



项目编号：21916-2025-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：杭州西湖文化体育会展有限公司

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）： 林兵、胡一非、卢晶

报告日期： 2025年12月04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，不向第三方泄露。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：林兵

组员：胡一非 卢晶



受审核方名称：杭州西湖文化体育会展有限公司

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	2025-N1OHSMS-405950 1	35.20.00,39.14.01
A	林兵	组长	审核员	2023-N1EMS-4059501	35.20.00,39.14.01
A	林兵	组长	审核员	2024-N1QMS-6059501	35.20.00,39.14.01
B	胡一非	组员	审核员	2025-N1EMS-1453681	
B	胡一非	组员	审核员	2025-N1QMS-1453681	
C	卢晶	组员	审核员	2024-N1OHSMS-125186 7	35.20.00,39.14.01
C	卢晶	组员	审核员	2025-N1EMS-2251867	35.20.00,39.14.01
C	卢晶	组员	审核员	2025-N1QMS-2251867	35.20.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	张一东	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/ISO 14001:2015、GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015、GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018

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：民法典、公共场所卫生管理条例、公共场所卫生管理条例实施细则；
- e) 适用的产品（服务）质量、环境、职业健康安全及所适用的食品职业健康安全及卫生标准：GB 37488-2019《公共场所卫生指标及限值要求》
- 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12月03日下午至2025年12月04日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年8月1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: 体育场馆管理运营、会务会展服务运营所涉及场所的相关环境管理活动

Q: 体育场馆管理运营、会务会展服务运营

O: 体育场馆管理运营、会务会展服务运营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：浙江省杭州市西湖区晴川街 217 号 A 座一层

办公地址：浙江省杭州市西湖区晴川街 217 号

经营地址：浙江省杭州市西湖区晴川街 217 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 12 月 02 日 13:00 至 2025 年 12 月 02 日 17:00 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：过程策划；服务提供过程；

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：综合办，QE07.2；EO6.1.3

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 12 月 14 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 12 月 1 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

外包过程控制及服务执行情况等；

3) 本次审核发现的正面信息：

组织的企业文化良好，服务执行过程流程化管理，业务开展较好，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。

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：年月日体系实施时间：2015 年 8 月 25 日

2) 法律地位证明文件有：营业执照、消防验收等；

3) 审核范围内覆盖员工总人数：62 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无

4) 范围内产品/服务及流程：

1) 体育场馆管理运营业务流程：预约登记→健康核验→入场→服务提供（各体育运动项目）→离场；

2) 会务会展服务运营业务流程：业务洽谈→场地考察与档期确认→合同签订→提供场地→现场安全管理→会展结束场地恢复；

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，与各部门职责分配相一致。组织的主要过程包括广告展览服务，制定了相应的过程准则和方法文件，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：安全、品质、绿色、健康。

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) 客户满意度综合评分≥ 4.7 分。

环境目标： 1) 各类废弃物按规定处置率 100%；2) 环境污染投诉 0 起。

职业健康安全目标：安全事故为 0 起。

**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**顾客要求及其满意情况**

场部负责人杨胜兰介绍：体育场馆的项目，市民可以通过微信小程序、支付宝或者浙里办进行各类运动项目（卡丁车、网球、足球、射箭、高尔夫、羽毛球、乒乓球、篮球、台球等）的预订和支付，通过美团 APP 可以进行游泳和攀岩项目的预订。单位参与体育场馆项目或会务会展服务，通常以签订合同约定服务。针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话联系，实时监视顾客要求的变化，合同中规定了服务的要求等。

抽查合同内容如下：

抽查合同 1：合同名称：场馆租用协议；客户名称：杭州之江城投集团有限公司工会委员会，合同内容包括：服务时间、租赁用途（羽毛球赛）、租用期限和活动时间、场租费及其他费用，场地费用支付方式、违约责任等，内容明确，见双方盖章确认，基本满足控制要求。

抽查合同 2：合同名称：场馆租用协议；客户名称：浙江省商务厅工会工作委员会，合同内容包括：服务时间、租赁用途（职工趣味运动会）、租用期限和活动时间、场租费及其他费用（综合馆夜间搭建使用费、综合馆使用费），场地费用支付方式、违约责任等，内容明确，见双方盖章确认，基本满足控制要求。

抽查合同 3：合同名称：场馆租用协议；客户名称：上海傲虎广告有限公司，合同内容包括：服务时间、租赁用途（2025 中供政经贸&生态大会）、租用期限和活动时间、场租费及其他费用（综合馆夜间搭建使用费、综合馆使用费），场地费用支付方式、违约责任等，内容明确，见双方盖章确认，基本满足控制要求。

组织主要以《顾客满意度调查表》的形式监视客户满意情况；调查内容包括服务项目、场地环境、硬件设施、服务质量等；综合 2025 年度现有的调查情况分析，组织当前的客户满意情况 4.7 分，满足质量目标要求。

场馆管理运营服务及放行

组织【管理手册】和【服务提供控制程序】明确控制的要求和程序

体育场馆管理运营业务流程：

预约登记→健康核检→入场→服务提供（各体育运动项目）→离场

场馆运行部注意提供：卡丁车、网球、足球、射箭、高尔夫、羽毛球、游泳、攀岩等项目。其中游泳、攀岩为高危项目，提供高危性体育项目经营许可证：游泳 证号：33010620240003 攀岩 证号：

游泳馆

人数控制要求：1 人/2.5 平方，同一时间不得超 450 人 水温控制;26-28 度、室温控制 23-25 度。

消毒控制：入池前余氯 0.6 毫克/升的泡脚。更衣室随脏随扫，定期 84 消毒水消毒，垃圾桶一小时喷洒 84 消毒液。

池水消毒:1.水池水循环过滤。2.循环水消毒器加消毒药消毒 3.每月更换一次池水。4.每天清洗两次循环过滤网。5.池边污渍每天用消毒水统一擦拭一遍。

游泳池配备救生员，救生员需提前 10 分钟到岗，公示栏有救生员信息;张剑锋（初级）、苏斌（初级）、王浩伟初级）、沈敏军（中级）、王建江（中级）、余海勇（初级）。

游泳馆有【游泳须知】、【救生员工作制度】、【游泳馆水质管理制度】、【游泳馆卫生管理制度】、【游泳馆急救应急制度】、【游泳池安全管理制度】等。制度均上墙。

攀岩馆

开放时间：周一 18: 00-22: 00 周二-周五 12: 00-22: 00、周六、周日、寒暑假、节假日 10: 00-22: 00



进入攀岩区必须穿专业运动鞋

身体健康，无心脏病、高血压和精神病。

严禁酒后执教、攀岩

遵守场馆规定，服从工作人员管理。

儿童需由成人监护

未经同意不得进入攀爬区，须由教练在场并确认安全带是否牢固

攀岩馆有【攀岩馆突发事件应急处理预案】、【实施设备安全检查制度】、【攀岩馆安保制度】并有【攀岩馆每周安全巡查执行情况记录表】、【文体中心攀岩馆日常巡查监督记录表】

场馆总服务台和各馆前台均设有急救箱和意见收集箱用于收集客人意见和建议。各网络小程序均有客人评价栏

现场有客人送的锦旗（2024年11月梁逸伦赠）、感谢信（2024年10月郭女士）

总台的服务流程：

- 1.客户接待:当客户走向服务台时，工作人员应当站立并微笑问好
- 2.指引方向：当有客户咨询需指引方向时，应掌心向上指引，（严禁单指）
- 3.接听电话：应当在铃声三声内接听电话/认真听取对方电话内容针对问题进行完整回答（严禁出现脏话，讽刺等不能符合公司规定语言）/及时做好电话记录，上传下达工作
- 4.场馆咨询：客户需要查询合作运行场馆品牌及方位时，工作人员进行相关问询确认后，将各厂馆方位和相关产品告知顾客

场地服务流程：

了解当天场馆预定信息，提前5分钟到达场地，未客户做好场地安排

客户到场运动检票时，站立微笑服务并指引客户道制定场地运动

场地管理人员需穿好工作服、佩戴工作牌

射箭馆、台球馆和乒乓球馆有客人时，接到前台通知后3分钟内到达指定岗位展开验票引导

射箭馆严格按照管理规定和操作流程，有客人时不离岗

场馆预约采用微信公众号、支付宝、浙里健身小程序进行预约。微信关注公众号，点击场馆预约，跳出首页界面，可以进行:校园场馆、场馆预定、培训课程、活动报名、积分商城、会员卡等。

1.点击场馆预约：显示：卡丁车、网球、足球、射箭、高尔夫、羽毛球等。

点击网球：可选西湖文体或尤尼克斯网球学练馆。点击西湖文体中心：网球成人标准场、西湖文体网球私教一对一。显示场馆信息：

开放时间：09:00:00-22:00:00

场馆设施：免费wifi，直饮冷/热水，冷/热水淋浴、共享按摩椅、共享储物柜、休息区、共享充电宝、共享雨伞、共享健身区、儿童游乐区、租赁服务、应急伤病救助点。

2.点击培训课程：可以选择运动类型 有棋类、编程、击剑、空手道、游泳、攀岩等30余项。点击所需项目可以选择场馆地址。点击后可以选择所需的课程。预约成功后系统生成二维码（核销码），凭核销码现场扫码入场。

现场查看游泳池运行：12月3日14:15 顾客王先生预约后凭预约码现场扫码进入，前台工作人员告知客人注意事项和安全要求领取储物箱钥匙（用于存放个人物品和衣服），更衣后经消毒池后进入游泳池。前台系统可查询顾客信息、入场时间、出场时间等。

场馆运行部对各馆进行日常监督、次序管理、场地管理、服务保障、安全监督，保证文体中心各场馆正常对外开放运行。

抽查看游泳馆日常监督记录：

【游泳池日常检查记录汇总表】10月份检查人：范家豪 被检查人：徐志/9月份检查人：范家豪 被检查人：吴勋/3月份 检查人：金嘉亮 被检查人：刘小良

抽查游泳池水质循环净化消毒台账 2025.6.2 7:00 泳池：余氯 0.58 PH值 7.2 水温 28度 9:00 余氯 0.53 PH值 7.2 水温 28度 11:00 余氯 0.54 PH值 7.2 水温 28度 13:00 余氯 0.59 PH值 7.2 水



温 28 度 15: 00 余氯 0.63 PH 值 7.2 水温 28 度 17: 00 余氯 0.68 PH 值 7.2 水温 28 度 19: 00 余氯 0.58 PH 值 7.2 水温 28 度 21: 00 余氯 0.53 PH 值 7.2 水温 28 度 记录人: 刘小良

2025.6.9 7:00 泳池: 余氯 0.52 PH 值 7.2 水温 28 度 9: 00 余氯 0.57 PH 值 7.2 水温 28 度 11: 00 余氯 0.55 PH 值 7.2 水温 28 度 13:00 余氯 0.54 PH 值 7.2 水温 28 度 15:00 余氯 0.52 PH 值 7.2 水温 28 度 17: 00 余氯 0.51 PH 值 7.2 水温 28 度 19: 00 余氯 0.53 PH 值 7.2 水温 28 度 21: 00 余氯 0.51 PH 值 7.2 水温 28 度 记录人: 刘小良

现场查看: 游泳池每日进行实时联网水质监测, 监测系统为浙里办在线畅心泳信息监测平台。

查看【攀岩馆日常巡查监督记录表】, 涉及项目、区域有: 难度(检查每日工作例会安全教育情况执行情况台账)、攀岩区(检查教练员专人专岗到位情况)、大攀岩(检查三角警示带悬挂和执行情况)、练习区(检查绳锁器材安全执行情况、休息区(检查一米警示线隔离区域执行情况)、前台(检查会员安全告知书签署情况台账)、服务(根据人数上限要求区域隔离区)、卫生(租赁鞋子是否消毒)、整洁(急救物品检查)。提供 11 月 3 日、1 月 4 日、12 月 1 日、12 月 2 日检查表, 填写规范、有效。场馆监督员签字: 吕晨阳 负责人签字: 陈双

抽查【攀岩馆每月检查记录表】检查项目: 高危险性体育经营项目许可证上墙/是否按规定每周一次”安全巡查, 器材检查”/是否专人专岗, 在岗人员是否每班 5 名教练巡查/是否做到每日卫生巡查/三角禁止攀爬警示带是否按规定操作/教练员是否持证上岗, 教练员资格上墙/宣传牌和管理制度及其他必要事项的告示牌/场内有无救生器材, 应急用品是否完好无损有效/按指度要求制定应急预案, 急救措施执行情况是否到位/开办攀岩培训班, 教练员是否具有国家职业资格证书的社会体育指导人员/安全用电, 消防设施检查、逃生通道检查/是否制定严格实施高空坠落救护制度, 是否配备救生员/对会员定期安全培训以及会员签署攀爬安全告知书记录/海绵垫完好情况检查、环境卫生、整洁检查/其他(自动升降保护器安全带检查记录)厂检记录。

2025 年 10 月 检查人员: 范家豪 被检查人: 王志伟

2025 年 9 月 检查人员: 范家豪 被检查人: 陈双

2025 年 6 月检查人员: 范家豪、徐彬 被检查人: 吴勋

现场查看攀岩项目: 顾客预约后凭预约码现场核销扫码进入, 现场有电子储物箱可供客户选择使用, 现场配备有教练。前台有教练员证书公示。前台系统可查询顾客信息、入场时间、出场时间等

查看攀岩入场人员登记: 12 月 2 日 15: 36 客人李某持预约二维码前台扫码登记入场, 前台工作人员陈某某首先告知场内情况: 活动人数、室温等, 告知安全注意事项。由客人填写入场人员登记表: 记录姓名、电话。并引导客人到更衣室, 并提供衣柜。并再次交代安全注意事项。查看登记表: 当天下午共计 8 人入场。

查游泳馆: 12 月 2 日 15: 48 客人王某某持会员码前台扫码登记, 前台告知人员陈某某首先告知场内情况: 游泳人数, 水温, 教练和救生员数量并告知安全注意事项和紧急情况处理方式。发放储物箱钥匙, 引导客人入场。

会务会展服务运营情况及放行

组织【管理手册】和【服务提供控制程序】明确控制的要求和程序

会务会展服务运营业务流程:

业务洽谈→场地考察与档期确认→合同签订→提供场地→现场安全等管理→会展结束场地恢复

会务会展提供服务标准要求:

根据会议通知单】制作【会务人员岗位安排表】进行会务人员岗位安排/熟悉会务服务内容, 对服务人员进行培训(仪容、仪表、仪态, 着工装、佩戴工牌、保持面部干净、化淡妆、不得戴首饰, 不得浓妆艳抹、不得吃刺激食物、不得披发、不留刘海, 统一盘发、微笑服务)/按会议通知单布置会场。会议期间保持会议现场、休息区清洁; 备好办公用品以及医药急救箱; 认真做好访客登记, 微笑服务, 联系被访人员; 负责做好访客指引和来电接听, 礼貌用语; 维护服务台的公共次序。

总台的服务流程:

1. 客户接待: 当客户走向服务台时, 工作人员应当站立并微笑问好
2. 指引方向: 当有客户咨询需指引方向时, 应掌心向上指引, (严禁单指)



3. 接听电话：应当在铃声三声内接听电话/认真听取对方电话内容针对问题进行完整回答（严禁出现脏话，讽刺等不能符合公司规定语言）/及时做好电话记录，上传下达工作

4. 场馆咨询：客户需要查询合作运行场馆品牌及方位时，工作人员进行相关问询确认后，将各厂馆方位和相关产品告知顾客

场地服务流程：

1. 了解当天场馆预定信息，提前 5 分钟到达场地，未客户做好场地安排

2. 客户到场运动检票时，站立微笑服务并指引客户道制定场地运动

3. 场地管理人员需穿好工作服、佩戴工作牌

会务会展操作流程：当有会务会展项目时，根据会务会展要求成立会务组、礼仪礼宾组、音控组

1. 由会务组根据会务会展要求制作会议通知单（内容包括：活动到位名称、活动时间、活动人数、活动名称、主要领导、活动场所、出入口位置、会议级别、会后活动、结算方式、活动类型、联系人、电话、服务保障具体要求等），制定会议会展的执行方案（安保、清洁等）。

2. 提前做好会场的清洁、检查设施，根据会议要求进行现场布置，摆放矿泉水、茶杯等

3. 音控组提前对音控、灯控、LED 屏、舞台机械等设备进行检查调试。

4. 会议当天，服务人员 8:30 到达岗位，要求着工作服、化淡妆，佩戴好工号。开启墙面电视机、宣传片播放机，摆放访客登记表、意见箱

5. 由礼宾人员进行会议引导、接待、负责重要领导、嘉宾到休息室或席位

6. 由会务组安排服务人员在会议期间进行会务服务

7. 会议会展结束后由礼宾人员进行迎送，会务组按规范进行清理会议会展场所（如有遗失物品及时做好登记上报），音控组对设备进行检查整理。

具体会务会展要求细节根据各会议会展场地租用要求确定。审核期间未有会务会展进行，查前期会务会展场地租用协议：

一、2025 年 10 月 13 日，杭州之江城投集团有限公司工会委员会租用 A 座一楼综合馆举办羽毛球比赛。

1. 乙方提前 5 天提供场馆布置图。确定进场时间：18:00, 撤场时间：22:00.

2. 协议明确;场地用途、场租费及其他费用、对乙方在场地施工、广告、舞台布置的要求、场地费用支付方式、违约责任等

3. 根据协议会务组编制【会议通知单】

4. 根据通知单各组按要求时间节点完成各项工作保证比赛正常进行

二、2025 年 8 月 24 日 杭州中大科技有限公司租用 A 座一楼综合馆举办第十五届“灵动杯”运动会

1. 乙方提前 5 天提供场馆布置图。确定进场时间：9:00, 撤场时间：17:00.

2. 协议明确;场地用途、场租费及其他费用、对乙方在场地施工、广告、舞台布置的要求、场地费用支付方式、违约责任等

3. 根据协议会务组编制【会议通知单】

4. 根据通知单各组按要求时间节点完成各项工作保证比赛正常进行

三、2025 年 10 月 21-22 日 上海傲虎广告有限公司租用 A 座一楼综合馆举办 2025 中供政经贸&生态大会

1. 乙方提前 5 天提供场馆布置图。确定进场时间：9:00, 撤场时间：17:00.

2. 协议明确;场地用途、场租费及其他费用、对乙方在场地施工、广告、舞台布置的要求、场地费用支付方式、违约责任等

3. 根据协议会务组编制【会议通知单】

4. 会务组提前做好会场的清洁、检查设施，根据会议要求进行现场布置，摆放矿泉水、茶杯等

5. 音控组提前对音控、灯控、LED 屏、舞台机械等设备进行检查调试。



6. 会议当天，服务人员 8:30 到达岗位，要求着工作服、化淡妆，佩戴好工号。开启墙面电视机、宣传片播放机，摆放访客登记表、意见箱
7. 由礼宾人员进行会议引导、接待、负责重要领导、嘉宾到休息室或席位
8. 由会务组安排服务人员在会议期间进行会务服务
9. 会议会展结束后由礼宾人员进行迎送，会务组按规范进行清理会议会展场所（如有遗失物品及时做好登记上报），音控组对设备进行检查整理。

抽查看【会议通知单】

2025 年 12 月 2 日 制表人：王毅 活动单位：干部培训中心 活动时间：4 日上午 9:00-5 日下午 13:00 活动人数：120 人 活动名称：西湖区第 91 期入党积极分子培训班 活动场所：二楼 1 号会议厅 联系人：左老师

服务保障具体要求

会务部：1. 1 号会议厅的布置清洁工作。2. 制作指示牌，提供一个指示牌架子。3. 会前准备：主席台 2 桌 2 座，提供茶水；观众席按 2-3-2*9 排，按座位表放置矿泉水；门口签到桌 1 张，4 日上午签到处有人后开会场门，会后及时检查清洁场地；4. 安排好当天会务人员各岗位安排及会务保障工作，及时做好会议翻场工作

音控：1. 音响、大屏提前调试检查 2. 会议当天做好保障工作，做好大屏使用的记录。 3. 会议结束，停车免费码投屏。

物业保安：1. 会议当天及时打开各门，检查消防设施设备，确保逃生通道顺畅。2. 安排好 1 楼、2 楼正门保安，8:00 开二楼正门。3. 协助会务抬桌翻场

物业保洁：1. 提前做好场馆内外公共区域的保洁工作。2. 会议当天指派保洁人员做好 1 楼 2 楼会场配套洗手间的保洁工作，定员定岗，保证洗手间干净整洁的卫生情况。用小卷纸。3. 公共区域电子屏清洁

工程强电：1. 提前检查各项设施的正常运行，1 号厅电视内容投屏。2. 4 日开启二楼道灯光照明，5 日 8:30 开启

综合办公室：1. 停车免费电子码。2. 对接食堂用餐事宜（用餐时间：12:00，用餐标准 50 元/人/2 中餐

2025 年 11 月 13 日制表人：王毅 活动单位：浙江心理健康促进会 活动时间：14 日-16 日上午 9:00-5 日下午 13:00 活动人数：八场 500 人 活动名称：浙江省心理健康促进会 2025 学术年会暨新时代老壮幼心身健康促进高峰论坛。 活动场所：二楼 1 号会议室/四楼会议室 联系人：陈总

服务保障具体要求

会务部：1. 根据活动进场时间要求会务、音控提前 10 分钟到场。进场场地灯光、电视设备等。2. 按要求布置会场。3. 签到处各备 2 桌 2 椅，做好会议指示牌。4. 安排好会务人员各岗位安排及会务保障工作，确认大屏使用时间。5. 严禁活动方食物带入会场，会后及时清洁场地

音控：1. 提前进场 1 号会议室大屏、音响设备，主席台话筒，4 楼临时音响话筒一组。2. 活动当天协助活动方做好活动保障

物业保安：1. 上午 7:45、下午 12:15 打开各门，进场消防设施设备，确保逃生通道顺畅 2. 活动期间安排好 1、2 楼保安，劝导客人禁止携带食物进场。3. 协助会务 14 日下午翻场

物业保洁：1. 提前做好 1、2、4 楼内外公共区域的保洁工作。2. 会议当天指派保洁人员做好 1、2、4 楼会场配套洗手间的保洁工作，定员定岗，保证洗手间干净整洁的卫生情况。用大卷纸。3. 公共区域电子屏清洁

工程强电：1. 会前进场各项设施设备的正常运行。2. 二楼电视投屏 3. 上午 7:45 下午 12:15 开启 2、4 楼楼道灯光照明



综合办公室：停车卷 20 张

综上，组织的会务会展的过程控制基本符合标准要求

组织服务项目（会议会展场所配置、设施）均在网络平台和宣传册上进行宣传和广告。以供客人进行挑选和预约体验。

工程设施管理

文体中心总建筑面积 12.6 万平方米，是集会务会展、运动娱乐、青少年活动中心于一体的多功能文化体育综合体，设运动场馆 19 个（游泳馆、羽毛球场、乒乓球台、健身设施等），会议会展厅 10 个，地下停车位 912 个。电梯（客梯）18 台，配电房、热水加热系统，办公电脑、复印机、中央空调、等

组织的设施设备均由工程部负责保养维护。消防设施和特种设备电梯由具有资质的外协维护，查维护记录：

一、消防设施：浙江快达建筑安装工程集团有限公司

查看维护记录：2025.10.17 维护内容 消防供配电设施/火灾自动报警系统/消防给水及消火栓系统/灭火器/自动喷水灭火系统/气体灭火系统/防排烟系统/消防应急照明和疏散指示标志/消防应急广播系统/消防专用电话系统/防火分隔设施/消防电梯；维护保养结论：消防供配电设施，火灾自动报警系统，消防给水及消火栓系统，灭火器，自动喷水灭火系统，气体灭火系统/防排烟系统，消防应急照明和疏散指示标志，消防应急广播系统，消防专用电话系统，防火分隔设施，消防电梯，维护中发现问题如下：1. 主机存在 22 个故障。2. B 馆地下一层 2 个压力开关故障，2 只水力警铃卡顿。3. 144 车位傍风机房排烟控制柜保险丝熔断。4. 部分疏散指示灯不亮（无电源）5. 部分防火门闭门器及顺位器锈蚀。6. 防火卷帘轨道均有不同程度变形。

2025.8.15 维护内容 消防供配电设施/火灾自动报警系统/消防给水及消火栓系统/灭火器/自动喷水灭火系统/气体灭火系统/防排烟系统/消防应急照明和疏散指示标志/消防应急广播系统/消防专用电话系统/防火分隔设施/消防电梯；维护保养结论：消防供配电设施，火灾自动报警系统，消防给水及消火栓系统，灭火器，自动喷水灭火系统，气体灭火系统/防排烟系统，消防应急照明和疏散指示标志，消防应急广播系统，消防专用电话系统，防火分隔设施，消防电梯，维护中发现问题如下：1. B 区消控主机存在 15 个故障，2 层部分区域装修。2. 湿式报警阀间 2 只压力开关、1 只模块、一只水力警铃故障。3. 有 2 只送风阀机构故障。4. 装修区 3 只排烟阀故障。5. 3 个卷帘故障，1 个破损。6. 弱电机房门口气体灭火控制器备电故障。

二、电梯 由上海吉时语检测技术有限公司提供检测报告，详见佐证资料

三、燃气热水机组 由浙江力聚节能服务有限公司提供维护

查维护记录：2025.4.22 设备型号 210Q-90N 编号：121203 故障部位： 燃烧器 故障原因： 点火失败 维修结果： 调整燃烧

2025.10.20 设备型号：ZRQ-150N 80N 编号：171144.200/201/202/203 保养内容：1. 控制箱线路检查除尘、线端禁固。2. 燃烧头、离子棒、光电管清理。3. 燃烧供油过滤网、阀组过滤网清洗。4. 冷凝水排水管疏通。5. 换热器清洗。6. 真空处理。

四、燃气管路 由杭州市能源集团工程科技有限公司能源服务分公司提供维保，维护间隔时间：一个月，查看 8-10 月维保记录，项目：架空管、户内管、阀门、调压柜、报警器、电磁阀、表具、灶具及实施。维护巡查结果：查无漏气。

五、配电房 由工程部维保人员定期巡查维护。现场查看有【高配间日常记录表】、【光伏电表记录表】记录完整有效。

，现场见资产标识可追溯。均有按要求定期检查、润滑等，基本满足要求

环境因素及不可接受风险管理

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》，在综合部指导下调查、评价部门内涉及的环境因素，评价过程考虑了生命周期的观点。

抽查组织 2025.08.01 评审确定的《重要环境因素清单》，组织涉及的重要环境因素及其控制情况如下：



序号	环境因素	发生部位	环境影响/性质	时态/状态	管理方式
1	一般固废排放（生活垃圾废弃、办公固废如墨盒、硒鼓等）	办公、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
2	泳池污水、生活污水排放	泳池、办公、生活、服务区域	土壤/水体污染	现在/正常	1. 泳池污水经净化砂缸处理后统一排入市政污水管网 2. 生活污水经化粪池后统一排入市政污水管网
3	潜在火灾	办公、生活、服务区域	大气/水体污染	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

综合办涉及的重要环境因素主要有：生活垃圾废弃、办公固废；生活污水排放、火灾发生等。

重要环境因素识别、评价、控制与实际吻合，近一年未发生变化，控制措施基本能够满足控制要求。

生产部根据手册 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，在综合部指导下开展部门内危险源辨识。

抽查组织 2025.08.01 识别确定的《不可接受风险清单》，组织涉及的不可接受风险及其控制情况如下：

活动/场所	潜在的危险因素	可能导致的结果	控制措施
办公/服务场所电器、电线老化、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
1) 办公/服务场所电器、电线老化，员工乱拉乱接电线 2) 服务/工作场所违规使用火种 3) 消防设施设备失效	火灾	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
乘坐电梯	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
公共区域活动	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

综合办涉及的不可接受风险主要有：触电、火灾、意外坠落、暴力恐怖袭击。

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。

重要环境因素和重要危险源的管理控制措施由综合部统筹监督，现场审核发现，组织的重要环境因素和重要危险源的管理处于有效状态。

运行情况

组织编制了与环境、安全管理体系运行控制有关的文件有《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源辨识与风险评价控制措施控制程序》、《对相关方施加影响控制程序》等。涉及现场的运行控制内容如下：

1. 固废管控：

办公及生活垃圾集中交由当地环卫部门处置，在地下一楼查见“西湖区文体中心垃圾分类收集点”，可回收垃圾、有害垃圾、厨余垃圾、其他垃圾四个垃圾回收箱，有各类垃圾示意图，标识清晰。废硒鼓、墨盒、废灯泡、废电池等由供应商负责回收。

2. 泳池污水和生活污水运行控制情况：



组织生活污水排入城市地下管网。泳池污水经净化砂缸处理后统一排入市政污水管网

3. 废气控制：

办公场所无废气产生。

4. 噪声控制

办公过程中打印复印、空调运转产生噪声，影响不明显。

5. 能资源控制：

办公及厂区照明做到人走灯关，长时间不用电脑及打印设备时及时关机。

6. 触电：办公等使用的开关、插座都采用三相四线制接地，接地完好，电器设备都安装有漏电保护开关，发现电器设备不能正常使用和开关、插座破损时及时通知电工进行维修。

7. 消防：消防控制主要由工程部管理，实施相应检查和控制，具体见工程部审核记录。

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（组长：张一东；组员：庄伯恩），在2025.10.27-2025.10.28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11月20日组织了管理评审，评审输入主要由各部门口头汇报体系运行以来工作，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）：

组织场馆分 AB 两区，总建筑面积 12.6 万平方米，共 4 层，设有网球、游泳、乒乓训练、跆拳道、足球、艺术体操等多项体育运动，并有综合馆（会务会展），组织有电梯 18 部，有配电房、热发生器。

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，提升广告展览相关服务提供能力；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，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: 体育场馆管理运营、会务会展服务运营；

E: 体育场馆管理运营、会务会展服务运营所涉及场所的相关环境管理活动；

O: 体育场馆管理运营、会务会展服务运营所涉及场所的相关职业健康安全活动

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，杭州西湖文化体育会展有限公司的

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 type="checkbox"/> 达到	<input checked="" 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：林兵、胡一非、卢晶

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予以配合。

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。