

# シチズングループ品質行動憲章

## 1. シチズングループの経営層は、本憲章の実践が自らの役割であるという認識のもと、社内体制の整備を進めます。

- 品質の信頼性及び安全性の維持・向上を企業理念「市民に愛され市民に貢献する」の中核と位置づけ、ものづくりの全段階において関連する法令や契約、社会規範を遵守します。
- 法令や契約、社会規範を遵守するために必要な投資を行うとともに、役職員に対する教育・研修を行います。

## 2. ものづくりを支えるすべての段階において、継続的に、実効性のある品質保証体系の維持・改善に取り組めます。

- 企画・開発からアフターサービスに至るすべての段階及びものづくりを支える間接部門を含めたすべての部門において、品質に関するリスクや課題を定期的に把握し対応します。
- 社内のみでの解決が困難な問題には、社外の有識者や専門家等の協力も得ながら対応にあたります。

## 3. 各部門の職務権限・業務分担を明確化するとともに、独立性・中立性を担保した部門による品質保証活動を徹底します。

- 職務権限・業務分担を明確化する社内規程を策定し、実際の運用状況に合わせて定期的に見直します。
- 品質保証部門は独立・中立的な立場から品質保証業務を行い、品質に係る問題を是正します。

## 4. グループ内や社内での情報共有のほか、お客様や取引先(サプライヤーをはじめ、委託業者や販売業者等を含む取引先)との情報共有を推進するとともに、品質に関する法令情報を適時に把握します。

- グループ横断・部門横断的な情報連携体制を構築し、品質の向上につながるノウハウや知見に加え、課題についても共有することで、問題の未然防止、早期発見・是正に努めます。
- お客様や取引先と対話し、健全な関係の維持・発展に努めます。
- 各国の法令等に関する最新情報を適切に把握し、社会からの要請に誠実に向き合います。

## 5. 製品の品質に係る法令や契約を明確化し、遵守します。

- お客様との契約に基づく仕様や法令・社会規範を遵守するための品質要件を定めます。
- 取引先に、シチズングループの品質行動憲章や、品質方針に対する理解・協力を得られるよう努めます。

## 6. 製品に対する市場やお客様の声を真摯に受け止め、品質問題の再発防止や早期発見・対応体制を構築します。

- クレーム・トラブルに関する情報管理を徹底するとともに、各関係部門と連携して真因分析・問題解決にあたります。
- 製品に重大な不具合が発生した場合は、速やかに対応するとともに、お客様や社会における影響を最小限にとどめることを第一とし、必要な情報を速やかに公開します。