

项目编号：10640-2023-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：贵州上元科技有限公司

审核体系：☒质量管理体系（QMS） ☐50430（EC）

☒环境管理体系（EMS）

☒职业健康安全管理体系（OHSMS）

☐能源管理体系（ENMS）

☐食品安全管理体系（FSMS/HACCP）

☐其他_____

审核组长（签字）： 宋明珠

审核组员（签字）： 余家龙

报 告 日 期： 2023 年 11 月 07 日

北京国标联合认证有限公司 编 制

地 址： 北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603

电 话： 010-8225 2376

官 网： www.china-isc.org.cn

邮 箱： service@china-isc.org.cn



联系我们，扫一扫！



审核报告说明

1. 本报告是对本次审核的总结，以下文件作为本报告的附件：
☒ 管理体系审核计划（通知）书 ☒ 首末次会议签到表 ☒ 文件审核报告
☒ 第一阶段审核报告 ☒ 不符合项报告 ☐ 其 他
2. 免责声明：审核是基于对受审核方管理体系可获得信息的抽样过程，考虑到抽样风险和局限性，本报告所表述的审核发现和审核结论并不能 100% 地完全代表管理体系的真实情况，特别是可能还存在有不符合项；在做出通过认证或更新认证的决定之前，审核建议还将接受独立审查，最终认证结果经北京国标联合认证有限公司技术委员会审议做出认证决定。
3. 若对本报告或审核人员的工作有异议，可在本报告签署之日起 30 日内向北京国标联合认证有限公司提出（专线电话：010-58246011 信箱：service@china-isc.org.cn）。
4. 本报告为北京国标联合认证有限公司所有，可在现场审核结束后提供受审核方，但正式版本需经北京国标联合认证有限公司确认，并随同证书一起发放。本审核报告不能做为最终认证结论，认证结论体现为认证证书或年度监督保持通知书。
5. 基于保密原因，未经上述各方允许，本报告不得公开。国家认证认可机构和政府有关管理部门依法调阅除外。

审核组公正性、保密性承诺

（本承诺应在首、末次会议上宣读）

为了保护受审核方和社会公众的权益，维护北京国标联合认证有限公司(ISC)的公正性、权威性、保证认证审核的有效性，审核组成员特作如下承诺：

1. 在审核工作中遵守国家有关认证的法律、法规和方针政策，遵守 ISC 对认证公正性的管理规定和要求，认真执行北京国标联合认证有限公司工作程序，准确、公正地反映被审核组织管理体系与认证准则的符合性和体系运行的有效性。
2. 尊重受审核组织的管理和权益，对所接触到的受审核方未公开信息保守秘密，不向第三方泄漏。为受审核组织保守审核过程中涉及到的经营、技术、管理机密。
3. 严格遵守审核员行为准则，保持良好的职业道德和职业行为，不接受受审核组织赠送的礼品和礼金，不参加宴请，不参加营业性娱乐活动。
4. 在审核之日前两年内未对受审核方进行过有关认证的咨询，也未参与该组织的设计、开发、生产、技术、检验、销售及服务等工作。与受审核方没有任何经济利益和利害冲突。审核员已就其所在组织与受审核方现在、过去或可预知的联系如实向认证机构进行了说明。
5. 遵守《中华人民共和国认证认可条例》及相关规定，保证仅在北京国标联合认证有限公司一个认证机构执业，不在认证咨询机构或以其它形式从事认证咨询活动。
6. 如因承诺人违反上述要求所造成的对受审核方和北京国标联合认证有限公司的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人 审核组长：宋明珠

组 员：余家龙



受审核方名称：

一、审核综述

1.1 审核组成员

序号	姓名	组内职务	注册级别	审核员注册证书号	专业代码
1	宋明珠	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2023-N1QMS-2247783 2022-N1EMS-2247783 2021-N1OHSMS-1247783 3	Q:33.03.01 E:33.03.01 O:33.03.01
2	余家龙	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2023-N1QMS-2262293 2023-N1EMS-2262293 2021-N1OHSMS-1262293 3	E:33.03.01 O:33.03.01

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	郭红海	向导	受审核方
2		观察员	

1.2 审核目的

本次审核的目的是依据审核准则要求，在第一阶段审核的基础上，通过检查受审核方管理体系范围覆盖的场所、管理体系文件、过程控制情况、相关法律法规和其他要求的遵守情况、内部审核与管理评审的实施情况，判断受审核方（质量管理体系, 环境管理体系, 职业健康安全管理体系）与审核准则的符合性和有效性，从而确定能否推荐注册认证。

1.3 接受审核的主要人员

管理层、各部门负责人等，详见首末次会议签到表。

1.4 依据文件

a) 管理体系标准：

Q：GB/T19001-2016/ISO9001:2015, E：GB/T 24001-2016/ISO14001:2015, O：GB/T45001-2020 / ISO45001: 2018

b) 受审核方文件化的管理体系：本次为☐结合审核☐联合审核☒一体化审核；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：

d) 相关的法律法规：中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国大气污染防治法、中



华人民共和国水污染防治法、华人民共和国环境影响评价法、工伤保险条例、华人民共和国噪声污染防治法等

e) 适用的产品（服务）质量、环境、安全及所适用的食品安全及卫生标准：《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》、《华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》、《互联网上网服务营业场所管理条例》、《关于维护互联网安全的决定》、《华人民共和国保守国家秘密法》、《华人民共和国刑法》、《华人民共和国民法典》等

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间： 2023年11月06日 上午至2023年11月07日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年04月27日至本次审核结束日。

审核方式： ☒ 现场审核 ☐ 远程审核 ☐ 现场结合远程审核

1.5.2 审核范围（如与审核计划不一致时，请说明原因）：

Q: 互联网舆情监测及分析（国家禁止或限制的除外）

E: 互联网舆情监测及分析（国家禁止或限制的除外）所涉及场所的相关环境管理活动

O: 互联网舆情监测及分析（国家禁止或限制的除外）所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

1.5.3 审核涉及场所地址及活动过程（固定及临时多场所请分别注明各自活动过程）

注册地址： 贵州省贵阳市观山湖区林城路与长岭路西北角贵阳国际金融中心一期商务区第 5 号楼 11 层 13 号

办公地址： 贵州省贵阳市观山湖区林城路与长岭路西北角贵阳国际金融中心一期商务区第 5 号楼 11 层 13 号

经营地址： 贵州省贵阳市观山湖区林城路与长岭路西北角贵阳国际金融中心一期商务区第 5 号楼 11 层 13 号

临时场所（需注明其项目名称、工程性质、施工地址信息、开工和竣工时间）： 无

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2023 年 11 月 04-05 日进行了第一阶段审核，审核结果详见一阶段审核报告。

一阶段识别的重要审核点：Q 生产/服务过程控制。EO 运行策划和控制；EO 绩效测量和监视

1.5.5 本次审核计划完成情况：

1) 审核计划的调整： ☒ 未调整； ☐ 有调整，调整情况：

2) 审核活动完成情况： ☒ 完成了全部审核计划内容，未遇到可能影响审核结论可靠性的不确定因素

☐ 未能完成全部计划内容，原因是（请详细描述无法接近或被拒绝接近有关人员、地点、信息的情况，或者断电、火灾、洪灾等不利环境）：

1.5.6 审核中发现的不符合及下次审核关注点说明

1) 不符合项情况：



审核中提出严重不符合项（0）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款:商务部、EO9.1.2 条款

采用的跟踪方式是：☐现场跟踪 ☒书面跟踪；

双方商定的不符合项整改时限：2023 年 11 月 10 日前提提交审核组长。

具体不符合信息详见不符合报告。

拟实施的下次现场审核日期应在 2024 年 11 月 07 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

Q 生产/服务过程控制。EO 运行策划和控制；EO 绩效测量和监视

3) 本次审核发现的正面信息：

公司努力提升口碑，以稳定并扩大本地业务，通过培训增强公司标书的编写能力，增加在投标过程中的中标概率,积极组织公司员工进行专业培训，提升员工职业技能，提高工作效率

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

最高管理者对管理体系高度重视和支持，并对标准有一定程度的理解和掌握，积极组织督促和管理各部门，严格贯彻执行管理体系要求，从而确保管理体系正常运行

2) 风险提示：

Q 生产/服务过程控制。EO 运行策划和控制；EO 绩效测量和监视。管理人员加强体系文件学习

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：

无

二、受审核方基本情况

1) 组织成立时间：2019 年 01 月 25 日 体系实施时间：2023 年 04 月 27 日

2) 法律地位证明文件有：

营业执照

3) 审核范围内覆盖员工总人数：19

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：有倒班，互联网舆情监测及分析人员分白班、中班、夜班，

白班 8：00-16：00，中班：16：00-0：00，夜班：0：00-8：00

4) 范围内产品/服务及流程：

需求信息确认—接受意向订单→合同评审→签合同→互联网舆情监测及分析

三、组织的管理体系运行情况及有效性评价

3.1 管理体系的策划

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合



质量/环境/安全方针：

优质高效、持续改进；安全第一、保护健康；改善环境、和谐发展。

质量/环境/目标：

——质量目标

顾客满意度 ≥ 95 分；

互联网舆情监测及分析及时率 $\geq 98\%$

——环境、职业健康安全目标

a) 固废分类回收率 100%；

b) 火灾事故发生次数为 0；

c) 交通意外发生次数为 0；

d) 触电发生次数为 0

经过总经理批准。利用培训、会议等形式进行宣传贯彻，并向企业顾客进行了传达，将质量环境职业健康安全目标分解到相关职能和层次等，提出了合理的可测量数量指标，制定了考核计算方法，采集了管理体系运行的证据，并针对质量环境和职业健康安全目标制定了管理方案，企业管理目标和管理方案具有可行性和合理性，经过测量已经完成。管理方针和管理目标符合企业情况和标准要求

3.2 产品实现的过程和活动的管理控制情况及重要审核点的监测和绩效 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

公司主要提供服务：互联网舆情监测及分析（国家禁止或限制的除外）

a) 确定产品和服务的要求：——《合同》、《招投标文件》

b) 建立过程准则以及产品和服务的接收准则：——验收标准、作业指导书、《合同》、《招投标文件》

c) 确定符合产品和服务要求的资源：——《服务规范》

d) 按照准则实施过程控制：——过程监控、客户验收等

e) 保持、保留必要的文件和记录。——文件和质量记录

——策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及批准等以适合组织的运行需要。

——外包过程：舆情监测系统、文本校对系统软件开发；

——特殊过程的识别：互联网舆情监测及分析

——经确认：暂无策划的更改。

客服部主管介绍：

1、形成文件信息有：《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》、《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》、《互联网上网服务营业场所管理条例》、《关于维护互联网安全的决定》、《中华人民共和国保守国家秘密法》、《中华人民共和国刑法》、《中华人民共和国民法典》及各项工作标准等

2、企业对对各客服部的管理方式：承接项目互联网舆情监测及分析后，组建客服部进驻进行互联网舆情监测及分析，视项目情况选择专业服务外包方，客服部负责日常管理和检查，公司根据章程定期检查。

产品和服务的要求：按照合同要求进行服务，服务过程中按照或参考：

《计算机信息网络国际联网安全保护管理办法》、《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》、《互联网上网服务营业场所管理条例》、《关于维护互联网安全的决定》、《中华人民共和国保守国家秘密法》、《中华人民共和国刑法》、《中华人民共和国民法典》

其中主要服务设备设施：见 7.1.3

检测、检查设备设施主要有：见 7.1.5；

人员配备：目前企业体系范围内企业现有人员 19 人，根据项目服务情况，项目配备了所需的互联网舆情监测及分析人员等。服务人员均经过相关培训，见 7.2。



公司“互联网舆情监测及服务流程”：

需求信息确认—接受意向订单→合同评审→签合同→互联网舆情监测及分析

现场查看互联网舆情监测及分析过程：

确定信息监测范围及相关关键词→在机器语义识别系统、对信息进行初步筛选的基础上→进行二次人工分析→建立预警微信群→微信群进行信息推送→人工团队对信息进行人工筛选分类→提取有用舆情信息推送给用户。

1) 确定信息监测范围及相关关键词：

在“舆情监测系统”上的关键词设置模块，点开此模块，有：地域词、事件词、排除词等模块上设置，完成后保存设置。

2) 在机器语义识别系统、对信息进行初步筛选的基础上：

通过想获取的信息进行筛选，比如按照时间、事件、地点等进行

3) 进行二次人工分析

通过人员手动筛选出比较精准的负面信息，

4) 建立预警微信群

与客户主要负责人员建立微信群

5) 微信群进行信息推送

把有价值的信息直接推送进微信群

负责人郭红海介绍由于具体时间、事件、地点等有保密规定不能进行记录，查提供有与 xxx、xxx 签订的服务合同

合同内容包括：服务方案等

查看现场正在进行 xx 事件的舆情分析，分析人员通过舆情概述、网络舆情数据、舆情属性分布占比、关键词云、主流媒体参与报道情况，通过以上情况分析此次舆情事件的敏感点和风险点主要有以下几项：

1. 利用普通人对网格员工作的不了解，借机煽动官民对立梳理网民评论可以看到，大多数人都了解网格员的工作内容于是就出现了一些对网格员工作的歪曲解释，如将其与古代的保甲法相提并论，甚至公然污蔑网格员就是用来监视群众的。这种行为无疑会令一些不明真相的群众对政府不满，造成官民对立

2. 污名化网格员，给具体工作造成障碍。网格员有大量的工作都需要民众配合。但是目前有小部分人借机质疑否定甚至歪曲网格员的工作，污名化网格员的结果可能造成普通民众对网格员产生抵触情绪，不愿意配合其工作，从而对网格员的工作造成负面影响。

3. 接下来或有人炒作个别网格员的一些问题，进一步刺激民众不满情绪。从公开通报来看，兰坪县目前有网格员 4760 名，很可能会有个别网格员在接受聘任，日常工作，以及与直接工作无关的私人事务上存在一些纠纷或是违法情况。在当前舆论环境下，这些问题都可能成为少数自媒体炒作的对象，从而令网格员队伍受到负面影响。

建议：

1. 密切监控网络舆情动向，及时清除过激言论及谣言等。

2. 做好应对主流媒体采访的准备工作。建议指派专人负责媒体对接工作，其他人等不得随意接受媒体采访，或是发布与事件相关的各种信息。

3. 近期加强本地网格员的工作管理和心理疏导，要求网格员大局为重，不擅自在网络上发布相关信息，以免刺激舆情

4. 目前暂无主流媒体参与事件报道，参考以往经验，如果主流媒体不参与报道，舆情可能在较短时间内逐步平息。因此，为避免刺激舆情，建议暂时对事件冷处理，不主动发布相关信息同时密切关注舆情动向。

有倒班，互联网舆情监测及分析人员分白班、中班、夜班，白班 8：00-16：00，中班：16：00-0：00，夜班：0：00-8：00。

查交接班信息，提供有《岗位值班交接记录表》内容包括时间，交班员工，值班情况，岗位物品是否完好，卫生情况，是否遗留工作，接班人等内容。

夜班查询：2023 年 11 月 06 日，查看夜班巡逻人员工作情况：晚上 20：05，晴，15℃，贵州省贵阳市观山



湖区林城路与长岭路西北角贵阳国际金融中心一期商务区第5号楼11层13号，现场查见正在进行互联网舆情监测及分析活动，人员：刘密，配置有笔记本电脑等。符合要求。现场与夜班工作人员沟通了解，查夜班人员配制齐全，人员有能力实行夜班工作，白班与夜班存在环境方面的差距，夜班工作环境光线受阻，但配有台灯，可弥补部分环境差异情况。夜班互联网舆情监测及分析活动和白班同样进行，夜班休息为值班人员轮换休息。现场查看夜班员工体力和健康状态的管理等符合要求，不影响质量环境职业健康安全体系工作的有效运行

提供《互联网舆情监测及分析过程确认报告》对互联网舆情监测及分析管理过程进行了确认过程能力确认报告

1、特殊过程名称：互联网舆情监测及分析过程确认，首次确认

2、确认日期：2023.4.27，确认地点：办公室

3、特殊过程使用的主要设备：笔记本电脑等

4、特殊过程所使用的作业指导书：《互联网舆情监测及分析规范》《互联网舆情监测及分析人员业绩考核制度》

5、特殊过程的员工经过培训上岗

6、确认结论：特殊过程确认合格，能够投入运作；

确认人：韩磊，审核：郭宏飞 2023.4.27。

企业互联网舆情监测及分析过程受控。

查管理手册8.5.2条款及《标识与可追溯性控制办法》，对产品标识、状态标识的实施做了规定。

公司采用标签、标牌、印章和过程位置控制图等方式对互联网舆情监测及分析和服务进行标识。

在互联网舆情监测及分析过程中在系统中都有记录供随时查阅，分析成果通过及时推送微信群、提供日报、月报、周报等形式交于客户。

公司服务无特殊防护要求。

公司通过电话跟踪沟通及定期拜访、客户满意度调查（见9.1.2记录）等方式确认交付及交付后服务的满意程度。经查符合要求。

此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的服务质量保证、售后服务的处理等。

现场查相关记录及与负责人沟通得知，组织的：

1) 服务质量保证：加强对服务人员的岗前培训，达到要求后才可参加工作。服务人员必须严格按服务工作的规范，确保服务质量。加强对服务人员的质量意识教育，牢固树立“质量第一”的观念，做好服务措施交底工作，层层落实质量管理岗位责任制，并实行质量否决权。推行全面质量管理，强化质保体系，建立质检小组，进行质量管理活动，保证服务工作的顺利进行。

2) 售后服务：通过各种渠道搜集对公司发展有益的意见及建议，比如业主反馈等，好的建议及意见及时反馈给各相关部门。各办事处也积极搜集客户信息反馈，并及时发回公司便于公司做出适于市场的调整。企业重点客户群是企业赖以生存及进一步发展的重要组成部分，通过对重点客户的回访与沟通，逐步完善客户需求，提升客户满意度。

公司有专人负责解答客户的售后问题，组织策划了顾客满意度调查表，会有专人定期对客户的满意度进行跟踪、收集、分析、评价，用以持续改进客户满意度。

查见现场记录及与负责人沟通确认：已基本满足交付后活动的要求。

公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查问卷表》等形式来收集了一统计分析结果顾客满意度：97.3分

—暂无明显需实施纠正措施的改进事项。

—提供顾客满意调查分析报告，报告显示：从以上统计表中可看出顾客对公司项目服务质量方面是满意的。在互联网舆情监测及分析过程中在系统中都有记录供随时查阅，分析成果通过及时推送微信群、提供日报、月报、周报等形式交于客户，无仓库。

在客服部现场查看，客服部重要环境因素有：1) 火灾；2) 固废废弃物排放。



客服部根据部门的重要环境因素，策划的环境管理制度有：《应急准备和响应程序》、《废弃物管理制度》、《消防安全管理制度》、《火灾应急预案》等。

现场询问，重要环境因素控制。

1、固废排放管理：

公司编制了《废弃物管理制度》，规定了办公和服务过程固废处理的管理要求。

查，办公环节的主要固废为：废纸、废办公用品、以及生活垃圾等。现采取集中收集，交由环卫处理。在办公公共区域内垃圾桶标识明确。

服务过程现场的固废有：健身中心保洁废弃物、员工生活垃圾等。

现场查看，生活垃圾、维护维修更换的废弃物等均分类存放垃圾桶，最终交市政环保部门处理。

2、火灾预防：

制定并实施《应急准备与响应控制程序》。

组织办公的区域和临时场所，均按要求配备灭火器及安全出口标识。管理人员每月点检灭火器情况；公司对可能产生火灾隐患的区域予以监督排查，若发现问题及时上报、整改。经现场确认：实物及其状态、人员行为及相关记录均符合要求。

其余环境因素控制：

废水：公司的互联网舆情监测及分析不产生废水，办公用水最后排入市政管网。

废气：互联网舆情监测及分析不产生废气，公司清扫地面及临时场所服务时，有少量的灰尘产生，公司发放口罩，对员工进行个体防护。

节约能源：公司规定人走灯灭，人走关水等节能节水措施，并互相监督

询问确定，客服部的不可接受风险为：1）火灾；2）触电；3）意外伤害。

客服部制订了相关的危险源防护、管理措施，如《应急救援预案》、《设备操作规程》、《安全生产责任制》等：

查项目现场对危险源的控制措施

火灾控制：公司办公室配置有灭火器，消防设备经常检查，及时发现火险隐患并作出正确处理。

2、触电管理：随时对电气线路进行检查，防止因短路、过载和接触电阻过大等原因产生电火花或引起电线电缆温度过高而引发火灾。

3、意外伤害控制：工作时间不吸烟喝酒、不酒后驾车等；对员工开展安全教育，进行维修作业时持证上岗，严格按照维修作业制度工作；

4、在互联网舆情监测及分析过程中在系统中都有记录供随时查阅，分析成果通过及时推送微信群、提供日报、月报、周报等形式交于客户，无仓库；

相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有顾客等。提供了“致相关方的公开信”，将公司的环境/安全控制要求发放到了所有相关方：客户\供应商\外来人员等。

公司给员工上社保，提供了社保缴费记录

现场查看，员工操作符合要求。

现场查看，配置了必备的应急药品，如创口贴、急救包等。

因审核范围为互联网舆情监测及分析，均对人员无职业健康影响，不存在职业病危害因素，故无需对人员进行职业病体检进行关注。

组织办公场所为写字楼租赁，签订有租赁合同，组织互联网舆情监测及分析（国家禁止或限制的除外）由租赁方负责，包括垃圾清运、消防器材管控、资源能源控制、清洁、生活废水处理等，组织做监督管理，有不到位或突发情况及时上报物业进行处理。

3.3 内部审核、管理评审的有效性评价

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

查管理手册，公司按标准要求编制了《内部审核管理程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。

查，2023年《体系审核实施计划》

审核时间：2023年8月10日-11日



目的：评定并确定质量、环境和职业健康安全管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效。

范围：管理手册覆盖的所有部门、过程和要素。

查内审资料有 2023 年 08 月 05 日总经理对内审人员郭红海（组长） 韩磊（组员）的任命书。

查内审员能力，提供有《内审员培训记录》。通过与内审员沟通面谈，了解企管代和内审员对认证标准的理解应用情况、内审员对 GB/T19011《管理体系审核指南》相关要求和能力要求了解的情况，基本符合要求。

抽查《管理层审核检查表》、《商务部审核检查表》、《客服部审核检查表》等审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。

查内审员能力，提供有《内审员培训记录》。通过与内审员沟通面谈，了解企管代和内审员对认证标准的理解应用情况、内审员对 GB/T19011《管理体系审核指南》相关要求和能力要求了解的情况，基本符合要求。

查本次内审共发现不合格项 1 个，属一般不符合。涉及商务部 E08.1 条款. 不符合描述“未见商务部组织对 2023 年 7 月计划的应急预案等进行培训。”，针对这些不符合项，已及时采取纠正措施后，经内审员验证关闭。

查，审核结论：公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立符合标准要求、实施有效。

通过内部审核，公司质量、环境和职业健康安全管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。

查，公司管理手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了《管理评审程序》，规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过 12 个月

时间：2023 年 8 月 16 日。

主持人：郭宏飞总经理

参加人员：总经理、管理者代表，以及各部门主管

评审内容：

- a) 以往管理评审所采取措施的实施情况；
- b) 与质量、环境、职业健康安全管理体系相关的内外部因素的变化，重要环境因素、风险和机遇等；
- c) 有关质量、环境、职业健康安全管理体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息：
 - 1) 顾客满意和相关方的反馈，来自相关方的信息交流包括抱怨等；
 - 2) 目标的实现程度；
 - 3) 过程绩效以及互联网舆情监测及分析（国家禁止或限制的除外）服务的符合性；
 - 4) 不合格以及纠正措施；
 - 5) 监视和测量结果，合规义务的履行情况；
 - 6) 审核结果；
 - 7) 外部供方的绩效。
- d) 资源的充分性；
- e) 应对风险和机遇所采取措施的有效性（见 6.1）；
- f) 改进的机会。

改进的建议：加强员工管理体系的培训，由商务部组织在 2023 年 9 月底前完成管理体系的强化培训，总经理进行监督。

查管理评审改进的建议实施情况：提供有 2023 年 8 月 17 日对全体员工的环境和安全教育标准培训记录，记录显示按要求进行了专题培训，培训效果良好。

与管理层郭宏飞沟通，能清楚自己职责，对体系的运行有效性，持续改进情况较了解，清楚公司自身制定的方针和目标。

评审输出内容：

本公司质量环境职业健康安全管体系运行以来，员工的质量、环境、职业健康安全意识得到了进一步的提高，公司质量、环境、职业健康安全管理体系适宜、充分、有效。



体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；
预防措施和纠正措施的状况。
实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；
体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；
相关方关注：体系运行至今未收到顾客及相关方关于重大服务质量问题的投诉。

3.4 持续改进

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

1) 不合格品/不符合控制

查，公司编制了《不合格控制程序》，规定了不合格的控制要求。

现场了解，公司在物业服务过程中的主要不符合主要为业务方提出的临时问题。

查，公司客户提交问题及时进行维护，并定期进行人员培训，同时跟踪验证

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

纠正措施落实有效

3) 投诉的接受和处理情况：

无

3.5 体系支持

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

1) 资源保障（基础设施、监视和测量资源，关注特种特备）：

企业办公面积为 200 m²。

配备了互联网舆情监测及分析服务所需的设备设施，提供了《设备设施登记台账》：

互联网舆情监测及分析设备：电脑、电话、打印机、监控系统等；

办公设备：电脑、电话、打印机、办公桌椅等；

环保设备：垃圾桶、废弃口罩专用收集桶、灭火器等；

消防设施：消防栓、灭火器、火灾报警控制器、应急灯，监控系统等；消防设施（甲方外包给有资质单位进行维保，客服部只负责日常巡视和报修）等；

特种设备：无

提供有《设备日常保养检查表》，设备设施定期维护与保养。

抽：《设备日常保养检查表》，

对电脑等办公设施的保养由使用者定期进行，一般是系统升级、漏洞查杀。

对环保设施的保养、垃圾桶清洗均进行了相关规定，详见 8.5 条款审核；

查：客服部固定多现场配备有消防设施，消防设施均在有效压力范围内。

现场查看：办公室内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，均配备了空调、消防设施等设施，作业场所光线较充足。

现场设置有保安室，有监控设备监控健身中心重要地点情况。目前工作环境符合生产需要。

2) 人员及能力、意识：

公司确定了从事的工作影响管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。

公司对每个从事影响产品符合性要求及从事的工作影响质量、环境和职业健康安全管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。

适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，



并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据

3) 信息沟通:

《协商和沟通控制程序》规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。

公司和部门负责人清楚公司及各部门与 QEO 相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开质量、环境、职业健康安全方针和质量目标、与客户、外部供方等相关产品和服务的沟通等。

一主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等等。

一通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、改善提案、通告、内部联络书、内部电脑网络、培训、拜访、交谈、提交报告等。

一现场查看记录并口头交流确认：公司及商务部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。

4) 文件化信息的管理:

有《文件控制程序》，体系文件生效实施日期为 2023 年 4 月 27 日，文件规定了质量、环境和安全职业健康文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。

查《体系受控文件清单》，包括管理手册、程序文件，另有公司制定的《员工入职要求及岗位职责》、《目标分解》等文件。

查：《文件发放、回收登记表》，抽查文件发放情况，有收文、发文的确认签字，符合文件发放规定。

查《适用法律、法规及其他要求清单》，内容有国家和地方与质量、环境和职业健康安全管理体系相关适用法律法规。

文件资料基本满足岗位工作需要，并为现行有效版本。

查文件的评审及更新：管理评审时对文件的适宜性及可操作性进行评审：适宜、可操作。

查文件的作废：暂无作废文件。

电子文档需要责任部门留下发放记录，并告知换页处置要求。

文件按需求和公司管理规定发放至有关部门和人员，查有发放记录，符合。

有《记录控制程序》，对记录表单的设计、编号、填写、贮存、保管、保护、检索、保存期限、到期处置等方面规定了要求并按此程序控制。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q: 互联网舆情监测及分析（国家禁止或限制的除外）

E: 互联网舆情监测及分析（国家禁止或限制的除外）所涉及场所的相关环境管理活动

O: 互联网舆情监测及分析（国家禁止或限制的除外）所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

五、审核组推荐意见:

审核结论: 根据审核发现，审核组一致认为，（贵州上元科技有限公司）的

☒质量 ☒环境 ☒职业健康安全 ☐能源管理体系 ☐食品安全管理体系 ☐危害分析与关键控制点体系:

审核准则的要求	☐ 符合	☒ 基本符合	☐ 不符合
适用要求	☐ 满足	☒ 基本满足	☐ 不满足
实现预期结果的能力	☐ 满足	☒ 基本满足	☐ 不满足
内部审核和管理评审过程	☐ 有效	☒ 基本有效	☐ 无效
审核目的	☐ 达到	☒ 基本达到	☐ 未达到
体系运行	☐ 有效	☒ 基本有效	☐ 无效

通过审查评价，评价组确定受审核方的管理体系符合相关标准的要求，具备实现预期结果的能力，管理体系运行正常有效，本次审核达到预期评价目的，认证范围适宜，本次现场审核结论为：



☐ 推荐认证注册

☒ 在商定的时间内完成对不符合项的整改，并经审核组验证有效后，推荐认证注册。

☐ 不予推荐

北京国标联合认证有限公司

审核组:余家龙、宋明珠

被认证方需要关注的事项

（本事项应在末次会议上宣读）

审核组推荐认证后，北京国标联合认证有限公司将根据审核结果做出是否批准认证的决定。贵单位获得认证资格后，我们的合作关系将提高到新阶段，北京国标联合认证有限公司会在网站公布贵单位的认证信息，贵单位也可以对外宣传获得认证的事实，以此提升双方的声誉。在此恳请贵公司在运作和认证宣传的过程中关注下列（但不限于）各项：

1、被认证组织使用认证证书和认证标志的情况将作为政府监管和认证机构监督的重要内容。恳请贵单位按照《认证证书和认证标志、认可标识使用规则》的要求，建立职责和程序，正确使用认证证书和认证标志，认证文件可登录我公司网站查询和下载,公司网址：www.china-isc.org.cn

2、为了双方的利益，希望贵单位及时向我公司通报所发生的重大事件：包括主要负责人的变更、联系方法的变更、管理体系变更、给消费者带来较严重影响事故以及贵单位认为需要与我公司取得联系的其他事项。当出现上述情况时我公司将根据具体事宜做出合理安排，确保认证活动按照国家法律和认可要求顺利进行。

3、根据本次审核结果和贵单位的运作情况，请贵公司按照要求接受监督审核，监督评审的目的是评价上次审核后管理体系运行的持续有效性和持续改进业绩，以保持认证证书持续有效。如不能按时接受监督审核，证书将会被暂停，请贵单位提前通知北京国标联合认证有限公司，以免误用证书。

4、为了认证活动顺利进行，请贵单位遵守认证合同相关责任和义务，按时支付认证费用。

5、认证机构为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪时进行的审核，有可能提前较短时间通知受审核方，希望贵单位能够了解并给予配合。

6、所颁发的带有 CNAS（中国合格评定国家认可委员会）认可标志的认证证书，应当接受 CNAS 的见证评审和确认审核，如果拒绝将会导致认证资格的暂停。

7、根据《中华人民共和国认证认可条例》第五十一条规定，被认证方应接受政府主管部门的抽查；根据《中华人民共和国认证认可条例》第三十八条规定在认证证书上使用认可标志的被认证方应配合认可机构的见证。当政府主管部门和认可机构行使以上职能时，恳请贵单位大力配合。

违反上述规定有可能造成暂停认证以至撤销认证的后果。我们相信在双方共同努力下，可以有效地避



免此类事件的发生。

在认证、审核过程中，对北京国标联合认证有限公司的服务有任何不满意都可以通过北京国标联合认证有限公司管理者代表进行投诉，电话：010-58246011；也可以向国家认证认可监督管理委员会、中国合格评定国家认可委员会投诉，以促进北京国标联合认证有限公司的改进。

我们真诚的预祝贵单位获得认证后得到更大的发展机会。