

项目编号：10357-2024-QEO

管理体系审核报告

(第二阶段)



组织名称：吉祥嘉年华酒店管理有限公司

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）：贾海平

审核组员（签字）：李青，张丽（总部），邵松林

报告日期：2024年4月28日

北京国标联合认证有限公司编制

地址：北京市朝阳区北三环东路8号1幢-3至26层101内8层810

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，不向第三方泄露。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：贾海平

组员：李青，张丽（总部），邵松林



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
	贾海平	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-1287023 2024-N1EMS-1287023 2024-N1OHSMS-1287023	Q:30.01.00,30.05.00 E:30.01.00,30.05.00 O:30.01.00,30.05.00
	李青	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2023-N1QMS-2251569 2023-N1EMS-2251569 2023-N1OHSMS-1251569	E:30.01.00,30.05.00 O:30.05.00
	张丽（总部）	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-7100863 2023-N1EMS-4100863 2024-N1OHSMS-3100863	
	邵松林	组员	Q:审核员	2022-N1QMS-1223128	

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	郭蕾、张界、康嘉	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、内部审计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：《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国噪声污染防治法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国固体废物环境污染防治法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国职业病防治法》、《中华人民共和国食品安全法》、《中华人民共和国农产品质量安全法》、《餐饮服务许可审查规范(国食药监食[2010]236号)》、《食品召回管理办法》、《公共场所卫生管理条例实施细则》

e) 适用的产品（服务）质量、环境、职业健康安全及所适用的食品职业健康安全及卫生标准：《酒家酒店分等定级规定》GB/T 13391—2000、《旅店业卫生标准》GB 9663—1996、《饭店（餐厅）卫生标准》GB 16153—1996、《室内空调至适温度》GB 5701—85、《食（饮）具消毒卫生标准》GB 14934—94、《食品工具、设备用洗涤剂卫生标准》GB 14930.1—94、《食品工具、设备用洗涤剂消毒卫生标准》GB 14930.2—94等。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：无。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2024年04月27日 上午至2024年04月28日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自年月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）：无

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：北京市丰台区丽泽路 16 号院 5 号楼 101 号

办公地址：北京市丰台区丽泽路 16 号院 5 号楼 101 号

经营地址：北京市丰台区丽泽路 16 号院 5 号楼 101 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2024年4月25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：

Q8.3研发过程控制；EO8.1运行策划和控制；9.1监视和测量分析和绩效评价。

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（2）项，涉及部门/条款：餐饮部/Q7.1.5 条款、人力资源部/QEO7.2 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：2024年05月07日前提交审核组长。

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2025年04月28日前。

2) 下次审核时应重点关注：

Q8.3 研发过程控制；EO8.1 运行策划和控制；9.1 监视和测量分析和绩效评价。

3) 本次审核发现的正面信息：

- 1、公司管理目标均能实现达成，公司法律法规收集比较齐全。
- 2、公司环境严格执行节能降耗规定要求。
- 3、公司未发生环境污染事件，未发生工伤事件。
- 4、公司质量稳定，无重大质量问题发生，暂无客户投诉。
- 5、各部门按照识别的环境因素、危险源进行管理控制；日常对环境、安全进行检查，发现问题进行及时整改，持续改进。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

1) 成熟度评价：1.关注顾客：指出最高管理层必须“证明其在关注顾客方面的领导力和承诺，确保实施了相关工作，识别和处理可能对服务和增强顾客满意度的能力方面的风险和机会”。2.应对风险和机会的措施，识别哪些必须应对的“风险和机会”，以确保管理体系能够实现预期结果，预防或减少非预期后果，实现持续改进。应对风险和机会的措施与餐饮服务、客房服务、会议服务、顾客满意方面的潜在影响相适应。3.交付后的活动：组织确定了并满足与餐饮服务、客房服务、会议服务的性质，即与产品和服务有关的风险、顾客反馈、法律法规要求。4.管理评审：组织考虑其采取的应对风险和机会的措施的有效性。这包括识别需要监视和测量的内容，使得组织能够证明符合产品服务标准的要求；评估过程的绩效；确保管理体系的符合性和有效性；评估顾客及相关方的满意度。

2) 风险提示：公司在进行改变的时候“有计划并系统地实施”，识别风险，并注意核查变化的潜在后果。应对风险可能采取的方法有避免风险、消除风险源、分担风险以及决定是否承担风险等。相关方抱怨处理，处理不及时造成客户质量风险及公司名誉受损。危险源控制：触电伤害、灾事故、意外伤害（烫伤、摔伤、机械伤害）、高温中暑；环境因素控制：潜在火灾、固废排放、废水排放、油烟废气排放、资源能源消耗、噪声的排放等。同时人员学历低，自我保护意识不强，环保意识不强，对岗位环境因素、危险源认识不足，控制方法不明确；适用环境安全法律法规的识别、收集及宣传不够，相对应公司内部活动及环境、安全因素不够明确，部分员工守法意识淡薄等风险。

内审员张文利、程招武参加了公司组织的内审员培训，未能提供内审员证书，现场询问内审员对内审的要求及标准了解情况，不能回答清楚，不具备内审员的能力。



查餐饮部库房温湿度计校准情况，不能提供校准证书，无标识。

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：2018年09月27日，体系实施时间：2023年9月1日

2) 法律地位证明文件有：

《营业执照》（统一社会信用代码91110106MA01EULT7H）《食品经营许可证》（JY21106082823124）；《公众聚集场所投入使用、营业前消防安全检查意见书》，（丰消安许字〔2022〕第0104号）；《卫生许可证（住宿）》（丰环境〔2020〕第0214号）、11台电梯《特种设备使用登记》等。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：125人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：办公室人员上班时间为正常班，上班时间9:00-13:00，管理人员双休，客房部四班三运转、工程部24小时轮值，餐饮部轮值、管理层人员会根据业务情况适当调整加班时间

4) 范围内产品/服务及流程：

策划了产品实现工艺流程。：

餐饮服务：需求信息确认—接受意向订单→合同评审→确定菜单菜品→签合同→出→餐饮服务

米饭：原料验收→暂存→淘洗→熟制→留样→售卖→餐具回收清洗→餐具消毒→餐具贮存

面点：原料验收→暂存→配料→和面→熟制→留样→售卖→餐具回收清洗→餐具消毒
→餐具贮存

热菜：原料验收→暂存→清洗→粗加工→切配→烹饪→留样→售卖→餐具回收清洗→餐具消毒→餐具贮存

关键过程：烹饪过程、安全及消毒 特殊过程：餐饮服务

外包过程：电梯日常维护保养、燃气报警系统维护保养、油烟管道清洗、水箱清洗、检测、消防系统维修保养、油脂分离器维保服务、气体灭火设备检测充装、中央空调、客房、油烟、噪声检测、锅炉保养、中央空调清洗、楼顶擦窗机、厨余垃圾、可回收垃圾清运及垃圾分拣运输、生活垃圾清运、有害生物防制服务

住宿服务：

预定客人：礼貌问候→查预定→确认预定信息→核实身份→索取证件→办理入住→告知客人店内基本服务→询问其他需求→指引电梯→住店服务→退房→确认客人信息→提醒遗留→核实账单开票→询问住店感受→告别如有重大投诉或特殊要求需在客史档案备注）

上门散客：礼貌问候→确认是否有预定→索取证件→办理入住→告知客人店内基本服务→询问其他需求→指引电梯→住店服务→退房→确认客人信息→提醒遗留→核实账单开票→询问住店感受→告别如有重大投诉或特殊要求需在客史档案备注）

关键过程：住宿服务、安全、消毒

外包过程：电梯日常维护保养、水箱清洗、检测、消防系统维修保养中央空调、客房、油烟、噪声检



测、锅炉保养、中央空调清洗、有害生物防制服务

会议服务:

业务接单/评审→合同签订→会议服务→服务检查→服务效果确认跟踪

关键过程: 会议服务。

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

1、该公司管理方针目标:

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持管理方针和目标:

管理体系方针: 优质高效、持续改进; 安全第一、保护健康; 改善环境、和谐发展

管理体系目标:

质量目标: 顾客满意度 ≥ 95 分;

环境、职业健康安全目标: a) 固体废弃物收集处理率100%; b) 无火灾、触电事故; c) 重大意外人身伤害发生次数为0。

公司以质量、环境、职业健康安全标准为基础, 结合公司实际特制定管理方针。与管理者代表进行交谈, 对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架, 方针基本符合标准的要求。

总经理用会议、文件等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中。管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审, 有评审记录。

以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员, 相关方可通过人力资源部获取公司管理方针

管理目标制定合理, 目标均可测量, 目标均已达成; 公司对各职能部门也建立了目标分解, 各职能部门的目标分解见各职能部门的审核, 确定了按月、季度和全年等阶段对各层级管理目标完成情况进行考核评价。由各部门负责人进行考核。

2、管理体系范围:

公司认证范围为Q: 许可范围内餐饮服务、住宿服务、会议服务; E: 许可范围内餐饮服务、住宿服务、会议服务所涉及场所的相关环境管理活动; O: 许可范围内餐饮服务、住宿服务、会议服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动。公司实施管理体系的具体范围: 北京市丰台区丽泽路16号院5号楼101号; 确定了公司内部和外部联系人, 确保了管理体系一致性和完整性。

3、管理体系文件的策划:

受审核方按照标准要求建立了所需的文件和记录, 包括管理手册、程序文件、各部门管理制度、操作规程、作业规范以及记录表格等文件化的信息, 编制的体系文件基本符合标准规定的要求, 能够覆盖和规范体系范围内各部门、岗位的活动。满足公司和可适用的标准的要求。文件策划符合要求。管理体系文件控制: 策划的文件控制程序, 均满足公司管理体系需求, 同时确保了所有文件和记录都按照标准的要求控



制和更新，保持了文件和记录的有效性。

4、组织建立组织机构分为：

管理层、人力资源部、客房部、餐饮部、工程部、财务部、营销部等职能部门。组织机构策划合理，各领导层、部门职责均符合公司实际服务经营状况。

5、实施和资源规划：

公司策划对管理体系实施和运作所需的人员、设备、物资、环境、安全等资源的规划和保障。人力资源、设施设备、工作环境等均满足服务服务的需求。

6、实施体系监督和测评：

餐饮服务、住宿服务、会议服务工作中监督管理体系的有效性和持续改进，同时制定了适当的测评活动，验证了管理体系运作的有效性。

7、内部审核：

公司编制了适宜的内部审核实施计划，按照内部审核实施计划，于2024年1月16日-1月17日进行了内部审核，内部审核发现的不符合项已经有效整改并验证关闭。确保了管理体系符合标准和组织要求，并持续改进。内审结论：公司的质量、环境和职业健康安全及食品安全管理体系符合公司策划的质量环境和职业健康安全管理体系要求；符合GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准的要求；并得到了有效的实施和保持。。

8、管理评审：

公司于2024年1月28日实施了管理评审；对管理体系的有效性和合规性进行评估和审核，制定了改进和改进计划。评审结论：公司的质量环境职业健康安全管理体系的运行是适宜、充分和有效的，方针和目标是适宜的，通过对质量环境职业健康安全管理体系的适宜性、充分性和有效性的全面分析和评价，一致认为公司目前的质量环境职业健康安全管理体系处于良好的运行状态，符合公司当前的情况，也适用公司当前发展的需求，质量环境职业健康安全及食品安全管理体系运行基本符合标准要求

9、绩效评价：

组织对管理体系开展管理例会、每年的内部审核、管理评审以及不定期的检查，并持续改进。组织能够利用管理体系进行正常运行，满足顾客要求和适用的法律法规要求；组织产品和服务稳定；能够保持产品实现过程稳定受控；能确保产品和服务持续满足要求。组织通过体系的有效应用，以及体系持续改进过程的有效应用；保证符合顾客要求和适用法律法规要求。公司能实现预期的管理目标，提供合格产品和服务，满足顾客及相关方需求。

10、持续改进

公司还关注了持续改进，不断改进管理水平，持续增强实现预期结果的能力，以满足顾客不断发展变化的需求，增强顾客满意。公司严格按相关法律法规运作，管理体系在运行中，无相关方投诉和抱怨，无重大质量事故，无重大的客户投诉情况发生。管理体系正常运行。目前为止，没有顾客和相关方投诉，企业能够守法经营，没有发现违法违规情况。



公司制定了管理方针目标、确定了组织结构、健全了管理体系机构、决策领导、统一思想、拟定贯标计划等。

公司管理体系的策划基本合理。

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

受审核方基本能够按照管理体系策划的安排对产品实施监视测量，能够按照生产的服务规范提供餐饮服务、住宿服务、会议服务，通过现场观察及查阅以往的记录，受审核方能严格按照规定的要求实施服务监控。

一、产品实现过程的质量控制：在产品实现过程中，需要采取质量管理手段，比如说制定标准流程、设定严格的验收程序、执行随机抽查等方法，保证服务的质量符合预期要求。

二、活动的质量环境职业健康安全管理控制：这方面公司从活动的场所、设备、人员等方面出发，采取相应的管理控制措施，比如说设立紧急出口、灭火器、消火栓、垃圾桶等，确保活动的进行不会对环境、职业健康安全带来危害。

三、重要审核点：在产品实现和活动进行过程中，需要进行重要审核点的监测和评估，例如对特殊过程、关键过程、外包过程进行随机抽查和复核等。此次审核对特殊过程进行了抽样，关键过程：烹饪过程、住宿服务、会议服务、安全、消毒，特殊过程：餐饮服务进行了重点管理控制；并对其进行了确认。

四、监测和绩效评估：在产品实现过程中和活动进行过程中，需要进行持续的监测和绩效评估。这包括对产品的质量、环境、职业健康安全进行持续监控、对活动的安全性进行评估等。公司对质量表现的监测信息、所采取的运行控制、对组织管理目标符合情况的文件记录。包括了管理目标完成情况的监测。包括日常运作的监控。通过管理方案执行情况监测记录，对管理方案实施进展情况进行了监测；结果均为合格。公司管理目标及指标统计表；各部门各项目标、指标均完成规定值。

查餐饮服务：公司编制了《餐饮服务运作控制程序》、《餐饮宴会预定程序》、《中餐对客服务程序》、《西餐对客服务程序》、《咖啡厅对客服务程序》程序文件和各管理制度51个

餐饮服务流程：

需求信息确认—接受意向订单→合同评审→确定菜单菜品→签合同→出→餐饮服务

米饭：原料验收→暂存→淘洗→熟制→留样→售卖→餐具回收清洗→餐具消毒→餐具贮存

面点：原料验收→暂存→配料→和面→熟制→留样→售卖→餐具回收清洗→餐具消毒
→餐具贮存

热菜：原料验收→暂存→清洗→粗加工→切配→烹饪→留样→售卖→餐具回收清洗→餐具消毒→餐具贮存

关键过程：烹饪过程、安全及消毒 特殊过程：餐饮服务

外包过程：电梯日常维护保养、燃气报警系统维护保养、油烟管道清洗、水箱清洗、检测、消防系统维修保养、油脂分离器维保服务、气体灭火设备检测充装、中央空调、客房、油烟、噪声检测、锅炉保养、



中央空调清洗、楼顶擦窗机、厨余垃圾、可回收垃圾清运及垃圾分类运输、生活垃圾清运、有害生物防制服务餐饮部一般提前一天采购所需物资。菜单根据当季的情况确定，总厨根据客人确认好的菜单，编制投料单采购，后厨负责按照投料单要求进行烹制。

现场巡视中厨、西厨：见《厨房清洁员岗位职责》《厨房卫生管理》，《厨房粗加工操作》，《打荷操作》，《面点间生产操作》，《烧腊间生产操作》等上墙。

现场见烤箱、蒸锅、灶台等加工设备设施及刀具、砧板等工器具、冷库（风库）控制柜、紫外线灯、温湿度计等俱全。组织对厨房环境使用紫外线消毒，现场见冷菜间紫外线灯使用记录：一般为上班前和工作结束后时段。抽 2023.12 记录，时间为 18 分钟。对餐具、刀具、厨具等使用标准流程消毒：如筷子用蒸汽消毒 15min，刀具使用紫外线消毒。

现场见二级库间温湿度计：询问郭志，未能说出校准情况。

现场见粗加工中心现场产品堆放整齐，净菜做到离地摆放，工器具整洁；仓库物品摆放整齐；冷（冻）藏做到荤素分离，原料、半成品分离；冰箱温度均在控制符合规定数值范围。

抽查饼房添加剂使用登记情况：抽查《食品添加剂使用台账》：包括泡打粉、SP 等 2023 年 12 月 30 日到 2024 年 3 月 24 日的使用记录，内容涉及时间、用途、使用量、面粉 g、食品添加剂名称及其使用人签字等，基本完整，可追溯。

关键过程：烹饪过程、安全及消毒 特殊过程：餐饮服务

抽查过程确认情况，企业提供《特殊过程能力确认报告》，控制参数：人员情况、过程设备能力、作业文件情况，于 2023.9.10 确认，确认意见：经过过程能力的确认，证实了餐饮服务过程具有实现策划结果、保证服务的能力。确认人：吴婷

查客房服务：公司编制了《安全及消防管理制度》；《仪容仪表管理制度》、《客用保险箱管理制度》、《前台房卡管理制度等前台》等 42 个客房服务制度，前台 26 个，开发 16 个。

住宿服务流程：

预定客人：礼貌问候→查预定→确认预定信息→核实身份→索取证件→办理入住→告知客人店内基本服务→询问其他需求→指引电梯→住店服务→退房→确认客人信息→提醒遗留→核实账单开票→询问住店感受→告别（如有重大投诉或特殊要求需在客史档案备注）

上门散客：礼貌问候→确认是否有预定→索取证件→办理入住→告知客人店内基本服务→询问其他需求→指引电梯→住店服务→退房→确认客人信息→提醒遗留→核实账单开票→询问住店感受→告别（如有重大投诉或特殊要求需在客史档案备注）

关键过程：住宿服务、安全、消毒

外包过程：电梯日常维护保养、水箱清洗、检测、消防系统维修保养中央空调、客房、油烟、噪声检测、锅炉保养、中央空调清洗、有害生物防制服务

入住及其引导

1. 问好：适时向走向前台的顾客问好，并询问是否有预定；2. 顾客询问房间情况：前台工作人员根据



皓谷云系统房间状态，结合顾客要求和房间预留情况，及时答复顾客可用房间情况；3. 确认基本信息，包括a) 客房类型（大/双床房，吸烟/非吸烟）b) 入住天数和人数c) 房价以及是否包含早餐或其他优惠d) 付款方式；4. 为顾客扫描身份证，打印入住登记单；5. 待顾客签完字后，递交房卡等，并由礼宾引导至电梯厅；预定顾客流程除不涉及房间查询外，其余流程基本同上。抽查2024. 4. 15、2024. 4. 19、2024. 4. 24、2024. 4. 25的临时住宿入住登记情况，信息全面，流程顺畅。

客房服务

楼层主管早上通过皓谷云系统统计当天需要打扫的房间，安排保洁人员对各客房进行打扫、清洁消毒，楼层主管对清洁结果进行检查确认。保洁人员更换的各类物品主要包括床单、被套、枕套、浴巾、毛巾、地垫、地巾、浴衣等物品。检查主要包括电器、遥控器、桌椅凳、吧台饮品等，卫生情况包括地面、墙面、玻璃、镜子、桌椅柜等。

服务管家从系统中统计需要打扫的房间及楼层信息，告知楼层主管保洁人员；保洁人员根据需要打扫的房间所在楼层领取电子门卡，楼层主管根据所负责楼层权限领取相应的电子门卡。

保洁人员完成清扫后，由楼层主管进行检查，楼层主管采用巡视的方式确认所负责楼层房间的状态，若出现缺少毛巾等情况，将房间号、缺少情况记录，在保洁人员等完成纠正后，楼层主管再次确认OK，通过房间电话机或提交检查清单做状态确认，前台将检查过的房间状态更改为淡蓝色（可用干净房）。皓谷系统后台可查阅所有房间状态变更记录，详细记录房间号、日期、时间、操作者，房间状态的更改情况。

抽查客房部作房情况，2024. 4. 24房间8801-8817房间的做房记录，清洗完整，现场2024. 4. 28现场查看房间状态：已经打扫干净，房间整齐，各项物品齐全；皓谷云系统系统房间状态由原先的vd9间、0D5间、vc2间状态变为0C，与实际一致。

抽查《客房清洁工作任务表》：①时间：2024. 4. 23；房间号：1711；房间状态：VD；打扫时间：9:30-10:00；完成后房间因维修转为00状态；②时间：2024. 4. 25；房间号：1716；房间状态：0D；打扫时间：11:15-11:21；完成后房间因维修转为0C状态。均有服务员和领班签字。

抽查《领班查房记录表》：时间：2024. 4. 23；房间号：8811；房间状态：0D；巡楼时间：16:50到17:00；检查人：傅张；②时间：2024. 4. 22；房间号：8061；；房间状态：0D；巡楼时间：16:30到16:40；；检查人：王**加班。均有楼层主管和服务员签字。

企业客房部有倒班情况，2024年4月27日晚9点，对客房部进行抽查

前厅

值班人员：王中琦、邹子杰、王浩林、郭支荣（实习）

经与王中琦确认，工作流程：礼貌问候→索取证件→确认信息→办理入住→客户确认→房卡办理→退房办理→整理资料，基本白班流程一致，需关注醉酒客人的接待，客人外卖、客人凌晨退房等事宜

客房部



值班人员：杨晶晶

经与杨晶晶确认、夜间工作内容主要为对客户服务，如客房客人加水，被子，洗漱用品等的应对以及楼层巡视；楼层巡视，夜间12点前巡视频率1次/2小时，12点后巡视频率1次/3小时。卫生服务在白天4:30完成，夜间无卫生服务。

以上，经与值班人员沟通以及现场观察，基本符合要求。

对于交付后的活动，一方面当面询问客人服务满意度情况调查，另一方面通过网络点评。

特殊过程确认：住宿服务，安全消毒：控制参数：人员情况、过程设备能力、作业文件情况

于2023.9.10确认，确认意见：经过过程能力的确认，证实了餐饮服务过程具有实现策划结果、保证服务的能力。确认人：陈婕

查会议服务：

会议服务流程：

业务接单/评审→合同签订→会议服务→服务检查→服务效果确认跟踪

询问客房部经理，接订单后，由客房部对合同进行评审，确定会务服务的可行性，然后签订合同，酒店主要提供会议室，会议期间酒店服务人员提供现场服务，会议期间巡查客户的喝水、卫生等服务，会议结束后进行跟踪确认，酒店只提供会议场地，和显示屏等设备，如客户自带音响等设备，酒店做好设备连接的服务工作，酒店告知客户安全注意事项、如安全通道等。

浅蓝方块表示空净房；灰色方块表示顾客离店，空脏房；绿色方块表示住客净房，深蓝色方块表示住客脏房，红色方块表示锁定，现场查看系统状态，与实际情况基本一致。

特殊过程：会议服务

抽查特殊过程控制，企业提供特殊过程能力确认报告，控制参数：人员情况、过程设备能力、作业文件情况。

于2023年9月10日确认，确认意见：经过过程能力的确认，证实了餐饮服务过程具有实现策划结果、保证服务的能力。确认人：陈婕重要环境因素：固体废弃物、火灾

抽查组织的环境运行的策划与控制实施：

重要环境因素清包括潜在火灾、固废排放、废水排放、油烟废气排放、资源能源消耗、噪声的排放

1、火灾预防：

查看，公司编制了《安全消防管理制度》、《紧急情况应急预案》制度。

查看，餐饮区、客房区、会议区均设置了消防栓、灭火器、应急报警器等，设施状态良好。

现场查看，消防设施配置完整，完好，每月进行消防检查，见《消防设施检查记录表》。

公司定期参加组织的消防培训和演练，研发部主要岗位均参与，见《应急演习训练记录》。

对于相关方环境影响，公司的主要环境管理相关方有：业主、外来人员，对其进行培训告知。



2、固废排放管理：

公司编制了《污染物（噪声、废水、废气、废弃物）排放控制程序》、《餐厨垃圾回收管理制度》等制度，规定了餐饮、客房、会议过程固废处理的管理要求。

查，餐饮环节的主要固废为：过程中不可避免的会产生少量的废品废件，主要危险废弃物主要为打印机废硒鼓的废弃、纸的废弃、纸口杯的废弃、一次性餐筷的废弃、废调料罐的丢弃、食物剩渣的倾倒、废水的排放等，采取的措施为购置分类箱，划分存放区域：可回收类（废包材、废纸、废塑料等）由人力资源部统一收集买给废品收购部门；不可回收类（生活垃圾）由环卫日清；危险废物统一收集单独存放回收处理；餐厨垃圾按当地政府要求放置。

查，客房、会议环节的主要固废为：打印机废硒鼓的废弃、纸的废弃、纸口杯的废弃、废调料罐的丢弃等，采取的措施为购置分类箱，划分存放区域；可回收类（废包材、废纸、废塑料等）由人力资源部统一收集买给废品收购部门；不可回收类（生活垃圾）由环卫日清；危险废物统一收集单独存放回收处理。

3、废水排放管理：

查餐饮、客房、会议的主要废水：生活含油废水的排放、烹饪废水的排放、废水的排放，采取的措施为过虑，滤渣先行处理，废水排入污水管网，定期清理滤网；

4、油烟废气排放管理：

查餐饮的主要废气：烹饪过程油烟的产生、空调开启后氟利昂额排放等；采取的措施安装油烟净化系统，控制空调温度。

5、资源能源消耗管理：

查餐饮、客房、会议的主要资源能源消耗：住宿服务时水电能源的消耗，节约使用的规定，按规定安装漏电保护器，做到人走灯灭，加强日常检查；按需开启电器，及时关闭，多余的材料及时回收利用，注意水的二次利用率；

6、噪声的排放管理：

查餐饮、客房、会议的主要噪声的排放：餐饮服务过程中产生的噪声、维修产生的噪声、会议服务过程产生的噪声、住宿服务过程产生的噪声。采取的措施人员配戴劳保防护用品，做好防护工作，房屋做好防噪声装修，设备定期进行维修保养。

公司环境控制措施基本与管理要求基本一致，基本符合管理要求。

抽查组织的职业健康安全运行控制和实施：

重大危险源包括：触电伤害、火灾事故、意外伤害（烫伤、摔伤、机械伤害）、食物中毒、高温中暑。

1、触电伤害

公司编制了《电气安全管理规定》，《触电事故应急预案》加强人员用电安全培训，定期检查线路安全，现场查看无电线老化、私拉电线、使用不当漏电、电气设施绝缘防护不合格等方面隐患。



查餐饮、客房、会议的触电伤害，包括办公区域及食堂区域违章用电、设施设备线路老化短路，采取的措施为对各部门进行消防知识培训，提高管理素质和能力；普及火灾应急知识，增强安全健康意识；建立健全消防制度，配置消防器材；定期对消防器材、消防设施、进行检查，发现隐患及时整改；由人力资源部组织消防演练。触电应急预案演练 2023. 11. 18

2、火灾事故

公司制定有《突发事件准备和响应控制程序》、《安全消防管理制度》；《火灾应急预案》；

查餐饮、客房、会议的火灾伤害主要为线路老化；违规吸烟；物品不合理堆放；消防设施失效；人走未断电，液化气泄漏引发火灾，爆炸；采取的措施为执行安全用电相关规章制度；各设施必须经过漏电开关，进行有效的接地、接零，双线到位；严禁使用各类破损老化的电线电缆；加强安全用电教育宣传；定期进行安全检查。消防应急演练火灾扑救、逃生自救：2023. 11. 13

3、意外伤害（烫伤、摔伤、机械伤害）

公司制订《机械损伤处理预案》规定

查餐饮部的意外伤害（烫伤、摔伤、机械伤害）主要为售配餐过程 烹饪过程热菜热饭的洒落，热油溅洒、蒸箱使用等造成的烫伤、摔伤、由于机械碰撞或设备操作不当引起的机械伤害、货物搬运碰撞，工具不小心掉落引起的机械伤害。采取的措施为对各部门进行安全知识培训，提高管理素质和能力；普及意外伤害知识，增强安全健康意识；定期对机械设备进行检查，发现隐患及时整改；定期进行安全检查。

4、食物中毒

公司制定了《食品中毒应急预案》

查餐饮、客房、会议的食物中毒主要为食物腐败变质、餐具消毒不彻底，食物未加热熟透引起的食物中毒。采取的措施为对员工进行食物中毒相关知识的培训；对采购食材严格检查，防止采购有农药残留物的食材；定期对已消毒的餐具进行检查。

5、高温中暑

公司制定了《餐饮部应急预案》

查餐饮部的高温中暑主要为烹饪过程中高温产生的中暑。采取的措施为改善高温作业条件，加强隔热、通风、遮阳等降温措施，供给含盐清凉饮料；加强体育锻炼，增强个人体质；宣传防暑保健知识，遵守高温作业的安全规则和保健制度，合理安排劳动和休息。

生命周期：查产品设计生命周期的环境管控：公司从采购设备，劳保时已考虑了环保性，服务过程中，严格按照环保等管理制度实施，控制好辅助材料的用量，避免浪费，生命周期终了时回收再利用物品分类存放。

公司危险源控制措施基本与管理要求基本一致，基本符合管理要求。

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

编制《内部审核控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。

抽查《年度内审计划》，计划于 2024 年 1 月 16 日-1 月 17 日进行了内部审核。查见《内审计划》，内容包括：审核目的、依据、频次、审核方法、职责、策划要求和报告、审核性质、审核



日程安排等。

抽查 2024 年《内部审核实施计划》，涉及部门：人力资源部。涉及条款：

Q：5.3，6.2，7.1.2,7.1.6，7.2,7.3,7.4,7.5,9.2，10.2E：5.3，6.2，6.1.2,6.1.3，8.1,8.2,9.1.2，10.2；0：5.3,6.2,6.1.2,6.1.3，8.1,8.2，9.1.2，10.2

覆盖了本部门涉及的所有标准条款。再抽查其他部门的内审计划，内审计划覆盖了公司所有部门及所有条款。内审员经过了标准培训。内审员审核了与自己部门无关的区域。符合。

审核现场与内审员张文利、程招武沟通内部审核资料内容，询问内审员对内审的要求及标准了解情况，不能回答清楚，不具备内审员的能力。

经查已按计划实施了内部审核活动，有首、末次会议签到表。本次内审共开一般不符合项 1 个，已进行了跟踪验证和关闭。符合要求。

经沟通了解，审核组长在末次会议上对本次内审开具的不符合项及内审报告及时向最高管理者和相关部门负责人报告了审核结果。

抽查《内部审核报告》，明确了审核的目的、范围、依据、审核过程、不合格统计与分析等，审核结论为：通过审核可以看出公司质量、环境和职业健康安全管理体系已进入正常状态，具有满足顾客要求与法律法规的能力，具有持续改进机制，环境职业健康安全管理体系符合 GB/T19001-2016 标准、GB/T24001-2016 标准、GB/T45001-2020 标准，运行切实有效。对内部审核控制符合要求。公司编制《管理评审控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。

抽查 2024 年 1 月 20 日《管理评审计划》，其内容包括评审目的、主持人、时间、参加人员、评审内容、评审的准备工作等内容；计划于 2024 年 1 月 28 日进行管理评审。经查已按计划时间进行了管理评审。主持人：总经理林青山，各部门负责人、其他相关人员。详见会议签到表。

查管理评审输入主要包括：内部审核结果以及改进措施的实施效果；方针的适宜性，目标、指标的贯彻和实施情况；影响质量环境职业健康安全的环境变化；组织架构人员配置与资源利用是否合理；顾客反馈沟通活动的评审；客户关注及反馈的重要信息，包括满意度和有益的建议；体系的有效性和环境分析；体系文件的评审；不合格和纠正措施的状况；监视和测量结果；外部供方绩效；外部审核或检验；紧急情况、事故和召回演练；改进的建议；资源的充分性；所发生的任何紧急情况、事件或撤回/召回；与前提方案和管理体系标准验证活动结果的分析

输入内容基本满足要求。

抽查管理评审输出资料，涵盖了标准的所有要求，编制《管理评审报告》。并经总经理批准下发。与员工代表进行了交流，协商并确定了相关方的需求和期望、建立和制定质量、环境和职业健康安全方针目标并为其实现进行了策划，并对目标进行了考核，考核结果均已完成。识别和获取了质量、环境和职业健康安全法律法规要求和其他要求、制定了采购管理制度，对采购进行控制的要求。协商和制定了内部审核方案的策划，并按照审核方案进行了实施。针对各部门工作中提出的建议，以及各部门在此次评审中反映的问题，建议内由人力资源部 2024 年 2 月内再组织全公司进行一次加强对管理体系标准进行系统的培训。人力资源部在 2024 年 2 月 23 日完成管理体系标准，提供了培训记录。目前已经整改完毕并验证有效

评审结论：本公司的质量、环境、职业健康安全管理体系符合标准的要求，体系运行适宜的、充分的，有效的。

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

公司制定《不合格和潜在不安全产品控制程序》明确了各类、各阶段的不合格的控制管控要求，并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品的影响程度。对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。

现场抽查《不合格处理单》

内容涉及不合格描述、不合格原因、意见及处置办法、验证情况等。

对不合格进行了识别、标识、评审和处置，防止了不合格品非预期的使用或交付。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

利用管理方针、管理目标、审核结果、分析评价、纠正措施以及管理评审提高管理体系的有效性。内审中的不符合项，采取了纠正措施，并对纠正措施的实施情况进行了跟踪验证。对销售过程中发现的不合格品，已经按照要求进行了处置。管理评审中有纠正措施状况的输入。管理评审提出的纠正措施正在进行中，下次审核时关注。

3) 投诉的接受和处理情况：

2023年9月以来，没有发生质量、环境和职业健康安全事故、重大顾客投诉以及行政处罚等。

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）：

公司租赁建筑大厦总面积 41000 平方米（地上 1~17 层共 30000 平方米，地下 1~2 层 11000 平方米）该楼共 38 层，其中租赁建筑楼层 1-17 层为吉祥嘉年华酒店管理有限公司所使用。18 层以上为其它公司租赁

餐厅面积约 1300 平方米，位于酒店二楼，餐食制作区位于二楼及三楼、自助餐售卖区/留样区位置二楼，自助餐就餐区，VIP 包间就餐区位于三楼，冷藏冷冻柜 4 组、保鲜柜 3 组、常温库 1 个(二级库)；二、三楼均配有餐食制作区分为包括洗碗区、餐食制作区、就餐区位置二楼、三楼；餐食制作区占地面积约 400 平方米；均配置有洗手池、更衣室位置统一在酒店二楼。基本符合餐饮服务（热食类食品制售）的要求。餐饮用设备：1 尺 4 加厚铁锅、1 尺 5 加厚铁锅、不锈钢面粉车、不锈钢汤桶、单头家私柜加热、压面机、饮料冰柜、蒸柜、蒸柜车共计 162 台套；

餐厅主要为参加会议及酒店住宿客人提供餐饮类服务，仅提供早餐、中餐和晚餐，每餐就餐人数约 700 人次就餐。食堂布局基本合理。

办公用设备：AMD 电脑、笔记本电脑、彩色打印机、创维多媒体触控一体机、电脑、护照扫描仪、惠普 M128fp 打印机、惠普打印机 676 无线、苹果电脑 mini、人脸识别机验钞机、账单打印机、针式打印机等 77 台套。

客房 45 平方米-282 平方米，分布于酒店 8 层-19 层，共计 262 间套。包括高级大床房、高级双床房、商务大床房、至尊大床房类型、豪华大床房、商务双床房、全景大床房、全景双床房、商务套房、贵宾套房、至尊套房、至尊行政套、复式套房、白鹭套、天际套房等房型，

客房服务用设备电视：迷你吧小冰箱；大冰箱；电子秤等共计 813 台套

入住满员 324 人，房间配备防毒面罩、洗护用品、吹风机、保险箱、应急手电等设施

其他酒店辅助设施包括厨房油烟系统、灭火器、消防栓、消防泵房、水泵房、制冷站、配电房、电梯、中



中央空调、消控室、台式电脑（组装机）、电视机、笔记本、打印机、本地服务器等，等，现场巡查所有辅助系统设施，处于正常运行状态，均有相应的维护检查记录。

检测设备：电子秤、中心温度计、电子计价器，温湿度表等，初温湿度表以外其余均进行计量校准，合格，在有效期内。

特种设备：电梯，客梯 7 部，货梯 2 部，现场可见有效期内的使用标志，检验报告见相关记录。

上述设施状态完好，满足管理和办公的需要。人员、基础设施、工作环境等资源配置满足产品实现的要求。

2) 人员及能力、意识：

企业对影响质量、环境和职业健康安全工作人员的人员，在教育、培训、技能与经验方面要求做出规定。根据任职要求，对各岗位人员进行了能力评定，评定结果均符合岗位任职要求。企业人员能够了解管理方针和管理目标内容，知晓他们对管理体系有效性应该做哪些贡献包括改进绩效的益处，以及不符合管理体系要求所产生的后果等。为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施充分有效。相关人员具备相应能力和意识。

3) 信息沟通：

企业通过会议、培训、相关文件的传阅等形式确保管理体系有效性，涉及体系运行过程及管理等多方面，通过沟通促进过程输出的实现，提高过程的有效性。促进公司内各职能和层次间的信息交流、增进理解和提高从事质量活动的有效性。通过多种渠道主动向顾客介绍产品，提供宣传资料及相关产品信息。企业对外交流，主要包括与环保局、劳动局等沟通环境职业健康安全情况，通过媒体了解环境职业健康安全要求。对顾客、供方、出入公司的相关方通过发放相关方告知书进行沟通。对相关方施加环境影响。

4) 文件化信息的管理：

企业编制了管理体系文件。体系文件结构主要包括：管理手册、程序文件、管理制度、作业文件和记录等。其中管理方针和管理目标也形成文件并纳入管理手册中。体系文件覆盖了企业的管理体系范围，体现了对管理体系主要要素及其相关作用的表述，并将法律法规和标准的要求融入到体系文件中。文件的审批、发放、更改订控制有效。记录格式按照文件控制要求进行管理，记录收集、识别、存放、检索、保护、处置得到控制。现场确认，体系文件符合标准要求，体现了行业和企业特点，有一定的可操作性和指导意义。管理体系文件符合适宜和充分。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：许可范围内餐饮服务、住宿服务、会议服务

E：许可范围内餐饮服务、住宿服务、会议服务

O：许可范围内餐饮服务、住宿服务、会议服务

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，（吉祥嘉年华酒店管理有限公司）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	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
实现预期结果的能力	<input checked="" type="checkbox"/> 满足	<input type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
内部审核和管理评审过程	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 无效
审核目的	<input checked="" type="checkbox"/> 达到	<input type="checkbox"/> 基本达到	<input type="checkbox"/> 未达到
体系运行	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 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:贾海平、李青，张丽（总部），邵松林



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。