

文件号	CEPREI-WI-49-DM-Q1
版本号	3

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：2011.03.08

审核：连俊鑫 日期：2011.03.23

批准：汪修慈 日期：2011.03.23

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
4	TL9000 审核人日表	增加第 12 条款	2006.04
5	不符合项分类	TL9000 审核人日表 (按 TL9000 论坛发布的最新审核时间要求)	
	增加对认证企业的投诉处理程序	参照 05-007 b 修改不符合项	2007.5
6	信息通报内容修改	参照 05-006a 增加投诉处理程序	
7		修改信息通报的内容	2008.12
8		依据文件 Code of Practice for TL 9000 Registrars Release 5.0 修改。	2009.2. 11
9	版本号 2	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
		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	

目 录

1、目的和适用范围	4
1.1 目的	4
2.2 适用范围	4
2、职责	4
3、认证的公正性	4
3.1 管理委员会的组成	4
3.2 认证决定人员的组成	4
3.3 认证与咨询	4
4、专业管理	6
4.1 管理委员会	6
4.2 TL 9000 审核员专业能力评定	6
4.3 认证决定人员专业管理	6
4.4 认证的实施	7
5、审核的管理	8
5.1 审核策划和准备	8
5.2 审核实施	9
6、认证的批准、暂停和撤销	11
7、认证证书	12
8、证书和标志的使用	12
9、监督和复评	13
10、认证企业的客户对认证企业投诉的处理：参见 CEPREI-QP-22	13
11、申诉/投诉和争议的处理：参见 CEPREI-QP-17	13
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	13
13、信息通报	14

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，还应满足以下条件：

- (1) 具有与被审核范围相关的经验。

(2) 满足 Questforum 的文件 Qualitication Experience requirements For TL9000 Rigrstrar Auditors 中的要求。

(3) 审核组中至少应有一名 TIEA 资格成员。

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》程序文件其应覆盖《TL 9000 质量体系要求》的内容，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编制审核计划，审核计划应覆盖受审核方质量体系的全部要素或过程。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 6.0 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。

5.2.1.2. 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，但应在审核（初次、监督和再认证）时覆盖全部的现场，不充许抽样审核。审核组中至少有一名成员须参与所有场所的现场审核。

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 6.0 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》。