



1. Allgemeines / General

Der Prozess „Einsprüche und Beschwerden“ gilt für alle **qualityaustria** Dienstleistungen, insbesondere Systemzertifizierungen, Produktzertifizierungen, Personenzertifizierungen, Verifizierungen, Validierung, SURE, CoC Audits und Assessments.

*The "Appeals and Complaints" process applies to all **qualityaustria** services, such as system and product certifications, certification of persons, verifications, validations, SURE, CoC audits and assessments.*

Einsprüche / Appeal

Einsprüche können nur von jeweiligen Kund*innen über von der Quality Austria erbrachte Dienstleistungen inkl. Zertifikatsentscheidung erfolgen.

Appeals can only be filed by respective clients about the services provided by Quality Austria, including certification decisions.

Beschwerden / Complaint

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.
Complaints can also be submitted by third parties. For example, complaints can refer to the performance of management systems or persons. Furthermore, complaints can also refer to very general areas of Quality Austria.

Vertraulichkeit / Confidentiality

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.

Complaints and appeals are subject to the strictest confidentiality by Quality Austria and shall in no way have any discriminatory effect on the complainant or appellant. Complainants shall remain anonymous to the client if this is requested by the complainant.

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

The Chief Executive Officers (CEOs) and the QM evaluate, together with the complainant and the client, if necessary, with the involvement of the responsible Executive Vice President, the extent to which individual content from the complaint and its solution are made publicly accessible.

Besonderheiten für qualityaustria Partner:

qualityaustria Partner haben auf ihrer lokalen Website eine Möglichkeit für das Einreichen von Beschwerden einzurichten und den **qualityaustria** Beschwerdeprozess zu veröffentlichen.

Bei Beschwerden und Einsprüchen gegen Quality Austria Certification GmbH muss der Partner diese umgehend (innerhalb 1 Tages) an reklamationen@qualityaustria.com weiterleiten.

Specifics for qualityaustria partners:

qualityaustria partners have to set up a possibility for submitting complaints on their local website and publish the **qualityaustria** complaints process.

In the case of complaints and appeals against Quality Austria Certification GmbH, the partner must forward them immediately (within 1 day) to reklamationen@qualityaustria.com.



2. Abwicklung von Einsprüchen und Beschwerden / Handling an Appeal or Complaint

2.1 Zuständigkeiten / Responsibilities

Die Abwicklung von Beschwerden und Einsprüchen liegt in der Zuständigkeit von QM. 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.

The handling of complaints and appeals lies within the responsibility of the QM. Where necessary, the responsible Executive Vice President may also handle appeals and complaints in close cooperation with the QM, provided that s/he was not involved in the certification process and is therefore impartial.

Etwaige Zusatzanforderungen von speziellen Standards oder Modellen (z.B. IATF 16949) sind zu berücksichtigen und die jeweiligen internen Verantwortlichen einzubinden.

Automotive: die Abwicklung von Beschwerden durch ein IATF OEM-Mitglied, durch sein zuständiges IATF Oversight Office oder durch einen Kunden bzw. eine Kundin aus der Automobilindustrie erfolgt durch die Branche Automotive.

Any additional requirements of special standards or models (for example, IATF 16949) must be taken into account and the respective internal managers must be involved.

Automotive: The handling of complaints by an IATF OEM member, by its responsible IATF Oversight Office or by a client from the automotive industry is carried out by the Sector Management Automotive.

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

The QM decides who generally carries out the communication with the complainant. If necessary, communication may be carried out by the CEOs or by an Executive Vice President.

Die Letztverantwortung für den Beschwerdeprozess liegt bei der Geschäftsführung der Quality Austria. Diese wird über den Status der Abwicklung informiert und in Entscheidungsprozesse eingebunden.

The ultimate responsibility for the complaint process lies with the CEOs of Quality Austria. It is informed about the status of the process and involved in the decision-making process.

Unparteilichkeit / Impartiality

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 QM in den Prozessen involviert waren, übernimmt der zuständige Prokurist die Aufgaben bei der Abwicklung von Einsprüchen als auch Beschwerden. Bei Automotive ist dies die Beurteilung der Situation sowie die Ermittlung möglicher Schwachstellen im Auditprozess und/oder bei den Auditor*innen.

When handling complaints and appeals, it is ensured that the persons commissioned for this purpose are impartial. This refers to the audit process as well as the certification decision-making process. If the QM was involved in the processes, the responsible Executive Vice President takes over the tasks of handling appeals and complaints.

In the field of Automotive, this involves assessing the situation and identifying possible weaknesses in the audit process and/or the auditors.

Einreichung, Untersuchung von und Entscheidung zu Beschwerden dürfen nicht zur Benachteiligung des Beschwerdeführenden führen.

The submission, investigation and decision on complaints shall not lead to a disadvantage for the complainant.



2.2 Bestätigung des Erhalts der Beschwerde / des Einspruches / Confirmation of Receipt of the Complaint / Appeal

Das Einlangen von Einsprüchen als auch Beschwerden, wird umgehend (innerhalb von 2 Tagen) dem*der Einreicher*in bestätigt. Gegebenenfalls ist mit dem*der Beschwerdeführer*in abzuklären, in welcher Sprache in Folge kommuniziert werden soll.

Im Falle von Beschwerden/Einsprüchen, die über **qualityaustria** Partner einlangen, erfolgt die Bestätigung des Erhalts durch den Partner.

The receipt of complaints / appeals will be confirmed to the complainant / appellant immediately (within two days). If necessary, the language to be used for subsequent communication must be clarified with the complainant / appellant.

*In the case of complaints / appeals received via **qualityaustria** partners, the partner will confirm receipt.*

2.3 Vorabklärung auf Berechtigung / Preliminary Clarification on Justification

Die Quality Austria prüft, inwieweit sich der Einspruch bzw. die Beschwerde auf die eigene Zertifizierungstätigkeit bezieht.

Quality Austria checks to what extent the appeal / complaint refers to its own certification activities.

Wird der behandelte Einspruch bzw. die Beschwerde als nicht berechtigt beurteilt, so wird der*die Einspruch-/Beschwerdeführer*in mit der Begründung der Entscheidung schriftlich informiert. Von dieser Vorgangsweise ist die Geschäftsführung schriftlich zu informieren.

If the appeal / complaint dealt with is judged to be unjustified, the appellant / complainant will be informed in writing stating the reasons for the decision. Top management must be informed of this procedure in writing.

2.4 Abwicklung von berechtigten Beschwerden/Einsprüchen / Handling of Justified Complaints / Appeals

2.4.1 Untersuchung / Investigation

Eine Untersuchung wird durchgeführt, wobei alle erforderlichen Informationen erfasst und verifiziert werden, um die Beschwerde zu bewerten.

An investigation is carried out, whereby all necessary information is collected and verified to assess the complaint.

Wenn die Beschwerde einen zertifizierten Kunden betrifft, dann muss die Untersuchung der Beschwerde die Wirksamkeit des zertifizierten Managementsystems berücksichtigen.

If the complaint concerns a certified client, the investigation of the complaint must take into account the effectiveness of the certified management system.

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

Quality Austria will forward complaints about certified clients to the certified client within 14 days.

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 (dies ist bei Automotive ein Special Audit).

If Quality Austria considers it appropriate to carry out short-term inspections at the client's premises (in the event of a complaint), a corresponding audit must be carried out within 90 days and the results must be documented accordingly. The QM must commission a suitably qualified and independent auditor. (In the field of Automotive, this is a Special Audit).

Gegebenenfalls kann der Unparteilichkeitsausschuss der Quality Austria konsultiert werden.

If required, the impartiality committee of Quality Austria may be consulted.



Von der Beschwerde/dem Einspruch betroffene Auditor*innen, Prüfer*innen, Verifizierer*innen, Validierer*innen oder Trainer*innen werden informiert.

Auditors, examiners, verifiers, validators or trainers affected by the complaint/appeal will be informed.

Gegebenenfalls erfolgt eine detaillierte Ursachenanalyse und bei Bedarf Festlegung und Umsetzung von internen Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen gemäß dem internen KVP-Prozess der Quality Austria.

If necessary, a detailed root cause analysis is carried out and, if needed, internal corrective and preventive actions are defined and implemented in accordance with the internal CIP process of Quality Austria.

2.4.2 Entscheidung/Festlegung der Maßnahmen / Decision/Definition of Actions

Die Entscheidung, welche Maßnahmen ergriffen werden müssen, erfolgt durch die Geschäftsführung der Quality Austria und wird dem Beschwerdeführenden formell mitgeteilt.

The decision as to which actions must be taken is made by the CEOs of Quality Austria and is formally communicated to the complainant.

2.5 Dokumentation / Documentation

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.

The Quality Manager (QM) keeps the necessary documentation on the appeals / complaints handled, which is kept in the customer file and is additionally stored in a separate folder "Appeals / Complaints" at Quality Austria. This is also used to check whether there have been similar cases in the past, and it ensures that these cases are taken into account.

Note for Automotive: The Sector Management Automotive keeps a separate list (KPI matrix) containing Feedback from clients, stakeholders and IATF OEMs.

2.6 Spezielle produkt- und branchenspezifische Zeitvorgaben / Special Product- and Sector-specific Time Requirements

Bei der Bearbeitung von Einsprüchen und Beschwerden ist darauf zu achten, dass die jeweiligen produkt- und branchenspezifischen Zeitvorgaben eingehalten werden, z.B.:

When processing appeals / complaints, it must be ensured that the product- and sector-specific time requirements are met, e.g.:

- **IATF**-Zertifizierungsvorgaben: Abweichungsmanagement, Kap. 5.11 und Dezertifizierungsprozess Kap. 8).

IATF Rules: Nonconformity management, section 5.11 and Decertification process, section 8).

- **IFS**: Bei **Beschwerden**, die über das IFS-Office einlangen, ist eine Stellungnahme bezüglich der Ursache sowie der zu ergreifenden Maßnahmen zur Behebung des Problems abzugeben.

*IFS: For **complaints** received by the **IFS** offices, a statement on the cause and the measures identified to rectify the problem, will be provided*

o Bei administrativen Fehlern innerhalb einer Woche / for administrative errors within 1 week

o Bei qualitativen Fehlern innerhalb von 2 Wochen / for qualitative errors within 2 weeks

- **IFS**: Bei Beschwerden seitens Unternehmen oder anderer Beteiligter, muss eine erste Antwort auf die Beschwerde von 10 Werktagen gegeben werden.



***IFS:** For complaints received from the companies or other relevant parties, an initial response shall be given within 10 working days,*

- **IFS:** über **Einsprüche** ist innerhalb 20 Werktagen abschließend zu entscheiden.

***IFS:** Appeals shall be finalized within 20 working days*

- **EN 9104-001:2013, 6.7 j / EN 9104-001:2013, 6.7 j:**
 - o dem Ersteller der Beschwerde ist innerhalb 30 Kalendertage ab Eingang der Beschwerde Rückmeldung zu geben.
All requests for corrective action are responded to within 30 calendar days from receipt of complaint;
 - o wenn die Zertifizierungsstelle feststellt, dass ein kurzfristiges Audit erforderlich ist, muss dieses innerhalb von 90 Kalendertagen ab dem Eingang der Beschwerde abgeschlossen sein;
If the certification body determines that a short notice audit is necessary, this audit shall be completed within 90 calendar days from receipt of the complaint; and
 - o Beschwerden, die von der Zertifizierungsstelle nicht beigelegt werden können, sind an die Akkreditierungsstelle weiterzuleiten.
Complaints that cannot be resolved by the certification body shall be referred to the accreditation body.