



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：20807-2025-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：杭州开元溪西畈酒店有限责任公司

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）：王献华

审核组员（签字）：柳芳、汪碧乔、王丽娟、王宗收

报告日期：2025 年 06 月 13 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：柳芳、汪碧乔、王丽娟、王宗收



受审核方名称：杭州开元溪西畝酒店有限责任公司

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-N1QMS-2244982	30.01.00
	王献华	组长	审核员	2024-N1EMS-2244982	30.01.00
	王献华	组长	审核员	2024-N1OHSMS-2244982	30.01.00
02	柳芳	组员	审核员	2024-N1QMS-1479229	
	柳芳	组员	审核员	2024-N1EMS-1479229	30.01.00
	柳芳	组员	审核员	2024-N1OHSMS-1479229	
03	汪碧乔	组员	实习审核员	2024-N0QMS-1474491	
	汪碧乔	组员	实习审核员	2025-N0EMS-1474491	30.01.00
	汪碧乔	组员	实习审核员	2025-N0OHSMS-1474491	
04	王丽娟	组员	实习审核员	2025-N0QMS-1059500	
	王丽娟	组员	实习审核员	2025-N0OHSMS-1059500	
05	王宗收	组员	审核员	2024-N1QMS-1274285	
	王宗收	组员	审核员	2024-N1EMS-1274285	30.01.00
	王宗收	组员	审核员	2024-N1OHSMS-1274285	

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	沈燕、薛帅帅、周垚	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12日上午至2025年06月13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）：

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乾潭镇乾潭村溪西畈 1 号

办公地址：浙江省杭州市建德市乾潭镇乾潭村溪西畈 1 号

经营地址：浙江省杭州市建德市乾潭镇乾潭村溪西畈 1 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）：

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2025 年 06 月 11 日 08:30 至 2025 年 06 月 11 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：住宿服务管理以及餐饮服务活动涉及中的食品安全管理



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：餐饮部 8.5.1

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：2025 年 6 月 23 日提交审核组长。

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 13 日前。

2) 下次审核时应重点关注：1. 内审员专业审核能力持续提升情况；2. 食品管安全管理

3) 本次审核发现的正面信息：组织过程准则文件（SOP 文件）完整，服务过程受控程度相对较高。

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，在食品安全管理方面有待持续提升。

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：2018 年 2 月 14 日；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 74 人。

4) 倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：运维保障部（8:20-20:20-8:20）；前厅（07:00-14:30-23:00）

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

杭州开元溪西畝酒店有限责任公司所辖杭州富春方外酒店由开元旅业集团投资兴建，2020年8月开业，占地50亩，建筑面积8000多平方米，拥有63间别墅式客房，并配有一个245平方米的无柱宴会厅和其他餐饮及相关休闲度假设施，是一家集住宿、餐饮等服务为一体的高端度假式酒店。

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、房务部、市场销售部、餐饮部、运维保障部、品牌部）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、管理制度等），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：时刻关心，无微不至，绿色环保，关爱员工，全员参与，持续改进；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

（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文件和管理制度：

如餐饮服务类的《烹调加工管理制度》、《员工个人卫生管理制度》、《食品从业人员健康管理制度》、



《食品用设备、设施管理制度》、《餐厅卫生管理制度》、《食品安全自查制度》、《食品制作专间管理制度》等上墙。以上策划过程准则包括人员管理、餐饮制作以及餐饮服务等要求，均有不同程度的输出记录，如《厨房消毒记录表》、《冷冻库日常巡查表》、《紫外线消毒记录表》、食品添加剂使用记录、《食品回烧记录表》等，能不同程度地反映过程受控状态，基本没满足标准要求。

如前厅方面的富春方外酒店礼士接待标准、杭州富春方外酒店服务部车辆安全驾驶规范、杭州富春方外酒店候船室管理规范、酒店服务礼仪、快捷服务流程及标准、前台操作指导标准、前厅部内部表单运转流程指导标准、司门服务流程及标准、团队账单检查、结账程序、行李服务流程及标准等。如管家方面的客房清洁服务流程与标准、宾客入住标准及规范、夜床服务及标准、物品验收及发放、vip接待服务标准、开荒流程及标准、遗留物品处理流程与标准等。

以上策划过程准则包括人员管理、客房服务等要求，均有不同程度的输出记录，如德胧生态（PMS）系统、委托代办书、客房物品配备表、寄存行李记录表、宾客遗留物品单/失物认领单，查房记录等。

服务要求的确定

市场销售部负责团体客户业务，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，市场人员拟定合同后在组织内评审，最后提交市场总监/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，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，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。市场销售部配置总监、销售内勤、品牌策划专员等，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《管理手册》中明确了“外部提供过程、产品和服务”方面的要求。

组织制定了《采购控制程序》，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。组织按照需求下单购买。除合同控制外，新旧供应商基本按照供方调查、业绩评定等方式评价，如供应商



评估表，内容包括供方名称、供应产品、产品质量、价格优势、配送效率、售后服务、环境管理等，等级分为优（9-10分），良（7-8分），差（5-6分）3级，评价结果均为良以上，控制基本满足要求。

外包过程：布草清洗、电梯维保、虫害消杀、消防设施维保、废弃油脂收运等，主要通过协议或合同进行控制。组织的外部供应商管理同物资采购中的供应商，服务验收由集团统一评价，若出现质量问题及时反馈给集团，以确定是否进入合格供应商名录继续提供服务。现场有效期内合同中的服务供应商均系现有合格供应商。

服务过程控制

现场巡视中厨，现场见《烹调加工管理制度》、《员工个人卫生管理制度》、《食品从业人员健康管理制度》、《食品用设备、设施管理制度》、《餐厅卫生管理制度》、《食品安全自查制度》、《食品制作专间管理制度》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。

巡视冷藏和冷冻设施设备：现场见冷冻库日常巡检表：抽查2025年6月份记录，有冷藏和冷冻温度记录，有检查人签字可追溯。

巡视最加工区域：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，有专人负责，温度均在控制符合规定数值范围。组织采用紫外线柜消毒用具，抽查2025年5-6月份厨房消毒记录表（毛巾、刀具和砧板），有消毒人签字可追溯。

巡视烹饪区域：现场见烤箱、蒸锅、灶台、冷库（风库）控制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，灭蝇灯（粘捕式）等正常工作。现场见留样冰柜：询问现场工作人员，清楚留样要求（克重和时间），与江波核实，组织在审核期间无留样需求，故无相应记录。

巡视专间：组织对厨房环境使用紫外线消毒，现场见专间（冷菜、裱花2处）紫外线灯使用记录：班前时段30min，满足半小时要求，有消毒人签字可追溯；预进间配备了专用更衣设施，洗手台配备了洗手液、但未配置消毒和干手设施，已开具不符合；专间内空调温度显示低于25℃，基本满足要求。

巡视饼房：查看添加剂专用柜，有专人负责，抽查2025年4-6月份添加剂使用记录：均为酵母，有食品名称、食品重量、添加剂重量和使用人签字可追溯。

现场观察早（晚自助）2楼全日制餐厅服务：明显位置有防浪费提示；观察服务人员有序引导落座并按程序要求提供自助餐服务，客人用餐结束时能及时清理用餐位消毒后放置空位牌，基本满足卫生和服务规范要求。



特殊过程：无

综上，现场各类记录基本符合规范要求。

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：富春方外酒店 礼士接待标准、杭州富春方外酒店服务部车辆安全驾驶规范、杭州富春方外酒店候船室管理规范、酒店服务礼仪、快捷服务流程及标准、前台操作指导标准、前厅部内部表单运转流程指导标准、司门服务流程及标准、团队账单检查、结账程序、行李服务流程及标准等。管家：客房清洁服务流程与标准、宾客入住标准及规范、夜床服务及标准、物品验收及发放、vip接待服务标准、开荒流程及标准、遗留物品处理流程与标准等。

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：方外礼士接待(船只或观光车接送、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、开夜床、酒店康体项目介绍、入住行程安排推荐等）→退房打扫查验。

入住及其引导

1.问好：适时向顾客问好，礼貌亲切沟通等；2.顾客询问房间情况：前台工作人员根据德胧生态系统房间状态，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) 房价以及包含早餐或其他优惠d) 付款方式；4.为顾客扫描身份证，系统上入住登记单；5.待顾客签完字后，递交房卡等，并由礼宾引导至电瓶车送达至客房；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

楼层主管早上通过德胧生态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、欢迎礼、防蝇套装等物品。检查主要包括电器、遥控器、桌椅凳、吧台饮品、洗浴区等，卫生情况包括地面、墙面、玻璃、镜子、桌椅柜、蚊虫等。

管家部主管从系统中统计需要打扫的房间及楼层信息，告知楼层保洁人员；保洁人员根据需要进行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，先领班查房，再由楼层主管和经理总监级抽查，抽查采用巡视的方式确认房间



的状态，若出现缺少毛巾等情况，将房间号、缺少情况等通过手机微信发到“管家部清扫群”上，在保洁人员等完成纠正后，楼层主管再次确认OK后，通过德胧生态系统将检查OK的房间状态更改为谈蓝色（VC空净房）。德胧生态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，房间状态的当前情况。

现场抽查2025.6.12房间605状态：已经打扫干净，房间整齐，各项物品齐全；德胧生态系统房间状态由原先的OD状态变为OC，与实际一致。

抽查德胧生态系统的清洁记录：时间：2025.6.12；住客：王*娟；房间状态：OD；完成后房间转为OC状态；时间：2025.6.12；均有服务员名字可追溯，系统显示简单明确清晰。检查记录显示605房间2025年6月12日清洁无问题返工，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观光车，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快速在德胧生态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由方外礼士引导人员引导至客房（可选择做观光车到底客房）。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。

现场观察客房打扫服务流程：服务员姓名：杨*君；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：方*萍；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。

房务部工作7:00-15:30、10:00-20:30、14:00-23:00 三班制排班轮流，具体按酒店客情调整班次。

现场抽查前台和客房2025.6.12 15:30的交接班和19:00-20:00的夜班情况：前厅前台工作人员交接程序流



畅，并做好记录，内容包括需求信息、须关注信息等，符合规定要求，夜班工作状态正常。

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、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。

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，抽查2025年6月回烧记录，有食品名称、数量、时间和操作人签名可追溯。针对临期食品，做好登记，以防过期使用。

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。

组织设置有三级查房制度：领班查房-主管抽查-经理总监级抽查，管家和前厅主要通服务过程及现场的抽查和巡视，并及时在德胧生态系统更新房间状态。期间对发现的不符合及时通知（通过微信“管家部清扫群”）相关服务人员返工纠正，完成后再次检查确认。查记录如203没蚊香液、103少茶叶等，客房人员补充后，群里反馈已补，并拍照上传补充结果照片，再楼层主管确认补充结果。且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 / 正常	1. 餐厨污水经隔油池处理后入化粪池，废弃油脂包括厨余垃圾由第三方收运 2. 生活污水经化粪池后统一由污水处理系统处理后同中水回用灌溉。	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
7	服务、巡查、维保等过程	毒蛇猛兽等的袭击	意外伤害	1) 酒店周边设施防护网 2) 加强员工安全培训，如毒蛇驱



				赶技巧、毒蛇识别培训等 3) 精准定位各医院所配抗蛇毒血清，以备精准医疗
--	--	--	--	---

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，其织的质量、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。主要包括：建筑消防设施检测（报告编号：ZJJ202411NO.05954）、公共场所检测（报告编号：H24070365）等。已有报告具体见附件Z其他文件。

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

组织内审员（薛帅帅、沈燕）于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；组织总经理江滨于2025年1月23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；体系运行以来，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，查找原因实施改进措施，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）：

酒店占地 50 亩，建筑面积 8000 多平方米，配备别墅式客房共 63 间。涉及的主要公用辅助设施包括生



活水泵、地源热泵、变配电、污水处理系统、消控室、油烟处理系统、灭火器、消防栓、消防水泵、电梯、观光车、游船、等。截止审核期间，涉及的特种设备主要包括电梯（2部）、观光车（2部）等，均有相应的有效期内检验记录可追溯。

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。

组织的内审员有了解过质量、环境和职业健康安全标准，但对其内容熟悉程度相对不高，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（主要系 SOP）文件完整，基本能够达到过程受控的目的，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, 杭州开元溪西畈酒店有限责任公司的

☒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、柳芳、汪碧乔、王丽娟、王宗收



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。