

TL 9000 Accreditation Body Implementation Requirements

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 here.

TL 9000 Accreditation Body Implementation Requirements

Below are TL 9000 implementation requirements including criteria for Certification Body accreditation.

These requirements will apply to all QuEST Forum-recognized Accreditation Bodies and the Certification Bodies accredited by these Accreditation Bodies to conduct TL 9000 certifications.

Accredited Certification Bodies shall:

- 1.1 Provide Accreditation Bodies with written agreement to conduct TL 9000 certifications in **conformance** with QuEST Forum Guidance Document “Code of Practice for TL 9000 Certification Bodies”.
- 1.2 Provide Accreditation Bodies, prior to beginning TL 9000 certifications, relevant documentation showing that the Certification Body’s process conforms to the Code of Practice cited in 1.1 above.
- 1.3 Maintain a listing of their TL 9000 qualified auditors.
- 1.4 Have personnel on their management team or on their committee for safeguarding impartiality that have communications industry experience, as well as expertise in the specific scope, as defined by the current Accreditation Body practice.
- 1.5 Have at least one member of the certification decision making body who has successfully completed and passed the exams for required TL 9000 training. This member shall have veto power with regard to TL 9000 certification decisions.
- 1.6 Utilize auditors that meet the requirements specified in QuEST Forum Guidance Document “Qualifications and Experience Requirements for TL 9000 Registration Body Auditors”.
- 1.7 Utilize an audit team, which has at least one member with relevant experience in the communications industry (see Qualifications and Experience document cited in 1.6 above.)
- 1.8 Use the TL 9000 notation on certificates only after the Accreditation Body accredits a Certification Body for TL 9000.
- 1.10 Where the Certification Body does not satisfactorily complete the witness audit, the Certification Body shall be responsible for remedies for any assessed companies appropriate to the content and severity of the problems discovered, and as agreed by the Accreditation Body. No additional TL 9000 audits shall be permitted until the Accreditation Body accepts the Certification Body’s corrective actions.
- 1.11 Be permitted to use a full TL 9000 or an ISO 9001 upgrade to TL 9000 as a witness audit.
- 1.12 Provide certification document to TL 9000 conformant organizations citing certification to TL 9000 and the ISO 9001 standard in accordance with TL 9000 Quality Management System Requirements Handbook, Section 3.2
- 1.13 Define delisting criteria, and steps for delisting certified organizations.
- 1.14 Be responsible for remedies for any TL 9000 certified organizations affected by the withdrawal of the Certification Body’s TL 9000 accreditation by the Accreditation Body, appropriate to the severity of the problems discovered. The Accreditation Body shall agree on these remedies.
- 1.15 Provide transition support for future TL 9000 releases consistent with the QuEST Forum’s guidance and transition plan.

TL 9000認定機関実施要求事項

この文書は、クエストフォーラムのオーバサイト作業グループの成果である。オーバサイト作業グループによる改版に従い、最新版は常にウェブサイトに掲載される。

TL 9000 認定機関実施要求事項

次の事項は、認証機関の認定に関する基準を含む、TL 9000 実施についての要求事項である。これらの要求事項は、クエストフォーラムが承認したすべての認定機関、及びこれらの認定機関によって、TL 9000 の認証を実施することを認定された認証機関に適用する。

認定された認証機関は、次の事項を行うこと：

- 1.1 認定機関に、クエストフォーラムのガイダンス文書である「TL 9000 認証機関のための実施規則」に適合してTL 9000 の認証を行うための書面による契約を提出する。
- 1.2 認定機関に、TL 9000 認証の開始前に、認証機関のプロセスが、上記1.1に引用している実施規則に適合していることを示す適切な文書を提出する。
- 1.3 TL 9000 の審査資格を承認された審査員の一覧表を維持する。
- 1.4 現在の認定機関の手順で定められている特定の適用範囲の専門的知識に加え、電気通信業界での業務経験をもっている要員を、マネジメントチーム又は公平性委員会に擁する。
- 1.5 認証決定会議には、要求されたTL 9000研修を首尾よく修了し、かつ、試験に合格したメンバを最低限1 人含んでいる。このメンバは、TL 9000 認証決定に関して拒否権を保有する。
- 1.6 クエストフォーラムガイダンス文書「TL9000 認証機関の審査員に対する資格及び経験要求事項」で規定された要求事項に合致した審査員を活用する。
- 1.7 電気通信業界で適切な業務経験をもつ最低限1 人のメンバを含む審査チームを活用する(上記1.6に引用している資格及び経験に関する文書参照)。
- 1.8 認定機関がTL 9000認定機関を認定した後に、登録証にTL 9000 の表示を使用する。
[訳注：1.9は欠番]
- 1.10 認証機関が立会い審査を満足に終了できない場合には、認証機関は評価した企業に対し、発見された指摘事項の内容及びその重大性に応じた救済の責任をもち、また、その救済策は、認定機関に同意されること。認証機関の是正処置が認定機関によって受け入れられるまでは、認証機関は、新たにTL 9000 審査を行ってはならない。
- 1.11 立会い審査としては、TL 9000 のすべての要求事項の審査、又はISO 9001 からTL 9000 へのアップグレードのための審査を使用することを許可する。
- 1.12 TL 9000 に適合した組織に対し、TL 9000品質マネジメントシステム要求事項ハンドブックの箇条3.2に従って、TL 9000 及びISO 9001規格に対する認証を記述した登録証を発行する。
- 1.13 認証された組織に対する認証取消しの基準及び認証取消しの手順を定める。
- 1.14 認定機関による認証機関のTL 9000認定取消しによって生じる、すべてのTL 9000 認証組織に対する救済の責任は、取消しの原因となった指摘事項の重大さに対応して、認証機関が負う。認定機関はこれらの救済について当該認証機関と合意する。
- 1.15 クエストフォーラムのガイダンス及び移行計画に従って、今後のTL 9000 リリースに対する移行支援を行う。

Accreditation Bodies shall:

- 2.1 Establish agreements with the QuEST Forum through a Memorandum of Understanding to adhere to the criteria for recognition set forth by the QuEST Forum.
- 2.2 Be responsible for providing an assessment team that meets all the TL 9000 Auditor qualifications (as defined in the Qualification and Experience document cited in 1.6 above) to witness the first TL 9000 audit (Stage 1 and Stage 2) of any Certification Body completing items 1.1 and 1.2 above. The Accreditation Body shall notify the QuEST Forum Administrator of the date when each Certification Body has successfully completed the witness audit.
- 2.3 Be responsible in the conduct of witnessing for utilizing any outside experts or observers needed.
This responsibility shall include avoidance of conflict of interest, availability, and timeliness.
- 2.4 Define:
 - a) suspension and withdrawal criteria, and steps for handling suspension and withdrawal of TL9000 accredited Certification Bodies, and
 - b) an appropriate process for appeal of a witnessing decision or any other steps in the TL 9000 process.
- 2.5 Maintain a TL 9000 accredited Certification Body listing kept up-to-date and distributed to the QuEST Forum whenever the listing changes. These lists shall note new additions or deletions from previous revisions. Notice of loss of accreditation shall be formally communicated promptly to the QuEST Forum.
- 2.6 Provide a certificate, or similar formal notification, that can be used to document the Certification Body's accreditation to each accredited TL 9000 Certification Body who has met all requirements of TL 9000 (see Code of Practice document cited in 1.1 above).
- 2.7 Provide transition support for future TL 9000 releases consistent with the QuEST Forum's guidance and transition plan.
- 2.8 When required, perform the activities detailed in QFP-034 "Third Party Effectiveness Verification Program".

The QuEST Forum shall:

- 3.1 Establish a central point of contact to act as the clearinghouse for all inquiries, Accreditation Body, Certification Body and certification-related items, issues and concerns.
- 3.2 Share appropriate TL 9000 communications with their recognized Accreditation Bodies.
- 3.3 Recognize any Accreditation Body that is a signatory to the International Accreditation Forum (IAF) Multi Lateral Agreement (MLA) subject to QuEST Forum Accreditation Body recognition process and establishing agreements with the QuEST Forum through a Memorandum of Understanding to adhere to the criteria for recognition set forth by the QuEST Forum. These Accreditation Bodies must implement a mutual recognition of each other's witness audits, in support of TL 9000.
- 3.4 Provide guidance and a transition plan for the introduction of future TL 9000 releases.

認定機関は、次の事項を行うこと：

- 2.1 クエストフォーラムが提示する、承認のための基準を遵守することを示す覚書を提出することでクエストフォーラムと合意する。
- 2.2 上記の項目1.1 及び1.2 を満たしている認証機関が行う初期のTL 9000 審査（第1段階及び第2段階）に立会い審査するため、すべてのTL 9000審査員資格（上記1.6に引用された資格及び経験に関する文書に規定されているように）を満たす審査チームを提供する責任をもつ。認定機関はクエストフォーラム管理者に対して、各々の認証機関が首尾よく上記の立会い審査が完了した日を通知する。
- 2.3 立会い審査実施において、必要とされる外部の専門家又はオブザーバの採用に責任をもつ。この責任には、利害衝突の回避、有用性及び適切な時期の設定を含む。
- 2.4 次の事項を定める。
 - a) 認定したTL 9000 認証機関に対する一時停止及び取消しの基準並びに一時停止及び取消しを処理するための手順
 - b) 立会い審査結果に対する決定、又はTL 9000 のプロセスのいかなる段階に対しても取り得る異議申立てのための適切なプロセス
- 2.5 認定したTL 9000 認証機関一覧表を常に最新の状態に保ち、その一覧表を変更した場合には、クエストフォーラムにそれを配付する。これらの一覧表は、新規追加又は旧版からの削除を表示する。認定取消しの通知は、正式に、かつ、迅速にクエストフォーラムに伝達する。
- 2.6 すべてのTL 9000 要求事項（上記1.1に引用している実施規則に関する文書を参照のこと）に適合した各々の認定されたTL 9000 認証機関に対し、その認証機関が認定の証拠文書として用いる認定証又は類似の正式な通知書を発行する。
- 2.7 クエストフォーラムのガイダンス及び移行計画に従って、今後のTL 9000 のリリースに対する移行支援を行う。
- 2.8 必要な場合、QFP-034「第三者有効性検証プログラム」に詳述されている活動を実施する。

クエストフォーラムは、次の事項を行うこと：

- 3.1 すべての問合せ、認定機関、認証機関及び認証関連の事項、課題、懸案のための情報センターとして活動するために、中央連絡対応者を設置する。
 - 3.2 適切なTL 9000 の情報を、承認された認定機関と共有する。
 - 3.3 クエストフォーラムによる認定機関の承認プロセス、及びクエストフォーラムが提示する承認のための基準を遵守することを示す覚書を提出することに関するクエストフォーラムとの合意を確立することを条件に、国際認定フォーラム（IAF）の相互承認（MLA）メンバーのすべての認定機関を承認する。これらの認定機関は、お互いのTL 9000 立会い審査を相互に承認する。
-
- 3.4 今後のTL 9000 リリースの採用のために、ガイダンス及び移行計画を提供する。