

Beleid Klant, Kwaliteit en Service



ArcelorMittal Belgium ontwikkelt en produceert vlakstaal in diverse kwaliteiten, al dan niet bekleed, en dit voor tal van klanten en toepassingen zowel binnen als buiten Europa. Dit gebeurt met aandacht voor alle kwaliteitsaspecten tijdens het volledige proces, om kwaliteitsvolle en duurzame eindproducten te kunnen aanbieden.

We streven ernaar om onze klanten centraal te stellen in alles wat we doen. Onze klantgerichtheid is een fundamenteel onderdeel van onze bedrijfsstrategie en vormt de basis voor al onze activiteiten. We zijn vastbesloten om duurzame relaties op te bouwen met onze klanten door hun behoeften en verwachtingen te begrijpen en te realiseren.

ArcelorMittal Belgium wil op het vlak van **productontwikkeling en kwaliteit** toonaangevend zijn in de industriële wereld, we willen staal duurzamer en competitiever maken. Volgende activiteiten maken het mogelijk om onze doelstellingen op het vlak van kwaliteit te realiseren:

- Om te garanderen dat we voldoen aan de huidige en toekomstige noden van onze klanten en om ons te onderscheiden van onze concurrenten, verbeteren we de bestaande producten en ontwikkelen we continu nieuwe producten en productiemethodes. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met de R&D-organisatie en de commerciële organisatie van de ArcelorMittal-groep.
- We zetten in op baanbrekende technologieën en producten die de strategieën van onze klanten ondersteunen en aan hun snel wijzigende noden voldoen.
- De ontwikkeling van nieuwe innovatieve producten gebeurt volgens een gestructureerd proces met de nodige aandacht voor de analyse van eventuele risico's die hiermee gepaard gaan en met de nodige aandacht voor een snelle doorlooptijd van dit proces. We streven naar de ontwikkeling en vervaardiging van producten met goede eigenschappen op het gebied van milieu, energie-efficiëntie en circulariteit tijdens de volledige levenscyclus en dit in nauwe samenwerking met de klanten en leveranciers.
- Bij de ontwikkeling en realisatie van producten houden we rekening met specifieke eisen en noden van de klant, zoals de speciale eigenschappen die de klant definieert.
- We handelen preventief om kwaliteitsincidenten zoveel mogelijk te voorkomen. Alle risico's die kunnen leiden tot niet-kwaliteit worden geïdentificeerd, geëvalueerd en waar mogelijk beperkt door het nemen van maatregelen. De proces-FMEA ('Failure Mode and Effects Analysis') is hiervoor onze belangrijkste tool. 'Online statistical proces control' (OSPC) is eveneens een belangrijke opvolgingstool.
- Er wordt onmiddellijk gereageerd op incidenten met betrekking tot producten die niet voldoen aan de eisen van de klant, dit om het betrokken productvolume tot een minimum te beperken.
- Non-conformiteiten, kwaliteitsincidenten en productieverliezen worden grondig geanalyseerd en de gronddoorzaken worden aangepakt door de nodige actieplannen te definiëren en uit te voeren (PDCA of 'Plan-Do-Check-Act'). De nodige opleidingen voor de hiervoor toe te passen methodieken (bv. SORA of Symptoom-Oorzaak-Remedie-Actie, Quick Kaizen*...) worden voorzien.
- Onze productieprocessen worden voortdurend verbeterd om kostenefficiënt duurzame producten te vervaardigen en non-conformiteiten te vermijden.
- Het management voorziet de middelen die nodig zijn om de vooropgestelde doelstellingen op het vlak van kwaliteit en productontwikkeling te bereiken. Er wordt onder meer geïnvesteerd in ondersteunende tools om de kwaliteit te bewaken zoals automatische inspectiesystemen en in accurate en state-of-the-artmeetmiddelen voor proces- en productkarakteristieken.
- We bevorderen een kwaliteitsbewuste houding in de volledige organisatie. We zorgen ervoor dat we steeds over de nodige informatie beschikken om onze operationele doelstellingen te halen.

**Quick Kaizen = techniek waarmee in 4 stappen naar de oorzaak van een probleem gezocht wordt en maatregelen genomen worden om een herhaling te vermijden.*

Beleid Klant, Kwaliteit en Service



Onze klantgerichte aanpak op het vlak van service omvat de volgende kernprincipes:

- Service leveren aan onze klanten: Wij streven ernaar om te voldoen aan de vragen van de klant: bestellingen bevestigen in lijn met de gevraagde levertermijn, levertermijn respecteren en aanleveren volgens hun instructies op het gebied van transport en timing.
- Luisteren naar onze klanten: We hechten veel waarde aan de feedback van onze klanten en gebruiken deze om onze producten en diensten continu te verbeteren. Door actief te luisteren, kunnen we beter inspelen op de veranderende behoeften van de markt.
- Betrouwbaarheid en transparantie: Wij vinden het zeer belangrijk duidelijke en correcte informatie te geven aan onze klanten over hun orders op een reactieve manier maar ook meer en meer op een proactieve manier. We wensen ook in te zetten op nieuwe communicatiekanalen om de klant nog frequenter en juister te informeren over zijn producten. Transparantie in onze communicatie en processen is essentieel om sterke en duurzame relaties met onze klanten te onderhouden.
- Duurzaamheid en verantwoordelijkheid: We engageren ons voor duurzame werkwijzen die niet alleen onze klanten ten goede komen, maar ook de bredere gemeenschap en het milieu. Deze focus vertaalt zich in duurzame, CO₂-vriendelijke transportwijzen voor het vervoer van onze producten naar de klanten. We streven samen met de klanten naar een volledig duurzame 'supply chain' van de aanvoer van grondstoffen tot de aanlevering van het staalproduct in hun magazijn.

Bij ArcelorMittal Belgium is klantgerichtheid meer dan een strategie, het is een cultuur die door alle lagen van onze organisatie wordt gedragen. We zijn vastbesloten om onze klanten te ondersteunen en te laten groeien, en we geloven dat hun succes ons succes is.



Frederik Van De Velde
CEO ArcelorMittal Belgium



Frederik Engels
COO Primary ArcelorMittal Belgium



Hein Vandeveire
COO Finishing ArcelorMittal Belgium



Matthias Vandamme
CHR ArcelorMittal Belgium