इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज़्म कॉरपोरेशन लिमिटेड (आईआरसीटीसी) की वर्ष 2015-16 की वार्षिक रिपोर्ट एवं लेखा परीक्षित लेखों की समीक्षा

पृष्ठभूमि

रेलवे स्टेशनों, रेल गाड़ियों और अन्य स्थानों पर खानपान और अतिथि सत्कार सेवाओं को बेहतर बनाने, उन्हें पेशेवर आयाम देने तथा उनका प्रबंधन करने तथा किफायती होटलों के विकास, विशेष टुअर पैकेजों, सूचना एवं वाणिज्यिक प्रचार और वैश्विक आरक्षण प्रणाली के ज़रिए देश के घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय पर्यटन को बढ़ावा देने हेतु भारतीय रेल के एक विस्तारित अंग के रूप में 27 सितम्बर 1999 को कंपनी अधिनियम, 1956 के अंतर्गत इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज़्म कॉरपोरेशन लिमिटेड (आईआरसीटीसी) की स्थापना की गई थी। कम्पनी की अधिकृत शेयर पूंजी 50 करोड़ और प्रदत्त शेयर पूंजी 20 करोड़ रूपए है, जो पूरी तरह से रेल मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा प्रदान की गई है।

वित्तीय निष्पादन की विशेषताएं

वित्त वर्ष 2015-16 के दौरान, कंपनी को कुल 1,505.74 करोड़ रूपए की आमदनी हुई, जबकि 2014-15 में यह 1,141.21 करोड़ रूपए थी जो, पिछले वर्ष की तुलना में 31.94 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज की गई। वर्ष 2015-16 के दौरान कर-पूर्व लाभ 308.66 करोड़ रूपए था, जबकि वर्ष 2014-15 मे यह 214.03 करोड़ रूपए था और वर्ष 2015-16 में करोपरांत लाभ 188.63 करोड़ रू. था जबकि 2014-15 में 130.63 करोड़ रु. था।

पिछले पांच वर्षों के वित्तीय निष्पादन की विशेषताएं निम्नानुसार हैं:-

(करोड़ रूपए में)

क्र.सं.	विवरण	**2011-12**	**2012-13**	**2013-14**	**2014-15**	**2015-16**
1.	कुल आय	554.11	719.69	954.70	1,141.21	1,505.74
2.	कुल व्यय	462.83	611.24	810.52	906.76	1,176.42
3.	सकल मार्जिन	91.28	108.45	144.18	234.45	329.32
4.	कर पूर्व लाभ	76.54	92.41	127.41	214.03	308.66
5.	कर पश्चात लाभ	48.54	58.84	72.01	130.63	188.63
6.	लाभांश	9.71	11.77	14.40	26.13	75.45
7.	शुद्ध मूल्य	246.70	291.77	346.92	444.25	542.07
8.	कर्मचारियों की संख्या	1762	1725	1672	1511	1483

ख. पान एवं आतिथ्य सत्कार

31.03.2016 को आईआरसीटीसी के पास 33 चल इकाइयां (17 दूरंतो, 06 राजधानी 02 शताब्दी और 08 मेल एक्सप्रेस गाड़ियां) 4 बेस किचन, 10 जन आहार और 02 अल्पाहार गृह हैं। आईआरसीटीसी 36 जोड़ी मेल एक्सप्रेस, राजधानी और 2 शताब्दी गाड़ियों में ऑनबोर्ड खानपान सेवा का अस्थाई लाईसेन्स के माध्यम से ऑनबोर्ड खानपान सेवा का प्रबंधन भी कर रही है।

वर्ष के दौरान कंपनी ने 30 **फूड प्लाजा/फास्ट फूड** इकाइयों को चालू किया, इससे कुल इकाइयों की संख्या बढ़कर 198 हो गई है। 2015-16 के दौरान, कंपनी ने 21 फूड प्लाजा/फास्ट फूड इकाईयों को आईएसओ 22000:2005 प्रमाणन कराया, जिससे 31 मार्च 2016 को इसकी संख्या कुल 190 लाईसेन्सी यूनिटों में से 131 हो गई।

ई-कैटरिंग के लिए एक अलग से वेबसाइट **www.ecatering.irctc.co.in** को 23.01.2015 को शुरू किया गया। यात्रियों के लिए ई-केटरिंग अब वेबसाइट के साथ-साथ टेलिफोन कॉल और एसएमएस के माध्यम से उपलब्ध है। यात्रियों को चलती गाड़ी में ऑनलाइन आदेश देने की सुविधा के लिए मोबाइल ऐपलिकेशन **"फूड ऑन ट्रैक"** विकसित किया गया है। 2016-17 के रेल बजट की घोषणाओं के अनुसार, कम्पनी को ए-1 और ए श्रेणी के सभी 409 स्टेशनों तक ई-कैटरिंग की सुविधाओं की सुविधा का विस्तार करने के लिए कहा है।

आईआरसीटीसी द्वारा वर्ष के दौरान आगरा कैन्ट एवं जयपुर में **एक्ज़िक्यूटिव लाऊंज** का निर्माण करके शुरू कर दिया गया है।

रेल यात्रियों को स्वच्छ और स्वास्थ्यकर बिस्तर की व्यवस्था हेतु ई-बैड रोल योजना को चार प्रमुख स्टेशनों पर दिनांक 07 और 10 फरवरी 2016 को शुरू की गई और 31 मार्च 2016 तक कुल 877 बैड रोल बेचे गए।

रेलवे बजट 2016 की घोषणाओं में आईआरसीटीसी को भारतीय रेलवे से खानपान सेवाओं को चरणबद्ध रूप से सौंपी जाती है।

विभागीय खानपान व्यवस्था से वित्त वर्ष 2015-16 में 255.56 करोड़ की आय हुई जबकि, वर्ष 2014-15 में यह 296.42 करोड़ रू. थी। राजस्व में कमी मुख्यत: रेलवे को विभागीय इकाइयों को सौंपना और घाटे वाली गैर रेलवे खानपान यूनिटों को बन्द करने के कारण है। वित्त वर्ष 2015-16 में लाइसेन्सी खानपान से 76.49 करोड़ की आय हुई जबकि वर्ष 2014-15 में यह 69.79 करोड़ रू. थी।

इंटरनेट टिकटिंग

वर्ष 2015-16 के दौरान भारत में बुक की गई आरक्षित टिकटों में से 58.5% ई-टिकटिंग ऑनलाइन के द्वारा बुक की गई, जिसने विश्वभर के कई उच्च प्रोफाइल ई-कॉमर्स साईटों को पीछे छोड़ दिया है।

वर्ष 2015-16 के दौरान आईआरसीटीसी की वेबसाइट के द्वारा प्रतिदिन औसतन 5.45 लाख से अधिक टिकटों की बिक्री की गई। 01 अप्रैल 2015 को आईआरसीटीसी ने एक दिन में सर्वाधिक टिकट बुकिंग अर्थात 13,45,519 टिकटों की उपलब्धि प्राप्त की।

वर्ष के दौरान और पिछले वर्ष की तुलना में बुक की गई ई-टिकटों की संख्या, बुक किए गए ई-टिकटों के यात्रियों की संख्या, सेवा कर को छोड़कर प्रयोगकर्त्ताओं से ई-टिकटिंग पर एकत्रित राजस्व एवं ई-टिकटों पर एकत्रित सेवा प्रभार निम्न प्रकार हैः-

वर्ष	**2015-16**	**2014-15**
बुक की गई ई-टिकटों की सं. (लाख में)	1992.80	1830.80
यात्रियों की संख्या जिन्होंने ई-टिकटें बुक की गई (लाख में)	3595.82	3288.45
ई-टिकटिंग से एकत्रित राजस्व (करोड़ रू. में)	24022.65	20620.99
सेवा प्रभार (करोड़ रू. में)	551.49	256.34

वर्ष के दौरान हमारे पास उपलब्ध डिजिटल स्रोतों का मुद्रीकरण करके विभिन्न गैर व्यापारिक पहले की गई। इनमें से कुछ उपायों का विवरण नीचे दिया गया हैः-

- मोबाइल फोन के प्रयोग से टिकटों के बुकिंग हेतु विभिन्न उत्पाद शुरू किए गए;
- को-ब्रैंडिंग के द्वारा आईआरसीटीसी ने एमेजन के साथ गठबंधन करके 18 करोड़ रूपए का वार्षिक राजस्व प्राप्त किया।
- हमारी वेबसाइट पर बैनर विज्ञापन गूगल के माध्यम से होता है, जो कि हमें 20 करोड़ का विज्ञापन राजस्व देता है।
- अनारक्षित टिकटों के लिए मोबाईल ऐप यूटीएस को पिछले वर्ष शुरू किया गया था को उत्तर रेलवे, पूर्व रेलवे, दक्षिण मध्य रेलवे और दक्षिण पूर्व रेलवे के आठ नए सेक्शनों तक विस्तारित किया गया,
- पर्यटन पोर्टल और महाराजा एक्सप्रेस की वेबसाइट को नया रूप दिया गया,
- नेक्स्ट जनेरेशन ई-टिकटिंग प्रणाली (एनजीईटी) की क्षमता 7200 टिकट प्रति मिनट से बढ़ाकर 15,000 टिकटें प्रति मिनट की गई, पूछताछ 1000 प्रति सेकंड से बढ़ाकर 3000 प्रति सेकंड किया गया और वर्तमान प्रयोगकर्त्ता कनेक्शनों को 1,20,000 कनेक्शनों से बढ़ाकर 3,00,000 कनेक्शन किया गया।

वित्त वर्ष 2015-16 में इंटरनेट टिकटिंग में कुल राजस्व 632.15 करोड़ प्राप्त हुआ जबकि वित्त वर्ष 2014-15 के दौरान 308.12 करोड़ रू. था। इसमें पिछले वर्ष की तुलना में लगभग 105% की वृद्धि हुई। यह मुख्यत: रेलवे द्वारा सेवा प्रभार में वृद्धि और बेहतर विपणन प्रयासों अवसरंचना उन्नयन और ग्राहक देखभाल में सुधार के कारण हो सका।

यात्रा एवं पर्यटन

वर्ष 2015-16 के दौरान आईआरसीटीसी के पर्यटन पोर्टल अर्थात् www.irctctourism.com पर गतिमान प्रकार के टूअर पैकेजों, हैलीकॉप्टर पैकेज अर्थात हैलीकॉप्टर से मुम्बई दर्शन, डेजर्ट सर्किट और हैरिटेज सर्किट जैसे सेमी लग्ज़री गाड़ियां, ऑनलाइन होटल बुकिंग के लिए ओयो के साथ करार, चिकित्सा पर्यटन सुविधाएं शुरू करना, गांधी सर्किट गाड़ियां, किसान यात्रा आदि शुरू की गई।

आईआरसीटीसी रेल, सड़क और पूरे भारत के साथ-साथ विदेशों में घरेलू और अन्तर्राष्ट्रीय एयर पैकेज जिसमें कन्फर्म्ड रेल यात्रा/एयर टिकट, सड़क स्थानांतरण, आवास, भोजन और दर्शनीय स्थलों का भ्रमण शामिल है, टूअर पैकेजों का परिचालन कर रही है।

महाराजा एक्सप्रेस को वर्ल्ड ट्रैवल अवार्ड में लगातार चार वर्षों तक अर्थात् 2012, 2013, और 2014 के लिए विश्व की अग्रणी लग्ज़री पर्यटन गाड़ी के रूप में पुरस्कृत किया गया है। यह गाड़ी 5 विभिन्न यात्रा कार्यक्रमों पर चलायी जाती है, जिनमें से तीन यात्रा कार्यक्रम 7 रात/8 दिन वाले हैं और दो यात्रा कार्यक्रम 3 रात/4 दिन वाले हैं। यह गाड़ी जिन स्थानों से यात्रा के लिए गुजरती है वे अजन्ता, उदयपुर, जोधपुर, बीकानेर, जयपुर, रणथंभौर, आगरा, बालासिनौर, ग्वालियर, ओरछा, खजुराहो, वाराणसी और लखनऊ हैं।

वर्ष 2015-16 के दौरान आईआरसीटीसी ने निम्न के साथ गठबंधन किया:-

- ऑनलाइन होटल बुकिंग के लिए ओयो होटल के साथ।
- वाज़िब दामों पर चिकित्सा उपचार हेतु चेन्नै और सिकंदराबाद की अस्पताल श्रंखलाओं के साथ
- दिल्ली में हैलीकॉप्टर सेवा के लिए मैसर्स पवन हंस के साथ।
- मंत्रालय के साथ-साथ रेलवे की पीएसयू को कॉरपोरेट यात्रा सेवा के लिए रेल मंत्रालय के साथ।
- पंजाब राज्य के वरिष्ठ नागरिकों के लिए राज्य विशेष गाड़ियों के परिचालन हेतु पंजाब राज्य सरकार के साथ।
- विभिन्न राज्य पर्यटन विकास निगमों के साथ राज्य से और राज्यों तक पर्यटन विकास के लिए एमओयू।

वर्ष 2015-16 के दौरान आईआरसीटीसी के रेल टूअर पैकेजों, अवकाश पैकेजों, कस्टोमाइज्ड और विशेष टूअर पैकेजों का कुल 52,226 यात्रियों ने लाभ उठाया।

आईआरसीटीसी के यात्रा एवं पर्यटन व्यापार से वर्ष 2015-16 के दौरान कुल 375.02 करोड़ रू. की आय हुई जबकि वर्ष 2014-15 के दौरान 362.37 करोड़ रू. थी जिससे 3.49% की वृद्धि दर्ज हुई।

बोतलबंद पीने का पानी (रेलनीर)

इस समय आईआरसीटीसी के "रेल नीर" के छह प्लांट चल रहे हैं, जो कि दिल्ली, पटना, पालूर, अम्बरनाथ, अमेठी और परसल्ला में हैं, जिनमें से अमेठी और परसल्ला के रेल नीर प्लांट निजी सार्वजनिक भागीदारी (पीपीपी) योजना के तहत चल रहे हैं। दो और प्लांट भी लगाए जा रहे हैं। इसमें एक कम्पनी के स्वामित्व में बिलासपुर (छत्तीसगढ़) और दूसरा नागपुर में पी.पी.पी. मॉडल पर स्थापित किया जा रहा है। इन प्लांटों की 2016-17 में शुरू होने की संभावना है।

नांगलोई, दानापुर, पालूर, अम्बरनाथ और अमेठी स्थित संयंत्रों का कुल उत्पादन 14.40 करोड बोतल रहा, जबकि पिछले वर्ष कुल उत्पादन 11.95 करोड़ बोतल था।

वित्त वर्ष 2015-16 के दौरान, रेल नीर व्यवसाय में 118.48 करोड़ रूपए की आय हुई, जबकि 2014-15 के दौरान यह राशि 81.03 करोड़ रूपए थी। इसमें विभागीय खानपान द्वारा बेचे जाने वाले रेल नीर की बिक्री से प्राप्त होने वाली 15.45 करोड़ रूपए की राशि, जो पिछले वर्ष 15.11 करोड़ रूपए थी, शामिल नहीं है। राजस्व की वृद्धि का मुख्य कारण लाईसेन्सियों के द्वारा रेल नीर की मांग बढ़ना और पूरे वर्ष अम्बरनाथ प्लांट का परिचालन और अमेठी के नए प्लांट का परिचालन रहा है।

पुरस्कार एवं उपलब्धियां

आईआरसीटीसी द्वारा सर्वांगीण विकास के लिए किए जा रहे अथक प्रयास इन पुरस्कारों और उपलब्धियों की सूची में स्पष्ट झलकते हैं-

1. "लीशर एंड ट्रैवल ई-रिटेलर ऑफ द ईयर"कोटि के अन्तर्गत इंडियन ई-रिटेल अवार्ड 2015. -17.04.2015
2. ग्राहक अनुकूल परिचालनों के लिए वर्ष का लेजेन्ड पीएसयू कोटि के अन्तर्गत न्यू इन्क लेजेन्ड पीएसयू शाइनिंग अवार्ड 2014 - 27.04.2015
3. आईआरसीटीसी की टूरिज़्म वेबसाइट . www.irctctourism.com के लिए वेबसाइट ऑफ द इयर इंडिया अवार्ड (डब्ल्यूओटीवाई 2014)-अप्रैल 2015
4. "बेस्ट यूज़ ऑफ मोबाइल ऐप" कोटि के अन्तर्गत आईआरसीटीसी मोबाइल ऐप-आईआरसीटीसी कनेक्ट को मोबिलियन 2015 का पुरस्कार प्रदान किया गया- 30.04.2015
5. ट्रस्ट रिसर्च एडवाइज़री (एक कॉमनिशिएन्ट ग्रुप कम्पनी) द्वारा "द ब्रैंड ट्रस्ट रिपोर्ट इंडिया स्टडी 2015" में रेल सेवा प्रदाता की कोटि में सर्वाधिक विश्वसनीय ब्रैंड के रूप में ब्रैंड आईआरसीटीसी को सूचीबद्ध किया गया।
6. ग्राहक उद्योग कोटि में दैनिक भास्कर इण्डिया प्राइड अवार्ड 2014-15 - 04.06.2015
7. विश्व की अग्रणी लग्ज़री रेलगाडी के रूप में 'महाराजा एक्सप्रेस'को वर्ल्ड ट्रैवल अवार्ड 2015
8. महाराजा एक्सप्रेस को सर्वोत्तम लग्ज़री गाड़ी करार देने के लिए सीएनबीसी -आवाज ट्रैवल अवार्ड 2015 - 04.06.2015.

9 विश्व की सबसे बड़ी लेखा प्रबंधन की व्यावसायिक संस्था चार्टड इन्सटीट्यूट ऑफ मैनेजमेन्ट अकाउन्ट्स (सीआईएमए) के द्वारा आईआरसीटीसी को भारत के सबसे अधिक प्रभावशाली 100 मुख्य वित्त अधिकारियों की सूची में रखा गया मुम्बई 23.07.2015

10. श्री एम. पी. मल्ल को अग्रणी एनजीओ भारत निर्माण जो कि भारतीय संस्कृति एवं परम्परा के प्रोत्साहन के लिए समर्पित है, के द्वारा वर्ष 2015 के लिए प्रतिष्ठित इंडिया एक्सीलन्स अवार्ड के लिए उनको डायरेक्टर फाइनेंस ऑफ द ईयर से पुरस्कृत किया गया-01.07.2015

11. द दिल्ली-एनसीआर ब्रैंड सम्मीट 2015 में ब्रैंड मार्किटिंग में उत्कृष्टता के लिए आईआरसीटीसी को दिल्ली-एनसीआर के 50 उत्कृष्ट ब्रैंड में से एक के रूप में सम्मानित किया था-28.08.2015

12. आईआरसीटीसी के स्वामित्व और परिचालित महाराजा एक्सप्रेस को इंडोनेशिया के 'बाली' में सेवन स्टार ग्लोबल लग्ज़री अवार्ड प्रदान किया, जिससे इस ब्रैंड में विश्व की शीर्ष लग्ज़री गाड़ी की दावेदारी बनी रही रही-19.09.2015

13. आई.टी. विभाग को ईएमसी पुरस्कार - अक्तूबर, 2015

14. आई.सी.टी. पहलों के लिए मिनी रत्न-1 श्रेणी में दिनांक 17.12.2015 को द इम्पीरियल, नई दिल्ली में आयोजित तृतीय गर्वनेंस नाऊ पीएसयू पुरस्कार

15. **www.irctctourism.com** वेबसाइट को वर्ष 2015 के लिए वेबसाइट ऑफ द ईयर अवार्ड (डब्ल्यू. ओ.टी.वाई) मैट्रिस लैब के द्वारा 21.12.2015 को।

16.आईआरसीटीसी की भावी पीढ़ी की ई-टिकटिंग प्रणाली को केन्द्रीय सरकार के सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम के द्वारा आईसीटी के नवपरिवर्तनशील प्रयोग की श्रेणी में ई-गवर्नेंस का 2015-16 के राष्ट्रीय पुरस्कार में स्वर्ण पदक प्राप्त हुआ।

17.मोस्ट रेकग्नाइज़्ड ब्रैंड ऑफ इंडियन ओरिजन' की श्रेणी में अपने औद्योगिक क्षेत्र में इंडिया पावर ब्रैंड 2016 का पुरस्कार -मार्च 2016