



北京国标联合认证有限公司

Beijing International Standard united Certification Co.,Ltd.

ISC-B-10-2(B/0)管理体系审核报告（初审）

项目编号：20801-2025-EO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：杭州万良酒店管理有限公司杭州万豪行政公寓分公司

审核体系：环境管理体系、职业健康安全管理体系

审核组长（签字）：王献华

审核组员（签字）：王钰棠、周传林

报告日期：2025 年 06 月 07 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：王钰棠、周传林



受审核方名称：杭州万良酒店管理有限公司杭州万豪行政公寓分公司

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
01	王献华	组长	审核员	2024-N1OHSMS-2244982	30.01.00
	王献华	组长	审核员	2024-N1EMS-2244982	30.01.00
02	王钰棠	组员	审核员	2023-N1OHSMS-1213498	
	王钰棠	组员	审核员	2023-N1EMS-1213498	30.01.00
03	周传林	组员	审核员	2024-N1OHSMS-1459792	
	周传林	组员	审核员	2024-N1EMS-1459792	30.01.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	王彤彤、徐燕、康宁	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、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/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》、《食品经营许可管理办法》、《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、GB2760-2024 食品安全国家标准 食品添加剂使用标准、GB37488-2019 公共场所卫生指标及限值要求、GB 8978-1996 污水综合排放标准、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：2025年06月06日上午至2025年06月07日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024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）：

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：浙江省杭州市余杭区仓前街道欧美金融城 10 幢（自主申报）

办公地址：浙江省杭州市余杭区仓前街道欧美金融城 10 幢

经营地址：浙江省杭州市余杭区仓前街道欧美金融城 10 幢

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 06 月 05 日 12:30 至 2025 年 06 月 05 日 16:30 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：1.三废尤其是厨余垃圾和废弃油脂的收集、现场储存及第三方收运管理；2. 员工职业健康安全运行管理。

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（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 2026 年 6 月 7 日前。

2) 下次审核时应重点关注：无

3) 本次审核发现的正面信息：组织在环保和职业健康安全运行方面优良。

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：内审员审核能力有待持续提升。

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：无

二、受审核方基本情况

1) 组织成立时间：2023 年 3 月 28 日；体系实施时间：2024 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) 审核范围内管理体系有效覆盖人数：社保人数 65。

4) 倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：工程（9:00-21:00-9:00）；前厅（7:00-14:30/15:30-23:00）；防损部（8:00-20:00-8:00）。

5) 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；具体见各 SOP 流程。

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

组织概况

杭州万豪行政公寓位于杭州市余杭区余杭塘路2609号EFC欧美金融城10幢，坐落于EFC欧美金融中心。紧邻地铁5号线和19号线(机场轨道快线)仅200米，距离杭州西站仅8分钟车程，杭州萧山国际机场约50分钟车程或地铁直达。便捷通达周围各商务写字楼，园区和会议中心和学术交流中心等，是万豪集团旗下一家以商务差旅住宿为主的高端酒店。

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（人力资源部、财务部（采购）、房务部、餐饮部、市场销售部、防损部、工程部）职责分配相一致。组织的主要过程包括住



宿服务/会务、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：以人为本，诚实正直，追求卓越，绿色环保，勇于创新；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）

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2024.10.10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后入化粪池，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运至当地污水处理系统。	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2024.10.10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，其织环境和职业健康安全监测设施主要为人员检查、第三方检测等。其它监测绩效主要包括法定检测如建筑消防设施检测报告（报告编号：ZJJ202412NO.10488）公共场所卫生检测报告（如室内环境和公共用品用具检测报告编号H25050183）、水池清洁检测报告（中浪检测第2025QS040016-13号和中浪检测第2025QS040016-14号），以及电梯检验、锅炉检测、安全阀校验、可燃气体探测器校准等。已有报告具体见附件Z其它文件。

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 2 位内审员（徐燕、王彤彤）在 2025 年 1 月 15 日组织展开了内部审核，内审有计划、有检查记录，有不符合，有报告，程序和内容基本完整；组织总经理 Albert Servalls 在 2025 年 1 月 20 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，组织的不符合均有通过输出识别、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，组织的不符合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）：

组织 4-19 层拥有客房 160 间，各房型建筑面积从 45-148 平方米不等，三楼配置会议室 2+1 个，餐厅及其配套中央厨房各 1 个，另还有恒温泳池和健身房各 1 个，环保设施设备包括分类垃圾桶、污水管网、化粪池（1 组）、隔油池（1 个）、油烟净化器等，其它公用设施设备还包括电梯（5 部）、消控室（1 个）、



锅炉房（2 台承压锅炉）、热交换房（1 个）、水泵房（1 个）、变配电房（2 台变压器）、可燃气体探测器 5 个（锅炉房 2 个，中央厨房 3 个）等。

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能力提升情况。

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

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, 杭州万良酒店管理有限公司杭州万豪行政公寓分公司的
☐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

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、王钰棠、周传林



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。