



# ISO 9001/ISO 14001 MANAGEMENT- SYSTEME IN ÖFFENTLICHEN UNTERNEHMEN



## HINTERGRÜNDE

Warum zertifizieren?

Die Ansprüche an öffentliche Verwaltungen und Unternehmen sind in den letzten Jahren ständig gestiegen. Sie stehen wegen des gesellschaftlichen, wirtschaftlichen und politischen Wandels zunehmend unter Druck. Vielerorts sind zudem die Grundsätze der wirkungsorientierten Verwaltungsführung, Public Management und Globalbudgets mit Leistungsaufträgen eingeführt worden. Hinzu kommen die Vorgaben von Leitbildern, Sparpaketen und der immer anspruchsvollere Gesetzesvollzug. Die öffentlichen Dienstleister und Behörden sind dabei im Spannungsfeld zwischen Kunden- ausrichtung, Politik, Wirtschaft, Bürgerschaft und weiteren Anspruchsgruppen. Wie können diese hohen Ansprüche und die Ziele erfüllt werden? Eine praxisnahe und wirkungsvolle Möglichkeit ist das integrierte Managementsystem nach ISO 9001/ISO 14001. Dahinter steht das Bestreben, die Abläufe zu optimieren, die Prozesse zu beherrschen und die Nachhaltigkeit zu fördern.

## ZIELE

Was soll erreicht werden?

Nutzen der SQS-Zertifizierung nach aussen und innen:

- verbesserte Kundenorientierung und damit gesteigerte Akzeptanz,
- erhöhtes Vertrauen in die Verwaltungstätigkeit, Imageförderung,
- klare Verantwortlichkeiten, Kompetenzen und Schnittstellen,
- Wissenssicherung und Förderung des Wissenstransfers,
- Nachweis der Sorgfaltspflicht in Haftungsfragen,
- neutraler, international anerkannter Nachweis der Qualitätsefähigkeit,
- höhere Transparenz, Optimierung der komplexen Abläufe und dadurch eine verbesserte Lenkbarkeit,
- Effizienzsteigerung dank Erfolgs- und Leistungsindikatoren,
- deckt Verbesserungspotenzial auf,
- Basis für Risikomanagement und Internes Kontrollsystem (IKS).

## ZIELGRUPPEN

Wer ist angesprochen?

Öffentliche Unternehmen und Organisationen, Gemeinden, Städte, kantonale Verwaltungen, Bundesstellen oder Verwaltungseinheiten.

## VERFAHREN

Worum geht es?

Die ISO-Normen 9001 und 14001 sind hervorragende Grundlagen für ein umfassendes Managementsystem, kompatibel mit weiteren System-Normen und Anforderungen (z.B. Arbeitssicherheit, Risikomanagement, Notfallvorsorge, Datenschutz etc.). Sie sind geeignet für die Erfüllung von Branchenforderungen und die Weiterentwicklung zu Spitzenleistungen.

## QUALITÄTSKRITERIEN

Was wird gefordert?

Fortschrittliche Dienstleistungsunternehmen

- beschreiben ihr prozessorientiertes Führungssystem,
- beziehen Mitarbeitende, Kunden und interessierte Kreise mit ein,
- streben kontinuierliche Entwicklung und Verbesserung an,
- erbringen kundenorientierte und bürgerfreundliche Dienstleistungen,
- setzen engagiertes Personal ein, das fachlich auf dem neusten Stand ist,
- binden ihre Partner und Lieferanten in die Prozesse ein,
- zeichnen sich durch ein hohes Qualitätsbewusstsein aus und nehmen ihre Vorbildfunktion wahr,
- wirken und handeln nachhaltig.

## ZERTIFIKAT/ANERKENNUNG

SQS-Zertifikate gemäss ISO 9001 und ISO 14001

- sind 3 Jahre gültig,
- im Sinne der kontinuierlichen Weiterentwicklung finden jährlich ein Aufrechterhaltungsaudit und nach 3 Jahren ein Rezertifizierungsaudit statt,
- sind durch die IQNet-Partnerschaft weltweit anerkannt.

## PROFIL

Wer ist die SQS?

Die SQS ist Ihre kompetente Ansprechpartnerin für die Zertifizierung und Bewertung von Qualitätsmanagementsystemen.

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

- ist eine unabhängige Not-For-Profit-Organisation,
- hat 61 Mitglieder (bedeutende schweizerische Wirtschaftsverbände, Bundesstellen und weitere nicht produzierende Körperschaften),
- ist akkreditiert als Zertifizierungsstelle durch die SAS (Schweizerische Akkreditierungsstelle),
- zertifiziert u. a. Qualitätsmanagementsysteme nach ISO 9001, Umweltmanagementsysteme nach ISO 14001 sowie eine breite Palette weiterer Führungssysteme und branchenspezifischer Forderungen (wie z.B. Datenschutz),
- verfügt über verfahrensgeschulte Auditorinnen und Auditoren mit Branchenerfahrung, speziell im öffentlichen Bereich.

## INFORMATIONEN/ANMELDUNG

Ich möchte mehr wissen!

Über unsere Geschäftsstelle in Zollikofen erhalten Sie weitere Informationen. Selbstverständlich sind Ihnen auch unsere Auditorinnen und Auditoren in Fachfragen gerne behilflich.

SQS, Bernstrasse 103, CH-3052 Zollikofen  
 Telefon +41 31 910 35 35, Fax +41 31 910 35 45  
 headoffice@sqs.ch, www.sqs.ch