



Our Vision is:
To pioneer the automation of science and technology in glass
Industry.

مهندس ژوبین ملک کیانی مدیرعامل شرکت جام ماشین صنعت اعلام کرد

لبخند رضایت مشتریان با ماشین آلات CMS جاودانه می ماند

اشاره: حالا ۱۲ سال از حضور موثر و فعالانه و مسوولیت پذیر گروه صنعتی CMS به عنوان یکی از برندهای جهانی در عرصه ساخت ماشین آلات شستشو، برش، تراش و سکوریت شیشه در ایران میگذرد و با گذشت بیش از ۷ سال از فعالیت رسمی تنها شعبه رسمی CMS در ایران توسط شرکت جام ماشین صنعت با مدیریت پاسخگو و پیگیر و مدافع منافع مصرف کنندگان تردیدی وجود ندارد که رقابت با ماشین آلات CMS دشوارتر از همیشه است. مهندس ژوبین ملک کیانی در مقام نفر اول شرکت جام ماشین صنعت، تنها شعبه رسمی گروه صنعتی CMS همچنان بر باور بنیادین خویش به عنوان مانیفست حضور در عرصه صنعت ایران باقی است و معتقد است CMS با دانش جهانی و خدماتی استثنایی تلاش می کند تا فعالان عرصه تولید شیشه های دوجداره، سکوریت و البته شیشه های مورد استفاده در صنعت ساختمان کمترین نگرانی از حیث مجهز بودن به آخرین تکنولوژی روز دنیا، بر خورداری از دانش و مهارت های تخصصی نداشته باشند و در این مسیر آنچه برای مجموعه جام ماشین صنعت اولویت دارد تنها در دو کلام نهفته است: لبخند مشتریان. گفتگوی پنجره ایرانیان با مهندس ژوبین ملک کیانی که در صنعت در و پنجره یوی وی سی کاملاً شناخته شده است، را بخوانید:

و کاربرانی که با این ماشین آلات کار می کنند در راستای رضایت حداکثری و لبخند رضایت همیشگی ایشان ارتباط داشته باشد و مهم ترین دلیل تاسیس شعبه رسمی این گروه صنعتی با تجربه حضور در بازارهای جهانی ماشین آلات شستشو، برش، تراش و سکوریت شیشه در ایران در سال ۸۶

■ می خواهیم بدانم علت استقبال کم نظیر از ماشین آلات شرکت CMS در ایران را ناشی از چه عواملی می دانید؟
شرکت جام ماشین صنعت به عنوان تنها شعبه رسمی ماشین آلات CMS در ایران همیشه و همواره تلاش دارد تا به طور مستقیم با مشتریان و مدیران

ایران تعهدی در برابر ماشین آلات خریداری شده به صورت غیر مستقیم از دیگر شرکت‌ها و یا ماشین آلات دست دوم دیگر برندها دارد؟ واقعیت این است که برخی مواقع از طرف دوستانی که ماشین آلات‌شان CMS نیست، درخواست پشتیبانی فنی و خدمات تعمیر تا تامین قطعات را داریم، زیرا برخی از این شرکت‌ها دارای خدمات پشتیبانی مستقیم در ایران نیستند، اما متأسفانه امکان رسیدگی به این درخواست‌ها برای ما میسر نیست.

■ انتظار شرکت CMS از مشتریان شرکت چیست و چه پیشنهادی برای ایشان در انتخاب ماشین آلات دارید؟

خواسته ما از خریداران این است که حتما قبل از خرید ماشین آلات بررسی‌های لازم را انجام دهند و سپس تصمیم به خرید بگیرند.

■ استفاده از ماشین آلات شرکت CMS در تولید شیشه‌های دو یا چند جداره چه مزیت‌ها و تفاوت‌هایی بر محصول نهایی خواهد گذاشت؟

قطعا کیفیت ماشین آلات بر محصول نهایی تاثیر زیادی دارد، ولی قبل از هر چیز تولیدکننده باید استانداردهای لازم را رعایت کند و دقت لازم در انتخاب مواد اولیه داشته باشد و کاربران را حتما با آموزش‌های فنی نسبت به نحوه کار با ماشین آلات آشنا کند چرا که اگر ماشین آلات خوبی انتخاب نشود، تولیدکننده مدام با دستگاه درگیر بوده و این امر باعث اختلال در روند تولید و افت کیفیت کالا و افزایش هزینه تمام شده می‌شود.

■ همانطور که استحضار دارید در برخی موارد مشاهده می‌شود که تولید شیشه‌های چندجداره در کشور به صورت دستی و یا توسط ماشین آلات فاقد استانداردهای معتبر صورت می‌گیرد که در عمل کارایی مورد انتظار مشتریان به ویژه کاهش میزان مصرف انرژی در و پنجره‌های را به همراه ندارد؟ پیشنهاد شما برای تولید شیشه‌های دوجداره مورد استفاده در صنعت ساختمان چیست؟

متأسفانه شیشه دوجداره‌ای که به صورت دستی تولید می‌شود و یا افرادی که از سیستم اسپیسرهای حرارتی استفاده می‌کنند، دارای استانداردهای لازم نبوده و ما مشاهده می‌کنیم که این شیشه‌ها پس از گذشت مدت کوتاهی از نصب دچار مشکل شده و میزان هدردرفت انرژی در آنها بالا می‌رود و باعث نارضایتی مصرف‌کننده و اتلاف انرژی در میهن عزیزمان می‌شود. بدیهی است افراد و شرکت‌هایی که به حضور مقتدرانه در این عرصه می‌اندیشند، هرگز تن به افت کیفیت خود نمی‌دهند و به سراغ شیشه‌های دوجداره دستی‌ساز و غیر استاندارد نخواهند رفت.

■ هم اکنون شرکت CMS چه نوع ماشین آلات با چه ویژگی‌هایی را در بازار ایران عرضه می‌کند؟

شرکت CMS از دستگاه‌های ساده و کارگاہی گرفته تا ماشین آلات صنعتی و اتوماتیک در سید خود موجود دارد و تولید می‌کند. ما تمامی دستگاه‌ها را به مدت ۲ سال پس از نصب و راه‌اندازی گارانتی می‌کنیم و محدودیتی بابت خدمات پس از فروش نداریم.

■ در حال حاضر ماشین آلات این شرکت در سراسر کشور از حیث آماری چه میزان مورد اقبال عمومی قرار گرفته است و برنامه شما برای آینده چیست؟

ما افتخار داشتیم تا بتوانیم با ۱۳۸ واحد تولیدی همکاری داشته باشیم که حدودا ۷۰ درصد این صنعت از محصولات CMS استفاده می‌کنند. هدف ما این است تا بتوانیم همواره در کنار خریداران و مصرف‌کنندگان خود باشیم و با کمک همدیگر بتوانیم کارهای بهتری ادامه دهیم.

■ در پایان اگر نکته خاصی دارید، بفرمایید.

ماه مبارک رمضان را به تمام خوانندگان نشریه پنجره تبریک می‌گوییم و از این نشریه و جناب آقای امیرشیری و و همکارانشان تشکر می‌کنم که این فرصت را به ما دادند تا بتوانیم از این طریق ارتباطی با مشتریان CMS و علاقه‌مندان به همکاری و خرید ماشین آلات CMS داشته باشیم.

هم این بوده تا خدمات پس از فروش و تامین قطعه و دیگر نیازهای مشتریان خود در ایران را بدون واسطه پشتیبانی کند. خوشبختانه سطح کیفی و کمی خدمات ارائه شده به مشتریان عزیز به گونه‌ای بوده که می‌توان رضایت خوبی را در میان مشتریان و کاربران ماشین آلات CMS در ایران را به خوبی رصد کرد و همچنان معتقدیم باید در مسیر افزایش سطح رضایت‌مندی مشتریان و ارتقای سطح خدمات پس از فروش و پشتیبانی‌های نرم‌افزاری و سخت‌افزاری گام‌های بیشتری برداریم.

■ ماشین آلات تولیدی این شرکت از چه سطح استانداردهای فنی و تکنولوژی روز جهان برخوردارند؟

تمامی محصولات ما دارای گواهی‌نامه‌های اتحادیه اروپا CE و TUV است و فراموش نکنید که گروه صنعتی CMS سالانه هزینه‌های قابل توجهی در زمینه تحقیق و توسعه (R&D) به عنوان سرمایه‌گذاری در مسیر بهبود سطح تکنولوژی ماشین آلات و راحتی کاربران انجام می‌دهد. به همین دلیل ما در شرکت جام ماشین صنعت، مداوم نقد و نظرها و پیشنهادهای مشتریان ایرانی را رصد می‌کنیم و پس از تجزیه و تحلیل فنی این اطلاعات را به دفتر مرکزی CMS منتقل می‌کنیم تا به این نقدها و پیشنهادهای توجه شود و در صورت وجود مشکلاتی هرچند کوچک سریع‌تر این مشکلات برطرف شود. توجه داشته باشید که CMS با در اختیار داشتن و به روز نگه‌داشتن سطح دانش فنی و مهندسی خود و تقویت سطح خدمات فنی و پشتیبانی از مشتریان، تنها به یک مساله می‌اندیشد؛ لبخند رضایت مشتریان در زمان استفاده از ماشین آلات CMS.

■ شما به عنوان تنها شعبه رسمی ماشین آلات با نشان تجاری CMS برای حمایت از حقوق استفاده‌کنندگان ایرانی چه خدمات و ضمانت‌نامه‌هایی را در نظر گرفته‌اید؟

اولا باید تاکید کنم که تمام ماشین آلات تولیدی شرکت CMS دارای ۲ سال گارانتی هستند و خدمات پس از فروش آنها هم محدودیت زمانی ندارد و خریداران برای برخورداری از خدمات پس از فروش و قطعات مورد نیاز هیچ محدودیت زمانی نخواهند داشت، به نحوی که نخستین ماشین‌آلاتی که از سال ۱۹۹۸ میلادی وارد صنعت ایران شده اند، هنوز خدمات پس از فروش را به صورت مطلوب از شعبه ایران شرکت CMS دریافت می‌کنند. نکته دوم اینکه هدف اصلی شعبه رسمی CMS ارائه محصولات با کیفیت بالا و قیمت مناسب است و تلاش و رویکرد شرکت جام ماشین صنعت همواره بر این اساس استوار است که بهترین مشاوره قبل از خرید را به مشتریان ارائه دهد تا آنها متناسب با نیاز خویش ماشین آلات را بدون واسطه و با اطمینان کافی از حمایت‌ها و خدمات فنی پس از فروش را خریداری کنند؛ چرا که برخورداری از بهترین و برترین خدمات یک اصل انکارناشدنی در CMS محسوب می‌شود.

■ خدمات پس از فروش شرکت شامل چه مواردی می‌شود و مشکلات و درخواست‌ها طی چه بازه زمانی بررسی و پاسخ داده خواهد شد؟

ببینید! تمام مشکلاتی که از طرف خریدار به صورت کتبی به شعبه رسمی CMS اعلام شود، شرکت موظف است طی ۲۴ الی ۳۶ ساعت کاری رسیدگی کند و پاسخ لازم را به مشتریان ارائه کند و یا درخواست ارائه شده به واحدهای ذیربط در کشور ترکیه ارسال خواهد شد، در ضمن آموزش کار کردن با تمامی دستگاه‌ها پس از نصب به پرسنل شرکت‌های طرف همکار داده می‌شود و علاوه بر آن روش‌های تولید با کیفیت بالا و کاهش هزینه‌های تولید و محاسبات لازم را نیز به طور کامل آموزش می‌دهیم.

■ پشتیبانی شرکت در مواردی چون نیاز به تعمیرات یا تعویض قطعات مصرفی ماشین آلات چگونه است؟

اکثریت قطعات به جز قطعات مصرفی شامل گارانتی است و همچنین ما افتخار داریم که تمامی قطعات مصرفی ماشین آلات خود را در انبار ایران موجود داریم و در حداقل زمان آن را به دست مصرف‌کننده می‌رسانیم.

■ آیا شرکت جام ماشین صنعت به عنوان شعبه انحصاری CMS در