



TL 9000 Informational Alert

1. 发起工作组: 工作组: 监管/一体化全球质量 (IGQ)	2. 警示编号: 09-001C
3. 影响到的文档: 数据提交收据	4. 发布日期: 2009 年8月26日
5. 警示原因: <p>QuEST Forum一直致力于持续增强TL 9000 业绩数据报告提交的数据的价值, 包括适用于每一个产品类别和TL 9000测量的业界数据统计趋势(行业平均值, 每月的平均值, 世界的最优值, 世界的最差值)。数据越精确完整, 对于TL 9000 认证的公司和QuEST Forum的成员就越有益。</p> <p>QuEST Forum 发起了通过更进一步改进数据输入的检查以能够在将数据并入由达拉斯的德克萨斯大学维护的测量数据库系统前将潜在的数据误差加以识别并纠正的行动, 已经完成并通过试运行。这个行动的结果是一个“Advisor” 应用软件将通知TL 9000 数据的提交者一个“建议” 以指出应该调查一个潜在的数据完整性和或正确性问题。建议的存在并不会阻止数据成功的提交。可是无论怎样, 希望组织能够评审所识别出的任何建议并且验证所提交数据的正确性或和完整性。如果发现问题, 组织的数据要求被纠正并且重新提交。另外, 在认证和监督审核中, 审核员应针对任何标识”建议”的数据和组织一起进行适当跟进以确定数据的完整性或和正确性。</p> <p>基于这个行动对于那些负责测量的系统的影响, QuEST Forum小心谨慎的推出这个“Advisor” 并从单一的产品类别 (1.2. 9.2 Edge 电子数据采集设备路由器) 开始应用。现在没有发现有问題并且新的流程已经应用于另外11类广泛的产品类别。从这个扩展应用取得的教训已经被采纳。“Advisor” 软件已经准备从在章节7中所给出的日期开始对所有产品类别进行全面推广应用。</p>	

6. 描述:

“Advisor” 检查当前提交的和以往提交的数据以更好的验证组织提交的完整性和或正确性。给出的建议会在数据提交收据（DSRs）的总结里体现出来。每一个建议都会被分配一个整数的编号，会在DSR的最后简要的描述。针对所有的测量，一些建议是共同的（例如“建议 #1-在连续的时间段内计算的测量是完美的），而另外一些可能适用于某些特定的测量（例如，NPR – “建议#5 – 数据要素-最高值的150%在过去的12个月内被报告”）。由建议指出的潜在问题，组织经过调查很可能发现数据其实是正确的，是不需要重新提交的。例如，在同一个提交里按照产品类别表中的表格A-3不同的测量拥有相同的归一化单位（NU），如果提交的针对那些测量的提交里包含的分母值（例如NU的数字）不同，一个建议就会产生。可是，这个不同可能是合法的（例如在某些特定的产品类别中对NPR和SONE，客户可能不报告宕机数据，但确实申报疑难问题）。万一对建议的调查确实识别出了一个问题，组织应该纠正它，重新提交数据并保存这个过程的记录以供在认证审核和监督审核进行评审。

7. 注释:

在2009年9月19日及其后对所有产品类别申报的数据都会通过建议处理。

更多有关建议的详细信息可以在下列网站上找到:

http://tl9000.org/alerts/data_submissions.html