



TL 9000 Information Alert

<p>1. 출처 작업그룹(WG)</p> <p>작업 그룹 : 통합된 범세계적 품질 요구사항 및 성과지표 작업그룹 (IGQ) 문의처 : contact@questforum.org</p>	<p>2. 지침 번호</p> <p>09-002A</p>
<p>3. 관련 문서</p> <p>TL 9000 품질경영시스템 성과지표 핸드북 R4.0</p>	<p>4. 발행 일자</p> <p>2009.06.15</p>
<p>5. 발행 이유</p> <p>전체 해결대응시간을 측정할 때, 고객으로 인한 예외적인 지연시간을 제외하기 위해서는 고객의 합의가 필요함을 명확히 하기 위함</p>	
<p>6. 지침 내용</p> <p>5.2.4 b) 7)은, 예를 들면 고객이 보유한 인원상의 제약조건으로 인한 제안된 해결책 시험의 과도한 지연과 같이, 전체 종결시간에서 제외될 수 있는 지연의 구체적인 예와 해결대응시간에 대한 지침을 제공한다. 이 규칙에 함축된 것은 예외적인 지연에 관한 고객의 상호 합의이다. 이 Alert은 조직이 고객에 기인한 예외적인 지연시간을 제외할 경우, 고객의 합의에 대한 객관적인 증거가 필요함을 명확히 하고자 한다.</p>	
<p>7. 코멘트</p> <p>이 명확화는 해결대응시간(FRT)에 직접적으로 영향을 주며, 지연된 문제보고 해결대응성(OFR)에 간접적으로 영향을 준다. 핸드북의 다음 개정본에는 이번 Alert에서 명확하게 한 사항이 포함될 것이다.</p>	