

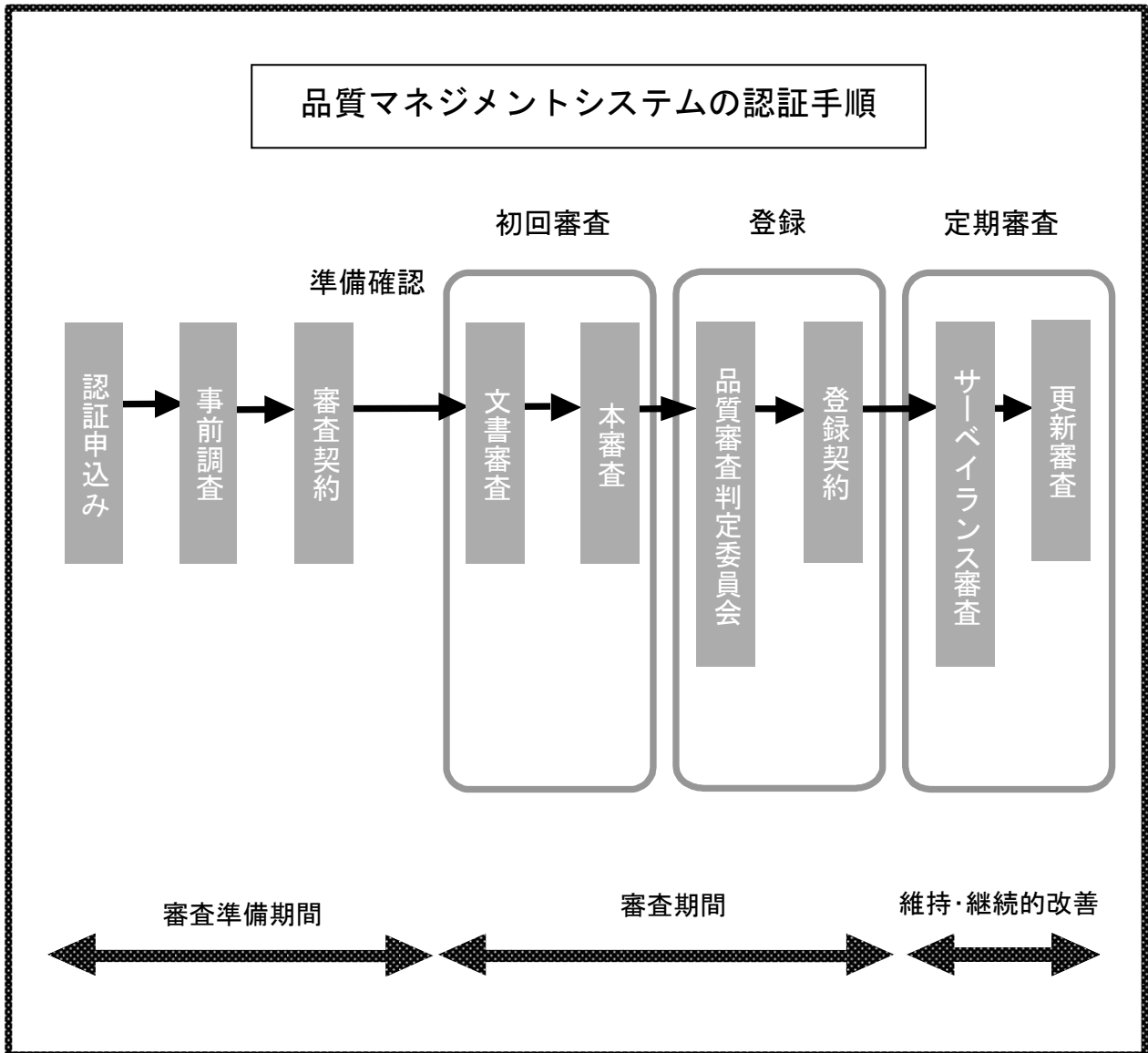


品質マネジメントシステム 認証ガイド

2020年7月20日発行

JARI-RB

一般財団法人 日本自動車研究所
認証センター



ARMS541001-09Q R14

申請

認証申込み

ISO 9001 (JIS Q 9001)の認証のお申込みを決定されご連絡いただきますと、審査の準備を始めさせていただきます。まず、貴社の概要を把握するため、次の書類のご提出をお願いいたします。細部に関するお問い合わせは、認証センターの事業部までお寄せください。

(なお、認証センターの審査対応分野以外の審査は原則として実施いたしません。)

【認証センターからお渡しする書類】

- ・ 認証申込書
- ・ 事前調査票
- ・ 品質マネジメントシステム認証料金表
(認証料金、標準審査工数表・工数算定要領)
- ・ 品質マネジメントシステム認証ガイド (本ガイド)

【認証お申込み時にご提出いただく書類】

- ・ 認証申込書
必要事項をご記入いただき、依頼者の方のご署名、またはご捺印をお願いいたします。
- ・ 事前調査票
審査に必要な品質マネジメントシステムとその運用の概要を把握するため、所在地、従業員数、製品やサービス、事業プロセス、品質管理組織、品質管理への取り組み状況を確認いたしますので、可能な限り洩れなくご記入ください。

【受理書のご返送】

- ・ 認証申込書の受理書
- ・ 事前調査票の受領書

【料金の請求】

お申込みいただきましたら、**申込み料金の請求書**をお送りいたします。

貴社からお申込みをいただき事前調査票の受領後、審査契約に係わる貴社の活動内容や審査に必要な事項等の準備状況を確認するため、審査を担当する者が貴社を訪問させていただきます。

【審査チームリーダーの内諾】

事前調査に先立ち、内定した貴社の審査担当者（審査チームリーダー候補）の経歴を示した審査要員台帳をお送りいたしますのでご内諾下さい。なお、貴社の審査をする上で特別な事由により、ご内諾いただけない場合は、別途協議

事前調査

いたします。

【確認事項】

事前調査では、次の事項を中心に調査、確認いたします。

- ・ 認証の範囲、登録内容（登録証への表示内容）
事業者名、所在地、登録範囲、製造活動やサービス活動の具体的な呼称等
- ・ 組織・事業活動の概要
- ・ 審査基準となる規格
ISO 9001（JIS Q 9001）の最新版が審査基準となる規格です。他にも適用を希望する規格がある場合は、協議いたします。
- ・ 適用が除外となる項目の有無とその項目
- ・ 認証業務基本日程の確認
貴社が希望されるおおよその認証業務日程について確認し、調整いたします。
- ・ 審査準備状況
運用が未実施の場合は品質マネジメントシステムに係わる文書類の準備状況と実行計画を、既に運用を開始している場合は実施内容の概要を確認いたします。
- ・ 技術専門性及び審査工数決定のための情報の入手
審査チーム編成、審査工数（審査費用）決定のための情報を確認いたします。
- ・ 認証の要求事項の伝達
- ・ 内部監査、マネジメントレビューの実施日程の確認
初回審査の文書審査までに内部監査及びマネジメントレビューを完了させることが必要であることをお伝えし、実施日程を確認いたします。
- ・ 不適合の定義及び対応
不適合等の定義とその対応についてご説明いたします。
- ・ 審査に際しての貴社の要求事項
- ・ コンサルタントの利用の確認
審査の公平性、客観性を確保するため、貴社のシステム構築等におけるコンサルタント利用の有無、その会社名を確認します。事前調査の後にコンサルティングを受けた場合は、その会社名をご連絡下さい。なお、コンサルティング利用の有無は、認証に何ら影響を与えません。

審査基本計画書（審査の概要計画）と認証費用の正規見積書をご提示いたしますので、合意された段階で、審査契約を締結させていただきます。なお、事前調査の結果によっては申込みを受付けられないことがあります。

審査契約

準備確認

初回審査

文書審査

【審査契約の締結】

契約に先立って事前に契約内容をご確認いただいた後に、審査契約書を2通作成し、お送りいたします。内容をご確認の上ご同意いただけましたら、必要な個所にご捺印の上、1通を認証センターまでお送りいただきます。

添付書類；審査基本計画書、認証費用の正規見積書

【審査チーム】

審査契約時に、審査チーム全員分の審査要員台帳を提示いたします。貴社の審査をする上で支障がなければ、**審査基本計画書**にご署名後、ご返送いただきます。なお、事情によりご承認いただけない場合は、別途協議いたします。審査チームは準備確認から初回審査終了まで原則として変更いたしません。

【料金の請求】

審査契約が締結されましたら、**基本料金の請求書**をお送りいたします。

以下に示す貴社の品質マネジメントシステム(QMS)に関わる文書類、及びその他審査計画作成に必要な文書類を提出していただき、初回審査が計画通り実施できるかについて準備状況を最終確認いたします。

- ・ QMS マニュアルに相当するものの最新版
(含、QMS フロー図、品質保証体系図、品質方針)
- ・ QMS 組織表
- ・ QMS 文書リストあるいはこれに相当するもの

上記以外の文書について確認が必要となる場合は、別途認証センターから連絡いたします。

審査は、ISO/IEC 17021-1 (JIS Q 17021-1) の最新版に準拠して作成した本ガイドの手順に基づいて実施いたします。

初回審査は、文書審査と本審査の2段階で実施いたします。貴社の品質マネジメントシステムが構築、運用され、内部監査及びマネジメントレビューが完了しますと、文書審査に移行できます。文書審査は、貴社の品質マネジメントシステムが ISO 9001 (JIS Q 9001) の最新版の要求事項に適合して適切に構築されているか、また本審査に移行できるかを審査いたします。

【文書審査計画書】

事前に貴社と審査計画書案について協議を行い、合意した審査計画書を、文書審査実施の2週間程度前に、審査依頼

者宛にお送りいたします。

【オープニングミーティング】

- ・オープニングミーティングには、貴社の品質最高責任者（または品質管理責任者）にご出席いただきます。
- ・オープニングミーティングでは、貴社から品質関係者のご紹介、審査チームリーダーからメンバーの紹介、審査目的及び方法の説明、審査手順の説明、スケジュール等審査に係わる必要事項についての確認等を行います。

【主な審査事項】

- ・ **品質マネジメントシステムの構築状況**
品質マネジメントシステムの構築状況を品質マネジメントマニュアルに相当するもの、規定類、手順書及び様式等、各部署の文書類も含めて審査いたします。
- ・ **内部監査**
内部監査の手順及び実施状況を審査することにより、その手順が適切に確立され、円滑に実施されたかを確認します。
- ・ **マネジメントレビュー**
マネジメントレビュー（貴社の品質最高責任者による見直し）が、適切に実施されたことを確認します。
- ・ **現場の確認**
本審査時の審査のポイントを把握する目的で、現場の工程、設備、作業、使用原材料を確認します。

【クロージングミーティング及び審査結果報告】

- ・クロージングミーティングには、貴社の品質最高責任者（または品質管理責任者）にご出席いただきます。
- ・審査チームリーダーが審査で確認した事実に基づいて、審査の結果を審査所見書により不適合、観察事項として報告いたします。
- ・適用規格に対して文書類に不適合事項がある場合には、「審査指摘書」を発行し、是正処置を要請します。是正処置については、本審査時までにその内容を確認します。
- ・「不適合がなく、本審査が可能」または「不適合があるものの、本審査までに是正処置を完了させることを条件として本審査の実施が可能」と判断した場合には、クロージングミーティング終了後、本審査の準備のための事前協議に入ります。
- ・なお、文書審査において発見した本審査において不適合となる可能性のある領域を「観察事項（懸念事項）」として指摘させていただきます。対応状況の確認は本審査で実施します。

本審査

- ・ 是正処置は「是正処置回答書」による確認を原則としますが、必要に応じて貴社を再度訪問して確認させていただきます。（**文書審査のフォローアップ**）
- ・ 2 ヶ月の間には是正処置の実施の目処が立たない不適合の指摘がある場合、または2 ヶ月後までに是正処置が完了しなかった場合は、審査を一旦打ち切りとし、再審査を受審していただきます。

【事前協議】

文書審査が終了いたしますと、本審査を円滑に進めるため以下の事項に関して事前協議を行い、貴社との意思疎通を図ります。

- ・ **品質マネジメントシステムの適用範囲の再確認**
- ・ **本審査の目的**
- ・ **登録内容の変更**
- ・ **本審査日程**
- ・ **貴社の品質最高責任者のご出席の確認**
オープニング及びクロージングミーティング
- ・ **審査の方法**
- ・ **審査の基準**

【料金の請求】

文書審査が終了いたしましたら、文書審査の請求書をお送りいたします。なお、是正処置の現地を訪問しての確認（フォローアップ）を実施した場合は、審査終了後、別途フォローアップの請求書をお送りいたします。

本審査は、貴社が構築した品質マネジメントシステムが ISO 9001（JIS Q 9001）の最新版のすべての要求事項に適合し、かつ適切に運用されているかを審査いたします。

【本審査計画書】

事前に貴社と審査計画書案について協議を行い、合意した審査計画書を本審査実施の2週間程度前に、依頼者宛にお送りいたします。

【オープニングミーティング】

- ・ オープニングミーティングには、貴社の品質最高責任者にご出席いただきます。
- ・ オープニングミーティングでは、貴社から品質関係者の紹介、審査チームリーダーからメンバーの紹介、審査目的及び方法の説明、審査手順の説明、スケジュール等審査に係わる必要事項についての確認等を行います。

【主な審査事項】

・ トップインタビュー

貴社の品質最高責任者から、品質パフォーマンス、顧客満足向上に対する考え方、品質マネジメントシステムに関する今後の方向及び品質最高責任者の責務とその実施状況等について確認します。

・ 文書審査に関する確認

文書審査での不適合事項の是正処置及び観察事項への対応等について確認します。

・ 品質マネジメントシステムの全般的運用

記録類の確認及びインタビュー等により、品質マネジメントシステムの全般的運用状況を審査します。

・ 品質マネジメントシステムに関する現場審査

各部署における、品質方針の展開状況、品質計画に基づく活動状況、各工程での管理状況等を記録類やインタビューにより確認し、現場での運用状況を審査します。

【クローズングミーティング及び審査結果報告】

- ・ クローズングミーティングには、貴社の品質最高責任者にご出席いただきます。
- ・ クローズングミーティングでは、審査チームリーダーが審査で確認した事実に基づいて、その結果を審査所見書により不適合、観察事項として報告いたします。
- ・ 不適合の是正内容について現地での確認が必要な場合は、是正処置を確認する方法や日程等について事前に協議し、クローズングミーティングの中で確認いたします。
- ・ 2 ヶ月の間には是正処置の実施の目処が立たない重大な不適合の指摘がある場合には、定められた期間内に是正を完了し、審査を受審していただきます。
- ・ 2 ヶ月後までには是正処置が完了しなかった場合は、再度、審査を受審していただきます。
- ・ 貴社の品質マネジメントシステムが ISO 9001 (JIS Q 9001) の最新版に適合し、適切に運用されていることが確認された場合は、判定委員会に登録を推奨いたします。

【料金の請求】

本審査が終了いたしましたら、**本審査の請求書**をお送りいたします。なお、是正処置の現地を訪問しての確認（フォローアップ）を実施した場合は、審査終了後、別途フォローアップの**請求書**をお送りいたします。

審査報告書の 提出

登録

判定委員会

登録契約

本審査終了後最短の場合1ヶ月程度で審査報告書を依頼者の方に提出いたします。ただし、是正処置の完了に時間がかかりますと、その分、審査報告書の提出が遅れます。なお、審査報告書は案の段階で、貴社の品質管理責任者に記載内容のご確認を依頼いたします。また、**審査報告書**は、判定委員会の資料となります。

貴社の品質マネジメントシステムが、ISO 9001 (JIS Q 9001) の最新版に適合していることを公に表明するためには、登録契約を締結させていただく必要があります。

判定委員会は、第三者で構成された認証センター内の諮問機関です。貴社の品質マネジメントシステムを審査したチームリーダーから、審査内容や審査状況の説明及び審査結果の報告を受け、審査が適正に実施されたか否か、審査チームの出した結論が妥当であるか否かを判定し、登録可否を答申いたします。

- ・判定委員会は、原則として本審査終了後 50 日程度を目処に開かれます。
- ・判定委員会の答申を受け、認証センターの上級経営管理者が**登録を決定**いたします。これらの結果は、速やかにご連絡いたします。また、直ちに**登録契約**の準備に入ります。

登録が決定いたしますと、登録及び登録の維持に関して、貴社と認証センターの双方が順守すべき事項を定めた登録契約を締結いたします。登録契約は、登録証に記載された範囲（付属書がある場合は付属書に記載された範囲を含む）について適用されます。

【登録契約の締結】

契約に先立って事前に契約内容をご確認いただいた後に、**登録契約書**を2通作成し、お送りいたします。内容をご確認の上同意いただけましたら、必要な個所にご捺印の上、1通を認証センターまでお送りいただきます。

【登録日】

判定委員会の登録可の答申を受けてから決定された日付で、登録いたします。

【有効期間】

登録日を基準として**3年**です。

【登録に関する広報】

- ・認証センターホームページ (<https://www.jari-rb.jp/>)

の登録組織検索ページにて公表されます。

- ・ 認証センターによる JAB（公益財団法人 日本適合性認定協会）への報告により、JAB ホームページの適合組織データベースに公表されます。（<https://www.jab.or.jp/>）
- ・ なお、登録の一時停止、一時停止の解除、取下げあるいは取消しの場合にも、その旨を認証センターホームページで公表されます。

【登録マーク等の使用】

登録契約を締結いたしますと認証センターが定めるルールに従って、JARI-RB 登録マーク及び JAB 認定シンボルを、名刺、会社案内、パンフレット、看板等に使用することができます。なお、JAB 認定シンボルは単独では使用できません。必ず、JARI-RB 登録マークと組合せてご使用ください。また、認証登録組織であることの表明（登録マークなし）を製品の包装又は付帯物に行う事ができます。詳細については、本ガイドの「登録マーク等の使用」項、及び認証センターのホームページをご参照ください。

【登録証の発行】

登録契約を締結しましたら、登録証を発行いたします。

【料金の請求】

登録・維持料金は本審査の請求と合わせてご請求いたします。

登録後、登録を維持・継続するためには、定期審査を受審していただきます。定期審査には、登録の有効期間内（登録日から3年間）におよそ12ヵ月毎に行うサーベイランス審査と登録日から3年毎に行う更新審査があります。

貴社の品質マネジメントシステムが、引き続き ISO 9001 (JIS Q 9001) の最新版のすべての要求事項に適合し、かつ継続的に改善されていることを審査いたします。

【受審時期の案内】

実施時期の少なくとも2ヵ月前までに、登録組織に受審のご案内をいたします。

【実施時期】

初回審査の登録日を基準として12ヵ月以内に最初のサーベイランス審査を、また、その後1年に1回(更新審査の年は除く)定期的実施いたします。

審査は事前に協議し合意した日程で実施いたします。

定期審査

サーベイランス審査

【審査チームの承認】

サーベイランス審査案内時に、審査チーム全員分の審査要員台帳を提示致します。貴社の審査をする上で支障なければ、「サーベイランス審査申込書兼確認書」にてご承諾、ご署名後、ご返送いただきます。なお、事情によりご承認いただけない場合は、別途協議致します。協議後の内容で改めて「サーベイランス審査申込書兼確認書」を送付致しますので、ご承諾、ご署名後、ご返送いただきます。

【審査の規模】

通常、初回審査時の工数規模の 1/3 程度です。

【サーベイランス審査計画書】

事前に貴社と審査計画書案について協議を行い、合意したサーベイランス審査計画書をサーベイランス審査の 2 週間程度前に、依頼者の方宛にお送りいたします。

【オープニングミーティング】

原則として、初回審査の本審査に準じます。

【主な審査事項】

- ・ 前回審査で発見された不適合に対する是正処置の運用状況（有効性）及び観察事項への対応状況
- ・ 前回審査以降の組織、製品、設備・工程、文書等の変更に
関する事項
- ・ 登録範囲の変更の有無
- ・ 前回審査以降の内部監査の実施状況
- ・ 前回審査以降のマネジメントレビューの実施状況
- ・ 品質パフォーマンスの状況
- ・ 目標・実行計画の進捗状況
- ・ 組織全体及び各部門の品質マネジメントシステムの運用
状況
- ・ 登録マーク、登録証などの使用状況

【クロージングミーティング及び審査結果報告】

- ・ クロージングミーティングには、貴社の品質最高責任者にご出席をいただきます。
- ・ クロージングミーティングでは、審査チームリーダーが審査で確認した事実に基づいて、その結果を審査所見書により不適合、観察事項として報告いたします。
- ・ 不適合の是正内容について現地での確認が必要な場合は、是正処置を確認する方法や日程等について事前に協議し、クロージングミーティングの中で確認いたします。また、審査結果については、別途サーベイランス審査報告書を提

更新審査

出いたします。

- ・登録継続の決定後、**登録維持通知書**を発行いたします。
- ・是正が合意された期限内に完了できない場合は、登録の一時停止をする場合があります。一時停止となった場合、6ヶ月を限度として、認証センターが指定した期間、登録は一時的に無効となります。
- ・なお、解除のためには、一時停止の原因となった不適合を是正することが必要です。また是正完了後に臨時審査を受審していただきます。
- ・一時停止期間中に是正が完了しない場合、または臨時審査が終了できない場合は、登録の取消しあるいは登録範囲を縮小します。

【料金の請求】

サーベイランス審査が終了いたしましたら、サーベイランス審査及び登録・維持料金の請求書をお送りいたします。なお、是正処置の現地を訪問しての確認（フォローアップ）を実施した場合は、審査終了後、別途フォローアップの請求書をお送りいたします。

貴社の品質マネジメントシステムが、ISO 9001 (JIS Q 9001) の最新版のすべての要求事項に引き続き適合し、かつ継続的に改善されていることを審査いたします。

【受審時期の案内】

実施時期の遅くとも2ヵ月前までに、登録組織に受審のご案内をいたします。

【実施時期】

登録日を基準として3年を超えない時期に実施します。原則として有効期限の1.5ヵ月前から3ヵ月前の期間内の事前に協議し合意した期日に実施いたします。

【審査チームの承認】

更新審査案内時に、審査チーム全員分の審査要員台帳を提示致します。貴社の審査をする上で支障なければ、「更新審査申込書兼確認書」にてご承諾、ご署名後、ご返送いただきます。なお、事情によりご承認いただけない場合は、別途協議致します。協議後の内容で改めて「更新審査申込書兼確認書」を送付致しますので、ご承諾、ご署名後、ご返送いただきます。

【審査の規模】

原則として通常、初回審査の工数規模の2/3程度です。

【更新審査計画書】

事前に貴社と審査計画書案について協議を行い、合意の得られた**更新審査計画書**を審査の2週間程度前に、依頼者の方宛にお送りいたします。

【オープニングミーティング】

原則として、初回審査の本審査に準じます。

【主な審査事項】

初回審査（文書審査、本審査）の審査事項に準じます。
また、JARI-RB 登録マーク、JAB 認定シンボル、認証登録組織であることの表明及び登録証の使用状況を確認いたします。

【クロージングミーティング及び審査結果報告】

- ・初回審査の本審査に準じて実施いたします。
- ・クロージングミーティングでは、審査チームリーダーが審査で確認した事実に基づいて、その結果を審査所見書により不適合、観察事項として報告いたします。
- ・不適合の是正内容について現地での確認が必要な場合は、是正処置を確認する方法や日程等について事前に協議し、クロージングミーティングの中で確認いたします。また、審査結果については、別途**更新審査報告書**を提出いたします。
- ・是正が合意された期限内に完了できない場合の対応については、「サーベイランス審査」の同項の内容に準じます。
- ・なお、登録の有効期限内に審査(登録更新の決定までを含む)が完了しない場合、登録は失効します。
- ・失効後、未完了だった審査(登録更新の決定までを含む)が6か月以内に完了した場合、登録を復帰することができます。6か月以内に完了しなかった場合は、本審査を受審していただく必要があります。

【判定委員会】

「登録」項の判定委員会に準じます。

【登録契約】

「登録」項の**登録契約**に準じます。ただし、更新登録日は原則として初回登録の月日を継承いたします。
登録契約の有効期間は、初回の登録契約と同様、更新登録日を基準として3年です。なお、特別な場合を除き、初回登録時の登録契約が自動更新されます。

臨時審査

【登録証の発行】

「登録」項の登録証の発行に準じます。

【料金の請求】

更新審査が終了いたしましたら、更新審査及び登録・維持料金の請求書をお送りいたします。なお、是正処置の現地を訪問しての確認（フォローアップ）を実施した場合は、審査終了後、別途フォローアップの請求書をお送りいたします。

臨時審査は、登録内容の変更、適用規格の変更または登録組織の異議申立て等により必要が生じた場合に実施いたします。なお、緊急に臨時審査が必要な場合を除き、臨時審査は原則として既登録のサーベイランスまたは更新審査の期日に合わせ実施いたします。

【臨時審査が必要な場合】

- ・登録範囲の拡大、縮小、または登録組織の活動及び運営に定期審査を待って実施することができないような重大な影響を与える変更があった場合
- ・登録の一時停止、または取り消し後、是正処置の確認が必要なとき
- ・適用する品質マネジメントシステムの規格の改訂により、登録組織の審査内容に変更が必要となった場合で、定期審査以外の審査の実施が必要なとき
- ・認証制度に係る重要な事項に変更が生じ、且つ、定期審査以外での審査の実施が必要なとき
- ・登録組織からの異議申立てを認めて再審査を実施する場合
- ・苦情若しくはその他の情報の分析結果から、登録組織が認証の要求事項に違反していることが明らかになったとき
- ・ISO 9001（JIS Q 9001）の登録に不適合な事態が発生し、または、発生の恐れがあり、且つ官公庁より指摘・注意・処分を受けた場合あるいは利害関係者から指摘された場合

【臨時審査計画書】

臨時審査計画書は、初回審査の本審査に準じて作成いたします。

【オープニングミーティング】

原則として初回審査の本審査に準じます。

【審査事項】

臨時審査が必要になった理由により、必要となる範囲に焦

不適合及び観察事項の定義と要求事項

重大な不適合

点を絞り審査をいたします。詳細については、別途協議させていただきます。

【クロージングミーティング及び審査結果報告】

初回審査の本審査に準じて実施いたします。ただし、是正処置の完了期限は2ヶ月を最長とします。なお、別途臨時審査報告書を提出いたします。

【判定委員会】

臨時審査の目的・内容に応じて審査結果を判定委員会に報告し、登録の一時停止、一時停止の解除、登録の取消し、取消し後の復帰、登録証の記載内容の変更などについて諮問いたします。「登録」項の判定委員会に準じます。

【登録契約および登録証の発行】

「登録」項の登録契約に準じますが、登録範囲変更の場合は記載事項を改訂した登録証を発行いたします。なお、初回登録日または更新登録日から3年間の有効期間は変わりません。特別な場合を除き、初回登録時の登録契約が継続されます。

【料金の請求】

臨時審査が終了いたしましたら、臨時審査の請求書をお送りいたします。なお、是正処置の現地を訪問しての確認（フォローアップ）を実施した場合は、審査終了後、別途フォローアップの請求書をお送りいたします。

不適合とは要求事項を満たしていないことと定義されます。この不適合を認証センターでは、是正処置の重大性を考えて2つに区分します。

【定義】

意図した結果を達成するマネジメントシステムの能力に影響を与える不適合

- 1) 効果的なプロセス管理が行われていること又は製品若しくはサービスが規定要求事項を満たすことについての重大な疑いがある場合
- 2) マネジメントシステム規格の箇条に対し、重要な又は複数の要求事項が満たされていない場合
- 3) 不適合の状態が常態化している場合

既に登録されている組織の定期審査あるいはマスコミ情報等で上記の定義に定める状況にあると判断される場合、重大な不適合として対応させていただきます。

軽微な不適合

【処置要求】

2ヶ月を限度として組織と同意した期間内に是正処置の完了を報告することを要求します。

同意した期間内に是正処置が完了しない場合は、登録の一時停止を判定委員会に推奨させていただきます。一時停止となった場合、解除のためには、一時停止期間(6ヶ月を限度として認証センターが指定した期間)中に不適合を是正し、臨時審査を受審していただく必要があります。

なお、更新審査における不適合の是正処置の完了期限は、登録の有効期限まで2ヶ月に満たない場合、登録更新の決定(判定委員会での審議を含む)までの日程を考慮した日とします。

【定義】

意図した結果を達成するマネジメントシステムの能力に影響を与えない不適合

- 1) マネジメントシステム規格の一つの箇条に対し、一部の要求事項が満たされていない状況
- 2) 仕組みはあるが、一部が実施されていない状況

【処置要求】

2ヶ月を限度として組織と同意した期間内に是正処置の完了を報告することを要求します。

また、特別な事情が認められる場合は、その適切性を判断し、是正処置の計画の報告で可とする場合があります。

いずれの場合も是正が報告された後、是正内容が適切であるかどうかを確認します。また、必要な場合、現地を訪問して是正処置の確認を実施します。是正処置の有効性については、次回審査で実際の運用状況の確認の中で実施します。

なお、同意した期間内に是正処置が完了しない場合の対応については、「**重大な不適合**」の内容に準じます。

更新審査における不適合の是正処置の期限については、「**重大な不適合**」の内容に準じます。

マネジメントシステムの不適合ではありません

【定義】

- 1) 改善の余地のある事項を観察したことの表明
- 2) パフォーマンス上は問題があるが、規格の適合性に関

観察事項

権利と義務

登録組織の

順守事項

しては全く問題がない場合。

- 3) 初回審査の文書審査において発見した、本審査で指摘すべき運用に関する不適合（「懸念事項」ともいう）

【処置要求】

- 1) 定義 1) に定める観察事項の場合
次回審査で組織の対応状況あるいは判断を確認させていただきます。
- 2) 定義 2) に定める観察事項の場合
観察を継続させていただきます。
- 3) 定義 3) に定める観察事項（懸念事項）の場合
本審査時に対応状況を確認させていただきます。

初回審査、更新審査または臨時審査が終了し登録が決定しますと、認証センターは登録組織と登録契約を速やかに締結させていただきます。主な契約内容は以下の通りです。

【登録組織の順守事項】

- ・品質マネジメントシステムを維持、管理、向上させること。
- ・品質マネジメントシステムに何らかの変更を加えたとき、ISO 9001（JIS Q 9001）の最新版への適合に影響を及ぼす可能性のあるその他の変更があったとき、または ISO 9001（JIS Q 9001）に関連する要求事項に違反するおそれがある場合には、定められた期間内に認証センターに届出る。
- ・規格の最新版及び登録範囲の品質マネジメントシステムに関する文書類を維持管理しておくこと。
- ・登録範囲を拡大、縮小または変更する場合には、認証センターに申請し、必要によって臨時審査を受けること。
- ・サーベイランス審査及び更新審査を受けること。
- ・登録・維持料及びその他必要な費用を支払うこと。
- ・登録情報の利用に際し、表明できる事項は、登録の対象となっている活動、製品、サービスに限定すること。
- ・誤解を招く、または認められた範囲を逸脱するような表明は避けること。
- ・JAB 認定シンボルが記載された登録証を希望する場合、または所有している場合は、認証センターが行う審査に JAB の審査チームが立ち入りを希望した場合、これを受け入れること。

契約を順守していないことが判明した場合には、登録の取消しまたは一時停止の要求の他、必要に応じて法的手段をとることがあります。

登録マーク等の使用

登録の取消しの場合、ISO 9001 の認証取得に係わる宣伝、広告を速やかに中止し、登録証をご返却いただきます。

登録の一時停止の場合、ISO 9001 の認証取得に係わる新たな宣伝、広報を行うことを中止していただきます。

登録組織は、登録契約に基づいて、登録されたことを外部に対し表明できます。また、JARI-RB 登録マークを使用することができます。

ただし、その使用にあたり、認証センターは、登録組織に対して次の事項を順守していただきます。

もし、順守していないことが判明した場合、宣伝、カタログ等において認証システムについての不正確な言及があった場合、または登録証及び登録マークについての不正確な言及があった場合、または登録証及び登録マークの誤解を招くような使用に対しては、是正処置の要求、登録証の回収、違反の公表、及び必要に応じて他の法的手段をとる場合があります。

なお、認証センターは、サーベイランス審査及び更新審査時に、適否を確認いたします。

【順守事項】

- ・登録マークは、登録証に記載された範囲で使用できます。その範囲外の活動、製品またはサービスについて認証を受けたような誤解を招く表現は避けてください。
- ・登録マークを商用、広告及び販売促進用の文書などに使用することができます。ただし、製品それ自体に付けたり、その製品自体が認証を受けたような誤解を招く表示は避けてください。
- ・認証登録組織であることの表明（登録マークなし）を製品の包装又は付帯物に行う事ができます。ただし、製品、プロセス又はサービスが認証をうけたような誤解を招く表示は避けてください。
- ・登録の取消し、取下げ、または登録契約が解除された場合は、登録マークの使用および認証登録組織であることの表明を直ちに中止してください。
- ・登録の一時停止の場合、登録マークおよび認証登録組織であることの表明を新たな宣伝に使用することを中止してください。
- ・この他、認証センターが定める「登録マーク・登録証使用基準」を順守してください。
- ・登録マークの使用法および認証登録組織であることの

登録の一時停止 ・ 取消し ・ 縮小

不服申立て

表明について判断ができない場合は、あらかじめ書面にて連絡し、承諾を得てください。

【JAB 認定シンボルの使用】

- ・ JAB 認定シンボルは JARI-RB 登録マークとの組み合わせでのみ使用できます。
- ・ 使用に際しては、認証センターが定める「JAB 認定シンボル使用基準」を順守してください。
- ・ JAB 認定シンボルは、登録の一時停止、取消し、取下げ、または登録契約が解除された場合は、JARI-RB 登録マークと同様の対応をしてください。
- ・ 認証センターが、JAB から認定の一時停止等の処置を受けた場合についても、登録の一時停止等のときと同様に対応をお願いします。

認証センターは「不適合及び観察事項の定義と要求事項」に掲げる場合及び「登録組織の順守事項」が順守されていない場合のほか、次の事項に該当する場合に登録を一時停止いたします。なお、一時停止の期間は6ヵ月を限度として認証センターが指定した期間とします。

【一時停止となる事項】

- ・ 契約書に定める事項に違反した
- ・ JARI-RB の認証の手順を守らない
- ・ 登録組織が自発的に一時停止を申請した

登録が一時停止となった場合、その原因が解決した後に、調査又は臨時審査を受けていただく必要があります。

なお、一時停止期間中にその原因を解決できない場合は、登録の取消しあるいは登録範囲を縮小します。

また、契約書に記載する契約解除事項に該当した場合、催告なしに登録を取り消す場合があります。

依頼者、受審組織または登録組織及びその他の関係者は、認証センターが実施する登録に関する決定あるいは認証業務に関して異議・苦情あるいは意見の相違がある場合は、申立てることができます。

認証センターは異議申立てを申立てた組織に対しても審査に際して差別を行うことはありません。

また、苦情申立て者の氏名等を受審組織あるいは登録組織に漏洩することはありません。

賠償請求への責務

【異議申立て】

- ・異議申立ては、受審組織等が登録に関する決定に同意できない場合、また苦情に対する認証センターの回答に同意できない場合に、文書によってのみ行うことができます。
- ・異議申立ては、事業部長が申し受けます。
- ・異議申立ては、登録に関する決定がなされた日から、または苦情に対する回答書発行日から 45 日以内に提出していただきます。
- ・異議申立ては、運営委員会に属する「異議申立て処理パネル」に付議いたします。
- ・登録の決定に関して異議申立てがあった場合、「異議申立て処理パネル」での審議期間中は、当該申立て者に対して行った登録の決定は保留されます。
- ・依頼者、受審組織、登録組織やその関係者が認証業務あるいは登録に関して行政機関、NPO 法人、市民団体あるいは第三者からの指導、処分、苦情、提訴により被る損害等及び付随的支出については、認証センターに故意または過失が認められた場合を除き、認証センターはその責任を負いません。

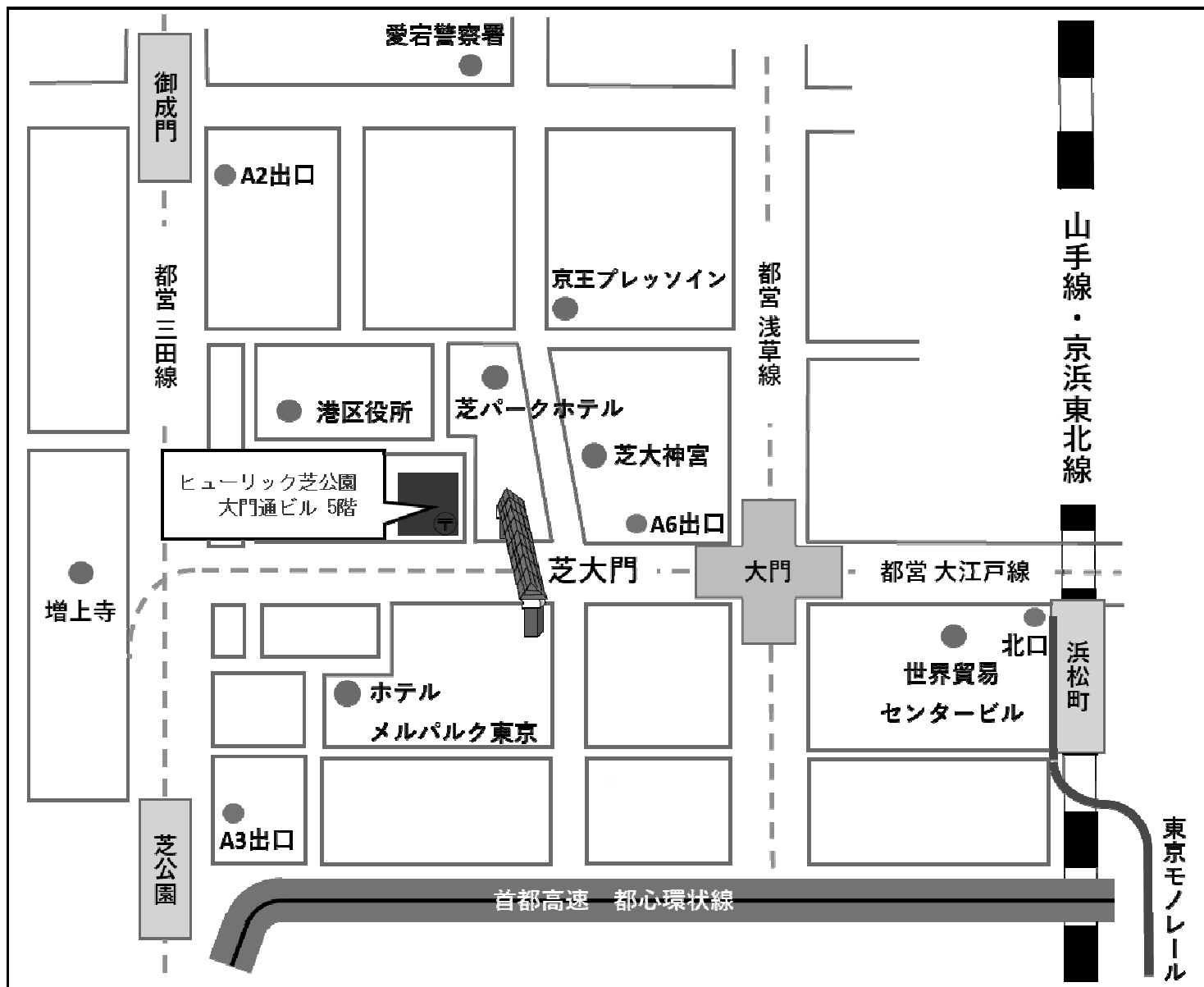
【苦情等】

- ・苦情は、原則として事業部長が申し受けます。
- ・苦情は、面談、電話、FAX、文書、その他によって表明することができます。なお、匿名による苦情の場合は文書による回答はいたしません。
- ・苦情に対する処置・回答にご了承いただけない場合は、認証センター運営委員会に属する「異議申立て処理パネル」に付議いたします。

依頼者、受審組織、登録組織やその関係者が認証業務あるいは登録に関して行政機関、NPO 法人、市民団体あるいは第三者からの指導、処分、苦情、提訴により被る損害等及び付随的支出については、認証センターに故意または過失が認められた場合を除き、認証センターはその責任を負いません。

認証センターは、登録契約に基づき認証センターが行う初回審査、サーベイランス審査、更新審査、臨時審査、及びこれらに伴う付帯業務の遂行の過程において、自ら（認証センターのすべての職員又は委託する審査要員を含む）が犯した故意または過失について、相手方がこれを立証した場合、これにより生じた損害は、双方協議の上、付随的支出を含めて賠償するものとなっております。

なお、合理的に予測できない災害等の不可抗力により責任を果たすことが妨げられた場合は、認証センターはその責任が免ぜられます。



〒105-0011

東京都港区芝公園一丁目8番12号

ヒューリック芝公園大門通ビル 5階 (1階は芝公園郵便局です)

最寄駅

都営浅草線／都営大江戸線

大門駅 A6出口 徒歩4分

都営三田線

御成門駅 A2出口 徒歩5分

芝公園駅 A3出口 徒歩5分

JR線／東京モノレール

浜松町駅 北口 徒歩8分