

Register der interessierten Parteien

Erweiterter Kreis, Anforderungen und reale Erwartungen, Quellen, Einfluss, Trend, Verknüpfung mit Risiken, Chancen und Zielen

Stand: 13. Oktober 2026 · buecher.effedore.com

Dokumentkopf

Feld	Eintrag	Feld	Eintrag
Haus		Version	
Datum		Gültig ab	
Erstellt (Funktion)		Geprüft (Funktion)	
Freigegeben (oberste Leitung)		Nächste planmäßige Überprüfung	

A. Was die Norm verlangt und was diese Vorlage hinzufügt

Klausel 4.2 ist gegenüber 2015 strukturell unverändert. Zu bestimmen sind die relevanten interessierten Parteien und ihre relevanten Erfordernisse und Erwartungen. Die Informationen darüber sind zu überwachen und zu überprüfen.

Die einzige Ergänzung stammt aus Amd 1:2024: Relevante Parteien können klimabezogene Anforderungen haben. Gewicht, Trend, Quellen und Abdeckungsindikator sind Methode des Bandes, keine neuen Pflichten.

Prüfstein. Beschreibt das Register die heutige Wirklichkeit des Hauses? Ein gepflegtes, aber inhaltlich eingefrorenes Dokument verfehlt die seit 2015 bestehende Pflicht zur Überwachung und Überprüfung.

B. Den Kreis prüfen

Prüfen Sie jede Kategorie mit drei Fragen. Kann der Akteur unsere Fähigkeit zur Qualitätsleistung beeinflussen? Hängt er von dieser Qualität ab? Kann er uns Anforderungen auferlegen, durch Vertrag, Vorschrift oder Marktdruck?

Kategorie (Band 2a, 1.9)	Für uns relevant? ja / nein / prüfen	Spezifische Akteure oder Segmente (Art, keine Namen nötig)	Begründung
Leisure-Einzelgäste			
Gruppen über Reiseveranstalter			
Reisende Firmenkunden, Firmenkunden mit ESG-Lastenheft			

Kategorie (Band 2a, 1.9)	Für uns relevant? ja / nein / prüfen	Spezifische Akteure oder Segmente (Art, keine Namen nötig)	Begründung
Kongress- und Veranstaltungsteilnehmende			
Mitarbeitende (nach Gruppen, z. B. Saisonkräfte)			
Lieferanten; Sublieferanten kritischer Dienstleister			
Eigentümerschaft; Immobilienfonds, Investor, Finanzierer			
Vertragspartner aus Management-, Pacht- oder Franchisevertrag			
Buchungsplattformen			
Bewertungsplattformen (als eigene Akteure)			
Behörden; Branchenverbände; Versicherer			
Zertifizierungsstelle; lokale Gemeinschaft			

C. Register: Erfordernisse, reale Erwartungen, Gewicht

Erklärte Erfordernisse stehen in Verträgen und Fragebögen. Reale Erwartungen zeigen sich oft erst in Bewertungen, Kündigungen oder Personalabgängen. Tragen Sie beide getrennt ein.

C.1 Erwartungen und Gewicht

Nr.	Partei (spezifisch)	Erklärte Erfordernisse	Reale Erwartungen heute	Quelle der Erwartung	Gewicht Anf. / Erw.	Einfluss h / m / g	Trend ↑ → ↓
1	Beispiel (Kompositfall, anzupassen): Immobilienfonds mit Gebäudeanteil	Quartalsberichte zur operativen Leistung	Nachprüfbare ESG-Daten über zwei Jahre; Pönale bei Bewertung unter Schwelle	Vertrag; Due-Diligence-Anforderungen	Anf.	h	↑

Nr.	Partei (spezifisch)	Erklärte Erfordernisse	Reale Erwartungen heute	Quelle der Erwartung	Gewicht Anf. / Erw.	Einfluss h / m / g	Trend ↑ → ↓

Begriff	Bedeutung in dieser Vorlage
Anforderung (Anf.)	Verbindlich: Auflagen der Behörden, Datenschutz, Vertragsvorgaben, KPIs aus Management- oder Pachtvertrag. Nichterfüllung hat unmittelbare Folgen.
Erwartung (Erw.)	Wertsteigernd: Erlebniswünsche, Wirkung auf das Umfeld. Nichterfüllung heißt entgangener Mehrwert, nicht automatisch Abweichung.
Sonderfall	Der Band stuft Erwartungen der Mitarbeitenden bei struktureller Personalknappheit wie eine Anforderung ein, weil Fluktuation die Kontinuität gefährdet. Das ist eine Lesart, keine Normvorgabe.
Einfluss	Vom Haus festzulegen, z. B. hoch: kann Verträge, Finanzierung oder Sichtbarkeit unmittelbar verändern.

C.2 Steuerung: Verknüpfung mit Risikoregister, Chancen und Zielen

Nr.	In Prozess oder Ziel gesteuert? (wo)	Risiko aus Nichterfüllung (Reg.- Nr.)	Chance (Reg.-Nr.)	Maßnahme oder Qualitätsziel (6.2)	Verant- wortlich	Nächste Prüfung
1	Bisher nicht	ESG-Daten fehlen zur Due Diligence; Auswirkung hoch, Wahrscheinlichkeit mittel	Zugang zu günstigerem Kapital	Nachprüfbares ESG- Datensystem aufbauen; Politik überprüfen	Leitung	

D. Quellen der Erwartungen

Das System speist reale Kanäle ein, nicht nur eigene Fragebögen. Legen Sie je Kategorie Quelle, Frequenz und Verantwortung fest.

Kategorie	Quelle oder Kanal (Vorschläge aus dem Band)	Erhebungsfrequenz	Verantwortlich	Letzte Auswertung
Gäste	Online-Bewertungen, Gespräche beim Check-out, Rückkehrdaten, Beschwerden			
Firmenkunden, Reiseveranstalter	Vertrags-KPIs, Lieferantenqualifizierung, Vertragsdurchsicht			
Mitarbeitende	Mitarbeiterbefragung, Klimabefragung, Personal- und Austrittsgespräche			
Buchungsplattformen	Plattform-Dashboards: Bewertung, Antwortquote, Reklamationsquote			
Eigentümerschaft, Investor	Verträge, Berichtsvorgaben, Due-Diligence-Anforderungen			
Behörden, Verbände	Rundschreiben, Newsletter der Kammer, Verbandsinformationen			

E. Auslöser für eine sofortige Aktualisierung

Ein neuer Investor, ein Managementvertrag oder ein neuer dominierender Vertriebskanal erzeugt eine neue Partei. Aktualisieren Sie dann sofort, nicht erst im Jahreszyklus.

Ereignis	Datum	Neue oder veränderte Partei	Register aktualisiert am	durch

F. Abdeckungsindikator

Der Indikator misst nicht die Zufriedenheit der Parteien. Er misst, welcher Anteil ihrer Erwartungen in mindestens einem Prozess oder Ziel gesteuert wird.

Kategorie	Identifizierte Erwartungen	davon gesteuert	Anteil (%)	Bemerkung
Summe				

G. Prüffragen vor der Freigabe

Prüffrage	ja / nein	Evidenz oder Bemerkung
Sind «die Kunden» in Segmente mit eigenen Erwartungen aufgeteilt?		
Sind die Mitarbeitenden mit Daten aus den Personalprozessen erfasst?		
Sind Anforderung und Erwartung unterschieden?		
Fließt jede unzureichend gesteuerte Erwartung ins Risikoregister (6.1)?		
Ist das Register mit der Planung der Qualitätsziele (6.2) verbunden?		
Werden Chancen ebenso geführt wie Risiken?		
Wurden klimabezogene Anforderungen relevanter Parteien geprüft?		
Ist seit der letzten Fassung ein Kontextwechsel eingetreten, der fehlt?		

Was dieses Material nicht ist

Diese Vorlage ersetzt nicht den Normtext der ISO 9001:2026 und keine Abstimmung mit der Zertifizierungsstelle. Sie ist keine Rechts- oder Zertifizierungsberatung. Sie ist an das eigene Haus anzupassen; welche Parteien relevant sind, entscheidet dessen Leitung. Stand: 13. Oktober 2026.

Bezug im Buch: Band 2a, Abschnitte 1.9 und 2.1.