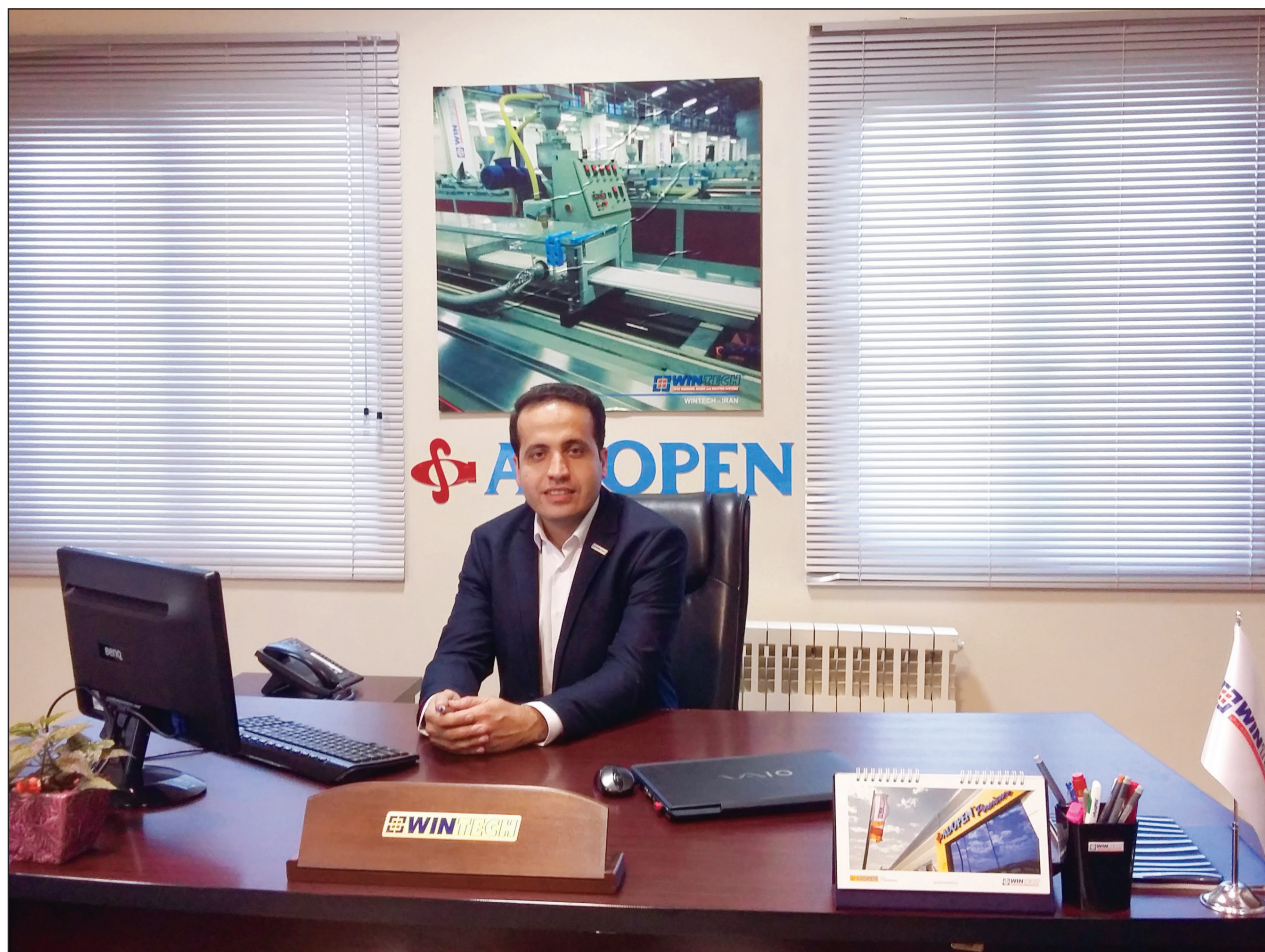




در سومین دور از بازدیدهای اختصاصی پنجره ایرانیان از مجموعه وین تک انجام شد:

و گفتگوی اختصاصی با مدیریت این واحد

اشاره

وین تک، برندی معتبر و جهانی و در حال حاضر به عنوان بزرگترین واحد تولید پروفیل‌های یو.پی.وی.سی در ایران است که به یمن تنوع بالا در تولید مقاطع مختلف پروفیل و با بالاترین استانداردهای داخلی و بین‌المللی نامی آشنا برای تمامی متخصصان صنعت ساختمان کشور می‌باشد. گروه خبری ماهنامه پنجره ایرانیان در ادامه و در سومین بخش از مجموعه بازدیدها از بزرگترین واحد تولیدی پروفیل یو.پی.وی.سی کشور و همچنین پاسخ به این سوال که آیا واقعا وین تک پنجره یک است، به واحد فنی و پشتیبانی این مجموعه مراجعه و گزارشی در این زمینه تهیه کرد. واحد فنی و پشتیبانی وین تک در مجموعه انبار مرکزی در منطقه صنعتی صفادشت تهران مستقر است و آقای محمد نظری مدیریت این واحد را بر عهده دارد. وی دانش آموخته رشته مکانیک بوده و مدت ۸ سال است که با مجموعه وین تک در حال همکاری می‌باشد. در حال حاضر مدیریت واحد فنی و پشتیبانی و همچنین مدیریت بخش انبار تهران بر عهده ایشان است. فعالیت‌های واحد فنی و پشتیبانی و همچنین خدمات ارائه شده در این بخش از مهمترین مباحث تشریح شده توسط وی می‌باشد که در ادامه به آن خواهیم پرداخت:



♦ درباره پیشینه و لزوم استقرار واحد فنی در مجموعه وین تک توضیح دهید؟

پیشینه فعالیت اصلی شرکت وین تک در ایران به سال ۱۳۷۹ باز می‌گردد. مشتری‌مداری، خدمات پس از فروش با رویکرد تکریم مصرف‌کننده نهایی، صیانت از برند و سطح کیفی محصولات و همچنین احترام به حقوق مصرف‌کننده باعث شده واحد فنی از ابتدای فعالیت برند وین تک در ایران همیشه به‌عنوان یکی از ارکان اصلی و مهم مجموعه وین تک محسوب شود. به وضوح مشخص است صنعت ساخت در و پنجره‌های یو.پی.وی.سی در سال‌های اخیر وسعت بسیار چشمگیری پیدا کرده است؛ در کنار این وسعت باید سطح کیفی محصول نهایی نیز با اجرای دستورالعمل‌ها و استانداردهای جهانی مطابقت داشته باشد. در حال حاضر کارگاه‌های بسیار کوچکی در کشور وجود دارد که اگر نظارتی از طرف واحد عرضه‌کننده پروفیل بر عملکرد آنها نباشد، این صنعت متحمل ضرر و زیان‌های بسیاری خواهد شد. ارائه آموزش‌های لازم جهت رعایت استانداردها و دستورالعمل‌های تولید، پشتیبانی فنی در زمینه راه‌اندازی ماشین‌آلات و خدمات فنی و همچنین نظارت مستمر بر عملکرد نمایندگان، از جمله دلایلی است که لزوم ایجاد واحد فنی و پشتیبانی را در چنین مجموعه‌هایی پررنگ‌تر می‌کند.

♦ چه خدمات و فعالیت‌هایی در واحد فنی و پشتیبانی وین تک ارائه می‌شود؟

فعالیت اصلی واحد فنی را می‌توان در دو بخش کلی مطرح کرد. بخش اول مربوط به خدمات و پشتیبانی فنی به نمایندگان طرف قرارداد بوده، و بخش دوم شامل خدمات پس از فروشی است که در راستای اطمینان و رضایت مصرف‌کننده نهایی از محصول خریداری شده با نام و نشان وین تک انجام می‌گیرد.

شرح کلی اقدامات انجام گرفته در این واحد شامل:

- (الف) بازدید اولیه از شرکت‌های مقاضی اخذ نمایندگی و بررسی زیرساخت‌های فنی مورد نیاز جهت اعطاء نمایندگی.
- (ب) آموزش فنی و عملی نحوه ساخت در و پنجره‌های یو.پی.وی.سی در سیستم‌های مختلف مطابق با استانداردهای وین تک.
- (پ) پشتیبانی فنی و خدمات شامل نصب تیغه و قالب‌ها، بازدید از سطح کیفی محصولات خریداری شده و تنظیم ماشین‌آلات تولید متناسب با پروفیل‌های مصرفی در طول مدت همکاری.
- (ت) نظارت و بازدید دوره‌ای از تمامی نمایندگان طرف قرارداد و اعطاء گواهینامه فنی (گریذبندی) متناسب با سطح عملکرد.
- (ث) پیگیری‌های لازم از میزان رضایت مصرف‌کننده نهایی در ارتباط با محصولات خریداری شده و همچنین خدمات ارائه شده از سوی نمایندگان زیرمجموعه این شرکت.

♦ سیاست و دلایل قرار گیری واحد فنی در کنار واحد انبار چه بوده است؟

از آنجایی که بسیاری از واحدهای تولیدی و همچنین کارگاه‌های تولید در و پنجره در نواحی اطراف تهران و شهرک‌های صنعتی مستقر هستند، سعی شده با استقرار واحد فنی در انبار و به دور از ازدحام و ترافیک شهری سرویس و خدمات در سریع‌ترین زمان ممکن انجام گیرد. با توجه به اینکه امکان آسیب‌دیدگی پروفیل در فرایند بارگیری و تخلیه پروفیل‌ها وجود دارد، لذا استقرار واحد فنی در مجموعه انبار سبب می‌شود که این واحد بدون واسطه، بر نحوه بارگیری و تخلیه نیز نظارت داشته باشد. دسترسی به موقع به تیغه و قالب‌های مورد نیاز نمایندگان از دیگر دلایل حضور واحد فنی در کنار واحد انبار می‌باشد.

♦ تنوع محصولات تولیدی وین تک شامل چه مقاطعی می‌باشد؟

در حال حاضر ۳۵ مقطع پروفیل یو.پی.وی.سی در چهار سری شامل ۲۶۰-۴۴۰-۷۰۰ با برند وین تک و سری ۶۳۴ با برند پلاس‌پین تولید می‌گردد. سطح وسیع و طیف محصولات تولید شده شامل پروفیل‌های لاستیک‌دار و بدون لاستیک و همچنین تولید پروفیل‌های لمینیت، به‌خوبی می‌تواند تمامی نیازهای فنی و سلیقه‌ای مرتبط

با ساخت پنجره‌های دوجداره را پوشش دهد. لازم به ذکر است در آینده‌ای نزدیک از س‌ری ۶۳۴ و ۲۴۰ که در حال حاضر در مرحله تست و آزمایشات فنی قرار دارد نیز رونمایی خواهد شد و تعداد مقاطع پروفیل‌های تولیدی کارخانه ایران به ۵۶ مقطع خواهد رسید.

❖ در مورد شرایط اخذ نمایندگی رسمی از شرکت وین تک کمی توضیح دهید؟

بررسی‌های اولیه توسط واحد فروش انجام می‌گیرد. این شرایط شامل حجم خرید اولیه و میزان سرمایه‌گذاری صورت گرفته یا سرمایه در گردش و سابقه فعالیت تجاری و تولیدی می‌باشد. در صورت احراز این شرایط بازدید اولیه توسط واحد فنی به منظور ارزیابی فنی از مواردی همچون وسعت کارگاه، وضعیت ماشین‌آلات تولید، تجهیزات جانبی فنی مورد نیاز، وسعت انبارها و شرایط نگهداری کالا، ظرفیت تولید روزانه با توجه به فضای تولید و نیروی انسانی شرکت مذکور انجام می‌گردد و در صورت مطابقت با استانداردها نمایندگی اعطا می‌شود. این حساسیت‌ها در شرایط اولیه بیشتر در ارتباط با بازدیدهای فنی مورد توجه قرار می‌گیرد و چنانچه الزامات اولیه در بخش فنی مهیا گردد مسائل مالی با تعامل و شرایط خاصی قابل بررسی مجدد خواهد بود.

به هیچ وجه در امر تولید در و پنجره یا سایر امور مرتبط فعالیت نداشته و ندارد. اطلاعات تمامی متقاضیان در و پنجره چه در بخش کوچک و خرد و چه در بخش انبوه، توسط واحد روابط عمومی ثبت شده و این متقاضیان به نمایندگان زیرمجموعه متناسب با ظرفیت تولید معرفی می‌شوند. با اینکه امکانات و ماشین‌آلات مورد نیاز مرتبط با تولید در و پنجره در کارخانه مهیا گردیده، ولی از این امکانات صرفاً به منظور ساخت پنجره‌های نمونه جهت آزمایشگاه و تولید نمونه‌های تبلیغاتی بهره‌برداری می‌گردد. همچنین به‌خاطر حساسیت شدید جناب آقای مهندس خداپرست در موضوع فعالیت مدیران شرکت وین تک در امور جانبی و مرتبط با ساخت پنجره، مدیران مجموعه به‌شدت از ورود به بخش تولید در و پنجره یا سایر فعالیت‌های جانبی نهی گردیده‌اند و هیچ فردی با هر سمت و سابقه‌ای حق فعالیت در این امور را، حتی به‌صورت غیرمستقیم، ندارد.

❖ ارزیابی واحد فنی در طرح نظارت و بازرسی عموماً به چه شکلی اجرا می‌گردد؟

کنترل کیفی و مطابقت مشخصات فنی تولید با استانداردها در هر صنعتی از شاخص‌های بزرگ در ارزش‌گذاری بر کیفیت تولیدات آن صنعت محسوب می‌گردد.



❖ خدماتی که در طی مدت همکاری به نمایندگان زیر مجموعه ارائه می‌شود شامل چه مواردی است؟

توجه به مقوله آموزش و افزایش سطح دانش فنی نمایندگان زیرمجموعه از مباحثی است که در وین تک با جدیت پیگیری می‌گردد. در همین راستا خدمات اولیه شامل نصب تیغه و قالب‌ها، پشتیبانی و آموزش‌های فنی لازم جهت ساخت پنجره استاندارد، از مهمترین خدمات ارائه شده توسط واحد فنی می‌باشد. این خدمات مادامی که یک نماینده با شرکت وین تک همکاری دارد بدون هیچ محدودیتی ارائه خواهد شد. بر این اصل اعتقاد داریم که انتقال مهارت و بهبود دانش فنی از سوی واحد فنی به مرور سبب ارتقاء کل این صنعت شده و مزایا و منافع آن نصیب مصرف‌کنندگان نهایی خواهد شد.

❖ آیا صاحبان پروژه‌های ساختمانی می‌توانند به صورت مستقیم با شرکت وین تک همکاری داشته باشند؟

فعالیت اصلی مجموعه وین تک تولید پروفیل‌های یو.پی.وی.سی می‌باشد از این‌رو

وین تک به منظور صیانت از برند و سطح کیفی محصولات خود و همچنین ارتقای سطح کیفی محصول نهایی از سال ۱۳۹۴ اقدام به ایجاد طرح نظارت و بازدید دوره‌ای کرده است. طرح در ابتدا به صورت آزمایشی و به‌منظور جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز و تاثیرگذار، اعم از توانمندی‌های فنی و علمی، حجم سرمایه‌گذاری صورت گرفته در بخش ماشین‌آلات، وسعت کارگاه‌ها و دفترهای فروش، اجرا شده و تمامی اطلاعات مورد نیاز جهت رتبه‌بندی با درجه اهمیت امتیازبندی گردید. ارزیابی بدون هماهنگی قبلی و به دور از هرگونه تصمیمات سلیقه‌ای می‌باشد. کارشناسان این واحد بنا بر آموزش‌های دیده شده کنترل و بازرسی محصولات را مطابق با دستورالعمل‌ها و آیین‌نامه‌های فنی به انجام می‌رسانند.

❖ تفاوتی در سطح گواهینامه‌های فنی ارائه شده به نمایندگان وجود دارد؟

در حال حاضر گواهینامه‌های ارائه شده در سه سطح A⁺ و A و B طبقه‌بندی می‌گردد. گواهینامه‌های ارائه شده دقیقاً مطابق با سطح عملکرد فنی و تولید هر

در طول سال بازدیدهای بیشتری از نمایندگان انجام بگیرد ما به هدف خود که بهبود سطح کیفی در و پنجره‌های موجود در بازار است نزدیک‌تر شده‌ایم. در صورت تعیین سقف هزینه، طبعاً اهداف اقتصادی نیز در بازرسی‌های فنی لحاظ می‌گردد که در تضاد با هدف اصلی شرکت وین‌تک مبنی بر ارتقاء اعتبار صنعت نوپای محصولات یو.پی.وی.سی می‌باشد.

❖ با توجه به وضعیت فعلی بازار آیا طرح نظارت و بازرسی به طور جدی و دقیق انجام می‌گیرد؟

شرکت وین‌تک در نظارت و بازرسی از نمایندگان خود کاملاً مصمم است و وضعیت بازار تأثیری بر این مورد ندارد. دو دهه فعالیت در صنعت در و پنجره ما را به این نتیجه رسانده است که محصول با کیفیت می‌تواند کلید بقا در بازاری با وضعیت فعلی باشد چون محصولات بی‌کیفیت به مرور از چرخه خارج می‌شوند، حتی اگر به صورت مقطعی سهم عمده بازار را در اختیار داشته باشند.

❖ سیاست وین‌تک در برابر نمایندگانی که الزامات و استانداردهای تولید را به خوبی رعایت نمی‌کنند چگونه است؟

با وجود این که شرکت وین‌تک برای نمایندگان خود احترام بسیاری قائل است ولی

نماینده در لحظه بازدید بوده و ارتباطی به سطوح و سوابق قبلی بازدید شده یا مدت همکاری ندارد. مطابق با گرید و رتبه اخذ شده امتیازات و خدمات خاصی به هر نماینده تعلق می‌گیرد. در واقع وین‌تک با ارائه این امتیازات و حمایت‌های مالی در قالب ایجاد شرایط فروش مناسب‌تر توانسته بخش بزرگی از هزینه‌های مضاعفی را که در امر ساخت پنجره استاندارد انجام می‌گیرد پوشش دهد.

❖ چه موارد و فاکتورهایی در نظارت و بازدیدها لحاظ می‌گردد؟

ارزیابی و رتبه‌بندی بر اساس سه شاخه اصلی صورت می‌گیرد. اول حجم سرمایه‌گذاری ثابت صورت گرفته در بخش ماشین‌آلات و فضای تولیدی و اداری و همچنین نیروی انسانی شاغل، بخش دوم و از همه مهمتر سطح کیفی محصولات تولید شده و میزان مطابقت با استانداردها و در بخش سوم نحوه فعالیت نماینده در بخش بازاریابی و فروش و همچنین دریافت استانداردهای کیفی از سایر ارگان‌ها و سازمان‌ها، مورد بررسی قرار می‌گیرد.

❖ حجم خرید، میزان فعالیت یا سابقه فعالیت می‌تواند در کسب گرید A⁺ موثر باشد؟

این مورد به هیچ وجه لحاظ نمی‌گردد. سطح کیفی محصولات تولید شده مهمترین



مصرف‌کننده نهایی بیشترین درجه اهمیت را نزد ما دارد به همین خاطر در صورت مشاهده کم‌کاری و عدم رعایت استانداردهای تولید از طرف نماینده در مورد تولید محصول باکیفیت، در مرحله اول با ارسال نامه تذکر و درج تخلفات صورت گرفته موضوع اعلام می‌شود و در مراحل بعدی در صورت تکرار تخلفات قبلی، برخلاف میل باطنی ضمن ابطال گرید دریافتی به مدت حداقل شش ماه، ارسال پروفیل برای آن شرکت متوقف و اخطار کتبی شامل مواردی که باید در خط تولید اصلاح شود برای نماینده ارسال می‌شود. البته چنانچه بعد از بازدید مجدد فرایند تولید دارای مشکل خاصی نباشد و موارد مشاهده شده برطرف گردد، روند همکاری به روال سابق باز می‌گردد. نمایندگان خاطی که در بازدید دوم نیز نسبت به اقدامات اصلاحی بی‌تفاوت باشند، از نمایندگان سطح C محسوب گردیده و قطعاً از لیست نمایندگان وین‌تک حذف می‌شوند.

❖ آیا انتخاب یک پروفیل استاندارد می‌تواند تضمین‌کننده کیفیت نهایی در و پنجره‌های ساخته شده باشد؟

انتخاب یک پروفیل استاندارد شرط لازم برای کیفیت محصول نهایی است

بخش بازدید از نمایندگان است و حجم خرید یا سابقه همکاری یک نماینده تأثیری در گریدبندی ندارد. موارد بسیاری وجود دارد که یک شرکت بلافاصله بعد از شروع همکاری با شرکت وین‌تک بالاترین گرید را کسب کرده یا بالعکس؛ یعنی معهود نمایندگانی هستند که باوجود همکاری چندین ساله و حجم خرید بالا از شرکت وین‌تک، موفق به دریافت گریدهای بالا نشده‌اند.

❖ آیا پرداخت هزینه‌های مربوط به بازرسی فنی به عهده نمایندگان مربوطه می‌باشد؟

نمایندگان شرکت وین‌تک هیچ نقشی در تأمین هزینه‌های بازرسی فنی ندارند. واضح است که کیفیت، رایگان و بدون پرداخت هزینه به دست نمی‌آید مجموعه وین‌تک نیز از همان زمان که طرح بازرسی‌های فنی را برنامه‌ریزی کرد کاملاً به این موضوع واقف بود؛ به همین منظور برخلاف سایر واحدهای داخلی که در ابتدای هر سال بودجه ثابت و سقف هزینه مشخصی دارند، برای هزینه‌های واحد فنی هیچ بودجه ثابت و سقف معینی تعیین نشده است. محدود نبودن هزینه‌های واحد فنی به این معنی است که هر چه

ولی الزاما کافی نیست یعنی بهترین نوع پروفیل موجود در بازار هم اگر مطابق با استانداردهای تعریف و تضمین شده نباشد، مطمئنا کارکرد مناسبی نخواهد داشت. به همین دلیل ما با وجود اطمینان کامل از کیفیت پروفیل‌های خود همواره خریداران را به همکاری با نمایندگان معتبر و رسمی تشویق کرده‌ایم.

❖ شرایط برخورداری از گارانتی پنجره‌های وین تک چگونه است؟

تنها آن دسته از نمایندگانی که موفق به اخذ گرید A+ و A از شرکت وین تک شده‌اند می‌توانند برگ گارانتی و بیمه‌نامه معتبر برای محصولات تولیدی خود ارائه کنند. ارائه بیمه‌نامه ده ساله به خریداران محترم و تضمین کیفیت محصولات خریداری شده نشانگر اطمینان خاطر ما از کیفیت محصولات تولیدی شرکت وین تک می‌باشد و به همین دلیل لیست نمایندگان رسمی شرکت وین تک بر روی سایت اینترنتی شرکت قرار داده شده است تا خریداران در و پنجره نیز محصول با کیفیت بالا از نمایندگان رسمی تهیه فرمایند.

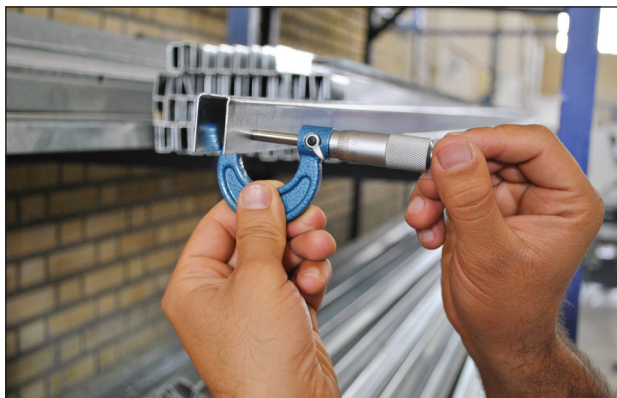
❖ برای بهره‌وری از دانش روز و ارتقاء سطح کیفی پنجره‌های تولیدی چه امکاناتی فراهم گردیده است؟

مهمترین مسئله در این مورد وجود رابطه مستمر بین شرکت و نمایندگان است تا جدیدترین مباحث در فرایند تولید به نمایندگان ابلاغ شود. تمامی نمایندگان شرکت وین تک در طول یک سال حداقل ۱۰ مرتبه مورد بازدید قرار می‌گیرند و در این بازدیدها اطلاعات تکمیلی در اختیار آنها قرار می‌گیرد. همچنین واحد فنی شرکت وین تک آمادگی دارد تا در همه مراحل فرایند تولید نمایندگان را راهنمایی کرده و اطلاعات فنی و دانش فنی روز را در اختیار ایشان قرار دهد. در همین راستا شرکت وین تک علاوه بر آزمون‌هایی که روی پروفیل‌های یو.پی.وی.سی. در آزمایشگاه کنترل کیفی انجام می‌دهد، اقدام به خرید دستگاه آزمون تعیین میزان عایق‌بندی و رفتار پنجره در مقابل شرایط جوی از شرکت KS آلمان کرده است. شایان ذکر است که تهیه این دستگاه به هیچ عنوان از الزامات کارخانه‌های تولید پروفیل نبوده و صرفا به منظور ارائه خدمات و تعیین سطح کیفی در و پنجره ساخته شده توسط نمایندگان تهیه گردیده است.

❖ چه عواملی می‌تواند بر توزیع پنجره‌های بی‌کیفیت و غیر استاندارد تاثیرگذار باشد؟

توجه به این نکته اهمیت زیادی دارد که توزیع محصولات بی‌کیفیت در سطح بازار در درجه اول باعث متضرر شدن تولیدکننده در و پنجره و در بلندمدت باعث صدمه دیدن شرکت تولیدکننده پروفیل می‌شود. آگاه کردن خریداران محصول نهایی از مشخصات یک محصول باکیفیت می‌تواند از توزیع پنجره‌های بی‌کیفیت به بازار جلوگیری کند. نباید فراموش کرد که خریدار محصول نهایی ممکن است هیچ





شناختی از استانداردهای تولید در و پنجره نداشته باشد به همین دلیل شرکت وین تک نمایندگان رسمی و مورد تایید را به خریداران معرفی کرده و طی بازدیدهای فنی متعدد کیفیت محصولات تولیدی این نمایندگان را تضمین می‌کند.

راهکارهای تشخیص پنجره استاندارد از پنجره‌های غیر استاندارد چیست؟

ساده‌ترین راه برای تشخیص کیفیت پنجره، شناسایی شرکت تولیدکننده آن می‌باشد. در شرکت‌هایی که استانداردهای تولید در آنها به‌خوبی رعایت می‌شود به مرور زمان این استانداردها نزد همه کارکنان به یک قانون نانوشته تبدیل شده و امکان تولید محصول غیر استاندارد در این شرکت‌ها به کمترین مقدار می‌رسد. کیفیت یک پنجره را می‌توان در دو بخش عوامل ظاهری و استحکام محصول بررسی کرد. استانداردهای مربوط به بخش‌های ظاهری یک پنجره می‌تواند به سادگی توسط خریداران سنجیده شود ولی در خصوص استانداردهای مربوط به استحکام محصول خریداری شده به خصوص در ارتباط با نوع پروفیل‌های تقویتی گالوانیزه مورد استفاده و نوع یراق‌آلات، بررسی‌های تخصصی و جامع می‌تواند کیفیت پنجره را تضمین کند و همانطور که پیش از این نیز عنوان شد نمایندگان مورد تایید شرکت دارای این صلاحیت می‌باشند.

و کلام آخر:

در هر کشوری کنترل کیفی و مطابقت مشخصات فنی تولید با استانداردها، از شاخص‌های بزرگ در ارزش‌گذاری بر کیفیت تولیدات آن صنعت محسوب شده و زمینه شکوفایی در این بخش را مهیا می‌سازد. صنعت در و پنجره‌های دوجداره در کشور ما در مسیر تکامل بوده و هنوز تا جایگزینی کامل با سایر پنجره‌های قدیمی فاصله زیادی داریم.

در حال حاضر مشتریان و مصرف‌کنندگان نهایی اطلاعات چندان دقیقی از مسائل فنی و کیفی ندارند و ما که عهده‌دار تامین ملزومات اولیه هستیم، می‌توانیم با ارائه آموزش مطابق با استانداردها به نمایندگان و مونتاژکاران و همچنین استقرار واحد بازرسی در پیشبرد و افزایش سطح کیفی محصول نهایی کام برداریم. قطعاً تدوین قوانین و دستورالعمل‌های سختگیرانه در هر صنعتی همیشه باعث رشد و بهبود آن صنعت خواهد شد و این امر میسر نخواهد شد مگر با همکاری تمامی عزیزان حاضر در امر تولید در و پنجره‌های دوجداره و تامین‌کنندگان مواد اولیه.

