

SQS 9004 – der praxisnahe Weg zu Business Excellence

Das neue Bewertungsmodell der SQS ist bei den Unternehmen auf breite Akzeptanz gestossen. Bis heute haben sich über 60 Unternehmen für diese Dienstleistung angemeldet und 7 konnten bereits mit der Urkunde SQS 9004 ausgezeichnet werden. Gleichzeitig mit der Bewertung wird die Erfüllung der Anforderungen ISO 9001:2000 bestätigt. Die ersten Erfahrungen haben gezeigt, dass die Unternehmen, welche in der Regel bereits seit Jahren zertifiziert sind, ihre Stärken vor allem bei den Führungs-, Ressourcen- und Realisierungsprozessen aufweisen (siehe Tabelle).

Das grösste Potenzial liegt im Bereich des Verbesserungsmanagements. Die Messgrössen dienen noch zu wenig der Steuerung des Systems und der Abläufe. Wenige haben das Managementinformationssystem als Frühwarnsystem ausgebaut, mit welchem sie ihre Abläufe vorausschauend anpassen können. Das Erkennen der gegenseitigen Abhängigkeiten und Wechselwirkungen weist ebenfalls noch Potenzial auf. Die Dokumentation des Systems ist oft zu schwerfällig und zu wenig änderungsfreundlich. Das SQS 9004-Bewertungssystem erlaubt es dem Unternehmen, das eigene Resultat zusätzlich individuell zu gewichten. Der Durchschnitt aller Bewertungen dient zudem als Vergleichsgrösse. Die SQS unterstützt mit diesen Bewertungen die Anstrengungen vieler Unternehmen am Markt erfolgreich zu bleiben und sich weiter zu verbessern.

Flashlight

HC Fribourg-Gottéron SA, auf innovativem Weg in die Zukunft

Fribourg-Gottéron hat die Zeichen der Zeit verstanden und die Herausforderung einer Zertifizierung angenommen. Unter der kundigen Leitung der Qualitätsmanagementberatungsfirma Qualitip in Laupen wurden zentrale Prozesse der Unternehmensführung erneuert, kundenorientiertes Handeln eingeführt und das Bewusstsein zur ständigen Verbesserung und Erneuerung geweckt.



Der eingeschlagene, qualitätssichernde Weg hat sich gelohnt. Fribourg-Gottéron ist der einzige Klub in der Schweiz mit dem SQS-Zertifikat, und er grenzt sich damit klar gegenüber der Konkurrenz ab. Die Reaktionen der Partner aus der Wirtschaft, aber auch jene von politischen Entscheidungsträgern, waren durchwegs positiv. Der Klub ist von seinen Strukturen und seiner Kultur her nun kompatibel zu seinen Partnern. Zudem war die Zertifizierung eine einzigartige Chance zur internen Weiterbildung sowie für die Stärkung der Teamorientierung.

Damit sind bei Fribourg-Gottéron die Voraussetzungen für eine nachhaltige Entwicklung geschaffen. Die Strategie des Klubs ist ausgerichtet auf die Stärkung der Konkurrenzfähigkeit im Markt und im Sport, auf die Vertiefung der Beziehungen zu Kunden und Partnern, die Verbesserung der Produktivität und der Effizienz der Mitarbeiter sowie den Ausbau der Akzeptanz des Klubs in der Stadt, der Region und im Kanton. Mit Hilfe der ISO-Zertifizierung hat Fribourg-Gottéron seine Position als jugendpolitisch und volkswirtschaftlich relevanter Faktor in der Region Fribourg ausgebaut.

Roland von Mentlen
Generaldirektor

Resultat der bisherigen Bewertungen SQS 9004

Teilelemente	Ergebnis	Punktezahl				
		1	2	3	4	5
4.1 QMS, Leiten u. Lenken v. Systemen u. Prozessen	3,5					
4.2 Dokumentation	3,3					
4.3 Anwendung der Qualitätsmanagement-Grundsätze	3,7					
5.1 Verantwortung der Leitung, Allgemeines	4,1					
5.2 Erfordernisse und Erwartungen interessierter Parteien	3,9					
5.3 Qualitätspolitik	4,0					
5.4 Planung	4,0					
5.5 Verantwortung, Befugnis und Kommunikation	3,9					
5.6 Managementbewertung	3,8					
6.1 Management von Ressourcen, Allgemeines	3,9					
6.2 Personen	3,6					
6.3 Einrichtungen	3,6					
6.4 Arbeitsumgebung	3,7					
6.5 Informationen	3,6					
6.6 Lieferanten und Partnerschaft	3,6					
6.7 Natürliche Ressourcen	4,5					
6.8 Finanzen	3,8					
7.1 Produkte- / Dienstleistungsrealisierung, Allgemeines	3,6					
7.2 Prozesse bezüglich interessierter Parteien	3,8					
7.3 Design und Entwicklung	3,5					
7.4 Beschaffung	3,4					
7.5 Produktion und Dienstleistungserbringung	3,7					
7.6 Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln	4,1					
8.1 Messung, Analyse und Verbesserung, Allgemeines	3,6					
8.2 Messung und Überwachung	3,5					
8.3 Lenkung von Fehlern	3,5					
8.4 Datenanalyse	3,6					
8.5 Verbesserung	3,5					
Gesamtdurchschnitt	3,7					



Mit dem Datenschutzgütesiegel GoodPriv@cy® auf dem neuen Weg zum Datenschutz!

Das Bearbeiten von personenbezogenen Daten ist für viele Organisationen eine wichtige Grundlage für ihre Dienstleistungen und Produkte und daher unverzichtbar. Das Bedürfnis nach vertraulichem und gesichertem Umgang mit Daten und Informationen nimmt ständig zu. Auch führt der Datenschutz durch die rasanten Entwicklungen – z. B. in der Informatik und durch globale Vernetzung von Datenbanken – zusehends zu neuen Risiken und Herausforderungen für die Führung.

Vor kurzem hat die SQS mit **GoodPriv@cy** ihre neue Dienstleistung für die Datenschutzzertifizierung erfolgreich lanciert. Sie will damit die Integration des Datenschutzes und der Informationssicherheit in ein Führungssystem erleichtern und den wirksamen Datenschutz als Qualitätsfaktor fördern. Dazu hat sie die Kriterien und den Anforderungskatalog für **GoodPriv@cy** nach internationalen Normen definiert und veröffentlicht und macht ihre Dienstleistung über IQNet (das weltweite Zertifizierungsnetzwerk) zugänglich.

GoodPriv@cy fördert in einer Unternehmung oder Organisation u. a.

- das Bewusstsein und die Kompetenz im Umgang mit Personen- und Kundendaten auf allen Ebenen,
- die sorgfältige, vertrauliche und gesetzeskonforme Bearbeitung von Daten und Informationen,
- die «state of the art» der Informationssicherheit in der Informatik.

Im Weiteren sorgt das Datenschutzmanagement nach **GoodPriv@cy**

- für die funktionsfähige Eigenkontrolle und
- aufgrund des verbesserten Stellenwertes auf Leitungsebene, für die kontinuierliche Verbesserung und Systematisierung des Datenschutzes.

Wirksamer Datenschutz ist somit ein Qualitätsfaktor, der sich lohnt, sei es um Imagerisiken vorzubeugen oder, durch Transparenz und Kompetenz in der Vorgehensweise, Vertrauen und Sicherheit nach innen und aussen zu erzeugen und somit dem zunehmenden Bedürfnis nach Schutz der Privatsphäre Rechnung zu tragen.

GoodPriv@cy ist ein Gütesiegel, welches durch die SQS und ihre Partner Safe+Legal AG, Bern sowie RM Risk Management AG, Zürich entwickelt wurde. Diese 3-Körperschaft bildet die Markeninhaberschaft von **GoodPriv@cy**.

Am 15. August 2002 wurde die erste Unternehmung, der Migros-Genossenschaftsbund für seinen **Bereich M-CUMULUS**, aufgrund des erfolgreichen Zertifizierungsaudits mit dem Datenschutzgütesiegel **GoodPriv@cy** ausgezeichnet.



René Wasmer, SQS, und Gisèle Girgis, MGB

M-CUMULUS und Datenschutz

Seit der Lancierung dieses in der Schweiz wohl bedeutendsten Bonusprogramms stand M-CUMULUS immer wieder in der Kritik der Medien, bestätigt Christian Arpagaus, Head of Marketing M-Cumulus. Immer wieder wurde Lesern mit Negativbeispielen vor Augen geführt, wie transparent sie sich durch die Kartennutzung machen würden und welche Nachteile ihnen dadurch entstehen könnten. Auch aus diesem Grund wurde der Datenschutz bei M-CUMULUS immer sehr ernst genommen. Intern publizierte Grundsätze wurden erlassen und von der relativ kleinen CUMULUS-Organisation rigoros durchgesetzt:

- Einhaltung des Datenschutzgesetzes,

- saubere und detaillierte Vorausinformation der Kunden (Anmeldeformular, AGBs) darüber, wie wer die gesammelten Informationen verwenden kann,
- keine Adressverwendung, ohne die angeschriebenen Kunden auf die Adressherkunft hinzuweisen (Transparenz),
- keine Adressverwendung, ohne den angeschriebenen Kunden einen Vorteil zu gewähren (Akzeptanz der Massnahme),
- saubere Dokumentation der Adressverwendung,
- zentrale Datenführung,
- Zugriff und Zutritt zu CUMULUS-Daten nur für sehr wenige Personen.

Das Datenschutzgütesiegel bestätigt M-CUMULUS den datenschutzkonformen und sicheren Umgang mit Kundendaten. Die Beurteilung der Prozesse durch die unabhängige und einem breiten Publikum bekannte SQS gibt M-CUMULUS und der Migros neue Argumente, mit welchen sich Kritiker etwas schwerer tun dürften. Zudem setzen wir damit auch gegenüber den Kunden ein Zeichen. Wir zeigen ihnen damit, dass wir nichts zu verstecken haben, und dass wir die Versprechungen, welche wir im Anmeldeformular gemacht haben, auch in die Tat umsetzen. **Das Datenschutzgütesiegel ist somit ein unterstützendes Element des Vertrauensaufbaus – Vertrauen ist die Basis von Loyalität.**

Swisspower Gigathlon Expo 02 by SQS

Basel

Die Teilnahme am Sonntag, den 14. Juli 2002 an der 7. Etappe des Swisspower Gigathlons durch eine SQS-Mannschaft bewies, dass nicht nur die Auditierungen und Zertifizierungen zu den Stärken der SQS-Mannschaft gehören.

Die Sonntags-Etappe führte von der Horwerbucht in Luzern nach Basel, Oensingen, Zuchwil und zuletzt über die Helix auf der Artep Lage in Biel ins Ziel.

Trudy Schwab schwamm die 3 km im Vierwaldstättersee in 53 Minuten, worauf Cesare Brovelli sich mit dem Rennvelo auf die 124 km lange Strecke nach Basel begab (leider stürzte er unglücklich 14 km vor dem Ziel). Trotz Cesare's Sturz konnte Luigi Arigoni die 44 km und 2 700 Höhenmeter von Basel nach Oensingen auf seinem Mountainbike in einer glänzenden Zeit zurücklegen. Dorothee Pujol raste nach Luigi's Ankunft in Oensingen auf ihren Inlineskates nach Zuchwil und als letzter konnte Markus Tobler die Strecke von 37 km (nicht nur 35!) rekordverdächtig schnell rennend nach Biel zurücklegen wo sich unsere Athleten vor der Helix

bereit hielten, um mit Markus laufend die letzten 1,5 km Zieleinlauf unter frenetischem Applaus der Zuschauer zu genießen.

Schon die Vorbereitungen hatten es in sich. Würde man die Trainingsstunden der Teilnehmerinnen und Teilnehmer zusammenrechnen, wäre Trudy die Strecke Bern-Zürich geschwommen, Cesare hätte seine Audits in den letzten 3 Monaten nur noch mit dem Rennvelo erledigt, Luigi wäre via Mountainbike auf dem Kilimandscharo angekommen, Dorothee auf ihren Inlineskates nach Paris gefahren und Markus rannte und rannte und rannte... quer durch die Schweiz.

Leider verlief der Gigathlon-Sonntag nicht ganz ohne Schwierigkeiten und Verluste. Trudy hatte eine schlaflose und von Nervosität geplagte Nacht. Cesare's Schlüsselbein überstand seinen Sturz nicht (gute Besserung). Luigi suchte in der Wechselzone in Basel total gestresst nach Cesare (der im Spital in Rheinfelden lag). Dorothee bekam einen Geschwindigkeitsrausch zwischen Oensingen und Zuchwil,

und am Ziel auf der Artep Lage in Biel begann zu guter Letzt noch der Magen von Markus zu revoltieren.

Trotzdem lief das Team in Biel in einer für die SQS bisher unerreichten Bestzeit ein.

Durch Cesare's Sturz wurde Trudy's minutiös verfasste Zeitplanung durchgeschüttelt und die Flexibilität aller Beteiligten intensiv getestet!

Aufgrund dieser Erfahrung ist Theo Zahner, der Betreuer der Mannschaft, nun ein absoluter Natel-Fan.

Dank den hervorragenden Leistungen der Athleten und der ganztägigen Supportierung durch Susi Tobler und Ursi Zahner konnte der SQS-Gigathlon-Tag zufrieden, müde und als Team gestärkt abgeschlossen werden.

Alle Beteiligten sind sich einig: «Wir sind beim nächsten Gigathlon wieder dabei!»

Ursula Zahner

Luzern Start

Biel Ziel



v.l.n.r.: Dorothee Pujol, Cesare Brovelli, Luigi Arigoni, Trudy Schwab, Markus Tobler

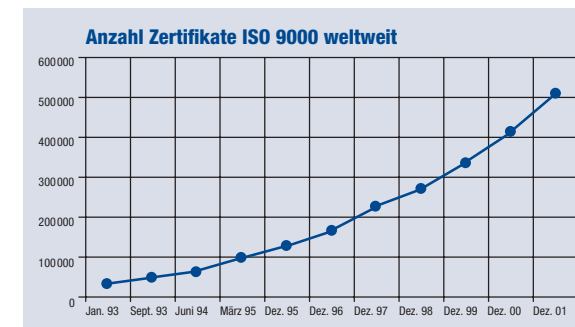
ISO 9000 und ISO 14000 – weltweit auf Erfolgskurs



Ende 2001 waren in 161 Ländern über 510 000 Unternehmen und Organisationen nach der ISO 9000er Normenreihe zertifiziert. Noch nie in der Geschichte der ISO 9000er Familie war der Zuwachs in einem Jahr so hoch (+101 985 Zertifikate). Bereits 44 000 Unternehmen sind nach der prozessorientierten Norm ISO 9001:2000 ausgezeichnet. Dies entspricht 8,7% der weltweiten Zertifikate. Unsere Kundinnen und Kunden haben sich schon früh mit der Umstellung der ISO 9000er Reihe auf die ISO 9001:2000 auseinandergesetzt. Sie sind deshalb weltweit an der Spitze, haben doch 35% ihre Systeme bereits angepasst – herzliche Gratulation! Die neue Norm stösst überall auf ein gutes Echo und viele Kundinnen und Kunden sind begeistert von den ersten Erfahrungen.

Der Trend ist weltweit ungebrochen, wobei Europa und Asien das grösste Wachstum verzeichnen. In Europa steht Italien mit 17 700 Zertifizierungen im Jahre 2001 an der Spitze. Die prozessorientierte Norm ISO 9001:2000 mit dem integrierten Führungsmodell wird sich weiterhin stark verbreiten, denn der Nutzen dieser weltweiten Managementspielregeln wurde erkannt. Die Zertifizierungsgesellschaften sind gefordert, diese Spielregeln korrekt und glaubwürdig zu überprüfen. Wer einem Unternehmen oder einer Organisation leichtfertig ein Zertifikat erteilt, leistet sich und der Sache einen Bärendienst.

Theodor Zahner
Geschäftsführer SQS



Die Umweltnorm ISO 14001 hat ebenfalls ihre Erfolgsgeschichte fortgesetzt. Ende 2001 waren in 112 Ländern über 36 000 Unternehmen und Organisationen zertifiziert. Auch in diesem Bereich war der Zuwachs mit 13 800 Zertifikaten der Grösste seit dem Beginn im Dezember 1995.



Inhalt

SQS 9004

- Der praxisnahe Weg zu Business Excellence

Flashlight

- HC Fribourg-Gottéron SA

2

Highlight

- Datenschutzgütesiegel GoodPriv@cy
- M-Cumulus und Datenschutz

3

SQS persönlich

- Swisspower Gigathlon Expo 02 by SQS

4