

# समझौता ज्ञापन

इंडियन रेलवे कैटरिंग एण्ड टूरिज्म कॉरपोरेशन लिमिटेड



और

रेल मंत्रालय के बीच



वर्ष 2014-15

# वर्ष 2014-2015 के लिए समझौता ज्ञापन

## भाग - 1

भारतीय रेल के व्यापक संगठनात्मक सुधार के एक भाग के रूप में तथा रेल खानपान, पर्यटन, अतिथि-सत्कार और यात्री सुविधाओं के क्षेत्र में इसकी विपणन और सेवा क्षमता को और सुदृढ़ करने के लिए कम्पनी अधिनियम 1956 के तहत इंडियन रेलवे केटरिंग एण्ड टूरिज्म कॉरपोरेशन लिमिटेड (आईआरसीटीसी) का गठन 27 सितंबर, 1999 को एक सरकारी कंपनी के रूप में किया गया। कंपनी को अपना कारोबार शुरू करने के लिए 2 दिसंबर, 1999 को प्रमाणपत्र मिला। कॉरपोरेशन ने 1 अगस्त, 2001 से पूरी तरह काम करना शुरू कर दिया था।

### 1. लक्ष्य एवं उद्देश्य

#### 1.1 लक्ष्य

“निरंतर उच्चस्तर की ग्राहक संतुष्टि कायम रखते हुए विभिन्न वर्गों के ग्राहकों के लिए यात्रा, पर्यटन और अतिथि सत्कार के क्षेत्र में उच्च गुणवत्तावाली सेवाएं प्रदान करने में अग्रणी भूमिका निभाना।

#### 1.2 उद्देश्य

- (i) प्रत्यक्ष एवं पेशेवर प्रतिस्पर्धा वाले लाइसेन्सधारकों एवं फ्रेंचाइजी के नेटवर्क के माध्यम से उच्च गुणवत्ता वाली खानपान सेवाएं प्रदान करना।
- (ii) अतिथि सत्कार के कारोबार में महत्वपूर्ण भूमिका अदा करना।
- (iii) अधिक मात्रा में भोजन बनाने के लिए फूड फैक्टरी आदि जैसी सुविधाएं प्रदान करना।
- (iv) उच्च गुणवत्ता का बोतल बंद पीने का पानी (रेलनीर) की व्यवस्था करना।
- (v) पूरे देश में सभी वर्ग के रेल यात्रियों के लिए रेल पर्यटन को बढ़ावा देना।
- (iv) अपने ग्राहकों को एक ही छत के नीचे सभी सुविधाएं प्रदान करना जिसमें गाड़ी से यात्रा, सड़क मार्ग से यात्रा, हवाई यात्रा, आतिथ्य, होटल आवास एवं खानपान आदि शामिल हैं।
- (vii) व्यवसायिक सहभागिता के जरिए एग्जीक्यूटिव लाउंज, बहु-कार्यात्मक परिसर, बजट होटलों आदि की स्थापना करना और उन्हें परिचालित करना।

- (viii) रेल यात्रियों/ग्राहकों के लिए इंटरनेट टिकटिंग, ई-कॉमर्स और टैकनोलॉजी के क्षेत्र में अग्रणी स्थान बनाए रखना।
- (ix) प्रौद्योगिकी एवं मानव संसाधन विकास आधारित सतत् नूतनता के माध्यम से ग्राहकोन्मुखी कंपनी बनना।
- (x) उत्पाद की गुणवत्ता और सेवाओं के स्तर को बढ़ाने के लिए निजी क्षेत्र की भागीदारी और विशेषज्ञता को प्रोत्साहन देना।
- (xi) ग्राहक हितैषी व्यावसायिक एवं सद्आचरण वाली कार्य संस्कृति को आत्मसात् करना।
- (xii) उत्कृष्ट कॉरपोरेट संचालन प्रक्रियाओं तथा पारदर्शी औद्योगिक प्रक्रियाओं को अपनाना।
- (xiii) रेलवे और गैर रेलवे परिसरों में अपने सकल कारोबार को बढ़ाने की दृष्टि से अतिरिक्त अवसंरचना को सृजित करने की दिशा में कार्य करना।

### 1.3 प्रतिबद्धताएं/सरकार से सहायता।

समय-समय पर सरकारी दिशा निर्देशों की शर्तों के अध्यक्षीन सरकार निम्नलिखित के लिए वचन देती है :-

- (i) आईआरसीटीसी द्वारा विभिन्न क्षेत्रीय रेलों को प्रदान की गई खानपान एवं अन्य सेवाओं के लिए उसे दी जाने वाली रकम को निर्गत करने में सहायता देना।
- (ii) जिन स्थैतिक और चल इकाइयों का प्रबंधन रेलवे द्वारा किया जा रहा है उनके लिए रेलनीर के वितरण में सहायता देना।
- (iii) आईआरसीटीसी के निरीक्षण कर्ता अधिकारियों को ड्यूटी पास जारी किए जाने के संबंध में वित्तीय तौर तरीकों की समीक्षा करना।
- (iv) महाराजा एक्सप्रेस, बुद्धिस्ट ट्रेन, भारत तीर्थ, भारत दर्शन आदि सहित लग्जरी पर्यटक गाड़ियों को चलाने और उनके प्रबंधन में सहायता देना।
- (v) सभी गाड़ियों/कोच चार्टर की बुकिंग के लिए आईआरसीटीसी को एकमात्र एजेन्सी के तौर पर बढ़ावा देना।
- (vi) भारतीय रेल और इसकी सहायक इकाइयों/उद्यमों के लिए एक ही स्थान पर यात्रा सेवा प्रदाता के रूप में आईआरसीटीसी को बढ़ावा देना।
- (vii) आईआरसीटीसी के अनुरोध पर मूल्य संवर्धित यात्रा (वैट) पैकेज के लिए गाड़ियों में कोटे निर्धारण के प्रावधान में सहायता करना।





- (viii) आईआरसीटीसी को ई-टिकटिंग और इसी प्रकार की मूल्य संवर्धित सेवाओं में सहायता देना।
- (ix) ई-टिकटिंग/आई टिकटिंग के धनवापसी के मामलों की समय पर क्लीयरेंस देने में सहायता करना।

## 2. कार्यनिष्पादन मूल्यांकन लक्ष्य और उनका निर्धारण।

पीएसई की वचनबद्धताएं संलग्न शीट में दर्शाई गई हैं।

### भाग - II

परिवर्धित स्वायत्तता और वित्तीय शक्तियों के प्रत्यायोजन को लागू करना।

आईआरसीटीसी के पास समझौता ज्ञापन पर समय समय पर हस्ताक्षर करने वाली कम्पनियों को सार्वजनिक उद्यम विभाग के विभिन्न आदेशों द्वारा प्रदत्त शक्तियां प्राप्त होंगी।

### भाग - III

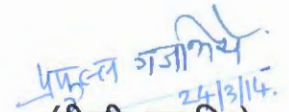
समझौता ज्ञापन को कार्यान्वित करने और उस पर नज़र रखने के लिए कार्य योजना

जबकि कम्पनी, कार्यनिष्पादन की आवधिक आधार पर समीक्षा करेगी, वहीं रेल मंत्रालय कार्य-निष्पादन की तिमाही आधार पर समीक्षा करेगा। बहरहाल, निष्पादन का मूल्यांकन, पांच प्वाइंट के समेकित स्कोर के आधार पर सार्वजनिक उद्यम विभाग को अंतिम मूल्यांकन के लिए प्रस्तुत करने से पहले, कम्पनी और मंत्रालय द्वारा वित्तीय वर्ष की समाप्ति पर किया जाएगा।



(एम.पी. मल्ल)

अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक  
इंडियन रेलवे कैंटरिंग एंड  
टूरिज्म कॉरपोरेशन लिमिटेड



(पी.सी. गजभिये)

सचिव  
रेल मंत्रालय  
भारत सरकार

इंडियन रेलवे कंटेनिंग एंड टूरिज्म कॉर्पोरेशन लिमिटेड									
वर्ष 2014-15 के लिए निष्पादन मूल्यांकन लक्ष्य और उनका निर्धारण									
क्र.सं.	मूल्यांकन आधार	इकाई	वजन (प्रतिशत में)	एमओयू-लक्ष्य					दस्तावेजी साक्ष्य और दस्तावेजों का स्रोत/मूल
				उत्कृष्ट (1)	बहुत अच्छा (2)	अच्छा (3)	औसत (4)	खराब (5)	
1.	स्थैतिक/वित्तीय प्रतिमान								
	अनिवार्य प्रतिमान (क्रम सं. (i)-(iii))								
	(i) विकास/आधार/कार्यकलाप (दो)								
	क) बिक्री टर्नओवर ब्याज और अन्य आय को छोड़कर (ऑपरेटिंग टर्न ओवर) (बिक्री टर्नओवर में उत्पाद शुल्क, सीमाशुल्क, बैट या कोई अन्य शुल्क, कर आदि शामिल नहीं होंगे)*	करोड़ रु.	16	950	925	900	875	850	वार्षिक रिपोर्ट
	ख) सकल परिचालनिक मार्जिन	करोड़ रु.	6	207	201	196	191	185	वार्षिक रिपोर्ट
	(ii) लाभदायिकता								
	क) ईबी आई टी ए/ शुद्ध ब्लाक	%	10	58.14	56.64	55.10	53.57	52.04	वार्षिक रिपोर्ट
	(iii) लागत एवं परिमाण दक्षता								
	क) बिक्री टर्नओवर/शुद्ध ब्लाक	%	5	372.08	362.38	352.58	342.79	333.00	वार्षिक रिपोर्ट
	ख) पीएटी प्रति कर्मचारी	लाख रु.	5	4.32	4.19	4.05	3.92	3.78	वार्षिक रिपोर्ट
	वैकल्पिक प्रतिमान [ (क्रम सं.(iv) एवं (v) ]								
	(iv) द्रवता/प्रभाव								
	क) वर्तमान अनुपात	अनुपात	8	1.040	1.037	1.033	1.029	1.025	वार्षिक रिपोर्ट
	उप जोड़ (i से iv)		50						
	*राज्य सरकार की मुख्यमंत्री तीर्थ योजना के जारी रहने की शर्त के अन्वये								
2	सक्रिय/गैर वित्तीय प्रतिमान								
	क) पिछड़े जिलों में बुजुर्गों एवं जरूरतमंदों के लिए प्राथमिक देखभाल सुविधा - हेल्पेज इंडिया	शामिल किए जाने वाले स्थानों/ग्रामों की संख्या	1	4	3	2	1	0	हेल्पेज से चरणवद्ध पूर्ण होने का प्रमाणपत्र/पत्र
	ख) रेलवे/गैर रेलवे वाले सार्वजनिक स्थानों पर स्वच्छ आर ओ द्वारा उपचारित पेयजल की व्यवस्था	शामिल किए जाने वाले स्थानों की संख्या	1	5	4	3	2	1	संगठन से इन्स्टॉलेशन प्रमाणपत्र
	ग) सेन्द्रल किचन नोएडा में बिजली की लागत में कमी लाने के लिए आटोमेटिक पावर फैक्टर करेक्टर ( एपीएफसी) कैपसीअर की व्यवस्था	दिनांक	0.5	31.10.14	30.11.14	31.12.14	31.1.15	28.2.15	संबंधित निदेशक/स्वतंत्र एजेन्सी से प्रमाणित पूर्ण होने की रिपोर्ट
	घ) चुनौदा रेलवे स्टेशनों (नई दिल्ली मुंबई/कोलकाता) में पीईटी बोटल क्रशिंग मशीन का इन्स्टॉलेशन - एएवीपीएल की परियोजना।	स्थापना की तारीख	0.5	31.10.14	30.11.14	31.12.14	31.01.15	31.03.15	संबंधित रेल प्राधिकारी से इन्स्टॉलेशन प्रमाणपत्र
	(ii) अनुसंधान एवं विकास								
	क) यूजर इंटरफेस टाईम तथा साइट पर परिणामी भार कम करने के लिए असफल ट्रांजेक्शन को पुनः चालू करना।	दिनांक	0.5	31.12.14	31.01.15	28.02.15	15.03.15	31.03.15	स्वतंत्र एजेन्सी/संबंधी निदेशक द्वारा प्रमाणन
	ख) भविष्य में इस्तेमाल के लिए ई आर एस पर क्यूआर कोड लागू करना।	दिनांक	0.5	30.09.14	31.10.14	31.12.14	28.02.15	31.03.15	स्वतंत्र एजेन्सी/संबंधी निदेशक द्वारा प्रमाणन
	ग) फूड फैक्टरी नोएडा में शुद्ध खदय पदार्थों की पैकेजिंग सॉल्यूशन विकसित करना	दिनांक	0.5	31.12.14	15.01.15	31.01.15	28.02.15	31.03.15	स्वतंत्र एजेन्सी/संबंधी निदेशक द्वारा प्रमाणन
	घ) बहुभाषी ई-टिकटिंग साइट तैयार करना	दिनांक	0.5	31.03.15	--	--	--	--	स्वतंत्र एजेन्सी/संबंधी निदेशक द्वारा प्रमाणन



(iii)	विकास के लिए की गई पहल									
क)	वास्तविक लक्ष्य/परिणाम या नए आदेशों/परियोजनाओं की संख्या									
(i)	रेलवे स्टेशनों पर इक्विपमेंट लाऊजों के लिए टेंडर देना	संख्या	1	7	6	5	4	3	स्वतंत्र एजेन्सी/संबंधी निदेशक द्वारा प्रमाणन	
(ii)	रेलवे स्टेशनों पर नए फूड प्लाजा, फूड कोर्ट और नए फास्ट फूड इकाइयों के लिए टेंडर देना।	संख्या	2	30	25	20	15	10	स्वतंत्र एजेन्सी/संबंधी निदेशक द्वारा प्रमाणन	
(iii)	रेलवे स्टेशनों पर नए फूड प्लाजा, फूड कोर्ट और नए फास्ट फूड इकाइयों को चालू करना।	संख्या	2	25	20	18	15	10	स्वतंत्र एजेन्सी/संबंधी निदेशक द्वारा प्रमाणन	
(iv)	पीपीपी मॉडल पर रेलनीर संयंत्र स्थापित करने के लिए ठेका देना।	संख्या	1	4	3	2	1	0	स्वतंत्र एजेन्सी/संबंधी निदेशक द्वारा प्रमाणन	
(v)	ए-1 श्रेणी वाले स्टेशनों को रेलनीर की आपूर्ति	संख्या	1	51	47	39	32	23	स्वतंत्र एजेन्सी/संबंधी निदेशक द्वारा प्रमाणन	
घ)	ब्रांड बिल्डिंग/विपणन संबंधी पहल/नए उत्पाद/नए बाजार									
(i)	सभी पाचों जोनों द्वारा आऊटबाउंड पैकेज की शुरुआत करना।	दिनांक	1	31.01.15	15.02.15	28.02.15	15.03.15	31.03.15	वार्षिक रिपोर्ट	
(ii)	आईआरसीटीसी कॉरपोरेट ट्रावेल बिजनेस के लिए नए कॉरपोरेट/मंत्रालयों को दर्ज करना।	नहीं	0.5	20	15	13	10	<8	वार्षिक रिपोर्ट	
(iii)	एलटीसी सेगमेंट में भ्रमण पैकेज की शुरुआत करना।	दिनांक	1	31.01.15	15.02.15	28.02.15	15.03.15	31.03.15	वार्षिक रिपोर्ट	
(iv)	आईआरसीटीसी की संबंधित विपणन रणनीतियों सहित इसकी सभी व्यावसायिक खण्डों के लिए अल्पकालिक/दीर्घकालिक व्यावसायिक योजनाओं के क्रियान्वयन हेतु पेशेवर विपणन फर्म को नियुक्त करना।	दिनांक	1	30.09.14	31.10.14	31.11.14	31.12.14	31.01.15	संबंधित दस्तावेज	
(iv)	परियोजना प्रबंधन एवं कार्यान्वयन									
ख)	वर्ष के दौरान पूरी की जाने वाली नई/प्रगतिशील परियोजनाओं की संख्या									
(i)	दिल्ली राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र में फूड कोर्ट/रेस्तरां के लिए विस्तृत परियोजना रिपोर्ट तैयार करना।	दिनांक	2	31.12.14	15.01.15	31.01.15	28.02.15	31.03.15	स्वतंत्र एजेन्सी/संबंधी निदेशक द्वारा प्रमाणन	
(ii)	पीपीपी मॉडल पर स्थापित किए गए रेलनीर संयंत्रों में संयंत्र एवं मशीनरी चालू करना।	संख्या	3	3	2	1	0	0	स्वतंत्र एजेन्सी/संबंधी निदेशक द्वारा प्रमाणन	
(iii)	रेलनीर संयंत्र, बिलासपुर में संयंत्र एवं मशीनरी चालू करना।	दिनांक	2	31.08.14	30.09.14	31.10.14	30.11.14	31.12.14	स्वतंत्र एजेन्सी/संबंधी निदेशक द्वारा प्रमाणन	
(iv)	रेलनीर संयंत्र पालूर में रिजर्वट पानी कम करने के लिए सेकेण्डरी आर ओ की व्यवस्था करना।	स्थापना की तारीख	2	31-10-14	30-11-14	31-12-14	31-01-15	28-02-15	स्वतंत्र एजेन्सी/संबंधी निदेशक द्वारा प्रमाणन	
(v)	एन्ट्रीयड, एम्पल, आईओएस एवं ब्लैक बेरी जैसे मोबाइल उपकरणों की व्यवस्था प्लेटफार्म पर करना।	दिनांक	1	31.01.15	15.02.15	28.02.15	15.03.15	31.03.15	प्रारंभ करने की तारीख का प्रलेख	

*Handwritten signature/initials*

*Handwritten signature/initials*

(v)	उत्पादकता एवं आंतरिक प्रक्रियाएं									
(घ)	ग्राहक संतुष्टि एवं ग्राहकों की कठिनाइयों का निवारण									
(i)	पर्यटन संबंधी 85 प्रतिशत शिकायतों के निराकरण में लगने वाला समय (सभी जोनों के लिए)	दिनांक	1.5	30	40	50	60	>70		वार्षिक रिपोर्ट
(ii)	एयर टिकटिंग - 80 प्रतिशत मामलों में रद्दीकरण के संबंध में वापसी (सीओ)	दिनांक	1.5	30	35	40	45	>50		वार्षिक रिपोर्ट
(छ)	ग्राहकों पर ध्यान देना - ग्राहक संतुष्टि सूचकांक और बिक्री की प्रति यूनिट शिकायतें									
(i)	2013-14 के दौरान दूरतों में बेसलाइन सर्वेक्षण की तुलना में ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण में सुधार	(प्रतिशत) सुधार	2	2%	1.5%	1%	0.5%	0%		स्वतंत्र एजेन्सी द्वारा प्रमाण पत्र
(ii)	2013-14 के दौरान राजधानी एक्सप्रेस में बेसलाइन सर्वेक्षण की तुलना में ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण में सुधार	(प्रतिशत) सुधार	2	2%	1.5%	1%	0.5%	0%		स्वतंत्र एजेन्सी द्वारा प्रमाण पत्र
(vi)	तकनीक, गुणवत्ता, नवीन पद्धतियां									
(क)	नई तकनीकें/ मौजूदा तकनीकों को सुधारना अन्य नवीनतम पद्धतियां									
(i)	आईआरसीटीसी को-बैंडेड प्रीपेड कार्ड का शुभारंभ	दिनांक	1	31.10.14	31.12.14	31.01.15	15.02.15	31.03.15		प्रारंभ करने की तारीख का
(ii)	पुराने पी-श्रेणी सर्वर का बदलाव	दिनांक	1	31.12.14	31.01.15	28.02.15	15.03.15	31.03.15		स्वतंत्र एजेन्सी/संबंधी निदेशक द्वारा प्रमाणन
(iii)	मेल सर्वर का अपग्रेडेशन	दिनांक	0.5	31.12.14	31.01.15	28.02.15	15.03.15	31.03.15		स्वतंत्र एजेन्सी/संबंधी निदेशक द्वारा प्रमाणन
(iv)	पुसने सर्वरों को बदलकर रैक स्पेस का कंसोलीडेशन	दिनांक	0.5	31.12.14	31.01.15	28.02.15	15.03.15	31.03.15		स्वतंत्र एजेन्सी/संबंधी निदेशक द्वारा प्रमाणन
(v)	गत तीन वर्षों की तुलना में ईटिकटिंग के लेन देन की सफलता दर में सुधार	(प्रतिशत)	0.5	5%	4%	3%	2%	1%		वेबसाइट के जरिए किए गए लेने के आंकड़े
(vi)	सेन्ट्रल किचन नोएडा में हाइजीन प्रयोगशाला का अपग्रेडेशन ताकि स्थैतिक और चल खानपान इकाइयों में कच्चे और पके हुए भोजन की जांच करने की तकनीक तथा अन्य उपायों को शामिल किया जा सके।	दिनांक	0.5	31.01.15	15.02.15	28.02.15	15.03.15	31.03.15		स्वतंत्र एजेन्सी/संबंधी निदेशक द्वारा प्रमाणन
ग)	गुणवत्ता प्रबंधन - टीक्यूएम जैसी विधियां, सिक्स सिगमा और आईएसओ, बालरिज निष्पादन, उत्कृष्ट मानदंड इत्यादि।									
(i)	रेलनौर प्लाट पालूर का आईएसओ प्रमाणन	दिनांक	0.5	30.11.14	31.12.14	31.01.15	28.02.15	31.03.15		आईएसओ प्रमाणपत्र
(ii)	तिरुपति (चार्टर कोच) पैकेज (परिचमनी जोन) का आईएसओ प्रमाणन	दिनांक	0.5	30.11.14	31.12.14	31.01.15	28.02.15	31.03.15		आईएसओ प्रमाणपत्र
(iii)	फूड प्लाजा/फास्ट फूड यूनिटों/फूड कोर्ट के लिए जोखिम विश्लेषण और क्रिटीकल नियंत्रण प्वाइंट प्रणाली (एचएससीपी)	संख्या	1	25	20	15	12	10		तीसरा पक्ष- मैसर्स टीयूवी इंडिया



(iv)	एनआरसी यूनिटों का आई एस ओ 22000:2005 प्रमाणन	संख्या	0.5	10	8	6	4	2	आईएसओ प्रमाणपत्र
(v)	आईआरसीटीसी के शिकायत प्रबंधन प्रणाली के लिए आईएसओ 10002:2004 प्रमाणन	दिनांक	0.5	31.01.15	28.02.15	10.03.15	20.03.15	31.03.15	आईएसओ प्रमाणपत्र
(vii)	सेन्ट्रल किचन नोएडा में इन्डक्शन कुकिंग लगाना और उसे विकसित करना।	दिनांक	1	31.12.14	15.01.15	31.01.15	28.02.15	31.03.15	स्वतंत्र एजेन्सी/संबंधी निदेशक द्वारा प्रमाणन
(vii)	<b>मानव संसाधन प्रबंधन</b>								
क)	उद्यम जोखिम प्रबंधन (वरिष्ठ प्रबंधन कार्मिकों के लिए)	प्रतिवर्ष प्रशिक्षण पर भेजे जाने वालों की संख्या	2	10	8	6	4	2	प्रशिक्षण संस्थानों से प्रशिक्षण संबंधी सहभागिता रिपोर्ट
ख)	कार्मिक संपर्क कार्यक्रम (मानव संसाधन संबंधी नीतियों, नियमों और विनियमों का ऑनलाइन प्रकाशन)	बुलेटिनों की संख्या	1	12	10	8	6	4	ऑनलाइन प्रकाशित बुलेटिन
ग)	कार्मिक संपर्क कार्यक्रम (लंबित मामलों/कार्मिक शिकायतों के निवारण के लिए त्रैमासिक कार्यक्रम)	कार्यक्रमों की संख्या	1	4	3	2	1	0	संपर्क कार्यक्रम की रिपोर्ट
घ)	स्वास्थ्य/योग शिविरों का आयोजन	शिविरों की संख्या	1	10	8	6	4	2	संबंधित जोन/निगम कार्यालय से संगत रिपोर्ट
ङ)	प्राप्त किए जाने वाले प्रशिक्षण योजना एवं लक्ष्य को वास्तव में पूरा करना।	शिविरों की संख्या	1	5000	4000	3000	2500	2000	जोन/निगम कार्यालय से संबंधित दस्तावेज
च)	करियर योजना एवं विकास प्रणाली के जरिए महत्वपूर्ण जन नेतृत्व विकसित करना	नेतृत्व विकास कार्यक्रम के लिए वरिष्ठ कर्मचारियों को बुलाना	1	10	8	6	4	2	प्रशिक्षण संस्थानों से प्रशिक्षण संबंधी सहभागिता रिपोर्ट
3.	<b>सेक्टर विशेष के प्रतिमान/उद्यम विशेष के प्रतिमान</b>								
(i)	<b>खानपान कार्यकलाप</b>								
क)	गैर रेल खानपान परिसरों में नई खानपान इकाइयां खोलना।	संख्या	1	10	8	6	4	2	एमओयू/टैंडर के माध्यम से
ख)	गैर रेलवे आउटलेट के भोजन संरक्षा एवं स्वास्थ्य परीक्षण करना एवं प्रतिशतता की दर प्राप्त करना	(प्रतिशत)	1	85%	80%	70%	60%	50%	स्वतंत्र एजेन्सी द्वारा प्रमाण पत्र
ग)	महत्वपूर्ण गाड़ियों की भोजन संरक्षा एवं स्वास्थ्य परीक्षण करना एवं प्रतिशतता की दर प्राप्त करना।	(प्रतिशत)	1	70%	65%	60%	55%	50%	स्वतंत्र एजेन्सी द्वारा प्रमाण पत्र
	<b>चप जोड़ (2+3)</b>		<b>50</b>						
	<b>चप जोड़ (1+2+3)</b>		<b>100</b>						
	कॉर्पोरेट अभिशासन का अनुपालन न होने की स्थिति में अंक काट लिए जाएंगे और समझौता ज्ञापन का स्कोर, तदनुसार वर्ष 2014-15 के लिए समझौता ज्ञापन मार्ग निर्देशों के पैरा 3.21 में यथा उल्लिखित के अनुसार बढ़ा दिया जाएगा। आईआरसीटीसी उपर्युक्त पैरा 3.21 का अनुपालन करेगा और यदि अनुपालन नहीं किया जाएगा तो कंपनी का समझौता ज्ञापन स्कोर बढ़ा दिया जाएगा।								
	आईआरसीटीसी, सूक्ष्म, लघु और मध्यम दर्जे के उद्यमों के लिए सार्वजनिक प्रापण नीति के संबंध में वर्ष 2014-15 के मार्गनिर्देशों के पैरा 3.22 का, सार्वजनिक उद्यम विभाग के दिनांक 28.06.2011 के कार्यालय ज्ञापन डीपी सं. 14(38)/10 फिन का, सार्वजनिक उद्यम सर्वेक्षण सहित अनुपालन करेगा। पैरा 3.22 का अनुपालन न करने पर अंक काटे जाने का दंड दिया जाएगा।								