



2016 年度认证机构社会责任报告

（北京东方嘉禾认证有限责任公司）

（CNCA-R-2010-145）

2017 年 2 月 22 日

目 录

前言.....	3
一、公司概况.....	4
1、公司基本信息.....	4
2、组织结构和团队介绍.....	5
3、业务及范围.....	6
4、人力资源及认证业务量的匹配情况.....	6
5、2016 年度财务及财务审计状况.....	6
二、社会责任管理体系和制度的建立.....	7
1、建立履行社会责任制度的意义.....	7
2、机构建立社会责任制度的目标和方针.....	8
3、利益相关方的识别和参与.....	8
4、社会责任的价值体现.....	9
三、履行社会责任情况及自我评价.....	9
1、遵守法律.....	9
2、规范运作.....	10
3、诚实守信.....	11
4、积极宣传有机产业发展，扶持贫困企业及人员.....	12
5、创新发展.....	12
6、保障员工合法权益.....	13
7、宣扬有机理念，推行节能环保.....	14
8、提升服务水平.....	14
后记（结束语）	16

前言（报告编制说明）

履行社会责任是现代企业核心价值观和竞争力的重要体现，也是当今社会需要企业必须要尽的重要义务，是时代发展的必然潮流，也是新社会经济发展时代的商业新规则。东方嘉禾作为一家认证机构，担负着“传递信任，服务发展的社会职能，只有更好的履行社会责任，才能为企业自身发展构筑起强大的责任和诚信体系，才能对认证事业的可持续发展起到积极的推动作用。

本报告根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《认证机构社会责任报告编写提纲指南》的要求，参考了 ISO26000《社会责任指南》的标准要求，同时结合北京东方嘉禾的实际情况和特点编写的。是北京东方嘉禾认证有限责任公司（以下简称北京东方嘉禾）发布的 2016 年度社会责任报告，也是本机构的第四份社会责任报告。为 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日北京东方嘉禾开展的有机产品认证业务经营活动和履行社会责任情况的总结说明。

数据说明：报告中的业务情况数据和财务数据来自北京东方嘉禾年度财务报表和部分公司内部数据统计。

真实性承诺：本报告经公司管理委员会和管理层相关人员审核后确认发布，北京东方嘉禾董事会全体董事和全体员工对本报告的真实性、准确性、完整性负责，保证在报告中披露的信息及相关内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

报告获取方式：本报告以印刷版和电子版两种形式发布。需要获取上述两种版本的报告请联系北京东方嘉禾办公室工作人员索取，联系电话 010-82795400。

一、 公司概况

1、 公司基本信息

北京东方嘉禾认证有限责任公司是经国家认证认可监督管理委员会批准授权（批准号：CNCA-R-2010-145），专业从事有机产品认证的产品认证机构。核心团队和技术专家组来源于中国农业大学有机农业技术研究中心或其他食品生产和加工相关专业领域，现有人员全部为涉农和加工专业本科以上学历，60%以上具有涉农和加工专业硕士学位，长期从事有机农业科研及认证检查工作，具有丰富的有机农业和有机食品生产技能和管理经验。机构技术依托于中国农业大学有机农业技术研究中心。

北京东方嘉禾秉承诚信创造价值的理念，始终按照国家认监委关于认证的“传递信任，服务发展”的核心要求，积极倡导有机农业认证和生产的诚信体制，本着公平竞争与公平贸易的原则，努力保护真正的有机农业生产者，保护有机产品消费者，努力帮助解决企业和消费者之间信息不对称的问题，努力为企业和消费者之间架起信任的桥梁，努力为社会打造安全的食品供应链。

北京东方嘉禾始终高度重视社会与人文环境的和谐发展，深刻理解有机农业在环境保护与人类健康方面所作的贡献，更懂得有机农业在农业可持续发展、农村环境改善、农民增收及新型家庭农场发展等方面的作用。因此，北京东方嘉禾以推进环境与农业的可持续发展、关爱人类健康为使命，积极探索有机农业的发展道路。

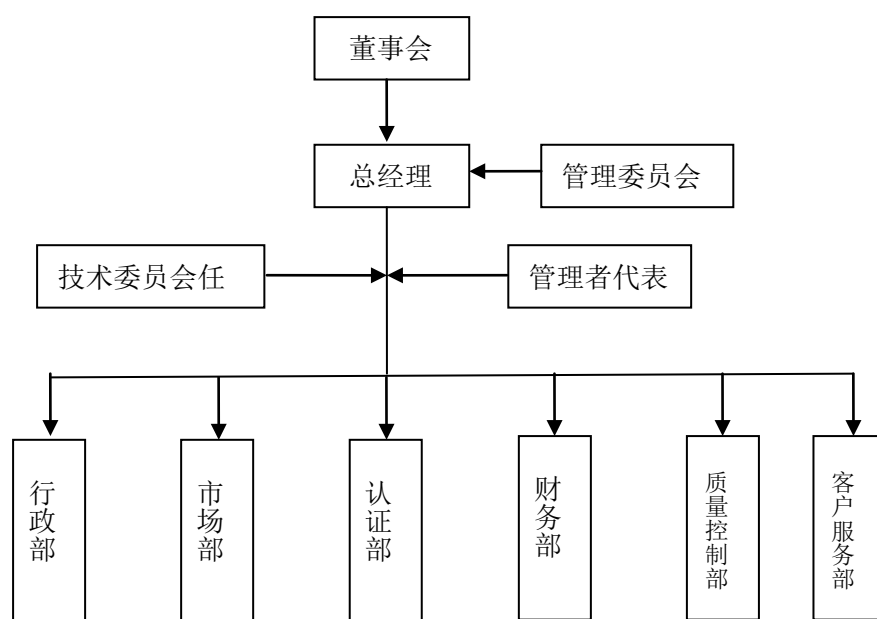
北京东方嘉禾一如既往积极参与有机农业运动，愿意将我们所掌握的知识与大家共享，我们也懂得多一份参与，就多一份贡献，就多一份环保力量，北京东

方嘉禾愿意与所有志愿从事有机农业生产的有识之士携手共同追求人类与自然的和谐统一。

2、组织结构

“北京东方嘉禾”的组织机构由管理委员会、董事会、最高管理层（包括总经理和副总经理）、技术委员会、行政部、市场部、认证部、质量控制部、客户服务部、财务部等组成，各负责人与部门按规定的职责、工作流程及各程序文件开展认证工作并实施管理。除管委会 9 名专家委员和技术委员会 8 名专家委员外，至 2016 年 12 月 31 日前有注册专职有机产品检查人员 16 人，兼职检查员 9 人，其中高级检查员为 14 人，检查员 11 人，全部满足对有机产品认证机构的人员及专业规定，其专业能力水平及检查员的专业注册范围能够满足我机构在开展认证相关工作过程中的各项要求，扎实的专业理论和实践经验可以为认证委托方提供专业的、富有指导性意义的有机产品认证检查服务和相关技术性增值服务支持。

（附：组织机构图如下示）



3、业务范围和证书发放情况

北京东方嘉禾是一家专业从事有机产品认证的产品认证机构，认证业务类型是有机产品认证，认证业务范围是有机产品（种植、加工、畜禽水产养殖）覆盖的三大类范围。

北京东方嘉禾自 2005 年成立以来，累计向社会发放有机产品（转换）认证有效证书 1225 张，在 2016 年 1 月 1 日至 12 月 31 日为止发放的有效证书为 269 张，涉及植物种植生产类证书 195 张，加工生产类证书 53 张，畜禽和水产养殖类 21 张。

4、人力资源及认证业务量的匹配情况

从 2016 年度注册人员数量和认证企业数量来看，目前北京东方嘉禾有专职认证人员 16 人，兼职 9 人，总共 25 名注册检查人员，其中部分高级检查员涵盖到种植类、加工类和畜禽水产类，共检查项目 269 项，平均每人每年检查项目数为 10.76 个，仅算专职人员时每人每年检查项目数为不到 17 个，平均每 20 天一个项目，据此来看我们机构在人力资源方面的资源是充分的，管理人员、技术专家及认证人员数量充足，无论检查员数量和专职人员数量均能满足认证检查的需要，完全可以满足开展有机认证业务的需要，对于注册人员的严格要求和不断培训学习，不断提升认证人员的检查能力，能够保证每一次业务的顺利进行，保证每次认证业务活动的专业性、严谨性和适宜性。

5、2016 年度财务及财务审计状况

财务状况：2016 年营业收入为 2856259.45 元，主营业务成本 906839.51 元，主营业务税金 10282.52 元，营业费用 960548.99 元，管理费用 676853.85 元，财

务费用 1372.17 元, 营业利润 298362.41 元, 所得税 1509.05 元 净利润为 296853.36 元

审计情况: 审计单位是北京中民健得会计事务所有限公司, 审计报告编号为中民健得审字【2017】第 170048 号, 审计意见是“贵公司财务报表已经按照《企业会计制度》的规定编制, 在所有重大方面公允地反映了贵公司 2016 年 12 月 31 日的财务状况以及 2016 年度的经营成果和现金流量”。

二、 社会责任管理体系和制度的建立

1、 建立履行社会责任制度的意义

北京东方嘉禾作为一家专业从事有机产品认证的认证机构, 我们经过几年的认证业务后, 已经深刻体会到只有坚持以传递信任, 服务发展为使命, 坚持“公证、客观、科学、规范、诚信”的行为准则, 为社会提供有机产品的信用证明, 解决消费者和有机生产企业之间的信任问题, 加强宣传有机和环保理念, 这一特点决定了我们必须履行社会责任, 而且要将履行社会责任作为我们的必然要求。同时我们也逐渐认识到履行社会责任是认证机构维护认证公信力的重要义务。有机产品认证涉及社会的多个层面, 在促进有机农业和有机食品经济、有机产品贸易发展、促进农业可持续发展及农业环境的保护促进等方面发挥着重要作用。有机产品认证机构履行社会责任, 是贯彻落实科学发展观、加快转变发展方式的根本要求。我们有机产品认证机构履行社会责任将有力提升有机产品消费者和其他社会各界对有机产品认证行业公信力的认同和对认证结果的采信度, 有力促进整个有机农业和食品行业的社会地位提升, 有利于我们有机产品认证机构树立责任认证、诚信认证的社会形象, 保证有机认证的公信力。认证活动的规范、公证是保证认证结果的重要手段之一, 我们作为有机产品认证机构更应该在日常的认证活

动中自觉遵守认证认可的各项法律法规和标准规章，保证有机产品认证结果的有效性和公信力，因此这就要求我们有机产品认证机构将社会责任的管理真正融入到机构及机构的每一位工作人员的认证业务活动之中，使这种意识成为公司管理文化的一部分，深入到每一位员工和认证人员的思想意识之中，从这个意义来讲，履行社会责任对于我们有机产品认证机构来说不仅仅是责任，更是重要的义务。企业的发展离不开员工凝聚力和和谐的劳动关系，而创建和谐的劳动关系是履行社会责任的重要内容，是吸引和培养更多高素质、专业化人才的重要保证，而这也正是认证机构不断发展壮大的重要保证，因此来讲，履行社会责任是我们有机产品认证机构实现可持续发展的内在需要。

2、社会责任的目标和方针

针对我们北京东方嘉禾是一家规模比较小的专一性有机产品认证机构，我们具备农业专业技术性强的特点和优势，我们制定的履行社会责任管理体系的目标方针是：责任认证、诚信认证、技术认证并重，充分发挥农业专业技术优势，创造有机产品认证的增值服务，实现有机产品认证的社会价值。

3、利益相关方的识别和参与

利益相关方	要求和期望	沟通交流形式	参与形式
政府机构	合法经营	遵守相关法律法规	合法经营，依法纳税
监管机构	公证认证、诚信认证，提升认证公信力	参与监管机构各种会议，积极学习和遵守最新的法律法规及要求	参加认监委及相关部门组织的各类会议，及时学习交流。
投资方（股东）	专业的人力资源配置，可持续发展的经营策略	召开股东会议，制定发展规划	及时汇报经营业绩，接受股东评议。
客户（获证组织）	进行客观、公证的评定，提供优质增值服务，传递信任。	规范认证、公平认证 组织技术培训和讲座，提供技术支持	提供多次认证要求和相关知识的公开培训。
消费者	诚信认证	公开机构网站和电话，随时接受消费者监督咨询	及时更新网站的公开信息和内容。

合格评定方	人员符合 CCAA 要求	向 CCAA 提交检查员注册信息, 接受认可机构监督审核	接受认可检查并顺利通过年度评审。
技术专家	提高认证技术含量	请专家不定期对认证人员进行技术知识的培训	对认证相关人员进行专业知识的培训。
行业联盟	合作共享	参与有机农业产业发展联盟, 遵守联盟自律公约, 传递信任	积极协助联盟组织帮助获证组织和流通进行对接。

4、社会责任的价值体现

在努力实现履行社会责任的核心价值目标时, 恪守职业道德、规范运作、诚实守信、成就有机产品生产企业的产品增值价值, 维护有机产品消费者合法权益, 成就认证机构的经济和社会双重价值、实现员工个人的良好发展和社会价值。

三、履行社会责任情况及自我评价

北京东方嘉禾作为专业的有机产品认证机构, 我们自成立起就遵守公证、客观、科学、规范、诚信的基本原则, 在进行有机产品认证活动中始终在不断的履行着社会责任, 传递认证信任, 2016 年度我们继续根据认监委相关要求建立了履行社会责任制度, 发布了第四份社会责任报告, 并为了保证所有人员能更好地理解和维护履行社会责任的义务, 我们将继续组织学习了相关文件, 更加全面和深入理解履行社会责任的重要性, 形成自觉履行社会责任的良好意识, 更好地履行社会责任的义务。本年度履行情况体现在如下几方面:

1、遵守法律法规

北京东方嘉禾成立于 2005 年, 在取得认监委的批准和获得认可并在工商局注册后才开始进行认证业务, 我们一直严格遵守国家有关有机产品认证、机构管理办法等方面的法律法规要求, 严格按照有机产品认证实施规则和有机产品国家

标准进行认证技术服务。我们深知作为认证机构和认证人员遵守最基本的法律法规是我们的职责和底限，在 2016 年及之前几年的认证服务中，我们依法纳税、规范经营、不断完善员工聘用制度，不搞不正当竞争和商业贿赂等不当手段，积极接受社会各界的监督；机构工作人员均能遵守相关法律法规，严格按照认证人员的管理规定进行开展工作，通过机构自查和其他监督单位的监督，未发现违反相关规定的现象，也没有出现获证企业对机构或机构工作人员的投诉和不满意见，也顺利的通过了认可协会的认可监督检查。

2、规范运作认证业务

北京东方嘉禾自获得认监委批准成立后，就建立了质量管理体系，将依法认证、公正客观、专业规范、品牌服务、持续发展作为质量方针，将始终坚持规范运作，不断完善管理体系作为机构可持续发展的指导思想，将维护认证声誉，保护消费者权益，客户申、投诉为零作为我们长期维护的管理目标。我们根据机构的业务特点、工作流程要求、服务及信息反馈等需要，设置了合理的机构管理组织框架及部门设置，明确了个组织和部门的职责所在，建立了有效的质量管理体系进行规范，如在机构运作方面，我们在管理体系中制定了详细的规程和制度，确保认证服务的各项活动均能客观、公证、科学、规范、依法的进行，能够确保可追溯和可监督，不断完善内部审核和管理评审制度，确保质量管理体系持续有效运行。对于获证企业我们也制定有相关的监督控制程序，经常进行不定期的电话回访和监督获证产品情况，及时获知企业存在的问题并及时解决问题。2016 年管理体系得以有效运行，基本实现年初的质量管理目标。

2016 年年度管理评审时质量目标完成情况

总目标	1、为申请人提供专业优质服务，独立、客观地实施检查认证，客户满意度为 95%以上； 2、维护认证声誉，保护消费者权益，客户申、投诉为零。			
代号	部 门	目 标	完成情况	原 因
01	总经理	持续改进，顾客满意度持续达 95%以上。	客 户 满 意 率 99.85%。	价格偏高
02	管 代	建立完善的质量管理体系，确保有效运行，不合格的纠正、预防有效率达 100%。	达标。	
03	行政部	专、兼职人员满足嘉禾认证需求及国家相关要求； 整改都完成 10 个工作日内解决客户申投诉问题。	达标	
04	市场部	客户维持率大于 70%； 市场增加率大于 10%。	维持率约 71%，市场增加率 12%，达标。	
05	认证部	认证检查安排合理、有效，客户满意	达标。	
06	质控部	工作人员能力、检查技能，能满足有机认证的需要，培训完成率 100%。	完成。	
07	客服部	协助其他部门做好相关工作，服务好客户	达标	

3、诚实守信

作为企业，我们北京东方嘉禾始终自觉遵守社会公德、商业道德和行业自律，作为有机产品认证机构，我们承载着“传递信任、服务发展”的使命，在进行认证业务活动及与客户的沟通过程中保持着“诚实守信”的经营理念，以诚实经营、真诚守信的态度对待所有认证客户，在认证活动中坚持科学、严谨的工作作风，一直在向认证客户传递着规范、严谨、权威、信任的正面信息，维护认证机构和认证活动的社会形象，为社会和所有有机产品消费者提供真实可信的认证信息，为认证企业和消费者建起客观、真实的信任桥梁。在认证客户中有个别人

说我们要求太严格，但我们并没有因此而放宽标准要求，而是为企业提供更专业的生产技术信息和新的管理理念，正确引导企业进行更加规范的管理，企业也因此获益颇多，最终得到他们的高度认可。

4、积极宣传有机产业发展、扶持贫困企业及人员

东方嘉禾一如既往地坚持多方面积极宣传有机产业发展前景、宣传有机农业、有机知识、有机产品，宣传有机认证的相关程序。2016 年东方嘉禾通过调查了解，针对 2 家经济条件确实困难但又积极支持有机产业发展的合作社进行了免费的认证服务、技术服务，引导企业逐步步入有机产业发展行列，也为有机产业的发展履行自己的社会责任。同时机构和公司人员在日常生活中，遇到重病需要资助的人员也都伸出援助之手，献出自己的微薄之力，祝愿他们早日康复。虽然金额并不多，但都是在积极主动地献出自己的爱心，送上自己的祝福，同样是在履行自己的社会责任。

下面两张图为 2016 年 6 月东方嘉禾捐助嘉伟小朋友的信息：



5、创新发展

北京东方嘉禾是认证业务相对比较单一，规模较小的有机产品认证机构，在认证领域我们尚处于探索发展阶段，在机构资源配备和业绩方面暂时还未达到创新认证领域的的能力时，我们目前集中精力和聚合我们的专业技术优势专门从事有机产品认证业务，将优势集中在生态农业领域发挥作用。2016 年我们吸收了新疆的检查人员，努力开发新疆市场，以便更好地服务于新疆的有机产业；同时机构加大了畜禽和水产养殖方面的认证工作，更好地服务于有机农业的养殖行业，为实行标准化的农业生产者提供认证增值服务，为社会创造更多服务，履行更多的社会责任。

6、保障员工合法权益

企业的可持续发展离不开人力资源的不断壮大和积累，尤其对认证机构来说，实现认证机构经济效益和社会效益的重要手段是依靠认证人员通过实施认证服务来体现，因此认证机构的人力资源质量直接决定着认证机构的可持续发展能力，员工的素质、业务能力、工作责任心和使命感、忠诚度都能直接影响认证机构服务水平和社会形象。我们北京东方嘉禾对此有深刻认识，我们一直重视人员队伍的建设，通过依法履行用工合同，为每位专职员工提供必须的社会保险，建立合理的人员聘用管理控制程序，建立了工作人员培训工作控制程序，聘用人员均签订劳动合同，从法律和制度上保障员工合法权益和身心健康的基本需求，保证了员工合理收入，保证每一位员工有依法享受节假日和带薪年假的福利权益，保证每一位员工有接受专业知识、业务技能、继续教育等培训学习的机会，使每一位员工在工作中无后顾之忧，增强了认证工作人员的荣誉感和责任感，使得每一位认证人员等够在认证工作中做到公开、公正、公平，坚持规范认证，树立良好的认证机构形象。同时我们还积极引导员工在公证性和廉洁性上始终保持高度

警惕，并在多个工作程序文件中得以体现，时刻提醒每一位员工确立正确的价值观，避免认证过程中产生因为利益原因而影响认证的真实性。

在员工的基本合法权益得到有效保障的前提下，同时让员工尽可能多的参加公司内部组织的各种培训，提升自身综合素质，提高服务社会的多方面能力。

7、宣扬有机理念，推行节能环保

改善环境问题已经日益成为社会发展的重中之重，有机产品生产本身就是注重协调和保护生态环境的一种生产方式，作为有机产品认证机构，2016年北京东方嘉禾在认证过程中继续把生态文明建设和农业可持续发展作为重要的评定审核内容，积极在认证服务过程中宣扬尊重自然、顺应自然、保护自然的有机理念，在监督和服务过程中积极倡导企业在有机生产中更多的关注自然保护问题，引导有机产品生产企业树立“只有积极主动的保护自然才是可持续发展有机农业生产的重要保障”的经营意识。同时，我们在机构内部的日常工作中，也积极倡导节约环保的工作方式，如在办公场所的显眼区域贴上一些诸如随手关灯、节约用水等提醒标语贴，同事们互相之间也经常彼此提醒节约意识，提倡出差尽量多乘坐公共交通工具出行，形成人人节约用电、节约用水、节约用纸、环保出行、减少消耗的良好意识。目前机构正在进一步尝试无纸办公，公司主要人员首先尝试使用印象笔记办公，简化部门及人员之间的对接程序等工作，节约了纸张之间的传递与保存。

8、提升服务水平

认证虽然是第三方的合格评定活动，但很多企业已经并非仅仅满足于一张证书，尤其是从事有机农业生产的很多企业都比较欠缺新技术及管理的知识，他们希望通过认证过程来得到认证机构更高层次的技术指导、服务和管理理念的提

升，来获取更利于企业发展壮大的技术和管理知识，基于这方面的需求，认证机构更要加强服务意识，提高服务水平，对于所进行认证行业的知识、管理和技术知识更趋于专业化、多元化，对认证人员的综合能力要求更高。2016 年我们北京东方嘉禾一如既往地继续与中国农大有机农业技术研究中心及中国有机产业发展联盟合作，依托中国农业大学的技术力量，经常邀请有机农业技术方面的专家来机构对认证工作人员进行技术方面的培训和学习，不断增加认证工作人员的专业知识，提高专业技能，同时在企业需要技术支持和培训时，帮助认证企业联络专家教授去企业进行指导和培训企业员工，帮助企业解决一些生产过程中的技术问题和管理问题，帮助企业不断提升企业的竞争能力。机构每年也组织认证企业的人员培训，由机构的培训老师对认证企业客户的管理人员和内检员进行最新的标准和相关的技术知识及要求进行及时的培训，确保企业始终按照最新的标准要求进行规范化的生产。同时介绍认证企业进入有机产业发展联盟，和其他企业进行技术交流和资源共享。这些措施均不同程度提升了我们在认证企业心目中的良好形象。

2016 年公司积极协助部分地方政府对地方有机产业发展方向进行正确引导，多次积极配合当地政府及当地有机产业发展协会，共同组织了对当地农业企业进行的有机农业知识和有机标准的培训学习。积极宣传有机理念，引导农业企业向生态环保和正确的有机农业方向发展。

后记（结束语）

（一）总经理寄言

履行社会责任是现代企业核心价值观和竞争力的重要体现，也是当今社会需要企业必须要尽的重要义务，是时代发展的必然潮流，也是新社会经济发展时代的商业新规则。认证机构作为企业，担负着“传递信任，服务发展的社会职能，只有更好的履行社会责任，才能为企业自身发展构筑起强大的责任和诚信体系，才能对认证事业的可持续发展起到积极的推动作用。

社会责任是企业在商业运作里对其利害关系人应负的责任，是经济社会发展到一定阶段对企业提出的期望和要求，我们虽然只是一家尚处于发展初期阶段的有机产品认证机构，但我们同样应该主动地承担履行社会责任的职责，从企业自身做起，从机构每一位管理人员和员工做起，从每一次具体的有机产品认证业务做起，逐渐建立起有效的社会责任内部管理机制，为我们的可持续发展提供可靠的保障。

（二）2017 年展望

北京东方嘉禾认证有限责任公司在国家认监委的监督管理和正确领导下，为我国的有机产业发展尽了绵薄之力，虽然我们处于发展的初期阶段，在行业内规模比较小，发展的速度也不够快，但我们将会始终坚持走在正确的可持续发展道路上，积蓄我们的力量，继续完善我们的管理体系，加强每一位工作人员履行社会责任的意识和具体落实社会责任的行动。据此，根据国家认监委的具体要求，为进一步全面深入履行社会责任，我们机构准备在 2017 年度完成如下相关工作：

1、加强全公司员工对《社会责任指南》的学习，加深对认证机构履行社会

责任的理解，进一步细化完善履行社会责任的内部管理制度，将这一制度永久纳入机构质量管理体系中，在机构管理质量方针中体现履行社会责任的承诺，不仅将其内容纳入机构内部检查和管理评审之中，更要完善细化、有章可循，人人树立履行社会责任意识。

2、进一步加强对所有员工关于履行社会责任方面内容的培训、教育，形成员工主动承担社会责任意识，进一步加强认证人员在工作中的社会责任感。

3、加强对获证企业和客户进行履行社会责任的宣传，让获证企业逐渐理解履行社会责任的意义，进行自觉的履行社会责任。

履行社会责任是一项长期的工作任务，也是我们作为认证机构这一特殊行业必须要主动承担的责任。2016 年度，公司在股东权益、职工、消费者等利益相关方权益保护、环境保护、可持续发展等方面开展了一系列扎实有效的工作，并取得了一定的成绩。良好的社会环境和健康的行业态势，也促使公司受益其中，我们充分意识到企业的成长与承担社会责任是相辅相成、密不可分的，但与社会期望和公司目标仍有一定距离，在 2017 年，公司将不断完善企业社会责任管理体系，在公司治理上强化组织管理控制能力，完善经营机制和考核机制，进一步加强社会责任实践，实现经济效益与社会效益的和谐统一。

上述报告是我们机构在 2016 年履行社会责任情况方面的理解和认知，我们将继续积极探索和学习，始终坚持“责任认证，诚信认证”的原则，积极地、长期的将履行社会责任融入到认证工作之中，并坚持每年定期发布社会责任报告，公开我们履行社会责任情况，接受社会各界的监督和指导。