

| | |
|---|--|
| <p>1. 発行作業グループ :</p> <p>作業グループ : 統合グローバル品質要求事項測定法作業グループ (IGQ)</p> <p>連絡先 : contact@questforum.org</p> | <p>2. アラート番号 :</p> <p>09-004A</p> |
| <p>3. 影響を受ける文書 :</p> <p>TL9000品質マネジメントシステム 測定法ハンドブックR4.0</p> | <p>4. 発行日 :</p> <p>2009年7月22日</p> |
| <p>5. アラート発行理由 :</p> <p>問題報告数 (NPR) で計数する問題報告を明確にする</p> | |
| <p>6. 説明 :</p> <p>最近、顧客の環境又は構成に起因する問題は、NPRの問題報告として計数されるのかどうかについて問い合わせがある。問題報告の用語解説定義によると、問題報告は製品やプロセスの欠陥または欠落に結びつけて考えられている。従って、環境の構築や顧客の手順エラーのような、顧客のサポート業務に起因する問題は、計数しない。同様に、第三者のサポート業務に起因する問題も計数しない。</p> | |
| <p>7. 補足説明 :</p> <p>このアラートは直ちに有効になるが、この混乱を緩和するために、測定法ハンドブックの次の版のNPR測定法計数ルールの除外に、以下の事項を加えることで明確にする。</p> <p>「顧客の手順上のエラーに起因する問題報告、又は第三者の機器の問題を解決するためのサポート提供に 関係する問題報告」</p> <p>この明確化は、問題報告処置対応期間 (FRT)、期日超過問題報告処置対応性 (OFR)、ソフトウェア問題報告測定法 (SPR) の計数ルールの除外の中で問題報告数 (NPR) の計数ルールの除外を引用しているため、間接的にこれらにも影響を及ぼす。</p> | |