

QFE-034 Third Party Effectiveness Verification Program

This document is a product of the Oversight Working Group of TIA QuEST Forum. It is subject to change by the Oversight Working Group with the latest version always appearing here.

1. Purpose

This program is data driven to determine that the accredited TL 9000 certification process is in place, effective and consistently applied globally. The accredited third-party certification process depends on organizations implementing the requirements and measurements of TL 9000 properly and effectively to demonstrate conformance to a TIA QuEST Forum authorized accredited certification body during initial, surveillance and recertification audits. Accreditation Bodies and Certification Bodies are also required to effectively operate a system in conformance to TIA QuEST Forum requirements. Accreditation bodies are to demonstrate conformance to TIA QuEST Forum. Each accredited certification body is to demonstrate conformance to its Accreditation Body, which is approved by the TIA QuEST Forum.

Listings of the TIA QuEST Forum approved Accreditation Bodies and accredited Certification Bodies may be found on the web site tl9000.org under resources. <http://www.tl9000.org/abcb/cb.html>

2. Definitions

- **AB Approval Board** – Team of TIA QuEST Forum member individuals with no conflict of interest and with an executed confidentiality agreement with respect to CB performance on file with TIA QuEST Forum, responsible for review, recognition and re-review of accreditation bodies in the TIA QuEST Forum TL 9000 program as well as responsibilities within this process.
- **CB - Certification Body**
- **AB - Accreditation Body**
- **OSWG** – TIA QuEST Forum Oversight Working Group
- **UTD - University of Texas at Dallas**
- **Trigger 1** – An approved value based on a particular measurement that when reached drives an AB to perform an AB investigation (e.g. assessment) of a CB's TL 9000 activities
- **Trigger 2** – An approved value based on a particular measurement that when reached drives an AB to:
 - Perform an investigation (e.g. assessment) of a CB's TL 9000 activities,
 - Perform a market surveillance of a CB's TL 9000 certified organization

3. Responsibilities

- **UTD** – Responsible for capturing data, generating scorecards, and providing trigger notifications
- **CB** – Responsible for collecting and submitting data required to UTD for scorecard generation
- **AB** - Responsible for:
 - Performing CB investigations at the direction of the TIA QuEST Forum
 - Performing Market Surveillance at the direction of the TIA QuEST Forum
- **AB Approval Board** – Responsible for:
 - Setting scorecard triggers for OSWG approval
 - Notifying ABs for required actions to be taken when scorecard triggers are reached
 - Approving Market Surveillance Audit plans
 - Evaluating corrective action plans as a result of AB investigations or Market Surveillance
- **OSWG** – Responsible for:
 - Approving this process
 - Approving scorecard triggers
 - Ensuring AB Approval Board members meet the criteria noted in the definitions section above.

4. General Process Description

The basic concept of this evaluation process is to collect certification bodies that indicates the effectiveness of the accredited third-party certification system with respect to TL 9000 (see the data items to be collected below). TIA QuEST Forum will aggregate that data and develop normative performance values for each measurement criterion. Once that normative performance value is known, trigger values to indicate deviation from the norm and drive

QFE-034 第三者有効性検証プログラム

本書は TIA QuEST Forum の Oversight Working Group (OSWG) の成果物である。本書は Oversight Working Group によって改訂される場合があり、常に最新版がここに掲載される。

1. 目的

本プログラムは、認定された TL 9000 認証プロセスが確立され、有効に機能し、かつ世界的に一貫して適用されていることを確認するためのデータ主導型プログラムである。

認定された第三者認証プロセスは、組織が TL 9000 の要求事項及び測定法を適切かつ効果的に実施し、初回審査、サーベイランス審査及び再認証審査において、TIA QuEST Forum が承認した認定認証機関に対して適合性を実証することを前提としている。

認定機関(AB)及び認証機関(CB)もまた、TIA QuEST Forum の要求事項に適合したシステムを効果的に運用することが求められる。認定機関は TIA QuEST Forum に対して適合性を実証しなければならない。各認証機関は、TIA QuEST Forum によって承認された認定機関に対して適合性を実証しなければならない。

TIA QuEST Forum が承認した認定機関及び認証機関の一覧は、tl9000.org の「Resources」に掲載されている。

<http://www.tl9000.org/abcb/cb.html>

2. 定義

- **AB Approval Board**
TIA QuEST Forum のメンバーで構成されるチームであり、認証機関(CB)のパフォーマンスに関して利益相反がなく、かつ TIA QuEST Forum との秘密保持契約を締結している者から成る。TIA QuEST Forum TL 9000 プログラムにおける認定機関の審査、承認、再審査、及び本プロセス内で定められた責任を担う。
- **CB (Certification Body)**
認証機関。
- **AB (Accreditation Body)**
認定機関。
- **OSWG (Oversight Working Group)**
TIA QuEST Forum 監督作業部会。
- **UTD (University of Texas at Dallas)**
テキサス大学ダラス校。
- **Trigger 1**
特定の測定指標に基づいて設定された承認済みの閾値であり、この値に達した場合、認定機関(AB)が認証機関(CB)の TL 9000 活動について調査(例:アセスメント)を実施する契機となる。
- **Trigger 2**
特定の測定指標に基づいて設定された承認済みの閾値であり、この値に達した場合、認定機関(AB)は以下を実施する。
 - 認証機関(CB)の TL 9000 活動に関する調査(例:アセスメント)
 - 認証機関(CB)が認証した TL 9000 認証取得組織に対する市場監視(Market Surveillance)

3. 責任

- **UTD**
 - データの収集
 - スコアカードの作成
 - トリガー通知の発行
- **CB (認証機関)**
 - スコアカード作成に必要なデータを収集し、UTD へ提出すること
- **AB (認定機関)**
 - TIA QuEST Forum の指示に基づき、認証機関(CB)の調査を実施すること
 - TIA QuEST Forum の指示に基づき、市場監視(Market Surveillance)を実施すること
- **AB Approval Board**
 - OSWG の承認を得るためのスコアカード・トリガーを設定すること
 - スコアカードのトリガーに達した場合に必要な措置を講じるよう認定機関(AB)へ通知すること
 - 市場監視審査計画を承認すること
 - 認定機関による調査または市場監視の結果として提出された是正処置計画を評価すること
- **OSWG (Oversight Working Group)**
 - 本プロセスを承認すること
 - スコアカードのトリガーを承認すること。
 - AB 承認委員会のメンバーが、上記の定義セクションに記載されている基準を満たしていることを確認すること。

4. 一般的なプロセスの説明

本評価プロセスの基本的な考え方は、TL 9000 に関する認定第三者認証システムの有効性を示すデータを認証機関から収集することである(収集対象データ項目については後述)。

QFE-034 Third Party Effectiveness Verification Program

performance improvement activities are established. Those trigger values will be developed by the AB Approval Board and presented to the OSWG for approval. See Figure 1 for a flow chart of the process.

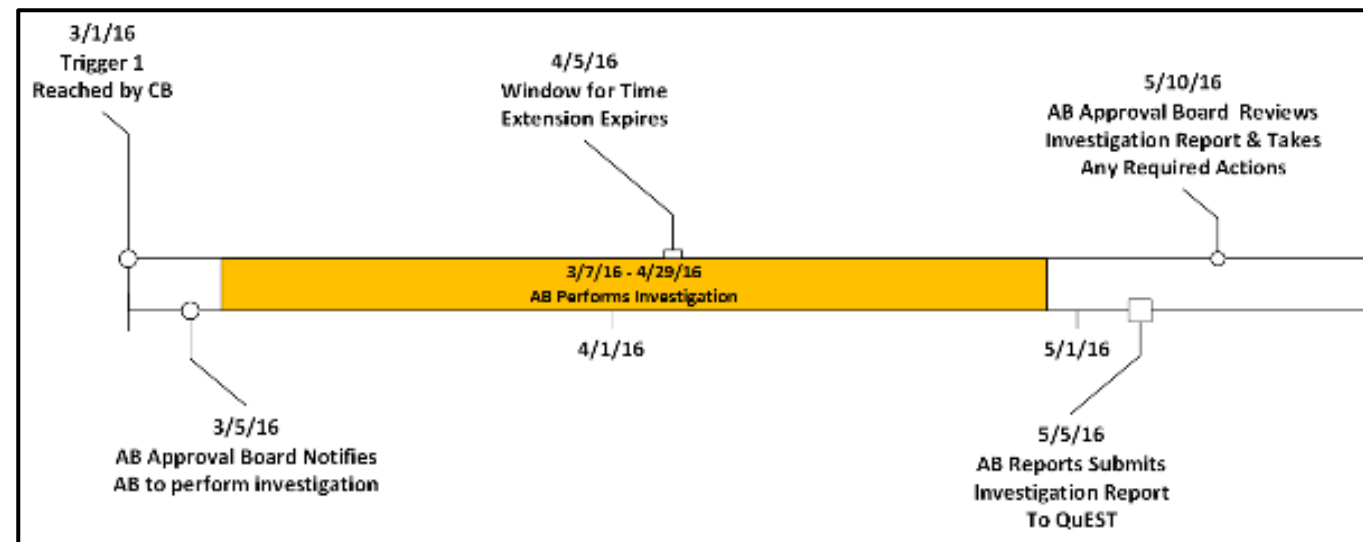
Two trigger values of increasing severity are established.

- Trigger value 1 (least severe) drives a request that the appropriate AB perform an investigation of the identified CB and report back Root Cause Analysis, related actions and timeframes for completion by the CB. (See accreditation body investigation below)
- Trigger value 2 (greater severity) indicates a much larger deviation from the norm and will not only require an AB investigation, but also a market surveillance by the AB of an organization certified by the CB to further analyze the performance of the CB. (See market surveillance below). Should the AB determine during the investigation that Market Surveillance is not appropriate, it may propose an exception to QuEST. Such requests must be submitted with the specified 30-day time frame.

4.1 Accreditation Body Investigation

Each QuEST Forum approved AB must conform with international standard ISO/IEC 17011, be a member of the International Accreditation Forum (IAF) and as such respond to complaints of interested parties (TIA QuEST Forum). The methods of resolving complaints or concerns must be part of the documented systems within the AB. Since TIA QuEST Forum has confidence in the requirements of the IAF and ISO/IEC 17011, we have confidence that the internal processes of each AB will suffice for any TIA QuEST forum requested investigation. The AB shall report back to the TIA QuEST Forum with results of its investigation within 60 days of notification by TIA QuEST Forum of Trigger 1 being reached. The AB Approval Board must approve any extension to this timeframe within 30 days of notification.

Trigger 1 – Example timeline



4.2 Accreditation Body Market Surveillance - IAF Informative Document (ID) 4

There have been growing concerns in recent years about the effectiveness of the third party certification methodology in ensuring that expected outcomes from management system certification are being achieved consistently around the globe. As a result of work carried out by the ISO 9000 Advisory Group (IAG) and the IAF Technical Committee, the philosophy “Output Matters!” has become widely recognized and forms a core element of the Strategic ISO/IAF “Action Plan to monitor and improve the effectiveness of Accredited Management System Certification”.

QFE-034 第三者有効性検証プログラム

TIA QuEST Forum は、収集したデータを集計し、各測定基準に対する標準的なパフォーマンス値 (Normative Performance Value) を策定する。その標準的なパフォーマンス値が明らかになった後、その標準値からの逸脱を示し、パフォーマンス改善活動を促進するためのトリガー値を設定する。

これらのトリガー値は AB Approval Board によって策定され、OSWG へ承認のために提出される。プロセスのフローチャートについては図 1 を参照のこと。

重大性の異なる 2 つのトリガー値が設定される。

- **トリガー値 1 (重大性が低い)**
該当する認定機関 (AB) に対し、対象となる認証機関 (CB) の調査を実施し、その結果として根本原因分析 (Root Cause Analysis)、関連する是正措置、及び完了予定時期を報告するよう要求するものである。
(下記「認定機関による調査」を参照)
- **トリガー値 2 (重大性が高い)**
標準値からの著しい逸脱を示すものであり、認定機関 (AB) による調査に加え、認証機関 (CB) のパフォーマンスをさらに分析するために、その認証機関が認証した組織に対する市場監視 (Market Surveillance) を認定機関が実施することを要求する。
(下記「市場監視」を参照)
ただし、認定機関 (AB) が調査の過程で市場監視の実施が適切ではないと判断した場合には、QuEST Forum に対して例外措置を提案することができる。このような要請は、指定された 30 日以内の期限内に提出しなければならない。

4.1 認定機関による調査 (Accreditation Body Investigation)

QuEST Forum により承認された各認定機関 (AB) は、国際規格 ISO/IEC 17011 に適合していなければならない、また、国際認定フォーラム (IAF) の加盟機関でなければならない。そのため、利害関係者 (TIA QuEST Forum) からの苦情や懸念事項に対応する責任を有する。

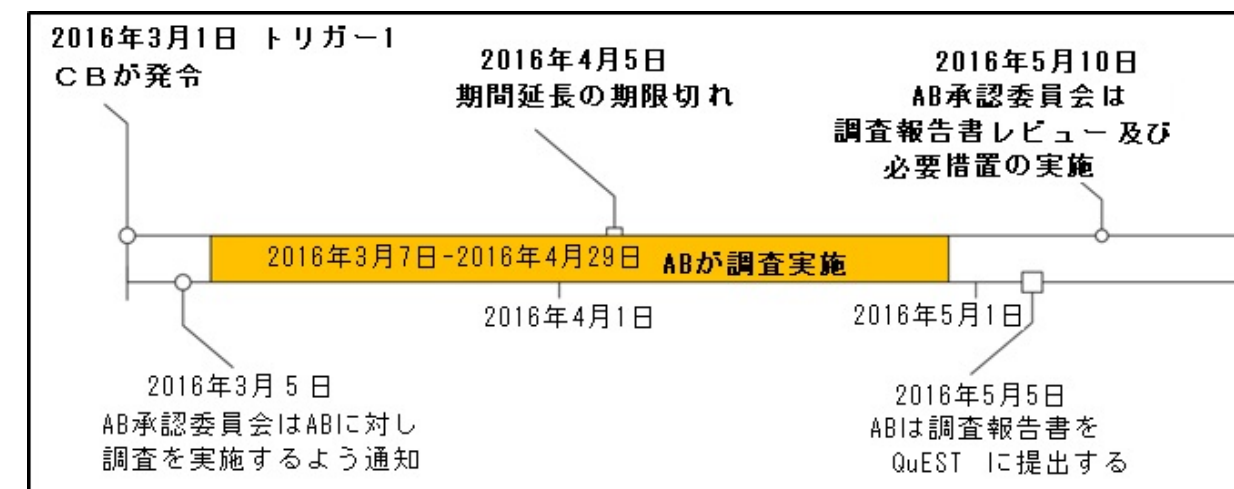
苦情または懸念事項の解決方法は、認定機関 (AB) の文書化されたシステムの一部として規定されていなければならない。

TIA QuEST Forum は、IAF 及び ISO/IEC 17011 の要求事項を信頼しているため、各認定機関 (AB) が保有する内部プロセスは、TIA QuEST Forum が要求するいかなる調査に対しても十分に機能すると考えている。

認定機関 (AB) は、トリガー値 1 への到達が TIA QuEST Forum から通知されてから 60 日以内に、その調査結果を TIA QuEST Forum へ報告しなければならない。

この期限の延長が必要な場合は、通知後 30 日以内に AB Approval Board の承認を得なければならない。

トリガー1 - 時系列の例



4.2 認定機関による市場サーベイランス — IAF 参考文書 (ID) 4

近年、マネジメントシステム認証から期待される成果が世界中で一貫して達成されていることを保証する上で、第三者認証の手法がどの程度有効であるかについて懸念が高まっている。その結果、ISO 9000 Advisory Group (IAG) 及び IAF Technical Committee による活動を通じて、「Output Matters! (成果こそ重要である!)」という考え方が広く認識されるようになり、認定されたマネジメントシステム認証の有効性を監視し改善するための ISO/IAF 戦略的行動計画 (Strategic ISO/IAF Action Plan to Monitor and Improve the Effectiveness of Accredited Management System Certification) の中核的要素となっている。

QFE-034 Third Party Effectiveness Verification Program

Consistent with this philosophy, one of the specific actions in the ISO/IAF Action Plan (Item 3.3) was “Development of criteria for the performance of ‘Market Surveillance visits’ ” by the ABs at the certified organizations to check the effectiveness of the management system. A methodology for conducting such visits was developed within IAF ID-4. The IAF informative document provides direction on how short market surveillance visits might be used by ABs or others in order to complement traditional oversight techniques.

This procedure requires ABs to perform market surveillance on each CB that reaches scorecard Trigger level 2.

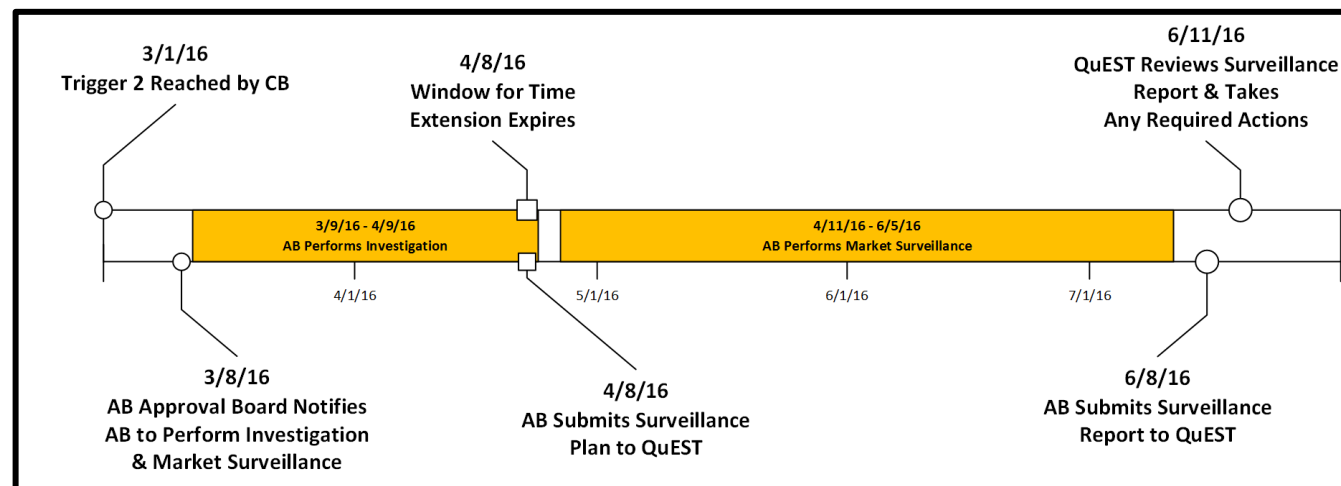
Once Trigger 2 is reached, the relevant AB will be directed by the AB Approval Board to use IAF ID-4 as a basis for the market surveillance with the addition of certain TL 9000 specific requirements:

- Conformance with the TIA QuEST Forum Code of Practice
- Any additional requirements issued by the AB Approval Board team based on a specific concern

The selection of the organization to be assessed for the market surveillance and the duration of the assessment shall be determined by the Accreditation Body. The plan for the market surveillance shall be submitted to the Approval Board for approval within 30 days of notification that Trigger 2 is reached. Any information that could identify the organization being assessed shall be omitted from the plan.

The AB shall report back to the TIA QuEST Forum with results of their Market Surveillance within 90 days of notification by TIA QuEST Forum of Trigger 2 being reached. The AB Approval Team must approve any extension to these timeframes within 30 days of notification that Trigger 2 has been reached.

Trigger 2 – Example timeline



QFE-034 第三者有効性検証プログラム

この考え方に沿って、ISO/IAF 行動計画の具体的施策の一つ(項目 3.3)として、「マネジメントシステムの有効性を確認するため、認定機関(AB)が認証取得組織に対して実施する『市場サーベイランス訪問(Market Surveillance Visits)』の実施基準を策定すること」が掲げられた。このような訪問を実施するための方法論は、IAF ID 4 の中で策定された。IAF の参考文書は、従来の監督・監視手法を補完するために、認定機関(AB)その他の関係者が短時間の市場サーベイランス訪問をどのように活用できるかについて指針を提供している。

本手順では、スコアカードにおいてトリガーレベル 2 に達したすべての認証機関(CB)に対し、認定機関(AB)が市場サーベイランスを実施することを要求している。

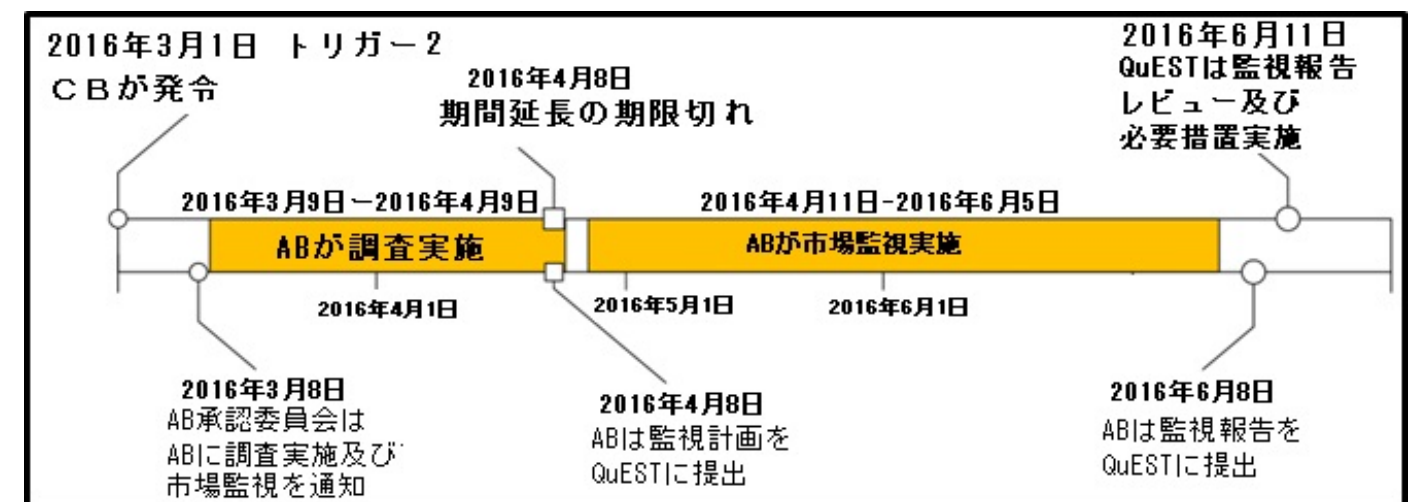
トリガー2 に達した場合、該当する認定機関(AB)は、AB 承認委員会の指示により、市場サーベイランスを実施する際の基準として IAF ID-4 を適用しなければならない。ただし、以下の TL 9000 固有要求事項を追加するものとする。

- ・TIA QuEST Forum 行動規範(Code of Practice)への適合性
- ・特定の懸念事項に基づき、AB 承認委員会チームが発行する追加要求事項

市場サーベイランスの対象となる組織の選定及び評価期間は、認定機関が決定するものとする。市場サーベイランス計画は、トリガー2 到達の通知を受けてから 30 日以内に、承認委員会へ提出し承認を得なければならない。なお、計画書には評価対象組織を特定できるいかなる情報も記載してはならない。

認定機関は、トリガー2 到達の通知を TIA QuEST Forum から受領してから 90 日以内に、市場サーベイランスの結果を TIA QuEST Forum へ報告しなければならない。これらの期限の延長については、トリガー2 到達の通知後 30 日以内に、AB 承認チームの承認を得なければならない。

トリガー2 - 時系列の例



4.3 Required Data to be collected and reported by Certification Bodies (may be modified periodically)

Quarterly Basis

- Number of Surveillance Audits
- Number of Certification / Re-certification Audits
- Number of certificates issued
- Number of major non-conformities
- Number of minor non-conformities
- Number of OFIs
- Number of Audit Days by Certification/Re-certification/Surveillance
- Minimum number of audit days per Certification/Re-certification/Surveillance

4.4 Establishing trigger levels

The initial analysis of the AB Approval Board Team indicates that one set of triggers shall be set at this time:

Measurement	Sampling Period	Trigger 1	Trigger 2
Total Major and Minor NCs per audit day	The most recent one year period	25% below the norm	40% below the norm

The normative level will be based on the most recent one year period each quarter. The AB Approval Board will continue to monitor the data submitted quarterly by both the ABs and the CBs. As appropriate, the trigger points used will be adjusted and presented to OSWG for approval.

It is anticipated that additional triggers will be set in the future based on the measurements defined above. Any additional triggers will be presented to the OSWG for approval.

4.3 認証機関(CB)が四半期ごとに収集・報告すべきデータ(必要に応じて定期的に変更される場合がある)

- サーベイランス審査の件数
- 認証審査／再認証審査の件数
- 発行された認証書の件数
- 重大不適合 (Major Nonconformities) の件数
- 軽微不適合 (Minor Nonconformities) の件数
- 改善の機会 (OFI: Opportunity for Improvement) の件数
- 認証審査／再認証審査／サーベイランス審査別の審査日数
- 認証審査／再認証審査／サーベイランス審査あたりの最小必要審査日数

4.4 トリガーレベルの設定

認定機関承認委員会チーム (AB Approval Board Team) による初期分析の結果、現時点では 1 種類のトリガー基準を設定するものとする。

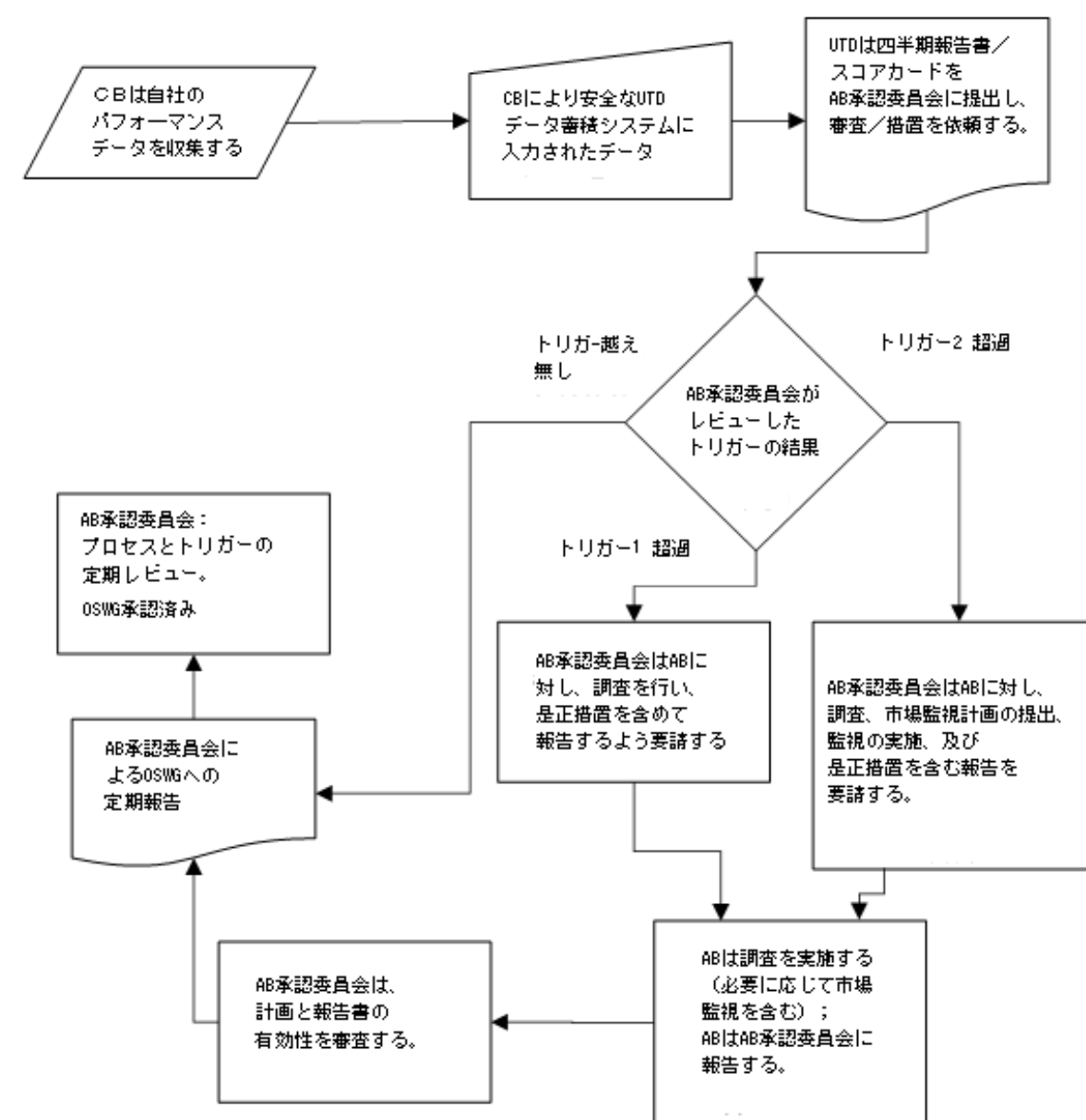
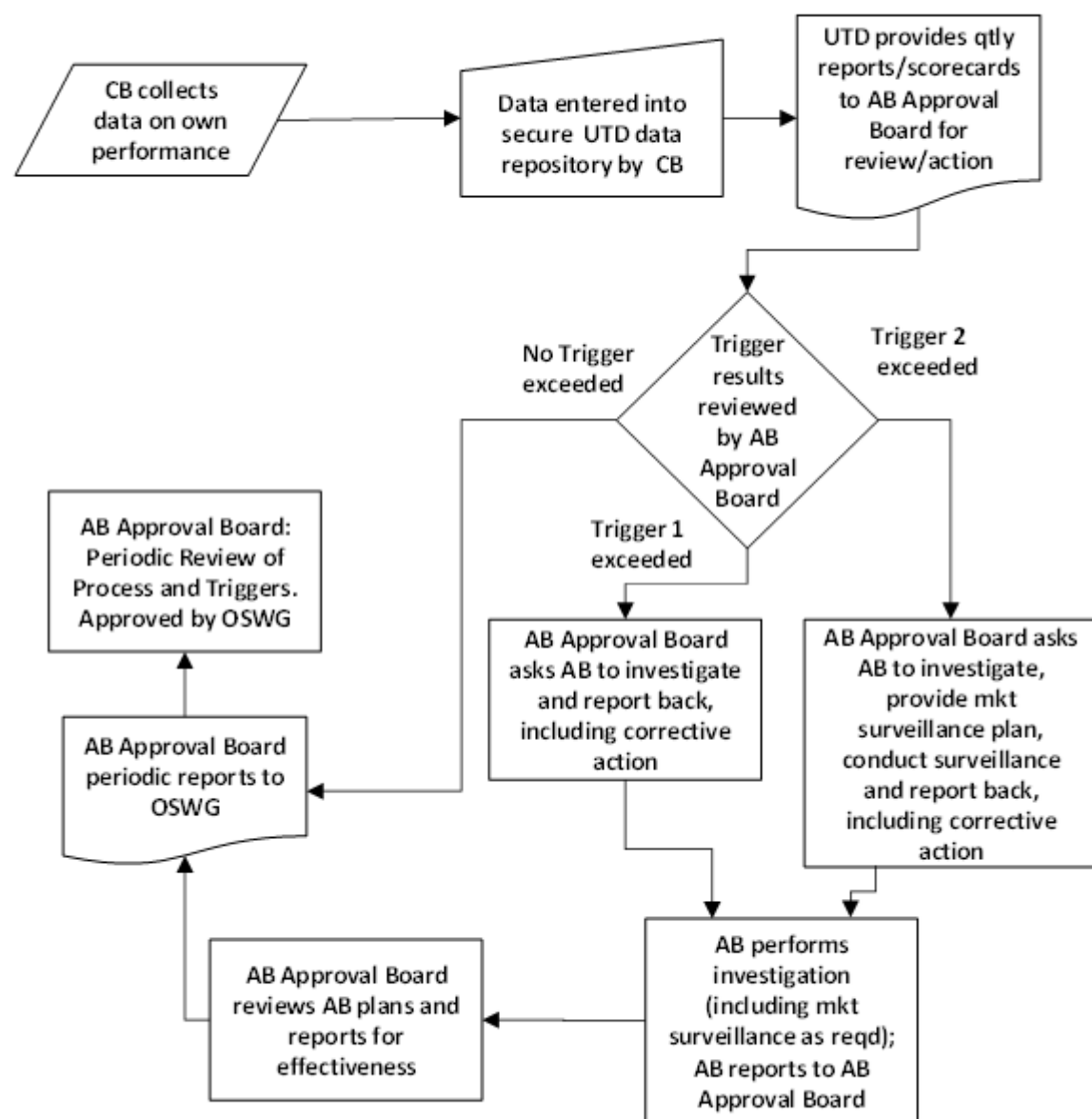
測定法	サンプル期間	トリガー 1	トリガー 2
審査日数あたりの重大及び軽微な不適合	直近の一年間	平均より 25%低い	平均より 40% 低い

基準値 (Normative Level) は、各四半期において直近 1 年間のデータに基づいて設定するものとする。認定機関承認委員会 (AB Approval Board) は、認定機関 (AB) 及び認証機関 (CB) の双方から四半期ごとに提出されるデータを継続的に監視する。必要に応じて、使用するトリガーポイントを見直し、承認を得るために OSWG (Oversight Working Group) へ提案する。

また、将来的には、前述の測定指標に基づいて追加のトリガーが設定されることが見込まれている。追加のトリガーについても、OSWG の承認を得るために提示されるものとする。

Figure 1 High Level Process Flow

図1 高レベルプロセスフロー



5. REVISION HISTORY

01/01/ 2017 This document was initially released as QFP-034 on 01/01/2016 and replaced that document.

03/08/2018- Revision 1.1 added missing text in section 4.2 and clarification in section 4.5

03/11/2020 – Revision 2.0 removed AB data reporting requirements

06/01/2022 – Revision 2.1 updated logo and added “TIA” to “QuEST Forum”

5. 改訂履歴

- **2017 年 1 月 1 日**
本文書は、2016 年 1 月 1 日に QFP-034 として初版発行された文書に代わるものとして発行された。
- **2018 年 3 月 8 日 — 改訂 1.1**
4.2 項に欠落していた文章を追加し、4.5 項の記述を明確化した。
- **2020 年 3 月 11 日 — 改訂 2.0**
認定機関(AB)によるデータ報告要求事項を削除した。
- **2022 年 6 月 1 日 — 改訂 2.1**
ロゴを更新し、「QuEST Forum」の名称に「TIA」を追加した。

【訳注】訳文はレビュー中。