

VDA Band 6 Teil 2 QM-Systemaudit Dienstleistungen

Sanktionierte Interpretationen ("SIs")

und

Häufig gestellte Fragen ("FAQs")

Der VDA Band 6 Teil 2, QM-Systemaudit Dienstleistungen (3. Ausgabe, Juni 2017 – im Folgenden "VDA Band 6.2 oder VDA 6.2" genannt) ist ersetzt die 2. Auflage von 2004.

Im folgenden Dokument werden **Sanktionierte Interpretationen ("SIs")** und „**Häufig gestellte Fragen**“ ("**FAQs**") zu VDA 6.2, QM-Systemaudit Dienstleistungen in unregelmäßigen Abständen veröffentlicht.

Sanktionierte Interpretation (SI):

Eine "Sanktionierte Interpretation" (SI) ändert die Auslegung einer Regel oder einer Anforderung, die dann als solche die Grundlage für eine Abweichung wird. "Sanktionierte Interpretationen" (SIs) werden durch das VDA QMC als mitgeltende Unterlagen zu VDA Band 6 Teil 2, 3. Ausgabe, Juni 2017, QM-Systemaudit Dienstleistungen erarbeitet, freigegeben und auf der Internetseite des VDA QMC veröffentlicht.

Eine "Sanktionierte Interpretation" (SI) hat ab dem Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung verbindlichen Charakter.

Häufig gestellte Frage (FAQ):

Eine "häufig gestellte Frage" (FAQ) ist eine Erläuterung/Klarstellung einer bestehenden Regel oder Anforderung, die durch VDA QMC als mitgeltende Unterlagen zu VDA Band 6 Teil 2, 3. Ausgabe, Juni 2017, QM-Systemaudit Dienstleistungen erarbeitet, freigegeben und auf der Internetseite des VDA QMC veröffentlicht.

Die Antwort auf eine "häufig gestellte Frage" (FAQ) hat einen erklärenden Charakter.

ÄNDERUNGSHISTORIE

Sanktionierte Interpretationen (SIs) ab Seite 3

Bisherige Veröffentlichungen und Änderungen:

April 2024: Veröffentlichung von SI 1

Häufig gestellte Fragen (FAQs) ab Seite 8

Bisherige Veröffentlichungen und Änderungen:

Sanktionierte Interpretationen (SIs)

SI 1 VDA-Band 6.2, QM-Systemaudit - Dienstleistungen - 3. Ausgabe, Juni 2017 Kapitel 9.2.2.1

Bisherige Anforderung:

3. Forderungen/Ergänzungen

9.2.2.1 Internes Auditprogramm

Die Organisation muss ein internes Auditprogramm entwickeln, realisieren und aufrechterhalten, welches das gesamte QM-System umfasst. Dies schließt die Prozesse zur Erbringung von Dienstleistungen ein.

Interne Audits sind auf der Basis eines Jahresplanes durchzuführen.

Innerhalb des QM-Systems müssen alle Prozesse im Laufe von drei Kalenderjahren auditiert werden, um die Wirksamkeit dieser Prozesse bewerten zu können. Die Auditierung der Dienstleistungsprozesse muss die Anforderungen nach VDA 6.3, Kapitel 8 berücksichtigen.

Änderung der Anforderung ([durch den farblich markierten Text](#)):

3. Forderungen/Ergänzungen

Das Kapitel 8 „Prozessaudit Dienstleistungen“ wurde aus dem VDA-Band 6.3, 4., überarbeitete Auflage, Januar 2023, entfernt.

9.2.2.1 Internes Auditprogramm

Die Organisation muss ein internes Auditprogramm entwickeln, realisieren und aufrechterhalten, welches das gesamte QM-System umfasst. Dies schließt die Prozesse zur Erbringung von Dienstleistungen ein.

Interne Audits sind auf der Basis eines Jahresplanes durchzuführen.

Innerhalb des QM-Systems müssen alle Prozesse im Laufe von drei Kalenderjahren auditiert werden, um die Wirksamkeit dieser Prozesse bewerten zu können. Die Auditierung der Dienstleistungsprozesse muss die Anforderungen [des angehängten Fragenkatalog \(Kapitel 1.0 bis 11.5\)](#) berücksichtigen.

1	Projektmanagement
1.1	Ist ein Projektmanagement mit einer Projektorganisation etabliert?
1.2	Sind für die Durchführung des Projektes die erforderlichen Ressourcen geplant, vorhanden und werden Änderungen angezeigt?
1.3	Ist ein Projektplan vorhanden und mit dem Kunden abgestimmt?
1.4	Werden die qualitätsrelevanten Aktivitäten des Projektes umgesetzt und regelmäßig auf Einhaltung überwacht?
1.5	Werden die Beschaffungsaktivitäten des Projektes umgesetzt und regelmäßig auf Einhaltung überwacht?
1.6	Wird das Änderungsmanagement im Projekt durch die Projektorganisation sichergestellt?
1.7	Ist ein Eskalationsprozess etabliert und ist dieser wirksam umgesetzt?
2	Planung und Dienstleistungsentwicklung
2.1	Liegen die Anforderungen zur Entwicklung der Dienstleistung vor?
2.2	Ist die Machbarkeit auf Basis der ermittelten Anforderung an die Dienstleistung übergreifend bewertet?
2.3	Sind die Aktivitäten zur Entwicklung der Dienstleistung/Dienstleistungsprozesse detailliert geplant und mit dem Kunden abgestimmt?
2.4	Sind für die Vorbereitung der Dienstleistung die erforderlichen Ressourcen verfügbar?
3	Realisierung der Dienstleistung
3.1	Sind die Festlegungen aus den Plänen zur Dienstleistungsentwicklung umgesetzt?
3.2	Sind die personellen Ressourcen vorhanden und qualifiziert, um die Kundenanforderungen sicherzustellen?
3.3	Sind die materiellen Ressourcen vorhanden und geeignet, um die Kundenanforderungen sicherzustellen?
3.4	Sind für die erforderlichen Freigaben für die Dienstleistung vorhanden?
3.5	Sind die Dienstleistungsvorgaben aus der Entwicklung abgeleitet und umgesetzt?
3.6	Ist ein Leistungstest für die entwickelte Dienstleistung definiert und durchgeführt?
3.7	Ist die Projektübergabe von der Entwicklung an die Dienstleistungserbringung geregelt?

4	Beschaffungsmanagement
4.1	Werden nur freigegebene und qualitätsfähige Lieferanten/Unterauftragnehmer eingesetzt?
4.2	Werden die Kundenanforderungen in der Liefer-/Dienstleistungskette berücksichtigt?
4.3	Sind mit Lieferanten/Unterauftragnehmer Zielvereinbarungen für die Liefer-/Dienstleistungsumfänge abgestimmt und umgesetzt?
4.4	Sind für die beschafften Umfänge die erforderlichen Freigaben vorhanden?
4.5	Ist die vereinbarte Qualität für die beschafften Umfänge gewährleistet?
4.6	Ist das Personal für die jeweilige Aufgabe qualifiziert und sind die Verantwortlichkeiten definiert?
5	Dienstleistungserbringung
5.1	Was geht in den Prozess hinein? Prozesseingabe (Input)
5.1.1	Ist die Projektübergabe von der Entwicklung an die Dienstleistungserbringung erfolgt und ist eine sichere Erbringung der Dienstleistung gewährleistet?
5.1.2	Sind die benötigten Materialien zur Erbringung der Dienstleistung zum vereinbarten Zeitpunkt, in der richtigen Menge am richtigen Ort der Dienstleistungserbringung zur Verfügung?
5.1.3	Werden die Materialien, die zur Dienstleistungserbringung benötigt werden zweckentsprechend gelagert und sind die Transportmittel/Verpackungseinrichtungen auf die speziellen Eigenschaften der Materialien abgestimmt?
5.1.4	Werden Änderungen an der Dienstleistung während der Erbringung der Dienstleistung verfolgt und dokumentiert?
6	Sind alle Prozesse zur Dienstleistungserbringung festgelegt?
6.1	Sind die Vorgaben des Dienstleistungslenkungsplans vollständig und werden sie wirksam umgesetzt?
6.2	Werden spezifische Anforderungen (Besondere Merkmale) während der Dienstleistungserbringung gesteuert?
6.3	Werden fehlerhafte Dienstleistungen erkannt und entsprechende Maßnahmen (Sofortmaßnahmen und Korrekturmaßnahmen) eingeleitet?

7	Welche Funktionen unterstützen den Prozess? Personelle Ressourcen
7.1	Sind die Mitarbeiter geeignet, die gestellten Aufgaben zur Dienstleistungserbringung zu erfüllen?
7.2	Kennen die Mitarbeiter ihre Verantwortung und Befugnisse zur Durchführung der Dienstleistung und Überwachung der Dienstleistungsqualität?
7.3	Sind die erforderlichen Personalressourcen vorhanden?
8	Mit welchen Mitteln wird die Dienstleistung realisiert? Material Ressourcen
8.1	Können mit der Einrichtung die spezifischen Anforderungen an die Dienstleistung erreicht werden?
8.2	Wird die Instandhaltung der Einrichtung und Ausrüstung zur Dienstleistungserbringung gelenkt?
8.3	Können mit den eingesetzten Mess- und Prüfeinrichtungen die Qualitätsanforderungen an die Dienstleistung wirksam überwacht werden?
8.4	Sind die Arbeitsplätze zur Dienstleistungserbringung den Erfordernissen angemessen?
8.5	Werden Werkzeuge, Einrichtungen und Prüfmittel sachgemäß gelagert?
9	Wie wirkungsvoll wird der Prozess zur Dienstleistungserbringung durchgeführt? Effektivität, Effizienz, Vermeidung von Verschwendung
9.1	Sind für die Dienstleistungserbringung Zielvorgaben vorhanden?
9.2	Werden Qualitäts- und Prozessdaten zur Dienstleistungserbringung auswertbar erfasst?
9.3	Werden bei Abweichungen von Dienstleistungen und Dienstleistungsprozessanforderungen die Ursachen analysiert und die Korrekturmaßnahmen auf Wirksamkeit überprüft?
9.4	Werden Dienstleistungen und Dienstleistungsprozesse regelmäßig auditiert?
10	Was soll der Prozess leisten? Prozessergebnis (Output)
10.1	Werden die erforderlichen Aufzeichnungen bzgl. Der erbrachten Dienstleistung dokumentiert?
10.2	Werden die Kundenanforderungen bei der Lieferung der Dienstleistung erfüllt?

11	Kundenbetreuung/Kundenzufriedenheit/Service
11.1	Werden die Anforderungen bezüglich QM-System, Dienstleistungen und Dienstleistungsprozess erfüllt?
11.2	Ist die Kundenzufriedenheit gewährleistet?
11.3	Ist die Erbringung der Dienstleistung sichergestellt?
11.4	Werden bei Abweichungen/Reklamationen Fehleranalysen durchgeführt und Korrekturmaßnahmen wirksam umgesetzt?
11.5	Ist das Personal für die jeweilige Aufgabe qualifiziert und sind die Verantwortlichkeiten definiert?

Häufig gestellte Fragen / Frequently Asked Questions (FAQs)

es wurden aktuell keine FAQs veröffentlicht.