构内部第一时间给予传达，要求机构人员认真学习此次会议的精神，并认真贯彻落实。我们相信 2017 年是深化改革创新，完成工作机制，提高供给质量，加强自身建设提高供给质量的一年。机遇与挑战仍然并存，外部要求更严格，前进步伐迈得更大。

《质量发展纲要（2011-2020年）》明确了未来十年认证认可行业发展方向，上海挪亚检测认证集团有限公司根据行业发展方向，制定机构的发展战略，将政府、企业和社会关注的热点作为机构发展的重点。

通过多年的拼搏、创新，挪亚人用创业的激情和职业的操守赢得了客户的好评、行业的认可，得到了各级政府的热切关注和支持，拥有一些相伴成长的优质客户，创建了拼搏敬业的管理和技术团队，积蓄了应付各类危机的能力和风险储备，这些都为挪亚承担更多的社会责任奠定了基础。我们期望在履行社会责任方面能够更有作为。

|           |  |
|-----------|--|
| 1、遵守法律    | 严格遵守认证法规、行业自律公约及规范，倡导公平竞争。                       |
| 2、规范运作    | 继续识别改进的机会；<br>进一步提高管理绩效。                         |
| 3、诚实守信    | 继续严格行业自律规范；<br>确保持续有效运行公司的质量管理体系，强调增值服务。         |
| 4、提升服务水平  | 继续贯彻执行“客户第一”的原则；                                 |
| 5、创新发展    | 整合优化现有资源，创新认证模式；<br>拓展认证项目领域，加大新项目开发力度。          |
| 6、环保与节能减排 | 继续推进办公节能，量化绿色绩效指标；大力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。 |
| 7、员工权益    | 继续通过培训及考核来增强员工的专业素质；<br>进一步倡导工作与生活的平衡、提高员工工资收入。  |
| 8、服务社会    | 加强与社区的互动；<br>为社会提供多元化服务。                         |

## 附录：报告反馈

### 读者反馈

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您阅读《上海挪亚检测认证集团有限公司 2016 年度企业社会责任报告》，为了能进一步践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，请不吝赐教！

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）自由贸易试验区锦绣东路 2777 弄 26 号楼 3 层 邮编：201206

邮箱：ice.zhan@noagroup.org

电话：021-58521618

传真：021-33275843

联系：社会责任报告编写组

#### 反馈意见调查表：

| 报告内容   | 可读性 | 客观性 | 完整性 | 补充建议 |
|--------|-----|-----|-----|------|
| 前言     |     |     |     |      |
| 报告说明   |     |     |     |      |
| 公司概况   |     |     |     |      |
| 责任管理   |     |     |     |      |
| 合规守法   |     |     |     |      |
| 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   |     |     |     |      |
| 服务社会   |     |     |     |      |
| 责任展望   |     |     |     |      |
| 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：

其他评价：