

## Mit integriertem Qualitätsmanagement zum Mehrwert für alle

Seit 28 Jahren ist die Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme die führende Zertifizierungs-, Bewertungs- und Schulungsinstitution in der Schweiz. Eingebunden ins weltweite Zertifizierungsnetzwerk von IQNet schafft sie durch ihre langjährige zuverlässige Tätigkeit Vertrauen, Sicherheit und nachhaltigen Erfolg bei ihren Kundinnen und Kunden.

Wir alle wünschen uns eine hohe Lebensqualität. Um diese zu erreichen, müssen wir uns ständig anstrengen und flexibel auf neue oder veränderte Umstände reagieren. Genauso flexibel müssen Firmen sein, um eine hohe Qualität von Produkten und Dienstleistungen zu garantieren. Denn unsere Anforderungen und Erwartungen als Kunden verändern sich laufend. Dazu braucht es auf allen Ebenen eines Unternehmens gute Leistungen. Die Qualität der Führung, der Organisation und der Prozesse sind entscheidend für das Endprodukt. Das richtige Mass an Qualität zu finden, ist deshalb die ständige Herausforderung an die Unternehmen. Dabei hilft die SQS mit der Zertifizierung von Qualitäts- und Managementsystemen zur ständigen Verbesserung unternehmensinterner Abläufe und Prozesse.

### Von Qualitätssicherung zu Qualitätsmanagement

Die Erkenntnis, dass die Qualität auf allen Ebenen einer Organisation gut sein muss, führte in den 80er Jahren zur Idee einer Qualitätssicherungs-Norm. Es wurde klar definiert, was ein Unternehmen mit guten Leistungen auszeichnet, um dadurch die Qualität der Endprodukte zu sichern. Zusätzlich entstand der Wunsch nach einer externen neutralen Stelle. Diese sollte die Einhaltung der Normen durch die Firmen jährlich prüfen und dies mit einem Zertifikat bestätigen. Deshalb wurde im Juni 1983 die Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS) durch bedeutende Industrie- und Wirtschaftsverbände, Bundesstellen und weitere nichtproduzierende Körperschaften gegründet. Der eigentliche Durchbruch der Idee einer Norm zur Qualitätssicherung gelang 1987 als die internationale ISO-Normenreihe 9000 geschaffen wurde. Mehr und mehr Firmen verzichteten auf ihre eigenen Vorschriften und nahmen die ISO-Normen als Grundlage in ihre Beschaffungsbedingungen auf.

Die reine Qualitätssicherung, die sich hauptsächlich auf die Sicherung der Produktqualität beschränkte, griff jedoch zu kurz. Die Erarbeitung einer umfassenden Qualitätsmanagement-Norm war die Lösung, deren Fokus auf der Kundenorientierung, dem Prozessmanagement und dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess liegt. Die SQS half bei der Ausarbeitung in den 90er Jahren aktiv auf internationaler Ebene mit. Im Jahr 2000 wurde die neue Qualitätsmanagement-Norm ISO 9001 verabschiedet. Seither wird die Einführung von prozessorientierten Qualitätsmanagementsystemen als grosses Potenzial für eine Verbesserung des Unternehmenserfolges weltweit angesehen.

### Von Qualitäts- zu integrierten Managementsystemen

Die Idee des Qualitätsmanagements hat sich ständig weiterentwickelt. In einer international vernetzten Welt, mit verschiedensten Kunden mit komplexen Ansprüchen, genügen reine Qualitätsmanagementsysteme nicht mehr. Dies zeigt sich in der Vielfalt der bis heute entstandenen Normen. Die SQS war eine der ersten Zertifizierungsorganisationen, die diesen Trend erkannt hat und deshalb integrierte Managementsysteme propagiert. Diese fassen Methoden und Instrumente zur Einhaltung von Anforderungen aus verschiedenen Bereichen (z. B. Qualität, Umwelt- und Arbeitsschutz, Sicherheit) in einer einheitlichen Struktur zusammen, die der einfacheren Leitung und Überwachung der Unternehmung dienen. Durch Nutzung von Synergien und die Bündelung von Ressourcen ist – im Vergleich zu einzelnen, isolierten Managementsystemen – ein schlankeres, effizienteres Management möglich. Dabei stellt die Norm ISO 9001 eine solide Basis zum Aufbau eines integrierten Managementsystems zur Verfügung.

## **Mit Qualität zu nachhaltigem Erfolg**

Auch zukünftige Entwicklungen werden von der SQS beobachtet und aktiv mitgestaltet. Ein wichtiges Thema der Zukunft ist der effiziente Einsatz von Ressourcen. Nachhaltig Erfolg haben, heisst deshalb zur Umwelt Sorge zu tragen. Es geht um die richtige Balance von Ökonomie, Ökologie und Sozialverantwortung. Auch hier bietet sich ein integriertes Managementsystem, zum Beispiel eine Kombination von Qualitäts- und Umweltmanagementsystem, als Steuerungs- und Controlling-Instrument an.

Weitere Entwicklungen in Europa sind Sicherheit, Ethik und Fairness. Der Konsument ist sensibler geworden und legt Wert auf sichere Produkte und faire Bedingungen bei der Herstellung. Auch hier bleibt die SQS ständig am Ball, indem neue und vertrauenswürdige Zertifizierungssysteme geprüft und in das Angebot der SQS aufgenommen werden.

## **Vertrauen durch Zertifizierung**

Nicht jedes Zertifikat, das die Einhaltung einer Norm bestätigt, ist für den Kunden vertrauenswürdig. Nur Zertifizierungsgesellschaften mit bestqualifizierten Mitarbeitenden, langjähriger Erfahrung und bestem Renommee verdienen dieses Vertrauen. Deshalb wird Zertifizieren und Bewerten eine immer vielfältigere und anspruchsvollere Aufgabe. Diese kann nur von spezialisierten Unternehmen, mit einer soliden Mitarbeiterschaft, kontinuierlicher Ausbildung und einem breiten Angebot realisiert werden. Dank der international anerkannten Akkreditierung durch die Schweizerische Akkreditierungsstelle (SAS), der Verträge mit gegenseitiger Akzeptanz im Rahmen des IQNet-Netzwerkes und des hohen Ansehens des SQS-Zertifikates bei öffentlichen Beschaffungsstellen, anerkennen u.a. weltweit über 310'000 Firmen die Zertifikate der SQS – ein starkes Zeichen für Vertrauen!

## **Umfassende Produktpalette und Dienstleistungen**

Die umfassende Produktpalette der SQS deckt Zertifizierungen in praktisch allen Bereichen der Wirtschaft ab: Von der Qualitätsmanagement-Norm ISO 9001, über Umweltmanagement nach ISO 14001, Arbeitssicherheit (OHSAS) bis hin zu GoodPriv@cy® im Datensicherheits-, BRC im Lebensmittel- oder SVOAM im Sozialbereich. Mit über 80 verschiedenen Produkten deckt die SQS die Bedürfnisse ihrer Kunden im grossen Umfang ab und ist deshalb die Partnerin auf dem Weg zu integrierten Managementsystemen. Zusätzlich bietet die SQS weitere Dienstleistungen an. Unter dem Motto: „Von den Besten lernen“ werden praxisorientierte Schulungen und Seminare zu integrierten Managementsystemen angeboten.

## **National verankert – International vernetzt**

Über das internationale Zertifizierungsnetzwerk IQNet, ein Zusammenschluss von 36 Zertifizierungsorganisationen mit über 200 Standorten weltweit, besteht ein wichtiger Zugang zu weiteren Produkten und internationalen Dienstleistungen. Deshalb ist die SQS auch für international tätige Unternehmen interessant.

## **Ein klarer Auftrag für die Zukunft**

Der Auftrag der SQS lautet klar: Sie will den Kunden helfen, nachhaltigen Erfolg für alle Stakeholder zu erzielen. Dafür steht sie mit einem umfassenden Dienstleistungsangebot als ganzheitliche Partnerin für Auditierung, Bewertung und Schulung von integrierten Managementsystemen zur Verfügung. Die SQS zeigt Ihnen, wie und warum Qualität fasziniert – und zwar zu Ihrem unternehmerischen Nutzen!

## Die SQS in Zahlen

- National: Grösster Schweizer Zertifizierer mit einem Marktanteil in der Schweiz von ca. 65%.
- International: Schwergewichtig im Ausland in Italien und Frankreich tätig. Die SQS gehört zu den acht Gründungspartnern von International Certification Network (IQNet). Heute sind in der IQNet 36 europäische und internationale Partnerorganisationen zur engen, grenzüberschreitenden Zusammenarbeit verbunden.
- Anzahl Zertifikate: Gesamthaft über 13'000 Zertifikate, davon sind 3996 internationale Zertifikate, 1500 im Umweltbereich (ISO 14001), zusammen repräsentieren die SQS-zertifizierten Unternehmen über 1'200'000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.
- Gegründet: 1983 als Verein.
- Anzahl Mitarbeitende: 155 festangestellte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, davon 5 Lernende sowie 286 freie Mitarbeitende weltweit.
- Hauptbranchen: Industrie, Bauwirtschaft, Automobilzulieferer, Medizinalbereich und Lebensmittel-sektor.

## Nutzen des Qualitätsmanagementsystems

Der Fokus der Norm ISO 9001 liegt auf der Kundenorientierung, dem Prozessmanagement und dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Sie bietet eine hervorragende Grundlage für ein unternehmensspezifisches Managementsystem, kompatibel mit weiteren Systemnormen und Anforderungen wie Arbeitssicherheit, Umweltmanagement, Riskmanagement, SQS 9004 etc.

### Die Vorteile der ISO 9001 sind:

- Klare Arbeits- oder Aufgabenverteilung für alle im Unternehmen, transparente Zuordnung von Verantwortung.
- Dokumentation des firmeneigenen Know-hows und erleichterte Übergabe bei Stellenwechseln.
- System zur Messung der Kundenzufriedenheit.
- Vertrauen schaffen gegen innen und aussen.
- Ein zusammenhängendes Fehlermelde- und Korrektursystem, das Schwachstellen aufdeckt und zugleich als Führungsinstrument zu deren Beseitigung dient.
- Die Schnittstellen werden zu Nahtstellen.
- Definierte Abläufe gewährleisten Termintreue.
- Eine systematische Betriebsführung ermöglicht Rückverfolgbarkeit.