



केन्द्रीय भण्डारण निगम

(भारत सरकार का उपक्रम)

Central Warehousing Corporation

(A Government of India Undertaking)

गुणवत्ता एवं पर्यावरण नियम
पुस्तिका

FUNCTIONAL PROFILE OF QUALITY SYSTEMS DIVISION

I. ABOUT NEED & OBJECTIVES

Logistics is one of the fastest-growing area in business service which revolves around the Warehousing Activity. These services are intangible, inseparable, variable and don't have specifications unlike physical commodities. As such, it is quite difficult to adjudge the quality of the service but the parameters can certainly be decided to extend the quality service to the users by developing the standards after identifying the needs of the customers. For any service provider organization as CWC, the quality is determined by the customer after comparing "perceived service" and "expected service". The Quality Systems Division (QSD) stipulates the standards according to the expected service as delivered service shall in no case be less than the expectations. The QSD of the Corporation fills up the following gaps :-

- (i) The gap between consumer expectations and management perception.
- (ii) The gap between management perception and service quality specifications.
- (iii) The gap between service quality specifications and service delivery.
- (iv) The gap between service delivery and external communication.
- (v) The gap between perceived service and expected service.

II. ABOUT DETERMINANTS OF QUALITY

The CWC takes into consideration all such decisive factors which affect the quality of service. The criterion are listed below:-

1. ACCESS

The service is easy to access in convenient locations at convenient times with little waiting.

गुणवत्ता एवं पर्यावरण नियम पुस्तिका

I. गुणवत्ता प्रणाली विभाग का प्रयोजन मूलक संक्षिप्त परिचय :-

लॉजिस्टिक्स व्यापार के क्षेत्र में तेजी से उभरती एक सेवा है जो वेअरहाउसिंग गतिविधियों के इर्द-गिर्द घूमती है। ये सेवाएं ऐसी हैं जिन्हें देखा नहीं जा सकता, इन्हें अविभाजित नहीं किया जा सकता। जैसे तो इन सेवाओं की गुणवत्ता को परखना मुश्किल है गुणवत्ता सेवा ग्राहकों की आवश्यकताओं को ध्यान इसके मानकों को बढ़ाते हुए एक हद तक गुणवत्ता सेवा के लिए पैरामीटर निर्धारित किए गए हैं। किसी अन्य सेवा प्रदान करने वाले संगठन की तरह केन्द्रीय भण्डारण निगम ग्राहकों को प्रदत्त सेवा और आशा की जाने वाली सेवा की तुलना करने के पश्चात् ग्राहकों की सेवा को लेकर वचनबद्ध है। गुणवत्ता प्रणाली विभाग अपने मानकों के साथ अनुबन्ध करते हुए आशा की जाने वाली सेवा प्रदान करता है, जो कि आशाओं की अपेक्षा किसी भी तरह कम नहीं है निगम का गुणवत्ता सेवा विभाग निम्नलिखित दूरियों को दूर करता है:-

- (i) उपभोक्ता की आशाओं और प्रबन्धन के दृष्टिकोण में अंतर
- (ii) प्रबन्धन के दृष्टिकोण और सेवा गुणवत्ता विनिर्दिष्टता में अंतर
- (iii) सेवा गुणवत्ता विनिर्दिष्टता और सेवा प्रदान करने में अन्तर
- (iv) सेवा के दृष्टिकोण और आशा की जाने वाली सेवा में अंतर

II. गुणवत्ता के बारे में दृढबद्धता:-

केन्द्रीय भण्डारण निगम सेवा की गुणवत्ता पर निर्णायक प्रभाव डालने वाले सभी कारकों पर अपना ध्यान केन्द्रित करता है। मापदण्डों की सूची इस प्रकार है:-

1. पहुँच

इसकी सेवा ऐसी सुविधाजनक स्थानों पर है जो कि सुविधाजनक समय में थोड़े इंतजार के बाद पहुँचा जा सकता है।

2. संप्रेषण

यह सेवा ग्राहक की अपनी भाषा में वर्णन करता है ।

3. सक्षम

कर्मचारियों के पास इस संबंध में आवश्यक कुशलता और जानकारी हैं

4. सौजन्य

कर्मचारी का मिलनसार, आदर करने वाले और ध्यान देने वाले हैं ।

5. श्रेय लेने योग्य

कंपनी और इसके कर्मचारी विश्वासयोग्य और दिल से ग्राहकों का हित चाहने वाले हैं ।

6. विश्वसनीयता

सेवा का निष्पादन एकरूपता और एकदम सही दिया जाता है ।

7. जिम्मेदारी

कर्मचारी शीघ्र ही जबाब देने वाले और ग्राहक के अनुरोध और परेशानियों को समझने वाले हैं ।

8. सुरक्षा

खतरे, जोखिम और शक से ये सेवाएँ दूर हैं ।

9. मूर्त

यह गुणवत्ता सेवाएँ पूर्णतः परियोजना मूर्त हैं ।

10. समझदारी/ग्राहक को जानना

कर्मचारी ग्राहक की आवश्यकताओं को समझने की कोशिश करते हैं और प्रत्येक की तरफ ध्यान देते हैं ।

III गुणवत्ता प्रकार्यात्मकता के वर्णन के बारे में

- ✓ गुणवत्ता प्रणाली विभाग गुणवत्ता की प्रकार्यात्मकता सुनिश्चित करते हुए प्रबन्धन के गुणवत्ता के लिए प्रयासरत है, इसके लिए मार्गदर्शी सिद्धान्त आई.एस.ओ.9001: 2000(क्यूएमएस) और आईएसओ 14001: 1996/2004(इएमएस) जैसे अन्तर्राष्ट्रीय मानकों को अपाया गया है ।
- ✓ गुणवत्ता/पर्यावरण नीति और उद्देश्य शीर्ष प्रबन्धन द्वारा बनाए गए हैं और निगम के द्वारा इसको संप्रेषित किया जा रहा है ताकि निगम के कर्मचारी प्रबन्धन की वचनबद्धता को आसानी से समझ सकें ।
- ✓ इसके उद्देश्य और विनिर्दिष्ट लक्ष्यों को मॉनीटर शीर्ष प्रबन्धन टीम द्वारा माह में एक बार होने वाली क्षेत्रीय प्रबन्धकों द्वारा क्षेत्रीय स्तर पर और कॉर्पोरेट कार्यालय स्तर पर एम.आर. द्वारा किया जाता है । निगम द्वारा इस प्रकार की प्रणाली को इसलिए बनाया गया है ताकि अपने प्रतिद्वन्दियों से आगे रहा जाए और वेअरहाउसिंग और लॉजिस्टिक्स के क्षेत्र में अपनी श्रेष्ठता साबित की जा सके ।
- ✓ प्रणाली परिचालित प्रक्रियाएं, काम के निदेश और प्रारूपों को इस प्रकार बनाया गया है कि उनमें बेस्ट मैनेजमेंट प्रैक्टिस को निगम की मुख्य धारा, मानक कार्यप्रणाली भी सम्मिलित हो । ये प्रणाली परिचालित प्रक्रियाएं कार्यस्थल पर उपलब्ध हैं और एक-एक कर्मचारी इसकी और अन्य गतिविधियों में शामिल है ।
- ✓ प्रणाली के dynamism में संशोधन कार्य की आवश्यकता के अनुसार बदलने पर विभागाध्यक्ष की अनुमति होती है और विभागाध्यक्ष इसके लिए पूर्णतः उत्तरदायी है ।
- ✓ सभी दस्तावेज (FMR.Cont.01) के द्वारा जारी किए जाते हैं और उनमें इसके बाद कुछ संशोधन, संशोधन करने के पश्चात् (IRD) के द्वारा जारी किए जाते हैं । (FMR.Cont.02) प्राप्त करने वाले अधिकारी द्वारा दस्तावेज प्राप्त करने के पावती दी जाती है और RMR और MR द्वारा मॉनीटर किए जाते हैं ।

2. COMMUNICATIONS

The service is described accurately in the consumer's language.

3. COMPETENCE

The employees possess the required skill and knowledge.

4. COURTESY

The employees are friendly, respectful, and considerate.

5. CREDIBILITY

The company and employees are trustworthy and have the customer's best interests at heart.

6. RELIABILITY

The service is performed with consistency and accuracy.

7. RESPONSIVENESS

The employees respond quickly and creatively to customers' request and problems.

8. SECURITY

The service is free from danger, risk, or doubt.

9. TANGIBLES

The service tangibles correctly project the service quality.

10. UNDERSTANDING/KNOWING THE CUSTOMER

The employees make an effort to understand the customer's needs and provide individual attention.

III. ABOUT PORTRAYAL OF THE QUALITY FUNCTION

- ✓ Quality Systems Division looking after the Quality Function ensures the fulfillment of the management's commitment towards quality. The guiding principles are international standards ISO:9001:2000(QMS) and ISO:14001:1996/2004(EMS).
- ✓ The quality/environmental policy and objectives are set by the top management and communicated through out the Corporation making them easily understandable by the employees of the Corporation in line with the management commitment.
- ✓ The objectives have specific targets and are monitored through Top Management Team (TMT) meetings conducted once in a month at the level of Regional Manager in Regional Office and at Corporate Office associated by MR, who is a permanent member. Such follow up system is adopted by the Corporation with the purpose of keeping ahead of its competitors and prove excellence in the field of Warehousing and logistics.
- ✓ System Operating Procedures, Work instructions and formats have been developed including Best Management Practices to streamline and standardize the working of the Corporation. These System Operating Procedures are available at the work place and provided to each and every official involved in one activity or the other.
- ✓ The dynamism of the system is maintained and amendments as per requirement of the changing work are made duly approved by HOD responsible for particular activity.
- ✓ All the documents are circulated through issue of document (FMR.Cont.01) and subsequent amendments are circulated through Issue of Revised document (IRD) (FMR.Cont.02).

The documents received are duly acknowledged by the recipient and monitored at the level of RMR and MR.

- ✓ The performance of the system is assessed at the level of RM and MR through internal quality audits, carried out once in a financial year. The system is also assessed by third party (Certification Body) by deputing their qualified auditors at site. The report is placed before the Top Management Team meeting for their review and control.
- ✓ Quality Systems Division has a dual role of liasioning with Certification Body and HODs and to apprise the Top Management about the performance of the system throughout the Corporation. It is a nodal division to hi-light the customer regulatory and other requirements and to help HODs to change the processes for continual improvement.

IV.

ABOUT QUALITY & ENVIRONMENTAL MANUAL

The Quality Manual has been prepared by Central Warehousing Corporation, Corporate Office, New Delhi meeting the requirements of Quality Management Systems ISO-9001 : 2000 and Environmental Management Systems 14001 : 1996.

There is no design and development activities and validation of processes for production and service provision in Central Warehousing Corporation, therefore the Manual describes the requirements of ISO-9001 : 2000 with the exclusion of clause 7.3 (Design & Development) and clause 7.5.2 (Validation of Process for production and service provision).

The Manual is the property of the Central Warehousing Corporation Duplication/Reproduction of this document can only be made with the written permission of MD, CWC, New Delhi. The Manual is approved by the Managing Director and released for implementation with effect from 1st October, 2002. Any subsequent change(s) in full or part shall be with the approval of the Managing Director.

- ✓ इस प्रणाली के निष्पादन को क्षेत्रीय प्रबन्धक के स्तर पर और एम.आर के द्वारा आंतरिक गुणवत्ता लेखा वित्तीय वर्ष में एक बार किया जाता है। प्रणाली का आंकलन तीसरी पार्टी द्वारा (प्रमाण-पत्र जारी करने वाला निकाय) योग्य ऑडिटरों द्वारा स्थल पर किया जाता है। शीर्ष प्रबन्धन टीम की बैठक में रिपोर्ट को रखने से पहले इसकी समीक्षा की जाती है और इस पर नियंत्रण किया जाता है।
- ✓ गुणवत्ता प्रणाली विभाग द्वारा प्रमाण-पत्र जारी करने वाले निकाय और विभागाध्यक्षों के मध्य दोहरा रोल निभाता है और इस प्रणाली की समीक्षा शीर्ष प्रबन्धन द्वारा पूरे निगम में इसके निष्पादन का आंकलन किया जाता है। यह एक नोडल विभाग है जो ग्राहकों की नियामकता एवं अन्य आवश्यकताओं को दर्शाता है और लगातार विकास की प्रक्रिया को बदलने में विभागाध्यक्षों की सहायता करता है।

IV. गुणवत्ता और पर्यावरण के बारे में नियम पुस्तिका

गुणवत्ता प्रणाली नियम पुस्तिका केन्द्रीय भंडारण निगम, कॉरपोरेट कार्यालय, नई दिल्ली की बैठकों की आवश्यकताओं, गुणवत्ता प्रबन्धन प्रणाली आई.एस.ओ.-9001 2000 और पर्यावरण प्रबन्धन प्रणाली 14001 1996 के अनुसार बनाया गया।

इसकी न तो कोई रूप-रेखा बनाई गई और न ही इसके विकास के लिए कोई प्रयास किए गए। इसके उत्पादन और सेवा प्रावधान की प्रक्रिया को केन्द्रीय भंडारण निगम द्वारा मान्यता प्रदान की गयी है। इसके बाद नियम पुस्तिका में आवश्यकतानुसार आई.एस.ओ. 9001 2000 के साथ उपवाक्य 7.3 (रूप-रेखा और विकास) और उपवाक्य 7.5.2 (उत्पादन और सेवा प्रावधान की प्रक्रिया को मान्यता) द्वारा बनाए गए।

नियम पुस्तिका केन्द्रीय भंडारण निगम की संपत्ति है और इस दस्तावेज़ की नकल/दोबारा बनाना प्रबन्ध निदेशक महोदय, केन्द्रीय भंडारण निगम नई दिल्ली की लिखित अनुमति के बाद ही की जा सकेगी। नियम पुस्तिका को प्रबन्ध निदेशक की अनुमति प्राप्त है और यह अक्टूबर 2002 से प्रभावी है। इसमें किसी भी प्रकार के पूरे बदलाव या कुछ बदलाव के लिए प्रबन्ध निदेशक की अनुमति लेनी आवश्यक होगी।