

体系咨询-TL9000电信行业质量管理体系

产品名称	体系咨询-TL9000电信行业质量管理体系
公司名称	东莞市华协企业管理有限公司
价格	面议
规格参数	品牌:华协 型号:TL9000
公司地址	东莞市中堂镇北王大道中堂国际纸业城A栋二楼
联系电话	0769 88816689 13662967056

产品详情

TL9000电信行业质量管理体系认证 TL9000即Telecommunication Leadership 9000，为电信行业质量体系标准认证。TL9000品质管理系统要求和衡量指标是电信供方质量创优论坛提出的，目的是促进电讯业持续改善品质及可靠性。TL9000于2001年3月推出第三版，此标准符合了ISO9001：2000版标准的所有内容，并对电讯硬件、软件和服务行业提出了额外的附加要求。在竞争日益激烈的环境下，通讯公司必须不断满足客户越来越高的期望。对他们来讲，通过建立一套有效但不昂贵的业务管理体系来创造高品质的产品和服务是至关重要的。通讯业的老大，如美国NEC公司、LG电子、三星电子早已发现TL9000质量管理体系是非常有效的工具，不但能帮助企业快速达成目标，成本也较低。1996年，由世界主要通讯设备公司，如AT&T、贝尔-阿尔卡特和BT等，以及知名供应商，如3M、朗讯和摩托罗拉等共同发起组成了"通讯业品质卓越论坛"(Quality Excellence for Suppliers of Telecommunications Forum，简称QuEST Forum)，其宗旨是改善通信服务供应链厂商的产品质量。TL9000标准则是QuEST Forum(电信供方质量创优论坛)于1999年制定的通讯业质量管理体系标准，其以ISO9000为基础，是融合现行的行业标准、ISO9001、美国波多里奇国家质量奖标准、Bellcore、SEI和ISO12207标准中所有适用的元素而形成的。TL9000增加了通讯业的条文标准与衡量指标，涵盖了通讯业三大类别，即硬件、软件和服务的质量体系和衡量指标的特别要求。

TL9000针对九大类别通讯产品的供应链产业，制定了提高客户满意度的绩效衡量指标，其中包括：

通用衡量指标：客户申诉(客户投诉)处理绩效、准时交货绩效

软硬件类通讯公司衡量指标：客户退货产品不良率、客用设备效率、软件开发品质绩效

服务类通讯公司衡量指标：服务绩效指标 上述衡量指标虽然是针对通讯产业的，不过其中服务类的指标，也可以为服务类公司提供一些借鉴，用来建立属于自己的客户满意度衡量指标。实施TL9000的好处：

提高通讯电子产品的质量和客户的满意度；加强客户和供应商的沟通；

统一全球电信业的质量体系标准；全面降低成本，增加利润；

使符合标准的供应商处于有利的竞争地位；对外部审核的有效管理。