

品質マネジメントシステム
の認証に関するご案内

(公開文書)

手順書№ BQF-01-03
発行日：2022年 6月 1日

第5版 - 5

一般社団法人日本ボイラ協会

〒105-0004 東京都港区新橋五丁目 3番 1号 JBAビル
TEL 03-5473-4517 FAX 03-5473-4523
E-mail : jbaqsc@jbanet.or.jp

はじめに

このご案内は、一般社団法人日本ボイラ協会品質システム審査センターにおける審査登録（以下、認証という。）業務の内容をご紹介します、品質マネジメントシステムの認証、維持及び管理に必要な情報を提供する目的で作成したものです。

貴社の製品の品質向上を図るためにも、この機会に当センターでの認証をご検討いただきご用命下さいますようお願い申し上げます。

目次

I. 日本ボイラ協会について	- 1 -
II. 適用する規格及び認証分野・品質方針	- 2 -
III. 品質マネジメントシステムの認証手順の概要	- 3 -
IV. 品質マネジメントシステムの認証手順の詳細	- 6 -
V. 認証書の管理及び認証の引用に関する注意	- 25 -
VI. センター認証マーク及び JAB 認定シンボルの使用及び管理	- 27 -
VII. 異議及び苦情の申立ての処理手順.....	- 31 -
VIII. 認証系統図	

I. 日本ボイラ協会について

- 名 称 一般社団法人 日本ボイラ協会 (以下、「JBA」という。)
Japan Boiler Association
- 所在地 〒105-0004 東京都港区新橋五丁目3番1号 JBAビル
TEL 03-5473-4500(代) FAX 03-5473-4520(代)
品質システム審査センター
TEL 03-5473-4517 FAX 03-5473-4523
- 主要業務 (1) 調査・研究
当協会は、ボイラー及び圧力容器並びにこれに附属する機械器具による災害及び大気汚染等を防止し、併せて、これらの進歩発展とエネルギーの使用の合理化及び地球温暖化の防止に寄与することを目的として設立され、現在、9つの常設技術委員会のほか、いくつかの特設委員会のもとで、ボイラー及び圧力容器の分野での諸問題をとり上げ、その対応等をガイドライン等として作成しています。併せて、厚生労働省、経済産業省等からの委託による調査研究も行っています。

(2) 検査・検定機関
厚生労働大臣から登録検査・検定機関としての認定を受け、国に代わりボイラー及び圧力容器の検査・検定を行っています。そのほか、輸出品の検査機関として諸外国の機関から認定され、検査を行っています。

(3) 第三者認証（審査登録）機関
品質システム審査センター（以下、「センター」という。）は、1994年（平成6年）に設立し、母体である一般社団法人日本ボイラ協会の事業目的のひとつに掲げている「ボイラーに関する品質管理の審査登録」に関する品質マネジメントシステムの認証機関として、1995年（平成7年）3月に財団法人日本品質システム審査登録認定協会[現、公益財団法人日本適合性認定協会（以下、「JAB」という。）]から認定を受け、品質マネジメントシステムの認証業務を行っています。

(4) 教育機関
都道府県労働局長の登録によるボイラー実技講習及びボイラー取扱技能講習を行っているほか、種々の指導啓蒙を行っています。

Ⅱ. 適用する規格及び認証分野・品質方針

1. 適用する規格

JIS Q 9001 (ISO 9001) 【品質マネジメントシステム—要求事項】

2. 認証分野

- (1) 分野番号 17 : 基礎金属、加工金属製品
- (2) 分野番号 18 : 機械、装置
- (3) 分野番号 19 : 電氣的及び光学的装置
- (4) 分野番号 34 : エンジニアリング、研究・開発

品質方針

一般社団法人日本ボイラ協会の設立趣旨に照らし、品質システム審査センターは、ボイラー及び圧力容器に関する検査・検定、調査研究などの実績に基づいて品質マネジメントシステムの認証サービスを提供し、ボイラー、圧力容器を始めとした加工金属製品、機械・装置、電氣的・光学的装置、エンジニアリング業などの品質の維持向上を目指すとともに、組織及びその顧客に安心・安全を提供する認証機関を目指すことを基本方針とする。

この方針の達成に向け、以下の事項を重点に役職員が一丸となって取り組むよう周知する。

1. 認証事業における公平性の重要性を理解し、あらゆる利害抵触を排除し、厳正な審査の実施と客観性、透明性を確実にする。
2. 技術・技能の向上を図り、要員及び認証機関としての力量の維持・向上に努める。
3. 認証事業運営のためのマネジメントシステムの確立、推進、維持に努め、有効性を継続的に改善する。
4. 認証事業を通して認証制度の普及に努め、社会に貢献する。
5. 認証事業に従事する要員、委員会委員及び審査員個人を含む組織運営機構のあらゆるレベルにおいて、認証活動において得られた又は生成された情報の機密を保護することに努める。

2021年4月1日

一般社団法人日本ボイラ協会
品質システム審査センター
センター長

木澤 正

Ⅲ. 品質マネジメントシステムの認証手順の概要

1. 品質マネジメントシステムの認証制度とは

1970年代、欧米において、国際競争力増強のために製品の品質重視の風潮が高まり、品質保証に関する規格が相次いで制定されました。

しかし、目的を同じくするこれらの規格を各国がばらばらに制定・運用することは国際的な通商障害になるおそれがあり、このため、品質保証についての国際規格を作成する動きが起こり、1987年、品質保証に関する国際規格 ISO 9000 ファミリーが制定されました。

これらの世界的動向に対応し、我が国においても、種々の改訂、統合を経て、JIS Q 9001 (ISO 9001) [品質マネジメントシステム—要求事項]として統合・改訂されました。

第三者認証制度とは、組織（企業、工場等）がこの JIS Q 9001 (ISO 9001) の規格に適合しているということを認定された認証機関が審査する制度で、適合している場合は認証されます。

2. 認証を取得するメリット

品質マネジメントシステムについて、JIS Q 9001 (ISO 9001) の認証を取得すると、次のようなメリットがあります。

- (1) 貴社の品質マネジメントシステムが、JIS Q 9001 (ISO 9001) に適合し、維持、管理されていることを第三者（認証機関）によって証明されるため、貴社の製品及びサービスに顧客の信頼を得ることができます。
- (2) 貴社が、顧客要求事項及び適用される規制要求事項を満たした製品を一貫して提供する能力をもつことが実証されるため、従業員のモチベーションの向上によって、長期的に製品の品質向上とコストの低減をもたらす、業績の向上に寄与します。
- (3) 貴社の品質マネジメントシステムを、第三者が客観的に審査するため、内部の監査では発見できない不適合の抽出が可能であり、それを通じて製品の信頼性を増すことができます。
- (4) 貴社の製品の信頼性が向上することによって市場競争力がつき、新しいビジネスの可能性も生まれ、かつ、新しい市場への進出が期待できます。
- (5) 製品についてトラブルが生じた場合、製造物責任法（PL法）の適用にあたっての貴社の立場を有利にします。

3. 認証の申込みの手続き

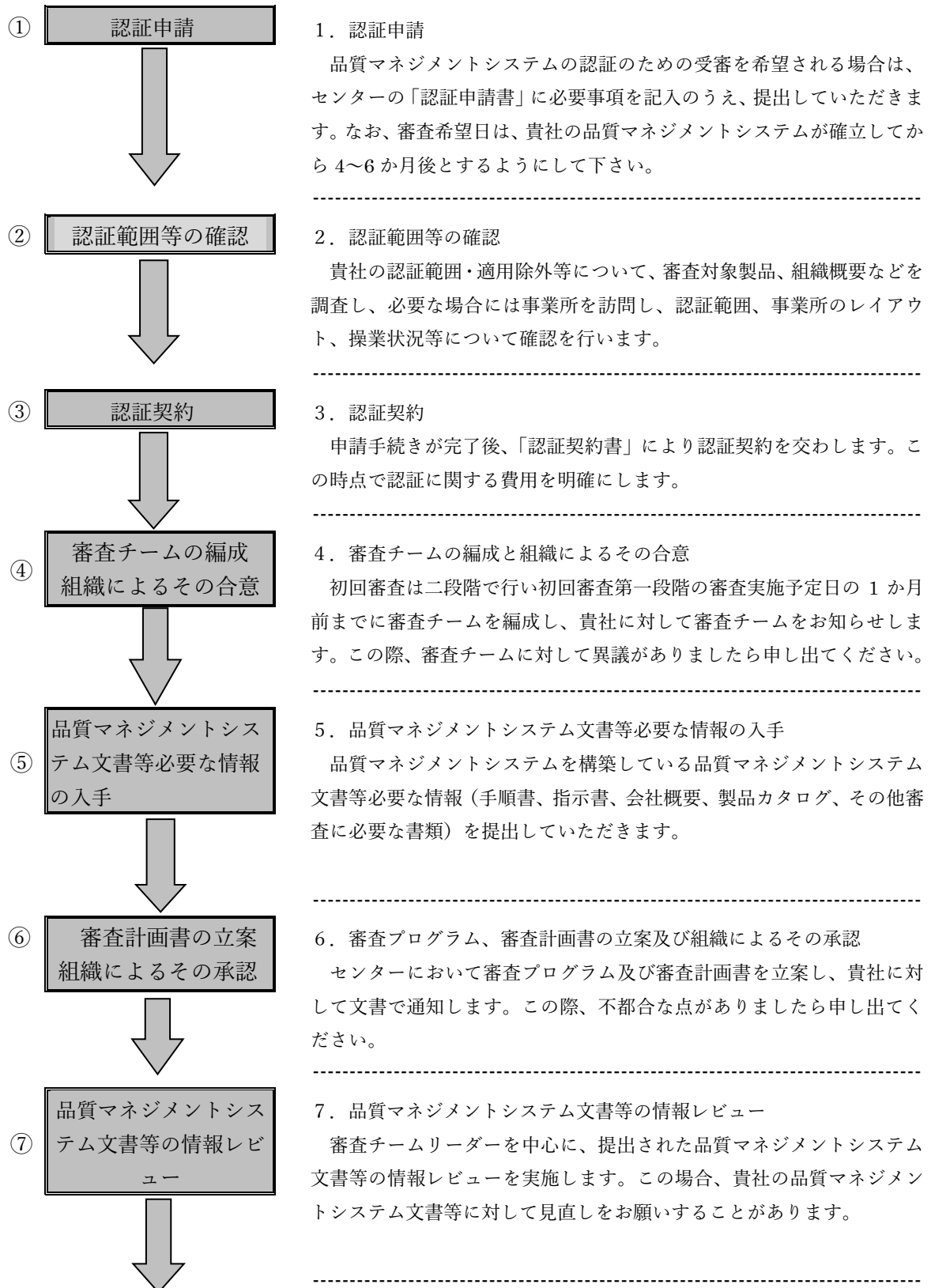
センターにおける認証の申込み手続きは、次のとおりです。

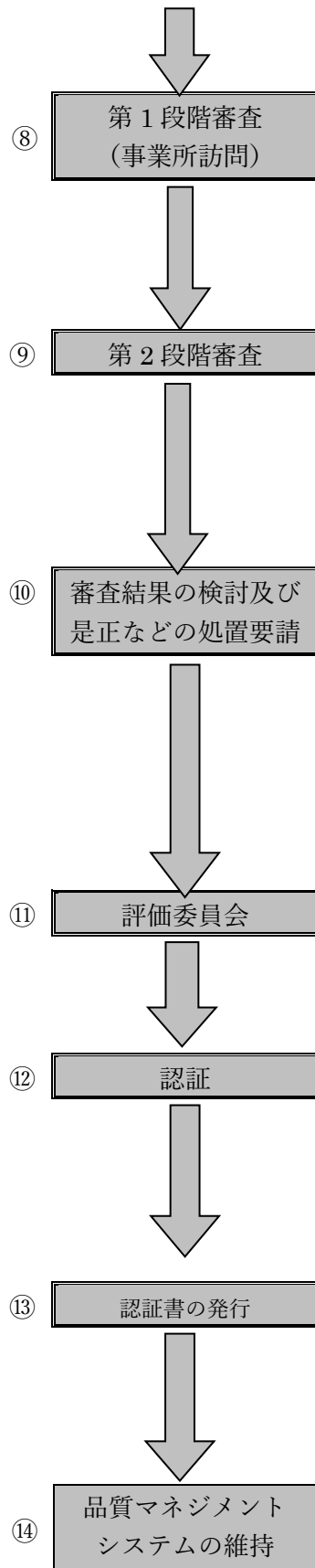
- (1) 「認証申請書」に必要事項をご記入のうえ、センターまでご郵送下さい。また、認証に関する費用については、別途お見積もりいたします。
- (2) 「認証申請書」の内容を確認のうえ、必要な打合せを実施して、申請の受理をご連絡します。

4. 認証の基本的な流れ

認証は、あらかし次の手順で行われます。

備考： は組織、 はセンターが実施。





8. 第1段階審査（事業所訪問）

貴社を訪問し、品質マニュアル等の情報レビュー結果の報告を行います。また、規格要求事項に関する整備状況及び理解度、並びに主要なマネジメントシステムのパフォーマンスを確認し、第2段階審査の準備が整っているかどうかの評価を行います。

9. 第2段階審査

第1段階審査の結果に基づき作成した「審査計画書」にそって、貴社が定めた方針、目的、手順、運用状況の確認、実作業の観察等により、手順どおり実施されているかどうかを確認します。なお、審査最終日に貴社の経営者にもご出席いただき、審査後会議を開催します。

10. 審査結果の検討及び是正等の処置要請

審査完了後、審査結果の評価を行ない、「審査報告書」を貴社に提出します。貴社の品質マネジメントシステムが基準となる規格に適合しない場合、是正処置を講じるよう要請します。

この場合、その是正実施期日は貴社との合意の上、決定します。また、是正の処置状況については、文書、フォローアップ審査等で確認させていただきます。

11. 評価委員会

「審査報告書」に基づいて、適用規格への適合性について審議し、認証の可否を決定します。

12. 認証

審査結果が適用規格に適合し、組織が認証の公表を希望する場合、品質マネジメントシステムの認証組織として一般社団法人日本ボイラ協会のホームページからリンクしたJABの「マネジメントシステム認証 適合組織検索」及び協会が毎月発行するボイラ・ニュースを通じて公表します。

13. 認証書（旧名称：審査登録証）の発行

認証後、センターから「認証書」を発行します。

なお、この「認証書」は、品質マネジメントシステムの維持を前提に3年間有効です。

14. 品質マネジメントシステムの維持

貴社における品質マネジメントシステムの維持・管理状況は、暦年に1回、サーベイランスを実施し、3年ごとに更新審査を実施します。

IV. 品質マネジメントシステムの認証手順の詳細

この手順は、センターが行う、組織の品質マネジメントシステム（以下、「QMS」という。）の初回審査、サーベイランス審査、再認証審査（以下、「更新審査」という。）、特別（臨時）審査、認証の移転、認証の移行などに関する手順を公開文書用に編集したもので、次の事項に関する手順を示しています。

No.	タイトル	No.	タイトル
1.	「認証申請書」の提出	15.	更新審査
2.	「認証申請書」の受領	16.	特別審査
3.	認証申請の受理	17.	認証の移転
4.	認証契約	18.	認証の一時停止、取消し又は範囲の縮小並びに取下げ
5.	審査の準備	19.	復帰
6.	審査の実施	20.	認証の移行
7.	是正処置	21.	異議及び苦情の申立て
8.	審査の中断	22.	認証に関する記録
9.	審査の打ち切り	23.	機密保持
10.	「認証書発行確認書」の発行と返送	24.	財政基盤
11.	認証の決定と「認証書」の発行	25.	認定協会の立入り
12.	認証料金の請求	26.	非常事態又は特殊な状況における対応
13.	QMSの変更		
14.	サーベイランス		

1. 「認証申請書」の提出

認証を希望する組織（以下、申請者と略。）は、JBA ホームページの ISO 認証事業—認証のご案内にアクセスし、「認証申請書」に必要な事項を記入、代表者が署名・捺印の後、必要な書類及び最新の文書（紙又は電子媒体のいずれでも可）を添付し提出して下さい。

2. 認証申請書の受領

センターは、申請者から提出された「認証申請書」及び認証に関する必要情報が揃っていることを確認し、QMS 認証に見解の相違がある場合には、追加情報を提供するなど当該事項について必要な説明を行い、それを解決したのちに受領します。

3. 認証申請の受理

センターは、申請者から提出された申請書類に基づいて次の事項をレビューし、申請の受理又は不受理を決定します。

なお、不受理の場合には、申請者に対しその理由を書面にて通知いたします。

- (1) 申請者が希望する認証範囲
- (2) 申請者が QMS を運用している事業所（複数の場合もある）
- (3) 申請者が希望する認証範囲に含まれる有効要員数に基づく審査工数
- (4) センターの資源
- (5) 公平性に関する脅威
- (6) 仮想サイト*の有無
- (7) 遠隔審査の要否（遠隔審査の詳細は、6.4.4 項を参照）

注記) ※仮想サイトとは、例えば、設計・開発をインターネットによって遠隔地で行うなど、別の物理的な所在地からその作業が実行できる事業所をいいます。ただし、倉庫保管、製造、物理試験を行う試験所、製品の設置や修理は、仮想サイトとは見なせません。

4. 認証契約

- (1) センターは、「認証申請書」による認証の申請を受理する場合、「認証契約書」を2部（センター長が署名・捺印したもの）及び「見積書」を作成し、「品質マネジメントシステムの認証に関するご案内」並びに該当する場合には、関連するマネジメントシステム規格の適用に関する詳細情報を添えて、申請者に送付します。

なお、「見積書」は、申請内容を基に別途規定する「認証料金規程」に基づいて、初回審査、サーベイランス審査及び更新審査の費用を記載します。

- (2) 申請者は、「認証契約書」2部を受領後、内容を確認し、同意する場合には、申請者の代表者が署名・捺印し、当該「認証契約書」のうちの1部をセンターに返送してください。

なお、「認証契約書」の内容に関し意見等がある場合には、書面又は電子媒体（Eメール）等によって問合せすることができます。センターでは、問合せ内容の妥当性を評価し書面にて申請者にご回答いたします。

- (3) センターは、申請者から提出された「認証契約書」を受領することで認証契約の締結とします。

ただし、契約締結日（申請者の代表者が署名し捺印した日）から12か月以内に初回審査（第一段階）を開始できない場合には、当該認証契約は無効（失効）となり、改めての認証契約が必要になります。

なお、センターは、改めて認証契約を結ぶ場合であっても申請時に提出された書類は、機密保持を条件に返却はいたしませんのでご注意ください。

5. 審査の準備

5.1 審査チームの編成

センターは、申請者の事業内容（含む、仮想サイト等による遠隔審査を要する業務）に応じて、専門性を有する審査員及び技術専門家を選定し審査チームを編成いたします。

5.2 申請者への通知

センターは、申請者に対し「審査のお知らせ」と審査チームの受入れ可否を確認するために、「審査チーム連絡書」を作成し、必要な情報を添えて通知します。

また、併せて審査の6週間前までに以下の最新文書の提出を要求しますのでご対応ください。

- (1) 品質マネジメントシステム文書（含む、規準[規定・手順書等]文書）
- (2) 組織図（関連事業所及び仮想サイトを含む）
- (3) その他、希望する認証範囲に含まれる有効要員数など審査に必要な情報書類

5.3 審査チームメンバーの交替要請

審査チームに同意できない場合（メンバーの拒否を含む）、申請者は、指定日までにその理由を添えてセンターに対し交替を要請することができます。

センターは、当該理由を検討し、次に示すような正当な理由がある場合に限り、再編成を行うものとし、要請を受けることができない場合にはその旨を通知いたします。

- (1) 利害の抵触がある場合
- (2) 過去の非倫理的行為

5.4 事前訪問

センターは、申請者と合意のもとに、審査に先立って仮想サイトの状況、不明瞭な点の解決、及び審査に入る準備ができているどうか等を確認するために、技術専門家を加えて事前訪問を行う場合があります。なお、事前訪問を行った場合には、初回審査（第一段階）に進めるかどうかの結論を含め、「事前訪問報告」を作成し報告いたします。

5.5 審査プログラム

5.5.1 審査プログラムの作成と通知

センターは、審査契約時に、二段階で行う初回審査、認証決定後の1年目及び2年目に行うサーベイランス審査及び再認証審査(以下、更新審査という。)の時期を明示した認証の1周期に係る審査対象部署を記載した審査プログラムを作成し、申請者に通知します。

なお、審査プログラムの策定及び改訂にあたっては、次の事項も考慮するものとします。

- 1) 申請者についてセンターが受けた苦情
- 2) 認証要求事項の変更
- 3) 法的要求事項の変更
- 4) 認定に関する要求事項の変更
- 5) 申請者のパフォーマンスのデータ（例：欠陥レベル、主要業務評価指標のデータなど）
- 6) 該当する場合、複合審査、統合審査又は合同審査

注) 1. 認証の周期とは、認証決定日を起点に3年間とし、審査の頻度は定期的なサーベイランス審査（2回）、並びに認証の有効期限に先立って行う更新審査の計3回となります。

5.5.2 サーベイランス審査の場合の考慮事項

サーベイランス審査は、暦年に1回計画します。ただし、初回認証に続く最初のサーベイランスは、認証を決定した日から12か月以内に実施するよう計画します。

なお、季節又は限定的な期間に品質マネジメントシステムの認証（例えば、建設現場などのような一時的サイト）を行う場合には、審査の頻度は12か月を超えない範囲で調整させていただきます。

5.5.3 その他の考慮事項

センターは、既に組織へ授与した認証及び他の認証機関が実施した審査に対して授与された認証（認証の移転）を考慮する場合、あらゆる不適合に対する是正処置についての報告書及び文書のような十分な証拠を組織から入手し、保持します。

センターは、入手した情報に基づいて、現在の審査プログラムに対する調整の正当性を検討し、以前の不適合に関する是正処置の実施状況をフォローアップします。

なお、組織が業務をシフトしている場合、審査プログラム及び審査計画を策定するときにシフト制で作業中に行われる活動を考慮します。

5.5.4 審査プログラムの改訂

センターは、更新審査の結果、組織変更、認証範囲の拡大又は縮小等があった場合、必要に応じて申請者と協議して審査プログラムを改訂します。

5.6 審査工数

審査工数は、「審査のお知らせ」の中でお知らせします。

センターは、申請者の有効要員数を基礎とし、次の点を考慮して初回審査、サーベイランス審査及び更新審査毎に審査工数を算出します。ただし、この工数は、各審査に必要な最小工数であって、審査における移動及び昼食休憩時間並びに同行者（技術専門家、訓練

中の審査員などのオブザーバー）は含まれません。また、複数の関連事業所をもつ申請者については、サイトごと（仮想サイトも1つのサイトとみなす。）に工数を算出し、その合計を審査工数とします。

ここでいう有効要員数とは、認証範囲内に関係する全ての要員（シフト要員、非常備及び非常勤者を含む。）を指します。

- ・ QMS 規格の要求事項
- ・ 申請者及びそのマネジメントシステムの複雑さ
- ・ 技術的及び規制上の背景
- ・ マネジメントシステムの適用範囲に含まれる活動の外部委託
- ・ 以前に実施した全ての審査結果
- ・ 事業所の規模及び数、地理的所在地、複数サイトにおける検討要件
- ・ 製品及びプロセス又は活動に伴うリスク等

5.7 審査計画

審査チームリーダーは、審査目的、審査基準、審査範囲などを明記した審査計画書を作成し、申請者へ審査の1か月前までに送付します。申請者は内容を確認し、変更の必要がある場合は審査チームリーダーと調整を行い、審査計画を事前に合意します。

6. 審査の実施

6.1 審査基準

審査基準は、QMS 規格及び申請者の QMS のための文書化した情報 [品質マネジメントシステム文書（品質マニュアル、手順書などをいう）] とします。

6.2 情報のレビュー

- (1) センターは、QMS 規格に基づき、申請者から提供された全ての関連文書及び記録を含む情報をレビューし、現地審査に進めるか否かを含め、その結果を「品質マネジメントシステム情報レビュー結果報告書」にまとめ申請者に通知します。
なお、情報のレビューによって規格要求事項を満たさない事項が検出された場合には、その事項について検討を要求します。
- (2) 申請者は、センターから検討を求められた場合には、指定した期日期限までに修正（該当する場合には、是正処置）を行い、その検討結果を文書にてセンターに報告してください。
- (3) 審査チームリーダーは、速やかに検討結果をレビューし、現地審査に進めるかどうかを判断します。ただし、不十分と判断した場合には、再検討/又は追加情報の提供を促し、3ヶ月以内に回答が受け入れられない場合には審査を打ち切ることとします。
- (4) 情報のレビューの結果、規格要求事項を満たしているものの現地で確認が必要な事項についてはコメントとして「品質マネジメントシステム情報レビュー結果報告書」にまとめ、申請者へ通知します。
- (5) 情報のレビューの結果によっては、審査計画を見直すことがありますのでご注意ください。

6.3 初回審査（第一段階）

第一段階は、申請者が文書化した QMS の情報をレビューし、併せて第二段階の準備状況の確認を目的に、申請者の事業所（以下、現地という。）において、審査チームリーダーが確認します。また、該当する場合には、仮想サイト、遠隔審査を行うための必要なインフラストラクチャー等が満たされている、及び申請者との間で相互に受け入れ可能な情報のセキ

ュリティ手法等についても確認いたします。

なお、第一段階審査終了後、6ヶ月以内に第二段階審査が行えない場合には、再度、第一段階審査から行うこととなりますのでご留意ください。

6.3.1 第一段階の通知

センターは、審査の1ヶ月前までに現地訪問の日程及び活動を記した第一段階の審査計画書を作成し、申請者に通知（ファックス又はEメール）します。

6.3.2 申請者との事前（審査前）打合せ

センターは、審査目的を達成させるための準備として審査計画書を基に、訪問又は電話等によって、申請者の責任者と「現地での活動内容」に関する、次の事項について確認します。なお、打合せによって不明瞭な点があった場合には、その旨を伝え、解決するための追加書類等の提出を求める場合があります。

- (1) 情報レビューの結果（最新情報と提出文書の補充）
- (2) 適用規格、基準及び法規制等
- (3) 希望する認証範囲の確認
（顧客限定のQMSがある場合は、「顧客名とその限定した認証内容」の確認）
- (4) 審査窓口、該当する場合仮想サイトの状況、有効要員数（組織及び機能単位等）、審査工数
- (5) 交替勤務（シフト回数）の有無
- (6) 審査チームの同意確認
- (7) 第一段階の実施時期と確認内容
- (8) その他（審査への協力と打ち切り等）

6.3.3 現地審査

現地審査は、第二段階の2～3か月前に、原則として審査チームリーダー1名で行います。

なお、主要プロセスの確認で事業所が跨る又は仮想サイトがある場合は、その確認のために、申請者から同意を得たチームメンバーの中から担当者を割当てる（必要に応じ、技術専門家の同行）場合があります。

6.3.3.1 審査

センターは、第一段階の審査計画書に基づき、規格要求事項に関する申請者の実施状況及び理解度(QMSの主要なパフォーマンス、プロセス、運用並びに内部監査、マネジメントレビュー等)を評価し、その結果をもとに第二段階（本審査）の実施時期を協議いたします。

なお、審査手順は、次によります。

(1) 初回（審査前）会議

審査前会議は、審査チームリーダーが、申請者の経営層及び審査対象部署の関係者出席のもとに、出席者リストへの署名と審査計画書に基づいて、自己紹介、審査の目的、審査基準、情報のレビュー結果、認証範囲、審査活動の実施方法と手順、審査所見の格付け等を説明し、守秘義務を誓約して出席者からの了解を得ます。

なお、申請者側からオブザーバーとして審査への同席申し入れがあった場合は、センターは、その身分等を確認し、審査結果に影響を与えない、また、妨害にならないことの遵守を条件に認めるものとします。

(2) 申請者への協力要請

センターは、初回（審査前）会議において、審査を円滑に進めるために、申請者側に次の事項に関して審査への協力を要請します。

a) 審査への立会いと情報提供

審査対象部署の関係者の在席とQMSが要求事項に従って文書化されていることの情報提供。

b) 施設内立入と従事者との接触並びに記録等の閲覧許可

審査チームメンバー(訓練中の審査員及びオブザーバーを含む)の施設内(工場内)への立入り、申請者の職員との接触、並びに記録等の閲覧に対する許可。

ただし、訓練中の審査員、技術専門家を含むオブザーバーの同行については、予め、申請者に申し入れ合意を得られた場合に限りです。

c) 案内役の任命

審査員が円滑な審査を行えるよう審査結果に影響を与えない、かつ、妨害とならない要員を手配し、当該要員には、次の役務を依頼します。

- i) 審査員との間を取り持ち、面談のための移動(タイミング)の確認
- ii) 事業所又は特定の部署への移動の案内
- iii) 審査員に安全及びセキュリティ手順に関する申請者内規則等の周知、遵守

(3) 審査活動

審査は、審査計画に基づき、申請者の QMS に関する主要なパフォーマンスを確認し、第二段階(本審査)において不適合となる可能性のある事象が検出された場合には、「指摘事項確認書」にその内容を記録します。

また、審査中において、天災、不慮の事故等によって確認の続行が不可能になった場合は申請者側の責任者と打合せを行い、双方合意の下に審査を打切ることができるものとし、打ち切る場合には、それまでに確認した事項と結果を書面にまとめ、申請者に報告します。

(4) 審査結果のまとめ

前(3)を終了後、最終会議に先立ち、第一段階審査の目的の達成状況及び第二段階の準備状況に関する所見を「第一段階審査結果確認書」にまとめ、申請者側の責任者(指摘事項が検出された場合には、その対象部署の責任者を含む)と面談し、最終(審査後)会議に向けた内容を確認します。なお、その内容によっては第二段階の延期又は中止に関する打合せも行います。

(5) 最終(審査後)会議

最終(審査後)会議は、初回(審査前)会議と同様に審査チームリーダーが申請者の経営層及び審査対象部署の関係者に出席をお願いし、「第一段階審査結果確認書」及び該当する場合には「指摘事項確認書」の説明と報告並びに異議申立て及び苦情の権利、守秘義務の誓約、及び以降のセンターの活動等について説明し、申請者側の同意を得るものとします。

6.3.4 第一段階審査報告書の作成と発行

センターは、審査終了後、第一段階の審査結果を原則として2週間以内に「第一段階報告書」にまとめ、指摘事項があった場合には「指摘事項確認書」を当該報告書に添付し、報告します。

なお、申請者は、当該報告書を受領後、内容に異議がある場合には、送付状に記載した期限までに書面等でセンターに連絡してください。

センターは、当該異議の内容を検討し、正当と認められる場合には当該報告書を修正し再提出(但し、認められない場合には、別途文書にてその旨を伝達)します。

6.3.5 指摘事項の対応

申請者は、審査において指摘事項が検出された場合には、当該事項についての処置を検討し、センターと合意した期限までに指摘事項に対する回答を報告してください。

センターは、その処置が容認できるまでは第二段階審査の準備には入らないものとします。

6.4 第二段階(本審査)

第二段階審査は、QMSの有効性を含む申請者のマネジメントシステムの実施状況を評価するために申請者の事業所で審査を行います。

6.4.1 審査計画

センターは、第一段階審査において申請者との間で取り決めた第二段階審査の1か月前ま

で、以下の事項を記した第二段階の審査計画書を作成し、申請者にファックス又はEメールします。

なお、当該審査計画書は、申請者との打合せ後に正式文書として発行します。

(1) 審査目的

- a) 適用されるマネジメントシステム規格又はその他の規準文書の全ての要求事項に対する適合の程度
- b) 主要なパフォーマンスの目的及び目標(適用するマネジメントシステム規格又はその他の規準文書の主旨に整合したもの)に対するパフォーマンスの監視、測定、報告及びレビュー
- c) 適用可能な法令、規制及び契約上の要求事項満たすことに関する組織のマネジメントシステムの能力及びそのパフォーマンス
- d) 組織のプロセスの運用管理
- f) 内部監査及びマネジメントレビュー
- g) 組織の方針に対する経営層の責任

(2) 審査の基準

(3) 審査範囲(審査の対象となる組織単位及び機能単位(シフトを含む)、又はプロセスの特定)

(4) 一時的サイトの訪問及び遠隔審査活動を含めた現地審査を行う日時及び事業所

(5) 現地審査活動の予定工数

(6) 審査チームリーダー、メンバー及び技術専門家、並びに必要に応じて参画させるオブザーバ(通訳者、同行者など)の役割及び責任

6.4.2 第二段階の通知

6.3.1 項に準じて行います。

6.4.3 現地審査

センターは、申請者から同意を得た審査チームによって、主要なパフォーマンスが QMS 規格、及びその他規準文書の要求事項、並びに申請者の品質マニュアルに適合しているかを現地で検証し、有効性を確認します。

ただし、仮想サイトについては、原則として、その業務をコントロール(実施)している事業所において、次の 6.4.4 項に示す遠隔審査と同様に行うものとします。

6.4.3.1 申請者への協力要請

審査における申請者への協力要請は、6.3.3.1 (2) 項に準じます。

6.4.3.2 審査手順

(1) 初回(審査前)会議

初回(審査前)会議は、始めに出席者(申請者側とセンター)の挨拶、自己紹介を行った後、6.3.3.1 の(1)項に準じて審査概要、審査基準、評価等について説明し守秘義務を誓約し申請者側の了解を得ます。

(2) 審査作業と審査の打ち切り

審査は、経営者との面談を含み、審査計画書に基づいて審査対象部署のパフォーマンスを書類、記録のサンプリング及び面談等によって検証します。

なお、審査前及び審査中において、次のいずれかの事象が生じた場合には、審査チームリーダーと申請者側の責任者と協議し、双方同意のもとに審査を打切るものとし、打ち切る場合には、打ち切りまでに確認した内容をまとめ、申請者に報告します。

- a) 正当な理由がなく、申請者から審査当日に、同意された審査計画書の審査範囲(審査部署)の変更等の申し出により、審査目的が達成できない場合
- b) 重大な不適合が多発し、審査を続けることが困難な場合
- c) 事故や災害などにより、安全を含む重大なリスクが存在、又は発生した場合

(3) 審査チームミーティング

センターは、審査の過程において、適宜、審査作業の進捗状況等に関するメンバー間の情報交換と審査終了後に審査結果を集約するためのミーティングを行います。

(4) 審査結果の確認

センターは、審査結果を「審査結果確認書」及び該当する場合には、「不適合確認書」又は「コメント確認書」にまとめ、申請者側の責任者（不適合、コメントが検出された対象部署の責任者を含む。）と面談し、審査結果（所見）についての内容確認と最終（審査後）会議に向けた打合せを行います。

なお、審査において不適合が検出された場合には、その処置期限について同意を得るものとします。

(5) 最終（審査後）会議

最終会議は、6.3.3.1の(5)項に準じます。

6.4.4 情報通信技術（ICT）を利用した審査

審査に次に示す情報通信技術を利用することが申請者から提案された場合、申請のレビューには、センター及び組織が利用を支援するために必要なインフラを備えていることの確認を行います。

(1) 情報通信技術（ICT）とは、スマートフォン、携帯端末、ラップトップコンピュータ、デスクトップコンピュータ、ドローン、ビデオカメラ、ウェアラブル技術、人口知能及びその他の、ソフトウェア予備ハードウェアによって、情報の収集、保存、読み出し、処理、分析及び伝送に技術を利用することをいいます。

(2) 情報通信技術（ICT）の利用例には次がありますが、これらに限定されません。

- ・音声、映像及びデータ共有を含む遠隔会議設備を用いた会議
- ・情報への同期（リアルタイム）又は非同期（該当する場合）の遠隔アクセスによる文書及び記録の審査
- ・静止画、動画又は音声の記録を用いて情報及び証拠を記録すること
- ・遠隔地又は危険の可能性のあるロケーションへの映像／音声アクセスの提供

(3) 情報通信技術（ICT）のセキュリティ及び機密保持

- a) センターは、情報通信技術（ICT）を利用する場合は、センターと申請者の間で事前に情報セキュリティ及びデータ保護の対策及び規則について合意します。
- b) 対策の未完了、又は情報セキュリティ及びデータ保護の対策について合意されていない場合、審査の目的を達成するために別の方法を使用することがあります。また、情報通信技術の利用そのものについて合意が得られない場合は、別の方法を使用します。

(4) 情報通信技術（ICT）を利用する場合の注意

情報通信技術を審査で利用する場合、利用することによる審査工数の増加の可能性があります。また、審査の範囲に仮想サイトが範囲に含まれている場合、認証書には仮想サイトが含まれていること及び仮想サイトで行われている活動を含みます。

6.4.5 審査報告書の作成と発行

センターは、現地審査終了後、原則として2週間以内に審査チームリーダーが作成した「審査報告書」を発行します。

なお、情報通信技術（ICT）を利用した場合には、「審査報告書」に情報通信技術（ICT）を利用した程度、及びその審査がどのように審査の有効性や効率に寄与したかも記述するものとします。

6.4.6 審査報告書の所有権

「審査報告書」の所有権はセンターとします。

7. 是正処置

7.1 是正処置の要求と回答書の提出手順

- (1) センターは、審査中に不適合を検出した場合、その内容を「不適合確認書」に記録し、最終会議前に申請者へ提示し、確認を得た後に最終会議で説明・報告します。ただし、不適合に対する原因、又は解決法に関する提案（助言を含む。）は行えませんのでご了承ください。
- (2) 当該「不適合確認書」は、審査報告書の作成時に「是正処置要求書/回答書」（以下、是正処置回答書と略。）へ転記し、電子媒体によって申請者側に送信すると共に審査報告書にも添付いたします。
- (3) センターは、「是正処置回答書」によって、原則として30日以内に不適合の原因究明と必要な修正及び再発防止の実施を求めます。
- (4) 申請者は、実施した修正及び是正処置の完了後、「是正処置回答書」の該当欄に当該内容を記録し、証拠となる文書を添えてセンターに提出してください。
- (5) センターは、ご提出された「是正処置回答書」と証（記録）を検証し、その結果を「是正処置確認結果報告書」（以下、単に“報告書”と略。）にまとめ申請者に報告します。ただし、第二段階終了の日から6ヵ月以内に是正処置の検証ができない場合には、改めて第二段階審査を実施し、当該費用については別途請求する場合がありますのでご注意ください。

7.2 追跡調査及びフォローアップ審査

7.2.1 是正処置回答書のレビュー

審査チームは、提出された「是正処置回答書」を、原則として2週間以内にレビューし、是正処置が不適合を解決するために十分、かつ、効果的であるかを検証いたします。

なお、検証の結果、処置が十分、かつ、効果的ではないと評価した場合には、“報告書”にその旨を記録し、改めて当該事項に関する追加の情報及び／又は講じられた処置の証拠を要求し、更なるレビュー（追跡調査）を繰り返すものとします。また、この追跡調査の過程において、申請者が実施した是正処置に対する現地での検証の必要性、又は次回のサーベイランスにおける確認で十分かを検討し、その結果も併せて通知いたします。

7.2.2 フォローアップ審査

センターは、重大な不適合及び現地での検証が必要と判断した場合には、申請者に事前に連絡したうえで現地を訪問し、フォローアップを実施します。

なお、その結果は書面によって申請者に通知するものとします。

8. 審査の中断

センターは、5.～7.項に至る活動に対し申請者から異議又は苦情の申立てがあった場合、**VII. 異議及び苦情の申立ての処理手順**について にしたがって審査を中断するものとします。

9. 審査の打ち切り

審査チームリーダーは、入手した審査証拠が審査目的を達成できない、又は緊急事態（不慮の事故、天災など）の発生などにより審査を継続できないと判断した場合、申請者にその旨を報告し、審査を打ち切る場合があります。

10. 「認証書発行確認書」の発行と返送

センターは、是正処置を含む、計画した全ての審査が完了した時点で、「審査報告書」を基に「認証書発行確認書」を作成し、申請者に送付します。

申請者の責任者により記載内容をご確認いただき、誤記、修正がある場合は朱記訂正して署名、捺印後、センターに返送してください。

センターは、返送された「認証書発行確認書」を確認し、朱記訂正があった場合には、訂正の可否を検討し、訂正を拒否する場合には改めて通知いたします。

なお、「認証書」の発行手続きは、申請者から同意を得た後に行うものとします。

11. 認証の決定と「認証書」の授与

11.1 認証の決定

評価委員会は、**QMS** 規格要求及び規準並びに申請者が構築したプロセスを基準に、審査員が収集した審査結果を審議・評価して認証の可否を決定します。

11.2 決定の通知

センターは、評価委員会での決定を遅滞なく申請者に通知します。

11.3 判定保留の処置

評価委員会において「判定保留」となった場合、センターは、直ちにその旨を申請者に通知し、期限を定めて申請者に保留となった要件を解消するための処置を要請します。申請者は、速やかに保留解消のための検討を行い、保留解消のための特定された事項をセンターへ回答してください。センターはその状況を調査し、改めて評価委員会で評価を行います。

11.4 「認証書」の授与

センターは、評価委員会での決定に基づいて「認証書」及び必要に応じ「付属書」を作成し、交付します。

11.5 認証の公表

センターは、認証した組織が認証の公表を希望した場合には、協会ホームページからリンクした**JAB** の「マネジメントシステム認証 適合組織検索」及び協会が毎月発行するボイラ・ニュースに掲載します。ただし、組織から公表の限定の申し入れがあった場合には、その事項に限定するものとします。

なお、公表を希望しない認証組織に関して第三者から情報の開示要請を受けた場合、センターは次の情報を提供いたします。

- (1) 活動する地域
- (2) 特定の認証組織の名称、関連規準文書、認証範囲及び地理的所在地

11.6 組織から提出された **QMS** 文書の取扱い

センターは、組織から提出された品質マニュアル及び関連する **QMS** 文書一式を、維持・管理し、改正等によって文書を差し替える場合には組織からの指示に従うものとします。

11.7 「認証書」、「センター認証マーク」及び「**JAB** 認定シンボル」の使用

「認証書」、「センター認証マーク」及び「**JAB** 認定シンボル」の使用及び管理については、**V. 認証書の管理**について、**VI. センター認証マーク及び **JAB** の認定シンボルの使用及び管理**を参照してください。

12. 認証料金の請求

センターは、評価委員会での決定の通知に合わせて、認証に要した料金（申請料、審査料、文書作成費、認証（登録）料、年間維持料、交通費など）を積算し、請求書により請求します。

支払いは、請求月の翌月末までに請求書に指定している銀行口座に振り込み願います。

13. QMS の変更

QMS の能力に影響を与える可能性のある、次の事項を変更する場合、センターに遅滞なく書面で届け出てください。

- (1) 法的、商業上、組織上の地位又は所有権
- (2) 組織の組織及び経営層（例えば、重要な管理層など）
- (3) 連絡先及び事業所
- (4) QMS 及びプロセスの重大な変更

14. サーベイランス活動

14.1 一般

センターは、組織のマネジメントシステムの適用範囲に含まれる代表的な分野及び機能が定期的に維持され、またマネジメントシステムに生じた変更を考慮して、審査プログラムに従ってサーベイランス活動を実施します。

サーベイランス活動には、サーベイランス審査の他、次の事項を含む場合があります。

- (1) 認証に関するセンターから組織への照会
- (2) ウェブサイト、販売促進資料等による組織の活動に関する組織自身の表明のレビュー
- (3) 組織に対して、文書化した情報の提供の要請
- (4) その他パフォーマンス監視手段

14.2 サーベイランス審査

サーベイランス審査は組織の現地で行いますが、必ずしもマネジメントシステムの全面的な審査ではありません。組織の認証されたマネジメントシステムが更新審査の期間においても要求事項を継続して満たしているとの確信をセンターが持てるように次の事項を目的として審査を行います。

- (1) 内部監査及びマネジメントレビュー
- (2) 前回審査で特定された不適合についてとられた処置のレビュー
- (3) 苦情処理
- (4) 組織の目的の達成及びマネジメントシステムの意図した結果の達成に関するマネジメントシステムの有効性
- (5) 継続的改善を狙いとする計画活動の進捗状況
- (6) 継続的な運用管理
- (7) 変更があればそのレビュー
- (8) マークの使用及び／又は認証に関する引用

15. 更新審査

15.1 一般

更新審査は、マネジメントシステム全体としての継続的な適合性及び有効性、並びに認証範囲に対するマネジメントシステムの継続的な関連性及び適用可能性を確認するために、認証の有効期限が来る前に実施し、それまでのサーベイランス審査報告書のレビューを含めて、直近の認証周期のマネジメントシステムのパフォーマンスを考慮します。

審査では情報レビューに引き続き、次について現地で審査を行います。

- (1) 内部及び外部の変更に対するマネジメントシステム全体としての継続的な適合性及び有効性、並びに認証範囲に対するマネジメントシステムの継続的な関連性及び適用可能性
- (2) 全体のパフォーマンスを高めるために、マネジメントシステムの有効性を維持し、改善し続けることに対する実証されたコミットメント
- (3) 組織の目的の達成及びマネジメントシステムの意図した結果の達成に関するマネジメン

トシステムの有効性

15.2 第一段階審査の必要性

再認証審査では、マネジメントシステム、組織、又はマネジメントシステムを運営する状況に重要な変更（例えば、法律の変更）があった場合、第一段階を必要とすることがあります。

15.3 不適合の処置

審査の結果、不適合が観察された場合、是正処置の有効期限を定め、認証の有効期限日までに是正処置の完了を求めます。

15.4 認証の更新

- (1) 評価委員会での評価の結果、認証の更新が決定されたとき、新しい認証の有効期限は、それまでの認証の有効期限に基づくこととし、認証書の発行日は、認証の更新が決定した日又はそれ以降の日とします。
- (2) 認証の有効期限前に更新審査を完了しなかった場合、又は重大な不適合の修正及び是正処置の実施を検証できなかった場合、審査チームリーダーは認証の更新の推薦は行わず、また有効期限の延長も行いません。センターはその旨を組織に通知し、認証範囲の縮小又は認証の取消しなどについて、組織で検討いただきます。
- (3) 認証が失効した後、未完了だった再認証活動が6か月以内に完了すれば、認証を復帰することができます。そうでない場合は、少なくとも第二段階審査を実施します。この場合、認証の発行日は、認証の更新が確定した日又はその後となります。ただし、認証の有効期限は前の認証の周期に基づくものとします。

16 特別審査

16.1 適用範囲の拡大

組織から認証範囲の拡大申請があった場合、センターは、予め、3.項に準じて拡大内容を分析し、申請の受理を決定してから審査計画書を作成します。審査計画書には、拡大情報を含む情報のレビュー日程、現地審査の日程を含みます。

なお、現地審査は、原則として直近に行うサーベイランス審査又は更新審査に併せて行うものとします。

16.2 短期予告審査

センターは、組織が、次のいずれかの事項に該当する場合には、そのフォローアップとして、必要に応じ短期予告審査（短期の予告での審査）を行います。ただし、急を要する場合には、予告なしで行う場合があります。

- (1) 苦情又はその他の情報の分析結果から臨時に審査を行う必要がある場合
- (2) 組織運営の側面に重要な変更があり臨時に審査を行う必要がある場合
- (3) サーベイランス、更新審査の審査目的範囲外で、不適合又はその可能性が特定された場合
- (4) 評価委員会で判定保留、又は臨時審査を指示された場合
- (5) 一時停止になった組織のフォローアップが必要な場合
- (6) QMS 及びプロセスが重大な変更があり、確認のために臨時に審査を行う必要がある場合

17. 認証の移転

他の認証機関から認証を受けている有効な品質マネジメントシステムについて、組織から移転申請があった場合、次の手順にしたがってセンターの認証に切り替えることができます。

17.1 移転の対象

移転を行うことができる対象は、JAB から認定を受けている品質マネジメントシステム認証機関による認証で、組織の認証範囲がセンターの認証分野に含まれていることが基本となります。

センターは、組織から認証の移転の申し入れがあった場合、「認証申請書」(F-8) 及び次の事項に関する資料の提出を要求します。

- (1) 現在認証を受けている他の認証機関が発行した審査登録証の写し
- (2) 移転を希望する理由が分かる資料
- (3) 初回の認証又は直近の更新審査報告書及び最新のサーベイランス報告書の写し
- (4) 発行元認証機関によって策定された審査プログラムの写し
- (5) 組織が受けた苦情及びとった処置が分かる資料の写し
- (6) 該当する場合、認証範囲に関する組織の規制当局との取り決めに関する資料

17.2 移転前のレビュー

提出いただいた資料に基づいて次の事項を確認し、移転に必要な要件が満たされているかどうかについて契約前に検証します。この検証の結果、実地において確認が必要と判断された場合は、認証の有効性を確認するために、移転前に組織へ訪問させていただきます。

- (1) 組織の認証範囲が、発行元認証機関及びセンターが認定を受けている認証分野に含まれているかどうか
- (2) 移転を希望する理由
- (3) 認証の移転を希望するサイト（一つ又は複数）が、有効に認定された認証を保有しているかどうか
- (4) 初回の認証又は直近の更新審査報告書、及び最新のサーベイランス報告書、及びそれらから明らかになる未完結の不適合の状態及び認証プロセスに関係する他の関連文書
なお、これらの報告書が入手できない場合、又はサーベイランス審査又は更新審査が発行元認証機関の審査プログラムの要求に従って完了していない場合にあっては、新たな顧客（組織）として取り扱うものとします。
- (5) 組織が受けた苦情及び取った処置
- (6) 審査計画及び審査プログラムの策定に関する考慮すべき事項
- (7) 発行元認証機関が行った認証の周期における現在の段階
- (8) 法令順守の観点からの、認証範囲に関連する組織の規制当局との取り決め

17.3 移転の要件

- (1) センターは、次を行うまでは移転を希望する組織に認証を授与いたしません。
 - 1) すべての未完了の重大な不適合に対する修正及び是正処置の実施の検証
 - 2) すべての未完了の軽微な不適合に対する修正及び是正処置の計画の受理
- (2) 移転は、原則として、文書レビュー及び／は訪問によるレビューの結果、有効な認定を受けた認証であると判断できた場合、移転をいたします。この場合、移転後に今までの認証周期に合わせて審査プログラムを発行させていただきます。移転の完了を妨げる問題が特定された場合は、処置の正当性を文書で通知し、新たな顧客として扱わせていただきます。

17.4 発行元認証機関とセンターとの協力

組織の認証の移転に際して、発行元認証機関とセンターは、相互協力のもとで移転を円滑かつ効果的に進めるための協力を行います。

- (1) センターは、認証の移転に必要なすべての文書及び情報を発行元の認証機関から提供を受けます。

- (2) 移転する組織は、センターが求める情報を発行元認証機関が提供することを承認してください。
- (3) 発行元認証機関が、移転する顧客の認証を理由なく一時停止する、若しくは取り消す場合、又は移転に必要な情報をセンターに提供しない場合、移転する顧客（組織）は、JABへ連絡をしてください。
- (4) センターは、移転（認証）の決定後、発行元認証機関に移転が完了したことを通知します。

18. 認証の一時停止、取消し又は範囲の縮小

18.1 認証の一時停止

センターは、組織が、次のいずれかに該当すると思われる場合には、その事実を確認します。

- (1) サーベイランス又は更新審査の実施を受け入れない場合
- (2) 不適合事項に対し、是正処置が正当な理由なく、定められた期間内に実施されない場合
- (3) 常態化した不適合又は重大な不適合が発生した場合
- (4) 組織に適用される業法等に違反した場合
- (5) 組織の QMS の有効性に重大な疑義が生じた場合
- (6) センターの規定に反し、認証書、センター認証マーク及び JAB 認定シンボルが使用された場合
- (7) 認証について不正確な言及をした場合
- (8) センターの信頼性や評価を著しく阻害する行為があった場合
- (9) 認証料金の不払い、その他契約の不履行があった場合
- (10) 組織より書面にて認証の一時停止の申し出があり、評価委員会において認められた場合
(ただし、組織の合併、組織の統合などの合理的理由が伴う場合は除く。)

18.2 認証の取消し又は範囲の縮小

センターは、組織が、次のいずれかに該当すると思われる場合には、その事実を確認します。

- (1) 一時停止の事由が期間内に解消しなかった場合
 - (2) 有効期間満了日までに認証の更新が行われなかった場合
 - (3) 意図的、又は重大な過失によって規則を遵守しなかった、又は契約の不履行があった場合
 - (4) 認証範囲のいずれかの部分に要求事項に対する常態化、又は深刻な不適合があり、一時停止が6ヶ月以内に解決できない場合
 - (5) 審査の際、故意による虚偽説明を行っていたことが以下によって判明した場合
(注：虚偽説明とは、組織が意図的に認証の判定に重大な影響を与えるような誤った情報を提供すること又は意図的に真実の情報を隠蔽することをいいます。)
- 1) 組織の自発的な公表
 - 2) 行政機関に法的違反を問われた場合
 - 3) 第三者から有力な情報提供があった場合
 - 4) 上記以外で、何らかの客観的な証拠により故意の虚偽説明があったと判断される場合
- (6) 組織が、認証契約等に違反した場合
 - (7) 組織の都合によって認証の有効期間内に認証の維持を希望しない又は維持できない旨を書面によって申し出た場合（センターの扱いは認証の取消しと同様となります）。

18.3 認証の一時停止、取消し又は範囲の縮小の決定

センターは、評価委員会において前 18.1 から 18.3 に該当する事実を審議し、認証の一時停止、取消し又は範囲の縮小の可否を決定します。

18.3.1 一時停止

(1) 通知

センターは、評価委員会での決定結果を、当該組織に通知します。また、その事実を協会ホームページに公表します。

なお、公表する事項は、認証番号、組織名・関連事業所名、一時停止日、一時停止期間及び一時停止の事由です。

(2) 期間

一時停止の期間は、原則として、決定の日から3ヶ月以内（ただし、地震、火災、水害【含む津波】などによる被災の場合は、その事由から不可抗力と評価委員会が認めた場合には、程度によって最長6ヶ月まで延長。）とします。

(3) 処置

センターは、組織に対し、「認証書」の一時回収とセンター認証マーク及び JAB の認定シンボルを引用しているすべての文書（宣伝・広告等）の使用中止、並びに期間内における一時停止となった要因の除去を要求します。

なお、一定期間内に要因が排除できなかった場合には、範囲の縮小又は取消しとなり、停止期間中にセンターの規定を遵守しなかった場合には、違反の公表を行います。

(4) 一時停止中における審査の扱い

センターは、一時停止となった要因を踏まえ、当該組織のサーベイランス又は更新審査の中断の可否を評価委員会で審議し、決定した結果を、当該組織に通知します。

なお、原則として、中断した審査は一時停止解除後に再開することとしますが、拡大については、直近のサーベイランスにおいて実施するものとします。

18.3.2 取消し又は範囲の縮小

(1) 通知

18.3.1 の (1) 項に準じて行い、公表する事項は、認証番号、組織名及び取消日です。ます。

(2) 処置

センターは、取消しの場合、組織に対し評価委員会での決定から30日以内に、登録の失効と「認証書」原本の回収（返却）並びにセンター認証マーク及び JAB の認定シンボルを引用しているホームページを含む、すべての文書（宣伝・広告等）からの消去又は廃却を通知し、また、協会ホームページからリンクした JAB の「マネジメントシステム認証適合組織検索」からも削除いたします。ただし、範囲縮小の場合には、「認証書」の原本を回収後、組織に対してセンター認証マーク及び JAB の認定シンボル及びを引用しているすべての文書（宣伝・広告等）の修正を要求するとともに、範囲を見直しした「認証書」を再発行します。

19. 復帰

19.1 一時停止

組織は、一時停止の要因除去が完了した時点において、センターに書面で一時停止の解除を申し出てください。センターは、以下の手順を踏んで一時停止を解除します。

- (1) 一時停止解除の書面を受付後、必要に応じて特別審査を実施し、一時停止の事由となった不適合等が修正及び是正されているか否かを確認した後に評価委員会を開催し、解除の可否を審議します。
- (2) センターは、審議の結果を当該組織に通知し、解除相当と判定された場合には、回収した「認証書」を送付するとともに解除を公表します。

なお、一時停止の期間中に「認証書」の有効期限が過ぎた場合には、原則として一時停止解除後に再審査を実施し、かつ、その結果が評価委員会において認められた場合には、当初の有効期限を継続した「認証書」を交付するものとします。

19.2 虚偽説明による取消し

センターは、取消しとなった理由が、故意の虚偽説明による（他の認証機関による取消しを含む）場合は、認証の抹消日から12ヶ月以上を経過した後でなければ認証申請を受付けることはできません。

当該理由によって取り消された組織は、12ヶ月以降に改めて、新規の認証申請と同様に改めて申請を行ってください。なお、申請が受理された場合の審査は初回審査からとなりますのでご注意ください。

20. 認証の移行

センターは、JIS Q 9001(ISO 9001)の規格改正に伴って、組織が旧規格から新規格へ適用する規格を移行する場合、次の手順によって移行審査を行います。

20.1 移行審査の実施時期及び対象部署

移行審査は、原則として改正された規格の発行日から3年以内で移行審査期限の3ヶ月前までを限度として、審査プログラムに示す、サーベイランス又は更新審査の時期又は別途、新たに時期を設定して行います。

(1) サーベイランス時及び更新審査時に受審する場合

審査対象部署は、審査プログラムに掲載された部署及び確認が必要とセンターが判断した部署とします。

(2) 単独で受審する場合

現行の審査プログラムによらず、単独で受審する場合には、初回審査（第二段階）に準じて、全部署を対象とします。

20.2 審査工数

審査工数は、原則として、受審される審査の種類（サーベイランス、更新審査、単独審査）に対応した工数を基本とし、更新審査を除いて別途、書類審査として1工数（人日）を追加いたします。

20.3 移行審査の実施

移行審査は、それぞれの審査の種類に応じた手順に従って行います。

21. 異議及び苦情の申立て

異議とは、希望する認証に対し、センターが行った不利な決定を再考慮するよう組織からの要請をいい、苦情とは、センターの認証活動に関し、個人又は組織が回答を期待して行う不満の表明で異議以外のものをいい、申立ての手順は、**VII. 異議及び苦情の申立ての処理手順について**を参照してください。

22. 認証に関する記録

センターは、申請を提出した全ての組織、及び認証組織（一時停止又は取消した組織を含む）の審査及び他の認証活動に関する次の記録を、別途定める図書・記録等の保管手順書の規定に従って維持いたします。

- (1) 申請情報、初回審査、サーベイランス審査及び更新審査報告書
- (2) 認証契約書

- (3) 審査工数決定の正当性（複数サイトのサンプリング方法の正当性を含む）
- (4) 修正及び是正処置の検証
- (5) 異議申立て・苦情の記録とその修正及び是正処置
- (6) 異議申立て・苦情に対する委員会での審議及び決定
- (7) 認証の決定に関する文書
- (8) 認証の範囲（製品、プロセス又はサービス）を含む認証文書
- (9) 要員（審査員及び技術専門家）の力量の記録
- (10) 審査プログラム

23. 機密保持

センターは、認定協会からの要求がある場合を除き、組織に関する情報は、組織から文書によって了解を得ない限り機密を保持します。

なお、法律で第三者に情報を開示するよう要求されている場合には、開示の情報を組織に通知いたします。

24. 財政基盤

センターの財務は、申請者から納めていただく「申請料」、「審査料」、「文書作成費」、「認証（審査登録）料」、「年間維持料」、「交通費等」などの各種の料金によって支えられています。

認証業務及び活動に伴って発生する収支は、センター全体収支の中で識別管理され、独立採算を目指してはおりますが、やむを得ず欠損が出た場合には、センター全体の財政から支援を受けます。

したがって、認証機関として継続的に責任を果たしていくだけの安定した財政的基盤を有しており、組織の皆様にはご迷惑をおかけすることは一切ありません。

なお、センター外部からの出資や財政的援助は、一切受けてはいないことを申し添えます。

25. 認定協会の立入り

認定協会による組織への立ち入りは、次によります。

25.1 現地審査活動への立会

認証機関としての資格維持確認のために、センターの審査員と同人数の認定協会の認定審査員が同行し、センター審査員の審査活動の全過程及びそれに関連する審査活動に立ち会います。なお、この立会いに関しては、認定協会から連絡が入った時点でセンターから該当組織に通知させていただき同意を得るものとします。

25.2 マーケットサーベイランス

センターは、認定協会からマーケットサーベイランスの申し入れがあった場合、組織に連絡し、認定協会の訪問に関しての同意を得るものとし、受入れについては、正当な理由（認定協会が認める理由）がない限り、拒むことはできません。

注記：マーケットサーベイランスとは、認証要求事項に対するマネジメントシステムの適合性に対する信頼性、及びセンターの認証プロセスの有効性を判断するために、センターが認証している組織を認定協会が独自に、直接、訪問し審査することといいます。

25.3 認定協会の立ち入りを拒否した場合の措置

- (1) 立ち入りを拒絶した組織に対しては、認定協会の認証文書（認定協会の認定シンボル付き文書）の発行はできません。
- (2) 組織が、立ち入りを回避するためにセンター以外の認証機関に認証の移転を図られても、

認定協会から他の認証機関にもその事実が通知されることから、受入れ、認証文書は発行されませんのでご注意ください。

26. 非常事態又は特殊な状況における対応

センターは、組織の統制を超えた「不可抗力」又は「天災」と言われるような非常事態又は特殊な状況が発生した場合は、次により対応します（例：戦争、ストライキ、暴動、政情不安、地理的・政治的緊張、テロ、犯罪、パンデミック、洪水、地震、悪意のあるコンピュータハッキング、その他の天災又は人災）。

26.1 認証された組織に影響を及ぼす状況の調査

センターは、認証組織の認証継続のリスクを評価するために、認証組織の現状及び予測される将来の状況を理解するため、必要な情報を収集します。

- (1) 平常どおりに機能できるようになる時期（マネジメントシステムの運用の影響度を含む）。
- (2) 現在の認証範囲で明確にされた製品の出荷又はサービスを実施することができる時期。
- (3) 組織は代替の製造及び/又は流通サイトを使用する必要があるか（その場合、それらのサイトは現在の認証範囲に含まれているか、又は新規に評価する必要があるか）。
- (4) 既存在庫に関する、顧客仕様への適合性（又は特別採用の可能性）。
- (5) 実施されるプロセス・サービス、又は出荷される製品の一部は、下請負されるのか。その場合、認証された組織は他の組織の活動をどのように管理することになるか。
- (6) 該当する場合は、代替でサンプリングするサイトの特定

26.2 非常事態及び特殊な状況による影響が短期的（リスク小）であると想定される場合

上記 26.1 に基づく調査の結果、認証継続のリスクが低いと判断された組織に対し、センターは、組織の継続的なシステムの有効性を検証するためにオフサイトで関連文書によるレビューを行います。この場合の関連文書には、マネジメントレビュー結果、是正処置記録、内部監査の結果などを含みます。

このレビューの結果、認証されたマネジメントシステムが有効であるという信頼を与える十分な証拠が収集された場合は、次により短期的な対応を行います。

(1) 初のサーベイランス審査

初回認証から 18 か月（通常 6 ヶ月）を超えない期間で最初のサーベイランス審査を延期することができます。やむを得ず 6 か月を超える場合は、認証の一時停止又は認証範囲の縮小を行わせていただきます。

(2) その後のサーベイランス審査

その後のサーベイランス審査の時期の調整について、組織が限られた期間（6 か月未満）完全に業務を停止しなければならない場合は、業務停止の期間中にセンターが予定していた審査を業務再開まで延期することができます。ただし、業務再開のめどが立ち次第速やかにセンターへ業務再開時期をお知らせください。

(3) 再認証審査

もとの有効期限を通常 6 か月以上超えない期間で認証を延長することができます。更新された認証の有効期限は、もとの再認証サイクルに基づくこととなります。

なお、この期間内に再認証が行えない場合は、新たな認証となるために初回審査を行います。

26.3 非常事態及び特殊な状況による影響が深刻（リスク大）な場合

組織との連絡が取れない場合、センターは、通常の認証の一時停止及び取消しのプロセス及び手順に従わせていただきます。

26.4 センターの都合による場合

センターに影響を及ぼす非常事態が発生し、現地審査を遂行することが一時的にできなくなる状況が発生した場合、センターは認証された組織とご相談の上で、合理的で計画的な対応方針を策定し、ご案内させていただきます。

V. 認証書の管理及び認証の引用に関する注意

認証書（旧名称：審査登録証）の発行、使用上の制限などの認証書の管理及び認証の引用に関する注意事項の詳細は次のとおりです。

1. 認証書の発行

審査が終了し、評価委員会において認証が認められた組織に対して、センターは、認証書を発行します。

なお、認証書には、以下の事項を記載します。

No.	認証書	認証書付属書
1	認定シンボル	
2	認証マーク及び認証番号	
3	組織の名称及び所在地	組織の名称、事業所名及び所在地
4	適用規格番号及び年度版（又はその他の規正文書）	—
5	認証範囲：附属書による。	認証範囲、関連事業所については該当する製品（サービス含む。）、プロセス等の認証範囲を明記。 規格の適用除外がある場合は、その箇条項目及び顧客を限定している場合は顧客名とその内容を明記。 一時的サイトを認証範囲に記載する場合、一時的なサイトである旨を明記。
6	有効期間：西暦年月日～西暦年月日	—
7	—	更新(回数表示)、改定(記載内容の変更ある場合)又は再発行(記載内容の変更ない場合)年月日
8	初回発行年月日（※）	
9	一般社団法人日本ボイラ協会品質システム審査センター	
10	東京都港区新橋五丁目3番1号	
11	発行者の氏名（英文の場合サインとする）	

※：以前にセンターで認証を受け、何らかの事情である期間、認証の有効期限が切れていた場合でも、当該組織の希望により、次の事項が認証書に明記されていれば、初回の認証（発行）日を記載することができます。

- ・ 現行の認証周期の開始日及び有効期限
- ・ 前回の認証周期の有効期限、及び再認証期限

2. 認証書の適用期間

認証書は、有効期間（3年間）内においてのみ使用することができます。

なお、有効期間を過ぎた認証書は、速やかに、センターに返却してください。

3. 認証書の使用上の制限

組織は、認証された範囲で組織の概要、カタログ、説明書及び宣伝資料等に認証書を使用することができますが、顧客を限定している場合には、顧客を限定した認証であることを明確にし、使用してください。

4. 認証書の記載事項の変更

認証書の記載内容を変更する場合は、センターは、「認証書発行確認書」によって変更内容を確認し、組織の同意を得た後に評価委員会で審議、了承を得て認証書を再発行いたします。なお、この場合でも旧認証書の原本はセンターに返却してください。

5. 認証書の扱い

認証の一時停止及び取り消し並びに認証範囲の拡大、縮小の場合における認証書の扱いは、以下によります。

5.1 一時停止

評価委員会で一時停止が決定された場合、センターは組織に通知し、認証書を回収します。なお、当該認証書は一時停止の解除後に組織に再交付いたします。

5.2 取消し又は認証範囲の拡大及び縮小

センターは、評価委員会で取消しが決定された日から 30 日以内に、組織に対して認証の失効と認証書原本の返却を要求いたします。組織は、センターからの通知にしたがって速やかに認証書を返却してください。

なお、認証範囲の拡大及び縮小の場合は、評価委員会で決定後、古い認証書の受領と引き換えに新たな認証書を発行します。

5.3 センターが JAB から認定の一時停止又は取消しを受けた場合

5.3.1 センターが JAB から認定の一時停止を受けた場合

センターが一時停止期間中は、発行した認証書原本を一時回収いたしますので、センターから連絡があった場合には、直ちにご返却をお願いいたします。センターが JAB から認定の一時停止を解除された際には、再交付させていただきます。

5.3.2 センターが JAB から認定の取消しを受けた場合

センターが JAB から認定の取消しを受けた場合、認証は失効となります。センターから連絡があった場合には、直ちに認証書原本の返却をお願いいたします。

6. 旧認証書の管理

センターは、組織から回収又は返却された旧認証書は廃棄印を押印し、3年間保管します。

7. 認証の引用に関する注意

QMS の認証を引用する場合は、次の点を順守してください。

- (1) インターネット、パンフレット、広告、その他の文書などのコミュニケーション媒体に認証の地位を表明する場合は、この公開文書に定める要求事項に従うこと。
- (2) 認証に関連して誤解を招く表明を、組織自ら行わず、他者による表明も行わないこと。
- (3) 認証書又はその一部を、誤解を招く方法で組織自ら行わず、他者にも使用させないこと。
- (4) 認証が取消しとなった場合、センターの指示に従い認証の引用を含む全ての広告物の使用を中止する。また、認証範囲が縮小された場合、全ての広告物を修正する。
- (5) 製品又はプロセスをセンターが認証したと受け取られる方法で QMS 認証が引用されることを認めないこと。
- (6) 認証範囲外の活動及び事業所にも認証が及んでいると受け取られないようにすること。
- (7) センター及び／又は認証システムの評価を損ない又は社会的失墜させる方法でその認証を用いないこと。

VI. センター認証マーク及び JAB 認定シンボルの使用及び管理

JAB のロゴマーク変更に伴って JAB 認定シンボルが 2020 年 2 月 2 日付けで変更されました。併せてセンター認証マーク（以下、「認証マーク」という。）も 2020 年 4 月 1 日付けで変更を行いました。この変更に伴いまして、センター認証マークと JAB 認定シンボルを使用されている組織は、2024 年 2 月 29 日までに移行をお願いします。

なお、2024 年 2 月 29 日までの移行期間中は、新旧どちらも使用することができます。

1. 認証マーク及び JAB 認定シンボルを使用する場合の原則

認証された組織は、認証マーク及び JAB 認定シンボルを使用することができます。ただし、JAB 認定シンボルを使用する場合、認証マークの近傍に置き、組合せて使用しなければなりません。JAB 認定シンボルのみを単独で使用しているとの誤解を生じさせるような方法で使用することはできません。また、認証マークと JAB 認定シンボルの位置や大きさとの関係などに配慮してください。

2. 認証マーク

認証マークは、ロゴ部、MS 略称、英文名称部及び JBA 認証番号から構成されます。

(1) 旧認証マーク表示例

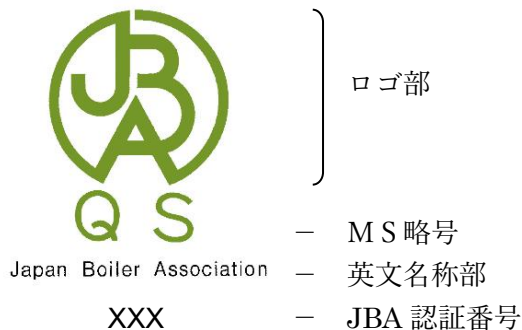


図 1 旧認証マーク

(2) 新認証マーク表示例

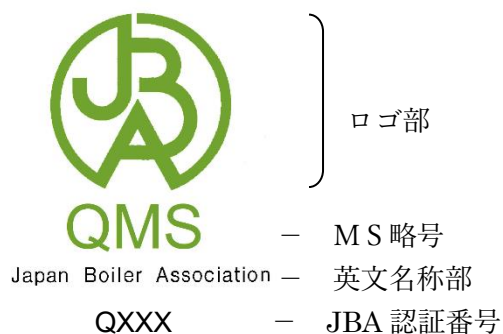


図 2 新認証マーク

3. JAB 認定シンボル

(1) 旧 JAB 認定シンボル

旧 JAB 認定シンボルは、図 3 に示すようにロゴ部、認定プログラム略号及び認定番号

から構成されます。



図3 JAB 認定シンボル

(2) 新 JAB 認定シンボル

新 JAB 認定シンボルは、図 4 に示すようにロゴ部、認定スキーム略称（マネジメントシステム認証の場合は「MS」）及び認定番号から構成されます。

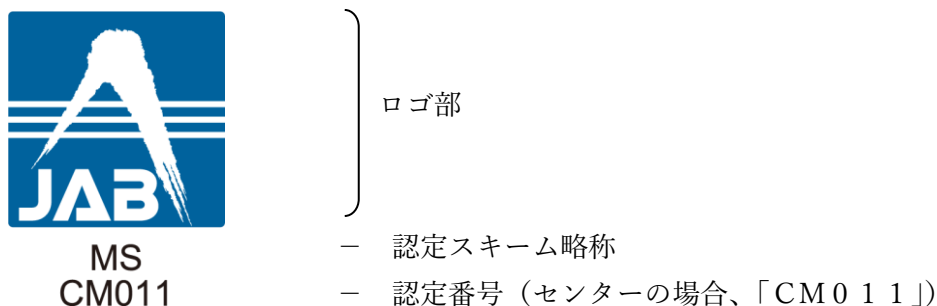


図4 JAB 認定シンボル

4. 認証マーク及び JAB 認定シンボルの色

4.1 認証マークの色

- a) 認証マークを印刷物又はウェブサイトなどに表示する場合、ロゴ部及び MS 略称上部の図形の背景は、緑色（印刷物上は DIC-211（CMYK：C58、M11、Y100、K0、RGB：R113、G163、B48））を用いることを原則とします。緑色に代えて、黒色、灰色、金色又は銀色を使用することも可能です。ロゴ部下の英文名称部及び JBA 認証番号の色は黒色を使用してください。
- b) 単色刷りの印刷物に使用する場合は、a)に関わらず、認証マーク全体を当該印刷で使用されている同一の色で表示しても構いません。この場合、認証マーク全体を地色との明瞭な対比をもたせて表示しなければなりません。

4.2 認証マークと併記する場合の JAB 認定シンボルの色

- a) 認証マークに JAB 認定シンボルを併記して印刷物又はウェブサイトなどに表示する場

合の JAB 認定シンボルのロゴ部の図形の背景は、青色（印刷物上は DIC-579 (CMYK: C90、M62、Y21、K0、RGB: R0、G98、B157)）を用いることを原則とします。青色に代えて、黒色、灰色、金色又は銀色を使用することも可能です。内部の白抜きは図形の背景との対比が明瞭な無地とし、ロゴ部下の認定スキーム略称（旧のシンボル：認定プログラム略号）、認定番号の色は黒色を使用してください。

- b) 単色刷りの印刷物に使用する場合は、a)に関わらず、認証マーク及び JAB 認定シンボル全体を、当該印刷で使用されている同一の色で表示しても構いません。この場合、認証マーク及び JAB 認定シンボル全体を地色との明瞭な対比をもたせて表示しなければなりません。

4.3 各要素の表示

認証マーク及び JAB 認定シンボルの各要素の表示は、センターが明瞭に認識できるように表示してください。

5. 認証マーク（JAB 認定シンボルを併記する場合も同じ）の使用

- (1) 認証マークを使用できる組織は、センターから認証を受けた組織のみとします。
- (2) 組織は、認定マークを事務用品（レターヘッド等）、名刺、パンフレット、看板等に使用できますが、名刺に使用する場合は、認証範囲の業務に従事する者のみとし、顧客を限定している場合には、その顧客に対してのみに使用してください。ただし、製品及び製品の包装そのもの並びに測定機器等の試験・校正記録又は検査報告書は、製品とみなされるので使用することはできません。
- (3) 認証マークは、認証の有効期間内においてのみ使用することができます。
- (4) 使用にあたっては、あたかも製品及びサービスそのものが認証されていると誤解を招く恐れのある使用は避けなければならない。また、認証範囲外の活動にも認証が及んでいると受け取られないようにご配慮ください。ただし、製品の包装及び付帯情報（単独で入手できる若しくは容易に取り外しが可能なもので製品の取扱い説明書などが該当）については、次の事項を引用すれば表明することはできるものとします。
 - ・認証組織が特定できる（例：名称、ブランド）
 - ・マネジメントシステムの種類及びその適用規格
 - ・認証書を発行した認証機関（例：JBA-QSC）

注記：製品の包装とは、製品を分解又は損傷せずに取り外しができるものをいう。

6. 清刷の管理

- (1) 認証マーク及び JAB 認定シンボルの清刷は、センターから電子ファイルで提供します。
- (2) 印刷物やウェブサイトを使用する場合は、センターが提供した清刷を複製して使用してください。また清刷は色調、解像度など提供された状態よりも画像を劣化させる改変を行ってははいけません。
- (3) センターが提供した清刷は、一体の状態で使用し、その要素を分解又は組み替えて使用してはいけません。
- (4) センターが提供した清刷を縮小又は拡大して表示する場合は、縦横比を維持し、これを変更してはいけません。

7. 下請負業者の管理

- (1) 組織は、下請負業者に説明書、宣伝用資料、封筒、レターヘッド、名刺等の印刷物及びウェブサイト等の作成を行わせる場合、当該業者に2.及び3.項の規定を遵守させた上で、清刷を提供するようにしてください。さらに当該業者には、清刷りを電子的データに加工・編集し、ウェブサイト・その他電子的媒体に載せ替えないよう、その保護及び漏洩防止のため、適切な管理を要求した上で、清刷を提供するようにしてください。

なお、組織はこの項に規定した目的以外で他者に清刷又はその複製を提供しないでください。

- (2) 組織は、清刷の複製を提供した業者の一覧を備え、センターから要求があった場合は提示できるよう管理してください。

8. センターがJABから認定の一時停止・取消し及び認定範囲の縮小を受けた場合の処置

8.1 JABから認定の一時停止を受けた場合

センターがJABから認定の一時停止を受けた場合、一時停止の期間中JAB認定シンボルは使用できませんので、センターから連絡があった場合には、直ちに認定シンボルを使用した該当文書等の使用を停止してください。また、認定シンボルの清刷の複製を提供した業者にも認定シンボルの使用禁止を徹底させてください。

8.2 JABから認定の取消しを受けた場合

センターがJABから認定の取消しを受けた場合、JAB認定シンボルは使用できませんので、センターから連絡があった場合には、直ちにJAB認定シンボルの使用の禁止をお願いします。また、センターが提供したJAB認定シンボルの清刷の複製を復帰し得ない形で完全に消去又は廃棄してください。さらに、組織が業者に提供した清刷の複製も完全に消去又は廃棄させてください。

本項の規定の遵守は、JABから認定の取消しを受けた後においてもセンターが義務を負うものとします。

8.3 JABから認定範囲の縮小を受けた場合

センターがJABから認定範囲の縮小を受けた(又は縮小した)場合、その縮小された範囲についてはJAB認定シンボルを使用できませんので、センターから連絡があった場合には、8.2に従って処置してください。

9. センターが組織に対し認証の一時停止、取消し又は範囲の縮小を決定した場合の処置

認証の一時停止、取消し又は範囲の縮小の場合のセンターの認証マーク及びJAB認定シンボルの扱いは、「IV. 品質マネジメントシステムの認証手順の詳細について」の18.3項に従ってください。

10. 違反に対する処置

組織が本管理基準に違反した場合、センターは是正処置の要求、センターの認証マーク及びJAB認定シンボルの使用禁止、認証の取消し、違反の公表など適切な処置を講じるものとします。

Ⅶ. 異議及び苦情の申立ての処理手順

1. 定義

1.1 異議申立て

センターに認証を依頼した組織及び認証を受けた組織が、センターの認証決定に対し不服がある場合、書面によってその決定を再考慮するよう要請するもの。

例えば、次のような事態が発生した場合、組織は、センター又は公平性委員会に対し書面（電子媒体でも可。）によって異議申立てができます。

- (1) センターが認証申請書を受理しない
- (2) センターの審査又は評価に異議があった場合
- (3) 「認証書」の内容に不備があった場合
- (4) 認証の一時停止及び取消しの決定に異議がある場合

1.2 苦情申立て

認証を受けた組織及びその利害関係者（製品あるいはサービスの購入者及びその他の関係者等）が、書面によってセンターの認証活動に対する不満の表明で、異議申立て以外のもの。

1.3 公平性委員会

組織及びその利害関係者から提出された異議及び苦情の申立ての処理及び対策を審議する目的でセンターの第三者で構成された会議体。

2. 申立ての方法と受付

2.1 申立ての方法

異議及び苦情の申立て者（以下、申立者という。）は、申立ての事由が発生した日から30日以内にセンターホームページの「お問い合わせフォーム」により、以下の事項を記載してセンター宛てに送信（提出）して下さい。センターは、異議又は苦情の申立ては妨げませんが、原則として、電話のみによる申立てには応じられません。

なお、申立て内容が、現に裁判中又は調停中の場合は、異議及び苦情の申立て対象とはいたしません。

- ① 申立者氏名
- ② 連絡先
- ③ 申立て日
- ④ 申立て事由の発生日
- ⑤ 具体的内容（根拠となる関連資料がある場合は、申立て後のセンターとのメールによる電子媒体又は郵送による紙媒体で提出していただきます。）

2.2 受付

- (1) センターは、前項の申立てがあった場合、可能な範囲で調査及び妥当性の確認を行い、申立ての内容が「異議」、「苦情」又は「いずれにも該当しない」のいずれに該当するかを区分し、原則として、10日以内に申立者に当該案件の受付けの諾否を通知します。
- (2) 申立者は、センターによる受付けの諾否に同意できない場合は、その旨をセンターに申し

出ることができます。

- (3) 苦情の内容が、センターの認証組織に関する場合は、申立ての内容を当該組織に伝達します。
- (4) センターは、異議及び苦情の申立てに関するプロセスの全ての段階での全ての決定に対して責任をもちます。
- (5) センターは、異議及び苦情の申立てに関する一連の活動が申立者に対して差別的行動にならないように注意を払います。

3. 審議メンバーに対する異議申立て

異議及び苦情の原因がセンターにあると断定できない、原因が特定できないなど修正、是正処置を含む処理及び対策が決定できない場合、異議及び苦情申立ての審議は、センターに設置している公平性委員会（以下、委員会という）で行うものとし、センターは審議に先立って申立者に審議メンバーを通知し、同意を得ます。

なお、申立者は、審議メンバー構成に異議がある場合には、文書によってセンターに対して異議を申立てることができます。

センターは、異議の内容を検討し、その理由に正当性があると認められる場合には、委員会の了解を得てメンバーを変更します。

4. 異議申立ての審議

センターは、異議の申立てを受領後、30日以内に委員会の開催を要請し、処理及び対策の審議を行います。

なお、以前に同様な異議が発生していた場合には、それらを考慮し、委員会に当該書類を添えて報告します。

- (1) 申立者が委員会への出席を希望する場合、委員会にて申立て内容を説明することができます。
- (2) 委員会は、審議の過程において必要に応じ、申立者の審査又は評価に携わったセンター関係者、申立者及びその他、委員会が必要と認める関係者に対し出席を要請します。
- (3) 申立者に委員会への出席を要請する場合は、委員会開催日の10日以前に通知し正当な理由なく欠席した場合には、センターは、当該申立ての撤回があったものとみなします。
なお、申立者が自己の指名する証人を委員会へ出席させたい場合には、委員会開催の7日前までにセンター経由で委員会に書面で申請して下さい。
- (4) 委員会は、審議の過程において、審理に必要な特別な調査を委託することができものとし、委託する場合には、事前に機密保持の誓約をしていただきます。
- (5) 申立者は、センターの同意がない限り、審議に提出された資料のうち、委員会の議事内容に関連する資料は第三者に開示できません。

5. 苦情申立ての審議

苦情の申立てに係る調査等を含む審議内容は機密保持に徹します。

なお、センターは、受理に先たち苦情内容が、センターが責任を負う認証活動に関するものか、又は認証を受けた組織に関するものかを確認し、受理を決定します。

受理した場合の手順は以下によります。

- (1) センターは、苦情の対象に関与していなかった要員を指名し、苦情内容に関し、調査及び妥当性を確認させ、苦情の対象が、センターが責任を負う認証活動に関するもの場合には、その実態を調査し、認証組織の場合には、当該組織に照会を行います。

なお、苦情の調査では認証されたマネジメントシステムの有効性を考慮に入れます。

- (2) センターは、調査結果をまとめ、申立者に回答し、同意を得た場合には申立てに対する対応を終了します。

ただし、申立者が回答に不服がある場合には、再調査を行い、委員会の開催を要請し、苦情の内容及び調査結果の報告から処置及び対策を審議します。

6. 判定と処理

(1) 判定

委員会は、審理開始後、6か月以内に結論を出すものとし、判定は、出席委員の過半数の議決によります。

(2) 処理

センターは、委員会での議決結果を判定日から30日以内に申立者に通知します。なお、申立者が判定結果に同意できない場合は、通知を受領後、14日以内にその旨をセンターに申し出ることができるものとし、申し出のない場合は判定結果に同意されたものとして扱います。

ただし、申し出のあった場合は、同様のプロセスで再審議を行います。

7. 修正及び是正処置

センターは、申立てを受理した異議及び苦情について、その原因がセンターにあることが明らかな場合は必要な修正及び是正処置を行います。

異議及び苦情の原因がセンターにあると断定できない、原因が特定できないなど修正、是正処置を含む処理及び対策が決定できない場合、公平性委員会で審議を行い、委員会での決定事項に従い、適切な修正及び是正処置を実施します。

8. 申立て受理期間中のセンターの対応

センターは、異議申立てに対し公平性委員会での結論が得られるまでの間は、次のように対応します。

- (1) 次の段階の審査を中断する
- (2) 新たな申請（範囲拡大を含む）を受理しない

9. 公表

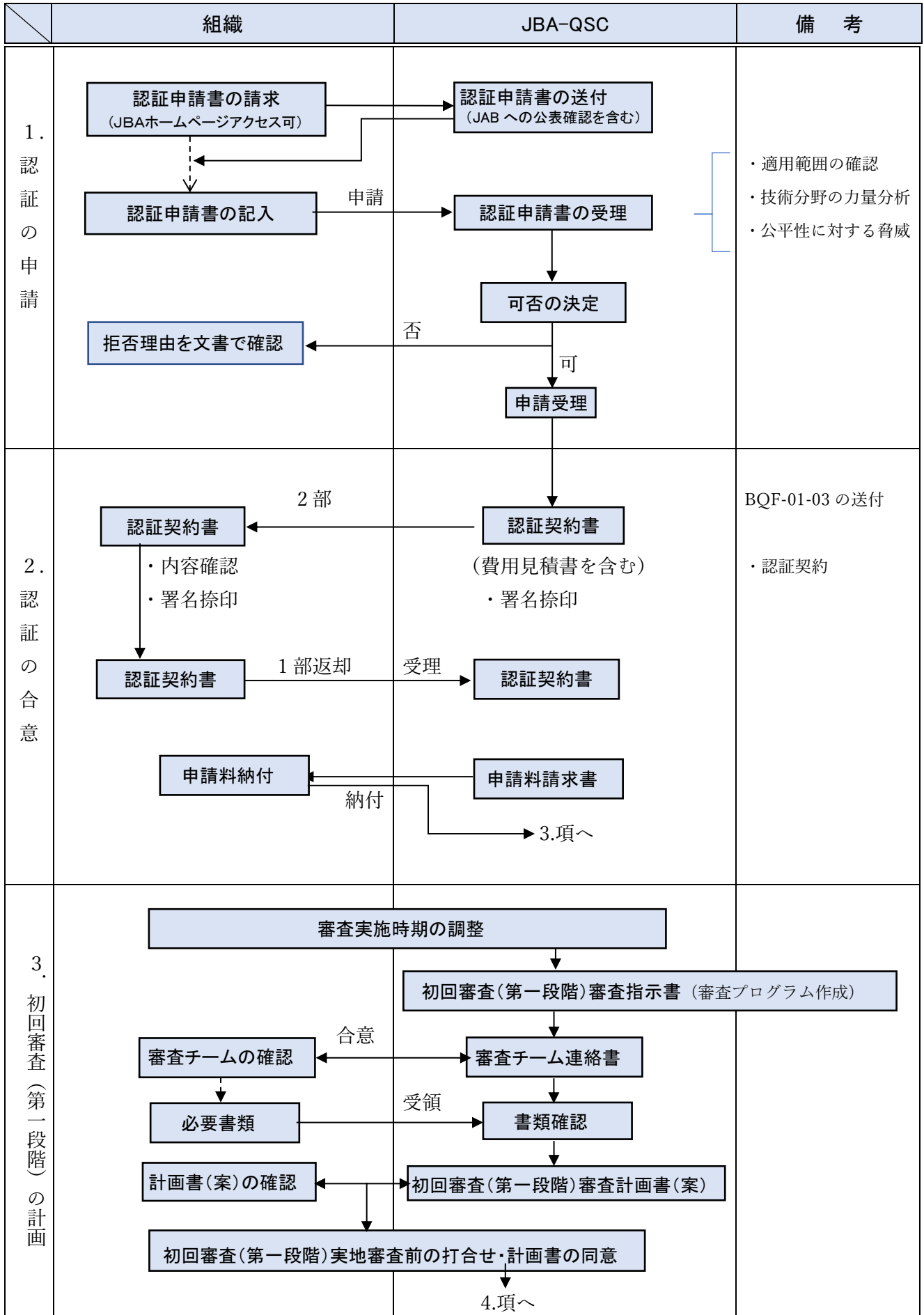
センターは、苦情申立てに関し、審議結果を公表するかどうかについて申立者と打合せを行い、申立者が同意した範囲で公表します。

なお、苦情内容がセンターの認証組織に関する場合は、申立者、当該組織、及びセンターの3者が同意した範囲とします。

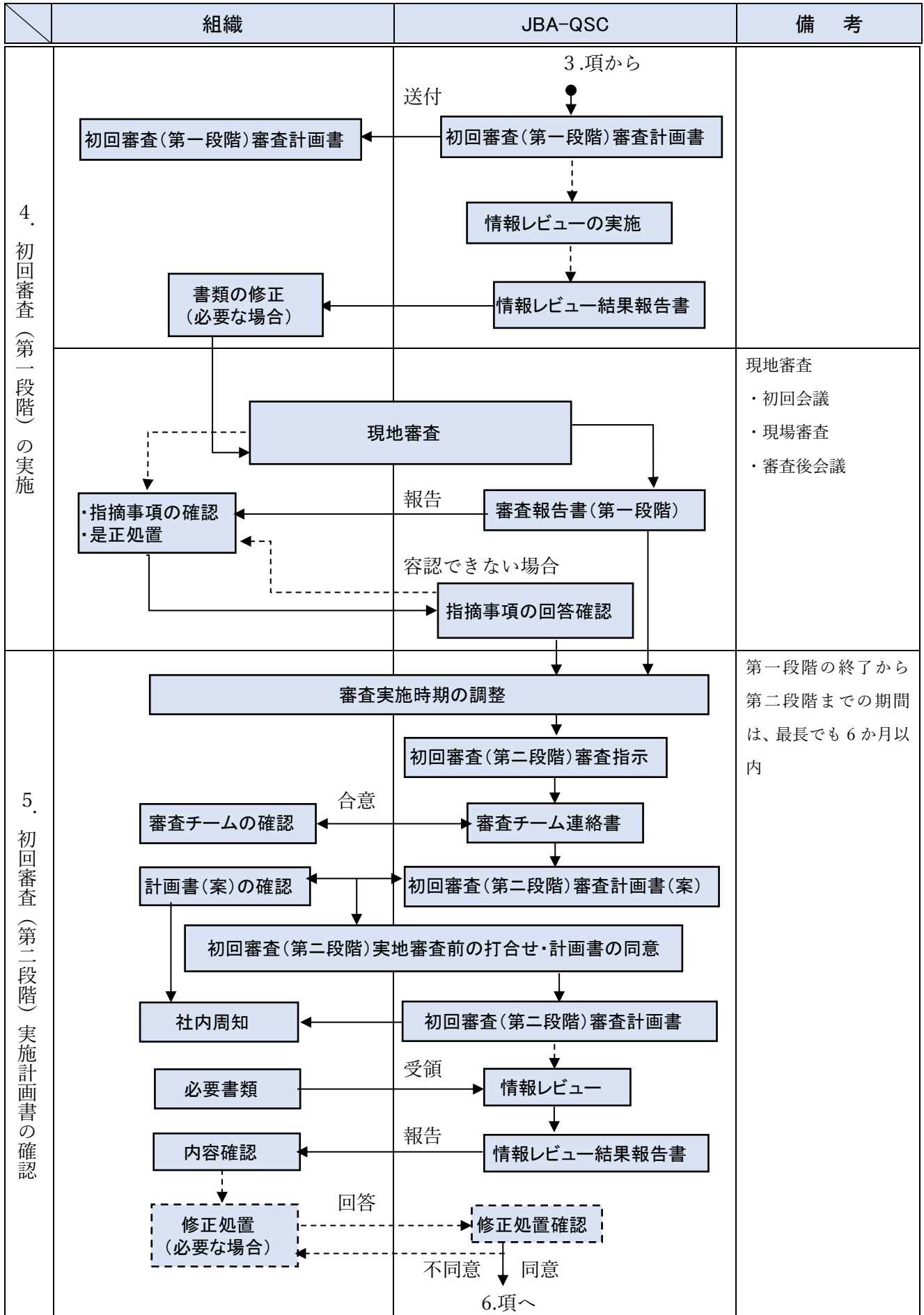
10. 異議申立て及び苦情に関わる費用負担

- (1) センター及び申立者が依頼した調査費用、弁護士費用は、それぞれが負担するものとします。
- (2) その他の費用については、必要に応じ申立者とセンターが協議し決定するものとします。

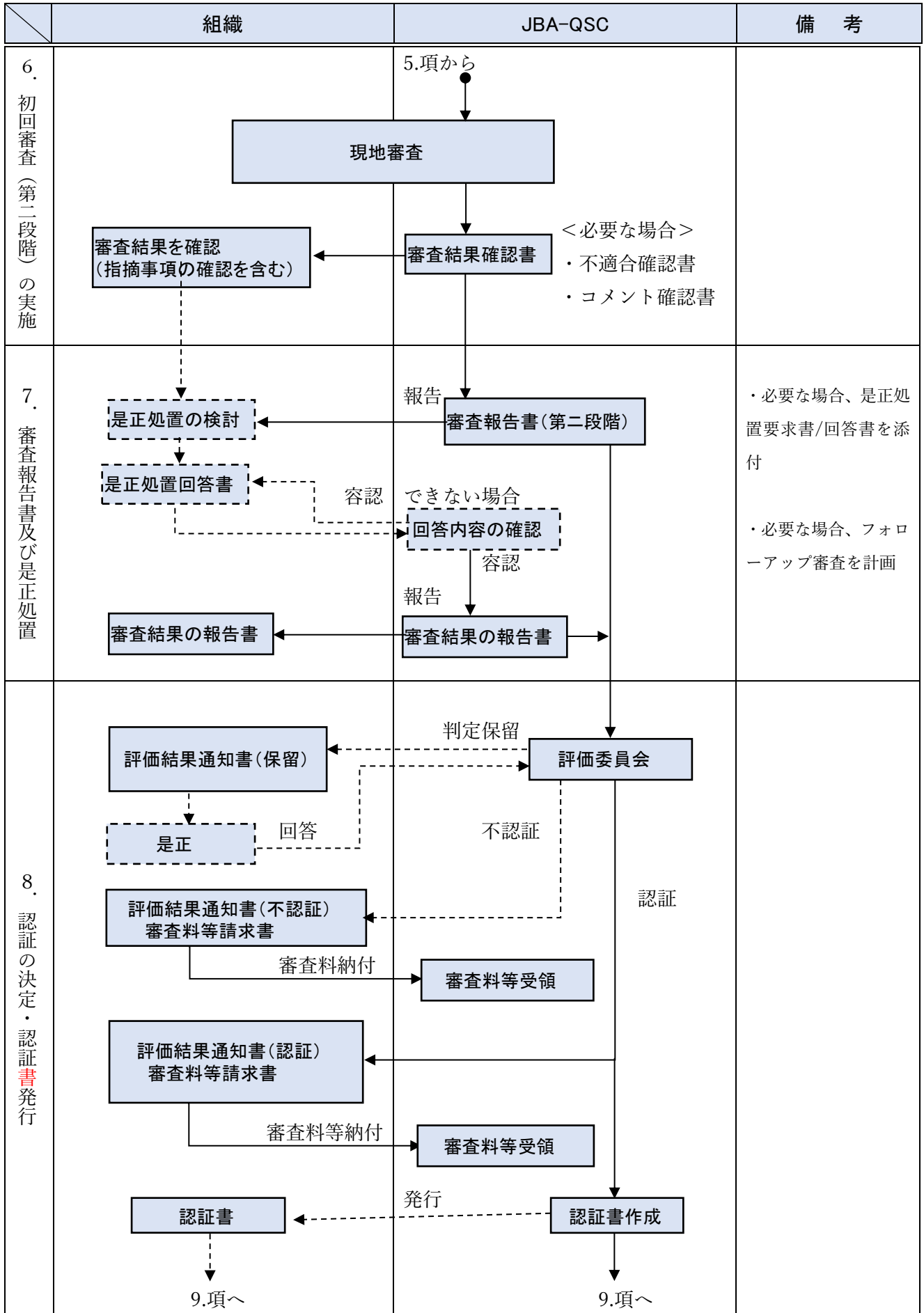
【初回審査】



【初回審査】



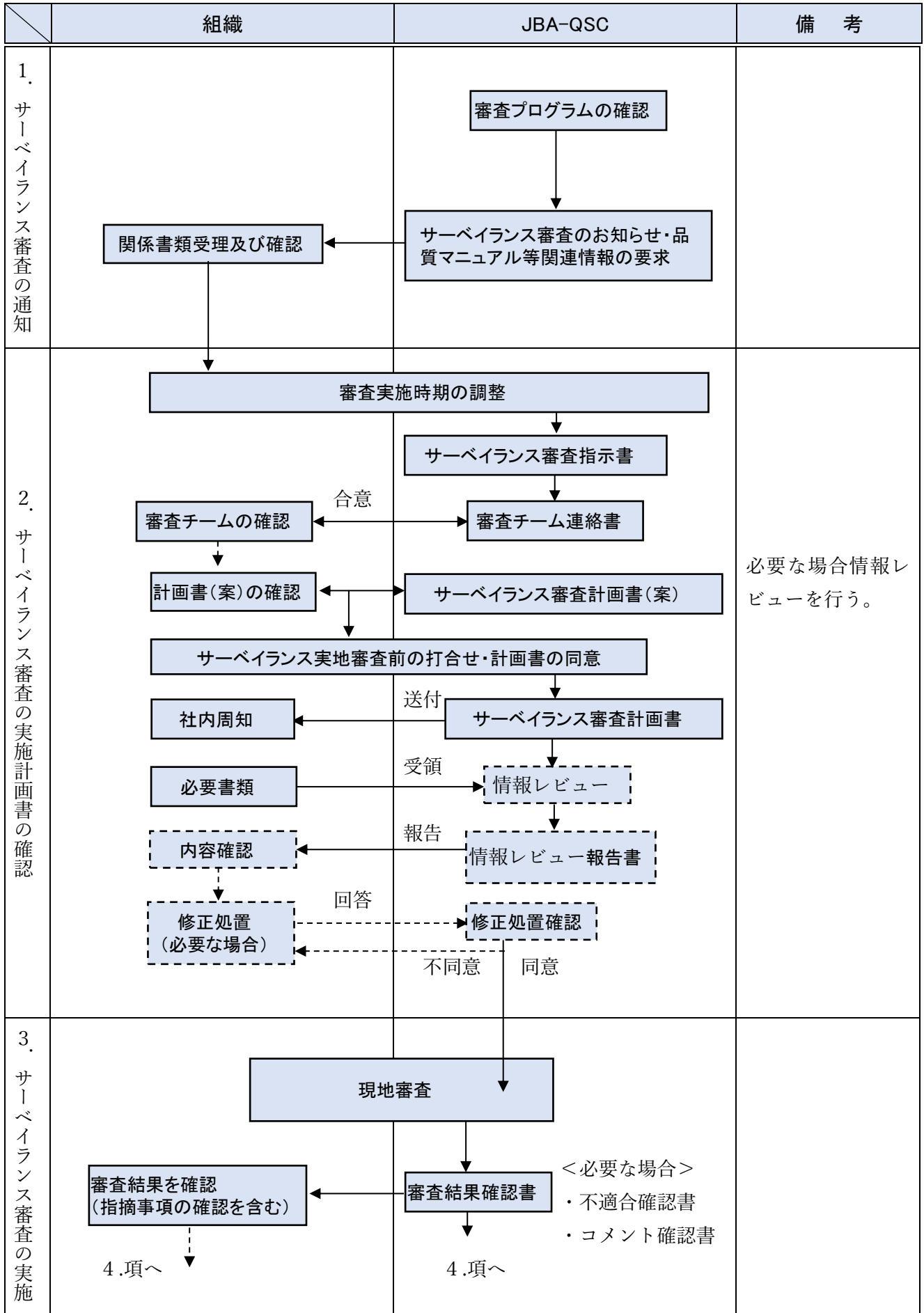
【初回審査】



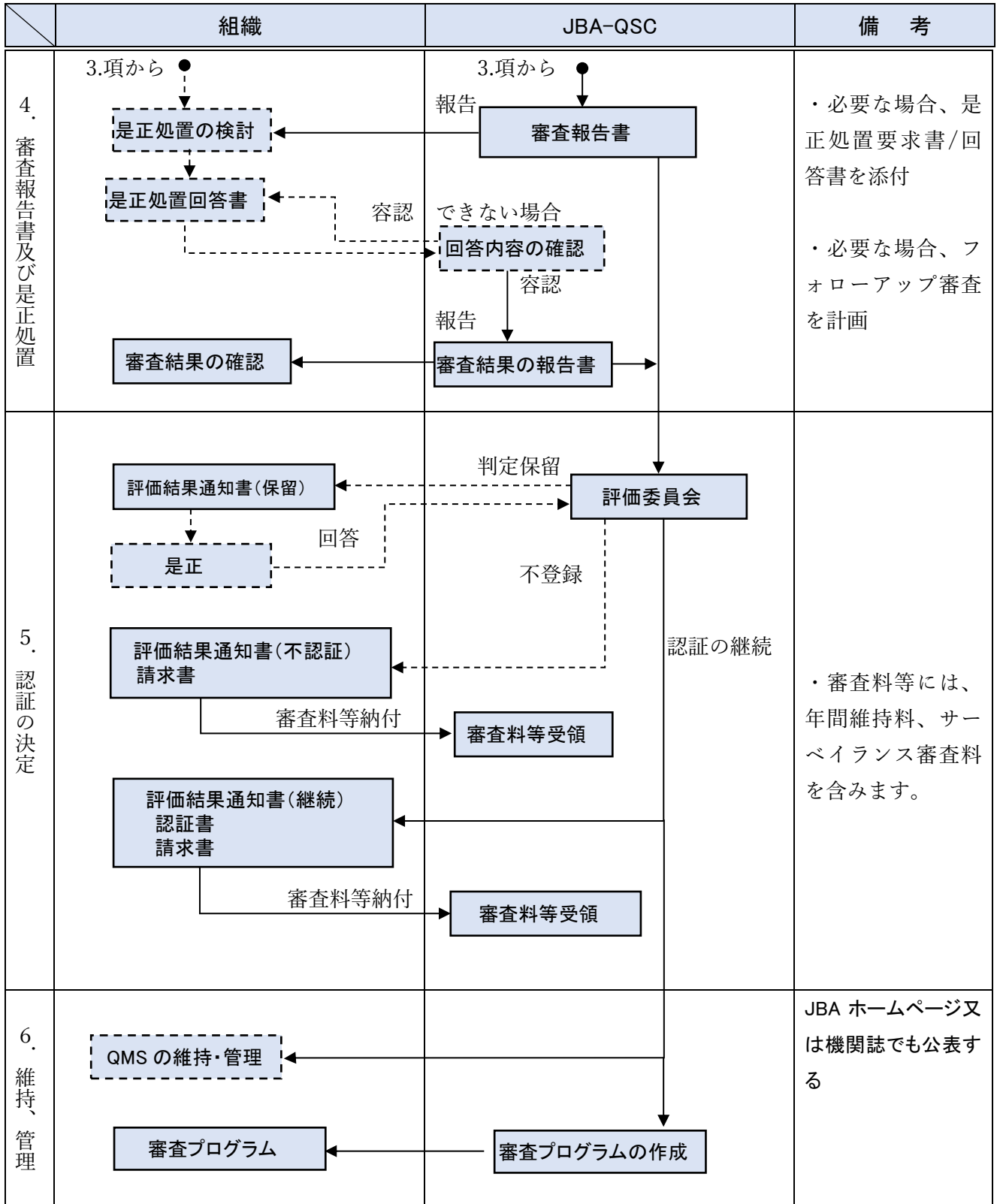
【初回審査】

	組織	JBA-QSC	備 考
<p>9. 維持、 管理</p>	<p style="text-align: center;">8.項から</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 150px;">QMS の維持・管理</div> <p style="margin-top: 20px;">JAB Web への公表の検討</p> <p style="margin-top: 10px;">↓</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">公表しない</div> <div style="text-align: center;">公表する</div> </div> <p style="margin-top: 20px;">審査プログラム</p>	<p style="text-align: center;">8.項から</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 200px;">認証組織一覧への登録</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 40%;">確認</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 200px;">JAB Web への公表の有無</div> </div> <p style="margin-top: 10px;">↓</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px;">公表しない</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 250px;">JAB 適合組織データ登録(公表)</div> </div> <p style="margin-top: 20px;">審査プログラムの見直し</p>	<p>JBA ホームページ又は 機関誌でも公表する</p>

【サーベイランス審査】



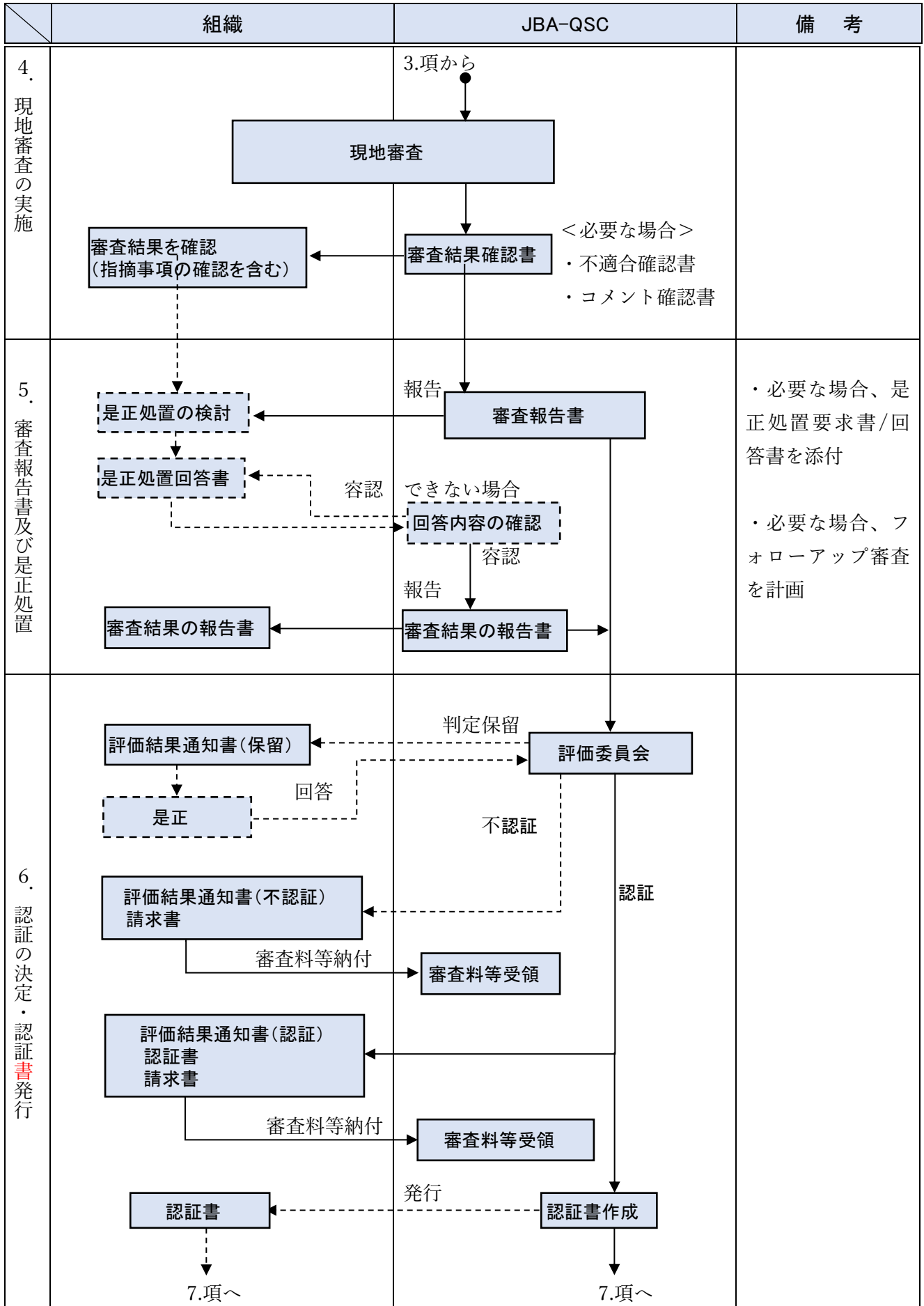
【サーベイランス審査】



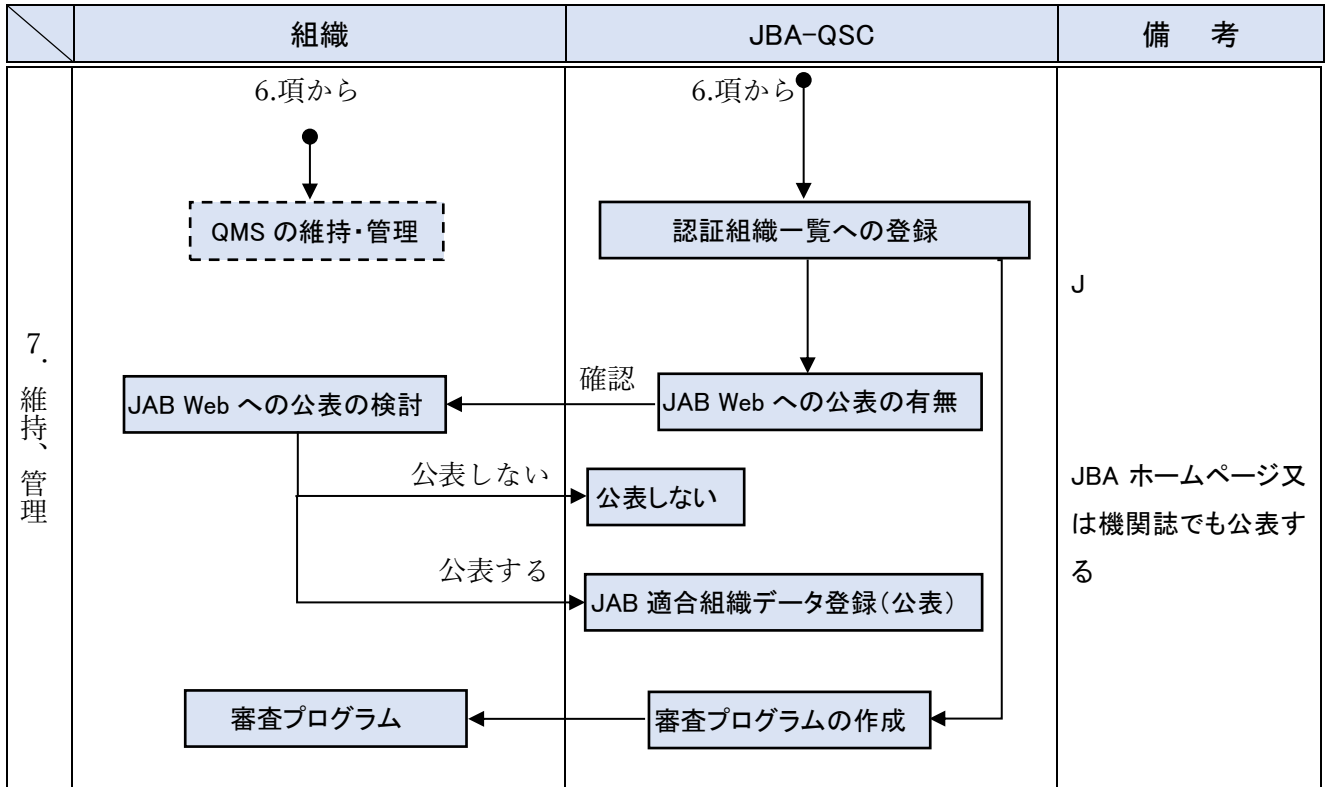
【更新審査】

	組織	JBA-QSC	備 考
1. 更新審査の通知	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">確認書</div> <ul style="list-style-type: none"> ・ 内容確認 ・ 確認書欄に捺印 	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">審査プログラムの確認</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">更新審査のお知らせの送付・品質マニュアル等関連情報の要求</div>	
2. 更新審査実施の合意	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">必要書類、関連情報の作成</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">確認書</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">必要書類、関連情報</div>	必要な場合、見積書を作成 BQF-01-03 の送付
3. 更新審査実施計画書の確認	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">審査実施時期の調整</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">審査チームの確認</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">計画書(案)の確認</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">更新審査実地審査前の打合せ・計画書の同意</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">社内周知</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">必要書類</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">内容確認</div> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">修正処置 (必要な場合)</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">更新審査指示書</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">審査チーム連絡書</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">更新審査計画書(案)</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">更新審査計画書</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">情報レビュー</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">情報レビュー報告書</div> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin-bottom: 10px; text-align: center;">修正処置確認</div>	送付 受領 報告 同意 不同意 4.項へ

【更新審査】



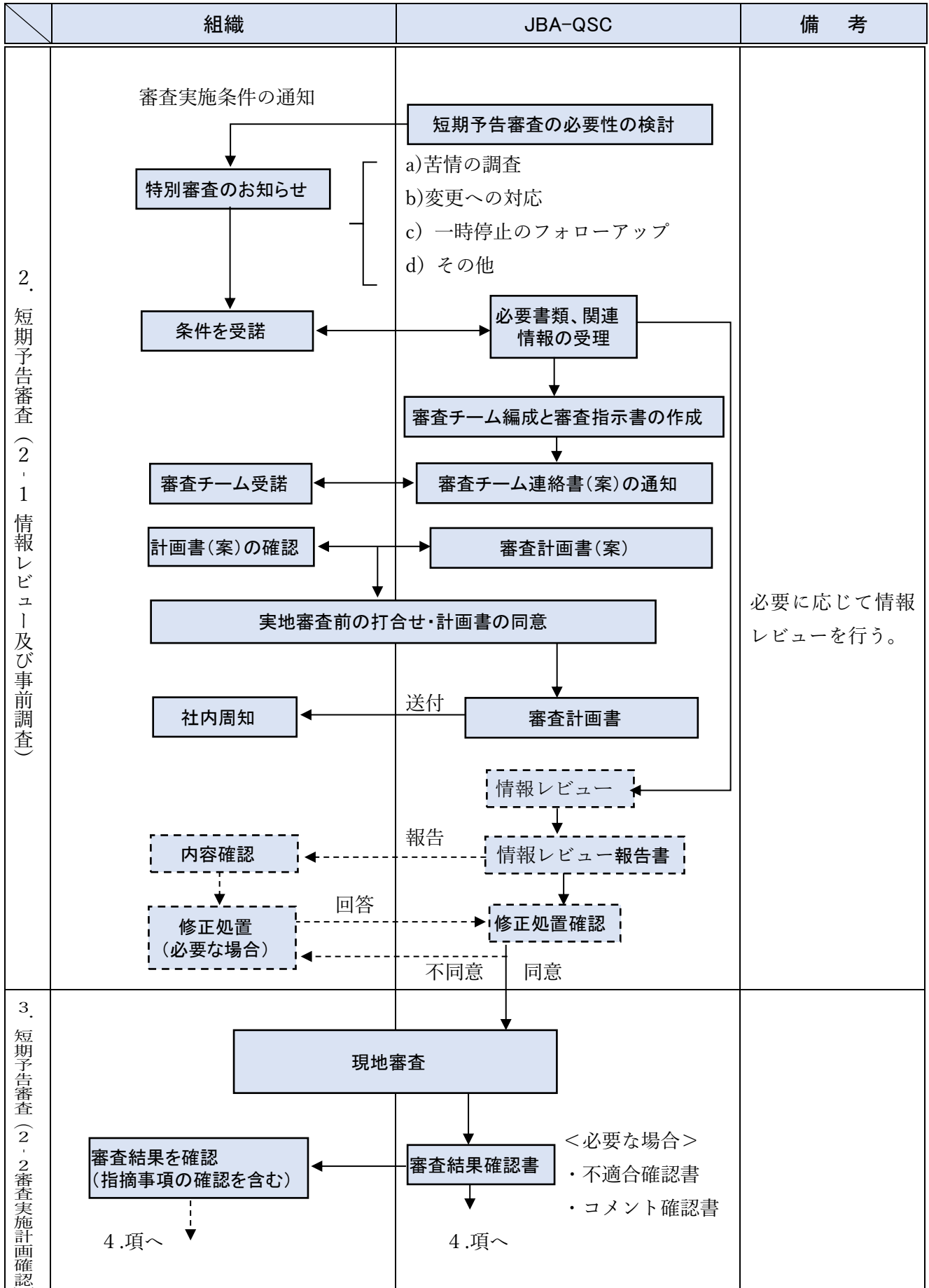
【更新審査】



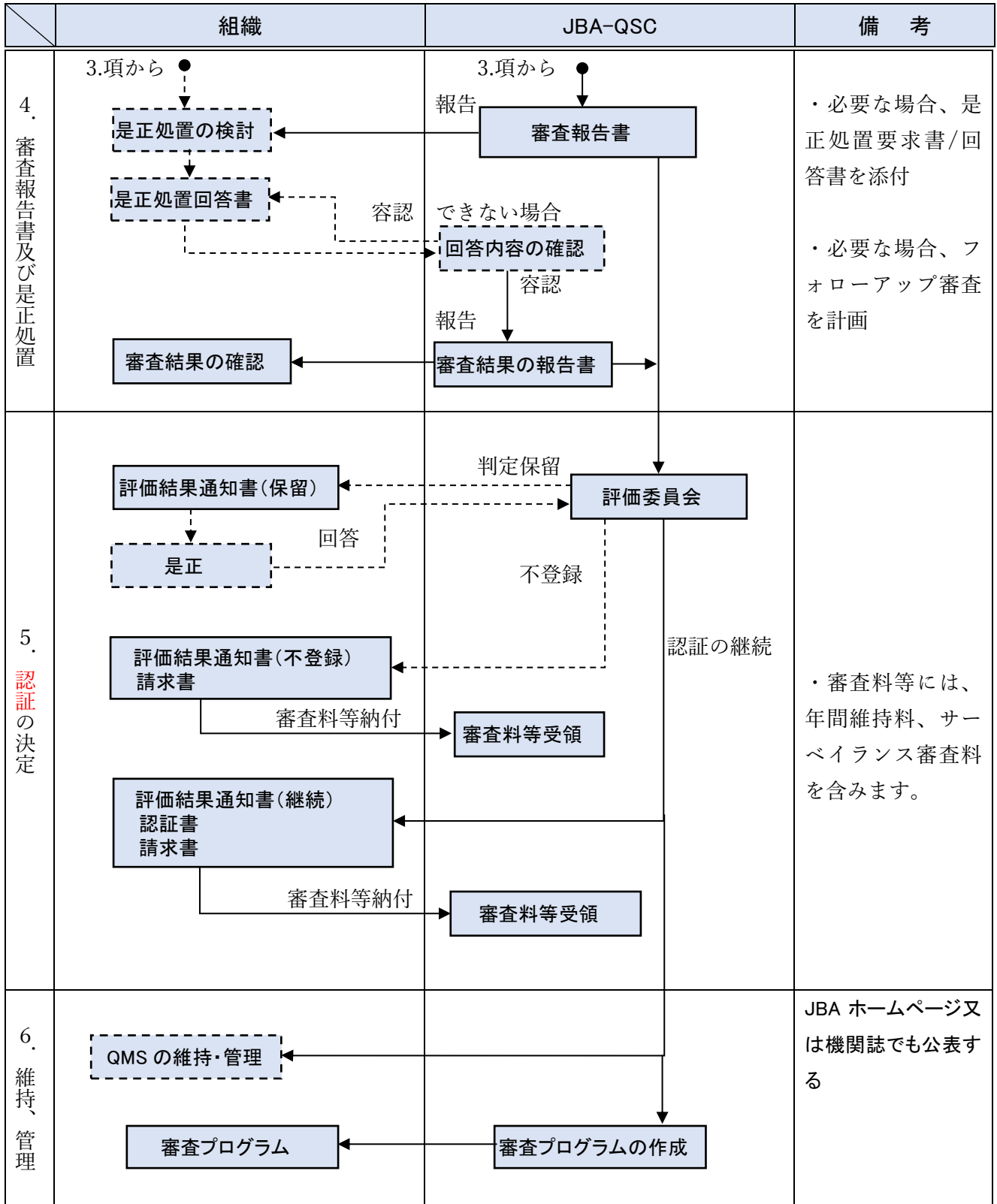
【特別(臨時)審査】

	組織	JBA-QSC	備 考
<p>1. 適用範囲の拡大の場合</p>	<div data-bbox="279 324 582 414" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 20px;">適用範囲拡大の連絡又は申請</div> <div data-bbox="406 560 574 616" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 20px;">可否連絡</div> <div data-bbox="526 795 790 884" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 20px;">組織の希望により単独で実施する場合</div> <p data-bbox="231 929 686 974">以下、2.短期予告審査の項に準じる</p>	<div data-bbox="805 324 1157 414" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">必要書類・関係情報の受理</div> <div data-bbox="837 459 1093 515" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">内容確認・可否決定</div> <div data-bbox="821 638 1109 694" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">審査プログラム確認</div> <div data-bbox="869 795 1204 884" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 20px;">サーベイランス及び更新審査に併せて実施する場合</div> <p data-bbox="710 929 1181 1019">以下、【サーベイランス審査】又は【更新審査】の項を参照</p>	

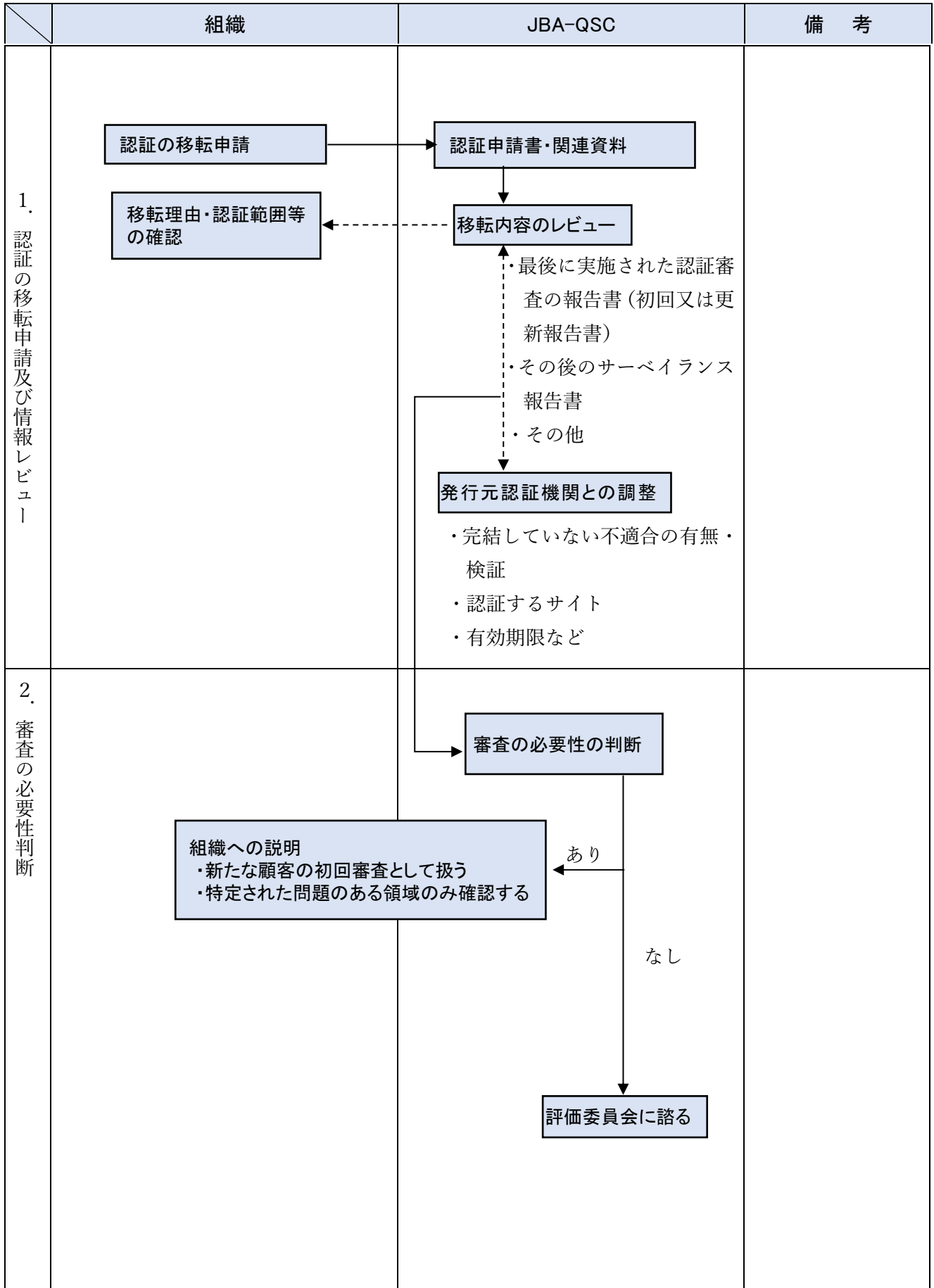
【特別(臨時)審査】



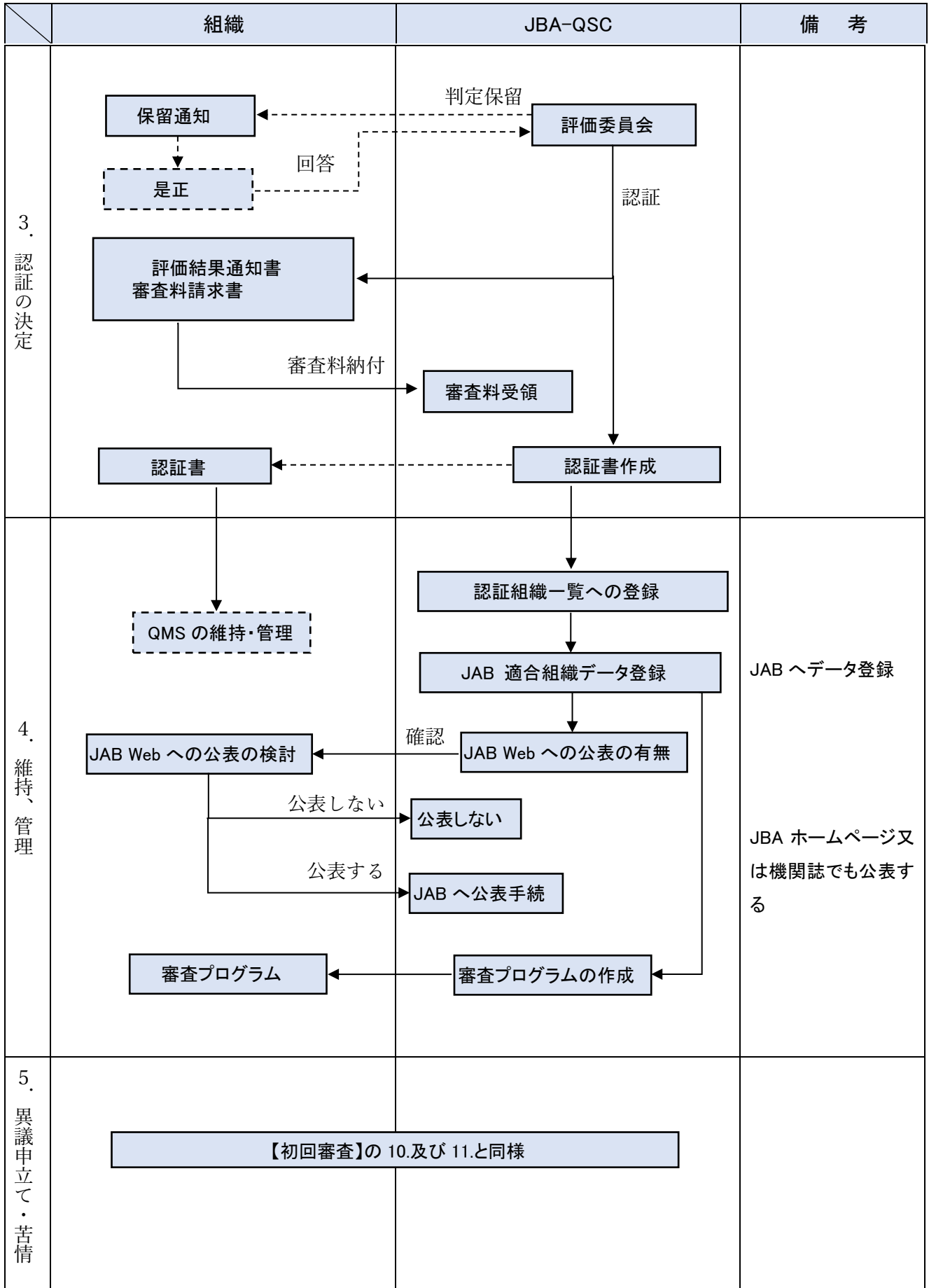
【特別(臨時)審査】



【認証の移転】



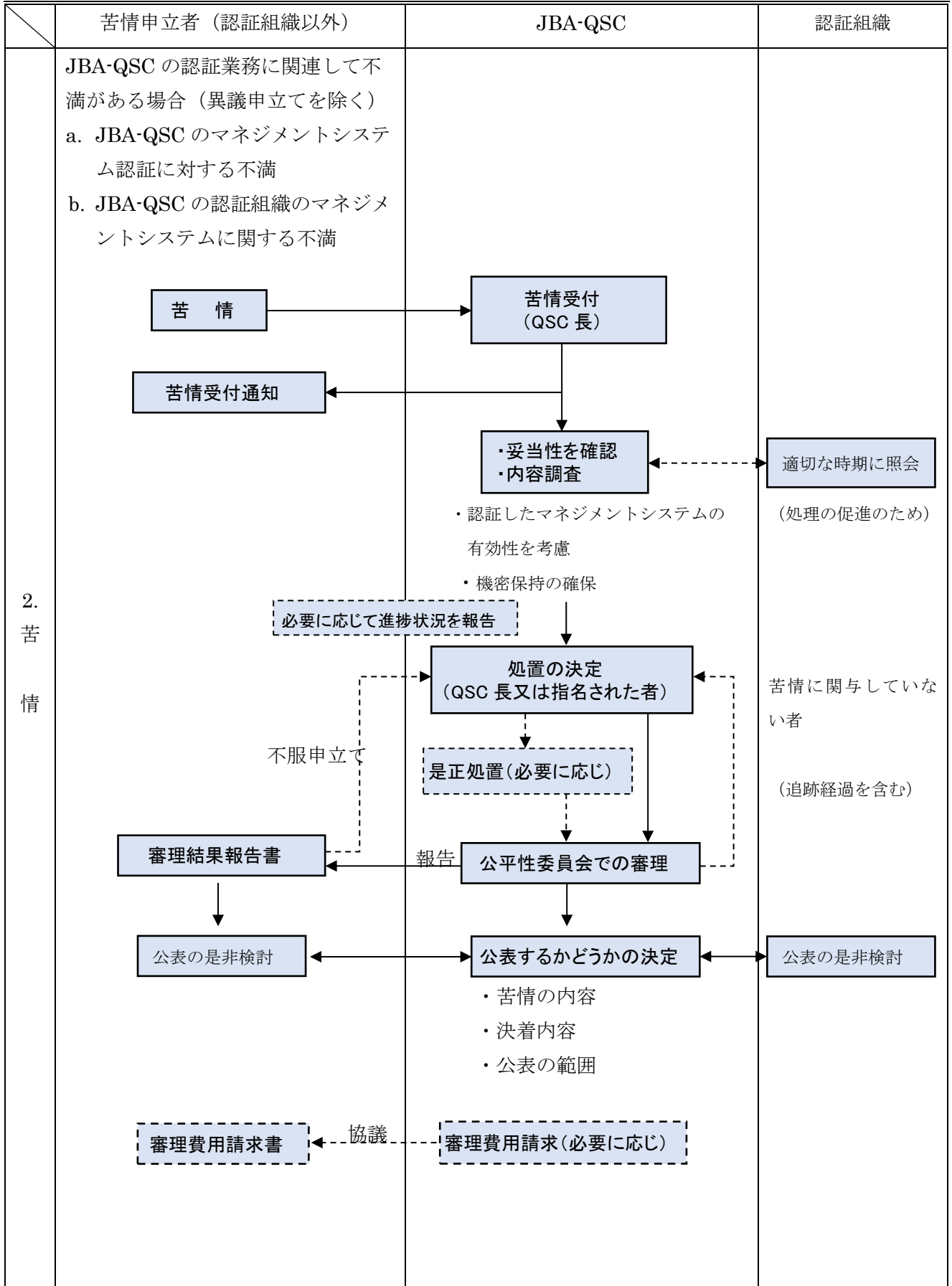
【認証の移転】



【異議申立て・苦情】

	組織	JBA-QSC	備 考
<p>1. 異議申立て</p>	<p>JBA-QSC の認証に関する決定に対して不服（再考を含む）がある場合</p> <div style="text-align: center;"> <div data-bbox="336 427 515 488" style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">異議申立て</div> <div data-bbox="292 607 560 667" style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">異議申立て受付通知</div> <div data-bbox="496 763 839 824" style="border: 1px dashed black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">必要に応じて進捗状況を報告</div> <div data-bbox="300 1099 592 1160" style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">審理結果報告書</div> <div data-bbox="292 1272 536 1332" style="border: 1px dashed black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">審理費用請求</div> </div>	<div style="text-align: center;"> <div data-bbox="791 416 1066 510" style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">異議申立て受付 (QSC 長)</div> <div data-bbox="799 607 1023 696" style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">・妥当性を確認 ・内容調査</div> <div data-bbox="719 707 1050 741" style="text-align: left; margin: 5px 0;">・以前の同様な結果を考慮</div> <div data-bbox="727 842 1094 931" style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">処置の決定 (QSC 長又は指名された者)</div> <div data-bbox="711 987 1007 1048" style="border: 1px dashed black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">是正処置(必要に応じ)</div> <div data-bbox="791 1111 1102 1171" style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">公平性委員会での審理</div> <div data-bbox="743 1272 1094 1332" style="border: 1px dashed black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">審理費用請求(必要に応じ)</div> </div> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">報告</p>	<p>異議申立てに関与していない者</p> <p>解決のための処置 (追跡経過を含む)</p> <p>処理プロセスの終了</p>

【異議申立て・苦情】



認証の申込み，及びこれらに関するお問い合わせは，下記あてにお願い申し上げます。

お問い合わせ先

〒105-0004 東京都港区新橋 5-3-1

一般社団法人日本ボイラ協会 品質システム審査センター

TEL：03-5473-4517 FAX：03-5473-4523

E-mail：jbaqsc@jbanet.or.jp

守秘義務について

当センター及び関係する職員には，現行法及び公益財団法人日本適合性認定協会の要求がある場合を除き，認証業務活動中に得られた情報については，文書によって了解を得ない限り，第三者には公表しない守秘義務が課せられています。