

---

# Unternehmensbericht 2016

The logo for SQS, consisting of the letters 'S', 'Q', and 'S' in a stylized, outlined font. The 'Q' is positioned between two 'S's. The logo is white and is set against a dark blue circular background that overlaps with a light blue circular background. The entire logo is centered in the lower right quadrant of the page.

SQS

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| Vorwort                     | 1  |
| Organisation, Werte, Themen | 2  |
| Überblick: Zielerreichung   | 8  |
| Wertschöpfung               | 10 |
| Im Fokus: Schulungen        | 17 |
| Wertschätzung               | 20 |
| Werterhaltung               | 26 |
| Anhang                      | 30 |

### **Berichtsgrenzen**

Zum fünften Mal in Folge veröffentlicht die SQS ihren Unternehmensbericht. Er deckt neben wirtschaftlichen auch soziale und ökologische Themen ab. Die Angaben in der vorliegenden Publikation beziehen sich – soweit nicht anders vermerkt – auf das Kalenderjahr 2016 bzw. auf den Stand am Ende der Berichtsperiode (31. Dezember 2016). Dieser Bericht sowie die Publikationen der Vorjahre sind auf der Website der SQS als PDF verfügbar.

Die Informationen im Unternehmensbericht betreffen in der Regel den Hauptsitz in Zollikofen, das Branch Office in Mailand, die gesamte Geschäftstätigkeit der SQS sowie alle festangestellten und freien Mitarbeitenden. Die Umweltkennzahlen umfassen lediglich den Hauptsitz sowie die Home Offices der Festangestellten.

Der Unternehmensbericht orientiert sich an den Leitlinien der Global Reporting Initiative (GRI). Die Gliederung des Berichts wie auch die Datenherleitung und -auswertung wurden gegenüber den Vorjahren nicht geändert. Auf die Publikation eines GRI-Indexes wird verzichtet.

# Vorwort



Liebe Leserin, lieber Leser

Wir stecken inmitten einer gewaltigen digitalen Revolution. Der Prozess, der als reine Umwandlung von analogen Daten in Bits und Bytes begonnen hat, schreitet rasant voran. Dies gilt für alle Bereiche des privaten und öffentlichen Lebens, aber auch für die Wirtschaft. Insbesondere KMUs müssen in der Lage sein, die digitale Transformation mitzugestalten, sonst verlieren sie den Anschluss. Intelligente Maschinen werden dereinst Routinetätigkeiten übernehmen, viele Dienstleistungen werden in Zukunft anders erbracht werden. Dies ist auch der Grund, weshalb die SQS grosse Investitionen im Bereich der Digitalisierung getätigt hat.

Trotz dieser Investitionen, die sich erst in den nächsten Jahren voll auszahlen, kann die SQS erneut auf ein erfolgreiches Geschäftsjahr 2016 zurückblicken. Der Umsatz erreichte 41,6 Millionen und der Cashflow 3,0 Millionen Franken. Mit einer Eigenkapitalquote von 39,4 Prozent und einem Anlagedeckungsgrad I von 2,2 Prozent ist die SQS weiterhin sehr solide finanziert. Dieses sehr gute Ergebnis wäre kaum zustande gekommen, dürften wir nicht auf die hohe Loyalität unserer Kunden und Mitarbeitenden zählen. Als Not For Profit-Organisation investiert die SQS erarbeitete Gewinne in die Weiterentwicklung der Organisation, in die Aus- und Weiterbildung sowie in nachhaltige Projekte. Im vergangenen Jahr stärkten wir insbesondere die Pensionskasse und konnten die erforderlichen Massnahmen im Zusammenhang mit der Reduktion des technischen Zinssatzes und Umwandlungssatzes für die Mehrheit der Mitarbeitenden abfedern.

Die Zukunft erfolgreich gestalten – heisst für Organisationen auch, Nachfolgeregelungen rechtzeitig an die Hand zu nehmen. CEO Roland Glauser führte die SQS in den letzten fünf Jahren überaus erfolgreich. Ende September 2018 geht er in den Ruhestand. Der Vorstand freut sich sehr, dass mit Felix Müller bereits ein interner Nachfolger gefunden wurde, der die SQS ab 1. Januar 2018 auf dem eingeschlagenen Kurs behält.

Die hohen Kosten, der Strukturwandel, die rasante Entwicklung im Bereich der Digitalisierung und der überbewertete Franken zwingen die Schweizer Wirtschaft zu weiteren Produktivitätssteigerungen. Die SQS will Unternehmen und Organisationen sowie die Menschen, die sie gestalten, auf ihrem Weg zu Spitzenleistungen im Wettbewerb unterstützen. Wir freuen uns darauf, unseren geschätzten Kundinnen und Kunden auch im kommenden Jahr als zuverlässige und glaubwürdige Partnerin mit mehrwertorientierten Dienstleistungen zur Seite zu stehen.

Wir sind überzeugt, dass die Schweiz als Wirtschaftsstandort eine Zukunft hat, wenn wir weiterhin innovativ bleiben und Spitzenleistungen erbringen, die einen echten Mehrwert bieten – in ökonomischer, ökologischer und sozialer Hinsicht.

Herzlich,

Dr. Xaver Edelmann  
Präsident

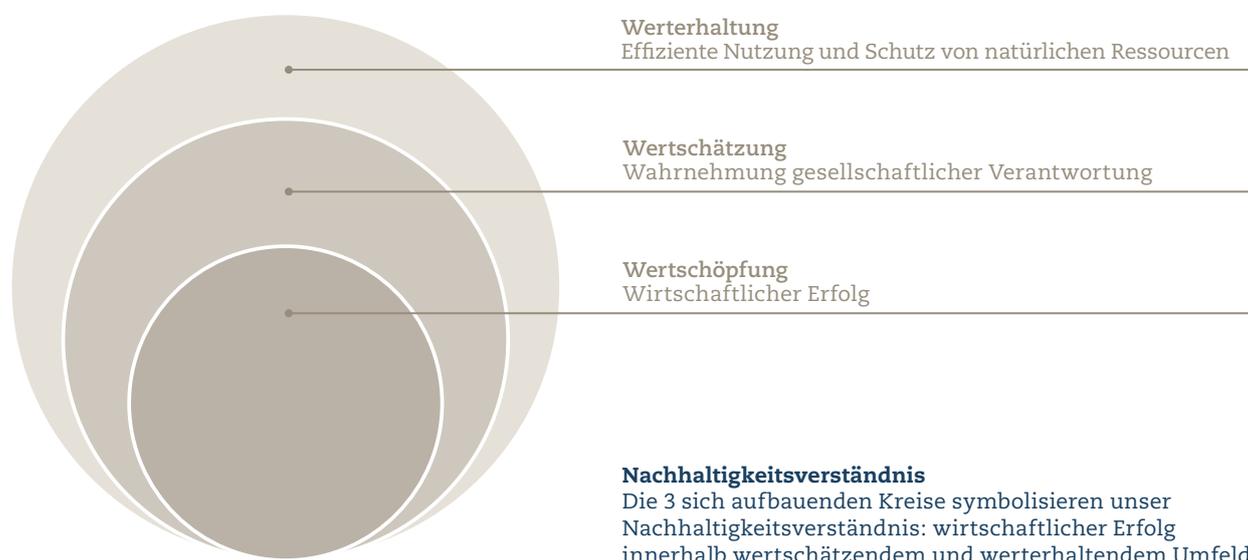
Roland Glauser  
CEO

# Organisation, Werte, Themen

In unserer globalisierten und hochtechnisierten Wirtschaft gibt es immer mehr Normen und Standards. Sie stellen sicher, dass Prozesse, Produkte und Dienstleistungen den unterschiedlichsten Ansprüchen genügen – beispielsweise in Bezug auf Qualität, Umwelt, Sicherheit oder Nachhaltigkeit. In diesem Umfeld lassen sich Organisationen von externer Seite überprüfen, um gegenüber ihren Geschäftspartnern, Kundinnen und Kunden sowie Behörden aufzuzeigen, dass sie die einschlägigen Normen und Standards einhalten. Auch der zunehmenden Nachfrage seitens Konsumentinnen und Konsumenten nach transparenter Information kann durch externe Überprüfungen begegnet werden.

Unabhängige Organisationen wie die Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS) nehmen solche externen Überprüfungen vor. Die SQS auditiert, bewertet und zertifiziert Organisationen und Unternehmen aus zahlreichen Branchen und unterstützt ihre Kundschaft mit einem breiten Seminarangebot bei der Umsetzung von Normen und Standards.

Das Geschäftsmodell der SQS basiert auf festangestellten und freien Auditorinnen und Auditoren, die von ihren Home Offices aus arbeiten und die Überprüfungen vor Ort bei Kundinnen und Kunden vornehmen. Die Mitarbeitenden der Kunden- und Personaldienste, der Informatik, der Druckerei und der Buchhaltung unterstützen die Auditorinnen und Auditoren vom Hauptsitz in Zollikofen aus. Die SQS ist ein Verein. Die Vereinsstruktur und eine solide Eigenfinanzierung gewährleisten ihre Neutralität und Unabhängigkeit: Die SQS agiert frei von Interessenvertretungen und Shareholder-Abhängigkeiten und investiert erwirtschaftete Erträge in die kontinuierliche Weiterentwicklung der Organisation.



## Nachhaltigkeit und Qualität

**Nachhaltigkeit** Die SQS leitet ihr Nachhaltigkeitsverständnis vom sogenannten 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, der sicherstellen soll, dass heutige und künftige Generationen ihre Bedürfnisse angemessen befriedigen können. Dazu bedarf es bewusster Entscheide, welche ökonomische, ökologische und gesellschaftliche Ansprüche ausgewogen berücksichtigen – immer im Bewusstsein, wonach wirtschaftlicher Erfolg (Wertschöpfung) stets in einem gesellschaftlichen Umfeld (Wertschätzung) erarbeitet wird, welches seinerseits einer gesunden Umwelt (Werterhaltung) bedarf.

**Qualität als Rezept für Nachhaltigkeit** Qualität steht im Zentrum aller Aktivitäten der SQS. Der Begriff umfasst jedoch mehr als die beurteilbaren Merkmale eines Produkts oder einer Dienstleistung an sich. 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 bzw. Wiederverwertung eine entscheidende Rolle.



## Werte und Leitbild

Die SQS sieht sich als Teil der Gesellschaft und will ihre entsprechenden Rechte und Pflichten wahrnehmen. Bei ihrer Geschäftstätigkeit ist sie bestrebt, sich gegenüber ihren Anspruchsgruppen und der Gesellschaft ethisch zu verhalten. Ihre Grundwerte – Glaubwürdigkeit, Neutralität, Unabhängigkeit, Ehrlichkeit und Unbestechlichkeit – geben dabei einen Orientierungsrahmen vor. Die Website der SQS vermittelt weitergehende Informationen zu den Grundwerten, dem dazugehörigen Verhaltenskodex sowie zu Mission, Vision und Leitbild. Seit 2016 hält die SQS auf ihrer Website ein Formular bereit zur Beschwerde gegen Zertifizierungsentscheide und Beanstandungen an zertifizierten Organisationen. Die Beschwerden werden von einer unabhängigen Aufsichtskommission bearbeitet. Im Berichtsjahr ging eine Beschwerde ein, die von der Aufsichtskommission behandelt wurde.

## Strategie und Umfeld

Die SQS bewegt sich in einem dynamischen Marktumfeld mit sich rasch ändernden wirtschaftlichen und politischen Rahmenbedingungen. Die fortschreitende Globalisierung und die steigenden Erwartungen an verlässliche, umfas-

send qualitätsorientierte Lieferanten werden in den kommenden Jahren den Wettbewerb voraussichtlich weiter verschärfen. Dies gilt vor allem in gesättigten Märkten wie in Europa.

Heutige Unternehmen müssen sich ausserdem auf immer komplexere Prozesse und Lieferketten einstellen. Nur wer global denkt und seine Marktnische oder Kunden findet, kann dem stets fordernden Umfeld erfolgreich begegnen.

Die Komplexität der globalen Wirtschaft und politische Entwicklungen führen dazu, dass Regulierungen noch wichtiger werden. In den vergangenen Jahren sind neue Standards zu den unterschiedlichsten Themen – wie Energie, Klima und Soziales – entstanden, und dieser Trend wird sich fortsetzen. Vorstand und Geschäftsleitung identifizierten Nachhaltigkeit als eines dieser bedeutenden Themen und als wichtigen Treiber für die unternehmerische Entwicklung der SQS. In der strategischen Ausrichtung hat die Nachhaltigkeit deshalb einen zentralen Stellenwert.

## «Der ökologische Fussabdruck»

2016 organisierte die SQS zum zehnten Mal einen schweizerischen Umwelt-Zeichnungswettbewerb. Die Idee geht auf den Dachverband IQNet zurück, der im Jahr 2000 erstmals zu einem internationalen Zeichnungswettbewerb einlud. Damit wurden Kinder und Jugendliche angeregt, sich mit der Umwelt künstlerisch und kreativ auseinanderzusetzen. Unter jährlich wechselnden Themen wie Wasser, Wald oder Erde leistet der Wettbewerb

einen Beitrag zur Sensibilisierung. Das Motto der Ausschreibung 2016 lautete «Der ökologische Fussabdruck». Eingereicht und von einer Jury bewertet wurden über 3 100 Zeichnungen von rund 250 Schulklassen. Die jeweils drei Bestplatzierten in drei Alterskategorien (1.–3., 4.–6. und 7.–9. Schuljahr) erhielten in feierlichem Rahmen ein Preisgeld für ihre Klasse. Zusätzlich verlieh die nachhaltige Bank J. Safra Sarasin pro Kategorie einen Sonderpreis.

Im Anschluss an die Feier mit den Gewinnern wurden alle Zeichnungen nach Japan gesendet, wo eine internationale Prämierung stattfindet. Ausserdem gehen die prämierten Zeichnungen als Ausstellungsposter an das Bundesamt für Umwelt BAFU und an das World Resources Forum. Eine Auswahl der prämierten Zeichnungen sind auch in diesem Unternehmensbericht abgedruckt.

Prüfgesellschaften wie die SQS stehen deshalb in der Pflicht, ihre Kundinnen und Kunden mit hervorragend qualifiziertem Personal zu unterstützen. Für die SQS bieten sich Chancen bei wachstumsträchtigen Standards mit gleichzeitig hohen Anforderungen an Auditorenkompetenzen (wie beispielsweise Qualitätsmanagementsysteme für Medizinalprodukte oder Informationssicherheits-Managementsysteme).

Die SQS fokussiert insbesondere auf Dienstleistungen, die den nachhaltigen Erfolg ihrer Kundenschaft fördern. Konkret richtet sich die mittelfristige Strategie an 4 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** Erbringen von exzellenten Dienstleistungen, die einen

Mehrwert darstellen, durch qualifizierte und kompetente Mitarbeitende. Überzeugende Positionierung über das Dienstleistungsangebot.

- **Swissness** Starke Heimmarktposition pflegen und ausbauen. Sich im Ausland insbesondere über die Qualität mit Premium-Dienstleistungen positionieren.

#### Organisationsstruktur

Die SQS wurde 1983 gegründet und ist ein Verein mit Hauptsitz in Zollikofen in der Schweiz. Sie betreibt ein Branch Office – eine abhängige Einheit ohne eigene Rechtsform – in Mailand, Italien. 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.

Höchstes Vereinsorgan stellt die Generalversammlung aller Mitglieder dar. Sie findet einmal jährlich statt. Oberstes Leitungsgremium der SQS ist der Vorstand, der sich vornehmlich mit strategischen Fragen befasst. Dem Vorstand gehören derzeit 6 Personen an. Die operative Führung obliegt der Geschäftsleitung. Die

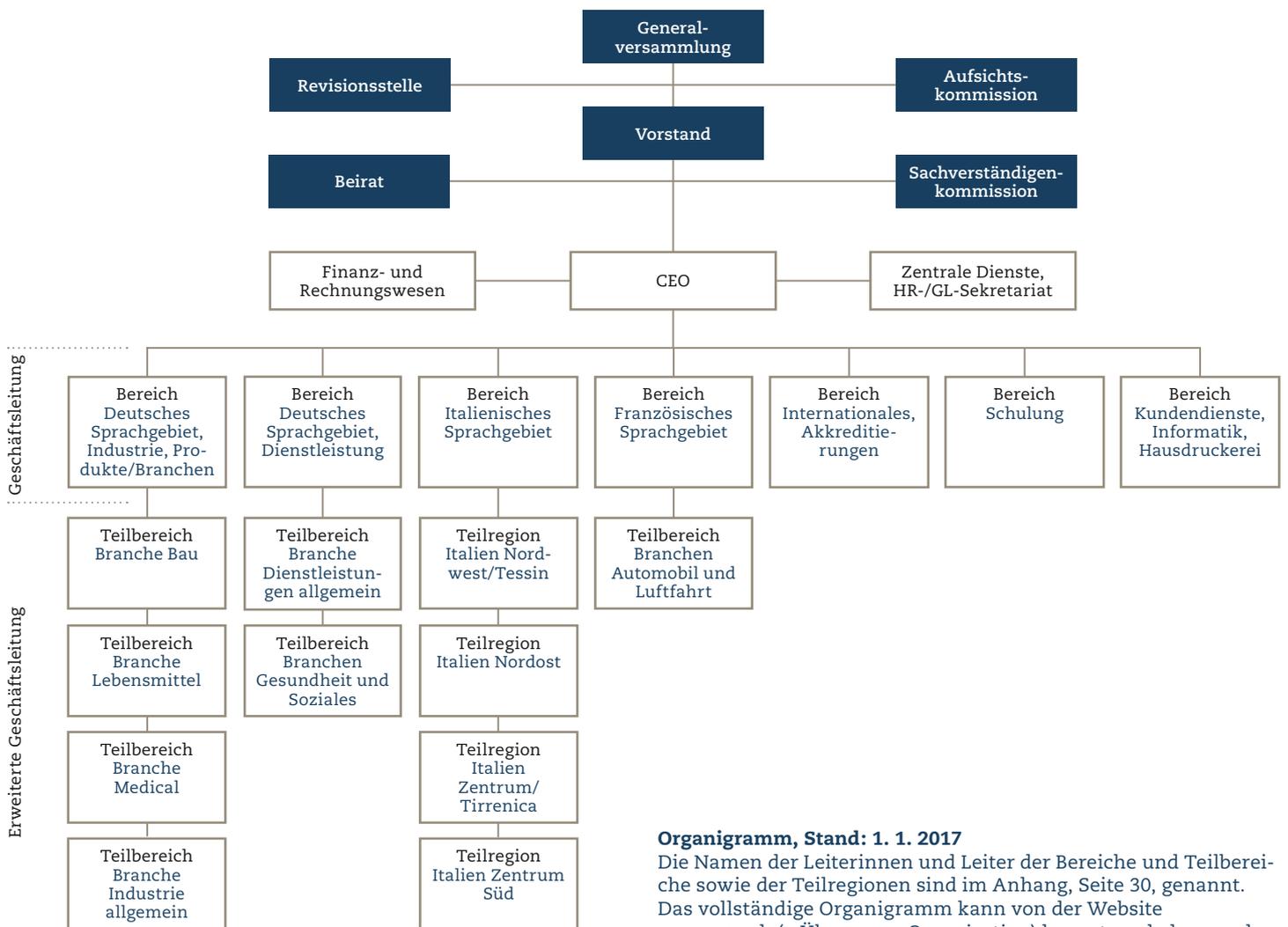


Athithan Kumarasamy,  
Sonderpreis, 4.-6. Klasse

Geschäftsleitung umfasst 8 Personen; sie werden von 9 weiteren Fachleuten der erweiterten Geschäftsleitung unterstützt.

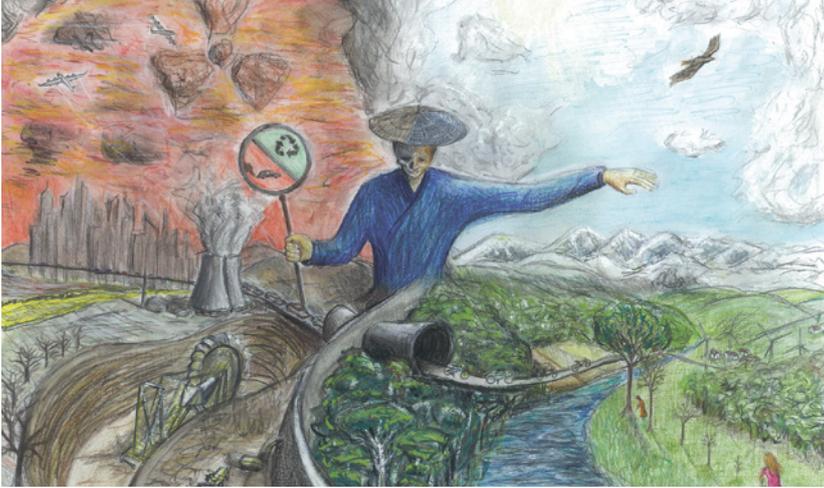
Die SQS hat einen Beirat, der im Rahmen der Generalversammlung zu strategischen Fragen angehört wird. Im Beirat sind 14 Personen aus Wirtschaft und Wissenschaft vertreten. Die SQS verfügt ausserdem über eine Aufsichtskommission als unabhängige Stelle für Beschwerden und Beanstandungen.

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.



**Organigramm, Stand: 1. 1. 2017**

Die Namen der Leiterinnen und Leiter der Bereiche und Teilbereiche sowie der Teilregionen sind im Anhang, Seite 30, genannt. Das vollständige Organigramm kann von der Website [www.sqs.ch](http://www.sqs.ch) (> Über uns > Organisation) heruntergeladen werden.



Dimitri Oechslin,  
3. Preis, 7.–9. Klasse

2016 konnte die im Vorjahr durchgeführte Reorganisation der Geschäftsleitung konsolidiert werden. Neues Mitglied der Geschäftsleitung ist Hans-Jürg Hofer, Bereichsleiter Kundendienst, Informatik und Hausdruckerei. Dazugestossen ist auch Rafael Sinniger, Bereichsleiter Deutsches Sprachgebiet Dienstleistung, Teilbereichsleiter Branchen Gesundheit und Soziales. Zur erweiterten Geschäftsleitung gehören nun auch Silvio Genovese, Carlo Giardini, Giorgio Ippolito, Michele Ippolito und Jan Marinesse.

Die Erfahrung während der letzten 4 Jahre sowie eine kritische Beurteilung lässt die damals für die Berichterstattung ausgewählten Themen nach wie vor als angemessen erscheinen. Daher orientiert sich auch der vorliegende Unternehmensbericht daran.

### Wesentliche Themen

Die SQS identifizierte 2012 die für sie und ihre Stakeholder wesentlichen Themen (siehe Abbildung unten). In diesem Prozess wurden Meinungen und Erwartungen seitens der Mitarbeitenden und Vereinsorgane eingeholt sowie zahlreiche Kundenrückmeldungen berücksichtigt.

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.

# Überblick: Zielerreichung und neue Ziele

|                      | Ziele 2016   | Resultate, Massnahmen  | Ziele 2017  |
|----------------------|--|--|---|
| <b>Kunden</b>        | Kundenzufriedenheit bei mindestens 4,5 von 5 Punkten halten.   | Die gemessene Kundenzufriedenheit erreichte erneut 4,5 Punkte.   | ● Das Ziel wird beibehalten.  |
|                      | Erhöhung der Kundenloyalität.  | Die Kundenloyalität konnte von 8,6 auf 9,6 Jahre erhöht werden.  | ● Das Ziel wird beibehalten.  |
|                      | Ausbau der Kundschaft mit integrierten Managementsystemen.   | Der Kundenanteil mit mindestens 3 Zertifikaten veränderte sich von 16,7 Prozent auf 16,4 Prozent.  | ● Das Ziel wird beibehalten.  |
|                      | Durchführung von mehreren Informationsveranstaltungen zu den revidierten Normen ISO 9001:2015 und ISO 14001:2015.                  | 28 Informationsveranstaltungen (davon 16 inhouse) mit rund 300 Teilnehmenden wurden durchgeführt. Zusätzlich besuchten gut 500 Personen ein Vertiefungsseminar.  | ● Das Ziel wird beibehalten.  |
| <b>Mitarbeitende</b> | Den Vorsprung im Vergleich zu den Mitbewerbern bezüglich Basiswissen und Fachkompetenz ausbauen durch Schulungen.                  | Mittels intensiver Schulungen für festangestellte und freie Auditoren konnte die Fachkompetenz gestärkt werden.  | ● Das Ziel wird beibehalten.  |
|                      | Teamentwicklungsprojekt auf der Geschäftsstelle mit individueller Begleitung.  | Mit dem Projekt «begleiteter Teamentwicklungsprozess» unter der Leitung des BGM Forums Schweiz konnte die Zusammenarbeit innerhalb der Teams und zwischen den Abteilungen verbessert werden. 12 Personen profitierten von einem externen Coaching. | ● Alle Mitarbeitenden mit Führungsaufgaben erhalten eine weitere Schulung durch BGM: «Leistung sichern durch gesunde Selbstführung».                  |
|                      | Teilnahme am Swiss Arbeitgeber Award. Die SQS strebt eine Rücklaufquote von mindestens 80 Prozent und einen Rang in den Top 20 an. | Die Rücklaufquote betrug 81 Prozent; erreicht wurde Rang 35.   | ● Erneute Teilnahme am Swiss Arbeitgeber Award. Die SQS strebt eine Rücklaufquote von mindestens 80 Prozent und eine bessere Platzierung als 2016 an. |
| <b>Markt</b>         | Positionierung als Kompetenzpartnerin für Qualität und integrierte Managementsysteme.  | Nicht direkt messbar.  | ● Das Ziel wird beibehalten.  |
|                      | Partnerschaftliche Mitgestaltung des jährlichen «Tag der Schweizer Qualität» gemeinsam mit der SAQ Swiss Association for Quality.  | 2016 wurde der «Tag der Schweizer Qualität» unter dem Motto «Mensch und Systeme» zum vierten Mal durchgeführt.   | ● Das Ziel wird beibehalten.  |

|   | Ziele 2016  | Resultate, Massnahmen   | Ziele 2017   |
|---|---|---|--|
| <b>Finanzen</b>                             | Weitere Umsatzsteigerung.   | Der Umsatz belief sich auf 41,6 Millionen Franken, 4,0% weniger als im Vorjahr.   | ● 41,8 Millionen Franken Umsatz.   |
|   | Ausreichende Cashflow-Generation zur Sicherung des statutarischen Auftrags: 5,5 Prozent.  | Der Cashflow betrug 3,0 Millionen Franken bzw. 7,1 Prozent des Umsatzes.  | ● Cashflow von 4,8 Prozent.  |
|   | Anlagedeckungsgrad I grösser als 1,2 halten.  | Der Anlagedeckungsgrad I betrug 2,2.  | ● Das Ziel wird beibehalten.   |
| <b>Nachhaltige Organisationsentwicklung</b> | Stärkung der Vertrauenskultur und Teamzusammenarbeit: Etablierung der «3 Vs» (Vereinfachung, Verhalten, Verantwortung) bei allen internen Projekten sowie in der Kommunikation. | Mit der neuen Organisationsstruktur und bei den internen Projekten wurden spürbare Fortschritte erzielt. Die «3 Vs» werden regelmässig an internen Anlässen thematisiert. | ● Das Ziel wird beibehalten.   |
|   | Reduktion des ökologischen Fussabdrucks: Die Ziele «Elektronische Checklisten» und «E-Learning» werden beibehalten.   | Nicht alle Massnahmen konnten umgesetzt werden. OLAT wird vor allem für die Nachweisführung der Aufrechterhaltung der Qualifikationen von Auditoren verwendet.            | ● Das Ziel wird beibehalten und mit dem Thema «Wissensmanagement» ergänzt. |
|   | Verankerung des Verhaltenskodex: Weitere Schulungsmassnahmen zur Sensibilisierung der Mitarbeitenden.   | Erläuterung des Verhaltenskodexes ist fester Bestandteil des internen Basiskurses für neue Mitarbeitende. Stete Thematisierung im Rahmen von Teamsitzungen.               | ● Das Ziel wird beibehalten.   |
|   | Verbesserte Kontaktpflege zu den Beraterinnen und Beratern aufrechterhalten.  | 2016 fand keine Beratertagung statt. Erste Schritte für die Tagung 2017 wurden eingeleitet.   | ● Das Ziel wird beibehalten.   |

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

# Wertschöpfung

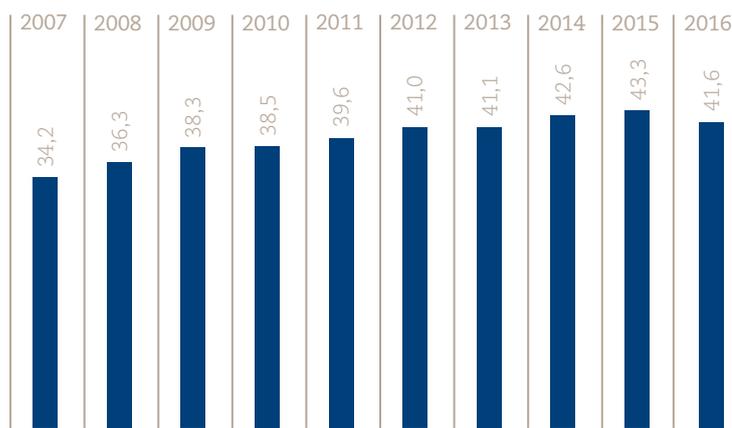
Die 2015 getroffenen strategischen Entscheide, sich aus dem Markt Frankreich zurückzuziehen und den Bereich Climate Services aufzugeben, machten sich 2016 beim Umsatz bemerkbar. Dieser fiel mit 41,6 Millionen Franken etwas geringer aus als im Vorjahr (43,3 Millionen). Der Cashflow betrug 3,0 Millionen Franken. Zum guten Ergebnis trugen rund 17 000 Audits und 150 Seminare bei, ausgeführt von 162 festangestellten Mitarbeitenden und rund 250 freien Auditorinnen und Auditoren. Die Finanzierung der SQS bleibt solide: Ende 2016 betrug die Eigenkapitalquote 39,4 Prozent und der Anlagendeckungsgrad I lag bei 2,2.

Auf erneut grosses Interesse stiessen die Informationsveranstaltungen und Vertiefungsseminare zu den im 2015 revidierten Normen ISO 9001 und ISO 14001. Im 2018 ist die Veröffentlichung der neuen ISO-Norm 45001 zu erwarten; diese ersetzt den international verbreiteten Standard OHSAS zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz. Dazu bot die SQS bereits Informationsveranstaltungen an.

Der erarbeitete Gewinn dient der Sicherung der langfristigen Stabilität und Weiterentwicklung der Organisation. Zusätzlich investiert die SQS

|                       | 2014       | 2015       | 2016       |
|-----------------------|------------|------------|------------|
| Umsatz (CHF)          | 42 574 175 | 43 357 874 | 41 641 041 |
| Betriebsaufwand (CHF) | 39 764 527 | 41 374 038 | 39 843 050 |
| Personalaufwand (CHF) | 33 131 133 | 34 471 917 | 32 921 563 |
| Cashflow (CHF)        | 3 221 268  | 2 895 465  | 2 953 766  |
| Gewinn (CHF)          | 15 534     | 4 993      | 4 375      |
| Eigenkapitalquote (%) | 35,7%      | 34,1%      | 39,4 %     |
| Anlagendeckungsgrad I | 1,8        | 2,0        | 2,2        |

## Finanzielle Kennzahlen



**Umsatzentwicklung (Millionen Franken)**  
Der erarbeitete Umsatz erreichte 41,6 Millionen Franken.

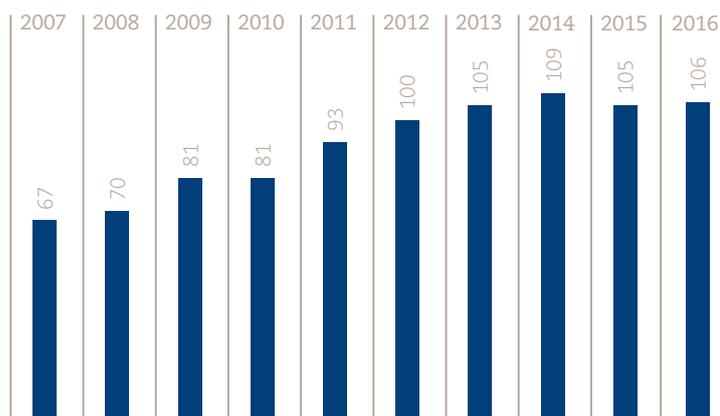
in Projekte, die den Mitarbeitenden und der Umwelt zugutekommen. So schuf sie bereits 2013 zwei Einrichtungen, die Mitarbeitende in schwierigen Lebenslagen unterstützen. Ferner lancierte die SQS 2014 einen mit 200000 Franken dotierten Sozialfonds, der Mitarbeitende in finanzieller Notlage unterstützt. Im Berichtsjahr war keine Ausschüttung notwendig. Hingegen konnten Festangestellte 2016 ein Coaching für die persönliche Weiterentwicklung in Anspruch nehmen. 12 Personen profitierten von diesem Angebot.

### Dienstleistungsangebot

Die SQS bietet insgesamt 106 Dienstleistungen an: Zertifikate, Labels und Assessmentberichte. Die meisten Zertifizierungen erfolgen nach wie vor in den Managementsystemen für Qualität (ISO 9001), Umwelt (ISO 14001) sowie Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (OHSAS 18001). Allerdings ist deren Anteil am Total der Zertifizierungen in den letzten zehn Jahren von rund

75 auf 60 Prozent gesunken. Mit anderen Worten: 40 Prozent der Zertifizierungen entfallen auf eine Palette von rund 100 Angeboten. Darunter finden sich 86 Angebote mit je weniger als 100 ausgestellten Zertifikaten. Diese Vielfalt widerspiegelt nicht nur die breite SQS-Kundschaft, sondern auch die Fähigkeit der SQS, dank ihrem hochqualifizierten Personal Kunden in Nischenmärkten zu bedienen.

Die SQS ist vor allem in der Schweiz und im benachbarten Ausland tätig: 68 Prozent aller Zertifikate entfallen auf Kundschaft mit Sitz in der Schweiz, 28 Prozent gehören Organisationen in Italien, Deutschland, Frankreich sowie im übrigen Europa. Die restlichen knapp 4 Prozent sind auf Unternehmen ausserhalb Europas verteilt. SQS betreut Kunden in insgesamt 74 Ländern auf allen Kontinenten. So finden sich beispielweise je 1 Zertifikat in Argentinien, Georgien, Iran, Jordanien, Kasachstan, Libanon, Pakistan, Saudi-Arabien, San Marino, Venezuela und Vietnam. International tätige Kundinnen und Kunden profitieren von der sogenannten SQS-Global-Zertifizierung. Bei diesem Verfahren kann bei Vorliegen eines globalen gültigen und zentral verwalteten



### Anzahl Dienstleistungen

Die SQS passt ihre Dienstleistungen laufend den sich ändernden Marktbedürfnissen an. Den Kundinnen und Kunden stehen insgesamt 106 Dienstleistungen zur Verfügung.



Anouchka Frank,  
1. Preis, 4.–6. Klasse

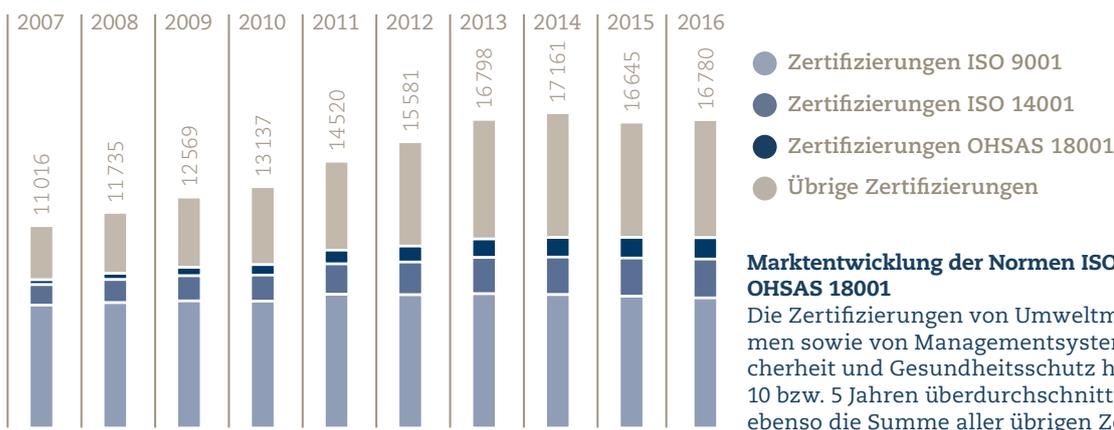
Managementsystems ein Stichprobenkonzept angewendet werden. Dies reduziert den konzernweiten Aufwand für die Zertifizierung aller weltweiten Standorte beträchtlich.

Mit einem Anteil von 44 Prozent sind die Kundinnen und Kunden der SQS überwiegend sogenannte Mikrounternehmen – also Firmen mit weniger als zehn Mitarbeitenden. 32 Prozent sind kleine Unternehmen mit 10 bis 49 Mitarbeitenden, 19 Prozent mittlere Unternehmen mit 50 bis 249 Mitarbeitenden und 5 Prozent grosse Unternehmen mit mehr als 249 Mitarbeitenden. Gemessen an der Anzahl Mitarbeitenden in den Organisationen sind es vor allem kleine und grosse Unternehmen, deren Belegschaft mit zertifizierten Systemen arbeitet.

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

### Weiterentwicklung und Pflege des Angebots

Die SQS entwickelt ihr Angebot 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 Steigerung des Qualitätsstands beitragen helfen. So ergänzte die SQS im Berichtsjahr ihr Angebot um ein Einmalassessment zu ihrem Label Best Board Practice®. Dieses erlaubt eine Standortbestimmung im Bereich der Corporate Governance und zur Arbeit von Verwaltungs- und Stiftungsräten oder Vereinsvorständen.



Vor Entwicklung neuer Dienstleistungen beurteilt die Geschäftsleitung der SQS auch deren Marktpotenzial. Sie berücksichtigt zudem die anhaltende Diversifizierung der Standards bzw. die Komplementarität eines neuen Angebots zum bestehenden Produktportfolio.

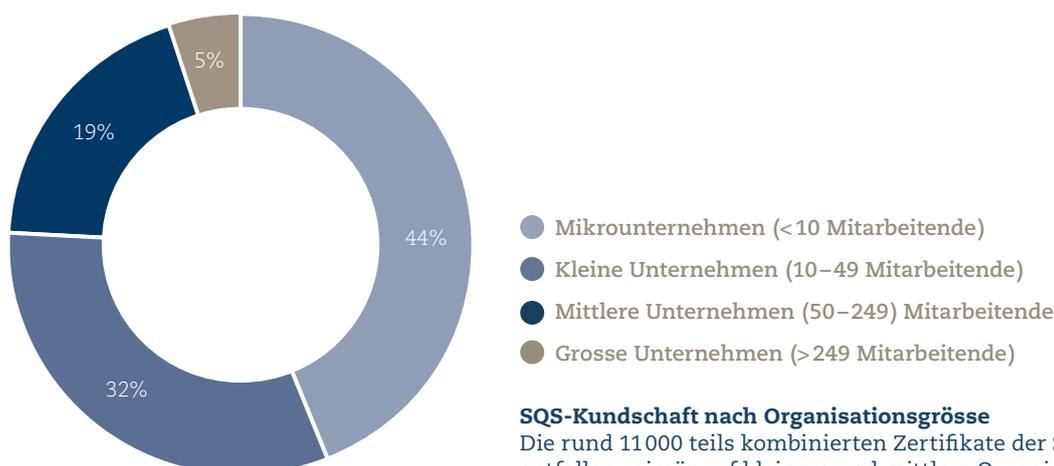
Umgekehrt stellt die SQS Dienstleistungen ein, die nicht mehr aktuell sind. So zog sie im Berichtsjahr 5 Angebote vom Markt zurück.

Die Pflege der Angebotspalette bedeutet einen grossen internen Aufwand, namentlich um die von den Akkreditierungs- und Zulassungsstellen geforderten Qualifikationen und Weiterbildungen der Auditorinnen und Auditoren sicherzustellen. Auch die Kundschaft hat einen Anspruch auf gut ausgebildete Auditoren mit profunden Fach- und Marktkenntnissen.

Im Berichtsjahr haben sich die folgenden Angebote besonders erfreulich entwickelt: Zertifizierung der Qualitätsmanagementsysteme von Medizinprodukteherstellern (ISO 13485), Zertifizierung von Informationssicherheits-Managementssystemen (ISO/IEC 27001), Zertifizierung von Schweissbetrieben (ISO 3834-2) sowie das Label swissstaffing, Zertifizierung von Personalsuch- und Verleihfirmen (einem Qualitätsstandard vom Verband der Personaldienstleister der Schweiz).

### Fortschreitende Digitalisierung

Zur fortschreitenden Verbesserung ihrer internen Prozesse hat die SQS im Berichtsjahr nennenswerte Investitionen getätigt – namentlich für Upgrades ihres ERP-Systems MS Dynamics AX, der Buchhaltungssoftware Abacus und des Prozessmanagementsystems QM-Pilot. Ebenso zur Effizienzverbesserung wurden elektronische Checklisten getestet, welche die administrativen Aufwände der Auditorinnen und Auditoren verringern. Letztlich sollen die erzielten Effizienzgewinne durch Digitalisierung dazu beitragen, dass die SQS ihre Honoraransätze weiterhin unverändert beibehalten kann.



### SQS-Kundschaft nach Organisationsgrösse

Die rund 11000 teils kombinierten Zertifikate der SQS entfallen primär auf kleinere und mittlere Organisationen.

### Kundenzufriedenheit und Kundenloyalität

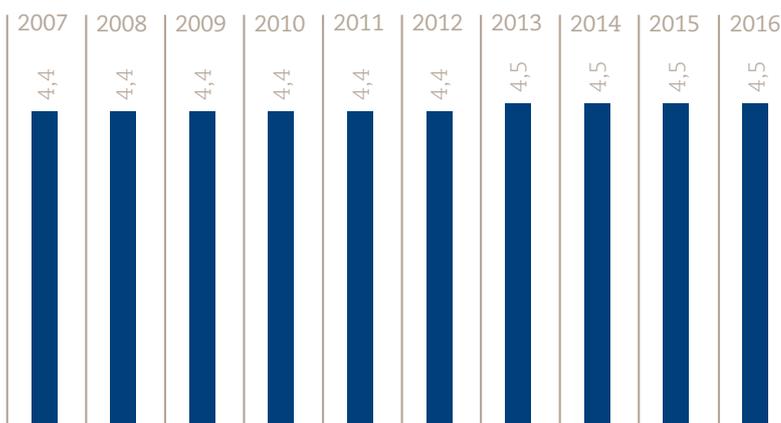
Die SQS legt grössten Wert auf regelmässige Rückmeldungen ihrer Kundinnen und Kunden zur Qualitätseinschätzung ihrer gebotenen Dienstleistungen. Alle drei Jahre – im Anschluss an ein Zertifizierungs- oder Rezertifizierungsaudit – hat jede Organisation die Möglichkeit, die Leistung der SQS anhand eines standardisierten Fragebogens zu bewerten. Im Berichtsjahr lag die Kundenzufriedenheit mit 4,5 von 5 Punkten im hohen Mittel der Vorjahre. Das diesjährige Resultat beruht auf der Auswertung von über 2000 eingegangenen Feedbacks.

Die Kundenrückmeldungen helfen der SQS, ihr Angebot kontinuierlich zu verbessern. Ausserdem werden sie in die Beurteilung der persönlichen Leistungen der Mitarbeitenden einbezogen: Bei ungenügender Bewertung spricht die Geschäftsleitung die Betroffenen an, um die Kritik zu ergründen und gemeinsam nach Verbesserungsmöglichkeiten zu suchen.

Die SQS strebt langfristige Kundenbeziehungen an. 2013 wurde deshalb zur Messung der Kundenloyalität ein neuer Indikator eingeführt, der die durchschnittliche Dauer von Kundenbeziehungen erfasst. Inzwischen ist die Kundentreue von 7,3 auf 9,6 Jahre gestiegen. Der Anteil der Kunden, die länger als 9 Jahre mit der SQS zusammenarbeiten, beträgt erfreuliche 47 Prozent.

### Interessengruppen

Die SQS pflegt einen steten Dialog mit ihren wichtigsten Anspruchsgruppen. Dazu gehören vor allem die Kundinnen und Kunden, Mitarbeitende, Vereinsmitglieder und -organe, Beraterinnen und Berater der SQS-Kundschaft, 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 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, marktbezogenen Überlegungen oder aufgrund eines bewussten, ideellen Engagements. Als eines der 36 Mitglieder der IQNet Association bietet die SQS ihrer Kundschaft Zugang zum global verankerten Netzwerk für Zertifizierungen von Managementsystemen. Die SQS ist seit über zehn Jahren im Board of Directors der IQNet Association vertreten. Die weltweiten Marktanteile für Zertifizierungen von Qualitäts- und Umweltmanagementsystemen der IQNet-

Partner betragen je rund einen Sechstel; für Zertifizierungen von Energiemanagementsystemen sogar mehr als einen Drittel. Für die global tätigen Inhaber von SQS- und damit IQNet-Zertifikaten stellt die internationale Zertifikatsanerkennung der IQNet-Zertifikate einen markanten Mehrwert dar.

Die SQS ist Mitglied bei rund 30 Verbänden, Vereinen und anderen Interessensgemeinschaften. Die wichtigen Mitgliedschaften bei der SAQ Swiss Association for Quality und der Schweizerischen Normen-Vereinigung (SNV) verschaffen der SQS Zugang zu Netzwerken für Qualitätsfachleute und ermöglichen die Mitwirkung in Normenkomitees. Gemeinsam mit der SAQ organisierte sie 2016 zum vierten Mal in Folge den «Tag der Schweizer Qualität». Unter dem Motto «Mensch und Systeme» äusserten sich



Taisija Mueller,  
2. Platz, 4.–6. Klasse

Akademiker und Praktiker zu den Herausforderungen der vierten, industriellen Revolution: Was wird eine digitalisierte Wirtschaft, eine Industrie 4.0 verändern? 2017 wird die stets gut besuchte Veranstaltung unter dem Motto «Neue Dimensionen der Qualität» ein weiteres Mal im Kursaal in Bern stattfinden.

### **Akkreditierungen und Zulassungen**

Die SQS verfügt über rund 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) im Detail einsehen. Wichtig für die SQS sind auch die Zulassungen im gesetzlich geregelten Bereich, namentlich in den Fachgebieten Medizinprodukte und Druckgeräte. Die Website der SQS bietet eine Übersicht zu allen aktuellen Akkreditierungen und Zulassungen.

### **Lieferkette**

Als Dienstleisterin erarbeitet die SQS den grössten Teil ihrer Wertschöpfung selbst. Rund ein Fünftel der Auditleistungen erfolgt indes durch vertraglich eingebundene, sogenannte freie Auditoren. Diese Auditorinnen und Auditoren unterliegen den gleichen Qualifikationsanforderungen wie die festangestellten Auditoren.

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 so weit wie möglich ihre Kundschaft.

Luigi Pirocchi,  
1. Preis, 1.-3. Klasse



# Im Fokus: Grosse Nachfrage nach Schulungen

Seit über 13 Jahren bietet die SQS Seminare für ihre Kunden an und erfreut sich eines stetigen Wachstums in diesem strategischen Geschäftsfeld. Durch die Kraft des geteilten Wissens wollen wir einen wichtigen Beitrag zur permanenten Weiterentwicklung der Kompetenzen und des Wissens unserer Kunden leisten. Denn diese Fähigkeiten gelten als bedeutendste Schlüsselressource für den zukünftigen Erfolg einer Organisation.

Unsere zertifizierten Organisationen und Unternehmen haben erkannt, dass sich einmal angeeignetes Wissen schnell veraltet und sich die Mitarbeitenden ein Leben lang weiterbilden müssen. Dabei geht es nicht nur um die berufliche Fortbildung, sondern um die Herausbildung der Persönlichkeit. Denn Bildung schafft gleichermaßen Voraussetzungen für Innovationen in Unternehmen und soziales Vorwärtkommen der Menschen.

Der Bereich SQS-Schulungen blickt auf ein äusserst erfreuliches Jahr zurück. Das Rekordergebnis aus dem Vorjahr wurde noch einmal um 1,5 Prozent übertroffen. Basis des Erfolgs bildeten zahlreiche neue Angebote und eine anhaltende Nachfrage nach Seminaren zur Revision der Normen ISO 9001 und 14001. Gut besucht waren nicht allein die öffentlich ausgeschriebenen Seminare – eine markante Nachfragesteigerung von 28 Prozent verzeichnete die SQS bei kundenspezifischen Inhouse-Seminaren. Diese machen inzwischen 19 Prozent des Schulungsumsatzes aus. Im Berichtsjahr betrug die Zufriedenheitseinschätzung der Seminarteilnehmenden erfreuliche 4,3 von 5 Punkten.

## Neue Angebote geschaffen

Entsprechend der grossen Auswahl angebotener Normen, Labels und Schemen, welche die SQS überprüft, präsentiert sich unser Seminarportfolio äusserst vielseitig. Im vergangenen Jahr erweiterten wir unser Basisangebot um neue Schulungsthemen. Damit ist die SQS in der Lage, ihre Kunden bei der Mitarbeiterentwicklung auf allen Stufen wirkungsvoll zu unterstützen. Neu bieten wir an:

- SQS-Senior Management Interview
- Projektmanagement für den Aufbau/die Revision von Managementsystemen

|   | 2014      | 2015      | 2016      |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Umsatz (CHF)                                    | 1 364 204 | 1 503 555 | 1 526 209 |
| Öffentliche Seminare                            | 74        | 106       | 111       |
| Inhouse-Seminare                                | 24        | 32        | 41        |
| Teilnehmertage                                  | 2 121     | 2 889     | 2 538     |
| Zufriedenheit der Teilnehmenden (5 Punkte max.) | 4,4       | 4,4       | 4,3       |

## Kennzahlen Bereich Schulung

- Vertiefungsseminar Normenrevision ISO/DIS 45001
- SIBE / KOPAS Grundwissen Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (Suva anerkannt)
- Vertiefungsseminar Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM)
- Bildungsmanagement nach ISO 29990

Das vollständige Angebot findet sich auf unserer Website.

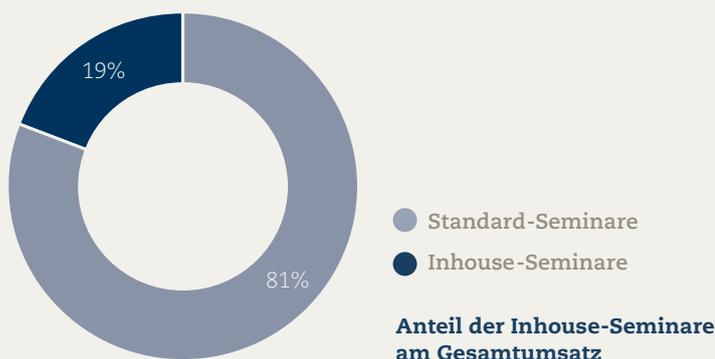
Die Schulungen der SQS werden in verschiedenen Sprachen und Regionen durchgeführt. Während französischsprachige Seminare vorwiegend in der Westschweiz abgehalten wurden, fanden Seminare in Italienisch sowohl in der Südschweiz als auch in Italien statt. Der Umsatzanteil unserer Niederlassung in Italien ist über die Jahre stetig gestiegen. Die Bildungsangebote für Liechtenstein wurden durch unsere Tochtergesellschaft, die Liechtensteinische Qualitätssicherungs-Zertifikate AG (LQS), in Vaduz durchgeführt.

Der Einsatz von digitalen Medien wie der internetbasierten Lernumgebung «OLAT» (Open Learning and Training – eine Plattform der Universität Zürich) erlaubt es uns, online Lerninhalte zur Verfügung zu stellen, Gruppen zu bilden, mit Teilnehmenden zu kommunizieren und Lernerfolge zu testen. Damit erleichtern wir unseren Kunden und Mitarbeitenden den Zugang zu unserem Know-how.

### Geballte Erfahrung aus der Praxis

Im Mittelpunkt all unserer Anstrengungen stehen die Erwartungen unserer Seminarbesucherinnen und -besucher. Das Bedürfnis unserer Kunden, sich immer mehr Wissen in noch kürzerer Zeit anzueignen, ist durch die exponentiell wachsende Menge an verfügbaren Informationen sowie die steigende Umfeldkomplexität eine Herausforderung, der sich unsere Dozentinnen und Dozenten täglich stellen.

Die grosse Berufserfahrung als leitende Auditorinnen und Auditoren ermöglicht unseren Dozenten, eine gute Balance zwischen theoretischen Grundlagen und praktischen Lösungsansätzen zu finden und Bildungsschwerpunkte zu setzen. Unser Erfahrungsschatz aus Hunderten von Audits fliesst so als «Best Practices» topaktuell in die Seminarinhalte ein. Dieser hautnahe Praxisbezug kommt gut an: Gemäss der



abschliessenden Seminarbeurteilungen würden 99 Prozent der Teilnehmenden die SQS weiterempfehlen oder wieder mit ihr zusammenarbeiten (Rücklaufquote 81 Prozent).

### Weiterbildung auch für Auditierende

Auch im letzten Jahr investierte die SQS erhebliche Ressourcen in die Weiterbildung unserer Auditorinnen und Auditoren. Unser Schulungskonzept umfasst Teamsitzungen für den generellen Informationsaustausch unter allen Mitarbeitenden, Basiskurse im Auditmanagement für neue Kolleginnen und Kollegen sowie Ökositzungen zur Festigung der allgemeinen Kompetenzen im Nachhaltigkeitsbereich. Dazu kommen erweiterte Auditorentagungen für leitende Auditoren, eine Klausurtagung für Zweit-Auditoren sowie unzählige branchen- und produktespezifische Aus- und Weiterbildungen in den einzelnen Sektoren.

Referentinnen und Referenten aus Praxis, Wissenschaft und Kultur vermittelten auch letztes Jahr viel Know-how und leisteten wertvolle Anregungen rund um die nachhaltige Weiterentwicklung von Organisationen und Unternehmen. Dank dieser Inputs für unsere eigene Entwicklung bleiben wir an der Front des aktuellen Wissens und als Zertifizierungsstelle mit dem grössten Marktanteil in der Schweiz sehr gut positioniert. Mit unseren hervorragend qualifizierten Auditoren bieten wir unseren Kunden einen anhaltenden Mehrwert.

## Unser Team im Schulungssekretariat



**Andrea Leuenberger**  
Inhouse-Seminare

«Meine herausfordernde Arbeit bringt mir viele «Flow-Momente» und die herzliche und motivierende Zusammenarbeit mit Kunden und im Team erfüllen mich mit Freude.»



**Andrea Mülchi**  
Standard-Seminare

«Mir gefällt der enge Kontakt zu den Referenten sowie zu den Kunden. Zudem ist es eine sehr abwechslungsreiche Tätigkeit in einem jungen und motivierten Team, was ich sehr schätze.»



**Angela Thomet**  
Standard-Seminare

«Die Vielseitigkeit, der Kundenkontakt und das Organisieren der verschiedenen Standard-Seminare, welche wir anbieten, machen mir Spass.»



**Hubert Rizzi**  
Leiter Schulungen

«Die Flexibilität und das Engagement unserer Mitarbeitenden, um unseren Kunden einen echten Mehrwert bieten zu können, begeistern mich immer wieder von neuem.»

# Wertschätzung

Im Berichtsjahr erfolgten 23 Eintritte und 22 Austritte, wovon 4 Pensionierungen. Die SQS beschäftigte damit Ende 2016 162 festangestellte und rund 300 freie, im Auftragsverhältnis stehende Mitarbeitende. Während die festangestellten ein vertragliches Monatsgehalt erhalten, werden die freien Auditorinnen und Auditoren pro zugeteiltes Mandat entlohnt. Zudem verfügt die SQS über drei Ausbildungsplätze. Die Auszubildenden absolvieren eine Lehre als Kaufmann oder Polygrafin und werden von insgesamt sechs Berufs- und Praxisbildnern in sechs Abteilungen am Hauptsitz betreut.

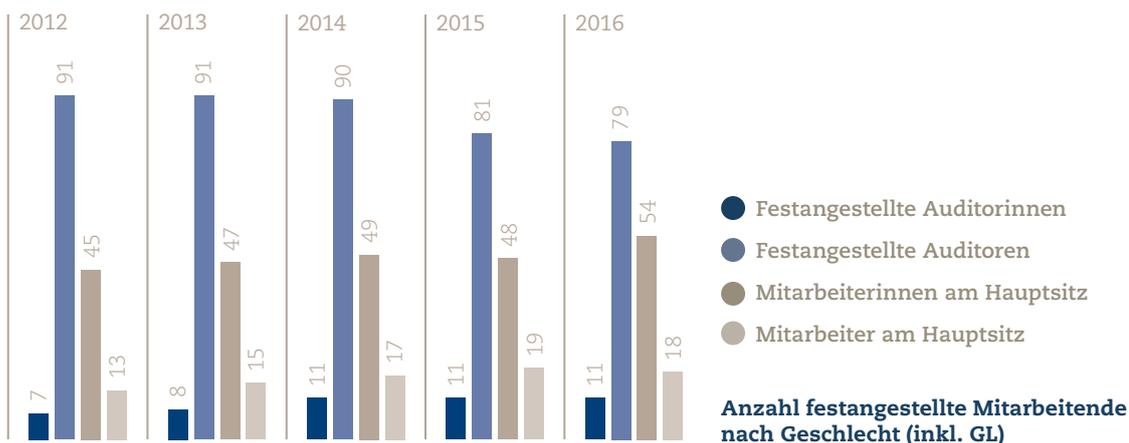
Die 90 festangestellten Auditorinnen und Auditoren (inkl. Mitglieder der GL) sind alle sogenannte Leitende Auditoren mit der zusätzlichen Aufgabe, Kundenmandate zu betreuen. Sie werden bei Bedarf unterstützt von den freien Auditoren, die entweder Lead- oder Co-Funktionen ausüben. Für die Prüfung spezifischer Standards werden zusätzlich externe Experten beigezogen, um die notwendige Fachkompetenz sicherzustellen.

Sowohl die Mitglieder der Geschäftsleitung als auch der erweiterten Geschäftsleitung übernehmen neben ihren Führungsaufgaben auch regelmäßig Audits. Dieser Grundsatz stellt sicher, dass die Unternehmensleitung durch die Kundenkontakte und das Auditieren vor Ort am Puls des Markts bleibt.

## Mitarbeiterstruktur

40 Prozent der Gesamtbelegschaft sind Frauen. Am Hauptsitz beträgt der Frauenanteil 75 Prozent, bei den Auditierenden lediglich 13 Prozent. Dieser Sachverhalt lässt sich vor allem auf das Tätigkeitsgebiet der SQS zurückführen: Für die Arbeit als Auditorin oder Auditor in den stark vertretenen Bau- und Industriesektoren braucht es vielfach ingenieurtechnische Kompetenzen und Erfahrungen. In diesen Branchen ist der Männeranteil traditionell höher. Der Frauenanteil ist in den letzten fünf Jahren von 7 auf 12 Prozent gestiegen.

In den letzten Jahren ist der Anteil der Beschäftigten am Hauptsitz kontinuierlich gewachsen. Betrug er im Jahr 2010 noch 36 Prozent, liegt er im Berichtsjahr bereits bei 44. Die Zunahme lässt sich zurückzuführen auf stetig gestiegene



Anforderungen in der Dokumentenverwaltung und Nachweissicherheit einerseits, andererseits auf den Ausbau der IT-Abteilung.

Bei der Ausübung der Auditorentätigkeit spielen die beruflichen Erfahrungen eine entscheidende Rolle. Daher erstaunt es nicht, dass in der SQS ältere Beschäftigte überproportional vertreten sind: die über 50-Jährigen machen mehr als 60 Prozent der Belegschaft aus.

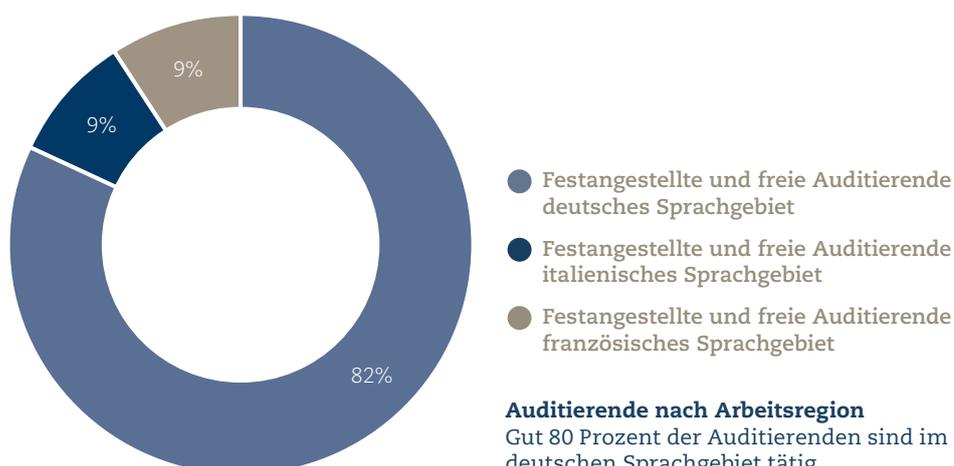
Die SQS misst der Kundennähe und dem kulturellen Verständnis eine hohe Bedeutung bei. Für die Hauptmärkte Schweiz und Italien werden folglich Auditorinnen und Auditoren aus dem jeweiligen Land oder aus der jeweiligen Sprachregion verpflichtet. 82 Prozent der festangestellten und freien Auditierenden sind dem deutschen Sprachgebiet zugeteilt, je 9 Prozent dem italienischen und dem französischen.

Die Vorstands- und Geschäftsleitungsmitglieder stammen aus der Schweiz und Italien. Im sechsköpfigen Vorstand ist eine Frau vertreten. Auch in der erweiterten Geschäftsleitung gibt es ein weibliches Mitglied, nicht aber in der Geschäftsleitung. Die Mitglieder dieser Gremien sind – mit einer Ausnahme – alle über 50 Jahre alt.

#### Mitarbeiterzufriedenheit und -förderung

Die SQS führt mit ihren Mitarbeitenden einen regelmässigen Dialog. Nebst situativem Austausch im Rahmen operativer Tätigkeiten findet jedes Jahr ein Mitarbeitergespräch mit Festangestellten 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. Nach 2014 erhielten die festangestellten Mitarbeitenden 2016 zum dritten Mal die Möglichkeit, sich detailliert zu ihren Arbeitsbedingungen zu äussern. Erfreulich ist, dass sich 81 Prozent der Mitarbeitenden an der Umfrage beteiligten.



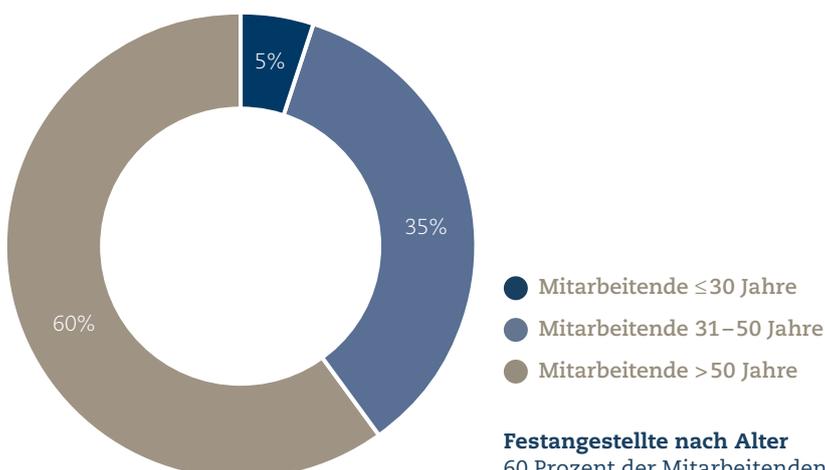
Beim Swiss Arbeitgeber Award werden die Mitarbeitenden einerseits zu ihren persönlichen Einstellungen zu den fünf Stichwörtern «Commitment», «Zufriedenheit», «Motivation», «Weiterempfehlung des Arbeitgebers» und «Attraktiver Arbeitgeber» befragt. Der Vergleich mit dem Branchen-Benchmark «Beratung» zeigt, dass die SQS-Mitarbeitenden ihre Zufriedenheit um 1,6 Punkte höher bewerteten als der Durchschnitt (auf einer Skala mit 100 Punkten). Bei der Kategorie «Attraktiver Arbeitgeber» liegt die SQS sogar 5 Punkte über dem Durchschnitt.

Die zweite Kategorie von Fragen betrifft insgesamt 16 Themen zu organisatorischen Rahmenbedingungen. Auch hier bewerteten die Mitarbeitenden ihre Arbeitgeberin besser als der Benchmark. Bemängelt wird wie schon in vorangehenden Umfragen das Thema «Arbeit und Freizeit». Die SQS ist sich dieser Herausforderung bewusst und versucht bereits seit 2012 mit

verschiedenen Massnahmen, die Arbeit-Freizeit-Balance ihrer Mitarbeitenden zu verbessern. Dazu gehört zum Beispiel, dass die Stundensituation der Auditierenden besser überwacht wird. Bei Überlast wird rasch eingegriffen und Mandate neu verteilt oder Ressourcen ausgebaut.

Der Grundsatz, dass sich alle Mitarbeitenden stetig weiterbilden müssen, wird jeweils bereits in der Budgetierungsphase berücksichtigt: Allen festangestellten Auditorinnen und Auditoren stehen in der Regel 14 Tage Aus- und Weiterbildung pro Jahr zu. Auch die freien Auditoren erhalten je nach ihrer Funktion eine allgemeine oder fachspezifische Weiterbildung zugesprochen. Dabei leisten Referentinnen und Referenten aus Praxis, Wissenschaft und Kultur Beiträge zur Kompetenzsicherung der Auditorinnen und Auditoren.

An einer der sogenannten erweiterten Auditorientagungen im letzten Jahr, an der jeweils auch die freien Lead-Auditoren teilnehmen, ging es um das Schreiben – eine Tätigkeit, die immerhin



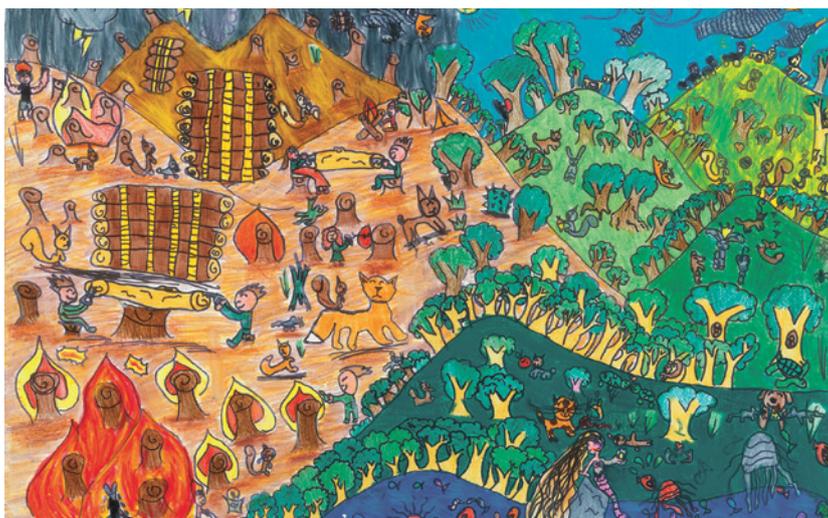
rund 15 Prozent des Auditaufwands beansprucht. Unter der fachkundigen Leitung der Schweizer Journalistenschule MAZ wurden Grundlagen zu Textkompetenz und Schreibstrategien erworben und gleich an Praxisbeispielen erprobt. Ziel des Anlasses war es, Verständlichkeit und Prägnanz von Auditberichten zu verbessern.

Mitarbeitende der SQS haben weiterhin die Möglichkeit, ein persönliches, vertrauliches Coaching durch eine externe Fachperson in Anspruch zu nehmen. Im Berichtsjahr haben 12 Mitarbeitende dieses Angebot genutzt. Dabei beliefen sich die durchschnittlichen Coachingstunden pro Person auf 8,4 Stunden.

Die SQS strebt langfristige Anstellungsverhältnisse an und möchte daher eine sehr attraktive Arbeitgeberin sein. Dazu gehören nicht nur eine zeitgemässe und marktgerechte Entlohnung, sondern insbesondere auch überdurchschnittliche Sozialleistungen und grosszügige Einladungen zu Teamanlässen. Dass das Unternehmen dabei auf dem richtigen Weg ist, zeigt die Tatsache, dass sich in den letzten 15 Jahren 10 Personen wieder von der SQS anstellen liessen, nachdem sie die Firma zu einem früheren Zeitpunkt verlassen hatten.

### Gesundheit und Wohlbefinden

Die SQS stellt ihren Kunden nicht bloss Zertifizierungen für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz aus, sondern sie ist sich auch ihrer eigenen Rolle als verantwortliche Arbeitgeberin bewusst. Daher werden die Mitarbeitenden nicht allein über aktuelle Themen der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes geschult, sondern auch regelmässig für ihr eigenes Wohlbefinden sensibilisiert. Im Berichtsjahr wurde das Projekt «Begleiteter Teamentwicklungsprozess» unter der Leitung des BGM Forums Schweiz realisiert. Dabei wurde die Zusammenarbeit innerhalb der Teams und zwischen den Abteilungen am Hauptsitz thematisiert. Jeder Mitarbeitende konnte zudem seine Kompetenzen in Selbstführung und Selbstverantwortung erweitern.



Fortana Pacolli,  
2. Platz, 1.–3. Klasse

### **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. «Qualität, das ist auch das Menschliche», sagte einst Theodor Heuss, erster Bundespräsident der Bundesrepublik Deutschland. Getreu dieser Einsicht legt die SQS auch grossen Wert auf eine respektvolle und wertschätzende Unternehmenskultur im Umgang mit ihren Mitarbeitenden. Im Sinne dieser Kultur entschied der Vorstand der SQS ein weiteres Mal, einen beträchtlichen Teil des erwirtschafteten Gewinns der Personalvorsorgestiftung zu übertragen.

Alle Mitarbeitenden haben Anspruch auf mindestens 5 Wochen Ferien pro Jahr – 1 Woche

mehr als gesetzlich vorgeschrieben. Mitarbeitende unter 20 Jahren und ab dem 50. Altersjahr erhalten zusätzlich 5 Arbeitstage frei. Eine Frühpensionierung ist ab dem 60. Altersjahr möglich.

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.

Melanie Rotich,  
1. Preis (ex aequo), 7.-9. Klasse



### Berufliche Vorsorge

Die Personalvorsorgestiftung SQS sichert die berufliche Vorsorge der in der Schweiz festangestellten Mitarbeitenden. Ihr gehörten Ende 2016 142 aktive Versicherte an. Bei festangestellten Mitarbeitenden mit ausländischem Wohnsitz ist die berufliche Vorsorge gemäss den landesüblichen Vorgaben geregelt. Die Vorsorge aller freier Mitarbeitenden läuft über deren jeweiligen Arbeitgeber.

Die Finanzierung der Personalvorsorgestiftung SQS erfolgt über Spar- und Risikobeiträge von Arbeitnehmer- und Arbeitgeberseite. Die Sparbeiträge der Arbeitgeberin liegen je nach Alterskategorie mit 4,5 bis 11 Prozenten deutlich über den gesetzlichen Minimalanforderungen. Für über 35 Jahre alte Versicherte bezahlt die SQS 16 Prozent des versicherten Verdiensts an das Alterskapital.

Der Deckungsgrad der Vorsorgestiftung lag Ende 2016 bei 107 Prozent. Der Umwandlungssatz wurde Anfang 2017 von 6,4 auf 5,25 Prozent reduziert, um die langfristige Finanzierung der Stiftung sicherzustellen. Um die Auswirkungen dieses notwendigen Schrittes abzufedern, wurden für die ältesten 15 Jahrgänge vor der Pensionierung spezielle Massnahmen getroffen. Weitere und detaillierte Angaben zur beruflichen Vorsorge finden sich im Jahresbericht der Stiftung.



Cristina Wiele  
1. Preis (ex aequo), 7.-9. Klasse

Die Dienstleistungen der SQS reichen bis in den Umweltbereich hinein und tragen damit auch bei ihren Kundinnen und Kunden zur nachhaltigen Entwicklung bei. Nicht allein das Umweltmanagementsystem ISO 14001 erfordert eine kontinuierliche Verbesserung der Umweltleistung: Auch die revidierte Norm ISO 9001 verlangt von den zertifizierten Organisationen, dass sie sich um jene Umweltbelange kümmern, die sie wesentlich beeinflussen.

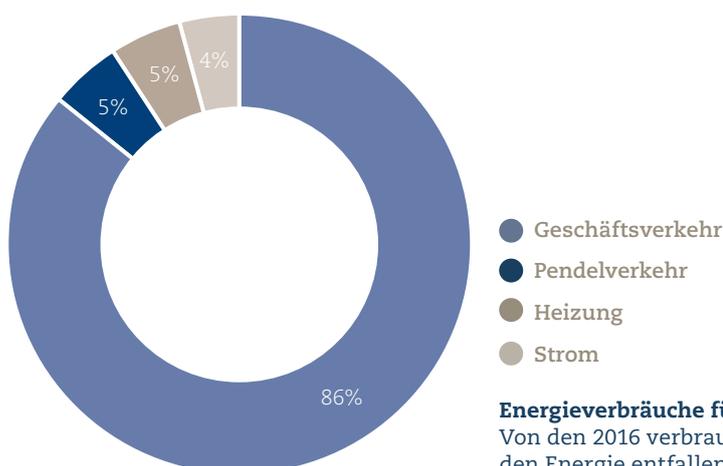
Die Auditorinnen und Auditoren der SQS besuchen daher jedes Jahr 4 Tagesschulungen, die ausschliesslich Fragen aus den Bereichen Umwelt, Nachhaltigkeit und Arbeitssicherheit gewidmet sind. So können sie diese Themen bei jedem Audit kompetent und aktuell informiert zur Sprache bringen.

Auch die SQS arbeitet daran, ihren eigenen ökologischen Fussabdruck zu verringern, indem sie den Energieverbrauch für Geschäftsverkehr und Betrieb senkt sowie den Schadstoffausstoss vermindert, der damit einhergeht.

## Energieverbrauch

Der Gesamtenergieverbrauch für Geschäfts- und Pendelverkehr, Heizzwecke sowie Strom betrug im Berichtszeitraum rund 5,6 Millionen Kilowattstunden. Mit einem Anteil von 86 Prozent verbrauchen die Geschäftsreisen der SQS-Mitarbeitenden am meisten Energie. Davon entfallen 74 Prozent auf den Flug- und 23 Prozent auf den motorisierten Individualverkehr. Weitere Auswirkungen der Reisetätigkeit sind Lärm, Treibhausgasemissionen und Luftschadstoffe wie Ozon, Stickoxide und Feinstaub.

Nebst der Mobilität fällt der Energieverbrauch für Wärme und Elektrizität mit Anteilen von je rund 5 Prozent ins Gewicht. Während für Heizung, Lüftung und Warmwasser Erdgas verbraucht wird, deckt die SQS ihren direkten Strombezug zu 100 Prozent mit Ökostrom. Die eigene Photovoltaikanlage auf dem Dach des Hauptsitzes produzierte 2016 in ihrem sechsten Betriebsjahr 60 Megawattstunden. Der Solarstrom wurde ins Netz eingespeist und verkauft.



**Energieverbräuche für Verkehr, Wärme und Elektrizität**  
Von den 2016 verbrauchten rund 5,6 Millionen Kilowattstunden Energie entfallen 86 Prozent auf den Geschäftsverkehr.

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 meist einen Besuch vor Ort bei der Kundschaft. Da die Auditierenden dafür häufig auf ein motorisiertes Fahrzeug angewiesen sind, hat die SQS bereits 2008 ein umweltfreundliches Mobilitätskonzept aufgestellt: Es motiviert die Auditorinnen und Auditoren mittels einer abgestuften Spesenpauschale, energieeffiziente Fahrzeuge zu beschaffen. Die Abstufung der Vergütung basiert auf den Energieetiketten für Personenwagen und wird wie diese jährlich aktualisiert. Zusätzlich senkte die SQS die Treibstoffvergütung für jeden mit dem Privatauto zurückgelegten Kilometer von 17 auf 10 Rappen.

Parallel dazu fördert die SQS die Attraktivität des öffentlichen Verkehrs. Alle festangestellten Mitarbeitenden erhalten ein Halbtax-Abonnement der SBB finanziert. Auch die Kundschaft

wird in die Bemühungen einbezogen: Damit Seminarteilnehmende möglichst den öffentlichen Verkehr benutzen, gibt ihnen die SQS seit 2012 jeweils einen SBB Rail Check im Wert von 25 Franken ab.

### Geschäftsverkehr

Die Mitarbeitenden der SQS legten im Mittel der letzten fünf Jahre rund 4,6 Millionen Kilometer Wegstrecke zurück, um ihre Dienstleistungen zu erbringen (ohne Pendelverkehr der am Hauptsitz Arbeitenden). Im Berichtsjahr entfielen davon 30 Prozent auf den motorisierten Individualverkehr (Privat- und Mietfahrzeuge), 18 Prozent auf den öffentlichen Verkehr (Zug, Bus und Taxi) und über die Hälfte auf Flüge (51 Prozent).

Im Durchschnitt der letzten fünf Jahre legte jeder festangestellte Auditierende 18000 Kilometer mit einem eigenen oder gemieteten Motorfahrzeug und 9000 Kilometer mit einem öffentlichen Verkehrsmittel zurück (ohne Flüge). Erfreulich ist, dass sich in dieser Zeit die Fahrleistung des MIV deutlich um 22 Prozent verringerte. Gleichzeitig nahmen die Transporte im ÖV (ohne Flüge) um 27 Prozent zu. Ebenfalls

|                       | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|-----------------------|------|------|------|------|------|
| <b>MIV</b>            | 1854 | 1764 | 1694 | 1623 | 1469 |
| <b>ÖV</b>             | 709  | 762  | 867  | 841  | 899  |
| <b>Flüge</b>          | 1830 | 2111 | 2025 | 2238 | 2513 |
| <b>Kurzstrecken</b>   | 5%   | 5%   | 5%   | 7%   | 4%   |
| <b>Mittelstrecken</b> | 22%  | 26%  | 27%  | 28%  | 25%  |
| <b>Langstrecken</b>   | 74%  | 69%  | 68%  | 65%  | 70%  |

### Bewältigte Wegstrecken (Tausend Kilometer)

Die Auditierenden legten im Berichtsjahr insgesamt 4,9 Millionen Kilometer zurück (und umrundeten damit die Erde mehr als 100 Mal).

stark angestiegen ist die Zahl der Flugkilometer. Diese wuchs aufgrund der zunehmend internationalen Tätigkeit der SQS um 37 Prozent.

Im letzten Bericht wurde an dieser Stelle über die Abnahme der zurückgelegten Wegstrecken bezogen auf den Umsatz berichtet. 2016 hat dieser Kennwert allerdings wieder zugenommen. Für die SQS ist es ein wichtiges Ziel, die sogenannte Wegeffizienz des totalen Umsatzes wieder zu steigern sowie die verursachten Emissionen zu reduzieren. Eine optimale Reiseplanung soll dazu beitragen, den Fussabdruck der dienstlichen Mobilität zu verkleinern. Der Geschäftsverkehr bleibt die grösste Umweltherausforderung für die SQS.

### Treibhausgas-Emissionen

Für das Berichtsjahr wurde keine detaillierte Treibhausgas-Bilanz erstellt. Grund dafür ist, dass sich die erhobenen Treibhausgas-Emissionen in den letzten drei Jahren nur in geringem Mass (weniger als 3 Prozent) geändert hatten.

Für 2016 ist folglich von einem Total von rund 1 100 Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalenten auszugehen, welches durch den Kauf von CO<sub>2</sub>-Zertifikaten kompensiert wird. Die Bilanz wird für 2017 wieder berechnet (Zweijahresrhythmus).

### Papier und Abfall

Die SQS strebt eine möglichst papiersparende Dokumentation an und betreibt ein Papier- und Abfallrecycling. Im Berichtsjahr konnte der Papierverbrauch am Hauptsitz ein weiteres Mal gesenkt werden. In den letzten fünf Jahren sank er um 7,4 Tonnen, was einem Fünftel entspricht. Ein wichtiger Grund für diese Reduktion ist ein verminderter Postversand: Versände von Briefen und Paketen ins In- und Ausland nahmen über die letzten fünf Jahre um einen Drittel ab.

Insgesamt fielen 2016 rund 38 Tonnen Abfall an. 1,3 Tonnen davon sind Elektroschrott. Wie in der Schweiz üblich wird Hauskehricht in einer Kehrichtverwertungsanlage verbrannt. Altpapier, Glas, PET und Elektroschrott sammelt die SQS separat und führt sie dem Recycling zu. Sämtliche Angaben zum Abfall beruhen auf fundierten Schätzungen.



### Zurückgelegte Strecken mittels motorisiertem Individualverkehr und öffentlichem Verkehr (Kilometer/Jahr)

Durchschnittlich legen die festangestellten Auditierenden jährlich 18 000 Kilometer mittels MIV zurück. Über die fünf Jahre sind die mit ÖV bewältigten Strecken deutlich angestiegen.

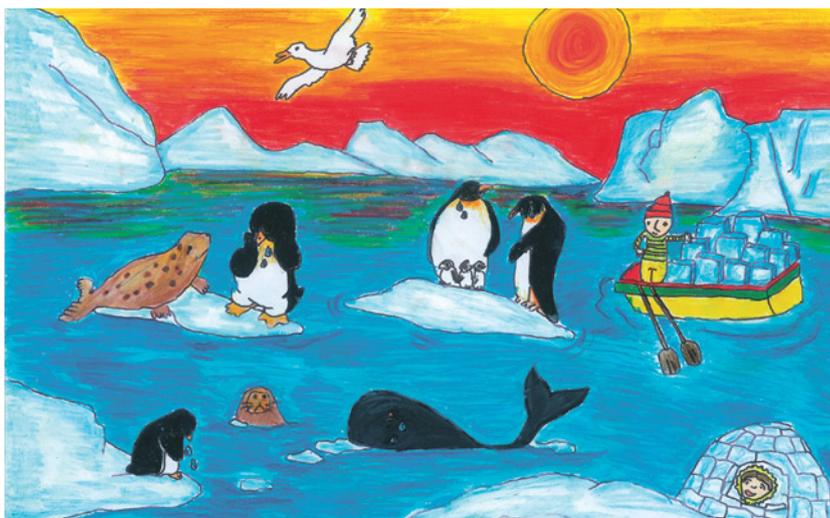
### Sensibilisierungsmassnahmen

Die SQS misst der Sensibilisierung ihrer Anspruchsgruppen eine hohe Bedeutung zu. So werden Umwelt- und Nachhaltigkeitsthemen nicht nur bei internen Aus- und Weiterbildungen behandelt, sondern auch bei Kontakten mit Kunden und Beratern besprochen. Die Sensibilisierungsmassnahmen zielen aber nicht nur auf Umweltschutz ab, sondern auch auf Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz. Im Berichtsjahr lief am Hauptsitz in Zollikofen ein Teamentwicklungsprojekt, das auf das individuelle Wohlergehen am Arbeitsplatz fokussierte (vgl. Kapitel Wertschätzung).

2016 führte die SQS den zehnten nationalen Umwelt-Zeichnungswettbewerb für Jugendliche der Primar- und Sekundarstufe durch. Es beteiligten sich rund 250 Schulen aus allen Landes-

teilen mit insgesamt mehr als 3000 Zeichnungen zum Thema «Ökologischer Fussabdruck». In drei Kategorien prämierte die Jury die jeweils besten drei Zeichnungen, und die Bank J. Safra Sarasin vergab in jeder Kategorie einen Sonderpreis. Die prämierten Zeichnungen werden auf der Website der SQS präsentiert. Sie wurden ausserdem im Foyer des BAFU in Ittigen, am SwissECS in Bern und im Foyer der EMPA in Dübendorf ausgestellt. Eine Auswahl der Zeichnungen findet sich verteilt in diesem Bericht.

Im Berichtsjahr beteiligte sich die SQS zum dritten Mal in Folge am Swiss Green Economy Symposium in Winterthur. Das Symposium fördert den öffentlichen Austausch über die unternehmerisch gelebte, wirtschaftlich erfolgreiche Nachhaltigkeit und das Potenzial einer ökologisch und gesellschaftlich verantwortlich handelnden Wirtschaft. Das Symposium stand unter dem Motto «Smart Changemakers». Das Hauptreferat hielt der CEO des international tätigen Chemieunternehmens Clariant, einem langjährigen Kunden der SQS.



Riva Mattia,  
Sonderpreis, 1.–3. Klasse

## Personelle Besetzung von Vorstand und Geschäftsleitung

### Vorstand

|                          |   |
|--------------------------|---|
| Dr. Xaver Edelmann       | Präsident   |
| Lucius Dürr              | Vertreter Schweizerischer Versicherungsverband (SVV)                        |
| Bernhard Emch            | Emch Aufzüge AG   |
| Dr. Ursula Kambly-Kallen | Vertreterin Föderation der Schweizerischen Nahrungsmittel-Industrien (fiat) |
| Matthias P. Spielmann    | GZO Spital Wetzikon   |
| Roland Glauser           | CEO   |

### Geschäftsleitung

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Roland Glauser        | CEO   |
| Hans-Jürg Hofer       | Bereichsleiter Kundendienste, Informatik und Hausdruckerei  |
| Antonio Lucchini      | Bereichsleiter Italienisches Sprachgebiet   |
| Felix Müller          | Bereichsleiter Deutsches Sprachgebiet Industrie, Produkte/Branchen, Teilbereichsleiter Branche Lebensmittel |
| Pierre-Alain Rittiner | Bereichsleiter Französisches Sprachgebiet   |
| Hubert Rizzi          | Bereichsleiter Schulung   |
| Rafael E. Sinniger    | Bereichsleiter Deutsches Sprachgebiet Dienstleistung, Teilbereichsleiter Branchen Gesundheit und Soziales   |
| René Wasmer           | Bereichsleiter Internationales und Akkreditierungen, Stv. CEO   |

### Erweiterte Geschäftsleitung

|                  |   |
|------------------|---|
| Léandre Berclaz  | Teilbereichsleiter Branchen Automobil und Luftfahrt |
| 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 Branche Dienstleistung allgemein |
| Jürg Mosimann    | Teilbereichsleiter Branche Bau                      |
| Karin Schulze    | Teilbereichsleiterin Branche Medical                |
| Peter Suter      | Teilbereichsleiter Branche Industrie allgemein      |

## 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<br>Swiss Arbeitgeber Award  | Alle zwei Jahre; nächste Umfrage im 2018                         |
|   | Austausch bei internen Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen  | Mehrmals jährlich  |
|   | E-Mail-Adresse zur Einreichung von Vorschlägen zwecks kontinuierlicher Verbesserung                      | Kontinuierlich   |
| Freie Mitarbeitende                         | Austausch bei internen Aus- und Weiterbildungsveranstaltungen  | Ein bis zwei Mal jährlich  |
|   | E-Mail-Adresse zur Einreichung von Vorschlägen zwecks kontinuierlicher Verbesserung                      | Kontinuierlich   |
| Vereinsmitglieder                           | Generalversammlung   | Jährlich, 26.05.2016   |
|   | GLOBAL Flash, Newsletter   | Zwei Mal jährlich  |
| Vereinsorgane                               | Generalversammlung   | Jährlich, 26.05.2016   |
|   | Vorstandssitzungen   | Fünf Mal jährlich, 08.02., 21.04., 21.06., 20.10. und 13.12.2016 |
|   | Beiratssitzung   | Jährlich, 26.05.2016   |
|   | Revision   | Jährlich, 5.–7.04.2016   |
|   | GLOBAL Flash, Newsletter   | Zwei Mal jährlich  |
| Beraterinnen und Berater der SQS-Kundschaft | Austausch an der Beratertagung   | Jährlich, keine im 2016  |
|   | 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/<br>Handlungsfelder  | Abgrenzung der wesentlichen Themen<br>und betroffene Anspruchsgruppen   | Managementansätze  |
|---|---|--|
| <b>Wertschöpfung:<br/>Ökonomische Leistung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Akkreditierungen und Zulassungen</li> <li>• Finanzen</li> <li>• Partnerschaften</li> </ul>  | Die Angaben umfassen den Hauptsitz, das Branch Office, die gesamte Geschäftstätigkeit sowie alle festangestellten und freien Mitarbeitenden sowie Partner der SQS.  | 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.  |
| <b>Wertschöpfung:<br/>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> <li>• Weiterentwicklung des DL-Angebots</li> </ul> | Die Informationen beziehen sich auf die gesamte Geschäftstätigkeit sowie auf die SQS-Kundinnen und -Kunden.   | 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.   |
| <b>Wertschätzung:<br/>Gesellschaftliche<br/>Verantwortung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Einhaltung der Gesetze, Werte und des Verhaltenskodexes</li> </ul>   | Die Aussagen beziehen sich auf die gesamte Geschäftstätigkeit, auf alle festangestellten und freien Mitarbeitenden sowie auf weitere betroffene Anspruchsgruppen.   | Die SQS verankerte ihre Grundwerte Glaubwürdigkeit, Neutralität, Unabhängigkeit, Ehrlichkeit und Unbestechlichkeit in einem Verhaltenskodex für die Mitarbeitenden.  |
| <b>Wertschätzung:<br/>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>  | Die Angaben decken in der Regel alle festangestellten Mitarbeitenden ab. Ausnahmen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Informationen bezüglich Aus- und Weiterbildung umfassen auch die freien Mitarbeitenden.</li> <li>• Die berufliche Vorsorge bezieht sich nur auf festangestellte Mitarbeitende in der Schweiz.</li> </ul>   | 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.   |
| <b>Werterhaltung:<br/>Ökologische<br/>Verantwortung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Energie</li> <li>• Emissionen</li> <li>• Geschäftsverkehr</li> </ul>   | 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. | 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. |

## **Impressum**

**Herausgeberin** Schweizerische Vereinigung  
für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS)

**Kontakt** +41 58 710 35 35, [headoffice@sqs.ch](mailto:headoffice@sqs.ch)

**Redaktion** Dr. Silvio Leonardi  
(true&fair.expert GmbH), Roland Glauser (SQS)

**Publizistische Unterstützung und Satz**  
Sinnform AG, [www.sinnform.com](http://www.sinnform.com)

**Druck** Werner Druck & Medien AG, Basel

**Papier** Eminent, 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

