



合同编号：10346-2023-QEO



管理体系审核报告

受审核方：杭州黄龙饭店有限公司

审核体系：

- ☒ 质量管理体系（QMS）
- ☐ 工程建筑施工企业质量管理体系（EcMS）
- ☒ 环境管理体系（EMS）
- ☒ 职业健康安全管理体系（OHSMS）
- ☐ 食品安全管理体系（FSMS）
- ☐ 危害分析与关键控制点管理体系（HACCP）
- ☐ 其他

审核组长（签字）：王献华

审核组员（签字）：林兵 汤铭

日期：2023年5月4日

北京国标联合认证有限公司

网址：www.china-isc.org.cn



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：
 - 审核计划
 - 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 ISC 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：010-010-58246011 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人 审核组长：王献华

组员：林兵 汤铭



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	王献华	组长	2021-N1QMS-1244982 2021-N1EMS-1244982 2021-N1OHSMS-1244982	E:30.01.00
2	林兵	组员	2021-N1QMS-5059501 2020-N1EMS-3059501 2022-N1OHSMS-3059501	E:30.01.00
3	汤铭	技术专家	ISC-JSZJ-636 ISC-JSZJ-636 ISC-JSZJ-636	Q:30.01.00 E:30.01.00 O:30.01.00

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1		向导	受审核方（冯延）
2		观察员	
3		翻译	

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

- ☒ GB/T19001-2016/ISO9001:2015 ☐ GB/T 50430-2017
☒ GB/T24001-2016/ISO14001:2015
☒ GB/T 45001-2020/ISO45001:2018
☐ GB/T 23331-2020/ISO 50001:2018
☐ ISO 22000:2018



☐ GB/T 27341-2009、GB 14881-2013、危害分析与关键控制点（HACCP体系）认证

补充要求 1.0

☐ 危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证要求（V1.0）

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：《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国食品安全法实施条例》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国特种设备安全法》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：GB 37488-2019 公共场所卫生指标及限值要求等

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4月18日至2023年4月24日实施审核。

审核覆盖时期：自2022年8月10日至本次审核结束日。

审核方式：☒现场☐完全远程☐部分远程☐现场远程

1.5.2 审核范围（如与审核计划不一致时，请说明原因）：

Q：酒店管理服务

E：酒店管理服务所涉及场所的相关环境管理活动

O：酒店管理服务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：浙江省杭州市西湖区曙光路 120 号

办公地址：浙江省杭州市西湖区曙光路 120 号

经营地址：浙江省杭州市西湖区曙光路 120 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4月18日上午-2023年4月18日下午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：工程设施、消防安全设施的维护管理

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：餐饮部 Q7.1.5

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 5 月 21 日提交审核组长。

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 4 月 24 日前。

- 2) 下次审核时应重点关注：设施设备尤其是特种设备涉及的附件和监视测量设施的校验检定情况。
- 3) 本次审核发现的正面信息：过程准则和方法完整。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

- 1) 成熟度评价：单一体系管理基本成熟。
- 2) 风险提示：管理体系一体化有待改进。

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) 组织注册成立时间：2006 年 4 月 18 日 体系实施时间：2022 年 8 月 10 日
- 2) 法律地位证明文件有：营业执照、食品经营许可证、卫生许可证等
- 3) 审核范围内覆盖员工总人数：423 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：早班 7:00- 15 :30；中班 15 :00- 23 :00；晚班：22:30-7:00。

- 4) 范围内产品/服务及流程：业务受理→前台接待→服务提供（宴会、客房、会议、用餐等）→服务结束

三. 组织的管理体系运行情况及有效性评价

1.管理体系的策划

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

组织的管理体系策划基本按照过程方法展开，岗位职责明确，过程准则和方法文件（SOP）与实际活动融合程度有待通过PDCA不断寻求改进。

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

（需逐项就审核证据、审核发现和审核结论进行详细描述，其中 FH 应包括使用危害分析的方法和对食品安全小组的评价意见；H 体系还应包括针对人为的破坏或蓄意的污染建立的食品防护计划的评价）

组织的所有活动基本满足法律法规及其相关标准的要求，主要服务过程包括其他管理活动过程均对关键影响因素、环境因素、危险源进行了识别、评价，并针对相应等级制定了对应的控制措施，目标管理有效，体系运行正常，基本符合GB/T 19001:2016、GB/T 24001:2016、GB/T 45001：2020的要求。

3.内部审核、管理评审的有效性评价

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

组织在规定期限内实施了内部审核和管理评审，内部审核记录内容完整，虽未见参与人员手签，但不影响证明组织内部审核和管理评审的基本完整性。

4. 持续改进



1) 不合格品/不符合控制

■符合 □基本符合 □不符合

截止审核期间, 组织的不合格服务均有通过输出识别、纠正、统计和评价等途径达到控制目的, 组织在近一年期限内, 未发生服务质量相关的重大投诉/处罚、环境和职业健康安全事件。

2) 纠正/纠正措施有效性评价:

■符合 □基本符合 □不符合

截止审核期间, 组织的不合格有通过标识、纠正等进行控制, 并通过定期或不定期统计、分析, 查找原因并实施纠正措施, 基本符合改进要求; 组织在近一年期限内, 未发生服务质量相关的重大投诉/处罚、环境和职业健康安全事件, 无相应的纠正和纠正措施记录。

3) 投诉的接受和处理情况:

□符合 ■基本符合 □不符合

未见行业投诉及相关环境、生产安全事故/事件记录。

5 体系支持

1) 资源保障(基础设施、监视和测量资源, 关注特种特备):

■符合 □基本符合 □不符合

组织经营用建筑面积约 11.46 万平方米, 覆盖客房 566 间、宴会及功能厅 13 个(4500 平方米)等。组织共有员工共 423 人, 职能涉及人力资源、房务、餐饮、市场销售、财务、工程、安保等, 具备住宿和餐饮服务及相关质量、环境和职业健康安全的管理条件和能力。

组织特种设备附件管理有和维护基本良好, 工作环境和氛围良好, 预算充分, 基本能够满足管理体系保持和改进的需求。

2) 人员及能力、意识:

□符合 ■基本符合 □不符合

组织涉及的特种作业人员(涉及电工、锅炉操作、消防操作、食安员等), 均持证上岗, 并通过安全生产宣传教育使得岗位服务和支持人员基本具备质量、环保和健康安全意识, 人力资源管理基本能够满足各过程的人员能力要求。

3) 信息沟通:

■符合 □基本符合 □不符合

组织质量、环境和职业健康安全管理体系内的沟通机制健全, 沟通途径畅通, 员工协商和参与机制正常运行, 符合标准要求。

4) 文件化信息的管理:

□符合 ■基本符合 □不符合

组织质量、环境、职业健康安全管理体系内各过程的准则和方法文件完整, 基本能够达到过程受控的目的, 文件管理亦均处于受控状态, 符合标准要求。

**5) 确认的审核范围:**

Q: 酒店管理服务

E: 酒店管理服务所涉及场所的相关环境管理活动

O: 酒店管理服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

6) 其他需要说明的情况: 无**7) 远程审核的相关结论如下: (远程审核适用)**

可能降低可靠性的障碍	☐ 未发生 ☐ 有发生, 说明:
突发事件的情况	☐ 未发生 ☐ 有发生, 说明:
突发事件的处置措施	☐ 中止审核 ☐ 终止审核 ☐ 延迟审核 ☐ 改为现场审核 情况说明:
远程审核的有效性评价 (适用时)	☐ 远程审核已达到审核目的, 可以推荐注册/保持/再注册 ☐ 远程审核未达到审核目的, 需要再次/补充实施现场审核

四、审核组推荐意见:

■ 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:

☒ 推荐认证注册资格 ☐ 推荐再认证注册资格 ☐ 推荐保持认证注册资格
☐ 推荐恢复认证注册资格 ☐ 推荐变更认证范围。

☐ 通过审核, 审核组确定受审核方的管理体系不满足标准的要求:

☐ 不推荐认证注册资格 ☐ 不推荐再认证注册资格 ☐ 不推荐保持认证注册资格
☐ 不推荐恢复认证注册资格 ☐ 不推荐变更认证范围。



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。