



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：20836-2025-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：淳安千岛湖亚朵酒店管理有限公司

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）：方小娥、王丽娟、王宗收

报告日期：2025 年 6 月 19 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：

组员：



受审核方名称：淳安千岛湖亚朵酒店管理有限公司

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	方小娥	组员	审核员	2023-N1EMS-2059339	30.01.00
B	方小娥	组员	审核员	2023-N1QMS-3059339	
C	王丽娟	组员	实习审核员	2025-N0QMS-1059500	
C	王丽娟	组员	实习审核员	2025-N0OHSMS-1059500	
D	王宗收	组员	审核员	2024-N1EMS-1274285	30.01.00
D	王宗收	组员	审核员	2024-N1QMS-1274285	
D	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	程美银/宋镜明	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；

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》、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。

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18日上午至2025年06月19日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年1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：浙江省杭州市淳安县千岛湖镇新安大街 11 号 1-8 层

办公地址：浙江省杭州市淳安县千岛湖镇新安大街 11 号 1-8 层

经营地址：浙江省杭州市淳安县千岛湖镇新安大街 11 号 1-8 层

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 06 月 17 日 08:30 至 2025 年 06 月 17 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（）项，轻微不符合项（）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：2025 年 7 月 19 日前提提交审核组长。

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 17 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：2019 年 11 月 11 日体系实施时间：2025 年 1 月 3 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、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：37 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：8:00-16:30 中班：16:30-24:00 夜班：24:00-8:00；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

企业编制 YD-P-23-2025《外部提供过程、产品和服务控制程序》，规定了对供方进行评价、选择合格的供方等要求。

同时提供亚朵特许合同协议，规定了布草、客房杂件、清洁工具、餐饮物质、清洁用品、洗漱用品等 420 种物品由集团统一规定的亚朵集市平台上采购。

抽查糕点供应商：淳安香之城食品有限公司，提供了营业执照、食品生产许可证，经营范围包含食品生产，食品生产许可证有效期至 2029.11.25；

蔬菜供应商：淳安县千岛湖镇绿英食品商行，提供了营业执照，经营范围包含食用农产品零售；同时提供了“蔬菜采购服务合同”，合同签订时间：2025.1.30，有效期一年；

洗涤供应商：杭州清诚洗涤服务有限公司，提供了营业执照，经营范围包含纺织产品洗涤，同时提供了“洗涤合同”，合同有效期：2024.8.1-2025.7.31

酒店收集了洗发水的型式检测报告（报告日期：2025 年 3 月 18 日），护发素的型式检测报告（报告日期：2025 年 3 月 18 日），沐浴露的型式检测报告（报告日期：2025 年 3 月 18 日），十铨牌清洁消毒液的出厂检测报告（报告日期：2025 年 4 月 15 日）；鸡肉动物检疫证明，NO.3313059223，2025.5.17。

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，并通过与顾客签订合同，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 2025 年 4 月 27 日与千岛湖金色假日旅行社有限公司签订的订房合同：合同约定了入住时间、早餐要求、单价及金额等条款，要求明确，有盖章。

抽查 2025.5.12 与杭州千岛湖国际旅行社有限公司签订的订房合同：合同约定了入住时间、早餐要求、单价及金额等条款，要求明确，有盖章。

组织已建立和保持了《顾客满意度监测控制程序》，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查时机、方式、方案等。

满意度调查渠道：亚朵 app、携程、同程旅行、美团等第三方网上、商旅平台等渠道

提供：携程、去哪儿、同程旅行网上满意度调查，调查覆盖环境、设施、服务、卫生，2025 年 1-5 月份满意度分别为：4.8 分、4.9 分、4.9 分（满分 5 分）。

提供：亚朵 app 网上满意度调查，调查覆盖网络、设施、服务、卫生，2025 年 1-5 月份满意度为：4.913 分（满分 5 分）。

提供顾客反馈/投诉/处理记录，内容有：客人姓名、电话、投诉原因、投诉处理、当班人等信息。

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）→退房打扫查验。

查管控重点：《预订服务流程》《入住&退房流程》



1. 宾客到店：在客人接近总台时，接待员真诚微笑、主动问候客人；客人较多时，及时给予客人眼神或语言示意以示尊重。

2. 预定确认：询问客人是否有订房；已预订：与宾客确认预订人姓名，进行电脑查询，并核对预订相关信息；根据客人的预订要求合理分配干净的房间；无预订：询问宾客需要单人间还是双人间，根据房态，为客人提供可出售房型，告知房价及所包含内容，并录入电脑中。

3. 办理入住：询问宾客几位入住，住店客人均需出示本人有效证件登记，不可无证住宿，一人证件只能开一间房，严格按照实名登记操作；双手接过证件核对证件后办理，询问宾客有无贵重物品要寄存，请客人确认签名并留下联系电话；证件进行公安系统扫描及发送；注：房卡已制作的则进行核对房号是否符合，双手接过证件核对证件后进行入住登记单的填写，欢迎卡填写完整。

4. 收取押金：查看预订备注的付费方式确认后进行操作；自付根据房间间数、住店天数，正常收取押金，询问宾客刷卡还是付现金或是自助机入住使用手机支付，刷卡则在 POS 机上作预授权，请客人签字；现金则开取押金单，请客人签字。

5. 介绍早餐：手续办理完成，将房间及时点击入住；将客人证件、信用卡/押金单红联、欢迎卡一并交于客人；提醒宾客收好自己的证件及信用卡；介绍次日早餐凭欢迎卡用餐，介绍早餐地点在 8F 餐厅及早餐时间；介绍房间 MINI BAR 物品免费享用。

6. 欢迎入住：询问客人是否需要行李服务；手势指引电梯方向，目光跟随；祝愿客人住店愉快。

7. 完善资料：待客人离开前台时，及时报给服务中心，XX 房间入住；入住登记单补充完整，几木里中尽快输入宾客信息，以便查询，确保信息准确；在办理过程中，有宾客的喜好等信息了解及时在喜好中添加以便日后服务。

查管控重点：《退客房清洁流程》《查房流程》

1. 准备工作

- 1) 楼层服务员早上上班后，先到服务中心签到、领取钥匙。
- 2) 然后集中开早会，开会前注意轻声问题。
- 3) 早会结束，迅速上楼层分头做楼层环境卫生清洁工作，详见《亚朵宿归清扫流程与实操》。
- 4) 做清洁房间前的准备工作：检查工作车上物品配备是否齐全、清洁剂配比是否正确、清洁工具和设备是否完好。
- 5) 推出工作车、吸尘器准备清洁房间。

2. 清洁房间

- 1) 服务员清洁房间前首先巡视自己所属区域是否有“请速打扫”和“请勿打扰”。如有“请速打扫”的房间应先打扫；有“请勿打扰”房间，务必不要去敲门。已入住房续住一般安排下午打扫。
- 2) 进房前先按门铃三下，每次间隔 5-7 秒，同时报“客房服务”；敲门三下，每次间隔 5-7 秒，同时报“客房服务”；如无人应声，用钥匙轻轻打开门 30 公分左右，再报“可以进来打扫房间吗？”；如无人便可进入，如有人，应征得客人同意方可进入。
- 3) 进房后将工作车挡在房门口，开口朝内；在报表上填写进房时间；然后拉开窗帘并打开窗门（夏天例外），关掉空调和房间所有的灯，以达到节能目的；找到遥控器放于规定位置。
- 4) 撤出客人用过的餐具、杯具；带入小垫毯和清洁蓝放于卫生间门口；捡掉地毯上较大的垃圾（吸尘器不能吸掉的垃圾），将房间和卫生间垃圾桶和烟缸一起拿至门口倒入工作车垃圾袋（注意有价值垃圾的回收和烟缸内烟蒂是否熄灭，如烟蒂仍在燃烧，应将其彻底熄灭）。
- 5) 撤床上棉织品及卫生间用过的“四巾”（注意客人是否有绿色环保要求），将撤出的脏棉织品放入工作车的布草袋内，将数量填入报表（注意棉织品失少或严重污迹的须报领班）；带入干净的棉织品放于行李柜或沙发上，开始包床，详见《亚朵宿归清扫流程与实操》。
- 6) 将电水壶带入卫生间清洗擦干并加满水放回原处；将烟缸、肥皂碟、垃圾桶清洗并擦干放回原处。
- 7) 更换杯具；将三块湿抹布洗净放在一边待用。
- 8) 将清洁剂倒在百洁布上依次擦洗脸池、台面；用刷子分别淋浴房内外和四壁，并马上用热水冲净；用擦坐厕的专用百洁布倒上清洁剂擦洗坐厕（注意百洁布的区分）；过水后用专用湿抹布抹坐圈、马桶盖、水箱表面及马桶外围和底座；用干净的浴缸巾依次将洁具、台面、卫生间四壁擦干净；用专用抹



布将消耗品盒、毛巾篓等擦干净；并用擦镜布擦干净镜子、卫生纸架、各个不锈钢龙头及把手等。

- 9) 补充卫生间消耗用品和毛巾、浴衣；然后用专用抹地布从里到外，边抹边退抹干净地面（注意门背后和台下）。
- 10) 准备干、湿抹布各一块，按照从左到右，从上到下，从里到外的原则有顺序的抹尘，注意各类家具、设备、客房各配置物品的表面、后面、左右两侧及下面。未用过的烟缸要擦一遍，并注意画框、画面。（抹窗台时顺便关上窗门，拉上纱帘）。
- 11) 最后从里到外吸尘，边吸边退（注意窗帘下、家具后、床后、床下、房间四角等隐蔽处）；再吸卫生间地面、房门边和门外走廊。
- 12) 将床推回，并将之整理挺括、美观；布置房间消耗品并在报表上作登记。
- 13) 检视房间一遍，如无不妥，退出房间轻轻关上房门，并确认房间已锁上才离开。
- 14) 在清洁整个房间的过程中，应边清洁边检查设施设备，如有问题立即报修。

3. 其他

- 1) 在清洁房间时，如有客人进入房间，应有礼貌地请客人出示房卡、身份证，核对客人姓名和住宿日期。
- 2) 如接到客人退房的通知，应立即去该房间检查；AM10:30，服务员开始查房，查房包括：查房态，收集宾客意见书、收客衣、查酒水消耗，将查房结果填写在工作报表上；详见《查房流程》。
- 3) 对于“请勿打扰”的房间，下午再确认，是否需要打扫，尽量不打扰。
- 4) 清洁服务时，如遇客人要求开门，请按《宾客开门服务》做。

4. 清洁结束后

- 1) 服务员做完房间后，将工作车推进工作间。
- 2) 本酒店无夜床服务。

5. 下班

- 1) 下班前，协助领班将失物招领送到前台服务中心；将钥匙、通讯工具还给服务中心
- 2) 钥匙登记本和通讯工具领用登记本上签上时间和姓名。

楼层主管早上通过“几木里”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，将不合格项填写到“几木里”系统上，保洁人员收到后返工，楼层领班再复查通过，通过“几木里”系统做状态确认，领班人员将检查 OK 的房间状态更改为绿色或淡蓝色（住干净房或空干净房）。“几木里”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 5 月份客房服务员清扫记录：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，有打扫时间和打扫人员记录可追溯；抽查 2025 年 5 月份客房领班查房记录：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，查到异常后立即系统上反馈返工，涉及工程相关需要维修，工程人员进行及时处理；

现场抽查 2025.6.18 房间 8416 状态：已经打扫干净，房间整齐，各项物品齐全，“几木里”系统房间状态为“住干净”，与实际一致。现场抽查 2025.6.18 房间 8303 和 8715 房间清洁状况，8303 房未见不符合卫生要求的情况，8715 房卫生不符合，复查返工合格。

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、会议涉及相关需要配合事项、当天工作安排）、月度培训（客房清扫、防诈骗、消防知识培训等）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。

现场观察前厅区域服务：门口不定时住客来往，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“几木里”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。

前厅排班时间：早班：7:00-15:30，中班：15:00-23:30

客房班排班时间：正常班：8:00-16:30，PA 值班：早班：7:00-15:30，中班：15:00-23:30

现场抽查前厅部 2025.6.18 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。

夜班审核（2025.6.18 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。

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（王春鹏、汪玉有）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、灭蝇灯等俱全。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。

现场检查时发现：冷菜加工预进间有更衣区和脚踏洗手池，未按要求配置消毒和干手用品开具不符合要求整改。

现场见加工产品堆放整齐，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 4.0℃，食材加盖存放，并标识有存放日期和有效期期，存放人等信息；现场看到《实物冰箱/冷库储存》规定冷冻低于-15℃，冷冻库内部可见明显冷冻状态，但未能显示冷冻库温度。

查看现场，提供了隔油池/排油烟机 每日清洁检查记录、亚朵酒店相照厨房收档自查表（抽查 2025.6.1-16 日收档自查表：所有燃气阀门已关闭、水龙头已关闭、废弃物垃圾已清理、窗户已关闭等信息，但 6 月 18 日未有检查记录，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。

现场查看配料，主要为调味料，无添加剂。

现场见冷菜间早餐食品制作，主要有水果、配菜切装，传菜口出菜有阻挡，已现场口头沟通后整改到位。

早餐现场有做面条和煎鸡蛋餐食制作，人员戴口罩，能及时响应客需求，服务过程基本规范。

现场抽查食品留样，提供了食品留样台账，2025.6.19 查看有早餐留样，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，提供了病媒生物防治合同，防治单位为淳安千岛湖仁邦有害生物防治有限公司，协议期限为 2024 年 10 月 20 日-2025 年 10 月 19 日，并附有营业执照，病媒生物密度监测评估服务能力等级、有害生物防制服务机构服务能力等级证书等。

餐饮服务提供过程，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 2025.1.2 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	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获取、识别、确定与更新，并



负责对环境/职业健康安全法律、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科技有限公司 签署了排油烟设施清洗合同，清洗记录可追溯。

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

组织制定了《应急准备和响应控制程序》。

组织编写了《消防安全应急预案》并上报当地消防部门备案。《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：演练的目的、演练领导小组、演练实施小组、演练时间、演练地点、疏散撤离、演练过程、演练要求、演练总结等。

序号	演 练 项 目	对 象	方 式	计划实施时间	实施情况
----	---------	-----	-----	--------	------

1	火灾应急响应	全体员工	现场演练	2 月上	已实施
---	--------	------	------	------	-----

2	电梯事故应急响应	全体员工	现场演练	2 月下	已实施
---	----------	------	------	------	-----

3	火灾应急响应	全体员工	现场演练	5 月下	已实施
---	--------	------	------	------	-----

4	台风应急响应	全体员工	现场演练	10 月中	已实施
---	--------	------	------	-------	-----

5	火灾应急响应	全体员工	现场演练	8 月中	未实施
---	--------	------	------	------	-----

6	消防控制室紧急停电应急响应	工程部员工、相关负责人	现场演练	9 月中	未实施
---	---------------	-------------	------	------	-----

7	火灾应急响应	全体员工	现场演练	11 月中	未实施
---	--------	------	------	-------	-----

查 2025 年 02 月 15 日《火灾应急预案》。演练地点：宾馆前。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 拆卸组排除障碍物；5 救火示范（消防水枪）；6 救护示范；7 集中清点人数；



8 返回工作地。缺少演练效果评价、救援器材方面的描述，已与酒店进行了沟通

查 2025 年 02 月 23 日上午 9 时至 11 时《电梯事故应急预案》，参加部门：总指挥：总经理，参加部门：客房部、工程部、市场销售部、综合部、餐饮部等，有演练记录、演练人员签到表等。基本符合要求，

查 2025 年 05 月 14 日《火灾应急预案》。演练地点：酒店前。重点演练内容：灭火器的使用。在现场点燃一堆柴火，灭火器使用示范者王予禾手拿 4kg 干粉灭火器 1. 提握灭火器：提起灭火器，握住手柄，确保压力表指针在绿色区域（正常范围）。2. 距离与方向：站在火源上风向，距离火源 2-3 米处，避免火焰和烟雾反扑。3. 拔掉保险销：用手拔掉保险销，注意手指不要堵住喷嘴。4. 对准与按压：将喷嘴对准火焰根部，用力压下把手，左右扫射，直至火焰熄灭。参加人员：全体人员。有演练记录、演练人员签到表等。基本符合要求

查《演练人员签到表》，上述演练能够查到综合部程美银参加。

部门负责人介绍，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。

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（郑来凤、翁五杨），内审员在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）：

建筑地面积约 8690 平方米，客房 146 间；为亚朵品牌经营酒店；会议厅 2 个，餐饮为早餐服务，在酒店顶楼；

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 2 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提升能力情况。

**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体系活动

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，淳安千岛湖亚朵酒店管理有限公司的

☒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、方小娥、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。