आई. एस. ओ. 9000 : भारतीय संदर्भ

- डॉ. अरुण कुमार

भारत सरकार की 1991 में नई औद्योगिक नीति में जो उद्देश्य निश्चित किये गये थे वह थे, पूर्ववर्ती औद्योगिक विकास परंपरा का सतत् प्रयास, उत्पादकता और लाभप्रद रोजगार के क्षेत्र में स्थायी विकास बनाए रखना, उद्यमशीलता के विकास को और प्रोत्साहित करना तथा अन्तर्राष्ट्रीय प्रतिस्पर्धा के स्तर तक पहुँचने के लिए प्रौद्योगिकी का निरंतर विकास। नई औद्योगिक नीति के बाद पिछले 2-3 वर्षों में भारतीय उद्योगों में गुणवत्ता को लेकर एक नई चेतना सी आ गई है इसका मुख्य कारण नई आर्थिक नीतियों के परिणामस्वरूप विदेशी उद्योगों से होने वाली होड़ है। इस नई व्यवस्था में वही उद्योग-धंधे ज्यादा विकास करेंगे जो अधिकाधिक निर्यात कर विदेशी मुद्रा कमा सकें। इस संदर्भ में आई.एस.ओ. (I.S.O.)-9000 श्रृंखला के प्रमाणपत्रों का महत्व बढ़ गया है। इस श्रृंखला को अंतर्राष्ट्रीय मानकीकरण संगठन ने औद्योगिक उत्पादों की गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए विकसित किया है।

भारत सरकार के इलेक्ट्रॉनिकी विभाग ने उद्योगों के विकास के साथ स्तरीयता बनाए रखने के लिए मानकीकरण परीक्षण और गुणवत्ता नियंत्रण कार्यक्रम (एस.टी. क्यू.सी.) चलाया है। उपकरण प्रमाणन योजनाओं के अन्तर्गत टेलीविजन सेटों और पर्सनल कंप्यूटरों तथा संबद्ध उपकरणों का प्रमाणीकरण किया जाता है। एस.टी.क्यू. सी. राष्ट्रीय पर्यवेक्षण निरीक्षणालय एन.एस.आई. (N.S.I.) की भूमिका में इलेक्ट्रॉनिक्स साज-सामान का आई.ई.सी. क्वालिटी एसेसमेंट सिस्टम भी चलाता है। इस समय 24 देश इस प्रणाली के सदस्य हैं और इसके अन्तर्गत एक देश में स्वीकृत साज-सामान सभी सदस्य देशों में बिना किसी जाँच के स्वीकृत माना जाता है। एस.टी.क्यू.सी. (S.T.Q.C.) की प्रयोगशालाओं को अमेरिका की अंडरराइटर्स लेबोरेट्रीज (यू.एल.) और जर्मनी की टी.यू.वी. (T.U.V.) प्रयोगशालाओं से यह स्वीकृति प्राप्त है कि वे भारतीय उत्पादों को सुरक्षा के यू.एल. (U.L.) और जी.एस. (G.S.) चिह्नों से प्रमाणित कर सकें। इससे भारतीय उत्पादों को अंतर्राष्ट्रीय प्रतिस्पर्धा में अपना स्तर प्रमाणित कर पाने में मदद मिलती है। इस समय 34 देश इस प्रणाली के सदस्य हैं और इन देशों के बीच आई.ई.सी.ई.ई. (I.E.C.E.E.) योजना के अन्तर्गत स्वीकृत इलेक्ट्रॉनिक उत्पादों के मुक्त व्यापार की अनुमति है। इसको 'आई.एस.ओ.-9000' प्रमाणन योजना' के नाम से जाना जाता है। इसके अन्तर्गत राष्ट्रीय तथा अंतर्राष्ट्रीय मानकों तथा विनिर्माताओं की विशिष्टियों के अनुसार उत्पादों का परीक्षण किया जाता है तथा इलेक्ट्रॉनिकी उत्पादों एवं उपस्करों की गुणवत्ता नियंत्रण करते हुए उनको प्रमाणित किया जाता है। इस योजना को ब्रिटिश मानक संस्थान (BSIQA) ग्रेट ब्रिटेन द्वारा अनुमोदित कर दिये जाने से इलेक्ट्रॉनिक्स उद्योग में एस.क्यू.टी.सी. द्वारा किये गये मूल्यांकन के आधार पर आई.एस.ओ. (I.S.O.)-9000 प्रमाण, की मान्यता B.S.I. ग्रेट ब्रिटेन से भी प्राप्त की जा सकती है।

मानकीकरण, परीक्षण तथा गुणवत्ता नियंत्रण के अंतर्राष्ट्रीय मानकीकरण की व्यवस्था के इतिहास को देखा जाय तो द्वितीय विश्वयुद्ध से पहले अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर मानकीकरण व्यवस्था को 'मिल स्टैंडर्ड' (Mill Standard) के नाम से जाना जाता था जिसका उपयोग केवल रक्षा संबंधी सामग्रियों के साथ ही होता था लेकिन द्वितीय विश्वयुद्ध के बाद सर्वप्रथम ग्रेट ब्रिटेन ने अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर उपभोक्ता वस्तुओं के मानकीकरण व्यवस्था की दिशा में कार्य आरंभ किया। उसके बाद 12 सदस्य देशों के यूरोपीय साझा बाजार के निर्माण के साथ-साथ उत्पादों की गुणवत्ता में एकरूपता व एक साझी मानकीकरण व्यवस्था की बात की जाने लगी। वस्तुतः यहीं से आई.एस.ओ. (I.S.O.)-9000 अवधारणा की शुरुआत हुई और शायद यही कारण है कि पूरे यूरोप में और विशेषरूप से सिर्फ ग्रेट ब्रिटेन में ही लगभग 20000 आई.एस.ओ. (I.S.O.) प्रमाणपत्र दिये जा चुके हैं जबकि पूरे विश्व में इसकी संख्या अभी चालीस हजार ही है और भारत में आई.एस.ओ. प्रमाणीकृत संगठनों की संख्या लगभग 350 है।

आई.एस.ओ. (I.S.O.)-9000 के समकक्ष कुछ अन्य देशों ने भी स्वदेशी मानक श्रृंखला विकसित की है। इस संदर्भ में भारत में आई.एस. (I.S.) 14000 से लेकर आई.एस. (I.S.)-14004 तक को क्रमशः आई.एस.ओ. (I.S.O.)-9000 से आई.एस.ओ. (I.S.O.)-9004 के समकक्ष माना जाता है। इसी तरह यूरोपीय नार्म्स में इ.एन. (E.N.)-29000 से ई.ए. (29001, 29002, 29003 एवं 29004) तक को आई.एस.ओ. (I.S.O.)-9000 से आई.एस.ओ. (I.S. O.)-9004 के समकक्ष माना गया है जबकि अमेरिका में क्यू. (Q)-90 श्रृंखला को इसके समकक्ष माना जाता है।

यूरोपीय समुदाय संघ (U.C.C.) विगत कुछ वर्षों से भारतीय संस्थाओं को इस क्षेत्र में मदद कर रहा है। इस संघ ने यूरोपीय विशेषज्ञ समूह का गठन भी किया है। फिलहाल भारत में कुछ प्रमाणीकरण अभिकरण (एजेंसियां) कार्यरत हैं जिनमें ब्रिटेन की बी.वी.क्यू.आई. (B.V.Q.I.) एवं एल.आर.क्यू.ए. (L.R.Q.A.), जर्मनी की टी.यू.वी. सर्ट, आर.डब्ल्यू. टी.यू.वी. (R.W.T.U.V.) एवं डी.एन.वी. क्यू. (D.N.V.Q.) और भारतीय मानक ब्यूरो (बी.आई.एस.) आदि प्रमुख एजेंसियां हैं।

अंतर्राष्ट्रीय मानकीकरण संगठन [आई.एस.ओ. (I.S.O.)] का मुख्यालय जिनेवा (स्विटजरलैंड) में है और वर्तमान में भारत सहित 90 से अधिक देशों के मानक ब्यूरो इससे संबद्ध हैं। साथ ही लगभग 184 तकनीकी समितियाँ अंतर्राष्ट्रीय मानकीकरण संगठन

* आई.एस.ओ. (I.S.O.) श्रृंखला के पाँच पारिभाषिक मानक हैं। आई.एस.ओ. (I. S.O.)-9000, 9001, 9002, 9003 एवं आई.एस.ओ. (I.S.O.)-9004।
* आई.एस.ओ.-9000 और आई.एस.ओ.-9004 के अंतर्गत किसी कंपनी या संस्थान को किसी प्रकार का प्रमाणपत्र नहीं दिया जाता, बल्कि यदि कंपनी प्रबंधन इसमें सुझाये गये बिंदुओं को आधार मानकर कार्यप्रणाली विकसित करे तो वह माल को अपेक्षाकृत कम मूल्य में बना सकती है।
* आई.एस.ओ. (I.S.O.)-9001 में मानकीकरण, परीक्षण व गुणवत्ता नियंत्रण की दृष्टि से बीस मार्गदर्शक सिद्धान्त सुझाये गये हैं जो उत्पादित वस्तुओं की डिजाइन, उत्पादन क्षमता एवं बिक्री उपरांत सेवाओं से संबंधित हैं।
* आई.एस.ओ. (I.S.O.)-9002 में 19 मार्गदर्शक सिद्धांतों पर ध्यान दिया जाता है जो कि उत्पादन एवं बिक्री उपरांत सेवाओं से संबंध रखती है।
* आई.एस.ओ. (I.S.O.)-9003 में वस्तु की गुणवत्ता के प्रति आश्वस्त होने हेतु वस्तु के अंतिम निरीक्षण एवं परीक्षण को रखा जाता है।

(शेष पृष्ठ 24 पर

आयरिश रिपब्लिकन आर्मी (I.R.A.)

संगठन का गठन	1937 में
इस संगठन का राजनीतिक प्रभाग	सिनफेन
सिनफेन के अध्यक्ष	जेरी एडम्स
संगठन के सदस्यों का धर्म	कैथोलिक ईसाई
उत्तरी आयरलैण्ड को कब्जे में लेने के लिए प्रारंभ संघर्ष का वर्ष	1968
संगठन का मुख्यालय	डब्लिन में

यह संगठन अपने गठन के समय से ही प्रतिबंधित है। इस संगठन ने अपनी हिंसक गतिविधियों से ब्रिट्रिश सरकार को काफी परेशान किया है। इसनें हीथ्रो हवाई अड्डे, ब्रिट्रिश प्रधानमंत्री निवास एवं सरकार के महत्वपूर्ण कार्यालयों पर बम विस्फोट किए हैं तथा कई प्रसिद्ध राजनीतिज्ञों की हत्या की है।

घोषणा कर दी। इस घोषणा के तत्काल बाद बिल क्लिंटन ने ब्रिटिश प्रधानमंत्री को आश्वस्त किया कि वे जेरी एडम्स पर विश्वास करके बातचीत के लिए आगे आएं। वाशिंगटन में की गयी एक घोषणा के अनुसार इस माह के अंत या अक्टूबर माह के प्रारंभ में ब्रिटिश प्रधानमंत्री मेजर, आयरिश गणराज्य के प्रधानमंत्री अल्बर्ट रेनाल्ड्स, सिनफेन के अध्यक्ष जेरी एडम्स और अन्य सम्बद्ध पक्षों की बैठक होगी और आशा है कि एक चौथाई सदी से अनसुलझी इस समस्या का कोई सर्वमान्य हल निकल आएगा।

राजनीतिक विश्लेषकों के अनुसार इस जटिल समस्या को सुलझा पाना बहुत ही कठिन है, क्योंकि उत्तरी आयरलैण्ड को ब्रिटेन से ले पाना आयरिश रिपब्लिकन आर्मी के लिए असंभव लगता है। लेकिन राजनीतिज्ञ और विश्लेषक दोनों ही इस बात से बेखबर नहीं है कि इन दो वर्षों में विश्व की कई जटिल समस्याएँ सुलझी हैं, लोग हिंसा के रास्ते से हटकर अमन चैन और शांति के रास्ते पर लौटे हैं। विशेषकर इस्राइल-फिलिस्तीन, इस्राइल-सीरिया और इस्राइल-जार्डन के बीच कुछ ले-देकर हुए समझौतों ने इस आशा को बलवती बनाया है कि शीघ्र ही यह जटिल समस्या भी संभवतः कुछ ले-देकर सुलझ जाय।

यदि ब्रिटिश प्रधानमंत्री जॉन मेजर इस समस्या को सुलझाने में सफल हो जाते हैं, तो उनकी शांति पुरुष के रूप में नयी छवि उभरेगी। उनके अनुसार सिनफेन के स्थायी युद्ध विराम की घोषणा भी उनकी विवशता के रूप में ही आयी है, क्योंकि उत्तरी आयरलैण्ड के अल्पसंख्यक कैथलिक मतावलंबियों ने (जो सिनफेन और आयरिश रिपब्लिकन आर्मी के आधार हैं), यह महसूस किया है कि बहुसंख्यक प्रोटेस्टेंटों से लड़कर भी वे कुछ हासिल नहीं कर सकते। जॉन मेजर ने सिनफेन के जेरी एडम्स की 31 अगस्त, 1994 की पूर्ण युद्ध विराम की घोषणा के बाद एक टी.वी. साक्षात्कार में कहा कि **"मेरी पहली चिंता यह है कि पिछले 25 वर्ष से उत्तरी आयरलैण्ड की सड़कों पर जो खून बह रहा है और जिसे कई बार फैल कर ब्रिटेन की सडकों पर बहते देखा गया है, उसे कैसे रोका जाय। मैं समझता हूँ कि अब समय आ गया है कि हम यह सब खत्म करें और एक उज्ज्वल भविष्य की ओर कदम बढ़ाएँ।"**

आज विश्व समुदाय इस समस्या के शीघ्र सुलझने के निर्णय की प्रतीक्षा करता नजर आ रहा है, ताकि एक चौथाई दशक से मारे जा रहे मानवों के जीवन पर लगा प्रश्न चिन्ह हट सके। ●

(पृष्ठ 22 का शेष)

(आई.एस.ओ.) के अधीन कार्य कर रही हैं। एक तकनीकी समिति किसी क्षेत्र विशेष की ही विशेषज्ञ होती है।

आई.एस.ओ. श्रृंखला के प्रमाणपत्र आरंभ में सिर्फ तीन वर्षों के लिए ही दिये जाते हैं। तत्पश्चात् पुनः प्रमाणीकरण एजेंसी जाँच करती है और जाँच के पश्चात् आई.एस.ओ. प्रमाणपत्र का नवीनीकरण कर दिया जाता है। इस प्रमाणीकरण प्रक्रिया के लिए आवश्यक है कि संबंधित कंपनी अपनी संपूर्ण कार्यप्रणाली का लेखा-जोखा रखे अन्यथा प्रमाणीकरण संस्था इसकी जाँच नहीं करेगी और साथ ही साथ प्रमाणीकरण एजेंसियों के लिए भी मानक तय किये गये हैं जिसके अंतर्गत ही ये एजेंसियाँ जाँच कार्य कर सकती हैं।

किसी भी संस्थान या कंपनी को आई.एस.ओ. (I.S.O.) प्रमाणपत्र कुछ निश्चित सीमा या उत्पाद तक के लिए ही दिया जाता है। आई.एस.ओ. (I.S.O.) प्रमाणपत्र उपभोक्ता को इस बात की गारंटी अवश्य देता है कि कंपनी के उत्पादन में इन सारे मार्गदर्शी सिद्धांतों व प्रकियाओं का पालन किया गया है जो एक उत्तम गुणवत्ता आधारित उत्पादन के लिए आवश्यक होते हैं।

गुणवत्ता, परीक्षण एवं मानकीकरण की दृष्टि से आई.एस.ओ. (I.S.O.) एक संपूर्ण व्यवस्था है जिसका प्रमुख उद्देश्य गुणवत्ता प्रबंधन पर पूर्ण व कठोर नियंत्रण रखना है, लेकिन कई विशेषज्ञ इसकी सीमाओं को दिखाते हुए यह मानते हैं कि आई.एस.ओ. पूर्ण गुणवत्ता प्रबंध (Total Quality Management) तो नहीं है लेकिन इसके बिना पूर्ण गुणवत्ता प्रबंध की अवधारणा अधूरी है। दरसल आई.एस.ओ. श्रृंखला में वस्तुतः सारी ज़िम्मेदारी प्रबंधन पर ही होती है, यदि प्रबंधन चुस्त होता है तो बाकी सारा कार्य स्वतः सुचारु रूप से चलने लगता है। भारत में तो सिर्फ अभी तक इलेक्ट्रॉनिक्स व संचार उपकरणों के क्षेत्र में ही आई.एस.ओ. श्रृंखला चल रही है, लेकिन अन्य देशों में आई.एस.ओ. के अंतर्गत अन्य क्षेत्र भी लाये गये हैं। इग्लैण्ड में एक कॉलेज और एक बंदरगाह को भी आई.एस.ओ. (I.S.O.) प्रमाणपत्र दिया गया है। वर्तमान में आई.एस.ओ. का महत्व काफी बढ़ गया है। आवश्यक व अनिवार्य सेवाओं के बीच में इसका विस्तार किया जाना चाहिए। इस दृष्टि से बिजली बोर्डों, पेयजल संस्थानों, महानगर टेलिफ़ोन निगम व अस्पतालों को भी सुचारु रूप से चलाने के लिए आई.एस.ओ. (I.S.O.) को अपनाना चाहिए, तभी ये संस्थाएं प्रभावी रूप से कार्य कर सकेंगी। ●

लेखकों के लिए सूचना

एक नवीन फीचर एजेंसी का शुभारंभ

'सिद्धार्थ फीचर्स', (SF)

SF लेखकों एवं विद्वानों से सभी क्षेत्रों एवं विषयों पर रचनाएं एवं लेख आमंत्रित करती है। ये रचनाऐं सर्वप्रथम एजेंसी के संपादक मंडल द्वारा संपादित की जाएंगी, तब उन्हें विभिन्न प्रकाशन समूहों को भेजा जाएगा।

यह अति आवश्यक है कि सभी लेख एवं रचनाएँ मौलिक तथा कागज पर स्पष्ट लिखित अथवा टाइप की गयी हों। यदि किसी रचना के साथ कोई चित्र अथवा फोटो हो तो अवश्य भेजें। रचनाएं एवं फोटो, लेखक एवं फोटोग्राफर के ही नाम से प्रकाशित किए जाऐंगे जिसमे प्रकाशित विचारों से एजेंसी की सहमति अनिवार्य नहीं है ।

लेखको की जो भी रचना प्रकाशित होंगी उसकी सूचना उन्हें देकर उसका भुगतान शीघ्र कर दिया जाएगा।

रचनाएं पंजिकृत डाक से भेजें एवं अस्वीकृत रचनाओं के लिए डाक टिकट लगा लिफाफा भेजें, अन्यथा फीचर एजेंसी की कोई जिम्मेदारी नहीं होगी।

संपादक

'सिद्धार्थ फीचर्स', 7/1, जवाहर लाल नेहरू रोड, बटलर मार्केट, इलाहाबाद, दूरभाष - 608938, 603402