



**TÜVRheinland**®  
Precisely Right.

**Broj sertifikata 01 100 1334701**

**Izveštaj o proveru prema**

**TRCert - ISO 9001 : 2008**

**za**

**CITERM HEATING SYSTEMS D.O.O.**

**Miroslava Jovanovića 17**

**11160 Beograd**

**Republika Srbija**

Naručilac	Standard(i)	Broj(evi) sertifikata	Tip provere
CITERM HEATING SYSTEMS D.O.O.	ISO 9001:2008	01 100 1334701	CA2

## Sadržaj

<b>1</b>	<b>Rezultat provere .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Oblast primene .....</b>	<b>3</b>
<b>2.1</b>	<b>Opis organizacije.....</b>	<b>3</b>
<b>2.2</b>	<b>Oblast primene sertifikacije.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Izmene i sistemu menadžmenta / Preispitivanje ugovora.....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Nalazi provere .....</b>	<b>4</b>
<b>4.1</b>	<b>Pozitivni nalazi i mogućnosti za poboljšavanje .....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Datumi .....</b>	<b>5</b>

Naručilac	Standard(i)	Broj(evi) sertifikata	Tip provere
CITERM HEATING SYSTEMS D.O.O.	ISO 9001:2008	01 100 1334701	CA2

**Vodeći proveravač** : Sava Matejić

**Proveravački tim** : -

**Predstavnik rukovodstva** : Milan Cincović, Tel.: +381 64 142 4414, E-mail: [milan.c@eunet.rs](mailto:milan.c@eunet.rs)

**Datum provere** : 2013-10-23

## 1 Rezultat provere

Efikasnost sistema menadžmenta potvrđena je na licu metodom provere slučajnim uzorkovanjem od strane imenovnog proveravača. Ovo se posebno odnosi na usklađenosti tokova rada sa zahtevima standarda i na opise u dokumentaciji sistema menadžmenta. U obzir su, takođe, bile uzete i karakteristike poslovnih aktivnosti organizaciji, primenjeni zakonski i regulatorni zahtevi i zahtevi postavljeni drugim opšte primjenjivim dokumentima. To je učinjeno uzorkovanjem, sprovođenjem razgovora i pregleda odgovarajuće dokumentacije. Nalazi provere i preporuke u vezi mogućnosti za poboljšavanje dati su u odeljku 4 ovog izveštaja.

<input type="checkbox"/>	Pоследnja provera je otkrila neusaglašenosti koje su dokumentovano korigovane. Korekcije i korektivne mere preduzete u tom pogledu su verifikovani.
<input checked="" type="checkbox"/>	Faza 1 početne sertifikacione provere je obavljena i utvrđeno je da je organizacija spremna za sertifikaciju. Identifikovane slabosti, ako ih je bilo, su otklonjene i korektivne mere preduzete u tom
<input type="checkbox"/>	Ovom proverom otkrivene su sledeće neusaglašenosti: Standard(i): <b>Br. neusaglašenosti</b> ISO 9001
<input type="checkbox"/>	Većina neusaglašenosti (Br. x) sa pojedinačnim elementima standarda zahtevaju ponovnu proveru u cilju verifikacije efektivnosti korekcija i korektivnih mera ( <b>mogući datum: dd.mm.gggg</b> )
<input checked="" type="checkbox"/>	Organizacija je uspostavila i održava efikasan sistem za obezbeđenje usklađenosti sa svojom politikom i ciljevima. Proveravački tim, u skladu sa ciljevima provere, potvrđuje da je sistem menadžmenta organizacije usklađen sa zahtevima stanarda i da organizacija održava i primenjuje zahteve standarda.

Proveravač, stoga, preporučuje:

<input checked="" type="checkbox"/>	Dodela novih sertifikata.
<input type="checkbox"/>	Održanje postojeće sertifikacije.
<input type="checkbox"/>	Uključivanje izmena (vidi Odeljak 3) u oblasti primene postojećih sertifikacija .
<input type="checkbox"/>	Održanje ili izdavanje sertifikata samo nakon sprovedene uspešne ponovljene provere.

## 2 Oblast primene

### 2.1 Opis organizacije

Preduzeće CITERM HEATING SYSTEMS D.O.O. (u daljem tekstu CITERM) osnovano je 2007. godine.

CITERM je preduzeće koje se bavi proizvodnjom, prodajom, ugradnjom i servisiranjem gorionika na srednje teška ulja.

CITERM posluje na jednoj lokaciji i ima četiri zaposlena.

Svoje proizvode CITERM prodaje na domaćem tržištu ali i u više evropskih zemalja Finska, Velika Britanija, Nemačka, Norveška, Belgija, Litvanija, Rumunija, Grčka, Francuska...

Naručilac	Standard(i)	Broj(evi) sertifikata	Tip provere
CITERM HEATING SYSTEMS D.O.O.	ISO 9001:2008	01 100 1334701	CA2

Udeo izvoza je oko 80 % od ukupnog obima prodaje.

Gorionici CITERM su dizajnirani da mogu sagorevati: Ulja biljnog porekla, rabljena mineralna i sintetička ulja, transmisiona i hidraulična ulja, ekstra laka loživa ulja, dizel, mešavine raznih ulja...

Gorionici Citerm se mogu koristiti za zagrevanje građevinskih objekata svih vrsta, a često primenu nalaze i u industriji.

#### Investicije:

Nabavka CNC struga

Angažovanje CNC programera

## 2.2 Oblast primene sertifikacije

Oblast primene sertifikacije:	Proizvodnja gorionika i termogena
Isključenja od zahteva standard ISO 9001	7.3 Projektovanje i razvoj
Razlozi za isključenje:	CITERM HEATING SYSTEMS D.O.O. pri izradi novih proizvoda koristi standardnu tehničku dokumentaciju.

Sledeće lokacije i njihove oblasti primene su uključene u oblast primene sertifikacije:

Lokacija br. (CN ext.)	Lokacije uključene u sert. Naziv/adresa lokacije	Broj zaposlenih	Oblast primene i procesi	Standard (i)	Provereno
01	Centrala: CITERM HEATING SYSTEMS D.O.O. Miroslava Jovanovića 17 11160 Beograd Republika Srbija	4	Proizvodnja gorionika i termogena <i>Glavni procesi</i> Proizvodnja Servis <i>Procesi podrške</i> Nabavka Prodaja <i>Menadžment procesi</i> Preispitivanje QMS Interna provera Korektivne i preventivne mere <i>Autorski procesi</i> Servisiranje gorionika prodatih u inostranstvu	ISO 9001:2008	<input checked="" type="checkbox"/>

## 3 Izmene i sistemu menadžmenta / Preispitivanje ugovora

U odnosu na prethodnu proveru nije bilo značajnijih izmena u sistemu menadžmenta i u dokumentaciji sistema menadžmenta. Detalji iz ugovora koji čine osnovu provere (uključujući broj zaposlenih, oblast primene i lokacije) oslikavaju stvarnu situaciju u organizaciji.

## 4 Nalazi provere

Nalazi provere prema relevantnim standardima dati su u Aneksima ovog izveštaja (vidi Aneks ISO 9001).

Proveravač i sertifikaciono telo će sve informacije prikupljene za vreme provere tretirati kao strogo poverljive. Obzirom da se tokom provere primenjuje metod uzorkovanja, moguće je da i dalje postoje slabosti i neusaglašenosti koje nisu identifikovane tokom provere.

Naručilac	Standard(i)	Broj(evi) sertifikata	Tip provere
CITERM HEATING SYSTEMS D.O.O.	ISO 9001:2008	01 100 1334701	CA2

## 4.1 Pozitivni nalazi i mogućnosti za poboljšavanje

Br.	Jedinica/oddeljenje	Pozitivni nalazi
1	Najviše rukovodstvo	Praćenje i upotreba zakonskih i tehničkih propisa i normativa
2	Preduzeće	Princip usmerenosti prema korisnicima, koji se uočava u svim delovima preduzeća
3	Direktor - uprava	Upotreba najsavremenije opreme i tehnologije u oblasti delovanja.
4	Direktor, Proizvodnja i pružanje usluge	Usredsređenost i održavanje visokog nivoa kvaliteta proizvoda i suluga
5	Uprava, Proizvodnja i pružanje usluge	Komuniciranje sa korisnicima
6	Preduzeće	Stručnost i profesionalanost

Sledeće preporuke i mogućnosti za poboljšanje date od strane proveravača namenjeni su doprinosu stalnog poboljšavanja menadžment sistema.

Br.	Jedinica/oddeljenje	Preporuke i mogućnosti za poboljšavanje
1	Ljudski resursi	Bilo bi korisno da predstavnik rukovodstva za kvalitet povremeno učestvuje na eksternim obukama koje organizuju specijalizovane institucije.
2	Kvalitet	Razmotriti mogućnost implementacije sistema upravljanja životnom sredinom prema ISO 14001:2004.
3	Kvalitet	Razmotriti mogućnost implementacije sistema upravljanja zaštitom zdravlja i bezbednosti na radu prema OHSAS 18001:2007.
4	Kvalitet	Predlog je da se sva tri sistema objedine u jedan – integrisani sistem: IMS (ISO 9001, ISO 27001 i OHSAS 18001), kojom prilikom bi se izvršila i revizija kompletne dokumentacije QMS.
5	Kvalitet	Poraditi na prepoznavanju iniciranih i sprovedenih preventivnih mera, koje su inače prisutne

## 5 Datumi

Datum dospeća sledeće provere

2014-10-23

Dogovoren datum za sledeću proveru

2014-09-11

2013-10-24

Datum



Sava Matejić  
Vodeći proveravač

Naručilac	Standard(i)	Broj(evi) sertifikata	Tip provere
CITERM HEATING SYSTEMS D.O.O.	ISO 9001:2008	01 100 1334701	CA2

## Aneks ISO 9001

Zahtev	Nalaz provere
Politika / ciljevi	<p>Najviše rukovodstvo je donelo, ugradilo i implementiralo svoju politiku kvaliteta. Politika kvaliteta je adekvatna i pruža okvir za ciljeve kvaliteta. Ona obavezuje sve zaposlene da slede stalno poboljšavnje sistema kvaliteta.</p> <p>Ključni ciljevi kvaliteta uključuju:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Povećanje obima prodaje</li> <li>• Smanjenje nenaplaćenih potraživanja</li> <li>• Povećanje efikasnosti nabavke: povećanje obrta zaliha</li> <li>• Povećanje zadovoljstva korisnika</li> </ul>
Upravljanje procesima uključujući i autorske procese	<p>Primenjeni procesi u organizaciji su identifikovani i dokumentovani. Tokovi procesa i njihovo međusobno dejstvo su opisani i njima se propisno upravlja. Proces se ocenjuje u regularnim intervalima vrednovanjem ključnih parametara istih.</p> <p>Ključni procesi u okviru realizacije proizvoda uključuju:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proizvodnja</li> </ul> <p>Sledeći procesi se obezbeđuju iz autorsa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servisiranje gorionika prodatih u inostranstvu</li> </ul> <p>Ovim procesom se odgovarajuće upravlja i odgovarajuće se preispituje.</p>
Zahtevi koji se odnose na korisnika i drugi zahtevi	<p>Organizacija analizira i ocenjuje zahteve korisnika i/ili upite i sve dokumentovane, pretpostavljene, statutarne i zakonske zahteve u okviru proizvodnje studije izvodljivosti.</p> <p>Ponude priprema i odobrava XXX. Osoba koja priprema ponudu preispituje ugovor u cilju osiguranja njegove usaglašenosti sa dokumentima ponude i dokumentuje tu usaglašenost u potvrdi porudžbine. Isti postupak važi i za dopunske zahteve.</p> <p>Sledeći zahtevi procesa značajno utiču na kvalitet proizvoda ili usluge:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontrola i testiranje gorionika</li> <li>• Ugradnja najkvalitetnijih komponenata i materijala</li> <li>• Propisno pakovanje proizvoda – u cilju sprečavanja oštećenja u transportu</li> </ul> <p>Ključni zakonski, statutarni i zahtevi koji se odnose na korisnika uključuju:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zakon o radu (Službeni glasnik RS br. 24/05, 61/05 i 54/09)</li> <li>• Zakon o bezbednosti i zdravlju na radu (Službeni glasnik RS, br. 101/2005)</li> <li>• Zakon o zaštiti životne sredine (Službeni glasnik RS, br. 135/2004, 36/2009, 36/2009 - dr. zakon i 72/2009 - dr. zakon)</li> <li>• Zakon o zaštiti od požara (Službeni glasnik SRS", br. 37/88 i "Službeni glasnik RS", br. 53/93, 67/93, 48/94 i 101/2005 - dr. zakon)</li> <li>• Carinski zakon ("Službeni glasnik RS" br. 18/2010)</li> <li>• Zakon o opštoj bezbednosti proizvoda (Službeni glasnik RS, br. 41/2009)</li> </ul>
Zadovoljstvo korisnika i reklamacije	<p>Organizacija održava dokumentovane i efikasne procedure koje regulišu upravljanje informacijama, analizama podataka, merama za poboljšavanje i reagovanjima na reakcije korisnika.</p>
Interna provera i preispitivanje od strane rukovodstva	<p>Organizacija meri primenu sistema menadžmenta, njegovo održavanje i efektivnost kroz provere sistema planirane na godišnjem nivou. Organizacija ove provere sprovodi pouzdano. Neusaglašenosti identifikovane ovim internim proverama su otklonjene i dokumentovane za vreme sprovođenja provere po ovom izveštaju.</p> <p>Najviše rukovodstvo prispituje sistem menadžmenta kvaliteta u redovnim vremenskim intervalima i u skladu sa zahtevima u cilju obezbeđenja njegove stalne pogodnosti, adekvatnosti i efektivnosti. Preispitivanje od strane rukovodstva od 2013-10-11 sprovedeno je u skladu sa zahtevima i bilo je efikasno.</p>

Naručilac	Standard(i)	Broj(evi) sertifikata	Tip provere
CITERM HEATING SYSTEMS D.O.O.	ISO 9001:2008	01 100 1334701	CA2

Zahtev	Nalaz provere
Upotreba sertifikata i logo-a	Proveravač je na licu mesta obrazložio uslove upotrebe sertifikata i logo-a.

Zahtev standarda	4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4
Ocena*)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
Neusaglašenost broj												
Zahtev standarda	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5	
Ocena*)	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	2	
Neusaglašenost broj												

- \*Ocena:**
- 1 = usaglašeno
  - 2 = usaglašeno, ali uz mogućnosti za poboljšavanje
  - 3 = neusaglašeno (vidi izveštaj o neusaglašenosti)
  - 4 = nije primenjivo
  - 5 = nije proveravano tokom ove provere