

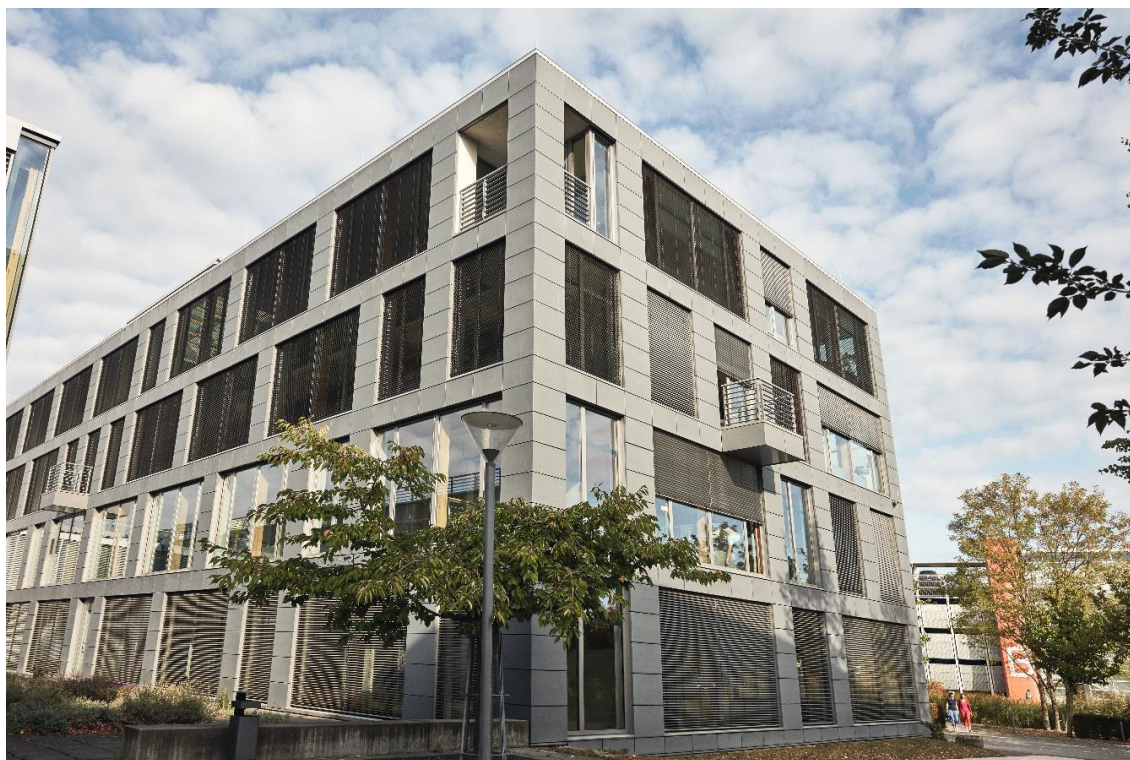
VOLKSWAGEN

GROUP SERVICES

Minőségirányítási kézikönyv

Volkswagen Group Services Kft.

Egységes és szakterületeken túlmutató megoldások a folyamatok és a személyügy területére valamint a márkákra és társaságra a teljes konszernszövetségben.



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 vállalaton 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.x szabványokkal, melyek projektszefikusan 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, 2024. augusztus 15.

Ügyvezetés


Kiss Katalin


Karina Küker

Tartalomjegyzék

1.	Felhasználói utasítások	5
1.1	Minőségirányítási kézikönyv célja	5
1.2	Minőségirányítási kézikönyv nyilvánosságra hozása	5
1.3	Változtatási kötelezettség	5
1.4	Kapcsolattartó személyek a minőségirányítási kézikönyvhöz	5
2.	Érvényességi kör	6
2.1	Érvényességi kör	6
2.2	A vállalat struktúrája	6
2.3	Kötelezettségek	6
3.	Fogalmak	6
4.	A szervezet szöveggörnyezete	7
4.1	Szervezet és szöveggörnyezetének értelmezése	7
4.2	Érdekelte felek igényeinek és elvárásainak megértése	7
4.3	A minőségirányítási rendszer felhasználási területeinek meghatározása	8
4.4	Minőségirányítási rendszer és folyamatai	8
5.	Vezetőség	9
5.1	Vezetőség és elköteleződés	9
5.1.1	Általános	9
5.1.2	Vevőközpontúság	10
5.2	Politika	10
5.2.1	Minőségpolitika meghatározása	10
5.2.2	Minőségpolitika ismertetése	11
5.3	Szerepek, felelősségek, hatáskörök a szervezeten belül	11
6.	Tervezés	11
6.1	Intézkedések a kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatban	11
6.2	Minőségügyi célok és ezek elérésének tervezése	12
6.3	Változtatások tervezése	13
7.	Támogatás	13
7.1	Források	13
7.1.1	Általános	13
7.1.2	Munkatársak	14
7.1.3	Infrastruktúra	14
7.1.4	Folyamat környezet	14
7.1.5	Források a monitorozásra és mérésre	14
7.1.6	A szervezet tudásbázisa	15
7.2	Szakértelem	15
7.3	Tudatosság	16
7.4	Kommunikáció	16
7.5	Dokumentált információk	16
7.5.1	Általános	16
7.5.2	Létrehozás és aktualizálás	18
7.5.3	Dokumentált információk kezelése	18
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	19
8.2.3	Szolgáltatások követelményeinek átvizsgálása	20
8.2.4	Szolgáltatások elvárásainak változása	20
8.3	Szolgáltatások kialakítása	20
8.3.1	Általános	20
8.3.2	Fejlesztés megtervezése	20
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	21
8.4.2	Az irányítás fajtája és mértéke	22
8.4.3	Információk külsős szolgáltatók részére	22
8.5	Termelés és szolgáltatásvégzés	22
8.5.1	Termelés és szolgáltatásvégzés irányítása	22
8.5.2	Megjelölés és visszakövethetőség	23
8.5.3	Vevői vagy külsős szolgáltató tulajdona	23
8.5.4	Megőrzés	23
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	25
9.1	Ellenőrzés, mérés, analízis és kiértékelés	25
9.1.1	Általános	25
9.1.2	Vevői elégedettség	25
9.1.3	Analízis és kiértékelés	25
9.2	Belső auditok	26
9.3	Vezetőségi értékelés	26
9.3.1	Általános	26
9.3.2	Vezetőségi értékelés adatai	27
9.3.3	Vezetőségi értékelés eredményei	27
10.	Optimalizálás	28
10.1	Általános	28
10.2	Nem megfelelés és javítási intézkedések	28
10.3	Folyamatos javítás	29

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>

Intranet Volkswagen Group Services Kft.
www.vwgs.hu

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-GYQ) 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-GYQ):

<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, az aktuális DIN EN ISO 9000 szabvány 3-as fejezetén alapul.

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 környezete

4.1 Szervezet és környezetének 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>

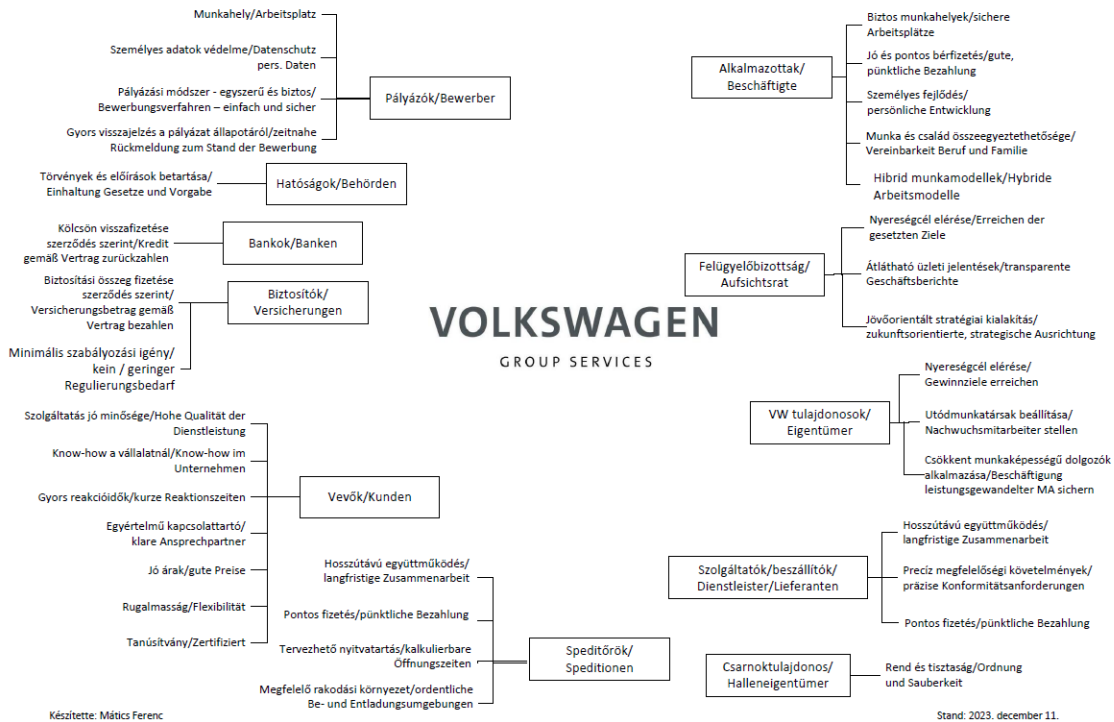
Piaci helyzetünk, vállalaton belüli helyünk és konzernen belüli helyünk képezik az alapját a számunkra releváns belső és külső témáknak, melyeket a környezeti analízis során rendszeresen monitorozni és felülvizsgálni kell.

4.2 Érdekeltek igényeinek és elvárásainak megértése

Mivel a konzernen 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 versenylőnyt jelent számunkra.

Ahhoz, hogy megtarthassuk piaci pozíciónkat 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.

FB PSG 067 1.3 Q - Érdekeltek listája / Übersicht der interessierten Parteien



Készítette: Mátyás Ferenc

Stand: 2023. december 11.

Érdekeltek

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:
[Qualitaetsmanagement - Zertifikate - Gültige Zertifikate \(sharepoint.com\)](#)

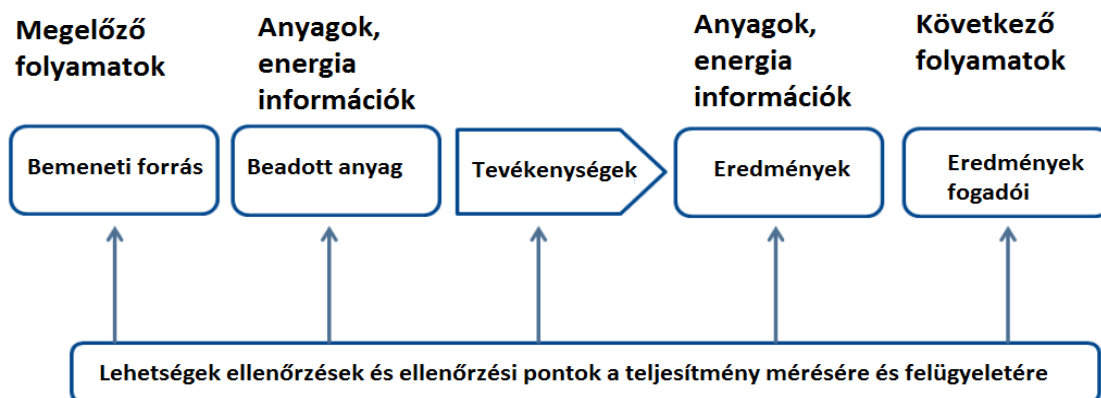
4.4 Minőségirányítási rendszer és folyamatai

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 hatákonyságáról 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 megfelelünk
- Törekszünk a folyamatos fejlődésre. Megbízóinkat le akarjuk nyugtázni
- 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 felelősségtől, 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

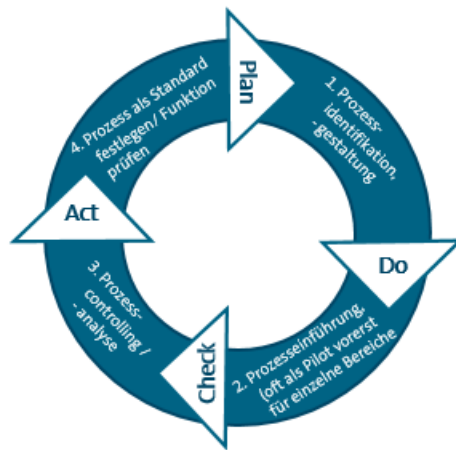
6.1 Intézkedések a kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatban

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 mindezzel alatt fennmarad (lásd 5.3)

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

[Qualitätsmanagement - Alle Dokumente \(vw.vwg\)](#)

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 céleléréshez 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 célelérést.

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.



Create 2025 bildet die Basis für die strategische Weiterentwicklung

- 17 Strategie-Initiativen haben das Fundament für die strategische Aufgaben der Zukunft gelegt
- Roadmaps der Geschäftsfelder und Standorte haben ihre Handlungsfelder definiert



Ableitungen aus „New Auto“ integrieren

- „New Auto“ bietet wichtige strategische Entwicklungsfelder für die VW GS

CHARGE UP 2030 wird die Volkswagen Group Services zum strategischen Service-Partner aller Konzernmarken und -gesellschaften machen

- Unsere ganzheitlichen Services helfen unseren Partnern die Mobilitätslösungen der Zukunft zu gestalten
- Wir investieren fortlaufend in die Qualifikationen unserer Mitarbeitenden und in zukunftssträchtige Technologien
- Unser bestehendes Dienstleistungsportfolio wird zukunftssicher transformiert
- Wir ergänzen unser Portfolio um neue Zukunftsfelder in den Fokusthemen aus der „New Auto“-Strategie



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 folyamatainkban 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 projekteknel 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 források meghatározásánál és rendelkezésre állásánál, melyek az érvényes és megbízható felügyeleti és mérési eredmények felméréséhez szükségesek, biztosítjuk, hogy:

- Megfelelnek a felügyeleti és mérési tevékenységek mindenkori módszerének

- A folyamatos megfelelés a szükséges intézkedések során fenntartható és a megfelelő dokumentált információk által mindenkor bizonyítható.

A folyamatokban, ahol mérés technikai 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 ügyvezetőség 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:

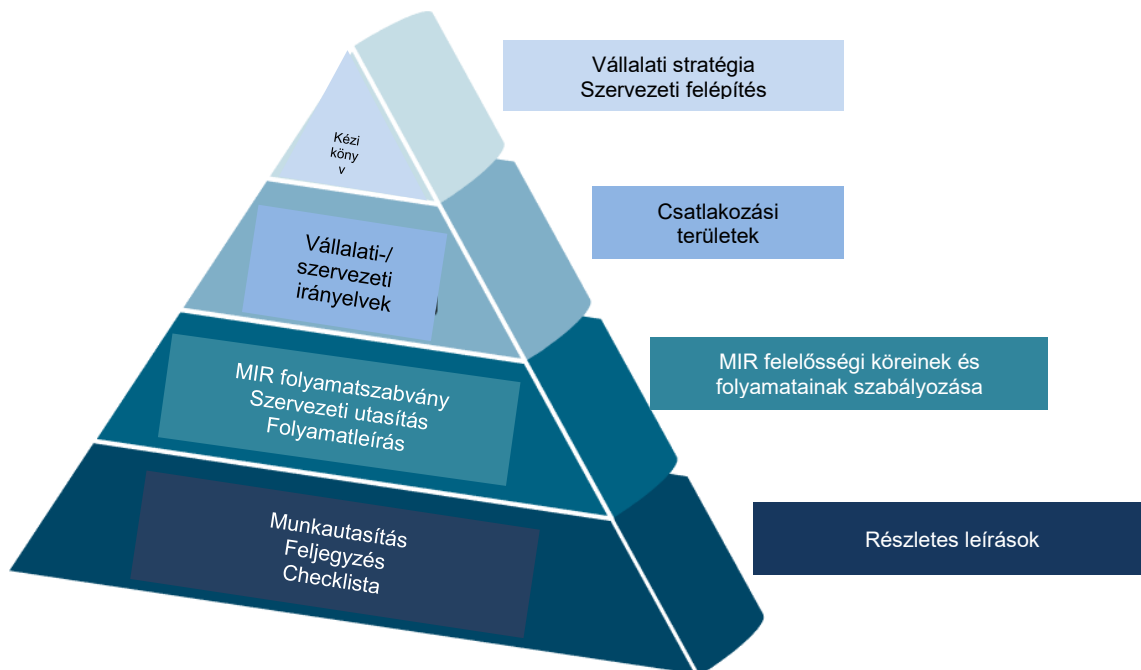
- MyMEDIA FAMILY (Munkatársi újság, hírlevelek, digitalis media)
- Intranet/Extranet
- Munkatársi információs rendezvények
- 360° Volkswagen APP

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 az aktuális DIN EN ISO 9001 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 rendszerszerűen 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

[OA A-GYQ 014 Kundenanforderungen ermitteln & erfassen](#)

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
- Olyan műszaki termékek fejlesztése, melyek a Volkswagen Group Services GmbH alatt kerülnek piaci kínálatra

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 portfóliájához 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 részlegben 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:

- Előrendő eredmények összehangolása a meghatározott követelményekkel
- 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 optimalizálása. Az így keletkezett dokumentált információkat a 7.1.5 pontban (6-os bekezdés) 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 vállalatban 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.wvg/bereiche/finanz/beschaffung/prozesse-systeme/beschaffungsprozess-spart-zeit-und-kosten.html)

<http://intranet.wob.vw.wvg/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 kihatásra 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 projektekben 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 / termékeink gyártása 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 gyártás / szolgáltatás elvégzése 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 megfelelő szerződések részeként lesznek leírva.

8.5.6 Változtatások felügyelete

A gyártás / szolgáltatás elvégzésének változtatásai felülvizsgálatra kerülnek és úgy lesznek szabályozva, hogy az elvárásoknak való megfelelés figyelembevételével a termékeink és szolgáltatásaink esetén biztosítva legyen a dokumentált információk alapján a mindenkori visszakövethetőség.

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 vevőkkel 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 a megfelelő projekterületek 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 a mindenkor projekterületek 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 projekterületek 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-GYQ) 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.

[OA A-GYQ_009_QM-Systeme und Systemaudits](#)

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-GYQ) ellenőrzi a határidőket és átvizsgálja a határidő lejártá után a megvalósított intézkedéseket. Legkésőbb a követő auditon / utóauditon vizsgálják az auditorok az intézkedések hatékonyságát.

[OA A-GYQ_001 Audits](#)

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
- Érdekeltek 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 megcélzásával 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>