
Unternehmensbericht 2013

The logo for SQS, consisting of the letters 'S', 'Q', and 'S' in a stylized, outlined font. The 'Q' is the central element, featuring 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	16
Wertschätzung	22
Werterhaltung	28
Anhang	31

Berichtsgrenzen

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

Der Unternehmensbericht orientiert sich an den Leitlinien G4 der Global Reporting Initiative (GRI). Der GRI-Index im Anhang gibt einen Überblick zu den von der GRI geforderten Angaben und verweist auf deren Position im Text. Standards, Methoden und Annahmen zu den publizierten Informationen sowie Abweichungen von den GRI-Leitlinien sind im jeweiligen Kapitel oder im Anhang beschrieben.

Die Angaben in diesem Bericht beziehen sich in der Regel auf den Hauptsitz in Zollikofen, das Branch Office in Mailand – eine Zweigstelle ohne eigene Arbeitsplätze –, die gesamte Geschäftstätigkeit der SQS sowie alle festangestellten und freien Mitarbeitenden. Die Umweltkennzahlen decken jedoch weder das Branch Office noch die Arbeitsplätze der freien Auditierenden ab. Eine detaillierte Abgrenzung der einzelnen Themen findet sich im Anhang.

Vorwort



Liebe Leserinnen, liebe Leser

Das vergangene Jahr hat unsere hohen Erwartungen erfüllt: So gelang es der SQS, die zentralen Themen aus der Strategie-Review 2012 weiter zu festigen. Als Folge dieser Neuorientierung konnten wir insbesondere das Prinzip Nachhaltigkeit stärker in unserer strategischen Ausrichtung und unseren Geschäftstätigkeiten verankern. Die SQS publiziert aus diesem Grund erneut einen Unternehmensbericht in integrierter Form.

2013 war auch wirtschaftlich ein überaus erfolgreiches Jahr. Der Umsatz stieg auf 41,1 und der Cash-flow auf 3,7 Millionen Franken. Der Unternehmensgewinn blieb mit rund 22 000 Franken auf dem Niveau der vorhergehenden Jahre. Mit einer Eigenkapitalquote von 36,2 Prozent und einem Anlagedeckungsgrad I von 1,8 ist und bleibt die SQS solide finanziert. Wir danken allen Mitarbeitenden und Geschäftspartnern, die dieses gute Ergebnis ermöglicht haben.

Unsere Gewinne dienen nicht allein der langfristigen Stabilität und Weiterentwicklung der Organisation: Die SQS investiert auch in nachhaltige Projekte, die den Mitarbeitenden und der Umwelt zugutekommen. So schuf unsere Organisation im Berichtsjahr zwei Einrichtungen, die Beschäftigte in schwierigen Lebenssituationen unterstützen – darunter einen Sozialfonds, welcher Mitarbeitenden in finanzieller Notlage unter die Arme greift (siehe Seite 16). Die schon traditionelle Durchführung des siebten nationalen Umwelt-Zeichnungswettbewerbs für Jugendliche der Primar- und Sekundarstufe erfreute sich auch 2013 eines hohen Zuspruchs (siehe Seite 30).

Diese Verwendung des Unternehmensertrags zeigt, dass die SQS sich als Teil der Gesellschaft sieht und entsprechend handelt. In unserer Geschäftstätigkeit bemühen wir uns um ein ethisches Verhalten gegenüber allen Anspruchsgruppen. Die Grundwerte Glaubwürdigkeit, Neutralität, Unabhängigkeit, Ehrlichkeit und Unbestechlichkeit haben wir in einem Verhaltenskodex festgeschrieben (mehr dazu auf Seite 4).

Trotz der positiven Bilanz der vergangenen zwei Jahre sieht sich die SQS auch mit herausfordernden Entwicklungen konfrontiert – darunter die zunehmende Komplexität einer globalen Wirtschaft mit verzweigten Wertschöpfungsketten und verstärkter Regulierung. Wir sind indes überzeugt, dass sich professionelles und glaubwürdiges Handeln für Unternehmen auch in diesem Umfeld lohnt. Wir setzen daher weiterhin alles daran, für die Kundschaft einen Mehrwert zu generieren – nicht Mehraufwand!

Mit Freude blicken wir auf die 2013 erzielten Ergebnisse zurück und erinnern uns an die stimmige Feier zum 30sten Jubiläum unserer Organisation. Einige Impressionen davon finden Sie auf der hinteren Umschlaginnenseite. Mit Zuversicht blicken wir auf die Herausforderungen der Zukunft und laden Sie ein, den Weg der SQS mitzugestalten. Wir freuen uns auf Ihre Rückmeldung zu unserer Organisation, unserem nachhaltigen Engagement und dieser Publikation.

Herzlich,

Dr. Xaver Edelmann
Präsident

Roland Glauser
CEO

Organisation und Werte

Der Bäcker nebenan, der seine Brote im eigenen Ofen aus regionalen Zutaten herstellt, bildet heute eine rare Ausnahme. Die Technisierung und Globalisierung der Wirtschaft haben generell zu weit komplexeren Wertschöpfungsketten geführt. In diesem Umfeld sind Unternehmen mit den unterschiedlichsten Ansprüchen konfrontiert: So müssen sie etwa die Qualität, Sicherheit oder Nachhaltigkeit ihrer Prozesse, Produkte und Dienstleistungen gegenüber ihren Geschäftspartnern, Kundinnen und Kunden sowie Behörden verbindlich ausweisen können. Zur Erfüllung dieser Ansprüche gibt es eine wachsende Anzahl von Standards. Heutzutage kommen Unternehmen kaum mehr darum herum, ihre Tätigkeiten an solchen nationalen und internationalen Vorgaben auszurichten, da ihr langfristiger Markterfolg davon abhängt.

Um gegenüber ihren Anspruchsgruppen aufzuzeigen, dass sie einschlägige Standards einhalten, lassen sich Unternehmen zertifizieren. Unabhängige Organisationen wie die Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS) prüfen dabei, ob Unternehmen Vorgaben korrekt umsetzen. Die SQS auditiert, bewertet und zertifiziert Organisationen und Unternehmen aus zahlreichen Branchen. Mit einem breiten Seminarangebot zu Qualitäts-, Prozess- und Umweltmanagement sowie fach- und branchenspezifischen Themen unterstützt sie zudem ihre Kundinnen und Kunden bei der Umsetzung der Standards.

Das Geschäftsmodell der SQS basiert auf festgestellten 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 kann frei von Interessenvertretung und Shareholder-Abhängigkeiten agieren und erwirtschaftete Erträge in den Fortbestand der Organisation investieren.

Audit und Akkreditierung

Audit Unter Audit oder Auditierung versteht man eine Vorgehensweise, bei der die Einhaltung von Anforderungen – beispielsweise einer internationalen ISO-Norm – bei Unternehmen vor Ort überprüft wird. Speziell qualifizierte Fachpersonen, sogenannte Auditorinnen und Auditoren, führen Audits durch.

Akkreditierung Prüfstellen können nur dann anerkannte Audits bei Unternehmen durchführen, wenn sie sich akkreditieren lassen. Akkreditierung bedeutet, dass die Kompetenz einer Organisation formell von einer öffentlich legitimierten Instanz bestätigt wird. In der Schweiz ist dies die Schweizerische Akkreditierungsstelle (SAS), die dem Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) angegliedert ist.

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 harmonieren 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.

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.



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.

Werte und Leitbild

Die SQS sieht sich als Teil der Gesellschaft und will ihre entsprechenden Rechte und Pflichten wahrnehmen. Bei ihrer Geschäftstätigkeit bemüht sie sich um ein ethisches Verhalten gegenüber ihren Anspruchsgruppen und der Gesellschaft. Die Grundwerte Glaubwürdigkeit, Neutralität, Unabhängigkeit, Ehrlichkeit und Unbestechlichkeit geben dabei einen Orientierungsrahmen vor.

- **Glaubwürdigkeit** Die SQS will für ihre Anspruchsgruppen eine glaubwürdige, verlässliche und professionelle Partnerin sein.
- **Neutralität** Die SQS verhält sich bei ihrer Geschäftstätigkeit neutral. Die Einhaltung von Rechtsvorschriften betrachtet sie als eine Selbstverständlichkeit.
- **Unabhängigkeit** Die SQS ist unabhängig von Shareholdern und politischen Organisationen.

- **Ehrlichkeit** Die SQS will gegenüber ihren Anspruchsgruppen integer und transparent sein.
- **Unbestechlichkeit** Die SQS verhält sich bei Entscheidungen unvoreingenommen. Eine versuchte Einflussnahme von Aussen – seien es Geschenke oder eine sonstige Gewährung von Vorteilen – lehnt sie kategorisch ab.

Im Berichtsjahr konkretisierte die SQS ihre Grundwerte in Form eines Verhaltenskodexes für alle Mitarbeitenden. Diese wurden im Rahmen von Aus- und Weiterbildungsanlässen über die Verhaltensanweisungen informiert.

Verhaltenskodex

Der Verhaltenskodex gilt für alle festangestellten und freien Mitarbeitenden. Im Falle eines begründeten Verdachts der Einflussnahme, welche die Werte des Verhaltenskodexes gefährden kann, ist die Geschäftsleitung der SQS zu informieren. Nachfolgend sind die Werte des Verhaltenskodexes stichwortartig erläutert.

Glaubwürdigkeit wahrhaftig, verlässlich, gewissenhaft, professionell

Neutralität unparteiisch, der SQS-Politik sowie dem Schweizer Recht verpflichtet

Unabhängigkeit frei von Interessenvertretung, ohne Shareholder-Abhängigkeit

Ehrlichkeit aufrichtig, integer, transparent

Unbestechlichkeit nicht beeinflussbar, kompromisslose Eigenverantwortung bei Entscheidungen, unmissverständliche Zurückweisung von Geschenken jeder Art, die über eine übliche Gastfreundschaft hinausgehen

Positionierung der SQS

Mission

Mit Auditierung, Bewertung, Zertifizierung und Schulung leistet die SQS einen wichtigen Beitrag für den nachhaltigen Erfolg ihrer Kundinnen und Kunden.

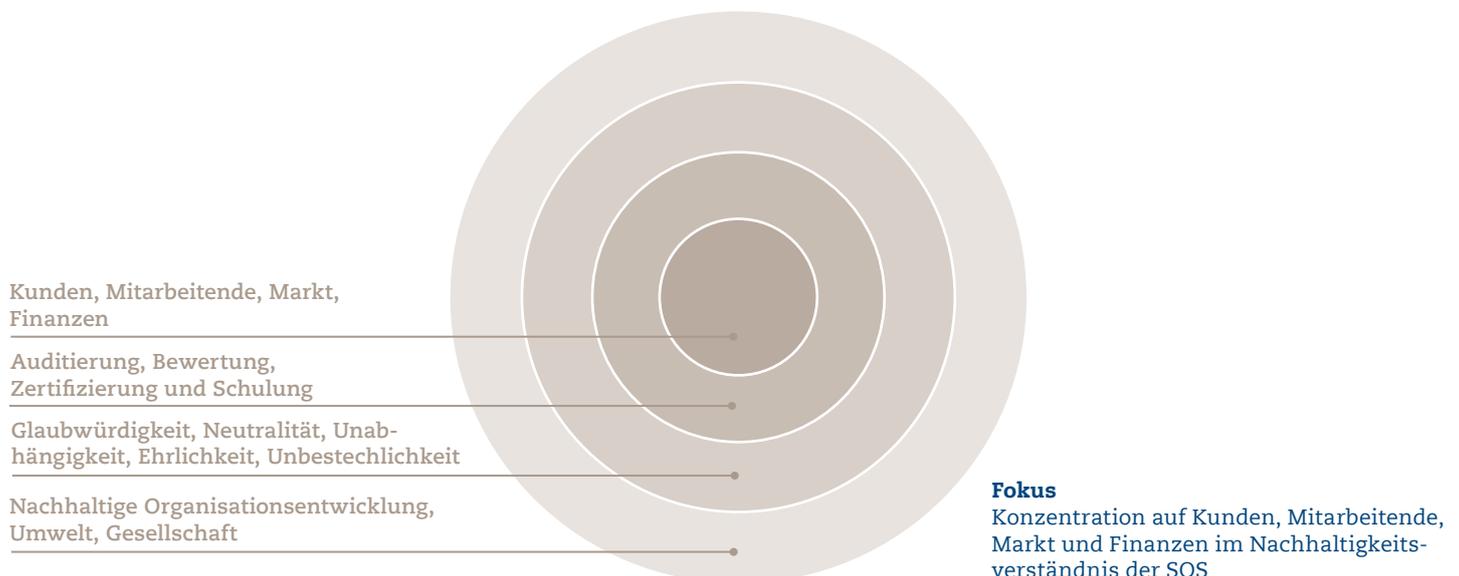
Vision

Die SQS wird im Markt als Premium-Partnerin für Managementsysteme umfassender Qualität und nachhaltigen Erfolgs wahrgenommen.

Leitbild

- **Kundinnen und Kunden** Kundenorientierung heisst für die SQS, die Erwartungen der Kundinnen und Kunden frühzeitig zu erkennen, um ein auf die Marktbedürfnisse abgestimmtes Dienstleistungsangebot im freiwilligen und reglementierten Bereich zu entwickeln und zu pflegen. Im Zentrum steht dabei die mehrwertorientierte Auditierung zur Steigerung des nachhaltigen Erfolgs der Kundschaft. Die SQS bietet umfassende Dienstleistungen aus einer Hand und strebt langfristige Kundenbeziehungen an.
- **Mitarbeitende** Die SQS legt grössten Wert auf Fach- und Sozialkompetenz. Um den Erwartungen der Kundinnen und Kunden professionell zu begegnen, bietet sie ihren Mitarbeitenden gezielte Aus- und Weiterbildung. Die Attraktivität der SQS als Arbeitgeberin beruht auf leistungsbezogener Entlohnung und überdurchschnittlichen Sozialleistungen. Die Gesundheit und das Wohlergehen der Mitarbeitenden sind der SQS ein zentrales Anliegen.

- **Markt** Die SQS will die qualitativ und quantitativ führende Organisation für Auditierung, Bewertung, Zertifizierung und Schulung auf dem Schweizer Markt sein und dadurch das Vertrauen bei der Kundschaft fördern. In den Nachbarstaaten strebt die SQS die Position der qualitativ führenden Organisation an.
- **Finanzen** Die SQS ist eine Not For Profit-Organisation und finanziert ihr Wachstum eigenständig. Die erarbeiteten Gewinne investiert sie in die Stabilität und Weiterentwicklung der Organisation sowie in nachhaltige Projekte. Die SQS hält ihren Eigenfinanzierungsgrad auf hohem Niveau.
- **Nachhaltige Organisationsentwicklung** Die SQS bekennt sich zu einer nachhaltigen Entwicklung und versucht, ökonomische, ökologische und soziale Aspekte ausgewogen zu gewichten. Sie will eine vorbildliche Arbeitgeberin mit einer fördernden und fordernden Unternehmenskultur sein und strebt die kontinuierliche Reduktion ihres ökologischen Fussabdrucks an. Die SQS arbeitet mit einem integrierten Managementsystem, das auf den drei Dimensionen umfassender Qualität – Ökonomie, Ökologie und sozialer Verantwortung – beruht.



Strategie und Umfeld

Die SQS bewegt sich in einem dynamischen Marktumfeld mit sich ändernden wirtschaftlichen und politischen Rahmenbedingungen. In den kommenden Jahren wird nach Ansicht der SQS die fortschreitende Globalisierung zu einer weiteren Verschärfung des Wettbewerbs führen – vor allem in gesättigten Märkten wie Europa. Bei wachstums-trächtigen Standards bieten sich dagegen neue Chancen. Die SQS fokussiert nach wie vor auf Dienstleistungen, die den nachhaltigen Erfolg ihrer Kundschaft fördern.

Der Kostendruck bei den Kundinnen und Kunden der SQS wird weiter zunehmen. Gleichzeitig sind die Ansprüche auf Kundenseite im Wandel: Hochspezialisierte und globalisierte Unternehmen mit komplexen Prozessen und Lieferketten verlangen von Prüfungsgesellschaften hervorragend qualifiziertes Personal.

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 ein bedeutendes Thema und als wichtigen Treiber für die unternehmerische Entwicklung der SQS. In der strategischen Ausrichtung nimmt Nachhaltigkeit deshalb einen zentralen Stellenwert ein. 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.

Integrierte Managementansätze

Die SQS fördert in ihrer täglichen Arbeit integrierte Managementansätze. Ein Mitbegründer dieses Denkansatzes ist **Prof. Dr. Hans Dieter Seghezzi**. Im Rahmen seiner privatwirtschaftlichen und universitären Tätigkeit engagierte Seghezzi sich für das Qualitätsmanagement und entwickelte das Konzept des integrierten Qualitätsmanagements. Im November 2013 erhielt der Mitgründer und langjährige Präsident der SQS für seine Verdienste die **Ehrendoktorwürde** der Universität Salzburg. Integrierte Managementansätze prägen und beeinflussen das Handeln der SQS und vieler Unternehmen nachhaltig – in der Vergangenheit, heute und in Zukunft.

CO₂-neutrale «Mandelbärli» aus Berner Konditorei

Thomas Glatz ist Verwaltungsratspräsident und Mitglied der Geschäftsleitung von Glatz. Die für ihre «Mandelbärli» bekannte Berner Konditorei mit 170 Mitarbeitenden befindet sich seit fünf Generationen in Familienbesitz. Mandelbärli sowie sämtliche Produkte von **Glatz** schmecken nicht nur lecker, sondern sind auch CO₂-neutral und aus regionalen Rohstoffen produziert. Auch sonst ist Glatz eines der nachhaltigsten Unternehmen in der Branche: Die Kühlräume sind bewusst klein gehalten, auf Tiefkühlprodukte wird weitgehend verzichtet und die Transporte erfolgen wenn möglich per Velokurier oder Elektromobil. Trotz steigendem Umsatz senkte das Unternehmen seinen Stromverbrauch in den letzten Jahren kontinuierlich. Glatz ist nach **ISO 9001**, **ISO 14001** und **OHSAS 18001** zertifiziert und arbeitet eng mit der SQS zusammen. Das Unternehmen profitiert dabei von der umfassenden Erfahrung der SQS-Fachleute und ihrer guten Verankerung in der Lebensmittelbranche. «Unsere Auditorin hat uns zum Beispiel darauf aufmerksam gemacht, dass mikroskopisch kleine Nanopartikel vom Verpackungsmaterial in die Lebensmittel gelangen können», sagt Thomas Glatz. «Wir haben daraufhin die Verpackungen ersetzt und können nun garantieren, dass sämtliche Verpackungen, in welchen unsere Produkte verkauft werden, aus migrationsunbedenklichen Materialien (Karton, Druckfarbe, Leim) und nach strengsten Hygienevorschriften hergestellt werden.»

Zielerreichung und neue Ziele

	Ziele 2013	Resultate, Massnahmen	Ziele 2014
Kunden	Kundenzufriedenheit bei $\geq 4,4$ von 5 Punkten halten	Die Kundenzufriedenheit erreichte 4,5 Punkte und übertraf damit die Zielsetzung.	● Kundenzufriedenheit bei $\geq 4,5$ von 5 Punkten halten
	Erhöhung der Kundenloyalität	Es ist noch keine Aussage möglich, da dieser Indikator erst im Berichtsjahr eingeführt wurde.	● Das Ziel wird weitergeführt.
	Vergrösserung der Kundschaft mit integrierten Managementsystemen		● Das Ziel wird weitergeführt. Durchführung von mehreren Informationsveranstaltungen zu den revidierten Normen ISO 9001 und 14001
Mitarbeitende	Basiswissen und Fachkompetenz der Auditierenden stärken	Die SQS thematisierte an einem Aus- und Weiterbildungsanlass erneut die drei Basisnormen ISO 9001, 14001 und OHSAS 18001.	● Das Ziel wird weitergeführt. Die Norm ISO 50001 kommt als neue Basisnorm dazu.
	Neues Kompetenzmodell für Mitarbeitende einführen	Das neue Kompetenzmodell wurde im Berichtsjahr getestet.	● Das Ziel wird weitergeführt.
	Gesundheit und Wohlergehen aller Mitarbeitenden pflegen und fördern	Die SQS führte bezahlte Coachings für die persönliche Entwicklung ein und initiierte einen Sozialfonds.	● Das Ziel wird weitergeführt. Für alle festgestellten Mitarbeitenden soll ein Work Ability Index erstellt werden.
	Wiederholung der Teilnahme am Swiss Arbeitgeber Award 2014		● Das Ziel wird weitergeführt. Die SQS strebt eine Rücklaufquote von ≥ 75 Prozent und einen Rang in den Top 20 an.
Markt	Positionierung als Kompetenzpartnerin für Qualität und Nachhaltigkeit		● Das Ziel wird weitergeführt.
	Entwicklung eines Seminarangebots zur Nachhaltigkeitsberichterstattung	Die SQS hat ein Seminar zur Nachhaltigkeitsberichterstattung entwickelt und dieses bereits zwei Mal durchgeführt.	●
	Partnerschaftliche Mitgestaltung des «Tag der Schweizer Qualität» (mit der Swiss Association for Quality, SAQ)	Im Berichtsjahr hat die SQS den «Tag der Schweizer Qualität» gemeinsam mit der SAQ organisiert.	● Das Ziel wird weitergeführt.

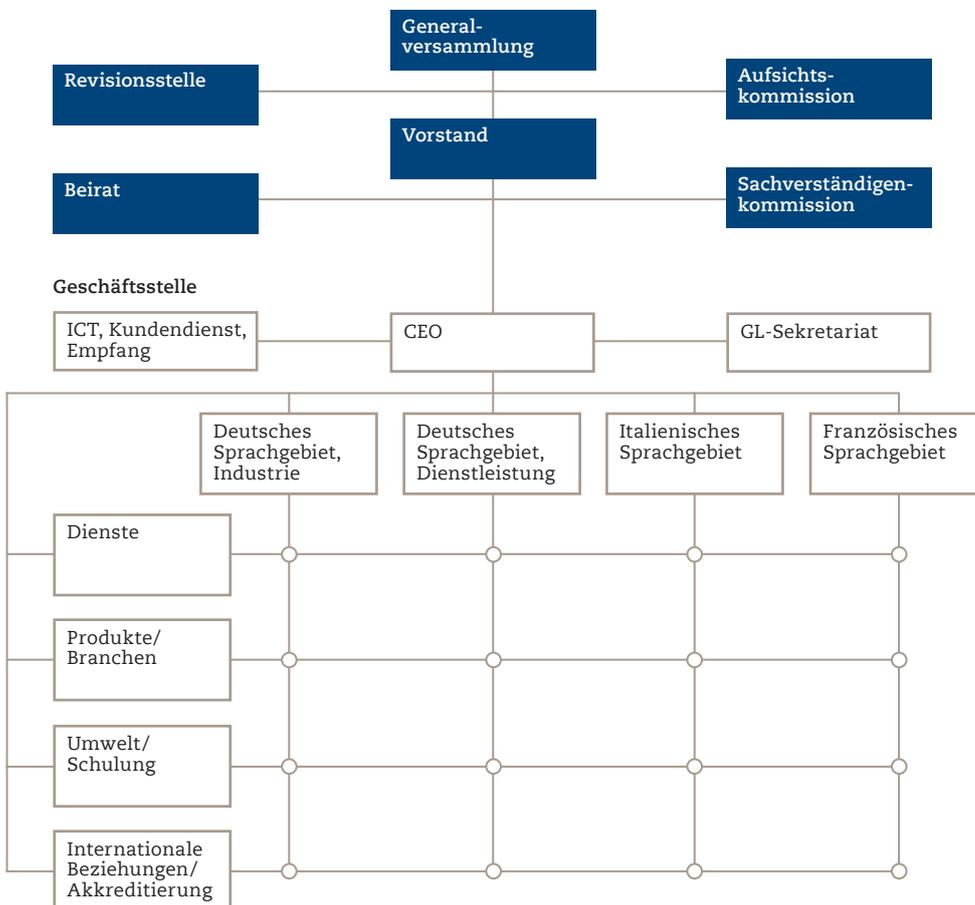
	Ziele 2013	Resultate, Massnahmen	Ziele 2014
Finanzen	Fortführende, kontinuierliche Umsatzsteigerung	Der Umsatz ist auf 41,1 Millionen Franken gestiegen.	● Umsatz: 39,8 Millionen Franken
	Ausreichende Cashflow-Generation zur Sicherung des statutarischen Auftrags	Der Cashflow betrug 3,7 Millionen Franken oder 9 Prozent.	● Cashflow: 7,8 Prozent
	Anlagedeckungsgrad I bei > 1,2 halten	Der Anlagedeckungsgrad I lag bei 1,8.	● Das Ziel wird weitergeführt.
Nachhaltige Organisationsentwicklung	Stärkung der Vertrauenskultur und Teamzusammenarbeit		● Start des Kulturprojekts «Wertschätzung» am Hauptsitz zur Verringerung der Mitarbeiterfluktuation
	Umwelt Reduktion des ökologischen Fussabdrucks	Alle Bemühungen wurden weitergeführt. Die SQS kompensiert erneut die gesamten Treibhausgasemissionen.	● Das Ziel wird weitergeführt. Die SQS startet ein LED-Lampen-Projekt.
	Gesellschaft Verankerung des Verhaltenskodexes	Der neue Verhaltenskodex wurde allen festangestellten und freien Mitarbeitenden vorgestellt.	● Das Ziel wird weitergeführt. Weitere Schulungsmassnahmen zur Sensibilisierung der Mitarbeitenden sind geplant.
			Anspruchsgruppen Die Kontakte mit den Beraterinnen und Beratern der SQS-Kundschaft sollen intensiviert werden.

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

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 drei neue Mitglieder zur SQS gestossen, der damit insgesamt 63 Mitglieder angehören.

Die Generalversammlung – die Versammlung 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 bestehen derzeit aus sieben bzw. sechs Personen.



Organigramm

Nachhaltige Erholung in 5-Sterne-Jugendstilhotel im Herzen von Genf

Clément Leblanc ist Directeur Administratif im **Hotel Beau-Rivage** in Genf und damit verantwortlich für das gesamte Qualitätsmanagement des traditionsreichen 5-Sterne-Hauses. Seit 1865 führt dieselbe Familie das Hotel, wobei jede der fünf Generationen das Flair der jeweiligen Zeit einbrachte. Die Gäste schätzen den Geist der Belle Epoque, der durch die Flure weht und die persönliche Note der Zimmer – und entdecken trotzdem bei jedem Besuch wieder Details, die modernisiert und verbessert wurden. Das Beau-Rivage war eines der ersten Hotels, das ein Qualitätsmanagement einführte. Unterstützt wurde das Hotel dabei von der SQS, die das Beau-Rivage nach **ISO 9001**, **ISO 14001** und **OHSAS 18001** zertifizieren durfte. Hinter dem edlen Interieur aus 150 Jahren Hotelgeschichte verbirgt sich modernste Technik, die Ressourcen schont und Energie spart. Wenn es darum geht, kreative Lösungen zu finden, ist der SQS-Auditor für Clément Leblanc ein wichtiger Ansprechpartner. «In den letzten fünf Jahren konnten wir dank dem Bezug von CO₂-neutralem Gas unseren CO₂-Ausstoss um 90 Prozent verringern. Gleichzeitig recyceln wir heute 83 Prozent aller Abfälle – 2009 waren es erst 54 Prozent», erklärt Herr Leblanc. Und die nächsten Ziele sind bereits gesteckt: «Die Beleuchtung auf stromsparende Lampen umzustellen und modernste Klimaanlage einzubauen, ist in einem Jugendstilbau nicht einfach. Hier hilft uns die Erfahrung unseres SQS-Auditors bei der Wahl einer umweltfreundlichen und doch höchst ästhetischen Lösung.»

Weitere wichtige Aufgaben fallen dem Beirat und der Aufsichtskommission zu. Der Beirat fördert Kontakte der SQS zu Wirtschaft, Verwaltung, Politik und Wissenschaft und berät die Vereinsorgane bei der Erfüllung ihrer Aufgaben. Insbesondere unterstützt er den Vorstand dabei, Leitbild und Strategie festzulegen sowie neue Mitglieder und geeignete Personen für die Vereinsorgane auszuwählen. Die Aufsichtskommission überprüft die Unabhängigkeit der SQS und fungiert als Beschwerdeinstanz. Der Beirat setzt sich aus dem Vorstand und 13 Vereinsmitgliedern zusammen, die Aufsichtskommission besteht aus drei Vereinsmitgliedern. Weitere Informationen zur Organisationsstruktur und zur personellen Zusammensetzung der Vereinsorgane finden sich auf der SQS-Website.

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.

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 umfassendsten globalen 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 35 IQNet-Partner betragen 18 bzw. 16 Prozent. Für Kundinnen und Kunden stellt die internationale Zertifikatsanerkennung mittels IQNet-Zertifikat einen grossen Mehrwert dar.

Eine wichtige multilaterale Partnerschaft pflegt die SQS mit der bio.inspecta AG und dem Organisme Intercantonal de Certification (OIC). Die Zusammenarbeit ermöglicht ein Angebot von Kontroll- und Zertifizierungsdienstleistungen aus einer Hand zur Unterstützung von Kundinnen und Kunden aus der Lebensmittelbranche.

Die SQS ist Mitglied bei rund 35 Verbänden, Vereinen und anderen Organisationen. Die wichtigen Mitgliedschaften bei der Swiss Association for Quality (SAQ) und der Schweizerischen Normen-Vereinigung (SNV) verschaffen der SQS Zugang zu Netzwerken für Qualitätsfachleute und ermöglichen die Mitwirkung in Normenkomitees. Gemeinsam mit der SAQ wurde im Berichtsjahr erstmals der «Tag der Schweizer Qualität» unter dem Motto «Was wir besser machen! Schweizer Erfolgsgeschichten» organisiert. Verschiedene Referentinnen und Referenten – darunter Jean-Claude Biver, Chairman of the Board Hublot SA, Michael Näf, Mitgründer und CEO von Doodle sowie Jan Jenisch, Vorsitzender der Konzernleitung (CEO) der Sika AG – präsentierten den über 300 Teilnehmenden ihre Ansichten zum Erfolg der Schweizer Wirtschaft. 2014 wird die Veranstaltung unter dem Motto «Jenseits von morgen» 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 Forest Stewardship Council (FSC) Arbeitsgruppen Schweiz und Deutschland.

Dialog mit Interessengruppen

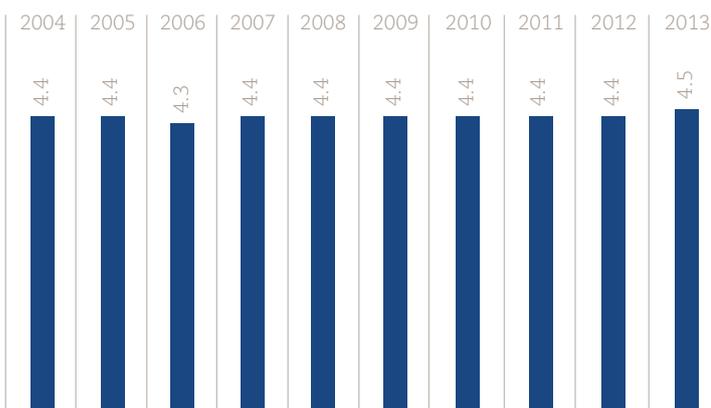
Die SQS pflegt einen steten Dialog mit ihren wichtigsten Anspruchsgruppen. Dazu gehören Kundinnen und Kunden, Mitarbeitende, Vereinsmitglieder und -organe, Beraterinnen und Berater der SQS-Kundschaft, Regulatoren sowie Partner (siehe Seite 15). In einem gelegentlichen Austausch steht die SQS auch mit weiteren Interessengruppen wie beispielsweise Lieferanten, Medienvertretern und ehemaligen Mitarbeitenden.

Die SQS legt grössten Wert auf regelmässige Rückmeldungen ihrer Kundinnen und Kunden. 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 über den Werten der Vorjahre. Dieses Resultat beruht auf Feedbacks von 1843 Unternehmen.

Die Kundenrückmeldungen helfen der SQS, ihr Angebot kontinuierlich zu verbessern. Ausserdem bezieht die Organisation Kundenfeedbacks in die Beurteilung der Mitarbeiterleistungen ein: Bei ungenügender Bewertung kontaktiert die Geschäftsleitung die betroffenen Mitarbeitenden, um die Kritik zu ergründen und gemeinsam nach Optimierungsmöglichkeiten zu suchen.

Die SQS strebt langfristige Kundenbeziehungen an. Im Berichtsjahr wurde deshalb zur Messung der Kundenloyalität ein neuer Indikator eingeführt, der die durchschnittliche Dauer von Kundenbeziehungen erfasst. Derzeit beträgt die Kundentreue im Mittel 7,3 Jahre.

Alle zwei Jahre erfragt die SQS auch die Befindlichkeit ihrer Mitarbeitenden im Rahmen des Swiss Arbeitgeber Awards. Die Zufriedenheit der Belegschaft wird erneut 2014 erhoben. Ausführliche Informationen zu den Mitarbeitenden finden sich ab Seite 22.



Kundenzufriedenheit

Im Berichtsjahr übertraf die Kundenzufriedenheit mit 4,5 von 5 Punkten die Vorjahreswerte.

Qualitäts- und Nachhaltigkeitsengagement für modernste Gebäudeinfrastruktur

Christian Hunziker ist CEO und Verwaltungsratspräsident der Hunziker Partner AG, Technik im Gebäude. Die Winterthurer Firma gehört einem kleinen Aktionärskreis und war ursprünglich ein Sanitärbetrieb. Heute installieren rund 70 Mitarbeitende komplette Haustechnikanlagen und liefern modernste Gebäudeinfrastruktur. Mit dem Hunziker Quality Management schuf das Unternehmen 1992 ein wegweisendes Instrument, um Qualität und Nachhaltigkeit in der Firma zu verankern. Daraus wuchsen zum Beispiel ein umfassendes Recyclingkonzept und 40 bis 50 Schulungstunden pro Mitarbeitenden und Jahr. Das Qualitätsdenken führte schon früh zur Zusammenarbeit mit der SQS: 1994 war die Hunziker Partner AG das erste Schweizer Sanitärunternehmen mit einem **ISO 9001-Zertifikat**, 1996 erlangte die Firma zudem eine der weltweit ersten **ISO 14001-Zertifizierungen**. Seither erhielt das Unternehmen viele weitere Auszeichnungen, unter anderem den Nachhaltigkeitspreis der Zürcher Kantonalbank 2012. Die **Hunziker Partner AG** hat mit der SQS eine in der Industrie gut verankerte Partnerin gewählt, die den Qualitäts- und Nachhaltigkeitsprozess der Firma konstruktiv begleitet, nicht selten sogar beschleunigt: «Ganz am Anfang waren die jährlichen Audits sicher ein wichtiger Antrieb, unsere Pläne termingerecht umzusetzen. Heute sind das Qualitätsbewusstsein und der Nachhaltigkeitsgedanke bei uns im Unternehmen allgegenwärtig. Deshalb könnten die SQS-Auditoren täglich und unangemeldet vorbeikommen», sagt Christian Hunziker stolz.

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 und Informationsanlässen	Kontinuierlich
	GLOBAL Flash, Newsletter	Zwei Mal jährlich
Festangestellte Mitarbeitende	Mitarbeitergespräch	Jährlich
	Umfrage zur Mitarbeiterzufriedenheit Swiss Arbeitgeber Award	Erstmals 2012, für 2014 erneut geplant
	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, 31.05.2013
	GLOBAL Flash, Newsletter	Zwei Mal jährlich
Vereinsorgane	Generalversammlung	Jährlich, 31.05.2013
	Vorstandssitzungen	Vier Mal jährlich, 06.02., 10.04., 01.07. und 31.10.2013
	Beiratssitzung	Jährlich, 31.05.2013
	Revision	Jährlich, 28.02. und 01.03.2013
	GLOBAL Flash, Newsletter	Zwei Mal jährlich
Beraterinnen und Berater	Austausch an der Beratertagung	Jährlich, 19.09.2013
	GLOBAL Flash, Newsletter	Zwei Mal jährlich
Regulatoren¹	Unterschiedlich	Jährlich bzw. abhängig vom Standard
Partner	Unterschiedlich	Mehrmals jährlich

¹ Standardgeber, Akkreditierungs- und Zulassungsstellen, Gesetzgeber, Behörden

Wertschöpfung

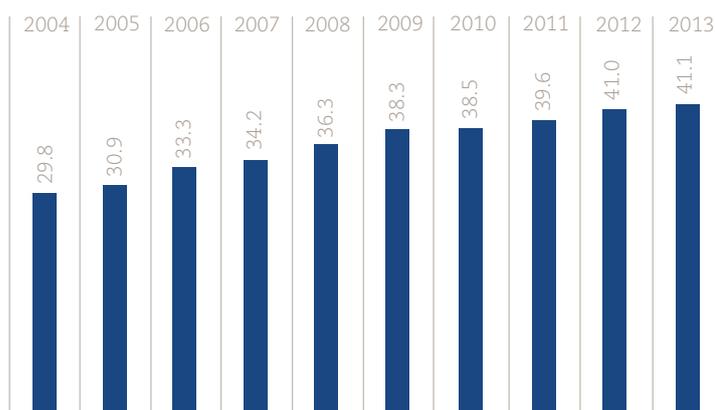
Die SQS knüpfte 2013 an die sehr guten Leistungen des Vorjahres an: Sie führte knapp 15 000 Audits und 87 Seminare durch. Der Umsatz stieg leicht von 41,0 auf 41,1 Millionen Franken und der Cashflow² von 3,2 auf 3,7 Millionen Franken. Der Unternehmensgewinn blieb mit rund 22 000 Franken auf dem Niveau der vorangehenden Jahre. Die entsprechenden Zielsetzungen, das heisst eine kontinuierliche Umsatzsteigerung und ausreichende Cashflow-Generation zur Sicherung des statutarischen Auftrags, konnten somit vollumfänglich erreicht werden. Die SQS ist und bleibt solide finanziert: Ende 2013 betrug die Eigenkapitalquote 36,2 Prozent, der Anlagedeckungsgrad 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 im Berichtsjahr zwei Einrichtungen, die Mitarbeitende in schwierigen Lebenslagen unterstützen: Alle Festangestellten profitieren nun von der Möglichkeit eines Coachings für die persönliche Weiterentwicklung. Ferner lancierte die SQS einen Sozialfonds, der Mitarbeitende in finanzieller Notlage unterstützen soll. Der per Anfang 2014 eingerichtete Fonds ist mit 200 000 Franken dotiert.

² Die Berechnung des Cashflows erfolgt nach einer von der SQS definierten Methode.

	2013	2012
Umsatz (CHF)	41 078 413	40 978 292
Cashflow ² (CHF)	3 711 429	3 160 238
Gewinn (CHF)	21 774	29 982
Betriebsaufwand (CHF)	36 883 344	37 262 710
Personalaufwand (CHF)	30 536 126	30 675 999
Eigenkapitalquote (%)	36.2	35.7
Anlagedeckungsgrad I	1.8	1.6

Finanzielle Kennzahlen



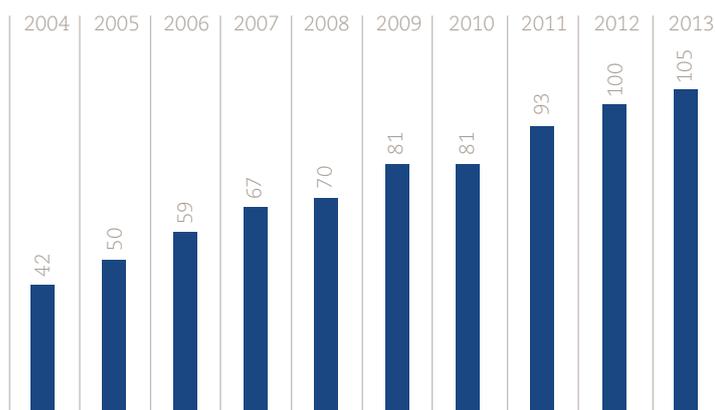
Umsatzentwicklung in Millionen Franken
Der erarbeitete Umsatz von 41,1 Millionen Franken übertraf die Vorjahresergebnisse.

Dienstleistungsangebot

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 neu 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. Genauere Ausführungen zur Berechnung finden sich im Anhang. Der Nachhaltigkeitsindikator des Dienstleistungsangebots erreichte in der Berichtsperiode einen Wert von 1,9. Erst ein Vergleich über mehrere Jahre wird eine aussagekräftige Interpretation des Indikators ermöglichen.

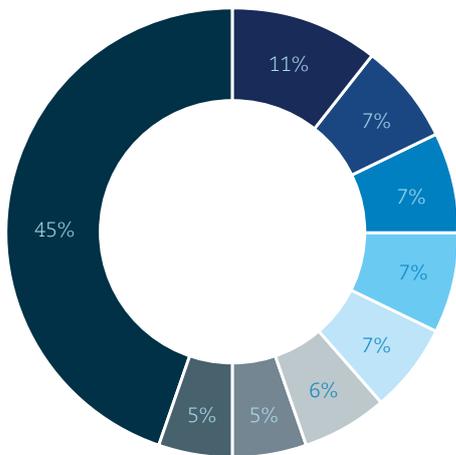
Die SQS bietet 105 Dienstleistungen an. Wichtigste Dienstleistungen sind die Zertifizierung von Managementsystemen in den Bereichen Qualität (ISO 9001), Umwelt (ISO 14001) sowie Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (OHSAS 18001). Die steigende Nachfrage nach Zertifizierungen von Umweltmanagementsystemen und Überprüfungen von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz bestärkt die SQS, ihre Leistungen in diesen Bereichen weiter auszubauen (siehe Seite 18).

Weitere Dienstleistungen mit Bezug zu ökologischen, sozialen oder gesellschaftlichen Themen komplettieren das Angebot. Beispiele sind etwa die Überprüfungen nach den Richtlinien des Forest Stewardship Council (FSC) für holz- und papierverarbeitende Organisationen. Im Energiebereich zertifiziert die SQS Energie aus erneuerbaren Quellen gemäss den Labels «naturemade basic» und «naturemade star» sowie Energiemanagementsysteme nach der internationalen Norm ISO 50001. Im Bereich der sozialen und gesellschaftlichen Verantwortung werden die Überprüfungen nach IQNet SR 10, SA8000 und der Business Social Compliance Initiative (BSCI) in Zusammenarbeit mit der IQNet Ltd. angeboten. Die Standards ermöglichen es Unternehmen, sich zu ihrer sozialen und gesellschaftlichen Verantwortung zu bekennen, entsprechende Managementansätze umzusetzen und extern bestätigen zu lassen. Die SQS-Website liefert detaillierte Informationen zu den einzelnen Dienstleistungen.



Anzahl Dienstleistungen

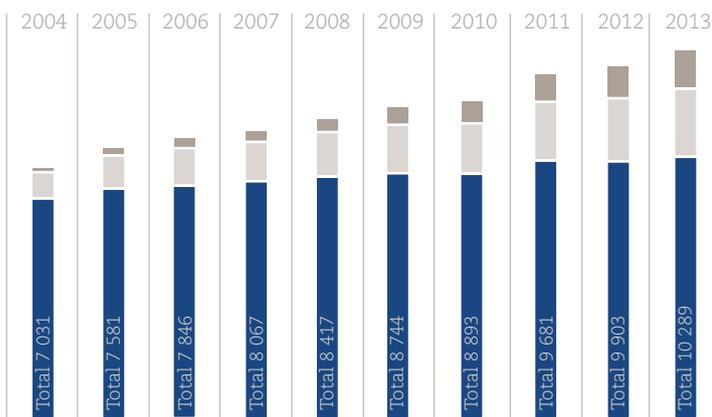
Die SQS erweiterte erneut ihre Angebotspalette: Den Kundinnen und Kunden stehen insgesamt 105 Dienstleistungen zur Verfügung.



Branchenzugehörigkeit³ der SQS-Kundschaft

Im Berichtsjahr stammten die meisten Kundinnen und Kunden der SQS aus der Baubranche.

- Scope 28: Bauwesen
- Scope 17: Grundmetalle und Metallfabrikate
- Scope 19: Elektrische und optische Ausrüstungen
- Scope 25: Stromversorgung
- Scope 35: Sonstige Dienstleistungen
- Scope 29: Gross- und Einzelhandel, Reparatur von Motorfahrzeugen
- Scope 18: Maschinen und Ausrüstungen
- Scope 38: Gesundheit und Sozialarbeit
- Restliche Branchen mit < 1000 Einträgen



Marktentwicklung der Normen ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001

Die Zertifizierungen von Umweltmanagementsystemen sowie von Managementsystemen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz haben in den letzten zehn Jahren deutlich zugenommen.

- Anzahl Zertifikate ISO 9001
- Anzahl Zertifikate ISO 14001
- Anzahl Zertifikate OHSAS 18001

Die SQS ist eine weltweit tätige Organisation mit starkem Bezug zu ihrem Heimmarkt: 66 Prozent aller Zertifikate entfallen auf Kundschaft mit Sitz in der Schweiz. 31 Prozent der Zertifikate gehören Organisationen in Italien, Deutschland, Frankreich sowie im übrigen Europa, und die restlichen 3 Prozent sind auf Unternehmen ausserhalb Europas verteilt. International tätige Kundinnen und Kunden profitieren von der sogenannten SQS-Global-Zertifizierung. Bei diesem Verfahren werden Standorte in verschiedenen Ländern zusammengefasst, stichprobeweise überprüft und zertifiziert. Die Vorteile einer SQS-Global-Zertifizierung liegen vor allem bei der administrativen Vereinfachung und in einem weltweit konsistenten Vorgehen.

Die Kundschaft der SQS kommt aus ganz unterschiedlichen Branchen³. Besonders viele Zertifikate entfallen auf Unternehmen des Bauwesens, der Metall-, Maschinen- und Elektrobranche, des Gross- und Einzelhandels, des Dienstleistungssektors, der Gesundheits- und Sozialdienste sowie auf Stromversorger. Über 95 Prozent der Kundinnen und Kunden der SQS sind kleine bis mittelgrosse Organisationen⁴.

³ Brancheneinteilung gemäss den 39 Scopes des International Accreditation Forum

⁴ Kleine, mittlere Unternehmen: < 500 Beschäftigte;
grosse Unternehmen: ≥ 500 Beschäftigte

Weiterentwicklung des Angebots

Die SQS orientiert sich bei der Weiterentwicklung ihres Angebots 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 führt häufig das Zusammenspiel von neuen Standards und die Nachfrage auf Kundenseite zur Entwicklung von neuen Dienstleistungen. Im Berichtsjahr ergänzte die SQS ihr Angebot mit sechs neuen Dienstleistungen.

Bei der Entwicklung von neuen Dienstleistungen beurteilt die Geschäftsleitung der SQS insbesondere das Marktpotenzial. Sie berücksichtigt zudem die anhaltende Diversifizierung der Standards sowie die Attraktivität, Exklusivität, Rentabilität und Nachhaltigkeit des Angebots. Regelmässig wird die bestehende Angebotspalette evaluiert und bereinigt, um den sich wandelnden Kundenbedürfnissen zu entsprechen.

Die Akkreditierungen durch die United Nations Framework Convention on Climate Change (UNFCCC) befähigen die SQS zur Prüfung von nationalen und internationalen Emissionsreduktionsprojekten. Die SQS hat in den vergangenen Jahren rund 120 internationale Projekte validiert bzw. verifiziert. Die schwierigen politischen Rahmenbedingungen und das Überangebot an Emissionszertifikaten haben den internationalen Markt für Emissionsreduktionsprojekte jedoch einbrechen lassen. Daher ist die SQS daran, ihre UNFCCC-Akkreditierungen zurückzuziehen. Gleichzeitig strebt die Organisation eine Zulassung für die Norm ISO 14064 an. Der dreiteilige Standard beschreibt die Erstellung und Prüfung von Treibhausgasbilanzen auf Organisations- und Projektebene.



Ein kleiner Teil des grossen Ganzen: Ohne Tessiner Drucksensoren läuft nichts

Massimo Romano ist Managing Director der Metallux SA in Mendrisio. Die 120 Mitarbeitenden des Tessiner Mikroelektronik-Unternehmens stellen hauptsächlich Drucksensoren her. Diese kommen in verschiedenen Bereichen zur Anwendung, etwa im Fahrzeugbau, in der Medizinaltechnik, in Kontroll- und Messgeräten oder in der Luftfahrt. Seit der Firmengründung im Jahr 1955 hat sich die Technologie in rasantem Tempo entwickelt – und die **Metallux SA** hielt Schritt. Beim Qualitätsmanagement und beim Umweltschutz verfolgt das Unternehmen eine «Null-Fehler-Strategie» und bemüht sich, die Produktionsverfahren immer weiter zu verbessern und dabei die Umwelt zu entlasten. Metallux arbeitet seit 1996 mit der SQS zusammen und ist **ISO 9001**, **ISO 14001** und **OHSAS 18001** zertifiziert. «Die SQS hat uns beim Aufbau des Integrierten Managementsystems sehr geholfen. Durch die vielen konkreten Umsetzungsvorschläge hat die Belegschaft heute ein ganz neues Bild, was «making quality» in der Praxis bedeutet», erklärt Massimo Romano. Besonders schätzt er an der Arbeit des SQS-Auditors, dass «bei wunden Punkten immer die Suche nach Ursachen und Lösungen im Zentrum steht, und nicht nach Schuldigen.»

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.

Die SAS hat die SQS per Anfang 2012 für die Zertifizierung von Energiemanagementsystemen nach der internationalen Norm ISO 50001 akkreditiert. Da ISO 50001 zertifizierte Unternehmen in Deutschland steuerlich entlastet werden, plante die SQS, sich mit dieser Zulassung weiter im deutschen Markt zu etablieren. Gesetzliche Vorgaben verlangen jedoch eine Akkreditierung durch eine Zulassungsstelle aus einem EU- oder EWR-Land. So liess sich die SQS im Berichtsjahr noch zusätzlich durch die Accredia – das italienische Pendant zur SAS – für die Norm ISO 50001 akkreditieren.

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.

Neue Dienstleistungen

Zertifizierung von Lohngerechtigkeit Die SQS unterstützt gemeinsam mit der Association of Compensation & Benefits Experts Unternehmen, die ihr Lohngefüge und -system nach anerkannten Kriterien bewerten und auszeichnen lassen wollen.

ISO 20121:2012 Die SQS zertifiziert nachhaltig durchgeführte Veranstaltungen. Die Norm ISO 20121 bildet die Grundlage für den Aufbau und die kontinuierliche Verbesserung eines Systems zum nachhaltigen Veranstaltungsmanagement. Die Minimierung von Risiken und Umweltbelastungen sowie eine aktive Einbindung von Stakeholdern stehen dabei im Vordergrund.

Die SQS-Website bietet umfassende Informationen zu weiteren neuen Angeboten im Bereich der Lebensmittelsicherheit sowie zu Überprüfungen von Sicherheitsfirmen und Managementsystemen im Abfallrecycling.

Wertschätzung

Bei der SQS arbeiten 447 Personen als Auditorinnen und Auditoren, Fachexpertinnen und -experten, Mitarbeitende am Hauptsitz oder Geschäftsleitungsmitglieder. 161 Mitarbeitende verfügen über eine Festanstellung und erhalten dementsprechend ein vertraglich zugesichertes Monatsgehalt. Die 286 freien Mitarbeitenden sind im Auftragsverhältnis beschäftigt.

2013 leisteten die festangestellten Auditorinnen und Auditoren 77 Prozent der extern verrechneten Auditzeit. Die restlichen 23 Prozent entfielen auf die freien Mitarbeitenden. Für die SQS ist der Beitrag der freien Auditierenden von Bedeutung: Sie übernehmen Audits in Lead- und Begleitfunktion oder stehen als Fachpersonen für die Prüfung spezifischer Standards zur Verfügung.

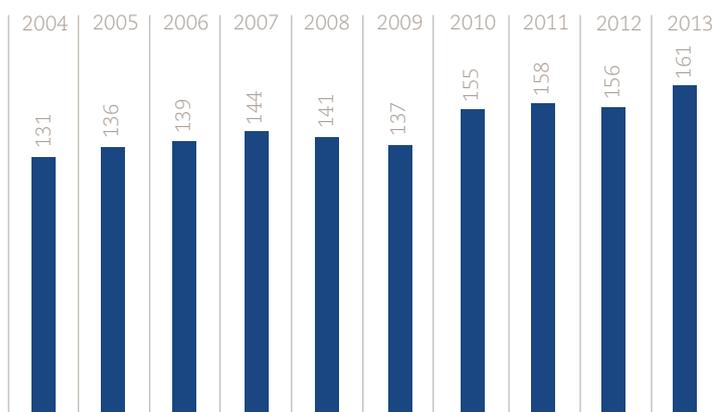
Alle festangestellten Mitarbeitenden verfügen über einen unbefristeten Arbeitsvertrag. Einzige Ausnahme bilden die Verträge der Auszubildenden. Die SQS bietet zurzeit Ausbildungsplätze als Kauffrau bzw. Kaufmann und für angehende Polygrafinnen und Polygrafen an. Ende 2013 beschäftigte die SQS fünf Lernende.

Im Berichtsjahr stellte die SQS 17 Personen neu ein. Gleichzeitig verliessen 12 Festangestellte die Organisation aufgrund von Kündigung oder Pensionierung. Die Fluktuationsrate beträgt somit 7 Prozent.

Mitarbeiterstruktur

25 Prozent aller Mitarbeitenden sind Frauen. Unter den Auditierenden beträgt der Frauenanteil nur 17 Prozent, am Hauptsitz dagegen 76 Prozent. Dieser Sachverhalt lässt sich vor allem auf das Tätigkeitsgebiet der SQS zurückführen: Für die Arbeit als Auditorin oder Auditor braucht es oft technische Kompetenzen, zu denen Männer eher leichteren Zugang finden.

Der Anteil der über 50-Jährigen an der Gesamtbelegschaft beträgt 49 Prozent. 47 Prozent fallen in die Kategorie der 31- bis 50-Jährigen, während die restlichen 4 Prozent das 31. Altersjahr noch nicht erreicht haben. Die beruflichen Erfahrungen spielen bei der Ausübung der Auditorentätigkeit eine entscheidende Rolle. So erstaunt es nicht, dass in der SQS die älteren Beschäftigten überproportional vertreten sind.

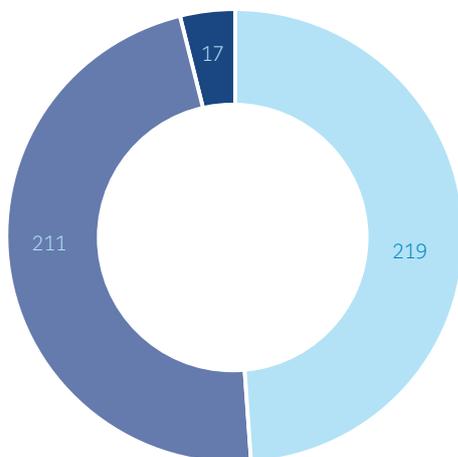


Anzahl festangestellte Mitarbeitende

Die Anzahl der festangestellten Mitarbeitenden hat über die letzten 10 Jahre deutlich zugenommen.

Kundennähe und kulturelles Verständnis haben für die SQS eine hohe Bedeutung. Für die drei Hauptmärkte Schweiz, Italien und Frankreich rekrutiert die Organisation folglich Auditorinnen und Auditoren aus dem jeweiligen Land oder aus der jeweiligen Sprachregion. 74 Prozent der festangestellten und freien Auditierenden sind dem deutschen, 15 Prozent dem italienischen und die restlichen 11 Prozent dem französischen Sprachgebiet zugeteilt.

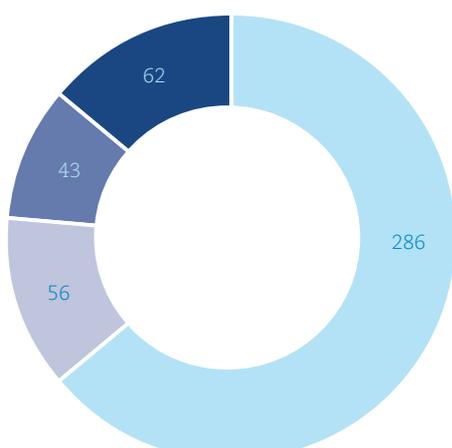
Die Vorstands- und Geschäftsleitungsmitglieder stammen aus der Schweiz und aus Italien. Im siebenköpfigen Vorstand sind zwei Frauen vertreten, in der Geschäftsleitung gibt es keine Frauen. Die Mitglieder beider Gremien sind – mit zwei Ausnahmen – über fünfzig Jahre alt.



Gesamtbelegschaft nach Alter

49 Prozent der Gesamtbelegschaft sind über 50 Jahre alt.

- Mitarbeitende > 50 Jahre
- Mitarbeitende 31 – 50 Jahre
- Mitarbeitende ≤ 30 Jahre



Gesamtbelegschaft nach Arbeitsregion

Die meisten Auditierenden sind im deutschen Sprachgebiet tätig.

- Festangestellte und freie Auditierende Deutsches Sprachgebiet
- Festangestellte und freie Auditierende Italienisches Sprachgebiet
- Festangestellte und freie Auditierende Französisches Sprachgebiet
- Mitarbeitende am Hauptsitz

Qualitätslösungen für Aufzugssysteme: Ein sicherer Weg nach oben

Carlo Giordano betreut bei der Schindler Elettronica SA in Locarno das Qualitätsmanagementsystem, die Qualität der Lieferanten und den Umweltschutz. Schindler Locarno beschäftigt über 400 Mitarbeitende und 28 Lehrlinge. Die Fertigung ist vor allem auf die Produktion elektronischer Steuerungssysteme sowie auf die Bestückung von komplexen Leiterplatten spezialisiert. Jährlich produziert das Werk mit modernsten Bestückungsautomaten circa 1 Million Platinen und 35 000 komplette Aufzugssteuerungen für die Schindler-Gruppe in Europa. **Schindler Elettronica** ist das exzellente Kompetenzzentrum der gesamten Unternehmensgruppe für die Lieferung von globalen Lösungen des Aufzugssystems. Die SQS ist eine wichtige Partnerin des nach **ISO 9001**, **ISO 14001** und **OHSAS 18001** zertifizierten Unternehmens. Carlo Giordano gibt ein Beispiel: «Intern entwickelte Testsysteme, die wir auch an andere Komponentenwerke der Schindler-Gruppe weltweit liefern, durchlaufen bei uns eine CE-Selbstzertifizierung. Die SQS half uns entscheidend dabei, diesen Prozess kontinuierlich zu verbessern.» Vor zwei Jahren hat eine Gruppe von Mitarbeitenden den SQS-Auditoren-Kurs besucht und wendet dieses Wissen nun im Rahmen regelmässiger interner Audits an. Giordano lacht: «Wie unsere Aufzüge strebt bei uns auch das Qualitätsdenken ganz nach oben.»

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 fünf Wochen Ferien pro Jahr – eine Woche mehr als gesetzlich vorgeschrieben. Mitarbeitende unter 20 Jahren und ab dem 50. Altersjahr erhalten jährlich zusätzlich fünf 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 begegnen zu können. Festangestellte können meist auch Teilzeit arbeiten: 18 Auditierende und 21 Mitarbeitende am Hauptsitz nutzen diese Möglichkeit.

Förderung der Mitarbeitenden

Die SQS misst der Förderung ihrer Mitarbeitenden eine grosse Bedeutung bei – denn nur eine gut 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 elf Schulungstage pro Jahr, die freien Lead-Auditierenden auf drei Tage und die freien Auditorinnen und Auditoren auf einen Tag. Die von der SQS organisierten Fortbildungsanlässe dienen der Aus- und Weiterbildung, der Informationsvermittlung sowie der internen Koordination. Die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeitenden am Hauptsitz erfolgt primär auf internen Systemen.

Allen festangestellten Mitarbeitenden steht ein jährliches Mitarbeitergespräch zu. Diese Gespräche ermöglichen den Austausch mit den Vorgesetzten zu Zielvereinbarungen, Leistungsbeurteilungen, Entwicklungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten sowie weiteren Fragen der Zusammenarbeit. Im Berichtsjahr testete die SQS ein neues Kompetenzmodell. Die Beurteilung der Selbst-, Sozial-, Führungs- und Methodenkompetenzen der Mitarbeitenden steht dabei im Fokus. Das Modell soll ab 2014 als Grundlage für sämtliche Mitarbeitergespräche dienen.

Gesundheit und Wohlergehen

Die SQS sensibilisiert ihre Mitarbeitenden zu 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 einem Berufsunfall, der jedoch keinen Arbeitsausfall nach sich zog. Erfreulicherweise waren weder berufsbedingte Krankheits- noch Todesfälle zu verzeichnen.

Berufliche Vorsorge

Die Personalvorsorgestiftung SQS stellt die berufliche Vorsorge der in der Schweiz festangestellten Mitarbeitenden sicher. Ihr gehören 137 aktive Versicherte an. Bei festangestellten Mitarbeitenden mit ausländischem Wohnsitz ist die berufliche Vorsorge gemäss 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 3 bis 8 Prozentpunkten deutlich über den gesetzlichen Minimalanforderungen. Der Deckungsgrad der Stiftung lag Ende 2013 bei 105 Prozent⁵. Der Umwandlungssatz beträgt derzeit 6,7 Prozent; er wird bis 2016 stufenweise auf 6,4 Prozent reduziert. Zur Sicherstellung der langfristigen Stabilität der Personalvorsorgestiftung erhöhte der Stiftungsrat 2013 zudem die Risikobeiträge beider Sozialpartner. Schliesslich entschied der Vorstand der SQS, einen Teil des erwirtschafteten Gewinns der Stiftung zu übertragen. Detaillierte Angaben dazu finden sich im Jahresbericht der Personalvorsorgestiftung SQS.

⁵ unter Berücksichtigung der Arbeitgeberreserven mit Verwendungsverzicht

ONE TWO WE: Gemeinsam mit den Restaurantgästen für den Klimaschutz

Thomas Käser ist Leiter Quality Systems der SV Group, des grössten Schweizer Unternehmens für Gemeinschaftsgastronomie. Die SV Group ist mit ihren über 300 Betrieben nach **ISO 9001**, **ISO 14001** und **OHSAS 18001** zertifiziert. Die Zusammenarbeit mit der SQS ist bestens etabliert, auch weil, so Käser, «die SQS ihre Fachkompetenz für Hotellerie und Gastronomie auf höchstem Niveau hält.» Das Gastrounternehmen erneuert seine Zertifikate nach einem speziellen GruppENZertifizierungsmodell. Dabei besuchen die SQS-Auditoren ausgewählte Betriebe der verschiedenen Geschäftsbereiche sowie den Hauptsitz in Dübendorf. Darauf aufbauend hat die **SV Group** mit Unterstützung der SQS ein breit abgestütztes, internes Auditkonzept entwickelt. Die internen Auditoren der SV Group haben sich die Kompetenz dafür in den Seminaren der SQS geholt. Als führendes Cateringunternehmen fühlt sich die SV Group verpflichtet, die Klimabilanz der Mahlzeiten ohne Qualitätseinbussen zu verbessern und dabei eine Vorreiterrolle zu übernehmen. Deshalb hat das Unternehmen im vergangenen Jahr zusammen mit dem WWF das Programm ONE TWO WE ins Leben gerufen. «Wir haben das Programm schon früh unserem Auditor bei der SQS vorgestellt. Er konnte uns unter anderem wertvolle Vorschläge zur Projektkommunikation machen», sagt Käser. Dass ONE TWO WE ankommt, zeigen die zahlreichen positiven Kundenreaktionen sowie auch die Auszeichnung mit dem «Zürich Klimapreis 2013».

Die SQS leistet mit ihrem Dienstleistungsangebot im Umweltbereich einen Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung der Kundinnen und Kunden. Sie arbeitet zudem daran, ihren eigenen ökologischen Fussabdruck zu verkleinern. Der Energieverbrauch für Geschäftsverkehr, Heizung und Strom soll gesenkt und somit auch die entsprechenden Emissionen vermindert werden.

Energieverbrauch

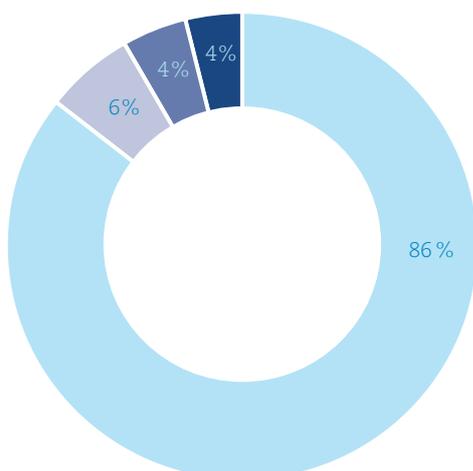
Der Gesamtenergieverbrauch für Geschäfts- und Pendelverkehr, Heizzwecke sowie Strom betrug im Berichtszeitraum 5,1 Millionen Kilowattstunden⁶. Die Geschäftsreisen machen mit 86 Prozent den Löwenanteil am Energieverbrauch der SQS aus. 67 Prozent entfallen auf den Flug- und 19 Prozent auf den motorisierten Individualverkehr. Weitere Auswirkungen der Reisetätigkeit sind Lärm, Treibhausgasemissionen und zusätzliche Luftschadstoffe wie Ozon, Stickoxide und Feinstaub.

Nebst dem Geschäftsverkehr fallen die Energieverbräuche für Heizung und Strom mit Anteilen von 6 bzw. 4 Prozent ins Gewicht. Am Hauptsitz in Zollikofen bezog die SQS 2013 für Heizzwecke 214 000 Kilowattstunden Energie in Form von Erdgas, Wärme und Warmwasser.

Der Stromverbrauch am Hauptsitz in Zollikofen betrug 206 000 Kilowattstunden – mit einem Ökostromanteil von knapp 97 Prozent. Eine Photovoltaikanlage auf dem Dach des Hauptsitzes produziert seit Ende 2010 Elektrizität. Im Berichtsjahr verkaufte die SQS die gesamte Solarenergie an externe Abnehmer.

Die Umweltmassnahmen der SQS konzentrieren sich auf die Senkung des Energieverbrauchs und der verursachten Emissionen. Im Fokus der Energiesparbemühungen steht insbesondere der Geschäftsverkehr. Ein Audit erfordert in aller Regel einen Besuch bei der Kundschaft. Da die Auditierenden dafür häufig das private Fahrzeug als Verkehrsmittel wählen, hat die SQS 2008 ein Mobilitätskonzept initiiert: Die Auditorinnen und Auditoren werden mittels einer abgestuften Spesenpauschale motiviert, energieeffiziente Fahrzeuge zu beschaffen. Die Abstufung der Vergütung basiert auf den jährlich aktualisierten Energieetiketten für Personewagen; dadurch soll die kontinuierliche Energiereduktion bei den Geschäftsfahrten fortgeführt werden. Zusätzlich senkte die SQS die Treibstoffvergütung für jeden zurückgelegten Kilometer von 17 auf 10 Rappen.

⁶ Ein genaueres Erhebungs- und Berechnungsverfahren für den Flugverkehr führte zu einem deutlich höheren Gesamtenergieverbrauch im Vergleich zu 2012 (siehe Erklärung Seite 29).



Energieverbräuche

Von den rund 5,1 Millionen Kilowattstunden⁶ Energie entfallen 67 Prozent auf den Flugverkehr.

- Geschäftsverkehr
- Heizung
- Strom
- Pendelverkehr

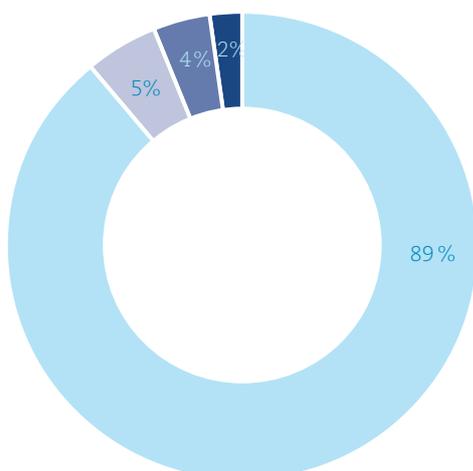
Weitere Anstrengungen unternimmt die SQS bei der Förderung des öffentlichen Verkehrs. So finanziert sie allen festangestellten Mitarbeitenden in der Schweiz ein Halbtax-Abonnement der SBB. Auch die Kundschaft wird in die Bemühungen einbezogen: Damit Seminarteilnehmende den öffentlichen Verkehr benutzen, gibt die SQS seit 2012 jeweils einen Rail Check im Wert von 25 Franken ab.

Klimaemissionen

Im Berichtsjahr hat die SQS 1 300 Tonnen Kohlendioxid-Äquivalente (CO₂e) verursacht. 89 Prozent davon stammen aus dem Geschäftsverkehr, 5 Prozent vom Heizenergieverbrauch und 4 Prozent aus dem Pendelverkehr am Hauptsitz. Durch den hohen Ökostromanteil fällt der Stromverbrauch der SQS relativ emissionsarm aus.

Die SQS beeinflusst die Treibhausgasemissionen mit bestimmten Umweltmassnahmen direkt. So bewirkt die Produktion von Ökostrom geringere Emissionsmengen. Die verbleibenden Treibhausgasemissionen kompensiert die SQS seit zwei Jahren vollständig. Im Berichtsjahr erwarb sie dazu 1 300 Zertifikate von je einer Tonne CO₂e. Mit dem Zertifikatekauf unterstützt die SQS ein Waldschutzprojekt in Bolivien und fördert eine Photovoltaikanlage in Indien.

Das Total an Treibhausgasemissionen hat sich in den vergangenen drei Jahren kaum verändert. Für den Geschäftsverkehr verwendeten die Swiss Climate AG und die SQS 2013 erstmals ein genaueres Erhebungs- und Berechnungsverfahren, bei dem Flüge in der Business und Economy Class unterschieden werden. Um die Vergleichbarkeit zwischen den Berichtszeiträumen zu gewährleisten, hat sich die SQS zu einer Neuberechnung der Jahre 2011 und 2012 mit dem gleichen Ansatz entschieden. Nähere Angaben zum Total der Treibhausgase und zu den Emissionen aus dem Geschäftsverkehr sind auf Seite 30 zu finden.



Treibhausgasemissionen

Die insgesamt 1 300 Tonnen CO₂e werden hauptsächlich durch den Geschäftsverkehr verursacht.

- Geschäftsverkehr
- Heizung
- Pendelfahrten
- Restliche Emissionen
 - Papier 1%
 - Abfall <1%
 - Strom <1%
 - Wasser <1%

Papier und Abfall

Die SQS setzt zunehmend papierlose Dokumente ein und betreibt ein Papier- und Abfallrecycling. Im Berichtsjahr betrug der Papierverbrauch am Hauptsitz rund 13 Tonnen – deutlich weniger als im Vorjahr. Insgesamt fielen rund 34 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 der Treibhausgasbilanz 2012 an einem internen Aus- und Weiterbildungsanlass im Berichtsjahr den geeigneten Rahmen für die Aktion «Kompensation der persönlichen Treibhausgasemissionen». 85 Mitarbeitende beteiligten sich und kompensierten für sich und ihre Angehörigen

rund 1 200 Tonnen CO₂e; dies entspricht dem mittleren CO₂e-Ausstoss von 170 in der Schweiz lebenden Personen pro Jahr. Für die Kompensation beschaffte die SQS Emissionszertifikate aus einem Biomasse-Projekt in Indien.

2013 führte die SQS erneut den nationalen Umwelt-Zeichnungswettbewerb für Jugendliche der Primar- und Sekundarstufe durch. Insgesamt 263 Schweizer Schulen aus allen Landesteilen beteiligten sich mit mehr als 3 500 Zeichnungen zum Thema «Der Wert des Wassers für uns Menschen». In drei Kategorien prämierte die Jury die je drei besten Zeichnungen und vergab weitere Sonderpreise. Die Gewinnerzeichnungen wurden zudem am World Resources Forum in Davos ausgestellt.

Gesamtemissionen und Treibhausgase aus dem Geschäftsverkehr

		2011	2012	2013
Flugverkehr	Zurückgelegte Kilometer	2 944 140	2 247 700	2 347 444
	... davon Business Class	1 000 581	1 106 064	1 618 232
	... davon Economy Class	1 943 559	1 141 636	729 212
	Tonnen CO ₂ e (frühere Berechnungen ⁷)	820 (425)	736 (324)	902
	... durch Business Class-Flüge	467	522	754
	... durch Economy Class-Flüge	353	214	148
Motorisierter Individualverkehr	Zurückgelegte Kilometer	1 402 802	1 860 489	1 364 459
	Tonnen CO ₂ e	272	353	253
Öffentlicher Verkehr	Zurückgelegte Kilometer	599 877	562 151	610 065
	Tonnen CO ₂ e	1.3	1.2	1.3
Total Geschäftsverkehr	Zurückgelegte Kilometer	4 946 819	4 670 340	4 321 967
	Tonnen CO ₂ e (frühere Berechnungen ⁷)	1 093 (698)	1 090 (678)	1 156
Total SQS-Treibhausgase	Tonnen CO ₂ e (frühere Berechnungen ⁷)	1 250 (855)	1 237 (825)	1 293

⁷ Auf eine Unterscheidung von Flügen in der Business und Economy Class wurde bei den früheren Berechnungen verzichtet.

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 Schweizer Nahrungsmittel-Industrien (fiat)
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	Stellvertreter CEO, Leiter Internationales, Akkreditierung

Zusätzliche Angaben zur Erstellung des Berichts

Grundlage für die Ermittlung und Auswahl der Anspruchsgruppen

Die SQS hatte für den Unternehmensbericht 2012 ihre Anspruchsgruppen identifiziert und hat sie für den 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 Seite 15 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 der Aktivitäten der SQS ermittelt hat. 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 Mitarbeitenden und den Vereinsmitgliedern als auch die Rückmeldungen zur Berichterstattung 2012. Schliesslich entstand ein erster

Entwurf einer sogenannten Wesentlichkeitsmatrix. Auf deren Veröffentlichung wird jedoch vorerst verzichtet, da noch keine angemessene Validierung der wesentlichen Themen stattgefunden hat.

Die Prüfung auf Vollständigkeit der wesentlichen Themen und ihre Abgrenzung unternahm die SQS in internen Diskussionen. Im Anschluss an die Publikation des Unternehmensberichts 2012 hat sie zudem externe und interne Anspruchsgruppen eingeladen, sich zur Berichterstattung und zu deren Vollständigkeit zu äussern. Die Rückmeldungen der Stakeholder flossen sowohl in die Wesentlichkeitsmatrix als auch in die aktuelle Publikation mit ein.

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 zu den wesentlichen Themen, deren Abgrenzung und den dazugehörigen Managementansätzen

Wesentliche Themen/ Handlungsfelder	Abgrenzung der wesentlichen Themen und betroffene Anspruchsgruppen	Managementansätze
Wertschöpfung: Ökonomische Leistung <ul style="list-style-type: none"> • Finanzen • Akkreditierungen und Zulassungen • Partnerschaften 	Die Angaben umfassen den SQS-Hauptsitz, das Branch Office, die gesamte Geschäftstätigkeit sowie alle festangestellten und freien Mitarbeitenden sowie Partner.	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 Akkreditierungs- und Zulassungsstellen. → Seiten 5, 8, 9, 12, 16, 21
Wertschöpfung: Produktverantwortung <ul style="list-style-type: none"> • Kundenzufriedenheit und -loyalität • Auswirkungen des Dienstleistungsangebots • Weiterentwicklung des Dienstleistungsangebots • Schutz der Privatsphäre von Kunden 	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. → Seiten 5, 8, 9, 13, 17, 19
Wertschätzung: Gesellschaftliche Verantwortung <ul style="list-style-type: none"> • Einhaltung der Gesetze, der Werte und des Verhaltenskodexes 	Die Aussagen beziehen sich auf die gesamte Geschäftstätigkeit, auf alle festangestellten und freien Mitarbeitenden sowie auf weitere betroffene Anspruchsgruppen.	Die SQS hat ihre Grundwerte Glaubwürdigkeit, Neutralität, Unabhängigkeit, Ehrlichkeit und Unbestechlichkeit in einem Verhaltenskodex für die Mitarbeitenden verankert. → Seiten 4, 5, 8, 9,
Wertschätzung: Soziale Verantwortung <ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeiterzufriedenheit • Aus- und Weiterbildung • Gesundheit und Wohlergehen • Berufliche Vorsorge 	Die Angaben decken in der Regel alle festangestellten Mitarbeitenden ab. Ausnahmen: <ul style="list-style-type: none"> • Die Informationen bezüglich Aus- und Weiterbildung umfassen auch die freien Mitarbeitenden. • Die Informationen zur Personalvorsorge-stiftung SQS beziehen sich nur auf festangestellte Mitarbeitende in der Schweiz. 	Die SQS ist auf qualifizierte, leistungsfähige und motivierte Mitarbeitende angewiesen. Auf regelmässige Aus- und Weiterbildung, systematische Gefährdungserkennung, situative Verbesserungs-massnahmen des Arbeitsumfelds der Beschäftigten sowie Umfragen zu deren Zufriedenheit legt die SQS grössten Wert. → Seiten 5, 8, 9, 13, 25, 26
Werterhaltung: Ökologische Verantwortung <ul style="list-style-type: none"> • Energie • Emissionen • Geschäftsverkehr 	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 Umweltmanagement der SQS basiert auf der Norm ISO 14001. Mit ihrem Mobilitätskonzept und Massnahmen zur Sensibilisierung will die SQS die negativen Auswirkungen mildern. → Seiten 5, 8, 9, 28, 29, 30

GRI-Index

Die SQS hat für ihren Unternehmensbericht die Leitlinien G4 der Global Reporting Initiative (GRI) verwendet. Die Tabelle im Anschluss zeigt, welche GRI-Anforderungen durch die Publikation abgedeckt sind und verweist auf die entsprechenden Textstellen. Die Angaben zu den Managementansätzen sind Teil der Übersicht auf Seite 33.

STRATEGIE UND ANALYSE

G4-1 Erklärung der höchsten Entscheidungsträger → 1

ORGANISATIONSPROFIL

G4-3 Name der Organisation → 2

G4-4 Wichtigste Marken, Produkte und Dienstleistungen → 17, 18

G4-5 Hauptsitz der Organisation → 10

G4-6 Standorte → 10, 19

G4-7 Eigentumsverhältnisse und Rechtsform → 10

G4-8 Belieferte Märkte → 19

G4-9 Grösse der Organisation → 10, 16, 22

G4-10 Gesamtbelegschaft nach Arbeitsvertrag, Beschäftigungsart, Region und Geschlecht → 22, 23

Die Beschäftigtenzahl ist in dieser Publikation als Summe der Mitarbeitenden dargestellt.

G4-11 Prozentsatz der Beschäftigten, die unter Kollektivvereinbarungen fallen → 34

Die Beschäftigten der SQS haben das Recht zu Kollektivverhandlungen. In der Branche der SQS sind solche Vereinbarungen jedoch unüblich.

G4-12 Lieferkette der Organisation → 21

G4-13 Veränderungen bezüglich der Grösse, Struktur und Eigentumsverhältnisse der Organisation und ihrer Lieferkette → 34

Im Berichtszeitraum hat sich die SQS weder bezüglich ihrer Grösse, Struktur noch ihrer Eigentumsverhältnisse wesentlich verändert. Die Beschreibung der Lieferkette fliesst 2013 erstmals in die Berichterstattung ein.

G4-14 Berücksichtigung des Vorsorgeprinzips → 34

Im Einklang mit dem Vorsorgeprinzip berücksichtigt die SQS für ihre nachhaltige Organisationsentwicklung wirtschaftliche aber auch ökologische und soziale Kriterien. Nebst internen Anstrengungen wird insbesondere bei der Entwicklung von SQS-Dienstleistungen deren nachhaltige Wirkung gewichtet.

G4-15 Extern entwickelte wirtschaftliche, ökologische und gesellschaftliche Initiativen → 34

Eine Vielzahl der SQS-Dienstleistungen zielt explizit auf die Verbesserung ökologisch und sozial relevanter Aspekte. Die SQS steht ausdrücklich hinter den Absichten solcher Standards und bemüht sich um deren freiwillige Einhaltung, so beispielsweise der Standards ISO 14001 für Umweltmanagement und OHSAS 18001 für Arbeits- und Gesundheitsschutz sowie der GRI-Leitlinien.

G4-16 Mitgliedschaften → 12

WESENTLICHE ASPEKTE UND GRENZEN

G4-17 Liste der Unternehmen, die im konsolidierten Jahresabschluss aufgeführt sind → 10

G4-18 Verfahren zur Festlegung der Berichtsinhalte und Abgrenzung von Aspekten → 32

G4-19 Liste der wesentlichen Aspekte → 33

G4-20 Abgrenzung der wesentlichen Aspekte innerhalb der Organisation → 33

G4-21 Abgrenzung der wesentlichen Aspekte ausserhalb der Organisation → 33

G4-22 Neuformulierungen von Informationen aus früheren Berichten → 28, 29, 30, 34

Die Erhebung und Auswertung der Informationen für die aktuelle Publikation fand – mit Ausnahme der Energie- und Treibhausgasdaten – in gleicher Weise wie bei den vorgängigen Unternehmens- und Jahresberichten statt.

G4-23 Änderungen im Umfang und der Berichtsgrenze im Vergleich zu früheren Berichtszeiträumen → 34

Die SQS hat weder den Umfang noch die Berichtsgrenzen verändert. Die Abgrenzung der wesentlichen Aspekte wurde 2013 erstmals festgelegt.

EINBINDUNG VON STAKEHOLDERN

G4-24 Liste der Stakeholder der Organisation → 15, 32

G4-25 Grundlage für die Ermittlung und Auswahl der Stakeholder → 32

G4-26 Ansatz der Organisation zur Einbindung der Stakeholder → 13, 15, 32

G4-27 Themen und Anliegen, die durch die Kontakte mit den Stakeholdern aufgekommen sind → 13, 32, 33

BERICHTSPROFIL

G4-28 Berichtszeitraum
→ Vordere Umschlagsinnenseite

G4-29 Veröffentlichung des letzten Berichts
→ Vordere Umschlagsinnenseite

G4-30 Berichtszyklus → Vordere Umschlagsinnenseite

G4-31 Anlaufstelle für Fragen zum Bericht
→ Hintere Umschlagsinnenseite

G4-32 GRI-Index für «In Übereinstimmung»-Kern
→ 34, 35, 36

G4-33 Externe Prüfung → 35
PwC Schweiz hat den Unternehmensberichtsbericht 2012 geprüft. Für die Berichterstattung 2013 wird auf eine externe Prüfung verzichtet.

UNTERNEHMENSFÜHRUNG

G4-34 Führungsstruktur der Organisation → 10, 12

ETHIK UND INTEGRITÄT

G4-56 Werte, Grundsätze, Verhaltensstandards → 4

WERTSCHÖPFUNG: ÖKONOMISCHE LEISTUNG

FINANZEN

G4-EC1 Direkt erwirtschafteter und verteilter wirtschaftlicher Wert → 16

G4-EC2 Durch den Klimawandel bedingte finanzielle Folgen und andere Risiken und Chancen → 19

G4-EC4 Finanzielle Unterstützung vonseiten der Regierung → 35
Die SQS erhält keine finanzielle Unterstützung vonseiten der Regierung. Vereinsmitglieder – darunter einzelne Regierungsorganisationen – zahlen einen bescheidenen Mitgliederbeitrag.

AKKREDITIERUNGEN UND ZULASSUNGEN → 21

PARTNERSCHAFTEN → 12

WERTSCHÖPFUNG: PRODUKTVERANTWORTUNG

KUNDENZUFRIEDENHEIT UND -LOYALITÄT

G4-PR5 Kundenzufriedenheit → 13

Kundenloyalität → 13

Die Kundenloyalität ist als durchschnittliche Zeitperiode definiert, während der ein Unternehmen als Kundin oder Kunde der SQS Dienstleistungen bezieht.

AUSWIRKUNGEN DES DIENSTLEISTUNGSANGEBOTS

Nachhaltigkeit des Dienstleistungsangebots → 17
Zur Gewichtung der «Nachhaltigkeit» des SQS-Angebots wurden die 41 wichtigsten Dienstleistungen ausgewählt (= rund 90 Prozent der ausgestellten Zertifikate). Die SQS definierte dann deren Beiträge zu den Kategorien Wirtschaft, Umwelt und Gesellschaft und zwar auf einer Skala von 0 (Beiträge zu 3 Kategorien) bis 4 (Beitrag zu 1 Kategorie). Anschliessend wurden diese Werte mit der entsprechenden Anzahl an Zertifikaten multipliziert und das resultierende Total durch die Gesamtzahl der Zertifikate dividiert.

WEITERENTWICKLUNG DES DIENSTLEISTUNGSANGEBOTS

Gesamtzahl neu entwickelter Dienstleistungen → 19

SCHUTZ DER PRIVATSPHÄRE VON KUNDEN

G4-PR8 Gesamtzahl begründeter Beschwerden in Bezug auf die Verletzung der Privatsphäre von Kunden und den Verlust von Kundendaten → 35
Die SQS ist sich für den Berichtszeitraum keiner Beschwerden in Bezug auf die Verletzung der Privatsphäre von Kundinnen und Kunden sowie den Verlust von Kundendaten bewusst.

WERTSCHÄTZUNG: GESELLSCHAFTLICHE VERANTWORTUNG

EINHALTUNG DER GESETZE, DER WERTE UND DES VERHALTENSKODEXES

G4-S05 Bestätigte Korruptionsfälle und ergriffene Massnahmen → 35
Für die Berichtsperiode hat die SQS keine Korruptionsfälle erfasst.

G4-SO6 Gesamtwert der politischen Spenden → 36

Die SQS ist keiner politischen Gruppierung angeschlossen, vertritt keine parteipolitischen Positionen und entrichtet keine Spenden für politische Zwecke.

G4-SO8 Monetärer Wert signifikanter Bussgelder und Gesamtzahl nicht monetärer Strafen wegen Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften → 36

Der SQS wurden weder Bussgelder noch nicht monetäre Strafen auferlegt.

WERTSCHÄTZUNG:**SOZIALE VERANTWORTUNG**

MITARBEITERZUFRIEDENHEIT

G4-LA1 Gesamtzahl und Rate neu eingestellter Mitarbeitender sowie Personalfuktuation → 22

Mitarbeiterzufriedenheit → 13, 15

AUS- UND WEITERBILDUNG

G4-LA9 Durchschnittliche jährliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Mitarbeitenden → 25

G4-LA11 Prozentsatz der Mitarbeitenden, die eine regelmässige Beurteilung ihrer Leistung und ihrer Karriereentwicklung erhalten → 25

GESUNDHEIT UND WOHLERGEHEN

G4-LA6 Verletzung und Verletzungsrate, Berufskrankheiten, Ausfalltage und Abwesenheit sowie die Gesamtzahl der arbeitsbedingten Todesfälle → 26

BERUFLICHE VORSORGE

G4-EC3 Deckung der Verpflichtungen der Organisation aus dem leistungsorientierten Pensionsplan → 26

VIELFALT UND CHANGENGLEICHHEIT → 22, 23

WERTERHALTUNG:**ÖKOLOGISCHE VERANTWORTUNG**

ENERGIE

G4-EN3 Energieverbrauch innerhalb der Organisation → 28

G4-EN4 Energieverbrauch ausserhalb der Organisation → 28

Als Grundlage für die Abschätzung von Energie- und Stromverbrauch der Home Offices der festangestellten Auditierenden diente die Studie «Ressourcenimpact neuer Arbeitsformen» des Bundesamtes für Energie (BFE), Home Office Days 2012 und BaslerFonds aus dem Jahr 2012.

Der Heizenergieverbrauch für ein durchschnittliches Home Office beträgt demnach circa 990 kWh pro Jahr. Ausgehend von der Annahme, dass rund zwei Tage pro Woche zu Hause gearbeitet wird, lässt sich ein Stromverbrauch von etwa 170kWh pro Jahr ableiten.

G4-EN6 Verringerung des Energieverbrauchs → 28, 29

EMISSIONEN

Die SQS hat sich bei der Erfassung der Treibhausgasdaten an den Zertifizierungsrichtlinien des Swiss Climate CO₂ Labels orientiert. Das Swiss Climate CO₂ Label basiert auf der Norm ISO 14064-1 und deckt die gleichen Treibhausgase ab.

Die Swiss Climate AG hat die Treibhausgasbilanz der SQS berechnet. Details zur Datenerhebung, zum Basisjahr, zu verwendeten Emissionsfaktoren und zum gewählten Konsolidierungsansatz sind in der Methodik und im Bericht zur SQS-Treibhausgasbilanz, erstellt von der Swiss Climate AG, beschrieben.

G4-EN15 Direkte Treibhausgase (Scope 1) → 29, 30

G4-EN16 Indirekte energiebezogene Treibhausgase (Scope 2) → 29, 30

G4-EN17 Weitere indirekte Treibhausgase (Scope 3) → 29, 30

Nähere Angaben zu den Emissions- und Datenquellen:

- Geschäftsverkehr: Die SQS erfasst die Geschäftsreisen primär über die Kosten. Annahmen, um die Treibstoffverbräuche bzw. die zurückgelegten Kilometer abzuschätzen, traf die Swiss Climate AG.
- Pendelverkehr: Die SQS führte unter den Mitarbeitenden am Hauptsitz eine Umfrage durch.
- Papier: Die Daten entstammen der Abrechnung von Papierlieferanten und Druckereien.
- Wasser: Die Abrechnung des Liegenschaftsverwalters dient als Grundlage.
- Versände: Die SQS erhält die Auswertungen von der Schweizerischen Post und der TNT Swiss Post AG.
- Abfall: Grundlage für die Schätzungen bilden Angaben zur Behältergrösse sowie Häufigkeit der Leerung.
- Home Offices: siehe G4-EN4

G4-EN19 Reduzierung der Treibhausgase → 29

GESCHÄFTSVERKEHR

G4-EN30 Erhebliche ökologische Auswirkungen verursacht durch den Transport von Produkten, anderen Gütern, Materialien und Mitarbeitenden → 28, 29

PAPIER UND ABFALL → 30

30 Jahre SQS Jubiläums-Gala und Award-Verleihung

Ende Mai 2013 feierten Mitarbeitende und geladene Gäste das 30ste Jubiläum der SQS mit einer Gala unter dem Motto «Mensch und Qualität». Im Rahmen der Feierlichkeiten verlieh die SQS erstmals einen Award für ausserordentlichen Einsatz in Konzeption und Anwendung von Qualitäts- und Managementsystemen an zwei Qualitätspioniere und drei langjährige Firmenkunden. Präsident Dr. Xaver Edelmann und CEO Roland Glauser überreichten die Trophäen an Marc C. Cappis, Ehrenmitglied SQS, Prof. Dr. Hans Dieter Seghezzi, Ehrenpräsident SQS, Dr. Ulrich Schaumann, Manager Corporate Operations, HUBER + SUHNER AG, Peter Savoie, Head of Quality, Environment and Safety, SFS intec International und Dr. Ralf Diekmann, Head of PDM & Business Excellence Global IT, Hilti Befestigungstechnik AG.



Impressum

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

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

Projektleitung Lea Moser (SQS),
Dr. Silvio Leonardi (SQS)

Publizistische Unterstützung Locher, Schmill,
Van Wezemael & Partner AG, Basel

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

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

