

4.2 Verstehen der Erfordernisse interessierter Parteien

Interessierte Parteien Intern	Erfordernisse, Erwartungen, Anforderungen	Relevanz für das Managementsystem b: bindend m: mittel n: niedrig	Informationen über interessierte Parteien und Anforderungen überwachen und überprüfen
Kunden	Kundenzufriedenheit	m	Kundenzufriedenheitsbefragung
	Erfüllung der Kundenanforderungen	b	Auswertungen Kundenzufriedenheit
	Termintreue	m	Dienstberichte
	Hohe Flexibilität	n	Kennzahlen
	Fachliche Kompetenz	m	Schulungsnachweise
	Zuverlässigkeit	m	Kundenzufriedenheitsbewertungen
Mitarbeiter	Gehaltszahlung (pünktlich, regelmäßig)	b	Dienstanweisung
	Faire oder gerechte Behandlung	m	Mitarbeiterbefragung
	Unterweisung	n	Schulung
	Aufstiegs- und Weiterbildungsangebote	m	Vorschläge
	Moderne Arbeitsbedingungen	n	Betriebsärztin

Interessierte Parteien Extern	Erfordernisse, Erwartungen, Anforderungen	Relevanz für das Managementsystem b: bindend m: mittel n: niedrig	Informationen über interessierte Parteien und Anforderungen überwachen und überprüfen
Lieferanten	Gegenseitiger Nutzen	m	Zahlungsziele einhalten
	Kontinuität	m	Umsatzliste
Behörden	Anspruch auf Steuergelder	b	Einhaltung gesetzlicher Regelungen
	Einhalten von Rechtsvorschriften	b	Dienstanweisung
	Sicherung der Arbeitsplätze	b	
	Umweltschutz	b	Verfahrensanweisung
Banken	Einhaltung der Verträge	b	Geschäftsordnung
	Jahresabschlussberichte	b	Dienstanweisung
	Zuverlässigkeit	m	
	Angenehme Zusammenarbeit/Zusammenwirken	m	