汽车行业服务供应商的质量管理 （VDA6.2）

1、概念

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

2、版本发展

VDA6.2:2004标准不仅与对客户的服务质量相关，也与整个服务流程相关。该标准可适用于汽车销售、运输及物流公司。对于内部服务提供（设计开发、物流、采购）也可以采用该标准用于持续改进。

3、为什么要实施VDA6.2

VDA6.2 认证是一种能够证明客服质量的标准，它可以改善企业管理和提高竞争力取，汽车企业要获得真正的成功拥有好的服务十分必要，差的服务表现必将导致客户流失。VDA6.2还提出了评估服务质量管理体系的模式，如今质量保证已经成为各部门的重要职能（各有关部门适时合作）。其对企业的经营效益有着举足轻重的影响。对产品更高的期望以及更为严格的产品责任皆要求在汽车工业的各领域，汽车制造厂及其供方具备高效的质量管理体系（QM体系）。

4、适用范围

该标准可适用于汽车销售、运输及物流公司。对于内部服务提供（设计开发、样件制造、物流采购）也可以采用该标准用于持续改进，对于汽车配件和附件的经营商也可适用。

博融顾问成立至今，我们的专业顾问团队已经为2000多家企事业单位提供各项咨询服务，并获得了客户及业界的一致好评，希望您体验、选择博融顾问的专业顾问服务。

博融顾问服务全国，并为江浙沪客户提供本地化服务。为更好的服务客户，我们设有苏州分公司，如需了解更多详情，请点击：www.shborong.com，请致电：400-6969-660，我们将为您提供专业、有效、就近的咨询及培训服务！