**4.2** **Verstehen der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien**

**ZWECK:** Anforderungen der interessierten Parteien erkennen und das QM-System daran ausrichten.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| interne Anspruchsgruppen | **Anspruchsgruppe/Ziele** | **Anforderungen an QM-System** | **umgesetzte Maßnahmen** | **offene Maßnahmen** | **Status** |
| 1. **Eigentümer**  * Einkommen/ Gewinn * Erhaltung, Verzinsung und Wertsteigerung des investierten Kapitals * Selbstständigkeit/ Entscheidungsautonomie * Macht, Einfluss und Prestige * Entfaltung eigener Ideen und Fähigkeiten, Arbeit = Lebensinhalt | * geringe Fehlerkosten * Instandhaltung | 7.1.3 Infrastruktur  7.1.4 Prozessumgebung  8.2 Kundenprozesse  10.2 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen | keine |  |
| 1. **Mitarbeiter**  * Einkommen * Arbeitsplatz * soziale Sicherheit * sinnvolle Beschäftigung, Entfaltung der eigenen Fähigkeiten * zwischenmenschliche Kontakte (Gruppenzugehörigkeit) * Status, Anerkennung, Prestige (Ego-needs) | * gerechte Bezahlung * respektvoller Umgang * persönliche Entwicklung | 7.1.6 Wissen der Organisation  7.2 Kompetenz | siehe Unterweisungen | in Arbeit |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| externe Anspruchsgruppen | **Anspruchsgruppe/ Ziele** | **Anforderungen an QM-System** | **Maßnahmen umgesetzt** | **offene Maßnahmen** | **Status** |
| 1. **Fremdkapitalgeber**  * sichere Kapitalanlage * befriedigende Verzinsung * Vermögenszuwachs | * Instandhaltung * sichere Prozessumgebung * geringe Fehlerkosten * Rechtskonformität | 7.1.3 Infrastruktur  7.1.4 Prozessumgebung  8.7 Nichtkonformität und Korrekturmaßnahmen | keine |  |
| 1. **Lieferanten**  * stabile Liefermöglichkeiten * günstige Konditionen * Zahlungsfähigkeit der Abnehmer | * Vereinbarungen mit Tochterunternehmen * Rahmenverträge | 8.4 extern bereitgestellte Prozesse, Produkte und Dienstleistungen | keine |  |
| 1. **Kunden**  * qualitativ und quantitativ befriedigende Marktleistung zu günstigen Preisen * Service und günstige Konditionen | * geringe Fehlerkosten * Korrekturmaßnahmen * Risikomaßnahmen | 8.2 Kundenprozesse  8.6 Freigabe von Produkten | keine |  |
| 1. **Konkurrenz**  * faire Grundsätze des Wettbewerbs einhalten * Spielregeln einhalten | * Wettbewerbsstrafen verhindern | 8.2 Kundenprozesse  8.6 Freigabe von Produkten | keine |  |
| 1. **lokale und nationale Behörden**  * Steuern, sichere Arbeitsplätze, Sozialleistungen * positive Beiträge an die öffentliche Infrastruktur * Rechtsvorschriften und Normen einhalten | * behördliche und gesetzliche Bestimmungen einhalten | 7.1.3 Infrastruktur  7.1.4 Prozessumgebung  Kaufmännische Prozess | keine |  |
| 1. **allgemeine Öffentlichkeit**  * zu kulturellen, wissenschaftlichen und bildenden Institutionen beitragen * lebenswerte Umwelt | * Bandenwerbung, ansässige Vereine, lokale Veranstaltungen unterstützen, Sozialprojekt * behördliche und gesetzliche Bestimmungen einhalten | 7.4 externe Kommunikation,  Firmenzeitung | keine |  |