

# 目 次

発刊にあたって	3
まえがき	7
第1章 ISO 9001：2000 品質マネジメントシステム要求事項及び対応文書一覧表	11
第2章 用語の定義（ISO 9000：2000 による）	29
第3章 ISO 9000 シリーズに基づく品質マネジメントシステムの確立 及び文書化する上での留意点	49
第4章 品質マネジメントシステム文書化の実際（平成中野製作所の場合）	61
第5章 ISO 9001：2000 品質マニュアルの例	75
第6章 ISO 9001：2000 対応 社内規定・標準類（50 例）	
1 文書管理規定 (HN-4230)	129
2 図面管理標準 (HN-4235)	146
3 品質記録管理規定 (HN-4240)	154
4 経営者の責任規定 (HN-5000)	160
5 品質目標・マネジメント計画管理規定 (HN-5400)	166
6 職務分掌及び権限規定 (HN-5510)	172
7 品質管理委員会規定 (HN-5511)	182
8 品質管理責任者規定 (HN-5520)	187
9 内部コミュニケーション規定 (HN-5530)	190
10 マネジメントレビュー規定 (HN-5600)	195
11 経営資源管理規定 (HN-6100)	200
12 教育訓練規定 (HN-6220)	204
13 資格認定規定 (HN-6225)	215
14 生産設備管理規定 (HN-6301)	221
15 製品実現計画規定 (HN-7100)	231
16 品質計画書（プロセスフロー図中心記述の例） (HN-7101)	234
17 品質計画書（記述型の例） (HN-7102)	241
18 顧客関連プロセス規定 (HN-7200)	250
19 設計・開発管理規定 (HN-7300)	260
20 受注仕様書 (HN-7301)	273
21 評価基準書 (HN-7302)	275
22 設計審査標準 (HN-7340)	278
23 購買規定 (HN-7400)	283
24 製造工程管理規定 (HN-7500)	296

25	機械加工管理規定	(HN-7511)	305
26	熱処理管理規定	(HN-7512)	312
27	組立管理規定	(HN-7513)	319
28	製作標準「ディスクグラインダ」	(HN-7514)	325
29	機械操作標準	(HN-7516)	329
30	熱処理作業標準	(HN-7517)	331
31	熱処理設備管理標準	(HN-7518)	334
32	アフターサービス規定	(HN-7519)	339
33	識別管理規定	(HN-7530)	345
34	現品票標準	(HN-7531)	350
35	検査状態識別管理規定	(HN-7532)	355
36	顧客所有物規定	(HN-7540)	357
37	製品取扱及び出荷規定	(HN-7550)	364
38	製品表示包装規定	(HN-7551)	367
39	監視測定装置管理規定	(HN-7600)	370
40	顧客満足規定	(HN-8210)	390
41	内部品質監査規定	(HN-8220)	395
42	プロセスの監視及び測定規定	(HN-8230)	422
43	製品の監視及び測定規定	(HN-8240)	426
44	受入検査・試験標準	(HN-8241)	433
45	工程内検査・試験標準	(HN-8242)	437
46	製品検査・試験標準	(HN-8243)	438
47	不適合品管理規定	(HN-8300)	444
48	データ分析規定	(HN-8400)	452
49	是正処置・予防処置規定	(HN-8520)	457
50	苦情処理規定	(HN-8530)	464
第7章	推奨帳票一覧		473
第8章	審査の際よく質問される事項 「審査及び内部監査チェックリスト」		477
おわりに			496

(株)平成中野製作所	品質マニュアル	制定日	2000.12.25	頁	20
標題	第7章 製品の実現	改正日	2002. 4. 1	改正番号	2

## 第7章 製品実現

### 7.1 製品実現の計画

- (1) 設計課は、個別の製品または契約に対して、その品質目標および製品要求事項をどのように達成していくかを、品質マネジメントシステムのプロセスの適用方法を含めて、品質計画書に記述する。品質計画書には、必要に応じて、製品要求事項の明確化にかかわること、設計・開発、購買の管理、生産および検査・試験、製品の保存・引渡しなどの内容を加える。
- (2) 設計課は、品質計画書を作成する際、次の事項のうち該当する項目については明確に示せるようにする。
  - ① その製品または契約に対する品質目標および要求事項
  - ② その製品を作りこむためのプロセス、必要な関連文書、必要な経営資源
  - ③ 必要な検証、妥当性の確認、監視、検査および試験活動ならびに製品の合否判定基準
  - ④ プロセスおよび製品が要求事項に適合していることを実証するために必要な記録
- (3) 品質計画書の内容は、品質マネジメントシステムの他の要求事項と矛盾しないように定め、また極力当社の運用に合った QC 工程表またはプロセスフロー図を活用した形式で文書化する。

### 7.2 顧客関連のプロセス

#### 7.2.1 製品に関連する要求事項の明確化

営業担当者は、引合時および受注時に、製品要求事項を明確にし、「顧客引合報告書」および「受注報告書」に記述し、営業課長が承認する。

- ① 口頭で受けた仕様がある場合は、それを文書化し、顧客の承認を受ける
- ② 顧客が規定したものではないが、意図された、または規定された用途のために必要な製品要求事項について考慮する
- ③ 引渡しおよび引渡し後の活動に関する事項を含む
- ④ 製品に関連する法令・規制要求事項を含む
- ⑤ 社内的に必要と判断する追加要求事項を含む

#### 7.2.2 製品に関連する要求事項のレビュー

- (1) 営業課長は、製品に関連する要求事項をレビューする。
  - ① 引合においては、見積書提出に必要な事項が明確になっていること
  - ② 受注においては、契約を満たすために必要な事項が明確になっていること
  - ③ 受注内容は、引合時の要求事項および見積書の内容との差異がある場合は、それについて解決されていること
  - ④ 当社の技術的能力および納期的製造能力に対応するものであること
- (2) これらの内容は、引合時には「顧客引合報告書」に、受注時には「受注報告書」に記録する。

制定 2000. 12.25	(株) 平成中野製作所	HN-7200
全面改正	顧客関連プロセス規定	第 1-0 版
部分改正		1/9 頁

## 1. 適用範囲

この規定は、顧客からの引き合いとそれを受注した場合の手順、受注後仕様変更のあった場合の手順、および顧客とのコミュニケーション手順に適用する。

## 2. 引き合い処理手順

### 2.1 引き合い時の確認

営業担当者は顧客からの引き合いがあったら、顧客の要求事項をよく確かめ、「顧客引合報告書」（様式-7201）を作成する。その場合、以下の件に注意して作成する。但し、カタログを見ての注文など特殊仕様のないものは「顧客引合報告書」を作る必要はない。

- 1) 顧客が規定した要求事項
  - ① 一般仕様（品名、型番、数量、納期）
  - ② 製品に対する特別な要求事項
  - ③ 納入条件
  - ④ アフターサービスの要否
- 2) 製品本来の使用に必要な条件
  - ① 顧客の使用条件
  - ② 使用場所の環境条件
  - ③ 顧客が暗黙に期待している事項
- 3) 法的要求事項
  - ① 法規制上の配慮事項（電気安全性など）
- 4) 当社が必要と考える要求事項
  - ① 当社製品の特徴である高能率仕様に必要な事項

### 2.2 受注可否の検討

営業担当者は、仕様についてはカタログおよび過去の受注実績、数量および納期については在庫または工場の能力を考慮して、受注の可否を検討する。

営業だけで判断できない場合は、必要に応じ管理課または同課を経由して関係各課に問い合わせ、受注の可否を判断する。

## 3. 見積提出

### 3.1 見積書作成

営業担当者は、見積書の提出依頼がある場合には、顧客引合報告書の内容を考慮して

(様式-7201)

## 顧客引合報告書

顧客引合報告書番号：	年 月 日発行	営業課長	担当者
顧客名	連絡先		
品名	型番		
数量			
納期			
顧客要求事項			
社内要求事項（使用条件などから考慮すべき事項など）			
法的要求事項等			
当社が必要と考える要求事項			