

**FELJEGYZÉS**

Tárgy: [REDACTED] súlyhiány

a vevő az alábbi problémával fordult felénk:

„azzal az észrevétellel fordulok Önökhöz, hogy a dunaújvárosi Intersparban (Béke körút 1.) vásárolt Koronás kristálycukor zacskó tartalma lényegesen kevesebb, mint a csomagoláson feltüntetett nettó súly! Nem vagyok nagy cukor fogyasztó, lekvár befőzése közben vettük észre, hogy az 1 kg-ból nem jön ki 4 adag lekvár lefőzéséhez szükséges cukor mennyiség! Ezért a következő vásárlás alkalmával lemértük a terméket és beigazolódott, hogy a csomagoláson feltüntetett nettó súly, nem egyezik a bel-tartalommal és a zacskó súlyát még nem is vontuk le ami minimum 6 [g]. Ha ezt általánosítom akkor minden 5 zacskó megvásárlása után 1 zacskót kifizetek a gyártónak tényleges fogyasztás nélkül (mondhatnám 5-öt vesz 6-ot fizet)! Hogy is van ez?

Várom megtisztelő válaszukat!



A vevő az 1 kg-os kristálycukor tömegét otthonában ellenőrizte és a képen látható eredményt kapta: 800 g.

A termék azonosítója: KV 20 06 2014

A fogyasztó által megadott tételazonosító alapján - KV 20 06 2014 - a nyomon követhetőségi rendszerünk segítségével, a dokumentációs papírokból visszakerestük a tömegellenőrzés eredményeinket és az alábbiakat közöljük:

A Magyar Cukor Zrt. nagyon fontosnak tartja, hogy vevői elégedettek legyenek a termékeivel. Éppen ezért a vállalat mindent megtesz annak érdekében, hogy jó minőségű terméket állítson elő és maradéktalanul kielégítse vevői igényeit. A vállalat több mint tíz éve működteti az ISO 9001-es minőségirányítási rendszerét és a 2009-es évtől kezdődően pedig az IFS és BRC élelmiszerbiztonsági rendszereket. Az általunk gyártott termékek szigorú minőségirányítási és minőségellenőrzési rendszernek megfelelően kerülnek a piacra.

A naponta gyártott összes tétel ellenőrzését mintavételes jelleggel elvégezzük, termékeinket megfelelő cukorraktárakban tároljuk.

A technológiánk úgy került kialakításra, hogy a csomagológép a kevesebb tömegű termékeket kiszórja a sorból és beavatkozást kér a kezelőtől. De mielőtt ez még bekövetkezhetne, már van egy beavatkozási határ, ami felhívja a figyelmét a kezelőnek és a mérési eredmények is rávilágítanak az esetlegesen bekövetkező hibára.

A minőségirányítási és élelmiszerbiztonsági rendszerünknek megfelelően működtetjük a tömegellenőrzést **hiteles mérőeszközön!** Az ellenőrzés eredményét csatolom a jegyzőkönyvhöz, melyből egyértelműen látszik, hogy a gyártott termék minden egyes tétele **megfelelt az előírásoknak**, vagyis nem súlyhiányos. Ezeket az adatokat tovább elemezzük, statisztikai kiértékelést végzünk, hogy fogyasztóink mindig elégedettek legyenek.

Azért, hogy a fogyasztót még megerősítsük abban, hogy valóban mindig a csomagoláson feltüntetett tömegű kristálycukrot kapja, ezért az alábbi kísérletet végeztük el: Laboratóriumban elkészítettünk ugyanabban a csomagolóanyagban egy ~ 800 g-os terméket:





A fenti képen szemléletesen látszik a két különböző tömegű termék közötti különbség! A ~800 g-os termék csomagolóanyagának külső megjelenése egyből feltűnik, mert az embléma csak félig látható (a Koronás cukor keret felső része „behajtodik”).

Mindezek alapján megállapíthatjuk, hogy a kristálycukor tömege az előírásoknak megfelelt. Köszönjük a visszajelzését és bízunk benne, hogy leírt válaszunkat elfogadva, továbbra is a Koronás termékeinket vásárolja.

2014.07.24.

További jó egészséget kívánva, üdvözlettel:

Izsóné Gergáczy Gyöngyi  
minőségirányítási vezető

Szeles Zoltánné  
fővegyész, min.megbízott