

## SQS 9004-Workshop – Ein Trittbrett zur Verbesserung Ihres Managementsystems

Konjunkturelle Herausforderungen erfolgreich zu meistern und gleichzeitig die Wettbewerbsfähigkeit sowie die Anforderungen aller interessierten Parteien an die eigene Unternehmung aufrecht zu erhalten, stellt nicht nur heute grosse Herausforderungen an die Führung eines Unternehmens. Auch die Attraktivität im nationalen und internationalen Vergleich sollte nachweisbar sichergestellt werden, um Markt- und Wettbewerbspositionen behaupten und stärken zu können. Schliesslich gilt es auch, die Kredit- und Glaubwürdigkeit gegenüber allen interessierten Kreisen (Stakeholder) nachhaltig zu gewähren.

Mit unserem SQS 9004-Workshop wollen wir Ihnen aufzeigen, wie Sie interne und externe Herausforderungen besser meistern können. Das SQS 9004-Bewertungsmodell bringt Sie auf den Weg zu Business Excellence. Die notwendige Ausrüstung zum erfolversprechenden Aufbruch präsentieren wir Ihnen gerne an einem unserer Workshops:

10. Februar 2004 in Zollikofen    16. März 2004 in Zürich  
6. Mai 2004 in Zollikofen        17. Juni 2004 in Zürich

- In unserem Workshop setzen wir die folgenden Schwerpunkte:
- Individuelle Standortbestimmung mittels einfachem «Fitness-test» (Q-fit)
  - SQS 9004-Modell als Wegweiser zu Business Excellence
  - Konzepte und Werkzeuge für ein verbessertes Management der Führungsaufgaben, der Ressourcenbewirtschaftung, der Produkt- und Dienstleistungsrealisierung sowie des Verbesserungswesens
  - Plattform für Erfahrungsaustausch (Gruppenarbeiten und Plenumsdiskussion)

Wir sprechen sowohl die beauftragten Mitglieder der Geschäftsleitung als auch die umsetzenden Qualitätsmanager an; denn nur die Verpflichtung (Commitment) der obersten Leitung schafft die erfolversprechende Basis für ein verbessertes Managementsystem und zwar sowohl in effizienter als auch in effektiver Hinsicht.

Profitieren Sie von diesem intensiven, eintägigen Seminar (max. Teilnehmerzahl: 20) – die verbesserte Unternehmensleistung wird das Resultat Ihrer Investitionen sein.

Gerne bieten wir Ihnen zur Vertiefung auch massgeschneiderte Inhouse-Seminare an, um Ihren firmenspezifischen Bedürfnissen Rechnung zu tragen.

Wir würden Sie gerne an unseren SQS 9004-Workshops begrüessen – denn Qualität verpflichtet!

### Weitere SQS-Workshop-Daten

#### Interner Auditor (1/2 Tag, Nachmittag)

11.05.2004	Bern	SQS, Zollikofen
13.05.2004	Zürich	Hotel Inter-Continental
15.06.2004	Zürich	Hotel Inter-Continental
09.09.2004	Bern	SQS, Zollikofen
16.11.2004	Bern	SQS, Zollikofen

#### Prozesseigner (1/2 Tag, Vormittag)

15.06.2004	Zürich	Hotel Inter-Continental
------------	--------	-------------------------

#### Risikomanagement (ganzer Tag)

16.03.2004	Bern	SQS, Zollikofen
09.06.2004	Bern	SQS, Zollikofen
09.09.2004	Zürich	Hotel Inter-Continental
25.11.2004	Bern	SQS, Zollikofen

#### Risikomanagement Erfa-Tagung (1/2 Tag, Nachmittag)

20.10.2004	Bern	SQS, Zollikofen
------------	------	-----------------

Weitere Informationen: [www.sqs.ch/schulung](http://www.sqs.ch/schulung)

## Die SQS-Zertifikatinhaber sind Weltmeister!

### Werte Leserinnen und Leser

Die Zertifizierung von Managementsystemen ist weltweit weiter am Wachsen. Ende 2002 waren es 561'000 Unternehmen und Organisationen, die nach der ISO 9000er Reihe zertifiziert waren.

In der Schweiz waren zu diesem Zeitpunkt über 10'000 Zertifizierungen realisiert. Die SQS zählt per Ende November dieses Jahres gegen 8'000 Zertifizierungen.

Zum heutigen Zeitpunkt haben bereits über 90% aller SQS-Zertifikatinhaber ihre Qualitätsmanagementsysteme prozessorientiert umgesetzt und erfüllen die Anforderungen der neuen Norm ISO 9001:2000 – bis zum Jahreswechsel werden praktisch alle umgestellt haben. Unsere Kundinnen und Kunden stehen damit weltweit an der Spitze und dazu gratulieren wir allen ganz herzlich!

Der Nutzen der konsequenten Kundenausrichtung, der Prozessbeherrschung, der ständigen Verbesserung und des Einbezugs der Geschäftsleitung ist offensichtlich und prägt die Führungssysteme nachhaltig. Ein transparentes Führungssystem ist auch für die Zukunft eine wertvolle Grundlage, um die Unternehmung gezielt steuern zu können.

Auf vielseitigen Wunsch unserer Leserinnen und Leser bieten wir ab dieser Ausgabe des Global-Flash neu eine Plattform für «Tipps und Tricks» bei der täglichen Umsetzung der Normanforderungen in der Praxis. Wir hoffen, dass wir mit dieser Rubrik auf ein reges Interesse stossen und freuen uns auf Ihre Inputs.



Zum Jahresausklang danken wir allen unseren Kundinnen und Kunden für das Vertrauen und die gute Zusammenarbeit.

Für die kommenden Feiertage und das neue Jahr wünschen wir Ihnen viel Erfreuliches, gute Gesundheit und viel Erfolg!

Theo Zahner  
Geschäftsführer

## Mit konsequentem Handeln zu mehr Erfolg

Die Druckerei Feldegg in Zollikon (ZH) ist die erste Druckerei in der Schweiz, die ein zertifiziertes Qualitäts- und Umweltmanagement betreibt und dazu noch nach FSC zertifiziert ist. Diese Pionierrolle verdankt sie nicht zuletzt dem unermüdlichen Einsatz ihres Geschäftsführers Herr Oberhänsli: Ein Vordenker und überzeugter Vertreter des Nachhaltigkeitsgedankens.



## Datenschutz im Personalwesen

Der Datenschutz im Personalwesen ist ein heikles Thema und verlangt von den Personalverantwortlichen einen umfassenden Sachverstand. Nachfolgend ein Beispiel:

*Eine Mitarbeiterin will Einblick in ihr Personaldossier und beruft sich auf das Datenschutzgesetz. Ist dieses überhaupt relevant?*

Ja, auf das schweizerische Datenschutzgesetz (DSG) können sich sowohl natürliche Personen (z.B. Ursula Uttinger) als auch juristische Personen (z.B. Müller AG) berufen. Folglich kann sich auch die Mitarbeiterin auf das Datenschutzgesetz beziehen.

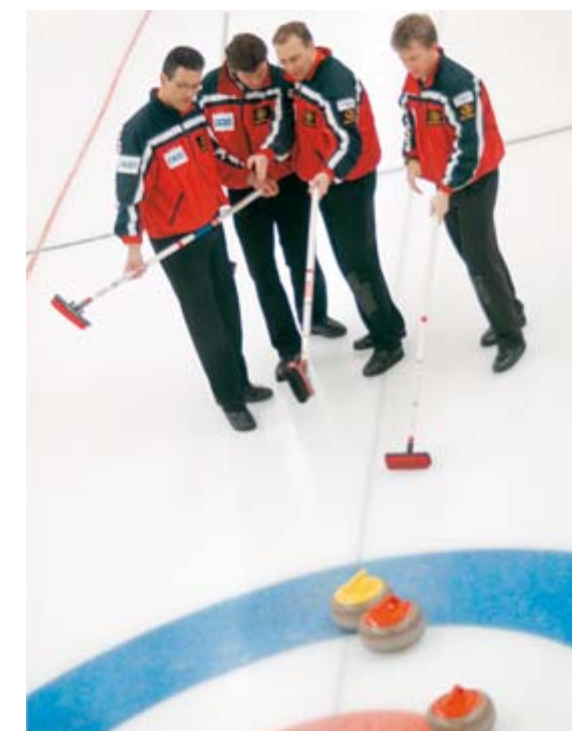
Das Datenschutzgesetz (Art. 8 DSG) gibt jeder betroffenen Person (in diesem Falle also der Mitarbeiterin) das Recht, Auskunft über ihre Daten zu verlangen. Dabei muss der Dateninhaber, ohne dass der Antragssteller ein Interesse für die Auskunft nachweisen oder glaubhaft machen müsste, diesem alle über ihn in der Datensammlung aufgezeichneten Informationen schriftlich zukommen lassen.

Im Normalfall wird im Personalwesen den Mitarbeitenden ein Einsichtsrecht gewährt. Das Auskunftsrecht nach dem Datenschutzgesetz steht aber parallel dazu den betroffenen Personen zur Verfügung und kann geltend gemacht werden. Die Mitarbeiterin hat also Anrecht auf eine Kopie von sämtlichen Akten im Personaldossier. Mit ihrem Einverständnis genügt es, wenn sie die Unterlagen vor Ort einsehen kann und nur von einzelnen Unterlagen eine Kopie erhält. Wichtig ist folglich, dass die Mitarbeitenden Einsicht/Auskunft haben können, ohne dass das Dossier zuerst «gesäubert» werden muss. Ein solches Vorgehen ist nicht korrekt und stellt einen Verstoss gegen das Datenschutzgesetz dar. Es dürfen auch nicht einzelne Aktenstücke herausgenommen werden und später wieder ins Dossier gelegt werden.

«Verhältnismässigkeit» ist in diesem Zusammenhang ein entscheidendes Stichwort: Daten dürfen nur so lange aufbewahrt werden, wie sie objektiv tatsächlich benötigt werden und mit Blick auf den Bearbeitungszweck in einem vernünftigen Verhältnis stehen. Dabei ist zu beachten, dass beispielsweise ein Assessment eine Momentaufnahme darstellt und bereits nach kurzer Zeit seine Gültigkeit verliert. Folglich hat ein Assessment nach spätestens 3 Jahren nichts mehr im Personaldossier zu suchen und sollte entfernt werden. Ein

Personaldossier ist – entgegen der Tendenz in vielen Unternehmen – nicht ein historisches Dokument, das als historische Quelle dient.

Es empfiehlt sich, die Personaldossiers sauber zu führen und in regelmässigen Abständen diejenigen Unterlagen zu entfernen, die nicht mehr benötigt werden. Verlässt ein Mitarbeiter das Unternehmen, kann er – gestützt auf das Datenschutzgesetz – verlangen, dass die Daten über ihn vernichtet werden. Der Arbeitgeber darf dann nur dasjenige Material behalten, das er aus Gründen der korrekten Buchführung (z.B. Lohnauszahlungsbelege) benötigt oder um eventuelle Forderungen aus dem Arbeitsverhältnis sowie aus Haftungsfällen abweisen zu können. Die übrigen Unterlagen muss er vernichten oder dem Mitarbeiter herausgeben, ohne für sich nochmals eine Kopie zu erstellen.



«Wenn du ein Schiff bauen willst, dann trommle nicht Männer zusammen, um Holz zu beschaffen, Aufgaben zu vergeben und die Arbeit einzuteilen, sondern lehre die Männer die Sehnsucht nach dem weiten endlosen Meer» (Antoine de Saint-Exupéry). Diese Worte klingen nicht nur schön, sondern nach dieser Philosophie wird in der Druckerei Feldegg auch gelebt. Die Sehnsucht zeigt sich in der bereits zehn Jahre alten Vision des Unternehmens, die nichts an Aktualität eingebüsst hat: «Das inhabergeführte, zürcherische Familienunternehmen profiliert sich mit seinem Team als das wegweisende, regionale grafische Zentrum für eine möglichst umweltgerechte Produktion exklusiver Drucksachen mit umfassendem Service». Der hohe Stellenwert der Umwelt wurzelt in der inneren Überzeugung von Erwin Oberhänsli, unseren nachfolgenden Generationen auch ein Überleben zu sichern. «Nicht selten bekommen wir Bewerbungen von Fachleuten, die wegen unserem guten Ruf in Sachen Umweltleistung und unserer Pionierrolle bei uns arbeiten möchten», berichtet Herr Oberhänsli mit Stolz.

Trotzdem ist auch für die Druckerei Feldegg die heutige wirtschaftliche Situation nicht einfach. Erwin Oberhänsli geht davon aus, dass mindestens 50 Prozent der Kapazitäten in der Druckereibranche verschwinden werden. «Wir können uns in der Schweiz nicht durch tiefere Preise von der Konkurrenz abheben», berichtet er, «deshalb ist es umso wichtiger, sich andere Vorteile zu verschaffen.» Bereits Ende der achtziger Jahre war von Kunden der Ruf nach umweltgerechten Produkten gefallen. Die Druckerei Feldegg nahm diesen Wunsch auf und entwickelte ihn weiter. Die erste Ökobilanz eines grafischen Klein- und Mittelbetriebes folgten. Die umweltgerechte Produktion von exklusiven Drucksachen wurde bereits 1996 durch ein Umweltmanagementsystem sichergestellt. Konsequenterweise wurde mit der Einführung eines prozessorientierten Managementsystems und dies bereits 1997. «Mitte 2003 entschieden wir uns für die FSC-Zertifizierung, weil dies ein weiterer Mosaikstein

nachhaltigen Handelns bedeutet und genau zu unserer Vision passt. Konsequentes ökologisches, soziales und ökonomisches Handeln sind die Basis für unseren Unternehmenserfolg», ist Herr Oberhänsli überzeugt.

Dass er jedoch nicht ein «grüner» Phantast ist, zeigt sein ebenso konsequentes ökonomisches Handeln. «Ökologische Massnahmen müssen auch einen ökonomischen Nutzen bringen», beteuert Herr Oberhänsli. Mit dem Umweltmanagementsystem konnte bereits der Energieverbrauch um 10 Prozent reduziert werden und dies bringt deutlich tiefere Kosten. Auch bei der Beschaffung von neuen Maschinen wird konsequent ökologisch und ökonomisch gedacht. «Mit der Einführung der 74Karat – einer neuen Drucktechnologie – konnten wir den Papierverbrauch deutlich senken und auf wasserlosen und lösungsmittelfreien Druck umsteigen. Dies bringt uns tiefere Druckkosten und damit bleiben wir im harten Preiskampf konkurrenzfähig», erläutert Herr Oberhänsli.

Ein weiterer Meilenstein – und eine Idee aus dem Hause Feldegg – ist die Equal Technologie. Bis heute werden für international tätige Grosskunden Drucksachen an einem Ort produziert und dann mit Lastwagen in die verschiedenen Länder gebracht. Diese langen Transportwege waren der Druckerei Feldegg ein Dorn im Auge. Mit der neuen 74Karat-Druckmaschine und einer Standardisierung der Daten wird es möglich sein, anstatt der Drucksachen, nur die Daten in die einzelnen Länder zu schicken und dort in der exakt gleichen Qualität direkt vor Ort zu drucken. «Damit werden wir nicht nur die Umweltbelastung deutlich reduzieren, sondern auch Transportkosten sparen und Zeit gewinnen», erklärt Erwin Oberhänsli begeistert. Und die eingeschlagene Strategie scheint aufzugehen: Zufriedene Kunden, einen Beitrag für die Umwelt, gut gefüllte Auftragsbücher und dazu noch motivierte Mitarbeiter.

Weitere Informationen: [www.feldegg.ch](http://www.feldegg.ch)

### Was ist FSC?

Der Forest Stewardship Council – FSC oder Waldbewirtschaftungsrat – stellt international gültige Prinzipien und Kriterien für eine umweltgerechte, sozialverträgliche und wirtschaftlich tragbare Waldbewirtschaftung auf. Diese werden auf nationaler Ebene den jeweiligen Gegebenheiten angepasst.

Für weitere Infos: [www.sqs.ch/fsc](http://www.sqs.ch/fsc)