



项目编号：20706-2025-QEO

# 管理体系审核报告

## （第二阶段）



组织名称：杭州和谐置业有限公司建德文澜大酒店

审核体系：环境管理体系、质量管理体系、职业健康安全管理体系

审核组长（签字）： 林兵

审核组员（签字）： 林兵、陈园、任泽华、王钰棠、杨子林

报告日期： 2025年5月25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：林兵

组员：林兵、陈园、任泽华、王钰棠、杨子林



受审核方名称：杭州和谐置业有限公司建德文澜大酒店

## 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
	林兵	组长	审核员	2023-NIEMS-4059501	30.01.00
	林兵	组长	审核员	2024-NIQMS-6059501	30.01.00
	林兵	组长	审核员	2022-NIOHSMS-3059501	30.01.00
	陈园	组员	审核员	2025-NIEMS-4200926	
	陈园	组员	审核员	2025-NIQMS-4200926	
	任泽华	组员	审核员	2024-NIEMS-4059498	30.01.00
	任泽华	组员	审核员	2022-NIQMS-4059498	
	任泽华	组员	审核员	2023-NIOHSMS-1059498	
	王钰棠	组员	审核员	2023-NIEMS-1213498	30.01.00
	王钰棠	组员	审核员	2023-NIQMS-1213498	
	王钰棠	组员	审核员	2023-NIOHSMS-1213498	
	杨子林	组员	实习审核员	2025-N0EMS-1059499	30.01.00
	杨子林	组员	实习审核员	2025-N0QMS-1059499	

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	金志萍；宋飞燕	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、质量管理体系、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：

GB/T 24001-2016/ISO14001:2015 、 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 、



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》《中华人民共和国食品安全法实施条例》《食品经营许可证管理办法》《餐饮服务食品安全操作规范》《中华人民共和国土壤污染防治法》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 31654-2021 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范、GB2760-2024 食品安全国家标准 食品添加剂使用标准、GB 37488-2019 公共场所卫生指标及限值要求、GB 8978-1996 污水综合排放标准、CJJ 184-2012餐厨垃圾处理技术规范、HJ 554-2010饮食业环境保护技术规范等等。
- 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：2025年05月24日上午至2025年05月25日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年1月2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：浙江省杭州市建德市洋溪街道洋安社区荷映路 105 号

办公地址：浙江省杭州市建德市洋溪街道洋安社区荷映路 105 号

经营地址：浙江省杭州市建德市洋溪街道洋安社区荷映路 105 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 2025 年 05 月 22 日 08:30 至 2025 年 05 月 23 日 12:30 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：

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（3）项，涉及部门/条款:人事行政办 QE07.2; 工程部: Q7.1.5; 餐饮部: Q8.5.1

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 2026 年 5 月 25 日前。

2) 下次审核时应重点关注：餐饮服务过程中的卫生安全管理规范；

3) 本次审核发现的正面信息：组织的企业文化良好，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，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。服务过程的管理系统运行成熟较为高效。
- 2) 风险提示：内审员专业能力有待持续提升；厨房食品安全管理保持关注。

**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：2022年1月20日；体系实施时间：2025年1月2日
- 2) 法律地位证明文件有：营业执照、建德市公安局颁发的特种行业许可证、建设工程消防验收备案凭证、卫生许可证、城镇污水排入排水管网许可证等；
- 3) 审核范围内覆盖员工总人数：89人。  
倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：倒班；前厅部的排班时间我发您，正常时候3班倒  
早班：7:00-15:30 中班：15:00-23:30 夜班：23:00-7:30；客房：早班：7:00-15:30；中班：15:00-23:30；行政班：8:30-17:00
- 4) 范围内产品/服务及流程：：业务受理→前台接待→服务提供（住宿、餐饮等）→服务结束

**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

**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（综合部、财务部（采购）、房务部、前厅部、餐饮部、市场部、工程安保部（工程、安全））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：以宾客为导向，满意惊喜，以绿色为倡导，节能环保，以员工为中心，传承创新；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≥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：安全事故为0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

**外部供方提供过程**

现场查酒店合格供应商名录，共有22家供应商，抽查企业提供的《供应商调查准入表》，对合格供方均进行了评价：

海鲜供应商：淳安秀渔农产品有限公司，提供了营业执照、食品经营许可证、身份证正反面复印件，产品质量保证书、阳光合作协议，食品安全承诺书，均符合要求。

水果供应商：淳安县正园果业有限公司，提供了营业执照、食品经营许可证、身份证正反面复印件，产品质量保证书、阳光合作协议，食品安全承诺书，均符合要求。



肉类供应商：杭州皆豪贸易有限公司，提供了营业执照、食品经营许可证、身份证正反面复印件，产品质量保证书、阳光合作协议，食品安全承诺书，均符合要求；

蔬菜供应商：建德澎扬贸易有限公司，提供了营业执照、食品经营许可证、身份证正反面复印件，产品质量保证书、阳光合作协议，食品安全承诺书，均符合要求；抽 2025 年 5 月 24 日共 8 个品种蔬菜农残检测报告，均符合要求。

茶叶供应商：杭州绿润制茶有限公司，提供了营业执照、食品经营许可证、身份证正反面复印件，产品质量保证书、阳光合作协议，食品安全承诺书；提供了绿茶检验报告（编号 2310915901）和红茶检验报告（编号 2310915902），符合要求；

另组织的消防设施维保（浙江维冠安全科技有限公司）、易腐垃圾收集运输（委托建德厨农环保科技有限公司）、电梯维护保养（委托奥的斯机电电梯有限公司杭州分公司）、油烟清洗（委托淳安千岛湖新洁环保有限公司）、有害生物防治（委托杭州利剑环境工程有限公司）等外包过程均通过合同控制。

财务部提供《供应商来货异常记录》，每月统计供方的异常供货情况，作为年度合格供方评价的主要依据之一。

查公司采购过程为：采购信息转递过程通过公司的合泰系统软件完成，餐饮部通过系统提前一天输入第二天的食品需求。财务部依据销售合同、库存情况，制定采购计划，然后由采购员在合格供方名单中选择供应商进行电话通知或签订采购合同，内容主要包括：产品名称及规格型号、数量、质量要求、到货日期等。

现场抽查 2025 年 5 月 22 日采购合同，物料品种包括：西瓜、橙子、扁豆、猪肉、蹄膀、小母鸡、鱿鱼、大虾等，合同就产品规格型号、数量、价格、质量标准、交货期限、产品包装、货物验收等方面作了约定，基本满足合同控制要求。

查提供有害生物防治服务外包方：杭州利剑环境工程有限公司；签订有害生物防治合同，合同有效日期：2025 年 3 月 15 日-2026 年 3 月 14 日；合同标的：有害生物防治服务；合同就服务内容、费用结算、双方责任、理赔违约责任等方面作了约定，同时对人员的职业伤害、环境污染、物品损坏等方面也规定，基本满足合同控制要求。

查提供有易腐垃圾收集运输服务外包方：建德厨农环保科技有限公司；签订易腐垃圾收集运输服务合同，合同有效日期：2024 年 8 月 6 日-2025 年 8 月 5 日；合同标的：易腐垃圾收集运输服务；合同就服务内容、费用结算、双方权利和义务、违约责任等方面作了约定，基本满足合同控制要求。

经沟通外部供方绩效控制情况，主要是通过对各供方提供的物资或过程的质量、人员、设备、工艺能力等方面进行持续的监视，公司对采购物料进行验证，按照检验标准进行，货到公司后进行数量、包装、规格和产品检验报告的验收，验收合格后由库管员在系统中办理入库。

另组织有关餐饮业的蔬菜、肉类、水产等产品建立原材料验收标准图，制定了食材、酒水、物料用具等验收操作流程，每日按流程和标准要求验收商品，合格后入库。查看2025年5月23日猪肉验收记录，提供了由建德市政新食品有限公司提供的肉品品质检验合格证和由盖有浙江省建德市动物检疫章的动物检疫证明

（NO3313090332）；查看2025年5月24日果蔬验收记录，有大蒜、香菜、丝瓜等8个品种做了农药残留检测，检测结果均合格。

### 顾客要求管理及顾客满意度测评

市场营销部主要负责团体客户业务，如政府、企业客户，旅游团等，并通过合作协议、旅行社签订合同等，以电话、APP、传真等方式进行沟通、确认对服务的要求等。

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。

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。

抽查与浙江开放大学建德学院签订的政务协议书：合同约定了客房、餐饮、会议室价格、预订、取消及担保等条款，有效期2025年1月1日至12月31日，要求明确，有双方盖章。

抽查与杭州盛销农业开发有限公司签订的商务协议书：合同约定了客房、餐饮、会议室价格、预订、取消



及担保等条款，有效期2025年1月1日至12月31日，要求明确，有双方盖章。

抽查2024年7月7日与宁波中国旅行社集团有限公司签订的订房合同：合同约定了入住日期、房型、单价、数量、取消及担保等条款，要求明确，有双方盖章。

抽查2025年2月1日与浙江远力健药业有限责任公司签订的综合会议合同：合同服务内容包括客房、餐饮、会务，会议日期：2025年2月9日--2025年2月12日，对价格、约定事项、违约责任、取消及担保等条款作了明确规定，有双方盖章。以上合同均已实施，组织暂无合同变更情况，无相关记录。

组织通过携程（为主）、艺龙、去哪儿、美团、大众点评、飞猪等平台收集顾客反馈信息，并于每月根据不同维度进行统计和分析。

抽查2025年4月网评/客诉月营报告：携程得分4.78，飞猪得分5.00。抽查2025年1月网评/客诉分析会报表：携程得分4.81，飞猪得分5.00。符合公司的目标。

## 服务提供过程

### 一）房务

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：预定→客人上门礼宾接待(开门、引导、拿行李)→入住登记→店内拜访（送房、信息介绍）→离店退房→账务发票核对；

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）→退房打打查验。

查管控重点：《入住登记服务操作规程》和《客房清洁服务操作流程》服务流程 SOP 规定较为详细，实施情况如下：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、桌椅凳等，卫生情况包括地面、墙面、卫生间、衣柜、玻璃、镜子、桌椅柜等。

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，由楼层领班进行检查，楼层主管三级抽查巡视的方式确认所负责楼层房间的状态，若出现卫生细节问题、床品整洁度、设施设备运行等情况，将房间号、缺少情况记录在报表上，然后反馈给员工，在保洁人员等完成纠正后，楼层领班再次确认 OK，通过管家工作群做状态确认，领班人员将检查 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。

抽查 2025 年 4 月份《客房服务员清扫报表》：内容包括员工信息、客房信息、打扫时间、物品补充点检、棉织品更换记录等，有打扫时间人工手写记录可追溯；抽查 2025 年 4 月份《客房领班查房报表》：内容包括房号、房态、姓名、入住时间、退房时间、客房状态等相关信息，查到异常后立即通知前厅，涉及工程相关需要维修，工程人员进行及时处理；

现场抽查 2025.5.24 房间 1603 状态：已经打扫干净，房间整齐，各项物品齐全，“西软”系统房间状态为 VC，与实际一致。现场抽查 2025.5.24 房间 9002 和 9003 房间清洁状况，未见不符合卫生要求的情况。

组织住宿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（入住信息、用餐信息、会议涉及及相关需要配合事项、当天工作安排）、月度培训（抽查 4 月份培训，包含不锈钢清洁与保养、地毯清洗操作程序、绒面夹机使用、制服发放流程、接待培训、禁毒知识培训、酒店设施与服务项目介绍、消防知识培训等）基本能满足赋能需求，服务设施设备及其工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。

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，顾客可以选择人工办理入住&自住办理入住；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。

前厅部三班排班时间：早班：7:00-15:30，中班：15:00-23:30，夜班：23:00-7:30

客房部三班排班时间：早班：7:00-15:30，中班：15:00-23:30，行政班：8:30-17:00

现场抽查前厅部 2025.5.24 的交接班情况：前厅下午 3 点，前台工作人员交接程序流畅（当天到访客人信息、参加宴会会议信息、早班以及中班交接工作项、酒店早会会议内容涉及相关部门具体工作事项等），并做好记录。抽查客房 2025.5.25 的交接班情况：上午 8：18 分进行工作交接，交接内容包含：重要事项、当天退房再住信息、当天餐饮预定情况、当天的工作安排等，符合规定要求。夜班审核（2025.5.24 23:00-7:30）观察前厅、客房服务情况，正常招收迎客，未见异常情况。

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。

如出现客人投诉（包括线上），会登记在《事件说明》：内容包括宾客信息、事件内容、原因分析、整改措施等，基本满足纠正和纠正措施的闭环要求。

抽查 2025 年 4 月 7 日 17：14 分销售阮经理反馈常客徐俊峰先生下午 16：41 分入住的 7027 房间：床头灯坏的，淋浴花洒出水小，房间电子秤也是坏的需要给客人换一间房间。17：20 分到达 7 楼准备 7029 房间检查完成后，25 分敲门向客人致歉沟通换房入住，客人回复不需要换房了，客人在洗澡水果客人开门拿进房间，20：41 分客人向销售阮经理反馈房间床品上有小飞虫，卫生间化妆镜松动，提出要退房不收房费（客人提出还是销售经理提出需要确认），20：45 赶到楼层房间正好碰到客人背包退房，当面向客人致歉，过程中客人告知房间要好好查查，先行离开。

关键词：设施设备坏（床头开关）、电子秤坏、淋浴出水小、床品飞虫、化妆镜松动；

案例点评及分析：

客人退房离开后，检查房间，检查结果：

床头开关控制接触不良，床右侧总控可以控制全房间开关，床左侧总控开关有时可以控制，有时控制不了，开关控制单元存在问题；

电子秤黑屏无显示，原因大部分是下方进水导致；

淋浴房花洒出水小，拆除软管后发现是软管接口与墙体接口处有隔离网水内杂志堵塞，清理完成后恢复正常；

房间床品小飞虫问题是由于阳台门打开，纱窗门未关闭导致。

造成原因：

1) 6 日退房楼层打扫员工，清洁卫生间时未检查电子秤是否正常，清洁淋浴间时对花洒出水小这一明显问题未予以关注和处理，工作不负责任；

领班查房对房间设施设备检查疏忽，未严格按照既定查房标准全面检查，房间化妆镜松动、淋浴间花洒出水小问题并不是一日两日积累的问题，而是长时间造成的，说明从心理上对查房的标准遵从大差不差的标准。

部门负责人对自己负责的客房区域管理监督不到位，监督查房流程与标准不严格。

处理意见：

房间清扫员工负激励月度绩效考核 20%（66 元），查房领班负激励月度绩效考核 30%（123 元），部门负责人负激励月度绩效考核 20%（200 元）。

整改意见：



针对此案例在4月14日进行全员培训，房间设施设备检查本就属于房间清洁流程与查房流程，后续出现关于设施设备投诉造成酒店损失的按照此案例标准执行；

所有房间淋浴花洒、化妆镜、房间开关面板在4月30日前完成排查维修；

4月15日前完成长住客与常住客的接待方案定稿，4月30日完成培训。

基于客户投诉描述清晰，有并进行原因分析和实施整改预防措施，符合要求。

## 二) 餐饮服务

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：员工健康证（蒋军亚、朱东帅）均在有效期内。

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、冷藏/冻库和控制柜、紫外线灯等俱全。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、对毛巾、刀具、砧板等使用化学方法消毒的消毒记录均可追溯。

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。查看现场冷藏库温度为6.8℃；冷冻库温度为-15.3℃。

查看现场，提供了制冰机清洗消毒记录、冷菜回烧记录（抽查2025.3.23烹饪加工的羊肉；回烧时间3.27日，但没有记录回烧的时间/中心温度等信息，现场沟通）、专间消毒记录、刀具砧板消毒记录、除四害记录（每半月一次，包括防虫灭鼠措施的有效性，使用药物用具（主要为灭蝇液、粘蝇贴、粘鼠贴等）；）每日卫生检查记录（针对餐具用具归位、调味汁收藏、现场卫生、水电气门窗等14项，每天均有记录，未发现有问题情况）；厨房各档口部门每日自查表、水果间紫外线消毒台账、刀具消毒台账、油炸炉更换台账等。

现场查看有添加剂，主要为泡打粉，抽查面点间2025.5.11记录了原辅料总量390kg，添加泡打粉20g，使用人为张欢欢，监督人为陈锅。面包主要使用泡打粉、塔塔粉、小苏打等，要求均为适量添加，抽查2025.5.23塔塔粉实际使用情况为原料3000g，添加剂18g；但在西点间没有提供针对（添加剂）进行记录。

现场抽查饼房添加剂使用登记情况：主要系泡打粉等，按内部标准添加，未见异常。

现场见饼间（面包/糕点间）上方配置有电击式灭蝇灯，存在食品安全隐患。

现场抽查2025年5月24日晚餐文澜厅餐饮服务提供情况，提供了菜单，显示有用餐标准10人（一桌）9备1桌；菜品包括江南四味冷拼盘、双色包波斯龙虾、粤式白灼美人虾、黑豚肉碎蒸青蟹等20个；并备注有赠长寿面。厨房现场查看美人虾，共6斤，每份约300g，符合食谱卡中分量要求；现场查看，主要加工的厨师包括周建祥、黄景盼、吕犇等，现场查看冷盘（千层猪耳、香酥黄鱼、蔓越莓福果、蒜香刀豆）、红烧肉酒酿馒头等烹饪制作过程，基本规范。另外查看观澜厅餐食制作，抽查其中风味甜椒烧仔排中心温度为79.5℃。查看前厅席间服务，包括备餐、上菜、换骨碟等，能及时响应客人招呼，服务过程等基本规范。

现场抽查食品留样，提供了《食品留样台账》，2025.5.25查看有5.24宴会留样，有记录，记录信息包括留样时间、餐次、食品名称、留样人、处理时间。基本符合规范和作业标准要求。

餐器具按照一刮二冲三洗四消毒五保洁执行。消毒使用自动洗碗机清洗消毒，现场查看清洗温度82℃。

查看现场虫害防治控制情况。虫鼠害防治委托外部单位，提供了有害生物防治合同，防治单位为杭州利剑环境工程有限公司，协议期限为2025年3月15日-2026年3月14日，并附有营业执照，病媒生物密度监测评估服务能力等级（A级）、有害生物防制服务机构服务能力等级证书等。现场检查时发现：配备有灭蝇灯，灭蝇灯未开启，也未放置灭蝇纸；饼间食品上方有电击式灭蝇灯；开具不符合要求整改。

抽查2025年5月15日杭州林业局会议，提供了会议接待通知单，明确了接待时间、联系人、房间安排（如15日35间、36日10间）、会议安排（5楼富春厅、课桌式），并明确了准备矿泉水、纸笔、舞台上桌子摆放方式，领导讲话结束后撤桌子等，用餐安排（共三餐，4楼水云间）等，安排基本明确。

另外抽查2025年3月31日-4月3日会议培训，提供了VIP接待通知单，对包括到达信息、接站安排、客房安排、送站等，其中对会议安排主要涉及会场布置，茶歇安排等内容，较为简单。审核两天内暂无会议安排。

另外抽查2025年3月15日、3月22日、4月18日、4月11日等餐饮服务及会务提供等过程，基本符合运行控制要求。

**环境因素、危险源的识别及其控制**

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。抽查组织 2025.01.03 识别确定和评价的《重要环境因素清单》，组织的重要环境因素及其管理措施如下：

号	环境因素	发生部位	环境影	时态 / 状态	管理方案/控制措施	有效评价
	生活废水、餐厨污水（废弃油脂）的排放	客房服务、厨房区域	水体污染	现在 / 正常	管理方案/环境影响运行控制程序	OK
	资源的消耗	生活办公用电、用水、办公用品、包材等消耗	资源消耗	现在 / 正常	管理方案/环境影响运行控制程序	OK
	餐厨油烟排放	厨房区域	大气污染	将来 / 异常	管理方案/环境影响运行控制程序	OK
	潜在火灾事故的发生	办公、厨房、客房区域等易燃品管理不慎，吸烟，电器短路等引发的火灾等	大气污染	现在 / 正常	管理方案/环境影响运行控制程序	OK
	固体废弃物的排放	客房服务等区域生活垃圾废弃	土壤污染等	现在 / 正常	管理方案/环境影响运行控制程序	OK
	餐厨垃圾废弃	厨房区域	土壤污染等	现在 / 正常	管理方案/环境影响运行控制程序	OK

重要环境因素识别、评价与实际吻合，现场评价其控制措施，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 2025.01.03 识别确定的《不可接受风险清单》，涉及组织的不可接受风险及其管理方案主要包括：

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
	办公场所、服务现场区域	吸烟、使用明火及设备故障等引起的火灾爆炸	人员伤亡	日常运行控制、应急准备和响应控制
	服务活动和办公用电	设备损坏，线路老化，电路设置不符合要求，违规用电	人员触电	规范操作，坚持线路检查，做好应急响应工作
	就餐、住宿乘坐工作电梯等	高处坠落、电梯坠落等事件	人员伤亡	日常运行控制、应急准备和响应控制
	大堂等公共区域	暴力恐怖袭击	人员伤亡	日常运行控制、应急准备和响应控制
	员工食堂实物加工、烹饪不规范	食物中毒	人员健康损害	日常运行控制、应急准备和响应控制

危险源辨识、评价与实际吻合，控制措施/管理方案基本有效，基本能够满足控制要求。

**合规义务及其合规性评价**



组织按照《文件控制/法律法规及其它要求控制程序》和《合规性评价控制程序》对环境、职业健康安全相关的适用法律法规进行识别、确定及合规性评价。

组织综合部负责对有关环境/职业健康安全的法律、法规与其他相关要求获取、识别、确定与更新，并负责对环境/职业健康安全的法律、法规与其他相关要求执行情况进行符合性评价，将确定、评价结果传达到管理者代表和有关适用部门。其它职能部门根据与本部门有关的法律、法规与相关要求，通过程序文件、管理制度等对本部门的环境/安全卫生方面活动进行管理。

查组织《法律法规及其他要求清单及合规性评价》：内容包括法律法规名称、适用条款、适用符合情况等，合规性评价，结论均符合要求。

### 环境安全运行管理

现场审核发现，组织涉及的环境和职业健康安全过程运行准则包括：运行控制程序等。现场审核运行控制情况如下：

1.一般生活垃圾按照当地政府要求实施分类投放，委托当地政府负责清运事项。其中餐厨垃圾与《建德厨农环保科技有限公司》签订收集运输服务合同。

现场查看垃圾分类投放点：有分其他垃圾、可回收垃圾、易腐垃圾和有害垃圾4类；垃圾分类实施干湿分离存放，符合规定控制要求。

2.污水排放：厨房污水经隔油池处理后入化粪池，经污水处理单位清运。一般生活污水排入当地市政管网。

3.废气：行政人事办不涉及废气排放。组织废气为餐厨油烟，均装有油烟净化器。

4.能、资源使用：组织在多个SOP中规定了用水、用气、用电的节约办法，如及时关闭电源，现场巡视未见浪费用电和跑冒滴漏的状况。

5.潜在火灾：酒店火灾可能来源于动火作业或消防设施失效。餐饮部所辖厨房潜在火灾主要来源包括熟食类产品制作和消防设施失效。主要通过安全培训、要求操作人员熟悉安全手册要求、严格按照SOP执行消防设施维护检查等途径来预防。

现场询问操作人员如何防范火灾，基本能回答。现场巡视，见消防栓、灭火器、防火毯等设施配置充分，安全出口通畅、疏散指示标志正确；现场抽查2个干粉灭火器、1个消火栓，状态OK、维护检查记录完整。

6.触电：现场巡视，未发现办公区域违规用电和私接乱拉的情况；

7.为消除油烟管道带来的安全风险，酒店与淳安千岛湖新洁环保有限公司签署了排油烟设施清洗合同，清洗记录可追溯，具体见安维部EO8.1。

8.现场观察烹饪过程，油烟净化器等正常工作，厨师佩戴厨师帽、工服、专用鞋袜，厨师、切配及其它服务员工作井然有序，未见不符合SOP流程规定的现象

9.其它健康安全事项：1)除健康证要求外酒店对员工每日健康情况进行了检查；2)化学品：酒店用化学品主要是洗涤用品和消毒剂，能够提供检测报告，亦能根据需求提供相应的MSDS；3)火灾、电梯、反恐防暴主要由安维部提供支持和保障，相关区域人员配合即可。

### 应急管理

目前识别的主要紧急情况包括：1.火灾\爆炸；2.反恐防暴；3.电梯故障等；所有紧急情况均规定了相应的应急预案，基本满足策划控制要求。

2025.3.26进行消防应急演练预案，所有人员包括总经理、各部门负责人及全体员工参与，附有演练申请、方案、照片等资料；2025.03.27进行电梯困人应急演练，共计8人签到参与，附有演练照片、签到表。2025.03.14进行反恐防暴急演练，共计8人签到参与，附有演练照片、签到表。其它演练如基本同上，符合控制要求。

综上，应急准备和响应管理基本满足控制要求。

### 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

组织任命了2位内审员（金志萍、宋飞燕），内审员在2025年4月8-9日组织展开了内部审核，内审有计划、有检查记录，有不符，有报告，程序和内容基本完整；组织总经理在2025年4月25日组织了管理评审，评审输入主要由各部门口头汇报2024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）：**

占地面积 6533.25 平方米，与商场合建，建筑面积 18148.5 平方米，客房 198 间；床们 280 个；宴会厅 2 个，餐饮包厢若干个；

监视和测量资源主要为称重设备和燃气报警器；

特种设备为电梯 5 台，压力容器若干，安全阀与压力表；

**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，需要进一步保持关注其持续提升情况。

**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，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：**

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 等除版本更新没有痕迹外，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，杭州和谐置业有限公司建德文澜大酒店的

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：林兵 林兵、陈园、任泽华、王钰棠、杨子林

## 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](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予以配合。

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。