
Unternehmensbericht 2017

35 Jahre
SQS
1983 - 2018

Vorwort	1
Stabübergabe an der SQS-Spitze	2
Werte, Themen, Organisation	4
Überblick Zielerreichung	10
Wertschöpfung	12
Wertschätzung	20
Im Fokus: Wissensmanagement	25
Werterhaltung	29
Anhang	32

Berichtsgrenzen

Zum sechsten Mal in Folge veröffentlicht die SQS ihren Unternehmensbericht, der neben wirtschaftlichen auch soziale und ökologische Themen behandelt. Die Angaben in der vorliegenden Publikation beziehen sich – soweit nicht anders vermerkt – auf das Kalenderjahr 2017 bzw. auf den Stand am Ende der Berichtsperiode (31. Dezember 2017). Dieser Bericht sowie die Publikationen der Vorjahre sind auf der Website der SQS als PDF verfügbar.

Die Informationen im Unternehmensbericht betreffen in der Regel den Hauptsitz in Zollikofen, das Branch Office in Mailand, die gesamte Geschäftstätigkeit der SQS sowie alle festangestellten und freien Mitarbeitenden. Die Umweltkennzahlen umfassen lediglich den Hauptsitz sowie die Home Offices der Festangestellten.

Der Unternehmensbericht orientiert sich grundsätzlich an den Leitlinien der Global Reporting Initiative (GRI). Die Gliederung des Berichts wie auch die Datenherleitung und -auswertung wurden gegenüber den Vorjahren nicht geändert. Auf die Publikation eines GRI-Indexes wird verzichtet.

Vorwort



Liebe Leserin, lieber Leser

2017 ging für die SQS eine Ära zu Ende: Nach 25 Jahren erfolgreicher Tätigkeit in verschiedensten Funktionen und nach 6 Jahren Engagement als umsichtiger CEO übergab Roland Glauser die Führung der SQS an Felix Müller. Dieser Meilenstein wird in diesem Unternehmensbericht ausführlich gewürdigt.

Neben dem anstehenden Führungswechsel hat uns im vergangenen Jahr die Digitalisierung erneut stark beschäftigt. Die bereits 2016 eingeleiteten Schritte bieten Gewähr, dass die SQS gut gerüstet in die Zukunft geht und unseren Kundinnen und Kunden bei diesem Thema Mehrwert bieten kann, so etwa in Bezug auf Cyber Risk. Auch das Thema Nachhaltigkeit wird für unsere Kunden immer wichtiger, weil neben der ökonomisch erfolgreichen Unternehmensführung die Aspekte der Verantwortung gegenüber Gesellschaft und Umwelt weiter an Bedeutung gewinnen.

Die SQS darf ein weiteres Mal auf ein erfolgreiches Geschäftsjahr zurückblicken. Der Umsatz erreichte 42,7 Millionen Franken und der Cashflow 2,4 Millionen Franken. Mit einer Eigenkapitalquote von 38,4 Prozent und einem Anlagendeckungsgrad I von 2,3 ist die SQS nach wie vor sehr solide finanziert. Die letzten 6 Jahre zählen zu den besten in der Geschichte der SQS. Dieses hervorragende Ergebnis verdanken wir hauptsächlich der hohen Loyalität unserer Kunden und Mitarbeitenden. Vielen Dank dafür! Als Not For Profit-Organisation investiert die SQS erarbeitete Gewinne vollumfänglich in die Weiterentwicklung der Organisation, in die Aus- und Weiterbildung sowie in nachhaltige Projekte.

Wir sind überzeugt, dass die Schweiz als innovativer Standort weiterhin zu den wettbewerbsfähigsten Nationen gehören wird. Die wegen der Frankenstärke erforderlichen Produktivitätssteigerungen und Strukturanpassungen wurden von den hiesigen Unternehmen konsequent in die Wege geleitet. Wir freuen uns darauf, unseren geschätzten Kundinnen und Kunden auch im neuen Jahr als zuverlässige und glaubwürdige Partnerin mit mehrwertorientierten Dienstleistungen zur Seite zu stehen.

Dr. Xaver Edelmann
Präsident

Roland Glauser
CEO

Stabübergabe an der SQS-Spitze

Grossen Dank an Roland Glauser!

Roland Glauser ist per Ende 2017 von seiner Funktion als CEO zurückgetreten und geht im Laufe dieses Jahres in den wohlverdienten Ruhestand. Seine Nachfolge hat der Vorstand der SQS gemeinsam mit ihm bereits vor 2 Jahren weitblickend geregelt und anlässlich der Generalversammlung vom Mai 2017 kommuniziert.

Als freier Auditor im Nebenamt trat Roland Glauser 1985 in den Dienst der SQS. Ab 1992 war er vollamtlicher Auditor und Regionsleiter Mittelland. 1997 berief ihn die SQS als Leiter des Bereiches «Industrie» in die Geschäftsleitung. 2011 wurde Roland Glauser zum CEO und CFO der SQS ernannt und führte parallel dazu den Bereich «Industrie» bis Ende 2016.

Die Führung der SQS übernahm Roland Glauser in einem wirtschaftlich schwierigen Umfeld. Schon kurz nach seinem Amtsantritt 2011 legte er deshalb ein Programm auf, das der SQS den Weg in die Zukunft ebnen sollte. Mit diesem Programm befasste sich die Geschäftsleitung in den vergangenen Jahren regelmässig. Es entfal-

tete erfreuliche Wirkung – nicht allein wirtschaftlich, sondern auch bezüglich der entstandenen SQS-Kultur.

Diese vier Leitplanken wiesen uns die Richtung:

- Verbesserung der Effizienz in allen Geschäftsprozessen,
- Förderung des betriebswirtschaftlichen Denkens und Handelns,
- Nutzung der Mitarbeiterkompetenzen durch interne Entwicklungsmöglichkeiten,
- ausgewogene Work-Life-Balance für die Mitarbeitenden.

Auf diesem Weg wurden wichtige Meilensteine erreicht. So erarbeitete Roland Glauser gemeinsam mit dem Vorstand und der GL eine neue Strategie. Ihre Wertvorstellungen legte die SQS in einem Leitbild und Verhaltenskodex nieder. Das Verständnis von Qualität im umfassenden Sinne wurde in die Tat umgesetzt, die Marke SQS damit gestärkt sowie die Kundenloyalität gesteigert.



Die eingeleiteten Massnahmen zeitigten erhebliche Verbesserungen der Unternehmensergebnisse – auch dank einem straffen Kostenmanagement und -controlling auf allen Stufen. Schritt für Schritt konnte die SQS die Effizienz aller Geschäftsprozesse durch den Einsatz moderner und durchgängiger IT-Lösungen verbessern.

Auf Grundlage der erzielten Effizienzgewinne konnte die SQS Mehrkosten – etwa aufgrund wachsender Anforderungen seitens der Akkreditierungsbehörden sowie gestiegener Ausbildungskosten und Löhne – auffangen und kompensieren. Damit gelang es auch, die seit 1992 unveränderten Stundensätze zu belassen.

Überdies arbeitete die SQS in all den Jahren weiter an der unternehmenskulturellen Leitmaxime «Vertrauen und Respekt» und intensivierte die Zusammenarbeit zwischen Geschäftsstelle, Auditorinnen und Auditoren.

Die zunehmende Komplexität des Geschäfts machte Anpassungen in der Organisationsstruktur notwendig. Roland Glauser schuf damit gleichzeitig die Voraussetzungen für die Organisation der Nachfolge mit neuen GL-Mitgliedern und einer erweiterten Geschäftsleitung.

Dank ihrer unabhängigen und glaubwürdigen Zertifizierungspolitik im In- und Ausland hat die SQS im Markt weiter an Reputation gewonnen. Regelmässig kommunizieren wir Best-Practice-Leistungen unserer Kunden in der Unternehmensführung. In Fachzeitschriften erschienen in den letzten 6 Jahren über 100 betriebswirtschaftliche Beiträge.

Kurz und gut: Roland Glauser hat in seiner Zeit als CEO den Turnaround geschafft, eine neue Strategie erfolgreich umgesetzt, die Kommunikation nach innen und aussen verbessert und die Digitalisierung vorangetrieben. Die Jahre 2012 bis 2017 gehören zu den erfolgreichsten seit Bestehen der SQS.

Für diese Leistungen sind wir Roland Glauser überaus dankbar. Wir wünschen ihm viel Glück für die verbleibenden Wochen bei der SQS und anschliessend alles Gute für den Ruhestand, insbesondere viel Zeit für die schönen Dinge des Lebens sowie gute Gesundheit!

Guten Start, Felix Müller!

Seit 1. Januar 2018 ist Felix Müller neuer CEO der SQS. Er leitete von 2007 bis 2016 erfolgreich den Bereich «Dienstleistungen» und übernahm danach im Rahmen der Nachfolgeregelung von Roland Glauser den Bereich «Industrie». Seit 2007 ist er Mitglied der Geschäftsleitung. Der Vorstand freut sich ausserordentlich, mit dem fachlich erfahrenen und mit der SQS vertrauten Felix Müller die Kontinuität in der Geschäftsleitung sicherstellen zu können. Wir wünschen dem neuen CEO viel Geschick, Erfolg und Befriedigung in der neuen Herausforderung.

Im Namen des Vorstands der SQS

Dr. Xaver Edelmann, Präsident

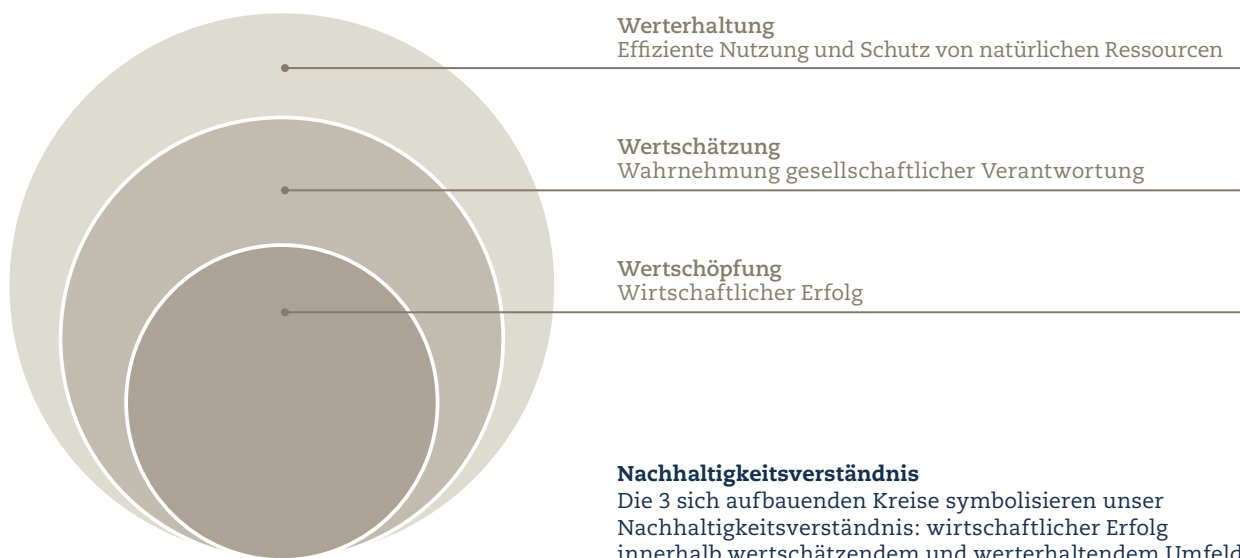
Werte, Themen, Organisation

In unserer arbeitsteiligen, globalisierten und hochtechnisierten Wirtschaft gibt es immer mehr Normen und Standards. Sie stellen sicher, dass Prozesse, Produkte und Dienstleistungen den unterschiedlichsten Ansprüchen genügen – beispielsweise in Bezug auf Qualität, Umwelt, Sicherheit oder Nachhaltigkeit. Auch besteht seitens Konsumentinnen und Konsumenten ein zunehmendes Bedürfnis nach transparenter Information. In diesem Umfeld lassen sich Organisationen unabhängig überprüfen, um gegenüber ihren Geschäftspartnern, Kundinnen und Kunden sowie Behörden aufzuzeigen, dass sie die einschlägigen Normen und Standards einhalten.

Solche externen Überprüfungen werden von der Schweizerischen Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS) vorgenommen. Die SQS auditiert, bewertet und zertifiziert Organisationen und Unternehmen aus zahlreichen Branchen und unterstützt ihre Kundinnen und Kunden mit einem breiten Seminarangebot bei der Umsetzung von Normen und Standards.

Das Geschäftsmodell der SQS basiert auf festangestellten und freien Auditorinnen und Auditoren, die von ihren Home Offices aus arbeiten und die Überprüfungen bei Kundinnen und Kunden vor Ort durchführen. Die Mitarbeitenden der Kunden- und Personaldienste, der Informatik, der Druckerei und der Buchhaltung unterstützen die Auditorinnen und Auditoren vom Hauptsitz in Zollikofen aus.

Die SQS ist ein Verein. Die Vereinsstruktur und eine solide Eigenfinanzierung gewährleisten ihre Neutralität und Unabhängigkeit: Die SQS agiert frei von Interessenvertretungen und Shareholder-Abhängigkeiten und investiert erwirtschaftete Erträge in die kontinuierliche Weiterentwicklung der Organisation.

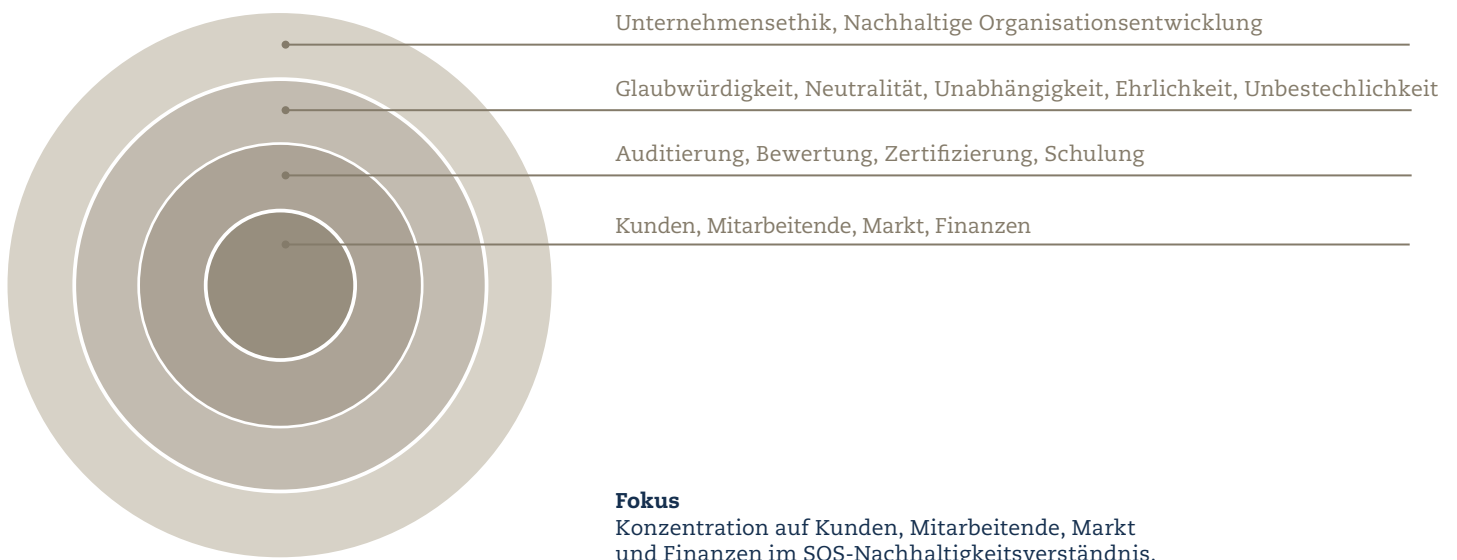


Nachhaltigkeit und Qualität

Nachhaltigkeit Die SQS leitet ihr Nachhaltigkeitsverständnis vom sogenannten Brundtland-Bericht von 1987 ab: «Im Wesentlichen ist nachhaltige Entwicklung ein Wandlungsprozess, in dem die Nutzung von Ressourcen, das Ziel von Investitionen, die Richtung technologischer Entwicklung und institutioneller Wandel miteinander harmonisieren und das derzeitige und künftige Potenzial vergrößern, menschliche Bedürfnisse und Wünsche zu erfüllen.»

Nachhaltige Entwicklung ist für die SQS ein ganzheitlicher Prozess. Die Bedürfnisse der heutigen und künftigen Generationen sollen angemessen berücksichtigt werden. Dazu bedarf es bewusster Entscheidungen, die ökonomischen, ökologischen und gesellschaftlichen Aspekten Rechnung tragen. Das bedeutet für uns: Wirtschaftlicher Erfolg (Wertschöpfung) wird stets in einem gesellschaftlichen Umfeld (Wertschätzung) erarbeitet, das eine gesunde Umwelt (Werterhaltung) voraussetzt.

Qualität Im Zentrum aller Aktivitäten der SQS steht Qualität. Dieser Begriff umfasst jedoch mehr als die beurteilbaren Merkmale eines Produkts oder einer Dienstleistung. Umfassende Qualität bedeutet, dass Produkte und Dienstleistungen sowohl ökonomische als auch ökologische und soziale Kriterien erfüllen. Dabei spielen das Produkt oder die Dienstleistung selbst sowie die gesamte Lieferkette, die Nutzung und die Entsorgung oder Wiederverwertung eine entscheidende Rolle.



Werte und Leitbild

Die SQS sieht sich als Teil der Gesellschaft und nimmt ihre entsprechenden Rechte und Pflichten wahr. In ihrer Geschäftstätigkeit strebt sie danach, sich gegenüber ihren Anspruchsgruppen und der Gesellschaft ethisch zu verhalten. Ihre Grundwerte – Glaubwürdigkeit, Neutralität, Unabhängigkeit, Ehrlichkeit und Unbestechlichkeit – bilden dabei den Orientierungsrahmen. Die Website der SQS vermittelt weitergehende Informationen zu unseren Grundwerten, dem Verhaltenskodex sowie zu Mission, Vision und Leitbild. Unter anderem besteht auf der Website der SQS die Möglichkeit, Einwände gegen Zertifizierungsentscheide zu erheben oder zertifizierte Organisationen zu beanstanden. Beschwerden werden von einer unabhängigen Aufsichtskommission bearbeitet, wobei im Berichtsjahr keine formellen Beschwerden eingingen.

Strategie und Umfeld

Die SQS bewegt sich in einem dynamischen Marktumfeld. Die wirtschaftlichen und politischen Rahmenbedingungen ändern sich in hohem Tempo. Die Globalisierung und die steigenden Erwartungen an verlässliche, umfassend qualitätsorientierte Lieferanten werden

den Wettbewerb in den kommenden Jahren weiter verschärfen. Dies gilt vor allem in gesättigten Märkten wie in Europa.

Unternehmen müssen sich auf immer komplexere Prozesse und Lieferketten einstellen. Die Digitalisierung schreitet voran. Nur wer global und vernetzt denkt, seine Marktnische oder Kunden findet, hat auch in Zukunft Erfolg.

Die Komplexität der globalen Wirtschaft und politische Entwicklungen führen dazu, dass Regulierungen laufend wichtiger werden. In den vergangenen Jahren sind neue Standards zu den unterschiedlichsten Themen – wie beispielsweise Klima, Energie, Soziales, Datenschutz oder Lebensmittel – dazugekommen. Dieser Trend setzt sich fort. Vorstand und Geschäftsleitung betrachten deshalb die Nachhaltigkeit als zentrales Thema für die strategische Ausrichtung der SQS.

«Recycling»

2017 organisierte die SQS zum elften Mal einen nationalen Umwelt-Zeichnungswettbewerb. Die Idee geht auf den Dachverband IQNet zurück, der im Jahr 2000 erstmals zu einem internationalen Zeichnungswettbewerb einlud. Ziel war es, Kinder und Jugendliche anzuregen, sich mit der Umwelt künstlerisch und kreativ auseinanderzusetzen. Der Wettbewerb steht jedes Jahr unter einem anderen Thema und trägt zur Sensibilisierung bei.

Das Motto der Ausschreibung im 2017 lautete «Recycling». Eingereicht und von einer Jury bewertet wurden über 4900 Zeichnungen von rund 290 Schulklassen. Die jeweils drei Bestplatzierten in drei Alterskategorien (1.-3., 4.-6. und 7.-9. Schuljahr) erhielten anlässlich einer Feier ein Preisgeld für ihre Klasse. Zusätzlich verliehen die nachhaltig orientierte Bank J. Safra Sarasin und Swiss Recycling pro Kategorie je einen Sonderpreis.

Im Anschluss an die Preisverleihung wurden alle Zeichnungen nach Japan gesandt, wo eine internationale Prämierung stattfand. Die prämierten Bilder wurden ausserdem im Bundesamt für Umwelt BAFU, im Rahmen des SwissECS Forum und des Ressourcenforum Schweiz ausgestellt. Eine Auswahl von prämierten Zeichnungen ist auch in diesem Unternehmensbericht abgedruckt.

Wir stehen in der Pflicht, unsere Kundinnen und Kunden mit hoch qualifiziertem Personal zu unterstützen. Es bieten sich Chancen bei wachstumssträchtigen Standards wie zum Beispiel Qualitätsmanagementsysteme in der Automobil- oder Lebensmittelindustrie, für Medizinalprodukte, im Sozialbereich, im Bildungswesen oder Informationssicherheits-Managementsysteme.

Weitere Wachstumsfelder sind der Markt Italien und die SQS-Seminare. In den letzten Jahren wurde das Aus- und Weiterbildungsangebot laufend ausgebaut. Wir sehen in diesen Geschäftsbereichen auch in Zukunft ein grosses Potenzial.

Die SQS fokussiert insbesondere auf Dienstleistungen, die den nachhaltigen Erfolg ihrer Kundenschaft fördern. Konkret richtet sich die mittelfristige Strategie an den folgenden 4 Achsen aus:

- **Nachhaltiger Erfolg** Qualitatives und nachhaltiges, eigenfinanziertes Wachstum steht im Vordergrund. Orientierung an der Qualität der Dienstleistungen sowie an der Kundenzufriedenheit.

- **Kundenorientierung** Pflegen und Fördern von Kundenloyalität. Orientierung an Kundenerwartungen bei der Entwicklung neuer Dienstleistungen. Fördern von integrierten Managementsystemen.
- **Premium-Dienstleistungen** Erbringen von exzellenten Dienstleistungen, die einen Mehrwert darstellen, durch qualifizierte und kompetente Mitarbeitende. Überzeugende Positionierung über das Dienstleistungsangebot.
- **Swissness** Starke Heimmarktposition pflegen und ausbauen. Sich im Ausland insbesondere über die Qualität mit Premium-Dienstleistungen positionieren.

Wesentliche Themen

Die SQS identifizierte erstmals 2012 die für sie und ihre Stakeholder wesentlichen Themen (siehe Abbildung Seite 8). In diesem Prozess wurden Meinungen und Erwartungen seitens der Mitarbeitenden und Vereinsorgane eingeholt sowie zahlreiche Kundenrückmeldungen berücksichtigt. Aufgrund der Erfahrungen in den letzten 5 Jahren orientiert sich der vorliegende Unternehmensbericht weiterhin an den ausgewählten Themen. Neu aufgenommen in der Wesentlichkeitsmatrix wurde das Thema «Wissensmanagement».



Lena Duppenenthaler
2. Preis, 7.–9. Klasse

Organisationsstruktur

Die SQS wurde 1983 gegründet und ist ein Verein mit Sitz in Zollikofen in der Schweiz. Sie betreibt in Mailand (IT) ein Branch Office als abhängige Einheit ohne eigene Rechtsform. Die Vereinsmitglieder setzen sich aus Repräsentantinnen und Repräsentanten von Schweizer Wirtschaftsverbänden und staatlichen Stellen sowie Privatpersonen zusammen. Eine Liste aller Mitglieder findet sich auf unserer Website.

Höchstes Vereinsorgan ist die Generalversammlung der Mitglieder, die einmal jährlich stattfindet. Oberstes Leitungsgremium der SQS ist der Vorstand, der sich vornehmlich mit strategischen Fragen befasst. Dem Vorstand gehören derzeit 7 Personen an (inkl. Geschäftsführer). Die operative Führung obliegt der Geschäftsleitung. Sie umfasst 8 Personen und wird von 10 weiteren Fachleuten der erweiterten Geschäftsleitung unterstützt. Die 2015 vollzogene Erweiterung der Geschäftsleitung bewährt sich.

Die SQS hat einen Beirat, der anlässlich der Generalversammlung zu strategischen Fragen angehört wird. Im Beirat sind 13 Personen aus Wirtschaft und Wissenschaft vertreten. Die SQS verfügt ausserdem über eine Aufsichtskommission als unabhängige Stelle für Beschwerden und Beanstandungen.

Die SQS ist Hauptaktionärin der Liechtensteinischen Gesellschaft für Qualitätssicherungszertifikate AG (LQS) mit Sitz in Vaduz. Die restlichen Anteile besitzen die Wirtschaftskammer Liechtenstein für Gewerbe, Handel und Dienstleistungen sowie die Liechtensteinische Industrie- und Handelskammer.

sehr wichtig



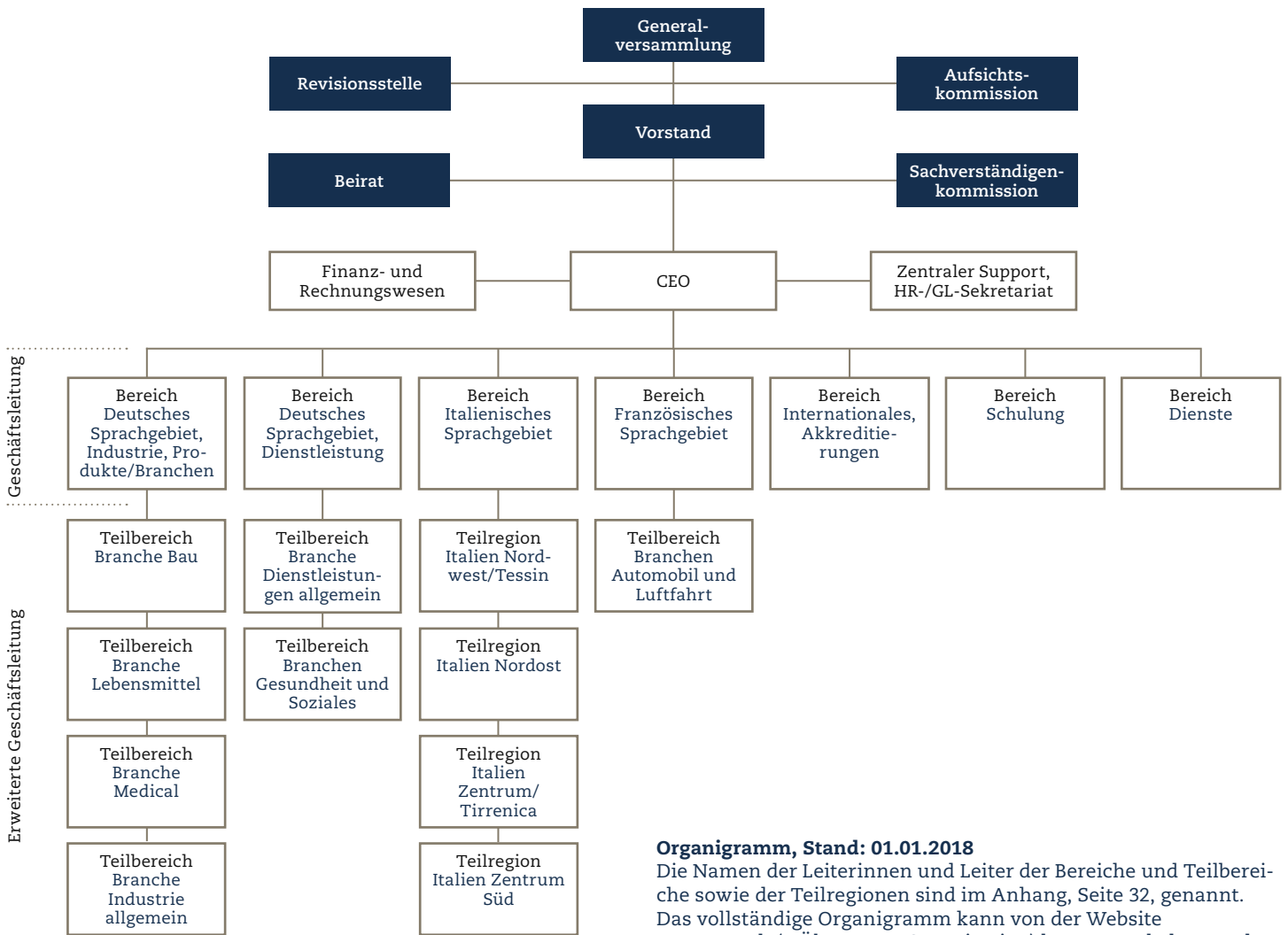
Wertschöpfung
Wertschätzung
Werterhaltung

Wesentlichkeitsmatrix

Die Aspekte sind im Anhang, Seite 34, genauer beschrieben. Die Reihenfolge der wesentlichen Aspekte innerhalb der Quartile ist nicht prioritär.



Cloé Burnier,
3. Preis, 7.–9. Klasse



Überblick: Zielerreichung und neue Ziele

	Ziele 2017	Resultate, Massnahmen	Ziele 2018
Kunden	Kundenzufriedenheit bei mindestens 4,5 von 5 Punkten halten	Die Kundenzufriedenheit konnte auf 4,6 Punkte gesteigert werden	● Das Ziel wird beibehalten
	Erhöhung der Kundenloyalität	Die Kundenloyalität konnte trotz Unschärfe aufgrund der zunehmenden Bildung von Firmengruppen sowie der neuen Zertifikatsstruktur mit Appendizes bei 9,6 Jahren gehalten werden	● Das Ziel wird beibehalten
	Ausbau der Kundschaft mit integrierten Managementsystemen	Der Kundenanteil mit mindestens 3 Zertifikaten konnte von 16,4 Prozent auf 16,9 Prozent gesteigert werden	● Das Ziel wird beibehalten
	Durchführung von mehreren Informationsveranstaltungen zu den revidierten Normen ISO 9001, ISO 14001 und ISO 45001	Im Berichtsjahr wurden 42 Seminare/Veranstaltungen (davon 6 Informationsveranstaltungen und 14 Inhouse-Seminare) zu den Normenrevisionen durchgeführt, die von 401 Teilnehmenden besucht wurden	● Strategiekonformer Ausbau des Seminarangebotes mit 3 neuen Angeboten
Mitarbeitende	Den Vorsprung im Vergleich zu den Mitbewerbern bezüglich Basiswissen und Fachkompetenz durch Schulungen ausbauen	Mit total 15621 Ausbildungsstunden für festangestellte und freie Auditoren konnte die Fachkompetenz weiter gestärkt werden	● Das Ziel wird beibehalten
	Alle Mitarbeitenden auf der Geschäftsstelle mit Führungsaufgaben erhalten ein Seminar durch BGM: «Gesunde Selbst-Führung»	Der in der Geschäftsstelle 2016 gestartete «begleitete Teamentwicklungsprozess» unter der Leitung des BGM Forums Schweiz wurde fortgesetzt und mit begleitenden Massnahmen vertieft. Die Abteilungsleiter profitierten zusätzlich von einem Führungsseminar	● Die bei den festangestellten Lead-Auditoren bestehenden Abweichungen der Balance «Arbeitsbelastung-Kapazität-Gesundheitsschutz» werden proaktiv überwacht (WAI-Befragung)
	Teilnahme am Swiss Arbeitgeber Award	2017 nicht teilgenommen. Teilnahme erfolgt nur alle 2 Jahre	● Erneute Teilnahme am Swiss Arbeitgeber Award mit angestrebter Rücklaufquote von mindestens 80 Prozent und einer gegenüber 2016 besseren Platzierung
Markt	Positionierung als Kompetenzpartnerin für Qualität und integrierte Managementsysteme	Nicht quantifizierbar	● Das Ziel wird beibehalten
	Partnerschaftliche Mitgestaltung des jährlichen «Tag der Schweizer Qualität» gemeinsam mit der Swiss Association for Quality SAQ	Am 10. Mai 2017 wurde der «Tag der Schweizer Qualität» unter dem Motto «Neue Dimensionen der Qualität» zum fünften Mal erfolgreich durchgeführt	● Das Ziel wird beibehalten

	Ziele 2017	Resultate, Massnahmen	Ziele 2018
Finanzen	Umsatzsteigerung	Der Umsatz stieg auf 42,7 Millionen Franken	● 41,8 Millionen Franken Umsatz
	Ausreichender Cashflow zur Sicherung des statutarischen Auftrags: 4,8 Prozent	Der Cashflow betrug 2,4 Millionen Franken, bzw. 5,5 Prozent des Umsatzes	● Cashflow von 5,6 Prozent des Umsatzes
	Anlagedeckungsgrad I grösser als 1,2 halten	Der Anlagedeckungsgrad I betrug 2,3	● Das Ziel wird beibehalten
Nachhaltige Organisationsentwicklung	Stärkung der Vertrauenskultur und Teamzusammenarbeit: Etablierung der «3 V» (Vereinfachung, Verhalten, Verantwortung) bei allen internen Projekten sowie in der Kommunikation	Mit der neuen Organisationsstruktur und bei den internen Projekten konnten weitere Fortschritte erzielt werden. Die «3 V» wurden regelmässig an internen Anlässen thematisiert	● Zur Ablösung der «3 V» werden die 6 Aspekte der neuen Orientierungsprämissen verfolgt. Die Schwerpunkte 2018 zu «Kundenfokus» und «Compliance» werden im Rahmen der Weiterbildung als auch mittels Toolunterstützung umgesetzt
	Reduktion des ökologischen Fussabdrucks: Die Einführung der elektronischen Checklisten und die Nutzung von E-Learning werden mit dem Thema «Wissensmanagement» ergänzt	OLAT bewährt sich für die Nachweisführung betreffend Schulungen. Das Projekt «elektronische Checkliste» wurde auf die Audit-App ausgeweitet. Ferner konnte «Starmind» als Wissensmanagement-Instrument eingeführt werden	● Die Audit-App wird für die Hauptnormen eingeführt und mit «Starmind» wird das Wissensmanagement unternehmensweit verankert
	Verankerung des Verhaltenskodexes: Weitere Schulungsmassnahmen zur Sensibilisierung der Mitarbeitenden	Erläuterung des Verhaltenskodexes ist fester Bestandteil des internen Basiskurses für neue Mitarbeitende. Stete Thematisierung im Rahmen von Teamsitzungen	● Das Ziel wird beibehalten
	Verbesserte Kontaktpflege zu den Beraterinnen und Beratern aufrechterhalten	Die Beratertagung wurde am 15. September 2017 durchgeführt. Ergänzend haben branchenspezifische Berateranlässe stattgefunden	● Das Ziel wird beibehalten

- Ziel erreicht
- Zielerreichung ungenügend messbar oder nicht beurteilbar
- Ziel nicht erreicht

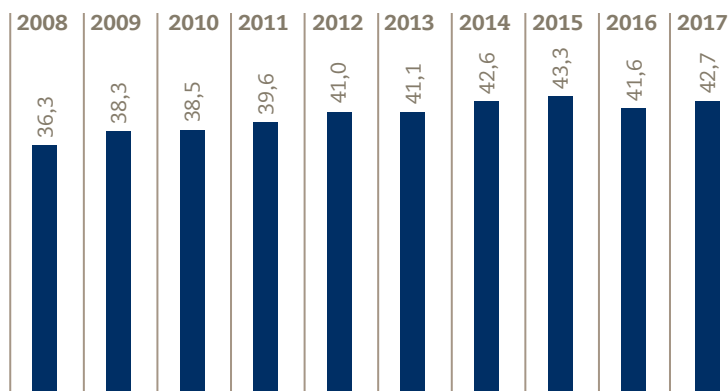
Wertschöpfung

Wir können erneut auf ein sehr erfolgreiches Geschäftsjahr zurückblicken. Der Umsatz betrug 42,7 Millionen Franken (Vorjahr: 41,6), der Cashflow 2,4 Millionen Franken. Der Gewinn vor Steuern und Gewinnverwendung erreichte 1,3 Millionen Franken. Zu diesem hervorragenden Geschäftsergebnis haben 165 festangestellte Mitarbeitende, rund 260 freie Auditorinnen und Auditoren sowie 45 Fachexpertinnen und Fachexperten beigetragen, indem sie insgesamt rund 16000 Audits und 144 Seminare durchführten.

Die SQS ist eine Not For Profit-Organisation und finanziert ihr Wachstum eigenständig. Sie strebt stets danach, die Eigenfinanzierung und den statutarischen Auftrag mit einem ausreichenden Cashflow zu sichern. Dieses Ziel konnte im vergangenen Geschäftsjahr erreicht werden: Ende 2017 betrug die Eigenkapitalquote 38,4 Prozent und der Anlagedeckungsgrad I lag bei 2,3. Die Finanzierung der SQS bleibt damit äusserst solide.

	2015	2016	2017
Umsatz (CHF)	43357874	41641041	42738486
Betriebsaufwand (CHF)	41374038	39843050	41576171
Personalaufwand (CHF)	34471917	32921563	34781082
Cashflow (CHF)	2895465	2953766	2369742
Cashflow (%)	6,7%	7,1%	5,5%
Gewinn (CHF)	4993	4375	8154
Eigenkapitalquote (%)	34,1%	39,4%	38,4%
Anlagedeckungsgrad I	2,0	2,2	2,3

Finanzielle Kennzahlen



Umsatzentwicklung in Millionen Franken
Der erarbeitete Umsatz erreichte 42,7 Millionen Franken.

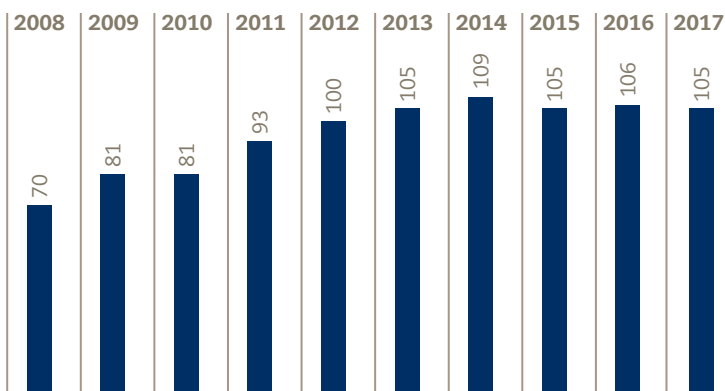
Der erarbeitete Gewinn dient der Sicherung der langfristigen Stabilität und Weiterentwicklung der Organisation. Zusätzlich investiert die SQS in Projekte, die den Mitarbeitenden und der Umwelt zugutekommen. So unterhält sie 2 Einrichtungen, die Mitarbeitende in schwierigen Lebenslagen unterstützen. Zudem lancierte die SQS 2014 einen mit 200 000 Franken dotierten Sozialfonds, der Mitarbeitende in finanzieller Notlage unterstützt. Dieser wurde im Berichtsjahr jedoch nicht beansprucht. Festangestellte können überdies ein Coaching für die persönliche Weiterentwicklung in Anspruch nehmen. 2017 machten 10 Personen davon Gebrauch.

Dienstleistungsangebot

Wir bieten insgesamt 105 Dienstleistungen für die Auditierung, Bewertung und Zertifizierung an. Die meisten Zertifizierungen erfolgen in den Managementsystemen für Qualität (ISO 9001), Umwelt (ISO 14001) sowie Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (OHSAS 18001). Allerdings ist deren Anteil am Total der Zertifizierungen in

den langfristigen Jahresvergleichen von rund 75 auf etwa 60 Prozent gesunken (siehe Abbildung auf Seite 14). Ein wesentlicher Grund dafür sind branchenspezifische Spezialstandards, welche eher generische QM-Konzepte wie z. B. ISO 9001 ablösen. Mit anderen Worten: Rund 40 Prozent der Zertifizierungen entfallen auf eine Palette von rund 100 Angeboten. Darunter finden sich 83 Angebote mit jeweils weniger als 100 ausgestellten Zertifikaten. Diese Vielfalt zeigt, dass die SQS über ein breites Produkteportfolio verfügt. Sie ist in der Lage, dank hochqualifizierten Mitarbeitenden Nischenmärkte zu bedienen.

Die SQS ist vor allem in der Schweiz und im benachbarten Ausland tätig: 66 Prozent aller Zertifikate entfallen auf Kundinnen und Kunden mit Sitz in der Schweiz, 32 Prozent gehören Organisa-



Anzahl Dienstleistungen

Die SQS passt ihre Dienstleistungen laufend den sich ändernden Marktbedürfnissen an. Den Kundinnen und Kunden stehen insgesamt 105 Dienstleistungen zur Verfügung.

tionen in Italien, Deutschland, Frankreich sowie im übrigen Europa. Die restlichen rund 2 Prozent sind auf Unternehmen ausserhalb Europas verteilt. Die SQS betreut Kundinnen und Kunden in insgesamt 75 Ländern auf allen Kontinenten. So finden sich beispielweise je 1 Zertifikat in Argentinien, Bahrein, Estland, Georgien, Iran, Jordanien, Kasachstan, Libanon, Republik Moldau, Pakistan, Venezuela und Vietnam.

International tätige Kundinnen und Kunden profitieren von der sogenannten SQS-Global-Zertifizierung. Bei diesem Verfahren kann bei Vorliegen eines global gültigen und zentral verwalteten Managementsystems ein Stichprobenkonzept

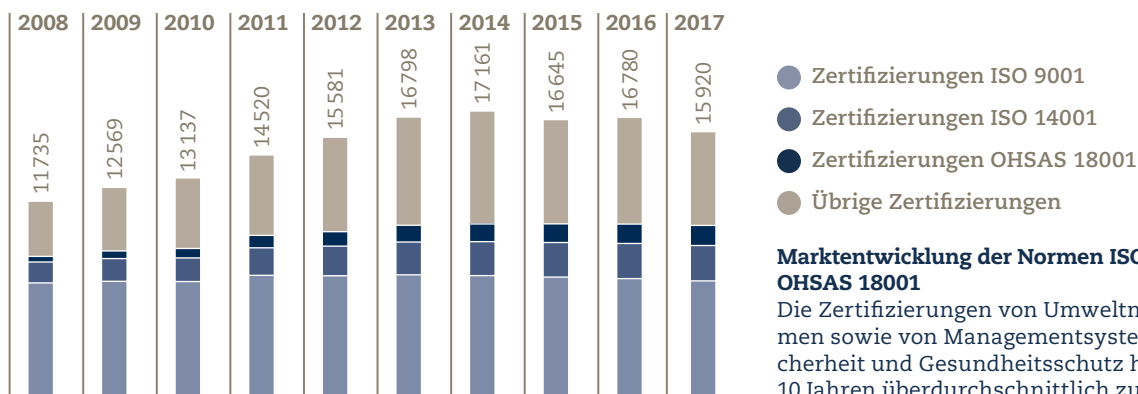
angewendet werden. Dies reduziert den konzernweiten Aufwand für die Zertifizierung aller weltweiten Standorte beträchtlich.

Mit einem Anteil von 44 Prozent sind die Kundinnen und Kunden der SQS überwiegend sogenannte Mikrounternehmen – also Firmen mit weniger als 10 Mitarbeitenden. 34 Prozent sind kleine Unternehmen mit 10 bis 49 Mitarbeitenden, 18 Prozent mittlere Unternehmen mit 50 bis 249 Mitarbeitenden und 4 Prozent grosse Unternehmen mit mehr als 249 Mitarbeitenden.

Die Nachfrage nach SQS-Dienstleistungen stammt aus den unterschiedlichsten Wirtschaftszweigen: Rund die Hälfte der Zertifizierungen entfallen auf die 6 Branchen Bau (Scope 28), Metalle (Scope 17), Elektrizität

	2015	2016	2017
Umsatz (CHF)	1 503 555	1 526 209	1 223 074
Öffentliche Seminare	106	111	102
Inhouse-Seminare	32	41	42
Teilnehmertage	2 889	2 538	2 066
Zufriedenheit der Teilnehmenden (5 Punkte max.)	4,4	4,3	4,4

Kennzahlen Bereich Schulung



Marktentwicklung der Normen ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001

Die Zertifizierungen von Umweltmanagementsystemen sowie von Managementsystemen für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz haben in den letzten 10 Jahren überdurchschnittlich zugenommen.



Corsin Ragetti,
3. Preis, 1.–3. Klasse

(Scope 19), Sonstige Dienstleistungen (Scope 35), Gross- und Einzelhandel (Scope 29) sowie Maschinen (Scope 18) bei insgesamt 39 kategorisierten Wirtschaftszweigen.

Schulungen/Seminare

Die Kompetenzen und Erfahrungen der Auditorinnen und Auditoren werden genutzt, um daraus Best-Practice-Seminare zu entwickeln. Die praxisgerechten Weiterbildungen kommen bei den Kundinnen und Kunden gut an: Der Umsatz im Schulungsbereich ist seit seiner Gründung im 2004 markant gewachsen. Im Berichtsjahr besuchten über 2000 Personen die Seminarveranstaltungen der SQS. Der Zufriedenheitswert der Teilnehmenden erreichte im Durchschnitt 4,4 von 5 Punkten. Um die Erwartungen der Seminarteilnehmenden so gut wie möglich zu erfüllen, baut die SQS ihr Angebot laufend aus.

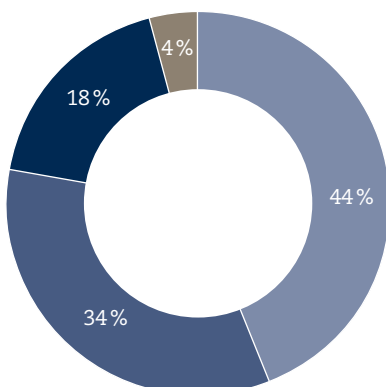
Die Anzahl Teilnehmertage und der Umsatz sind 2017 gegenüber dem Vorjahr gesunken. Der Hauptgrund für diese Entwicklung ist, dass die Revisionen der ISO-Normen eine ausserordentlich starke Nachfrage nach Informationsveranstaltungen auslösten. Diese Veranstaltungen sind inzwischen ausgelaufen. Um den vorher-

sehbaren Umsatzrückgang auszugleichen, entwickelte die SQS neue Schulungsangebote. So bietet sie 2018 erstmals den neu geschaffenen Zertifikatslehrgang «Business Process Management SQS/IQNet» an.

Weiterentwicklung und Pflege des Angebots

Die SQS entwickelt ihr Dienstleistungsangebot stetig weiter und orientiert sich dabei massgeblich an den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden. Im Rahmen ihrer Entwicklungsleitsätze bietet sie insbesondere Hand für Neuentwicklungen, die im betreffenden Marktsegment zu einer Steigerung des Qualitätsstands beitragen. So ergänzte die SQS im Berichtsjahr beispielsweise ihr Angebot um Standards zur Verhinderung der Korruption oder für Rechenzentren. Weiter bietet sie neu das Label «qualivista» an, das für Alters- und Pflegeheime eingesetzt wird.

Andererseits stellt die SQS Dienstleistungen ein, die nicht mehr aktuell sind oder nicht mehr nachgefragt werden. So zog sie im Berichtsjahr 5 Angebote vom Markt zurück.



- Mikrounternehmen (<10 Mitarbeitende)
- Kleine Unternehmen (10–49 Mitarbeitende)
- Mittlere Unternehmen (50–249 Mitarbeitende)
- Grosse Unternehmen (>249 Mitarbeitende)

SQS-Kundschaft nach Organisationsgrösse

Die rund 14000 teils kombinierten Zertifikate der SQS entfallen primär auf kleinere und mittlere Organisationen.

Die Pflege der Angebotspalette bedeutet einen grossen internen Aufwand – so etwa um die von den Akkreditierungs- und Zulassungsstellen geforderten Qualifikationen und Weiterbildungen der Auditorinnen und Auditoren zu gewährleisten. Die Anforderungen der Akkreditierung und Notifizierung sind in den vergangenen Jahren enorm gestiegen.

Als Premium-Dienstleisterin bekennt sich die SQS zu hervorragend ausgebildeten Mitarbeitenden mit besten Fach- und Marktkenntnissen. Wir verstehen die Akkreditierung als Teil unseres Kerngeschäfts und entwickeln die dafür notwendige Kompetenz ständig weiter.

Im Berichtsjahr haben sich die folgenden Zertifizierungsfelder besonders positiv entwickelt:

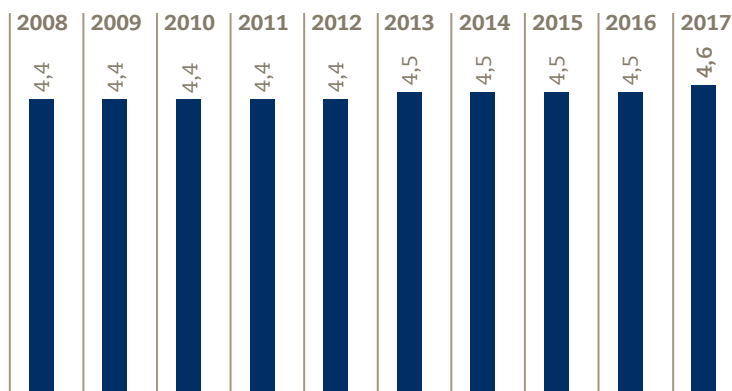
- Gesundheitswesen
- Medizinproduktehersteller
- Informationssicherheit
- Automobil-Zulieferer
- Schienenfahrzeuge- und Luftfahrtindustrie
- Schweissbetriebe
- Personalsuch- und Verleihfirmen (Label swissstaffing)

Erfreulich ist auch, dass die Kundinnen und Kunden der SQS die Normumstellungen rechtzeitig angehen. Die Übergangsfrist zu den neuen Hauptnormen ISO 9001:2015 und ISO 14001:2015 endet am 14. September 2018. Im internationalen Vergleich zeigt sich, dass die SQS-Kundinnen und -Kunden eine überdurchschnittliche Umstellungsrate aufweisen: Fast 60 Prozent der ISO 9001 Zertifikate beruhen per Ende 2017 schon auf der revidierten Norm ISO 9001:2015. Und rund 63 Prozent der SQS-Umweltzertifizierungen sind bereits nach ISO 14001:2015 erfolgt.

Zu diesem Erfolg trugen einerseits das umfassende Seminarangebot und zahlreiche Informationsveranstaltungen für unsere Kundinnen und Kunden bei. Andererseits wurde die rasche Umstellung auch durch die frühzeitige und gezielte Schulung des Auditorenteams ermöglicht.

Fortschreitende Digitalisierung

Im Berichtsjahr investierte die SQS erneut erheblich in die Informationstechnologie. Unter anderem wurde das bestehende ERP-System



Kundenzufriedenheit

Im Berichtsjahr erreichte die Kundenzufriedenheit mit 4,6 von 5 Punkten einen Höchststand.

weiter ausgebaut. Zur Effizienzsteigerung wurde zudem eine Audit-App entwickelt, die sich derzeit in der Testphase befindet. Dank dieser Investitionen in die Software sollen sich die administrativen Aufwände der Auditorinnen und Auditoren reduzieren. Die bessere Prozesseffizienz soll letztlich dazu beitragen, die Honoraransätze auf dem bisherigen Niveau behalten zu können.

Hohe Kundenzufriedenheit

Die SQS legt grössten Wert darauf, von ihren Kundinnen und Kunden regelmässig eine Rückmeldung über die Qualität ihrer Dienstleistungen zu erhalten. Im Anschluss an ein Zertifizierungs- oder Rezertifizierungsaudit erhalten alle Kundinnen und Kunden einen Fragebogen. Im Berichtsjahr lag die Kundenzufriedenheit bei 4,6 von 5 Punkten und stellt damit einen Höchst-

stand dar. Das Team der SQS setzt alles daran, dieses herausragende Resultat auch in Zukunft zu erreichen. Die Auswertung von 2017 beruht auf rund 1700 schriftlichen Rückmeldungen. Die Inputs der Kundinnen und Kunden werden genutzt, um das Angebot und die Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern.

Wir legen Wert auf langfristige Kundenbeziehungen. Deshalb haben wir 2013 einen Indikator eingeführt, der die durchschnittliche Dauer von Kundenbeziehungen erfasst. Inzwischen ist die Kundentreue auf fast 10 Jahre gestiegen.

Interessengruppen

Die SQS pflegt einen steten und offenen Dialog mit ihren wichtigsten Anspruchsgruppen. Dazu gehören vor allem die Kundinnen und Kunden, Mitarbeitende, Vereinsmitglieder und -organe, Beraterinnen und Berater, Regulatoren sowie Partner. In einem gelegentlichen und situativ bedingten Austausch steht die SQS auch mit weiteren Interessengruppen wie beispielsweise



Diana Pelekhai,
1. Platz, 7.-9. Klasse

Marita Tineev,
3. Preis, 4.-6. Klasse



Lieferanten, Medienvertretern und ehemaligen Mitarbeitenden. Mehr Informationen zu unseren Kontakten mit interessierten Parteien finden sich im Anhang.

Partner- und Mitgliedschaften

Für die SQS haben Partner- und Mitgliedschaften bei unterschiedlichsten Interessengruppen eine hohe Bedeutung – sei es aus strategischen Überlegungen oder aufgrund eines ideellen Engagements.

Als eines von 40 Mitgliedern der IQNet Association bietet die SQS ihren Kundinnen und Kunden Zugang zum global verankerten Netzwerk für Zertifizierungen von Managementsystemen. Die SQS ist seit über zehn Jahren im Board of Directors der IQNet Association vertreten.

IQNet ist das umfassendste globale Netzwerk für Managementsystem-Zertifizierungen. Die SQS ist exklusiver Partner von IQNet in der Schweiz. Die IQNet-Partner werden nach einem strengen Qualifikationsverfahren ausgewählt. Dadurch geniessen IQNet-Zertifikate weltweit ein hohes Vertrauen. Für die global tätigen Inhaber von SQS- und IQNet-Zertifikaten stellt die internationale Zertifikatsanerkennung der IQNet-Zertifikate folglich einen erheblichen Mehrwert dar.

Die SQS ist Mitglied bei rund 23 Verbänden, Vereinen und anderen Interessensgemeinschaften. Die wichtigen Mitgliedschaften bei der SAQ Swiss Association for Quality und der Schweizerischen Normen-Vereinigung (SNV) verschaffen der SQS Zugang zu Netzwerken für Qualitätsfachleute und ermöglichen die Mitwirkung in Normenkomitees.

Unter dem Motto «Neue Dimensionen der Qualität» organisierte die SQS gemeinsam mit der SAQ am 10. Mai 2017 den «Tag der Schweizer Qualität». Die Veranstaltung findet jeweils im

Vision unterirdischer Güterverkehr

«Cargo sous terrain» (CST) ist eine U-Bahn für Güter, die ab 2030 Warentransporte in der Schweiz effizienter, zuverlässiger und umweltschonender gestalten soll. Das Gesamtlogistiksystem unterstützt die Bestrebungen der Wirtschaft zu Qualität und Nachhaltigkeit. Dies stimmt mit dem Vereinszweck der SQS überein. Deshalb engagiert sich die SQS bei diesem visionären Projekt und ist im Verwaltungsrat der Trägerin Cargo sous terrain AG vertreten.

Neben der SQS sind zahlreiche renommierte Firmen der Transport-, Logistik-, Detailhandels-, Telekom- und Energiebranche als Investoren, Aktionäre und Partner beteiligt. Für die Projektierungsphase stellten sie inzwischen 100 Millionen Franken bereit, wie vom Bund vorgegeben mit Schweizer Mehrheitsbeteiligung. Ein wichtiges Etappenziel ist damit erreicht.

Link: www.cargosousterrain.ch

Kursaal Bern statt und ist ein beliebtes Forum für Führungspersonen zu den Themen «Qualitätsmanagement» und «Qualitätsentwicklung». Das Forum wird 2018 unter dem Motto «Perspektiven nutzen» zum sechsten Mal in Folge durchgeführt.

Akkreditierungen und Zulassungen

Die SQS verfügt über 50 Akkreditierungen und Zulassungen im In- und Ausland. Bedeutendste Akkreditiererin ist die Schweizerische Akkreditierungsstelle (SAS). Der Geltungsbereich der SAS-Akkreditierungen lässt sich auf der Website des Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO) im Detail einsehen. Wichtig für die SQS sind auch die Zulassungen als notifizierte Stelle im gesetzlich geregelten Bereich, namentlich in den Fachgebieten Medizinalprodukte und Druckgeräte. Die Website der SQS vermittelt eine Übersicht zu allen aktuellen Akkreditierungen und Zulassungen.

Lieferkette

Als Dienstleistungsunternehmen erarbeitet die SQS den grössten Teil ihrer Wertschöpfung selbst. Über ein Drittel der Auditleistungen wird durch vertraglich eingebundene, sogenannte freie Auditorinnen und Auditoren, erbracht. Diese Fachkräfte unterliegen den gleichen Qualifikationsanforderungen wie das festangestellte Auditorenteam.

Lieferanten im engeren Sinn haben eine untergeordnete Bedeutung für die Wertschöpfung der SQS. Erworbene Produkte und Dienstleistungen fallen primär in die Kategorien Mobilität, Übernachtung, Verpflegung, Raummiete, Informations- und Kommunikationstechnologie, Gebäudeunterhalt, Eventorganisation, Marketing und Versicherung. Bei der Auswahl von Lieferanten bevorzugt die SQS ihre Kundinnen und Kunden.



Cargo sous terrain Fahrzeuge transportieren Waren durch den Tunnel (Bild: zVg).

Wertschätzung

Die SQS beschäftigte Ende 2017 165 festangestellte und über 300 freie Mitarbeitende. Im Berichtsjahr gab es 15 Eintritte und 17 Austritte, wovon 2 Pensionierungen. Während die Festangestellten ein vertragliches Monatsgehalt erhalten, werden die freien Auditorinnen und Auditoren pro zugeteiltes Mandat im Auftragsverhältnis entschädigt. Zudem bietet die SQS 4 Ausbildungsplätze. Die Auszubildenden absolvieren entweder eine kaufmännische Lehre oder werden als Polygrafin oder Polygraf ausgebildet. Die SQS verfügt über 9 Berufs- und Praxisbildner in 6 Abteilungen, welche sich um die Lernenden kümmern.

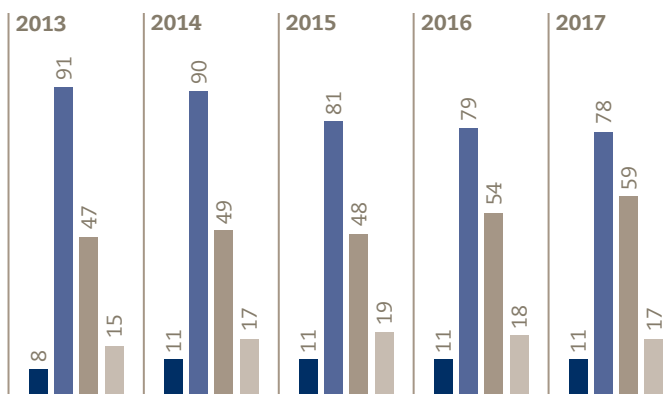
Die 93 festangestellten Auditorinnen und Auditoren (inkl. Mitglieder der GL) sind alle sogenannte Leitende Auditoren mit der zusätzlichen Aufgabe, Kundenmandate zu betreuen. Sie werden bei Bedarf von den freien Auditorinnen und Auditoren unterstützt, die entweder Lead- oder Co-Funktionen ausüben. Für die Prüfung spezifischer Standards werden zusätzlich externe Expertinnen und Experten beigezogen, um die notwendige Fachkompetenz zu gewährleisten.

Sowohl die Geschäftsleitung als auch die erweiterte Geschäftsleitung übernehmen zusätzlich zu ihren Führungsaufgaben auch regelmässig Audits. Dieser Grundsatz stellt sicher, dass die Unternehmensleitung durch die Kundenkontakte und das Auditieren vor Ort am Puls des Markts bleibt.

Personalstruktur

41 Prozent der Belegschaft sind Frauen. Am Hauptsitz beträgt der Frauenanteil 78 Prozent, bei den Auditierenden lediglich 12 Prozent. Der geringe Frauenanteil bei den Auditierenden lässt sich vor allem auf das Tätigkeitsgebiet der SQS zurückführen, in dem Bau- und Industriebranchen stark vertreten sind. Obwohl der Frauenanteil in den letzten 6 Jahren etwas zugenommen hat, ist der Männeranteil in diesen Bereichen traditionell noch ungleich höher.

Am Hauptsitz ist der Anteil der Beschäftigten kontinuierlich gewachsen. Betrug er im Jahr 2010 noch 36 Prozent, liegt er im Berichtsjahr inklusive Geschäftsleitung bereits bei 49 Prozent. Die Zunahme lässt sich zurückführen auf stetig gestiegene Anforderungen der Akkreditierung, einen höheren Aufwand für die Dokumen-



- Festangestellte Auditorinnen
- Festangestellte Auditoren
- Mitarbeiterinnen am Hauptsitz
- Mitarbeiter am Hauptsitz

Anzahl festangestellte Mitarbeitende nach Geschlecht

tenverwaltung und Gewährleistung der Nachweissicherheit. Die Bewältigung der Komplexität stellt heute einen Schwerpunkt in der Weiterentwicklung der IT-Umgebung dar. Dies hat Auswirkungen auf die Entwicklung von Applikationen sowie die Betreuung der Systeme und des Auditteams.

Bei der Ausübung der Audittätigkeit spielen die beruflichen Erfahrungen eine entscheidende Rolle. Daher erstaunt es nicht, dass in der SQS ältere Beschäftigte überproportional vertreten sind: die über 50-Jährigen machen inzwischen 56 Prozent der gesamten Belegschaft aus.

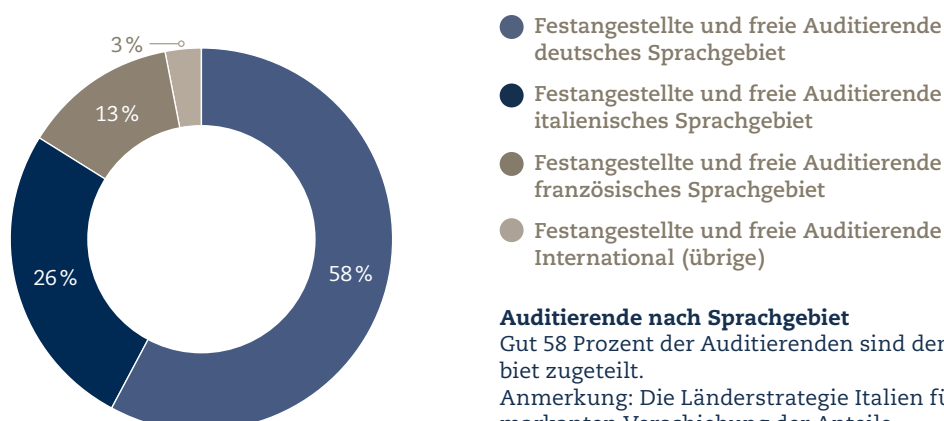
Die SQS misst der Kundennähe und dem kulturellen Verständnis eine hohe Bedeutung bei. Für die Hauptmärkte Schweiz und Italien werden vorwiegend Auditorinnen und Auditoren aus

dem jeweiligen Land oder aus der jeweiligen Sprachregion verpflichtet. Rund 58 Prozent der festangestellten und freien Auditierenden sind den Teilbereichen im deutschen Sprachgebiet zugeteilt. Der Rest fällt vor allem auf die Teilbereiche im italienischen und französischen Sprachraum.

Die Vorstands- und Geschäftsleitungsmitglieder stammen aus der Schweiz und Italien. Im siebenköpfigen Vorstand sind 2 Frauen vertreten. In der erweiterten Geschäftsleitung gab es bis Ende 2017 eine Frau, nicht aber in der Geschäftsleitung. Alle Mitglieder dieser Führungsgremien, bis auf 2 Personen im Vorstand, sind über 50 Jahre alt.

Mitarbeiterzufriedenheit und -förderung

Die SQS führt mit ihren Mitarbeitenden einen regelmässigen Dialog. Nebst situativem Austausch im Rahmen operativer Tätigkeiten findet jedes Jahr ein Mitarbeitergespräch mit Festangestellten statt. Besprochen werden dabei die persönliche Leistung, Ziele, Entwicklungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten sowie weitere Fragen der Zusammenarbeit.



Auditierende nach Sprachgebiet

Gut 58 Prozent der Auditierenden sind dem deutschen Sprachgebiet zugeteilt.

Anmerkung: Die Länderstrategie Italien führt ab 2017 zu einer markanten Verschiebung der Anteile.

Alle zwei Jahre erfragt die SQS die Befindlichkeit ihrer Belegschaft im Rahmen des Swiss Arbeitgeber Awards. Die nächste Befragung findet 2018 statt.

Der Grundsatz, dass sich alle Mitarbeitenden stetig weiterbilden müssen, berücksichtigt die SQS jeweils bereits in der Budgetierungsphase: Allen festangestellten Auditorinnen und Auditoren stehen durchschnittlich 15 Tage Aus- und Weiterbildung pro Jahr zu. Auch die freien Auditorinnen und Auditoren erhalten je nach ihrer Funktion eine allgemeine oder fachspezifische Weiterbildung. Dabei leisten Referentinnen und Referenten aus der Wirtschaftspraxis, Wissenschaft und Kultur Beiträge zur Kompetenzsicherung der Auditorinnen und Auditoren.

Die beiden «Erweiterten Auditorentagungen» des Berichtsjahres widmeten sich den Themen «Digitalisierung», «Hypervernetzung», «Sicher-

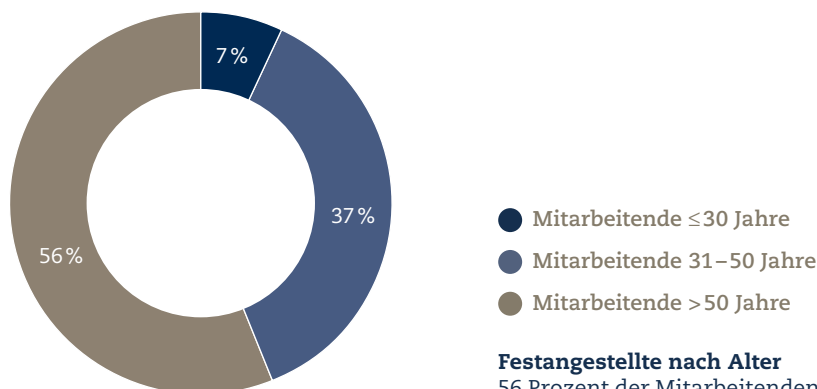
heit in Computersystemen», «Wirtschaftsspionage» und «Informationssicherheit». An diesen Tagungen nehmen jeweils auch die freien Lead Auditorinnen und Lead Auditoren teil.

Mitarbeitende der SQS haben die Möglichkeit, ein persönliches, vertrauliches Coaching durch eine externe Fachperson in Anspruch zu nehmen. Im Berichtsjahr nutzten 10 Mitarbeitende dieses Angebot.

Die SQS strebt langfristige Anstellungsverhältnisse an und möchte daher eine sehr attraktive Arbeitgeberin sein. Dazu gehören nicht nur eine zeitgemässe und marktgerechte Entlohnung, sondern insbesondere auch überdurchschnittliche Sozialleistungen und inspirierende Teamanlässe. Rund 10 Personen haben sich wieder von der SQS anstellen lassen, nachdem sie das Unternehmen zu einem früheren Zeitpunkt verlassen hatten.

Gesundheit und Wohlbefinden

Die SQS stellt ihren Kundinnen und Kunden nicht bloss Zertifikate für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz aus, sondern sie ist sich



auch ihrer eigenen Rolle als verantwortliche Arbeitgeberin bewusst. Daher schulen wir die Mitarbeitenden regelmässig zu aktuellen Themen der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes, sensibilisieren sie aber auch für ihr eigenes Wohlbefinden.

Der im Vorjahr lancierte Teamentwicklungsprozess in der Geschäftsstelle wurde im Berichtsjahr fortgesetzt und mittels ausgearbeiteter Massnahmen vertieft. Begleitet wird die SQS vom BGM Forum Schweiz. Dabei wurde die Zusammenarbeit innerhalb der Teams und zwischen den Abteilungen am Hauptsitz sowie zu den Auditorinnen und Auditoren thematisiert. Im Fokus standen die Kompetenzen in Selbstführung und die Selbstverantwortung.

Anstellungsbedingungen

Der Erfolg der SQS beruht auf der Leistung ihrer Mitarbeitenden: ihrer Sach- und Sozialkompetenz, ihrer Kreativität, ihrem Innovationswillen und eigenverantwortlichem Einsatz bei der Kundschaft. Eine leistungsbezogene, marktgerechte Entlohnung sowie überdurchschnittliche Sozialleistungen entschädigen die Mitarbeitenden für ihr Engagement.

«Menschlichkeit gedeiht nur in einer Kultur des gegenseitigen Respekts, bei der die Würde und Selbstachtung aller Menschen (...) nicht verletzt werden», heisst es in unserem Personalreglement. Deshalb legen wir auch grossen Wert auf eine respektvolle und wertschätzende Unternehmenskultur im Umgang mit den Mitarbeitenden. Im Sinne dieser Kultur entschied der Vorstand der SQS ein weiteres Mal, einen beträchtlichen Teil des 2017 erwirtschafteten Gewinns der Personalvorsorgestiftung und damit den Mitarbeitenden zu übertragen.

Alle Mitarbeitenden haben Anspruch auf mindestens 5 Wochen Ferien pro Jahr – also 1 Woche mehr als gesetzlich vorgeschrieben. Mitarbeitende unter 20 Jahren und ab dem 50. Altersjahr erhalten zusätzlich 5 Tage frei. Eine Frühpensionierung ist ab dem 60. Altersjahr möglich.

Die Mitarbeitenden des Hauptsitzes arbeiten bei einem vollen Pensum 42,5 Stunden pro Woche in Gleitzeit. Ihren Auditorinnen und Auditoren bietet die SQS ein Jahresarbeitszeitmodell an,



Elodie Koch,
Sonderpreis Bank J. Safra Sarasin, 1.–3. Klasse

damit diese den Schwankungen der Arbeitsbelastung während des Jahres selbstbestimmt und flexibel begegnen können. Allen Mitarbeitenden steht die Möglichkeit offen, Teilzeit zu arbeiten.

Berufliche Vorsorge

Die Personalvorsorgestiftung SQS sichert die berufliche Vorsorge der in der Schweiz angestellten Mitarbeitenden. Ihr gehörten Ende 2017 141 aktive Versicherte an. Bei angestellten Mitarbeitenden mit ausländischem Wohnsitz ist die berufliche Vorsorge gemäss den landesüblichen Vorgaben geregelt. Die Vorsorge aller freier Mitarbeitenden läuft über deren jeweiligen Arbeitgeber.

Die Finanzierung der Personalvorsorgestiftung SQS erfolgt über Spar- und Risikobeiträge von Arbeitnehmer- und Arbeitgeberseite. Die Arbeitgeberin leistet bedeutende Finanzierungsbeiträge. Von den Risikobeiträgen übernimmt sie 73 Prozent und von den Altersgutschriften je nach Altersklasse zwischen 52 Prozent und 67,2 Prozent. Das Leistungsziel der Personalvorsorge übertrifft damit die gesetzlichen Minimalleistungen gemäss BVG erheblich.

Der Deckungsgrad der Vorsorgestiftung lag Ende 2017 bei 115 Prozent. Der Umwandlungssatz wurde über die letzten Jahre stufenweise von 6,4 auf 5,25 Prozent reduziert, damit die langfristige Finanzierung der Stiftung sichergestellt ist. Um die Auswirkungen dieses notwendigen Schrittes abzufedern, wurden für die ältesten 15 Jahrgänge vor der Pensionierung Ausgleichsmassnahmen getroffen. Weitere Angaben zur beruflichen Vorsorge finden sich im Jahresbericht der Stiftung, der auf der Geschäftsstelle bezogen werden kann.

Sofia Milauro,
Sonderpreis Swiss Recycling, 4.–6. Klasse



Die Welt wird immer komplizierter. Gleichzeitig nimmt aber auch das Wissen und seine Verfügbarkeit rasant zu. Daher ist der Umgang mit Wissen ein Thema, an der keine Organisation und kein Unternehmen mehr vorbeikommt. Seit der Revision von 2015 verlangt denn auch die Norm ISO 9001 einen bewussten Umgang mit Wissen. Unternehmen oder Organisationen sollen systematisch das Wissen bewirtschaften, das notwendig ist, um die Qualität ihrer Produkte und Dienstleistungen sicherzustellen, die Kundenzufriedenheit zu erhalten und künftige Entwicklungen zu erkennen.

Wissen ist der Bezugspunkt all unseres Handelns und damit auch für die SQS von existenzieller Bedeutung. Deshalb investiert unser Unternehmen seit einigen Jahren erhebliche finanzielle und personelle Ressourcen in ihr

integriertes Managementsystem, um Wissen systematisch zu erfassen, zu teilen und breit nutzbar zu machen. So etwa im Rahmen des Prozessmanagements, des ERP-Systems, mit dem neu eingeführten Wissensmanagementsystem sowie durch umfassende Schulungs- und Coaching-Programme.

Work Smart

Vor diesem Hintergrund hat sich die Geschäftsleitung und ein interdisziplinär zusammengesetztes Mitarbeiterteam Anfang 2017 vertieft damit auseinandergesetzt, wie sich unsere Arbeitsweise entwickeln soll, um künftigen Anforderungen gerecht zu werden – insbesondere in Bezug auf den Wissensaustausch. Dabei entstand die Vision «Work Smart by SQS», die als Orientierungsrahmen bei der Weiterentwicklung unserer digitalen Arbeitsumgebung dient. Der Nutzen für die Menschen steht dabei im Zentrum jeglicher Veränderung (siehe Abbildung 1).

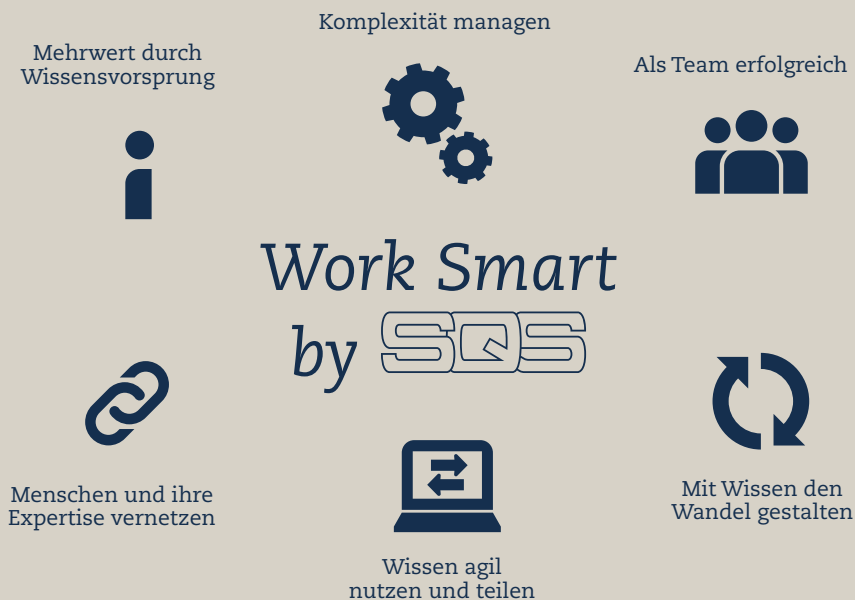


Abbildung 1:
Die Vision «Work Smart by SQS»

Um in der täglichen Arbeit erfolgreich zu sein, brauchen wir ein breites und tiefes Fach- und Prozesswissen. Dieses Know-how kann aber nicht allein über Schulungen, Verfahrensbeschreibungen oder persönliche Erlebnisse angeeignet werden. Bei stark wissensbasierten Tätigkeiten wie bei der SQS ist es entscheidend, auch an den reichen Kenntnissen und Erfahrungen unserer Arbeitskolleginnen und -kollegen teilzuhaben.

Die Fähigkeit, Wissen mithilfe von virtuellen Gefässen zu teilen und Fachleute zu vernetzen, sehen wir daher als Schlüsselkompetenz, um die zunehmende Komplexität der Regulierung zu beherrschen und den Wandel der Arbeitswelt aktiv zu gestalten. Es geht hierbei insbesondere um implizites Wissen, das kaum dokumentiert ist, sondern vielfach bloss in den Köpfen vorhanden und daher schwierig zu erschliessen ist.

Selbstlernendes System

Im Laufe der ersten Jahreshälfte 2017 entschied die SQS, ein zusätzliches webbasiertes Wissensmanagementsystem zu beschaffen, das bereits einige andere renommierte Schweizer Firmen einsetzen. Das ausgewählte Produkt «Starmind» konnte nicht bloss mit vertrauenswürdigen Referenzen aufwarten, sondern entsprach auch der weitgehend «communitybasierten» Wissenskultur der SQS.

Die neue Software wurde stufenweise implementiert: Zunächst benutzte sie die Geschäftsleitung während dreier Monate und prüfte sie auf ihre Alltagstauglichkeit. Nach der erfolgreich abgeschlossenen Testphase wurde das System ab August im gesamten Unternehmen eingeführt.

Mit «Starmind» wagte die SQS den ersten Schritt in die Welt der selbstlernenden Computerprogramme. Die Applikation nutzt selbstlernende Algorithmen, die auf Erkenntnissen der Robotik und Neurowissenschaften basieren, um auf Fragen Antworten oder die richtige Auskunftsperson zu finden.

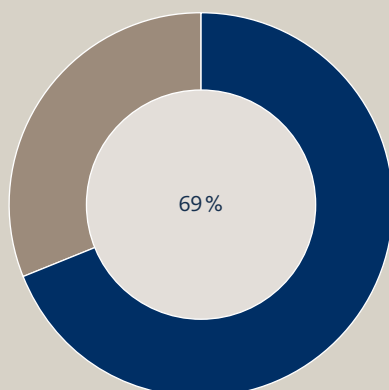
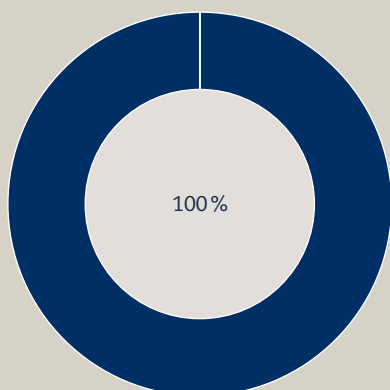


Abbildung 2:
100 Prozent
aller gestellten Fragen wurden beantwortet.

Abbildung 3:
69 Prozent
aller Antworten erfolgten innerhalb von 2 Stunden.

Dank der kurzen Reaktionszeiten des Netzwerkes erhalten die Mitarbeitenden rasch Lösungen für ein spezifisches Problem. «Starmind» schafft im Laufe der Zeit ein Wissensuniversum innerhalb der SQS und stellt Beziehungen zwischen Benutzern, Themen und Informationen her. Ganz im Sinne von Albert Einsteins Erkenntnis: «Der Fortschritt lebt vom Austausch des Wissens.»

Schnell eine gute Antwort

Wer kennt das nicht: An einem bestimmten Punkt im Arbeitsablauf fehlt eine wichtige Information, die Zeit drängt und man weiss nicht, wo man die Antwort findet, oder an wen man sich für eine Auskunft wenden soll. Angesichts der dezentralen Organisation und globalen Tätigkeit der SQS stellte eine solche Situation jeweils eine echte Herausforderung dar.

Seit der Einführung von «Starmind» hat sich der Umgang mit Know-how in unserer Organisation neu definiert. Die Software verknüpft das Wissen unserer Experten und stellt dieses allen zur

Verfügung – unabhängig von Standort, Geschäftsbereich oder Hierarchie. Da Fragen anonym gestellt werden können, gibt es keine Hemmschwelle mehr, andere Mitarbeitende um Hilfe zu bitten.

Das Resultat spricht für sich: In den 5 Monaten seit der Einführung stellten die 223 Benutzerinnen und Benutzer insgesamt 465 Fragen. 2 Drittel aller Fragen wurden innerhalb weniger als 2 Stunden beantwortet. Und keine einzige Frage blieb unbeantwortet (siehe Abbildungen 2 und 3).

Das Wissensmanagement soll nicht bloss Arbeitsprozesse beschleunigen und optimieren, sondern auch einen Beitrag zur Erhöhung des Teamgeists und der Mitarbeiterzufriedenheit leisten. Der verbesserte Zugriff auf das kollektive Wissen beschleunigt denn auch massgeblich die Integration neuer Kolleginnen und Kollegen. Gleichzeitig minimiert das Wissensnetzwerk den Abfluss von Know-how: Wenn Mitarbeitende die SQS verlassen, bleiben uns ihre Expertisen erhalten.

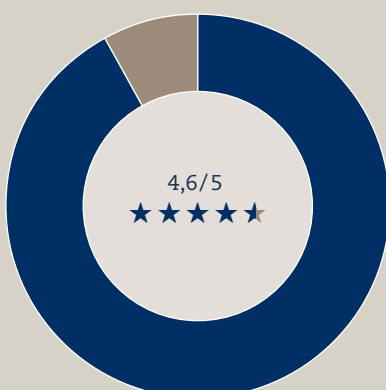


Abbildung 4:
4,6 von 5 Sternen
erhalten die Lösungen durchschnittlich im Qualitätsrating.

Gesteigerte Wettbewerbsfähigkeit

Obwohl die Teilnahme freiwillig ist, benutzt ein überwiegender Anteil der Mitarbeitenden das neue Wissensinstrument aktiv. Die Beteiligungswerte sind erfreulich hoch, lassen sich aber noch steigern. Manche Mitarbeitende hatten bislang noch keine Zeit, ein Profil anzulegen und sich aktiv zu beteiligen. Andere befürchten, sich in diesem System zu exponieren und bleiben passiv.

Klar ist: Die Kultur des offenen Wissensaustauschs muss noch weiter wachsen. Die Chancen dafür stehen gut, denn die Geschäftsleitung unterstützt den Prozess, indem sie mit gutem Beispiel vorangeht. Andererseits bietet die Software eine intuitive Umgebung, in der man sich auch ohne Instruktion schnell zurechtfindet. Beispielsweise bildet das System die Qualität der Lösungen anhand von Nutzer-Ratings ab, so wie es in sozialen Netzwerken üblich ist. Das durchschnittliche Qualitätsrating erreichte übrigens 4,6 von 5 Sternen (siehe Abbildung 4).

Seit der Einführung wurden die durch «Starmind» erfassten Probleme und Lösungen über 20000-mal abgerufen. Viele Fragen mussten dadurch nicht mehr neu gestellt werden und die wiederkehrende Beantwortung derselben Fragen fällt weg. Dadurch ergibt sich zweifellos ein erheblicher Zeitgewinn und Produktivitätszuwachs für das SQS-Team, der letztlich unseren Kundinnen und Kunden zugute kommt. Wir sind daher überzeugt, dass ein optimiertes Wissensmanagement langfristig auch Wettbewerbsvorteile schafft.



Dario Schlegel
Lead Auditor

«Wer könnte helfen, wen muss ich fragen, ist diese Person erreichbar und weiss sie Bescheid? Solche und ähnliche Fragen gibt es jetzt nur noch höchst selten.»



Hans-Jürg Hofer
Bereichsleiter Dienste

«Wenn man die richtigen Menschen im richtigen Moment vernetzen kann, entsteht viel mehr, als wenn einfach jeder alleine vor sich hinarbeitet.»



Kim Vanessa Künzler
Teamleiterin Kundendienst

«Neuen Kolleginnen und Kollegen sage ich einfach: Wenn du Fragen hast, schau doch einfach mal im «Starmind» nach. Es könnte ja sein, dass dort schon eine Antwort auf dich wartet.»



Hubert Rizzi
Bereichsleiter Schulung

«Kein Wissen ist so wertvoll wie der Rat und die Erfahrung von Kolleginnen und Kollegen, die Experten auf ihrem Gebiet sind.»

Nicht allein das Umweltmanagementsystem ISO 14001 erfordert eine kontinuierliche Verbesserung der Umweltleistung: Auch die revidierte Norm ISO 9001 verlangt von den zertifizierten Organisationen, dass sie sich um ihre Umweltauswirkungen kümmern. Die Auditorinnen und Auditoren der SQS besuchen daher im Durchschnitt 4 zusätzliche Tagesschulungen pro Jahr mit diesem Fokus. Dabei werden Fragen aus den Bereichen Umwelt, Nachhaltigkeit, Arbeitssicherheit und Gesundheitsvorsorge behandelt.

Zudem arbeitet die SQS daran, ihren eigenen ökologischen Fussabdruck zu verringern. Sie senkt wenn immer möglich den Energieverbrauch von Geschäftsverkehr oder Bürobetrieb.

Energieverbrauch

Der Gesamtenergieverbrauch für Geschäfts- und Pendelverkehr, Heizung sowie Strom betrug 2017 rund 4,3 Millionen Kilowattstunden. Mit einem Anteil von 82 Prozent verbrauchen die Geschäftsreisen der SQS-Mitarbeitenden am meisten Energie. Davon entfallen 66 Prozent auf den Flug- und 30 Prozent auf den motorisierten Individualverkehr.

Insgesamt ging der Energieverbrauch der SQS gegenüber dem Vorjahr um 31 Prozent zurück. Hauptgrund ist, dass der Geschäftsverkehr um ein Drittel abnahm. Dieser markante Rückgang lässt sich darauf zurückführen, dass weniger Audits im Ausland durchgeführt wurden. Allein die Zahl der Flugkilometer verminderte sich von 2,5 auf 1,6 Millionen Kilometer.

Neben der Mobilität fällt der Energieverbrauch für Wärme und Elektrizität mit Anteilen von 7 und 6 Prozent ins Gewicht. Während am Hauptsitz in Zollikofen für Heizung und Warmwassererzeugung Erdgas verbraucht wird, deckt die SQS ihren direkten Strombezug zu 100 Prozent mit Ökostrom. Die eigene Photovoltaikanlage auf dem Dach des Hauptsitzes produzierte im Berichtsjahr 65 Megawattstunden. Der Solarstrom wurde ins Netz eingespeist und verkauft. Die gewonnene Solarenergie entspricht dem Jahresenergieverbrauch von 2 in der Schweiz lebenden Personen.

Die Umweltmassnahmen der SQS konzentrieren sich auf die Senkung des Energieverbrauchs und der Treibhausgasemissionen. Im Fokus der Energiesparbemühungen steht insbesondere der Geschäftsverkehr: Ein Audit erfordert meist einen Besuch vor Ort bei Kundinnen und Kunden. Da die Auditierenden dafür häufig auf ein motorisiertes Fahrzeug angewiesen sind, hat die



Noemi Mazza
2. Preis, 1.-3. Klasse

Lauriane Gay,
Sonderpreis Bank J. Safra Sarasin, 4.–6. Klasse



SQS vor 10 Jahren ein umweltfreundliches Mobilitätskonzept aufgestellt. Es motiviert das Auditteam mittels einer abgestuften Spesenpauschale, energieeffiziente Fahrzeuge zu beschaffen.

Parallel dazu fördert die SQS die Attraktivität des öffentlichen Verkehrs. Alle festangestellten Mitarbeitenden erhalten ein Halbtax-Abonnement der SBB. Auch die Kundinnen und Kunden werden in die Bemühungen zur Stärkung des öffentlichen Verkehrs einbezogen: Damit Teilnehmende möglichst per Bahn anreisen, schenkt ihnen die SQS nach der Anmeldung zu einem Seminar einen personalisierten SBB Rail Check im Wert von 25 Franken.

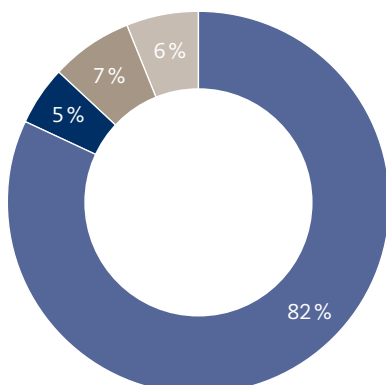
Verkehr

Die Mitarbeitenden der SQS legten im Mittel der letzten 5 Jahre rund 4,5 Millionen geschäftliche Kilometer pro Jahr zurück. In der Berichtsperiode entfielen davon 36 Prozent auf den motorisierten Individualverkehr (Privat- und Mietfahrzeuge), 22 Prozent auf den öffentlichen Verkehr (Zug, Bus und Taxi) und 42 Prozent auf Flüge (Vorjahr 51 Prozent). In diesen Zahlen ist der Pendelverkehr am Hauptsitz nicht eingeschlossen.

Im Durchschnitt der letzten 5 Jahre fielen auf jeden festangestellten Auditierenden 17 000 Kilometer mit einem eigenen oder gemieteten Motorfahrzeug und 9 000 Kilometer mit einem öffentlichen Verkehrsmittel (ohne Flüge). Erfreulich ist, dass sich die Fahrleistung des individuellen motorisierten Verkehrs um 20 Prozent verringerte. Gleichzeitig nahmen die Transporte im ÖV (ohne Flüge) um 8 Prozent zu. Die zurückgelegten Flugkilometer sanken im Berichtsjahr auf einen Tiefstand.

2015 berichteten wir erstmals über die Abnahme der zurückgelegten Wegstrecken bezogen auf den Umsatz. Nachdem dieser Kennwert im 2016 zunahm, liegt er für das Berichtsjahr wieder unter dem fünfjährigen Mittel. Pro Umsatzfranken wurden rund 100 Meter zurückgelegt. Eine optimale Reiseplanung soll weiterhin dazu beitragen, den Fussabdruck der Mobilität zu verkleinern.

Der Geschäftsverkehr ist und bleibt die grösste Umweltherausforderung für die SQS.



- Geschäftsverkehr
- Pendelverkehr
- Wärme
- Elektrizität

Energieverbräuche für Verkehr, Wärme und Elektrizität

Von den 2017 verbrauchten rund 4,3 Millionen Kilowattstunden Energie entfallen 82 Prozent auf den Geschäftsverkehr.

Treibhausgasemissionen

Seit 2011 erstellt die SQS regelmässig eine Treibhausgasbilanz. Für das Berichtsjahr wurde die Bilanz von Swiss Climate AG berechnet. Der Mittelwert der Treibhausgasemissionen liegt bei 1047 Tonnen CO₂e, wobei der niedrigere Wert im Berichtsjahr (963 Tonnen CO₂e) im statistischen Schwankungsbereich liegt. 85 Prozent fallen auf den Geschäftsverkehr. Anteilsmässig folgen mit je 6 Prozent die Emissionskategorien Heizung und Pendelfahrten am Geschäftssitz.

Seit 2012 kompensiert die SQS ihre gesamten Treibhausgasemissionen vollständig. Die Mengen der jährlich gekauften CO₂-Zertifikate können auf der SQS-Webseite eingesehen werden. Auch im Berichtsjahr wurden Klimaschutzprojekte berücksichtigt, die von der SQS validiert und teils auch verifiziert wurden.

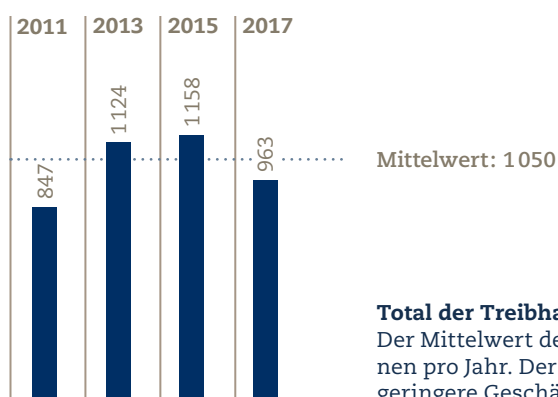
	2013	2014	2015	2016	2017
MIV	1764	1694	1623	1469	1403
ÖV	762	867	841	899	821
Flüge	2111	2025	2238	2513	1620
Kurzstrecken	5%	5%	7%	4%	5%
Mittelstrecken	26%	27%	28%	25%	25%
Langstrecken	69%	68%	65%	70%	70%

Papier und Abfall

Die SQS strebt eine möglichst papiersparende Dokumentation an und betreibt ein Papier- und Abfallrecycling. Im Berichtsjahr konnte der Papierverbrauch am Hauptsitz ein weiteres Mal gesenkt werden, und zwar von 8,8 Tonnen vor 5 Jahren auf heute 6,4 Tonnen. Der Gesamtverbrauch ist in den letzten Jahren kontinuierlich und massiv gesunken. Hauptgründe sind ein verminderter Postversand und die Digitalisierung des Bürobetriebs.

Insgesamt fielen rund 38 Tonnen Abfall an. 0,5 Tonnen davon sind Elektroschrott – dank des neuen Hardwarekonzepts deutlich weniger als im Vorjahr. Altpapier, Glas, PET und Elektroschrott sammelt die SQS separat und führt sie dem Recycling zu.

Bewältigte Wegstrecken in Tausend Kilometer durch die Auditierenden



Total der Treibhausgasemissionen in Tonnen CO₂-Äquivalenten
 Der Mittelwert der Treibhausgasemissionen liegt bei etwa 1050 Tonnen pro Jahr. Der Rückgang der Emissionen im 2017 ist auf eine geringere Geschäftstätigkeit im Ausland zurückzuführen.

Personelle Besetzung von Vorstand und Geschäftsleitung

Vorstand

Dr. Xaver Edelmann	Präsident
Dr. Ursula Kambly-Kallen	Vizepräsidentin Vertreterin Föderation der Schweizerischen Nahrungsmittel-Industrien (fiäl)
Lucius Dürr	Polit- und NPO-Consulting
Bernhard Emch	Emch Aufzüge AG
Andrea Grisard	ULTRA-BRAG AG (neu seit 01.06.2017)
Matthias P. Spielmann	GZO AG, Spital Wetzikon
Roland Glauser	CEO und CFO (bis 31.12.2017) CFO (01.01.2018 bis 30.09.2018)
Felix Müller	CEO (ab 01.01.2018)

Geschäftsleitung

Roland Glauser	CEO und CFO (bis 31.12.2017) CFO (01.01.2018 bis 30.09.2018)
Felix Müller	CEO (ab 01.01.2018) Bereichsleiter Deutsches Sprachgebiet Industrie Leitung Produkte/Branchen
Hans-Jürg Hofer	Bereichsleiter Dienste
Antonio Lucchini	Bereichsleiter Italienisches Sprachgebiet
Pierre-Alain Rittiner	Bereichsleiter Französisches Sprachgebiet
Hubert Rizzi	Bereichsleiter Schulung
Dr. med. Rafael E. Sinniger	Bereichsleiter Deutsches Sprachgebiet Dienstleistung, Teilbereichsleiter Branchen Gesundheit und Soziales
René Wasmer	Bereichsleiter Internationales und Akkreditierungen, Stv. CEO

Erweiterte Geschäftsleitung

Léandre Berclaz	Teilbereichsleiter Branchen Automobil und Luftfahrt
Dr. René Eisenring*	Teilbereichsleiter Branche Lebensmittel (ab 01.01.2018)
Silvio Genovese	Teilregionsleiter Italien Nordwest und Tessin
Carlo Giardini	Teilregionsleiter Italien Nordost
Giorgio Ippolito	Teilregionsleiter Italien Zentrum/Tirrenica
Michele Ippolito	Teilregionsleiter Italien Zentrum Süd
Jan Marinasse	Teilbereichsleiter Branche Dienstleistung allgemein
Jürg Mosimann	Teilbereichsleiter Branche Bau
Peter Suter	Teilbereichsleiter Branche Industrie allgemein
Dr. Karin Schulze	Teilbereichsleiterin Branche Medical (bis 31.12.2017)
Daniel Taddeo	Teilbereichsleiter Branche Medical (ab 01.01.2018)

* im Mandatsverhältnis

Anspruchsgruppen und Kontakte

Anspruchsgruppe	Art des Austausches	Häufigkeit
Kundinnen und Kunden	Gespräche während Audittätigkeit vor Ort	Jährlich bzw. abhängig vom Standard
	Umfrage zur Kundenzufriedenheit	Alle drei Jahre bzw. abhängig vom Standard
	Austausch bei Seminaren, branchenspezifischen Tagungen und Informationsanlässen für Kundinnen und Kunden	Kontinuierlich
	GLOBAL Flash, Newsletter	Zwei Mal jährlich
	Seminar-Prospekt	Zwei Mal jährlich
	Seminar-Newsletter	Mehrmals jährlich
Festangestellte Mitarbeitende	Mitarbeitergespräch	Jährlich
	Umfrage zur Mitarbeiterzufriedenheit Swiss Arbeitgeber Award	Alle zwei Jahre; nächste Umfrage im 2018
	Austausch bei internen Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen	Mehrmals jährlich
	E-Mail-Adresse zur Einreichung von Vorschlägen zwecks kontinuierlicher Verbesserung	Kontinuierlich
Freie Mitarbeitende	Austausch bei internen Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen	Ein bis zwei Mal jährlich
	E-Mail-Adresse zur Einreichung von Vorschlägen zwecks kontinuierlicher Verbesserung	Kontinuierlich
Vereinsmitglieder	Generalversammlung	Jährlich, 01.06.2017
	GLOBAL Flash, Newsletter	Zwei Mal jährlich
Vereinsorgane	Generalversammlung	Jährlich, 01.06.2017
	Vorstandssitzungen	Fünf Mal jährlich, 03.02., 05.04., 27.06., 17.10. und 14.12.2017
	Beiratssitzung	Jährlich, 01.06.2017
	Revision	Jährlich, 05.–07.04.2017
	GLOBAL Flash, Newsletter	Zwei Mal jährlich
Beraterinnen und Berater der SQS-Kundschaft	Austausch an der Beratertagung	Jährlich, 15.09.2017
	GLOBAL Flash, Newsletter	Zwei Mal jährlich
Regulatoren*	Unterschiedlich	Jährlich bzw. abhängig vom Standard
Partner	Unterschiedlich	Mehrmals jährlich

* Standardgeber, Akkreditierungs- und Zulassungsstellen, Gesetzgeber, Behörden

Übersicht zu den wesentlichen Themen

Wesentliche Themen/ Handlungsfelder	Abgrenzung der wesentlichen Themen und betroffene Anspruchsgruppen	Managementansätze
Wertschöpfung: Ökonomische Leistung <ul style="list-style-type: none"> • Akkreditierungen und Zulassungen • Finanzen • Partnerschaften 	<p>Die Angaben umfassen den Hauptsitz, das Branch Office, die gesamte Geschäftstätigkeit sowie alle festangestellten und freien Mitarbeitenden sowie Partner der SQS.</p>	<p>Die SQS ist eine Not For Profit-Organisation. Sie finanziert ihr Wachstum eigenständig. Zur Buchführung und Rechnungslegung sowie zu einer ordentlichen Revision ist sie gesetzlich verpflichtet. Zusätzlich unterliegt die SQS als akkreditierte Prüfgesellschaft unterschiedlichsten Anforderungen der Zulassungsstellen.</p>
Wertschöpfung: Produktverantwortung <ul style="list-style-type: none"> • Kundenzufriedenheit und -loyalität • Auswirkungen des DL-Angebots • Weiterentwicklung des DL-Angebots • Schutz der Privatsphäre von Kunden 	<p>Die Informationen beziehen sich auf die gesamte Geschäftstätigkeit sowie auf die SQS-Kundinnen und -Kunden.</p>	<p>Die Wünsche der Kundinnen und Kunden und ihre Zufriedenheit stehen im Zentrum. Durch attraktive Dienstleistungen will die SQS den nachhaltigen Erfolg ihrer Kundschaft fördern. Die Umfragen zur Kundenzufriedenheit, die Kundenloyalität und die stetige Weiterentwicklung des Angebots sind folglich wichtige Handlungsfelder.</p>
Wertschätzung: Gesellschaftliche Verantwortung <ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung der Gesetze, Werte und des Verhaltenskodexes 	<p>Die Aussagen beziehen sich auf die gesamte Geschäftstätigkeit, auf alle festangestellten und freien Mitarbeitenden sowie auf weitere betroffene Anspruchsgruppen.</p>	<p>Die SQS verankerte ihre Grundwerte Glaubwürdigkeit, Neutralität, Unabhängigkeit, Ehrlichkeit und Unbestechlichkeit in einem Verhaltenskodex für die Mitarbeitenden.</p>
Wertschätzung: Soziale Verantwortung <ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeiterzufriedenheit und -loyalität • Aus- und Weiterbildung • Gesundheit und Wohlergehen • Berufliche Vorsorge 	<p>Die Angaben decken in der Regel alle festangestellten Mitarbeitenden ab. Ausnahmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Informationen bezüglich Aus- und Weiterbildung umfassen auch die freien Mitarbeitenden. • Die berufliche Vorsorge bezieht sich nur auf festangestellte Mitarbeitende in der Schweiz. 	<p>Die SQS ist auf qualifizierte, leistungsfähige und motivierte Mitarbeitende angewiesen. Auf regelmässige Aus- und Weiterbildung, systematische Gefährdungserkennung und situative Verbesserungsmassnahmen des Arbeitsumfelds der Beschäftigten sowie Umfragen zu deren Zufriedenheit legt sie grössten Wert.</p>
Werterhaltung: Ökologische Verantwortung <ul style="list-style-type: none"> • Energie • Emissionen • Geschäftsverkehr 	<p>Die SQS erfasst die Umweltkennzahlen für den Hauptsitz sowie für die Home Offices der Festangestellten. Das Branch Office und die Arbeitsplätze der freien Mitarbeitenden sind nicht abgedeckt. Vor- und nachgelagerte Energieverbräuche und deren Treibhausgase werden für den Geschäfts- und Pendelverkehr erfasst. Die Treibhausgasbilanz bezieht zusätzlich die Emissionen aus dem Papier- und Wasserverbrauch, den Versänden und dem Abfall mit ein.</p>	<p>Als Dienstleisterin hat die SQS relativ geringe Umweltauswirkungen im Vergleich zu Unternehmen in anderen Branchen. Die Handlungsfelder Geschäftsverkehr, Energieverbräuche und Emissionen sind erkannt. Das SQS-Umweltmanagement basiert auf der Norm ISO 14001. Mit ihrem Mobilitätskonzept und Massnahmen zur Sensibilisierung will die SQS die negativen Auswirkungen mildern.</p>
Werterhaltung: <ul style="list-style-type: none"> • Wissensmanagement 	<p>Wissen ist der Bezugspunkt all unseres Handelns und damit auch für die SQS von existenzieller Bedeutung. Deshalb investiert unser Unternehmen erhebliche finanzielle und personelle Ressourcen in ihr integriertes Managementsystem, um Wissen systematisch zu erfassen, zu teilen und breit nutzbar zu machen. So etwa im Rahmen des Prozessmanagements, des ERP-Systems, mit dem neu eingeführten Wissensmanagementsystem sowie durch umfassende Schulungs- und Coaching-Programme.</p>	<p>Die Geschäftsleitung und ein interdisziplinär zusammengesetztes Mitarbeiterteam haben sich vertieft damit auseinandergesetzt, wie sich unsere Arbeitsweise entwickeln soll, um künftigen Anforderungen gerecht zu werden – insbesondere in Bezug auf den Wissensaustausch. Dabei entstand die Vision «Work Smart by SQS», die als Orientierungsrahmen bei der Anpassung unserer digitalen Arbeitsumgebung dient.</p> <p>Seit 2017 verfügt die SQS mit «Starmind» über ein Wissensmanagementsystem. Es ist ein selbstlernendes Instrument und entspricht der vorwiegend «communitybasierten» Wissenskultur der SQS.</p>

Impressum

Herausgeberin

Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS)

Kontakt +41 58 710 35 35, headoffice@sqs.ch

Redaktionsteam

Roland Glauser, Felix Müller, Ricardo Müller (SQS)

Projektleitung und Koordination

Ricardo Müller (SQS)

Konzeptberatung, Datenbearbeitung Teil Umwelt

Dr. Silvio Leonardi (true&fair.expert GmbH, Bern)

Publizistische Unterstützung und Satz

Sinnform AG, Basel

Druck suter & gerteis, Zollikofen

Papier Planojet, FSC Mix



**Schweizerische Vereinigung
für Qualitäts- und Management-
Systeme (SQS)**

Bernstrasse 103
3052 Zollikofen
Schweiz

T +41 58 710 35 35
F +41 58 710 35 45

www.sqs.ch



Swiss Made



MIX
Papier aus verantwortungsvollen Quellen
FSC® C019211