



HIFA d.o.o. Tešanj



Uvoznik i distributer nafte i naftnih derivata

ISO 9001:2000
(SISTEM UPRAVLJANJA KVALITETOM)

Izlagač:
Venan Hadžiselimović, dipl. oec.
direktor

Neum, XI.2006.




- Osnovana: 1994. godine
- Lokacija: Tešanj (Headquarter)
- Broj zaposlenih: 46 (HIFA), preko 100 – HIFA GROUP
- Djelatnost: Uvoz i distribucija nafte i naftnih derivata
- BRAND: HIFA
- Ukupan prihod 2005.g.: 21.700.000KM
- Generalni direktor: Venan Hadžiselimović, dipl. oec.
- Vlasništvo: Privatno (porodica Ahmetić)

• Headquarter – Tešanj





HIFA d.o.o. (O nama)



- Prva benzinska pumpa u Tešnju
- Pozitivan razvoj situacije: formiranje firme HIFA , HIFA GIL (drugi uvoznik u BIH) , HIFA BENZ, HIFA PETROL , HIFA TANK
- Benzinske pumpe (Tešanj, Jelah, Doboj jug, Srebrenik, Živinice, Banovići, Travnik, Vogošća, Zavidovići i Bistrik- Sarajevo u izgradnji)
- Broj radnika 46 (HIFA), preko 100 uposlenika u grupaciji, 17% VSS.
- Uveden i implementiran SUK ISO 9001:2000 u junu 2004. godine
- Referenc lista: preko 80 benzinskih pumpi u BIH, JP BH Pošte, Obrazovne institucije ZDK, Sarajevskog kantona, Rudnik Kakanj, BH Telecom, Javne ustanove – Opštine, sudovi, privredni subjekti: Sarajevski kiseljak, Coca cola, Sarajevska pivara, Krivaja, Autoprevoz Mostar, VW Sarajevo, FC Lukavac...





MISIJA

- Hifa d.o.o Tešanj predstavlja firmu koja se bavi distribucijom nafte i naftnih derivata putem maloprodaje i ima veliki značaj u Federaciji BiH, i koja stalnim poboljšanjima u poslovanju i unapređenjem kvalitete proizvoda i usluga kroz angažovanje mlađeg i dobro obučenog kadra, teži ka ostvarenju zadovoljenja kupaca.
- HIFA d.o.o je vodeći lanac maloprodajnih objekata u opštinama Tešanj i Dobojug.
- HIFA d.o.o je vodeći snabdjevač LUEL-om obrazovnih, zdravstvenih institucija i drugih javnih ustanova u Ze-do Kantonu.
- HIFA d.o.o je među 5 vodećih maloprodajnih distributera LUEL-a u FBiH.

VIZIJA

- Dugoročno ispunjavanje zacrtanih ciljeva je moguće ako izgradimo imidž i ime na način da uspostavimo i stalno unapređujemo saradnju sa pojedinačnim kupcima i institucijama, gdje treba staviti prioritet na kvalitet proizvoda i usluga, obezbjeđenje zaštite interesa naših kupaca, radnika, drugih partnera i vlasnika.




POLITIKA KVALITETA

- Kako bi postigli zacrtane ciljeve HIFA doo Tešanj će:
- Kontinuirano poboljšavati kvalitet usluga zaposlenih koji će u svakom momentu zadovoljiti potrebe kupaca
- Racionalnim poslovanjem uspostaviti korektan i poslovan odnos sa dobavljačima.
- Koristiti kreativnosti zaposlenih, a što bi trebalo pozitivno uticati da naši proizvodi i usluge dođu do svakog potencijalnog i postojećeg kupca.
- Edukacijom i povećanjem nivoa znanja obezbjediti da svi zaposleni vode brigu o zaštiti čovjekove okoline.
- Stvarati prepoznatljiv imidž kod državnih institucija i ustanova, prije svega poštujući zakonsku legislativu, ali i davanjem doprinosa kulturnim, vjerskim, sportskim i drugim aktivnostima.

Sve ovo navodi da je naša politika kvaliteta usmjerena ka jedinstvenom:

↓ ↓

Osmijeh na licu kupca nikada ne dovesti u pitanje!









Gdje smo bili i gdje smo sada!



- 2003. godina
- > Prodaja
- > Zadovoljstvo kupca (zamjerke na uslugu i gorivo)
- > Neusklađenosti (česte, 3 mjesečno)
- > Novi kupci (vrlo malo)
- > Naplata potraživanja (80%)
- > Zalihe
- > Troškovi
- > Novčana primanja
- > Dugovanja
- > Vozni park (10 cisterni)

- 2005.godina
- > Prodaja (veća za 2,46x)
- > Zadovoljstvo kupca (4,62)
- > Neusklađenosti (2 za godinu dana)
- > Novi kupci (svake godine 30 - 50 novih kupaca)
- > Naplata potraživanja (94,7%)
- > Zalihe (veće za 145%)
- > Troškovi (veći za 20,7%)
- > Novčana primanja (25% veća)
- > Dugovanja (manja za 48%)
- > Vozni park (15 cisterni)

ISO 9001:2000 (da li ima uticaja ili ne u svakom slučaju vrijedi!

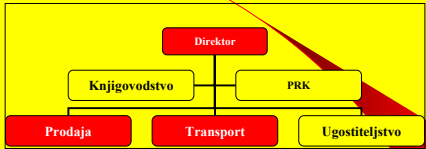


Zašto?



- Ovladavanje dokumentima i zapisima
- Odgovornost rukovodstva (svako zna svoj posao i kad dodje drugi zna raditi)
- Orijentacija ka kupcu (više računa se polaže- reklamni materijal, čestitke, dopisi, neposredni kontakti...)
- Uspostavljena optimalna organizacija i bolja komunikacija
 - Ulazi i izlazi preispitivanja
 - Resursi (kvalitetnije se koriste)
 - Poboľšanja
 - Edukacija (stipendiranje)
 - Upošljavanje VSS kadrova

GLAVNI PROCESI





Mjerne tačke procesa "prodaje"

- > Prodaja 10% >2005.g.
- > Zadovoljstvo kupca >4,2
- > Neusklađenosti <=2
- > Osigurati nove kupce – do 2,5 mil. KM
- > Naplata=realizacija
- > Zalihe – iste kao u 2005.g.

Mjerne tačke procesa " transport"

- Vrijeme isporuke – do 48h

ANKETA

- Broj poslanih upita/odgovora: 437
- Broj odgovora: 123
- Procent odgovora: 28%

OCJENE (UKUPNE)

1. Ocjena za kvalitet goriva : 4,65
2. Ocjena za kvalitet usluga: 4,8
3. Ocjena za poštivanje vremena isporuke: 4,75
4. Ocjena za kvalitet ponude: 4,6
5. Ocjena za cijenu: 4,3
6. Ocjena za vanjski izgled i urednost prodajnih objekata: 4,65
7. Brzina odgovora na upite: 4,6

- **UKUPNA OCJENA: 4,62**

Glavni proces " Prodaja "
Rekonstrukcija događaja
SEPTEMBAR 2005. G




Autocentar Školjić Sporno vozilo







HIFA
TESANJ
OBRAZLOŽET O PRIHVAĆENOJ
REKLAMACIJI broj 1309/05
Q-HIFA-7-2-02
Revizija 0
Dana od: 01.09.2005.

Navedi i cijena opravak i rešenje:
Dana: 2.9.2005. Vrijeme: 1h Mjesto: Tekovci

Obilježaj poduzeće (uključiti):
1. **TESANJ** 2. **Kir** 3. **Higijena Lakova** 4. **Plastično** 5. _____

Reklamacija se odnosi na: 1. Kvalitet 2. Kvantitet

Ova informacija, dana 2.9.2005. godine sačinjena prema izjavi Autocentru Školjić da mu je slika na prednjem kolu Passat-a ugrađena (da se radi o neautoriziranoj usluzi, potvrđeno od strane ak). Na dan prijave opravak nije bio izvršen zbog toga što HIFA KURUŠE, na dan prijave nije bilo moguće uzeti ACB na prijavu da se prijavu može uspostaviti vezano.

REKLAMACIJA PRIRODNOG	REKLAMACIJA TOBLJENA	PROGLASAVANJE USTANI
1. Otkriveno: rešenje: Otkriveno: rešenje: Otkriveno: rešenje:	1. Opis: rešenje: Otkriveno: rešenje:	1. Opis: rešenje: Otkriveno: rešenje:
2. Opis: rešenje: Otkriveno: rešenje:	2. Opis: rešenje: Otkriveno: rešenje:	2. Opis: rešenje: Otkriveno: rešenje:
Prijava podnosioca:	Prijava podnosioca:	Prijava podnosioca:

Podaci o kupcu:
Ime: Adresa: Datum: Prijava kupca (puno ili nekompletno ime):
Kontakt: Datum: Datum: Datum:

Odobrena i pristigla rešenja prosledjena na: Datum prijave: Datum prijave: Datum prijave:

- Obavijest o pristigloj reklamaciji broj 1309/05

Uzorci sa b.p. Karuše –D.jug

- Pumpa na kojoj je točno "reklamirano" gorivo i uzet uzorak



Certifikati o kvalitetu Inspekt RGH i Tatić inspekt

Inspektor: RGH d.d., Sarajevo
 Izvještaj o kvalitetu tečnih naftnih goriva br. 2656/05

Objekt: Baza naftnih goriva u Karuše

Rezultati inspekcije:

Parametar	Ukupno	Indikator	Standard	Rezultat	Sklopka
Boja	48,00	1000	1000	1000	1000
Temperatura	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00
Viskozitet	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50
Broj čestica	100	100	100	100	100
Broj čestica > 100 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 50 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 20 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 10 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 5 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 2 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 1 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 0,5 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 0,2 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 0,1 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 0,05 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 0,02 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 0,01 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 0,005 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 0,002 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 0,001 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 0,0005 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 0,0002 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 0,0001 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 0,00005 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 0,00002 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 0,00001 μm	10	10	10	10	10

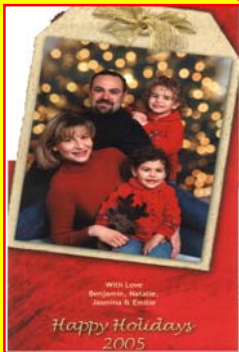
TATIĆ Laboratorija
 Izvještaj o ispitivanju br. 1280

Objekt: Baza naftnih goriva u Karuše

Rezultati ispitivanja:

Parametar	Ukupno	Indikator	Standard	Rezultat	Sklopka
Boja	48,00	1000	1000	1000	1000
Temperatura	15,00	15,00	15,00	15,00	15,00
Viskozitet	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50
Broj čestica	100	100	100	100	100
Broj čestica > 100 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 50 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 20 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 10 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 5 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 2 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 1 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 0,5 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 0,2 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 0,1 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 0,05 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 0,02 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 0,01 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 0,005 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 0,002 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 0,001 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 0,0005 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 0,0002 μm	10	10	10	10	10
Broj čestica > 0,0001 μm	10	10	10	10	10

Kupac je uvijek u pravu!



Srećna i berićetna
 Novu 2006tu godinu
 kausu i osobly i ml
 sira žabi
 Jasmina Coleman
 Ako se sjećate
 Passat - gorivo - voda
 još jednom hvala
 na saradnji i
 uspješno poslovajnje
 jscoleman2@comcast.net

**PREPORUKE I SUGESTIJE
UČESNICIMA
KONFERENCIJE**



Vaše najjače ili najslabije oružje je:
“power of words of mouth” (od usta do usta),
ili Vas ukopa ili digne u zvijezde
TU JE NAŠ (VAŠ) KVALITET!

HIFA d.o.o.



HVALA NA PAZNJI
