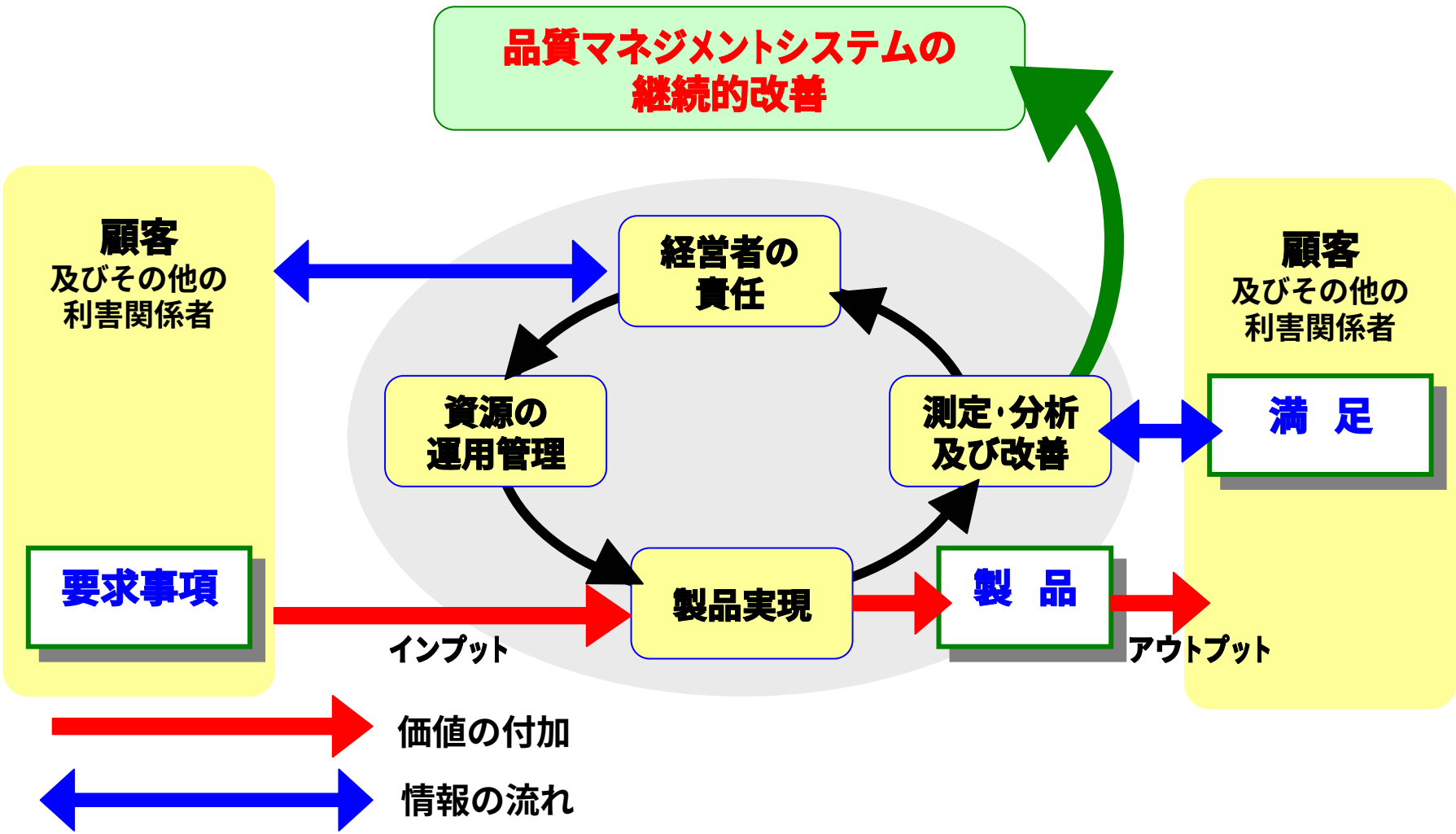
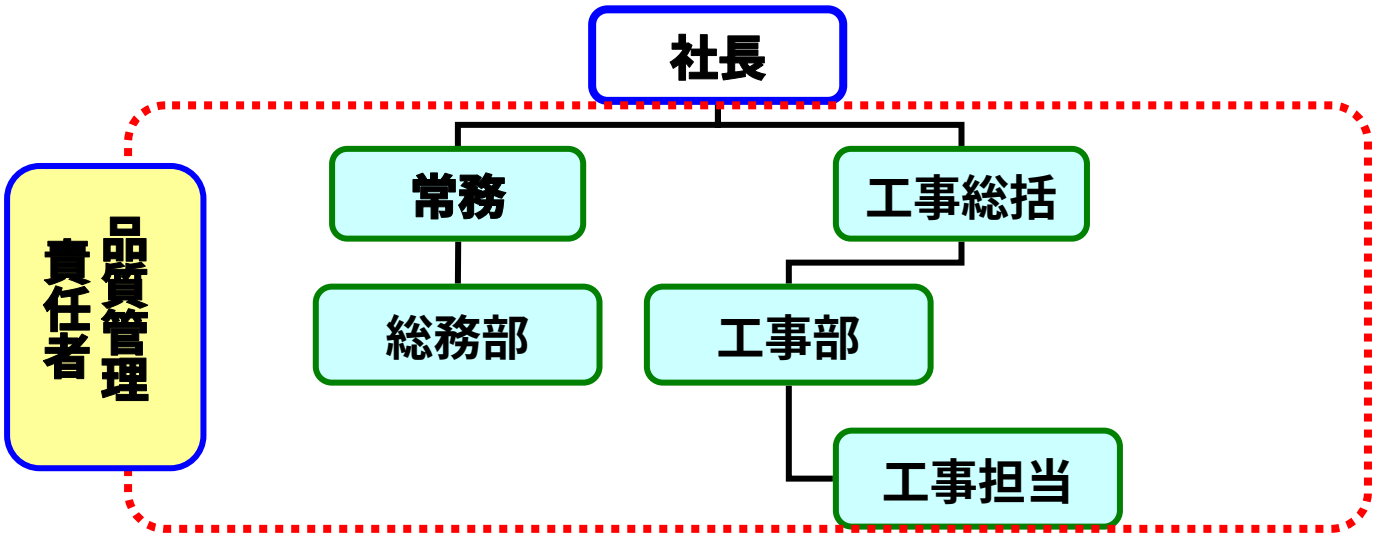
品質マネジメントプロセス



組織の責任および権限



社　　長：経営執行責任者　　：営業および施工に関する責任者

常　　務：総務･財務に関する責任者

Q　M　R：品質マネジメントシステムの執行責任者

総　務　部：総務･財務･営業に関する責任を持つ

工事総括：設計･積算･購買･施工･検査に関する責任者

工　事　部：設計･積算･購買･施工･検査に関する責任を持つ

工事担当：工事別の施工管理責任を持つ

マネジメントシステムの役割分担 (1)

QM_No.	規格	帳票類	社長	QMR	統括	工事	総務
Ⅳ	4	QM全般	○	●	○	○	○
Ⅴ	5　8.1	経営者責任	●	○	○	○	○
Ⅵ	6	経営資源の運営	●	○	○	○	○
Ⅵ.1	6.1	経営資源の提供	●	●	●	●	●
Ⅵ.2	6.2	人材	●	○	○	○	●
Ⅵ.3	6.3	設備･機材	●	○	●	●	○
Ⅵ.4	6.4	作業環境	●	○	●	●	○
Ⅶ-1	7.1	業務の計画	○		●	●	●
Ⅶ-2	7.2	営業	●		●	●	○
Ⅶ-3	7.3	設計	●		○	○	○
Ⅶ-4	7.4	購買	●		●	●	○
Ⅶ-5	7.5	施工	●		●	●	

マネジメントシステムの役割分担 (2)

QM_No.	規格	帳票類	社長	QMR	統括	工事	総務
Ⅶ-6	8.2.4･8.1	検査		○	●	●	○
Ⅶ-7	7.6	検査機器の管理			●	●	
Ⅶ-8	7.5	ｱﾌﾀｰﾒﾝﾃﾅﾝｽ			●	●	○
Ⅷ-1	8.2.1	顧客満足	○	●	●	●	●
Ⅷ-2	8.2.2	内部監査	○	●	○	○	●
Ⅷ-3	8.3	不適合品の管理		●	●	●	○
Ⅷ-4	8.5	改善	○	●	○	○	○
Ⅷ-4.1	8.5.1･8.1	継続的改善	○	●	○	○	○
Ⅶ-4.2	8.2.3･8.1	プロセスの監視	○	●	○	○	○
Ⅶ-4.3	8.4	データ分析		●	○	○	○
Ⅷ-5	8.5	是正･予防処置	○	●	○	○	○
Ⅷ-6	4.2.3	文書管理	○	●	●	●	●
Ⅷ-7	4.2.4	記録の管理	○	●	●	●	●

帳票保存をリンクする「台紙」シート

某専門工事会社事例

ペーパーレスISOのすすめ

リピーターの期待

受注活動

工事受注

工事着手

完成・引渡し

10年保証・保守

顧客情報・現場調査・積算

営業報告・内容検証・交渉

施工体制・計画・予算作成

施工資料・図面・写真・記録

保守資料・維持記録・対応

「エコノミー・メールイン」での
ペーパーレスISO管理でOK

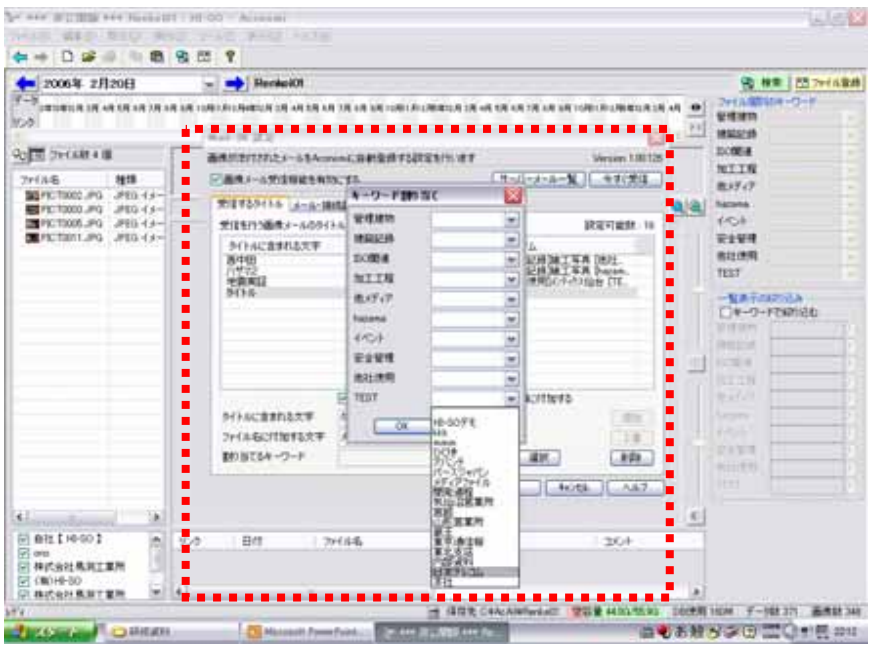
HI-SO

マネジメントシステムの電子化-メールとファイル変換の活用

ペーパーレスISOのすすめ

社内メールにCC送信先を設定するだけ

指示･記録事項の文書送達は電子メール添付で
↓
メール受信と同時にDB化（カテゴリー分類）
↓
現場からの写真･図面･文書の一元管理



作成文書をPDF変換して保存

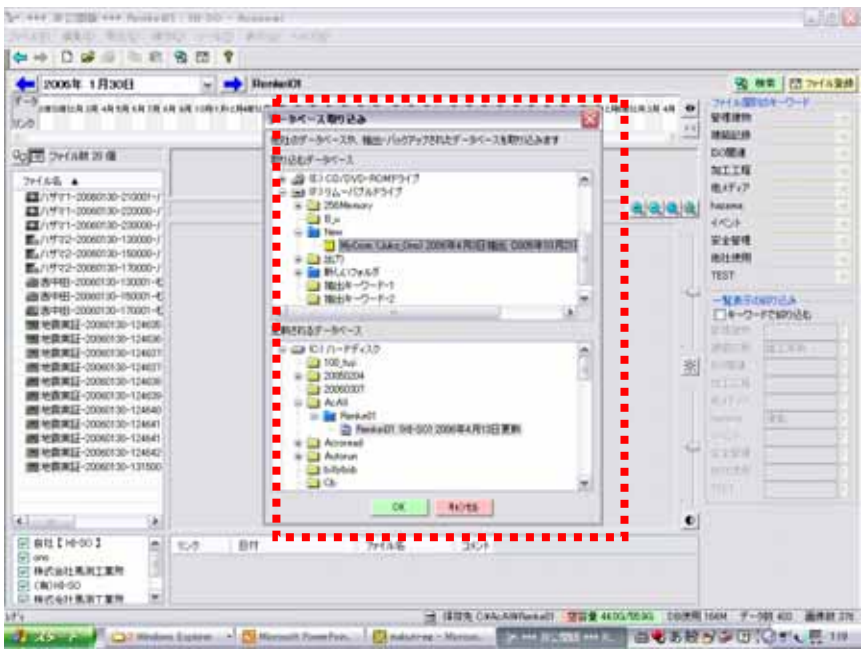
ワード･エクセルのPDF化（承認も簡単）
↓
業務の関連性を目視確認しながらDB保存
↓
第三者検索が容易に可能となる「エコノミー」

マネジメントシステムの電子化-最善のコストパフォーマンス

ペーパーレスISOのすすめ

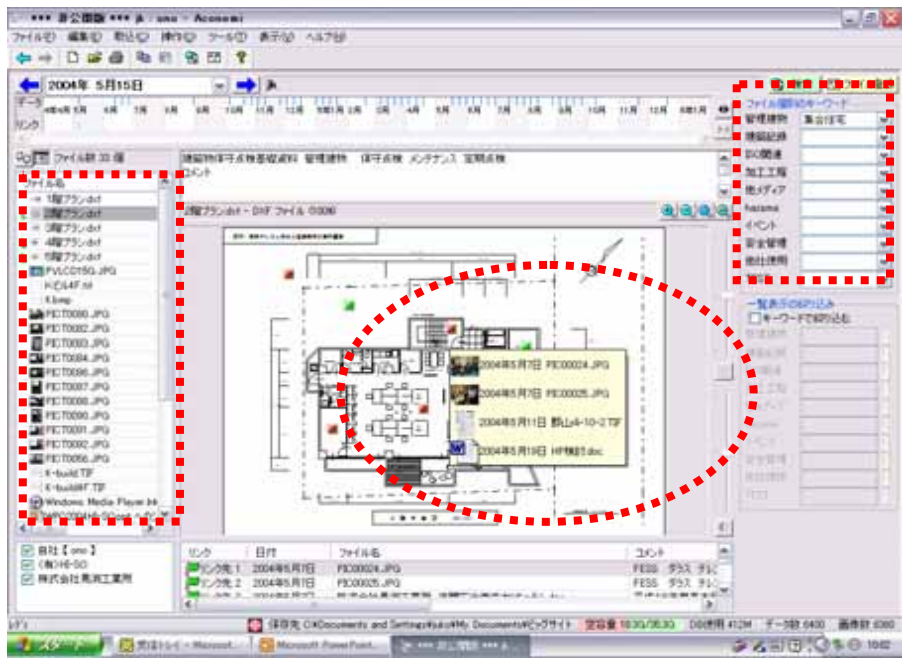
年度記録やプロジェクト記録も簡単

ＤＢそのものをメディアに記録可能（ブック感覚）
↓
中小企業・連携などでの情報共有化も統括管理
↓
スタンドアロンならではの自在な使い勝手



誰が見ても判る関連箇所へのリンク

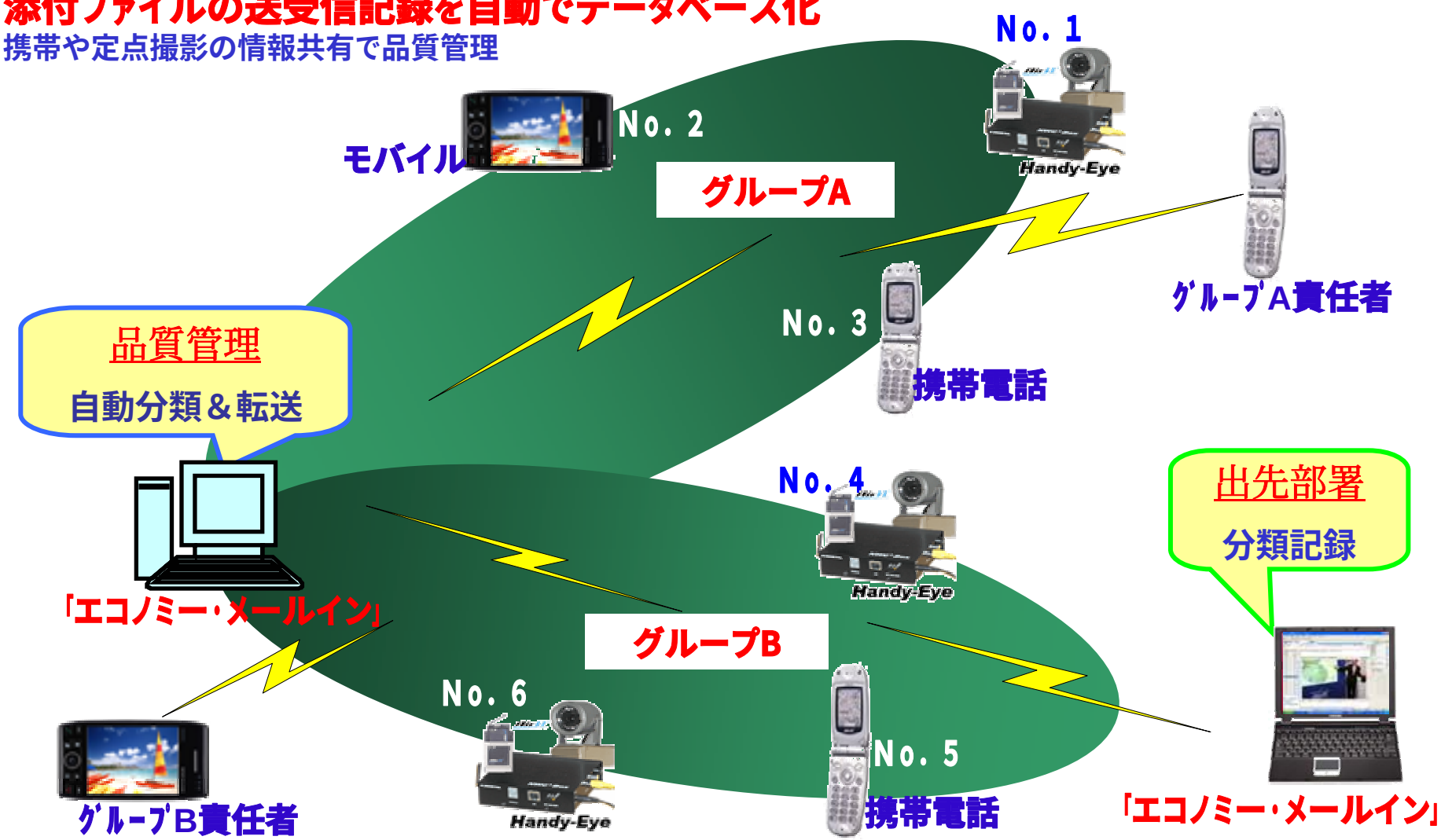
顧客への保守サービスを「言葉」と「場所」で分類
↓
施工担当者以外の情報共有を簡単に実現
↓
継続的改善をそのままファイル保存できるシステム



マネジメントシステムの電子化-携帯と自動送受信でフィールド構築

添付ファイルの送受信記録を自動でデータベース化

携帯や定点撮影の情報共有で品質管理



使用帳票例-工事基本シート

工事基本シート　工事番号　発注者

工事名　工事場所

営業チェック項目												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	月次データ
												図面
												現場説明
												質疑
												積算提出
												積算変更
												仮予算
												契約
												工程表
												実行予算
												増減

工事チェック項目												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	月次データ
												施工計画
												施工体制
												特記
												施工写真
												検査
												引渡し文書
												評価
												保守事項
												点検記録
												顧客要求

月次チェック部分にカテゴリごとに基本となるファイルをリンクする。
ISO上、当該工事に関して必要な情報を網羅する基本シートとして利用。
以下、次ページからの帳票類は、必要事項を書き込んだ後PDF化し
相互にメール交換をする際「エコノミー・メールイン」にCC送信しておくと、自動的にDB化される。

使用帳票例-マネジメントレビュー

第　回　マネジメント・レビュー議事録

平成　年　月　日

(1) -1 品質マネジメントシステムの改善事項

(1) -2 業務工程・手順の改善事項

(2) 施工方法、仕様の改善事項

(3) 経営資源の提供の必要性

(4) 社長コメント・指示事項
※　上記の決定事項は総て社長指示事項である。
期限までに確実に実行すること。

承　認	作　成
社　長	作成者
印	印

マネジメント・レビュー検討書

検討事項
①-1 品質方針の実施状況及び変更
①-2 品質目標の実施状況及び変更
②内部監査結果（別添　内部監査報告書）
③外部審査結果（別添　外部審査書類）
④顧客情報（別添　工事別評価点一覧、優良工事表彰状況、打合せ記録簿（竣工検査時のもの）、お客様アンケート、修繕依頼・保守点検・報告書）
⑤-1 業務（プロセス）実施状況
⑤-2 不適合品の報告（別添　不適合品ファイル）
⑥是正処置・予防処置状況（別添　是正・予防指示書処置、当該項目に関する各会議次第）
⑦以前のマネジメント・レビューからの実施状況
⑧品質マネジメントシステムに影響を及ぼす可能性のある変更
⑨改善の為の提案（別添　当該項目に関する各会議次第）
⑩品質マネジメントシステム改善の機会の適切性
⑪その他（必要と思われる書類、資料）

使用帳票例-機材管理･点検記録

検査機器管理台帳

機器名称	管理番号	検査名 検査機関	実施日 実施者	検査名 検査機関	実施日 実施者	検査名 検査機関	実施日 実施者

承　認	作　成
承認者	作成者
印	印

点　検　記　録　簿

機器名称	製品番号	検査名 検査機関	実施日 実施者	検査名 検査機関	実施日 実施者	検査名 検査機関	実施日 実施者

承　認	作　成
社　長	品質管理
印	印

使用帳票例-資格者リスト

承　認	作　成
社　長	品質管理

QF教資02－1

資　格　者　リ　ス　ト(資格表)

平成　年　月　日現在

資格名 / 氏　名	管工事施工管理技士	土木施工管理技士	監理技術者	配管技能士	消防設備士	給水装置工事主任技術者	排水設備工事責任技術者	仙台市ガス工事	ガス消費機器設置工事監督者	液化ガス設備士	職長教育	ガス溶接技能	アーク溶接特別技能	高所作業車特別教育	玉掛技能	車両系建設機械	土留支保工作業主任者	地山の掘削作業主任者	人荷エレベーター安全教育	酸素欠乏等危険作業	危険物取扱者	ボイラー取扱技能講習	小型クレーン運転技能講習						内部監査員	備考

※　資格に等級が有る場合は、等級を記入(記入例　1級＝1　甲種＝甲)

教育・訓練計画表（平成１８年度）

No	氏　　名	必要な技能・力量	教育・訓練の計画
1	千葉　和子		
2	米澤　克		
3	松田　龍一		
4	伊藤　広喜		
5	佐藤　雅行		
6	水上　貴志		
7	武田　晃		
8	相沢　直信		
9	平塚　克彦		
10	太田　忠吉		
11	岩槻　清志		
12	熊谷　克彦		
13	真野　芳一		
14	三浦　清一		
15	佐藤　亮		
16	中塚　敏朗		
17	大石　元也		
18	落合　邦俊		
19			
20			
21			

業 務 依 頼 書

様

平成 18 年 7 月 18 日

工 事 名		依頼者	年 月 日 印	受任者	年 月 日 印
工 事 場 所					
依 頼 内 容	設計・作図・積算・その他（ ）				

特 記（備考）

依頼内容の計画

依頼内容のレビュー

	月 日	結 果	担当者の処置
予定日	担当印	□ 関連法規、条例等 □ 仕様等 □ その他	
実施	社長又は工事部総括印		

依頼内容の検証

	月 日	結 果	処 置
予定日	担当印	□ レビューの反映 □ 接続先等 □ 管種適合性、表記等 □ その他	施工時の際は管種を記入します。 （VP・VU・PP・SGP・SSP・CP・ ・ ）
実施	社長又は工事部総括印		

依頼内容の妥当性確認

備 考

※但し、製品の妥当性確認は社内検査にて確認する。記録、承認等は「工程内・社内検査報告書」に記載。

※積算の妥当性確認は社長が確認し、提出時に代表印を押印する。

業 者 評 価 表

平成 年 月 日

※ 評価基準記入方

5段階評価し（1：非常に悪い 2：やや劣る 3：普通 4：やや優れる 5：非常に良い）、評価内容を記載する。取引年数には直接年数を記入する。

※ 会社案内、名刺等の会社資料を添付すること。

※ 評価基準：総合3以上を採用とする。

業 者 名		取引年数	
評 価 項 目	評価点数	評 価 者 の コ メ ン ト	
資格要件有無			
システム適合性			
経 営 状 況			
価 格			
不 適 合 頻 度			
改 善 状 況			
総 合 評 価			
採用・不採用・取消（担当者意見）	採用・不採用・取消		

承 認	品質管理	作成者
印	印	印

現　地　調　査　報　告　書

平成　　年　　月　　日

依頼者		現地所在地	0		
調査日		顧客名	0		
上水道	本管・支管・（公・私・無）	所有者：		管種：	口径：
取出状況	有・無（新規可・不可）	口径変更（要・不要）		管種 φ　→ 管種 φ	
メーター	有・無（新規可・不可）	口径変更（要・不要）		φ × 個→φ × 個	
加入金	¥	既設分：¥		差額：¥	
着工必要日数（含仮設）	申請日から約　日	引込概算費用：¥			
特記（備考）					
下水道	本管・支管・（公・私・無）	所有者：		管種：	口径：
取出状況	有・無（新規可・不可）	口径変更（要・不要）		管種 φ　→ 管種 φ	
放流方式	汚水（合・分）	雑排水（合・分）		雨水（合・分）	
放流先	汚水（本管・側溝・無）	雑排水（本管・側溝・無）		雨水（本管・側溝・無）	
着工必要日数（含仮設）	申請日から約　日	引込概算費用：¥			
特記（備考）					
ガス	本管・支管・（公・私・無）	所有者：		管種：	口径：
ガス種	6B・13A・（　）	LPG（個別・集中）		熱量：　Kcal	
取出状況	有・無（新規可・不可）	口径変更（要・不要）		管種 φ　→ 管種 φ	
メーター	有・無（新規可・不可）	口径変更（要・不要）		φ × 個→φ × 個	
負担金	¥	既設分：¥		差額：¥	
特記（備考）					

確認者	作成者

業務指示書

平成　年　月　日

指示者		指示者	年　月　日	受持者	年　月　日
指示先					
工事名					
工事場所					
指示内容	□設計　□作図　□積算　□その他				

備　考

指示内容の設計

指示内容のレビュー

予定日	結　果	担当者の処置
	□　関連法規 □　仕様等 □　その他	
実施日		

指示内容の検証

予定日	結　果	担当者の処置
	□　レビューの反映 □　接続先等 □　管種適合、表記等 □　その他	
実施日		施工の際は管種を記入します。 （VP・VU・PP・SGP・SSP・CP・　・　・）

指示内容の妥当性確認

備　考

※但し、製品の妥当性確認は社内検査にて確認する。記録、承認等は「工程内・社内検査報告書」に記載。

※積算の妥当性確認、能力のﾚﾋﾞｭｰは社長が確認し、見積書提出時に見積書に代表印を押印する。

工事担当任命指示

上記工事の工事担当を任命する。

担当者名

選任理由　□資格　□経験　□その他（　　）

社長	印	工事総括	印

QF施程03-1　工事名:　0　取引先:　0

月工事工程表

日付 / 職方・工事名																																備考
	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	木	金	土	日	月	火	水	

備　考

承 認	作 成
品質管理	担当者
印	印

QF施実03-1	実行予算書	工事番号	#REF!	出来高 有無	客先締日		追加請求		増減見積		増減決定額		制作民月日	
取引先		工事名	0			施工地		工期		見積金額		契約金額		受注額率	#DIV/0!

コード内訳	実行予算	発注先	発注金額	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	支払合計
管 材 1																0
管 材 2																0
管 材 3																0
管 材 4																0
排水桝																0
衛生器具																0
給湯機																0
																0
水 槽																0
ポンプ																0
																0
冷暖房機																0
換気扇																0
																0
残土ゴミ																0
雑材合材																0
材料予備																0
リース																0
																0
																0
材料小計	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
				/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
配管労務 1																0
配管労務 2																0
配管労務 3																0
労務予備																0
保温一式																0
換気一式																0
冷媒一式																0
																0
分水工事																0
道路復旧																0
材工一式																0
																0
																0
仮設関係																0
																0
代理人経費																0
ガス納金																0
官庁経費																0
工事小計	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

実行予算計	0	発注額計	0	予定粗利	0	予定利益率	#DIV/0!
支払/予算	#DIV/0!	支払/発注	#DIV/0!				

契約金額計	0	現在支払計	0	現在粗利益	0	現在利益率	#DIV/0!

入金確認	予算承認	予算確認	予算確認	予算確認	予算確認	予算確認	作成
経理	社長	会長	常務	営業	工事	工事	作成者
印	印	印	印	印	印	印	印

使用帳票例-打合せ記録・日報

大切な基本情報の集積

ペーパーレスISOのすすめ

打合せ記録書

平成　年　月　日

工事名称　0

出席者名

現場代理人	主任技術者

打合場所

区　分	打　合　せ　事　項

承認者	確認者	作成者

営業・作業日報(週間記録)　・KY活動表

作成日　平成　年　月　日

氏　名	

件　名	0	場　所	0

日　付	内　　容	KY活動
月　日		
月　日		
月　日		
月　日		
月　日		
月　日		
月　日		

確　認 担当者	作　成 作成者
印	印

QF検報03-1

工程内・社内検査報告書

現　場　名	0
工　事　場　所	0
検　査　員	

別紙の通り工程内・社内検査の結果の報告をいたします。

検査日　　平成　年　月　日

完了日　　平成　年　月　日

株式会社 馬渕工業所　　印

現場代理人　　印

承　認	検査員	作　成
社長又は工事総括印	印	印

㈱馬渕工業所

引　渡　し　書(お客様控え)

平成　年　月　日

下記の通りお引渡しいたします。

物　件　名　：	0
所　在　地　：	0
引　渡　日　：	

添　付　書　類

- ☑ 社内検査報告書
- ☐ 取り扱い説明書
- ☐ 保証書
- ☑ お客様アンケート用紙

承　認	確　認	作　成
社　長	品質管理	担　当　者
印	印	印

仙台市太白区郡山4-10-2

株式会社馬渕工業所

上記の物、間違いなく引き取りました。

住　所　：	
氏　名　：	印
引取り日　：	平成　年　月　日

HI-SO

使用帳票例-顧客アンケート

顧客満足度を数値化

ペーパーレスISOのすすめ　No.20

お客様アンケート（社長室直行）

5段階評価（1：非常に悪い　2：やや劣る　3：普通　4：やや優れる　5：非常に良い）してください。
備考欄にお気づきの点をご記入ください。

評価項目	評価	備考
営業担当者の対応	1・2・3・4・5	
工事担当者の対応	1・2・3・4・5	
職人の対応	1・2・3・4・5	
設計内容	1・2・3・4・5	
工事内容	1・2・3・4・5	
工事金額	1・2・3・4・5	
総合評価	1・2・3・4・5	
お客様ご意見		

※　宜しければ、今後のご参考にさせていただきますのでご住所、お名前をご記入ください。（無記入可）

ご住所	
お名前	

ご協力有難うございました。お客様の意見を基に益々のｻｰﾋﾞｽを心がけてゆきます。
今後ともよろしくお願いします

〒982-0003　仙台市太白区郡山4-10-2
株式会社　馬渕工業所
TEL022-247-0181：FAX022-249-7253
URL：　http://mabuti-eg.co.jp
E-mail：　t-ono@mabuti-eg.co.jp

顧客満足度を向上させ、業務改善を継続するISO。
ペーパーレス化するためにも、ファイルはなるべく簡単に
最小限の記録で運用するのが望ましい。

シンプルな管理は継続性を高め、
紙に頼らない記録のデータベース化で
「誰が見てもわかる業務日誌」となる。

顧客満足が真に得られる場合とは、
建物を引渡してから数年が経ち、
顧客からの問い合わせに速やかに回答したときに
初めて評価されるのではないか。

中小企業のデータ管理に
「エコノミー･メールイン」は有効です。
中小企業だからこそ、きめの細かい維持管理を
顧客サービスとして確立できるのではないか･･･
「エコノミー･メールイン」で可能な展開です。