संशोधित
समझौता ज्ञापन

इंडियन रेलवे कैटरिंग एण्ड टूरिज्म कॉरपोरेशन लिमिटेड

IRCTC

और

रेल मंत्रालय के बीच

भारतीय रेल • INDIAN RAILWAYS

वर्ष 2015–16

संशोधित समझौता ज्ञापन 2015-16

वर्ष 2015–2016 के लिए संशोधित 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 मिशन

"आईआरसीटीसी का मिशन, यात्रियों, पर्यटकों और अन्य ग्राहकों के लिए मूल्य सवंर्धित उत्पाद एवं सेवाएं उपलब्ध कराने के क्षेत्र में तथा अतिथि सत्कार सेवाओं, यात्रा एवं पर्यटन, पीने का बोतलबंद पानी और इंटरनेट टिकटिंग के क्षेत्र में भी अपने आप को स्थापित करना है और भारतीय रेल तथा गैर रेलवे सेवाओं के क्षेत्र में समान रूप से सेवाएं उपलब्ध कराके सक्षमता के आधार पर अपनी एक विशेष व्यावसायिक जगह बनाना है।"

1.3 उद्देश्य

(i) प्रत्यक्ष एवं पेशेवर प्रतिस्पर्धा वाले लाइसेन्सधारकों एवं फ्रेंचाइजी के नेटवर्क के माध्यम से उच्च गुणवत्ता वाली खानपान सेवाएं प्रदान करना।

(ii) आतिथ्य सत्कार व्यवसाय में महत्वपूर्ण भूमिका अदा करना।

(iii) अधिक मात्रा में भोजन बनाने के लिए फूड फैक्टरी आदि जैसी सुविधाएं प्रदान करना।

आर. के. वर्मा
(आर. के. वर्मा)
(R. K. VERMA)
सचिव, रेलवे बोर्ड
Secretary, Railway Board
रेल मंत्रालय/Ministry of Railways

(iv) रेलवे यात्रियों और रेलवे स्टेशनों पर उच्च गुणवत्ता का बोतल बंद पीने का पानी (रेलनीर)' की व्यवस्था करना।

(v) अपने बोतलबंद पीने के पानी को रेलवे और गैर रेलवे परिसरों के बाहर प्रतिस्पर्धी बाजार में लिए किसी अन्य ब्रैन्ड नाम या किसी और तरीके से इसके बाजार का विस्तार करना।

(vi) पूरे देश में सभी वर्ग के रेल यात्रियों के लिए रेल पर्यटन को बढ़ावा देना।

(vii) मुख्य रूप से धार्मिक पर्यटन के ज़रिए आन्तरिक पर्यटन को जन बढ़ाना ताकि एक देश के लोगों के साथ दूसरे देश को सम्पर्क बढ़ा कर कूटनीतिक प्रयासों में मदद हो सके।

(viii) 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।

(ix) व्यावसायिक सहभागिता के जरिए "आगमन के बाद और प्रस्थान से पूर्व" सुविधाएं देने के लिए एग्जीक्यूटिव लाउंज, बहु-कार्यात्मक परिसर, बजट होटलों आदि की स्थापना करना और और उन्हें परिचालित करना।

(x) रेल यात्रियों/ग्राहकों के लिए इंटरनेट टिकटिंग, ई-कॉमर्स और टैकनोलॉजी के क्षेत्र में अग्रणी स्थान बनाए रखना।

(xi) प्रौद्योगिकी एंव मानव संसाधन विकास आधारित सतत् नवाचार के माध्यम से ग्राहकोन्मुखी कंपनी बनना।

(xii) उत्पाद की गुणवत्ता और सेवाओं के स्तर को बढ़ाने के लिए निजी क्षेत्र की भागीदारी और विशेषज्ञता को प्रोत्साहन देना।

(xiii) ग्राहक हितैषी व्यावसायिक एंव सद्आचरण वाली कार्य संस्कृति को आत्मसात् करना।

(xiv) उत्कृष्ट कॉरपोरेट संचालन प्रक्रियाओं तथा पारदर्शी औद्योगिक प्रक्रियाओं को अपनाना।

(xv) रेलवे और गैर रेलवे परिसरों में अपने सकल कारोबार को बढ़ाने की दृष्टि से अतिरिक्त अवसंरचना को सृजित करने की दिशा में कार्य करना।

2. कार्यनिष्पादन मूल्यांकन लक्ष्य और उनका निर्धारण।

पीएसई की वचनबद्धताएं संलग्न शीट में दर्शाई गई हैं।,

आर. के. वर्मा

(आर. के. वर्मा)
(R. K. VERMA)
सचिव, रेलवे बोर्ड
Secretary, Railway Board
रेल मंत्रालय/Ministry of Railways
रेल भवन/Rail Bhawan
नई दिल्ली/New Delhi

संशोधित समझौता ज्ञापन 2015-16

वर्ष 2015–16 के लिए निष्पादन मूल्यांकन लक्ष्य और उनका निर्धारण

क्र.सं.	मूल्यांकन आधार	इकाई	वजन (प्रतिशत में)	एमओयू–लक्ष्य				
				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 शिामिल नहीं होंगे)*	करोड़ रू.	16	1025.00*	974.00	925.00	879.00	835.00
ख)	सकल परिचालनिक मार्जिन	करोड़ रू.	6	204.00	194.00	184.00	175.00	166.00
(ii)	**लाभदायिकता**							
(क)	ईबी आई टी डी ए/ शुद्ध ब्लाक	%	10	66.10	62.80	59.66	56.67	53.84
(iii)	**लागत एवं परिमाण दक्षता**							
(क)	बिक्री टर्नओवर/शुद्ध ब्लाक	%	5	441.88	419.78	398.80	378.86	359.92
(ख)	पीएटी प्रति कर्मचारी	लाख रू.	5	5.09	4.79	4.50	4.22	3.96
	वैकल्पिक प्रतिमान [(क्रम सं.(iv) एवं (v)]							
(iv)	**द्रवता/प्रभाव**							
(क)	वर्तमान अनुपात	अनुपात	8	1.153	1.146	1.139	1.133	1.126
	उप जोड (i से iv)		**50**					
	*सीपीएसई का मानना है कि वर्ष के दौरान पिछले रूझान को देखते हुए वे कम से कम 75 प्रतिशत विभागीय गाड़ियों को बनाए रखेंगे।							
2	सक्रिय/गैर वित्तीय प्रतिमान							
(ii)	अनुसंधान एवं विकास							
(क)	रेलनीर संयंत्र, अम्बेरनाथ में ही प्रीफार्म की स्थापना।	दिनांक	3	30.06.15	31.07.15	31.08.15	31.10.15	31.12.15

× अनुपा

(आर. के. वर्मा)
(R. K. VERMA)
सचिव, रेलवे बोर्ड
Secretary, Railway Board
रेल मंत्रालय/Ministry of Railways
रेल भवन/Rail Bhawan
नई दिल्ली/New Delhi

संशोधित समझौता ज्ञापन 2015-16

(iii)	विकास के लिए की गई पहल							
क)	वास्तविक लक्ष्य/परिणाम या							
	नए आदेशों/परियोजनाओं की संख्या							
(i)	कंसीयर्ज़ सुविधा/दिल्ली और एक अन्य शहर में ऑनलाइन केब बुकिंग की सुविधा।	दिनांक	3	31.10.15	30.11.15	31.12.15	31.01.16	29.02.16
(ii)	**रेलवे स्टेशनों पर नए फूड प्लाजा, फूड कोर्ट और नए फास्ट फूड इकाइयों के लिए टेंडर देना।**	**संख्या**	**3**	**28**	**25**	**20**	**15**	**0**
घ)	ब्रांड बिल्डिंग/विपणन संबंधी पहल/नए उत्पाद/नए बाजार							
(क)	एक बाहरी फर्म के नियुक्ति से आईआरसीटीसी के ब्रैंड का निर्माण	दिनांक	4	31.12.15	31.01.16	29.02.16	15.03.16	31.03.16
(iv)	परियोजना प्रबंधन एवं कार्यान्वयन							
ख)	वर्ष के दौरान पूरी की जाने वाली नई/प्रगतिशील परियोजनाओं की संख्या							
(i)	ई–टिकटिंग के भुगतान के लिए मोबाइल वेलेट का विकल्प प्रस्तुत करना।	दिनांक	4	30.11.15	31.12.15	29.02.16	15.03.16	31.03.16
(v)	उत्पादकता एवं आंतरिक प्रक्रियाएं							
(च)	ग्राहक संतुष्टि एवं ग्राहकों की कठिनाइयों का निवारण							
(ii)	एयर टिकटिंग – 85 प्रतिशत मामलों में रद्दीकरण के संबंध में वापसी (सीओ)	दिन	4	30	35	40	45	>50
(छ)	ग्राहकों पर ध्यान देना – ग्राहक संतुष्टि सूचकांक और बिक्री की प्रति यूनिट शिकायतें							
(i)	ई–टिकटिंग सेवाओं के लिए ऑनलाइन ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण में सुधार	दिन	5	30.11.15	31.12.15	31.01.16	29.02.16	31.03.16
(vi)	तकनीक, गुणवत्ता, नवीन पद्धतियां							
(क)	नई तकनीकें/ मौजूदा तकनीकों को सुधारना / अन्य नवीनतम पद्धतियां							
(i)	धोखाधड़ी निवारण नीति को तैयार करना	दिनांक	6	30.11.15	31.12.15	31.01.16	29.02.16	31.03.16
ग)	गुणवत्ता प्रबंधन – टीक्यूएम जैसी विधियां, सिक्स सिगमा और आईएसओ, बालरिज निष्पादन, उत्कृष्ट मानदंड इत्यादि।							
ख)	फूड प्लाजा/फास्ट फूड यूनिटों/फूड कोर्ट	संख्या	5	20	15	12	10	5

(आर. के. वर्मा)
(R. K. VERMA)
सचिव, रेलवे बोर्ड
Secretary, Railway Board
रेल मंत्रालय/Ministry of Railways
रेल भवन/Rail Bhawan
नई दिल्ली/New Delhi

	के लिए जोखिम विश्लेषण और क्रिटीकल नियंत्रण प्वॉइंट प्रणाली (एचएसीसीपी)							
(ii)	रेलगाड़ियों में ट्रॉली/स्वास्थ्यकर खाद्य पदार्थ बॉक्स का शुभारंभ	दिनांक	4	31.12.15	31.01.16	15.02.16	29.02.16	31.03.16
(vii)	**मानव संसाधन प्रबंधन**							
क)	उद्यम जोखिम प्रबंधन (वरिष्ठ प्रबंधन कार्मिकों के लिए)	प्रतिवर्ष प्रशिक्षण पर भेजे जाने वालों की संख्या	3	10	8	6	4	2
ख)	कार्मिक संपर्क कार्यक्रम (लंबित मामलों/कार्मिक शिकायतों के निवारण के लिए त्रैमासिक कार्यक्रम)	कार्यक्रमों की संख्या	2	6	5	4	3	2
ग)	प्राप्त किए जाने वाले प्रशिक्षण योजना एवं लक्ष्य को वास्तव में पूरा करना।	कार्य दिवस	2	5000	4000	3500	3000	2500
3.	**सैक्टर विशेष के प्रतिमान/उद्यम विशेष के प्रतिमान**							
क)	रेलनीर संयंत्र, बिलासपुर में संयंत्र/मशीनरी की शुरूआत करना	दिनांक	2	31.08.15	30.09.15	31.10.15	30.11.15	31.12.15
	उप जोड (2+3)		**50**					
	जोड (1+2+3)		**100**					

कॉरपोरेट अभिशासन का अनुपालन न होने की स्थिति में अंक काट लिए जाएंगे और समझौता ज्ञापन का स्कोर, तदनुसार वर्ष 2015–16 के लिए समझौता ज्ञापन मार्ग निदेशों के पैरा 3.22 में यथा उल्लिखित के अनुसार बढ़ा दिया जाएगा।

आईआरसीटीसी, सूक्ष्म, लघु और मध्यम दर्जे के उद्यमों के लिए सार्वजनिक प्रापण नीति के संबंध में वर्ष 2015–16 के मार्गनिदेशों 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। कौरपोरेट सामाजिक दायित्व मार्गनिदेशों का अनुपालन और भारत सरकार के दिशा निर्देशों का पालन किया जाएगा जिनमें पी ई सर्वेक्षण के लिए आंकड़े उपलब्ध कराना और एम ओ एस पी आई के आंकड़ों को अद्यतन किया जाना शामिल है। पैरा 3.23 का अनुपालन न करने पर अंक काटे जाने का दंड दिया जाएगा।

a) सभी आंतरिक कागज़ात कम से कम कार्यरत बोर्ड के निदेशक के द्वारा हस्ताक्षरित किए जाए।

b) कम्पनी अधिनियम के अनुसार सीजी रेटिंग, डीपीई दिशानिर्देशों का पालन नहीं करना, एमओएसपीआई एवं सर्वे डाटा की प्रविष्टि, एमएसएमई दिशानिर्देशों एवं सीएसआर प्रावधानों का पालन नहीं करने के लिए नकारात्मक अंकन।

(आर. के. वर्मा)
(R. K. VERMA)
सचिव, रेलवे बोर्ड
Secretary, Railway Board
रेल मंत्रालय/Ministry of Railways
रेल भवन/Rail Bhawan
नई दिल्ली/New Delhi

संशोधित समझौता ज्ञापन 2015-16

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

समझौता ज्ञापन के मापदण्डों के निष्पादन की समीक्षा निम्नलिखित प्रकार से की जाएगी :

1. अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक सहित कार्यात्मक निदेशकों द्वारा आवधिक रूप से।
2. अर्धवार्षिक आधार पर रेल मंत्रालय द्वारा
3. पांच बिन्दुओं के तुलामान पर संबंधित अंकों के आधार पर सार्वजनिक उद्यम विभाग को सौंपने से पहले संयुक्त रूप से कम्पनी और रेल मंत्रालय द्वारा।

(डॉ. अरूण कुमार मनोचा)
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
इंडियन रेलवे केटरिंग एंड
टूरिज्म कॉरपोरेशन लिमिटेड

आर. के. वर्मा

(आर. के. वर्मा)
सचिव
रेल मंत्रालय
भारत सरकार

(आर. के. वर्मा)
(R. K. VERMA)
सचिव, रेलवे बोर्ड
Secretary, Railway Board
रेल मंत्रालय/Ministry of Railways
रेल भवन/Rail Bhawan
नई दिल्ली/New Delhi