

電気通信品質マネジメントシステム認証機関
に対する認定の基準

JAB MS102-2007

制定日：2007年05月08日

財団法人日本適合性認定協会

1. 適用範囲

この基準は、TL 9000 Quality Management System Requirements Handbook Release 4.0（以下、TL 9000 要求事項リリース4.0という）及びTL 9000 Quality Management System Measurements Handbook Release 4.0に基づくマネジメントシステムの審査及び認証の能力、一貫性及び公平性、並びにこれらの審査及び認証を行う第三者適合性評価機関（以下、認証機関という）に対する原則及び要求事項を規定する。

この基準は、財団法人日本適合性認定協会（以下、本協会という）が認証機関を審査し認定するために使用する。

備考1：この基準は、JAB MS100との関係において、JIS Q 17011の7.1.2 b)で規定されている電気通信に係る認定分野に特有の「認定の要求事項を記載した文書」にあたる。

備考2：この基準は、TL 9000 要求事項リリース4.0に基づいて作成したものであり、個々の要求項目の末尾に示した【xxx、又は附属書X】は、当該文書の要求項目に対応するものである。なお、TL 9000 要求事項リリース4.0では、附属書は本文から削除され、QuEST Forum（クエストフォーラム）のウェブサイト（www.tl9000.org）に掲載されている。

備考3：認証のためのTL 9000（規格）は、英語版を正とする。

備考4：次の事項について、この基準ではTL 9000要求事項リリース4.0とは異なる訳語を使用している。

- 「company」、「client」及び「organization」の訳を「組織」に統一

備考5：TL 9000（規格）中の「ISO規格」及び「ISO/IEC規格」は、この基準では次のとおり表記している。

TL 9000 要求事項リリース 4.0	JAB MS102-2007
ISO 9000:2000	JIS Q 9000:2000
ISO 9001	JIS Q 9001
ISO 9001:2000	JIS Q 9001:2000
ISO 19011	JIS Q 19011
ISO/IEC Guide 62	JIS Z 9362

2. 引用規格及び関連文書

この項に掲げる規格及び文書のうちで、西暦年を付記してあるものは、記載の年の版を適用し、その後の改正版(追補を含む)には適用しない。西暦年の付記のない引用規格又は文書は、その最新版(追補を含む)を適用する。本協会の文書の最新版は、本協会ウェブサイト（www.jab.or.jp）で閲覧及びダウンロード可能。

2.1 引用規格

次に掲げる規格は、この基準に引用されることによって、この基準の規定の一部を

構成する。

TL 9000 Quality Management System Requirements Handbook Release 4.0	
TL 9000 Quality Management System Measurements Handbook Release 4.0	
JIS Q 9000:2000 (ISO 9000:2000)	品質マネジメントシステム－基本及び用語
JIS Q 9001:2000 (ISO 9001:2000)	品質マネジメントシステム－要求事項
JIS Q 9100:2004	品質マネジメントシステム－航空宇宙－要求事項
JIS Q 17011:2005	適合性評価－適合性評価機関の認定を行う機関に対する 一般要求事項
JIS Q 19011:2003 (ISO 19011:2002)	品質及び／又は環境マネジメントシステム監査のための指針
JAB MS100	マネジメントシステム認証機関に対する認定の基準
JAB R301	WDIに関する基準及び指針

2.2 関連文書

JAB MS200	マネジメントシステム認証機関に対する認定の手順
-----------	-------------------------

3. 用語及び定義

国際規格のJIS Q 9000:2000－品質マネジメントシステム－基本及び用語は、この基準で使われている用語の標準的な定義を含んでいる。これらの定義は、この基準のすべてのセクションを通して規定の一部である。【2.3】

4. 認証機関に対する要求事項

認証機関は、次の事項を行わなければならない。

- 4.1 本協会に、この基準に従ってTL 9000の認証を行うための書面による契約を提出する。【附属書A 1.1】
- 4.2 本協会に、TL 9000認証の開始前に、認証のプロセスが、この基準の要求事項に適合していることを示す適切な文書を提出する。【附属書A 1.2】
- 4.3 この基準の9に従って資格付与されたTL 9000審査員の一覧表を維持する。【附属書A 1.3】
- 4.4 現在の本協会の基準（JAB MS100）で定められている特定の適用範囲の専門的知識及び、電気通信業界での業務経験をもっている専門家からなる運営会議に所属する要員をもつ。【附属書A 1.4】
- 4.5 認証決定会議には、クエストフォーラムが承認したTL 9000審査員研修コースを首尾よく修了し、かつ、合格したメンバーを最低限1名含んでいる。このメンバーは、TL 9000登録決定に関して拒否権を保有する。【附属書A 1.5】

備考：認証決定会議とは、組織のTL 9000を登録するか否かの決定を行う会議をいう。

- 4.6 この基準の9で規定された要求事項に合致した審査員を使用する。【附属書A 1.6】
- 4.7 電気通信業界で適切な業務経験をもつ最低限1人を含む審査チームを使用する（9参照）。【附属書A 1.7】
- 4.8 本協会が認証機関のTL 9000審査に立ち会い、その立会い審査を承認した後から、登録証にTL 9000の表示を使用する。【附属書A 1.8】
- 4.9 上述（4.8）の立会い審査が満足に終了した後、認証機関がTL 9000に適合していると評価していた組織に対し、TL 9000登録証を発行又はJIS Q 9001登録証をTL 9000登録証にアップグレードする。なお、認証機関は、初回のTL 9000審査から3か月以内又は6回の審査以内のいずれか短い期間に立会い審査を受けること。【附属書A 1.9】
- 4.10 認証機関が上述（4.9）の立会い審査を満足に終了できない場合には、認証機関はそれまでに評価した組織に対し、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、その救済策は本協会に同意されること。認証機関の是正処置が本協会によって受け入れられるまでは、認証機関は、新たにTL 9000の審査を行ってはならない。【附属書A 1.10】
- 4.11 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JIS Q 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ができる。【附属書A 1.11】
- 4.12 TL 9000に適合した組織に対し、TL 9000及びJIS Q 9001:2000に適合していることを記述した登録証を発行する。【附属書A1.12】
- 4.13 登録取消しの基準及び登録取消しの手順を定める。【附属書A 1.13】
- 4.14 本協会による認証機関の認定取消しによって生じるすべてのTL 9000登録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。本協会はこれらの救済について当該認証機関と合意する。【附属書A 1.14】
- 4.15 クエストフォーラムの手引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。【附属書A 1.15】

5. 認定結果

本協会は、この基準に適合した認証機関に対し、認定証又は類似の正式な通知書を発行する。

6. TL 9000認証機関のための実施規則

- 6.1 認証機関は、本協会にて認定されなければならない。TL 9000に関わる認証機関の認定範囲は、登録されている活動に該当しなければならない（すなわち、ハードウェア、ソフトウェア若しくはサービス、又はその組合せ）。【附属書B】
- 6.2 登録審査は、登録範囲（すなわち、ハードウェア、ソフトウェア若しくはサービス、又はその組合せ）に関するTL 9000要求事項が効果的に実行されているか否かを評価するために、被審査組織の品質マネジメントシステムの全要素の審査を含まなければならない。【附属書B】
- 6.3 3年ごとの期間内で、登録されている組織の全登録範囲の100%、及び適用されるTL 9000要求事項及び測定法のすべてを完全に審査しなければならない。この審査報告書には、各々のサーベイランスで実施した審査対象のシステム範囲を明確に記載しなければならない。【附属書B】
- 6.4 審査チームは、附属書A「TL 9000審査報告書の記載項目」に従って審査した結果の完全な報告書を、被審査組織との同意がある場合を除き、初回審査及びサーベイランス（一部審査）審査後それぞれ45日以内に、被審査組織に提供しなければならない。認証機関の審査員は、審査中に明白になった不適合及び改善の機会を、特定の解決方法を助言することなしに指摘しなければならない。これらの不適合及び改善の機会は、被審査組織への報告書に含めなければならない。【附属書B】
- 6.5 認証機関又は認証機関に関連した団体が、品質マネジメントシステムコンサルティングサービス及び／又は私的な訓練を特定の組織に提供した場合には、その認証機関は、当該組織の登録サービスを行ってはならないし、審査員の提供もしてはならない。【附属書B】
- 6.6 TL 9000要求事項の審査を実施する認証機関のチームの各々のメンバーは、クエストフォーラムが承認したTL 9000審査員研修コースを首尾よく修了し、かつ合格していなければならない。また、認証の決定を行うことに責任をもつ者の過半数、又は少なくとも拒否権をもつ1人は、この訓練を首尾よく修了し、かつ合格していなければならない。認証機関は、研修コースの合格修了証明書の写しを記録としてもっていなければならない。【附属書B】
- 6.7 被審査組織の品質マネジメントシステムコンサルタントが、審査に同席する場合には、そのコンサルタントは、オブザーバとしての役割に限定しなければならない。【附属書B】

6.8 すべての構造的又はシステムのな不適合は、TL 9000登録証発行前に是正されなければならない。すべての不適合は、認証機関の標準業務規程に従って処理されなければならない。【附属書B】

6.9 認証機関は次の事項を満たすことを条件に、ISOの登録証上にTL 9000に適合していることを言及することが認可される。【附属書B】

a)この基準に従うことを組織と契約する。

b)TL 9000登録証を発行することを、本協会によって認定されている。

6.10 認証機関は、規格の解釈についての紛争を解決する手順をもたなければならない。【附属書B】

7. 既存の品質マネジメントシステムからの移行（移行パス）及び審査工数

本協会は、既存の品質マネジメントシステムから、TL 9000への移行を認める。ただし、次の移行パスのどれに従うにしても、TL 9000の申請組織は本協会に認定された品質マネジメントシステムの認証機関によって認証されていなければならない。現行の登録範囲を、求められているTL 9000登録範囲と対比しなければならない。現行に対する追加分の登録範囲は、TL 9000の要求事項に従い、審査されなければならない。

【附属書D】

現在認められているのは、次の品質マネジメントシステム規格である。

a)JIS Q 9001:2000

b)JIS Q 9100

JIS Q 9100による登録は、JIS Q 9001による登録と同じ扱いとする。

他の品質マネジメントシステムについては、別途、本協会の承認を得なければならない。

この移行パスは、初回登録プロセスにだけ使用される。引き続き審査活動は、認証機関の標準的な手順に従って実施される。

7.1 移行パス

JIS Q 9001:2000又は他の品質マネジメントシステムからTL 9000 要求事項リリース4.0への移行には、適用範囲内のすべてのTL 9000追加要求事項及び測定法に適合しなければならない。

7.2 審査工数表

審査工数表は、包括的なTL 9000審査を実行するのに必要な最小現地審査工数を定めている。その表は、認証機関のTL 9000/ JIS Q 9001:2000品質マネジメントシステムの初回審査及びサーベイランスで費やすべき最小現地審査工数を【クエストフォーラム発行‘TL 9000 Audit-days Table’参照）示している。【附属書D】

認証機関は、実際の審査工数を文書化する。最小現地審査工数（Audit-days

Tableで工数の減少が許容される場合には、その減少を加味した工数の10%（近い方の0.5日にまるめる）以上の逸脱がある場合には、文書化し、その見積り日から実働5日以内に本協会に提出しなければならない。本協会が、提出された逸脱を文書で同意するまで、TL 9000の登録証は発行してはならない。認証機関は、本協会が追加審査工数を要求してくるリスクについて、組織に対して通知し、審査を進めることができる。

本協会は、認証機関からの最小現地審査工数の減少要求についての文書を受け取ってから、実働10日以内に返答する。本協会は、文書化した同意又は拒否を確定する。

認証機関が、TL 9000 要求事項リリース 4.0移行パス及び審査工数表（クエストフォーラム発行‘TL 9000 Audit-days Table’）を使用することが、その発行後直ちに有効となり、これはクエストフォーラムが修正するまで有効であり続ける。表の最新版は、クエストフォーラムのウェブサイト（www.tl9000.org）から入手可能である。

8. 組織の内部監査の利用

認証機関は、附属書B及びJAB R301に準拠し、組織の内部監査を当該機関の審査に利用することができる。

9. TL 9000認証機関の審査員のための資格付与及び経験要求事項

承認された審査員

品質マネジメントシステム審査員は、少なくともJIS Q 19011の教育、訓練、業務経験及び審査経験を満足し、かつ、次の事項を満たさなければならない。【附属書G】

- 審査経験：直近の3年間にJIS Q 9000シリーズのすべての要素を網羅する最低20日間以上で、最低4回の審査に、参加している。かつ、審査プログラム管理者又はそれ相当の人によって決定されるすべての要素を審査できる能力をもっている。
- 継続した教育：TL 9000品質マネジメントシステム要求事項ハンドブック及びTL 9000品質マネジメントシステム測定法ハンドブックの最新版を含む、当該資格を維持するための認証機関の要求事項に適合している。

電気通信業界に関する資格

TL 9000資格の審査員は、次の事項を満たさなければならない。【附属書G】

- 上記の承認された審査員に対する要求事項に適合する。
- クエストフォーラム公認のTL 9000品質マネジメントシステム審査員研修コースを首尾よく修了し、合格している。

さらに、少なくとも審査チームの1人は、次の要件を満たさなければならない。

- 少なくとも直近10年間の関連業務経験において〔この関連業務はNACE (Nomenclature des Activités Economiques) コード又は認証機関で使用されてい

る同等の体系で定められる。]、電気通信サービスプロバイダの、又は1次、若しくは2次の供給者のエンジニアリング、設計、製造、品質及び/又は工程管理に直接関与した電気通信業界での業務経験を少なくとも2年間もっている。又は、

- 直近2年間に審査した電気通信組織に関連したNACEコードで、20日以上 の現地審査の経験がある。

附属書 A

TL 9000 審査報告書の記載項目

審査報告書は次の項目を含まなければならない。

参照コード

- ・ 受審組織（部門）
- ・ 所在地
- ・ 製品分類
- ・ 報告書作成日
- ・ 審査リーダーの氏名
- ・ 審査リーダーの署名

要約

- ・ 観察事項（審査結果）の要約
- ・ 重大な（major）不適合

序文

- ・ 受審組織（部門）の名称及び所在地
- ・ 審査範囲及び目的
- ・ 製品分類
- ・ 受審組織（部門）が該当する産業セクター
- ・ 特定の専門的技術についての追加情報
- ・ 審査日程及び期間

審査計画データ

- ・ 審査チーム及びメンバーの資格の構成
- ・ 審査を受けるそれぞれの機能／プロセスに対して、受審組織の面接を受ける代表者
- ・ 使用されるチェックリストへの参照
- ・ 機能／プロセス志向の審査計画マトリックス（部門ごとの審査項目一覧表）

文書審査

- ・ 審査される文書の要約
- ・ 審査

不適合の記述

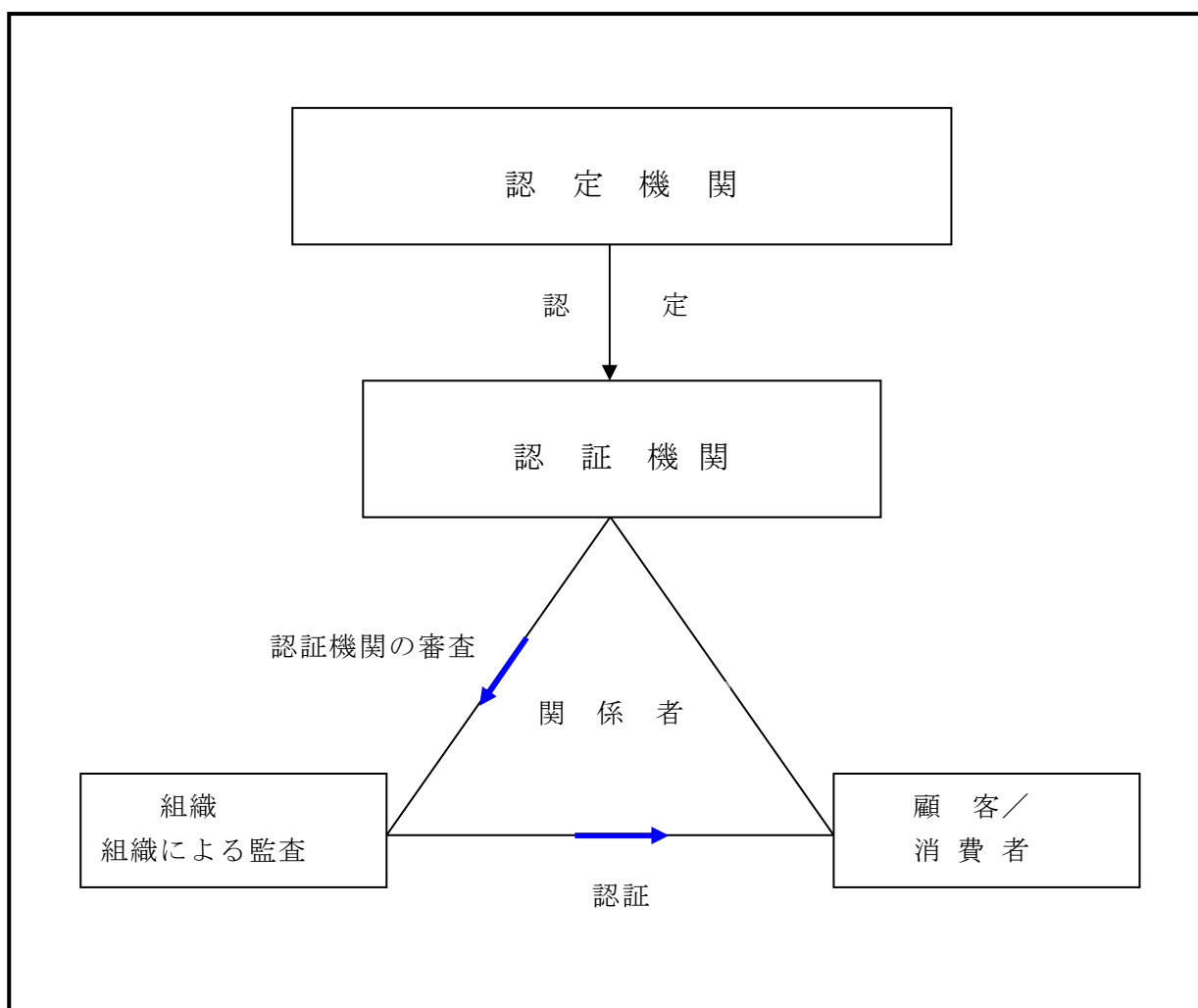
- ・ 不適合（major & minor）
- ・ 是正処置
- ・ フォローアップ審査後のコメント

附属書 B

組織の内部監査の利用方法
(附属書 E)

目的及び原則

組織の内部監査の利用は、組織の品質マネジメントシステムが、第三者による適合性の確保された認証の継続を保証する JIS Q 9001 基準に合致しているかを決定する一つの方法である（付図 2-1 参照）。その方法は、組織の内部監査システム（第一者）を、認証機関や認証機関自身の審査活動（第三者）の補完として、活用することである。



付図 2-1 内部監査を利用した認証プロセス

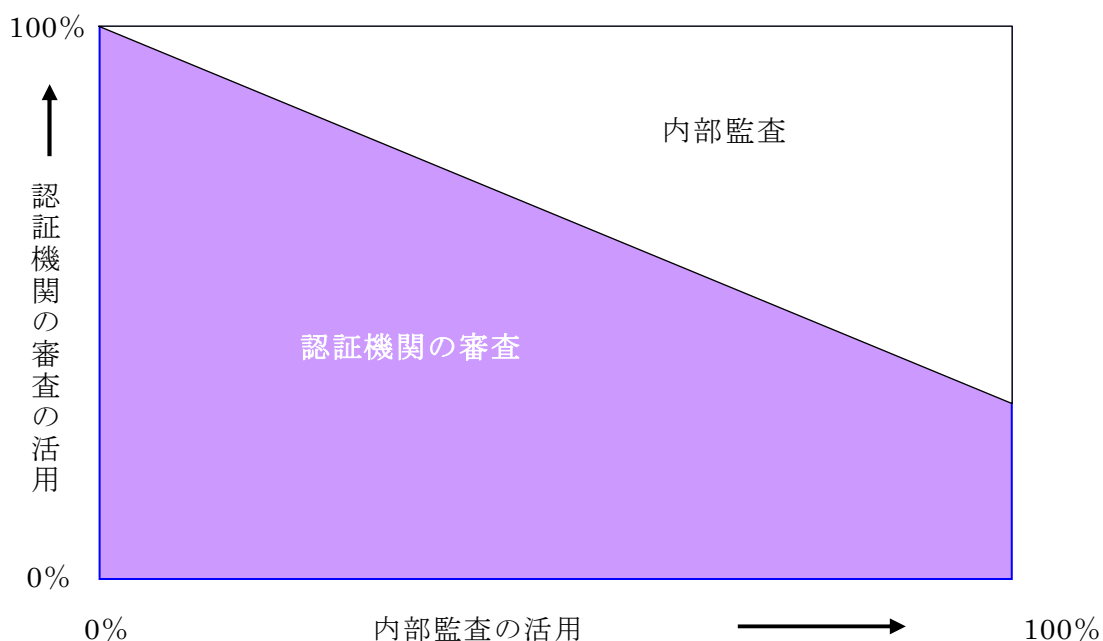
その目的は、不必要な監査の重複を取り除くこと及び認証機関の TL 9000 審査及び認証の有効性を改善することである。顧客に対し、便益が増加し、費用が減少することによって、より高い価値が達成される。しかし、第一の到達目標は費用を減少させることではなく、認証機関の審査による従来の方法と比較して価値を付加することである。そのねらいは、認証機関の審査の他の方法に比較し、より大きな価値を付加することである。

組織に対する利点は、次の事項である。

- 共通で一貫して実行されている品質マネジメントシステムの容認
- 次の結果としての認証維持費用の減少
 - ー 認証機関による現地審査工数の減少
 - ー 工場操業の中断が減少するサイトサンプリング
 - ー 認証機関による内部監査の監視の強化
- より頑強な内部監査システム
- 認証機関及び登録している組織間とのコミュニケーションの改善

認証機関に対する利点は、次の事項である。

- 認証機関の審査の有効性の改善
- 内部監査の監視によって可能となる深みのある審査



付図 2—2 内 部 監 査

内部監査の結果が考慮される程度は、品質組織の構造、品質マネジメントシステムの成熟度及び認証機関による検証の可能性のような多くの要因に依存する。適切な場合には、サンプリングに関する既存の指針が認証機関の審査に適用できる。

本附属書の方法が適用できるのは、多くの要求事項（資格及び適格性の基準）が組織によって満たされ、かつ、認証機関による検証が可能である場合だけである。

本附属書の方法は、一般的には次の事項である。

- 組織が、資格基準を満たしていれば可能であり、サイトの規模、サイトの数又は業界分野によって差がでるわけではない。
- 認証機関によるサーベイランスと再認証審査とに限定される。

- 次の場合だけ適用可能である。
 - a) 組織の品質マネジメントシステムが、認証機関によって決定されたように、すべての TL 9000 要求事項に適合している。
 - b) 組織の内部監査システムが効果的で、その結果が正確に品質マネジメントシステムの実際の状況及び TL 9000 への適合を反映している。
 - c) 組織は、マネジメントレビューにおいて、経営者によって目標/目的が完全に管理され、指揮されていて、日常的に適切な予防及び是正処置をとっていることが実証できる。
 - d) 認証機関の審査が、組織の内部監査の不偏性と有効性とを保証するために活用される。

組織の資格付与/適格性の基準

組織は、少なくとも 3 年間は TL 9000 に適合した品質マネジメントシステムを維持していなければならない。本協会に認定された認証機関の認証は、この要求事項の意図を満たしている。

組織は、次の事項によって、その業界活動の中で顧客満足を示さねばならない。

- 顧客満足の対応
- 受入可能な出荷品質、保証/顧客からの返品及び引渡し

組織は、次の事項によって、集中的に統合されたシステムをもっていることを示すことができる。

- JIS Q 19011 に基づく内部監査
- 監査結果、顧客苦情に基づく是正及び予防処置

組織の経営者は、品質、並びに品質目標及び結果の継続的改善に対するコミットメントを、2 年を超える期間について定量的に示さなければならない。

内部監査員は、評価する活動における十分な背景と、当該手順の十分な知識をもっていなければならない。

認証機関による資格審査

本附属書の方法適用の初期のステップとして、認定された認証機関は、資格基準の検証を行うことで、資格審査を実行する。

認証機関は、サンプリングすべき監査サイト及び TL 9000 要素を選択する権利を保有している。

資格基準の検証において、認証機関は、直近の 3 年にわたり組織の品質パフォーマンスの有効性の証拠を探す。この証拠は、過去のサーベイランスの結果、独立した顧客満足調査の結果及び顧客苦情に基づいて収集しなければならない。

認証機関は、マネジメントレビュー、是正及び予防処置の結果を含め、品質についてのマ

マネジメント管理プロセスのすべての局面の結果を利用しなければならない。監査結果は、認証機関がレビューする。

加えて、認証機関は、組織の内部監査システムの有効性と関連する基準への適合とを調査し、検証する。すなわち、

組織は、効果的な内部監査システムをもたなければならない。利害の衝突を避けるために監査チームは、監査される対象組織/活動から独立していなければならない。

- 内部監査は、規則として TL 9000 のすべての要求事項を包含しなければならない。
- 内部監査は、活動の状態及び重要性に基づいて計画しなければならない。
- 内部監査は、JIS Q 19011 に従って実行しなければならない。
- 主任内部監査員は、品質マネジメントシステム審査員認証機関によって JIS Q 19011 に従って資格付与されていなければならない。

認証機関の資格付与/適格性の基準

本附属書の方法を活用するために、認証機関は、組織の品質マネジメントシステムの固有の要求事項を満たすような導入の手引きを設計することができなければならない。認証機関のその設計プロセスは、TL 9000 に適合して運用されなければならない。本協会は、認証機関のその設計能力を検証することができる。

備考：「導入の手引きを設計する」とは、「審査方法を設計する」ことをいう。

原則として、本附属書の方法の適用を望む認証機関に対する資格基準は、組織に対する資格基準から、次の場合に導き出すことができる。

- 認証機関が、少なくとも 3 年間、JIS Z 9362 に従い、品質マネジメントシステムの認証機関として本協会に認定されていること。
- 認証機関が、サービス品質目標及び結果の改善を 3 年にわたり示すこと。

制限

組織の内部監査を利用するプログラムの資格認定、又は実行のいかなる局面においても、認証機関が要求事項を満たしていない（既に、満たさなくなった）証拠を発見した場合には、組織の内部監査を利用するプログラムを一時停止しなければならない。その後、認証機関は、標準手順を適用し、組織のすべてのサイト及び活動を包含するすべての審査を行わなければならない。認証機関側での、この選択は契約上の合意に組み込まれるべきである。

適切な場合には、現在の IAF 指針（例えば、サンプリング量について）を認証機関の組織の内部監査を利用する審査プログラムに適用する。このプログラムの設計は、特有の状況と調整しなければならないため、個々の場合で異なる。

財団法人日本適合性認定協会

〒141-0022 東京都品川区東五反田 1 丁目 22-1
五反田 AN ビル 3F

Tel.03-3442-1214 Fax.03-5475-2780

著作権法により無断での複製、転載等は禁止されております。