

Eurofins Croatiakontrola d.o.o.

Karlovačka cesta 4L, 10000 Zagreb, Hrvatska

Tel: +3851 4817 215

Fax: +3851 4817 191

info.croatiakontrola@ftcee.eurofins.com

www.eurofins.hr

(izvor - izvod iz PO 9 i PO 7.9)

POSTUPAK UPRAVLJANJA PRITUŽBAMA

PRITUŽBA - izraz nezadovoljstva korisnika naših usluga ili zainteresirane strane na bilo koju aktivnost naše tvrtke, bilo da se radi o rezultatima ispitivanja, uzorkovanja ili pak primjedba na rad, stručnost ili ponašanje djelatnika. Pritužba može biti upućena i od strane djelatnika naše tvrtke i kao takva će biti riješena prema niže navedenom postupku.

Rješavanje pritužbi

Preporuka je da se pritužba podnese pisanim putem na adresu sh-ftce003-prituzbe@ftcee.eurofins.com, no pritužba se može zaprimiti i usmenim ili telefonskim putem. Pritužbu zaprima Voditelj kvalitete i zajedno s Voditeljima PC razmatra opravdanost pritužbe.

Podnositelju pritužbe dostavlja se obavijest s obrazloženjem u roku od 7 dana ako pritužba nije opravdana. Ako je pritužba opravdana, Voditelj PC je odgovoran za rješavanje pritužbe te otvara nesukladnost i pokreće popravnu radnju odnosno ispravak, ovisno o vrsti pritužbe. Podnositelj pritužbe se pisanim putem izvješćuje o poduzetim radnjama.

Ako se prigovor odnosi na rad Voditelja PC, za cijeli gore opisani postupak rješavanja odgovorna je Uprava (osoba na koju se odnosi pritužba ne može sudjelovati u postupku njenog rješavanja).

Prilikom rješavanja pritužbe u obzir će se uzeti dokazi i utvrditi činjenično stanje.

Rješavanje pritužbe provest će se na nediskriminirajući način, uz poštovanje načela povjerljivosti, u roku od 30 dana, o čemu će podnositelj pritužbe biti obaviješten pisanim putem. Ako je potrebno u sklopu popravne radnje ponoviti ispitivanje / uzorkovanje i sl., Voditelj PC može tražiti da mu podnositelj pritužbe prisustvuje. Također, Voditelj PC je dužan na zahtjev podnositelja pritužbe omogućiti njegovo prisustvovanje ispitivanju.

U posebnim slučajevima može se formirati ekspertni tim, sačinjen od stručnjaka Eurofins Croatiakontrola d.o.o. i predstavnika podnositelja pritužbe, koji određuju način provedbe popravnih radnji i nadziru njihovo provođenje.

Sve pritužbe se arhiviraju te ako je primjenjivo prati se njihov trend. Podaci o pritužbama sastavni su dio Preispitivanja upravljanja.

Jasminka Sablek, dipl.ing.

Izvršna direktorica za kvalitetu

12.3.2026.

Shema rješavanja pritužbe:

