

QMS

マニュアル【第0版00】

株式会社

【本社】 所在地：沖縄県 00-00-0
TEL：(098) 000-0000 FAX：(098) 000-0000

【営業所】 所在地：沖縄県 0-00-00
TEL：(098) 000-0000

承認：代表取締役社長 印

承認日 2006年 10月 1日

作成：管理責任者 印

作成日 2006年 10月 1日

許可無く、複製・持出し禁止。

目次

目次	1
改定履歴	2
1、適用範囲	3
2、引用規格	
3、定義/用語	
4、品質マネジメントシステム	
4.1 一般要求事項	
4.2 文書化に関する要求・記録管理	4
5、経営者の責任	5
5.1 経営者のコミットメント	
5.2 顧客重視	
5.3 品質方針	
5.4 計画(品質方針・目標)	5
5.5 責任・権限及びコミュニケーション	6
5.6 マネジメント・レビュー(MR会議)	8
6、資源の運用管理	9
6.1 資源の明確化	
6.2 人的資源	
6.3 業務、施工に必要な備品・設備等	
6.4 作業環境	
7、施工	10
7.1 施工計画	
7.2 顧客関連(営業)プロセス	
7.3 設計・開発	適用除外
7.4 購買	12
7.5 施工及びサービス提供の管理	13
7.6 測定機器の管理	
8、測定/分析	15
8.1 評価の計画管理	
8.2 監視・測定	
8.3 施工不良・製品不具合の管理	17
8.4 データ分析	18
8.5 改活動	18
「付表：1」	組織図・会議体
「付表：2」	QMS役割分担表
「別表：1」	プロセスフローチャート

1、適用範囲

本品質マニュアルは、株式会社（以下当社）が元請として行う、**建設工事（管工事、水道施設工事、土木工事及びその付帯工事の施工、建築工事**の受注から施工、引き渡しに至る）施工業務全般に適用する。又、当社が下請けとして施工業務を行う場合には、元請者の品質マネジメントシステム（以下QMS）に従う。JV（共同企業体）の場合も同様。

適用除外：7.3（設計・開発）当社は、発注者による設計図書によって

施工を行う為、設計・開発は存在しない。**適用事業所：表紙記載。**

2、引用（適用）規格

JISQ9001：2000「品質マネジメントシステム要求事項」

3、定義・用語

最高責任者・・・代表取締役

管責・・・品質管理責任者

購入品・・・外部から、調達する「資材」「機器類」「下請け」「校正・修理」

協力業者・・・（下請け）役務を当社に提供する個人又は組織をいう。（要員とも言う）

計測機器・・・製品の検査・試験に使用する測定機器・試験機器をいう。

プロセス・・・相互に関連する又は相互に作用する一連の活動（工程や手順）をさす。

製品・・・「各種工事の完成品」「施工」など

年度・・・7月から翌年の6月末までの1年間をいう。

品質記録・・・QMSの効果的運用の証拠を示すもの。

外部文書・・・国家法規、法令、規制、公的規格・基準、指針、など

内部監査・・・年に一度行う社内監査

MR会議・・・（マネジメント・レビュー）年に一度行う経営層による、見直し改善提案

4、4.1 一般要求事項

当社が提供する製品がISO規格に適合する事を確実にする為の手段として、本マニュアルを制定し、実行し、維持し、有効性を継続的に改善する為に、以下の事項を実施する。

（1）QMSに必要なプロセス及びそれらの組織への適用を記載する（適用範囲：3頁参照）

（2）QMSの順序及び相互関係を明確にする。「プロセスフローチャート」

（3）QMSを効果的に実行・管理する為の判断基準及び方法を、本マニュアルを含む規定、要領、手順書等で明確にする。

（4）QMS運用及び監視の為に必要な資源及び情報を利用できるようにする。

（5）QMS監視、測定及び分析する為に「内部監査」「MR会議」「全体会議」を行なう。

参照文書「別表2：プロセスフローチャート」「付表1：文書体系図」

「付表2：組織図・会議体」

4.2.1 文書化に関する要求事項

当社の品質文書は以下の通り

文書概要	文書類	内 容
第一次文書	品質マニュアル	方針・目標を含む文書
第二次文書	規定・手順書	規格が要求する文書類
第三次文書	要領・指示文書・様式	当社が必要と認めた文書類
記 録	品質記録	規格（当社）が必要と決めた記録

当社が施工する建設業務に関わる要員は上記文書類を効果的に運用・実施する事。

品質文書は、基本的に電子媒体を使用するが、保存の為、ペーパーを使用する事もある

4.2.2 品質マニュアル

当社は以下の事項を含むISO規格に適合した品質マニュアルを作成し、維持する。

- (1) QMSの適用範囲(除外項目は理由を含む)「文書化された手順」等の参照先。
- (2) QMSプロセスの順序と相互関係に関する記述。
- (3) 「文書化された手順」は、(4.2.3)で、記述する。

4.2.3 文書管理

QMS文書は「文書管理規定」により管理する。但し記録は(4.2.4)で記述する

規定の種類

文書管理規定	記録管理規定	内部監査管理規定
不適合管理規定	是正・予防管理規定	

- (1) 文書は発行前に、適切性を確認し、文書毎に定められた確認者、承認者がそれぞれ承認する。又、定期的に見直し、再発行時も同様とする。
- (2) 文書は読みやすく容易に識別、検索出来るようにする。
- (3) 旧版、改訂版の識別を確実にし、常に最新版であることを確実にする。
- (4) 内部・外部文書の識別を明確化し、配布管理を行う。

詳細は以下を参照

参照文書：「文書管理規定」「記録管理規定」

参照記録：「文書配布管理台帳」

4.2.4 記録管理

当社は、規格要求事項の適合性及び、QMSの効果的運用を実証する為に記録の識別、保管、保護方法等の管理を「記録管理規定」に定め、維持・管理する。

参照文書：「記録管理規定」「文書管理規定」

5、 経営者の責任

5.1 経営者のコミットメント

社長は、QMSの構築・実施にあたり、以下の事を行います。

- (1) 法令・規制要求事項及び、顧客要求事項を満たす事の重要性を社員及び、協力業者全員に周知させる為に朝礼・会議等を主催します。
- (2) 品質方針・全社目標を毎年7月に見直し設定します。
- (3) マネジメント・レビューMR（経営層による見直し）を実施します。（5.6）参照
- (4) 必要な経営資源（人・物・資金）を確実に提供します。（6.1）参照

5.2 顧客重視

社長は顧客満足を達成する為に、製品に適用される法令、規制要求事項を考慮した上で、顧客の期待や市場のニーズを把握し、顧客要求事項を明確にし、確実に満たす事を品質方針・品質目標に示して実行する。〔7.2.1及び8.2.1参照〕

5.3 品質方針

社長は、QMSの最高責任者として、当社の顧客の期待と高い信頼を得て満足感を与える製品を提供する為に、以下に品質方針を示す。

品質方針

私達は、自ら構築するQMSの継続的な改善活動を通じて、顧客及び社会のニーズに呼応出来る最良の品質を提供し、常に顧客からの満足を得られる会社作りを行います。

品質目標

「安全第一」「経費削減」「発注者評価向上」

2007年 9月 1日

(株)

代表取締役

社長は以下の方法により、全社員及び協力業者へ品質方針を伝達し周知する。

MR会議の段階で「訓示」を述べる際に、「品質方針」について全社員に説明する。

MR会議にて見直しの検討を行い、必要に応じて改定する。

5.4 計画

5.4.1 品質目標

社長は年度初めに「品質方針」に従い、製品要求事項への適合に必要なものを含め重点施策、目標（値）を明確にした「年度品質目標」を設定する。

各部門長は、「年度品質目標」に整合する、「品質目標」を作成し、管責の承認を得た後、自部門へ展開する。（7.1a参照）製品要求事項含む

品質目標の測定及び判定は、毎月の会議にてQMRが「会議議事録」に記載し、確認する。

5.4.2 QMSの計画

社長は、品質方針・目標が全社員に理解され、実施される為に以下を行う。

- (1) MR会議・朝礼等を通して、品質方針・目標、顧客重視、法令遵守等の周知徹底を行う。
- (2) 各部門で、「目標」「(施工)計画書」等が責任者により、承認されている事を確認する。
- (3) 「品質目標」は、全体会議（毎月）にて達成度の検討を行い、必要があれば見直す。

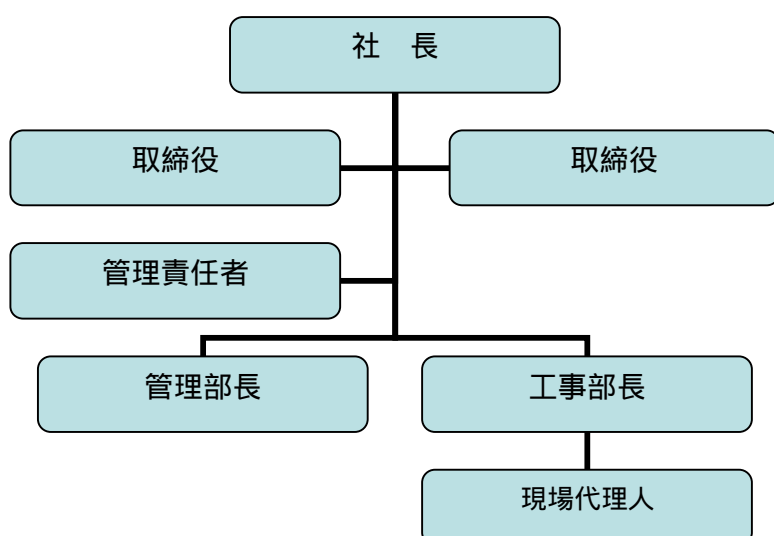
当社における活動・プロセスの順序及び関連性を「プロセスフローチャート」に示す。

参照記録：「品質目標計画/報告書」「施工計画書」「プロセスフローチャート」

5.5 責任・権限及びコミュニケーション

当社の業務・活動に関わる組織ならびに主要な責任権限を以下に示す。

「付表：1」組織図・会議体



全体会議	毎月 第1月曜日 PM5:00
部門会議	毎月 第3金曜日 AM6:30

社長は、品質方針並びに品質目標を作成し、経営資源を提供し、適切な組織を編成・運営し、事業全てにわたる最終の責任及び権限を有する。

管理部長は、部を統括し効率的に業務が遂行されるよう指導監督し、部の・運営計画・予算編成の立案・作成、又、営業に関する責任を兼務する。部の業務を社長に報告。

工事部長（代理人）は、部を統括し効率的に業務が遂行されるよう指導監督する。部の事業の基本方針・運営計画・予算編成の立案・作成参画。部の業務を社長に報告。

管理部担当者は、総務、経理、教育・訓練、又、外部文書の管理、記録の管理、社内における資格及び認定者の登録管理を行なう責任と権限を有する。

一般社員（協力業者含む）顧客要求事項を理解する事の重要性、与えられた業務を完遂する責任と権限を有する。

「付表：2」QMS役割分担表

規格	品質マニュアル項目	社長	管責	工事部	代理人	管理部
4	一般要求事項					
4.2.3	文書管理					
4.2.4	記録管理					
5	経営者の責任					
5.4	品質目標・計画					
6	資源の運用管理					
6.2	教育・訓練					
6.3	施設・設備の管理					
6.4	作業環境					
7	工 事					
7.1	施工計画					
7.2	営 業					
7.3	設 計・開 発					
7.4	購 買					
7.5	施 工					
7.6	測定機器の管理					
7.7	段階確認・検査(8.2.4)					
8	仕事の評価と改善活動					
8.2.1	顧客満足の調査					
8.2.2	内部監査					
8.2.3	プロセスの監視					
8.3	不適合品の処理					
8.4	データ分析					
8.5	改善活動					

5.5.2 管理責任者

社長は、管理部部長を品質管理責任者（以下、管責）に任命し、QMSが有効に機能する為に、他の責任と関係なく以下の権限と責任を与える。

- (1) QMSのプロセスを確立し、維持する事を確実にする義務。
- (2) QMSの実施状況・改善の必要性を含め、社長へ報告する義務。
- (3) 組織全体にわたって、顧客要求事項に対する理解を深める義務。
- (4) 内部監査を含むQMSの維持管理及び外部機関との折衝を行う権限。

5.5.3 組織内のコミュニケーション

当社はQMSのプロセスとその有効性に関し、以下の手段を用いて各階層や各部門に対して効果的なコミュニケーションをとる。記録は各会議議事録へ記載し保管する事。

- (1) 朝礼による社内伝達。（作業所は、安全会議・朝礼等による）
- (2) 帳票の回覧、閲覧による伝達。
- (3) 各、会議による伝達（MR会議含む）。

5.6 マネジメント・レビュー（MR会議）

社長は、QMSが継続して適切、かつ効果的に運営されることを確実にするため、MRを実施して、QMSの見直しを行なう。MR会議の手順については以下の通り。

- (1) 社長は、原則として内部監査終了後、年に1回（7月）QMR及び各部門長でMR会議を実施する。また、必要に応じて臨時に開催する。
- (2) MR会議においては内部監査の結果、品質方針や品質目標を含んだ当社のQMSの変更について、その必要性を充分評価する。
- (3) MR会議は、管責が記録をとり、管理する。

5.6.1 MR会議で、検討する項目（インプット）

- (1) 内部監査・外部審査の結果
- (2) 苦情を含む、顧客満足度情報
- (3) 施工の適切性及び、施工物の適合性（顧客満足・法規制含む）
- (4) 是正・予防処置の実施状況
- (5) 前回までのMR会議の結果（指示・処置）に対する実施状況
- (6) QMSに影響を及ぼす可能性のある変更（人事異動、新規事業等）
- (7) 目標の達成度及び、改善提案

5.6.2 MR会議で、決定・処置する項目（アウトプット）

- (1) QMS及び、施工に関する有効性の改善提案（適正工期・人事等）
- (2) 顧客要求に適合する、製品（施工）の改善提案
- (3) 資源の必要性（教育訓練・人員補充・資金・設備提供等）
- (4) 5.6.1からの、是正事項、処置事項

参照記録：「MR議事録」

6、 資源の運用管理

6.1 当社は以下の項目で必要な資源を明確にして、提供します。

- (1) QMSを実施し、維持し、有効性を継続的に改善する為の資源（人・物・資金）
- (2) 顧客要求事項、顧客満足の上に必要な人材・設備・作業環境等
上記は、「品質目標計画/報告書」「施工計画書」等に記載する事もある。

6.2 人的資源

- (1) 業務に必要な力量を「資格取得名簿」「教育訓練記録」「作業員名簿」で、明確にして、必要な力量を持つ者を作業に従事させる。
- (2) 当社は、教育・訓練に付いて以下を実施する。
 - A) 各部長を責任者とし、各部毎で、7月に「教育訓練計画実施記録」を作成する。各現場は、代理人が「施工計画書」にて作成し、工事部長承認。
 - B) 各部門長(代理人)は、業務の重要性・品質目標達成の為の自覚を総ての要員(協力業者)に自覚させる為、毎月の会議(工程会議等)にて伝達を行う。又、必要な力量が取得できるよう教育・訓練を実施する。
 - C) 教育訓練の実施内容に付いては、毎月の会議で、内容を評価して効果の有無を部門長が判断し、「教育訓練計画実施記録」へ記録する。(現場作業日報等に記載)
 - D) 各部長は、効果の有無を検討し、再教育・等必要な処置を行う。
 - E) 実施した教育訓練については、6月にまとめ管責へ提出する。
- (3) 記録は、管理部にて維持管理する。現場毎の記録は代理人が維持管理

参照記録：「施工計画書」「資格取得名簿」「教育訓練計画実施記録」「会議議事録」

6.3 業務、施工に必要な備品・設備等

当社は、仕事に必要な以下の施設・設備・資材・機材・支援業務を提供します。

- (1) 社屋・作業所・仮設設備等
- (2) 重機・工事車両・パソコン・CAD(ソフトウェア)・測定機器等
- (3) 携帯電話・社用車(警備・誘導等は外部委託もある)

各現場では、「施工計画書」に記載する。

6.4 作業環境

施工の要求事項への適合を達成する為に、現場及び事務所の整理整頓、働きやすい作業環境を提供する。

各現場では、「施工計画書」(事務所見取図・施工箇所)に記載する。

参照記録：「施工計画書」「備品・資産管理台帳」

7、 施 工

7.1 施工計画

当社は、施工実現の為に必要な工程を以下のように計画します。その計画は当社QMSに整合が取れた状態で構築します。(4.1参照)

工事金額	官 庁	民 間
2000万円以上	設計図書 (支給) 施工計画書 (指定様式)	設計図書(支給) 施工検討会 実行予算書 工程表
100万円以上 2000万円未満	実行予算書承認	設計図書(支給) 実行予算書 工程表
100万円未満	(文書の作成基準は 顧客指示による)	見積書(内訳書)

- (1) 総ての計画書承認の責任者は工事部長とする。
- (2) 工事の品質目標は設計図書、特記仕様書、共通仕様書、施工図による。又、施工毎に個別の品質レベル(検証・合否判定基準等)を設定する事がある。工事に関する要求事項は「7.2 顧客関連プロセス」の手順で明確にする。
- (3) 工事の内容、含まれる工種、作成する文書、必要な施工体制、使用する設備等は「施工計画」の文書及び「7.5 施工及びサービス提供」による。
- (4) 業務及び施工物が要求事項を満たしている事を実証する為に「4.2.4 記録管理」の手順により、必要な記録を保管する。

参照記録：「契約書」「施工計画書」「協議簿(打合せ簿)」

7.2 顧客関連（営業）プロセス

7.2.1 施工関連の要求事項の明確化

当社は、以下の項目を明確にします。

- (1) 顧客要求（工期・引渡し後の活動含む）事項は、図面、特記仕様書等による。契約書を交わす又は、注文書を交わす。
上記を交わさない場合は、見積書等により顧客要求を明確化する。
- (2) 顧客との約束は無いが、当然しなければならない安全対策やメンテナンスの配慮を、見積書等に明記する。
- (3) 建築基準法、消防法等、関連する法令・規制を確認し遵守する。「施工計画書」
- (4) 設計変更など、当社からの提案も積極的に行う。「協議簿」等

参照記録：「契約書」「施工計画書」「協議簿（打合せ簿）」「見積書」

7.2.2 施工関連の要求事項の確認

当社は、施工要求事項について、落札又は契約前に以下の事について確認を行います。

- (1) 当社が、施工できる能力（有資格者・重機・資金）等を有しているか。
- (2) 施工条件（工期）等が、明記されているか。
- (3) 見積もり提出後、契約書に相違点（金額・数量）等が無いかどうか。相違点がある場合は、それが解決されているか。
- (4) 記録は、「契約書案」「質問書」「見積書控え」にて、記録管理に従い管理。
- (5) 顧客が、要求事項を書面で示さない場合は、「質問書」「見積書」等で、記録する事。

施工条件等が変更された場合は、担当者は速やかに関連文書（契約書・図面・数量表等）を修正（施工計画書は赤字で訂正）し、関連要員への伝達を朝礼、工程会議等で確実に伝達する事。伝達した内容は「工事日報」等に記載。

参照文書：「記録管理規定」「特記仕様書」

参照記録：「契約書」「質問書（メール）」「見積書」「工事日報」

7.2.3 顧客との対応

当社は、顧客対応の効果的な方法として以下の項目を明確にします。

- (1) 工事实績・工事経歴等を毎年更新し、当社の実績を「カタログ・宣伝広告」等で示します。
- (2) 営業担当窓口は管理部ですが、工事部の場合もあり、原則として最初に対応した担当者がその後の顧客担当窓口として対応します。
- (3) 顧客との打合せは全て「協議簿（打合せ簿）」「工事日報」に記録して、クレーム・顧客満足情報は、「不適合管理規定」「8.2.1 顧客満足」の手順による。

参照文書：「不適合管理規定」「8.2.1 顧客満足」

参照記録：「協議簿」「工事日報」「顧客情報報告」

7.3 設計・開発 ・ ・ 適用除外

7.4 購 買

当社は、顧客要求・施工要求事項に適合する「協力業者」「購入品」を管理する為に、以下を実施します。

(1) 協力業者が、施工能力又は、購入品の納入能力を有しているか評価を行います。

評価は毎年7月に工事部長が、代理人より提出された評価表を確認して行い、協力業者リストを更新する。代理人はそれを参考に“B”評価以上の業者を選定する。施工完了後に再度、代理人が評価表を作成し、工事部長へ提出する。

評価方法・評価基準は、「協力業者評価表」「協力業者リスト」による。

原則として、評価が“E”以下の業者は取引を行わない。但し顧客・経営層の指示があればその限りではない。

(2) 評価結果の記録及び結果の処置の記録は「記録管理規定」に従い管理する。

参照記録：「協力業者リスト」「協力業者評価表」

7.4.2 購買情報（購入品・施工発注の詳細）

工事担当者は、発注時に「契約書」「注文書」又は「見積もり依頼」で、以下の情報を明確にし、協力業者へ伝達する事。

(1) 購入品の規格・施工条件又は手順・工程内用及び設備の承認要求事項。

(2) 作業者に対する資格・適格条件・工期。

(3) 当社QMSに関する遵守事項。

参照記録：「見積もり依頼」「契約書」「注文書」

7.4.3 購買製品の検証

(1) 担当者は、発注品が発注どおりに納入される事を確実にする為に、「納品書」と現品の照合及び目視により、検収を行い「工事日報（作業日報）」に記録する。検収に合格しないもの（不良品・不具合）は、「納品書」に記載し、返品・交換又は廃棄する。すぐに返品出来ない場合は、不良品・不具合の識別の為にラベルやマークをつけ、誤って使用出来ないようにする。

(2) 外注した施工の検証は「7.5.1 施工管理」及び「8.2.4 段階確認・検査」の手順により行う。検査に合格しないものは、手直しを指示し再検査を行う。

(3) 担当者は「不良品・不具合」の記録として「納品書」又は「各検査の記録」を代理人へ提出して保管する。但し発注者へ原本を提出する場合はその限りではない。

(4) 工場検査実施の場合は、事前にその検証の要領及び出荷方法を協力業者に伝達する。

参照記録：「工事日報」「納品書」「各種検査記録」

7.5 施工及びサービス提供管理

7.5.1 施工管理

当社は、施工する工事を計画し、管理された状態で実行する為に以下を実施します。

- (1) 「施工計画書」を「7.1」に従い作成する。
- (2) 「共通仕様書」「図面」「施工計画書」「QMS マニュアル・規定」が、現場事務所で常時、利用出来るようにする。
- (3) 当社独自の作業手順書はなく「共通仕様書」等を引用する。又、必要な場合は、作業指示書として「施工図」「工程表」等を作成する。
- (4) 施工に使用する重機・設備は「特定自主検査」により適切な管理を行い「特定自主検査報告書」に記録する。
- (5) 「7.6 測定機器の管理」により管理された測定機器を使用する。
- (6) 「8.2.4 段階確認・検査」で規定された段階確認・検査を実施する。
- (7) 施工管理は「工程表」により管理する。顧客への引渡し承認は「8.2.4 段階確認・検査」の手順による。
- (8) 小規模工事の場合は、工事規模に見合った管理を行う。

参照文書：「特記仕様書」「共通仕様書」「マニュアル7.1」「マニュアル7.6」

参照記録：「施工計画書」「工程表」「特定自主検査報告書」

7.5.2 施工・工程の適切性確認

施工のよし悪しが段階確認や検査で確認出来ない工種については、事前に施工条件が適切かどうかを確認する。当社の場合、現場溶接、ガス圧接（検査で保証できない場合）、コンクリートの打設に適用する。これらの工程について次の事項のうち適用できるものを実施する。

- (1) 工程が正しいかどうかの確認及び承認の為の基準。
- (2) 必要な設備を使っているかの承認、作業要員の資格の必要性などの確認。
- (3) 作業標準や手順の適用。
- (4) これらの記録をとり保管する。
- (5) 必要な場合には妥当性の再確認を行う

7.5.3 識別・トレーサビリティ

- (1) 識別（見分け）

資材の受け入れから施工、引渡しまでの全段階において、不良品・不具合品を誤って使用したり、施工不良箇所を残して施工物が引き渡しされないように識別する。

施工物の識別

工事件名、工事場所、看板等で識別する。

部材の識別

部材の使用箇所の識別が必要な場合はラベル、マーク等で識別する。

不良品・不具合の識別

- ・購入品の不良品・不具合はラベル、マーク等で識別する
 - ・不良品は返品・交換を基本とするが、即返品できない場合は不良品仮置き場に一時保管する事がある。
- 検査の状態は各検査記録により未検査、検査済みの識別をする。

(2)トレーサビリティ（工事履歴）

受入から引渡しまでのトレーサビリティは下記のいずれかの書類で行う

顧客要求事項	協議簿・特記仕様書
見積もり内容	図面・見積書
契 約	契約書・注文書
購 買	注文書・納品書・ミルシート
施工管理	実行予算・工程表
段階確認・検査	各工程検査・社内最終検査
不良品・不適合品	納品伝票写し・各検査記録

7.5.4 顧客所有物

- (1) 顧客所有物（顧客支給品等）は、工事担当者が施工計画の文書に内容を記入する。
- (2) 工事担当者は受入れにあたり適合品かどうか確認する。
- (3) 顧客所有物はラベル、マーク等で識別し、取扱い・保管・養生を確実にし、劣化・破損・損傷・紛失のないように管理する。
- (4) 工事担当者は、不具合または数量不足等が発見された場合、顧客と協議し、対策を決定して実施する。
- (5) 不良品・不具合の内容及び処置は「打合せ記録簿」「協議簿」等に記入し、保管する。

7.5.5 施工物等の保存管理**(1) 識 別**

「7.5.3 識別及びトレーサビリティ」(1) 識別の手順により受け入れから保管、引渡しまで資材、施工物の識別を行う。

(2) 取扱い

担当者は、資材・機材の搬入時及び現場内での移送時には、損傷・劣化を防ぐように移動手段、通路、置き場を確保し、適切な処置をとる。

(3) 保管

担当者は、使用するまでに保管が必要な資材・機材に対して、損傷・劣化を防ぐような処置をとる。

倉庫の管理責任者は工事部長とし、整理整頓及び持ち出し管理を行う。

(4) 養生・引渡し

工事担当者は、施工物の完成及び引渡しまでの期間、破損・変色・天候・水・ほこり等の対策のためにシート・マット等により適切な養生を行う。又、顧客に引渡すまでの間、損傷・劣化防止及び、防犯・防災に対して適切な処置をとる。

7.6 測定機器の管理

(1) 測定機器の管理の責任者は工事部長とする。

(2) 現場での測定機器の管理は現場代理人が責任をもつ。

当社の管理する測定機器は次のとおりとする。

測定機器	校正基準・精度	現況
光波測距儀	日本測量機器工業会（JSIMA）基準による	自社
トランシット	〃	リース品
レベル	〃	自社

(1) 測定機器は、「測定機器管理台帳」に登録し、工事部長が承認する。

(2) 現場への持ち出しについては、事前に工程会議で報告して「会議議事録」へ記載する。

(3) 測定機器は、3年に1回校正し、記録を保管する。

(4) 校正は外注とし、国家計量標準による校正を行う。

(5) 測定機器には、管理番号と校正有効期限を表示しておく。

(6) 工事担当者は測定機器を所定のケースに入れて運搬・保管を行い、精度に悪影響がないように取り扱う。外部への持ち出しに付いては、工事部会議にて報告し、返却時も同様とする。

(7) 工事担当者は、測定機器を使用前に点検し、正常であることを確認してから使用する。（各機器の「取扱説明書」「仕様前点検」を参照）

(8) 測定機器の狂いが発見された場合には、過去の測定が正しかったかどうか確認し、再測定を行う。又、その測定機器は校正を行い、再測定の結果及び校正の記録をとり保管する。

8、業務の評価（測定・分析）及び改善活動**8.1 評価の計画管理**

当社は、次の事項の為に必要となる監視、測定、分析及び改善活動を実施する。

これらのために、必要な統計的な手法を選んで活用する

(1) 施工物の品質を証明する。

(2) 会社の仕組みをISO9001に適合させる。

(3) 施工方法、会社の仕組みを継続的に改善する。

8.2 監視及び測定

8.2.1 顧客満足度の調査

(1) 官庁工事の顧客満足度は、工事担当者が次のような情報により把握する。

工事別評価点、

工事別評価点がない場合は「顧客満足アンケート」による聞き取り

完成検査の手直し件数

(2) 民間工事の場合は、引渡し1年以内に工事担当者が「顧客満足アンケート」を実施し、顧客満足度を把握する。

(3) 顧客満足のデータは管責が分析し、MRへの入力情報および顧客満足の向上の為に活用する。

参照記録：「顧客満足アンケート」「工事成績評定通知」

8.2.2 内部監査

1. 計画

(1) 内部監査の責任者は、管責とする。

(2) 品質に関する仕組みがうまく機能している事確かめる為に、「内部監査管理規定」に従い年1回（原則として7月）行う。実施要領は「内部監査管理規定」参照

<内部監査の目的>

「各部・目標実施計画」「施工計画」(7.1参照)に沿って仕事をしているか。

会社のルールに沿って仕事をしているか。

ISO9001規格要求事項に適合しているか。

施工品質、仕事の質の向上に結びついているか。

(3) 内部監査員は自分の仕事は監査できない。

参照文書：「内部監査管理規定」「記録管理規定」「不適合管理規定」

参照記録：「内部監査計画書」「内部監査報告書」

8.2.3 プロセス（施工・営業・仕事のやり方）の監視

(1) 毎月の幹部会議で各部門の業務の実施状況及び問題点と対策を検討する。検討内容は、事前に議事事項を決めて検討するまた、最低年2回は（幹部会議等で）年度品質目標の達成度をチェックする。現場は工程会議にて確認して「会議議事録」へ記載する。

(2) 業務が適切に行われているかどうかは内部監査により確認する。

8.2.4 製品の監視及び測定（段階検査・確認）

(1) 責任者

工程内検査の責任者は現場代理人とする。

社内検査の責任者は工事部長とする。

(2) 工程内検査

工事担当者は、下記の工程内検査を計画・実施し、記録を保管する。

民間工事の場合

「工程内検査チェックリスト」「施工計画書」等により必要な検査を行う。

官庁工事の場合

「施工計画書」により、段階確認及び検査を行う。

検査の合否判定基準は「施工計画書」、「特記仕様書」及び「共通仕様書」等による。

(3) 社内検査

工事部長は、社内最終検査「竣工検査シュミレーション」を実施する。

ただし、小規模工事（概ね 500 万円未満の工事）の場合は、工事部長が指名した者が実施する場合がある

工事部長は、「竣工検査シュミレーション」に承認印を押し、管責・社長へ報告する。最終的に社長の承認が得られれば、引渡しの許可を行う。社内検査の記録は保管する。

(4) 完成検査、引渡し検査（顧客による検査）

顧客による検査の指摘事項があった場合、現場代理人は「社内検査報告書」に内容を記入し、手直しを行う。

(5) 検査の手直し及び再検査の処置

検査の手直し及び再検査の処置は「8.3 施工不良・製品不具合の管理」による

8.3 施工不良・製品不具合の管理

(1) 不良品・不具合の管理の責任者は、現場代理人とする。

(2) 現場代理人は不具合のある資材が誤使用又は、施工不良箇所を残して引渡しされる事が無いように、それらを識別し、管理する。

但し、顧客又はそれに順ずる権限を持つ者、かつ、社長の承認があればその限りでは無い。

(3) 不良品・不具合の発見者は、その内容を次の帳票に記入し、必要な対応をする。

- ・資材 : 「工事日報（作業日報）」
- ・顧客支給品 : 「打合せ記録簿（協議簿）」
- ・施工中の指摘事項 : 「打合せ記録簿（協議簿）」
- ・工程内検査 : 「段階検査報告」
- ・社内検査 : 「社内検査報告書」
- ・顧客による検査 : 「社内検査報告書」
- ・引渡し後 : 「不適合・是正処置報告書」「顧客満足アンケート」

(4) 現場代理人は、次の処置をとる。

受入資材、顧客支給品の不良品は返品または廃棄をする。

施工中の指摘、検査の不具合は手直しをする。

完全には直らないまでも、修理をして工事部長と顧客の許可を得る。〔特別採用〕

(5) 手直しをした箇所は、再検査を行う。

(6) 不良品・不具合及び特別採用の処置の記録は、上記の記録を保管する。

8.4 データ分析

(1) 当社QMSが上手く機能していることを証明し、又は、改善箇所を見つけるために次のデータの分析を行なう。

顧客情報（工事別評価点、顧客アンケート、クレーム報告書など）
不良品・不具合の内容（納品書（写し）、各検査記録（写し）など）
業者評価の結果（業者評価表など）

(2) 分析手法としては、アンケートの集計、グラフなどを用いる。

(3) データの分析結果は次の事項に活用する。

顧客満足の向上
施工品質の向上
業務手順、仕様の改善
協力業者の指導・改善
不具合発生の予兆をとらえ、必要に応じて予防処置を実施する

8.5 改善活動

8.5.1 継続的改善

当社は、よりよい施工が出来る様に、仕事のやり方を継続して改善する。その為に、品質方針、品質目標、内部監査、データの分析、是正処置、予防処置及びMR会議を活用する。

8.5.2 是正処置

管責は、発生した不適合（クレーム、検査の不合格、手戻り、工期遅れ、事故、仕事の仕組みの不具合など）が二度と起こらないように、是正処置（原因を消す事）が必要と判断した時は「是正・予防処置管理規定」に従い処置を行う。詳細は「是正・予防処置管理規定」参照

8.5.3 予防処置

管責は、潜在的な不適合の未然防止をする為に、予防処置が必要と判断した時は「是正・予防処置管理規定」に従い、予防処置の指示を出す。詳細は「是正・予防処置管理規定」参照

参照文書：「是正・予防処置管理規定」「不適合管理規定」

参照記録：「是正・予防処置報告書」「不適合報告書」

以上