



# 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)
    - Pobołjšanja
  - Edukacija ( stipendiranje)
  - Upošljavanje VSS kadrova

---

---

---

---

---

---

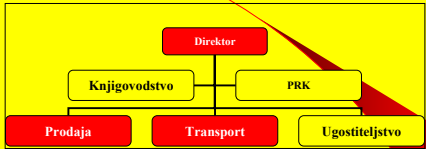
---

---

---

---

## 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

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## 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  
 Datum: 01.06.2005.

Parametar	Rezultat	Standard	Skupina	Skupina	Skupina
Boja	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 10 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 40 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 60 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 80 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 100 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 150 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 200 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 300 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 400 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 500 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 600 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 700 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 800 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 900 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 1000 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 1500 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 2000 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 3000 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 4000 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 5000 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 6000 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 7000 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 8000 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 9000 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 10000 μm	10	ASTM D 155	1	1	1

IZVJEŠTAJ O ISPITIVANJU br. 1280  
 DIZELI, GORIVA I OILS  
 Datum: 01.06.2005.

Parametar	Rezultat	Standard	Skupina	Skupina	Skupina
Boja	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 10 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 40 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 60 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 80 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 100 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 150 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 200 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 300 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 400 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 500 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 600 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 700 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 800 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 900 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 1000 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 1500 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 2000 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 3000 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 4000 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 5000 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 6000 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 7000 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 8000 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 9000 μm	10	ASTM D 155	1	1	1
Broj čestica > 10000 μm	10	ASTM D 155	1	1	1

---

---

---

---

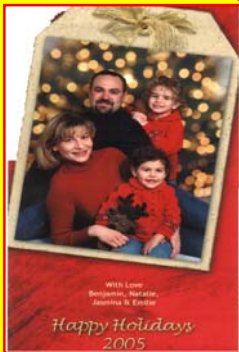
---

---

---

---

## 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  
 Pos jednovu hvata  
 na saradnji i  
 uspješno postovanje  
 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**

---

---

---

---

---

---

---

---