

監査 No		統合内部監査チェックリスト		承認	作成
チェックリスト No					
発行: 年 月 日		被監査プロセス:顧客関連プロセス			
監査員:		被監査者:営業部長			
ISO 規格 要求事項		No	質問事項	評価	メモ
茶字:ISO9001:2015 独自の要求事項					
青字:ISO14001:20015 独自の要求事項 黒字は共通					
			前回の宿題事項の確認		
リスク及び機会/環境側面					
<p>5.1.2 顧客重視 トップマネジメントは、次の事項を確実にすることによって、顧客重視に関するリーダーシップ及びコミットメントを実証しなければならない。</p> <p>b) 製品及びサービスの適合並びに顧客満足を向上させる能力に影響を与え得る、リスク及び機会を決定し、取り組んでいる。</p> <p>6.1 リスク及び機会</p> <p>6.1.1 品質マネジメントシステムの計画を策定するとき、組織は、4.1 に規定する課題及び 4.2 に規定する要求事項を考慮し、次の事項のために取り組む必要があるリスク及び機会を決定しなければならない。</p> <p>a) 品質マネジメントシステムが、その意図した結果を達成できるという確信を与える。 b) 望ましい影響を増大する。 c) 望ましくない影響を防止又は低減する。 d) 改善を達成する。</p>		1	品質・環境マネジメントシステムを計画及び運用するに当たって(経営層が)洗いだしたリスク及び機会のうち、営業プロセスに関係するものは何ですか。		
		2	製品の適合並びに顧客満足の向上に関連するリスクには、どんなものがありますか。 例えば、要求仕様と納入品の仕様の不一致、納期遅れの発生等		
<p>6.1.2 環境側面 組織は、環境マネジメントシステムの定められた適用範囲の中で、ライフサイクルの視点を考慮し、組織の活動、製品及びサービスについて、組織が管理できる環境側面及び組織が影響を及ぼすことができる環境側面、並びにそれらに伴う環境影響を決定しなければならない。</p> <p>環境側面を決定するとき、組織は、次の事項を考慮に入れなければならない。</p> <p>a) 変更。これには、計画した又は新規の開発、並びに新規の又は変更された活動、製品及びサービスを含む。 b) 非通常の状況及び合理的に予見できる緊急事態</p> <p>組織は、設定した基準を用いて、著しい環境影響を与える又は与える可能性のある側面(すなわち、著しい環境側面)を決定しなければならない。</p> <p>組織は、必要に応じて、組織の種々の階層及び機能において、著しい環境側面を伝達しなければならない。</p> <p>組織は、次にに関する文書化した情報を維持しなければならない。</p> <p>1 環境側面及びそれに伴う環境影響 1 著しい環境側面を決定するために用いた基準 1 著しい環境側面</p>		1	営業プロセスの環境側面と環境影響評価、及び著しい環境側面を決定する基準の文書を見せてください。 例：環境側面及び環境影響評価表		
		2	環境に有害な環境影響を及ぼす管理できる環境側面は何ですか。		
		3	社内の後工程や顧客に影響を及ぼすことができる有益な環境側面はありますか。 例えば、受注量の平準化、顧客への環境情報の伝達等		
		4	これら検討された環境側面の中から、著しい環境側面（重要又は気にかかる環境側面）をどのように決定されていますか。		
		5	著しい環境側面を部門内にどのように伝達されていますか。		

規格要求事項(黒:共通、茶:QMS 独自、青:EMS 独自)	No	質問事項	評価	メモ
QMS 6.1.2 EMS 6.1.4 取組みの計画策定 組織は、次の事項を計画しなければならない。 a) 次の事項の取組み 1) 6.1.1 で特定したリスク及び機会 2) 著しい環境側面 3) 順守義務 b) 次の事項を行う方法 1) その取組みの品質・環境マネジメントシステムプロセスへの統合及び実施 2) その取組みの有効性の評価 リスク及び機会への取組みは、製品及びサービスの適合への潜在的な影響と見合ったものでなければならない。 これらの取組みを計画するとき、組織は、技術上の選択肢、並びに財務上、運用上及び事業上の要求事項を考慮しなければならない。	1	6.1.1、6.1.2 で決定したリスク及び機会を品質・環境マネジメントシステムのプロセスへどのように統合していますか。 例えば、目標に設定する、プロセスの手順に織り込む。		
	2	リスク及び機会の取組みの有効性を、どのような方法で評価していますか。 例えば、マネジメントレビューで目標の達成状況や、(教育訓練等の)実施計画の達成状況を評価する。		
	3	これらの取組み計画を策定するとき、リスク及び機会の重要度を考慮されましたか。		
方針／目標管理				
5.2 方針 5.2.1 品質方針・環境方針の確立 トップマネジメントは、次の事項を満たす品質方針・環境方針を確立し、実施し、維持しなければならない。		トップマネジメントのインタビューで確認 (トップマネジメントのチェックリスト参照)		
6.2 目標及びそれを達成するための計画策定 6.2.1 組織は、品質・環境マネジメントシステムに必要な、組織の著しい環境側面及び関連する順守義務を考慮に入れ、かつリスク及び機会を考慮し、関連する機能、階層及びプロセスにおいて、品質・環境目標を確立しなければならない。 品質・環境目標は、次の事項を満たさなければならない。 a) 品質方針・環境方針と整合している。 b) 測定可能である。 c) 適用される要求事項を考慮に入れる。 d) 製品及びサービスの適合、並びに顧客満足の向上に関連している e) 監視する。 f) 伝達する。 g) 必要に応じて、更新する。 組織は、品質目標に関する文書化した情報を維持しなければならない。 6.2.2 組織は、品質・環境目標をどのように達成するかについて計画するとき、次の事項を決定しなければならない。 a) 実施事項 b) 必要な資源 c) 責任者 d) 実施事項の完了時期 e) 結果の評価方法。 これには、測定可能な環境目標の達成に向けた進捗を監視するための指標を含む。 組織は、環境目標を達成するための取組みを組織の事業プロセスにどのように統合するかについて、考慮しなければならない。	1	品質目標はどのようなプロセスで設定されますか。 例 ・ 昨年の不適合未達成原因の分析 <ul style="list-style-type: none"> ・ 品中期計画、上位方針 ・ リスク及び機会の取組み項目 ・ 予算及び人の制約条件の検討 		
	2	どのような品質目標がありますか。 (d)項に適合しているか確認)		
	3	環境目標は、どのような事柄を考慮に入れて、設定させていますか。		
	4	期中での目標達成見込みの進捗の確認をどのように計画していますか。		
	5	その目標及び達成計画には SMART が織り込まれていますか。 S: Significance(著しさ、意義)・質問 1 M: Measurable(測定可能)・6.2.1b) A: Achievable(達成可能)・6.2.2a) R: Responsibility(責任)・6.2.2c) T: Time frame (期限)・6.2.2d)		
	6	必要な資源(人、お金、技術)などは用意されていますか。		
	7	目標を組織全体にどのように伝達されていますか。		

規格要求事項(黒:共通、茶:QMS 独自、青:EMS 独自)	No	質問事項	評価	メモ
<p>は、現在の知識を考慮し、必要な追加の知識及び要求される更新情報を得る方法又はそれらにアクセスする方法を決定しなければならない。</p>				
<p>8.1 運用の計画及び管理 組織は、次に示す事項の実施によって、環境マネジメントシステム要求事項を満たすため、並びに 6.1 及び 6.2 で特定した取組みを実施するために必要なプロセスを確立し、実施し、管理し、かつ、維持しなければならない。 i プロセスに関する運用基準の設定 i その運用基準に従った、プロセスの管理の実施</p> <p>ライフサイクルの視点に従って、組織は、次の事項を行わなければならない。 d)製品及びサービスの輸送又は配送(提供)、使用、使用後の処理及び最終処分に伴う潜在的な著しい環境影響に関する情報を提供する必要性について考慮する。</p> <p>9.1 監視、測定、分析及び評価 一般 組織は、コミュニケーションプロセスで特定したとおりに、かつ、順守義務による要求に従って、関連する環境パフォーマンス情報について、内部と外部の双方のコミュニケーションを行わなければならない。</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>	<p>環境に関して 6.1 及び 6.2 で特定した取組みを実施するために必要なプロセスにはどんなプロセスがありますか。 例：環境方針・環境目標及び順守義務からの起こり得る逸脱を防ぐための活動（環境目標及び実施計画書等）</p> <p>製品の受け取り手に対してどのような環境情報を伝達していますか。 例) ・化学物質情報の伝達(ケムチェルパを活用)</p> <p>顧客や行政・地域に対して、どのような環境コミュニケーションを実施していますか。</p>		
<p>8.2.1 顧客とのコミュニケーション 顧客とのコミュニケーションには、次の事項を含めなければならない。 a) 製品及びサービスに関する情報の提供 b) 引合い、契約又は注文の処理。これらの変更を含む。 c) 苦情を含む、製品及びサービスに関する顧客からのフィードバックの取得 d) 顧客の所有物の取扱い又は管理 e) 関連する場合には、不測の事態への対応に関する特定の要求事項の確立 ISO9002 8.2.1e)</p> <p>顧客要求事項を満たすことを妨げる影響を避けるために、必要が生じた場合にとることができる不測の事態への対応について顧客とコミュニケーションを取ることに對して積極的であることを確実にする。これには、自然災害、天候、労使紛争、原材料又はバックアップのための外部提供者の不足などの状況が含まれ得る</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p>	<p>顧客と良好な関係を築くためにどのようなことを行っていますか。</p> <p>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。</p> <p>顧客からの問い合わせにはどのように対応しますか。</p> <p>納期遅れや不良品の流出に対する対応策が検討されていますか。</p> <p>密接に関連する顧客との間で、不測の事態への対応に対する取り決めはありますか。</p>		
<p>8.5.3 顧客又は外部提供者の所有物 組織は、顧客又は外部提供者の所有物について、それが組織の管理下にある間、又は組織がそれを使用している間は、注意を払わなければならない。 組織は、使用するため又は製品及びサービスに組み込むために提供された顧客又は外部提供者の所有物の識別、検証及び保護・防護を実施しなければならない。 顧客若しくは外部提供者の所有物を紛失若しくは損傷した場合、又はその他これらが使用に適さないと判明した場合には、組織は、その旨を顧客又は外部提供者に報告し、発生した事柄について文書化した情を保持しなければならない。</p>	<p>1</p> <p>2</p>	<p>治具・金型。支給品等がありますか。どのように管理していますか。</p> <p>顧客から預かった情報(図面・手順書等)の中に、知的所有権や個人情報がある場合、どのように管理しますか。</p>		

規格要求事項(黒:共通、茶:QMS 独自、青:EMS 独自)	No	質問事項	評価	メモ
<p>注記 顧客又は外部提供者の所有物には、材料、部品、道具、設備、施設、知的財産、個人情報などが含まれ得る。</p>				
<p>8.2.2 製品に対する要求事項の明確化 顧客に提供する製品及びサービスに関する要求事項を明確にすると、組織は、次の事項を確実にしなければならない。 a) 次の事項を含む、製品及びサービスの要求事項が定められている。 1) 適用される法令・規制要求事項 2) 組織が必要とみなすもの b) 組織が、提供する製品及びサービスに関して主張していることを満たすことができる。</p>	1 2 3 4 5	<p>マーケティング&販売の正式な手順はありますか。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>結果はどのように文書化されますか。</p> <p>自らの製品及びサービスを通して、顧客にどのような価値を提供していますか。それは、どのようにして立証できますか。</p>		
<p>8.2.3 製品に関する要求事項のレビュー 8.2.3.1 組織は、顧客に提供する製品及びサービスに関する要求事項を満たす能力をもつことを確実にしなければならない。組織は、製品及びサービスを顧客に提供することをコミットする前に、次の事項を含め、レビューを行わなければならない。 a) 顧客が規定した要求事項。これには引渡し及び引渡し後の活動に関する要求事項を含む。 b) 顧客が明示してはいないが、指定された用途又は意図された用途が既知である場合、それらの用途に応じた要求事項 c) 組織が規定した要求事項 d) 製品及びサービスに適用される法令・規制要求事項 e) 以前に提示されたものと異なる、契約又は注文の要求事項組織は、契約又は注文の要求事項が以前に定めたものと異なる場合には、それが解決されていることを確実にしなければならない。 顧客がその要求事項を書面で示さない場合には、組織は、顧客要求事項を受諾する前に確認しなければならない。 注記 インターネット販売などの幾つかの状況では、注文ごとの正式なレビューは実用的ではない。その代わりとして、レビューには、カタログなどの、関連する製品情報が含まれ得る。 8.5.5 引き渡し後の活動 組織は、製品及びサービスに関連する引渡し後の活動に関する要求事項を満たさなければならない。 要求される引渡し後の活動の程度を決定するに当たって、組織は、次の事項を考慮しなければならない。 a) 法令・規制要求事項 b) 製品及びサービスに関連して起こり得る望ましくない結果 c) 製品及びサービスの性質、用途及び意図した耐用期間</p>	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11	<p>誰が顧客の要求事項のレビュー(見直し)を行いますか？</p> <p>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。</p> <p>誰が見積り内容を承認しますか。</p> <p>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かめていますか。</p> <p>レビュー項目に引き渡し後の活動が含まれていますか(箇条 8.5.5 a)～e)から活動の必要性を検討してあるかを確認する)。</p> <p>レビューをする要員(営業要員)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ますか。</p> <p>口頭や電話による注文は、どのように扱いますか。</p> <p>(見積書を提出した場合)見積書と実際の注文の違いをどのように解決しますか。</p> <p>注文を満たすための経営資源(資金・人・技術力など)を持つことをどのように確認にしますか。</p> <p>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。</p> <p>契約内容の変更について、関連部門の要員に確実に情報が伝わることをどのように</p>		

規格要求事項(黒:共通、茶:QMS 独自、青:EMS 独自)	No	質問事項	評価	メモ
d) 顧客要求事項 e) 顧客からのフィードバック 注記 引渡し後の活動には、補償条項、メンテナンスサービスのような契約義務、及びリサイクル又は最終廃棄のような付帯サービスの下での活動が含まれ得る。 8.2.3.2 組織は、該当する場合には、必ず、次の事項に関する文書化した情報を保持しなければならない。 a) レビューの結果 b) 製品及びサービスに関する新たな要求事項	12 13	にして確認しますか。 もし、注文の中に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。 注文や見積りのどんな記録がありますか。見せて下さい。		
8.2.4 製品に関する要求事項の変更 製品及びサービスに関する要求事項が変更されたときには、組織は、関連する文書化した情報を変更することを確実にしなければならない。また、変更後の要求事項が、関連する人々に理解されていることを 確実にしなければならない。	1	顧客からの注文／契約内容の変更に対して、設計、購買、製造などの関連する部署に変更内容を伝達していますか。記録を見せてください。		
顧客満足				
9.1.2 顧客満足 組織は、顧客のニーズ及び期待が満たされている程度について、顧客がどのように受け止めているかを監視しなければならない。組織は、この情報の入手、監視及びレビューの方法を決定しなければならない。 注記 顧客の受け止め方の監視には、例えば、顧客調査、提供した製品及びサービスに関する顧客からのフィードバック、顧客との会合、市場シェアの分析、顧客からの賛辞、補償請求及びディール報告が含まれ得る。	1	顧客のニーズ及び期待が満たされている程度を監視している文書化した情報を見せてください。 例えば、顧客満足度調査、提供した製品に関する顧客からのフィードバック情報、顧客との会合における賛辞・要望・苦情等		
9.1.3 分析及び評価 組織は、監視及び測定からの適切なデータ及び情報を分析し、評価しなければならない。 分析の結果は、次の事項を評価するために用いなければならない。 b) 顧客満足 注記 データを分析する方法には、統計的手法が含まれ得る。	2 3 4	顧客満足度のデータを分析し、評価した記録を見せてください。 分析及び評価の結果、顧客満足度(満たされている程度)をどのように確定されましたか。 分析及び評価の結果、得られた情報に基づいて、経営者(マネジメントレビュー)及び関係部門へどのような処置を提案されましたか。		
5.1.2 顧客重視 トップマネジメントは、次の事項を確実にすることによって、顧客重視に関するリーダーシップ及びコミットメントを実証しなければならない。 c)顧客満足向上の重視が維持されている。				