
Unternehmensbericht 2014

The logo for SQS, consisting of the letters 'S', 'Q', and 'S' in a stylized, outlined font. The 'Q' is the central letter and features a small square with a diagonal line inside it. The logo is positioned in the lower right quadrant of the page, overlaid on a light blue circular graphic element.

SQS

Vorwort	1
Organisation und Werte	2
Wertschöpfung	8
Wertschätzung	15
Werterhaltung	22
Anhang	25

Berichtsgrenzen

Nach 2012 und 2013 veröffentlicht die SQS zum dritten Mal einen umfassenden Unternehmensbericht, der neben wirtschaftlichen auch soziale und ökologische Themen abdeckt. Die Angaben in der vorliegenden Publikation beziehen sich – soweit nicht anders vermerkt – auf das Kalenderjahr 2014 bzw. auf den Stand am Ende der Berichtsperiode (31. Dezember 2014). Der Bericht ist auf der Website der SQS verfügbar.

Die Informationen im Unternehmensbericht decken in der Regel den Hauptsitz in Zollikofen, das Branch Office in Mailand, die gesamte Geschäftstätigkeit der SQS sowie alle festgestellten und freien Mitarbeitenden ab. Die Umweltkennzahlen umfassen jedoch weder das Branch Office noch die Arbeitsplätze der freien Auditierenden. Eine detaillierte Abgrenzung der einzelnen Themen findet sich auf der SQS-Website.

Der Unternehmensbericht orientiert sich an den Leitlinien G4 der Global Reporting Initiative (GRI). Die von der GRI geforderten Informationen inklusive Angaben zu Standards, Methoden und Annahmen sind teilweise im jeweiligen Kapitel beschrieben. Die SQS-Website stellt den GRI-Index und weitergehende Angaben zur Erstellung der Publikation zur Verfügung.

Vorwort



Liebe Leserin, lieber Leser

Das vergangene Jahr stand unter dem Motto «Qualität als Rezept zur Nachhaltigkeit». Mit diesem Leitgedanken haben über 160 festangestellte und gut 300 freie Mitarbeitende rund 11 000 Kundinnen und Kunden zu deren Zufriedenheit bedient. Mit grosser Genugtuung überreichen wir Ihnen den aktuellen Unternehmensbericht, der unsere Geschäftstätigkeiten eines weiteren erfreulichen Jahres zusammenfasst.

Die SQS hat 2014 überaus erfolgreich gearbeitet. Der Umsatz erreichte 42,6 Millionen und der Cash-flow 3,2 Millionen Franken. Die Gewinnverwendung dient der Weiterentwicklung der SQS. Eine Eigenkapitalquote von 35,7 Prozent und ein Anlagendeckungsgrad I von 1,8 finanzieren die SQS solide. Ein derart gutes Ergebnis wäre nicht möglich, könnten wir nicht auf langjährige und zuverlässige Mitarbeitende und auf loyale Geschäftspartner zählen.

2015 steht als Herausforderung das Inkrafttreten der Normenrevisionen von ISO 9001 und ISO 14001 an, wovon fast 10 000 durch SQS-zertifizierte Managementsysteme betroffen sind. Für die Unternehmen bedeuten die Revisionen, sich zukünftig explizit und nachweislich mit dem Kontext ihrer Organisation auseinanderzusetzen. Sie müssen für ihre strategischen Ziele die erfolgsrelevanten Themen identifizieren und die wichtigen Ausschlag gebenden Parteien bestimmen.

Mit dieser Neuerung nimmt die ISO zentrale Aspekte einer nachhaltigen Entwicklung in die Anforderungen für Managementsysteme auf. Dass die ISO dabei auf einen risikobasierten Ansatz setzt – Risiken und Chancen erkennen und darauf reagieren – fordert auch die SQS heraus. Wir haben frühzeitig reagiert und unsere Auditorinnen und Auditoren intern geschult, so dass sie die neuen Normenforderungen kompetent interpretieren können. Daneben organisierten wir eine grosse Zahl von Informationsanlässen für unsere Kundinnen und Kunden.

Die wirtschaftliche Grosswetterlage verlangt von unserer Kundschaft Erfolg und Zuverlässigkeit. Unsere Mission ist es, «Mehrwert dank Qualität» im besten Sinne nachhaltig durch Auditierung, Bewertung, Zertifizierung und Schulung zu unterstützen. Die SQS sieht der Zukunft sehr gut vorbereitet entgegen.

Wir freuen uns darauf, unsere geschätzten Kundinnen und Kunden auf ihren herausfordernden Wegen zu begleiten und bei ihnen Mehrwert zu generieren. Gerne sehen wir Ihrer Rückmeldung entgegen, sei es zu unserer Arbeit und Organisation im Allgemeinen, sei es zu dieser Publikation im Besonderen.

Herzlich,

Dr. Xavier Edelmann
Präsident

Roland Glauser
CEO

Organisation und Werte

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 vermehrt von externer Seite überprüfen, um gegenüber ihren Geschäftspartnern, Kundinnen und Kunden sowie Behörden aufzuzeigen, dass sie die einschlägigen Normen und Standards einhalten.

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 der 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 bei Kundinnen und Kunden vor Ort vornehmen. Die Mitarbeitenden der Kunden- und Personaldienste, der Informatik, der Druckerei und der Buchhaltung bieten Unterstützung vom Hauptsitz in Zollikofen aus. Die SQS ist als Verein organisiert. Die Vereinsstruktur und eine solide Eigenfinanzierung gewährleisten ihre Unabhängigkeit: Die SQS agiert frei von Interessenvertretungen und Shareholder-Abhängigkeiten und investiert erwirtschaftete Erträge in den Fortbestand der Organisation.

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. Die Grundwerte Glaubwürdigkeit, Neutralität, Unabhängigkeit, Ehrlichkeit und Unbestechlichkeit geben dabei einen Orientierungsrahmen vor. Die Website der SQS stellt weitergehende Informationen zu den Grundwerten, dem dazugehörigen Verhaltenskodex sowie zu Mission, Vision und Leitbild zur Verfügung.

Nachhaltigkeit und Qualität

Nachhaltigkeit Die SQS leitet ihr Nachhaltigkeitsverständnis aus dem 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 eingedenk der Zusammenhänge, 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. Umfassende Qualität bedeutet, dass Produkte und Dienstleistungen sowohl ökonomische als auch ökologische und soziale Kriterien erfüllen. Dabei spielen das Produkt bzw. die Dienstleistung selbst sowie die gesamte Lieferkette, die Nutzung und die Entsorgung eine entscheidende Rolle.

«Unser Ziel ist, Sicherheit durch Kompetenz zu schaffen. Die SQS trägt mit ihren Audits dazu bei, dass unsere Prozesse diesem Anspruch gerecht werden.»

Markus Burger, Direktor Electrosuisse

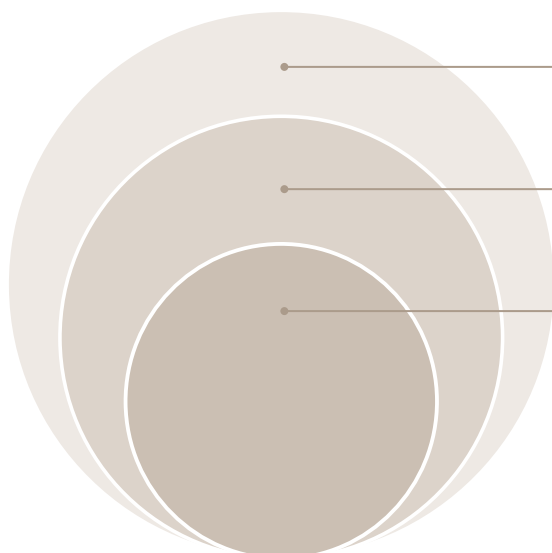
Der Fachverband Electrosuisse bietet der Elektrobranche eine breite Palette an Dienstleistungen bestehend aus Weiterbildung, Beratung, Prüfung und Zertifizierung. 300 Mitarbeitende setzen sich für die Förderung einer sicheren wirtschaftlichen Erzeugung und Anwendung der Elektrizität ein.



Strategie und Umfeld

Die SQS bewegt sich in einem dynamischen Marktumfeld mit sich ändernden wirtschaftlichen und politischen Rahmenbedingungen. Nach Ansicht der SQS wird die fortschreitende Globalisierung in den kommenden Jahren den Wettbewerb weiter verschärfen – vor allem in gesättigten Märkten wie dem europäischen. Bei wachstumsträchtigen Standards mit gleichzeitig hohen Anforderungen an Auditorenkompetenzen (wie bspw. Energiemanagementsysteme) bieten sich dagegen neue Chancen. Die SQS fokussiert nach wie vor auf Dienstleistungen, die den nachhaltigen Erfolg ihrer Kundschaft fördern.

Heutige Unternehmen müssen sich auf immer komplexere Prozesse und Lieferketten einstellen. Nur wer global denkt und sich spezialisiert, kann dem steigenden Kostendruck erfolgreich begegnen. Prüfgesellschaften wie die SQS stehen deshalb in der Pflicht, ihre Kundinnen und Kunden mit hervorragend qualifiziertem Personal zu unterstützen.



Werterhaltung
Effiziente Nutzung und Schutz von natürlichen Ressourcen

Wertschätzung
Mitarbeiterförderung, gesellschaftliches Engagement

Wertschöpfung
Wirtschaftlicher Erfolg

Nachhaltigkeitsverständnis

Die drei Kreise symbolisieren, auf welcher Grundlage und in welche Richtung sich die SQS entwickeln möchte – hin zum Einklang von Wertschöpfung, Wertschätzung und Werterhaltung.



«Dank der Zusammenarbeit mit der SQS interpretieren unsere Auditoren der Hotelklassifikation die aktuellen Kriterien schweizweit professionell und einheitlich.»

Daniel Beerli, Leiter Schweizer Hotelklassifikation

hotelleriesuisse klassiert Schweizer Hotelunternehmen in 1- bis 5-Sterne Hotels, Swiss Lodges und Spezialisierungskategorien. Für die professionelle Überprüfung der Kriterien entwickelte die SQS zusammen mit hotelleriesuisse ein Lizenzierungs- und Schulungsprogramm für Auditoren.

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 – zum Beispiel Energie, Klima oder Soziales – entstanden, und dieser Trend wird sich fortsetzen. Vorstand und Geschäftsleitung identifizierten die 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 entscheidenden Stellenwert.

Konkret richtet sich die mittelfristige Strategie an vier Achsen aus:

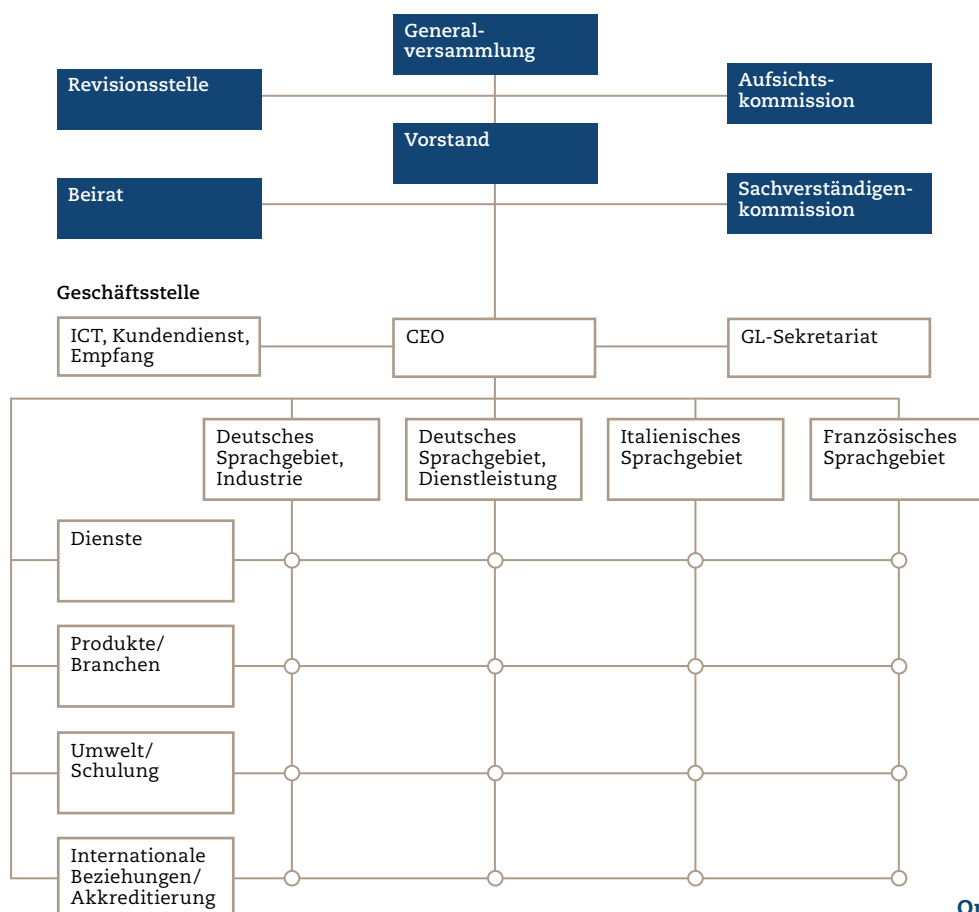
- **Nachhaltiger Erfolg** Qualitatives und nachhaltiges, eigenfinanziertes Wachstum steht im Vordergrund. Orientierung an der Qualität der Dienstleistungen sowie an der Kundenzufriedenheit.
- **Kundenorientierung** Pflegen und fördern von Kundenloyalität. Orientierung an Kundenerwartungen bei der Entwicklung 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 ist ein Verein mit Hauptsitz in Zollikofen in der Schweiz. Sie betreibt ein Branch Office – eine abhängige Einheit ohne Rechtsform – in Mailand, Italien. Die Vereinsmitglieder setzen sich aus Repräsentantinnen und Repräsentanten von Schweizer Wirtschaftsverbänden und staatlichen Stellen sowie Privatpersonen zusammen. Im Laufe des Berichtsjahres sind 2 neue Mitglieder zur SQS gestossen, der damit insgesamt 62 Mitglieder angehören.

Die Generalversammlung aller Mitglieder wirkt als höchstes Vereinsorgan. Oberstes Leitungsgremium der SQS ist der Vorstand, der sich vornehmlich mit strategischen Fragen befasst. Die operative Führung obliegt der Geschäftsleitung. Vorstand und Geschäftsleitung gehören derzeit je 6 Personen an.

Die SQS ist zudem Hauptaktionärin der Liechtensteinischen Gesellschaft für Qualitätssicherungszertifikate AG (LQS) mit Sitz in Vaduz. Die Wirtschaftskammer Liechtenstein für Gewerbe, Handel und Dienstleistungen sowie die Liechtensteinische Industrie- und Handelskammer besitzen die restlichen Anteile.



Organigramm

Zielerreichung und neue Ziele

	Ziele 2014	Resultate, Massnahmen	Ziele 2015
Kunden	Kundenzufriedenheit bei 4.5 von 5 Punkten halten.	Die gemessene Kundenzufriedenheit erreichte erneut 4.5 Punkte.	● Kundenzufriedenheit bei 4.5 von 5 Punkten halten.
	Erhöhung der Kundenloyalität.	Die Kundenloyalität konnte von 7.3 auf 7.7 Jahre erhöht werden.	● Das Ziel wird weitergeführt.
	Vergrosserung der Kundschaft mit integrierten Managementsystemen.	Während die Kundschaft mit ISO 9001-Zertifikaten über die letzten 4 Jahre konstant blieb, nahm die Anzahl ausgestellter Zertifikate von ISO 14001 und OHSAS 18001 um rund 30 Prozent zu.	● Das Ziel wird weitergeführt.
	Durchführung von Informationsveranstaltungen zu den revidierten Normen ISO 9001 und ISO 14001.	27 Anlässe mit rund 1000 Teilnehmenden wurden durchgeführt.	● Das Ziel wird weitergeführt.
Mitarbeitende	Basiswissen und Fachkompetenz der Auditierenden stärken.	Die Auditierenden wurden insbesondere im Hinblick auf die Normenrevisionen 2015 von ISO 9001 und ISO 14001 geschult.	● Den Kompetenzvorsprung im Vergleich zu den Mitbewerbern ausbauen durch weitere, intensive Schulungen.
	Neues Kompetenzmodell für Mitarbeitende einführen.	Nach der Testphase im 2013 wurde das neue Kompetenzmodell im Berichtsjahr erfolgreich eingeführt.	●
	Gesundheit und Wohlergehen aller Mitarbeitenden pflegen und fördern. Für alle festangestellten Mitarbeitenden soll ein Workability Index erstellt werden.	Für alle festangestellten Auditierenden wurde die sog. Workability durch externe Experten erfasst.	● Befragung des Workability Index für Mitarbeitende am Hauptsitz.
	Wiederholung der Teilnahme am Swiss Arbeitgeber Award 2014: Die SQS strebt eine Rücklaufquote von 75 Prozent und einen Rang in den Top 20 an.	Die Rücklaufquote betrug erfreuliche 88 Prozent; ein Top 20 Rang wurde nicht erreicht.	● Das Ziel wird weitergeführt. Die erneute Teilnahme am Swiss Arbeitgeber Award ist für 2016 geplant.
Markt	Positionierung als Kompetenzpartnerin für Qualität und Nachhaltigkeit.		● Das Ziel wird weitergeführt.
	Partnerschaftliche Mitgestaltung des jährlichen «Tag der Schweizer Qualität» (mit der Swiss Association for Quality, SAQ).	Im Berichtsjahr wurde der «Tag der Schweizer Qualität» – unter dem Motto «jenseits von morgen» – zum zweiten Mal gemeinsam mit der SAQ durchgeführt. Die SQS war auch Mitorganisator des Journée Romande des Systèmes de Management.	● Das Ziel wird weitergeführt.

	Ziele 2014	Resultate, Massnahmen	Ziele 2015
Finanzen	Fortführende, kontinuierliche Umsatzsteigerung: 39,8 Millionen Franken.	Der Umsatz ist auf 42,6 Millionen Franken gestiegen.	● Umsatz 38,9 Millionen Franken.
	Ausreichende Cashflow-Generation zur Sicherung des statutarischen Auftrags: 7,8 Prozent.	Der Cashflow betrug 3,2 Millionen Franken bzw. 7,6 Prozent vom Umsatz.	● Cashflow 5,5 Prozent.
	Anlagedeckungsgrad I bei > 1,2 halten.	Der Anlagedeckungsgrad I hielt sich bei 1,8.	● Das Ziel wird weitergeführt.
Nachhaltige Organisationsentwicklung	Stärkung der Vertrauenskultur und Teamzusammenarbeit: Start des Kulturprojekts «Wertschätzung» am Hauptsitz zur Verringerung der Mitarbeiterfluktuation.	Die Grundlagen wurden erarbeitet und zielen auf die 3 Vs: Vereinfachung, Verhalten, Verantwortung.	● Etablierung der 3 Vs bei allen internen Projekten sowie in der Kommunikation.
	Reduktion des ökologischen Fussabdrucks Die SQS startet ein LED-Lampen-Projekt.	Allen festangestellten Auditierenden wurde eine LED-Leuchte für ihr Home Office offeriert. Am Hauptsitz in Zollikofen wurde die Beleuchtung auf LED umgestellt.	● Wechsel von Laserdrucktechnik zu emissionsarmem Tintenstrahl Druck; Pilotprojekt «elektronische, papierlose Checklisten»; Reduktion des Reiseaufwands für Ausbildungszwecke der Auditoren durch Nutzung von E-Learning und moderner Kommunikationsmöglichkeiten.
	Gesellschaft Verankerung des Verhaltenskodexes: Weitere Schulungsmassnahmen zur Sensibilisierung der Mitarbeitenden sind geplant.	Erläuterung des Verhaltenskodexes als fester Bestandteil des internen Basiskurses für neue Mitarbeitende. Stete Thematisierung im Rahmen von Teamsitzungen.	● Das Ziel wird weitergeführt.
Anspruchsgruppen Die Kontakte mit den Beraterinnen und Beratern der SQS-Kundschaft sollen intensiviert werden.	Die Beraterinnen und Berater wurden zu einer unentgeltlichen Schulung zu den Normenrevisionen ISO 9001 und ISO 14001 sowie zu einem geselligen Treffen mit den Auditierenden eingeladen.	● Verbesserte Kontaktpflege aufrechterhalten.	

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

Wertschöpfung

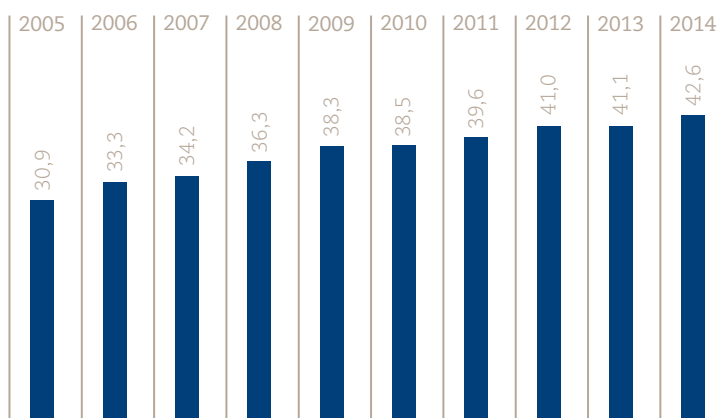
Die SQS knüpfte 2014 an die sehr guten Leistungen des Vorjahres an: Sie führte gut 15 000 Audits und 56 Seminare durch. Auf ein ganz erfreuliches Interesse stiessen die Informationsveranstaltungen zu den Revisionen der Normen ISO 9001 und ISO 14001; gut 1 000 Personen nahmen an den rund 25 Anlässen teil, um Neuerungen und Änderungen der im 2015 in Kraft tretenden Normenanforderungen kennen zu lernen. Der Umsatz stieg von 41,1 auf 42,6 Millionen Franken und der Cashflow veränderte sich von 3,7 zu 3,2 Millionen Franken. Der resultierende Unterneh-

mensgewinn betrug rund 15 000 Franken. Die SQS konnte somit ihr Ziel vollumfänglich erreichen, den Umsatz kontinuierlich zu steigern, und den statuarischen Auftrag mit einem ausreichendem Cashflow zu sichern. Die Finanzierung ist und bleibt solide: Ende 2014 betrug die Eigenkapitalquote 35,7 Prozent, der Anlagendeckungsgrad I lag bei 1,8.

Die erarbeiteten Gewinne dienen der Sicherung der langfristigen Stabilität und Weiterentwicklung der Organisation. Zusätzlich investiert die SQS in Projekte, die den Mitarbeitenden und der Umwelt zugutekommen. So schuf sie schon 2013 zwei Einrichtungen, die Mitarbeitende in schwie-

	2014	2013
Umsatz (CHF)	42 574 000	41 078 413
Cashflow (CHF)	3 221 268	3 711 429
Gewinn (CHF)	15 534	21 774
Betriebsaufwand (CHF)	39 764 527	36 883 344
Personalaufwand (CHF)	33 131 133	30 536 126
Eigenkapitalquote (%)	35,7	36,2
Anlagendeckungsgrad I	1,8	1,8

Finanzielle Kennzahlen

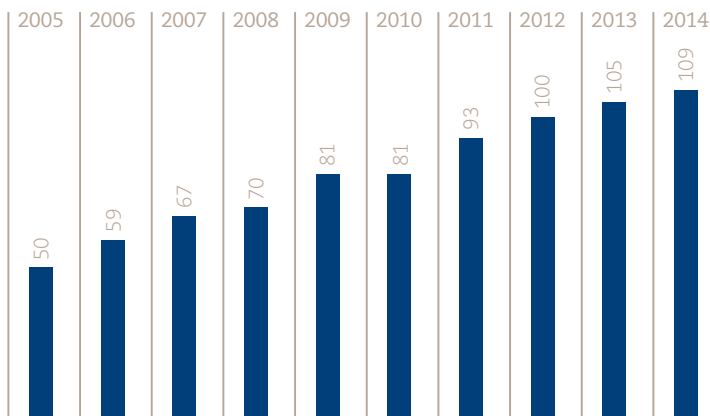


Umsatzentwicklung (Millionen Franken)
Der erarbeitete Umsatz von 42,6 Millionen Franken übertraf die Vorjahresergebnisse.

rigen Lebenslagen unterstützen: Alle Festangestellten profitierten 2014 von der Möglichkeit eines Coachings für die persönliche Weiterentwicklung. Ferner lancierte die SQS einen Sozialfonds, der Mitarbeitende in einer finanziellen Notlage unterstützen soll. Der Anfang 2014 eingerichtete Fonds ist mit 200 000 Franken dotiert.

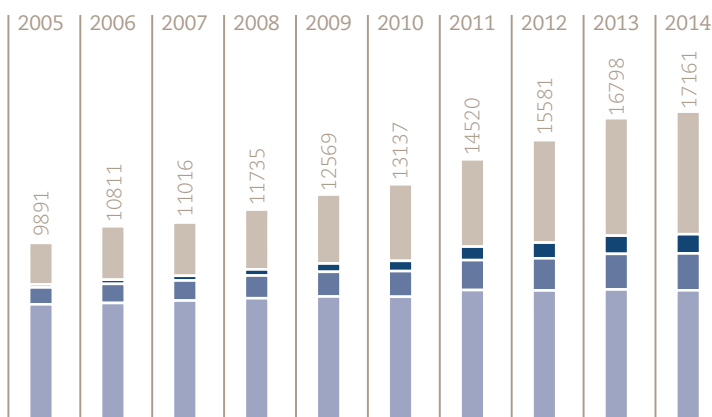
Dienstleistungsangebot

Die SQS bietet 109 Dienstleistungen an, was mehr als einer Verdoppelung in den letzten 10 Jahren entspricht. Insgesamt hat die Anzahl Zertifizierungen in den letzten 10 Jahren von knapp 10 000 auf über 17 000 zugenommen. Nach wie vor die wichtigsten Zertifizierungen sind die Managementsysteme für Qualität (ISO 9001), Umwelt (ISO 14001) sowie Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (OHSAS 18001). Allerdings ist deren Anteil am Total der Zertifizierungen in den letzten 10 Jahren von 80 auf 60 Prozent gesunken, was die Bedeutung der heutigen Zertifikate-Vielfalt widerspiegelt.



Anzahl Dienstleistungen

Die SQS erweiterte erneut ihre Angebotspalette: Den Kundinnen und Kunden stehen insgesamt 109 Dienstleistungen zur Verfügung.



Marktentwicklung der Normen ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001

Die Zertifizierungen von Umweltmanagementsystemen sowie von Managementsystemen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz haben in den letzten 10 Jahren deutlich zugenommen. Noch stärker gestiegen ist gleichzeitig die Gesamtzahl der Zertifizierungen (Gesamthöhe Balken).

- Zertifizierungen OHSAS 18001
- Zertifizierungen ISO 14001
- Zertifizierungen ISO 9001
- Übrige Zertifizierungen

Die SQS will mit ihren Dienstleistungen einen substanziellen Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung ihrer Kundinnen und Kunden leisten. Um diesen Beitrag messbar zu machen, hat die Organisation 2013 einen Indikator festgelegt, der die «Nachhaltigkeit» der Dienstleistungspalette abbildet: Als nachhaltig gilt eine Dienstleistung, wenn sie die Ansprüche von Ökonomie, Ökologie und Gesellschaft ausgewogen berücksichtigt. Der Nachhaltigkeitsindikator erreichte 2014 einen Wert von 1,9. Erst ein Vergleich über mehrere Jahre wird eine aussagekräftige Interpretation des Indikators ermöglichen.

Die SQS ist vor allem in der Schweiz und im benachbarten Ausland tätig: 64 Prozent aller Zertifikate entfallen auf Kundschaft mit Sitz in der Schweiz, 32 Prozent gehören Organisationen in Italien, Deutschland, Frankreich sowie im übrigen Europa, und die restlichen 4 Prozent sind auf Unternehmen ausserhalb Europas verteilt. SQS-Kunden finden sich in insgesamt 75 Ländern auf allen Kontinenten. International tätige Kundinnen und Kunden profitieren von der sogenannten

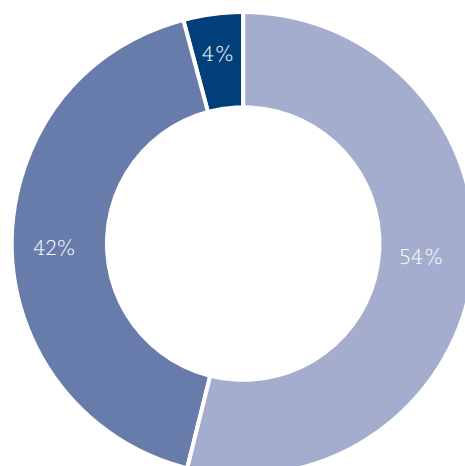
SQS-Global-Zertifizierung. Bei diesem Verfahren werden Standorte in verschiedenen Ländern zusammengefasst, stichprobenweise überprüft und zertifiziert. Für das Unternehmen hat die SQS-Global-Zertifizierung den Vorteil, dass die Administration einfach und das Vorgehen weltweit konsistent ist.

Die Kundinnen und Kunden der SQS sind überwiegend kleine bis mittlere Organisationen. Sie entstammen aus den unterschiedlichsten Branchen: Besonders viele Zertifizierungen fallen auf Unternehmen des Bauwesens, der Metall-, Maschinen- und Elektrobranche sowie auf Stromversorger.

SQS-Kundschaft nach Organisationsgrösse

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

- Kleine Organisationen (< 30 Mitarbeitende)
- Mittlere Organisationen (30 – 499 Mitarbeitende)
- Grosse Organisationen (> 499 Mitarbeitende)



«Qualität ist einer der wichtigsten Grundsätze im Einkauf. In der Gestaltung unserer Bildungsangebote schätzen wir die Zusammenarbeit mit der SQS.»

Rolf Jaus, Geschäftsführer procure.ch

Der Fachverband für Einkauf und Supply Management procure.ch bietet seinen Mitgliedern ein qualifiziertes Informations- und Schulungsangebot und unterhält ein weit verzweigtes Netzwerk in Wirtschaft und Wissenschaft. Als Gründungsmitglied der SQS vertritt er im Beirat die Anliegen der Einkäufer aus allen Branchen.



Weiterentwicklung des Angebots

Die SQS entwickelt ihr Angebot stetig weiter und orientiert sich dabei stark an den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden. Im Rahmen ihrer Entwicklungsleitsätze bietet sie Hand für Neuentwicklungen, falls es im bestehenden Angebot keine passende Dienstleistung gibt. Im Alltag führen häufig das Zusammenspiel neuer Standards und der Nachfrage auf Kundenseite zur Entwicklung neuer Dienstleistungen. Im Berichtsjahr ergänzte die SQS ihr Angebot mit drei neuen Dienstleistungen.

Beispielhaft steht hier die Zertifizierung von RSPO, einem Label nach den Richtlinien des Roundtable on Sustainable Palm Oil. Dieses Label bietet die SQS neu und in Zusammenarbeit mit ihrer Partnerin bio.inspecta AG an. Es garantiert dem Kunden, dass Palmöl über die ganze Lieferkette vom Anbau bis zum Verkauf nachhaltig bewirtschaftet wird.

Bei der Entwicklung neuer Dienstleistungen beurteilt die Geschäftsleitung der SQS insbesondere deren Marktpotenzial. Sie berücksichtigt zudem die anhaltende Diversifizierung der Standards

sowie die Attraktivität, Exklusivität, Rentabilität und Nachhaltigkeit des Angebots. Auch die bestehende Angebotspalette wird regelmässig evaluiert, bereinigt und den sich wandelnden Kundenbedürfnissen angepasst.

Nach der Aufgabe der Akkreditierung durch die United Nations Framework Convention on Climate Change (UNFCCC) für die Validierung und Verifizierung von internationalen Klimaschutzprojekten, sog. Clean Development Projekten, im 2013 folgte im Berichtsjahr auch die Aufgabe der zweiten UNFCCC-Akkreditierung (Validierung/Verifizierung von sog. Joint Implementation Projekten). Weiterhin aktiv im Bereich Klimaschutz war die SQS innerhalb der Schweiz. Als vom Bundesamt für Umwelt zugelassene Prüfstelle für Schweizer Kompensationsprojekte bearbeitete die SQS rund die Hälfte der registrierten Projekte.

Interessengruppen

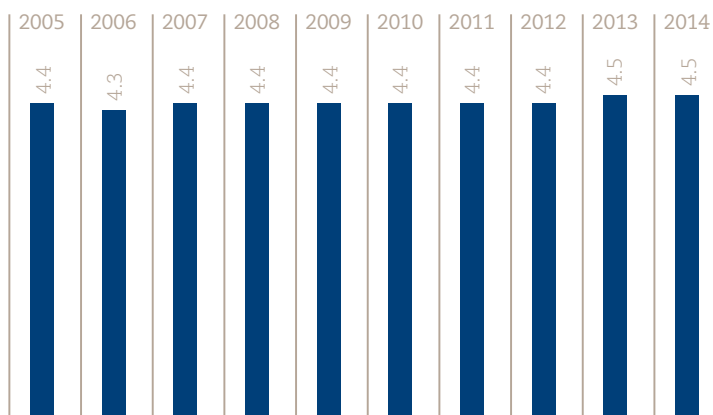
Die SQS pflegt einen steten Dialog mit ihren wichtigsten Anspruchsgruppen. Dazu gehören vor allem die Kundinnen und Kunden, Mitarbeitende, Vereinsmitglieder und -organe, Beraterinnen und Berater der SQS-Kundschaft, Regulatoren sowie Partner. In einem gelegentlichen Austausch steht die SQS auch mit weiteren Interessengruppen wie beispielsweise Lieferanten, Medienvertretern und ehemaligen Mitarbeitenden. Details zur Ermittlung und Auswahl der Anspruchsgruppen sowie zum Dialog sind auf der SQS-Website zu finden.

Kundenzufriedenheit

Die SQS legt grössten Wert auf regelmässige Rückmeldungen ihrer Kundinnen und Kunden. Alle 3 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 erneut über den Werten der Vorjahre. Das diesjährige Resultat beruht auf den Feedbacks von 2 058 Unternehmen.

Die Kundenrückmeldungen helfen der SQS, ihr Angebot kontinuierlich zu verbessern. Ausserdem bezieht sie Kundenfeedbacks in die Beurteilung der Mitarbeiterleistungen ein: Bei ungenügender Bewertung kontaktiert die Geschäftsleitung die betroffenen Mitarbeitenden, 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. Derzeit beträgt die Kundentreue im Mittel 7.7 Jahre.



Kundenzufriedenheit

Im Berichtsjahr erreichte die Kundenzufriedenheit erneut 4.5 von 5 Punkten.

«Das Umfeld der KMU ändert sich dramatisch. Die Auditierung integrierter Managementsysteme durch die SQS hilft unseren Kunden, sich für die Zukunft nachhaltig aufzustellen.»

Peter Lehmann, Direktor sanu future learning ag

Die sanu future learning ag bietet Unternehmen, der öffentlichen Hand und Verbänden Bildung und Beratung im Bereich der nachhaltigen Entwicklung. Dank der Kooperation mit der SQS ist das Kompetenzzentrum stets über die neuesten Entwicklungen der Managementsysteme informiert und kennt diesbezügliche Bedürfnisse der Unternehmen.



Partner- und Mitgliedschaften

Für die SQS haben Partnerschaften sowie Mitgliedschaften in verschiedenen Interessengruppen eine hohe Bedeutung. Als Partnerin der IQNet Association bietet die SQS ihrer Kundschaft Zugang zum global verankerten Netzwerk für Zertifizierungen von Managementsystemen. Die SQS ist seit über 10 Jahren im Board of Directors der IQNet Association vertreten. Die weltweiten Marktanteile für Zertifizierungen von Qualitäts- und Umweltmanagementsystemen der 36 IQNet-Partner betragen 22 bzw. 16 Prozent. Für Kundinnen und Kunden stellt die internationale Zertifikatsanerkennung mittels IQNet-Zertifikat einen grossen Mehrwert dar.

Im Bereich Schulungen hat die SQS ihre Partnerschaften mit der SAQ-QUALICON AG, der ARIAQ SA und der sanu future learning ag weiter ausgebaut. Damit verstärkt sie ihre Position als Anbieterin von Weiterbildungen im Bereich von Managementsystemen.

Die SQS ist Mitglied bei rund 40 Verbänden, Vereinen und anderen Organisationen. Die wichtigen Mitgliedschaften bei der Swiss Association for Quality (SAQ) und der Schweizerischen Nor-

men-Vereinigung (SNV) verschaffen der SQS Zugang zu Netzwerken für Qualitätsfachleute und ermöglichen die Mitwirkung in Normenkomitees. Gemeinsam mit der SAQ organisierte sie 2014 zum zweiten Mal den «Tag der Schweizer Qualität». Unter dem Motto «Jenseits von morgen» äusserten sich die Referierenden zu ihren Zukunftsvisionen. Die Veranstaltung wird 2015 unter dem Motto «Qualität vermarkten» erneut stattfinden.

Mitgliedschaften bei anderen Organisationen stehen in der Regel in direktem Zusammenhang mit SQS-Dienstleistungen. Die SQS ist beispielsweise Mitglied bei der Schweizerischen Gesellschaft für Arbeitssicherheit (SGAS), beim Schweizerischen Ingenieur- und Architektenverein (sia) und bei den Arbeitsgruppen Schweiz und Deutschland des Forest Stewardship Council (FSC).

Akkreditierungen

Die SQS verfügt über rund 45 Zulassungen im In- und Ausland. Wichtigste Akkreditiererin ist die Schweizerische Akkreditierungsstelle (SAS). Der Geltungsbereich der SAS-Akkreditierungen lässt sich auf der Website des Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO) im Detail einsehen. Im Berichtsjahr kam es zu einer Neuakkreditierung sowie zu etlichen Akkreditierungserweiterungen und Anpassungen der akkreditierten Dienstleistungen aufgrund von Standardrevisionen. Die Website der SQS bietet eine Übersicht zu allen aktuellen Zulassungen.

Lieferkette

Als Dienstleisterin erarbeitet die SQS den grössten Teil ihrer Wertschöpfung selbst. Lieferanten und ihre Vorleistungen haben eine untergeordnete Bedeutung. Erworbene Produkte und Dienstleistungen fallen primär in die Kategorien Mobilität, Hotelübernachtungen, Verpflegung, Raummieten, Informations- und Kommunikationstechnologie, Gebäudeunterhalt, Eventorganisation, Marketing und Versicherungen. Bei der Auswahl von Lieferanten berücksichtigt die SQS teilweise ökologische sowie soziale Kriterien und bevorzugt ihre Kundschaft.

Revisionen der Normen ISO 9001 und ISO 14001

Im 2014 publizierte die ISO die Entwürfe der Normenrevisionen, welche im September 2015 in Kraft gesetzt werden sollen. Die Normen sind neu nach einer übergeordneten Struktur (sog. HLS, high level structure) geordnet, was die Integrierbarkeit der spezifischen Normforderungen wesentlich erleichtert. Zukünftig werden alle Revisionen von Managementsystem-Normen dieser einheitlichen Struktur folgen; so beispielsweise auch die für 2016 angekündigte ISO 45001, Arbeits- und Gesundheitsschutzmanagement.

Gänzlich neue Forderungen für alle Managementsysteme betreffen den Kontext der Organisation: Es gilt einerseits die externen Themen zu identifizieren, die für die Erreichung der beabsichtigten Systemergebnisse relevant sind. Andererseits müssen diejenigen interessierten Parteien und deren relevante Anforderungen bestimmt werden, die für das Managementsystem wesentlich sind. Mit diesen zwei neuen Anforderungen nehmen die Managementsystemnormen das Thema Nachhaltigkeit explizit in ihren Fokus auf.

Ebenso eine Folge der HLS-Vorgaben stellt der risikobasierte Ansatz dar: Er verlangt und erlaubt, dass Organisationen ihre Planung und Prozesse nach Risiken und Chancen ausrichten.

Wichtige normspezifische Neuerungen betreffen in der ISO 9001:2015 die Berücksichtigung von Art, Nutzung und beabsichtigter Lebensdauer der Produkte und Dienstleistungen und in der ISO 14001:2015 die Betrachtung der Lebenszyklusperspektive bei der Ermittlung der Umweltaspekte von Tätigkeiten, Produkten und Dienstleistungen. Weitere Änderungen der Revisionen vermitteln unsere Informationsveranstaltungen und unser Vertiefungsseminar.

Bei der SQS arbeiten 481 Personen als Auditorinnen und Auditoren, Fachexpertinnen und -experten, Mitarbeitende am Hauptsitz oder Geschäftsleitungsmitglieder. 167 Mitarbeitende verfügen über eine Festanstellung und erhalten ein vertraglich zugesichertes Monatsgehalt. Die 314 freien Mitarbeitenden sind im Auftragsverhältnis beschäftigt.

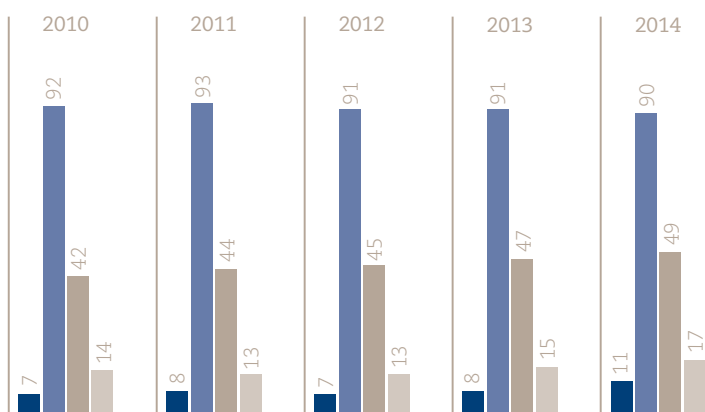
Im Berichtsjahr leisteten die festangestellten Auditorinnen und Auditoren 73 Prozent der extern verrechneten Auditzeit. Die restlichen 27 Prozent entfielen auf die freien Mitarbeitenden. Für die SQS ist der Beitrag der freien Auditierenden von Bedeutung: Sie übernehmen Audits in Lead- bzw. Begleitfunktion und stehen als Fachpersonen für die Prüfung spezifischer Standards zur Verfügung.

Ein Grossteil der festangestellten Mitarbeitenden verfügt über einen unbefristeten Arbeitsvertrag. Ende 2014 hatten einzig 2 Angestellte und die 3 Lernenden eine befristete Anstellung. Die SQS bietet derzeit Ausbildungsplätze als Kauffrau bzw. Kaufmann und für Polygrafinnen und Polygrafen an.

Mitarbeiterstruktur

Rund ein Viertel der Gesamtbelegschaft sind Frauen. Bei den Auditierenden beträgt der Frauenanteil nur 17 Prozent, am Hauptsitz dagegen 74 Prozent. Dieser Sachverhalt lässt sich vor allem auf das Tätigkeitsgebiet der SQS zurückführen: Für die Arbeit als Auditorin oder Auditor im stark vertretenen Bau- und Industriesektor braucht es vielfach technische Kompetenzen, und der Männeranteil in diesen Bereichen ist traditionell höher.

Über 50-Jährige machen fast die Hälfte der Gesamtbelegschaft aus. 48 Prozent fallen in die Kategorie der 31- bis 50-Jährigen, während die restlichen 8 Prozent das 31. Altersjahr noch nicht vollendet haben. Die beruflichen Erfahrungen spielen bei der Ausübung der Auditorentätigkeit eine entscheidende Rolle. Deshalb erstaunt es nicht, dass in der SQS ältere Beschäftigte überproportional vertreten sind.



Anzahl festangestellte Mitarbeitende nach Geschlecht

- Festangestellte Auditorinnen
- Festangestellte Auditoren
- Mitarbeiterinnen am Hauptsitz
- Mitarbeiter am Hauptsitz



«KMU spüren einen wachsenden Druck zur Zertifizierung. Daher ist es wichtig, dass Qualitäts-Zertifikate auch für kleinere Firmen tragbar sind.»

Rudolf Horber, Ressortleiter sgV

Der Schweizerische Gewerbeverband (sgv) ist die grösste Wirtschaftsorganisation der Schweiz und der Dachverband der Kleinen und Mittleren Unternehmen (KMU). Im SQS-Beirat setzt sich der sgv insbesondere dafür ein, dass der finanzielle und administrative Aufwand für Zertifizierungen im Rahmen bleibt.

Kundennähe und kulturelles Verständnis haben für die SQS eine hohe Bedeutung. Für die 3 Hauptmärkte Schweiz, Italien und Frankreich rekrutiert sie folglich Auditorinnen und Auditoren aus dem jeweiligen Land oder aus der jeweiligen Sprachregion. 73 Prozent der festangestellten und freien Auditierenden sind dem deutschen, 18 Prozent dem italienischen und die restlichen knapp 10 Prozent dem französischen Sprachgebiet zugeteilt.

Die Vorstands- und Geschäftsleitungsmitglieder stammen aus der Schweiz und aus Italien. Im sechsköpfigen Vorstand sind zwei Frauen vertreten, in der Geschäftsleitung gibt es keine Frauen. Die Mitglieder beider Gremien sind – mit einer Ausnahme – alle über 50 Jahre alt.

Mitarbeiterzufriedenheit

Der regelmässige Dialog mit ihren Mitarbeitenden hat für die SQS einen hohen Stellenwert: Allen Festangestellten steht ein jährliches Mitarbeitergespräch zu. Zudem erfragt die SQS alle zwei Jahre die Befindlichkeit ihrer Belegschaft im Rahmen des Swiss Arbeitgeber Awards. Im Berichtsjahr hatten die festangestellten Mitarbeitenden nach 2012 zum zweiten Mal die Möglichkeit, an dieser standardisierten Umfrage teilzunehmen. 88 Prozent der Mitarbeitenden nahmen an der Umfrage teil, was gegenüber 2012 (73 Prozent) einer erfreulichen Steigerung entspricht.

Im Vergleich zur Umfrage 2012 hat sich der eingeschätzte Stellenwert der Kundeninteressen deutlich verbessert und er liegt auch klar über dem Benchmark des verglichenen Dienstleistungssektors. Gleichzeitig verbesserte sich die Bewertung der Fragen zum Thema Arbeitsinhalt, und die Ergebnisse übertreffen auch den Benchmark.

Wie schon im 2012 wird das Thema Arbeit und Freizeit unterdurchschnittlich befriedigend bewertet. Die SQS hat bereits darauf reagiert. Zum einen steht allen festangestellten Mitarbeitenden unentgeltlich eine externe, professionelle Vertrauensperson für persönliches Coaching zur Verfügung. Zum anderen kamen alle festangestellten Auditorinnen und Auditoren in den Genuss einer Abklärung ihrer sog. Workability: Dabei wird von Experten die persönliche Situation betr. Wohlbefinden und Arbeitsbelastung eingeschätzt und auf Wunsch werden individuelle Vorschläge zur Verbesserung der Befindlichkeit abgegeben.

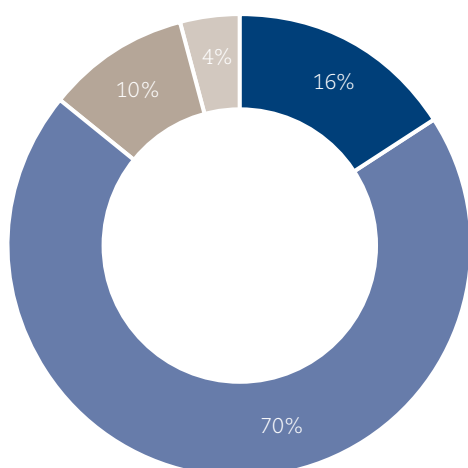
Schliesslich förderte die Umfrage einen Handlungsbedarf zum Thema Strukturen und Abläufe zutage. Diesem nicht überraschenden Resultat ist sich die SQS bewusst und sie arbeitet mit Elan an der kontinuierlichen Verbesserung ihrer Organisation und Prozesse (s. Ziel 2014 zu «Stärkung der Vertrauenskultur und Teamzusammenarbeit» auf Seite 7).

Die SQS versucht, ihre Mitarbeitenden langfristig an sich zu binden. 2014 kam es jedoch zu einem grösseren Wechsel. 29 Personen erhielten eine neue Festanstellung. Gleichzeitig verliessen 26 Angestellte die SQS, weil sie ihre Arbeitsstelle kündigten oder das Rentenalter erreichten. Die Fluktuationsrate des Jahres 2014 beträgt somit 16 Prozent.

Förderung der Mitarbeitenden

Die SQS misst der Förderung ihrer Mitarbeitenden eine grosse Bedeutung bei – denn nur eine ausgebildete Belegschaft erbringt exzellente Dienstleistungen. Die Aus- und Weiterbildung der festangestellten und freien Auditorinnen und Auditoren ist klar geregelt: Die festangestellten Auditierenden haben Anrecht auf mindestens 11 Schulungstage pro Jahr, die freien Lead-Auditierenden auf 3 Tage und die freien Auditorinnen und Auditoren auf 1 Tag. Die von der SQS organisierten Fortbildungsanlässe dienen der Aus- und Weiterbildung, der Informationsvermittlung sowie der internen Koordination. Die Schulung der Mitarbeitenden am Hauptsitz erfolgt primär auf internen Systemen.

Das jährliche Mitarbeitergespräch ermöglicht jedem festangestellten Mitarbeitenden den persönlichen Austausch mit dem Vorgesetzten zu Zielvereinbarungen, Leistungsbeurteilungen, Entwicklungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten sowie weiteren Fragen der Zusammenarbeit. Im Berichtsjahr führte die SQS das 2013 getestete Kompetenzmodell definitiv ein. Die Beurteilung der Selbst-, Sozial-, Führungs- und Methodenkompetenzen steht dabei im Fokus.



Gesamtbelegschaft nach Geschlecht

Die Gesamtbelegschaft setzt sich aus rund einem Viertel Frauen und drei Vierteln Männern zusammen.

- Festangestellte und freie Auditorinnen
- Festangestellte und freie Auditoren
- Mitarbeiterinnen am Hauptsitz
- Mitarbeiter am Hauptsitz



«Dank der Zusammenarbeit mit der SQS wissen die Qualitätsverantwortlichen genau, wie sie in ihrem Fachbereich das Beste herausholen.»

**Peter Bieri, Geschäftsführer der SAQ
Swiss Association for Quality**

Die SAQ Swiss Association for Quality unterstützt Mitarbeitende, die sich in ihren Unternehmen um das Qualitätsmanagement kümmern. Dabei kooperiert die SAQ eng mit der SQS. So bringen zahlreiche Auditorinnen und Auditoren der SQS ihre Erfahrungen in den Sektionsvorständen oder in Veranstaltungen der SAQ ein.

Gesundheit und Wohlergehen

Die SQS sensibilisiert ihre Mitarbeitenden für Arbeitssicherheit und Gesundheit und beschafft die entsprechende Ausrüstung. So wurden beispielsweise in den vergangenen Jahren Veranstaltungen zu Themen wie Nothilfe, Unfallprävention und Burnout-Syndrom durchgeführt und die Arbeitsplätze am Hauptsitz nach ergonomischen Kriterien überprüft. Im Berichtsjahr kam es bei den festangestellten Mitarbeitenden zu 1 Berufs-unfall, jedoch ohne Ausfalltag. Erfreulicherweise waren weder berufsbedingte Krankheits-, noch Todesfälle zu verzeichnen.

Anstellungsbedingungen

Der Erfolg der SQS beruht auf der Leistung ihrer Mitarbeitenden: ihrer Sach- und Sozialkompetenz, ihrer Kreativität, ihrem Innovationswillen und Einsatz bei der Kundschaft. Eine leistungsbezogene Entlohnung und gute Sozialleistungen entschädigen die Mitarbeitenden für dieses Engagement.

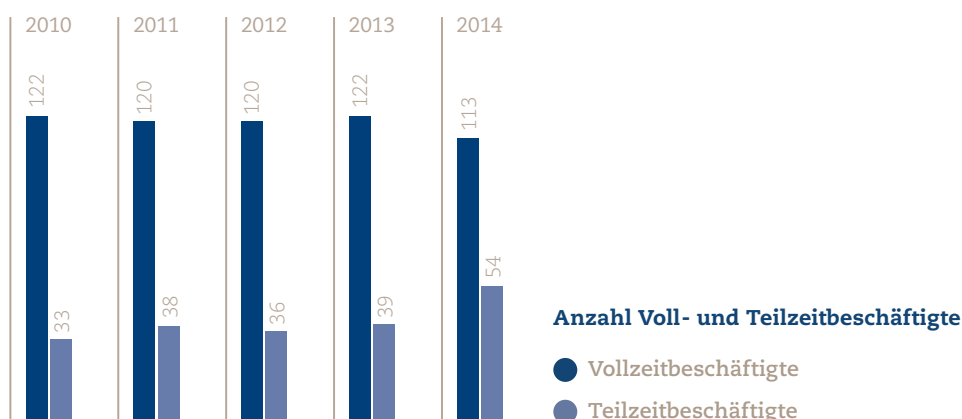
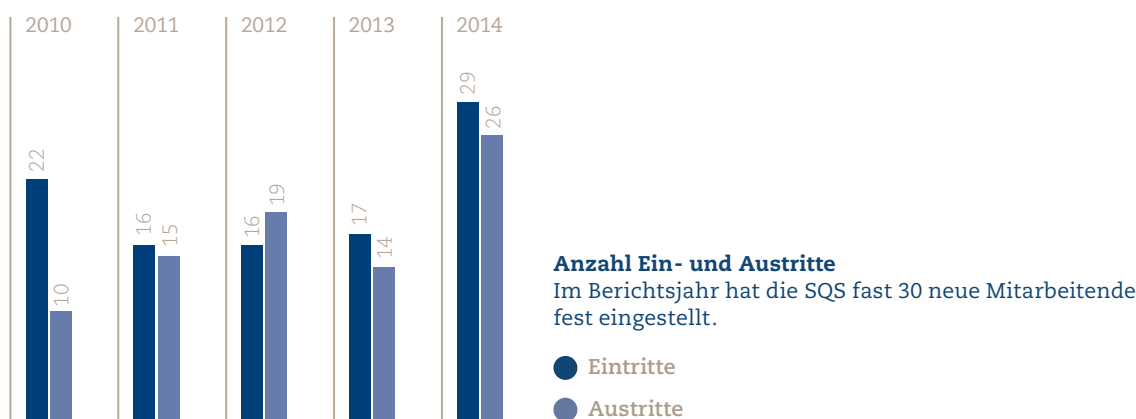
Alle Mitarbeitenden haben Anspruch auf mindestens 5 Wochen Ferien pro Jahr – 1 Woche mehr als gesetzlich vorgeschrieben. Mitarbeitende unter 20 Jahren und ab dem 50. Altersjahr erhalten jährlich zusätzlich 5 Arbeitstage Ferien. Eine Frühpensionierung ist ab dem 60. Altersjahr möglich.

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, um den Schwankungen der Arbeitsbelastung während des Jahres zu begegnen. Festangestellte können meist auch Teilzeit arbeiten: 25 Auditierende und 29 Mitarbeitende am Hauptsitz nutzen diese Möglichkeit.

Berufliche Vorsorge

Die Personalvorsorgestiftung SQS stellt die berufliche Vorsorge der in der Schweiz festangestellten Mitarbeitenden sicher. Ihr gehören 134 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 ihren 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 8.5 Prozentpunkten deutlich über den gesetzlichen Minimalanforderungen; für Versicherte, die älter als 45 Jahre sind, bezahlt die SQS 16 Prozent des versicherten Verdiensts an das Alterskapital. Der Deckungsgrad der Stiftung lag Ende 2014 bei 110 Prozent. Der Umwandlungssatz beträgt derzeit 6,6 Prozent; er wird bis 2016 stufenweise auf 6,4 Prozent reduziert. Der Vorstand der SQS hat entschieden, einen Teil des erwirtschafteten Gewinns der Stiftung zu übertragen. Detaillierte Angaben dazu finden sich im Jahresbericht der Personalvorsorgestiftung SQS.

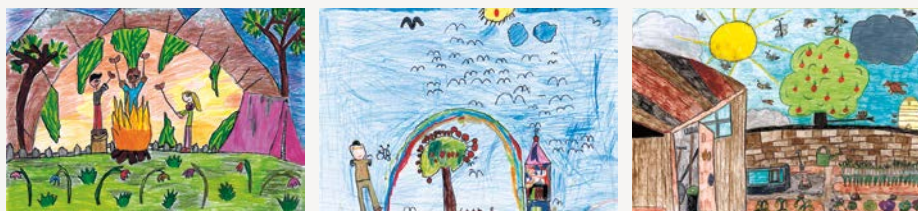


Umwelt-Zeichnungswettbewerb 2014

Seit 2007 organisiert die SQS einen nationalen Umwelt-Zeichnungswettbewerb. Die Idee geht auf den Dachverband IQNet zurück, der im Jahr 2000 zum ersten Mal zu einem internationalen Umwelt-Zeichnungswettbewerb einlud. Mit dem Wettbewerb sollen Kinder und Jugendliche angesprochen werden, sich mit der Umwelt künstlerisch und kreativ auseinanderzusetzen. Mit unterschiedlichen Themen wie Wasser, Wald oder Erde soll damit ein Beitrag zur Sensibilisierung der Jugend erreicht werden. Interessant ist, dass immer sowohl die Schönheit von Natur und Umwelt als auch deren Bedrohung dargestellt werden, und zwar mittels vielfältigster Maltechniken.

Jährlich verschickt die SQS Einladungen zum Umwelt-Zeichnungswettbewerb an alle Schweizer Primar- und Sekundarschulen. Es beteiligen sich jeweils rund 250 Schulklassen, die über 3000 Zeichnungen einreichen. Eine Jury prämiert die Zeichnungen in 3 Alterskategorien. Die jeweils 3 bestplatzierten dürfen in feierlichem Rahmen ein Preisgeld für ihre Klasse entgegen nehmen. Zusätzlich verleiht die Bank J. Safra Sarasin pro Kategorie einen Sonderpreis.

Im Anschluss an die Feier mit den Gewinnern werden alle Zeichnungen nach Japan verschickt, wo die internationale Prämierung stattfindet. Ausserdem gehen die prämierten Zeichnungen als Ausstellungsposter an das BAFU und an das World Resources Forum.



Prämierte Zeichnungen 1.-3. Klasse: oben links: 2. Platz, Rebecca Rahner; oben Mitte: 3. Platz, Orphée Manina; oben rechts: Spezialpreis, Abina Thatheeskumar; unten: 1. Platz, Alina Dubied.



Prämierte Zeichnungen 7.–9. Klasse: links: 1. Platz, Milena Heusser; rechts oben: 3. Platz, Dalila Bocchi; rechts unten: 2. Platz, Melissa Wahli.



Prämierte Zeichnungen 4.–6. Klasse: links oben: 3. Platz, Anissa Pflaum; links unten: 2. Platz, Valentina Pianarosa; rechts: 1. Platz, Anastasia Ilic.

Werterhaltung

Die SQS leistet mit ihrem Dienstleistungsangebot im Umweltbereich einen Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung ihrer Kundinnen und Kunden. Sie arbeitet zudem daran, ihren eigenen ökologischen Fussabdruck zu verkleinern, indem sie den Energieverbrauch für Geschäftsverkehr, Heizung und Strom senkt und somit auch die entsprechenden Emissionen vermindert.

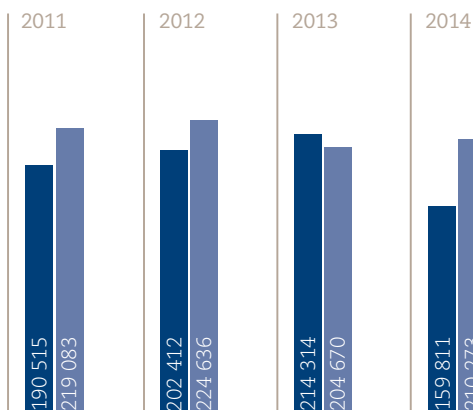
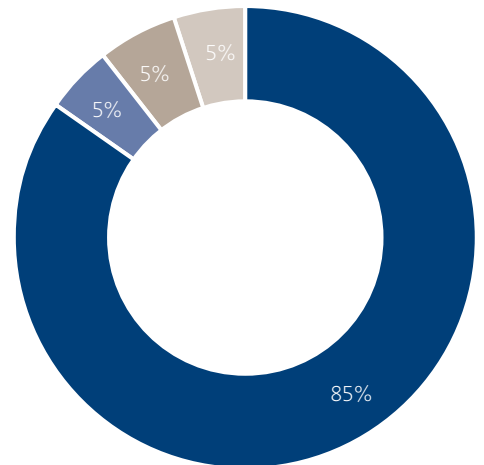
Energieverbrauch

Der Gesamtenergieverbrauch für Geschäfts- und Pendelverkehr, Heizzwecke sowie Strom betrug im Berichtszeitraum rund 4,7 Millionen Kilowattstunden. Die Geschäftsreisen machen mit 85 Prozent den Löwenanteil des Energieverbrauchs der SQS aus. 58 Prozent entfallen auf den Flug- und 23 Prozent auf den motorisierten Individualverkehr. Weitere Auswirkungen der Reisetätigkeit sind Lärm, Treibhausgasemissionen und zusätzliche Luftschadstoffe wie Ozon, Stickoxide und Feinstaub.

Nebst dem Geschäftsverkehr fällt der Energieverbrauch für Heizung und Strom mit Anteilen von je 5 Prozent ins Gewicht. Am Hauptsitz in Zollikofen bezog die SQS 2014 für Heizzwecke rund 160 000 Kilowattstunden Energie in Form von Erdgas, Wärme und Warmwasser. Der Stromverbrauch betrug 210 000 Kilowattstunden – mit einem Ökostromanteil von 97 Prozent. Eine Photovoltaikanlage auf dem Dach des Hauptsitzes produziert seit Ende 2010 Elektrizität. Im Berichtsjahr verkaufte die SQS die gesamte Solarenergie (65 000 kWh) an externe Abnehmer.

Anteil der Energieverbräuche am Gesamtverbrauch (%)
Von den 2014 verbrauchten rund 4,7 Millionen Kilowattstunden Energie entfallen 85 Prozent auf den Geschäftsverkehr.

- Geschäftsverkehr
- Pendelverkehr
- Heizung
- Strom



Energieverbräuche am Hauptsitz in Zollikofen (kWh)

Während der Energieverbrauch für Heizung mit der Anzahl Heizgradtagen korreliert, ist für den Stromverbrauch keine Tendenz auszumachen.

- Heizung
- Strom

«Wir arbeiten mit der SQS zusammen, weil für beide Seiten das stete Streben, noch besser zu werden, Teil der Organisationskultur ist.»

Prof. Dr. Hans Lichtsteiner, Direktor Verbandsmanagement Institut (VMI), Universität Freiburg



Das Institut für Verbands-, Stiftungs- und Genossenschaftsmanagement (VMI) befasst sich seit über 30 Jahren mit der Forschung, Lehre und Beratung im Bereich des Nonprofit-Managements. Gemeinsam mit der SQS entwickelte und verleiht das VMI das Label für Management Excellence für Nonprofit-Organisationen.

Genauere Erhebungs- und Berechnungsverfahren für den Geschäftsverkehr führten im vergangenen Jahr zu grundlegenden Korrekturen des Gesamtenergieverbrauchs und der Treibhausgasemissionen. Um die Vergleichbarkeit zwischen den Berichtszeiträumen zu gewährleisten, hat sich die SQS zu einer Neuberechnung der vorangehenden Jahre zu einer Neuberechnung der vorangehenden Jahre mit dem gleichen Erhebungs- und Berechnungsansatz entschieden. Die Angaben in diesem Bericht decken sich daher nicht mit den Zahlen früherer Publikationen.

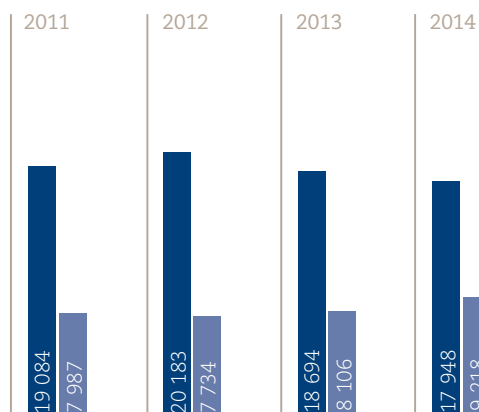
Die Umweltmassnahmen der SQS konzentrieren sich auf die Senkung des Energieverbrauchs und der verursachten Treibhausgasemissionen. Im Fokus der Energiesparbemühungen steht insbesondere der Geschäftsverkehr. Ein Audit erfordert meist einen Besuch bei der Kundschaft. Da die Auditierenden dafür häufig das private Fahrzeug als Verkehrsmittel wählen, hat die SQS 2008 ein Mobilitätskonzept erstellt: Es motiviert die Auditorinnen und Auditoren mittels einer abgestuften Spesenpauschale, energieeffiziente Fahrzeuge zu beschaffen. Die Abstufung der Vergütung basiert auf den jährlich aktualisierten Energieetiketten für Personenwagen; dadurch soll die kontinuierli-

che Energiereduktion bei den Geschäftsfahrten fortgeführt werden. Zusätzlich senkte die SQS die Treibstoffvergütung für jeden zurückgelegten Kilometer von 17 auf 10 Rappen.

Gleichzeitig unternimmt die SQS Anstrengungen, um den öffentlichen Verkehr zu fördern. So finanziert sie allen festangestellten Mitarbeitenden in der Schweiz ein Halbtax-Abonnement der SBB. Erfreulicherweise haben die mittels ÖV bewältigten Geschäftsfahrten in den letzten 5 Jahren zugenommen. Auch die Kundschaft wird in die Bemühungen einbezogen: Damit Seminarteilnehmende den öffentlichen Verkehr benutzen, gibt ihnen die SQS seit 2012 jeweils einen Rail Check im Wert von 25 Franken ab.

Klimaemissionen

Im Berichtsjahr hat die SQS 1092 Tonnen Kohlendioxid-Äquivalente (CO₂e) verursacht. 88 Prozent davon stammen aus dem Geschäftsverkehr, jeweils 5 Prozent vom Heizenergieverbrauch und aus dem Pendelverkehr am Hauptsitz. Die Entwicklung der totalen Treibhausgasemissionen der vergangenen 4 Jahre lässt noch keine Tendenz erkennen: Durchschnittlich betragen die Treibhausgasemissionen knapp 1000 Tonnen pro Jahr oder 24 Gramm pro Franken Umsatz.



Pro Auditierenden zurückgelegte Strecken (km)

Durchschnittlich legen die Auditierenden jährlich rund 19000 Kilometer mit Motorfahrzeugen zurück. Über die vergangenen 5 Jahre sind die mit ÖV bewältigten Strecken deutlich angestiegen (Flugreisen nicht berücksichtigt).

- Motorisierter Individualverkehr
- Öffentlicher Verkehr

Die SQS beeinflusst die Treibhausgasemissionen mit gezielten Umweltmassnahmen direkt. So trägt der Bezug von Ökostrom dazu bei, die Emissionsmengen zu reduzieren. Die verbleibenden Treibhausgase kompensiert die SQS seit 3 Jahren vollständig. Im Berichtsjahr erwarb sie dazu 1092 Zertifikate von je einer Tonne CO₂e. Mit dem Zertifikatekauf fördert die SQS ein Flusswasserkraftwerk auf Sumatra, Indonesien.

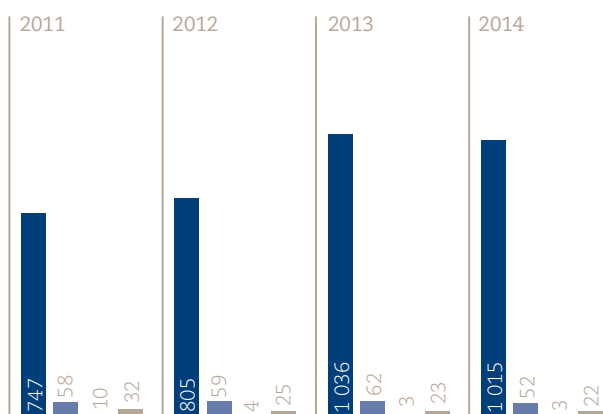
Papier und Abfall

Die SQS setzt zunehmend papierlose Dokumente ein und betreibt ein Papier- und Abfallrecycling. Im Berichtsjahr betrug der gesamte Papierverbrauch der SQS (inkl. externe Druckaufträge) rund 11 Tonnen – deutlich weniger als noch 3 Jahre zuvor mit 14 Tonnen. Insgesamt fielen rund 37 Tonnen Abfälle an. Wie in der Schweiz üblich wird Hauskehricht in einer Kehrichtverwertungsanlage verbrannt. Weitere Wertstoffe sammelt die SQS separat und führt sie dem Recycling zu. Sämtliche Angaben zum Abfall beruhen auf fundierten Schätzungen.

Sensibilisierungsmassnahmen

Die SQS misst der Sensibilisierung ihrer Anspruchsgruppen eine hohe Bedeutung zu. So bildete die Präsentation zu den neusten Berichten des Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC) an einem internen Aus- und Weiterbildungsanlass den Rahmen für die Wiederholung der Aktion «Kompensation der persönlichen Treibhausgasemissionen». 47 Mitarbeitende beteiligten sich und kompensierten für sich und ihre Angehörigen rund 475 Tonnen CO₂e – dies entspricht dem mittleren jährlichen CO₂e-Ausstoss von 75 in der Schweiz lebenden Personen. Für die Kompensation beschaffte die SQS Emissionszertifikate aus einem Kochherdprojekt in Ghana.

2014 führte die SQS erneut den nationalen Umwelt-Zeichnungswettbewerb für Jugendliche der Primar- und Sekundarstufe durch. Insgesamt 223 Schweizer Schulen aus allen Landesteilen beteiligten sich mit total mehr als 3000 Zeichnungen zum Thema «Lebensmittel – Früchte der Erde». In 3 Kategorien prämierte die Jury die jeweils besten 3 Zeichnungen und vergab weitere Sonderpreise. Die prämierten Zeichnungen sind auf der Website der SQS aufgeschaltet und wurden am World Resources Forum in Arequipa (www.wrforum.org) zusammen mit peruanischen Kinderzeichnungen ausgestellt (siehe Seiten 20 & 21).



Treibhausgasemissionen für Verkehr, Heizung und Strom (t CO₂e)

Die insgesamt rund 1000 Tonnen CO₂e werden hauptsächlich durch den Geschäftsverkehr verursacht. Die durch Papierverbrauch und Versand bedingten Emissionen nahmen deutlich ab.

- Geschäftsverkehr
- Heizung
- Papier und Versand
- Restliche Emissionen

Personelle Besetzung von Vorstand und Geschäftsleitung

Vorstand

Dr. Xaver Edelmann	Präsident
Eva Jaisli	Vizepräsidentin, Vertreterin Swissmechanic und Swissmem
Lucius Dürr	Vertreter Schweizerischer Versicherungsverband (SVV)
Dr. Ursula Kambly-Kallen	Vertreterin Foederation der Schweizerischen Nahrungsmittel-Industrien (fial)
Bernhard Emch	Emch Aufzüge AG
Matthias P. Spielmann	Schulthess Klinik
Roland Glauser	CEO

Geschäftsleitung

Roland Glauser	CEO, Leiter Deutsches Sprachgebiet Industrie
Dr. Silvio Leonardi	Leiter Schulung und Umwelt
Antonio Lucchini	Leiter Italienisches Sprachgebiet
Felix Müller	Leiter Deutsches Sprachgebiet Dienstleistung, Produkte/Branchen
Pierre-Alain Rittiner	Leiter Französisches Sprachgebiet
René Wasmer	Leiter Internationales, Akkreditierung

Zusätzliche Angaben zur Erstellung des Berichts 2014

Grundlage für die Ermittlung und Auswahl der Anspruchsgruppen

Die SQS hatte für den Unternehmensbericht 2012 ihre Anspruchsgruppen identifiziert und hat sie im diesjährigen Berichterstattungsprozess überprüft und ergänzt. Zu den Stakeholdern der SQS gehören Kundinnen und Kunden, Mitarbeitende, Vereinsmitglieder und -organe, Beraterinnen und Berater der SQS-Kundschaft, Regulatoren, Partner, Lieferanten, Medienvertreter, ehemalige Mitarbeitende, Nachbarn Hauptsitz, Kapitalgeber, die Konkurrenz und die interessierte Öffentlichkeit. Um die Wichtigkeit der einzelnen Anspruchsgruppen zu beurteilen, wurde abgeschätzt, inwieweit der jeweilige Stakeholder die ökonomische, ökologische, soziale/gesellschaftliche Leistung der SQS beeinflusst bzw. welche Auswirkung die Geschäftstätigkeit der SQS auf den Stakeholder hat. Die Tabelle auf der rechten Seite zeigt die wichtigsten Anspruchsgruppen.

Vorgehensweise zur Bestimmung der Berichtsinhalte

In einem ersten Schritt hat die Geschäftsleitung der SQS die für ihre Geschäftstätigkeit relevanten Themen identifiziert, indem sie wesentliche ökonomische, ökologische, soziale/gesellschaftliche Auswirkungen ihrer Aktivitäten ermittelte. Gleichzeitig kontaktierte sie vornehmlich interne Anspruchsgruppen: Festangestellte Mitarbeitende und Vereinsmitglieder – darunter Repräsentantinnen und Repräsentanten von Schweizer Wirtschaftsverbänden und staatlichen Stellen – hatten die Möglichkeit, in strukturierten Umfragen relevante Themen aus ihrer Perspektive zu bestimmen und Informationsbedürfnisse aufzuzeigen.

Die Geschäftsleitung der SQS priorisierte in einem zweiten Schritt die relevanten Themen. Dabei wurde versucht sowohl die Perspektive der SQS als auch diejenige der Anspruchsgruppen angemessen zu berücksichtigen. Als Grundlage dienten sowohl die strukturierten Umfragen bei den

Festangestellten und den Vereinsmitgliedern als auch die Rückmeldungen zu den bisherigen Unternehmensberichten 2012 und 2013. Schliesslich entstand ein erster Entwurf einer sogenannten Wesentlichkeitsmatrix bzw. deren wesentlichen Themen.

Wesentliche Themen, deren Abgrenzung und Managementansätze

Abgrenzung: In der Regel beziehen sich die Informationen in dieser Publikation auf den Hauptsitz in Zollikofen, das Branch Office in Mailand, die gesamte Geschäftstätigkeit der SQS sowie auf alle festangestellten und freien Mitarbeitenden (siehe Abschnitt «Berichtsgrenzen»). Weitere Angaben zur Abgrenzung der wesentlichen Themen und den betroffenen Anspruchsgruppen zeigt die Tabelle im Anschluss.

Managementansätze: Die SQS orientiert sich bei ihrer Geschäftstätigkeit an ihren Werten und am Leitbild. Sie betreibt ein umfassendes Managementsystem, das auf der Norm ISO 9001 beruht. Weitere Aspekte zu ökologischen, sozialen/gesellschaftlichen Themen werden kontinuierlich integriert. Das Managementsystem gilt für den Hauptsitz in Zollikofen, das Branch Office in Mailand, die gesamte Geschäftstätigkeit der SQS sowie alle festangestellten und freien Mitarbeitenden (vgl. Abschnitt «Berichtsgrenzen»). Die Verantwortung für einzelne Managementansätze liegt primär bei der Geschäftsleitung. Akkreditierungs- und Zulassungsstellen überprüfen Teile des SQS-Managementsystems mehrmals jährlich. Zusätzlich führt die SQS interne Audits durch, um ihr System kontinuierlich zu verbessern.

Übersicht 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-Newsletter	Mehrmals jährlich
Festangestellte Mitarbeitende	Mitarbeitergespräch	Jährlich
	Umfrage zur Mitarbeiterzufriedenheit Swiss Arbeitgeber Award	Alle zwei Jahre; nächste Umfrage 2016
	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	Jährlich
	E-Mail-Adresse zur Einreichung von Vorschlägen zwecks kontinuierlicher Verbesserung	Kontinuierlich
Vereinsmitglieder	Generalversammlung	Jährlich, 23.05.2014
	GLOBAL Flash, Newsletter	Zwei Mal jährlich
Vereinsorgane	Generalversammlung	Jährlich, 23.05.2014
	Vorstandssitzungen	Fünf Mal jährlich, 04.02., 10.04., 01.07., 30.10. und 09.12.2014
	Beiratssitzung	Jährlich, 23.05.2014
	Revision	Jährlich, 23.03. und 24.03.2014
	GLOBAL Flash, Newsletter	Zwei Mal jährlich
Beraterinnen und Berater der SQS-Kundschaft	Austausch an der Beratertagung	Jährlich, 04.09.2014
	Seminar zum Thema Energiemanagement	Einmalig, 20.06.2014
	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, deren Abgrenzung und den dazugehörigen Managementansätzen

Wesentliche Themen/ Handlungsfelder	Abgrenzung der wesentlichen Themen und betroffene Anspruchs- gruppen	Managementansätze
Wertschöpfung: Ökonomische Leistung <ul style="list-style-type: none"> • Finanzen • Akkreditierungen und Zulassungen • Partnerschaften 	<p>Die Angaben umfassen den Hauptsitz, das Branch Office, die gesamte Geschäftstätigkeit sowie alle festangestellten und freien Mitarbeitenden.</p>	<p>Die SQS ist eine Not For Profit-Organisation. Zur Buchführung und Rechnungslegung sowie zu einer ordentlichen Revision ist sie gesetzlich verpflichtet. Zusätzlich unterliegt die SQS als akkreditierte Prüfgesellschaft unterschiedlichsten Anforderungen der Akkreditierungs- und Zulassungsstellen.</p>
Wertschöpfung: Produktverantwortung <ul style="list-style-type: none"> • Kundenzufriedenheit und -loyalität • Auswirkungen des Dienstleistungsangebots • Weiterentwicklung des Dienstleistungsangebots • Schutz der Privatsphäre von Kunden 	<p>Die Informationen beziehen sich auf die gesamte Geschäftstätigkeit sowie auf die SQS-Kundinnen und -Kunden.</p>	<p>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.</p>
Wertschätzung: Gesellschaftliche Verantwortung <ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung der Gesetze, der Werte und des Verhaltenskodexes 	<p>Die Aussagen beziehen sich auf die gesamte Geschäftstätigkeit, auf alle festangestellten und freien Mitarbeitenden sowie auf weitere betroffene Anspruchsgruppen.</p>	<p>Die SQS hat ihre Grundwerte Glaubwürdigkeit, Neutralität, Unabhängigkeit, Ehrlichkeit und Unbestechlichkeit in einem Verhaltenskodex für die Mitarbeitenden verankert. Die vollständige Integration ins SQS-Managementsystem ist noch ausstehend.</p>
Wertschätzung: Soziale Verantwortung <ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeiterzufriedenheit • Aus- und Weiterbildung • Gesundheit und Wohlergehen • Berufliche Vorsorge 	<p>Die Angaben decken in der Regel alle festangestellten Mitarbeitenden ab. Aussagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Informationen bezüglich Aus- und Weiterbildung umfassen auch die freien Mitarbeitenden. • Die berufliche Vorsorge bezieht sich nur auf festangestellte Mitarbeitende in der Schweiz. 	<p>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 die SQS grössten Wert.</p>
Werterhaltung: Ökologische Verantwortung <ul style="list-style-type: none"> • Energie • Emissionen • Geschäftsverkehr 	<p>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 Treibhausgas 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.</p>	<p>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.</p>

Impressum

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

Kontakt +41 58 710 35 35, headoffice@sqs.ch

Redaktion Dr. Silvio Leonardi, Lea Moser (SQS)

Publizistische Unterstützung und Satz
Sinnform AG, www.sinnform.com

Druck Werner Druck & Medien AG, Basel

Papier PlanoPremium



**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



Swiss Made

