

1. Allgemeines

Die Behandlung von allfälligen Einsprüchen / Beschwerden gegen getroffene Entscheidungen der Quality Austria im Zusammenhang mit der Durchführung von Zertifizierungs-/ Begutachtungsverfahren und der Ausstellung von **qualityaustria**-Zertifikaten wird in Form eines Ordners vom Leiter Customer Service Center (E-Mail, Aktennotiz) (Verteiler Geschäftsführung) dokumentiert und verfolgt den Zweck, die Bereinigung auftretender Meinungsverschiedenheiten mit den Kunden (Bewerbern) und von dritter Seite zu regeln.

Der Leiter CSC führt über die behandelte Einsprüche/Beschwerden die nötige Dokumentation, die einerseits im Kundenakt und andererseits in der Quality Austria unter „Einsprüche“ / "Beschwerden" (separater Ordner) aufbewahrt wird. Dadurch wird auch geprüft ob es ähnliche Fälle in der Vergangenheit gegeben hat, bzw. werden diese berücksichtigt.

Anmerkung Automotive: Rückmeldung von Klienten, Interessenspartnern und IATF OEMs werden in einer separaten Liste (KPI Matrix) vom Branchenmanager Automotive geführt.

Beschwerden werden - soweit realistisch - auch immer eine Beseitigung der Ursachen nach sich ziehen.

Die Abwicklung von Beschwerden und Einsprüchen muss auch etwaige Zusatzanforderungen von speziellen Standards oder Modellen berücksichtigen. Dazu ist bei Bedarf der jeweilige Branchenmanager oder Produktexperte (bzw. Business Development im Bereich Automotive) einzubinden. Die Verantwortung dazu trägt der Leiter CSC.

Bei der Abwicklung von Einsprüchen als auch Beschwerden ist sichergestellt, dass die dazu beauftragten Personen unabhängig sind. Dies bezieht sich auf den Auditprozess als auch Zertifizierungsentscheidungsprozess. Falls die Geschäftsführung oder auch der Leiter CSC in den Prozessen involviert waren, übernimmt der jeweils andere die Aufgaben bei der Abwicklung von Einsprüchen als auch Beschwerden. Gegebenenfalls kann auch der zuständige Prokurist die Abwicklung von Einsprüchen als auch Beschwerden in enger Zusammenarbeit mit dem Leiter Customer Service Center durchführen, sofern er/sie nicht in den Zertifizierungsprozess eingebunden war und somit unparteilich ist.

Die Entscheidung wer die Kommunikation zum Beschwerdeführer generell durchführt trifft der Leiter Customer Service Center (CSC). Bei Bedarf kann die Kommunikation durch die Geschäftsführung oder durch einen Prokuristen erfolgen.

Einsprüche

Einsprüche können nur von jeweiligen Kunden über von der Quality Austria erbrachte Dienstleistungen inkl. Zertifikatsentscheidung erfolgen.

Beschwerden

Beschwerden können auch über Dritte eingebracht werden. Diese können sich zum Beispiel auch auf die Leistung vom Managementsystemen als auch Personen beziehen.

Weiters können Beschwerden sich auch auf sehr allgemeine Bereiche der Quality Austria beziehen.

2. Abwicklung von Einsprüchen und Beschwerden

Rückmeldung an den Beschwerdeführer

Das Einlangen von Einsprüchen als auch Beschwerden, wird durch den Leiter Customer Service Center (CSC) bzw. durch den zuständigen Prokuristen umgehend (innerhalb von 2 Tagen) dem Einreicher bestätigt. Es ist mit dem Beschwerdeführer abzuklären, in welcher Sprache in Folge kommuniziert werden soll.

Vorabklärung auf Berechtigung

Bei Vorliegen eines Einspruches /einer Beschwerde (schriftliche(r)Einspruch/ Beschwerde durch den Kunden, Kundenrückmeldungen, schriftliche Kundenumfrage) führt der Leiter Customer Service Center gegebenenfalls unter Einbeziehung des zuständigen Branchenmanagers bzw. Produktexperten eine Vorabklärung in Bezug auf grundsätzliche Berechtigungen des/der Einspruches/Beschwerde durch, in Anlehnung an die geltenden "Allgemeinen Geschäftsbedingungen" bzw. in Bezug auf die bemängelte **qualityaustria** Entscheidung. Falls der Leiter Customer Service Center selbst im Verfahren involviert war erfolgt die Vorabklärung durch die Geschäftsführung.

Die Quality Austria prüft inwieweit sich der/die Einspruch/Beschwerde auf die eigene Zertifizierungstätigkeit bezieht bzw. ob sich diese in erster Linie auf das zertifizierte Management des Kunden bezieht. Das Ergebnis daraus wird dem Beschwerdeführer mitgeteilt.

Wird der/die behandelte Einspruch/Beschwerde als nicht berechtigt beurteilt, so wird der Einspruch-/Beschwerdeführer mit der Begründung der Entscheidung durch den Leiter CSC bzw. gegebenenfalls durch den zuständigen Branchenmanager schriftlich informiert. Von dieser Vorgangsweise ist die Geschäftsführung schriftlich zu informieren.

Abwicklung von berechtigten Beschwerden/Einsprüchen

Wird der/die Einspruch/Beschwerde von der Quality Austria Geschäftsführung als berechtigt und für die Quality Austria generell als schwerwiegend eingestuft, so werden die entsprechenden Unterlagen dem Quality Austria Council zur Behandlung weitergeleitet und der Einspruch-/Beschwerdesteller darüber durch den Leiter CSC informiert.

Ist es aus Sicht der Quality Austria sinnvoll, kurzfristige Überprüfungen beim Kunden (Beschwerdefall) durchzuführen ist ein entsprechendes Audit innerhalb von 90 Tagen durchzuführen und die Ergebnisse sind entsprechend zu dokumentieren. Seitens des Leiters CSC ist dazu ein entsprechend qualifizierter unabhängiger Auditor zu beauftragen.

Der Einspruch-/Beschwerdeführer kann sich gegen die Entscheidung der Quality Austria-Geschäftsführung an das Quality Austria Council wenden, die dann die verbindliche Entscheidung darüber treffen wird.

Besonderheit FSC betreffend: der Beschwerdeführer soll auch darauf hingewiesen werden, dass er die Möglichkeit hat, sich in weiterer Folge mit der Beschwerde an ASI und als letzten Schritt an FSC zu wenden, falls er seine Beschwerde nicht zufriedenstellend behandelt sieht.

Beschwerden über einen zertifizierten Kunden werden seitens der Quality Austria innerhalb von 14 Tagen an diesen weitergeleitet.

Beschwerden als auch Einsprüche unterliegen der strengsten Vertraulichkeit seitens der Quality Austria und wirken sich auch in keiner Weise diskriminierend auf den Beschwerde- als auch Einspruchsführer aus. Beschwerdeführer sind gegenüber dem Kunden anonym zu halten, wenn dies vom Beschwerdeführer gewünscht wird.

Die Geschäftsführung und der Leiter CSC bewertet gemeinsam mit dem Beschwerdeführer als auch Kunden gegebenenfalls unter Einbeziehung des zuständigen Prokuristen bzw. Produktexperten inwieweit einzelne Inhalte aus der Beschwerde als auch deren Lösungen öffentlich zugänglich gemacht werden.



Darüber hinaus werden zur Abwicklung von internen Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen Einträge in einer Maßnahmendatenbank erstellt und damit der Verbesserungsprozess bzw. Korrekturmaßnahmenprozess eingeleitet. Die Steuerung darüber erfolgt über das Managementteam.

Spezielle produkt- und branchenspezifische Zeitvorgaben

Bei der Bearbeitung von Einsprüchen und Beschwerden ist darauf zu achten, dass die jeweiligen produkt- und branchenspezifischen Zeitvorgaben eingehalten (z.B.: IATF Zertifizierungsvorgaben: Abweichungsmanagement Kap. 5.11 und Dezertifizierungsprozess Kap. 8)
Der Ablauf hierzu ist im Automotiv Leitfaden festgehalten (RE_27_01_023_Leitfaden Automotiv).



Bsp. Abwicklung einen Einspruches auf Zertifikatsentscheidung:

