



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：20907-2025-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：杭州宝鼎开元名都大酒店有限公司

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）：林兵

审核组员（签字）：王丽娟、王钰棠、谢喜顺、杨子林、周传林

报告日期：2025 年 6 月 22 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：

组员：



受审核方名称：杭州宝鼎开元名都大酒店有限公司

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
A	林兵	组长	审核员	2023-N1EMS-4059501	30.01.00
A	林兵	组长	审核员	2024-N1QMS-6059501	30.01.00
A	林兵	组长	审核员	2022-N1OHSMS-3059501	30.01.00
B	王丽娟	组员	实习审核员	2025-N0QMS-1059500	
B	王丽娟	组员	实习审核员	2025-N0OHSMS-1059500	
C	王钰棠	组员	审核员	2023-N1OHSMS-1213498	30.01.00
C	王钰棠	组员	审核员	2023-N1EMS-1213498	30.01.00
C	王钰棠	组员	审核员	2023-N1QMS-1213498	30.01.00
D	谢喜顺	组员	审核员	2022-N1QMS-2086767	
E	杨子林	组员	审核员	2025-N1EMS-1059499	30.01.00
E	杨子林	组员	审核员	2025-N0QMS-1059499	
E	杨子林	组员	实习审核员	2025-N0OHSMS-1059499	
F	周传林	组员	审核员	2024-N1OHSMS-1459792	
F	周传林	组员	审核员	2024-N1EMS-1459792	30.01.00
F	周传林	组员	审核员	2024-N1QMS-1459792	

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	梁玉国	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 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06月21日上午至2025年06月22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：浙江省杭州市临平区塘栖镇宝鼎大厦 1 幢

办公地址：浙江省杭州市临平区塘栖镇宝鼎大厦 1 幢

经营地址：浙江省杭州市临平区塘栖镇宝鼎大厦 1 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 20 日 08:30 至 2025 年 06 月 20 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：酒店的基本情况：组织结构、资源、体系文件、主要的管理活动等。



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:财务部/8.4.1

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 30 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 22 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：2021 年 05 月 27 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、公安局颁发的特种行业许可证、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：184 人，体系覆盖人数为 130 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：倒班；房务部的前厅排班时间，正常时候 3 班 2 倒

早班：8:00-16:30 中班：15:00-23:30 夜班：23:00-8:00；客房：早班：7:00-15:30；中班：15:30-23:30；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。

质量目标：a) 交付的产品（服务）合格率 100%；b) 顾客满意率≥95%。

环境目标：a) 环境污染事故为 0；b) 火灾事故为 0；c) 固体废物分类处置率 100%

职业健康安全目标：a) 轻伤小于 1‰人次/年；b) 触电事故为 0。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 38 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：

抽查杭州亮鑫水产品有限公司、杭州佳满欣食品贸易有限公司、杭州富尚食品有限公司、杭州源跃农副产品、杭州源跃农副产品有限公司，提供了营业执照、食品经营许可证、食品原材料供应协议书，食品安全卫生承诺书，符合要求。

抽查现场提供蔬菜产品的供方-杭州年轮农产品有限公司，企业未能提供该供方的《供方调查评价表》，未按程序文件要求对供方进行评价和管理。不符合 GB/T 19001-2016 标准 8.4.1 总则要求。

另组织的消防设施维保（委托杭州国顺消防工程有限公司）、电梯维护保养（委托杭州兰菱电梯有限公司）、油烟清洗（委托杭州达明环保技术服务有限公司）、杀虫、布草清洗洗涤服务（委托杭州圣大科技创新服务有限公司）、垃圾清运（委托杭州临平区塘栖勤快家政服务部）、餐厨废弃物（废弃油脂）收集运输（委托杭州环临环境发展有限公司）、杀灭病媒昆虫、有害生物（委托杭州舒朗环境科技有限公司）等外包过程均通过合同控制。

顾客要求管理及顾客满意度测评

市场部主要负责团体客户业务，并通过旅行社签订合同，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。

- 抽查与港华绿色能源管理（深圳）有限公司东部分公司签订的会务（团队）合同：合同约定了客房、餐饮、会议室价格、预订、取消及违约责任等条款，会议日期：2025 年 5 月 28 日至 5 月 29 日，要求明确，有双方盖章。
- 抽查与罗赛洛（温州）明胶有限公司签订的商务协议书：合同约定了客房、餐饮价格、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。
- 抽查与江苏迪欧化工科技有限公司签订的会务（团队）合同：合同约定了客房、餐饮、会议室价格、预订、取消及违约责任等条款，会议日期：2025 年 5 月 9 日至 5 月 10 日，要求明确，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、大众点评、飞猪、抖音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。经统计 2025 年 1 月份-5 月份顾客满意率 100%。

抽查 2025 年 3 月大众点评共发生 11 起顾客点评，全部为 5 分点评。抽查 2025 年 5 月携程网共发生 87 起顾客点评，全部为 5 分点评。



服务提供过程

一) 房务

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：杭州宝鼎开元名都大酒店礼士接待标准、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、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、物品验收及发放、总统房接待服务标准、开荒流程及标准、遗留物品处理流程与标准、检查房态规范、抹布分色管理规范、收取客衣标准等。

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：（礼士接待引导、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，并由礼宾引导至电梯送达至客房；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、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，由楼层主管（领班）和经理抽查，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“网络宾客信息沟通群”上，在保洁人员等完成纠正后，楼层主管（领班）再次确认 OK 后，通过德胧生态系统将检查 OK 的房间状态更改为淡蓝色（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。

现场抽查德胧生态系统，如下：

1、2025.6.21 房间 1708 状态，上午 9:00 显示住脏（OD），住宿人员王**，下午 15:00 显示住净（OC），清扫人员石燕霞，住脏（OD）变住检（OI）。检查人钞颜玲，住检（OI）变住净（OC），系统显示绿色。现场观察房间已打扫干净，房间整齐，各项物品齐全；系统显示已与实际一致。

2、2025.6.20 房间 2805，退房清扫，依据清扫客房程序，员工 曹义军 清扫，更换枕套、地巾、漱口杯、水杯、瓷杯等，空脏 VD 变为空检 VI。楼层主管 万芬 检查，空检 VI 变为空净 VC。现场观察房间已打扫干净，房间整齐，各项物品齐全；系统显示已与实际一致。

3、2025.6.22 房间 2116，系统显示锁定 OS。现场观察，服务人员通过按要求敲门问候进入房间，房间内已打扫干净，房间整齐，各项物品齐全；系统显示已与实际一致。

特殊过程确认：无。

布草清洗外包，外送前由洗涤公司整理打包，回来后洗衣房专人检查折叠。若达不到使用标准，则用作净布、防尘布等。布草外包控制具体见财务部 8.3 记录。

现场观察前厅区域服务：门口不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由开元礼士引导人员引导至客房。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：石**；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：钞**；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 8:00-16:30、15:00-23:30、23:00-8:00 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 2025.6.21 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。

二）餐饮服务

现场巡视中厨，公共区域见《凉菜间食品安全管理制度》、《食品库房安全管理制度》、《餐饮具清洗消毒保洁管理制度》、《加工经营场所管理制度》、《从业人员健康检查培训管理制度》、《食品添加剂使用管理制度》、《酒店消防四懂四会》、《食品原料清洗切配管理制度》、《餐厨废弃物管理制度》、《食品留样管理制度》、《除四害管理制度》、《天然气安全注意事项》、《食品用设备设施管理制度》、《食品原料采购索证、进货查验记录制度》、《食品烹调加工安全制度》、《食物中毒的解读及预防和处置》、《突发或重大安全事故应急处理指导标准》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。

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，紫外线灯等正常工作。现场查到有部分灭蝇灯未正常工作，口头沟通后已现场整改。

组织对厨房环境使用紫外线消毒，现场见冷菜间（专间—水果、冷菜 2 处）紫外线灯使用记录：一般为上班前和工作结束后时段，抽中厨 2024 年 6 月水果间、冷菜间的《紫外线消毒记录表》：下午时间为 13:00-15:30 左右，晚上时间为 21:00-8:30，一般人离开时打开紫外线点，进入前关闭，满足半小时要求，有消毒人签字可追溯。

巡视中厨专间，预进间配备了专用口罩、食品级手套、更衣设施，洗手台配备了消毒洗手液、感应水龙头、干手纸缺（现场口头沟通后已整改），基本满足要求。

组织对设备保持日常维护和清洁，抽查 2025 年 6 月 20 日《餐饮部厨房设施设备自查表》：包括冰箱、冷冻（藏）库、水电气类、蒸（烤）箱、空调、炉台、制冰机、开水箱、消防设备、焗炉、压面机等，有时间检查人签字可追溯。厨房对刀具、砧板、毛巾使用 84 消毒，抽查《餐用具消毒记录》（保洁柜），有消毒方法（百威消毒剂）、消毒人签字可追溯。抽查 2025 年 1-6 月（每周一次）《车辆清洗维护维修记录表》：有维护内容和检查人签字可追溯。抽查《面点和面机消毒记录台账》和《面点面压机消毒记录台账》（一天一次）：有清洗和消毒时间以及操作人和责任人签字可追溯

现场见冷菜间温湿度计以及冷柜自带温度计和冷柜内温度计：工作正常。抽查 2025 年 6 月份《冷藏冻库化霜、清洗记录表》（初加工和厨房冻库）：有除霜人员签字可追溯；抽查 2025 年 6 月份《冰箱（冷库）文控记录表》：一天检查 2 次，有温度记录和检查人签字，可追溯。

抽查管事 2025 年 6 月 22 日《餐饮从业人员晨检记录表》：内容包括是否戴首饰、留长指甲、工作衣帽、健康状况和体温测量，有检查人签字可追溯。

抽查《厨房主管工作日志》：检查内容包括燃气、油烟吸风、蒸箱蒸汽、设备、门窗锁等，有管理人员签字可追溯。

抽查 2025 年 5 月《员工食品安全知识和职业道德培训记录表》：培训内容包括厨房布局、物品标识、贮存、留样等

巡视食品留样间，现场抽查《留样记录》：内容完整，有责任人签字可追溯。现场检查留样专柜：每



份留样均有标签，信息包括餐次、留样名称、时间、留样人签字可追溯。

巡视西厨，上墙制度和垃圾分类情况同中厨，设施设备摆放整齐有序。现场抽查《食品添加剂使用情况记录表》：明胶（无上限要求，按需添加类），有使用人签字可追溯，台账由专人（刘）负责，专柜上锁保存。

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。

现场观察早（晚自助）餐厅餐厅服务过程：观察服务人员翻台操作：先将桌面等位牌从“用餐中”翻至“可用餐”，再“先小后大、先近后远”将桌面餐具内的食物残渣尽量集中并将餐具根据种类、大小收到托盘上，先用蓝色湿抹布和托盘清理掉桌面剩余细碎垃圾，有重污渍的位置喷适量清洁剂，然后用蓝色湿抹布擦净桌面，最后用棕色干抹布将桌面擦干，操作符合餐厅自助餐翻台操作流程的要求。

现场观察中餐厅服务过程：观察 2025.6.22 中午 202 包厢 8 位预定，梁*，留手机号，查中餐厅预定记录，预定信息一致，经办人：徐**，并观察上菜和服务过程，无异常反馈。

特殊过程：无

综上，现场各类记录和餐饮服务提供过程基本符合规范要求

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 2025.1.2 识别确定的《重要环境因素清单》，重要环境因素如下：

序号	环境因素	发生部位	环境影响/性质	时态/状态	控制方式
1	固废（生活、餐厨垃圾）排放	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
2	餐厨污水（废弃油脂）、生活污水排放	办公、厨房、生活、服务区域	水污染等	现在/正常	1. 餐厨污水经隔油池处理，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排入市政污水管网。
3	火灾发生	办公场所	大气污染/臭氧层破坏	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

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。

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 2025.1.2 识别确定的《不可接受风险清单》，不可接受风险内容主要包括：

序号	活动	潜在的危险因素	可能导致的结果	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	员工食堂食品加工、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	乘坐工作电梯	意 外 坠 落等	意外伤害	严格执行电梯安全使用规则 严格执行维护保养和检测要求

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

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进行获取、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

组织编制了《运行控制程序》对环境安全运行过程进行控制，人力资源部是废水、废气、固体废弃物、噪音控制的主管部门，各部门负责本部门产生的废水、废气、固体废弃物的管理。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。其中餐余垃圾与杭州临平区塘栖勤快家政服务部签订《酒店垃圾清运协议书》，由其负责清运至环卫所送处置。餐厨废弃物(废弃油脂)的收集运输与杭州环临环境发展有限公司签订餐厨废弃物(废弃油脂)收集运输服务合同，合同有效日期：2024年9月30日-2027年9月30日。

各部门应根据产生废弃物的情况分类设立了存放废弃物的垃圾箱，例如有害、无害垃圾箱应定点放置，对存放废弃物的垃圾箱或场所作明显的标识。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。提供城镇污水排入排水管网许可证，编号：浙临平（排水）字第 2021101910059 号，有效期至：2026.10.18。排放检测提供协议并做检测，审核日未提供报告。提供报告再报批；

3.废气：人力资源部不涉及废气排放。组织废气为餐厨油烟，均装有油烟净化器，油烟清洗与杭州达明环保技术服务有限公司签订了清洗协议，具体见餐饮部审核记录。油烟排放检测提供协议并做检测，审核日未提供报告。提供报告再报批；

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。2024.11.20 由安康部组织了综合的消防演练，包括器械的使用、救援、逃生等。

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 3 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，酒店与杭州达明环保技术服务有限公司签署了厨房油烟灶、风管风机清洗协议，清洗记录可追溯，具体见安康部 EO8.1。



8.电梯安全运行管理由安康部负责，电梯维护保养委托杭州兰菱电梯有限公司定期进行，现场查看，电梯均有贴有安检标志和维保记录。

10.组织使用区域的消防设施维保委托杭州国顺消防工程有限公司进行，提供了维保合同及维保情况报告，消防设施包括消防给水及消火栓系统、自动喷水灭火系统、火灾自动报警系统、灭火器、应急照明和疏散指示、防排烟系统、消防供配电设施、防火分隔设施、消防电话、应急广播系统等，维护保养情况及结论：1.32层信号阀输入输出模块故障。2.负一层水泵房，第一个报警阀漏水，现场已维修处理。结论：有故障已落实维修措施。盖有维保专用章，日期：2025.5.22。

11.组织配电由工程部负责，配变电房由电网西界河和广济界10KV引入，1600KAV变压器2台，1250KAV变压器2台，高压部分的管理由供电公司负责；低压部分由酒店负责，配电室内配备了必要的安全工器具。据梁经理反馈，截至目前为止，酒店未发生过用电安全事故。

12.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、反恐防暴主要由安康部和工程部提供支持和保障，相关区域人员配合即可。

应急管理

组织制定了《应急准备和响应控制程序》，人力资源部负责确定可能发生事故和紧急情况的部门、岗位，并负责归口管理；总经理负责应急准备和响应中所必须的人、财、物等资源的配备；各部门潜在事故和紧急情况所在岗位人员，由相关责任部门提出应急方案和实施措施，对本岗位情况进行预防控制。

组织编写了《消防安全应急预案》，主要内容：1.明确组织架构（如指挥部、灭火组、疏散组等）、职责分工和处置流程；2.演练频次，至少每季度举办一次；3、演练内容：模拟火警报警、初期火灾扑救（灭火器、消火栓使用）、引导顾客和员工疏散（明确逃生路线、避难层位置）、伤员救护、消防联动设备操作（如排烟系统、应急广播）；4.记录与评估：每次演练需留存影像、签到表、演练总结等资料备查、对演练效果进行评估，及时整改问题（如疏散通道堵塞、设备故障等）。

公司制定了《2025年应急预案计划》内容包括：预案名称、演练领导小组、演练时间、计划日期、责任人等，包括火警火灾应急预案演练等13项演练计划，编制：王康，批准：周俊楼，日期：2025.1.2。

酒店消防应急疏散演练每年进行2次，查最近一次：演练时间：2025年6月20日上午14:30开始；演练地点：酒店4楼5楼房间。重点演练内容：演习程序：1.模拟火灾；2失火报警；3组织疏散；4救火示范（消防水枪）；5救护示范；6集中清点人数；7返回工作地。演练总结：1.演习准备充分；2.演习得到了酒店领导层高度重视；3.演练程序正规，持续井然，效果良好。不足之处：监控室消控员对业务技能不熟练，心理素质较差，未按预演计划流程操作；部分员工不严肃，疏散动作不够迅速；参与人员在没有启动疏散应急广播前已经开始疏散和分派任务，部分员工不懂得引导客人疏散；不能及时清点人数等。针对以上不足，制定了改进措施：1.安康部制定酒店全员消防培训计划，对前期培训不到位和员工掌握程度不够的进行二次培训；2.加强员工对酒店整个火灾应急疏散预案的培训，进一步提高各部门协同配合能力；3.加强消防中心值班人员消防设备操作和接警、处警程序的培训等。记录还包括演练人员的签到等，基本符合要求。

查见2025年01月12日下午3时《电梯解困应急预案》，参加部门：总指挥：总经理，参加人员：余泰成、李振宇、秦安林、郑春荣、仁伯齐等，有演练记录、演练人员签到表等。基本符合要求，

另查见2025.1.12酒店燃气泄露应急演练，有演练照片、过程记录、签到和演练效果评价，记录可追溯基本符合要求。

部门负责人梁玉国介绍，自体系运行以来未发生紧急情况。

综上，应急准备和响应管理基本满足控制要求。

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；4.停水；5.停电；6.燃气泄漏等；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。

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（王康、梁玉国），内审员在2025年5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；组织总经理在2025年5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年以来工作，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）：

酒店位于世界文化遗产京杭大运河南端 4A 级景区-塘栖古镇。酒店位于塘栖中心地带，环境优越，交通便捷。酒店总建筑面积约 5.5 万平方米，拥有各类客房三百余间/套，拥有各类中西式餐厅共 3 个，共计餐位约 1800 个。杭州宝鼎开元名都大酒店拥有各类不同面积宴会和会议厅共 11 个，总面积达 2300 多平方米。

监视和测量资源主要为压力表、称重设备和燃气报警器；

特种设备为电梯 19 台；

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

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，杭州宝鼎开元名都大酒店有限公司的

☒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

☐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：林兵、王丽娟、王钰棠、谢喜顺、杨子林、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。