

監査 NO:	統合マネジメントシステム	承認	作成
チェックリスト No:	内部監査チェックリスト		
発行: 年 月 日	被監査プロセス: 販売プロセス		
監査員:	被監査者: 営業部長、他		

No	チェック項目 (Q: IS09001、E: IS014001 の条項)	評価	備考
	前回の指摘事項はなんですか。		
1	部門責任者への質問		
1	私は、あなたの部が何をしているか知っているつもりですが、どんな業務が行われているか改めて説明していただけますか。		
2	この部の本業（製品・サービス）の環境側面は何ですか？ E4. 3. 1 答えの例：環境配慮型製品の販売		
3	この部の数年間の成果を確認する総合的なパフォーマンス指標は何ですか？ Q5. 4. 1 E4. 3. 3 答えの例：顧客満足度、顧客への提案件数		
4	どのような観点から、その指標を作成されましたか？ Q5. 4. 1 E4. 3. 3		
5	その指標の結果は継続的に改善されていますか？ Q8. 2. 3 E4. 3. 3		
6	（改善されていない場合）、その原因は何だと判断されていますか。 分析資料があれば見せて下さい。 Q8. 4		
7	順守しなければならない重要な法的要求事項にはどんなものがありますか？ Q5. 1、Q7. 2. 1、E4. 3. 2		
8	この部での今年度の部門目標は何ですか？ Q4. 5. 1, 8. 2. 3、E4. 3. 3 答えの例：売上高、環境配慮型製品の比率		
9	組織の全体的方針と目標とは、どのように関連していますか？ Q5. 4. 1、8. 2. 3、E4. 3. 3		
10	目標達成のために、営業スタッフの教育訓練をどのように計画されていますか？ Q6. 1、Q6. 2. 2、E4. 4. 1		
12	目標達成を可能にするためのキープロセスはどこですか？ Q4. 1		
13	目標の達成状況を確認するために、どんな指標がありますか？ Q8. 2. 3、E4. 5. 1		
14	プロセスの有効性指標（Q, C, D）がありますか。 Q8. 2. 3、E4. 3. 3		
15	実施計画を見せてください。 E4. 3. 3		

No	チェック項目 (Q: IS09001、E: IS014001 の条項)	評価	備考
16	プロセスの監視からのデータを分析していますか。 Q8. 4		
17	部内の主要な活動に対する継続的改善を、どのようにして実証できますか？ Q8. 2. 3、E4. 5. 3		
18	アウトプットレベルの改善に向けて、プロセスの運用により得られた知見をどの様に標準化し活用されていますか。 Q8. 5. 1		
2	プロセスの流れに従った質問		
1	販売要員はどんな製品情報を持ち、どうやって常に最新の情報を得ますか？ Q7.2.1、6.2.2		
2	販売要員は、どんな技術的専門知識を持っていますか？ Q6.2.1		
3	販売要員は、環境配慮型製品に関する教育を受けていますか。 E4.4.2		
4	販売要員は、どのような教育訓練を受けますか？ Q6.2.2		
5	販売要員の「行動規範」はありますか？ Q7.2.3		
6	販売の正式な手順はありますか？ Q7.2.1		
7	契約のための見積もりをしますか？もしするとしたら、誰が担当しますか？どのようにしますか？ Q7.2.1		
8	見積もりをする際に、どんな手順、基準、行動規範がありますか？ Q7.2.1		
9	結果はどのように文書化されますか？ Q7.2.2		
10	契約の可能性のある案件を満たす経営資源や能力を持つことを、どのように確実にしますか？ Q6.2.1		
11	誰が見積り内容を承認しますか？ Q7.2.2		
12	通常の注文や規定のパラメーター内に収まる注文に応じるために、個別の契約内容の見直しや「一般的な」見直しを行いますか？ 7.2.2		
13	注文を受ける際、顧客の求めるものを正確に理解することをどのように確実にしますか？ Q7.2.2		
14	見直しをする要員の中に、対象となるものに関する適切な知識を持つ者がいることをどのように確実にしますか？ Q6.2.2		

No	チェック項目 (Q:IS09001、E:IS014001 の条項)	評価	備考
15	口頭や電話による注文をどのように扱いますか？ Q7.2.2		
16	見積り(提出した場合)と実際の注文の違いをどのように解決しますか？ Q7.2.2		
17	注文を満たすための経営資源を持つことをどのように確実にしますか？ Q7.2.2		
18	注文を満たすために技術的な能力を持つことをどのように確実にしますか？ Q7.2.2		
19	誰が顧客の要求事項の見直しを行いますか？ Q7.2.2 Q7.2.2		
20	顧客からの注文に対する修正をどのように扱い、管理しますか？ Q7.2.2		
21	契約内容の変更について、関連部門/要員に情報が伝わることをどのようにして確認しますか？ Q7.2.2、Q7.2.3		
22	注文/見積りのどんな記録や品質記録を保持しますか？ Q7.2.2		
23	もし、設計活動が行われるとすれば、注文と設計プロセスの間にはどんなつながりがありますか？ Q7.2.1、Q7.2.3		
24	顧客からの注文/契約内容へのあらゆる変更をどのように管理しますか？ Q7.2.2、Q7.2.3		
	<p>現場確認項目 (IS09001 6.2 7.2.1 7.2.2 7.2.3 7.5.4 8.3) (IS014001 4.4.2 )</p> <p>① 要員が職場の方針、活動計画を理解している ② 要員が作業のポイントを理解している。 ③ 要求事項のレビュー ④ 受注データのインプット ⑤ 個人情報の管理</p>		

No	チェック項目 (Q:ISO9001、E:ISO14001 の条項)	評価	備考
3	環境特有の項目		
1	<p>&lt;汚染の予防&gt;</p> <p>活動の環境側面をどのように特定していますか。</p> <p style="text-align: right;">E4.3.1</p>		
2	<p>あなたの部門から出る二酸化炭素の排出量はどれだけですか。</p> <p style="text-align: right;">E4.3.1</p>		
3	<p>それは、どこから発生しますか。</p> <p style="text-align: right;">E4.3.1</p>		
4	<p>あなたの部門の著しい環境側面は何ですか。</p> <p style="text-align: right;">E4.4.2</p>		
5	<p>その著しい環境側面の中で改善が必要なものを、どのような検討を行って改善活動に展開していますか。</p> <p style="text-align: right;">E4.3.3</p> <p>例：紙・ゴミ・電気・水の使用量を削減する エコドライブと燃費管理の実施</p>		
1	<p>&lt;法的及びその他の要求事項&gt;</p> <p>あなたの部門が守らなければならない法令、条例にはどんなものがありますか。</p> <p style="text-align: right;">E 4.3.2</p>		
2	<p>届出が必要な項目はどれですか。</p> <p style="text-align: right;">Q5.1、E4.3.2</p>		
3	<p>その他の要求事項にはどんなものがありますか。</p> <p style="text-align: right;">E 4.3.2</p>		
4	<p>これらの順守項目を部門内の人にどのように徹底していますか。</p> <p style="text-align: right;">E4.4.2</p>		
5	<p>要求事項の変更をどのように確認していますか。</p> <p style="text-align: right;">E4.3.2</p>		
6	<p>手順に定められた項目に対する記録を見せて下さい。</p> <p style="text-align: right;">E4.5.1</p>		
	<p>現場確認項目の例 (ISO14001 4.4.6)</p> <p>&lt;事務所：建屋の電気－例&gt;</p> <p>① 物東側の窓は業務終了時のブラインドを閉め、翌朝の日射負荷を軽減する。</p> <p>② 室内の対流ファン取り付け、冷暖房を（夏 28℃、冬 20℃）にする。</p> <p>③ 冷暖房機のフィルターを 2 ヶ月ごとに清掃する。</p> <p>④ 冬期間以外は給等を停止する。</p> <p>⑤ 人が立ち入らない箇所の電灯を間引く</p> <p>⑥ 昼休みは消灯する。</p>		

No	チェック項目 (Q:ISO9001、E:ISO14001 の条項)	評価	備考
	<p>⑦ 夏は暖房式便座のスイッチをオフにする。</p> <p>⑧ 不要室は消灯する</p> <p>⑨ 自販機を夜間停止にする。</p> <p>&lt;事務所：紙・ゴミ一例&gt;</p> <p>① 再生パルプの使用率や白色度を考慮した再生紙利用の目標・基準を立て、使用状況を把握しながら取り組んでいる</p> <p>② 会議用資料や事務手続書類の簡素化に取り組んでいる</p> <p>③ 両面印刷、両面コピーを徹底している</p> <p>④ 使用済み用紙の裏紙の利用をしている</p> <p>⑤ 電子メディア等の利用によるペーパーレス化に取り組んでいる</p> <p>⑥ コピー機、パソコン、プリンター等について、リサイクルしやすい素材を使用しているものを採用している</p> <p>⑦ 包装・梱包（段ボール、魚箱等）の削減、再使用に取り組んでいる</p> <p>⑧ 紙、金属缶、ガラスびん、プラスチック、電池等について、分別回収ボックスの適正配置等により、ごみの分別を徹底している</p> <p>⑨ シュレッダーの使用を機密文書等に限っている</p> <p>⑩ コピー機、プリンターのトナーカートリッジの回収とリサイクルを進めている</p> <p>&lt;ガソリン・軽油一例&gt;</p> <p>① 車両ごとの燃費の計測</p> <p>② 定速走行条件等の運行基準の設定</p> <p>③ エコドライブ講習の実施（ふんわりアクセス、定速運転、アイドリングストップ）</p>		