



## TL9000认证机构实施QuEST Forum

《TL9000 质量管理体系要求》(4.0)和

《TL9000 质量管理体系测量》(4.0)及

## 认可资格转换的说明

### 1 目的

CNAS 鉴于以下情况特制订本文件:

- (1) TL9000 认证所依据的QuEST Forum 《TL9000 质量管理体系要求》(3.0)和《TL9000 质量管理体系测量》(3.5)已分别被QuEST Forum 《TL9000质量管理体系要求》(4.0, 2006年6月30日发布)和《TL9000 质量管理体系测量》(4.0, 2006 年 12 月31 日发布)取代;
- (2) CNAS 对 TL9000 认证机构实施认可所依据的CNAS-CC11:2006 《质量管理体系认证机构通用要求》将于2008年9月15日被CNAS-CC01:2007 《管理体系认证机构认可要求》取代。

本文件对经CNAS 认可的TL9000 认证机构实施QuEST Forum 《TL9000质量管理体系要求》(4.0)和《TL9000 质量管理体系测量》(4.0)以及TL9000 认证机构认可资格的转换做出说明。

### 2 依据

本文件依据QuEST Forum相关要求(详见QuEST Forum网站www.tl9000.org)制定。

### 3 适用范围

本文件适用于经CNAS 认可的TL9000 认证机构实施QuEST Forum 《TL9000质量管理体系要求》(4.0)、《TL9000质量管理体系测量》(4.0)及其相关文件, C NAS对TL9000认证机构实施上述文件情况的评审, 以及依据CNAS-CC01 的认可资格转换。

### 4 关于实施QuEST Forum 《TL9000质量管理体系要求》(4.0)和《TL9000质量管理体系测量》(4.0)的说明

#### 4.1 QuEST Forum 《TL9000质量管理体系要求》(4.0)的实施

## 4.1.1 QuEST Forum 对《TL9000 质量管理体系测量》（4.0）的实施要求为：

- (1) 2006 年 6 月 30 日后的 TL9000 审核可以按照 QuEST Forum 《TL9000 质量管理体系要求》（4.0）实施。
- (2) 2007 年 6 月 30 日后的 TL9000 审核必须按照 QuEST Forum 《TL9000 质量管理体系要求》（4.0）实施。
- (3) 审核员在根据 QuEST Forum 《TL9000 质量管理体系要求》（4.0）实施第三方审核前，应 按 照 QuEST Forum 要 求 接 受 培 训 ， 详 细 要 求 参 见 [http://www.tl9000.org/tl\\_training-delta.htm](http://www.tl9000.org/tl_training-delta.htm)。

4.1.2 QuEST Forum 《TL9000 质量管理体系要求》（4.0）与 QuEST Forum 《TL9000 质量管理体系要求》（3.0）的异同主要体现在：所引用的 ISO 9001:2000 要求保持不变；约 30% 的 TL9000 专用要求保持不变；约 30% 的 TL9000 专用要求有较小变化；约 40% 的 TL9000 专用要求有较大变化或为新增要求，变化后的要求和新增要求旨在：

- 确保实现预期的结果，而不是规定操作方法；
- 强调设计过程的质量测量；
- 增加了所要求的测试；
- 扩大了某些要求的适用范围，例如从仅适用于软件转为通用要求，或硬件和软件均适用。

QuEST Forum 《TL9000 质量管理体系要求》（4.0）与 QuEST Forum 《TL9000 质量管理体系要求》（3.0）的详细对照见本文件附件 1（英文）。

4.1.3 原 QuEST Forum 《TL9000 质量管理体系要求》（3.0）的附录 A—H 也由 QuEST Forum 进行了修订和重新发布，其参考译文见本文件附件 2—9。

## 4.2 QuEST Forum 《TL9000 质量管理体系测量》（4.0）的实施

QuEST Forum 关于《TL9000 质量管理体系测量》（4.0）的实施要求如下：

- (1) 《TL9000 质量管理体系测量》（4.0）从 2007 年 1 月 1 日起实施；
- (2) 从 2007 年 2 月 1 日起，2007 年 1 月和 1 月以后的数据可以按照 QuEST Forum 《TL9000 质量管理体系测量》（4.0）的规则提交；
- (3) 2007 年 7 月和 7 月之后的数据必须按照 QuEST Forum 《TL9000 质量管理体系测量》（4.0）的规则提交。

## 4.3 CNAS-SC12:2006 《TL9000 认可方案》的过渡性使用

CNAS-SC12:2006 引用了 QuEST Forum《TL9000 质量管理体系要求》（3.0）附录 A、B 和 G 以及 QuEST Forum《TL9000 质量管理体系测量》（3.5）。CNAS 将依据 QuEST Forum《TL9000 质量管理体系要求》（4.0）、《TL9000 质量管理体系测量》（4.0）及 4.1.3 所述文件（这些文件以下统称为“新文件”）对 CNAS-SC12:2006 进行修订。但在修订后的 CNAS-SC12 实施前，CNAS-SC12:2006 仍保持有效。因此，考虑到 QuEST Forum 对新文件的实施要求，从 2007 年 7 月 1 日起，作为过渡性措施，CNAS-SC12:2006 中与新文件不一致的规定，暂以新文件的规定为准，直至修订后的 CNAS-SC12 实施为止。

## 5 CNAS对QuEST Forum新文件实施情况的评审和TL9000认证机构认可资格的转换

**5.1** 根据 4.1 和 4.2 所述的 QuEST Forum 要求，自 2007 年 7 月 1 日起，已获得认可的 TL9000 认证机构应确保符合 QuEST Forum 新文件的要求。自本文件发布之日起，CNAS 将结合对 TL9000 认证机构的认可评审，对 TL9000 认证机构实施新文件的情况进行评审。对于 TL9000 认证机构不能符合新文件的情况，CNAS 将按照相关认可规范的要求暂停或撤销其 TL9000 认可资格。

**5.2** 目前，CNAS 依据 CNAS-CC11 和 CNAS-SC12:2006 对 TL9000 认证机构实施认可。CNAS-SC12:2006 引用了 CNAS-CC11，并包含对 CNAS-CC11 和 CNAS-CC12 的补充要求。由于 CNAS-CC11 将于 2008 年 9 月 15 日被 CNAS-CC01 取代，TL9000 认证机构依据 CNAS-CC11 的认可资格需要转换为依据 CNAS-CC01 的认可资格，详见 CNAS-EC-018:2007《管理体系认证机构依据 CNAS-CC11/CC31/CC41 的认可资格转换为依据 CNAS-CC01 的认可资格的说明》。由于 CNAS-SC12:2006 目前暂时保持有效（见 4.3），在 TL9000 认证机构进行依据 CNAS-CC01 的认可资格转换时，CNAS-SC12:2006 与 CNAS-CC01 不一致的规定，以 CNAS-CC01 的规定为准，直至修订后的 CNAS-SC12 实施为止。

附件 1—9

## 附录 A（参考译文）

本文件由通讯业优质供方论坛（QuEST Forum）监督工作组制定。本文件的前身是 TL9000 质量管理体系要求的附录 A，现经监督工作组修订后作为独立文件发布。TL9000 质量管理体系要求手册（版本 4.0）的 3.5 引用了本文件。本文件由监督工作组负责维护并发布最新版本。

### TL 9000 认可机构实施要求

以下是 TL9000 实施要求，包括认证机构资格、认证机构审核员资格、证书和将认证机构的认可升级至包括 TL9000 在内的准则。这些要求适用于所有通讯业优质供方论坛（QuEST Forum）承认的认可机构和由这些认可机构认可的合格的，实施 TL9000 认证的认证机构。

#### 获准认可的认证机构应：

- 1.1 向认可机构就遵守以前的**附录 B——TL9000 认证机构的作业规程**实施 TL9000 认证，提供书面协议。
- 1.2 在 TL9000 认证开始之前，向认可机构提供证明认证机构的过程符合以前的**附录 B——TL9000 认证机构的作业规程**和在这些附录中的认证要求的相关文件。
- 1.3 保存合格的 TL9000 审核员的名单。
- 1.4 具有专家委员会的工作人员，其具有在通讯行业的经历，同时具有现行认可机构操作所限定的特定范围的专业知识。
- 1.5 至少具备一名认证决策机构中的成员，其成功地完成和通过了特定行业的培训考试。这名成员对 TL9000 认证决定具有否决权。
- 1.6 使用符合以前**附录 G——TL9000 认证机构审核员的资格和经历要求**文件中规定的要求的审核员。
- 1.7 使用至少具备一名具备与通讯业相关经历成员的审核组（见以前**附录 G——TL9000 认证机构审核员的资格和经历要求**）。
- 1.8 只有在认可机构见证和批准认证机构的 TL9000 审核后，才可在证书上使用 TL9000 的标志。
- 1.9 在见证评审令人满意地完成之后，对于以前已评审的，并符合 TL9000 要求的组织，允

许将 ISO9001 的证书更新为 TL9000 证书。认证机构应在 3 个月或 6 次最初 TL9000 审核，进行一次见证评审，并受到下述条款 2.2 的约束。

1.10 在认证机构不能令人满意地完成见证评审的情况下，认证机构在得到认可机构同意时，应负责向以前已评审的组织提供适合于所发现问题内容和严重程度的补救措施。没有附加的 TL9000 审核应得到允许，直至认可机构接受认证机构的纠正措施。

1.11 允许使用全部 TL9000 或由 ISO9001 升级的 TL9000 作为见证评审。

1.12 对符合 TL9000 的组织提供认证证书，证明其符合标准 TL9000 和 ISO9001:2000。

1.13 规定对被认证机构撤消准则和撤消步骤。

1.14 负责为受到被认可机构撤消认证资格的认证机构影响的，任何 TL9000 受认证的组织提供适宜被发现问题严重程度的补救措施。认可机构应同意这些补救措施。

1.15 为按照通讯业优质供方论坛（QuEST Forum）的指南和转化计划，对 TL9000 新版本提供转换支持。

## 认可机构应：

2.1 通过谅解备忘录的方式与通讯业优质供方论坛（QuEST Forum）签订协议，以遵守由通讯业优质供方论坛（QuEST Forum）提出的承认准则。

2.2 负责为审核员（审核组）提供对 ISO9001 获准认可的认证机构完成以上条款 1.1 和 1.2 的最初的 6 次 TL9000 认证审核中的一次进行见证评审。认可机构应将每一个认证机构成功完成见证评审的日期通知通讯业优质供方论坛（QuEST Forum）管理委员会。

2.3 使用所需的任何外部专家或观察员负责实施见证评审。这个应包括避免利益冲突、实用性和适时性。

2.4 规定：

- a) 对撤消准则和撤消已获资格的认证机构的步骤，及
- b) 对见证决定和出现在 TL9000 过程中的任何其他步骤提出申诉的适宜的过程。

2.5 保持已获资格的 TL9000 认证机构的更新的名单并在名单变化时，发送给通讯业优质供方论坛（QuEST Forum）管理委员会。这些名单应标注从以前的版本中新增加或取消的机构。认可的损失通知应立即正式地与通讯业优质供方论坛（QuEST Forum）管理委员会进行沟通。

2.6 向每个合格的、满足 TL9000 所有要求（见本文件以前的**附录 B——TL9000 认证机构的作业规程**）的 TL9000 认证机构提供作为记录认证机构资格的证书，或相似的正式性的通知。

2.7 按照通讯业优质供方论坛（QuEST Forum）的指南和转化计划，对 TL9000 新版本提供转换支持。

**通讯业优质供方论坛（QuEST Forum）应：**

3.1 建立论坛管理委员会，作为联络的中心以担当所有询问、认可、认证机构和与认证有关的事宜、问题和关注的交换所的角色。

3.2 与其他的被承认的认可机构分享适当的 TL9000 沟通。

3.3 承认任何作为国际认可论坛（IAF）多边协议（MLA）针对通过谅解备忘录的方式与通讯业优质供方论坛（QuEST Forum）签订协议以遵守由通讯业优质供方论坛（QuEST Forum）提出的承认准则的签约方的认可机构。这些认可机构必须对彼此的用于支持 TL9000 的见证评审进行相互承认。

3.4 为新版本的 TL9000 的简介提供指南和转化计划。

## 附录 B（参考译文）

本文件由通讯业优质供方论坛（QuEST Forum）监督工作组制定。本文件的前身是 **TL9000 质量管理体系要求** 的附录 B，现经监督工作组修订后作为独立文件发布。本文件由监督工作组负责维护并发布最新版本。

### TL9000 认证机构的作业规程

认证机构必须得到通讯业优质供方论坛（QuEST Forum）承认的机构的认可。认证机构的认可范围应包括获得认证的活动（例如：硬件、软件或服务，或任何组合）。得到承认的认可机构的名单在 TL9000 的网站上（访问 [tl9000.org](http://tl9000.org)）。

评审应包括对所有组织质量管理体系要素，在认可范围内，有效地执行了 TL9000 的要求进行评价。

每三年，应对获得认证的机构的 100% 的全部认证范围和所有适宜 TL9000 的要求和测量进行评审。审核报告应清晰地显示体系在每次监督检查中得到审核的部分。

审核组应就审核现行的 RvA 出版物（对编写质量体系审核报告的指南）的模型 B 的运作，在每次初次审核和监督（部分）审核 45 天内，向组织提供全面的报告，除非得到组织的同意才可以不提供。在审核过程中，不合格和改进的机会非常明显时，第三方的审核员将对不合格和改进的机会进行识别，但不推荐具体的解决方法。这些不合格和机会应包含在向组织提供的报告中。

提供质量管理体系咨询服务和/或对特定顾客提供专门培训的认证机构与认证有关的机构，不可以对该顾客进行认证服务，也不可以提供审核员。

实施对 TL9000 要求审核的认证机构的审核组的每个成员都应令人满意地完成了由通讯业优质供方论坛（QuEST Forum）批准的 TL9000 审核员课程。同时，负责作出认证决定的大多数成员，或至少一名具有否决权的成员应令人满意地完成了这个培训。证书应说明是令人满意的完成。

为组织提供咨询的质量管理体系的咨询师，如果在评审过程中出现，其职责只能被限定为观察员。

# 认 可 说 明

编号：CNAS-EC-020:2007

---

所有结构的或是体系的不合格都应在 TL9000 证书颁发之前得到解决。所有不合格都应依据认证机构的标准运行程序进行处理。

认证机构被授权在 ISO 证书上证明对 TL9000 的符合，当认证机构：

- a) 与组织约定遵守本作业规程，和
- b) 得到通讯业优质供方论坛（QuEST Forum）承认的认可机构的认可颁发 TL9000 证书。  
认证机构必须具备平息在标准的解释中出现的争议的过程。

## 附录 C（参考译文）

本文件由通讯业优质供方论坛（QuEST Forum）监督工作组制定。本文件的前身是 **TL9000 质量管理体系要求** 的附录 C，现经监督工作组修订后作为独立文件发布。本文件由监督工作组负责维护并发布最新版本。

### 认证指南

当一个组织考虑申请进行 TL9000 认证时，宜说明以下关键步骤：

- a) 确定认证范围。
- b) 如果还没有，开发和实施形成文件的质量管理体系，以便满足或超越 TL9000 质量管理体系。
- c) 进行自我评审和实施任何所需的改进，以遵守 TL9000 质量管理体系。
- d) 根据选定的范围，与 TL9000 获准认可的认证机构签约进行认证。
- e) 遵守认证机构的认证过程和监督审核，以获得和保持 TL9000 认证。
- f) 本指南也可以在 TL9000 的网站上获得（访问 [t19000.org](http://t19000.org)）。

## 附录 D（参考译文）

本文件由通讯业优质供方论坛（QuEST Forum）监督工作组制定。本文件的前身是 **TL9000 质量管理体系要求** 的附录 D，现经监督工作组修订后作为独立文件发布。本文件由监督工作组负责维护并发布最新版本。

### 转换途径、审核天数和要求来源

通讯业优质供方论坛（QuEST Forum）承认现有的质量管理体系努力的成果。这些努力将在转换到 TL9000 过程中得到补充。为遵守任一以下转换途径，TL9000 申请人必须具备得到承认的质量管理体系现有的认证。现有的认证范围应与正在寻求的 TL9000 认证的范围进行比较。对现有的认证范围之外的部分必须根据 TL9000 的要求进行评审。

以下的质量管理体系认证是现在得到承认的：

- a) ISO9001：2000，
- b) TS16949，和
- c) AS9100。

TS16949 和 AS9100 认证被视为等同于 ISO 认证。

必要时，其他的质量管理体系将得到承认。

#### 转换途径：

本转换过程仅在初次认证过程中使用。随后的评审活动将针对每个标准认证程序进行。

从 ISO9001：2000 或其他的质量管理体系转换为 TL9000 要求（版本 4.0），组织应在 TL9000 的认证范围内，符合所有适用的 TL9000 的附加要求和测量。

#### 审核天数表：

审核天数表规定了实施全面的 ISO9000 审核所需的、最少的现场审核的天数。最新版本的审核天数表可以在 TL9000 网站上得到（访问 [t19000.org](http://t19000.org)）。

# 认 可 说 明

编号：CNAS-EC-020:2007

---

审核天数表显示了认证机构用于初次 TL9000/ISO9001: 2000 质量管理体系审核和正在进行的监督审核所需要的现场审核的最少天数。

认证机构将记录实际的审核天数。任何大于 0.5 个现场审核天数的偏差都将形成记录，并在报价后的 5 个工作日内递交给认证机构的认可机构。直到所递交的偏差得到认可机构的书面同意后，才能颁发 TL9000 的证书。审核可以继续，但认证机构应对如果认可机构要求附加的审核天数所涉及的风险提出建议。

认可机构应在 10 个工作日内对收到的认证机构就减少最少的现场审核天数的书面要求作出答复。认可机构将以书面方式确定同意或拒绝。

认证机构对 TL9000 版本 4.0 转换途径和审核天数表的使用是发布后立即生效的，并一直保持有效直至通讯业优质供方论坛（QuEST Forum）对其进行修改。最新版本的审核天数表可以在 TL9000 网站上得到（访问 [t19000.org](http://t19000.org)）。

## **要求来源表：**

对从旧版本到新版本的关于要求来历的变化，参见 TL9000 网站上（访问 [t19000.org](http://t19000.org)）的要求来源表。

## 附录 E（参考译文）

## 用于 TL9000 认证的高级监督和复评程序（ASRP）

（取代为保持 TL9000 认证的其他方法）

本文件由通讯业优质供方论坛（QuEST Forum）监督工作组制定。本文件的前身是 **TL9000 质量管理体系要求** 的附录 E，现经监督工作组修订后作为独立文件发布。本文件由监督工作组负责维护并发布最新版本。

本程序（ASRP）来源于对 ISO/IEC 导则 62：1996，版本 4 的附录 5 的国际认可论坛指南。

## 部分 1——目标和原则

1.1 ASRP 是确定组织的质量管理体系（QMS）是否满足 ISO9001 和 TL9000 的准则以确保获准认可的第三方认证机构认证的延续性一种方法。本程序基于使用绩效指标、顾客满意度和作为对认证机构监督过程的补充的组织（第一方）的内部审核体系。

1.2 对于一个在一段时间内，通过持续证明其质量管理体系（QMS）有效性的，在其质量管理体系（QMS）建立自信的组织，在经与组织进行磋商，可以选择应用先进的监督和复评程序（ASRP）。这种先进的监督和复评程序对组织内部的审核和管理评审过程有很大（但不是全部）的依赖性，包括设为目标的监督主题，考虑来自组织的具体设计输入，和/或使用适宜证明质量管理体系（QMS）符合性的其他方法。

1.3 本程序的目的是为了确保，对在保持其拥有的获准认可的质量管理体系（QMS）证书的完整性的时候，具备已证实的绩效记录的组织提供更加有效和高效的评审。

1.4 ASRP 只适用于组织和认证机构满足一些要求（资格/合格准则）和一些要求可以被验证的情况。ASRP 通常是：

1.4.1 供任何满足资格准则的组织使用，无任何对场所的规模、场所的数量或行业区域的歧视；

1.4.2 限定第三方监督审核和复评，及

1.4.3 只适用于组织的质量管理体系是否全部符合获准认可的第三方认证机构所确定的所有

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/786211120153011035>