

VDA第6卷第2部分

质量管理体系审核——服务

认可解释 ("SIs")

以及

常见问题解答 (FAQs)

VDA第6卷第2部分《质量管理体系审核——服务》（2017年6月，第三版——以下简称“VDA第6.2卷”或“VDA 6.2”）取代了2004年的第2版。

接下来，VDA QMC将不定期发布关于VDA 6.2《质量管理体系审核——服务》的**认可解释**（“SI”）和**“常见问题解答”**（FAQs）。

认可解释 (SI)：

“认可解释”（SI）是对某项规则或要求的解释性调整，从而成为相关偏差的依据。“认可解释”（SI）由VDA QMC编制并发布，作为VDA第6卷第2部分《质量管理体系审核——服务》（2017年6月，第三版）的适用文件，发布于VDA QMC网站。

“认可解释”（SI）自发布之日起具有约束力。

常见问题解答 (FAQ)：

“常见问题解答”（FAQ）是对现有规则或要求的解释/澄清，由VDA QMC制定，经批准后作，作为VDA第6卷第2部分《质量管理体系审核——服务》（2017年6月，第三版）的适用文件，发布于VDA QMC网站。

“常见问题”（FAQ）的解答应具有解释性质。

变更历史

认可解释 (SIs) 第 3 页

先前版本及变更:

2024年4月: 发布SI 1

2026年5月: 发布SI 2

常见问题解答 (FAQ) 第 9 页

先前版本及变更:

- 目前尚未发布任何常见问题解答。

认可解释 (SIs)

SI 1 VDA第6卷第2部分《质量管理体系审核——服务》（2017年6月，第三版） 第9.2.2.1章

先前要求：

9.2.2.1 内部审核方案

组织应制定、实施和保持包括整个质量管理体系在内的内部审核方案。这包括与服务提供相关的所有过程。

内部审核应根据年度计划安排进行。

质量管理体系内的所有过程应在三年内进行审核，以便评价其有效性。服务提供过程的审核应满足VDA 6.3第8节的要求。

要求变更（使用彩色文本）：

要求变更：

第8章“过程审核服务”已从VDA 6.3（2023年1月第四修订版）中删除。

9.2.2.1 内部审核计划

组织应制定、实施和保持包括整个质量管理体系在内的内部审核方案。这包括与服务提供相关的所有过程。

内部审核应根据年度计划安排进行。

质量管理体系内的所有过程应在三年内进行审核，以便评价其有效性。服务过程的审核应满足[所附提问目录（第1.0至11.5章）](#)的要求。

1	项目管理
1.1	是否已建立项目管理并设有项目组织机构?
1.2	是否已策划并具备了执行项目所需的所有资源, 并报告了变更?
1.3	是否制定了项目计划, 且该计划是否已与顾客协调一致?
1.4	是否已执行项目中所有相关的先期质量策划活动, 并定期监视其符合性?
1.5	是否已实施了项目中的采购活动, 并定期监视其符合性?
1.6	项目组织是否确保了项目中的变更管理?
1.7	是否已建立了升级过程并得到有效实施?
2	服务开发的策划
2.1	服务开发的要求是否已明确?
2.2	是否已根据服务要求对可行性进行了全面评估?
2.3	是否已详细策划了服务/服务过程的开发活动, 并与顾客进行了协调?
2.4	是否具备提供服务所需的资源?
3	服务开发的实施
3.1	服务开发计划中定义的措施是否已实施?
3.2	是否有足够且合格的人力资源以确保满足顾客需求?
3.3	是否有具备且适宜的物资资源以确保满足顾客要求?
3.4	服务/服务开发所需的批准和放行是否已到位?
3.5	是否完成了产品和过程开发的服务规范并得到实施?
3.6	是否已定义并执行了针对所开发服务的性能测试, 以确保该服务能在所需条件下正常运行?
3.7	是否制定了从开发到服务提供的项目移交控制方法?

4	采购管理
4.1	是否仅使用经批准且具备质量能力的供方/外部服务提供商?
4.2	在供应/服务链中是否考虑了顾客的要求?
4.3	是否已针对供应/服务的范围, 落实了供方目标协议/外部服务提供商目标协议?
4.4	是否具备对采购的服务的必要放行?
4.5	针对采购的产品和服务, 是否确保了约定的质量?
4.6	是否定义了人员的职责且具备履行其任务的资质?
5	提供服务
5.1	什么会进入该过程? 过程输入
5.1.1	该项目是否已从开发转入服务提供阶段, 且能否确保服务提供顺利启动?
5.1.2	提供服务所需的材料是否能在约定的时间、以正确的数量、在正确的地点准备就绪?
5.1.3	是否对用于提供服务的进货材料进行了适当的存储, 且运输工具/包装设施是否适合其特性?
5.1.4	是否跟踪和记录了在服务提供过程中对服务所做的变更?
6	是否已明确了提供服务所需的所有过程?
6.1	服务控制计划的要求是否完整并得到有效实施?
6.2	在提供服务期间, 是否对特定要求(特殊特性)进行了控制?
6.3	是否识别了不合格的服务, 并采取了适当措施(立即措施和纠正措施)?

7	有哪些职能支持服务的提供？ 人力资源
7.1	员工是否能完成其被分配的任务以提供服务？
7.2	员工是否了解其在落实及监视服务质量方面的职责和权限？
7.3	是否具备必要的人力资源？

8	采用何种手段提供服务？ 物质资源
8.1	所使用的设备能否满足顾客对服务提供的具体要求？
8.2	用于提供服务的设备维护是否受到控制？
8.3	是否能利用现有的测量和检验设备有效监视服务的质量要求？
8.4	用于提供服务的工位是否符合要求？
8.5	是否正确地存放了工具、装置和检验设备？
9	正在落实的服务提供过程效果如何？ 有效性、效率、避免浪费
9.1	是否为服务提供设定了目标？
9.2	是否以便于分析的方式收集了关于服务的质量和过程数据？
9.3	当服务要求及服务提供出现偏差时，是否分析了原因并检查了纠正措施的有效性？
9.4	是否定期对服务要求及服务提供进行了审核？
10	过程应交付什么？ 过程结果（输出）
10.1	是否保留了与提供服务相关的必要记录？
10.2	服务交付时，是否满足了顾客要求？

11	顾客关怀/顾客满意/服务
11.1	是否均满足了与质量管理体系、服务及服务过程相关的所有要求?
11.2	是否保障了顾客支持?
11.3	是否保障了服务的提供?
11.4	出现偏差/投诉时, 是否进行失效分析并有效落实纠正措施?
11.5	是否明确了人员的职责并具备执行各项任务的资质?

SI 2 VDA第6卷第2部分《质量管理体系审核——服务》（2017年6月，第三版）
第9.2.2.1章

先前要求：

9.2.2.1 内部审核方案

组织应制定、实施和保持包括整个质量管理体系在内的内部审核方案。这包括与服务提供相关的所有过程。

内部审核应根据年度计划安排进行。

质量管理体系内的所有过程应在三年内进行审核，以便评价其有效性。服务提供过程的审核应满足VDA 6.3第8节的要求。

要求变更（使用彩色文本）：

要求变更：

第8章“过程审核服务”已从VDA 6.3（2023年1月第四修订版）中删除。

9.2.2.1 内部审核方案

组织应制定、实施和保持包括整个质量管理体系在内的内部审核方案。这包括与服务提供相关的所有过程。

内部审核应根据年度计划安排进行。

质量管理体系内的所有过程应在三年内进行审核，以便评价其有效性。服务提供过程的审核应满足VDA 6.3第8节的要求。

对物流服务供方服务过程的审核，应符合VDA 6.8《供应链过程审核》（第7章节 问题目录）的要求。

常见问题解答 (FAQs)

目前尚未发布任何常见问题解答。