

---

# Unternehmensbericht 2018

The logo for SQS, consisting of the letters 'S', 'Q', and 'S' in a stylized, outlined font. The 'Q' is positioned between the two 'S's and features a small square with a diagonal line inside it. The logo is centered horizontally and is overlaid on a circular graphic element that is part of the background design.

SQS

Vorwort	1
Im Fokus: 35 Jahre SQS	2
Werte, Themen, Organisation	4
Überblick: Zielerreichung	10
Wertschöpfung	13
Wertschätzung	21
Werterhaltung	27
Anhang	30

### **Berichtsgrenzen**

Dies ist der siebte Unternehmensbericht, den die SQS veröffentlicht. Die Publikation enthält Informationen sowohl zu wirtschaftlichen als auch zu sozialen und ökologischen Themen. Die Angaben beziehen sich auf das Kalenderjahr 2018, soweit es nicht anders vermerkt ist (Stand 31. Dezember). Sämtliche Unternehmensberichte können von der Website der SQS als PDF heruntergeladen werden.

Die Berichterstattung umfasst in der Regel den Hauptsitz in Zollikofen, das Branch Office in Mailand (IT) sowie die gesamte Geschäftstätigkeit der SQS. Die Umweltkennzahlen beziehen lediglich den Hauptsitz sowie die Home Offices der Festangestellten mit ein.

Die SQS orientiert sich in ihrer Berichterstattung an den Leitlinien der Global Reporting Initiative (GRI). Sowohl die Berichtsstruktur als auch die Datenquellen und Auswertungsmethoden haben sich gegenüber den Vorjahren nicht wesentlich verändert. Somit lassen sich Entwicklungen über mehrere Jahre verfolgen und vergleichen.

# Vorwort



Liebe Leserin, lieber Leser

Das Geschäftsjahr 2018 stand im Zeichen des 35-Jahr-Jubiläums. Am 29. Juni 2018 feierten wir den anhaltenden Erfolg der SQS unter dem Motto «Gute Reise!». Bei dieser Gelegenheit verabschiedeten wir uns auch von Roland Glauser, der 25 Jahre bei der SQS arbeitete und nach sechs Jahren als CEO Anfang 2018 das Zepter an Felix Müller übergeben hatte. Einen kurzen Bericht zum Anlass finden Sie auf den folgenden Seiten.

Nun neigt sich auch meine Tätigkeit für die SQS dem Ende entgegen. Seit 2001 im Vorstand und seit 2003 als Präsident, durfte ich viele Jahre die Geschicke der SQS mitgestalten. Ich konnte mich in all den Jahren auf ein tolles Vorstands- und Geschäftsleitungsteam stützen, das auch schwierige Situationen erfolgreich meisterte. Die vielfältigen Herausforderungen und die kreative Teamarbeit haben mir stets grosse Befriedigung und Freude bereitet. Meine Nachfolge ist bestimmt und wird an der nächsten Generalversammlung vom 6. Juni 2019 gewählt. Ich danke unseren Mitgliedern, unseren Kundinnen und Kunden, meinen Kolleginnen und Kollegen im Vorstand, den Geschäftsleitungsmitgliedern und allen Mitarbeitenden für das mir stets entgegengebrachte Vertrauen und die gute Zusammenarbeit.

Nicht nur auf der personellen, sondern auch auf der strategischen Ebene beschäftigte sich die SQS mit Erneuerung. So entwickelten wir im vergangenen Jahr die seit 2012 gültige Strategie «Nachhaltigkeit – die neue Qualität» weiter. Auch mit dem Thema Cyber Risk setzten wir uns intensiv auseinander: Wir schufen in Zusammenarbeit mit Partnern in der Schweiz ein Instrument, das wir bei unseren Audits zum Nutzen unserer Kundschaft einsetzen. Die SQS ist gut gerüstet für die Zukunft.

Wir dürfen ein weiteres Mal auf ein erfolgreiches Geschäftsjahr zurückblicken. Der Umsatz erreichte 45,3 Millionen und der Cashflow 2,6 Millionen Franken. Mit einer Eigenkapitalquote von 36,6 Prozent und einem Anlagedeckungsgrad I von 2,4 ist die SQS solide finanziert. Die letzten sechs Jahre zählen zu den besten in der Geschichte der SQS. Das wiederum sehr gute Ergebnis verdanken wir hauptsächlich der hohen Loyalität unserer Kunden und Mitarbeitenden.

Die Veränderungen auf globaler Ebene mit neuen Handelshemmnissen sowie die Anforderungen im Verhältnis der Schweiz zu Europa stellen unsere Kundinnen und Kunden, aber auch uns als Zertifizierungsstelle vor grosse Herausforderungen. Die SQS freut sich darauf, ihrer geschätzten Kundschaft weiterhin als zuverlässige und glaubwürdige Partnerin zur Seite zu stehen.

Herzlich,

Dr. Xaver Edelmann  
Präsident

Felix Müller  
CEO

# Im Fokus: 35 Jahre SQS – Gute Reise!

Ende der 70er-Jahre entwickelten führende Exponenten der Schweizer Wirtschaft mit Vertretern von öffentlichen Organisationen und Bundesstellen erste Standards für Qualitätssicherungssysteme. Damals bewegte sich auch einiges auf internationaler Ebene. Es entstanden sektor- und länderspezifische Qualitätssicherungsnormen. Mit der Zeit stieg das Bedürfnis, die verschiedenen Qualitätsstandards zu harmonisieren, und es wurde der Ruf nach einer unabhängigen Zertifizierungsstelle laut. Dies führte 1983 zur Gründung der SQS. Die ersten SQS-Zertifikate wurden nach Schweizer Norm SN 029100 ausgestellt. Die Publikation der ersten ISO-Normen 9001/2/3 erfolgte 1987.

Die SQS war zusammen mit der britischen BSI eine der ersten Zertifizierungsstellen der Welt. Der Leistungsausweis ist eindrücklich: Die SQS verfügt über 15 500 erteilte Zertifikate weltweit und agiert frei von Shareholder-Abhängigkeiten. Sie ist als Verein organisiert. Die Vereinsform hat sich bewährt. Als unabhängig prüfende Not For Profit-Organisation erfüllt die SQS die Bedürfnisse der Wirtschaft optimal und fördert die Wettbewerbsfähigkeit ihrer Kundinnen und Kunden. Mit einer ausgeprägten Qualitäts- und Mehrwertorientierung stellt die SQS zudem sicher, dass sie in ihren Qualitätsbestrebungen erfolgreich sind.

Seit der Gründung investiert die SQS ihre Erträge in die Weiterentwicklung der Organisation und in nachhaltige Projekte im Interesse der Schweizer Wirtschaft. Ein Beispiel ist das Engagement für das Zukunftsprojekt «Cargo sous terrain», ein unterirdisches Güter-Transportsystem, das ab 2030 effiziente, zuverlässige und umweltschonende Warentransporte innerhalb der Schweiz ermöglichen soll. Ausserdem unterstützt die SQS die Swiss Cancer Foundation sowie das World Resources Forum WRF. Das WRF ist eine unabhängige, gemeinnützige, internationale Organisation, die als Plattform dient, die den Wissensaustausch über Ressourcenmanagement zwischen Unternehmern, Politikern, NGOs, Wissenschaftlern und der Öffentlichkeit verbindet und fördert.

Rund 400 Gäste nahmen an der Jubiläumsfeier im Kursaal Bern teil.





### Felix Müller, CEO seit 1. Januar 2018

Felix Müller leitete von 2007 bis 2016 erfolgreich den Bereich «Dienstleistungen» und übernahm später, im Rahmen der Nachfolgeregelung, von Roland Glauser den Bereich «Industrie». Seit 2007 ist er Mitglied der Geschäftsleitung und löste am 1. Januar 2018 Roland Glauser als CEO ab. Damit ist er automatisch auch Mitglied des Vorstandes.

*«Wir werden unser Kerngeschäft sichern und stärken. Aber wir wollen auch unsere ergänzenden Geschäftsfelder ausbauen. Damit dies gelingt, müssen wir die digitale Transformation als Chance nutzen und konsequent vorantreiben. Zentral dabei sind der Kundennutzen und dass die SQS weiterhin als attraktive Arbeitgeberin positioniert ist.»*

SQS-Zertifikate geniessen dank der zahlreichen, international gültigen Akkreditierungen weltweit eine hohe Anerkennung. Auch die Mitgliedschaft in der IQNet trägt dazu bei. Dieses internationale Zertifizierungsnetzwerk umfasst 34 Partnergesellschaften und hält 25 Prozent aller weltweit erteilten Managementsystem-Zertifizierungen. Die SQS zählt zu den 8 Gründungsmitgliedern der IQNet und stellt ein Mitglied im Board of Directors.

Am 29. Juni 2018 feierte die SQS zusammen mit Kundinnen und Kunden, Vertreterinnen und Vertretern aus Wirtschaft und Politik sowie ihren Mitarbeitenden das 35-jährige Jubiläum. Gleichzeitig wurde Roland Glauser für seine Verdienste gewürdigt und als CEO verabschiedet. Der Festanlass im Kursaal Bern stand unter dem Motto «Gute Reise!».



Präsident Dr. Xaver Edelmann, Roland Glauser (bish. CEO) und Felix Müller (neu CEO) bei der Stabübergabe (v.l.n.r.).

# Werte, Themen, Organisation

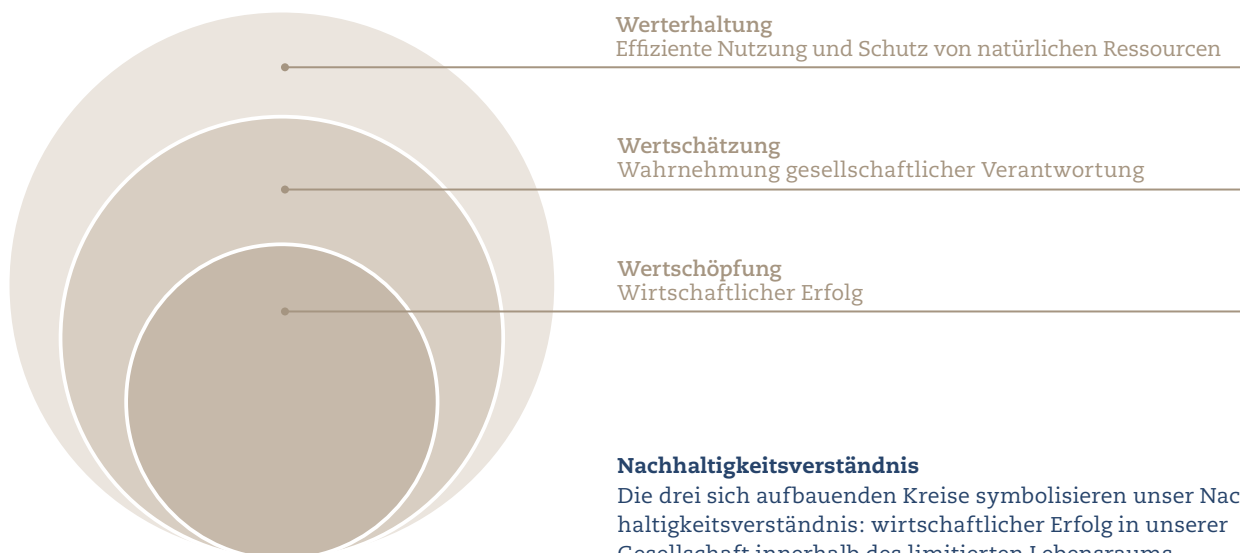
Normen und Standards stellen sicher, dass Prozesse, Produkte und Dienstleistungen unterschiedlichsten Ansprüchen genügen – beispielsweise in Bezug auf Qualität, Umwelt, Sicherheit oder Nachhaltigkeit. In einer globalisierten und immer stärker vernetzten Wirtschaft wächst zudem das Bedürfnis der Konsumentinnen und Konsumenten nach transparenten, glaubwürdigen Informationen. Vor diesem Hintergrund lassen sich Organisationen unabhängig überprüfen, um gegenüber ihren Geschäftspartnern, Kundinnen und Kunden sowie Behörden zu belegen, dass sie die einschlägigen Normen und Standards einhalten und korrekt informieren.

Die Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS) hat sich auf solche Überprüfungen spezialisiert. Sie auditiert, bewertet und zertifiziert Organisationen und Unternehmen in zahlreichen Branchen. Überdies bietet sie ein breites Seminarangebot an. Die SQS ist als Verein organisiert. Die Vereinsstruktur und eine solide Eigenfinanzierung gewährleisten Neutralität und Unabhängigkeit.

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 am Hauptsitz in Zollikofen unterstützen die Auditorinnen und Auditoren in administrativen Belangen.

## Werte und Leitbild

Die SQS versteht sich als Teil der Gesellschaft und übernimmt ihre diesbezügliche Verantwortung. In all ihren Tätigkeiten strebt sie danach, sich gegenüber ihren Anspruchsgruppen und der Gesellschaft ethisch zu verhalten. Die Grundwerte der SQS – Glaubwürdigkeit, Neutralität, Unabhängigkeit, Ehrlichkeit und Unbestechlichkeit – bilden dabei den Orientierungsrahmen.

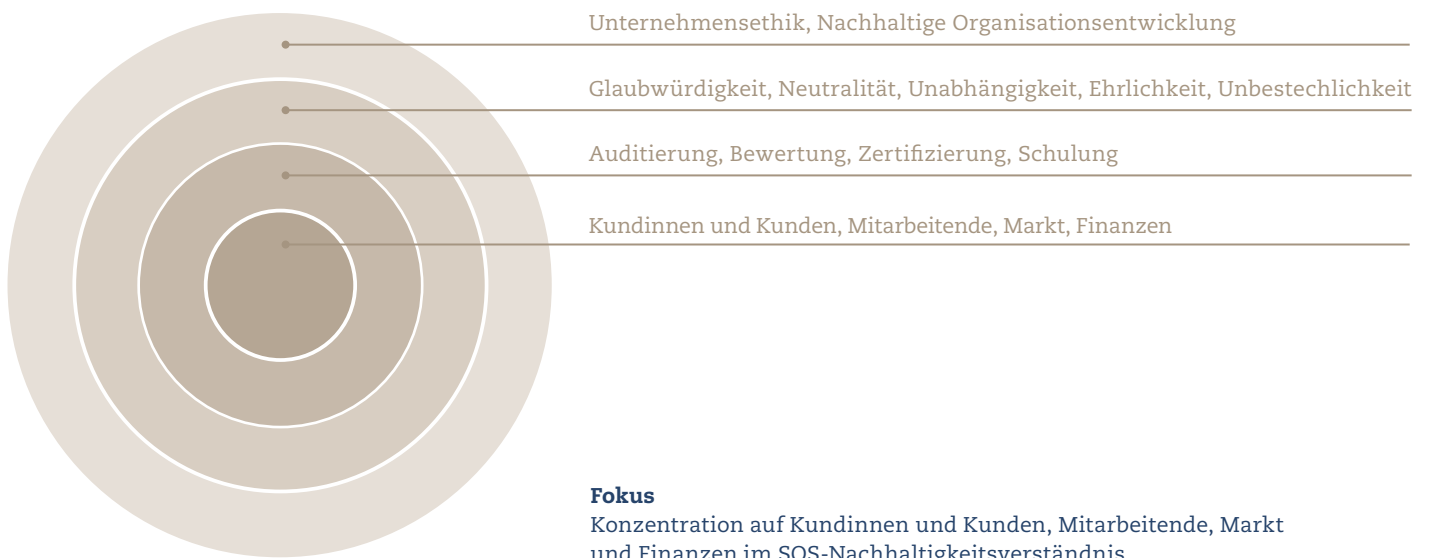


## Qualität und Nachhaltigkeit

**Qualität** Im Zentrum aller Aktivitäten der SQS steht die 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.

**Nachhaltigkeit** Die SQS leitet ihr Nachhaltigkeitsverständnis aus dem 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 (Walterhaltung) voraussetzt.



Die Website der SQS vermittelt weitergehende Informationen zu Mission, Vision, Leitbild, Grundwerten und zum Verhaltenskodex. Unter anderem besteht die Möglichkeit, Einwände gegen Zertifizierungsentscheide zu erheben oder zertifizierte Organisationen zu beanstanden. Formelle Beschwerden werden von einer unabhängigen Aufsichtskommission behandelt. Im Berichtsjahr gingen keine solchen Beschwerden ein.

### Strategie und Umfeld

Die SQS bewegt sich in einem sehr dynamischen Marktumfeld. Die wirtschaftlichen und politischen Rahmenbedingungen ändern sich rasant. Dazu kommen die Herausforderungen der fortschreitenden Digitalisierung. Nur wer global und vernetzt denkt, kompetent und effizient agiert und schliesslich seine Marktnische oder Kundinnen und Kunden findet, ist auch in Zukunft erfolgreich. So ist zum Beispiel der italienische Markt stark gewachsen – für die SQS eine Chance, dieses Potenzial weiter zu erschliessen.

Die Komplexität der globalen Wirtschaft und politische Entwicklungen führen dazu, dass Regulierungen laufend wichtiger werden. In den vergangenen Jahren haben sich in verschiedenen Bereichen neue Standards etabliert – etwa für Medizinprodukte (MDR), in der Lebensmittelsicherheit, in der Informationssicherheit oder im Datenschutz. Ein Potenzial sieht die SQS zudem für Konformitätsbewertungsverfahren, die auf Compliance-Managementsystemen beruhen und Korruption verhindern sollen. Zusätzliche Marktchancen bieten sich bei Standards der Automobilindustrie und Luftfahrt oder bei den öffentlichen Transportmitteln.

Ein weiterer Unternehmensbereich, den die SQS in den letzten Jahren deutlich ausgebaut hat, ist das Aus- und Weiterbildungsangebot für Kundinnen und Kunden.

sehr wichtig



Wertschöpfung  
Wertschätzung  
Werterhaltung

### Wesentlichkeitsmatrix

Die Aspekte sind im Anhang, Seite 32, genauer beschrieben. Die Reihenfolge der wesentlichen Aspekte innerhalb der Quartile ist nicht prioritär.





Gioele Fieni,  
Sonderpreis IQNet, 6–9 Jahre

Die SQS fokussiert auf Dienstleistungen, die den nachhaltigen Erfolg ihrer Kundschaft fördern. Konkret richtet sich die mittelfristige Strategie an den folgenden vier 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** Qualifizierte und kompetente Mitarbeitende erbringen exzellente Dienstleistungen, die für die Kundschaft einen Mehrwert generieren. 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 2012 die für sie und ihre Stakeholder wesentlichen Themen (siehe Abbildung Seite 6). In diesem Prozess wurden sowohl Meinungen und Erwartungen seitens der Mitarbeitenden und Vereinsorgane erfragt als auch zahlreiche Kundenrückmeldungen berücksichtigt. Die damals ausgewählten Themen haben sich bewährt und wurden bis heute beibehalten. In neuerer Zeit sind die Themen «Wissensmanagement» sowie «Digitale Transformation» hinzugekommen und in die Wesentlichkeitsmatrix eingeflossen.

## Digitale Transformation

Die Digitalisierung schreitet voran und bringt viele neue Möglichkeiten, aber auch Herausforderungen. Für die SQS ist diese Entwicklung daher neu auch ein wesentliches Thema der Berichterstattung. Vom Markt werden beispielsweise zunehmend digitale Zertifizierungsprodukte nachgefragt. Intern geht es darum, Abläufe und Tools wie etwa das Wissensmanagement

oder das ERP zu optimieren und Medienbrüche abzubauen. Daher arbeiten wir laufend daran, unsere Prozesse auf den neuesten Stand zu bringen sowie unseren Kundinnen und Kunden zeitgemässe Dienstleistungen zu bieten. Seit diesem Jahr steht beispielsweise eine Audit-App zur Verfügung. Wir werden schrittweise auf diese digitale Lösung umstellen. Darüber hinaus möchten wir unsere Kundinnen und Kunden kompetent beim

Übergang ins neue Zeitalter unterstützen. Dies tun wir konkret mit Fortbildungen sowie Checklisten und Gesprächsleitfäden zu den Themen Informationssicherheit, Digitalisierung und ICT-Lebenszyklus. Nicht zuletzt bauen wir auch unser Angebot von Zertifizierungsdienstleistungen im IT-Bereich stets aus, so etwa mit der ISO 27000-Familie (Informationssicherheit).

### **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 [www.sqs.ch](http://www.sqs.ch).

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. Die operative Führung obliegt der Geschäftsleitung. Sie umfasst sieben Personen und wird von zehn weiteren Fachleuten der erweiterten Geschäftsleitung unterstützt.

Die SQS hat einen Beirat, der sich einmal pro Jahr zu strategischen Fragen äussert. Im Beirat sind zehn Personen aus Wirtschaft und Wissenschaft vertreten. Die SQS verfügt ausserdem über eine Aufsichtskommission als unabhängige Stelle für Beschwerden und Beanstandungen.

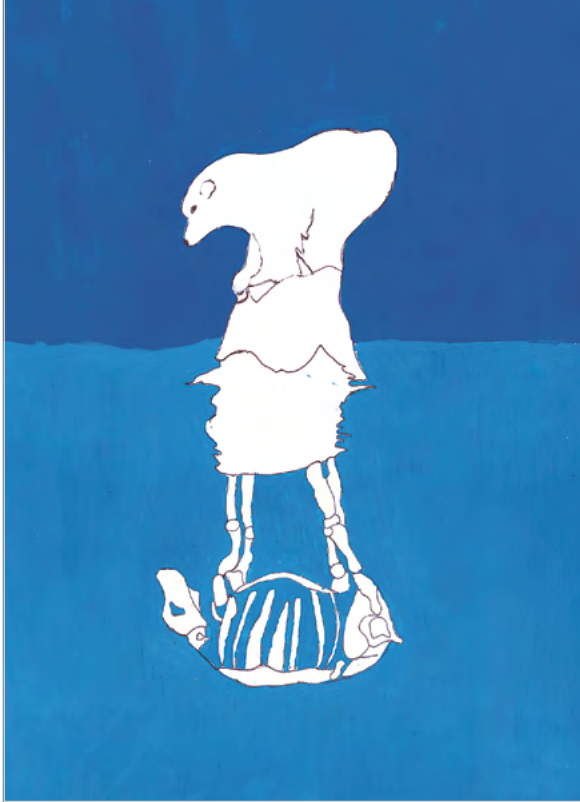
Die SQS ist Hauptaktionärin der Liechtensteinischen Gesellschaft für Qualitätssicherungszertifikate AG (LQS) mit Sitz in Vaduz. Die restlichen Anteile besitzen die Wirtschaftskammer Liechtenstein für Gewerbe, Handel und Dienstleistungen sowie die Liechtensteinische Industrie- und Handelskammer.

### **«Die Welt – hier bin ich zuhause»**

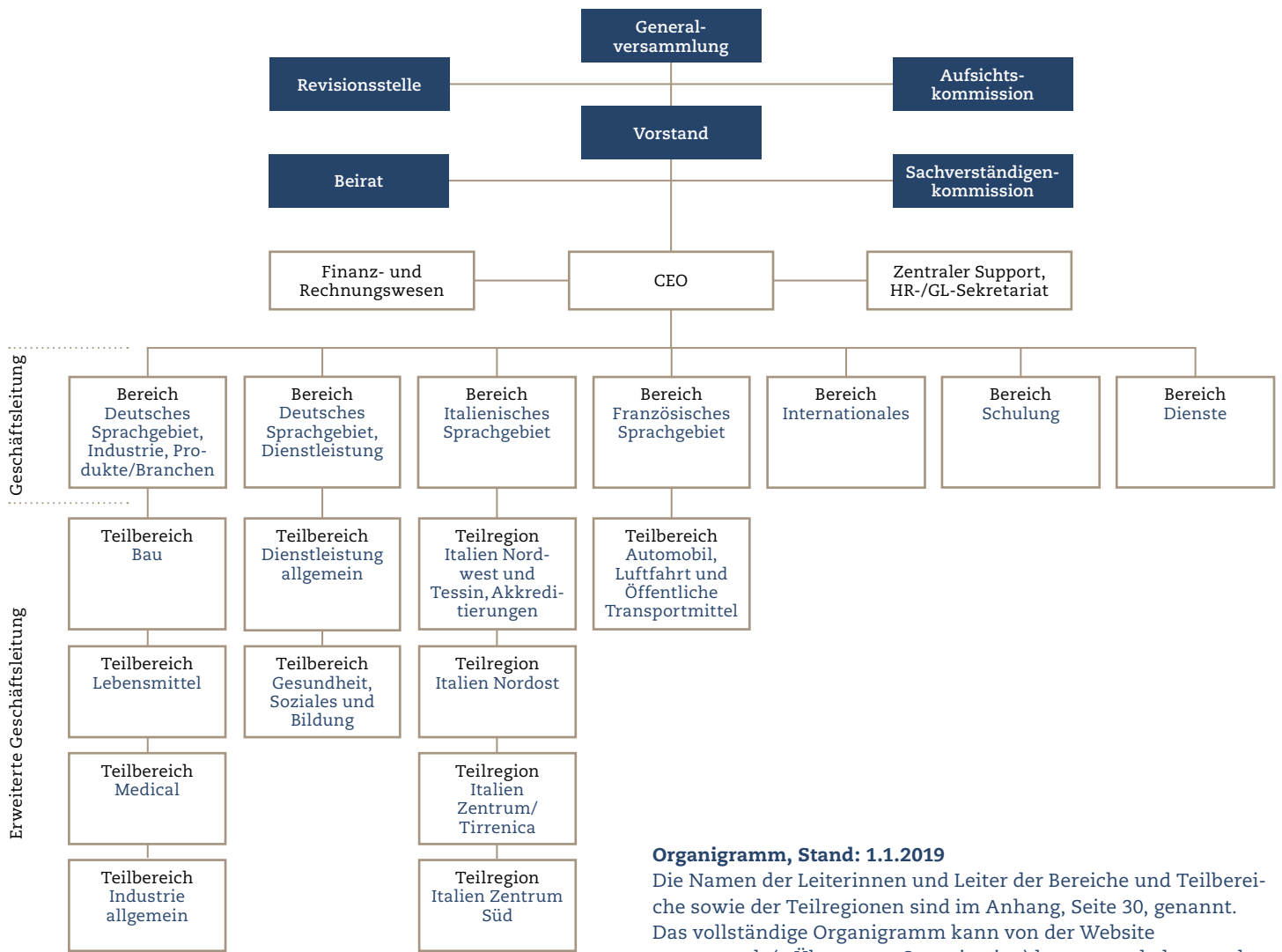
2018 organisierte die SQS zum zwölften Mal den nationalen Umwelt-Zeichnungswettbewerb. Die Idee entstand aus dem internationalen Zeichnungswettbewerb, den die SQS – gemeinsam mit ihren IQNet-Partnern und der UNICEF – ursprünglich im Jahr 2000 ins Leben gerufen hatte. Ziel war es, Kinder und Jugendliche zu sensibilisieren und anzuregen, sich mit der Umwelt künstlerisch und kreativ auseinanderzusetzen.

Der Wettbewerb steht jedes Jahr unter einem anderen Thema. Das Motto 2018 lautete: «Die Welt – hier bin ich zuhause». Eingereicht und von einer Jury bewertet wurden über 3000 Zeichnungen von 241 Schulklassen. Die jeweils 3 Bestplatzierten in 3 Alterskategorien (6–9, 10–12 und 13–16 Jahre) erhielten im Rahmen einer Feier ein Preisgeld für ihre Klasse. Zusätzlich verliehen die nachhaltig orientierte Bank J. Safra Sarasin, die GVB Kulturstiftung sowie die IQNet pro Kategorie je einen Sonderpreis.

Nach der Preisverleihung wurden sämtliche Zeichnungen nach Japan verschickt, wo in Tokio eine internationale Prämierung stattfand. Die national ausgezeichneten Bilder wurden zudem auf Tafeln reproduziert und im Bundesamt für Umwelt BAFU sowie im Rahmen des «Tag der Schweizer Qualität», des «SwissECS» und des «Ressourcen Forum Schweiz» ausgestellt. Eine Reihe von prämierten Zeichnungen ist in diesem Unternehmensbericht abgedruckt.



Lesly Prevostini,  
1. Platz, 13–16 Jahre



# Überblick: Zielerreichung und neue Ziele

	Ziele 2018	Resultate, Massnahmen	
<b>Kundinnen und Kunden</b>	Kundenzufriedenheit bei mindestens 4,5 von 5 Punkten halten.	Die Kundenzufriedenheit liegt mit 4,5 Punkten im angestrebten Zielbereich.	●
	Erhöhung der Kundenloyalität.	Die Kundenloyalität konnte trotz Unschärfe aufgrund der zunehmenden Bildung von Firmengruppen sowie der neuen Zertifikatsstruktur mit Appendizes von 9,6 auf 10,4 Jahre erhöht werden.	●
	Ausbau der Kundschaft mit integrierten Managementsystemen.	Der Kundenanteil mit mindestens 3 Zertifikaten konnte bei 16,9 Prozent gehalten werden.	●
	Strategiekonformer Ausbau der Seminarpalette mit 3 neuen Angeboten.	Im Berichtsjahr wurden u. a. folgende neue Seminare lanciert: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategisches Management für KMU</li> <li>• Geschäftsmodell-Innovation durch Lebenszyklusbe-trachtung</li> <li>• Business Process Management SQS/IQNet</li> </ul> Total wurden 106 Seminare mit 963 Teilnehmenden durchgeführt.	●
<b>Mitarbeitende</b>	Den Vorsprung im Vergleich zu den Mitbewerbern bezüglich Basiswissen und Fachkompetenz ausbauen durch Schulungen.	Mit total 15000 Ausbildungsstunden für festange-stellte und freie Auditierende konnte die Fachkompe-tenz weiter gestärkt werden. Dies entspricht durch-schnittlich 170 Stunden pro Auditorin/Auditor oder 20 Tagen.	●
	Die bei den festangestellten Leitenden Auditorinnen und Auditoren bestehenden Abweichungen der Balance «Arbeitsbelas-tung-Kapazität-Gesundheitsschutz» wer-den proaktiv überwacht (WAI-Befragung).	Anlässlich der WAI-Befragung wurden bei 5 von 79 befragten Auditierenden kritische Abweichungen in der «Work-Life-Balance» identifiziert. Entsprechende Massnahmen wurden eingeleitet.	●
	Erneute Teilnahme am Swiss Arbeitgeber Award mit angestrebter Rücklaufquote von mindestens 80 Prozent und einer gegenüber 2016 besseren Platzierung.	Der Swiss Arbeitgeber Award wurde mit einer erfreuli-chen und gegenüber der letzten Befragung klar gesteigerten Rücklaufquote von 88 Prozent (139 Teil-nehmende) durchgeführt. Handlungsfelder sind identifiziert und Verbesserungs-massnahmen über Projekte eingeleitet.	●
<b>Markt</b>	Positionierung als Kompetenzpartnerin für Qualität und integrierte Managemen-tssysteme.	Nicht quantifizierbar.	●
	Partnerschaftliche Mitgestaltung des jährlichen «Tag der Schweizer Qualität» gemeinsam mit der Swiss Association for Quality SAQ.	Am 30. Mai 2018 wurde der «Tag der Schweizer Qualität» unter dem Motto «Perspektiven nutzen» zum sechsten Mal erfolgreich durchgeführt.	●

	Ziele 2018	Resultate, Massnahmen	
<b>Finanzen</b>	Umsatzsteigerung.	Der Umsatz stieg auf 45,3 Millionen Franken.	●
	Ausreichender Cashflow zur Sicherung des statutarischen Auftrags: 5,6 Prozent.	Der Cashflow betrug 2,6 Millionen Franken bzw. 5,8 Prozent des Umsatzes.	●
	Anlagedeckungsgrad I grösser als 1,2 halten.	Der Anlagedeckungsgrad I betrug 2,4.	●
<b>Nachhaltige Organisationsentwicklung</b>	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.	Die Weiterbildung sowie die initialisierten Projekte und Vorhaben richteten sich mit dem Fokus auf Kunden und Compliance an den Orientierungsprämissen aus.	●
	Die Audit-App wird für die Hauptnormen eingeführt und mit «Starmind» wird das Wissensmanagement unternehmensweit verankert.	Die Audit-App ist fertiggestellt und in Einführung. Sie wird ab 2019 schrittweise für die Planerstellung und Auditdurchführung verwendet. Starmind ist in einem weiten Teil der Organisation etabliert und wird aktiv genutzt.	●
	Verankerung des Verhaltenskodexes: Weitere Schulungsmassnahmen zur Sensibilisierung der Mitarbeitenden.	Die Erläuterung des Verhaltenskodexes ist fester Bestandteil des internen Basiskurses für neue Mitarbeitende sowie des darauffolgenden Vertiefungscoachings. Zudem erfolgt die stete Thematisierung im Rahmen von Teamsitzungen.	●
	Verbesserte Kontaktpflege zu den Beraterinnen und Beratern aufrechterhalten.	Beraterinnen und Berater werden branchenspezifisch betreut. Expertenmanagement wird als weiterführendes Thema im 2019 bearbeitet.	●

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

Anmerkung: Diese Zieltabelle erscheint letztmals in dieser Form. Ein Auszug der neuen Zielkaskade mit den strategischen Zielen befindet sich auf Seite 12.

Noemi Alfano,  
2. Platz, 10–12 Jahre



### Auszug strategische Ziele 2019 bis 2021

Im Rahmen der Überarbeitung der Strategie wurde auch die BSC-Zielkaskade neu strukturiert. Dabei werden die strategischen Ziele, abgeleitet aus den strategischen Handlungsfeldern, neu mit einem Mehrjahreshorizont gesetzt. Diese Zielsetzungen gelangen über verschiedene Projekte und Massnahmen in die operative Umsetzung.

#### Finanzen und Infrastruktur

F1	Umsatz	CHF 43 396 302
F3	Cashflow	CHF 2 499 028/5,8%

#### Markt und Kunden

K1	Kundenzufriedenheit	4,5 halten
K2	Neukunden	834

#### Prozesse

P2	Technische Compliance	Zulassungen halten, Suspendierungen und Sanktionen verhindern
P3	Organisatorische Compliance	Risiko minimieren im dynamischen Gesetzesumfeld

#### Mitarbeitende, Lernen und Entwicklung

M4	Fachkompetenz	Kundenzufriedenheit Aspekt Fachkompetenz (4,7 halten)
M6	Innovation und Business Development	Produktportfolio inkl. DL im «New Business» (Anzahl Programme und Investitionssumme)

Die SQS blickt auf ein weiteres erfolgreiches Geschäftsjahr zurück. Der Umsatz betrug 45,3 Millionen Franken, der Cashflow 2,6 Millionen Franken. Der Gewinn vor Steuern und Gewinnverwendung erreichte 1,3 Millionen Franken. Zu diesem erfreulichen Geschäftsergebnis haben 166 festangestellte Mitarbeitende, rund 250 freie Auditorinnen und Auditoren sowie 42 Fachexpertinnen und Fachexperten beigetragen, indem sie insgesamt rund 15 500 Zertifizierungen und 106 Seminare durchführten.

Die SQS ist eine Not For Profit-Organisation und finanziert ihr Wachstum eigenständig. Sie strebt danach, die Eigenfinanzierung und den statutarischen Auftrag mit einem ausreichenden Cashflow zu sichern. Dieses Ziel hat sie im vergangenen Geschäftsjahr erneut erreicht: Ende 2018 betrug die Eigenkapitalquote 36,6 Prozent und der Anlagendeckungsgrad I lag bei 2,4. Die Finanzierung der SQS bleibt damit solide.

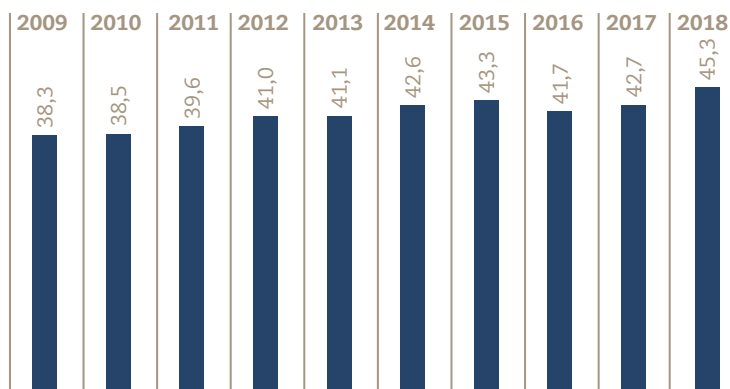
Den erarbeiteten Gewinn verwendet die SQS zur Sicherung der langfristigen Stabilität und zur Weiterentwicklung der Organisation. Zusätzlich investiert sie in Projekte, die den Mitarbeitenden und der Umwelt zugutekommen. So unterhält sie eine Einrichtung, die Mitarbeitenden in

schwierigen Lebenslagen beisteht. Zudem lancierte die SQS 2014 einen mit 200 000 Franken dotierten Sozialfonds, der Mitarbeitende in finanziellen Notlagen unterstützt. Dieser Fonds wurde im Berichtsjahr nicht beansprucht.

### Dienstleistungsangebot

Die SQS bietet insgesamt 104 Dienstleistungen für die Auditierung, Bewertung und Zertifizierung an. Die meisten Zertifizierungen erfolgen in den Managementsystemen für Qualität (ISO 9001), Umwelt (ISO 14001) sowie Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz (bisher OHSAS 18001, neu ISO 45001). Allerdings ist deren Anteil am Total der Zertifizierungen im langfristigen Jahresvergleich von rund 75 auf 65 Prozent gesunken (siehe Abbildung auf Seite 16). Ein wesentlicher Grund dafür sind branchenspezifische Spezialstandards, die eher generische Qualitätsmanagement-Konzepte wie ISO 9001 ablösen. Mit anderen Worten: Rund 35 Prozent der Zertifizierungen entfallen auf eine Palette von 104 Angeboten, die allermeisten davon mit jeweils weniger als 100 ausgestellten

**Umsatzentwicklung in Millionen Franken**  
Der erarbeitete Umsatz erreichte 45,3 Millionen Franken.



Sasha Frech,  
Sonderpreis Bank J. Safra Sarasin, 6–9 Jahre



Zertifikaten. Diese Vielfalt zeigt eindrücklich die Breite des Produkteportfolios, über das die SQS verfügt. Dank ihren hochqualifizierten Mitarbeitenden ist sie in der Lage, auch 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 lauten auf Organisationen in Italien, Deutschland, Frankreich sowie im übrigen Europa. Die restlichen 2 Prozent sind auf Unternehmen ausserhalb Europas verteilt. Die SQS betreut Kundinnen und Kunden in insgesamt 74 Ländern auf allen Kontinenten.

International tätige Kundinnen und Kunden profitieren von der SQS-Global-Zertifizierung. Dieses Verfahren reduziert den Aufwand für das Unternehmen: Falls die Firma über ein global gültiges und zentral verwaltetes Managementsystem verfügt, kann sie verschiedene Standorte zusammenfassen und nach einem Stichprobenkonzept gemeinsam zertifizieren lassen.

Mit einem Anteil von 44 Prozent sind die Kundinnen und Kunden der SQS überwiegend 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.

	2016	2017	2018
Umsatz (CHF)	41641041	42738486	45301747
Betriebsaufwand (CHF)	39843050	41576171	43841189
Personalaufwand (CHF)	32921563	34781082	36765461
Cashflow (CHF)	2953766	2369742	2627010
Cashflow	7,1%	5,5%	5,8%
Gewinn (CHF)	4375	8154	11874
Eigenkapitalquote	39,4%	38,4%	36,6%
Anlagedeckungsgrad I	2,2	2,3	2,4

#### Finanzielle Kennzahlen

	2016	2017	2018
Umsatz (CHF)	1526209	1223074	1032049
Öffentliche Seminare	111	102	71
Inhouse-Seminare	41	42	35
Teilnehmertage	2538	2066	1665
Teilnehmerzufriedenheit (Skala 1-5)	4,3	4,4	4,5

#### Kennzahlen Bereich Schulung



Die Nachfrage nach SQS-Dienstleistungen stammt aus den unterschiedlichsten Wirtschaftszweigen: Rund die Hälfte der Zertifizierungen entfallen auf die sechs Branchen Bau (Scope 28), Metalle (Scope 17), Elektrizität (Scope 19), Sonstige Dienstleistungen (Scope 35), Gross- und Einzelhandel (Scope 29) sowie Maschinen (Scope 18), bei insgesamt 39 kategorisierten Wirtschaftszweigen.

### Schulungen/Seminare

Der Schulungsbereich ist für die SQS äusserst bedeutsam. Einerseits bietet er eine Reihe von marktorientierten Bildungsdienstleistungen. Andererseits spielt die interne Aus- und Weiterbildung der Auditorinnen und Auditoren eine wichtige Rolle: Neue Mitarbeitende können sich so effizient und zielorientiert das notwendige Wissen für ihre Audittätigkeit aneignen. Zudem erhalten talentierte Mitarbeitende eine willkommene Bereicherung, weil sie zusätzlich zum Auditorenberuf als Dozentinnen und Dozenten tätig sein können.

Ein Rückblick auf das Geschäftsjahr 2018 zeigt, dass mit dem Abschluss der grossen Normenrevisionen ISO 9001:2015 und ISO 14001:2015 auch die Nachfrage nach Bildungsangeboten zu

diesem Thema stark zurückgegangen ist. Frühzeitig wurden zur Kompensation neue Angebote eingeführt. Neben dem etablierten Seminar «Strategisches Management für kleine und mittlere Unternehmen», das auf dem «**SQS-Strategie-Navigator für KMU®**» basiert, konnte mit der Einführung des Zertifikatslehrgangs «**Business Process Management SQS/IQNet**» ein bedeutender Schritt nach vorne gemacht werden. Die Umsatzerwartungen wurden bereits im ersten Jahr übertroffen. Die SQS ist überzeugt, in Zukunft mit Bildungsangeboten dieses Formats Kundenbedürfnisse besonders gut zu erfüllen.

Sehr erfreulich für die Dozentinnen und Dozenten ist, dass die Teilnehmenden des SQS-Bildungsangebots durchs Band ausgesprochen zufriedene Rückmeldungen geben. Der Umfragewert stieg im vergangenen Jahr von 4,4 auf 4,5 von 5 möglichen Punkten.

## Business Process Management SQS/IQNet

Unser Zertifikatslehrgang baut auf der folgenden Erfolgsformel auf:

«Erfolg = Flexibilisierung + Individualisierung + Verfügbarkeit + Anrechenbarkeit»

Der Einstieg in den Lehrgang kann jederzeit erfolgen. Die Vorkenntnisse der Teilnehmenden werden berücksichtigt und Module entsprechend abgestimmt.

Der Zeitrahmen für die Weiterbildung passt sich der beruflichen Verfügbarkeit an und bereits besuchte SQS-Seminare werden angerechnet.

Dr. Adrian Plüss  
Lehrgangsleiter «Business Process Management SQS/IQNet»



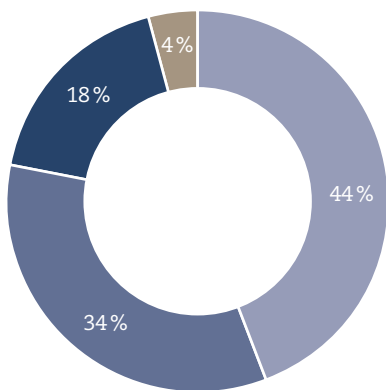
## Weiterentwicklung und Pflege des Angebots

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 Qualitätssteigerung beitragen. So ergänzte sie im Berichtsjahr beispielsweise ihr Angebot um ISO 19600 (Compliance Management Systems – Guidelines).

Andererseits stellt die SQS Dienstleistungen ein, für die keine Nachfrage mehr besteht. Im Berichtsjahr nahm sie aus diesem Grund drei Angebote vom Markt.

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.

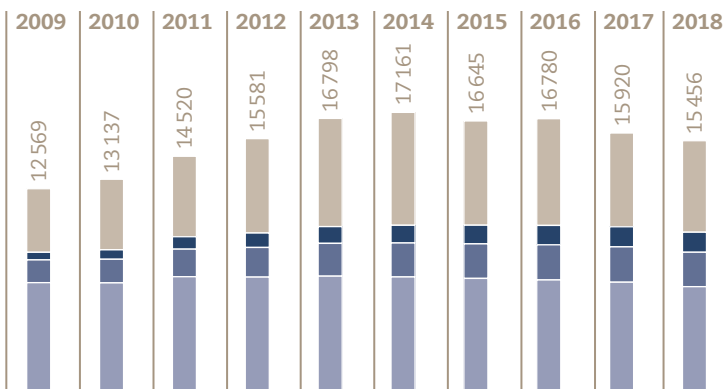
Die SQS bekennt sich zu hervorragend ausgebildeten Mitarbeitenden mit besten Fach- und Marktkenntnissen. Sie versteht die Akkreditierung als Teil des Kerngeschäfts und entwickelt die dafür notwendige Kompetenz laufend weiter.



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

### SQS-Kundschaft nach Organisationsgrösse

Die rund 15 500 Zertifikate der SQS entfallen primär auf kleine bis mittlere Unternehmen.



- Zertifizierungen ISO 9001
- Zertifizierungen ISO 14001
- Zertifizierungen OHSAS 18001/ISO 45001
- Übrige Zertifizierungen

### Marktentwicklung der Normen ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001/ISO 45001

Die Zertifizierungen von Umweltmanagementsystemen sowie von Managementsystemen für Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz haben in den letzten Jahren zugenommen.

Die Übergangsfrist zu den neuen Hauptnormen ISO 9001:2015 und ISO 14001:2015 endete am 14. September 2018. Im internationalen Vergleich zeigt sich, dass die SQS-Kundinnen und -Kunden eine erfreuliche und überdurchschnittliche Umstellungsrate aufweisen. Die Normumstellungen wurden also rechtzeitig vorgenommen. Dazu beigetragen haben das umfassende Seminarangebot der SQS und zahlreiche Informationsveranstaltungen. Die rasche Umstellung war aber auch dank der frühzeitigen und gezielten Schulung des Auditorenteams möglich.

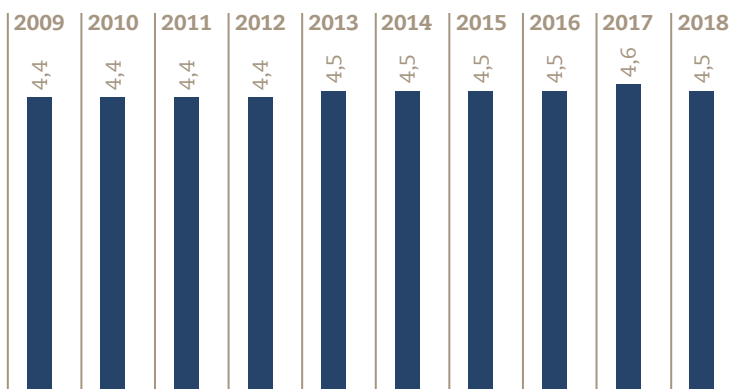
### Fortschreitende Digitalisierung

Die SQS setzt alles daran, ihre Honoraransätze auf dem bisherigen Niveau halten zu können. Deshalb investierte sie auch 2018 erhebliche Ressourcen, um Prozesse zu digitalisieren. Ein neues IT-Konzept soll den administrativen Aufwand der Auditorinnen und Auditoren reduzieren und die Prozesseffizienz verbessern. Zur Effizienzsteigerung wurde ausserdem eine Audit-App entwickelt. Nach der erfolgreichen Testphase im Berichtsjahr werden die Auditprozesse ab 2019 schrittweise auf diese App-Lösung umgestellt.

### Hohe Kundenzufriedenheit

Von ihren Kundinnen und Kunden erhält die SQS regelmässig Rückmeldungen zur Qualität ihrer Dienstleistungen. Diese stammen hauptsächlich aus den Fragebogen, die im Anschluss an ein Zertifizierungs- oder Rezertifizierungsaudit versandt werden. Die Auswertung von 2018 beruht auf 1977 schriftlichen Rückmeldungen. Es wurden 2775 Fragebogen versandt. Somit entspricht die Rücklaufquote 71 Prozent, was eine objektive Beurteilung der Kundenumfrage ermöglicht. Im Berichtsjahr lag die Kundenzufriedenheit bei 4,5 von 5 Punkten. Das Team der SQS setzt alles daran, diesen sehr hohen Zufriedenheitswert auch in Zukunft zu erreichen. Die Inputs der Kundinnen und Kunden werden genutzt, um das Angebot und die Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern.

Ein wichtiger Erfolgsmesser ist auch, wie lange Kundinnen und Kunden mit der SQS zusammenarbeiten. Diesen Wert misst seit 2013 ein Indikator, der die Dauer von Kundenbeziehungen erfasst. Die Kundentreue beträgt im Durchschnitt 10,4 Jahre. Dieser Wert zeugt von einer hohen Kundenloyalität.



### Kundenzufriedenheit

Im Berichtsjahr erreichte die Kundenzufriedenheit 4,5 von 5 Punkten.

### **Interessengruppen**

Die SQS pflegt einen steten und offenen Dialog mit ihren wichtigsten Anspruchsgruppen. Dazu gehören vor allem 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 Lieferanten, Medienvertretern und ehemaligen Mitarbeitenden. Mehr Informationen zu den 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.

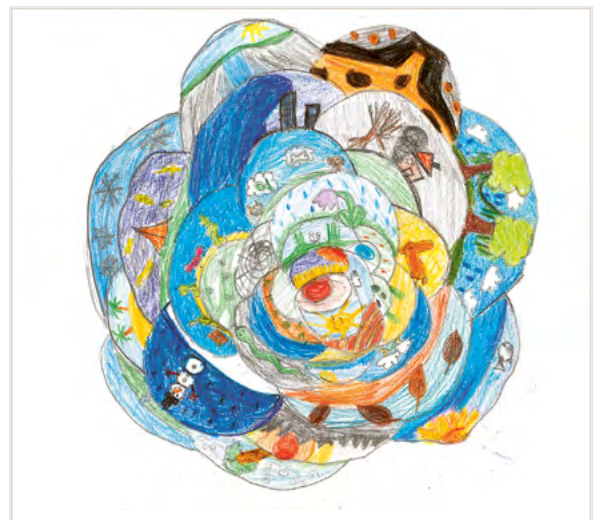
Als eines von 34 Mitgliedern der IQNet Association bietet die SQS ihren Kundinnen und Kunden Zugang zum global verankerten Netzwerk für Zertifizierungen von Managementsystemen.

Die SQS ist exklusive Partnerin von IQNet in der Schweiz und seit über zehn Jahren im Board of Directors der IQNet Association vertreten.

Die IQNet ist das umfassendste globale Netzwerk für Managementsystem-Zertifizierungen. 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 25 Verbänden, Vereinen und anderen Interessensgemeinschaften. Die wichtigen Mitgliedschaften bei der SAQ Swiss Association for Quality und der Schweizerischen

Vanessa Weber,  
3. Platz, 10–12 Jahre

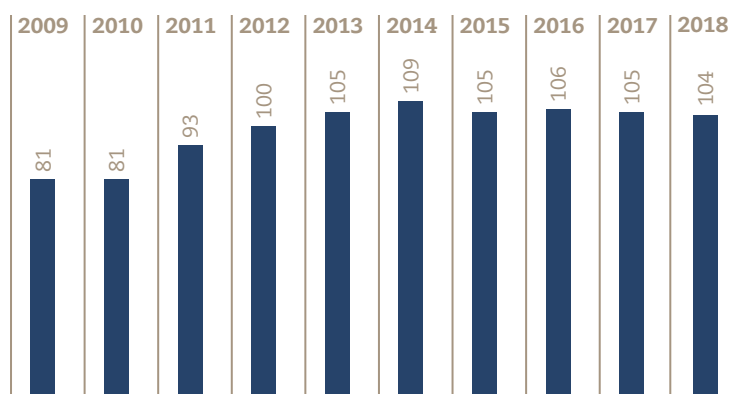


rischen Normen-Vereinigung (SNV) verschaffen der SQS Zugang zu Netzwerken für Qualitätsfachleute und ermöglichen die Mitwirkung in Normenkomitees.

Unter dem Motto «Perspektiven nutzen» organisierte die SQS gemeinsam mit der SAQ am 30. Mai 2018 den alljährlichen «Tag der Schweizer Qualität». Die Veranstaltung findet jeweils im Kursaal Bern statt und ist ein beliebtes Forum für Führungspersonen zu den Themen «Qualitätsmanagement» und «Qualitätsentwicklung». Das Forum wird am 7. Mai 2019 unter dem Motto «Tatort Wirtschaft» zum siebten 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) [www.sas.admin.ch](http://www.sas.admin.ch) einsehen. Weiter verfügt die SQS auch über Akkreditierungen von Accredia, der italienischen Akkreditierungsstelle. Dies zeigt die wachsende Bedeutung des italienischen Marktes für die SQS in den letzten Jahren. Wichtig für die SQS sind auch die Zulassungen als notifizierte Stelle im gesetzlich geregelten Bereich, namentlich in den Fachgebieten Medizinprodukte und Druckgeräte oder im Automobilsektor. Die Website der SQS vermittelt eine Übersicht zu allen aktuellen Akkreditierungen und Zulassungen.



### Anzahl Dienstleistungen

Die SQS passt ihre Dienstleistungen laufend den Marktbedürfnissen an. Den Kundinnen und Kunden stehen heute insgesamt 104 Dienstleistungen zur Verfügung.

## Lieferkette

Als Dienstleistungsunternehmen erarbeitet die SQS den grössten Teil ihrer Wertschöpfung selbst. Mittlerweile hat sich der Anteil der Auditstunden durch vertraglich verpflichtete freie Auditorinnen und Auditoren von rund 30 Prozent auf über 40 Prozent erhöht. Die freien Mitarbeitenden unterliegen den gleichen Qualifikationsanforderungen wie das festangestellte Auditorenteam und ergänzen dieses mit zusätzlichem Spezialwissen.

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.

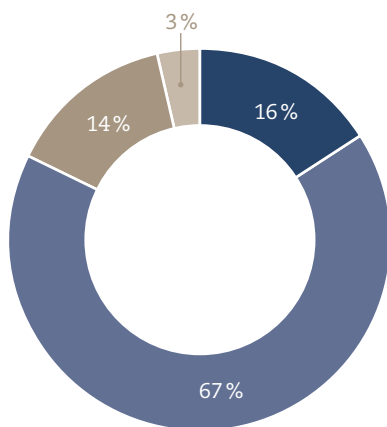


Mia Berger,  
2. Platz, 13–16 Jahre

Die SQS beschäftigte Ende 2018 166 festangestellte und rund 300 freie Mitarbeitende. Im Berichtsjahr erfolgten 22 Eintritte und 13 Austritte sowie 4 Pensionierungen. Während die Festangestellten ein vertragliches Monatsgehalt erhalten, werden die freien Auditorinnen und Auditoren pro Mandat im Auftragsverhältnis entschädigt. Zudem stellt die SQS derzeit 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, die sich um die Lernenden kümmern.

Die 86 festangestellten Auditorinnen und Auditoren (inkl. Mitglieder der GL) sind alle «Leitende Auditoren» mit der zusätzlichen Aufgabe, Kundenmandate zu betreuen. Sie werden bei Bedarf von freien Mitarbeitenden 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. Die übrigen 80 Festangestellten arbeiten auf der Geschäftsstelle in Zollikofen und im Office Mailand.

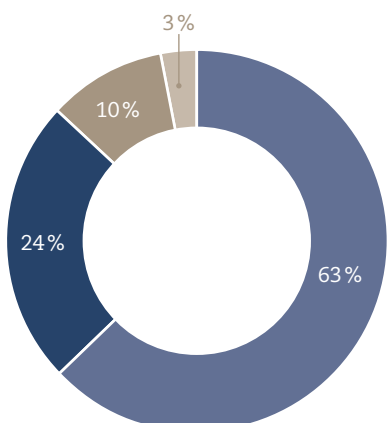
Sowohl die Geschäftsleitung als auch die erweiterte Geschäftsleitung übernehmen zusätzlich zu ihren Führungsaufgaben regelmässig Audits. Dieser Grundsatz stellt sicher, dass die Unternehmensleitung durch die Kundenkontakte und das Auditieren vor Ort am Puls des Marktes bleibt.



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

### Gesamtbelegschaft nach Geschlecht

Die Gesamtbelegschaft setzt sich aus 30 Prozent Frauen und 70 Prozent Männern zusammen.



- Festangestellte und freie Auditierende deutsches Sprachgebiet
- Festangestellte und freie Auditierende italienisches Sprachgebiet
- Festangestellte und freie Auditierende französisches Sprachgebiet
- Festangestellte und freie Auditierende International (übrige)

### Auditierende nach Sprachgebiet

Die Mehrzahl der Auditierenden ist deutscher Muttersprache. Die Länderstrategie Italien führte ab 2017 zu einer markanten Verschiebung der Anteile zu Gunsten der italienischen Sprache.

## Personalstruktur

Insgesamt 44 Prozent der festangestellten Belegschaft sind Frauen. Am Hauptsitz beträgt der Frauenanteil 74 Prozent, bei den Auditierenden 13 Prozent. Der Anteil der festangestellten Auditorinnen blieb seit fünf Jahren praktisch unverändert. Im langfristigen Vergleich sind heute aber mehr Auditorinnen bei der SQS angestellt als früher. Der geringe Frauenanteil bei den Auditierenden lässt sich vor allem auf die starke Vertretung der Bau- und Industriebranche im Tätigkeitsgebiet der SQS zurückführen.

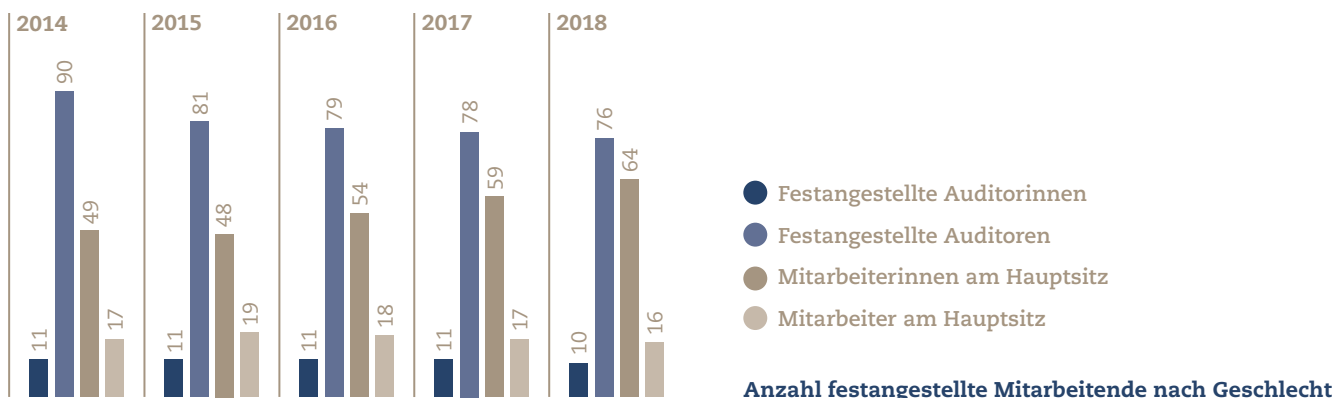
Der Anteil der Beschäftigten, die am Hauptsitz arbeiten, ist kontinuierlich gewachsen. Betrug er im Jahr 2010 noch 36 Prozent, liegt er im Berichtsjahr bereits bei 52 Prozent (inklusive Geschäftsleitung). Die Zunahme lässt sich zurückführen auf stetig gestiegene Anforderungen der Akkreditierung, einen höheren Aufwand

für die Mandatsverwaltung und die Gewährleistung der Nachweissicherheit. Dies wirkt sich aus auf die Entwicklung der IT-Umgebung, auf Applikationen sowie auf die Betreuung der Systeme und des Auditteams.

Berufliche Erfahrungen spielen eine entscheidende Rolle, wenn man eine Audittätigkeit ausübt. Daher erstaunt es nicht, dass in der SQS ältere Beschäftigte überproportional vertreten sind: die über 50-Jährigen machen 52 Prozent der gesamten Belegschaft aus. Bei den festangestellten Auditierenden beträgt der Anteil dieser Altersgruppe sogar 76 Prozent.

Die SQS misst der Kundennähe und dem kulturellen Verständnis eine wichtige Bedeutung bei. Deshalb verpflichtet sie für die Hauptmärkte Schweiz und Italien vorwiegend Auditorinnen und Auditoren aus dem jeweiligen Land oder aus der jeweiligen Sprachregion. 63 Prozent der festangestellten und freien Auditierenden sind deutscher Muttersprache. Die übrigen sprechen vor allem Italienisch und Französisch.

Die Vorstands- und Geschäftsleitungsmitglieder stammen aus der Schweiz und Italien. Im Vorstand sind drei Frauen vertreten. Im Berichtsjahr konnte der Frauenanteil im Vorstand erhöht







Lucy Forrer,  
Sonderpreis Bank J. Safra Sarasin, 13–16 Jahre

werden. Auf Geschäftsleitungsebene gibt es derzeit keine Frau. Bis auf zwei Personen sind alle Mitglieder dieser Führungsgremien über 50 Jahre alt.

### Mitarbeiterzufriedenheit und -förderung

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

Alle zwei Jahre erfragt die SQS die Befindlichkeit ihrer Belegschaft im Rahmen des Swiss Arbeitgeber Awards, so auch 2018. Die SQS erhielt 139 Antworten, was einer Rücklaufquote von

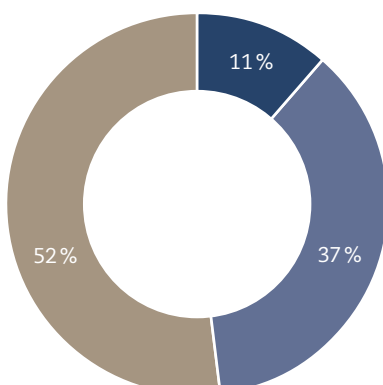
88 Prozent entspricht. Bei der Umfrage von 2016 betrug die Rücklaufquote noch 81 Prozent.

Die wichtigsten Resultate 2018:

- Commitment: 82 von 100 Punkten
- Zufriedenheit: 73 von 100 Punkten
- Attraktivität als Arbeitgeber: 76 von 100 Punkten

Positiv bewertete das Personal besonders die Kundenorientierung und die Vergütung. Auch mit der Geschäftsleitung und der Unternehmensstrategie sind die Mitarbeitenden zufrieden. Handlungsbedarf sahen sie hingegen beim Ausgleich zwischen Arbeit, Freizeit und Familie, bei der Mitarbeiterförderung, beim Team und in der Zusammenarbeit. Die Geschäftsleitung griff die erwähnten Handlungsfelder auf und liess sie in Projekte und Vorhaben einfließen.

Weiter wurde im Berichtsjahr bei den festangestellten Auditorinnen und Auditoren auch eine «WAI-Befragung» durchgeführt. Dabei wird der Work Ability Index erhoben. Dieser Index dient dazu, die individuelle Arbeitsfähigkeit einer Person in ihrer jeweiligen Tätigkeit zu beurteilen.



- Mitarbeitende ≤ 30 Jahre
- Mitarbeitende 31–50 Jahre
- Mitarbeitende > 50 Jahre

### Festangestellte nach Alter

52 Prozent der Mitarbeitenden sind über 50 Jahre alt.

Bei einzelnen Auditierenden zeigten sich aufgrund der Befragung unter anderem kritische Abweichungen in der «Work-Life-Balance». Die nötigen individuellen Massnahmen wurden eingeleitet.

Ein zentraler Grundsatz der SQS ist, dass sich die Mitarbeitenden stetig weiterbilden müssen. Um diesen Anspruch umzusetzen, stellt die SQS die notwendigen Mittel zur Verfügung: Allen festangestellten Auditorinnen und Auditoren stehen durchschnittlich 15 Tage Aus- und Weiterbildung pro Jahr zu. Auch die freien Auditorinnen und Auditoren erhalten je nach Funktion eine allgemeine oder fachspezifische Weiterbildung. Dabei leisten Referentinnen und Referenten aus der Wirtschaftspraxis, Wissenschaft und Kultur Beiträge zur Kompetenzsicherung der Auditorinnen und Auditoren.

In jedem Jahr finden zwei «Erweiterte Auditorientagungen» statt – 2018 widmeten sie sich den Themen «SQS-Compliance-Audit-Konzept», «SQS-Berichterstattung», «Swissness», «Auftrittskompetenz», «Gesprächsführung, Umgang mit Fehlern, Beschwerden und Schnittstellen», «Big Data und Risk Management» sowie «EU Datenschutz-Grundverordnung». An diesen Tagungen nahmen jeweils auch die freien Leitenden Auditorinnen und Auditoren teil.

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 schult sie die Mitarbeitenden regelmässig in Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz, sensibilisiert sie aber auch für ihr eigenes Wohlbefinden. Mitarbeitende haben die Möglichkeit, ein persönliches, vertrauliches Coaching durch eine externe Fachperson in Anspruch zu nehmen. Im Berichtsjahr nutzten 18 Mitarbeitende dieses Angebot.

### 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.



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

Die 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.

«Menschlichkeit gedeiht nur in einer Kultur des gegenseitigen Respekts, bei der die Würde und Selbstachtung aller Menschen (...) nicht verletzt werden», heisst es im Personalreglement der SQS. Deshalb legt das Unternehmen auch grossen Wert auf einen respektvollen Umgang mit den Mitarbeitenden. Der Erfolg dieser Bemühungen lässt sich an der Mitarbeiterentreue ablesen. Die SQS beschäftigt zahlreiche langjährige Mitarbeitende. 1 Person durfte 2018 das 30-jährige Dienstjubiläum feiern. 6 Festangestellte arbeiten seit 25 Jahren und 2 Personen seit 20 Jahren bei der SQS. Teilweise kehren Mitarbeitende aber auch zur SQS zurück, nachdem sie das Unternehmen zu einem früheren Zeitpunkt verlassen hatten. In den letzten Jahren waren dies über 10 Personen.

### **Berufliche Vorsorge**

Der Personalvorsorgestiftung SQS gehörten Ende 2018 145 aktive Versicherte an. Sie sichert die berufliche Vorsorge der festangestellten Mitarbeitenden. Die Vorsorge der freien Mitarbeitenden läuft über deren jeweiligen Arbeitgeber.



Samira Jug,  
3. Preis, 13–16 Jahre

Die Finanzierung der Vorsorgeeinrichtung erfolgt über Spar- und Risikobeiträge von Arbeitnehmer- und Arbeitgeberseite. Die Arbeitgeberin leistet bedeutende Finanzierungsbeiträge. Damit sind Leistungsziele möglich, die weit über die gesetzlichen Minimalleistungen gemäss BVG hinausgehen. Der SQS-Vorstand entschied darüber hinaus ein weiteres Mal, einen beträchtlichen Teil des von der SQS 2018 erwirtschafteten Unternehmensgewinns der Personalvorsorgestiftung zu übertragen. Damit kommt er direkt den Mitarbeitenden zu Gute.

Die SQS hat 2018 ihre Arbeitgeberbeitragsreserven um 0,62 auf 3,9 Millionen Franken erhöht. Der Deckungsgrad der Vorsorgestiftung lag Ende 2018 trotz einem schwierigen Anlagejahr bei 108,3 Prozent (Vorjahr: 114,6 Prozent). Um die nachhaltige Finanzierung der Personalvorsorge-

stiftung sicherzustellen, wurde der Umwandlungssatz über die letzten Jahre stufenweise von 6,4 auf 5,25 Prozent reduziert.

Weitere Angaben zur beruflichen Vorsorge finden sich im Jahresbericht der Stiftung, der über die Geschäftsstelle bezogen werden kann.

Jay Isler,  
1. Platz, 10–12 Jahre



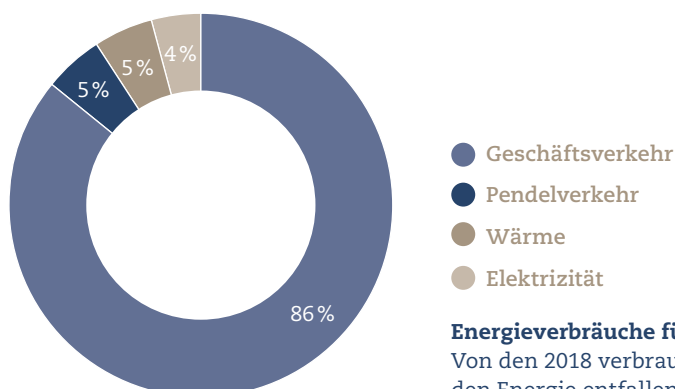
Die SQS arbeitet kontinuierlich daran, den ökologischen Fussabdruck ihrer Geschäftstätigkeit zu verringern. Nicht allein das Umweltmanagementsystem ISO 14001 erfordert eine laufende Verbesserung der Umweltleistung: Auch die ISO-Norm 9001 verlangt von den zertifizierten Organisationen, dass sie sich um ihre Umweltauswirkungen kümmern. Die Auditorinnen und Auditoren der SQS besuchen daher jedes Jahr im Durchschnitt vier zusätzliche Tagesschulungen mit diesem Fokus. Dabei werden Fragen aus den Bereichen Umwelt, Nachhaltigkeit sowie Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz behandelt.

### Energieverbrauch

Der Gesamtenergieverbrauch für Geschäfts- und Pendelverkehr, Wärme sowie Elektrizität betrug 2018 rund 5 Millionen Kilowattstunden. Mit einem Anteil von 86 Prozent verbrauchen die Geschäftsreisen der SQS-Mitarbeitenden am meisten Energie. Davon entfallen 70 Prozent auf den Flugverkehr, 26 Prozent auf den motorisierten Individualverkehr und 4 Prozent auf den öffentlichen Verkehr.

Die Energieverbräuche für Wärme betragen 5 Prozent und für Elektrizität 4 Prozent. Am Hauptsitz in Zollikofen wird Erdgas verwendet, um zu heizen und Warmwasser zu erzeugen. Ihren direkten Strombezug deckt die SQS zu 100 Prozent mit Ökostrom. Die eigene Photovoltaikanlage auf dem Dach des Hauptsitzes produzierte 2018 zirka 65 Megawattstunden. Das ist etwa gleich viel wie im Vorjahr. Der Solarstrom wurde ins Netz eingespeist und verkauft. Die gewonnene Solarenergie entspricht ungefähr dem Jahresenergieverbrauch von zwei in der Schweiz lebenden Personen. Der Stromverbrauch am Hauptsitz reduzierte sich im Berichtsjahr um rund 10 000 Kilowattstunden.

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 in der Regel einen Kundenbesuch vor Ort. Weil die Auditierenden dafür häufig auf ein motorisiertes Fahrzeug angewiesen sind, richten sich die Vergütungen nach einem umweltfreundlichen Mobilitätskonzept. Es motiviert das Auditteam mittels einer abgestuften Spesenpauschale, energieeffiziente Fahrzeuge zu beschaffen.



### Energieverbräuche für Verkehr, Wärme und Elektrizität

Von den 2018 verbrauchten rund 5 Millionen Kilowattstunden Energie entfallen 86 Prozent auf den Geschäftsverkehr.

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 Rail Check der SBB im Wert von 25 Franken.

### Verkehr

Im Rahmen des Geschäftsverkehrs legten alle Mitarbeitenden der SQS zusammen im Mittel der letzten fünf Jahre jeweils rund 4,5 Millionen Kilometer pro Jahr zurück. In der Berichtsperiode entfielen 33 Prozent der zurückgelegten Strecke auf den motorisierten Individualverkehr (Privat- und Mietfahrzeuge), 19 Prozent auf den öffentlichen Verkehr (Zug, Bus und Taxi) und 48 Prozent auf Flüge. Nicht eingeschlossen in diesen Zahlen ist der Pendelverkehr am Hauptsitz.

Im Durchschnitt der letzten fünf Jahre fielen auf jeden festangestellten Auditierenden pro Jahr 17 000 Kilometer mit einem eigenen oder gemieteten Motorfahrzeug und 9 500 Kilometer mit einem öffentlichen Verkehrsmittel (ohne Flüge). Die Benützung des öffentlichen Verkehrs hat sowohl gegenüber dem Vorjahr als auch im Fünfjahresvergleich zugenommen.

Der Geschäftsverkehr stellt die grösste Umweltbelastung der SQS dar, ist aber unverzichtbar. Daher sind die Einflussmöglichkeiten des Unternehmens zur Reduktion der CO<sub>2</sub>-Emissionen sehr beschränkt. Die SQS ergreift jedoch Ausgleichsmassnahmen. Durch den Kauf von glaubwürdigen Zertifikaten unterstützt das Unternehmen wirksame Klimaprojekte, so etwa ein Programm zur solaren Warmwassererzeugung in Indien.

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>MIV</b>	1694	1623	1469	1403	1518
<b>ÖV</b>	867	841	899	821	883
<b>Flüge</b>	2025	2238	2513	1620	2251
Kurzstrecken	5%	7%	4%	5%	4%
Mittelstrecken	27%	28%	26%	25%	28%
Langstrecken	68%	65%	70%	70%	68%

### Bewältigte Wegstrecken (Tausend Kilometer)

Die Auditierenden legten im Berichtsjahr insgesamt 4,6 Millionen Kilometer zurück.



Maurina Schiffer,  
Sonderpreis GVB, 6–9 Jahre

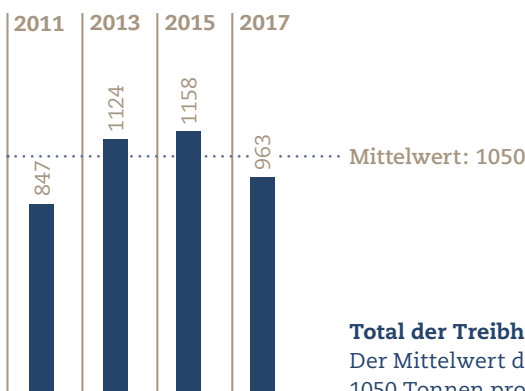
Da die Treibhausgasemissionen nur geringfügig schwanken, lässt sie die SQS bloss alle zwei Jahre berechnen, nächstes Mal für 2019. Die Werte des Berichtsjahrs beruhen auf einer vereinfachten Berechnungsmethode mit Schätzungen. Danach ist 2018 von insgesamt 1100 Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalenten auszugehen, die im Sinne des Klimaschutzes vollständig kompensiert werden.

### Papier und Abfall

Die SQS strebt eine möglichst papiersparende Dokumentation an und betreibt ein Papier- und Abfallrecycling. Die hauseigene Druckerei verwendet, wenn immer möglich, FSC-zertifiziertes Papier aus verantwortungsvoller Waldwirtschaft. Der Gesamtverbrauch ist in den letzten sechs Jahren kontinuierlich und massiv gesunken – von 8,8 Tonnen auf 6,0 Tonnen im Berichtsjahr (2017: 6,4 Tonnen). Hauptgründe für

diese Entwicklung sind ein verminderter Postversand, der teilweise Verzicht auf Papierzertifikate sowie die Digitalisierung des Bürobetriebs.

Insgesamt fielen schätzungsweise rund 38 Tonnen Abfall an. Dieser Wert hat sich gegenüber den Vorjahren nicht wesentlich verändert. 0,75 Tonnen entfallen auf Elektroschrott. Zudem wurden im Berichtsjahr zwei Grossdrucker ausgemustert. Altpapier, Glas, PET, Elektroschrott und Tonerkartuschen sammelt die SQS separat und führt sie dem Recycling zu.



**Total der Treibhausgas-Emissionen in Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalenten**  
Der Mittelwert der Treibhausgasemissionen liegt bei etwa 1050 Tonnen pro Jahr.

## Personelle Besetzung von Vorstand und Geschäftsleitung (2018)

### Vorstand

Dr. Xaver Edelmann	Präsident
Dr. Ursula Kambly-Kallen	Vizepräsidentin Vertreterin Föderation der Schweizerischen Nahrungsmittel-Industrien (fiel)
Anna Aebischer-Imfeld	Westiform AG, Niederwangen bei Bern (seit 29.06.2018)
Lucius Dürr	Polit- und NPO-Consulting
Bernhard Emch	Emch Aufzüge AG (bis 29.06.2018)
Andrea Grisard	ULTRA-BRAG AG
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

### Geschäftsleitung

Felix Müller	CEO Bereichsleiter Deutsches Sprachgebiet Industrie, Leitung Produkte/Branchen
Roland Glauser	CFO (bis 30.09.2018)
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 Gesundheit und Soziales
René Wasmer	Bereichsleiter Internationales und Akkreditierungen, Stv. CEO

### Erweiterte Geschäftsleitung

Léandre Berclaz	Teilbereichsleiter Automobil, Luftfahrt und Öffentliche Transportmittel
Dr. René Eisenring*	Teilbereichsleiter Lebensmittel
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 Dienstleistung allgemein
Jürg Mosimann	Teilbereichsleiter Bau
Peter Suter	Teilbereichsleiter Industrie allgemein
Daniel Taddeo	Teilbereichsleiter Medical

\* 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 2020
	Austausch bei internen Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen	Mehrmals jährlich
	KVP-Mail zur Einreichung von Vorschlägen zwecks kontinuierlicher Verbesserung	Kontinuierlich
Freie Mitarbeitende	Austausch bei internen Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen	Mehrmals jährlich
	KVP-Mail zur Einreichung von Vorschlägen zwecks kontinuierlicher Verbesserung	Kontinuierlich
Vereinsmitglieder	Generalversammlung	Jährlich, 29.06.2018
	GLOBAL Flash, Newsletter	Zwei Mal jährlich
Vereinsorgane	Generalversammlung	Jährlich, 29.06.2018
	Vorstand	Fünf Vorstandssitzungen im Jahr, 07.02., 17.04., 04.09., 30.10. und 12.12.2018 sowie monatliches Reporting
	Beiratssitzung	Jährlich, 29.06.2018
	Revision	Jährlich, 18.-20.04.2018 (Hauptrevision) Jährlich, 19.11.2018 (Zwischenrevision)
	GLOBAL Flash, Newsletter	Zwei Mal jährlich
Beraterinnen und Berater der SQS-Kundschaft	Branchenspezifischer Austausch	Periodisch
	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
<b>Wertschöpfung: Ökonomische Leistung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Akkreditierungen und Zulassungen</li> <li>• Finanzen</li> <li>• Partnerschaften</li> <li>• Digitale Transformation</li> </ul>	<p>Die Angaben umfassen den Hauptsitz, das Branch Office in Mailand, 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. Prozesse werden, soweit sinnvoll und effizient, digitalisiert.</p>
<b>Wertschöpfung: Produktverantwortung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kundenzufriedenheit und -loyalität</li> <li>• Auswirkungen des DL-Angebots</li> <li>• Weiterentwicklung des DL-Angebots</li> <li>• Schutz der Privatsphäre von Kunden</li> </ul>	<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>
<b>Wertschätzung: Gesellschaftliche Verantwortung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einhaltung der Gesetze, Werte und des Verhaltenskodexes</li> </ul>	<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>
<b>Wertschätzung: Soziale Verantwortung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mitarbeiterzufriedenheit und -loyalität</li> <li>• Aus- und Weiterbildung</li> <li>• Gesundheit und Wohlergehen</li> <li>• Berufliche Vorsorge</li> </ul>	<p>Die Angaben decken in der Regel alle festangestellten Mitarbeitenden ab. Ausnahmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Informationen bezüglich Aus- und Weiterbildung umfassen auch die freien Mitarbeitenden (ohne Weiterbildungsstunden).</li> <li>• Die berufliche Vorsorge bezieht sich nur auf festgestellte Mitarbeitende in der Schweiz.</li> </ul>	<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>
<b>Werterhaltung: Ökologische Verantwortung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Energie</li> <li>• Emissionen</li> <li>• Geschäftsverkehr</li> </ul>	<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>
<b>Werterhaltung:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wissensmanagement</li> </ul>	<p>Die Angaben umfassen den Hauptsitz, das Branch Office in Mailand, die gesamte Geschäftstätigkeit sowie alle festangestellten und freien Mitarbeitenden sowie Partner der SQS.</p>	<p>Die Vision «Work Smart by SQS» dient als Orientierungsrahmen bei der Anpassung unserer digitalen Arbeitsumgebung. Seit 2017 verfügt die SQS mit «Starmind» über ein digitales 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**

Felix Müller, Ricardo Müller (SQS)

### **Projektleitung und Koordination**

Ricardo Müller (SQS)

### **Datenbearbeitung Teil Umwelt**

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

### **Publizistische Unterstützung und Satz**

Sinnform AG, Basel

### **Druck**

Werner Druck & Medien AG

### **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](http://www.sqs.ch)



Swiss Made

