

# 2016

## ISO統合手順書



国際物流拠点産業集積地域賃貸工場新築工事（35号棟・建築） H30.3 竣工

ISO9001 2015

ISO14001 2015

光南建設株式会社

## 改定履歴

版番号	改定年月日	改定頁	改定理由	改定内容
第1版 第1.1版	平成28年4月8日 平成30年6月1日		軽微な修正	2015年版対応準備の為、制定

## 目次

1	適用範囲	・・・ 6
1.1	会社概要	
1.2	所在地	
1.3	適用不能（除外）	
2	引用規格	・・・ 6
3	用語及び定義	・・・ 6
4	組織の状況	・・・ 7
4.1	組織及びその状況の理解	
4.2	利害関係者のニーズ及び期待の理解	
4.3	QMS, EMSの適用範囲の決定	
4.4	QMS, EMS及びそのプロセス	
5	リーダーシップ	・・・ 8
5.1	リーダーシップ及びコミット	
5.1.1	QMS, EMSに関するリーダーシップ及びコミットメント	
5.1.2	顧客重視	
5.2	品質方針・環境方針	
5.3	組織の役割・責任権限	
6	品質マネジメント、環境マネジメントに関する計画	・・・ 10
	<b>【品質マネジメント】</b>	
6.1	リスク及び機会への取組み	
	<b>【環境マネジメント】</b>	
6.1	リスク及び機会への取組み	
6.1.1	一般	
6.1.2	著しい環境側面	
6.1.3	順守義務	
6.1.4	脅威及び機会に関連するリスク	
6.1.5	取組のための計画策定	
6.2	品質目標・環境目的及びそれを達成するための計画策定	
6.3	変更の計画	

7 支援	・・・13
7.1 資源	
7.1.1 一般	
7.1.2 人々	
7.1.3 インフラストラクチャー	
7.1.4 プロセスの運用に関する環境	
7.1.5 監視用及び測定用の資源	
7.1.6 組織の知識	
7.2 力量	
7.3 認識	
7.4 コミュニケーション	
7.4.1 一般	
7.4.2 南部コミュニケーション	
7.4.3 外部コミュニケーション	
7.5 文書化した情報	
7.5.1 一般	
7.5.2 作成及び更新	
7.5.3 文書化した情報の管理	
8 運用	・・・16
8.1 運用の計画及び管理	
8.2 製品及びサービスに関する要求事項の決定	
8.2.1 顧客とのコミュニケーション	
8.2.2 製品及びサービスに関連する要求事項の決定	
8.2.3 製品及びサービスに関連する要求事項のレビュー	
8.3 製品及びサービスの設計・開発【※弊社は適用除外】	
8.4 外部から提供される製品及びサービスの管理	
8.4.1 一般	
8.4.2 外部からの手橋の管理の方式及び程度	
8.4.3 外部提供者に対する情報	
8.5 製造及びサービスの提供	
8.5.1 製造及びサービス提供の管理	
8.5.2 識別及びトレーサビリティ	
8.5.3 顧客又は外部提供者の所有物	
8.5.4 保存	
8.5.5 引渡後の活動	

8.5.6	変更の管理	
8.6	製品及びサービスのリリース	
8.7	不適合なプロセスアウトプット、製品及びサービスの管理	
9	パフォーマンス評価	・・・ 21
9.1	監視、測定、分析、及び評価	
9.1.1	一般	
9.1.2	顧客満足（QMS）・順守評価（EMS）	
9.1.3	分析及び評価	
9.2	内部監査	
9.3	マネジメントレビュー	
10	改善	・・・ 24
10.1	一般	
10.2	不適合及び是正処置	
10.3	継続的改善	

## 1. 適用範囲

この統合手順書は、（以下当社という）における品質(QMS)及び環境（EMS）マネジメントシステムを構築し次の事項を運用する。

### 【QMS】

- a) 顧客要求事項、適用される法令・規制要求事項を満たす製品及びサービスを提供できる能力をもつことを実証する必要がある。
- b) QMSの継続的改善のプロセスを含むシステムの効果的な適用による顧客満足の上を目指す場合。

### 【EMS】

- a) 環境パフォーマンスの向上
- b) 順守義務への適合
- c) 環境目的を満たすこと

※ISO 審査用の記録作成ではなく、建設現場での記録の活用・改善（ISO化）及び事業（本社）へのマネジメントを取り込む為、経営計画を作成・運用する

#### 1.1 会社概要

官公庁及び民間向け建築・土木の施工管理・サービス並びに建設資材の販売（適用範囲）とする。

#### 1.2 所在地

本社 沖縄県宜野湾市宜野三丁目2番16号

TEL 098-875-0637

FAX 098-875-0638

#### 1.3 適用不能（除外） 「 8.3 製品及びサービスの設計・開発 」

当社業務は公共工事が主で設計図書類は支給されるため設計・開発部門がないのでこのプロセスを適用不能と決定した。ただし、これを適用しないことで製品及びサービスの適合が達成されない又は顧客満足の上という組織の狙いが達成されないことはない。

## 2. 引用規格

ISO 9001 : 2015 品質マネジメントシステム—要求事項

ISO 14001 : 2015 環境マネジメントシステム—要求事項

## 3. 用語及び定義

品質マネジメントシステム—要求事項「3. 用語及び定義」及び環境マネジメントシステム—要求事項及び利用の手引「3. 用語及び定義」による。（ISO 9001 : 2015, 14001 : 2015 参照）

## 4. 組織の状況

### 4.1 組織及びその状況の理解

QMS：当社の目的及び戦略的な方向性に関連しQMSの意図した結果を達成する当社の能力に影響を与える内外の課題を決定する。

これらの内外の課題に関する情報を監視しレビューする。

EMS：当社の目的に関連しかつ、EMSの意図した成果を達成する当社の能力に影響を与える内外の課題を決定する。これらの課題は、当社に影響を与え得るまたは、受け得る環境状況を含む。

※経営計画書等で明確にする。

### 4.2 利害関係者のニーズ及び期待の理解

顧客、関連法規制、その他規制要求事項を満たす製品及びサービスを一貫して提供するための能力に影響又は潜在的影響を考慮し次の事項を決定する。

- a) QMS, EMSに関連する利害関係者
  - b) その利害関係者のQMS, EMSに関連する要求事項
  - c) それらのニーズ及び期待のうち順守義務となるもの (EMS)
- 関連する要求事項の情報は監視しレビューする。

※経営計画書等で明確にする。

### 4.3 QMS, EMSの適用範囲の決定

- QMS
- a) 4.1に規定する内外の課題
  - b) 4.2に規定する関連する利害関係者の要求事項
  - c) 当社の製品及びサービス

※当社QMSの対象製品及びサービス及び適用不能は本手順書「1.適用範囲」を参照

- EMS
- a) 4.1に規定する内外の課題
  - b) 4.2に規定する順守評価
  - c) 当社の単位、機能及び物理的境界
  - d) 組織の活動、製品及びサービス
  - e) 管理及び影響を行使する組織の権限及び能力

※著しい環境側面(6.1.2)をもつ可能性のある活動、製品及びサービスをEMSの適用範囲の中に含めなければならない。また、文書化し維持し、利害関係者が入手可能である。

※経営計画書等で明確にする。

### 4.4 品質・環境マネジメントシステム及びそのプロセス

当社は、規格要求事項に従い必要なプロセス及びそれらの相互作用を含むQMSを確立し、実施し、維持しかつ継続的に改善する。

QMSの組織全体への適用を明確にするために次の事項を明確にする。

- a) 各プロセスに必要なインプット及び期待されるアウトプット
- b) プロセスの順序及び相互関係

- c) プロセスの運用、管理が効果的であることを確実にするために必要な測定及び関連するパフォーマンス指標を含む判断基準及び方法
- d) 必要な資源、そしてその活用を確実にする
- e) 各プロセスの責任権限の割当
- f) 6.1 の要求事項に従ったリスク及び機会、適切な計画、実施
- g) プロセスの監視測定（該当する場合）、評価の方法、意図した結果を達成することを確実にするための変更
- h) プロセス及びQMSを改善する機会

※プロセスの運用支援、プロセスの計画達成の確信を持つ必要な程度の文書化した情報を保持する。（本手順書付図1参照）

※公共建設工事では、施工計画書などにて詳細を明確にする。

EMS：当社は環境パフォーマンスを向上するため規格要求事項に従い必要な相互作用を含むEMSを確立し、実施し、維持しかつ継続的に改善する。

また、当社の状況についての知識を考慮する。（本手順書付図2参照）

※公共建設工事では、施工計画書や環境対策にて詳細を明確にする。

## 5. リーダーシップ

### 5.1 リーダーシップ及びコミットメント

経営層は、QMS、EMSに関するリーダーシップ及びコミットメントを実証する。

#### 5.1.1 QMS・EMSに関するリーダーシップ及びコミットメント

##### 【QMS】

- a) QMSの有効性に責任を負う。
- b) 品質方針、品質目標を確立し当社の戦略的な方向性及び状況と両立することを確実にする。
- c) 品質方針が伝達され理解され適用が確実にする。
- d) 事業プロセスへのQMS要求事項の統合を確実にする。
- e) プロセスアプローチに対する認識を高める。
- f) 資源が利用可能であることを確実にする。
- g) 有効な品質マネジメント及びQMS要求事項への適合の重要性を伝達する。
- h) QMSが意図した結果を達成することを確実にする。
- i) QMSの有効性に寄与するよう雇用し指揮し支援する。
- j) 継続的改善を促進する。
- k) その他の関連する管理層がその責任の領域においてリーダーシップを実証する様管理層の役割を支援する。

##### 【EMS】

- a) EMSの有効性に説明責任を負う。
- b) 環境方針、環境目標を確立し当社の戦略的な方向性及び状況と両立することを確実にする。

- c) 事業プロセスへのEMS 要求事項の統合を確実にする。
- d) 資源が利用可能であることを確実にする。
- e) 有効な環境マネジメント及びEMS 要求事項への適合の重要性を伝達する。
- f) EMS が意図した成果を達成することを確実にする。
- g) EMS の有効性に寄与するよう指揮し支援する。
- h) 継続的改善を促進する。
- i) その他の関連する管理層がその責任の領域においてリーダーシップを実証する様管理層の役割を支援する。

※経営者は、経営計画書・品質・環境方針等にてその取り組みを文書化し組織内に周知、運用する。

### 5.1.2 顧客重視

顧客重視を確実にするためにリーダーシップ及びコミットメントを次の事項を実証する。

- a) 顧客要求事項及び適用される法令・規制要求事項が決定され満たされている。
- b) 製品及びサービスの適合性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が明確にされ対処されている。
- c) 一貫して顧客要求事項、法令・規制要求事項を満たす製品及びサービスを提供することを重視することが維持されている。
- d) 顧客満足の向上を重視することが維持されている。

※公共工事おける設計図書（特記仕様書含む）、関連図書、関連法令の順守を確実にし、発注者・施主・地域利害関係者の満足向上を図る。

## 5.2 品質方針・環境方針 （関連記録 品質方針書・環境方針書）

### 品質方針

5.2.1 経営層は、次の事項を満たす品質方針を確立しレビューし維持する。

- a) 当社の目的及び状況に対し適切である。
- b) 品質目標の設定及びレビューのための枠組みを示す。
- c) 適用される要求事項を満たすことへのコミットメントを含む。
- d) QMS の継続的改善へのコミットメントを含む。

5.2.2 品質方針は次の事項が満たされている。

- a) 文書化した情報として利用可能である。
- b) 社内に伝達し、理解し適用する。
- c) 必要に応じて関連する利害関係者が入手可能である。

### 環境方針

経営層は、EMS の定められた適用範囲の中で次の事項を満たす方針を確立し、実施し、維持する。

- a) 次に対し適切である。
  - 1) 当社の目的
  - 2) 当社の活動、製品及びサービスの性質、規模及び環境影響を含む組織の状況

- b) 環境目的の設定のための枠組みを示す。
- c) 汚染の予防及び当社状況に固有なその他の事項を含む環境保護に対するコミットメントを含む。
- d) 順守義務に適合することへのコミットメントを含む e) 環境パフォーマンスを向上するためのQMSの継続的改善へのコミットメントを含む。

※環境方針は、次の事項を満たします。

- 1) 文書化した情報として維持する。
- 2) 当社の管理下で働く取引業者を含めて伝達する。
- 3) 利害関係者が入手可能である。

※品質・環境方針は、社内掲示・現場掲示し、組織内に周知する。また、求めがあれば、利害関係者へ配布する。

### 5.3 組織の役割、責任及び権限

経営層は、責任及び権限を割当て理解することを確実にする。

#### 【QMS】

- a) QMSが規格要求事項に適合していることを確実にする。
- b) プロセスが意図したアウトプットを引き渡していることを確実にする。
- c) QMSのパフォーマンス、改善の機会、変更又は変革の必要性の報告。特に経営層への報告を実施する。
- d) 当社全体での顧客重視を促進することを確実にする。
- e) QMSの変更を計画し実施する場合は、QMSが完全に整っている状態を維持することを確実にする。

#### 【EMS】

- a) EMSが規格要求事項に適合していることを確実にする。
- b) 環境パフォーマンスを含むEMSのパフォーマンスを経営層に報告する。

## 6. 品質マネジメント及び環境マネジメントに関する計画

### 【品質マネジメント】

#### 6.1 リスク及び機会への取組み

6.1.1 QMSの計画策定は本手順書 4.1 の課題、4.2 の規格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する。

- a) QMSが意図した結果を達成できることを保証する。
- b) 望ましくない影響を防止又は低減する。
- c) 継続的改善を達成する。

6.1.2 次の事項を計画する。

- a) 上記 (6.1.1) で決定したリスク及び機会への取組み
- b) 次の事項を行う方法
  - 1) その取組のQMSプロセスへの統合及び実施 (4.4 参照)
  - 2) その取組の有効性の評価

※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影響との釣り合いがとれていること。

※公共建設工事では、工事受注後、品質的リスク及び機会を特定し施工計画書に反映する。

## 【環境マネジメント】

### 6.1 脅威及び機会に関するリスクへの取組み

#### 6.1.1 一般

EMSの計画策定は、本手順書4.1の課題、4.2の規定要求事項を考慮する。

プロセスが計画通り実施されているという確信を持つ程度の文書化した情報を維持する。

※施工計画書・環境対策等で明確にする。

#### 6.1.2 著しい環境側面

EMSの適用範囲のなかで次の事項を実施する。

a) 当社の活動、製品及びサービスの管理できる環境側面及び環境影響並びに当社が影響を及ぼすことのできる環境側面、環境影響を特定する。

b) 次の事項を考慮に入れる。

1) 新規の開発、変更された活動、製品及びサービスを含む変更

2) 特定した異常な潜在的な緊急事態

※当社は、著しい環境側面を決定する。

※著しい環境側面は、各階層、各部門に伝達します。

※著しい環境側面に関する情報は、文書化し維持します。

※著しい環境側面は、有害な環境影響（脅威）又は有益な環境影響（機会）に関連するリスクをもたらし得る内容に含まれる。

※施工計画書・環境対策等で明確にする。

#### 6.1.3 順守義務

当社は次の事項を行います。

a) 当社の環境側面に関係した順守義務を特定し記録する。

b) これらの順守義務をどのように適用するかを決定する。

※順守義務に関する情報を文書化し維持する。

※順守義務は、有害な影響（脅威）又は有益な影響（機会）に関連するリスクをもたらし可能性をもつ。

※法令は法令リスト・施工プロセスチェックシート・安全環境パトロールチェックによる。

※公共建設工事では、工事受注後、品質・環境的リスク及び機会、法規制等を特定し施工計画書の主に環境対策に反映する。

#### 6.1.4 脅威及び機会に関連するリスク

当社は、脅威及び機会に関連するリスクを決定し次の事項のために取組みます。

1) EMSがその意図した成果を達成できるという確信を与えるための取組み。

2) 外部の環境影響が当社に影響を与える可能性を含め望ましくない影響を防止又は低減するための取組み。

3) 継続的改善を達成するための取組み。

※関連するリスクに関する文書化した情報を維持する。

※主に施工計画書・環境対策による。

#### 6.1.5 取組みのための計画策定

次の事項を計画する。

a) 脅威及び機会に関連するリスク (6.1.4 参照)、著しい環境側面 (6.1.2 参照) 及び順守義務 (6.1.3 参照) への取組み。

b) 次の事項を行う方法

1) その取組のEMSプロセスへの統合及び実績

2) その取組の有効性の評価

### 6.2 品質目標・環境目的及びそれを達成するための計画策定

6.2.1 品質目標・環境目的を関連する部門、階層及びプロセスにおいて確立する。

品質目標は次の事項を満たす。

a) 品質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する。

d) 製品及びサービスの適合及び顧客満足の向上に関連する。

e) 監視する。

f) 伝達する。

g) 必要に応じて更新する。

※文書化した情報を維持する。

※経営計画書など参照

環境目的は次の事項を満たす。

a) 環境方針と整合している。

b) 測定可能である。(実行可能な場合) c) 監視する。 d) 伝達する。

e) 必要に応じて更新する。

「策定は次の事項を考慮する」

1) 著しい環境側面及び順守義務 2) 脅威及び機会に関連するリスク

3) 技術上、財務上、の選択肢及び運用上、事業上の要求事項

※書化した情報を維持する。

※主に施工計画書・環境対策による。

#### 6.2.2 品質目標・環境目的を達成するための取組みの計画策定

品質目標・環境目的の計画策定事項

a) 実施事項

b) 必要な資源

- c) 責任者
- d) 達成期限
- e) 結果の評価方法

※境目的を達成する活動と事業プロセスとの統合を検討する。

※経営計画書及び社内会議などでチェック

### 6.3 変更の計画

QMSの変更は、計画的でかつ体系的に実施する。

また、次の事項を考慮する。

- a) 変更の目的及びそれによって起こり得る結果
- b) QMSの完全性
- c) 資源の利用可能性
- d) 責任及び権限の割当または、再割当

## 7. 支援

### 7.1 資源

当社は、QMS、EMSの確立、実施、維持及び継続的改善に必要な資源を決定し提供する。

#### 7.1.1 一般

当社は、次の事項を考慮し支援する。

- a) 内部に存在する資源の実現能力及びその資源の限度 b) 外部提供者から取得する必要があるもの

#### 7.1.2 人々

当社は、顧客要求事項及び適用される法令・規制要求事項を一貫して満たすためにプロセス並びにQMSの有効な運用のために必要な要員を提供する。

※上記、人的資源等は施工計画書・現場施工体制や施工体制台帳にて特定し、改善する。

#### 7.1.3 インフラストラクチャー

製品及びサービスの適合を達成するためのプロセスの運用に関するインフラストラクチャーを決定し提供し維持する。

- a) 建物及び関連するユーティティ
- b) 設備（ハードウェア及びソフトウェア）
- c) 輸送システム d) 情報及び通信技術

※上記、インフラストラクチャー等は施工計画書・使用・指定機械や現場作業環境にて特定し改善する。

#### 7.1.4 プロセスの運用に関する環境

当社は、プロセスの運用に必要なまた製品及びサービスの適合を達成するために必要な環境を決定し提供し維持する。

※上記、現場における各種施工管理・施工管理プロセスにて管理維持し改善する。

#### 7.1.5 監視用及び測定用の資源

規格要求事項に対する製品及びサービスの適合の証拠として監視測定を行う場合有効で信頼できる監視測定の資源を決定し維持する。

その資源は、次の事項を満たしていることを確実にする。

- a) 実施される特定の種類の監視測定に適切である。
- b) 継続的な目的適合性を確実にするために維持されている。

※監視測定の資源の目的適合性の証拠として適切な文書化した情報を保持する。

※必要に応じて次の事項を満たします。

- 1) 定められた間隔又は使用前に校正・検証の基準を文書化し保持する。
- 2) 校正の状態を明確にするために識別する。
- 3) 損傷、劣化から保護する。

※機器に欠陥が判明した場合は、測定した結果の妥当性を明確にし必要に応じて適切に是正する。

※上記、測定機器は適切に管理する。（主に測量機器など）

#### 7.1.6 組織の知識

プロセスの運用、製品及びサービスの適合を達成するために必要な知識を決定し維持し利用できる状態にする。

変化するニーズ及び傾向に対処するとき現在の知識を考慮し追加の知識を習得する方法、アクセスする方法を決定する。

- a) 内部資源（例：失敗、成功から学んだこと、各分野の専門的経験他）
- b) 外部資源（例：規格・標準、学会、会議、顧客又は提供者からの知識収集他）

※上記、組織の知識については、社内ミーティングや現場ミーティング・教育で運用し改善する。

### 7.2 力量

当社は、次の事項を実施する。

#### 【QMS】 【EMS】

- a) 当社業務に必要な力量を決定する。
- b) 適切な教育、訓練又は経験に基づき力量を備えていることを確実にする。
- c) 力量を身に着ける処置をとり有効性を評価する。
- d) 力量の証拠として適切な文書化した情報を保持する。

※上記、力量については、資格取得状況、現場での力量・責任権限表等施工計画書や各種提出書類で明確し改善する。

### 7.3 認識

当社の従業員は次の事項に関して認識を持つこと

#### 【QMS】

- a) 品質方針

- b) 関連する品質目標
- c) QMSの有効性に対する自らの貢献
- d) QMS要求事項に適合しないことの意味

#### 【EMS】

- a) 環境方針
- b) 著しい環境側面及び関係する顕在する又は潜在的な環境影響
- c) EMSの有効性に対する自らの貢献
- d) 順守義務を含むEMS要求事項に適合しないことの意味

※上記、品質方針・環境方針については社内・現場での周知・教育し改善活動を行う。

### 7.4 コミュニケーション

QMS, EMSに関連する内部及び外部のコミュニケーションのためのプロセスを計画し実施する。

- a) コミュニケーションの内容（何を伝達するか）
- b) コミュニケーションの実施時期
- c) コミュニケーションの対象者
- d) コミュニケーションの方法

※上記、コミュニケーションに関しては、社内・現場にて適切に行う。

#### 7.4.1 一般

コミュニケーションの計画は次の事項を考慮する。

- 1) 順守義務を考慮に入れる。
- 2) 環境情報とEMSの情報と整合し信頼性がある。

※EMSのコミュニケーションに対応し必要に応じて証拠として文書化した情報を保持する。

※上記、現場での利害関係者への工事お知らせ・説明会を行いその手法を改善する。

#### 7.4.2 内部コミュニケーション

当社は、次の事項を実施します。

- a) EMSの変更等必要に応じ各階層、部門間でのコミュニケーション
- b) 当社の全ての従業員が継続的改善に寄与できるようなコミュニケーションプロセスを確実にする。

※上記、内部コミュニケーションに関して現場での各種ミーティングで伝達し改善する。

#### 7.4.3 外部コミュニケーション

当社は、コミュニケーションプロセス、順守義務による要求事項に従いEMSに関連する情報について外部コミュニケーションを行う。

※上記、現場での利害関係者への工事お知らせ・説明会を行いその手法を改善する。

## 7.5 文書化した情報

### 7.5.1 一般

QMS, EMSは、次の事項を含みます。

- a) 規格が要求する文書化した情報
- b) QMS, EMSの有効性のために必要と決定した文書化した情報

※文書化した情報の程度は、次のような理由によって異なる。

- 1) 組織の規模、並びに活動、プロセス、製品及びサービスの種類
- 2) プロセス及びその相互関係の複雑さ
- 3) 人々の力量

※上記、文書化した情報は主に施工計画書や施工管理記録にて運用し改善する。

### 7.5.2 作成及び更新

作成及び更新は、次の事項を確実に実施する。

- a) 適切な識別及び記述 (例: タイトル、日付、作成者、参照番号)
- b) 適切な形式 (例: 言語、ソフトウェア版、図表) 及び媒体 (例: 紙電子媒体)
- c) 適切性及び妥当性に関する適切なレビュー及び承認

※上記、作成および更新は現場当初文書・変更文書で運用する。

### 7.5.3 文書化した情報の管理

7.5.3.1 当社は、次の事項を確実にする。

- a) 必要なとき、必要なところで入手可能で利用に適している。
- b) 文書化した情報が十分に保護されている。(例: 気密性の喪失不適切な使用及び完全性の喪失からの保護)

※上記、文書化した情報は主に施工計画書や施工管理記録にて運用する。

7.5.3.2 文書化した情報の管理は次の内容で取り組む

- a) 配布、アクセス、検索及び利用
- b) 読みやすさが保たれることを含む保管及び保存
- c) 変更の管理 (例: 版の管理)
- d) 保持及び廃棄

※上記、管理は施工管理に必要な記録及び組織として必要な記録の管理を行う。

## 8. 運用 (関連記録は各現場ごとに作成される「施工計画書」とする)

### 8.1 運用の計画及び管理

当社は、次の事項の実施によって製品及びサービス提供並びにEMSの要求事項を満たすため及び6.1、6.2で決定した取組みを実施するために必要なプロセスを計画し実施しかつ管理する。

#### 【QMS】

- a) 製品及びサービスに関する要求事項の決定
- b) プロセス並びに製品及びサービスの合否判定に関する基準の設定
- c) 製品及びサービス要求事項への適合を達成するために必要な資源の決定

- d) 基準に従ったプロセスの管理の実施
- e) プロセスが計画どおり実施されているか並びに要求事項に対する製品及びサービスの適合を証明する程度の文書化した情報の保持（施工計画書の施工管理計画）

※この計画プロセスのアウトプットは、当社の運営に適していること。

※計画の変更は管理され、意図しない変更の結果はレビューし必要に応じて有害な影響は軽減処置をとる。

※当社は、外部委託したプロセスが本手順書 8.4 に従い管理する。

※上記は、施工計画書、施工方法・施工管理計画等に明確にし継続的に改善する。

## 【EMS】

- 1) プロセスに関する基準の設定
- 2) その基準に従った環境方針、環境目的及び順守義務からの逸脱を防ぐためのプロセスの管理の実施

※管理は、技術的管理、手順、文書化した手順等で内容によって管理方法を検討、実施する。

※上記は、施工計画書、環境対策等に明確にし改善する。

※計画の変更は管理され、意図しない変更の結果はレビューし必要に応じて有害な影響は軽減処置をとる。

※外部委託したプロセスが管理され影響を及ぼしていることを確実にする。

※これらのプロセスに適用される管理又は影響の種類及び程度はEMS内で定める。

- 3) 当社業務の視点に従い次の事項を実施する。
  - a) 必要に応じて製品及びサービスの調達に関する環境上の要求事項を決定する。
  - b) 必要に応じて製品及びサービスの開発、納品、使用及び使用後の処理のプロセスの設計において環境上の要求事項が考慮されていることを確実にするための管理を確立する。
  - c) 取引業者に対して関連する環境上の要求事項を伝達する。
  - d) 製品及びサービスの納品、並びに製品の使用及び使用後の処理における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検討する。

※プロセスが計画どおり実施されているか並びに要求事項に対する製品及びサービスの適合を証明する程度の文書化した情報を維持する。

※上記は、変更施工計画書等に明確にし改善する。

## 8.2 製品及びサービスに関する要求事項の決定

### 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を図るためのプロセスを確立する。

- a) 製品及びサービスに関する情報
- b) 引合、契約若しくは注文処理又はそれらの変更
- c) 苦情を含めた顧客の考え方及び受け止め方の知得
- d) 適用可能な場合は顧客の所有物の取り扱い又は処理
- e) 該当する場合には緊急時対応に関する特定の要求事項

※上記は、工事共通仕様書等に明確にされた手順を遵守する。

### 8.2.2 製品及びサービスに関連する要求事項の決定

当社は、潜在顧客に提供する製品及びサービスに関する要求事項を決定するためのプロセスを確立し実施し維持する。

次の事項を確実にする。

- a) 製品及びサービス要求事項（当社が必要と考えるものを含む）並びに適用される法令・規制要求事項が規定されている。
- b) 当社が規定された要求事項を満たす能力並びに提供する製品及びサービスに関する要求を実現する能力がある。

※上記は、工事共通仕様書等に明確にされた手順を遵守する。

### 8.2.3 製品及びサービスに関連する要求事項のレビュー

次の事項のうち該当する項目をレビューする。（施工計画書）

- a) 顧客が規定した要求事項（引渡及び引渡後の活動に関する要求事項を含む）
- b) 顧客が明示し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要  
とに必要な要求事項
- c) 製品及びサービスに適用される追加の法令・規制要求事項
- d) 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
- e) 実行予算書は現場担当者からグループリーダー及び工事部長、常務の決裁を経て社長  
が決済する。

※関連する利害関係者からの要求事項を含めることができる。

※上記は、工事共通仕様書等に明確にされた手順を遵守する。

## 【EMS】

### 8.2 緊急事態への準備及び対応

当社は、潜在的な環境上の緊急事態及び潜在的な事故への対応方法を定めて次の手順を確立し実施する。

- a) 顕在した緊急事態及び事故に対応する。
- b) 潜在的な環境影響の大きさに応じて環境上の緊急事態による結果を低減するための処  
置をとる。
- c) 環境上の緊急事態及び事故の発生を防止するための処置をとる。
- d) 実施可能な場合には、手順を定期的にテストする。
- e) 手順を定期的にまた、特に事故若しくは緊急事態の発生後又はテストの後レビューし  
必要に応じて訂正する。

※上記は、施工計画書、環境対策等に明確にする。

### 8.3 製品及びサービスの設計・開発

適用不能参照

### 8.4 外部から提供される製品及びサービスの管理

#### 8.4.1 一般

当社は、外部から提供されるプロセス、製品及びサービスが規定要求事項に適合してい  
ることを確実にする。

次の事項に該当する場合の管理は規定要求事項を適用する。

- a) 製品及びサービスが当社の製品及びサービスに組み込むために外部から提供される場合。
- b) 当社に代わって外部提供者から直接顧客に提供される場合。
- c) プロセス又はプロセスの一部が外部委託すると当社が決定し外部提供者から提供される場合。

※当社は、外部提供者が規定要求事項に従ってプロセス又は製品及びサービスを提供する能力、評価、選択又、パフォーマンスの監視及び再評価に関する基準を定め適用します。

※その結果の情報は、文書化し保持する。

※上記は、施工計画書、施工体制（台帳）等に明確にする。

#### 8.4.2 外部からの提供の管理の方式及び程度

外部からのプロセス、製品及びサービスの提供に適用する管理の方式及び程度は、次の事項を考慮する。

- a) 顧客要求事項及び法令・規制要求事項を満たす能力に与える潜在的な影響
- b) 外部提供者によって適用される管理の認識された有効性

※上記 a) b) を考慮に入れ適用しようとしている管理及び結果として生じるアウトプットに適用しようとしている管理の両方を明確にする。

#### 8.4.3 外部提供者に対する情報

次の事項に適用される要求事項を、外部提供者に伝達する。

- a) 製品及びサービス又は実施されるプロセス
- b) 製品及びサービス、方法、プロセス又は設備の承認又はリリース
- c) 必要な確性を含む要因の力量
- d) QMS との相互作用
- e) 適用される外部提供者のパフォーマンスの管理又は監視
- f) 外部提供者の構内において実施される検証活動

※当社は、外部提供者に伝達する前に規定した要求事項が妥当であることを確実にする。

※上記は、施工計画書、施工体制（台帳）等に明確にする。

### 8.5 製造及びサービス提供

#### 8.5.1 製造及びサービス提供の管理

製造及びサービス提供を引渡し及び引渡し後の活動を含め管理された状態で実行します。

また、管理された状態には、次の事項のうち該当するものを含めます。

- a) 製品及びサービスの特性を明確にし、文書化した情報が利用できる。
- b) 実施すべき活動及び達成すべき結果を明確にした文書化した情報が利用できる。
- c) プロセス及びプロセスアウトプットの管理基準並びに製品及びサービスの合否判定基準が満たされていることを検証するために適切な段階で監視測定を行う。
- d) 適切なインフラストラクチャー及びプロセス環境を使用及び管理する。
- e) 適切な監視資源及び測定資源が利用でき使用する。
- f) 要員が力量を有している及び該当する場合は適格性確認を行う。

g) 製造及びサービス提供のプロセスで結果として生じるアウトプットをそれ以降の監視又は測定で検証することが不可能な場合には製造及びサービス提供に関するプロセスの計画した結果を達成する能力の妥当性を確認し定期的に妥当性を再確認する。

h) 製品及びサービスのリリース、引渡し及び引渡後の活動を実施する。

※上記、施工計画書及び施工プロセスで運用実施・改善する。

#### 8.5.2 識別及びトレーサビリティ

製品及びサービスの適合を確実にするために必要な場合プロセスからのアウトプットを識別するために適切な手段を使用します。

※当社は、全過程において監視及び測定の要求事項に関連してプロセスアウトプットの状態を識別します。

※トレーサビリティが要求事項となっている場合はプロセスアウトプットの一意の識別を管理し文書化し保持する。

※上記、施工計画書及び施工プロセス・現場で運用実施・改善する。

#### 8.5.3 顧客又は外部提供者の所有物

当社は、提供された顧客及び外部提供者の所有物の識別、検証及び保護・防護を実施し管理する。

※上記、施工計画書及び施工プロセス・現場で運用実施・改善する。

#### 8.5.4 保存

当社は、製造及びサービスの提供を行う間要求事項への適合を維持するためプロセスからのアウトプットを確実に保存する。

保存には、識別、取扱い、包装、保管、伝送又は保護等を含む。

※上記、施工計画書及び施工プロセス・現場で運用実施・改善する。

#### 8.5.5 引渡後の活動

該当する場合、製品及びサービスに関連する引渡後の活動に関する要求事項を満たす。その程度を決定する場合次の事項を考慮する。

- a) 製品及びサービスに関連するリスク
- b) 製品及びサービスの性質、用途及び意図したライフタイム
- c) 顧客からのフィードバック
- d) 法令・規制要求事項

※引渡後の活動例：保障条項・メンテサービス等の契約義務リサイクル及び最終廃棄等を含む

※上記、施工計画書及び施工プロセス・現場で運用実施・改善する。

#### 8.5.6 変更の管理

計画していない変更は、規定要求事項への適合を維持するために必要な程度にレビューし管理する。

レビューの結果、変更を正式に許可した人及び必要な処置を記載した文書化した情報を保持する。

## 8.6 製品及びサービスのリリース

当社は、製品及びサービスの要求事項が満たされていることを検証するために適切な段階で計画した方法（8.5）を実施する。適合の検証が問題なく完了するまではリリースは行わない。

ただし、当該の権限を持つものの承認、顧客が承認した時はこの限りではない。

※リリースを許可した人に対しトレーサビリティを提供する。

## 8.7 不適合なプロセスアウトプット、製品及びサービスの管理

要求事項に適合しないプロセスアウトプット製品及びサービスが誤って使用されたり、引き渡されたりすることを防ぐためそれらを識別し確実に管理する。

不適合の性質、適合に与える影響に応じて適切な是正処置をとる。

これは、製品の引渡後サービスの提供中に検出された不適合にも適用される。

※該当する場合次の一つ又はそれ以上の方法で処理する。

- a) 修正
- b) 製品及びサービスの分別、散逸防止、返還及び提供停止 c) 顧客への通知
- d) 次の事項に関する許可取得
  - 1) 「現状のまま」での使用
  - 2) 製品及びサービスのリリース、継続又は再提供
  - 3) 特別採用に基づく合格判定

※不適合の修正を施した場合は、要求事項への適合を検証する。

※不適合にとられた処置の文書化した情報を保持する。

（特別採用の処置、決定した人に対する処置を含む）

## 9. パフォーマンス評価

### 9.1 監視、測定、分析及び評価

#### 9.1.1 一般

当社は、次の事項を決定する。

#### 【QMS】

- a) 必要とされる監視及び測定の対象
- b) 該当する場合必ず妥当な結果を確実にするための監視、測定、分析及び評価の方法
- c) 監視及び測定の実施時期
- d) 監視及び測定の結果の分析及び評価の時期

※この結果の証拠として適切な文書化した情報を保持する。

※品質パフォーマンス及びQMSの有効性を評価する。

※上記は、施工計画書、施工管理計画・段階検査・立会検査・社内検査等に明確にする。

#### 【EMS】

- a) 次の事項に関連する必要とされる監視及び測定対象
  - 1) 著しい環境影響を与える可能性のある業務
  - 2) 順守義務
  - 3) 運用管理

- 4) 指標を用いた組織の環境目的に対する進捗 b) 該当する場合必ず妥当な結果を確実にするための監視、測定、分析及び 評価の方法
- c) 適切な指標を用いた組織が環境パフォーマンスを評価するための基準 d) 監視及び測定の実施時期
- e) 監視及び測定の結果の分析及び評価の時期

※必要に応じて校正、検証された監視及び測定機器が使用され維持されていることを確実にする。

※環境パフォーマンスを評価しEMSの有効性の評価に関するマネジメントレビューへのインプットを提供する。

※評価の結果の証拠として適切な文書化した情報を保持する。

※環境パフォーマンスに関連する情報について本マニュアル7. 4に従い内、外コミュニケーションを実施する。

※上記は、施工計画書、環境対策等に明確にし適切に運用する。

### 9.1.2 顧客満足 (QMS) ・ 順守評価 (EMS)

#### 【QMS】

※要求事項が満たされている程度に関する顧客の評価を監視する。

※顧客の考え方及び意見に関する情報を入手する。

※この情報の入手方法を決定する。(意見調査、品質に関するデータ他)

※上記は、検査の可否、工事成績点、聞き取り等により明確にし継続的に改善する。

#### 【EMS】

順守義務への適合を評価するためのプロセスを計画し実施します。

次の事項を実施する。

- a) 順守を評価する頻度を決定する。
- b) 順守を評価し必要な場合には処置をとる。
- c) 順守義務への適合状況に関する知識及び理解を維持する。
- d) 順守評価の結果の証拠として文書化した情報を保持する。

※上記は、特記仕様書・施工プロセスチェック・法令リスト等で明確にし順守する。

### 9.1.3 分析及び評価

当社は、監視、測定及びその他の情報源から発生する適切なデータ及び情報を分析し評価する。

分析及び評価のアウトプットは次の事項を行うために使用する。

- a) 製品及びサービスが要求事項に適合していることを実証する。
- b) 顧客満足を評価し向上させる。
- c) QMSの適合性及び有効性を確実にする。
- d) 計画が順調に実施されていることを実証する。
- e) プロセスのパフォーマンスを評価する。
- f) 外部提供者のパフォーマンスを評価する。
- g) QMS内での改善の必要性又は機会を明確にする。

※分析及び評価の結果は、マネジメントレビューへのインプットとして利用する。

## 9.2 内部監査

9.2.1 QMS, EMSが次の状況にあるか否かに関する情報を提供するためにあらかじめ定めた間隔で内部監査を実施する。

- a) 次の事項に適合している。
  - 1) QMS, EMSに関して当社自体が規定した要求事項
  - 2) この規格の要求事項

b) 有効に実施され維持されている。

※上記は、安全パトロール、社内検査、施工プロセスチェックも含む

9.2.2 当社は、次の事項を実施する。

- a) 頻度、方法、責任及び計画に関する要求事項及び報告を含む監査プログラムの計画、確立、実施及び維持。監査プログラムは、品質目標関連するプロセスの重要性、顧客からのフィードバック、当社に影響を及ぼす変更、並びに関連するプロセスの環境上の重要性、脅威及び機会に関連するリスク、及び前回までの監査の結果を考慮する。
- b) 各監査について監査基準及び監査範囲を明確にする。
- c) 監査プロセスの客観性及び公平性を確保するために監査員を選定し監査を実施する。
- d) 監査の結果を関連する管理層に確実に報告する。
- e) 遅滞なく必要な修正を行い是正処置をとる。
- f) 監査プログラムの実施及び監査結果の証拠として文書化した情報を保持する。

## 9.3 マネジメントレビュー

9.3.1 経営層は、QMS, EMSが引き続き適切、妥当かつ有効であることを確実にするためあらかじめ定めた間隔でQMS, EMSをレビューする。  
次の事項を考慮し計画し実施する。

### 【QMS】

- a) 前回までのマネジメントレビューの結果、とった処置状況
- b) 戦略的な方向性を含めたQMSに関連する外部及び内部の課題の変化
- c) 次に示す傾向及び指標を含めた品質パフォーマンスに関する情報
  - 1) 不適合及び是正処置
  - 2) 監視及び測定の結果
  - 3) 監査結果
  - 4) 顧客満足
  - 5) 外部提供者及びその他の関連する利害関係者に関する課題
  - 6) 効果的なQMSの維持のために必要な資源の妥当性
  - 7) 製品及びサービスのプロセスパフォーマンス及び適合性
- d) リスク及び機会に取り組むためにとった処置の有効性 (6.1 参照)
- e) 継続的改善の機会に関する新たな可能性

※マネジメントレビューからのアウトプット事項

- a) 継続的改善の機会
- b) 必要な資源を含めたQMSの変更の必要性

※マネジメントレビューの結果の証拠として文書化した情報を保持する。

## 【QMS】

- a) 前回までのマネジメントレビューの結果、とった処置状況
- b) 次の事項の変化
  - 1) EMSに関連する内外の課題
  - 2) 順守義務
  - 3) 著しい環境側面並びに脅威及び機会に関するリスク
- c) 目的が満たされている程度 d) 次に示す傾向を含めた環境パフォーマンスに関する情報
  - 1) 不適合及び是正処置
  - 2) 監視及び測定の結果
  - 3) 順守義務への適合
  - 4) 監査結果
- e) 外部の利害関係者からのコミュニケーション
- f) 継続的改善の機会
- g) 有効なEMSを維持するために必要な資源の妥当性
- h) マネジメントレビューからのアウトプット事項
  - 1) EMSが引き続き適切で、妥当でかつ有効であることに関する結論
  - 2) 継続的改善の機会に関する決定
  - 3) 資源の必要性を含む、EMSのあらゆる変更の必要性
  - 4) 必要な場合には、目的が満たされていない場合の処置
  - 5) 戦略的な方向性に関連する事項

※マネジメントレビューの結果の証拠として文書化した情報を保持する。

※上記は、基本的に年1回、年度当初・期首に行い次期経営計画に反映させ、組織的改善活動を行う。

## 10. 改善

### 10.1 一般

当社は、改善のための機会を決定及び選択する。また顧客要求事項を満たし顧客満足を向上させるために必要な処置を実施する。

これには適宜次の事項を含める。

- a) 不適合を防止するためのプロセスの改善
- b) 既知の及び予想されている要求事項を満たすための製品及びサービスの改善
- c) QMSの結果の改善

※改善の注釈受身的に（是正処置）・累積的に（継続的改善）変革によって（現状打破）・創造的に（改革）組織再編により（変革）

### 10.2 不適合及び是正処置（EMS10.1）

10.2.1 不適合（苦情含む）が発生した場合は、次の事項を行う。

- a) その不適合に対処し該当する場合は、必ず次の事項を行う。
  - 1) その不適合を管理し修正するための即時の処置をとる。
  - 2) その不適合によって起こった結果に対処する。
  - 3) 有害な環境影響を緩和する。（EMS）

b) その不適合が再発又は他のところで発生しないようにするため次の事項によってその不適合の原因を除去するための処置をとる必要性を評価する。

1) その不適合をレビューする

2) その不適合の原因を明確にする。

3) 類似の不適合の有無、又はそれが発生する可能性を明確にする。

c) 必要な処置（是正）を実施する。

d) とった全ての是正処置の有効性をレビューする。

e) 必要な場合は、QMS、EMSの変更を行う。

※是正処置は、環境影響も含め検出された不適合のもつ影響に応じた内容で実施する。

10.2.2 次に示す証拠として文書化した情報を保持する。

a) 不適合の性質及びとった処置

b) 是正処置の結果

※上記は、現場での指摘事項（安全パトロール・検査等及び不具合・事故等を記録化する

。

### 10.3 継続的改善

当社は、QMS、EMSの適切性、妥当性及び有効性を継続的に改善する。成果が十分に出ていない分野、機会の有無の分析及び評価のアウトプット並びにマネジメントレビューからのアウトプットを検討し該当する場合はその原因を調査し継続的改善を支援するために適用できるツール及び方法を選択し使用する。

※上記、継続的改善は、組織の戦略性や業務改善を経営計画書等で組織的に取り組み、社員と共に継続的に改善する。

## 品質方針

### <経営理念>

誠実・迅速・丁寧をモットーに優れた技術で奉仕し地域社会に貢献する

### <品質方針>

顧客のニーズを的確に把握し、意欲的に創意と工夫を凝らして積極的に技術とサービスを提供する。

### <環境方針>

環境の保護に配慮した事業活動を推進し、地域社会に貢献する。

制定日 平成28年4月5日

会社名 光南建設株式会社

代表取締役 津波克守