



## TL 9000 Informational Alert

<b>1. 发起工作组:</b>  工作组: 一体化全球质量和测量 (IGQ) Contact: contact@questforum.org	<b>2. 警示编号:</b>  09-004A
<b>3. 影响到的文档:</b>  TL 9000 质量管理体系测量手册 R4.0	<b>4. 发布日期:</b>  2009 年 7 月 22 日
<b>5. 警示原因:</b>  给出在问题申报数量(NPR)的测量中所计算的问题申报的澄清	
<b>6. 描述</b>  最近出现一些问题, 即一些由客户的环境或配置所导致的问题是否要视为申报的问题在 NPR 的报告中加以报告。按照问题申报的术语定义, 问题申报和产品或流程的缺陷或缺失有关。所以, 由客户的支持活动, 例如环境的搭建或客户的程序上的错误所导致的问题是不计算在内的。同样地, 由第三方的支持活动所导致的问题也不计算在内。	
<b>7. 注释:</b>  鉴于本警示会立即生效, 为了减少混淆, 在测量手册的下一版本 NPR 中测量的计算排除规则将增加以下排除以进行澄清:  “ 由客户程序上的错误或和解决第三方的设备问题的支持活动导致的问题申报”  此澄清也将间接影响问题响应时间 ( FRT ), 超期解决响应 ( OFR ), 及软件问题申报 ( SPR ) 的测量, 因为它们的计算排除规则参考问题申报数量 ( NPR ) 的计算排除规则。	