

## भारतीय मानक ब्यूरो

### सिटीजन चार्टर

यह नागरिक अधिकार-पत्र भारतीय मानकों के निर्धारण, उत्पाद प्रमाणन योजना के कार्यान्वयन, प्रबंध पद्धति प्रमाणन योजना, प्रशिक्षण सेवाओं, सूचना सेवाओं, मानकों और बीआईएस के अन्य प्रकाशनों की बिक्री और मानक संवर्धन तथा उपभोक्ता जागरूकता में उत्कृष्टता हासिल करने के प्रति हमारी प्रतिबद्धता की घोषणा है जिससे उपभोक्ताओं तथा व्यापक तौर पर जनता को लाभ हो। यह चार्टर क्षेत्रीय भाषाओं में भी उपलब्ध है।

#### 1. हमारा विजन

भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) भारत का राष्ट्रीय मानक निकाय है जो मानकीकरण, प्रमाणन और गुणता से संबंधित मामलों में अग्रणी रहने के लिए संकल्पबद्ध है।

#### 2. हमारे लक्ष्य

- मानकों का सुमेलित विकास करना।
- प्रमाणन योजनाओं के प्रचालन के माध्यम से उपभोक्ताओं की गुणता एवं सेवाओं की अपेक्षाओं को पूरा करना।
- संगोष्ठियों, जागरूकता कार्यक्रमों और प्रचार अभियानों द्वारा मानकों, मानक मुहर, और उत्पादों की सुरक्षा एवं गुणता के प्रति जागरूकता पैदा करना।
- दक्ष एवं समयबद्ध सेवाएं देना।

#### 3. हमारा ध्येय

3.1 बीआईएस अधिनियम 1986 में मानकीकरण, वस्तुओं के मुहरांकन और गुणता प्रमाणन तथा उससे संबंधित मामलों अथवा उससे प्रसंगवश जुड़े मामलों के लिए ब्यूरो की स्थापना का प्रावधान है।

3.2 हम भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम 1986 और उसके अधीन बने नियमों व विनियमों के प्रभावी कार्यान्वयन के माध्यम से उत्कृष्टता हासिल करने और सभी संबंधितों को शीघ्र तथा दक्ष सेवाएं देने के लिए स्वयं को समर्पित करते हैं।

#### 4. हमारी प्रमुख सेवाएं

##### 4.1 भारतीय मानकों का निर्धारण

##### 4.2 प्रमाणन योजनाएं

##### 4.2.1 उत्पाद प्रमाणन योजनाएं

- i) घरेलू निर्माताओं हेतु योजना
- ii) विदेशी निर्माताओं हेतु योजना
- iii) इको मुहर योजना

- iv) सोने एवं चांदी के आभूषणों और शिल्प वस्तुओं की हॉलमार्किंग
- v) पंजीकरण योजना

#### 4.2.2 प्रबंध पद्धति प्रमाणन

- i) गुणता प्रबंध पद्धति प्रमाणन योजना (क्यूएमएस)
- ii) पर्यावरण प्रबंध पद्धति प्रमाणन योजना (ईएमएस)
- iii) व्यावसायिक स्थलों पर स्वास्थ्य एवं सुरक्षा प्रबंध पद्धति प्रमाणन (ओएचएसएमएस)
- iv) खाद्य सुरक्षा प्रबंध पद्धति प्रमाणन योजना (एफएसएमएस)
- v) सेवा गुणता प्रबंध पद्धति प्रमाणन योजना (एसक्यूएमएस)
- vi) हानि विश्लेषण क्रांतिक नियंत्रण बिन्दु प्रमाणन योजना (एचएसीसीपी)
- vii) ऊर्जा प्रबंध पद्धति (ईएनएमएस)
- viii) एकीकृत (क्यूएमएस एवं एचएसीसीपी)

#### 4.3 प्रशिक्षण सेवाएं

- i) ओपन कार्यक्रम
- ii) इन-हाउस कार्यक्रम
- iii) विकासशील देशों के लिए मानकीकरण एवं गुणता आश्वासन, प्रयोगशाला गुणता प्रबंध पद्धति एवं प्रबंध पद्धति के क्षेत्र में अंतर्राष्ट्रीय प्रशिक्षण कार्यक्रम

#### 4.4 सूचना सेवाएं

- i) पुस्तकालय सेवाएं
- ii) बीआईएस मुख्यालय में एसएसआई सुविधा कक्ष बनाया गया है। क्षेत्रीय एवं शाखा कार्यालयों में, संलग्नक। के अनुसार क्षेत्रीय/शाखा कार्यालय प्रमुख द्वारा सूचना/सहायता प्रदान की जाती है।
- iii) मुख्यालय में तकनीकी सूचना सेवाएं
- iv) डब्ल्यूटीओ-टीबीटी पूछताछ बिन्दु

#### 4.5 भारतीय और विदेशी तथा बीआईएस प्रकाशनों की बिक्री

##### 4.5.1 भारतीय मानकों की ई-बिक्री

#### 4.6 निम्नलिखित के माध्यम से मानक संवर्धन

- i) उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रम
- ii) मानकों की शैक्षणिक उपयोगिता कार्यक्रम
- iii) उद्योग जागरूकता कार्यक्रम
- iv) प्रेस एवं मीडिया के माध्यम से प्रचार

## 5. सेवा प्राप्त करने के लिए स्तरों एवं संपर्क बिंदुओं की पहचान

बीआईएस का संगठन चार्ट हमारी वेबसाइट [www.bis.org.in](http://www.bis.org.in) पर दिया गया है और अधिक विवरण के लिए अनुबंध । में उल्लिखित अधिकारियों से संपर्क किया जा सकता है।

## 6. ग्राहक समूह/स्टेक होल्डर/उपयोगकर्ता

हमारे ग्राहकों में सरकारी संगठन, सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम, उद्योग एवं उपभोक्ता शामिल हैं।

## 7. प्रमुख सेवाओं के लिए समय-सीमा के मानदंड

प्रमुख सेवाओं की समय-सीमा के मानदंड अनुबंध ॥ में दिए गए हैं। अनुपालन न करने के मामले में बीआईएस के संबद्ध कार्यालयों के जन शिकायत अधिकारी (पीजीओ) से अनुबंध । में दिए अनुसार संपर्क किया जा सकता है।

## 8. सेवा गुणता एवं सेवा डिलीवरी मानक

अनुबंध ॥ में निर्दिष्ट किए गए सेवा प्रदान करने के मानदंडों के अनुसार बीआईएस गुणता सेवा देने के लिए प्रतिबद्ध है।

## 9. सेवा लाभ लेने की प्रक्रिया/प्रणाली

### 9.1 राष्ट्रीय मानकों का निर्धारण

बीआईएस विभिन्न सेवा क्षेत्रों के लिए मानकों का निर्धारण करता है जिनको 14 विभागों में समूहबद्ध किया गया है जैसे रसायन, खाद्य एवं कृषि, सिविल, विद्युत तकनीकी, इलैक्ट्रॉनिक्स एवं सूचना प्रौद्योगिकी, यांत्रिक इंजीनियरिंग, प्रबंध एवं पद्धति, धात्विक इंजीनियरिंग, पेट्रोलियम कोयला एवं संबद्ध उत्पाद, चिकित्सा उपस्कर एवं अस्पताल आयोजना, वस्त्रादि, परिवहन इंजीनियरिंग, उत्पादन एवं सामान्य इंजीनियरिंग और जल संसाधन। मानक निर्धारण पर कोई पूछताछ/प्रस्ताव उपमहानिदेशक (मानकीकरण) अथवा मुख्यालय, नई दिल्ली में संबंधित तकनीकी विभाग के प्रमुख को भेजा जा सकता है।

### 9.2 प्रमाणन योजनाएं

ब्यूरो, भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम 1986 और उसके अधीन बने नियमों व विनियमों के अंतर्गत उत्पाद प्रमाणन योजना संचालित करता है। बीआईएस उत्पाद प्रमाणन योजना पक्षपात रहित, भेदभाव रहित और पारदर्शी तरीके से संचालित करता है जिसका उद्देश्य उपभोक्ता को गुणतापूर्ण उत्पाद उपलब्ध कराना है। उत्पाद पर बीआईएस मानक मुहर का होना, संबद्ध भारतीय मानक से उस उत्पाद की अनुरूपता को दर्शाता है और किसी निर्माता को लाइसेंस प्रदान करने से पूर्व यह सुनिश्चित करता है कि आवेदक के पास भारतीय मानक के अनुसार उत्पाद का निर्माण करने तथा संबद्ध सक्षम तकनीकी व्यक्ति द्वारा परीक्षण करने की सभी सुविधाएं उपलब्ध हैं।

उत्पाद प्रमाणन योजना पर कोई पूछताछ/प्रस्ताव उपमहानिदेशक (प्रमाणन) अथवा उस क्षेत्र के उपमहानिदेशक अथवा संबंधित शाखा कार्यालय के प्रमुख को दिया जा सकता है। हॉलमार्किंग से संबंधित पूछताछ उपमहानिदेशक (हॉलमार्किंग) अथवा मुख्यालय के हॉलमार्किंग विभाग के प्रमुख अथवा संबंधित शाखा कार्यालय के प्रमुख से की जा सकती है।

### 9.3 प्रशिक्षण सेवाएं

भारतीय मानक ब्यूरो ने उद्योगों, सरकार और सेवा क्षेत्र की प्रशिक्षण आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए राष्ट्रीय प्रशिक्षण संस्थान की स्थापना की है। यह संस्थान नोएडा में अपने परिसर से प्रशिक्षण संचालन करता है। इसके बीआईएस के छह कार्यालयों -- कोलकाता, मुंबई, चेन्नई, जयपुर, भोपाल और बंगलौर में भी प्रशिक्षण केन्द्र हैं।

प्रशिक्षण केन्द्र से संबंधित कोई पूछताछ/प्रस्ताव उपमहानिदेशक, प्रशिक्षण अथवा प्रमुख एनआईटीएस, नोएडा को दिया जा सकता है।

### 9.4 सूचना सेवाएँ

9.4.1 बीआईएस उद्योग, आयातकों, निर्यातकों, व्यक्तियों एवं सरकारी एजेंसियों की पूछताछ के प्रत्युत्तर में उनको तकनीकी सूचना सेवाएँ उपलब्ध कराता है।

उक्त सेवाओं से संबंधित सभी विवरण बीआईएस वेबसाइट [www.bis.gov.in](http://www.bis.gov.in) पर उपलब्ध हैं ।

9.4.2 बीआईएस मुख्यालय में एसएसआई सुविधा कक्ष, सूचना सुविधा काउंटर के रूप में कार्य करता है। क्षेत्रीय एवं शाखा कार्यालय में प्रमुख या नोडल अधिकारी (अनुलग्नक-1 के अनुसार) इस कार्य को करते हैं।

## 10. लोक शिकायत निपटान तंत्र

10.1 बीआईएस द्वारा उपलब्ध कराए गए आईएसआई मुहरांकित उत्पादों/हॉलमार्क की गई ज्वैलरी एवं शिल्पकारी या सेवाओं की घटिया गुणता के विरुद्ध सभी शिकायतें, जहाँ बीआईएस कार्यालय विद्यमान हैं, वहाँ उन सभी लोकेशनों पर बीआईएस द्वारा नियुक्त लोक शिकायत अधिकारियों (पीजीओ) को भेजी जा सकती हैं। सहायक दस्तावेजों के अनिवार्य सत्यापन के बाद पीजीओ शिकायतों को केन्द्रीय रूप से रिकार्ड करने के लिए मुख्यालय के उपभोक्ता मामले विभाग (सीएडी) को शिकायत भिजवाएँगे। नोडल अधिकारी एवं लोक शिकायत अधिकारियों के पते, टेलीफोन/फैक्स नंबर एवं ई-मेल **अनुलग्नक 1** में दिए गए हैं।

**10.2** बीआईएस द्वारा उपलब्ध कराए गए आईएसआई मुहरांकित उत्पादों/हॉलमार्क की गई ज्वैलरी एवं शिल्पकारी या सेवाओं के विरुद्ध शिकायतें लिखित में या बीआईएस वेबसाइट [www.bis.gov.in](http://www.bis.gov.in) पर पर दर्ज कराई जा सकती हैं ।

**10.3** आईएसआई मुहरांकित उत्पादों/हॉलमार्क की गई ज्वैलरी एवं शिल्पकारी से संबंधित सभी दर्ज शिकायतों का निपटान उनकी रिकार्डिंग के तीन माह के भीतर किया जाएगा। उत्पाद प्रमाणन, मानक निर्धारण, प्रबंध पद्धति प्रमाणन, अनिवार्य पंजीकरण योजना, मानक एवं प्रकाशनों की बिक्री, परीक्षण इत्यादि जैसी बीआईएस गतिविधियों से संबंधित ब्यूरो द्वारा दी जा रही सेवाओं की शिकायतों के मामले में, शिकायतों की रिकार्डिंग के एक माह के भीतर उनका निपटान किया जाएगा ।

**10.4** प्रबंध नियंत्रण रिपोर्ट (एमसीआर) के माध्यम से मासिक आधार पर सीएडी द्वारा शिकायतों की मॉनीटरिंग केन्द्रीय रूप से की जाएगी ।

**10.5** आईएसआई मुहरांकित उत्पादों/हॉलमार्क लगी ज्वैलरी/शिल्पकारी के संबंध में शिकायत निपटान की प्रक्रिया **अनुबंध IIIक** में दी गई है तथा बीआईएस द्वारा उपलब्ध कराई जा रही सेवाओं के संबंध में **अनुबंध IIIख** में दी गई है ।

**10.6** यदि शिकायतकर्ता शिकायत के निपटान से संतुष्ट नहीं है तो 30 दिनों के भीतर वह एडीजी, बीआईएस के समक्ष अपील कर सकता है ।

## **11. वेबसाइट एवं संबंधित सूचना**

**11.1** बीआईएस की वेबसाइट [www.bis.gov.in](http://www.bis.gov.in) है, जिसमें बीआईएस की विभिन्न गतिविधियों संबंधी प्रपत्र, प्रक्रियाएँ, प्रक्रमण उपलब्ध हैं। इसके अतिरिक्त, बीआईएस अधिनियम, नियम एवं विनियम इत्यादि भी वेबसाइट पर उपलब्ध हैं ।

## **12. ऑनलाइन चार्टर**

**12.1** बीआईएस 'सिटीजन चार्टर' बीआईएस वेबसाइट पर होस्ट किया गया है।

## **13. सूचना अधिकार अधिनियम**

**13.1** बीआईएस आरटीआई अधिनियम, 2005 का कार्यान्वयन कर रहा है और देशभर में ब्यूरो ने अपने विभिन्न क्षेत्रीय/शाखा कार्यालयों में केन्द्रीय लोक सूचना अधिकारी (सीपीआईओ) एवं

अपीलीय प्राधिकारियों की नियुक्ति की है। आरटीआई संबंधी सूचना बीआईएस वेबसाइट [www.bis.gov.in](http://www.bis.gov.in) पर उपलब्ध है।

#### 14. हमारी प्रत्याशाएँ

##### क) मानक निर्धारण

i) नए विषय पर भारतीय मानक के निर्धारण हेतु किसी भी प्रस्ताव के साथ उस विषय पर अन्य राष्ट्रीय एवं अंतर्राष्ट्रीय मानकों का विवरण देते हुए अनिवार्य अपेक्षाओं सहित पर्याप्त औचित्य एवं संबंधित दस्तावेज साथ में लगाए जाएँ। इसके अतिरिक्त, राष्ट्रीय मानकीकरण के नए विषय पर बीआईएस वेबसाइट पर उपलब्ध प्रोफार्मा में विधिवत् सूचना भरकर प्रस्ताव के साथ भेजें।

ii) संबंधित तकनीकी समितियों के सभी सदस्यों के विचार दस्तावेजों के परिचालन द्वारा मांगे जाते हैं। आशा की जाती है कि तकनीकी समितियाँ, दी गई समय-अवधि में अपनी टिप्पणियाँ भेजें। सदस्यों द्वारा परिचालित दस्तावेज पर भेजी गई टिप्पणियाँ स्पष्ट एवं संशय रहित होनी चाहिए। यह भी आशा की जाती है कि सदस्य तकनीकी समिति की बैठकों में नियमित रूप से समयबद्ध एवं प्रभावी योगदान करते हुए उपस्थित रहेंगे।

iii) बीआईएस आशा करता है कि जब बीआईएस वेबसाइट के माध्यम से पब्लिक डोमेन में भारतीय मानक का ड्राफ्ट रखा जाता है तो अन्य तकनीकी विशेषज्ञ/स्टेकहोल्डर उस पर अपनी टिप्पणियाँ दें।

##### ख) प्रमाणन

सभी आवेदकों से आशा की जाती है कि वे स्पीडी प्रक्रिया के लिए प्रमाणन योजनाओं के तहत लाइसेंस प्रदान करने के लिए अपने आवेदन पत्रों को सभी प्रकार से पूर्णतः भरकर भेजना सुनिश्चित करें।

i) उत्पाद प्रमाणन के मामले में आवेदकों से आशा की जाती है कि संबंधित भारतीय मानकों के अनुसार उत्पाद को निर्मित करने एवं उसके परीक्षण हेतु पूर्ण इंफ्रास्ट्रक्चर उनके पास उपलब्ध होगा। आवेदक अपनी निर्माण यूनिटों में बीआईएस के दौरे, अपेक्षित शुल्क के भुगतान एवं बीआईएस द्वारा समय-समय पर जारी बीआईएस के निर्देशों के अनुपालन के लिए तैयार रहेंगे।

ii) प्रबंध पद्धति प्रमाणन हेतु संगठन ऑडिट हेतु तैयार रहेंगे एवं उनको जारी की गई गैर-अनुरूपता की अनुपालन रिपोर्ट तय समय के भीतर उनके पास उपलब्ध होगी।

## अनुबंध ।

### नोडल अधिकारी और जन शिकायत अधिकारी (पीजीओएस) की सूची

क्र. सं.	नोडल अधिकारी	ईपीएबीएक्स	मुख्या./ क्षे.का/ शा.का का प्रमुख	फैक्स सं.	ईमेल
1	प्रमुख (उपभोक्ता मामले विभाग), भारतीय मानक ब्यूरो, मानक भवन, 9, बहादुरशाह जफर मार्ग, नई दिल्ली- 110002	एसटीडी-011 23230131, 23233375, 23239402	23235069	23235069	cad@bis.gov.in
2	उपमहानिदेशक मध्य क्षेत्रीय कार्यालय, भारतीय मानक ब्यूरो, मानक भवन, 9, बहादुरशाह जफर मार्ग, नई दिल्ली- 110002	एसटीडी-011 23230131, 23233375, 23239402	23237617	23238911	cro@bis.gov.in
3	उपमहानिदेशक पूर्वी क्षेत्रीय कार्यालय, भारतीय मानक ब्यूरो 1/14, सी.आई.टी. स्कीम VII एम, वी.आई.पी. रोड, कंकुरगाछी, कोलकाता-700054	एसटीडी-033 23208499, 23208561- 62, 23208662, 23202910	23209474	23209474	ero@bis.gov.in
4	उपमहानिदेशक उत्तरी क्षेत्रीय कार्यालय, भारतीय मानक ब्यूरो प्लॉट नं. 4-ए, सैक्टर 27-बी, मध्य मार्ग, चंडीगढ़ - 160 019	एसटीडी- 0172 2650206 2650290	0172- 2650259	0172- 2650259	nro@bis.gov.in
5	उपमहानिदेशक दक्षिणी क्षेत्रीय कार्यालय, भारतीय मानक ब्यूरो,	एसटीडी-044 22542519, 22541216,	22542365	22541087	sro@bis.gov.in

	सीआईटी कैम्पस, IV क्रॉस रोड, चेन्नई - 600 019	22541442			
6	उपमहानिदेशक पश्चिमी क्षेत्रीय कार्यालय, भारतीय मानक ब्यूरो मानकालय, ई-9, एमआईडीसी, मारोल टेलीफोन एक्सचेंज के पीछे अंधेरी (पूर्व), मुंबई- 400093	एसटीडी-022 28327891- 92, 28329295	28218093	28253433	wro@bis.gov.in
7	प्रमुख अहमदाबाद शाखा कार्यालय भारतीय मानक ब्यूरो तीसरा तल, नवजीवन अमृत जयंती भवन, गुजरात विद्यापीठ के पीछे, आश्रम रोड, अहमदाबाद 380014	एसटीडी-079 27540317, 27540318, 27540319, 27540320	27540314	079- 27540636	ahbo@bis.gov.in
8	प्रमुख बंगलोर शाखा कार्यालय भारतीय मानक ब्यूरो पीनीया इण्डस्ट्रीयल एरिया, फस्ट स्टेज, बंगलोर-तुमकुर रोड, बंगलोर - 560058	एसटीडी-080 28394955- 56, 28396324 28398860 28392296	28395604	28398841 28395604	bnbo@bis.gov.in
9	प्रमुख भोपाल शाखा कार्यालय भारतीय मानक ब्यूरो कमर्शियल-कम-ऑफिस काम्पलेक्स, दशहरा मैदान के सामने, ई-5, अरेरा कॉलोनी, बीट्टन मार्केट, भोपाल-462016	एसटीडी- 0755 2423449, 2423452, 2420493, 2423454, 2442550	2423453	2423451	bplbo@bis.gov.in
10	प्रमुख भुवनेश्वर शाखा कार्यालय भारतीय मानक ब्यूरो	एसटीडी- 0674 2394193	2390847	0674- 2393039	bhbo@bis.gov.in



	छठा तल, गृह निर्माण भवन (ओएसएचबी भवन), सचिवालय मार्ग भुवनेश्वर- 751001	2391727			
11	प्रमुख कोयम्बतूर शाखा कार्यालय भारतीय मानक ब्यूरो पाँचवा तल, कोवड़ टावर 44 बाला सुन्दरम रोड, कोयम्बतूर- 641018	एसटीडी- 0422 2240141, 2245622, 2249016	2248892	2246705	ctbo@bis.gov.in
12	प्रमुख देहरादून शाखा कार्यालय भारतीय मानक ब्यूरो सी-43, सैक्टर 1, डिफेंस कॉलोनी, देहरादून	एसटीडी- 0135 2665129, 2665130	0135- 2665071	2665272	dhbo@bis.gov.in
13	प्रमुख फरीदाबाद शाखा कार्यालय भारतीय मानक ब्यूरो एससीओ-21, सैक्टर 12, फरीदाबाद-121001	एसटीडी- 0129 2292175, 229179	2292173	2291860	frbo@bis.gov.in
14	प्रमुख गाजियाबाद शाखा कार्यालय भारतीय मानक ब्यूरो सावित्री कॉम्प्लैक्स 116, जी.टी. रोड, गाजियाबाद 201001	एसटीडी- 0120 2861175, 2861498	2861174	2862195	gzbo@bis.gov.in
15	प्रमुख गुवाहाटी शाखा कार्यालय भारतीय मानक ब्यूरो दूसरा तल, वेस्ट एण्ड ब्लॉक हाउसफेड बिल्डिंग कॉम्प्लैक्स लास्ट गेट, दिसपुर गुवाहाटी 781 006	एसटीडी- 0361 2224670	2224670	2525937	ghbo@bis.gov.in

16	प्रमुख हैदराबाद शाखा कार्यालय भारतीय मानक ब्यूरो प्लॉट नं. 1, सर्वे नं. 367/1 इण्डस्ट्रियल डवलपमेंट पार्क, मौला अली, हैदराबाद 500040	एसटीडी-040 27249993, 27249996, 27249997, 27249998,	27249993	27249993	hbo@bis.gov.in
17	प्रमुख जयपुर शाखा कार्यालय भारतीय मानक ब्यूरो पृथ्वी राज रोड, भारत ओवरसीज बैंक लिमिटेड सी-स्कीम जयपुर 302 001	एसटीडी- 0141 2223281, 2223282, 2223283	2223286	2223281	jpbo@bis.gov.in
18	प्रमुख जमशेदपुर शाखा कार्यालय भारतीय मानक ब्यूरो एफ/10-ए, नमडीह रोड पी.ओ., बर्माइन्स, जमशेदपुर 831007 (झारखंड)	एसटीडी- 0657- 2345481, 2345498	0657- 2345481, 2345498	0657- 2345498	jdbo@bis.gov.in
19	प्रमुख लखनऊ शाखा कार्यालय भारतीय मानक ब्यूरो चौथा तल, बी-2 ब्लॉक पीआईसीयूपी भवन गोमती नगर, लखनऊ- 226010	एसटीडी- 0522- 2306664	2306664	2306664	lkbo@bis.gov.in
20	प्रमुख नागपुर शाखा कार्यालय भारतीय मानक ब्यूरो एनआईटी बिल्डिंग दूसरा तल गोकुल पथ मार्केट नागपुर-440010	एसटीडी- 0712- 2565171, 2554268	254807	2554267	ngbo@bis.gov.in

21	प्रमुख परवाणू शाखा कार्यालय भारतीय मानक ब्यूरो मकान सं. 15, सैक्टर 3, जिला सोलन-173 220	एसटीडी- 01792 235437, 235338, 235439	235436	235435	nlbo@bis.gov.in
22	प्रमुख पटना शाखा कार्यालय भारतीय मानक ब्यूरो पाटलीपुत्र इण्डस्ट्रियल इस्टेट, पटना 800013	एसटीडी- 0612 2262808, 2271625	2275342	2275342	ptbo@bis.gov.in
23	प्रमुख पुणे शाखा कार्यालय भारतीय मानक ब्यूरो एमएआईडीसी बिल्डिंग, पहला तल, प्लॉट नं. 657- 660, मार्केट यार्ड, गुलटेकडी, पुणे - 411037	एसटीडी-020 24274803, 24274806	24264911	24268659	pnbo@bis.gov.in
24	प्रमुख राजकोट शाखा कार्यालय भारतीय मानक ब्यूरो एफपी नं. 364/पी, वार्ड नं. 13, भारत पेट्रोल पम्प के आगे, कलवाड रोड, राजकोट- 360005	एसटीडी- 0281 2385157 2385160 2384042	0281- 2563981 2563982 2563984 2563978	0281- 2563981	rjbo@bis.gov.in
25	प्रमुख कोच्ची शाखा कार्यालय भारतीय मानक ब्यूरो वेंकरथ टावर्स, दूसरा तल, एन.एच. बाई-पास रोड, सिग्नल जंक्सन, पलरिवट्टम, कोच्ची 682024	एसटीडी- 0484- 2341174/7 5/ 76	2341066	0484- 2341176	kobo@bis.gov.in
26	प्रमुख विशाखापट्टनम शाखा कार्यालय	एसटीडी- 0891- 2712833,	2712833	2712837	vzbo@bis.gov.in

	भारतीय मानक ब्यूरो 'सी' ब्लॉक, पहला तल, उद्योग भवन, वीयूडीए कॉम्पलेक्स, श्रीपुरम विशाखापट्टनम-530003	0484- 2712834			
27	प्रमुख राष्ट्रीय मानकीकरण प्रशिक्षण संस्थान (एनआईटीएस) भारतीय मानक ब्यूरो प्लॉट नं. ए-20-21, इंस्टिट्यूशनल एरिया, सैक्टर 62, गौतम बुद्ध नगर नोएडा-201307	एसटीडी- 0120- 4670232	0120- 4670232	0120- 4670227	nits@bis.gov.in
28	प्रमुख जम्मू एवं कश्मीर शाखा कार्यालय, भारतीय मानक ब्यूरो, लेन नं. 4, एसआईडीसीओ, इण्डस्ट्रियल कॉम्पलेक्स, बड़ी ब्रहमा, जम्मू - 181133 (जम्मू एवं कश्मीर)	01923- 222690, 222696	01923- 222690, 222696	01923- 222690, 222696	jkbo@bis.gov.in
29	प्रमुख हरियाणा शाखा कार्यालय भारतीय मानक ब्यूरो प्लॉट नं.4-ए, सैक्टर 27-बी, मध्य मार्ग, चंडीगढ़ - 160019	2659065 (टेलीफैक्स)	2659065 (टेलीफैक्स)	2659065 (टेलीफैक्स)	mdch1@bis.gov.in
30	प्रमुख चंडीगढ़ शाखा कार्यालय-। भारतीय मानक ब्यूरो प्लॉट नं.4-ए, सैक्टर 27-बी, मध्य मार्ग, चंडीगढ़ - 160019	2659072 (टेलीफैक्स)	2659072 (टेलीफैक्स)	2659072 (टेलीफैक्स)	mdch2@bis.gov.in

31	प्रमुख चंडीगढ़ शाखा कार्यालय-॥ भारतीय मानक ब्यूरो प्लॉट नं.4-ए, सैक्टर 27-बी, मध्य मार्ग, चंडीगढ़ - 160019	2659021 (टेलीफैक्स)	2659021 (टेलीफैक्स)	2659021 (टेलीफैक्स)	mdch3@bis.gov.in
32	प्रमुख दिल्ली शाखा कार्यालय-। भारतीय मानक ब्यूरो मानकालय, 9, बहादुरशाह जफर मार्ग, नई दिल्ली- 110002	23237401	23237401		dlbo1@bis.gov.in
33	प्रमुख दिल्ली शाखा कार्यालय-॥ भारतीय मानक ब्यूरो मानकालय, 9, बहादुरशाह जफर मार्ग, नई दिल्ली- 110002	23232922	23232922		dlbo2@bis.gov.in
34	प्रमुख चेन्नई शाखा कार्यालय-। भारतीय मानक ब्यूरो, सीआईटी कैम्पस, IV क्रॉस रोड, चेन्नई - 600113	044- 22541220	044- 22541220	044- 22541220	Cnbo1@bis.gov.in
35	प्रमुख चेन्नई शाखा कार्यालय-॥ भारतीय मानक ब्यूरो, सीआईटी कैम्पस, IV क्रॉस रोड, चेन्नई - 600113	044- 22541076	22541076	22541076	cnbo2@bis.gov.in
36	प्रमुख मुंबई शाखा कार्यालय-। भारतीय मानक ब्यूरो, ई-9, मरोल टेलीफोन एक्सचेंज के पीछे अंधेरी (पूर्व), मुंबई- 400 093	022- 28327893	28327893	28327893	mubo1@bis.gov.in

37	प्रमुख मुम्बई शाखा कार्यालय-॥ भारतीय मानक ब्यूरो, मानकालय, ई-9, मरोल टेलीफोन एक्सचेंज के पीछे अंधेरी (पूर्व), मुंबई- 400 093	022- 28235680	28235680	28235680	mubo2@bis.gov.in
38	प्रमुख कोलकाता शाखा कार्यालय भारतीय मानक ब्यूरो, 1/14, सी.आई.टी. स्कीम VII एम, वी.आई.पी. रोड, कांकुरगाछी, कोलकाता-700054	23208373	23208373	23208373	kkbo@bis.gov.in
39	प्रमुख रायपुर शाखा कार्यालय भारतीय मानक ब्यूरो, गोविंद सारंग कॉम्प्लेक्स दूसरा तल, न्यू राजेंद्र नगर रायपुर - 492006 (छत्तीसगढ़)	0771- 2419404, 2412235	0771- 2419404	0771- 2419404	hrpbo@bis.gov.in
40	प्रमुख दुर्गापुर भारतीय मानक ब्यूरो, टैक्निकल ब्लॉक बिल्डिंग अनुसंधान एवं नियंत्रण प्रयोगशाला के नजदीक, दुर्गापुर स्टील प्लांट दुर्गापुर - 713203	0343- 258178	0343- 258178	0343- 258178	dpbo@bis.gov.in

अनुलग्नक II

मुख्य सेवाओं के लिए मानदंड

क्र.सं.	गतिविधि	समय
1	भारतीय मानकों का निर्धारण	प्राथमिकता 1: 12 माह प्राथमिकता 2: 24 माह सामान्य : 28 माह
2	<b>प्रमाणन योजनाएँ</b>	
	<b>क) उत्पाद प्रमाणन</b>	सामान्य प्रक्रिया: 4 माह सरलीकृत प्रक्रिया: 1 माह
	i) घरेलू निर्माताओं के लिए योजना	
	ii) विदेशी निर्माताओं के लिए योजना	6 माह
	iii) इको मुहर योजना	4 माह
	iv) स्वर्ण और चाँदी के आभूषण और शिल्पकारी की हॉलमार्किंग	7 कार्य दिवस
	v) पंजीकरण योजना	20 कार्य दिवस
	<b>ख) प्रबंध पद्धति प्रमाणन</b>	सभी के लिए 3 माह
	i) गुणता प्रबंध पद्धतियों (क्यूएमएस)	
	ii) पर्यावरण प्रबंध पद्धतियों (ईएमएस)	
	iii) व्यावसायिक स्वास्थ्य एवं सुरक्षा प्रबंध पद्धतियों (क्यूएचएसएमएस)	
	iv) खाद्य सुरक्षा प्रबंध पद्धतियों (एफएसएमएस)	
	v) सेवा गुणता प्रबंध पद्धतियों (एसक्यूएमएस)	
	vi) जोखिम विश्लेषण एवं क्रांतिक नियंत्रण बिंदु (एचएसीसीपी)	
	vii) ऊर्जा प्रबंध पद्धति (ईएनएमएस)	
	viii) एकीकृत (क्यूएमएस एवं एचएसीसीपी)	
3	<b>प्रशिक्षण सेवाएँ</b>	
	<b>क) ओपन कार्यक्रम</b>	एनआईटीएस के प्रशिक्षण कैलेंडर के अनुसार
	<b>ख) इन-हाउस कार्यक्रम</b>	अनुरोध की प्राप्ति की तिथि से एक माह के भीतर

	ग) विकासशील देशों के लिए मानकीकरण, गुणता और प्रयोगशाला, प्रबंधन पद्धतियों के क्षेत्र में अंतर्राष्ट्रीय कार्यक्रम	एनआईटीएस के प्रशिक्षण कैलेंडर के अनुसार
4	सूचना सेवाएँ क) पुस्तकालय सेवाएँ i) मानक/पुस्तकें जारी करना ii) पुस्तकालय का सदृश बनना ख) एकल खिड़की सुविधा कक्ष ग) डब्ल्यूटीओ जॉच बिंदु i) पूछताछ स्वीकार करना ii) टीबीटी (व्यापार के लिए तकनीकी अवरोध) अधिसूचना का प्रसार	काउंटर पर 15 कार्य दिवस काउंटर पर 5 कार्य दिवस डब्ल्यूटीओ वेबसाइट पर होस्टिंग की तिथि से 5 कार्य दिवस
5	मानकों की बिक्री और प्रकाशन (देखें टिप्पणी 1)	काउंटर पर पोस्ट द्वारा : 2 सप्ताह के भीतर
6	निम्नलिखित के माध्यम से मानकों का संवर्धन: क) उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रम ख) मानक कार्यक्रमों की शैक्षिक उपयोगिता ग) औद्योगिक जागरूकता कार्यक्रम	अनुरोध की प्राप्ति की तिथि से 15 दिन के भीतर
7	शिकायत निपटान	तीन माह
8	आरटीआई अधिनियम, 2005 का कार्यान्वयन	अनुरोध की प्राप्ति की तिथि से 30 दिन के भीतर

टिप्पणी 1 - मानकों की बिक्री के समय के मानदंड उपलब्धता के आधार पर भिन्न हो सकते हैं, जिसे खरीददार को सूचित कर दिया जाएगा ।

टिप्पणी 2 -अगर आवेदक की ओर से कुछ कार्यवाही लंबित है, तो प्रमाणन योजना के अंतर्गत लिया गया वास्तविक समय बढ़ सकता है । पुनः, विदेशी निर्माता योजना के मामले में वीजा और अन्य मंजूरी मिलने में अतिरिक्त समय लग सकता है ।



## अनुलग्नक IIIक

### आईएसआई लगे उत्पाद/हॉलमार्क लगे आभूषण/शिल्पकारी के संदर्भ में शिकायत निपटान की प्रक्रिया

शिकायतें बीआईएस वेबसाइट [www.bis.org.in](http://www.bis.org.in), [complaints@bis.org.in](mailto:complaints@bis.org.in) पर अथवा मोबाइल एप्लिकेशन द्वारा दर्ज कराई जा सकती हैं। वैकल्पिक रूप से शिकायत बीआईएस मुख्यालय/क्षेत्रीय कार्यालयों/शाखा कार्यालयों को लिखित में भेजी जा सकती हैं। ऑनलाइन शिकायत के मामले में मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से शिकायतों की पावती, शिकायत संख्या निर्दिष्ट करते हुए शीघ्र भेजी जाती है।

-- लिखित शिकायतें बीआईएस मुख्यालय के उपभोक्ता मामले मंत्रालय (सीएडी) द्वारा केन्द्रीय रूप से रिकार्ड की जाती हैं। इसलिए, कोई भी शिकायत, जो शाखा कार्यालय अथवा क्षेत्रीय कार्यालय को भेजी जाती है, वह केन्द्रीय रूप से भी रिकार्ड हो जाती है। शिकायत संख्या दी जाती है और शिकायत उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा प्राप्त की जाती है।

-- शिकायत की रिकार्ड की जा सके और उसकी जाँच की जा सके, इसके लिए शिकायतकर्ता को उत्पाद के विवरण तथा जिस समस्या का सामना किया गया है, उसका निवारण वह कैसे चाहता है, के साथ अपने संपर्क के विवरण देने चाहिए। अगर शिकायत में किसी अपेक्षित सूचना की कमी है, बीआईएस का संबंधित कार्यालय (मुख्यालय/क्षेत्रीय/शाखा कार्यालय शिकायतकर्ता को शिकायत को रिकार्ड करने के लिए अपेक्षित अतिरिक्त विवरण प्रस्तुत करने के लिए अनुरोध करेगा।

-- शिकायत पर कार्यवाही, शिकायतकर्ता से संपर्क करते हुए (शिकायतकर्ता के लिए संबंधित शाखा कार्यालय द्वारा) और लाइसेंसधारी (अर्थात् उत्पाद का निर्माणकर्ता) के लिए संबंधित शाखा कार्यालय द्वारा की जाएगी।

-- बीआईएस अधिनियम, नियम, विनियम के उल्लंघन के मामले में, निर्धारित प्रक्रियाओं के अनुसार लाइसेंसधारी के विरुद्ध मुहरांकन रोकने, लाइसेंस के नवीकरण का आस्थगन, लाइसेंस का निरस्तीकरण जैसी कार्यवाहियों की जायेंगी।

-- रिकार्ड की गई सभी शिकायतों का निपटान 3 माह के समय के अंदर कर दिया जाएगा।

-- शिकायत की स्थिति जानने के लिए शिकायतकर्ता मुख्यालय में सीएडी अथवा संबंधित बीआईएस के कार्यालय (क्षेत्रीय कार्यालय अथवा शाखा कार्यालय) से संपर्क कर सकता है। ऑनलाइन पंजीकृत शिकायतों के लिए, बीआईएस वेबसाइट पर शिकायत की स्थिति उपलब्ध होगी और इसे शिकायत संख्या और शिकायतकर्ता की ईमेल आईडी में लॉगिंग द्वारा देखा जा सकता है।

-- अगर शिकायतकर्ता शिकायत के निपटान से संतुष्ट नहीं है, तो वह एडीजी, बीआईएस के समक्ष 30 दिन में एक अपील तरजीह दे सकता/दे सकती है।

संपर्क विवरण

प्रमुख

उपभोक्ता मामले विभाग,

भारतीय मानक ब्यूरो, मानकालय,

9 बहादुरशाह जफर मार्ग, नई दिल्ली-110002

दूरभाष संख्या : 23235069,

ईमेल : [cad@bis.org.in](mailto:cad@bis.org.in), [complaints@bis.org.in](mailto:complaints@bis.org.in)

## अनुलग्नक III ख

### बीआईएस सेवाओं के संदर्भ में शिकायत निपटान की प्रक्रिया

शिकायतें बीआईएस वेबसाइट [www.bis.org.in](http://www.bis.org.in), [complaints@bis.org.in](mailto:complaints@bis.org.in) पर अथवा मोबाइल एप्लिकेशन द्वारा दर्ज कराई जा सकती हैं। वैकल्पिक रूप से शिकायत बीआईएस मुख्यालय/क्षेत्रीय कार्यालयों/शाखा कार्यालयों को लिखित में भेजी जा सकती हैं। ऑनलाइन शिकायत के मामले में मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से शिकायत की पावती, शिकायत संख्या निर्दिष्ट करते हुए शीघ्र भेजी जाती है।

- बीआईएस मुख्यालय के उपभोक्ता मामले मंत्रालय (सीएडी) द्वारा लिखित शिकायतें केन्द्रीय रूप से रिकार्ड की जाती हैं। इसलिए, कोई भी शिकायत, जो शाखा कार्यालय अथवा क्षेत्रीय कार्यालय को भेजी जाती है, वह केन्द्रीय रूप से भी रिकार्ड हो जाती है। उसे शिकायत संख्या दी जाती है और शिकायत उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा प्राप्त की जाती है।
- रिकार्ड करने को सुविधाजनक बनाने के लिए उसके आवश्यक विवरणों सहित विषय पर केन्द्रित शिकायत करनी चाहिए।
- शिकायत की जांच-पड़ताल/जांच की जाएगी और तदनुसार कार्रवाई की जाएगी।
- सभी रिकार्ड की गई शिकायतों का निपटान 1 माह में कर दिया जाएगा।
- अगर शिकायतकर्ता शिकायत के निपटान से संतुष्ट नहीं है, तो वह एडीजी, बीआईएस के समक्ष 30 दिन के समय में एक अपील कर सकता है/सकती है।

### संपर्क विवरण

#### प्रमुख

उपभोक्ता मामले विभाग,

भारतीय मानक ब्यूरो, मानकालय,

9 बहादुरशाह जफर मार्ग, नई दिल्ली-110002

दूरभाष संख्या : 23235069,

ईमेल : [cad@bis.org.in](mailto:cad@bis.org.in), [complaints@bis.org.in](mailto:complaints@bis.org.in)

अगर शिकायत अधिकारियों/कर्मचारियों की ओर से भ्रष्टाचार के आरोपों से संबंधित है, तो इसे उसी श्रेणी के तहत ऑनलाइन पंजीकृत किया जा सकता है।

### **भारतीय मानक ब्यूरो के अधिकारियों/कर्मचारियों से संबंधित शिकायत (सतर्कता संबंधित) दर्ज कराना।**

ऐसी शिकायतें मुख्य सतर्कता अधिकारी, मानकालय, चौथा तल, भारतीय मानक ब्यूरो, 9 बहादुरशाह जफर मार्ग, नई दिल्ली-110002, दूरभाष संख्या : 23235336 को सीधे भी पंजीकृत की जा सकती हैं।