

项目编号：20621-2025-E

# 管理体系审核报告

## （第二阶段）



组织名称：华盈（广州）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）： 钱涛

审核组员（签字）： /

报告日期： 2025 年 05 月 15 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](http://www.china-isc.org.cn)

邮 箱： [service@china-isc.org.cn](mailto: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：钱涛

组员：/



受审核方名称：华莒（广州）酒店管理有限公司

## 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  | 钱涛 | 组长   | 审核员  | 2025-N1EMS-1465209 | 33.03.01,35.03.00,35.04.02 |

### 其他人员

| 序号 | 姓名  | 审核中的作用 | 来自   |
|----|-----|--------|------|
| 1  | 邓阳波 | 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（**环境管理体系**）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/T 24001-2016/ISO14001:2015

#### 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、中华人民共和国环境影响评价法、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、大气污染物综合排放标准

#### 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：

环境保护行政主管部门突发环境事件信息报告办法、环境标准管理办法、固定污染源排污许可分类管理名录（2019年版）、建设项目环境保护管理条例、机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定、城市区域环境噪声标准、江西省建设项目环境保护条例、江西省大气污染防治条例、江西省生活垃圾管理条例



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：**2025年05月14日 上午至2025年05月15日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年08月01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）：

酒店管理、酒店管理咨询、计算机系统服务所涉及场所的相关环境管理活动

**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：广州市天河区建中路 26 号 2 层 B300 室

办公地址：江西省南昌市井冈山大道 101 号

经营地址：江西省南昌市井冈山大道 101 号

固定多场所地址：江西省南昌市井冈山大道 101 号（该场所适用于环境管理体系）

提供了租赁合同：甲方（出租方）江西凯美航工酒店管理有限公司；乙方（承租方）华堃（广州）酒店管理有限公司，租赁地址位于南昌市青云谱区井冈山大道 101 号凯美禧凡大酒店 3 楼 70 平方米、2 楼 46 平方米，合计面积 116 平方米作为办公用地，租赁期限：2025 年 1 月 1 日-2025 年 12 月 31 日。

企业负责人介绍，自体系成立以来，企业一直租住在此场所进行酒店管理、酒店管理咨询及计算机系统服务的相关经营活动，提供的租赁合同为续租合同。

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）：

**1.5.4 一阶段审核情况：**

于 2025 年 05 月 13 日-2025 年 05 月 13 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：运行策划和控制；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：行政人力中心 7.2 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：2025 年 06 月 14 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 2026 年 05 月 15 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

运行策划和控制； 绩效测量和监视

3) 本次审核发现的正面信息：

公司办公、销售现场工作环境非常干净整洁；公司成立至今未发生环境污染事件，未发生工伤事件；公司服务质量稳定，无重大质量问题发生，暂无客户投诉等；公司目标均能达成，各部门按照识别的环境因素进行管理控制；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：

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：

运行策划和控制；绩效测量和监视。

管理人员需加强体系文件学习。

### 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：2023 年 10 月 20 日，体系实施时间：2024 年 08 月 01 日

2) 法律地位证明文件有：营业执照，有效。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：6 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：只有白班，不倒班。

4) 范围内产品/服务及流程：

酒店管理服务流程：

客户需求→合作洽谈→合同/订单评审→签订合同/订单→实施服务→客户验收→定期巡检（客户需求）

酒店管理咨询服务流程：

客户需求→合作洽谈→合同/订单评审→签订合同/订单→实施服务→客户验收

计算机系统服务流程

客户需求→合作洽谈→合同/订单评审→签订合同/订单→实施服务→客户验收→维护、迭代升级

外包过程：计算机系统维护、迭代升级



### 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

自 2023 年 10 月 20 日华堃（广州）酒店管理有限公司成立以来，全面启动自研品牌的市场布局，开始迈向全国市场。2024 年，公司重磅推出禧凡酒店品牌，同步启动全国酒店委托管理及品牌加盟业务。发展至今，华堃酒店集团旗下已拥有凯美酒店品牌、旅城酒店品牌、禧凡酒店三大主力品牌。

公司负责人介绍，公司的经营范围为：酒店管理、酒店管理咨询、计算机系统服务。服务流程如下：

酒店管理服务流程：

客户需求→合作洽谈→合同/订单评审→签订合同/订单→实施服务→客户验收→定期巡检（客户需求）

酒店管理咨询服务流程：

客户需求→合作洽谈→合同/订单评审→签订合同/订单→实施服务→客户验收

计算机系统服务流程

客户需求→合作洽谈→合同/订单评审→签订合同/订单→实施服务→客户验收→维护、迭代升级

外包过程：计算机系统维护、迭代升级

适用环境管理体系标准，无不适用条款。

管理体系策划是为实现组织管理目标而进行的系统性计划。受审核方管理体系策划如下：

1、管理方针和目标：受审核方制定了管理方针和目标，明确了公司的环境管理体系方向和目标，同时激励员工专注于环境保护。公司管理方针、目标设定及目标实现措施的策划情况：公司最高管理者制定了文件化的管理体系方针：绿色循环、节能减排；遵纪守法、和谐发展；预防污染、持续改进。公司通过宣传、培训使各阶层人员都理解管理方针并坚持贯彻执行。管理方针与公司战略相适宜。

公司制定的管理目标均已达成。管理目标：环境管理目标：潜在火灾发生率为 0；固废合规排放率 100%。

管理目标制定合理，目标均可测量，抽查2025年第1季度管理目标均已达成；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：酒店管理、酒店管理咨询、计算机系统服务所涉及场所的相关环境管理活动。公司实施管理体系的具体范围：江西省南昌市井冈山大道 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、作业文件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、品牌运营中心、行政人力中心。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：日常生产管理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 2025 年 2 月 17-2025 年 2 月 18 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 GB/T24001-2016/ISO14001: 2015 审核范围内基本符合准则并得到实施，已具有满足顾客、相关方要求与法律法规的能力，已初步具有持续改进机制。

8、管理评审：公司于 2025 年 3 月 3 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：公司已按照 GB/T24001-2016/ISO14001: 2015 标准建立、实施了文件化的环境管理体系，实施的结果表明：公司环境方针、目标和环境管理体系基本是适宜、充分、有效的，能满足相关方的要求，符合法律法规，能够贯彻公司环境方针，实现环境目标。

9、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；组织的服务稳定；能够保持服务过程稳定受控；能确保服务持续满足要求。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，提供满意的服务，满足顾客及相关方需求。

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。

10、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

（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）

公司环境管理体系经运行以来能基本达到方针、目标和预期结果。组织职责明确并形成文件信息；组织具备过程和活动所需的人力资源、基础设施、工作环境、技术信息、资金、工作时间等资源。服务过程所需的基础设施的功能和水平、工作环境条件能满足提供的服务达到规定特性的要求；公司充分地识别了



服务和销售的过程，并制定了相应的目标，编制了管理制度、操作规程等，进行了技术、质量交底，对监视和测量、分析、纠正措施和改进等进行了策划，策划比较充分，有一定的针对性和可操作性，具备防止不合格情况的产生、满足顾客和适用的法律法规、标准的要求的能力。形成文件化信息的管理方针较符合公司经营特点，管理目标已在各职能和层次进行了分解，经考核，目标基本已达成。

●**过程的识别与控制**：经查公司于 2024 年 08 月 01 日依据 GB/T 24001-2016/ISO14001:2015 标准编制了相关管理体系文件，包括管理手册、程序文件等，识别了公司管理体系运行所需的过程，明确了边界和适用性，从范围的内容来看，公司考虑了理念、价值观、文化等相关因素及相关方的要求，还考虑了公司在国际、国家、地区或本地引起的法律、技术、竞争、文化、社会、经济 and 自然环境等方面的问题及应对方法。标准的所有条款均适用于该组织。

●**过程的监视和测量**：依据程序文件规定要求对管理体系各个过程进行监视：各职能部门管理目标的实现情况；对过程检查中出现的不合格/潜在不合格采取纠正/预防措施，防止不合格再发生/发生；采用电话、网络、拜访等方式征询顾客对服务的质量意见，发现问题及时采取适当的纠正和纠正措施确保顾客满意。提供有目标检查表等对过程的监视和测量，控制有效，可满足要求。

●**管理体系中，关键审核点包括：**

※**管理目标**：截止目前，公司2024年第3季度-2025年第二季度目标已达成；

※**体系文件**：公司管理手册和程序文件运行正常，文件控制符合要求，作业现场未发现作废文件在使用情况。

※**环境管理体系培训和教育**：公司按照 2024 年-2025 年度公司制定的培训计划，定期对员工进行培训教育，适宜时进行了有效性评估，在该过程的审核过程中发现：审核现场与公司两名内审员沟通，内审方面知识比较欠缺，还需要加强环境管理体系标准、内审知识等方面的培训学习。**对此出具了 1 个轻微不符合项；**

※**改进**：编制了《不符合、纠正及预防措施控制程序》、《管理评审控制程序》、《内部审核控制程序》等，规定了采取纠正措施的时机、对不合格或潜在不合格的原因进行分析、采取相应的对策措施等，所制定的纠正措施、预防措施程序中规定的要求满足标准要求，符合企业实际情况。

负责人介绍公司在服务过程中对发现的不合格都会采取纠正、纠正措施以防止不合格或不符合再次发生，同时也会举一反三，采取预防措施以防止发生不合格或不符合。

公司内审时发现的不符合项进行了原因分析、纠正措施和验证。对日常工作中出现的不符合，行政人力中心督促责任部门及时整改并跟踪验证。管理评审中有纠正措施状况的输入。管理评审提出的改进建议已经整改完毕并验证。

公司对纠正及预防措施的管理基本符合要求。



企业确定的重要环境因素为：潜在火灾、固体废弃物的排放。围绕重要环境因素，企业对环境安全运行情况控制情况如下：

**查看环境运行情况：**

※**资源能源消耗：**查看办公区域宽敞明亮，通风较好。主要消耗的办公用品是纸张，废纸回收再利用。水电的消耗，办公室均使用节能灯，做到人走灯灭。目前建立了相应和管理制度，要求各部门人员提高节约意识。

※**火灾管理：**现场未发现大功率电器使用。按照建筑设计要求配备消防栓、灭火器等消防器材。现场有安全逃生通道及标识等，不定期组织消防应急演练等。公司每周对重点消防区域及消防设施进行检查，发现消防隐患及时整改，并保持检查及整改记录、建立应急预案并定期演练。

※**触电伤害：**公司编制有《运行情况检查记录表》，每周对电气线路、配电设施进行检查并记录，发现隐患及时整改，制定了触电应急预案，定期进行演练。

※**固废管理：**固体废弃物主要包括：办公区域产生的废弃硒鼓、墨盒/废电池/废旧灯管、废纸张、废包装以及职工生活垃圾等，公司生活垃圾由酒店工作人员收集交给环卫部门统一清运；废包装和废纸张收集后外卖再生资源回收公司；危险废弃物集中回收、保存，交给酒店物业管理集中集中处理。

※**废水控制：**服务过程中不产生废水，主要为办公、生活污水的排放：直接排入当地的污水管网。

※**噪音控制：**销售服务过程中基本无噪声产生

查见《运行情况检查记录表》，每周一次检查，查 2025.4.23 检查内容包括：灭火器气压是否正常、灭火器是否在保质期内、灭火器保险是否完好、位置是否移动、消防栓有无破损、异常、安全通道有无堵塞、办公室有无乱丢烟头、办公场所的物品放置是否符合安全规定、电线、配电设施有无安全隐患……等等，检查人：黄学柳，办公区域的环境安全运行控制有效。

现场巡视时，询问员工对环保、消防、垃圾分类等知识了解，并清楚自己岗位的环保要求，参加了公司组织的环保培训以及各类演习等。

品牌运营中心/行政人力中心对环境运行控制管理基本有效。

公司管理层始终把环保、安全工作放在所有工作的首位，长期以来采取多种措施，致力于环保、消除安全隐患。据了解，从未发生过环境安全方面的事故事件。

近一年内未发生国家上级主管部门对产品质量抽查情况，无环保主管部门的行政处罚、相关方的环境投诉记录和各类工伤事故

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



内部审核：按照策划的安排，内部审核一年度进行一次，企业于2025年2月17-2025年2月18日进行了首次年度内部审核。提供有审核计划、审核记录、不符合项、内审报告等，符合计划安排，审核员没有审核自己的工作，审核覆盖了认证的范围和区域。对内部审核发现的1个不符合项进行了原因分析，采取了纠正和纠正措施，并验证了有效性，内审报告中对管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行了评价。内部审核基本有效。

管理评审：按照策划的安排，一年度进行一次，企业于2025年3月3日进行了管理评审，总经理主持，各部门负责人参加。查阅管理评审计划、记录、管理评审输入、管理评审报告，按要求经审批。管理评审输入基本符合要求。评审中提出的改进建议有1项，已实施。管理评审过程实施基本有效。

### 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

公司自开展环境管理体系以来，各部门都能以管理体系要求为标准进行运行；在管理体系运行方面，通过内审，对管理体系运行的符合性和有效性进行监视和测量。检查发现的1个不符合之处，通过相关部门的及时确定并采取纠正措施，现已能按要求运行；通过管理评审，由各部门提出相应的持续改进项目，积极发现工作中的可改善项，及时提出纠正预防措施，更加有效的提高了工作效率，增强了风险的管理。

#### 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。对服务销售过程中发现的不符合，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已经整改完毕并验证。

#### 3) 投诉的接受和处理情况：

近一年以来，没有发生环境安全事故、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）：

公司确定并提供为建立、实施、保持和持续改进环境管理体系所需的资源。公司场地为租赁性质，出具了租赁合同，出租方：甲方（出租方）江西凯美航工酒店管理有限公司；乙方（承租方）华堃（广州）酒店管理有限公司，租赁地址位于南昌市青云谱区井冈山大道101号凯美禧凡大酒店3楼70平方米、2楼46平方米，合计面积116平方米作为办公用地，租赁期限：2025年1月1日-2025年12月31日。



办公设备：电脑、打印机、电子显示屏、电话、无线网络等。

环保设备主要为：灭火器、消火栓、应急灯、消防喷淋头、垃圾桶、火警报警器等，无食堂，资源配置较充分。

## 2) 人员及能力、意识：

企业对影响环保工作的人员，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：

提供的管理手册和程序文件中规定了内外部信息交流、沟通方式/方法、内容等。公司通过会议、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管理活动的有效性。

公司通过多种渠道，如网络、投标、走访客户等，主动向顾客介绍企业的服务，提供宣传资料及相关服务信息，与顾客沟通方式：电话、文件传递、上门服务、电子邮件等。沟通内容：服务的相关信息、合同或订单的处理、付款方式、价格、服务、顾客抱怨等。

企业负责人介绍，企业会不定期上门提供巡检、咨询、培训、软件维护、升级等服务，确保提供的服务能使客户满意。并且通过上门巡检、沟通，能够充分利用顾客反馈信息，对顾客的要求进行及时有效处理。符合要求。

## 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、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

酒店管理、酒店管理咨询、计算机系统服务所涉及场所的相关环境管理活动

## 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，（华埗（广州）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     | <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 type="checkbox"/> 达到 | <input checked="" 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:钱涛



## 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](http://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。