

# **VDA 6.2 质量管理体系审核—服务 对汽车行业服务型组织的特殊要求 (2017 版)**

## **课程简介：**

VDA 全称为“德国汽车工业联合会”，VDA 6 系列标准是 ISO 9001 质量管理标准基础之上的一个补充标准，其中 VDA 6.2 是针对汽车服务行业认证的质量标准，该标准对汽车的销售、市场、售后服务、物流等服务活动的管理建立了规范的要求，推行 VDA 6.2 既能增强汽车服务企业运营能力和运作效益，也能完善其质量管理体系，是汽车企业提升管理绩效的有效工具。

VDA6.2 提出了汽车行业中对服务环节的要求，该标准可作为内部体系审核/自我评价(第一方)或是客户/供应商(第二方)审核的标准，VDA6.2 包含了 ISO9001/ISO9004/TS16949 中对服务的全部要求，可以作为制造业建立服务质量管理体系的准则，同样也可以用于服务业企业的指南。VDA6.2 提出了评估服务质量管理体系的模式和方法。对质量的追求如今有了新的尺度，它集中包含了企业中横向和纵向环节上的所有部门（全面职能），已成为一个管理任务。

## **课程大纲：**

### **第一章：VDA6.2 简介**

- 1、VDA 6 标准内容要求
- 2、VDA 6.2 标准版本发展
- 3、VDA 6.2 适用范围

## 4、为什么要实施 VDA 6.2 标准

## 第二章：VDA6.2 标准条款解析

### 1 范围

### 2 规范性引用文件

### 3 术语和定义

### 4 组织的背景

#### 4.1 理解组织及其背景

#### 4.2 理解相关方的需求和期望

#### 4.3 质量管理体系范围的确定

#### 4.4 质量管理体系及其过程

### 5 领导作用

#### 5.1 领导作用和承诺

#### 5.2 质量方针

#### 5.3 组织的作用、职责和权限

### 6 策划

#### 6.1 风险和机遇的应对措施

#### 6.2 质量目标及其实施的策划

#### 6.3 变更的策划

### 7 支持

7.1 资源

7.2 能力

7.3 意识

7.4 沟通

7.5 形成文件的信息

## **8 运行**

8.1 运行的策划和控制

8.2 产品和服务要求

8.3 产品和服务的设计和开发

8.4 外部提供过程、产品和服务的控制

8.5 生产和服务提供

8.6 产品和服务放行

8.7 不合格输出的控制

## **9 绩效评价**

9.1 监视、测量、分析和评价

9.2 内部审核

9.3 管理评审

## **10 持续改进**

10.1 总则

10.2 不合格及纠正措施

### 10.3 持续改进