माध्यमिक शिक्षा मण्डल, मध्यप्रदेश, भोपाल वर्ष 2018

24 पृष्ठीय

परीक्षार्थी द्वारा भरा जावे ↓

परीक्षा का विषय	विषय कोड	परीक्षा का माध्यम
सुरक्षा	9 6 4	हिन्दी

स्टीकर तीर के निशान ↓ से मिलाकर लगायें

[redacted]

उत्तर पुस्तिका का सर... 0517854

परीक्षार्थी का रोल नम्बर

अंकों में

2	8	1	6	3	2	8	9	0

शब्दों में

दो	आठ	एक	छः	तीन	दो	आठ	नौ	शून्य

उद... 9 5 6 ... पांच छः

परीक्षार्थी द्वारा भरा जावे

क :– पूरक उत्तर पुस्तिकाओं की संख्या अंकों में

ख :– परीक्षार्थी का कक्ष क्रमांक गैलरी 3

ग :– परीक्षा का दिनांक 27 03 2018

परीक्षा का नाम एवं परीक्षा केन्द्र क्रमांक की मुद्रा

हायर सेकेंडरी परीक्षा केन्द्र क्रमांक 162001

केन्द्राध्यक्ष / सहायक केन्द्राध्यक्ष एवं पर्यवेक्षक द्वारा भरा जावे

पर्यवेक्षक का नाम एवं हस्ताक्षर	केन्द्राध्यक्ष / सहायक केन्द्राध्यक्ष के हस्ताक्षर
27.3.18 निर्मला	

परीक्षक एवं उपमुख्य परीक्षक द्वारा भरा जावे ↓

प्रमाणित किया जाता है कि मूल्यांकन के समय पूरक उत्तर पुस्तिकाओं की संख्या उपरोक्तानुसार सही पाई होलो क्राफ्ट स्टीकर क्षतिग्रस्त नहीं पाया गया तथा अन्दर के पृष्ठों के अनुरूप मुख्य पृष्ठ पर अंकों की प्रविष्टी एवं अकों का योग सही है।

निर्धारित मुद्रा : नाम, पदनाम, मोबाईल नम्बर, परीक्षक क्रमांक एवं पदांकित संस्था के नाम की मुद्रा लगाएं।

उप मुख्य परीक्षक के हस्ताक्षर एवं निर्धारित मुद्रा	परीक्षक के हस्ताक्षर एवं निर्धारित मुद्रा

केवल परीक्षक द्वारा भरा जावे।

प्रश्न क्रमांक के सम्मुख प्राप्तांकों की प्रविष्ठी करें।

प्रश्न क्रमांक			प्राप्तांक (अंकों में)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			

③ [—] + [1] = [ ]

योग पूर्व पृष्ठ — पृष्ठ 3 के अंक — कुल अंक

BOARD OF SECONDARY EDUCATION, MADHYA PRADESH, BHOPAL

प्रश्न क्र.

उत्तर ⇒ 1

(i) उपरोक्त सभी ।
(ii) अंगुलियों के निशान ।
(iii) तीन ।
(iv) प्रेक्षण टावर ।
(v) बाड़ों और चार दीवारी पर ।

B
S
E

उत्तर ⇒ 2

(क) हेंडहेल्ड मेटल डिटेक्टर्स (HandHeld Metal detacator
(ख) डोरफ्रेम्स मेटल डिटेक्टर्स (Dor, frams metal detcato
(ग) चेसिस के नीचे जाँच दर्पण (Under Chasis Investigation Miror
(घ) डिजीटल वीडियो रिकॉर्डर (Digital video Recoder)
(ङ) क्लोज्ड सर्किट टेलीविजन (Closed Circut television)

P.T.O.

योग पूर्व पृष्ठ + पृष्ठ 4 के अंक = कुल अंक

BOARDOFSECONDARYEDUCATION,MADHYAPRADESH,BHOPAL

प्रश्न क्र.

उत्तर ⇒ 3

(क) सत्य ।
(ख) सत्य ।
(ग) असत्य ।
(घ) सत्य ।
(ङ) सत्य ।

उत्तर ⇒ 4

(क) चोरी ⇒ भौतिक सुरक्षा का उल्लंघन
(ख) घटना रिपोर्ट ⇒ एक लिखित दस्तावेज
(ग) घटना प्रबन्धन ⇒ समाधानात्मक रोकथाम
(घ) सुधारात्मक कार्यवाही ⇒ घटना को तत्काल और उसी जगह रोक
(ङ) खोज ⇒ घटनाओं का पता लगाने का कार्य

P.T.O.

BOARDOFSECONDARYEDUCATION,MADHYAPRADESH,BHOPAL

प्रश्न क्र.

उत्तर ⇒ 5

परिक्षीय सुरक्षा ⇒ यह सुरक्षा एक विशिष्ट क्षेत्र को कवर करने के लिए की जाती है। सुरक्षा प्रणाली की रूपरेखा और प्रकार, परिसर का आकार, आंतरिक और बाह्य चुनौतियों के प्रकार और संसाधनों की रूपरेखा और उपलब्धता पर निर्भर करती है।

"परिक्षीय सुरक्षा को संक्षेप में 3-डी कहा जा सकता है" जो निम्न है।

1. डेटर (रोकना)
2. डिटेक्ट (पता लगाना)
3. डिले (देरी)

उत्तर ⇒ 6

एचएचएमडी ⇒ एचएचएमडी का पूरा नाम हेंड हेल्ड मेटल डिटेक्टर्स होता है। इसका उपयोग बंदूक, पिस्तौल, रिवॉल्वर, एवं अन्य खतरनाक सामग्री का पता लगाने में किया जाता है।

एचएचएमडी धातुओं की उपस्थिति का पता लगाने की सरल युक्ति है।

P.T.O.

6 | योग पूर्व पृष्ठ + पृष्ठ 6 के अंक = कुल अंक

BOARDOFSECONDARYEDUCATION,MADHYAPRADESH,BHOPAL

प्रश्न क्र.

डीएफएमडी ⇒ डीएफएमडी का पूरा नाम डोर फ्रेम्स मेटल डिटेक्टर्स है। इसका उपयोग रेलवे स्टेशनों, बस स्टेण्ड एवं एयरपोर्ट पर खतरनाक विस्फोटकों एवं अन्य हानिकारक चीजों का पता लगाने में किया जाता है।
डीएफएमडी दरवाजे के आकार का होता है।

B
S
E

उत्तर ⇒ न

जमानती अपराध ⇒ जमानती अपराध ऐसे अपराध होते है जिनको करने के पश्चात् संबंधित व्यक्ति मजिस्ट्रेट के समक्ष उपस्थित होकर जमानत प्रस्तुत करने पर उसकी जमानत मंजूर की जाती है। जमानती अपराध कहलाते है।

गैर जमानती अपराध ⇒ गैर जमानती अपराध ऐसे अपराध होते है जिनमें अपराधी (संबंधित व्यक्ति) को मजिस्ट्रेट के समक्ष जमानत प्रस्तुत करने पर जमानत मंजूर नहीं की जाती है। गैर जमानती अपराध कहलाते है।

P.T.O.

BOARDOFSECONDARYEDUCATION,MADHYAPRADESH,BHOPAL

प्रश्न क्र.

उत्तर → 8

आई. ई.डी. के लिए आमतौर पर इस्तेमाल किए जाने वाले ट्रिगर डिवाईस निम्न है।

(1) प्रकाश नियंत्रण
(2) वेग नियंत्रण।
(3) निर्गम दवाव।
(4) दवाव नियंत्रण।
(5) एंटी सेल।
(6) एंटी ओपन।
(7) एंटी लिफ्ट।
(8) चाल नियंत्रण।
(9) समय नियंत्रण।

उत्तर → 9

~~पुनर~~ पुनर्चक्रण → किसी भी पदार्थ को एक बार उपयोग में लाने के बाद उसे दोबारा उपयोग में लाने लायक बनाना पुनर्चक्रण कहलाता है।
वस्तुओं को फेंकने के बजाय उनका पुनर्चक्रण किया जाना चाहिए। जैसे अखबार पेपर, दैनिक उपयोग की प्लास्टिक के सामान आदि।

8 योग पूर्व पृष्ठ + पृष्ठ 8 के अंक = कुल अंक

BOARDOFSECONDARYEDUCATION,MADHYAPRADESH,BHOPAL

प्रश्न क्र.

उत्तर ⇒ 10

गश्त ⇒ किसी क्षेत्र या इमारत के इर्द - गिर्द एक निश्चित समय के लिए यह जाँचने के लिए चक्कर चलाना की वह सुरक्षित है कोई खतरा नही है" गश्त कहलाता है।

गश्त के उद्देश्य ⇒ (1) भौतिक तैनाती प्रतिबंधित होने पर भी परिसरों और संपत्तियों की सुरक्षा करना ।

(2) कानून व्यवस्था को बनाए रखना या कानून व्यवस्था का उल्लंघन न होने देना ।

(3) गैर कानूनी तत्वों मे डर पैदा करना ।

(4) उपक्रम की और संपत्तियों की सुरक्षा करना ।

(5) अप्रिय घटना आदि का गश्त के द्वारा होने वाली त्रुटि को कम करना ।

(6) एक सुरक्षित एवं शांतिपूर्वक क्षेत्र को स्वरूप प्रदान करना ।

(7) समाज मे बाधक तत्वो को हटाना ।

P.T.O.

योग पूर्व पृष्ठ + पृष्ठ अंक = कुल अंक

BOARD OF SECONDARY EDUCATION, MADHYA PRADESH, BHOPAL

प्रश्न क्र.

उत्तर ⇒ 11

संदिग्ध के पास जाते समय निम्न बातों का ध्यान रखना चाहिए।

संदिग्ध के पास जाते समय ⇒

संदिग्ध के पास किसी भी मामले में अकेले नहीं जाना चाहिए जहाँ तक आवश्यक हो 'गश्त' में कम से कम दो व्यक्ति अवश्य होने चाहिए। क्योंकि हो सकता है कि संदिग्ध के पास कोई हथियार हो और वह खतरनाक साबित हो सकता है।

यदि आप अकेले हो और संदिग्ध आपके सामने आ जाये तो उससे पर्याप्त दूरी बनाये रखते हुए संदिग्ध का पीछा करें। और किसी को मदद के लिए बुलाऐं। मदद मिलने पर संदिग्ध के पास जाना चाहिए।

P. T. O.

(10) [ ] + [ ] = [ ]

योग पूर्व पृष्ठ — पृष्ठ 10 के अंक — कुल अंक

BOARD OF SECONDARY EDUCATION, MADHYA PRADESH, BHOPAL

प्रश्न क्र.

उत्तर ⇒ 12

भीड़ ⇒ किसी स्थान पर अनायास ही एकत्र होने लोगों का भीड़ कहलाती है। कुछ भीड़ निम्न प्रकार है।

① तमाशाई भीड़ ⇒ इस प्रकार की भीड़ किसी दुर्घटना अथवा घटना स्थल पर अनायास ही एकत्र होती है। तमाशाई भीड़ के लोग पास खड़े उत्सुक लोग होते है। ये बिना किसी उद्देश्य के खड़े रहते है और यह भीड़ तमाशाई प्रभाव से प्रभावित होती है और आक्रामक हो सकती है।

उदाहरण के लिए सड़क अवरुद्ध करती भीड़ क्योंकि एक कार ने किसी पैदल यात्री को टक्कर मार दी है।

② अभिव्यंजक भीड़ ⇒ इस प्रकार की भीड़ सभ्य होती है और वे आक्रामक नही होती है। ये भीड़ अपने किसी नेता द्वारा संचालित होते है।

③ आक्रामक भीड़ ⇒ इस प्रकार की भीड़ क्रोध एवं रोषपूर्ण होती है और ये अपने क्रोध से कानून की सीमाओं को भी उल्लंघन कर देती है।

P.T.O.

B S E

BOARDOFSECONDARYEDUCATION,MADHYAPRADESH,BHOPAL

प्रश्न क्र.

(4) दर्शक भीड़ ⇒ इस प्रकार की भीड़ शांत एवं सभ्य होती है और यह भीड़ धीरे धीरे एकत्रित होती है। लेकिन परिणामों के आधार पर ये भीड़ असभ्य और दंगाई भी हो सकती है।
उदाहरण के लिए किसी क्रिकेट मैच या मुक्केबाजी आदि के मुकाबले में परिणाम के आधार पर दंगा करती भीड़।

(5) अर्जनशील भीड़ ⇒ अर्जनशील भीड़ की विशेषता होती है कि यह अपने उद्देश्य की पूर्ति के लिए एकत्रित होती है। इस भीड़ का कोई लीडर या नेता नहीं होता है यह भीड़ अपने स्वार्थ के लिए एकत्रित होती है।
उदाहरण के लिए किसी पानी के अभाव वाली कॉलोनी में पानी के टैंकर के पीछे पड़ती भीड़ और बाढ़ग्रस्त और सूखाग्रस्त क्षेत्रों में खाद्य पैकेटों को प्राप्त करने के लिए अर्जनशील भीड़।

P.T.O.

BOARDOFSECONDARYEDUCATION,MADHYAPRADESH,BHOPAL

प्रश्न क्र.

उत्तर ⇒13

आगन्तुक से होने वाले खतरे को कम करने के लिए आगन्तुक प्रबन्धन की आवश्यकता होती है। आगन्तुक प्रबन्धन की आवश्यकता को निम्न सारणी द्वारा समझा जा सकता है।

व्यक्ति का प्रकार	संबंधित जानकारी	परिसर के भीतर अवधि	खतरा
① कर्मचारि	जानकारी उपलब्ध है।	नियमित समय से कार्य समाप्ति तक	खतरे की आशंका कम
② मजदूर	उपलब्ध है।	एक सप्ताह या अधिक	अधिक कम
③ आगन्तुक	उपलब्ध नही है।	कुछ घंटे	अत्यधिक ज्यादा

उपर्युक्त सारणी के अध्ययन से स्पष्ट हो जाता है कि आगन्तुक प्रबन्धन की आवश्यकता कितनी महत्वपूर्ण है।

P.T.O.

B
S
E

13

योग पूर्व पृष्ठ + पृष्ठ 13 के अंक = कुल अंक

BOARD OF SECONDARY EDUCATION, MADHYA PRADESH, BHOPAL

प्रश्न क्र.

उत्तर ⇒ 14

कंपनी के मुख्य द्वार पर स्थित आगन्तुक इन - आउट रजिस्टर का विवरण प्रपत्र तालिका निम्नानुसार होगी।

प्रपत्र तालिका -

क्रमांक	आगन्तुक का नाम	मोबाइल नं.	पता एवं कार्यरत	काम	समय
1	श्री प्रताप सिंह पटेल	9845687189	इंदौर, पटेल सेल्स एजेन्सी इंदौर	सेल्स मेनेजर से मीटिंग के लिए	10:00 मि.

हस्ताक्षर
Patelsingh

B S E

P.T.O.

14

योग पूर्व पृष्ठ + पृष्ठ 14 के अंक = कुल अंक

BOARDOFSECONDARYEDUCATION,MADHYAPRADESH,BHOPAL

प्रश्न क्र.

उत्तर ⇒ 15

निगरानी के दौरान अप्रिय घटना होने पर –

स्थापन में सीसीटीवी एवं आइपीटीवी कैमरों द्वारा निगरानी की जाती है जिनका नियंत्रण नियंत्रण कक्ष से होता है। नियंत्रण कक्ष या कंट्रोल रूम में कई डिस्प्ले होती है जिन पर अलग-अलग स्थान के क्रियाकलाप दर्शाये जाते है और कंट्रोल रूम में एक या दो एवं अधिक व्यक्ति रहते है जो एक साथ सभी डिस्प्ले पर निगरानी करने में दक्षता प्राप्त होती है।

निगरानी के दौरान यदि कोई अप्रिय घटना होती है तो सबसे पहले अपने ऑफिसर या उच्च सुरक्षाकर्मी को तत्काल सूचना दी जाये कि संबंधित स्थान पर कुछ अप्रिय घटना नोट की गई। अतः घटना स्थल पर पहुँचकर अपनी बात की पुष्टि करें और स्थापन की सुरक्षा सुनिश्चित की जाये। अप्रिय घटना के संकेत के तुरन्त बाद सुरक्षा कर्मियों को सूचना दिया जाना आवश्यक है।

P.T.O.

15 [ ] + [ ] = [ ]
योग पूर्व पृष्ठ | पृष्ठ 15 के अंक | कुल अंक

BOARDOFSECONDARYEDUCATION,MADHYAPRADESH,BHOPAL

प्रश्न क्र.

उत्तर ⇒ 16

पहुँच नियंत्रण के तौर पर अपनाई जाने वाली पाँच प्रणालियाँ निम्न है।

(1) रोकथाम ⇒ जैसा की लोकप्रिय कहावत है कि "रोकथाम उपाय से बेहतर है" ठीक वैसा ही सिद्धांत पहुँच नियंत्रण पर लागू होता है।

(2) ताला ⇒ ताला पहुँच नियंत्रण में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। यह सामान्यतः गेट पर सुरक्षा के लिए लगाए जाते है।

(3) इलेक्ट्रोमैग्नेटिक कार्ड रीडर ⇒ इलेक्ट्रोमैग्नेटिक कार्ड रीडर भी पहुँच नियंत्रण प्रणाली का एक महत्वपूर्ण घटक है। इसमें डेटा एक मैग्नेटिक स्ट्रिप में होता है। और ये कार्ड वाणिज्यक एवं औद्योगिक क्षेत्रों में प्रयोग किये जाते है।

(4) प्रॉक्सिमिटी कार्ड रीडर ⇒ प्राक्सिमिटी कार्ड रीडर भी पहुँच नियंत्रण कारकों में महत्वपूर्ण है। और ये कार्ड चाबियों की तुलना में अधिक सुविधाजनक होते है। और इन कार्डों की विशेषता है कार्ड को पर्स या वॉलेट के अंदर से भी पढ़ा जा सकता है।

P.T.O

मध्यप्रदेश
BOARDOFSECONDARYEDUCATION,MADHYAPRADESH,BHOPAL

प्रश्न क्र.

(5) एक्स-रे मशीन ⇒ सामान्यतः पहुँच नियंत्रण के लिए एक्स-रे मशीन का भी प्रयोग किया जाता है इसमें एक्स-रे मशीन का प्रयोग करने पर छिपाई गई वस्तुओं का पता लगाया जा सकता है।

(6) बायोमीट्रिक पहुँच नियंत्रण ⇒ इस प्रणाली में शरीर के विभिन्न अंगों जैसे आँख की पुतलियाँ अंगुलियों के निशान आदि का विवरण रिकॉर्ड किया जाता है। संबंधित अंग को रीडर के सामने करने पर रीडर प्रयोक्ता की जाँच करता है और टेम्पलेट को भेज देता है यदि छवि मिलती है तो पहुँच नियंत्रण प्रणाली एक्सेस हो जाती है।

P.T.O.

17

योग पूर्व पृष्ठ + पृष्ठ 17 के अंक = कुल अंक

मध्यप्रदेश

SECONDARYEDUCATION,MADHYAPRADESH,BHOPALBOARDOFSECONDARYEDUCATION,MADHYAPRADESH,BHOPALBOARDOFSECONDARYEDUCATION,MADHYAPRADESH,BHOPALBOARDOFSECONDARYEDUCATION,MADHYAPRADESH,BHOPALBOARDOFSECONDARYEDUCATION,MADHYAPRADESH

प्रश्न क्र.

उत्तर ⇒ 17

सीसीटीवी ⇒ सीसीटीवी का पूरा नाम क्लोज्ड सर्किट टेलीविजन होता है। यह एक अत्यंत लोकप्रिय सतर्कता यंत्र है जो घटनाओं की तस्वीर तत्काल खींच सकता है और उन्हें साक्ष्य के लिए रिकॉर्ड में रख सकता है।

सीसीटीवी कैमरा के प्रकार निम्न है।

(1) डोम (गुम्बद) कैमरा ⇒ जैसा कि नाम से स्पष्ट है कि यह गुम्बद के आकार का कैमरा होता है। छोटी रेंज के भीतरी अनुप्रयोगों एवं परिसर की सुरक्षा के लिए इस कैमरा का प्रयोग किया जाता है।

यह कैमरा एक निश्चित वृत चाप के अंतर्गत ही तस्वीर खींचता है।

(2) स्थिर कैमरा ⇒ ये कैमरे एक निश्चित दिशा में निगरानी के लिए लगाये जाते है। और छोटी रेंज, परिसर, कार्यालय आदि के लिये ये आदर्श माने जाते है।

(3) साधारण कैमरा ⇒ यह साधारण कैमरा होता है जो प्रकाशरहित एवं रातो और निगरानी नही कर सकता है। सामान्यत: ऐसे कैमरे प्रयोग में कम लाये जाते है।

P. T. O.

B
S
E

BOARDOFSECONDARYEDUCATION,MADHYAPRADESH,BHOPAL

प्रश्न क्र.

(4) आईआरआर कैमरा ⇒ आईआरआर कैमरे का प्रयोग प्रकाशरहित एवं कम दृश्यता की स्थिति में उपयुक्त माना जाता है यह कैमरा ऐसी स्थिति में आसानी से अपना कार्य (निगरानी) कर सकता है।

(5) पीटीजेड कैमरा ⇒ यह कैमरा पेन टिल्ट एवं ज़ूम कैमरा होता है। ये कैमरे दूर से ही कार्यों को नियंत्रित कर सकते हैं जैसे किसी व्यक्ति अथवा वस्तु को बड़ा करके दिखाना, बाएँ से दाएँ दिखाना और वापस दाएँ से बाएँ ऊपर से नीचे एवं नीचे से ऊपर दिखाना।

B
S
E

P.T.O.

प्रश्न क्र.

उत्तर ⇒ 18

पी.एस.ए.आर.ए. ⇒ पी.एस.ए.आर.ए. यानि की प्राइवेट सिक्योरिटी एजेंसी रेगुलेशन एक्ट 2005 में बनाया गया अधिनियम है।

पीएसएआरए न केवल जान-माल की सुविधा उपलब्ध कराता है बल्कि बड़ी संख्या में देश में पुरुषों महिलाओं को रोज रोजगार भी उपलब्ध कराता है। किसी भी व्यक्ति को पीएसएआरए के लिए चयन या खोलने के लिए उसके चरित्र के पूर्ववृत का सत्यापन किया जाता है और चरित्र के दस्तावेजों अपनी योग्यता आदि को दिखाया जाना आदि होता है। पीएसएआरए निजी सुरक्षा अधिनियम के प्रयोग में आने से हमे कई लाभ हुए है जैसे निजी सुरक्षा देना आदि।

सन 2005 में पीएसएआरए निजी सुरक्षा एजेंसी अधिनियम को ढाँचा उपलब्ध करवाया गया राज्य सरकारों से अपेक्षा है कि वे इसके अनुरूप कार्यकी सिद्ध होंगे।

P.T.O.

B S E

BOARDOFSECONDARYEDUCATION,MADHYAPRADESH,BHOPAL

प्रश्न क्र.

उत्तर ⇒ 19

विस्फोटकों को निम्न श्रेणियों में बाँटा गया है।
1. उच्च विस्फोटक।
2. निम्न विस्फोटक।

निम्न विस्फोटक ⇒ निम्न विस्फोटक अधिक तीव्रता और महनता के साथ जलते है। निम्न विस्फोटक में फटते नही क्या विस्फोट नही होता है। अतः निम्न विस्फोटक का प्रयोग उच्च विस्फोटक के साथ मिलाकर किया जाता है। निम्न विस्फोटक उच्च विस्फोटक की तीव्रता बढ़ाने में उपयोग किये जाते है। लेकिन कभी - कभी निम्न विस्फोटक भी फट सकते है।

उच्च विस्फोटक ⇒ उच्च विस्फोटक फटते है अर्थात इनमें विस्फोट होता है। उच्च विस्फोटक का उपयोग खदानों में और पुरानी इमारतो को गिराने में किया जाता है सामान्यतः उच्च विस्फोटक निम्न विस्फोटकों की अपेक्षा अधिक गंभीर व खतरनाक होते है।

विस्फोटक के प्रकार ←
1. घरेलू निर्मित या आईईडी

P.T.O.

B S E

21

योग पूर्व पृष्ठ + पृष्ठ 21 के अंक = कुल अंक

BOARDOFSECONDARYEDUCATION,MADHYAPRADESH,BHOPAL

प्रश्न क्र.

1.1 पैकेज प्रकार का आईईडी
1.2 आत्मघाती आईईडी
1.3 वाहन आईईडी
(2) रासायनिक रूप से तैयार विस्फोटक

उत्तर ⇒ 20

गा्हक सम्बंध प्रबन्धन ⇒ "ग्राहक संबंध प्रबन्धन से आशय उन विधियों व उपकरणों से है जिनसे यह निश्चित होता है कि ग्राहकों से सम्बंध मजबूत करना है"।

ग्राहक सम्बंध प्रबन्धन के लाभ ⇒

① ग्राहक सम्बंध प्रबन्धन से यह सुनिश्चित होता है कि ग्राहक के वफादार बने रहने और उत्पादों को बढ़ावा देने के अधिक अवसर होते है।

② कम्पनियों से जनता के प्रति उत्तरदायित्व का भाव दिखाने की आशा की जाती है क्योंकि इससे सार्वजनिक क्षेत्र के लोगों पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है।

③ सरकार एक ओर देश के विकास के लिए कल्याणकारी योजनाएं बनाने के बढ़ते दबाव का सामना करती है और दूसरी

P.T.O.

22

योग पूर्व पृष्ठ	पृष्ठ 22 के अंक	कुल अंक

प्रश्न क्र.

और ग्राहक सम्बंध प्रबन्धन को । ग्राहक सम्बंध प्रबन्धन से सरकार पर दबाव कम होता है।

(4) ग्राहकों में उचित व्यावहारिक संबंध बनाने में सहायता मिलती है।

(5) ग्राहकों का विश्वास में वृद्धि हो जाती है।

B
S
E