



# 北京华思联认证中心 2017 年度社会责任报告

编写日期：二〇一八年三月

# 目 录

一、前言 .....	3
二、中心基本情况 .....	5
(一) 基本信息 .....	5
(二) 认证业务 .....	6
1、获证客户行业分布 .....	6
2、获证客户规模分析 .....	6
3、人力资源与认证业务的匹配情况 .....	7
4、财务状况及财务审计情况 .....	7
三、社会责任管理体系和制度的完善情况 .....	8
(一) 社会责任管理方针 .....	8
(二) 建立社会责任管理机制 .....	9
1、采用 PDCA 的管理模式对社会责任实施管理 .....	9
2、识别相关方，明确需求，建立有效的沟通机制 .....	10
3、建立对客户负责的质量承诺 .....	10
4、体系运行和持续改进情况 .....	11
四、履行社会责任情况及绩效评价 .....	12
(一) 遵守法规 .....	12
(二) 规范运作，提升认证质量 .....	13
1、严把认证申请受理，强化审核策划 .....	13
2、规范审核实施，确保认证质量 .....	14
3、加强认证决定管理 .....	14
(三) 加强团队建设，提升服务能力，确保认证质量 .....	14
(四) 诚信经营，提高认证公信力 .....	16
1、严格执行市场运作的规范性 .....	16
2、认证质量的自我监控 .....	16
(五) 服务社会，为行业质量安全发挥专业作用 .....	17
1、结合 ISO9001 认证标准变化，为企业的质量管理提升提供培训指导 ...	17
2、为客户提供增值服务 .....	18
3、结合行业监管重点，创新服务领域 .....	19
4、通过与客户的沟通平台，解读监管要求 .....	19
(六) 环保节能减排情况 .....	20
(七) 员工权益方面 .....	20
五、结语 .....	21

## 一、前言

北京华思联认证中心（以下简称“中心”）在社会经济发展中得到了相关利益方和社会的支持，在经营运作和为社会提供服务并承担自身社会责任的过程中得以发展壮大，在畜牧和饲料行业获得了一定的竞争优势和良好的社会声誉，促进了自身及经济、社会和环境的持续发展。

中心认识到：履行社会责任是认证公信力的重要保障，认证机构只有自觉履行社会责任，才能促使政府、消费者和社会采信认证结果，从而获得社会的认可和信任。

### **郑重承诺：**

中心郑重承诺，中心撰写的 2017 年度社会责任报告，均基于中心实际情况，内容真实，有据可查。

### **报告依据：**

本报告依据国家认监委《认证机构履行社会责任指导意见》编写，参考认监委《认证机构社会责任报告编写提纲指南》以及国际标准化组织《社会责任指南》（ISO 26000：2010）编制，反映了中心 2017 年度履行社会责任的情况。

### **报告范围：**

本报告所涉及的时间为 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日。报告内容覆盖范围为中心在 2017 年度开展的资质范围内的认证及相关服务活动。

## 报告获取:

本报告可在认证认可业务信息统一查询平台获取, 网址:

<http://cx.cnca.cn/rjwcx/web/cert/index.do>

对报告的反馈意见可联系中心, 联系方式:

地址: 北京市朝阳区农展北路 55 号中欧中心 B 段 408 室

电话: 010-59195182

传真: 010-59195184

E-mail: info@hslcs.org.cn

## 二、中心基本情况

### （一）基本信息

中心由农业部全国畜牧总站（中国饲料工业协会）及中国农业科学院饲料研究所发起组建，2008年9月，中心根据农业部统一部署，与中国奶业协会所属中奶协（北京）认证有限公司合并而成。

中心是经国家认证认可监督管理委员会批准(批准号：CNCA-R-2003-116)，经中国合格评定国家认可委员会（CNAS）认可(认可号：CNAS C116-Q/F/P)，从事认证业务的具有独立法人资格的认证机构。

中心以“公正、科学、专业、诚信”为质量方针，设有外联部、审核部、技术部、办公室四个部门，拥有一支来自畜牧、饲料加工和食品相关行业，具有扎实的专业技术及丰富的实践经验和管理经验，熟练掌握认证标准和审核技能，获国家注册审核员资格和国家注册检查员资格的专家队伍。

中心管理团队以清晰的发展思路，从战略的高度谋划中心的发展，在认证业务规范化、体系运行、团队建设、业务创新等方面开展了大量卓有成效的工作，营造了良好的文化氛围，实现了中心业务稳定发展。

经过十余年的努力，中心的认证服务质量得到监管机构、行业主管部门、认证客户的高度认可，在畜牧和饲料行业、食品行

业建立起审核认证的核心专业能力，能够为各类组织提供客观、公正、专业的服务。

## （二）认证业务

### 1、获证客户行业分布

中心的发展宗旨是立足畜牧和饲料行业，提供专业化认证服务，打造初级农产品加工产业链的专业认证机构。截止 2017 年底，中心获证客户涵盖了国内开展认证的质量、食品安全、良好农业规范、环境、职业健康安全五大专业领域；涵盖了国际 FAMI-QS（欧洲饲料添加剂和添加剂预混合饲料质量体系）、GMP+（动物饲料生产中的良好生产规范）、BRC（全球食品安全标准）等细分的专业认证领域。从行业分布看，聚焦在畜牧和饲料行业的饲料生产企业、养殖企业、屠宰加工企业、食品生产企业及化工行业的饲料添加剂生产企业，上述获证企业占到中心总获证企业 80%以上，充分体现了中心聚焦战略的经营理念。

### 2、获证客户规模分析

从中心各领域颁发证书数量与组织规模分析来看，获证客户中企业集团、大中型企业比例超过 50%，这些企业既有国有企业，亦有民营企业。通过为相关行业内领先企业提供认证、二方审核等服务，强化了中心具有的饲料及饲料添加剂、养殖、食品及食

品添加剂等领域认证的独特优势。

### **3、人力资源与认证业务的匹配情况**

中心拥有一批具有扎实专业技术、丰富实践经验和管理经验的专、兼职审核员及相关领域的专家团队，中心管理团队具有较高的综合素质和专业素质，畜牧、饲料与动物营养、食品专业大学本科以上人员占比超过 90%，其中研究生学历人员达到 30%，确保了中心认证工作的公正性、专业性、权威性。

在认证流程管理上，中心严谨细致地履行职责和认证规范，实施充分的 PDCA 管理，严格根据受审核方管理体系实际状况进行审核过程的策划和审核人员的配备，在审核人力资源的投入上更加充分。

中心属于市场稳健型、专业技术型的认证机构，截至 2017 年底，认证人员数量及能力与认证业务量的匹配，完全能够满足目前认证业务量的需要。

### **4、财务状况及财务审计情况**

中心作为农业部全国畜牧总站（中国饲料工业协会）下属机构，财务独立运行。中心每月财务报表需上报全国畜牧总站财务处，年终报表经第三方会计师事务所审计后上报畜牧总站项目资产处。

#### **（1）财务状况**

中心的财务管理严格按照国家政策指引。中心财务报表以持续经营假设为基础，根据实际发生的交易和事项，按照财政部颁布的《小企业会计准则》、《税法》、《公司法》等相关法律法规的有关进行编制。

从财务报表分析，截止 2017 年 12 月 31 日中心的经营状况较去年有所提高。近三年呈现一个稳步上升的趋势。从现金流来看，中心的偿债和现金流动性较强。

未来中心财务在保持原有管理模式基础上，采用更科学有效的工作方法，进一步加强中心的抗风险能力，为中心发展战略计划中提供更准确有效数据。

## （2）审计情况

2018 年 1 月，中心聘请北京中天易会计师事务所有限公司对中心 2017 年财务报表进行了审计。审计结果表明，中心财务报表符合国家企业会计准则的相关规定。

## 三、社会责任管理体系和制度的完善情况

### （一）社会责任管理方针

中心认识到，认证机构担负着“传递信任、服务发展”的使命，只有坚持依法经营，规范运作，诚实守信，严格管理，严守职业道德，才能保证认证的有效性，维护认证市场的有序发展，才能发挥认证应有的作用。同时，认证又是对客户提供的服务，

认证机构只有顺应或引领社会发展的趋势，不断扩大高质量认证产品和服务供给，不断强化自身专业能力，才能让社会充分的采信认证结果，才能在激烈的竞争中立于不败之地，才具有生存的价值和意义。

近三年来，每年中心都在梳理、反思自己的社会责任，经过几年履行社会责任的实践活动，我们提炼出如下的社会责任管理方针：

**恪守法律义务、协助政府监管、公平运营竞争、提升认证质量、承担政府项目、履行社会责任、关注员工福利、建设和谐社会。**

## **（二）建立社会责任管理机制**

### **1、采用 PDCA 的管理模式对社会责任实施管理**

（1）建立、实施社会责任管理体系，策划、运行社会责任管理手册等文件系统，包括：《质量手册》和程序文件 31 个；审核作业指导书 30 余个；及《员工守则》、《审核员手册》、《中心薪酬制度》、《审核员管理规定》等文件。

为恪守法律义务，不断提升认证服务质量，2017 年，中心修订程序文件 16 个。

（2）提升社会责任绩效，定期进行检查与评价，与中心管理体系的监视和测量同时开展，对存在的问题采取有效的纠正措施。

## 2、识别相关方，明确需求，建立有效的沟通机制

中心对利益相关方进行了识别，从上级主管部门、认可机构、认证服务对象、业务合作机构、投资方、其他相关方等几个方面进行分析。中心考虑到利益相关方的期望，建立了有效的内外沟通机制，促进利益相关方的参与，以提升社会责任管理绩效。

利益相关方	要求与期望	沟通交流方式
政府和相关部门	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 遵守法律法规与要求</li> <li>◇ 规范经营</li> <li>◇ 认证的社会效益和公信力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 学习相关政策、法律法规</li> <li>◇ 参加相关会议</li> <li>◇ 提交报告</li> </ul>
投资方	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 战略发展方向</li> <li>◇ 资产的保值增值</li> <li>◇ 规范经营</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 召开公司董事会</li> <li>◇ 投资方交流活动</li> <li>◇ 相关报告</li> </ul>
获证组织	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 提供客观、公正的认证服务</li> <li>◇ 获得持续改进机会</li> <li>◇ 提供优质增值服务</li> <li>◇ 向社会传递信任</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 进行客户满意度调查</li> <li>◇ 为获证组织举办培训</li> <li>◇ 公司网站、认证杂志</li> </ul>
员工 (含所有审核员)	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 保障员工权益</li> <li>◇ 促进职业发展</li> <li>◇ 良好的工作环境与氛围</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 会议</li> <li>◇ 培训</li> <li>◇ 活动</li> </ul>
公众和社会	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 获得对称的信息</li> <li>◇ 认证的公信力</li> <li>◇ 服务社会，和谐发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 公司网站公开信息</li> <li>◇ 公开发布社会责任报告</li> <li>◇ 参加公益活动</li> </ul>
合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 公平竞争、合作共赢</li> <li>◇ 拓展合作领域</li> </ul>	战略合作协议

## 3、建立对客户负责的质量承诺

(1) 严格遵守有关法律法规和认可规范，公正地开展认证

活动，不从事影响认证公正性的活动，不以盈利为目的；

(2) 真诚服务，尊重客户，公平的对待申请人；

(3) 高效进取，严格审核，提供专业化的增值服务；

(4) 以质量求生存，以信誉求发展。

#### 4、体系运行和持续改进情况

建立机制，把握好工作的重要节点是做好社会责任相关工作的关键。为此，中心着重从以下几方面开展工作：

(1) 规范认证活动：

- 严把“认证申请受理”及“评审活动”关；
- 强化审核策划；
- 规范审核实施；
- 加强认证决定管理。

(2) 提高认证公信力：

- 市场规范运作，严格履行合同；
- 预防认证风险；
- 提供可信的服务产品。

(3) 发挥机制作用：

- 通过周例会制度，及时掌握审核工作进度，发现存在的问题，协调各部门工作，提高了工作效率；
- 建立了客户调查机制，中心指派专人每月向认证客户发放《认证人员工作质量反馈表》、《客户满意度调查表》，

对调查情况进行汇总统计分析，客户反馈的问题及时进行处理。近年来中心未有一例客户投诉，服务质量令客户满意。

#### （4）保护员工权益：

依法建立员工薪酬、福利管理制度，构建企业文化，营造和谐的工作氛围，制定人员发展规划，不断增强员工的荣誉感，增强向心力和凝聚力。

2017年，中心管理体系运行良好，通过管理评审、内部审核、管理委员会公正性审查、认可评审、各级认证认可监管部门的监督检查以及上级行政主管部门的行政、财务、国有资产管理等各个方面检查，使得中心能够及时发现薄弱环节，并积极采取了预防措施，保证了体系良好运行。

## 四、履行社会责任情况及绩效评价

### （一）遵守法规

中心作为以畜牧、饲料生产、农产品加工为特色的专业认证机构，严格遵守《认证认可条例》、《认证机构管理办法》等法律法规的各项要求和行业自律规范，履行法人和公民道德准则，严格在法律框架内，通过规范运作，公平公正公开的开展认证活动，公平竞争、良性发展，不采取低价倾销、商业贿赂及虚假认证等行为，通过公正的认证服务、良好的技术水平和增值服务来赢得

客户，自觉接受各级认证认可管理部门、行业管理部门、消费者和社会的监督，维护认证严肃性和公正性，尽自身力量，维护公平竞争的认证市场秩序。

### **1、识别适用法规**

对中心适用的法律法规、标准、认可规范，中心进行了识别、收集，并通过中心信息平台予以发布，确保中心认证管理和审核人员能及时获取信息。对部分变化的内容与中心程序文件、作业指导书进行了对标，修改完善了中心文件。

### **2、实施《员工守则》**

认真实施《员工守则》，执行员工应享受的薪酬、福利、休假、报销等各项管理规定。

### **3、遵守商业道德**

中心所有员工均签署《公正性和保密声明》，承诺率 100%。

## **（二）规范运作，提升认证质量**

以传递信任、服务发展为使命，坚持将诚信和责任作为认证的价值理念，提升认证的公信力，促进认证在社会公众的认同感和政府、消费者和社会采信认证结果。

### **1、严把认证申请受理，强化审核策划**

严把认证申请受理环节关，坚持受理申请资料必须齐全，严格按照申请组织的业务实际确定受理申请范围，并结合中心的能

力完成评审环节，合同一旦确定，严格按合同履行职责，对 2017 年实施的初审、再认证、特殊审核等均进行了审核方案策划。

## **2、规范审核实施，确保认证质量**

为规范现场审核，确保认证质量，中心除制定了相关管理规定外，更多的是动态关注现场审核的实施。对日常出现的审核技术问题，中心在 24 小时内予以解决；对审核现场发生的特殊问题，中心 1 小时内定出初步解决方案。月度问题，中心进行汇总后在《审核员信息交流期刊》予以反馈。

## **3、加强认证决定管理**

中心制定了《认证决定控制程序》、《认证评定指导书》、《卷宗初评审查要求》等文件，从制度上规范认证决定活动。对多场所组织，严格按照策划抽样范围认证范围界定，规避认证风险。

### **（三）加强团队建设，提升服务能力，确保认证质量**

中心始终秉持为客户创造价值的理念，通过创新、品牌、服务，致力于向客户提供专业化的解决方案，不断提升服务客户的专业能力。为此，中心开展了如下工作：

为了保证认证人员的能力，2017 年度中心在认证人员能力方面采取了一系列措施和方法：

1、持续在技术领域划分方面进行能力评价系统的更新和完善。本年度对质量管理体系审核员能力评价系统进行了修订，对上述领域的审核员能力重新进行了评价；

2、建立了审议问题的常态反馈机制，将审议环节发现的问题发送给审核员，并定期汇总分析；

3、通过内外部面授、网络等方式对审核员进行培训，提升审核员的个人素质和业务能力。鉴于中心的认证客户集中于畜牧和饲料行业，在进行管理体系标准的同时，中心请畜牧和饲料行业内的专家对审核员进行饲料企业生产过程管理、检验检测管理的培训。

4、建立了审核员月度信息交流期刊的发布机制，通过月度期刊，向中心审核员提供行业信息，传递认证认可监管部门新要求，剖析典型案例，分享最佳审核实践，解读法律法规新要求。

5、对年轻审核员、新加盟中心的审核员，中心安排具有丰富行业审核经验的审核员与其成组，通过言传身教，强化培养，专业能力快速提升。

6、吸纳肉制品屠宰和加工、药物方面的专业审核员，为中心的业务拓展储备人才。

7、每年邀请欧盟同行来华交流并培训。通过交流、培训，介绍欧盟饲料添加剂法律法规的变化，认证规范的变化及运用。

#### **（四） 诚信经营，提高认证公信力**

在中心的认证企业，对中心审核组的专业能力和敬业精神普遍给予了好评。认为审核组审核工作认真严谨，专业能力强，能结合企业实际给出提升企业管理水平的建议，对组织工作改进有实质性帮助。

##### **1、严格执行市场运作的规范性**

（1）市场开发原则是以自营开发为主，不做分销渠道的主动开发。以养殖、饲料及饲料添加剂、屠宰加工企业为主要客户群，上述客户占到中心获证客户的 70%以上。

（2）市场开发岗员工执行与其他岗位相同的薪酬制度，不采用低工资加市场提成的模式，和市场开发额度不挂钩，以避免和杜绝商业贿赂和其他腐败行为。

##### **2、认证质量的自我监控**

2017 年中心按计划实施了内审，查找管理短板和不足，形成了《内审报告》，具备了自我发现问题，自我完善的能力；开展了管理评审，重点针对中心目标和工作任务完成情况、内审结果、中心管理体系整体运行情况进行评审。结果认为：中心管理体系持续适宜、充分和有效，满足认可相关要求和中心的质量方针。

## （五）服务社会，为行业质量安全发挥专业作用

作为聚焦畜牧和饲料行业的专业认证机构，为确保食品链条的安全，为行业质量安全发挥专业作用，是我们的社会责任。2017年我们主要开展了如下工作：

### 1、结合 ISO9001 认证标准变化，为企业的质量管理提升提供培训指导

2017 年中心按照 GB/T19001-2016 版标准对获证企业及申请认证企业进行质量管理体系认证。

从标准维度看，2016 版标准更加注重通过过程方法保证体系运行效果，鼓励企业通过过程方法整合自身的运营管理体系和其他管理体系，使各体系整合成为协同一致的过程体系，避免“两张皮”的现象发生，从而实现企业各种管理活动的敏捷和高效。从管理维度看，中心的主要获证客户——饲料企业要执行农业部的《饲料质量安全规范》。将认证标准与《饲料质量安全规范》整合成为协同一致的过程体系，达到质量管理的提升，是饲料企业的需求，也是监管部门的要求。

中心聚焦并转化企业需求，2017 年全年为饲料获证企业举办了四次 GB/T19001-2016 标准与《饲料质量安全规范》结合的培训，共有 80 余家企业近 130 人参加了培训。

## 2、为客户提供增值服务

持续开展《饲料质量安全管理规范》专项指导。中心深刻认识到推动《饲料质量安全管理规范》的全面落地是完成行业“十三五”规划的重要举措之一，是建立饲料产品大安全格局的重要保障，清楚自身作为行业认证机构，在推动《规范》执行工作中的使命和责任。2017 年度，中心对 10 余家饲料企业开展了《饲料质量安全管理规范》专项现场指导，与企业共同对管理流程进行了梳理并再造；结合年度审核，对百余家饲料企业《饲料质量安全管理规范》的执行情况提出了书面改进建议。

2017 年，蒙牛集团继续授权中心按照新西兰 Asure Quality（以下简称 AQ）专家为中国规模化牧场量身定做的《牧场食品安全保障标准》，对其合作牧场进行二方审核，这是中心与蒙牛集团第三次合作，全年完成了蒙牛 22 家合作牧场的二方审核，对蒙牛原料的质量把控发挥出专业作用。

2017 年中心按照中粮饲料的要求，对其下辖全国 5 大区域 20 余家企业的品控和生产负责人进行专业培训。中心专家协助中粮饲料发现管理的薄弱环节并进行改进，带动了其所辖企业管理能力的共同提升，确保了产品质量的一致性，食品链的安全性。

### 3、结合行业监管重点，创新服务领域

兽药是预防、治疗和诊断动物疾病的重要物资，是保障养殖业健康稳定发展不可或缺的投入品，在保障动物源性食品安全和公共卫生安全等方面具有重要作用，因此对兽药特别是抗生素类兽药使用的监管是农业部及各地畜牧监管部门的工作重点。因产业发展迅速，国家的监管体系还不健全，同时兽药使用企业对兽药的专业性不足，如何选择管理规范的生产企业，是兽药使用企业面临的问题。

2017 年，中心接收中粮肉食的委托，首次开展了对其兽药提供企业的二方审核，为中粮肉食打造安全完整的产业链发挥出中心的专业作用。

通过创新服务领域，实现了政府、企业、中心的共赢，发挥出认证工作对经济持续发展和社会和谐进步的促进作用。

### 4、通过与客户的沟通平台，解读监管要求

中心建立了微信公众号、季刊发布机制，通过微信公众号、季刊向客户传递监管部门规定和行业信息，讲解认证标准，探讨管理之道，解读国家的法律法规。

2017 年度，中心通过上述沟通平台，先后详细解读了 GB/T19001-2016 版认证标准、兽药及兽药残留、GB13078-2017《饲料卫生标准》、饲料加工企业常见的安全风险识别、《中华人

民共和国标准化法》、《认证认可条例》、农业部法规/部门规章/规范性文件

的修订及废止等与行业相关的内容。

## （六）环保节能减排情况

虽然中心主要从事的是农产品质量安全方面的认证，但在审核中，通过认证知识、管理知识的讲解等活动，使得客户优化管理流程、改进生产流程，客观上起到了环境保护和促进节能减排的作用，减少了管理和认证活动中的资源能源消耗及污染排放。

我们也积极开展节能降耗、绿色环保宣传活动，让全体员工树立并深化绿色、低碳发展理念，办公照明分区减量控制，严格执行人走灯灭措施，推进无纸化办公，审核文件逐步电子化，减少纸张使用，办公废弃物如：硒鼓、电话、电脑配件、电池等耗材，统一回收以旧换新，积极实施集中区域、集中时间合理安排审核线路，降低审核人员的差旅消耗。

## （七）员工权益方面

中心严格遵守国家人力资源和社会保障方面的法律法规，与每一位员工签订劳动合同，并认真严格履行用工合同及社会保险，根据行业特点，在规定的社会保险之外，中心还为每一位员工购置了人身意外伤害险，解除了员工的后顾之忧。中心建立了良好的收入分配制度，保证了每位员工收入逐年递增，增强了员

工的归属感。中心制订了人才培养计划，对每一位员工均会进行职业规划，提供业务发展机会，增强员工从事认证事业的责任感。鼓励员工参加健身活动，不定期组织各种形式的员工集体活动，以增进员工的凝聚力和向心力。

## 五、 结语

2017 年是实施“十三五”规划的重要一年，中心深刻领会“创新、协调、绿色、开放、共享”新发展理念，贯彻认监委《2017 年认证认可工作重点》和农业部《2017 年畜牧业工作要点》，严格遵照法律法规和认可规范的要求，扎实推进中心各项工作，努力提高认证有效性，充分发挥行业优势，在传递信任、服务发展的征途中与广大认证界同行一道，践行社会责任，共同努力维护认证信誉，树立行业形象，提高社会对认证认可事业的认知、认同和信任，圆满完成了既定各项工作。

2018 年是全面贯彻党的十九大精神的开局之年，党的十九大报告特别提出要“着力解决突出环境问题，加大生态建设、环境执法力度”等重要内容，党的十九大报告还强调了“国以民为本，民以食为天，食以安为先，安以质为本，质以诚为根”，均为中国畜牧业的发展及中心的认证业务开展指明了方向。

2018 年中心将围绕“质量提升”这一关键词，以提升认证的供给水平、给予客户“认证+”服务为主线，以质量管理体系认证标准换版为契机，传递信任，全面促进认证服务的质量提升。

中心将把人民对美好生活的向往作为奋斗目标，责无旁贷地与畜牧行业共同推动健康养殖，改善养殖环境，合理并减少使用抗生素，保障食品安全，像对待生命一样对待生态环境，履行社会责任。

为此，中心新一年的社会责任工作将围绕下列重点展开：

1、坚持专业化发展，规范运作，诚信认证，不断提示服务质量；

2、将追求质量提升的目标落到实处，以客户驱动为牵引，以客户价值为导向，实现与相关方的合作共赢；

3、加强团队建设和资源投入，保障员工权益，打造一支诚信、敬业、专业的团队；

4、提高服务价值，强化社会责任意识，积极推动环保、节能减排等方面工作。

社会责任工作是一项长期的系统性工程，中心将一如既往的从战略高度思考、反思我们的社会责任，以全球化视角继续将社会责任工作与自身发展有机结合，与日常运营紧密结合，为中心的可持续发展也为全社会的可持续发展贡献力量。