

# KODEKS PONAŠANJA ZA ZADOVOLJSTVO KORISNIKA

## 1. Svrha i namena

Kodeks ponašanja za zadovoljstvo korisnika je odraz orijentisanosti SP Laboratorije na svoje korisnike usluga i spremnosti saradnje u cilju održavanja njihovog visokog nivoa zadovoljstva.

Kodeks sadrži načela ponašanja koja se odnose na uslugu ispitivanja/uzorkovanja uzoraka. Navedena načela se ne garantuju samo u vanrednim situacijama koje su izvan kontrole SP Laboratorije.

U cilju konstantnog zadovoljstva korisnika usluga, SP Laboratorija se pridržava sledećih načela ponašanja:

- Susretljivost, kompetentnost
- Nepristrasnost, poverljivost
- Dostupnost, informisanost

Kodeks ponašanja za zadovoljstvo korisnika je izrađen pomoću SRPS ISO 10001:2008 Menadžment kvalitetom – Zadovoljstvo korisnika – Uputstva za kodekse ponašanja za organizacije.

## 2. Sadržaj kodeksa

### Susretljivost, kompetentnost

SP Laboratorija u saradnji sa korisnicima usluga identifikuje njihove potrebe pre nego što ponudi svoje usluge, a zatim obezbeđuje kontinualnu pažnju tim uslugama. Radi povećanja asortimana usluga, uvođenja novih i unapređenja postojećih, SP Laboratorija prati svetske trendove u metodama ispitivanja/uzorkovanja kao i u sprovođenju istih.

U cilju brzog reagovanja i zadovoljenja zahteva korisnika usluga SP Laboratorija primenjuje fleksibilni obim akreditacije za ispitivanja rezidua aktivnih supstanci pesticida i mikotoksina u hrani i hrani za životinje, ispitivanje genetičke modifikovanosti u biljnim materijalima i tehnološki prerađenim proizvodima sa sastojcima biljnog porekla i određivanje sadržaja metala i metaloida u hrani, hrani za životinje i vodi. To znači da se SP Laboratoriji daje mogućnost da izvrši promene u akreditovanom obimu akreditacije u delu ovih ispitivanja bez prethodno sprovedenog ocenjivanja od strane Akreditacionog tela Srbije.

Poslovanje SP Laboratorije se zasniva na kvalitetu i kompetentnosti. Kompetentnost laboratorije se već godinama potvrđuje Sertifikatom o akreditaciji izdatom od strane Akreditacionog Tela Srbije. Obezbeđenju validnosti rezultata ispitivanja se posvećuje posebna pažnja.

### Nepristrasnost, poverljivost

SP Laboratorija sprovodi ispitivanje/uzorkovanje uzoraka nepristrasno i objektivno, na način koji obezbeđuje potpunu poverljivost prema korisniku.

### Dostupnost, informisanost

SP Laboratorija je korisnicima dostupna kroz sve raspoložive vidove komunikacije (usmeno, u pisanoj formi, elektronskom poštom).

Korisnik se prilikom prijema uzoraka obaveštava o svim detaljima koji mogu biti od značajnog uticaja na kvalitet ispitivanja, a koja se odnose na oštećenje pakovanja ili samog uzorka, broj ili količinu uzorka potrebnih za ispitivanje.

Informacije o toku ispitivanja se mogu dobiti telefonskim putem od Izvršnog direktora Sektora prijema uzoraka i upravljanja ispitivanjima, Pomoćnika Izvršnog direktora Sektora prijema uzoraka i upravljanja ispitivanjima (021/6811-603, 021/6811-779) ili od Samostalnih stručnih saradnika u Sektoru prijema uzoraka i upravljanja ispitivanjima (021/6811-603, 021/6811-780) ili elektronskim putem ([splaboratorija@splaboratorija.rs](mailto:splaboratorija@splaboratorija.rs)) u bilo kom momentu od prijema uzorka do izdavanja izveštaja o ispitivanju.

SP Laboratorija permanentno nastoji da svojim korisnicima obezbedi brzo i efikasno rešavanje eventualnih prigovora na izvršeno ispitivanje. Prigovori se mogu uložiti u bilo kom momentu nakon izdavanja izveštaja o ispitivanju putem brojeva telefona (021/6811-603, 021/6811-779; 021/6811-780) ili putem mail adrese ([splaboratorija@splaboratorija.rs](mailto:splaboratorija@splaboratorija.rs)) i SP Laboratorija će preduzeti neophodne mere u najkraćem mogućem roku u skladu sa svojom dokumentacijom.

Upiti, prigovori ili sugestije koji se odnose na ovaj kodeks se mogu uputiti Izvršnom direktoru Sektora kvaliteta telefonskim putem (021/6811-603, 021/6811-740) ili elektronskim putem ([splaboratorija@splaboratorija.rs](mailto:splaboratorija@splaboratorija.rs)).

SP Laboratorija permanentno traži povratnu informaciju o zadovoljenju pruženim uslugama od svojih korisnika putem ankete koja je postavljena na web stranici [www.splaboratorija.rs](http://www.splaboratorija.rs).

### **3. Održavanje i poboljšavanje**

Radi obezbeđenja datih načela ponašanja u poslovanju, SP Laboratorija zapošljava stručno osoblje, poseduje savremenu opremu za ispitivanje/uzorkovanje i obezbeđuje permanentnu komunikaciju sa korisnicima u cilju zadovoljenja njihovih potreba i očekivanja.

SP LABORATORIJA AD BEČEJ

Generalni direktor  
Aleksandra Bauer