


सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली		
अध्याय - III	पृष्ठ सं. 35 का 1	संशोधन: 4

नियमावली (मैनुअल) - III

निर्णय लेने की प्रक्रिया की कार्यप्रणाली

सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय - III

पृष्ठ सं. 35 का 2

संशोधन: 4

व्यापार प्रक्रिया और अंतर्संबंध

व्यापार प्रक्रिया

कंपनी द्वारा दी जाने वाली सेवाओं की श्रेणी को आम तौर पर निम्नानुसार वर्गीकृत किया जा सकता है:-

अभियांत्रिकी, परामर्शी एवं परियोजना निष्पादन

- पूर्व-निवेश जांच
- बाजार सर्वेक्षण और उत्पाद मिश्रण चयन
- योजना, विश्लेषण, प्रक्रिया प्रौद्योगिकी का चयन, तकनीकी-आर्थिक मूल्यांकन, संभाव्यता रिपोर्ट (टीईएफआर) की तैयारी, वित्तीय संस्थाओं द्वारा वित्तीय मूल्यांकन में सहायता
- विस्तृत परियोजना रिपोर्ट (डीपीआर) तैयार करना
- साइट सर्वेक्षण और साइट चयन अध्ययन
- अध्ययन - पर्यावरण, जोखिम और खतरे का आकलन और प्रबंधन।
- पर्यावरण प्रबंधन प्रणाली
- सामाजिक-आर्थिक, पुनर्वास और पुनर्स्थापन अध्ययन
- प्रक्रिया का अप-स्केलिंग / व्यावसायीकरण
- बेसिक और परियोजना इंजीनियरिंग।
- डिजाइन और विस्तृत इंजीनियरिंग।
- अवसंरचना योजना और डिजाइन सेवाएं
- खरीद और अनुबंध इंजीनियरिंग।
- निर्माण और फेब्रिकेशन ड्राइंग तैयार करना
- रिलायबिलिटी इंजीनियरिंग / एफएमईसीए अध्ययन
- निरीक्षण और एक्सपीडिट सेवा / तृतीय पक्ष निरीक्षण
- निर्माण और परियोजना प्रबंधन सेवाएं
- कमीशनिंग और पोस्ट-कमीशनिंग सेवाएं
- कम्प्यूटरीकरण और औद्योगिक स्वचालन

सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय - III

पृष्ठ सं. 35 का 3

संशोधन: 4

- सॉफ्टवेयर डिजाइन और विकास प्रशिक्षण, ईआरपी कार्यान्वयन सहित आईटी परामर्श
- स्वास्थ्य अध्ययन और नवीनीकरण इंजीनियरिंग, परिसंपत्ति पुनर्मूल्यांकन अध्ययन, अवशिष्ट जीवन मूल्यांकन (आरएलए) अध्ययन
- कॉर्पोरेट पुनर्गठन, सुधार और टर्नअराउंड रणनीति
- प्लांट स्थानांतरण /पुनर्वास के लिए इंजीनियरिंग
- विदेशी जानकारी और प्रौद्योगिकी हस्तांतरण
- ऊर्जा संपरीक्षा
- आईएसओ 9000 गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली कार्यान्वयन सेवाएं
- आईएसओ 14000 पर्यावरण प्रबंधन प्रणाली कार्यान्वयन सेवाएं
- इंजीनियरिंग अनुसंधान एवं विकास
- मानव संसाधन विकास
- ओएसएचए 18000 कार्यान्वयन।
- डिजाइन, संयंत्र, उपकरण और प्रणालियों का विकास और आपूर्ति
- इंजीनियरिंग, खरीद, निर्माण और कमीशनिंग (ईपीसीसी) सेवाएं
- बिल्ड-ओन-ऑपरेट, लीज, ट्रांसफर के आधार पर परियोजना का निष्पादन

उपकरण एवं प्रणाली डिजाइन और आपूर्ति

- कोक ओवन बैटरी
- ब्लास्ट फर्नेस उपकरण
- पावर संयंत्रों
- तेल और गैस
- अंतरिक्ष अनुप्रयोगों के लिए लॉन्च पैड और ग्राउंड सुविधाएं
- सामग्री प्रबंधन
- हॉट और कोल्ड रोलिंग मिल्स
- प्रोसेसिंग लाइन्स

सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय - III

पृष्ठ सं. 35 का 4

संशोधन: 4

- रासायनिक संयंत्र
- गैस सफाई संयंत्र
- बीओएफ शॉप
- कन्टीन्यूस कास्टिंग संयंत्र
- रिफेक्ट्री निर्माण संयंत्र
- जल प्रबंधन प्रणाली
- पर्यावरण संरक्षण प्रणाली।

सेवाओं की उपरोक्त श्रेणी आम तौर पर निम्नलिखित मैक्रो प्रक्रियाओं के तहत प्रदान की जाती है।

- प्रबंधन प्रक्रियाएं: नियोजन, उत्तरदायित्व/अधिकारों को परिभाषित करना, समीक्षा आदि।
- संसाधन प्रबंधन प्रक्रियाएं: संसाधनों की पहचान, आवंटन, मानव संसाधन विकास आदि।
- उत्पाद प्राप्ति प्रक्रियाएं: परामर्श, डिजाइन और इंजीनियरिंग, ईपीसी, परियोजना प्रबंधन, परीक्षण और कमीशनिंग, डिजाइनर का पर्यवेक्षण आदि।
- माप, विश्लेषण और सुधार प्रक्रियाएं: क्यूए / निरीक्षण और एक्सपिडिटिंग, सीएसएम माप, विश्लेषण और सुधार: मानकीकरण, बेंचमार्किंग आदि।

सामरिक परिचालन उपाय के रूप में और ग्राहक की आवश्यकता को प्रभावी ढंग से पूरा करने की दृष्टि से, कंपनी कुछ प्रक्रियाओं की आउटसोर्सिंग करती है। इस तरह की प्रक्रियाओं को बड़े पैमाने पर परियोजना विशिष्ट (जो ड्राइंग तैयारी, मिट्टी परीक्षण और सर्वेक्षण, ...) और इन-हाउस विशिष्ट (जो रखरखाव और संरक्षण, कंप्यूटरों की एएमसी, ...) के रूप में निर्धारित किया जाता है। चूंकि प्रक्रिया की आउटसोर्सिंग में सेवाओं की खरीद शामिल है, इसकी आवश्यकता के निर्धारण की प्रक्रिया, सेवाओं की प्राप्ति और इन आउटसोर्स प्रक्रियाओं पर कंपनी के नियंत्रण के प्रकार और सीमा इस प्रकार हैं:

क्रय

खरीद तकनीकों में प्रगति, व्यावसायिक माहौल में बदलाव और समय-समय पर जारी विभिन्न सरकारी और सीवीसी दिशानिर्देशों को ध्यान में रखते हुए क्रय प्रक्रिया की समीक्षा की गई है। जून 2009 में प्रबंधन द्वारा अनुमोदित नई क्रय एवं निपटान प्रक्रिया-2009 को पूरे संगठन में लागू किया गया है। नई क्रय एवं निपटान प्रक्रिया न केवल आपूर्तिकर्ताओं/ठेकेदारों के लिए समान अवसर सुनिश्चित करती है, बल्कि बढ़ी हुई और निष्पक्ष प्रतिस्पर्धा के कारण प्राप्त सामग्री/सेवाओं में गुणात्मक सुधार भी करती है।

सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय - III

पृष्ठ सं. 35 का 5

संशोधन: 4

संक्षेप में, क्रय एवं निपटान प्रक्रिया [पीडीपी-09] कंसल्टेंसी आपूर्ति/ईपीसी असाइनमेंट, इन-हाउस आवश्यकता और स्ट्रैप, अप्रयुक्त और अनुपयोगी वस्तुओं के निपटान के लिए कार्यप्रणाली से संबंधित खरीद के लिए है। दस्तावेज में, अन्य बातों के साथ-साथ, आपातकालीन/स्थानीय/स्पॉट खरीद, बोली मूल्यांकन मानदंड, मूल्य पर बातचीत, आदेश का विभाजन, आदेश को रद्द करना, आपूर्तिकर्ता/ठेकेदारों पर प्रतिबंध लगाने के लिए दृष्टिकोण और कार्यप्रणाली शामिल हैं। यह अनुबंध के आसान संचालन की सुविधा के लिए क्रय के संबंध में अनुबंध प्रबंधन के मुद्दों को भी संबोधित करता है।

कंपनी द्वारा परियोजना संबंधी क्रय में डिजाइन, अनुबंध और आपूर्ति/टर्नकी/ईपीसी आधार परियोजना असाइनमेंट के निष्पादन के लिए संयंत्र/उपकरण/प्रणाली और सेवाओं की आपूर्ति की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए उत्पादों की खरीद और सेवाओं की आउटसोर्सिंग शामिल है।

प्रक्रियाओं का अंतर्संबंध

एक विशिष्ट कार्य स्थिति के लिए कंपनी की विभिन्न प्रमुख प्रक्रियाओं के अंतर्संबंध को एक्सिविट 'सी' में दर्शाया गया है। किसी परियोजना के लिए प्रक्रियाओं के वास्तविक अंतर्संबंध की पहचान की जाती है और परियोजना विशिष्ट गुणवत्ता योजना में शामिल किया जाता है।

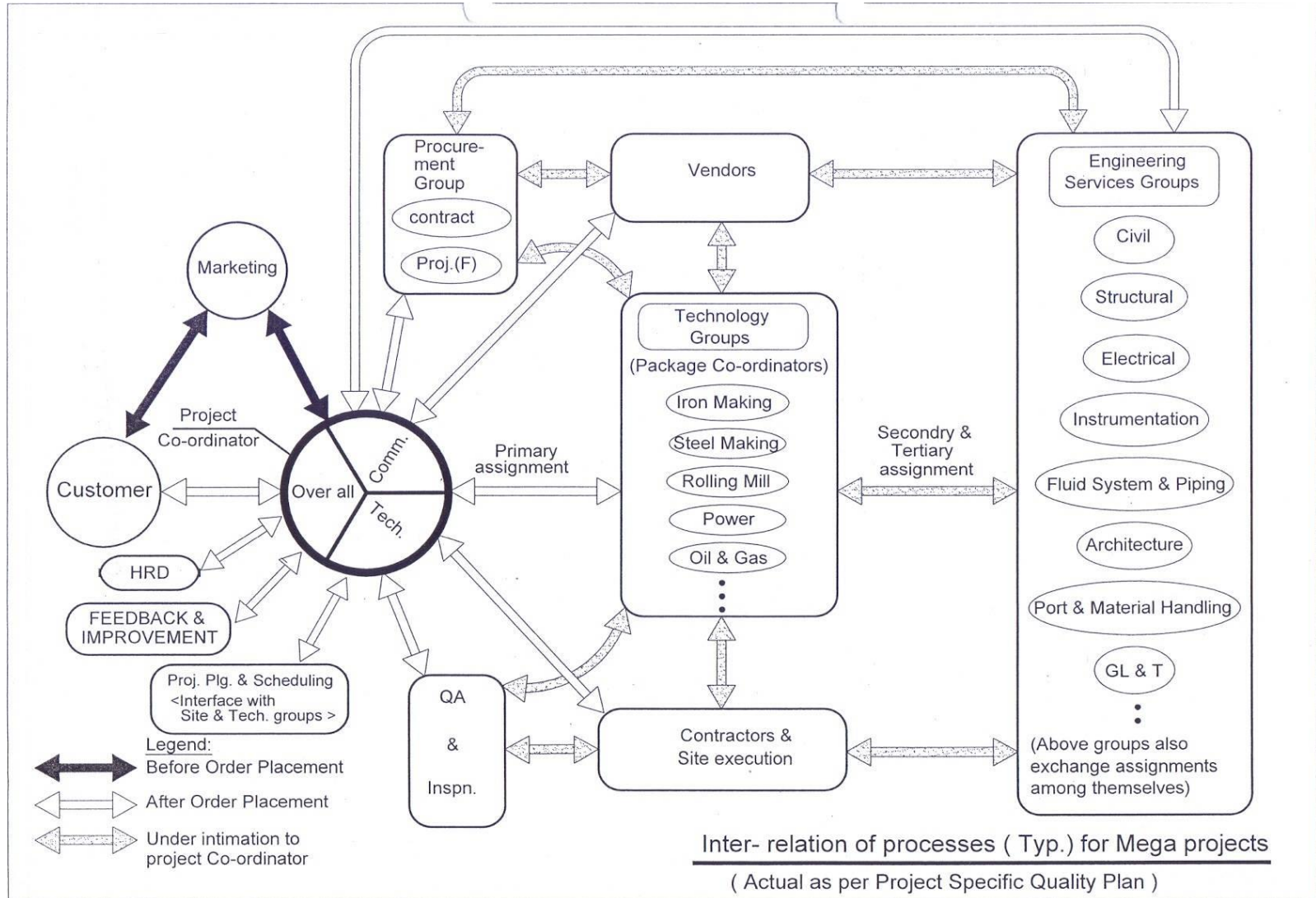
सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय - III

पृष्ठ सं. 35 का 6

संशोधन: 4



सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय –III

पृष्ठ सं. 35 का 7

संशोधन: 4

प्रबंधन प्रक्रिया विवरण

योजना

गुणवत्ता के उद्देश्य

कंपनी की गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली ने अपनी मुख्य गतिविधियों के सभी क्षेत्रों के लिए लक्ष्य संचालित योजना अभ्यास पर जोर दिया है। अनुभाग 4.1.3 में चालू वित्तीय वर्ष के लिए कंपनी के कॉर्पोरेट गुणवत्ता उद्देश्यों का विवरण शामिल है जो मात्रात्मक और मापन योग्य हैं। निष्पादन लक्ष्य इस्पात मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार हैं। संचालन के किसी विशेष वर्ष के लिए विशिष्ट वार्षिक लक्ष्य पूर्व नियोजित किए जाते हैं और पूरे संगठन को उपलब्ध कराए जाते हैं। ये कॉर्पोरेट उद्देश्य/लक्ष्य प्रत्येक विशिष्ट विभागों/कार्यालयों से संबंधित विवरण/विस्तार के माध्यम से, संबंधित डिवीजनल प्रमुखों के परामर्श से प्राप्त किए जाते हैं।

परिणामस्वरूप, सेक्शन प्रमुख/कार्यालय प्रभारी अपने सेक्शन/कार्यालय के भीतर लागू होने वाले लक्ष्य (व्यवसाय संबंधी, प्रदर्शन संबंधी और सुधार संबंधी श्रेणियों में) निर्धारित करते हैं। लक्ष्य निर्धारण नियोजन अभ्यास का मूल रूप है और सुधार अवसरों को लागू करने के लिए जिनकी निगरानी, माप, नियंत्रित और विश्लेषण किया जाता है। समय-समय पर संबंधित कार्यालय प्रभारियों/डिवीजनल प्रमुखों द्वारा प्रक्रिया प्रबंधन और उत्पाद उन्मुख गुणवत्ता लक्ष्यों की निगरानी और समीक्षा की जाती है। प्रबंधन लक्षित कार्य-प्रदर्शन स्तरों की मांगों के अनुरूप अत्याधुनिक अवसंरचना सहित पर्याप्त और गुणवत्तापूर्ण संसाधन उपलब्ध कराने के लिए भी प्रतिबद्ध है।

गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली योजना

मेकॉन में प्रचलित गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली (क्यूएमएस) आईएसओ 9001:2008 क्यूएमएस मानक की आवश्यकताओं का अनुपालन करती है और कंपनी की घोषित गुणवत्ता नीति और उद्देश्यों के अनुरूप है। क्यूएमएस प्रथाओं को अपैक्स गुणवत्ता मैनुअल (एक्यूएम) के रूप में प्रलेखित किया गया है। इस अपैक्स गुणवत्ता मैनुअल में कोई भी परिवर्तन करते समय, यह सुनिश्चित किया जाता है कि आईएसओ 9001:2008 मानक और कंपनी की गुणवत्ता नीति/उद्देश्यों की तुलना में क्यूएमएस प्रणाली की अखंडता को बनाए रखा जाए।

सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय –III

पृष्ठ सं. 35 का 8

संशोधन: 4

आंतरिक संचार

मेकॉन स्वीकार करता है कि गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली की प्रभावशीलता में लगातार सुधार के लिए सभी स्तरों पर कर्मचारियों की भागीदारी आवश्यक है। कर्मचारियों के साथ स्वतंत्र, निष्पक्ष और स्पष्ट चर्चा करने के लिए, कंपनी ने विभिन्न स्तरों पर आंतरिक संचार के लिए कई चैनलों जैसे कि सेक्शन/परियोजना समन्वयक/ओआईसी स्तर/एसआईसी बैठक/क्यूसी (क्यूएससी) बैठक/एमसी बैठक/एमआर बैठक की स्थापना की है। उपरोक्त के अलावा, सभी स्तरों पर कर्मचारियों के साथ खुली बैठक समय-समय पर आयोजित की जाती है (कम से कम दो वर्ष में एक बार)। खुली बैठक की अध्यक्षता सीएमडी द्वारा की जाती है और निदेशकों/ईडी/जीएम/एसआईसी सहित सभी कर्मचारियों इसमें भाग लेते हैं। इस बैठक में भाग लेने वालों को क्यूएमएस गतिविधियों पर सीधे उच्च प्रबंधन को सुझाव देने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है।

इसके अलावा, गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली में कार्यान्वयन और सुधार से संबंधित मामलों पर कर्मचारी ठोस सुझावों/प्रस्तावों के साथ सीधे एमआर/एमआरआर से संपर्क कर सकते हैं। आगे की जरूरत के लिए, इस तरह के सुझाव/प्रस्तावों पर क्यूसी/क्यूएससी बैठक में विचार-विमर्श किया जाता है।

प्रबंधन समीक्षा

सामान्य

उच्च प्रबंधन कंपनी की गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली की उपयुक्तता, पर्याप्तता और प्रभावशीलता सुनिश्चित करने के लिए नियोजित अंतराल पर कंपनी की गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली की समीक्षा करता है। प्रबंधन समीक्षा एमआर द्वारा मुख्यालय में और एमआरआर द्वारा अपने संबंधित स्थानों के कार्यालयों में आयोजित की जाएगी। ऐसी समीक्षाओं की तिथि, स्थान और अवधि मुख्यालय के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक और मुख्यालय के अलावा अन्य कार्यालयों के प्रभारी अधिकारी द्वारा तय की जाएगी। सीएमडी द्वारा ऐसी समीक्षा की आवधिकता छह महीने में कम से कम एक बार और अन्य के लिए तीन महीने में कम से कम एक बार होगी।

मुख्यालय के महाप्रबंधक और निदेशक अपने स्तर पर कम से कम तीन महीने में एक बार अपने नियंत्रणाधीन सेक्शन/कार्यालयों/परियोजनाओं की अलग प्रबंधन समीक्षा करेंगे।

सेक्शन स्तर पर, सभी एसआईसी द्वारा महीने में कम से कम एक बार संरचित प्रबंधन समीक्षा की जाएगी। इस तरह की प्रबंधन समीक्षा के एजेंडे में आम तौर पर क्यूएमएस कार्यान्वयन और इसकी

सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय –III

पृष्ठ सं. 35 का 9

संशोधन: 4

प्रभावशीलता, सेक्शन क्यू-उद्देश्य का नियमन और निगरानी, ग्राहक का फीडबैक, संसाधन उपयोग, कौशल उन्नयन, बाजार पूर्वक्षण, ज्ञान साझाकरण, डेटा बेस निर्माण, कर्मचारी सुझाव, समय की पाबंदी, रख-रखाव आदि शामिल होगा। संरचित समीक्षा बैठक का रिकॉर्ड नोट संबंधित नियंत्रण अधिकारी को भेजा जाएगा और साथ ही एक प्रति एमआर/एमआरआर को भी भेजी जाएगी। गुणवत्ता परिषद और प्रबंधन समीक्षा बैठक में विचार-विमर्श के लिए सेक्शन समीक्षा बैठकों के मुख्य/महत्वपूर्ण बिंदु, जिन पर उच्च प्रबंधन को ध्यान देने की आवश्यकता है, उनको एमआर/एमआरआर द्वारा संकलित किया जाएगा।

समीक्षा का एजेंडा

प्रबंधन समीक्षा के एजेंडे में निम्नलिखित शामिल होंगे:

- पिछली प्रबंधन समीक्षा बैठक के फॉलो-अप कार्य।
- पिछली प्रबंधन समीक्षा बैठकों के प्रमुख मुद्दे ।
- किए गए आंतरिक लेखापरीक्षा/तीसरे पक्ष के लेखापरीक्षा से प्राप्त सुधारात्मक कार्रवाई अनुरोध (सीएआर) रिपोर्ट की समीक्षा, जो विशेष रूप से निम्नलिखित को कवर करती हैं:
- सुधारात्मक कार्रवाई अनुरोध (सीएआर) बंद करने के लिए अतिदेय
- अपनाई गई सुधारात्मक और निवारक कार्रवाइयों की प्रभावशीलता।
- संगठन में किए गए आंतरिक गुणवत्ता लेखापरीक्षा का सारांश।
- तृतीय-पक्ष मूल्यांकन निकाय से प्राप्त फीडबैक ।
- ग्राहकों से प्राप्त फीडबैक - आंतरिक और बाहरी दोनों और वेंडरों से प्राप्त फीडबैक भी। इसमें आवश्यक रूप से विशिष्ट परियोजना स्थितियों में ग्राहकों की शिकायतें शामिल हैं।
- ग्राहक की शिकायतों पर सुधारात्मक कार्रवाई की प्रगति की समीक्षा।
- ग्राहक संतुष्टि सूचकांक की प्रस्तुति (सीएसएम)
- प्रमुख परियोजनाओं के लिए परियोजना समन्वयक द्वारा परियोजना पूर्णता रिपोर्ट की प्रस्तुति।
- नई प्रौद्योगिकियों, गुणवत्ता अवधारणाओं, बाजार रणनीतियों और पर्यावरण (बाहरी और आंतरिक दोनों) द्वारा लाए गए परिवर्तन।
- गुणवत्ता प्रदर्शन बढ़ाने के लिए संसाधनों की आवश्यकता

सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय –III

पृष्ठ सं. 35 का 10

संशोधन: 4

- गुणवत्ता प्रणाली से संबंधित कोई अन्य मामला और अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक/कार्यालय प्रमुख को सूचित किए जाने वाले मामले।

प्रबंधन समीक्षा के परिणाम/अनुशंसाएँ

समीक्षा के परिणाम को कार्यसूची बिंदुओं के संदर्भ में और निम्नलिखित पहलुओं को शामिल करते हुए दर्ज किया जाएगा।

- प्रतिभागियों की सूची के साथ बैठक की तिथि और स्थान।
- आवश्यक कार्रवाई और समय सीमा के सटीक विवरण के साथ सूचनाएं/निर्णय।
- समय सीमा में सुधारात्मक कार्रवाई करने के लिए जिम्मेदार एजेंसी की पहचान करना। समीक्षा के रिकॉर्ड नोट तैयार करने और संबंधित व्यक्तियों को इसके वितरण की जिम्मेदारी एमआर/एमआरआर की होगी।

फॉलो-अप कार्य : मुख्यालय में एमआर और संबंधित स्थानों पर एमआरआर अनुशंसित कार्रवाई की प्रगति पर निगरानी रखेंगे।

संसाधन प्रबंधन

संसाधनों का प्रावधान

ग्राहक की जरूरतों की संतुष्टि के लिए निर्धारित समय और लागत सीमा के भीतर परियोजनाओं को क्रियान्वित करने के लिए प्रभावी संसाधन प्रबंधन को महत्वपूर्ण माना जाता है। ग्राहक से कार्य स्वीकार करने से पहले, यह आवश्यक है कि परियोजना जीवन अवधि के प्रारंभिक चरण और बाद के विभिन्न चरणों में उपयुक्त स्तर पर क्षमता विश्लेषण किया जाए। कंपनी के व्यावसायिक संचालन के लिए प्रासंगिक संसाधनों के प्रावधान में, बड़े पैमाने पर (i) मानव संसाधन, (ii) अवसंरचना सुविधाएं/हार्डवेयर/सॉफ्टवेयर दोनों के संदर्भ में और (iii) कार्य वातावरण शामिल हैं।

मानव संसाधन

सामान्य

उत्पाद आवश्यकताओं की अनुरूपता सुनिश्चित करने के लिए, कंपनी मानव संसाधन प्रदान करती है जो शिक्षा, प्रशिक्षण, कौशल और अनुभव के आधार पर सक्षम हैं।

सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय –III

पृष्ठ सं. 35 का 11

संशोधन: 4

क्षमता, प्रशिक्षण और जागरूकता

उत्पाद/सेवाओं की आवश्यकता की अनुरूपता सुनिश्चित करने की दृष्टि से, परियोजना समन्वयक सेक्शन-प्रभारी/कार्यालय-प्रभारी की सहायता से परियोजना के लिए आवश्यक व्यक्तियों को उनकी योग्यता, क्षमता, प्रशिक्षण, कौशल और जागरूकता/अनुभव के आधार पर पहचानता है। जहां भी अंतर मौजूद हैं जिन्हें नौकरी के लिए आवश्यक प्रशिक्षण/बहु-कौशल आदि के माध्यम से पूरा किया जा सकता है, विशिष्ट/विशेष रूप से तैयार किए गए प्रशिक्षण कार्यक्रमों की व्यवस्था की जाती है। सक्षम सहकर्मों/पर्यवेक्षकों द्वारा की गई समीक्षा प्रक्रिया के दौरान ऐसे प्रशिक्षण/बहु-कौशल कार्यक्रमों की प्रभावशीलता का बाद में कार्य प्रदर्शन के आधार पर मूल्यांकन किया जाता है।

आपवादिक मामलों में, जहां मानव संसाधन अंतराल को परियोजना समय सीमा के भीतर पूरा नहीं किया जा सकता है, तो योग्य/सक्षम व्यक्तियों/एजेंसियों की सेवाओं को संबंधित प्राधिकरण से विशिष्ट अनुमोदन प्राप्त करके अनुबंध/ सलाहकारी आधार पर आउटसोर्स किया जाता है।

मानव संसाधन विकास (एचआरडी) विभाग केंद्रीय समूह है जो समूहों/डिवीजन/कॉर्पोरेट उच्च प्रबंधन द्वारा सूचित आवश्यकताओं के आधार पर ऐसे ज्ञान/कौशल उन्नयन कार्यक्रमों की व्यवस्था करता है।

प्रशिक्षण की जरूरतों की निगरानी मानव संसाधन विकास विभाग द्वारा संगठन में ऑनलाइन उपलब्ध कॉम्प्यूटर्स मैपिंग एप्लिकेशन से की जाती है।

एचआरडी विभाग तकनीकी ज्ञान और अभ्यास उन्मुख प्रशिक्षण पर अधिक जोर देने के साथ योजनाबद्ध तरीके से विकासात्मक/परिवर्ती (ट्रांज़िशनल) प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करता है।

मानव संसाधन विकास विभाग कर्मचारियों की शैक्षिक योग्यता, क्षमता, प्राप्त प्रशिक्षण और कर्मचारियों द्वारा अर्जित अनुभव/जागरूकता/कौशल के क्षेत्रों को दर्शाते हुए उनकी केंद्रीकृत और अद्यतन सक्षमता प्रोफाइल बनाए रखता है।

आधारभूत संरचना

परामर्श/ईपीसी कार्यों को निष्पादित करने के लिए निम्नलिखित अवसंरचना सुविधाएं उपलब्ध हैं।

- मुख्यालय, इकाई कार्यालयों और परियोजना साईट कार्यालयों में कार्यालय परिसर।
- मुख्यालय (एचओ) में पर्यावरण इंजीनियरिंग लैब।
- मेगा परियोजना साईट पर सामग्री परीक्षण प्रयोगशाला (अस्थायी प्रकृति)।

सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय –III

पृष्ठ सं. 35 का 12

संशोधन: 4

- मुख्यालय में कंप्यूटर केंद्र
- मुख्यालय और इकाई कार्यालय में तकनीकी सूचना केंद्र/पुस्तकालय ।
- मुख्यालय में प्रोटोटाइप विकास केंद्र।
- अर्थशास्त्र के अनुरूप मुख्यालय और सभी कार्यालयों में रिप्रोग्राफी सुविधाएं जैसे डिजिटल जेराॅक्स, डिजिटाइज़र, स्कैनर, प्लॉटर, अमोनिया प्रिंटर एचओ
- मुख्यालय/इकाई कार्यालय/परियोजना साइट कार्यालयों पर स्टोर।
- सभी प्रमुख प्रतिष्ठानों में लैन सुविधाओं के साथ ऑफिस ऑटोमेशन हार्डवेयर/सॉफ्टवेयर।
- सभी कार्यालयों के बीच इंटरनेट/वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग/ई-मेल कनेक्टिविटी।
- प्रसिद्ध प्रौद्योगिकी फर्मों / संगठनों के साथ कई समझौता ज्ञापन / सहयोग समझौते।
- ऑटोकैड, ऑटोकैड सिविल 3D, ऑटोकैड मैप 3D, ऑटोकैड मैकेनिकल, ऑटोकैड एमईपी, ऑटोडेस्क रेवित आर्किटेक्चर, ऑटोकैड रेवित स्ट्रक्चर, ऑटोप्लान्ट पाइपिंग, एसटीएएडी प्रो V8i, सीजर II, निसा, पीवी इलीट, प्रिमावेरा P6, सॉलिड एज V18, यूएसआईएम पीएसी मिनरल प्रोसेसिंग, विंडोज़ 8.31 के लिए डिज़ाइन II, गैस वर्क्स (1000 पाइप 7.0), पाइपलाइन स्टूडियो टीजीनेट और टीएलनेट, पाइप फ्लो एसएपी II 4.7, टेकला स्ट्रक्चर वर्जन 10.0, एमआई पावर, स्मार्ट प्लान्ट इंस्ट्रूमेंटेशन, हेलिक्स डेल्टा टी-एस आदि। सूची संपूर्ण नहीं है। पूरी सूची मेकॉन इन्फोसेंटर लिंक "आईटी एसेट्स" में उपलब्ध है।
- उपयुक्तता को ध्यान में रखते हुए इंटरनेट स्रोतों से डाउनलोड किए गए सॉफ्टवेयर।
जहां तक सहायक सेवाओं की सुविधाओं का संबंध है, जो स्थानीय परिवहन है, कंपनी स्वयं पर निर्भर रहती है और साथ ही आवश्यकता के आधार पर बाहरी एजेंसियों की सेवाएं लेती है। आंतरिक और बाहरी संचार/पत्राचार का आदान-प्रदान उपलब्ध पी एंड टी सेवा नेटवर्क और चुनी हुई कूरियर एजेंसियों का उपयोग करके पूरा किया जाता है। इसके अलावा, कंपनी के पास लैन/वैन नेटवर्क पर समर्थित अच्छी तरह से स्थापित और विश्वसनीय इंटर/इंटर ऑफिस सूचना प्रणाली है।

कार्य परिवेश

सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय –III

पृष्ठ सं. 35 का 13

संशोधन: 4

- मेकॉन, मुख्य रूप से डिजाइन/इंजीनियरिंग संगठन होने के नाते, इसके प्राथमिक और भौतिक डिलिवरेबल्स मुख्य रूप से ड्राइंग, विनिर्देश (स्पेसिफिकेशन), गुणवत्ता आश्वासन योजना और तकनीकी दस्तावेज हैं। इसके मुख्य संसाधन मानव संसाधन हैं। अपने लोगों से सर्वोत्तम उत्पादन प्राप्त करने की दृष्टि से कंपनी स्वच्छ, अनुकूल और प्रेरक कार्यालय वातावरण प्रदान करती है। कार्य संस्कृति सहभागिता वाली है।
- कंपनी के प्रमुख मूल्य "ग्राहक सेवा" "संगठनात्मक रचनात्मकता" "कर्मचारियों के लिए चिंता" और "पर्यावरण के साथ सद्भाव" हैं। कंपनी अपने कर्मचारियों को बिना भेदभाव किए मुआवजा पैकेज प्रदान करती है। अपने कार्यबल के प्रेरक और उत्पादकता स्तर को बढ़ाने के लिए विभिन्न योजनाएं जैसे सुझाव योजना / कार्य-प्रदर्शन पुरस्कार योजना, उत्पादकता से जुड़ी प्रोत्साहन योजना आदि मौजूद हैं। व्यक्तिगत रचनात्मकता और ज्ञान क्षेत्र में वृद्धि को बढ़ावा देने के लिए, कंपनी सेमिनार/संगोष्ठी आदि में अपने कर्मचारियों को भाग लेने के लिए और तकनीकी पेपर के प्रकाशन को प्रोत्साहित करती है।
- ईपीसी परियोजनाओं के लिए, कंपनी यह सुनिश्चित करती है कि मेकॉन और उसके उप-ठेकेदारों द्वारा डिजाइन, निर्मित और स्थापित किए गए उपकरण / संरचनाएं पर्यावरण के संबंध में उत्पाद की आवश्यकता के अनुरूप हों, जिसके तहत लागू भौतिक, पर्यावरणीय, वैधानिक और नियामक आवश्यकता सहित काम किया जाता है। उत्पाद पर लागू ऐसी विशिष्ट आवश्यकताओं (अर्थात् शोर, तापमान, आर्द्रता, प्रकाश, मौसम) की पहचान परियोजना विशिष्ट गुणवत्ता योजना और प्रासंगिक डिजाइन दस्तावेज, तकनीकी विशिष्टताओं आदि में की जाती है।
- सामान्य तौर पर, कंपनी इंजीनियरिंग कार्यालय परिसर और परियोजना स्थलों में अपना संचालन करती है और सभी लागू वैधानिक/नियामक मानदंडों का अनुपालन करती है जो कि कारखाना अधिनियम, कामगार मुआवजा अधिनियम, न्यूनतम मजदूरी अधिनियम, सीईए नियम आदि हैं।

उत्पाद प्राप्ति

ग्राहकों की जरूरतों को समझना, सावधानीपूर्वक योजना बनाना, निष्पादन कार्यनीति, संसाधन जुटाना, जिम्मेदारी का आवंटन, जवाबदेही अनुशासन को आत्मसात करना आदि को सफल उत्पाद प्राप्ति के लिए आवश्यक सामग्री के रूप में स्वीकार किया जाता है। उपरोक्त को ध्यान में रखते हुए, बड़ी परियोजनाओं की प्राप्ति के लिए आमतौर पर पालन की जाने वाली जवाबदेही मैट्रिक्स को इस खंड के पृष्ठ 2 पर तैयार और प्रस्तुत किया गया है। परियोजना समन्वयक परियोजना की सफल प्राप्ति के लिए जवाबदेह है। परियोजना के पूरा होने पर, समन्वयक आगे के विश्लेषण और भविष्य के संदर्भ के लिए परियोजना की

सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय –III

पृष्ठ सं. 35 का 14

संशोधन: 4

पूर्णता रिपोर्ट तैयार करता है। परियोजना पूर्णता रिपोर्ट तैयार करने के लिए एक दिशानिर्देश प्रारूप इस मैनुअल के परिशिष्ट के रूप में शामिल किया गया है।

उत्पाद प्राप्ति की योजना

प्रभावी योजना ही सफल परियोजना कार्यान्वयन की कुंजी है। कंपनी पीडीसीए पर जोर देती है। कंपनी अपनी गतिविधियों के सभी क्षेत्रों में पीडीसीए (प्लान-डू-चेक-एक्ट) दृष्टिकोण पर कार्य करने पर जोर देती है। ग्राहक से किसी परियोजना का कार्य प्राप्त होने पर, प्रबंधन एक परियोजना समन्वयक को नामित करता है। परियोजना समन्वयक एक महीने की अधिकतम अवधि के भीतर परियोजना विशिष्ट गुणवत्ता योजना तैयार करता है और ग्राहक सहित परियोजना में भाग लेने वाले सभी समूहों को दस्तावेज वितरित करता है। यह परियोजना विशिष्ट गुणवत्ता योजना परियोजना के उद्देश्य, विशिष्ट तरीकों (फॉर्म, प्रारूप, नंबरिंग प्रणाली आदि सहित), इंटरफ़ेस मैट्रिक्स, ग्राहक संचार तंत्र के अलावा अनुबंध और सहमत अनुसूची आदि से जुड़ाव को सूचीबद्ध करती है। यह डायनामिक दस्तावेज कंपनी के अपैक्स गुणवत्ता मैनुअल का पूरक है और इसे तब अद्यतन किया जाता है जब परियोजना संबंधी जानकारी संबंधी अद्यतनों को शामिल करने की आवश्यकता होती है। दस्तावेज समग्रता को बनाए रखने के लिए, डायनेमिक इनपुट जैसे पीईआरटी नेटवर्क, बिलिंग शेड्यूल, परियोजना की प्रगति आदि को परियोजना गुणवत्ता योजना (पीक्यूपी) के अनुबंध के रूप में क्रॉस रेफर किया जाता है।

सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय -III

पृष्ठ सं. 35 का 15

संशोधन: 4

उत्पाद प्राप्ति मैट्रिक्स

क्र. सं.	कार्य विवरण	नियंत्रक निदेशक/ प्राधिकारी	डी (सी) / जीएम (सी)	परियोजना समन्वयक	मार्केटिंग	संबंधित विभाग के अनुभाग प्रभारीगण	परियोजना स्थल प्रभारी	अनुबंध इंजीनियरिंग	परियोजना वित्त	टीएनसी अध्यक्ष	आकलन
1	निविदा दस्तावेज/ईएमडी व्यवस्था प्राप्त करना				X						
2	समझौता ज्ञापन / सहयोग, यदि कोई हो	X									
3	बोली/बातचीत के अध्ययन के माध्यम से ग्राहकों की आवश्यकताओं को समझना			X							
4	पैकेज तैयार करने सहित गुणवत्ता योजना			X							
5	बोली के तकनीकी भाग की तैयारी					X					
6	बोली के वाणिज्यिक भाग की तैयारी				X						
7	बोली के तकनीकी भाग का संकलन			X							
8	अनुमान तैयार करना										X
9	पूर्ण प्रस्ताव की समीक्षा	X									
10	मूल्य निर्धारण का निर्णय		X								
11	ग्राहक के साथ बातचीत			X							
12	अंतिम बोली के संबंध में अनुबंध को अंतिम रूप देना				X						
13	परियोजना संगठन / विशिष्ट प्राधिकरण आवंटन की स्वीकृति	X									
14	विक्रेताओं के साथ अनुबंध प्रबंधन							X			
15	इंजीनियरिंग गतिविधियों की योजना और निष्पादन					X					

सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय -III

पृष्ठ सं. 35 का 16

संशोधन: 4

क्र सं.	कार्य विवरण	नियंत्रक निदेशक/ प्राधिकारी	डी (सी) / जीएम (सी)	परियोजना समन्वयक	मार्केटिंग	संबंधित विभाग के अनुभाग प्रभारीगण	परियोजना स्थल प्रभारी	अनुबंध इंजीनियरिंग	परियोजना वित्त	टीएनसी अध्यक्ष	आकलन
16	टीएनसी की स्वीकृति	X									
17	खरीद संबंधी गतिविधि / एक्स्पेंडिचर/ बिलिंग अनुसूची प्रबंधन							X			
18	सफल निविदाकार का चयन और ऑर्डर देना									X	
19	निर्माण का निरीक्षण /एक्सपायरी					X					
20	दस्तावेज और कॉन्फिग्युरेशन नियंत्रण			X							
21	साइट निष्पादन, परीक्षण, साइट क्यूए, साइट पर ठेकेदार प्रबंधन						X				
22	चालान, भुगतान जारी करना, बीजी/ईएमडी/एसडी आदि प्रबंधन								X		
23	समग्र समन्वय और परियोजना पूर्णता रिपोर्ट			X							

सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय –III

पृष्ठ सं. 35 का 17

संशोधन: 4

मेगा इंजीनियरिंग परियोजनाओं के मामले में, काम को विभिन्न पैकेजों में विभाजित किया जाता है और पैकेज समन्वयकों को पैकेज उद्देश्यों को पूरा करने की जिम्मेदारी सौंपी जाती है। पैकेज समन्वयक पैकेज के मुख्य चालक होते हैं और परियोजना समन्वयक के प्रति जवाबदेह होते हैं। प्रभावी और समयबद्ध योजना और कार्यान्वयन की सुविधा के लिए, पैकेज समन्वयक परियोजना गुणवत्ता योजना के अनुरूप अपनी योजना तैयार करते हैं। ऐसी योजना डायनामिक है और इसमें अन्य चीजों के साथ-साथ पैकेज विवरण, कार्यक्षेत्र, उद्देश्य, समय अनुसूची, प्रक्रियाएं (क्यूएपी, सत्यापन, निगरानी, माप, स्वीकृति मानदंड आदि के रूप में लागू), गतिविधि बार चार्ट, असाइनमेंट का प्रवाह, पैकेज कार्यान्वयन टीम / संरचना, ग्राहक इंटरफ़ेस विवरण, बहु अनुशासनिक जिम्मेदारी मैट्रिक्स, संसाधन की आवश्यकता / परिणियोजन, दस्तावेज / रिकॉर्ड रखरखाव आदि शामिल होंगे। पैकेज समन्वयकों को संबंधित सेक्शन-प्रभारी द्वारा तकनीकी सहायता/मार्गदर्शन/अनुमोदन और संसाधन प्रदान किए जाते हैं। पैकेज समन्वयक के पास नियमित प्रकृति के तकनीकी मामलों पर ग्राहक/विक्रेता समकक्ष के साथ संचार करने की चैनल हो सकती है, लेकिन संविदात्मक, कानूनी, इंटरफेसिंग अनुमानवाले सभी महत्वपूर्ण संचार परियोजना समन्वयक के माध्यम से किए जाएंगे।

संगठन (अन्य स्थानों पर इसके यूनिट कार्यालयों सहित) में परियोजना प्राप्ति प्रक्रिया में निरंतरता प्राप्त करने की दृष्टि से परियोजना गुणवत्ता योजना तैयार करने के लिए दिशानिर्देश इस मैनुअल के परिशिष्ट के रूप में प्रस्तुत किया गया है।

माप, विश्लेषण और सुधार

सामान्य

यह सुनिश्चित करने के लिए कि गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली प्रभावी है और वांछित परिणाम दे रही है, कॉर्पोरेट गुणवत्ता उद्देश्य/लक्ष्य वार्षिक आधार पर निर्धारित किए जाते हैं। बड़े पैमाने पर, इन गुणवत्ता उद्देश्यों को व्यापार संबंधी, ग्राहक संबंधी, प्रदर्शन संबंधी और सुधार संबंधी के रूप में वर्गीकृत किया गया है। कॉर्पोरेट गुणवत्ता उद्देश्यों के अनुरूप, कंपनी की विभिन्न इकाइयों/सेक्शन/समूह, परिणामस्वरूप, अपने स्वयं के संचालन के क्षेत्रों के लिए प्रासंगिक गुणवत्ता के उद्देश्य/लक्ष्य निर्धारित करते हैं। ये उद्देश्य / लक्ष्य बेसलाइन डेटा द्वारा समर्थित मात्रात्मक हैं। ये बेसलाइन डेटा या तो बैंच मार्किंग वर्कशॉप के माध्यम से उत्पन्न होते हैं या पिछले डेटा पर आधारित होते हैं।

निगरानी

ग्राहक संतुष्टि

मेकॉन ग्राहक केंद्रित संगठन होने के नाते, ग्राहकों से मिलने वाली फीडबैक को अधिक महत्व दिया जाता है। ये फीडबैक ग्राहकों की संतुष्टि माप फॉर्म संख्या एफ-02 और एफ-03 (संलग्न) के माध्यम से प्राप्त किए जाते हैं, जैसा कि परामर्श और ईपीसी परियोजनाओं के लिए फॉर्म में परिभाषित किया गया है। परियोजना-वार ग्राहक संतुष्टि मापन (सीएसएम) सूचकांक प्राप्त करने के लिए इन फीडबैक का सांख्यिकीय विश्लेषण किया जाता है।

सीएसएम फॉर्म के माध्यम से ग्राहक के फीडबैक के अतिरिक्त, कंपनी के पास ग्राहक शिकायत के निवारण के लिए प्रणाली है। कंपनी ग्राहकों की शिकायतों को बहुत गंभीरता से लेती है। तीन स्तरीय शिकायत पदानुक्रम हैं जैसा कि एक्सहिबिट 'डी' में प्रस्तुत शिकायत पदानुक्रम मॉडल में समझाया गया है। ग्राहक शिकायत लॉग फॉर्म संख्या एफ-04 (संलग्न) में शिकायत कर सकता है और शिकायत के स्तर यानी स्तर-1, 2 या 3 (एल1/एल2/एल3) के आधार पर सीएमडी/निदेशकों/परियोजना समन्वयक को

सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय –III

पृष्ठ सं. 35 का 18

संशोधन: 4

अग्रेषित कर सकता है। सभी मामलों में, प्राप्तकर्ता लॉगिंग/निगरानी के लिए परियोजना समन्वयक को शिकायत अग्रेषित करता है और उपयुक्त प्राधिकारी से समय पर उत्तर सुनिश्चित करता है।

सीएसएम इंडेक्स को ग्राहक से संबंधित कॉर्पोरेट गुणवत्ता उद्देश्यों के रूप में माना जाता है जो ग्राहक धारणा के संबंध में प्रबंधन को महत्वपूर्ण इनपुट प्रदान करता है। इसके अलावा, मार्केटिंग विभाग खोई हुई बोली का विश्लेषण करता है। खोई हुई बोली का विश्लेषण, सीएसएम इंडेक्स डेटा आदि का उपयोग सुधारात्मक/निवारक कार्रवाई शुरू करने और निरंतर सुधार उपायों की योजना बनाने के लिए किया जाता है।

सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय -III

पृष्ठ सं. 35 का 19

संशोधन: 4

ग्राहक संतुष्टि मापन (सीएसएम) फॉर्म- (परामर्शी) (मेकॉन: एक्यूएम: एफ-02)

(ग्राहक के परियोजना प्रभारी / पैकेज समन्वयक से लगभग 50% (शिड्यूल्ड) और 25 लाख रुपये से अधिक परामर्श शुल्क वाली परियोजनाओं के लिए लगभग 100% परियोजना प्रगति चरण (शिड्यूल्ड) और केवल 10 लाख रुपये से 25 लाख रुपये के बीच परामर्श शुल्क वाली की परियोजनाओं के लिए परियोजना पूर्णता चरण पर)

- परियोजना विवरण :
- पैकेज संदर्भ / सामान्य :
- कार्य मद सं. : परामर्श शुल्क
- शिड्यूल की हुई परियोजना का प्रगति चरण
जिस पर सीएसएम फीडबैक प्राप्त हुई : 50% 100%

1. मेकॉन की सेवा का दायरा (एक से अधिक पर टिक मार्क करें, जैसा लागू हो)

रिपोर्ट/एफआर/डीपीआर	<input type="checkbox"/>	सॉफ्टवेयर विकास	<input type="checkbox"/>
इंजीनियरिंग परामर्शी	<input type="checkbox"/>	तृतीय पक्ष निरीक्षण	<input type="checkbox"/>
विस्तृत इंजीनियरिंग	<input type="checkbox"/>	प्रबंधन परामर्शी	<input type="checkbox"/>
परियोजना प्रबंधन	<input type="checkbox"/>	अन्य, कृपया निर्दिष्ट करें	<input type="checkbox"/>

2. परियोजना के उद्देश्य की पूर्ति की सीमा (प्रगति रिपोर्ट के अनुसार % इंगित करें)

आज की तिथि तक

आयोजित	<input type="text"/>	(..... %)
वास्तविक	<input type="text"/>	(..... %)

नोट: मेकॉन के परियोजना समन्वयक द्वारा बिंदु संख्या 2 तक सीएसएम फॉर्म भरा जाएगा और ग्राहक को सौंपा जाएगा।

3. परियोजना शिड्यूल पूर्ति रेटिंग (टिक मार्क, जैसा लागू हो)

उत्कृष्ट (5)	<input type="checkbox"/>	समय सारणी से 10% से अधिक आगे
बहुत अच्छा (4)	<input type="checkbox"/>	समय सारणी से 10% तक आगे
अच्छा (3)	<input type="checkbox"/>	समय पर
औसत (2)	<input type="checkbox"/>	समय सारणी से 10% पीछे
खराब (1)	<input type="checkbox"/>	समय सारणी से 10% से अधिक पीछे

4. शेड्यूल (समय सारणी) में स्लिपेज के कारण

सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय –III

पृष्ठ सं. 35 का 20

संशोधन: 4

ग्राहक द्वारा अग्रिम जारी करने में विलंब	<input type="text"/>	जलवायु प्रतिकूलता के कारण	<input type="text"/>
ग्राहक से तकनीकी डेटा की अनुपलब्धता	<input type="text"/>	निधि/संसाधन की कमी के कारण (मेकॉन / ग्राहक)	<input type="text"/>
ग्राहक से ड्राइंग अनुमोदन प्राप्त करने में विलंब	<input type="text"/>	ग्राहक द्वारा नियुक्त उप-ठेकेदार के कारण	<input type="text"/>
ग्राहक द्वारा फ्रंट की अनुपलब्धता	<input type="text"/>	मेकॉन के कारण	<input type="text"/>
कोई अन्य कारण, कृपया निर्दिष्ट करें	<input type="text"/>		

5. परियोजना के दायरे के अनुसार प्रदान की गई सेवा से संतुष्टि की सीमा (जो लागू हो उस पर टिक करें)

सेवा श्रेणी	उत्कृष्ट (5)	बहुत अच्छा (4)	अच्छा (3)	औसत (2)	खराब (1)
रिपोर्ट/एफआर/डीपीआर					
बेसिक इंजीनियरिंग					
विस्तृत इंजीनियरिंग					
खरीद					
निरीक्षण					
विक्रेता डीआरजी अनुमति					
निर्माण पर्यवेक्षण					
निर्माण					
कमीशनिंग					
पोस्ट कमीशनिंग					
परियोजना प्रबंधन					
कोई अन्य, निर्दिष्ट करें					

6. नियुक्त कर्मियों की गुणवत्ता

गुणवत्ता विशेषता	उत्कृष्ट (5)	बहुत अच्छा (4)	अच्छा (3)	औसत (2)	खराब (1)
क्षमता					
प्रतिबद्धता					
शिष्टता					
समन्वय					
जवाबदेही					

सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय –III

पृष्ठ सं. 35 का 21

संशोधन: 4

7. प्रदान की गई सेवा की प्रणाली की कमी/गुणवत्ता में सुधार के लिए ग्राहक का सुझाव।
(कृपया प्रणाली/क्षेत्र निर्दिष्ट करें)

8. ग्राहक संतुष्टि से संबंधित कोई अन्य प्रासंगिक मुद्दा (ग्राहक द्वारा उल्लिखित किया जाना है)

अस्वीकरण

उपरोक्त फीडबैक वर्तमान चल रही परियोजना पर आधारित है और क्यूएमएस के लक्ष्य को प्राप्त करने के उद्देश्य से प्रस्तुत की जा रही है। इसे किसी भी पक्ष पर कानूनी और संविदात्मक रूप से बाध्यकारी नहीं माना जाएगा।

हस्ताक्षर (वैकल्पिक)

नाम :

पदनाम :

संगठन :

प्रति:

< परियोजना समन्वयक का नाम >

[परियोजना का नाम निर्दिष्ट करें]

मेकॉन लिमिटेड,

<कार्यालय का पता, जैसा लागू हो >

नोट: परियोजना समन्वयक इस फीडबैक की प्रति प्रबंधन प्रतिनिधि को अग्रेषित करेंगे

सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय -III

पृष्ठ सं. 35 का 22

संशोधन: 4

ग्राहक संतुष्टि मापन (सीएसएम) फॉर्म- (ईपीसी) (मेकॉन: एक्यूएम: एफ -03)

(ग्राहक के परियोजना प्रभारी / पैकेज समन्वयक से लगभग 50% (शिड्यूल्ड) और 15 करोड़ रुपये से अधिक मूल्य की परियोजनाओं के लिए लगभग 100% परियोजना प्रगति चरण (शिड्यूल्ड) और केवल 1 करोड़ रुपये से 15 करोड़ रुपये के बीच मूल्य की परियोजनाओं के लिए परियोजना पूर्णता चरण पर)

- परियोजना विवरण :
- पैकेज संदर्भ / सामान्य :
- कार्य मद सं. : परियोजना की लागत:
- शिड्यूल की हुई परियोजना का प्रगति चरण
जिस पर सीएसएम फीडबैक प्राप्त हुई : 50% 100%

1. मेकॉन की सेवा का दायरा (एक से अधिक पर टिक मार्क करें, जैसा लागू हो)

बेसिक इंजीनियरिंग	<input type="checkbox"/>	निर्माण पर्यवेक्षण	<input type="checkbox"/>
विस्तृत इंजीनियरिंग	<input type="checkbox"/>	परियोजना प्रबंधन	<input type="checkbox"/>
टर्नकी आपूर्ति	<input type="checkbox"/>	अन्य, कृपया निर्दिष्ट करें	<input type="checkbox"/>
परीक्षण / कमीशनिंग	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

2. परियोजना के उद्देश्य की पूर्ति की सीमा (प्रगति रिपोर्ट के अनुसार % इंगित करें)

आज की तिथि तक

आयोजित	<input type="text"/>	(..... %)
वास्तविक	<input type="text"/>	(..... %)

नोट: मेकॉन के परियोजना समन्वयक द्वारा बिंदु संख्या 2 तक सीएसएम फॉर्म भरा जाएगा और ग्राहक को सौंपा जाएगा।

3. परियोजना शिड्यूल पूर्ति रेटिंग (टिक मार्क, जैसा लागू हो)

उत्कृष्ट (5)	<input type="checkbox"/>	समय सारणी से 10% से अधिक आगे
बहुत अच्छा (4)	<input type="checkbox"/>	समय सारणी से 10% तक आगे
अच्छा (3)	<input type="checkbox"/>	समय पर
औसत (2)	<input type="checkbox"/>	समय सारणी से 10% पीछे
खराब (1)	<input type="checkbox"/>	समय सारणी से 10% से अधिक पीछे

4. शिड्यूल (समय सारणी) में स्लिपेज के कारण

सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय –III	पृष्ठ सं. 35 का 23	संशोधन: 4
-------------	--------------------	-----------

ग्राहक द्वारा अग्रिम जारी करने में विलंब	<input type="text"/>	जलवायु प्रतिकूलता के कारण	<input type="text"/>
ग्राहक से तकनीकी डेटा की अनुपलब्धता	<input type="text"/>	निधि/संसाधन की कमी के कारण (मेकॉन / ग्राहक)	<input type="text"/>
ग्राहक/परामर्शदाता से आरेखण अनुमोदन प्राप्त करने में विलंब	<input type="text"/>	ग्राहक द्वारा नियुक्त अन्य ठेकेदार के कारण	<input type="text"/>
ग्राहक द्वारा फ्रंट की अनुपलब्धता	<input type="text"/>	मेकॉन के कारण	<input type="text"/>
कोई अन्य कारण, कृपया निर्दिष्ट करें	<input type="text"/>		

5. परियोजना के कार्यक्षेत्र के अनुसार प्रदान की गई सेवा से संतुष्टि की सीमा (जो लागू हो उस पर टिक करें)

सेवा श्रेणी	उत्कृष्ट (5)	बहुत अच्छा (4)	अच्छा (3)	औसत (2)	खराब (1)
बेसिक इंजीनियरिंग					
विस्तृत इंजीनियरिंग					
खरीद					
निरीक्षण					
विक्रेता डीआरजी अनुमति					
निर्माण पर्यवेक्षण					
निर्माण					
कमीशनिंग					
पोस्ट कमीशनिंग					
परियोजना प्रबंधन					
कोई अन्य, निर्दिष्ट करें					

6. नियुक्त कर्मियों की गुणवत्ता

गुणवत्ता विशेषता	उत्कृष्ट (5)	बहुत अच्छा (4)	अच्छा (3)	औसत (2)	खराब (1)
क्षमता					
प्रतिबद्धता					
शिष्टता					
समन्वय					
जवाबदेही					

7. प्रदान की गई सेवा की प्रणाली की कमी/गुणवत्ता में सुधार के लिए ग्राहक का सुझाव (कृपया प्रणाली/क्षेत्र निर्दिष्ट करें)

सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय –III

पृष्ठ सं. 35 का 24

संशोधन: 4

8. ग्राहक संतुष्टि से संबंधित कोई अन्य प्रासंगिक मुद्दा (ग्राहक द्वारा उल्लेख किया जाना है)

अस्वीकरण

उपरोक्त फीडबैक वर्तमान चल रही परियोजना पर आधारित है और क्यूएमएस के लक्ष्य को साकार करने के उद्देश्य से प्रस्तुत की जा रही है। इसे किसी भी पक्ष पर कानूनी और संविदात्मक रूप से बाध्यकारी नहीं माना जाएगा।

हस्ताक्षर (वैकल्पिक)

नाम:

पदनाम:

संगठन:

प्रति:

< परियोजना समन्वयक का नाम >

[परियोजना का नाम निर्दिष्ट करें]

मेकॉन लिमिटेड,

<कार्यालय का पता, जैसा लागू हो >

नोट: परियोजना समन्वयक इस फीडबैक को प्रबंधन प्रतिनिधि को अग्रेषित करेंगे।

सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय -III

पृष्ठ सं. 35 का 25

संशोधन: 4

प्रदर्शन (एक्जिबिट) 'डी'

3-टीयर ग्राहक शिकायत पदानुक्रम

स्तर -I

- ◆ उपेक्षित एल-II शिकायत
- ◆ शिड्यूल में अप्राप्य स्लिपेज)
- ◆ अनुबंध के गैर-निष्पादन पर दंड लगाने के प्रत्यक्ष/छिपे हुए संकेत

सेवा में,
सी.एम.डी.

स्तर -II

- ◆ उपेक्षित एल-III शिकायत
- ◆ शिड्यूल में स्लिपेज (पुनर्प्राप्ति में समस्या)
- ◆ नियुक्त संसाधन की निम्न गुणवत्ता
- ◆ सहमत क्यूए अभ्यास से विचलन

सेवा में,
निदेशक

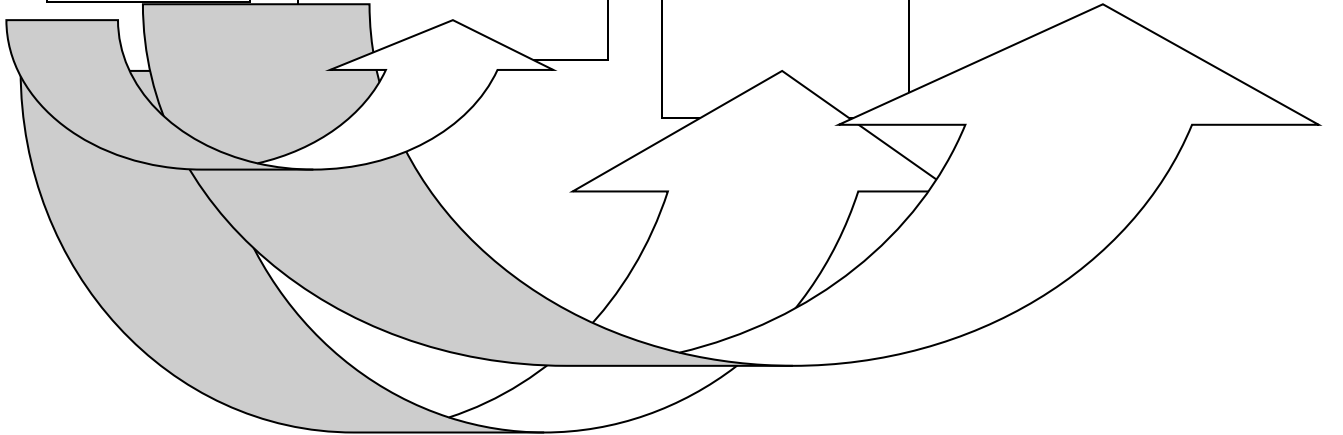
स्तर -III

- ◆ संसाधनों की अपर्याप्त नियुक्ति
- ◆ शिड्यूल में स्लिपेज (पुनः प्राप्ति योग्य)
- ◆ अधूरा/गलत आउटपुट

सेवा में,
मेकॉन के परियोजना
समन्वयक

ग्राहक की
शिकायत

द्वारा
ग्राहक संगठन



सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय -III

पृष्ठ सं. 35 का 26

संशोधन: 4

शिकायत लॉग फॉर्म

(मेकॉन: एक्यूएम: एफ -04)

A. **[ग्राहक के संगठन द्वारा किया जाना है]**

प्रति:

परियोजना समन्वयक/निदेशक/सीएमडी

मेकॉन लिमिटेड

रांची-834002

[कृपया संलग्न करें: शिकायत/असंतोष का विवरण देने वाला पत्र]

द्वारा शुरू किया गया:

हस्ताक्षर:

नाम:

पदनाम:

तिथि:

ग्राहक की शिकायत दर्ज करते समय प्रार्थित दिशा-निर्देश

- ◆ कृपया स्पष्ट रहें
- ◆ सिस्टम की कमी पर भार दें
- ◆ कृपया मौजूदा कानूनों/औद्योगिक संबंधों आदि पर विचार करते हुए समस्या के मुद्दे पर विचार करें।
- ◆ कृपया लागत बनाम कार्यक्षेत्र के लिए इंजीनियरिंग व्यवहार्यता और आर्थिक ट्रेड-ऑफ को ध्यान में रखें
- ◆ कृपया विशिष्ट सुझाव शामिल करें, यदि कोई हो

B. **[परियोजना समन्वयक, मेकॉन द्वारा लॉग इन किया जाना है]**

नोट: यदि प्राप्तकर्ता निदेशक/सीएमडी है तो इस शिकायत की एक प्रति प्राप्तकर्ता द्वारा परियोजना समन्वयक को भेजी जाएगी ताकि एमआर को एक प्रति के साथ शिकायत दर्ज की जा सके।

◆ परियोजना विवरण:

◆ आवंटित ग्राहक

शिकायत सं.

डब्ल्यूआई

शिकायत का स्तर

क्रम सं.

तिथि

स्वीकृत किया गया:

संदर्भ के साथ.

प्रस्तावित/की गई सुधारात्मक कार्रवाई का विवरण: (कृपया संलग्न करें)

ग्राहक को सूचित किया

संदर्भ के साथ:

सुधारात्मक कार्रवाई की समीक्षा की जाएगी

निदेशक

एल-3 शिकायत के लिए :

सीएमडी

एल-2 शिकायत के लिए:

नोट: परियोजना समन्वयक को शिकायत का विश्लेषण करना होगा और जानकारी और सुधारात्मक कार्रवाई के लिए डिवीजनल प्रमुख / कार्यालय प्रभारी को अग्रेषित करना होगा। सुधारात्मक कार्रवाई की प्रति एमआर को अग्रेषित की जानी चाहिए।

सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय –III

पृष्ठ सं. 35 का 27

संशोधन: 4

आंतरिक लेखापरीक्षा

गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली की उपयुक्तता और प्रभावशीलता की निरंतर निगरानी के लिए, प्रशिक्षित लेखा परीक्षकों द्वारा समय-समय पर आंतरिक गुणवत्ता लेखा परीक्षा की जाती है। किसी भी स्थान के सभी कार्यात्मक क्षेत्रों के लिए एक कैलेंडर वर्ष में न्यूनतम दो आंतरिक गुणवत्ता लेखापरीक्षा की जानी चाहिए। किसी भी क्षेत्र में इस तरह की लेखापरीक्षा की योजना बनाई जाएगी और विशिष्ट परियोजना मार्ग और प्रक्रिया मार्ग के माध्यम से पूरी की जाएगी। परियोजना समन्वयक की लेखापरीक्षा के परिणामस्वरूप परियोजना विशिष्ट कार्यात्मक क्षेत्रों की लेखापरीक्षा होती है। परियोजना के स्टेटस और महत्व के आधार पर, प्रबंधन प्रतिनिधि द्वारा विशेष लेखापरीक्षा का आयोजन किया जा सकता है।

मैनुअल के अंत में संलग्न प्रक्रिया संख्या पी-03 के अनुसार आंतरिक गुणवत्ता लेखापरीक्षा की जाती है। लेखापरीक्षा के निष्कर्षों के आधार पर, सहमत समय सीमा के भीतर लेखापरीक्षिता द्वारा तुरंत आवश्यक सुधार और सुधारात्मक कार्रवाई की जाती है।

ऐसे सभी विभाग जो कंपनी के उत्पादों/सेवाओं की गुणवत्ता की दिशा में प्रत्यक्ष रूप से योगदान देते हैं, उनका नियमित रूप से प्रशिक्षित आंतरिक लेखा परीक्षकों द्वारा लेखा परीक्षण किया जाता है।

कंपनी के मुख्य कार्यालय और प्रत्येक इकाई कार्यालय में प्रशिक्षित लेखा परीक्षक होते हैं जो एमआर/एमआरआर के निर्देशों के अंतर्गत अपने संबंधित स्थानों पर गुणवत्ता लेखापरीक्षा करते हैं।

एमआर द्वारा सुधारात्मक कार्रवाई अनुरोध (सीएआर) के अनुपालन पर प्राप्त फीडबैक की जांच की जाती है और प्रबंधन समीक्षा के दौरान शीर्ष प्रबंधन को प्रस्तुत की जाती है।

आंतरिक लेखापरीक्षा और इसकी प्रभावशीलता की समीक्षा एमआर और एमआरआर के माध्यम से मुख्यालय और अन्य स्थानों पर प्रबंधन द्वारा की जाती है। प्रबंधन द्वारा लिए गए परिणामी निर्णयों को एमआर/एमआरआर के माध्यम से संबंधित कार्य समूहों को सूचित किया जाता है, जो परिणामस्वरूप कार्यान्वयन सुनिश्चित करते हैं।

प्रक्रियाओं की निगरानी और मापन

गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली प्रक्रियाओं की उपयुक्तता और प्रभावशीलता निम्नलिखित माध्यमों से सुनिश्चित की जाती है।

- (i) ग्राहक फीडबैक
- (ii) आंतरिक लेखा परीक्षा
- (iii) इकाई कार्यालयों/डिवीजन/सेक्शन के उद्देश्यों के लिए कॉर्पोरेट गुणवत्ता उद्देश्यों की स्थापना।

गुणवत्ता के उद्देश्यों / लक्ष्यों को निर्धारित करने के लिए स्मार्ट अवधारणा कार्यरत है (एस-विशिष्ट, एम-मापने योग्य, ए-प्राप्त करने योग्य, आर-दोहराने योग्य, टी-समयबद्ध)। स्मार्ट उद्देश्यों की निगरानी और माप के माध्यम से, कंपनी की प्रमुख व्यावसायिक प्रक्रियाओं का सांख्यिकीय विश्लेषण, मूल्यांकन और सुधार किया जाता है।

सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय -III

पृष्ठ सं. 35 का 28

संशोधन: 4

उत्पादों की निगरानी और मापन

उत्पाद की गुणवत्ता की निगरानी और माप के लिए, नियोजित व्यवस्था अनुमोदित गुणवत्ता आश्वासन योजना (क्यूएपी) है।

परामर्श कार्य के मामले में, मेकॉन अपने ग्राहकों की ओर से आपूर्तिकर्ताओं द्वारा प्रस्तुत क्यूएपी को अनुमोदित करता है। क्यूएपी के अनुसार उत्पादों का मध्यम/अंतिम चरणों में निरीक्षण किया जाता है और यह सुनिश्चित करने के बाद कि स्वीकृति मानदंड संतोषजनक है, परियोजना में उपयोग के लिए उत्पाद को जारी करने की सिफारिश की जाती है।

ईपीसी अनुबंधों के लिए, मेकॉन द्वारा निष्पादन के अंतर्गत, क्यूएपी (गुणवत्ता आश्वासन योजना) का अनुमोदन और उचित निरीक्षण नीचे दिए गए चरणों के अनुसार किया जाएगा:

क्यूएपी अनुमोदन

- ए) मुख्य ठेकेदार के रूप में मेकॉन, ऑर्डर देने के 30 दिनों के भीतर या निर्माण शुरू होने से पहले, इनमें से जो भी पहले हो, निर्धारित प्रकारों में बाद के दायरे में वस्तुओं / संयंत्र / उपकरण की आपूर्ति के लिए ग्राहक की आवश्यकता के अनुसार संबंधित निर्माताओं (उप-अनुबंधित एजेंसी के रूप में कार्यरत) से गुणवत्ता आश्वासन योजना (क्यूएपी) की मांग करेगा। कुछ मामलों में (टर्न-की ऑर्डर के अलावा), मेकॉन अनुपालन के लिए निर्माता को क्यूएपी (ग्राहक/परामर्शदाता द्वारा अनुमोदित) प्रस्तुत कर सकता है।
- बी) एंड-यूज ग्राहक की आवश्यकताओं अनुरूप निर्माताओं के क्यूएपी की जांच मेकॉन में 'विनिर्माण और निर्माण इंजीनियरिंग' समूह और/या परियोजना निष्पादन के लिए शामिल मुख्य प्रौद्योगिकी समूह द्वारा की जाएगी।
- सी) मेकॉन की ओर से सहमति मिलने पर, क्यूएपी को एंड-यूज ग्राहक/या उसके नामित प्रतिनिधि द्वारा अनुमोदन के लिए प्रस्तुत किया जाएगा। निरीक्षण छूट अनुरोध को मामले की योग्यता के आधार पर क्यूएपी में शामिल किया जा सकता है।
- डी) मेकॉन, और इसके उप-ठेकेदारों (निर्माता) को सुनिश्चित करना होगा कि ग्राहक या उसके नामित प्रतिनिधि (परामर्शदाता) द्वारा क्यूएपी पर की गई टिप्पणियों को हल किया गया है और उसे ग्राहक/ग्राहक के सलाहकार का 'अनुमोदित' का स्टाम्प प्राप्त करने के लिए प्रस्तुत किया जाता अंतिम क्यूएपी में शामिल किया गया है।
- ई) मेकॉन (प्रमुख ठेकेदार) के माध्यम से ग्राहक/ग्राहक के सलाहकार से 'स्वीकृत' या 'अनुमोदित जैसे उल्लेखित है' का क्यूएपी प्राप्त होने पर ही निर्माण प्रक्रिया शुरू होनी चाहिए।

निरीक्षण/निरीक्षण छूट

सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय –III

पृष्ठ सं. 35 का 29

संशोधन: 4

ए)मेकॉन द्वारा निष्पादन के तहत, ईपीसी कार्यों के लिए निरीक्षण या निरीक्षण छूट प्रक्रिया संबंधित प्रौद्योगिकी समूह या स्वयं प्रौद्योगिकी समूह के साथ निकट परामर्श में कंपनी के प्रणाली अभ्यास का सख्ती से पालन करते हुए, विनिर्माण और निर्माण इंजीनियरिंग समूह द्वारा किया जाएगा। आपात स्थिति में, संसाधन अनुकूलन/परियोजना की तत्काल समयसीमा को पूरा करने के लिए, निरीक्षण गतिविधि 'क्यूए और निरीक्षण समूह' को सौंपी जा सकती है, जो अन्यथा मेकॉन की परामर्शी/विस्तृत इंजीनियरिंग परियोजनाओं के लिए निरीक्षण गतिविधियों में कार्यरत होते हैं।

बी) अलग-अलग निर्माता से निर्धारित प्रारूप में प्राप्त 'निरीक्षण कॉल' के आधार पर, आंतरिक निरीक्षण रिपोर्ट/परीक्षण प्रमाणपत्र आदि संलग्न करते हुए, मेकॉन में निरीक्षण एजेंसी निम्नलिखित की उपलब्धता सुनिश्चित करेगी:

- I. बिना मूल्य वाले पी.ओ. की प्रति।
- II. स्वीकृत ड्राइंग / डेटा-शीट
- III. स्वीकृत क्यूएपी
- IV. आंतरिक निरीक्षण रिपोर्ट / परीक्षण प्रमाण पत्र और
- V. अन्य प्रासंगिक पूर्व-निरीक्षण दस्तावेज

निर्माता के कार्यों पर निरीक्षण या निर्माता द्वारा प्रस्तुत पूर्व-निरीक्षण दस्तावेजों के डेस्क अध्ययन के माध्यम से संयंत्र/उपकरण/वस्तु के पूरी तरह से तैयार होने की स्वयं की संतुष्टि के बाद, मेकॉन अंतिम निरीक्षण करने के लिए ग्राहक/ग्राहक के सलाहकार को 'निरीक्षण कॉल' करेगा।

निरीक्षण छूट अनुरोध (क्यूएपी में शामिल नहीं) के मामले में, उपरोक्त चरणों का पालन किया जाना चाहिए और ऐसे अनुरोध, दस्तावेज तकनीकी औचित्य के साथ, आदि को ऊपर वर्णित 'निरीक्षण कॉल' की तरह ग्राहक को जमा करना होगा।

सी) ईपीसी अनुबंध में, कुल सामग्री आपूर्ति की निरीक्षण गतिविधि दो श्रेणियों के अंतर्गत आती है:

i) निरीक्षण श्रेणी:

जहां निरीक्षण ग्राहक/परामर्शदाता द्वारा देखा जाएगा और ग्राहक/परामर्शदाता (या ग्राहक/परामर्शदाता द्वारा अधिकृत होने पर मेकॉन द्वारा) द्वारा स्वीकृत सामग्री पर स्टाम्प/मार्किंग किया जाना है। हालांकि, ग्राहक/परामर्शदाता द्वारा निरीक्षण प्रमाणपत्र जारी किया जाएगा, जिसके आधार पर मेकॉन के संबंधित वाणिज्यिक समूह द्वारा आपूर्तिकर्ता/निर्माता को डिस्पैच क्लीयरेंस (डीसी) जारी किया जाएगा।

ii) निरीक्षण छूट श्रेणी:

ग्राहक/परामर्शदाता द्वारा परीक्षण प्रमाणपत्रों की संतोषजनक जांच/समीक्षा और निर्माता की आंतरिक निरीक्षण रिपोर्ट के आधार पर निरीक्षण छूट प्रमाणपत्र जारी किया जाएगा, जिसके आधार पर मेकॉन के संबंधित वाणिज्यिक समूह द्वारा आपूर्तिकर्ता/निर्माता को डिस्पैच क्लीयरेंस (डीसी) जारी किया जाएगा। यह प्रतिष्ठित उत्पादकों से गैर-महत्वपूर्ण/नियमित प्रकार या आयातित वस्तुओं के मानक खरीदे गए वस्तुओं (बीओआई) से संबंधित है। ऐसे मामलों में, ग्राहक /परामर्शदाता द्वारा सामग्री पर स्टाम्प/मार्किंग करने की गुंजाइश नहीं होती है। हालांकि, साइट/स्टोर पर प्राप्त होने पर प्रासंगिक

सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय –III

पृष्ठ सं. 35 का 30

संशोधन: 4

दस्तावेज के साथ सामग्री के भौतिक सत्यापन के बाद ग्राहक/परामर्शदाता द्वारा निरीक्षण प्रमाण पत्र अंतिम रूप से जारी किया जाएगा।

- डी) ग्राहक/परामर्शदाता द्वारा निरीक्षण किए गए/निरीक्षण से छूट दिए गए वस्तुओं के प्रकार/श्रेणी के बावजूद, डिस्पैच की गई वस्तुओं में, उनके निरीक्षण कर्मियों के हस्ताक्षर/मुहर के साथ निर्माता द्वारा "आंतरिक क्यूसी/निरीक्षण उत्तीर्ण" प्रमाणित करने वाले टैग/स्टिकर होने चाहिए। उपरोक्त दोनों श्रेणियों के लिए, साइट पर किसी स्टैप/मार्किंग के बिना या उत्पादकों "आंतरिक क्यूसी/निरीक्षण पास" टैग/स्टिकर के बिना प्राप्त हुई सामग्री को स्टोर में नहीं ले जाया जाएगा।
- ई) डिस्पैच क्लियरेंस सर्टिफिकेट, निरीक्षण स्वीकृत/छूट प्रमाणपत्र और स्टोर-प्रभारी (ग्राहक/ठेकेदार/मेकॉन अनुबंध के प्रावधान के अनुसार) के अनुसार पैकिंग सूची सहित इनकमिंग/प्राप्त सामग्री के सटीक विवरण और मात्रा को रिकॉर्ड करने के लिए लॉग बुक/रजिस्टरों को बनाए रखना होगा। स्टोर-प्रभारी आसानी से पता लगाने के लिए उक्त लॉग बुक में प्राप्त सामग्री के स्टोरिंग के स्थान को बनाए रखेंगे। "माल रसीद नोट" (जीआरएन) विक्रेताओं (जैसा कि स्टोर-प्रभारी द्वारा अनुबंध में लागू होता है) (जहां विक्रेता स्टोर प्रबंधन के लिए जिम्मेदार नहीं है) को साइट पर भौतिक सत्यापन और सामग्री की दृश्य जांच करने के बाद जारी किया जाता है। स्वीकृत श्रेणी (i) और (ii) वस्तुओं की स्टम्पिंग / मार्किंग उक्त जीआरएन जारी करने से पहले निरीक्षण के बाद के दस्तावेजों के खिलाफ इनवर्ड माल प्राप्ति के दौरान संभव सीमा तक सत्यापित किया जाता है।

वेल्डिंग जैसी विशेष प्रक्रिया वाली मर्दों का निरीक्षण

आमतौर पर साइट पर या उत्पादकों के कार्यों में किया जाने वाला वेल्डिंग कार्य निम्नलिखित श्रेणियों के अंतर्गत आता है:

- ए) विशिष्ट / महत्वपूर्ण श्रेणी
बी) गैर महत्वपूर्ण श्रेणी

श्रेणी (ए) के मर्दों के लिए, प्रासंगिक और आवश्यक परीक्षण लागू मानकों के अनुसार और डिजाइनर की आवश्यकता के अनुरूप (अनुमोदित ड्राइंग के अनुसार) आमतौर पर क्यूएपी में निर्दिष्ट होते हैं। निर्माता द्वारा इस प्रकार तैयार और जमा किए गए क्यूएपी, साइट पर निर्माण / फेब्रिकेशन शुरू होने से पहले मुख्य ठेकेदार के साथ समझौते में ग्राहक / परामर्शदाता द्वारा अनुमोदित होते हैं। साइट पर स्वीकृति के लिए, स्वीकृत क्यूएपी के अनुसार गुणवत्ता जांच और संबंधित ड्राइंग किया जाएगा। ऐसी महत्वपूर्ण श्रेणी की वस्तुओं के लिए, वैध वेल्डर योग्यता प्रमाण पत्रवाले प्रमाणित वेल्डर द्वारा अनुमोदित डब्ल्यूपीएस (वेल्डिंग प्रक्रिया विशिष्टता) / पीक्यूआर (प्रक्रिया योग्यता रिकॉर्ड) के अनुसार वेल्डिंग की जानी चाहिए। डब्ल्यूपीएस, पीक्यूआर और डब्ल्यूपीक्यू (वेल्डर की प्रदर्शन योग्यता) से संबंधित दस्तावेजों के साथ-साथ एनडीटी रिपोर्ट (यथा लागू) सहित निरीक्षण दस्तावेज को रिकॉर्ड के रूप में रखना होगा। जहां भी रेडियोग्राफी शामिल है, एक्स-रे फिल्मों को संरक्षित किया जाएगा।

श्रेणी (बी) के मर्दों के लिए, एनडीटी रिपोर्ट (यथा लागू) के साथ निरीक्षण जांच रिपोर्ट को प्रलेखित और बनाए रखा जाना चाहिए। फोटो आदि के साथ वेल्डर के वैध योग्यता प्रमाण पत्र की मांग की जानी चाहिए और रिकॉर्ड के रूप में बनाए रखा जाना चाहिए।

उपरोक्त स्थितियों में, ईपीसी परियोजना की निष्पादन एजेंसी को वैध योग्यता प्रमाण पत्रवाले सक्षम वेल्डर की नियुक्ति सुनिश्चित करनी होगी।

सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय –III

पृष्ठ सं. 35 का 31

संशोधन: 4

क्यूएपी, निरीक्षण प्रमाण पत्र और निरीक्षण की गई वस्तुओं के प्रासंगिक दस्तावेजों को रिकॉर्ड के रूप में, न्यूनतम प्रदर्शन गारंटी / वारंटी की अवधि के लिए या जैसा कि परियोजना विशिष्ट गुणवत्ता योजना में वर्णित है, उस अनुरूप संग्रहीत किया जाएगा।

गैर-अनुरूप उत्पाद का नियंत्रण

मेकॉन में गैर-अनुरूपता, गैर-अनुरूप उत्पाद के साथ-साथ मध्यवर्ती/अंतिम प्रक्रिया/सेवा आउटपुट को संदर्भित कर सकता है। गैर-अनुरूपता का अर्थ कथित आवश्यकताओं से देखा गया और रिपोर्ट किया गया कोई विचलन होगा।

ऐसे मामलों में जहां उत्पाद सहमत उत्पाद स्वीकृति पैरामीटर के अनुरूप नहीं है, विचलन को विचलन अनुरोध/रिपोर्टिंग फॉर्म संख्या एफ-05 में दर्ज किया जाता है) और क्यूए और निरीक्षण प्रमुख या परियोजना विशिष्ट गुणवत्ता योजना में पहचाने गए उनके नामित प्रतिनिधि द्वारा समीक्षा के लिए प्रस्तुत किया गया। विचलन का विश्लेषण किया जाता है और निर्णय या तो (i) अस्वीकार कर दिया जाता है (ii) फिर से काम किया जाता है और फिर से निरीक्षण किया जाता है, या (iii) रियायत / छूट / विचलन अनुरोध दिया जाता है। जहां भी लागू हो, ग्राहक की सहमति भी ली जाती है। सभी मामलों में, उत्पादों/सेवाओं को मेकॉन और या ग्राहक नामित प्राधिकारी से मंजूरी प्राप्त करने के बाद ही परियोजना में उपयोग के लिए जारी किया जाता है। परियोजना की आकस्मिक स्थितियों में, जहां भी ऐसी मंजूरी टेलीफोन/ई-मेल/वीडियो कॉन्फ्रेंस आदि के माध्यम से प्राप्त की जाती है, आवश्यक कागजी औपचारिकताएं कार्यांतर पूरी की जाती हैं। विचलन के ऐसे सभी मामलों के लिए परियोजना समन्वयकों द्वारा रिकॉर्ड बनाए रखा जाता है।

इस मैनुअल में शामिल प्रक्रिया संख्या पी-04 सभी गैर-अनुरूप उत्पाद/प्रक्रिया आउटपुट से निपटने के लिए दिशानिर्देश प्रदान करती है।

सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय -III

पृष्ठ सं. 35 का 32

संशोधन: 4

मेकॉन लिमिटेड

कार्यालय: -----

विचलन अनुरोध/रिपोर्टिंग फॉर्म (मेकॉन : एक्यूएम : एफ-05)

(उत्पादन/ निर्माण / स्थापना के दौरान आवश्यक परिवर्तनों के लिए ही उपयोग किया जाना है)

डीवीएन (विचलन) सं. : _____ तिथि: / /

परियोजना: डब्ल्यू.आई. सं. :

वस्तु का विवरण : _____

ड्राइंग सं./भाग सं. _____ संशोधन. _____

सिस्टम / सब-सिस्टम. _____

A. निम्न के दौरान विचलन का अनुरोध/ देखा गया

निर्माण/एसटीआर फेब्रिकेशन. निरीक्षण निर्माण (एम/ई/एस/पी/एसी)*

सिविल निर्माण परीक्षण कमीशनिंग

B. होल्ड का उपयोग किया गया हां नहीं (केवल साइट सीसीबी-III सहमति के साथ)

C. विचलन अर्थात स्वीकृति मापदंडों का विवरण

के द्वारा रिपोर्ट किया गया

D. डिजाइन समूह की टिप्पणी

(i) विचलन की प्रकृति 1 प्रमुख 2 गौण 3 परिणामी साइट संशोधन

(ii) कार्यात्मक आवश्यकता पर परिवर्तन का प्रभाव।

(iii) प्रस्तावित सुधारात्मक / परिवर्तन कार्रवाई।

(iv) इंटरफेस क्षेत्र की पहचान

(v) कोई रियायत/छूट अनुरोध हाँ नहीं

प्रमुख: समग्र उत्पाद गुणवत्ता उद्देश्य प्रभावित होते हैं।

गौण: समग्र गुणवत्ता उद्देश्य अपरिवर्तित रहता है।

डिजाइन प्रभारी

♦ विचलन रिपोर्ट परियोजना स्थल/विनिर्माण कार्य पर मेकॉन/टीपीआई के पर्यवेक्षक कर्मियों द्वारा लॉग की जानी चाहिए और इसे प्रभारी परियोजना साइट (मेकॉन)/परियोजना समन्वयक के माध्यम से संबंधित डिजाइन प्रभारी को आगे भेजने के लिए अग्रेषित किया जाना है।

* 1. कॉन्फिग्युरेशन नियंत्रण बोर्ड (सीसीबी-I) समीक्षा के लिए अग्रेषित करें 2. सीसीबी-II समीक्षा के लिए अग्रेषित करें 3. डिजाइन प्रभारी द्वारा सीसीबी-III मामलों पर समीक्षा और सुधारात्मक कार्रवाई के लिए

* एम - मैकेनिकल, ई - इलेक्ट्रिकल, एस - स्ट्रक्चरल, पी - प्रोसेस, एसी - एयर कंडीशनिंग

सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय -III

पृष्ठ सं. 35 का 33

संशोधन: 4

E. रियायत / छूट का अनुरोध

सीसीबी समीक्षा : पहलू जिसे समीक्षा के दौरान ध्यान में रखा जाता है

- | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> इंटरफेस | <input type="checkbox"/> विश्वसनीयता | <input type="checkbox"/> स्पेयर पार्ट | <input type="checkbox"/> परिक्षण |
| <input type="checkbox"/> विनिमयशीलता | <input type="checkbox"/> अनुबंध | <input type="checkbox"/> भंडारण | <input type="checkbox"/> रखरखाव |
| <input type="checkbox"/> सुरक्षा | <input type="checkbox"/> निर्माण | <input type="checkbox"/> मानदंड/कानून | <input type="checkbox"/> अन्य |

सीसीबी टिप्पणियाँ

F. परिणाम की समीक्षा करें (कृपया उपयुक्त बॉक्स में □)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> अस्वीकार | <input type="checkbox"/> प्रस्तावित सुधारात्मक/परिवर्तन कार्रवाई के कार्यान्वयन के साथ होल्ड रिलीज के लिए मंजूरी |
| <input type="checkbox"/> पुनःकार्य और पुनर्निरीक्षण | <input type="checkbox"/> रियायत/छूट/विचलन अनुरोध |

स्वीकृत

--	--	--	--	--	--	--

अध्यक्ष

सीसीबी सदस्यों के हस्ताक्षर

विभाजन

- 1/ सीसीबी-I केस के लिए ग्राहक 2/ परियोजना समन्वयक 3/ साइट प्रभारी 4/ टीपीआईए/निरीक्षण
5/ सीसीबी-सदस्य

कॉन्फीग्युरेशन कंट्रोल बोर्ड (सीसीबी) की संरचना:

- सीसीबी-I : 1. अध्यक्ष [संबंधित कार्यालय के गुणवत्ता एश्योरेंस का प्रमुख] 2. ग्राहक प्रतिनिधि
3. परियोजना समन्वयक 4. संबंधित अनुशासन अनुभाग प्रभारी 5. संबंधित केंद्र बिंदु व्यक्ति 6. सहयोजित इंटरफेस डिज़ाइन सदस्य
- सीसीबी-II: 1. अध्यक्ष [संबंधित अनुशासन अनुभाग-प्रभारी], 2. परियोजना समन्वयक के प्रतिनिधि, 3. संबंधित केंद्र बिंदु, 4. सहयोजित इंटरफेस डिज़ाइन समूह के सदस्य (यदि आवश्यक हो), 6. क्यूए के नामित प्रतिनिधि
- सीसीबी-III: 1. अध्यक्ष - साइट प्रभारी, 2 इंटरफेस डिज़ाइन समूह का साइट प्रतिनिधि। (यदि आवश्यक हो तो सहयोजित),

सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय –III

पृष्ठ सं. 35 का 34

संशोधन: 4

डेटा का विश्लेषण

मेकॉन में, प्रभावी प्रक्रिया प्रबंधन, ग्राहक फोकस और निरंतर सुधार के लिए लक्ष्य/उद्देश्य निर्धारित करना ही गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली अभ्यास का मूल है। लक्ष्यों/उद्देश्यों को बड़े पैमाने पर व्यवसाय संबंधी, ग्राहक संबंधी, प्रदर्शन संबंधी और सुधार संबंधी के रूप में वर्गीकृत किया गया है। लक्ष्य/उद्देश्य मात्रात्मक और माप-योग्य होते हैं। निर्धारित अवधि के अंत में डेटा उत्पन्न / एकत्र किया जाता है और उपयुक्त सांख्यिकीय तकनीकों जैसे प्रवृत्ति विश्लेषण, संचयी हिस्टोग्राम आदि का उपयोग करके विश्लेषण किया जाता है।

इसके अतिरिक्त, विभिन्न कार्यात्मक क्षेत्र जैसे पर्यावरण इंजीनियरिंग, तकनीकी-अर्थशास्त्र, निरीक्षण, मार्केटिंग, वित्त आदि डेटा एकत्र / संकलित करते हैं और उचित संचालन अनुसंधान तकनीकों जैसे मांग पूर्वानुमान, नमूनाकरण आदि का उपयोग करके इनका सांख्यिकीय विश्लेषण करते हैं।

सुधार

निरंतर सुधार

ग्राहक केंद्रित संगठन होने के नाते और वैश्वीकृत और प्रतिस्पर्धी व्यावसायिक माहौल में बने रहने के लिए, मेकॉन निरंतर सुधार करने के लिए प्रतिबद्ध है। क्यूएमएस तरीकों की समय-समय पर विभाग (सेक्शन) स्तर, गुणवत्ता परिषद और प्रबंधन समीक्षा बैठकों में ग्राहकों से इनपुट, लेखापरीक्षा के निष्कर्षों, लक्ष्य/उद्देश्य पूर्ति, व्यावसायिक परिणामों और उभरते तकनीकी और सामाजिक-आर्थिक परिदृश्यों के आलोक में समीक्षा की जाती है। यह प्रमुख परिणाम क्षेत्रों जैसे ज्ञान क्षेत्र का विस्तार, प्रक्रिया सरलीकरण, बेंच-मार्किंग और मानकीकरण, लागत अनुकूलन, बढ़ी हुई ग्राहक संतुष्टि आदि में निरंतर सुधार करने के लिए प्रयास करता है।

सुधारात्मक और निवारक क्रियाएँ

कोई भी गैर-अनुरूप उत्पाद/प्रक्रिया आउटपुट जो इच्छित आवश्यकता को पूरा नहीं करता है, उन्हें गैर-अनुरूप उत्पाद प्रक्रिया संख्या पी-04 के नियंत्रण के अनुसार हल किया जाता है।

प्रक्रिया निगरानी/उत्पाद निरीक्षण, प्रक्रिया आउटपुट की समीक्षा, आंतरिक लेखापरीक्षा, ग्राहक संतुष्टि माप और ग्राहक शिकायत के दौरान ऐसी गैर-अनुरूपता का पता लगाया जाता है। प्रक्रिया स्तर पर ऐसी सभी गैर-अनुरूपताओं के मूल कारण का पता लगाने के लिए समीक्षा और विश्लेषण किया जाता है और गैर-अनुरूपता के कारणों को हल करने और इसकी पुनरावृत्ति को रोकने के लिए सुधार के साथ-साथ सुधारात्मक कार्रवाई लागू की जाती है। ऐसी सुधारात्मक कार्रवाइयों का रिकॉर्ड रखा जाता है।

सुधारात्मक कार्रवाइयों के ऐसे सभी उदाहरणों को एमआर कार्यालय में संकलित किया जाता है और किसी भी संगठन-व्यापी निवारक कार्रवाई के लिए निर्णय लेने के लिए गुणवत्ता परिषद की बैठक में विचार-विमर्श किया जाता है। मेकॉन के बहु-स्थानीय संगठन होने के मद्देनजर यह महत्वपूर्ण है। आम तौर पर, गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली की समीक्षा, गुणवत्ता प्रणाली तरीकों में बदलाव, विशेष प्रशिक्षण, तकनीकी टाई-अप आदि के माध्यम से निवारक कार्रवाई शुरू की जाती है। उच्च प्रबंधन (संबंधित निदेशालय) द्वारा परियोजनाओं की पूर्णता रिपोर्ट का उचित विश्लेषण, समीक्षा की जाती है ताकि अगली परियोजना की स्थिति के लिए, निवारक कार्रवाई के लिए रूपरेखा तैयार की जा सके।

सुधारात्मक कार्रवाइयों और निवारक कार्रवाइयों की प्रभावशीलता का फीडबैक/प्रदर्शन परिणाम के माध्यम से मूल्यांकन और निगरानी की जाती है और उचित रिकॉर्ड बनाए रखा जाता है।

सूचना का अधिकार अधिनियम नियमावली



अध्याय –III

पृष्ठ सं. 35 का 35

संशोधन: 4

सुधारात्मक कार्रवाई प्रक्रिया संख्या पी-05 और निवारक कार्रवाई पी-06 को लागू करने के लिए इसको इस मैनुअल में शामिल किया गया है।

प्रतिनिधिमंडल के अधिकार

कंपनी के पास एक मैनुअल है जिसमें कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा विधिवत अनुमोदित प्रतिनिधिमंडल के अधिकार/प्राधिकरण उल्लेखित है। इसके अंतर्गत प्रशासन, कर्मचारी, वित्त, खरीद, अनुबंध कार्य आदि के मामलों में कॉर्पोरेट कार्यालय के साथ-साथ कंपनी के क्षेत्रीय और साइट कार्यालय के विभिन्न अधिकारियों के प्राधिकरणों और अधिकारों के मार्गदर्शन और उनके कर्तव्यों और जिम्मेदारियों के निर्वहन के लिए निर्देश दिए गए हैं।

यह दस्तावेज लोक सूचना अधिकारी (पीआईओ) और सहायक लोक सूचना अधिकारी (एपीआईओ) के पास रखा जाता है।

प्रतिनिधिमंडल के अधिकार के तहत दिए गए विवरण जानने के लिए इच्छुक व्यक्ति पीआईओ और एपीआईओ से संपर्क कर सकते हैं।

RIGHT TO INFORMATION ACT MANUAL



Chapter-III

Page 1 of 36

Revision : 4

MANUAL-III

PROCEDURES OF DECISION MAKING PROCESS

RIGHT TO INFORMATION ACT MANUAL



Chapter–III

Page 2 of 36

Revision : 4

BUSINESS PROCESS & INTER-RELATION

BUSINESS PROCESSES

The range of services offered by the Company can be broadly categorized as under: -

ENGINEERING, CONSULTANCY AND PROJECT EXECUTION

- Pre-investment Investigations
- Market Survey & Product Mix Selection
- Planning, Analysis, Selection of Process Technology, Techno-Economic Appraisals, Preparation of Feasibility Report (TEFR), Assistance in Financial Appraisal by FIs
- Preparation of Detailed Projects Reports (DPR)
- Site Survey & Site Selection Studies
- Studies – Environmental, Risk and Hazard assessment and Management.
- Environmental Management System
- Socio-economic, rehabilitation & resettlement studies
- Up-scaling / Commercialization of Process
- Basic & Project Engg.
- Design & Detailed Engg.
- Infrastructural Planning & Design Services
- Procurement & Contract Engg.
- Preparation of Manufacturing & Fabrication Drawings
- Reliability Engg. / FMECA Studies
- Inspection & Expediting Services / Third Party Inspection
- Construction & Project Management Services

RIGHT TO INFORMATION ACT MANUAL



Chapter–III

Page 3 of 36

Revision : 4

- Commissioning & Post-Commissioning Services
- Computerization & Industrial Automation
- Software Design & Development Training, IT Consultancy including ERP Implementation
- Health Studies & Refurbishing Engg., Asset Revaluation Studies, Residual life assessment (RLA) studies
- Corporate Restructuring, Reform & Turnaround Strategies
- Engg. for Plant Relocation / Rehabilitation
- Foreign Know-how & Technology Transfer
- Energy Audit
- ISO 9000 Quality Management System Implementation Services
- ISO 14000 Environment Management System Implementation Services
- Engg. Research & Development
- Human Resource Development
- OSHA 18000 implementation.
- Design, Development & Supply of Plant, Equipment & Systems
- Engineering, Procurement, Construction & Commissioning (EPCC) Services
- Project execution on Build-Own-Operate, Lease, Transfer basis

EQUIPMENT & SYSTEMS DESIGN AND SUPPLY

- Coke Over Battery
- Blast Furnace Equipment
- Power Plants
- Oil & Gas

RIGHT TO INFORMATION ACT MANUAL



Chapter–III

Page 4 of 36

Revision : 4

- Launch Pad & ground facilities for space applications
- Materials Handling
- Hot & Cold Rolling Mills
- Processing Lines
- Chemical Plants
- Gas Cleaning Plants
- BOF Shops
- Continuous Casting Plants
- Refractory Manufacturing Plant
- Water Management System
- Environmental Protection system.

The above range of services is generally provided under the following macro processes.

- Management processes: planning, defining responsibility / authorities, review etc.
- Resource management processes: Resources identification, allocation, HRD etc.
- Product realization processes: Consultancy, Design & Engineering, EPC, Project Management, Testing & Commissioning, Designer's Supervision etc.
- Measurement, analysis and improvement processes: QA / Inspection & Expediting, CSM measurement, analysis and improvement: standardization, benchmarking etc.

As Strategic Operational measure and with a view to effectively meet Customer requirement, company resorts to outsourcing of some processes. Such processes are broadly determined as project specific (viz. drawing preparation, soil testing and surveying, ...) and in-house specific (viz. upkeep and maintenance, AMC of computers,...). As the outsourcing of process involve purchase of services, the procedure

RIGHT TO INFORMATION ACT MANUAL



Chapter–III

Page 5 of 36

Revision : 4

for determination of its need, acquisition of services and the type & extent of control company exercises to these outsourced processes are as follows:

Purchasing

Keeping in view the advances in procurement techniques, changes in business environment and various Government and CVC guidelines issued from time to time, the Purchase Procedure has been reviewed. The new Purchase and Disposal Procedure-2009 as approved by Management, in June 2009, has been implemented throughout the organization. The new Purchase and Disposal Procedure not only ensures level playing field to suppliers / contractors, but also results in Qualitative Improvement in materials / services received due to increased and fair competition.

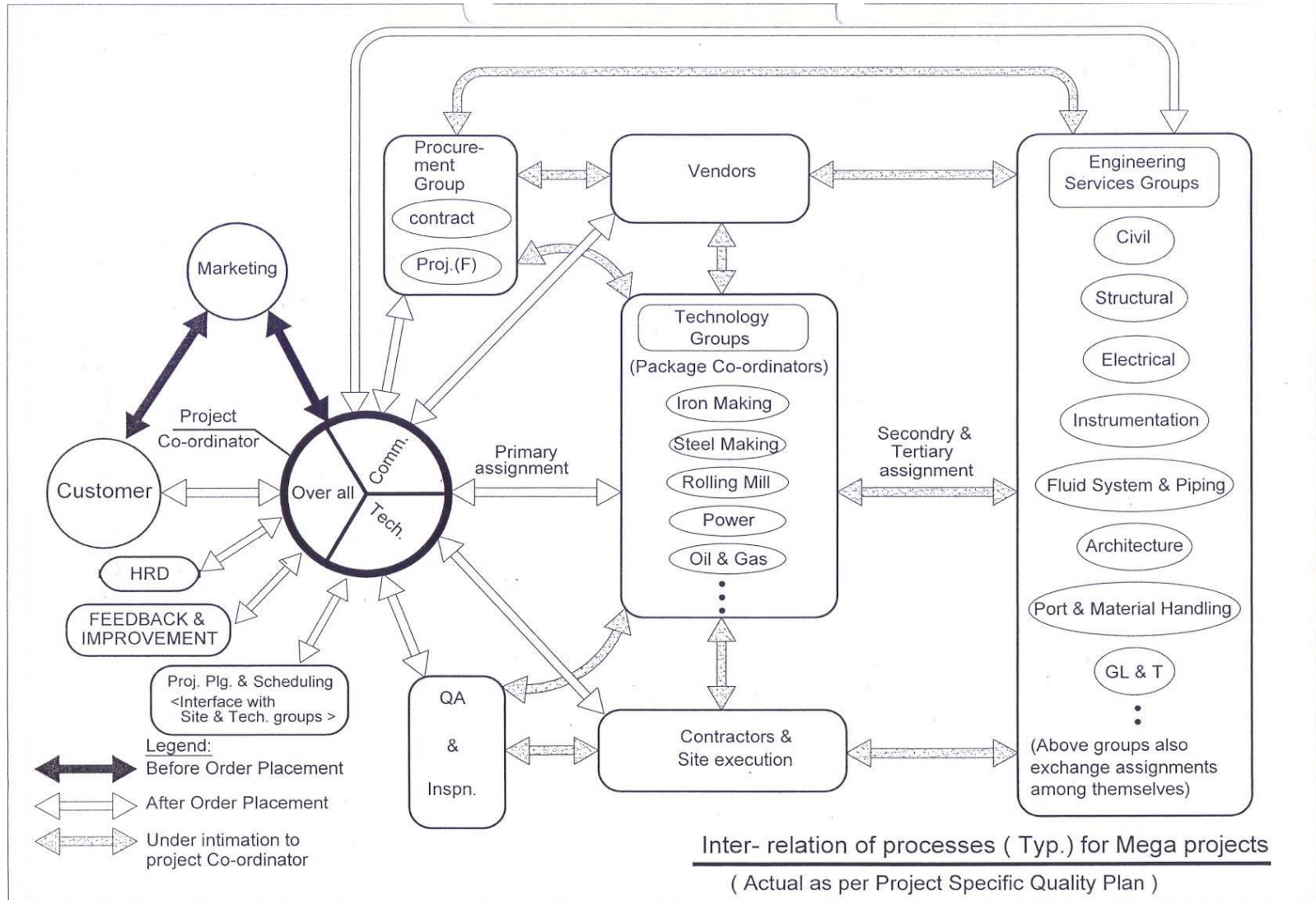
Briefly, the Purchase and Disposal Procedure [PDP-09] deals with procurement, related to Consultancy Supply / EPC assignment, In-house requirement and methodology for Disposal of Scrap, Obsolete and Unserviceable items. The document contains, inter-alia, approach and methodology for Emergency / Local / Spot purchasing, Bid evaluation criteria, Price negotiation, Splitting of order, Cancellations of order, Banning of supplier / contractors. It also addresses Contract Management issues, in relation to purchases, to facilitate easier operation of contract.

Project related Purchasing by the company consists of Purchase of products and Outsourcing of services for fulfilling the requirements of supply of plant/equipment/ system and services for execution of Design, Contracting & Supply/turnkey/ EPC basis project assignment.

Interrelation of processes

The interrelationship of various key processes of the company for a typical work situation is depicted in exhibit 'C'. The actual interrelation of processes for a project are identified and included in project specific Quality Plan.

RIGHT TO INFORMATION ACT MANUAL



RIGHT TO INFORMATION ACT MANUAL



Chapter–III

Page 7 of 36

Revision : 4

MANAGEMENT PROCESS DESCRIPTION

PLANNING

QUALITY OBJECTIVES

The Company's Quality Management system has built-in emphasis for target driven planning exercise for all areas of its core activities. Section 4.1.3 contains details of Company's corporate Quality objectives for current financial year which are quantifiable and measurable. The performance targets are in accordance with the guidelines issued by Ministry of Steel, Govt. of India. The annual targets specific to a particular year of operation are pre-planned & made available to the entire organization. These corporate objectives / targets are arrived at through detailing/elaboration relevant to each specific departments/offices, in consultation with respective divisional heads.

In turn Sectional Heads / Office-in-charge set targets (in categories of business related, performance related and improvement related) within the sections / offices as applicable. Target setting forms the core of planning exercise which are monitored, measured, controlled and analyzed for implementing emerging improvement opportunities. Process Management & Product oriented Quality targets are monitored and periodically reviewed by respective office-in-charges / divisional heads. Management is also committed to provide adequate and quality resources including state-of-the-art infrastructure, commensurate with the demands of performance levels targeted.

QUALITY MANAGEMENT SYSTEM PLANNING

The Quality Management System (QMS) being practiced at MECON complies with the requirements of ISO 9001:2008 QMS standard and is in line with the Company's stated quality policy and objectives. The QMS practices have been documented in the form of Apex Quality Manual (AQM). While making any changes to this Apex Quality Manual, it is ensured that the integrity of the QMS system vis-a-vis requirements of ISO 9001:2008 standard and Company's Quality Policy / objectives are maintained.

RIGHT TO INFORMATION ACT MANUAL



Chapter–III

Page 8 of 36

Revision : 4

INTERNAL COMMUNICATION

MECON acknowledges that for continually improving the effectiveness of Quality Management System, participation of employees at all levels is essential. With a view to ensure free, fair and frank discussion with employees, company has established multi-channels of internal communication at various levels viz. Section/ Project Coordinator/ OIC Level/ SICs meet/ QC (QSC) meet/ MC meeting/ MR meeting. In addition to the above, open meet with employees at all levels is periodically organised (at least once in two years). The open meet is chaired by CMD and attended by all employees including Directors/EDs/GMs/SICs. Participants in this meeting are encouraged to offer suggestions directly to higher management on QMS activities.

Further, on matters pertaining to implementation and improvement in Quality Management System employees can directly approach MR/MRR with concrete suggestions/proposals. Such suggestion/proposals are deliberated in QC/QSC meeting for further needful.

MANAGEMENT REVIEW

General

Higher Management reviews the Company's Quality Management System at planned interval to ensure its suitability, adequacy and effectiveness. Management Reviews shall be organised by MR at Head Office and by MRRs at offices of their respective locations. Date, venue and duration of such reviews shall be decided by CMD at Head Office and Officer-in-charge at offices other than Head Office. The periodicity of such reviews by CMD shall be at least once in six months and for others at least once in three months.

General Managers and Directors at Head office shall undertake separate Management Reviews at their levels at least once in three months for sections/ offices/ projects under their control, against agenda drawn by them.

RIGHT TO INFORMATION ACT MANUAL



Chapter–III

Page 9 of 36

Revision : 4

At section level, structured management review shall be conducted by all SICs at least once a month. The agenda of such management review shall generally include QMS implementation and its effectiveness, formulation and monitoring of section Q- objective, Customer feedback, resource utilization, skill up-gradation, market prospecting, knowledge sharing, data base creation, employee suggestion, punctuality, upkeep etc. The record note of the structured review meeting shall be forwarded to respective Controlling Officer with copy to MR / MRR. The salient/ critical points of section review meetings, requiring higher management attention, shall be compiled by MR / MRR for deliberation in the Quality Council and in the Management Review meeting.

Agenda of the Review

The agenda of the Management Review shall cover the following:

- Follow up actions from previous Management review meeting.
- Outstanding points of the previous management review meetings.
- Review of Corrective Action Request (CAR) reports emerging out of internal audits/ third party audits carried out, specially covering :
 - Corrective Action Request (CARs) overdue for closure.
 - Effectiveness of corrective & preventive actions adopted.
 - The summary of the internal Quality Audits carried out in the organization.
 - Feedback received from third-party assessment body.
 - Feedback received from Customers - both internal and external and also those received from vendors. This necessarily includes Customers complaints in specific project situations.
- Review of progress of corrective action to Customer's complaints.
- Presentation of Customers Satisfaction index (CSM)

RIGHT TO INFORMATION ACT MANUAL



Chapter–III

Page 10 of 36

Revision : 4

- Presentation of Project completion report by Project Coordinator. for major projects.
- Changes brought about by new technologies, quality concepts, market strategies and the environment (both external and internal).
- Resource needs , for enhancing Quality performance
- Any other matter having bearing on the Quality System and matters desired to be taken up by CMD /head of the offices.

Outcome/Recommendations of the Management Review

Outcome of review shall be recorded with reference to the agenda points and covering the following aspects.

- Date and venue of the meeting along-with the list of participants.
- Recommendations / decisions with precise description of required action and the time frame.
- Identification of agency responsible for taking up corrective action with a time frame.
Responsibility of preparing the record notes of review and its distribution to concerned persons shall be with MR/MRRs.

Follow up Actions : MR at Head Office and MRRs at their respective locations shall monitor the progress of recommended action.

RESOURCE MANAGEMENT

Provision of Resources

Effective Resource Management is considered crucial for executing projects within their scheduled time & cost bounds to the satisfaction of Customer's needs. Before accepting

RIGHT TO INFORMATION ACT MANUAL



Chapter–III

Page 11 of 36

Revision : 4

the assignment from Customer, it is necessary that capability analysis is done at appropriate level at initial stage & subsequently at different stages of the project life duration. The provision of resources, in respect of the company relevant to its business operations, broadly comprise (i) human resources, (ii) infrastructure facilities / in terms of both hardware / software and (iii) work environment.

Human Resources

General

For ensuring conformity to product requirements , company provides human resources which are competent on the basis of education, training, skill and experience.

Competence, Training and Awareness

With the view to ensure conformity to product / services requirement, Project Co-ordinator with the help of Section-in-Charge / Office-in-Charge identifies persons required for a project based on their qualification, competence, training, skill and awareness / experience. Wherever gaps are existing which can be filled through training / multi-skilling etc., necessary on the job specialised / specially tailored training programs are arranged. The effectiveness of such training / multi-skilling programs are subsequently evaluated on the basis of task performance during the review process undertaken by competent peer / supervisors.

In exceptional cases, where human resource gap can not be fulfilled within the project time constraints, services of qualified / competent persons / agencies are outsourced on contract / advisory basis with the specific approval of concerned authority.

Human Resource Development (HRD) Section is the central group which arranges such knowledge / skill upgradation programs based on the needs communicated by Groups / Division / Corporate Higher Management. The training needs are monitored by HRD Section from the Competence Mapping Application available on line in the Organisation.

RIGHT TO INFORMATION ACT MANUAL



Chapter–III

Page 12 of 36

Revision : 4

HRD Section organises developmental / transitional training programs, in planned manner, with greater thrust on technical knowledge & practice oriented training.

HRD Section maintains centralised and up-to-date Competence profile of employees reflecting their educational qualification, competence, training undergone and areas of experience/ awareness/ skill acquired by employees.

Infrastructure

For executing consultancy / EPC assignments the following infrastructure facilities are available.

- Office premises at head office, unit offices and at project site offices.
- Environmental Engineering Lab at Head Office (H.O.).
- Material testing laboratory (temporary nature) at mega Project sites.
- Computer Centre at H.O.
- Technical Information Centre/ Library at H.O. and Unit Offices.
- Prototype Development Centre at H.O.
- Reprography facilities such as digital xerox, digitiser, scanner, plotter, ammonia printer at H.O. and at all the offices suiting the economics
- Stores at H.O. / Unit Office / Project Site Offices.
- Office automation hardware / software with LAN facilities at all major establishments.
- Internet / video conferencing / e-mail connectivity amongst all offices.
- A host of MOU / collaboration agreement with renowned technology firms / organizations.

RIGHT TO INFORMATION ACT MANUAL



Chapter–III

Page 13 of 36

Revision : 4

- AutoCAD, AutoCAD Civil 3D, AutoCAD MAP 3D, AutoCAD Mechanical, AutoCAD MEP, Autodesk Revit Architecture, AutoCAD Revit Structure, Autoplant Piping, STAAD Pro V8i, CEASER II, NISA, PV ELITE, Primavera P6, Solid Edge V18, USIM PAC mineral processing, Design II for windows 8.31, Gas Works (1000 Pipes 7.0), Pipeline Studio TGNET & TLNET, Pipe Flow SAP II 4.7, Tekla Structure version 10.0, Mi Power, Smart Plant instrumentation, Helix delta T-S etc. The list is not exhaustive. Full list is available in MECON INFOCENTRE link “IT ASSETS”.
- Softwares downloaded from internet sources, keeping in view suitability.

As regards to support services facilities viz. local transport the company rely on its own fleet as well as engages the services of outside agencies on need basis. To and fro internal & external communication / exchange of correspondence are accomplished utilising available P&T service network & chosen courier agencies. Besides, the company has well established and reliable intra/ inter office information system supported on LAN / WAN network.

Work Environment

- MECON, primarily being design / engineering organization, its primary and physical deliverables are mainly drawings, specifications, quality assurance plan and technical documents. Its main resources are human resources. With a view to derive the best output from its people the company provides environmentally clean, congenial and conducive office environment. The work culture is participative.
- The company’s core values are “Customer Care” “Organizational Creativity” “Concern for Employees” and “Harmony with Environment”. The company offers non-discriminatory compensation package to its employees. To enhance the motivational and productivity level of its workforce various schemes such as

RIGHT TO INFORMATION ACT MANUAL



Chapter–III

Page 14 of 36

Revision : 4

suggestion scheme / performance reward scheme, productivity linked incentive schemes etc. are in place. To foster individual creativity and knowledge domain expansion, the company encourages participation of its employees in seminar / symposium etc and publication of technical papers.

- For EPC Projects, the company ensures that the equipment / structures which are designed, manufactured and installed by MECON and its sub-contractors, conform to the product requirement with regard to environment under which work is performed including applicable physical, environmental, statutory and regulatory requirement. Such specific requirements (viz. noise, temperature, humidity, lighting, weather) as applicable to product are identified in the project specific quality plan and relevant design document, technical specifications etc.
- In general, the company carries out its operation in engineering office premises and project sites and complies with all applicable statutory / regulatory norms viz. Factory act, workmen compensation act, minimum wages act, CEA rules etc.

PRODUCT REALISATION

Understanding Customer needs, meticulous planning, execution strategy, resource mobilization, responsibility allocation, imbining accountability discipline etc. are accepted as essential ingredients for successful product realization. In keeping with the above, accountability matrix typically followed for realization of large projects has been formulated and furnished at page 2 of this section. Project co-ordinator is accountable for successful realisation of project. On completion of Project, co-ordinator prepares project completion report for further analysis and future reference. A guideline format for preparing project completion report has been included as appendix to this manual.

Planning of Product Realisation

RIGHT TO INFORMATION ACT MANUAL



Chapter–III

Page 15 of 36

Revision : 4

Effective planning is the key to successful project implementation. The company stresses on P.D.C.A. (plan-do-check-act) approach of working in all spheres of its activities. Upon receipt of any project assignment from the Customer, Management nominates a project coordinator. The Project Coordinator prepares project specific Quality Plan, within a maximum period of a month and distributes the document to all participating groups in the project including the Customer. This project specific quality plan lists out the project objective, specific practices (including forms, formats, numbering system etc.), interface matrix, Customer communication mechanism besides linkage to contract & agreed schedule etc. This dynamic document supplements the Company's Apex Quality Manual and is updated as and when project information related updates are required to be incorporated. To maintain document integrity, dynamic inputs like PERT network, billing schedule, project progress etc. are cross referred as annexure to Project Quality Plan (P.Q.P).

RIGHT TO INFORMATION ACT MANUAL



Chapter-III	Page 17 of 36	Revision : 4
-------------	---------------	--------------

17	Procurement related activity /Expediting / Billing Schd Mgmt							X			
18	Selection of successful Tenderer & Placement of order									X	
19	Inspection / Exp. Of Mfg.					X					
20	Doc & Config. Control			X							
21	Site Execution, Testing, site QA, Contractor Mgmt at Site						X				
22	Invoicing, Release of Payment, BG/EMD / SD etc Mgmt								X		
23	Overall Co-ordination & Project Completion Report			X							

RIGHT TO INFORMATION ACT MANUAL



Chapter—III

Page No. 18 of 36

Revision : 4

In case of Mega Engineering projects, the work is divided into various packages and package coordinators are assigned responsibility to realize the package objectives. Package coordinators are the main driver of the package and are accountable to project coordinator. To facilitate effective and time bound planning and implementation, the package coordinators formulate their own plan in line with Project Quality Plan. Such plan is dynamic and shall, inter-alia, include package detail, scope, objective, time schedule, Processes (including Q.A.P, validation, monitoring, measurement, acceptance criteria etc. as applicable), activity bar chart, flow of assignment, package implementation team / structure, customer interface details, multi disciplinary responsibility matrix, Resource need/ deployment, document / record maintenance etc. Package coordinators are provided with technical support / guidance / approval and resources by respective Section-in-Charge. Package Coordinator can have communication channel with Customer / Vendor counterpart on technical matters of routine nature but all important correspondence bearing contractual, legal, interfacing implication shall be routed through Project Coordinator.

With a view to achieve consistency in project realisation process in the organisation (including its units offices at other locations) guideline for preparing project quality plan has been furnished as appendix to this manual.

MEASUREMENT, ANALYSIS AND IMPROVEMENT

General

To ensure that the Quality Management System is effective and yielding desired result, corporate quality objective / targets are set on annual basis. These quality objectives are broadly categorised as business related, customer related, performance related and improvement related. In line with the corporate quality objectives various units/ sections / groups of the company, in turn, set their own quality objectives / targets, relevant to their own areas of operations. These objectives / targets are quantifiable backed up by baseline data. These baseline data are either generated through bench marking workshops or are based on past data.

Monitoring

Customer Satisfaction

MECON being Customer focused organization, feed-back from Customers are valued high. These feed-backs are obtained through Customer satisfaction measurement form no. F-02 and F-03 (enclosed) at frequencies as defined in the form for consultancy and

RIGHT TO INFORMATION ACT MANUAL



Chapter—III

Page No. 19 of 36

Revision : 4

EPC Projects. These feed-backs are statistically analysed to obtain project-wise **Customer Satisfaction Measurement (CSM)** index.

In addition to Customer feed-back through CSM form, the company has a system of redressal of **Customer complaint**. The company views customer complaints very seriously. There are three tier complaint hierarchy as explained in the complaint hierarchy model furnished in exhibit 'D'. The Customer can initiate complaint in complaint log form no. F-04 (enclosed) and forward the same to CMD / Directors / Project Coordinator depending upon the level of complaint i.e. Level-1, 2 or 3 (L1/L2/L3). In all cases the recipient forwards the complaint to project coordinator for logging / monitoring and ensuring timely reply from appropriate authority.

CSM index is treated as Customer related Corporate Quality Objectives which provides critical input to management with regard to customer perception. Besides, marketing department carries out lost bid analysis. Lost bid analysis, CSM index data etc. is used for initiating corrective/ preventive action and for planning continual improvement measures.

RIGHT TO INFORMATION ACT MANUAL



Chapter—III

Page No. 21 of 36

Revision : 4

delay in drawing approval from Client On account of Sub-Contractor engaged by Client

Non-availability Of front by Client On account of MECON

Any other reason, Pl. specify

5. Extent of satisfaction from service rendered as per scope of the Project (tick as applicable)

Service Category	Excellent (5)	V. Good (4)	Good (3)	Average (2)	Poor (1)
Reports/FR/DPR					
Basic Engg.					
Detailed Engg					
Procurement					
Inspection					
Vendor Drg. Approval					
Construction Supervision					
Erection					
Commissioning					
Post Commissioning					
Project Management					
Any other, Specify					

6. Quality of personnel deployed

Quality attributes	Excellent (5)	V. Good (4)	Good (3)	Average (2)	Poor (1)
Competence					
Commitment					
Courteousness					
Co-ordination					
Responsiveness					

7. Client's suggestion to improve system deficiency/quality of service rendered. (Kindly be system/area specific)

RIGHT TO INFORMATION ACT MANUAL



Chapter–III

Page No. 22 of 36

Revision : 4

8. Any other pertinent issue related to Customer satisfaction (to be mentioned by Client)

DISCLAIMER

The above feedback is based on current ongoing project and is being furnished with the sincere objective of realizing the goal of Q.M.S. This shall not be treated as legally and contractually binding on either party.

Signature.....(optional)

Name:

Designation:

Organisation:

To:

<Project Coordinator's Name>

[Specify Project Name]

MECON LIMITED,

< Office Address, as applicable >

Note : Proj. Coord. to forward copy of this feedback to Management Representative.

RIGHT TO INFORMATION ACT MANUAL



Chapter–III

Page No. 23 of 36

Revision : 4

Customer Satisfaction Measurement (CSM) form – (EPC)

(MECON: AQM: F-03)

(To be obtained from Customer's Project-in-charge /Package Co-ordinator at approx. 50% (scheduled) and approx. 100% project progress stage (scheduled) for projects of value more than Rs 15 Crores and only on project completion stage for projects of value between Rs 1 Crore and Rs 15 Crores)

- **Project Description** :
- **Package reference/general** :
- **Work Item no. :** **Project Cost :**
- **Scheduled Project Progress stage at which CSM feedback obtained** : 50% 100%

1. MECON's Scope of Service (tick mark more than one, as applicable)

- | | | | |
|-----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Basic Engg. | <input type="checkbox"/> | Construction Supervision | <input type="checkbox"/> |
| Detail Engg. | <input type="checkbox"/> | Project Management | <input type="checkbox"/> |
| Turn-Key supply | <input type="checkbox"/> | Others, Pl. specify | <input type="checkbox"/> |
| Testing/commissioning | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |

2. Extent of fulfillment of Project Objective (Indicate % as per progress report)

as on date

- Planned (..... %)
- Actual (..... %)

Note : Up to point no. 2 the CSM form be filled by MECON' Project Co-ordinator and handed over to Customer.

3. Project Schedule fulfillment rating (tick mark , as applicable)

- | | | |
|---------------|--------------------------|-------------------------------|
| Excellent (5) | <input type="checkbox"/> | more than 10 % ahead schedule |
| V. Good (4) | <input type="checkbox"/> | up to 10% ahead schedule |
| Good (3) | <input type="checkbox"/> | on schedule |
| Average (2) | <input type="checkbox"/> | up to 10% behind schedule |
| Poor (1) | <input type="checkbox"/> | more than 10% behind schedule |

4. Reasons for slippage in schedule

- | | | | |
|---------------------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| Delay in release of advance by Client | <input type="checkbox"/> | Due to climatic adversity | <input type="checkbox"/> |
| Non-availability of | <input type="checkbox"/> | Due to fund/ | <input type="checkbox"/> |

RIGHT TO INFORMATION ACT MANUAL



Chapter—III

Page No. 24 of 36

Revision : 4

technical data from
Client

resource constraint
(MECON / CLIENT)

delay in drawing
approval from Client/
Consultant

On account of
other Contractor
engaged by Client

Non-availability
Of front by Client

On account of MECON

Any other reason,
Pl. specify

**5. Extent of satisfaction from service rendered as per scope of the Project
(tick as applicable)**

Service Category	Excellent (5)	V. Good (4)	Good (3)	Average (2)	Poor (1)
Basic Engg.					
Detailed Engg					
Procurement					
Inspection					
Vendor Drg. Approval					
Construction Supervision					
Erection					
Commissioning					
Post Commissioning					
Project Management					
Any other, Specify					

6. Quality of personnel deployed

Quality attributes	Excellent (5)	V. Good (4)	Good (3)	Average (2)	Poor (1)
Competence					
Commitment					
Courteousness					
Co-ordination					
Responsiveness					

7. Client's suggestion to improve system deficiency/quality of service rendered. (Kindly be system/area specific)

8. Any other pertinent issue related to Customer satisfaction (to be mentioned by Client)

RIGHT TO INFORMATION ACT MANUAL



Chapter—III

Page No. 25 of 36

Revision : 4

DISCLAIMER

The above feedback is based on current ongoing project and is being furnished with the sincere objective of realizing the goal of Q.M.S. This shall not be treated as legally and contractually binding on either party.

Signature..... (optional)

Name:

Designation:

Organisation:

To:

<Project Coordinator's Name>

[Specify Project Name]

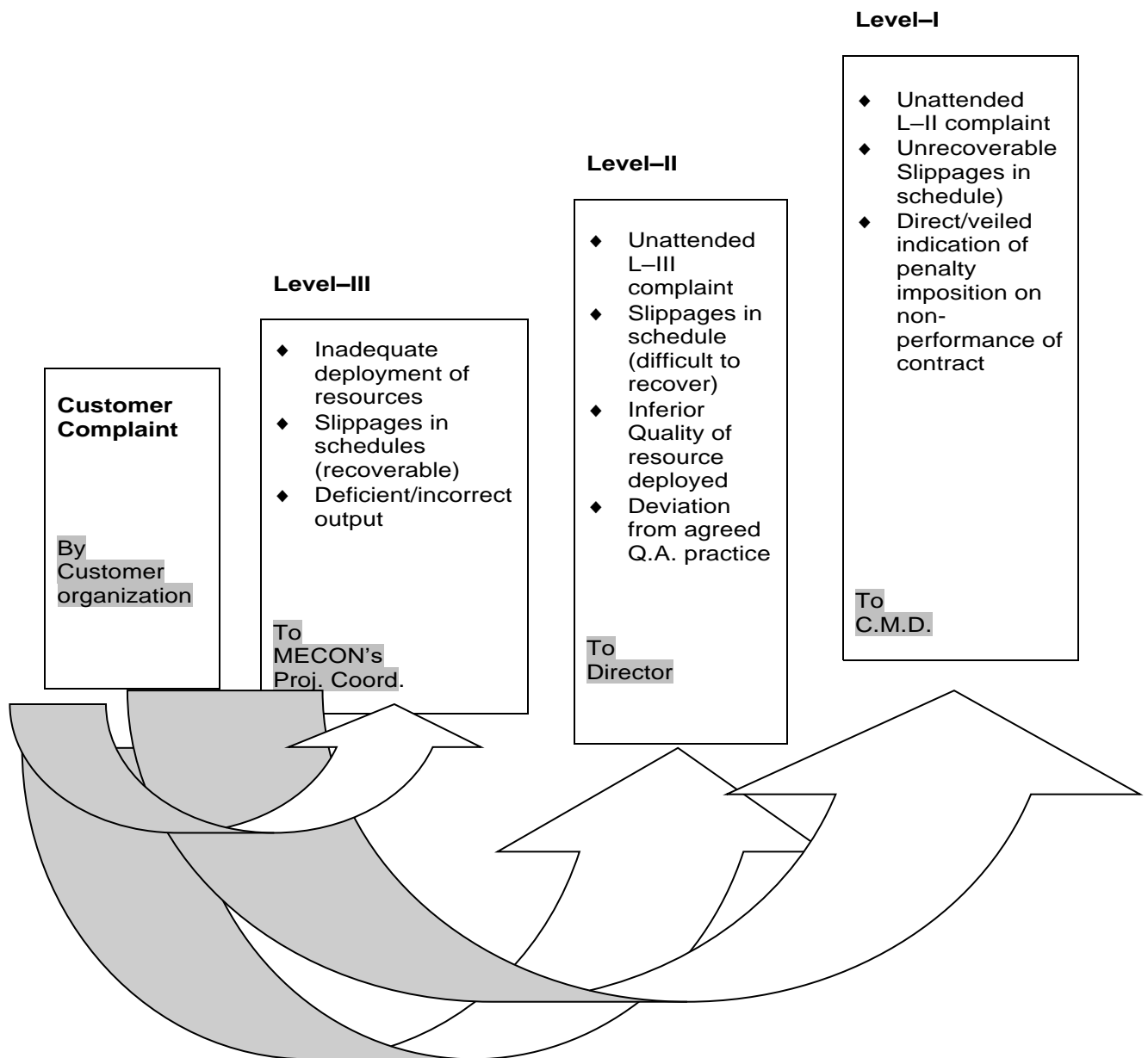
MECON LIMITED,

< Office Address, as applicable >

Note : Proj. Coord. to forward this feed-back to Management Representative.

Exhibit 'D'

3-tier Customer Complaint Hierarchy



RIGHT TO INFORMATION ACT MANUAL



Chapter—III

Page No. 28 of 36

Revision : 4

Internal audit

For continuous monitoring of suitability and effectiveness of Quality Management System, Internal Quality Audits are carried out periodically by trained auditors. Minimum two Internal Quality audits shall take place in a calendar year for all functional areas in any location. Such audits, in any area, shall be planned & carried-out through specific project route and also through process route. Audit of Project Coordinator in turn leads to audit of project specific functional areas. Depending upon the status and importance of project, special audits may be organised by Management Representative.

Internal Quality Audits are carried out as per procedure no. P-03 enclosed at the end of the manual. Based on the findings of audit, necessary corrections and corrective actions are promptly taken by auditee within agreed time frame.

All such departments which contribute directly towards quality of products / service output of the company are regularly audited by trained internal auditors.

The Head Office and each unit office of the Company has a pool of trained auditors who carry out Quality Audits at their respective locations, under directives from MR / MRRs.

Feedbacks on compliance of **Corrective Action Request (CAR)** are scrutinised by MR and submitted to top Management during Management Review.

Internal auditing and its effectiveness is reviewed by Management at Head office and other locations through MR and MRRs. Consequent decisions by Management are conveyed through MR / MRRs to concerned work groups, who in turn, ensures implementation.

Monitoring & Measurement of Processes

The suitability and effectiveness of Quality Management System processes are ensured through the following means.

- (i) Customer feed-back
- (ii) Internal auditing
- (iii) Setting of corporate quality objectives leading to unit offices / divisions / sections objectives.

For setting quality objectives / targets SMART concept is employed (S-specific, M-measurable, A-achievable, R-repeatable, T-time bound). Through monitoring and measurement of SMART objectives, the key business processes of the company are statistically analysed, evaluated and improved upon.

RIGHT TO INFORMATION ACT MANUAL



Chapter—III

Page No. 29 of 36

Revision : 4

Monitoring & Measurement of Products

For monitoring and measurement of quality of product, the planned arrangement is the approved Quality Assurance Plan (QAP).

In case of consultancy assignments MECON, on behalf of its Customers, approves the QAP furnished by suppliers. The products are inspected at intermediate / final stages as per QAP and product is recommended to be released for use in the project after ensuring that the acceptance criteria have been satisfactorily met.

For the EPC contracts, under execution by MECON, approval of QAP (Quality Assurance Plan) and inspection proper shall be undertaken as per steps identified below:

QAP Approval

- a) MECON, as principal contractor shall demand Quality Assurance Plan (QAP) from respective manufacturers (engaged as sub-contracted agency) in line with requirement of client, for supply of items / plant / equipment, under latter's scope in prescribed forms within 30 days' of placement of order or prior to start of manufacturing, whichever is earlier. In some cases (other than Turn-key order), MECON may furnish QAP (approved by Client/Consultant) to Manufacturer for compliance.
- b) Examination of manufacturers' QAP against the requirements of end-use client shall be done by 'Manufacturing & Construction Engg.' group in MECON and/or by the main technology group involved for project execution.
- c) Upon concurrence at MECON's end, the QAP shall be submitted for approval by end-use client / or its designated representative. Inspection waiver request may be covered in the QAP on the merit of the case.
- d) MECON, and its sub-contractors (manufacturer) have to ensure the comments on QAP by client or its designated representative (consultant) are resolved and incorporated in the final QAP submitted for being stamped as 'APPROVED' by client / client's consultant.
- e) Manufacturing process should start only upon receipt of 'APPROVED' or 'APPROVED AS NOTED' QAP from client / client's consultant through MECON (the principal contractor)

RIGHT TO INFORMATION ACT MANUAL



Chapter—III

Page No. 30 of 36

Revision : 4

Inspection / Inspection Waiver

- a) Inspection or inspection waiver processing for EPC jobs, under execution by MECON shall be undertaken by Manufacturing & Construction Engg. Group in close consultation with relevant technology group (s) or by technology group (s) themselves, strictly adhering to the system practice of the company. In exigency situation, inspection activity may be assigned to 'QA & Inspection group', who are otherwise engaged in Inspection activities for consultancy / detailed engineering projects of MECON, from the consideration of resource optimization / meeting the urgent timelines of project, in question.
- b) Based on 'Inspection Call' received from individual manufacturer in stipulated format, enclosing internal inspection reports / test certificates etc., inspection agency in MECON shall ascertain the availability of:
- I. Copy of un-priced P.O.
 - II. Approved Drawing / Data-sheet
 - III. Approved QAP
 - IV. internal inspection reports / test certificates and
 - V. Other relevant pre-inspection documents

Upon satisfying itself on the complete readiness of the plant / equipment / item either through inspection at Manufacturer's works or through desk study of pre-inspection documents submitted by manufacturer, MECON shall raise 'inspection call' to client / client's consultant for carrying out final inspection.

In case of inspection waiver requests (not covered in QAP), above steps are to be followed and such requests, accompanied by documented technical justification, etc. shall have to be submitted to client likewise the 'inspection call' described above.

- c) In EPC contract, the total material supply broadly falls under two categories of inspection activities:
- i) Inspection Category:**
Where Inspection shall be witnessed by client / consultant stamping / marking are to be done on the accepted material by Client / Consultant (or by MECON if authorized by Client / Consultant). However, the inspection certificate shall be issued by client/ Consultant, based on which dispatch clearance (DC) shall be issued to the Supplier/Manufacturer by concerned Commercial group of MECON.

RIGHT TO INFORMATION ACT MANUAL



Chapter—III

Page No. 31 of 36

Revision : 4

ii) Inspection waiver category:

Inspection waiver certificate shall be issued by Client / Consultant on satisfactory scrutiny /review of the test certificates and manufacturer's internal inspection reports based on which dispatch clearance (DC) shall be issued to the Supplier/Manufacturer by concerned Commercial group of MECON. This pertains to standard bought out items (BOI) of non critical/regular type or imported items from reputed manufacturers. In such cases, scope of stamping / marking of material by client / consultant may not arise. However, Inspection certificate shall be finally issued by Client/Consultant after physical verification of materials along with the relevant document on receipt at site/stores.

- d) Irrespective of the type / category of items inspected / inspection waived by client / consultant, the dispatched item must bear tags / stickers certifying "Passed Internal QC / Inspection" by the manufacturer's with signature / seal of their inspecting personnel. For both the categories as above, material received at site without any stamping / marking or even without manufacturers "Passed Internal QC / Inspection" tag / sticker shall not be taken into stores.
- e) Log Book / Registers shall have to be maintained for recording the exact description and quantity of the incoming / received material along with Dispatch Clearance Certificate, Inspection Accepted / Waiver Certificate and Packing List by the Stores-in-Charge (Client/Contractor/Mecon as per provision of contract). Stores-in-Charge shall maintain location of storing of the incoming material in the said Log Book for ease of traceability. "Goods Receipt Note" (GRN) is issued to the vendors (as applicable in the contract by Stores-in-Charge) (where vendor is not responsible for stores management) on physical verification and visual checking of the materials at site. Stamping / marking of the accepted category (i) & (ii) items are verified to the extent feasible during inward goods receipt against post inspection documents before issuance of the said GRN.

Inspection of Items involving Special Process like welding

Welding work normally carried out at site or at manufacturers' works comes under following categories:

- a) Specialized / critical category
- b) Non critical category

For category (a) items, relevant & required tests as per applicable standards and in line with designer's requirement (as per approved drawings) are generally specified in the

RIGHT TO INFORMATION ACT MANUAL



Chapter—III

Page No. 32 of 36

Revision : 4

QAP's. The QAPs thus prepared & submitted by manufacturer are approved by client / consultant in agreement with main contractor before start of the manufacturing / fabrication at site. The quality checks as per approved QAP and relevant drawings shall be carried out for acceptance at site. For such critical category items, welding is to be carried out as per approved WPS (Welding Procedure Specification) / PQR (Procedure Qualification Record) by the certified welders having valid welders qualification certificate. Documents pertaining to WPS, PQR & WPQ (Welder's Performance Qualification) as well as inspection document inclusive of NDT reports (as applicable) shall have to be retained as records. Wherever, radiography is involved X-ray films shall be preserved.

For category (b) items, inspection check reports along with NDT reports (as applicable) to be documented and retained. Valid competency certificates of welders with photographs, etc. shall have to be demanded and preserved as records.

In either of the situations above, the execution agency of EPC project has to ensure deployment of competent welder with valid competency certificate only.

The Q.A.P, Inspection Certificates and relevant documents of items Inspected shall be stored as record, minimum for the period of Performance Guarantee / Warrantee or as described in the Project Specific Quality Plan.

Control of Non-conforming Product

In MECON, non-conformance may refer to non-conforming product as well as intermediate / final process / service outputs. Non-conformance shall mean any deviation observed and reported, from the stated requirements.

In cases where the product does not conform to agreed product acceptance parameter, the deviations are recorded in deviation request / reporting form no. F-05 enclosed) and put up for review by QA & inspection chief or his designated representative as identified in project specific quality plan. The deviations are analysed and decision is either (i) rejected (ii) reworked and re-inspected, or (iii) concession / waiver / deviation request granted. Wherever applicable, concurrence of Customer also is obtained. In no cases, the products / services are released for use in the project without clearance from MECON and or Customers designated authority. In project contingency situations, wherever such clearances are obtained through telephone / e-mail / video conference etc, the required paper formalities are completed post facto. For all such cases of deviations records are maintained by Project Coordinators.

Procedure No. P-04 included in this manual provide guidelines for dealing with all non-conforming product / process outputs.

RIGHT TO INFORMATION ACT MANUAL



Chapter—III

Page No. 33 of 36

Revision : 4

MECON LIMITED

Office: -----

DEVIATION REQUEST/REPORTING FORM (MECON : AQM : F-05)
(To be used only for changes called for during Manufacturing / Construction /
Installation)

DVN No. : _____ Date: / /

Project : W.I. No. :

Item description: _____

Drg.No./Part No. _____ Rev. _____

System / Sub-System. _____

A. Deviation requested/observed during

- Mfg./Str.fab. Inspection Erection (M/E/S/P/AC) *
 Civil Construction Testing Commissioning

B. Hold exercised Yes No (with site CCB-III Concurrence only)

C. Details of deviation viz-a-viz acceptance parameters

Reported by

D. Comment of Design Group

- (i) Nature of Deviation ♣ 1 Major 2 Minor 3 In-consequential site modification
(ii) Implication of change on functional requirement.
(iii) Proposed Corrective/Change Action.
(iv) Identify interface area(s)
(v) Any concession/Waiver request Yes No

Major: Overall Product Quality Objective affected

Minor: Overall Quality Objective remains unchanged

Design In-charge

♦ Deviation report is to be logged by supervising personnel of MECON/TPIA at project site/Mfg. Works & forwarded the same to I/c.Project site (MECON)/Proj Co-ord. for onward transmittal to concerned design in-charge

♣ 1. Forward for Configuration control Board (CCB-I) review 2. Forward for CCB-II review 3. For review & corrective action on CCB-III cases by Design In-charge

* M – Mechanical, E – Electrical, S – Structural, P – Process, AC – Air Conditioning

RIGHT TO INFORMATION ACT MANUAL



Chapter-III

Page No. 34 of 36

Revision : 4

E. Concession / waiver request

CCB Review : Aspect considered during review

- | | | | |
|---|--------------------------------------|---|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Interfaces | <input type="checkbox"/> Reliability | <input type="checkbox"/> Spare Part | <input type="checkbox"/> Testing |
| <input type="checkbox"/> Interchangeability | <input type="checkbox"/> Contract | <input type="checkbox"/> Storage | <input type="checkbox"/> Maint. |
| <input type="checkbox"/> Safety | <input type="checkbox"/> Mfg. | <input type="checkbox"/> Norms/Statutes | <input type="checkbox"/> Others |

CCB Comments

F. Review outcome (Please 3in appropriate box)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Reject | <input type="checkbox"/> Cleared for Hold release with implementation of proposed Corrective/Change Action |
| <input type="checkbox"/> Rework & Re-inspect granted | <input type="checkbox"/> Concession/Waiver/Deviation request |

--	--	--	--	--	--	--

Chairman

Signature of CCB members

Distribution

1/ Customer for CCB-I case 2/ Proj.Co-ord. 3/ Site-in-charge 4/ TPIA/Inspection 5/ CCB-Members

Configuration Control Board (CCB) Composition:

- CCB-I :** 1. Chairman [Head Quality Assurance of concerned office 2.Customer's rep. 3. Proj. Co-ord. 4 Concerned discipline section in-charge 5. Concerned focal point person 6. Co-opted interface design members
- CCB-II:** 1. Chairman [concerned discipline Section-in-charge], 2. Project Co-ord's representative, 3. Concerned focal point, 4. Co-opted interface design group members (if required), 6.QA's designated representative
- CCB-III:** 1. Chairman – Site-in-charge, 2 Interface design group's site rep. (co-opted if required),

RIGHT TO INFORMATION ACT MANUAL



Chapter—III

Page No. 35 of 36

Revision : 4

Analysis of Data

In MECON, target / objective setting aimed at effective process management, Customer focus and continual improvement forms the core of Quality Management System practice. The targets / objectives are broadly categorised as business related, Customer related, performance related and improvement related. The targets / objectives are quantifiable and measurable in nature. At the end of stipulated period the data is generated / collected and analysed using appropriate statistical techniques such as trend analysis, cumulative histogram etc.

In addition, various functional areas such as Environmental Engg., Techno-economics, Inspection, Marketing, Finance etc. collect / compile data and statistically analyse these using appropriate Operation Research techniques such as demand forecasting, sampling etc.

Improvement

Continual Improvement

Being a Customer focussed organisation and to remain afloat in the globalised & competitive business environment, MECON is committed for continual improvement. The QMS practices are periodically reviewed at section level, Quality council and management review meetings in the light of inputs from Customers, audit findings, target / objective fulfillment, business results and emerging technological and socio-economic scenarios. It strives for continual improvement in key result areas such as knowledge domain expansion, process simplification, bench-marking & standardisation, cost optimisation, enhanced Customer satisfaction etc.

Corrective & Preventive Actions

Any non-conforming products / process output which does not satisfy the intended requirement are dealt with in accordance with control of non-conforming product procedure no. P-04.

Such non-conformities are traced during the process monitoring / product inspection, process output review, internal audit, Customer satisfaction measurement and Customer complaint. All such non-conformities are reviewed and analysed for root cause at process level and correction as well as corrective action is implemented to eliminate the causes of Non Conformities and to prevent its recurrence. Records of such corrective actions are maintained.

All such instances of corrective actions are compiled in M.R. Office and deliberated in the Quality Council meeting to decide for any organisation-wide preventive action. This is important, in view of MECON being a multi-locational organisation. Preventive actions are normally initiated through review of Quality Management System, change in quality system practices, special training, technical tie-up etc. Completion Reports of Projects are systematically analysed, reviewed by Higher Management (concerned Directorates) for charting out preventive action, if any, in next project situation. The

RIGHT TO INFORMATION ACT MANUAL



Chapter–III

Page No. 36 of 36

Revision : 4

effectiveness of corrective actions and preventive actions are evaluated & monitored through feed-back / performance result and appropriate records are maintained.

For implementing corrective action procedure no. P-05 and for preventive action P-06 has been included in this manual.

DELEGATION OF POWER

The company has a manual containing Delegation of Powers/authorities duly approved by the Board of Directors of the Company. Under this the powers and authorities of various officers of corporate office as well as company's regional and site office in the matters of Administration, Personnel, Finance, Purchase, Contracting Assignments etc. have been indicated for guidance and discharge of their duties and responsibilities.

This document has been kept with the Public Information Officer (PIO) and Asst. Public Information Officers (APIOs).

Persons interested to know the details given under the Delegation of Power may contact PIO and APIOs.