



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：20821-2025-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：杭州萧山蓝天宾馆有限公司金惠路酒店分公司

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）：蒋建峰、卢晶、沈建敏、汪碧乔

报告日期：2025 年 06 月 18 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：蒋建峰、卢晶、沈建敏、汪碧乔



受审核方名称：杭州萧山蓝天宾馆有限公司金惠路酒店分公司

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-N1EMS-2244982	30.01.00
	王献华	组长	审核员	2024-N1QMS-2244982	30.01.00
	王献华	组长	审核员	2024-N1OHSMS-2244982	30.01.00
02	蒋建峰	组员	审核员	2025-N1EMS-1275138	30.01.00
	蒋建峰	组员	审核员	2025-N1QMS-1275138	
	蒋建峰	组员	审核员	2025-N1OHSMS-1275138	
03	卢晶	组员	审核员	2022-N1EMS-1251867	30.01.00
	卢晶	组员	审核员	2025-N1QMS-2251867	
	卢晶	组员	审核员	2024-N1OHSMS-1251867	
04	沈建敏	组员	实习审核员	2025-N0QMS-1335520	
	沈建敏	组员	实习审核员	2025-N0OHSMS-1335520	
05	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	2024-N0QMS-1474491	
	汪碧乔	组员	实习审核员	2025-N0OHSMS-1474491	

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	段瑞坤	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、GB 14881-2013 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范、CJJ184-2012 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。

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17日上午至2025年06月18日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年01月02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

Q:酒店管理服务

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：浙江省杭州市萧山区北干街道金惠路 528 号 4 幢

办公地址：浙江省杭州市萧山区北干街道金惠路 528 号 4 幢

经营地址：浙江省杭州市萧山区北干街道金惠路 528 号 4 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 16 日 08:30 至 2025 年 06 月 16 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（2）项，涉及部门/条款：行政人事办 QEO7.2、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：2025 年 6 月 28 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 18 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. 食品管安全运行管理水平提升情况

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，服务过程可控性程度相对较高。

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，在过程策划层面成熟度较高，在运行和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：2024 年 12 月 25 日；体系实施时间：2025 年 01 月 02 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(消控)8:00-20:00-8:00; 前厅 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

杭州萧山蓝天宾馆有限公司金惠路酒店分公司是伯瑞特酒店管理集团与蓝天宾馆合资成立的蓝特酒店管理公司，坐落于萧山区人民政府北侧，交通位置优越，是一家集住宿、餐饮和会议服务为一体的多功能酒店。

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（行政人事办、财务部、房务部、市场部、餐饮部、运维保障部）职责分配相一致。组织的主要过程包括住宿服务、餐饮服务，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：宾客至上，持续改进，低碳运营，节约资源，以员工安全健康优先，全面风险防控；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：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

组织根据服务活动类型策划了一系列SOP文件，涉及的内容如下：



前厅：房务-前厅-前台-04《散客入住登记指导标准》、房务-前厅-前台-06《完成宾客档案指导标准》、房务-前厅-前台-09《结账程序指导标准》、房务-前厅-前台-17《团队入住登记指导标准》、房务-前厅-前台-33《房间延住指导标准》等；管家：房务-管家-制服房08《熨烫指导标准》、房务-管家-制服房12《制服房工操作指导标准》、房务-管家-PA公共区域-01《个人礼仪、修饰与卫生指导标准》、房务-管家-楼层-06《房间检查指导标准》、房务-管家-楼层-13《清扫客房指导标准》等。

餐饮：有餐饮-餐厅-公共-02-01《布草更换指导标准》、餐饮-餐厅-公共-02-06《对客卫生操作指导标准》、餐饮-餐厅-公共-02-07《餐厅服务管理指导标准》、餐饮-厨房-公共-01-01《厨房员工仪容仪表和个人卫生指导标准》、餐饮-厨房-公共-01-02《厨房安全管理指导标准》、餐饮-厨房-公共-01-03《厨房卫生与安全操作指导标准》、餐饮-厨房-公共-01-04《食品安全管理体系指导标准》、餐饮-厨房-公共-01-09《食品原料质量要求指导标准》、餐饮-厨房-公共-01-10《厨房冷藏储存管理指导标准》、餐饮-厨房-公共-01-11《厨房冷冻储存管理指导标准》、餐饮-厨房-公共-01-13《食品再加热管理指导标准》、餐饮-厨房-公共-01-14《食品留样管理指导标准》、餐饮-厨房-公共-01-15《食品添加剂与管理指导标准》、餐饮-厨房-公共-01-16《预防交叉污染指导标准》、餐饮-厨房-公共-01-17《厨房设备及厨具清洗消毒指导标准》、餐饮-厨房-中厨房-02-01《炉台烹饪指导标准》、餐饮-厨房-中厨房-02-03《切配指导标准》、餐饮-厨房-中厨房-02-04《蒸件指导标准》、餐饮-厨房-中厨房-02-05《冷菜制作指导标准》、餐饮-厨房-中厨房-02-06《面点制作指导标准》，再如餐饮-餐厅-宴会厅-04-07《会议服务指导标准》、餐饮-餐厅-宴会厅-04-06《会议摆设指导标准》等SOP可追溯。

以上策划过程准则包括房态管理、房间清洁和检查、人员管理、餐饮制作以及应急处置等要求，均有不同程度的输出记录，如客房服务员清扫报表、楼层主管查房记录、交接班记录、厨具清洗消毒记录、食品再加热温度记录、废弃油脂处理记录、冷库温度记录、食品留样记录、食品添加剂记录、会议订单等，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

组织的主要业务是承接政府会务，同时可提供住宿，餐饮。组织的业务以会议接待为主，住宿次之，餐饮份额最小。市场部主要负责与政府单位签订合同，同时与携程、艺龙、去哪儿、美团、飞猪等平台合作，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。

组织主要通过合同或订单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

组织的客户主要有政府单位、企业、散客。同时可提供会议、住宿和餐饮服务。组织提供的服务模式较为成熟，手册汇有规定对设计和开发活动的控制要求，但暂无设计和开发类型的活动。

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，认证审核期间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。组织有保持负责设计和开发的人员，平时兼做业务且不影响组织后续服务的提供。

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《厨房原料供应商控制指导标准》、《餐饮原料申购指导标准》等对采购餐饮原材控制作了基本的规定。采购的主要产品包括：各类食材（冻品类、水产、水果类、粮油类等）、客房消耗品（如拖鞋、擦鞋布、牙具、梳子、浴帽、剃须刀、护发素等）、布草类（如床单被套、被芯等）、服务清洁养护用品（如洗碗机消毒液）等。市场部负责询价、选择供应商、通过招投标形式，由采购经理、行政总厨/餐饮总厨/房务经理、财务总监、总经理审批通过后方可签订购销合同。

外包过程：布草清洗、LED显示屏系统运维、保安服务、虫害消杀、废弃油脂收运、绿植墙维护、监控维保、公用设施（含消防设施）管理维护等。均通过合同进行控制，协议见Z其他文件，基本满足控制要求。组织的外部供应商管理同物资采购中的供应商，由各部门在验收职责范围内评价，如布草清洗要求供应商提供卫生检测报告等。若出现质量问题及时反馈，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

组织餐饮部负责的过程主要系餐饮服务和会议服务两个过程。

餐饮服务：

组织有餐饮-餐厅-公共-02-01《布草更换指导标准》、餐饮-餐厅-公共-02-06《对客卫生操作指导标准》、餐饮-餐厅-公共-02-07《餐厅服务管理指导标准》、餐饮-厨房-公共-01-01《厨房员工仪容仪表和个人卫生指导标准》、餐饮-厨房-公共-01-02《厨房安全管理指导标准》、餐饮-厨房-公共-01-03《厨房卫生与安全操作指导标准》、餐饮-厨房-公共-01-04《食品安全管理体系指导标准》、餐饮-厨房-公共-01-09《食品原料质量要求指导标准》、餐饮-厨房-公共-01-10《厨房冷藏储存管理指导标准》、餐饮-厨房-公共-01-11《厨房冷冻



储存管理指导标准》、餐饮-厨房-公共-01-13《食品再加热管理指导标准》、餐饮-厨房-公共-01-14《食品留样管理指导标准》、餐饮-厨房-公共-01-15《食品添加剂与管理指导标准》、餐饮-厨房-公共-01-16《预防交叉污染指导标准》、餐饮-厨房-公共-01-17《厨房设备及厨具清洗消毒指导标准》、餐饮-厨房-中厨房-02-01《炉台烹饪指导标准》、餐饮-厨房-中厨房-02-03《切配指导标准》、餐饮-厨房-中厨房-02-04《蒸件指导标准》、餐饮-厨房-中厨房-02-05《冷菜制作指导标准》、餐饮-厨房-中厨房-02-06《面点制作指导标准》等SOP可追溯。

现场巡视中央厨房区域：厨余垃圾桶盖密闭，桶身相对洁净，厨余垃圾房有按要求控温，废弃油脂处理记录现场可追溯，符合卫生要求。

现场巡视冷藏和冷冻设施设备：见冷库温度记录表，抽查2025年4月份记录，有冷藏和冷冻温度记录，有检查人签字可追溯。

巡视粗加工区域：现场产品堆放整齐，净菜做到离地摆放，工器具整洁；

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。组织采用84消毒液消毒毛巾、砧板，用酒精消毒刀具，抽查2025年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。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），组织在审核期间有留样记录可追溯，基本满足留样要求。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。

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、水果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、消毒和干手设施，专间内空调温度显示低于25℃，基本满足要求，但在专间的工作人员未佩戴专间专用衣帽。

巡视饼房：查看添加剂专用柜，有专人负责，抽查2025年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布草和餐用具，基本满足卫生和服务规范要求。

会议服务：

主要有餐饮-餐厅-宴会厅-04-07《会议服务指导标准》、餐饮-餐厅-宴会厅-04-06《会议摆设指导标准》，



主要流程包括会前准备→会中服务→服务结束检查。抽查2025年6月18日区委办08:30-11:00的会议服务。差《宴会、会议安排通知单》：主要内容包括会前的准备要求如①时间：早上08:30开始报到，不用签到，会议09:00开始；②参会人员50人左右，口字型，放茶水；③话筒音响广告公司提供，背景帘闭合；④台签商务中心打印，17日下午调试布场请宴会部和运营部协助，属于政府类会议，按政策免收停车费；现场观察会议服务过程：现场服务人员迎接问好、提供茶水等服务服务标准要求，服务员始终在会议室待命直至会议结束。

特殊过程：无

综上，现场各类记录基本符合规范要求。

组织在受控条件下由房务部（含管家和前厅）提供住宿服务，目前整体运行尚可。服务基本流程如下：

前厅：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，并由引导至电梯厅；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

管家部经理早上通过西软系统统计当天需要打扫的房间，告知楼层主管，楼层主管安排保洁人员，保洁人员根据需要打扫的房间领取电子门卡，对各客房进行打扫、清洁消毒。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。

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逐一确认所负责楼层房间的状态，若出现缺少物品、清扫需要返工等情况，将房间号、需改正情况发送在工作群中，在保洁人员完成纠正后，楼层主管再次确认OK，并在西软系统移动端应用“掌讯通”做上将房间状态更改为绿色（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2025.6.17房间4021状态：已经打扫干净，房间整齐，各项物品齐全；西软系统房间状态由原先的OD状态变为OC，与实际一致。

抽查2025.6.17的纸质《整房员工作报表》发现，4021房间：住客：汪*乔；房间状态：OD；清洁时间：13:00-13:14；有服务员名字可追溯。查询西软系统操作日志，显示4021房间2025年6月17日 15点05分无问题返工，检查通过，房态变更为OC。

特殊过程确认：无

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前台工作人员引导宾客至电梯厅。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。

现场观察客房打扫服务流程：服务员姓名：余*辉；流程按照垃圾清理、撤布草（对于续住客人根据需要更换被套床单等）、做床、抹尘、补充客房用品、卫生间清洁、吸尘等流程进行。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：熊*萍；流程按照检查照明情况、检查客用品（包括饮用水、水杯、拖鞋等）、检查房内设施（包括桌、椅、柜、窗帘、电器等）、检查床、检查垃圾桶、检查卫生间（包括摆放防滑垫、地巾、浴衣等）等清洁内容情况，基本满足SOP要求。

现场抽查前台2025.6.17 20:00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5-6月食品再加热记录，有食品名称、再加热温度、再加热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。

因客房服务过程的特点，管家和前厅主要通过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。

如出现客人投诉（包括线上），会登记在《顾客反馈投诉处理记录》中，内容包括投诉时间、投诉详情、涉及部门情况说明、总经理反馈、整改方案和整改追踪，基本满足纠正和纠正措施的闭环要求。

抽查2025.5.4《顾客反馈投诉处理记录》：主要问题系4025房间中央空调制冷不足及卫生间反味问题；纠正：换房；纠正措施：前厅部当月进行了专题培训，有培训计划和培训照片可追溯；针对空调制冷问题，管家部在客人入住前提前开启空调并检查感受房间舒适度；针对卫生间反味问题，工程部进行定期巡检，管家部每日检查反馈，基本符合闭环要求。

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2025.01.03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	OK



					水回用灌溉。	
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2025.01.03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：ZJJ20250211NO.00061）、公共卫生检测（报告编号：H24120365933、H25040799、华环检（2024）第G2746）号等。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2位内审员（段瑞坤、郑雅馨）在2025年4月8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；组织总经理金永根在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2025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）：

杭州萧山蓝天宾馆有限公司金惠路酒店分公司所辖蓝天伯瑞特会议中心酒店建筑面积 26000 平方米，拥有豪华、雅致客房 109 间（套），分布在酒店 4-6 层，餐厅位于 2 楼，内设美集餐厅和 5 个豪华包厢，共设座位 78 个。酒店拥有 17 个不同规格的会议室，可承办中小型会议、培训、宴会等，满足不同的接待需求。其他酒店辅助设施包括厨房油烟系统、灭火器、消防栓、消防/生活水泵、变配电房、电梯、中央空调、



消控室、空气源热泵等，现场巡查所有辅助系统共用设施，如变配电房、锅炉房（冬天用）、冷冻机房、生活水泵/消防泵房等现场，现场除消控室和楼顶空气源热泵外，所系公用设施设备均有物业管理维护（包括特种设备电梯的检验等），设备设施处于正常运行状态。

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，如食安员；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, 杭州萧山蓝天宾馆有限公司金惠路酒店分公司的
☒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、蒋建峰、卢晶、沈建敏、汪碧乔



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。