



**qualityaustria**

Erfolg mit Qualität.

# **LEITFADEN / GUIDELINE**

## **TELEKOMMUNIKATIONSSTANDARD**

### **TL 9000**

#### **REGISTRIERUNG, DURCHFÜHRUNG, QUALIFIKATION**

AUSGABE 2024/03

**TL 9000 电信行业标准注册实施及资格确认规则**

**2024 年 3 月版**



## Inhalt 目录

|       |                                                                                          |    |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.    | <u>Allgemeines 总则</u> .....                                                              | 3  |
| 2.    | <u>Informationsgespräch 信息交流会</u> .....                                                  | 4  |
| 3.    | <u>Angebotslegung und Auditaufwand 报价与审核工时估算</u> .....                                   | 5  |
| 4.    | <u>TL9000 Auditor*innen Qualifikationsanforderung TL 9000 审核员资格要求</u> .....              | 6  |
| 5.    | <u>Zertifizierungs-/Begutachtungsverfahren 认证 / 评审程序</u> .....                           | 11 |
| 5.1   | <u>Registrierung 注册</u> .....                                                            | 11 |
| 5.1.1 | <u>Pre-Registrierung im QuEST-Forum QuEST Forum 预注册</u> .....                            | 11 |
| 5.1.2 | <u>Registrierung Stage-1 Verfahren der QA QA 的第一阶段注册程序 (Stage-1)</u> .....               | 12 |
| 5.2   | <u>Dokumentenprüfung 文件审核</u> .....                                                      | 14 |
| 5.3   | <u>Auditabwicklung – Beauftragung – Planung – Durchführung 审核实施 – 委托 – 计划 – 执行</u> ..... | 14 |
| 5.4   | <u>Auditbericht 审核报告</u> .....                                                           | 16 |
| 5.5   | <u>Nachaudit 跟进审核</u> .....                                                              | 17 |
| 5.6   | <u>Registrierung / Antragstellung 注册 / 申请程序</u> .....                                    | 17 |
| 5.6.1 | <u>Registrierung im TIA QuEST Forum 在 TIA QuEST Forum 注册</u> .....                       | 17 |
| 5.6.2 | <u>Antragstellung in der QA 向 QA 提交申请</u> .....                                          | 17 |
| 5.6.3 | <u>Vetorecht/Vetorecht-Beauftragte*r 否决权 / 否决权指定人</u> .....                              | 18 |
| 5.7   | <u>Zertifikatsausstellung / Zertifikatsliste 证书签发 / 证书清单</u> .....                       | 18 |
| 5.8   | <u>Überwachungsaudit 监督审核</u> .....                                                      | 19 |
| 5.9   | <u>Verlängerungsaudit 再认证审核</u> .....                                                    | 20 |
| 5.10  | <u>e-Audit 电子审核 (e-Audit)</u> .....                                                      | 20 |
| 5.11  | <u>Transfer-Audit from other CB to QA 从其他认证机构转入 QA 的转移审核</u> .....                       | 21 |
| 6.    | <u>Schlichtungsverfahren 争议解决程序</u> .....                                                | 22 |
| 7.    | <u>Aberkennungsverfahren 注销程序</u> .....                                                  | 22 |
| 8.    | <u>Lenkungsgremium 指导委员会</u> .....                                                       | 23 |
| 9.    | <u>Mitgeltende Dokumente 相关文件清单</u> .....                                                | 24 |



## 1. Allgemeines

**ZIEL** dieses Leitfadens ist die Festlegung verbindlicher Richtlinien bei der Durchführung von TL9000-Aktivitäten der QA.

**ZWECK** dieses Leitfadens ist die Unterstützung der TL9000-Dienstleistungserbringung der QA, ausgerichtet an den Kund\*innenerwartungen und in Übereinstimmung der Anforderungen des QuEST-Forums sowie der Akkreditierungsstelle. Dieser Leitfaden setzt den Schwerpunkt darauf abweichenden Festlegungen von TIA QuEST Forum gegenüber unserer akkreditierten Standardverfahren aufzuzeigen.

**ZERTIFIZIERUNGSGRUNDLAGEN** sind die jeweils gültigen Standards der ISO 9001, TL9000 Requirements and Measurements Handbooks sowie die von TIA QuEST Forum publizierten und aktuell gehaltenen TL9000 Referenzdokumente unter [www.tl9000.org](http://www.tl9000.org). Eines der Kerndokumente ist „**Code of Practice for the TL 9000 Certification Process**“.

Die **ANWENDBARKEIT** der **TL9000** ist hauptsächlich für Organisationen der Telekommunikationsindustrie - welche unter die definierten Produktkategorien fallen - geplant.

Die **ANWENDBARKEIT** dieses **LEITFADENS** ist für alle qualifizierten und zugelassenen QA-TL9000-Auditor\*innen sowie für Mitarbeitende der Servicekoordination verbindlich.

### 1. 总则

本指南的**目标**是在质量奥地利（QA）开展 TL9000 相关活动时，制定具有约束力的操作方针。

本指南的**目的**是为了支持 QA 提供的 TL9000 认证服务，确保其符合客户期望，并遵循 QuEST Forum 和认可机构的相关要求。本指南特别强调识别与 TIA QuEST Forum 要求不同的事项，并将其与我们认可的标准流程进行对比说明。

**认证依据**包括：当前有效的 ISO 9001 标准、TL9000 要求手册与测量手册，以及由 TIA QuEST Forum 发布并定期更新的 TL9000 参考文件，网址为 [www.tl9000.org](http://www.tl9000.org)。其中一份核心文件为《TL 9000 认证流程行为准则（Code of Practice for the TL 9000 Certification Process）》。

**TL9000 的适用范围**主要面向电信行业中涵盖在定义的产品类别范围内的组织。

本指南的**适用对象**为所有已获资格并授权的 QA TL9000 审核员及服务协调部门的工作人员，具有强制执行效力。



## 2. Informationsgespräch

Das Informationsgespräch ist ein Akquisitionstool, dient zur Klärung offener Fragen bzgl. der TL9000-Anforderungen und Vorgehensweisen sowie des gegenseitigen Kennenlernens.

### SCHWERPUNKTE:

- Vorstellung der QA (Profil, Portfolio, Internationalität, Kompetenz)
- Vorstellung der Organisation
- Wesen, Bedeutung und Nutzen der TL9000
- Anforderungen an ein TL9000-Managementsystem
- Profilaufnahme
  - Kund\*innenprofil
  - Leistungs- und Produktkatalog, Produktkategorien, relevante Metriken
  - Zertifizierungsbereich und Optionen (H, S, V und Kombinationen)
- Pre-Registrierungs- und Registrierungsverfahren
- TL9000-Auditaufwand und Migrationsverfahren
- Aufwands- und Kostenschätzung
- Weitere Vorgangsweise

### BASISDOKUMENTE:

- TL9000 Quality Management System Requirements Handbook
- TL9000 Quality Management System Measurements Handbook
- TL9000 Registration Process
- TL9000 Migration Path and TL9000 Auditor Time Chart
- TL9000 Registrierung
- Geschäftsbedingungen der QA
- TL9000 Flyer
- TL9000 Präsentation

## 2. 信息交流会

信息交流会是一种业务拓展工具，旨在解答有关 TL9000 要求与实施方法的疑问，并促进彼此的初步了解。

### 交流重点包括:

- 介绍 QA (公司概况、服务内容、国际覆盖、专业能力)
- 介绍受审核组织自身情况
- TL9000 的本质、重要性与效益
- 对 TL9000 管理体系的要求
- 客户情况记录
  - 客户概况
  - 产品与服务目录、产品类别、相关指标
  - 认证范围与可选方案 (H、S、V 或其组合)
- 预注册及注册流程说明
- TL9000 审核工时与迁移路径说明
- 审核成本与费用预估
- 后续步骤规划

### 参考文件:

- 《TL9000 质量管理体系要求手册》
- 《TL9000 质量管理体系测量手册》



- 《TL9000 注册流程》
- 《TL9000 迁移路径与审核员工时表》
- 《TL9000 注册指引》
- QA 的商业条款
- TL9000 宣传单页
- TL9000 演示文稿

### 3. Angebotslegung und Auditaufwand

Der Zeitbedarf für das Audit richtet sich nach der „TL9000 Audit Day Requirements“. Dabei sind die entsprechenden Erläuterungen als verbindliche Rahmenbedingungen zu beachten.

Liegen ausreichende Informationen zur TL9000-Situation der Organisation vor, kann ein Angebot wie bei der ISO 9001 erstellt werden. In der Regel werden die relevanten Informationen anlässlich eines Informationsgespräches eingeholt. In speziellen Fällen kann zur Abklärung der Situation ein direktes Informations-/Vorgespräch erforderlich sein.

Angebote dürfen nur von speziell qualifiziertem Personal in der Servicekoordination erstellt werden wobei eine interne Freigabe durch den\*die Vetorechtsbeauftragte\*n oder eines qualifizierten TL-Auditors bzw. einer TL-Auditorin zu erfolgen hat.

Bei der Auditaufwandfestlegung ist den Zertifizierungsoptionen (H, S, V oder Kombinationen davon) und der Anzahl Produktkategorien Beachtung zu schenken.

Bei der Auditplanung sind alle Standorte, Abteilungen, Bereiche und Schichten in angemessenem Maße zu berücksichtigen.

Die in der „TL9000 Audit Day Requirements“ aufgelisteten Aufwände sind minimal zu leistende Vor-Ort-Auditstunden für bis zu maximal vier Produkt-Kategorien und beinhalten nicht die Dokumentenprüfung.

Der Aufwand zur Auditvorbereitung sowie zur Berichterstattung richtet sich nach den Richtlinien zur ISO 9001. Dabei ist zu beachten, dass die Vorbereitung sowie die Auswertung und Berichterstattung aufgrund der Measurement-Reportings in der Regel etwas mehr Zeit beanspruchen.

Die in der „TL9000 Audit Day Requirements“ angegebenen Vor-Ort-Tage unter Berücksichtigung des „Measurement Complexity Factor Tool“ sind einzuhalten.

Bei Abweichungen >10% (gerundet auf 0,5 Tage) ist von der Akkreditierungsstelle – des Ministeriums eine schriftliche Genehmigung einzuholen.

#### BASISDOKUMENTE:

- TL9000 Request for Quotation a/o see LCCL Life Cycle Check-List
- TL9000 Audit Day Requirements & Measurement Complexity Factor Tool

### 3. 报价与审核工时

审核所需时间依据《TL9000 审核日数要求 (Audit Day Requirements) 》确定, 相关说明构成强制性的框架条件。

若已获得关于组织 TL9000 状况的足够信息, 可按 ISO 9001 模式制作报价。通常所需信息在信息交流会上获取; 如遇特殊情况, 可能需安排单独的信息或初步会议以进一步了解。

**报价只能由具有专项资质的服务协调人员制作, 并须经具否决权的负责人或具备资格的 TL 审核员内部审批后方可发出。**



**在确定审核工时时应注意以下内容:**

- 所选认证选项 (H、S、V 或其组合)
- 产品类别数量
- 所有地点、部门、业务领域与工作班次都须被适当纳入审核计划

《TL9000 审核日数要求》所列为**最多四个产品类别的最低现场审核时数, 不包含文件审核工时。**

审核准备与报告撰写的工时根据 ISO 9001 的要求执行, 但需注意: 由于 TL9000 包含测量报告 (Measurement Reporting) 的额外要求, 准备和报告通常会消耗更多时间。

在现场审核日数的安排上, 必须遵守《TL9000 审核日数要求》与“Measurement Complexity Factor Tool”中定义的计算方式。

若偏差超过 10% (四舍五入至 0.5 天), 则需获得认可机构 (例如奥地利联邦部) 的书面批准。

**参考文件:**

- 《TL9000 报价申请表》或参见 LCCL 生命周期检查清单
- 《TL9000 审核日数要求与测量复杂度系数工具》

## 4. TL9000 Auditor\*innen Qualifikationsanforderung

### Qualification and Experience Requirements for TL 9000 Certification Body Auditors

> last update - see [www.tl9000.org](http://www.tl9000.org)

This document is a product of the Oversight Work Group of TIA QuEST Forum. It was formerly published in the *TL 9000 Quality Management System Requirements Handbook* as Appendix G. It is subject to change by the Oversight Work Group with the latest version always appearing here.

### Requirements

Auditors of quality management systems shall, at a minimum, meet the education, training, work experience, audit experience of ISO/IEC 17021-1, and have the following:

**Auditing Experience:** Participation in at least four audits for a minimum of 20 days that cover all the elements of the ISO 9001:2015 standard within the last three years and have the ability to cover all the elements as determined by the audit program manager or equivalent person.

**Continuing Education:** Conform to the registrar's requirements for maintenance of qualifications, which must include the current version of the TL 9000 Quality Management System Requirements Handbook and TL 9000 Quality Management System Measurements Handbook.

**Industry Experience:** TIA QF utilizes IAF Informative Document for QMS and EMS Scopes of Accreditation, IAF Scope Codes describe an organization's type of business. Not all auditors are competent in all areas; it is the CB's responsibility to assign qualified auditors for the applicable IAF Scope codes for each organization.

For auditors to be TL 9000 qualified, they shall

- meet the requirements for auditors noted above, and
- have successfully completed and passed the TIA QuEST Forum sanctioned TL 9000 Quality Management System Auditing Training, including any required e-learning courses.

For auditors to be TL 9000 qualified to lead TL 9000 audits, they shall

- meet all of the requirements for auditors as noted above, and
- have met the CB's qualifications for leading audits.

Following completion of the above requirements, auditors will be classified in one of three

categories based on work and/or auditing experience. An auditor may be classified as:

- **Telecom Industry Experience Auditor (TIEA)** – This classification covers TL 9000 qualified auditors who have
  - at least two years within the last 15 years of relevant workplace experience (as defined by the NACE code or equivalent method used by the registrar) in the Telecommunications industry directly involved in Engineering, Design, Manufacturing, Quality and/or Process Control for a Telecommunications Organization,
  - or -
  - acted as Lead Auditor in a minimum of 10 TL 9000 audits (certification, re-certification, or surveillance), within the past 5 years.
- **Lead Auditor (LA)** – This classification covers TL 9000 qualified auditors who have not yet met the TIEA classification requirements, but who have acted as the audit team leader on an audit witnessed by a TIEA.
- **Auditor (A)** – This classification covers TL 9000 qualified auditors who have completed the required training but who have not yet acted as the audit team leader on an audit witnessed by a TIEA. A TL 9000 Auditor may participate on TL 9000 audit teams but may not audit alone until reaching the level of TL 9000 Lead Auditor.

Telecom Industry Experience Auditors shall maintain their qualification by:

- participating in at least six TL 9000 audits per three-year period, acting as audit team leader in at least two of these audits, and
- completing a minimum of fifteen Continuing Professional Development (CPD) hours in topics related to the telecommunications industry per three-year period, including any additional courses required by the TIA QuEST Forum, and participation in the TIA QuEST Forum Conferences and/or work group meetings.

TL 9000 Lead Auditors shall maintain their qualification by

- participating in at least six TL 9000 audits per three-year period, acting as audit team leader in at least two of these audits, and
- completing a minimum of fifteen CPD hours in topics related to the telecommunications industry per three-year period, including any additional courses required by the TIA QuEST Forum, and, if desired, participation in the TIA QuEST Forum Conferences and/or work group meetings, and
- acting as the audit team leader in an audit witnessed by a TIEA during the first 12 months of each new three-year period.

TL 9000 Auditors shall maintain their qualification by

- participating in at least three TL 9000 audits per three-year period, and
- completing a minimum of fifteen CPD hours in topics related to the telecommunications industry per three-year period, including any additional courses required by the TIA QuEST Forum and, if desired, participation in the TIA QuEST Forum Conferences and/or work group meetings.

The process shall be the responsibility of the Certification Bodies (CBs) and overseen by the Accreditation Bodies (ABs).

## 4. TL9000 审核员资格要求

### TL 9000 认证机构审核员的资质与经验要求

最新版本请见官网: [www.tl9000.org](http://www.tl9000.org)

本文件由 TIA QuEST Forum 的监管工作组制定, 曾作为 TL 9000 质量管理体系要求手册的附录 G 发布, 并可能由监管工作组随时更新, 以官网版本为准。



### 基本要求:

质量管理体系审核员应至少满足 ISO/IEC 17021-1 中关于教育背景、培训、工作经验和审核经验的要求, 并具备以下资质:

- **审核经验:** 在过去三年内, 参与至少 4 次审核 (共计不少于 20 个审核日), 涵盖 ISO 9001:2015 的所有要素, 且有能力覆盖所有要素 (由审核项目经理或等效人员认定)。
- **持续教育:** 满足注册机构关于资质维持的要求, 包括熟悉当前版本的《TL 9000 质量管理体系要求手册》和《TL 9000 测量手册》。
- **行业经验:** TIA QF 采用 IAF 质量与环境管理体系认可范围指南。IAF 范围代码描述组织业务类型。审核员不一定能胜任所有领域, 由认证机构 (CB) 负责为每个组织分配具备相关 IAF 范围资质的审核员。

### 成为 TL 9000 审核员的条件:

- 满足上述所有审核员通用要求;
- 成功完成并通过 TIA QuEST Forum 授权的 TL 9000 审核培训, 包括必要的在线学习课程。

### 成为 TL 9000 主导审核员的条件:

- 满足 TL 9000 审核员的全部要求;
- 满足认证机构 (CB) 对于主导审核员的资格认定要求。

### 审核员分类 (根据工作与审核经验)

#### 1. 电信行业经验审核员 (TIEA)

满足以下任一条件:

- 在过去 15 年内至少有 2 年在电信行业 (通过 NACE 代码或其他注册机构认可方式定义) 从事工程、设计、制造、质量或流程控制方面的相关工作经验; 或
- 在过去 5 年内主导完成至少 10 次 TL 9000 审核 (初审、再认证或监督审核)。

#### 2. 主导审核员 (LA)

尚未满足 TIEA 要求, 但已在 TIEA 见证下担任审核组长执行过 TL 9000 审核。

#### 3. 审核员 (A)

已完成 TL 9000 审核员培训, 但尚未在 TIEA 见证下担任审核组长。该类审核员可参与 TL 9000 审核, 但不能单独执行审核任务, 直到晋升为主导审核员。

### 持续资质维持要求:

#### TIEA (电信行业经验审核员):

- 每 3 年内参与不少于 6 次 TL 9000 审核, 其中至少 2 次担任审核组长;
- 完成至少 15 小时的继续教育 (CPD), 内容须与电信行业相关, 包括 TIA QuEST Forum 要求的额外课程, 以及 (可选) 参与其会议和工作组。

#### 主导审核员 (LA):

- 每 3 年内参与至少 6 次 TL 9000 审核, 其中至少 2 次担任审核组长;
- 完成不少于 15 小时与电信行业相关的 CPD;
- 在每个新的 3 年周期的首 12 个月内, 至少完成 1 次在 TIEA 见证下的主导审核。

#### 审核员 (A):

- 每 3 年内参与至少 3 次 TL 9000 审核;
- 完成不少于 15 小时与电信行业相关的 CPD, 包括 TIA QuEST Forum 要求的课程, 及 (可选) 参与会



议或工作组。

**资质维护流程由认证机构 (CB) 负责, 监督由认可机构 (AB) 执行。**

• **Sicherstellung der Auditor\*innen Qualifikation**

Die Aktualität der letzten RHB & MHB Releases und damit verbundenen Upgrade-Qualifikationsanforderungen werden durch Email-Vorinformation von TIA/BPC/TIA QuEST Forum/Working Group Oversight und durch die Alerts unter [www.tl9000.org](http://www.tl9000.org) als auch durch den\*die Verantwortliche\*n TL9000 Product Manager und den Primary & Alternative Contact sichergestellt. Dies wird direkt an die Auditor\*innen und die Einsatzplanung kommuniziert, die geforderten Upgrades eingefordert und durch das QA Einsatzplanungs-Tool sichergestellt. Zusätzlich werden jährliche „TL Calibration & Refreshings“ organisiert um die Aktualität und gleiche Interpretation sicherzustellen.

Durch die Mitgliedschaft der QA bei TIA-BPC wird – über die Arbeitsgruppen, vor allem von IGQ Integrated Global Quality Work Group und deren Meeting Minutes – die Aktualität der TL9000 Anforderungen sichergestellt. Durch diese Mitgliedschaft ist die QA auch in der Lage sich aktiv bei der Weiterentwicklung und im Abstimmungsprozess einzubringen.

Bei wesentliche TL9000 Änderungen und Anforderungen, vor allem über neue RHB und MHB Releases, wird vom Product Manager der QA die AB aktiv informiert.

**BASISDOKUMENT:** Qualification and Experience Requirements for TL 9000 Certification Body Auditors

**Anmerkung:**

Die Rekrutierung, Bewertungen, Berufungen und Umstufungen wird formell nach den oben definierten Richtlinien durchgeführt, von dem\*der Vetorechtsbeauftragten vorgeschlagen und von der Geschäftsführung bzw. dem Vorstand freigegeben. Abweichungen von dieser Regel können in Ausnahmefällen und nur mit Begründung erfolgen.

**QA – Auditor\*innen Recruitment & Transfer from other CB to QA & Upgrade from A2 (Co) to Lead (A1) & Appointment**

- Auditor CV
- Auditor appointment from external CB with evidences
- QA Conditions for auditors (RE\_05\_01\_01e) – signed by Auditor
- Knowledge check via Moodle
- ACP (Auditor competence program) – written knowledge check in our e-learning platform "MOODLE" (supervisor Iris) and practical part (Witnessaudit), for more details please get in contact with Johanna.Koller@qualityaustria.com
  - Knowledge check ISO9001>  
<https://elearning.qualityaustria.com/moodle/course/view.php?id=669>
  - Knowledge check INT-IMS >  
<https://elearning.qualityaustria.com/moodle/course/view.php?id=669>
  - Internal Witness audit (CL\_05\_01\_05\_01e) > by TIEA or Lead Auditor
- A2 (Co Auditor) appointment > Qualification Guideline for QA auditors (RE\_05\_01\_01e)
- A1 (Lead Auditor) appointment

**确保审核员资质的措施:**

TL9000 产品经理与主联系人 / 替代联系人根据 TIA/BPC/TIA QuEST Forum/监管工作组发布的邮件通知与官网 ([www.tl9000.org](http://www.tl9000.org)) 上的警报, 及时掌握 RHB 与 MHB 最新发布信息与升级要求, 并转达给审核员与排班部门, 要求完成相应升级。QA 审核计划工具将用于确保这些升级已实施。

QA 作为 TIA-BPC 成员之一, 通过参与 IGQ (全球质量整合工作组) 等工作组及会议纪要, 持续掌握 TL9000 最新要求, 并积极参与其发展与讨论。



若 RHB 或 MHB 有重大更新，QA 产品经理将主动通知认可机构（AB）。

**基础文件：**

《TL 9000 审核员资格与经验要求》

**备注：**

审核员的招聘、评估、任命与晋升，须严格依据上述标准，由具有否决权的负责人提议，并由管理层或董事会批准。例外情况须提供书面理由方可执行。

**审核员招聘与转换流程（QA 内部标准）：**

- 审核员简历（CV）
- 外部认证机构出具的审核员任命证明
- 已签署的《QA 审核员条款》（RE\_05\_01\_01e）
- 知识测评（Moodle 平台）
- 审核员能力评估（ACP）：包括 Moodle 上的书面考试（由 Iris 监督）及实践部分（现场见证审核）
  - ISO9001 知识测验：[Moodle 链接](#)
  - 综合管理体系知识测验：[Moodle 链接](#)
  - 内部见证审核（由 TIEA 或主导审核员执行）
- 协助审核员（A2）任命依据：QA 审核员资格指南（RE\_05\_01\_01e）
- 主导审核员（A1）任命

如需进一步说明，请联系 [Johanna.Koller@qualityaustria.com](mailto:Johanna.Koller@qualityaustria.com)。



## 5. Zertifizierungs-/Begutachtungsverfahren

### 5.1 Registrierung

#### 5.1.1 Pre-Registrierung im QuEST-Forum

##### TL 9000 Registration Application Process Flow

[Auszug aus: User's Manual for TL9000, Registration Repository System (RRS)]

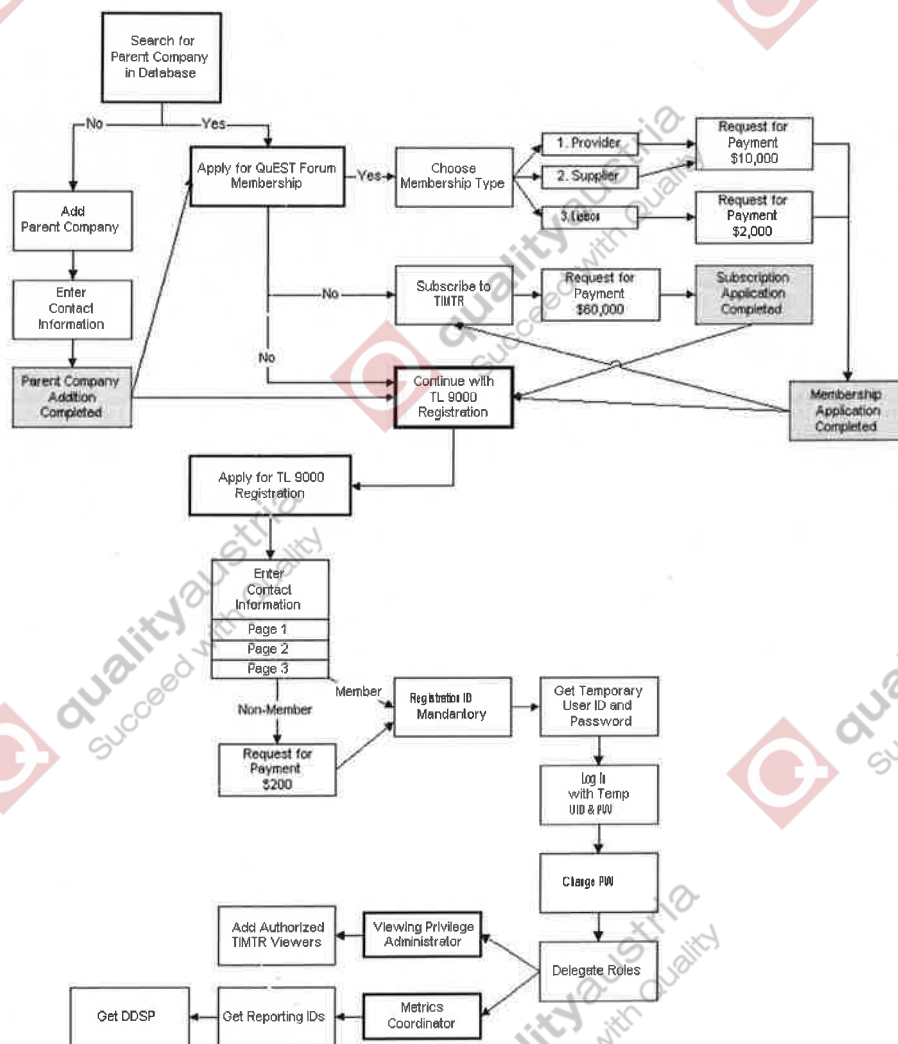
## 5. 认证 / 评估程序

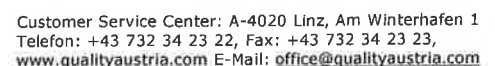
### 5.1 注册

#### 5.1.1 在 QuEST Forum 中预注册

##### TL 9000 注册申请流程

(摘自: 《TL 9000 用户手册, 注册存储系统 (RRS) 》)







- TL9000 Standard/Stand
- Registrierung-Stage-1 Verfahren
  - Datenaufnahme
  - Scope/Zertifizierungsoptionen
  - Grobanalyse des bestehenden Management Systems
  - Auditumfang, Auditzeitpunkt, Auditprogramm, Auditor\*innenteam
  - Weitere Vorgangsweise
- Pre-Registrierung im QuEST-Forum
  - TL9000 Registration ID Profile/Process
  - Relevante Measurements

Die relevanten Measurements müssen vor dem Zertifizierungsaudit über dem Zeitraum der letzten 3 Monate via Data Submission Report an TIA QuEST Forum übermittelt werden. Die Pre-Registration Measurements Data werden nicht im TIMTR (Telecom Industry Measurement Trend Report) berücksichtigt.

- Ggf. Betriebsrundgang

#### BASISDOKUMENTE:

- Code of Practice for the TL9000 Certification Process
- TL9000 Registrierung\_Satge1 a/o see LCCL Life Cycle Check-List
- TL9000-Leitfaden
- TL9000 Quality Management System Requirements Handbook
- TL9000 Quality Management System Measurements Handbook
- TL9000 Registration Process
- TL9000 Auditor Time Chart & Measurement Complexity Factor Tool

### 5.1.2 QA 第一阶段注册流程 (Stage-1)

所有潜在的 TL 9000 客户联系人都会提交给 QA 的服务协调部进行记录，并安排必要的接洽会谈。

在第一阶段注册流程中，将进行初步的管理体系分析及准备度评估，以便客户了解现状并确定是否进入第一阶段和/或第二阶段认证流程。

一旦客户在相关文件上签字，即视为正式确认委托，TL 9000 认证流程 (Stage-1 和/或 Stage-2) 正式启动。

当 QA 的认证机构或审核员在“TL9000 注册表”文件上签字，即确认该 TL9000 认证程序已启动，并按照 QA 当前获得认可的程序、国家认证机构要求、以及 TL9000《认证流程行为准则》执行。

注册完成后，如客户有需要，可向 QA 索取或接收 TL9000 核查清单。

QA 推荐并执行根据 ISO/IEC 17021-1 建议的现场第一阶段审核。在合理情况下，也可使用 TL9000 允许的 e-Audit 工具执行 Stage-1 评估。

#### 重点内容:

- TL9000 标准及其状态
- Stage-1 注册流程
  - 信息采集
  - 审核范围 / 认证选项
  - 管理体系的初步分析
  - 审核范围、时间、计划与审核团队
  - 后续安排
- QuEST Forum 预注册
  - TL9000 注册 ID 配置 / 流程
  - 相关指标 (Measurements):  
在认证审核前，最近三个月的指标必须通过数据提交报告 (DSR) 上传至 TIA QuEST Forum。  
此类预注册数据不计入 TIMTR 报告中。

- 如有需要，可安排现场参观。

#### 基础文件:

- TL9000 认证流程行为准则 (Code of Practice)
- TL9000 注册流程 (Stage 1 或 LCCL 生命周期检查表)



- TL9000 指南
- TL9000 质量管理体系要求手册
- TL9000 测量手册
- TL9000 审核时间表与测量复杂度因子工具

## 5.2 Dokumentenprüfung

Eine erstmalige Dokumentenprüfung mit einem entsprechenden Prüfbericht ist im Normalfall durchzuführen wird aber bei kleinen Organisationen optional angeboten. Eine verkürzte Form der Dokumentenprüfung kann auch im Zuge eines Migrationsverfahrens (Adder-Check) eines Konzernaudits oder im Zuge eines Voraudits erfolgen.

### SCHWERPUNKTE:

- Aufbau und Struktur der Dokumentation
- Verständlichkeit, Zweckmäßigkeit und Widerspruchsfreiheit der Dokumentation
- Konformität mit dem Regelwerk
- Hinweise und Empfehlungen
- Ergebnis der Bewertung

### BASISDOKUMENTE:

- TL9000 Registrierung\_Satge1 a/o see LCCL Life Cycle Check-List
- TL9000-Leitfaden
- TL9000 Quality Management System Requirements Handbook
- TL9000 Quality Management System Measurements Handbook

## 5.2 文件审查

首次认证通常需进行文件审查并出具审核报告。但对于小型组织也可以选择性进行。在迁移流程、集团认证或预审中也可以采用简化版本的文件审查。

### 重点内容:

- 文件的结构与体系架构
  - 文件是否清晰、实用、逻辑一致
  - 文件是否符合标准要求
  - 审核建议或提示
  - 审核评价结果
- 基础文件同上节

## 5.3 Auditabwicklung – Beauftragung – Planung – Durchführung

Es gelten die **Durchführungsbestimmungen** analog zur Zertifizierung nach **ISO 9001**.

### Durchführung im TL9000-SCOPE:

Das TL9000 Audit muß gleichzeitig mit dem ISO 9001 Audit durchgeführt. Die Kalkulation der Audittage ergibt sich aus der ISO 9001 Audittabelle und der TL9000-Zusatzaudittage bzw. aus dem „TL9000 Auditor Time Chart“ wo der Minimalaufwand geregelt ist. Durch die gemeinsame Durchführung und Systembewertung beider Standards ergibt sich im TL9000 Scope eine Synergy und daher kein Mehraufwand für die Organisation, da die ISO 9001 mitabgedeckt wird.

Die zusätzlichen TL9000 Audittage sind so minimal gehalten sodass eine Gesamtmanagementsystembeurteilung nur bei gleichzeitiger Durchführung der Audits auf Basis ISO 9001 und TL9000 möglich ist und daher auch gefordert ist.

### Beauftragung im TL9000-SCOPE:



Die Beauftragung eines TL9000 Audits kann nur an eine\*n TL9000 Lead-Auditor\*in u/o an eine\*n TL9000 TIEA-Auditor\*in (siehe auch TIA QuEST Forum TL9000 auditor qualification request) erfolgen. Der\*die TL9000 Lead-Auditor\*in u/o der\*die TIEA-Auditor\*in muss auch formal als Lead-Auditor\*in im TL9000 Scope von der QA beauftragt werden. Dadurch wird gewährleistet, dass er auch die Entscheidungskompetenz innerhalb des TL9000 Scopes behält. Dies ist vor allem bei einer multifunktionalen Beauftragung zu beachten (siehe auch Advisory - Entscheidung vom Director of TIA QuEST Forum Global Oversight).

Bei den Release updates

Bei der **Beauftragung** sind die jeweils nötigen Upgrade-Qualifikation der Auditor\*innen in Bezug auf die letzten RHB & MHB Releases zu berücksichtigen und wird durch das QA Planungs-Tool sichergestellt. Die rechtzeitige Sicherstellung der Auditor\*innenqualifikation und Information an die Einsatzplanung erfolgt durch den TL9000 Product Manager.

Das **Auditteam** muss sich über die TL9000 und die branchen- sowie kund\*innenspezifischen Forderungen genügend Klarheit verschaffen. Insbesondere müssen die relevanten Produktkategorien und Measurements identifiziert und bekannt sein.

Bei der **Auditplanung** (siehe „TL9000 Audit Day Requirements“) sind alle Standorte, Abteilungen, Bereiche und Schichten in angemessenem Maße zu berücksichtigen. Der

Nachweis der transparenten Kalkulation und Einbindung relevanter Standorte ist über die TL9000 Auditcalculation.xls. nachzuweisen.

Das Audit muss alle relevanten Prozesse/Elemente beinhalten, die zur Erfüllung der Erfordernisse der ISO 9001 als auch der TL9000 eingeführt wurden.

Bei der **Auditplanung** sind die jeweils letzten RHB Releases und die MHB Releases zu berücksichtigen. Die Aktualität der Releases wird durch Email-Vorinformation von TIA/BPC/TIA QuEST Forum/Working Group Oversight und durch die Alerts unter [www.tl9000.org](http://www.tl9000.org) als auch durch den\*die verantwortliche\*n TL9000 Product Manager und den Primary & Alternative Contact zu TIA/BPC sichergestellt.

Beim Audit wird von den Auditor\*innen die **TL9000 LCCL Life Cycle Checklist** als Nachweisdokument geführt, dient als Leitfaden und wird über die Auditzyklen weitergeführt.

#### SCHWERPUNKTE:

- Konformität des installierten Managementsystems mit den Regelwerken (Aufbau, Dokumentation und Umsetzung sowie Verständlichkeit, Zweckmäßigkeit und Widerspruchsfreiheit)
- Feststellung von Non-Konformitäten und Aufzeigen von Verbesserungspotentialen

#### BASISDOKUMENTE:

- Audit Plan
- TL9000 Audit-Calculation
- TL9000 LCCL Life Cycle Checklist
- Registrar - Auditor Assessment Responsibility

### 5.3 审核执行 – 委托 – 计划 – 实施

审核执行的规则基本与 ISO 9001 相同。

在 TL9000 范围内，必须与 ISO 9001 审核同步执行。审核日数由 ISO 9001 审核表和 TL9000 附加审核日（详见 TL9000 审核时间表）共同决定。同步执行可带来协同效应，避免重复审核。

只有 TL9000 主导审核员（Lead Auditor）或电信行业经验审核员（TIEA）才能被正式委派进行 TL9000 审核，并具备在该领域内的决定权。

审核团队应对 TL9000 要求及客户 / 行业的具体要求有充分了解，明确产品类别与指标要求。

审核计划应覆盖所有相关地点、部门、班次（详见《TL9000 审核日要求》），并在 TL9000 审核日计算表中进行透明呈现。

审核必须覆盖为满足 ISO 9001 与 TL9000 要求而建立的所有过程与要素。



使用 TL9000 生命周期清单 (LCCL) 作为审查和记录工具。

**重点内容:**

- 管理体系的结构、文件和实施情况是否符合要求
- 不符合项识别与改进机会的识别

**基础文件:**

- 审核计划
- TL9000 审核计算表
- TL9000 生命周期清单 (LCCL)
- 注册机构审核责任清单

## 5.4 Auditbericht

Im Anschluss an das Audit ist der Auditbericht zu erstellen, der über den Ablauf des Audits sowie über Stärken und Schwächen bzw. Verbesserungspotentiale und über die weitere Vorgangsweise informiert.

Dem Auditbericht sind alle relevanten Anlagen (A-Plan, Verbesserungsmaßnahmen-Protokoll, Antrag zur Zertifikatsausstellung, TL9000 Registration Profile) beizulegen.

Der „Auditbericht samt Anlagen“ sowie die „TL9000-Audit-Checkliste“ als auch die „Auditor\*innen-Rechnungslegung“ sind der QA Service Koordination als Nachweisführung **innerhalb von 15 Arbeitstagen** (QA Vereinbarung) zu übermitteln.

**SCHWERPUNKTE:**

- Struktur/Inhalt **analog zu ISO 9001** mindestens:
  - Managementsystem-Aufbau/Dokumentation/Umsetzung
  - Stärken und Potentiale
  - Vollständiges internes Managementsystem Audit
  - Vollständiges Management Review
  - Konformität mit dem Regelwerk
  - Ergebnis der Bewertung / Antragstellung

**Zusätzliche Aussagen über:**

- QMS-Requirements:
  - Berücksichtigung/Umsetzung der TL9000-Adders
- QMS-Measurements:
  - Berücksichtigung/Umsetzung der relevanten TL9000-Measurements
- Reporting bzgl. TL9000 Registration Profile / Data Submission Report and Receipt Customer Satisfaction
  - Kund\*innenzufriedenheit
  - Berücksichtigung kund\*innenspezifischer Forderungen
- Continuous Improvement
- Aussage zum/zu Verbesserungsprozess/-projekten

## 5.4 审核报告

审核完成后需出具审核报告, 包含审核过程、发现的优势与改进点、以及后续行动建议。

必须附上所有相关附件 (审核计划、改进记录、证书申请表、注册配置文件等)。

审核报告与 TL9000 审核清单及审核员费用记录应在 15 个工作日内提交至 QA 服务协调部。

**报告内容至少包括:**

- 管理体系文件与执行情况
- 优势与潜力
- 内部审核是否完成
- 管理评审是否完成



- 是否符合标准要求
- 审核结论与申请建议

其他内容:

- TL9000 附加项 (Adders) 执行情况
- TL9000 指标执行情况
- 客户满意度
- 特定客户要求
- 持续改进与改进项目评价

## 5.5 Nachaudit

Ein Nachaudit ist grundsätzlich wie ein reguläres Audit zu planen und durchzuführen.

Wenn substantielle Haupt- und/oder Nebenabweichungen auftreten und diese im Zuge des Auditverfahrens nicht korrigiert werden können ist ein Nachaudit erforderlich.

Die **Überprüfung der Korrekturmaßnahmen** - der im „Verbesserungsmaßnahmen-Protokoll“ festgehaltenen Non-Konformitäten - und deren Umsetzung erfolgt im Zuge des Nachaudits welches innerhalb von **90 Tagen** (QA Festlegung) zu erfolgen hat.

Im Zuge des Nachaudits werden schwerpunktmäßig alle Non-Konformitäten behandelt und deren flächenmäßige Umsetzung in der Organisation berücksichtigt.

Ist eine Korrektur innerhalb der festgelegten Frist nicht realisierbar ist ein vollumfängliches Audit durchzuführen.

Die Antragstellung auf Ausstellung des TL9000-Zertifikates kann erst nach positivem Abschluss erfolgen. Hauptabweichungen werden im Normalfall vorweg und vor Ort verifiziert.

### 5.5 跟进审核

如发现严重或多项不符合项, 需在 90 天内执行跟进审核, 验证改正措施是否有效。

跟进审核重点检查所有不符合项的纠正状态与执行范围。

若无法在期限内完成纠正, 则需进行完整审核。

只有当跟进审核通过后, 才可申请颁发 TL9000 证书。

## 5.6 Registrierung / Antragstellung

### 5.6.1 Registrierung im TIA QuEST Forum

Nach dem Audit wird der Auditbericht erstellt und mit dem "TL9000 Registration ID Profile" dem „Certification Manager“ der Zertifizierungsstelle (in der QA von dem\*der Vetorechtsbeauftragten) zur Verifizierung und Freigabe am Auditbericht übermittelt.

Nach der formalen Freigabe erfolgt durch den „Certification Manager“ wird vom QA CSC - Customer Service Center eine Zertifikatsnummer sowie das Ausstellungs- und Ablaufdatum festgelegt. Das Zertifikat wird vom CSC erstellt und es erfolgt eine Online Aktualisierung des TL9000 RRS – Registration Repository Systems.

**NOTE:** Updates, Modifizierungen oder **Änderungen von Daten** der TL9000 zertifizierten Organisation erfolgen in gleicherweise wie oben aufgezeigt.

### 5.6.2 Antragstellung in der QA

Nach erfolgreich abgeschlossenem Audit wird die QA Servicekoordination über den erfolgreichen Abschluss mittels Auditbericht und Anlagen (siehe 5.4 „Auditbericht“) in Kenntnis gesetzt.

Die definitive **Zertifikatsfreigabe** in der QA erfolgt in 2 Schritten. **Einmal fachlich** durch

den\*die „**Vetorecht-Beauftragte\*n**“ der Zertifizierungsstelle und **einmal formal** durch den „**Product Manager**“ der Zertifizierungsstelle bzw. der **QA Geschäftsleitung** mittels internen Aktenvermerk.

### 5.6.3 Vetorecht/Vetorecht-Beauftragte\*r

Der **Auditbericht** (soweit notwendig auch Anlagen) wird in Folge durch den CSC unmittelbar mit einem **Entwurf des auszustellenden Zertifikates** an den\*die **Vetorecht-Beauftragte\*n** zur fachlichen **Gegenprüfung und Freigabe** vorzulegen. Dies kann in elektronischer Form oder mittels Kopien erfolgen.

Nach Bestätigung und Freigabe durch den\*die Vetorecht-Beauftragte\*n werden die Unterlagen zur allgemeinen Freigabe an die QA-Geschäftsleitung weitergeleitet.

Die endgültige Ausstellung des Zertifikates und die Weitermeldung an den TIA QuEST Forum durch den\*die Vetorechtbeauftragte\*n erfolgt online nach erfolgter Freigabe!

## 5.6 注册与申请流程

### 5.6.1 在 TIA QuEST Forum 注册

审核完成后, QA 审核员会将审核报告与“TL9000 注册 ID 配置文件”提交给认证经理 (Vetorecht-Beauftragte) 审查。

认证经理确认后, 由 QA 客服中心分配证书编号、颁发与到期日期, 并更新 TL9000 RRS 注册系统。若客户数据发生变更, 也按此流程在线更新。

### 5.6.2 在 QA 提出证书申请

审核通过后, 审核报告与附件将提交 QA 服务协调部备案。

证书核发分两步: 由具否决权的人员进行技术审查, 由产品经理或 QA 高管正式确认

### 5.6.3 否决权 / 否决权代表

审核报告与草稿证书由 QA 客服提交至 Vetorecht-Beauftragte 进行技术复核。批准后, 上报 QA 高管并最终颁发证书并更新至 TL9000 系统。

## 5.7 Zertifikatsausstellung / Zertifikatsliste

Die **Zertifikatsausstellung** erfolgt erst nach Abschluss der - im Punkt 5.6 „Registrierung / Antragstellung“ - festgelegten Freigabeprozedur.

Der **Zertifikatsdruck** wird aufgrund der von dem\*der Auditor\*in und der Organisation unterzeichneten „Antrag zur Zertifikatsausstellung“ (= Druckauftrag = auch per Email möglich) eingeleitet.

Der **Zertifikatsinhalt** ist durch die in der QA definierte Druckvorlage festgelegt und wird organisationsspezifisch mit dem Formblatt „Antrag zur Zertifikatsausstellung bzw. Order for Certificate Print“ ergänzt.

Das **TL9000-Zertifikat** wird eigenständig bzw. zusätzlich zur ISO 9001 ausgestellt.

Die aktuelle **Zertifikatsliste** ist auf der QA und der TIA QuEST Forum Website abrufbar.

Nach jeder **Zertifizierung bzw. Scope-Anpassung** erfolgt auch eine Online Aktualisierung des TL9000 RRS – Registration Repository Systems auf der Website von TL9000.org.

Das „Current Certificate Date“ von TL9000 wird mit der Quality Austria Vetofreigabe und der Definition am QA Zertifikat „Vienna / Wien am...“ gleichgesetzt - auch das Datum „Valid until / Gültig bis“ ist mit QA harmonisiert.

**Zertifikatsentzüge** erfolgen mittels einer „De-Listing Notice“ der Zertifizierungsstelle an den „RRS Database Coordinator“ und an die AB des Bundesministeriums.



## 5.7 证书颁发 / 证书清单

证书印刷基于双方签署的《证书申请表》，可以通过邮件确认。

证书模板由 QA 统一规定，组织相关信息通过专用表单填入。

TL9000 证书可单独或作为 ISO 9001 附加证书颁发。最新证书清单在 QA 和 TIA QuEST Forum 网站均可查询。

每次认证或范围更新后，TL9000 RRS 系统将进行在线同步更新。

撤销证书需由 QA 提交取消通告至 RRS 数据库管理员和国家认证机构。

## 5.8 Überwachungsaudit

Diese sind mindestens **1x jährlich** durchzuführen wobei die Konsistenz des Auditteams (mindestens einer vom vorherigen Auditteam) beibehalten werden soll.

Jedes Vor-Ort-Überwachungsaudit beinhaltet neben den **Standardanforderungen** (Requirements) der **ISO 9001** und **TL9000**:

- Management Review
- Kund\*innenzufriedenheit
- Weiterentwicklung des Managementsystems (letzter Auditbericht)
- Überwachung, Messung und Analyse von Produkt und Prozess
- interne Audits
- Stichproben im Realisierungsprozess
- Nachweise bezüglich der Measurements

BASISDOKUMENTE:

- TL9000-Audit-Checkliste
- Registrar - Auditor Assessment Responsibility

Im Falle von Verbesserungsmaßnahmen, die bei einem Überwachungsaudit festgestellt werden, sind entsprechende Maßnahmen in festgelegter Zeit zu ergreifen, die Rückwirkung auf vergangene Zertifizierungsaudits zu untersuchen und im Falle eines systematischen Fehlers vorangegangene TL9000-Zertifizierungen entsprechend zu korrigieren.

**CONTINUAL MONITORING during the year** - Assessing an organization's measurements collection and reporting processes if the Organization has been placed on suspension for late data submittal or an applicable data/product category verification check has been issued by TIA QuEST Forum:

QA is constantly in close contact with the client. Any essential change or incident that occurs to us – raised by the client, third party or TIA QuEST Forum via Alerts - will be processed by QA. In such cases - depending on the availability - the product manager, the lead auditor or the co-auditor actively approaches the customer in order to obtain a clarification and risk assessment of the situation.

### 5.8 监督审核

监督审核每年至少一次。团队中应保留上一次审核成员至少一人。

监督审核内容包括：

- 管理评审
- 客户满意度
- 上次审核发现点的跟踪
- 产品与过程的监控与分析
- 内审
- 实施过程抽查
- TL9000 指标的执行与提交情况

#### **基础文件:**

- TL9000 审核清单
- 注册机构审核责任清单

若监督审核中发现系统性问题, 应溯源至前次认证并及时修正。

#### **全年监控机制:**

若组织因延迟提交数据或 TIA 发出指标验证通知而被暂停, QA 会立即与客户联系并评估风险, 由产品经理、主导审核员或协助审核员跟进处理。

## **5.9 Verlängerungsaudit**

Nach dem 3-Jahreszyklus erfolgt ein vollumfängliches Verlängerungsaudit. Die Durchführung entspricht dem Verfahren des Zertifizierungsaudits (siehe Punkt 5.3) jedoch ohne Dokumentenprüfung und im reduzierten Umfang.

### **5.9 延续审核**

在 3 年认证周期结束后, 需进行一次全面的延续审核。其执行方式与初次认证审核相同 (参见第 5.3 节), 但不包含文件审查, 且审核范围有所缩减。

## **5.10 e-Audit**

Das nach ISO/IEC 17021-1 empfohlene Stage-1 Verfahren vor Ort durchzuführen wird auch von der QA empfohlen und durchgeführt.

In begründeten Fällen kann eine Alternative Method, und zwar das von der TL9000 zulässige e-Audit Tool eingesetzt werden.

Bei der Anwendung des e-Audit Tools werden die Forderungen der TL9000 „Requirements for Conducting an e-Audit (siehe COP) as Part of the TL9000 Registration Process“ in Übereinstimmung des IAF MD4 Dokumentes „CAAT Computer Assisted Auditing Techniques“ berücksichtigt.

Die Auditzeit des e-Audit's wird in der Auditkalkulation berücksichtigt.

Die Durchführungsbedingungen sind in TIA QuEST Forum - Requirements for Conducting an e-Audit as Part of the TL9000 Registration Process – geregelt.

### **5.10 电子审核 (e-Audit)**

根据 ISO/IEC 17021-1 建议, QA 同样推荐并执行第一阶段现场审核。

在有合理理由的情况下, 也可采用 TL9000 允许的 e-Audit 工具作为替代方法。

在使用 e-Audit 工具时, 需遵循 TL9000 注册流程中的《电子审核执行要求 (Requirements for Conducting an e-Audit)》以及 IAF MD4 文件《计算机辅助审核技术 (CAAT)》。

e-Audit 的审核时间必须计入审核时长计算中。

具体执行要求由 TIA QuEST Forum 发布的《作为 TL9000 注册流程一部分的电子审核执行要求》中规定。

## **5.11 Transfer-Audit from other CB to QA**

### **Documents from previous CB**



- TL9000 + ISO certificate > valid until?
- Last audit plan
- Last audit report
- Closed action plan from last audit – if any?

#### **Documents from QA**

- WIS-RFO – request for internal order > Partner info to QA CSC
- Self-declaration (FO\_27\_01\_162e) > filled & signed by client
- Pre-Transfer Review (FO\_27\_01\_161) > signed by auditor (lead auditor preferred)
- Remote Risk assessment > if any? > filled and signed by auditor (lead auditor preferred)
- PAIP pre audit information package.xls
- Measurement complexity factor
- Audit calculation.xls
- Audit plan
- Audit report
- Audit statistic
- Certificate print order
- WIS upload > via auditor a/o Partner Certification Manager

#### **Documents from Customer**

- Statement: Brief Info about main changes in the organization and management system and head count
- Organizational Chart
- Quality Manual
- Process Landscape
- List or screenshot of processes
- Management Review minute
- Internal Audit report

### **5.11 认证机构转换审核 (Transfer Audit, 从其他 CB 转至 QA)**

#### **需从前一家认证机构提供的文件:**

- TL9000 + ISO 证书 (注明有效期)
- 上一次审核计划
- 上一次审核报告
- 上一次审核中提出的不符合项关闭计划 (如有)

#### **QA 所需的文件:**

- WIS-RFO 内部订单申请 (由合作方提供给 QA 客户服务中心)
- 客户自我声明表 (FO\_27\_01\_162e, 客户填写并签字)
- 转换前审核评估表 (FO\_27\_01\_161, 由审核员签字, 建议为主审核员)
- 远程风险评估表 (如适用, 由审核员填写并签署)
- 预审核信息包 (PAIP .xls)
- 指标复杂度评估表
- 审核计算表 (Audit Calculation.xls)
- 审核计划
- 审核报告
- 审核统计
- 证书打印申请
- 上传至 WIS (由审核员或合作方认证经理上传)

#### **客户需提供的文件:**

- 关于组织与管理体系主要变更的简要说明
- 组织结构图

- 质量手册
- 过程总览图 (Process Landscape)
- 过程清单或截图
- 管理评审会议纪要
- 内部审核报

## 6. Schlichtungsverfahren

Im Falle von Unstimmigkeiten bei Interpretation der TL9000 Normforderungen resp. bei Kundenbeschwerden kommt das im „QA-Managementhandbuch nach ISO/IEC 17021-1“ festgelegte Beschwerdeverfahren des „Schiedsgerichtes“ zur Anwendung.

### 6. 争议解决程序

若在 TL9000 要求解释或客户投诉中出现分歧, 将依据《QA 管理手册 (符合 ISO/IEC 17021-1) 》中规定的仲裁程序执行。

## 7. Aberkennungsverfahren

Werden anlässlich von Überwachungsaudits substantielle Haupt- und/oder Nebenabweichungen festgestellt, muss innerhalb einem mit dem Kunden abgestimmten Zeitplan ein Nachweis der Übereinstimmung erbracht werden. Dies kann auch eine weitere Vor-Ort-Verifizierung einschließen.

Bei **Nichteinhaltung** der vereinbarten **Maßnahmen** innerhalb des festgelegten **Zeitplanes** oder bei **Zahlungsausständen** kann der **Entzug** und die Annullierung des Zertifikates bei der **QA Geschäftsleitung** beantragt werden. Die entsprechende Organisation wird von der Liste/Datenbank der zertifizierten Organisationen nachvollziehbar entfernt.

Im Weiteren gelten die Bestimmungen der QA-Regulative bezüglich Aberkennung des QA-Zertifikates.

### For Information only: Section 5: AB Oversight Requirements

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

ABs are required to verify compliance to the listed documents in the **Associated References** section of the Code of Practice for TL 9000 Certification Bodies.

For CB withdrawals or suspensions, the AB shall make the required changes to the RMS.

### For Information only: Withdrawal of TL certificates

QA will start the withdrawal process formally with announcement to the company. The company will be deleted from the CB Database in the TL9000 website. The registration will show as certified as long the expiry date on this registration is valid. Therefore, when you withdraw any client, we have to change the expiry date too.

## 7. 证书撤销程序 (Aberkennungsverfahren)

如在监督审核中发现重大不符合项, 客户必须在双方约定的时间表内提交纠正措施证明, 必要时包括再次现场审核。

若客户未能在规定期限内完成整改, 或存在未付款项, QA 可由管理层发起证书撤销流程。相关组织将从认证数据库中彻底移除。

此过程遵循《QA 证书撤销管理规定》。

### 仅供参考: 第 5 节 - 认证机构监督要求

认证机构的国家认可机构 (AB) 在对 TL 9000 的 CB 执行监督审核时, 需验证其是否遵循《TL 9000 认证机构行为准则》中所列出的文件要求。

若发生认证撤销或暂停, AB 需更新 RMS 系统中的相关数据。

#### **仅供参考: TL 认证撤销**

QA 会正式启动撤销流程并通知客户。客户将在 TL9000 网站的 CB 数据库中被删除。在证书过期前, 该注册状态仍显示为有效。因此, 撤销客户认证时必须同时更改证书到期日期。

## **8. Lenkungsgremium**

Neben dem Vorstand der QA bildet das sogenannte "QA Council" das Lenkungsgremium zur unabhängigen Geschäftsfallprüfung.

Die Aufgaben und Befugnisse sind im „QA-Managementhandbuch nach ISO/IEC 17021-1“ definiert.

Ein Mitglied des QA Council - oder eine von ihm benannte Person - mit einschlägigen technologischen Erfahrungen - vertritt die Interessen der Telekommunikations- und Informationsindustrie im Lenkungsgremium.

## **8. 指导委员会 (Lenkungsgremium)**

除 QA 董事会外, QA 理事会 (QA Council) 亦作为指导委员会, 独立负责对业务案例进行审查。

其职责与权限由《QA 管理手册 (依据 ISO/IEC 17021-1) 》明确规定。

其中, 一名拥有相关技术经验的 QA 理事会成员或其指定代表, 将代表电信与信息产业的利益参与委员会运作。



## 9. Mitgeltende Dokumente

Actual Documents (latest issue) are available on TIA QuEST Forum / TL9000 Web page > see [www.tl9000.org](http://www.tl9000.org)

### 9. 适用文件

最新版本的文件可在 TIA QuEST Forum / TL9000 官方网站上获取

请参阅: [www.tl9000.org](http://www.tl9000.org)

#### OVERVIEW

Looking for a Certification Body (CB) to audit your organization? Go to the [CB](#) page.

Want to submit Anonymous Post-Audit Feedback? Go to [Audit Feedback](#) survey.

##### The third-party audit process

Organizations seeking certification to TL 9000 need to first follow the steps described on the [TL 9000 Registration Process](#) pages. Part of that process involves selecting a CB that will audit their organization to determine if their processes conform to the requirements of TL 9000.

Before a CB can perform any assessments of conformance to TL 9000 it must first be accredited by another organization, called an Accreditation Body (AB), to assure that the CB is competent in its assessments. The AB must also be authorized to accredit CBs by TIA QuEST Forum.

For this purpose, TIA QuEST Forum has selected ABs around the world who then select and accredit various CBs to perform assessments of conformance to TL 9000 through audits of the organization's processes.

The TIA QuEST Forum / TL 9000 model calls for the Accreditation Bodies to be accredited by TIA QuEST Forum. We assure they understand the governance we expect over their Certification Bodies. Once accredited, the AB's can certify CB's. That is, the AB's make sure that accredited CB's are following the rules TIA QuEST Forum defines, together with the global IAF rules, and the rules defined by the AB. Once accredited, the CB then certifies their auditors. TIA QuEST Forum guidance says they need to classify their auditors into one of three categories: Auditor, Lead Auditor, Telecom/ICT Industry Experienced Auditor (TIEA). TIA QuEST Forum has identified specific requirements for these classifications, but it is the CB's responsibility to follow this guidance. Records showing that the auditors are meeting the defined classifications maintained by the CB and those are periodically assessed by the AB.

To certify the Organization to TL 9000, the CB performs the audit and, if successful, recommends certification. The audit report is reviewed for compliance by the CB. Samples of audit reports are reviewed by the AB to assure the CB is following guidance. The CB certifies their auditors and issues the certificate.

TIA QuEST Forum maintains all information about ABs, CBs, and TL 9000 registrations on the [Registration Management System \(RMS\)](#) and much of this information is available to the public through links later on this page.

Selecting one of the links below provides a list with hyperlinks that profiles the various organizations and also provides contact information.

- [List of Accreditation Bodies](#)
- [List of Certification Bodies](#)

Auditors who perform audits for CBs must also meet rigid standards.

Below are CB Auditor requirements, qualifications and guidance:

| Document Name                                                                     | Revision | Effective Date |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|
| Qualification and Experience Requirements for TL 9000 Certification Body Auditors | 8.0      | 04/01/2024     |
| Code of Practice for the TL 9000 Certification Process                            | 10.0     | 12/19/2023     |

**How long should an audit take?** That depends on the size of the organization, scope of registration, etc. months. TL 9000 adds 1/2 to several days to the audit days required for ISO 9001 certification. TIA QuEST Forum provides a guide for the duration of a TL 9000 audit exclusive of the ISO 9001 portion of the audit. These guidelines are revised as needed and are not tied to a particular releases of the TL 9000 Handbooks.

| Document Name                                            | Revision | Effective Date | Mandatory Usage |
|----------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------------|
| TL 9000 Audit Day Requirements                           | 7.0      | 09/01/23       | 09/01/23        |
| TL 9000 Audit Day Requirements                           | 6.0      | 08/09/19       | 09/01/19        |
| Measurement Complexity Factor Tool                       | 2.2      | 12/11/19       | 12/11/19        |
| ABCB Subteam Guidance to the Measurement Complexity Tool | 1.0      | 05/24/19       | N/A             |

## 概述

正在寻找认证机构 (CB) 来审核您的组织吗？请访问CB页面。

想提交匿名审计后反馈吗？请访问审计反馈调查。

### 第三方审计流程

寻求TL 9000认证的组织首先要遵循TL 9000注册流程页面上所述的步骤。该过程的一部分涉及选择一个CB来审核其组织，以确定其流程是否符合TL 9000的要求。

在CB能够对TL 9000的符合性进行评估之前，它必须首先被另一个称为认证机构 (AB) 的机构认证，以确保CB在评估方面的能力。AB还必须获得TIA QUEST论坛授权对CB进行认证。

为此目的，TIA QUEST论坛已在全世界建立了ABs。然后由这些ABs选择和认证各种CBs，通过审核他们的流程来评估TL 9000的符合性。

TIA QUEST论坛/TL 9000模型要求认证机构由TIA QUEST论坛认证。我们保证他们理解我们对认证机构的治理期望。一旦获得认证，认证机构可以认证认证机构，也就是说，认证机构确保获得认证的认证机构遵循TIA QUEST论坛定义的规则，以及全球IAF规则，以及认证机构定义的规则。一旦获得认证，认证机构然后认证他们的审计师。TIA QUEST论坛指南指出，他们需要审计师分为三类：审计师、主审审计师、电话/ICT行业有经验的审计师 (TIEA)。TIA QUEST论坛已经确定了这些分类的具体要求，但通过这些指导是CB的责任。记录显示审计师符合CB维护的已定义的分类，并且这些分类定期接受AB的评估。

为了认证本组织符合TL 9000标准，CB进行审核，如果成功，则推荐认证。CB审查审计报告是否符合要求，AB审查审计报告的样本，以确保CB遵循指导原则。CB认证其审计师并颁发证书。

TIA QUEST论坛在注册管理系统 (RMS) 中维护其ABs、CBs和TL 9000注册的所有信息。其中大部分信息可以通过登录RMS上的链接来访问。

选择以下链接之一，将提供带有链接的列表，该列表列出了各种组织的认证机构信息。

- 认证机构名单
- 认证机构列表

为确保进行审计的审计师也符合严格的道德规范。

以下是CB审计师的道德、资格和指南。

| 文件名称                    | 修订生效日期          |
|-------------------------|-----------------|
| TL 9000认证机构资格要求和技术要求9.0 | 04/01/2024      |
| TL 9000认证流程实施指南         | 10.0 12/19/2023 |

审计需要多长时间？这取决于组织的规模、注册范围等。TL 9000为ISO 9001认证所需的审计天数增加了1/2到几天。TIA QUEST论坛提供了TL 9000审计时间指南，不包括ISO 9001部分的审计。这些指南可能需要修订，不与TL 9000手册的特定版本挂钩。

| 文件名称             | 修订生效日期                |
|------------------|-----------------------|
| TL 9000 审计员要求    | 7.0 09/01/23 09/01/23 |
| TL 9000 审计员要求    | 6.0 08/09/19 08/09/19 |
| 测量员资格要求工具        | 2.2 12/11/19 12/11/19 |
| RSC电子团队对测量员工具的指导 | 1.0 05/24/19 N/A      |

## TL 9000 AUDITORS

Want to submit Anonymous Post-Audit Feedback? Go to [Audit Feedback](#) survey.

Certification Body (CB) auditors play a critical role in reaping the benefits of a TL 9000 registration for an organization. First, they can assess where the organization's processes fully conform with TL 9000 requirements, identify weaknesses, and also offer opportunities for improvement.

CB auditors must meet rigid and exacting requirements before being permitted to audit organizations and they must work for accredited certification bodies which also must meet extensive requirements before being authorized to certify an organization as conforming to TL 9000.

| Document Name                                                                                     | Revision | Effective Date |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|
| <a href="#">Qualification and Experience Requirements for TL 9000 Certification Body Auditors</a> | 8.0      | 04/01/2024     |
| <a href="#">Code of Practice for the TL 9000 Certification Process</a>                            | 10.0     | 12/19/2023     |
| <a href="#">Certification Body Quarterly Data Submission</a>                                      | 2.0      | 12/10/2018     |
| <a href="#">Training for Auditors</a>                                                             | See Link | See Link       |

- TL 9000 Scope/Certificate Webinar

The TL 9000 Scope/Certificate Webinar helps explain the documentation requirements for an organization's TL 9000 scope statement, TL 9000 certificate and TL 9000 profile. These requirements are specified in RHB. This webinar was developed to help organizations and CBs understand and recognize the correct information that goes into the TL 9000 Scope and the corresponding TL 9000 Certificate and TL 9000 Profile. (Note: There is a short pause midpoint in the recording.)

In addition, the CB auditor must also be qualified in the industry classifications identified by the NACE codes on the TL 9000 registration profile.

- NACE Codes (Revision 2) for Product Category Tables (XLSX)
- NACE Codes (Revision 2) for Product Category Tables (PDF)
- NACE Codes (Revision 1) for Product Category Tables

CB auditors are also trained on the current releases of TL 9000.

- [Training for Auditors](#)
- [Newly Trained Auditor Feedback After Completion of First Audit](#)

### Additional Measurements Audit Training

The links below will replay Measurements Audit training webinars conducted in the spring of 2012 with TL 9000 auditors. The speaker is Ken Koffman, chair of the AB/CB sub team. These are replays of interactive events but there is no interaction available during the replay. There are no fees to view the webinars, there are no exams nor are certificates issued. They are available to auditors or anyone interested in the TL 9000 measurements and how they are used within a business. NOTE: Ken uses the acronym RMS, which was the original name of the Registration Management System (RMS). Tape three ends with a statement that the summary will follow the break. However, the recording stopped at that point. Link 4 is a re-recording of that missing piece.

- [Measurements Audit Training - Day 1 - 2:04](#)
- [Measurements Audit Training - Day 2 - 1:53](#)
- [Measurements Audit Training - Day 3 Start - 1:11](#)
- [Measurements Audit Training - Day 3 End - 1:36](#)



## TL 9000 审计师

您是否考虑过审计师认证？请访问审计师认证。

认证机构 (CB) 审核员在组织获得 TL 9000 注册方面发挥关键作用。首先，他们可以评估组织的流程是否完全符合 TL 9000 要求，识别弱点，并提供改进的机会。

CB 审核员在获准审核组织之前必须满足严格和苛刻的要求，他们必须为经过认证的认证机构工作，这些认证机构也必须满足广泛的要求，才能被授权认证组织符合 TL 9000。

### 文件名称

TL 9000 认证机构审核员资格和经验要求

TL 9000 认证机构审核员资格

认证机构年度数据提交

审计师培训

### 修订生效日期

8.0 04/01/2024

10.0 12/19/2023

2.0 12/10/2018

参见链接 参见链接

### TL 9000 范围/证书网络研讨会

TL 9000 范围/证书网络研讨会帮助解释组织的 TL 9000 范围声明、TL 9000 证书和 TL 9000 概况的文档要求。这些要求在 R410 中进行了规定。本次网络研讨会旨在帮助组织和 CB 了解和认可正确的 TL 9000 范围信息以及相应的 TL 9000 证书信息和 TL 9000 概况信息。（注意：录音中有短暂的停顿。）

此外，CB 审计师还必须具备 NACE 代码在 TL 9000 注册简介中确定的工业分类的资格。

- 产品类别 (OLES) 的 NACE 代码 (修订版2)
- 产品类别表中的 NACE 代码 (修订版2) (PDF)
- 产品类别表中的 NACE 代码 (修订版1)

CB 审计师还必须具备关于当前市场的 TL 9000 的资格。

- 审计员证书
- 新注册审计师或重新注册审计师的培训

### 附加网络研讨会

以下链接将重播 2012 年春季与 TL 9000 审核员进行的测量审核培训网络研讨会。演讲者是 AB/CB 子团队主席肯·科夫曼 (Ken Koffman)。这些是交互式活动的重播，但在重播期间无法进行交互。查看网络研讨会无费用，也不会进行考试或颁发证书。它们可供审核员或任何对 TL 9000 测量以及如何将其用于业务感兴趣的人使用。注：肯使用 PPS 的缩写，这是注册管理体系的原始名称 (RMS)。链接三以一份声明结尾，声明总将在休息后继续。然而，录音在这一点上停止了。链接4是对缺失部分的重新录制。

- 测量审核培训 - 第1天 - 2:04
- 测量审核培训 - 第2天 - 1:53
- 测量审核培训 - 第3天开始 - 1:11
- 测量审核培训 - 第2天结束 - 1:31



## AB/CB/AUDITOR DOCUMENTS

### FEEDBACK

Want to submit Anonymous Post-Audit Feedback? Go to [Audit Feedback survey](#).

[AB/CB Summary of Anonymous Post-Audit Feedback](#)

### AUDIT PRACTICES

[ISO 9001 Auditing Practices Group](#)

[Auditing Aid for Functional Areas](#)

[Measurement Handbook Checklist](#)

### AB OVERSIGHT OF CBs

| Document Name                                                          | Revision | Effective Date |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|
| <a href="#">Accreditation Body Implementation Requirements</a>         | 5.1      | 1/1/2022       |
| <a href="#">QEE-034 Third Party Effectiveness Verification Program</a> | 2.1      | 4/9/2020       |

### CB MANAGEMENT

| Document Name                                                                                     | Revision | Effective Date |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|
| <a href="#">Qualification and Experience Requirements for TL 9000 Certification Body Auditors</a> | 8.0      | 04/01/2024     |
| <a href="#">Code of Practice for the TL 9000 Certification Process</a>                            | 10.0     | 12/19/2023     |
| <a href="#">COP Checklist Guidelines</a>                                                          | 9.1      | Excel          |
| <a href="#">Certification Body Quarterly Data Submission</a>                                      | 1.1      | 12/10/2018     |
| <a href="#">Auditor training</a>                                                                  | See Link | See Link       |

### SUPPORTING DOCUMENTS FOR AUDITING

| Document Name                                                         | Revision | Effective Date |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|----------------|
| <a href="#">Auditor Refresher for TL 9000 Measurements Advisories</a> | 5.0      | Powerpoint     |
| <a href="#">Clause Applicability Matrix</a>                           | RHB r6.3 | Excel          |
| <a href="#">DSR Advisories</a>                                        | 5.0      |                |

### CERTIFICATION MANAGEMENT

| Certification Management Documents                   | Revision | Effective Date |
|------------------------------------------------------|----------|----------------|
| <a href="#">Management of Registration Profiles</a>  | 3.0      | 03/04/2020     |
| <a href="#">Certification Suspension Processes</a>   | 3.0      | 02/21/2020     |
| <a href="#">TL 9000 Late Data Submission Process</a> | 2.0      | 10/01/2016     |

### AUDIT DURATION

| Audit Duration                                     | Revision | Effective Date | Mandatory Usage |
|----------------------------------------------------|----------|----------------|-----------------|
| <a href="#">TL 9000 Audit Day Requirements</a>     | 7.0      | 09/01/23       | 09/01/23        |
| <a href="#">TL 9000 Audit Day Requirements</a>     | 6.0      | 08/09/19       | 09/01/19        |
| <a href="#">Measurement Complexity Factor Tool</a> | 2.2      | 12/11/19       |                 |

### MEASUREMENTS

[PRODUCT CATEGORY TABLES](#)

[NACE CODES](#)



## AB/CB/AUDITOR 文件

## 反馈

想提交匿名审计后反馈吗？请访问审计反馈调查。

AB/CB 匿名审计反馈摘要

## 审计实务

ISO 9001 审计实践小组

功能领域的审计援助

测量手册检查清单

欧盟对 CBs 的监督

| 文件名称               | 修订生效日期 |          |
|--------------------|--------|----------|
| 认证机构实施要求           | 5.1    | 1/1/2022 |
| OFE-034 第三方有效性验证计划 | 2.1    | 4/9/2020 |

## CB 管理

| 文件名称                   | 修订生效日期    |            |
|------------------------|-----------|------------|
| TL 9000 认证机构审核员资格和经验要求 | 8.0       | 04/01/2024 |
| TL 9000 认证流程实践准则       | 10.0      | 12/19/2023 |
| COP 检查清单指南             | 9.1       | 电子表格       |
| 认证机构季度数据提交             | 1.1       | 12/10/2018 |
| 审计师培训                  | 参见链接 参见链接 |            |

## 审计支持文件

| 文件名称               | 修订生效日期  |           |
|--------------------|---------|-----------|
| TL 9000 测量建议的审计师复习 | 5.0     | 最新版本的测量建议 |
| 条款适用性矩阵            | RHBr6.3 | 电子表格      |
| DSR 咨询             | 5.0     |           |

## 认证管理

## 认证管理文件修订版生效日期

|                  |     |            |
|------------------|-----|------------|
| 注册配置文件的管理        | 3.0 | 03/04/2020 |
| 认证暂停流程           | 3.0 | 02/21/2020 |
| TL 9000 延迟数据提交流程 | 2.0 | 10/01/2016 |

## 审计时间长度

| 审计持续时间        | 修订生效日期强制使用 |                   |
|---------------|------------|-------------------|
| TL 9000 审计日要求 | 7.0        | 09/01/23 09/01/23 |
| TL 9000 审计日要求 | 6.0        | 08/09/19 09/01/19 |
| 测量复杂性因子工具 2.2 | 12/11/19   |                   |

## 尺寸

产品类别表

NACE 代码