

文件号	CEPREI-WI-49-DM-Q1
版本号	5

分发序号： \_\_\_\_\_

# TL 9000 认证项目 质量计划

赛宝认证中心

## 批准页

编制：李盛 日期：2015.10.13

审核：连俊鑫 日期：2015.10.13

批准：汪修慈 日期：2015.10.15

本文件自批准之日起实施

## 更改页

序号	更改前	更改后	更改日期
1		4.2 增加:鉴于……评定到大类原4.2,4.3 的序号顺延。  5.1.3 迁徙改为转换  5.1.3.1 迁徙途径改为: 转换途径 (全节更改)  5.2.3 迁徙的审核改为: 转换审核 (全节更改)  删减: 第 7 条 1	2002.11.08
2		全文 TL9000 3.0 版改为 TL90000 3.0/3.5 版	2003.09.01
3	4.4.1.3) TL 9000 申请方在正式审核前应至少进行了一次完整的管理评审和内部质量审核 (见 CEPREI-QP-11 认证申请受理程序), 并向 QUEST FORUM 报告至少一次三个月的衡量指标数据, 并有 QUEST FORUM 回复的报告。	4.4.1.1)条增加: 组织的产品或服务应在《TL9000 质量管理体系测量》附录 A-1 定义的范围内。本中心不鼓励不符合 TL9000 认证范围的组织进行 TL9000 认证。  4.4.1.3) TL 9000 申请方在正式审核前应至少进行了一次完整的管理评审和内部质量审核 (见认证申请受理程序), 并向 UID 成功报告至少一次衡量指标数据, 并有 UID 回复的报告。	2003.11.24

## 更改页

序号	更改前	更改后	更改日期
		增加 4.4.1.5) 如果申请组织正处在另一认证机构暂停或撤销状态, 组织应将此情况通知本中心。	
		5.1.2 条增加: 如果认证审核包括多个场所的审核, 则审核组中至少一名审核员须参与所有场所的现场审核。	
	TL9000 审核人日表注 5 中: 任何与最少现场审核人日总数 (考虑允许的减少后) 大于 10% (大约 5 天) 的偏差	改为: 任何与最少现场审核人日总数 (考虑允许的减少后) 低于 0.5 天的偏差	2005.05.21
		增加第 12 条款	2006.04
4	TL9000 审核人日表	TL9000 审核人日表 (按 TL9000 论坛发布的最新审核时间要求)	
5	不符合项分类	参照 05-007 b 修改不符合项	2007.5
	增加对认证企业的投诉处理程序	参照 05-006a 增加投诉处理程序	
6	信息通报内容修改	修改信息通报的内容	2008.12
7		依据文件 Code of Practice for TL 9000 Registrars Release 5.0 修改。	2009.2. 11
8		2.职责正文部分最后增加: 如本计划中阐述未清楚或明确时、\ \ \ \ \ \ \ \ , 获得明确答复后方可实施。	2010.3.25
9	版本号 2	版本号 3 更换批准页	2011.3.8
		依据文件 Code of Practice for TL 9000 Certification Bodies Release 6.0 修改	

10	版本号 3	版本号 4 更改批准页  依据文件 Code of Practice for TL 9000 Certification BodiesRelease 6.1 修改	2015.6.30
11	版本号 4	版本号 5 部分修订，增加审核组人员资格 要求。	2015.10.15

## 目录

<b>1、目的和适用范围</b> .....	<b>5</b>
1.1 目的 .....	5
2.2 适用范围 .....	5
<b>2、职责</b> .....	<b>5</b>
<b>3、认证的公正性</b> .....	<b>5</b>
3.1 管理委员会的组成 .....	5
3.2 认证决定人员的组成 .....	5
3.3 认证与咨询.....	5
<b>4、专业管理</b> .....	<b>7</b>
4.1 管理委员会.....	7
4.2 认证决定人员专业管理.....	7
4.3 认证的实施 .....	8
<b>5、审核的管理</b> .....	<b>9</b>
5.1 审核策划和准备 .....	9
5.2 审核实施 .....	10
<b>6、认证的批准、暂停和撤销</b> .....	<b>13</b>
<b>7、认证证书</b> .....	<b>13</b>
<b>8、证书和标志的使用</b> .....	<b>13</b>
<b>9、监督和复评</b> .....	<b>14</b>

---

<b>10、认证企业的客户对认证企业投诉的处理：参见 CEPREI-QP-22.....</b>	<b>15</b>
<b>11、申诉/投诉和争议的处理：参见 CEPREI-QP-17 .....</b>	<b>15</b>
<b>12、由于认证机构被认可机构取消资格时，对受影响企业的补救措施.....</b>	<b><u>15</u></b>
<b>13、信息通报 .....</b>	<b><u>15</u></b>

## 1、目的和适用范围

### 1.1. 目的

为保证 TL 9000 认证的工作质量, 满足认可机构的认可要求, 特制定本计划。

### 1.2. 适用范围

适用于与 TL 9000 认证有关的业务。

## 2. 职责

管理委员会、技术委员会、各业务部门与 ISO 9000 质量体系认证相同, 但在具体的运作要求上, 在开展 TL 9000 项目的认证时, 应遵循本计划的要求; 如本计划中阐述未清楚或明确时, 应按照论坛和/或认可机构的认可要求及相关规定; 如论坛和/或认可机构的认可要求及相关规定不清晰时, 应向认可机构咨询, 获得明确答复后方可实施。

## 3. 认证的公正性

### 3.1. 管理委员会的组成

管理委员会的组成原则应遵循 CEPREI-01 的要求, 无进一步要求, 但专业能力应考虑电信专业的特殊性。

### 3.2. 认证决定人员的组成

作出认证决定的人员应为非参加评定的人员 (见 CEPREI-03 及 CEPREI-QP-14)。

### 3.3. 认证与咨询



### 3.3.1. 本机构专职人员

本机构的专职人员一律不得从事咨询工作，一经发现，将根据情节严重程度给予警告、解聘等处分，并上报人员认可委员会和机构认可委员会。

### 3.3.2. 与相关性机构的关系

凡是与本机构存在共同的所有权或领导者、合同关系、同一名称、非正式谅解等而使得对认证结果有非常重要的利害关系或潜在影响认证结果的机构为本机构的相关机构。

为保证与母机构有关的相关机构不从事咨询工作。由本机构的母机构（出资方）负责人签署声明保证母机构及其子机构不从事 TL 9000 的咨询工作。

本机构不与任何咨询机构就认证项目达成任何协议，包括合同关系和非正式谅解等。

### 3.3.3. 相关机构和人员咨询的处理

在签定认证合同前，要求申请方在《调查表》中说明咨询机构的有关情况，包括咨询机构的名称、出资方、具体实施咨询的人员概况等。

市场部根据申请方反馈的信息，评价该机构是否与我机构有共同的财务因素、共同的管理因素和合同关系等。如果该咨询机构与我机构存在上述关系之一，且该咨询项目为在两年内发生的，不能受理该项申请，不予签定认证合同。

审核部在具体安排审核项目时，应对审核员和受审核方进

行调查，了解该名审核员是否参与了受审核方的咨询活动，如果审核员参加了该受审核方的咨询活动，且在两年之内，审核部在安排审核人员时，不能安排该审核员参加该项目的审核。

如果该审核员（尤指兼职员）所在的组织与受审核方现在或过去的联系足以影响对受审核方质量管理体系的评定时，也不能安排该审核员参加该项目的审核。

兼职审核员和技术专家应签署公正性声明保证其本人及所在的组织没有对该受审核方进行过咨询。

当受审核方质量管理体系的咨询人员在审核现场时，只能作为观察员，不能提供审核信息。

#### 4. 专业管理

##### 4.1. 管理委员会

管理委员会的委员中应至少有一名 TL 9000 项目代表，该委员应具有电信工业的经验，以及在相应的 NAICS/SIC（北美工业分类体系）或 NACE 码的范围内有相关专业的人员。

##### 4.2. 认证决定人员专业管理

作出 TL 9000 认证决定应特别强调如下条件：

- 1) 至少有一名委员已经通过了 QUEST FORUM 批准的课程培训，并成功获得证书；
- 2) 该名委员对认证决定具有否决权：

### 4.3. 认证的实施

#### 4.3.1. 合同评审中的专业管理

除应满足 CEPREI-QP-06 的要求外, 签定 TL 9000 合同时, 还应由 TL 9000 的专业管理人员进行评审。对申请方的要求如下:

- 1) TL 9000 认证的范围可应用于硬件, 软件, 服务或它们的任意组合。可包括整个公司, 一个组织单位, 一个或几个设施或者一条限定的生产线。
- 2) TL 9000 的申请方可以是已获得 ISO 9001 或 TS/16949 注册的供方, 也可以是没有通过认证的企业。TL 9000 申请方在正式审核前应至少进行了一次完整的管理评审和内部质量审核, 并向 QUEST FORUM 报告至少三个月衡量指标数据, 并有 QUEST FORUM 回复的报告。
- 3) 申请方的产品或服务在《TL9000 质量管理体系测量》附录 A 表 A-1 所定义的范围内; 并应在中心获得认可的业务范围之内。
- 4) 如果申请方正处于另一认证机构的暂停或撤销状态, 必须将此情况通知中心。

#### 4.3.2 审核组组建阶段

审核组成员的组成除应满足 CEPREI-QP-08 的规定以外, 还应满足 Questforum 的文件 Qualitication Experience requirements For TL9000 Rigistrar Auditors 中的相关

要求:

- (1) 具有与被审核范围相关的经验。
- (2) 完成并通过以下课程: QuEST 论坛所规定的 TL9000 质量管理体系要求和测度审核培训以及所有要求的预先必备课程和要求的必备补充培训。
- (3) 满足 TL9000 相关级别审核员 (包括审核员、主任审核员、资深审核员) 资格及资格维持要求 (含相关的审核经历和继续教育等)。
- (4) 审核组中至少应有一名主任审核员或资深审核员。  
(具体可参考附件 Qualitication Experience requirements For TL9000 Registrar Auditors)

## 5. 审核的管理

### 5.1. 审核策划和准备

#### 5.1.1. 预审核

审核组负责进行预审核, 主要对象为受审核方的《质量手册》程序文件及其相关信息, 了解认证的地点、人员、覆盖的产品、变更等的相关信息 (可以从企业申请文件、及 RMS 系统中获取)。

#### 5.1.2. 审核计划

审核组长负责依据以上信息及审核方案编制审核计划, 如果受审核方的质量体系超出 TL 9000 的要求, 这些超出部分也应纳入审核范围。

### 5.1.3. 审核人日

进行 TL 9000 审核时所需要的现场审核人日数符合最新版本的 TL9000 Auditor Time 的要求；另外的一些说明：

\*表中给出的是单现场及四个产品内的人日数，如多现场或多于四个产品，应考虑增加人日数。

\*表中给出的是最低的人日数，实际人日数由市场部根据实际情况与申请企业共同商定。

\*1 人. 日的定义为每人每天工作时间不少于 8 小时。

### 5.1.4. 检查表

在正式进入审核现场前，审核员应编制检查表，审核组的检查表应覆盖 TL 9000 标准（包括软件，硬件和服务）中已确定的范围的所有问题，审核组长应注意检查和协调。检查表是使审核员保持审核目标清晰、审核内容周密和完整，减少审核员的随意性，以保证审核质量的重要文件，对于 TL 9000 的审核显得尤其重要，审核员要注意掌握，没必要提前透露给受审核方，也不必拘泥于检查表，必要时，可超出检查表的内容。检查表与审核结果记录相结合应能够反映审核员在现场的审核重点及抽样情况。

## 5.2. 审核实施

具体审核的工作程序与 ISO 9000 的审核相同，参见 CEPREI-QP-12 - Q1 及 CEPREI-QP-13 - Q1。以下方面是补充要

求(具体内容见**Code of Practice for TL 9000 Certification Bodies**Release 6.1中的相关内容)：

#### 5.2.1. 不符合项严重程度的判定

##### 5.2.1.1. 严重不符合的判定

- 1) 质量体系缺项或不符合 TL 9000 的基本要求。若对于质量体系某种要求出现几处一般不合格情况,而使整个体系无法运行,则视为严重不合格;
- 2) 任何导致产品或服务的规定使用性能降低或破坏的不符合情况;
- 3) 由经验和判断很可能出现导致质量体系失效或严重降低对产品和过程控制能力的不符合情况。
- 4) 对已知的已发送错误数据故意不进行纠正的,发送相互矛盾的数据信息等情况。
- 5) 未有效解决之前开出的一般不符合。

##### 5.2.1.2. 一般不符合的判定

- 1) 供方与 TL 9000 有关的形成文件的质量体系某一部分不符合要求;
- 2) 在某公司质量体系中发现的单个问题。

#### 5.2.2. 多现场审核

对于具有多现场的受审核方,可分别注册也可一起注册,具体参考中心文件《多现场抽样审核控制程序》CEPREI-QP-26 中相关规定。



### 5.2.3. 迁徙的审核

承认通过本机构认证合格的 ISO 9001, TS/16949 企业原有质量体系成果, 审核时

1. 对于通过 ISO 9001 认证的, TL 9000 审核时涉及到 ISO 9001 的内容可不必审核。
2. 对于通过 TS/16949 认证的, TL 9000 审核时涉及到 ISO 9001 的内容可不必审核。

### 5.2.4. 需特别注意的方面

每次审核无论是初审、监督检查还是再认证, 均应对以下方面给予特别关注:

- 1) 顾客投诉和供方对投诉的处理;
- 2) 供方内部审核和管理评审的结果和相应的措施;
- 3) 持续改进目标的实施情况
- 4) 是否按规定的时间向 QUEST FORUM 提供所要求的数据, 并得到 QUEST FORUM 的回复。
- 5) 按照论坛文件 **Code of Practice for TL 9000**

**Certification Bodies** Release 6.1 中有关审核的相关要求。

### 5.2.5. 审核报告的提交

应在审核 (包括监督审核) 结束后 30 天内将审核报告提交给受审核方 (除非受审核方同意用其它办法)。审核报告中应能清楚表明所审核的要素和部门, 审核中如果发现明显问题, 审核员要作为有待改进之处加以提出而无需提供具体解

决办法，有关改进事项应包含在提交给供方的审核报告中；审核报告采用 RVA 刊物“质量体系审核报告汇编指南”中模式 B 的格式。

## 6. 认证的批准、暂停和撤销

认证资格的批准、暂停和撤销的程序、条件与 ISO 9000 相同，见 CEPREI-QP-14 及 CEPREI-QP-15。特别强调：

- 1) 在正式批准注册发证前，所有的不合格项均应关闭；
- 2) 批准认证决定时，必须有 TL 9000 的项目代表参加并批准发证；
- 3) 对证书和标志的不当使用也将导致认证资格的撤销：

## 7. 认证证书

认证证书中应带有 TL 9000 的字样，特殊要求如下：

1. 应注明 TL 9000 的版本；
- 2 应清楚表明认证的特定范围，如：软件 SW，硬件 HW，服务 SC 或它们的任意组合。

## 8. 证书和标志的使用

程序 CEPREI-QP-15 中已作出规定之外，另强调以下要求：

\*组织不能声称或暗示他们的产品已按 TL 9000 注册或 TL 9000 认证。



- \* 经认证注册的单位有权在信纸、宣传小册子及其它宣传材料上使用TL9000 商标。
- \* TL 9000 证书号应该与TL 9000 商标联合使用。
- \* 当有要求或提供TL 9000 认证证书的复印件时，必须以附件形式包括认证的内涵。
- \* TL 9000 商标不得用于制成品的标签、包装、商业样品或其他表示产品合格的声明。
- \* 只可在证书规定的范围中提及TL 9000 认证注册。
- \* TL9000 商标可以用于旗帜、建筑物或车辆上。
- \* 组织不得公布或传播带有TL 9000 标志的产品图像。
- \* 当认证 / 注册被撤回时，证书持有方必须立即停止所有使用和分发任何带有9000 商标的信纸与宣传材料，以及声称有注册。
- \* 滥用TL 9000 商标有可能成为撤消认证证书的依据。
- \* 可以广告宣传产品使用 TL9000 认证注册的质量管理体系生产。

## 9. 监督和再认证

至少应每 12 个月进行一次监督检查（该要求适用于多现场供方的每一现场），每次监督必查的要素或条款除包括 CEPREI-QP-16 的规定以外，应特别强调 5.2.4 的要求。

每一认证周期内应覆盖 TL 9000 的全部要求至少一遍。

每三年应对获证供方实施一次完整的再认证，包括多现场

的每一现场。

再认证时可考虑 AM 方法。

10、认证企业的客户对认证企业投诉的处理：参见 CEPREI-QP-22

11、申诉/投诉和争议的处理：参见 CEPREI-QP-17

12. 由于认证机构被认可机构取消资格时，对受影响企业的补救措施

1. 及时通知企业，根据认可机构确定的严重程度采取相应的补救措施。

2. 由管理委员会评价由于本机构的过失造成资格的取消给企业所带来的影响程度，并根据合同所承担的义务提供产品赔偿。

3. 将经认可机构认可的其它认证机构介绍给企业，本机构有义务尽力协助联系事宜。

争端的解决参照

13. TL9000 认证信息通报

1、关于 TL9000 认证的批准、暂停和撤销在作出 TL9000 认证决定后，包括获证组织的认证内容(组织名称、地址、认证范围等)有所变更，中心在 10 个工作日内，将由行政部更新 QuEST Forum 网上的 RMS 系统中公开注册记录。并每月上报认可机构。

2、每季度向 QuEST Forum 报告本中心 TL9000 认证信息

情况；内容包括完成监督、初审次数、颁发证书数量；不符合状况相关人日数等，详见 QuEST Forum 网上表格《Registrar Quarterly Statistics Report》。

附件: Code of Practice for TL 9000 Certification  
Bodies 6.1

## Code of Practice for TL 9000 Certification Bodies

### TL 9000认证机构实施细则

#### Release 6.1

#### 6.1版

This document is a product of the Oversight Work Group of the QuEST Forum. It is subject to change by the Oversight Work Group with the latest version always appearing on the TL 9000 website.

本文件是QuEST论坛监督工作组的产物，其内容可能由监督工作组进行修改，TL 9000网站上可见本文件的最新版。

#### Table of Contents:

<b>Section 1 –Introduction .....</b>	<b>3</b>
<i>Definitions .....</i>	3
<i>Acronyms .....</i>	4
<i>Associated Documents/References.....</i>	4
<b>Section 2 – General CB Requirements .....</b>	<b>5</b>
<b>Section 3 – Classification of Audit Findings and Resolution.....</b>	<b>6</b>
<i>Nonconformity Process .....</i>	6
<b>Section 4 – Consistent Audit Approach Definition and Criteria for Certification Body and Organization .....</b>	<b>9</b>
<i>Pre-Audit Information .....</i>	9
<i>On-Site Audit Requirements .....</i>	10
<i>Post-Audit Requirements .....</i>	11
<b>Section 5 – Electronic Audit (e-Audit) Requirements .....</b>	<b>11</b>
<b>Section 6 – AB Oversight Requirements .....</b>	<b>12</b>
<b>Section 7 – Responsibilities for Measurement Audits .....</b>	<b>12</b>

目录:	
第一节——引言 .....	3
定义.....	3
缩略词 .....	4
相关文件/参考.....	4
第二节——CB通用要求.....	5
第三节——审核发现的分类及解决.....	6
不符合过程.....	6
第四节——一致的审核方式定义及认证机构和组织准则.....	9
审核前信息 .....	9
现场审核要求 .....	10
审核后要求.....	11
第五节——电子审核(e审核)要求.....	11
第六节——AB监督要求.....	12
第七节——测量审核的责任.....	12

## Section1–Introduction

### 第一节--引言

This document is intended for organizations, Certification Bodies and Accreditation Bodies. It contains information designed to improve the contents and consistency of the audit process, including oversight.

本文档可用于组织，认证机构及认可机构。其包含的信息是为了改进审核过程，包括监督的内容及一致性。

### **Definitions 定义**

- **Correction** – action to eliminate a detected nonconformity (ISO 9000)
- 纠正--消除已发现的不符合（ISO 9000）的措施
- **Corrective action** – action to eliminate the cause of a detected nonconformity or other undesirable situation (ISO 9000)
- 纠正措施--消除已发现的不符合或其它不良情况（ISO 9000）的根源的措施
- **Exemptions** are defined in the Measurement Handbook and shall be noted in the organization's registration profile under "Exemptions".
- 豁免的定义在测量手册中，应在组织注册信息表“豁免”项中注明。
- **Exclusions** are defined in the Requirements Handbook and shall be noted in the organization's registration profile under "Exclusions".
- 删减的定义在需求手册中，应在组织注册信息表“删减”项中注明。
- **Findings include** –
  1. Major Nonconformity
  2. Minor Nonconformity
  3. Opportunities for Improvement
- 发现包括--
  1. 重大不符合
  2. 一般不符合
  3. 改进机会
- **Nonconformity** –
  1. Non-fulfillment of a requirement (ISO 9000).
  2. Breakdown in the quality system, which requires a written corrective action and has to be satisfactorily implemented and verified in order for the nonconformity to be closed.
- 不符合--
  1. 未满足要求（ISO 9000）。
  2. 质量体系失效，要关闭不符合，需要书面的纠正措施，且必须验证纠正措施的实施是令人满意的。
- **Nonconformity, Major** –
  1. The absence of, or the failure to implement and maintain, all aspects of one or more requirements for certification/registration; or
  2. a number of minor nonconformities against one or more requirements, which when combined, can represent a breakdown of the organization's systems; or
  3. a minor nonconformity that was previously issued and not addressed effectively.

- 不符合，重大--
  1. 缺失或未有效实施及维护认证/注册的一个或多个要求的各个方面；或
  2. 存在一些对应一个或多个要求的一般不符合，这些不符合结合起来会反映出组织的体系失效；或
  3. 未有效解决之前开出的一般不符合。
- **Nonconformity, Minor** – an observed lapse in the organization's quality system potentially impacting the quality of the product delivered to the customer.
- 不符合，一般--在组织的质量体系中观察到的可能影响交付给顾客的产品质量的过失。
- **Opportunities for Improvement** – Documented statements that may identify areas for potential improvement in the organization's system, but shall not include specific recommendations nor require action by the organization.
- **改进机会**—识别组织体系中可改进的区域的文件化陈述，但其中不应包括具体的建议或要求组织采取措施。

## Acronyms

AB	Accreditation Body
CAP	Corrective Action Plan
CB	Certification Body
Pre-Audit Information Package	Information provided by the Org to the CB prior to its scheduled certification, surveillance or recertification audit
QMS	Quality Management System

## 缩略词

AB	认可机构
CAP	纠正措施计划
CB	认证机构
审核前 CB 信息包	在计划的认证、监督或再认证审核前由组织向 CB 提供的信息
QMS	质量管理体系

## Associated Documents/References 相关文件/参考

- ISO 9000 Quality Management Systems – Fundamentals and Vocabulary
- ISO 9000质量管理体系—基础和术语
- ISO/IEC 17021 Conformity Assessment-Requirements for Bodies for Providing Audit and Certification of Management Systems (current version in effect)
- ISO/IEC 17021 合格评定—管理体系审核认证机构的要求（当前版本有效）
- Qualification and Experience Requirements for TL 9000 Certification Body Auditors
- TL 9000认证机构审核员的资格和经验要求
- IAF Mandatory Document for Duration of QMS and EMS Audits (IAF MD5, current version)
- IAF强制性文件--QMS和EMS的审核时间（IAF MD5，当前版本）

- IAF Mandatory Document for the use of Computer Assisted Auditing Techniques (“CAAT”) for Accredited Certification of Management Systems (IAF MD4 current version)
- IAF强制性文件--计算机辅助审核技术在获得认可的管理体系认证中的使用（IAF MD4 当前版本）
- IAF Mandatory Document for the Certification of Multiple Sites Based on Sampling (IAF MD1 current version)
- IAF强制性文件—基于抽样的多场地认证（IAF MD1 当前版本）
- QuEST Forum: Registration Suspension Processes
- QuEST论坛：注册暂停过程
- QuEST Forum: Management of Registration Profiles
- QuEST论坛：注册信息表的管理
- QuEST Forum: Guidance for Monitoring Auditor Performance
- QuEST论坛：审核员绩效监控指南

## Section2—General CB Requirements

### 第二节—CB通用要求

The CB must be accredited by a body recognized by the QuEST Forum. The CB's scope of accreditation shall cover the activity being registered (i.e., Hardware, Software, or Services, or any combination). Recognized Accreditation Bodies are listed on the TL 9000 website (<http://tl9000.org>).

CB必须获得QuEST论坛承认的机构的认可。CB的认可范围应覆盖待注册的活动（例如硬件、软件、或服务、或任一组合）。TL 9000网站(<http://tl9000.org>)上列出了论坛承认的认可机构。

For each three-year interval, 100% of the entire scope of the organization being registered and all applicable TL 9000 requirements and measurements shall be audited. The Audit Report shall clearly document the portions of the quality management system that were audited on each surveillance visit.

每隔三年，应对注册的组织全部范围及所有适用的TL 9000要求和测量进行100%的审核。审核报告中应明确记录每次监督审核时审核了质量管理体系的哪些部分。

The CB audit team shall provide documented findings at the end of each audit. A written report will be provided to the organization within 30 days of the conclusion of each audit, or within 30 days of the conclusion of a multi-site audit. The report will include the documented findings, overall audit conclusions, significant audit trails and recommendations.

CB审核组应在每次审核结束时提供文件化的发现。书面报告将于每次审核结束后或多现场审核结束后30天内提供给组织。报告内容包括文件化的发现、审核总体结论、主要审核思路及推荐意见。

CBs, or bodies related to a CB, that have provided management system consulting services and/or paid private training to a particular client may not conduct certification services for that client, nor may they supply auditors for a period of two years after the services were provided. 提供管理体系咨询服务和/或有偿的专门培训给特定客户的CB或与CB有关的机构不得为该客户



开展认证服务，也不得在提供该服务后2年之内提供审核员。

Audits shall be performed only by individuals who fulfill the requirements of the Qualification and Experience Requirements for TL 9000 Certification Body Auditors. Also, a majority of those responsible for making certification decisions, or at least one with veto authority, shall satisfactorily complete this training. A certificate will indicate satisfactory completion.

审核应仅由满足TL 9000认证机构审核员资格和经验要求的个人开展。且负责做审核决策的大多数人，或至少有否决权的人应顺利完成了该培训。证书可证明已顺利完成培训。

Quality management system consultants to the organization, if present during the audit, are limited to the role of observer.

组织的质量管理体系咨询师，如在审核时出现，则仅限于观察员的角色。

All major nonconformities shall be resolved prior to the issuance of the TL 9000 certificate. All nonconformities are handled in accordance with the CB's standard operating procedure(s).  
在颁发TL 9000证书前应解决所有的重大不符合。按照CB的标准作业程序处理所有的不符合。

CBs are authorized to cite conformance to TL 9000 on ISO 9001 certificates, when they: a) contract with an organization to follow this Code of Practice, and b) are accredited by a QuEST Forum-recognized Accreditation Body to issue TL 9000 certificates.

CB有权在ISO 9001证书上引用符合TL 9000，前提是他们：a) 签订合同的组织将遵循本实施细则，和b) 获得QuEST论坛承认的认可机构的认可颁发TL 9000证书。

The CB must have a process to settle disputes over interpretations of the TL 9000 standard. CB必须有解决TL 9000标准解读争议的过程。

## Section 3 –Classification of Audit Findings and Resolution

### *Nonconformity Process*

#### 第三节—审核发现的分类和解决

##### *不符合过程*

CBs shall have a documented process to close major and minor nonconformities identified in a TL 9000 audit.

CB应有针对关闭TL 9000审核中识别的重大和一般不符合的文件化过程。

The process for closing nonconformities shall include:

关闭不符合的过程应包括：

1. A Corrective Action Plan (CAP) for each nonconformity shall be received by the CB within 30 days following the Organization's receipt of the audit report. This CAP shall include containment/correction, root cause analysis, and an implementation due date. CBs are

required to respond to the proposed CAP in a timely manner. Resolution by the organization of a major nonconformity requires acceptable evidence of implementation of the CAP within the CB's specified timeframe, not to exceed 90 days from the Organization's receipt of the audit report. Resolution by the organization of a minor nonconformity requires acceptable evidence of implementation of the CAP no later than the next scheduled audit. Exceptions to these resolution timeframes shall be approved by the CB, fully justified by the organization and documented. A follow-up visit within the 90-day timeframe will be required for major nonconformities to verify effective implementation of the corrective action unless otherwise justified and documented.

在组织收到审核报告后30天之内CB应收到针对每个不符合的纠正措施计划（CAP）。每个CAP应包括应急/纠正，根本原因分析和实施截止日期。CB需要及时回复提出的CAP。组织要解决重大不符合，需要在CB规定的时间段，不超过组织收到审核报告90天内提供就该CAP实施的可接受的证据。组织要解决一般不符合，需要在下次计划的审核前提供就该CAP实施的可接受的证据。超出解决时间段时应获得CB批准，且组织有充分的理由，并将这些理由文件化。重大不符合需要在90天时间段内进行跟进审核，验证纠正措施的有效实施，除非有其它理由，并将该理由文件化。

2. A TL 9000 certification shall not be issued until: (a) all major nonconformities are fully resolved; and (b) minor nonconformities are fully resolved or corrective action plans are defined consistent with the above-timing requirements.

颁发TL 9000证书的前提是：a) 所有重大不符合得到充分解决；b) 一般不符合都得到充分解决或按照以上时间要求定义了纠正措施计划。

3. A certified organization shall not receive re-certification if there are overdue minor nonconformities from the previous audit or any unresolved major nonconformities at the time the certificate expires. Failure to meet the deadline for closing a major nonconformity after a surveillance audit shall lead to the withdrawal of the TL 9000 certificate. The certificate may be reinstated on resolution of the nonconformity.

获认证的组织在其证书到期时，如存在过期未解决的上次审核发现的一般不符合或任一未解决的重大不符合，不得进行再认证。未在监督审核后按时关闭重大不符合将导致撤销TL 9000证书。在解决了不符合后可恢复证书。

CBs shall have a documented process to ensure that findings raised during audits are being recorded in accordance with the findings definition listed in Section 1. This process shall include an evaluation of the quantity and type of audit findings raised: majors, minors, and opportunities for improvements. The process shall include investigation and, where necessary, performance improvement of individual auditors who consistently misclassify audit findings. CB应有文件化的过程确保按照第1节的发现定义记录了审核中提出的发现。该过程应包括对提出的审核发现的数量及类型的评价：重大不符合，一般不符合和改进机会；还应包括调查和必要时对一贯错分类审核发现的审核员个人的绩效改进。

**NOTE:** See “Guidance for Monitoring Auditor Performance” on the tl9000.org website for additional information on factors to be considered in these evaluations and other guidance.

注：更多关于在评价中要考虑的因素及其它指南见tl9000.org网站上的“审核员绩效监控指南”

**Examples of Major and Minor Nonconformities:** 重大不符合和一般不符合示例:

**Major Nonconformities: 重大不符合**

– The omission of all aspects of a specific requirement of the Requirements or Measurements Handbooks.

缺少要求手册或测量手册中特定要求的各方面。

– Systemic failure of the organization to implement and maintain effective internal audit and management review processes.

组织在实施和维护有效的内审和管理评审过程时的系统性失效。

– Failure to achieve the fundamental aim of a system element. For example, the fundamental aim of calibration is to ensure the measuring equipment conforms to the requirements for its intended use.

未达到系统要素的根本目的。例如，校准的根本目的是为了确保测量设备符合其预期用途的要求。

– Failure to follow legal/statutory requirements applicable to the product or service.

未遵循适用于其产品或服务的法律/法定要求。

– Multiple minor non-conformities within the same element of the standard, process or part of the system which when combined represent a breakdown of the organization's systems.

标准、过程或系统的部分中同一要素有多个一般不符合，这些一般不符合结合起来代表组织体系的失效。

– Where judgment and experience can reasonably demonstrate the likelihood of non-conforming product being shipped or nonconforming service provided resulting from the inability to control processes or as a direct result of a system failure.

合理的判断和经验表明有可能由于没有能力控制过程或系统失效导致交付不合格产品或提供不合格服务。

– Failure to correct minor nonconformities previously raised by the CB unless evidence is in place showing progress and tracking to an established implementation due date.

未纠正CB之前提出的一般不符合，除非存在证据证明正在纠正且跟踪至确定的实施截止日期。

– Consistent submission of data inconsistent with the counting/exclusion rules in the Measurements Handbook or conscious lack of resubmitting previous data when it is known to be inaccurate.

一贯提交与测量手册中计算/删减规则不一致的数据或在知道之前提交的数据是不准确的情况下有意识地不重新提交数据。

**Minor Nonconformities: 一般不符合**

– An observed lapse in following a process, procedure or the management system where judgment and experience can demonstrate there is minimal risk to the product being supplied. 在遵循过程、程序或管理体系方面观察到的过失，且判断和经验表明对供应的产品造成的风险极小。

– Any failure of the audited system to satisfy the effective implementation of a requirement of the TL 9000 Requirements or Measurements Handbooks, that is not considered to be a major nonconformity.

被审核的体系未满足 TL 9000 要求手册或测量手册中的要求的有效实施，不构成重大不符合时。

## **Section 4 –Consistent Audit Approach Definition and Criteria for Certification Body and Organization**

## 第四节——一致的审核方式定义及认证机构和组织准则

There are three areas requiring consistency by the CB and Organization. Each section below describes the requirements.

有三处需要 CB 和组织保持一致。以下每节描述了相关要求。

### **Pre-Audit Information 审核前信息**

The CB is required to obtain the following information and data from the Organization a minimum of three weeks (or within an agreed timeframe) prior to scheduled audit:

CB需要在计划的审核日期前至少三周（或在商定的时间段内）从组织获取以下信息和数据：

NOTE: Organizations who plan their surveillance and recertification audits close to the surveillance and recertification audit deadline are at risk of having their certificates suspended if Pre-Audit CB information package requirements are not met. It is recommended that surveillance and recertification audits be planned well in advance of deadlines.

注：将监督和再认证审核计划在接近监督和再认证审核截止日期的组织在未满足审核前CB信息包要求时，存在证书被暂停的风险。建议在截止日期前尽早计划监督和再认证审核。

1. List number of people within the registration scope for the site audited.  
列出审核场所注册范围内的人员数量
2. List processes (for example, development, technical assistance center, coding, manufacturing, training, or repair) and applicable Requirement and Measurement Handbooks' requirement elements executed within the scope of registration at the site to be audited. Note: An example applicability matrix is available on the tl9000.org website.  
列出在审核场所注册范围内实施的过程（例如开发、技术支持中心、编码、制造、培训或维修）和适用的要求和测量手册中的要求要素。注：tl9000.org网站上可获取适用性矩阵示例。
3. List Product Categories applicable at the site undergoing audit.  
列出审核场所适用的产品类别。
4. List Product(s) under TL 9000 registration by location separated by Hardware, Software and Services **and list all major outsourced entities**, for example, board manufacturing, development, design) and their locations, in support of the Product(s).  
按硬件、软件和服务分开列出每个地点在TL 9000注册下的产品，**并列出的所有支持产品的主要外包实体**，例如板的制造、开发、设计）及对应的地点。
5. Provide information on significant organizational changes, acquisitions, outsourcing or significant changes that have occurred since the last audit or registration contract approval.  
提供关于重大的组织变更、收购、外包或自上次审核或注册合同批准后发生的重大变更的信息。
6. The organization may re-use the last Pre-Audit CB Information Package, but shall clearly highlight what has changed.  
组织可重复使用上次的审核前CB信息包，但应明确标注修改的内容。

The CB is required to undertake the following Pre-Audit Requirements:

CB需要承担以下审核前的要求：

1. Obtain the required Pre-Audit CB Information Package within required timeframe. 在规定的

时间段内获取要求的审核前CB信息包。

2. Use the Pre-Audit CB Information Package provided by the Organization in planning the subsequent audit. 在策划下次审核时使用组织提供的审核前CB信息包。
3. Pre-Audit CB Information Package is a required record. 审核前 CB 信息包是必需的记录。

## **On-Site Audit Requirements 现场审核要求**

### **While on site the CB is required to: 现场期间要求CB:**

1. Comply with most current version of ISO/IEC 17021 Conformity Assessment-Requirements for Bodies for Providing Audit and Certification of Management Systems.  
符合ISO/IEC 17021合格评定—管理体系审核认证机构的要求的最新版本。
2. Confirm Pre-Audit CB information Package data is still current.  
确认审核前CB信息包的数据仍然是最新的。
3. Review effectiveness of the corrective action system processes to include sampling of corrective actions that are overdue and corrective actions not considered overdue but are still open after nine months.  
评审纠正措施体系过程的有效性，包括对超期的纠正措施和在9个月后仍是打开的但被认为不是超期的纠正措施进行抽样。
4. When reviewing documentation requirements ensure that current practice is reflected in the documented procedure and aligns with the applicable TL 9000 release.  
在评审文件要求时，确保在文件化的程序中反映出了最新的实践，且与适用的TL 9000版本一致。
5. Review a sampling of customer TL 9000 audit findings and customer satisfaction results since the last CB audit.  
评审自上次CB审核后顾客TL 9000审核发现的样本及顾客满意度结果。
6. Follow-up on progress of any relevant formal complaints registered with the CB against the organization.  
跟进CB登记的的任一针对组织的相关正式投诉的进展情况。
7. Review root cause of pertinent product recalls to identify processes for additional focus within the audit.  
评审相关的产品召回的根本原因，以识别在审核中要额外关注的过程。
8. Use the process audit approach for TL 9000 Measurements to include collection, validation and submittal in accordance with Section 7 below.  
对TL 9000测量使用过程审核方式，包括根据以下第7节的收集、验证和提交测量。
9. For those processes audited, the process review shall include an assessment of the effectiveness of that process.  
针对被审核的过程，过程评审应包括对该过程的有效性的评估。

CB Installation Site Audit Guidance (Applicable to organizations with 7.1.1 and 7.1.4 in their scope)

CB安装现场审核指导（适用于7.1.1和7.1.4在其范围内的组织）

Upon initial certification and at least once during each 3 year certification cycle the CB shall

conduct at least one on-site audit of an active installation project. All applicable process requirements shall be covered during this allocated time. The organization shall coordinate all necessary arrangements with the customer and the audit team for on-site access.

CB应在初次认证时及在三年认证周期内开展至少一次针对进展中的安装项目的现场审核。应在分配的时间内覆盖所有适用的过程要求。组织应协调现场审核时顾客与审核组的所有必要安排。

During the remaining audit of the 3 year certification cycle when an on-site audit is not performed: 在3年认证周期内其它未开展现场审核的审核期间:

The organization shall have an installer available at the managing location or via phone conference for process auditing purposes.

组织应在经营位置或通过过程审核的电话会议有安装人员在。

The organization shall provide evidence for all applicable installation process requirements that can be substantiated away from the site. (e.g. training records, test records, calibration records.)

组织应提供所有适用的可从现场实体化的安装过程要求的证据。(如培训记录、测试记录、校准记录。)

If the CB determines that the audit results require an on-site visit the organization shall make appropriate arrangements within a reasonable time frame.

如CB决定审核结果是需要现场审核，组织应在合理的时间段内作出适当安排。

## **Post-Audit Requirements 审核后的要求**

CB is required to monitor audit reports to ensure conformance with ISO/IEC 17021 auditing requirements and include evidence that items in this document are addressed and documented in the audit report even if the item is not applicable.

CB 要监控审核报告以确保符合了 ISO/IEC 17021 审核要求，且包含证据证明本文件中所有项无论是否适用都有提到并在审核报告中被文档化。

## **Section 5 –Electronic Audit (e-Audit) Requirements**

### **第5节——电子审核（e审核）要求**

The CB will follow the guidelines as defined in IAF Mandatory Document for the use of Computer Assisted Auditing Techniques (“CAAT”) for Accredited Certification of Management Systems (IAF MD-4).

CB 要遵循IAF强制性文件--计算机辅助审核技术在获得认可的管理体系认证中的使用(IAF MD4)中定义的指南。

Auditor(s) and auditee(s) participating in the e-audit must be fluent in electronic data transferring.

参与e审核的审核员和受审核方的电子数据传输必须流畅。

The following areas cannot be audited using e-audit techniques:

以下区域不得通过e审核技术进行审核:

- laboratories 实验室



- warehousing-distribution centers 仓储分发中心
- manufacturing sites 制造场所
- repair (also know as service) centers 维修（又称服务）中心

## Section 6 –AB Oversight Requirements

### 第6节——AB监督要求

AB is required, during any TL 9000 CB oversight audit, to verify that this Code of Practice for TL 9000 Certification Bodies was followed.

AB需要在任一TL 9000CB监督审核期间，验证遵循了本TL 90000认证机构实施细则。

## Section 7 –Responsibilities for Measurement Audits

### 第7节——测量审核的责任

During the audit each CB has responsibility to verify that all measurement processes are in place and effective to insure the validity of TL 9000 measurements, including definitions and requirements. The information below can be used to help clarify the expectations of the CB Auditor. This guidance is not intended to identify any additional requirements - only clarifications to those that exist in the TL 9000 handbooks. As these are only clarifications, they are not expected to result in a need for additional audit days.

审核期间每个CB都有责任验证所有测量过程存在且有效，以确保TL 9000测量，包括定义和要求的有效期。以下信息可用于帮助澄清CB审核员的期望。这些指导无意于识别其它的要求——仅对TL 9000手册中存在的要求予以澄清。由于只是澄清，所以并不要求额外的审核天数。

The following CB auditor responsibilities shall be clearly defined:

应明确定义以下的CB审核员职责：

1. The CBs shall verify that the organization has a documented system in place that covers:

CB应验证组织的文件化体系存在且覆盖了：

- a. Measurements collection: Much, if not all, of Measurements Handbook sections 3.5.2 sub sections a), c) through j), and the collection/submission portion of b), can be verified prior to going on-site.

测量收集：测量手册3.5.2节a)，c)至j)小节的许多内容，如果不是全部，且在去现场前能验证b)中的收集/提交部分。

- b. Measurements validation, in accordance with Measurements Handbook section 3.5.2. The CB shall audit to the depth necessary to assure effective implementation of TL 9000 requirements (see item 8 below).

依据测量手册3.5.2节进行测量验证。CB的审核深度应足以确保TL 9000要求的有效实施（见下文第8条）。

- c. Measurements reporting, in accordance with Requirements Handbook section 5.4.1.C.1 and Measurements Handbook sections 3.2 subsections a) and b).

按照要求手册 5.4.1 节 C.1 及测量手册 3.2 节 a) 和 b) 小节进行测量报告。

2. Ensure the TL 9000 measurements are used internally by the organization per

Measurements Handbook section 3.1 Requirements for Measurements Usage. This includes reviews by management, quality/strategic objective setting for continual improvement, result/trend reviews, and corrective action plans for any performance deviating from the organization's defined quality/strategic objectives, in accordance with Requirement Handbook sections 5.4.1.C.1, 5.6, 8.5.2 and Measurement Handbook sections 3.1 first hyphen, 3.5.2 subsections i) and j).

确保组织内部按照测量手册3.1节测量使用要求使用了TL 9000测量。这包括按照要求手册5.4.1节C.1, 5.6, 8.5.2和测量手册3.1节第一个中划线对应内容, 3.5.2中i) 和j) 小节进行管理层评审、设定持续改进的质量/战略目标、结果/趋势评审, 及针对偏离组织定义的质量/战略目标的任一行为的纠正计划。

3.If any measurements are identified as "EXEMPT", as defined in Measurements Handbook , sections 3.2 b) and 4.2.8 b), the documented rationale for the exemption shall be reviewed and accepted if valid by the CB auditor. The CB auditor shall ensure this documentation has been available for review if requested by the organization's customers. The claimed exemption(s) also shall be noted on the organization's registration profile.

如任一测量被识别为测量手册3.2节b) 和4.2.8b) 中定义的“豁免”, CB审核员应评审文件化的豁免理由, 并决定是否有效。CB审核员应确保在组织的客户提出要求时, 该文件可用于评审。在组织的注册信息表中也应注明其主张的豁免。

4. The CB auditor shall verify that measurements are being used in customer/organization relationships, in accordance with Measurement Handbook section 3.1.

CB审核员应按照测量手册3.1节验证在顾客/组织关系中使用了测量。

5. The CB auditor shall verify that necessary information is being shared by the organization with its suppliers in accordance with the Measurement Handbook section 3.5.2 n) and o).

CB审核员应按照测量手册3.5.2节n) 和o) 验证组织与其供应商共享了必要的信息。

6. The CB auditor shall verify that measurements are reported to the TL 9000 Administrator [UTD] in full accordance with the Measurement Handbook sections 3.1 third hyphen, 3.2 subsections a) and b), 3.5.2 subsections b) through h), and 3.5.2 k). This is to include a review of the Data Submission Receipts for:

CB 审核员应完全按照测量手册 3.1 节第三个中划线对应内容, 3.2 a) , b) 小节, 3.5.2 b) 至 h) 和 3.5.2 k) 验证测量报给了 TL 9000 管理员 (UTD)。这包括评审数据提交回执的以下内容:

- a. "Passed" designation “通过”的名称
- b. "EXEMPT" designations “豁免”的名称
- c. Any notes or advisories on the Data Submission Receipts and 数据提交回执上的任何备注或建议及
- d. Probations 查验

Additionally, the CB Auditor shall verify the following:

此外, CB审核员还应验证以下内容:

- e. Any claimed exemptions are documented and valid  
任一主张的豁免都进行了文件化且有效
- f. All items shown "EXEMPT" on the Data Submission Receipt are in full compliance with the Measurement Handbook and item 3 above  
在数据提交回执上“豁免”项显示的所有内容都完全符合测量手册及上文第3条。
- g. There is a Data Submission Receipt for every product category listed in the organization's



scope and each match the organization's registration options (Hardware, Software, and/or Services) as appropriate to the product category.

组织范围内列出的每个产品类别都有相应的数据提交回执，且与组织产品类别的注册选择相匹配（硬件、软件和/或服务）。

7. If current performance shows an undesirable deviation from the organization's defined quality/strategic objectives for TL 9000 Measurements, the CB auditor shall verify that corrective action has/is being taken, is documented, and progress is being tracked, in accordance with Measurements Handbook sections 3.1 a), 3.5.2 subsections i) and j), and 3.5.5 c), and Requirements Handbook section 8.5.2.

如当前绩效表明背离了组织定义的 TL 9000 测量质量/战略目标，CB 审核员应按照测量手册第 3.1 节 a)，3.5.2 i) 和 j) 小节及 3.5.5 c)，要求手册 8.5.2 节验证已采取/正在采取纠正措施，且已文件化，并跟踪了进展。

8. The CB auditor shall verify that measurements collected are consistent with scope of registration, registration option [HSV], and product category, in accordance with Measurements Handbook sections 3.2 subsections a) and b), and 3.5.2 c). This can be done prior to the on-site activities.

CB审核员应依据测量手册3.2节a)，b) 小节和3.5.2c) 验证收集的测量与注册范围，注册选项 [HSV]和产品类别一致。

9. CB auditors shall review the actual data submissions, verifying proper implementation of the counting rules for required measurements. This check is to review data consistency covering a minimum one-year period except when the organization and/or new product have been certified for less than one year in which case the data shall be reviewed for at least as long as the organization and/or new product has been certified.

CB审核员应评审实际数据提交，验证恰当实施了针对所要求的测量的计算规则。这项检查是评审至少一年的数据一致性，除非组织和/或新产品获得认证还不足一年，这种情况下，应评审至少自组织和/或新产品获得认证后的数据。

For the initial registration audit, pre-certification data submissions (minimum of 3 consecutive months data) require verification. This shall be done to fulfill Measurements Handbook requirement 3.3.1 first hyphen and in accordance with sections 3.5.2 subsections a) and b).

对于初次注册审核，认证前的数据提交（至少连续3个月数据）需要验证。该工作应满足测量手册3.3.1第一中划线的要求，并依据3.5.2节a)和b)小节。

10. When an Organization upgrades its registration to a new version of the Measurements Handbook as part of its Surveillance or Re-certification Audit, at least the most recent month's data submission shall use the new version of handbook. CB auditors will verify that all relevant counting rule changes have been properly implemented for the required measurements.

当组织在监督或再认证审核期间将其注册升级到新版测量手册时，应至少使用新版手册提交最近一个月的数据。CB审核员将验证恰当实施了所有要求的测量的相关计算规则变更。

11. While the sample size for the above requirement is left to the auditing organization, it is expected that the depth of assessment for the sampled measurements assures accurate and comprehensive calculation, counting rules, reporting mechanisms, and validation of the measurements.

尽管以上要求的样本规模由审核组织决定，但期望对抽样的测量的评估深度可确保准确和全面的计算、计算规则、报告机制及测量验证。

12. CB auditors shall confirm that the registration information (for example, scope, product

category, and locations) contained in the Registration Management System (“RMS”) is current and accurate during each assessment, to support the verification of Measurements Handbook sections 3.4.1 and 3.5.2 c). This can be started prior to the on-site activities.

CB审核员应确认注册管理系统（“RMS”）中包含的注册信息（例如范围、产品类别和地点）在每次评估期间是最新且准确的，以便支持对测量手册3.4.1节和3.5.2 c)的验证。可在现场活动前就开始此项工作。

13. CB auditors shall confirm that the product categories chosen by the organization are correct for their products, in accordance with Measurements Handbook section 3.5.2 c). This can be done prior to the on-site activities.

CB 审核员应依据测量手册 3.5.2 节 c) 确认组织选择的产品类别对其产品而言是正确的。可在现场活动前就开始此项工作。

## 附件：Qualitication Experience requirements For TL9000 Registrar Auditors

第一部分：概述  
质量管理体系的审核员应当具有 ISO/IEC 17021 相关的教育培训，工作经历和审核经验，并具备如下条件：

- a) 审核经验：最近三年内至少参加过四次，为期 20 天的覆盖了 ISO9001 标准所有内容的审核。同时具备 CB 审核项目经理或同等资历人员所要求的能力。
- b) 教育水平：符合审核机构的资质维持要求，其中必须包含 TL9000 质量管理体系要求手册和 TL9000 质量管理体系度量手册的学习。

第二部分：TL 9000 审核员的资历要求

- a) 符合第一部分所提及的对审核员的要求
- b) 完成并通过了以下课程：QuEST 论坛所规定的 TL9000 质量管理体系要求和测度审核培训以及所有要求的预先必备课程和要求的必备补充培训。
- c) 完成以下测度工作所需的 TL9000 见习审核项目：
  - i. 每一个 CB 见习审核员必须全程观察一位 TIEA 或 TL9000 主任审核员开展审核的过程，包括：收集，确认和发送 TL9000RHB 表格 3.2-1 《专业领域认证要求》中列出的纲要中适用的测度。
  - ii. 完成观察后，见习审核员必须在一位 TIEA 或 TL9000 主任审核员见证下开展或主导一次专业测度。
  - iii. 见习观察记录和见证记录必须获得各自的 TIEA 或 TL9000 主任审核员和 CB 的批准。一旦审核员的见习项目完成认证生效，负责的 CB 应该向该审核员提供其见习完成记录。完成记录将获得所有 TL9000 CB 的认可。
- d) TL9000 审核员资质维持要求：
  - i. 每三年的周期内参与至少三次 TL9000 审核；
  - ii. 在三年一次的周期内至少完成以电信或信息&通讯技术产业为科目的 2.0CEUs（继续教育单位）学习，包括完成 QuEST 论坛要求的补充课程，如有需要，应参与 QuEST 论坛大会或工作小组会议。
  - iii. 请参考文件下方的附件 A 了解 CEU 认可的活动。

第三部分：TL9000 主任审核员的资历要求：

如审核员想成为 TL9000 主任审核员，应具备以下条件：

- a) 符合上述的所有第一部分和第二部分中审核员的要求，且；
- b) 符合 CB 对主任审核员的资历要求；
- c) 符合 TL9000 主任审核员的资质维持要求：
  - i. 在三年一次周期内参与了至少六次的 TL9000 审核，其中作为主任审核员的次数

不得少于两次。

- ii. 在三年一次的周期内至少完成以电信或信息&通讯技术产业为科目的 3.0CEUs(继续教育单位)学习,包括 QuEST 论坛所要求的补充课程,如有需要,应参与 QuEST 论坛大会或工作小组会议。
- iii. 每三年一次的周期中前 12 月内在一次审核中作为主任审核员领导团队并由一名 TIEA 进行见证。
- iv. 请参考文件下方的附件 A 了解 CEU 认可的活动。

第四部分: TIEA 的资历要求:

- a) 符合第二部分中对于 TL9000 审核员和第三部分对 TL9000 主任审核员的要求;
- b) 最近六个月份之内在 QuEST 大会/工作委员会会议/活动中是积极分子(见附件 B);
- c) 在最近五年内必须有至少两年的电信或信息&通讯技术产业相关工作场所经验(须符合 NACE 准则或 CB 同等适用方法),或
- d) 作为主任审核员在最近五年内进行 10 次 TL9000 审核(初审,再认证或监督审核,必须覆盖到 H,S,以及/或者 V 专业规格至少两次),其中最近的一次审核必须在最近的 12 个月内完成。
- e) TIEAs 的资质维持要求:
  - i. 在三年周期内参与至少九次 TL9000 审核,其中必须包括见证审核;
  - ii. 在这九次审核中必须作为组长审核三次;
  - iii. 在 QuEST 大会/工作委员会会议/活动中继续作为积极分子活动(见附件 B)。作为一名 TIEA 应当每年参加至少 6 次活动,其间不可间隔长达两个季度;
  - iv. 在三年一次的周期内至少完成以电信或信息&通讯技术产业为科目的 4.0CEUs(继续教育单位)学习,其中包括:
    - a. 任何 QuEST 论坛要求的附加课程,以及
    - b. 参加 QuEST 论坛大会/工作组会。请参考文件下方的附件 A 了解 CEU 认可的活动。

第五部分: 资质维持失败

任何未达到其所属级别资质维持要求的个人,必须根据其资历水平被重新划分级别。在满足要求、重获资格的要求之前,不能进行该级别的审核。示例如下:

1. 未能达到 TL9000 审核员要求者,必须重新进行 2b 部分所示的培训和考试并达到 2a 和 2c 部分的标准。
2. 如果一名 TL9000 主任审核员未能达到 TL9000 主任审核标准,该审核员必须符合 3ci 部分和 3ciii 部分的要求;
3. 如果一名 TIEA 除 QF 活动要求外其他标准都符合,该 TIEA 必须达到 QF 活动要求。

资格重新评估活动必须每年执行一次。认证机构负责此过程,认可机构负责监察。

第六部分: 执行指南

任何已完成分级的 TL9000 审核员自本文件生效日起无需符合见习要求。

新审核员自本文件生效日起必须符合以上要求。

附件 A –可持續职业化发展活动案例

CEU 交流活动	TL 审核员所的 CEUs
QuEST 发起培训	证书实际显示的 CEUs
技术交流活动	证书实际显示的 CEUs
进阶审核培训课程	证书实际显示的 CEUs
QuEST 工作小组,地区工作小组,或资格认证分组会议 (包括参与电话会议)	1.5 CEUs 每年每小组
QuEST 最佳实践大会	每一小时大会 0.1 CEUs
QuEST 赞助专业兴趣小组(SIG)会议	每一小时会议 0.1 CEUs
展开一次 QuEST 论坛/TL 9000 读出或培训研讨会(注意: 你每次课程只能计分一次, 并不是每一节课都能计分)	每一小时会议 0.1 CEUs
QuEST 论坛出勤率/TL 9000 读出或培训研讨会由 QuEST 论坛代表操作记录	每一小时会议 0.1 CEUs

任何 CEU 活动都必须提供相对应的完成情况和出席情况证明

附件 B –QuEST 论坛参与活动

QuEST 论坛活动范例:

- 参与 QF 大会, 工作小组或地区性会议
- AB/CB 机构的大会出席, 培训, KPI (关键业绩指标) 或其它活跃 AB/CB 分支团队为线上讨论和其它虚拟小组, 如产品目录表小组作出贡献
- 参加 IGQ RHB 和 MHB 分队算作两次活动
- 参与执行委员会战略启动团队
- 为翻译团队提供支持, 参与其它获得 TL9000 手册认证的 QF 活动
- QuEST 论坛在线研讨会
- 审核员用户小组和工作室