

2014 年度社会责任报告

上海挪亚检测认证有限公司
2014 年 2 月 28 日

目 录

报告说明	3
一、前言	4
二、公司概况	5
（一）公司简介	5
（二）战略与管理	6
（三）认证业务范围	7
三、社会责任管理体系和制度的建立	9
（一）职责分工	9
（二）发展愿景	10
（三）利益相关方	10
四、履行社会责任情况及绩效评价	12
（一）遵守法律	12
（二）规范运作	12
（三）诚实守信	13
（四）提升服务水平	13
（五）创新发展	15
（六）环保与节能减排	15
（七）员工权益	16
（八）服务社会	19
五、社会责任展望	20



报告说明

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 2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日期间上海挪亚检测认证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有限公司。

报告时间：本报告时间范围为 2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日。

发布周期：上海挪亚检测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 2014 年 1 月 1 日至 2014 年 12 月 31 日期间上海挪亚检测认证有限公司各项工作开展的情况。

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

联系电话：021-58388895

公司地址：上海市浦东新区浦东大道 138 号 14F

一、前言

上海挪亚检测认证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。在 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, 2014 年是上海挪亚检测认证有限公司面貌一新, 飞速发展的一年。

在中国经济加快结构性调整和优化步伐的进程中, 认证认可社会影响力日增, 被寄予了很高的期望。“传递信任、服务发展”, 承载更多的社会信任和社会责任, 是认证机构的使命。

2014 年国家认监委发布了《质量管理体系认证规则》, 对认证工作的规范化发展和认证有效性做出了详细要求。2014 年国家将认证检测行业定义为高科技服务业, 大力支持推动发展。认证行业迎来了全新的发展机会, 也面临着更多的挑战。

“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 2014 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 2014 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 2014 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。

二、公司概况

(一) 公司简介

上海挪亚检测认证有限公司（Shanghai NOA Test Certification Co., Ltd.）是一家独立、公正及专业的第三方服务机构。上海挪亚成立于2002年，是首批经认监委批准成立的中国本土认证机构之一，2013年由上海聚为检测有限公司全额投资，更名为上海挪亚检测认证有限公司，立足本土，立志于打造全面发展的国际化检测认证专业机构。

上海挪亚经中国国家认证认可监督管理委员会（CNCA）批准，批准号：CNCA-R-2002-51，批准的认证业务范围为：质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系。目前NOA-挪亚已获得中国合格评定国家认可委员会（China National Accreditation Service for Conformity Assessment, CNAS）及美国国家认证机构认可委员会（ANSI-ASQ National Accreditation Board, ANAB）的认可和授权。



（二）战略与管理

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：

精准定位、精益服务、精锐团队、精心做事、精卓效能的第三方检测认证机构。

3. 公司群体价值观

管理者的价值观——让员工的工作变得有意义

审核员群体价值观——让客户的工作变得有意义

办公室服务人员价值观——让每一项服务变得有意义

(三) 认证业务范围

- ISO 9001 质量管理体系：ANAB 认可标志；CNAS 认可标志；
- ISO 14001 环境管理体系：ANAB 认可标志；CNAS 认可标志；
- OHSAS18001 职业健康安全管理体系：CNAS 认可标志；
- 一般工业产品
- 其他服务：合规性评价、二方审核、验货服务等





三、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。

管理部

- 1) 保障员工基本权利、保护弱势群体权益
- 2) 创造就业机会，规范用工，保障员工安全健康
- 3) 维护公司工作环境的安全和清洁环保

技委会

- 1) 合同评审、认证决定过程管理
- 2) 审核员能力的评定、监控和管理
- 3) 认监委获证信息上报
- 4) 识别认证风险并采取相应措施
- 5) 技术文件编制
- 6) 每年发布《社会责任报告》

审核部

- 1) 审核方案的策划、实施
- 2) 审核质量的监控
- 3) 审核员的日常培训
- 4) 认监委审核信息日报的数据上报

市场部

- 1) 市场的开发和客户服务

- 2) 对市场人员业务知识的培训

客服部

- 1) 客户的维护
- 2) 客户满意度调查

公正性委员会

- 1) 每年对 NOA 开展的认证项目进行公正性审查
- 2) 每年召开公正性委员会，对 NOA 年度公正性进行评价

(二) 发展愿景

通过我们的认证与检测服务，创造出一个安全、可持续发展的未来。

我们立志于在我们擅长的领域不断改进、力臻完美，这些核心竞争力也是我们成功的最重要因素。我们只根据是否最具竞争力以及是否能始终如一地向全球客户提供无与伦比的服务，决定要选择的市场。

在日新月异的中国市场，为满足中国企业强势发展的需要，我们不断更新思想、创新服务，利用国际领先的专业技术、全球网络，结合便捷的本地服务，帮助众多中国品牌在国内国际市场中抢占先机，保持竞争优势。我们将与中国企业持续密切合作，在中国企业未来成功的道路上发挥更加重要的作用

(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 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，对风险进行管控； 内部审计与监管审核相结合，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； 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。
竞争对手	公平竞争 共同发展	反商业贿赂、不正当竞争； 要求各审核组提交保密及公正性承诺； 严格执行行业协会价格政策。

四、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领域稳健经营、创新发展，获证组织全年未发生被地方两局行政查处的质量事故。在国家认监委组织的各地网格化检查和地方两局组织的各类检查中，挪亚认证获证组织运行正常，符合要求。

依法纳税

NOA 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。

（二）规范运作

实施《质量管理体系认证规则》

2014 年 3 月，认监委发布《质量管理体系认证规则》，于 2014 年 7 月 1 日正式实施。NOA 针对这一重大变化，修改了公司相关体系文件和管理流程，并先后多次在上海、深圳等地组织审核员的全员大规模培训，落实推进《质量管理体系认证规则》各项细则。严格按照认监委和地方监管机构的要求执行审核活动。



综合内部稽查制度

公司建立了多方面的监督机制。技委会根据内部稽查制度，对获证企业按一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。审核部每月实施内部稽查，电话访问客户审核实施情况。

（三）诚实守信

审核员守信自律

NOA 编制了详细的审核员手册，对审核工作中的各项细节作出了明确严格的规定，由审核员认证贯彻执行，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

人力资源充实

NOA 在 2014 年迎来飞速发展，业务范围积极拓展，审核人员队伍也不断壮大。现有认证管理人员 10 余人，各业务领域专兼职认证审核人员 60 余人。配合各项业务发展、技术研发、新领域拓展需求，2014 年挪亚对审核、管理和市场人员进行了加大幅度的补充和储备。

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

2014 年挪亚技委会发布了《技术简报》，对合同评审、认证决定中的问题予以解答，对审核中的技术问题探讨交流，为审核员提供了沟通学习的平台，也指导市场部门改进工作。为机构提高技术能力建立了一个良好的制度，自 2014 年 10 月创立至今已发布 3 期，获得审核员和市场人员的认可。

2014 年度公司根据年度培训计划，对审核人员、办公室人员进行了持续教育培训。CNAS-CC121 环境管理体系、CC131 质量管理体系人员能力培训覆盖了所有级别审核员，并依据此要求对所有审核员进行了能力重新评价转换。

2014年第二期（总第2期）
2014年12月30日

上海挪亚检测认证有限公司
技术委员会内部刊



技术简报

本期目录

- 本期导读
- 行业及公司信息通报
- 合同评审改进汇总
- 认证决定问题汇总
- CNAS评审发现学习
- 审核现场经验分享

编审：陈瓊元 主编：展翼

优质服务倡导

2014 年 NOA 大力提倡优质客户服务，从办公室管理人员、市场人员、审核人员多方位全面要求提供服务质量。2014 年公司发布了《办公室服务质量投诉作业规范》，总经理亲自受理服务质量投诉。公司举办了《优质服务是审核的第一生命力》征文，面向全体审核员，大力倡导优质服务。

公司对优质服务积极表彰，多次在系统上发布服务质量获得表扬的审核员、办公室管理人员嘉奖公告，对服务质量需改进的行为也提出服务质量改进公告。在公司内部形成了人人关注服务质量，在认证有效性的前提下，以客户服务为先。

（五）创新发展

2014 年 NOA 的认证业务领域获得了极大的拓展。由原先单一国内 CNAS 认可的质量管理体系领域认证，拓展为 CNAS 认可的质量、环境、职业健康安全管理体系认证，美国 ANAB 认可的质量、环境管理体系认证。为公司的继续发展和满足不同客户的需要创造了基础。

2014 年 NOA 成功向认监委申请一般工业品扩项，取得了产品认证领域的资格。

NOA 投入大量资源进行产品研发，对自愿性产品认证、验货服务、合规性评价、能源和环境管理等方面也积极开发，立志于成为全方位发展的综合检测认证机构。

（六）环保与节能减排

面对日益严峻的环境污染，“低碳环保，绿色办公”一直是挪亚秉承的科学发展观。电脑、打印机等电器不使用时及时切断电源并在采购时选择一些可靠的低耗节能产品减少对能源的消耗；墨盒硒鼓、玻璃、金属等可循环回收，减少废弃物；提倡员工：步行、骑单车、坐公交、乘地铁、拼车上班，做到绿色出行，减少碳排放量。

公司充分发挥无纸化办公的优势，全体员工尽可能在网上传递信息，减少对纸的消耗。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。这些措施大大减少打印邮寄缓解，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。

NOA 还从业务发展方面为社会环境管理作出贡献。自 2014 年获得环境管理体系认可资格以来，NOA 已为 100 多家企业进行了环境管理体系的审核认证，为社会推动环境管理体系，帮助企业了解执行环境管理体系要求，遵守国家和地方环境法律法规贡献了自己的力量。

（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。



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。公司管理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。



公司从上到下倡导家文化，以董事长总经理为代表对每一位普通员工亲切关心热情慰问。员工结婚公司礼金慰问，总经理亲自参加婚礼。员工家有丧事，管理部组织本部门同事慰问并送上花篮。对住院的同事，公司也收集祝福信息，同事前往医院探望。每一位挪亚的员工无时无刻都能感受到我们是一家人的家文化工作氛围。公司将员工视为家人关心慰问，员工也将公司的发展与个人自身的发展密切相联，荣辱与共。

制定人员发展规划和培训计划，根据人员的不同情况，从任职岗位、专业领域和执业资格等方面，明确员工的发展方向。每年末公司领导与每名员工进行面谈，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。

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。为审核员开展持续发展培训，帮助审核员锻炼和提高自身专业和技能水平以及职业素养。

审核部作为审核员的直接管理部门，保持与审核员的畅通沟通交流渠道，定期关心审核员的工作和生活情况，把服务审核员列为审核部的首要工作。从公司总经理到审核调度，每一名办公室工作人员都关心审核员的工作情况，对审核员的意见耐心倾听，予以回复和解决。

创先争优

NOA 在 2014 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 2014 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。



（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、风险社会。

2014 年 NOA 的认证业务量取得了巨大的进步，有效客户数近 500 家，其中职业健康安全管理体系客户近 100 家，为社会推动职业健康安全管理体系，帮助企业了解执行职业健康安全管理体系要求，遵守国家和地方职业健康安全法律法规贡献了自己的力量。

五、社会责任展望

2014 年是认证机构机遇与挑战并存的一年。2015 年 1 月 23 日，全国认证认可工作会议在京召开。国家质检总局局长、党组书记支树平出席会议并讲话，副局长、国家认监委主任孙大伟出席会议并做工作报告。支树平代表总局党组对认证认可工作提出了八个字的新的集中要求：“创优服务，创新治理”。

孙大伟做了“深化改革创新 推进法治建设努力开创认证认可事业发展新局面”的工作报告。孙大伟指出全面做好 2015 年的工作使命光荣、责任重大。我们要以改革和法治精神，全面推进认证认可事业创新发展，为推动经济提质增效升级、建设质量强国作出新的更大贡献！

机构管理层高度重视会议精神，并于第一时间予以传达、贯彻落实。学习了支树平书记、孙大伟主任在 2015 年全国认证认可工作会议上的讲话精神，我们相信 2015 年是深化改革创新，推进法治建设，迎来认证认可事业发展新局面的一年。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。

作为一个目前为较小规模的综合性认证机构，挪亚对未来的发展有着清晰的定位。不断保持技术创新、管理创新的活力，创建恒久的认证事业，是每一个挪亚人共同的目标。我们将在挑战中前进，与认证认可事业共同发展。

通过十三年的拼搏、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； 进一步提高管理绩效。
3、诚实守信	继续严格行业自律规范； 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； 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； 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； 关注弱势群体及社会公益事业。

附录：报告反馈

读者反馈

尊敬的读者：

您好！

非常感谢您阅读《上海挪亚检测认证有限公司 2013 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：上海市浦东新区浦东大道 138 号 14F 邮编：200122

邮箱：ice.zhan@noagroup.org

电话：021-58388895

传真：021-61294401

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：