

## 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 von der\*dem Qualitätsmanager\*in der Quality Austria (E-Mail, Aktennotiz) dokumentiert und verfolgt den Zweck, die Bereinigung auftretender Meinungsverschiedenheiten mit den Kund\*innen (Bewerber\*innen) und von dritter Seite zu regeln.

Der\*die Qualitätsmanager\*in (QM) führt über die behandelten Einsprüche/Beschwerden die nötige Dokumentation, die einerseits im Kund\*innenakt 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 Klient\*innen, Interessenpartner\*innen und IATF OEMs werden in einer separaten Liste (KPI Matrix) von dem\*der Branchenmanager\*in 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\*die jeweilige Branchenmanager\*in oder Produktexpert\*in (bzw. Business Development im Bereich Automotive) einzubinden. Die Verantwortung dazu trägt QM.

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 QM in den Prozessen involviert waren, übernimmt der jeweils andere die Aufgaben bei der Abwicklung von Einsprüchen als auch Beschwerden. Gegebenenfalls kann auch der\*die zuständige Prokurist\*in die Abwicklung von Einsprüchen als auch Beschwerden in enger Zusammenarbeit mit QM durchführen, sofern er\*sie nicht in den Zertifizierungsprozess eingebunden war und somit unparteilich ist.

Die Entscheidung wer die Kommunikation zum Beschwerdeführer\*innen generell durchführt trifft QM. Bei Bedarf kann die Kommunikation durch die Geschäftsführung oder durch eine\*n Prokurist\*in erfolgen.

### **Einsprüche**

Einsprüche können nur von jeweiligen Kund\*innen 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\*die Beschwerdeführer\*in**

Das Einlangen von Einsprüchen als auch Beschwerden, wird durch QM bzw. durch den\*die zuständige\*n Prokurist\*in umgehend (innerhalb von 2 Tagen) dem\*der Einreicher\*in bestätigt. Es ist mit dem\*der Beschwerdeführer\*in 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 bzw. der Kundin, Kund\*innenrückmeldungen, schriftliche Kund\*innenumfrage) führt QM gegebenenfalls unter Einbeziehung des\*der zuständigen Branchenmanager\*in bzw. Produktexpert\*in 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 QM 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 bzw. der Kundin bezieht. Das Ergebnis daraus wird dem\*der Beschwerdeführer\*in mitgeteilt.

Wird der/die behandelte Einspruch/Beschwerde als nicht berechtigt beurteilt, so wird der\*die Einspruch-/Beschwerdeführer\*in mit der Begründung der Entscheidung durch QM bzw. gegebenenfalls durch den\*die zuständige\*n Branchenmanager\*in 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\*die Einspruch-/Beschwerdesteller\*in darüber durch QM informiert.

Ist es aus Sicht der Quality Austria sinnvoll, kurzfristige Überprüfungen beim Kunden bzw. bei der Kundin (Beschwerdefall) durchzuführen, ist ein entsprechendes Audit innerhalb von 90 Tagen durchzuführen und die Ergebnisse sind entsprechend zu dokumentieren. Seitens QM ist dazu ein\*e entsprechend qualifizierte\*r unabhängige\*r Auditor\*in zu beauftragen.

Der\*die Einspruch-/Beschwerdeführer\*in 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\*die Beschwerdeführer\*in soll auch darauf hingewiesen werden , dass er\*sie die Möglichkeit hat, sich in weiterer Folge mit der Beschwerde an ASI und als letzten Schritt an FSC zu wenden, falls er\*sie seine\*ihre Beschwerde nicht zufriedenstellend behandelt sieht.

Beschwerden über einen zertifizierte\*n Kunden bzw. Kundin werden seitens der Quality Austria innerhalb von 14 Tagen an diese\*n weitergeleitet.

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

Die Geschäftsführung und QM bewertet gemeinsam mit dem\*der Beschwerdeführer\*in als auch Kund\*innen gegebenenfalls unter Einbeziehung des\*der zuständigen Prokurist\*in bzw. Produktexpert\*in inwieweit einzelne Inhalte aus der Beschwerde als auch deren Lösungen öffentlich zugänglich gemacht werden.



Anmerkung Automotive: Bei der Behandlung von allfälligen Einsprüchen / Beschwerden aller Interessensgruppen müssen folgende Tätigkeiten durchgeführt werden:

- a) Empfang, Validierung und Untersuchung
  - Erstellung und Sendung des „Standard letter Initiation of decertification process“
- b) Durchführung der Ursachenanalyse
  - Analyse der Situation durch WIS-Auftrag (z.B. Off-site Verification – Beschwerde durch IATF OEM)
- c) Sicherstellung, dass alle notwendigen Fehlerbeseitigungen und systemischen Korrekturmaßnahmen durchgeführt werden
  - Dokumentation im Adhoc-NC-Bericht in CARA (ggf. ist ein Major-CN zu erheben)
  - Dokumentation im WIS -Auftrag
- d) Bereitstellung und Verteilung von Status- und Ergebnisberichten mit festgelegten Terminen und Verantwortlichkeiten
  - innerhalb von 20 Tagen muss die Veto-Entscheidung erfolgen
- e) Aufbewahrung von Aufzeichnungen zu Einsprüchen, Forderungen und durchgeführten Maßnahmen
  - Dokumentation im WIS -Auftrag

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 Automotive Leitfaden festgehalten (RE\_27\_01\_023\_Leitfaden Automotive).



Bsp. Abwicklung eines Einspruches auf Zertifikatsentscheidung:

