



# 認証機関のパフォーマンス指標

---

JAB活動報告会

2014年1月20日



# 開発状況



- IAF MDxx : 201x  
IAF Mandatory Document for the Collection of Data to Provide Indicators of Management System Conformity Assessment Bodies' Performance
- IAFメンバーコメント募集（2013年6～8月）  
を経て、IAF タスクフォースにてコメント対応・最終案作成中
- 最終案発行後、30日間投票を経て発行予定（日程未定）

※この資料は、IAFメンバーコメント募集用ドラフトに基づくものです



# 文書の目的



- 認定機関に適合性評価機関の活動の監視のためのインプットを供給
- 認定機関が利害関係者と協議して他の指標を開発することを妨げない



# 概要



- 認定機関が、現地審査を補完するため、認定したMS認証機関から定期的に（現地審査の頻度にかかわらず、年1回）収集・レビューしなければならないパフォーマンス指標を規定
- IAF MLAでカバーされるMS認証が対象



# パフォーマンス指標



- 国／認証規格ごとの登録証数及びサイト数
- 国／認証規格ごとの審査員数（含 外部契約審査員）
- 認証移転受入数
- サーベイランスの延滞 – 単一サイト及び複数サイト



# 指標になり得る要素（参考）



- 一審査あたりの不適合数
- 審査工数
- 売上高利益率
- 審査員の稼働率
- 新規顧客及び去った顧客
- 苦情の数
- 一時停止／取消しになった登録証の数
- 延滞した審査
- 審査員の教育・訓練の人・日
- 連続した認証の中で登録証の発行に中断期間がある
- 解決していない苦情及び是正処置
- 審査計画の確認、スコープ確認の正確さ、チームリーダーのフィードバック、専門家のフィードバック、不適合報告書の正当性、などの分析
- ネットプロモータースコア - 顧客のフィードバック
- 内部監査の成績
- 顧客の満足度調査
- 財政的観点 - 利益幅、収益成長率、顧客数成長率、料金の動向
- 市場でのシェア



# 認定審査での適用



- 正式版発行後に適用開始
- 指標の収集方法については、適用開始時に通知
- 収集した指標を認定審査プログラム・審査計画に反映