

Certification Body Quarterly Data Submission Instructions BPCE-016 Version 2.0

This document is a product of the Oversight Working Group of the TIA BPC. It is subject to change by the Oversight Working Group with the latest version always appearing on the tl9000.org website.

PURPOSE

CBs are required to provide the data outlined in this process on a quarterly basis per BPCE-034 Third-Party Effectiveness Verification Program. These work instructions outline how to submit the data and provides answers to frequently asked questions for Certification Body (“CB”) data submission.

SCOPE

This submission process is used by Certification Bodies accredited for TL 9000 certifications

RESPONSIBILITIES

TIA BPC requires CBs to provide data to analyze and identify patterns of performance. CBs are required to submit the audit data to TIA BPC within seven (7) weeks of the close of each calendar quarter.

Failure to do so shall result in immediate suspension by their Accreditation Body. The AB shall work with the CB to understand that root cause analysis for the lack of data submission has been performed and corrective action was effectively implemented before removing CB from suspension status.

The TL 9000 Administrator provides the infrastructure for the CBs to input the data. Once the data is gathered, the TL 9000 Administrator provides the data to the AB Approval Team.

ABBREVIATIONS

AB – Accreditation Body
BPC – Business Performance Community
CB – Certification Body
RMS – Repository Management System
TIA – Telecommunications Industry Association

REFERENCES

Code of Practice for the TL 9000 Certification Process
IAF MD 5 Determination of Audit Time of Quality and Environmental Management Systems
Third Party Effectiveness Verification Program
TL 9000 Auditor Time
(current versions of References are to be consulted in all cases)

認証機関 四半期データ提出手順書 BPCE-016 2.0 版

本書は、TIA BPC の Oversight Working Group による成果物である。本書の内容は Oversight Working Group により変更される場合があり、最新版は常に tl9000.org ウェブサイトに掲載される。

目的

認証機関(Certification Body: CB)は、BPCE-034「第三者有効性検証プログラム(Third-Party Effectiveness Verification Program)」に基づき、本手順で定めるデータを四半期ごとに提出することが求められる。本作業指示書は、データ提出方法を示すとともに、認証機関(CB)のデータ提出に関するよくある質問への回答を提供するものである。

適用範囲

本提出プロセスは、TL 9000 認証に関して認定を受けた認証機関に適用される。

責任

TIA BPC は、パフォーマンスの分析および傾向の特定を行うため、認証機関(CB)に対してデータの提供を要求する。CB は、各暦四半期終了後 7 週間以内に審査データを TIA BPC へ提出しなければならない。

これを履行しない場合、当該 CB は認定機関により直ちに資格停止となる。AB は CB と協力し、データ未提出の根本原因分析が実施され、有効な是正処置が実施されたことを確認したうえで、CB の資格停止を解除するものとする。

TL 9000 管理者は、CB がデータを入力するためのインフラを提供する。データが収集された後、TL 9000 管理者はそのデータを AB 承認チームに提供する。

略語

AB- 認定機関
BPC – ビジネス パフォーマンス コミュニティ
CB – 認証機関
RMS – 蓄積管理システム
TIA – 電気通信産業協会

参考文献

TL 9000 認証プロセスの実施規則
IAF MD 5 品質及び環境マネジメントシステムの審査工数決定
第三者有効性検証プログラム
TL 9000 審査工数
(常に参考文献の最新版を参照のこと。)

PROCESS

6.1 Notifications:

A. Initial Notification:

The RMS notifies all CB contacts to input audit data for the previous quarter. The email distribution list includes all the CB contacts who have permission to upload audit data, and copies the designated CB contacts. This first email notification is sent one (1) month after the end of the quarter, i.e. for Q1(Jan-Feb-Mar), email is sent by May 1st.

B. Late Reminder:

If the data is not received, the RMS reminds CB contacts to input audit data. The reminder notifies the CB to input data for the previous quarter as soon as possible and is sent to the CB contacts with a copy to the appropriate AB. This second email is sent one (1) day after the data for the quarter is due.

C. Suspension Notification:

If the CB has still not submitted the data, an email is sent to notify the AB with a copy to the corresponding CB to suspend the CB for missing audit data input.

This suspension email is sent two weeks after the data was due.

6.2 CB Submission Templates:

The CB compiles the audit data and submits it by logging on to the RMS at tl9000.org and completing the templates as noted below.

Templates:

Data Year	Data Quarter
2013	Quarter 1
	Quarter 2
	Quarter 3
	Quarter 4
2014	Quarter 1
	Quarter 2
	Quarter 3
	Quarter 4
2015	Quarter 1
	Quarter 2
	Quarter 3
	Quarter 4
2016	Quarter 1
	Quarter 2
	Quarter 3
	Quarter 4

プロセス

6.1 通知

A. 初回通知

RMS は、前四半期の審査データ入力を行うよう、すべての CB 連絡担当者へ通知する。電子メールの配信リストには、審査データをアップロードする権限を有するすべての CB 連絡担当者が含まれ、写しには、指定された CB 連絡担当者が含まれる。この最初の通知メールは、四半期終了後 一ヶ月後に送信される。例えば、第一四半期(1 月-2 月-3 月)については、5 月 1 日までに送信される。

B. 遅延リマインダー

データが受領されていない場合、RMS は CB 連絡担当者に対して審査データ入力のリマインダーを送付する。このリマインダーは、前四半期のデータを可能な限り速やかに入力するよう CB に通知するものであり、CB 連絡担当者へ送付されるとともに、該当する AB にも写しが送付される。この第 2 回目の通知メールは、当該四半期データの提出期限の翌日に送信される。

C. 資格停止通知

CB が依然としてデータを提出していない場合、AB に対して通知メールが送付される。このメールには該当 CB も写しとして含まれ、審査データ未入力を理由として CB を資格停止とするよう通知する。

この資格停止通知メールは、データ提出期限から 2 週間後に送信される。

6.2 CB 提出テンプレート

CB は審査データを取りまとめた後 tl9000.org にある RMS に ログインし、以下に示すテンプレートへ入力することによりデータを提出する。

テンプレート:

Data Year	Data Quarter
2013	Quarter 1
	Quarter 2
	Quarter 3
	Quarter 4
2014	Quarter 1
	Quarter 2
	Quarter 3
	Quarter 4
2015	Quarter 1
	Quarter 2
	Quarter 3
	Quarter 4
2016	Quarter 1
	Quarter 2
	Quarter 3
	Quarter 4

Certification Body Quarterly Data Submission Instructions
BPCE-016 Version 2.0

Audit Statistics Data Input By:

User Name: Earl Buckmiller
Company: TUV SUD America, Inc.

Data Year: 2015 Data Quarter: 4

Main Audit Statistics Entries

Number of TL 9000 surveillance audits completed	0
Number of TL 9000 registration audits completed	0
Number of TL 9000 registration certificates issued	0
Total number of major non-conformities issued	0
Total number of minor non-conformities issued	0
Total number of opportunities for improvements	0
Number of audit days conducted for registration	0.0
Number of audit days conducted for surveillance	0.0
Minimum days required for registration audits	0.0
Minimum days required for surveillance audits	0.0

Minimum Audit Days and Actual Audit Days: TIA BPC requires each CB to submit the following audit day data quarterly. Every quarter, comprising two sets of two totals: the first set is Registration Audits (the combination of Initial Certification and Recertification Audits) completed in the quarter, while the second set is for Surveillance Audits completed in the quarter.

Minimum Audit Days: This figure is the total required number of days for all audits completed in the quarter as calculated per the IAF MD-5 (IAF Mandatory Document for Duration of QMS and EMS Audits) Annex A less all allowable reductions from that figure. The time required by the TL 9000 Auditor Time Chart shall be added to this total.

Actual Audit Days: This figure is the minimum audit days plus any added time deemed appropriate by the CB to address any areas or elements of added complexity.

TIA BPC reviews this information to help determine how comprehensively TL 9000 audits are being performed. It's understood that many TL 9000 organizations are complex and constantly changing, and utilize multiple processes as a result of acquisitions and consolidations. We review this audit day information to understand whether audits are only utilizing only the minimum number of days in their assessments or are being expanded to cover the Organizations' supplemental complexity.

認証機関 四半期データ提出手順書
BPCE-016 2.0 版

Audit Statistics Data Input By:

User Name: Earl Buckmiller
Company: TUV SUD America, Inc.

Data Year: 2015 Data Quarter: 4

Main Audit Statistics Entries

Number of TL 9000 surveillance audits completed	0
Number of TL 9000 registration audits completed	0
Number of TL 9000 registration certificates issued	0
Total number of major non-conformities issued	0
Total number of minor non-conformities issued	0
Total number of opportunities for improvements	0
Number of audit days conducted for registration	0.0
Number of audit days conducted for surveillance	0.0
Minimum days required for registration audits	0.0
Minimum days required for surveillance audits	0.0

最小審査日数および実績審査日数:

TIA BPC は、各認証機関(CB)に対し、以下の審査日数データを四半期ごとに提出することを要求している。各四半期において、そのデータは 2 つの合計値からなる 2 つのセットで構成される。最初のセットは、当該四半期に完了した登録審査(初回認証審査と再認証審査を合わせたもの)であり、2 番目のセットは、当該四半期に完了したサーベイランス審査に関するものである。

最小審査日数:

この数値は、当該四半期に完了したすべての審査について、IAF MD-5(品質マネジメントシステムおよび環境マネジメントシステム審査工数に関する IAF 必須文書)の附属書 A に従い算出された審査日数の合計から、認められるすべての削減を差し引いた必要日数の合計である。さらに、TL 9000 Auditor Time Chart で要求される時間をこの合計に加算しなければならない。

実績審査日数:

この数値は、最低限必要な審査日数に、CB が追加の複雑な領域や要素に対処するために適切と判断した追加時間を加えたものである。

TIA BPC は、TL 9000 審査がどの程度包括的に実施されているかを判断するために、この情報をレビューする。多くの TL 9000 登録組織は複雑であり、買収や統合の結果として継続的に変化し、複数のプロセスを運用していることを理解している。そのため、この審査日数情報を確認することにより、審査が単に最小限の日数のみで実施されているのか、あるいは組織固有の追加的な複雑さを十分に評価するために審査日数が拡大されているのかを把握する。

6.3 Optional Identification of TL 9000 Measurements Section:

For TL 9000 Measurements, if you are identifying any major or minor nonconformities for a given section, then, in the "Sub Section" cell to the right, you may identify which specific requirement(s) are not in conformity. See screenshot examples below.

Integer Entries -- MEASUREMENTS

Section	Name	Major	Minor	OFI	Sub Section
3	Measurements processing, usage and responsibilities	0	0	0	
4	General measurements requirements	0	0	0	
5	Common measurements	0	0	0	
6	Outage measurements	0	0	0	
7	Hardware measurements	0	0	0	
8	Software measurements	0	0	0	
9	Service quality measurements	0	0	0	
APPENDIX A	Product category tables	0	0	0	
TOTALS	Totals	0	0	0	

Save Cancel

6.4 Clarification Questions and Answers:

- A. What happens if a Stage 1 is conducted on one quarter and the Stage 2 doesn't take place until the following quarter? The statistics will be skewed (i.e. number of days delivered versus certificates issued)

ANSWER: The CB is to provide data (on audit days and findings) for the audits completed in the quarter. A certification audit is not complete until the stage 2 activity is complete. Therefore, the total planned and actual audit days (inclusive of stage 1 and stage 2) and the associated findings for that audit are to be included in the data for the quarter that the audit is completed. The same guidance is true for an on-site or multi-site audit that spans multiple quarters. The audit days and findings are to be included in the data submitted in the quarter the audit completes.

- B. For certificates issued, do we include those issued because of changes / corrections (e.g. name or address change)?

ANSWER: The number of certificates issued should be the number of certificates issued for certification or re-certification audits, not for changes or corrections to an active certificate. The intent here is to understand the number of certificates issued when all requirements of the standard have been assessed as opposed to audits where only a subset of requirements have been reviewed.

6.3 TL 9000 測定法セクションのオプション識別:

TL 9000 測定法において、特定のセクションに重大な不適合または軽微な不適合が見つかった場合、右側の「サブセクション」セルに、どの特定の要求事項が不適合であるかを記入する。以下のスクリーンショット例を参照。

Integer Entries -- MEASUREMENTS

Section	Name	Major	Minor	OFI	Sub Section
3	Measurements processing, usage and responsibilities	0	0	0	
4	General measurements requirements	0	0	0	
5	Common measurements	0	0	0	
6	Outage measurements	0	0	0	
7	Hardware measurements	0	0	0	
8	Software measurements	0	0	0	
9	Service quality measurements	0	0	0	
APPENDIX A	Product category tables	0	0	0	
TOTALS	Totals	0	0	0	

Save Cancel

6.4 質疑応答:

- A. ステージ 1 審査をある四半期に実施し、ステージ 2 審査が次の四半期まで行われない場合はどうなるのか。統計値(例:実施審査日数と発行認証書数の関係)が歪むことにならないか？

回答: 認証機関(CB)は、当該四半期中に完了した審査に関するデータ(審査日数および指摘事項)を提出すること。認証審査は、ステージ 2 活動が完了するまでは完了したものとはみなされない。したがって、その審査に関する計画審査日数および実績審査日数の合計(ステージ 1 およびステージ 2 を含む)ならびに関連する指摘事項は、当該審査が完了した四半期のデータとして含めなければならない。この考え方は、複数の四半期にまたがって実施される現地審査やマルチサイト審査にも同様に適用される。審査日数および指摘事項は、審査が完了した四半期の提出データに含めること。

- B. 発行された登録証には、変更／訂正(例:名称や住所の変更)を理由に発行されたものも含まれるのか？

回答: 発行認証書数には、認証審査または再認証審査の結果として発行された認証書のみを含めるものとし、有効な認証書に対する変更や訂正のために発行された認証書は含めない。ここでの目的は、規格要求事項のすべてについて評価が実施された結果として発行された認証書の件数を把握することであり、一部の要求事項のみをレビューした審査に基づく認証書発行件数を把握することではない。

C. What about the other audits that may be conducted? Should these also be captured – i.e. Special audits, extension to scope, etc.?

ANSWER: All TL 9000 audits should be included in the data submitted. Scope extensions are to be included in the surveillance category for data submissions. Special visits to close out nonconformities are considered part of the original audit in which the nonconformities were raised.

D. What does suspension mean for the CB and for the CB's clients?

ANSWER: Suspensions are managed by the AB's policies for their CBs. But when a CB is put on suspension, they can continue to support existing certificates. They cannot, however, issue new certificates until the suspension is lifted. If the CB has not satisfactorily addressed the problem within the period defined by their AB, the CB's accreditation for TL 9000 will be withdrawn and their customers will need to be transitioned to an accredited CB. This policy was introduced to ensure that all CBs submit their data within the time period defined and TIA BPC stands behind this approach. It should be noted that prior to issuing suspension letters to the CB and their AB, the CB has received two reminder notices that their data has not yet been received.

8. QUALITY RECORDS

Data submission records are on the tl9000.org website.

9. REVISION HISTORY

Latest Date Reviewed (Version update not required if document not revised):

Change to Revision	Description/DCR Number	Effective Date	Name
1	Initial Release	April 15, 2016	Ken Koffman, Laura Coplon
2	Minor housekeeping and rebranding updates; document # changed to BPCE-016	Dec. 10, 2018	AB/CB Subteam

C. その他の審査(特別審査、適用範囲拡大審査など)はどう扱うべきか。これらもデータに含めるべきか？

回答:実施されたすべての TL 9000 審査を提出データに含めること。範囲の拡大は、データ提出のサーベイランスカテゴリーに含める必要がある。不適合を解消するための特別訪問は、不適合が指摘された元の審査の一部とみなす。

D. 一時停止とは、認証機関及び認証機関の顧客に対して何を意味するのか？

回答:一時停止は、認定機関(AB)が認証機関(CB)に対して適用する方針に従って管理される。ただし、CB が一時停止状態となった場合でも、既存の認証に対するサポートを継続することは可能である。しかしながら、一時停止が解除されるまでは、新たな認証を発行することはできない。CB が認定機関(AB)によって定められた期間内に問題を適切に是正できなかった場合、その CB の TL 9000 に関する認定は取り消されることとなり、当該 CB の顧客は認定を受けた別の CB へ移行しなければならない。この方針は、すべての CB が定められた期間内にデータを提出することを確実にするために導入されたものであり、TIA BPC はこの方針を支持している。なお、CB 及びその認定機関(AB)に対して一時停止通知書が発行される前に、当該 CB にはデータ未提出である旨の督促通知が 2 回送付されていることに留意すること。

8. 品質記録

データ提出に関する記録は、TL9000.org のウェブサイト上に保管されている。

9. 改訂履歴

直近のレビュー日(文書が改訂されていない場合は、版数の更新は不要):

改訂	説明/DCR 番号	有効日	氏名
1	初版	2016 年 4 月 15 日	Ken Koffman, Laura Coplon
2	軽微な事務処理と商標変更に伴う更新。文書番号を BPCE-016 に変更。	2018 年 12 月 10 日	AB/CB サブチーム

【訳注】訳文はレビュー中