

项目编号：20379-2024-QEO

管理体系审核报告

(第二阶段)



组织名称：杭州中山国际大酒店有限公司

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, 王央央

报告日期： 2024 年 5 月 31 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：王献华

组员：林兵、王央央



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
01	王献华	组长	Q: 审核员 E: 审核员 O: 审核员	2024-N1QMS-2244982 2021-N1EMS-1244982 2021-N1OHSMS-1244982	Q: 30.01.00 E: 30.01.00 O: 30.01.00
02	林兵	组员	Q: 审核员 E: 审核员 O: 审核员	2021-N1QMS-5059501 2023-N1EMS-4059501 2022-N1OHSMS-3059501	Q: 30.01.00 E: 30.01.00 O: 30.01.00
03	王央央	组员	Q: 审核员 E: 审核员 O: 审核员	2023-N1QMS-2253196 2023-N1EMS-2253196 2023-N1OHSMS-2253196	E: 30.01.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	李芳	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》、《餐饮服务食品安全操作规范》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 31654-2021 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范、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05月29日 下午至2024年05月31日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年10月10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：浙江省杭州市上城区平海路 15 号

办公地址：浙江省杭州市上城区平海路 15 号

经营地址：浙江省杭州市上城区平海路 15 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 5 月 28 日上午-2024 年 5 月 28 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：住宿服务活动的房间清洁和检查以及餐饮服务活动中的厨房管理

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：人力资源部 7.2

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 6 月 1 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 2025 年 5 月 28 日前。

2) 下次审核时应重点关注:

重点关注组织内审员的能力提升和 SOP 文件的保持状况

3) 本次审核发现的正面信息:

组织有着优良的企业文化，餐饮和住宿服务系统完善，过程准则完整，执行顺畅。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

组织总经理高度重视体系的建立、实施、运行和保持管理，企业文化要求组织融入国际标准要求，在过程运行层面成熟度较高，在过程准则修订完善方面有待持续提升。

2) 风险提示:

无

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: 2001 年 4 月 29 日; 体系实施时间: 2023 年 10 月 10 日

2) 法律地位证明文件有: 营业执照、特种行业许可证、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: 76 人。

倒班/轮班情况(若有,需注明具体班次信息): 安全部 2 班(8:00-20:00)、工程部 2 班(7:00-19:00)、前厅 3 班(7:00-15:30(14:30)-23:00)

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

3.1 管理体系的策划 符合 基本符合 不符合

组织概况

组织注册成立于2001年, 营业执照代码: 9133010272848145XG; 法人/董事长: 姜胜祖; 总经理: 戴叶青; 管理者代表: 李芳; 注册地址: 浙江省杭州市上城区平海路15号; 生产经营地址: 浙江省杭州市上城区平海路15号。

组织所处的环境

组织的管理体系策划基本按照过程方法展开, 各过程顺序和相互作用清晰, 与各部门(总经理、管理者代表、人力资源部、财务部(采购)、房务(客房和前厅)、餐饮部、收益销售部、运营保障部(工程和安全)、员工代表等)职责分配相一致。组织的主要过程包括住宿服务、餐饮服务等, 制定了相应的过



程准则和方法文件（SOP：规范和标准），过程及其体系建立、实施和运行保持正常。

组织的方针和目标

组织的方针包括质量方针：完美服务，绿色安全，专业协作，创新发展；方针与组织的战略和宗旨可持续保持一致。

在方针的框架下制定了三体系目标如下：质量目标：1.合同履约率100%；2.顾客满意率 $\geq 90\%$ ；环境目标：遵守法律法规，坚持以节约、高效、环保为核心的商业模式，满足环境保护要求，确保社会和相关方满意，指标：各类废弃物按规定处置率100%；职业健康安全目标：确保员工职业健康安全，指标：1.员工满意度评分 ≥ 90 ；2.生产安全事故零发生。目标可测量，与方针基本一致。截止审核期间，目标有在各部门分解并落实完成。

风险和机遇的策划

组织总经理考虑了服务质量控制要点、重要环境因素和不可接受风险等的内容，制定了相应的防控措施，并在此基础上汇总形成风险和机遇的应对策划，包括合规义务风险，内容基本完整。

综上，组织的管理体系策划基本能够满足指导、控制组织管理体系运行的需求，后续运行和保持有待通过提高与实际业务活动融合以及一体化程度并通过PDCA循环持续改进。

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

（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职业健康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

组织根据各活动类型策划了一系列SOP文件，如：《西点主管岗位职责》、《食品安全员岗位职责》、《食品安全突发事件应急处理方案》、《食品留样管理规范》、《食品安全自查制度要求规范》、《厨房安全管理规范》、《厨房验收操作规范》、《厨房干货管理规范》、《厨房设备清洗规范》、《厨房废弃物处理规范》、1-FO-G-01-27问候、欢迎宾客操作程序与服务标准、1-FO-G-02-03为客人的到抵店做准备操作程序与服务标准、1-FO-G-04-21引领客人去房间程序操作程序与服务标准、1-FO-G-01-08处理客人投诉操作程序与服务标准等、1-HK-09清洁房间操作流程和服务标准、1-HR-05房间检查操作流程与服务标准等。

以上策划过程准则包括餐饮、住宿以及应急处置等要求，均有不同程度的输出记录，如《健康晨检系统》（系统电子记录）、《消毒记录表》（毛巾、刀具、案板）、《食品留样记录表》、《冷藏/冷冻储存温度记录》、《餐厨废弃油脂收运联单》、《食品添加剂使用记录表》、《紫外线消毒监督记录》、西软



系统、楼层主管查房记录、房间检查记录、值班（交接班）记录等，能不同程度地反映过程受控状态，基本没满足标准要求。

服务要求的确定

收益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，另还通过不定期拜访探索顾客潜在服务需求等。组织识别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。

组织主要通过合同控制产品和服务的要求，组织收到合同后在组织内评审，没有异议后，市场总监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，暂无设计和开发类型的活动，体系运行以来，其相应的服务均按传统模式进行，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，酒店配置收益市场总监、内勤，联合品牌策划等职能，基本保持设计和开发的人员保障能力。

采购过程控制

组织制定了《采购管理操作规程》、《收货管理操作规程》等，对采购控制作了较为详细的规定。财务部采购的主要产品包括：肉类、蔬菜、海鲜类、水果类、布草等。原辅材料由财务按照餐饮需求下单购买，按照要求当日实施验收，包括肉禽类和水产类的检验检疫合格情况以及蔬菜水果的农残检测合格情况。

杀虫等统一外包给第三方合作单位，主要通过合同和服务验收来控制。

服务过程控制

组织设中厨一个，食品处理区见《西点主管岗位职责》、《食品安全员岗位职责》、《食品安全突发事件应急处理方案》、《食品留样管理规范》、《食品安全自查制度要求规范》、《厨房安全管理规范》、《厨房验收操作规范》、《厨房干货管理规范》、《厨房设备清洗规范》、《厨房废弃物处理规范》等上墙，垃圾分类回收桶分厨余、可回收和其他，垃圾桶盖密闭，符合卫生要求。

烤箱、蒸锅、灶台、冷藏（冻）柜等加工设备设施齐全，刀具、砧板（三色）、刷子、勺子等工器具摆放整齐，紫外线灯、温湿度计、灭蝇灯等正常工作。



组织对厨房环境使用紫外线消毒，现场见专间（冷菜间1个）紫外线灯使用记录：一般为上班前即工作结束后时段，抽专间2024年5月冷菜间的《紫外线消毒监督记录》：下午时间为13:30-15:30左右，满足半小时以上要求，有消毒人签字可追溯。

巡视中厨专间，预进间配备了专用口罩、食品级手套、更衣设施，洗手台配备了洗手液、消毒液、感应烘干机，基本满足要求。

组织对设备保持日常维护和清洁。厨房对刀具、砧板、毛巾使用消毒液消毒，抽查2024年5月份《消毒记录表》（毛巾、刀具、案板）：每日使用前消毒，消毒时间为1H，有操作人签字可追溯

现场巡视查看《健康晨检系统》（检查内容包括发热、恶心、呕吐等和体温测试记录，有姓名和时间可追溯，均为系统电子记录）。现场见冷菜间温湿度计以及冷柜自带温度计和冷柜内温度计：工作正常，抽查冷藏冷冻温度记录，除冷冻宜适当提升要求外，冷餐均符合规范要求。

现场抽查《食品留样记录台账》：内容完整，有责任人签字可追溯。现场检查留样专柜：每份留样均有标签，信息包括留样名称、留样时间，内容可追溯。现场抽查《食品添加剂使用情况记录表》：明胶、小苏打（无上限要求，按需添加类）和泡打粉（有建议使用范围，均在安全范围内使用）有使用人签字可追溯，台账由专人（包冰清）负责，专柜上锁保存。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。

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，有隔离保护装置，有专人负责，温度均在控制符合规定数值范围。现场观察早餐厅服务翻台操作规范，餐厅有食品浪费提示，均符合要求。

特殊过程：无

综上，现场餐饮服务提供基本符合运行控制要求。

组织制定了一系列文件保障在受控条件下提供服务，如手册8.5条款、组织根据服务活动类型策划了一系列SOP文件，涉及前厅和客房的SOP文件如下：

前厅：1-FO-G-01-27问候、欢迎宾客操作程序与服务标准、1-FO-G-02-03为客人的到抵店做准备操作程序与服务标准、1-FO-G-04-21引领客人去房间程序操作程序与服务标准、1-FO-G-01-08处理客人投诉操作程序与服务标准等；客房：1-HK-09清洁房间操作流程和服务标准、1-HR-05房间检查操作流程与服务标准等

组织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，如清洁等）→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：前台工作人员根据西软系统房间状态，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态查询外，其余流程基本同上。

客房服务

楼层主管早上通过西软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。

客房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（可用干净房）。西软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。

现场抽查2024.5.30房间1616状态：已经打扫干净，房间整齐，各项物品齐全；西软系统系统房间状态由原先的OD状态变为OC，与检查记录实际一致。

抽查清洁记录：时间：2024.5.30；住客：王*华；房间状态：OD；清洁时间：12:00-12:15；完成后检查完毕房间转为OC状态；时间：2024.5.30；均有服务员名字可追溯，无问题返工，通过。

特殊过程确认：无

现场观察前厅区域服务：门口不定时有驶入和驶离车辆，礼宾人员帮忙打开车门、拿/放行李，礼貌问候，并根据需要引导出入大堂，均符合SOP规定要求。

现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快速在西软系统系统输入顾客身份信息，制作磁卡钥匙，填写钥匙卡套，打印出登记单；⑤待顾客最综确认信息后签字，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。

现场观察客房清洁服务流程：服务员姓名：王莉；流程按照拂尘、卫生间清洗消毒、吸尘等流程进行，并根据续住客人需要更换被套床单等服务。整个服务过程主动、热情，满足服务标准要求。

现场观察房间检查服务流程：检查人姓名：刘娟；流程按照检查照明情况，铺床（按客人要求或习惯准备枕头、饮用水、玻璃杯、拖鞋）、清理垃圾桶，拉窗帘，摆放防滑垫、地巾、浴衣，更换已用纺织品等清洁内容情况，基本满足SOP要求。

现场抽查前台2024.5.25 15:00的交接班和20:00-20:30的夜班情况：前厅前台工作人员交接程序流畅，并做好记录，内容包括今日工作内容3项、当天交接班事宜3项等，符合规定要求，夜班工作状态正常。

综上，现场住宿服务提供基本符合运行控制要求。

服务的放行及不合格服务的控制

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、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。

剩菜或多余菜肴（属于退回的合格品）的处理，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；针对临期食品，做好登记，以防过期使用。抽查2024年5月《重新加热温度记录》：记录了日期、重新加热温度、时间记录，有签字可追溯。

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。

因客房服务过程的特点，客房和前厅主要通服务过程及现场的抽查和巡视，并及时在西软系统更新房间状态。期间对发现的不符合及时通知相关服务人员返工纠正，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。

**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，此时考虑了生命周期的观点。

抽查组织2023.10.10识别确定的《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、服务活区域	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。

抽查组2023.10.10识别确定的《不可接受风险清单》，涉及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	可能导致的后果	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	员工食堂实物加工、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。

除目标监视、内审和管理评审等绩效监视有效外, 其它重要审核点实施的检测主要包括住宿场所空气及公共用具检测(报告编号: HKJGJ240137)、中央空调检测(报告编号: H24040102)、二次供水水箱水质检测报告(报告编号: HKJSJ240430)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。

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

组织在内部任命了内审员许磊和王钰, 内审员在2023年12月04日组织展开了内部审核, 有内审计划、有检查记录, 有不符合报告, 有内审报告, 程序和内容基本完整。

组织总经理在2023年12月29日组织了管理评审, 评审输入主要由各部门口头汇报2023年度工作, 经总经理评审后输出改进计划, 内容完整, 程序基本符合要求。

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

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。组织管理体系实施以来, 抽查的顾客投诉或反馈均有纠正, 顾客满意度得以控制; 未发生服务质量、环境和职业健康安全事故/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纠正等进行控制, 并通过分析, 查找原因实施纠正措施, 基本符



合闭环管理要求；组织在近一年内，未发生环境和职业健康安全事故/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，针对顾客投诉或反馈的问题所采取的措施均有验证跟踪完成情况，无行业投诉及相关环境、生产安全事故/事件记录。

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）：

杭州中山西子湖酒店（原杭州中山国际大酒店）坐落于上城区平海路与中山中路交汇处，距离西湖650米，地理位置得天独厚。酒店拥有287间（套）豪华客房；2个会议厅（中山会议厅：二号楼 2F；西子会议厅：一号楼 16F）；湖景餐厅1个：179个餐位；宴会厅1个，30个餐位。

其它如环保（隔油池等）和安全设施（包括特种设备（电梯））设备配置基本满足环保和健康安全运行要求。

2) 人员及能力、意识：

目前组织员工赋能主要通过自助培训和外培，包括特种作业人员；其他工作人员通过培训、安全生产宣传教育等使服务和支持过程人员基本具备质量、环保和健康安全意识。

组织的内审员知晓质量、环境和职业健康安全标准，但对其内容熟悉程度不高，对关键概念的理解不够，需要进一步采取措施并评估其有效性，已作不符合处理（见不符合报告）。

3) 信息沟通：

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。酒店总经理会不定期在员工心里辅导室召开员工沟通会、茶话会，倾听员工的意见和建议，关注员工的各方面需求；另组织钉钉上有总经理电话及邮箱，员工及管理人员可及时反馈意见，基本满足要求。

4) 文件化信息的管理：

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，SOP等除极少部分需要及时更新外，文件管理基本处于受控状态，符合标准要求。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

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

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, 杭州中山国际大酒店有限公司的

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	<input type="checkbox"/> 符合	<input checked="" type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 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 type="checkbox"/> 满足	<input checked="" 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: 王献华、林兵、王央央

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。