



در گفتگوی مهندس نامور مدیرعامل شرکت با پنجره ایرانیان عنوان شد

راسپینا، در تعقیب مستمر ارزش افزوده است!

او به همه تولیدکنندگان ثروت درود می‌فرستد و خود تحصیل کرده رشته مهندسی پلیمر است و انگیزه‌اش از راه‌اندازی شرکت راسپینا در سال ۱۳۸۷، هم به واسطه تحصیلات دانشگاهی و هم به سبب تجربه کاری در صنعت مرتبط با UPVC و PPVC این است که ارزش افزوده و کارایی پنجره‌های یوپی‌وی‌سی را با طیف وسیعی از طرح‌ها و رنگ‌ها را افزایش دهند. گفتگوی پنجره ایرانیان با مهندس نامور از دو زاویه خواندنی است؛ نخست پرداختن به خدمات و دستاوردهای شرکت راسپینا و دوم چالش بر سر ضعف تشکیل‌گرایی در صنعت در و پنجره یوپی‌وی‌سی ایران. او با صراحت لهجه کامل دیدگاه‌ها و نقدها و نظرهای خود را بیان می‌کند و می‌گوید: به نظرم جلوگیری از تولید یا عرضه پروفیل بی کیفیت چه در حالت سفید، چه در حالت لمینیت و چه در حالت رنگی در کشور ما در شرایط فعلی امکان‌پذیر نیست! به هر حال وسوسه قیمت تمام شده برای یک تولیدکننده همیشه وجود دارد. نمی‌توانیم از همه انتظار داشته باشیم مثل هم فکر کنند! بعضی تولیدکنندگان روی کیفیت تمرکز می‌کنند و بعضی دیگر روی قیمت. هر کسی منطق و استراتژی خودش را دارد. چیزی که مشکل را حل می‌کند، معمولاً گذشت زمان و آگاهی‌رسانی به عامه مردم است. مدیرعامل شرکت راسپینا در پاسخ به سوال پنجره ایرانیان اظهار می‌دارد: در زمینه لمینیت طرح چوب ما در حال حاضر ۱۰ فویل متفاوت با طرح‌های رایج و غیر رایج در بازار داریم و در بیش از ۵۰ طرح دیگر هم آمادگی واردات فویل به طور اختصاصی برای همکاران داریم، با این شرایط که حداقل مترای سفارش در نظر گرفته شود. در زمینه رنگ هم اصولاً محدودیتی نداریم و علاوه بر بیش از ۲۰۰ کد رنگ رال، در هر فام دیگری غیر از فام‌های فسفر سانس سفارش می‌پذیریم. در عین حال بسیاری از این فام‌های رنگ می‌توانند با همان قیمت رنگ‌های سالیید، به صورت متالیک هم تولید و عرضه شوند. این گفتگو را بخوانید:

اشاره:

- تولید و عرضه انواع در و پنجره‌های یوپی‌وی‌سی و در آینده نزدیک ترمال بریک.
- محصولات و خدمات شرکت راسپینا در چه استان‌ها و شهرهایی عرضه می‌شود و مشتریان برای در اختیار داشتن محصولات و استفاده از خدمات راسپینا، چه اقدامی باید انجام و چه مراحل را باید طی کنند؟
- اصولاً محدودیت جغرافیایی خاصی در این زمینه وجود ندارد هر چند که در مورد محصولات و خدمات متفاوت شرکت، رویه‌ها متفاوت و جزئیات آن خارج از حوصله این گفتگوست. اما به طور کلی ما دو گروه مشتری داریم. گروه اول تولیدکنندگان پروفیل و پنجره‌های یوپی‌وی‌سی که متقاضی خدمات رنگ و لمینیت و خم و توری ما هستند و گروه دوم که مصرف‌کنندگان نهایی محصولات ذکر شده‌اند. طبیعتاً مراحل
- محصولات و خدمات شرکت راسپینا شامل چه کالاها و خدماتی می‌شود و استقبال مشتریان از محصولات شرکت راسپینا چگونه بوده است؟
- محصولات و خدمات راسپینا در شرایط فعلی در موارد زیر خلاصه می‌شود:
 - ارائه خدمات لمینیت طرح چوب بر روی کلیه پروفیل‌های موجود در بازار.
 - ارائه خدمات رنگ‌آمیزی و نیز عرضه رنگ‌های آماده پاشش بر روی کلیه پروفیل‌ها و پنجره‌های یوپی‌وی‌سی.
 - ارائه خدمات خم کاری پروفیل جهت تولید پنجره‌های قوس‌دار و محدب و مقعر.
 - تولید و عرضه انواع توری‌های فیکس، لولایی، رول شونده و پلیسه در رنگ‌های مختلف.

کار در هر مورد با دیگری متفاوت است.

■ مواد اولیه استفاده شده در محصولات راسپینا، دارای چه کیفیت و استانداردهایی است؟

در اغلب محصولات و خدمات شرکت، متاسفانه از مواد اولیه وارداتی استفاده می‌شود و از میان مواد وارداتی به غیر از توری همگی از اروپاست. در مواردی که مواد اولیه با کیفیت و قیمت مناسب وجود دارد، منطقی و با کمال میل مواد تولید داخل جایگزین مواد وارداتی می‌شود.

■ ضمانت کیفیت محصولات راسپینا چگونه است و تا چه میزان خود را در برابر مشتریان پاسخگو می‌دانید؟

در موارد مختلف، متفاوت، ولی عمدتاً ضمانت‌ها ۱۰ ساله‌اند. حد پاسخگویی ما، حد خواست مشتری است. همکارانم گهگاه با خنده نام مشتری‌ای را می‌برند که بعد از خرید ۳ عدد پنجره مشکی، دقیقاً ۵ نوبت در فواصل زمانی مختلف، تا حدود دو سال بعد میزان ما برای اصلاح پنجره‌های منزلش بود تا فرزندش صدای بوق ماشین‌های اتوبان همت را نشنود و یک سال بعد یکی دیگر هم سفارش داد! یا گاهی یاد آقای دکتری می‌کنیم که برای کنترل میزان عبوردهی صوتی پنجره اتاقشان گوشی معاینه پزشکی شان را روی شیشه می‌گذاشتند و می‌گفتند صدا می‌شنوم!!

■ امروزه استفاده از پروفیل‌های لمینیت شده در در و پنجره‌های یوپی‌وی‌سی در حال افزایش است، توصیه شما به متقاضیان پروفیل‌های لمینیت شده چیست؟

توصیه من این است که بیشتر مصرف کنند، چون خیلی زیباتر است! البته بحث پنجره‌های رنگی و همین‌طور لمینیت در شرکت ما مفهومی احتمالاً کمی متفاوت‌تر با دیگران دارد. اصولاً راسپینا را با رنگ و لمینیت و ترکیب این دو می‌شناسند. ما کمتر تمایل به تولید پنجره سفید داریم، چون ارزش افزوده کمتری ایجاد می‌کند و تولیدش از عهده مجموعه‌های بسیار کوچکتر با امکانات و دانش و سربار کمتر هم برمی‌آید. در پروژه‌های انبوه‌سازی هم اصولاً ما با توجه به رقابت‌های مخربی که در این نوع پروژه‌ها رایج است، تمایلی به مشارکت نداریم و اولویت‌مان تولیدات با کیفیت، با ویژگی‌های خاص و قیمت منطقی و حتی فراتر از آن است! مثلاً ما در منطقه فرمانیه تهران، چهار سال پیش که رنگ و لمینیت خیلی ناشناخته‌تر از الان بود، پروژه‌ای اجرا کردیم که پنجره‌ها از سمت بیرون رنگی و از سمت داخل یک طرح چوب خاص داشت که در کشور رایج نبود و هنوز هم نیست. یا مثلاً پروژه طرح چوبی که پنجره‌ها دوزنقه و در عین حال مقعر بودند (یعنی شیشه خم داشتند) و یا پروژه‌ای رنگی که با شیشه‌ای به ضخامت ۴۱ میلی‌متر اجرا می‌شد یا پروژه‌ای در شهرک غرب که ما چهار سال پیش برای اولین بار (دست کم در شرکت خودمان) با یوپی‌وی‌سی با یک طرح چوب اختصاصی که هنوز هم جای دیگری ندیده‌ام، شش طبقه کرتین وال اجرا کردیم؛ موارد این گونه البته زیاد بوده‌اند. در رابطه با سوال شما بدمیهی است علاوه بر کیفیت فویل، پرایمر و چسب لمینیت، فرایند و اوپریشن دستگاه لمینیت هم قطعاً از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و خوشبختانه ما همه این امکانات را جهت اطمینان به کیفیت محصولمان زیر یک سقف داریم که پنجره‌های رنگی هم از این قاعده مستثنی نیستند.

■ با توجه به عرضه پروفیل‌های لمینیت شده فاقد کیفیت و استاندارد لازم توسط برخی شرکتهای فاقد شناسنامه، مصرف‌کنندگان نهایی چگونه می‌توانند از کیفیت واقعی پروفیل‌های لمینیت شده اطلاع کسب کنند؟

البته برای یک تولیدکننده یا حتی یک خریدار حرفه‌ای تشخیص عدم کیفیت لمینیت کار سختی نیست، اما مصرف‌کنندگان نهایی به نظرم ضمن بررسی اجامی و ظاهری محصول، بهتر است به رزومه و شخصیت شرکت پیش‌روی‌شان هم توجه کنند. در بسیاری از موارد، البته تفاوت‌های ظاهری هم حتی برای مصرف‌کنندگان نهایی مشهودند. کافی است توجه کنند! از دید تخصصی البته همه اینها استانداردها و روش‌های آزمون مختص به خود دارند که منطقی برای مصرف‌کننده نهایی خیلی ملموس و قابل دسترسی نیستند.

■ ظرفیت تولید راسپینا چگونه است و چه فرایند و سازوکاری را به کار گرفته‌اید که بتوانید به سفارشات مشتریان در زمان مورد انتظار پاسخ دهید؟

ما در محصولات مختلفمان شرایط متفاوتی داریم. در عین حال در هر یک

محصول هم با مرور زمان طبیعتاً شرایط یکسان باقی نمی‌ماند. به هر حال در هر واحد تولیدی یا خدماتی افت و خیز تقاضا وجود دارد. اما در مواردی که احساس نیاز مبرم کرده‌ایم با افزایش حجم تولید یا عرضه خدمات، تجمع سفارشات را در حد منطقی کنترل کرده‌ایم. از جمله اینکه اخیراً یک خط لمینیت جدید راه‌اندازی کردیم که تا حدی زمان تحویل‌ها منطقی باقی بماند. گاهی شرایط فصلی هم غیر قابل کنترل است. مثلاً در بهار گذشته تقاضا برای توری ما در حد غیر قابل پیش‌بینی بالا رفت تا جایی که به ناچار فروش را برای مدتی متوقف کردیم.

■ پیشنهاد شما برای جلوگیری از تولید و عرضه پروفیل‌های فاقد استاندارد لمینیت شده چیست و فکر می‌کنید برای ارتقای سطح دانش و آگاهی مردم باید چه اقداماتی انجام گیرد؟

به نظرم جلوگیری از تولید یا عرضه پروفیل بی‌کیفیت چه در حالت سفید، چه در حالت لمینیت و چه در حالت رنگی در کشور ما در شرایط فعلی امکان‌پذیر نیست! به هر حال وسوسه قیمت تمام شده برای یک تولیدکننده همیشه وجود دارد. نمی‌توانیم از همه انتظار داشته باشیم مثل هم فکر کنند! بعضی تولیدکنندگان روی کیفیت تمرکز می‌کنند و بعضی دیگر روی قیمت. هر کسی منطقی و استراتژی خودش را دارد. چیزی که مشکل را حل می‌کند، معمولاً گذشت زمان و آگاهی‌رسانی به عامه مردم است. اینکه در مورد گذشت زمان می‌گویم اشاره من به ۵۰ سال دیگر نیست! اگر دقت کنید الان دیگر کمتر کسی در مورد تفاوت یوپی‌وی‌سی و آلومینیوم سوال می‌کند؛ در صورتی که پنج سال پیش این یک سوال کلیشه‌ای بود که تقریباً همه مصرف‌کنندگان نهایی در موردش کنجکاو بودند. یک زمانی می‌گفتند پنجره یوپی‌وی‌سی در فلان پروژه تغییر رنگ داده، بروید ببینید! الان می‌گویند فلان برند را نخرید، تغییر رنگ می‌دهد! حتی تا سه چهارسال پیش کمتر کسی می‌دانست می‌تواند پنجره یوپی‌وی‌سی در هر فام رنگی داشته باشد. ارشیتکت‌ها اغلب آلومینیوم را به دلیل تنوع رنگ و سازگاری با اجزای نما پیشنهاد می‌کردند. اما الان اغلب می‌دانند که این امکان هست، ولی نگران کیفیت خوب و بدش هستند. مطمئناً سه سال بعد این نگرانی هم برای ایشان رفع شده است و می‌دانند که نباید گول قیمت پایین را بخورند و در عین حال هر محصول گران قیمتی هم لزوماً باکیفیت نیست.

■ در حال حاضر تنوع رنگ پروفیل‌های لمینیت شده و طرح چوب راسپینا به چه نحوی است و برنامه شما برای آینده چیست؟

در زمینه لمینیت طرح چوب ما در حال حاضر ۱۰ فویل متفاوت با طرح‌های رایج و غیر رایج در بازار داریم و در بیش از ۵۰ طرح دیگر هم آمادگی واردات فویل به طور اختصاصی برای همکاران داریم، با این شرایط که حداقل متراژ سفارش در نظر گرفته شود. در زمینه رنگ هم اصولاً ما محدودیتی نداریم و علاوه بر بیش از ۲۰۰۰ رنگ رال، در هر فام دیگری غیر از فام‌های فسفرسانس سفارش می‌پذیریم. در عین حال بسیاری از این فام‌های رنگ می‌توانند با همان قیمت رنگ‌های سالد، به صورت متالیک هم تولید و عرضه شوند. در خیلی از موارد کارفرماها یا طراحان نما، نمونه‌ای از سنگ، آجر یا کاشی دیوار نما را به عنوان الگوی رنگ در اختیار ما می‌گذارند تا برای پروفیل پنجره مشابه‌سازی شود.

■ به عنوان یکی از فعالان صنعت در و پنجره یوپی‌وی‌سی ایران، چه پیشنهاد و نظری درباره نشریه پنجره ایرانیان و همچنین سایت رسمی پنجره ایرانیان و راه‌اندازی نمایشگاه آنلاین صنعت در و پنجره ایران دارید؟

در مورد نشریه پنجره ایرانیان، هر چند با ایده‌آل‌های ذهنی من فاصله زیاد دارد، اما نسبت به مجلات این حوزه، روند رو به جلویی داشته است. در مورد سایت و نمایشگاه آنلاین علی‌رغم اینکه موافق هستم، اما خیلی خوش‌بین نیستیم. هر چند که در این زمینه انرژی زیادی توسط گروه‌های مختلف حتی غیر از شما گذاشته شده، اما به نظرم در جذب مخاطب به قدر کافی موثر نبوده و این بیشتر از اینکه اشکال عرضه کننده این خدمات باشد، خصوصیت مخاطبین و دست اندرکاران این حوزه است که هنوز هم با رسانه مکتوب بهتر ارتباط برقرار می‌کنند. هر چند که لابد در آینده دوری، این معادله تغییر خواهد کرد.



■ انتظار شما از نهادهای صنفی نظیر انجمن صنایع پروفیل پویوی سی ایران و انجمن تولیدکنندگان در و پنجره پویوی سی ایران چیست؟

ضمن احترام به مدیران هر دو مجموعه که همگی از پیشکسوتان و بزرگان این صنعت هستند و همگی عزیز و محترم، اما من به شخصه اعتقاد زیادی به موفقیت حرکت‌های گروهی در این بخش به خصوص در مورد در و پنجره ندارم. بدیهی است در این گردهمایی‌ها اقدامات شایسته بسیاری انجام شده یا خواهد شد. اما مسلمانم و مفهومی که واژه انجمن صنفی به دنبال دارد به مراتب گسترده‌تر و پر اهمیت‌تر است. من به واسطه ارتباطات و مراوداتی که در حوزه پلیمر به طوری کلی دارم، عملکرد حدود ۱۰ شکل مختلف صنفی را در حوزه صنایع پلاستیک و لاستیک و ... از دور یا نزدیک شاهدیم. اغلب آنها در چند سال نخست پس از ایجاد، پویا و پرنرژی هستند و دورنماهای زیبایی برای خود و اعضایشان ترسیم می‌کنند که بسیار هم عالی است. اما به تدریج با گذشت زمان تحرک اولیه از دست می‌رود و انگیزه‌ها کمرنگ‌تر و پویایی کمتر می‌شود. تشکلهای صنفی در حالت ایده‌آل و در اغلب کشورها توسعه یافته چند خصوصیت دارند. اول آنکه بخش اعظم فعالان آن صنف را پوشش می‌دهند و نه تعداد محدودی از آنها را. دوم آنکه با آرایه چندین گزارش آماری مبتنی بر واقعیت، به اعضایشان بینش و مشاوره می‌دهند، سوم آنکه از طریق انتشار مقالات یا بولتن‌های تخصصی غیر تبلیغاتی و نیز با ایجاد کمیسیون‌های مختلف تخصصی و برگزاری سمینارها و کارگاه‌های آموزشی برای اعضایشان، سطح دانش عمومی و در نهایت کیفیت محصولات اعضایشان را ارتقا می‌دهند. چهارم آنکه از هرگونه شخصی شدن و تمرکزگرایی به شدت اجتناب کرده و منافع جمعی را در اولویت اهداف خود قرار می‌دهند. پنجم آنکه کاملاً نهادهایی غیروابسته و غیرانتفاعی بوده و اقتصادشان را از طریق خدمات‌رسانی به اعضا و دریافت حق عضویت تنظیم می‌نمایند و از همه مهمتر اینکه از طریق ایجاد یا تجهیز یک موسسه کنترل کیفیت بی‌طرف و غیر وابسته، کیفیت محصولات تولید شده توسط اعضای صنف خود را کنترل و گردبندی می‌نمایند.

گزارشات چنین مراجع بی‌طرفی، برای همه اعضای صنف و حتی عامه مردم، قابل دست یافتن، پذیرفتنی و قابل استناد بوده و بهترین و صادقانه‌ترین ملاک ارزیابی برای خریداران محصول نهایی محسوب می‌شود. اما حالا در کشور ما و در صنف ما و حتی در صنوف دیگر، شما به من بگویید کدام تشکل چنین خصوصیتی را در بر دارد؟ اینکه ما برای تعیین و کنترل قیمت در بازار دور هم جمع بشویم خیلی خوب و اتفاقاً لازم هم هست ولی اسم این جلسات را نمی‌توان تشکل صنفی گذاشت. از این گذشته ضمانت اجرایش کجاست؟ کدام توافق صنفی بوده که توسط یک یا چند

عضو آشکار یا پنهان، دیر یا زود، زیر پا گذاشته نشده باشد؟ البته که ایجاد و اداره یک تشکل صنفی کاری طاقت فرسا و شایسته تقدیر است، و من هم به نوبه خود قدردان زحمات بزرگواران انجمن پروفیل و هم دوستانم در انجمن پنجره، هستم، اما به گمانم بازگو کردن این انتظارات از خودمان، مفیدتر از تمجید بی دلیل واغراق شده است. من البته با یکی از دوستانم در هیات مدیره انجمن که خیلی هم به من لطف داشتند، بحث مفصلی در این زمینه داشتم و نهایتاً از حضور عذر خواستم.

شما ببینید ما حدود سی تولیدکننده پروفیل داریم که اغلب هم کم یا زیاد تبلیغات دارند. همگی طبیعتاً از محصول خود به عنوان بهترین یاد می‌کنند! یک پروفیل سازی به راحتی می‌تواند مردم را فریب دهد اگر از من پروفیل نخرید پنجره تان به درد نمی‌خورد! (یا چیزی نزدیک به این مضمون) خب، مردم پای تلویزیون از کجا باید حقیقت را بدانند؟ خوب نبود اگر این سسی شرکت یا حتی نیمی از آنها که عضو انجمن هستند و خود را متعهد می‌دانند، با مشارکت هم یک دستگاه زنون تست می‌خریدند تا خلق خدا تکلیفشان را بدانند؟ چه عیبی داشت اگر در انجمن گزارشی سرگشاده منتشر می‌شد که همه پروفیل‌های تولید داخل و حتی وارداتی را در آن مقایسه می‌کردند از نظر ضخامت دیواره، وزن واحد طول، مقاومت یووی، مقاومت ضربه، درصد فیلر و چهار تا تست ساده دیگر؟ در این صورت کسی جرات می‌کرد حتی اگر عضو انجمن نباشد، ایمپکت و استابیلایزر بی کیفیت مصرف کند و پروفیل را هم به قیمت کمتر و هم با سود بیشتر نسبت به دیگران بفروشد؟ چه عیبی دارد پنجره سازان ضربه انتقال حرارت پروفیلی را که می‌خرند بدانند؟ چند تا فروشنده پنجره می‌شناسید که بدانند بهترین شیشه برای منطقه گرمسیر با بهترین شیشه برای منطقه سردسیر چه تفاوتی دارد؟ چند درصد پنجره سازان ما خریدار را درست راهنمایی می‌کنند، که مثلاً بهترین ترکیب شیشه به عنوان عایق صوتی چیست؟ یا مثلاً ضربه انتقال حرارت پروفیل سه حفره عرض ۶۰، با چهار حفره عرض ۶۰، با چهار حفره عرض ۷۰، با پنج حفره عرض ۷۰ چقدر فرق دارند؟ کدام کارفرمایی که برای یک برج ۳۰ طبقه خرید می‌کند، می‌تواند از طریق یک مرجع بی طرف و قابل اعتماد بفهمد که فلان برند پروفیل را با فلان ترکیب شیشه حداکثر با چه ابعادی مثلاً در طبقه ۲۲ نصب کند و نگران عاقبتش نباشد؟ هنوز هم که هنوز است اگر شما به عنوان یک تولید کننده پنجره ۲ میلیونری با دخور بیشتر محاسبه کنید، کارفرما شما را به ندانم کاری متهم می‌کند.

بالاخره یک نهادی باید نصب استاندارد را تعریف و اعضایش را ملزم به اجرای دستورالعمل‌ها کند. یا در یک صنف در مواردی که کارفرمایی با تولیدکننده یا پیمانکار به مشکلی در اجرا برمی‌خورند، منطقاً قضاوت کارشناسان مورد وثوق تشکل صنفی، فصل الخطاب کشمکش باید باشد. حتی در قراردادهای باید کارشناسان نهاد صنفی مربوطه به عنوان مرجع مرضی طرفین معرفی شوند. تشکل صنفی باید بتواند استانداردها را تعریف و در عین حال کنترل کند. تشکل صنفی باید بتواند از طریق مکانیزم‌های مختلف حتی واحدهایی را که عضو تشکل نیستند ولی فعالیت مرتبط دارند کنترل کند.

منطقاً صنایع ما و اصلاً هر شخص حقیقی یا حقوقی دیگری تا وقتی منافعش ایجاب نکند، کاری انجام نمی‌دهد. تشکل‌های ما باید تضمین کننده منافع اعضای صنف خود باشند. اما الان افرادی که عضو انجمن پنجره نیستند مثلاً چه زبانی می‌کنند، یا اگر باشند چه نفعی برایشان دارد؟ اول باید جواب این سوالات را صریح و به دور از کلی‌گویی و با ایجاد زیرساخت‌های لازم داد، بعد عضو گیری و فعالیت کرد. ولی به طور کلی معلوم است که متشکل بودن در هر صنفی و صنعتی مفید است.

مدتی قبل به دعوت دوست همکاری برای قضاوت در مورد اختلاف نظری که با کارفرمایش داشت، به عنوان شخص ثالث به بازدید پروژه شان دعوت شدم. قبل از بازدید دوستانم از من می‌خواستند که یک وقت حقیقت در حضور کارفرما بازگو نشود!! چنین فضایی نه به نفع مصرف کننده است و نه حتی به نفع تولیدکننده. تشکل صنفی در چنین فضاهایی مفهوم پیدا می‌کند که جلوی این جور افراد گرفته شود. ولی متأسفانه این فضا خیلی به فضای فعلی کسب و کار در کشور ما شبیه نیست.

■ سخن پایانی شما.

درو به همه تولیدکنندگان ثروت.