



درصد آهن کل، میزان اکسید آهن (FeO)، استحکام (CCS)، درصد سولفور و تخلخل به صورت مستقیم بر کیفیت محصول (آهن اسفنجی) تاثیر می‌گذارد که در سیستم مدیریت کیفیت شرکت توسعه آهن و فولاد گل‌گهر در مراحل ابتدایی این پارامترها به طور دقیق و کارشناسانه مورد بررسی و ارزیابی قرار می‌گیرد. واحد کنترل کیفی نظاره‌گر کلیه مراحل تولید محصولات این شرکت است و راندمان تولید بر اساس شاخص‌های کیفی و در صورت نیاز با ابزارهای کنترلی سنجیده می‌شود.

رایج‌ترین نوع بررسی کیفی شامل بررسی در حین فرایند به منظور حصول اطمینان از ورود ماده اولیه با کیفیت مناسب به خط تولید و بازرسی پس از تولید است. کلیه این مراحل در شرکت توسعه آهن و فولاد گل‌گهر مورد تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرند تا اشکالات موجود به طور کامل رفع شوند و محصولی با کیفیت در اختیار مشتریان قرار بگیرد.

#### کیفیت، اصل اول

چنان‌که اشاره شد، رضایت و خشنودی مشتریان و مخاطبان، راز بقا و ماندگاری هر سازمان در عرصه رقابت به شمار می‌آید. بنابراین در بنگاه‌های اقتصادی توجه به اصل مشتری‌مداری به عنوان بخش جدایی‌ناپذیر از فرهنگ سازمانی سازنده ضرورت دارد. در این اصل، بهترین و مهمترین گام شناخت و آگاهی از شناخت خواسته و انتظارات مشتریان است. کاملاً مشخص است که کیفیت محصول اولین خواسته هر مشتری محسوب می‌شود، اما این مسئله الزاماً به معنای حفظ مشتریان فعلی و جذب مشتری جدید نیست و در حوزه

بازاریابی و فروش محصول پارامترهای دیگری نیز حائز اهمیت هستند. بنابراین، ابتدا در تمام واحدهای شرکت توسعه آهن و فولاد گل‌گهر نسبت به ایجاد فرهنگ مشتری‌مداری اقدام شده است تا با نهادینه شدن این فرهنگ، تولید محصولات باکیفیت بخشی از اهداف استراتژیک و ارزش‌های این شرکت قرار بگیرد.

سپس در این شرکت نسبت به بهبود سایر فاکتورهای مورد نظر مشتریان مانند پاسخگویی در اسرع وقت، توجه و پیگیری شکایات و شاخص‌های جلب رضایت مشتریان مانند تجربه مشتری در دستور کار قرار گرفته‌اند. استفاده از این ابزارها و ارزیابی این شاخص‌ها اقدامی در راستای توسعه برند سازمانی محسوب می‌شود.

در حال حاضر شرکت توسعه آهن و فولاد گل‌گهر یکی از برندهای نام‌آشنا در حوزه تولید آهن اسفنجی در سطح بازارهای داخلی و بین‌المللی است. این شرکت در شش ماهه نخست سال جاری یک میلیون و ۴۴۲ هزار تن آهن اسفنجی در بازارهای داخلی و بین‌المللی عرضه کرده است که این عدد رشد ۱۹ درصدی را نسبت به مدت مشابه سال گذشته تجربه کرده است. در بازه مذکور با توجه به کاهش تقاضای جهانی فولاد و استراتژی تامین مواد اولیه فولادسازان کشور، بخش عمده آهن اسفنجی تولیدشده در این شرکت در بازارهای داخلی عرضه شد. شرکت توسعه

آهن و فولاد گل‌گهر با بهره‌گیری از دانش و فناوری روز دنیا و رفع اشکالات خط تولید، همواره کیفیت محصولات خود را بهبود می‌بخشد. در همین راستا مشکلات و چالش‌های تولید و کیفیت محصول به صورت طرح مسئله و یا پروژه‌های پژوهشی مطرح می‌شوند و سپس با تکیه به توان و دانش فنی داخلی و مطالعات دقیق و بررسی دقیق، راهکارهای علمی و عملی برای رفع این چالش‌ها ارائه می‌شود.

در واقع شرکت توسعه آهن و فولاد گل‌گهر از این طریق گام بلندی را در حفظ و توسعه برند سازمانی خود برمی‌دارد، زیرا کیفیت شالوده برندسازی، مشتری‌مداری و در نهایت قرار گرفتن در مسیر رشد و تعالی سازمانی است.

تعالی سازمانی به معنای توسعه و رشد مداوم کسب‌وکار با هدف کسب رضایت مشتریان و خلق ارزش بیشتر است که در بطن آن توسعه برند و کیفیت محصول نهفته است. در این راستا در شرکت توسعه آهن و فولاد گل‌گهر چارچوبی از استانداردها و فرایندها با هدف افزایش مشارکت و انگیزه کارکنان، بهبود ارائه خدمات و ارتقای کیفیت محصولات تعریف می‌شود که در نهایت به واسطه حرکت طبق این چارچوب‌ها زمینه رشد و پیشرفت سازمانی و نقش‌آفرینی موثرتر شرکت توسعه آهن و فولاد گل‌گهر در زنجیره فولاد فراهم می‌شود.