

Bewertung von Dienstleistungslieferanten / Bewertungskriterien

1.) Bewertungskriterien und Quellen für Daten

In die Bewertung sind folgende Bewertungskriterien mit der zugehörigen Gewichtung einzubeziehen:

Bewertungskriterium	Gewichtung
Preis(-Verhalten)	30 %
Termin(-Einhaltung)	30 %
(Dienstleistungs-)Qualität	30 %
Zertifizierungen	10%

Für die einzelnen Bewertungskriterien sind Unterkriterien festgelegt, die für alle Branchen von Dienstleistungslieferanten einheitlich sind. (Anlage 2).

Die verantwortlichen Organisationseinheiten sind verpflichtet, während des Bewertungszeitraumes Fakten zu sammeln, die Einfluss auf die Lieferantenbewertung haben.

Sind mehrere Organisationseinheiten betroffen, d.h. arbeiten mehrere Organisationseinheiten mit diesem Lieferanten zusammen, sind sie verpflichtet, unabhängig voneinander parallele Bewertungen vorzunehmen. In diesem Fall sind Mehrfachbewertungen möglich und es werden Durchschnittswerte ermittelt.

2.) Bewertungsverfahren

Es gelten folgende Bewertungskriterien, welche wie folgt berechnet werden:

Preis:

$$MEP = \frac{EB_1 + EB_2}{2}$$

Termin:

$$MET = EB_3$$

Dienstleistungsqualität:

$$MEQ = \frac{EB_4 + EB_5 + EB_6 + EB_7}{4}$$

Es gilt:

EB_i	Einzelbewertung pro Unterkriterium
MEP	Mittelwert der Einzelkriterien für Preis
MET	Mittelwert der Einzelkriterien für Termin
MEQ	Mittelwert der Einzelkriterien für DL-Qualität

Anmerkung: Wenn ein Unterkriterium nicht bewertbar ist, ist der Mittelwert aus den verbliebenen Unterkriterien zu bilden.

Aus den Mittelwerten pro Kriterium und Bewertung werden die Gesamtmittelwerte MG berechnet (Gleichungen 2.1 bis 2.3):

Preis:

$$MGP = \frac{1}{n} * \sum_{i=1}^n (MEP_i)$$

Termin:

$$MGT = \frac{1}{n} * \sum_{i=1}^n (MET_i)$$

Dienstleistungsqualität:

$$MGQ = \frac{1}{n} * \sum_{i=1}^n (MEQ_i)$$

Zertifizierung:

$$MGZ = \sum_{i=1}^n (MEZ_n * w)$$

Es gilt:

MEP _i	Mittelwert der Einzelkriterien für Preis pro Bewertung
MET _i	Mittelwert der Einzelkriterien für Termin pro Bewertung
MEQ _i	Mittelwert der Einzelkriterien für Qualität pro Bewertung.
MGP	MW d. Einzelkriterien für Preis aller Bewertungen
MGT	MW der Einzelkriterien für Termin aller Bewertungen.
MGQ	MW der Einzelkriterien für Qualität, Reklamationen aller Bewertungen.
MEZ	Bewertung Zertifizierung
MEZ _n	Einzelzertifikat (Gruppe) gemäß Liste
w	Gewichtung Einzelzertifikat (pro Gruppe) gemäß Liste
n	Anzahl der Bewertungen

Liste Zertifikate und Gewichtung

Zertifikatsgruppe	Gültige Zertifikate	Gewichtung
Arbeitssicherheit	DIN ISO 45001	10%
Energiemanagement	DIN EN ISO 50001	10%
Informationssicherheit	DIN EN ISO/IEC 27001, TISAX	10%
Qualitätsmanagement	DIN EN 16247-1, EN 9120, IATF16949, DIN EN ISO 13485, DIN EN ISO 9001, DIN EN ISO/IEC 17025, VDA 6.1, VDA 6.2	40%
Umweltmanagement	EMAS, DIN EN ISO 14001	30%

Die Punktzahlen für die Kriterien Preisverhalten (ZP), Termineinhaltung (ZT), Dienstleistungsqualität (ZDQ), Zertifizierungen werden wie folgt berechnet:

Preis:

$$ZP = 11,11 * (10 - MGP)$$

Termin:

$$ZT = 11,11 * (10 - MGT)$$

Dienstleistungsqualität:

$$ZDQ = 11,11 * (10 - MGQ)$$

Zertifizierung:

$$ZZ = MGZ$$

Es gilt:

ZP	Punktzahl für Preisverhalten
ZT	Punktzahl für Termineinhaltung
ZDQ	Punktzahl für Dienstleistungsqualität
ZZ	Punktzahl für die Zertifizierungen

Beispiele zur Berechnung der Punktzahl:

MG = 1 → Z = 100; MG = 1,5 → Z = 94; MG = 2,5 → Z = 83

Die Punktzahlen sind auf ganze Zahlen zu runden.

Die Bewertung der Lieferanten erfolgt nach Gleichung 4:

$$ZG = ZP * 30\% + ZT * 30\% + ZDQ * 30\% + ZZ * 10\%$$

Das Bewertungsergebnis ist auf eine ganze Zahl zu runden.

3.) Auswertung

Die Dienstleistungslieferanten sind in Klassen (A, B, C) einzuteilen, wobei folgende Grenzen des Bewertungsergebnisses gelten:

Klasse	von	bis	Erläuterung
A	100	85	Dienstleistungslieferant entspricht voll den Forderungen. Es sind keine Maßnahmenpläne erforderlich.
B	84	70	Dienstleistungslieferant entspricht im Wesentlichen den Forderungen. Er wird um interne Maßnahmen gebeten, um künftig die Klasse A zu erreichen.
C	69	0	Dienstleistungslieferant entspricht nicht den Forderungen. Vom Lieferanten wird innerhalb von 4 Wochen der Beginn eines Verbesserungsprogramms erwartet, über dessen Fortschritte er monatlich berichtet.