Die interessierten Parteien, die für unser Qualitätsmanagementsystem von Bedeutung sind, wurden identifiziert:

Ihre Erwartungshaltungen an unsere Organisation wurden eruiert. Maßnahmen zur Erfüllung der Erwartungen erarbeitet.

| **Interessierte Partei** | **Erwartungen an unsere Organanisation** | **Wie erfüllen wir deren Erwartungen** |
| --- | --- | --- |
| Behörden | - Arbeitssicherheit  Begehung BG, ASA-Sitzung, Fachkraft für ASI  Sicherheitsbeauftragten,  Gefährdungsbeurteilungen -> Betriebsanweisung.  - Umweltschutz  gesetzl. Anforderungen einhalten  Abfallbilanzierung, sachgemäße Entsorgung von  - Konformitätsarbeit  im Falle einer behördlichen Kontrolle | * Interne Audits * 5S * Gefahrgutkennzeichnung * Arbeitssicherheit |
| Lieferanten | - vollständige / genaue Vorgaben (Spezifikation) auf der Bestellung  - pünkliche Begleichung der Rechnungen  - machbare Liefertermineinhaltung  - Rahmenverträge, günstige Konditionen | * Exakte Beschreibung der Bestellung * Machbare Termine * Professionellen Umgang miteinander * Lieferantenbewertung * Bedarfsschwankungen vermeiden |
| Kunden | - spezifikationskonforme Produkte  - niedere Fehlerquote  - Beratung hinsichtlich Konformitätsthemen  - technische Beratung  - Service (Reklamation, Erreichbarkeit, Reaktionszeiten)  - Notfallpläne / gutes Risikomanagement  - termingerechte Lieferungen  - wettbewerbsfähige Preise  - qualifizierte Mitarbeiter  - sichere Verpackung  - Risikobetrachtung  - termingerechte Lieferungen  - faire Preise | * Termintreue * Lieferung der erwarteten Qualität * Einladungen zu Messen * Zufriedenheitsbefragung * Schnelle Abwicklung von Reklamationen * Technische Unterstützung Vorort |
| Versicherungen | - gutes Risikomanagement  - Maßnahmenplan vereinbarungsgemäß umsetzen  - offene Kommunikation  - Brandschutz  Dokumentation von Schulungsmaßnahmen  Begehung Brandschutz und ggf. Maßnahmenplan  - Elektrosicherheit  Nachweise zu elektrischen Prüfungen | * Risiko Betrachtung über alle Unternehmensbereiche * Brandschutzbegehung * Umsetzung der Anforderungen der Versicherungen * Regelmäßige Wartung der elektronischen Geräte und Anlagen |
| Geschäftspartner | - Wettbewerbsfähigkeit  - schnelle Reaktionen  - Innovation / zügige Umsetzung neuer Produkte  - feste Ansprechpartner  - Erreichbarkeit  - Fachkompetenz  - Feedbackgespräch  - Fairness  - Zuverlässigkeit  - Vertrauen  - klare Absprachen und Einhaltung | * Marktbeobachtungen * Benchmark * Personelle Verfügbarkeit und Notdienst an den Wochenenden |
| Inhaber / Gesellschafter | - Zielerreichung  - Gewinne  - Vollauslastung  - mittel- bis langfristige Perspektive (Kundenbindung/Neukundengewinnung)  - Kostenreduzierung  - umfassendes Reporting  - sinnvolle Mittelverwendung (Muda vermeiden) | * Umsatzerwartungen erfüllen * Neukundengewinnung * Messen besuchen und auf Messen ausstellen * Ergebnisberichte verfügbar machen * Geringe Fluktuation * Mitarbeiter Aus- und Weiterbildung * Mitarbeiterbewertung |
| Mitarbeiter | - faire Entlohnung  - attraktiver Arbeitsplatz  - flexible Arbeitszeiten  - gutes Firmenimage  - Wertschätzung  - klare Strukturen (Zuständigkeiten)  - umfassende Informationen  - Mitwirkung am KVP-Prozess  - sicherer Arbeitsplatz  - Anerkennung für gute Leistung | * Ausbildung und Schulung * Jährliche Bewertung * Orientierung an tariflicher Lohnanpassung * Innerbetriebliches Vorschlagswesen und Honorar bei Erfolg * Klare Verantwortungsbereiche |