



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：21221-2025-QEO

# 管理体系审核报告

## （第二阶段）



组织名称：嘉兴市湘家荡君澜酒店有限公司

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）：王献华

审核组员（签字）：林兵、卢晶、沈建敏、王小强

报告日期：2025 年 08 月 20 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](http://www.china-isc.org.cn)

邮 箱：[service@china-isc.org.cn](mailto: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：林兵、卢晶、沈建敏、王小强



受审核方名称：嘉兴市湘家荡君澜酒店有限公司

## 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     |
|----|-----|------|-------|----------------------|----------|
| 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 | 林兵  | 组员   | 审核员   | 2023-N1EMS-4059501   | 30.01.00 |
|    | 林兵  | 组员   | 审核员   | 2024-N1QMS-6059501   | 30.01.00 |
|    | 林兵  | 组员   | 审核员   | 2025-N1OHSMS-4059501 | 30.01.00 |
| 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 | 王小强 | 组员   | 实习审核员 | 2025-N0EMS-1500230   | 30.01.00 |
|    | 王小强 | 组员   | 实习审核员 | 2025-N0QMS-1500230   |          |
|    | 王小强 | 组员   | 实习审核员 | 2025-N0OHSMS-1500230 |          |

### 其他人员

| 序号 | 姓名      | 审核中的作用 | 来自   |
|----|---------|--------|------|
| 1  | 夏海龙、郁建珍 | 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、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08月19日上午至2025年08月20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）：

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：浙江省嘉兴市南湖区七星街道灵湖东路 787 号

办公地址：浙江省嘉兴市南湖区七星街道灵湖东路 787 号

经营地址：浙江省嘉兴市南湖区七星街道灵湖东路 787 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 08 月 18 日 08:30 至 2025 年 08 月 18 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（0）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：年月日提交审核组长。

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 08 月 20 日前。

2) 下次审核时应重点关注：1.内审员审核能力持续提升情况；2.食品安全运行管理

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：内审员审核能力有待持续提升。

#### 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 12 月 16 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) 审核范围内覆盖员工总人数：社保人数86人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：安全 7:00-19:00-7:00；前厅：8:00-16:30、15:00-23:30、23:30-8:30；工程 8:30-16:30-8:30。

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



### 组织概况

嘉兴市湘家荡君澜酒店有限公司属君澜酒店集团旗下成员，其办公经营场所（嘉兴市湘家荡君澜酒店）占地面积45000平方米，建筑面积54887平方米，拥有客房 258 间/套，并有户外延伸区域和水景配套，属湘家荡区域度假型酒店。

### 组织体系及其过程

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（人事部、财务部、房务部（含前厅、客房）、餐饮部、市场营销部、后勤保障部（含工程和安全）等）职责分配相一致。组织的主要服务过程覆盖住宿、餐饮两大类，均有相应的过程准则和方法文件（如部门SOP和上墙的管理制度等），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：体验至上，宾主共赢，践行绿色，永续发展，员工为本，共筑舞台；方针与组织的战略和宗旨可持续保持一致，在承诺内容完善性方面有待改进。

在方针的框架下制定了三体系目标如下：质量目标：质量目标：1.合同履约率100%；2.客户满意度综合评分 $\geq 4.5$ 分；环境目标：各类废弃物100%按规处置；职业健康安全目标：生产安全事故零发生；目标基本可测量，与方针基本一致。截止审核期间2025年度1-5月份，目标有在各部门分解并落实完成。

### 风险和机遇的策划

组织管理层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《上什工作作业指导书》《打荷出示工作作业指导书》《配菜工作作业指导书》《炉灶工作作业指导书》《厨师长工作作业指导书》《刨片机操作流



程图》以及岗位职责等。

以上策划过程准则包括人员管理、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《餐饮服务从业人员晨检表》、紫外线空气消杀记录（冷菜间、水果间）、墩头/毛巾/餐用具（筷子、杯子、盘子）消毒记录、食品留样记录、食品添加剂使用记录等，能不同程度地反映过程受控状态，基本没满足标准要求。

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：

FO-S-FD-2024-001《散客入住服务细则》、FO-S-FD-2024-002《团队入住服务细则》、FO-S-FD-2024-003《酒店满房时的对客服务规范》、FO-S-FD-2024-005《宾客续住操作细则》、FO-S-FD-2024-008《宾客问讯服务细则》等。客房：HK-S-LC-2024-001《加床服务细则》、HK-S-LC-2024-008《客房部基本服务标准细则》、HK-S-LC-2024-010《房态的核对及更改操作细则》、HK-S-LC-2024-015《准备客房清洁用具细则》、HK-S-LC-2024-019《包床操作细则》、HK-S-LC-2024-021《清洁桌面细则》等。

### 服务要求的确定

市场营销部主要负责团体客户业务，通过OTA平台如携程、美团、抖音，以及上门拜访等途径获客，并通过与旅行社等签订合同，以电话、APP、面对面交流沟通等方式进行沟通、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。

组织对销售设定统一限价，高于限价范围的合同无须评审，可直接签订。若价格低于限价，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。

### 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。市场营销部配备总监、销售内勤，协同旗下品牌策划人员等，基本持续保持设计和开发的人员保障能力。

### 采购过程控制

组织采购的主要产品包括：肉类、蔬菜、海鲜类、冻品类、水果类、布草、客房消耗品、洗涤用品等。现场与财务部经理夏海龙沟通，组织的中厨房和西厨房每日根据需求填写《每日购货表》，采购部在微信



群向供应商传达采购信息，供应商收到信息后生成收货单，作为第二天交货的凭证，收货时，由财务部收货人岳\*，厨房龙\*、采购谈\*芳签字才可。一次性用品、床上用品等由房务部在钉钉系统下单，由部门经理、请购定价、采购经理、财务成本，总监逐级审批确认后，方可采购。

组织对首次纳入供应商的企业进行供应商准入资格评审，包括基本信息、从公司规模、行业地位、团队实力、市场口碑、服务能力及配合度预判等10方面，由采购经理、总经办总助以及总经理签字确认，方可纳入合格供应商；对合格供应商定期从产品质量、产品价格、配送服务以及售后服务等维度进行评价，符合控制要求。

与财务部经理祝安沟通，确认组织的外包过程：布草清洗、消防消控设施维保、电梯维保、油烟清洗、四害消除、易腐（餐厨、餐厨废弃油脂）垃圾清运、隔油池的清理。除合同控制外，均有不同程度的服务记录可追溯。

### 服务过程控制

现场巡视粗加工区域：现场分禽类、水产和蔬菜加工间各1个，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。

现场巡视中厨，现场见《上什工作作业指导书》《打荷出示工作作业指导书》《配菜工作作业指导书》《炉灶工作作业指导书》《厨师长工作作业指导书》《刨片机操作流程》以及岗位职责等上墙，垃圾分类回收桶分厨余、可回收和其他，垃圾桶盖密闭，桶身洁净，垃圾无溢出，符合卫生要求。

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，冷藏和冷冻设施设备、配菜、烹饪区域布局合理：现场见冷藏/冻设备数显正常，询问负责人程祥剑，冷藏冷冻有检查要求，有异常时联系工程及时维修。

组织采用物理（蒸汽）结合化学（84消毒液）消毒方法消毒餐用具，现场抽查2025年8月份毛巾、墩头、筷子、杯子、盘子消毒记录，有责任人签字可追溯。

巡视专间：组织对专间环境使用紫外线消毒，现场见专间（冷菜、水果、裱花3个隔间）紫外线灯使用记录：班前时段（过长，建议缩短为班前30分钟以上即可），满足半小时以上要求，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、消毒用品、干手设施以及洗手方法图示，专间内空调温度显示低于25℃，基本满足要求。现场可追溯最近一次留样记录为2025年8月2日：有留样食品名称、留样量、留样时间和留样、审核人员签字可追溯。

巡视饼房：查看添加剂专用柜，有专人负责，抽查2025年7-8月添加剂使用记录：添加剂主要为酵母，



有食品名称、添加剂重量和使用人签字可追溯。

现场观察早（自助）负一楼全日制餐厅服务：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补充餐具和布草，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。

客人订房通过携程网、同程网、去哪儿等平台、电话、微信、现场预定等进行，或由市场营销部接受团队预定并确认后，传达前厅部客房部跟进。

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：FO-S-FD-2024-001《散客入住服务细则》、FO-S-FD-2024-002《团队入住服务细则》、FO-S-FD-2024-003《酒店满房时的对客服务规范》、FO-S-FD-2024-005《宾客续住操作细则》、FO-S-FD-2024-008《宾客问讯服务细则》等。

客房：HK-S-LC-2024-001《加床服务细则》、HK-S-LC-2024-008《客房部基本服务标准细则》、HK-S-LC-2024-010《房态的核对及更改操作细则》、HK-S-LC-2024-015《准备客房清洁用具细则》、HK-S-LC-2024-019《包床操作细则》、HK-S-LC-2024-021《清洁桌面细则》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：前台工作人员根据绿云系统房间状态，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）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

客房主管早上通过绿云系统统计当天需要打扫的房间，在微信通知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、免费饮品（茶包、矿泉水）、洗浴区等，卫生情况包括地面、墙面、玻璃、镜子、桌椅柜、蚊虫等。

客房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，由客房部主管和经理抽查，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、缺少情况等通过微信进行沟通，在保洁人员等完成纠正后，客房部主管再次确认通过后，在绿云系统将检查通过的房间状态更改为住净（绿色）。绿云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。

现场寻问前厅员工：陈幻，抽查绿云系统，如下：

- 1、2025.8.19房间B505状态，现场观察房间已打扫干净，房间整齐，各项物品齐全；系统显示为住净（绿色），系统与实际一致。
- 2、2025.8.19房间B650状态，现场观察房间刚退，客房部已安排人员前往打扫。系统显示住脏（灰色），系统与实际一致。

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车辆，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快速在绿云系统输入顾客身份信息，制作磁卡钥匙，填写钥匙卡套，打印出登记表；⑤待顾客最综确认信息后签字，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：李\*\*；进房前先按门铃，工作篮整齐摆放在门口，在报表



上填写进房时间，撤出客人用过的餐具，收集房间内垃圾，撤床上棉织品及卫生间用过的“巾类”，按规定进行房间清洁，补充房间物品，完成后检视房间一遍以确认。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：徐\*\*；流程按照检查照明情况，铺床、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。

现场查看房务部清洁药剂存放间，《酒店绿化养护制度》《清洁剂减量使用管理办法》《药剂使用说明》上墙，现场见玻璃清洗剂、全能化油剂、高泡地毯香波等，有药剂台账、药剂领用单。与客房部经理徐建芳沟通了解，用于绿化的药剂药品即买即用，现场无存放。

房务部上班：8:00-16:30、15:00-23:30、23:30-8:30（注：不包括交接班时间）；

前台三班制排班轮流，部分人员早来晚走，具体按酒店客情调整班，通常，白班前台2-3人，夜班为1人，另有大堂管事夜间住酒店当班。

现场抽查前台和客房2025.8.19 15:00-16:30的交接班情况：前厅前台工作人员交接程序流畅，并做好记录，内容包括备用金、交班内容等，重点需求会标出，并同步在微信群内公示，符合规定要求，夜班工作状态正常。现场见快捷服务电话接听记录本，记录有日期、序号、时间、来电号码、具体内容、通知人、回复时间、结果等，满足酒店服务需要。

夜班巡视（19:00-20:00）期间发现，组织前台夜班工作与白班无异，未发现异常和不符合 SOP的情况。

### 服务的放行及不合格服务的控制

组织的的客诉记录有不符案例、处理方式、案例分析（即原因分析的内容）等闭环处理流程，基本满足纠正措施的要求。抽查2025年7-8月月份《前厅案例处理及分析表》（宾客反馈记录）：有问题内容记录、服务补救（纠正内容），原因分析（案例分析内容），满足闭环要求。询问人事部郁建珍发现，组织针对重复性发生的问题和重要问题有开展原因分析并制定长期策略，符合纠正措施的要求。

### 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2025.01.02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/<br>状态 | 管理方案/控制措施 | 有效性<br>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<br>2. 办公固废分类收集，由供应商回收<br>3. 餐厨垃圾温控暂存，由专门单位清运               | 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<br>2. 生活污水经化粪池后统一由污水处理系统处理后入城市污水管网         | 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<br>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<br>2. 严格执行消防安全检查<br>3. 严格落实消防设施检测要求<br>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2025.01.02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  | 1) 天然气泄露<br>2) 办公/服务场所电器、电线老化，员工乱拉乱接电线<br>3) 服务/工作场所违规使用火种<br>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<br>2) 严格执行安全用电管理规定<br>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 |
| 3  | 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                                                         |
| 4  | 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<br>2) 严格执行维护保养和检测要求                                   |



|   |         |        |           |                                |
|---|---------|--------|-----------|--------------------------------|
| 5 | 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<br>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。重要监测内容系：泳池水质检测报告（报告编号：ZJXH(GW)-2505014）、建筑消防设施检测报告（报告编号：ZJJ202412N0.05678）、公共场所卫生（公共场所空调、空气、顾客用品用具、二次供水）检验检测报告（已签订检测合同，暂未拿到报告）等。

### 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（夏海龙、郁建珍）在 2025 年 6 月 08 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；

组织总经理鄢昌勇在 2025 年 6 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）：



酒店主体建筑地上 6 层地下二层，负二层为设备层和员工后勤区域以及停车区，负一层为康乐、全日餐、停车场及员工办公区域酒店拥有客房 258 间/套，所有客房均配宽敞的阳台，并配有 30 间亲子房，8 间庭院房，22 间套房，4 间家庭连通套房。酒店大堂吧配有 50 个座位，并有户外延伸区域和水景配套。其他酒店辅助设施包括厨房油烟系统、灭火器、消防栓、配电房、电梯、中央空调、消控室等，现场巡查所有辅助系统设施，处于正常运行状态，均有相应的巡检记录。涉及的特种设备有电梯 15 部，现场均有有效期内的检测报告可追溯。

#### 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 和管理制度）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, 嘉兴市湘家荡君澜酒店有限公司的

☒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     | <input type="checkbox"/> 符合            | <input checked="" type="checkbox"/> 基本符合 | <input type="checkbox"/> 不符合 |
| 适用要求        | <input type="checkbox"/> 满足            | <input checked="" type="checkbox"/> 基本满足 | <input type="checkbox"/> 不满足 |
| 实现预期结果的能力   | <input type="checkbox"/> 满足            | <input checked="" type="checkbox"/> 基本满足 | <input type="checkbox"/> 不满足 |
| 内部审核和管理评审过程 | <input type="checkbox"/> 有效            | <input checked="" type="checkbox"/> 基本有效 | <input type="checkbox"/> 无效  |
| 审核目的        | <input checked="" type="checkbox"/> 达到 | <input type="checkbox"/> 基本达到            | <input type="checkbox"/> 未达到 |
| 体系运行        | <input type="checkbox"/> 有效            | <input checked="" type="checkbox"/> 基本有效 | <input type="checkbox"/> 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、林兵、卢晶、沈建敏



## 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](http://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。