



Checkliste elektronisch
Lieferanten Selbstauskunft nach VDA 6.2
(Zusatzforderungen für
Dienstleistungsunternehmen)

Code:
CL_0084
Version: 2.0

Geltungsbereich: 02 Banner GmbH\Logistik, , , , , ,
Gültig ab: 25.03.2009
Kategorie: Norm \ 7. Produktrealisierung \ 7.4. Beschaffung durchführen \ 7.4.1. Beschaffungsprozess \ 7.4.1.2. Lieferantenmanagement, , , ,
Prozess: Ressourcenprozess\Einkauf & Logistik, , , ,
Verfasst: Thomas Kaminski
Überprüft: Thomas Schmidt 20.03.2009, Peter Schaller 23.03.2009, 23.03.2009, , , ,
Freigegeben: Walter Hinterhözl 25.03.2009

| 1. | Organisation | Anmerkungen |
|------------|---|-------------|
| | Firma: | |
| | Anschrift - PLZ / Ort / Straße / Postfach | |
| | Ansprechpersonen [Titel / Name / Tel./ Fax / e-mail]: | |
| | Geschäftsführung: | |
| | Technische Leitung: | |
| | Verkaufsleitung: | |
| | Produktion: | |
| | Qualitätswesen: | |
| | Ansprechpartner bei Terminbeanstandungen: | |
| | Ansprechpartner bei technischen Beanstandungen: | |
| 1.1 | Zertifizierung | |
| | 0 ISO 9001:2008 * | |
| | 0 VDA 6.2 | |
| | 0 ISO 14001 | |
| | 0 _____ anderer Standard | |

| | | |
|--|--|---|
|  | <p>Checkliste elektronisch</p> <p>Lieferanten Selbstauskunft nach VDA 6.2 (Zusatzforderungen für Dienstleistungsunternehmen)</p> | <p>Code: CL_0084 Version: 2.0</p> |
|--|--|---|

| | | |
|--------------|---|--|
| 2 | QM System | |
| 2.1 | Ausgelagerte Dienstleistungsprozesse | |
| 2.1.1 | Existieren ausgelagerte Dienstleistungsprozesse und werden diese überwacht, gesteuert und auf die Erfüllung der Kundenanforderungen geprüft? | |
| 2.1.2 | Sind die Schnittstellen zu den ausgelagerten Prozessen eindeutig festgelegt und geregelt? | |
| 2.2 | Dienstleistungsvorgaben Existiert ein Prozess zur Gewährleistung der rechtzeitigen Bewertung, Verteilung und Verwirklichung aller Kundenvorgaben bzw. Änderungen? | |
| 2.3 | Aufbewahrung von Aufzeichnungen | |
| 2.3.1 | Wie werden qualitätsrelevante Aufzeichnungen aufbewahrt [Schutz gegen Feuer, Wasser // Akten, Mikrofilme // Doppelarchivierung, Sicherheitskopie usw.]? | |
| 2.3.2 | Wie lange werden qualitätsrelevante Aufzeichnungen aufbewahrt (Anm.: Gesetze, Kundenforderungen...)? | |
| 2.3.3 | Existieren eine übersichtliche Darstellung aller Arten qualitätsrelevanter Aufzeichnungen und deren Aufbewahrungsdauer? | |
| | | |

| | | |
|--|---|----------------------------------|
|  | Checkliste elektronisch Lieferanten Selbstauskunft nach VDA 6.2 (Zusatzforderungen für Dienstleistungsunternehmen) | Code: CL_0084 Version: 2.0 |
|--|---|----------------------------------|

| | | |
|------------|---|--|
| 3 | Verantwortung der Leitung | |
| 3.1 | Geschäftsplan Existiert ein Geschäftsplan [= ein Dokument mit firmenspezifischen, strategischen Projekten und Zielen) und beinhaltet dieser: | |
| | a.) Kostenaspekte - Finanz / Kostenplanung - Kostenziele | |
| | b.) Vertriebsaspekte - Marktdaten - Umsatz- Absatzziele - Kundenzufriedenheitskriterien | |
| | c.) Gesamtunternehmerische Aspekte - Wachstumsprojekte - Betriebsplanung - Personalplanung - Vergleich mit anderen Unternehmen (Benchmark) | |
| | d.) Entwicklungsaspekte - Entwicklungsprojekte - Analysen von Wettbewerbsleistungen | |
| | e.) Prozess- und Qualitätsaspekte - Wichtige Kennzahlen von Prozessleistungen - Wichtige qualitätsbezogene Zahlen | |



| | | |
|--------------|--|--|
| 3.2 | Effizienz von Prozessen Wie erfolgt die Bewertung der wertschöpfenden und unterstützenden Prozesse durch die oberste Leitung? | |
| 3.3 | Kundenorientierung | |
| 3.3.1 | Existiert ein Prozess zur Ermittlung der Kundenanforderungen? | |
| 3.3.2 | Fließen Auswertungen und Kundenreklamationen in diesen Prozess ein? | |
| 3.3.3 | Welche messbaren Ziele sind festgelegt, um die Kundenorientierung kontinuierlich weiterzuentwickeln? (z.B. Verkürzung der administrativen Durchlaufzeiten von Anfragen / Aufträgen // Reduzierung der Reaktionszeit bei Reklamationsbearbeitung // Verbesserung der Dienstleistungsqualität (z.B. Termin- bzw. Liefertreue) // Freundlichkeit und Erreichbarkeit | |
| 3.4 | Qualitätspolitik | |
| 3.4.1 | Welche Grundsätze beinhaltet Ihre Qualitätspolitik? | |
| 3.4.2 | Wie erfolgt die Bekanntmachung Ihrer Qualitätspolitik in Ihrem Unternehmen? | |
| 3.5 | Qualitätsziele | |
| 3.5.1 | Wie erfolgt die Darstellung der vereinbarten operativen Qualitätsziele und die Überwachung derselben? | |
| 3.5.2 | Welche Qualitätsziele und entsprechende Bewertungskriterien sind im Geschäftsplan aufgenommen? (z.B. Reduktion Fehlerquoten und Nachbesserung / Reduktion Garantie und Kulanzkosten / Steigerung der Kundenzufriedenheit / Mitarbeiterzufriedenheit / kontinuierliche Verbesserung / Erzielung von Gewinn usw.) | |

| | | |
|--|---|----------------------------------|
|  | Checkliste elektronisch Lieferanten Selbstauskunft nach VDA 6.2 (Zusatzforderungen für Dienstleistungsunternehmen) | Code: CL_0084 Version: 2.0 |
| 3.6. | Verantwortung, Befugnis und Kommunikation | |
| 3.6.1 | Existieren Qualifikationsprofile bzw. Stellenbeschreibungen? * | |
| 3.6.2 | Welche Verantwortlichkeiten und Befugnisse hat Ihr QM Beauftragter | |
| 3.6.2 | Wie erfolgt der Informationsfluss, wenn Dienstleistungen oder Prozesse die festgelegten Anforderungen nicht erfüllen | |
| 3.6.3 | Sind alle Arbeitsschichten mit Personal besetzt, das für die Sicherstellung der Qualität verantwortlich oder damit beauftragt ist ? | |
| 3.7 | Interne Kommunikation Wie erfolgt die interne Kommunikation und welche Punkte beinhaltet diese (z.B. Transparenz über Q- Situation, Mitarbeiterzufriedenheit, Wettbewerber, Verbesserungsaktivitäten usw.) | |
| 3.8 | Managementbewertung | |
| 3.8.1 | Welche Kennzahlen finden sich in der Managementbewertung zu den Themen - Kundenzufriedenheit - Mitarbeiterzufriedenheit - Prozesse - Finanzen und wie werden diese verfolgt? | |
| 3.8.2 | Werden qualitätsbezogene Kosten [Fehlerverhütungs-Prüfkosten], prozessbezogene Kosten (Einhaltung von Forderungen / Festlegungen) und qualitätsbezogene Verlustes (Nichterfüllung der Qualitätsanforderungen) separat ausgewertet und bei Nichterfüllung Maßnahmen daraus abgeleitet? | |

| | | |
|--|---|----------------------------------|
|  | Checkliste elektronisch Lieferanten Selbstauskunft nach VDA 6.2 (Zusatzforderungen für Dienstleistungsunternehmen) | Code: CL_0084 Version: 2.0 |
| 3.9 | Produktsicherheit | |
| 3.9.1 | Welche vorbeugende Qualitätssicherungsmaßnahmen gibt es in Ihrem Unternehmen, um Produkt / Dienstleistungsfehler auszuschließen | |
| 3.9.2 | Wie werden Ihre Mitarbeiter über die Grundsätze der Produkthaftung informiert? | |
| 3.9.3 | Wie werden Produkt- / Dienstleistungsrisiken erkannt und reduziert [z.B. durch Risikobewertung, Einhaltung des „Standes der Technik“ bei Produkten, Frühwarnsystem für Rückrufrisiken]? | |
| 3.9.4 | Welche Maßnahmen setzen Sie, um die Gefahren im Betrieb weitgehend auszuschließen [Kennzeichnung / Abgrenzung von Gefahrenzonen / Sicherheitshinweise....] | |
| 4 | Management von Ressourcen | |
| 4.1 | Personelle Ressourcen | |
| 4.1.1 | Existiert ein Qualifizierungsprogramm für neu eingestellte Mitarbeiter? | |
| 4.1.2 | Wie erfolgt die Qualifizierung und Weiterbildung Ihrer Mitarbeiter? | |
| 4.1.3 | Wie erfolgt die Ermittlung der Mitarbeiterzufriedenheit? | |
| 4.2 | Infrastruktur | |
| 4.2.1 | Existieren für Ereignisse wie Unterbrechungen in der Energie- und Ersatzteilversorgung, Ausfall von Arbeitskräften und wichtigen Betriebsmittel sowie Feldbeanstandungen Notfallpläne? | |

| | | |
|--|--|---|
|  | <p>Checkliste elektronisch</p> <p>Lieferanten Selbstauskunft nach VDA 6.2 (Zusatzforderungen für Dienstleistungsunternehmen)</p> | <p>Code: CL_0084 Version: 2.0</p> |
|--|--|---|

| | | |
|--------------|---|--|
| 5. | Realisierung einer Dienstleistung | |
| 5.1 | Planung der Realisierung einer Dienstleistung | |
| 5.1.1 | Wie erfolgt bei Ihnen die Qualitätsvorausplanung und welche Methoden werden angewandt [z.B. Projektmanagement]? | |
| 5.2 | Kundenbezogene Prozesse | |
| 5.2.1 | Ermittlung der Anforderungen in Bezug auf die Dienstleistung Wie werden die Erfordernisse und Erwartung der Kunden im Hinblick auf die angebotenen Produkte / Dienstleistungen erhoben, die daraus resultierenden Ergebnisse analysiert und dokumentiert [Marktforschung] ? | |
| 5.2.2 | Werden im Vorhinein mit dem Kunden Machbarkeitsabklärungen durchgeführt [Abklären des Produkt / Dienstleistungsumfanges / Festlegung des Leistungsumfanges / Abgrenzung der zu erwartenden Kosten bei der Erbringung der Dienstleistung, Definierung der Qualitätsanforderungen usw.] ? | |
| 5.2.3 | Welche Regelungen gibt es in Ihrem Unternehmen, wenn nur schwer oder nicht vorhersehbare Ereignisse eine Änderung des festgelegten Leistungsumfanges erfordern ? | |
| 5.3 | Marketing | |
| 5.3.1 | Gibt es Marketingmaßnahmen und wie erfolgt die Bewertung der Wirksamkeit (z.B. Führen von Absatzstatistiken, Ermittlung des Bekanntheitsgrades usw.) ? | |



Checkliste elektronisch
Lieferanten Selbstauskunft nach VDA 6.2
(Zusatzforderungen für
Dienstleistungsunternehmen)

Code:
CL_0084
Version: 2.0

| | | |
|--------------|---|--|
| 5.4 | Beschaffung * | |
| 5.4.1 | Erfüllen alle beschafften Produkte, Materialien und Dienstleistungen die jeweils im Land geltenden behördlichen Vorschriften? | |
| 5.4.2 | Haben aller Ihrer Lieferanten ein funktionierendes und wirksames QM System installiert, dass die Anforderungen der ISO 9001: 2000 erfüllt? | |
| 5.4.3 | Existieren mit Ihren Lieferanten vollständige und leichtverständliche Spezifikationen oder Verweise und sind diese Bestandteile Ihrer Bestellung? | |
| 5.4.4 | Existieren mit Ihren Lieferanten Vereinbarung, die einen Einfluss auf die Qualität haben [Durchführung von Prüfungen, Annahmekriterien, Kontinuierliche Verbesserung] ? | |
| 5.4.5 | Wie wird die Qualität beschaffter Produkte / Dienstleistungen sichergestellt? | |
| 5.4.6 | Wie wird die Leistung Ihrer Lieferanten überwacht [muss: Qualität der gelieferten Produkte / Dienstleistungen / Reklamationen einschließlich Rücklieferungen von Feld / Liefer- und Termintreue (einschließlich der mit Zusatzkosten verbundenen Vorfälle)] | |
| 5.5 | Dienstleistungserbringung * | |
| 5.5.1 | Existieren Prozess- / Verfahrensanweisungen für die Auftrags erledigung und sind diese am Arbeitsplatz zugänglich? | |
| 5.5.2 | Existiert in Ihrem Unternehmen ein wirksames, geplantes und vorbeugendes Überwachungs- und Instandhaltungssystem? | |
| 5.5.3 | Existieren für End-, Ausliefer- oder Abnahmeprüfungen eindeutige Regelungen und Prüfanweisungen? | |

| | | |
|--|---|----------------------------------|
|  | Checkliste elektronisch Lieferanten Selbstauskunft nach VDA 6.2 (Zusatzforderungen für Dienstleistungsunternehmen) | Code: CL_0084 Version: 2.0 |
| 5.5.4 | Wie werden Rückmeldungen vom Kunden aufgenommen und weitergeleitet? | |
| 5.5.5 | Validierung der Prozesse zur Dienstleistungserbringung Wie wird die Rückverfolgbarkeit von Dienstleistungen gewährleistet? | |
| 5.5.6 | Gibt es vom Kunden beigestellte Produkte und wie werden diese behandelt? | |
| 5.5.7 | Gibt es ein Lagersteuerungssystem, welches das „First in / First Out“ System berücksichtigt? | |
| 5.6 | Lenkung von Überwachungs- und Messmittel Werden alle Lehren, Mess- und Prüfmittel, die als Nachweis der Konformität mit den festgelegten Anforderungen benötigt werden, aufgezeichnet und bewertet? | |
| 6 | Messung, Analyse und Verbesserung * | |
| 6.1 | Sind für jeden Prozess geeignete messbare/ bewertete Kriterien festgelegt, werden diese regelmäßig überprüft und statistisch ausgewertet? | |
| 6.2 | Kundenzufriedenheit | |
| 6.2.1 | Welche Kriterien setzen Sie ein, um die Kundenzufriedenheit zu messen [z.B. Qualitätsleistung der Dienstleistung, Rückmeldungen vom Kunden (positiv und negativ), Termintreue, Erreichbarkeit, Kundenbenachrichtigungen]? | |
| 6.3 | Internes Audit | |
| 6.3.1 | Existiert ein vollständiger Auditplan für interne Audits [QM Systemaudit, Prozessaudit für Dienstleistungsprozess] ? | |
| 6.3.2 | Wer ist für die Durchführung der internen Audits zuständig und wie wird dessen Befugnis aufrecht erhalten | |

| | | |
|--|---|----------------------------------|
|  | Checkliste elektronisch Lieferanten Selbstauskunft nach VDA 6.2 (Zusatzforderungen für Dienstleistungsunternehmen) | Code: CL_0084 Version: 2.0 |
|--|---|----------------------------------|

| | | |
|--------------|---|--|
| 6.4 | KVP / Korrektur & Vorbeugemaßnahmen * | |
| 6.4.1 | Welche qualitätsrelevanten Parameter werden aufgezeichnet und ausgewertet? | |
| 6.4.2 | Welche Qualitätsverbesserungsprogramme existieren in Ihrem Unternehmen? | |
| 6.4.3 | Welches System zur Fehleranalyse wird in Ihrem Unternehmen angewandt [8 D Report, Ishikawa Diagramm]? | |

_____ Datum / Unterschrift Kunde

7. Erstbeurteilung durch Banner

| | | |
|------------|-------------------------|------------------|
| 0 Freigabe | 0 Freigabe mit Auflagen | 0 Keine Freigabe |
|------------|-------------------------|------------------|



Checkliste elektronisch
Lieferanten Selbstauskunft nach VDA 6.2
(Zusatzforderungen für
Dienstleistungsunternehmen)

Code:
CL_0084
Version: 2.0

| Auflagen: | Termin: | Erledigt am: |
|-----------|---------|--------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Die mit * gekennzeichneten Punkte sind im Zuge einer Potentialanalyse vor Ort zu verifizieren

Datum / Unterschrift EKB/ EKR/EKL

Datum / Unterschrift QL