

管理番号	
------	--

見本

制定日	平成 16 年 4 月 1 日
改訂日	令和 3 年 3 月 10 日
版	4 版

# 品質マニュアル

表紙のデザインで、会社の独自性を  
出してみてもは？  
と、コンサルでは言っています。

承認	作成
社長	QMS 責任者
R.3. 3.10	R.3. 3. 8

〇〇〇〇建設株式会社

## 品質マニュアル目次

表紙	1
目次	2
改訂歴	3
品質マニュアル配付先一覧	4
1. 目的	5
2. 会社概要	5
3. 適用範囲	5
(1)一般	5
(2)適用	5
4. 組織の状況	5
(1)組織及びその状況の理解	5
(2)利害関係者のニーズ及び期待の理解	5
(3)品質マネジメントシステム及びそのプロセス	5
5. 社長の責任	6
(1)一般	6
(2)顧客重視	6
(3)方針	6
(4)組織の役割、責任及び権利	7
6. 計画	7
(1)リスク及び機会への取り組み	7
(2)品質目標及びそれぞれを達成するための計画策定	7
7. 支援	8
(1)資源	8
(2)力量	9
(3)コミュニケーション	9
(4)文書化した情報	9
8. 運用	11
(1)運用の計画及び管理	11
(2)製品に関する要求事項	11
(3)製品の設計	12
(4)外部から提供される外注業務及び製品の管理	13
(5)製品及びサービス提供	14
(6)製品の検証及び引き渡し	15
(7)不適合な製品の管理	16
9. 業務実績評価	16
(1)監視、測定、分析及び評価	16
(2)社長による見直し	18
10. 改善	18
(1)一般	18
(2)不適合及び処置	19
(3)継続的改善	19



## 品質マニュアル配付先一覧

管理番号	配付先
01	社長
02	専務
03	総務部
04	営業部
05	工事部
06	サッポロ QMS

## 1. 目的

〇〇建設株は、顧客要求事項及び適用される規制要求事項を満たす製品を提供するため、サッポロ QMS 要求事項第 4 版に準拠した品質マネジメントシステムを構築し、実施し、システムの継続的改善と効果的な運用を図り、維持することにより顧客満足の上を目指すことを目的とする。

## 2. 会社概要

- ・ 組織名 : 〇〇〇〇建設株式会社
- ・ 所在地 : 北海道札幌市〇〇区東札幌〇条×丁目 1 - 1  
TEL. 011-222-3333 FAX. 011-222-3334
- ・ 設立 : 昭和 30年 4月
- ・ 建設業許可業種 : 土木工事業、とび・土工工事業、舗装工事業、水道施設工事業
- ・ 建設業の許可 : 北海道知事許可 (一般) 1234567

## 3. 適用範囲

### (1) 一般

この品質マニュアルで記述する当社の品質マネジメントシステムは、サッポロ QMS 要求事項第 4 版を適用する。

### (2) 適用

当社の QMS の適用範囲はこの品質マニュアルの「2. 会社概要」の：建設業許可業種に明示した、業種を適用範囲とする。

但し、以下の業種、又は業務及び規格要求事項を適用除外とする。

- a) 下請け工事で、元請けの QMS で行うことの指示がある作業。
- b) JV 工事でサブの位置づけの工事。
- c) 8. 運用 (3) 製品の設計は、業務に含まないので除外する。

## 4. 組織の状況

### (1) 組織及びその状況の理解

会社の目的及び方向性に影響を与える、社外及び社内の課題を明確にし、これらの社外及び社内の課題に関する情報を監視し、レビュー（見直し）をする。

### (2) 利害関係者のニーズ及び期待の理解

顧客要求事項、及び適用される法規制等要求事項を満たした製品を提供するうえで、利害関係者の要求事項（ニーズ及び期待）を明確にし、関連する情報をレビュー（確認）する。

文章中、以下**朱書きした部分**は、会社に適した名称・他を、又役割は各会社で決めること。

### (3) QMS 及びそのプロセス

- a) 当社は、この規格要求事項に従って仕事のやり方を整理し、QMSを確立し、文書化し、実施し、かつ維持する。  
当社における仕事の流れを、「**図一〇：業務フロー図**」に表す。

- b) このQMSを実施しながら、不都合な部分や状況の変化に合わせた見直しを行い、常に仕事のやりやすいシステムを目指す。
- c) QMSの概要および実施していく上で必要な決め事を、品質マニュアル及び各規則、規程、各様式に表す。

## 5. 社長の責任

### (1) 一般

社長は、次に示す事項によって、QMSに関するリーダーシップ(責任)及びコミットメント(決意表明)を示す。

- a) QMSの有効性に説明責任を負う。(社長による見直し)
- b) 会社の事業プロセスと、QMSを会社経営の仕組みとして統合させる。
- c) 品質方針を設定し、各部署及び関連する機能に品質目標を設定させる。
- d) QMSに必要な資源が利用可能であることを確実にする。
- e) QMSの要求事項への適合の重要性を伝達する。
- f) QMSの有効性の向上のため、社員を積極的に参加させ、指揮し、活動を支援する。
- g) 継続的改善を促進する。
- h) 関連する各責任者がその責任・役割においてリーダーシップを発揮できるよう支援する。

### (2) 顧客重視

社長は、次に示す事項によって、顧客重視に関するリーダーシップ(責任)及びコミットメント(決意表明)を示す。

- a) 顧客要求事項及び法令・規制要求事項を明確にして顧客との約束を守り、顧客が望むものを提供する。
- b) 製品の適合や顧客満足に影響する、リスク及び機会に取り組み、顧客が望むものを提供する。
- c) 顧客の期待する製品を提供し続ける。

### (3) 方針

#### a) 品質方針の確立

社長は、当社製品について、以下の事項を満たす品質方針を定める。

- ・ 自社製品についての考え方及び目指す方向について示す。
- ・ 方針には、要求事項への適合により顧客満足の向上及びQMSの継続的改善への意志を含める。

会社に合った方針とすること

#### 品質方針 (例)

1. 顧客の信頼と満足を得るため、品質レベルの向上に努め、社会に貢献する。
2. 定期的に見直しを行い、品質マネジメントシステムの継続的改善に努める。

平成19年3月15日  
〇〇〇〇建設株式会社  
社長 〇〇 △△

b) 品質方針の伝達

社長は、品質方針を全員に理解させ取り組ませる。

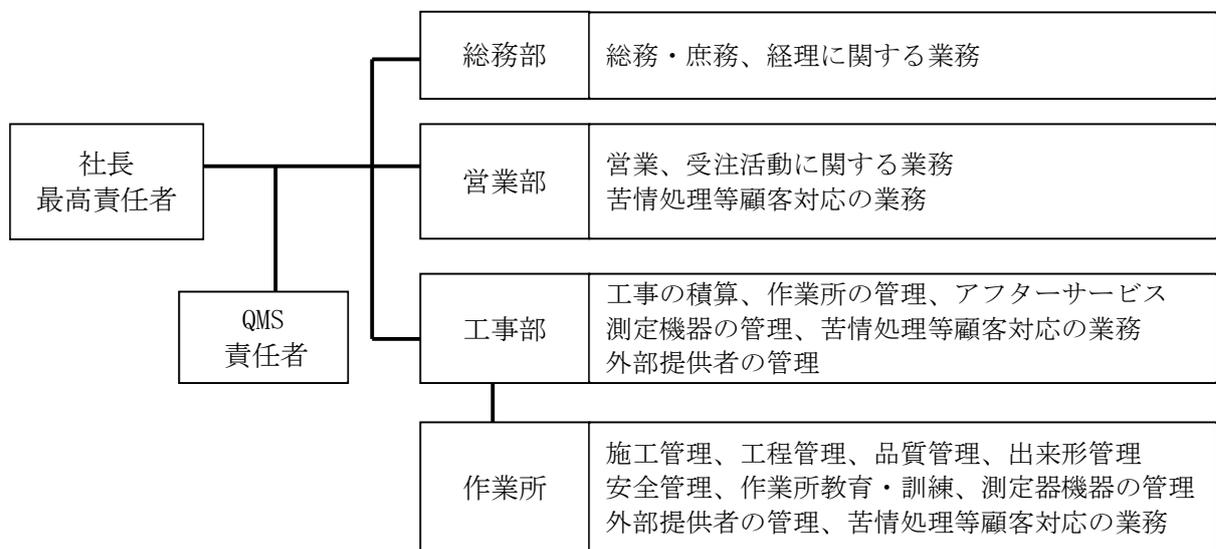
次の事項を行い伝達する。

- ・品質方針を品質マニュアルに明記する。
- ・品質方針を会社内に掲示する。
- ・「7. (3) コミュニケーション」の場で伝達する。

(4) 組織の役割、責任及び権限

- 社長は、業務に必要な各部署の役割を「〇〇図」で明確にし、周知する。
- 責任及び権限は、規則・規定及びこのQMの各条項に示す。
- 社長は、QMSの管理責任者を任命する。

組織の役割を以下の「〇〇図」に示す。



6. 計画

(1) リスク及び機会への取組み

社外及び社内の課題及び規定する要求事項（4. 組織の状況）を考慮し、リスク及び機会の対策や活動を通常業務（プロセス）の活動中で監視し、「9. (1) 監視、測定、分析及び評価」、「9. (2) 社長による見直し」で有効性の評価を行う。

(2) 品質目標及びそれを達成するための計画策定

部署の責任者は、品質方針に従って毎年〇月に部署の品質目標を計画し、活動する。

尚、関連する機能（工事作業所等）の責任者は、適切な時期に計画し実施する。

1) 次の事項を満たす品質目標を定める。

- 品質方針と整合している。
- 測定可能である。
- 適用される要求事項を考慮に入れる。
- 製品及びサービスの適合、並びに顧客満足の上昇に関連している。
- 部署の責任者は、品質目標に関する文書化した情報を維持する。

2) 品質目標を計画するとき、次の事項を決定する。

- a) 実施事項
- b) 責任者
- c) 実施事項の完了時期
- d) 結果の評価方法(評価の時期、評価基準等)

目標をどのように達成するか、次の内容を含んだ実施計画を立てる

## 7. 支援

### (1) 資源

会社は、QMS の確立、実施、維持及び継続的改善に必要な資源（外部提供者から取得する場合を含む必要な人々、インフラストラクチャ、作業環境）を明確にし、提供する。

人的資源⇒〇〇部長は、各部署の要員について経歴及び資格を「〇〇表」で明確にし、維持する。

インフラストラクチャ⇒〇〇部長は、設備、機械、機器（仕様、機能等）事務設備（ハードウェアとソフトウェア）を「〇〇台帳」で明確にし、提供する。

作業環境⇒〇〇部長は、業務推進のために必要な職場環境を管理する。

作業所長は、施工の計画で、工事現場の環境（騒音、振動、気温、安全衛生等）を計画し管理する。

### 1) 監視測定のための資源

工事部長は、計画された測定を実施するため、必要な測定機器を「〇〇台帳」に明確にし、管理する。

- a) 検査の目的に合った測定機器を用意し、維持する。
- b) 妥当な測定結果が得られるよう、保管場所を決め、精度が保たれるよう維持する。
- c) 会社所有の測定機器は、管理番号を付与し識別する。
- d) 作業所への貸し出しの履歴を「貸出〇〇」に記録する。
- e) 測定機器の管理の結果を、文書化し維持する。

### 2) 測定のトレーサビリティ

測定のトレーサビリティが要求事項となっている場合、又は組織がその測定値の妥当性を保証されなければならない場合には、次の事項を実施する。

- a) 測定器（トータルステーション、セオドライト、レベル等）の校正又は検証を行う、校正検証の有効期間は〇年とする。
- b) 作業所長は、測定機器を使用する場合、使用前点検を行い結果を「〇〇」に記録する。
- c) リース会社から借り入れる測定機器は、校正又は検証記録を確認し保持する。
- d) 校正又は検証の状態を明確にするため（検証済のラベル等）で識別する。
- e) 校正又は検証の結果を、情報として保持する。

(2) 力量

- a) 会社は、製品品質に影響がある業務に従事する要員には、その業務を行うに十分な能力を持たせる。

その要員の能力について、これまでの業務、教育・訓練の実績及び所有する資格等、確認できる記録を保持する。

- b) 部署の責任者は、業務に従事する要員に必要な力量がもてるよう、安全管理面を含め必要な教育・訓練を計画し、実施し、その有効性を評価し、情報を保持する。

(3) コミュニケーション

会社は、内部及び外部のコミュニケーションの内容、実施時期、対象者、方法、実施者を決め情報交換を行う。

表にする必要は無いが、現在会社で実施している会議体を表してください。

- a) 内部コミュニケーション

(例)

名称	内容(目的)	対象者	方法	実施時期(頻度)	実施者
安全衛生大会	「年度方針」伝達及び工事の安全	全社員	対話	5月	社長
QMS会議	社長による見直し QMSの運用状況	社長 部署長		年度中間期、 年度末	QMS 責任者
朝会	業務予定、顧客情報 などの伝達	全社員	対話	毎日 (稼働日毎)	
工事施工 検討会	施工管理計画	部署長 作業所職員		工事受注後	工事 部長
業務連絡	会社からの連絡事項 文書配布回覧及び掲 示・電子メール	全社員		適宜	担当 部門

- b) 外部のコミュニケーションは、「8. (2). 1) 顧客とのコミュニケーション」、「8. (4). 3) 外部提供者に対する情報」に基づき行う。

(4) 文書化した情報

- 1) 会社のQMSは、次の事項を含む。

- a) この規格が要求する文書化した情報は、以下とする。

- ・QMSの適用範囲
- ・プロセス(業務・手順)の運用を支援する文書
- ・品質方針の文書化
- ・品質目標に関する文書
- ・運用の計画・管理

業務が計画どおりに実施されたことの記録

製品の要求事項への適合を実証する記録

- b) QMSの有効性のために必要であると会社が決定した、文書化した情報。

## 2) 作成及び更新

文書を作成及び更新する際、次の事項を行う。

- a) 文書を作成、及び変更を行う時は、識別（タイトル、日付、作成者、改訂履歴、参照番号等）が可能な状態にする。
- b) 文書の形式及び媒体は、「内部文書管理表」に示す。
- c) 文書を作成、又は変更した場合、内容が適切であることを確認し、承認する。

## 3) 文書化した情報の管理

- a) QMS で必要とされる文書及びこの規格で要求されている内部文書は、次の事項を確実にするために「内部文書管理台帳」で明確にし、管理する。
  - ・必要な文書が、必要とするところで使用可能な状態にする。
  - ・文書化した情報を保護（機密性の喪失、不適切な使用及び完全性の喪失、原本管理）する。
- b) 文書化した情報の管理は、次の行動をとる。
  - ・文書の配布、及び閲覧の方法は、情報の内容により紙、又は電子媒体で行う。
  - ・文書は読みやすく適切な状態を保つため、保管場所を決め保存し、関係者に周知する。
  - ・文書管理責任者は、QMS の運用で必要とした文書の原本を管理する。
  - ・文書管理責任者は、文書が改訂された場合、配付されたものを含め速やかに差し替えを行い、廃止文書が誤って使用されないよう処置する。
  - ・保持及び廃棄、  
廃止文書は速やかに廃棄する。  
尚、旧版で保持が必要とする文書は、「旧版」等の表示により識別し管理する。
  - ・QMS の運用のために、組織が必要と決定した外部からの文書化した情報は、「外部文書管理台帳」に明確にし、管理する。
- c) 適合の証拠として保持する記録は、管理する。
  - ・保管すべき品質記録を「付表-1：品質記録一覧表」に示す。
  - ・品質記録の識別、保管責任者、保管場所、保管期間を定め「品質記録一覧表」に明確にする。
  - ・品質記録を容易に識別可能で、検索可能にするため、保管する品質記録は、記録名、該当部署、又は工事名、作成年度で識別し、保管方法に従い保管する。  
保管期間の起算日は該当工事が終了した年度末、若しくは記録が作成された年度末とする。
  - ・廃棄に関して、保管期間が終了した記録は、保管責任者が廃棄する。  
但し、継続して記録を保持する場合は、容易に識別可能で、検索可能な状態を維持する。

## 内部文書管理表

文書の種類	承認者	作成者	文書管理責任者	保管場所	形式・媒体
品質マニュアル	社長	QMS 責任者	総務部長	総務部	文書・電子
就業規則	社長	総務部長	総務部長	総務部	文書・紙
各規程	社長	QMS 責任者	総務部長	総務部	文書・電子
各様式	社長	QMS 責任者	総務部長	総務部	様式・電子
契約に関わる文書	社長	総務部長	総務部長	総務部	—・紙
営業に関わる文書	営業部長 注:1)	営業部長	営業部長	営業部	—・紙
施工に関わる文書	工事部長 注:1)	作業所長	作業所長	工事部	—・紙

注:1) 但し、顧客に提出する文書は社長の承認とする。

## 8. 運用

### (1) 運用の計画及び管理

作業所長は、製品の提供に関する要求事項を満たすために、必要なプロセス（業務・手順）を、「施工計画書」及び必要に応じて「品質計画書」に計画し実施し、かつ、管理する。

- a) 製品に対する品質上の目標（6. (2). 1）項の要求事項）
  - b) 製品に関する要求事項の明確化（8. (2) 項）
  - c) プロセス（業務）基準の設定（仕様書・要領書・手順書等）
  - d) 製品の検査種別、検査方法とその合否判定基準の設定（受入・工程内・社内）
  - e) 製品の要求事項への適合を達成するために必要な資源の明確化（要員・設備・機械・監視測定機器）
  - f) 次の目的のために必要な、情報を明確化し、維持及び保持する。
    - ・プロセス（業務）が計画どおりに実施されたことを実証する記録。
    - ・製品及びサービスの要求事項への適合を実証する記録。
- 作業所長は、外部委託したプロセスが管理されていることを確実にする。  
(8. (4) 参照)

例を以下に挙げたが、実際会社が行っている活動を表してください。

### (2) 製品に関する要求事項

#### 1) 顧客とのコミュニケーション

会社は、下記事項に対し顧客とのコミュニケーションを図る

- a) 当社の施工範囲及び施工実績に関する情報はホームページ等に掲載する。
- b) 工事の受注は、営業担当者が、施工活動については変更を含み、作業所長が中心となり顧客と円滑・効果的なコミュニケーションを取れるよう努める。
- c) 顧客ニーズや満足度の把握は「9. (1). 2) 顧客満足」で行い、顧客からのフィードバックを取得する。
- d) 事故や災害が発生した際の連絡体制は「施工計画書」の「災害対策組織」「連絡系統図」に表し対応する。

## 2) 製品に関する要求事項の明確化

営業担当者は、製品に関連する下記要求事項を「製品要求事項確認書」で明確にする。

- a) 顧客が規定した要求事項、製品の設計書、仕様書、特記仕様書、図面等。  
(これには引渡し及び引渡し後の活動を含む)
- b) 製品に関連する法令・規制要求事項。(環境、労働安全含む)
- c) 会社が必要とした規定等。

## 3) 製品に関する要求事項のレビュー

営業部長及び工事部長は、注文の受諾前、及び入札又は見積書提出前に下記事項をレビュー(確認)にする。

- a) 営業部長が、製品要求事項が定められていることを確認する。
- b) 工事部長が、定められた要求事項通りの製品を提供できるかを確認する。
- c) 会社が規定した要求事項を確認する。
- d) 製品に関連する法令・規制要求事項が明確にされていることを確認する。
- e) 顧客が要求事項を書面で示していない場合は、顧客要求事項を受諾前に確認する。
- f) ○○○○者は、レビュー(確認)の結果及び、製品に関する新たな要求事項の情報を保持する。

## 4) 製品に関する要求事項の変更

作業所長は、製品に対する要求事項が変更された場合、その内容を確認し、施工の計画を見直し、関連する人々に伝達し周知を図る。

## (3) 製品の設計

会社は、製品の提供を確実にするために適切な設計プロセス(業務・手順)を確立し、実施し、維持する。

### 1) 設計の計画

設計担当者は、次の事項を考慮して製品の「設計計画書」を作成し、管理する。

- a) 設計活動の性質、期間。(設計の段階)
- b) 業務の段階を定めた要求事項、これには設計のレビューを含む。
- c) 設計の検証及び妥当性確認活動。
- d) 設計業務に関する責任及び権限、設計のための内部資源及び外部資源(3DCAD等)の必要性。
- e) 設計の要求事項を満たしていることを実証するために、必要な文書化した情報を保持する。

### 2) 設計のインプット

設計担当者は、設計する製品に不可欠な要求事項を明確にする。

設計のインプットは、次の事項を考慮する。

- a) 機能及び性能に関する要求事項を明確にする。

- b) 以前の類似した設計から得られた情報を利用する。
- c) 適用される、法令・規制要求事項を明確にする。
- d) 適用される、社内標準、社内基準を明確にする。
- e) 設計へのインプットに関する文書化した情報を保持する。

### 3) 設計の管理

設計責任者は、次の事項を確実にするために、設計業務を管理する。

- a) 設計の活動によって達成されるべき結果（成果物）が、明確に定めている。
- b) 設計のレビューを、計画通り実施する。
- c) 設計からのアウトプットが、インプットの要求事項を満たすことを確実にするために、各段階で計画した検証を行う。
- d) 結果として得られる製品が、指定された用途又は意図された用途に応じた要求事項を満たすことを確実にするために、妥当性確認の活動を行う。
- e) レビュー、又は検証及び妥当性確認の活動中に明確になった問題に対して、必要な処置をとる。
- f) これらの活動についての文書化した情報を保持する。

### 4) 設計からのアウトプット

設計の各段階からのアウトプットは、次のことを確実にする。

- a) インプットで与えられた要求事項が反映され満たされている。
- b) 製品の提供に関する以降のプロセス（業務・手順）に対して適切である。
- c) 必要に応じて、監視及び測定 of 要求事項、並びに合否判定基準を含むか、又はそれらを参照している。
- d) 製品の使用目的並びに安全で適切な使用及び提供に不可欠な、製品の特性を規定している。
- e) 設計のアウトプットについて、文書化した情報を保持する。

### 5) 設計の変更

設計責任者は、製品の設計の間、又はそれ以降に行われた変更を識別し、レビューし、管理する。

次の事項に関する文書化した情報を保持する。

- a) 設計の変更
- b) レビューの結果
- c) 変更の許可
- d) 悪影響を防止するための処置

### (4) 外部から提供される外注業務及び製品の管理

1) 購買の担当者は、外部から調達する外注業務、及び製品が、次の事項に該当する場合には、要求事項に適合するよう管理する。

- a) 外部提供者からの製品を、自社の製品に使用又は、組み込む場合。（原材料・資機材）
- b) 製品を、外部提供者から直接顧客に提供する場合。

工事部長は、調達する製品を提供できる能力を評価基準に基づいて、評価し、選定する。

又、再評価を行うための基準を決め「〇〇会社評価一覧表」に取り纏める。これらの活動及びその評価によって生じる必要な処置について、情報を保持する。

(再評価は、年度内に調達した外注提供者を対象とする) 等を決めることです。

## 2) 管理の方式及び程度

外部から提供される外注業務及び製品が、自社製品に悪影響を及ぼさないことを確実にするため、次の事項を行う。

- a) 作業所に関わる業務、及び搬入製品は当社の QMS で管理する。
- b) ・外部提供者（施工業者・資機材納入業者）に対する施工方法及び施工物の管理方法を定める。  
・アウトプット（外注業務、資材納入品、労務等の受入検査方法）の管理方法を定める。
- c) 必要な検証として、外部から提供される材料、機械、労務、技術などの提出された書類を確認し、動作確認を実施し検証を行う。又その他の活動として、受入検査、段階確認・検査等を定め、実施する。

その他の活動として、立会検査があるが、頻繁にある場合下記事項を記述してもよいですが、無くても可。

当社または顧客が、購入先の事業所内で購入製品の立会検査を行なうことがある。

(例 鋼構造物の製作、コンクリート強度試験) この場合には、その内容、および出荷・検証の方法・手段を「注文書」等に明記し、購入先より立会検査要領書やその際の検査記録を受領する。

## 3) 外部提供者に対する情報

購買の担当者は、外部提供者に情報を伝達する前に、要求事項が妥当であることを確認した後、次の事項に関する要求事項を、「注文〇〇書」で伝達する。

- a) 製品に関する要求事項。  
(業務内容及び製品の名称、規格、種類、数量、形状等)
- b) 製品の受入条件の方法。  
(製品・業務手順・設備等の諸委任)
- c) 人々の力量。(技術・資格等)
- d) 自社と外部業者との役割分担を示す。
- e) 外部業者の管理。  
(定期的な打ち合わせ、必要書類の提出、検証又はその他の活動)

## (5) 製造及びサービス提供

### 1) 製造及びサービス提供の管理

作業所長は、「8. (1) 運用の計画及び管理の計画」に従い計画した「施工計画書」及び「品質計画書」に従い、管理された状態で製品実現のための活動を実行する。管理された状態には、次の事項のうち、該当するものを含める。

- a) 製品の特性を示す情報（設計図・仕様書・基準等）が利用できる。
- b) 必要に応じて、手順書、要領書、作業指示書等が利用できる。

要領書、手順書等がなければ品質に有害な影響を及ぼす可能性がある作業については、その作業方法を明確にした文書が利用出来る。

又、作業指示書が作成され伝達されている。

- c) 監視及び測定のため計画された測定機器が利用でき使用している。校正又は検証が記録で確認でき、必要な点検、整備が行われた測定機器が使われている。
- d) プロセス（業務・手順）又はアウトプットの管理基準、並びに製品の合否判定基準を満たしていることを検証するために、適切な段階で監視及び測定活動を実施する。

計画書の中で、製品の検査種別（受入検査・工程内検査・中間検査・社内最終検査）、検査方法とその合否判定基準が定められ、その通り実施され、記録が保持されている。

- e) 適切なインフラストラクチャ及び環境を使用する。

作業所で使用する仮設構造物、重機、その他の機械が計画された設備、機器が利用でき使用している。（管理は 7. (1) を参照）

設備、機器の仕様、機能等は「**設備・機械管理台帳**」で管理されている。

リース等の場合も適切に計画された設備、機器が利用でき使用している。

仮設構造物、重機等、使用前点検を実施し結果は、「**〇〇始業前点検表**」に記録し保持されている。

又、作業環境では、粉塵・騒音・熱中症等の対策が行われ作業が行われている。

- f) 「8. (1) 運用の計画及び管理 . e)」で定めた、其々の業務、及び作業に必要な資格、技量を有した要員が適切に配置されている。

- g) 労働安全衛生上のミスの防止処置は、KY 活動等が行われている。

- h) 次工程への引き渡し、顧客への引渡し及び引渡し後の活動が「(8. (6). (7))」の規定通り行われている。

必要ならば、引渡し後の点検及び顧客からのクレームの対応は**工事部長**が行う。

## 2) トレーサビリティ

顧客からトレーサビリティに関する要求がある場合は、要求に従い計画し、個々の製品の識別を管理し、その結果を文書化し保持する。

- a) 原材料・資材…品質証明書、配合報告書、納入仕様書、試験成績書、ミルシート、納品書等。
- b) 施工プロセス…施工位置、写真、検査記録、品質/出来形管理記録等。

## 3) 顧客又は外部提供者の所有物

顧客又は利害関係者の所有物（財産）が当社の管理下にある、又は使用している間は、注意を払う。

顧客又は利害関係者の所有物の管理は、識別、保護を行い紛失したり損傷等、問題が生じたときは、その所有者に報告し必要な処置を行い、その結果を文書化し保持する。

## (6) 製品の検証及び引き渡し

- 1) 作業所長又は社内検査員は、製品の要求事項を満たしていることを検証するために、製品の検査を行う。
  - a) 検査は「8. (1) 運用の計画及び管理」で計画した「施工計画書」及び「品質計画書」従い、適切な段階で実施する。

- b) 施工計画書（品質計画書を含め）で決めた、及び顧客が決めた事項が問題なく完了するまで引き渡しを行わない。
- 2) 製品の引き渡しについて、次の事項を含め文書化し保持する。
  - a) 作業所長は、顧客の合否判定基準への適合を証明する「**〇〇記録**」を作成する。
  - b) 検査者は、製品の適合を確認し次工程への引き渡しを許可する、記録には検査者を明記する。  
又、製品を顧客に引き渡す場合は、正式に許可した人を明記する。

#### (7) 不適合な製品の管理

作業所長は、要求事項に適合しないアウトプット及び外部提供者からの製品が誤って使用されること、又は引き渡されることを防ぐために、それらを識別し、管理する。

- 1) 作業所長は、次の方法で不適合なアウトプット及び外部提供者からの製品を処置する。
  - a) 手直し、又は特別採用、廃棄
  - b) 製品の分離、散逸防止、返却又は提供停止
  - c) 顧客への通知、特別採用による許可
  - d) 不適合な製品を手直し、又は特別採用で修理した場合は、「8. (6) 製品の検証及び引き渡し」に従い再検査を行う。
  - e) 製品の引渡し後に不適合が検出された場合は、作業所長又は工事部長が適切に処置する。
- 2) 不適合品の処置責任者は、次の事項を満たす情報を「**〇〇処置記録**」に文書化し保持する。
  - a) 不適合の内容を記載する。
  - b) とった処置を記載する。
  - c) 取得した特別採用を記載する。
  - d) 不適合に関する処置（引渡し後の不適合を含む）について決定する権限をもつ者を特定し伝達経路を決める。

不適合品の伝達経路

重大な事項（受注、下げ金、公共に重大な影響を及ぼす事項）

作業所長 ⇒ 工事部長 ⇒ 社長

軽微な事項

作業所長 ⇒ 工事部長

### 9. 業務実績評価

#### (1) 監視、測定、分析及び評価

##### 1) 一般

会社は、QMS のパフォーマンス（業務実績）及び有効性を評価するため、以下の事項を決める。

- a) 監視及び測定（検証、検査）すべき対象。
  - ・ 9. (1). 3) の分析及び評価が対象。

- b) 監視、測定、分析及び評価の方法。
  - ・製品の検査検証は、施工計画書及び品質計画書に基づき行う。
  - ・プロセス及びシステムの、適合性や有効性を確認する。
  - ・顧客満足については 9. (1). 2) に基づく。
- c) 結果の分析及び評価の時期。
  - ・対象の監視測定結果に基づき、適切な時期に実施する。
  - ・纏めの評価は、社長による見直し時、社長が行う。
  - ・この評価の結果の証拠として、適切な文書化した情報を保持する。

## 2) 顧客満足

顧客満足が得られているか、又どのように受け止めているかを監視する。  
情報の入手、監視及びレビュー（確認・見直し）の方法を以下とする。

- a) 竣工検査結果の指摘、工事評価点、顧客からの評価及び苦情、利害関係者の意見クレーム等。
- b) 「8. (2). 1) 顧客とのコミュニケーション」に関連する情報を入手する。

## 3) 分析及び評価

QMS 責任者及び各部署長は、監視及び測定結果からのデータ及び情報を分析し、評価する。分析の結果は、社長による見直しの情報、及び製品や QMS の改善の提案として提供する。

- a) 製品の適合
  - 製品の検査結果から製品は要求事項を満たしているか、又どんな傾向にあるか。
    - (8. (6) 製品の検証及び引き渡し、8. (7) 不適合な製品の管理、10. (2) 不適合及び是正処置、参照)
- b) 顧客満足度
  - 工事施工成績、顧客からの評価・苦情等、顧客満足が得られているか、又どんな傾向にあるか。
    - (9. (1). 2) 顧客満足、参照)
- c) QMS の業務実績評価
  - 品質目標の達成度、プロセス及びシステムの運用状況。
    - (9. (1) 監視、測定、分析及び評価、参照)
- d) リスク及び機会への取組みの有効性
  - (6. (1) リスク及び機会への取組み、参照)
- e) 外部提供者のパフォーマンス
  - (8. (4) 外部から提供される外注業務、及び製品等の管理、参照)
- f) 品質マネジメントの変更の必要性

## (2) 社長による見直し

### 1) 一般

社長は、当社の QMS が引き続き、適切、妥当かつ有効であることを確実にするため、毎年度〇〇月初旬と〇〇月末に、QMS の運用状況を評価する。但し、社長が必要と認めた場合には、適宜開催する。

### 2) 社長による見直しへのインプット

QMS 責任者は、次項の情報を考慮して取り纏め、報告する。

- a) 前回までの社長による見直しの結果とった処置の状況 (9. (1). 3) 項)
- b) QMS に関連する外部及び内部の課題 (4. (1)/4. (2) 項)
- c) 当該年度の QMS の活動の実績と業務実行の情報 (9. (1) 項)
  - ・顧客満足及び関連する利害関係者の情報 (顧客の評価、苦情) (9. (1). 2) 項)
  - ・品質目標が満たされている程度 (9. (1). 3) 項)
  - ・製品の適合性に関する情報 (8. (6) 及び 8. (7) 項)
  - ・不適合及び是正処置 (10. (2) 項)
  - ・各業務実行管理の実績 (9. (1). 3) 項)
  - ・外部審査の結果 (9. (1). 3) 項)
  - ・外部提供者の実績評価 (8. (4) 項)
- d) 資源の妥当性 (7 章)に関する情報)
- e) リスク及び機会への取組みの有効性 (6. (1) 項)
- f) 改善の必要性 (10. (1) 項)

### 3) 社長による見直しの評価

社長は、報告の内容に基づき評価し、QMS の改善に努める。

- a) 品質方針及び品質目標の変更の必要性、及び QMS の各プロセスの変更の必要性の評価をする。
- b) 評価の結果を記録し、必要な処置があれば (改善を含む) 指示する。

処置が必要とする部署の責任者は、処置を計画し、実施内容と処置結果を確認し、「〇〇記録」に記録して社長の承認を得る。

社長による見直しの証拠として、インプットの情報、見直しの評価、指示の処置結果について、「〇〇記録」に文書化し保持する。

QMS 責任者は、社長の評価、指示の処置内容を含め社員に、〇〇で伝達する。

## 10. 改善

### (1) 一般

会社は、顧客要求事項を満たし、顧客満足を向上させるために、次の事項を含め、必要な取組みを実施する。

- a) 顧客要求事項及びニーズを満たすため、施工プロセスの改善をする。
- b) 発生した不適合や手順の不備を、修正、防止又は低減をする。
- c) QMS に関わる仕組みの不良、異常の再発防止活動をする。

## (2) 不適合及び是正処置

1) 不適合（品質システム、顧客からの苦情を含め）が発生した場合、次の事項を行なう。

a) 発生した不適合に対処し、該当する場合には、次の事項を行う。

- ・発見された不適合を管理し、修正するための処置をとる。
- ・その不適合によって何らかの結果が起きてしまった場合は、その結果に対処する。

b) 是正処置（再発防止）

処置の責任者は、発生した全ての不適合及び欠陥、その他の望ましくない状況（不適合製品、品質システム及び顧客からの苦情）の再発又は他のところで発生を防止するため、次の事項によって、その不適合の原因を除去する処置をとる必要性を評価し、実施する。

処置の責任者を以下とする。

- ・不適合の内容が品質システムに関するもの・・・部署責任者又は QMS 責任者
- ・不適合の内容が施工に関するもの・・・・・・・・・・工事部長

処置の実施手順を以下に示す。

- ・その不適合の内容をレビュー（確認）し、分析する。
- ・その不適合の原因を明確にする。
- ・類似の不適合の有無、又はそれが発生する可能性を明確にする。
- ・不適合の原因を除去する処置をとる必要性を評価する。（処置の要・否）
- ・評価の結果、必要な処置を計画し実施する。
- ・とった全ての是正処置の有効性をレビュー（確認）する。
- ・必要な場合には、計画の策定段階で決定したリスク及び機会を更新する。
- ・必要な場合には、QMS の変更を行う。

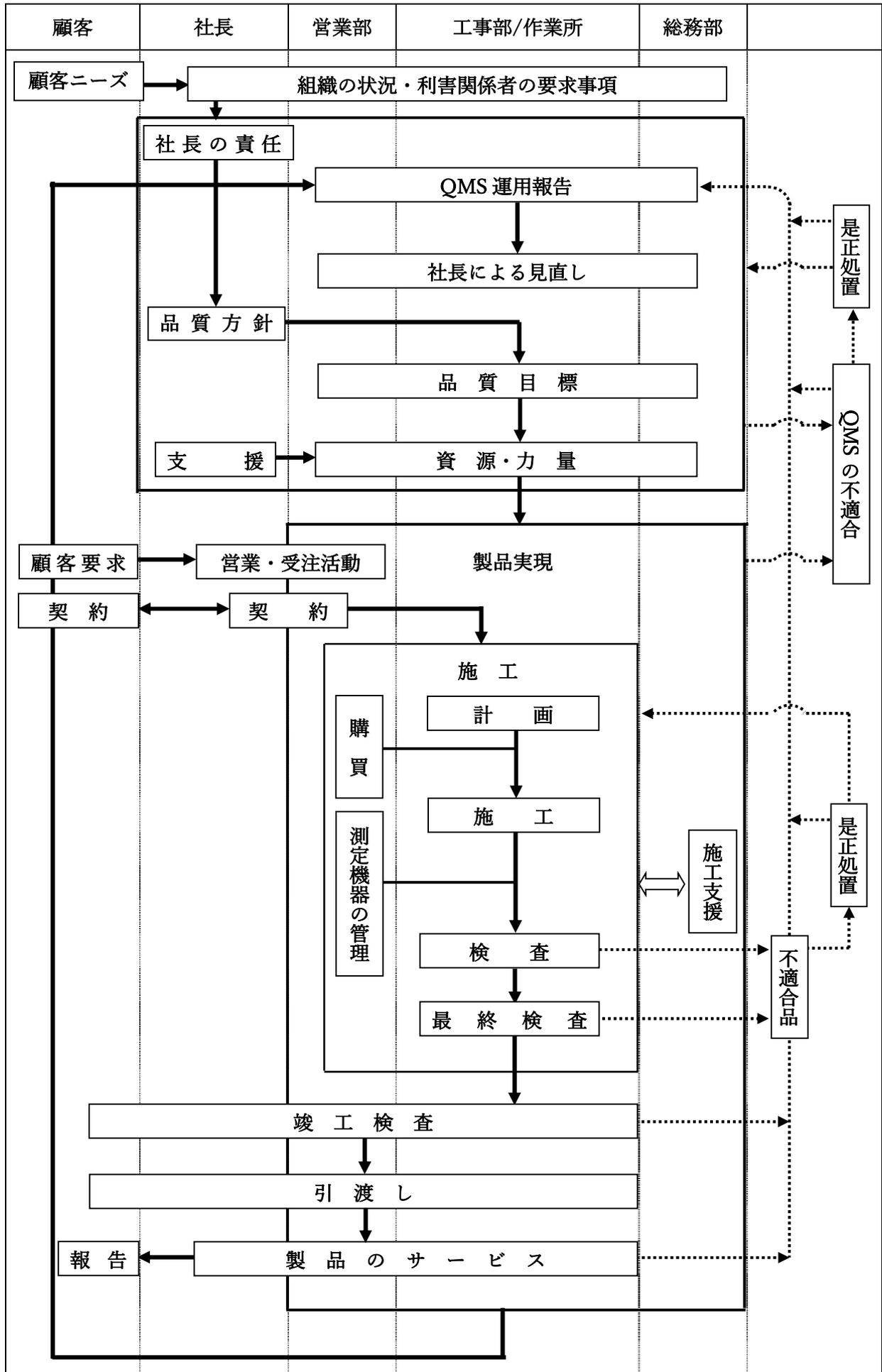
## 2) 文書化した情報の保持

不適合の性質（特徴）及びそれに対してとったあらゆる処置、及び是正処置の結果について、「**〇〇処置記録**」に文書化し保持する。

## (3) 継続的改善

会社は、「9. (1). 3) 分析及び評価の結果」並びに「9. (2). 3) 社長による見直しの評価」等を通じて QMS の適切性、妥当性及び有効性を継続的に改善していく。

付図-1：業務フロー



付表—1：品質記録一覧表

番号	記録名	保管責任者	保管場所	保管期間	保管媒体
1	内部文書管理台帳	総務部長	総務部	随時更新	電子
2	外部文書管理台帳	各部署長	各部署	随時更新	
3	品質目標評価表	各部署長 作業所長	各部署	3年	紙
4	社長による見直し記録	総務部長	総務部	3年	紙
5	経歴／資格表	総務部長	総務部	随時更新	電子
6	教育訓練実施記録	各部長 作業所長	各部署	3年	
7	施工計画書 及び品質計画書	工事部長	工事部	3年	
8	作業日報 (測定機器使用前点検含)	作業所長	工事部	3年	
9	製品要求事項確認書	工事部長	工事部	3年	
10	注文条件書	作業所長	工事部	3年	
11	協力会社評価一覧表	工事部長	工事部	随時更新	
12	検査記録書(受入) (工程内) (社内最終)	工事部長 作業所長	工事部	3年	
13	不適合・是正処置記録	各部長 作業所長	各部署 工事部	3年	
14	測定機器台帳	工事部長	工事部	随時更新	
15	設備・機械管理台帳	作業所長	工事部	随時更新	
16	設備・機械始業点検表	作業所長	工事部	3年	
17	校正証・検証記録	工事部長	工事部	3年	
18	契約に関する記録	総務部長	総務部	10年	
19	営業に関する記録	営業部長	営業部	10年	
20	各証明証・試験成績書	工事部長	工事部	3年	
21	KY活動の記録	工事部長	工事部	3年	