

1. Opšte

Proces "Žalbe i prigovori" primjenjuje se na sve usluge Qualityaustria, kao što su **qualityaustria** sertifikacije sistema i proizvoda, sertifikacije osoba, verifikacije, validacije, SURE, CoC auditi i evaluacije.

Žalba

Žalbe mogu podneti samo odgovarajući klijenti na usluge koje pruža Quality Austria, uključujući odluke o sertifikaciji.

Prigovori

Prigovore mogu podneti i treće osobe. Na primer, prigovori se mogu odnositi na učinak sistema upravljanja ili osoba. Nadalje, prigovori se mogu odnositi i na vrlo opšta područja Quality Austrie.

Poverljivost

Prigovori i žalbe podležu najstrožoj poverljivosti od strane Quality Austria i ni na koji način neće imati diskriminirajući učinak na podnositelja prigovora ili žalbe. Podnositelji prigovora ostaju anonimni za klijenta ako to podnositelj zahteva zatraži.

Glavni izvršni direktori (CEO) i QM procenjuju, zajedno s podnositeljem prigovora i klijentom, po potrebi i uz učestvovanje odgovornog izvršnog potpredsednika, u kojoj su meri pojedini sadržaji iz prigovora i njihova rešenja javno dostupni.

2. Obrada žalbi ili prigovora

2.1 Odgovornosti

Postupanje s prigovorima i žalbama u nadležnosti je menadžera kvaliteta. Prema potrebi, odgovorni izvršni potpredsednik takođe može rešavati žalbe i prigovore u bliskoj saradnji sa menadžerom kvaliteta, pod uslovom da on/ona nije bio uključen u postupak sertifikacije i stoga je nepristrasan.

Moraju se uzeti u obzir svi dodatni zahtevi posebnih standarda ili modela (na primer, IATF 16949) i moraju se uključiti odgovarajući interni menadžeri.

Automobilska industrija: Obrada prigovora od strane IATF OEM člana, odgovorne IATF službe za nadzor ili klijenta iz automobilske industrije obavlja Sector Management Automotive.

Menadžer kvaliteta odlučuje ko uopšteno sprovodi komunikaciju sa podnosiocem žalbe. Ako je potrebno, komunikaciju mogu sprovoditi izvršni direktori ili izvršni potpredsednik.

Konačna odgovornost za žalbeni postupak leži na izvršnim direktorima Quality Austrie. Informiran je o statusu procesa i uključen u proces donošenja odluka.

Nepristranost

Prilikom postupanja s prigovorima i žalbama osigurava se nepristranost osoba koje su za to ovlašćene. To se odnosi na proces audita kao i na proces donošenja odluka o sertifikaciji. Ako je menadžer kvaliteta bio uključen u procese, odgovorni izvršni potpredsjednik preuzima poslove postupanja po žalbama i prigovorima.

U području automobilske industrije, to uključuje procenu situacije i prepoznavanje mogućih slabosti u postupku audita i/ili auditorima.

Podnošenje, ispitivanje i odlučivanje o prigovorima ne smeju dovesti u nepovoljan položaj podnositelja prigovora.

2.2 Potvrda o prijemu žalbe/prigovora

Za prijem žalbe/prigovora biće potvrđen odmah (u roku od dva dana) podnositelju žalbe/prigovora. Ako je potrebno, jezik koji će se koristiti za naknadnu komunikaciju mora se razjasniti s podnositeljem žalbe/prigovora.

2.3 Preliminarno pojašnjenje opravdanja

Quality Austria proverava u kojoj se meri žalba/prigovor odnosi na vlastite aktivnosti sertifikacije.

Ukoliko se žalba/prigovor po kojemu se radi oceni neopravdanim, podnositelj žalbe/prigovora će biti obavešten pisanim putem uz obrazloženje odluke. Najviše rukovodstvo mora biti pismeno obavešteno o ovom postupku.

2.4 Postupanje s opravdanim žalbama/pritužbama

2.4.1 Istraga

Sprovodi se uviđaj, pri čemu se prikupljaju i proveravaju svi potrebni podaci za procenu pritužbe.

Ako se pritužba odnosi na sertifikovanog klijenta, istraga prigovora mora uzeti u obzir učinkovitost sertifikovanog sistema upravljanja.

Quality Austria će prigovore na sertifikovane klijente proslediti sertifikovanom klijentu u roku od 14 dana.

Ako Quality Austria smatra prikladnim sprovesti kratkoročne inspekcije u prostorijama klijenta (slučaju pritužbe), odgovarajuća revizija mora se sprovesti u roku od 90 dana, a rezultati moraju biti dokumentovani u skladu s tim. QM mora angažirati odgovarajuće kvalifikovane i nezavisne auditore. (U području automobilske industrije, ovo je poseban audit).

Ako je potrebno, može se konsultovati komitet za nepristrasnost Quality Austrie.

Auditori, ispitivači, verifikatori, validatori ili treneri na koje utiču prigovor/žalba će biti obavešteni.

Ako je potrebno, sprovodi se detaljna analiza uzroka i, ako je potrebno, definišu se i sprovode interne korektivne i preventivne mere u skladu s internim CIP procesom Quality Austria.

2.4.2 Odluka / Definicija radnji

Odluku o tome koje radnje treba preduzeti donose izvršni direktori Quality Austrie i službeno komuniciraju podnositelju prigovora.

2.5 Dokumentacija

Menadžer kvaliteta (QM) vodi potrebnu dokumentaciju o obrađenim žalbama / prigovorima, koja se čuvaju u dosijeu kupaca i dodatno se pohranjuje u zasebnoj mapi „Žalbe / prigovori“ u Quality Austrii. Ovo se takođe koristi za proveru je li bilo sličnih slučajeva u prošlosti i osigurava da su ti slučajevi uzeti u obzir. Napomena za automobilsku industriju: Sector Management Automotive vodi zasebnu listu (KPI matricu) koja sadrži povratne informacije od klijenata, zainteresovanih i IATF OEM-ova.

2.6 Posebni vremenski zahtevi specifični za proizvod i sektor

Prilikom obrade žalbi/prigovora mora se osigurati da su ispunjeni vremenski zahtevi specifični za proizvod i sektor, npr.:

- **IATF** Pravila: Upravljanje neusaglašenostima, odeljak 5.11 i proces desertifikacije, odeljak 8).
- **IFS**: Za pritužbe koje primaju kancelarije IFS-a, biće dostavljena izjava o uzroku i identifikovanim merama za rešavanje problema
 - o za administrativne greške u roku od 1 nedelje
 - o za kvalitativne greške unutar 2 nedelje
- **IFS**: Za prigovore primljene od kompanija ili drugih relevantnih strana, početni odgovor biće poslat roku od 10 radnih dana,
- **IFS**: Žalbe se rešavaju u roku od 20 radnih dana