

Bedeutung und Zusammenhang zwischen Erfordernissen, Erwartungen und Kundenanforderungen im Sinne der DIN EN ISO 9001

Im Kontext des Qualitätsmanagements haben die Begriffe "Erfordernisse und Erwartungen" sowie "Kundenanforderungen" spezifische Bedeutungen und werden in verschiedenen Kapiteln der Norm behandelt. Nachfolgend eine Klärung der Begriffe und deren Zusammenhang:

Erfordernisse und Erwartungen (Kapitel 4.2)

Kapitel 4.2 der Norm bezieht sich auf das Verständnis der Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien.

Erfordernisse:

Dies sind die grundlegenden oder zwingenden Anforderungen, die von den interessierten Parteien gestellt werden. Diese Anforderungen müssen erfüllt werden, um die Zufriedenheit der Parteien sicherzustellen und den Geschäftsbetrieb rechtlich und wirtschaftlich zu sichern. Sie sind spezifisch, messbar und nachprüfbar.

Beispiel: Gesetzliche Vorgaben zur Produktsicherheit, Standards für Umweltverträglichkeit, Vertragsbedingungen mit Lieferanten.

Erwartungen:

Erwartungen beziehen sich auf die Vorstellungen, Wünsche oder Hoffnungen der interessierten Parteien, die möglicherweise nicht ausdrücklich formuliert sind, aber deren Erfüllung zu einer höheren Zufriedenheit führt.

Beispiel: Erwartungen bezüglich Zuverlässigkeit, Servicequalität, Innovation, Nachhaltigkeit
Dies sind die grundlegenden oder zwingenden Anforderungen, die von den interessierten

Kundenanforderungen (Kapitel 8)

Kapitel 8 der Norm behandelt den Betrieb, und hier insbesondere den Abschnitt 8.2, der sich mit den Anforderungen an Produkte und Dienstleistungen befasst. Kundenanforderungen sind spezifische Anforderungen, die Kunden an die Produkte oder Dienstleistungen eines Unternehmens haben.

Kundenanforderungen:

Dies sind die detaillierten Bedürfnisse oder Spezifikationen, die ein Kunde für ein Produkt oder eine Dienstleistung hat. Diese Anforderungen müssen identifiziert, verstanden und erfüllt werden, um Kundenzufriedenheit zu gewährleisten. Es kann sich dabei um Erfordernisse handeln.

Beispiel: Technische Spezifikationen eines Produkts, Lieferzeiten, Preis, Qualität, Kundendienst.

Zusammenhang und Unterschiede

Umfang:

Erfordernisse und Erwartungen beziehen sich auf ein breiteres Spektrum von interessierten Parteien, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Kunden. Sie umfassen sowohl zwingende Anforderungen als auch allgemeine Erwartungen.

Kundenanforderungen beziehen sich speziell auf die Anforderungen und Erwartungen, die Kunden an die Produkte oder Dienstleistungen des Unternehmens stellen.

Anwendung:

Erfordernisse und Erwartungen: Diese werden genutzt, um ein allgemeines Verständnis der Bedürfnisse aller relevanten interessierten Parteien zu schaffen. Dies hilft dem Unternehmen, eine strategische Ausrichtung und Prioritäten festzulegen.

Kundenanforderungen: Diese sind spezifisch für den operativen Bereich und werden genutzt, um sicherzustellen, dass die gelieferten Produkte und Dienstleistungen den Kundenspezifikationen und -erwartungen entsprechen.

Ziel:

Erfordernisse und Erwartungen: Ziel ist es, eine breite Basis für die Sicherstellung der Zufriedenheit und die Erfüllung der Anforderungen aller relevanten Parteien zu schaffen.

Kundenanforderungen: Ziel ist es, die Kundenzufriedenheit sicherzustellen und durch die Erfüllung spezifischer Produkt- und Dienstleistungsanforderungen Kundenbindung zu erreichen.

Henning Rudewig, 30.07.2024

Für weitere Informationen oder Rückfragen wenden Sie sich bitte an <https://www.Qualicampus.de> oder schreiben Sie eine E-Mail an qualicampus@tdmail.de