



管理体系审核报告

客户名称： 合肥人本殡葬服务有限公司

报告提交日期： 2025.7.2

中国质量认证中心



一、基本信息

客户基本信息				
客户名称	合肥人本殡葬服务有限公司			
地 址	注册地址：中国安徽省合肥市蜀山区三里庵街道梅山路 66 号大富新村 2 栋 104 室 运营地址：中国安徽省合肥市蜀山区殡仪馆宿舍 F 区 101			
客户代表	姚星	联系电话	13966700747	邮箱
审核类型				
<input type="checkbox"/> 初次二阶段 <input type="checkbox"/> 再认证 <input checked="" type="checkbox"/> QES 监督 <input checked="" type="checkbox"/> QES 证书变更 <input type="checkbox"/> 临时/不通知审核 <input type="checkbox"/> 其他：				
审核准则				
<input checked="" type="checkbox"/> 管理体系标准（规范性要求）： <input checked="" type="checkbox"/> GB/T19001- 2016 /ISO 9001:2015 <input checked="" type="checkbox"/> GB/T 24001- 2016 /ISO 14001: 2015 <input checked="" type="checkbox"/> GB/T45001-2020/ISO45001: 2018 <input checked="" type="checkbox"/> 客户管理体系文件化信息 <input checked="" type="checkbox"/> 适用法律法规 <input type="checkbox"/> 顾客特殊要求 <input type="checkbox"/> 其他：				
审核目的				
<input type="checkbox"/> 初次认证：评价客户管理体系的实施情况，包括有效性，以确定是否推荐认证； <input checked="" type="checkbox"/> QES 监督：评价客户管理体系的持续符合性和有效性，以确定是否推荐保持认证； <input type="checkbox"/> 再认证：确认客户管理体系作为一个整体的持续符合性和有效性，以及与认证范围的持续相关性和适宜性，以确定是否推荐再认证； <input checked="" type="checkbox"/> QES 证书变更： <input type="checkbox"/> 其他：				
审核范围				
涉及的产品（服务）/活动及相应的场所（应列明所有认证范围内场所地址，如果每个场所的产品、活动不同，应分别列明）： Q：殡葬用品的销售服务 ES：殡葬用品的销售服务及相关管理活动 运营地址：中国安徽省合肥市蜀山区殡仪馆宿舍 F 区 101				
涉及的时期：自 2024 年 6 月至本次现场审核结束日				
审核组情况				
姓名	组内身份	资格及注册编号		CQC 编号
单芹华	组长	QA: 2023-N1QMS-4060972 EA: 2024-N1EMS-5060972 SA: 2023-N1OHSMS-4060972		CQC17230
张建平	组员/专业	QA: 2023-N1QMS-3059955/29.10.06 EA: 2024-N1EMS-5059955 SA: 2022-N1OHSMS-4059955		CQC01020
孔钰	组员/专业	QA: 2025-N1QMS-5061080/29.11		CQC02302



法违规行为_____

其他原因：

5. 本次审核情况：

(1) 本次审核于 2025 年 6 月 25 日-2025 年 6 月 25 日进行，审核组一行 3 人，审核了 1 个场所；涉及 1 班次，审核实施的地点为：中国安徽省合肥市蜀山区殡仪馆宿舍 F 区 101 审核组分别于 2025 年 6 月 25 日-2025 年 6 月 25 日组织召开了首、末次会议，具体参会人员详见首、末次会议签到表。

(2) 收集审核证据的方法包括 现场观察 查阅文件记录 面谈交流 远程审核 其他：

(3) 本次审核对在一阶段审核中识别出的_____项重要审核点的过程控制的有效性进行了重点审核，审核结果详见本报告第三部分的_____。

(4) 本次审核发现严重不符合 0 项，轻微不符合 0 项。

(5) 本次审核是： 结合审核，审核的管理体系包括：质量、环境和职业健康安全体系
 联合审核，其他认证机构的名称：_____

6. 自上次审核以来，组织的管理体系 无重大变更， 有重大变更：企业注册和运营地址变化，针对变化，公司变更了营业执照、修订相关管理体系文件，并与 2025 年 1 月 5 日发布实施，变更管理有效。

7. 质量管理体系不适用说明： 无 有：

8. 认证范围的适宜性：

经审核确定，最终的认证范围是： 无变化 有变化：具体是：

9. 审核风险及审核中遇到的可能影响审核结论的不确定因素和（或）障碍（适用时，如断电、火灾、洪灾…）无

10. 本次审核 达成/ 未达成审核目的，原因：

三、主要审核发现、审核证据及管理体系评价

（一）符合性及有效性评价

对所处环境的风险和机遇管理（QESF）

1) 组织分析了自身的内、外部环境（环境状况（E）），确定了相关方并理解其需求和期望；适当时进行了评审和更新。 是 否

2) 合理地确定了需要应对的风险和机遇以及措施； 是 否

确定的主要风险和机遇包括：

提供风险和机遇识别评价控制表，识别的内外部风险和机遇主要为环境、安全守法性风险



和机遇；国家政策变化带来的风险和机遇；气候变化带来的管理要求变化风险；识别的机遇主要为公司和殡仪馆有长期良好的合作基础，人员年轻化、服务质量较好。

- 3) 在相关过程中有效地实施了措施； 是 否
- 4) 对措施的实施有效性进行了评价； 是 否
- 5) 基本达到了风险和机遇管理的预期目标。 是 否
- 6) 将风险和机遇的管理情况输入了管理评审。 是 否

针对选择“否”的事项，说明如下：

领导作用、职责和权限

- 1) 组织的最高管理层基本履行了规定的职责和承诺； 是 否
- 2) 组织机构符合实际、职责权限分配明确，并沟通和理解； 是 否
- 3) 指定了体系负责人（如管代），并职责明确符合； 是 否
- 4) 其他评价（需要时）。

针对选择“否”的事项，说明如下：

工作人员的协商和参与情况（OHSMS）

公司建立了《信息交流及参与和协商控制程序》，并实施和保持此过程，公司所有层次和职能的工作人员均参与到此过程中，分别从职业健康管理体系的策划、实施、检查和改进等环节进行参与。现场审核中通过与公司领导、工作人员代表、一线服务人员等就公司管理方针建立、目标制定实施、相关法律法规识别获取、遵守、危险源辨识、风险评价、相关安全措施制定、相关方管理、工伤管理、安全培训等进行沟通交流，沟通也较充分。

管理体系方针

- 1) 方针是否符合标准要求 and 切合组织情况； 是 否
- 2) 沟通、理解、被相关方获取较好； 是 否

针对选择“否”的事项，说明如下：

管理体系目标及实现情况

为实现公司的方针，公司在相关职能和层次上建立了质量、环境和安全目标：
质量、环境、安全目标指标及 2025 年 1-5 月完成情况： 1、订单履约率 100%（100%）；
 2、客户投诉处理及时率 100%（100%）； 3、客户满意度 85%（第一季度 95%）； 4、固废分类存放处置及时率 100%（100%）； 5、无火灾、触电发生（无事故发生）； 6、无责任性交通事故（无事故）；
 公司的质量、环境和安全目标在各部门进行分解，并定期考核目标的完成情况，经查 2025 年客服部 1-5 月分解指标均完成，具备实现目标的能力。目标策划和方针一致，符合公司实际。

法律法规及其他要求（合规性义务）

公司根据销售产品及行业特点、顾客、相关方的要求，收集了涉及质量、环境、安全方面的相关法律法规和其他要求，提供质量、环境、安全法律法规及其他要求清单，获取的质量，环境，安全法律法规充分、无遗漏、均为最新版本。
 文件规定每年至少一次对法律法规的符合项进行评价。2025 年初对获取的法律法规及其



他要求按规定要求进行评价，采用会议评审的方法进行，评价结果显示，公司各项经营活动符合法律法规的要求，评价真实有效。公司组织有关人员对照法律法规和标准要求进行学习贯彻实施，业务过程中能够严格遵照法律法规及客户要求执行。

该企业搬迁至合肥市蜀山区殡仪馆宿舍 F 区 101，提供有租赁协议、房产证；区域配备的消防设施状态均正常；

该公司为服务型公司，公司营业执照有效。经沟通和查询，该公司无不良信用记录、未收到政府部门相关行政处罚，未发生重大质量、环境、安全事故。

产品/服务提供过程及运行控制(QMS)

按照国家标准及顾客要求组织殡葬用品销售服务的实施。识别了殡葬用品销售服务策划和实施、殡葬用品采购、绩效分析评价、信息交流、内审、管审等管理体系过程（具体见过程清单），确定了各过程的绩效指标并定期考核绩效指标的完成情况。建立了管理手册、程序文件及相关的管理制度，确定了殡葬用品销售服务流程，确定了各工作规范、殡葬用品检验要求等，识别了流程中的每个环节并策划了方法，对需要确认的过程和外包过程进行识别（经识别无需要确认的过程和外包过程），能在受控的条件下对销售服务实现过程进行控制，其过程控制、人员、方法、记录要求等均满足受控条件，且控制的准则和方法明确、有效；在销售服务策划、殡葬用品采购、服务实施、不合格处置、更改控制方面采取风险控制和防错措施，对过程效率进行监控和改进；对服务过程实施严格控制；目前为止未出现重大较大顾客投诉现象。

企业为销售服务型企业，且搬迁后离殡仪馆较近，服务人员、办公设备、仓储等较以往无变化，满足现有服务要求；

与重要环境因素有关的过程及运行控制(EMS)

公司组织识别了殡葬用品销售服务策划、销售服务实施全过程中的环境因素及环境风险进行识别，对环境影响进行评价，并制定了相关控制措施；识别的环境因素、风险及控制措施如下：**火灾**—制定安全管理制度、火灾应急预案，配置应急物质，定期检查；**固废**—分类收集、分类处置；**纸张、能源的消耗**—培养人员节约意识，日常按公司节能管理制度执行。以上环境因素识别充分，重要环境因素确定合理，控制有效，自体系建立以来，公司未发生重大环境事故，无相关方投诉。

公司为销售服务型公司，办公地址搬迁，不带来新的环境影响；

识别火灾紧急情况，建立了火灾应急预案，定期组织对应急预案进行演习，抽 2025 年 2 月 14 日消防演习，按策划实施演习，经演习，提高了应急能力，演习后对方案进行评审，方案满足要求。

与 OH&S 风险有关的过程及运行控制(OHSMS)

公司组织识别了殡葬用品销售服务策划、服务实施等全过程中的危险源和安全风险，并组织对其进行评价，确定了主要的危险源，针对识别的危险源及安全风险制定了相应的控制措施。识别的危险源及控制措施如下：**火灾、触电、交通事故伤害等**—制定安全管理制度、应急预案、人员安全教育和培训，现场配置应急物资，定期检查进行控制；对于相关



方，建立管理制度，按要求进行控制，日常控制有效；以上危险源识别充分，主要的危险源确定合理，控制有效，审核年度公司未发生重大安全事故，也无人身伤害事故。

公司为销售服务型公司，办公地址搬迁，不带来新的危险源；

识别火灾、触电、交通意外伤害等应急岗位，建立了应急预案，定期组织对应急预案进行演习，抽 2024 年 12 月/2025 年 2 月/3 月触电、消防、交通意外伤害等应急演习，按策划实施演习，经演习，提高了应急能力，演习后对方案进行评审，方案满足要求。

顾客满意 (Q)

针对有关顾客交流、顾客反馈、服务提供过程中提出的意见、建议及问题进行统计、分析并采取相应改进措施，采用顾客满意调查的方法对顾客满意情况进行调查，贯彻实现顾客满意的承诺。2025 年第一季度公司顾客满意 90%，目标为 $\geq 95\%$ ，达到公司质量目标要求。

监视、测量、分析和评价

对殡葬用品销售服务策划、服务的实施全过程进行监控，定期对目标的实现情况进行考核，对适用法规的符合性进行评价，体系运行绩效尚可。未出现重大顾客及相关方投诉现象。通过不定期的例会、日常工作检查、目标指标的分解与考核、环境检查、顾客满意信息分析、顾客反馈意见处理等监测，以及通过策划的内审、管理评审等形式对过程进行监测，体系过程监测有效。

该公司为销售服务型公司，固废分类收集、分类处理，定期组织对员工进行健康体检，企业职工年轻化，基本健康，无重大疾病发生。

内部审核

制定了《内部审核控制程序》，文件规定每年至少一次内审，特殊情况可增加审核频次，2025 年搬迁后开展了一次质量、环境和职业健康安全体系内审，审核时间 2025 年 4 月 15 日，按照公司内部审核控制程序实施审核，组成了审核组（审核员均未审核自己的部门），编制内审计划，召开内审会议，形成内审报告，本次审核未开出书面不符合项。以上内审按策划实施，内审基本有效。

管理评审

制定了《管理评审控制程序》，程序文件规定每年至少一次管理评审，特殊情况可增加评审频次。2025 年搬迁后召开一次管理评审，评审日期 2025 年 5 月 8 日，由总经理主持召开，在会议之前制定管理评审计划，明确评审目的，评审依据，参加人员，以及评审输入要求，各部门负责人及公司领导参加评审会议，形成管理评审报告。提出 2 项改进意见。已明确具体改进措施，按按计划实施改进。管理评审基本有效。

不符合和纠正措施

公司针对实际的和潜在的问题建立了《改进控制程序》，一旦发现体系中存在不符合，按规定启动程序进行纠正、预防，殡葬用品销售服务的策划、服务的提供等过程处于受控状态。内审、管理评审及日常的检测过程中发现的不符合或改进事项及时进行原因分析，制定了纠正预防措施并实施，具有自我改善的机制和能力。



主要绩效及其改进

公司建立了《改进控制程序》，组织的持续改进机制健全、有效，在管理体系及绩效方面取得了持续的改进，具备自我完善自我改进的能力。公司目前销售服务质量稳定，环境及安全运行处于受控状态，体系建立后取得了良好的质量、环境、安全绩效。

人员的能力、意识和培训

公司管理手册和岗位说明书中明确各部门职责权限以及岗位人员能力，现场了解基本能够胜任，公司根据培训需求，定期组织各项相关培训，按要求新入职、转岗及在职各级人员均要参加，培训的内容有质量、环境、安全相关知识、意识等多种培训，培训效果评价有效。现场人员的质量、环境、安全意识尚可。

体系运行支持和保障（资源、文件化信息、信息沟通等）

- 1) 基础设施的配置和维护能满足管理体系有效运行的需要； ■是 □否
- 2) 运行所需的设备包括附属设备的配置和维护能满足过程运行的需要； ■是 □否
- 3) 监视和测量设备的配置和校准能有效确保各类监视和测量活动； ■是 □否
- 4) 过程运行环境能确保达到过程的预期结果； ■是 □否

评价说明：

公司有 80M² 左右办公室（新租赁），有电脑、打印机、复印机、办公桌椅等办公设备（无特种设备）；有管理人员、销售人员、服务人员等，人员经培训合格上岗，能力满足岗位要求，满足公司运行需要。工作环境均满足要求。

公司财务、信息等资源提供能够满足需要。

知识管理评价（Q）：

公司的知识包括法律法规、管理制度、文件资料及个人的经验和教训等，对于公司的知识由综合管理部进行专门管理，通过发放文件、培训、会议传达等方式进行传递，确保在公司内部能易于获取并实现知识的共享，通过知识的有效管理，不断提高公司的管理水平、提高人员的能力和岗位技能，保证不断提高服务质量。

6) 信息交流情况

公司通过会议，网络、文件、电话、QQ、微信等方式进行内外部沟通，沟通有效。不定期组织会议，就各部门进行工作总结汇报，部门负责人进行工作汇报，并提出需要解决的问题，总经理协调解决。销售、采购人员就合同事宜和信息与顾客进行沟通与交流；各部门负责工作范围内的信息收集和传递；沟通方式、沟通渠道畅通，目前无相关方投诉发生。

7) 其它：

组织认证有关的资质有效性验证（适用时）

营业执照有效

产品抽样检测情况（适用于 DH/DG）

无

（二）其它事项



认证证书及标志的使用（初审不适用）
证书用于招投标和宣传、标志未使用；
紧急情况、事故
无质量、环境、安全紧急情况发生
上次审核不符合纠正措施的验证（初审不适用）
上次审核开具的 E8.1.1 不符合经现场验证，已经整改，措施有效。
审核组和客户之间的尚未解决的分歧意见（适用时）
无

(三) 不符合项

序号	部门/过程	标准及条款	不符合事实	不符合性质
				<input checked="" type="checkbox"/> 轻微 <input type="checkbox"/> 严重

四、审核中观察到的其他事项

组织的其他优势项
公司资源提供充分，社会口碑较好。
改进建议/机会
无

五、审核结论及推荐意见

审核结论
公司的质量、环境、职业健康安全管理体系适宜性、符合性和有效性较好，能够满足适用要求和实现预期结果的能力。认证范围确定适宜。
综上所述，审核组一致认为，合肥人本殡葬服务有限公司（组织名称）的 <u>质量、环境、职业健康安全管理体系</u>
<input type="checkbox"/> 建立、实施 <input type="checkbox"/> 符合 / <input type="checkbox"/> 不符合 审核准则的要求，体系运行 <input type="checkbox"/> 有效 / <input type="checkbox"/> 失效（初审）。 <input checked="" type="checkbox"/> QES 得到 / <input type="checkbox"/> 未得到良好的实施和保持，体系运行 <input checked="" type="checkbox"/> 有效 / <input type="checkbox"/> 失效（监督）。 <input type="checkbox"/> 持续符合 / <input type="checkbox"/> 未持续符合 审核准则的要求，体系运行持续 <input type="checkbox"/> 有效 / <input type="checkbox"/> 失效（再认证） <input checked="" type="checkbox"/> QES 变更 <input checked="" type="checkbox"/> 符合 / <input type="checkbox"/> 不符合 审核准则的要求，体系运行有效。（变更） <input type="checkbox"/> 其他：
推荐意见
<input checked="" type="checkbox"/> 推荐（ <input type="checkbox"/> 认证 <input checked="" type="checkbox"/> QES 保持认证 <input type="checkbox"/> 再认证 <input checked="" type="checkbox"/> QES 证书变更 <input type="checkbox"/> 其他： ） <input type="checkbox"/> 在规定时限内对不符合采取了经审核组评审、接受并证实有效的纠正和纠正措施（对一般不符合提出经审核组评审并接受的纠正和纠正措施计划也可）后，推荐（ <input type="checkbox"/> 认证 <input type="checkbox"/> 保持认证 <input type="checkbox"/> 再认证 <input type="checkbox"/> 证书变更 <input type="checkbox"/> 其他： ） <input type="checkbox"/> 不予推荐（ <input type="checkbox"/> 认证 <input type="checkbox"/> 保持认证 <input type="checkbox"/> 再认证 <input type="checkbox"/> 证书变更 <input type="checkbox"/> 其他： ）



暂停认证 撤销认证

审核组长（签字）/日期： 卓万华 2025. 6. 26

六、后续行动

不符合项整改要求

不符合项的纠正措施及相应证明资料（轻微不符合可以是整改计划）需要在___年___月___日之前提交给审核组，审核组将采取材料评审/现场跟踪审核的方式，对不符合项的纠正措施的有效性进行确认。

注：不符合项的整改措施应在规定的时间内提交，否则，本次审核将失效，组织的认证证书将被暂停或撤销。

下次审核的说明

1. 下一次审核的审核类型：第2次监督审核 再认证审核 其他
2. 下次审核需要在 2026 年 6 月 25 日之前完成。
3. 下次审核的关注点：销售服务提供过程

其他说明（适用时）

与末次会议上提供给客户信息的差异说明：无

审核组长（签字）/日期：卓万华 2025. 6. 26

审核派出机构意见

- 同意审核组意见
 不同意审核组意见：

授权人（签字）/日期：王世东 2025. 6. 26

注 1：本报告附件 首末次会议签到表 审核计划 必要的用于相关事实的证据或记录，包括数字或照片 F/H 审核技术报告

注 2：由于审核发现和审核结论是在抽样的基础上做出，因此具有一定的不确定性；

注 3：若对本报告或审核人员的工作有异议，可在收到本报告之日起 30 日内向中国质量认证中心提出申诉/投诉（专线电话：010-83886928、自动传真：010-83886039、信箱：sts@cqc.com.cn）。

注 4：本报告所有权属于 CQC。

保密声明：本报告的内容及所有审核组成员在审核中发现的受审核方的商业和技术机密，未经受审核方书面同意，绝对不会向第三方泄露，但认可机构或认证监管机构要求时除外。