**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** | **umgesetzteMaßnahmen** | **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 Infrastruktur7.1.4 Prozessumgebung8.2 Kundenprozesse10.2 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 Organisation7.2 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 Infrastruktur7.1.4 Prozessumgebung8.7 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 Kundenprozesse8.6 Freigabe von Produkten | keine |  |
| 1. **Konkurrenz**
* faire Grundsätze des Wettbewerbs einhalten
* Spielregeln einhalten
 | * Wettbewerbsstrafen verhindern
 | 8.2 Kundenprozesse8.6 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 Infrastruktur7.1.4 ProzessumgebungKaufmännische 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 |  |