

1. 発行作業グループ: 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) 連絡先 : contact@questforum.org	2. アラート番号: 11-001A
3. 影響を受ける文書: TL 9000 品質マネジメントシステム測定法ハンドブック リリース 4.5	4. 発行日: 2011 年 2 月 28 日
5. アラート発行理由 : 利用可能な標準化されたテンプレートが用いられていない顧客から供給されたデータの使用に関する誤解を正す。	
6. 説明: TL 9000 測定法ハンドブック要求事項 3.5.2 m)に記述されている組織の責任についての誤解がある。この要求事項は、「組織が、その供給者にデータを提供する場合、TL 9000 ウェブサイトに掲載されている利用可能な標準化されたデータ・テンプレートを使用しなければならない。」と規定されている。 ある組織は、この要求事項を誤って解釈し、彼らのある顧客が、テンプレートが存在しているデータをそのテンプレートを使用せずに他の形式で提出した場合、そのデータは無視できるか、無効であると考えていた。この要求事項はその組織の供給者に対する責任にのみ適用されるものである。それは、組織の顧客がデータを供給する方法には決して適用されるものではない。 顧客の責任のセクションの 3.5.3 a)項に、標準化されたテンプレートの使用に関する記述があるが、この要求は、単に 3.5.2 m) 項を補完するものである。それは、顧客－組織の関係における顧客の責任に関して適用されるものであり、組織に適用するものではない。顧客が供給したデータの使用に関して適用すべき規則は 3.4.2 の顧客ベースに規定されている。セクション 3.4.2 の 2 番目の文は、「組織は、与えられた測定項目に対して報告されたデータが、組織の技術支援センター、顧客サービスセンター又は監視システムなどを通して組織自身が得る顧客情報を含むその測定項目についての、すべての必要な情報を提供している顧客からのデータだけを含むことを確実にする責任を持たなければならない。」と述べている。標準化されたデータ・テンプレートには言及していないことに気付くべきである。技術支援センターを含むその組織自身のシステムを通して内部で収集したデータは TL 9000 測定法に使用されるデータに含めることができる。 単純に述べるならば、もし、組織が TL 9000 の測定項目を正確に報告するに十分な情報を入手するならば、それが標準化されたテンプレートを通してか、他の手段によるかにかかわらず、その情報は組織からのデータ提出に含まれる必要がある—この情報を除外することは不適切である。	
7. 備考: これは、TL 9000 測定法ハンドブックの次版で明確にされる。	