



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：21020-2025-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：杭州千岛湖润和度假村有限公司千岛湖伊敦度假酒店

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）： 林兵、蒋建峰、汪碧乔、王丽娟、王钰棠

报告日期： 2025 年 07 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：林兵

组员：蒋建峰 温碧乔 王丽娟 王钰棠



受审核方名称：杭州千岛湖润和度假村有限公司千岛湖伊敦度假酒店

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	2022-N1OHSMS-3059501	30.01.00
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
B	蒋建峰	组员	审核员	2025-N1OHSMS-1275138	
B	蒋建峰	组员	审核员	2025-N1EMS-1275138	30.01.00
B	蒋建峰	组员	审核员	2025-N1QMS-1275138	
C	汪碧乔	组员	实习审核员	2025-N0OHSMS-1474491	
C	汪碧乔	组员	实习审核员	2025-N0EMS-1474491	30.01.00
C	汪碧乔	组员	实习审核员	2024-N0QMS-1474491	
D	王丽娟	组员	实习审核员	2025-N0OHSMS-1059500	
D	王丽娟	组员	审核员	2025-N1QMS-4059500	
E	王钰棠	组员	审核员	2023-N1OHSMS-1213498	30.01.00
E	王钰棠	组员	审核员	2023-N1EMS-1213498	30.01.00
E	王钰棠	组员	审核员	2023-N1QMS-1213498	30.01.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	叶红武/周美玲/倪红妹	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 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 18483《饮食业油烟排放标准》、GB 8978《污水综合排放标准》、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07月12日上午至2025年07月13日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年2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：淳安县千岛湖镇梦姑路 298 号

办公地址：浙江省杭州市淳安县千岛湖镇梦姑路 298 号

经营地址：浙江省杭州市淳安县千岛湖镇梦姑路 298 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）：无

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2025 年 07 月 11 日 08:00 至 2025 年 07 月 11 日 12:00 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：住宿服务活动的房间清洁和检查以及餐饮服务活动中的厨房管理。

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:财务部/Q8.4

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 18 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 7 月 11 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，食品安全直接接入浙江省众食安平台，设备设施清单管理，检验报告有效期内。

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；在用仪器设备的校验状态。

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：2011 年 12 月 19 日，体系实施时间：2025 年 2 月 10 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：148 人，有倒班与重复劳动人数，当班体系覆盖有效人数约为 70 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、工程部、安全部）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：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：科学严谨、精益求精；规范操作，减少环境污染；关爱生命，预防安全事



故。方针与组织的战略和宗旨可持续保持一致。

质量目标：a) 合同履约率 100%；b) 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。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

现场查酒店外部供方名录，共有 16 家供应商，记录了供方名称、提供产品/服务、联系地址、联系人、联系方式、营业执照/食品经营许可证等信息。有供方评定记录表，对合格供方均进行了评价。

组织外包过程：消防设施维保、垃圾收集清运、废弃餐厨垃圾清运、电梯维护保养、杀虫、油烟管道清洗。

组织的①消防设施维保（委托浙江科久消防技术有限公司）；②电梯维护保养（委托淳安顺安电梯工程有限公司）；③油烟、风机管道清洗保养（委托淳安千岛湖新洁环保有限公司）；④消杀（委托杭州蠓洁环境科技有限公司）；⑤垃圾清运、餐厨废弃物清运（委托淳安县市容环境卫生保障中心）；⑥客房保洁、洗衣、餐饮管事劳务外包（委托浙江中昇企业服务有限公司）等外包过程均通过合同控制。

抽查提供消杀的外包方——杭州蠓洁环境科技有限公司，未列入外部供方名录，未做供方评价，不符合 GB/T 19001-2016 中 8.4.1 “组织应基于外部供方按照要求提供过程、产品和服务的能力，确定并实施对外部供方的评价、选择绩效监视以及再评价的准则。对于这些活动和由评价引发的任何必要的措施，组织应保留成文信息”的要求。

查公司采购过程为：采购信息转递过程通过公司的易采购软件完成，餐饮部通过系统提前一天输入的食品需求。财务部依据销售合同、库存情况，制定采购计划，然后由采购员在合格供方名单中选择供应商发电子邮件通知产品名称及规格型号、数量、质量要求、到货日期等。

经沟通外部供方绩效控制情况，主要是通过对各供方提供的物资或过程的质量、人员等方面进行持续的监视，公司对采购物料进行验证，按照检验标准进行，货到公司后进行数量等的验收。

顾客要求管理及顾客满意度测评

市场销售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 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，组织代表同意盖章即代表完成合同评审。

① 抽查与淳安千岛湖友好旅行社有限公司签订的 2025 年度旅行社合作协议书：协议书约定了房间价格、会议室价格、会议配套设施价格、相关条款（保证条款、入住与离店等）等条款，协议有效期：2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，要求明确，有双方盖章。另外与该旅行社签订了 2025 年度销售奖励政策协议书，规定了旅行社销售奖励政策内容、奖励房券使用规则。协议有效期：2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，要求明确，有双方盖章。

② 抽查与江苏鹰上服饰有限公司签订的商务协议书：协议书约定了房间安排、团队入住手续、订金及付款方式不可抗力因素等条款，活动时间：2025 年 4 月 21 日至 2025 年 4 月 25 日，要求明确，有双方盖章。

③ 抽查婚礼协议书：协议书约定了婚宴安排、婚宴场地使用注意事项、付款方式、取消政策等条款，要求明确，有双方盖章或签字。

组织暂无合同变更情况，无相关记录。



组织的顾客满意统计分线上和线下。

线上通过携程、美团、抖音等平台收集顾客反馈信息，每半月根据不同维度进行统计和分析。抽查计 2025 年 6 月 1 日-6 月 15 日线上满意度统计，其中携程：新增网评 19 条，好评率 94.74%；抖音：新增加网评 22 条，好评率 95.45%；美团：新增加网评 1 条，好评率 100%。

线下对商务会议和婚宴进行了满意度统计。查看 2025 年统计记录，未见不满意。

服务提供过程

一）房务

客人订房通过携程网、飞猪网等后台、电话、现场预定等进行，或由市场营销部接受团队预定并确认后，传达前厅部房务部跟进。

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：问候和站姿、宾客喜好、入住行李服务、离店行李服务、雨伞、旅行安排、用车预定服务、贵宾送机流程、酒店服务礼仪、紧急事件的处理流程、电话礼仪、宾客信息保密、前台操作指导标准、结账程序等。

管家：洗衣服务、宾客反馈、协助连结网络、紧急事件处理、电话礼仪、叫醒服务、免打扰服务、宾客信息保密、检查客房、夜床服务、总统房接待服务标准、失物招领、清洁浴室、客人要求打开房门、客房抹尘、如何铺床、准备防过敏房间、清洁及使用电话、客房保险箱等。

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 盟广信息 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（是否预定，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 盟广信息 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进行沟通，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 盟广信息 系统将检查 OK 的房间状态更改为 inspected（绿色）。盟广信息 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 盟广信息 系统，如下：

1、2025.7.12 房间 A306 状态，现场观察房间已打扫干净，房间整齐，各项物品齐全；系统显示从住脏 OD 变住净 OC，系统与实际一致。

2、2025.7.12 房间 A118 状态，现场观察房间刚退，正在打扫；打扫人员：胡志瀚。观察打扫作业与要求一致。系统显示退脏 VD，系统与实际一致。

3、2025.7.12 房间 A388，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 VC（绿色），已打扫，未检查。系统与实际一致。



4、2025.7.12 房间 A418 状态，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 VC（绿色），已打扫，正在检查。检查人员：周满娥、卢爱娣。观察检查作业与要求一致。系统与实际一致。

特殊过程确认：无。

布草清洗在组织内部进行，现场观察有 5 台清洗消毒设施，4 台烘干设施，作业人员 7 名。现场有严禁吸烟、小心高温烫伤等标识，有灭火器在有效期。现场有主洗液、乳化剂、中和剂、柔顺剂、碱性添加剂等，有 MSDS。

有专人检查打包。若达不到使用标准，则用作净布、防尘布等。

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 盟广信息 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：胡**；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：周**；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。

房务部上班：7：00-15：30；8：30-17：00，15：00-23：30，23：00-7：30，

前厅部工作：7：00-15：30，8：30-17：00，10：00-18：30，13：00-21：30，15：00-23：30，23：00-7：30

三班制排班轮流，部分人员早来晚走，具体按酒店客情调整班次。

现场抽查前台和客房 2025.7.12 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。

二）餐饮服务

现场巡视中厨，公共区域见《厨房-洗手程序》、《厨房-个人卫生与食品安全卫生》、《厨房-使用厨房设备》、《厨房-砧板分类》、《厨房-刀具处理》、《厨房食品储存》、《厨房-控制食品质量》、《厨房-分开生熟食品》、《厨房-清洁与关闭工作区域》、《管事-化学品储藏与处理》、《管事-设备清洁与储存》、《管事-清洁天花板和通风口》等；现场见《冷菜制作间卫生管理制度》、《凉菜间清洗消毒程序》《燃气泄漏现场应急处理方案》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，灭蝇灯等正常工作。专间、面点间等需要消毒的区域，紫外线灯能正常工作。

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 2025 年 7 月 10 日水果间、冷菜间的紫外线消毒记录表，午餐下午消毒时间为 12:30-14:13，晚餐晚上消毒时间为 18:57-20:33，满足半小时以上要求，有消毒人签字，“众食安”平台可追溯。

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、干手器，专间温度显示 20℃，基本满足要求。

组织对设备保持日常维护和清洁，抽查 2025 年 7 月 12 日餐饮部厨房设施设备：包括冰箱、冷冻（藏）库、水电气类、蒸（烤）箱、空调、炉台、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（紫外线消毒柜）、砧板、毛巾使用酒精消毒，抽查餐用具消毒记录（7月洗碗机），有消毒时间（均在102min+）、消毒人签字，“众食安”平台可追溯。抽查面点和面机消毒记录：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：有除霜人员签字可追溯；抽查2025年6月份冰箱（冷库）温控记录：一天检查2次，有温度记录和检查人签字，可追溯。

抽查2025年7月11日餐饮从业人员晨检记录表：应检42人，实检39人（2人缺勤），正常39人（列有人员清单），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，“众食安”平台可追溯。

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6月21日，有西餐厅人员参加安全培训的记录，“众食安”平台可追溯。

巡视食品留样间，分中厨和西厨，西餐因自助餐为主，每天早/中/晚三餐均有留样；中厨10桌+团队餐留有，散客一般不满100人，无特殊情况不留样，现场抽查《食品留样记录》：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，并上传到“众食安”平台。样品48小时，可处理时，“众食安”平台会提醒，按提醒处理留样，留样过程可追溯。

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《食品添加剂领用及采购记录表》：酵母、泡打粉、鱼胶片（无上限要求，按需添加类），有领用量、加工食品名称、领用人签字可追溯，台账由专人负责，添加剂专柜上锁保存。

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。

现场观察早中晚自助餐厅（西餐厅）服务过程：观察服务人员翻台操作：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2025.7.11晚餐南海厅7桌预定，有预订人，留手机号，查中餐厅预定记录，预定信息一致，有经办人，并观察上菜和服务过程，无异常反馈。

再抽2025.7.11晚餐102桌散客扫码点餐，点餐5菜+2饮料，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、评价公司及部门内涉及的环境因素，此时有考虑产品生命周期的观点。

抽查组织2025.2.10评审确定的《重要环境因素清单》，涉及公司含行政人事部的重要环境因素如下：

环境因素	发生部位	环境影	时态/状态	管理方案/控制措施	有效价
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. 餐厨垃圾密闭暂存，由环卫统一清运	OK
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/异常	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	OK
餐厨油烟排放	厨房	大气污染	将来/异	1. 安装油烟净化器	OK



			常	定期清洗	
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 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。

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 2025.2.10 评审确定的《不可接受风险清单》，涉及公司含行政人事部的不可接受风险内容主要包括：

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
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
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
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、善火灾应急预案等
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
大堂等公共区域	暴力恐怖袭击	身体伤害、生命安全	严格执行安全巡查要求 完善防暴反恐应急预案
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

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

执行《文件控制/法律法规及其它要求控制程序》《合规性评价控制程序》，规定法律、法规及其他要求的范围、获取方法、确认及分发。

行政人事部负责适用的产品和服务/质量/环境/安全方面的法律法规的识别、获取和更新，并评价其适用性；提供《适用法律、法规及其他要求清单》，收集的适用的法律法规有：

环境：浙江省城镇生活垃圾分类标准、GB 16297-1996 大气污染物综合排放标准；GB 8978-1996 污水综合排放标准；浙江省固体废物污染环境防治条例；中华人民共和国水污染防治法、中华人民共和国节约能源法、中华人民共和国环境保护法、浙江省固体废物污染环境防治条例、浙江省排污费征收使用管理办法，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，等等。

职业健康安全：安全生产法；浙江省劳动保障监察条例、浙江省女职工劳动保护办法、浙江省消防条例、中华人民共和国消防法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国道路交通安全法、中华人民共和国妇女权益保障法、中华人民共和国特种设备安全法、GB 14881—2013 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范，GB37488-2019 公共场所卫生指标及限值要求，重大活动餐饮服务食品安全监督管理规范，等等。



综上，收集了环境、健康安全相关法律法规；明确了法律法规及其他要求对公司环境因素、危险源的应用。

法律法规及其他要求在行政部存档一份，以电子版的形式发到各部门经理存档。

查合规性评价：2025.06.13 进行合规性评价，提供了《合规性评价报告》，包括：环境、职业健康安全活动与相关法律、法规及其他要求的符合情况、污染物排放活动与环境、职业健康安全法律法规的符合情况等。

评价结论：各部门都能够有效遵循法律法规，未发生过环境扰民事件，通过相关环境检测部门的检测。未接收到单位、个人、社区的投诉，无环境污染事件发生。公司的环境行为和管理工作基本符合环境法律法规和环境要求。对在合规性证据收集过程中发现的不符合，责任部门能够及时分析原因，制定和实施纠正即纠正措施，对环保意识和环境管理水平的提高起到了明显的促进作用。

通过合规性评价分析，在以后的工作中，将进一步改进工作中存在薄弱环节，以持续改进环境、职业健康安全绩效。基本符合要求

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. 固废管控

生活垃圾实行分类收集，委托环卫单位清运。餐厨垃圾密闭暂存，由淳安县市容环境卫生保障中心负责统一清运，协议见证实性附件。办公固废分类收集，由供应商回收。

2. 废水管控

生活污水统一经化粪池预处理后入市政管网，经检测达标排放，提供废水检测报告，机构：杭州普洛斯检测科技有限公司，编号：普洛赛斯检字第 2025H060377 号，报告日期：2025 年 6 月 23 日，详见证实性附件。餐厨污水经隔油池处理，废弃油脂由有资质第三方收运。

3. 废气管控

办公和服务现场基本无废气排放。餐厨油烟安装油烟净化器，经检测，达标排放，检测报告见证实性附件（机构：浙江科实检测技术有限公司，报告编号：KSBG-HJ2506029, 时间：2025-6-23）。

4. 噪声管控

办公和服务区域基本无噪声产生。现场工程部、观察洗衣房及设备房噪声未对环境产生影响，且经检测未超标（限值为 55 分贝，实现低于 50 分贝），报告见证实性证据。

5. 潜在火灾管控

房务、餐饮等各场所均配有灭火器和消防栓，统一按月检查和维护，与杭州科久消防技术有限公司签订消防设施维护保养合同，在合同期内，详见附件。

6. 触电

现场巡视，未发现私拉乱接，违规用电的情况。

7. 食物中毒

现场巡视，组织在验收区域有按要求执行食材（辅料）安全检查（包括索证管理），验收程序清晰，责任明确。

8. 乘坐电梯

现场见电梯均有特种设备使用标志，均在检验有效期内，员工通道未见安全隐患，与淳安顺安电梯工程有限公司签订电梯维护保养合同，在合同期内，详见附件。

9. 其它职业健康安全防护

组织的员工均按要求配置了工装、手套、口罩等防护用品，基本符合劳保要求。

应急管理

每年公司编制年度《生产安全事故应急预案》，查看 2025 年度预案为综合应急预案，内容包括响应分级、应急组织机构与职责、应急响应程序、后期处置、信息公开、应急保障与管理，同时策划有 12 项专项



应急预案，包括：火灾事故、触电事故、物体打击事故、高处坠落、受限空间事故、特种设备事故、食物中毒事故、人员踩踏事故、道路交通事故、泳池淹溺事故、防台防汛、燃气等预案文件。

查 2025 年制定了《HSE 培训计划》《HSE 隐患排查计划》《演练计划》，2025 年 6 月 20 日组织了火灾应急疏散演练，提供了演练通知、记录、现场照片、演练评估表和签到表；同时于 2025 年 6 月 16 日进行溺水救援演练，2025 年 5 月 20 日进行了 SOS 报警出警处置程序演练，2025 年 5 月 22 日进行了电梯困人应急救援演练，2025 年 4 月 28 日进行了防风防汛抢险救援演练，2025 年 1 月 13 日进行了燃气泄漏应急演练，酒店各部门主要人员参与，附有演练照片，符合控制要求。

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（周美玲和孔富云），内审员在 2025 年 6 月 13 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 6 月 23 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）：

基础设施：酒店占地面积 4.5 万 m²（含餐饮、住宿），其中客房 300 多间（套），宴会厅约 1000m²；餐厅 3 个。酒店的主要设施：

环保设施：厨房油烟系统、隔油池、垃圾桶、污水处理装置等；

公用系统：真空热水机组、配电房、电梯、消控室；

消防设施：火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、机械排烟系统、消防控制室、室内消火栓、室外消火栓、应急广播、应急照明。

在用电梯 13 台，压力容器 12 台，安全阀 12 个，均有特种设备使用登记证和定期检测报告，具体报告见附件 Z。电梯日常维护委托，有维护保养合同可追溯。

2) 人员及能力、意识：

目前组织员工赋能主要通过内部组织培训和外培，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，杭州千岛湖润和度假村有限公司千岛湖伊敦度假酒店的

☒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、蒋建峰、汪碧乔、王丽娟、王钰棠



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。