

<p><b>1. 発行作業グループ：</b></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><b>2. アラート番号：</b></p> <p>09-002A</p>
<p><b>3. 影響を受ける文書：</b></p> <p>TL 9000 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><b>4. 発行日：</b></p> <p>2009年6月15日</p>
<p><b>5. アラート発行理由：</b></p> <p>問題処置対応期間(FRT)全体を計算する場合、顧客起因による例外的な遅延時間を除外するためには、顧客の合意が必要であることを明確にする。</p>	
<p><b>6. 説明：</b></p> <p>(測定法ハンドブック) 5.2.4 b)7項では、全体の完結期間から除外することができる問題処置対応期間について、具体的な遅延、例えば、顧客の要員上の制約によって、提案した解決策が大幅に遅れた場合などを挙げて述べている。この規則が意味しているのは、例外的な遅延に関する顧客との相互合意である。このアラートでは、組織が顧客に起因する大幅な遅延を除外する場合、顧客合意の客観的証拠が必要であることを明確にしている。</p>	
<p><b>7. 補足説明：</b></p> <p>この明確化は問題報告処置対応期間 (FRT) に直接影響し、期日超過問題報告処置対応性 (OFR) に間接的に影響する。(測定法)ハンドブックの次の改訂で、この明確化が盛り込まれる予定。</p>	