

審査ガイド

QSE(品質・労働安全衛生・環境)
マネジメントシステム

クライアント用

2009年4月改訂

目次

序文

はじめに

| | |
|------------------------------------|----|
| 1. 関連用語・定期・注釈 | 3 |
| 1.1 審査報告書に関する関連用語 | 3 |
| 1.2 審査に関する関連用語 | 4 |
| 1.3 略語 | 5 |
| 2. 審査の種類 | 6 |
| 3. 認証活動の順序 | 8 |
| 3.1 審査の概要 | 8 |
| 3.2 審査の開始 | 9 |
| 3.3 初回審査の一環としての第一段階審査 | 9 |
| 3.4 文書レビュー、及び審査準備(第一段階審査は除く) | 10 |
| 3.5 現地審査の実施 | 11 |
| 3.6 QSE の審査報告書の準備、承認及び配布 | 13 |
| 3.7 意思決定と伝達 | 14 |
| 4. QSE の審査報告書 | 16 |
| 4.1 QSE の審査報告書の理論 | 16 |
| 4.2 QSE の審査報告書の構成 | 16 |
| 5. マネジメントシステムの成熟性の評価 | 18 |

序文

本手引書は、AFNOR Certification が定めた、Audit Guide-Client Organisation(CERTI I 0098.3-04/2009)に基づき、顧客の認証プロセスに係わる情報を伝えるため、日本の顧客向けに加筆、編集したものである。

はじめに

本手引書は顧客向けに下記に関する情報が記載されている。

- 品質マネジメントシステム: ISO 9001:2008
- 労働安全衛生マネジメントシステム: OHSAS 18001: 2007、ILO-OSH: 2001
- 環境マネジメントシステム: ISO 14001: 2004

上記審査は単独規格に対し、または統合、あるいは複合審査として2つ以上の規格に対して実施される。また、本手引書は下記の規格に基づいて作成されている。

- マネジメントシステムに関する詳細を定めた ISO 19011:2002
- 外部の認証機関を対象に諸条件を規定した ISO 17021:2006

1. 関連用語・定期・注釈

下記の定義や略語は ISO 19011:2002 の第3章に記載されている定義を補足するものであり、記載されているコメントは申請規定、もしくは仕様である。

1.1 審査報告書に関する関連用語

| 関連用語 | 内 容 |
|------------------|--|
| 懸念事項(AOC): | <p>審査所見により、現在、適合しているが、組織が、短期又は長期の内に、規格の要素事項を満たすことができなくなる危険性があるマネジメントシステムについての指摘。</p> <p><u>注釈:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● リスクのある懸念事項について審査を受ける組織へ通知すること。 ● 審査所見における懸念事項について、状況の改善が見られない場合、不適合となる可能性がある。懸念事項は、次回の審査において評価されるものとする。 |
| 前回の不適合に対するの対応: | <p>前審査において、重大、または軽微な不適合が発見され是正処置が行われなかった場合、新たな不適合報告書に再度、不適合事項が記載される。</p> <p><u>注釈:</u></p> <p>不適合に対する対応とは:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 前回の審査が実施された際に作成された不適合報告書のクローズ処置 ● 新たな不適合報告書の作成: <p>新たな重大または軽微な不適合項目は、以前に発見された不適合の区分内容とは無関係とする。</p> |
| 重大な不適合 (Maj NC): | <p>マネジメントシステムの重要かつ特定された要求事項を観察する上で、代表的な不適合又は欠陥。</p> <p><u>注釈:</u></p> <p>重大な不適合がクローズされない限り、登録証を発行、維持、もしくは更新することは出来ない。</p> |
| 軽微な不適合 (Min NC): | <p>マネジメントシステムの重要なリスクの構成要素ではない規格要求事項に対する不満足。</p> <p><u>注釈:</u></p> <p>軽微な不適合がクローズされていない場合でも、審査チームリーダーの推薦に基づき、登録証を配布、維持、そして更新することが出来る。但し、一連(複数)の軽微な不適合がクローズされていなかった場合、決定機関は重大な不適合と判断する可能性がある。</p> |

| 関連用語 | 内 容 |
|-------------|---|
| その他・所見: | 審査基準に関連した適合、またはその他の観察事項 <u>注釈:</u> その他、気付いた事項等。 |
| 改善の機会(OFI): | 組織が向上できるよう指摘された方法 <u>注釈:</u> [改善の機会]の定義は、一方では、ISO 19011:2002 の規格で使われる“改善の機会”の定義として、また他方、審査チームの実践に対応する。 よって、改善の機会は以下の可能性をクライアント組織に与える。 <ul style="list-style-type: none"> マネジメントシステムの要求事項に対し、審査規格の要求事項を超える可能性 審査規格の要求事項を超えることなく、マネジメントシステムの要求事項のパフォーマンスを向上する可能性 同様に: <ul style="list-style-type: none"> 改善の機会とアドバイスの違いをはっきり認識すること。アドバイスを提供することを慎むこと。 改善の機会は 問題点として記録されたマネジメントシステムの弱点との違いをはっきり認識すること。自主的改善が求められる。 顧客組織は改善の機会に関連した措置を実行しないこと。(認証機関より措置要請がなされない場合) 次回審査の際、改善の機会について再審査しないこと。 |
| 充実点(SP): | 組織が、審査の規格を超過する/超過しない、または、パフォーマンス、方法、技能により、際立つマネジメントシステムの側面 <u>注釈:</u> 強調事項は客観的証拠によって証明されなければならない。 |

1. 2 審査に関する関連用語

| 関連用語 | 内 容 |
|-----------------------|--|
| アドバイス: | マネジメントシステムの展開、実施、そして維持への寄与についてのコンサルティング行為。 アフノールジャパンはコンサルティングを提供しないものとする。 |
| 審査サイクル/ 計画: | 決められた期間内で実行するよう計画された一連の審査 (ISO 9000:2005 の 3.9.2 項を参照) 審査サイクルは 3 年の審査サイクルで始まる。(1 年目における初回、または再認証審査、2 年目における定期審査、3 年目における定期審査で構成されている。) |
| 審査スコープ: | 審査の規模と制限事項 (ISO19011:2002 の 3.1.3 と 6.2.2 項を参照のこと。) 審査スコープとは、一般に、場所、組織単位、活動、プロセス、及び監査の対象となる期間を示すもの。 |
| 審査結果: | 審査基準に対して収集された審査に関する証拠の評価結果 |
| 審査の関連性基準 / 審査基準: | [審査の関連性基準]、そして[審査基準]という用語は類義語である。 ISO 19011:2002 には[審査基準]という用語が使われている。 認証機関では[審査の関連性基準]という用語が使われる。審査の関連性基準とは被審査組織側(決定済みの方針や手順、または条件の集合同)、そして一つ以上の規格 (ISO 9001:2000/2008, OHSAS 18001:2007, ILO-OSH 2001 and ISO 14001:2004) に係る関連性基準である。 [審査の関連性基準]という用語に関しては、[規格]、または規格内容と混同しないこと。 |
| 遠隔地からの アクセス(CAAT): | 審査時に「コンピューターを利用した審査手法」(「CAAT」)が使用されることがある。例えば、電話会議やウェブ会議、対話型ウェブベースのコミュニケーション、マネジメントシステム記録、またはマネジメントシステムプロセスへの遠隔地からの電子通信を使ったアクセスなどを意味する。ただし、現場審査に費やされる時間の 30%を超過してはならない。遠隔での現場審査はサンプリングの一環として、審査チームリーダーが責任を持って有効性を確認の上、採用された調査手段の正当性を説明できなければならない。 |
| 顧客組織/ 被審査組織: | 本手引書中で使用されている[顧客組織]と[被審査組織]は類義語である。 |

| 関連用語 | 内 容 |
|---------------------------------|---|
| 統合審査: | 統合された複数のマネジメントシステム- QMS や EMS(OHSAS)に係る審査 統合審査はマネジメントシステムのプロセスを統合して実施すること。 |
| 複合審査: | 審査個別評価基準で審査される複合審査 |
| 決定組織: | 認証機関より認定された評価決定集団の認証専門家を指し、それら専門家は各能力に応じて決定を下すことが出来る。アフノールジャパン(株)に権限はない。 |
| 単一システム 審査: | 単一のマネジメントシステム(QMS、EMS や OHSAS)を対象とした審査 |
| 部分審査: | 審査の特定基準、もしくはマネジメントシステムの部分的な審査 |
| サンプリング: | いかなる審査も組織のマネジメントシステム内で実施されるサンプリングを基本とする為、条件への完全適合が保証されるものではない。 |
| サンプリング 計画: | サンプリング計画は一つ以上のサイトに共通するマネジメントシステムを基本としている。 マネジメントシステムは全サイトにおいて、同一レベルでなければならない。 各サイトは計画書に記載されているサンプリングに基づき審査される。 |
| 大幅な変更: | マネジメントシステム内の大幅変更、法規制や技術に係る変更などが発生した際、第一段階審査が必要となる可能性がある。審査チームリーダーは変更点を審査計画書に反映しなければならない。 |
| 第一段階審査: | 第一段階審査とは、一般的に審査チームリーダーが現場に出向き詳細に実施される。 第一段階審査は顧客組織、またはマネジメントシステムに著しい変更がなされた後に、審査サイクルの初期に実施される。当該審査は審査チームリーダーにより、次の二種類(※)の記録によって構成される個別報告書に記録される。 ※付属書付きの第一段階の「審査報告書」と第二段階報告書に係る[事前レビュー及び事前審査計画]の目的は、マネジメントシステム文書の審査、事前レビュー及び審査計画、第二段階審査の準備状況を判定する審査である。 |
| 第二段階審査、 またはマネジメント システム審査: | 顧客と同意された審査計画書に基づき、完全なる審査チームによって実施されるシステム審査を指す。初回審査及び更新審査時の審査。 |
| サーベランス 審査: | ISO 17021 の規則に基づき定義されており、監督活動の構成要素である。サーベランス審査は、現地審査で全面的審査ではない。要求項目が継続して満たされているかを判定する目的である。 |

1. 3 略語

| 略語 | 内 容 |
|--------|-------------------------------------|
| AOC | 懸念事項 |
| CAAT | コンピューターを利用した審査手法 |
| CB | 認証機関 |
| CO | コーディネーター / 審査計画担当者 |
| EMS | 環境マネジメントシステム (ISO 14001:2004) |
| LA | 審査チームリーダー |
| MS | マネジメントシステム |
| Maj NC | 重大な不適合 |
| Min NC | 軽微な不適合 |
| NCR | 不適合報告書(重大、または軽微な不適合を記録する目的で使用される書式) |
| OFI | 改善の機会 |
| OHS | 労働安全衛生 |
| QMS | 品質マネジメントシステム |
| SP | 充実点 |

2. 審査の種類

審査は初回審査、そして1年目と2年目の定期審査から構成されている。更新審査は認証期限が切れる前の3年目に計画される。その他実施する必要性がありうる審査は以下の通りである。

| | |
|---------------------|---|
| 初回審査: 第一段階審査と第二段階審査 | |
| 目的 | 顧客組織のマネジメントシステムが審査基準に適合しており、実施され、維持されていることを確認する。 |
| 特徴 | 第一段階と第二段階審査では、認証スコープに適用されるマネジメントシステムの登録範囲が対象となり、二段階で実施される。第一段階審査はマネジメントシステムが構築されていることを確認し、その数週間後には、第二段階審査にて、適切に運用されているかを確認する。 |
| 定期審査 | |
| 目的 | 認証を受けたマネジメントシステムが継続的に審査基準と適合しており、維持されていることを確実にする。 |
| 計画 | <p>認証有効期限の間に2回の定期審査が計画される。</p> <ul style="list-style-type: none"> 初回定期審査は、第二段階審査の最終日から数えて遅くとも12ヶ月以内に実施 第二回定期審査は、24ヶ月を完了予定日として計画 <p>被審査組織からの要請がある場合、定期審査は6ヶ月毎に開催することもある。その場合はそれぞれ6ヶ月目、12ヶ月目、18ヶ月目、24ヶ月目、そして30ヶ月目に計画が行われることになる。</p> <p>顧客組織からのその他計画に関する要請は、各々、顧客組織と共に総合窓口である審査計画担当者が検討する。</p> |
| 審査チーム | 定期審査は、原則、審査サイクルを開始した審査チームリーダーによって実施され、必要に応じて一人、もしくは複数のチームメンバーが加わることもある。 |
| 再認証審査(更新審査は同義語) | |
| 目的 | 顧客組織のマネジメントシステムが審査基準に適合しており、効果的に実施、維持されていることを確認する。 |
| 計画 | 再認証審査は初回認証、または前回の更新審査、つまり登録証の有効期限4ヶ月前を目処に計画する。上記に従い計画することにより、顧客組織には登録証が失効する前に是正処置を実施する時間の猶予が与えられることになる。 |
| 特徴 | 再認証審査では、計画済みで認証スコープに適用されるマネジメントシステムが対象となる。 |
| 審査チーム | 再認証審査は、大抵の場合、前回の審査サイクルを実施したチームとは異なるチームが行う。場合により、新たな審査サイクルに同一審査チームを採用することは有益であることもあるが、審査チームの構成は、顧客と同意のもとに決められる。 |
| フォローアップ審査 | |
| 目的 | <p>目的は顧客によって取られた是正処置の効果を確認し、全ての重大な不適合をクローズすることである。</p> <p>また、軽微な不適合も可能な限りクローズする。実施された是正処置の効果を確認するため、発見された重大な不適合を現地にてレビューする必要があると判断した場合、現地での追加的審査を実施できる。</p> |

| | | |
|----------------------------------|-------|---|
| | 計画 | 是正処置が必要である場合、計画は3ヶ月以内に完了する。 オンサイトで費やす時間は、審査対象となる顧客組織のマネジメントシステムに係わる不適合内容や指摘の数を基に算出される。審査計画では不適合の起因となる活動に重点が置かれる。 |
| | 審査チーム | 顧客により是正処置が実施された後、前回の審査の審査チームリーダーが追加的審査を実施するものとする。 |
| 緊急に実施される審査(ISO 17021 9.5.2 章に記載) | | |
| | 目的 | 上記の審査実施は、マネジメントシステムの適合維持、または適用に関して疑念が生まれる事実が発生した場合に決定される。当該審査は概して顧客より寄せられた苦情を調査する目的で計画される。(苦情とは認証済みの顧客組織の顧客により発行されたものを指す。) <p>目的は認証済みマネジメントシステムが今もなお、実施された審査基準に適合し、維持されていることを確認することである。</p> |
| | 計画 | 顧客組織は審査直前に、実施通知を受ける。 |
| | 審査チーム | 審査チームは各ケースに応じて決定される。 |

3. 認証活動の順序

3.1 審査の概要

認定活動は以下のフォローチャートに示す。



3.2 審査の開始

審査を担当する審査計画担当者が、顧客の認証発行プロセス中の総合窓口となります。

審査チームの選定

審査計画担当者は、下記基準により審査員を選定する。

- ・ 組織の特徴(EAC コード、規格)
- ・ 審査日
- ・ 地理的要素
- ・ その他

選定された審査チームが顧客組織を訪問する。審査チームは、審査チームリーダーに加えて、必要に応じて複数の審査員または専門員により構成される。

顧客には「対応計画書」を送付し、顧客より同意ももらう。

顧客にてチームメンバーの受け入れ拒否を申請する場合、「マネジメントシステムの審査に係わる一般認証契約書」の条項に基づき、「対応計画書への同意書」に不同意の意向を記載の上、認証機関宛てに送付しなければならない。

不同意の場合、再度チーム選定を行う。

審査員の独立性

審査前に、審査員は、審査計画担当者が提示する「審査業務依頼書」や「コンサルタント実績確認書」に基づき以下の項目を説明する。

- 個人的、および職務上、これまでに顧客組織と過去に何らかの関与/関係があった場合、もしくは関与する可能性があった場合。(コンサルタントの提供、血縁関係等)
- 顧客組織の直接の競合会社と過去に何らかの関与があり、審査員としての独立性が問われる場合

のプロセスを行うことにより審査員の独立性が確保できる。異議を申し立てることにより、顧客が審査チームに関連するいかなる独立性を損なうリスクを回避することができる。

対応計画書の合意

初回審査

審査範囲と諸条件の同意受け入れ後 審査計画担当者は審査員へのアサインメントを確認し、審査員へ「審査業務依頼書」を出す。事前に、第一段階審査及び第二段階審査の日程が計画される。第一段階審査は、原則として主となる事業所、および/または顧客の本社にて実施する。第二段階審査は、原則として第一段階審査の2週間から4週間後に行う。

その他審査の種類

審査チームの結成が決定され、現地での審査日が確定すると(複数の審査員でチームが構成されている場合)、審査計画担当者は、審査チームへのアサインメントを承認する。契約が同意されると、審査チームリーダーが顧客との主なコンタクト窓口となり、審査計画担当者は直接関与しない。

3.3 初回審査の一環としての第一段階審査

第一段階審査は、第二段階審査の準備段階で、審査チームリーダーが実施する。

審査目的:

- マネジメントシステムの文書化を理解し、審査する。
- 場所、および事業所の特定条件を確立し、第二段階審査の顧客の準備レベルを明確にするために被監査組織と情報交換の機会を作る。

- 審査基準の要件、重要なパフォーマンス指標/プロセス/目的の特定、およびマネジメントシステム運用の重要なタイプに関してレビューを実施する。
- マネジメントシステムの範囲、および準拠しなければならない重要な規定や法的要素を展開するプロセスに関しての情報をまとめ、審査チームと情報を共有する。
- 内部審査の結果と直近のマネジメントレビューを利用し、企業が第二段階審査の準備ができていることを確認する。
- 第二段階審査の審査計画案を作成する。

審査に必要な書類:

- 企業が作成したマニュアル(品質/環境/労働安全衛生等)
- プロセス、設備、および製品/サービスに関しての管理を把握するための主な書類
- 直近の内部審査の計画と報告書
- 目的、および主要なパフォーマンス指標に関連する直近のマネジメントレビュー
- 環境分析、リスク分析、マネジメントプログラム等
- すべての情報、書類、もしくは、第二段階審査準備の評価達成や審査計画作成に必要と顧客が判断するその他の媒体。現地訪問も含まれる。

注釈: 特定のケースにおいては、前述の書類、および記録を審査チームリーダーに送付し、第一段階審査をオフサイトで実施することが可能。

注釈: 第一段階審査中に重要な問題が発生するなど特別なケースの場合は、第二段階審査のスケジュールを変更することができる。その際の決定は、顧客が第一段階審査の段階で書面での正式連絡が必要となる。

第一段階審査報告書は、以下の2種類の書類から構成されている。

- 第一段階審査報告書
- 付属書類「事前レビュー、および審査計画書」 --- この書類は第一段階審査を含まないすべての審査準備に対しても使用される。

3.4 文書レビュー、及び審査準備(第一段階審査は除く)

この作業は、審査に先立って審査チームリーダーが行う。

原則として、審査準備と書類レビューは、オフサイトで実施する。大幅な変更が発生した場合、もしくは必要性がある場合、その作業は現地で行うことができ、前項で記述した手順に従って実施する。(第一段階審査)

書類のレビューの取りまとめ、及び審査活動に対する準備

認証審査の少なくとも4週間前に、被審査組織は審査準備に必要なすべての書類を送付するものとする。

最低限度必要な書類:

- 企業が作成したマニュアル(品質/環境/労働安全衛生等)
- プロセス、設備、および製品/サービス管理を把握するために必要な主となる補足的書類
- 直近の内部審査の計画及び報告書
- 目的、および主要なパフォーマンス指標に関連する直近のマネジメントレビュー
- 環境分析、リスク分析、管理プログラム等
- すべての情報、書類、もしくは、第二段階審査準備の評価達成や審査計画作成に顧客が必要と判断するその他の媒体。現地訪問も含む。

この分析結果は、「事前レビュー、および審査計画書」で報告する。

この書類は、現地審査が開始される少なくとも2週間前(土日を含む14日)に顧客へ送付する。

審査報告書の構成に関する選択

すべての認証審査の結果(審査結果)を発表することができる。

- 被審査組織のプロセスに追随
- QSE のマネジメント方針に追随
- 被審査組織企業に追随(部署、必要であれば、サービス)

報告書の構成は審査準備期間に決定します。

審査サイクルの結果を把握するため、報告書の構成はそのサイクル中に変更することはできない。

「事前レビュー及び審査計画書」の配布

審査リーダーは、審査開始の少なくとも3週間前に、認証機関に「事前レビュー及び審査計画書」を送付する。

認証機関は、「事前レビュー及び審査計画書」の審査部長承認後以下の参加者へ配布する。

- 顧客組織の代表者
- 必要であれば、審査チームの各メンバー
- オブザーバーを受け入れている場合、オブザーバーへも連絡

審査計画書は提案書であり、必要に応じ、審査オープニングミーティング開催時に、審査チームリーダーと連携して調整を行うことが可能である。交通手段、および会議室など、ロジスティック面に関して審査計画内に記述することができる。

3.5 現地審査の実施

第一段階審査

第一段階審査完了後、第一段階審査報告書を顧客へ提出する。第一段階審査の総括は、第二段階審査での総括には影響を与えることはできない。この段階において顧客と審査チームリーダーは審査計画に関して合意済みである。また、第二段階審査の日程を周知し、確認しなければならない。

第二段階審査のオープニングミーティング

目的

以下はオープニングミーティングの4つの目的である。

1. 審査計画の確認
2. 審査活動実施手順に関して簡潔に説明

審査は、実際に活動が行われている場所で行う。

審査結果は、収集、および証明された情報に基づいており、助言や意見ではない。

審査結果が出された場合、被審査組織は審査結果に留意する。

審査結果が不適合の場合、審査員は、クロージングミーティングの準備まで、その不適合のレベルが重大であるか軽微であるかの格付けはできません。

審査結果が AOC、OFI、もしくは SP である場合、審査員は、すぐには区分タイプの決定できない。

3. 参加者の役割を確認

顧客の社員以外の同席者は、審査が実施される手順に影響を与えたり、妨げたりしてはならない。

オブザーバーは、審査が実施される手順に影響を与えたり、妨げたりしてはならない。また審査中に口頭で介入できない。

顧客の社員以外の同席者、もしくはオブザーバーが、このルールに準拠していない場合、審査チームリーダーは以下の対応を行わなければならない。

認証機関により提案されたオブザーバーに対して、審査チームリーダーが迅速に審査部長に連絡する。
顧客の社員以外の同席者、もしくはオブザーバーに対して、審査チームリーダーが顧客の管理代表者に連絡する。結果が必要でない場合は、審査を中止して迅速に審査部長に連絡する。

4. 審査実施に関して被審査組織からの質問に回答

審査実施

審査中に特定された不適合

審査実施の際に、審査チームが審査計画のフレームワーク外で不適合を特定した場合、不適合報告書が作成される。すべての審査における目的の一つは、審査計画にプロセスが記述されているかに関わらず、マネジメントシステムが審査基準に準拠しているかどうかを評価する。

審査中に不適合をクローズ

審査中に特定された不適合を、被審査組織が完全に是正し、その結果、クローズミーティングの際に不適合をクローズした場合において、不適合に関して以下の対応を取らなければならない。

- 不適合報告書の作成
- 不適合報告書への記述
- 不適合として集計
- クロージングミーティング シートに記述

不適合がクローズできない場合、同様のアプローチを実施

不適合の理由を添え、不適合報告書の作成を完了させる。

- 不適合を再度特定し、新たに不適合報告書に記録する。(主に軽微な不適合として)
- 2つのファイルは報告書に含まれる。
- 2つのファイルはファイルの合計に集計される。(ファイル[要旨、および一般的な情報]、および[クロージングミーティング]を参照)
- 2つのファイルがクロージングミーティング シートの所見対象になります。

日毎ミーティング

このミーティングの2つの目的を以下に記述する。

- その日の審査観察に関して検討する。
 - 不明瞭点を明確にする。
 - クロージングミーティングの準備を行う。
- 進捗内容に関して簡潔なレビューを行い、必要であれば審査計画を変更する。
被審査組織の出席の下、審査チームがこのミーティングを実施する。

クロージングミーティング

目的

以下はクロージングミーティングの4つの目的です。

1. 被審査組織は結果の理解及び承認ができるよう、審査総括の発表を行います。

(重大/軽微不適合、AOC、OFI、SP)

2. 審査チームリーダーが審査結果を本国へ推奨説明

通常審査チームリーダーはこのミーティングにおいて以下の点を明確にする。

- 登録、維持、再認証の権限は afnor certification (本国)にある。
- 推奨は、審査チームリーダーが被審査組織の是正対策が適切であると判断した場合とする。
- 複数の事業所を有する企業に関連する審査において、審査は実施されたサンプリングが基になっている。しかし、推奨は被審査組織の事業所、および活動のすべてに関わっている。すべての事業所、および活動リストを書面で作成し、クロージングミーティング中にレビューを行い、変更が確認された場合にはファイルに記録する。
- クロージングミーティング中に、認証範囲をレビューし同意する。

3. 被審査組織に以下の審査段階に関して説明する。(QSE の 審査報告書及び決定)

特定された不適合に対応するため、審査チームリーダーは、以下に関して実施する。

- 従うべき手順の確認(以下のサブセクションを参照)
- 被審査組織が[添付書類を参照/添付]を通して単に回答するのではなく、少なくとも不適合ファイルの添付書類の内容を提示することを繰り返し言及する。

クロージングミーティングの終了時に、審査チームリーダーは、すべての「不適合報告書」(不適合を発見した場合)と「ファインディングシート」および「クロージングミーティング」シートのコピーを手渡さなければならない。

4. 必要であれば、審査結果と総括に関して、審査チームと被審査組織との間の意見の相違を記録する。そしてこの記録は被審査組織と審査チームリーダーにより作成される。

3.6. QSE の 審査報告書の準備、承認及び配布

被審査組織、認証機関スタッフ、審査員及び決定機関に対して、QSE の 審査報告書は開示されない。第三者への報告書の配布には、被審査組織の承認が必要となる。配布する場合には、報告書のすべての内容を配布することになる。

承認の段階とレポートの配布

不適合のある審査の場合、以下 2 段階で QSE の 審査報告書の承認及び配布を行う。

1. 審査終了後、通常土日を含む7日以内に、被審査組織は、不適合報告書に原因の特定と是正対策を記載し、是正対策を取ったエビデンスを添えて、審査チームリーダーへ提出する。
2. 顧客企業が提案した是正処置の受領に際して、土日を含む7日以内に、審査チームリーダーは、各提案是正処置と提案完了日の妥当性に関してレビューを行い対応する。不適合の是正処置実施に対して十分な根拠があれば、不適合をクローズすることができる。

審査チームリーダーは最終報告書を作成し、被審査組織が是正対策を取った不適合報告書を添えて、アフノールジャパンへ送付します。

不適合の無い審査の場合、審査チームリーダーは土日を含む7日以内に、最終報告書を作成し、アフノールジャパンに送付する。

重大な不適合に対応する際に従う手順

顧客組織は以下の是正処置を行う必要があります。

- 観察された不適合、および、調査中に被審査組織が特定した類似するすべての不適合を是正
- 「不適合の根本的原因の分析、および再発生を防ぐための是正処置の実施、または少なくとも発生頻度を下げる」マネジメントシステムはこの処置によって改善することが可能である。

顧客企業が提案した是正処置の受領に際して、審査チームリーダーは、各提案是正処置と提案完了日の妥当性のレビューを行う。3ヶ月以内にクローズすることのできない場合、すべての重大な不適合に対して、認証機関は、認証取消、もしくは認証保留を通知する。

提案された是正処置において関連性がない場合、審査チームリーダーは、十分な対応を得るために顧客組織に連絡し、また根本的原因分析および/または提案是正処置に関して不十分な対応である特殊なケースは、顧客組織の最終提案に関してコメントする。審査チームリーダーは、[次回審査中に実施する根本的原因の分析]のような表現を用いて、提案された是正処置に関してコメントする。

3.7 意思決定と伝達

決定機関による不適合区分の決定変更

以下項目に該当する場合、審査チームリーダーにより決定された不適合区分は、AFNOR certification(本国)により変更、もしくは完了とする。

- 審査基準内の不適合はクローズされる。
- 不適合区分の重大/軽微の格付けが正確ではない場合。
そのため定義に準拠するため区分を修正する。
- マネジメントシステムの要素に関して軽微な不適合が複数ある場合、重大不適合が1つと区分される。従って、全体として複数の軽微な不適合が認識され、重大不履行と同様とみなされる場合、このような重大な不適合に対して、認証に関して意思決定する際には、重大な不適合として取り扱う。

決定機関による変更理由と正当性を関連ファイルに記録する。

認証に関する意思決定

AFNOR certification(本国)は、認証に関して以下のルールにより管理されている。

- クローズされていない重大な不適合がある場合、認証書の発行、維持、また更新はできない。
- マネジメントシステムの要素に関して軽微不適合が複数ある場合、重大不適合が1つと区分される。従って、全体として複数の軽微な不適合が認識され、重大な不適合と同様とみなされる場合、このような重大な不適合に対して、認証に関して意思決定する際には、重大な不適合として扱う。

各認証審査において、予想される決定は審査の種類に依存する。

初回認定審査後

- 即時認証
- フォローアップ審査のある即時認証の実施
- 決定機関が確定した期間特定の項目に関して文書でのフォローアップのある即時認証
- 以下に基づく是正処置の実行を観察、その後、認証を保留する
 - 書類の確認
 - 追加的審査
 - 完全に初めから審査を実施

維持審査後

(もしくは、追加的、確認的、または書類フォローアップ審査後)

- 認証の維持
- 範囲の変更のある認証の維持
- 実施が予測されているフォローアップのある認証を維持する(第一回目のフォローアップ審査後、この決定が可能)
- 決定機関によって確定された期間に、特定の項目に関して書類のフォローアップのある認証を維持更新する
- 最長で3ヶ月の限定期間中、維持に関して決定を保留する。そうでなければ、差止め、もしくは取消しを行う。この期間中、是正処置の実施観察は、以下によって評価される。
 - 書類の確認
 - 追加的審査
 - さらに審査を進め完了
- 認証の差止め
- 認証の取消し

更新審査後

(もしくは、追加的、確認的、または書類フォローアップ審査後)

- 認証の更新
- 範囲の変更のある認証の更新
- 実施が予測されている維持審査のある更新
- 決定機関によって確定された期間に、特定の項目に関して書類的審査のある認証の更新
- 以下に基づき、是正処置の実行を観察、その後、更新を保留する。
 - 書類的確認
 - 追加的審査
 - 完全に初めから審査を実施
- 認証の無更新.

登録証の発送

初回審査、もしくは更新審査

認定された顧客組織に審査計画担当者が以下を送付する。

- 認証のハードコピー
- 最終 QSE 審査報告書
- フォローアップと更新審査用の暫定的プログラム
- 満足度調査—記入し認証機関へ返送
- 相互確認書 (この証明書が追加的にリクエストされている場合)

維持審査等、その他の種類の審査：

以下を認定された顧客組織に送付する。

- 認証が維持される旨通知している文書 (審査報告書)
- 変更によるものである場合、認証登録書原本
- 審査報告書
- サービスアンケート記入後、認証機関へ返送

顧客満足度調査

満足度調査は、顧客からのフィードバックを得て、認証システムを審査する認証機関プロセスの改善を行うことを目的とする。また、この調査は、審査員の資格トレーニングという観点から、認証機関審査員のパフォーマンスの評価に活用できる。プロセス向上のための重要な情報となるため、顧客には十分時間をかけてフィードバックしてもらうようにする。

機密に関する審査員の規則

事前レビューと審査活動の準備に必要な書類、一連の審査活動を通して整理された情報及びメモ、また不適合のクロージングなどに対して送付された書類に関する機密保持：

- 審査チームリーダー以外の審査員：
決定機関から決定の連絡を受けた後、被審査組織へ返送、もしくは破棄しなければならない。
- 審査チームリーダー
決定機関から意思決定の連絡を受けた後、審査サイクルの最終審査の終了時に、被審査組織へ返送、もしくは破棄しなければならない。

4. QSE の審査報告書

顧客組織、審査員、認証機関からの要望や期待に応えるため、2008年に審査報告書のレビューを実施した。2009年第一四半期に、報告書作成に必要なファイルに対する改善を行った。

4.1. QSE の審査報告書の理論

認証プロセスは3年契約であるため、審査チームリーダーも3年間に渡り顧客組織のマネジメントシステム審査の実行に任命される。一般的な審査サイクルとして、初年度に初回審査、もしくは更新審査、2年目に第一回維持審査、そして3年目に第2回目の維持審査が行われる。

通常、第一段階審査は現地で実施される。第一段階審査報告書の内容は、QSEの審査報告書に盛り込まれていないが、第一段階審査中のすべての所見は、第二段階審査期間にレビューされる。この範囲で特定された全ての重要な問題点も対象となり、第二段階審査の審査計画提案書のみがQSEの第一段階審査に添付される。

今後は、QSEの審査報告書に関して、書類に適用されている3年ロジックに従うことになる。

- 審査サイクルの開始以降のすべての審査結果に対するファインディングシート(重大/軽微な不適合、AOC、OFI、SP、メモ)

4.2 QSE の審査報告書の構成

QSEの審査報告書は、報告書の本文と付属書類の2つのサブセクションから構成されている。QSEの審査報告書には以下の要素を目的として記述する。

報告書の本文

報告書の内容を以下に記述する。

表紙

表紙ページでは以下項目を記載：

- 顧客組織の法的名称
- 使用する認証標準
- 審査月/年
- 顧客番号
- 審査部長氏名と連絡先
- 審査チームリーダーの氏名と連絡先
- 認証機関のマーク
- 該審査担当のアフノールグループの認証機関

審査報告書総評

報告書要旨

組織概要：

- 組織の法的名称
- 事業所の住所(複数事業所のある組織の場合、主となる事業所)
- 審査範囲に関連する従業員数
- 管理代表者名、業務名、および調整内容。

審査結論概要

- マネジメントシステムのレビュー --- マネジメントシステムの状況をフィードバックする。

- 審査結果の数： ファインディングシート指摘別の数
- 審査チームリーダーからの提示： 審査チームリーダーによる決定機関への提案、および最終的な認証範囲と審査の総括が記述されている。初回審査中、維持審査後のマネジメントシステムへの変更のみが記録されるため、この総括はより包括的なものになる。
- 報告書の日付： 報告書に変更があった場合に更新する

特記事項—充実点と懸念事項

以降 2 ページにわたり、審査チームが充実点に関連する総括、および審査中に特定された懸念事項に関連する総括を記述していく。この結果に基づくフィードバックは、組織のマネジメントに向けに発信される。

- 「懸念事項」は、審査チームが特定した改善の可能性がある項目である。「懸念事項」は、特定された項目に関して、顧客への動機付けを行い、マネジメントシステムを改善するよう策定される。
- 「充実点」には、成熟で強力な管理側面が証明されている項目、もしくは優れた/最高のプラクティスと特定された項目が挙げられる。

フィードバックに対して、以下 4 つの条項が提案される。

[顧客/利害関係者/スタッフ]—以下はフィードバックに関連する。

- 顧客観点 - 品質システム
- 利害関係者 - 環境関連
- スタッフ - 安全・衛生

[製造/運用面の専門技術]中核ビジネスに関するフィードバック

[供給者/パートナー/下請負業者] 組織のパフォーマンスは、外部の供給者に依存していることがある。供給者、パートナー、および下請負業者

[マネジメントシステム/システム/資源マネジメント]この条項では、チーム、人材、その他のリソース、管理面、およびシステムに関する総括を記述する。

審査の技術的側面

このページには補足的情報が記載されている。

- 「背景—サイト—認証範囲」—ここでは、簡潔に組織の紹介を文書化する。この認証範囲は、審査計画書とクロージングミーティングフォームに定義されている。特に複数の事業所を有する組織、また部分的な活動のみが認定されることになる組織に関する範囲が記載されている。
- 「許可すべき適用除外項目・正当性の理由/外部委託されたプロセス」に関しては当該項目で説明が必要である。
- 「前回の審査から発生した特記すべき出来事」—環境、安全、環境に係わる懸念事項や問題点、事故、事象
- 「法規制に繋がる要求事項」—影響、および維持に関する説明が必要である。
- 「認証機関のロゴの使用に関連するコメント」—審査チームリーダーを通じ、契約書に定義されたロゴマークの正当・適正な利用方法を確認する。
- [クライアントの苦情の主な項目—利害関係者からの要望及びクレーム]— 認証機関が顧客、もしくは利害関係者から正当な苦情を受けた場合、審査計画担当者が審査チームリーダーへ連絡する。審査チームリーダーは組織が苦情に対しどのような対処をしたのかを確認し、認証機関は認証範囲内または顧客組織の活動範囲内で苦情を申立てている組織に回答できなければならない。

審査報告書付属書

マネジメント—定義—原則

定義及び説明は当該付属書に添付する。

ファインディングシート

この付属書には、審査結果に関する詳細、およびフィードバックを記述する。付属書は、Excel ファイル形式で記録され、各審査の結果はそれぞれエクセルシートに作成される。並び替えや検索機能により情報の管理を簡素化することができるため、顧客へ Excel ファイル提供することができる。

不適合報告書

ファイルの目的

- 不適合とリスクに関し認証機関へ伝達
- 顧客が計画又は実行した是正処置を文書化
- 不適合の再発阻止、もしくは再発を最小限に抑制するための根本的な発生原因に対する是正処置の有効性を明記する。この是正処置は審査チームリーダーが承認する。

環境/労働安全衛生の特記事項

ファイルの目的

- 組織の環境、および職業上の安全衛生の状況を記述することだけでなく、関連リスク、および運用作業に関連する危険要因についても記述する。
- 3年間の審査サイクルの開始から終了までの、環境、および職業上の安全衛生に関するすべての状況においてトレーサビリティを提供する。

遂行された審査計画書

この付属書は書類レビュー時に作成される。審査後、審査計画通りに遂行した内容を更新し、審査中に面談した関係者の氏名、および役職を文書化する。

マネジメントシステムの成熟度(本ガイドの5章参照)

マネジメントシステムの成熟度に関して顧客にフィードバックを提供することを目的としている。

5. マネジメントシステムの成熟性の評価

顧客組織のマネジメントシステムにおいて、その成熟度に対して自己評価ができる。

適用ルール

この評価には16の基準があり、4つの異なるカテゴリーに分類されている。

- 管理責任
- 人材管理
- 製品製造、および運用管理
- 査定、分析、および改善

各基準に対して、3段階の成熟度が定義されている。

＜管理されている – 少なくとも参照基準に準拠＞

基準レベルは、少なくともすべてのマネジメントシステムが達成しており、基本レベルに等しい。

＜最適化されている＞

基準レベルは、ISO 9004:2009レベルに該当しており、組織は審査参照基準が期待するレベル以上の進歩がある。

＜方向性に優れている＞

基準レベルは、ISO 9004:2009標準レベルを超え、EFQM、もしくは品質賞レベル基準に対してプロセスを構築している。

| テーマ／成熟度の程度 | 確立 | 最適化 | 優秀 |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| A – マネジメントの責任 | | | |
| A.1 利害関係者の意見、分析、及び対応 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A.2 組織が順守しなければならない法規制及びその他要求事項 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A.3 目的及び方針への関わり | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A.4 マネジメントシステムの計画 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A.5 プロセスアプローチ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A.6 責任及び権限 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| A.7 内部及び外部コミュニケーション | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B – 資源のマネジメント | | | |
| B.1 スキルマネジメント | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B.2 職場環境 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B.3 サービスマネジメント（供給者及び下請負業者） | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B.4 情報マネジメント | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C – 製品実現及び運用マネジメント | | | |
| C.1 運用マネジメント | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C.2 緊急事態の予防及び危機マネジメント（是正処置 – 予防処置） | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D – 方法、分析及び改善 | | | |
| D.1 プロセスの有効性の監視、監査、及び分析 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D.2 パフォーマンス及びシステムの有効性 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D.3 継続的改善 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 左から右にいく程、成熟度が高い | | | |
| 総括 | | | |
| A – マネジメントの責任 | | | |
| | | | |
| B – 資源のマネジメント | | | |
| | | | |
| C – 製品実現及び運用のマネジメント | | | |
| | | | |
| D – 方法、分析及び改善 | | | |

評価基準に対する三段階の定義

A－管理責任

| 基準 | 確立 | 最適化 | 優秀 |
|--|---|--|--|
| A.1 初回分析、および利害関係者からのヒアリング能力 | リスク分析手順、およびヒアリング方法が確立され、体系的に実施されている。 | リスク分析、およびヒアリング方法により、顧客や利害関係者の現状におけるニーズを明確に把握し、将来的なニーズを予測している。 | リスク分析、およびヒアリング方法（製品、およびサービスを盛り込む）は継続的に行われ、活動計画の際に考慮する革新の原点である。 |
| A.2 組織が順守しなければならない法規制及びその他要求事項 | 法的、規定的、およびその他の要件を体系的に把握し、および考慮している。 | ルールや標準の予測方法は、組織内でまとめることにより、将来の規定、および標準の予測ができる。 | 組織は、将来の規定、および標準の策定に貢献している。 |
| A.3 目的及び方針への関わり | マネジメントへの関与は支持された方針に基づく。目的は適切な各レベルで割り振られ、効果と効率の達成が焦点となる。 | マネジメントへの関与は、関係者のニーズを考慮に入れ、目的は効果と効率の達成することである。 | マネジメントは関係者と将来のビジョンを共有している。そのビジョンには、持続可能な開発などの戦略に関して盛り込まれている。 |
| A.4 マネジメントシステムの計画 | 組織は目的の達成に必要な活動、およびリソースを明確にし、設計している。 | 設計にはリソースの最適化を考慮に入れている。 | マネジメントシステムの設計は、戦略計画に盛り込まれ、パフォーマンス目標の達成に貢献している。 |
| A.5 プロセスアプローチ この基準は、環境および/または安全性に対してのみ認定された企業には適用されない可能性がある。 複数の参照基準で認定されている企業に対して、3段階レベルは、統合の異なるレベルに対応する。 | ISO 9001 組織は、重要な特性（戦略と顧客に対して）を評価/分析するプロセスの一貫した流れに基づき、マネジメントシステムを定義している。 複数標準 品質、環境、および安全衛生の要件は、プロセスを明確にする際、もしくは受信データを定義する際に、慎重に考慮している。 | ISO 9001 組織は方針と戦略をサポートする際の重要なプロセスの効果と効率性を実証する。各マネジャーは、少なくとも1つの重要なプロセスのマネジメントに関わっている。 複数標準 品質、環境、安全性要件、また関連するリスクがプロセスの管理に広範に見受けられる。得られた結果は、マネジメントレビュー（Q/S/E）で十分に検討されている。 | ISO 9001 プロセスマネジメントシステムは、財政、顧客、および組織のスタッフに関して、結果を持続的改善することができる（例、バランススコアカード（Balance Score Card）） 複数標準 品質、環境、安全性要件、また関連するリスクが体系的にすべてのプロセスマネジメントに盛り込まれている。マネジメントシステムは一意的で、マネジメントレビュー段階までのリスニングと初回分析戦略から統合されている。 |
| A.6 責任及び権限 | 役割を担っているすべての関係者の責任、および権限が定義され、伝達されている。（E/Sに対するリスクに従い） | 各個人がマネジメントシステムにおいて役割を遂行し、リスクの軽減に貢献するように、その責任を定義している。 | 継続的改善を定着させることは、組織意義において不可欠であり、個人、及び全体責任となる。 |
| A.7 内部及び外部コミュニケーション | 内部、および外部のコミュニケーションには、顧客（およびE/Sが懸念するその他の関係者）に関連するすべてのデータ、および結果が含まれている。 | マネジメントシステムには、機微状況を含む関係者のニーズ、および期待を考慮した内部、および外部のコミュニケーションに関する体系化された計画がまとめられている。 | 企業はすべての関係者に対してコミュニケーションの効率を評価し改善させている。 |

B－人材管理

| 基準 | 確立 | 最適化 | 優秀 |
|-----------|---|--|--|
| B.1 適正の管理 | 適性に関するニーズは、組織の発展に応じて定期的に分析する。そういったニーズが満たされている。 | 適正管理の計画により人材における効果と効率（例、マルチタスク、専門知識、リスク管理等）を向上させることができる。組織の将来的なニーズの予測を可能にする。 | スタッフの満足感とモチベーションを向上することにより、結果的に仕事とキャリアを暫定的で適した管理で行うことができる。システムの継続的な改善においてスタッフは、認識システムを通して効果的、また可視的に関与している。 |
| 基準 | 確立 | 最適化 | 優秀 |
| B.2 職場環境 | 職場環境は、（スタッフの保護、およびE/Sに対する環境も同じく）製品のコンプライアンスを保証する。 | 組織に、関連する製品、および関係者に関して、改善を目的とした職場環境の分析方法がある。 | 組織が社会規範において模範的で、職場環境がスタッフのモチベーション向上に貢献している。組織はスタッフの話に耳を傾け、自己表現できるよう促している。 |

| | | | |
|-------------------------------------|---|---|---|
| B.3 サプライヤーの管理 (サプライヤー、およびサブコントラクター) | サプライヤーとの関係によって、製品、環境、および/または安全面に関連するリスクの回避、および管理することができる。 | サプライヤーとの関係がパートナーシップに基づいている(双方にメリットがある)。 | サプライヤーは、組織の戦略実施に際して、積極的な役割を果たしている。 |
| B.4 情報マネジメント | スタッフのニーズが明確化されている。重要な情報は共有されている。 | 情報システムは、関係者のニーズに対応している。 | 情報システムは、経験で得られたものや市場で観察された優れたプラクティスによって向上されている。組織が「学習」している。 |

C- 製品と運用管理の実施

| 基準 | 確立 | 最適化 | 優秀 |
|---------------------------------|--|---|---|
| C.1 運用管理 | Q/S/E のリスクが特定、フォローアップ、そして管理されている。 - S/E -全体として、重要な環境要素と職業上の安全衛生のリスクが特定、フォローアップ(影響を測定)、そして管理されている。重要な要素の策定が実施されている。 - Q-各プロセスで特定されたリスクの評価を通して、製品不適合の防止を行っている。 | 各プロセスのQ/S/Eのリスクが、特定、フォローアップ、そして効果的なアプローチを用いて対応されている。 - S/E -職場での重要な環境要素、および衛生/健康リスクが、特定、フォローアップ(影響を測定)、そして一貫した活動を通して軽減されている。 -Q-定期的な最新のリスク分析はプロセス毎のリスクの軽減につながる。 | S/E-ライフサイクル分析は、製品、およびサービスの策定の段階に織り込まれている。プロセスを実施するために、組織は市場において最善の技術的/経済的プラクティスを用いている。 Q/S/E-組織は、革新的な技術を用い、リスクへの対策を行い、実績を向上させている。関係者との対話が継続的に行われている。 |
| C.2 緊急事態への対策、および危機管理(是正処置、予防処置) | 緊急事態が、発生した、もしくは発生する可能性がある事故、または誤動作を通して特定されている。緊急事態への対策が行われ、定期的なテストが行われている。 | 緊急事態が、関係者の意見を考慮することで特定され、またその他の組織で発生した事象の後で得られた経験を通して特定されている。組織は最新の原因調査を実施している。 | 重大なリスクの予防と管理は企業のコンセプトと運営に十分に盛り込まれている。緊急事態のテストを行うことでスタッフをトレーニングし、機敏な行動を習得させている。このテストには関係者が参加している。 |

D- 測定、分析、および改善

| 基準 | 確立 | 最適化 | 優秀 |
|---|--|--|--|
| D.1 管理、および製造プロセスの効果と実績に対する管理、モニタリング、および査定 | Q- プロセスのモニタリング、および査定を行い製品の整合性を実現している。 E/S-その運用をモニタリング、および査定することにより管理に繋がっている。 | プロセスと手順のパフォーマンスが向上され、リソースが最適化されている。 E/S-コンプライアンスの定期的な評価は、規定のノンコンプライアンスを予測できる。 | 組織のプロセス、および手順のパフォーマンスが定期的にその他の有能な組織と比較され、そうすることによって改善に繋がっている。 |
| D.2 システムのパフォーマンス、および効率 | マネジメントシステムは、運営ツールで、組織の運用に含まれている。 効率は以下を通して示される。 - 顧客の満足度 - 環境への影響、および安全性のリスクへの管理が行われている。 - 目的達成に対する貢献 - 関係者の要望への対応能力、および関与 - その他 | パフォーマンスの改善とリソースが最適化されている。 - 目的が達成されている。 - 環境への影響と衛生/安全面でのリスクを軽減する。 -顧客満足度の向上 - 関係者の将来的なニーズを考慮した予測 - その他 | 以下においてパフォーマンスに優れている。 - 改善するためベストプラクティスとの比較 -結果によりトップレベルであることを裏づけ。 - 関係者の満足度の改善 |
| D.3 継続的な改善 | 管理ツールとして、以下の方法に基づいた継続的な改善 - データ分析 - マネジメントレビュー -内部監査 -不適合の管理 -誤動作発生後の活動実施 -顧客の不満足点、および関係者からの不満足点への対応 | 改善活動の展開を一般的に実施している。 マネジメントは定期的に体系的な改善に依存している。 集団的な改善作業は品質ツールに依存している。 個人の貢献をインセンティブシステムにより優遇している。(例、提案、賞、等) | 以下のように継続的な改善を定義し、その中にプロセスとして盛り込む。 各ユニットは、包括的な改善計画に従い、独自の改善計画を有している 各従業員は、継続的な改善に関して自己の目的を有している。 すべての関係者が改善プロセスにおいて貢献している。 |

本ガイドは、アフノールグループとAFAQ 審査員の協力を得て、アフノール認証チームがまとめました。
顧客に向けての弊社のサービスを向上させる際にご利用ください。
改善へのご提案は以下のアドレスにお送りください。

afnor-j@afnor.co.jp

お送りいただきましたご提案は、アフノールジャパンを通じて本国に送付いたします。