

项目编号：10346-2023-QEO-2024

管理体系审核报告

（监督审核）



组织名称：杭州黄龙饭店有限公司

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）：王献华

审核组员（签字）：林兵

报告日期：2024年4月18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
☒ 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：010-58246011 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



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
01	王献华	组长	Q:审核员	2021-N1QMS-1244982	Q:30.01.00
			E:审核员	2021-N1EMS-1244982	E:30.01.00
			O:审核员	2021-N1OHSMS-1244982	O:30.01.00
02	林兵	组员	Q:审核员	2021-N1QMS-5059501	Q:30.01.00
			E:审核员	2023-N1EMS-4059501	E:30.01.00
			O:审核员	2022-N1OHSMS-3059501	O:30.01.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	许震	向导	受审核方
2	/	观察员	/

1.2 审核目的

本次审核目的是组织获得（质量管理体系,环境管理体系,职业健康安全管理体系）认证后，进行■第一次监督审核□证书暂停后恢复□其他特殊审核请注明：

审核通过检查受审核方的组织结构、运作情况和程序文件，以证实组织是否按照产品标准、服务规范和相关规定运作，能否保持并持续改进管理体系，评价其符合认证准则要求的程度，从而确定是否□暂停原因已消除，恢复认证注册，■保持认证资格。

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：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民



共和国安全生产法》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：GB2760-2014 食品安全国家标准 食品添加剂使用标准、GB 8978-1996 污水综合排放标准、GB 16297-1996 大气污染物综合排放标准等。

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：2024年04月16日上午至2024年04月18日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年4月24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：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 恢复认证审核的信息（暂停恢复审核时适用）

暂停原因：

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：

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：企业上班时间为08:30，审核时间段调整为上午：8:30—12:00，下午12:30—17:00。

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（0）项，涉及部门/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：年月日前提交审核组长。

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 4 月 16 日前。

2) 下次审核时应重点关注：食品加工过程如食品添加剂规范使用等

3) 本次审核发现的正面信息：过程准则完善，文件受控良好，各服务过程运行有序，质量、环境、职业健康安全管理体系总体稳定。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：组织最高管理层重视体系运行管理，特任命内审员 2 名运行保持管理正常运行，基本能够有效运用过程管理、PDCA 循环及基于风险的思维运用持续改进过程及体系。

2) 风险提示：内审员对标准的熟悉和运用能力有待提升

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：无

二、组织的管理体系运行情况及有效性评价

2.1 目标的实现情况 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

组织对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定了目标。主要目标质量目标：1.合同履约率100%；2.顾客满意率≥95%；环境目标：各类废弃物按规定处置率100%；职业健康安全目标：生产安全事故零发生。目标可测量，与方针一致。具体按年度目标考核统计结果，查截止审核期间2023年度的目标考核记录，各项目标均已完成。

2.2 重要审核点的监测及绩效 ☐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）

服务的策划

组织的核心服务过程主要包括住宿和餐饮服务。组织根据各活动类型策划了一系列SOP文件和管理制度，如清洗类的1) SOP/ S/ 027/如何手工洗餐具；2) SOP/ S/ 029/如何清洁地面；3) SOP/ S/ 031 /如何消毒砧板；4) SOP/ S/ 039 /厨房的通风；5) S/N 序号：SOP/ S/ 044/紫外线灯；6) S/N 序号：SOP/ S/ 045/危险物品及化学品的存放及管理制度；7) S/N 序号：SOP/ S/ 048/如何对干垃圾和湿垃圾进行分类处理；8) SOP/ S/ 049/垃圾房的管理制度；9) SOP/ S/ 050/酒精膏，蜡烛及卡磁炉专用瓦斯的存取管理等；如中餐厨类的1) SOP/ FB /CK/005保持个人工装外表；2)SOP/ FB /CK/021厨房设备的使用；3) SOP/ FB /CK/028保鲜冰箱储藏食物；4) SOP/FB/WK/0029基础馅料；如前厅：SOP/ DH/ FO-FD /006《登记入住》、SOP/ DH / FO-FD/022



《换房》、SOP/DH/FO-FD/030《退房》等；如管家：DH / HSKP-FLOOR/002《处理客人投诉的程序》、DH / HSKP-FLOOR/008《清洁客房的程序》、DH / HSKP-FLOOR/027《卫生间消毒程序》、DH / HSKP-FLOOR/039《房间打扫顺序》等。

以上策划过程准则均有不同程度的输出记录，如入住单、Opera系统记录、《Vacant Rooms》检查单、紫外线灯消毒记录、食品添加剂使用记录、食品留样记录等，记录完整，基本能保障追溯过程准则执行情况。

服务要求的确定

组织识别产品和服务的要求主要来源于：1.顾客明确规定的要求，即有服务本身的质量要求也包括后续服务的要求；2.顾客没有明确规定，但预期或规定用途所必要的要求；3.与服务有关的法律法规的要求及组织附加的对顾客的责任要求等。市场销售部主要负责团体客户业务，并通过与顾客签订合同，以电话、APP、传真等方式进行沟通、确认对服务的要求等。组织收到合同后在组织内评审，没有异议后，总经理同意盖章即代表完成合同评审。

设计和开发过程控制

组织提供的服务模式已经成熟，手册有规定对设计和开发活动的控制要求，但近一年内暂无设计和开发类型的活动，认证审核年度内其相应的服务均按传统模式进行，暂无变更。且不影响组织后续服务的提供。

审核发现，组织的设计和开发关键参数是人员能力。销售部配置市场总监、销售总监、会务总监、销售副总监、市场传媒经理、销售经理、美工、预订员、销售协调员等，基本持续保持设计和开发的人员保障能力。

采购过程控制

组织采购产品主要包括食材原料、辅料、熟制品、牛奶、清洁用品、房间易耗品等；除常规要求签订合同外，组织对供应商的控制主要通过包括供应商资质考查，服务评价、产品检测等方式，基本满足相应的控制需求。

服务过程控制

组织应在受控条件下提供住宿服务，目前整体运行尚可。服务基本流程如下：

前厅：礼宾接待(开门、引导、拿行李)→入住登记；

客房：按照规定提前准备好客房→（客人住宿过程提供其它服务，如打扫、清洁消毒等）→退房打扫



查验。

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Opera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，并由宾客引导人员引导至电梯厅；预定顾客流程除不涉及房间查询外，其余流程基本同上。

客房服务

房务部主管早上通过Opera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大床单、小床单、被套、枕套、浴巾、毛巾、大地垫、小地垫、地巾、浴衣等物品。检查主要包括电器、遥控器、桌椅凳、免费饮品（茶包、矿泉水）等，卫生情况包括地面、墙面、玻璃、镜子、桌椅柜等。

管家部主管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、缺少情况记录在手机上，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OK 的房间状态更改为绿色（Inspected）。Opera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。

抽查房间清扫消毒记录：时间：2024.4.14；住客：Tang Fen；清洁人：俞**；消毒时间：14:00-14:26；房间状态：OCC，与清扫完成后的状态一致。

抽查房间检查记录：时间：2023.4.14；住客：Tang Fen；；房间状态：OCC；检查人：周*娟；检查未发现人未还问题。

场观察入住办理流程：①前台工作人员在顾客接近接待台时有向顾客问好，并询问预定情况；②前台工作人员能够根据系统房间状态，结合顾客要求，及时答复顾客可选房间情况；③前台工作人员有与顾客确认以下基本信息：房型、入住天数和人数、房价、无烟房/吸烟房、有否其他特殊要求等；④快速在Opera系统ID_No.old输入顾客身份信息，Check In后制作磁卡钥匙，填写钥匙卡套，输入RFID号码，并打印出R.C（登记单）；⑤待顾客最终确认信息后签字，确认支付方式，支付完成后双手递交房卡、入住单等；⑥由宾客引导人员引导至电梯厅。整个基本流程顺畅。



查看前厅系统操作状态：宾客入住办理后，前厅工作人员更改了房间状态，系统上显示的房间状态与房间实际状态相符。

现场抽查前台2024.4.16 15:00-15:30及22:30-23:00的交接班情况：前厅前台工作人员交接程序流畅，并做好记录，符合规定要求。

抽查2024.4.14-15《夜班服务报告》：主要登记房间客人拨打电话时间及内容包括完成客人要求时间及经手人签字等。

抽查2024.4.16管家部《例会记录本》，主要内容为记录交接班强调事项，包括仪容仪表、产品和消防知识、重要会议及活动、营业状况通报、VIP通报、表扬与投诉、下至上工作汇报及员工签名等，能够满足交接班和例会需求。

抽查2024.4.1和2024.4.3以及2024.4.7的前厅交接班记录：记录主要格式及事项类别同管家部。

抽查ROOM303022024.2.24-26顾客何**的投诉记录：内容包括问题描述（occurrence）和措施（action），基本满足闭环要求。

组织应在受控条件下提供餐饮服务，目前整体运行尚可。组织餐饮服务过程中各活动均可由顾客或检查人员验证其符合性。服务过程所涉及的各部门各岗位服务人员均经培训后上岗，早会、月度培训等基本能满足赋能需求，服务设施设备及工器具有按规定要求维护保养等，过程准则如管理制度和SOP等不定时评审更新。服务人员均要求有健康证。

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，总厨根据餐饮部确认好的菜单，编制投料单交采购部门（财务部下属）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（加工中心）：见《冰箱食品安全管理制度》、《切配食品安全管理制度》、《消毒食品安全管理制度》、《面点制作食品安全管理制度》、《食品添加剂使用食品安全管理制度》、《粗加工食品安全管理制度》、《隔顿、隔餐熟食回烧管理制度》、《食品加工细则：宴会厨房杜绝浪费操作标准》、《冷菜加工食品安全管理制度》、《留样管理制度》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。

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开启30min，抽2024.3.31-4.18记录，上午开始时间为9:00，关闭时间为09:30，下午为16:00-16:30，有消毒人签字可追溯。刀具、砧板等使用标准流程消毒：如筷子和勺子用蒸汽消毒30min，砧板、道具使用消毒水浸泡30min消毒（追溯2024.3.20-4.18消毒液配比记录，有用途、原液数量、加水稀释至ml以及执行者签名可追溯。）；各消毒记录除现场手工登记



签字外，还通过市场监督管理局平台“众食安”线上平台登记，均可追溯。

现场见加工中心粗加工现场产品堆放整齐，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；冷库（风库）温度（现场查看2号风库温度为2℃，3号冷库温度-3℃），符合规定数值范围。

抽查面包房添加剂使用登记情况：见《使用添加剂使用标准》，抽查《食品添加剂使用台账》：包括泡打粉、SP、鱼胶粉等2024年4月9日至截止审核期间的使用记录，内容涉及时间、用途、用量、主要原料量、结存的量及其使用人签字等，基本完整，可追溯。另组织还通过市场监督管理局平台“众食安”线上平台登记使用记录。

抽查现场食品留样柜：塑封包装，记录信息包括食品名称、生产日期、制作时间、最后使用日期、数量和规格、制作者等；询问食品安全专员费维岗，所有食品留样克重标准均在250克以上，符合规范和作业标准要求；抽查2024年4月16日宴会餐厅留样记录：同上，符合规范和作业标准要求。

服务人员经培训且有健康证，食材原料包括肉制品和冷冻品经“浙食链”采购等，可追溯。

外包过程：电梯维保，具体由工程部对接相关事项，主要由合同/协议控制。

服务的放行及不合格服务的控制

因客房服务过程的特点，行政下辖的管家和前厅主要通服务过程及现场的抽查和巡视，并及时在Opera系统更新房间状态。期间对发现的不符合及时通知相关服务人员当场纠正，完成后再次检查确认。楼层主管会定期统计分析检查记录情况形成工作汇报，领导层根据汇报情况，结合工作目标，针对重点问题提出纠正措施，后续追踪验证，现场追溯组织会议记录等信息，基本满足标准控制要求。

客诉主要通过前厅处理，有Cccurance和Action描述，基本满足闭环处理要求。另组织还通过《楼层报表统计》通报：内容包含检查记录的问题、日期，记录满足统计分析需要，并针对重要问题提出《品控十大问题》，抽查《品控十大问题》：有问题描述和改进措施，基本满足过程控制要求。

因餐饮服务过程的特点，餐饮部主要通过烹饪过程及现场的抽查、巡视、自检等，早上先到现场进行监督检查，定期组织后厨负责人等进行汇报和检查。另组织的食安自检记录同样报备市场监督管理局的“众食安”平台，如下图：

剩菜或多余菜肴（属于退回的合格品）的处理，制定了《隔顿、隔餐熟食回烧管理制度》。主要根据类别和性质进行相应处理，各类蔬菜类产品是废弃处理，大荤产品如有剩余，则可能会回烧。现场见《冷菜回烧记录》：抽查2024年4月12日至4月18日记录，有日期、时间、品种、重量、回烧方式、负责人签名



等，费维岗介绍，隔顿隔餐荤菜回烧前均密封保存于 $<6^{\circ}\text{C}$ 的冷柜。

审核周期内，餐饮业（热食类制售）的烹饪加工过程中未发现不合格或潜在不安全的情况。故无相应的纠正措施记录。

重要环境因素和主要危险源

组织根据手册第6.1.2条款、《环境因素识别与评价控制程序》，调查、评价部门内涉及的环境因素，有考虑产品生命周期的观点。

抽查组织2024.1.2评审确定的《重要环境因素清单》，涉及的重要环境因素如下：

序号	环境因素	发生部位	环境影	时态/ 状态	管理方案/控制措施	有效性 评价
1	生活垃圾废弃、餐厨垃圾废弃、办公固废（墨盒、硒鼓、灯管等）	办公、厨房、生活、服务区域	土壤污染等	现在/正常	1. 生活垃圾分类存放，由环卫统一清运 2. 办公固废分类收集，由供应商回收 3. 餐厨垃圾温控暂存，由环卫统一清运	OK
2	餐厨污水（废弃油脂）、生活污水排放	办公、厨房、生活、服务区域	水污染等	现在/异常	1. 餐厨污水经隔油池处理，废弃油脂由有资质第三方收运 2. 生活污水经化粪池后统一排入市政污水管网	OK
3	餐厨油烟排放	厨房	大气污染	将来/异常	1. 安装油烟净化器 2. 定期清洗	OK
4	火灾发生	办公、厨房、生活、服务区域	大气污染等	将来/异常	1. 严格执行电器和火种使用要求 2. 严格执行消防安全检查 3. 严格落实消防设施检测要求 4. 严格执行应急预案演练要求，完善应急预案	OK

重要环境因素识别、评价与实际吻合，控制措施基本能够满足控制要求。

组织根据手册6.1.2条款、《危险源辨识与风险评价控制措施控制程序》要求开展危险源辨识。

组织的危险源辨识台账完整，风险等级划分清晰，防控措施层级分明，责任人明确，基本符合策划控制要求。



抽查组2024.9.2识别确定的《不可接受风险清单》，涉及餐饮部的不可接受风险内容主要包括：

序号	过程/活动、场所	潜在的危险因素	可能导致的结果	管理方案/控制措施
1	办公/服务场所电器、电线老化，员工乱拉乱接电线	触电	引起火灾事故	完善用电管理制度，做好应急响应工作
2	员工食堂食物加工、烹饪不规范	食物中毒	人员身体健康损害、安全等	加强食材（辅料）安全检查、完善食物中毒应急预案等
3	1) 天然气泄露 2) 办公/服务场所电器、电线老化，员工乱拉乱接电线 3) 服务/工作场所违规使用火种 4) 消防设施设备失效	火灾/爆炸	人员伤亡、财产损失等	1) 严格执行安全设施检查和检测要求 2) 严格执行安全用电管理规定 3) 严格执行消防安全检查和检测要求、完善火灾应急预案等
4	厨房器具操作不规范	烫伤	人员身体伤害	严格执行厨房工器具操作规范
5	乘坐工作电梯	意外坠落等	意外伤害	1) 严格执行电梯安全使用规则 2) 严格执行维护保养和检测要求
6	大堂等公共区域	暴力恐怖袭击	身体伤害、生命安全	1) 严格执行安全巡查要求 2) 完善防暴反恐应急预案

危险源辨识、评价与实际吻合，控制措施基本能够满足控制要求。

截止审核期间，组织的公司级目标及各部门的管理体系目标均有按要求完成。各重要环境因素和危险源基本未发生变化，其控制措施有经定期有效性评审，内容亦未变化。

除目标监视、内审和管理评审等绩效监视有效外，其它重要审核点的检测及绩效主要包括住宿场所空气 公共用品检测报告（报告编号：HKJGJ231438）、二次供水水池水箱检测（报告编号HKJSJ231393、HKJSJ231391、HKJSJ231392、HKJSJ231394）、特种设备检测（电梯、锅炉、蒸发器冷凝比及其安全阀等）、消防检测（ZJJ202403NO.02000）等；涉及的法律法规及其合规性评价及时更新，均符合要求，基本能够保障环保和职业健康安全。

2.3内部审核、管理评审的有效性评价 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

组织在内部任命了内审员，组织内审员进行了赋能培训，并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，有参与人员手签，能够证明组织内部审核和管理评审的基本完整性。

2.4 持续改进 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合



1) 不合格品/不符合控制

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，组织在近一年内，发生的顾客投诉的不符合，均已当场纠正；未发生产品环境和职业健康安全事件，无相关行政处罚。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

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；组织在近一年内，发生的顾客投诉案例，均已采取相应的控制措施实现闭环。未发生环境和职业健康安全事件，无相应纠正和纠正措施的记录。

3) 投诉的接受和处理情况：

组织在近一年内，发生顾客投诉案例已闭环处理，无行业投诉及相关环境、生产安全事故/事件记录。

三、管理体系任何变更情况

- 1) 组织的名称、位置与区域： /
- 2) 组织机构： /
- 3) 管理体系： /
- 4) 资源配置：组织人数由原 423 人变更为 377 人。
- 5) 产品及其主要过程： /
- 6) 法律法规及产品、检验标准： /
- 7) 外部环境： /
- 8) 审核范围（及不适用条款的合理性）： /
- 9) 联系方式： /

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次审核发现的不符合包括：温湿度计的校准维护维持良好，第一次监督审核现场未发现类似不符合情况，纠正措施持续有效。

五、认证证书及标志的使用

组织证书主要用于绿色饭店评价使用，审核期间发现，组织无相关误导性和错误性使用认证证书及标志等违规情况。

六、被认证方的基本信息暨认证范围的表述



☒ 无变化

☐ 经过审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书内容确认表》。

说明：审核范围在监督审核时有变化，需填写《认证证书内容确认表》

七、审核结论及推荐意见

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，杭州黄龙饭店有限公司的

☒ 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

推荐意见：☐ 暂停证书的原因已经消除，恢复认证注册

☒ 保持认证注册

☐ 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，保持认证注册

☐ 暂停认证注册

☐ 扩大认证范围

☐ 缩小认证范围

北京国标联合认证有限公司

审核组：王献华、林兵



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。