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
 |