



NOA | GROUP

2019年度社会责任报告

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

挪亚检测认证集团有限公司

CONTENTS 目录



前言

01

-
- 关于本社会责任报告



机构简介

03

-
- 概观 NOA|挪亚
 - NOA|挪亚发展历程
 - NOA|挪亚愿景
 - NOA|挪亚核心价值观
 - NOA|挪亚企业文化
 - NOA|挪亚经营原则
 - NOA|挪亚的服务



社会责任管理

02

-
- 职责分工
 - 利益相关方



履行社会

责任情况

04

-
- 合规经营
 - 专业能力提升
 - 服务质量提升
 - 持续改进
 - 创新发展
 - 环保与节能减排
 - 员工发展与关爱
 - 服务社会



关于本社会责任报告

编制依据：CNCA发布的《认证机构履行社会责任指导意见》

国际标准ISO26000：2010《社会责任指南》

《全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告指南G3.1版》

机构称谓：本报告中所提及的“NOA|挪亚”、“机构”、“我们”均指挪亚检测认证集团有限公司。

报告时间：本报告时间范围为2019年1月1日至2019年12月31日。

发布形式：本报告以纸质版和电子版两种形式发布。

报告范围：本报告主要描述2019年1月1日至2019年12月31日期间挪亚检测认证集团有限公司开展的社会责任情况。

公司网址：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3层

概观 NOA|挪亚

挪亚检测认证集团（NOA|挪亚）成立于 1999 年，是一家独立、公正及专业的综合性检验、检测、认证及品质保障服务机构。集团总部位于中国（上海）自由贸易试验区金桥片区，NOA|挪亚是中国最早从事检验、检测及认证的第三方服务机构之一。

NOA|挪亚拥有 3 个全资检测、认证、检验（监理）公司，2 个控股中外合资检验认证机构，1 个欧洲（荷兰）综合认证机构，6 大综合事业部，8 个国内分支机构，1300 余名员工。

NOA|挪亚已获得中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准（CNCA-R-2002-51），已通过中国合格评定国家认可委员会（CNAS）及美国国家标准协会-美国质量学会认证机构认可委员会（ANAB）的双重认可，并具有国家进出口商品检验鉴定机构资格和检验检测机构资质，是上海市高新技术企业。



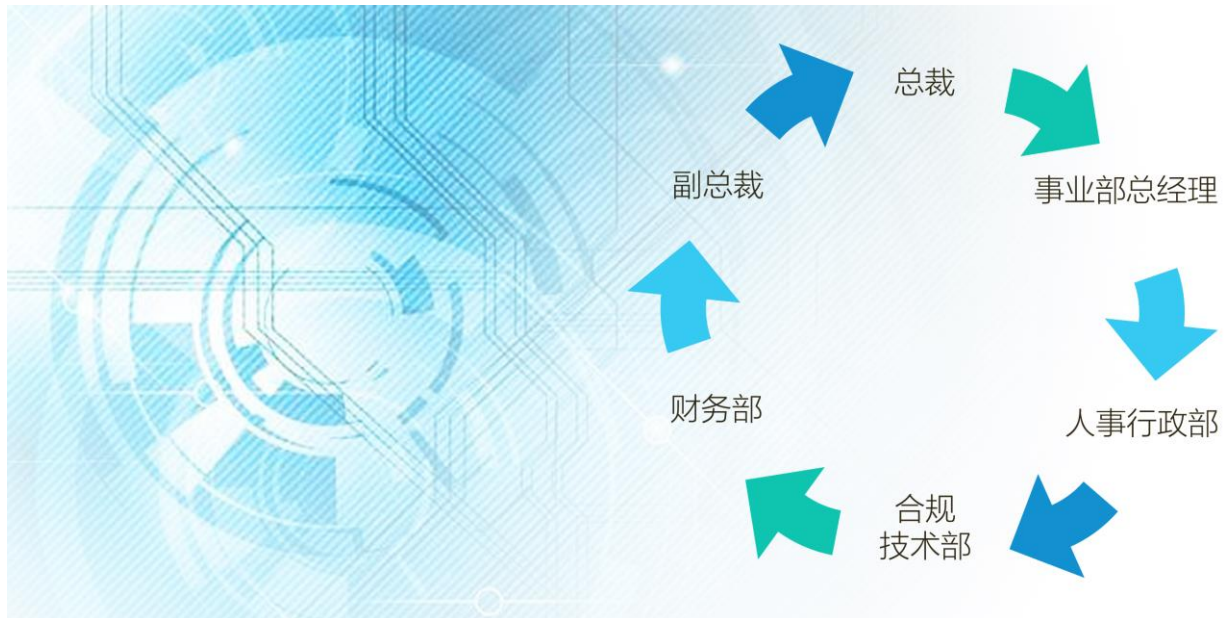
愿景 VISION

秉持原则与坚持，矢志打造百年挪亚，
立志为客户和消费者提供 最优质的品质保障服务

NOA|挪亚提供的第三方服务覆盖多个产业：电力与公共设施、新能源、石油天然气、建筑工程与基础设施、工业设备与制造、在役设施资产与运营、餐饮酒店卖场连锁服务、食品农产品、信息技术与通讯、文化教育与医疗服务、消费品、汽车与部件、轨道交通、运输与物流、船舶与海洋工程、流程与采矿业、电子电气、航空航天等市场和领域。在业务上涉及体系、产品及服务认证，检测与分析，检验、审核与评估，项目管理及支持，安全与风险评价，技术咨询与培训等多个大类的业务范围。应对高速变化的现代化全球化市场，NOA|挪亚为客户提供高附加值、全方位一站式的检验、检测、认证服务。



职责分工



机构为了确保企业社会责任工作的顺利开展，特设立了社会责任委员会，由总裁主持社会责任的相关工作以确保机构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，推进机构的社会责任工作的开展和监督。

利益相关方



利益相关方	关心议题	机构应对措施
政府部门	良好信誉、合法运营、赋税、权威机构认可	合法合规经营、杜绝低价竞争、严控审核质量
行业协会	参与要促进行业发展、增加客户信任、改进行业运营	倾听代表声音、与行业协会加强联系合作
非政府组织	公正公开、持续改进	完善规章制度、及时公开信息、接受社会监督
获证组织	服务绩效、及时性、质量、性价比、品牌经验	规范合同条款、规范服务质量、提高审核质量、多沟通交流、满意度调查反馈
顾客	公正公开、传递信任、证明质量	严控审核质量、及时接收顾客反馈
机构管理层和员工	战略意图、职业发展、投资、业务发展	内部沟通、协作、会议、内部审核
职业安全 and 健康保健人员	工作环境的安全，员工的身体健康	完善环境安全、设备安全、职工安全管理制度

合规经营

积极贯彻落实上级主管部门的各项要求

机构密切关注国家市场监督管理总局、国家认监委、认可委、认可协会、各地方监管部门以及社会公众媒体等对认证认可行业检查、监管、反馈等信息，及时掌握认证行业公众事件对认证机构的影响，积极响应监管部门的要求，对监管问题采取及时有力的预防纠正措施。

2019年3月和8月，国家市场监督管理总局发布了《关于国家市场监督管理总局要求认证机构开展自查工作的通知》、《关于进一步加强日用塑料制品、儿童玩具、一次性使用卫生用品质量安全监督检查的通知》、《市场监管总局关于加强特种设备和工业产品质量安全隐患排查治理坚决防范遏制重特大事故的紧急通知》和《对矿山、危险化学品、烟花爆竹等生产经营单位相关发证情况进行摸底调查的函》。2019年4月和8月，中国合格评定国家认可委员会（CNAS）分别发布了《关于开展认证机构自查工作的通知》和《关于重申对从事安全生产综合评价的认证机构认可要求的通知》。2019年9月，江苏省市场监督管理局发布了《关于开展全省化工企业质量认证体系专项治理工作的通知》。

针对上述通知，机构在收到相关函件后，立即组织相关部门和人员进行了学习，并根据通知的要求，有计划的组织所有审核员和认证管理人员对函件要求行业 and 所有获证企业实施了自查工作。特别是针对塑料制品、儿童玩具、一次性卫生用品，以及特种设备、化工行业等，尤其针对高风险行业的企业、环境影响较大的企业、涉及许可证资质的企业，更是进行了重点检查，并根据发现问题的严重程度对企业的证书作出了暂停处理，并要求企业立即实施整改，将整改措施报我机构验证。同时，在自查和检查工作结束后机构也及时汇总分析本次自查整改情况，形成自查报告，并以书面形式向国家市场监管总局、中国合格评定国家认可委员会、江苏省市场监督管理局报告了自查情况。

认证人员行为规范

NOA 随时关注各行业的发展动态和重大事件，并积极的响应和贯彻上级主管部门及地方监管部门的要求，将要求详细的落实到机构的管理体系和制度中，编制了《审核员工作手册》、《审核员行为准则》、《认证管理人员行为准则》等一系列规范性文件，对认证审核工作中的各项注意事项和要求做出了明确严格的规定，要求认证人员严格贯彻执行，同时还安排相应的监督流程，以严格控制审核质量，实现最基本的社会责任，将社会责任意识贯穿于审核全过程中。

内部稽查制度

NOA 建立了全方位的监督机制，编制了《认证符合性稽查管理办法》，并依据内部稽查制度，对获证组织按照不同风险等级以及规模进行评级，并制订相应的稽查比例标准进行现场稽查，监查审核组现场的审核质量及有效性，并发布稽查报告对不符合项要求限期整改，对存在问题的审核员或认证管理人员开具问题，要求立即采取整改措施，并按照《审核员行为准则》、《认证管理人员行为准则》和《认证符合性稽查管理办法》规定进行严肃处理。



PART 04 履行社会 责任情况

专业能力提升

提高技术能力

2019 年，NOA 总共策划了培训课程 50 多项，共计培训课时 300 小时，培训范围覆盖了国家法律法规、行业和体系标准、认证审核要求等内容，人员包括了机构的全体办公室人员、审核员以及相关的获证企业和潜在客户 1200 余人。

提升服务质量

高质量发展年

NOA|挪亚将 2019 年定义为“高质量发展年”，机构管理层深刻地意识到高质量发展不仅关系着未来的发展，亦是机构实现“专业化”目标的关键行动。为了切实推动高质量发展在内部落地开花，机构在全年各时期陆续开展了“高质量发展标语征集”、“高质量发展知识竞赛”、“高质量发展演讲比赛”、“高质量发展荣誉称号评选”等系列活动。从各个方面关注和提高认证质量，形成全员关注提高认证质量的公司文化和工作氛围。

机构积极将履行社会责任与获证组织管理体系进行有机结合，着力开展围绕改进和提升获证组织的管理水平及保证认证有效性开展多样化的服务活动，为提供高质量和可信的认证结果奠定基础。

高质量发展年

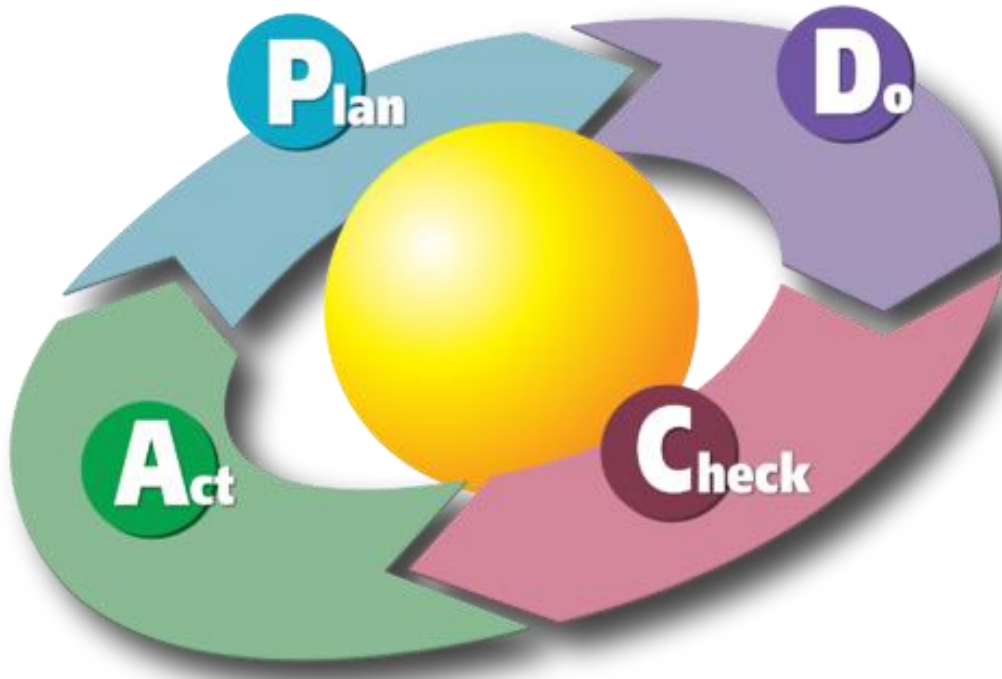
高质量发展标语征集

高质量发展知识竞赛

“高质量发展演讲比赛

高质量发展荣誉称号评选

持续改进



NOA|挪亚始终坚持 PDCA 的精髓和原则，对日常经营和认证审核过程中发现的问题及时的总结、分析、并制定切实有效的改进措施，并将措施完全的纳入日常的经营管理中，持续不断的对机构的管理文件、规章制度、相关表单进行修订和完善，确保措施严格有效的执行。



PART 04

履行社会
责任情况



创新发展

2019 年是挪亚业务谋求创新发展的重要一年：

NOA|挪亚西班牙合资子公司 AENOR 正式成立；

NOA|挪亚集团交通物流事业部正式成立；

NOA|挪亚正式成立知识产权事业部、国际认证事业部；

获得 CNAS 关于国推认证危害分析与关键控制点（HACCP）的认可资格；

获得 CNCA 批准资质：

电器电子产品有害物质限制使用自愿性认证（国推 ROHS）

自愿性产品认证-陆地交通设备

自愿性产品认证-建材产品

自愿性产品认证-金属材料及金属品

多项专利资质



环保节能减排

NOA|挪亚在内部特别注重环保、节能方面的管理。机构采用了先进的认证信息管理系统、OA办公系统以及财务管理系统，集团各部门、各环节、全流程的各类纸质表单、审批文件基本实现线上流转，并采用电子档案存档，不仅大大减少了纸张使用。而且通过这些措施提高了工作效率，同时也为节能减排作出了一定的贡献。

机构重视办公楼节能行为，使用先进的空调远程调控系统，精准控温，精准控时；拟采用人体感知设备，对高能耗的设备有效节能；同时，机构力推 5S 工作环境管理，建立相应的规章制度，推动员工维持良好的工作环境，注重每一个细节，从每一件小事管理自身，真正落实环境和节能的相关要求。

机构制定了《办公楼设备能源管理制度》对办公区域的空调设备、照明设备、打印设备、电脑设备、会议室设备等的使用做了明确规定。每个楼层均安排了能源管理责任人，指定了楼长及具体责任人，确保资源及能源的绿色使用。



员工发展与关爱

机构严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等切实保障员工的合法权益，建立了完善的人事管理制度，依法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。另外，NOA 严格执行国家法定休假规定，员工在职期间可以依法享受：婚嫁、年假、病假、丧假、事假，其中婚假、丧假等，公司依据员工手册规定予以慰问；对于公司的女职员，还可享有产前假、产检假、产假、授乳假及三八妇女节休假。为员工发放交通补贴、就餐补贴、通讯补贴等，在节假日期间，为员工发放各类福利慰问物品，为便利员工上下班，公司安排了多条班车路线。

团队建设

一支强有力、有凝聚力的人才队伍才是未来市场日益激烈竞争中唯一具有竞争力的要素，机构管理层深刻地意识到打造一支强大的管理队伍是机构发展的关键，只有团队建设才能发挥出集体的凝聚力，这也是企业文化建设的一项重要工作。



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

NOA 的办公楼采取了简约、透亮的装修风格，并在办公楼各处放置了绿色植物，为广大员工创造了明亮、舒适的办公环境。



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，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。2019 年专职审核员实现级别晋升，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。



员工表彰

NOA 在 2019 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。

2019 年度公司年会上，公司高层领导亲自向每位优秀审核员和优秀管理人员颁发荣誉证书。



服务社会

积极履职，服务社会

参与公益活动

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、国内及当地的社会责任与环境发展问题，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。为响应中央脱贫攻坚号召，助力国家市场监督管理总局扶贫工作，2019年NOA为总局定点扶贫地方市场监管部门赠订《中国市场监管研究》杂志，共计150000万册，促进被帮扶地区提升市场监管理论与实践水平的提升。



为响应中央脱贫攻坚战号召，助力国家市场监督管理总局定点扶贫工作，促进被帮扶区提升市场监管理论与实践工作水平，中国市场监督管理学会与上海挪亚检测认证集团有限公司签署了《市场监管理论研究地区帮扶活动协议书》，按照协议上海挪亚检测认证集团有限公司为市场监管总局定点扶贫地方市场监管部门代为订阅了2019年度《中国市场监管研究》，共计150000万，特此证明。



NOA 踊跃参与各项社会公益活动, 2019 年度继续为上海浦东新区一心公益发展中心设立的“上海宋庆龄基金会——一心公益专项基金”做贡献, 用实际行动切实关注青少年儿童身心健康发
展, 积极推动青少年素养提高及全面发展。



NOA | GROUP

不忘初心 砥砺前行

展望 2020

作为一家传递信任与公信力的机构，NOA|挪亚坚决践行企业公民理念，积极履行应尽职责，强化诚信体系建设，规范经营和社会活动，承担社会责任，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。

作为一家将“矢志打造成为行业‘百年老店’”作为经营愿景的机构，NOA|挪亚不忘初心，砥砺前行。同时，机构全员都清晰地认识到未来的竞争和艰辛，特别是2020年开局新冠病毒带来的新挑战。

NOA|挪亚将在疫情防控工作中积极支持企业复工复产。主动开展对复工复产企业的技术服务，开辟线上咨询、受理、评价等综合服务通道，采取线上认证申请受理、延期现场审核检查、优先安排认证等方式进行办理。在保证机构内所有人员自身安全的前提下开展认证活动。

同时，我机构将全面排查疫情防控期间到期的认证证书，积极与企业沟通协商，争取以适当方式确认认证证书的有效性，绝不因认证证书到期影响企业正常开工复工，也绝不因认证证书到期影响企业正常生产经营。

疫情期间，NOA|挪亚为所有员工包括分公司员工提供口罩等防疫物资，并积极参与支援武汉捐款捐物活动。我们相信，在党中央的正确领导下，大家共同努力、多方施策，一定能够打赢疫情防控总体战、阻击战，也一定能够尽快恢复经济社会秩序，为认证检测行业做出我们应有的贡献。

机构全员将始终遵守法律、规范运作、诚实守信、提升服务水平、创新发展，积极相应国务院提出的加强质量认证体系建设，促进全面质量管理的号召，帮助中国企业提高产品和服务质量，我们将风雨兼程，尽献自己的绵薄之力！

附录：报告反馈

读者反馈

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您阅读《挪亚检测认证集团有限公司 2019 年企业社会责任报告》，为了能进一步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 3 层 邮编：201206

邮箱：info@noagroup.org

电话：021-50977243

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：