



百万石土木(株)

所在地 : 石川県金沢市兼六町 1

品質 マニュアル

注 : 社内LAN内の電子媒体が原本であり、
複写されたものは改訂管理がされない。

制定 : 年 月 日

最新改訂 : 年 月 日 (第 版)

章	目次	ページ
	目次	1
1	企業概要および品質マネジメントシステムの概要	2
2	品質方針	3
3	組織構造および責任・権限	3
4	文書化とその管理	5
5	経営者の責任	5
5.1	一般	6
5.2	品質マネジメントシステムの運営管理	6
6	資源の運用管理	7
6.1	人材開発	7
6.2	インフラストラクチャーおよび作業環境の運用管理	7
7	顧客コミュニケーションおよび受注	8
7.1	顧客コミュニケーションおよび顧客満足度調査	8
7.2	引合い・入札	8
7.3	受注および契約内容の変更	8
8	施工支援	9
8.1	工事管理	9
8.2	購買	9
8.3	測定機器の管理	9
9	施工	10
9.1	施工計画	10
9.2	受入検査・保管	10
9.3	施工	10
9.4	工程内検査・完成品検査	10
9.5	引き渡し	11
9.6	不適合品の管理	11
10	測定、分析および改善	12
10.1	内部監査	12
10.2	プロセスの有効性評価	12
10.3	改善活動	12
付図1	ビジネスプロセス図	13
付図2	製品実現のプロセス	14
11	品質マニュアルとISO9001条項対比表	15
12	改訂履歴	16

1. 企業概要および品質マネジメントシステムの概要

1.1 企業概要

当社は現在の代表取締役である百万石利家によって1968年にブルドーザー1台で営業開始、その後業績の拡大と共に1971年、個人事業より法人組織に改め、名称も百万石建設株式会社とする。1973年、一般建設業の許可を取得と同時にこれまでの重機工事以外の一般土木部門へも進出する、1975年、一般土木工事に関連し特定建設業の許可を受け、現在に至っている。技術者十数名・作業員十数名のいる工事は、大規模工事から小規模工事まで数多く施工している。土木工事・重機工事の管理・施工で、品質・工期・安全への対応を重視し、さらに蓄積された技術力を発揮して顧客の信頼の証明として、 年にISO9001に沿った品質マネジメントシステムを導入した。

1.2 品質マネジメントシステムの適用範囲

当社の事業活動におけるISO9001:2000の適用範囲は「土木工事の施工」である。

また、土木工事の受注にあたっては、顧客より工事仕様および設計図書を受領し施工に当たっているためISO9001:2000「7.3 設計・開発」を除外する。

1.3 品質マネジメントシステムのプロセス

ISO9001:2000に提唱されたプロセス指向の品質マネジメントシステム(以下QMS)を採用する。顧客要求事項を確実に満たした製品並びにサービスを顧客に提供するために必要となる運営活動、経営資源の提供、製品実現の業務、および測定・分析・継続的改善のプロセスを策定する。

品質マネジメントシステムの概要を、「付図1 ビジネスプロセス図」、「付図2 製品実現のプロセス図」で示す。

社内の全スタッフは、顧客の要求事項および品質方針を満たす必要性について認識しており、本品質マニュアルおよび関連する文書には、これらを達成するための手順を示す。このQMSが顧客の特殊な要求事項に対応できない場合には、別途企画書や要領書を作成する。

2. 品質方針

当社は

「良い工事をして顧客の信頼をえる」

を基本方針として、以下の活動を実践し品質マネジメントシステムの有効性を継続的に改善する。

- ・ 顧客重視
現在および将来の顧客ニーズを理解し、顧客要求事項を満たし、顧客の期待を超えるよう努力する。
- ・ 人々の参画
全社員が組織の成功に全面的に参画し、また人々の知識および技能を、自分自身および組織の目標を満たすために高める。
- ・ プロセスマネジメント
全ての主要プロセスおよび関連する資源を効果的に運営管理し維持する。

年 月 日

代表取締役社長

百万石利家

3. 組織構造および責任・権限

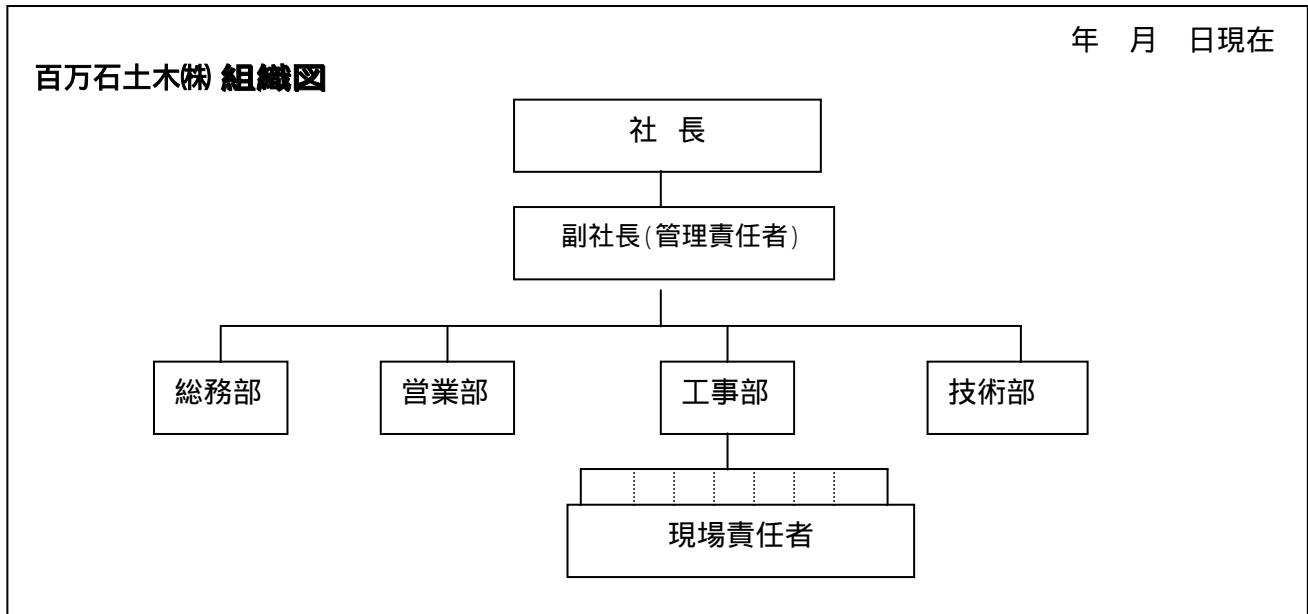


図 - 1

職務分掌

社長

- 顧客の要求事項および経営計画を満たすための、組織の全体的活動と業績に対する責任をもつ。
- 経営資源が事業目標を満たすのに適切なものであることを確実にする。

副社長(管理責任者)

- 業務執行の全般について社長を補佐し、社長が不在の場合は業務を代行する。
- 品質マネジメントシステムの実施状況を監視し、改善の必要性について社長に報告する。
- 品質マネジメントシステムが ISO9001 に適合したものであることを確実にし維持する。
- 顧客の要求事項および満足度に対する社内の意識付けを推進する。
- 認証機関との審査活動に関わる調整を行う。

総務部長

- 新規スタッフの採用および全スタッフの能力開発を推進する。
- 全社的な経理業務、支払い業務を行なう。

営業部長

- 市場調査および全ての販売活動を統括し実施する。
- 顧客要求事項が理解され、伝達されることを確実にする。

技術部長

- 顧客ニーズを分析し、必要に応じて新規工法を開発する。
- 部材・製品における製造品質基準を決定し、製品要求事項を満たすことを確実にする。
- 重機の維持管理を行なう。
- すべての市場品質問題及び環境労働安全衛生問題を統括管理し、分析・処置を推進する。

工事部長

- 現場責任者を任命し、全ての施工プロジェクトの統括管理を行なう。
- 顧客ニーズを分析し、必要に応じて新規工法の開発を提案する。
- 供給先の選定、及び全ての外注品の購買活動を統括し実施する。

現場責任者

- 任命されたプロジェクトの施工工程の管理運営を行い、施工活動が要求事項を満たすことを確実にする。
- 部材・製品の保存、引渡しに関する業務を管理する。

4. 文書化とその管理

ISO9001 関連条項 : 4.2

4.1 一般

要求事項に従ったシステムの運用を確実にし、かつシステムの維持に対する実質的な取組みを可能とするため、文書化されたQMSを構築する。文書の体系は、以下の種別により構成する。

- 1) 「品質マニュアル」
- 2) 特定の業務手順を定めた「補助文書」
- 3) 「帳票」およびそれらを使用して作成された「記録」

品質マニュアル

本品質マニュアルは、ISO9001:2000の要求事項を網羅するものとして作成する。

また、主要な業務プロセスをすべて網羅して作成する。プロセスの順序と相互関係を示したビジネスプロセス図を本マニュアルの付図 1-1、付図 1-2 に示す。品質マニュアルはQMS文書の核となるものであり、製品・サービスを供給する工程の包括的な管理を可能にするためのものである。

補助文書

補助文書には設計計画書、施工品質計画書、各種要領書、標準類、指示書、外部文書、記録などが含まれる。特定の業務を円滑に進めるために、適切な作業指示書や標準書を作成する。作業指示書については、その内容の程度は、スタッフの技能や知識レベルに見合ったものとなっているが、一方では、そのスタッフが不在の場合に想定される作業の品質に与える影響を考慮したものである。

4.2 文書及び記録の管理

QMSを構成するすべての文書に関して、以下の管理手順を以下に定める。

4.2.1 文書の新設 / 変更の手順 (社内文書および記録用帳票類に適用)

担当責任者	手順	インターフェイス
各スタッフ	制定 / 改訂の必要性を特定し、部門長および関係部門に提案する。	電子メール 改善レポートなど
部門長または他部門関係者	原案を作成する。必要ならば関係者を含めた共同作業で行う。	
部門長または文書承認者	制定 / 改訂文書の内容を検討し、承認する。	
文書管理者	文書番号または版番号を採番し、文書管理台帳に登録または更新をする。 制定 / 改訂文書は社内LAN内の所定のフォルダーに格納する。	文書管理台帳
文書管理者	制定 / 改訂の通知を関係者全員に行う。	電子メールなど

全関係者	新設または変更された内容に従って、活動を実施する。
部門長または関係者	活動の有効性を評価する。
部門長または関係者	必要な場合は、継続して活動の有効性を監視し評価する。
部門長または文書改訂者	文書の適切性を定期的に評価する。

文書の制定 / 改訂を行う必要性は以下の発生源を含み多々ある。

- ・スタッフからの改善提案
- ・工程、業務プロセスの監視結果、および有効性の評価結果
- ・内部監査の結果
- ・顧客からの情報
- ・文書内容の適切性の定期的な評価結果

誤字脱字については、次回の文書改訂の際に訂正されることでよい。

新設または変更する内容は実行可能で、他の業務手順に影響を与えないことを原則とする。
品質方針や品質目標に影響を与える内容であれば、事前に社長または関係部門長と調整する。

承認は文書管理台帳で規定された者が電子スタンプ押印にて行う。
新たに制定する場合は、その業務手順を主担当する部門長または任命された者が承認する。

制定文書については、文書番号を採番する。(6. 社内文書の採番規則を参照)

改訂文書の場合は、版番号を更新し、識別を確実にする。

社内LANの所定のフォルダーに格納されている電子データを原本とする。

ハードコピーされ出力された文書は、改訂時の更新管理がされない。

また旧文書の保持が必要な場合は、データを廃止文書フォルダーに移し保管する。

文書管理台帳に示された通知部門に、電子メール等により連絡する。

連絡を受けた部門は、旧文書を使用している場合は撤去または廃棄処理する。

必要な場合、実行前に関連するスタッフに手順の教育訓練や指導を行う。

、 文書変更者とその部門長、および他の関係者が協業して行う。

改訂時には、追加・変更箇所のみならず、その文書内容全体の適切性を確認する。

最新改定日以後、2年を経過した場合は、内容の適切性を再評価する。その結果、変更が必要な場合は、改訂の手続きをとる。

4.2.2 外部文書の管理手順

外部文書は表1の形態に分類される。

表1

分類形態	具体例	管理責任部署
顧客文書1	顧客から支給された仕様書、図面等の技術文書類	工事部
顧客文書2	見積依頼、注文書等の営業業務文書類	営業部
供給者文書	購入品の見積書、納品書、検査成績書など	現場責任者
規格類	ISOなどの国際規格、JISなどの国内規格	技術部
法規関連	製品に関連する法規文書	技術部

- ・顧客文書1は営業部が受領時に「受注報告書」に記載し工事部に渡す。
- ・機密保持および返却が必要な顧客から支給された文書は、特別な管理を施す。
- ・規格および法規関連文書は「外部文書管理台帳」に登録し最新版を維持する。旧文書を保管する場合は「旧」と明示する。

4.2.3 記録の管理手順

所定帳票を用いた記録の名称は「文書管理台帳」に登録する。紙が媒体の記録は「文書管理台帳」の承認者欄の管轄する部門毎に所定のファイルに類別して保管する。電子データ形式の記録は社内LAN内の部門別の所定ファイルに保存する。

保管期限は「文書管理台帳」の年月に従い、期限を過ぎたものについては、廃棄処分を原則とする。保管期限の設定にあたっては、顧客サービス期間および製造物責任法やその他の規制要求事項に従う。

4.2.3 社内文書の採番要領

社内文書には、その階層レベル/種類により表2に示す文書番号を付与する。

表2 社内文書の番号

階層レベル	種類	文書番号
1次	品質マニュアル	ZQM とする
2次	規定	連番(1~9) プロセスコード
3次	要領	W 副番(1~9) 主番号(連番:01~99) 要領を表す(Work Instruction) 関連する規定の番号(1~9) プロセスコード
2次または 3次に付随	帳票	F 副番(1~9) - 主番号(連番:01~99) 帳票を表す(Form) 関連する規定の番号(1~9) プロセスコード

プロセスコードは適用範囲により、以下のように定める。

- ・品質マネジメントシステム全体にかかわる文書 : Z
- ・経営者の責任に関する文書 : A
- ・資源の運用管理に関する文書 : B
- ・製品 / サービスの実現に関する文書 : C
- ・測定、分析および改善に関する文書 : D

【関連文書・記録】

「文書管理台帳」 (Z1W010)

「外部文書管理台帳」 (Z1F010)

5 経営者の責任

ISO 9001 関連条項 : 4.1 5.1 5.2 5.3 5.4 5.5 5.6 7.1 8.1

5.1 一般

5.1.1 最高経営者の一般的責任

最高経営責任者である社長は、顧客および法令・規制要求事項を満たすことの重要性を、社内に周知・徹底させる責務をもつ。また全社の品質方針および目標の設定し、これら達成するために必要な資源を明確にし、マネジメントレビューを通じてすべての業務プロセスの運営が効果的であることを確実にする。

5.1.2 品質マネジメントシステムの計画

経営層は内外の経営環境の分析を行い、経営理念とビジョンに沿って、全社の品質方針・目標を策定し、すべての業務の指針と枠組みを提示する。これらの全社計画は、経営環境の変化、および提供できる経営資源の変化により適宜見直し維持を図る。

また既存のQMSで目的の達成が不可能な特別な要求事項に対しては、経営層が新規プロジェクトを策定し、新たなQMSの運営体制を構築する。

5.1.3 組織構造および責任・権限

QMSを構成する組織構造と、その責任・権限を、当品質マニュアルの3章に定義する。社内の各スタッフに対しては、職務分担表、およびQMS文書に記載された内容にて伝達する。

QMSの効果的な実施および維持の責任を持つ管理責任者を任命し、その責任および権限も職務分掌で定義する。

5.1.4 内部コミュニケーション

文書化されたQMSは組織内における主要なコミュニケーションツールである。また各業務の有効性を評価するための、各部門内および全社レベルでの連絡会議を定期的開催する。また社内コンピュータ・ネットワーク、掲示板、社内連絡メモなどを日常の情報共有媒体として使用する。

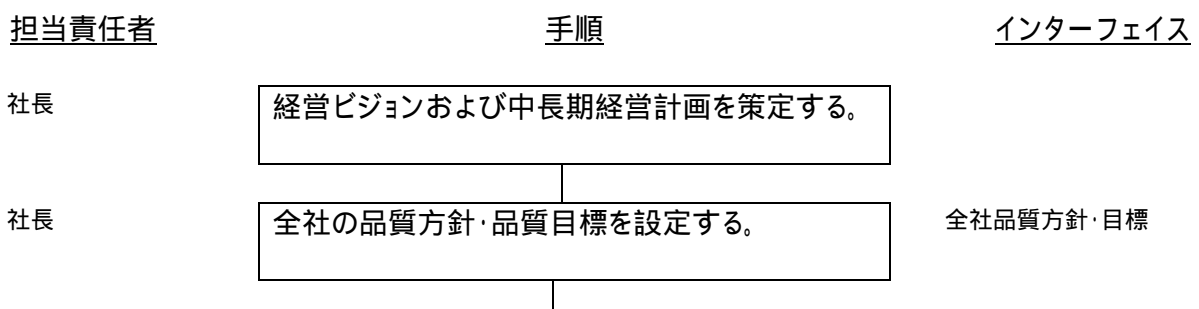
5.2 品質マネジメントシステムの運営管理

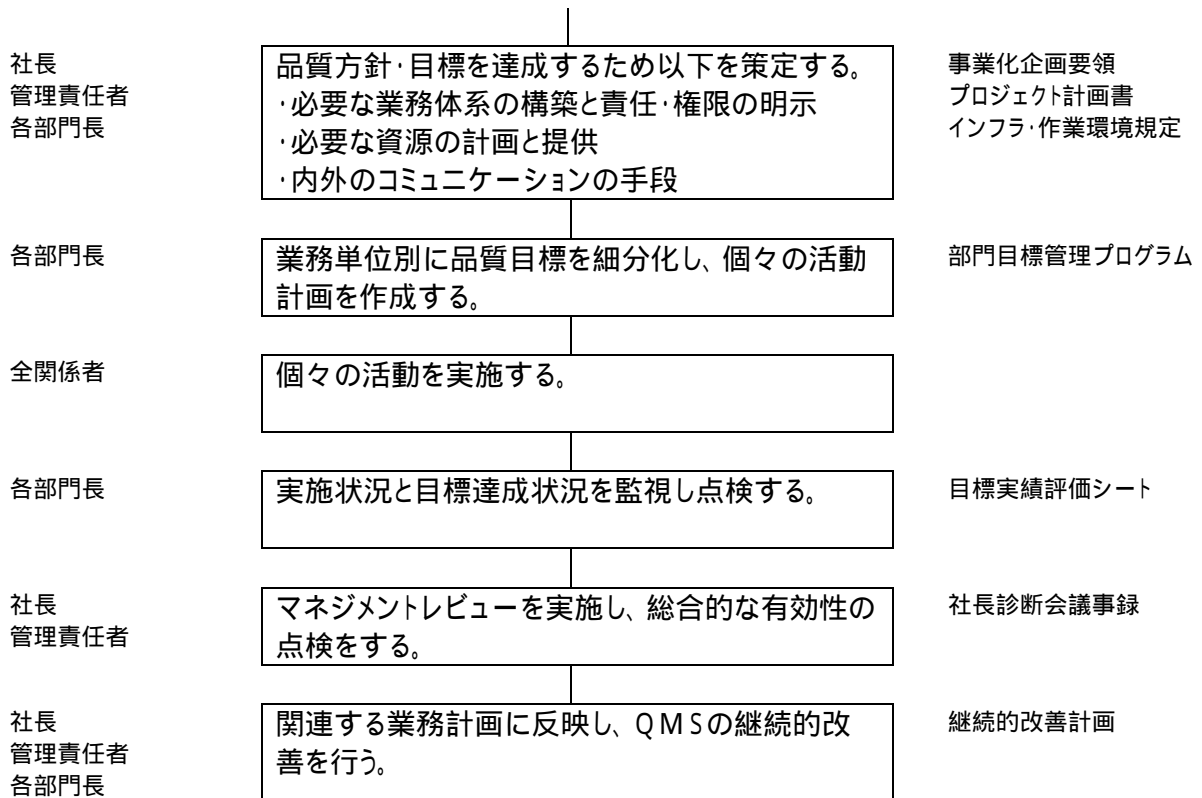
経営層は全社的なQMSを効果的に運営する責務をもつ。経営層が主導するQMSの主要な機能である以下の活動を、確実に実施する。

- 1) 品質方針および品質目標を設定し、達成に向けての活動を展開する。
- 2) 必要な経営資源を計画し提供する。
- 3) マネジメントレビューを通してQMSの有効性を評価し更なる改善活動を展開する。

経営層が関与する上記の活動の手順を、以下に定める。

5.2.1 品質マネジメントシステムの運営管理の手順





- ・ 経営ビジョンは、全利害関係者との良好な関係を築き、社会に存在価値を認められる企業をめざす理念のもと、原則として不変的なものとする。
- ・ 中長期経営計画は、顧客とのコミュニケーションやその他の情報源を通して得られる市場トレンドを分析し策定する。

全社の品質方針作成の指針

- ・ 経営ビジョンおよび中長期経営計画を達成するために適切である。
- ・ 顧客要求事項、製品要求事項への適合を確約する。
- ・ QMSの有効性を継続的に改善することを確約する。

全社の品質目標作成の指針

- ・ 製品品質、コスト、生産供給量、納期、環境、安全衛生等の経営要素から重要課題を取り上げる。
- ・ ISO9004:2000の品質マネジメントの原則から重要課題を取り上げる。
- ・ 新製品、サービスの実現にあたっての重要指標を提示する。
- ・ 目標値を定量化し、部門目標の作成のための指針を与える。

全社の品質方針・目標運用方法

- ・ 年度毎の設定を原則とし、社長診断会の結果および経営環境の変化等により毎年見直す。
- ・ 会社全体に伝達し、全スタッフに周知する。(全社集会、各種会議体、社内ネット等を通して)

必要な業務体系の構築と責任・権限の明示

現状の業務体系で実行不可能な場合は、工程新設・変更、組織変更またはプロジェクトチームの編成があり得る。その場合も、各スタッフの責任・権限が定められ、組織図、企画書、その他の関連文書に反映される。

必要な資源の計画と提供

計画・提供する資源として、スタッフの人数および力量、設備機器、開発予算などが含まれる。

内外のコミュニケーションの手段

顧客との連絡会の設置、社内の進捗管理のための会議体の設置などについて特定される。

部門毎の品質目標作成の指針

- ・全社の品質目標達成のため、その要素を部門毎に分担する。
- ・目標値は定量化し、全社の目標値と整合性がとれるように設定する。
- ・目標達成のための方策(重点活動)を策定し、推進責任者、報告点検頻度などを明確にする。

計画を変更する必要がある場合は、部門品質目標および必要に応じて全社品質目標の修正を行い、常に活動内容と品質目標の整合性をとる。

推進責任者は定められた期間毎に実施状況を報告する。定められた点検者が、目標の達成度を評価し、必要な際は改善のための指示・指導を行う。

原則として半期毎にマネジメントレビューを実施する。議題として以下の項目をすべて取り上げる。

- ・品質目標の達成状況
- ・製品の適合性または不適合に関する課題
- ・顧客からの苦情および好意的情報
- ・とられた予防処置および是正処置の状況
- ・工程、スタッフ、供給者などの品質に影響を与えうる重要な変更
- ・内部監査および外部機関による監査の結果
- ・改善のための提案
- ・前回までのマネジメントレビューにおける懸案事項の経過

マネジメントレビューにおいて、これらの議題に対し社長は以下の決議を行う。

- ・品質方針・目標、業務体系、および製品についての必要な改善策
- ・人材、設備、予算などの資源の必要性

マネジメントレビューの決議結果は、以下に代表される次期の業務計画に反映され、継続的な改善が行われる。

- ・全社および部門の品質方針・品質目標
- ・事業化企画、新製品開発計画
- ・製品不良率低減活動
- ・顧客満足度調査
- ・内部監査計画
- ・改善提案制度

5.2.2 当プロセスにおける有効性指標

- ・品質目標の達成度(達成件数の全件数に対する割合)
- ・社長診断会で改善が必要と判断された件数

5.2.3 記録の管理

記録名	帳票 No.	保管期限	保管責任者
全社品質方針・目標(年度別)	A1F010	3年間	管理責任者
部門目標管理プログラム(年度別)	A1F020	3年間	各部門長
目標実績評価シート	A1F030	3年間	各部門長
社長診断会議事録	A1F040	3年間	管理責任者
継続的改善計画	A1F050	3年間	管理責任者

【関連文書・記録】

- 「事業化企画要領」 (A1W010)
- 「プロジェクト計画書」 (C2F010)

6 資源の運用管理

ISO 9001 関連条項 : 6.1 6.2

6.1 人的資源の管理

人材は当社の経営資源の最も大切な要素である。顧客ニーズの多様性に対応した付加価値をもつ製品・サービスを継続的に提供するには、恒常的な人材開発プログラムが必要となる。このため社内のおもて社員を対象として、次の手順により力量の向上と確保を目的に、教育・訓練を実施する。

6.1.1 人的資源の管理手順

担当責任者	手順	インターフェイス
管理責任者 総務部長 各部門長	全社、および各部門の特定業務に必要な力量を明確にする。	力量基準・実績一覧
総務部長 各部門長	必要な力量を満たすための、教育・訓練や資格取得等の実施計画を策定する。	教育訓練計画書
指導担当者 全社員	それぞれの教育・訓練を実施し、進捗を管理する。	受講報告書 教育訓練計画書
指導担当者 各部門長	それぞれの実施した教育・訓練の有効性を評価する。	教育訓練計画書
管理責任者 総務部長 各部門長	実施計画に対する実績・達成度を評価する。未実施、および有効性未達項目は次期計画に反映させる。	力量基準・実績一覧
管理責任者 総務部長	事業計画や品質方針・目標が見直された場合、それに応じて必要な力量も見直す。	力量基準・実績一覧

部門長は自部門および自部門内の特定業務につき、必要な力量基準を明確にする。

総務部長は職位毎に応じた全社的な力量基準を明確にする。これらを「力量基準・実績一覧」に反映させ、品質管理責任者が承認する。

年度初めに「力量基準・実績一覧」に基づき、総務部長および各部門長は年間の「教育訓練計画書」を以下の観点から作成する。

- ・ 個人の能力開発意向、および人事考課における実績より
- ・ 品質目標、目標管理プログラムの達成のため
- ・ 全社または部門共通の力量基準に未達のスタッフは、優先的に計画する
- ・ 新たに必要となった力量基準については、最適なスタッフを選出し、優先的に計画する

実施計画の作成にあたっては、該当するスタッフと十分に協議し、スタッフ自身が教育訓練の意義を認識することを確実にする。

代表的な教育・訓練の種類、および有効性の評価方法には以下のものがある。

表3 教育訓練の種類および評価方法

種別	実施形態	実施場所	主な有効性の評価方法
全社的に共通の基礎的な知識・技能	全社集合教育	社内	・簡易的な試験の合否 ・指導員の見解
職位に応じた管理者教育	全社教育	社内および社外	・レポートによる判定
特定の業務遂行に必要な基礎的な知識・技能	部門毎に個別 (OJT含む)	社内	・実務遂行状況の監視 ・指導員の見解
特定の業務遂行に必要な専門的な知識・技能	部門毎に個別	社内または社外	・実務遂行状況の監視 ・試験の合否
公的またはそれに準じる資格の取得	外部機関に委託 または斡旋	社外中心	・試験の合否

教育・訓練を受けたスタッフは「受講報告書」を作成する。
すべての教育・訓練の実施状況は、「教育訓練実施計画」に記録し管理する。

「教育訓練実施計画」に定められた方法で、教育・訓練の実施後に指導員がその有効性を評価し、総務部長または部門長が承認する。

「力量基準・実績一覧」は年間の実績に応じて、年度毎に更新する。
力量基準の変更または追加が生じた場合もその都度見直し、「教育訓練実施計画」の変更・追加の要否も判断する。

6.1.2 当プロセスにおける有効性指標

・教育訓練実施計画に対する達成の割合（全項目に対し有効性の認められた項目の割合）

6.1.3 記録の管理

記録名	帳票 No.	保管期限	保管責任者
力量基準・実績一覧表(年度別)	B1F010	3年間	総務部長
教育訓練実施計画書(年度別)	B1F020	3年間	各部門長
受講報告書	B2F030	3年間	総務部長

6.2 インフラストラクチャーおよび作業環境の管理

ISO 9001 関連条項：6.1 6.3 6.4

インフラストラクチャーには、建物・施設、重機、施工現場の設備機器・道具及び情報処理システムが、管理対象として含まれる。また作業環境としては、全社員が業務を行う事務所・作業所内のすべての区域が管理対象となる。

製品要求事項への適合を保証するために必要なインフラストラクチャーおよび作業環境を提供し、維持管理することを目的に、インフラストラクチャーおよび作業環境を次の手順により管理する。

6.2.1 インフラストラクチャーおよび作業環境の管理手順

担当責任者	手順	インターフェイス
管理責任者 各部門長 総務部	<ul style="list-style-type: none"> ・インフラ提供の新たなニーズ、または改善の必要性が発生する。 ・作業環境の維持管理または改善の必要性が発生する。 	プロジェクト計画書 品質方針・目標 その他の提案など
社長、各部門長 総務部長	<ul style="list-style-type: none"> ・提供または改善の必要なインフラを明確にし、調達または改良作業を承認する。 ・維持管理または改善の必要な作業環境を特定し承認する。 	
総務部長 総務部長	<ul style="list-style-type: none"> ・新たなインフラは登録し、管理基準を設定する。 ・管理対象の作業環境を登録し、管理基準を設定する。 	資産登録台帳 作業環境管理簿
各部門 総務部	インフラおよび作業環境の日常点検、定期点検やパトロールを通して、維持管理を行う。	設備管理要領 インフラ点検票 作業環境管理簿
各部門 総務部	インフラの機能不具合、作業環境の不適合等が発生した場合は、内容を記録し、修理・手直し、環境改善等の処置をする。	インフラ点検票 作業環境管理簿 改善活動規定

インフラの提供や改善の必要性、および作業環境の維持管理や改善の必要性は、主として以下より発生する。

- ・「プロジェクト企画書」などで計画された新商品の開発
- ・全社または部門別の「品質方針・目標」、「目標管理プログラム」で示された特別の活動計画
- ・各部門における業務改善・効率向上のための提案
- ・点検やパトロールによる検証結果

稟議区分に従い、社長または当該各部門長が、次のものの承認をする。

- ・インフラの調達
- ・製品品質確保のための作業環境の改善

総務部長は、次のものの活動を特定し推進する。

- ・外部の環境負荷低減のための作業環境の改善
- ・社員の安全衛生確保のための作業環境の改善

新たに調達されたインフラ、および管理対象となる作業環境は、それぞれ総務部長管理下の「資産管理台帳」および「作業環境管理簿」に登録する。また管理基準も明記する。

インフラは「資産管理台帳」に定められた管理部門が点検と維持管理を行い、「インフラ点検票」に登録する。

注) ・工場における生産設備については、「製造規定」5.4項を参照

- ・情報処理システムについては、データバックアップ、ウイルスチェック、不正アクセスの防止対策を含める。

作業環境は環境・安全衛生委員会が月1度巡回パトロールを実施し、結果を「作業環境管理簿」に登録する。

重大な不適合については、当該部門長または総務部長の判断のもと、「改善活動規定」に従い処置をする。

6.2.2 当プロセスにおける有効性指標

- ・各インフラの機能不具合発生件数 (半期毎)
- ・作業環境に関わる不適合発生件数 (半期毎)

6.2.3 記録の管理

記録名	帳票 No.	保管期限	保管責任者
作業環境管理簿	B2F010	3年間	総務部
インフラ点検票	B2F020	1年間	各部門

【関連文書・記録】

- 「資産登録台帳」 (B2W010)
- 「設備管理要領」 (C4W030)

ISO 9001 関連条項 : 5.2 7.1 7.2.1 7.2.2 7.2.3 7.5.1 7.5.5 8.2.1 8.2.4 8.3 8.4

7 顧客コミュニケーションおよび受注

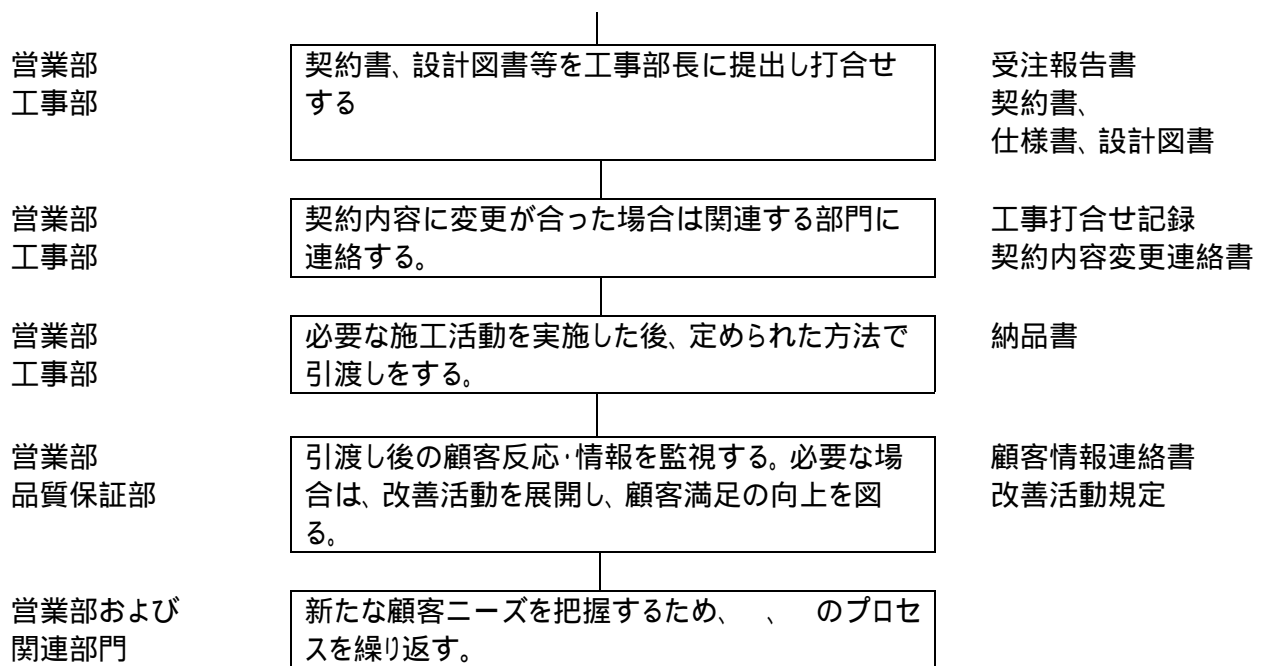
顧客との関連は、最初から製品引渡し後までライフサイクル通して明確にする。
営業部は需要動向資料、官報、顧客訪問等を通じて顧客の潜在的なニーズを把握する。これらより得られたデータは分析し、品質方針・目標、新たな販売・サービス手法の構築などに反映し、現行の工事の改善、工法の開発のみならず、将来の事業計画の策定に結びつける。
また、引合い受注に当たってはそのプロジェクトが顧客の要求に適合しているか次の3つのプロセスで実施する。

- (1)顧客の要求事項は、顧客が規定した要求事項、明示していない要求事項、法的要求事項、当社が必要とする追加要求事項の観点から明らかにする。
- (2)製品要求事項をレビューする
- (3)顧客との適切なコミュニケーションを図る。

顧客コミュニケーションと受注に関する活動の手順を、以下に定める。

7.1 顧客とのコミュニケーションおよび受注の管理手順

担当責任者	手順	インターフェイス
営業部および 関連部門	顧客ニーズを把握し分析する。	顧客アンケート票
開発部および 関連部門	分析された顧客ニーズを品質方針・目標、等に反映する。	5.2 QMSの運営管理手順
営業部	受注計画を作成し、営業活動を行なう	
営業部	入札(見積)指名通知を受ける。 又は見積り引合いを受ける。	入札(見積)通知書
営業部	提案する製品仕様およびその他の要件を明確にする。 工事単価を積算する。	見積り内容確認書 積算書
営業部	入札書等を顧客に提示する。	入札書/見積書
	受札	
営業部	契約内容をレビューし受注する。	契約書 受注報告書



市場調査と顧客ニーズの調査は以下の手法から、適切なものを選択して実施する。

調査方法	調査項目
建築工事需要動向	土木工事計画、技術動向、入札条件
顧客による工事評価の公開情報	情報公開している場合は顧客による工事評価点と評価内容
主要顧客との納品後の面談による聞き取り調査	顧客による工事評価点と評価内容、営業的対応特定の製品特性

これらを通して得られた情報は、調査対象者毎にウエート付けを行い、調査項目毎に定量的データにてまとめらる。

顧客情報の調査データは、社長診断会での議題としても扱われ、以下の活動に展開される。

- ・会社品質方針・品質目標の策定、およびそれを受けた部門目標管理プログラムへの反映
- ・設計開発企画（設計管理規定 参照）

顧客の要求事項を漏れなく取り扱い、顧客へ提案、見積、契約が正しく行われるよう、製品に係わる以下の要求事項を、顧客への提示または契約・注文受諾前に必要に応じ関係部門間で明確にする。（提案・契約仕様確認書に記載）

- ・施工に関連する法令・規制
- ・施工仕様、価格、納期
- ・支払い条件、サービス条件、保証条件
- ・その他の顧客が特定した要求事項、慣習的な要件
- ・自社が必要とするその他の要件
- ・自社の現在の能力が、以上の事項を満たすことの確認

顧客への提示は、営業部長が承認のもと行われる。

： 、 で明確にした要求事項が満たされているレビューし、営業部長が承認する。

営業部長は着工前打合せ会議を開催し、工事管理引渡書、契約書のコピー、設計図書、仕様書、顧客からの説明事項を工事部長に引き渡す。

顧客側、自社側の都合に係わらず、これらの事項に変更があった場合、顧客との打ち合わせにより解決し、契約内容変更連絡書により、関連部門へ伝達する。

引渡しは、製品の保護と損傷の防止のため、定められた保存形態に従い行う。

営業部および品質環境部を中心に、施工品質、価格、およびその他の適合性を監視する。主要顧客への引渡し後は、特に能動的なコミュニケーションを図り、顧客満足度調査活動を開始する。顧客満足度向上のため、必要な是正、予防等の改善活動を展開する。ここで得られた顧客からの情報および改善活動の経過は、社長診断会での議題として扱われる。

7.2 当プロセスにおける有効性指標

- ・ 顧客との面談による満足度調査件数 (件/月)

7.3 記録の管理

記録名	帳票 No.	保管期限	保管責任者
顧客アンケート	C1F010	3年間	営業部
見積り内容確認書	C1F020	3年間	営業部
見積書	C1F030	3年間	営業部
受注報告書	C1F040	3年間	営業部
契約書	顧客文書	10年間	営業部
契約内容変更連絡書	C1F060	3年間	営業部
工事打合せ記録	C1F070	3年間	工事部
顧客情報連絡書		3年間	技術部

8 施工支援

ISO 9001 関連条項 : 7.1 7.2.1 7.5.1

8.1 工事管理

技術部長は、顧客からの引合い段階で顧客ニーズを分析し、必要に応じて新規工法を開発する。
工事部長は、当社が統括する各建築プロジェクトの工期、現場管理者の選定、協力企業の選定を適切に実施して各現場責任者に伝達するとともに、工事進捗上の問題解決をサポートすることにより工事が要求事項を満たすよう管理する。

これらの活動の手順を以下に定める。

8.1.1 新規工事の工法検討

技術部長は、顧客からの引合い段階で顧客ニーズを分析し、必要に応じて責任者を指名し新規工法を開発する。

開発に先立ち、内容を役員会に計画書を提出し社長及び関係部長の承認を得る。

8.1.2 工事管理の手順

担当部門	手順	インターフェイス
営業部	受注実績により、工事の施工依頼が提示される。	受注報告書
工事部長	職務経歴書より現場責任者を選定する。	職務経歴書
工事部長	取引先リストより協力会社を選定する。	取引業者台帳
工事部長	工事の受注および見込による施工概要を作成し工事種目毎の工期を策定して、施工情報システムに入力する。	工事管理一覧表
工事部長	施工を指示する。	9.1 施工管理の手順
工事部長	工程会議を開催し、工事の進捗状況及び問題点をチェックする。問題ある場合は現場責任者と処置方法を打合せし処置する。	工事管理一覧表

施工実施に必要な設備、要員、資材等の手配時期との兼ね合いから、施工の着手時期と完了時期、および施工概要を作成する。また、各工事ごとに工事番号(コード)を採番する。工情報システムは、施工指示の出力、施工日程管理に加え、以下のシステムを統合したものである。

- ・購買品を含めた資材・部品の在庫管理システム
- ・購買品の発注システム

工事進捗上の問題点及び処置は「工事管理一覧表」に記録する。

8.1.3 当プロセスの有効性指標

- ・ 工種別の平均生産リードタイム (月度)
- ・ 協力企業との共同改善活動の実施件数 (6ヶ月毎)

8.1.4 記録の管理

記録名	帳票 No.	保管期限	保管責任者
工事管理一覧表	C3F030	1年間	工事部

8.2 購買

ISO 9001 関連条項：7.4

8.2.1 供給者の評価と管理

当社は、規定された購買要求事項に、購買製品が適合することを確実にするため、供給者を評価し選定する。供給者に関するこれらの評価は新規採用時のみならず定常的にも評価する。その評価データは分析し、供給者と共同で行う各種の品質改善活動に展開する。これは供給者とのパートナーシップを確立し、相互の繁栄を目指す重要な活動である。

評価の対象となる供給者としては、製品を構成する要素となる部品および資材の仕入先、施工工事(建築)を委託する外注業者、製品の輸送業者、主要な施工設備・機器の購買先等がある。

供給者の評価に関する手順は次による。

担当部門	手順	インターフェイス
	新規取引業者の評価	
現場責任者	購買品が取引業者台帳にある協力業者で扱っていない場合、技術部へ新規取引先調査を依頼する。	取引業者台帳
技術部	取引調査書を取り候補対象業者の能力評価をする。	新規取引先評価表
工事部長	評価基準を満たす場合は新規取引業者を承認する。	新規取引先評価表
現場責任者	基本的な購買要求事項を供給者に提示し、取引に関する基本合意をする。	発注仕様書
	継続取引業者の再評価	
現場責任者	工事完了の度ごとに、工事反省会等において、協力業者の評価を行なう。	取引先評価表
工事部長	年度ごとに施工管理部が各プロジェクトにおける協力業者評価結果を集計し、工事部長が再評価する。	取引先評価表 取引業者台帳
工事部長	評価基準に達しない業者に対する処置をする。	

評価基準点に満たない取引業者に対しては、評価点及びこれまでの貢献度に応じて育成指導を行なうか登録を抹消するかを決定する。

8.2.2 購買情報

現場責任者は施工品質計画書に基づき必要な資材を明確にして、工事部事務グループへ購買要請を行う。工事部は新規購買品の発注の際は、供給先に購買仕様書を提示し、購買品に関わる要求事項を明確にする。購買データは、生産情報システムによって必要な購買情報を明記した注文書が出力され、これにより供給者への発注を行う。注文品の納期も情報システムにより管理する。これらの購買業務の手順は次による。

担当部門	手順	インターフェイス
現場責任者	工事に必要な実行予算書の提出し、工事部長の承認を受ける。	実行予算書
現場責任者	取引業者台帳より、プロジェクトの要求事項を顧慮して業者を選定する（複数社でもよい）。	取引業者台帳
現場責任者	選定された業者より見積書を徴収する。	見積依頼書 又は発注仕様書
現場責任者	見積書と実行予算書の内容が合っているかチェックする。	見積書
現場責任者	発注先業者を決定し、工事部へ見積書を添付して購買を依頼する。	見積書
工事部	業者と商談の上、決定した発注先業者に注文書を発行する。	注文書 / 注文請書
現場責任者	納入納期を管理する。	

この段階での購買要求事項は、以下より適用可能なものを含め、「見積依頼書」又は「購買仕様書」により提示し、新規取引業者の合意を得る。

- ・ 購買品の一般的情報（規格、品名等）
- ・ 購買品の要求仕様、および受入合否判定基準
- ・ 購買品を製造する工程・設備の条件、作業要員の資格基準
- ・ 発注開始時期、発注予定量、標準要望納期
- ・ 支払条件、保証条件

注文書発行の事務処理は総務部が行なう。施工情報システムに、所定のデータを入力すると以下の購買情報を記載した「注文書」が出力される。注文内容の変更、または手発注を行う際、所定の「注文書」を用いて同様の購買情報を明記する。発注は工事部長の承認により行う。

- ・ 注文番号、規格、品名
- ・ 単価、数量、価格、納期、納入場所

施工情報システムにより、納入状況がモニタリングされる。

8.2.3 当プロセスの有効性指標

- ・ 購買品の納期リードタイム（管理対象品目について月度）
- ・ 供給者再評価で評価基準点以下の取引業者の社数（1年毎）

8.2.4 記録の管理

記録名	帳票 No.	保管期限	保管責任者
取引業者台帳	C4F010	5年間 (1年毎更新)	工事部長
見積依頼書	C4F020	1年間	現場責任者
主要資材計画書	C4F030	3年間	現場責任者
注文書 / 注文請け書	C4F040	3年間	現場責任者
新規取引先評価表	C4F050	3年間	工事部長
取引先評価表(外注)	C4F060	3年間	工事部長
取引先評価表(資材)	C4F070	3年間	工事部長
発注仕様書	C4F080	3年間	工事部長

8.3 測定機器の管理

ISO 9001 関連条項：7.6

製品品質の適合性を保証するために用いられ、監視・測定に用いるモニタ装置と測定機器は登録する。装置・機器の種別毎に、定められた方法で校正・検証を行い、常に使用に適した良好な状態を保つ。当社の監視・測定機器の校正に関する責任と権限は、その機器の管理部門の部長にある。又、施工実施における監視・測定機器の管理の責任と権限は、現場責任者にある。これらの管理の手順を次に定める。

8.3.1 測定機器の管理の手順

担当責任者	手順	インターフェイス
管理担当者	管理している監視・測定機器を「測定機器管理台帳」に登録する。	測定機器管理台帳
管理担当者	監視・測定機器の校正管理・校正期限は迫った機器を校正期限が迫った機器を校正機関へ発注する。	校正証明書(写しの管理)
管理担当者 (施工現場における)	施工現場の監視・測定機器の管理	測定機器点検表 測定機器の不適合報告書
管理担当者 (施工現場における)	監視・測定機器の管理 校正しない監視・測定機器を含めて管理する。	測定機器管理台帳
工事部	品質記録の管理	品質記録管理規定

- ・当社が保有する監視・測定機器を「測定機器管理台帳」に登録する。
- ・管理部門長は、監視・測定機器の管理担当者を定める。
- ・管理担当者は、校正期限内にすべての監視・測定機器が管理されているようにする。

- ・校正機関で校正を実施した監視・測定機器は、校正記録が校正基準内であることを確認し、「測定機器管理台帳」の受入の確認及び校正期限を記載する。
- ・管理担当者は、校正機関が校正に使用した校正機器が国際又は国家計量標準へトレーサビリティがとれている証明書(通常は、校正証明書)、またはその写しを管理する。そのような標準が存在しない場合には、校正または検証に用いた基準を管理する。
- ・管理担当者は、監視・測定機器に管理シールを貼付する。管理シールには、管理番号と校正期限を記載する。
- ・監視・測定機器は、定められた保管場所に保管する。

- ・管理担当者は、監視・測定機器の点検頻度を定めて、「測定機器点検表」に従って点検する。
- ・点検時に狂いが発見された場合は、新しい監視・測定機器で測定し、監視・測定記録の妥当性を評価する。監視・測定記録の妥当性の評価などその処置は、「測定機器の不適合報告書」に記録する。
- ・リース会社の監視・測定機器についても、自社の管理に準じた管理を行う。

- ・監視・測定機器は、測定した結果が無効になるような操作ができないようにする。
- ・監視・測定機器の取り扱い、保守、保管において、損傷及び劣化しないように保護する。
- ・校正しない監視・測定機器の管理(スチールテープ、コンベックス)
使用前に次の事項をチェックして使用する。
 - 錆がひどくないか、目盛りが良く見えるか。
 - 折れ曲がり、切れがないか。
 - 先端が壊れてないか。

8.3.2 当プロセスの有効性指標

- ・ 定期校正における校正基準から外れた測定器数

8.33 記録の管理

記録名	帳票 No.	保管期限	保管責任者
測定器管理台帳	C5F010	5年	技術部
測定器校正基準及び校正記録	-	5年	技術部
測定器点検記録	C5F020 C5F030	1年	現場責任者
測定器の不適合報告書	C5F040	1年	技術部

9 施工

ISO 9001 関連条項 : 6.2 6.3 6.4 7.1 7.4.3 7.5 8.2.4 8.3.
8.2.3 8.2.4 8.3 8.4

9.1 施工計画

現場責任者はプロジェクトの開始に先立ち「施工計画書作成要領」に基づき、「施工品質計画書」を作成し、工事部長の承認を得る。

「施工品質計画書」には、工事の規模に応じて次の事項を含める。

- 施工目標
- 工事の全体スケジュール(工事工程表)
- 組織図(工事に関する責任と権限)
- 工事に関するインターフェース(新規業者教育、朝礼、定例会議等)
- 工事へのインプット
(営業からの引継事項、設計図書、仕様書、明示されていない要求事項、外部文書等)
- 必要とする施工計画書の予定
- 適切な機械、設備・作業環境の計画(総合仮設図、揚重機計画等)
- 検査・試験の計画(受入検査、工程内検査、最終検査、顧客検査)
- 監視及び測定機器の管理計画
- 妥当性確認が必要な施工プロセス(特殊工程)
- 顧客所有物の計画
- 識別及びトレーサビリティの計画
- 製品の保存の計画

現場責任者は、「施工品質計画書」を工事の進行に応じて、適宜更新する。

9.2 受入検査、保管

現場責任者は、購買品及び顧客支給品を施工品質計画書に計画した方法により受入検査を実施する。受入品は、固有の工事番号で識別し、定められた場所に保管する。

9.3 施工

現場責任者は施工品質計画書に基づき作業指示及び作業の進行を監視し施工プロジェクトを管理する。また、基礎杭の継ぎ手溶接、鉄筋の溶接等そのプロセスの結果が、それ以降の工程で検証することが不可能なプロセスについては施工品質計画書で明確にし、妥当性確認及びプロセスの承認の手続きを定めておく。

9.4 工程内検査・完成品検査

現場責任者は、予め施工品質計画書に定めた工程で工程内検査を実施する。また、全工事が完了した段階で最終検査員に完成品検査を依頼する。検査活動は、規定された標準に従い実施し、定められた形式の記録を残す。また必要な検査が完了するまでは、次の工事または引き渡ししない管理を徹底する。

9.5 引き渡し

現場責任者は完成品検査で合格した後必要な書類を準備し、工事部長の承認を受けて営業部長に連絡する。営業部長は成果品を顧客に引き渡す。

完成品検査後に顧客の検査がある場合は、現場責任者は顧客検査が実施されるまでの間適切な方法により保存する。

9.6 不適合品の管理

すべての工程において、発生した不適合品は「施工管理規定」の5項 項に定める手順に従って明確に隔離し、不適合の性質に応じて規定された方法で処理をする。

これらの9.1 から9.6の業務手順を「施工管理規定」に定める。

1. 目的 施工プロセスを明確にし、施工プロセスを管理された状態とし、要求事項を満たすことを目的とする。

2. 適用範囲

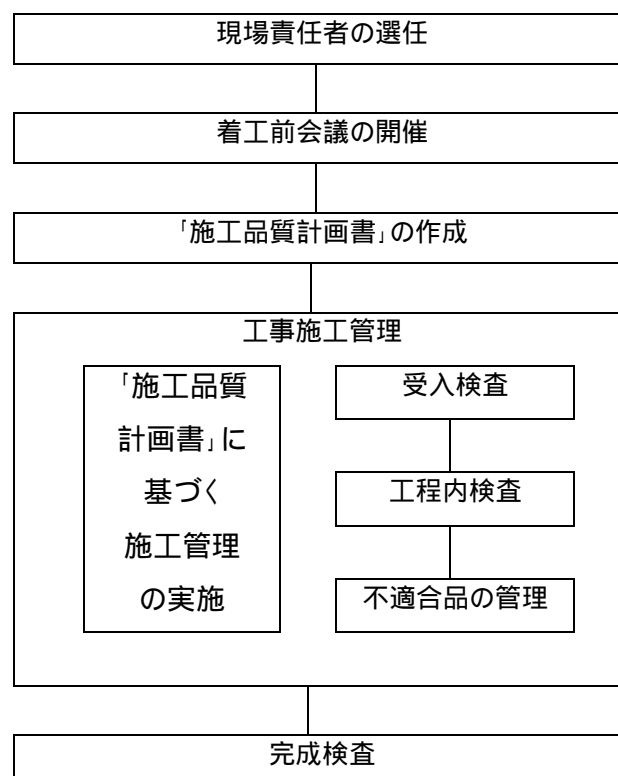
当社が提供する建築工事の施工プロセスに適用する。

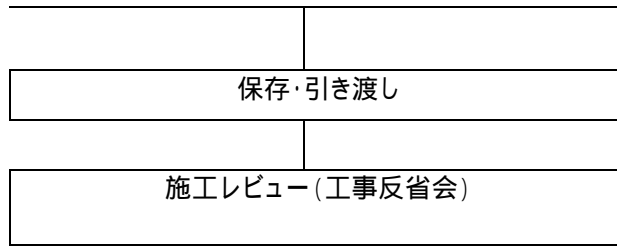
3. 責任と権限

施工プロセスの統括的責任と権限は工事部長にある。

当該工事における施工管理の責任と権限は現場責任者にある。

4. 手順の概要





5. 手順の詳細

1) 施工準備

担当責任者	手順	インターフェイス
現場責任者	工事部長より現場責任者の任命を受ける。	工事管理規定
工事部長	着工前会議の開催する。	工事管理規定
工事部 現場責任者	「施工品質計画書」の作成 現場責任者は施工のインプットに基づき、「施工品質計画書」を作成し、工事部長の承認を得る。	施工品質計画書作成要領
現場責任者	必要な資材を明確にし、購買を要請する。	主要資材計画表 購買管理規定

< 参照事項 >

- 物件の規模が小さい場合、営業部からの仕様書、設計図書等の受領をもって着工前会議とすることもある。
- 「施工品質計画書」の作成は、金額及び工事の複雑さによって、次のフォーマットを利用する。但し、官公庁で指定される場合は、その様式を使用する。

金額区分	フォーマットの種類
5千万円以上	施工品質計画書
5百万円以上～5千万円未満	小規模工事施工品質計画書
5百万円未満	工事台帳

- 現場責任者は、「施工品質計画書」を工事の進行に応じて、適宜更新する。
工事部長は、目標の変更に関しては、設計の承認をする。
その他の事項については、現場責任者が改訂承認することができる。

2) 施工実施

担当責任者	手順	インターフェイス
現場責任者	施工品質計画書に基づき工事の進捗を管理する	施工品質計画書
現場責任者	購買品の受け入れ検査を行なう。 (実施方法は参照事項参照)	施工品質計画書 購買品発注書
現場責任者	顧客所有物を管理する。 (実施方法は参照事項参照)	施工品質計画書 顧客支給品管理台帳
現場責任者	保管及び識別・トレーサビリティを実施する。	施工品質計画書

現場責任者	妥当性確認が必要なプロセスを管理する (実施方法は参照事項参照)	施工品質計画書 溶接・圧接試験記録 溶接・圧接工事管理記録
工程内検査員	工程内検査を実施する。 (実施方法は参照事項参照)	施工品質計画書 工程内検査報告書 工程内検査チェックリスト
現場責任者	不適合品を管理する。 (実施方法は参照事項参照)	不適合品処置報告書 改善活動規定
最終検査員	完成検査を実施する。 (実施方法は参照事項参照)	施工品質計画書 社内完成検査報告書 完成検査チェックリスト
現場責任者	必要に応じて顧客引き渡しまでの間、製品の保存処置 をする。	施工品質計画書
工事部長	顧客への引き渡し	施工品質計画書
工事部長	施工レビュー会議(工事反省会) 施工終了後、施工プロセスを振り返る。	顧客満足度調査表 購買管理規定

- ~ -

- ・ 一般的管理事項は本規定によるが、プロジェクトごとの具体的な実施計画を施工品質計画書で明確にしておく。
- ・ 現場責任者は施工品質計画書の計画に基づき施工現場を管理する。

- 受入検査

- ・ 重要機材については、受入検査の方法を施工品質計画書で明確にし、その規定に従って検査する。
 - JIS等の規格を証明するマークが表示されている、又は品質証明添付されている購買品は照合により検査する。
鉄筋・鋼材・コンクリート二次製品等
 - 検査・試験によらなければ購買品の合否の判定ができないものは協力業者又は公的試験機関の検査成績表により検査する。
購入土、セメント、骨材等
- ・ その他の資材については発注前に現物見本品、カタログ、承認図、試験成績表を確認した上で、購買注文書と現品の照合により検査する。

- - 顧客所有物の管理
 - ・営業担当者は契約に置いて顧客所有物があるときは「着工前会議」において、顧客所有物の内容を現場責任者に連絡する。
 - ・顧客所有物の管理は、受入から顧客への引渡しまでの間、次の事項について計画する。
 - 受入時の検証方法(壊れていないか、作動するか)
 - 保管時の管理(保管場所、保護方法等)
 - 施工後の管理
 - ・保管管理が必要な場合は、「顧客支給品管理台帳」を使用する。
 - ・顧客所有物が紛失、損傷した場合または使用に適さないと分かった場合には、顧客に報告し、その記録を「不適合処置報告書」に記録する。

- - 妥当性確認
 - ・妥当性確認を要する工種には 基礎杭の継ぎ手溶接、鉄筋の溶接などがある。
 - ・これらの工種は施工品質計画書に妥当性確認の方法、溶接資格有無の確認、工具の点検に付いて明記する。
 - ・現場責任者は、「施工品質計画書」で施工プロセスの方法及び手順を確認する。
 - ・現場責任者は、「施工品質計画書」で使用する設備、要員の技術資格を免許の写しで確認し、承認する。
 - ・「施工品質計画書」の内容が全員に理解されているか確認する。
 - ・現場責任者は、事前認定どおりの設備、要員であるか確認し、施工させる。
 - ・実施記録は、事前認定が確認できるように記録する。
 - ・作業名、日付、施工箇所、要員の氏名、使用設備等
 - ・施工後に妥当性の再確認を行う(サンプリングによる)。

- - 工程内検査
 - ・工程内検査員(現場責任者又は任命された検査員)は工事出来高50%程度で工程内検査を「工程内検査チェックリスト」に基づき実施する。
 - ・検査結果を「社内工程内検査報告書」に記載し工事部長に報告する。

- - 不適合品の管理
 - ・不適合品の管理は、製品要求事項の適合しない製品が誤って使用されたり、または引渡しされることを防ぎ、不適合製品の処理を管理することを目的として実施する。
 - ・現場責任者は、受入検査・工程内検査・最終検査・顧客による検査で発見した不適合品及び工事途上で発生した不適合品を次の方法により識別する。
 - バリケード、ラベル、マーキングによる識別
 - 適合品と不適合品の保管場所を区分する。
 - ・現場責任者は、発生した不適合の内容及び処置方法を「不適合品処置報告書」に記入する。
不適合の処置方法には次のものがある。
 - 手直し・・・規定要求事項を満たすように手直しする。また、手直し後は再検査し、合格したもののみを使用する。
 - 再格付け・・・グレードの低い部位へ用いる。
廃棄・・・廃棄する。
 - 尚、当社では不適合品を特別採用として処置しない。
 - ・現場責任者は、「不適合報告書」の記録については是正処置の必要性を判断する。
 - ・「改善活動規定」に従って、是正処置(必要に応じて、予防処置)を実施する。
 - ・工事部長(現場責任者)は、収集した不適合品のデータをパレート図等により分析し、マネジメントレビューで報告する。

- - 完成検査
 - ・完成検査員(工事部長又は任命された検査員)は規定要求事項が満たされているか確認するため「完成検査チェックリスト」に基づき実施する。
 - ・検査結果を「社内完成検査報告書」に記載し記録を維持する。

- 顧客への引き渡し
- ・ 工事部長は、現場責任者が社内完成検査の不適合を処置し、関連データ及び提出文書を作成したことを確認し、営業部長に報告する。
- ・ 顧客の完成検査が計画されている場合は、設計図書及び品質管理基準に基づき、品質記録及び体制を整備して受験する。
- ・ 営業部長は工事部長および現場責任者と調整を図り、顧客の完成検査後に顧客に提出し引き渡し業務を行う。

6. 当プロセスの有効性指標

- ・ 顧客の完成検査における指摘件数(自社責任分)
- ・ 工事リードタイム

7. 記録

記録名	帳票 No.	保管期限	保管責任者
施工品質計画書	C6F010 C6F020	2年	工事部
主要資材計画書	-	2年	工事部
下請け業者のミルシート	-	2年	工事部
コンクリート追跡調査管理表	-	1年	工事部
溶接・圧接受当性確認記録	-	1年	工事部
顧客所有物管理台帳	C6F030	1年	工事部
溶接・圧接工事管理記録録	C6F040	1年	工事部
工程内検査報告書	C6F050	3年	工事部
工程内検査チェックリスト	C6F060	3年	工事部
完成検査報告書	C6F070	3年	工事部
完成検査チェックリスト	C6F080	3年	工事部
不適合品処置報告書	C6F090	1年	工事部

8. 関連文書

- 工事管理規定(C3)
- 購買規定(C4)
- 改善活動規定(D3)
- 施工品質計画書作成要領(C6W01)

百万石土木(株) 品質マニュアル	ページ: 12/16 発行: 00年00月00日 最新改訂: 00年00月00日
------------------	--

10 測定、分析および改善

10.1 内部監査

社内のQMSを構成するすべてのプロセスに対して、QMSの要求事項の適合性を検証し、またQMSの有効性を評価することを目的に、内部監査を実施する。この手順を「内部監査規定」に定める。

関連文書 : 「内部監査 規定」(D1)
ISO 9001 関連条項 : 8.2.2 8.4

10.2 プロセスの有効性評価

社内のQMSに含まれるすべてのプロセスで、計画どおりの結果を達成する能力があるの評価を実施する。期待された計画どおりの結果が達成できないと判断された場合は、関連するデータを収集・分析しQMSの有効性向上のための継続的な改善活動に結びつける。この手順を「プロセス有効性評価規定」に定める。

品質目標に対する活動結果の点検、および内部監査なども、このプロセス有効性評価の一環である。

関連文書 : 「プロセス有効性評価 規定」(D2)
ISO 9001 関連条項 : 8.2.3 8.4

10.3 改善活動

継続的な改善活動をQMSの全てのプロセスで展開する。品質目標の達成度評価による改善点の抽出と次期への反映は、継続的改善の基幹活動である。プロセスの有効性評価に関する活動、およびそのデータの分析を通して、各業務プロセスの改善活動を展開する。

あらゆる種類の不適合の是正処置、予防処置、およびその他の改善活動の実施により、QMSの有効性を継続的に改善する。以下の結果から展開すべき普遍的な改善の手順を、「改善活動規定」に定める。改善活動の状況と結果に関する記録は維持管理する。

- 1) 製品・サービスおよび各プロセスの監視・測定結果
- 2) 苦情を含む顧客からの情報、および市場情報の監視・測定結果
- 3) 内部監査や外部監査による指摘
- 4) その他のQMSの改善提案

関連文書 : 「改善活動 規定」(D3)
ISO 9001 関連条項 : 8.1 8.4 8.5.1 8.5.2

図 1-1 ビジネスプロセス図

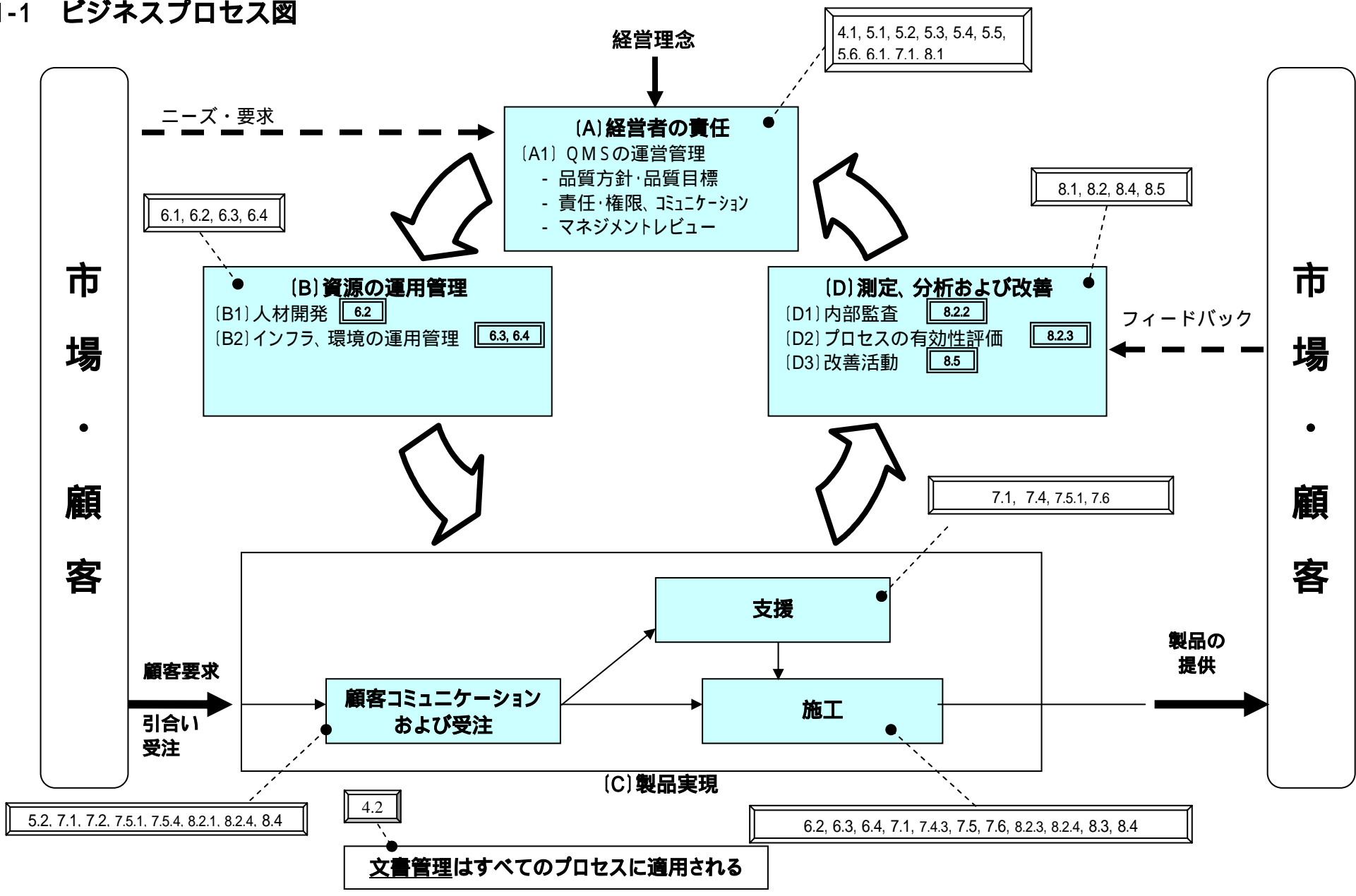
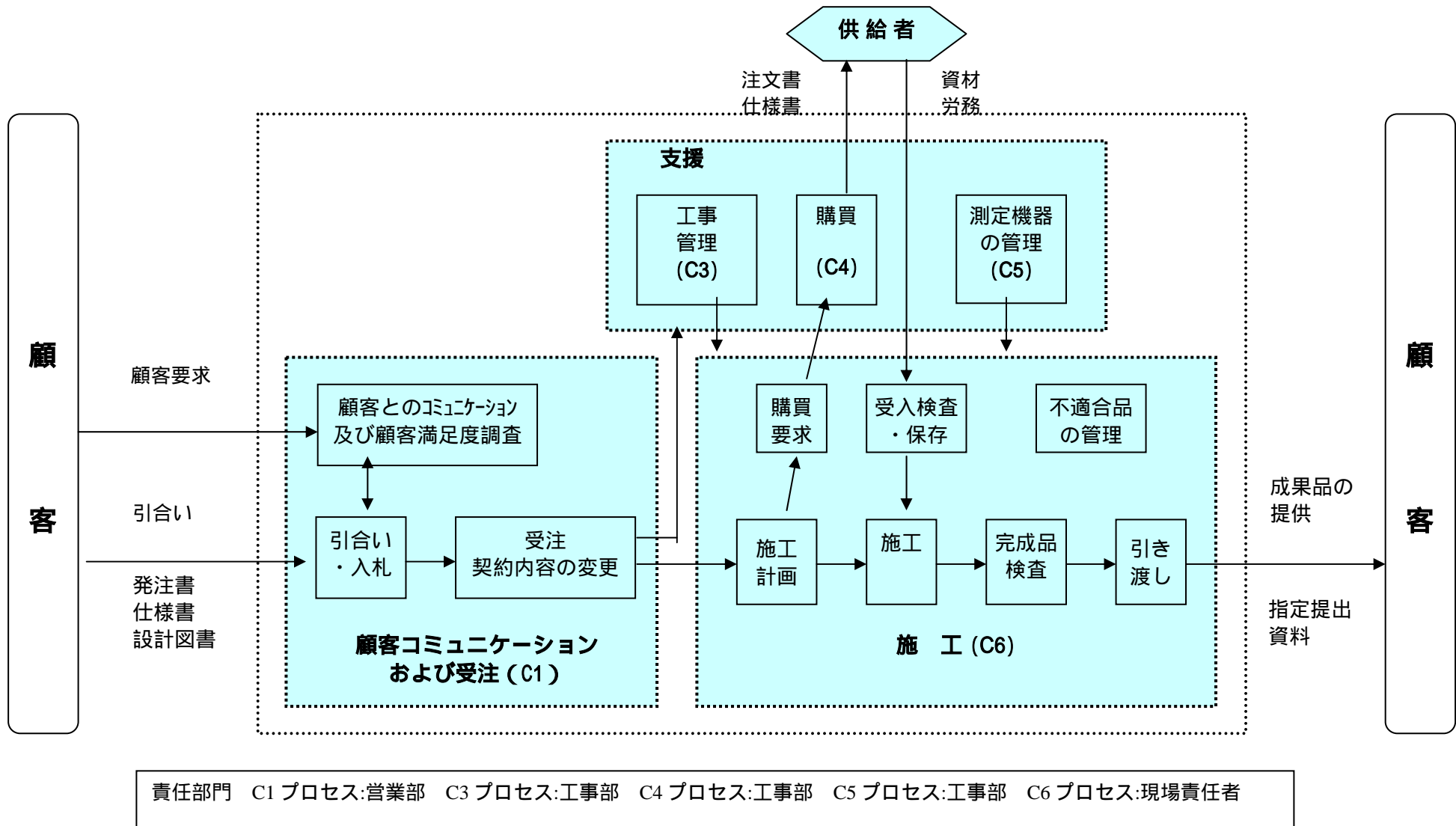


図 1-2 ビジネスプロセス図 (製品実現のプロセス)



11. 品質マニュアルとISO9001 条項対比表

条項	ISO9001:2000 の要求事項	品質マニュアルの参照箇所
4	品質マネジメントシステム	
4.1	要求事項	4.1, “付図1”
4.2	文書化に関する要求事項	
4.2.1	一般	4.1
4.2.2	品質マニュアル	“品質マニュアル全般”
4.2.3	文書管理	4.2
4.2.4	記録の管理	4.2
5	経営者の責任	
5.1	経営者のコミットメント	2, 5.1, 5.2
5.2	顧客重視	2, 5.3, 8.2”
5.3	品質方針	2, 5, 7.1
5.4	計画	
5.4.1	品質目標	5.2
5.4.2	品質マネジメントシステムの計画	5.1.2 および “品質マニュアル全般”
5.5	責任、権限及びコミュニケーション	
5.5.1	責任及び権限	3, 5.1.3
5.5.2	管理責任者	3, 5.1.3
5.5.3	内部コミュニケーション	5.1.4
5.6	マネジメントレビュー	
5.6.1	一般	5.2
5.6.2	マネジメントレビューへのインプット	5.2
5.6.3	マネジメントレビューからのアウトプット	5.2
6	資源の運用管理	
6.1	人的資源	6.1
6.2.1	一般	6.1
6.2.2	力量、認識及び教育・訓練	6.1
6.3	インフラストラクチャー	6.2
6.4	作業環境	6.2
7	製品実現	
7.1	製品実現の計画	“付図2” および 7.3, 9.1
7.2	顧客関連プロセス	
7.2.1	顧客に関連する要求項の明確化	7.2
7.2.2	製品に関連する要求項のレビュー	7.2
7.2.3	顧客とのコミュニケーション	7.1
7.3	設計開発	適用除外
7.4	購買	
7.4.1	購買プロセス	8.2.1
7.4.2	購買情報	8.2.2
7.4.3	購買製品の検証	9.2
7.5	製造及びサービスの提供	
7.5.1	製造及びサービス提供の管理	9.1
7.5.2	製造及びサービスの提供に関する妥当性確認	9.1, 9.3
7.5.3	識別及びトレーサビリティ	9.1
7.5.4	顧客の所有物	9.1
7.5.5	製品の保存	9.1, 9.5
7.6	監視機器及び測定機器の管理	8.3

