

项目编号：0210-2023-QEO-2025

管理体系审核报告

（监督审核）



组织名称：江西林泉乐殡葬有限公司

审核体系：■质量管理体系（QMS）☐50430（EC）

■环境管理体系（EMS）

■职业健康安全管理体系（OHSMS）

☐能源管理体系（ENMS）

☐食品安全管理体系（FSMS/HACCP）

☐其他

审核组长（签字）： 文波

审核组员（签字）：

报告日期： 2025 年 02 月 21 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
☐ 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人审核组长：文波

组员：



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
1	文波	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-2257737 2022-N1EMS-2257737 2023-N1OHSMS-225773 7	Q:29.11.05,29.12.00 E:29.11.05,29.12.00 O:29.11.05B,29.12.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1		向导	受审核方
2		观察员	

1.2 审核目的

本次审核目的是组织获得（质量管理体系,环境管理体系,职业健康安全管理体系）认证后，进行第二次监督审核□证书暂停后恢复□其他特殊审核请注明：

审核通过检查受审核方的组织结构、运作情况和程序文件，以证实组织是否按照产品标准、服务规范和相关规定运作，能否保持并持续改进管理体系，评价其符合认证准则要求的程度，从而确定是否□暂停原因已消除，恢复认证注册，■保持认证资格。

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：

Q：GB/T19001-2016/ISO9001:2015,E：GB/T 24001-2016/ISO14001:2015,O：

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：《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国职业病防治法》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：金属家具通用技术条件



GB/T3325-2017、中华人民共和国合同法、中华人民共和国产品质量法、环境保护法、消防法、职业病防治法、生产安全事故和调查处理条例、女职工劳动保护条例、安全生产条例等。

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02月20日 上午至2025年02月21日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年03月23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：殡仪用品（寿衣、寿被、寿棺、纸棺、骨灰盒），礼品花卉（鲜花、绢花布置），消毒剂（骨灰保存剂、遗体除味剂，不含危险化学品），建筑用石（墓碑、墓穴用石），工艺美术品（玉雕）及礼仪用品，纸制品（纸棺、花圈、殡仪小物品），金属制品、计算机软件及辅助设备的销售

E：殡仪用品（寿衣、寿被、寿棺、纸棺、骨灰盒），礼品花卉（鲜花、绢花布置），消毒剂（骨灰保存剂、遗体除味剂，不含危险化学品），建筑用石（墓碑、墓穴用石），工艺美术品（玉雕）及礼仪用品，纸制品（纸棺、花圈、殡仪小物品），金属制品、计算机软件及辅助设备的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：殡仪用品（寿衣、寿被、寿棺、纸棺、骨灰盒），礼品花卉（鲜花、绢花布置），消毒剂（骨灰保存剂、遗体除味剂，不含危险化学品），建筑用石（墓碑、墓穴用石），工艺美术品（玉雕）及礼仪用品，纸制品（纸棺、花圈、殡仪小物品），金属制品、计算机软件及辅助设备的销售所涉及场所的相关职业健康安全活动

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：江西省宜春市樟树市福城街道药市路 99 号

办公地址：江西省宜春市樟树市福城街道药市路 99 号

经营地址：江西省宜春市樟树市福城街道药市路 99 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 恢复认证审核的信息（暂停恢复审核时适用）

暂停原因：

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：

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 2025 年 11 月 3 日前。

建议改善项 1 个，行政部 QEO7.2 条款，后续审核跟进。

2) 下次审核时应重点关注：跟进内审、管理评审、人员能力、资料管理等，后续审核重点跟进

3) 本次审核发现的正面信息：公司设置了方针、目标，定期考核监控，产品质量稳定，顾客较为满意；定期进行环境安全运行检查，未出现质量、环境、安全事故。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：管理层对质量、环境、职业健康安全管理体系运行和认证活动支持，能够在日常的管理和销售服务过程运用管理体系的工具和方法，各部门能按体系要求实施，本年度内组织了管理评审、内部审核，自我发现问题、持续改善，总体成熟度尚可。

2) 风险提示：受审核方目前处于发展阶段，内审、管理评审工作过程中人员能力存在不足等，验收记录等资料管理等存在一定的质量、环境、安全隐患。

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：无

二、组织的管理体系运行情况及有效性评价

2.1 目标的实现情况

☐ 符合 ☒ 基本符合 ☐ 不符合

《管理手册》中明确了公司的质量、环境、职业健康安全方针是：

公司的质量方针是：质量至上、持续创新、诚实守信、顾客至上；

公司的环境、职业健康安全方针：预防为主，降低风险；遵章守法，减污降耗；。



方针适宜于公司现状，在管理手册中明确，通过文件发放，使员工获知，适用时提供给相关方。并以方针为框架，建立了公司管理目标：

质量目标：

产品交货及时率 $\geq 97\%$ ；

顾客满意度 ≥ 95 分；

固体废弃物分类处置率 100%；

火灾事故发生率为 0。

组织对公司质量、环境、职业健康安全目标、指标予以分解，并在相关职能层次部门建立分目标，查见 2024 年 4 月-2024 年 12 月目标分解考核表，各指标已达成。

2.2 重要审核点的监测及绩效

☐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）

面谈管代：熊玉均

营业执照：江西林泉乐殡葬有限公司

统一社会信用代码： 91360982MA38TAJKX7

成立日期：2019 年 08 月 26 日 有效期：2019 年 08 月 26 日 至 2049 年 08 月 25 日

法人代表孙绍华，公司注册资本 1088 万元。

注册地址：江西省宜春市樟树市福城街道药市路 99 号。

经营地址：江西省宜春市樟树市福城街道药市路 99 号

经营范围：许可项目：建设工程设计，住宅室内装饰装修（依法须经批准的项目，经相关部门批准后在许可有效期内方可开展经营活动，具体经营项目和许可期限以相关部门批准文件或许可证件为准）一般项目：木制容器制造，木制容器销售，殡仪用品销售，殡葬服务，殡葬设施经营，计算机软硬件及辅助设备零售，信息系统集成服务，计算机系统服务，礼品花卉销售，消毒剂销售（不含危险化学品），建筑用石加工，水泥制品制造，水泥制品销售，工艺美术品及收藏品批发（象牙及其制品除外），纸制品制造，纸制品销售，建筑装饰材料销售，金属制日用品制造，金属制品研发，金属制品销售，气体、液体分离及纯净设备制造，气体、液体分离及纯净设备销售，进出口代理（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）。

公司 2024 年 4 月份公司地址进行了变更，同经营地址一致；经营地址描述有变化，实际与之前的经营地址在同一处；经营范围进行变更；经营范围包括了认证范围内产品。

查国家企业信用信息公示系统，企业无异常经营记录、无违法失信记录。



公司 2025 年 2 月 19 日，新成立 1 家分公司——江西林泉乐殡葬有限公司武汉分公司，介绍说后续相关销售业务在总部完成，不在审核范围内。

公司租用办公场地；用于办公。查见有租赁合同。面积约 1300 平方米。其中一层为展厅，二三层为办公室、会议室，四层暂时没有使用。设有仓库 1 个，现场未见产品摆放；介绍说产品主要由供方直接发往客户处。

组织机构：管理层、行政部、销售部、采购部，查看花名册现有 12 人，介绍说人员有随订单轻微变动。

介绍说，只有白班工作。

主要设备：电脑、投影仪、打印机、办公桌椅、WIFI 等。

特种设备：无

监视和测量设备：卷尺

环境职业健康安全设备设施：消防栓、灭火器等。

特种作业人员：无。

确认公司目前人力资源、生产设备、检测试验设备、基础设施、财力、信息等资源均能保证。

公司能保证质量、环境、职业健康安全工作的开展，确保相关资金及时投入。包括员工保险、安全教育培训费用、环保设施、消防设备、劳保用品等。

公司财务能保障公司质量/环境/职业健康安全管理体系运行所需，公司的技术、销售基础设施、环保安全设施配备齐全、过程运行环境控制良好。

企业最高管理者为增强顾客满意，确保顾客和适用的法律法规的要求得到满足，对建立、实施、保持和改进质量管理体系做出了承诺。建立和实施并初步形成了纠正、预防和持续改进机制。严格执行了体系文件规定要求，实现了企业方针和目标，达到了预期结果。

企业建立了较完善的人力资源、基础设施、工作环境、技术信息、资金等资源确定和提供等渠道，能够确保满足建立、实施、保持、改进质量管理体系，提供符合要求的产品的实际需求。

企业在策划建立质量管理体系时较充分地识别了所需的过程，包括产品实现所需的过程，包括明确顾客及其规定用途和已知的预期用途所必需的要求、适用的法律法规要求、组织附加的要求，对各种要求进行评审，确认可以满足要求，并传递到相关岗位。

企业明确了所提供产品的质量目标和要求、文件和资源的需求，所需的过程和产品监视与测量活动及接收准则，所需的记录表格等。

按照产品实现的流程，通过查阅记录、现场观察、与岗位人员面谈，表明在服务实现的策划，顾客要求的识别和评审、采购、销售和服务提供的控制、标识和可追溯性、顾客财产、产品防护、以及监视和测量设备的控制等能够按照规定准则正常运行，并保证提供产品符合规定的要求。

公司管理体系的边界和范围：

Q：殡仪用品（寿衣、寿被、寿棺、纸棺、骨灰盒），礼品花卉（鲜花、绢花布置），消毒剂（骨灰保存剂、



遗体除味剂，不含危险化学品），建筑用石（墓碑、墓穴用石），工艺美术品（玉雕）及礼仪用品，纸制品（纸棺、花圈、殡仪小物品），金属制品、计算机软件及辅助设备的销售

E：殡仪用品（寿衣、寿被、寿棺、纸棺、骨灰盒），礼品花卉（鲜花、绢花布置），消毒剂（骨灰保存剂、遗体除味剂，不含危险化学品），建筑用石（墓碑、墓穴用石），工艺美术品（玉雕）及礼仪用品，纸制品（纸棺、花圈、殡仪小物品），金属制品、计算机软件及辅助设备的销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：殡仪用品（寿衣、寿被、寿棺、纸棺、骨灰盒），礼品花卉（鲜花、绢花布置），消毒剂（骨灰保存剂、遗体除味剂，不含危险化学品），建筑用石（墓碑、墓穴用石），工艺美术品（玉雕）及礼仪用品，纸制品（纸棺、花圈、殡仪小物品），金属制品、计算机软件及辅助设备的销售所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

物理边界：

注册地址：江西省宜春市樟树市福城街道药市路 99 号

办公经营地址：江西省宜春市樟树市福城街道药市路 99 号。

无不适用条款。

销售服务流程：产品要求信息获取→产品要求评审→签订合同→采购→质检→销售

介绍说，公司部分产品，需在现场进行安装，安装方式主要有，客户联系人员自行安装，或公司出人进行安装，安装后进行验收，安装过程不在审核范围内。

——核查营业执照，经营范围包括认证范围。

——建立管理体系的目的：

公司领导说明根据行业招投标要求建立管理体系，也是为了进一步规范企业的管理。

——建立了管理体系文件，包括：管理手册、程序文件汇编、销售服务规范、销售管理制度等。

——在管理手册中包括质量环境管理体系的方针和目标、组织机构、职能分配表、各部门职责、流程图、管理体系要求等。

提供“风险与机遇识别评价表”，识别了风险的类型、类别、风险和机遇识别、风险和机遇的评估、风险和机遇应对措施、执行情况等。

基于对 4.1 和 4.2 的考虑，分析了公司存在的风险和机遇：

机遇：政策影响和经济发展的走势，对企业有较好的的发展机遇。

风险：原材料价格波动较大，产业政策的变化可能给公司带来发展的风险。

重要环境因素：潜在火灾、固废排放等；

重大危险源：潜在火灾、触电等。

通用控制措施——制定目标、指标，编制运行控制文件，运行控制；设置警示标志标识；一旦发生按相关应急预案执行。

固废——分类存放至桶装容器内；硒鼓墨盒供应商回收，其他固废环卫人员处理。



火灾/触电——设备、电路定期检修、检查；配置消防器材、做好火灾预防措施；定期员工培训

介绍说，公司体系运行良好

——变更的策划：管代说明公司销售方案、产品等种类未进行变更，主要还是 殡葬用品销售服务，公司文件定期评审修订，修订与实际相一致等，经批准受控发行。

经检查，该组织策划了实现流程图，

介绍说，公司策划了对销售过程的控制要求。

产品的实现过程策划主要由销售部负责人负责完成，过程策划包含了殡仪用品（寿衣、寿被、寿棺、纸棺、骨灰盒），礼品花卉（鲜花、绢花布置），消毒剂（骨灰保存剂、遗体除味剂，不含危险化学品），建筑用石（墓碑、墓穴用石），工艺美术品（玉雕）及礼仪用品，纸制品（纸棺、花圈、殡仪小物品），金属制品、计算机软件及辅助设备的销售所需要达到的质量目标和要求。

（1）编制了相应的过程文件：

公司销售产品，主要由公司采购、供方发货给客户；少部分至公司，由公司发货至客户处。

销售服务流程：产品要求信息获取→产品要求评审→签订合同→采购→质检→销售

特殊过程：销售过程，查见《特殊过程确认记录》，对该过程从工作人员能力、设备等方面进行了确认评价。

确认结论：可以保证质量满足要求。确认人：阮娜、陈祝亮、杨灏桢、吕小芳，确认日期：2024.8.12。

（2）制定了《销售服务规范》等作业规范文件

（3）现场对销售各过程填写有销售服务过程检查记录表、产品销售服务质量检查表、不合格品处置单、销售合同等各种监视和测量记录；

（4）资源的提供（包括场所、人力、物力、设备设施等）。

负责人介绍说，到目前为止，组织运行没有变更

查看现场工作情况：

1. 现场有相关文件，规定了服务提供作业要求，合同的洽商、评定和签订，售后服务保证，客户投诉的处置以及销售人员的产品知识业务能力的要求。文件可以指导销售过程的进行。

2. 查看到公司办公楼 1 楼设有展厅，约 1000 平方，摆放有各类产品，介绍说，销售类型主要以批发为主。

3. 部门相关打印机、电话、电脑、记录表单等资源配置齐备，设施设备可以满足要求。

4 查看销售合同进行了评审，参见 Q8.2 工作单。

5. 现场提供有产品检验记录，参见 Q8.6 工作单。

6. 管理人员以及业务员都经过了培训，能力满足要求，

各销售服务人员经培训后上岗。公司对销售服务过程相关了人、机、料、法、环等各方面，提供了《产品销售服务质量检查表》符合要求。

7. 制定了销售服务规范等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，操作人员直接按要求进行控制，防止人



为错误。

8. 抽见：2024年9月17日的《销售服务质量检查表》，检查考评涉及内容：销售仪表、销售环境、接待质量、电话记录、商品验收、合同评审及时性、产品质量、顾客沟通、回访等，检查结果符合，检查人：阮娜。

9. 现场查看到业务人陈梦琪正在联系客户（武定县殡仪馆）相关家具骨灰盒产品的采购联络要求，介绍详实，沟通详细，记录产品规格型号要求，熟悉相关工作流程和要求。

公司主要通过客户的走访、招标等了解市场的需求状态。主要以合同、电话等形式确定与产品有关的要求，保存有相应的记录。

由销售部业务人员直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通（如电话、微信等方式）；

查销售合同/中标通知书、订单、送货单等，抽见：

- 1、合同：需方：番禺区殡仪馆——丧葬用品（火化馆）等，2024.6.28；
- 2、合同：需方：广州市殡葬服务中心——彩色金属相片、灵牌位等，2024.7.16
- 3、合同：需方：金昌市殡仪馆——骨灰盒：福寿无疆、孝感天地、代代有福等，2024.7.23
- 4、合同：需方：开平市殡仪馆——殡葬用品等，2024.3.1——2025.2.28；
- 5、合同：需方：平遥县殡仪馆——殡葬用品（耐火垫、头脚枕、遗体防腐袋、纸棺、骨灰内袋、白被、骨灰盒、骨灰保护剂）等，2024.9.13；
- 6、合同：需方：台山市殡仪馆——尸体袋、骨灰保护剂、一次性化妆品、头枕、寿衣、寿被等，2024.6.21——2027.6.20；
- 7、合同：需方：珠海市殡葬服务中心——骨灰盒等，2024.10.1——2026.9.30；
- 8、合同：需方：广州天仙殡葬用品有限公司——寿衣、墓碑石、墓穴用石、钛金供桌、消毒剂、寿棺、纸棺、寿被等，2024.10.4。
- 9、合同：需方：广州梅州市殡仪馆——墓碑石、墓穴用石、玉石骨灰盒、云端净土智能祭拜管理系统、纸质文明馆、钛金供桌、瞻仰台等，2024.8.17；

以上合同均明确了名称、规格型号、数量、价格、质量、交期、运输、售后服务等要求；

介绍说，销售合同签订后，公司组织货源，通过签订采购合同进行采购；由厂家发运至客户，客户签收确认；介绍说少数产品（如：计算机软件及辅助设备等）需要安装的设施，公司组织安装技术人员指导现场调试安装，完成后由客户确认签收。安装过程，经过确认，不在公司申请认证范围内。同企业负责人沟通介绍说，审核期间无产品安装现场。

审核期间，介绍说，无发货过程。

标识与防护：

根据本公司产品类型及产品实现过程的具体情况，查相关标识情况。



成品标识：经营厂家、数量、规格型号等。

该公司产品无特殊防护要求，产品在搬运过程中采取机械和人工搬运，避免刮蹭。

贮存环境：企业无仓储销售、直接送达客户指定位置。

顾客财产：

介绍说，公司顾客财产主要是客户的信息，作为公司商业机密予以保密；自体系运行以来未发生问题记录。

如有问题填写相关记录并同顾客反馈，跟进处理。

售后服务：

介绍说，产品经过客户验收合格后交付客户验收，产品交付后，约定期限后提供有偿售后服务；承揽合同签订前进行了充分沟通和评审。

1) 物流服务：负责人介绍，产品的运输采取物流运送的方式进行。目前公司产品销售主要由供方发货送至客户处。公司同客户进行沟通了解相关交付事宜。

2) 交付的地点及验收：产品通过物流运输送至合同约定地点，交付在客户处进行。客户收到货后，根据送货单对产品数量、外观、规格型号、尺寸、合格证等进行验收。

客户按合同质量技术要求客户进行验收。如遇产品质量问题，采取退、换的形式进行处理。运行过程中出现质量问题，由业务人员同企业远程交流改善，如交流不能改善，公司销售人员跟进上门处理。负责人介绍，近一年来，未有客户的投诉或质量不良的反馈情况。

公司保留有

公司有专人负责解答客户的售后问题，组织策划了顾客满意度调查表，会有专人定期对客户的满意度进行跟踪、收集、分析、评价，用以持续改进客户满意度。

查见现场记录及与负责人沟通确认：已基本满足交付后活动的要求。

5) 查变更的控制：

经与业务部门沟通，销售合同签订后，按合同要求进行采购并交付，如发现标的物与顾客要求不一致的与客户商量，重新签订合同，交货期延期的，与顾客商量，得到顾客确认后，再及时发货，并对延期的原因进行分析，避免下次再发生，经了解，目前没有除付款方式发生变更，无其他情况变更。

==》产品检验控制：

销售产品严格执行相关国家或行业标准、顾客要求进行采购、销售：

采购的产品殡仪用品（寿衣、寿被、寿棺、纸棺、骨灰盒），礼品花卉（鲜花、绢花布置），消毒剂（骨灰保存剂、遗体除味剂，不含危险化学品），建筑用石（墓碑、墓穴用石），工艺美术品（玉雕）及礼仪用品，纸制品（纸棺、花圈、殡仪小物品），金属制品、计算机软件及辅助设备等无库房经营，采购产品均依据国家标准、行业标准或客户要求，业务员对采购产品数量、合格证或报告后从供方发货至客户指定地点，客户检验签收，填写有客户服务履约服务意见。



1、产品检验记录：介绍说公司产品出货前核对产品外观、规格型号、数量等符合要求后，通知供方出货。保留有相关出货检验记录。抽查见

2024.10.13 日——纸棺（普通款）、双带文明棺——检查外观、规格型号、数量等项——检验结果：合格。

2024.04.03 日——骨灰盒（名流千古、一路走好、圣恩、千福万寿等）——检查外观、规格型号、数量等项——检验结果：合格。

2024.04.07 日——骨灰保护剂、通灵玉牌、禄玉牌——检查外观、规格型号、数量等项——检验结果：合格。

2024.06.22 日——木架纸花圈、化妆品套盒、高档头枕、骨灰保护剂、尸体袋、金丝平安寿被——检查外观、规格型号、数量等项——检验结果：合格。

2024.7.1 日——耐火垫、白色盅（可降解）、祭奠礼花、真丝欲秀仙鹤被褥、尸袋、织锦唐装、奠字包布——检查外观、规格型号、数量等项——检验结果：合格。

2024.9.4 日——墓碑石、墓穴用石、骨灰盒、福泽万代（陶瓷）、金丝松鹤延年（细木）、代代平安（木质）、福寿双全（汉白玉）、五福（黑檀木）——检查外观、规格型号、数量等项——检验结果：合格。

2、供应商第三方检验报告

查见公司收集了供应商提供的产品出厂检验报告或第三方检验合格报告，检验结果合格。抽查见：

木质卫生管——2024.09.18——合格

木质骨灰盒——2024.09.20——合格

墓碑石——2023.09.1——合格

3、查见客户验收记录

验收日期：2024 年 9 月 11 日

客户：广东省梅州市殡仪馆

产品名称：云端净土智能祭奠管理系统

验收结果：合格

4、查见客户服务评价意见

查见履约评价证明——供方：江西林泉乐殡葬有限公司：履约情况良好，客户满意——东明县殡仪馆

另见 2024 年度五华县殡仪馆、惠东县殡仪馆、台山市殡仪馆等客户对公司履约能力评价，客户满意。

销售部经理负责对销售服务过程的服务质量进行监督检查。

公司制订了销售服务规范、售后管理制度等对产品销售及售后服务过程进行了质量控制的规定。

销售部负责人、管代对销售服务过程的服务质量进行监督检查。

提供了《销售服务过程检查记录表》，内容包括接单、采购、检验、交付、售后服务等过程准则和要求，销售产品过程按各项内容进行稽核，确认是否符合过程准则要求。提供了《产品销售服务质量检查报告》内容包括并对包装、产品、数量、销售流程、服务人员态度、售后服务等项，销售后由业务稽核人员同客户进行回访或



收集客户意见，确认销售服务质量。

抽查 2024 年 11 月 13 日，销售骨灰盒、礼品花卉，纸制品、金属制品等产品的销售服务过程检查记录表及产品销售服务质量检查报告，对接单、采购、检验、交付、售后服务过程等进行了检验；对包装、产品、数量、销售流程、服务人员态度、售后服务等项进行了检验；检验结果符合，检验人：阮娜；

抽查 2024 年 10 月 8 日，销售消毒剂，工艺美术品等产品的销售服务过程检查记录表及产品销售服务质量检查报告，对接单、采购、检验、交付、售后服务过程等进行了检验；对包装、产品、数量、销售流程、服务人员态度、售后服务等项进行了检验；检验结果符合，检验人：阮娜；

抽查 2025 年 1 月 7 日，销售墓碑石、钛金供桌等产品的销售服务过程检查记录表及产品销售服务质量检查报告，对接单、采购、检验、交付、售后服务过程等进行了检验；对包装、产品、数量、销售流程、服务人员态度、售后服务等项进行了检验；检验结果符合，检验人：阮娜；

公司无紧急放行情况发生。

通过上述记录了解到，组织对产品实现的各过程进行了有效的监视测量，并进行了相应状态的标识，产品必须经检验合格才能交付，确保能满足顾客对产品的质量要求。

合规性评价情况：2024 年 10 月 25 日对法律法规的合规性进行了评价，评价结果：公司目前无违法行为。

绩效的监视和测量情况：

管理体系目标按季度进行考核，抽查到 2024 年 4 月-2024 年 12 月统计的目标考核记录，经考核公司和分解各部门管理目标均已完成。

查“环境安全运行检查记录”，每月检查，抽见：

2024 年 4 月-2025 年 1 月，每月检查，包括废弃排放、固废管理、能源资源消耗、消防安全等内容，检查结果正常；

公司进行销售服务过程，存在办公过程，存在生活废水，办公过程中噪音不大，无明显废气产生，对周边环境无明显影响，不涉及职业病，不涉及职业病影响。公司员工自行做好个人健康安全防护。

同企业行政部负责人交流了解到，日常工作关注员工身体状况，当员工身体不适请假时，及时跟踪了解其健康状况。

公司组织员工定期体检，查见陈祝亮、付志军等员工的体检报告。2024 年 10 月——南昌中科医院，未见明显职业病情况。

介绍说，公司人员自行安排食宿。

公司经营能遵守相关的法律法规，没有违反环境、职业健康安全法律法规现象，近期没有发生环境与职业健康安全的故事。

介绍说，近一年度，未有上级主管部门的监督检查。

环境与安全的运行控制情况：



一、生活及办公区域的运行控制：

公司策划了环境安全管理相关程序文件和管理制度：

公司策划了环境安全管理相关程序文件和管理制度：

提供了环境因素和危险源识别评价与控制程序、环境和职业健康安全法律法规控制程序、运行控制程序、废弃物控制程序、应急准备和响应控制程序、不符合、纠正和预防措施控制程序；

公司重要环境因素：固废排放、潜在火灾，控制措施是集中收集，分类存放，及时清理，生活垃圾换环卫人员处理，硒鼓墨盒单独存放，供应商回收处理。

公司不可接受的风险：触电、火灾。控制措施：安全操作规程和管理制度、定期检查供电线路、办公区域不准吸烟，培训提高安全意识、应急预案等。

采购及销售过程中考虑生命周期观点，从供货源头进行控制、对供应商进行评定，确保产品的质量，产品销售及运输中严格遵守环境及安全管理规定，做好产品售后及最终处置环节。对客户宣传环保理念概念，告知其产品寿命及最终处置的建议要求。

现场观察：配置的办公桌符合人机工程要求，干净整洁，照明、通风良好；配置有空调，温度适宜；有少量绿植；

现场查看销售部办公室有垃圾桶，统一由环卫部门处理。

废水管控：办公过程不产生废水，生活废水排入管网集中处理。

废气管控：无。

噪声管控：办公过程基本无噪声

办公室主要是电的使用，电器有漏电保护器，经常对电路、电源进行检查，没有漏电现象发生，查见有环境安全检查记录，2024年4月-2025年1月份检查结果正常。

展厅摆放整齐，公司现场未见化学品存放，无明显危废，未见硒鼓墨盒存放，介绍说供应商进行了回收处理。

按有关程序和要求通报供方和顾客，对相关方进行环境安全影响通报，查见相关方告知书。

查看到各销售、办公人员坐姿正确避免过度疲劳。

电脑显示器调整到保护视力的颜色。

各办公区内区域内电线布线合理，电线均处于完好状态，有接地及保护装置，漏电保护器状态良好。

节约用水用电、纸张双面使用、禁止吸烟、无乱拉乱接电线、无超额电器使用；

办公用墨盒硒鼓等危废以旧换新。

对员工安全进行了不定期宣传培训。

部门运行控制基本符合要求。

==》采购管理

编制有：采购控制程序，有效文件。



策划有：选择、评价和重新评价供方的准则；规定了采购物资分类、供方评价与管理状况、采购信息、采购产品验证等内容。

公司主要采购、销售产品：殡仪用品（寿衣、寿被、寿棺、纸棺、骨灰盒），礼品花卉（鲜花、绢花布置），消毒剂（骨灰保存剂、遗体除味剂，不含危险化学品），建筑用石（墓碑、墓穴用石），工艺美术品（玉雕）及礼仪用品，纸制品（纸棺、花圈、殡仪小物品），金属制品、计算机软件及辅助设备等

查见主要供应商：

景德镇鑫川陶瓷有限公司 陶瓷骨灰盒
雄县米家务镇佳凡殡葬用品销售部 包布
福州弘帆实业有限公司 盖子贴布、陶瓷骨灰盒
缙云县引路人礼仪服务有限公司 胸花
福州冠宇印务有限公司 玉牌
泉州琦捷东工艺有限公司 陶瓷骨灰盒
福州安德尔卫生技术开发有限公司 消毒剂等
苏州飘红电子科技有限公司 电子礼炮 电子鞭炮等
……等等

查见“供方调查评价表”，抽见对上述供应商进行了调查评价，评价为合格供应商；收集供应商的营业执照、资质、产品第三方检验报告等信息。

抽查见采购合同/订单，抽见：

景德镇鑫川陶瓷有限公司——陶瓷骨灰盒——2024.11.10
福州弘帆实业有限公司——骨灰盒——2024.11.10
福州弘帆实业有限公司——骨灰盒（鹤鹿呈祥、德高望众、福禄寿）、墓碑石、墓穴用石——2025.2.11
福州冠宇印务有限公司——通灵玉牌、葫芦玉牌——2025.1.5
乐清市品润工艺品有限公司——七彩酥油灯——2025.02.10
缙云县引路人礼仪服务有限公司——胸花——2025.02.10
云端净土物联科技（深圳）有限公司——云端净土智能祭奠管理系统——2024.06.12

明确了规格型号数量单价金额、交付方式、运输、交提货、违约责任等，双方签字盖章。

介绍说，供应商质量稳定，部分通过电话微信下单，客户验收确认；同企业负责人进行了交流，签订合同，防范风险。

验收情况检见检验单 Q8.6 条款记录。

介绍说公司外包过程：物流运输过程；介绍说产品运输主要是由供方直接安排送至客户处，少量产品出公司发货，主要通过当地物流派遣人员运输，未签订合同，介绍说长期合作，及时送达，无质量、环境、安全异常情



况发生。同企业负责人进行了交流，建议签订合同，防范相关运输风险，交流改善。

企业规定了变更管理控制要求，规定了当发生新的产品、服务和过程，或对现有产品、服务和过程的变更（包括：工作场所的位置和周边环境；工作组织；工作条件；设备；工作人员数量），法律法规要求和其他要求的变更，有关危险源和职业健康安全风险的知识或信息的变更，知识和技术的发展。应评审非预期性变更的后果，以及需要应对的风险和机遇，必要时采取适当的控制措施，符合标准和企业实际。负责人介绍说，目前没有发生影响职业健康安全绩效的临时性和永久性变更。

2.3内部审核、管理评审的有效性评价

☐符合 ☐基本符合 ☒不符合

制定有《内部审核程序》，有效文件；

保持《不符合、纠正和预防措施控制程序》、《事故调查处理控制程序》，有效文件。

内审小组：陈祝亮、熊玉钧

2024年10月30-31日对各职能部门进行内部审核，内审员审核过程中能公平公正进行，不审核自己所在部门，保留了内审实施计划、现场审核检查表、内部体系审核不符合项报告、内部审核报告；

经查已按计划实施了内部审核活动，有首、末次会议签到表。抽查销售部、采购部、行政部审核检查表，已编制并由内审员按要求实施了检查，并填写了检查记录。

经沟通了解，审核组长在末次会议上对本次内审开具的不符合项及内审情况及时向最高管理者和相关部门负责人报告了审核结果。

内审覆盖了管理体系范围内的活动及标准的要求；

本次内审开具不符合报告1份，已整改，经验证予以关闭；

抽查《内部审核报告》，明确了审核的目的、范围、依据、审核过程、不合格统计与分析等，内审结论为：认为公司三体系运行基本良好，运行达到一定的效果，基本符合GB/T19001-2016；GB/T24001-2016；GB/T45001-2020标准的要求，但仍存在不足，各部门应举一反三，对类似问题予以整改。

内审相关记录流于形式，为相关模板套用，内审计划中缺Q8.1条款，内审记录中外包过程、程序文件名称等与实际不一致，现场进行了纠正；内容员陈祝亮出差在外，同内审员熊玉钧等交流，各内审员未取得内审员资格证，现场询问内审员对内审的要求及标准了解情况，对内部审核过程中的程序和要求（如内审输入要求、输出要求），知悉部分要求，经过了培训，比上次审核有一定的改善，回答不够全面；仍存在能力不足，建议增加培训提升内审员能力。

编制有《管理评审控制程序》，有效文件。

2024年11月11日在公司会议室由总经理（孙绍华）主持了管理评审

保留有管理评审计划、管理评审会议通知、评审记录、评审报告和改进措施计划等；



管理评审输入

- 一、公司的管理方针/目标/指标执行和完成情况；
- 二、产品质量和顾客满意情况；
- 三、资源的配备；
- 四、纠正和预防措施情况；
- 五、评审的结论；
- 六、公司内外部环境，相关方需求和期望，应对风险和机遇的措施；
- 七、环境因素、危险源识别、评价及管理方案实施，合规性评价情况等；
- 八、改进措施；；

管理评审会议输入未包含以往管理评审所采取措施的实施情况，交流改善

提供管理评审计划，计划包括管理评审目的，范围，依据，参加人员，管理评审内容等，评审时间：

2024年11月11日进行，评审方式：会议评审， 编制：行政部 2024年11月9日。

提供了各部门工作报告，对体系运行情况进行了汇报。

提供管理评审报告，管理评审结论：公司对应的质量、环境、职业健康安全管理体系，其运行是适宜的、有效的和充分的。

改进建议：

- 1) 定期进行环境安全运行检验，确保安全。

保留有“管理评审改进措施计划”。正在实施中，后续审核跟进完成情况。

查上次管理评审决议改善情况，加强员工对体系标准和法律法规的学习。已由行政部组织实施，已完成。

公司管理评审目前流于形式，与管代熊玉均、管理人员熊丹红、阮娜、易梅英等进行交流后发现，各管理人员对管理评审的流程和基本内容有一定的了解，对评审的流程、输入要求、输出要求，能知悉部分内容，相比去年有一定的能力提高，回答不够全面，仍存在部分能力不足的情况，建议加强能力培训。

开出改善建议项，继续培训，后续审核关注。

2.4 持续改进

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

- 1) 不合格品/不符合控制：

介绍说，公司规定对顾客发现的不合格，供销部应负责做好详细记录，提供客观证据，报告供销部负责人进行审批，并通知顾客及供方以便共同协商处理办法或采取措施。事后进行原因分析，防止类似时间发生。



近一年度，未发生过顾客投诉和产品质量问题。

对环境安全运行情况进行定期检查，发现的危险源进行改善，排除隐患。

2) 纠正/纠正措施有效性评价:

内审发现的建议项，有原因分析，措施，实施及有效性验证等。管理评审中的改进，制定有措施单。日常中发现的不符合，公司通过实施纠正措施，要求相关部门举一反三也检查自己的工作，消除同类型错误的原因。基本有效。

总体上看，公司纠正及改进机制已形成，能够形成自我完善自我提高的良性循环机制。自体系运行以来组织未发生顾客投诉和质量、环境和安全事故。基本符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况:

建立了对外交流的渠道，可接收外部投诉及建议，年度无质量环境安全事故发生，也没有发生相关方投诉，现场也没有发现顾客投诉资料。基本符合要求。

三、管理体系任何变更情况

1) 组织的名称、位置与区域: ——无

2) 组织机构: ——无

3) 管理体系: ——文件按实际情况进行修订

4) 资源配置: ——无

5) 产品及其主要过程: ——无

6) 法律法规及产品、检验标准: ——无

7) 外部环境: ——无

8) 审核范围（及不适用条款的合理性）: ——扩大了认证范围，见《认证证书内容确认表》

9) 联系方式: ——无

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次QEO审核开出1个不符合项:

同内审员陈祝亮、吕小芳等交流，各内审员未取得内审员资格证，现场询问内审员对内审的要求及标准了解情况，不能回答清楚，对内部审核过程中的程序和要求（如内审输入要求、输出要求），回答不够全面，存在能力不足。

与管代陈祝亮、销售部吕小芳等进行交流后发现，其对管理评审的改进项及各部门输入要求不太熟悉，存在能力不足的情况；



此次审核与管代熊玉均、管理人员熊丹红、阮娜、易梅英等进行交流后发现，各管理人员对管理评审、内部审核的流程和基本内容有一定的了解，对评审的流程、输入要求、输出要求，能知悉部分内容，相比去年有一定的能力提高，回答不够全面，仍存在部分能力不足的情况，建议加强能力培训

五、认证证书及标志的使用

证书标志的使用符合要求，未见违规使用情况。

六、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

☐无变化

☒经过审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书内容确认表》。

说明：审核范围在监督审核时有变化，需填写《认证证书内容确认表》

七、审核结论及推荐意见

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，江西林泉乐殡葬有限公司的

☒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

推荐意见：☐暂停证书的原因已经消除，恢复认证注册

☒保持认证注册

☐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，保持认证注册

☐暂停认证注册

☒扩大认证范围

☐缩小认证范围

北京国标联合认证有限公司

审核组:文波



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。