

上海奥世管理体系认证有限公司 (OQS)

TL 9000 质量管理体系认证规则

- 文件编号: 版本 10.0

实施日期: 2026.01.01



目录

<b>1 适用范围</b> .....	4
1.1 制定目的与法律依据.....	4
1.2 规则性质与适用定位.....	4
1.3 规范性引用文件.....	4
1.4 法律责任声明.....	4
<b>2 认证依据/术语</b> .....	4
2.1 规范性引用文件清单.....	4
2.2 TL9000 术语.....	4
<b>3.对认证人员的基本要求</b> .....	5
3.1 法律合规与职业操守要求.....	5
3.2 审核资格与能力范围要求.....	5
3.3 公正性与利益冲突管理要求.....	5
3.4 能力保持、继续教育与专业评定要求.....	5
3.5 TL9000 审核资源配置要求.....	5
3.6 技术专家支持与专业补充要求.....	5
3.7 TL9000 审核员资格要求: .....	5
3.8 确保审核员资质的措施: .....	6
<b>4 认证程序</b> .....	7
4.1 认证申请.....	7
4.2 申请评审.....	10
4.3 认证合同及相关责任.....	10
4.4 审核方案和审核策划.....	11
4.5 实施审核.....	13
4.6 初次认证.....	13
4.7 监督审核.....	14
4.8 再认证.....	15
4.9 特殊审核.....	15
4.10 不符合项及其验证.....	15
4.11 审核报告.....	15
4.12 认证决定.....	16
4.13 认证机构转换审核 (从其他认证机构转至 OQS) .....	16
<b>5 认证证书和认证标志</b> .....	17
5.1 总则.....	17
5.2 认证证书.....	17
<b>6 证书查询方式</b> .....	20
<b>7 认证标准换版</b> .....	20
<b>8 信息通报</b> .....	20
<b>9 其他事宜</b> .....	20
<b>10 附录</b> .....	21
附录 A (规范性附录) .....	21

## 1 适用范围

总则：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。

### 1.1 制定目的与法律依据

为规范 TL9000 认证活动，根据《中华人民共和国认证认可条例》、《OQS 管理办法》《质量管理体系认证规则》等法律法规，结合相关技术标准制定本规则。

### 1.2 规则性质与适用定位

本规则规定了 OQS 实施 TL9000 认证的程序与管理的基本要求，是 OQS 从事 TL9000 认证活动的基本依据。

### 1.3 规范性引用文件

在中华人民共和国境内从事 TL9000 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。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本文件。

ISO/IEC 17021-1: 2015: CNAS-CC01《合格评定 管理体系审核与 OQS 的要求 第 1 部分：要求》  
认证活动应遵守《中华人民共和国认证认可条例》《OQS 管理办法》及本规则。

### 1.4 法律责任声明

OQS 遵守本规则的规定，并不意味着可免除其所承担的法律风险。

## 2 认证依据/术语

### 2.1 规范性引用文件清单

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。凡是注日期的引用文件，其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本文件。

- 1) 《质量管理体系 要求》(GB/T 19001)
- 2) CNAS-SC12《TL9000 认可方案》
- 3) TL9000 质量管理体系要求 R6.3 版本更新
- 4) (TL9000 Quality Management System Requirements Handbook)
- 5) TL9000 质量管理体系测量
- 6) (TL9000 Quality Management System Measurements Handbook)
- 7) TL9000 OQS 作业规程
- 8) (Code of Practice for TL9000 Certification Body)
- 9) TL9000 OQS 审核员的资格和经历要求
- 10) ( Qualification and Experience for TL9000 Certification Body Auditors) TL9000 与顾客沟通的指南
- 11) 设计过程测量系统的建立和运行
- 12) TL9000 审核员时间
- 13) TL9000 第三方审核有效性验证计划

### 2.2 TL9000 术语:

**配置管理:** 一种通过技术和行政指导及监督，识别并记录配置项的功能和物理特性，控制这些特性的变更，记录并报告变更、处理及实施状态，并验证其符合指定要求的一项活动。

**设计变更:**影响产品形式、适配性及/或功能的变更,包括 ISO 9000:2015[2]中对“设计与开发”的定义

**设计与开发过程质量测量:**在产品设计与开发过程中用于评估其质量和成熟度的指标体系。

**灾难恢复:**在产品和服务整个生命周期中,通过实施计划恢复组织关键功能,以应对无法再现和提供产品及服务的能力中断的情况。

**生命周期模型:**涵盖产品整个生命周期中涉及的概念、定义、开发、生产、运营、维护以及(如需)处置等过程、活动和任务。

**维护:**旨在使功能正常的硬件或软件单元保持在良好工作状态的任何活动。该术语包括测试、测量、更换、调整、更改和维修。

**恶意软件:**专门设计用于对计算机、服务器、客户端或计算机网络造成损害的软件。

### 3.对认证人员的基本要求

认证规则相关认证方案制定人员、认证申请评审人员、审核方案管理人员、审核实施人员、认证决定人员、人员能力评定人员、技术专家的能力要求应满足 OQS 有关管理体系认证人员能力评定规则的要求。总体要求如下:

#### 3.1 法律合规与职业操守要求

遵守认证认可相关法律法规、部门规章及规范性文件的要求,具有从事认证工作的基本职业操守,对认证活动及其结果的真实性和有效性承担相应责任。

#### 3.2 审核资格与能力范围要求

审核员不得接受超出其注册资格的认证审核任务。

#### 3.3 公正性与利益冲突管理要求

不得发生影响认证公正性的行为,应主动告知 OQS 其所了解的任何可能使本人或 OQS 陷入利益冲突的情况。因认证人员未履行告知义务而导致非公正性认证结果的,认证人员应当负有连带责任(如承担因此造成的经济损失)。

#### 3.4 能力保持、继续教育与专业评定要求

按要求接受人员注册/保持注册所要求的继续教育培训,以及 OQS 要求的能力(包括知识和技能)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,以持续具备从事 TL9000 认证工作相适应的能力。

#### 3.5 TL9000 审核资源配置要求

OQS 至少应有 3 名符合要求的 TL9000 审核员,并保持合格的 TL9000 审核员名录。

#### 3.6 技术专家支持与专业补充要求

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。

#### 3.7 TL9000 审核员资格要求:

##### 3.7.1 基本要求:

审核员应取得国家认监委确定的认证人员注册机构批准的 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 TL9000 审核员注册资格要求。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)。

**继续教育:**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规则。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 审核组长的条件：**

- 满足 TL 9000 审核员的全部要求；
- 满足认证机构（CB）对于审核组长的资格认定要求。

**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) 审核组长（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：**

**1) 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。

**2) 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。

**3) 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。

**3.8 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。OQS 的总部 QA 审核计划工具将用于确保这些升级

已实施。

OQS 的总部 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，OQS 的总部 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：OQS 的总部 QA 审核员资格规则（RE\_05\_01\_01e）
- 审核组长（A1）任命  
如需进一步说明，请联系 [Johanna.Koller@qualityaustria.com](mailto:Johanna.Koller@qualityaustria.com)。

## 4 认证程序

### 4.1 认证申请

#### 4.1.1 OQS 应向认证委托人至少公开以下信息：

- (1) 可开展的认证业务范围，获得认可的情况，以及分包境外 OQS 业务的情况；
- (2) 开展 TL9000 认证活动所依据的认证标准以及相关的认证方案、认证流程；
- (3) 授予、拒绝、保持、更新、暂停（恢复）、注销、撤销认证证书以及扩大或缩小认证范围的程序规定；
- (4) 拟向认证委托人获取的信息以及保密规定；
- (5) 认证收费标准；
- (6) 认证证书、认证标志及相关的规定；
- (7) 对认证过程和结果的申诉、投诉规定；
- (8) 认证标准换版的规定（适用时）；
- (9) “提前较短时间通知的审核”的情形；
- (10) 其他需要公开的信息。

#### 4.1.2 OQS 的 TL9000 认证应满足以下条件：

1) 从事 TL9000 认证必须符合《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：其它认可规范如与《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。

2) 按照 TIA 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。

3) 并且获得 QMS 的认可资格，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。

4) TL9000 认证业务范围，执行 CNAS-RC01 附录 A 规定的 39 大类业务范围分类。

#### 4.1.3 提出认证申请时，认证委托人应具备以下条件：

(1) 取得合法主体资格，并处于有效期内；

(2) 取得相关法律法规规定的行政许可（适用时），并处于有效期内；

(3) 已按认证标准建立 TL9000，且运行满三个月；

(4) 因获证组织自身原因被原发证机构暂停或撤销认证证书已满一年（适用时）；

(5) 原 TL9000 认证证书发证机构被国家认监委撤销 TL9000 认证资质已满三个月（适用时）；

(6) 当前未被行政监管部门责令停产停业整顿；

(7) 当前未列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单；

(8) 一年内未发生被行政监管部门责令停产停业整顿的重大质量事故；

(9) 一年内申请认证范围内的产品未发生产品质量国家监督抽查不合格，或发生产品质量国家监督抽查不合格但已按相关规定整改合格；

(10) 其他应具备的条件。

#### 4.1.4 OQS 应要求认证委托人提供以下信息和文件资料：

(1) 认证申请，包括认证委托人的名称、地址、认证依据的标准、申请的认证范围、认证范围内人员数量及影响体系有效性的外包过程；

(2) 法律地位的证明文件，当 TL9000 覆盖多个法律实体时，应提供每个法律实体的法律地位证明文件；

(3) 申请认证范围所涉及的质量法律法规要求的行政许可文件、资质证书、强制性产品认证证书等；

(4) 组织机构及职责；

(5) 生产/服务的流程、班次及轮班情况和季节性信息；

(6) TL9000 运行满三个月的证据；

(7) 一年内所发生的质量事故、与质量相关的行政处罚、产品质量国家监督抽查不合格、其他质量抽查不合格的情况以及整改情况（适用时）；

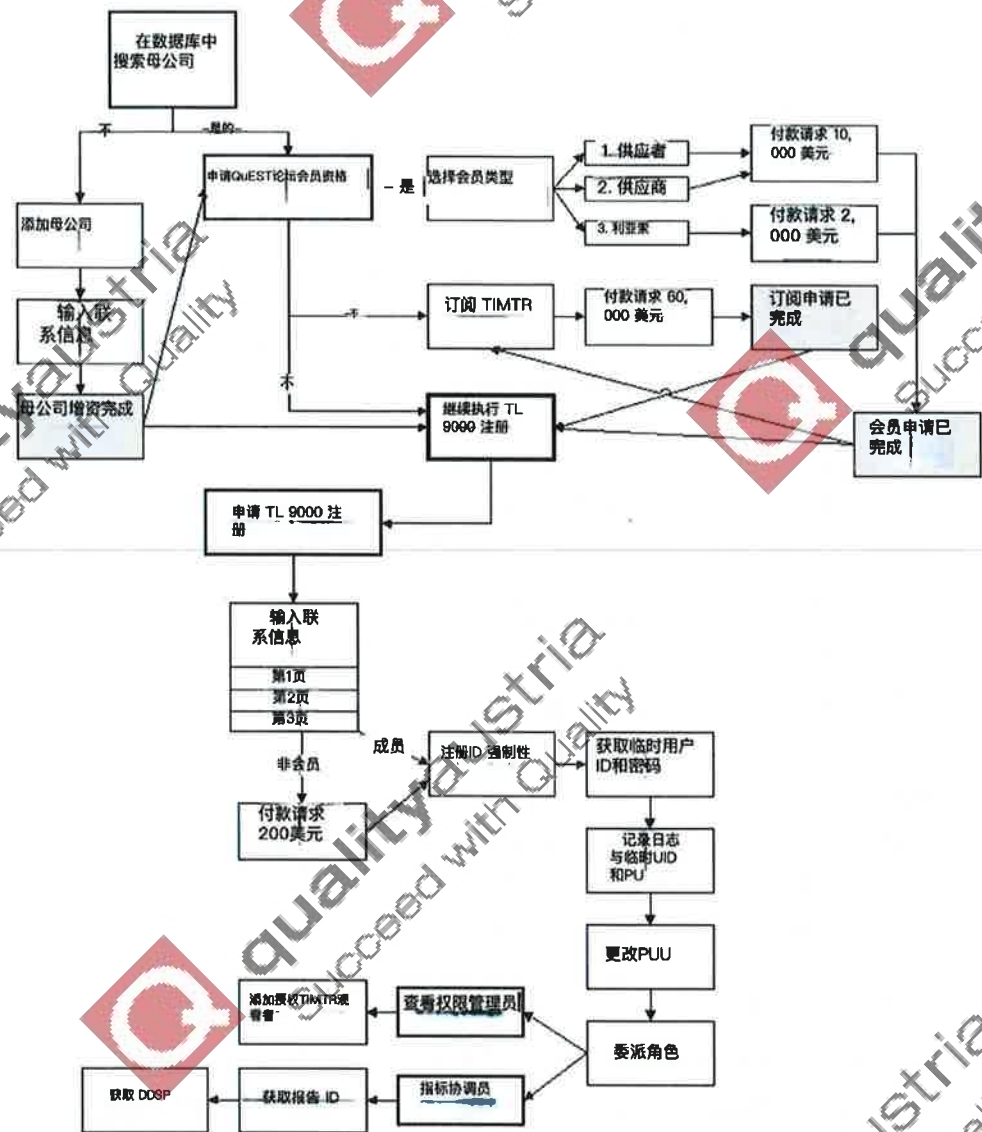
(8) 其他需要提供的文件。

#### 4.1.5 注册

##### 4.1.5.1 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) 》)



#### 4.1.5.2 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 OQS 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，并按照总部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，可向总部索取或接收 TL9000 核查清单。

总部推荐并执行根据 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

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 规则
  - 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

## 4.2 申请评审

**4.2.1** OQS 应建立并实施相应程序，对认证委托人提交的申请信息和文件资料实施申请评审，仔细鉴别申请信息和文件资料的真伪，确定是否受理认证申请，并保存相应评审记录。

**4.2.2** 满足以下条件的，OQS 可以受理认证申请：

- 1) 认证委托人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，具备受理条件；
- 2) 在进行 TL9000 认证审核以前，组织至少已成功地向 UTD 报告了连续三个月测量结果；
- 3) 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；
- 4) OQS 具备实施认证的能力；
- 5) 双方就认证事宜达成一致。

**4.2.3** 对于新的认证委托人，仅在同时满足下列情况的前提下，OQS 可实施认证转换，否则应按照初次认证开展认证活动。

- 1) OQS 具有认证委托人申请认证的 TL9000 认证范围的批准资格；
- 2) 认证委托人持有其他被认可的 QMS 的认证证书。

**4.2.4** OQS 应将申请评审的结果告知认证委托人。

## 4.3 认证合同及相关责任

**4.3.1** 通过申请评审的，OQS 与每个认证委托人签订具有法律效力的认证合同，明确认证服务的费用、收费方式和违约条款，及认证委托人、OQS 和获证组织的责任。认证费用应由认证委托人向 OQS 直接支付。

**4.3.2** OQS 应及时向符合认证要求的认证委托人颁发认证证书，对获证组织 TL9000 运行情况进行有效监督，通过其网站或者其他形式向社会公布认证证书信息；因 OQS 批准资质注销或被撤销导致获证组 TL9000 认证证书无法有效保持的，需及时告知获证组织并做出妥善处理，并承担由此导致的获证组织在合同上约定或法律认定的经济损失。

**4.3.3** 认证委托人应遵守认证程序要求，如实提供相关材料与信息，配合认证行政监管部门的监督检查和 OQS 对投诉的调查，及时向 OQS 通报 TL9000 条件的变更情况，承担选择的 OQS 资质被撤销而带来的认证活动终止、认证证书无法使用的风险。

**4.3.4** 获证组织应遵守认证程序要求，如实提供相关材料与信息，通过 TL9000 认证后持续有效运行，配合认证行政监管部门的监督检查和 OQS 对投诉的调查，在广告、宣传等活动中正确使用认证证书、认证标志和有关信息，及时向 OQS 通报 TL9000 条件的变更情况，承担选择的 OQS 资质被撤销而带来的认证证书无法使用的风险。

## 4.4 审核方案和审核策划

### 4.4.1 审核方案

**4.4.1.1** OQS 针对每一认证委托人建立认证周期内的审核方案，以清晰地识别所需的审核活动。

**4.4.1.2** 初次认证的审核方案应包括两阶段初次认证审核、获证后的监督审核和认证到期前的再认证审核。再认证的审核方案应包括再认证审核、获证后的监督审核和认证到期前的再认证审核。

**4.4.1.3** 初次认证审核和再认证审核是对认证委托人完整体系的审核，应覆盖 GB/T 19001/ISO 9001 及 TL9000 质量管理体系要求 (R6.3 版本更新) 所有要求，以及认证范围内的典型产品和服务。认证证书有效期内的监督审核累计应覆盖 GB/T 19001/ISO 9001 所有要求。

**4.4.1.4** 初次认证及再认证后的第一次监督审核应在认证证书签发之日起 12 个月内进行。此后，监督审核间隔不应超过 12 个月。

**4.4.1.5** 认证机构应考虑认证委托人不同班次完成的过程，以及其所证实的对每个班次的 QMS 控制水平来策划对不同班次实施的审核程度，以确保审核的有效性：

- (1) 每次审核应至少对其中的一个班次的生产或服务活动现场进行审核；
- (2) 未审核其他班次生产或服务活动现场的，应记录未审核的理由。

### 4.4.2 审核时间

审核所需时间依据《TL9000 审核日数要求》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中获取；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“测量复杂度因子工具 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》

**4.4.2.1** 审核时间包括在认证委托人现场的审核时间以及在现场审核以外实施策划、文件审核和编写审核报告等活动的审核时间。审核时间以人日计, 1 人日为 8 小时, 不应通过增加工作日的工作小时数以减少审核人日数。如果认证委托人工作日的实际工作时间不足 8 小时, 则应延长现场审核天数以满足审核时间要求。

**4.4.2.2** OQS 以新版 QMS 认证规则所规定的审核时间为基础, 考虑认证委托人有效人数、QMS 风险类型等因素, 建立文件化的不同审核类型审核时间 (包括现场审核时间) 的确定方法。详见程序文件《》。

**4.4.2.3** 每次审核的审核时间确定过程应形成记录, 尤其是减少审核时间的理由, 减少的审核时间不得超过所规定的审核时间的 30%, 现场审核时间不得少于所确定的审核时间的 80%。如果审核人日计算后结果包括小数, 宜将其调整为最接近的半人日数。

**4.4.2.4** OQS 建立文件化的结合审核时间确定方法, QMS 和其他管理体系实施结合审核的, 结合审核的总审核时间不得少于多个单独体系所需审核时间之和的 80%。

**4.4.2.5** OQS 对组织开展 TL9000 审核的时间应符合《TL9000 审核员时间》的要求。

**4.4.2.6** OQS 的 TL9000 审核时间低于《TL9000 审核员时间》的要求, OQS 根据《TL9000 审核员时间》中规定, 应在确定减少审核时间后 5 个工作日内

内通报 OQS 总部。OQS 总部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 OQS 总部的书面通知以前, 认证机构不得签发 TL9000 认证证书。
- b) 在没有接到 OQS 总部通知前, OQS 可以实施审核, 但必须告知申请组织, 如果 OQS 总部不同意减少人天数, 则需要按照规定增加审核时间。

#### 4.4.3 多场所抽样方案

**4.4.3.1** 多场所抽样应基于与认证委托人活动或过程性质相关的 TL9000 管理体系风险的评价, 如果多个场所未涵盖相同的活动、过程, 则不应抽样, 应当逐一到各场所进行审核。对多个相似场所可进行抽样审核, 抽样数量应不少于按以下方法计算的结果:

- a) 初次认证审核:  $Y = \sqrt{X}$
- b) 监督审核:  $Y = 0.6 \sqrt{X}$
- c) 再认证审核:  $Y = 0.8 \sqrt{X}$

注: 其中 Y 为抽样的数量, 结果向上取整; X 为相似场所的总体数量。

**4.4.3.2** 分场所审核人日的计算方法参见 4.4.2, 且现场审核时间不得少于依据附录 B 所确定的现场审核时间的 50%。

**4.4.3.3** 多场所抽样应满足 OQS 有关多场所审核规则的要求。

#### 4.4.4 组建审核组

根据实现审核目的所需的能力以及公正性要求来选择和任命审核组 (包括审核组长以及必要的技术专家)。如果仅有一名审核员, 该审核员应有能力履行适用于该审核的审核组长职责。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。

#### 4.4.5 编制审核计划

OQS 提前与客户进行沟通, 并商定审核日期。审核组长接到《审核任务书》后, 为每次审核编制《审核计

划》，以便为有关各方就审核活动的日程安排和实施达成一致提供依据。

#### 4.5 实施审核

**4.5.1** 审核组按照《审核计划》实行审核工作，当获得的审核证据表明不能达到审核目的时，审核组长应当向认证委托人报告理由以确定适当的措施。这样的措施可以包括重新确认或修改审核计划、改变审核目的、审核范围或终止审核。

**4.5.2** 审核组应会同认证委托人召开首、末次会议，审核组应按国家认监委的要求完成首、末次会议现场审核的网络签到。

**4.5.3** 发生下列情况时，审核组应向 OQS 报告，经同意后终止审核：

- a) 认证委托人对审核活动不予配合，审核活动无法进行；
- b) 认证委托人实际情况与申请材料有重大不一致；
- c) 其他导致审核程序无法完成的情况。

**4.5.4** 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。

**4.5.5** 如果组织申请 TL9000 认证之前已获得了 TIA 承认的质量管理体系认证，认证机构可以按照《TL9000 转换途径》中的规定进行转换 TL9000 认证。

**4.5.6** 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。

**4.5.7** 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。

**4.5.8** 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》。

**4.5.9** OQS 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》。

**4.5.10** OQS 对组织与顾客沟通的审核宜参考《TL9000 与顾客沟通的指南》。

#### 4.6 初次认证

初次认证审核应分为两个阶段实施：第一阶段审核和第二阶段审核，两个阶段审核时间间隔最长不应超过 6 个月。如果需要更长的时间间隔，应重新实施第一阶段审核。OQS 在确定第一阶段和第二阶段的时间间隔时，应考虑客户解决第一阶段识别的任何需关注问题所需的时间，OQS 也可能需要调整第二阶段的安排。如果发生任何将影响管理体系的重要变更，OQS 应考虑是否有必要重复

整个或部分第一阶段。应告知客户第一阶段的结果有可能导致推迟或取消第二阶段。

##### 4.6.1 第一阶段审核

**4.6.1.1** 第一阶段审核的目的是通过了解认证委托人的 TL9000 管理体系和其对第二阶段的准备情况，确定其是否具备接受第二阶段审核的条件并策划第二阶段审核的关注点。第一阶段审核的内容包括但不限于以下方面：

- a) 了解认证委托人的情况；
- b) 评审认证委托人 TL9000 管理体系文件，确认其与组织业务活动及产品和服务相吻合；
- c) 审核认证委托人理解和实施标准的情况，特别是对关键绩效、过程和运行及 TL9000 目标识别情况，确认是否已运行并且超过 3 个月；
- d) 认证委托人是否为第二阶段审核做好准备，已实施了内审和管理评审；

- e) 确认认证委托人 TL9000 管理体系认证范围、体系覆盖范围内有效人数和场所;
- f) 认证委托人符合 TL9000 管理体系相关法律法规及强制性标准的情况。

#### 4.6.1.2 第一阶段审核可以不在申请组织现场进行的情况:

- a) 认证委托人已获 OQS 颁发的其他领域的有效认证证书, OQS 已对认证委托人 TL9000 管理体系有充分了解;
- b) OQS 有充足的理由证明认证委托人的生产经营或服务的技术特征明显、过程简单, 通过对其提交文件和资料的审核可以达到第一阶段审核的目的和要求;
- c) 认证委托人获得其他认证机构颁发的有效的 TL9000 管理体系认证证书, 通过对其文件和资料的审核可以达到第一阶段审核的目的和要求。

**4.6.1.3** OQS 应将认证委托人是否具备第二阶段审核条件的结论告知认证委托人, 包括所识别的需引起关注的、在第二阶段可能被判定为不符合项的问题。

#### 4.6.2 第二阶段审核

第二阶段的目的是评价认证委托人 TL9000 管理体系的实施情况, 包括对标准要求的符合性和体系的有效性, 并判断是否推荐认证注册。第二阶段应在客户的现场进行, 应考虑一阶段审核结果, 对认证委托人的管理过程和控制措施的运行情况进行评价, 对一阶段审核提出的问题改进情况进行验证。如果一阶段审核提出影响实施第二阶段审核的问题, 这些问题应在第二阶段审核前得到解决。现场审核的内容至少覆盖以下方面:

- a) 认证委托人 TL9000 管理体系与标准的符合情况及证据;
- b) 依据 TL9000 管理体系关键绩效、目标和指标, 对绩效进行的监视、测量、报告和评审;
- c) 认证委托人实施 TL9000 管理体系的能力以及在符合适用法律法规要求方面的绩效;
- d) 认证委托人过程的运作控制;
- e) 认证委托人的内部审核和管理评审是否有效;
- f) 针对认证委托人 TL9000 管理体系方针的管理职责。

#### 4.7 监督审核

**4.7.1** OQS 应对获证组织进行有效跟踪, 包括依据审核方案对获证组织开展的监督审核, 以确认获证组织 TL9000 管理体系与认证标准的持续符合性和运行的有效性。

**4.7.2** 每次监督审核应尽可能覆盖认证范围内的有代表性的生产/服务过程、行业类别的典型产品/服务, 每次都要对 TL9000 测量的提交情况进行检查; 并确保在认证证书有效期内的监督审核覆盖认证范围内的所有代表性的生产/服务过程、行业类别的典型产品/服务。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。

**4.7.3** 监督审核应重点关注获证组织的变更以及 TL9000 管理体系绩效的持续改进, 监督审核是现场审核, 但不一定是对整个体系的审核, 获证后监督审核的内容:

- a) 内部审核和管理评审;
- b) 对上次审核中确定的不符合采取的措施;
- c) 投诉的处理;
- d) TL9000 管理体系实施的有效性;
- e) 为持续改进而策划的活动的进展;
- f) 持续的运作控制 TL9000 目标的实现情况;
- g) 任何变更 (如资源、过程、组织结构、已识别的关键控制点等);
- h) 标志的使用和 (或) 任何其他对认证资格的引用。

## 4.8 再认证

4.8.1 获证客户在证书有效期满前，须提出再认证申请。再认证审核的目的是验证作为一个整体的组织管理体系全面的持续符合性和有效性，以及认证范围的持续相关性和适宜性。再认证时通常可不进行一阶段审核，但当获证客户的管理体系和获证客户的内外部运作 TL9000 有重大变化时，再认证审核活动可能需要有第一阶段审核。

4.8.2 再认证审核的内容至少应包括：

- a) 结合其内部和外部的变化情况，确认获证组织 TL9000 管理体系有效性及认证范围的持续相关性和适宜性；
- b) TL9000 管理体系绩效持续改进的证实；
- c) TL9000 管理体系在实现获证组织目标和 TL9000 管理体系预期结果方面的有效性。

4.8.3 再认证审核策划时应考虑获证组织最近一个认证周期内的 TL9000 管理体系绩效，包括调阅以往的监督审核报告。

## 4.9 特殊审核

### 4.9.1 变更或扩大认证范围

对于已授予的认证，OQS 对获证组织扩大认证范围的申请进行评审，确定必要的审核活动，以做出是否可予变更或扩大认证范围的决定。变更或扩大认证范围的审核活动可单独进行，也可以和监督审核同时进行。

### 4.9.2 提前较短时间通知的审核

为调查投诉、对变更做出回应、或对被暂停的客户进行追踪，可能需要在提前较短时间通知获证客户后或不通知获证客户就对其进行审核。

## 4.10 不符合项及其验证

4.10.1 对于审核中发现的不符合，OQS 要求客户在规定期限内分析原因，并说明为消除不符合已采取或拟采取的具体纠正和纠正措施。

### 4.10.2 纠正和纠正措施的有效性

审核组应审查客户提交的纠正、原因分析和纠正措施，并验证纠正和纠正措施的有效性。审核组应将审查和验证的结果告知客户。如果为了验证纠正和纠正措施的有效性，将需要补充一次全面的或有限的审核，或者需要文件化的证据（需要在未来的审核中确认），则 OQS 应告知客户。

注：可以通过审查客户提供的文件化信息，或在必要时实施现场验证来验证纠正和纠正措施的有效性。

4.10.3 对于认证委托人未能在规定的时限内完成对不符合项所采取措施的情况，OQS 不应做出授予认证、保持认证或更新认证的决定。

## 4.11 审核报告

4.11.1 OQS 应就每次审核向认证委托人提供书面的审核报告。审核组长应对审核报告的内容负责。

审核组应对审核活动形成书面审核报告，审核报告应准确、简明和清晰地描述审核活动的主要内容，对 TL9000 管理体系过程及绩效实现情况进行评价。

4.11.2 审核报告至少应包括或引用以下内容：

- a) OQS 名称；
- b) 认证委托人的名称和地址及其代表；

- c) 审核类型 (例如初次、监督、再认证或其他类型审核);
- d) 结合、联合或一体化审核情况 (适用时);
- e) 审核准则;
- f) 审核目的及其是否达到的确认;
- g) 审核范围, 特别是标识出所审核的组织、职能单元或过程, 以及审核时间;
- h) 任何偏离审核计划的情况及其理由;
- i) 任何影响审核方案的重要事项;
- j) 审核组成员姓名、身份及任何与审核组同行的人员;
- k) 审核活动 (现场或非现场、永久或临时场所) 的实施日期和地点;
- l) 应描述与审核类型的要求一致的审核发现、审核证据 (或审核证据的引用) 以及审核结论;
- m) 行政监管部门在质量方面抽查的不合格情况, 及相关原因分析和整改措施的有效性 (适用时);
- n) 上次审核后发生的影响认证委托人管理体系的重要变更 (适用时);
- o) 认证委托人对认证证书和认证标志的使用进行着有效的控制 (适用时);
- p) 对以前不符合采取的纠正措施有效性的验证情况 (适用时);
- q) 已识别出的任何未解决的问题;
- r) 说明审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明;
- s) 审核组的推荐意见以及对认证范围适宜性的结论。

4.11.3 OQS 在颁发证书后, 认证委托人可在 OQS 官网登录方式获取审核报告。

#### 4.12 认证决定

4.12.1 OQS 应根据审核过程中收集的信息、审核报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上, 做出认证决定。认证决定人员应为 OQS 评价及授权的认证人员, 并不得为审核组成员。

4.12.2 OQS 负责复核审核报告并作出认证决定的人员应由具备资格的 TL9000 审核员担任, 且该审核员不是所复核的审核组的人员

4.12.3 OQS 应对组织适用的测量的实际审核时间形成文件化记录, 技术报告复核人员应对其进行验证。

4.12.4 OQS 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 ISO9001 标准及版次。

4.12.5 OQS 应有充分的证据确认认证委托人满足下列条件时, 做出授予、更新、扩大认证范围等的决定:

- a) 符合的认证条件;
- b) 对于严重不符合, 已评审、接受并验证了纠正措施的有效性; 对于轻微不符合, 已评审、接受了认证委托人的纠正措施或计划采取的纠正措施;
- c) 认证委托人的 TL9000 管理体系总体符合 TL9000 相关认证认可标准要求且运行有效;
- d) 认证委托人按照认证合同规定履行了相关义务。

#### 4.13 认证机构转换审核 (从其他认证机构转至 OQS)

委托方需从前一家认证机构提供的文件:

- 1) TL9000 + ISO 证书 (注明有效期)
- 2) 上一次审核计划
- 3) 上一次审核报告
- 4) 上一次审核中提出的不符合项关闭计划和验证证据 (如有)

OQS 所需的文件:

- 1) WIS-RFO 内部订单申请 (由合作方提供给 QA 客户服务中心)
- 2) 客户自我声明表 (FO\_27\_01\_162e, 客户填写并签字)
- 3) 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)
- 4) 远程风险评估表 (如适用, 由审核员填写并签署)
- 5) 预审核信息包 (PAIP .xls)
- 6) 指标复杂度评估表
- 7) 审核计算表 (Audit Calculation.xls)
- 8) 审核计划
- 9) 审核报告
- 10) 审核统计
- 11) 证书打印申请
- 12) 上传至 WIS (由审核员或合作方认证经理上传)

委托方需提供的文件:

- 1) 关于组织与管理体系主要变更的简要说明
- 2) 组织结构图
- 3) 质量手册
- 4) 过程总览图 (Process Landscape)
- 5) 过程清单或截图
- 6) 管理评审会议纪要
- 7) 内部审核报告

## 5 认证证书和认证标志

### 5.1 总则

**5.1.1** OQS 对 TL9000 管理体系制定认证标志, 获证组织可以在认证有效期内使用 TL9000 管理体系认证证书, 并接受 OQS 的监督管理。OQS 发现获证组织未正确使用认证证书的, 应当要求获证组织立即采取有效纠正措施, 并跟踪监督纠正情况。

**5.1.2** 获证组织应正确使用 TL9000 管理体系认证证书, 具体参见公开文件《获证客户须知》中“认证证书及标识的使用说明”要求, 可在 OQS 官方网站下载。

### 5.2 认证证书

#### 5.2.1 认证证书有效期

认证证书的生效日期不得早于认证决定的日期。初次认证证书有效期为三年。初次认证证书有效期的起算日期为认证决定日期，再认证证书有效期的起算日期不得晚于最近一次有效认证证书的截止日期。

5.2.2 管理体系认证证书的内容包括：

- a) 认证注册号（即证书编号）；
- b) 获证组织的名称、地址、统一社会信用代码，该信息应与其法律地位证明文件的信息一致；
- c) 管理体系认证所覆盖的与活动、产品和服务类型等相关的认证范围；
- d) 授予认证、扩大/缩小认证范围、更新认证的生效日期，生效日期不应早于相关认证决定的日期；
- e) 认证有效期；
- f) 审核获证组织时所用的管理体系标准和（或）其他规范性文件，包括发布状态的标示（例如修订的时间或编号）；
- g) 认证用标准和（或）其他规范性文件所要求的任何其他信息；
- h) OQS 的名称、地址、认证标识（适用时）、公司印章、公司法人签字；
- i) 相关的认可标识及认可注册号（认可范围内）；

5.2.3 认证证书的管理

**5.2.3.1** 认证证书的管理应满足 OQS 有关授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复、撤销、扩大或缩小认证范围规则的要求。

**5.2.3.2** 认证资格的暂停

获证组织有以下情形之一的，OQS 应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证资格，并保留相应证据：

- a) TL9000 管理体系持续或严重不满足认证要求的；
- b) 不满足 TL9000 管理体系 适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的； c) 受到与质量相关的行政处罚；
- d) 发生较大或重大质量事故，反映获证组织 TL9000 管理体系运行存在重大缺陷的；
- e) 拒绝配合市场监管部门的认证执法监督检查，或者提供虚假材料或信息的；
- f) 持有的与 TL9000 管理体系范围有关的行政许可文件、资质证书、强制性认证证书等过期失效的；
- g) 不能按照规定的间隔接受监督审核的；
- h) 未按相关规定正确引用和宣传获得的认证资格和有关信息，包括认证证书和认证标志的使用，造成严重影响或后果的；
- i) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；
- j) 被有关行政监管部门责令停业整顿的；
- k) 发生与质量相关的重大舆情；
- l) 主动请求暂停的；
- m) 其他应暂停认证资格的。

OQS 可根据暂停的原因和性质确定暂停期限，暂停期限最长不得超过 6 个月。暂停期间，如获证组织采取有效的纠正措施，造成暂停的原因已消除的，OQS 应恢复其认证资格。

**5.2.3.3** 认证资格的撤销

如果认证机构被撤销了 TL9000 认证的资格，认证机构则不应再从事 TL9000 认证。必须对由此受

到影响的获证组织采取适当的措施，措施方案应征得主管部门同意。

获证组织有以下情形之一的，OQS 应在获得相关信息并确认后 5 个工作日内撤销其认证资格，并保留相应证据：

- a) 被注销或撤销法律地位证明文件的；
- b) 被国家企业信用信息公示系统和“信用中国”列入严重违法失信名单的；
- c) 认证资格的暂停期限已满，但导致暂停的问题未得到解决或有效纠正的；
- d) 因获证组织违规造成重大产品和服务等质量安全事故的；
- e) 有其他严重违反 TL9000 管理体系相关法律法规行为，受到相关行政监管部门处罚的；
- f) TL9000 管理体系没有运行或者已不具备运行条件的；
- g) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果；
- h) 其他应撤销认证资格的。

#### 5.2.3.4 认证资格的注销

获证组织主动申请不再保持认证证书时，应确认该认证证书是否存在暂停或撤销情形。存在暂停或撤销情形的，应撤销其认证证书，证书状态由有效变更为撤销；不存在暂停或撤销情形的，应注销其认证证书，证书状态应由有效变更为注销。认证机构应通知并要求获证组织停止使用该认证证书和认证标志。

需要撤销的信息需要报送给总部，注销的认证证书失效，且不可恢复。

当依据规则对某企业的证书做出暂停、撤销或注销的决定后，必须将此决定及原因等详细信息在 5 个工作日内上报至国家认监委的官方数据库。这些信息将被记录在案并可能进行社会公示。

#### 5.2.4 对认证客户的要求

在认证合同和网页上，提出要求获证客户正确使用认证证书和认证标志；

获证客户可以在认证证书有效时使用认证证书和认证标志，并接受我们的监督管理。

认证证书处于暂停期间、被撤销或注销后，客户不得继续使用认证证书和认证标志。

#### 5.2.5 如何正确使用认证标志

获证客户可以在广告等有关宣传中正确使用认证标志，

不得在产品上仅标注认证标志，只有在注明获证组织通过认证及认证机构名称的情况下，方可在产品包装上标注认证标志。

质量管理体系认证标志和证书信息，仅可在产品可以分割的包装（指包装可以从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏）上使用，需使用中文注明获证组织通过质量管理体系认证及认证机构名称，以免与产品和服务认证标志混淆而误导公众。

不得将认证证书和标志直接用在产品及消费者所见的产品包装、信封、名片、宣传册、网页等。

#### 5.2.6 对认证证书和标志使用的监督

审核员应在监督审核和再认证审核期间，现场查看获证客户对认证证书和认证标志的使用情况。

审核员应根据掌握的获证客户的认证证书状态变化情况，在末次会议上告知对获证客户正确使用认证证书和认证标志，并告知将在监督审核和再认证审核期间进行检查。

获证客户仅可在认证证书处于有效状态的情况下使用该认证证书；

- 1) 如认证证书处于暂停期间、被撤销或注销后，获证客户不得使用认证证书和认证标志；认证证书被暂停、撤销或注销的，获证客户应及时对正在使用的认证证书和认证标志进行处理，如包装或宣传材料等不可再继续使用认证证书和认证标志的信息，原印制有认证证书和认证标志信息的包

装或宣传材料等应妥善处理。

- 2) 审核期间发现获证组织未正确使用认证证书和认证标志的，应发布不符合项，要求客户实施整改。并将进行公告以消除任何由于违反上述使用要求而带来的不利影响

## 6 证书查询方式

### 6.1 方式一：通过上海奥世管理体系认证有限公司官方网站查询

打开浏览器，输入上海奥世管理体系认证有限公司认证官网地址：<https://www.oqs-ap.com> 并访问，在官网页面中找到“证书查询”栏目并点击进入；

在查询界面输入需要核验的企业名称或证书编号，即可查询对应的证书信息。

### 6.2 方式二：通过纸质证书二维码查询

持有上海奥世管理体系认证有限公司出具的纸质版证书，可直接扫描证书左下角的二维码，系统将自动跳转并展示该证书的相关信息，操作便捷且无需额外输入信息。

## 7 认证标准换版

新版标准发布后，获证客户应及时按 OQS 发布的认证标准换版要求实施转换。OQS 按照 TIA 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。

## 8 信息通报

为确保获证组织的 TL9000 管理体系持续有效，TL9000 要求获证组织及时通报其重大投诉、国家监督检查结果、重大事故及获证客户变更的各种信息等。变更信息包括（但不限于）以下：

- a) 体系发生重大变更，包括：
  - 1) 法律地位、生产经营状况、组织状态、组织名称或所有权变更；
  - 2) 取得的行政许可资质、强制性认证或其他资质证书变更；
  - 3) 法人、最高管理者、管理者代表变更和管理（例如关键管理、决策或技术人员）发生变化时；
  - 4) 生产经营或服务的工作场所、联系地址变更；
  - 5) 管理体系覆盖的经营业务范围、体系覆盖人数及管理体系和重要过程/工艺的重大变更等；
  - 6) 发生任何影响标准要求的重大变化或当发生任何变更引起证书信息不准确时。
- b) 客户及相关方有重大投诉时。
- c) 发生产品或服务质量、安全、环境事故时。
- d) 产品或服务被执法监管部门认定不符合要求（如抽检产品不合格、食品安全生产规范体系检查中发现不符合、或出口的产品因安全卫生方面的问题被进口国（地区）主管当局通报的）或发生导致监管部门介入的严重事件或违法情况。
- e) OQS 作出 TL9000 认证决定后，根据 TIA 要求上传认证决定相关信息，并根据信息通报规则的要求，每月将认证决定的相关信息报送 OQS 总部。
- f) 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 TIA 要求上传认证变更（包括撤销）的相关信息，并根据信息通报规则的要求每月将相关信息报送国家相关主管部门。

## 9 其他事宜

其他未尽事宜参照 TL9000 相关程序文件执行。

10 附录

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:
申请认证组织情况:			
1) 质量管理体系覆盖的范围:			
2) 体系覆盖人数:			
3) 审核类型: <input type="checkbox"/> 初评 <input type="checkbox"/> 监督 <input type="checkbox"/> 再认证 <input type="checkbox"/> 扩大认证范围			
情况说明: 按照 TIA 的要求, 现场审核人天数应为      人天, 预备实施      人天。 减少人天数的原因: (可附页):			
认证机构代表:		日期:	
认可机构意见:			
批准人:		日期:	

