



CNAS-SC12

TL9000 认可方案  
**Accreditation Scheme for TL9000 Certification  
Bodies**

中国合格评定国家认可委员会

## 前 言

本文件是 CNAS 对实施 TL9000 认证的认证机构认可提出的特定要求和指南，并与相关认可规则和认可准则共同用于 CNAS 对实施 TL9000 认证的认证机构的认可。

本文件中，用术语“应”表示相应条款是强制性的。

本文件代替了 CNAS-SC12:2006。

## TL9000 认可方案

### 1 范围

1.1 为了开展对 TL9000 认证机构的认可，制定本文件。

1.2 本文件 **R 部分**是对《认证机构认可规则》（CNAS-RC01）和其他适用认可规则的补充规定和进一步说明。

1.3 本文件 **C 部分**是对《管理体系认证机构要求》（CNAS-CC01）和其他适用认可准则的补充要求。

1.4 本文件适用于对从事 TL9000 认证的认证机构的认可工作。

注：本文件的 R 部分和 C 部分分别是对适用的 CNAS 认可规则（RC）类、认可准则（CC）类文件的补充，其效力等同于相应类别的认可规范文件。

### 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本文件的引用而成为本文件的条款。以下引用的文件，注明日期或版本号的，仅引用的版本适用；未注明日期的，引用文件的最新版本（包括任何修订）适用。

CNAS-CC01 《管理体系认证机构要求》

CNAS-RC01 《认证机构认可规则》

CNAS-RC02 《认证机构认可资格处理规则》

CNAS-R03 《申诉、投诉和争议处理规则》

GB/T19011-2003 《质量和(或)环境管理体系审核指南》(ISO 19011:2002, IDT)

CNAS-GC11 《质量管理体系认证机构认证业务范围能力管理实施指南》

QuEST Forum 《TL9000 质量管理体系要求》

QuEST Forum 《TL9000 质量管理体系测量》

TL9000 认可机构实施要求（代替原《TL9000 质量管理体系要求》附录 A）

TL9000 认证机构作业规程（代替原《TL9000 质量管理体系要求》附录 B）

转换途径、审核时间和要求来源（代替原《TL9000 质量管理体系要求》附录 D）

TL9000 认证的高级监督和再认证程序（ASRP）（代替原《TL9000 质量管理体系要求》附录 E）

TL9000 与顾客沟通的指南（代替原《TL9000 质量管理体系要求》附录 F）

TL9000 认证机构审核员的资格和经历要求（代替原《TL9000 质量管理体系要求》附录 G）

设计过程测量系统的建立和运行（代替原《TL9000 质量管理体系要求》附录 H）

TL9000 部分认证过程应用电子化审核（e-Audit）的要求

TL9000 审核时间

### 3.术语、定义与缩略语

3.1 QuEST Forum: 通讯业优质供方论坛

3.2 UTD: 德州大学达拉斯分校

## R 部分

### R1 认可申请

R1.1 申请 TL9000 认可的认证机构应满足以下条件:

- a) 从事 TL9000 认证的认证机构必须符合 QuEST Forum 《TL9000 质量管理体系要求》和《TL9000 质量管理体系测量》中对 TL9000 认证机构的要求及本文件和其适用 CNAS 认可规范文件的要求。

注：其它 CNAS 认可规范如与 QuEST Forum 的《TL9000 质量管理体系要求》、《TL9000 质量管理体系测量》及相关附件不一致的，以后者为准。

- b) 按照 QuEST Forum 和 CNAS 认可规范文件对 TL9000 认证机构的要求，建立并实施了文件化的管理体系。
- c) 在与通讯业有关的认证业务范围内颁发了 GB/T19001（ISO 9001）认证证书。

R1.2 认证机构应填报 CNAS《认可申请书》及相关附件，并提交以下材料：

- a) 认证机构遵守《TL9000 认证机构的作业规程》的书面承诺；
- b) 认证机构应提供证明其过程符合《TL9000 认证机构作业规程》以及《TL9000 质量管理体系要求》相关附录要求的文件。
- c) TL9000 审核员的名单及培训证明；
- d) 在与通讯业有关的范围内颁发 GB/T19001（ISO9001）认证证书的复印件。

## R2 业务范围

CNAS 受理认证机构 TL9000 认证范围的认可申请，按 CNAS-GC11 附录 A 中的业务范围分类。

## R3 认可评审与认可决定

### R3.1 认可评审过程

CNAS 对 TL9000 认证机构的认可评审过程（文件评审、现场评审、见证评审）和认可决定以及其后监督管理的相关程序见 CNAS-RC01。

### R3.2 见证评审

- a) 对申请从事 TL9000 认证的认证机构，CNAS 将安排具备 TL9000 审核员所需全部资格的评审组见证认证机构的首次 TL9000 审核（包括第一阶段和第二阶段），以确定认证机构是否满足《TL9000 认证机构作业规程》和《TL9000 质量管理体系要求》相关附录的要求，并将认证机

构成功通过见证的日期通报 QuEST Forum。

- b) 必要时，CNAS 见证评审组可包括外部专家或观察员，CNAS 将负责利益冲突的避免、可用性和适时性等事宜。
- c) 如果认证机构没有通过见证评审，认证机构应负责对任何已审核过的组织采取补救措施。所采取的补救措施应与见证评审所发现问题的内容和严重程度相适应，并事先征得 CNAS 同意。在 CNAS 接受认证机构对见证评审所发现问题采取的纠正措施前，认证机构不应进行其他 TL9000 审核。
- d) 见证评审项目可以是完整的 TL9000 审核，也可以是从 GB/T19001 (ISO9001) 扩大 TL9000 认证的审核。

### R3.3 认可决定

在获得 CNAS 认可前，认证机构不得在认证证书上使用 TL9000 标志或字样。

获得 CNAS 认可后，认证机构可将获得认可前已审核过的且符合 TL9000 要求的组织的 ISO9001 的证书更新为 TL9000 证书。

TL9000 认证机构不得在 TL9000 认证证书或认证决定文件中使用 IAF-MLA 互认标识及 IAF-MLA/CNAS 国际互认联合标识。

### R3.4 获得认可的 TL9000 认证机构信息公布

CNAS 保持获认可的 TL9000 认证机构的最新名单，名单变化时 CNAS 将通知 QuEST Forum，并标注出相对于以前版本的变化。在认可数量减少时，CNAS 将立即向 QuEST Forum 正式通报。

## R4 认证信息通报

R4.1 认证机构作出 TL9000 认证决定后，应根据 QuEST Forum 要求上传认证决定相关信息，并根据《认证机构信息通报规则》（CNAS-RC03）的要求每月将认证决定的相关信息报送 CNAS。

R4.2 如果获证组织的认证内容(组织名称、地址、认证范围等)有所变更（包括撤

销），认证机构应根据 QuEST Forum 要求上传认证变更（包括撤销）的相关信息，并根据《认证机构信息通报规则》（CNAS-RC03）的要求每月将相关信息报送 CNAS。

## **R5 TL9000 认可要求的变更**

CNAS 对 TL9000 认证机构的认可要求与 QuEST Forum 的相关文件及解释保持一致。在 QuEST Forum 相关文件发生变化时，CNAS 将书面通知申请和已获得 CNAS 认可的从事 TL9000 认证的认证机构，并对转换作出必要的安排。

## **C 部分**

### **C1 组织**

C1.1 认证机构必须按照 QuEST Forum 对 TL9000 认证机构的要求和 CNAS 的认可规范建立并实施文件化的管理体系。

C1.2 开展 TL9000 认证的认证机构在公正性委员会中应有专家具备通讯业经历，同时熟悉 CNAS-GC11 附录 A “QMS 认证业务范围分类表” 特定范围的专业知识。

### **C2 人员**

C2.1 认证机构使用的审核员应是 GB/T19001 审核员并且符合《TL9000 认证机构审核员的资格和经历要求》中的要求。

C2.2 必须按照 CNAS 认可规范的要求，对参与 TL9000 认证的人员进行专业能力的评定，并保持最新的记录。

C2.3 至少应具备 3 名符合要求的 TL9000 审核员，并保持合格的 TL9000 审核员名录。

C2.4 必要时，认证机构可以聘用通讯业的技术专家为审核组提供技术支持。

### **C3 公开文件**

C3.1 认证机构必须在公开文件中说明经 CNAS 认可的 TL9000 认证业务范围，且实施的 TL9000 认证仅限于被认可的业务范围。未经认可的业务范围，认证机构不得开展 TL9000 的认证活动。

C3.2 应在公开文件中明确承诺，依据《TL9000 认证机构作业规程》实施 TL9000 认证。

## C4 TL9000 标志的使用

获得 TL9000 认证的组织使用 TL9000 标志应满足《TL9000 质量管理体系要求》条款 3.4 的要求。

## C5. 认证要求

### C5.1 受理申请

C5.1.1 申请 TL9000 认证的组织应满足以下要求：

- a) 组织的产品或服务在《TL9000 质量管理体系测量》附录 A 表 A-1 所定义的范围内；
- b) 在进行 TL9000 认证审核以前，组织至少已成功地向 UTD 报告了一次测量结果；
- c) 在进行 TL9000 认证审核以前，组织应对其 TL9000 质量管理体系进行至少一次的内审和管理评审；
- d) 如果申请组织正处于另一认证机构的暂停或撤销状态，组织必须将此情况通知新的认证机构。

C5.1.2 认证机构不鼓励不符合 TL9000 认证范围的组织进行 TL9000 认证。

### C5.1.3 TL9000 审核时间

C5.1.3.1 认证机构对组织开展 TL9000 审核的时间应符合《转换途径、审核时间和要求来源》的要求。

C5.1.3.2 若认证机构 TL9000 审核时间低于《转换途径、审核时间和要求来源》的要求，认证机构应根据《转换途径、审核时间和要求来源》中规定，应在确定减少



审核时间后 5 个工作日内通报 CNAS。CNAS 在接到认证机构减少最低现场审核时间的书面请求后，将在 10 个工作日内给出是否接受的书面答复，且：

- a) 在没有接到 CNAS 的书面通知以前，认证机构不得签发 TL9000 认证证书。
- b) 在没有接到 CNAS 的书面通知以前，认证机构可以实施审核，但必须告之申请组织，如 CNAS 不同意减少人天数，则需要按规定增加审核人天。

注：《转换途径、审核时间和要求来源》及其中所述的《TL9000 审核员时间表》可在 <http://www.tl9000.org/> 获得，以 QuEST Forum 最新文件为准。

## **C5.2 认证审核**

**C5.2.1** TL9000 审核组中至少应有一名审核员具备《TL9000 认证机构审核员的资格和经历要求》规定的电信业专业经历。

**C5.2.2** 认证审核应包括对组织的 TL9000 质量管理体系全部要求和适用的测量。

**C5.2.3** 如果组织申请 TL9000 认证之前已获得了 GuEST Forum 承认的质量管理体系认证，认证机构可以按照《转换途径、审核时间和要求来源》中的规定进行转换 TL9000 认证。

**C5.2.4** 如果认证审核包括对多个场所的审核，认证机构宜为这些审核组指定唯一的审核组长，他的职责是汇总审核组的发现，并编制综合报告。

**C5.2.5** 审核组应按照《TL9000 认证机构作业规程》要求，在审核结束后 30 天内向组织提供书面审核报告。

**C5.2.6** 认证审核过程如果部分采用了电子化审核（e-Audit），应满足《TL9000 部分认证过程应用电子化审核（e-Audit）的要求》。

**C5.2.7** 认证机构对组织过程测量系统的审核宜参考《设计过程测量系统的建立和运行》。

**C5.2.8** 认证机构对组织与顾客沟通的审核宜参考《TL9000 与顾客沟通的指南》。

### **C5.3 认证决定**

**C5.3.1** TL9000 认证决定必须由认证机构中符合 CNAS 认可规范要求的人员、小组或委员会作出。

**C5.3.2** 认证机构负责作出 TL9000 认证决定的人员中至少有一名成员通过了 QuEST Forum 承认的 TL9000 质量管理体系审核课程培训，该成员应有 TL9000 认证决定的否决权。

**C5.3.3** 认证机构必须向符合 TL9000 标准的组织颁发 TL9000 认证证书，认证证书上应注明 TL9000 认证范围(即硬件、软件或服务)及相关的 ISO9000 标准及版次。

### **C5.4 监督审核和再认证**

**C5.4.1** 认证机构每 12 个月内至少对获证组织进行一次监督审核。监督审核可以对部分质量体系进行抽查，但在三年内必须覆盖全部 TL9000 质量管理体系要求和适用测量。

**C5.4.2** 每次审核，认证机构都要对测量的提交情况进行检查。

**C5.4.3** 监督审核报告应清楚地表明每次监督审核的内容。

**C5.4.4** 认证机构至少每三年应对组织 TL9000 质量管理体系进行一次再认证。

### **C5.5 高级监督和再认证程序**

认证机构对获证组织的进行的 TL9000 再认证采用高级监督和再认证程序的应满足《TL9000 认证的高级监督和再认证程序（ASRP）》要求。

### **C6 其它要求**

**C6.1** 如果认证机构被 CNAS 撤消了 TL9000 认证的认可资格，认证机构则不应再从事 TL9000 认证。认证机构必须对由此受到影响的获证组织采取适当的措施，措施方案应征得 CNAS 同意。

**C6.2** 认证机构应按照 QuEST Forum 的指导和过渡计划，对 TL9000 质量管理体系要求的新版本提供转换支持。

## 附录 A（规范性附录）

## TL9000 审核人天数报告表

认证机构名称	
地址	
联系人	姓名：        电话：        传真：
<p>申请认证组织情况：</p> <p>1) 质量管理体系覆盖的范围：</p> <p>2) 体系覆盖人数：</p> <p>3) 评审类型： <input type="checkbox"/> 初评 <input type="checkbox"/> 监督 <input type="checkbox"/> 复评 <input type="checkbox"/> 扩大认证范围</p>	
<p>情况说明：</p> <p>    按照 QuEST Forum 的要求，现场审核人天数应为__人天，预备实施__人天。</p> <p>减少人天数的原因为（可附页）：</p> <p style="text-align: right;">认证机构代表：        日期：</p>	
<p>CNAS 意见：</p> <p style="text-align: right;">批准人：        日期：</p>	