

کیفیت، محور کامیابی

مشتریان را در کانون توجه قرار داده است. در این شرکت همسو با اهداف و استراتژی‌های تعریف شده، برای کنترل و پایش کیفیت محصول اقدام می‌شود. در این مسیر شرکت توسعه آهن و فولاد گل گهر از دانش نیروهای متخصص، ابزارهای کنترل کیفی و استانداردهای لازم بهره‌مند می‌شود.

مراحل استراتژیک مدیریت کیفیت

سیستم‌های نوین مدیریت کیفیت جامع از چهار مرحله به هم پیوسته طراحی و ساخت، استقرار، کنترل و تضمین تشکیل شده‌اند که دو مرحله نهایی به سبب تداوم در چرخه تولید از اهمیت بالایی برخوردارند. کنترل کیفی، یک ابزار سیستماتیک در متغیرهای فرایند تولید است و کلیه فعالیت‌ها برای تعیین، کنترل و نگهداری کیفیت یک محصول را در بر می‌گیرد. در حالی که تضمین برای ارائه بهترین خدمات به مشتریان تعریف می‌شود و در بهبود فرایند ارائه محصولات باکیفیت به مشتریان تمرکز دارد. همچنین در مرحله نهایی مدیریت کیفیت جامع، سازمان اطمینان حاصل می‌کند که فرایندهای تولید با استانداردهای تعریف شده مطابقت دارند و به این وسیله از تولید اقلام معیوب جلوگیری به عمل می‌آید.

به بیانی دیگر تضمین کیفی در ابعاد وسیع‌تری نسبت به کنترل تعریف می‌شود. کنترل و تضمین از آن جنبه اهمیت دارند که با افزایش سطح کیفیت محصول، بازدهی (راندمان) تولید بهبود و هزینه‌های آن کاهش می‌یابد. تولید محصولی باکیفیت در نهایت منجر به جلب رضایت مشتری و افزایش وفاداری آن‌ها می‌شود. دو مرحله مذکور از جنبه‌های دیگری مانند استفاده بهینه از منابع موجود، بهبود تکنیک‌ها و روش‌های تولید، ایجاد تصویری مثبت از برند سازمانی، رشد فروش، استانداردسازی و ارتباط موثر میان سازمان و مصرف‌کنندگان (مشتریان) می‌شود.

در زنجیره فولاد که هر حلقه، تامین‌کننده ماده اولیه حلقه بعدی است، حفظ کیفیت محصول بسیار اهمیت دارد و تضمین آن می‌تواند برای واحدهای تولیدکننده بسیار چالش‌برانگیز باشد. کیفیت فولاد بر اساس چگونگی مطابقت آنالیز شیمیایی در گریدهای مختلف تعریف می‌شود که ممکن است بر حسب نیاز مشتریان می‌تواند متفاوت باشد.

در تولید آهن اسفنجی درصد متالیزاسیون (MD)، میزان آهن فلزی، درصد سولفور و فسفر، درصد کربن و درصد نرمة از جمله مهمترین پارامترهای کیفی مورد نظر فولادسازان محسوب می‌شود. به عبارت دیگر مشتری عامل تعیین‌کننده‌ای برای کمیت و کیفیت محصول به شمار می‌آیند و فاکتورهای مورد نظر مشتریان به صورت مستقیم بر پایداری و تداوم تولید، کیفیت و بهای تمام‌شده محصولات نهایی شرکت توسعه آهن و فولاد گل گهر نیز اثرگذار است.

بر همین اساس در این شرکت عوامل موثر بر کیفیت محصول شناسایی شده‌اند و همواره برای بهبود آن‌ها اقدام می‌شود. از مهمترین این عوامل می‌توان به تامین پایدار مواد اولیه و رعایت حداقل فاکتورهای شیمیایی و فیزیکی گندله اشاره کرد. پارامترهای کیفی گندله سنگ آهن مانند

مشتری عامل تعیین‌کننده‌ای برای کمیت و کیفیت محصول به شمار می‌آیند و فاکتورهای مورد نظر مشتریان به صورت مستقیم بر پایداری و تداوم تولید، کیفیت و بهای تمام‌شده محصولات نهایی شرکت توسعه آهن و فولاد گل گهر نیز اثرگذار است.

در سال‌های اخیر، سازمان‌هایی که از نظام مدیریت کیفیت جامع به عنوان ابزاری برای بهبود کیفیت سطح محصولات و خدمات بهره‌مند شده‌اند تغییرات محسوسی را در بهبود شاخص‌های سودآوری و جلب رضایت مشتریان تجربه کرده‌اند. بر همین اساس در بسیاری از واحدهای صنعتی و تولیدی مدیریت کیفیت در مرکز توجه مدیران قرار گرفته است. از آنجایی که فاکتورهای مورد نظر مشتریان عامل تعیین‌کننده‌ای در بهبود کیفیت محصول محسوب می‌شود، در شرکت توسعه آهن و فولاد گل گهر این فاکتورها شامل درصد متالیزاسیون (MD)، میزان آهن فلزی، درصد سولفور و فسفر، درصد کربن و درصد نرمة آهن اسفنجی به دقت مورد بررسی قرار می‌گیرند و محصولاتی با کیفیت مد نظر مشتریان به بازار عرضه می‌شود.

این شرکت برای دریافت بازخورد نظر مشتریان و بهبود مستمر کیفیت محصول از ابزارهای جدید مشتری‌مداری استفاده می‌کند. این امر نه تنها موجب رشد سودآوری شرکت توسعه آهن و فولاد گل گهر می‌شود، بلکه گامی برای ارتقای سطح مدیریت کیفیت و قرار گرفتن در مسیر تعالی سازمانی است.

در طول چند دهه گذشته، بنگاه‌های اقتصادی تغییرات چشمگیری را در حوزه کسب‌وکار خود تجربه کرده‌اند که از جمله این تغییر و تحولات می‌توان به انتقال سریع تکنولوژی و فناوری‌های نو، جهانی شدن، بهینه‌سازی هزینه‌های تولید و افزایش اهمیت کیفیت برای مصرف‌کنندگان اشاره کرد. در این بین مشتریان به نقطه ابتدایی و انتهایی موفقیت یک کسب‌وکار مبدل شده‌اند، به طوری که حیات و پیشرفت یک سازمان در گروی رضایت مشتریان است. رضایت مشتری نیز ارتباط مستقیمی با کیفیت محصول دارد. بنابراین سازمان‌ها از سیستم‌های مدیریت جدیدی مبتنی بر کیفیت محصول استفاده می‌کنند تا در عرصه رقابت باقی بمانند. بر این اساس، در بسیاری از واحدهای تولیدی و صنعتی به طور پیوسته استانداردهای کیفی به روزرسانی می‌شوند. علاوه بر این، بنگاه‌های اقتصادی از ابزارهای مختلف سنجش رضایت مشتریان استفاده می‌کنند تا کیفیت مد نظر مشتریان را برآورده سازند.

در زنجیره فولاد که رقابت جهانی و تکنولوژی آن در سطح جدیدی از رقابت‌های داخلی و بین‌المللی قرار داده است، رویکردهای جدید مدیریت کیفیت فراگیر (جامع) و تولید محصولات با بالاترین کیفیت، نقش بسزایی در خلق ارزش زنجیره فولاد ایفا می‌کند.

با توجه به این مسئله کلیه شرکت‌های سرآمد در صنعت فولاد، دو مقوله ارتقای کیفیت و رضایت مشتری را سرلوحه فعالیت خود قرار داده‌اند و در جهت بهبود مستمر کیفیت محصولات خود حرکت می‌کنند. شرکت توسعه آهن و فولاد گل گهر نیز از ابتدای فعالیت خود، رضایت