



项目编号：11386-2025-Q

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：福建省德化县信良陶瓷有限公司

审核体系：质量管理体系

审核组长（签字）： 卢金凤

审核组员（签字）： 卢金凤、蔡惠娜

报告日期： 2025年11月28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：卢金凤

组员：蔡惠娜



受审核方名称：福建省德化县信良陶瓷有限公司

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
	卢金凤	组长	审核员	2023-N1QMS-1300966	15.04.01
	蔡惠娜	组员	审核员	2023-N1QMS-1288497	

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	邱丽芳、林宝随	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（**质量管理体系**）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 19001-2016/ISO 9001:2015

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； 单体系审核；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国计量法

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：绿色产品评价 日用陶瓷 GB/T 44982-2024、地理标志产品 德化白瓷 GB/T 21998-2008、GB 4806.4-2016《食品安全国家标准 陶瓷制品

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：



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11月28日上午至2025年11月28日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年06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:陶瓷工艺品的生产

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：福建省泉州市德化县浔中镇诗墩路 22 号

办公地址：福建省泉州市德化县浔中镇诗墩路 22 号

经营地址：福建省泉州市德化县浔中镇诗墩路 22 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 11 月 27 日 08:00 至 2025 年 11 月 27 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：目标完成情况，内审、管理评审有效性，产品和服务过程管理和控制，应对机遇和风险的措施情况等。等。

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：综合部 Q7.2

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 28 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 11 月 28 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

本次不符合整改验证；关键过程控制；体系持续运行的有效性。



3) 本次审核发现的正面信息:

管理体系持续运行有效。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

针对已策划的管理体系运行要求，落实情况较好；能够有效履行适用的法律法规和标准要求。

2) 风险提示:

公司最高管理者对体系运行较重视，但相关管理人员缺乏对管理体系标准的理解和实际运用到工作中去的持续能力，需不断加强对标准的宣贯、理解和落实。

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. 资质:

查该公司的营业执照（统一社会信用代码 91350526MA2Y39UT05），经营范围（生产及销售日用陶瓷、工艺陶瓷、亚克力工艺品、树脂制品、藤草制品、水泥制品、玻璃制品、石膏制品、塑料制品、蜡烛制品、铁件工艺品、布工艺品、竹木制品、纸箱加工销售；灯泡制品、电子产品加工销售；自营和代理各类商品和技术的进出口业务。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动））覆盖认证范围，有效期内

2. 据负责人介绍企业一直遵守法律法规，守法经营，国家企业信用信息公示系统查询，无行政违法情况发生。现场审核过程中未发现企业有违法的情况及资料，公司体系运行以来未发生过质量事故，现场未见到相关的事故资料，查也无相关方投诉抱怨的资料。基本符合要求。。

监督抽查：体系运行以来，没有上级监督检验机构对产品质量进行监督抽查。。

3. 企业陶瓷工艺品的生产人数为 65 人。

4. 工作和生产方式（倒班情况）：常白班，8 小时工作制

5. 体系运行时间：于 2025. 06. 02 运行实施质量管理体系。

6. 企业组织机构及职能：部门设置有管理层、综合部、生产部。

7. 工艺流程：原料-搅浆-模具→制坯→修坯→彩绘-上釉→烧制→选瓷（装配）→成品包装

关键过程：烧制

外包：物流运输

不适用条款：无

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

1. 理解组织及其环境:

管理手册记载识别的外部环境有：国际、国内、地区和本地的各种法律法规、技术、竞争对手、市场变动和价格、文化、社会和经济因素；识别的内部环境有：企业的价值观、文化、知识和以往绩效等相关因素。



企业制定实施组织内、外部经营环境因素评价，运用“SWOT 分析”方法对公司现状进行了分析，风险管理评价与控制表根据因素分析逐一提出应对措施。将识别出的相关内外部因素，制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。公司对组织的内外部环境每年进行 1 次评审，基本符合标准要求。

2. 理解相关方的需求和期望：

-查手册，企业确定管理体系有关的相关方包括：客户（最终使用者以及直接客户）、供方、委托加工方、员工（包括管理者）、政府部门（包括园区管理部门）、咨询单位，以及其他人员。

-查看相关方及相关方要求清单了解相关单位的需求和期望：顾客（产品质量符合顾客要求、及时交货、价格合理、质量稳定、环境保护、安全绩效承诺等。随着气候意识的提高，客户和消费者对企业的环境表现和产品可持续性提出更高要求。他们希望企业能提供更多环保节能的产品和服务选择，并积极主动披露产品的碳足迹等可持续性信息。）；供方（长期合作、双赢、进料合格率高、及时付款等

供应商和合作伙伴希望公司能与他们共同应对气候变化带来的供应链风险。他们期望企业制定可持续采购政策，优先选择环保生产、减排表现良好的供应商，并确保原材料和生产过程的可持续性。）；员工（薪资、福利增加；提供培训机会；良好的生活、工作环境、噪声控制；有一定的娱乐活动、有带薪年假、提供劳动保障等；）等。

-企业主要通过登门拜访、会议招标文件、定期访问相关方官方网站等方式获取和确定相关方的要求。企业将相关方要求的信息通过会议方式传递给各相关部门，并适时组织间监视和评审相关方重要信息。符合要求。

3. 确定管理体系的范围及其过程：

1. 经检查该公司管理手册中第 4.3 确定了质量管理体系的范围，明确了边界和适用性，从范围的内容来看，公司考虑了内外部因素和相关方要求、产品与服务及相关责任与承担的合规义务。通过现场了解以及沟通，对认证范围进行界定，最终确定认证覆盖范围为：

Q：陶瓷工艺品的生产

管理体系范围形成文件，经总经理批准。并通过文件发放的方式在公司内部进行传递。

2. 企业依据 GB/T19001-2016 标准的要求，形成管理体系文件。公司明确规定了过程的输入、输出及开展的活动和投入的资源。公司制定实施管理手册、程序文件及管理文件汇编、记录表格等。并通过管理手册、管理文件、流程图等明确职责和权限以及对职能的分配。明确管理职责。资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程，阐述相互关系的接口和联系。在体系文件中规定了确保有效运行和控制所需的准则和方法。管理层已对各部门配置了适宜的资源和信息，来支持这些过程的运行和对这些过程的监视。由最高管理者负责组织及相关部门配合对管理体系过程进行了监视、测量和分析。最高管理者分派职责和权限以及对职能的分配。明确产品实现主要过程及管理职责。组织在实现其目标和预期结果的经营活动中，明确了所处的环境，通过对各过程进行了风险的评估，识别评价并制定相应措施进行风险处理。通过监视、测量和分析的结果以及内审，管理评审等进行自我完善，不断改进其有效性。

3. 企业管理体系覆盖质量管理体系标准的所有条款，无不适用条款。外包过程：物流运输。需确认的过程：烧制。过程明确，职责基本落实，对过程控制基本有效，资源基本充分。基本符合组织的实际情况，适用且具有一定的可操作性。

4. 方针、目标、指标及其实现的策划及分解落实情况：

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持管理方针：**恪守法规 确保质量 精益求精 完善自我 务实高效 合作共赢**。方针包含在管理手册中，经总经理批准，与手册一起发布实施。公司方针适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向，为建立质量目标提供了框架。方针体现了对满足顾客要求、法规要求的承诺、持续改进管理体系的承诺等内容。

-在方针的框架下制定质量目标：

目标	2025 年 6 月-10 月实绩
顾客满意度 ≥95 分	97
成品一次性交验合格率 95%	100%

-制定实施方针、目标和管理方案控制程序，综合部为主控部门，各部门配合执行公司统一的目标指标管理方案。相关职能部门对目标进行了分解和考核，详见各部门记录。通过发信，书面沟通、口头交流等方式，



传递给相关方和关注企业的公众。。

5. 组织的角色、职责和权限

1. 最高管理者为确保实现其期望的业务结果，满足顾客要求和适用法律法规要求，对组织的角色、职责和权限进行分派，制定实施了组织机构图和职能分配表。经查该公司组织机构分为：综合部、生产部。公司对各部门的职责和权限进行了规定。

2. 公司任命邱丽芳为管理者代表，经现场询问，了解管理者代表的职责和权限，并基本能按职责履行工作。

6. 应对风险和机遇的措施：

公司建立实施风险识别控制程序，明确风险识别和分析、风险的评估方式、风险的控制、及风险控制措施的跟踪，减轻风险并使风险保持在可接受水平上，达到风险控制的目的。

查看记录组织风险和机遇控制清单，对法规要求、相关方要求、市场、供应商、公司运营、财务状况等进行风险及机遇的识别，风险和机遇（13+6项）；影响范围；重要度（一般）；应对措施（4项）；控制目标；评价方法；评价结果（风险控制，可接受；机遇把握，可利用）。

-公司已在管理体系过程中融入并实施这些措施，通过内审及管理评审结果可知，公司应对措施有效。基本符合要求。。

7. 变更的策划：

-总经理根据目标评审的结果、内外部环境因素的变化、相关方的需求和期望的变化等确定对质量管理体系进行变更的机会；公司的质量管理体系需要进行变更时，变更应经策划并系统的实施。要考虑到：变更的目的及其潜在后果；质量管理体系的完整性；资源的可获得性；责任和权限的分配或再分配。据负责人介绍：自体系运行以来，质量管理体系保持了完整性，体系正常有效运行，无变更。。

8. 组织的知识情况：

公司确定运行过程所需的来源于内部和外部的知识，以获得合格产品和服务（如产品标准、操作规程、规章制度等）。这些知识应予以保持，并在需要范围内可得到。为应对不断变化的需求和发展趋势，组织应考虑现有的知识，确定如何获取更多必要的知识，并进行更新。知识来源包括：a) 内部来源，知识产权；经历；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果； b) 外部来源，标准；学术交流；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识。

9. 产品服务实现的策划：

-公司目前主要从事陶瓷工艺品的生产，对产品的质量目标、实现过程所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及服务接收准则进行了策划，并规定了所需的记录。公司确定了陶瓷工艺品的生产实现的质量目标和质量要求：公司按国家和行业标准及客户要求对相关产品生产，已设定质量目标有：1、顾客满意度 $\geq 95\%$ ； 2、产品一次交检合格率 $\geq 95\%$ 。

制定实施了过程管理程序、过程和产品的监视测量程序等文件，为活动作业提供了充足的信息。

制定了产品实现过程中质量记录有：生产单、送货单、检验记录、发货单等等。

-策划了陶瓷工艺品产品实现工艺流程：

原料-搅浆-模具→制坯→修坯→彩绘-上釉→烧制→选瓷→成品包装

外包：物流运输

-产品执行标准：绿色产品评价 日用陶瓷 GB/T 44982-2024、地理标志产品 德化白瓷 GB/T 21998-2008、GB 4806.4-2016《食品安全国家标准 陶瓷制品》及顾客要求等。

-策划配置了相关的资源，包括技术人员、生产作业人员、办公生产用设施等。办公设备：电脑、打印机、网络、空调、文件柜等。生产设备有搅拌机、空压机、滚压机、抽浆机/球磨机、高压机/干燥机、立方窑/试验窑、炼泥机、隧道窑等等。检验检测设备主要有：卡尺、电子称等；特种设备：储气罐、电梯。现场设备均正常运行。配备满足要求。

-体系实施以来，未发生过部门职责、目标指标等运行策划需要进行更改的情况。若发生变更，则要求相关部门制订过程控制措施，评审了非预期变更的后果及采取相关措施消除不利影响。产品实现的策划基本适宜。

10. 顾客满意度情况：

-公司管理手册 9.1.2 条款明确规定了顾客满意情况调查的有关程序顾客满意度管理程序，内容符合企业实



际和标准要求。

-据负责人介绍：公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行

定量测量。自体系运行以来共收回 3 份顾客满意度调查表，查看对天嶺有限公司、Taiwan Merchant (Hong Kong) Company limited、同正泰贸易有限公司等的顾客满意度情况，顾客满意度均在 95%以上，查看顾客满意度调查报告，本年度顾客满意度为 97，超过了公司质量目标的要求。总体上，顾客对产品质量、价格、交付、服务等是满意的。。

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）

1. 监视、测量、分析和评价：

-管理手册 9.1.1 条款进行了规定，内容符合标准要求和企业实际。制定实施有顾客满意度管理程序。监测和测量的内容有：质量服务绩效考核、日常检查、目标指标和方案完成情况检查等。

公司主要通过以下方面监测管理体系的运行情况：

1. 目标考核记录，包括公司质量目标考核情况和各部门目标考核情况，定期进行考核，考核结果：公司和各部门均完成了目标值，基本符合要求。

2. 企业通过顾客满意程度的调查、内部审核、过程的监视和测量、产品的监视和测量、不合格、纠正措施等来实施

改进活动，经查看顾客满意度为 97，达到公司质量目标要求；内审发现不符合已整改完成，管理评审的改进建议进行中。

3. 查提供的环评、固定污染源排污登记回执，有效。

4. 抽查 2025 年 10 月 12 日环境卫生管理检查表，办公区，地面无烟头、纸屑等杂物，固废分类处理。卫生间，干净卫生，无杂物，无较大异味。车间，环境整洁，物品排放整齐。仓库，物品是否堆放有序，标识明确，物流通道有无堵塞。生产部生产车间的环境要做到：“一平”（地面平）“二净”（门窗玻璃净、墙壁地面净）“三见”（沟见底、轴见光、设备见本色）“四无”（无垃圾、无枯草、无废料、无闲散设备）“五不漏”（不漏料、不漏水、不漏气、不漏油、不漏电）；所用工具按指定位置摆放有绪，表面清洁。在车间内用品用具，不能乱扔乱放，尽量集中在指定地点。检查结果：合格。检查人：邱丽芳。另查 2025 年 08 月 12 日、2025 年 06 月 12 日控制方式相同，基本符合要求。

5. 定期对公司区域内的消防设施每月检查一次，有相应的检查记录；

6. 设备均能提供有效校准/检定证书。

7. 健康体检：无。建议企业每年进行员工体检。

8. 巡视现场，办公区域有分类垃圾桶，无混放现象。无私拉乱接、跑冒漏等情况，环境较整洁。

9 自体系实施以来，无环保主管部门的行政处罚、相关方的环境投诉记录和各类工伤事故。格。

2. 变更的控制：

-公司管理手册 8.5.6 规定对人员、管理、工艺、技术、设备、设施等永久性或暂时性的变化进行有计划的控制，从源头控制和削减在一定条件下产生的变更对企业管理体系的有害影响，对各类变更情况采取相应有效的控制措施，确保变更过程符合管理体系要求。

-经了解，自体系运行以来生产和服务实现过程无变更。基本符合要求。

3. 产品和服务的设计和开发：

-查公司管理手册 8.3 条款，按新标准要求，规定了产品设计和开发过程及相互作用，对设计开发过程进行了界定，明确了设计开发的流程为：策划-输入-控制-输出-更改。各过程要求符合标准要求。制定实施有设计和开发管理要求，内容符合要求。

公司所生产的陶瓷工艺品的生产根据已顾客要求进行，其中包括三维图纸、图样、尺寸、颜色、及使用的材质等相关技术要求，打样后经顾客确认无误再批量生产。审核覆盖期间所生产的产品暂无设计和开发相



关工作，产品规格尺寸等资料随着市场发展和顾客要求会略有变化。

如顾客要求和市场需要开发新产品时，公司按照策划的设计和开发要求进行设计开发，确保产品的安全性、符合性、适用性。以应对顾客不断变化的需求和期望，并超越顾客期望。基本符合要求。

4. 生产和服务提供：

a) 获得形成文件的信息：

公司制定实施了采购管理程序、过程管理程序、过程和产品的监视测量程序等制度文件，对活动过程控制进行规定。

公司从事：陶瓷工艺品的生产，活动特征的信息已明确。执行标准详见 8.1。综合部和生产部等共同对客户提出的要求进行评审，确定产品的规格型号及数量、交货期限及其它要求；然后向生产部传递交货通知，生产部根据订单及库存情况制定生产通知单、成品检验记录、入库单、出库单等，作为车间生产、检验的证据。需确认的过程（关键过程）为：烧成。外包过程：物流运输：

b) 测量资源：监视测量设备有卡尺、电子称等。均已经过校准合格。经现场观察，设备状况良好，检验人员均能正确使用。

c) 在适当阶段实施监视和测量活动，以验证是否符合过程或输出的控制准则以及产品和服务的接收准则；陶瓷工艺品实现工艺流程：

原料-搅浆-模具→制坯→修坯→彩绘-上釉→烧制→选瓷（装配）→成品包装。

2025 年 11 月 28 日各工序在产的产品有：模具、制坯、修坯：5960802 白闪粉纯白小树；彩绘、上釉 6024475 国庆陶瓷 LED 灯蛋糕杯；烧制、选瓷（装配）、成品包装：TM251019 粉色大理石纹花盆+ 脚垫、TM251022 黑色条纹花盆。

d) 基础设施和环境：

生产车间及仓库约 11200 平米，经现场巡查车间，均宽敞明亮，满足生产产品的环境要求。生产设备有搅拌机、空压机、滚压机、抽浆机/球磨机、高压机/干燥机、立方窑/试验窑、炼泥机、隧道窑等等。现场使用的设备善良好，设备运行正常，车间墙壁上张贴设备操作规程等，满足要求。

e) 人员资格：

查看人员能力确认表，各岗位均能使用能力符合各岗位要求的人员。查搅浆模具制坯修坯负责人林宝随，彩绘负责人林彩霞，烧制选瓷（装配）负责人邱丽芳，成品包装负责人林明桥等人，均有多年工作经验。根据总经理及生产负责人的评价，可满足要求。询问新员工能力确认情况，负责人介绍，新员工通过安全教育培训后，由老员工一对一带操作实习，通过车间考核合格，方能独立上岗，确保能力符合岗位要求，防止人为错误的发生。

f) 对能力进行确认和定期再确认：经查在该公司产品生产过程中，烧成为需要确认的过程，查看记录有过程的确认记录，确认时间：2025.06.02，参加人员：总经理、各部门负责人、相关操作人员，确认内容包括：人员能力、设备、工作环境、材料等，结论：通过对过程人员、机器、材料、方法、环境五个方面的综合确认，以及对产品质量检测结果的认定，本公司的过程工序能力能够持续的实现预期的结果。确认人：林良壁、邱丽芳、林小英。

g) 采取措施防止人为错误：经查该公司在防范人为错误上，采取的措施包括：为及时对原料半成品及成品进行检验确认，防止产品出现批量不合格；将生产通知及相关图纸发放给车间相关负责人员等，对生产过程起到指导作用。所采取的措施符合要求。

h) 实施放行、交付和交付后活动：

-经确认该公司产品未经检验不允许放行和交付，分别对原料及成品进行指标外观等项目检验。

-查包装、运输、贮存：严格按产品的特点、质量要求、贮存要求进行包装、运输。

-查交付和售后服务：货物到现场后，顾客进行数量/型号、质量证明文件核对，无异常则予以签收。目前合同履行情况良好。对顾客满意度的测量见 9.1.2 的审核记录。

对生产服务的控制基本有效录。

5. 产品和服务的放行：

1、公司管理手册 8.6、过程和产品的监视测量程序对原材料进厂、生产过程以及产品出厂进行了规定，策



划合理，符合要求。公司依据顾客要求进行检验，授权陈光汶、林宝随等负责原材料、半成品及成品的检验，及一般不合格品的处置。检验员具有多年岗位工作经验，对产品指标要求及检验器具、方法掌握熟练。

2、查进料检验：经查该公司主要原材料包括：石膏、彩盒、瓷土（泥料）、釉料、色料等，外包活动：物流运输。相关产品采购及验收情况详见 Q8.4 审核记录。

3、过程检验及控制：详见 Q8.5.1C 审核记录。

4. 查成品检验：

检验项目包括：外观质量（釉面光滑平整，色泽均匀一致，无明显色差；无裂纹、剥釉、缩釉、针孔、气泡等缺陷；

无明显划痕、污渍、杂质附着；造型规整，轮廓清晰，无明显变形），尺寸偏差（关键尺寸偏差应在±2%范围内，符合设计图纸要求），标识与包装符合客户要求。

检验记录如下：

2025年6月5日：24NC12 胡桃兵花盆，7200个 745箱，经检验合格，包装检验人：林明桥。

2025年11月10日：TS045072 款小树摆饰 1404个，36箱，经检验合格，包装检验人：林明桥。

2025年11月20日：TM241032LW-5 哑光白色刻纹陶瓷花盆 375箱（3000个），经检验合格，包装检验人：林明桥。

5、经交流询问，审核覆盖期间，已交付的订单产品客户均已接收，最终客户均为国外客户，产品均经检验合格，已接收，部分产品经第三方检验确认合格（客户送检，未提供检验报告）。

公司对原材料进厂、生产过程以及产品出厂进行了规定，策划合理，控制有效，符合要求。

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

经调阅相关记录确认，企业已经在 2025 年 10 月 30 日策划和实施了完整的内审。内审员经过了标准 培训，对内审方案进行了有效策划，规定了审核准则、范围、频次和方法，并得到了有效实施。内审记录清晰完整，并表明内审员具备必要的能力和能够保持独立性，提出了 1 项不符合，形成内部审核不合格报告，判标准确，对不符合项责任部门进行了分析原因、采取纠正、纠正措施并验证了有效性。内审报告表述清楚，对质量环境职业健康安全管理体系的符合性和运行有效性进行了评价，并得出结论意见，符合标准要求。

-企业最高管理者在 2025 年 11 月 07 日进行了管理评审，管理评审由总经理主持，管理评审目的明确，输入充分，管理评审记录表明评审真实有效，管理评审输出提出 2 项改进建议，正在实施中。管理评审真实有效

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

-依据不合格输出管理程序规定对不合格输出进行控制。授权黄承炜为一般不合格品处置负责人。

-询问并查看：在进货检验中出现的不合格进行退货处理，不合格不准入库，现有供货商供货稳定，经询问，体系建立以来未出现原材料及物流运输不合格情况。

-在生产烧成前中出现的合格品可以进行回收材料再利用，烧成后的不合格产品如不能修复作报废处理。

查见 10 月 23 日烧制一批米黄色花盆出现了百份三十的色差，已重新从新喷釉回烧，合格后包装入库。

-经查该公司经检验不合格的产品均不允许放行和交付。公司自体系运行以来未出现产品交付后顾客反馈的产品不合格情况。

公司自体系运行以来未发生重大不合格品。对不合格品的管理基本符合要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

-公司管理手册 10.2、不符合纠正与预防措施控制程序的规定，消除质量管理体系运行过程中发现的不合格和潜在不合格的原因，防止其再发生，确保质量管理体系持续的有效性和符合性。

-经沟通了解，该公司自体系运行以来未出现产品交付后顾客反馈的产品不合格情况。对生产过程中发现的不符合，已经按照标准要求及文件规定，进行了处置。管理评审中有纠正措施和预防措施状况的输入。内



审中的不符合项，采取了纠正措施，并对纠正措施的实施情况进行了跟踪验证。管理评审提出的纠正预防措施整改进行中。企业内识别和确定是否存在类似的潜在风险。对发现的问题和现象及时警觉，及时采取了预防措施，消除了潜在不符合的原因，防止了不符合的发生。从而提升了管理体系绩效。确保建设和支持管理体系文件，促进了工作人员在实施持续改进管理体系的措施方面的参与，就有关持续改进的结果得到有效沟通，保证了管理体系的充分性、适宜性、有效性。公司的不合格和纠正措施大多通过平时工作监督检查来实现。

-方面通过检查未发生重大的的事件和风险等不符合情况。对于偶尔发生轻微的、一般的不合格，由当事人或责任人当时就进行了纠正、整改。未发现管理的潜在的严重不合格情况。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。

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）：

-公司确定、提供为建立、实施、保持和改进管理体系所需的资源。资源的提供和外部供方获得的资源，包括人力资源、设备设施（包括设备设施）、工作环境、技术、信息和组织知识等情况。

-受审核方注册地址：福建省泉州市德化县浔中镇诗墩路 22 号。生产经营地址：福建省泉州市德化县浔中镇诗墩路 22 号。单一场所。

-主要从事：陶瓷工艺品的生产

-现场查看，一楼搅浆区、仓库；二楼包装区、检验区；三楼上釉区、烧制区；四楼成型；五楼彩绘区、样品区、办公区。基本满足陶瓷工艺品的生产需要。有租赁合同，出租方：福建省德化县协盛陶瓷有限公司，承租方：福建省德化县信良陶瓷有限公司，租期：自 2020 年 3 月 1 日至 2029 年 2 月 28 日止。。

-企业体系覆盖人员共计 65 人。设置有综合部、生产部，规定了各部门的职责和权限。受审核方办公室工作环境干净整洁，企业水电网齐备，为员工提供了基本的安全、卫生、适宜的温度、湿度、洁净度以及防污染、防噪音等条件。为办公室员工配备电脑，可以网络传递信息。

-办公设备：电脑、打印机、空调、文件柜等。生产设备：搅拌机、空压机、滚压机、抽浆机/球磨机、高压机/干燥机、立方窑/试验窑、炼泥机、隧道窑、变压器、全厂线路设备、螺杆机。检验检测设备主要有：卡尺、电子秤。特种设备：电梯、储气罐。运输设备：无。环保安全设备：灭火器、消防栓、分类垃圾桶等。

-无食堂。

-外包过程：物流运输。

基本符合要求。。

2) 人员及能力、意识:

-公司在人力资源控制程序中规定了人力资源配置、能力、意识和培训等要求。

-根据岗位职责及任职要求，规定了主要岗位人员任职资格要求。公司采用招聘的方式，招收录用人员，在招聘时按照岗位任职要求，如学历、经验、技能等招录合格人才。公司通过招聘配有管理/技术/生产/销售人员等，能够满足管理要求。查人员绩效考核评价情况，提供主要岗位职务能力要求及评定，抽查邱丽芳、林良壁、林小英等人员的评价表，结论均为能够胜任该岗位。

-内审员邱丽芳、林小英，2025.5.30 经过内审员培训，考核通过。

-综合部负责员工培训工作，查年度培训计划，策划了 ISO 基础知识、管理手册、程序文件、内审员培训、法律法规的培训等。内容包括：培训内容；培训对象；培训日期；责任部门；培训方式等。提供培训记录表，包括培训内容、参加人员、培训效果评价等。经查所提供的培训记录均达到了培训效果。

企业通过对人员培训、招聘人员、调换岗位等措施，确保人员能够满足岗位要求。能通过培训提高岗位作



业水平和环保意识、安全意识，明确各岗位环境要求，自身工作环境影响，增进环境保护意识。经沟通，为确保公司有序生产，保障员工安全，负责人每天班前会对生产人员进行安全防护教育，安全生产知识。

-现场随机与员工林**、朱*沟通，其知晓公司方针、目标，及他们对管理体系有效性的贡献，基本能够认识到所从事活动的相关性和重要性，以及如何为实现质量目标做出贡献等内容。

-现场同管理者代表邱丽芳兼内审组长沟通，其介绍公司体系实施之后的管理评审活动主要是在咨询老师指导下进行的，现场再次询问其对管理评审过程中的程序和要求（如输入要求、输出要求），回答不够全面；同时与内审员林小英沟通，其介绍内审活动主要也是在咨询老师指导下进行的，现场再次询问其对内部审核过程中的程序和要求等，回答也不够全面，均存在管评和内审能力不足。

-查重要人员资质：无相关要求

-社保缴交情况：2025.11 工伤缴交 71 人，养老 6 人。其中涉及陶瓷工艺品的生产经营人数为 65 人，其余 6 人从事日用陶瓷（认证范围以外）等产品的销售等工作，故本次审核申报人数为 65 人。

3) 信息沟通：

-根据管理手册 7.4 沟通相关规定进行内外部沟通交流。

信息交流的途径以即时通信软件、书面或电子邮件文件为主，以及其他可利用的通讯和宣传工具。综合部负责收集、整理、传递报刊等新闻媒体上的产品信息。相关方抱怨及其他信息，由综合部接收，要求答复的要将处理结果及时传递给相关方。

-经交流，体系运行过程中，主要通过口头、电话、办公会议、微信工作群等方式进行内部沟通；外部信息进行沟通的情况：主要是通过媒体、政府网站、上级管理部门指令，了解产品相关等要求，及时采取应对措施。公司对内部、外部交流比较畅通。基本符合标准要求。

-对外部相关方进行信息的交流方式：通过现场交流、合同协议、施加影响等方式沟通协商，目前主要是接收上级通知；与供方通过合同就采购产品的方面的要求进行沟通；同时将本公司方面要求以及法律法规通告相关方。

4) 文件化信息的管理：

-公司依据 GB/T19001-2016 标准要求，策划运行了质量体系，体系文件包括：管理手册、程序文件、三级文件、法律法规标准、记录等，文件覆盖了组织管理体系范围，体现了对管理关系主要要素及其相关作用的表述，并将法律法规和标准的要求融入到体系文件中。该公司的体系文件基本符合管理体系标准的要求，对文件的控制符合要求。公司制定实施执行了文件控制程序、记录控制程序，其内容符合标准要求和企业实际。

-现场抽查管理手册、程序文件、三级文件等，制定实施：体系推行小组，审核：邱丽芳，批准：林良壁。发布实施日：2025 年 06 月 02 日，受控。

-现场提供文件清单，内容包括：文件名称、文件编号、版本、状态等，收录有管理手册、程序文件、三级文件。有外来文件清单，内容包括：绿色产品评价 日用陶瓷 GB/T 44982-2024、地理标志产品 德化白瓷 B/T 21998-2008、GB 4806.4-2016 食品安全国家标准 陶瓷制品等。均在有效期内。符合要求。

-现场提供文件发放、回收、销毁记录表，内容包括：文件名称、文件编号、部门、签收人、发放日期等。查管理手册、程序文件、三级文件于 2025 年 06 月 02 日由邱丽芳分发到其它职能部门，各职能部门领用人签字确认，公司目前没有回收文件。基本符合要求。

-现场提供记录清单，有质量管理体系所用记录，基本满足标准要求。记录内容清楚正确，易于识别和检索，能够到达唯一可追溯。记录主要是电子版、纸张形式。记录归档前后贮存环境整洁，无腐蚀性气体，通风良好；做好防火、防盗、防水、防虫鼠、防霉变。由专人负责，专柜保存，便于检索、查询和存取，保护完好。目前无超过保存期限的记录。收录年度培训计划、外来文件清单、顾客满意度调查表等 49 份记录，记载记录名称、记录编号、归口部门、保留期限、备注。

-综上，成文信息控制符合要求。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q:陶瓷工艺品的生产



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, 福建省德化县信良陶瓷有限公司的

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: 卢金凤、蔡惠娜

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。