

1. Originating Workgroup: Workgroup: Integrated Global Quality (IGQ) Contact: contact@questforum.org	2. Alert Number: 11-001A
3. Documentation Affected: TL 9000 품질경영시스템 성과지표 핸드북 R4.5	4. Issue Date: 2011 년 2 월 28 일
5. Alert 사유: 사용 가능한 표준 템플릿을 사용하지 않는 고객에 의해 제공된 데이터의 사용에 관련한 오해에 대한 설명	
6. Description(내용): <p>TL 9000 성과지표 핸드북 요구사항 제3.5.2.m)항에 기술되어 있는 조직의 책임에 관한 오해가 있음. 이 요구사항은 "조직이 공급자에게 데이터를 제공할 책임이 있을 때, TL 9000 웹사이트에 있는 이용 가능한 표준화된 데이터 템플릿을 사용해야 한다."로 기술되어 있음.</p> <p>일부 조직에서 이 요구사항을, 템플릿 이외의 방법으로, 제공된 데이터가 무시될수 있거나 유효하지 않을수 있지만, 그들의 고객들 중 하나가 템플릿에 있는 데이터를 제공하는 경우를 의미하는 것으로 부정확하게 설명(번역)하고 있음. 이 요구사항은 오로지 조직이 그들의 공급자에 대한 책임에 한하여 적용되는 것임. 이것은, 어떤 경우에도, 조직의 고객이 데이터를 제공하는 것에 적용하는 것이 아님.</p> <p>표준 템플릿의 사용에 대한 것은 고객의 책임의 제 3.5.3 a)항에 기술되어 있으나, 이 요구사항은 단순히 제 3.5.2.m)항을 보완하는 것임. 이것은 조직의 의무/책임이 아닌, 고객-조직의 관계에서 고객으로써의 의무/책임에 대해 적용되는 것임. 고객으로부터 제공된 데이터의 사용에 관한 적용규칙은 제 3.4.2 항 고객층에 있음. 제 3.4.2 항의 두번째 문장에 "조직은 보고된 성과지표 데이터가, 성과지표 산정을 위한 모든 데이터를 제공한 고객의 데이터만 포함하도록 보증할 책임을 가져야 한다. 그러한 책임을 지녀야 할 조직에는 조직의 기술 지원 센터, 고객 서비스 센터 또는 모니터링 시스템처럼 고객 정보를 획득하는 곳도 포함된다."로 기술되어 있음. 표준화된 데이터 템플릿에 대한 언급이 없음을 참조. 기술지원센터를 포함하여 조직 자체의 시스템을 통해 내부적으로 획득한 데이터는 TL 9000 성과지표에 사용하기 위한 데이터로 포함될수 있음.</p> <p>만약 조직이 표준 템플릿 또는 기타 다른 방법을 통하든지간에, 그들의 TL 9000 성과지표를 정확하게 보고하기에 충분한 정보를 얻으는다면, 조직의 데이터 제출에 포함될 필요가 있는 정보에 대해 간단히 설명되었음. -이 정보의 제외는 부적절함</p>	
7. Comments:	



TL 9000 Informational Alert

본 사항은 TL 9000 성과지표 핸드북의 차기판에 명확하게 할 것임.