৭

মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্
Quality Management Systems

সার্বিক মান ব্যবস্থাপনার একটি গুরুত্বপূর্ণ বিষয় হলো মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্। মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ হচ্ছে একটি আনুষ্ঠানিক নিয়ম-কানুন যার মাধ্যমে মান ব্যবস্থাপনার জাতীয় ও অন্তর্জাতিক মানদন্ড বজায় রাখা হয়। এই মানদন্ড ধারাবাহিক পরিশোধন ও পরিবর্ধন প্রক্রিয়ার ভিতর দিয়ে ক্রমান্বয়ে উন্নত হচ্ছে। সার্বিক মান ব্যবস্থাপনার উৎকর্ষ বজায় রাখার জন্য এই মানদন্ড অনুসরণ ও বজায় রাখা জরুরী। এ লক্ষ্যে এই ইউনিটে মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ এর প্রকৃতি ও মানদন্ডসমূহ নিয়ে আলোচনা করা হয়েছে।

ইউনিট সমাপ্তির সময়	ইউনিট সমাপ্তির সর্বোচ্চ সময় ২ সপ্তাহ
এ ইউনিটের পাঠসমূহ	
পাঠ-৭.১: মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ : প্রকৃতি ও মানদণ্ড	

পাঠ-৭.১ মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ ঃ প্রকৃতি ও মানদণ্ড

উদ্দেশ্য

এ পাঠ শেষে আপনি–

- মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ কী তা আলোচনা করতে পারবেন
- আই.এস.ও ৯০০১- ২০১৫ কারা ব্যবহার করতে পারে তা বলতে পারবেন
- মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ এর সুবিধাবলী বর্ণনা করতে পারবেন
- নির্ধারিত খাত অনুযায়ী আই.এস.ও. মানদন্ড বলতে পারবেন
- আই.এস.ও ৯০০১- ২০১৫ নিবন্ধনের সুবিধাবলী বর্ণনা করতে পারবেন
- মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ এর আবশ্যকীয় আইএসও ৯০০১-২০১৫ শর্তাবলী বর্ণনা করতে পারবেন
- মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেম বাস্তবায়নের পদক্ষেপগুলি বর্ণনা করতে পারবেন
- দলিলবদ্ধকরণের প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করতে পারবেন
- মান সিস্টেমের দলিল কিভাবে লিখতে হয় তা বর্ণনা করতে পারবেন
- অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষার উদ্ধেশ্যাবলী বর্ণনা করতে পারবেন
- অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষার পর্যায়গুলো বলতে পারবেন
- মান সিস্টেম নিবন্ধন প্রক্রিয়া বর্ণনা করতে পারবেন
- আই.এস.ও ৯০০১- ২০১৫ নিবন্ধনের ধাপগুলো বর্ণনা করতে পারবেন

সূচনা বক্তব্য

(Introduction)

এই পাঠে মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ এর ধারণা, মানদন্ড ও বাস্তবায়নের সার্বিক বিষয় নিয়ে আলোচনা করা হয়েছে। আন্তর্জাতিক মান সংস্থা (আই.এস.ও) ৯০০১-২০১৫ এর নির্দেশিত মানদন্ড বর্ণনা করা হয়েছে। মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ এর সহগামী কার্যক্রম নিয়েও আলোচনা করা হয়েছে। যা হোক, আমরা প্রথমে মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ এর ধারণা দিয়ে শুরু করব।

মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ কী ?

(What is ISO 9001-2015 Quality Management Systems ?)

মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ প্রতিষ্ঠানের মান লক্ষ্য অর্জনের একটি ব্যবস্থাপকীয় কৌশল। এটি সাংগঠনিক উদ্দেশ্য অর্জনের লক্ষ্যে পরিচালিত একটি ব্যবস্থা এবং এটি প্রাতিষ্ঠানিক কৌশলগত দিকনির্দেশনা অনুসরণ করে মান উদ্দেশ্য অর্জন করে। মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ হলো মান পলিসি ও উদ্দেশ্য অর্জনের প্রক্রিয়া, প্রণালী ও দায়িত্বসমূহ দলিলবদ্ধ করার একটি আনুষ্ঠানিক ব্যবস্থা বা সিস্টেম [A *quality management system* (QMS) is defined as a formalized *system* that documents processes, procedures, and responsibilities for achieving *quality* policies and objective]। এটি ব্যবসায় প্রক্রিয়াসমূহের একটি সমাহার যার সুচারু ও দক্ষ ব্যবহারের মাধ্যমে ক্রেতাদের চাহিদা পূর্বাপর একই রকম ভাবে পূরণ করা হয় ও তাদের সন্তুষ্টি বৃদ্ধি করা হয়।

একটি আন্তর্জাতিক মান সংস্থা (আই.এস.ও) বিশ্বব্যাপী পণ্য ও সেবার মানদন্ড প্রণয়ন করে তা বাস্তবায়নের জন্য মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস প্রবর্তনের প্রয়োজনীয় পদক্ষেপ নির্ধারণ করে। আন্তর্জাতিক মান সংস্থা (আই.এস.ও) একটি আন্তর্জাতিক সংস্থা যা ১৯৮৭ সালে আই.এস.ও ৯০০১ মানদন্ড ও বাস্তবায়ন শর্তাদি প্রকাশ করে। আই.এস.ও ৯০০১ এর

বর্তমান মানদন্ড ও বাস্তবায়ন শর্তাদি সেপ্টেম্বর,২০১৫ সালে প্রকাশ পেয়েছে। সে কারণে এটি আই.এস.ও ৯০০১- ২০১৫ নামে পরিচিত।

সংগঠনসমূহ এই মানদন্ড ব্যবহার করে ক্রেতাদের কাছে মানসম্পন্ন পণ্য বা সেবা নিয়মিত ভাবে সরবরাহ করার যোগ্যতা প্রদর্শন করে ও নিয়ন্ত্রণকারী সংস্থাদের শর্ত পূরণ করে। আই.এস.ও ৯০০০ ক্রমধারা খুবই জনপ্রিয় একটি মানদন্ড এবং সংগঠনের পণ্যের মান সনদ পাওয়ার একমাত্র মানদন্ড। বর্তমানে আন্তর্জাতিক মান সংস্থা (আই.এস.ও)র ১৬০টিরও বেশী দেশের জাতীয় মান নির্ধারণ সংস্থা সদস্য আছে।

মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ কতকগুলো ব্যবসায় প্রক্রিয়ার সমষ্টি যা ধারাবাহিক ভাবে ক্রেতাদের প্রয়োজন মিটিয়ে তাদের সন্তুষ্টি বৃদ্ধি করার প্রচেষ্টায় নিয়োজিত। এটি সংগঠনের উদ্দেশ্য ও কৌশলগত দিক কেন্দ্র করে প্রণয়ন করা হয়। আই.এস.ও ৯০০১- ২০১৫ প্রবর্তিত মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ সংগঠনের লক্ষ্যাবলী ও আশা-ভরসা, নীতিমালা, প্রক্রিয়াসমূহ, দলিল ভুক্ত তথ্যাদি এবং এটি বাস্তবায়ন ও বজায় রাখার জন্য প্রয়োজনীয় সম্পদাদির কথা প্রকাশ করে।

মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ এর প্রাথমিক পর্যায়ে সহজ পরিসংখ্যান ও দৈবচয়ন পদ্ধতি ব্যবহার করে শিল্প পণ্য উৎপাদন লাইনের পূর্বানুমানকৃত ফলের উপর গুরুত্বারোপ করত। কিন্তু বিংশ শতকে শিল্পায়িত সমাজে শ্রম ইনপুটটি সবচেয়ে ব্যয়বহুল হয়ে পড়ায় মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ এর গুরুত্ব 'টিম সহযোগিতা ও গতিময়তার' উপর গিয়ে পড়ে। এ ক্ষেত্রে ধারাবাহিক উন্নয়ন চক্রের মাধ্যমে সমস্যার পূর্বাহ্নে সংকেত পাওয়ার ব্যবস্থা প্রযুক্ত হয়। একবিংশ শতকে মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ টেকসইকরণ ও স্বচ্ছতার উপর গুরুত্ব দিতে শুরু করে। কেননা, বিনিয়োগকারী ও ক্রেতাদের সন্তুষ্টি এবং মানের প্রত্যাশিত ধারণা এই দু'টি বিষয় নতুন উদ্যোগ গ্রহণের সাথে জোরালো ভাবে সম্পৃক্ত হয়ে পড়ে। ফলে, মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ এর গুরুত্ব যান্ত্রিকতা থেকে মানবিকতার উপর বেশী নিবিষ্ট হয়। এখন মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্-এ বা ব্যবস্থায় আই.এস.ও. ৯০০০ পরিবার বিশ্বব্যাপী বহুল ব্যবহৃত মানদন্ড। আই.এস.ও. ১৯০১১ নিরীক্ষা এ সকল কর্মকান্ডের মান, স্থায়িত্ব ও তাদের সমন্বিতকরণ করে থাকে। মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেম যা সংক্ষেপে কিউএমএস বলা হয়, টার্মটি সর্বপ্রথম বৃটিশ ব্যবস্থাপনা পরামর্শক কেন ক্রোচার ১৯৯১ সালে ব্যবহার করেন এবং কিউএমএস জিনেরিক মডেল তৈরি করেন।

এখন দেখা যাক আই.এস.ও ৯০০১- ২০১৫ কারা ব্যবহার করতে পারে।

আই.এস.ও ৯০০১- ২০১৫ কারা ব্যবহার করতে পারে?

(Who can use ISO 9001-2015 ?)

যে কোন আকারের সংগঠন বা শিল্প এই আই.এস.ও ৯০০১- ২০১৫ ব্যবহার করতে পারে। বর্তমানে বিশ্বের ১৬০টি দেশের প্রায় ১০ লক্ষ প্রতিষ্ঠান তাদের মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস-এ আই.এস.ও ৯০০১- ২০১৫ ব্যবহার করছে।

এবার আমরা আই.এস.ও ৯০০১- ২০১৫ এর সুবিধাবলী আলোচনা করব।

মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ এর সুবিধাবলী

(Advantages of Quality Management Systems)

১. অধিকতর ক্রেতা সন্তুষ্টি
২. উন্নত ভাবমুর্তি ও সুনাম
৩. কোম্পানির সম্ভাবনা সম্পর্কে অধিকতর সচেতনতা
৪. ক্রেতাদের সাথে উন্নত সম্পর্ক
৫. সরবরাহ সময় উন্নয়ন
৬. প্রাতিষ্ঠানিক দক্ষতা বৃদ্ধি
৭. গরমিল হ্রাস
৮. অভিযোগ হ্রাস
৯. আভ্যন্তরীণ যোগাযোগের উন্নতি
১০. বিক্রয় বৃদ্ধি
১১. প্রতিযোগিতামূলক সুবিধার উন্নতি

১২. অধিকতর কর্মচারি প্রেষণা

এবার দেখা যাক আই.এস.ও ৯০০১- ২০১৫ নিবন্ধন করলে সুবিধা কি।

আই.এস.ও ৯০০১- ২০১৫ নিবন্ধনের সুবিধাবলী
(Benefits of ISO 9001-2015 Registration)

আই.এস.ও ৯০০১- ২০১৫ নিবন্ধন করলে নানামুখী সুবিধা পাওয়া যায়। সেগুলো হলোা-

১. **মান সনদ পাওয়া যাবে।** আই.এস.ও ৯০০১- ২০১৫ নিবন্ধনের ফলে কোম্পানির পণ্য বা সেবার মান সনদ পাওয়া যাবে, যা বিশ্বব্যাপী পণ্য বা সেবাকে গ্রহণযোগ্য করবে। তাছাড়া, এখন দেশে দেশে পণ্য বাজারজাতকরণের পূর্বশর্ত হচ্ছে এই আই.এস.ও ৯০০১- ২০১৫ মান সনদ। আর আই.এস.ও ৯০০১- ২০১৫ নিবন্ধন ছাড়া এই মান সনদ পাওয়া যায় না।

২. **প্রক্রিয়া বা সিস্টেম উন্নত হবে।** আই.এস.ও ৯০০১- ২০১৫ এর মান নির্দেশনা অনুসরণ করলে কোম্পানির প্রক্রিয়া বা সিস্টেম উন্নত করা যায় এবং বাজার প্রতিযোগিতার তুলনামূলক সক্ষমতা অর্জন করা যায়। আই.এস.ও ৯০০১- ২০১৫ নিবন্ধন ছাড়া এই নির্দেশনা লাভ করা যায় না এবং প্রয়োজন মত পরামর্শ ও প্রশিক্ষণ লাভ করা যায় না। এ জন্য কোম্পানির প্রক্রিয়া বা সিস্টেম উন্নয়নের লক্ষ্যে আই.এস.ও ৯০০১- ২০১৫ নিবন্ধন জরুরী।

৩. **অবিরাম উন্নয়ন হবে।** আই.এস.ও প্রতি পাঁচ বছর পরপর মান নির্দেশনা উন্নত করে এবং নতুন মানোন্নয়ন কার্যক্রম ও নির্দেশনা প্রণয়ন করে। এই নতুন পরিবর্তিত মান নির্দেশনা ও পদ্ধতি ব্যবহার করে প্রক্রিয়ার অবিরাম উন্নয়ন করা সম্ভব। এই পরিবর্তিত মান নির্দেশনা ও পদ্ধতি পাওয়ার জন্য আই.এস.ও ৯০০১- ২০১৫ নিবন্ধন করা প্রয়োজন।

নির্ধারিত খাত অনুযায়ী আই.এস.ও. মানদন্ড
(Sector –specific Standards)

১। আই.এস.ও. ৯০০০

উৎপাদনী ও সেবা প্রতিষ্ঠানের মান বিচারের মানদন্ড।

- আই.এস.ও. ৯০০০-২০১৫ ঃ মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের মৌলিক বিষয় ও পরিভাষা।
- আই.এস.ও. ৯০০১-২০১৫ ঃ মান মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেম নিবন্ধনের শর্তাবলী।
- আই.এস.ও. ৯০০৪-২০০৪ ঃ সংগঠনের টেকসই সাফল্যের নির্দেশিকা।

২। এ.এস. ৯১০০

মহাকাশ শিল্পের মান সিস্টেম। এটি বিমান বা অন্যান্য মহাকাশ যান প্রস্তুত শিল্পের মানদন্ড। এটি এখন আই.এস.ও. ৯০০১- ২০০০ অন্তর্ভুক্ত করা হয়েছে।

৩। আই.এ.টি.এফ. ১৬৯৪৯ ঃ ২০১৬

মোটরযান শিল্পের মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের মানদন্ড।

৪। টি.এল. ৯০০০

টেলিযোগাযোগ শিল্পের মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের মানদন্ড।

৫। অই.এস.ও./আইইসি ১৭০২৫-২০১৭

পরীক্ষা ও ক্রমাঙ্কন পরীক্ষাগারের দক্ষতা বিচারের মানদন্ড।

৬। অই.এস.ও. ১৫১৮৯ -২০১২

চিকিৎসা পরীক্ষাগারের মান ও দক্ষতা বিচারের মানদন্ড।

এবার দেখা যাক আই.এস.ও ৯০০১- ২০১৫ নিবন্ধনের মাধ্যমে মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ বাস্তবায়ন করতে হলে কি কি কাজ করতে হবে।

মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ - আবশ্যকীয় শর্তাবলী

(Quality Management Systems – Requirements)

আই.এস.ও ৯০০১- ২০১৫ নিবন্ধনের জন্য কতকগুলো আবশ্যকীয় বিধিবিধান অনুসরণ করতে হয় ও সংশ্লিষ্ট দলিলপত্র জমা দিতে হয়। এগুলো আই.এস.ও ৯০০১- ২০১৫ নিবন্ধনের নির্দেশিকায় মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ এর প্রয়োজনীয় শর্তাবলী হিসেবে বর্ণনা করা হয়েছে। আই.এস.ও ৯০০১- ২০১৫-তে ১০টি ধারা আছে। কোন প্রতিষ্ঠান যদি আই.এস.ও ৯০০১- ২০১৫-তে নিবন্ধন করতে চায় তা হলে তাকে এ শর্তগুলো পূরণ করে দলিলসহ নিবন্ধনের জন্য আই.এস.ও সদর দপ্তরে আবেদন করতে হবে। এবার শর্তাবলী ক্রমধারায় বর্ণনা করা হল।

১. আওতা (Scope)

আন্তর্জাতিক মানদন্ড মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ এর জন্য প্রয়োজনীয় শর্তাদি নির্দিষ্ট করে যখন কোন সংগঠন :

[ক] ক্রেতাদের প্রয়োজন অনুসারে পণ্য ও সেবা সরবরাহের সক্ষমতা এবং প্রযুক্ত বিধিবদ্ধ ও নিয়ন্ত্রণমূলক প্রয়োজনসমূহ মিটানোর সক্ষমতা প্রদর্শনের দরকার বোধ করে; এবং

[খ] মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ এর কার্যকর প্রয়োগের মাধ্যমে ক্রেতা সন্তুষ্টি বৃদ্ধি করার চেষ্টা করে।

আন্তর্জাতিক মানদন্ডের সকল প্রয়োজনীয়তা হলো জিনেরিক বা সর্বজনজ্ঞাত এবং সকল শ্রেণী ও আকারের প্রতিষ্ঠান এবং সকল ধরনের পণ্য ও সেবার জন্য প্রযোজ্য।

২. মাননির্ধারক সূত্র (Normative References)

মাননির্ধারক সূত্র হলো এই দলিলে উল্লেখিত সূত্রসমূহ ও যা এর বাস্তবায়নে অপরিহার্য্য। আই.এস.ও ৯০০০ঃ ২০০৫, মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ - মৌলিক বিষয়াবলী ও শব্দাবলী হলো এমনই একটা মাননির্ধারক সূত্র যা প্রয়োগীয় ধারণা ও সংজ্ঞাসমূহ প্রদান করে।

৩. পরিভাষা ও সংজ্ঞাসমূহ (Terms and Definitions)

এই দলিলের জন্য আই.এস.ও ৯০০০ঃ ২০১৫ প্রদত্ত পরিভাষা ও সংজ্ঞাসমূহ প্রযোজ্য হবে।

৪. সংগঠনের প্রেক্ষিত (Context of the Organization)

৪.১ **সংগঠন ও তার প্রেক্ষিত অনুধাবন ঃ** সংগঠন তার উদ্দেশ্য ও কৌশলগত দিকের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট অভ্যন্তরীণ ও বহিঃস্থ বিষয়গুলো নির্ধারণ করবে এবং মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ এর প্রত্যাশিত ফল পাওয়ার জন্য সক্ষমতাকে প্রভাবিত করে এমন বিষয়গুলো চিহ্নিত করবে। একই সঙ্গে সংগঠন এ সব তথ্যাদি পরিবেক্ষণ ও পর্যালোচনা করবে।

৪.২ **স্বার্থসংশ্লিষ্ট পক্ষসমূহের প্রয়োজন ও প্রত্যাশা অনুধাবন ঃ** ক্রেতাদের প্রয়োজন অনুসারে পণ্য ও সেবা সরবরাহের সক্ষমতা এবং প্রযুক্ত বিধিবদ্ধ ও নিয়ন্ত্রণমূলক প্রয়োজনসমূহ মিটানোর সক্ষমতার উপর সংগঠনের অভ্যন্তরীণ ও বহিঃস্থ বিষয়গুলোর বর্তমান ও সম্ভাব্য প্রভাব আছে বলে সংগঠন ঃ

[ক] মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ এর সঙ্গে সংশ্লিষ্ট আগ্রহী পক্ষগুলোকে চিহ্নিত করবে;

[খ] মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ এর সঙ্গে সম্পর্কিত এ সকল আগ্রহী পক্ষগুলোর প্রয়োজনীয়তা নির্ধারণ করবে। সংগঠন এ সব আগ্রহী পক্ষগুলোর প্রয়োজনীয়তা সম্পর্কিত তথ্যাদি পরিবেক্ষণ ও পর্যালোচনা করবে।

৪.৩ **মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ এর আওতা নির্ধারণ :** সংগঠন মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ এর আওতা প্রতিষ্ঠা করার জন্য এর সীমা ও প্রয়োগ ক্ষেত্র নির্ধারণ করবে। এই আওতা নির্ধারণ করার সময় সংগঠন [ক] অভ্যন্তরীণ ও বহিঃস্থ বিষয়গুলো বিবেচনা করবে; [খ] সংগঠনের সঙ্গে স্বার্থ সংশ্লিষ্ট আগ্রহী পক্ষগুলোর প্রয়োজনীয়তা বিবেচনা করবে; [গ]

সংগঠনের পণ্য ও সেবা বিবেচনা করবে। সংগঠন তার নির্ধারিত মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ এর আওতার মধ্যে পড়ে এমন সব আন্তর্জাতিক মানদন্ডের প্রয়োজনীয়তাগুলো প্রয়োগ করবে।

সংগঠনের মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ এর আওতার দালিলিক তথ্য সংরক্ষণ করতে হবে ও তা সকলের কাছে প্রাপ্য করতে হবে। এই আওতায় পণ্য ও সেবার প্রকার এবং আন্তর্জাতিক মানদন্ডের যেগুলো মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ এর আওতার মধ্যে পড়ছে না তার গ্রহণযোগ্য কারণ ও যৌক্তিকতার বর্ণনা থাকবে। আন্তর্জাতিক মানদন্ডের সঙ্গে সংগতিপূর্ণ বলে তখনই দাবী করা যাবে, যখন সংগঠনের মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ এ প্রযুক্ত হবে না বলে বাদ দেয়া মানদন্ড ক্রেতা সন্তুষ্টি ও সংগঠনের পণ্য ও সেবার মান বজায় রাখার সক্ষমতাকে ক্ষতিগ্রস্থ বা প্রভাবিত না করে।

৪.৪ **মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেম এবং এর প্রক্রিয়াসমূহ** (Quality management system and its processes)

সংগঠন একটি মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেম প্রতিষ্ঠা, বাস্তবায়ন, বজায়করণ ও অবিরাম উন্নয়ন করবে। এগুলো সবই আন্তর্জাতিক মানদন্ডের প্রয়োজন অনুসারে প্রয়োজনীয় প্রক্রিয়া ও তাদের মিথষ্ক্রিয়াসহ করতে হবে। সংগঠন মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেম এর জন্য প্রক্রিয়া নির্ধারণ করবে এবং সমগ্র প্রতিষ্ঠানব্যাপী তাদের প্রয়োগ নিশ্চিত করবে। এ সঙ্গে আরও যা করতে হবে তা হলো -

[ক] এ সব প্রক্রিয়ার প্রয়োজনীয় ইনপুট ও প্রত্যাশিত আউটপুট নির্ধারণ করবে;

[খ] এ সব প্রক্রিয়ার পর্যায়ক্রমিকতা ও মিথষ্ক্রিয়া নির্ধারণ করবে;

[গ] এ সব প্রক্রিয়ার কার্যকর সম্পাদন ও নিয়ন্ত্রণ নিশ্চিত করার জন্য প্রয়োজনীয় পরিমাপক ও পদ্ধতি নির্ধারণ ও প্রয়োগ করবে;

[ঘ] এ সব প্রক্রিয়ার জন্য প্রয়োজনীয় সম্পদ নির্ধারণ ও তাদের প্রাপ্যতা নিশ্চিত করবে;

[ঙ] এ সব প্রক্রিয়ার দায়িত্ব ও কর্তৃত্ব নির্দিষ্ট কারো উপর অর্পণ করবে;

[চ] ৬.১ এ বর্ণিত প্রয়োজন অনুসারে নির্ধারিত ঝুঁকি ও সুযোগসমূহ মোকাবেলা করবে;

[ছ] এ সব প্রক্রিয়ার মূল্যায়ন করবে ও এ সব প্রক্রিয়া যাতে প্রত্যাশিত ফল দিতে পারে তার জন্য প্রয়োজনীয় পরিবর্তন বাস্তবায়ন করবে;

[জ] প্রক্রিয়াসমুহ ও মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেম এর উন্নয়ন করবে।

৪.৪.২ যতটুকু প্রয়োজন, সংগঠনঃ

[ক] প্রক্রিয়াসমূহের কার্য সম্পাদনকে সহায়তা করার জন্য দালিলিক তথ্য বজায় করবে;

[খ] পরিকল্পনা অনুসারে প্রক্রিয়া কাজ করছে এটি আস্থার সাথে জানার জন্য দালিলিক তথ্যাদি সংরক্ষণ করবে;

৫. নেতৃত্ব (Leadership)

৫.১ নেতৃত্ব ও অঙ্গীকার

৫.১.১ **সাধারণ :** শীর্ষ ব্যবস্থাপনা মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেম এর সংশ্লিষ্ট বিষয়ে নেতৃত্ব ও অঙ্গীকার যে ভাবে প্রদর্শন করবেঃ

[ক] মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেম এর কার্যকরিতার দায়-দায়িত্ব গ্রহণ করে;

[খ] মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেম এর জন্য মান পলিসি ও মান উদ্দেশ্যাবলী প্রতিষ্ঠা করে এবং সংগঠনের প্রেক্ষাপট ও কৌশলগত দিকনির্দেশনা সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ করে;

[গ] সংগঠনের ব্যবসায় প্রক্রিয়ার সাথে মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেম এর একাঙ্গীকরণ নিশ্চিত করে;

[ঘ] প্রক্রিয়া দৃষ্টিভঙ্গী ও ঝুঁকিভিত্তিক চিন্তার ব্যবহার প্রবর্তন করে;

[ঙ] মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেম এর জন্য প্রয়োজনীয় সম্পদ প্রাপ্যতা নিশ্চিত করে;

[চ] কার্যকর মান ব্যবস্থাপনা ও মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেম এর প্রয়োজনীয় শর্তাদির সাথে মিলকরণের গুরুত্ব সকলকে অবহিত করে;

[ছ] মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেম প্রত্যাশিত ফল অর্জন করেছে তা নিশ্চিত করে;

[জ] মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেম-এ অবদান রাখার জন্য ব্যক্তিকে কাজে জড়িত করে, নির্দেশদান করে ও সহায়তা করে;

[ঝ] মানোন্নয়নে উন্নতি করে;

[ঞ] ব্যবস্থাপকদের দায়িত্বের আওতাধীন কাজে নেতৃত্ব প্রদর্শন করার মাধ্যমে অন্যান্য সংশ্লিষ্ট ব্যবস্থাপকীয় ভূমিকায় সমর্থন করে।

৫.১.২ ক্রেতা কেন্দ্রীকতা (Customer Focus)

ব্যবস্থাপনা ক্রেতা কেন্দ্রীক নেতৃত্ব ও অঙ্গীকার প্রদর্শন করার জন্য নিশ্চতকরণ করবে যে :

[ক] ক্রেতা এবং বিধিবদ্ধ ও নিয়ন্ত্রণমূলক প্রয়োজনীয় কাজগুলো নির্ধারণ, অনুধাবন ও ধারাবাহিক ভাবে পূরণ করা হয়েছে;

[খ] ঝুঁকি ও সুযোগসমূহ যা পণ্য ও সেবার মানের সাথে সামঞ্জস্যতা ক্ষতিগ্রস্থ করতে পারে এবং ক্রেতা সন্তুষ্টি বৃদ্ধি করার সামর্থ্যকে বাঁধাগ্রস্থ করতে পারে তা নির্ধারণ ও অপসারণের ব্যবস্থা করা হয়েছে;

[গ] ক্রেতা সন্তুষ্টি বৃদ্ধি কেন্দ্রীক প্রচেষ্টা বজায় রাখা হয়েছে।

৫.২ পলিসি (Policy)

৫.২.১ মান পলিসি প্রতিষ্ঠাকরণ

শীর্ষ ব্যবস্থাপনা এমন মান পলিসি প্রতিষ্ঠা, বাস্তবায়ন ও বজায় রাখবে যা ঃ

[ক] সংগঠনের উদ্দেশ্য ও প্রেক্ষাপটের জন্য উপযুক্ত ও এর কৌশলগত দিকনির্দেশনাকে সমর্থন করে;

[খ] মান উদ্দেশ্য নির্ধারণের কাঠামো প্রদান করে;

[গ] প্রয়োগ বা বাস্তবায়নের প্রয়োজনীয়তাসমূহকে মিটানোর অঙ্গীকার ব্যক্ত করে;

[ঘ] মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেম-এর অব্যাহত উন্নয়নের অঙ্গীকার ব্যক্ত করে।

৫.২.২ মান পলিসি অবহিতকরণ (Communicating the Quality Policy)

মান পলিসি অবশ্যই ঃ

[ক] দলিলবদ্ধ তথ্য হিসেবে প্রাপ্য ও সংরক্ষিত থাকবে;

[খ] সংগঠনের মধ্যে সকলে জানাতে হবে, বুঝতে হবে ও সংগঠনে প্রয়োগ হবে;

[গ] সংশ্লিষ্ট আগ্রহী যথোপযুক্ত পক্ষগণের কাছে প্রাপ্য হবে।

৫.৩ সাংগঠনিক ভূমিকা, দায়িত্ব ও কর্তৃত্ব (Organization Roles, Responsibilities and Authorities)

শীর্ষ ব্যবস্থাপনা নিশ্চিত করবে যে, সংগঠনের মধ্যে সম্পৃক্ত পদভিত্তিক ভূমিকাসমূহে দায়িত্ব ও কর্তৃত্ব অর্পণ করা, অবহিত করা ও সঠিক ভাবে বোধগম্য করা হয়েছে। শীর্ষ ব্যবস্থাপনা দায়িত্ব ও কর্তৃত্ব অর্পণ করবে এ জন্য যে:

[ক] মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেম আন্তর্জাতিক মানদন্ডের প্রয়োজনীয় শর্তাদির সাথে সামঞ্জস্য নিশ্চিত করবে;

[খ] প্রক্রিয়াসমূহের প্রত্যাশিত ফল বা আউটপুট সরবরাহ নিশ্চিত করবে;

[গ] মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের পারদর্শিতা এবং উন্নয়নের সুযোগসমূহ সম্পর্কে বিশেষ করে শীর্ষ ব্যবস্থাপকদের কাছে প্রতিবেদন পেশ করবে;

[ঘ] সমগ্র সংগঠনব্যাপী ক্রেতাকেন্দ্রীকতার প্রসার নিশ্চিত করবে;

[ঙ] যখন মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের পরিবর্তন সাধন করা হবে, তখন মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের অখন্ড শুদ্ধতা নিশ্চিত করবে।

৬. পরিকল্পনা (Planning)

৬.১ ঝুঁকি মোকাবেলা ও সুযোগসমূহ গ্রহণ করার কার্যক্রম (Action to address Risks and Opportunities)

যখন মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের পরিকল্পনা করবে, তখন সংগঠন ৪.১ ও ৪.২-তে বর্ণিত শর্তাদি বিবেচনা করবে এবং ঝুঁকি ও সুযোগসমূহ যেগুলো নিয়ে কাজ করতে হবে তা নির্ধারণ করবে এ জন্য যে ঃ

ক] মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেম এর প্রত্যাশিত ফল অর্জন করতে পরবে বলে নিশ্চয়তা দেয়া যাবে;

খ] প্রত্যাশিত কার্যফল বৃদ্ধি করা যাবে;

গ] ফলোন্নয়ন অর্জিত হবে।

৬.১.২ সংগঠন পরিকল্পনা করবে ঃ

ক] এই সকল ঝুঁকি ও সুযোগগুলোর জন্য উপযুক্ত কার্যক্রম;

খ] কিভাবে (১) মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেম প্রক্রিয়ার মধ্যে কার্যক্রম একীভুতকরণ ও বাস্তবায়ন করা যায়; এবং (২) এই সকল কার্যক্রমের কার্যকারিতা মূল্যায়ন করা যায়।

ঝুঁকি মোকাবেলা ও সুযোগসমূহ গ্রহণ করার কার্যক্রম যেন পণ্য ও সেবার মান বজায় রাখার উপর সম্ভাব্য প্রভাব আনুপাতিক হয়।

৬.২ মান উদ্দেশ্যাবলী ও সেগুলি অর্জনের পরিকল্পনা প্রণয়ন (Quality Objectives and Planning to Achieve them)

৬.২.১ সংগঠন মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের জন্য প্রয়োজনীয় সম্পৃক্ত কাজ, স্তর ও প্রক্রিয়াসমূহের মান উদ্দেশ্যাবলী প্রতিষ্ঠা করবে। মান উদ্দেশ্যাবলী হবে-

ক] মান পলিসির সাথে সংগতিপূর্ণ;

থ] পরিমাপযোগ্য;

গ] বাস্তবায়নের প্রয়োজনীয়তা ভিত্তিক;

ঘ] পণ্য ও সেবার সাথে সামঞ্জস্যপুর্ণ এবং ক্রেতা সন্তুষ্টি বৃদ্ধিমূলক;

ঙ] পরিধারণযোগ্য;

চ] অবহিতকরণযোগ্য;

ছ] উপযুক্ত মাত্রায় আধুনিক।

সংগঠন মান উদ্দেশ্যাবলীর দলিলবদ্ধ তথ্য সংরক্ষণ করবে।

৬.২.২ মান উদ্দেশ্যাবলীর অর্জনের পরিকল্পনা প্রণয়নের সময় সংগঠন নির্ধারণ করবেঃ

ক] কি করতে হবে;

খ] কি সম্পদ লাগবে;

গ] কখন দরকার হবে;

ঘ] কখন কাজ শেষ হবে;

ঙ] কিভাবে ফল মূল্যায়ন করতে হবে।

৬.৩ পরিবর্তনের জন্য পরিকল্পনা (Planning for Change)

যখন সংগঠন মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের পরিবর্তনের প্রয়োজনীয়তা নির্ধারণ করবে, তখন পরিবর্তনগুলো অবশ্যই পরিকল্পিত ভাবে হতে হবে (৩.৩ দেখুন)। সংগঠন বিবেচনা করবে ঃ

ক] পরিবর্তনের উদ্দেশ্য ও তার সম্ভাব্য পরিণতি;

খ] সংগঠন মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের অখন্ড শুদ্ধতা;

গ] সম্পদের প্রাপ্যতা;

ঘ] দায়িত্ব বন্টন বা পুনঃবন্টন।

৭. সমর্থন (Support)

৭.১ সম্পদাদি (Resources)

৭.১.১ সাধারণ

সংগঠন মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের প্রতিষ্ঠাকরণ, বাস্তবায়ন, বজায়করণ ও উন্নয়নের জন্য প্রয়োজনীয় সম্পদাদি নির্ধারণ ও সরবরাহ করবে। এ ক্ষেত্রে সংগঠন বিবেচনা করবে ঃ

ক] বিদ্যমান অভ্যন্তরীণ সম্পদাদির সক্ষমতা ও সীমাবদ্ধতাসমূহ;

খ] বহিঃস্থ সরবরাহকারীদের কাছ থেকে কি সম্পদ নিতে হবে।

৭.১.২ মানুষ (People)

সংগঠন মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের কার্যকর বাস্তবায়ন ও এর প্রক্রিয়াসমূহের কার্যসম্পাদন ও নিয়ন্ত্রণের জন্য প্রয়োজন ব্যক্তিদের বা মানব সম্পদের প্রয়োজন নির্ধারণ ও সরবরাহ করবে।

৭.১.৩ অবকাঠামো (Infrastructure)

সংগঠন এর প্রক্রিয়াসমূহের কার্যসম্পাদন এবং পণ্য ও সেবাসমূহের মানদন্ডের সঙ্গে সাযুজ্য অর্জনের জন্য প্রয়োজনীয় অবকাঠামো নির্ধারণ, সরবরাহ ও বজায় রাখবে।

নোট ঃ অবকাঠামোর মধ্যে থাকবে ঃ

ক] ভবন ও সংশ্লিষ্ট সেবাসমূহ;

খ] যন্ত্রপাতি - হার্ডওয়্যার ও সফটওয়্যারসহ;

গ] পরিবহন সম্পদ;

ঘ] তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি।

৭.১.৪ প্রক্রিয়াসমূহের কার্যসম্পাদন জন্য পরিবেশ (Environment for the Operation of Processes)

সংগঠন এর প্রক্রিয়াসমূহের কার্য়সম্পাদন এবং পণ্য ও সেবাসমূহের মানদন্ডের সঙ্গে সাযুজ্য অর্জনের জন্য প্রয়োজনীয় পরিবেশ নির্ধারণ, সরবরাহ ও বজায় রাখবে।

নোট ঃ একটি উপযুক্ত পরিবেশ মনুষ্য ও ভৌত উপাদানের সংমিশ্রণে গঠিত হয়। যেমন [ক] সামাজিক উপাদন যথা- বৈষম্যহীন, শান্ত, দ্বন্দ্বহীন; [খ] মনস্তাত্বিক উপাদান যথা- মানসিক চাপ হ্রাসকারী, মনোজ্বালা প্রতিরোধক, আবেগ প্রতিরোধক। এই সকল অবস্থা পণ্য ও সেবা ভেদে অনেকাংশে পরিবর্তিত হতে পারে।

৭.১.৫ পরিধারণ ও পরিমাপক সম্পদাদি (Monitoring and Measuring Resources)

যখন পণ্য ও সেবাসমূহের প্রয়োজনীয় শর্তাদির সঙ্গে সাযুজ্য যাচাই করার জন্য পরিধারণ বা পরিমাপণ ব্যবহার করা হবে, তখন সংগঠন কার্যফলের যথার্থতা ও নির্ভরযোগ্যতা নিশ্চিত করার প্রয়োজনীয় সম্পদাদি নির্ধারণ ও সরবরাহ করবে। সংগঠন এই মর্মে নিশ্চিত করবে যে, সরবরাহকৃত সম্পদাদি ঃ

ক] গৃহীত নির্দিষ্ট ধরণের পরিধারণ ও পরিমাপণ কাজের উপযোগী হয়;

খ] উদ্দেশ্য অনুসারে তাদের সামর্থ্যের ধারাবাহিকতা বজায় রাখা নিশ্চিত করার জন্য সেগুলোর রক্ষাবেক্ষণ করা হয়। সংগঠন পরিধারণ বা পরিমাপণ সম্পদাদির সামর্থ্যের প্রমাণ হিসেবে যথপোযুক্ত দলিলবদ্ধ তথ্য সংরক্ষণ করবে।

৭.১.৫.২ পরিমাপণ অনুসন্ধানযোগ্যতা (Measurement Traceability)

যখন পরিমাপণ অনুসন্ধানযোগ্যতা হচ্ছে একটি শর্ত বা পরিমাপকৃত ফলের যথার্থতা উপর অস্থার সৃষ্টির অত্যাবশ্যক একটি অংশ হিসেবে বিবেচিত, তখন পরিমাপ করার যন্ত্রপাতি ঃ

ক] জাতীয় বা আন্তর্জাতিক পরিমাপন মানদন্ডসমূহে প্রাপ্ত পরিমাপন মানদন্ডের ভিত্তিতে নির্দিষ্ট সময় অন্তে বা ব্যবহারের আগে ক্রমাঙ্কিত বা পরীক্ষিত বা উভয় ভাবে যাচাইকৃত হতে হবে;

খ] শনাক্তকৃত হতে হবে, যাতে তাদের অবস্থান নির্ধারণ করা যায়;

গ] ক্রমাঙ্কন অবস্থান ও পরবর্তী পরিমাপন ফল অসিদ্ধ হতে পারে এমন সমন্বয়, ক্ষয়ক্ষতি বা অবনতি হতে সুরক্ষিত হতে হবে।

যথার্থতা যাচাই করার ক্ষেত্রে কোন বিচার পরিমাপন যন্ত্র অনুপযুক্ত প্রমাণিত হলে সংগঠন প্রয়োজনীয় কার্য পদক্ষেপ নিবে।

৭.১.৬ সংগঠন জ্ঞান (Organization Knowledge)

সংগঠন জ্ঞান হলো কোন নির্দিষ্ট সংগঠনের কাজের জন্য প্রয়োজনীয় জ্ঞান। এই জ্ঞান অভিজ্ঞতার মাধ্যমে সাধারণতঃ অর্জিত হয়। এটি হলো তথ্য যা সংগঠনের উদ্দেশ্য অর্জনের জন্য ব্যবহৃত হয় ও অন্যদের অংশী করা হয়। এই জ্ঞান সংগঠনের অভ্যন্তরীণ উৎস ও বহিঃস্থ উৎস থেকে অর্জিত হতে পারে।

- সংগঠন এর প্রক্রিয়াসমূহের কার্যসম্পাদন এবং পণ্য ও সেবাসমূহের মানদন্ডের সঙ্গে সাযুজ্য অর্জনের জন্য প্রয়োজনীয় জ্ঞান নির্ধারণ করবে।
- এই জ্ঞান অবশ্যই বজায় রাখতে হবে এবং প্রয়োজন মতো প্রাপ্য হতে হবে।
- পরিবর্তিত চাহিদা ও ধারা মোকাবেলা করার জন্য সংগঠন এর চলতি জ্ঞান বিবেচনা করবে এবং কিভাবে প্রয়োজনীয় অতিরিক্ত জ্ঞান অর্জন করা যায় বা জ্ঞান ভান্ডারে প্রবেশ করা যায় এবং প্রয়োজনীয় হালনাগাদ করা যায় তা নির্ধারণ করবে।

৭.২ সামর্থ্য (Competence)

সংগঠন ঃ

ক] নিজের নিয়ন্ত্রণে কার্মরত ব্যক্তি বা ব্যক্তিদের প্রয়োজনীয় যোগ্যতা বা সামর্থ্য নির্ধারণ করবে;

খ] এ সকল ব্যক্তিগণ যথাযথ শিক্ষা, প্রশিক্ষণ বা অভিজ্ঞতায় দক্ষ তা নিশ্চিত করবে;

গ] যেখানে প্রযোজ্য, প্রয়োজনীয় যোগ্যতা অর্জন করার জন্য কার্যক্রম গ্রহণ করতে হবে ও গৃহীত কার্যক্রমের মূল্যায়ন করবে;

ঘ] যোগ্যতার প্রমাণ স্বরূপ যথাযথ দালিলিক তথ্য সংরক্ষণ করবে।

৭.৩ সচেতনতা (Awareness)

সংগঠন নিশ্চিত করবে যে, সংগঠনের নিয়ন্ত্রণে কর্মরত ব্যক্তি যে বিষয়ে সচেতন আছে ঃ

ক] মান পলিসি;

খ] সম্পৃক্ত মান উদ্দেশ্যাবলী;

গ] মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমে তাদের অবদান, সাথে উন্নত কার্যপারদর্শিতার সুবিধাবলী;

ঘ] মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের প্রয়োজনীয়তা সঙ্গে মিল না করার পরিণতি।

৭.৪ যোগাযোগ (Communication)

সংগঠন মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের সঙ্গে সামঞ্জস্যপূর্ণ অভ্যন্তরীণ ও বহিঃস্থ যোগাযোগ নির্ধারণ করবে এগুলোসহ-

ক] কি বিষয়ে যোগাযোগ;

খ] কখন যোগাযোগ;

গ] কার সঙ্গে যোগাযোগ;

ঘ] কিভাবে যোগাযোগ;

ঙ] কে যোগাযোগ করবে।

৭.৫ দলিলবদ্ধকরণ (Documentation)

৭.৫.১ সাধারণ (General)

সংগঠনের মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেম করবে ঃ

ক] এই আন্তর্জাতিক মানদন্ডসমূহের প্রয়োজনীয় তথ্য দলিলবদ্ধকরণ;

খ] মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের কার্যকারিতার জন্য প্রয়োজনীয় সংগঠন কর্তৃক নির্ধারিত তথ্য দলিলবদ্ধকরণ; সংগঠনের মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেম উপর্যুক্ত দলিলগুলো অন্তর্ভুক্ত করবে।

৭.৫.২ সৃষ্টিকরণ ও হালনাগাদকরণ (Creating and Updating)

দলিলবদ্ধ তথ্য সৃষ্টিকরণ ও হালনাগাদকরণ করার সময় সংগঠন নিশ্চিত করবে যে, যথাযথ -

ক] চিহ্নিতকরণ ও বর্ণনা আছে;

ক] কাঠামো বা ফরম্যাট ও মাধ্যম ব্যবহৃত হয়েছে;

গ] উপযুক্ততা ও পর্যাপ্ততার জন্য পর্যালোচনা ও অনুমোদন আছে।

৭.৫.৩ দলিলবদ্ধ তথ্য নিয়ন্ত্রণ (Control of Documented Information)

৭.৫.৩.১ মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেম ও আন্তর্জাতিক মানদন্ড অনুসারে চাহিত দলিলবদ্ধ তথ্য নিয়ন্ত্রণ করা হবে এটি নিশ্চিত করার জন্য যে -

ক] যখন ও যেখানে দরকার এটি প্রাপ্য ও ব্যবহার উপযোগী;

খ] এটি পর্যাপ্ত ভাবে নিরাপদ।

৭.৫.২. দলিলবদ্ধ তথ্য নিয়ন্ত্রণ করার জন্য সংগঠন নিম্নোক্ত কার্যাবলী সমাধা করবে ঃ-

ক] বন্টন, প্রবেশ, ফিরে পাওয়া ও ব্যবহার;

খ] সহজপাঠ্য করে ভান্ডারকরণ ও সংরক্ষণ;

গ] পরিবর্তন নিয়ন্ত্রণ;

ঘ] ধারণ ও বিন্যস্তকরণ;

মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের পরিকল্পনা ও কার্যসম্পাদনের জন্য আবশ্যক সংগঠন কর্তৃক নির্ধারিত বহিঃস্থ উৎস থেকে প্রাপ্ত দলিলবদ্ধ তথ্য যথাযথ ভাবে চিহ্নিত ও নিয়ন্ত্রিত হতে হবে।

প্রমাণ হিসেব সংরক্ষিত দলিলবদ্ধ তথ্য অনাকাঙ্খিত পরিবর্তন থেকে সুরক্ষিত হতে হবে।

৮. কার্যসম্পাদন (Operation)

৮.১ কার্যসম্পাদন পরিকল্পনা ও নিয়ন্ত্রণ (Operation Planning and Control)

সংগঠন পণ্য ও সেবা সরবরাহের প্রয়োজনীয় শর্তাদি মিটানোর সঙ্গে জড়িত প্রক্রিয়াসমূহের (৪.৪ দেখুন) পরিকল্পনা, বাস্তবায়ন ও নিয়ন্ত্রণ করবে এবং ধারা ৬-এ বর্ণিত কাজ বাস্তবায়নের জন্য -

ক] পণ্য ও সেবার প্রয়োজন নির্ধারণ করবে;

খ] (১) প্রক্রিয়াসমূহ ও (২) পণ্য ও সেবা গ্রহণের মাপকাঠি প্রতিষ্ঠা করবে;

গ] পণ্য ও সেবার শর্তাদি মিল করার জন্য প্রয়োজনীয় সম্পদ নির্ধারণ করবে;

ঘ] মাপকাঠি অনুসারে প্রক্রিয়াসমূহের নিয়ন্ত্রণ বাস্তবায়ন করবে;

ঙ] যতদূর প্রয়োজন দলিলবদ্ধ তথ্য নির্ধারণ, বজায়করণ ও সংরক্ষণ করতে হবে;

(১) পরিকল্পনা মাফিক প্রক্রিয়াসমূহ সম্পাদিত হয়েছে মর্মে আস্থা লাভের জন্য;

(২) পণ্য ও সেবার শর্তাদির সাথে মিল আছে তা প্রদর্শনের জন্য;

সংগঠনের কাজের উপযুক্ত করে আউটপুটের পরিকল্পনা করতে হবে।

সংগঠন পরিকল্পিত পরিবর্তন নিয়ন্ত্রণ করবে এবং বৈরী প্রভাব নষ্ট করার কার্যক্রম গ্রহণ করে অপ্রত্যাশিত পরিবর্তনসমূহের পরিণতি পর্যালোচনা করবে।

সংগঠন বাইরের প্রতিষ্ঠানের কাছে চুক্তিবদ্ধ উৎপাদন প্রক্রিয়াসমূহের নিয়ন্ত্রণ নিশ্চিত করবে।

৮.২ পণ্য ও সেবার প্রয়োজনীয় শর্তাদি (Requirements for Products and Services)

৮.২.১ ক্রেতা যোগাযোগ (Customer Communication)

ক্রেতাদের সঙ্গে যোগাযোগে থাকবে ঃ

ক] পণ্য ও সেবা সম্পর্কে তথ্য;

খ] অনুসন্ধান, চুক্তি বা ফরমায়েশ ও কোন পরিবর্তন মোকাবেলা করা;

গ] ক্রেতা অভিযোগসহ পণ্য ও সেবা সম্পর্কিত ফলাবর্তন গ্রহণ করা;

ঘ] ক্রেতাদের সম্পদাদি দেখভাল বা নিয়ন্ত্রণ করা;

ঙ] জরুরী ও আকস্মিক ঘটনা মোকাবেলা করার সুনির্দিষ্ট করণীয় নির্ধারণ করা।

৮.২.২ পণ্য ও সেবার প্রয়োজনীয় শর্ত নির্ধারণ (Determining the Requirements for Products and Services)

ক্রেতাদের পণ্য ও সেবার সরবরাহের আগে প্রয়োজনীয় শর্ত নির্ধারণ করার সময় সংগঠন নিশ্চিত করবে যে ঃ

ক] পণ্য ও সেবার প্রয়োজনীয় শর্তাদি সংজ্ঞা নির্ধারণ করতে হবে। এতে থাকবে -

(১) কোন প্রযোজ্য বিধিবদ্ধ ও নিয়ন্ত্রণমূলক শর্তাদি;

(২) সংগঠন যেগুলো প্রয়োজন মনে করবে;

খ] সরবরাহকৃত পণ্য ও সেবার ব্যাপারে কোন দাবী থাকলে তা সংগঠন পুরণ করবে।

৮.২.৩ পণ্য ও সেবার প্রয়োজনীয় শর্তাদি পর্যালোচনা (Review of the Requirements for Products and Services)

সংগঠন নিশ্চিত করবে যে, ক্রেতাদের কাছে সরবরাহযোগ্য পণ্য ও সেবার প্রয়োজনীয় শর্তাদি পূরণের সক্ষমতা তার আছে। সংগঠন ক্রেতাদের কাছে পণ্য ও সেবা সরবরাহের অঙ্গীকার করার আগে একটা পর্যালোচনা সম্পাদন করবে, যাতে থাকবে ঃ

ক] ক্রেতা কর্তৃক নির্ধারিত সরবরাহ কালিন ও সরবরাহের পরের কার্যাবলীসহ প্রয়োজনীয় শর্তাদি;

খ] ক্রেতা কর্তৃক বর্ণিত নয় অথচ নির্ধারিত ব্যবহারের জন্য প্রয়োজনীয় শর্তাদি;

গ] সংগঠন কর্তৃক নির্ধারিত শর্তাদি;

ঘ] পণ্য ও সেবার প্রতি প্রযোজ্য বিধিবদ্ধ ও নিয়ন্ত্রণমূলক শর্তাদি;

ঙ] উপর্যুক্ত শর্তাদির বাইরে অন্যান্য চুক্তি বা ফরমায়েশের শর্তাদি;

সংগঠন অন্যান্য সকল শর্তাদি পুরণ নিশ্চিত করবে এবং ফরমায়েশ গ্রহণের বা চুক্তি করার আগে ক্রেতা শর্তাদি নিশ্চিত করবে।

৮.২.৩.২ সংগঠন পর্যালোচনার ফল এবং পণ্য ও সেবার কোন নতুন শর্তাদি থাকলে তার দলিলবদ্ধ তথ্য সংরক্ষণ করবে।

৮.২.৪ পণ্য ও সেবার প্রয়োজনীয় শর্তাদি পরিবর্তন (Changes to Requirements for Products and Services)

সংগঠন নিশ্চিত করবে যে, সংশ্লিষ্ট দলিলবদ্ধ তথ্য সংশোধন করা হয়েছে এবং সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিপণ্য ও সেবার শর্তাদি পরিবর্তনের সময় পরিবর্তিত শর্তাদি জানে।

৮.৩ পণ্য ও সেবার নক্শা ও উন্নয়ন (Design and Development of Products and Services)

৮.৩.১ সাধারণ (General)

সংগঠন একটি নকশা ও উন্নয়ন প্রক্রিয়া প্রতিষ্ঠা, বাস্তবায়ন ও বজায় রাখবে যা পরবর্তী পণ্য ও সেবা সরবরাহ নিশ্চিত করতে প্রয়োজন হবে।

৮.৩.২ নক্শা ও উন্নয়ন পরিকল্পনা প্রণয়ন (Design and Development Planning)

নক্শা ও উন্নয়নের পর্যায় ও নিয়ন্ত্রণ নির্ধারণ করার সময় সংগঠন বিবেচনা করবে ঃ

ক] নক্শা ও উন্নয়ন কার্যাবলীর প্রকৃতি, সময় কাল ও জটিলতা;

খ] প্রয়োজনীয় প্রক্রিয়া স্তরসমূহ, প্রযোজ্য ও উন্নয়ন পর্যালোচনাসহ;

গ] নক্শা ও উন্নয়নের প্রয়োজনীয় প্রতিপাদন ও বৈধকরণ কার্যাবলী;

ঘ] নক্শা ও উন্নয়ন প্রক্রিয়ার সাথে জড়িত দায়িত্ব ও কর্তব্য;

ঙ] পণ্য ও সেবার নক্শা ও উন্নয়নের জন্য প্রয়োজনীয় অভ্যন্তরীণ ও বহিঃস্থ সম্পদ;

চ] নক্শা ও উন্নয়ন প্রক্রিয়ার সাথে জড়িত ব্যক্তিদের মধ্যে পারস্পারিক মিথষ্ক্রিয়ার নিয়ন্ত্রণ;

ছ] নক্শা ও উন্নয়ন প্রক্রিয়ার সাথে ক্রেতাদের ও ব্যবহারকারীদের জড়িতকরণ;

জ] পণ্য ও সেবার পরবর্তী সরবরাহের প্রয়োজনীয়তা;

ঝ] ক্রেতারা ও অন্যান্য সম্পৃক্ত পক্ষগণ কর্তৃক নক্শা ও উন্নয়ন প্রক্রিয়ার জন্য প্রত্যাশিত নিয়ন্ত্রণ মাত্রা;

ঞ] নক্শা ও উন্নয়ন কাজের শর্তাদি পূরণ হয়েছে এর সমর্থনে দলিলবদ্ধ তথ্য।

৮.৩.৩ নক্শা ও উন্নয়ন ইনপুটস্ (Design and Development Inputs)

সংগঠন নির্দিষ্ট ধরনের পণ্য ও সেবা যার নকশ্া ও উন্নয়ন করা হবে তার প্রয়োজনীয় শর্তাদি নির্ধারণ করবে। এ ক্ষেত্রে সংগঠন বিবেচনা করবে ঃ

ক] কার্য ও পারদর্শিতার প্রয়োজনীয় শর্তাদি;

খ] নকশ্া ও উন্নয়ন কাজের পূর্বে সংগৃহতি তথ্য;

গ] আদর্শ মান বা অনুশীলন বিধি, যা সংগঠন বাস্তবায়ন করতে অঙ্গীকারবদ্ধ;

ঘ] পণ্য ও সেবার প্রকৃতি অনুসারে ব্যর্থতার সম্ভাব্য পরিণতি;

ইনপুট হবে নকশ্া ও উন্নয়নের উদ্দেশ্যের জন্য পর্যাপ্ত, সম্পূর্ণ, ও দ্ব্যর্থহীন।

দ্বন্দ্বপূর্ণ নকশ্ার দলিললবদ্ধ তথ্য নকশ্া ও উন্নয়ন ইনপুট হিসেবে সংরক্ষণ করতে হবে।

সংগঠন নকশ্া ও উন্নয়ন ইনপুটের দলিলবদ্ধ তথ্য সংরক্ষণ করবে।

৮.৩.৪ নক্শা ও উন্নয়ন নিয়ন্ত্রণ (Design and Development Controls)

সংগঠন নকশ্া ও উন্নয়ন প্রক্রিয়া নিয়ন্ত্রণ করবে এটি নিশ্চিত করার জন্য যে:

ক] অর্জনীয় ফল সংজ্ঞায়িত হয়েছে;

খ] নকশ্া ও উন্নয়নের শর্তাদি পূরণের সামর্থ্য মূল্যায়ন কাজের পর্যালোচনা করা হয়েছে;

গ] নকশ্া ও উন্নয়ন আউটপুট ইনপুটের শর্তাদি পূরণ করেছে তা নিশ্চিত করার জন্য যাচাই কার্যাবলী সম্পাদন করা হয়েছে;

ঘ] বৈধতা কার্যাবলী সম্পাদন করা হয়েছে যাতে নিশিচত হয় যে, পণ্য ও সেবার নির্দিষ্ট প্রয়োগ বা প্রত্যাশিত ব্যবহারের শর্তাদি পূরণ করা হয়েছে;

ঙ] পর্যালোচনা বা প্রমাণ ও বৈধতা নিশ্চিত করার কার্য করার সময় উদ্ভুত সমস্যাবলী চিহ্নিত করে তা সমাধা করার ব্যবস্থা করা হয়েছে;

চ] এই কাজের দলিলবদ্ধ তথ্য সংরক্ষণ করা হয়েছে।

৮.৩.৫ নক্শা ও উন্নয়ন আউটপুটস্ (Design and Development Outputs)

ক] ইনপুট শর্তাদি পূরণ করা;

খ] পণ্য ও সেবা সরবরাহের পরবর্তী প্রক্রিয়ার জন্য পর্যাপ্ত;

গ] পরিধারণ ও মূল্যায়নের শর্তাদির যথোপযুক্ত ও গ্রহণীয় মানদন্ডের সূত্র;

ঘ] পণ্য ও সেবার বৈশিষ্টাবলী চিহ্নিত করা যা প্রত্যাশিত উদ্দেশ্য ও তাদের নিরাপদ ও যথাযথ সরবরাহের জন্য আবশ্যক;

সংগঠন একটি নকশা ও উন্নয়ন প্রক্রিয়া প্রতিষ্ঠা, বাস্তবায়ন ও বজায় রাখবে, যা পরবর্তী পণ্য ও সেবা সরবরাহ নিশ্চিত করতে প্রয়োজন হবে।

সংগঠন পণ্য ও সেবার নকশ্া ও উন্নয়ন করার সময় বা তারপরে এর শর্তাদির সাথে মিলকরণের ক্ষেত্রে কোন ক্ষতিকর প্রভাব পড়ে নি বলে যতদূর সম্ভব নিশ্চিত করার জন্য পরিবর্তনসমূহ চিহ্নিত, পর্যালোচনা ও নিয়ন্ত্রণ করবে।

সংগঠন দলিলবদ্ধ তথ্য সংরক্ষণ করবে যাতে থাকবে ঃ

ক] নকশ্া ও উন্নয়ন এর পরিবর্তনসমূহ;

খ] উন্নয়নের পরিবর্তনের ফল;

গ] পরিবর্তনের অনুমোদন;

ঘ] বিপরীত প্রভাব প্রতিরোধ করার কার্যক্রম।

৮.৪ বহ্যিক ভাবে সরবরাহকৃত পণ্য ও সেবার নিয়ন্ত্রণ (Control of Externally Provided processes, Products and SErvicess)

৮.৪.১ সাধারণ (General)

সংগঠন নিশ্চিত করবে যে, বাহ্যিক উৎসের প্রক্রিয়া, পণ্য ও সেবাসমূহ প্রয়োজনীয় শর্তের সাথে সংগতিপূর্ণ।

বাহ্যিক উৎসের প্রক্রিয়া, পণ্য ও সেবাসমূহের জন্য প্রয়োগীয় নিয়ন্ত্রণ নির্ধারণ করবে, যখন ঃ

ক] সংগঠনের নিজের পণ্য ও সেবার সঙ্গে বাহ্যিক উৎসের পণ্য ও সেবা যুক্ত হবে;

খ] সংগঠনের পক্ষে বাহ্যিক উৎসের পণ্য ও সেবা সরাসরি ক্রেতার কাছে সরবরাহ করা হয়;

গ] সংগঠনের সিদ্ধান্ত মোতাবেক কোন একটি প্রক্রিয়া বা তার প্রক্রিয়ার অংশ বাহ্যিক উৎস থেকে সরবরাহ করা হয়।

সংগঠন বাহ্যিক উৎসের সরবরাহকারীদের প্রয়োজন অনুসারে প্রক্রিয়া বা পণ্য ও সেবা সরবরাহের সক্ষমতার মূল্যায়ন, নির্বাচন, কার্যপারদর্শিতার পরিধারণ ও পুনঃমূল্যায়ন করার জন্য মানদন্ড নির্ধারণ ও প্রয়োগ করবে। সংগঠন এ সকল কার্যাবলীর দলিলবদ্ধ তথ্য সংরক্ষণ করবে।

৮.৪.২ নিয়ন্ত্রণের ধরন ও পরিসর (Types and Extent of Control)

সংগঠন নিশ্চিত করবে যে, বাহ্যিক উৎস থেকে সরবরাহকৃত প্রক্রিয়া, পণ্য ও সেবা সংগঠনের ক্রেতাদের কাছে মানসম্মত পণ্য বা সেবা অব্যাহত ভাবে সরবরাহ করার সক্ষমতাকে নেতিবাচক ভাবে প্রভাবিত করে না। সংগঠন নিশ্চিত করবে যে ঃ

ক] বাহ্যিক উৎস থেকে সরবরাহকৃত প্রক্রিয়া মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের নিয়ন্ত্রণের মধ্যে আছে;

খ] উভয় বিষয়ের নিয়ন্ত্রণের সংজ্ঞা স্থির করবে, যা বাহ্যিক সরবরাহকারীর প্রতি প্রযোজ্য হবে এবং ঐসব উপাদান যা উদ্ভুত ফলের প্রতি প্রযোজ্য হবে;

গ] বিবেচনা করা হয়েছে (১) বাহ্যিক উৎস থেকে সরবরাহকৃত প্রক্রিয়া, পণ্য ও সেবা সংগঠনের ক্রেতাদের চাহিদা পূরণ ও প্রয়োগীয় বিধিবদ্ধ ও নিয়ন্ত্রণমূলক শর্তাদি ধারাবাহিক প্রতিপালন করার সাংগঠনিক সক্ষমতার উপর সম্ভাব্য প্রভাব; (২) বাহ্যিক সরবরাহকারীর ব্যবহৃত নিয়ন্ত্রণের কার্যকারিতা;

ঘ] বাহ্যিক উৎস থেকে সরবরাহকৃত প্রক্রিয়া, পণ্য ও সেবা যে শর্ত পূরণ করে তা নিশ্চিত করার জন্য প্রয়োজনীয় যাচাইকরণ বা অন্যান্য কাজ নির্ধারণ করা।

৮.৪.৩ বাহ্যিক সরবরাহকারীদের তথ্য (Information for External Providers)

সংগঠন বাহ্যিক সরবরাহকারীদের তাদের প্রয়োজনীয়তা জানাবে ঃ

ক] প্রাপ্তব্য প্রক্রিয়া, পণ্য ও সেবা সম্পর্কে;

খ] অনুমোদিত (১) পণ্য ও সেবা; (২) পদ্ধতি, প্রক্রিয়া ও যন্ত্রপাতি; ও (৩) পণ্য ও সেবা সরবরাহ সম্পর্কে;

গ] ব্যক্তির যোগ্যতাসহ দক্ষতা বা সক্ষতা সম্পর্কে;

ঘ] সংগঠন কর্তৃক প্রযুক্ত বাহ্যিক সরবরাহকারীদের কার্যপারদর্শিতা নিয়ন্ত্রণ ও পরিধারণ সম্পর্কে;

ঙ] যাচাইকরণ বা বৈধকরণ কার্যাবলী সম্পর্কে, যা সংগঠন বা তার ক্রেতারা বাহ্যিক সরবরাহকারীদের অঙ্গনে সম্পাদন করতে চায়।

৮.৫ উৎপাদন ও সেবা প্রদান (Production and Service Provisioin)

৮.৫.১ উৎপাদন ও সেবা সরবরাহ নিয়ন্ত্রণ (Control of Production and Service Provisioin)

সংগঠন নিয়ন্ত্রিত অবস্থায় উৎপাদন ও সরবরাহ বাস্তবায়ন করবে। নিয়ন্ত্রিত অবস্থার মধ্যে থাকবে ঃ

ক] দলিলবদ্ধ তথ্যের প্রাপ্যতা যা সংজ্ঞায়িত করবে ঃ (১) উৎপাদনতব্য পণ্য, সরবরাহ করার সেবা বা যে কাজ সম্পাদন করা হবে তাদের বৈশিষ্ট্যাবলী; (২) যে ফল অর্জন করা হবে;

খ] উপযুক্ত পরিধারণ ও পরিমাপন সম্পদাদির প্রাপ্যতা ও ব্যবহার;

গ] যাচাই করার জন্য যথাযথ স্তরে পরিধারণ ও পরিমাপন কার্যাবলীর বাস্তবায়ন করা এজন্য যে, প্রক্রিয়া বা আউটপুটসমূহের মানদন্ড এবং পণ্য ও সেবা গ্রহণের মানদন্ড পূরণ করা হয়েছে;

ঘ] প্রক্রিয়াসমূহের জন্য উপযোগী অবকাঠামো ও পরিবেশের ব্যবহার;

ঙ] প্রয়োজনীয় যোগ্যতাসহ দক্ষ লোক নিয়োগ;

চ] উৎপাদন ও সেবা সরবরাহের জন্য প্রক্রিয়াসমূহের পরিকল্পিত ফল অর্জন সক্ষমতা বৈধকরণ ও কালান্তিক পুনঃবৈধকরণ, যেখানে উদ্ভুত ফল পরবর্তী পরিধারণ বা পরিমাপন ব্যবস্থায় যাচাই করা যায় না;

ছ] মনুষ্য ভুল সংশোধন কাজ বাস্তবায়ন;

জ] বাজারে ছাড়া, সরবরাহ ও সরবরাহ-উত্তর কাজসমূহ বাস্তবায়ন।

৮.৫.২ চিহ্নিতকরণ ও অনুসন্ধানযোগ্যতা (Identification and Traceability)

সংগঠন আউটপুট চিহ্নিত করার উপযুক্ত পদ্ধতি ব্যবহার করবে, যখন পণ্য বা সেবার মিলকরণ জরুরী;

সংগঠন পণ্য বা সেবার সরবরাহ কালিন সময়ে পরিধারণ ও পরিমাপন প্রয়োজনীয়তার পরিপ্রেক্ষিতে আউটপুটের অবস্থান চিহ্নিত করবে;

সংগঠন তার আউটপুটের স্বতন্ত্র্য চিহ্নিতকরণ নিয়ন্ত্রণ করবে, যখন অনুসন্ধানযোগ্যতা একটা শর্ত এবং অনুসন্ধানযোগ্যতা কার্যকর করার জন্য দলিলবদ্ধ তথ্য সংরক্ষণ করবে।

৮.৫.৩ ক্রেতা বা বহ্যিক সরবরাহকারীদের বৈশিষ্ট্য (Property Belonging to Customers or External Providers)

সংগঠন ক্রেতা বা বাহ্যিক সরবরাহকারীদের সম্পদাদি সতর্কতার সাথে দেখভাল করবে, যখন সেগুলো সংগঠনের নিয়ন্ত্রণে থাকবে বা সংগঠন ব্যবহার করবে।

সংগঠন ক্রেতা বা বহ্যিক সরবরাহকারীদের সম্পদাদি চিহ্নিত, যাচাই, রক্ষা ও নিরাপত্তা দিবে, যখন সেগুলো সংগঠনের কাছে ব্যবহারের জন্য থাকবে বা পণ্য ও সেবার অন্তর্ভুক্ত হিসেবে থাকবে।

যখন ক্রেতা বা বহ্যিক সরবরাহকারীদের সম্পদাদি হারাবে, ক্ষতি হবে বা অন্য কোন ভাবে ব্যবহারের অযোগ্য হবে, তখন সংগঠন তা ক্রেতা বা বহ্যিক সরবরাহকারীদের জানাবে এবং তার দলিলবদ্ধ তথ্য সংরক্ষণ করবে।

৮.৫.৪ সংরক্ষণ (Preservation)

সংগঠন উৎপাদন ও সেবা সরবরাহের সময় শর্ত পুরণ নিশ্চিত করার জন্য যতটুক প্রয়োজন ফল সংরক্ষণ করবে।

৮.৫.৫ সরবরাহ পরবর্তী কার্যাবলী (Post-delivery Activities)

সংগঠন পণ্য ও সেবার সংশ্লিষ্ট সরবরাহ পরবর্তী কার্যাবলীর শর্তাদি পূরণ করবে। সরবরাহ পরবর্তী কার্যাবলীর মাত্রা নির্ধারণের জন্য সংগঠন বিবেচনা করবে ঃ

ক] বিধিবদ্ধ ও নিয়ন্ত্রণমূলক শর্তাদি;

খ] নিজ পণ্য ও সেবার সাথে সংশ্লিষ্ট সম্ভাব্য অনাকাঙ্খিত পরিণতি;

গ] নিজ পণ্য ও সেবার প্রকৃতি, ব্যবহার ও প্রত্যাশিত মেয়াদকাল;

ঘ] ক্রেতা প্রয়োজন;

ঙ] ক্রেতা ফলাবর্তন।

৮.৫.৬ পরিবর্তন নিয়ন্ত্রণ (Control of Changes)

সংগঠন শর্ত পূরণের ধারাবাহিকতা নিশ্চিত করার জন্য যতটুক প্রয়োজন পণ্য বা সেবা সরবরাহের পরিবর্তন পর্যালোচনা ও নিয়ন্ত্রণ করবে।

সংগঠন পরিবর্তনের ফল, পরিবর্তন অনুমোদনকারী ব্যক্তি বা ব্যক্তিগণের নাম, এবং পর্যালোচনা থেকে উদ্ভুত কোন প্রয়োজনীয় গৃহীত কার্যক্রমের বর্ণনা সম্বলিত দলিলবদ্ধ তথ্য সংরক্ষণ করবে।

৮.৬ পণ্য ও সেবার ছাড় (Release of Products and Services)

সংগঠন পণ্য ও সেবার শর্তাদি পূরণ হয়েছে কিনা তা যাচাই করার জন্য যথাযথ পর্যায়ে পরিকল্পিত ব্যবস্থা বাস্তবায়ন করবে।

ক্রেতার কাছে পণ্য ও সেবার ছাড় হবে না যতক্ষণ না পরিকল্পিত সমঝোতা সন্তোষজনক ভাবে সমাপ্ত না হবে অথবা উপযুক্ত কর্তৃপক্ষ কর্তৃক অনুমোদিত না হবে।

সংগঠন পণ্য ও সেবা ছাড়ের উপর দলিলবদ্ধ তথ্য সংরক্ষণ করবে। এই দলিলে থাকবে (ক) গৃহীত মানদন্ডের সাথে মিল হওয়ার প্রমাণপত্র; (খ) ছাড় অনুমোদনকারী কর্তৃপক্ষের সন্ধান।

৮.৭ গরমিলযুক্ত আউটপুটস্ / ফল নিয়ন্ত্রণ (Control of Nonconforming Outputs)

৮.৭.১ সংগঠন নিশ্চিত করবে যে, যে সব ফলের (আউটপুটের) শর্তের সাথে মিল হবে না, সেগুলোর অনভিপ্রেত ব্যবহার বা সরবরাহ বন্ধ করার জন্য সেগুলোকে চিহ্নিত ও নিয়ন্ত্রণ করা হয়েছে।

সংগঠন গরমিলের প্রকৃতি ও পণ্য ও সেবার মান-মিলের উপর তার প্রতিক্রিয়ার ভিত্তিতে যথাযথ কার্যক্রম গ্রহণ করবে। একই ব্যবস্থা গরমিলযুক্ত পণ্য ও সেবা সরবরাহের পরে ও সরবরাহকালিন সময়ে প্রযুক্ত হবে।

সংগঠন গরমিলযুক্ত ফলের ক্ষেত্রে নিচের যে কোন একটি ব্যবস্থা গ্রহণ করতে পারে ঃ

ক] সংশোধন;

খ] পণ্য ও সেবার সরবরাহ বিচ্ছিন্নকরণ, বাঁধা দেয়া, ফেরত নেয়া, বা বন্ধ করা;

গ] ক্রেতাকে অবহিতকরণ;

ঘ] ছাড় দিয়ে গ্রহণের জন্য প্রাধিকারদান ক্ষমতার অনুমোদন নেয়া।

গরমিলযুক্ত পণ্য সংশোধন করার ক্ষেত্রে মানদন্ডের সাথে মিল যাচাই করতে হবে।

৮.৭.২ সংগঠন দলিলবদ্ধ তথ্য সংরক্ষণ করবে যাতে থাকবে ঃ

(ক) গরমিলের বিবরণ;

(খ) গৃহীত কার্যক্রম;

(গ) প্রাপ্ত ছাড়ের বিবরণ;

(ঘ) গরমিলের ব্যাপারে কার্যক্রম গ্রহণ সিদ্ধান্তের চিহ্নিত কর্তৃপক্ষ।

৯ কার্যপারদর্শিতা মূল্যায়ন (Performance Evaluation)

৯.১ সাধারণ (General)

সংগঠন নির্ধারণ করবে ঃ

ক] কোনটি পরিধারণ ও পরিমাপন করতে হবে;

খ] বৈধ ফল নিশ্চিত করার জন্য পরিধারণ, পরিমাপন, বিশ্লেষণ ও মূল্যায়ন করার পদ্ধতিসমূহ;

গ] কখন পরিধারণ ও পরিমাপন করতে হবে;

ঘ] কখন পরিধারণ ও পরিমাপনের ফল বিশ্লেষণ ও মূল্যায়ন করতে হবে;

সংগঠন মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের পারদর্শিতা ও কার্যকারিতা মূল্যায়ন করবে।

সংগঠন ফলের যথাযথ দলিলবদ্ধ তথ্য সংরক্ষণ করবে।

৯.১.২ ক্রেতা সন্তুষ্টি (Customer Satisfaction)

সংগঠন ক্রেতাদের চাহিদা ও প্রত্যাশা কি মাত্রায় পূরণ হচ্ছে সে সম্পর্কে ক্রেতাদের উপলব্ধি বা মনোভাব পরিধারণ করবে। সংগঠন এই তথ্য সংগ্রহের, পরিধারণের ও পর্যালোচনার পদ্ধতি নির্ধারণ করবে।

৯.১.৩ বিশ্লেষণ ও মূল্যায়ন (Analysis and Evaluation)

সংগঠন পরিধারণ ও পরিমাপনের মাধ্যমে প্রাপ্ত উপযুক্ত উপাত্ত ও তথ্য বিশ্লেষণ ও মূল্যায়ন করবে।

বিশ্লেষণের ফল যা মূল্যায়নের জন্য ব্যবহৃত হবেঃ

ক] পণ্য ও সেবার মান-মিলকরণ;

খ] ক্রেতা সন্তুষ্টির মাত্রা;

গ] মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের পারদর্শিতা ও কার্যকারিতা;

ঘ] পরিকল্পনা যথাযথ ভাবে বাস্তবায়িত হচ্ছে কিনা;

ঙ] ঝুঁকি ও সুযোগ মোকাবেলায় গৃহীত কার্যক্রমের কার্যকারিতা;

চ] বাহ্যিক সরবরাহকারীদের পারদর্শিতা;

ছ] মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের উন্নয়নের প্রয়োজনীয়তা।

৯.২ অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা (Internal Audit)

৯.২.১ সংগঠন পরিকল্পিত নির্দিষ্ট সময় অন্তে অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা সম্পাদন করবে। এ থেকে যে তথ্য জানা যাবে তা হলো মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেম-

[ক] (১) মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের জন্য সংগঠনের নিজস্ব মান প্রয়োজন পূরণ হচ্ছে কিনা;

(২) এই আন্তর্জাতিক মানদন্ডের শর্তাদি পূরণ হচ্ছে কিনা;

[খ] কার্যকর ভাবে বাস্তবায়িত ও বজায় রাখা হয়েছে।

৯.২.২ সংগঠন করবে-

ক] সংঘটনের হার, পদ্ধতি, দায়িত্ব, পরিকল্পনার প্রয়োজনীয় শর্তাদি, ও প্রতিবেদন প্রদান সহ একটি নিরীক্ষা প্রোগ্রাম পরিকল্পনা, প্রতিষ্ঠা, বাস্তবায়ন এবং বজায়করণ করবে যা সম্পৃক্ত প্রক্রিয়াসমূহের গুরুত্ব, সংগঠনকে প্রভাবিত করে এমন পরিবর্তনসমূহ এবং পূর্বের কৃত নিরীক্ষার ফল বিবেচনা করে প্রণীত হবে;

খ] নিরীক্ষার মানদন্ড ও প্রত্যেক নিরীক্ষা আওতার সংজ্ঞাকরণ করবে;

গ] নিরীক্ষা প্রক্রিয়ার উদ্দেশ্যমুখীতা ও নিরপেক্ষতা বজায় নিশ্চিত করার জন্য নিরীক্ষক নির্বাচন ও নিরীক্ষা সম্পাদন করবে;

ঘ] সংশ্লিষ্ট ব্যবস্থাপকের কাছে নিরীক্ষার ফল প্রেরণ করা নিশ্চিত করবে;

ঙ] অনাকাঙ্খিত বিলম্ব ছাড়া যথাযথ সংশোধন ও কার্যক্রম গ্রহণ করবে;

চ] নরীক্ষা প্রোগ্রাম বাস্তবায়ন ও নিরীক্ষার ফলের প্রমাণ হিসেবে দলিলবদ্ধ তথ্য সংরক্ষণ করবে।

৯.৩ ব্যবস্থাপনা পর্যালোচনা (Management Review)

৯.৩.১ সাধারণ (General)

মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের অব্যাহত উপযুক্ততা, পর্যাপ্ততা, কার্যকারিতা এবং সংগঠনের কৌশলগত নির্দেশনার সাথে সংবদ্ধতা নিশ্চিত করার জন্য পরিকল্পিত বিরতি দিয়ে শীর্ষ ব্যবস্থাপনা এর মান পর্যালোচনা করবে।

৯.৩.২ ব্যবস্থাপনা পর্যালোচনা ইনপুটস্ (Management Review Inputs)

ব্যবস্থাপনা পর্যালোচনা পরিকল্পনা ও সম্পাদন করতে হবে যে বিষয়গুলো বিবেচনা করে ঃ

ক] পূর্ববর্তী ব্যবস্থাপনা পর্যালোচনা করার ফলে গৃহীত কার্যক্রমের বর্তমান অবস্থা;

খ] মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের সঙ্গে সম্পর্কিত অভ্যন্তরীণ ও বাহ্যিক বিষয়াবলীর পরিবর্তন;

গ] মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের পারদর্শিতা ও কার্যকারিতার তথ্য ও যে বিষয়ের ধারা ঃ

১) ক্রেতা সন্তুষ্টি ও আগ্রহী পক্ষসমূহের ফলাবর্তন;

২) মান উদ্দেশ্যের অর্জিত মাত্রা;

৩) প্রক্রিয়া পারদর্শিতা ও পণ্য ও সেবার মান মিলকরণ;

৪) গরমিল ও তা সংশোধনের কার্যক্রম;

৫) পরিধারণ ও পরিমাপন ফল;

৬) নিরীক্ষার ফল;

৭) বাহ্যিক সরবরাহকারীদের কার্যপারদর্শিতা;

ঘ] সম্পদের পর্যাপ্ততা;

ঙ] ঝুঁকি ও সুযোগ মোকাবেলায় গৃহীত কার্যক্রমের কার্যকারিতা (৬.১ দেখুন);

চ] উন্নয়নের সুযোগ।

৯.৩.৩ ব্যবস্থাপনা পর্যালোচনা আউটপুটস্ (Management Review Outputs)

ব্যবস্থাপনা পর্যালোচনা আউটপুটস্ বা ফলের সঙ্গে যে বিষয়গুলোর সিদ্ধান্ত ও কার্যক্রম সংশ্লিষ্ট থাকবে ঃ

ক] উন্নয়নের সুযোগ;

খ] মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের কোন পরিবর্তনের প্রয়োজনীয়তা;

গ] প্রয়োজনীয় সম্পদ;

সংগঠন ব্যবস্থাপনা পর্যালোচনা ফলের প্রমাণ হিসেবে দলিলবদ্ধ তথ্য সংরক্ষণ করবে।

১০ উন্নয়ন (Improvement)

১০.১ সাধারণ (General)

সংগঠন উন্নয়নের সুযোগ নির্ধারণ ও নির্বাচন করবে এবং ক্রেতা চাহিদা পূরণ ও ক্রেতা সন্তুষ্টি বৃদ্ধি করার জন্য প্রয়োজনীয় যে কোন কার্যক্রম বাস্তবায়ন করবে।

এটির মধ্যে থাকবে ঃ

ক] মানের শর্তাদি পূরণের জন্য ও ভবিষ্যতের চাহিদা ও প্রত্যাশা মেটানোর জন্য পণ্য ও সেবার মানোন্নয়ন;

খ] অনাকাঙ্খিত প্রতিক্রিয়া সংশোধন, প্রতিরোধ ও হ্রাসকরণ;

গ] মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের পারদর্শিতা ও কার্যকারিতার উন্নয়ন।

১০.২ গরমিল ও সংশোধনমূলক পদক্ষেপ (Nonconformity and Corrective Action)

১০.২.১ যখন উদ্ভূত অভিযোগসহ গরমিল ঘটে, সংগঠন করবে ঃ

ক] গরমিলের প্রতিক্রিয়া হিসেবে (১) এটিকে নিয়ন্ত্রণ ও সংশোধনী কার্যক্রম গ্রহণ; (২) পরিণতি মোকাবেলা করা;

খ] গরমিলের কালণসমূহ বিলোপ করার জন্য কার্যক্রমের প্রয়োজন মূল্যায়ন করা এ কারণে যে, এটির পুনরাবৃত্তি হবে না বা এটি আবার ঘটবে না। এ কাজ করার জন্য ঃ

১) গরমিরের পর্যালোচনা ও বিশ্লেষণ;

২) গরমিলের কারণ নির্ধারণ;

৩) যদি একই ধরনের গরমিল ঘটে বা ঘটার সম্ভাবনা থাকে তা নির্ধারণ;

গ] প্রয়োজনীয় কার্যক্রম বাস্তবায়ন;

ঘ] গৃহীত সংশোধণীমূলক কার্যক্রমের কার্যকারিতা পর্যালোচনা;

ঙ] পরিকল্পনার সময় নির্ধারিত ঝুঁকি ও সুযোগের হালনাগাদ করা, যদি প্রয়োজন হয়;

চ] মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমে পরিবর্তন করা, যদি প্রয়োজন হয়;

ছ] সংশোধনীমূলক কার্যক্রম গরমিলের প্রতিক্রিয়া মোকাবেলা করার উপযুক্ত হতে হবে।

১০.২.২ সংগঠন যেগুলো প্রমাণ হিসেবে দলিলবদ্ধ তথ্য সংরক্ষণ করবে-

(১) গরমিলের প্রকৃতি ও গৃহীত কার্যক্রম;

(২) গৃহীত সংশোধনীমূলক ব্যবস্থার ফল।

১০.৩ অবিরাম উন্নয়ন (Continual Improvement)

সংগঠন বিরতিসহ উন্নয়ন মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের উপযুক্ততা, পর্যাপ্ততা ও কার্যকারিতার বিরতিসহ উন্নয়ন অব্যাহত রাখবে।

সংগঠন বিশ্লেষণ ও মূল্যায়ন ফল এবং ব্যবস্থাপনা পর্যালোচনার ফল বিবেচনা করবে এটি নির্ধারণের জন্য যে, বিরতিসহ উন্নয়নের অংশ হিসেবে কোন প্রয়োজন বা সুযোগ মোকাবেল করা দরকার আছে কিনা।

মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেম বাস্তবায়ন

(Implementation)

মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেম বাস্তবায়ন করতে হলে কতিপয় পদক্ষেপ গ্রহণ করতে হয়। সেগুলো নিচে বর্ণনা করা হলো ঃ

১. **শীর্ষ ব্যবস্থাপনার অঙ্গীকার (Top Management Commitment) :** আইএসও ৯০০১-২০১৫ মানদন্ড অনুসারে মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেম বাস্তবায়ন করতে হলে এর প্রতি শীর্ষ ব্যবস্থাপনার অঙ্গীকার সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ পদক্ষেপ। এই মানদন্ডে শীর্ষ ব্যবস্থাপনার দায়িত্ব দেয়া হয়েছে। তাছাড়া, শীর্ষ ব্যবস্থাপনার আগ্রহ ও অঙ্গীকার না থাকলে প্রয়োজনীয় সম্পদ বরাদ্দ পাওয়া যাবে না।

২. **ব্যবস্থাপনা প্রতিনিধি নিয়োগ (Appoint the Mangement Representation) :** মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেম বাস্তবায়ন প্রকল্পের জন্য পরিচালক হিসেবে একজন উচ্চতর ব্যবস্থাপক নিয়োজিত হবেন। তিনি বাস্তবায়নের কাজে সমন্বয়ক হিসেবে কাজ করবেন ও বিভিন্ন পক্ষের মধ্যে যোগাযোগ -ব্যক্তি হবেন। মনে রাখতে হবে, মান ব্যবস্থা বাস্তবায়নে সংগঠনের প্রত্যেক ব্যক্তিকে সম্পৃক্ত করতে হবে।

৩. **সচেতনতা (Awareness) :** মান ব্যবস্থা সম্পর্কে প্রতিষ্ঠানের সকলকে অবহিত হতে হবে। সকলকে মানের উদ্দেশ্য সম্পর্কে জানতে হবে। মান ব্যবস্থা প্রবর্তনের কারণ, সুবিধা ও পরিণতি সম্পর্কে জানতে হবে। এ জন্য, মান ও মান ব্যবস্থা সম্পর্কে সকলকে প্রশিক্ষণ দিতে হবে।

৪. **বাস্তবায়ন টিম নিয়োগ (Appoint an Implementation Team) :** বিভিন্ন কার্য বিভাগ ও স্তর থেকে যোগ্য লোক নিয়ে প্রতিনিধিত্বমূলক বাস্তবায়ন টিম গঠন করে তাদের দায়িত্ব দিতে হবে। পাঁচটি ধারা যথা নেতৃত্ব, পরিকল্পনা, সহায়তা, কার্যসম্পাদন, কার্যপারদর্শিতা মূল্যায়ন ও উন্নয়ন এর জন্য আলাদা আলাদা টিম গঠন করে দিতে হবে। তারা স্ব স্ব ক্ষেত্রে মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের প্রক্রিয়াসমূহ, তাদের পর্যায়ক্রমিকতা ও মিথষ্ক্রিয়া চিহ্নিত ও পরিচালনা করবে।

৫. **প্রশিক্ষণ (Training) :** বাস্তবায়ন টিম, তত্ত্বাবধায়ক ও অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা টিমকে প্রশিক্ষণ দিতে হবে। বাস্তবে টিম নেতাকে বাইরে থেকে প্রশিক্ষিত করা হয় ও টিম নেতা পরে টিম সদস্যদের প্রকল্পে প্রশিক্ষণ দেন।

৬. **সময়সূচিকরণ (Time Schedule) :** বাস্তবায়ন প্রকল্পের কাজসমূহ চিহ্নিত করে প্রত্যেক কাজের জন্য সময় নির্ধারণ করে দিতে হবে। কাজের একটা পর্যায়ক্রমিক সংঘটনের চিত্র তৈরি করতে হবে। এ ভাবে বাস্তবায়ন প্রকল্প সম্পাদনের কার্যকাল নির্ধারণ করতে হবে। এ ক্ষেত্রে এক বছর ছয় মাস সময় লাগতে পারে।

৭. **উপাদান মালিকানা নির্বাচন (Select Element Owners) :** প্রতিটি সিস্টেম উপাদানের একজন বা একটি দলকে মালিকানা দিয়ে দায়িত্ব দিতে হবে। এই ব্যক্তি বা ব্যক্তিরা বাস্তবায়ন টিমের সদস্য হতে পারে। একজন ব্যক্তি বা একটি দল এক বা একাধিক উপাদানের মালিকানা পেতে পারে। উপাদানের মালিক নতুন সদস্য নিয়ে একটি টিম গঠন করতে পারে। এই টিম বাস্তবায়ন প্রক্রিয়ায় মালিককে সাহায্য করবে।

৮. **বর্তমান সিস্টেম পর্যালোচনা (Review the Present System) :** উপাদান মালিক বা তার টিম বর্তমান মান সিস্টেম পর্যালোচনা করবে। সকল মান মালামাল, প্রণালী, কার্য নির্দেশনা ও ফরম সংগ্রহ করবে। সিস্টেম উপাদান ভিত্তিতে এগুলো বাছাই করতে হবে। কি আছে আর কি নেই তা চিহ্নিত করবে। এটিকে ফারাক বিশ্লেষণ বলে। এটি বাইরের পরামর্শক দিয়েও করা যায়।

৯. **দলিল লেখা (Write the Documents) :** লিখিত মান পলিসি ও প্রণালীর ম্যানুয়াল বা বিবরণ পুস্তিকা লিখতে হবে। নির্দিষ্ট কাজের মান ঠিক রাখার জন্য যথাযথ কার্য নির্দেশনা লিখতে হবে। যিনি নিয়মিত যে কাজ করেন, তিনি এই কার্য নির্দেশনা লিখবেন। তবে লেখার সময় বিজ্ঞতা প্রদর্শন করতে হবে, তা না হলে দলিল জটিল ও ক্ষতিকর হয়ে পড়বে।

১০. **নতুন সিস্টেম প্রতিষ্ঠা (Install the New System) :** এবার পলিসি, প্রণালী ও কার্য নির্দেশনা সংগঠনের দৈনিক কাজের নির্দেশনায় একীভুত করতে হবে এবং সে অনুযায়ী দলিলবদ্ধ করতে হবে। সব উপাদান এক সাথে বাস্তবায়ন করা জরুরী নয়। প্রত্যেক ব্যক্তি যেন প্রশিক্ষণ পায় তা নিশ্চিত করতে হবে।

১১. **অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা (Internal Audit) :** মান সিস্টেমের একটা অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা করতে হবে। সিস্টেম যে কার্যকর ভাবে কাজ করছে এবং ব্যবস্থাপনা যে সামগ্রিক ব্যবস্থাপনা পর্যালোচনা করার জন্য প্রয়োজনীয় তথ্য পাচ্ছে তা নিশ্চিত করার জন্য এটি করতে হবে। এ প্রক্রিয়ায় ছোটখাটো ভুল সংশোধন হয়ে যাবে। বিভিন্ন বিষয়ে প্রশিক্ষণপ্রাপ্ত লোকজন দিয়ে এই নিরীক্ষা করতে হবে।

১২. **ব্যবস্থাপনা পর্যালোচনা (Management Review) :** মান লক্ষ্য অর্জনে সিস্টেমের কার্যকারিতা যাচাই করার জন্য ব্যবস্থাপনা পর্যালোচনা করতে হবে। প্রয়োজনে সিস্টেম সংশোধন করতে হবে।

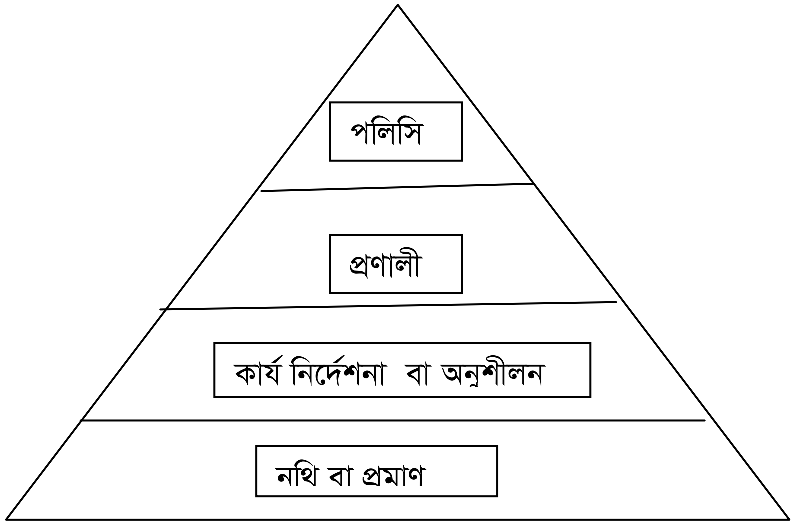
১৩. **পূর্বমূল্যায়ন (Preassessment) :** এই ধাপটি ঐচ্ছিক। চূড়ান্ত বাস্তবায়নের আগে এটি করা যেতে পারে।

১৪. **নিবন্ধন (Registraiton) :** এবার আই,এস.ও-তে নিবন্ধন করতে হবে। এটির তিনটি অংশ ঃ একজন নিবন্ধক বাছাই করা, আবেদনপত্র পেশ করা ও নিবন্ধকের সিস্টেম নিরীক্ষা সম্পাদন। সকল প্রয়োজনীয় কাগজপত্র দিয়ে আবেদনপত্র করতে হবে এবং সব কিছু ঠিক থাকলে আই.এস.ও. সনদ পাওয়া যাবে। এ প্রক্রিয়ার বিস্তারিত পরে আলোচনা করা হয়েছে।

দলিল প্রস্তুতকরণ

(Documentation)

আমরা জানি মান সিস্টেম পণ্য বা সেবার মান বজায় রাখার একটা পদ্ধতি। এই মান সিস্টেমের দলিল প্রস্তুতকরণ কাজটি চারটি পর্যায়ক্রমিক নিম্নমুখী ধাপে সম্পাদিত হয়। এই পর্যায়ক্রমিক কাজগুলো আলোচনা করা হবে। প্রথমে এই সোপানের চিত্রটি নিচে দেখুন।



দলিল প্রস্তুতকরণ পিরামিড

পলিসি (Policy)

দলিল প্রস্তুতকরণের প্রথম পর্যায় হচ্ছে মান পলিসি ম্যানুয়াল তৈরি করা। এই দলিল মানের জন্য কি করতে হবে এবং কেন করতে হবে তা নির্দিষ্ট করে বর্ণনা করে। এই মান পলিসি ম্যানুয়ালের লেখা হবে স্পষ্ট,সংক্ষিপ্ত, বাস্তবানুগ ও বুঝতে সহজ হয় এমন করে। কেন মান পলিসি তা এক কথায় বর্ণনা করতে হবে। এই বিবরণীতে সংগঠনের মান উদ্দেশ্যাবলী সংক্ষিপ্ত আকারে সহজ সংজ্ঞায় প্রকাশ করতে হবে।

প্রণালী (Procedure)

দলিল প্রস্তুতকরণের দ্বিতীয় পর্যায় হচ্ছে মান প্রণালী। এই প্রণালীতে বর্ণিত মান পলিসিগুলো বাস্তবায়ন ও সম্পাদন করার পদ্ধতিসমূহ বর্ণনা করা হয়। এখানে কে কোন কাজ করবে, কখন করবে, কোথায় দলিল প্রস্তুতকরণ কাজটা করতে হবে ইত্যাদি নির্দিষ্ট ভাবে বর্ণিত থাকে। অনেক সংগঠনে পলিসি ও প্রণালী এক সঙ্গে বর্ণনা করা থাকে।

কার্য নির্দেশনা (Work Instructions)

কার্য নির্দেশনা সাধারণতঃ বিভাগ, মেসিন, কাজ বা পণ্য ভিত্তিক প্রস্তুত করা হয় ও কিভাবে একটি কাজ করতে হয় তা ধাপে ধাপে বর্ণনা করা হয়। এই নির্দেশনা বিস্তারিত আকারে বর্ণনা করা হয়। এই নির্দেশনায় কাজের বিস্তারিত নকশা, কার্যসম্পাদন পদ্ধতি, সময়সূচি, নির্দিষ্ট কাজ, ছবি, ভিডিও বা কাজের নমুনা ইত্যাদি থাকে। যে কাজ করে সে-ই সুচারু ভাবে কার্য বিবরণী ও নির্দেশনা লিখতে পারে। কেননা, সে প্রক্রিয়া জানে আর সমস্যাও জানে।

লিপিবদ্ধকরণ (Records)

কাজের জন্য অনুসরণীয় পলিসি, প্রণালী ও কার্য নির্দেশনার দলিল লেখার কাজটি হল লিপিবদ্ধকরণ। এই লিপিবদ্ধকারী ও অনুমোদনকারী ব্যক্তিদের স্বাক্ষর ও সিলসহ এই রেকর্ড চূড়ান্ত করা হয়। এটি ভবিষ্যতে প্রশিক্ষণের ভিত্তি ও সূত্র হিসেবে কাজ করে।

দলিল লেখন (Writing the Documents)

দলিল লেখার জন্য কতকগুলো অনুসরণীয় নির্দেশনা আছে। কারণ কাজের নির্দেশনা দলিল হতে হবে সহজ ও সংক্ষিপ্ত। সুতরাং নিচের বিষয়গুলো বজায় রেখে দলিল লেখন কাজটা করতে হবে ঃ

- প্রতিটি ধারণা একটা অনুচ্ছেদে লিখুন। প্রতিটি অনুচ্ছেদের একটা নম্বর দিন।
- সরল বাক্যে লিখুন।

- ১৩ বা ১৪ সাইজের অক্ষরে টাইপ করুন।
- সংক্ষেপে লিখুন অর্থাৎ যা দরকার শুধু তা-ই লিখুন।
- কঠিন শব্দ, অচেনা শব্দ, লম্বা শব্দ, জটিল বাক্য, অপ্রচলিত শব্দ ও জারগন (বিশেষ পরিভাষা) ব্যবহার করবেন না বা কম ব্যবহার করবেন।
- অপ্রাসাঙ্গিক বিষয় বাদ দিন।
- কে, কি, কেন, কখন, কোথায়, কিভাবে প্রশ্নগুলোর উত্তর দিন।
- লম্বা বক্তব্যের বদলে চেক সিট ও ফ্লো ডায়াগ্রাম ব্যবহার করুন।
- একটা ফরম্যাট কাঠামো তৈরি করুন এবং সেটি দলিল প্রস্তুতকরণ সোপানের সব স্তরে ব্যবহার করুন।
- প্রত্যেকটি দলিলের একটা শিরোনাম, বিশেষ সংকেতযুক্ত নম্বর যা প্রতিটি দলিলের জন্য আলাদা, তারিখ, পুনঃদেখার নম্বর বা অক্ষর এবং পৃষ্ঠা সংখ্যা লিখুন। যেমন মান নীতি সংক্ষেপে মা.নী; আর উপাদান হবে ২.১ বা ২.১.২ ইত্যাদি। মান প্রণালী হবে মাপ্র।
- ম্যানুয়ালে একটা প্রচ্ছদ পাতা রাখুন এবং সেখানে থাকবে সংগঠনের নাম, ঠিকাণা ও দলিলের শিরোনাম। তারপর একটি বিষয় নিয়ে একটি পরিচ্ছেদ শুরু করুন। প্রত্যেক বিবরণীতে প্রধান নির্বাহীর স্বাক্ষর সংগ্রহ করুন।
- একটা মূল কপি সংরক্ষিত রাখুন। একটি নিয়ন্ত্রণ কপিতে পরিবর্তন, পরিশোধন করুন।
- আই.এস.ও. ৯০০১-২০১৫ এর প্রত্যেক উপাদান পলিসি ম্যানুয়ালে রাখুন। যেটি থাকবে না, সেখানে 'প্রযোজ্য নয়' লিখুন।
- সকল নির্দেশনা ভবিষ্যৎ বাচ্যে লিখুন অর্থাৎ হবে, থাকবে ইত্যাদি।
- দলিল পিরামিডের দ্বিতীয় ধাপে প্রণালী ম্যানুয়াল একই ভাবে লিখুন। কম থাকলে পলিসি ম্যানুয়ালের সাথে লিখুন।
- প্রবাহ ছক ছোট ও সুনির্দিষ্ট রাখুন। অপ্রয়োজনীয় কোন তথ্য রাখবেন না। প্রক্রিয়া স্পষ্ট ও উজ্জ্বল ভাবে উপস্থাপন করুন।
- দলিল পিরামিডের তৃতীয় ধাপে কার্য নির্দেশনা। উপর্যুক্ত গাইডলাইন মেনে লিখুন।
- দলিল পিরামিডের তৃতীয় ধাপে লিপিবদ্ধকরণ। যথাযথ ভাবে লিপিবদ্ধ করুন। উপর্যুক্ত গাইডলাইন মেনে লিখুন। লেখ্য, ডিজিটাল মিডিয়া যথা অডিও এবং ভিডিও ইত্যাদি যে কোন বা উভয় মাধ্যমে রেকর্ড করুন।
- ইন্টারনেট বা ইন্ট্রানেট ডাটাবেজ ব্যবহার করুন। একটি ওয়েব ভিত্তিক সিস্টেম বাহ্যিক ব্যবহারে খুবই উপযোগী।

অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা (Internal Audit)

অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষার মাধ্যমে মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের প্রত্যাশা অনুসারে কাজ করছে কিনা এবং প্রত্যাশিত ফল অর্জিত হয়েছে কিনা তা পরীক্ষা করা হয়। অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা হচ্ছে আইএসও ৯০০০ মানদন্ডের একটি অন্যতম প্রধান উপাদান। মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের সকল উপাদান বছরে অন্ততঃ একবার অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষা করতে হবে এবং প্রয়োজন অনুসারে বারংবার করা যায়।

উদ্দেশ্যাবলী

অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষার পাঁচটি উদ্দেশ্য আছে। সেগুলো হলো ঃ

১। দলিলবদ্ধ মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের সাথে প্রকৃত পারদর্শিতার মিল আছে কিনা তা নির্ধারণ করা;

২। ঘাটতির ক্ষেত্রে সংশোধনীমূলক কার্যক্রম শুরু করা;

৩। পূর্বের নিরীক্ষায় চিহ্নিত গরমিল আইটেমগুলোর অনুবর্তন করা;

৪। ব্যবস্থাপনার কাছে ভাল ভাবে ফলাবর্তন দিয়ে মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের অব্যাহত উন্নতি করা;

৫। সম্ভাব্য উন্নয়ন উৎসাহিত করার জন্য নিরীক্ষককে প্রক্রিয়া সম্পর্কে চিন্তা করতে উদ্বুদ্ধ করা।

নিরীক্ষক

নিরীক্ষক হবেন একজন যোগ্যতা সম্পন্ন নিরীক্ষার সনদ প্রাপ্ত ব্যক্তি। নিরীক্ষার নানা বিষয়ের উপর তাঁর প্রশিক্ষণ থাকতে হবে। একজন নিরীক্ষক লিখিত ও বাচনিক যোগাযোগে দক্ষ হবেন, ভাল শ্রোতা হবেন, এবং নোট নিতে পারদর্শী হবেন। অন্যান্য সহগামী গুণ থাকতে হবে। নিরীক্ষক উদ্দেশ্যমুখী, সৎ ও নিরপেক্ষ হবেন। তাঁর নিরীক্ষার মানদন্ড সম্পর্কে ভাল ধারণা থাকতে হবে।

কৌশল

অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষায় তিনটি কৌশল ব্যবহার করা হয়। সেগুলি হলো দলিল পরীক্ষা, কাজ পর্যবেক্ষণ ও সাক্ষাৎকার।

দলিল পরীক্ষার শুরুতে মান ম্যানুয়াল পরীক্ষা করবে। মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমের পলিসির আওতা সম্পর্কে জানবে। এ ছাড়া, ক্রয় আদেশ, সরবরাহকারী নির্বাচন, সম্পদ ছাড়ের বৈধ আদেশপত্র, ও সংশ্লিষ্ট কাগজপত্র যাচাই-বাছাই করবে।

কাজ পর্যবেক্ষণ কালে নিরীক্ষক পণ্যের ক্ষেত্রে কার্য চিহ্নিতকরণ, সম্পাদন, মোড়কিকরণ, গুদামজাতকরণ ও নিরাপত্তা দেয়া পদ্ধতি ইত্যাদি পর্যবেক্ষণ করবে।

সাক্ষাৎকার নেয়া একটু কঠিন কাজ। মান ব্যবস্থাপনার সাথে সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিদের সাক্ষাৎকার নেয়া হয়। এই সাক্ষাৎকার সহজ পরিবেশে, সম্মান ও বিনয় বজায় রেখে নির্দিষ্ট বিষয় কেন্দ্রীক প্রশ্ন করে নিতে হবে। বিচ্যুতি সম্পর্কে জানতে বেশী সতর্ক হতে হবে। প্রয়োজনে কর্মচারির কাছ থেকে লিখিত ভাবে তার বক্তব্য নিতে হবে।

প্রণালী

নিরীক্ষা করার জন্য প্রধান অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষক একটা নিরীক্ষা পরিকল্পনা ও একটা চেক লিস্ট তৈরি করবেন। এখানে কাজের তালিকা, দলিলের তালিকা, কার্য বিভাগের নাম, বিধিবিধান, নিরীক্ষা টিমের সদস্যদের নাম, সময়সূচি ইত্যাদি থাকে। এই নিরীক্ষা করার আগে ও নিরীক্ষার কাজ চলা কালে ও নিরীক্ষা শেষে সভা করার দরকার হয়। এ সভাগুলোর আলোচ্যসূচি প্রস্তুত করতে হয়। একটি আনুষ্ঠানিক নিরীক্ষা করার যাবতীয় কাজ অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষার ক্ষেত্রে করতে হয়।

নিবন্ধন (Registration)

মান ব্যবস্থাপনা নিবন্ধন হচ্ছে নিবন্ধক নামক তৃতীয় পক্ষ কর্তৃক প্রতিষ্ঠানের মান ব্যবস্থার মূল্যায়ন ও নিরীক্ষা। এই নিবন্ধনের দুইটি অংশ ঃ একজন নিবন্ধক নির্বাচন ও নিবন্ধন প্রক্রিয়া।

নিবন্ধক নির্বাচন

প্রতিটি দেশের জাতীয় নিবন্ধক স্বীকৃতি পরিষদ নিবন্ধক সনদ দিয়ে থাকে। এই পরিষদ বা বোর্ড প্রতিষ্ঠিত মানদন্ডের ভিত্তিতে যোগ্য প্রতিষ্ঠানকে নিবন্ধক হিসেবে স্বীকৃতি সনদ দেয় হয়। এ জন্য মার্কিন যুক্তরাষ্ট্রে রেজিস্ট্রার অ্যাক্রেডিটেশন বোর্ড (Registrar Accreditation Board) এবং বাংলাদেশে বাংলাদেশ অ্যাক্রেডিটেশন বোর্ড (Bangladesh Accreditation Board) রয়েছে। নিবন্ধক নির্বাচনের সময় বিবেচ্য বিষয়গুলো হচ্ছে ঃ মান নিবন্ধক হিসেবে সনদ প্রাপ্ত, নির্দিষ্ট শিল্পে কাজ করা অভিজ্ঞতা, সন্তোষজনক নিবন্ধন প্রক্রিয়া এবং সময় ও ব্যয়।

নিবন্ধন প্রক্রিয়া

মান সনদ পাওয়ার নিবন্ধন প্রক্রিয়ায় ছয়টি ধাপ আছে। নিবন্ধনের আবেদন পত্র পাওয়ার পর রেজিস্ট্রার নিবন্ধন প্রক্রিয়া শুরু করবেন। সেগুলো হচ্ছে ঃ (১) নিবন্ধনের আবেদন- আবেদন পত্রে রেজিস্ট্রার ও শিল্প প্রতিষ্ঠানের অধিকার ও কর্তব্য উল্লেখ থাকবে, কোন্ মানদন্ডের মান সনদ পেতে চায় তা বলা থাকতে হবে এবং সাথে সকল দলিল থাকবে। (২) দলিল পর্যালোচনা - নিবন্ধক মান সিস্টেমের দলিলগুলো পরীক্ষা-নিরীক্ষা করবে। অনেক নিবন্ধক শুধু মান পলিসি ম্যানুয়াল চান, আবার অনেক নিবন্ধক পলিসি ম্যানুয়াল ও প্রণালী ম্যানুয়াল দু'টোই চান। (৩) পূর্ব মূল্যায়ন- পেশকৃত আবেদন ও দলিলে কোন বড় ধরনের কমতি বা বিচ্যুতি আছে কিনা তা এ পর্যায়ে দেখা হয়। অনেক নিবন্ধক এ ধাপটি বাদ দেন। (৪)

নিবন্ধন- নির্বাচিত মানের সাথে সংগঠনের সকল দলিল মিল পাওয়া গেলে একটি পূর্ণ নিরীক্ষা সম্পাদন করা হয়। প্রধান নিরীক্ষক সমাপ্তি সভা করবেন। সকল শর্ত পূরণ হলে প্রতিষ্টান মান সনদ পাবে। শর্তের নগণ্য ঘাটতি থাকলে শর্ত সাপেক্ষে মান সনদ পাবে। আর শর্তের বেশী ঘাটতি থাকলে মান সনদ পাবে না। (৫) অনুবর্তন নজরদারি - মান সনদ প্রদানের ছয় মাসের মাথায় নজরদারি নিরীক্ষা করা হয়। মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেম সঠিক ভাবে কাজ করছে কিনা তা যাচাই করার জন্য নমুনা পরীক্ষা করা হয়। প্রতিটি মান সনদ তিন বছরের জন্য বৈধ থাকে।

সমাপ্তি মন্তব্য (Closing Comments)

বাংলাদেশে বাংলাদেশ স্টান্ডার্ডস এন্ড টেস্টিং ইন্সটিটিউট (বিএসটিআই) আইএসও ৯০০১ সনদ (মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেম), আইএসও ১৪০০০ সনদ (পরিবেশ ব্যবস্থাপনা সিস্টেম) ও আইএসও ২২০০০ সনদ (খাদ্য নিরাপত্তা ব্যবস্থাপনা সিস্টেম) দিয়ে থাকে। এ ছাড়া আরও কয়েকটি আইএসও সনদ প্রদানকারী প্রতিষ্ঠান বাংলাদেশে কাজ করে। যেমন টিএনভি আইএসও ৯০০১ -২০১৫ সনদ, আইএসও ১৪০০১ -২০১৫ সনদ, আইএসও ৪৫০০১ -২০১৮ সনদ, আইএসও ২২০০০ -২০১৮ সনদ, আইএসও ২২০০০ -২০০৪ সনদ, আইএসও ১৩৪৮৫ সনদ, আইএসও ২৭০০১ সনদ, আইএসও ২২৩০১ সনদ, আইএসও ৩৭০০১ সনদ, আইএসও ৩৯০০১ -২০১৫ সনদ, আইএসও ৫০০০১ সনদ প্রদান করে। পাশাপাশি ইউনাইটেড সার্টিফিকেশন সার্ভিস লিমিটেড; ইউআরএস বাংলাদেশ লিমিটেড; এজেএ বাংলাদেশ লিমিটেড; গ্লোবাল গ্রুপ বাংলাদেশ; এডভান্সড এসেসমেন্ট সার্ভিসেস; এসজিএস বাংলাদেশ লিমিটেড; ব্যুরো ভেরিটাস (বাংলাদেশ) প্রাইভেট লিমিটেডও একই রকমের সনদ দিয়ে থাকে।

সারসংক্ষেপঃ

মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ সার্বিক মান ব্যবস্থাপনার একটি গুরুত্বপূর্ণ বিষয়। আইএসও সনদ পেতে হলে সার্বিক মান ব্যবস্থাপনা প্রবর্তন ও বাস্তবায়ন করতে হবে। আইএসও ৯০০১-২০১৫ এর মানদন্ডসমূহ বিস্তারিত ভাবে বর্ণনা করা হয়েছে। মান সনদ পাওয়ার জন্য কি কি শর্ত পূরণ করতে হবে তার বর্ণনা করা হয়েছে এবং বাংলাদেশে বর্তমানে কোন কোন প্রতিষ্ঠান মান নিরীক্ষার সনদ প্রাপ্ত ও তারা কি কি আইএসও দিতে পারে তা এখানে বলা হয়েছে। নিবন্ধক নির্বাচনের সময় বিবেচ্য বিষয়গুলো হচ্ছে ঃ মান নিবন্ধক হিসেবে সনদ প্রাপ্ত, নির্দিষ্ট শিল্পে কাজ করা অভিজ্ঞতা, সন্তোষজনক নিবন্ধন প্রক্রিয়া এবং সময় ও ব্যয়। নিবন্ধন প্রক্রিয়ায় ছয়টি ধাপ আছেঃ নিবন্ধনের আবেদন, দলিল পর্যালোচনা, পূর্ব মূল্যায়ন, নিবন্ধন, ও অনুবর্তন নজরদারি। দলিলবদ্ধকরণের কাজটা কিভাবে করতে হয় ও দলিল কিভাবে লিখতে হবে তার নির্দেশনাগুলো বর্ণনা করা হয়েছে।

ইউনিট উত্তর মূল্যায়ন

১. মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ কী তা ব্যাখ্যা করুন।
২. আই.এস.ও ৯০০১- ২০১৫ কারা ব্যবহার করতে পারে তা বলুন।
৩. মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ এর সুবিধাবলী বর্ণনা করুন।
৪. নির্ধারিত খাত অনুযায়ী আই.এস.ও. মানদন্ডগুলোর নাম ও খাত বলুন।
৫. আই.এস.ও ৯০০১- ২০১৫ নিবন্ধনের সুবিধাবলী বর্ণনা করুন।
৬. মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেমস্ এর আবশ্যকীয় আইএসও ৯০০১-২০১৫ শর্তাবলী বর্ণনা করুন।
৭. মান ব্যবস্থাপনা সিস্টেম বাস্তবায়নের পদক্ষেপগুলি বর্ণনা করুন।
৮. দলিলবদ্ধকরণের প্রক্রিয়া ব্যাখ্যা করুন।
৯. মান সিস্টেমের দলিল কিভাবে লিখতে হয় তা বর্ণনা করুন।
১০. অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষার উদ্দেশ্যাবলী বর্ণনা করুন।
১১. অভ্যন্তরীণ নিরীক্ষার পর্যায়গুলো বর্ণনা করুন।
১২. মান সিস্টেম নিবন্ধন প্রক্রিয়া বর্ণনা করুন।
১৩. আই.এস.ও ৯০০১- ২০১৫ নিবন্ধনের ধাপগুলো বর্ণনা করুন।