

IS09001 : 2015
業務プロセスの内部監査における
監査経路の例

サービス業の例

西村経営支援事務所
2018年1月10日作成

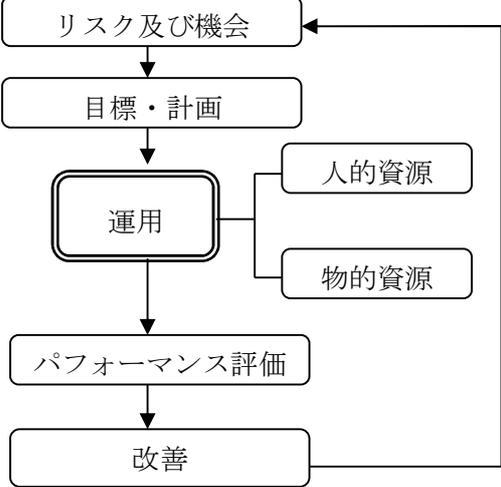
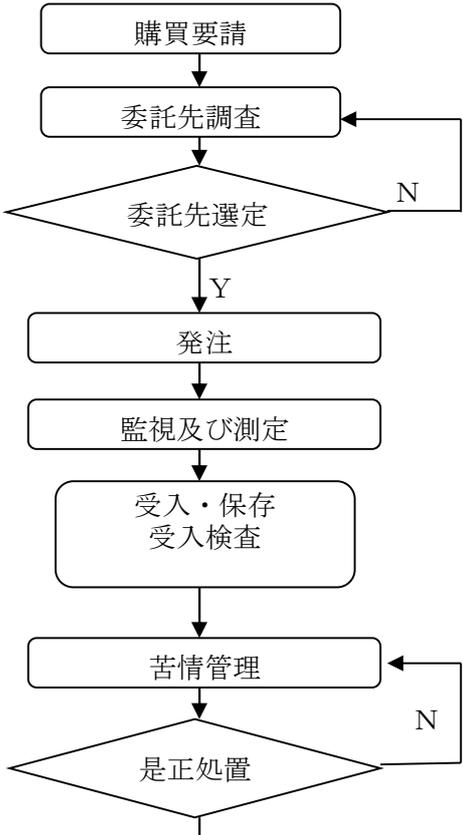
顧客関連プロセス

フローチャート	要求事項	詳細内容
<p>プロセス全体の管理</p> <pre> graph TD A[リスク及び機会] --> B[目標・計画] B --> C[運用] D[人的資源] --> C E[物的資源] --> C C --> F[パフォーマンス評価] F --> G[改善] G --> B </pre>	<p>6.1</p> <p>6.2</p> <p>7.1.6</p> <p>7.2</p> <p>7.3</p> <p>7.1.3</p> <p>7.1.4</p> <p>9.1.1</p> <p>9.1.3</p> <p>10.2</p> <p>10.3</p>	<p>リスク及び機会への取り組み</p> <p>品質目標及びそれを達成するための計画</p> <p>組織の知識</p> <p>力量</p> <p>認識</p> <p>インフラストラクチャー</p> <p>プロセス運用に関する環境</p> <p>監視及び測定</p> <p>分析及び評価</p> <p>不適合及び是正処置</p> <p>継続的改善</p>
<p>運用(具体的事例で確認)</p> <pre> graph TD A[コミュニケーション] --> B[顧客要求事項決定] B --> C{要求事項の検証} C -- N --> B C -- Y --> D[コミュニケーション] D --> E[サービス提供後の活動] E --> F[サービス変更管理] F --> G[顧客満足] G --> D </pre>	<p>8.2.1</p> <p>8.2.2</p> <p>8.2.3</p> <p>7.4</p> <p>8.5.5</p> <p>8.2.1</p> <p>8.5.6</p> <p>9.1.2</p>	<p>顧客とのコミュニケーション</p> <p>製品及びサービスに関する要求事項の明確化</p> <p>製品及びサービスに関する要求事項のレビュー</p> <p>コミュニケーション</p> <p>引き渡し後の活動</p> <p>顧客とのコミュニケーション</p> <p>変更の管理</p> <p>顧客満足</p>

設計・開発プロセス

フローチャート	要求事項	詳細内容
<p>プロセス全体の管理</p> <pre> graph TD A[リスク及び機会] --> B[目標・計画] B --> C[運用] D[人的資源] --> C E[物的資源] --> C C --> F[パフォーマンス評価] F --> G[改善] G --> B </pre>	<p>6.1</p> <p>6.2</p> <p>7.1.6</p> <p>7.2</p> <p>7.3</p> <p>7.1.3</p> <p>7.1.4</p> <p>9.1.1</p> <p>9.1.3</p> <p>10.2</p> <p>10.3</p>	<p>リスク及び機会への取り組み</p> <p>品質目標及びそれを達成するための計画</p> <p>組織の知識</p> <p>力量</p> <p>認識</p> <p>インフラストラクチャー</p> <p>プロセス運用に関する環境</p> <p>監視及び測定</p> <p>分析及び評価</p> <p>不適合及び是正処置</p> <p>継続的改善</p>
<p>運用(具体的事例で確認)</p> <pre> graph TD A[プロセスの確立] --> B[要求事項把握] B --> C[設計文書] C --> D{検討・検証} D -- N --> B D -- Y --> E[設計アウトプット文書] E --> F["(必要時) 設計変更"] F --> G[苦情管理] G --> H{是正処置} H -- N --> G H -- Y --> I[継続的改善] </pre>	<p>8.3.1</p> <p>8.3.2</p> <p>7.2</p> <p>8.3.3</p> <p>8.2.2</p> <p>8.2.3</p> <p>7.5</p> <p>8.3.4</p> <p>8.3.5</p> <p>7.5</p> <p>8.3.6</p> <p>8.7</p> <p>10.2</p> <p>10.3</p>	<p>設計及び開発プロセスの確立</p> <p>設計開発の計画</p> <p>力量</p> <p>要求事項(顧客、法規、市場調査等)の把握</p> <p>製品及びサービスに関する要求事項の明確化</p> <p>製品及びサービスに関する要求事項のレビュー</p> <p>文書化した情報</p> <p>設計・開発の管理 1) 設計目標の設定 2) 設計検討 3) 設計検証 4) 設計の有効性確認</p> <p>設計・開発の管理 1) 要求事項を満足しているかどうか 2) サービスプロセスの適格性把握 3) 基準規格(又は規範)の設定</p> <p>文書化した情報</p> <p>設計・開発の変更</p> <p>不適切なアウトプットの管理</p> <p>不適合及び是正処置</p> <p>継続的改善</p>

購買プロセス(アウトソースの管理を中心として監査する)

フローチャート	要求事項	詳細内容
<p>プロセス全体の管理</p>  <pre> graph TD A[リスク及び機会] --> B[目標・計画] B --> C[運用] D[人的資源] --> C E[物的資源] --> C C --> F[パフォーマンス評価] F --> G[改善] G --> A </pre>		
<p>運用(具体的事例で確認)</p>  <pre> graph TD A[購買要請] --> B[委託先調査] B --> C{委託先選定} C -- N --> B C -- Y --> D[発注] D --> E[監視及び測定] E --> F[受入・保存 受入検査] F --> G[苦情管理] G --> H{是正処置} H -- N --> G H --> I[継続的改善] </pre>	<p>6.1</p> <p>6.2</p> <p>7.2</p> <p>7.3</p> <p>7.1.3</p> <p>7.1.4</p> <p>9.1.1</p> <p>9.1.3</p> <p>10.2</p> <p>10.3</p>	<p>リスク及び機会への取り組み</p> <p>品質目標及びそれを達成するための計画</p> <p>力量</p> <p>認識</p> <p>インフラストラクチャー</p> <p>プロセス運用に関する環境</p> <p>監視及び測定</p> <p>分析及び評価</p> <p>不適合及び是正処置</p> <p>継続的改善</p>
<p>継続的改善</p>	<p>8.2.3</p> <p>8.4.1</p> <p>8.4.2</p> <p>8.4.3</p> <p>9.1.1</p> <p>8.5.2</p> <p>8.5.4</p> <p>8.6</p> <p>8.7</p> <p>10.2</p> <p>10.3</p>	<p>製品及びサービスに関する要求事項のレビュー</p> <p>一般</p> <p>管理方法の決定</p> <p>外部提供者に対する情報</p> <p>一般</p> <p>識別及びトレーサビリティ</p> <p>保存</p> <p>製品及びサービスのリリース</p> <p>不適合なアウトプットの管理</p> <p>不適合及び是正処置</p> <p>継続的改善</p>

サービス関連プロセス

フローチャート	要求事項	詳細内容
<p>プロセス全体の管理</p> <pre> graph TD A[リスク及び機会] --> B[目標・計画] B --> C[運用] D[資源] --> C C --> E[パフォーマンス評価] E --> F[改善] F --> B </pre>		
<p>運用 (具体的事例で確認)</p> <pre> graph TD A[必要な資源の把握] --> B[人々] B --> C[設備] C --> D[サービス提供 (サービスの詳細 プロセスの流れ に従って確認)] D --> E[監視及び測定] E --> F[苦情管理] F --> G{是正処置} G -- N --> F </pre>		
	10.3	継続的改善