



2016 年度社会责任报告

北京世标认证中心有限公司
World Standards For Certification Center Inc.

2017.03

1. 报告前言

0.1 本报告时间范围:2016年1月1日至2016年12月31日。

0.2 报告的组织范围: 北京世标认证中心有限公司及其分公司。

在报告的表述中简称为:“世标认证/WSF” 对于世标认证/WSF分公司在表述中使用“分支机构”。

0.3 报告内容范畴: 世标认证/WSF在提供认证服务活动中履行社会责任情况。

0.4 报告发布周期: 世标认证/WSF每年度对社会 responsibility 报告进行更新发布。

0.5 报告数据说明: 本报告所引用的数据为2016年度的数据, 由于统计区间问题, 可能会有出入, 以上报认监委数据系统的数据为准。

0.6 报告参考标准: 参照《认证机构履行社会责任指导意见》、《认证机构社会责任报告编写提纲指南(试行)》编制。

0.7 报告真实性承诺: 本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述, 世标认证/WSF对其内容的真实性、准确性和完整性承担责任。

0.8 本报告以印刷版和电子版两种形式发布。电子版请登录世标官方网站(www.wsf.cn) 查阅, 如果需要印刷版报告, 请致电010-82291958索取。

0.9 解答报告内容方面问题请联络世标认证/WSF。

地址: 北京市海淀区德胜门西大街 15 号远洋风景 8-2-6/7

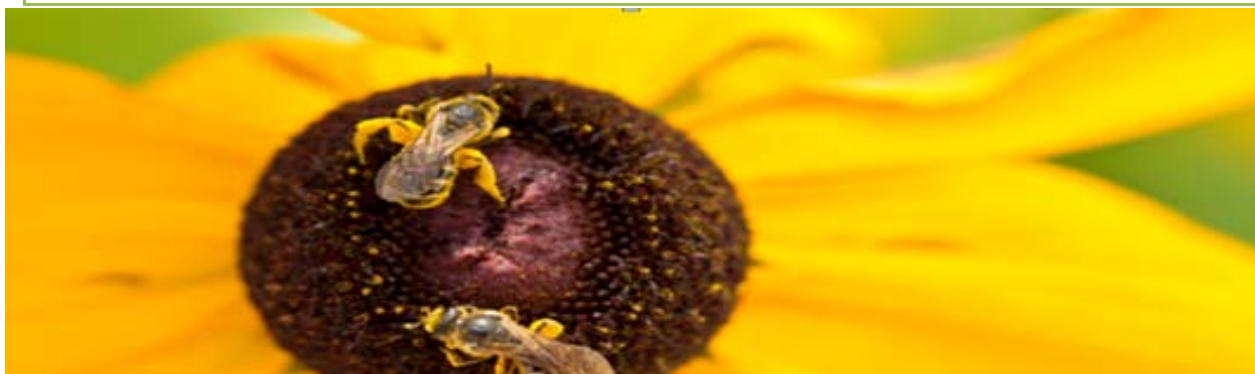
邮编: 100082

电话: 82291199

传真: 82291500

导 言

1	报告前言	1
2	董事长致辞	3
3	机构概况	4
	3.1 关于世标认证/WSF	4
	3.2 业务开展	10
	3.3 人力资源与认证业务	13
	3.4 财务状况及财务审计	13
4	社会责任	15
	4.1 遵纪守法	15
	4.2 规范运作	16
	4.3 诚实守信	17
	4.4 持续提升服务水平	18
	4.5 创新发展	20
	4.6 环保节能减排	21
	4.7 员工权益	22
5	展望	24



2. 董事长致辞



社会责任报告凝聚着世标认证/WSF一年来对社会责任的积极践行与回顾总结。让所有关心和关注世标认证/WSF的社会各界，了解世标认证/WSF对所承担的社会责任的承诺、践行和绩效，以及未来的规划，以增进社会及利益相关方对世标认证/WSF的了解、信任、支持和监督。

一年来，世标认证公司/WSF面对复杂多变的经济形势，坚持“公正、诚信、权威”的方针，履行“传递信任、服务发展”的社会使命，始终以专业精神，一如既往的为客户提供优质的认证服务，综合实力、认证服务能力及服务水平得到进一步的提升，世标认证/WSF在我国经济进入新常态、认证认可行业改革新形势下，已经进入个性化及创新发展新的里程阶段。

认证来自于社会，服务于社会。2016在提供认证服务的同时，世标认证/WSF时刻牢记认证服务宗旨及所承担的社会责任，坚持与产业伙伴、社区、非政府组织等务实合作，将社会责任融入到机构发展的每一个环节中，融入到推进节能环保、社会公益、提高产品质量等各领域，取得了良好的成效。

展望2017，世标认证/WSF将一如既往积极践行社会责任，以良好的社会服务，赢得信任；以不懈的创新迎接2017新的发展机遇和更大的挑战，以更加真诚、开放、包容、进取的精神，努力打造民族认证品牌，为我国认证事业健康及可持续发展贡献力量。

董事长：

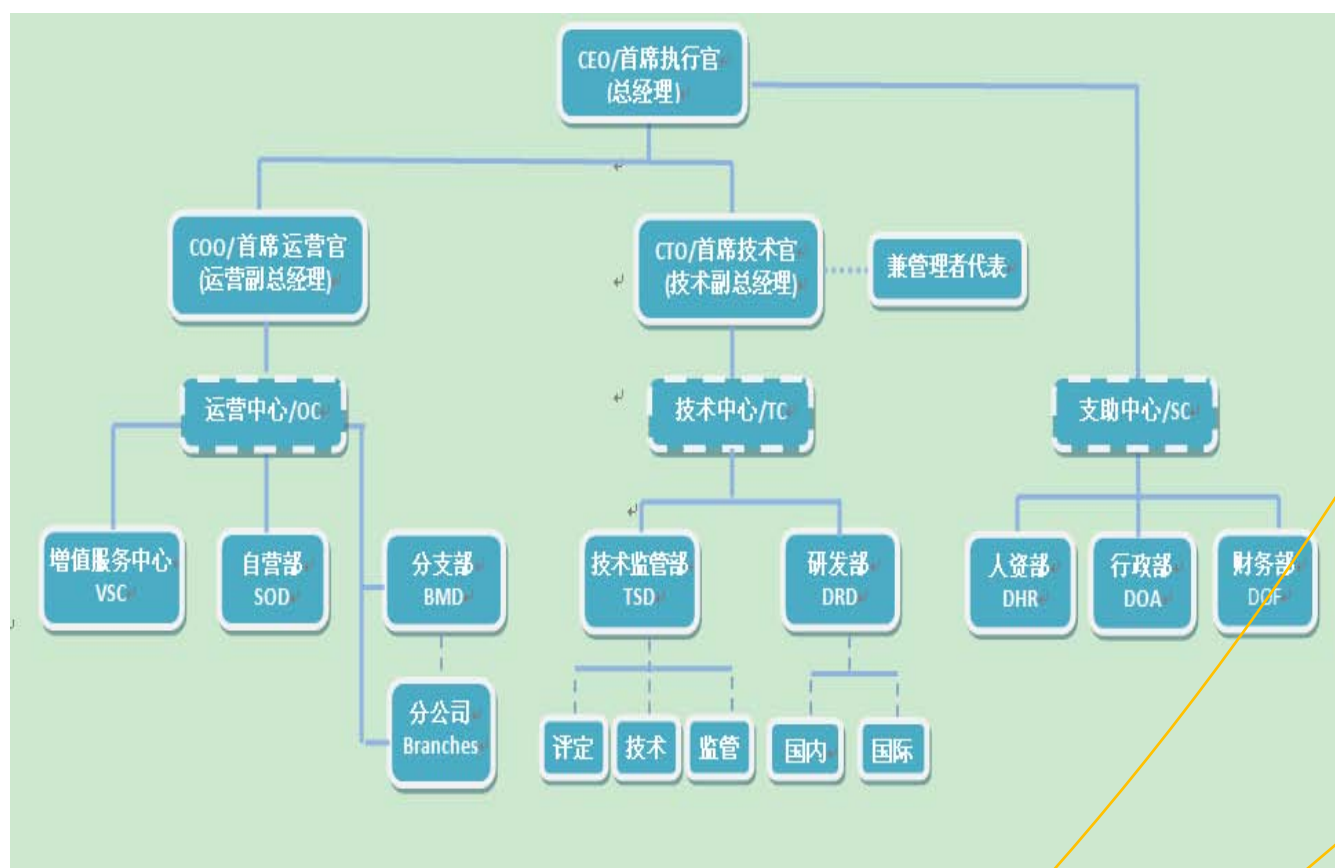
3.机构概况



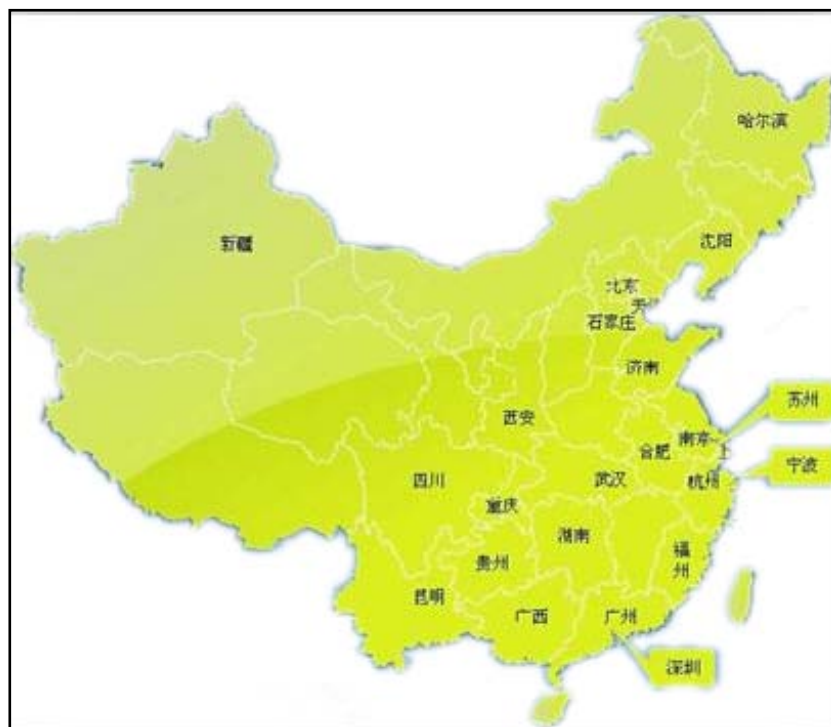
3.1 关于世标认证/WSF

- ◆北京世标认证中心有限公司成立于 1997 年并经国家认监委批准较早引进国际认证标准机构之一,曾经参与开拓我国认证培训的认证机构,总部设在北京。
- ◆世标认证/WSF 是具有中国合格评定国家认可委员会 (CNAS) 及大洋洲认可委员会 (JAS-ANZ) 双重认可资格的机构。
- ◆下设的 25 个分支机构分布全国 23 个省/市自治区,已发展成以认证为基础、综中有专、跨领域、多产业集团化公司。
- ◆世标认证/WSF 是中国认证认可协会(CCAA)首批常务理事单位之一。
- ◆世标认证/WSF 拥有世标山庄,具有独特的认证培训基地及培训资源。
- ◆世标认证/WSF 拥有一支优秀的团队及一流的审核员队伍。

机构设置



分公司分布



分公司 25 家：北京、成都、福州、广州、贵州、哈尔滨、杭州、合肥、湖南、昆明、柳州、南京、宁波、陕西、上海、深圳、沈阳、石家庄、苏州、天津、武汉、新疆、重庆、济南、无锡

认证业务范围

QMS

质量管理体系

EMS

环境管理体系

OHSMS

职业健康安全管理体系

FSMS

食品安全管理体系

HACCP

危害分析与关键控制点体系

EC

工程建设施工企业质量管理体系

EnMS

能源管理体系

ISMS

信息安全管理体系

ITSMS

信息技术服务管理体系

一般工业产品认证

发展愿景

- 积极履行社会责任，将世标认证/WSF打造成集认证、检验检测为一体，综中有专的民族品牌认证机构。

经营理念

- “二化、三讲、四快”
- “二化”：综合化、国际化；
- “三讲”：讲服务、讲合作、讲学习；
- “四快”：信息快、沟通快、决策快、落实快。

质量方针

- 公正 诚信 权威

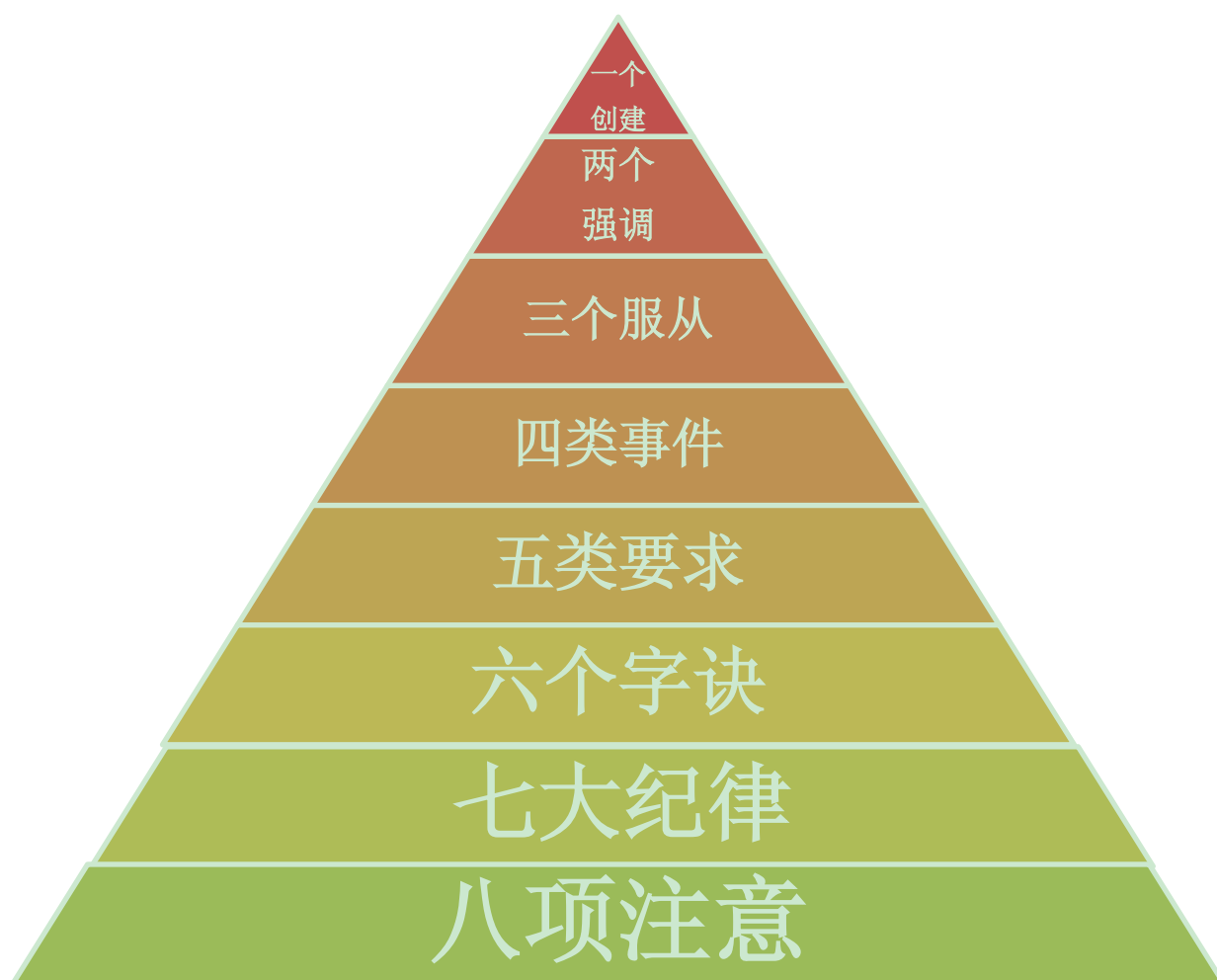
工作方针

- 强化理顺关系；稳固人力资源；整合世标优势；
- 合规有效运作；积极发展新品；坚持综中有专。

质量目标

- 遵纪守法，各项认证活动符合《中华人民共和国认证认可条例》及相关法律法规要求，符合国家认监委(CNCA)及各认可机构的各项管理要求，维护世标认证/WSF声誉，不断打造世标认证民族品牌；
- 不断追求认证有效性，建立有效的认证风险防控机制，认证关键风险点有效控制率100%，杜绝重大风险事件的发生；
- 以顾客为关注焦点，不断提升客户服务能力，努力为顾客提供增值服务，顾客满意率≥98%，顾客重大投诉为零；
- 不断改进和完善质量管理体系，坚持持续改进不断追求质量卓越。
- 公司团队能力、作风建设措施计划实现率≥95%

独创世标“文化金字塔”



一个创建：

创建具有活力的世标品牌团队。

两个强调：

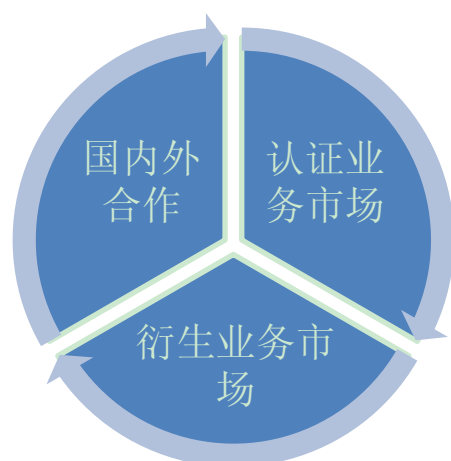
- 做人：开放、接纳;真诚、奉献;
- 做事：担责任、重细节、勇创新。

三个服从：

个人利益服从部门利益、部门利益服从中心利益、中心利益服从品牌利益。

四类事情：

3.2 业务开展



2016 年世标认证业务稳健发展，衍生业务成果显著，公司产品结构及新领域业务取得了突破性进展。

◆ 认证业务市场

质量、环境、职业健康安全、食品安全、信息技术服务管理体系和危害分析与关键控制点 (HACCP) 体系等认证业务

公司本着开发市场与巩固市场并举的原则，加强了客户服务工作，通过参与大客户审核、主动走访、组织召开客户座谈会、建立微信平台等方式，加强与客户的联系、

能源管理体系认证业务

世标认证/WSF 拥有较充分的石油化工行业国家注册能源管理体系审核员及具有丰富能源管理经验的专家队伍，同时与行业能源管理机构建立了良好的技术合作关系，2016年能源体系认证客户稳中有升，良好的认证服务受到了顾客的认可。

◆ 衍生业务市场

水利安全标准化业务

2016年重点完成了水利安全标准化的市场推广工作，在江苏等地为 25 家三级以上的水利企业提供了水利安全生产标准化工作服务。

民政部的社会组织等级评估业务

世标认证/WSF 取得了民政部的社会组织等级评估准入资格，先后为 40 余个社会组织提供了等级评估服务。

承担了民政部对社会组织等级评估课题研究，获得了了了民政部的高度认可。

◆ 国内外合作

- 适应新形势，积极助力行业发展，开展多元业务。
- 与中国保健等系统建立业务合作。
- 与国家计生系统合作。
- 与中国卫生监督系统开展合作。
- 与韩国合资开展 TS16949 认证业务。

通过上述合作，扩大业务范围，努力发挥认证机构的审核评价特有的优势，积极承担和履行社会责任，进一步关注机构的社会效益。

3.3 人力资源与认证业务

随着认证业务的增加，衍生业务的发展及对外合作与新产品的开发进展，公司进一步优化了人力资源配置，2016 年新引进各类人才和审核员 13 人。为员工提供了更广阔的发展空间，也吸引了有能力的行业资深专家加入



新员工欢迎会

了世标团队。为公司加大新产品研发力度和提供一流认证服务水平提供了资源保障。

3.4 财务状况及财务审计情况

认证收费严格依据 CCAA 有关认证机构自律规定和国家有关认证收费标准执行。每年坚持财务审计制度，公司于 2017 年 1 月由北京中启恒会计事务有限责任公司对我公司进行了 2016 年度的财务审计，财务审计结果表明，世标认证/WSF 能严格执行国家认证收费管理标准和各项财务管理制度，公司经营正常，财务状况良好。



4. 社会责任



对于一个认证企业来说，怎样才能走得更好，更远。我们不但要以勤勉、谨慎的态度对待事业，更重要的是“诚信”和“责任”。世标从建立之初就秉承“公正 诚信 权威”的服务理念并落实于质量方针，在提供认证服务过程中，自觉遵守法律法规、认可规范等要求，严格管理，严守执业道德，规范运作，保证认证的有效性，同时积极维护认证市场的有序发展。我们深知“传递信任、服务发展”是认证的核心；认证是向社会提供产品、管理体系或服务满足标准和技术法规等特定要求的信用证明；坚持规范运作、诚实守信是世标文化金字塔的基础，也是认证事业存在和发展的基础。

2016 年我们一方面加强公司各项管理制度的建设和落实，另一方面也更加强调对人的价值关注，更加注重对客户、对环境、对社会的贡献，用责任与爱来夯实百年企业梦。世标认证/WSF 在取得良好业绩的同时，仍不忘支持公益事业发展，公司及员工踊跃参与社会慈善事业，积极回报社会，较好的实现了企业与利益相关方在经济、社会与环境方面的共同发展。



让
孩子
在
爱中
成长

4.1 遵纪守法

世标将遵守法律、规范运作作为首要经营原则，规范的合规性管理是将 WSF 打造成为民营认证机构中的品牌机构的基础和保证。2016 年主要具体措施如下：

☆ 聘请北京市京悦律师事务所为公司常年法律顾问，为公司决策、管理和运营提供法律咨询和处理意见。

☆ 2016 年 1 月 30 日召开了维护公正性委员会（管委会）会议，审查公司的合规性情况。

☆ 强化认证风险控制。



为了及时传达国家最新认证认可法律法规、规范，明确公司对审核员管理的各项要求，进一步提高审核的有效性，有效控制和预防认证审核风险，世标认证/WSF 于 2016 年 8 月 6 日举办了“2016 年上半年审核员培训”工作会议，世标认证/WSF 董事长徐涛先生、首席执行官/CEO

李永波先生、首席技术官/CTO 徐超、首席运营官/COO 吕僊红、总部各门负责人、各分公司负责人及全体专兼职审核员共 600 多人参加了此次培训会议。

通过进一步加大认证风险培训及管理力度，增强认证服务的风险意识、责任意识、服务意识，进一步提高审核的有效性，有效控制和预防认证审核风险，推动审核员队伍进一步向：规范、严谨、公证、专业方向发展。

☆ 及时收集与识别最新法律法规，及时转化为公司的管理制度，2016 年根据《质量管理体系认证规则》和《认证机构管理办法》修订了公司的相关文件；

☆ 组织召开公司员工和审核员大会，针对内部、外部监察中发现的问题通报，对全员进行《认证风险控制及要求》培训，提出了监管工作改进思路。

☆ 增强认证人员廉洁自律意识，实施了在审核期间的行为道德规范，制定了“七大纪律，八项注意、九条标准和十大戒律”，加强了审核过程中行为规范和遵守法规的管理与监控；

4.2 规范运作

“传递信任，服务发展”是认证行业的核心价值观，规范运作是保证认证活动公证、客观的必要条件，是体现认证结果公信力的保证。继续设置专门的认证监管部，专门负责内部认证监管及认证风险检查与控制，从源头抓起将监管工作与日常考核工作有机结合起来。在不断完善风险控制制度设计和配套的同时，公司又加大了风险控制措施及控制活动的实施和落实：

1、完善风险控制制度设计，形成了较完善的风险制度体系。

☆ 2017 年 1 月技术监管部组织各部门结合上一年度评估结果更新了《世标认证/WSF 2016 年度 威胁认证公正性因素分析报告》，依据该文件制定 2017 年度监管计划并按计划进行了监管。监管结果证明世标认证/WSF 的运作是符合相关要求的。

☆加强审核项目跟踪与管理，增强审核有效性，通过采用《认证风险防控联动卡》将获证组织运行及构成认证风险的关键信息、审核组对获证组织体系运行情况的风险评估、改进承诺等信息汇总于风险联动卡中，作为公司对获证组织风险控制、审核管理等重要信息的来源，引导组织不断改进。

通过制度设计，达到了风险有识别、控制有手段、处罚有依据，使公司形成了较科学、严密、有效的风险防控体系。

2、创新风险控制手段，强化风险制度的落实。

在不断完善风险控制制度设计和配套的同时，公司内部又加大了风险控制措施及控制活动的实施和落实：

(1) 公司在 2016 年继续执行《关于清理体系运行不良客户进一步增强审核有效性的通知》的要求，继续对企业小、素质低、管理差的获证企业进行清理。加强审核项目跟踪与管理，增强审核有效性。

(2) 于 2016 年 4 月公司制定并下发了《关于认真做好认证风险防控工作的通知》，根据今年全国认证检查工作形势，进一步强调各部门、各分公司要认真组织落实公司下达的各类认证风险控制文件要求。

(3) 于 2016 年 9 月改版原《风险识别和控制管理制度》，增加威胁公正性的风险分析的内容，对风险的分析、评估工作提出具体要求，将风险监管工作做为一项常态化工作。

(4) 于 2016 年 7 月修订了《认证风险分析和监管控制程序》，完善了公司在认证管理、审核安排、现场审核、认证决定、证后监督等认证全过程的内部风险识别、评价与风险预防监管控制。

4.3 诚实守信



我们把企业诚信看作是企业对社会的一种责任, 一种义务。依靠诚信文化建设, 促进诚信经营, 树立企业良好的社会形象, 把诚实守信、提升企业竞争力作为企业发展的当务之急。

☆ 信守承诺，以信为本

世标认证/WSF 一贯坚持“公正、诚信、权威”的管理方针，始终以专业精神，持续稳定地为万余家客户提供了独具特色的认证服务及其衍生业务。世标所有员工均签署了《公正性和保密声明》、审核人员签署了《保密协议》、《风险责任承诺书》、《审核员/技术专家职业规范声明》、所有分支机构签署了《风险责任承诺书》，承诺率达 100%。

☆ WSF 继续为认证活动投保认证机构责任险，总保额为：200 万元人民币。

☆ 信息公开，为公众所获取

在世标认证/WSF 官方网站上公示认证流程、收费标准、认证范围、证后服务等信息，以便社会监督。对认证证书实施动态管理，及时将认证书信息在世标认证/WSF 官方网站和认监委统一查询系统中公示，为监管部门和公众提供了准确的认证

信息。

- ☆ 顺利通过 2016 年度 CNAS 的现场评审，及对 8 个分公司的关键场所抽样评审。
- ☆ 顺利通过 2016 年度 JAS-ANZ 认可评审和标准转换评审，成为国内首批通过 ISO9001: 2016 和 ISO14001: 2016 的认证机构。
- ☆ 全年没有发生认证重大风险事故；重大工作失误为零；没有发生顾客重大投诉。

4.4 不断提升服务水平

◆WSF 作为牵头单位联合发起的中国保健协会行业认证分会成立

2016 年 12 月 18 日，中国保健协会第三届第二次常务理事会（扩大）会议在北京召开，世标认证/WSF 首席执行官/CEO 李永波先生代表世标认证/WSF 参加了此次会议。

会议通报了中国保健协会 2016 年工作报告和 2017 工作计划，并宣布正式成立中国保健协会行业认证分会等 9 个分会。世标认证/WSF 做为牵头单位联合 11 家法人单位共同发起的中国保健协会行业认证分会名列本次新设立的分支机构之首。世标认证/WSF 徐涛董事长当选为分会会长，CEO 李永波任分会秘书长。



□ 炼“内功”提升业务水平



为加强员工对能源管理体系标准的理解，2016 年 8 月 1 日—4 日，世标认证/WSF 首席技术官、国家注册教师徐超针对能源管理体系标准的各项要求与理解、审核要点等，进一步明确和统一了公司关于能源管理体系的审核思路及重点。

为了准确贯彻各项认可规范的要求，强化对世标认证/WSF 体系文件的管理要求的执行，持续满足认可要求，全面提升世标认证/WSF 认证管理能力，落实对关键场所的各项管理制度，2016 年 7 月底在世标山庄召开了分公司业务培训会议。设主会场 1 个，分会场 24 个。



□ 为顾客提供增值服务

我们更加注重增值服务的开发与拓展，注重现有客户及潜在客户深层次管理需求的挖掘，设计开发出一系列客户感兴趣的培训课程，培育出一支专业化、职业化的教师队伍。旨在为客户提供认证服务之余，满足更高的客户需求，帮助客户提升主动管理的意识和水平，与客户共发展，从而进一步培育 WSF 的品牌含金量和美誉度。

客 户 高 度 认 可

世标认证/WSF 良好的认证服务赢得了客户及相关方的不断认可。

西山煤电建筑工程集团有限公司、北京金鱼科技责任有限公司、北京金港建设股份有限公司、台州发电厂、天津大沽化工股份有限公司、北方华锦化学工业股份有限公司等大型企业在 2016 年致电致函或亲自来到世标认证/WSF，感谢 2016 年度世标认证/WSF 多年来为企业 provide 热情、规范的良好认证服务。



提 供 培 训 机 会

2016 年 7 月 27 日至 29 日，9 月 26 日至 28 日，分别举办了质量管理体系/环境管理体系 2015 版标准转换培训班，来自全国部分行业的公司管理层负责人、体系负责人、安全管理人员、内审员等均参加了培训。培训课程

是由世标认证/WSF 资深培训教师吴云壮进行授课，吴老师对标准的讲解深入浅出，课堂组织教学丰富多彩，他结合企业实际工作，把枯燥单一的标准用大量的案例进行解读，参加的学员课堂踊跃积极发言，互动效果较好。

世标认证/WSF 将继续加强客户服务，定期举办各类培训课程，为客户提升管理助力。

4.5 业务创新发展

根据公司业务方向，世标认证围绕保健和健康等行业，先后开发了视觉产品认证、计生用品自愿性产品认证业务，开发集中空调清洗服务、医疗保健用品经销二方审核等业务，受到了委托方的认可。

在新产品研发方面，成功的完成了《保健器械经销服务要求》和《集中空调通风系统清洗消毒服务要求》两项行业认证标准的立项、审查及最终报批，有望近期正式批准发布，由世标独立制定出行业认证标准还尚属首次，按期完成了公司服务体系认证业务的申报和行政公示并同步完成了 56 名服务认证评审员注册资格的培训。

在外部课题参与方面，公司积极参加了认可委、认可协会等课题研究，其中世标作为组长单位组织研究的“如何将认证与民众生活密切结合，使民众确实感受到认证成果”获得协会 2016 年度政研委课题二等奖。

在拓宽认证领域方面，2016 年 9 月 24 日，经国家认监委批准，世标认证/WSF 获得信息安全管理体系认证资格。进一步扩大了世标认证/WSF 的认证类别，提升了为客户服务的能力。



2016 年 9 月 26 日，2016 年度全国性社会组织第三方评估机构入围开标会在京召开。世标认证/WSF 从多家参与竞争机构中脱颖而出，成功中标。与民政部民间组织管理中心签订《全国性社会组织评估委托合同》，并按照《社会组织评估管理办法》和《全国性社会组织第三方评估工

作规范》的规定开展评估组织协调和技术保障工作。通过评估，为政府向社会组织转移和购买服务提供依据，充分发挥社会组织在公共管理和公共服务中的积极作用，促进行政体制改革和政府职能转移的有效措施。

4.6 环保节能减排

使

用计算机认证管理系统。走可持续发展的道路，采用过程方法，不断识别、优化认证过程，2014 年升级了 WSF 的认证管理软件系统，并在近年来不断优化流程，采取无纸化办公，提高工作效率，减少资源浪费消耗。

节

电、节水、节约每一张纸，宣传绿色出行，我们从每一件小事做起共同创建节约型认证机构。世标认证/WSF 积极减少管理和认证活动中的资源能源消耗及污染排放。通过各种节能减排举措和技术，减少在日常办公、物业管理、后台作业等各运营环节的能源消耗，提高环境管理水平和整体运营绩效。行政部是 WSF 下班最晚的部门，他们要检查公司的水、电设施，确保无跑、冒、滴、漏现象。公司的打印设备全部设置为双面打印，节约使用每一张纸。

倡

导推行环境、能源管理体系。

随着全球气候不稳定带来的一系列严峻问题，我们越来越强烈地意识到，我们必须用专业的态度应对环境带给我们的挑战。



世标认证/WSF 积极运用认证技术开展环境保护和促进节能减排。作为多体系认证机构，截止至2016年底，我们为近4895家企业提供环境管理体系认证服务，主要集中在建设业、电和光学设备、机械和设备、基础金属及金属制品、化学品、化学制品及纤维、橡胶和塑料制品等环境影响严重的行业。能源管理体系认证业务取得突破，

为中国石油化工股份有限公司安庆分公司、中石油江苏燃料沥青有限责任公司、北京同仁堂通科药业有限责任公司等29家客户提供认证服务，获证的能源管理体系客户节能效果显著，世标认证/WSF获得客户好评。

4.7 员工权益

严格遵守《劳动法》、
《劳动合同法》等各项
法律法规，切实保障员
工的合法权益

不存在
员工歧视

不存在
强迫劳动

不存在
非法用工

我们是**快乐**的集体!

2016 年 5 月和 9 月 WSF
分别组织了春游和秋游
活动



员工表彰



关于劳动时间与劳动保护

- 执行国家规定的劳动作息时间，为员工提供相应的劳动保护和舒适的工作环境和办公条件；

关于人权与强迫劳动

- 尊重员工人权及其他权益，确保员工在自愿的基础上签订或续签劳动合同、参加工作，禁止非法限制人身自由和强迫劳动；

关于知情权与沟通机制

- 世标通过座谈会、面谈、网站、邮件、QQ群、微信群等多种方式或措施让员工参与或了解公司的决策；

员工关爱

- 公司实行人性化管理，根据实际情况竭尽全力，以亲人般的真诚为职工献爱心、送温暖、办实事，从吃、住、行等各方面给予员工无微不至的关心和照顾。提供员工宿舍，免费提供员工午餐，凡员工生病住院、女员工生小孩公司第一时间到医院探望，并送上慰问品。每位员工过生日，公司都会送上生日贺卡和生日礼金。

关于薪酬福利与保障

- 公司为员工提供人性化的福利，在为员工提供法定社会基本保险的同时，还提供相应的补充商业保险，以最大限度地保障员工权益；

关于休假与体检

- 为员工提供带薪年假及免费体检，并不定期组织不同形式的员工集体活动，以增进员工的凝聚力与向心力。

员工成长

- 新员工入职都要参加入职培训，使新员工学习世标企业文化、了解发展状况和方向，确定员工岗位职责。每年由公司各部门编制培训需求汇总至人力资源部，人力资源部制定《年度培训计划》，培训的内容涉及管理、技术、环保、安全等方面。公司还配有专门人员负责审核员的年度培训，见证项目安排，审核经历积累，为其个人发展铺平道路。公司每年对表现突出的员工实行奖励制度，肯定员工的努力。

集体活动

- 每年公司都会通过聚餐、年会、出游等形式组织大家增进感情。



展 望

2017 展望

社会责任报告既是机构与相关方沟通和交流的平台，也是机构增强自我约束和接受社会监督，促进改进的一种重要手段，社会责任让认证机构的“自我约束”逐渐转变为“社会约束”，世标认证/WSF将在新的一年中，继续深入学习和领会和研究社会责任的内涵，探索认证行业履行社会责任的内在规律，把积极承担社会责任与认证服务工作紧密结合，把履行社会责任融入到公司发展战略中，将企业的持续健康发展与人的价值实现进行有机统一。

世标认证/WSF 将一如既往地积极参与社会公益事业和志愿服务，通过认证活动积极促进环境保护和节能减排。为客户提供优质、高效的认证服务，在传递信任、服务发展的征途中与广大认证界同行一道，积极履行社会责任，服务于社会，共同努力维护我国认证认可声誉、树立良好的行业形象、提高全社会对认证认可事业的认知、认同与信任。