

1. Opšte odredbe

Postupanje sa potencijalnim prigovorima/žalbama na odluke donesene od strane Quality Austria u vezi sa sprovođenjem procedure sertifikacije/verifikacije i izdavanja Quality Austria sertifikata, biće dokumentovano od strane rukovodioca Centra za usluge klijentima (CSC) u registratoru (e-mail, memorandum), (koja će biti prosleđena najvišem rukovodstvu) i ima za cilj da pomogne da se reše mimoilaženja u mišljenju sa klijentima (podnosiocima zahteva) kao i u žalbama od strane trećih lica.

Rukovodilac CSC 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 Rukovodiocu Centra za uslugu klijentima.

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 rukovodilac CSC, druga strana preuzeće zadatke za rešavanje prigovora/žalbi. Ukoliko se pokaže potrebnim, nadležni Izvršni potpredsednik može rešavati prigovore/žalbe u bliskoj saradnji sa rukovodiocem Centra za usluge klijentima, pod uslovom da on/ona nije uključen u postupak sertifikacije i stoga se može uzeti kao nepristrasan.

Rukovodilac Centra za usluge klijentima (CSC) 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 Rukovodioca Centra za usluge klijentima (CSC) 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) Rukovodilac Centra za usluge klijentima 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 Rukovodilac CSC 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 koja podnosi prigovor ili žalbu u pisanoj formi će, o razlozima donošenja odluke, obavestiti Rukovodilac CSC ili nadležni Izvršni potpredsednik. 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, Rukovodilac CSC 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 Rukovodioca CSC.

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 diskriminatoran uticaj na stranku koja daje prigovor/žalbu. Podnosilac mora da ostane anoniman klijentu, na zahtev podnosioca žalbe.

Vrhovno rukovodstvo i Rukovodilac CSC 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.

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 prigovorima/žalbama, mora se osigurati ispunjenost specifičnih vremenskih rokova koji se tiču proizvoda i sektora (npr. IATF pravila: Upravljanje neusaglašenostima, odeljak 5.11 i Desertifikacija, odeljak 8). Ovaj postupak je dokumentiran u Voduču za automobilsku industriju (RE_27_01_023e_Guideline Automotive).

Primer postupanja sa prigovorima do odluke o sertifikatu:

