

VOLKSWAGEN

GROUP SERVICES

Minőségirányítási kézikönyv

Volkswagen Group Services Kft.

Egységes és szakterületeken túlmutató megoldások a folyamatok és a személyügy területére.



A jobb olvashatóság miatt a szövegnél nem használunk nemi megkülönböztetést. Természetesen a nőkhöz egyaránt szólunk. Köszönjük a megértést.

A minőségirányítási kézikönyv engedélyezése

A minőségirányítási rendszerünk megvalósításával dokumentáljuk minden munkatárs és vezető szándékát és elkötelezettségét a minőségi- és költségtudatos tevékenységekre. Cégünk legfontosabb célja, hogy a vevőink számára megbízható partnerként egységes és szakterületeken túlmutató megoldásokat kínáljunk a folyamatirányítás és a személyügy területén, valamint jelentősen hozzájáruljunk ügyfeleink vállalati sikeréhez.

Ehhez felhívjuk minden vezetőnk és munkatársunk figyelmét arra, hogy gondoskodjanak arról, hogy megfelelő legyen az információ áramlás, a kommunikáció és a szükséges minőségtudatos oktatások elvégzésre kerüljenek a vállalatban belül. A minőségbiztosítás minden egyes munkavállalónk feladata és megmutatja magát minden egyes tevékenység kritikus átvizsgálásakor.

A minőségirányítási kézikönyv alapját a DIN EN ISO 9001 szabvány képezi. Az érintett felek elvárásai alapján (lásd 4.2), ahol ez szükséges, kiegészül a VDA 6.1 és 6.3 szabványokkal, melyek projektspecifikusan kerülnek alkalmazásra ott, ahol legalább egy érdekelt féltől elvárásra kerül. Biztosak vagyunk abban, hogy a minőségirányítási rendszerünk jelentősen hozzájárul a vállalati célok eléréséhez.

Ezen kézikönyv bemutatja a gyakorlatban lévő minőségirányítási rendszerünket. A kézikönyv és a hozzá tartozó dokumentumok, mint például a folyamatleírások, munka- és vizsgálati utasítások, minden munkatársunk számára kötelező érvényűek, és vezérfonalként szolgálnak a belső auditokhoz.

Ezen minőségirányítási kézikönyv jóváhagyásával a felső vezetőség elkötelezi magát arról, hogy számadási kötelezettséggel rendelkezik a minőségirányítási rendszer hatékonyságának és továbbfejlesztésének a felvállalásáról.

Ezzel a vezetőség engedélyezi jelen minőségirányítási kézikönyvet.

Győr, 2021.10.28.

Ügyvezetés

Kiss Katalin

Olav Petersen

Tartalomjegyzék

1.	Felhasználói utasítások	6
1.1	Minőségirányítási kézikönyv célja	6
1.2	Minőségirányítási kézikönyv nyilvánosságra hozása.....	6
1.3	Változtatási kötelezettség	6
1.4	Kapcsolattartó személyek a minőségirányítási kézikönyvhöz	6
2.	Érvényességi kör	7
2.1	Érvényességi kör.....	7
2.2	A vállalat struktúrája.....	7
2.3	Kötelezettségek	7
3.	Fogalmak	7
4.	A szervezet szöveggörnyezete	8
4.1	Szervezet és szöveggörnyezetének értelmezése.....	8
4.2	Érdekelte felek igényeinek és elvárásainak megértése.....	8
4.3	A minőségirányítási rendszer felhasználási területeinek meghatározása.....	9
4.4	Minőségirányítási rendszer és folyamatai.....	9
5.	Vezetőség	10
5.1	Vezetőség és elköteleződés.....	10
5.1.1	Általános	10
5.1.2	Vevőközpontúság	11
5.2	Politika	11
5.2.1	Minőségpolitika meghatározása.....	11
5.2.2	Minőségpolitika ismertetése	12
5.3	Szerepek, felelősségek, hatáskörök a szervezeten belül.....	12
6.	Tervezés.....	12
6.1	Intézkedések a kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatban	12
6.2	Minőségügyi célok és ezek elérésének tervezése	13
6.3	Változtatások tervezése	14
7.	Támogatás	14
7.1	Források.....	14
7.1.1	Általános	14
7.1.2	Munkatársak.....	14

7.1.3	Infrastruktúra.....	15
7.1.4	Folyamat környezet	15
7.1.5	Források a monitorozásra és mérésre	15
7.1.6	A szervezet tudásbázisa	16
7.2	Szakértelem	16
7.3	Tudatosság.....	16
7.4	Kommunikáció	17
7.5	Dokumentált információk.....	17
7.5.1	Általános	17
7.5.2	Létrehozás és aktualizálás	18
7.5.3	Dokumentált információk kezelése	19
8.	Üzemi működés	19
8.1	Üzemi működés tervezése és szabályozása	19
8.2	Szolgáltatásokkal kapcsolatos követelmények.....	19
8.2.1	Vevőkkel való kommunikáció	19
8.2.2	Szolgáltatásokkal kapcsolatos követelmények meghatározása	20
8.2.3	Szolgáltatások követelményeinek átvizsgálása	20
8.2.4	Szolgáltatások elvárásainak változása	20
8.3	Szolgáltatások kialakítása	21
8.3.1	Általános	21
8.3.2	Fejlesztés megtervezése	21
8.3.3	Fejlesztési feladatok	21
8.3.4	Irányítási intézkedések a fejlesztésnél	21
8.3.5	Fejlesztési eredmények	21
8.3.6	Fejlesztési változtatások.....	21
8.4.1	Általános	22
8.4.2	Az irányítás fajtája és mértéke	22
8.4.3	Információk külsős szolgáltatók részére.....	22
8.5	Termelés és szolgáltatásvégzés	23
8.5.1	Termelés és szolgáltatásvégzés irányítása	23
8.5.2	Megjelölés és visszakövethetőség.....	23
8.5.3	Vevői vagy külsős szolgáltató tulajdona	24
8.5.4	Megőrzés	24

8.5.5	Szállítás és szolgáltatás utáni tevékenységek.....	24
8.5.6	Változtatások felügyelete	24
8.6	Szolgáltatások jóváhagyása	24
8.7	Nem megfelelő eredmények kezelése	24
9.	Teljesítmény értékelés	26
9.1	Ellenőrzés, mérés, analízis és kiértékelés	26
9.1.1	Általános	26
9.1.2	Vevői elégedettség	26
9.1.3	Analízis és kiértékelés.....	26
9.2	Belső auditok	27
9.3	Vezetőségi értékelés.....	27
9.3.1	Általános	27
9.3.2	Vezetőségi értékelés adatai.....	28
9.3.3	Vezetőségi értékelés eredményei	28
10.	Optimalizálás	29
10.1	Általános.....	29
10.2	Nem megfelelés és javítási intézkedések	29
10.3	Folyamatos javítás	30

1. Felhasználói utasítások

1.1 Minőségirányítási kézikönyv célja

Ezen kézikönyv dokumentálja a minőségirányítási rendszerünk legfelsőbb leírási szintjeit. A kézikönyv struktúrája hasonló a nemzetközi DIN EN ISO 9001:2015 szabvány felépítéséhez. Részletes információk a szervezeti és működési folyamatokhoz a szervezeti irányelvekben és –utasításokban, folyamatleírásokban, illetve eljárási utasításokban, munka- és vizsgálati utasításokban kerülnek leírásra. Ezen leírások az Intraneten találhatóak meg.

Intranet Volkswagen Group Services GmbH
<http://intranet.wob.vw.vwg/home.html>

1.2 Minőségirányítási kézikönyv nyilvánosságra hozása

Az érvényben lévő minőségirányítási kézikönyv az Intraneten keresztül kerül közzétételre és olvasható a munkatársak számára. Ezen online verzió kinyomtatott példányai csupán információként szolgálnak és nem esnek változtatási kötelezettség alá.

1.3 Változtatási kötelezettség

A minőségirányítási kézikönyv aktualizálása az éves felülvizsgálati turnus keretein belül történik meg a kiállító (A-GQM) által. A kézikönyv minden változtatása az Intraneten kerül nyilvánosságra.

Amennyiben egy új nyilvánosságra hozatalról van szó, a verziószám első karakterének növekednie kell. Frissítés esetén a második karakter száma kerül megnövelésre. A változtatásokat egy függőleges vonallal kell a megváltoztatott szövegnél a bal oldali oldalszegélyen jelölni.

Amennyiben változtatásokra kerül sor a minőségirányítási kézikönyvben vagy a minőségirányítási folyamatokban, minden esetleges kölcsönhatást felülvizsgál a minőségirányítási megbízott és hozzáigazítja az érintett folyamatokat.

A kézikönyv hivatalos jóváhagyása a vezetőség által történik.

1.4 Kapcsolattartó személyek a minőségirányítási kézikönyvhöz

Központi kapcsolattartóként a Minőségirányítási Szervezeti Egység áll rendelkezésre.

Minőségirányítási Szervezet (A-GQM):
<http://intranet.wob.vw.vwg/bereiche/qualitaetsmanagement.html>

2. Érvényességi kör

2.1 Érvényességi kör

A minőségirányítási rendszer érvényességi köre a Volkswagen Group Services munkavállalóira terjed ki.

2.2 A vállalat struktúrája

A vállalat struktúrája az organigrammban látható.

2.3 Kötelezettségek

Minden vezető beosztású munkatárs kötelezett arra, hogy beosztottaival megismertesse a minőségirányítási kézikönyv tartalmát. A csatolt folyamatleírások, valamint részletes munkautasítások betartását konzekvensen kell megvalósítani.

3. Fogalmak

Minden minőségirányítással kapcsolatos fogalom, melyeket a minőségirányítási rendszerünkben használunk, a DIN EN ISO 9000:2015 szabvány 3-as fejezetén alapul.

DIN EN ISO 9000:2015

https://auvisites01.wob.vw.vwg/sites/Qualitaetsmanagement/Normen/DIN%20EN%20ISO/DIN%20EN%20ISO%209000_2015.pdf

Vállalaton belül használt fogalmak és rövidítések:

OR	Organisatorische Richtlinie	Szervezeti Irányelvek
OA	Organisatorsche Anweisung	Szervezeti utasítások
OE	Organisationseinheit	Szervezeti egység
PB	Prozessbeschreibung	Folyamatleírás
PDCA	Deming Kreis – Plan, Do, Check, Act	Deming ciklus – Tervezés, cselekvés, ellenőrzés, beavatkozás
PLM	Projekt Lifecycle Management	Projekt életciklus menedzsment
SPM	Sales Project Management	Értékesítés Projektmenedzsment
QMS	Qualitätsmanagementsystem	Minőségirányítási rendszer
QMH	Qualitätsmanagementhandbuch	Minőségirányítási kézikönyv
QMB	Qualitätsmanagementbeauftragter	Minőségirányítási megbízott
VDA	Verband der Automobilindustrie	Autóipari Szövetség

4. A szervezet szövegekörnyezete

4.1 Szervezet és szövegekörnyezetének értelmezése

A Volkswagen Group Services megbízható partnerként tekint magára, aki vevői számára egységes és szakterületeken túlmutató megoldásokat kínál a folyamatirányítás és a személyügy területén. A szolgáltatási spektrum az Intraneten kerül bemutatásra, és az alábbi linken érhető el:

Háttéranyag:

<http://intranet.wob.vw.vwg/unternehmen/hintergrundmaterial/hintergrundtext-unternehmensflyer.html>

Vállalati prezentáció:

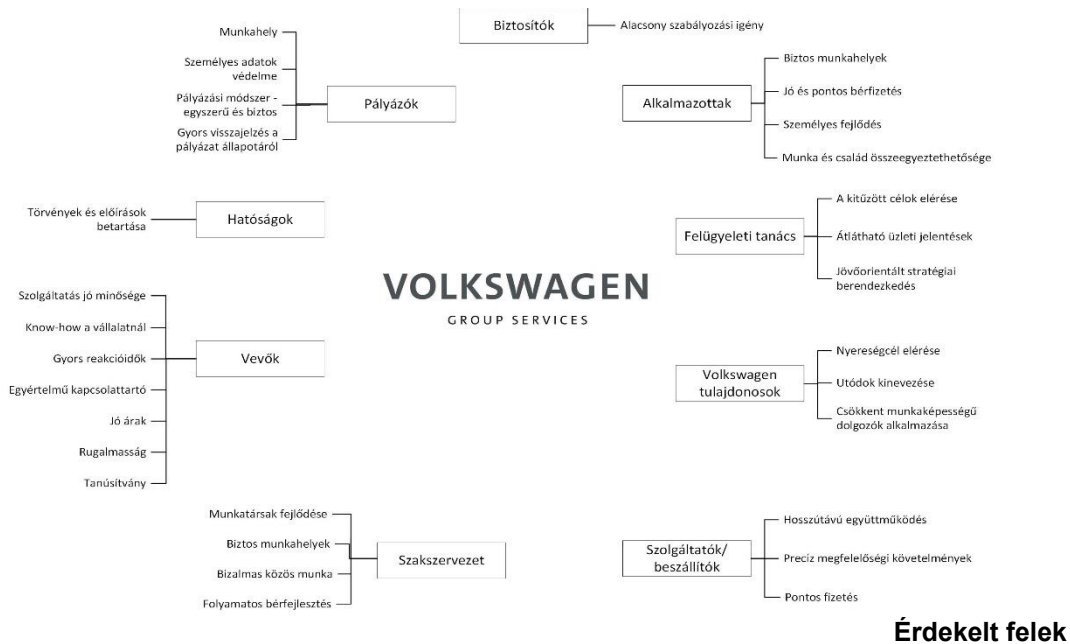
<http://intranet.wob.vw.vwg/unternehmen/hintergrundmaterial/presentationen.html>

Piaci helyzetünk, vállalaton belüli helyünk és konzernben belüli helyünk képezik az alapját a számunkra releváns belső és külső témáknak, melyeket a környezeti analízis során rendszeresen monitorozni és felülvizsgálni kell.

4.2 Érdekeltek igényeinek és elvárásainak megértése

Mivel a konzernben belül megbízható szolgáltatóként vagyunk jelen, elvárások vannak velünk szemben, hogy az érdekelt felek által támasztott igényeket rugalmasan, megbízhatóan és mindenek előtt gyorsan elégítsük ki. Ezt a körülményt már a központi folyamatok strukturált felépítésénél, valamint a szervezeti felépítés során megfelelően figyelembe vettük. Ezáltal biztosítani tudjuk, hogy rövid időn belül fel tudunk építeni egy projektet, és el is tudjuk a tevékenységet indítani. A működés megkezdésére a standardizált központi folyamatok érvényesek. Minőségirányítási rendszerünk figyelembe veszi a tényt, hogy a projektek felépítéséhez és üzemeltetéséhez szükséges dokumentált információk, melyek a követelményeknél magas prioritást élveznek, csupán utólagosan kerülnek projektek szerint pontos megállapításra. Ez a rugalmas hozzáállás kiemeli a Volkswagen Group Services Kft, és piaci versenyelőnyt jelent számunkra.

Ahhoz, hogy megtarthassuk piaci pozíciókat és tovább erősíthessük, rendszeresen figyeljük és felülvizsgáljuk az érdekelt felek releváns elvárásait. Ettől függetlenül fenntartjuk a jogot magunknak, hogy igény esetén gyorsan megfelelő intézkedéseket hozhassunk.



4.3 A minőségirányítási rendszer felhasználási területeinek meghatározása

A Volkswagen Group Services minőségirányítási rendszere mindenütt felhasználásra kerül, ahol a törvények vagy a releváns érdekelt felek feladatmeghatározása szerint szükséges. Ezenkívül a minőségirányítási rendszer a szervezet vagy egyes részterületek elvárásai alapján ott is szóba jöhet, ahol a használata stratégiaileg indokolt. Az egyes felhasználási területek a szervezeten belül az Intraneten megtekinthetőek.

Aktuális felhasználási területei a minőségirányítási rendszernek:

<https://auvisites01.wob.vw.vwg/sites/Qualitaetsmanagement/Zertifikate/Forms/AllItems.aspx>

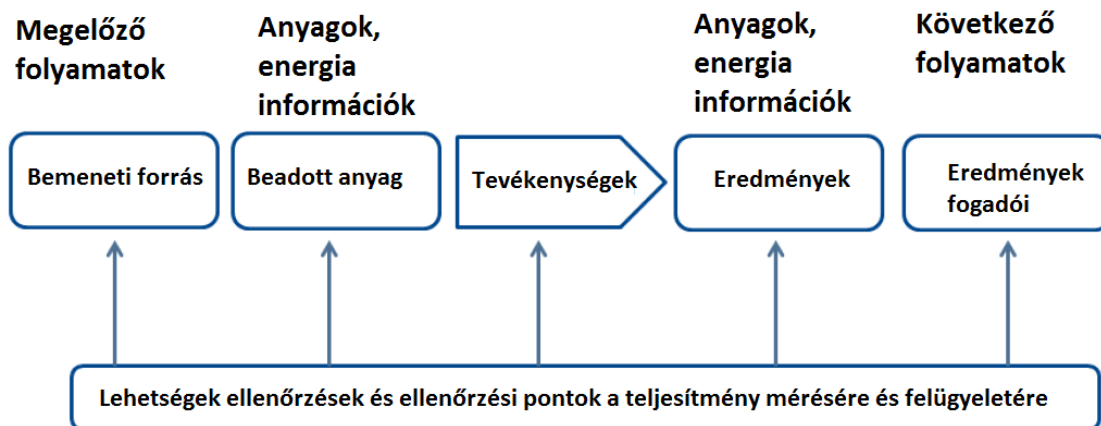
4.4 Minőségirányítási rendszer és folyamatai

A cég által alkalmazott gazdaságos és célszerű minőségirányítási rendszerrel biztosítjuk, hogy a kockázatalapú megközelítések, a teljesítményfolyamatok gyakorlati megvalósítása, beleértve minden szükséges támogató folyamatot és eszköztárat (IT-rendszereket), melyek hozzájárulnak a teljesítmény növekedéséhez, teljeskörűen leszabályozásra kerüljenek. Ezenfelül biztosítjuk, hogy az egyes érvényben lévő törvényi és hatósági elvárások is be legyenek tarva, melyek a szolgáltatási spektrumunkhoz kapcsolódnak.

A minőségirányítási rendszerünk folyamatorientált módon került felépítésre. Ez az alábbiakat jelenti:

- A Volkswagen Group Services vezetése folyamatorientált módon történik
- Az illetékes munkatársaink rendelkeznek a vevőink számára szükséges folyamatok kompetenciáival, és kapcsolódnak a minőségirányítási rendszerünkhöz
- A minőségirányítási rendszerünk strukturáltan került felépítésre, és lehetővé teszi bármikor a részleges változtatásokat anélkül, hogy a rendszer integritását veszélyeztetné
- A folyamatok követése látható a folyamatleírásokban
- A kiszervezett folyamatoknál, melyek befolyásolják a szolgáltatásaink megfelelőségét, az értékelésre, kiválasztásra, szolgáltatásfigyelésre és újraértékelésre vonatkozó kritériumok kerülnek megállapításra

Folyamatorientált megközelítés



5. Vezetőség

5.1 Vezetőség és elköteleződés

5.1.1 Általános

A minőségirányítási rendszer hatékonyságáról való számadási kötelezettség, valamint a megvalósításához, továbbfejlesztéséhez és állandó javításához szükséges feladatok figyelembevételével a vezetőségtől az alábbi tevékenységek kerülnek elvárásra:

- Minőségpolitika és mérhető minőségügyi célok meghatározása a vállalat stratégiai irányvonalával összhangban
- A minőségirányítás elvárásainak beillesztése a szervezet vállalati folyamataiba, valamint a kockázatalapú gondolkodás támogatása
- A minőségügyileg releváns feladatok átadása a szakmai és hozzáértő munkatársaknak, valamint a projektben résztvevő kollégák támogatása – a minőségirányítási rendszerhez szükséges források biztosítása
- Tudatformálás a szervezeten belül a vevői elvárások, valamint a törvényi és hatósági követelmények teljesítésének érdekében

5.1.2 Vevőközpontúság

Vevőink igényeit és elvárásait a mindenkor illetékes kapcsolattartók közvetítik. A digitalizált Értékesítés Projekt Menedzsment (SPM) szoftver használatával biztosítjuk a kockázatok és lehetőségek értékelését a szolgáltatás megfelelőségére vonatkozóan. Ezzel követjük a célt, hogy ápoljuk megbízóink bizalmát és növeljük elégedettségüket.

5.2 Politika

5.2.1 Minőségpolitika meghatározása

- Ismerjük a szolgáltatásaink törvényi elvárásait és be is tartjuk azokat
- Elkerüljük, valamint kijavítjuk a hibákat a standardizált folyamatok segítségével
- Gondoskodunk arról, hogy szolgáltatásaink legalább a vevői igényeknek megfelelőek legyenek
- Biztosítjuk, hogy dokumentumaink a törvényi előírásoknak megfelelően készüljenek el, legyenek használva, elmentve és megsemmisítve. Magasabb vevői elvárások esetén ezeknek is megfelelnünk
- Törekszünk a folyamatos fejlődésre. Megbízóinkat le akarjuk nyugózni
- Munkatársaink jóléte magas prioritással bír számunkra. Ők a legértékesebb sikerfaktorunk
- Támogatjuk a tiszteletteljes és fair bánásmódot munkatársainkkal, valamint a szakmai és személyes fejlődésüket

Munkatársaink folyamatokban gondolkodnak és tevékenykednek, és ezzel a felelősségük keretein belül kiveszik a részüket a minőségirányítási rendszerünk megvalósításából. A forrásokkal való kíméletes bánásmóddal csökkentjük költségeinket, valamint egyúttal hozzájárulunk környezetünk védelméhez.

5.2.2 Minőségpolitika ismertetése

A vállalat vezetőinek a feladata arról gondoskodni, hogy a szervezeten belüli munkatársak megismerjék a minőségügyi politikát. Továbbra is a vezetői réteg biztosítja, hogy a munkatársak megértsék a minőségpolitikát, és az üzleti folyamatok részeként alkalmazzák.

5.3 Szerepek, felelőségek, hatáskörök a szervezeten belül

A felelőség, a hatáskörök valamint a kölcsönös kapcsolatok a vezetők és a munkatársak között, akik olyan vezető, végrehajtó és felügyelő tevékenységet végeznek, melyek a szolgáltatásaink minőségét befolyásolják, meghatározásra kerültek, valamint az alábbi eszközök segítségével nyilvánosságra kerültek:

- organigramm
- felelőségek a folyamatleírásokban és utasításokban
- munkaköri leírások

A vezetőség ezenkívül betartja a minőségirányítási megbízott (QMB) rendelkezéseit, aki független más felelőségtől, és hatásköre van arra, hogy a minőségirányítási rendszerhez szükséges folyamatokat bevezesse, megvalósítsa és fenntarthassa.

Ezzel biztosítjuk,

- hogy a javítási lehetőségek szükségességét a vezetőség egy rendszeres a minőségirányítási rendszer hatékonyságáról szóló jelentésen keresztül megismerhesse
- hogy a minőségirányítási rendszer sértetlensége akkor is megmaradjon, amikor a minőségirányítási rendszerben változtatás tervezésére és megvalósítására kerül sor

6. Tervezés

6.1 Intézkedések a kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatban

A minőségtervezés a minőségirányítási kézikönyv 4.1 és 4.2 fejezetében megnevezett témák és elvárások bevonásával történik. A cél az, hogy az elvárt hatások támogatásával és a nem várt kihatások megakadályozásával, valamint a minőségirányítási rendszer folyamatos javításával a szolgáltatásunk színvonala is javuljon. A minőségirányítási rendszer működési képessége mindezidő alatt fennmarad (lásd 5.3)

Ahhoz, hogy a lehetséges kockázatokat (hibaforrásokat) előre felismerhessük és kiküszöbölhessük, az illetékeseknek különböző elemző eszközök állnak rendelkezésre, melyek a feladatkiadások szerint kerülnek bevetésre.

[Minőségügyi eljárások kézikönyve](#)

http://gsweb.wob.vw.vwg:81/q-portal/desktopdefault.aspx/tabid-15/searchcall-9/9_keepvisible-true/redirected-1/?/sid-5931346/mid-9/tid-1/ct-0/q-Methodenhandbuch//k-/et-4/rpp-0/sar-False/t-p-0/ap-True/cat-/cr-0/pr-0/icp-False/icc-False/ifc-False/sl-1/sp-0/

A lehetőségek, melyek a szervezet számára adódnak, illetve a szervezet adatainak elemzésekor felismerésre kerülnek, a meghatározott folyamatok szerint kerülnek kiértékelésre a felelősök által, illetve a P-D-C-A rendszer (Tervezés, cselekvés, ellenőrzés, beavatkozás) alapján mint új folyamatok kerülnek bevezetésre a szervezetben.



6.2 Minőségügyi célok és ezek elérésének tervezése

A minőségügyi politikánk és az évente újra elkészített stratégiai üzleti tervek alapján évente értékelhető minőségügyi célokat fektetünk le. Ahhoz, hogy meghatározzuk a céléréshez szükséges felelősöket, a minőségügyi célok az egyes működési területekhez kerülnek hozzárendelésre. Ezzel az eljárással biztosítjuk, hogy vállalatunk munkatársai azonosulni tudjanak a célokkal, és tudják, hogyan tudnak közreműködni a célok elérésében.

A minőségügyi célok írásban kerülnek meghatározásra és az elérésükhöz szükséges tevékenységek és eszközök megfelelően kerülnek tervezésre és kivitelezésre. Rendszeres időközönként a vezetőség felülvizsgálja és értékeli a célérését.

Minden munkatárs felelős a minőségügyi célok eléréséért a saját feladatkörén belül. A vezetőség módot nyújt az ehhez szükséges feltételekhez. A célok megvalósítását az éves belső auditokon ellenőrzik.



6.3 Változtatások tervezése

A folyamatokban bekövetkező változtatások, melyek a kockázatok és lehetőségek kiértékelése után adódnak, tervezett módon kerülnek kivitelezésre, dokumentálásra és felülvizsgálatra. (Lásd 4.4 és 8.5.6).

7. Támogatás

7.1 Források

7.1.1 Általános

Vállalatunk folyamatosan tervezi a források stratégiai felhasználását. A források tervezésénél és bevetésénél különös értéket fektetünk az alábbiakra:

- szakszerű és hozzáértő munkatársak
- nyílt információs politika
- pozitív munkakörülmények
- pénzügyi eszközök elengedő rendelkezésre állása

7.1.2 Munkatársak

Tapasztalt vezetőink feladata a munkatársak célzott létszámtervezésével biztosítani, hogy minden munkahelyen csak alkalmas személyzet álljon rendelkezésre. Nagy hangsúlyt fektetünk arra, hogy a munkatársak, akik a folyamatokban és szolgáltatásainkban feladatokat látnak el, rendelkezzenek a képességekkel és a tapasztalattal, ezeket a feladatokat a minőségirányítási rendszerünk elvárásai szerint ellátni.

7.1.3 Infrastruktúra

A Volkswagen Group Services Kft-n belül megtervezzük a munkahelyeket és minden egyéb berendezést, felszerelést, melyek a szolgáltatásunk elvégzéséhez szükségesek. A tervezett folyamatok kivitelezéséhez szükséges eszközöktől függetlenül két lehetőség valósítható meg a gyakorlatban:

- Felszerelések, hardverek és szoftverek, valamint a folyamathoz szükséges támogató szolgáltatások saját rendelkezésre bocsátása
- A megbízó infrastruktúrájának és munkakörnyezetének átvétele célzott megbeszélések után (általában szolgáltatási projekteknél fordul elő)

7.1.4 Folyamat környezet

Ahhoz, hogy tartani és növelni tudjuk munkatársaink motivációját, elégedettségét és teljesítményét, fontos, hogy a munkakörnyezet és a munkamódszerek lehetőség szerint optimálisak legyenek. A vezetőség a rendszeres felülvizsgálatokkal biztosítja, hogy minden munkatárs munkakörnyezete az ergonómiára, zajterhelésre, higiéniára, stb. vonatkozóan megfeleljen az aktuális elvárásoknak. Amennyiben eltérések fedezhetőek fel, javítási intézkedéseket kell hozni.

7.1.5 Források a monitorozásra és mérésre

A folyamatokban, ahol méréstechnikai nyomonkövethetőség szükséges, és az érvényes eredmények biztosítása nem a megbízó feladata, rögzített időközönként felülvizsgáljuk a mérőműszereket. Ez a mérőeszköz felügyelet az alábbiakat tartalmazza:

- Mérőműszerek rögzítése
- Ezek jóváhagyása rögzített paraméterek alapján
- Vizsgálati időintervallumok rögzítése, melyek figyelembe veszik a mérőműszerek használati gyakoriságát és érzékenységét
- Mérőműszerek jelölését
- Az igényeknek megfelelő beállítás, illetve utóállítás biztosítását
- Rongálódás megelőzésének biztosítását

Amennyiben megállapításra kerül, hogy a használt mérőműszer nem teljesíti a követelményeket, ismételten értékeljük és dokumentáljuk a korábbi mérési eredmények érvényességét.

Minden minőségügyi feljegyzés, mely a követelményeknek való megfelelés igazolására szolgál, gondosan összegyűjtésre, megvizsgálásra, megjelölésre kerül, és amennyiben szükséges, továbbítva és archiválva lesz. A vizsgálati eredmények dokumentálásánál hangsúlyt fektetünk arra, hogy minden feljegyzés bizonyítékul szolgáljon arra, hogy az előírt vizsgálat elvégzésre került, a vizsgálati eredmények megfelelően voltak, és így a szolgáltatás továbbra is szabadon elvégezhető.

7.1.6 A szervezet tudásbázisa

A minőségirányítási rendszerünk felépítése, a források rendszeres megtervezése, és a minőségügyi rendszerrel kapcsolatos dokumentációs kötelezettségek (lásd 7.5) támogatnak bennünket a cél elérésében, hogy a szervezet tudásbázisát az igényeknek megfelelően bővítsük, és a szervezeten belül fenntarthatassuk. A rendszerint elektronikusan archivált feljegyzések, valamint a képzések és továbbképzések által megszerzett tudás, mely gyakran további munkatársaknak is átadásra kerül a vállalaton belül, nagy jelentőséggel bírnak a Volkswagen Group Services Kft.-nél. A csapatmunka, a több szakterületet érintő munkacsoportok továbbképzése, valamint a mentorkoncepció és egyéb más a a belső csapatmunkát támogató modellek bevezetése, valamint a célzott munkaerő keresése az üres állásokra, is hozzájárulnak a cél eléréséhez a vállalaton belül.

7.2 Szakértelem

A Volkswagen Group Services Kft. minden szükséges személyügyi és dologi erőforrást rendelkezésre bocsát. A célok eléréséhez és minden a minőséget befolyásoló tevékenység lefedéséhez szükséges emberigényt, a szükséges képzettséget és elvárható továbbképzéseket rendszeresen és szisztematikusan megállapítják, meghatározzák és felügyelik.

A munkatársak képzettségi szintje, valamint a végrehajtott képzési intézkedések dokumentálásra (lásd 7.5) és rendszeresen aktualizálásra kerülnek. A különböző továbbképzési elvárások és tartalmak nagy száma miatt a múltban ki lett dolgozva egy folyamat a szükségesnek tartott továbbképzések igénylésére és jóváhagyására.

7.3 Tudatosság

Munkatársaink tudják, hogy milyen jelentős befolyással van a tevékenységük a szolgáltatásunk minőségére, és milyen felelősséggel bírnak a célok megvalósításában (lásd 6.2).

7.4 Kommunikáció

A minőségpolitikának, a minőségügyi céloknak és ezek eredményeinek ismertetése az ügyvezetés felelőssége (lásd 5.2.2). Minden vezető beosztású munkatárs feladata az ügyvezetés, a munkatársak és az egyes osztályok közötti kommunikáció megfelelő mértékének a biztosítása.

Ezen kívül a belső kommunikáció az alábbi rendszereken keresztül kerül megvalósításra:

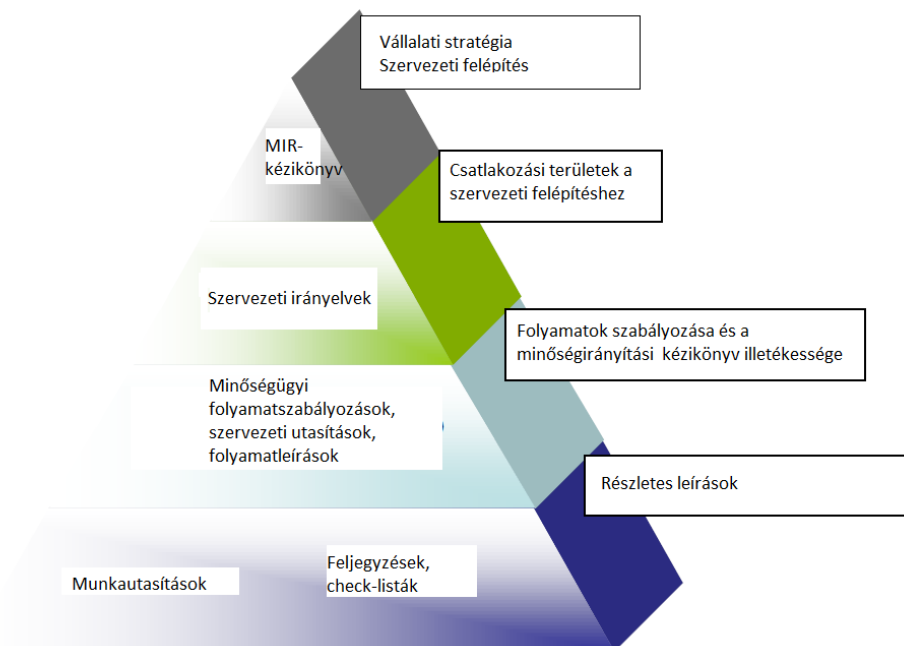
- MyMEDIA FAMILY (Munkatársi újság, hírlevelek, digitális media)
- Intranet/Extranet
- Munkatársi információs rendezvények
- kör-emailek Outlookon keresztül

Az érdekelt felek szervezeten kívüli külsős kommunikációja kizárólag a felső vezetés által, vagy az általuk megbízott személyek által, mint például a vállalati kommunikációs osztály által történhet.

7.5 Dokumentált információk

7.5.1 Általános

A minőségirányítási rendszerünk dokumentálása a szervezetünkre szabottan történik. Alapvetően a minőségirányítási kézikönyv szolgál útmutatóként minden munkatárs számára.



Az első szint, azaz a Minőségirányítási dokumentációs piramis csúcsa képezi a minőségirányítási kézikönyvünket. Ez a DIN EN ISO 9001:2015 szabvány struktúrájához igazodva írja le a minőségirányítási rendszerünket.

A második dokumentációs szinten a vállalati előírások kerülnek leírásra a csatlakozó területeikkel együtt a szervezeti irányelvek keretein belül.

A harmadik szinten a használt szabványtól (DIN EN ISO és/vagy VDA 6.x) függetlenül minden minőségirányítási dokumentáció összefoglalásra kerül, melyek rendszeresen vagy dinamikusan igazodnak a követelményekhez.

A legalsó, azaz a negyedik leírási szintet képezik a munka- és ellenőrzési utasítások, melyek a minőségirányítási rendszer részletezéséhez szükségesek.

A megőrzési idők egy projektre vonatkozó dokumentációs mátrixban kerülnek meghatározásra. Ezenkívül a GRL 014 szervezeti irányelvet is figyelembe kell venni az üzleti dokumentumok megőrzésére vonatkozóan.

A dokumentált információk, melyeket a szervezet a folyamatok hatékony tervezéséhez, kivitelezéséhez és visszacsatolásához szükségesnek ítélt meg, az alábbi helyeken találhatóak meg.

Dokumentumok: [Dokumenten Management Box](#)

Folyamatok: [Folyamatportál](#)

További források:

Tudásportál: [WiPo](#)

Részlegek team oldala: [Teamoldalak](#)

Intranet <http://intranet.wob.vw.vwg/home.html>

7.5.2 Létrehozás és aktualizálás

A részletes eljárás az OR 001 számú szervezeti irányelvek "Szabályzatok és utasítások" dokumentumában került leírásra.

OR 001 Szervezeti irányelv

<http://intranet.wob.vw.vwg/bereiche/organisation-informationstechnik/organisationsentwicklung-prozesse/organisatorische-regelungen/orga-regelungen/or001-organisatorische-regelungen-und-anweisungen.html>

Az új standarizált formanyomtatványok elkészítésének, megvizsgálatának, átdolgozásának valamint törlésének a folyamata is leírásra került.

[A.4 Folyamatmenendzsmnt](#)

7.5.3 Dokumentált információk kezelése

A dokumentált információk három fajtáját különböztetjük meg a minőségirányítási rendszerünkre vonatkozóan:

Külső eredetű, több szakmai területet érintő dokumentált információk, melyek szükségesek a minőségirányítási rendszer tervezéséhez és működtetéséhez, a felhasználás helye szerinti területeken megfelelően meghatározásra, adminisztrálásra és kezelésre kerülnek.

Rendszereket érintő dokumentált információk, melyeket a minőségirányítási rendszerünk ír le, és egy meghatározott eljárás alá esnek a kiállításra, átvizsgálásra, jóváhagyásra, ügyintézésre, elosztásra és változtatásra vonatkozóan (lásd 7.5.2)

Megbízásra vonatkozó / szolgáltatásspecifikus dokumentált információk, mint megfelelőségi igazolások a felhasználás helye szerinti területeken megfelelően meghatározásra, adminisztrálásra és kezelésre kerülnek, valamint védik őket a nem szándékolt változtatásoktól.

[Dokumentált információk kezelése](#)

8. Üzemi működés

8.1 Üzemi működés tervezése és szabályozása

Minden a szolgáltatásaink elvégzéséhez szükséges üzleti folyamat rendszeresen megállapításra, megtervezésre és a hatásmechanizmusok számbavételével bevezetésre kerül (lásd 4.4).

Törekszünk arra, hogy a folyamatokat állandóan a kockázatok és a lehetőségek számbavételével optimalizáljuk és az adottságokhoz igazítsuk (lásd 6.3). A belső és a kiszervezett folyamataink is ismert körülmények között folynak. Vállalatunk részletesen biztosítja, hogy:

- A szükséges források meghatározásra kerüljenek, hogy a szolgáltatáskövetelményeket megfelelően teljesíthessük
- Minden szolgáltatás részére átvételi kritériumok kerülnek megállapításra, hogy a folyamatok irányítása a kritériumokkal egyezően alakuljon
- A dokumentált információk a szükséges mennyiségben és állandóan rendelkezésre álljanak (lásd 7.5)

8.2 Szolgáltatásokkal kapcsolatos követelmények

8.2.1 Vevőkkel való kommunikáció

Folyamatainkban szabályzatokat hoztunk létre a vevőkkel kapcsolatos kommunikációra (lásd 5.1.2). Ezek többek között az alábbiakat tartalmazzák:

- Aktuális információk kicserélése a szolgáltatásunkra vonatkozóan
- A megkeresésekre, szerződésekre és megbízásokra vonatkozó kommunikáció a változtatásokra bezárólag
- Reklamáció és panaszkezelés folyamatára vonatkozó információáramlás

8.2.2 Szolgáltatásokkal kapcsolatos követelmények meghatározása

Mielőtt egy szolgáltatást felkínálunk a piacon, meghatározzuk a követelményeket az alábbiak figyelembe vételével:

- a felkínált szolgáltatás kockázatainak és lehetőségeinek figyelembe vétele
- A megbízó lehetséges egyedi elvárásainak tapasztalatbeli számbavétele
- Az elvárások teljesítéséhez szükséges források kivitelezhetősége
- Az adott törvényi és hatósági elvárások betartása mennyire kivitelezhető

8.2.3 Szolgáltatások követelményeinek átvizsgálása

Meghatározott folyamatok szerint dolgozunk a vevői elvárások pontos kiderítésére vonatkozóan. Ezek a folyamatok lényegében a vevői elvárások megvizsgálásából állnak az alábbiak szerint:

- Vevői elvárások teljessége a szolgáltatásra, valamint a szolgáltatás elvégzése utáni dolgokra vonatkozóan
- Meg nem nevezett elvárások teljessége, melyek szükséges a követelt szolgáltatás elvégzéséhez
- A szervezet által belsőleg meghatározott elvárások teljessége (lásd 8.2.2)
- A vonatkozó törvényi és hatósági elvárások teljessége
- A szabványtól eltérő egyedi elvárások tisztázása és elismertetése
- A szükséges dokumentált információk teljessége

8.2.4 Szolgáltatások elvárásainak változása

A folyamatorientált felépített rendszerünk megengedi, hogy a szolgáltatásra irányuló elvárásokban bekövetkezett változások ne befolyásolják az egész rendszer integritását. Amennyiben változtatások szükségesek:

- a dokumentált információk is hozzáigazításra kerülnek
- az illetékes munkatársak figyelmét felhívják a változásokra

8.3 Szolgáltatások kialakítása

8.3.1 Általános

Fejlesztés, kialakítás alatt az alábbiakat értjük:

- Stratégiai szolgáltatási portfóliónk fejlesztése és rendszeres igazítása
- új üzleti területek kifejlesztése vagy meglévő területek továbbfejlesztése a PDCA rendszer alapján
- Új, eddig nem a megbízó által kivitelezett vagy megtervezett szolgáltatások tervezése
- Műszaki megoldási lehetőségek fejlesztése az általunk felismert vagy a vevők által jelzett problémákra

8.3.2 Fejlesztés megtervezése

A Volkswagen Group Services vállalat részére magas prioritással bír a meglévő szolgáltatások hozzáigazítása a piacon állandóan változó vevői elvárásokhoz, valamint új, a VGS portfóliójához illeszkedő és a piacon keresett szolgáltatások kifejlesztése. Ezen kihívások teljesítése érdekében lett a "Szolgáltatásfejlesztés/-irányítás osztály a szervezeti felépítésünkben létrehozva. Minden a szabvány által megkövetelt tevékenység a szolgáltatásfejlesztéssel kapcsolatosan ezen részlegen fut össze.

8.3.3 Fejlesztési feladatok

Lásd 8.2.2.

8.3.4 Irányítási intézkedések a fejlesztésnél

A meghatározó irányítási intézkedések a fejlesztési folyamatokra:

- Elérendő eredmények összehangolása a meghatározott köveleményekkel
- Egyeztető és értékelő tevékenységek
- Lehetségesen fellépő problémák kiküszöbölése
- Szükséges dokumentált információ meghatározása

8.3.5 Fejlesztési eredmények

A fejlesztési fázisból nyert eredmények képezik az alapját az igényeknek megfelelő szolgáltatások létrehozásának, valamint az azzal kapcsolatos folyamatok állandó optimalizálására. Az így keletkezett dokumentált információkat a 7.1.5 pontban leírtak szerint kell kezelni.

8.3.6 Fejlesztési változtatások

Lásd ehhez a 8.2.4 és 8.3.4 pontokat.

8.4 Kívülről átvett folyamatok, termékek és szolgáltatások irányítása

8.4.1 Általános

A Volkswagen Group Services vállalaton belül minden kívülről átvett folyamat, termék és szolgáltatás, melyeknek közvetlen befolyása van a saját szolgáltatások minőségére, a beszerzési követelmények alá esik. A beszállítók kiválasztása az VGS Beszerzési osztálya által történik. Az ő feladatuk a megfelelő szállítók képességének megítélése és ennek dokumentálása (lásd 7.5). Ezáltal kerül biztosításra, hogy a megrendelő követelményei kielégítésre kerülnek.

Beszerzési folyamat

<http://intranet.wob.vw.vwg/bereiche/finanz/beschaffung/prozesse-systeme/beschaffungsprozess-spart-zeit-und-kosten.html>

8.4.2 Az irányítás fajtája és mértéke

A nem a megbízó által biztosított folyamatok, termékek és szolgáltatások, melyeket szükségesnek tartunk a szolgáltatásunk elvégzéséhez, a Volkswagen Group Services vállalat felhasználás szerinti területéhez kerülnek besorolásra, ahol megtörténik a megjelölésük, adminisztrálásuk és irányításuk (lásd 4.4 és 7.5.3).

A szolgáltatók kezelése az alábbiakra vonatkozóan:

- Beszállítási gyorsaság/pontosság
- Szállítási teljesség
- Beszállítók elérhetősége
- Feldolgozási időtartam (pl. reklamációk esetén)

a Volkswagen Group Services Beszerzési osztályán történik.

A rendelkezésre bocsátott folyamatok, termékek, szolgáltatások felülvizsgálata a szolgáltatásainkra lehetséges khatásra vonatkozóan, a felhasználás szerinti osztályok által történik (lásd 6.1)

8.4.3 Információk külsős szolgáltatók részére

A megrendelés elindítása előtt megvizsgáljuk, hogy az adott folyamat részére támasztott beszerzési elvárások megfelelőek-e. Megrendelői adatlapunkon pontosan leírjuk a külsős által biztosított folyamatokat, termékeket és szolgáltatásokat. A leírásnak az alábbiakat is tartalmaznia kell:

- A termékek és szolgáltatások engedélyezéséhez szükséges követelményeket, valamint módszereket, folyamatokat és segédeszközöket
- A termékek és szolgáltatások jóváhagyásának követelményeit

8.5 Termelés és szolgáltatásvégzés

8.5.1 Termelés és szolgáltatásvégzés irányítása

Minden folyamat, mely a szolgáltatásaink minőségéhez szükséges, már a kivitelezés kezdetétől fogva szisztematikusan megtervezésre és meghatározásra kerül. Különös figyelmet fordítunk az alábbiakra:

- A szolgáltatási jellemzők, illetve az ellátott tevékenység jellemzőinek részletes meghatározása
- Elérendő eredmények

Ezzel érjük el, hogy az általunk elvégzett szolgáltatások ismert körülmények között történjenek meg (lásd 8.1).

Ezt az eljárási folyamatot az alábbiakkal támogatjuk:

- Megfelelő források rendelkezésre állásának és felhasználásának biztosítása a felügyelethez és méréshez (lásd 8.1)
- A szolgáltatásunk részére meghatározott átvételi kritériumok teljesítésének biztosítása az elvégzett mérési és felügyeleti tevékenységek vizsgálatával (lásd 7.1.5)
- Megfelelő infrastruktúra biztosítása (lásd 7.1.3 és 7.1.4)
- A kinevezett személyek szükséges képzettségének biztosítása, valamint intézkedések meghatározása és kivitelezése az emberi hibázások megakadályozására (lásd 7.1.2)
- Minden szolgáltatási folyamat rendszeres ismételt felülvizsgálatának biztosítása, melyek eredménye nem egy végső felülvizsgálattal és méréssel igazolható. Amennyiben ez az általunk biztosított szolgáltatásra vonatkozik, gondoskodunk arról, hogy ezek a folyamatok már a kezdés előtt egy meghatározott felülvizsgálati folyamaton essenek át. Ez a felülvizsgálati ciklus és a dokumentáció mértékének meghatározása mellett többek között a szükséges források minősítését is tartalmazza. Az igazolások az alkalmazási területeken mint dokumentált információk érhetőek el.
- Minden a szolgáltatás elvégzése után szükséges tevékenység biztosítása (lásd 8.5.5)

A Volkswagen Group Servives vállalatban belüli különböző szolgáltatási projektek részére külön minőségirányítási dokumentáció készül és kerül gondozásra. Ezen dokumentációk tartalmazzák az adott szolgáltatás elvégzéséhez szükséges dokumentált információkat (lásd 7.5).

8.5.2 Megjelölés és visszakövethetőség

A vállalatunk által végzett szolgáltatások egyértelműen felismerhetőek és visszakövethetőek. Ahol elvárt, az adott szolgáltatási projekteknél a megjelölés és a visszakövethetőség dokumentációja (lásd 7.5) biztosításra kerül. Ezen tevékenységek felelősségi körei megbízás specifikusan kerülnek meghatározásra (lásd 8.1 és 8.5.1).

8.5.3 Vevői vagy külsős szolgáltató tulajdona

Szolgáltatásaink elvégzése közben - amennyiben létezik - gondosan járunk el vevőink tulajdonával. Elveszett, megrongálódott vagy más használhatatlanná vált tulajdon esetében azonnal értesítjük a megbízót. Ehhez megfelelően dokumentált információkat vezetünk arról, hogy mi történt (lásd 7.5).

8.5.4 Megőrzés

Ott, ahol a szolgáltatás elvégzés alatt a termékmegőrzés az elvárások teljesítésének része, ez a szolgáltatási projekt minőségirányítási dokumentációjában leírásra kerül.

8.5.5 Szállítás és szolgáltatás utáni tevékenységek

A szállítás és teljesítés utáni szükséges tevékenységek a mindenkori szolgáltatási projekteknél állított követelmények alapján külön vannak elosztva. Az ezt eredményező megállapodások, melyeket a vevőkkel kötünk, a továbbiakban a szolgáltatási szerződés részeként lesznek leírva.

8.5.6 Változtatások felügyelete

A változtatások, melyek a szolgáltatás elvégzéséhez tartozó elvárásoknak való megfeleléshez szükségesek, általunk átvizsgálásra és irányításra kerülnek. Az elvégzett változtatások a dokumentált információk alapján visszakövethetőek.

8.6 Szolgáltatások jóváhagyása

Ahhoz, hogy a szolgáltatási követelmények teljesítését ellenőrizni tudjuk, speciális jellemzők kerülnek felügyeletre (kívülről beszerzett szolgáltatások esetén lásd. 8.4.2). A teljesülés igazolását a szolgáltatások adott átvételi kritériumainak teljesüléséről szóló dokumentált információkkal adminisztráljuk (lásd 7.5). Ezek az általunk vezetett és megfelelően megőrzött dokumentált információk megadják a szolgáltatás jóváhagyására jogosult személyt/beosztást is.

8.7 Nem megfelelő eredmények kezelése

A nem megfelelő eredmények kezeléséhez létrehoztunk a vállalatunknál folyamatokat, melyek biztosítják, hogy egy hibás szolgáltatás teljesítés vagy

kiszállítás, illetve ezek véletlen előfordulása esetén a lehető leggyorsabban kidolgozásra kerüljön a problémamegoldás (lásd 10.2).

A fellépett hiba rögzítésre és kiértékelésre kerül. Az illetékes munkakörök, akik döntést hoznak a bevezetett intézkedésekről nem megfelelés esetén, szintén rögzítésre kerülnek. Esetleges speciális jóváhagyások, melyek a nem megfelelés következtében szükségesek, amennyiben lehetséges, a vevőnkkel letisztázásra és dokumentált információként megőrzésre kerülnek (lásd 7.5).

9. Teljesítmény értékelés

9.1 Ellenőrzés, mérés, analízis és kiértékelés

9.1.1 Általános

Vállalatunknál megfelelő módszerek vannak az ellenőrzésre, mérésre, analízisre és a kiértékelésre, melyek a minőségirányítási rendszerünkben kerültek meghatározásra és bevezetésre. Az ellenőrzésre és a mérésre kidolgozott célpontok az egyes szolgáltatási projektek minőségirányítási dokumentációiban kerültek leírásra.

Minden mérés, analízis és kiértékelés már a bevezetés előtt megtervezésre kerül. A tervezés magában foglalja a szükségletek meghatározását is, melyek az elvárt adatok, jelzőszámok, illetve a kiértékelési időpontok hatékony összegyűjtésével kapcsolatosak. A megfelelő teljesítményadatok az egyes szolgáltatási projektek minőségirányítási dokumentációiban kerültek leírásra.

9.1.2 Vevői elégedettség

Folyamatokat hoztunk létre a vevői elégedettség beszerzésére, rögzítésére és az adatok kiértékelésére vonatkozóan. Gyűjtjük és dokumentáljuk a szóban és írásban rendelkezésre álló információkat a belső és külső forrásokból, valamint rendszeresen kiértékeljük őket.

9.1.3 Analízis és kiértékelés

Az eredmények, melyek a tevékenységünkben az ellenőrzésekhez és mérésekhez adódnak:

- A szolgáltatások megfelelősége
- A vevői elégedettség szintje
- A minőségirányítási rendszer teljesítménye és hatékonysága
- A tervezések hatékony megvalósítása
- Elvégzett intézkedések hatékonysága a kockázatok és lehetőségek kezelésével kapcsolatosan
- Külsős szolgáltatók teljesítménye
- Minőségirányítási rendszerben fellépő javítási igények

kiértékelésre és elemzésre kerülnek. A fentebb megnevezett kritériumok közül amelyik bekerül az egyes szolgáltatási projektek kiértékelésébe, az már a tervezés során (lásd 9.1.1) mint dokumentált információ kerül meghatározásra.

9.2 Belső auditok

Belső auditjainkat megtervezzük és az alábbi célokkal hajtjuk végre:

- A minőségirányítási rendszerünk hatékonyságát és fenntartását lejegyezzük és kiértékeljük
- A szolgáltatásaink minőségi céljaihoz szolgáló tervezési előírások megvalósítását felülvizsgáljuk
- Az alkalmazandó szabványnak való megfelelésünket ellenőrizzük
- Ellenőrizzük a törvényi, hatósági és belső előírások betartását
- Az auditálás során alapvetően egy többletértéket generálni az auditált terület számára.

Az audit időpontok és intervallumok a központi minőségirányítási osztály (A-GQM) által kerülnek meghatározásra, és egy éves program keretein belül dokumentálásra.

Évente legalább egyszer szükséges egy rendszerauditot az alkalmazandó szabvány szerint végrehajtani. A folyamatauditok részét képezhetik a rendszerauditoknak.

Biztosítjuk, hogy az illetékes auditorok fel tudják mutatni a DIN EN ISO 19011:2011 szabványban leírt képzettségeket.

Az auditeredményeket / megállapításokat az auditteam egy audit jelentésben foglalja össze, és a vezetőségnek, valamint az auditált terület minőségirányítási megbízottjának továbbítja. Az auditeredmények és a bevezetett intézkedések, valamint a megfelelő hatékonyság vizsgálata mint dokumentált információk kerülnek megőrzésre (lásd 7.5).

A vezetőség köteles az eltérési jelentésben megadott időszakon belül reagálni és megadni, mely intézkedéseket hozta meg, melyek a megadott időre ledolgozzák az eltéréseket.

A minőségügyi osztály (A-GQM) ellenőrzi a határidőket és átvizsgálja a határidő lejártá után a megvalósított intézkedéseket. Legkésőbb a követő auditon / utóauditon vizsgálják az auditorok az intézkedések hatékonyságát.

9.3 Vezetőségi értékelés

9.3.1 Általános

Ahhoz, hogy biztosítsuk a folyamatos alkalmasságot, arányosságot és hatékonyságot, valamint a minőségirányítási rendszerünk megfelelőségét a szervezet stratégiai vonalának, legalább évente egy vezetőségi értékelés szükséges.

9.3.2 Vezetőségi értékelés adatai

Az értékelésnek információkat kell tartalmaznia az alábbi esetekről:

- pénzügyi jelentések
- Folyamatteljesítmény, szolgáltatások/termékek megfelelősége
- Auditok eredményei
- Vevői elégedettség és az érintett felek visszajelzései
- Törvényi követelmények értékelése
- Személyügyi források menedzsmentje
- Források értékelése
- Külső beszállítók teljesítménye
- Intézkedések állapota
 - auditokból származó
 - reklamációkból származó
 - belső területekről származó
 - lehetőségek és kockázatok megvizsgálásából származó
 - korábbi vezetőségi értékelésből származó
 - belső/külső témák változásából származó

9.3.3 Vezetőségi értékelés eredményei

A minőségügyi rendszer vezetői értékelése után döntéshozatalra kerül sor a javítási lehetőségek szükségességéről, valamint a minőségügyi rendszer lehetséges változtatásának igényéről a források szükségességének meghatározásával.

Azonosított potenciál esetén az okok elemzésre kerülnek és leírjuk az intézkedéseket, melyek ledolgozását a vezetőség ellenőrzi.

Ez az eljárás mód hozzájárul a minőségirányítási rendszerünk, valamint a hozzákapcsolódó folyamatok folyamatos optimalizálásához. Mivel a vevői igények valamint más érdekelt felek inputjai is bekerülnek az értékelésbe, így a leírt stratégia a szervezet környezetének elvárásaival is összhangba kerül.

10. Optimalizálás

10.1 Általános

Az optimalizálási lehetőségek meghatározása alapjául különböző forrásokból származó adatok szolgálnak. Ezek az alábbiak lehetnek:

- Minőségpolitikánk
- Érvényes adatok, melyek a szervezet üzleti tevékenységéből adódnak
- Lehetőségek, melyek a minőségirányítási rendszerünk használatából adódnak
- Érdekelt felek elvárásai a munkatársainkra vonatkozóan

10.2 Nem megfelelés és javítási intézkedések

Egy hiba fellépésekor biztosítjuk, hogy az okokat hosszútávra megszüntessük és ne újulhasson ki a hiba, vagy ne alakulhasson ki egy másik, a minőségirányítási rendszer alá eső helyen. Meghatározott eljárásunk szabályozza az alábbiakat:

- Hibakiértékelés (vevői reklamációkra vonatkozóan)
- Hibaokok feltárása
- Cselekvés szükségességének megítései, hogy a hiba újbóli kialakulását vagy hogy más helyeken felléphessen megakadályozzuk
- A szervezetben szükséges adott intézkedések meghatározása és megvalósítása, melyek a hiba újbóli kialakulását megakadályozzák
- Kockázatok és lehetőségek aktualizálása, melyek már a tervezési fázisban meghatározásra kerülnek
- Bevezetett intézkedések eredményeinek feljegyzése (lásd 7.5)
- Bevezetett javítási intézkedések kiértékelése a hatékonyságukra vonatkozóan

A folyamatokban bekövetkezett változtatások, melyek a javítási intézkedéseknek köszönhetően adódnak, megvalósításra és dokumentálásra kerülnek (lásd 8.7).

10.3 Folyamatos javítás

A minőségirányítási rendszerünk a folyamatos javítás rendszere alá esik. Ezt különböző intézkedések megcéljásával érjük el, mint:

- Belső és külső auditok
- Rendelkezésre álló adatbázis elemzése és kiértékelése (lásd 10.2)
- Vezetői értékelés rendszeres elkészítése és kiértékelése
- A minőségügyi célok rendszeres kiértékelése a stratégiai tervezés keretein belül (lásd 6.2)

Ezenkívül a szervezetünkben különböző támogató funkciókat hoztunk létre, melyek a működésükkel szintén hozzájárulnak a folyamatos javításhoz.

KVP

<http://intranet.wob.vw.vwg/fachwissen/kvp-kontinuierlicher-verbesserungsprozess.html>

Ötletmenedzsment

<http://intranet.wob.vw.vwg/fachwissen/ideenmanagement.html>