# अध्याय VII: गुणवत्ता नियंत्रण एवं गुणवत्ता आश्वासन

**लेखापरीक्षा का उद्देश्य**

*क्या इनपुट सामग्री तथा तैयार उत्पादों के लिए पर्याप्त गुणवत्ता नियंत्रण प्रणाली विद्यमान थी तथा आवश्यक गुणवत्ता के अनुरूप उत्पादों का प्रदाय सुनिश्चित करने के लिए उपलब्ध नियंत्रण व्यवस्था कुशल एवं प्रभावी थी।*

**लेखापरीक्षा मानदंड के स्रोत**

- *इनपुट सामग्री के परीक्षण के लिए मानक प्रचालन प्रक्रिया; एवं*
- *फैक्ट्री स्तर पर अस्वीकृति एवं गुणवत्ता आश्वासन स्थापनाओं द्वारा प्रूफ अस्वीकृति के मानक।*

## 7.1 सामान्य

सेवाओं को अंतिम उत्पाद के निर्गम के पूर्व, आयुध फैक्ट्रियाँ बहुस्तरीय जाँच, गुणवत्ता नियंत्रण तथा गुणवत्ता आश्वासन की पद्धति का अनुपालन करती हैं। इनपुट सामग्री एवं निर्माण प्रक्रिया में संयोजनों/संघटकों की स्तरीय/अंतर-स्तरीय जाँच का उत्तरदायित्व फैक्ट्री के गुणवत्ता नियंत्रण अनुभाग के पास होता है। सेवाओं को अंतिम उत्पादों के निर्गम के पूर्व उनके गुणवत्ता आश्वासन का उत्तरदायित्व डी.जी.क्यू.ए. संगठन के पास है। अतः ओ.ई.एफ.जी. तथा डी.जी.क्यू.ए. संयुक्त एवं गंभीर रूप से सेवाओं को अच्छी गुणवत्ता की मदों के निर्गमन के लिए उत्तरदायी है गुणवत्ता नियंत्रण एवं आश्वासन से संबंधित कार्य-कलापों का प्रवाह चार्ट **अनुलग्नक-III** दिया गया है।

हमने विभिन्न स्तरों पर अपर्याप्त निरीक्षण, आवर्ती अस्वीकृति एवं उपभोक्ताओं से प्रायः प्राप्त होने वाले परिवादों को पाया जिसके बारे में आगे के पैराग्राफों में चर्चा की गई है:

## 7.2 व्यापार से अधिप्राप्त इनपुट सामग्री की अपर्याप्त जाँच

ओ.एफ.बी. का मानक प्रचालन प्रक्रिया (एस.ओ.पी.) का पैराग्राफ 1.4 यह दर्शाता है कि फैक्ट्री में प्राप्ति की तारीख से 15 दिनों के अंदर सभी सामग्रियों की जाँच की जानी चाहिए। तथापि ओ.ई.एफ.जी. के अंतर्गत प्रत्येक फैक्ट्रियों ने पैराशूट तथा यूनीफार्म के निर्माण के लिए आवश्यक सामग्री हेतु जाँच के लिए आवश्यक न्यूनतम अवधि 10 से 15 दिन का विविधता पूर्ण मानक निश्चित किया। अपवाद के रूप में, ओ.सी.एफ.ए. ने 18 से 26 दिनों की न्यूनतम अवधि का मानक निश्चित किया। एस.ओ.पी. के पैराग्राफ 2.1 तथा 2.5 गुणवत्ता नियंत्रण अधिकारी, प्रतिदर्श योजना एवं मानकों के अनुसार, प्रतिदर्शों को प्राप्त कर, संबंधित उत्पाद विशिष्टता तथा अभिकल्प के संदर्भ में इनपुट

सामग्री का दृश्य एवं विमीय जाँच करता है तथा आवश्यकता पड़ने पर अपने स्वयं के/एन.ए.बी.एल. द्वारा मान्यता प्राप्त प्रयोगशाला को प्रेषित करता है। जाँच अधिकारी को आवश्यकता पर सामग्री अथवा अन्य वस्तुओं की अंतिम स्वीकृति के पूर्व संबंधित उत्पादन अनुभाग से स्वीकार्यता के बारे में टिप्पणी प्राप्त करना आवश्यक होता है।

हमने देखा कि फैक्ट्रियों ने जाँच के लिए आवश्यक न्यूनतम अवधि के मानक का अनुपालन नहीं किया एवं इनपुट सामग्री की जाँच में कम समय लिया तथा प्रतिवर्ष विशेषकर 31 मार्च को विभिन्न वस्त्र एवं विविध मदों को उनकी प्राप्ति की तारीख को ही स्वीकृत किया जैसा कि तालिका-30 में दर्शाया गया है:

**तालिका-30: अपर्याप्त जाँच के मामले**

| फैक्ट्री | प्राप्ति की तारीख को ही जाँच | | आवश्यक न्यूनतम अवधि से कम समय में जाँच | | | अभ्युक्ति |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | मामलों की संख्या | मूल्य (लाख रू. में) | लिया गया समय | मामलों की संख्या | मूल्य (लाख रू. में) | |
| **ओ.ई.एफ.सी.** | 49 | 767.63 | 1-5 दिन | 40 | 433.78 | लघु प्रतिदर्श पर नमूना जाँच |
| **ओ.पी.एफ.** | 14 | 57.32 | 1-5 दिन | 150 | 224.57 | - तदैव- |
| **ओ.सी.एफ.एस** | 2 | 1.06 | 1-6 दिन | 19 | 63.87 | - तदैव- |
| **ओ.सी.एफ.ए.** | 11 | 109.01 | 1-17 दिन | 2170 | 137.09 | 3787 अभिलेखों के प्रतिदर्श से निष्काशित आकड़े |
| **ओ.ई.एफ.एच.** | 22 | 98.03 | 1-5 दिन | 731 | 609.56 | लघु प्रतिदर्श पर नमूना जाँच |

अतः आवश्यक न्यूनतम अवधि की तुलना में कम समय में इनपुट सामग्री की जाँच तथा प्राप्ति की तारीख को ही उनकी जाँच दोषमुक्त व अपर्याप्त एवं इनपुट सामग्री की गुणवत्ता से समझौते के जोखिम युक्त है।

मंत्रालय ने कहा कि परीक्षण/गुणवत्ता जाँच के लिए पर्याप्त समय देने की प्रक्रिया के अनुसार सामग्री को स्वीकृत किया गया तथा गुणवत्ता से समझौता नहीं किया गया तर्क स्वीकार्य नहीं है क्योंकि आवश्यक न्यूनतम अवधि (10 से 15 दिन) के प्रति जाँच के लिए लिया गया समय कम था,(एक से छः दिन) स्पष्ट रूप से इनपुट सामग्री की गुणवत्ता तथा जाँच की पर्याप्तता पर संदेह उत्पन्न करता है जैसा की पैराग्राफ 7.2.1 की और 7.3 में वर्णित है।

### *7.2.1 वास्तविक प्राप्ति के समक्ष इनपुट सामग्री का निरीक्षण*

हमने ऐसे विशिष्ट मामलों को पाया जहाँ आपूर्तिकर्ताओं के चालान की तारीख व प्राप्ति जाँच एवं स्वीकृति की तारीख ( मुख्य रूप से 31 मार्च 2010 एवं 2011) एक ही थी, जैसा कि फैक्ट्रियों द्वारा दर्शाया गया है। चूंकि फर्में मुंबई, भीलवाड़ा, फगवाड़ा, फरीदाबाद इत्यादि में अवस्थित थी जो, कि इन फैक्ट्रियों से काफी दूर थी। अतः यह स्पष्ट होता है कि इन मामलों में जाँच के साथ समझौता किया गया।

दो मामलों में, भंडारों की वास्तविक प्राप्ति के पूर्व ही फैक्ट्रियों ने एक ही तारीख ( 31 मार्च) को भंडार को प्राप्त किया, उनकी जाँच की तथा उसे ग्रहीत किया, जिसका विवरण नीचे दिया गया है:

- जनवरी 2009 के एक आदेश के प्रति, मेसर्स एस.एस. इन्टरप्राइजेज कानपुर ने ओ.पी.एफ. कानपुर को 76,400 मीटर 25 एम.एम.पालिस्टर टेप की ( चालान संख्या 01 दिनांक 08 अप्रैल 2009) आपूर्ति की। तथापि, फैक्ट्री ने 31 मार्च 2009 को ही भंडार को प्राप्त किया, जाँच की तथा उसे ग्रहीत किया; एवं
- मेसर्स सुनील इंडस्ट्रीज मुंबई ने ओ.ई.एफ. हजरतपुर को 27,828.60 मीटर गबरडीन कपड़े का प्रेषण किया ( चालान संख्या 883 दिनांक 31 मार्च 2011), तथापि फैक्ट्री ने 30 मार्च 2011 को ही प्रेषण को प्राप्त किया, जाँच की तथा भंडार को ग्रहीत किया।

इससे यह स्पष्ट होता है कि फैक्ट्रियों ने केवल आपूर्तिकर्ताओं को भुगतान करने के लिए प्राप्ति तथा सामग्री की जाँच के बिना ही अग्रिम प्राप्ति वाउचर तैयार किया।

मंत्रालय ने 31 मार्च अर्थात प्राप्ति की तारीख को कुछ प्राप्ति वाउचरों के उपक्रम को वित्त वर्ष की समाप्ति पर प्रतिबद्धता की आवश्यकता के आधारों पर औचित्यपूर्ण ठहराया। मंत्रालय द्वारा दी गई सफाई दर्शाई गयी अत्यावश्यकता लोक निधि से रूपये का भुगतान तथा व्यय से संबंधित साधारण सिद्धान्तों के विरूद्ध जाती है। मंत्रालय को यह सुनिश्चित करना चाहिये कि इस प्रकार की अनियमितताओं को प्रश्रय नहीं दिया जाये।

## 7.3 दोषपूर्ण सामग्री की स्वीकार्यता

एस.ओ.पी. का पैराग्राफ 12.1 विशिष्ट अथवा अभिकल्प से विचलित सामग्री की स्वीकार्यता की अनुमति प्रदान करता है, जो किसी क्रय आदेश अवधि एक निश्चित

मात्रा को पूर्ण करने के लिए उसके प्रयोग के लिए सीमित होता है। सूक्ष्य विचलन के साथ सामग्री की स्वीकार्यता तभी अनुमेय है जब यह कार्य, व्यवहार्यता, टिकाऊपन, अंतर-परिवर्तनीय अथवा सुरक्षा को प्रभावित न करे।

एस.डी. पैराशूट

ब्रेक पैराशूट

हमने पाया कि फैक्ट्रियों के क्यू.सी. अनुभाग द्वारा विशिष्टि से विचलन वाली सामग्री को नियमित रूप से स्वीकार किया गया जिसके कारण निर्माण प्रक्रिया में कई दोष सामने आए तथा अंतिम उत्पादों के कार्य एवं सुरक्षा पर प्रतिकूल प्रभाव पड़े। परिणाम स्वरूप अंतिम उत्पाद गुणवत्ता आश्वासन स्थापना की जाँच में अस्वीकृत हो गए तथा दोषयुक्त इनपुट सामग्री के कारण सुधार हेतु वापस किए गए। तालिका-31 में कुछ मामले उदाहरण के रूप में दिए गए हैः-

**तालिका-31: दोषमुक्त सामग्री की स्वीकार्यता**

| फैक्ट्री | मद आपूर्तिकर्ता आदेश की तारीख | लेखापरीक्षा आपत्ति | मंत्रालय का उत्तर | लेखापरीक्षा की टिप्पणी |
|---|---|---|---|---|
| ओ.सी.एफ ए., ओ.ई.एफ.एच. | पैराशूट के लिए वस्त्र मेसर्स महाराजा श्री उमेद मिल्स लिमिटेड मई 2010 | डी.जी.क्यू.ए. संगठन की गुणवत्ता परामर्शी टिप्पणी के विरूद्ध (नवंबर 2009), फैक्ट्रियों ने (₹ 2.78 करोड़ लागत ) बुनाई संबंधी दोषों वाले वस्त्र को स्वीकृत किया तथा उसे पैराशूट के निर्माण में प्रयुक्त किया | गुणवत्ता से समझौता किए बिना आपूर्ति आदेश में दी गई शर्तों के अनुसार सामग्री को स्वीकृत किया गया | परामर्शी टिप्पणी में वायु की पारगम्यता के विपरीत पैराशूटों के संभावित विफलता की सावधानी के बावजूद पैराशूट के निर्माण में दोषयुक्त वस्त्रों का उपयोग किया गया। कटिंग शाप के लिए 34,000 मी वस्त्र में हुई कमी के बारे में भी शिकायत की। परंतु प्रतिस्थापन नहीं किया गया था। यह इस ओर संकेत करता है कि विशिष्ट लक्ष्य को प्राप्त ना करने पर सामग्रियों का प्रयोग पैराशूट के निर्माण में किया गया था। |

| फैक्ट्री | मद आपूर्तिकर्ता आदेश की तारीख | लेखापरीक्षा आपत्ति | मंत्रालय का उत्तर | लेखापरीक्षा की टिप्पणी |
|---|---|---|---|---|
| ओ.सी.एफ.एस. | कोट इ.सी.सी. तथा कैप ग्लेशियर के लिए वस्त्र मेसर्स राडो इंडस्ट्रीज लिमिटेड अक्टूबर 2010 | बेस के कोर्स एंड वेल्स एंड मास/ एल्यूमिनाइज्ड फैब्रिक के निर्धारित मानदंडो से विचलन के बावजूद, मद (₹37.05 लाख मूल्य के) स्वीकृत किए गए। भंडारों की कमी की शिकायत भी कटिंग शाप ने की थी जो यह इंगित करता है कि सामग्री विशिष्ट लक्ष्यों को प्राप्त नहीं कर पाया। | एल्युमिनियम आवरण एवं प्रस्फुटन शक्ति को ध्यान में रखते हुए निर्धारित मात्रा से अधिक फैक्ट्री ने भंडार को स्वीकार किया। | सामग्रियों की स्वीकृति विशिष्ट लक्ष्यों से बार-बार विचलित होने के बावजूद तथा दुकानों में उनका निर्गमन इस ओर संकेत करता है कि इनपुट सामग्रियों पर गुणवत्ता नियंत्रण की कमी थी। |
| ओ.सी.एफ.एस | कोट ई.सी.सी. के लिए वस्त्र मेसर्स शुभ स्वासन (आई) प्रा.लि. अक्टूबर 2010 | यद्यपि भंडार (₹ 3.28 करोड़ लागत) प्रयोगशाला परीक्षण में सूत/से.मी. एवं द्रव्यमान/वर्ग.मी. जैसे मानदंडों में निर्धारित मान को प्राप्त नहीं कर सका फिर भी दोषों सहित उसे स्वीकृत किया गया। | दोषों से अंतिम उत्पादों की व्यवहार्यता एवं टिकाउपन पर कोई प्रभाव नहीं पड़ेगा। | दोषयुक्त सामग्री की स्वीकृति एवं उपयोग, एस.क्यू.ए.ई. (जी.एस.) शाहजहाँपुर के विशिष्ठ अनुदेशों के विरूद्ध है। |
| ओ.ई.एफ.एच. | पालिस्टर वस्त्र एवं विघटनकारी सूत में. नाहर इंडस्ट्रियल इन्टरप्राइजेज लिमिटेड अक्टूबर 2009 | 4 के स्थान पर 3/4 मूल्य सहित रबिंग ब्राउन एवं ब्लैक से रंग की गहराई में दोष होने पर भी भंडार (₹3.35 करोड़ की लागत) स्वीकृत किया गया। | इनपुट सामग्री की जाँच के लिए सूक्ष्म दोष वाली सामग्री की स्वीकृति एस.ओ.पी. के अनुसार थी तथा विचलन, मानकों के अनुरूप था। | उत्तर में सूक्ष्म विचलन सहित दोष युक्त वस्त्र सूत की नियमित स्वीकृति के कारण अंततः रंग के हल्का होने, रंगों में विषमता तथा यूनीफार्म के स्वरूप आदि तथ्यों पर कोई चर्चा नहीं की गई है। |

## 7.4 गुणवत्ता आश्वासन में मदों की आवर्ती विफलता

वरिष्ठ गुणवत्ता आश्वासन स्थापना (एस.क्यू.ए.ई.) द्वारा प्रूफ जाँच के पश्चात फैक्ट्रियों के गुणवत्ता नियंत्रक अनुभाग द्वारा एक स्वीकृत होने के पश्चात स्थापित मदों को सुधार के लिए वापस किए जाने की आशा नहीं की जाती, क्योंकि गुणवत्ता नियंत्रण में शत-प्रतिशत जाँच एवं सभी अनुपयुक्त मदों की अस्वीकृति समाहित होती है।

तथापि, जब भी गुणवत्ता आश्वासन में अंतिम स्वीकृति हेतु उत्पाद को प्रस्तुत किया जाता है, एस.क्यू.ए.ई. के प्रतिनिधि, अंतिम स्वीकृति हेतु विफल रहने वाले उत्पादों को वापस कर सकते हैं। ऐसे उत्पादों को सुधार हेतु वापस (आर.एफ.आर.) के रूप में

वर्गीकृत किया जाता है तथा फैक्ट्री द्वारा नये सिरे से सुधार के पश्चात पुनः नये सिरे से जाँच हेतु प्रस्तुत किया जाता है।

तालिका-32 में आर.एफ.आर. मदों के बड़े दृष्टातों के बारे में दिया गया है। 2008-09 में उत्पादित 91 मदों में से 34 मदों, 2009-10 और 2010-2011 में उत्पादित 208 एवं 187 मदों में से 143 मदों तथा 2011-12 में उत्पादित 77 मदों में से 60 मदों के आर.एफ.आर. का फैक्ट्री-वार रूझान, विश्लेषित किया गया।

**तालिका-32: आर.एफ.आर. का फैक्ट्री-वार विवरण**

| फैक्ट्री | 2008-09 | | 2009-10 | | 2010-11 | | 2011-12 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | मदों की संख्या | आर.एफ.आर. प्रतिशतता की रेंज | मदों की संख्या | आर.एफ.आर. प्रतिशतता की रेंज | मदों की संख्या | आर.एफ.आर. प्रतिशतता की रेंज | मदों की संख्या | आर.एफ.आर. प्रतिशतता की रेंज |
| ओ.पी.एफ | 3 | 6.85 – 8.87 | 7 | 7.60 – 12.28 | 7 | 8.05 – 12.99 | 10 | 7.33 – 14.79 |
| ओ.सी.एफ.एस | 15 | 21.41 – 66.39 | 12 | 21.53 – 55.87 | 12 | 15.23 – 73.21 | 16 | 10.93 – 48.87 |
| ओ.सी.एफ.ए. | 5 | 5.44 – 42.90 | 5 | 6.54 – 32.80 | 2 | 20.57 – 34.18 | 10 | 19 – 54.66 |
| ओ.ई.एफ.एच. | 3 | 3.49 – 10.04 | 4 | 3.12 – 100 | 3 | 8.89 – 33.97 | 6 | 9.52 – 50.06 |
| ओ.ई.एफ.सी. | ** | ** | 103 | 5.66 – 22.02 | 29 | 6.52 – 42.59 | 14 | 6.91–27.80 |

***** हमारे द्वारा पूछे गये आंकड़े आवश्यक प्रारूप में उपलब्ध नहीं थे।***

हमने पाया कि –

- ओ.ई.एफ. एच क्यू (मुख्यालय) के अपर महानिदेशक ने (मार्च 2008) , लाइन निरीक्षकों द्वारा निष्पादित लापरवाही पूर्ण अनुचित कार्यों एवं अप्रभावी पूर्व निरीक्षण के कारण विभिन्न वस्त्रों कें उच्च आर.एफ.आर. प्रतिशतता के बारे में ओ.सी.एफ.एस. के वरिष्ठ महाप्रबंधक (जी.एम.) को अवगत कराया। उन्होंने वरिष्ठ महाप्रबंधक को, आर.एफ.आर. प्रतिशतता को न्यूनतम स्तर पर लाने के लिए पूर्व-निरीक्षण प्रणाली को मजबूत करने के लिए अनुदेश दिया। तथापि आर.एफ.आर. में कोई प्रगति नहीं देखी गई। फरवरी 2012 में पुनः एस.क्यू.ए.ई. (जी.एस.) ने ओ.सी.एफ.एस. के महाप्रबंधक तैयार उत्पादों के अप्रभावी/अनुचित पूर्व निरीक्षण एवं नियुक्त स्टॉफ द्वारा उत्पादों के गुणवत्ता स्तर की कामचलाऊ स्वीकृति को उद्धृत करते हुए, आर.एफ.आर. की अधिकता के दृष्टांतों के बारे में सूचित किया।
- 2008-12 के दौरान 31 मदों के संबंध में 266 मामलों में से 72 मामलों में, आर.एफ.आर. की महत्वपूर्ण मात्रा 20 प्रतिशत से अधिक 100 प्रतिशत तक पाई गई।

यह, फैक्ट्री स्तर पर उचित गुणवत्ता नियंत्रण पद्धति के अभाव तथा फैक्ट्रियों में विशिष्ट गुणवत्ता के मदों के निर्माण में उनकी अकुशलता की ओर स्पष्ट रूप से इंगित करता है।

इन कमियों के कारण, फैक्ट्रियों में पुनः सुधार तथा उसके पश्चात गुणवत्ता आश्वासन एजेन्सियों द्वारा पुनः प्रूफ परीक्षण के कारण, इन मदों के उत्पादन लागत में वृद्धि हुई। साथ ही फैक्ट्रियों से मांगकर्ताओं को आपूर्ति श्रृंखला पर भी प्रतिकूल प्रभाव पड़ा।

ओ.एफ.बी. ने (अप्रैल 2012) कहा किः

- निकासी एस.क्यू.ए.ई. (जी एस) द्वारा प्रदर्शित आर.एफ.आर. का कारण प्रमुख रूप से व्यक्ति परक आधार पर था तथा किसी वस्तुपरक मूल्यांकन मानदंड के आभाव में फैक्ट्री द्वारा इसे चुनौती नहीं दी जा सकती;
- वस्त्रादिक मदों के थोक उत्पादन में घटित होने वाले दोष, व्यक्तिनिष्ठ प्रकृति के/सुधार योग्य थे तथा इसकी बहुत कम प्रतिशत मात्रा सुधार योग्य नहीं थे जिसके लिए यू.ए.आर. प्रतिशतता का प्रावधान होता है; तथा
- भंडार (आर.एफ.आर. के रूप में तैयार उत्पाद) का सुधार/मरम्मत कार्य पुनः प्रक्रमण द्वारा कर्मचारियों को बिना किसी अतिरिक्त भुगतान के किया गया।

स्थापित उत्पादों/न्यून तकनीकी के संबंध में आर.एफ.आर. मामलों की आवृत्ति, फैक्ट्रियों में उचित गुणवत्ता नियंत्रण के आभाव को दर्शाता है, जिसके कारण अंततः परेषिति को उत्पादों के प्रदाय में चूक हुई। सी.क्यू.ए. ( टी.एवं सी.) कानपुर ने भी जुलाई 2012 में स्वीकार किया कि आयुध फैक्ट्रियों द्वारा यथार्थ-परक गुणवत्ता जाँच नहीं किए जाने के कारण आर.एफ.आर. की स्थिति उत्पन्न होती है। आगे, यह दावा कि दोषों के निवारण हेतु कोई अतिरिक्त भुगतान नहीं किया गया, सही नहीं है क्योंकि प्रत्यक्ष सामग्री तथा प्रत्यक्ष श्रम लागत के अंतर्गत फैक्ट्रियों के लेखा में उत्तरदायी है। बल्कि ये सभी उपरिव्यय के अंतर्गत गलत तरीके से दर्ज थे।

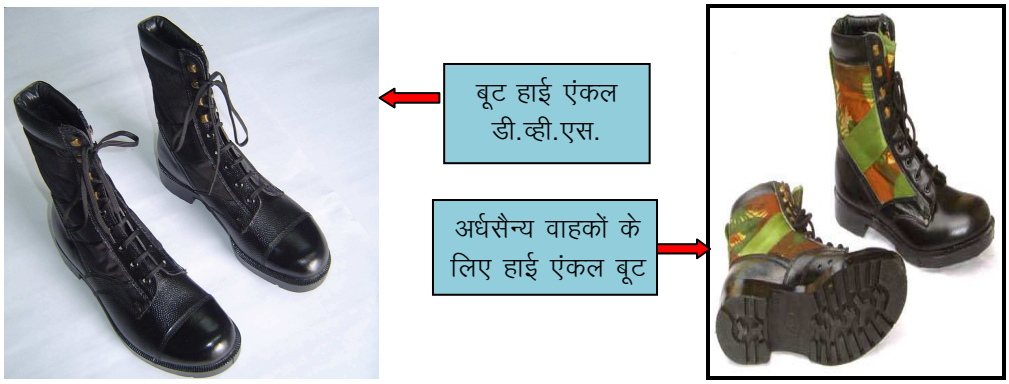
समापन बैठक में सदस्यों ने ( ओ.ई.एफ.जी. एवं वित्त) भी आर.एफ.आर. मामलों के लिए श्रम घंटों एवं श्रम लागत को दर्ज करने की आवश्यकता पर जोर दिया।

## 7.5 गुणवत्ता आश्वासन परीक्षण के दौरान अंतिम अस्वीकृति

फैक्ट्रियों द्वारा गुणवत्ता नियंत्रण जाँच में स्वीकृत तैयार उत्पादों को, सेवाओं को निर्गमित करने के पूर्व, एस.क्यू.ए.ई. द्वारा पुनः गुणवत्ता आश्वासन जाँच हेतु भेजा जाता है। गुणवत्ता आश्वासन स्तर पर, जो मद मरम्मत योग्य नहीं होते हैं, उन्हें अंतिम रूप से अस्वीकृत घोषित किया जाता है। चूंकि फैक्ट्री के गुणवत्ता नियंत्रण में 100 प्रतिशत जाँच की जाती है, अतः गुणवत्ता आश्वासन स्तर पर कोई अस्वीकृति नहीं होनी चाहिए। तथापि हमने अंतिम अस्वीकृति के कुछ मामलों को देखा, जिनपर आगे चर्चा की गई है।

### *7.5.1 ओ.ई.एफ.सी. में अंतिम अस्वीकृति*

ओ.ई.एफ.सी. ने व्यापार माध्यमों के क्रय किए गए रबर यौगिक से बूट हाई एंकल डी.वी.एस. हेतु सोल का निर्माण किया। रबर मदों की जाँच का उत्तरदायित्व फैक्ट्री का है। एस.क्यू.ए.ई. ( जी.एस.) कानपुर जो कि अंतिम स्वीकृति के लिए प्राधिकारी है, ने सोल में पॉलिमर तत्व की न्यून प्रतिशतता एवं उसके कम सख्त होने के कारण, 2009-10 के दौरान ₹10.17 करोड़ मूल्य के 53,190 जोड़े, बूट हाई एंकल अस्वीकृत कर दिये। ओ.ई.एफ.सी., 2009-10 के दौरान थल सेना के लक्ष्य को प्राप्त नहीं कर सकी।




एस.क्यू.ए.ई. ( जी.एस.) कानपुर द्वारा बूटों की अस्वीकृति के बावजूद, उन्हें केन्द्रीय रिर्जव पुलिस बल ( सी.आर.पी.एफ.) को ₹8.66 करोड़[16] के कुल मूल्य पर निर्गमित किया गया। चूँकि, बूट, थल सेना तथा एम.एच.ए. के लिए एक सामान्य मद है, इसलिए उसे डी.जी.क्यू.ए. की जाँच हेतु प्रस्तुत किया जाता है। सी.आर.पी.एफ. को अस्वीकृत बूटों का निर्गम अनियमित है।

बूटों की प्राप्ति के पश्चात, सी.आर.पी.एफ. की फील्ड यूनिटों ने अधिक भार, चमड़े व सोल की कठोरता, निम्नस्तरीय पेस्टिंक/सिलाई, थोड़ी दूरी तक चलने पर सोल का गर्म हो जाना इत्यादि जैसी कई प्रकार की कमियों के बारे में, महानिदेशक, सी.आर.पी.एफ. को शिकायत की। तदनुसार महानिदेशक ने (जुलाई 2010) ओ.ई.एफ.सी. से दोषमुक्त बूटों को बदलने के लिए अनुरोध किया। तथापि, अभी तक (जुलाई 2012) इस प्रकार के प्रतिस्थापना की कार्रवाई नहीं की गई।

[16] एम.एच.ए. को निर्गम के लिए ओ.एफ.बी. द्वारा एक बूट के लिए ₹1628 निश्चित है।

### *7.5.2 ओ.सी.एफ.एस में अंतिम अस्वीकृति*

हमने पाया कि 2004-05 से 2008-09 के दौरान अधिक भार/कम भार के कारण ₹2.35 करोड़ मूल्य के 40,000 कबंल अस्वीकृत हुए। ये कंबल अभी भी फैक्ट्री में निस्तारण हेतु पड़े हुए हैं। फिर भी, फैक्ट्री ने निर्माण प्रक्रिया तथा गुणवत्ता नियंत्रण प्रणाली में सुधार के लिए कोई कार्रवाई नहीं की। हमने यह भी पाया कि निम्नस्तरीय कार्य कुशलता एंव पूर्णता, रंग की भिन्नता, अशुद्ध विमा, ढीली बुनावट, भार में भिन्नता तथा क्षतिग्रस्त तन्तुओं आदि के कारण, 2009-10 एवं 2010-11 के दौरान एस.क्यू.ए.ई. (जी.एस.) शाहजहाँपुर ने गुणवत्ता आश्वासन जाँच में ₹1.49 करोड़ मूल्य की अन्य चार मदों ( मच्छरदानी, कंबल, जर्सी, तथा ट्राउजर) को अस्वीकृत किया।

जून 2011 में फैक्ट्री प्रबंधन ने कहा कि वस्त्रादिक मदों के थोक उत्पादन में आने वाले अधिकांश दोषों का निवारण किया जा सकता था, तथा इसकी केवल थोड़ी प्रतिशतता ही सुधार योग्य नहीं थी जिसके लिए अंतिम उत्पाद के अनुमान में अपरिहार्य अस्वीकृति ( यू.ए.आर.) का प्रावधान किया गया था।

तथ्यात्मक रूप से उत्तर सही नहीं हैं, क्योंकि (i) अनुमान में दी गई यू.ए.आर. की प्रतिशतता उत्पादन स्तर तक ही प्रयोज्य है जिसका गुणवत्ता आश्वासन स्तर पर अंतिम उत्पाद की अंतिम अस्वीकृति से कोई संबंध नहीं है; एवं (ii) अंतिम उत्पादों की अंतिम अस्वीकृति, दोषों के सुधार योग्य न होने के कारण हुई।

## 7.6 परेषिती के स्तर पर अस्वीकृतियाँ

यदि फैक्ट्रियों के गुणवत्ता नियंत्रण तथा डी.जी.क्यू.ए. की गुणवत्ता आश्वासन प्रणाली कुशल एवं प्रभावी है तो गुणवत्ता आश्वासन जाँच में एक बार स्वीकृत होने के पश्चात मदों की परेषिती स्तर पर कोई अस्वीकृति नहीं होनी चाहिए।

हमने प्रयोक्ता के स्तर पर अंतिम उत्पादों की अस्वीकृति के दृष्टांत देखे। ₹10.42 करोड़ की लागत के मदों की परेषिती के स्तर पर अस्वीकृति के कुछ महत्वपूर्ण मामले **अनुलग्नक- IV** में दिए गए हैं। इसके अतिरिक्त गुणवत्ता आश्वासन जाँच के दौरान दोषों की पहचान न होने के कारण, मार्च 2007 तक थल सेना द्वारा ओ.पी.एफ., ओ.सी.एफ.एस. एवं ओ.ई.एफ.एच से प्राप्त 1.70 लाख कोट आई.सी.के., (₹22.48 करोड़ की लागत के) जुलाई 2012 तक अस्वीकृत अवस्था में पड़े हुए थे, जिसका विवरण भी **अनुलग्नक- IV** में दिया गया है।

## 7.7 उपभोक्ता के परिवाद

हमने पाया कि मांगकर्ताओं को आपूर्ति मदों की निम्न गुणवत्ता एवं विभिन्न दोषों के कारण, फैक्ट्रियों ने मांगकर्ताओं से कई शिकायतें प्राप्त की। यहाँ तक कि एक ही मद की एक ही कारण से बार-बार अस्वीकृति हुई तथा फैक्ट्रियाँ नियमित प्रथा के रूप में दोषपूर्ण मदों की वापसी करती रहीं। फैक्ट्रियों के क्यू.सी. अनुभाग द्वारा अप्रभावी गुणवत्ता आश्वासन एवं सी.क्यू.ए. ( टी एण्ड सी.) द्वारा अस्वीकार्य घोषित होने के बावजूद सी.ओ.डी. कानपुर द्वारा फील्ड यूनिटों को दोषपूर्ण मदों के प्रेषण के कारण यह स्थिति उत्पन्न हुई, जैसा कि पूर्व के पैराग्राफ 7.4 से 7.6 में चर्चा की गई है। फैक्ट्रियों ने दोषपूर्ण मदों की वापसी में हुई, हानि के विनियमितीकरण का भी प्रयास नहीं किया। फैक्ट्री-वार परिवादों[17] का विवरण **अनुलग्नक-V** में दिया गया है।

हमने आगे देखा कि ओ.ई.एफ.सी. ने एक बार वायु-सेना को, बैग यूनिवर्सल के पूर्व में अस्वीकृति लॉट को नये निर्गम के रूप में पुनः निर्गमित (अक्टूबर 2009) कर दिया। यहाँ तक कि सचिव (रक्षा उत्पादन) ने वायु-सेना के लिए दोषयुक्त बैग किट यूनीवर्सल की विलंबित वापसी तथा निम्न कोटि की गुणवत्ता को गम्भीरता से लिया तथा अपनी अप्रसन्नता ( जून 2010) व्यक्त की। यह स्थिति उपभोक्ता की संतुष्टि के लिए गुणवत्ता जागरूकता को मजबूत करने की आवश्यकता की ओर इंगित करती है। मंत्रालय की प्रतिक्रिया तथा हमारी अभ्युक्ति तालिका-33 में दी गई हैः

**तालिका-33: मंत्रालय की प्रतिक्रिया एवं लेखापरीक्षा की अभ्युक्ति**

| मंत्रालय की प्रतिक्रिया | लेखापरीक्षा की अभ्युक्तियाँ |
|---|---|
| **ओ.ई.एफ.सी.:** अस्वीकृत भंडार या तो सुधार दिए गए या फिर, श्रम एवं सामग्री पर कोई अतिरिक्त व्यय किए बिना, नए भंडार प्रेषित कर वापसी कर लिए गए। | फैक्ट्रियों के साथ-साथ एस क्यू ए ई में गुणवत्ता नियंत्रण प्रणाली की उपलब्धता के बावजूद लगभग सभी अतिरिक्त व्यय वाले मामलों में |
| **ओ.सी.एफ.एस :** फैक्ट्री द्वारा केवल नीले कंबल ही वापसी किए गए। अन्य मदों की वापसी नहीं की गई जो सी.क्यू.ए. (टी एण्ड सी) कानपुर के समापन रिपोर्ट में स्वीकार्य दिखाए गए। | |

[17] प्रमुख शिकायतों वाली मदें जिनकी मात्रा उपभोक्ता परिवाद रजिस्टर में उल्लेख की गई थी, उनका मूल्य ₹ 5.95 करोड़ था।

| मंत्रालय की प्रतिक्रिया | लेखापरीक्षा की अभ्युक्तियाँ |
|---|---|
| **ओ.सी.एफ.ए.:** क्षतिग्रस्त भंडार की वापसी की लागत परिवाहकों से वसूल की गई। जैकेट एवं पतलून के लिए सी.ओ.डी. कानपुर/थलसेना की यूनिटों द्वारा विसंगति रिपोर्टिंग प्रोटोकॉल का अनुपालन नहीं किया गया। सी.ओ.डी. कानपुर एवं ओ.डी. शकूरबस्ती के मध्य परिवहन के दौरान कमी दृष्टिगत हुई। निस्तारण के लिए मामले को ओ.ई.एफ. एच क्यू (मुख्यालय) के साथ उठाया है | अस्वीकृत मदों की वापसी, जिसके कारण उपभोक्ताओं की शिकायतें सामने आई, उसके बारे में मंत्रालय के उत्तर में कोई व्याख्या प्रस्तुत नहीं है। |
| **ओ.ई.एफ.एच:** विफलता उत्पादन प्रक्रिया का एक अंग था। उपभोक्ताओं के परिवाद या तो निस्तारित कर दिए गऐ या अभिकल्प पुनरीक्षाधीन था। | |

## 7.8 लेखापरीक्षा निष्कर्ष

ओ.ई.एफ.जी. द्वारा अप्रभावी गुणवत्ता जाँच के कारण, निम्नकोटि की सामग्री की स्वीकृति, आर. एफ. आर. मामलों की अधिक मात्रा तथा गुणवत्ता आश्वासन स्तर पर तैयार उत्पादों की अंतिम अस्वीकृति की स्थिति सामने आई। परेषिती के स्तर पर अस्वीकृति तथा प्रयोक्ता के स्तर पर व्याप्त उपभोक्ताओं की शिकायतों से, फैक्ट्रियों द्वारा उच्च गुणवत्ता के उत्पादों के निर्माण में विफलता तथा आश्वासन स्तर पर गुणवत्ता जाँच सुनिश्चित करने में डी.जी.क्यू.ए. के अधीन गुणवत्ता आश्वासन एजेंसियों की विफलता दृष्टिगत होती है। सैन्य बलों की सुविधा तथा प्रयोक्ता की संतुष्टि, सुनिश्चित करने के लिए प्रणाली में इन कमियों का उच्चतम स्तर पर प्रभावी ढ़ंग से निस्तारण नहीं हुआ।

## संस्तुति 14

***ओ.एफ.बी. को इस बात को अवश्य सुनिश्चित करना चाहिए कि फैक्ट्रियाँ इनपुट सामग्रियों के निरीक्षण के लिए निर्धारित मानको को कर्मठता से परिपालित करें।***

## संस्तुति 15

***ओ.एफ.बी. को फैक्ट्रियों के स्वतंत्र गुणवत्ता नियंत्रण कर्मचारी द्वारा आवश्यक शत-प्रतिशत पूर्व-निरीक्षण करवाना सुनिश्चित करना चाहिए।***