



# प्रतिभागी पुस्तिका

क्षेत्र  
लॉजिस्टिक्स

उप-क्षेत्र  
मालगोदाम (भंडारण और पैकेजिंग)

व्यवसाय  
क्लेम मैनेजमेंट

रेफरेंस आईडी: **LSC/Q2117, Version 3.0**  
**NSQF Level 4**



ईबुक तक पहुंचने के लिए इस क्यूआर कोड को स्कैन/क्लिक करें

वेयरहाउस क्लेम  
कोऑर्डिनेटर





**श्री नरेन्द्र मोदी**  
भारत के प्रधान मंत्री

“ कौशल प्रशिक्षण से बेहतर भारत का निर्माण होता है। भारत का विकास करने के लिए हमारा उद्देश्य कौशल विकास होना चाहिये। ”



**CURRICULUM COMPLIANCE TO  
QUALIFICATION PACK - NATIONAL OCCUPATIONAL  
STANDARDS**

is hereby issued by the

**LOGISTICS SECTOR SKILLS COUNCIL**

for the

**SKILLING CONTENT: PARTICIPANT HANDBOOK**

Complying to National Occupational Standards of

Job Role/ Qualification Pack: 'Warehouse Claims Coordinator' QP No. 'LSC/Q2117, V3.0 NSQF Level 4'

Date of issuance: 31/03/2022

Valid up to\*: 31/03/2025

*\*Valid up to the next review date of the Qualification Pack  
Valid up to' date mentioned above (whichever is earlier)*

Authorized Signatory  
(Logistics Sector Skill Council of India)



### आभार

हम तहे दिल से उन सभी संगठनों का धन्यवाद करते हैं जिन्होंने इस प्रतिभागी पुस्तिका की सामग्री को तैयार करने में हमारी मदद की है, इस प्रकार उन्होंने वेयरहाउस क्लेम कोऑर्डिनेटर के लिए योग्यता पैक (क्यूपी) और राष्ट्रीय व्यावसायिक मानकों के आधार पर भारत सरकार की पहल में योगदान दिया।

## इस पुस्तक के बारे में

इस प्रतिभागी पुस्तिका को वेयरहाउस क्लेम कोऑर्डिनेटर योग्यता पैक (क्यूपी) के प्रशिक्षण की सुविधा के लिए डिजाइन किया गया है। यह विद्यार्थियों को आपूर्ति श्रृंखला और वेयरहाउस के प्रमुख विषयों से संबंधित आवश्यक जानकारी प्रदान करता है, जैसे – बचाव और सुरक्षा से संबंधित मुद्दों का अनुपालन करते हुए क्लेम प्रोसेसिंग और दस्तावेजीकरण की तैयारी करना। यह निर्णय लेने की क्षमता सभी प्रकार के वेयरहाउस ऑपरेशनों को ध्यान में रखते हुए एक वास्तविक दुनिया से संबंधित दृष्टिकोण प्रदान करता है।

यह पुस्तक विस्तार से बताती है कि एक व्यक्ति संगठन की प्रक्रिया और उसके प्रोसीजर को समझकर, समय पर दावों (क्लेम) का समाधान करके ग्राहकों और बीमा कंपनियों के साथ कैसे बातचीत करें, और सभी आंतरिक और बाहरी हितधारकों के साथ काम करते हुए संगठन के एक चेहरे के रूप में संगठन का जरूरतों को पूरा करें।

यह पुस्तिका प्रौद्योगिकी में वर्तमान विकास की नवीनतम जानकारी और उद्योग पर इसके प्रभाव को बताती है। वेयरहाउस सेवाओं की विविधता, विविध दृष्टिकोणों और उसकी वर्तमान प्रकृति को जानने के लिए कई मॉड्यूल को संशोधित किया गया है। इस पुस्तिका को 6 एनओएस में बांटा गया है। एनओएस ऐसे व्यावसायिक मानक हैं जिन्हें विभिन्न भूमिकाओं को निभाने के लिए उद्योग के क्षेत्र से संबंधित लीडरों द्वारा समर्थन और सहमति दी गई है। एनओएसएस एक वेयरहाउस क्लेम कोऑर्डिनेटर के कामों को पूरा करने के लिए आवश्यक शैक्षिक, प्रशिक्षण और अन्य मानदंडों पर आधारित है।

### इस पुस्तिका की मुख्य विशेषताएं:

- I. यह क्लेम कोऑर्डिनेशन (दावों के लिए समन्वय) की अवधारणा को आसान तरीके से सीखने के बारे में चर्चा करता है।
- II. यह क्लेम (दावों) की अवधारणों को संवादात्मक (इंटरैक्टिव) और पेशेवर तरीके से प्रस्तुत करता है।
- III. यह विद्यार्थियों को एक व्यवस्थित क्लेम रिजॉल्यूशन (हल करना) सेट-अप में खुद को देखने का अवसर देता है।

विशिष्ट एनओएस के लिए मुख्य शिक्षण उद्देश्य उस एनओएस के लिए इकाईओं की शुरुआत को चिन्हित करते हैं। इस पुस्तक में प्रयुक्त प्रतीकों का वर्णन नीचे किया गया है।

## प्रयुक्त प्रतीक



मुख्य शिक्षण प्रतिफल



सारांश



इकाई उद्देश्यों



सुझाव



टिप्पणियाँ



अभ्यास

## विषय-सूची

क्र. सं.	मॉड्यूल और इकाईयाँ	पृष्ठ संख्या
1.	<b>वेयरहाउस क्लेम कोऑर्डिनेटर का परिचय</b>	1
	इकाई 1.1 आपूर्ति श्रृंखला (सप्लाई चैन) प्रबंधन	3
	इकाई 1.2 पाठ्यक्रम के बारे में	7
	इकाई 1.3 वेयरहाउस में होने वाली गतिविधियां	13
	इकाई 1.4 क्लेम कोऑर्डिनेटर की भूमिका	17
2.	<b>दावों (क्लेम) को प्रोसेस करने की तैयारी करना (एलएससी/एन2115)</b>	21
	इकाई 2.1 दावों (क्लेम) का विस्तृत वर्णन	23
	इकाई 2.2 संसाधनों की योजना बनाना	27
3.	<b>दावों का निरीक्षण और सत्यापन (एलएससी/एन2116)</b>	31
	इकाई 3.1 दावों पर काम शुरू करना	33
	इकाई 3.2 दावों का समाधान करना	42
4.	<b>प्रतिवेदन और दस्तावेजीकरण (एलएससी/एन2117)</b>	45
	इकाई 4.1 दावों का दस्तावेजीकरण	47
	इकाई 4.2 दावों का प्रतिवेदन (रिपोर्ट) तैयार करना	51
5.	<b>स्वास्थ्य, बचाव और सुरक्षा मानदंडों का अनुपालन (एलएससी/एन2125)</b>	55
	इकाई 5.1 कार्यस्थल पर सुरक्षा मानदंड	57
	इकाई 5.2 5एस संकल्पना	61
6.	<b>रोजगार कौशल (DGT/VSQ/N0102) (60 घंटे)</b>	

नए रोजगार कौशल पर पुस्तक निम्नलिखित स्थान पर उपलब्ध है

<https://eskillindia.org/NewEmployability>

ईबुक तक पहुंचने के लिए नीचे दिए गए QR कोड स्कैन करें







**Skill India**  
वीरम नार-कुलम मरत



सरक्यमेव जयते  
GOVERNMENT OF INDIA  
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT  
& ENTREPRENEURSHIP



**N S D C**  
National  
Skill Development  
Corporation

Transforming the skill landscape



## 1. वेयरहाउस क्लेम कोऑर्डिनेटर का परिचय

इकाई 1.1 आपूर्ति श्रृंखला (सप्लाई चैन) प्रबंधन

इकाई 1.2 पाठ्यक्रम के बारे में

इकाई 1.3 वेयरहाउस में होने वाली गतिविधियां

इकाई 1.4 क्लेम कोऑर्डिनेटर की भूमिका





## मुख्य शिक्षण प्रतिफल



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी इसमें सक्षम होंगे:

1. आपूर्ति श्रृंखला और लॉजिस्टिक्स प्रबंधन का वर्णन करना।
2. आपूर्ति श्रृंखला और लॉजिस्टिक्स में रोजगार अवसर का वर्णन करना।
3. वेयरहाउस और उसमें मौजूद अवसरों की चर्चा करना।
4. वेयरहाउस में विभिन्न गतिविधियों का वर्णन करना।
5. वेयरहाउस के महत्व की व्याख्या करना।
6. वेयरहाउस में संगठनात्मक संरचना का वर्णन करना।
7. क्लेम कोऑर्डिनेटर (दावा समन्वयक) की भूमिका और इसके कार्यों की व्याख्या करना।
8. इस काम को करने के लिए योग्यता और आवश्यक पहलुओं का वर्णन करना।

## इकाई 1.1 आपूर्ति श्रृंखला (सप्लाई चैन) प्रबंधन

### इकाई के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी इसमें सक्षम होंगे:

1. आपूर्ति श्रृंखला और लॉजिस्टिक्स प्रबंधन को परिभाषित करना।
2. आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन के घटकों को समझाएं।

### 1.1.1 आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन क्या है?

**आपूर्ति श्रृंखला की परिभाषा:** इसे सामान की आवाजाही के रूप में परिभाषित किया जाता है क्योंकि ये अपने स्रोत से अंतिम ग्राहक तक पहुंचते हैं। इसमें खरीद, निर्माण, भंडारण, परिवहन, ग्राहक सेवा, मांग योजना, आपूर्ति योजना तथा आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन शामिल है। (स्रोत: सीआईआई-आईएल, एससीएमप्रो, मॉड्यल 1)

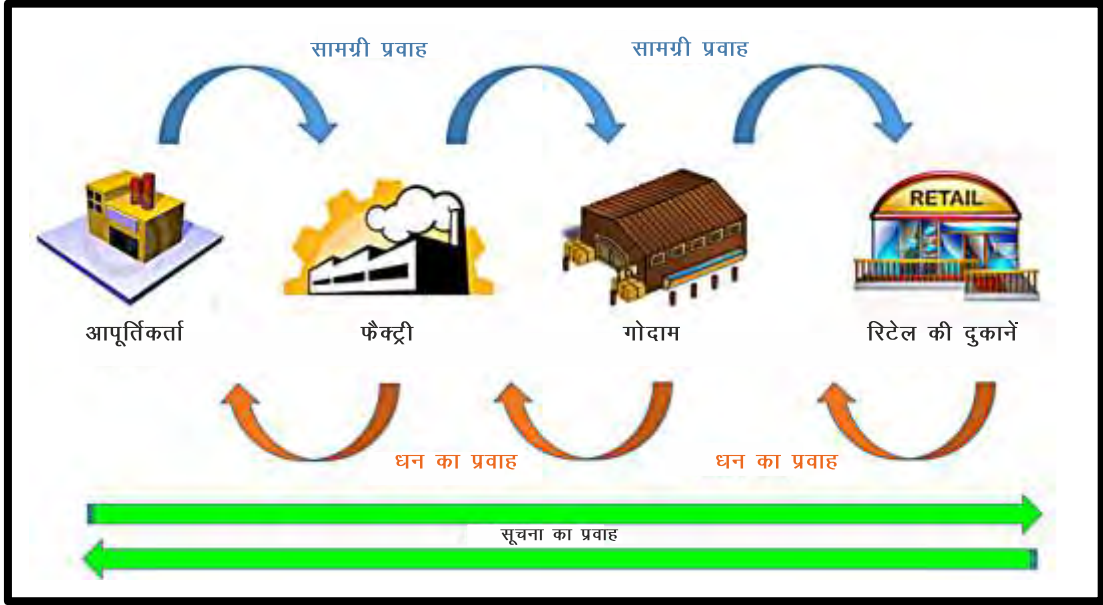
आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन एक सामंजस्यपूर्ण और उच्च-प्रदर्शन वाले बिजनेस मॉडल के रूप में कंपनियों के भीतर और कंपनियों के बीच प्रमुख व्यावसायिक कार्यों और व्यावसायिक प्रक्रियाओं को जोड़ने की प्राथमिक जिम्मेदारी के साथ एक एकीकृत फंक्शन है। इसमें ऊपर उल्लेखित लॉजिस्टिक्स प्रबंधन की सभी गतिविधियों के साथ – साथ मैनुफैक्चरिंग ऑपरेशन भी शामिल हैं, और यह मार्केटिंग, बिक्री, प्रोडक्ट डिजाइन, फाइनेंस और सूचना प्रौद्योगिकी की प्रक्रियाओं और गतिविधियों के मध्य समन्वय करता है।

### 1.1.2 लॉजिस्टिक्स प्रबंधन क्या है?

लॉजिस्टिक्स प्रबंधन आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन का हिस्सा है जिसमें योजना, सामग्री, और दक्षता को नियंत्रित करना, उसे प्रभावी रूप से आगे बढ़ाना, और रिवर्स फ्लो और माल एवं सेवाओं का भंडारण, और ग्राहक की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए उत्पादन स्थान और उपभोग स्थान के बीच की पूरी जानकारी शामिल है। (स्रोत: सीएससीएमपी)

आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन अनिवार्य रूप से तीन प्रवाह सुनिश्चित करता है:

- a. उत्पाद प्रवाह/सेवा प्रवाह
- b. सूचना प्रवाह
- c. वित्त/धन प्रवाह



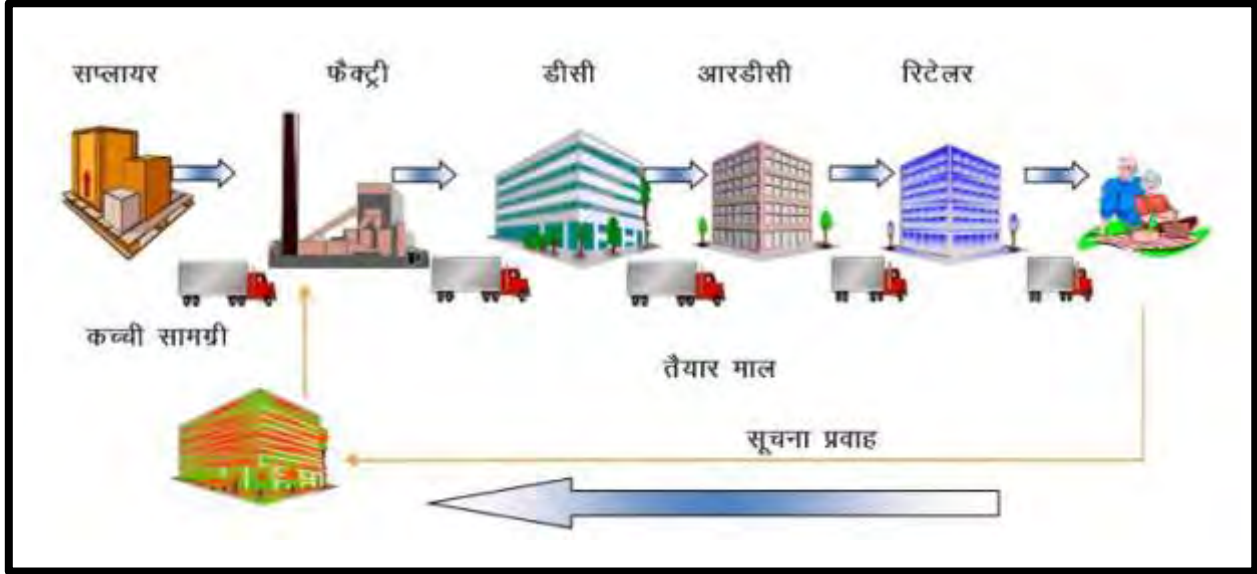
चित्र 1.1.1 आपूर्ति श्रृंखला प्रवाह

- उत्पाद प्रवाह किसी ग्राहक द्वारा किया गया रिटर्न या अन्य सर्विस की आवश्यकता पड़ने की स्थिति में आपूर्तिकर्ता से ग्राहकों और ग्राहक से निर्माता तक माल की आवाजाही है।
- सूचना प्रवाह में डिलीवरी की स्थिति अपडेट करने के साथ-साथ आपूर्तिकर्ताओं और निर्माताओं के बीच जानकारी साझा करना शामिल है। सूचना प्रवाह वास्तविक समय के आधार पर होना चाहिए, ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि बिना किसी टूट-फूट या बिना देरी के मांग पूरी हो सके। आपूर्ति श्रृंखला में सूचना प्रवाह में अंतिम उपयोगकर्ताओं की प्राथमिकताओं के संबंध में आपूर्ति श्रृंखला के लिए बाजार संकेत शामिल है।
- वित्त प्रवाह पहले दो प्रवाहों का परिणाम है जिसमें क्रेडिट शर्तें, पेमेंट शेड्यूल और कंसाइनमेंट शामिल है।

### 1.1.3 आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन का परिचय

एक आपूर्ति श्रृंखला सुविधाओं और वितरण के विकल्पों का एक नेटवर्क है जो सामग्री की प्राप्ति, इन सामग्रियों को मध्यवर्ती अवस्था और तैयार उत्पादों में बदलने और ग्राहकों को इन तैयार उत्पादों के वितरण का कार्य करता है। आपूर्ति श्रृंखला सेवा और निर्माण दोनों क्षेत्रों में मौजूद है, हालांकि उद्योग से उद्योग और फर्म से फर्म के बीच श्रृंखला की संरचना काफी अलग-अलग हो सकती है।

आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन को आमतौर पर पूरी तरह से उर्ध्वाधर एकीकृत फर्म के रूप में देखा जाता है, जहां संपूर्ण सामग्री प्रवाह एक ही फर्म के स्वामित्व में होता है और जहां प्रत्येक चैनल स्वतंत्र रूप से संचालित होता है। इसलिए, श्रृंखला के विभिन्न चरणों के बीच समन्वय इसके प्रभावी प्रबंधन की कुंजी है।

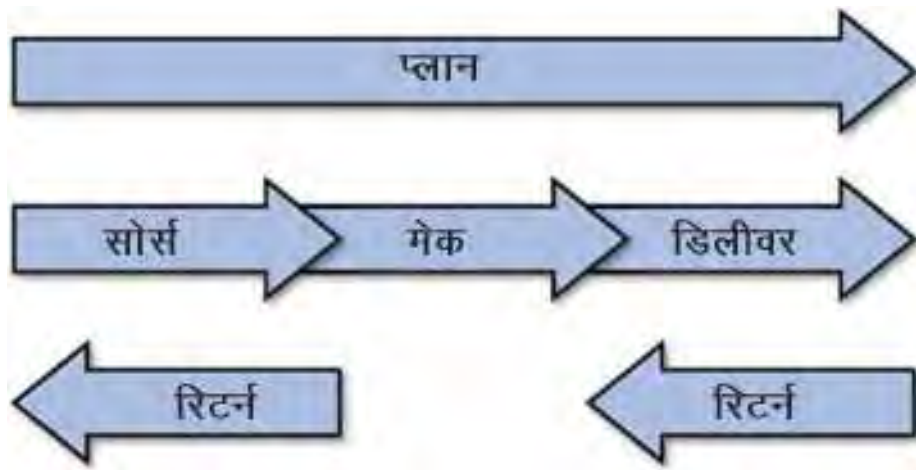


चित्र 1.1.2 आपूर्ति श्रृंखला प्रवाह

ऊपर एक उत्पाद के लिए एक बहुत ही सरल आपूर्ति श्रृंखला का एक उदाहरण दिया गया है, जहां कच्चे माल को आपूर्तिकर्ता से प्राप्त किया जाता है, और एक ही चरण में इसे तैयार माल में परिवर्तित किया जाता है, इसके बाद इसे वितरण केन्द्रों और अंततः ग्राहकों तक पहुंचाया जाता है। वास्तव में आपूर्ति श्रृंखला में घटकों, सुविधाओं और क्षमताओं को साझा करने के साथ कई सारे परिणाम प्राप्त होते हैं।

#### 1.1.4 आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन के घटक

आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन के पांच महत्वपूर्ण घटक निम्नलिखित हैं:



चित्र 1.1.3 आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन के घटक

आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन के पांच महत्वपूर्ण घटक हैं—

### योजना—स्रोत—निर्माण—डिलीवर—वापसी

**योजना:** यह चरण इस बारे में बताता है कि कैसे आपूर्ति के माध्यम से ग्राहक की मांग को पूरा किया जाएगा। जैसा कि चित्र में देखा जा सकता है कि योजना फंक्शन मांग के पूर्वानुमानों को प्राप्त करने के लिए ग्राहक के साथ संवाद करता है। जिसे आपूर्ति योजना में बदला जाता है और कच्चे माल की सोर्सिंग के लिए आपूर्तिकर्ता को सूचित किया जाता है।

**स्रोत:** इस चरण में विनिर्माण के लिए आवश्यक कच्चे माल के लिए विभिन्न संभावित विक्रेताओं की पहचान करनी होती है। यहां केवल आपूर्तिकर्ताओं की पहचान करना पर्याप्त नहीं होगा। इसमें उत्पादों की उपलब्धता, शामिल लागत, माल का आसान परिवहन और यहां तक कि भुगतान की शर्तें भी शामिल होनी चाहिए।

**निर्माण:** तीसरे घटक में कई गतिविधियां जैसे डिजाइनिंग, उत्पादन, परीक्षण, पैकेजिंग शामिल है और फिर डिलीवरी के लिए इन सभी गतिविधियों को सिंक्रनाइज़ करने की आवश्यकता होती है। इसके माध्यम से आपूर्तिकर्ता से प्राप्त कच्चे माल को ग्राहक के लिए तैयार माल में बदल दिया जाता है।

**डिलीवर:** इस चरण में सही उत्पाद को सही जगह सही समय पर उचित मात्रा में और उचित कीमत पर पहुंचाना शामिल है। यहां आपूर्ति श्रृंखला तैयार माल को फैक्ट्री से गोदामों, गोदाम से वितरकों, वितरकों से खुदरा विक्रेताओं और अंत में खुदरा विक्रेताओं से अंतिम उपभोक्ता तक पहुंचाती है।

**वापसी:** आपूर्ति श्रृंखला में यह चरण अंतिम है जो लगातार महत्वपूर्ण होता जा रहा है। इसमें खराब, क्षतिग्रस्त या यहां तक कि अस्वीकृत माल को ग्राहक द्वारा वापस कर दिया जाता है। आपूर्ति श्रृंखला को शीघ्रता से ग्राहक को प्रतिक्रिया देनी चाहिए और लागत को कम से कम करके सामान को वापस करना चाहिए।

नोट्स




---



---



---



---



---



---



---



---



## इकाई 1.2 पाठ्यक्रम के बारे में

### इकाई के उद्देश्य

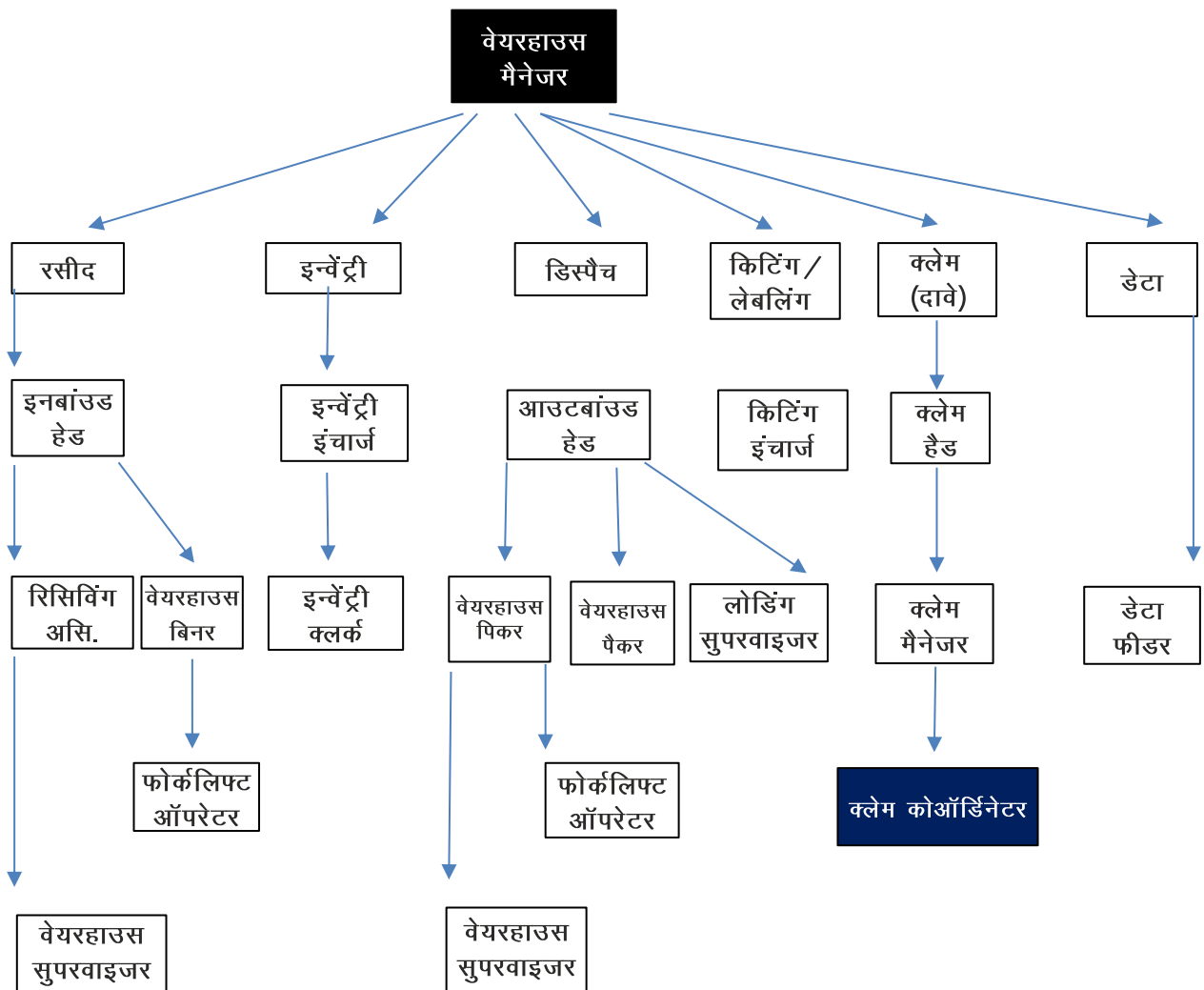


इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी इसमें सक्षम होंगे:

1. आपूर्ति श्रृंखला और वेयरहाउस में संगठन की संरचना को समझाएं।
2. क्लेम कोऑर्डिनेटर की भूमिका का वर्णन करें।
3. वेयरहाउस के बारे में समझाएं।
4. परंपरागत वेयरहाउस और आधुनिक वेयरहाउस के बीच अंतर बताएं।
5. लॉजिस्टिक्स में रोजगार अवसरों को पहचानें।

### 1.2.1 क्लेम कोऑर्डिनेटर (दावा समन्वयक)

एक क्लेम कोऑर्डिनेटर (जिसे क्लेम प्रोसेसर भी कहा जाता है) वह है जो वेयरहाउस में काम करता है, जो वेयरहाउस में आने वाले पक्षों द्वारा किए गए दावों को प्रोसेस करता है और उनका मूल्यांकन करता है।



वेयरहाउस क्लेम कोऑर्डिनेटर को वेयरहाउस क्लेम प्रोसेसर के रूप में जाना जाता है। इस भूमिका में यह व्यक्ति दावों (क्लेम) को प्राप्त करने के लिए जिम्मेदार है, यह संबंधित सामान का आकलन कर सुनिश्चित करता है कि दावा सही है और प्रतिपूर्ति योग्य राशि का अनुमान लगाता है। उसे सभी दस्तावेजों को सत्यापित करने, बीमा कंपनियों को दावे भेजने और प्रबंधन को विस्तृत रिपोर्ट प्रदान करने की भी आवश्यकता होती है।

इस काम के लिए व्यक्ति को संयुक्त लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए अपनी टीम के साथ अच्छी तरह से काम करने की आवश्यकता होती है। व्यक्ति को निर्धारित समय सीमा के भीतर कार्यों को प्राथमिकता देने और उन्हें पूरा करने में सक्षम होना चाहिए। व्यक्ति को अपनी पूरी शिफ्ट के दौरान उच्च एकाग्रता स्तर बनाए रखने में सक्षम होना चाहिए।

### 1.2.2 पाठ्यक्रम का उद्देश्य

जब वेयरहाउस में अलग-अलग कार्य होते हैं, तब इस पाठ्यक्रम का मुख्य उद्देश्य क्लेम कोऑर्डिनेटर द्वारा की जाने वाली गतिविधियों के बारे में एक समझ लाना है।

इसके उद्देश्यों में शामिल हैं:

- दावों पर कार्य करने में शामिल प्रक्रियाओं के लिए व्यक्तियों को प्रशिक्षण देना।
- बिना गलती के दावों को हल करने वाली गतिविधियों को करने के लिए आवश्यक कौशल विकसित करना। इन कौशलों में प्रक्रियाओं को विस्तार से समझना, आवश्यक दस्तावेज तैयार करना, आवश्यक संसाधनों की योजना बनाना, संयुक्त लक्ष्यों को पूरा करने के लिए टीम का एक सदस्य बनना और दावों की वास्तविकता पर निर्णय लेने की क्षमता शामिल है।
- प्रबंधकों और साथी कर्मचारियों के साथ स्पष्ट रूप से संवाद करें।
- दावों पर कार्य करते समय आवेगी या भावनात्मक होने के बजाय निष्पक्ष रूप से कार्य करने की आवश्यकता होती है।
- देरी/अतिरिक्त आदेशों की स्थिति में शेड्यूल के पुनर्मूल्यांकन के लिए लचीला होना चाहिए।

### 1.2.3 वेयरहाउसिंग क्या है?

- वेयरहाउस का मुख्य कार्य उन वस्तुओं का भंडारण करना है जिन्हें तुरंत डिस्पैच करने की आवश्यकता नहीं है। किसी मौसम में मांग होने, प्रचार अभियान और अव्यवहार्य खरीद के लिए भी माल के भंडारण की आवश्यकता होती है। भंडारण की कार्यक्षमता के अलावा वेयरहाउस के निम्नलिखित लाभ हैं:
- माल की चोरी, उसके खराब होने, आग, बाढ़ आदि से माल की सुरक्षा करता है।
- वेयरहाउस में री-पैकेजिंग, ग्रेडिंग, प्रोसेसिंग, री-ब्रांडिंग जैसी मूल्य वर्धित सेवाएं की जा सकती हैं।
- वेयरहाउस इन्वेंट्री को कार्यशील पूंजी (वर्किंग कैपिटल) प्रदान करने के लिए फाइनेंस किया जा सकता है।
- मूल्य स्थिरता – वेयरहाउस माल की कीमतों में उतार-चढ़ाव को कम करता है। यह उत्पाद की कीमतों को तब स्थिर रखता है जब उनकी आपूर्ति बाजार में अधिक हो जाती है जबकि जब उनकी आपूर्ति बाजार में मांग से कम होती है तब उन्हें निकाला जाता है। यह उन वस्तुओं के लिए जरूरी हो जाता है जिनकी कीमतों में भारी उतार-चढ़ाव देखा जाता है।

### 1.2.3 आधुनिक वेयरहाउस बनाम परंपरागत वेयरहाउस

परंपरागत वेयरहाउस कम स्वचालन और कम तकनीक के साथ काम करते हैं तथा मैनुअल हैंडलिंग और सिस्टम पर भरोसा करते हैं। इन वेयरहाउसों में डिस्पैच से संबंधित गलतियों की संभावना अधिक होती है क्योंकि इसमें कई प्रक्रियाएं मैनुअल होती हैं।



चित्र 1.2.2 परंपरागत वेयरहाउस



चित्र 1.2.3 आधुनिक वेयरहाउस



चित्र 1.2.4 लकड़ी का पैलेट



चित्र 1.2.5 प्लास्टिक का पैलेट



चित्र 1.2.6 हैवी-ड्यूटी रैक



चित्र 1.2.7 रैग्युलर रैक

आधुनिक वेयरहाउसों में स्वचालन और प्रौद्योगिकी के उपयोग से गलती की संभावना कम हो जाती है। परंपरागत वेयरहाउसों में भंडारण जमीन पर होता है और इसमें हैंडलिंग मैन्युअली की जाती है। इसमें हैंडलिंग के दौरान होने वाली क्षति और माल को चुनने/डिस्पैच में होने वाली गलती दोनों की संभावना बढ़ जाती है। आधुनिक वेयरहाउसों में, भंडारण निर्धारित रैक और शेल्फ स्थानों में किया जाता है। इसमें बैटरी से चलने वाले पैलेट ट्रक (बीओपीटी), फोर्कलिफ्ट रीच ट्रक के साथ हैंडलिंग की जाती है। यह डिस्पैच में गलतियों को कम करता है और इसलिए दावों (क्लेम) को भी कम करता है।



चित्र 1.2.8 पैलेट ट्रक



चित्र 1.2.9 रीच ट्रक



चित्र 1.2.10 फोर्कलिफ्ट



चित्र 1.2.11 ऑर्डर पिकर

प्रौद्योगिकी का उपयोग न केवल वेयरहाउस के अंदर बल्कि रिटर्न के समय भी वस्तुओं को ट्रैक करने में सक्षम बनाता है। बारकोड लेबल और क्यूआर कोड लेबल का उपयोग बहुत आम हैं, जिसे वेयरहाउस में प्रत्येक गतिविधि जैसे प्राप्त करना, रखना (भंडारण), चुनना, पैकिंग करना और अंत में डिस्पैच करना आदि चरणों में स्कैन करने की आवश्यकता होती है। स्कैनिंग वेयरहाउस में होने वाली गतिविधियों के विभिन्न चरणों की जानकारी प्राप्त करने में मदद करती है। आरएफआईडी टैग के उपयोग के साथ काफी विकास हुआ है, जिसमें व्यक्तिगत स्कैन की आवश्यकता नहीं होती है, बल्कि जब टैग वेयरहाउस में सेंसर से निकलता है तो इसे कैचर कर लिया जाता है।



चित्र 1.2.12 बारकोड स्कैनर, बारकोड प्रिंटर, शिपिंग बॉक्स पर बारकोड

इस प्रकार, स्वचालन और प्रौद्योगिकी दोनों ही नुकसान/गलतियों को कम करते हैं और वस्तुओं की पूरी कार्य अवधि के दौरान इसे टैक करने और इस पर नजर बनाए रखने में मदद करता है जब तक वह वापस नहीं आ जाता। चूंकि डिस्पैच की जाने वाली वस्तुओं को डिस्पैच करने से पहले स्कैन किया जाता है जिससे डिस्पैच गलत होने की संभावना कम हो जाती है। कई वस्तुओं में क्रमानुसार बारकोड होते हैं जो वापसी (रिटर्न) और वारंटी क्लेम को प्रोसेस करते समय सरलता से उन्हें पहचानने में मदद करते हैं।

30000 वर्गफुट से अधिक आकार के मध्यम से बड़े आकार के वेयरहाउसों के लिए, यह देखा गया है कि स्वचालन और प्रौद्योगिकी में लगने वाली लागत अधिक भंडारण क्षमता/अधिक वर्गफुट जगह और उच्च हैंडलिंग और प्रोसेसिंग प्रति व्यक्ति के रूप में अधिक लाभ पहुंचाती है। गलतियों में कमी कर यह वेयरहाउस में क्लेम (दावों) को भी कम करती है।

इसलिए आधुनिक वेयरहाउस क्लेम को बहुत सावधानी से मॉनिटर करने में सक्षम होते हैं और सुनिश्चित करें कि इन क्लेम का मूल कारण पता लगाया जाए ताकि सुधारात्मक कार्रवाई समय पर की जा सके।

### बाजार का अवलोकन – भारत में लॉजिस्टिक्स

2022 के अंत तक भारत में लॉजिस्टिक्स उद्योग के 250 बिलियन अमेरिकी डॉलर (20 लाख करोड़ भारतीय रुपये) को छूने का अनुमान है। जब 2022 में भारत की जीडीपी का 3500 बिलियन अमेरिकी डॉलर (280 लाख करोड़ भारतीय रुपये) का अनुमान लगाया जाता है, तो लॉजिस्टिक्स इंडस्ट्री भारत की जीडीपी का लगभग 7 प्रतिशत है और इसलिए इसे भारतीय अर्थव्यवस्था में योगदान देने वाले महत्वपूर्ण क्षेत्रों में से एक माना जाता है। लॉजिस्टिक्स इंडस्ट्री हाल ही के वर्षों में 12 प्रतिशत सीएजीआर (कंपाउंड एनुअल ग्रोथ रेट) से बढ़ रहा है।

लॉजिस्टिक्स मैनेजमेंट में आउटबाउंड ट्रांसपोर्टेशन, इनबाउंड ट्रांसपोर्टेशन, फ्लीट मैनेजमेंट, मटेरियल हैंडलिंग, वेयरहाउसिंग, ऑर्डरों की पूर्ति, मांग योजना (डिमांड प्लानिंग) और इन्वेंट्री मैनेजमेंट शामिल है। यह 2.2 लाख करोड़ लोगों को रोजगार देता है और इसमें 2022 में 30 लाख नौकरियों के बढ़ने की उम्मीद है।

लॉजिस्टिक्स इंडस्ट्री के पक्ष में चार रुझान हैं (i) लगातार बढ़ती मांग (ii) ई-कॉमर्स में वृद्धि (iii) विदेशी बुनियादी ढांचा निवेश (iv) आपूर्ति श्रृंखला प्रक्रियाओं का डिजीटलीकरण। ई-कॉमर्स की वृद्धि ने प्रौद्योगिकी के बढ़ते उपयोग के प्रभाव से उत्पादकता और दक्षता, पारदर्शिता और दृष्टिक्षेत्र में परिणामी सुधार किया है और नौकरियों की आवश्यकताओं में वृद्धि हुई है।

लागत, गुणवत्ता, डिलीवरी, और लचीलापन जैसे कुछ आवश्यक कारक भारत में लॉजिस्टिक्स कंपनियों के लिए अधिक प्रतिस्पर्धी माहौल बनाते हैं जो अनुभवी कर्मचारियों से त्वरित डिलीवरी सिस्टम को तैयार करने, ग्राहकों की संतुष्टि में वृद्धि करने और परिचालन लागत को कम करने की मांग करते हैं।

इसके साथ ही हम स्पष्ट रूप से कह सकते हैं कि लॉजिस्टिक्स उद्योग अब कम कुशल उद्योग नहीं रहा है और होने वाले डिजिटल परिवर्तन के तेजी से नियोजन के लिए अत्यधिक कुशल मानव संसाधनों की सक्रिय रूप से भर्ती की जा रही है। परियोजना मानचित्रण (प्रोजेक्ट मैपिंग) और प्रक्रिया रूपांतरण (प्रोसेस कन्वर्शन) जैसे विशिष्ट कौशल वाले पेशेवरों की बढ़ती मांग के साथ, लॉजिस्टिक्स क्षेत्र कुशल और अकुशल दोनों तरह के श्रमिकों के लिए काम के अवसरों का दायरा बढ़ा रहा है। इस प्रकार, लॉजिस्टिक्स कुशल पेशेवर के लिए विकास के अच्छे अवसर प्रदान करता है।





## इकाई 1.3 वेयरहाउस में होने वाली गतिविधियां

### इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी इसमें सक्षम होंगे:

1. वेयरहाउस में होने वाली गतिविधियों का वर्णन करें।
2. क्लेम मैनेजमेंट (दावा प्रबंधन) की व्याख्या करें।
3. क्लेम (दावों) को नियंत्रण में रखने के महत्व की व्याख्या करें।

### 1.3.1 वेयरहाउस की गतिविधियां

गोदाम में की जाने वाली गतिविधियां इस प्रकार हैं।

- शिपमेंट प्राप्त करना
- उत्पादों का भंडारण करना
- इन्वेंट्री मैनेजमेंट
- ऑर्डर को प्रोसेस करना और ग्राहकों को वितरण करना
- प्लीट मैनेजमेंट
- जगह का प्रबंधन करना
- बचाव और सुरक्षा प्रथाएं
- वापसी और क्लेम मैनेजमेंट (दावा प्रबंधन)

#### 1) शिपमेंट प्राप्त करना—

यह गतिविधि वेयरहाउस परिसर में प्रवेश करने वाले वाहन की गेट-इन प्रोसेस के साथ शुरू होती है। फिर वाहन को अनलोड करने के लिए वेयरहाउस में लाया जाता है। वाहन को अनलोड किया जाता है और माल को स्टेजिंग एरिया में रखा जाता है। माल की कमी/क्षति को जानने के लिए इनपुट दस्तावेज से मिलान किया जाता है और गुड्स रिसिप्ट नोट (जीआरएन) तैयार किया जाता है।

#### 2) उत्पादों का भंडारण—

इसके बाद उत्पादों को भंडारण के लिए ले जाया जाता है। इस प्रक्रिया को पुट-अवे (रखना) या बिनिंग कहा जाता है। इस माल को रखने से पहले, कुछ वेयरहाउसों में प्राप्त हुए माल से कुछ सेम्पल लेकर क्वालिटी चैक कर सकते हैं। कुछ मामलों में, यह क्वालिटी चैक जीआरएन को जनरेट करने से पहले भी की जा सकती है। कुछ वेयरहाउस भंडारण जैसे स्पेयर वेयरहाउस करने से पहले प्री-पैकिंग या किटिंग भी कर सकते हैं। इस स्थिति में, पैकिंग सामग्री की इन्वेंट्री को बनाए रखा जाना चाहिए और इसे मॉनिटर करना चाहिए।

वेयरहाउस मैनेजमेंट सॉफ्टवेयर (डब्ल्यूएमएस) के साथ काम करने वाले आधुनिक वेयरहाउसों में, सभी स्थानों को बारकोड के साथ टैग किया जाता है, जब इन वस्तुओं को स्टोर किया जाता है तो इनके भंडारण के स्थान को डब्ल्यूएमएस में दर्ज किया जाता है। इसमें भंडारण को इस तरह से किया जाता है कि पूर्व-निर्धारित पिकिंग फॉर्मूला के आधार पर उसे आसानी से उठाया जा सके। कुछ पिकिंग एल्गोरिथम एफआईएफओ (फर्स्ट इन फर्स्ट आउट – प्रथम आगत प्रथम निर्गत) या एफएमएफओ (फर्स्ट मैनुफैक्चर्ड फर्स्ट आउट – प्रथम विनिर्मित प्रथम निर्गत) हो सकते हैं।

### 1) इन्वेंट्री मैनेजमेंट

चूंकि वेयरहाउस इन्वेंट्री का रक्षक है, इसलिए इन्वेंट्री पर कड़ी नजर रखना महत्वपूर्ण है। इसे चक्र गणन (सायकल काउंट) द्वारा किया जा सकता है जिसमें कुछ वस्तुओं के स्टॉक को पूर्व-निर्धारित आवृत्ति के आधार पर गिना जाता है। आमतौर पर, तेजी से निकलने वाली वस्तुओं को महीने में कम से कम एक बार गिना जाता है जबकि मध्यम और धीमी गति से निकलने वाली वस्तुओं को कम आवृत्ति के साथ गिना जाता है। चक्र गणन के समय, किसी को भंडारण में वस्तुएं अस्त-व्यस्त मिल सकती है जहां वस्तुएं गलत स्थान पर रखी हो सकती है। इन्वेंट्री को अच्छी तरह से स्वच्छ बनाए रखने के लिए स्टॉक की जांच के समय इन्हें ठीक भी किया जा सकता है।

एक अन्य अभ्यास जिसमें नियमित रूप से पैलेट को मिलाना (मर्ज)। यहां एक ही सामान और एक ही बैच/मैनुफैक्चरिंग तारीख के सामान से आंशिक रूप से भरे हुए पैलेटों को आने वाले सामान और भंडारण को सुधारने के लिए इसे खाली पैलेट पर मिला दिया जाता है।

### 2) ऑर्डर को प्रोसेस करना और ग्राहकों को वितरण करना

वेयरहाउस में प्राप्त होने वाले ऑर्डरों को डिस्पैच करने के लिए प्रोसेस किया जाता है। सबसे पहले एक पिक लिस्ट तैयार की जाती है जिसमें चुने जाने वाली वस्तुओं के साथ-साथ उनके स्थान का भी उल्लेख होगा। चुनी गई वस्तुओं को डिस्पैच करने से पहले पैक करने की भी आवश्यकता होती है। एक बार जब वे वस्तुएं पैक हो जाती है, तो ई-वे बिल जैसे सभी वैधानिक दस्तावेजों को आवश्यक आउटबाउंड दस्तावेजों के साथ वांछित गंतव्य के लिए वाहन पर लोड किया जाता है।

### 3) फ्लीट मैनेजमेंट

वेयरहाउस में ट्रांसपोर्ट टीम को यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि ऑर्डरों को भेजने के लिए वाहनों की व्यवस्था हो गई है। ये यात्रा के आधार पर किराये पर लिये गये वाहन या स्वयं के वाहन हो सकते हैं। डिस्पैच में कोई देरी न हो, यह सुनिश्चित करने के लिए वाहनों की समय पर व्यवस्था की जानी चाहिए।

### 4) जगह का प्रबंधन करना

यह बहुत जरूरी है कि जगह का प्रबंधन ठीक से हो और यह सुनिश्चित करें कि रास्ते में या वाहन के आवाजाही वाले क्षेत्रों में कोई स्टॉक स्टोर न हो। पूरे स्टॉक को श्रेणी, अच्छा/खराब के अनुसार अलग करने की आवश्यकता होती है और यह अपनी पहुंच में होना चाहिए। इसके लिए सीनियर और वेयरहाउस मैनेजमेंट टीम दोनों को उचित इन्वेंट्री प्रबंधन प्रथाओं की आवश्यकता होती है।

### 5) बचाव और सुरक्षा प्रथाएं

वस्तुओं को हैंडल करते समय यह सुनिश्चित करें कि सभी बचाव और सुरक्षा प्रथाओं को अपनाया जाता है ताकि वेयरहाउस के अंदर कोई दुर्घटना/घटना न हो, जो काम करने वाले कर्मचारियों को चोट लगने के कारण के साथ-साथ इन्वेंट्री को भी नुकसान पहुंचा सकती है।

### 6) वापसी और क्लेम मैनेजमेंट (दावा प्रबंधन)

वापस आने वाली वस्तुओं को "वापसी" (रिटर्न) कहा जाता है। प्राप्त करने वाले पक्ष द्वारा किए गए क्लेम का आकलन करना चाहिए और वेयरहाउस में इनका मूल्यांकन किया जाना चाहिए और समय पर समाधान प्रदान किया जाना चाहिए।



चित्र 1.3.1 अनलोडिंग



चित्र 1.3.2 बिनिंग और भंडारण



चित्र 1.3.3 पिकिंग



चित्र 1.3.4 पैकिंग



चित्र 1.3.5 वाहन लोडिंग

### 1.3.2 क्लेम मैनेजमेंट

क्लेम मैनेजमेंट (दावा प्रबंधन) प्राप्त करने वाले स्थान (रिसिविंग लोकेशन) से खराब, क्षतिग्रस्त, विवादित वस्तुओं की वापसी से जुड़ा है। इन दावों का निष्पक्ष आकलन और मूल्यांकन करने के बाद क्लेम कोऑर्डिनेटर (दावा समन्वयक) द्वारा इसे हल किया जाना चाहिए।

**वेयरहाउस क्लेम – यह कैसे होता है?**

वेयरहाउस मैनेजमेंट में अन्य भंडारण स्थानों और ग्राहकों के लिए सामान की आवाजाही शामिल होती है। निम्नलिखित कारणों से प्राप्त करने वाले पक्षों (रिसिविंग पार्टी) से क्लेम आते हैं:

- 1) एक्सीडेंट क्लेम – ये आवागमन के समय माल ले जा रहे वाहन की दुर्घटना के कारण होते हैं। क्षतिग्रस्त वस्तुओं को आकलन किया जाना चाहिए, और माल के बीमकर्ताओं के पास क्लेम को दायर करना चाहिए। ये क्लेम सबसे आम हैं और अपेक्षाकृत अधिक कीमत के होते हैं।
- 2) डिस्पैच में गलती – डिस्पैच में कम सामान या गलत सामान।
- 3) विनिर्माण त्रुटियां – जो उत्पाद भेजा गया है वह विनिर्देशों के अनुसार नहीं है और इसका उपयोग नहीं किया जा सकता है।

- 4) वारंटी क्लेम – ऐसे उत्पाद जिनकी वारंटी एक निश्चित अवधि के लिए है और वारंटी अवधि पूरी होने से पहले वह खराब हो गए हैं।

इन क्लेम होने के कई कारण होते हैं – कुछ क्लेम उत्पाद की गुणवत्ता से संबंधित होते हैं, जबकि उनमें से कुछ वेयरहाउस दक्षता और आवागमन जोखिम से संबंधित होते हैं। क्षतिग्रस्त वस्तुओं को आमतौर पर मूल वेयरहाउस को वापस कर दिया जाता है जहां क्लेम को प्रोसेस किया जाता है। क्षतिग्रस्त वस्तुओं को हैंडल करने और उनका निरीक्षण करने और क्लेम का पुनर्भुगतान करने या न करने के निर्णय पर पहुंचकर दावों (क्लेम) का मूल्यांकन करने में क्लेम कोऑर्डिनेटर (दावा समन्वयक) की एक महत्वपूर्ण भूमिका होती है। लिए गए निर्णय के लिए दावा करने वाले पक्ष को समझाने के लिए तथ्यों और सबूतों के आधार पर मूल्यांकन किए जाने की आवश्यकता है।

यह संभव है कि दावे (क्लेम) बाहरी कारणों की वजह से किए गए हो जिनके लिए वेयरहाउस की जिम्मेदारी नहीं हैं। अनुचित हैंडलिंग या अनुचित उपयोग के कारण ये उत्पाद खराब हो सकते हैं। वेयरहाउस क्लेम कोऑर्डिनेटर को एनालिसिस (विश्लेषण) करने और यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि ऐसी स्थिति का पता लगाया गया है और ऐसे दावों के लिए कोई भुगतान नहीं किया जाए।

अधिकांश संगठनों के पास क्लेम जनरेशन के मानदंड हैं। इन क्लेम को पीपीएम में मापा जाता है – पीपीएम यानी प्रति मिलियन घटनाओं में क्लेम की संख्या। आमतौर पर, घटना एक समयसीमा में चुनी गई या डिस्पैच की गई वस्तुओं की संख्या होगी। ऑपरेशन की जटिलता और उद्योगों के आधार पर मानदंड तय किए जाते हैं। उदाहरण के लिए, पीपीएम 1000 का मतलब 0.1 प्रतिशत का त्रुटि भत्ता होगा।

दावों के समाधान के लिए आमतौर पर समय-सीमा होती है जो पुनः उद्योग और उसकी जटिलता पर निर्भर करती है। सभी विवरणों और क्षतिग्रस्त वस्तुओं के साथ दावा दर्ज करने के बाद इसकी अनुमानित समय-सीमा 05 से 30 दिनों के बीच हो सकती है।

#### दावों पर नियंत्रण

हालांकि दावों को शून्य करना बहुत मुश्किल होगा, लेकिन दावों के लिए 0.5 प्रतिशत या 0.1 प्रतिशत का लक्ष्य रखना बहुत सामान्य है। दावों पर बेहतर नियंत्रण रखना बहुत जरूरी है क्योंकि यह प्रत्यक्ष रूप से वेयरहाउस के ऑपरेशनों की दक्षता और प्रभावशीलता के साथ-साथ उत्पाद की गुणवत्ता को भी दर्शाता है। दावे भी ऑपरेशनों (संचालन) की दक्षता का एक प्रतिबिंब हैं और कम दावे (क्लेम) लोगों के बीच भरोसे को बढ़ाते हैं।

कम दावे यह भी सुनिश्चित करते हैं कि नई पहल के साथ वेयरहाउस के ऑपरेशन में सुधार और सेवा स्तरों में वृद्धि को निर्देशित किया जा सकता है। साथ ही, वेयरहाउस के लिए यह भी महत्वपूर्ण है कि वे वास्तविक दावों का समय पर स्वीकार करे और उनका शीघ्रता से समाधान करे।

#### नोट्स




---



---



---



---



---



## इकाई 1.4 क्लेम कोऑर्डिनेटर की भूमिका

### इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी इसमें सक्षम होंगे:

1. क्लेम कोऑर्डिनेटर (दावा समन्वयक) की भूमिका का वर्णन करें।
2. इसके द्वारा किए जाने वाले कार्यों का वर्णन करें।
3. उपलब्ध रोजगार के अवसरों की व्याख्या करें।
4. उद्योग में शामिल होने के लिए आवश्यक चीजों की सूची बनाएं।

### 1.4.1 क्लेम कोऑर्डिनेटर – भूमिकाएं

वेयरहाउस क्लेम कोऑर्डिनेटर को वेयरहाउस क्लेम प्रोसेसर (दावा संसाधक) के रूप में भी जाना जाता है। इस भूमिका में व्यक्ति दावों को प्राप्त करने के लिए जिम्मेदार है और संबंधित सामान का आकलन कर यह सुनिश्चित करता है कि दावा वास्तविक है और प्रतिपूर्ति योग्य राशि का अनुमान लगाता है। उसे सभी दस्तोवजों को सत्यापित करने, बीमा कंपनियों को दावे भेजने और प्रबंधन को विस्तृत रिपोर्ट प्रदान करने की भी आवश्यकता होती है।

इस काम के लिए व्यक्ति को संयुक्त लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए अपनी टीम के साथ अच्छी तरह से काम करने की आवश्यकता होती है। व्यक्ति को निर्धारित समय सीमा के भीतर कार्यों को प्राथमिकता देने और उन्हें पूरा करने में सक्षम होना चाहिए। व्यक्ति को अपनी पूरी शिफ्ट के दौरान उच्च एकाग्रता स्तर बनाए रखने में सक्षम होना चाहिए।

प्रमुख कार्यों का विवरण:

- शेड्यूल को समझना और क्लेम फॉर्म को प्राप्त करना
- आवश्यक उपकरणों इकट्ठा करना और निरीक्षण करना
- अलग किए गए सामान का निरीक्षण करना
- साक्षात्कार आयोजित करना, विशेषज्ञों की राय प्राप्त करना और झूठे दावों का अलग करना
- बीमा कंपनियों के साथ दस्तावेजीकरण और स्पष्टीकरण
- दावों को प्रोसेस करते समय स्वास्थ्य, बचाव और सुरक्षा उपायों को मेनटेन रखना

### 1.4.2 कार्यों का विवरण

- दावों की सूची प्राप्त करें और कार्यों को शेड्यूल करें। होने वाली देरी या दावों में वृद्धि होने की स्थिति में इस शेड्यूल को बदलने के लिए लचीला रहें।
- निरीक्षण करने के लिए आवश्यक संसाधनों की योजना बनाना और एकत्र करना – सामग्री को उठाने के लिए फोर्कलिफ्ट, आवश्यकतानुसार व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण, कैमरा और परीक्षण उपकरण और मूवमेंट व निरीक्षण में मदद के लिए अन्य सहायक कर्मचारी
- क्लेम फॉर्म (दावा प्रपत्र) में कारण की जांच करने के बाद अलग किए गए सामानों का निरीक्षण करें
- ग्राहकों, सप्लायरों, ट्रांसपोर्टरों, गवाहों (यदि कोई हो) और बीमा कंपनियों सहित दावे की जानकारी के लिए दावेदारों और अन्य पक्षों का साक्षात्कार लें
- सभी दस्तावेजों के साथ बीमा कंपनियों के पास दावे को भेजें और स्पष्टीकरण दें
- बचाव और सुरक्षा नियमों का पालन करें
- भावुक हुए बिना दावे की वास्तविकता के बारे में निर्णय लेते समय निष्पक्ष रहें

### 1.4.3 वेयरहाउस में रोजगार के अवसर

आपूर्ति श्रृंखला संगठन में क्लेम कोऑर्डिनेटर की भूमिका बहुत महत्वपूर्ण होती है। वेयरहाउस को ऑपरेट करने वाले थर्ड पार्टी लॉजिस्टिक्स सर्विस प्रोवाइडर्स, कूरियर संगठन जो हब को संचालित करते हैं और पूरे भारत में डिलीवर करते हैं, ई-कॉमर्स कंपनियां और स्वयं के वेयरहाउस चलाने वाले अन्य संगठनों में करियर के अपार अवसर हैं। यह भूमिका वेयरहाउस के संचालन के बारे में एक व्यापक दृष्टिकोण रखने का अवसर प्रदान करती है और क्लेम टीम के भीतर पार्श्व (अन्य वेयरहाउस फंक्शंस) और लंबवत रूप से भी विकास के अवसर प्रदान करती है।



चित्र 1.4.1 3पीएल संगठन

#### 1. लॉजिस्टिक्स सर्विस प्रोवाइडर्स –

ऑलकार्गो<sup>टीएम</sup>, महिंद्रा लॉजिस्टिक्स<sup>टीएम</sup> और टीवीएस सप्लाय चैन सॉल्यूशंस<sup>टीएम</sup> भारतीय आपूर्ति श्रृंखला संगठन हैं जो वेयरहाउसिंग और परिवहन सहित संपूर्ण लॉजिस्टिक्स सेवाएं प्रदान करते हैं। डीएचएल और कुहने नागल (Kuehne Nagel) जैसे बहुराष्ट्रीय संगठन अपने मूल फ्रेट फॉरवर्डिंग ऑपरेशनों के अलावा कॉन्ट्रैक्ट लॉजिस्टिक्स सेवाएं भी प्रदान करते हैं।

#### 2. कूरियर संगठन –

भारतीय और बहुराष्ट्रीय दोनों तरह के कूरियर संगठन पूरे भारत में हब और वेयरहाउस संचालित करते हैं। ये बहुत सारे अवसर भी प्रदान करते हैं क्योंकि हर प्रमुख केंद्र के लिए एक क्लेम कोऑर्डिनेटर (दावा समन्वयक) की आवश्यकता होती है।



चित्र 1.4.2 कूरियर संगठन

3. ई-कॉमर्स – यह भी बड़े हब और डिलीवरी वेयरहाउस संचालित करते हैं –



चित्र 1.4.3 ई-कॉमर्स संगठन

#### पूर्व-आवश्यकताएं

- क्षतिग्रस्त माल के निरीक्षण और मूल्यांकन का प्रशिक्षण
- टीम का मुख्य व्यक्ति होना जो विभिन्न हितधारकों से जुड़ने में सक्षम हो
- तथ्यों के आधार पर निष्पक्ष रूप से निर्णय लेने की क्षमता
- एकाग्रता बनाए रखने और अर्जेंट वर्कलोड के आधार पर शेड्यूल को बदलने के लिए लचीला होने की आवश्यकता

#### सुझाव



आपके द्वारा खरीदे जाने वाले सभी घरेलू सामान – किराना, इलेक्ट्रॉनिक्स, घरेलू सामान को एक वेयरहाउस से दूसरे वेयरहाउस/दुकान तक पहुंचाया जाता है जहां से आपको डिलीवरी की जाती है। यदि आपको कोई ऐसा सामान मिलता है जो खराब है, तो कंपनी के वेयरहाउस के क्लेम कोऑर्डिनेटर द्वारा इसका निपटारा किया जाएगा।

#### नोट्स




---



---



---



---



---



---



---

### सारांश

इस अध्याय में, आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन की बुनियादी बातों पर चर्चा की गई है। इसके अलावा, वेयरहाउसिंग के बारे में संक्षिप्त विवरण दिया गया है, इसकी संगठनात्मक संरचना से भी डील करना होता है। वेयरहाउस में की जाने वाली विभिन्न गतिविधियों के बारे में भी बताया गया है। इस जॉब की भूमिका और क्लेम कोऑर्डिनेटर के लिए अवसरों पर चर्चा की गई।

### अभ्यास

1. दो पहिया वाहन निर्माता के लिए, टायर प्रदाता ..... है।
2. आपूर्ति श्रृंखला के विभिन्न घटक ....., ....., ....., ..... और ..... हैं।
3. वेयरहाउस क्लेम कोऑर्डिनेटर ..... को प्राप्त करने के लिए जिम्मेदार है और संबंधित सामान का ..... कर यह सुनिश्चित करता है कि दावा ..... है और ..... राशि का अनुमान लगाता है।
4. क्लेम क्यों हो सकते हैं, इसके 2 कारणों का उल्लेख करें? ....., .....
5. भारत में कार्यरत कुछ लॉजिस्टिक्स सर्विस प्रोवाइडर्स के नाम बताइए।

संबंधित वीडियो के लिए क्यूआर कोड स्कैन करें



आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन

<https://youtu.be/52VcoVTsVUY>



भंडारण

<https://youtu.be/JBZlB1UAq4>



## 2. दावों (क्लेम) को प्रोसेस करने की तैयारी करना

- इकाई 2.1 दावों (क्लेम) का विवरण
- इकाई 2.2 संसाधनों की योजना बनाना



## मुख्य शिक्षण प्रतिफल



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी इसमें सक्षम होंगे:

1. वेयरहाउस दावों (क्लेम) को प्रोसेस करने के लिए शुरुआती प्रक्रिया के विभिन्न चरणों का वर्णन करें।
2. मैनेजर से एकत्र किए जाने वाले क्लेम फॉर्म (दावा प्रपत्र) और निरीक्षण चेकलिस्ट सहित दस्तावेजों की सूची बनाएं।
3. लंबित दावों को शेड्यूल में शामिल करने की प्रक्रिया का वर्णन करें।
4. क्लेम, क्लेम प्रोसेसिंग चेकलिस्ट और निरीक्षण चेकलिस्ट के संबंध में एकत्र किए जाने वाले डेटा की सूची बनाएं।
5. दावों को संसाधित करने के लिए आवश्यक संसाधनों की योजना बनाएं और उन्हें व्यवस्थित करें।
6. निरीक्षण शुरू करने के लिए आवश्यक उपकरणों की सूची बनाएं।
7. पूर्व-निरीक्षण जांच और समायोजन सुधारों को पूरा करने के लिए उपकरण को ऑपरेट करें।

## इकाई 2.1 दावों का विस्तृत वर्णन

### इकाई के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी इसमें सक्षम होंगे:

1. दैनिक शेड्यूल को तैयार करें और लंबित इस शेड्यूल में लंबित मामलों को जोड़ें।
2. दावों (क्लेम) में प्राथमिकताएं निर्धारित करें और इसके अनुसार शेड्यूल करें।
3. दावे (क्लेम) के संबंध में आवश्यक दस्तावेजों की सूची बनाएं।
4. यदि आवश्यक हो तो हितधारकों से अतिरिक्त जानकारी प्राप्त करने के बाद दावों को सही व्याख्या करें।

### 2.1.1 दावों का विस्तृत वर्णन – चरण

**चरण 1** – मैनेजर से पूरे दिन के लिए वर्क शेड्यूल एकत्र करें। यह एक हार्ड कॉपी या एक हैंड डिवाइस पर हो सकता है। वर्क शेड्यूल में पूरे दिन के लिए प्रोसेस किए जाने वाले सभी दावों की एक सूची होगी। (सेम्पल नीचे दिया गया है)



चित्र 2.1.1 वर्क शेड्यूल एकत्र करना

वर्क शेड्यूल		दिनांक:				21/07/2022	
दावे #	ग्राहक कोड	ग्राहक का नाम	स्टोर लोकेशन	क्लेम वॉल्यूम	बॉक्स वॉल्यूम	वजन	दावे का कारण
211	124	ALPHA	B3	54900	22	240 किलो	दुर्घटना
212	128	BETA	A5	77000	35	450 किलो	खराब उत्पाद

सारणी 2.1.2 सेम्पल दैनिक वर्क शेड्यूल

शेड्यूल में दावेदार का विवरण, दावे का मूल्य, बक्सों का संख्या, वजन और दावे का कारण होता है। उत्पाद, भंडारण स्थान, बक्सों की संख्या और वजन के आधार पर वेयरहाउस क्लेम कोऑर्डिनेटर वर्क कंटेंट और प्रोसेसिंग को पूरा करने के लिए आवश्यक संसाधनों का भी आकलन कर सकता है।

वर्क कंटेंट का आकलन करने के मानदंड विभिन्न कारकों के लिए हैं:

**उत्पाद** – उत्पाद की जटिलता और मानक आयामों की संख्या/किए जाने वाले परीक्षण वर्क कंटेंट (कार्य विषय वस्तु) को निर्धारित करेंगे।

**भंडारण स्थान** – यह स्थान वस्तुओं को फिर से उठाने और उन्हें वापस रखने के लिए आवश्यक समय को बताएगा। फोर्कलिफ्ट की आवश्यकता का भी अनुमान लगाया जा सकता है।

**बक्सों की संख्या और वजन** – यह परीक्षण के लिए उपलब्ध कुल वस्तुओं को निर्धारित करता है। मानक प्रक्रिया के आधार



पर, इन वस्तुओं के एक सेम्पल को विस्तार से संसाधित किया जाएगा, जबकि प्राप्त अन्य सभी वस्तुओं का एक दृश्य निरीक्षण किया जा सकता है।

**चरण 2—** लंबित दावों को अपने वर्क शेड्यूल में जोड़े। हार्ड कॉपी और सॉफ्ट कॉपी दोनों के तरह के फॉर्मेट में इसे जोड़ने की प्रक्रिया को स्पष्ट रूप से समझें।

कुल लंबित दावों को जानने के लिए पिछले दिनों के लंबित दावों को उनके साथ जोड़ा जाता है। कुल बक्से और वजन कार्य करने के लिए वर्क कंटेंट के बारे में एक अनुमान देते हैं।

वर्क शेड्यूल			दिनांक:			21/07/2022	
दावे #	ग्राहक कोड	ग्राहक का नाम	स्टोर लोकेशन	क्लेम वॉल्यूम	बॉक्स वॉल्यूम	वजन	दावे का कारण
211	124	ALPHA	B3	54900	22	240 किलो	दुर्घटना
212	128	BETA	A5	77000	35	450 किलो	खराब उत्पाद

वर्क शेड्यूल			दिनांक:			20/07/2022	
दावे #	ग्राहक कोड	ग्राहक का नाम	स्टोर लोकेशन	क्लेम वॉल्यूम	बॉक्स वॉल्यूम	वजन	दावे का कारण
208	125	GAMMA	A2	25000	17	100 किलो	खराब उत्पाद

वर्क शेड्यूल			दिनांक:			18/07/2022	
दावे #	ग्राहक कोड	ग्राहक का नाम	स्टोर लोकेशन	क्लेम वॉल्यूम	बॉक्स वॉल्यूम	वजन	दावे का कारण
205	137	THETA	A1	125000	51	900 किलो	दुर्घटना

सारणी 2.1.3 सेम्पल संगठित वर्क शेड्यूल

सेम्पल संगठित वर्क शेड्यूल के आधार पर, पिछले दिनों में लंबित कार्य सहित कुल कार्य का अनुमान लगाया जा सकता है।

**चरण 3—** दावों के बीच प्राथमिकताओं (यदि कोई हो) को समझें। अन्यथा दावों पर एफआईएफओ के आधार पर कार्रवाई की जाएगी।

मैनेजर यह बताएगा कि किन दावों को तत्काल संसाधित किए जाने की आवश्यकता है। आमतौर पर, बड़े दावों या बड़े ग्राहकों के दावों को प्राथमिकता दी जाती है। क्लेम कोऑर्डिनेटर को अपनी प्राथमिकताओं के अनुसार अपने शेड्यूल को बनाने की आवश्यकता होती है।

क्लेम #	दिनांक	प्राथमिकता
211	21/7/22	सामान्य
212	21/7/22	उच्च
208	20/7/22	सामान्य
205	18/7/22	उच्च

सारणी 2.1.4 दावों की प्राथमिकता सूची

ऊपर दी गई सारणी के अनुसार, दावा संख्या 205 और 212 उच्च प्राथमिकता वाले हैं और इन्हें अन्य दावों से पहले संसाधित किए जाने की आवश्यकता है, चाहे अन्य दावे पहले आए हो। यह प्राथमिकता दावे के आकार, ग्राहक की अहमियत, दोष/दावे की गंभीरता या अन्य किसी कारक पर निर्भर हो सकती है और इसे एक उपयुक्त नामित आर्थॉरिटी द्वारा तय किया जाता है। इस आर्थॉरिटी को किसी दावे के लिए प्राथमिकता देनी चाहिए और भविष्य के संदर्भ/विश्लेषण के लिए प्राथमिकता देने वाले कारणों का रिकॉर्ड रखना चाहिए और यदि आवश्यक हो तो प्राथमिकता प्रक्रिया को पुनः जांचना चाहिए।

प्राथमिकता एक विशेष तिथि के लिए है, और उपरोक्त किसी भी कारण से बाद में इस तारीख को बदला जा सकता है। भविष्य

के संदर्भ के लिए इन कारणों के साथ प्राथमिकता स्थिति को अपडेट किया जाना चाहिए।

**चरण 4** – दावा प्रपत्र (क्लेम फॉर्म), दावा प्रसंस्करण (क्लेम प्रोसेसिंग) चेकलिस्ट और निरीक्षण चेकलिस्ट प्राप्त करें।

प्रत्येक दावे के लिए कुछ दस्तोवज प्राप्त करने की जरूरत है। यदि दावा प्रपत्र में कुछ विसंगतियां हैं, तो उन्हें उस दावेदार को तुरंत चिन्हांकित करने की आवश्यकता होगी।

दावा प्रसंस्करण चेकलिस्ट में दावे के लिए एकत्र किए जाने वाले सभी दस्तावेजों का विवरण होगा।

**दुर्घटना के दावे की स्थिति में, निम्नलिखित दस्तावेजों को एकत्र करने की आवश्यकता है:**

1. वैध बीमा पॉलिसी की प्रति
2. निकटतम पुलिस स्टेशन में दर्ज की गई एफआईआर
3. फोटो के साथ दुर्घटना की तारीख
4. दावा प्रपत्र के साथ मूल्यांकन सर्टिफिकेट। घटना की पुष्टि के लिए क्षतिग्रस्त वस्तुओं को देखना चाहिए।

**किसी उत्पाद के खराब होने के दावे की स्थिति में,**

- a) दावा प्रपत्र में मूल खरीद की तारीख के साथ-साथ विसंगति का भी विवरण देना चाहिए।
- b) इसका वर्णन किया जाना चाहिए कि उत्पाद में खराबी बाहरी कारणों जैसे उत्पाद को संभालने या अपयोग/असेम्बल करने के दौरान नहीं हुई है – अन्यथा दावा अमान्य हो जाएगा।
- c) आमतौर पर संगठनों में एक समयसीमा होती है जिसके पहले इस तरह के दावों को करना होता है, और इसे खरीद चालान (इनवॉइस) विवरण के साथ दर्ज करना होता है।

अतः दावे की प्रकृति के आधार पर, दावा प्रपत्र के साथ फोटो के साथ सहायक दस्तावेजों (यदि कोई हो) को संकलित करने और चिन्हित (टैग) करने की आवश्यकता होती है।

**चरण 5** – निरीक्षण को करने के लिए आवश्यक परीक्षण उपकरणों की सूची तैयार करने के लिए दावा प्रपत्र (क्लेम फॉर्म), दावा प्रसंस्करण (क्लेम प्रोसेसिंग) चेकलिस्ट और निरीक्षण चेकलिस्ट की मदद लें।

यदि दस्तोवजीकरण में कमियां हैं, तो उन्हें तुरंत उस दावेदार को बताने की जरूरत है। उसे यह सूचित करने की जरूरत है कि दस्तावेजों के पूरा होने के बाद ही दावा प्रसंस्करण किया जा सकता है।

**चरण 6** – यदि दावे को संसाधित करने के लिए किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता होती है, तो उस जानकारी के संभावित स्रोत के साथ उसकी सूची बनाएं। उदाहरण के लिए, आपको दावेदार के साथ स्पष्टीकरण के लिए बात करनी पड़ सकती है या आप सप्लायर/ग्राहक से अतिरिक्त जानकारी मांग सकते हैं। हितधारकों को सूचित किया जाना चाहिए, यदि लंबित दस्तोवजों और सूचनाओं की प्राप्ति के बाद ही दावा प्रसंस्करण शुरू हो सकता है।

यदि दावा समन्वयक (क्लेम कोऑर्डिनेटर) को दावा प्रपत्र को देखने और सामान का निरीक्षण करने के बाद अतिरिक्त जानकारी की जरूरत होती है, तो उसे आगे की कार्रवाई करने से पहले दावेदार से वह जानकारी लेनी चाहिए।



## इकाई 2.2 संसाधनों की योजना बनाना

### इकाई के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी इसमें सक्षम होंगे:

1. उत्पाद या उस परिवेश के लिए आवश्यक व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरणों की सूची बनाएं।
2. दावों को संसाधित करने के लिए आवश्यक संसाधनों की योजना बनाएं और उन्हें व्यवस्थित करें।
3. निरीक्षण शुरू करने के लिए आवश्यक उपकरणों की सूची बनाएं।
4. पूर्व-निरीक्षण जांच और समायोजन सुधारों को पूरा करने के लिए उपकरण को ऑपरेट करें।

### 2.2.1 योजना बनाना

**चरण 1**— वस्तुओं को हैंडल करने के लिए फोर्कलिफ्ट ऑपरेटर और थोड़ी बहुत लेबर सहित आवश्यक संसाधनों की योजना बनाना।

चेकलिस्ट के आधार पर, दावा समन्वयक (क्लेम कोऑर्डिनेटर) को प्रत्येक दावे के लिए सामानों के निरीक्षण की योजना बनानी होगी। ली गई माप के आधार पर संबंधित परीक्षण उपकरण को साइट पर ले जाया जाएगा।

सामानों के निरीक्षण के लिए आवश्यक किसी भी सहायता की स्थिति में उसकी सूची बनाएं और उस सहायता की मांग करें। निरीक्षण को पूरा करने के लिए आवश्यक संसाधनों की योजना बनाएं। इसमें कार्यक्षेत्र को व्यवस्थित करना, वस्तुओं को लाने और उसे वापस रखने के लिए फोर्कलिफ्ट, सहायता के लिए लेबर (यदि आवश्यक हो) और इसमें यह सुनिश्चित करना शामिल है कि ये सभी चीजें पूरी प्रक्रिया के दौरान बिना किसी रुकावट के उपलब्ध हैं।

**चरण 2**— यदि आवश्यक हो तो संसाधन उपलब्ध कराने के लिए संबंधित आर्थोरिटी से बात करें।

यदि संसाधनों को उपलब्ध होने में देरी हो रही है, तो मदद के लिए संबंधित आर्थोरिटी से बात करें।



चित्र 2.2.1 संसाधनों के लिए योजना – फोर्कलिफ्ट, लेबर

**चरण 3**— उत्पाद और वेयरहाउस के परिवेश को ध्यान में रखते हुए आवश्यक व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई) को एकत्रित करें और पहनें।

सुरक्षा आवश्यकता के आधार पर हेलमेट, जूते, चश्मे, दस्ताने और रिफ्लेक्टिव वेस्ट को पहनने की जरूरत होती है। यदि निरीक्षण में टीम के अन्य सदस्य भी होंगे, तो उनके लिए भी पीपीई की व्यवस्था की जानी चाहिए। पीपीई का उपयोग करने में नए सदस्यों की सहायता करें। हर समय यह सुनिश्चित करें कि पूरी टीम द्वारा पीपीई का सही रूप से उपयोग किया जा रहा है। रिफ्लेक्टिव वेस्ट को बेल्ट द्वारा बंधा होना चाहिए और हेलमेट के प्रभावी उपयोग के लिए उसका स्ट्रैप अच्छी तरह से लगा होना चाहिए। सुनिश्चित करें कि टीम के सभी सदस्य प्रक्रिया का पालन कर रहे हैं और पीपीई का उचित तरीके से उपयोग कर रहे हैं।



चित्र 2.2.2 वेयरहाउस में उपयोग होने वाले व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण

**चरण 4—** कैमरा और परीक्षण उपकरण जैसे वर्नियर कैलिपर, स्क्रू गेज, डेंसिमीटर आदि की जांच करें ताकि यह जांचा जा सके कि वे अच्छी स्थिति में हैं या नहीं।

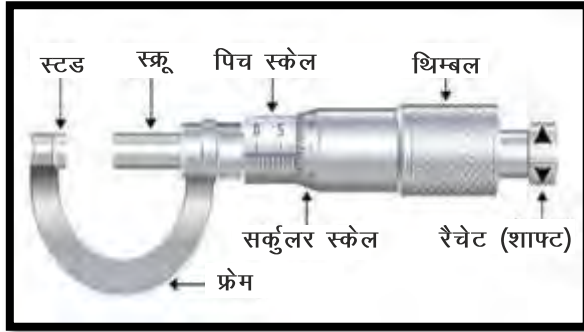
दावा समन्वयक को मापने वाले उपकरणों की पूरी जानकारी होनी चाहिए। उसे उपकरण के सभी पहलूओं और उसके काम के बारे में जानने के लिए शुरूआती दिनों में मदद लेनी चाहिए। जब वे उपकरणों का उपयोग कर रहे हो तो उन्हें अपनी टीम के सदस्यों को प्रशिक्षित और सुपरवाइज भी करना चाहिए। यह जरूरी है क्योंकि परीक्षण उपकरण का गलत उपयोग उसे नुकसान पहुंचा सकता है। दावा समन्वयक परीक्षण उपकरण के उचित उपयोग और उसकी स्थिति के लिए जिम्मेदार है।



चित्र 2.2.3 परीक्षण उपकरण को एकत्र करना और उनकी जांच करना

**चरण 5—** उपकरण में कोई भी कॉन्फिगरेशन समायोजन करें, जिससे यह सुनिश्चित हो सके कि वे उपयोग के लिए तैयार है वर्नियर कैलिपर और स्क्रू गेज जैसे रैखिक आयामों को मापने वाले उपकरणों की जीरो एरर (शून्य त्रुटि) जैसे सामान्य त्रुटियों की जांच करने की आवश्यकता है। ऑपरेशन की वीडियोग्राफी कैचर करने के लिए कैमरे को उचित तरीके से संरेखित (अलाइन) करने की जरूरत होती है और यदि आवश्यक हो तो प्रक्रिया के दौरान इसकी स्थिति को भी बदलना चाहिए। यहां किसी एक व्यक्ति को या खुद दावा समन्वयक को होना चाहिए जो इस वीडियो का ध्यान रखें।

## 2.2.2 कैमरा और परीक्षण उपकरण



चित्र 2.2.4 स्क्रू गेज



चित्र 2.2.5 डेंसिमीटर



चित्र 2.2.6 वर्नियर कैलिपर



चित्र 2.2.7 प्रक्रिया की वीडियोग्राफी के लिए कैमरा

दावा समन्वयक को उपकरण का अध्ययन करने और उसके उपयोग के बारे में जानकारी होना बहुत आवश्यक है। उसे इन उपकरणों से रीडिंग लेने और दूसरों को इसके उपयोग के बारे में प्रशिक्षित करने में भी सक्षम होना चाहिए।

### उपकरण में समायोजन सुधार और परीक्षण

सभी उपकरणों में अंशांकन आवृत्तियां जैसे 6 माह, 1 वर्ष की होगी जहां इन्हें जांचने की आवश्यकता होती है। हालांकि, त्रुटियों से बचने के लिए इनके उपयोग से पहले समायोजन सुधारों के लिए इन्हें हमेशा जांचने की आवश्यकता होती है।

वर्नियर कैलिपर और स्क्रू गेज जैसे रैखिक आयामों को मापने वाले उपकरण हैं। इनके उपयोग से पहले "शून्य त्रुटि (जीरो एरर)" के लिए इनकी जांच करने की आवश्यकता है।

डेंसिमीटर को तापमान और श्यानता (विस्कोसिटी) के नियंत्रण के लिए जांचा जाना चाहिए ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि यह सही तरीके से काम कर रहा है।

### सुझाव

एक व्यक्ति को वेयरहाउस के फर्श/ऑपरेशन एरिया (भंडारण स्थान, हैंडलिंग मशीन, उपकरण आदि) में प्रवेश कर रहा है, तो उसे अपनी सुरक्षा के लिए हर समय व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण पहनना चाहिए। लोगों को सुरक्षित तरीके से और जिम्मेदारी से काम करने को प्रोत्साहित करने के लिए सुरक्षित कार्यस्थल प्रक्रियाओं, प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण को देखते हुए पीपीई का उपयोग बहुत महत्वपूर्ण है।

नोट्स




---



---



---



---



---



---



---

सारांश



इस अध्याय में, दावे को संसाधित करने की प्रक्रिया के बारे में चर्चा की गई। वेयरहाउस दावा समन्वयक दैनिक वर्क शेड्यूल को एकत्रित करता है, उसमें लंबित दावों को जोड़ता है, उस दिन के काम की योजना बनाता है। यदि दावे को संसाधित करने के लिए किसी अतिरिक्त जानकारी की आवश्यकता है, तो वह उसके लिए मदद मांगता है। उसके बाद वह हैंडलिंग उपकरण जैसे फोर्कलिफ्ट, लेबर, और परीक्षण उपकरण सहित आवश्यक संसाधनों के लिए योजना बनाता है। वह और उसकी टीम आवश्यक व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई) पहनते हैं, कैमरा और आवश्यक जांच उपकरण को एकत्र करते हैं और फोर्कलिफ्ट व लेबर सहित सभी आवश्यक संसाधनों के लिए योजना बनाते हैं। इसके बाद परीक्षण उपकरण को जांचा जाता है, और यदि आवश्यक हो तो समायोजन सुधार किए जाते हैं।

अभ्यास



1. वेयरहाउस दावा समन्वयक को अपनी कार्य की योजना बनाने के लिए अपने दैनिक शेड्यूल में ..... को जोड़ना होता है।
2. दैनिक वर्क शेड्यूल में होने वाले 3 विवरणों का उल्लेख करें .....
3. दावा प्रसंस्करण के लिए जिन संसाधनों की योजना बनाने की आवश्यकता होती है वे ..... और ..... हैं।
4. कुछ परीक्षण उपकरणों के नाम लिखिए।
5. निरीक्षण शुरू करने से पहले परीक्षण उपकरणों की जांच और ..... सुधारों को किए जाने की आवश्यकता होती है।

संबंधित वीडियो के लिए क्यूआर कोड स्कैन करें



बीमा दावा

<https://youtu.be/zgxwJ5tHUPi>



व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण

<https://youtu.be/ePUnzpu9O6Y>



### 3. दावों का निरीक्षण और सत्यापन

इकाई 3.1 दावों पर काम शुरू करना (प्रसंस्करण)

इकाई 3.2 दावों का समाधान करना





## मुख्य शिक्षण प्रतिफल



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी इसमें सक्षम होंगे:

1. माल का विजुअली निरीक्षण करने की प्रक्रिया का वर्णन करें जैसे परीक्षण करना, फोटो लेना आदि।
2. परीक्षण उपकरण का उपयोग करके मापना और रीडिंग लेना।
3. निरीक्षण चेकलिस्ट की समीक्षा करें।
4. दावे की वास्तविकता और उसके कारण का मूल्यांकन करने के लिए साक्षात्कार और विशेषज्ञों की राय के साथ इसका विश्लेषण करें।
5. तारीखों, कारणों, मूल्यांकन, सहायक दस्तावेजों आदि की सत्यता के लिए दस्तावेजों का मूल्यांकन करें।
6. वास्तविक दावे और झूठे दावे के रूप में दावों को वर्गीकृत करें।
7. क्षति के कारण और दावे की सटीकता के आधार पर प्रतिपूर्ति योग्य राशि की गणना करें।
8. दावे के दस्तावेजीकरण प्रक्रिया की व्याख्या करें।
9. दावों के प्रसंस्करण के लिए आंतरिक हितधारकों, ग्राहकों और बीमा एजेंसियों के साथ मिलकर कार्य करें।
10. दावे का मूल्यांकन करें और दावेदार को निर्णय के बारे में बताएं।

## इकाई 3.1 दावा प्रसंस्करण

### इकाई के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी इसमें सक्षम होंगे:

1. एक विजुअल निरीक्षण के साथ अनुमान लगाएं और दावे की सटीकता को सत्यापित करने के लिए परीक्षण उपकरण का उपयोग करें।
2. परीक्षण के परिणामों को लिखें और निरीक्षण चेकलिस्ट की समीक्षा करें।
3. दावे की वास्तविकता और उसके कारण का मूल्यांकन करने के लिए दावेदार, गवाहों (यदि कोई हो), ग्राहकों, सप्लायरों या बीमा कंपनियों के साथ चर्चा करें।
4. क्षति का कारण और दावे की सटीकता के बारे में बताएं और प्रतिपूर्ति योग्य राशि का अनुमान लगाएं।
5. वास्तविक दावों और झूठे दावों को वर्गीकृत करें। यदि दावे झूठे या पुराने हैं, तो इन्हें मैनेजर तक पहुँचाएं।
6. दावे का आकलन करें और दावे की स्थिति के बारे में ग्राहक / दावेदार को अपडेट करें।

### 3.1.1 अलग किए गए (क्वार्टाइन) सामानों का निरीक्षण



चित्र 3.1.1 सामानों का निरीक्षण



चित्र 3.1.2 दावेदार और गवाहों का साक्षात्कार



चित्र 3.1.3 दावे के बारे में अनुमान लगाना



चित्र 3.1.4 निरीक्षण के बाद सफाई

दावा समन्वयकों को कार्यस्थल और संसाधनों को व्यवस्थित करना चाहिए, और इसके बाद अलग किए गए सामानों का निरीक्षण करना चाहिए। कुछ मामलों में, सभी वस्तुओं (विशेषकर महंगी वस्तुओं के लिए) का माप लिया जाएगा, जबकि अन्य वस्तुओं की माप के लिए उन वस्तुओं से एक सेम्पल लिया जाएगा। यहां माप को लेने और उसे फॉर्म में दर्ज करने और दावा समन्वयक द्वारा हस्ताक्षर किए जाने की आवश्यकता है। उपयोग किए जाने वाले सामान्य उपकरण वर्नियर कैलिपर, स्क्रू गेज और डेंसिमीटर है।

### वर्नियर कैलिपर क्या है?

वर्नियर कैलिपर एक सटीक उपकरण है जिसका उपयोग विशेष रूप से उच्च सटीकता के साथ आंतरिक के साथ-साथ बाहरी रेंज/अंतराल को मापने के लिए किया जाता है। मापे गए परिणामों को ऑपरेटर द्वारा उपकरण की स्केल से समझा जाता है। वर्नियर के साथ काम करना और उसकी रीडिंग को समझना डिजिटल कैलिपर के उपयोग की तुलना में कठिन है, इसका एडवांस वर्जन जो एक एलसीडी डिजिटल डिस्प्ले के साथ आता है जहां सभी रीडिंग दिखाई देती है।

वर्नियर कैलिपर मैनुअली संचालित होते हैं और अभी भी खरीदने के लिए उपलब्ध हैं और डिजिटल वर्जन की तुलना में सस्ते होने के कारण लोकप्रिय बने हुए हैं। इसी के साथ, डिजिटल वर्जन को एक छोटी बैटरी की आवश्यकता होती है जबकि इसके मैनुअली वर्जन को किसी पावर सोर्स की जरूरत नहीं होती है। हालांकि, डिजिटल कैलिपर माप की एक विस्तृत श्रृंखला प्रदान करता है।

वर्नियर कैलिपर एक मापने वाला उपकरण है जिसका उपयोग रैखिक आयामों को सटीक रूप से मापने के लिए किया जाता है। दूसरे शब्दों में, यह दो बिन्दुओं के बीच एक सीधी रेखा को मापता है।

हालांकि, यह सिलेंडर जैसी गोल वस्तुओं को मापने के लिए एक बहुत ही उपयोगी उपकरण है क्योंकि मापने वाले जबड़ों को वस्तु की परिधि के दोनों ओर अच्छी तरह से रखा जा सकता है।

वर्नियर कैलिपर बहुत उपयोगी होते हैं और टूल बॉक्स में यह एक बेहतरीन टूल है।



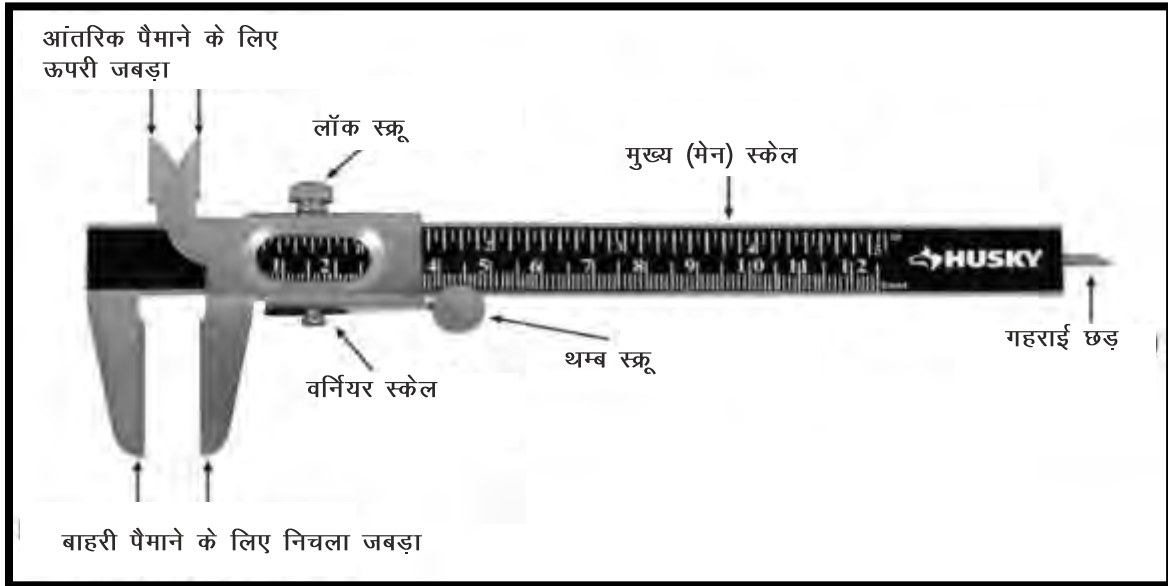
चित्र 3.1.5 डिजिटल वर्नियर कैलिपर

वर्नियर कैलिपर का उपयोग क्यों करें?

वर्नियर कैलिपर में एक फिक्स मेन स्केल और एक मूविंग वर्नियर स्केल दोनों होते हैं। मेन स्केल को मिलीमीटर या एक इंच के दसवें हिस्से में मापा जा सकता है।

वर्नियर स्केल मानक रूलर (जो केवल लगभग 1 मिमी या 0.25 इंच तक मापता है) की तुलना में अधिक सटीक रीडिंग (सामान्यतः लगभग 0.02 मिमी या 0.001 इंच) लेने में सहायक होता है।

### एक कैलिपर के भाग



f

वर्नियर, डायल, और डिजिटल कैलिपर समान भागों से बने होते हैं। इसमें केवल एक अंतर मापन रीडर का होता है। कैलिपर के मुख्य भाग इस प्रकार हैं:-

- आंतरिक / ऊपरी जबड़ा: एक छेद या खांचे के व्यास जैसी आंतरिक माप को लेने के लिए इसका उपयोग किया जाता है।
- बाहरी / निचला जबड़ा: बाहरी आयामों जैसे चौड़ाई, लंबाई और व्यास को मापने के लिए इसका उपयोग किया जाता है।
- गहराई छड़: एक छोटी छड़ जो थम्बस्कू को घुमाने पर बाहर निकलती है। इस छड़ का उपयोग होल की गहराई मापने के लिए किया जाता है।
- स्टेप गेज: किसी वस्तु के एक किनारे से दूसरे बिन्दु तक की दूरी को मापता है।
- स्केल: यह कैलिपर के बीम के साथ-साथ चलता है। यह आपको माप पढ़ने की सुविधा देता है।
- थम्बस्कू: कैलिपर के मापन भागों (जबड़े और गहराई छड़) को खिसकाने के लिए उपयोग
- लॉक स्कू: यह जबड़ों को अपनी जगह कसकर रोकता है ताकि कैलिपर के जबड़ों को बिना हिलाए वस्तु को हटाया जा सके।

#### वर्नियर कैलिपर का उपयोग कैसे करें: 4 चरण

{चित्र 3.1.7 से 3.1.10 तक देखें – 4 चरणों का चित्रण}

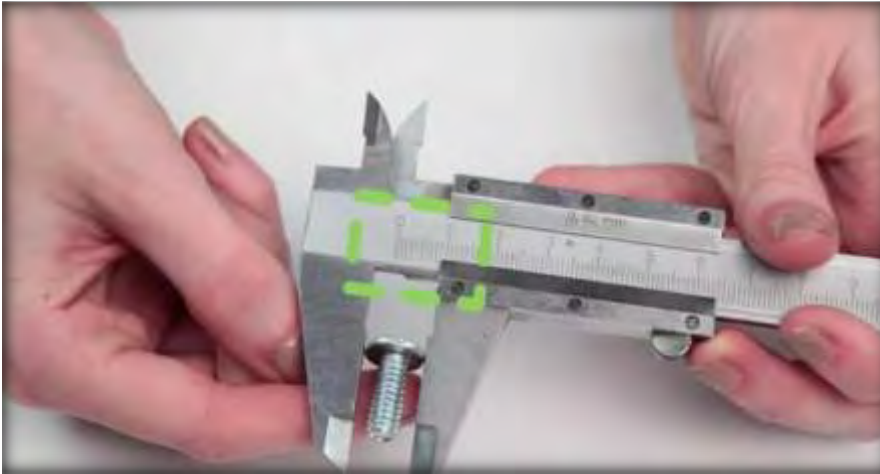
वर्नियर कैलिपर एक ऐसा उपकरण है जो आंतरिक या बाहरी आयामों और दूरियों को मापता है। यह आपको नियमित रूलरों की तुलना में अधिक सटीक माप लेने में सहायक होता है।

**चरण 1: इसमें एक जबड़े को वस्तु के विपरीत स्लाइड करें।** कैलिपर में दो प्रकार के जबड़े होते हैं। बड़े वाले जबड़े को वस्तु के पास कसा जाता है, जिससे उसके आगे की दूरी को मापते हैं। छोटा वाला जबड़ा एक खुले भाग के रूप में फिट होता है और आंतरिक व्यास को मापने के लिए इसे बाहर की ओर धकेल सकते हैं। आप छोटे पैमाने को खिसकाकर दोनों में से किसी भी जबड़े को समायोजित कर सकते हैं। एक बार जब आप किसी एक जबड़े को एक पॉजीशन में ले आते हैं, तो लॉकिंग स्कू को कस लें यदि वहां कोई वस्तु हो।



चित्र 3.1.7 चरण 1

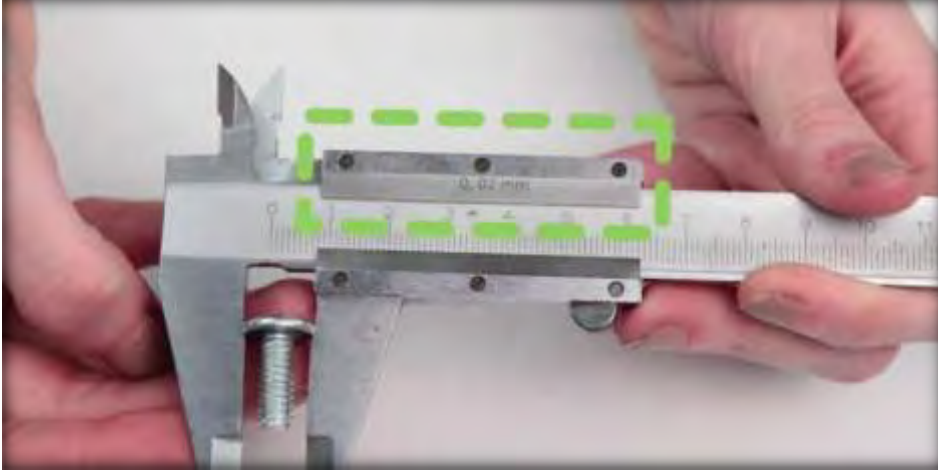
**चरण 2—** मेन स्केल को पढ़ें जहां यह स्लाइडिंग स्केल जीरो के साथ संरेखित हो। वर्नियर कैलिपर पर मेन स्केल आमतौर पर आपको एक पूर्ण संख्या और पहले दशमलव के बारे में बताता है। इसे वैसे ही पढ़ें जैसे आप एक रूलर को पढ़ेंगे, इसमें स्लाइडिंग (वर्नियर) स्केल पर जीरो के निशान तक मापें।



चित्र 3.1.8 चरण 2

- उदाहरण के लिए, यदि स्लाइडिंग स्केल पर 0 (जीरो) 2 इंच के निशान के साथ है, तो आपका माप 2 इंच है। यदि यह 2 इंच के आगे 10वें भाग के छोटे इंच के निशान तक है तो आपका माप 2.6 इंच है।
- यदि परिणाम दो पंक्तियों के बीच है, तो केवल छोटे मान का उपयोग करें। दो पंक्तियों के बीच के मान का अनुमान लगाने का प्रयास न करें।

**चरण 4— वर्नियर स्केल को पढ़ें।** वर्नियर स्केल पर पहले निशान को खोजें जो मेन स्केल पर किसी भी रेखा के साथ पूरी तरह से मेल खाता हो। वह निशान आपको अतिरिक्त अंकों का मान बताता है।



- उदाहरण के लिए, वर्नियर स्केल पर 14 मेन स्केल पर एक रेखा के साथ संरेखित होता है। मान लें कि स्केल 0.01 इंच की वृद्धि को निरूपित करता है, इसलिए 14, 0.014" को निरूपित करता है।
- इससे कोई फर्क नहीं पड़ता है कि यह मेन स्केल पर किस रेखा के साथ संरेखित है। हमने अपनी रीडिंग को पहले ही मेन स्केल से ले लिया है, इसलिए दूसरी स्केल से रीडिंग न लें।

**चरण 4— संख्याओं को एक साथ जोड़ें।** अंतिम उत्तर प्राप्त करने के लिए मेन स्केल और वर्नियर स्केल के परिणामों को एक साथ जोड़ें। सुनिश्चित करें कि आप प्रत्येक स्केल पर लेबल के अनुसार सही इकाईयों का उपयोग कर रहे हैं, अन्यथा आपको सही उत्तर प्राप्त नहीं होगा।



चित्र 3.1.10 चरण 4

- हमारे उदाहरण में, हमने मेन स्केल पर 2.6 इंच और वर्नियर स्केल 0.014 इंच मापा। हमारी अंतिम माप 2.614 इंच है।
- ये अंक हमेशा एक-दूसरे से नहीं मिलते हैं। उदाहरण के लिए, यदि मेन सेंटीमीटर स्केल 0.85 रीडिंग लेती है, और वर्नियर 0.01 सेमी स्केल 12 रीडिंग लेती है, तो उन्हें एक साथ जोड़ने पर  $0.85 + 0.012 = 0.862$  सेमी प्राप्त होता है।



### सारांश – वर्नियर कैलिपर

वर्नियर कैलिपर सबसे सटीक माप उपकरणों में से एक है। सही माप प्रदान करने में इसकी सटीकता और दक्षता के कारण इसे अधिकांश पेशेवर और अनुभवी बढ़ाईयों द्वारा पसंद किया जाता है। किसी भी बढ़ाई को कैलिपर का उपयोग सीखना महत्वपूर्ण है ताकि वह हर समय सटीक व सही वस्तुओं को बनाने में सक्षम हो सके।

वर्नियर कैलिपर से मापन के अलावा, इस उपकरण की देखभाल और रखरखाव बहुत जरूरी है। एक कैलिपर को विभिन्न वस्तुओं पर उपयोग करने से इस पर गंदगी और मैल जमा हो सकता है, इसलिए इस गंदगी को जमा होने से रोकने के लिए इसे सावधानी से साफ करना पड़ता है। अंततः, यहां एक पारंपरिक कैलिपर है और एक डिजिटल कैलिपर है। सटीक माप प्राप्त करने में कैलिपर के पीछे की अवधारणाओं को समझने के लिए डिजिटल कैलिपर के उपयोग से पहले पारंपरिक कैलिपर का उपयोग सीखना आवश्यक है।

### घनत्व मीटर (डेंसिटी मीटर)

एक घनत्व मीटर को डेंसिमीटर के रूप में भी जाना जाता है, यह एक उपकरण है जो घनत्व को मापता है। कई घनत्व मीटर एक सेम्पल के गीले हिस्से और सूखे हिस्से दोनों को माप सकते हैं। गीले हिस्से के सेम्पल में मौजूद तरल पदार्थों का घनत्व शामिल होता है। सूखे हिस्से के सेम्पल में मौजूद ठोस पदार्थों का घनत्व शामिल होता है।

घनत्व मीटर सीधे सेम्पल के विशिष्ट गुरुत्व को नहीं मापता है। हालांकि, घनत्व मीटर से विशिष्ट गुरुत्व का अनुमान लगाया जा सकता है। एक संदर्भ (आमतौर पर यह संदर्भ पानी का होता है जिसका घनत्व 1.0 है) के घनत्व की तुलना में एक सेम्पल के घनत्व के रूप में विशिष्ट गुरुत्व को परिभाषित किया गया है।

घनत्व मीटर का उपयोग पाइपलाइन में बहने वाली गंदगी, कीचड़ और अन्य तरल पदार्थों को मापने के लिए किया जाता है। खनन, ड्रेजिंग, अपशिष्ट जलउपचार, कागल, तेल और गैस जैसे सभी उद्योगों में उनकी अपनी-अपनी प्रक्रियाओं के दौरान विभिन्न पॉइंटों पर घनत्व मीटर का उपयोग होता है। उद्योगों की एक विस्तृत श्रृंखला के लिए विकसित डेंसिमीटर अब लगभग किसी भी सेम्पल को बहुत उच्च सटीकता से माप सकता है – यहां तक कि पानी से भरे हुए बाथटब में तेल की एक बूंद का भी पता लगा सकता है।

दशमलव के छह स्थानों तक की अत्यधिक सटीक माप, सहज संचालन और एक मॉड्यूलर वर्कफ्लो के साथ आप आसानी से गलती को समाप्त कर सकते हैं और एक समान परिणाम प्राप्त कर सकते हैं। तापमान, दबाव, कंपन और क्षति में बदलाव के लिए कंपनसेशन (प्रतिकरण) किया जाता है।

सबसे सटीक परिणामों के लिए डिजिटल प्रोद्योगिकी के नवीनतम संस्करण के लिए आभार व्यक्त कर सकते हैं, जिनमें शामिल हैं:

- त्रुटि रहित सैम्पलिंग के लिए स्वचालित बबल डिटेक्शन
- सैम्पलिंग की प्रक्रिया के बेहतर नियंत्रण के लिए एकीकृत वीडियो व्यू और रिप्ले फंक्शन
- यानता सेम्पल के लिए विस्कोसिटी (श्यानता) करेक्शन
- सटीक माप के लिए स्पॉट-ऑन पेल्टियर टेम्परेचर कंट्रोल के साथ यू आकार की ट्यूब का सटीक दोलन करना

इसका यूजर इंटरफेस सभी कार्यों के लिए आसान और तेज़ पहुंच प्रदान करता है, साथ ही रोज के कामों को आसान बनाता है।

### अपने विश्लेषण को स्वचालित करना

ऑपरेटर इंटरैक्शन की जरूरत को कम करके समय बचाएं, लागत कम करें और परिचालन सुरक्षा में सुधार करें। अपने विश्लेषण को स्वचालित करके आपने माप डेटा की गुणवत्ता को बढ़ाएं और यह सुनिश्चित करें कि सभी चरणों को हर बार एक ही तरीके से निष्पादित किया जाता है। पूरी तरह से स्वचालित अवधारणा के साथ आप परिणामों की पुनरावृत्ति और विश्वसनीयता को नए स्तर पर ले जा सकते हैं।

### 3.1.2 साक्षात्कर आयोजित करें, विशेषज्ञों की राय लें और झूठे दावों को अलग करें

दावा समन्वयक को दावा प्रपत्र (क्लेम फॉर्म) और निरीक्षण रिपोर्ट के आधार पर क्षतिग्रस्त वस्तुओं के बारे में अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए हितधारकों के साथ जुड़ने की भी जरूरत होगी। उत्पाद में किसी विशिष्ट तकनीकी खराबी होने की स्थिति में विशेषज्ञों से राय लेना चाहिए।

मामले के तथ्यों, साक्षात्कारों और विशेषज्ञों की राय के आधार पर उस दावे पर एक निष्पक्ष राय बनाने की जरूरत है और इस पर यह निर्णय लेने की जरूरत है कि क्या इसकी प्रतिपूर्ति की जानी चाहिए। उसे झूठे दावों को अलग करना चाहिए और यदि आवश्यक हो तो अपने प्रबंधक से सहमति लेनी चाहिए।



चित्र 3.1.11 एक राय बनाएं और चर्चा करें

### 3.1.3 क्षति का कारण, दावे की सटीकता और प्रतिपूर्ति योग्य राशि का आकलन करना

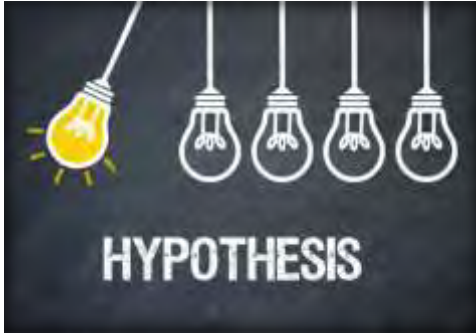
निरीक्षण और एकत्र की गई सूचना के आधार पर, दावा समन्वयक को क्षति के कारण और इसकी प्रमाणिकता के बारे में निर्णय लेना होता है। उसे यह तय करने की स्थिति में होना चाहिए कि दावा वास्तविक है या नहीं और उसे प्रतिपूर्ति योग्य राशि का आकलन करना चाहिए।

यदि वह ऐसा करने में सक्षम नहीं हैं, तो उसे तब तक और जानकारी एकत्र करना चाहिए जब तक कि वह एक स्पष्ट राय बनाने में सक्षम न हो जाए। वह किसी निर्णय पर पहुंचने के लिए अपने प्रबंधकों की मदद भी ले सकता है।

दावा समन्वयक को विजुअल निरीक्षण, परीक्षण उपकरणों की माप और हितधारकों के साथ चर्चा के आधार पर एक अनुमान लगाने की आवश्यकता है कि दावा वास्तविक है या नहीं। यह पिछले समय में हुई इस तरह की घटनाओं के अनुभवों पर भी आधारित है। इन अनुमानों के आधार पर, इस परिकल्पना को साबित करने/असत्य सिद्ध करने के लिए कुछ और परीक्षण एवं माप करने की जरूरत हो सकती है। यह जरूरी है कि वैज्ञानिक तरीकों का उपयोग करके इस परिकल्पना को निष्पक्ष रूप से सत्यापित किया जाए ताकि इस समाधान के लिए प्रभावी ढंग से कम्यूनिकेट किया जा सके। यह बहुत जरूरी है कि इसमें व्यक्तिगत पक्षपात/भावनात्मक एप्रोच से बचा जाना चाहिए क्योंकि यह दावा प्रसंस्करण की गुणवत्ता को प्रभावित करेगा।

इस परिकल्पना के आधार पर, आप विशेषज्ञों (प्रोडक्ट डवलपमेंट में) और अपने वरिष्ठों से उनके विचारों को जानने की कोशिश कर सकते हैं और यदि आवश्यक समझे तो उनकी राय ले सकते हैं। कुछ कंपनियों में विभिन्न प्रबंधन स्तरों के दावों को हल करने के लिए एक अधिकार सीमा होता है। एक उदाहरण के लिए, वेयरहाउस दावा समन्वयक द्वारा \*\*1,00,000/- (केवल एक लाख रुपये) तक के दावों के लिए निर्णय ले सकता है जबकि दावा प्रबंधन के लिए यह सीमा \*\*5,00,000 (केवल पांच लाख रुपये) हो सकती है और दावा प्रमुख (क्लेम हैड) \*\*1,000,00,00/- (केवल दस लाख रुपये) की सीमा है और दस लाख रुपये से अधिक के दावे होने की स्थिति में यह सीईओ द्वारा अनुमोदित किया जाएगा।





चित्र 3.1.12 एक परिकल्पना तैयार करना

वेयरहाउस समन्वयक को यह चैक करना चाहिए कि क्या वह पहले से एकत्रित डेटा और चर्चाओं के आधार पर परिकल्पना को सत्यापित कर सकता है। कोई संदेह होने के स्थिति में, परिकल्पना को सत्यापित करने के लिए और परीक्षण करने होंगे। प्रतिपूर्ति राशि का अनुमान बीमा पॉलिसी के विवरण और परीक्षण की मापों के आधार पर भी लगाया जाता है।



चित्र 3.1.13 परिकल्पना को सत्यापित करने के लिए और परीक्षण करना

### 3.1.4 निरीक्षण के बाद सफाई

निरीक्षण पूरा होने के बाद क्षेत्र की सफाई करना एक अच्छी टीम के कार्य के रूप में देखा जाएगा। इससे नियमित ऑपरेशनों को सुचारु रूप से चलाने में मदद मिलेगी और इन ऑपरेशनों में कोई बाधा नहीं आएगी। इन कार्यों से भविष्य में वेयरहाउस ऑपरेशन टीम से पूर्ण सहयोग के साथ निरंतर सपोर्ट प्राप्त करने में मदद मिलेगी।

- जो भी पीपीई इस्तेमाल की गई है उसे वापस करें।
- परीक्षण उपकरणों को निर्दिष्ट स्थान पर स्टोरेज रैक में वापस रखना चाहिए।
- हाउसकीपिंग स्टाफ को अलग किए गए सामानों के निपटान के लिए पर्यवेक्षण करें और परीक्षण के दौरान हुए किसी भी रिसाव या टूट-फूट को साफ करें।
- यह सुनिश्चित करने के लिए अलग किए गए सामान को रखने वाले क्षेत्र का निरीक्षण करें कि वह स्वच्छ और सुरक्षित है।



3.1.14 निरीक्षण के बाद सफाई



## इकाई 3.2 दावों का समाधान

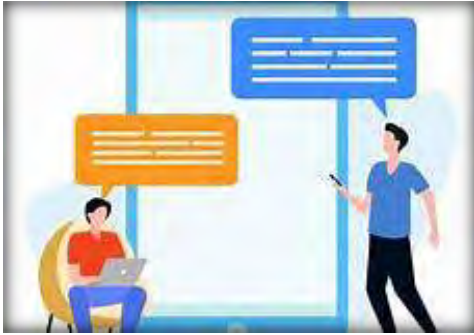
### इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी इसमें सक्षम होंगे:

1. दावे का मूल्यांकन करें और दावेदार को सूचित करें।
2. दावा प्रसंस्करण की प्रक्रिया में सुधार के लिए सुझावों की रूपरेखा तैयार करें।

### 3.2.1 दावे पर निर्णय लें और स्टेट्स (स्थिति) अपडेट करें

दावा समन्वयक के लिए दावे पर निर्णय लेना बहुत जरूरी है। निर्णय न पहुंचने और निर्णय को रोके रखने से हितधारकों में विश्वास उत्पन्न नहीं होता है। किसी संदेह की स्थिति में दावा समन्वयक संबंधित हितधारकों के साथ और अधिक चर्चा कर सकता है। एक समय पर किसी अन्य के निर्णय का उपयोग करने या निर्णय लेने की जरूरत हो सकती है। संदेह बने रहने की स्थिति में अंतिम निर्णय लेने से पहले इस मुद्दे को संबंधित प्रबंधक की सलाह के लिए आगे बढ़ाया जा सकता है।



चित्र 3.2.1 दावा समाधान के लिए समय पर संपर्क करना

बड़े और प्रभावशाली ग्राहकों को डील करते समय, दावा समन्वयक के लिए यह महत्वपूर्ण होगा कि वह अपने प्रबंधक को उस प्रक्रिया में साथ रखें। यहां ऐसी स्थिति उत्पन्न हो सकती है जहां प्रबंधन संबंधों और भविष्य की व्यावसायिक संभावनाओं को ध्यान में रखते हुए निर्णय ले सकता है। इन निर्णयों पर विचार करने और भविष्य में ऐसी स्थितियों से बचने के लिए एक वरिष्ठ प्रबंधक द्वारा ऐसे ग्राहकों को डील किया जा सकता है। इसलिए दावा समन्वयक को वास्तव में एक टीम में होना चाहिए जो हितधारकों को साथ लेकर चले और यह सुनिश्चित करें कि संगठनात्मक हितों को ध्यान में रखा जाता है।

दावा समन्वयक पर सभी दावेदारों के साथ दावों के समाधान के लिए उनसे समय पर संपर्क करने की जिम्मेदारी होती है। एक बार निर्णय लेने के बाद इसे भेजने के लिए एक प्रोसेस हो सकती है जिसमें ऑटोमैटिक रूप से और एक सॉफ्टवेयर द्वारा भेजे जाने वाले ऑटोमैटिक ईमेल या एसएमएस हो सकता है। हालांकि आपको यह सलाह दी जाएगी कि दावे के अस्वीकृत होने की स्थिति में दावेदारों को अस्वीकृति का कारण बताते हुए उनसे व्यक्तिगत रूप से बात करें। यह दावेदारों को अतिरिक्त सहायक दस्तावेज देने का अवसर देगा जिसके आधार पर इस निर्णय को वापस भी लिया जा सकता है। यदि यह दावा स्वीकार किया जाता है, तो दावेदारों से संपर्क कर स्पष्ट रूप से यह बताया जाना चाहिए कि दावा बीमा कंपनी को अधिकतम प्रतिपूर्ति योग्य राशि के साथ भेजा जा रहा है और दावेदार को बीमा कंपनी द्वारा वांछित स्पष्टीकरण में मदद करनी चाहिए।

दावा समन्वयक को सभी नियमावलियों को पढ़कर प्रक्रियाओं के बारे में अपनी जानकारी को लगातार अपडेट रखने की भी जरूरत है। उसे ग्राहकों के साथ डील करते समय व्यावसायिक दृष्टिकोण को समझने की जरूरत होती है। उसे विनिर्देशों और गुणवत्ता के मुद्दों पर भी अपने ज्ञान को विकसित करना चाहिए। जब तक दावा समन्वयक प्रक्रियाओं, उत्पादों और ग्राहकों के बारे में पूरी तरह से जानकारी प्राप्त नहीं कर लेता, तब तक वह दृढ़ विश्वास के साथ खुद निर्णय नहीं ले पाएगा और उसे अन्य विशेषज्ञों पर निर्भर रहना होगा।

### 3.2.2 दावा प्रसंस्करण में सुधार के लिए सुझाव देना

दावा प्रसंस्करण के अनुभवों के आधार पर, दावा समन्वयक को निम्न सुझाव देने की जरूरत है:

- 1) अनावश्यक प्रक्रियाओं को हटाना – ऐतिहासिक रूप से, इन प्रक्रियाओं का पालन किया जा सकता है लेकिन उत्पाद, प्रौद्योगिकी और बाजार की स्थितियों में हुए बदलावों के फलस्वरूप ये अनावश्यक हो सकते हैं। समय की बचत करने और दावा प्रसंस्करण की दक्षता में सुधार करने के लिए इन प्रक्रियाओं को हटाना आवश्यक है।
- 2) प्रक्रिया में सुधार के लिए सुझाव देना – कुछ मुद्दों को सामने लाने के लिए वर्तमान प्रक्रिया में कुछ खामियां या कमियां हो सकती हैं, जो हाल ही में उत्पन्न हुई हो। इस स्थिति में, नई मापें या प्रक्रियाएँ महत्वपूर्ण हो जाएंगी। दावा प्रसंस्करण को मजबूत करने के लिए इन्हें सम्मिलित किए जाने की जरूरत है। प्रौद्योगिकी के प्रारंभ के साथ मौजूदा प्रक्रियाओं को सरल बनाया जा सकता है और इन्हें निष्पादित करने के लिए और अधिक कुशल बनाया जा सकता है। इसलिए, समकालीन प्रौद्योगिकी और उपकरणों के उपयोग के साथ इनमें निरंतर सुधार किया जाना चाहिए।
- 3) उत्पादों के लिए सुझाव: दावा प्रसंस्करण और उत्पाद क्षति की घटनाओं में अनुभव के आधार पर, दावा समन्वयक उत्पाद की इन घटनाओं में सुधार के लिए प्रोडक्ट डवलपमेंट टीम से बात कर सकता है। यह कदम बेहतर उत्पाद गुणवत्ता और दावों को कम करने में योगदान देगा।

#### सुझाव

- यह सुनिश्चित करने के लिए क्वारंटाइन क्षेत्र का निरीक्षण करें कि वह स्वच्छ और सुरक्षित है।
- सुनिश्चित करें कि दावा समाधान की समय पर सूचना दी जाए।

#### सारांश

इस अध्याय में, दावा प्रसंस्करण में शामिल चरणों की विस्तार से चर्चा की गई है। वेयरहाउस दावा समन्वयक दावा प्रपत्र को देखता है और प्राप्त वस्तुओं का निरीक्षण करता है। जहां आवश्यक होता है वहां माप लेता है और उसे नोट कर लेता है। दावेदारों, सप्लायरों और अन्य हितधारकों का साक्षात्कार लेता है और उनसे चर्चा करता है। दावे और झूठे दावों को अलग करने का निर्णय लेने के लिए उचित जानकारी को एकत्रित करता है। अधिकतम प्रतिपूर्ति योग्य राशि की गणना करता है, और बीमा कंपनी को दावा प्रस्तुत करने के लिए दस्तावेजों को पूरा करता है। दावे पर लिए गए निर्णय की सूचना दावेदार को दी जाती है।

#### अभ्यास

1. परीक्षण के परिणाम ..... चेकलिस्ट में नोट किए जाते हैं।
2. दावा प्रसंस्करण के लिए साक्षात्कार और विशेषज्ञ राय ..... और ..... से ली जाती है।
3. दावा प्रसंस्करण के अंत में, वेयरहाउस दावा समन्वयक को ..... दावों और ..... दावों को अलग करने में सक्षम होना चाहिए।
4. उन तीन तरीकों का उल्लेख करें जिनसे वेयरहाउस दावा समन्वयक सुधारों पर सुझाव दे सकता है।

संबंधित वीडियो के लिए क्यूआर कोड को स्कैन करें



कॉरंटाइन सामानों का निरीक्षण  
<https://youtu.be/kU1WzX6dSjg>



वार्नियर केलिपर्स  
<https://youtu.be/GkqXUTU5IDs>



## 4. प्रतिवेदन और दस्तावेजीकरण



इकाई 4.1 दावों का दस्तावेजीकरण

इकाई 4.2 दावों का प्रतिवेदन (रिपोर्ट) तैयार करना



### मुख्य शिक्षण प्रतिफल



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी इसमें सक्षम होंगे:

1. दावा प्रसंस्करण चेकलिस्ट में दस्तावेजों जैसे असेसमेंट (आकलन) सर्टिफिकेट, इश्योरेंस फॉर्म आदि का विवरण।
2. दावे की राशि को प्रोसेस करने और संबंधित बीमा कंपनी को अग्रेषित करने की प्रक्रिया का वर्णन करें।
3. बीमा कंपनियों द्वारा की गई किसी भी पूछताछ / एस्कलेशन को सही साबित करना।
4. प्रक्रियाधीन दावों की सूची और देरी के कारणों का संक्षेप में वर्णन करें।
5. एस्कलेशन मैट्रिक्स के अनुसार डेविएशन (विलंब) को संक्षेप में प्रस्तुत करें।

## इकाई 4.1: दावों का दस्तावेजीकरण

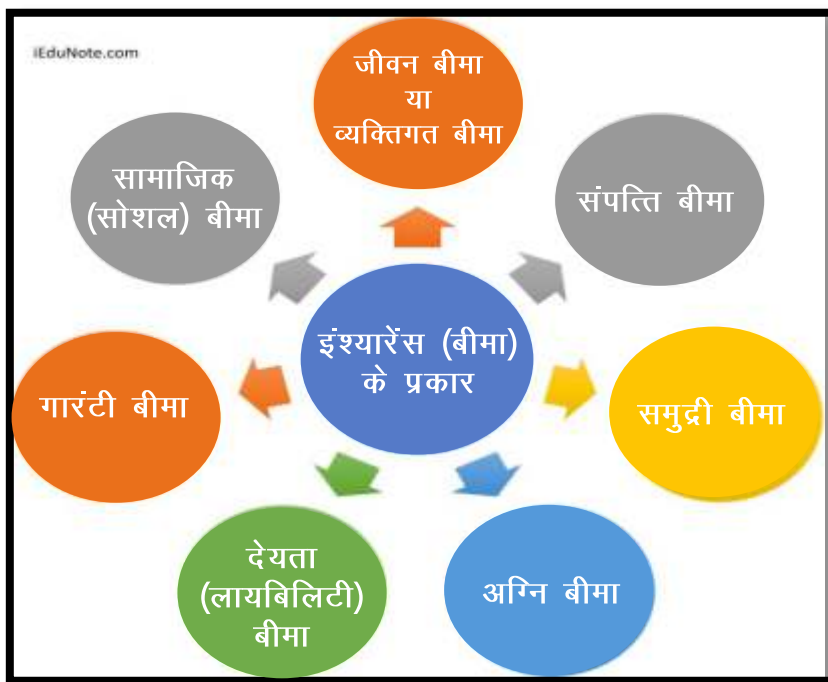
### इकाई के उद्देश्य

इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी इसमें सक्षम होंगे

1. सत्यापित करें कि सभी आवश्यक दस्तावेज मौजूद हैं और ये सही हैं।
2. दावा प्रपत्रों को संसाधित (प्रोसेस) करें और बीमा कंपनियों को अग्रेषित करें।
3. बीमा कंपनियों द्वारा मांगे गए स्पष्टीकरण या मुद्दों को हल करें।

### 4.1.1 दावा प्रपत्र तैयार करना

चरण 1— दावा प्रसंस्करण चेकलिस्ट को देखें



चित्र 4.1.1 इंश्योरेंस के प्रकार

यहां इंश्योरेंस के विभिन्न प्रकार हैं और उस संबंधित बीमा पॉलिसी में कई प्रकार के दावे किए जाते हैं। सबसे पहला कदम बीमा पॉलिसी को देखना है और आगे बढ़ने से पहले दावे की वैधता और तारीख की जांच करें।

सभी आवश्यक दस्तावेजों की जांच के लिए चेकलिस्ट को देखें। हर दावे के लिए एक फाइल तैयार करें। यदि सभी दस्तावेज सॉफ्ट कॉपी में हैं तो प्रत्येक दावे के लिए एक अलग फोल्डर तैयार करें, फाइल नाम में दावा संख्या होना चाहिए और सभी दस्तावेज और तस्वीरें फोल्डर में संग्रहीत होना चाहिए।

**चरण 2—** असेसमेंट सर्टिफिकेट, इनवॉइस/बिल, दावा और इंश्योरेंस फॉर्म जैसी सभी दस्तावेज एकत्रित करें और सुनिश्चित करें कि उसमें जानकारी सही तरीके से भरी हुई है।



LOSS / DAMAGE REPORT						
Form No.	<input type="checkbox"/> Loss Report		Report No.			
Rev. No.	<input type="checkbox"/> Damage Report		Report Date			
<i>Material Reference</i>						
Equipment Ref. No.	Shipped Date	Order No.	Material ID	Material Qty	Value	RE. No.
Description of Ship/ward						
Destination	Time of Days	Insurance No.	Description of Insurance on Loss / Damage			
Loss / Damage Date & Time	Responsible person	Authority	Details			
<i>Description of Loss / Damage</i>						
<i>Item Loss / Damage</i>						
Particulars	Item Name	Qty	Value	Repair / Recovery / Loss / Damage status		
<i>Investigation / Impact - Corrective Actions / Preventive Actions</i>						
Name of Loss / Damage	Responsible Agency	Current Location of Material		Comments		
Remarks						Prepared by
						Approved by

चित्र 4.1.2 डैमेज रिपोर्ट

डैमेज सर्टिफिकेट को एक अधिकृत सर्वेक्षक से प्राप्त करना जरूरी होता है उसे इस रिपोर्ट पर हस्ताक्षर करने और अपने प्राधिकरण का विवरण देना होता है जो या तो एक हस्ताक्षर मुहर या एक स्व-सत्यापित दस्तावेज के रूप में हो सकता है। इनवाँइस/बिल का विवरण और उसकी तारीख को डैमेज असेसमेंट सर्टिफिकेट के अनुरूप होना चाहिए। इनमें अंतर होने की स्थिति में, दावा खारिज किए जाने योग्य होगा। दावा प्रपत्र को देखें और दावे का विवरण प्राप्त करें। दावे के आधार पर, सहायक दस्तावेजों के रूप में सभी प्रासंगिक दस्तावेजों और तस्वीरों को एकत्र करें।

MARINE HULL CLAIM FORM	
Claim No.	Policy No.
Period of Insurance	From To
The issuance of this form is not to be taken as an admission of liability. Please answer all questions fully.	
Insured Name	Address for correspondence
Telephone No.	
Date of loss	
Vessel name	
Type of Vessel, Year of Build, Port of Registry & Class	
Brief Description of loss	
Cause of loss	
When did incident occur? Date / Time	
Place of incident	
Estimate of loss (with complete breakup)	
Any other information which you would like to provide	
I/We the above named, do hereby, to the best of my/our knowledge and belief, warrant the truth of the foregoing statement in every respect and I/We agree that if I/We have made, or in any further declaration the Company may require in respect of the said accident, shall make any false or fraudulent statement, or any suppression or misstatement the Policy shall be void and all rights to recover thereunder shall be forfeited.	
Date	Signature of the Insured

चित्र 4.1.3 दावा प्रपत्र

उदाहरण के लिए, यदि एक एकसीडेंट क्लेम है, तो पुलिस एफआईआर, दुर्घटना की तस्वीरें और असेसमेंट सर्टिफिकेट एकत्र करें।

यदि एक प्रोडक्ट डैमेज क्लेम है, तो वास्तविक माप (यदि लागू हो) के साथ इस खराबी के कारण को बताने के लिए विस्तारपूर्वक विवरण का उल्लेख किया जाना चाहिए। उसके भागों (पार्ट्स) की तस्वीरों का भी उल्लेख किया जा सकता है, जो इस क्षति के बारे में विवरण दे सकती है।

मूल इनवॉइस और ट्रांसपोर्ट कैरियर वे बिल सहित प्रासंगिक सहायक दस्तावेज भी संलग्न किए जा सकते हैं।

**चरण 3—** सुनिश्चित करें कि दावा राशि कानूनी रूप से अनुमत अधिकतम सीमा के भीतर हो।

बीमा पॉलिसियां कुछ मामलों में सीमाओं, उप-सीमाओं के रूप में और संपत्ति से संबंधित मूल्यहास के भी अधीन हैं। दावा की गई दावे की राशि (क्लेम अमाउंट) के लिए सभी कारकों पर विचार करना चाहिए और कानूनी रूप से अनुमत अधिकतम राशि की गणना करना चाहिए। सही गणना के साथ दिए गए दावा प्रपत्र की तेजी से संसाधित होने की संभावना है और इसलिए सही आकड़े देने की सलाह दी जाती है।

**चरण 4—** दावेदार को सूचित करें कि उनका दावा संसाधित किया जाएगा या नहीं, अधिकतम स्वीकार्य दावा राशि की व्याख्या करें और प्रत्येक समस्या का समाधान करें।

यदि दावा राशि की गणना में त्रुटियां हैं, तो इसकी सूचना तुरंत दावेदारों को दी जानी चाहिए। दावेदार के पास इससे संबंधित कुछ स्पष्टीकरण हो सकते हैं। इस पर चर्चा करने के बाद, अधिकतम प्रतिपूर्ति योग्य राशि पर सहमति की जरूरत होती है।

यदि आवश्यक हो तो दावा समन्वयक प्रबंधक के पास जा सकता है और सुनिश्चित कर सकता है कि संपर्क किया गया है।

**चरण 5—** दावा प्रपत्रों को संसाधित करें और उन्हें साक्ष्यों के साथ संबंधित बीमा कंपनियों को अग्रेषित करें।

बीमा कंपनियों के साथ एकसीडेंट क्लेम की स्थिति में, सभी सहायक दस्तावेजों के साथ दावा प्रपत्र जमा किया जाता है और जमा करने के लिए पावती प्राप्त की जाती है।

प्रोडक्ट डैमेज या वारंटी क्लेम की स्थिति में, इन्हें निर्माता (मैन्युफैक्चर) द्वारा अनुमोदित किया जाएगा और तदनुसार दस्तावेजों को जमा करना होगा।

**चरण 6—** बीमा कंपनी द्वारा मांगे गए किसी भी स्पष्टीकरण का समाधान करें

दावा प्रस्तुत करने के बाद, बीमा कंपनी स्पष्टीकरण मांग सकती है। यह जरूरी है कि इन स्पष्टीकरणों का तुरंत जवाब दिया जाए और इन मुद्दों को लंबित न रखा जाए। यह दावों के शीघ्र निपटान के लिए जरूरी है।

**चरण 7—** बीमा कंपनी के साथ मुद्दों के समाधान में देरी होने पर प्रबंधक से संपर्क करें

कुछ मामलों के लिए ऐसा हो सकता है कि वे जटिल हों और उच्च मूल्य के भी हों। यहां निश्चित रूप से क्लेम डिपार्टमेंट में वरिष्ठ टीम के हस्तक्षेप की आवश्यकता होगी। उन्हें बीमाकर्ताओं और सप्लायरों जैसे बाहरी पक्षों के साथ सीधे रूप से जुड़ने की जरूरत होती है और यह सुनिश्चित करना होता है कि दावा प्रसंस्करण में देरी न हो, और दावा प्राप्त हो जाये।



## इकाई 4.2 दावों का प्रतिवेदन (रिपोर्ट) तैयार करना

### इकाई के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी इसमें सक्षम होंगे:

1. प्रक्रियाधीन दावों की सूची और देरी के कारणों की रिपोर्ट करें।
2. एस्कलेशन मैट्रिक्स के अनुसार डेविएशन (विलंब) की रिपोर्ट करें।

### 4.2.1 विस्तृत रिपोर्टिंग

क्लेम टीम द्वारा दावे के प्रबंधन के सभी पहलुओं को कवर करने के लिए विभिन्न मापदंडों पर रिपोर्टिंग की जाती है। विस्तृत रिपोर्टिंग करने का उद्देश्य दावों के समाधान की समीक्षा करना और दावों की संख्या को कम करने के साथ-साथ दावा प्रसंस्करण दक्षता में सुधार के लिए सुधारात्मक कार्रवाई करना है। दावा समन्वयक द्वारा तैयार की गई विस्तृत रिपोर्ट इस प्रकार हैं:

1. दावा समाधान और लंबित रिपोर्ट – यह प्राप्त होने वाले दावों की संख्या और उसकी गतिविधि के स्तर के बारे में एक अनुमान लगाने में मदद करता है। इसमें समाधान प्रतिशत को बढ़ाने पर ध्यान दिया जाएगा।
2. दावा अस्वीकृत रिपोर्ट – क्लेम टीम द्वारा अस्वीकृत और बीमा कंपनी द्वारा अस्वीकृत – क्लेम टीम का उद्देश्य बीमा कंपनी द्वारा अस्वीकृतियों को शून्य करना होगा। साथ ही क्लेम टीम द्वारा अस्वीकृत किए गए दावों को दावेदार, कारण आदि के आधार पर विश्लेषण किया जाएगा ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि वास्तविक दावों का अनुपात बढ़ रहा है।
3. दावेदार, कारण, उत्पाद के आधार पर विश्लेषण की गई विस्तृत दावा रिपोर्ट – इन रिपोर्टों के विश्लेषण से दावा उत्पन्न होने के मूल कारणों का पता लगाने और उसका समाधान करने में मदद मिल सकती है।
4. पुराने लंबित दावों की विस्तृत रिपोर्ट – सामान्यतः बीमा कंपनियों द्वारा पुराने लंबित मामलों के प्रसंस्करण के लिए इन पर ध्यान केन्द्रित किया जाता है।

### लंबित दावों पर विस्तृत रिपोर्ट तैयार करें

<b>विवरण में शामिल होगा</b>	:
दावा संख्या	:
दावा जमा करने की तिथि	:
दावेदार का नाम	:
बीमा कंपनी	:
दावे की स्थिति	:
व्यपगत (असक्रिय) दिनों की संख्या	:
देरी का कारण (यदि कोई हो)	:

स्पष्ट रूप से वर्णन करने के लिए दावे के स्टेट्स में विभिन्न चरणों को नामित किया जा सकता है।

- चरण 1— दावा प्रस्तुत किया गया
- चरण 2— बीमा कंपनी द्वारा मांगा गया स्पष्टीकरण
- चरण 3— स्पष्टीकरण को हल किया गया
- चरण 4— दावा अनुमोदन की प्रतीक्षा
- चरण 5— दावा स्वीकृत

बड़े दावों के शीघ्र समाधान को सुनिश्चित करने के लिए इस पर अधिक जोर दिया जाना चाहिए। इश्योरंस कंपनी द्वारा दावे के निपटान का अनुमानित समय क्लेम को सबमिट करते समय बताया जाता है। इसके अलावा, क्लेम टीम के पास बीमा कंपनी के दावों को हैंडल करने का अनुभव है और दावे के निपटान में लगने वाले दिनों की संख्या को तय किया गया है। यदि इस निपटान में इससे अधिक समय लगता है, तो इसे विलंब माना जाएगा।

#### 4.2.2 एस्कलेशन मैट्रिक्स के अनुसार गलतियां

सभी दावों के प्रसंस्करण के लिए आवश्यक दिनों की संख्या के लिए मानदंड होंगे। इन दिनों के पूरा होने के बाद, प्रबंधन को इन गलतियों (भूल) को उजागर करना होगा।

पुराने दावों को दावा प्रबंधक के पास भेजा जाना चाहिए और निम्नलिखित मुद्दों के बारे में सूचना दी जानी चाहिए:

- 1) दावा संख्या
- 2) दावेदार
- 3) दवा जमा करने की तिथि
- 4) दावा राशि
- 5) दावे का कारण
- 6) दावे में देरी का कारण

दावे में देरी के कारणों को अलग से बताना होगा। यदि बीमा कंपनियों द्वारा मांगे गए स्पष्टीकरण का जवाब अभी तक नहीं दिया गया है, तो उन्हें उसका तुरंत जवाब देने की जरूरत है।

यदि बीमा कंपनी ने सूचित किया है कि प्रस्तुत किए गए दस्तावेज दावे के निपटान में निर्णय लेने के लिए पर्याप्त नहीं हैं, तो दावेदारों के साथ चर्चा करने के बाद नए साक्ष्य और दस्तावेज प्रस्तुत करने की आवश्यकता है। दावे के त्वरित प्रसंस्करण के लिए इस गतिविधि को प्राथमिकता के साथ किया जाना चाहिए।

एस्कलेशन मैट्रिक्स आमतौर पर किसी भी संगठन में पहले से निर्धारित होता है। हालांकि इसके लिए समय-सीमा अलग-अलग हो सकती है, लेकिन हर बिलंब के लिए इन मुद्दों को आगे बढ़ाया जा सकता है। उदाहरण के लिए, यदि बीमा कंपनी द्वारा दावे को हल करने के लिए मूल समयसीमा 30 दिन है, तो सामान्य देरी के लिए 15 दिनों की छूट अवधि दी जा सकती है। एस्कलेशन मैट्रिक्स को 45 दिनों से अधिक और उसके बाद किसी भी डेविएशन (बिलंब) के लिए परिभाषित किया गया है:

>45 दिन – दावा प्रबंधक

>75 दिन – दावा प्रमुख

>120 दिन – संचालन प्रमुख

दावे की प्राप्ति के आधार पर क्लेम टीम के प्रदर्शन को प्रत्यक्ष रूप से मापा जाएगा। डेविएशन की संख्या जितनी अधिक होगी, क्लेम टीम के प्रदर्शन को उतनी ही कम आंका जाएगा। इसलिए दावा समन्वयक को यह सुनिश्चित करना बहुत जरूरी है कि डेविएशन को कम से कम किया जाए।

सभी पुराने दावों पर दावा प्रमुख/प्रबंधक द्वारा दावा समन्वयक के साथ विस्तार से चर्चा की जाएगी:

- a) बीमा कंपनी द्वारा उठाए गए संदेहों को स्पष्ट करने के लिए अधिक जानकारी के साथ दावा समन्वयक की सहायता करें।
- b) दावा प्रमुख/प्रबंधक बीमा कंपनी के वरिष्ठ प्रबंधकों से सीधे बात करके दावा प्रक्रिया में तेजी लाने के लिए हस्तक्षेप कर सकते हैं।

## नोट्स




---



---



---



---



---



---



---



---

## सारांश



इस अध्याय में बीमा कंपनियों को दावा दस्तावेज अग्रेषित करने करने की प्रक्रिया पर चर्चा की गई है। बीमा कंपनियों द्वारा दावे के समय पर निपटान के लिए उनके द्वारा मांगे गए स्पष्टीकरणों को हल करने की आवश्यकता है। क्लेम रिपोर्टिंग की प्रक्रिया पर भी चर्चा की गई जहां पुराने लंबित दावों पर ध्यान केन्द्रित किया गया है। इन डेविएशन (विलंब) के समय पर समाधान के लिए एक एस्कलेशन मैट्रिक्स है।

## अभ्यास



1. कुछ प्रपत्रों का उल्लेख करें जो दावा प्रसंस्करण चेकलिस्ट का हिस्सा हैं।
2. बीमा कंपनी को दावे प्रस्तुत करते समय, यह सुनिश्चित करना होगा कि दावे .....  
..... अनुमत सीमा के भीतर हैं।
3. बीमा कंपनियों द्वारा मांगे गए ..... का समाधान करना होगा।
4. लंबित दावों की रिपोर्ट में दावा प्रसंस्करण में देरी के लिए ..... का उल्लेख किया गया है।

संबंधित वीडियो के लिए क्यूआर कोड को स्कैन करें



बीमा प्रकार

<https://youtu.be/BI0la3MyrRI>



एस्कलेशन मैट्रिक्स

<https://youtu.be/09rshelEwZA>





## 5. स्वास्थ्य, बचाव और सुरक्षा मानदंडों का अनुपालन

इकाई 5.1 कार्यस्थल पर सुरक्षा मानदंड

इकाई 5.2 5एस संकल्पना





मुख्य शिक्षण प्रतिफल



इस मॉड्यूल के अंत में, प्रतिभागी इसमें सक्षम होंगे:

1. वेयरहाउस में दावों को संसाधित करते समय स्वास्थ्य, बचाव और सुरक्षा उपायों का पालन करें।
2. खतरनाक और जोखिमपूर्ण सामानों को संभालते समय मानक संचालन प्रक्रिया (एसओपी) का पालन करें।
3. कार्यस्थल पर लागू की जाने वाली 5एस संकल्पना का वर्णन करें।

## इकाई 5.1 कार्यस्थल पर सुरक्षा मानदंड

### इकाई के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी इसमें सक्षम होंगे:

1. आग लगने आदि आपदाओं की स्थिति में सुरक्षा नियमों और प्रक्रियाओं का पालन करें।
2. दस्तावेजीकरण के संबंध में संगठनात्मक सुरक्षा प्रक्रियाओं का पालन करें।
3. गतिविधि क्षेत्र और उपकरणों का विजुअल निरीक्षण करके उपयुक्त सुरक्षित स्थितियों का वर्णन करना।
4. असुरक्षित स्थितियों और अभ्यासों को पहचानना और प्रबंधन को उसकी रिपोर्ट करना।
5. सभी सुरक्षा दुर्घटनाओं / आकस्मिक घटनाओं की रिपोर्ट लिखें और उन्हें ट्रैक करें।

### 5.1.1 कार्यस्थल पर सुरक्षा मानदंड

#### 1. आगे के खतरे से निपटना

उत्पाद की प्रकृति और परिवेश के अनुरूप आग से सुरक्षा के उपाय करें। अग्निशामक के प्रकार का चयन संग्रहीत उत्पादों के आधार पर होगा। वेयरहाउस के क्षेत्र के आधार पर अग्निशामकों की संख्या के लिए कुछ मानदंड हैं। जिनका अनुपालन करने की जरूरत है।

इसके साथ ही, वेयरहाउस के सभी कर्मचारियों को आग बुझाने वाले यंत्रों के संचालन द्वारा वास्तविक आग की घटना से निपटने के लिए और सभी को एक असंबली पॉइन्ट पर इकट्ठा करने के लिए लगातार लाइव प्रशिक्षण देना चाहिए।



चित्र 5.1.1 अग्निशामक यंत्र: पानी, फोम और पाउडर

पानी अग्निशामक यंत्र	– कागज, लकड़ी, कोयला, कार्डबोर्ड, ठोस ईंधन की आग – वर्ग ए आग
फोम अग्निशामक यंत्र	– ठोस ईंधन की आग, ज्वलनशील तरल पदार्थ – वर्ग ए और बी
पाउडर अग्निशामक यंत्र	– वर्ग एफ कूकिंग ऑइल को छोड़कर किसी भी प्रकार की आग के लिए प्रयोग

## 2. जैव खतरे से निपटना

ऐसे कार्यस्थल जो जैव प्रौद्योगिकी प्रयोगशालाओं जैसे सूक्ष्मजीवों के संपर्क में हैं, उनके लिए जैव खतरों के बारे में विचार करना बहुत जरूरी है। हम सभी कोविड महामारी के दौरान स्वास्थ्य कर्मियों द्वारा उपयोग किए जाने वाले पीपीई के संपर्क में आए। इसी तर्ज पर जैव खतरों से निपटने के लिए भी पीपीई है।



चित्र 5.1.2 जैव खतरों के लिए पीपीई किट

इस किट में बॉडी किट, नाक और मुंह कवर करने के लिए 3-प्लाय मास्क, चश्मा, दस्ताने और शू-कवर शामिल है। सभी पीपीई को बायोहेजर्ड बैग का उपयोग करके सुरक्षित रूप से निपटाया जाना चाहिए।



चित्र 5.1.3 वेयरहाउस के लिए पीपीई

सबसे व्यापक रूप से उपयोग की जाने वाली पीपीई रिफ्लेक्टिव जैकेट और हेलमेट हैं। वेयरहाउस स्टाफ द्वारा पहनी जाने वाली रिफ्लेक्टिव जैकेट फोर्कलिफ्ट ड्राइवर्स को उसे सुरक्षित रूप से चलाने में मदद करती हैं और हेलमेट सिर पर गिरने वाली वस्तुओं से बचाता है।



चित्र 5.1.4 सेफ्टी शूज

कार्यस्थल पर भारी वजन की वस्तुओं को अपने पैरों और पैर की उंगलियों को बचाने के लिए सेफ्टी शूज का उपयोग भी जरूरी है। सुरक्षा के प्रति जागरूक कई कार्यस्थल उन विजिटर्स को प्रवेश की अनुमति नहीं देते हैं जो सेफ्टी शूज नहीं पहनते हैं। पैर और पैर की उंगलियों की सुरक्षा के लिए सेफ्टी शूज में मेटल की परत होती है।

भारी वस्तुओं की हैंडलिंग करने और रैक वाले स्टोरेज का उपयोग करने वाले वेयरहाउस और विनिर्माण स्थानों में सेफ्टी शूज जरूरी है।



चित्र 5.1.5 निम्न तापमान वेयरहाउस और खतरनाक वस्तुओं को हैंडल करने वाले वेयरहाउसों के लिए विशेष पीपीई



## इकाई 5.2 '5एस' संकल्पना

### इकाई के उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, प्रतिभागी इसमें सक्षम होंगे:

1. कार्यस्थल को व्यवस्थित करने के लिए 5एस की अवधारणा का वर्णन करें।
2. अवधारणा की उपयोगिता का वर्णन करें और इसे अपनी लाइफ में रोजाना की आदत बनाएं।

### 5.2.1 '5एस' प्रणाली क्या है?

5एस प्रणाली का इतिहास 16वीं शताब्दी और वेनिस शिपबिल्डिंग जितना पुराना है। असेंबली की प्रक्रिया को आसान एवं कारगर बनाने के लिए, श्रमिकों ने कई दिनों या हफ्तों के बजाय एक नियत समय में जहाजों के निर्माण के लिए गुणवत्ता प्रक्रिया उत्पादन (क्वालिटी प्रोसेस प्रोडक्शन) का उपयोग किया। 1970 के दशक में, साकिची टोयोडा ने एक व्यापक टोटल प्रोडक्शन सिस्टम (टीपीएस) के अंतर्गत 5एस प्रणाली विकसित की थी।



चित्र 5.2.1 5एस-छांटना-क्रम में लगाना-चमकाना-मानकीकरण-बनाए रखना

5एस प्रणाली एक विनिर्माण उपकरण है जो कार्यस्थल की दक्षता में सुधार करता है और अपशिष्ट(कचरा) को समाप्त करता है। इस प्रणाली में पांच चरण होते हैं, जिसमें प्रत्येक चरण एस(S) अक्षर से शुरू होता है:

संगठन को एक व्यवस्थित ढांचा प्रदान करने और उसे स्वच्छ रखने में मदद करता है, साथ ही 5एस देरी से होने वाले कार्यों या अनियोजित रूकावटों के कारण कम हुई उत्पादकता से बचने में भी मदद करता है।



## 5एस के चरण

5एस जापान में बनाया गया था, और ये मूल 'एस' शब्द जापानी भाषा में थे, इसलिए इन पांच चरणों में से प्रत्येक चरण का हिन्दी अनुवाद थोड़ा अलग हो सकता है। हालांकि इसके मूल विचार और उनके बीच के संबंध को समझना आसान है।

चरण का नाम	जापानी शब्द	विवरण
1. छांटना	Seiri ( सफाई )	सभी क्षेत्रों से अनावश्यक वस्तुओं को हटा दें
2. क्रम में लगाना	Seiton ( क्रमबद्धता )	कुशल रूप से उपयोग के लिए भंडारण को व्यवस्थित करें और उसकी पहचान करें
3. चमकाना	Seiso ( स्वच्छता )	प्रत्येक क्षेत्र को नियमित रूप से साफ करें और उसका निरीक्षण करें
4. मानकीकरण	Seiketsu ( मानकीकरण )	5एस को मानक संचालन प्रक्रियाओं में शामिल करें
5. बनाए रखना	Shitsuke ( अनुशासन )	जिम्मेदारी का सौंपे, प्रोग्रेस को ट्रैक करें और इस चक्र (साइकल) को जारी रखें

ये चरण एक-दूसरे को आगे बढ़ाते हैं, इसलिए यह अनुक्रम महत्वपूर्ण है।

चरण 1 (छांटना) में अनावश्यक सामग्रियों को हटाने से चरण 2 (क्रम में लगाना) में आवश्यक वस्तुओं को व्यवस्थित करने के लिए जरूरी स्थान उपलब्ध होगा।

इसके बाद, एक बार जब वर्क स्पेस से अनावश्यक वस्तुएं हट जाती हैं और यह व्यवस्थित हो जाता है, तो चरण 3 (चमकाना) में गंदगी और जमे हुए मैल को हटाया जा सकता है।

चरण 4 (मानकीकरण) के द्वारा कर्मचारियों के काम के कर्तव्यों और काम के माहौल में इन परिवर्तनों को अपडेटेड प्रोसीजर (अद्यतन प्रक्रियाएं) के रूप में परिलक्षित होना चाहिए।

अंततः, जब तक जिम्मेदारियों को नहीं सौंपा जाता, तब तक इन नई प्रक्रियाओं में बहुत अधिक काम की आवश्यकता नहीं होगी और इसमें प्रोग्रेस को ट्रैक किया जाता है – जो कि चरण 5 (बनाए रखना) के लिए आवश्यक है। और जिम्मेदारी एवं ट्रेकिंग के साथ, कर्मचारी चरण 1 पर लौटते हुए इन चरणों को लागू करना जारी रखेंगे।



### 1 छांटना

#### चरण 1: छांटना

5एस प्रक्रिया में पहला चरण छांटना या “seiri,” है, जिनका अर्थ “सफाई” है। इस चरण का उद्देश्य अव्यवस्था को समाप्त करना और किसी क्षेत्र में गैर जरूरी चीजों को हटाकर जगह खाली करना है।

#### कार्य क्षेत्र को व्यवस्थित करना

इस चरण में किसी कार्य क्षेत्र में वस्तुओं, उपकरणों और सामग्रियों पर एक नजर डालें। उस क्षेत्र में किए जा रहे कार्य के लिए आवश्यक या उपयोगी वस्तुओं को वहां रखना चाहिए। बाकी सब कुछ हटा देना चाहिए।



चित्र 5.2.2 अज्ञात वस्तुओं को रेड टैग करना

उन हटाए गए सामानों में से कुछ को फेंकने या रिसाइकल करने की आवश्यकता होगी। इसमें से कुछ वस्तुएं अन्य कार्य प्रक्रिया या स्थान से संबंधित हो सकती हैं; उन्हें उनकी जगह पर वापस रख देना चाहिए। हालांकि, आपको कुछ ऐसी भी वस्तुएं भी मिल सकती हैं जिनके बारे में आप निश्चित न हो।

यदि आपको कोई ऐसी वस्तु मिलती है जिसे आप पहचान नहीं सकते हैं, या जिसकी कोई निश्चित जगह नहीं है, तो इनके लिए रेड टैग का उपयोग करें। “रेड-टैगिंग” में वस्तु के लिए एक अस्थायी रूप से अधिक स्पष्ट टैग को संलग्न करते हैं जिसमें यह लिखा होता है कि वह वस्तु कब और कहां से मिली। इसके बाद, सभी क्षेत्रों में रेड-टैग की गई वस्तुओं एक स्थान पर एकत्रित किया जाता है, यह टूल, सामग्री और उपकरण के लिए “खोया-पाया” (लॉस्ट एंड फाउंड) स्थान होगा। यदि किसी कार्य क्षेत्र में एक महत्वपूर्ण टूल गायब है, तो रेड टैग संग्रह क्षेत्र की जांच करें कि क्या यह कहीं ओर मिला है। यदि कोई वस्तु गायब हो तो प्रत्येक कार्य क्षेत्र के सुपरवाइजर को समय-समय पर रेड टैग संग्रह क्षेत्र की जांच करना चाहिए। यदि यहां कुछ भी एक कार्य क्षेत्र से संबंधित है तो उसे वापस वहीं ले जाना चाहिए।

### टैग की गई वस्तुओं को पुनः निरूपित (असाइन) करना

रेड टैग संग्रह क्षेत्र में वस्तुएं लंबे समय से स्टोर हो सकती हैं। इस स्थिति में हो सकता है कि मूल कार्य क्षेत्र (जहां से वह वस्तु आई थी) को अब इसकी आवश्यकता न हो। हालांकि यह किसी और क्षेत्र के लिए उपयोगी हो सकती है।

सामान्यतः वस्तुओं को रेड टैग संग्रह क्षेत्र में तीस दिनों के लिए रखा जा सकता है। उसके बाद, कोई भी सुपरवाइजर अपने स्वयं के कार्य क्षेत्र के लिए उस वस्तु की मांग कर सकता है। यदि एक और सप्ताह के बाद इस वस्तु की कोई मांग नहीं करता है, तो इस वस्तु को पूरी तरह से हटाया जा सकता है। इसे बेच दें, इसे रिसायकल करें या इसे फेंक दें।

यदि किसी वस्तु की जरूरत निश्चित रूप से कंपनी को होगी, लेकिन अभी इसकी आवश्यकता नहीं है, तो इसे बाद में उपयोग करने के लिए स्टोर करना सबसे अच्छा विकल्प हो सकता है। किसी भी वस्तु को भंडारण में रखने से पहले, सुनिश्चित करें कि वास्तव में इसकी फिर से आवश्यकता होगी। एक विशिष्ट समय पर उस वस्तु को फिर से भंडारण से निकालने के लिए एक विशिष्ट योजना बनाएं। अच्छे कारण के बिना “शायद जरूरत हो” के आधार पर चीजों को स्टोर न करें और जो स्टोर की गई है उन्हें ट्रैक करते रहें।

2 क्रम में लगाना



# 2

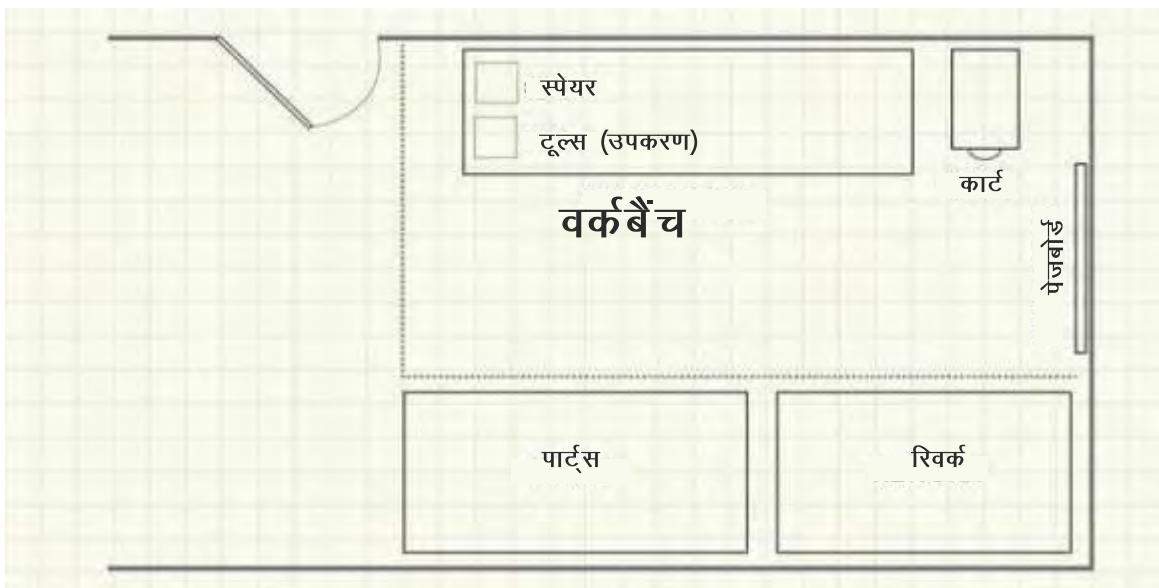
## SET IN ORDER | SEITON



### चरण 2: क्रम में लगाना

दूसरा चरण, क्रम में लगाना को मूल रूप से "seiton" कहा जाता है, जिसका अर्थ "क्रमबद्धता" होता है। इसके लिए अंग्रेजी भाषा में कई तरह के शब्दों का इस्तेमाल किया जाता है: उदाहरण के लिए "व्यवस्थित संगठन" (Systematic Organization), "सुव्यवस्थित करना" (Straightening Out), "सरल बनाना" (Simplify)। इससे कोई फर्क नहीं पड़ता है कि इसे क्या कहा जाता है, इस चरण का उद्देश्य कार्य क्षेत्र को व्यवस्थित करना है। प्रत्येक वस्तु को ढूंढना, उपयोग करना और वापस रखना आसान होना चाहिए: हर चीज के लिए एक जगह, और सभी चीजें अपनी जगह पर हो।

जिन उपकरणों का बार-बार उपयोग किया जाता है उन्हें उनके उपयोग किए जाने वाले स्थान के पास स्टोर किया जाना चाहिए। कम इस्तेमाल होने वाले स्पेयर इक्विपमेंट, सप्लाई, और अन्य टूल्स को एक सेंट्रल लोकेशन पर रखा जा सकता है, जहां कई टीमों उन्हें साझा कर सकती हैं। वे सामान जो आमतौर पर एक साथ (जैसे ड्रिल और ड्रिल बिट्स) उपयोग किए जाते हैं उन्हें एक-दूसरे के पास स्टोर किया जाना चाहिए। ये सभी निर्णय अपने आप समझ में आ जाएंगे, लेकिन हर चीज पर नजर रखना मुश्किल हो सकता है। इस प्रक्रिया के हिस्से के रूप में 5एस मैप बनाना मददगार हो सकता है।



चित्र 5.2.3 एक 5एस मैप बनाना

5एस मैप एक डायग्राम (रेखा-चित्र) या एक फ्लोर प्लान है जो किसी कार्य क्षेत्र, प्रक्रिया या स्टेशन का विवरण प्रदान करता है। यह एक विजुअल रेफरेंस प्रदान करता है कि उपकरण, सप्लाई, कर्मचारी और गुजरने का रास्ता (ट्रेवल पाथ) कहां हैं, और वे एक दूसरे से कैसे संबंधित हैं। एक अच्छे मैप में दिखाए गए क्षेत्र में होने वाले कार्य का विवरण भी शामिल हो सकता है।



चित्र 5.2.4 एक 5एस मैप में व्यावहारिक रूप से व्यवस्थित वस्तुएं

- अपनी सुविधा की जरूरतों के आधार पर, आपको एक तरीका दूसरे से आसान लग सकता है।
- एक मैप बनाएं और फिर उसे लागू करें।
- पहले कार्यस्थल को खुद से व्यवस्थित करें, और फिर उसका मैप तैयार करें।
- जैसे ही आप मैप बनाते हैं तो आपको कुछ विचारों को जांचना होगा और यह लिखें कि क्या आपके लिए क्या अच्छी तरह से काम कर रहा है।

इससे कोई फर्क नहीं पड़ता है कि इसे बनाने के लिए किस तरीके का उपयोग किया जाता है, बस बनने वाले 5एस मैप को एक प्रशिक्षण उपकरण के रूप में रखा जाना चाहिए, जिसका उपयोग 5एस के बाद चरणों में रेफरेंस (संदर्भ) के लिए किया जाता है, और कार्यक्षेत्र में समय के साथ होने वाले परिवर्तनों को अपडेट किया जाता है।



### योजना का संचारण

एक बार भंडारण स्थान निर्दिष्ट किए जाने के बाद, प्रत्येक भंडारण क्षेत्र को लेबल किया जाना चाहिए। कैबिनेट के दरवाजों के बाहर लेबल लगाएं ताकि कर्मचारियों को शीघ्रता से पता चल सके कि उन कैबिनेट के अंदर क्या है। इसके बाद, अंदर वाली किसी भी अलमारी में यह बताने के लिए लेबल करें कि कौन-सी सप्लाई कहां हैं। रैक लेबल, बिन और अन्य भंडारण प्रणालियों के लिए भी यही प्रक्रिया अपनाएं।

कई कंपनियां उपकरण भंडारण के लिए "शैडो बोर्ड" (रूपरेखा बोर्ड) का उपयोग यह सुनिश्चित करने के लिए करती हैं कि प्रत्येक उपकरण को वापस अपने सही भंडारण स्थान पर आसानी से रखा जा सके। इस दृष्टिकोण के साथ, जहां वह उपकरण रखा होता है वहां उपकरण की आकृति और आकार से मैच करने वाले लेबल को लगाया जाता है। कर्मचारी आसानी से पता लगा सकते हैं कि कौन सी वस्तु कहाँ रखी है और एक नजर पता कर सकते हैं कि वस्तु वहाँ है या नहीं। दराजों या बिन को देखने में ज्यादा समय बर्बाद नहीं होता है।

संगठन इसे फ्लोर के लिए भी लागू कर सकता है। कार्य क्षेत्रों, संचलन (मूवमेंट) लेन, और सप्लाई और तैयार उत्पादों के भंडारण सहित सभी को फ्लोर मार्किंग टेप के साथ मार्क किया जा सकता है।

### 3 चमकाना

#### चरण 3: चमकाना

5एस का तीसरा चरण चमकाना, या “seiso” है, जिसका अर्थ होता है “स्वच्छता”। पहले और दूसरे चरण में जगह को साफ किया गया और दक्षता के लिए क्षेत्र को व्यवस्थित किया गया, यह चरण गंदगी और जमे हुए मैल पर प्रहार करता है, जो अनिवार्य रूप से अव्यवस्था के कारण निर्मित होता है और यह इसे वापस आने से रोकने का काम करता है।



चित्र 5.2.5 नियमित सफाई

चमकाना समय-समय पर झाड़ू लगाने से कहीं ज्यादा परे है। इसमें कार्यक्षेत्र के हर हिस्से की नियमित सफाई शामिल है – प्रायः प्रतिदिन पोंछा लगाना, और प्रत्येक सप्ताह अधिक गहनता के साथ सफाई। सबसे जरूरी यह है कि इस चरण का अर्थ रखरखाव या चौकीदार कर्मचारी की जॉब करना नहीं है। प्रत्येक कर्मचारी को अपने स्वयं के कार्यक्षेत्र और उनके द्वारा उपयोग किए जाने वाले उपकरणों को साफ रखना चाहिए। इस दृष्टिकोण के कई लाभ हैं:

- किसी क्षेत्र से परिचित कर्मचारी उस क्षेत्र में आने वाली किसी भी समस्या को तुरंत नोटिस करेगा
- जोखिमपूर्ण या कठिन परिस्थितियों को समझा जाएगा और उनके कारणों पर विचार किया जाएगा
- वे वस्तुएं जो सही जगह पर नहीं हैं या गायब हैं, उन्हें पहचाना जाएगा।
- सामान्य संचालन के दौरान कर्मचारी अपने कार्यक्षेत्र को साफ रखने की प्रवृत्ति रखेंगे।

सभी कर्मचारियों को कार्यस्थल के क्षेत्रों की सफाई पर ध्यान देना चाहिए जैसे कचरा वगैरह उठाने के लिए तैयार रहना आदि। लेकिन 5एस से बेहतरीन परिणाम प्राप्त करने के लिए, प्रत्येक कर्मचारी को अपने स्वयं के कार्य क्षेत्र के लिए व्यक्तिगत जिम्मेदारी लेनी चाहिए।

#### निवारक रखरखाव के रूप में चमकाना

कार्यक्षेत्र को साफ रखने से कई फायदे होंगे। एक महत्वपूर्ण लाभ यह है कि इससे लीक, दरार और गलत अलाइनमेंट (संरेखण) का पता लगाना आसान है। यदि क्षेत्र को साफ रखने वाले लोग वहीं हैं जो यहां नियमित रूप से काम करते हैं तो वे इनमें किसी भी समस्या को आसानी से पहचान लेंगे।

इन समस्याओं को अनदेखा करने और अनसुलझा छोड़ने से ये उपकरण विफलता, सुरक्षा खतरा और उत्पादन को नुकसान पहुंचा सकती है। 5एस के इस चरण में उपयोग की जाने वाली नियमित सफाई और निरीक्षण के साथ, सिस्टम इसे निवारक रखरखाव कार्यक्रम (प्रीवेंटिव मेंटेनेंस प्रोग्राम) में फीड कर सकता है। इस तरह, यह उपकरण की कामकाजी लाइफ को बढ़ा सकता है और आपातकालीन रूकावटों को कम करने में मदद करता है।



#### 4 मानकीकृत

##### चरण 4: मानकीकृत

5एस के पहले तीन चरणों में कार्य स्थल से चीजों को हटाने, व्यवस्थित करने और साफ करने की मूल बातें शामिल हैं; ये चरण अपने आप ही अल्पकालिक लाभ प्रदान करेंगे। चौथा चरण मानकीकृत, या “seiketsu” है, जिसका अर्थ है मानकीकरण करना। क्या किया जा रहा है, कहाँ किया जा रहा है और किसके द्वारा किया जा रहा है, यह लिखकर आप नई प्रथाओं को सामान्य कार्य प्रक्रिया में शामिल कर सकते हैं। यह दीर्घकालिक बदलावों का मार्ग प्रशस्त करता है।



चित्र 5.2.6 इन चीजों को नीचे लिखने की ताकत

हालांकि, अपने निर्णयों को लिखने का मतलब यह नहीं है कि आप अपने विचारों को नहीं बदल सकते। 5एस का उद्देश्य आपके कार्यस्थल को बेहतर बनाना है न कि उसे अपरिवर्तनीय बनाना। आप अपनी सुविधा के लिए इन मानकों को लिख रहे हैं, और आप उन्हें नई जानकारी या नई व्यावसायिक आवश्यकताओं के अनुसार बदल सकते हैं।



एक बार जब आप अपनी कार्य प्रथाओं को बदलने के बारे में निर्णय ले लेते हैं, तो इन निर्णयों के बारे में कर्मचारियों को सूचित करने की जरूरत होती है। यह संचार मानकीकरण चरण का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है। इस प्रक्रिया के सामान्य साधनों में शामिल हैं:

- **जॉब सायकल चार्ट** – कार्यस्थल में किए जाने वाले प्रत्येक कार्य की पहचान करें और उन कार्यों में से प्रत्येक कार्य के लिए एक शेड्यूल या आवृत्ति (फ्रीक्वेंसी) तय करें। इसके बाद, किसी विशेष कर्मचारी (या जॉब ड्यूटी) को जिम्मेदारी सौंपें। तैयार हुए चार्ट को प्रश्नों के समाधान और जवाबदेहिता को बढ़ावा देने के लिए स्पष्ट रूप से प्रेषित किया जा सकता है।

चित्र 5.2.7 लेबल और साइन

- **प्रोसीजर लेबल और साइन** – संचालन निर्देश, सफाई के चरण, और निवारक रखरखाव प्रक्रियाओं में वहीं जानकारी प्रदान करें जिसकी जरूरत हो।
- **5एस चेकलिस्ट** – किसी प्रक्रिया के सभी चरणों को सूचीबद्ध करने से कर्मचारियों को उस प्रक्रिया का पूरी तरह से पालन करना आसान हो जाता है। यह बाद में प्रोग्रेस की जांच करने के लिए एक सरल ऑडिटिंग टूल भी प्रदान करता है।



**5 बनाए रखना**

**चरण 5: बनाए रखना**

5एस प्रोग्राम का पांचवाँ चरण बनाए रखना, या “shitsuke” है, जिसका शाब्दिक अर्थ है अनुशासन। यह अवधारणा एक सतत प्रतिबद्धता है। आपके द्वारा लिए गए निर्णयों को पालन करना जरूरी है और निरंतर रूप से 5एस के शुरूआती चरणों तक वापस आएं और इस सायकल को जारी रखें।

“इसे सिर्फ एक बार न करें”

**सुझाव** 

सुरक्षा और 5एस अवधारणा को रोजमर्रा की जिंदगी में भी उपयोग किया जा सकता है। सुरक्षा अवधारणाओं जैसे ड्राइविंग के समय हेलमेट पहनना का अभ्यास करें और सुनिश्चित करें कि आवासीय अपार्टमेंट आग और बाढ़ के खतरों से पर्याप्त रूप से सुरक्षित है। ऑफिस में अपने कार्यस्थल को व्यवस्थित करने के लिए 5एस अवधारणा का अभ्यास करें और अपने घर में रहने के स्थान को भी व्यवस्थित करें।

**नोट्स** 

---



---



---



---



---



---



---



---



## सारांश

इस अध्याय में, उन सुरक्षा उपायों के बारे में चर्चा की गई जिनका पालन किए जाने की जरूरत है। विभिन्न खतरे जैसे आग, जैवखतरा आदि को रोकने के लिए किए जाने वाले उपायों के बारे में चर्चा की गई। इसके अलावा, विभिन्न प्रकार के संचालन परिवेश और उत्पादों को हैंडल करते समय पीपीई के उपयोग के बारे में चर्चा की गई। अपने कार्यस्थल को एक क्रमबद्ध रूप से और अनुशासित तरीकों से व्यवस्थित करने के लिए 5एस की अवधारणा पर विस्तार से चर्चा की गई।

## अभ्यास

1. विभिन्न प्रकार के अग्निशामक यंत्रों का उल्लेख करें।
2. वेयरहाउस में आमतौर पर प्रयोग होने वाली पीपीई .....  
... है।
3. सेफ्टी शूज..... का आवरण होता है और यह ..... से बचाता है।
4. 5एस अवधारणा की शुरुआत किसने की?
5. 5 एस का अर्थ क्या है?

संबंधित वीडियो के लिए क्यूआर कोड को स्कैन करें



अग्निशामक यंत्र का उपयोग कैसे करें ?  
<https://youtu.be/GgiRj9QVPo4>











कार्यस्थल पर 5S  
<https://youtu.be/0aELROpvRKc>



अनुलग्नक

यूनिट में दिए गए क्यू आर कोड का विवरण

क्र. सं.	मोड्यूल का नाम	यूनिट का नाम	विषय का नाम	URL	प्रष्ठ संख्या	क्यू आर कोड
1.	अध्याय 1 वेयरहाउस क्लेम कोऑर्डिनेटर का परिचय	इकाई 1.1 आपूर्ति श्रृंखला (सप्लाइ चैन) प्रबंधन	आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन	<a href="https://youtu.be/52VcoVTsVUY">https://youtu.be/52VcoVTsVUY</a>	20	 आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन
2.	अध्याय 1 वेयरहाउस क्लेम कोऑर्डिनेटर का परिचय	इकाई 1.3 वेयरहाउस में होने वाली गतिविधियां	भंडारण	<a href="https://youtu.be/JBZlbB1UAq4">https://youtu.be/JBZlbB1UAq4</a>	20	 भंडारण
3.	अध्याय 2 दावों (क्लेम) को प्रोसेस करने की तैयारी करना	इकाई 2.1 दावों (क्लेम) का विस्तृत वर्णन	बीमा दावा	<a href="https://youtu.be/zgxwJ5tHUPI">https://youtu.be/zgxwJ5tHUPI</a>	30	 बीमा दावा
4.	अध्याय 2 दावों (क्लेम) को प्रोसेस करने की तैयारी करना	इकाई 2.2 संसाधनों की योजना बनाना	व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण	<a href="https://youtu.be/ePUnzpu9O6Y">https://youtu.be/ePUnzpu9O6Y</a>	30	 व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण
5.	अध्याय 3 दावों का निरीक्षण और सत्यापन	इकाई 3.1 दावों पर काम शुरू करना	कॉरंटाइन सामानों का निरीक्षण	<a href="https://youtu.be/kU1WzX6dSig">https://youtu.be/kU1WzX6dSig</a>	44	 कॉरंटाइन सामानों का निरीक्षण
6.	अध्याय 3 दावों का निरीक्षण और सत्यापन	इकाई 3.1 दावों पर काम शुरू करना	वार्नियर कैलिपर्स	<a href="https://youtu.be/GkqXUTU5IDs">https://youtu.be/GkqXUTU5IDs</a>	44	 वार्नियर कैलिपर्स
7.	अध्याय 4 प्रतिवेदन और दस्तावेजीकरण	इकाई 4.1 दावों का दस्तावेजीकरण	बीमा प्रकार	<a href="https://youtu.be/BI0la3MyrRI">https://youtu.be/BI0la3MyrRI</a>	53	 बीमा प्रकार
8.	अध्याय 4 प्रतिवेदन और दस्तावेजीकरण	इकाई 4.2 दावों का प्रतिवेदन (रिपोर्ट) तैयार करना	एस्केलेशन मैट्रिक्स	<a href="https://youtu.be/09rsheIEwZA">https://youtu.be/09rsheIEwZA</a>	53	 एस्केलेशन मैट्रिक्स
9.	अध्याय 5 स्वास्थ्य, बचाव और सुरक्षा मानदंडों का अनुपालन	इकाई 5.1 कार्यस्थल पर सुरक्षा मानदंड	अग्निशामक यंत्र का उपयोग कैसे करें ?	<a href="https://youtu.be/GgiRi9QVPo4">https://youtu.be/GgiRi9QVPo4</a>	69	 अग्निशामक यंत्र का उपयोग कैसे करें ?
10.	अध्याय 5 स्वास्थ्य, बचाव और सुरक्षा मानदंडों का अनुपालन	इकाई 5.2 5एस संकल्पना	कार्यस्थल पर 5S	<a href="https://youtu.be/0aELROpvRKc">https://youtu.be/0aELROpvRKc</a>	69	 कार्यस्थल पर 5S





**Skill India**  
कौशल भारत - कुशल भारत



ई-बुक के लिए क्यूआर कोड स्कैन करें



लोजिस्टिक स्किल परिषद लोजिस्टिक स्किल परिषद का पता है: पता –  
संख्या 480 ए, 7 वां तल, खिवराज काम्प्लेक्स, 2 अन्ना सलाई, नंदनम,  
चेन्नई 600035

ईमेल: [reena@lsc-india.com](mailto:reena@lsc-india.com)

वेब: [www.lsc-india.com](http://www.lsc-india.com)

फोन: 044 4851 4605

Price: