



TL 9000 Informational Alert

1. 발행작업그룹: Workgroup: Integrated Global Quality Requirements and Measurements (IGQ) Contact: contact@questforum.org	2. 공지번호: 09-004A
3. 관련문서: TL 9000 품질경영시스템 성과지표 핸드북 R.4.0	4. 발행일자: 2009년 7월 22일
5. 공지사유: 문제보고건수(NPR)에 계산되는 문제보고에 대한 설명 제공	
6. 내용: <p>최근에 고객 환경 또는 형상에 기인에 의한 문제를 NPR 보고시 문제보고로서 계산에 해야하는지 여부에 관한 질문들이 있었습니다. 문제보고에 대한 용어해설에 의하면, 문제보고는 제품 또는 프로세스에 의해 식별된 결함에 관련된 것입니다. 그러므로, 환경적 준비(set-up) 또는 고객의 절차상 실수(error)에 따른 고객지원 활동에 기인한 문제는 계산하지 않는 것입니다. 유사하게, 제 3 자 지원 활동에 기인한 문제는 계산하지 않습니다.</p>	
7. 참고사항: <p>이러한 혼란을 줄이기 위해 본 공지는 즉시 시행하며, 성과지표 핸드북의 차기 발행판에 NPR 성과지표 계산규칙예외 사항에 “아래의 내용”을 추가하여 명확하게 할 것입니다.</p> <p>“고객의 절차상 실수 또는 제 3 자의 장비문제 해결을 위한 지원 준비와 관련된 문제보고서”</p> <p>본 설명은 또한 계산규칙제외에서 문제보고건수(NPR)의 계산규칙예외를 참조하는 문제보고해결대응시간(FRT), 지연된 문제보고 해결 대응성(OFR) 및 소프트웨어문제보고성과지표(SPR) 에 간접적으로 영향을 줍니다.</p>	