

## 1. Opšte odredbe

Postupanje sa potencijalnim prigovorima/žalbama na odluke donete od strane Quality Austria u vezi sa sprovođenjem procedure sertifikacije/ verifikacije i izdavanja Quality Austria sertifikata, biće dokumentovano od strane Menadžera kvaliteta (QM) Quality Austria - e u registratoru (e-mail, memorandum) i ima za cilj da pomogne da se reše mimoilaženja u mišljenju sa klijentima (podnosiocima zahteva) kao i u žalbama od strane trećih lica.

Menadžer kvaliteta (QM) će održavati potrebnu dokumentaciju o prigovorima/žalbama u postupanju. Sa jedne strane, ova dokumentacija će se arhivirati u registratorima klijenata, a sa druge strane, u posebnom registratoru pod nazivom „Prigovori/žalbe“. To će omogućiti proveru da li je u prošlosti bilo sličnih slučajeva ili da li se takvi slučajevi uzimaju u obzir. Napomena za automobilsku industriju: Sektor rukovodstva vodi posebnu listu (KPI matrica) koja sadrži povratne informacije od klijenata, zainteresovanih strana i IATF OEM-ova.

U meri u kojoj je to moguće, prigovori/žalbe uvek vode ka uklanjanju uzroka.

Postupanje sa žalbama i prigovorima mora, takođe, uzeti u obzir sve dodatne zahteve određenih standarda ili modela. U tu svrhu, ukoliko je potrebno, mora biti uključen Izvršni potpredsednik ili stručnjak za proizvode (ili poslovni razvoj u automobilskom sektoru). Odgovornost je na Menadžeru kvaliteta (QM).

Dok se prigovori/žalbe razmatraju, garantuje se da su osobe kojima se ovaj zadatak poverava, nezavisne. Ta nezavisnost se odnosi na postupak provere kao i na sam postupak donošenja odluke o sertifikatu. Ukoliko su u procese bili uključeni najviši menadžment ili Menadžer kvaliteta (QM), druga strana preuzeće zadatke za rešavanje prigovora/žalbi. Ukoliko se pokaže potrebnim, nadležni Izvršni potpredsednik može rešavati prigovore/žalbe u bliskoj saradnji sa Menadžerom kvaliteta (QM), pod uslovom da on/ona nije uključen u postupak sertifikacije i stoga se može uzeti kao nepristrasan.

Menadžer kvaliteta (QM) odlučuje ko će obaviti opštu komunikaciju sa stranom koja ulaže prigovor. Ukoliko je potrebno, komunikaciju može izvršiti glavni Izvršni direktor ili Izvršni potpredsednik.

### **Prigovori**

Prigovori mogu biti podneti samo od strane odgovarajućih klijenata u pogledu usluga koje pruža Quality Austria, uključujući odluke o sertifikatima.

### **Žalbe**

Žalbe mogu uložiti i treće strane. Na primer, takve se žalbe mogu odnositi na performanse sistema menadžmenta ili osoba. Nadalje, prigovori se mogu odnositi i na posebna područja Quality Austria.

## 2. Rukovanje prigovorima i žalbama

### **Povratne informacije podnosiocu prigovora**

Prijem prigovora/žalbe biće potvrđen stranci koja podnosi prigovor/žalbu od strane Menadžera kvaliteta (QM) ili od strane nadležnog Izvršnog potpredsednika (u roku od dva dana). Dalje, mora biti usaglašeno sa podnosiocem žalbe, na kojem jeziku će komunikacija biti nastavljena.

## **Preliminarno pojašnjenje**

I u slučaju prigovora/žalbe (pisani prigovor/žalba klijenta, povratne informacije klijenta, pisano anketiranje klijenata) Menadžer kvaliteta (QM) pokrenuće, ukoliko je potrebno uz uključenje odgovarajućeg menadžera sektora ili stručnjaka za proizvode - preliminarno pojašnjenje osnovnih obrazloženja prigovora/žalbe u skladu sa važećim „Opštim uslovima i odredbama“ ili u vezi odluke koju je donela Quality Austria a na koju se upućena žalba odnosi.

Ukoliko je Menadžer kvaliteta (QM) sam/sama bio/bila uključen u proces, odluku će, u tom slučaju, doneti vrhovno rukovodstvo.

Quality Austria proverava u kojoj se meri prigovor/žalba odnosi na sopstvene aktivnosti sertifikacije Quality Austria ili da li se taj prigovor odnosi pre svega na sertifikovani sistem menadžmenta. Rezultat provere će biti dostavljen stranci koja podnosi prigovor/žalbu.

Ukoliko se prigovor/žalba koja se tretira ocene kao neosnovani, stranku kojapodnosi prigovor ili žalbu u pisanoj formi će, o razlozima donošenja odluke, obavestiti Menadžera kvaliteta (QM) ili nadležnog Izvršnog potpredsednika. Vrhovno rukovodstvo će o tome biti obavješteno pisanim putem.

## **Postupanje sa opravdanim prigovorima/ žalbama**

Ukoliko se prigovor/žalba ocene kao opravdani od strane najvišeg rukovodstva Quality Austria, Menadžer kvaliteta (QM) će dostaviti svu odgovarajuću dokumentaciju Savetu Quality Austria, i to u cilju daljeg postupanja i informisanja stranke koja je podnela prigovor/žalbu.

Ukoliko je, prema mišljenju Quality Austria potrebno obaviti dodatno preispitivanje kod klijenta u kratkom roku (u slučaju žalbe), provera će se morati izvršiti u roku od 90 dana, dok će se na odgovarajući način arhivirati rezultati. Nezavisan kvalifikovani proveravač će, u tu svrhu, biti imenovan od strane Menadžera kvaliteta (QM).

Strana koja je podnela prigovor/žalbu može se protiviti odluci najvišeg rukovodstva Quality Austria kontaktiranjem Saveta Quality Austria. Ovaj Savet će doneti obavezujuću odluku. Specifičnosti koje se tiču FSC: Podnositelju prigovora takođe treba napomenuti da on ima priliku naknadno kontaktirati ASI i, kao poslednji korak FSC; ukoliko se sa njegovom žalbom nije postupilo na odgovarajući način. Prigovori /žalbe u vezi sertifikovanog klijenta, biće prosleđene ovom klijentu od strane Quality Austria u roku od 14 dana.

Prigovori/žalbe će se tretirati u strogoj poverljivosti od strane Quality Austria i ni na koji način neće imati diskriminišući uticaj na stranku koja daje prigovor/žalbu. Podnosilac mora da ostane anonimn klijentu, na zahtev podnosioca žalbe.

Vrhovno rukovodstvo i Menadžer kvaliteta (QM) će, u saradnji sa stranom koja je uputila prigovor/žalbu, ukoliko je potrebno, uz uključenje Izvršnog potpredsednika ili stručnjaka za proizvode, izvršiti proveru u kojoj meri su pojedinačni sadržaji prigovora/žalbe kao i rešenja javno dostupna.

Napomena za automobilsku industriju: Rešavanje svih žalbi/reklamacija u vezi sa bilo kojom zainteresovanom stranom uključuje sledeće aktivnosti:

- a) prihvatanje, validiranje i istragu;
  - kreirati i poslati „Standardni dopis inicijalizacije procesa desertifikacije“;
- b) determinacija uzroka;
  - analiza situacije po WIS *order*-u (npr. verifikacija-reklamacija van lokacije od strane IATF OEM-a);
- c) obezbeđivanje da je sprovedena adekvatna korekcija i sistemska korektivna mera;
  - dokumentacija u izveštaju „*Adhoc-NC-Report*“ u CARA-i (ukoliko je adekvatno, velike neusaglašenosti moraju biti navedene);
  - dokumentacija u WIS *order*-u;
- d) obezbeđivanje izveštaja napretka i izlaza;
  - u okviru od 20 dana veto odluka mora biti donesena;
- e) Održavanje zapisa o žalbama, reklamacijama i preduzetim akcijama;
  - dokumentacija u WIS *order*-u.

Štaviše, rukovanje internim korektivnim i preventivnim merama zahteva unošenje u registar mera i na taj način pokretanje procesa poboljšanja. Monitoring se vrši od strane menadžment tima.

### **Posebni vremenski zahtevi za proizvode i sektor**

Kada se pristupa žalbama/prigovorima, mora se obezbediti ispunjenost specifičnih vremenskih rokova koji se tiču proizvoda i sektora, kao što su, npr.:

- **IATF** pravila: Menadžment neusaglašenosti, odeljak 5.11 i Desertifikacioni proces, odeljak 8);
- ovaj postupak je dokumentovan u Vodiču za automobilsku industriju (RE\_27\_01\_023e\_Guideline Automotive).
- za **prigovore** primljene of **IFS** službenika, izjava o uzroku i merama za rešavanje problema biće pružena:
  - za administrativne greške, u roku od 1 nedelje;
  - za kvalitativne greške, u roku od 2 nedelje;(pogledati Okvirni sporazum, Aneks 4)
- **IFS**: za prigovore primljene od strane kompanija ili drugih relevantnih strana, inicijalni odgovor mora se pružiti u roku od 10 radnih dana;
- **IFS**: Žalbe se moraju rešiti (finalizovati) u roku od 20 radnih dana.

IFS Hrana, Deo 3, Poglavlje 9; IFS Hrana 7, Deo 3, Poglavlje 2.3 Postupanje sa prigovorima:

Primer postupanja sa prigovorima do odluke o sertifikatu:

