



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

Produkt-Regulativ

---



## 1. Einleitung

Die SQS hat die allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Rechte und Pflichten im Zusammenhang mit ihren Dienstleistungen (namentlich Auditierung, Bewertung, Zertifizierung und Schulung) in ihrem Reglement für SQS-Dienstleistungen und -Garantiemarken festgelegt.

Im vorliegenden Produkt-Regulativ regelt die SQS den spezifischen Ablauf und die Bedingungen zur Erlangung und Aufrechterhaltung des swisstaffing-Zertifizierungsverfahrens. Dieses Produkt-Regulativ gilt zusammen mit dem Reglement für SQS-Dienstleistungen und -Garantiemarken.

## 2. Das swisstaffing-Zertifizierungsverfahren

### 2.1 Absichten und Grundlagen

Mit dem swisstaffing-Zertifizierungsverfahren soll für alle Verbandsmitglieder die Qualität des Dienstleistungsangebots gesichert und weiterentwickelt werden. Der erfolgreiche Abschluss dieses Verfahrens ist Bedingung für die Aufnahme oder den Verbleib im Verband.

Im vorliegenden swisstaffing-Zertifizierungsverfahren geht es darum, die Qualität der Dienstleistungen zu erheben und zu beurteilen. Es wird davon ausgegangen,

dass ein Unternehmen mit hohem Qualitätsbewusstsein auch qualitativ hochwertige Leistungen oder Produkte erbringt. Deshalb wird die Qualität der Personaldienstleistung stichprobenweise beurteilt.

Neben der Beurteilung des Unternehmens (Minimalstandard erreicht: ja/nein) soll das Verfahren aber auch Impulse zur Qualitätsentwicklung vermitteln. Einerseits wird dies durch Zertifizierungsaudits und eine periodische Erneuerung der swisstaffing-Zertifizierung mittels Rezertifizierungsaudits angestrebt. Andererseits sollen Firmen, welche die Minimalstandards nicht erfüllen, Hinweise zum weiteren Vorgehen erhalten.

Das Verfahren inklusive Einreichen und Überprüfen der Korrekturnachweise muss innerhalb von drei Monaten abgeschlossen werden. Bei Nichterreichung kann das Verfahren frühestens nach Ablauf von zwölf Monaten neu gestartet werden.

### 2.2 Auftrag der SQS

Im Auftrag des schweizerischen Verbands der Personaldienstleister der Schweiz, swisstaffing, führt die Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS) die Audits gemäss den Bestimmungen dieses Produkt-Regulativs durch.

### 2.3 Zertifizierungsverfahren

Erstzertifizierung		Rezertifizierung	
Info an Interessent (INT) Dokumentenmappe	swisstaffing (SS)	Terminvereinbarung und Info an Mitgliedfirma (MF)	SQS/MF
Anmeldung zur Erstzertifizierung	INT/SS	Vorbereitungs- unterlagen für Audit	MF/SQS
Terminvereinbarung	SQS/INT	Auditvorbereitung	SQS/MF
Auditvorbereitung	SQS/INT	Auditdurchführung	SQS/MF
Auditdurchführung	SQS/INT	Ergebnis festhalten/ besprechen	SQS/MF
Ergebnis festhalten/ besprechen	SQS/INT	Information an MF	SQS
Information an INT (und SS bei Erstzertifizierung)	SQS	Zertifikatdruck und Versand	SQS
Zertifikatdruck und Versand	SQS	INT = Interessent SS = swisstaffing	MF = Mitgliedfirma

### 2.3.1 Anmeldung

swisstaffing leitet die Aufnahme- und die Auditgesuche samt Beilagen an den Kundenbetreuer/Projektverantwortlichen der SQS weiter. Dieser weist die zu auditierende Firma einem Auditor zu, der mit der Firma zwecks Vereinbarung eines Audittermins Kontakt aufnimmt. Das Unternehmen erhält zusammen mit der Terminbestätigung die am Audit zur Anwendung gelangenden Checklisten sowie das Produkt-Regulativ, das Anmeldeformular SQS und das Reglement für SQS-Dienstleistungen. Die für die Auditvorbereitung verlangten Unterlagen sind dem zuständigen Auditor lückenlos zuzustellen. Fehlen Unterlagen oder wird die Herausgabe verweigert, wird das Audit nicht durchgeführt.

Bis zum definitiven Abschluss des Auditverfahrens bleibt die Aufnahme provisorisch.

### 2.3.2 Verfahren bei Mitgliederfirmen anlässlich Rezertifizierungsaudits

Dieses richtet sich nach dem Ablauf gemäss Ziffer 2.3.

### 2.3.3 Durchführung

Der SQS-Auditor führt das Audit auf der Basis der swisstaffing-Qualitätsstandards und der durch swisstaffing entwickelten Checklisten durch. Er formuliert die Erfüllung der Anforderungen.

Bei Firmen mit mehr als fünf Standorten (inkl. Hauptsitz) wird pro fünf Standorte zusätzlich je eine Niederlassung/Filiale auditiert:

bis 5 Standorte	1 Audit
6–10 Standorte	2 Audits
11–15 Standorte	3 Audits
etc.	

Für Neumitglieder ist der vom Verband angebotene Workshop innerhalb von sechs Monaten nach erfolgter Anmeldung zu besuchen. Das Zertifizierungsaudit hat binnen der nächsten sechs Monate nach Einreichung des Aufnahmegesuchs zu erfolgen.

Die Audits dauern in der Regel einen halben Arbeitstag (Auditvorbereitung und Auditdurchführung, einfache Berichterstattung). Sollten diesbezüglich dennoch ausserordentliche Situationen (z.B. mangelhafte Vorbereitung der Firma auf das Audit) eintreten, wird das weitere Vorgehen mit den verantwortlichen Stellen von swisstaffing und/oder der auditierten Firma abgesprochen. Wird die Herausgabe von für das Audit notwendigen Unterlagen verweigert, kann der Auditor das Audit abbrechen. In diesem Falle muss die Firma die gesamten Auditkosten übernehmen.

Bei der Rezertifizierung hat das Audit zwingend vor Ablauf der Zertifikatsgültigkeit zu erfolgen. Die SQS nimmt rechtzeitig (mindestens drei Monate vor Ablauf der Zertifikatsgültigkeit) mit der Firma Kontakt auf zwecks Terminvereinbarung. Terminverschiebungen sind nur in ausserordentlichen Fällen möglich (z.B. Krankheit, Unfall).

### 2.3.4 Ergebnis und Antrag

Der SQS-Auditor formuliert das Ergebnis des Audits betreffend Erfüllung der Anforderungen. Er gibt dem Verband eine Empfehlung in Bezug auf die Aufnahme oder den Weiterverbleib im Verband ab (Bericht und Ergebnis zum swisstaffing-Zertifizierungsverfahren).

Werden gesetzliche und vom Verband geforderte Grundlagen (AVG [Arbeitsvermittlungsgesetz], GAV-Bestimmungen, Sozialabzüge, Datenschutz) durch die auditierte Firma nicht erfüllt, kann kein Zertifikat ausgestellt werden. Der Firma wird eine einmalige Frist von maximal drei Monaten gewährt, um die definierten Schwachstellen zu beheben. Der Auditor entscheidet von Fall zu Fall, ob der Nachweis der behobenen Schwachstellen auf dokumentarischem Weg oder im Rahmen eines kostenpflichtigen Nachaudits erbracht werden muss.

Werden die definierten Schwachstellen bezüglich der gesetzlichen Grundlagen nicht behoben, wird die Firma nicht in den Verband aufgenommen.

### 2.3.5 Entscheid zur Aufnahme/Bestätigung/Ablehnung

Der Auditor formuliert aufgrund des Auditergebnisses die Empfehlung an den Verband betreffend Aufnahme, respektive Bestätigung der Mitgliedschaft. Er kann aufgrund der Resultate Vorbehalte aussprechen, die vor der Empfehlung zur Aufnahme respektive Bestätigung der Mitgliedschaft erledigt sein müssen. Die Basis für die Bewertung bilden die swisstaffing-Qualitätsstandards.

### 2.3.6 Vorgehen bei ISO 9001-zertifizierten Firmen

Dieses richtet sich nach dem speziell dafür erstellten Formular. Das Verfahren läuft auf dokumentarischem Weg ab.

Die Laufzeit des swisstaffing-SQS-Zertifikats wird derjenigen der ISO 9001-Zertifizierung angepasst (ab Datum der Antragstellung bis zum Enddatum des ISO 9001-Zertifikats).

Wird einem Unternehmen die ISO 9001-Zertifizierung während der Zertifikatlaufzeit aberkannt, so hat die betreffende Firma dies swisstaffing zu melden. In diesem Fall ist ein swisstaffing-Audit durchzuführen, sofern die Firma swisstaffing-Mitglied bleibt.

### 3. Das swisstaffing-SQS-Zertifikat

#### 3.1 Aussage eines swisstaffing-SQS-Zertifikats

Das swisstaffing-SQS-Zertifikat bescheinigt dem Auftraggeber, dass er die Minimalstandards einer Mitglied-firma gemäss den swisstaffing-Qualitätsstandards erfüllt.

#### 3.2 Gültigkeitsdauer

Die Gültigkeitsdauer des swisstaffing-SQS-Zertifikats beträgt drei Jahre und muss vor Ablauf dieser Frist erneuert werden. Mit dem Austritt des Mitglieds aus swisstaffing erlischt dieses Zertifikat. Das Zertifikat ist swisstaffing unaufgefordert zurückzusenden.

#### 3.3 Gebrauch der Zertifizierungsmarke swisstaffing-SQS

Während der Gültigkeit eines erteilten swisstaffing-SQS-Zertifikats kann der Inhaber die Zertifizierungsmarke swisstaffing-SQS im Rahmen dieser Grundlagen verwenden.



Die Zertifizierungsmarke, bestehend aus den beiden Elementen 1 und 2, darf nicht verändert werden. Wird im Rahmen von Marketingmassnahmen eine verbale Formulierung angewendet, ist einzig die folgende Formulierung zugelassen:

swisstaffing – Qualitätsstandards – SQS-zertifiziert.

Zuwiderhandlungen gegen diese Bestimmungen werden geahndet und können zur Aberkennung des Zertifikats führen. Die Aberkennung erfolgt schriftlich und ist ab Empfang der Mitteilung gültig.

### 4. Rechte und Pflichten

#### 4.1 Rechte und Pflichten der auditierten Firma

Das auditierte Unternehmen erklärt sich bereit, die Dokumentation vollständig und wahrheitsgemäss vorzubereiten und dem zuständigen SQS-Auditor Auskunft über alle die Zertifizierung betreffenden Belange zu geben, welche für die Beurteilung relevant sind.

Nach erfolgter Zertifikatserteilung ist das auditierte Unternehmen verpflichtet, swisstaffing über die nachfolgenden wichtigen Änderungen zu informieren:

- Die Übernahme der Firma durch ein anderes Unternehmen, respektive Zusammenschluss mit einem anderen Unternehmen
- Eine Namensänderung und/oder der Umzug an einen neuen Standort bedingt die Ausstellung eines neuen Zertifikats – das Zertifikat hat mit der Bewilligung übereinzustimmen

- Die Übernahme einer anderen Firma
- Die Aufnahme eines anderen Produktebereichs
- Aufgabe der Geschäftstätigkeit
- Konkurs
- Massgebende Änderungen in der Unternehmensstruktur (neue Geschäftsleitung, neuer Beraterstab).

Einige dieser wichtigen Änderungen erfordern ein zusätzliches Audit.

Das Recht zur Nutzung der Zertifizierungsmarke swisstaffing-SQS für geschäftliche Zwecke ist unter Ziffer 3.3 geregelt.

#### 4.2 Rechte und Pflichten der SQS

Es gelten die Bestimmungen des Reglements für SQS-Dienstleistungen.

Die SQS kann nicht dafür haftbar gemacht werden, wenn Dritte das swisstaffing-SQS-Zertifikat nicht oder nur teilweise anerkennen. Gleiches gilt bei allfälligen Schadensersatzansprüchen Dritter (namentlich Kunden des Zertifikatinhabers) wegen Nichterfüllung ihrer Qualitätserwartungen oder bei Nichtanerkennung des swisstaffing-SQS-Zertifikats als Beweismittel in Streitfällen.

### 5. Beilegung von Streitfällen

Bei Differenzen im Zusammenhang mit der Zertifikatserteilung ist eine detaillierte Berichterstattung an die Qualitätskommission von swisstaffing zu richten.

### 6. Anmeldung

Diese ist der SQS mittels Anmeldeformular einzureichen.