



در گفتگوی ویژه با مدیران شرکت آرکاپن عنوان شد

## لذت یک پنجره خوب و آرامش همیشگی با آرکاپن

اشاره: تولد آرکاپن نتیجه یک اتفاق بود و آن اتفاق سفری در سال ۱۳۸۶ برای بازدید از صنعت آلومینیوم شهر اراک؛ این روایت صادقانه و شفاف مهندس امیر زهدی است از یک تولد مبارک و البته تبلور کیفیت برتر در صنعت تولید در و پنجره‌های استاندارد با شیشه‌های دوجداره. او که مهندس ارشد رشته عمران است، در گفتگو با پنجره ایرانیان، با پاسخ‌های دقیق و کارشناسی به پرسش‌های مطرح شده، نشان داد که نبض تولید و نصب را در دست خود دارد و در یک کلام، مدیر پشت میزی نیست و تلاش دارد تا تمامی مراحل فرایند در و پنجره‌های آرکاپن را از نزدیک زیر ذره‌بین داشته باشد. گفتگو با این مدیر موفق، پر تلاش و سخت کوش البته وقتی دوچندان خواندنی است که بدانید با آقای اسماعیل قرالر مدیر بخش فنی و نظارت بر تولید در و پنجره‌های آرکاپن هم که برای ارزیابی آخرین وضعیت کیفی و تولید سفارشات جدید به دفتر مرکزی آرکاپن آمده بود، هم هم‌کلام شدیم تا بیش از گفتگو جدی‌تر و عمیق دنبال شود. مهندس زهدی در مقام مدیرعامل شرکت تولیدی در و پنجره آلومینیومی و یوپی‌وی‌سی آرکاپن، افزون بر حساسیت فوق‌العاده در انتخاب مواد اولیه مورد استفاده، به گونه‌ای برنامه‌ریزی کرده که به گفته خودش دیگر جای نقیصی برای محصول نهایی باقی نخواهد ماند؛ یکی در فرایند تولید و دیگری در فرایند نصب در و پنجره؛ او می‌گوید: پنجره بی‌نقص به هیچ عنوان حق خروج از کارخانه آرکاپن را ندارد. گفتگوی خبرنگار ما با مهندس زهدی مدیرعامل و آقای اسماعیل قرالر مدیر فنی شرکت آرکاپن را بخوانید:

بود، اما پس از اعمال تحریم‌ها و نوسان شدید نرخ ارز، عملاً دسترسی به مواد اولیه مورد استفاده در پروفیل‌های در و پنجره یوپی‌وی‌سی به دشواری صورت می‌گرفت و این یک تهدید برای کل صنعت بود، اما همین تحریم‌ها خود عاملی شد برای افزایش کیفیت مواد اولیه تولید شده در پتروشیمی‌های داخل کشور به ویژه پتروشیمی بندر امام. تاکید می‌کنم که بسیاری از پروفیل‌های وارداتی در سال‌های اخیر فاقد کیفیت مورد انتظار بوده و به همین دلیل آرکاپن تصمیم گرفت که پروفیل‌های صاحب برند ایرانی را مورد استفاده قرار دهد که کیفیت جهانی دارند.

■ **تنوع محصولات آرکاپن از حیث تامین نظرها و سلیقه‌های مشتریان چگونه است؟**

آرکاپن به واسطه تجربه موفق و فعالیت هم‌زمان در تولید در و پنجره‌های آلومینیومی، از محدود شرکت‌هایی است که توانایی تولید انواع در و پنجره‌های دوجداره با

■ **اجازه دهید سوالاتم را صریح بپرسم و پاسخ‌ها را صریح از شما بخواهم. شرکت آرکاپن از چه زمانی و با چه هدفی راه‌اندازی شد و اصلاً چرا به عنوان یک مهندس ارشد رشته عمران وارد صنعت در و پنجره دوجداره شدید؟**

همه ماجرا از یک اتفاق و یک مسافرت در سال ۱۳۸۶ آلومینیوم‌سازی اراک کلید خورد که فتح بابی شد برای ورود به صنعت در و پنجره آلومینیوم تا اینکه پس از مدتی به این نتیجه رسیدیم برای به دست آوردن بازار، به ناچار باید تولید در و پنجره یوپی‌وی‌سی هم داشته باشیم.

■ **شما با برندهای مختلفی از پروفیل‌های یوپی‌وی‌سی کار می‌کنید. ارزیابی شما از کیفیت پروفیل‌های داخلی و وارداتی چیست؟ تا قبل از تحریم‌ها کیفیت پروفیل‌های خارجی وارداتی از کشور آلمان بسیار خوب**

## شما بالا بروید و میزان فروش کاهش یابد؟

فقط و فقط فکر ما این است که حضور مداوم و با کیفیت در بازار داشته باشیم و فقط به فکر فروش نیستیم، چرا که ماندگار شدن با فروش زیاد نیست، بلکه با تولید و کیفیت خوب است. البته این خدمات از کاپن ورای ضمانت‌هایی است که به ازای هر محصول به مشتریان عرضه می‌شود.

### ■ شفاف‌تر توضیح می‌دهید که این خدمات ویژه به چه معناست؟

تمامی در و پنجره‌های ساخته شده توسط ارکاپن از دو پروفیل شناخته شده وین تک و ویستا بست بوده و به جز ضمانت‌های ۱۰ تا ۲۰ ساله‌ای که از سوی این شرکت‌های خوش‌نام و دارای کیفیت جهانی به مشتریان می‌دهیم، خدمات پس از فروش ارکاپن در صورت نقص در تولید یا نصب به مدت ۵ سال تضمین می‌شود و خود را در برابر افت کیفیت یراق یا پروفیل مسوول می‌دانیم و در آخر کار یک برگه ضمانت‌نامه به مدیر ساختمان تحویل می‌دهیم که هر گاه با مشکلی برخورد کردند، با ارکاپن در تماس باشند و پس از تحویل ساختمان به مصرف‌کننده نهایی، ارکاپن خود را مسوول می‌داند تا یک بار کل پنجره‌ها و درهای ساخته شده توسط شرکت را کنترل کیفی کند و تحویل ساکنان ساختمان نماید.

### ■ شرکت ارکاپن در انتخاب شیشه‌های مورد استفاده چگونه عمل می‌کند؟

ما شیشه‌های مورد استفاده را از کارخانه‌های دارای برند و معروف و تمام صنعتی تهیه می‌کنیم، چرا که ما تولیدکننده شیشه نیستیم و مصمم هستیم که عایق بودن در و پنجره‌های ساختمان از حیث جلوگیری از هدررفت انرژی و ورود آلاینده‌های صوتی و هوا صد در صد تضمین شده باشد.

### ■ عایق صوتی بودن در و پنجره‌های تولید شده به چه پارامترهایی بستگی دارد؟

ببینید! یکی از پارامترها به کیفیت پروفیل‌های مورد استفاده و ترکیب فرمولاسیون آنها مربوط می‌شود، پارامتر دیگر به نوع ورق‌های گالوانیزه تقویتی بستگی دارد و سوم ماشین‌آلات و نحوه مونتاژ در و پنجره‌ها و در نهایت شیشه‌های به کار رفته در و پنجره‌ها بسیار تعیین‌کننده است. به همین دلیل است که در فرایند تولید یک در یا پنجره، تیم تولید و مونتاژ ارکاپن، یک استاندارد خاص خود را دارد تا بتواند بهترین و عایق‌ترین در و پنجره‌ها را تولید و تحویل مشتریان خود کند. یکی از این استانداردها به شیشه‌ها برمی‌گردد چرا که این حق مشتریان است که در و پنجره‌ای را در اختیار داشته باشند که هدررفت انرژی به حداقل رسیده و شیشه بتواند مانع از ورود آلودگی صوتی و هوا به درون ساختمان شود. متأسفانه مشاهده می‌شود که گاز آرگون تزریق شده بین شیشه‌های دوجداره در و پنجره‌ها به دلیل تزریق دستی پس از مدتی از دست می‌رود و امکان تزریق دوباره گاز آرگون مثل اروپا در ایران مقدور نبوده و بسیار هم پرهزینه است. استفاده ارکاپن از شیشه‌های تولید شده به صورت تمام اتوماتیک و صنعتی با بالاترین ضریب عملکرد در برابر انتقال حرارت این مزیت و برتری را به در و پنجره‌های ارکاپن داده تا بتواند کیفیت شیشه‌ها را تضمین کند.

### ■ در حال حاضر ظرفیت تولید ارکاپن تا چه میزان پاسخگوی سفارشات مشتریان است؟

خدا را شکر می‌کنیم که توانسته‌ایم به تمامی سفارشات مشتریان در تهران در زمان مقرر با افزایش ظرفیت تولید پاسخ شایسته بدهیم و در برخی پروژه‌های بزرگی که در دیگر شهرها به ما پیشنهاد شده بود؛ هم با برنامه‌ریزی دقیق به تعهدات خود عمل کرده‌ایم و نارضایتی از بابت عمل به تعهدات در برابر سفارشات مشتریان نداشته‌ایم.

### ■ در مشاوره دادن به مشتریان، در و پنجره‌های آلومینیومی را پیشنهاد می‌کنید یا یوپی‌وی‌سی؟

واقعیت این است که ما تمامی ویژگی‌ها و مزایای هر دو نوع پنجره‌ها را به مشتریان متناسب با سلیقه، شرایط اقلیمی و جغرافیایی، اسکلت ساختمان و ... ارائه می‌کنیم و از نظر کارشناسی ارکاپن، به دلیل اینکه بالاترین استانداردها را هم در تولید و هم در نصب اعمال می‌کنیم، تفاوت چندانی نمی‌کند که مشتری در و پنجره آلومینیومی را سفارش دهد یا یوپی‌وی‌سی را. بدیهی است که در ساختمان‌های بالای ۵ طبقه این نظر کارشناسی وجود دارد که مقاومت در و پنجره‌های آلومینیومی در برابر فشارهای وارده به پنجره‌ها بالاتر است یا این نظریه هم مطرح است که در و

یراق‌آلات دارای کاربردهای متنوع از جمله یراق‌آلات تک‌حالته، دوحالته، کشویی و لولایی، فولکس واگن و ... را دارد. الان ما این آمادگی را داریم مقاطع، یراق‌آلات و پروفیل‌های متنوع را متناسب با نیاز مشتریان و طراحی نمای ساختمان تولید و در اختیار مشتریان خود قرار دهیم. البته یکی از خدمات ارکاپن این است که به مشتریان خود مشاوره دقیق می‌دهد که بر اساس ساختمان و کاربری آن و نیازهای نهایی مصرف‌کنندگان، بهتر است چه نوع محصولی را انتخاب کند، اما انتخاب نهایی حق مشتری خواهد بود.

### ■ در ویتترین پروفیل‌های ارکاپن، تنوع رنگ زیادی دیده می‌شود، این میزان تنوع رنگ تا چه اندازه ضرورت دارد و ارزیابی شما از کیفیت پروفیل‌های رنگی چیست؟

درباره تنوع رنگی پروفیل‌های مورد استفاده باید بگویم که ما سه خانواده رنگی در آلومینیوم داریم. چرا که قبلاً یوپی‌وی‌سی رنگی وجود نداشت و بعدها براساس نیاز مشتری نوع رنگی وارد بازار شد. پروفیل‌های آلومینیومی دارای تنوع بیش از ۲۰۰ رنگ الکترواستاتیک یا همان کوره‌ای است، نظیر رنگ اتوموبیل؛ خانواده دیگر پروفیل‌های رنگی آلومینیومی رنگ آناداینز یا ابکاری است که از طریق الکترولیز پروفیل‌ها رنگ‌دهی می‌شود چرا که آلومینیوم قدرت جذب بین ۶-۳۰ میکرون رنگ را دارد و بیش از ۳۰ رنگ آناداینز وجود دارد و جدیداً یکسری طراحی‌هایی دیدیم از رنگ‌های جدید آناداینز داخل کشور خودمان که در اروپا هم دیده نشد که البته هنوز به تولید انبوه نرسیده است. خانواده سوم پروفیل‌های رنگی آلومینیوم شامل رنگ دکورال یا طرح چوب می‌شود که بیش از ۳۵ طرح چوب در اختیار داریم که به صورت فیلم و زینک تولید می‌شود.

### ■ آیا شرکت ارکاپن نظارت کافی روی فرایند تولید پروفیل‌های رنگی خریداری شده دارد؟

نه تنها ناظر فنی و کیفی ارکاپن فرایند تولید پروفیل‌ها و رنگ شدن آنها را رصد می‌کند، بلکه به هنگام دریافت پروفیل‌ها، قبل از برش و مونتاژ، یکبار کیفیت رنگ پروفیل‌ها کنترل می‌شود و در فرایند تولید هم اگر اشکالی در رنگ توسط تیم نظارت شناسایی شود، پروفیل از خط تولید خارج و به انبار ضایعات منتقل خواهد شد.

### ■ شرکت ارکاپن چه پارامترهایی را در فرایند تولید مدنظر قرار می‌دهد که در نهایت یک در و پنجره خوب، استاندارد و باکیفیت مطلوب تحویل مشتریان خود دهد؟

یکی از مزیت‌های مدیریتی ارکاپن، برنامه‌ریزی مبتنی بر اهداف کیفی و نظارت مستمر و تعریف شده بر تمامی فرایندهای کار است و این مراحل از زمان مشاوره به مشتری تا خرید مواد اولیه، تولید، نصب و خدمات پس از نصب می‌شود. حتی تلاش کرده‌ایم تا تمامی همکاران یک بار تجربه فرایند تولید را داشته باشند و از اطلاعات لازم برای مشاوره دادن‌های تخصصی به مشتریان برخوردار باشند. به همین دلیل در ارکاپن نظارت و کنترل کیفیت نهادینه شده و یک رفتار سازمانی و حرفه‌ای است به نحوی که از پرسنل فروش گرفته تا مسئول خرید و تدارکات، حساسیت لازم را درک می‌کنند و بیشترین حساسیت و مهمترین زمان ممکن معطوف به فرایند تولید در و پنجره‌ها می‌شود. حتی نمونه‌هایی داشته‌ایم که پنجره‌ای را تولید کرده‌ایم، اما بعد از تولید در زمان کنترل کیفی در کارگاه آن را معدوم کردیم، چون اگر واحد کنترل کیفی، استاندارد و کیفیت محصول را تایید نکند، قطعاً آن از کارگاه بیرون نخواهد رفت.

### ■ و این حساسیت فوق‌العاده در فرایند نصب هم ادامه دارد؟

قطعاً اینگونه است چرا که یک پنجره خوب و استاندارد ممکن است با خطای نصب، همه تلاش‌ها را مخدوش کند، به همین دلیل بالاترین حساسیت‌ها و نظارت‌های پس از تولید معطوف به تیم نصب ارکاپن می‌شود و به همین خاطر در ارکاپن هر روزی که کار نصب در و پنجره داشته باشیم، کارشناس ناظر، تمامی مراحل نصب را کنترل می‌کند و در صورت مشاهده مشکل، تذکرات فنی لازم برای رفع اشکالات به تیم نصب منتقل خواهد شد. هرچند بسیاری از شرکت‌های همکار فرایند نصب را به تیم بیرونی محول می‌کنند، اما ما تیم‌های نصب خودمان را داریم که کار را انجام می‌دهند و به جز این کار ما گروهی داریم که بر کار نصاب نظارت می‌کنند.

### ■ فکر نمی‌کنید این میزان حساسیت باعث می‌شود تا هزینه تولید





پنجره‌های یوبی‌وی‌سی عملکرد بهتری از نظر عایق بودن در برای انتقال حرارت یا ورود آلاینده‌ها دارند. اما پیشرفت تکنولوژی و استانداردهای تولید در و پنجره در ایران و البته در شرکت آرکاپن به گونه‌ای است که نقاط قوت در و پنجره‌های آلومینیومی و یوبی‌وی‌سی را افزایش و نقاط ضعف آنها را کاهش داده‌ایم و مهم این است که نظر نهایی مشتریان پس از ارائه مشاوره‌های فنی و تخصصی آرکاپن انتخاب کدام نوع در و پنجره باشد. اینکه ما بخواهیم یک نظر را ورای نظر کارشناسی و فنی به مشتریان تحمیل کنیم، به معنای نادیده گرفتن حق انتخاب مردم است که اصلاً هم جایز نخواهد بود.

**■ به عنوان یکی از شرکت‌های به نام صنعت در و پنجره دوجداره ایران، فکر می‌کنید استفاده درست از ورق‌های تقویتی گالوانیزه در پنجره‌های یوبی‌وی‌سی تا چه میزان بر کیفیت و تولید استاندارد پنجره‌ها تاثیر می‌گذارد؟**

یکی از الزامات فنی و افزایش دهنده ضریب مقاومت در و پنجره‌های یوبی‌وی‌سی، استفاده از ورق‌های تقویتی گالوانیزه ارتباط پیدا می‌کند. اما متأسفانه گاه برخی واحدهای تولید برای کاهش وزن در و پنجره‌های یوبی‌وی‌سی یا حتی کاهش هزینه تولید، اقدام به استفاده از ورق‌های تقویتی ضعیف‌تر یا ورق‌های جایگزین ساخته شده از مواد اولیه فاقد کیفیت می‌کنند، که در نهایت در و پنجره‌های ساخته شده مقاومت خود را در برابر فشار ساختمان و ... از دست می‌دهند. از سوی دیگر نباید فراموش کرد که نصب براق‌آلات به صورت استاندارد و دقیق بر روی در و پنجره‌های یوبی‌وی‌سی به کاربرد درست ورق‌های گالوانیزه برمی‌گردد که در غیر این صورت پس از مدتی براق‌آلات نصب شده، خاصیت خود را از دست می‌دهد.

**■ عمده‌ترین مشکلی که در و پنجره‌سازان یوبی‌وی‌سی ایران با آن مواجه هستند، چیست؟ آیا حضور در پروژه‌های مسکن مهر عامل همه بدبختی هاست؟**

نه؛ قرار نیست من اگر مشتری ندارم، عامل خارجی عامل بدبختی من باشد، این هنر شرکتی است که بتواند با کیفیت تولید کند. پروژه‌های انبوه‌سازی اتفاقاً یکی از میدان‌های رقابت جدی بین شرکت‌هاست به شرطی که در میدان رقابت، کیفیت را قربانی نکنیم. اینکه یکی بخواهد برای پیروز شدن در میدان رقابت، از جنس خود کم کند یا کم‌فروشی پیش بگیرد، یک توهین بزرگ به شرکت خود کرده و اعتبار خود را فروخته‌است. این یک دزدی است که بخواهند کم‌فروشی کنند تا قیمت را پایین بیاورند؛ مگر یک ورق گالوانیزه با کیفیت چه میزان در کاهش هزینه تولید تاثیر می‌گذارد که برخی به راحتی حاضر می‌شوند تا حقوق مصرف‌کننده نهایی را مخدوش کنند. به همین دلیل است که آرکاپن معتقد است که فروش بیشتر حتی با کیفیت پایین‌تر در نهایت یک سرقت حرفه‌ای است و حاضر نخواهیم شد برای کسب سود زودگذر، حقوق مردم را زیر پا بگذاریم، حتی اگر در یک میدان رقابت برنده نهایی نباشیم؛ چرا که ما مسابقه کیفیت را برده‌ایم و خود را ارزان فروخته‌ایم.

**■ فرایند نظارتی آرکاپن دقیقاً چه مرحله‌ای را در برمی‌گیرد؟**

نظارت و مشاوره‌های فنی از قبل از سفارش تا تحویل در و پنجره به مصرف‌کننده نهایی ادامه دارد و مسؤلیت‌پذیری برای مشتریان یک اصل بنیادین در آرکاپن است.

**■ و سخن پایانی شما...**

اعتقاد آرکاپن این است که تجربه یک عمر پنجره بی‌نقص و آرامش و آسایش ساکنان ساختمان‌ها یک حق است و جلوگیری از هدررفت انرژی و ورود آلودگی‌های صوتی و هوا به درون ساختمان‌ها یک ضرورت ملی است؛ امید آرکاپن این است که همه به این نتیجه برسیم که یک پنجره خوب و استاندارد یعنی یک انتخاب درست برای آرامش امروز و آسایش فردا. لازم است از همه مشتریان آرکاپن که همواره کیفیت را مبنای تصمیم‌گیری خویش قرار می‌دهند، خاضعانه قدر دانی کنیم.