अधिक मुस्कान के साथ अधिक सेवा

इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज्म कॉर्पोरेशन लिमिटेड

(भारत सरकार का उद्यम - मिनी रत्न श्रेणी-I)

21वीं वार्षिक रिपोर्ट 2019-20

विषयसूची

निगम अवलोकन

02 आईआरसीटीसी एक नज़र में

04 अपनी शक्तियों का लाभ उठाना

06 अध्यक्ष का संदेश

09 लाखों दिला पर राज

10 स्केलिंग अप : हमारी वित्तीय उपलब्धियां

12 हमारे व्यवसाय की समीक्षा

14 हमारा बिजनेस क्षेत्र – खानपान

16 हमारा बिजनेस क्षेत्र – इंटरनेट टिकटिंग

18 हमारा बिजनेस क्षेत्र – बोतलबंद पेय जल

20 हमारा बिजनेस क्षेत्र – यात्रा और पर्यटन

22 पुरस्कार एवं मान्यताएं – हमारी महानतम प्रतिष्ठाएं

24 निदेशक मंडल का प्रोफाइल

27 कॉरपोरेट जानकारी

29 दस वर्षीय वित्तीय आंकड़े

सांविधिक रिपोर्ट

30 निदेशकों की रिपोर्ट

63 प्रबंधन संबंधी विचार–विमर्श और विश्लेषण

80 कॉरपोरेट गवर्नेंस पर रिपोर्ट

112 कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व एवं सतत् कार्यों की रिपोर्ट

120 व्यापारिक उत्तरदायित्व रिपोर्ट (बीआरआर)

134 लाभांश वितरण नीति

138 वार्षिक रिटर्न का सार

वित्तीय विवरण

161 स्वतंत्र लेखापरीक्षक की रिपोर्ट

172 तुलन–पत्र

173 लाभ एवं हानि विवरण

174 कैश फ्लो का विवरण

178 भारतीय मानकों के अनुसार लेखाकरण नीतियां

237 भारत के नियंत्रक एवं महा लेखापरीक्षक की टिप्पणियां

हमारे बारे में अधिक पढ़ने के लिए QR कोड स्कैन करें।

अधिक जानकारी के लिए www.irctc.com देखें।

अध्यक्ष का संदेश

हमारा विश्वास है कि हमारा चुस्त–दुरुस्त और शानदार व्यवसाय मॉडल, निरंतर नवीनता लाने की और कार्यों के विस्तार की हमारी क्षमता ने हमारी कंपनी पर भरोसा और विश्वास कायम कराने में एक महत्वपूर्ण भूमिका अदा की है और हमें निवेशक समुदाय के बीच एक विश्वसनीय उद्यम के रूप में पेश किया है।

पृष्ठ 06

हमारे व्यवसाय की समीक्षा

हम अत्यधिक सुख–सुविधाएं सुनिश्चित करते हुए ग्राहक को अधिकतम सुविधा देने की अपनी प्राथमिकता पर अडिग हैं।

पृष्ठ 12

लाखों व्यक्तियों से संपर्क

गत वर्षों में, हमने ग्राहक संतुष्टि को बढ़ाने के लिए विभिन्न सेवाएं ऑफर की हैं और यात्रियों को कभी न भूलने वाला अनुभव दिया है।

पृष्ठ 09

वर्षों से, हमने अपने ग्राहकों को अपनी सफलता, बनावट और सेवाएं प्रदान करने के कार्यों में केंद्र भाग के रूप में रखा है जिससे यात्रा संबंधी आवश्यकताओं की एक व्यापक प्रभावशाली व्यूह रचना बन जाती है। टिकटिंग से लेकर खानपान, हॉलिडे पैकेज से लेकर आवास सुविधाओं तक – **हमने सभी कुछ शामिल कर लिया है। हम अपने ग्राहकों की आवशयकताओं को समझते हैं और निरंतर दक्षता के मानक स्थापित करने तथा सरलता के लिए ध्यान केंद्रित किए हुए हैं।**

आईआरसीटीसी में अत्यधिक आरामदायक स्थिति सुनिश्चित करने के साथ अधिकतम सुविधाएं देने की योजना के साथ, हमने आनंद के मार्ग खोजे हैं – ताकि स्मरणीय यात्रा अनुभवों की पूर्ति और सुधार के कार्य किए जा सके।

आईआरसीटीसी में, हम पूरे उत्साह से संरक्षा, सुरक्षा और समयपालन के लिए – सामाजिक वर्गीकरण और भौगोलिक अवरोधों के पार जाकर लोगों के लिए कार्य कर रहे हैं। चूंकि हमने नए मानक स्थापित करने तथा एक नई यात्रा आरंभ करने के लिए कदम आगे बढ़ाते हैं, हम अपने सम्माननीय ग्राहकों के प्रति सदैव समर्पित रहते हैं – सदैव एक प्राथमिक यात्रा भागीदार के रूप में सेवा करते हैं, हर समय अधिक मुस्कान के साथ अधिक सेवा करते हैं !

अधिक मुस्कान के साथ अधिक सेवा

आईआरसीटीसी एक नज़र में

भारतीय रेलवे खानपान एवं पर्यटन निगम लिमिटेड (आईआरसीटीसी) भारतीय रेलवे का एकमात्र अधिकृत उद्यम है, जो रेलवे के लिए खानपान सेवाओं की व्यवस्था करता है, ऑनलाइन रेल टिकटें तथा भारत में रेलवे स्टेशनों और गाड़ियो में बोतलबंद पेय जल मुहैया कराता है।

वर्ष 1999 में स्थापित, रेल मंत्रालय के सहायक के रूप में, भारतीय रेलवे में खानपान और आतिथ्य-सत्कार सेवाओं के उन्नयन तथा पेशेवराना सेवाएं देने के साथ ही साथ बजट होटलों के विकास के द्वारा घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय पर्यटन को बढ़ावा देने, स्पेशल टूर पैकेजों, सूचना एवं वाणिज्यिक प्रचार तथा वैश्विक आरक्षण प्रणालियों के लिए इसका विकास किया गया था। हम यात्रियों के लिए वन-स्टॉप सोल्यूशन का काम करते हैं, जहां खानपान सेवाओं, यात्रा और पर्यटन, इंटरनेट टिकटिंग और बोतलबंद पेय जल सहित सेवाओं की एक व्यापक रेंज उपलब्ध कराई जाती है।

विज़न

ग्राहक सेवा के विभिन्न क्षेत्रों में उच्च गुणवत्तापरक यात्रा, पर्यटन और आतिथ्य-सत्कार संबंधी सेवाओं का अग्रणी प्रदाता होने का साथ-साथ ग्राहक संतुष्टि का निरंतर उच्च स्तर बनाए रखना।

मिशन

आईआरसीटीसी का लक्ष्य आतिथ्य-सत्कार सेवाओं, यात्रा और पर्यटन, बोतलबंद पेय जल, और इंटरनेट टिकटिंग के क्षेत्रों में स्वयं को अग्रणी बनाना है, जिसके लिए कंपनी यात्रियों, पर्यटकों और अन्य ग्राहकों को गुणवत्तापरक उत्पाद उपलब्ध करा रही है, भारतीय रेल और गैर-रेलवे संबंधी सेवाओं को लक्ष्य बनाकर एक लचीला बिजनेस पोर्टफोलियो तैयार कर रही है जो मापा जा सके और जो हमारी सबसे महत्वपूर्ण योग्यता पर आधारित हो।

हमारी प्रदत्त **सेवाएं**

खानपान एवं आतिथ्य-सत्कार

इंटरनेट टिकटिंग

यात्रा एवं पर्यटन

बोतलबंद पेय जल (रेल नीर)

आईआरसीटीसी के बारे में प्रमुख तथ्य

मिनी-रत्न (श्रेणी-ख का सार्वजनिक क्षेत्र का उपक्रम)

भारत सरकार द्वारा 01 मई, 2008 को प्रतिष्ठा प्रदान की गई

31.4 मिलियन

वित्त वर्ष 2019-20 में औसत ट्रांजेक्शन की प्रति माह मात्रा

www.irctc.co.in

एशिया-पैसेफिक क्षेत्र की सर्वाधिक कारोबार करने वाली वेबसाइटों में से एक

भारत का

एकमात्र अधिकृत उद्यम, जो भारतीय रेलवे के माध्यम से यात्रा करने वाले यात्रियों के लिए ऑनलाइन टिकट बुकिंग और खानपान सेवाएं उपलब्ध करा रहा है।

1446

कर्मचारी

111.92 बार

हमारा आईपीओ पूरी तरह सब्सक्राइब किया गया

27.93%

वित्त वर्ष 2016 से वित्त वर्ष 2020 के बीच पीएटी में सीएजीआर वृद्धि

सर्वाधिक सफल आईपीओ

पिछले दो वित्तीय वर्षों में पूर्ण सब्सक्रिप्शन के मामले में तथा सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम के मामले में सर्वश्रेष्ठ निष्पादन करने वाला आईपीओ।

11.49%

वित्त वर्ष 2016 से वित्त वर्ष 2020 के बीच राजस्व में सीएजीआर वृद्धि

ऋण-मुक्त

31 मार्च, 2020 को कंपनी ऋण-मुक्त थी

अपनी शक्तियों का लाभ उठाना

विविधता लिए पोर्टफोलियो

भारतीय रेलवे में प्रभावशाली मार्किट शेयर के अलावा, हमने गैर–रेलवे क्षेत्रों में अपनी विविध सेवाएं ऑफर की हैं, जिनमें एयर टिकट बुकिंग, ई–केटरिंग, टूर पैकेज, एग्जिक्यूटिव लाउंज और बजट होटल बुकिंग शामिल हैं। हमारा प्रयास समस्त यात्रा आवश्यकताओं के लिए वन–स्टॉप–सोल्यूशन बनने और प्राथमिक ट्रैवल बुकिंग पार्टनर बनना है।

अधिकृत उद्यम

हम भारतीय रेलवे द्वारा अधिकृत एकमात्र उद्यम हैं, जो ऑनलाइन रेलवे टिकट, रेलवे के लिए खानपान सेवाएं तथा रेलवे स्टेशनों और गाड़ियों में बोतलबंद पेय जल उपलब्ध कराता है।

निरंतर चलने वाला बिजनेस मॉडल

आईआरसीटीसी का राजस्व और लाभ की निरंतर वृद्धि का एक ट्रैक रिकार्ड रहा है। अनुकूल विनियामक नीतियों और बढ़ते यात्री यातायात की पृष्ठभूमि में, हमारे शीर्ष और निचले स्तर के कर्मियों से अपेक्षा है कि वे आने वाले समय में सतत् दर के अनुसार विकास करेंगे।

हमारी टॉपलाइन ने पिछले पांच वर्षों में 11.49% की सीएजीआर के अनुसार विकास किया है जबकि हमारे निचले स्तर के कर्मियों समान अवधि में 27.93% की सीएजीआर के अनुसार विकास किया है।

आकर्षक वित्तीय मेट्रिक्स

पिछले वर्षों में हमसे एक बुद्धिमत्तापूर्ण जोखिम प्रबंधन और पूंजी आबंटन नीति का बेहतर अनुपात बनाए रखने की आकांक्षा की गई है।

31 मार्च, 2020 को हमारा आरओई तथा आरओसीई क्रमशः 39.81% और 39.81% रही है।

सुदृढ़ तुलन–पत्र

31 मार्च, 2020 को हमारी परिचालनिक नकदी 597.39 करोड़ रु. थी

और तथ्य यह है कि हम एक ऋण–मुक्त कंपनी हैं, जो हमारे वित्तीय नियंत्रण को प्रमाणित करती है। सशक्त तुलन–पत्र भी हमें अल्पावधि बाध्यताओं को पूरा करने, अपनी नीतियों को क्रियान्वित करने एवं विकास की योजना बनाने में सक्षम बनाता है तथा अनिश्चितताओं और चक्रीय स्लोडाउन के माध्यम से मार्गदर्शन करता है।

सशक्त गवर्नेंस फ्रेमवर्क

पिछले वर्षों में, हमने ऐसी प्रणालियां तथा आंतरिक नियंत्रण प्रक्रियाओं का क्रियान्वयन किया है जो हमें अपने ग्राहकों को हमारे कार्यों के विभिन्न क्षेत्रों में गुणवत्तापरक उत्पाद और सेवाएं देने के लिए सक्षम बनाती हैं। हम अपनी खानपान सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार के लिए निरंतर कार्य कर रहे हैं और अपने उत्पादों तथा सेवाओं की गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए हमें आईएसओ प्रमाणन मिला हुआ है। हम ग्राहक संतुष्टि का सर्वेक्षण भी कराते हैं ताकि सुधार के लिए क्षेत्रों की पहचान की जा सके और महत्वपूर्ण बदलाव करने के लिए ग्राहकों के फीडबैक को इसके लिए शामिल किया जा सके।

अनुभवी बोर्ड और प्रबंधन

हमारे बोर्ड और प्रबंधन दल को हमारे औद्योगिक कार्यक्षेत्र का व्यापक अनुभव है। हमारा विश्वास है कि कुशल नीतियों के विकास और उन्हें लागू करने में उनकी योग्यता से हम अपने कार्यों को बढ़ाने और विस्तार करने में सक्षम हुए हैं। यह हमारे नेतृत्व की ताकत है जो हमें अपने प्रतिस्पर्धी बढ़त को बनाए रखने और भविष्य की सफलता के लिए लगातार अवसरों को अनलॉक करने में मदद करता है।

अध्यक्ष का संदेश

"हमारे आईपीओ को शानदार प्रतिक्रिया मिली है और हम बीएसई और एनएसई में अपनी सफल सूचीबद्धता के कारण अपनी पहली वार्षिक रिपोर्ट में इसे साझा करने पर अत्यधिक उत्साहित हैं।

वित्त वर्ष 2018-19 की तुलना में

21.68%

वित्त वर्ष 2019-20 तक परिचालन राजस्व में वृद्धि।

प्रिय शेयरधारकों,

वित्त वर्ष 2019-20 आईआरसीटीसी के लिए मील का पत्थर साबित हुआ है। हमारे आईपीओ को शानदार प्रतिक्रिया मिली है और हम बीएसई और एनएसई में अपनी सफल सूचीबद्धता के कारण अपनी पहली वार्षिक रिपोर्ट में इसे साझा करने पर अत्यधिक उत्साहित हैं। यह पिछले 20 महीनों से सबसे अधिक सफल आईपीओ में से एक है, जिसे 112 से अधिक बार सब्सक्राइब किया गया है। हमें अपनी दक्षता और गतिशील व्यवसाय मॉडल पर पूर्ण विश्वास है कि हमारी कुशलता, निरंतर बदलाव और परिचालनों को बढ़ाने, निवेशक समुदाय के बीच एक विश्वसनीय उद्यम के रूप में कंपनी पर विश्वास और भरोसा बढ़ाने में महत्वपूर्ण भूमिका अदा की है।

पिछले वित्त वर्ष में निवेशकों पर भरोसे और वैश्विक व्यापार पर अत्यधिक प्रभाव, महत्वपूर्ण आर्थिक उतार-चढ़ाव से प्रतिस्पर्धा और राजनीतिक अनिश्चितताएं उत्पन्न हुई हैं। कोविड-19 महामारी ने 2020 के आरंभ में ही भारतीय अर्थव्यवस्था के साथ वैश्विक अर्थव्यवस्था की वृद्धि को भी गंभीर रूप से प्रभावित किया। इस वायरस ने पूरे विश्व में भयंकर तबाही मचा दी, कई जिन्दगियां खत्म हो गईं और बहुत लोग बेरोजगार हो गए। दुनिया भर में आर्थिक गतिविधि रुकने के कारण उत्पादन और आपूर्ति श्रृंखला में पूरी तरह व्यवधान आ गए। इस महामारी के बाद दुनिया में, एक नई दुनिया की वास्तविकता से जूझ रहे हैं जबकि बड़ी उन्नत और विकासशील अर्थव्यवस्थाएं काफी हद तक मंदी के खतरों का सामना कर रही हैं।

वैश्विक यात्रा और पर्यटन उद्योग से जैसे ही यात्रा प्रतिबंध बढ़ते गए वैश्विक पर्यटन और पर्यटन क्षेत्र सबसे निम्न पर्यटन क्षेत्र के रूप में उभरे हैं। इस मुश्किल समय में, यह मायने नहीं रखता है कि चुनौतियों के बावजूद हमारी क्षमता भविष्य को एक साथ पुनर्विचार और हमारे लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए प्रयास करें।

जब दुनिया जीवन जीने के नए तरीके को अपना रही है, हम आईआरसीटीसी में परिचालन को फिर से शुरू करने के लिए अथक प्रयास कर रहे हैं। हमने सुरक्षा प्रोटोकॉल का पालन करने के लिए निवारक उपायों को अपनाया है और अपने सभी कर्मचारियों को पर्याप्त प्रशिक्षण प्रदान किया है, जिससे व्यवसाय की निरंतरता सुनिश्चित करते हुए उनकी सुरक्षा और कल्याण को प्राथमिकता दी गई है। इसके अलावा, एक विस्तृत मानक संचालन प्रक्रिया (एसओपी) को मैनुअल प्रक्रिया बनाने पर जोर दिया जा रहा है।

गतिशील और निरंतर चलने वाले वातावरण में, हम भविष्य में सतर्क रहने की आवश्यकता को जानते हैं हम सुचारू और निर्बाध संचालन सुनिश्चित करने के लिए उन्नत तकनीक पर भरोसा करते हैं, हमने ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए आर्टिफिशियल इंटेलिजेंट चैटबॉट युक्त तकनीक को भी अपनाया है। इसके अलावा, चालान जनरेशन, एमआईएस रिपोर्ट (दैनिक, साप्ताहिक और मासिक) और पीआरएस और बैंक समाधान, सुगम पुनरावृत्ति जैसी जटिल प्रक्रियाओं को आसान बनाने के लिए हम रोबोटिक प्रोसेस ऑटोमेशन शुरू करने के लिए भी तैयार हैं।

अपनी वेबसाइट और मोबाइल एप्लिकेशन पर उपयोगकर्ता के अनुभवों को बेहतर बनाने के लिए, हम निरंतर उपयोगकर्त्ता के इंटरफेस में सुधार कर रहे हैं। इसके अलावा, असावधानीपूर्वक बुक किए गए तत्काल टिकटों की जांच, हमारी गूगल रीकैप्चा सॉफ्टवेयर को उपयोग करने की योजना है। हम यह भी भली प्रकार जानते हैं कि हमारा डिजिटल इंफ्रास्ट्रक्चर निरंतर जोखिए में है और इसलिए डिस्ट्रिब्यूटेड डेनियल ऑफ़ सर्विस (डीडीओएस) से आईटी इंफ्रास्ट्रक्टर की सिक्योरिटी और डिजिटल हमले से सुरक्षा के लिए डिस्ट्रिब्यूटेड डेनियल ऑफ़ सर्विस (डीडीओएस) प्रणाली का सहारा लिया है। तदनुसार, डीडीओएस के परिसर में साइबर खतरों से निपटने के लिए हमारे डाटा सेंटर में डीडीओएस उपकरण लगाए जाएंगे। समग्र दक्षता बढ़ाने के उद्देश्य से, त्रुटियों को कम करने, परिचालन की लागत इन सभी डिजिटल परिवर्तनों के अनुमान हैं, ये भविष्य में आईआरसीटीसी की छवि को केंद्रित एवं सुधारेंगे और इसके लिए मार्ग प्रशस्त करेंगे।

> **"हमने वित्त वर्ष 2019-20 में भारतीय रेलवे नेटवर्क पर पहली कॉरपोरेट रेलगाड़ी शुरू की है जिससे हमारी कंपनी यह कार्य करने वाली देश की पहली कंपनी बन गई है।**

आलोच्य वर्ष के दौरान, हम सतत् व्यावसायिक वृद्धि हेतु उत्साहित है। हमने अपने बाजार शेयर को विभिन्न क्षेत्रों में मजबूत करने पर बल दिया है। नवपरिवर्तन लाने और सेवाओं के वितरण के लिए अवसरों को बढ़ाने पर ध्यान केंद्रित किया है। हमने वित्त वर्ष 2019-20 में कंपनी की पहली कॉरपोरेट रेलगाड़ी भी शुरू की। भारतीय रेलवे नेटवर्क पर इस सेवा को शुरू करने वाली हमारी पहली कंपनी है।

अपनी खानपान और आतिथ्य-सत्कार सेवा को बेहतर बनाने के लिए, हमारी रणनीति में हस्तक्षेप की योजना बनाई है जिसकी रूपरेखा ग्राहकों की सुविधानुसार तैयार की गई है। जबकि हमने राजधानी, शताब्दी, दुरंतो और तेजस जैसी प्रीमियम रेलगाड़ियों में भोजन परोसने के लिए बायोडिग्रेडेबल फूड-ट्रे की शुरुआत की है, हमने यात्रियों को कुशलतापूर्वक सेवा देने के लिए मान्यता प्राप्त एयर होस्टेस संस्थानों की प्रशिक्षित होस्टेस को भी शामिल किया है। खानपान सेवाओं में पारदर्शिता को बढ़ावा देने के प्रयास में, हमने आईआरसीटीसी बेस किचन से आपूर्ति किए गए भोजन बॉक्स पर क्यूआर कोड की शुरुआत की है। यह रेल यात्री को खाने को तैयार करने संबंधी महत्वपूर्ण जानकारी प्राप्त करने, जिसमें किचन का नाम और आईआरसीटीसी के बेस

अध्यक्ष का संदेश

किचन से लाइव फीडबैक लिंक से संबंधित महत्वपूर्ण जानकारी प्राप्त की जा सकती है। हमने इंफ्रास्ट्रक्चर को सक्षम बनाने की लिए 46 बेस किचनों को रेल दृष्टि और आईआरसीटीसी वेब पोर्टल का लाइव स्ट्रीमिंग परिचालन देखने के लिए उन्नत बनाया है।

आईआरसीटीसी समूचे भारत के सभी रेलवे स्टेशनों और रेल गाड़ियों में बोतल बंद पीने के पानी को वितरित करने और इसके निर्माण करने के एकाधिकार का प्रयोग करता है। हमारे पास 31 मार्च 2020 तक 1.4 मिलियन लीटर प्रति दिन उत्पादन क्षमता वाले 14 रेल नीर संयंत्र हैं और वर्तमान में खानपान के लिए 60% तक बोतल बंद पीने के पानी मांग है। हम अपनी निर्माण क्षमता को बढ़ाने के लिए भुसावल, विजयवाड़ा और ऊना में 03 नए संयंत्र और बढ़ाने की योजना बना रहे हैं इसके अतिरिक्त, विशाखापट्टनम, भुवनेश्वर, कोटा और रांची में 04 नए संयंत्रों को निर्माण के लिए मंजूरी दे दी है जिनके वर्ष 2021-22 तक शुरू की संभावना है।

ग्राहक को खुश रखने अपने अनुभवों में सुधार के प्रयास में, हम अपने ऑनलाइन बुकिंग इंफ्रास्ट्रक्टर का निरंतर अत्याधुनिक रूप से तकनीकी उन्नयन कर रहे हैं। विमुद्रीकरण की अवधि में वित्त मंत्रालय के एक आदेश के अंतर्गत आईआरसीटीसी की सुविधा शुल्क को समाप्त कर दिया गया। वर्ष के दौरान हमारे शेयरधारकों को भविष्य में मार्जिन और बेहतर सुविधा प्रदान करने के लिए इसे पुनः बहाल और प्रत्याशित कर दिया गया।

अविरल परिचालनिक निष्पादन से, हमारा परिचालन से राजस्व 2019-20 में 21.68 प्रतिशत की वृद्धि के साथ 2275.48 करोड़ हो गया जबकि 2018-19 में यह 1870 करोड़ रु. था। हमारे ईबीआईटीडीए में पिछले वित्त वर्ष 2018-19 में 472.16 करोड़ रु.की तुलना में वित्त वर्ष 2019-20 में 791.45 करोड़ रहा इसमें 67.62% की वृद्धि हुई। वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान हमारे पीएटी ने भी 71.30% के सुधार के साथ 528.57 करोड़ रु. के आंकड़े को छुआ पूर्व की समीक्षा अवधि में यह 308.56 करोड़ था।

कंपनी के उत्कृष्ट प्रदर्शन को देखते हुए, वर्ष 2019-20 के दौरान, निदेशकों ने एक पारिणामी लाभांश

"आईआरसीटीसी समूचे भारत के सभी रेलवे स्टेशनों और रेल गाड़ियों में बोतल बंद पीने के पानी को वितरित करने और इसके निर्माण करने के एकाधिकार का प्रयोग करता है।

2.50/- प्रति शेयर (40 करोड़) रुपये का लाभांश की सिफारिश की है। यह मार्च, 2020 में 10/- प्रति शेयर (160 करोड़ रु.) के अंतरिम लाभांश सके अतिरिक्त रहा है।

वित्त वर्ष 19-20 में विशेष रूप से आर्थिक स्थिति अनुकूल नहीं थी, वित्त वर्ष 2020 की चौथी तिमाही में व्यापक आर्थिक अनिश्चितताओं और परिचालन पूरी तरह से बंद होने के बावजूद हमने प्रभावशाली परिणाम दिए। आईआरसीटीसी को अपनी टीम की कार्य करने की शक्ति में पूर्ण विश्वास है और रणनीतिक रूप से उत्साहित रहता है हालांकि, वैश्विक महामारी में अपने ग्राहकों की बेहतर सेवा को संचालित करता है। एक मजबूत और सामाजिक जिम्मेदार व्यवसाय के तौर पर, हम भी कोविड-19 महामारी से उत्पन्न संकट के प्रति अभूतपूर्व चुनौतियों का सामना करने और कदम बढ़ाने के लिए तत्पर हैं। हम जीवन को सामान्य रूप से जीने के लिए जिनमें सभी हितधारकों, ग्राहकों, आपूर्तिकर्ताओं, निवेशकों प्रयासों को साकार करते हुए दीर्घकालिक मूल्य बनाने में आशावादी बने हुए हैं।

कंपनी समाज के प्रति अपनी पूर्ण जिम्मेदारी की समझ रखती है और इस दिशा में, कोविड-19 वैश्विक महामारी की लड़ाई से निपटने के लिए आईआरसीटीसी ने कर्मचारियों के एक दिन के वेतन, लगभग 20 लाख रु. और साथ में 20 करोड़ की सहायता राशि प्रधानमंत्री राहत कोष को योगदान के रूप में दी जिसकी सराहना माननीय प्रधानमंत्री जी द्वारा की गई।

निदेशक मंडल की ओर से, मैं निष्पक्ष रूप से आईआरसीटीसी के उन सभी कर्मचारियों का आभार व्यक्त करना चाहूंगा जिन्होंने आईआरसीटीसी को अपना कठिन परिश्रम, समपर्ण और सहयोग दिया है।

मैं हमारे शरधारकों का उनके निरंतर सहयोग और भरोसे के लिए भी धन्यवाद करना चाहूंगा। मैं उन एजेंसियों / सरकारी संस्थानों, विशेष रूप से रेल मंत्रालय, पर्यटन मंत्रालय, सार्वजनिक उपक्रम विभाग और जोनल रेलवे, भारत के नियंत्रक और महा लेखापरीक्षक और सभी राज्य सरकारों के मार्गदर्शन और समर्थन का आभारी हूँ।

हमारे चारों ओर की दुनिया अत्यंत तीव्र गति से बदल रही है और जैसा कि हमें ज्ञात है कि इस तरह के परिवर्तनों के होने से, हम एक बेहतर और उज्जवल भविष्य के लिए मार्ग प्रशस्त करते हैं।

सादर

एम. पी. मल्ल
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक

लाखों दिलों पर राज

आईआरसीटीसी में, हमारा प्रयास है कि हम अपने ग्राहकों को एक यादगार और अविस्मरणीय अनुभव उपलब्ध कराएं। पिछले वर्षों में, हमने अपनी सेवाओं का दायरा बढ़ाया है ताकि ग्राहकों की प्रसन्नता बढ़ सके और यात्रियों को एक से एक यादगार अनुभव दिए जा सकें। हमारा ध्यान निरंतर एक ग्राहकोन्मुखी बिजनेस मॉडल तैयार करने का है ताकि हम पूरे देश में जन–जन तक पहुंच सकें।

स्केलिंग अप : हमारी वित्तीय उपलब्धियां

कार्यों से राजस्व
(करोड़ रु. में)

वित्त वर्ष 16	1381.73
वित्त वर्ष 17	1538.93
वित्त वर्ष 18	1471.17
वित्त वर्ष 19	1870.00
वित्त वर्ष 20	**2275.48**

कुल आय
(करोड़ रु. में)

वित्त वर्ष 16	700.57
वित्त वर्ष 17	778.34
वित्त वर्ष 18	945.37
वित्त वर्ष 19	1071.02
वित्त वर्ष 20	**1327.82**

ईबीआईटीडीए
(करोड़ रु. में)

वित्त वर्ष 16	328.95
वित्त वर्ष 17	352.99
वित्त वर्ष 18	360.30
वित्त वर्ष 19	472.16
वित्त वर्ष 20	**791.45**

पीएटी
(करोड़ रु. में)

वित्त वर्ष 16	197.29
वित्त वर्ष 17	214.69
वित्त वर्ष 18	219.52
वित्त वर्ष 19	308.56
वित्त वर्ष 20	**528.57**

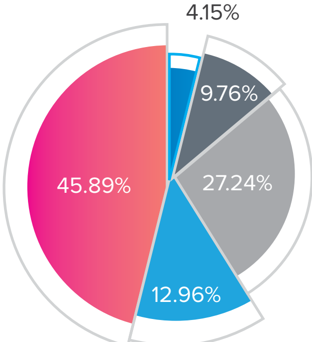
आरओसीई
(% में)

वित्त वर्ष 16	28.16
वित्त वर्ष 17	27.58
वित्त वर्ष 18	23.22
वित्त वर्ष 19	28.81
वित्त वर्ष 20	**39.81**

प्रति शेयर लाभांश
(करोड़ में)

वित्त वर्ष 16	37.73
वित्त वर्ष 17	21.17
वित्त वर्ष 18	22.20
वित्त वर्ष 19	7.65
वित्त वर्ष 20	**12.50**

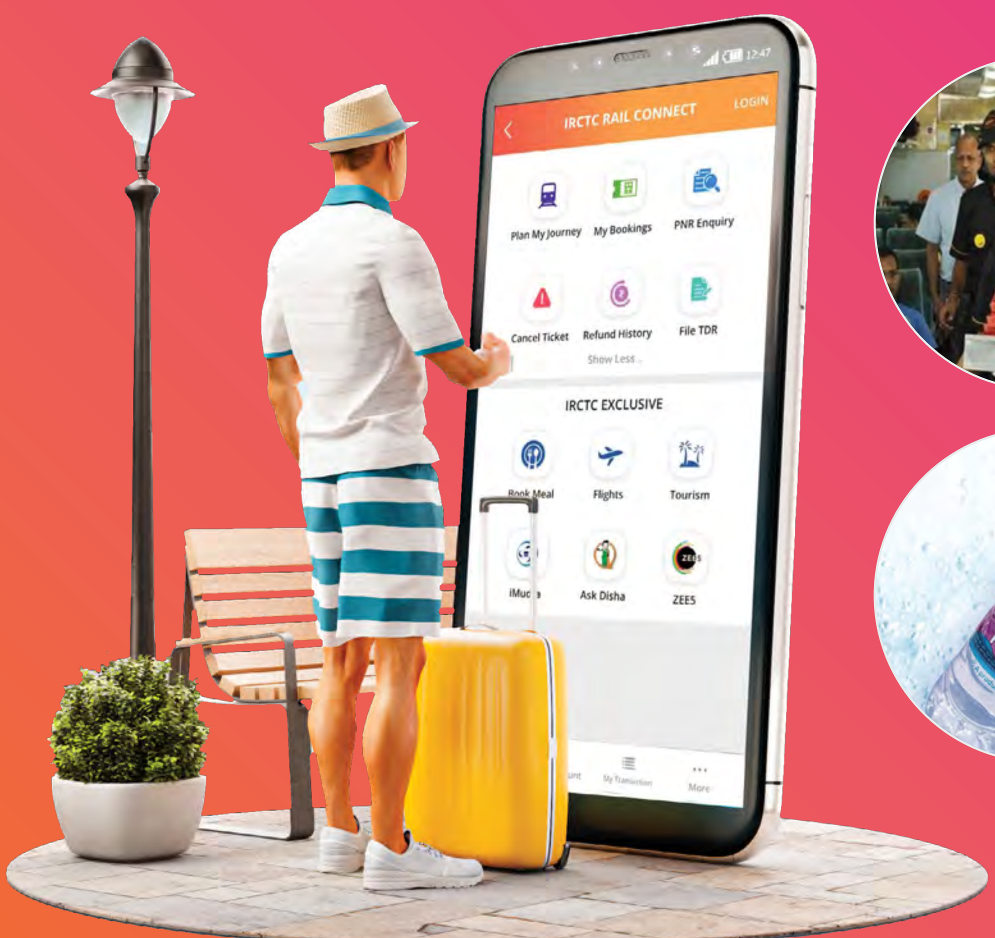
मिश्रित राजस्व



- खानपान
- रेल नीर
- इंटरनेट टिकटिंग
- पर्यटन
- राज्य तीर्थ

हमारे व्यवसाय की समीक्षा

यात्रा संबंधी आवश्यकताएं, सुरक्षा प्राप्त है



हमारी योजना सरल है – हम अत्यधिक सुख–सुविधाएं सुनिश्चित करते हुए ग्राहक को अधिकतम सुविधा देने की अपनी प्राथमिकता पर अडिग हैं। खानपान और टिकटिंग से लेकर आतिथ्य–सत्कार तथा पर्यटन की विभिन्न यात्रा संबंधी आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए, हम आपको विशिष्ट यात्रा अनुभवों से आल्हादित करने के लिए तैयार हैं।

हमने आपको बीमा सुरक्षा प्रदान कर दी है!

हमारा बिजनेस क्षेत्र – खानपान

आतिथ्य–सत्कार और खानपान के क्षेत्र में हमारी कंपनी भारत की सबसे बड़ी कंपनी हैं, हम यात्री गाड़ियों और रेलवे स्टेशन परिसरों में अन्य सहायक गतिविधियों का संचालन भी करते हैं। अपने खानपान क्षेत्र के माध्यमम से हम निम्नलिखित सेवाएं प्रदान करते हैं:

45.89%
कुल राजस्व भागीदारी

चल खानपान व्यवसाय:

हम विभिन्न गाड़ियों में रसोई भंडार यानों के माध्यम से ऑन–बोर्ड खानपान सेवाएं देते हैं। हम बिना रसोई भंडार यानों वाली गाड़ियों में यात्रियों से ऑर्डर लेने के लिए ट्रेन साइड वेंडिंग ठेके भी देते हैं।

417
रसोई यानों वाली यात्री गाड़ियां

अन्य आतिथ्य–सत्कार व्यवसाय:

हम पूरे देश में रेलवे स्टेशनों पर एग्जिक्यूटिव लाउंजों, विश्रामालयों और बजट होटलों में अनेक मूल्य–वर्धित यात्री सेवाएं देते हैं। इनका डिजाइन आराम करने के लिए कोई आरामदेह स्थान चाहने वाले मध्यमवर्गी और उच्च श्रेणी वाले यात्रियों की आवश्यकता की पूर्ति करता है।

169
अल्पाहार कक्ष

293
फूड प्लाजा / फास्ट फूड इकाइयां

स्थैतिक खानपान:

इस सेगमेंट के तहत, हमारे पास स्थापित फूड प्लाजा / फास्ट फूड इकाइयां रिफ्रेशमेंट कमरे, जन अहार और सेल एवं रेलवे स्टेशनों में बेस किचन इकाइयों के माध्यम से हम सस्ती दरों पर शानदार व्यंजन परोसते हैं।

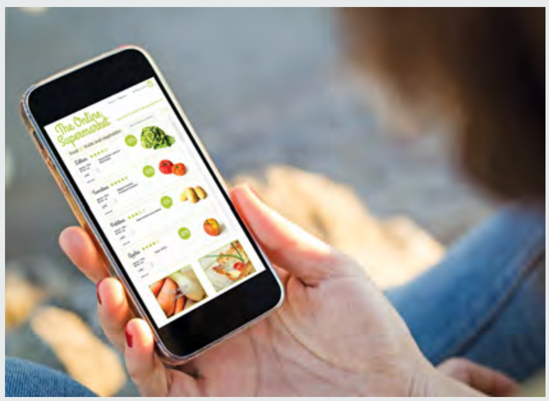
56 जन आहार

24 सैल किचन

11 बेस किचन

ई–केटरिंग:

हमारी नवीनतम दी जाने वाली सेवा में, ई–केटरिंग के माध्यम से रेल यात्रा के दौरान यात्री हमारे भागीदार रेस्तराओं और फूड आउटलेट्स से मोबाइल एप्लीकेशन के द्वारा भोजन बुका करा सकते हैं। इसके बाद भोजन सीधे यात्री की सीट पर पहुंचाया जाता है।



353 हमारी ई–खानपान सेवाओं में शामिल स्टेशन

21,571 भोजन हमारे ई–खानपान क्षेत्र में प्रतिदिन औसत भोजन बुकिंग

की गई नई पहल

- आईआरसीटीसी किचन इकाइयों से सप्लाई के जाने वाले भोजन के पैकेटों पर क्यूआर कोड फिक्स किए जाते हैं;
- आईआरसीटीसी किचन इकाइयों में सीसीटीवी कैमरे लगाए गए हैं;
- गाड़ियों में यात्रियों की जानकारी के लिए यदि आपको बिल नहीं मिलता है, तो आपका भोजन निशुल्क है वाले संदेश की 12256 मैटल प्लेटें लगाई गई हैं।
- नई दिल्ली के बेस किचन में स्वचालित खाद्य ट्रे की स्थापना की गई हैं।
- विक्रेताओं के लिए अनिवार्य है कि वे पीओएस मशीन का चालान जारी करें।
- बेस किचन, नई दिल्ली में रसोई से ट्रेनों में भोजन के पैकेटों को ले जाने के लिए बैटरी संचालित ई कार्ट गाड़ियां लगायी गई है।

दृष्टिकोण

वर्ष 2020-21 की पहली तिमाही के अंत में भारतीय रेलवे नेटवर्क पर लगभग 100 सेक्शनों को टीएसवी व्यवस्थाओं को शामिल किया गया है; आईआरसीटीसी की लगभग 50 अतिरिक्त फूड प्लाजा/फास्ट फूड यूनिट स्थापित किए जाने की योजना है; वित्त वर्ष 2020-21 में वाराणसी जं., ह. निजामुद्दीन, नई दिल्ली स्टेशनों (पहाड़गंज साइड) पर 3 और एग्जिक्यूटिव लाउंज स्थापित किए जाने संभावित हैं; वित्त वर्ष 2020-21 में 5 और विश्रामालय स्थापित किए जाने संभावित हैं।

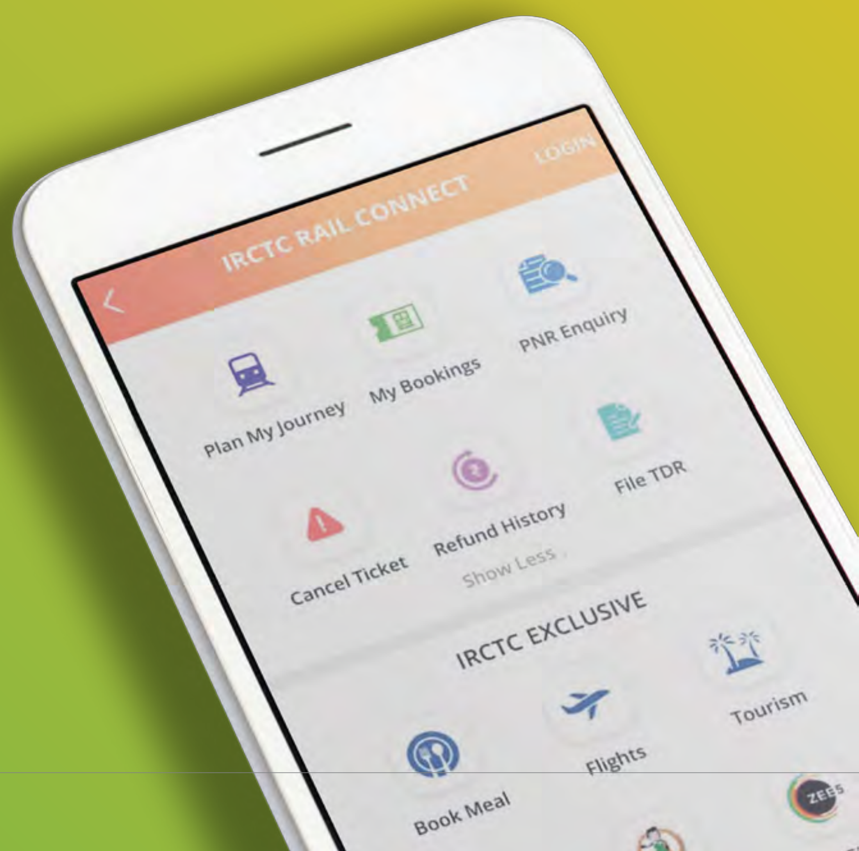
*31 मार्च, 2020 को

हमारा बिजनेस क्षेत्र – इंटरनेट टिकटिंग

यात्री आरक्षण प्रणाली को ग्राहक के फिंगर टिप्स पर लाने के लिए हमने वर्ष 2002 में भारतीय रेलवे में इंटरनेट टिकटिंग प्रणाली कारोबार की शुरुआत की थी। हम भारतीय रेलवे की एकमात्र कंपनी हैं, जो अपनी वेबसाइट और मोबाइल एप्लीकेशन के माध्यम से ऑनलाइन रेलवे टिकट बुक कराने की सुविधा देती है। इस क्षेत्र का अनवरत गति से विकास हो रहा है, क्योंकि स्मार्ट फोनों के बढ़ते उपयोग से इंटरनेट पेनिट्रेशन बढ़ता जा रहा है। आगामी वर्षों में बढ़ रही प्रति व्यक्ति आय से और प्रयोज्य आय से ही इस क्षेत्र में वृद्धि होगी।

4.41 करोड़

आईआरसीटीसी
मोबाइल ऐप डाउनलोड



मुख्य आंकड़े*

53.81%

वर्ष 2002 से टिकट बुकिंग में सीएजीआर वृद्धि

27.24%

कुल राजस्व भागीदारी

3019.04 लाख

टिकट बुक हुए

8.25 लाख

वित्त वर्ष 2019-20 में हमारे प्लेटफार्म के माध्यम से प्रतिदिन बुक की गईं टिकटों की औसत संख्या

24*7

बुकिंग सेवा उपलब्ध है

34,054.74 करोड़ रु.

उपयोगकर्ताओं से टिकट किराये के रूप में वसूले गए

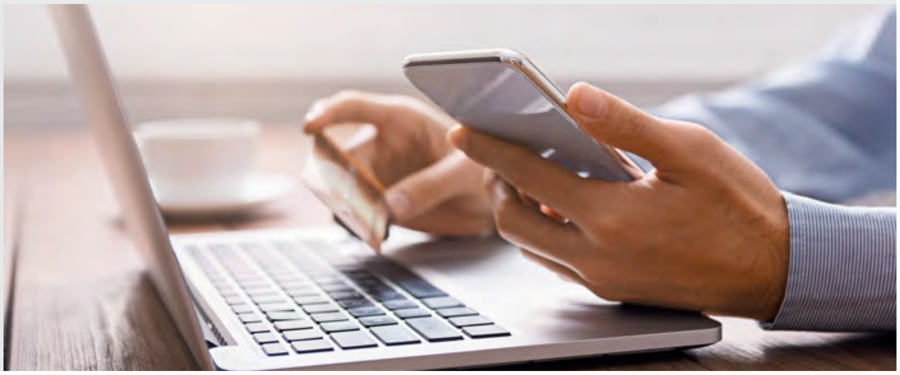
*31 मार्च, 2020 को

की गई नई पहल

- मोबाइल एप पर व्यस्ततम अवधि के दौरान सिक्योरिटी बढ़ाने के लिए कैप्चा आधारित लॉगिन की शुरुआत की गई है।
- सशस्त्र बलों और अर्द्ध-सैनिक बलों के लिए ई-टिकटिंग सेवा का विस्तार।
- आईओएस प्लेटफार्म पर आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल एप लांच की गई है।
- एंड्राइड प्लेटफार्म पर आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल एप का इंटरफेस लांच किया गया है।
- आईआरसीटीसी इवेंट मेनेजमेंट पोर्टल लांच किया गया है।

दृष्टिकोण

ई-टिकटिंग वेबसाइट (डेस्कटॉप और मोबाइल) तथा एंड्राइड और आईओएस प्लेटफार्मों के लिए नया यूज़र इंटरफेस विकसित किया जा रहा है। ई-टिकटिंग वेबसाइट और मोबाइल एप पर गूगल रीकैप्चा टूल डाला गया है ताकि एडवांस रिजर्वेशन पीरियड और तत्काल बुकिंग खुलने के समय टिकट बुकिंग प्रक्रिया में बोट्स का पता लगाया जा सके। डेटा केंद्र में ऑन-प्रीमाइस डीडीओएस मिटिगेशन डिवाइस का लगाया जाना।



हमारा बिजनेस क्षेत्र – बोतलबंद पेय जल

गाड़ियों में यात्री सुविधाओं के लिए, हमने यात्रियों के लिए रेल नीर की शुरुआत की है। एक ब्रांडेड, बोतलबंद पेय जल को अत्याधुनिक प्लांटों में प्रोसेस करके शुद्ध किया जाता है ताकि अधिकतम स्वच्छता सुनिश्चित हो सके तथा यह जल भारतीय रेलवे नेटवर्क की सभी गाड़ियों और स्टेशनों पर उपलब्ध हो सके।

मुख्य आंकड़े*

9.76%
कुल राजस्व भागीदारी

79%
क्षमता उपयोग

27.50
बोतलों का उत्पादन (करोड़ में)

22.15%
वर्ष 2003 से उत्पादन की मात्रा में सीएजीआर वृद्धि

*31 मार्च, 2020 को

हमारे संयंत्र स्थल

- नांगलोई
- दानापुर
- पालुर
- अंबरनाथ
- अमेठी
- पारसला
- बिलासपुर
- सानंद
- हापुड़
- मंदीदीप
- नागपुर
- जागीरोड
- जबलपुर
- संकरेल

की गई नई पहल

एक सुरक्षा उपाय के रूप में रेल नीर की बोतलों पर होलोग्राम लगाया गया है, ताकि डिजाइन के डुप्लीकेट बन जाने और फलस्वरूप घटिया जल की बिक्री का मुकाबला किया जा सके।

प्लांटों में रेल नीर वितरण के कार्य की निगरानी के लिए हैंडहेल्ड टर्मिनलों का उपयोग;

दृष्टिकोण

आईआरसीटीसी की योजना अपने रेल नीर संयंत्र का विस्तार करने की है आगे 5 रेल नीर संयंत्र के 2020-21 तक चालू होने की उम्मीद है और कंपनी निकट भविष्य में 4 नए रेल नीर संयंत्र स्थापित किए जाने पर भी विचार कर रही है।

हमारा बिजनेस क्षेत्र – यात्रा और पर्यटन

एक समृद्ध विरासत और बड़ी संख्या में आकर्षणों के कारण, भारत विश्व की कुछ सबसे सुंदर दृश्यावलियों को समेटे हुए है। पूरे विश्व के पर्यटकों के लिए आकर्षण का केंद्र, हमारा देश बहुसांस्कृतिक अनुभवों का एक चित्र पेश करता है। पिछले दो दशकों में, आईआरसीटीसी में हम, रेल पर्यटन को बढ़ावा देने तथा इसका विकास करने के लिए निरंतर कार्य कर रहे हैं। आज, आईआरसीटीसी भारत की यात्रा और पर्यटन कंपनियों में से एक अग्रणी कंपनी बनी हुई है, जो यात्रियों की आवश्यकतानुसार विविध खानपान सेवाएं दे रही है। हमारा यात्रा और पर्यटन क्षेत्र निम्नलिखित सेवाएं देता है:

मुख्य आंकड़े*

17.11%
(राज्य तीर्थ स्पेशल गाड़ियां)
कुल राजस्व भागीदारी

3,629 पैक्स
पर्यटकों ने हमारे आउटबाउंड टूर पैकेज का लाभ उठाया

81
संचालित चार्टर्ड गाड़ियां

5,688
औसतन प्रतिदिन बुक किए गए एयर टिकट

1,074 अदा किया गया पैक्स
महाराजा एक्सप्रेस में यात्रा करने वाले यात्री

*31 मार्च, 2020 को

घरेलू टूर पैकेज:

हम अपने यात्रियों को घरेलू टूर पैकेजों के साथ-साथ रेल टूर, हॉलिडे, चार्टर कोच और ट्रेन द्वारा यात्रा, कस्टमाइज टूर पैकेजों तथा विद्यार्थियों के लिए विशेष रूप से तैयार शैक्षणिक दौरों का ऑफर देते हैं।

लग्जरी ट्रैवल:

हम स्पेशल और लग्ज़री गाड़ियां चलाने के साथ-साथ अपने ग्राहकों को महाराजा एक्सप्रेस, बुद्धिस्ट सर्किट स्पेशल ट्रेन और गोल्डन चेरिएट गाड़ियों के आरामदायक अनुभव का ऑफर देते हैं।

जन पर्यटन:

हम आम जनता के लिए स्पेशल टूर पैकेजों का संचालन करते हैं। आईआरसीटीसी नेटवर्क पर भारत दर्शन/ आस्था सर्किट टूरिस्ट ट्रेन, विभिन्न राज्य सरकारों के लिए राज्य स्पेशल ट्रेनें, एसी टूरिस्ट ट्रेनें तथा तीर्थयात्रा स्पेशल ट्रेनें भी चलाई जाती हैं।

आउटबाउंड टूर पैकेज:

आईआरसीटीसी पूरे विश्व के विभिन्न पर्यटन स्थलों के लिए विभिन्न आउटबाउंड टूर पैकेजों का ऑफर देता है।

एयर टिकट और कॉरपोरेट ट्रैवल:

हम अपने ग्राहकों के लिए घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय एयरलाइन टिकट सेवाएं उपलब्ध कराते हैं। हम विभिन्न मंत्रालयों/ सरकारी संस्थानों/ सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों/ कॉरपोरेट कार्यालयों के लिए पूर्ण यात्रा सोल्यूशन भी ऑफर करते हैं, जिसमें एयर टिकट बुकिंग से लेकर होटल बुकिंग की सुविधा के साथ अंतर्राष्ट्रीय यात्राओं के लिए वीज़ा की आवश्यकताओं एवं फॉरेक्स सेवा इत्यादि के ऑफर भी देते हैं।

अन्य पर्यटन गतिविधियां:

हम अपने ग्राहकों को मूल्य वर्धित सेवाएं देने के साथ-साथ विभिन्न सम्मेलनों के प्रबंधन और आयोजन, भारतीय रेलवे, सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों, शिक्षा विभाग और अन्य प्रमुख संस्थानों के लिए विभिन्न गतिविधियों और प्रोत्साहन पैकेजों का आयोजन भी करते हैं। हम अपने प्लेटफार्म के माध्यम से चार्टर गाड़ियां और कोच और सैलून कारों, क्रूज पैकेजों, एयर चार्टर तथा कई अन्य ऐसी सेवाओं की बुकिंग के लिए भी सहायता देते हैं।

की गई नई पहल

- दो रेलमार्गों अर्थात् लखनऊ से नई दिल्ली एवं वापसी तथा अहमदाबाद से मुबंई एवं वापसी पर दो तेजस गाडियों की शुरुआत करके उनका संचालन किया गया। वाराणसी से इंदौर के बीच एक यात्री गाड़ी की शुरुआत करके उसका संचालन किया गया।
- अंतर्राष्ट्रीय क्रूज़ पैकेज की शुरुआत तथा संचालन।
- गंगासागर और सुंदरबन तथा गोदावरी नदीं में रीवर क्रूज पैकेजों संचालन किया गया।
- आईआरसीटीसी के पूर्वोत्तर भारत के पहले एडवेंचर टूरिस्ट पैकेज की शुरुआत तथा संचालन।
- पातालपानी-कालाकुंड के हेरिटेज सेक्शन के लिए पैकेज की शुरुआत तथा संचालन।
- गया और हरिद्वार तथा रण उत्सव गुजरात के लिए पिंड दान पैकेज की शुरुआत।
- पर्यटकों के लिए तीर्थयात्रा स्पेशल ट्रेनों की शुरुआत।

दृष्टिकोण

आईआरसीटीसी द्वारा रेल आधारित पर्यटन उत्पादों का बहुत तेजी से प्रचार किया जाता है और साथ ही गैर-रेल आधारित पर्यटन बाजार के हिस्से को भी कब्जे में लेने की योजना बनाई जाती है, जो भारत में पर्यटन व्यापार के बाजार में अग्रणी भागीदारी रखता है। अतः, आईआरसीटीसी अपने प्रत्येक अगामी कदम से अपनी उपलब्धियों में वृद्धि करता जा रहा है।

पुरस्कार और मान्यता – हमारी महानतम प्रतिष्ठाएं

आईआरसीटीसी के पर्यटन क्षेत्र को ललित होटल, नई दिल्ली में दिनांक 13.10.2019 को आयोजित एक समारोह में "सुखद और आरामदायक यात्रा के ई–रिटेलर ऑफ दि ईयर" श्रेणी में ईंडिया ई–रिटेल पुरस्कार प्रदान किया गया।

आईआरसीटीसीके रेल कनेक्ट एप को, विशेषज्ञ श्रेणी में ई–कॉमर्स के सर्वश्रेष्ठ कंटेंट के लिए इंडिया कंटेंट लीडरशिप पुरस्कार–2019 के दौरान दिनांक 04.10.2019 को पुरस्कृत किया गया।

फाइनेंशियल एक्सप्रेस (इंडियन एक्सप्रेस) द्वारा दिनांक 13.12.2019 को आयोजित समारोह में आईआरसीटीसी को एक्सप्रेस आईटी अवार्ड–2019 प्रदान किया गया।

बैंकाक, थाइलैंड में दिनांक 11.12.2019 को आईबीसी इंफोमीडिया प्रा.लि., जो इंटरनेशनल ब्रांड कंसल्टिंग कॉरपोरेशन, संयुक्त राज्य अमेरिका का एक डिवीजन है, के द्वारा आयोजित समारोह में रेल नीर को एशिया का सर्वाधिक विश्वनीय ब्रांड पुरस्कार–2019 प्रदान किया गया।

एक्सप्रेस कंप्यूटर द्वारा दिनांक 26.09.2019 को आईआरसीटीसी को डिजिटल इनोवेशन अवार्ड प्रदान किया गया।

ईटी नाउ द्वारा दिनांक 16.02.2020 दि ताज लैंड्स, मुबंई में आयोजित बिजनेस लीडर ऑफ दि ईयर पुरस्कार समारोह में आईआरसीटीसी को ग्राहक केंद्रित उत्कृष्टता पुरस्कार प्रदान किया गया।

ईटी नाउ द्वारा दिनांक 16.02.2020 दि ताज लैंड्स, मुबंई में आयोजित बिजनेस लीडर ऑफ दि ईयर पुरस्कार समारोह में आईआरसीटीसी को कंपनी ऑफ दि ईयर पुरस्कार प्रदान किया गया।

बैंकाक, थाइलैंड में दिनांक 11.12.2019 को आईबीसी इंफोमीडिया प्रा.लि., जो इंटरनेशनल ब्रांड कंसल्टिंग कॉरपोरेशन, संयुक्त राज्य अमेरिका का एक डिवीजन है, के द्वारा आयोजित समारोह में आईआरसीटीसी को इंटरनेशनल बिजलेस लीडरशिप पुरस्कार–2019 प्रदान किया गया।

आईआरसीटीसी ने दिनांक 19.02.2020 को दि ललित, नई दिल्ली में आयोजित पीएसयू अवार्ड के 7वें संस्करण में वित्तीय श्रेणी : महत्वपूर्ण निवेश के अंतर्गत गवर्नेंस नाउ पीएसयू पुरस्कार जीता।

आईआरसीटीसी के चैटबोट आस्क दिशा को दिनांक 27.11.2019 को मुंबई में आयोजित समारोह में "प्रौद्योगिकी के उपयोग से नवीन कार्य" के लिए एशिया लीडरशिप अवार्ड से सम्मानित किया गया।

निदेशक मंडल का प्रोफाइल

श्री एम. पी. मल्ल
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक

श्रीमती रजनी हसीजा
निदेशक (पर्यटन एवं विपणन)

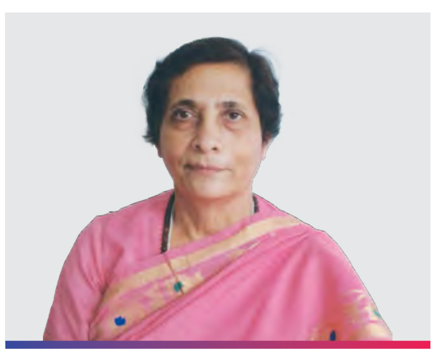
श्री अजीत कुमार
निदेशक (वित्त)

श्री नीरज शर्मा
सरकार द्वारा नामित निदेशक

श्री विनय श्रीवास्तव
सरकार द्वारा नामित निदेशक

प्रो. सचिन चतुर्वेदी
स्वतंत्र निदेशक

श्री कोमल रामचन्द्रन सुंदरमूर्ति
स्वतंत्र निदेशक



सुश्री सरिता देशपांडे
स्वतंत्र निदेशक

श्री एम. पी. मल्ल
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक

श्री एम. पी. मल्ल, भारतीय रेलवे लेखा सेवा के अधिकारी हैं (1984 बैच), जो इस समय अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक के रूप में कार्यरत हैं। ये फाइनेंस में एमबीए डिग्रीधारक हैं और श्री मल्ल को भारतीय रेल में प्रशासनिक सेवा का 30 वर्षों का व्यापक अनुभव है, इन्होंने शहरी विकास मंत्रालय में भी सेवाएं दी हैं। इन्होंने मलेशिया में इरकॉन इंटरनेशनल के परियोजनाओं में वित्त एवं लेखा विभाग के प्रमुख की हैसित से कार्य किया है, जहां इन्होंने काउंटर ट्रेड डील मेकेनिज्म का डिजाइन सफलतापूर्वक तैयार किया था।

श्री मल्ल ने वर्ष 2007 में आईआरसीटीसी में अपनी सेवा की शुरुआत में समूह महाप्रबंधक/वित्त का कार्यभार संभाला और रेल मंत्रालय में कार्यकारी निदेशक के रूप में 3 वर्ष की अल्प सेवा के बाद इन्होंने पुनः वापस आकर जनवरी, 2013 में आईआरसीटीसी में निदेशक/वित्त का कार्यभार संभाला। निगम के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक के रूप में, श्री मल्ल ने वैधानिक और कॉरपोरेट उत्तरदायित्व का अनुपालन सुनिश्चित करते हुए कंपनी के कुशल और लाभकारी कार्यों का संचालन किया तथा सौंपे गए उन विशिष्ट कार्यों का प्रबंधन किया, जो वित्तीय प्रबधंन और लेखा, बिजनेस नीति तथा प्रक्रियाओं से संबंधित थे। अपनी वर्तमान कार्य अवधि के दौरान, आईआरसीटीसी ने अत्यधिक ऊंचाइयां हासिल की हैं।

श्रीमती रजनी हसीजा
निदेशक (पर्यटन एवं विपणन)

श्रीमती रजनी हसीजा भारतीय रेल यातायात सेवा की अधिकारी हैं (1989 बैच)। ये दिल्ली विश्वविद्यालय से साइंस स्कॉलर के साथ एम.फिल डिग्रीधारक हैं। इन्होंने मानव संसाधन प्रबंधन में स्नात्कोत्तर डिप्लोमा तथा विधि की डिग्री भी हासिल की है। भारतीय रेलवे में उल्लेखनीय करियर के तौर पर इन्होंने विभिन्न क्षेत्रीय रेलों, मंडलों के साथ ही साथ विभिन्न पीएसयू में 29 वर्ष की सेवा की है, इन्हें भारतीय रेलवे में आईटी, विपणन परिचालन और योजना के क्षेत्रों का व्यापक अनुभव प्राप्त है। ये समूह महाप्रबंधक के रूप में आईआरसीटीसी के बिजनेस सेगमेंट से संबद्ध रही हैं तथा पूरे जोन की प्रभारी भी रही हैं। रेलवे की इंटरनेट टिकटिंग साइट 'www.irctc.co.in' की शुरुआत और विकास में श्रीमती हसीजा की अग्रणी भूमिका थी। अपने अच्छे तकनीकी ज्ञान, संगठन और योजना कौशल तथा अपने अधीनस्थ और दलों के साथ सम्पर्क करने की योग्यता से, इन्होंने आईआरसीटीसी की चुनौतीपूर्ण परियोजनाओं को समय पर पूरा कराने में सफल योगदान दिया, जिसमें राष्ट्रमंडल खेल-2010 के लिए ऑनलाइन सह काउंटर टिकटिंग प्लेटफार्म की योजना तथा क्रियान्वयन से लेकर माहाराजा एक्सप्रेस लग्जरी टूरिस्ट ट्रेन - आईआरसीटीसी के फ्लैगशिप टूरिज्म प्रोडक्ट - के कार्य को सफलतापूर्वक पूरा किया।

श्री अजीत कुमार
निदेशक (वित्त)

श्री अजीत कुमार, भारतीय रेल लेखा सेवा के 1989 बैच के अधिकारी हैं, इन्हें विभिन्न रेल संगठनों के साथ-साथ बाहरी निकायों का भी व्यापक अनुभव है। मंडल और मुख्यालय के अलावा, इन्होंने डीजल रेलइंजन कारखाना, रेल विद्युतीकरण, आईआरपीएमयू में कार्य किया है। श्री अजीत कुमार ने नई दिल्ली नगर पालिका में निदेशक/वित्त के रूप में कार्य किया है। ये रेल भूमि विकास प्राधिकरण (आरएलडीए) में सदस्य वित्त तथा भारतयी रेलवे स्टेशन विकास निगम में बोर्ड के सदस्य भी रहे हैं। विधिक पृष्ठभूमि से होने के कारण, ये निविदा और संविदाओं के डॉक्यूमेंटेशन में भी सहायक रहे हैं। उत्तर रेलवे में, इन्होंने वाणिज्य विभाग में खानपान संविदाओं तथा निविदाओं का कार्य भी देखा है। आईआरसीटीसी में निदेशक/वित्त का कार्यभार ग्रहण करने से पूर्व, ये भारतीय रेल संगठन में, रेल मंत्रालय के अधीन भारतीय रेल वैकल्पिक ईंधन संगठन में वित्त सलाहकार एवं मुख्य लेखा अधिकारी के पद पर कार्यरत थे।

श्री नीरज शर्मा
सरकार द्वारा नामित निदेशक

श्री नीरज शर्मा, कार्यकारी निदेशक (यात्री विपणन), रेलवे बोर्ड हमारी कंपनी के अंशकालिक सरकारी निदेशक हैं। ये 12 जुलाई, 2018 से हमारे निदेशक मंडल में शामिल हैं। ये भारतीय रेल यातायात सेवा के 1991 बैच के अधिकारी हैं। श्री शर्मा ने गोविंद बल्लभ पंत विश्वविद्यालय, नैनीताल से कृषि और प्रौद्योगिकी में स्नातकोक्कर डिग्री ली हुई है तथा ये कृषि अनुसंधान संस्थान, नई दिल्ली से पीएच डी. हैं। भारतयी रेलवे में 25 वर्ष से अधिक सेवा के दौरान ये पूर्वोत्तर रेलवे तथा उत्तर रेलवे में विभिन्न पदों पर रहे हैं, जैसे सहायक परिचालन प्रबंधक, मंडल परिचालन प्रबंधक, वरिष्ठ मंडल परिचालन प्रबंधक, वरिष्ठ मंडल वाणिज्य प्रबंधक, भारतीय रेलवे परिवहन प्रबंधन संस्थान, लखनऊ में आपदा प्रबंधन में प्रोफेसर प्रबंधन, उत्तर रेलवे में मुख्य जनसंपर्क अधिकारी और मुख्य वाणिज्य प्रबंधक (यात्री विपणन) जैसे पदों पर इन्होंने काम किया है। इनके प्रयासों के कारण, इन्हें इन्हें भारतीय रेलवे के उत्कृष्ट सम्मान, रेल मंत्री पुरस्कार से दो बार सम्मानित किया गया है।

श्री विनय श्रीवास्तव
सरकार द्वारा नामित निदेशक

श्री विनय श्रीवास्तव 26 वर्ष की सरकारी सेवा में विविध अनुभव प्राप्त अधिकारी हैं। जमालपुर से यांत्रिक इंजीनियर श्री श्रीवास्तव ने सिराकस विश्वविद्यालय से पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन में मास्टर डिग्री ली है, इन्हें चल स्टॉके डिजाइन, विनिर्माण, परीक्षण और परिचालन के क्षेत्र का अनुभव है। वर्तमान में ये रेलवे बोर्ड में कार्यकारी निदेशक के पद पर कार्यरत हैं तथा यात्री चल स्टॉक और रेलवे की सार्वजनिक क्षेत्र की इकाइयों का कार्य देख रहे हैं। इन्होंने भारतीय रेल वाकल्पिक ईंधन संगठन में यात्रिक इंजीनियर के पद पर कार्य किया है, जहां ये सौर ऊर्जा, बायोईंधन, फ्यूल सैल से चलने वाले वाहनों

निदेशक मंडल का प्रोफाइल

तथा ऊर्जा के अन्य वैकल्पिक स्रोतों से संबंधित कार्य भी किए हैं। इन्होंने रेल डिब्बा कारखाना, कपूरथला में कोच उत्पादन एवं कोच डिजाइन के क्षेत्र में कार्य किया तथा दक्षिण मध्य रेलवे में ये वरिष्ठ मंडल यांत्रिक इंजीनियर/हैदराबाद भी रहे हैं। इन्होंने आरडीएसओ के प्रशासन, टैस्टिंग और कैरिज निदेशालयों में भी कार्य किया है। रेलवे के अलावा इन्होंने विदेश मंत्रालय में क्षेत्रीय पासपोर्ट कार्यालय, लखनऊ में क्षेत्रीय पासपोर्ट अधिकारी के रूप में जनता से संपर्क का कार्य किया है। इन्हें केबिनेट सचिवालय में निदेशक के रूप में उच्च स्तर पर कार्य अनुभव के साथ-साथ शहरी विकास मंत्रालय, एचयूपीए, रेलवे, सड़क परिवहन, नागरिक उड्डयन इत्यादि में इन्फ्रास्ट्रक्चर मंत्रालयों के साथ ही साथ राज्य सरकारों के साथ समन्वय का अनुभव है। इन्होंने पर्यावरण, वन एवं मौसम परिवर्तन मंत्रालय, मानव संसाधन विकास मंत्रालय तथा सूचना एवं प्रसारण मंत्रालयों में मंत्री के सहायक के रूप में भी कार्य किया है।

प्रो. सचिन चतुर्वेदी

स्वतंत्र निदेशक

प्रो. सचिन चतुर्वेदी हमारी कंपनी के अंशकालिक (गैर-सरकारी) निदेशक हैं। ये 10 अक्टूबर, 2017 से हमारी कंपनी के निदेश मंडल में शामिल हैं। डॉ. सचिन चतुर्वेदी नई दिल्ली स्थित स्वायत्त थिंक टैंक कहे जाने वाले विकासशील देशों के अनुसंधान एव सूचना प्रणाली के महानिदेशक हैं। इन्होंने विकासीय सहयोग नीतियों और दक्षिण-एशिया सहयोग से संबंधित नीतियां जारी करने का कार्य किया है। इन्होंने विश्व व्यापार संगठन पर विशेष ध्यान केंद्रित करते हुए व्यापार और नवीनीकरण संबंधी कार्य किए हैं। डॉ. चतुर्वेदी जवाहरलाल नेहरु विश्वविद्यालय (जेएनयू) में विजिटिंग प्रोफेसर भी रहे हैं तथा इन्होंने अन्य संगठनों जैसे संयुक्त राष्ट्र खाद्य एवं कृषि संगठन, विश्व बैंक, यूएन-आएससीएपी, यूनेस्कों, ओईसीडी, कॉमनवेल्थ सचिवालय, आईयूसीएन तथा भारत सरकार के जैवप्रौद्योगिकी विभाग तथा पर्यावरण एवं वन मंत्रालय में भी कार्य किया है। इनके अनुभव में एम्सटर्डम यूनिवर्सिटी में कार्य करना भी शामिल है, जहां इन्होंने डच विदेशी मामले मंत्रालय के सहयोगह से अंतर्राष्ट्रीय विकास सहयोग तथा विकसाशील देशों के लिए जैवप्रौद्योगिकी की एक परियोजना पर भी कार्य किया है। ये आईडीएस बुलेटिन (यूके) के एडिटोरियल डवाइजरी बोर्ड में शामिल हैं तथा एशियन जैवप्रौद्योगिकी विकासीय समीक्षा के संपादक हैं। इन्होंने विभिन्न प्रतिष्ठित पत्रिकाओं में विभिन्न अनुसंधान संबंधी लेख लिखने के अलावा नौ पुस्तकोंका लेखन एवं संपादन कार्य भी किया है।

श्री कोमल रामचन्द्रन सुंदरमूर्ति

स्वतंत्र निदेशक

श्री कोमल रामचन्द्रन सुंदरमूर्ति हमारी कंपनी के अंशकालिक (गैर-सरकारी) निदेशक हैं। ये 13 अक्तूबर, 2017 के हमारे निदेशक मंडल में शामिल हैं। इन्होंने दिल्ली विश्विद्यालय के सेंट स्टीफन कॉलेज से साइंस (आनर्स) की डिग्री ली है तथा फैकल्टी ऑफ मेनेजमेंट स्टडी से बिजनेस एडमिनिस्ट्रेशन में मास्टर डिग्री ली है। ये वित्त मंत्रालय के पूर्व महालेखा निदेशक हैं तथा नियंत्रक एवं महालेखा निरीक्षक, वित्त मंत्रालय प्रमुख मुख्य लेखा नियंत्रक, सीबीईसी, अपर संयुक्त एवं उप महा लेखा नियंत्रक एवं वित्त मंत्रालय में उप महा लेखा नियंत्रक रहे हैं, आर्थिक मामले विभाग में निदेशक (बजट) तथा वाणिज्य मंत्रालय में उप एवं अवर सचिव रहे हैं।

सुश्री सरिता देशपांडे

स्वतंत्र निदेशक

सुश्री सरिता देशपांडे हमारी कंपनी की अंशकालिक (गैर-सरकारी) निदेशक हैं। ये 29 मार्च, 2018 से हमारी कंपनी के निदेशक मंडल में शामिल हैं। ये भोपाल विश्विद्यालय से कला एवं विधि विषयों में स्तानक डिग्रीधारक हैं। ये भोपाल जिला न्यायालय में एडवोकेट हैं तथा इन्होंने विभिन्न प्रतिष्ठित पदों जैसे सोसाइटी वैलफेयर बोर्ड की अध्यक्षा, भोपाल नगर निगम में प्रेक्टिसिंग पार्षद तथा जिला स्तर पर पंच के रूप में भी कार्य किया है।

प्रमुख प्रबंधकीय कार्मिक

श्री अजय श्रीवास्तव

सी.एफ.ओ. (09.07.2020)

सुमन कालरा

सचिव और अनुपालन अधिकारी

कॉरपोरेट जानकारी

निदेशक मंडल

श्री एम. पी. मल्ल
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
डीआईएन: 02316235

श्री श्रीराम वेंकटचलम
निदेशक (खानपान सेवाएं)
(30.06.2019 तक)
डीआईएन: 0744520

श्रीमती रजनी हसीजा
(पर्यटन एवं विपणन)
डीआईएन: 08083674

श्री अजीत कुमार
निदेशक (वित्त)
29.05.2020 से
डीआईएन: 07247362

श्रीमती स्मिता रावत
कार्यकारी निदेशक (एनएफआर एंड टी),
रेलवे बोर्ड (10.10.2019 से)
सरकारी नामित निदेशक
डीआईएन: 07670758

श्री नीरज शर्मा
कार्यकारी निदेशक (पीएम) रेलवे बोर्ड
सरकारी नामित निदेशक
डीआईएन: 08177824

श्री नरेन्द्र
कार्यकारी निदेशक/एफ (पीपीपी), रेलवे बोर्ड
(19.08.2019 से 15.01.2020 तक)
सरकारी नामित निदेशक
डीआईएन: 08422372

श्री संजीब कुमार
कार्यकारी निदेशक/एफ (पीपीपी), रेलवे बोर्ड,
(13.02.2020 से 05.05.2020 तक)
सरकारी नामित निदेशक
डीआईएन: 03383641

श्री विनय श्रीवास्तव
कार्यकारी निदेशक (पीएसयू),
रेलवे बोर्ड दिनांक 20.03.2020 से
सरकारी नामित निदेशक
डीआईएन: 08638850

डॉ. राबी नारायण बोहिदर
स्वतंत्र निदेशक
(30.01.2020 तक)
डीआईएन: 00637818

डॉ. धीरज शर्मा
स्वतंत्र निदेशक
(30.01.2020 तक)
डीआईएन: 07683375

श्रीमती कनक अग्रवाल
स्वतंत्र निदेशक
(30.01.2020 तक)
डीआईएन: 00074469

प्रो. सचिन चतुर्वेदी
स्वतंत्र निदेशक
डीआईएन: 07960871

श्री सी. आर. सुंदरमूर्ति
स्वतंत्र निदेशक
डीआईएन: 07965899

सुश्री सरिता देशपांडे
स्वतंत्र निदेशक
डीआईएन: 08098222

पूरक जानकारी

सीएफओ
श्री अजय श्रीवास्तव (10.07.2020 तक)
श्री अजीत कुमार, (10.07.2020 से)

कंपनी सचिव एवं अनुपालन अधिकारी
सुमन कालरा

वैधानिक लेखापरीक्षक
मैसर्स सर्व एसोसिएट्स,
चार्टर्ड अकाउंटेंट,
1011-1014, 10वां तल, आरजी ट्रेड टावर,
नेताजी सुभाष प्लेस, पीतम पुरा,
दिल्ली - 110034

आंतरिक लेखापरीक्षक
मैसर्स के. एस. चौधरी एंड कंपनी,
चार्टर्ड अकाउंटेंट,
212, एम. जे. शॉपिंग सेंटर,
3, वीर सावरकर ब्लॉक्स शकरपुर,
दिल्ली - 11 0092

लागत लेखापरीक्षक
मैसर्स आर. जे. गोयल एंड कंपनी
31, कम्यूनिटी सेंटर, अशोक विहार,
फेज-I, दिल्ली - 110052.

सचिवालीय लेखापरीक्षक
मैसर्स अमित अग्रवाल एंड एसोसिएट्स
एच-63, विजय चौक, लक्ष्मी नगर,
दिल्ली-110092

इंटरनेट टिकटिंग
न्यू ऑपरेशंस सेंटर, उत्तर रेलवे
आरक्षण कार्यालय,
आईआरसीटीसी परिसर,
स्टेट एंट्री रोड,
नई दिल्ली- 110 055.

पर्यटन कार्यालय
एम-13, पुंज हाउस, एम-ब्लॉक,
कनॉट प्लेस, नई दिल्ली-110001

रेल नीर प्लांट, नांगलोई
उत्तर रेलवे वायरलैस स्टेशन एरिया,
नांगलोई बस डिपो के सामने, रोहतक रोड,
नांगलोई, दिल्ली- 110 041.

रेल नीर प्लांट, दानापुर
लोको कालोनी, साउथ आर.पी.एफ. बैरेक्स,
खगौल, दानापुर, पटना- 801 105.

रेल नीर प्लांट, पालुर
पालुर रेलवे स्टेशन ग्राम एवं पोस्ट पालुर,
तालुक- चेंगलपट्टु, जिला-
कांचीपुरम (तमिलनाडु) - 603101

कॉरपोरेट जानकारी

रेल नीर प्लांट, अंबरनाथ
जीआईपी डैम के निकट, एजिशनल एमआईडीसी,
पोस्ट आनंद नगर, अंबरनाथ (पूर्व),
जिला थाणे, महाराष्ट्र – 421506

रेल नीर प्लांट, अमेठी
प्लॉट नं. सी–11 एवं 12, यूपीएसआईडीसी इंडस्ट्रियल एरिया, टकरिया गौरीगंज, जिला अमेठी

रेल नीर प्लांट, पारसला
रेलवे यार्ड, न्यू पारसला रेलवे स्टेशन,
केरल – 695502

रेल नीर प्लांट, बिलासपुर
प्लॉट नं. 22/23, सेक्टर–इ, सिरगिट्टी इंडस्ट्रियल एरिया, जिला बिलासपुर, छत्तीसगढ़ – 495004

रेल नीर प्लांट, हापुड़
आई–2, इंडस्ट्रियल एरिया,
मसूरी गुलावठी रोड, हापुड़

रेल नीर प्लांट, नागपुर
डी–53, एमआईडीसी बुटी बोरी इंडस्ट्रियल एरिया, जिला नागपुर

रेल नीर प्लांट, संकरेल
एफपी3/8, फूड पार्क, फेज–III, संकरेल

रेल नीर प्लांट, भोपाल
प्लॉट नं. 01, वेयरहाउसिंग कॉम्पलेक्स, इंडस्ट्रियल एरिया, मंदीदीप, फेज–II, जिला रायसेन, मध्य प्रदेश

रेल नीर प्लांट, जागी रोड
उत्तर खोला मौजा के अधीन ग्राम बोरखल,
अमलीघाट, मोरीगांव, गुवाहटी (असम)

रेल नीर प्लांट, सानंद–II, अहमदाबाद
सानन–II स्थित प्लॉट नं. 668, इंडस्ट्रियल एस्टेट, अहमदाबाद

रेल नीर प्लांट, जबलपुर
प्लॉट नं. 11, सेक्टर–ई, आईजीसी मनेरी, जिला मांडला (जबलपुर)

क्षेत्रीय कार्यालय

उत्तरी क्षेत्र
रेल यात्री निवास, भूमितल, नई दिल्ली
रेलवे स्टेशन, अजमेरी गेट साइड,
नई दिल्ली – 110 002.

पूर्वी क्षेत्र
ओल्ड कोयलाघाट बिल्डिंग (भूमितल), 3,
कोयलाघाट स्ट्रीट, कोलकाता – 700 001.

पश्चिमी क्षेत्र
द्वितीय तल, न्यू एडमिनिस्ट्रेटिव बिल्डिंग, मध्य रेलवे,
सीएसटी, मुबंई – 400001.

दक्षिणी क्षेत्र
6ए, दि रेन ट्री प्लेस, 9, मैक निकोलस रोड,
चेटपेट, चेन्नै – 600 031.

दक्षिण मध्य क्षेत्र
तीसरा तल, ऑक्सफोर्ड प्लाजा, सरोजिनी देवी रोड,
सिकंदराबाद, आंध्र प्रदेश – 500003

वेबसाइट : www.irctc.com

ईमेल आईडी : investors@irctc.com

बैंकर्स
एचडीएफसी बैंक;
आईसीआईसीआई बैंक;
बैंक ऑफ बड़ौदा;
पंजाब नेशनल बैंक;
भारतीय स्टेट बैंक;
कॉर्पोरेशन बैंक;
ओरियंटल बैंक ऑफ कॉमर्स;
सिंडिकेट बैंक;
केनरा बैंक;
बैंक ऑफ इंडिया;
यूनियनबैंक ऑफ इंडिया;
आंध्रा बैंक;
इंडियन बैंक;
आईडीबीआई बैंक;
सिटी बैंक;
एक्सिस बैंक;
स्टेंडर्ड चार्टर्ड बैंक;
यस बैंक;
यूको बैंक;
फेडरल बैंक;
कर्नाटका बैंक;
इंडसइंड बैंक;
कोटक महिन्द्रा;
सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया;
बैंक ऑफ महाराष्ट्र;
इलाहाबाद बैंक;
करूर वैश्य बैंक,
इंडियन ओवरसीज़ बैंक,
आरबीएल बैंक लिमिटेड,
साउथ इंडियन बैंक,
आईडीएफसी फर्स्ट बैंक,
एयू स्माल फाइनेंस बैंक

रजिस्ट्रार एवं शेयर ट्रांसफर एजेंट
अलंकित असाइनमेंट्स लिमिटेड,
पता– 4ई/2, अलंकित हाउस, झंडेवालान एक्सटेंशन,
झंडेवालान मेट्रो स्टेशन के पास,
नई दिल्ली – 110055

ईमेल आईडी : rtaalankit.com

फोन नं.: 011- 42541234

शेयर की गयी:

स्टॉक एक्सचेंज	स्क्रिप कोड / प्रतिक
बीएसई लिमिटेड	542830
नेशनल स्टॉक एक्सचेंज ऑफ इंडिया	आईआरसीटीसी

डिपॉजिटरी:
नेशनल सिक्योरिटीज डिपॉजिटरी लिमिटेड
(एनएसडीएल)
सेंट्रल डिपॉजिटरी सर्विसेज (इंडिया)
लिमिटेड (सीडीएसएल)

ISIN नंबर:
INE335Y01012

दस वर्षीय वित्तीय आंकड़े

(करोड रू. में)

क्र. सं.	विवरण	2010-11	2011-12*	2012-13*	2013-14*	2014-15*	2015-16**	2015-16**	2017-18**	2018-19**	2019-20**
1	कुल आय	764.93	554.11	719.69	954.70	1,141.21	1,523.41	1598.71	1544.75	1958.94	2353.54
2	व्यय (स्टॉक में वृद्धि/कमी सहित)	620.69	462.83	611.24	810.52	906.76	1,193.58	1,242.31	1,184.45	1,486.78	1,562.09
3	परिचालन मार्जिन	144.24	91.28	108.45	144.18	234.45	329.82	356.40	360.30	472.16	791.45
4	ब्याज खर्च	0.30	-	-	-	-	1.81	2.54	2.91	2.35	7.27
5	मूल्यह्रास	14.15	14.74	16.04	16.77	20.42	21.22	22.41	23.66	28.64	39.94
6	कर पूर्व लाभ	129.79	76.54	92.41	127.41	214.03	306.79	331.45	338.98	478.56	745.35
7	कर बाद लाभ	60.79	48.54	58.84	72.01	130.63	197.30	214.69	219.52	308.56	528.57
8	घोषित लाभांश	12.16	9.71	11.77	14.40	26.13	75.45	84.68	88.81	122.37	200.00
9	इतर परियोजनाएं आरक्षित	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	सामान्य आरक्षित को स्थानांतरण	45.00	35.00	35.00	35.00	35.00	35.00	35.00	35.00	35.00	35.00
11	अन्य आरक्षित	2.00	-	-	-	-	-	-	-	-	-
12	आरक्षित एवं सरप्लस	191.41	226.70	271.77	326.92	424.25	680.57	738.34	905.37	911.02	1,167.82
13	शुद्ध अचल परिसंपत्तियां (ग्रास ब्लाक)	135.18	178.76	203.12	213.52	276.84	310.69	337.62	336.63	356.35	380.96
14	वस्तु सूची	6.21	5.45	9.08	9.53	9.54	8.26	6.58	7.41	7.89	9.76
15	विदेशी मुद्रा आय	13.27	12.53	11.06	11.80	21.89	35.23	47.51	37.59	33.54	43.32
16	शेयर पूंजी	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	40.00	40.00	160.00	160.00
17	नियोजित पूंजी	195.05	204.97	210.67	320.35	456.74	768.33	853.19	948.68	990.27	1259.28
18	सरकारी निवेश	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
19	शुद्ध मूल्य	211.41	246.70	291.77	346.92	444.25	700.57	778.34	945.37	1,071.02	1,327.82
20	नियोजित पूंजी पर कर पूर्व लाभ (% में)	66.54	37.34	43.86	39.77	46.86	39.93	38.85	35.73	48.33	59.19
21	नियोजित पूंजी पर परिचालन मार्जिन (% में)	73.95	44.53	51.48	45.01	51.33	42.93	41.77	37.98	47.68	62.85
22	शेयर पूंजी पर कर के बाद लाभ (% में)	303.95	242.70	294.19	360.05	653.15	986.48	536.73	548.80	192.85	330.36
23	आय पर व्यय (% में)	81.14	83.53	84.93	84.90	79.46	78.35	77.71	76.68	75.90	66.37
24	कर्मचारियों की संख्या	1,934	1,762	1,725	1,672	1,511	1,483	1,494	1,464	1,509	1,509
25	प्रति कर्मचारी आय	0.40	0.31	0.42	0.57	0.76	1.03	1.07	1.06	1.30	1.56
26	प्रति कर्मचारी विदेशी विनिमय अर्जन	0.01	0.01	0.01	0.01	0.01	0.02	0.03	0.03	0.02	0.03
27	वर्तमान अनुपात	1.22	1.23	1.20	1.45	1.55	1.96	1.80	1.60	1.55	1.60
28	डेब्ट/इक्विटी अनुपात	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
29	निवेश	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

* आंकडें तुलन पत्र के संशेधित अनुसूची IV के प्रपत्र के अनुसार हैं।

** आंकडे भारतीय लेखा मानक वित्तीय विवरण के अनुसार है

निदेशकों की रिपोर्ट

प्रिय शेयर धारक,

निदेशक मंडल को आपकी कंपनी के व्यापार एवं परिचालन की 21वीं वार्षिक रिपोर्ट के साथ-साथ 31 मार्च, 2020 को समाप्त वित्त वर्ष के लिए लेखापरीक्षित वित्तीय विवरणों, लेखापरीक्षा रिपोर्ट और भारत के नियंत्रक एवं महा लेखापरीक्षक द्वारा वित्त वर्ष के वित्तीय विवरणों की समीक्षा प्रस्तुत करते हुए प्रसन्नता हो रही है। कंपनी का विस्तृत वित्तीय और परिचालनिक कार्यनिष्पादन रिपोर्ट में दिया गया है।

1. वित्तीय कार्यनिष्पादन :

वित्त वर्ष 2018-19 के कार्यनिष्पादन की तुलना में वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान कंपनी के वित्तीय कार्यनिष्पादन के मुख्य अंश नीचे दर्शाए गए हैं :

(करोड़ रु. में)

विवरण	वित्त वर्ष 2019-20	वित्त वर्ष 2018-19	% वृद्धि/ (कमी)
टर्नओवर	2275.48	1870.00	21.68
कुल आय	2353.54	1958.94	20.14
कर पूर्व लाभ	745.35	478.56	55.75
कर के लिए प्रावधान	216.78	170.00	27.52
कर उपरांत लाभ	528.57	308.56	71.30
लाभांश (2019-20 के 160 करोड़ रु. तथा 2018-19 के 60 करोड़ रु. के अंतरिम लाभांश सहित)	200	122.37	63.44
आरक्षित एवं सरप्लस	1167.82	911.02	28.19
शुद्ध मूल्य	1327.82	1071.02	23.98
प्रति शेयर आय (रु. में)	33.04	19.12	72.78

ए. आईपीओ के माध्यम से विनिवेश

भारत सरकार ने वित्तीय वर्ष 2019-20 में कंपनी के शेयरों के विनिवेश की घोषणा की। तदनुसार, निवेश और सार्वजनिक संपत्ति प्रबंधन (आईपीएएम) विभाग, वित्त मंत्रालय द्वारा 2,01,60,000 रु. के इक्विटी शेयरों (1,60,000 रु के इक्विटी शेयर वाली कर्मचारी आरक्षित निधि अर्थात 0.10% की प्रदत्त शेयर पूंजी सहित) अर्थात कंपनी की 12.60% प्रदत्त इक्विटी शेयर पूंजी शेयरों की इनिशियल पब्लिक ऑफरिंग (आईपीओ) के माध्यम से प्रमोटर्स (अर्थात भारत सरकार) द्वारा जनता को दी जा सके। जिसके विनिवेश के लिए आईडीबीआई कैपिटल मार्केट्स एंड सिक्योरिटी लिमिटेड, एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड को बुक रनिंग लीड मैनेजर्स (बीआरएलएमएस) के रुप में तथा क्रॉफोर्ड बैले एंड कंपनी और हॉगन लॉवेल्स इंटरनेशनल एलएलपी को विधिक सलाहकार के रुप में नियुक्त किया गया।

पब्लिक ईश्यु प्रति इक्विटी शेयर 320/- रु. प्रति इक्विटी शेयर 310/- रु. के एक शेयर प्रति माह सहित के साथ खुदरा निवेशकों और पात्र कर्मचारियों के लिए प्रति इक्विटी शेयर 10/- रु. की छूट के ऑफर मूल्य पर 30 सितंबर, 2019 को खुला और 3 अक्तूबर, 2019 को बंद हुआ।

कंपनी के आईपीओ को शानदार प्रतिक्रिया मिली और यह 112 गुना से भी अधिक सब्सक्राइब हुआ, जिससे यह पिछले 20 माह में सर्वाधिक सफल आईपीओ बन सका। कंपनी के शेयर बॉम्बे स्टॉक एक्सचेंज (BSE) और नेशनल स्टॉक एक्सचेंज ऑफ इंडिया (NSE) पर 14 अक्तूबर, 2019 को सूचीबद्द किए गए।

आईआरसीटीसी की लिस्टिंग सेरेमनी 14 अक्तूबर, 2019 को बीएसई इंडिया में हुई

ईश्यु से प्राप्त 637.97 करोड़ रु. की राशि भारत सरकार, पीएओ, डीआईपीएएम के खाते में क्रेडिट की गई। इक्विटी शेयरों की लिस्टिंग से कंपनी की ख्याति और बढ़ी है तथा इससे आईआरसीटीसी की ब्रांड इमेज में इजाफा हुआ है।

आईपीओ जारी होने के बाद, रेल मंत्रालय के माध्यम से भारत के राष्ट्रपति (भारत सरकार) के पास 13,98,40,000 इक्विटी शेयर थे अर्थात जो कंपनी की प्रदत्त इक्विटी शेयर पूंजी का 87.40% थे।

बी. पूंजीगत संरचना :

31 मार्च, को कंपनी की अधिकृत शेयर पूंजी 250 करोड़ रु. थी, जिसमें 10/- रु. प्रत्येक के मूल्य वाले 25 करोड़ इक्विटी शेयर शामिल थे और कंपनी की शेयर पूंजी 160 करोड़ रु. थी, जिसमें 10/- रु. प्रत्येक मूल्य वाले 16 करोड़ इक्विटी शेयर थे। सभी शेयर अमूर्त रुप में रखे गए थे, जबकि 207 शेयर भौतिक रुप में रखे गए थे।

भारत सरकार द्वारा जारी विनिवेश नीति, जिसका उल्लेख पैरा (क) में किया गया है, आईपीओ के माध्यम से 2,01,60,000 इक्विटी शेयर ऑफर किए गए थे। आईपीओ के बाद भारत के राष्ट्रपति के पास 13,98,39,944 शेयर थे और 57 शेयर भारत के राष्ट्रपति के नामितियों के पास उपलब्ध थे (सात नामितियों में प्रत्येक के पास आठ–आठ शेयर थे)। तथापि, भारत के राष्ट्रपति के सात नामितियों के पास उपलब्ध ये 56 शेयर भी वर्ष के दौरान भारत के राष्ट्रपति को हस्तांतरित कर दिए गए थे। उपर्युक्त के आलोक में, 31 मार्च, 2020 को भारत के राष्ट्रपति ने रेल मंत्रालय के पास 13,98,40,000 इक्विटी शेयर उपलब्ध थे अत्थात् जो कंपनी की प्रदत्त इक्विटी शेयर पूंजी का 87.40 प्रतिषत थे।

शेयरों के अमूर्त रुप के विवरण, डीमैट सस्पेंस अकाउंट/अनक्लेम्ड सस्पेंस अकाउंट के विवरण कॉरपोरेट गवर्नेंस रिपोर्ट में उपलब्ध कराए गए हैं, जो इस रिपोर्ट के साथ संलग्न हैं।

सी. लाभांश :

फरवरी, 2020 में निवेशक मंडल ने 160 करोड़ रु. की प्रदत्त शेयर पूंजी में से 160 करोड़ रु. की राशि के 10/- रु. प्रति इक्विटी शेयर (अर्थात 160 करोड़ रु. की 100% प्रदत्त शेयर पूंजी के) के अंतरिम लाभांश की घोषणा की थी। उक्त अंतरिम लाभांश मार्च, 2020 में सभी शेयरधारकों को अदा किया गया। साथ ही, निदेशक मंडल ने 20 जुलाई, 2020 को संपन्न अपनी बैठक में वर्ष 2019-20 के लाभ में से 2.50 रु. प्रति इक्विटी शेयर (अर्थात 160 करोड़ रु. की प्रदत्त इक्विटी शेयर पूंजी के 25% के बराबर) के अंतिम लाभांश (अंतरिम लाभाश से अधिक जाकर) की सिफारिश की, जिसकी राशि 40 करोड़ बनती है, बशर्ते इसके लिए शेयरधारकों की अनुमति ली जाती हो।

इसके साथ ही, वर्ष 2019-20 का कुल लाभांश औसतन 200 करोड़ रु. हो जाएगा (अर्थात 160 करोड़ रु. की प्रदत्त इक्विटी शेयर पूंजी के 125% के बराबर), जो वर्ष 2019-20 के कर उपरांत लाभ का 37.84% होगा।

बाज़ार में अपने आगमन की 06 माह की अल्पावधि में, आपकी कंपनी ने शीर्ष 500 सूचीबद्द कंपनियों की सूची में अपना स्थान बनाया है, जो स्थान 31 मार्च, 2020 को कंपनी की बाज़ार पूंजी के आधार पर है। वित्त वर्ष 2020 के अंत में कंपनी बीएसई में 131वें स्थान पर और एनएसई में 128वें स्थान पर है।

उपर्युक्त के आलोक में, सिक्योरिटीज़ एंड एक्सचेंज बोर्ड ऑफ इंडिया (लिस्टिंग की बाध्यताएं और प्रकटन अपेक्षाएं) विनियम, 2015 (एलओडीआर) के विनियम 43ए की अपेक्षाओं के अनुपालन में कंपनी ने एक लाभांश वितरण नीति तैयार की है, जिसे एक अलग अनुबंध के रुप में अनुबंध में दिया गया है और जो कंपनी की वेबसाइट www.irctc.com पर उपलब्ध है।

डी. रिजर्व में हस्तांतरण :

वर्ष 2019-20 के दौरान, कंपनी ने 35 करोड़ जनरल रिजर्व में तथा अन्य रिजर्व में शून्य हस्तांतरण किए।

ई. रेल मंत्रालय के राजस्व में योगदान

वर्ष के दौरान कंपनी ने रेल मंत्रालय के राजस्व में भी पिछले वर्ष के 316.38 करोड़ रु. की तुलना में कुल 413.56 करोड़ रु. का अंशदान दिया है। रेल मंत्रालय के राजस्व में दिए गए अंशदान में ढुलाई प्रभार, रियायत शुल्क, लाइसेंस शुल्क, उपयोगकर्ता प्रभार और लाभांश शामिल हैं।

2. कोविड-19

वित्तीय वर्ष 2019-20 की अंतिम तिमाही में हम सभी ने कोविड-19 महामारी के वैश्विक प्रसार की अभूतपूर्व घटना देखी है, जिसमें मानवीय संकट बढ़ा है, कई देशों में लॉकडाउन रखा गया है और अर्थव्यवस्ता में भारी गिरावट आई है।

भारत में, मार्च माह के दूसरे हिस्से में वायरस संक्रमण के चलते बहुत तेजी से मंदी आई फलस्वरुप विभिन्न राज्यों द्वारा रोकथाम संबंधी उपाय किए गए और अंततः राष्ट्रव्यापी लॉकडाउन हुआ। यद्यपि 2019-20 के वित्तीय परिणामों पर कोविड-19 का कोई महत्वपूर्ण प्रभाव नहीं पड़ेगा, वित्तीय वर्ष 2021 की पहली तिमाही में कंपनी के राजस्व पर विपरीत प्रभाव देखा जा सकेगा चूंकि भारत तथा साथ ही साथ पूरे विश्व में महामारी के कारण संपूर्ण पर्यटन और आतिथ्य–सत्कार उद्यम पर प्रभाव पड़ा है। चूंकि स्थिति पूरी तरह से विस्फोटक हो चुकी है, कंपनी नियमित रुप से स्थिति का आकलन कर रही है तथा उस पर नज़र रखे हुए है।

एक जिम्मेवार नागरिक के रुप में, हम केविड-19 से लड़ने के लिए देश के साथ खड़े हैं और बड़ी बाधाओं के बावजूद, हमने पूरे देश में विभिन्न स्थानों पर 30 से अधिक किचन यूनिटों वाले स्थानीय रेल सुरक्षा बल (RPF) के साथ समन्वय रखकर विभिन्न स्थानों पर ज़रुरतमंद लोगों को 21 लाख से अधिक संख्या में पका हुआ भोजन वितरित किया गया है। लॉकडाउन अवधि में कंपनी ने दिल्ली और मुबंई पुलिसकर्मियों को लगभग 2.72 लाख रेलनीर की बोतलें वितरित कीं। भारतीय रेलवे द्वारा प्रवासी श्रमिकों के लिए पहले चरण में चलाई गईं **श्रमिक स्पेशल ट्रेनों** (01 मई, 2020 से 07 मई, 2020 तक) के यात्रियों के लिए 3.26 हमने भोजन उपलब्ध कराने की व्यवस्था भी की।

जैसा, सेबी (SEBI) ने अपने 20 मई, 2020 के परिपत्र सं. एसईबीआई/ एचओ/ सीएफडी/ सीएमडी1/सीआईआर/पी/2020/84 के द्वारा निर्देश जारी किए हैं, कंपनी ने आईआरसीटीसी के व्यवसाय के संबंध में अपनी स्थिति तथा इस महामारी से निबटने के लिए कंपनी की तैयारियों के विवरण प्रस्तुत किए। वर्ष 2019-20 के लिए कंपनी के वित्तीय विवरणों में भी यथासंभव कोविड-19 के प्रभाव को दर्शाया गया है।

हमारे देश में पर्यटन और आतिथ्य सत्कार उद्दम में आईआरसीटीसी एक प्रख्यात नाम है और एक टीम के रुप में, यह क्रमिक तौर पर हमारी गतिविधियों की शुरुआत के लिए पूरी तरह तैयार है, जिसके लिए भारत सरकार द्वारा जारी समस्त संरक्षा एवं स्वास्थ्य संबंधी सावधानियों का अनुपालन सुनिश्चित किया जाएगा। पूरे देश में महामारी की स्थिति की आवधिक समीक्षा के साथ-साथ हमारे सम्मानित ग्राहकों के मिलने वाला फीडबैक और कोविड-19 उपरांत सामने आने वाली परिस्थितियों में आतिथ्य सत्कार के लिए नई सामान्य स्थिति में हमारे प्रयासों में मदद करेगा।

3. परिचालनिक निष्पादन

वर्ष 2019-20 के दौरान क्षेत्रवार परिचालनिक निष्पादन नीचे दिया गया है :

क. खानपान एवं आतिथ्य-सत्कार;

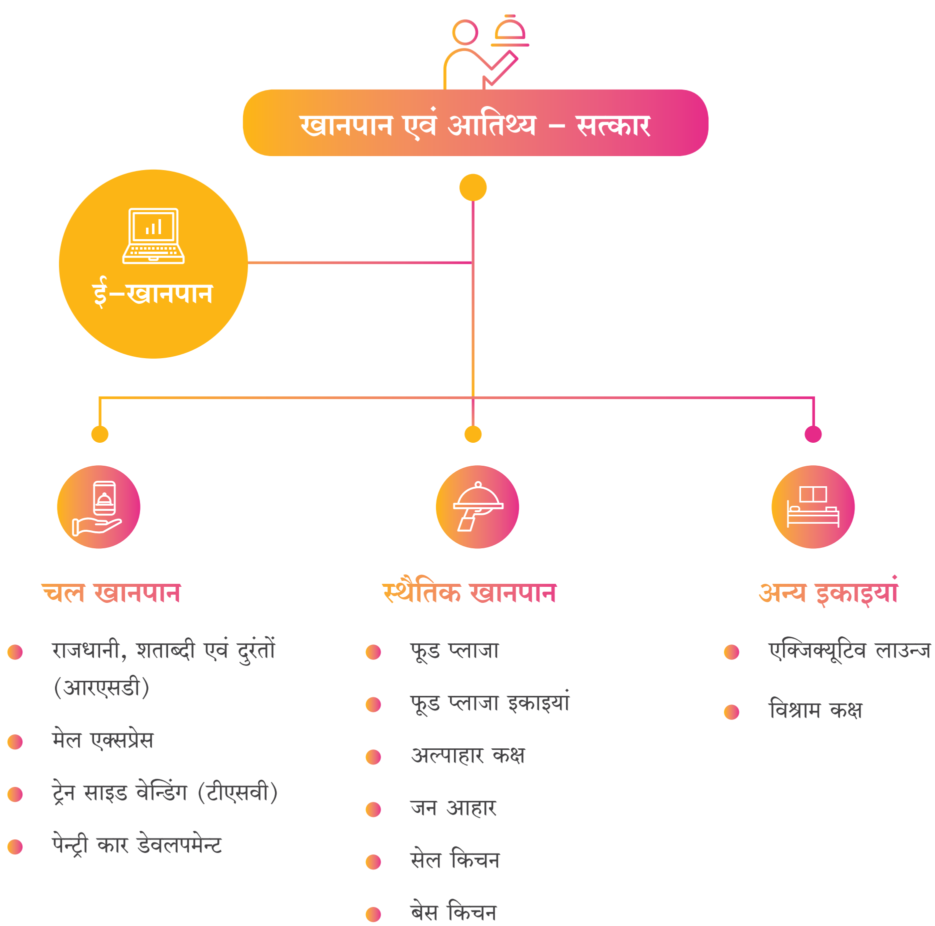
ख. यात्रा एवं पर्यटन;

ग. इंटरनेट टिकटिंग;

घ. बोतलबंद पेय जल (रेल नीर)

क. खानपान एवं आतिथ्य-सत्कार :

आईआरसीटीसी के खानपान और आतिथ्य-सत्कार क्षेत्रों का अलग-अलग विवरण नीचे दिया गया है:



रेलवे खानपान

1) चल खानपान

गाड़ी में यात्रा कर रहे रेल यात्रियों को उस गाड़ी में लगी पैन्ट्री कार (ऑनबोर्ड कुकिंग सुविधा के साथ) अथवादेश के प्रमुख स्टेशनों पर स्थित बेस किचनों (रेल परिसरों के भीतर/समीप बड़ी मात्रा में भोजन पकाने तथा पैक करने तथा उस भोजन को गाड़ियों अथवा स्थैतिक इकाइयों में वितरित करने के लिए) के माध्यम से दी जाने वाली खानपान सेवाएं चल खानपान कहलाती हैं।

31 मार्च 2020 की स्थिति के अनुसार, आईआरसीटीसी द्वारा 417 गाड़ियों (24 राजधानी, 2 तेजस, 1 गतिमान, 2 वंदे भारत, 23 शताब्दी, 18 दूरंतो और 347 मेल/एक्सप्रेस गाड़ियां) में ऑनबोर्ड खानपान सेवाओं की प्रबंधन किया जा रहा है। वर्ष 2019-20 के दौरान, रेल मंत्रालय ने 01 वंदे भारत, 01 राजधानी और 13 मेल/एक्सप्रेस गाड़ियां कंपनी को सौंपी हैं।

खानपान नीति-2017 के अनुसार, आईआरसीटीसी को भोजन तैयार करने और भोजन वितरण में प्राथमिक रूप से अंतर करके उन्हें अलग-अलग करना होगा। आईआरसीटीसी ने कुछ नए किचन स्थापित किए हैं और कुछ मौजूदा किचन अपग्रेड भी किए हैं ताकि अपने पर्यवेक्षम में भोजन तैयार करवा सके। और अधिक किचन स्थापित तथा अपग्रेड किए जाने की प्रक्रिया जारी है। इन किचनों में आधुनिक उपकरण उपलब्ध कराए जा रहे हैं। नए/अपग्रेड हुए किचनों के विवरणों का उल्लेख संबद्ध शीर्ष के अंतर्गत किया गया है।

2) ट्रेन साइड वैंडिंग (टीएसवी)

बड़ी संख्या में गाड़ियों की पैंट्री कार नहीं हैं। ऐसी गाड़ियों में ऑन बोर्ड सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए आईआरसीटीसी द्वारा ट्रेन साइड के कार्य हेतु एक लाइसेंसी की नियुक्ति की जाती है, जो भोजन की व्यवस्था करता है, जिसमें मानक भोजन अर्थात ब्रेकफास्ट, लंच/डिनर शामिल होता है, आंशिक और पूर्ण रुप से अनबंडलिंग मॉडल के आधार पर मार्ग में पड़ने वाली नामित/अनुमोदित किचन यूनिटों से भोजन लिया जाता है और वेंडरों के माध्यम से यात्रियों की आवश्कतानुसार परोसा जाता है, ये वेंडर गाड़ी में रहकर ऑर्डर लेते हैं। 31 मार्च, 2020 को भारतीय रेल नेटवर्क के 26 सेक्शनों पर संविदाओं को अंतिम रुप दिया गया ताकि बिना पैन्ट्री कार वाली गाड़ियों में ट्रेन साइड वैंडिंग की व्यवस्था की जा सके।

3) पैन्ट्री कार डिजाइन और विकास

रेलवे बोर्ड के निदेशानुसार आईआरसीटीसी द्वारा नए उपकरणों के साथ पैन्ट्री कारों को री-डिजाइन किए जाने की प्रक्रिया शुरु की गई है ताकि चूल्हे के बिना भोजन बनाया जा सके। रेल डिब्बा कारखाना, कपूरथला को सौंपे गए डिजाइन को आरडीएसओ के परामर्श से अतिंम रुप दिया गया है। तदनुसार, रेलवे बोर्ड से आग्रह किया गया है कि रेल डिब्बा कारखाना को निर्देश दिए जाएं कि फ्लेमलैस कुकिंग सुविधा वाली 02 प्रोटोटाइप पैन्ट्री कारों का निर्माण किया जाए। प्रोटोटाइप पैन्ट्री कारों के कार्यनिष्पादन के आधार पर, समस्त पैन्ट्री कारों को री-डिजाइन किया जाएगा। री-डिजाइन की गई पैंन्ट्री कारों की महत्वपूर्ण सुविधाओं में फ्लेमलैस कुकिंग के लिए समस्त आधुनिक उपकरण, पूर्णतया वातानुकूलित एलएचबी कोच, पर्याप्त भंडारण सुविधा ताकि सूखी और शीघ्र नष्ट होने वाली वस्तुओं को रखा जा सके, स्टाफ के लिए पर्याप्त संख्या में बर्थ (23), उचित एग्जॉस्ट सिस्टम, समुचित कूड़ेदान इत्यादि शामिल होंगे।

4) बेस किचन

बड़ी मात्रा में भोजन तैयार करने तथा पैक करने के लिए रेलवे परिसरों के आसपास, जो रेल परिसरों के भीतर अथवा बाहर हो सकते हैं, बेस किचन स्थापित किए गए हैं, जो भोजन तैयार करके गाड़ियों में अथवा इकाइयों में भिजवाने का कार्य करते हैं।

31 मार्च, 2020 की स्थिति के अनुसार नई दिल्ली, हावड़ा, अहमदाबाद, पटना, मुंबई सेंट्रल, मुंबई सीएसटी, बल्लारशाह, नागपुर, बालासोर, सियालदाह और खड़गपुर जं. पर स्थित 11 बेस किचन का प्रबंधन आईआरसीटीसी द्वारा किया जाता है। नई दिल्ली और हावड़ा स्थित बेस किचन का प्रबंधन विभागीय स्तर पर अर्थात आईआरसीटीसी द्वारा किया जाता है। तथापि, अन्य स्थानों इनके संचालन के लिए सेवा प्रदाताओं का नियुक्ति की गई है। भोजन के नमूनों की जांच प्रक्रिया के मानकीकरण और कर्मचारियों के प्रशिक्षण हेतु इन किचनों में तृतीय पक्ष वाले भोजन संरक्षण पर्यवेक्षक नियुक्त किए गए हैं।

यात्री सेवा अनुभव में एकरुपता लाने के उद्देश्य से कंपनी ने अपने बेस किचनों में भोजन तैयार करने की प्रक्रिया की निगरानी के लिए नई प्रौद्योगिकी की शुरुआत की है। इस नई व्यवस्था में, बेस किचनों में सीसीटीवी कैमरों का एक नेटवर्क स्थापित किया गया है। **कुल 46 बेस किचनों/किचन इकाइयों को सीसीटीवी नेटवर्क के कैमरों से जोड़ा गया है ताकि इन किचनों की लाइव स्ट्रीमिंग हो सके।**

खानपान नीति, 2017 के अनुसार, आईआरसीटीसी को ऐसे आधुनिक बेस किचन स्थापित करने हैं, जहां से साफ सुथरा भोजन गाड़ियों में भेजा जा सके। तद्नुसार, बेस किचन/किचन इकाइयां स्थापित करने के लिए 54 स्थान चिह्नित किए गए हैं और उसके लिए प्रक्रिया जारी है। वर्ष 2019-20 में, 7 किचन अपग्रेड किए गए हैं और शेष का कार्य इस वर्ष पूरा हो जाएगा।

गुणवत्ता नियंत्रण

यात्रियों को मानक गुणवत्ता वाले भोजन और सेवा के प्रावधान के लिए आईआरसीटीसी ने निम्नलिखित कार्यप्रणाली अपनाई है:

1. **नियमित और औचक निरीक्षण:** आईआरसीटीसी के विभिन्न जोन के कार्यकारी एवं उच्च स्तर के अधिकारियों तथा रेलवे के नामित अधिकारियों द्वारा गाड़ियों और स्थैतिक इकाइयों में औचक निरीक्षण किए जाते हैं। इन निरीक्षणों के दौरान पाई गई कमियों के संबंध में आवश्यक निवारक कार्रवाई की जाती हैं।

2. **खाद्य गुणवत्ता पर्यवेक्षक:** परीक्षण एवं केलिब्रेशन प्रयोगशालाओं (एनएबीएल) के लिए राष्ट्रीय प्रमाणन बोर्ड की दो प्रामाणिक प्रयोगशालाओं को भारी मात्रा में उत्पादन करने वाली इकाइयों में गुणवत्ता बनाए रखे जाना सुनिश्चित करने का कार्य सौंपा गया है। तदनुसार 40 उत्पादन इकाइयों में खाद्य सुरक्षा पर्यवेक्षक तैनात किए गए हैं। खाद्य सुरक्षा पर्यवेक्षक भोजन बनाने की मॉनिटरिंग करते हैं, निर्दिष्ट मापदंड के अनुसार दैनिक/साप्ताहिक ऑडिट करते हैं तथा किचन स्टॉफ को नियमित तौर पर प्रशिक्षण देते हैं, ताकि गुणवत्तापरक भोजन तैयार हो सके।

3. **भोजन के नमूने:** आईआरसीटीसी और भारतीय रेलवे के अधिकारियों द्वारा नामित खाद्य सुरक्षा पर्यवेक्षकों द्वारा नियमित तौर पर सभी इकाइयों से खाद्य पद्दार्थों के नमूने लिए जाते हैं और एनएबीएल की प्रामाणिक प्रयोगशालाओं में जांच के लिए भेजे जाते हैं।

4. **ऑनबोर्ड खानपान पर्यवेक्षकों की तैनाती:** पैन्ट्री कार की सुविधा वाली सभी प्रीमियम/मेल/एक्सप्रेस गाड़ियों में खानपान सेवाओं का निगरानी और यात्रियों की शिकायतें भी उसी समय हल करने के लिए आईआरसीटीसी ने पर्यवेक्षकों/खानपान सहायकों की तैनाती की है।

5. **अनबंडलिंग मॉडल:** अनबंडलिंग नीति (खानपान नीति 2017) के अनुसार नामित बेस किचनों से गाड़ियों में भोजन भिजवाया जा रहा है। गाड़ी के मार्ग में पड़ने वाले आईआरसीटीसी के नामित किचनों से गाड़ियों में मानक भोजन लोड किया जाता है। इन किचनों में आईआरसीटीसी द्वारा खाद्य सुरक्षा पर्यवेक्षकों की तैनाती की गई है ताकि भोजन की अच्छी गुणवत्ता और सही मात्रा सुनिश्चित की जा सके।

6. **क्यू आर कोड:** आईआरसीटीसी किचन इकाइयों से भेजे जाने वाले खाने के बॉक्सों पर क्यू आर कोड लगाए जा रहे हैं। यात्रीगण इन क्यू आर कोड को स्कैन करके भोजन तैयार करने की तारीख, किचन का नाम, एफएसएसएआई, वजन और लाइव सीसीटीवी स्ट्रीमिंग लिंक इत्यादि की जानकारी ले सकते हैं। सभी 29 इकाइयों के क्यू आर कोड 31.03.2020 से लाइव कर दिए गए हैं। आईआरसीटीसी ने 38 बेस किचनों में क्यूआर कोड के लिए संविदाओं को अतिंम रुप दे दिया है। इनमें से, 29 किचन इकाइयों से भोजन के पैकेटों पर क्यूआर कोड लगाए जा रहे हैं और 09 अन्य किचन इकाइयों में भी यह क्रियान्वित होने जा रहा है। इसके अतिरिक्त, अन्य 25 इकाइयों को भी शीघ्र शामिल किया जाएगा।

7. **सीसीटीवी से निगरानी:** किचन इकाइयों की रियल टाइम मॉनिटरिंग सुनिश्चित करने के लिए आईआरसीटीसी ने अपनी किचन इकाइयों में सीसीटीवी कैमरे लगाए हैं। आईआरसीटीसी के कॉरपोरेट कार्यालय और सेन्ट्रल कंट्रोल में चौबीसो घंटे/सातों दिन इन कैमरों से निगरानी की जी रही है। आम जनता रेल दृष्टि पोरेटल के माध्यम से सीसीटीवी के द्वारा लाइव फीड भी देख सकती है। लाइव स्ट्रीमिंग की सुविधा के लिए 46 किचन इकाइयों को पहले ही रेल दृष्टि पोर्टल से जोड़ा जा चुका है।

8. **पीओएस हैंडडैल्ड बिलिंग मशीन:** ओवर चार्जिंग को खत्म करने के लिए, आईआरसीटीसी ने अपने वेंडरों के लिए पीओएस मशीनों के माध्यम से बिल जारी किए जाने अनिवार्य कर दिया है। इन मशीनों से प्रत्येक ट्रांजेक्शन के लिए बिल जारी किया जा सकता है, साथ ही ये बिल चलती गाड़ी में भी जारी किए जा सकते हैं। इससे समुचित लेखा-जोखा और नियंत्रण प्रणाली भी सुनिश्चित होती है। वर्तमान में, सभी चल और स्थैतिक इकाइयों में पीओएस के माध्यम से बिलिंग की व्यवस्था है। सभी इकाइयों में, व्यवहारिकता और मांग के अनुसार, समान अथवा अन्य प्रकार के नकदीरहित लेनदेन की सुविधा है।

9. **मैटेलिक प्लेट:** पीओएस बिलिंग के संबंध में जन जागरुकता के लिए, आईआरसीटीसी ने गाड़ियों में यात्रियों की सूचना के लिए 12256 मैटेलिक प्लेटें लगाई हैं, जिन पर लिखा है, यदि आपको बिल नहीं मिलता है, तो आपका भोजन नि:शुल्क है। ये प्लेटें विभिन्न गाड़ियों के भीतर प्रमुख स्थलों पर लगाई हैं।

- **स्वतंत्र एजेंसियों द्वारा आवधिक स्क्रीनिंग:**

(1) **थर्ड पार्टी फूड ऑडिट :** प्रमाणन निकायों के लिए राष्ट्रीय मान्यता बोर्ड (एनएबीसीबी) के मान्याप्राप्त लेखापरीक्षकों द्वारा बेस किचनों, फूड प्लाजा/फास्ट फूड यूनिटों में थर्ड पार्टी फूड सेफ्टी और हाइजिन ऑडिट किए जाते हैं। वर्ष 2019-20 में सभी महत्वपूर्ण गाड़ियों और स्थैतिक इकाइयों में थर्ड पार्टी फूड सेफ्टी एवं हाइजिन ऑडिट किए जाते हैं।

(2) **ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण :** वर्ष 2019-20 में मार्केट रिचर्स सोसाइटी ऑफ इंडिया (एमआरएसआई) की सदस्य एजेंसियों द्वार आईआरसीटीसी के प्रबंधन वाली सभी गाड़ियों में नियमित रुप से ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण किए गए ताकि गाड़ी में यात्रा करने वाले यात्रियों से फीडबैक और राय प्राप्त की जा सके।

- **स्थैतिक खानपान:**

स्थैतिक खानपान से अभिप्रिय पूरे देश में रेलवे स्टेशनों पर स्थित रेल संस्थानों की स्थैतिक इकाइयों में दी जाने वाली खानपान सेवाओं से है। इन स्थैतिक इकाइयों में जन आहार (क्षेत्रीय और स्थानीय वस्तुओं वाले सस्ते कॉम्बो भोजन परोसने वाली इकाई), सैल किचन (गाड़ियों अथवा स्थैतिक इकाइयों में भोजन की आपूर्ति करने वाले मिनी बेस किचन), अल्पाहार गृह (ऐसी इकी जहां ए-ला-कार्टे आइटम, खाने के लिए तैयार भोजन और भोजन की थाली परोसी जाती है), फूड प्लाज़ा (मल्टी कुजिन प्लाजा बाज़ार दामों पर खाद्य पदार्थ देता है) फास्ट-फूड यूनिट (बड़ी इकाइयां सेल्फ सर्विस काउंटरों से फास्ट फूड की बिक्री करती हैं) और फूड कोर्ट (खाद्य पदार्थ जैसे नामी उत्पाद/आहार बेचने वाले स्टालों का समूह)।

31 मार्च, 2020 की स्थिति के अनुसार आईआरसीटीसी द्वारा 169 अल्पाहार गृहों, 56 जनआहार और 24 सैल किचनों का प्रबंध कार्य किया जा रहा है। ये इकाइयां रेलवे प्लेटफार्मों पर स्थित हैं और यहां सस्ते खाद्य पदार्थ बेचे जाते हैं। इन इकाइयों द्वारा बेचे जाने वाली नदों की सूची इनके मूल्यसूची के साथ रेल मंत्रालय/आईआरसीटीसी द्वारा उपलब्ध कराई जाती है। इन इकाइयों से सामान्यत: प्लेटफार्मों पर आने वाले यात्रियों को खाद्य पदार्थ बेचे जाते हैं और कभी-कभी चलती गाड़ियों में भी भोजन की पूर्ति की जाती है।

- **फूड प्लाजा (एफपी)/फास्ट फूड इकाइयां (एफएफयू)/फूड कोर्ट:**

फास्ट फूड इकाइयां बड़ी इकाइयां होती हैं, जहां सेल्फ-सर्विस के द्वारा खाद्य पदार्थ बेचे जाते हैं। इन आउटलेट्स में पैकेटों में खाद्य पदार्थ ले जाने के लिए ग्राहकों को पैकेटबंद खाना दिया जाता है।

फूड प्लाजा में खाने के इच्छुक लोगों को वैराइटी के अनुसार नाना प्रकार के व्यंजन उपलब्ध कराए जाते हैं। फूड प्लाजा के खाद्य पदार्थों की गुणवत्ता और दरें बाज़ार आधारित होती हैं। फूड कोर्ट किसी स्थान पर विभिन्न स्टालों का एक समूह है, जहां खाद्य पदार्थ, जैसे नामी उत्पाद/आहार उपलब्ध कराए जाते हैं।

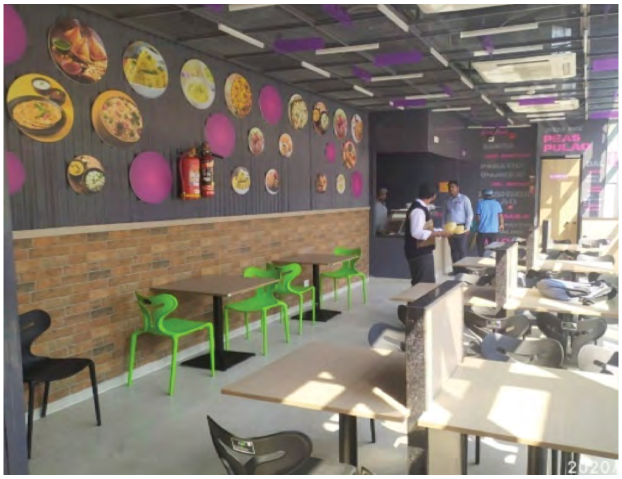
फूड प्लाजा/फास्ट फूड यूनिट बिजनेस एक ऐसा क्षेत्र है जहां के मूल्य बाज़ार आधारित होते हैं। फूड प्लाजा में सामान्यत: एक ही छत के नीचे एक आरामदेह वातावरण में अच्छे माहौल के साथ नाना प्रकार और एक कॉमन किचन क द्वारा विभिन्न प्रकार के खाद्य पदार्थ तैयार किए जाते हैं।

वर्ष के दौरान, कंपनी ने 16 फूड प्लाजा और 40 फास्ट फूड इकाइयां स्थापित की हैं, अत: 31 मार्च 2020 को चालू इकाइयों की संख्या 293 थी। वर्ष 2019-20 के दौरान कंपनी द्वारा 21 फूड प्लाजा और 34 फास्ट फूड यूनिटों का कार्य सौंपा गया। 2019-20 के वित्त वर्ष में फूड प्लाजा/फास्ट फूड यूनिटों से लगभग 67.77 करोड़ रु. की आमदनी हुई। आईआरसीटीसी ने वित्त वर्ष 2019-20 में डॉमिनोज़, अडयार आनंद भवन और होटल सरवणा भवन जैसे बड़े नामों को अपने साथ लिया है।

वित्त वर्ष 2020-21 में, आईआरसीटीसी की 50 अतिरिक्त फूड प्लाजा/फास्ट फूड यूनिट चालू करने की योजना है।

50

वित्त वर्ष 2020-21 में, आईआरसीटीसी की 50 अतिरिक्त फूड प्लाजा/फास्ट फूड यूनिट चालू करने की योजना है।



फूड प्लाजा, सियालदह

ई–खानपान :

ई–खानपान सेवा में यात्री भागीदार रेस्तराओं में खाना बुक कर सकते हैं। यात्रियों को अपनी गाड़ी की बर्थ पर ही सीधे खाना मिलता है। खाने की बुकिंग पहले करनी होती है। आरक्षित टिकटों पर यात्रा करने वाले वास्तविक यात्रियों पीएनआर के आधार पर ही चुनिंदा स्टेशनों पर ये सेवाएं उपलब्ध हैं। यात्रियों को अपनी पसंद के खाने का आर्डर देने के विभिन्न विकल्प उपलब्ध कराए गए हैं। ई–खानपान के तहत बुक कराए गए भोजन का मूल्य बाज़ार आधारित होता है। आम प्राथमिकताओं के आधार पर भोजन का मेनु स्वतंत्र रुप से रेस्तराओं द्वारा तय किया जाता है।

यह सेवा, वर्ष 2014 में 28 गड़ियों में सीमित वेंडरों के साथ शुरु की गई थी। तदुपरांत, यह स्टेशनों पर आधारित हो गई और **358** स्टेशन इसके अंतर्गत आ गए। अब, **690** वेंडर (या तो वे सीधे आईआरसीटीसी से जुड़े हैं अथवा **8** नियुक्त हुए फूड एग्रीगेटर्स के अधीन कार्यरत हैं) जो इस समय इन स्टेशनों पर ई–खानपान सेवाएं उपलब्ध करा रहे हैं। वित्त वर्ष 2019-20 में ई–खानपान के माध्यम से प्रतिदिन औसतन 21,571 भोजन बुक किए गए, इसकी तुलना में वर्ष 2018-19 में ऐसे भोजन की संख्या 11,858 थी, अत: इस मद में 82% की वृद्धि हुई है।

अनेक ब्रांड जैसे डॉमिनोज़, सबवे, हल्दीराम, फासोस, बिरयानी ब्लूज़, ए2बी, सरवणा भवन, निरुलाज़, इत्यादि आईआरसीटीसी के इ–केटरिंग प्लेटफार्म से पहले ही जुड़ चुके हैं।

ई–खानपान में वृद्धि

वित्त वर्ष	कुल भोजन (बुक किए गए)	प्रतिदिन भोजन	पिछले वर्ष की तुलना में प्रतिशत वृद्धि
2014 - 2015	1490	22	
2015 - 2016	161679	443	1914
2016 - 2017	1559670	4273	865
2017 - 2018	1893511	5188	21
2018 - 2019	4328312	11858	129
2019 - 2020	7873415	21571	82

रेल यात्रियों द्वारा www.ecatering.irctc.co.in वेबसाएट और मोबाइल एप फूड ऑन ट्रैक के माध्यम से भी यह सेवा प्राप्त की जा सकती है, जो एंडड्राइड और आईओएस प्लेटफार्मों दोनों पर उपलब्ध है, साथ ही 1323 पर टेलीफोन कॉल भी की जा सकती है। कस्टमर सपोर्ट के लिए शॉर्ट कोड 1323 का उपयोग भी किया जा सकता है।

पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए, यात्रियों को प्रत्येक ई–खानपान ऑर्डर के लिए सिस्टम द्वारा बिल जारी किए जाते हैं, जो भारतीय रेलवे पर अपनी तरह की पहली सेवा है।

एग्जिक्यूटिव लाउंज

भारतीय रेल के विकास के एक भाग के रुप में कंपनी द्वारा विश्व स्तरीय एग्जिक्यूटिव लाउंज (प्राइवेट एरिया) खोले गए हैं। एग्जिक्यूटिव लाउंज अपनी श्रेणी की एक पूरी तरह वातानुकूलित सुविधा है, जहां गाड़ी की प्रतीक्षा कर रहे रेल यात्री ठहर सकते हैं।

आईआरसीटीसी द्वारा नई दिल्ली, आगरा कैंट, जयपुर, अहमदाबाद, मदुरै और सियालदह स्टेशनों पर 06 एग्जिक्यूटिव लाउंज स्थापित किए गए हैं और 03 स्टेशनों पर अर्थात् वाराणसी जं., ह. निज़ामुद्दीन, नई दिल्ली (पहाड़ गंज साइड) पर वित्त वर्ष 2020-21 में चालू होने की संभावना है। इन लाउंज में एयरपोर्ट जैसा माहौल मिलता है, जिनमें आराम की सुविधाओं के साथ–साथ बफे की सुविधाएं भी मिलती हैं।

एग्जिक्यूटिव लाउंज, मदुरै

एग्जिक्यूटिव लाउंज, अहमदाबाद

विश्रामालय

रेलवे स्टेशनों पर बेहतर यात्री सुविधाएं और उपलब्ध संसाधनों के उपयोग से गाड़ी आगमन के बाद/प्रस्थान से पूर्व सुविधाएं उपलब्ध कराने के उद्देश्य से, रेल मंत्रालय ने आईआरसीटीसी को आदेश दिए हैं कि रेलवे स्टेशनों पर स्थित विश्रामालयों का नवीनीकरण करके उनका संचालन तथा रखरखाव किया जाए। तद्नुसार, आईआरसीटीसी ने प्रतिष्ठित निजी आथित्य सत्कार सेवा प्रदाताओं के माध्यम से समस्त ए–1 एवं ए श्रेणी स्टेशनों पर नवीनीकरण कार्य हाथ में लिया गया, ताकि विश्रामालयों को स्टार होटलों जैसी सुविधाओं के साथ अपग्रेड किया जा सके। विभिन्न श्रेणियों के स्टेशनों पर किराया दरें भिन्न हैं और सेवा प्रदाताओं को छूट दी गई है कि वे उपलब्ध कराई गई सुविधाओं और मानकों के हिसाब से प्रभार वसूल सकते हैं। विश्रामालयों में उपलब्ध सामान्य सुविधाओं में वातानुकूलित कक्ष और डारमेट्री, क्वालिटी वाली चादरें, सामान के लिए

लॉकर की सुविधा, एलईडी टेलीविज़न, समस्त मूलभूत सुविधाओं जैसे डब्ल्यू सी, गीज़र, शॉवर इत्यादि के साथ बाथरुम तथा पैन्ट्री और हाउसकीपिंग सेवाएं शामिल हैं। नवीनीकृत विश्रामालयों को यात्रीगणों की ओर से सराहना और प्रशंसा की गई है।

वर्ष 2019-20 में आईआरसीटीसी द्वारा 14 स्टेशनों पर विश्रामालय के ठेके सौंपे गए हैं। 2019-20 में कुल 09 स्थानों पर ये विश्रामालय चालू किए गए हैं, जिनमें से 01 वर्ष 2019-20 में और अन्य 08 का ठेका वर्ष 2018-19 में सौंपा गया था। वित्त वर्ष 2020-21 में 05 और विश्रामालयों चालू होने संभावित हैं।

- **बजट होटल**

भारतीय रेलवे की ओर से आईआरसीटीसी को ज़िम्मेदारी सौंपी गई है कि बजट होटल विकसित कर उनका संचालन और रखरखाव का कार्य किया जाए। लाइसेंस आधार पर साइटें इस अनुमति के साथ आईआरसीटीसी को सौंपी जा चुकी हैं कि पब्लिक-प्राइवेट भागीदारी के माध्यम से यह कार्य थर्ड पार्टी को सब-लाइसेंस पर दिया जा सकता है।

कंपनी द्वारा वर्तमान में दो रेल यात्री निवास चलाए जा रहे हैं जिनमें से एक जिंजर रेल यात्री निवास, नई दिल्ली में तथा दूसरा रेल यात्री निवास हावड़ा में है और दो बजट होटल पुरी और रांची में हैं।

- **वर्ष 2019-20 के लिए समझौता ज्ञापन के लक्षणों का निष्पादन और उनकी उपलब्धियां:**

(1) **आईआरसीटीसी द्वारा प्रधानमंत्री कौशल विकास योजना (पीएमकेवीआई) स्कीम के अंतर्गत राष्ट्रीय कौशल विकास निगम (एनएसडीसी) के समन्वय से ठेकेदारों के कर्मचारियों को प्रायर लर्निंग (आरपीएल) ट्रेनिंग को मान्यता प्रदान करना।**

वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान, आईआरसीटीसी/सीओ द्वारा अखिल भारतीय स्तर पर आरपीएल ट्रेनिंग की शुरुआत की गई। इस कार्यक्रम के तहत आईआरसीटीसी के ऑनबोर्ड खानपान सेवा में लगाए गए लाइसेंसी खानपान स्टॉफ (स्टीवर्ड, कुक और पैन्ट्री कार मैनेजर) को अल्पावधि का कौशल प्रशिक्षण दिया गया ताकि गाड़ियों में खानपान सेवाओं में सुधार आ सके। प्रशिक्षण के लिए कुल 7,444 कर्मचारियों को नामित किया गया और 5598 उम्मीदवारों ने अपना प्रशिक्षण सफलतापूर्वक पूरा किया और उन्हें कौशल विकास एवं उद्यमिता मंत्रालय (एमएसडीई) की ओर से कौशल विकास प्रमाणपत्र भी प्रदान किए गए।

- **शिकायतों की मॉनिटरिंग और निवारण:**

आईआरसीटीसी ने खानपान सेवा सूचना प्रबंधन अथवा ई-सीएसआईएम के लिए एक इंटरनेट आधारित मॉड्यूल विकसित किया है, जिसमें इसके खानपान व्यवसाय के लिए एक व्यापक पोर्टल की व्यवस्था है। यह मॉड्यूल स्टेशनों और

गाड़ियों में मिलने वाली खानपान संबंधी शिकायतों के ऑनलाइन निवारण के लिए भी उपयोग में लाया जाता है। वैकल्पिक तौर पर, कोई भी यात्री 'रेल मदद' पर खानपान सेवाओं के संबंध में अपना फीडबैक दे सकता है अथवा शिकायत कर सकता है, इसमें यात्री मोबाइल एप/वेबसाइट के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकता है और अपनी शिकायत की समयोचित जानकारी ले सकता है।

सूचना को डिजिटल बनाना: खानपान सेवा सूचना प्रबंधन (सीएसआईएम)

आतिथ्य-सत्कार के क्षेत्र में आईआरसीटीसी सार्वजनिक क्षेत्र की सबसे बड़ी कंपनियों में से एक है और इसने अपने वृहद खानपान और बोतलबंद पेय जल व्यवसाय के सरलीकरण के लिए एक कंप्यूटरीकृत डेटाबेस की आवश्यकता पर सदैव बल दिया है तथा साथ ही अपने बिजनेस पार्टनरों के साथ पारदर्शी और बेहतर सम्बंधों को बढ़ावा देना भी सुनिश्चित किया है।

इस उद्देश्य से, कंपनी ने 01 अप्रैल, 2019 को खानपान सेवा सूचना प्रबंधन (सीएसआईएम) पोर्टल www.catering.irctc.co.in की शुरुआत की है। इस पोर्टल में आईआरसीटीसी के खानपान व्यवसाय के बारे में व्यापक जानकारी है, जो सभी शेयरधारकों सहित क्षेत्रीय रेलों, लाइसेंसधारकों, कर्मचारियों और ग्राहकों के लिए उपयोगी है। इस मॉड्यूल में आतिथ्य-सत्कार व्यवसाय की सभी व्यवसथाएं जैसे चल और स्थैतिक खानपान, रेल नीर बोतलबंद पेयजल, जल वितरण मशीनें, ई-खानपान, विश्रामालय, एग्जिक्यूटिव लाउंज और बजट होटल शामिल हैं।

सीएसआईएम डैशबोर्ड पर आईआरसीटीसी के खानपान और आतिथ्य-सत्कार व्यवसाय के बारे में महत्वपूर्ण जानकारी उपलब्ध है। मॉडयूल के सर्वसंबंधित टूल्स सावेक्ष रुप से प्रमुख कार्यनिष्पादक इंडीकेटरों, मेट्रिक्स और प्रमुख डेटा प्वाइंटों को ट्रैक करके उनका विश्लेषण तथा उन्हें प्रदर्शित करते हैं और लाइसेंसधारकों, वेंडरों तथा ग्राहकों के फीडबैक की सटीक प्रतिक्रिया देते हैं। आज की तारीख में, सीएसआईएम में चल और स्थैतिक खानपान इकाइयों और वाटर वैडिंग मशीनों के कुल मिलाकर 251 लाइसेंसधारी हैं।

सीएसआईएम का अपने विभिन्न आतिथ्य-सत्कार संबंधी उत्पादों, चल खानपान, स्थैतिक खानपान, वाटर वैंडिंग मशीनों और रेल नीर बोतलबंद पेय जल के साथ विभिन्न इकाइयों, इन व्यावसायिक क्षेत्रों से संबद्ध लाइसेंसधारकों तथा अन्य शेयरधारकों का एक डेटाबेस है। इसमें आटोमैटिक लाइसेंस शुल्क की गणना करने, इन्वॉयस जारी करने तथा भुगतान संबंधी मामलों का पता लगाने जैसी विशेषताएं हैं, ताकि दैनिक आधार पर निर्बाध संचालन सुनिश्चित हो सके।

सीएसआईएम में मोबाइल, स्थैतिक और वाटर वैंडिंग मशीनों की इकाइयों से विभिन्न स्रोतों अर्थात् रेल मदद/139/ट्विटर/सीपीग्राम/जोन इत्यादि के माध्यम से प्राप्त संबंधित शिकायतें दर्ज करने के लिए भी एक अलग मॉड्यूल है। प्राप्त शिकायतों की पावती दी जाती है और संबंधित अधिकारी/लाइसेंसी द्वारा उनका निपटान किया जाता है और उसे सिस्टम में अपडेट किया जाता है। इस प्रक्रिया का उद्देश्य डिजिटाइजेशन के माध्यम से अधिकतम कॉरपोरेट गवर्नेंस सुनिश्चित करना है।

इसकी अन्य महत्वपूर्ण विशेषता खानपान और आतिथ्य-सत्कार कारोबार संबंधी अहम दस्तावेज, जैसे समझौता ज्ञापन, नीतियां, रिपोर्टें और संसदीय प्रश्न, अपलोड करने तथा उन्हें देखे जाने की सुविधा है। यह विभिन्न खानपान गतिविधियों से संबंधित प्रश्नों के साथ-साथ दिए गए उत्तरों को देखे जाने की सुविधा भी देता है। बाद में कभी डेटाबैंक देखे जाने के लिए एक सर्च बार भी उपलब्ध कराई गई है।

इनहाउस सीएसआईएम मॉड्यूल खानपान और आतिथ्य-सत्कार कारोबार संबंधी जानकारी का एक डायनेमिक पूल है और विभागों द्वारा इसे एक नियम पुस्तिका के रूप में इस्तेमाल किया जा रहा है और इससे अत्यावश्यक आटोमेशन हुआ है, जिससे खानपान विभागों की क्षमता बेहतर हुई है। आईआरसीटीसी सीएसआईएम मॉड्यूल को निरंतर अपग्रेड कर रहा है ताकि खानपान के कारोबार में कार्यप्रक्रिया सरल हो और पारदर्शिता बढ़े।

ख. यात्रा और पर्यटन

भारत अपने समृद्ध और वैविध्यपूर्ण इतिहास, प्राकृतिक और सांस्कृतिक विरासत के साथ अनेक आकर्षक पर्यटन स्थल समेटे हुए है। देश की भौगोलिक और स्थलाकृति में पूरे विश्व से पर्यटकों को आकर्षित करने की अभूतपूर्व क्षमता है।

वैश्वीकरण और अवसंरचना और पर्यटन सुविधाओं के संदर्भ में देश के संपूर्ण विकास के साथ, भारत में विदेशी पर्यटकों का आगमन वर्ष 2003 में लगभग 03 मिलियन प्रति वर्ष से तीन गुना बढ़कर वर्ष 2018 में 11 मिलियन के आसपास पहुंचा है और विश्लेषकों को उम्मीद है कि वर्ष 2028 तक भारत में पर्यटकों का वार्षिक आगमन 30 मिलियन से भी अधिक हो जाएगा। इसी समय, सभी राज्य और संघ शासित क्षेत्रों में घरेलू पर्यटन में हुए सुधार से भारत का पर्यटन क्षेत्र बहुत तेजी से विकसित हुआ है और अब यह देश की अर्थव्यवस्था में बड़ी भूमिका अदा कर रहा है, हजारों लाखों नौकरियां दे रहा है तथा प्रतिवर्ष करोड़ों डॉलर कमा रहा है।

अपने वार्षिक विश्लेषण में 185 देशों और 25 क्षेत्रों में यात्रा एवं पर्यटन के वैश्विक आर्थिक और रोजगार संबंधी प्रभावों को परिमाणित करते हुए वर्ल्ड ट्रेवल एंड टूरिज्म काउंसिल (WTTC) ने अपनी रिसर्च में यह पाया है कि इस क्षेत्र के कारण विश्व के सकल घरेलू उत्पाद में 10.4% और 319 मिलियन नौकरियों का अथवा वर्ष 2018 में कुल रोजगार का 10% का योगदान रहा है। घरेलू पर्यटन, जो वर्ष 2018 में पर्यटन पर हुए समस्त व्यय का 71.2% है, विकासशील देशों की सबसे सशक्त वृद्धि थी और इससे विकास और क्षेत्रीय आर्थिक लाभों के लिए मिलने वाले समर्थन के अवसर जारी हैं। वैश्विक यात्रा और पर्यटन सकल घरेलू उत्पाद वृद्धि में भारत का योगदान वर्ष 2018 में 6% है। रिपोर्ट में यह भी अनुमान है कि वर्ष 2029 तक, भारत में लगभग 14 मिलियन 'नए यात्रा स्थल होंगे', जो तीन के बाद दूसरे स्थान पर होगा। वर्ष 2018 में विश्व की शीर्ष 20 सबसे बड़ी यात्रा एवं पर्यटन अर्थव्यवस्थाओं में भारत 8वें स्थान पर है।

वर्ल्ड ट्रेवल एंड टूरिज्म काउंसिल की रिपोर्ट के अनुसार, वैश्विक सकल घरेलू उत्पाद में यात्रा एवं पर्यटन का 10.4% योगदान है और विश्व की 10 नौकरियों में से एक नौकरी के लिए सीधे जिम्मेदार है, तथा आठ निरंतर वर्षों से इस क्षेत्र ने वैश्विक अर्थव्यवस्था में वृद्धि को बल दिया हुआ है। हालांकि, कोरोना महामारी ने यात्रा और पर्यटन कारोबार को बुरी तरह से प्रभावित किया है। वर्ल्ड ट्रेवल एंड टूरिज्म काउंसिल द्वारा की गई रिसर्च से यह प्रदर्शित होता है कि वर्ष 2020 में पूरे विशव में यात्रा एवं पर्यटन क्षेत्र के सकल घरेलू उत्पाद में 2.1 ट्रिलियन अमेरिकी डॉलर की गंभीर हानि हुई है। इसका अनुमान है कि कोरोना महामारी के कारण वैश्विक यात्रा एवं पर्यटन के क्षेत्र में 75 मिलियन तक नौकरियों को तत्काल जोखिम हो सकता है। तथापि, वायरस संक्रमण के कारण पर्यटन पर पड़ने वाला वास्तविक प्रभाव का अभी पता लगना बाकी है।

वर्ष 2019-20 के दौरान आईआरसीटीसी का पर्यटन कारोबार का व्यापक वर्गीकरण नीचे दिया गया है :

आईआरसीटीसी के पर्यटन उत्पाद और सेवाएं

घरेलू पर्यटन पैकेज	घरेलू पर्यटन लक्षित टूर	जन पर्यटन	विदेशी पर्यटन पैकेज	एयर टिकट एवं कॉरपोरेट यात्रा	अन्य पर्यटन गतिविधियां
रेल पर्यटन पैकेज	महाराजा एक्सप्रेस	भारत दर्शन/आस्था पर्यटन गाड़ी		एयर इंडिया	इवेन्ट प्रबंधन
अवकाश पैकेज	बुद्धिस्ट विशेष पर्यटन गाड़ी	राज्य विशेष गाड़ी		कॉरपोरेट ट्रेवल	चार्टर गाड़ियों के कोचों की बुकिंग
चार्टर्ड गाड़ी/कोच का पैकेज कस्टमाइज्ड पर्यटन	मजेस्टि राजस्थान पर्यटन गाड़ी	चुनाव विशेष गाड़ी			एयर चार्टर व्यवसाय
एलटीसी पर्यटन		वातानुकूलित पर्यटन गाड़ी			हिल एण्ड हेरिटेज चार्टर्स
घरेलू एयर पैकेज		थीम आधारित पर्यटन गाड़ी			सैलून टूर्स एण्ड चार्टर्स
शैक्षिक पैकेज		रामायण यात्रा			रहने एवं ठहरने की सुविधा की ऑनलाइन बुकिंग
					ग्लास टॉप क्रूज पैकेज

पर्यटन कारोबार में आईआरसीटीसी

आज, आईआरसीटीसी विभिन्न पर्यटन क्षेत्रों की विविध आवश्यकताओं के लिए खानपान बाजार में उतरी अग्रणी यात्रा और पर्यटन कंपनियों में से एक है। रेलवे का एक सार्वजनिक क्षेत्र का उपक्रम होने के बल पर, आईआरसीटीसी को रेल पर्यटन में विशेषज्ञता प्राप्त है, और, इस समय, यह इस क्षेत्र के बाजार में अग्रणी है। रेल पर्यटन के अतिरिक्त, आईआरसीटीसी ने अत्यधिक प्रतिस्पर्धी पर्यटन बाजार में अपना बाजार शेयर बढ़ाने के लिए अपने कारोबार को विभिन्न अन्य पर्यटन कारोबारों में फैलाया हुआ है।

आईआरसीटीसी के विभिन्न पर्यटन कारोबार वाले क्षेत्रों में लग्ज़री ट्रेन टूर जैसे महाराजा एक्सप्रेस, बुद्ध सर्किट स्पेशल ट्रेन, भारत दर्शन स्पेशल टूरिस्ट ट्रेन, रेल टूर पैकेज, अंतर्राष्ट्रीय और घरेलू एयर पैकेज, लैंड टूर पैकेज, होटल बुकिंग, कस्टमाइज और एलटीसी टूर और इवेंट मेनेजमेंट, लखनऊ-दिल्ली-लखनऊ, अहमदाबाद-मुंबई-अहमदाबाद और वाराणसी-इंदौर-वाराणसी जैसे क्षेत्रों में निजी ट्रेन ऑपरेटरों द्वारा चलाई जाने वाली गाड़ियों का संचालन की शुरुआत और प्रबंधन कार्य करना शामिल हैं। आईआरसीटीसी का एक विशेष पर्यटन पोर्टल www.irctctourism.com है, जिस पर एक सिंगल प्लेटफार्म के माध्यम से विभिन्न पर्यटन संबंधी उत्पादों की बुकिंग की जा सकती है।

आईआरसीटीसी के यात्रा एवं पर्यटन कारोबार से होने वाली आय वर्ष 2018-19 में 251.25 करोड़ रु. से तुलना में वर्ष 2019-20 में 18.29% बढ़कर 297.20 करोड़ रु. रही है। आईआरसीटीसी के राज्य तीर्थ पर्यटन कारोबार से होने वाली आय में वर्ष 2018-19 में 194.57 करोड़ रु. से तुलना में 51% गिरकर वर्ष 2019-20 में 94.94 करोड़ रु. रही है।

दिसंबर 2019 में वायरस का संक्रमण फैलने के कारण, इनबाउंड, आउटबाउंड और घरेलू पर्यटन पर प्रभाव पड़ा था और इस संकट के कारण आईआरसीटीसी भी प्रभावित हुआ था। अधिकांश पर्यटन गाड़ियां जैसे, भारत दर्शन, तीर्थयात्री स्पेशल, स्टेट स्पेशल और लग्ज़री ट्रेनें जैसे महाराजा एक्सप्रेस, गोल्डन चेरिएट, बुद्धिस्ट स्पेशल ट्रेन इत्यादि, जो 2019-20 की अंतिम तिमाही में चलाई जानी थीं, रद्द कर दी गईं। विभिन्न अंतर्राष्ट्रीय गंतव्यों के लिए निर्धारित आउटबाउंड टूर भी रद्द कर दिए गए। घरेलू पर्यटकों की संख्या में भी भारी गिरावट देखी गई जिससे हमारे घरेलू पर्यटन उत्पाद जैसे रेल टूर पैकेज, हॉलिडे पैकेज, एलटीसी टूर इत्यादि प्रभावित हुए। इसे वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान आईआरसीटीसी के समस्त पर्यटन उत्पादों के निष्पादन में प्रमुखता के साथ दर्शाया गया है।

- **घरेलू पर्यटन**

(i). **रेल टूर पैकेज** - यह आईआरसीटीसी का एक विस्तृत पैकेज है, इस पैकेज में सभी-कुछ शामिल है, जिसमें जाने और वापसी की रेल टिकटों के साथ उपयुक्त दरों पर सड़क मार्ग की यात्राएं, आवास, भोजन और पर्यटन स्थलों का भ्रमण आदि शामिल है। वर्ष 2019-20 के दौरान 13,630 से अधिक पर्यटकों ने आईआरसीटीसी की रेल टूर पैकेज सेवा का लाभ उठाया, जबकि पिछले वर्ष पर्यटकों की कुल संख्या 9,606 थी।

(ii). **हॉलिडे पैकेज** - आईआरसीटीसी हॉलिडे पैकेज (लैंड पैकेज) का संचालन भी करता है जिनमें रोड ट्रांसफर, आवास, भोजन और पर्यटन स्थलों का भ्रमण आदि शामिल है। वित्त वर्ष 2019-20 में, कुल 58,337 यात्रियों ने आईआरसीटीसी की रेल टूर पैकेज सेवा का लाभ उठाया, जबकि पिछले वर्ष यात्रियों की कुल संख्या 33,725 थी।

(iii). **चार्टर कोच वाले ट्रेन पैकेज** – इस पैकेज में रेल टूर पैकेज की तरह सभी–कुछ शामिल है, जहां रेल यात्रा का प्रबंध चार्टर्ड कोचों के माध्यम से अथवा आईआरसीटीसी द्वारा चलाई जाने वाली गाड़ियों के द्वारा किया जाता है। वित्त वर्ष 2019-20 में आईआरसीटीसी 22 रेल टूर पैकेजों का संचालन किया, जिनमें चार्टर गाड़ियों/कोच में 1211 यात्रियों के लिए खानपान की व्यवस्था की गई, जबकि वित्त वर्ष 2018-19 में, आईआरसीटीसी ने 12 टूर का आयोजन किया तथा 610 यात्रियों ने इस सेवा का लाभ उठाया।

(iv). **कस्टमाइज्ड टूर पैकेज** – ग्राहक की मांगों को पूरा करने में आईआरसीटीसी की लोचशीलता इसके कस्टमाइज्ड टूर पैकेजों में स्पष्ट रूप से प्रदर्शित होती है। ये पैकेज पर्यटकों की आवश्यकतानुसार बनाए जाते हैं तथा बजट, लग्ज़री के स्तर, रूचि के स्थानों इत्यादि के अनुसार डिजाइन किए जाते हैं। वर्ष के दौरान, कुल मिलाकर 1700 पर्यटकों ने इन पैकेजों का लाभ उठाया है।

(v). **छुट्टी यात्रा रियायत (एलटीसी)** : भारत सरकार ने सार्वजनिक क्षेत्र के तीन उपक्रमों में से आईआरसीटीसी को एलटीसी टूर के संचालन के लिए अधिकृत किया है। आईआरसीटीसी सरकारी कर्मचारियों को सामान्य और कस्टमाइज्ड एलटीसी पैकेज का प्रस्ताव देता है। आईआरसीटीसी ने 19 यात्रियों के लिए विशेष एलटीसी पैकेज की व्यवस्था की है। समस्त आईआरसीटीसी टूर एलटीसी यात्रा के लिए अर्हक हैं।

(vi). **घरेलू एयर पैकेज**

एयर पैकेजों की प्रसिद्धि लगातार बढ़ती जा रही है। आईआरसीटीसी द्वारा सभी जोन से संचालित पैकेजों में विभिन्न गंतव्य जैसे शिरडी, गोवा, दिल्ली, तिरुपति, गंगटोक, दार्जिलिंग, कालिमपोंग, अंडमान एवं निकोबार, लद्दाख, श्रीनगर, कश्मीर, मुंबई, मैसूर, कुर्ग, बेंगलुरु तथा अन्य स्थान आदि शामिल हैं। वर्ष के दौरान, 6464 यात्रियों ने 322 घरेलू एयर पैकेजों का लाभ लिया।

(vii). **शैक्षणिक टूर**

आईआरसीटीसी ने अपनी ज्ञान के लिए यात्रा स्कीम के तहत विद्यार्थियों के लिए शैक्षणिक टूर का संचालन किया और विद्यार्थियों के लिए शैक्षणिक टूर का संचालन करने हेतु विभिन्न राज्य सरकारों से तालमेल किया है। वर्ष के दौरान 2019-20, कुल मिलाकर 1,47,451 विद्यार्थियों (दिल्ली के स्थानीय टूर के विद्यार्थियों सहित) ने हमारे शैक्षणिक टूर से लाभ उठाया।

- **इनबाउंड पर्यटकों के लिए निर्धारित टूर**

क) महाराजा एक्सप्रेस

महाराजा एक्सप्रेस ने अंतर्राष्ट्रीय मंच पर एक लग्ज़री पर्यटन ब्रांड के रूप में आईआरसीटीसी की एक ब्रांड इमेज बनाई है। वर्ष 2010 में आरंभ की गई विश्व यात्रा पुरस्कारों के आयोजन के समय महाराजा एक्सप्रेस को वर्ष 2012 से 2018 तक निरंतर विश्व की अग्रणी लग्ज़री टूरिस्ट ट्रेन का दर्जा दिया गया है। महाराजा एक्सप्रेस चार भिन्न-भिन्न यात्रा कार्यक्रमों के अनुसार संचालित की जाती है। तीन पैकेजों में 6 रातें / 7 दिन और एक पैकेज में 3 रातें / 4 दिन शामिल हैं। पैकेज का डिजाइन इस प्रकार बनाया गया है जिसमें उदयपुर, जोधपुर, बीकानेर, जयपुर, रणथंभौर, आगरा, खजुराहो और वाराणसी जैसे स्थलों का भ्रमण हो सके। प्रस्थान की तिथियों के साथ यात्रा का कार्यक्रम गाड़ी की वेबसाइट www.the-maharajas.com पर अपलोड किया गया है। इस गाड़ी का संचालन सितंबर से अप्रैल माह के टूरिस्ट सीजन के मध्य किया जाता है।

वर्ष 2019-20 के दौरान, कुल मिलाकर 1,074 पर्यटकों ने महाराजा एक्सप्रेस की 25 से अधिक ट्रिपों की सेवाओं का लाभ लिया, जबकि पिछले वर्ष इसकी 32 ट्रिपों में 1142 पर्यटकों सेवा का लाभ उठाया। कोरोना संक्रमण के कारण आईआरसीटीसी को 4 ट्रिप रद्द करनी पड़ी थीं।

प्रति ट्रिप यात्रियों की औसत संख्या वर्ष 2018-19 केदौरान 36 से बढ़कर वर्ष 2019-20 के दौरान 43 रही।

ख) बुद्धिस्ट सर्किट स्पेशल ट्रेन :

(i). आईआरसीटीसी वर्ष 2007 से बुद्धिस्ट सर्किट स्पेशल टूरिस्ट ट्रेन का संचालन करता आ रहा है। यह एक पूर्ण वातानुकूलित गाड़ी है, जो 7 रात्रि और 8 दिन का पैकेज ऑफर करती है, जिसमें भारत और नेपाल के लुम्बिनी के सभी प्रमुख बौद्ध तीर्थस्थल शामिल हैं। बुद्धिस्ट सर्किट ट्रेन के नए रेक में आधुनिक विशेषताएं जैसे दो डाइनिंग कार, वैक्यूम बायो टॉयलेट, एयर सस्पेंशन स्प्रिंग, सिक्योरिटी लॉकर, आशोधित 2एसी वाले कोच जिनमें साइड में बैठने की सुविधा है, ऑन-बोर्ड हाउसकीपिंग एवं सिक्योरिटी, सीसीटीवी कैमरे, दुर्घटना बीमा सुविधा, फुट मसाजर एवं मिनी लाइब्रेरी इत्यादि शामिल हैं। यात्रा का कार्यक्रम प्रस्थान तिथियों सहित ट्रेन की वेबसाइट www.irctcbuddhisttrain.com पर अपलोड किया गया है। वर्ष के दौरान, कुल 365 यात्रियों ने इस गाड़ी में यात्री की जबकि इसकी तुलना में 2018-19 408 यात्रियों

ने इसमें यात्रा की थी। कोरोना महामारी के कारण फरवरी और मार्च के दौरान संचालित किए जाने वाले 3 टूर रद्द करने पड़े थे।

ग) गोल्डन चेरिएट:

गोल्डन चेरिएट, केवल एक लग्ज़री गाड़ी है, जो दक्षिण भारत में कर्नाटक राज्य पर्यटन विकास निगम द्वारा संचालित की जा रही थी, इस गाड़ी को मार्केटिंग, संचालन और अनुरक्षण के उद्देश्य से आईआरसीटीसी द्वारा एक करार के माध्यम से 10 वर्ष के लिए ले लिया गया है, इसके लिए नवंबर, 2019 में दो संगठनों के बीच एक करार पर हस्ताक्षर किए गए। माननीय रेल राज्य मंत्री, श्री सुरेश अंगड़ी, माननीय पर्यटन मंत्री, कर्नाटक सरकार, श्री सी. टी. रवि, अध्यक्ष/रेलवे बोर्ड, श्री वी. के. यादव और अन्य रेल मंत्रालय, आईआरसीटीसी तथा कर्नाटक राज्य पर्यटन विकास निगम के अन्य वरिष्ठ अधिकारीगणों की गरिमामयी उपस्थिति में करार पर हस्ताक्षर किए गए।

आईआरसीटीसी ने जनवरी, 2020 में गाड़ी का कार्य अपने हाथ में ले लिया और एनेक सुधार कार्यों की शुरुआत कर दगी गई, जिनमें अपहोल्स्ट्री तथा ड्रेपरी के बदलाव भी शामिल थे, कक्षों में फर्श के कारपेट के स्थान पर विनायल फ्लोरिंग लगाई गई, बाथरुमों का पूरी तरह नवीनीकरण किया गया किचन के लिए नए उपकरण खरीदे गए, सभी गेस्ट केबिनों के लिए नेटफ्लिक्स, एमेजॉन, हॉटस्टार इत्यादि के सब्सक्रिप्शन वाले नए स्मार्ट टी.वी. खरीदे गए, क्रॉकरी, कटलरी, ग्लासवेयर, कक्षों और रेस्तरां के लिए अंतर्राष्ट्रीय स्तर की लिनन की खरीद की गई। गाड़ी में नई विशेषताएं जोड़ी गई जिनमें पब्लिक एरिया में सीसीटीवी लगाए जाना और अलार्म सिस्टम इंस्टाल किया जाना शामिल था। गाड़ी में निर्बाध वाईफाई कनेक्टिविटी की व्यवस्थी भी गई।

गाड़ी की एक नई शुरुआत की यादगार के रूप में मार्च – अप्रैल, 2020 में कर्नाटक की गौरवपूर्ण यात्रा का कार्यक्रम तैयार किया गया। 6 रातें / 7 दिन की इस यात्रा में बांदीपुर राष्ट्रीय उद्यान, मैसुरु, हेलबिडु–चिकमंगलूर, हम्पी, बादामी–पट्टाडकल–एहोल और गोवा को शामिल किया गया। कोरोना वायरस संक्रमण के चलते ये ट्रिप रद्द कर दी गईं।

गाड़ी की वेबसाइट को नया रूप दिया गया और इसमें ऑनलाइन बुकिंग सुविधा को जोड़ा गया ताकि वेबसाइट पर सीधे बुकिंग सुविधा को बढ़ावा मिल सके। भारत के एजेंटों को गाड़ी की बढ़ी हुई विशेषताओं के बारे में जानकारी दी गई और इसके नए यात्रा कार्यक्रम तथा इंटरनेशनल मार्केटिंग की शुरुआत भी की गई।

तथापि, कोविड-19 महामारी के चलते भारत सहित कई देशों द्वारा अंतर्राष्ट्रीय यात्रियों की आवाजाही पर विभिन्न प्रतिबंध लगाए जाने के कारण, इसके ट्रिप रद्द करने पड़े।

वर्ष 2020-21 और 2021-22 के सीजन के लिए यात्राओं के कार्यक्रम तथा प्रस्थान की तिथियां पहले ही घोषित की जा चुकी हैं तथा उन्हें अधिकारिक वेबसाइट www.goldenchariot.org पर प्रकाशित किया जा चुका है। तीन यात्रा कार्यक्रम अर्थात् कर्नाटक का गौरव (6 रातें/7 दिन), ज्वैल ऑफ साउथ (6 रातें/7 दिन) और कर्नाटक दर्शन (3 रातें/4 दिन) की योजना तैयार कर ली गई है, जिनमें कर्नाटक, तमिलनाडु, केरल और गोवा के विभिन्न गंतव्य शामिल हैं।

- **आउटबाउंड टूर पैकेज**

देश में आउटबाउंड पर्यटकों की मार्किट की क्षमता को महसूस करते हुए, आईआरसीटीसी ने विश्व के विभिन्न पर्यटन स्थलों के लिए आउटबाउंड टूर पैकेजों का संचालन करना आरंभ कर दिया है। वित्त वर्ष 2019-20 में, लगभग 3,646 पर्यटकों ने आउटबाउंड टूर पैकेजों का लाभ लिया, जिससे आईआरसीटीसी को वित्त वर्ष 2018-19 में 27.38 करोड़ रु. की आय़ की तुलना में 27.98 करोड़ रु. की आय हुई।

समझौता ज्ञापन 2019-20 के लक्ष्य पिछले वर्ष की तुलना में अंतर्राष्ट्रीय और घरेलू एयर पैकेजों से राजस्व में वृद्धि के तहत कोरोना संक्रमण के कारण मिले सदमों के बावजूद आईआरसीटीसी द्वारा 15% की वृद्धि **(उत्कृष्ट)** हासिल की गई है।

- **एयर टिकटिंग और कॉरपोरेट ट्रैवल**

क) ऑनलाइन एयर टिकटिंग :

आईआरसीटीसी की एयर टिकटिंग माइक्रो–साइट www.air.irctc.co.in मार्केट में ऑनलाइन ट्रैवल एजेंटों (ओटीए) की तुलना में न्यूनतम सुविधा प्रभारों के साथ बहुत प्रतिस्पर्धी मूल्यों पर घरेलू के साथ–साथ अंतर्राष्ट्रीय एयर टिकट की ऑनलाइन बुकिंग की सुविधा उपलब्ध कराती है।

आईआरसीटीसी एयर में एंड्राइड और आईओएस उपयोगकर्ताओं के लिए मोबाइल एप की सुविधा है, जो सरलता से एयरलाइन बुकिंग के सहायक है। **आईआरसीटीसी की एयर टिकट वेबसाइट के माध्यम से वित्त वर्ष 2018-19 में बुक हुए 4,676 एयर टिकटों की तुलना में वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान लगभग 20% की वृद्धि दर्ज करते हुए प्रतिदिन औसतन 5688 एयर टिकट बुक किए गए, जो समझौता ज्ञापन 2019-20 के लक्ष्य पिछले वर्ष की तुलना में एयर टिकटों की बुकिंग में 15% की वृद्धि (उत्कृष्ट) हासिल की गई है।** आईआरसीटीसी द्वारा वेब और एप के द्वारा की जाने वाली समस्त ऑनलाइन बुकिंग पर मानार्थ आधार पर प्रत्येक यात्री को 50 लाख रु. का बीमा कवर भी उपलब्ध करवा रहा है।

ख) कॉरपोरेट ट्रैवल बिजनेस :

आईआरसीटीसी द्वारा कारपोरेट्स के लिए संपूर्ण यात्रा सोल्यूशन का ऑफर देता है, जिनमें एयर टिकटिंग, एलटीसी के लिए घरेलू यात्रा टिकटों की बुकिंग के साथ–साथ अंतर्राष्ट्रीय टिकटें, होटल बुकिंग, वीजा सुविधाएं, बीमा इत्यादि शामिल हैं। आईआरसीटीसी ने 110 से अधिक सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों/सरकारी विभागों तथा संस्थानों से इस बाबत बात की हुई है।

जन पर्यटन

क) भारत दर्शन / आस्था सर्किट टूरिस्ट ट्रेन :

आईआरसीटीसी के सबसे प्रसिद्ध पर्यटन उत्पादों में से एक, भारत दर्शन टूरिस्ट गाड़ियां स्पेशल टूरिस्ट गाड़ियां हैं, जो कंपनी द्वारा मुख्तः जन सामान्य के लिए ऑफर की जाती हैं। ये गाड़ियां देश के हर कोने से विभिन्न शहरों से, विभिन्न सर्किटों के लिए, ये गाड़ियां संचालित की जाती हैं, जिनके द्वारा विभिन्न पर्यटन स्थलों के दर्शन कराए जाते हैं। प्रति यात्री, प्रतिदिन, गैर-वातानुकूलित स्लीपर श्रेणी के लिए 900/- रु. और प्रति यात्री, प्रतिदिन, 3एसी श्रेणी के लिए 1100/- रु. के आकर्षक मूल्य पर इस टूर पैकेज में रेल और सड़क मार्ग यात्रा, समस्त भोजन, पर्यटन स्थलों की सैर और आवास व्यवस्था शामिल है। इसके भी अलावा, 10 लाख रु. के दुर्घटना बीमा के साथ यात्रियों को बीमा सुविधा भी उपलब्ध कराई जाती है। वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान आईआरसीटीसी ने भारत दर्श के 92 ट्रिप संचालित किए जबकि वित्त वर्ष 2018-19 में भारत दर्शन टूरिस्ट गाड़ियों ने 99 ट्रिप लगाए थे। महामारी के कारण 15 मार्च, 2020 से सभी टूर रद्द कर दिए गए।

ख) स्टेट स्पेशल ट्रेन

आईआरसीटीसी विभिन्न राज्य सरकारों के समन्वय से इन स्पेशल ट्रेन टूर का संचालन करता है। सरकारें टूर पैकेज के लाभार्थियों का चयन करती हैं, जिनमें अधिकांशतः वरिष्ठ नागरिक होते हैं। इन ट्रेन टूर में भारत के विभिन्न पर्यटन और तीर्थ स्थल शामिल किए जाते हैं। वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान आईआरसीटीसी ने दिल्ली, मध्य प्रदेश, ओडिशा, राजस्थान और झारखंड की राज्य सरकारों के साथ करार किया तथा स्टेट स्पेशल ट्रेनों का संचालन किया। वर्ष के दौरान, कुल मिलाकर 64,733 पर्यटकों ने इन यात्राओं में 68 ट्रिपों का लाभ उठाया। स्टेट स्पेशल ट्रेनों के संचालन से 95.38 करोड़ रु. की आमदनी हुई। हाल ही में कोरोना संक्रमण के फैलने से आईआरसीटीसी द्वारा कई टूर संचालित नहीं हो सके।

ग) आईआरसीटीसी की गाड़ियां :

निजीकरण को लेकर भारतीय रेलवे के दिशानिर्देशों के अनुसार, यात्री गाड़ियों का प्रबंधन तथा संचालन निजी संचालकों को सौंपा जाना संभावित था। आईआरसीटीसी को तीन यात्री गाड़ियों के संचालन का जिम्मा सौंपा गया था। इस समय आईआरसीटीसी द्वारा निम्नलिखित गाड़ियों का संचालन किया जा रहा है :

ए) लखनऊ-नई दिल्ली तेजस

बी) अहमदाबाद-मुंबई सेंट्रल तेजस

सी) वाराणसी-इंदौर एसी पैसेंजर गाड़ी

आईआरसीटीसी ने लखनऊ से नई दिल्ली सेक्टर पर अपनी पहली गाड़ी की शुरुआत 4 अक्तूबर, 2019 को की। गाड़ी का उद्घाटन उत्तर प्रदेश के माननीय मुख्य मंत्री योगी आदित्यनाथ द्वारा किया गया। दूसरी गाड़ी की शुरुआत गुजरात के माननीय मुख्य मंत्री, श्री विजय रूपाणी द्वारा अहमदाबाद-मुंबई-अहमदाबाद मार्ग पर 17 जनवरी, 2020 को की गई और तीसरी गाड़ी, जो पहली ओवरनाइट यात्री गाड़ी थी, की शुरुआत 16 फरवरी, 2020 को वाराणसी-इंदौर-वाराणसी लाइन पर की गई।

रेलवे द्वारा लागू पट्टा प्रभार अदा करने के बाद ये गाड़ियां आईआरसीटीसी को पट्टे पर दी गई हैं और इसके बदले, आईआरसीटीसी को भी इन गाड़ियों के संचालन के लिए निर्धारित और परिवर्तनीय प्रभारों पर रेलवे को अदायगी करनी होगी।

कई विशेषताओं और आईआरसीटीसी द्वारा विशिष्ट भोजन एवं पेय पदार्थों की सेवाओं, जन बोर्ड सिक्योरिटी, हाउसकीपिंग और जानकारी संबंधी सेवाओं के रूप में तेजस एक्सप्रेस के यात्रियों को दी जाने वाली सुविधाओं के साथ ही, आईआरसीटीसी द्वारा यात्रा बीमा के साथ यात्रियों को बीमा किसी अतिरिक्त लागत के व्यापक सेवा ऑफर की जा रही है।

25 लाख रु. कवरेज के साथ इस मानार्थ यात्रा बीमा का ऑफर आईआरसीटीसी की गाड़ियों में यात्रा करने वाले प्रत्येक यात्री के लिए है।

आईआरसीटीसी द्वारा पूरी यात्रा अवधि के दौरान यात्रियों के सामान की चोरी/डकैती की स्थिति में 01 लाख रु. के विशेष बीमा कवर क साथ सामान्य यात्रा बीमा कवर की सुविधा भी दी जा रही है।

दुर्घटना के कारण होने वाली मृत्यु अथवा स्थायी विकलांगता के मामले में, 25 लाख रु. के दावे की अदायगी की जाएगी। आईआरसीटीसी की गाड़ियों के यात्रियों को आंशिक विकलांगता के लिए, 15 लाख रु. तक की राशि तथा आपात स्थिति में अस्पताल में भर्ती होने पर 5 लाख रु. तक की राशि सौंपी जाएगी।

इसके अलावा, आईआरसीटीसी द्वारा गाड़ी के एक घंटे से अधिक देर से चलने पर प्रति यात्री 100/- रु. तथा दो घंटे से अधिक की देरी के लिए 250/- रु. की क्षतिपूर्ति राशि की अदायगी भी की जाएगी।

लखनऊ-नई दिल्ली तेजस गाड़ी प्रातःकाल में लखनऊ से रवाना होती है और अपराह्न में नई दिल्ली से वापस रवाना होती है। यह गाड़ी गाजियाबाद और कानपुर स्टेशनों पर ठहरती है। इसी प्रकार, अहमदाबाद-मुंबई तेजस गाड़ी प्रातःकाल में अहमदाबाद से रवाना होती है और अपराह्न में मुंबई से वापस रवाना होती है। अहमदाबाद तेजस मार्ग में नांदेड़, वडोदरा, भरूच, सूरत वापी और बोरिवली स्टेशनों पर ठहरती है। ये दोनों गाड़ियां सप्ताह में 6 दिन चलती हैं।

आईआरसीटीसी की वाराणसी से इंदौर के बीच पहली ओवरनाइट गाड़ी, काशी महाकाल एक्सप्रेस को दो मार्गों पर चलाया जाता है। यह गाड़ी वाराणसी-सुल्तानपुर-लखनऊ-कानपुर-झांसी-बीना-भोपाल-उज्जैन-इंदौर मार्ग पर 4 दिन (2 अप और डाउन ट्रिप) चलती है, यह गाड़ी 2 दिन (1 अप और डाउन ट्रिप) वाराणसी-इलाहाबाद-कानपुर-झांसी-बीना-भोपाल-उज्जैन-इंदौर मार्ग पर चलती है। मार्ग में यह गाड़ी लखनऊ, कानपुर, झांसी, भोपाल और उज्जैन स्टेशनों पर ठहरती है।

आईआरसीटीसी की गाड़ियों की मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं :

1. स्टेशनों पर विशेष आरक्षण काउंटर।
2. गाड़ी के टिकट विशेष रूप से आईआरसीटीसी की वेबसाइट www.irctc.co.in पर तथा मोबाइल एप-आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट पर बुक कराए जा सकते हैं। ये टिकट आईआरसीटीसी के ऑनलाइन ट्रैवल पार्टनरों जैसे पेटीएम, इक्सिगो, फोनपे, मेक माई ट्रिप, गूगल, रेलयात्री इत्यादि के माध्यम से भी बुक कराई जा सकती हैं।

- 60 दिन की अग्रिम आरक्षण अवधि
- 5 वर्ष से कम आयु के बच्चों को किराये से छूट
- डायनेमिक ट्रेन किराया
- उच्च गुणवत्ता वाला भोजन और पेय पदार्थ
- यात्रियों की पसंद के अनुरूप गाड़ियों में क्षेत्रीय खाने परोसे जाते हैं
- पेशेवर और सक्षम महिला-पुरुष कर्मचारियों के माध्यम से ऑनबोर्ड आतिथ्य-सत्कार सेवाएं
- पेशेवर ऑनबोर्ड आतिथ्य-सत्कार और सुरक्षा स्टाफ हर समय उपलब्ध
- गाड़ियों में मानार्थ आरओ वाटर की उपलब्धता
- पूरी यात्रा के दौरान ऑनबोर्ड मानार्थ सूचना संबंधी सेवा आसानी से प्राप्त की जा सकती हैं
- ऑनबोर्ड मानार्थ यात्रा एवं पर्यटन पत्रिका
- प्रत्येक यात्री के लिए 25 लाख रु. का मानार्थ यात्रा बीमा, साथ ही यात्रा अवधि के दौरान गाड़ी में सामान की चोरी/डकैती हो जाने पर 1 लाख रु. का कवर
- गाड़ी के देरी से चलने पर यात्रियों को क्षतिपूर्ति की अदायगी.

घ) चुनाव स्पेशल गाड़ियां :

वित्त वर्ष 2013-14 के बाद से आम चुनावों तथा विधान सभा चुनावों के लिए सेना और अर्द्ध-सैनिक बलों की आवाजाही का कार्य आईआरसीटीसी को सौंपा गया है। चुनाव के लिए स्पेशल गाड़ियों की बुकिंग और आवाजाही के लिए एक सिंगल विंडो के रूप में आईआरसीटीसी को नामित किया गया है। वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान, आईआरसीटीसी ने आम चुनाव के लिए अर्द्ध-सैनिक बलों की आवाजाही हेतु 346 गाड़ियां चलाईं तथा 6.23 करोड़ रु. (इसमें आईआरसीटीसी का सुविधा प्रभार केवल 5% था) अर्जित किए।

ङ) वातानुकूलित पर्यटक गाड़ी :

बुद्धिस्ट स्पेशल टूरिस्ट ट्रेन के पारंपरिक रेक का उपयोग करते हुए, आईआरसीटीसी ने वित्त वर्ष 2018-19 के दौरान पहली बार वातानुकूलित पर्यटक गाड़ी का संचालन किया। वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान, आईआरसीटीसी ने 1501 यात्रियों के लिए 8 वातानुकूलित पर्यटक गाड़ियां चलाई, इसकी तुलना में वित्त वर्ष 2018-19 में 665 यात्रियों के लिए 4 वातानुकूलित पर्यटक गाड़ियां चलाईगई थीं।

च) तीर्थ स्पेशल पर्यटक गाड़ियां (PSTT):

आईआरसीटीसी द्वारा तीर्थ स्पेशल गाड़ियां संचालित करने की योजना बनाई जा रही है और इसके लिए रेलवे बोर्ड से अलग रेक उपलब्ध कराने का आग्रह किया गया है। तीर्थ स्पेशल पर्यटक गाड़ियों में 5 स्लीपर और 5 3एसी कोच होंगे। इसके लिए प्रति दिन प्रति यात्री, स्लीपर श्रेणी के लिए 900 रु. तथा प्रति दिन प्रति यात्री, 3एसी श्रेणी के लिए 1500 रु. का आकर्षक किराया रखा गया है, इस टूर पैकेज में सभी कीमतें शामिल हैं, जिसमें रेल और सड़क मार्ग की यात्रा, समस्त भोजन, दर्शनीय स्थलों की यात्रा और आवास शामिल है। इस सीजन के लिए नियोजित टूर महामारी के कारण रद्द कर दिए गए हैं।

छ) थीम आधारित पर्यटक गाड़ियां :

i. रामायण एक्सप्रेस :

आईआरसीटीसी ने रामायण एक्सप्रेस नामक 4 विशेष पर्यटक गाड़ियां शुरु और संचालित की हैं। एक गाड़ी तमिलनाडु के तिरुनलवेल्ली से चलाई गई थी। इसमें इलाहाबाद, अयोध्या, बक्सर, चित्रकूटधाम, हम्पी, जनकपुरी (नेपाल), नंदीग्राम, नासिक, रघुनाथपुर, श्रृंगावरपुरप, सीतामढ़ी और वाराणसी आदि जैसे गंत्वय शामिल थे। यह गाड़ी दिनांक 05.03.2020 से 18.03.2020 तक चलाई गई जिसमें सभी कीमतें शामिल थीं।

ii. मंदिर दर्शन :

आईआरसीटीसी का एक और अद्वितीय टूर पैकेज आंध्र प्रदेश और कर्नाटक के मंदिरों को शामिल किए हुए है। "आंध्र प्रदेश का टैंपल टूर" मदुरै से दिनांक 11.12.2019 से 17.12.2019 तक संचालित हुआ। इस पैकेज में अहोबिलम-महानंदी-सिंहाचलम-श्रीसाईलम-भद्राचलम-अण्णावरण जैसे गंतव्य शामिल किए गए। अन्य टैंपल टूर दिनांक 05.12.2019 से 09.12.2019 तक टैंपल टूर ऑफ साउथ कन्नड़ा के नाम से संचालित किया गया। इस पैकेज में मुरुदेश्वरा-कोल्लुर-मुकाम्बिका-श्रृंगेरी-होरांडु-धर्मशाला जैसे गंतव्य शामिल किए गए। पैकेज द्वारा 708 यात्रियों को सेवा प्रदान की गई।

- **अन्य पर्यटन गतिविधियां**

क) इवेंट मेनेजमेंट :

आईआरसीटीसी ने इवेंट मेनेजमेंट कारोबार में कदम रखा है तथा भारतीय रेलवे, सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों, शिक्षा विभाग तथा अन्य प्रमुख संस्थानों के लिए विभिन्न सम्मेलनों, गतिविधियों का आयोजन किया है। आईआरसीटीसी को माननीय प्रधान मंत्री, माननीय राष्ट्रपति, माननीय रेल मंत्री तथा अन्य प्रसिद्ध व्यक्तियों के लिए कार्यक्रमों के प्रबंधन के अवसर मिले हैं। वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान, आईआरसीटीसी ने विभिन्न कार्यक्रमों जैसे संगोष्ठी का आयोजन किया है, जिनमें प्रमुख रूप से रेलवे के कार्यक्रम हैं तथा इनसे 81.82 लाख रु. अर्जित किए हैं।

एक बिजनेस सेगमेंट के रूप में इवेंट मेनेजमेंट की क्षमता को महसूस करते हुए आईआरसीटीसी ने स्वयं को एक पूर्ण-रूपेण इवेंट मेनेजमेंट कंपनी के रूप में स्थापित करने की योजना बनाई है और रेल मंत्रालय, इसके सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों और पूरे देश में अन्य सरकारी संगठनों के लिए विभिन्न गतिविधियों (बैठकें, प्रोत्साहन दौरे, कॉन्फ्रेंस और एक्सपोजिशंस - एमआईसीई) के आयोजन के लिए अपनी इवेंट मेनेजमेंट सेवाओं का ऑफर दिया है।

ख) चार्टर गाड़ियों और डिब्बों की बुकिंग :

आईआरसीटीसी ने वर्ष 2019-20 के दौरान विभिन्न पर्यटक समूहों के लिए 568 (81 गाड़ियों एवं 487 कोच) चार्टर गाड़ियों का संचालन किया है। रेल मंत्रालय ने सभी गाड़ियां और कोच चार्टर आधार पर ऑनलाइन बुक किए जाने के लिए आईआरसीटीसी को एक सिंगल विंडो एजेंसी के रूप में नामित किया है। एफटीआर गाड़ियों/कोच की ऑनलाइन बुकिंग के लिए www.ftr.irctc.co.in वेबसाइट का उपयोग किया जा सकता है।

ग) क्रूज़ पैकेज :

इंटरनेशनल क्रूज़ पैकेज : आईआरसीटीसी पूरे विश्व में (इंटरनेशनल और घरेलू) क्रूज़ पैकेज के एक नए कारोबार में कदम रखा है। आईआरसीटीसी ने अपना पहला क्रूज़ पैकेज नॉर्वेजियन गेटवे क्रूज़ के साथ 24 जून, 2019 से 06 जुलाई, 2019 तक सचालित किया जिसमें 12 रातों/13 दिन के पैकेज के लिए अमीरात की रिटर्न फ्लाइट, होटल में ठहराव (1+1 रात्रि), बीमा और वीज़ा प्रभार (डेनमार्क) शामिल थे, जिससे 62.5 लाख रु. अर्जित किए गए।

नॉर्वेजियन गेटवे क्रूज़ 25 जून, 2019 को कोपेनहेगन (डेनमार्क) से आरंभ हुआ और 04 जुलाई, 2019 (9 रातें/10 दिन) तक चालू रहा, इसमें वार्नमुंडे (जर्मनी), डायनिया (पोलैंड), हेलसिंकी (फिनलैंड), सेंट पीट्सबर्ग (रूस), स्टॉकहोम (स्वीडन) और वापस कोपेनहेगन (डेनमार्क) जैसे स्थान शामिल थे।

साथ ही, आईआरसीटीसी ने हाल ही में 10 इंटरनेशनल और 6 घरेलू क्रूज़ पैकेज लांच किए हैं, जिनका विवरण आईआरसीटीसी के पर्यटन पोर्टल पर उपलब्ध है।

रीवर क्रूज़ पैकेज : आईआरसीटीसी ने रीवर क्रूज़ लाइनर्स के साथ गठबंधन किया है ताकि घरेलू बाजार में विशाल गंगा और ब्रह्मपुत्र नदियों में रीवर क्रूज़ का संचालन किया जा सके। घरेलू रीवर क्रूज़ पैकेज की गंगासागर और सुंदरलैंड में भी शुरुआत की गई है, जिसकी जानकारी आईआरसीटीसी पर्यटन पोर्टल पर अपलोड की गई है।

इसके साथ ही, आईआरसीटीसी ने इंटरनेशनल क्रूज़ पैकेज को लांच करने के साथ-साथ भारत में घरेलू रीवर क्रूज़ पैकेज के लिए समझौता ज्ञापन के लक्ष्य को दोनों लक्ष्यों के लिए उत्कृष्ट रेटिंग के साथ प्राप्त कर लिया है।

आईआरसीटीसी ने एयर चार्टर के नए व्यावसायिक क्षेत्र में कदम रखा है। पायलट रन के आधार पर, आईआरसीटीसी ने रेल मंत्रालय को अपनी सेवाएं दी हैं तथा वित्त वर्ष 2018-19 के दौरान चार एयर चार्टर का संचालन किया है। आरंभ में, यह कारोबार केवल सरकारी ग्राहकों के लिए सीमित रहेगा और बाद में बाजार में इसके संचालन में सिद्ध हो जाने पर इसे सभी के लिए आरंभ किया जाएगा।

घ) पहाड़ और विरासत वाले चार्टर

आईआरसीटीसी ने सक्रिय रूप से भारत की 5 हिल रेलवे अर्थात् नीलगिरी माउंटेन रेलवे, दार्जिलिंग हिमालय रेलवे, कालका-शिमला रेलवे, कांगड़ा घाटी रेलवे और माथेरान रेलवे को बढ़ावा देने का कार्य किया है। आईआरसीटीसी द्वारा कालका-शिमला, नीलगिरी माउंटेन रेलवे, दार्जिलिंग हिमालयन रेलवे, जो यूनेस्को की **वर्ल्ड हेरिटेज साइटें** हैं, पर हिल चार्टरों का संचालन किया है। आईआरसीटीसी ने हाल ही में कालाकुंड के लिए एक पैकेज की शुरुआत की है, जो भारतीय रेलवे के रतलाम मंडल के पातालपानी-कालाकुंड के हाल ही में शुरु हुए हेरिटेज सेक्शन पर स्थित है।

ङ) आरामदेह रेलवे सैलून कार

रेल मंत्रालय ने अपने आरामदेह सैलून कोचों के बेड़े के लिए बुकिंग की शुरुआत का निर्णय लिया है और इन स्पेशल पैकेजों की मार्केटिंग तथा बुकिंग का कार्य आईआरसीटीसी को सौंपा है। सैलून कार सामान्यतया घर के कमरे की तरह होता है, जिसमें दो वातानुकूलित बैडरूम - एक में दो बैड तथा दूसरा अटैच बाथ, डाइनिंग एरिया और एक किचन के साथ एसी प्रथम श्रेणी कूपे की तरह होता है। इनमें वैकल्पिक सेवाएं जैसे परिचारक, खानपान सुविधा तथा पर्यटकों की मांग पर पिक एंड ड्रॉप की सुविधा होती है। वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान, आईआरसीटीसी ने पूरे भारत में 33 सैलून चार्टरों का सफल संचालन किया, जबकि इसकी तुलना में 20 सैलून कारों का संचालन हुआ था। आईआरसीटीसी ने रेलों से आग्रह किया है कि वे चार्टरों के संचालन के लिए 5 विशिष्ट रूप से पूर्णतया वातानुकूलित सैलून और इसके 5 क्षेत्रीय कार्यालयों के लिए सैलून कार और 2 नई दिल्ली में उपलब्ध कराएं।

च) स्टेशनों पर स्थित विश्रामालयों की ऑनलाइन बुकिंग तथा होटल बुकिंग :

- आईआरसीटीसी अपने पर्यटन पोर्टल के माध्यम से कंफर्म पीएनआर वाले रेल यात्रियों को 537 रेलवे स्टेशनों पर स्थित विश्रामालयों की बुकिंग की सुविधा उपलब्ध करा रहा है। यात्री एंड्राइड और आईओएस मोबाइल एप्स पर भी आसानी से विश्रामालयों की बुकिंग करा सकते हैं। 43 स्टेशनों पर घंटों के हिसाब से भी बुकिंग की सुविधा है। विश्रामालयों की कुल बुकिंग में से लगभग 65% बुकिंग ऑनलाइन की जा रही है। 20% बुकिंग मोबाइल एप्स के माध्यम से की जा रही है।
- आईआरसीटीसी ने 16 स्टेशनों पर विश्रामालयों की बुकिंग को अपग्रेड करने तथा सेवाओं के प्रबंध का कार्य आरंभ कर दिया है, जिनमें सियालदह, राजेन्द्र नगर, टाटा नगर, उडुपी, मडगांव, अहमदाबाद, वडोदरा, थिविम, लखनऊ, जयपुर, गोरखपुरप, त्रिच्चुरापल्ली, मदुरै, कांचेगुड़ा, तिरुपति एवं बिलासपुर शामिल हैं। अपग्रेड किए गए विश्रामालयों में होटल जैसी सुविधाएं, जैसे पूर्ण एसी, वाईफाई, टीवी, गीज़र, चादरें, सोफा इत्यादि हैं।
- वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान कुल बुकिंग संख्या 4.46 लाख थी और इससे 22.66 करोड़ रु. राजस्व की प्राप्ति हुई।

छ) एडवांस टूरिज्म :

आईआरसीटीसी पर्यटन मेघालय के लिए 05 रात और 06 दिन के एक टूर पैकेज का ऑफर देती है। इस टूर में बेंगलुरु के साथ गुवाहटी के लिए कनेक्टिड फ्लाइटें और मेघालय में मौसिनराम और मव्ल्य्न्ब्ना की यात्रा के लिए मोटरसाइकल आधारित यात्रा शामिल होगी।

ज) आईआरसीटीसी की मोबाइल एप्स :

मोबाइल एप्स और मोबाइल रेस्पांसिव वेबसाइटें ग्राहकों के लिए समय की मांग है। अतः, आईआरसीटीसी के उत्पादों को बढ़ावा देने के लिए, आईआरसीटीसी ने उपयोगकर्ता अनुकूल यात्रा और पर्यटन मोबाइल एप्स की शुरुआत की है। **आईआरसीटीसी एयर** और **आईआरसीटीसी पर्यटन** मोबाइल एप्लीकेशन 31 मई, 2016 को लांच की गई थीं। आईआरसीटीसी एप के लिए एप्लीकेशन पहले से ही एंड्राइड और आईओएस उपयोगकर्ताओं के लिए उपलब्ध हैं। एक इंटीग्रेटिड आईआरसीटीसी एप, **आईआरसीटीसी कनेक्ट** में featuring रेल एवं एयर टिकटिंग और आईआरसीटीसी पर्यटन जैसी विशेषताएं हैं, जिसे दिनांक 10.01.2017 को रिलीज किया गया था। 31 मार्च 2020 तक, आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट एप 1 करोड़ से अधिक बार डाउनलोड की गई थी और एप पर नियमित रूप से पैकेज बुक किए जा रहे हैं। एंड्राइड के साथ ही साथ आईओएस पर महाराजा एक्सप्रेस के लिए मोबाइल एप विकसित कीगई है ताकि गेस्ट फीडबैक सिस्टम को सरल बनाया जा सके और ऑफ-बोर्ड भ्रमण को बढ़ावा दिया जा सके। एप में यात्रा के विस्तृत विवरण और लाइव ट्रेन ट्रेकिंग इत्यादि विशेषताएं भी उपलब्ध हैं।

झ) पर्यटन पोर्टल :

आधुनिक प्रौद्योगिकी के युग में जहां इंटरनेट, वेबसाइटें और एप दुनिया में छाई हुई हैं, आईआरसीटीसी ने एक ऑनलाइन ट्रैवल एजेंसी के रूप में विकसित होने की क्षमता के बारे में महसूस किया है। आईआरसीटीसी ने मार्च, 2007 में अपना पर्यटन पोर्टल www.irctctourism.com लांच किया और यह पिछले 9 वर्षों से ग्राहकों को पूर्णतया ऑनलाइन ट्रैवल सोल्यूशन की सुविधा दे रहा है। इस पोर्टल ने वर्ष 2008 में **राष्ट्रीय पर्यटन पुरस्कार** जीता, तीन निरंतर वर्षों अर्थात् 2014, 2015 और 2016 के लिए मेट्रिक्स लैब द्वारा **सुख-सुविधापूर्ण यात्रा** के लिए **वेबसाइट ऑफ दि ईयर** का पुरस्कार जीता तथा वर्ष 2015 से 2018 तक लगातार चार वर्षों के दौरान फ्रेंचाइज़ इंडिया द्वारा इसे **इंडियन ई-रिटेल पुरस्कार** से सम्मानित किया गया। पोर्टल में पर्यटक गाड़ियों, एयर टिकटों, होटलों, सैलून कारों, एसी पर्यटक गाड़ियों, इवेंट मेनेजमेंट, रेल, हवाई अथवा सड़क मार्ग द्वारा टूर पैकेजों की बुकिंग की सुविधा है। उपयोगकर्ताओं के लिए सरल तथा अन्य ओटीए द्वारा ऑफर की गई सुविधाओं के कारण आईआरसीटीसी ने अपनी पर्यटन वेबसाइट का पुनरुद्धार किया है। वर्ष 2019-20 में इसक वेबसाइट पर गोल्डन चेरिएट गाड़ी को भी लांच किया गया है। वर्ष 2019-20 में कुल बुकिंग 518277 थी, 12.18 लाख यात्रियों को खानपान की सुविधा दी गई और 282.83 करोड़ रु. का राजस्व अर्जित किया गया।

ञ) ऑनलाइन फीडबैक मॉड्यूल :

आईआरसीटीसी ने आईआरसीटीसी टूरिस्ट ट्रेन, पैकेज इत्यादि पर पर्यटकों/यात्रा कर रहे यात्रियों से टूर के दौरान टैबलेट के माध्यम से ऑनलाइन फीडबैक लेना आरंभ किया है, ताकि यात्रियों का वास्तविक फीडबैक प्राप्त किया जा सके और अपने उत्पादों को बेहतर बनाने

के लिए आवश्यक कार्रवाई की जा सके। आईआरसीटीसी के पर्यटन विभाग ने नियमित रूप से ऑनलाइन फीडबैक लेने के लिए प्रत्येक जोन के लिए 3 टैबलेट जारी किए हैं।

ट) आंशिक भुगतान की सुविधा :

ऑनलाइन और ऑफलाइन ग्राहक अब अपने पर्यटन पैकेज बुक करने के लिए आंशिक भुगतान की सुविधा का उपयोग कर सकते हैं और पूरी राशि ब्लॉक के बिना अपनी यात्राओं की यौजना तैयार कर सकते हैं।

ठ) ऑनलाइन होटल बुकिंग :

आईआरसीटीसी के इंटीग्रेटिड एकोमोडेशन पार्टनर (होटल, होम स्टे, बेड एंड ब्रेकफास्ट, पेइंग गेस्ट, डॉरमेट्री, पेइंग गेस्ट हाउस, यात्री निवास, हॉलिडे होम्स, स्टार्ट अप इत्यादि) इसके प्लेटफार्म पर https://www.hotel.irctctourism.com अथवा 'आईआरसीटीसी टूरिज्म' मोबाइल एप्स - एंड्राइड एवं आईओएस के माध्यम से ऑनलाइन बुकिंग कर सकते हैं।

इस समय निम्नलिखित होटल बुक किए जा सकते हैं :-

- ली रॉय होटल
- ओयो रूम्स
- फैब होटल
- ओगा होटल
- कॉस्मोपॉलिटन होटल
- जिंजर होटल

ग्राहक अब 600/- रु. के आरंभिक किराये के साथ 135 शहरों में 3172 से अधिक होटल बुक करा सकते हैं। अधिकांश होटल रेलवे स्टेशनों, हवाई अड्डों और सिटी सेंटर्स के पास स्थित हैं। यदि चैक-इन से 24 घंटे पहले होटल की बुकिंग रद्द कराई जाती है तो आईआरसीटीसी कोई रद्दकरण प्रभार नहीं लेने का ऑफर देता है।

पर्यटन की योजना

अत्यधिक वैविध्य लिए विभिन्न पर्यटन उत्पाद आईआरसीटीसी को पर्यटन के क्षेत्र में वृद्धि के अभूतपूर्व अवसर प्रदान करते हैं। इसी क्रम में, आगामी वर्षों में कंपनी की और वृद्धि करने तथा अपने पर्यटन कारोबार को मजबूती प्रदान करने की योजना है, जिसमें वर्तमान कारोबार का विस्तार करने तथा साथ ही नए उत्पाद शुरु करने की योजना है।

आईआरसीटीसी पर्यटन को और अधिक डायनेमिक और लोचशील होने की आवश्यकता है ताकि कोरोना महामारी के बाद स्थिति से निबटा जा सके। महामारी के नियंत्रण के बाद उद्योग की बहाली में न्यूनतम 10 माह का समय लगना संभावित है।

तथापि आगामी वर्षों के लिए जिन क्षेत्रों पर विशेष रूप से ध्यान रहेगा ने इस प्रकार हैं -

1. **क्रूज़ पैकेज :** आईआरसीटीसी पूरे विश्व में क्रूज़ लाइनर्स पैकेज लांच करने पर ध्यान केंद्रित करेगा। आईआरसीटीसी इन क्रूज़ में सीटों/कमरों को ब्लॉक करेगा और घरेलू एवं इंटरनेशनल लेवल पर उनकी बिक्री करेगा।
2. **रीवर क्रूज़ पैकेज :** लग्ज़री रीवर क्रूज़ टूर ऑफर करने के लिए आईआरसीटीसी भारत की प्रतिष्ठित कंपनियों से गठबंधन भी करने जा रहा है। महाराजा एक्सप्रेस के यात्रियों को भी इन टूर का ऑफर दिया जाएगा।
3. **एसी टूरिस्ट ट्रेन :** अधिकाधिक एसी टूरिस्ट गाड़ियां चलाने आईआरसीटीसी पारंपरिक बुद्धिस्ट रेक का उपयोग करेगा तथा भारत में विभिन्न पर्यटन यात्राओं की शुरुआत करेगा तथा उनका संचालन करेगा।
4. **तीर्थयात्री स्पेशल टूरिस्ट ट्रेन :** आईआरसीटीसी रेलवे से तीन नए रेक लेकर तीर्थयात्री स्पेशल ट्रेन शुरु करने तथा उनके संचालन की योजना बना रहा है। आईआरसीटीसी पूरे वर्ष भारत भर में इन रेकों का उपयोग करेगा। इस उद्देश्यार्थ, मिश्रित रेकों का उपयोग किया जाएगा, उदाहरण के लिए, इनमें 5 कोच नॉन-एसी स्लीपर श्रेणी के तथा 4 कोच 3एसी श्रेणी के होंगे।
5. **एडवेंटर टूरिज्म :** आईआरसीटीसी पूर्वोत्तर भारत के लिए अपने विभिन्न एडवेंटर टूर संचालित करने जारी रखेगा। भारत के अन्य भागों में और अधिक एडवेंचर टूरिज्म पैकेजों की शुरुआत की जागी। इन गतिविधियों में बाइकिंग, हाइकिंग, माउंटेनियरिंग इत्यादि शामिल होंगी।
6. **यात्री गाड़ियां :** आईआरसीटीसी भारतीय रेलवे द्वारा संयुक्त उद्यमों के माध्यम से अथवा स्वतंत्र रूप से भारतीय रेलवे के निजीकरण के लिए चिह्नित समूहों में से अधिक गाड़ियां लेने की योजना बना रहा है। आईआरसीटीसी की योजना है कि भारतीय रेलवे से अन्य उपलब्ध गाड़ियों का प्रभार भी ले लिया जाए, इनमें **तेजस एक्सप्रेस** नामक गाड़ी के लिए बुकिंग, प्रबंधन और परिचालनिक गतिविधियों का कार्य आईआरसीटीसी के पास है। तथापि, अंतिम निर्णय इस सुविधा के वित्तीय और निष्पादन के विश्लेषण पर आधारित होगा।
7. **फॉरेक्स, वीज़ा एवं अंतर्राष्ट्रीय बीमा :** आईआरसीटीसी फॉरेक्स, वीज़ा एवं ओवरसीज़ बीमे के लिए सेवा-प्रदाताओं से करार किए हैं। ये कार्य मुख्यतः आईआरसीटीसी के आउटबाउंड टूर पैकेज क्लाइंट और इसके कारपोरेट क्लाइंट के लिए हैं।

सोशल मीडिया में आईआरसीटीसी की उपस्थिति

आईआरसीटीसी देश की सर्वश्रेष्ठ यात्रा और पर्यटन कंपनियों में से एक है और पिछले दो वर्षों में, आईआरसीटीसी ने इंटरनेट पर सर्वाधिक प्रसिद्ध सोशल मीडिया प्लेटफार्म जैसे, फेसबुक, ट्विटर, इंस्टाग्राम और लिंकेडिन पर अपनी एक सशक्त ब्रांड उपस्थिति दर्ज की है। इस उपस्थिति से अन्यों

की तुलना में आईआरसीटीसी को बड़ी संख्या में ऑडियंस से जुड़ने और बेहतर हल अथवा उत्पाद दे सकने की शक्ति मिली है। आईआरसीटीसी को अपने सोशल मीडिया चैनलों के माध्यम से मिली शिकायतों पर प्रतिक्रिया देने में भी सक्रिय रहा है।

वर्ष 2019-20 के दौरान, आईआरसीटीसी को इंटरनेट पर कुल मिलाकर 5,19,452 मेंशंस प्राप्त हुई हैं, जिनमें से 3,23,477 सोशल मीडिया प्लेटफार्म से थीं और शेष 1,95,975 अन्य स्रोतों जैसे न्यूज़ वेबसाइट, ऑनलाइन फोरम इत्यादि से थीं। एक ब्रांड के रूप में, आईआरसीटीसी ने अपने सोशल मीडिया पर अपने उपयोगकर्ताओं से मिले अच्छे रेस्पांस का संग्रहण किया है, वर्ष 2019-20 में आईआरसीटीसी सोशल नेटवर्क पर ने लोगों के साथ 5,81,837 बार पोस्ट शेयर कीं और 1,33,899 पॉजिटिव मेंशंस प्राप्त किए।

आईआरसीटीसी ने अपने अधिकारिक सोशल मीडिया, जहां आईआरसीटीसी एयर और आईआरसीटीसी पर्यटन को हैंडल किया जाता है, पर अपने फॉलोवर्स की अत्यधिक होती वृद्धि को देखा है। इंस्टाग्राम प्लेटफार्म पर फॉलोवर्स की 10301% की बहुत बड़ी उछाल देखी गई है, जबकि लिंकेडिन पर वर्तमान वर्ष में फॉलोवर्स की संख्या 199% तक बढ़ी है। ट्विटर के फॉलोवर्स का बेस भी 73% तक बढ़ा है, जबक फेसबुक के फॉलोवर्स में 19% की बढ़ोतरी हुई है।

सोशल मीडिया के फॉलोवर्स बेस में होती वृद्धि के से वेबासइट ट्रैफिक भी बढ़ा है, फलस्वरूप आईआरसीटीसी की पर्यटन वेबसाइट पर 58% ट्रैफिक भी बढ़ा है.

महाराजा एक्सप्रेस की सोशल मीडिया नीति – आईआरसीटीसी की फ्लैगशिप प्रीमियर लग्ज़री ट्रेन अपना ध्यान अंतर्राष्ट्रीय आगंतुकों पर रखती है, जो भारत में यात्रा करने के लिए आना चाहते ए और इस देश की सासंकृतिक विरासत को देखने के दौरान एक आरामदेह अनुभव से गुजरना चाहते थे। महाराजा की वेबसाइट को वर्ष के दौरान 2019-20 पूरी तरह से परिवर्तित कर दिया गया और फलस्वरूप, इसके ट्रैफिक में 34% की वृद्धि देखी गई। महाराजा एक्सप्रेस के सोशल मीडिया प्लेटफार्मों पर भी फॉलोवर्स की वृद्धि हुई, जबकि वर्ष 2019-20 में इंस्टाग्राम सर्वाधिक प्रसिद्ध प्लेटफार्म रहा। इंस्टाग्राम का फॉलोवर्स बेस 64.79% तक बढ़ा, इसके बाद वर्ष 2019-20 में फेसबुक पर इसमें 10.3% की और ट्विटर पर लगभग 9% की वृद्धि हुई।

बुद्धिस्ट सर्किट टूरिस्ट ट्रेन को बढ़ावा देने के लिए, आईआरसीटीसी ने सोशल मीडिया मार्केटिंग और अन्य डिजिटल माध्यमों पर निरंतर हो रहे मार्केटिंग प्रयासों के लिए दो अलग-अलग ऑनलाइन मार्केटिंग नीतियां शुरु की हैं, जिनसे वर्ष 2019-20 के दौरान प्रीमियम टूरिस्ट ट्रेन के वेबसाइट ट्रैफिक में 218% की भारी वृद्धि हुई। सोशल मीडिया के अन्य प्लेटफार्म जैसे इंस्टाग्राम और फेसबुक पर भी फॉलोवर्स की क्रमश 93% और 52% वृद्धि देखी गई।

सर्च इंजन में आईआरसीटीसी एयर की विजिबिलिटी में पिछले वर्ष की तुलना में सुधार हुआ है। मार्च 2019 में कुल ट्रैफिक 182248 की तुलना में मार्च 2020 में ऑर्गेनिक ट्रैफिक की यह संख्या 11.10% बढ़कर 202470 हुई है। हमारे सर्च इंजन ऑप्टइजेशन और सर्च इंजन मार्केटिंग के कारण आईआरसीटीसी एयर को गूगल सर्च इंटन के पहले पृष्ठ पर निरंतर रैंक किया जाता है।

क. इंटरनेट टिकटिंग

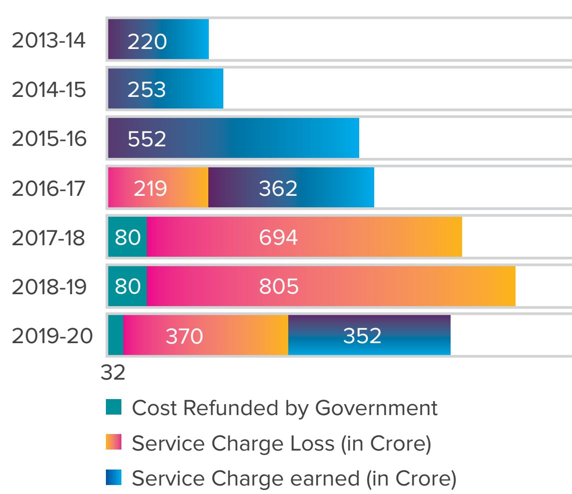
आईआरसीटीसी की ई-टिकटिंग सेवा बाजार में आई, तभी से इसकी दिन-प्रतिदिन वृद्धि हो रही है और अब तक वर्ष 2019-20 में भारतीय रेल पर बुक किए गए ऑनलाइन आरक्षित टिकटों की संख्या 72.75% हो गई है। औसतन, 8.25 लाख टिकट आईआरसीटीसी की वेबसाइट और मोबाइल एप के माध्यम से औसतन प्रतिदिन 8.25 लाख टिकट बेचे गए। इस साइट से चौबीसों घंटे टिकट बुकिंग सेवा दी जाती है, केवल 23.45 बजे से 00.20 बजे तक सेवा रोकी जाती है।

i. सेवा प्रभार :

आईआरसीटीसी द्वारा पहले नॉन-एसी श्रेणी के लिए प्रति ई-टिकट 20/- रु. तथा एसी श्रेणी के लिए प्रति ई-टिकट 40/- रु. का मामूली सेवा प्रभार लिया जाता था। किंतु, डिजिटल माध्यम से भुगतान को बढ़ावा देने के लिए 23-नवंबर-2016 से रेल मंत्रालय द्वारा इस सेवा को वापस ले लिया गया और यह व्यवस्था 31-अगस्त-2019 तक जारी रही।

सेवा प्रभार के वापस लिए जाने को जारी रखे जाने से वर्ष 2019-20 में 370 करोड़ रु. की आमदनी का नुकसान हुआ। सेवा प्रभार के वापस लिए जाने की तारीख से ई-टिकटिंग में कुल राजस्व हानि 23-नवंबर-2016 to 31-अगस्त-2019 के दौरान 2,088 करोड़ रु. रही है। रेल मंत्रालय द्वारा आईआरसीटीसी को वित्त वर्ष 2019-20 के लिए, पहली तिमाही में, इंटरनेट टिकटिंग सिस्टम के अनुरक्षण और संचालन कार्यों के लिए 32.26 करोड़ रु. की क्षतिपूर्ति की जा चुकी है।

आईआरसीटीसी ई-टिकटिंग सेवा प्रभार/सुविधा शुल्क (करोड़ रु. में)



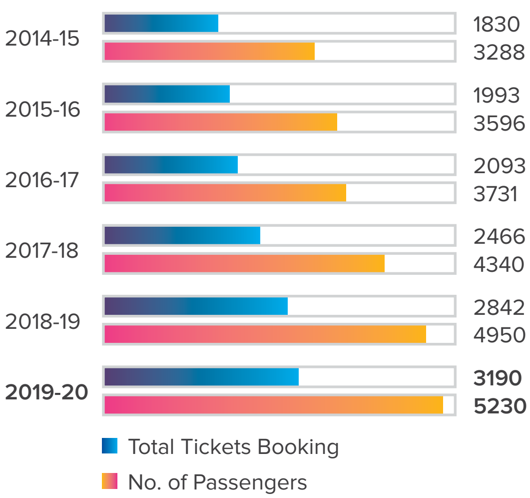
टिकटों पर सेवा प्रभार वापस लिए जाने से, यद्यपि इस क्षेत्र से मिलने वाली आमदनी में कम हुई है, वेबसाइट के साथ ही मोबाइल एप्लीकेशन स्कीमों की पूर्ण क्षमता के आधुनिकीकरण, रिटेल प्रबंधन इत्यादि से लाभ लेने के प्रयास किए गए हैं।

आईआरसीटीसी ने 01 सितंबर 2019 से ई-टिकट बुकिंग पर प्रति टिकट नॉन-एसी श्रेणियों के लिए 15/- रु. + जीएसटी और एसी श्रेणियों के लिए प्रति टिकट 30/- रु. + जीएसटी (प्रथम श्रेणी सहित) की दर से सुविधा शुल्क लेना आरंभ कर दिया गया है। भीम/यूपीआई से भुगतानों के लिए सुविधा शुल्क कम करके प्रति टिकट नॉन-एसी श्रेणियों के लिए 10/- रु. + जीएसटी और एसी श्रेणियों के लिए प्रति टिकट 20/- रु. + जीएसटी प्रभारित किया जाता है।

ii. **आय :**

क. ई-टिकटों और बुक किए गए यात्रियों की संख्या :

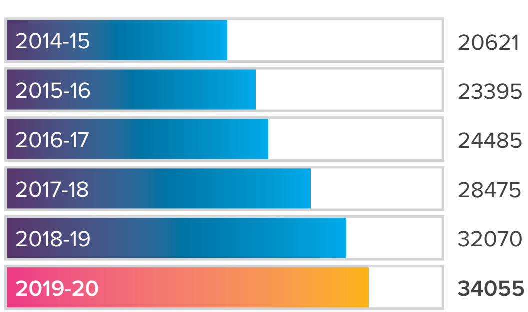
वर्ष 2019-20 में कुल 3019.04 लाख टिकट बुक किए गए, जबकि इसकी तुलना में 2018-19 2841.72 लाख टिकट बुक हुए थे। वर्ष 2019-20 में कुल 5229.62 लाख ई-टिकट बुक किए गए, जबकि इसकी तुलना में 2018-19 में 4949.51 लाख ई-टिकट बुक हुए थे। टिकट वर्ष के दौरान यात्रियों का अनुपात 1.73:1 था। कोविड-19 महामारी के कारण देशव्यापी में हुए लॉकडाउन की वजह से वर्ष के दौरान बुक हुए टिकटों की संख्या में गिरावट आई है।



ख. ई-टिकटिंग से प्राप्त राजस्व :

वर्ष 2019-20 के दौरान, रेल उपयोगकर्ताओं से टिकट किराये के रूप में 34054.74 करोड़ रु. ई-टिकटिंग राजस्व प्राप्त हुआ, जो पिछले वर्ष के 32,069.70 करोड़ रु. के राजस्व से 6.19% अधिक है।

टिकटों से एकत्र किया गया किराया (करोड़ रु. में)



iii. **वर्ष 2019-20 के समझौता ज्ञापन लक्ष्य और उनकी उपलब्धियां :**

क्रं. सं.	लक्ष्य	उपलब्धियों की स्थिति
1.	ओटीपी आधारित सिस्टम तैयार तथा कार्यान्वित करना ताकि 31-अक्तूबर-2019 तक एजेंटों द्वारा ई-टिकट बुक कराने वाले ग्राहकों को रिफंड सुनिश्चित किया जा सके	25-सितंबर-2019 तक लक्ष्य प्राप्त किया गया
2.	स्वयं का बुकिंग इंजन बनाना ताकि 31-दिसंबर-2019 तक हर तरह के टिकटिंग इवेंट जैसे एग्जिबिशन, गेम्स इत्यादि हैंडल किए जा सकें	21-नवंबर-2019 तक लक्ष्य प्राप्त किया गया

iv. **2019-20 के दौरान किए गए नए उपाय**

- एप पर व्यस्तम घंटों के दौरान सिक्योरिटी बढ़ाने के लिए कैपाचा आधारित लॉगिन की शुरुआत (16-जून-2019 से)।
- आईआरसीटीसी कर्मचारियों के लिए 28-जून-2019 से 30-जून-2019 तक तीन दिवसीय साइबर सिक्योरिटी जागरुकता प्रशिक्षण कार्यक्रम का आयोजन किया गया।
- आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल एप के माध्यम से 01-जुलाई-2019 को एक दिन में सबसे अधिक 4,69,949 टिकट बुक किए गए।
- अब 139 डायल करके और रेल मदद के द्वारा रेलवे संबंधी शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं (15-जुलाई-2019 से)।
- आईआरसीटीसी वेबसाइट के माध्यम से रेल उपयोगकर्ताओं के लिए सिस्टम में बोर्डिंग प्वाइंट बदलने की सुविधा उपलब्ध कराई गई (25-जुलाई-2019 से)।
- एनडीआरएफ (केंद्रीय अर्द्ध-सैनिक बलों का नेशनल डिजास्टर रस्पांस फोर्स) ई-टिकटिंग सिस्टम लांच किया गया है। एनडीआरएफ कार्मिकों के लिए रेल ईट-टिकटों की आरक्षित बुकिंग के लिए सिस्टम की शुरुआत की गई है (23-अगस्त-2019 से)।
- आईआरसीटीसी के माध्यम से बुक कराई जाने वाली ऑनलाइन टिकटों पर 01-सितंबर-2019 सुविधा शुल्क लगाए जाने की शुरुआत की गई है।
    - आईआरसीटीसी के माध्यम से बुक कराई जाने वाली ऑनलाइन टिकटों पर नॉन-एसी श्रेणियों के लिए प्रति टिकट 15/- रु. + जीएसटी और एसी श्रेणियों के लिए प्रति टिकट 30/- रु. + जीएसटी सुविधा शुल्क लगाया गया है, इसमें टिकट पर यात्रियों की संख्या नहीं देखी जाती;
    - भीम/यूपीआई से ई-टिकटों का ऑनलाइन भुगतान करने वाले उपयोगकर्ताओं के लिए भीम/यूपीआई से भुगतान के लिए सुविधा शुल्क घटी दर पर अर्थात् पर नॉन-एसी श्रेणियों के लिए प्रति टिकट 10/- रु. तथा पर एसी श्रेणियों के लिए प्रति टिकट 20/- रु. होगा, इसमें टिकट पर यात्रियों की संख्या नहीं देखी जाती;

- रिटेल सर्विस प्रोवाइडर (एजेंट) द्वारा रद्द कराई जाने वाली टिकटों और साथ ही पूरी तरह से प्रतीक्षारत रह जाने वाली टिकटों, जब ऐसी टिकटें यात्रियों द्वारा एजेंटों के माध्यम से बुक कराई गई हों, के लिए एसएमएस के माध्यम से ओटीपी (वन टाइम पासवर्ड) आधारित रिफंड प्रक्रिया 25-सितंबर-2019 से आरंभ की गई है। ओटीपी एसएमएस आधारित रिफंड प्रक्रिया से सिस्टम में पारदर्शिता आई है और ग्राहक को लाभ हुए हैं। यह एक उपयोगकर्ता उपयोगी सुविधा है जिसमें यात्री अपनी रद्द टिकट अथवा पूर्ण प्रतीक्षासूची वाली टिकटों के लिए अपनी ओर से एजेंट को प्राप्त होने वाली रिफंड की राशि के बारे में जान सकेंगे **(समझौता ज्ञापन लक्ष्य 31-अक्तूबर-2019)**।

- आईआरसीटीसी तेजस गाड़ियों में 01-अक्तूबर-2019 से ग्रुप बुकिंग लाइव की गई है।

- लखनऊ जं.-नई दिल्ली-लखनऊ जं. मार्ग पर आईआरसीटीसी तेजस गाड़ी 04-अक्तूबर-2019 से चलाई गई है और इसके समस्त टिकटिंग ऑपरेशंस आईटी सेंटर द्वारा हैंडल किए जा रहे हैं।

- आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल एप पर 10-अक्तूबर-2019 को आईओएस प्लेटफार्म लांच की गई थी।

- एंड्राइड प्लेटफार्म पर आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल एप का नया यूज़र इंटरफेस 14-अक्तूबर-2019 को लांच किया गया था।

- आईओएस प्लेटफार्म पर आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल एप पर 06-नवंबर-2019 को गेलरी/वीडियो सेक्शन की शुरुआत की गई है।

- आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल एप की ट्राजेक्शन हिस्ट्री मेनु में लास्ट ट्राजेंक्शन डिटेल्स फीचर जोड़ा गया है :

- लांच
  - एंड्राइड प्लेटफार्म पर - 08-नवंबर-2019.
  - आईओएस प्लेटफार्म पर - 03-जनवरी-2020

- इवेंट्स के लिए 21 एवं 22-नवंबर-2019 को इवेंट मेनेजमेंट पोर्टल लांच किया गया। यह पोर्टल वर्कशॉप, सेमिनार इत्यादि जैसे इवेंट के लिए ऑनलाइन पंजीकरण की पूर्ति करेगा और एग्जिबिशन, गेम्स इत्यादि जैसे इवेंट्स के लिए ऑनलाइन बुकिंग की सुविधा देगा **(समझौता ज्ञापन लक्ष्य - 31-दिसंबर-2019)**।

- 21-नवंबर-2019 से आईआरसीटीसी लॉयल्टी प्रोग्राम में न्यू प्रीमियम कार्ड की शुरुआत की गई है।

- आईआरसीटीसी वेबसाइट www.irctc.co.in पर 25-नवंबर -2019 से ईआरएस, होम पेज, अलर्ट्स पर फंडामेंटल ड्यूटी प्रदर्शित की गई हैं।

- आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल एप फंडामेंटल ड्यूटी प्रदर्शित की गई हैं :
  - एंड्राइड प्लेटफार्म पर - 25-नवंबर-2019.
  - आईओएस प्लेटफार्म पर - 27-नवंबर-2019

- भीम/यूपीआईभुगतान माध्यमों के द्वारा बुक कराई गई टिकटों पर 01-जनवरी-2020 से आईआरसीटीसी सुविधा शुल्क की दरें घटाकर 10/- रु. (नॉन-एसी श्रेणियों के लिए) और 20/- रु. (एसी श्रेणियों के लिए) की गई हैं।

- अहमदाबाद-मुंबई-अहमदाबाद मार्ग पर एक अन्य आईआरसीटीसी तेजस गाड़ी 17-जनवरी-2019 से शुरु की गई है और इसके टिकटिंग ऑपरेशंस आईटी सेंटर द्वारा हैंडल किए जा रहे हैं।

- ई-वॉलेट पंजीकरण और जिपॉजिट के लिए नए भुगतान विकल्प जैसे पेमेंट गेटवे और यूपीआई पेमेंट विकल्प इनेबल किए गए हैं, जिनसे उपयोगकर्ता भुगतान के लिए अतिरिक्त विकल्प पा सकेंगे (27-जनवरी-2020 से)।

- आईआरसीटीसी ने तीसरी नई गाड़ी, काशी-महाकाल एक्सप्रेस शुरु की है, जो बरास्ता उज्जैन इंदौर से वाराणसी के बीच चलती है और इसके टिकटिंग ऑपरेशंस आईटी सेंटर द्वारा हैंडल किए जा रहे हैं (20-फरवरी-2020 से) और इसके टिकटिंग ऑपरेशंस आईटी सेंटर द्वारा हैंडल किए जा रहे हैं।

- महाकाल एक्सप्रेस के यात्रियों के लिए 20-फरवरी-2020 से 10 लाख रु. तक का अनिवार्य और निशुल्क यात्रा बीमा की सुविधा उपलब्ध कराई गई है।

- एक मिनट में सर्वाधिक बुक टिकट : 26,458 टिकट (05-मार्च-2020 11:02 बजे)।
- 11-मार्च-2020 से बुकिंग एसएमएस अब उपयोगकर्ताओं के रजिस्टर्ड मोबाइल नंबरों पर ही भेजे जा रहे हैं। इससे बुकिंग एसएमएस यात्रियों के नंबर पर ही भेजे जाते थे।
- आईआरसीटीसी उपयोगकर्ताओं की ई-मेल आईडी/मोबाइल नंबर की री-वेरिफिकेशन करने की शुरुआत 12-मार्च-2020 से की गई है ताकि सिस्टम पर वास्तविक उपयोगकर्ताओं को बनाए रखा जा सके।
- आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल एप पर ग्राहकों द्वारा आरक्षित रेल ई-टिकटों की बुकिंग के लिए निम्नलिखित बैंकों/पेमेंट प्रोवाइडरों को शामिल किया गया है :

i. आईसीआईसीआई बैंक पेमेंट गेटवे पर डेबिट/क्रेडिट कार्ड पेमेंट माध्यम की व्यवस्था की गई है :

- एंड्राइड प्लेटफार्म पर - 23-मई-2010 से

ii. यूपीआई (पेटीएम द्वारा पावर्ड):

- एंड्राइड प्लेटफार्म पर - 03-जून-2019 से

iii. एयरपे - मल्टीपल पेमेंट माध्यम (एमपीपी) उपलब्ध कराने के लिए

- एंड्राइड प्लेटफार्म पर - 24-जुलाई-2019 से

iv. एचडीएफसी बैंक - मल्टीपल पेमेंट माध्यम (एमपीपी) उपलब्ध कराने के लिए

- एंड्राइड प्लेटफार्म पर - 09-अगस्त-2020 से

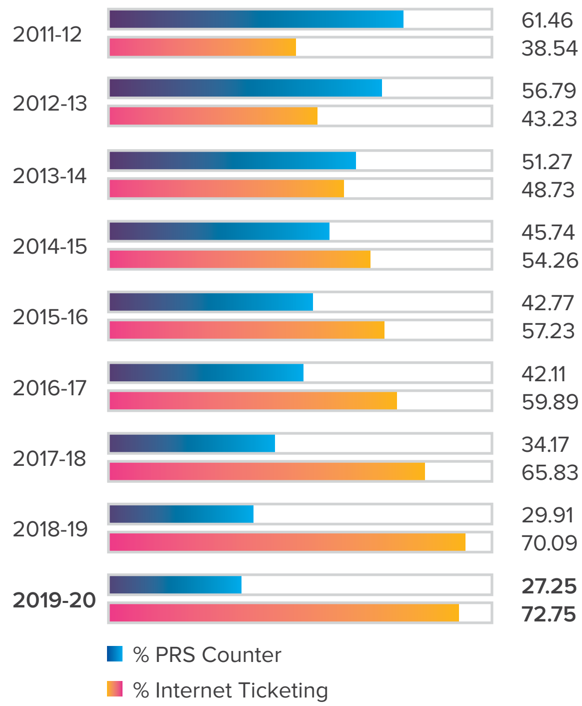
v. अमेरिकन एक्सप्रेस बैंक पेमेंट गेटवे क्रेडिट कार्ड (घरेलू) भुगतान माध्यम के लिए

- एंड्राइड प्लेटफार्म पर - से 26-फरवरी-2020.
- आईओएस प्लेटफार्म पर - 20-मार्च-2020 से

v. इंटरनेट टिकटिंग की उपलब्धियां (2019-20)

- कुल बुक किए गए टिकटों की संख्या 3019.04 लाख रही, जो पिछले वर्ष की तलना में 6.26% अधिक थे।
- वर्ष के दौरान ऑनलाइन ई-टिकटिंग के लिए ट्रेनों का कुल किराया 34054.74 करोड़ रु. था, जो पिछले वर्ष से 6.19% अधिक था।
- 31 मार्च, 2020 तक 4.46 करोड़ मोबाइल एप (एंड्राइड एवं आईओएस पर) डाउनलोड हुए।
- मोबाइल बुकिंग: 2019-20 के दौरान औसत मोबाइल एप बुकिंग प्रतिदिन 3.86 लाख टिकट थी, जबकि 2018-19 में यह संख्या 2.79 लाख टिकट थी। 47% आईआरसीटीसी ई-टिकट आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल एप के माध्यम से बुक किए गए।
- वर्। 2019-20 में लगभग 72.75% आरक्षित रेल टिकट ऑनलाइन बुक किए गए, जबकि वर्ष 2018-19 में यह संख्या 70.01% थी।

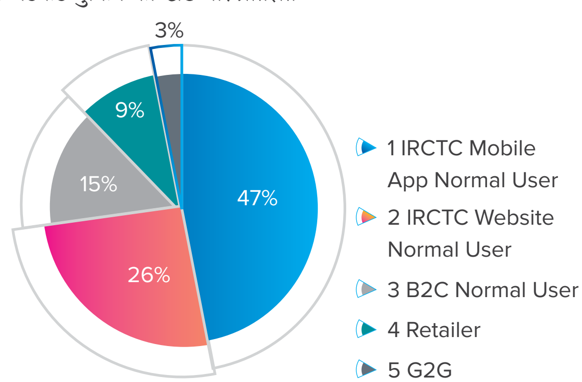
ऑनलाइन आरक्षित रेल टिकटिंग की वृद्धि



vi. आईआरसीटीसी ई-टिकटिंग की सेगमेंट वार शेयर

क्र. सं.	सेगमेंट	कुल बुकिंग (लाख में)	बुकिंग राशि (करोड़ रु. में)	शेयर प्रतिशत में
1	आईआरसीटीसी मोबाइल एप सामान्य उपयोगकर्ता	1,415.24	17,269.72	47%
2	आईआरसीटीसी वेबसाइट सामान्य उपयोगकर्ता	770.47	6,775.11	26%
3	बी2सी सामान्य उपयोगकर्ता	464.47	4,230.81	15%
4	रिटेलर के एजेंट	276.02	4,038.09	9%
5	जी2जी	92.84	1,741.01	3%
	कुल	3,019.04	34,054.74	100%

vii. टिकट बुकिंग का खंड वार प्रतिशत



घ. बोतलबंद पेय जल (रेल नीर)

दिनांक 31.03.2020 को, आईआरसीटीसी के पास 14 संचालित प्लांट दिल्ली, पटना, पालुर, अंबरनाथ, अमेठी, पारसला, बिलासपुर, सानंद, हापुड़, मंदीदीप, नागपुर, जागीरोड, जबलपुर और संकरेल में स्थित हैं। इनमें से अमेठी, परासल्ला, सानन्द, हापुड़, मंडीदीप, नागपुर, जागीरोड जबलपुर और संकरेल में पीपीपी आधारित मॉडल के अंतर्गत संचालित किए जाते हैं।

2018-19 की तुलना में वित्त वर्ष 2019-20 में रेल नीर संयंत्रों की कार्यनिष्पादन नीचे दिया गया है

वित्त वर्ष	उत्पादन (बोतलें करोड़ में)	टर्नओवर (करोड़ रु. में)	संयंत्र उपयोगिता (%)
2019-20	27.50 (लगभग)	237.99	79%
2018-19	21.50	189.04	83%

गुणवत्ता : नांगलोई, दानापुर, पालुर और बिलासपुर स्थित रेल नीर संयंत्रों को आईएसओ:9001-2015 गुणवत्ता प्रबंधन सिस्टम प्रमाणन मिला हुआ है और रेल नीर संयंत्र, अंबरनाथ को आईएसओ:22000-2015 प्रमाणन मिला हुआ है।

प्रमाणन प्रयोगशालाओं द्वारा रेल नीर बोतलबंद पेय जल के किए गए परीक्षणों के परिणाम दर्शाते हैं कि कीटाणुरोधी अपशिष्ट के लिए रेल नीर की गुणवत्ता यूरोपियन इकॉनोमिक कम्यूनिटी (ईईसी) के नियमों के अनुरूप है।

वर्ष 2019-20 के दौरान, गुवाहटी (असम) के निकट जागीरोड, जबलपुर (मध्य प्रदेश) के निकट मनेरी और हावड़ा (प.बंगाल) के निकट संकरेल में

i. प्रौद्योगिकी/क्षमता का अपग्रेडेशन :

- डुप्लीकेट डिजाइन और घटिया जल की परिणामी बिक्री से मुकाबला करने के लिए, एक सुरक्षा उपाय के रूप में रेल नीर की बोतल पर एक होलोग्राम लगाया गया है।
- संयंत्रों में रेल नीर वितरण संबंधी संचालन कार्यों की निगरानी के लिए हैंडहेल्ड टर्मिनल का उपयोग किया जा रहा है।
- रेल नीर ले जाने तथा उसे आगे भेजने वाली एजेंसियों को हैंडहेल्ड टर्मिनलों के माध्यम से लाइसेंसधारियों को इन्वायस जारी करने का अधिकार दिया गया है ताकि संयंत्र में एक पायलट परियोजना के तहत गाड़ियों और खानपान इकाइयों में स्टॉक की बिक्री और आपूर्ति की गणना की जा सके तथा उसकी लाइव रिकार्डिंग की जा सके। इससे कम समय में बिल के निपटान की प्रक्रिया सरल होगी और हर समय सटीक परिणाम प्राप्त होंगे। इसके फलस्वरूप स्टेशनरी और हिसाब-किताब में लगने वाले समय की भी बचत हुई है। साथ ही, इसके डेटा को आईआरसीटीसी के सर्वर पर डाले जाने का भी प्रस्ताव दिया गया है ताकि रेल नीर के कार्यनिष्पादन को देखा जा सके और एक लिए जा सककने वाले टूल के रूप में इसका उपयोग किया जा सके।

ii. भावी लक्ष्य :

- भारतीय रेलवे पर बोतलबंद पेय जल की औसत दैनिक आवश्यकता लगभग 18 लाख बोतल प्रतिदिन है। आईआरसीटीसी की उत्पादन क्षमता प्रतिदिन/प्रति बोतल 14.08 लाख है, जो 14 चालू संयंत्रों में तैयार की जाती हैं। पांच और संयंत्र शुरु हो जाने से, इसकी उत्पादन क्षमता वर्ष 2020-21 तक प्रतिदिन/प्रति बोतल लगभग 17.68 लाख हो जाएगी और माना जाता है कि इससे भारतीय रेलवे की वर्तमान मांग पूरी हो जाएगी। जागीरोड, जबलपुर और संकरेल में नई स्थापित संयंत्रों ने वाणिज्यिक कामकाज शुरु कर दिया है।
- ऊना (हिमाचल) और भुसावल (महाराष्ट्र) स्थित रेल नीर संयंत्र पूरा होने के अगले चरण में हैं और विजयवाड़ा के निकट मल्लावल्ली में स्थित रेल नीर संयंत्र का सिविल निर्माण कार्य जारी है। इन तीनों संयंत्रों के वित्त वर्ष 2020-21 में चालू होने की संभावना है।
- साथ ही, भुवनेश्वर और विशाखापट्टनम के निकट सिंहाद्रि में संयंत्रों के लिए निविदा प्रक्रिया जारी है।

iii. वाटर वेंडिंग मशीनो

रेल मंत्रालय ने आईआरसीटीसी को निदेश दिए हैं कि रेल यात्रियों को **वाटर वेंडिंग मशीनों** के माध्यम से 5 रु. प्रति लीटर की सस्ती दर पर एक लीटर प्योर किया हुआ, ठंडा पेय जल उपलब्ध कराया जाए, इससे प्लास्टिक की बोतलों के कम उपयोग से प्रदूषण की मात्रा कम होगी।

31 मार्च 2020 तक, आपकी कंपनी ने कुल मिलाकर 1926 वाटर वेंडिंग मशीनें स्थापित की हैं। ए1, ए, बी और सी श्रेणी के 1194 स्टेशनों में से कुल 685 स्टेशनों पर, जो ए-1 श्रेणी के स्टेशनों की संख्या का 97% है, वाटर वेंडिंग मशीनें स्थापित की गई हैं।

वर्ष के दौरान प्राप्त पुरस्कार – बोतलबंद पेय जल श्रेणी में रेल नीर को वर्ष 2019 में एशिया का सबसे विश्वसनीय ब्रांड होने का पुरस्कार प्रदान किया गया।

4. मानव संसाधन विकास

आईआरसीटीसी में मानव संसाधन विकास (एचआरडी) का कार्य इस प्रकार डिजाइन किया गया है कि इसमें कर्मचारियों के ज्ञान, योग्यता, कौशल और उत्पादकता को निरंतर अद्यतन किए जाने के लिए नवीनतम तरीकों को अपनाया जाता रहे। आईआरसीटीसी का संसाधन आधारित सिद्धांत पर दृढ़ विश्वास है जिसमें यह बल दिया जाता है कि लोगों पर किया गया निवेश कंपनी का महत्व बढ़ाता है। मानव संसाधन विकास सही कार्य के लिए सही व्यक्ति को लगाए जाना भी सुनिश्चित करता है ताकि अधिकतम परिणाम प्राप्त किया जा सके। कर्मचारियों को अपने ज्ञान को कौशल में बदलने के लिए समुचित दिशानिर्देश दिए जाते हैं। कर्मचारियों को संगठन का भागीदार बनने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है जिससे निगम के लक्ष्य/उद्देश्यों और टारगेट की प्राप्ति के लिए एक स्वस्थ और सौहार्दपूर्ण वातावरण तैयार होगा।

31 मार्च, 2020 को कंपनी के कुल कर्मचारियों की संख्या 2494 थी, जिनका विवरण इस प्रकार है:

श्रेणी	कर्मचारियों का संख्या
नियमित कर्मचारी	1384
प्रतिनियुक्ति वाले	62
संविदात्मक	393*
आउटसोर्स	655#

* मोबाइल खानपान पर्यवेक्षण को दो की अवधि के लिए अनुबंध के आधार पर लिया गया वर्षो।

\# सहायता सेवाओं के लिए एजेंसी के माध्यम जनशक्ति आपूर्ति गई।

नियमित कर्मचारियों में से महिला कर्मचारियों, अनु.जा/अ.ज.जा./ओबीसी कर्मचारियों, विकलांग और पूर्व-सैनिकों की संख्या का विवरण नीचे दिया गया है :

श्रेणी	कर्मचारियों की संख्या	कुल नियमित कर्मचारियों की प्रतिशत (1384)
महिला कर्मचारी	102	7.37
अन.जा. से संबद्ध कर्मचारी	261	18.86
अन.ज.जा. से संबद्ध कर्मचारी	73	5.27
अन्य पिछड़ा वर्ग	341	24.64
विकलांग व्यक्ति	05	0.36

वर्ष 2019-20 के समझौता ज्ञापन लक्ष्य और उनकी उपलब्धियां :

क्र. सं.	लक्ष्य	उपलब्धि की स्थिति
1	नई भर्ती के लिए एक ढांचागत इंडक्शन एवं ऑनबोर्डिंग नीति	प्राप्त। नीति 30 नवंबर, 2019 को जारी की गई।
2	निरंतर प्रकृति के मानव संसाधन पैरामीटर प्राप्त किए गए, जिनमें एक्जिक्यूटिव (ईओ और उच्च स्तर) के लिए बिना देरी डीपीसी का आयोजन, एफआर(56)जे के अनुरूप कर्मचारियों के कार्यनिष्पादन की समीक्षा और इसका कार्यान्वयन, एचआरएमएस का नियमित अद्यतन किया जाना, 10% एक्जिक्यूटिव को करियर प्रोन्नति के लिए आईआईएमएस में एक सप्ताह का प्रशिक्षण दिलाया गया	उल्लिखित क्षेत्र में उपलब्धि प्राप्त की गई।
3	कर्मचारियों के लिए क्षमता विकास कार्यक्रम ताकि उच्च पदों के लिए वेब आधारित शिक्षा पर ध्यान केंद्रित करते हुए उनकी तकनीकी और प्रबंधकीय क्षमताओं का विकास किए जाना	वेब आधारित शिक्षा पर ध्यान केंद्रित करते हुए 6 क्षमता विकास कार्यक्रमों का आयोजन किया गया।

कर्मचारी कल्याण :

मानव संसाधन संगठन का एक बहुत महत्वपूर्ण हिस्सा होने के कारण कल्याणकारी गतिविधियां चलाए जाने की आवश्यकता है, जिससे कर्मचारियों का उत्साह ऊंचा रहेगा जिससे कर्मचारी लंबी अवधि तक कार्य कर सकेंगे। मानव संसाधन विभाग ने वर्ष 2019-20 के दौरान निम्नलिखित कल्याणकारी गतिविधियां कीं :-

- **अनुकंपा के आधार पर नियुक्ति की नीति:** व्यक्ति की सबसे बड़ी चिंता अपनी मृत्यु के बाद अपने परिवार के जीवन-यापन की होती है इस चिंता को सुरक्षा प्रदान करने के उद्देश्य से आईआरसीटीसी ने अनुकंपा के आधार पर नियुक्त होने वाले कर्मचारियों के लिए एक नीति की शुरुआत की है जिसमें किसी नियमित कर्मचारी की सेवा के दौरान मृत्यु हो जाने की स्थिति में उसके आश्रित पारिवारिक सदस्य को नौकरी दी जा सके।

- **समेकित समूह बीमा स्कीम:** आईआरसीटीसी समेकित समूह बीमा योजना के तहत दुर्घटना होने वाली मृत्यु के साथ ही प्राकृतिक मृत्यु की स्थिति में पहले 60 माह के मूल वेतन सहित महंगाई भत्ते के बराबर राशि शामिल थी। इस राशि को बढ़ाकर अब 70 माह के मूल वेतन सहित महंगाई भत्ता के बराबर राशि दिए जाने की सुविधा सभी कर्मचारियों के लिए उपलब्ध कराई गई है, जिसमें प्रतिनियुक्ति कर्मचारियों सहति आईआरसीटीसी में कार्यरत सभी कर्मचारी शामिल है।

- **अप्रेंटिसों की तैनाती:** कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय के दिशानिर्देशानुसार आईआरसीटीसी कुल कर्मचारी संख्या में से 2.5% से 10% के बैंड में अप्रेंटिसों के लिए प्रशिक्षण की बाध्यता को पूरा कर रहा है। आरंभ में सीओपीए और फूड प्रोडक्शन ट्रेड में 38 उम्मीदवारों को अप्रेंटिस के

रूप में चुना गया था, इनमें से 33 उम्मीदवारों को अभी भी इस संगठन में अप्रेंटिसशिप का प्रशिक्षण दिया जा रहा है। प्रशिक्षण की इस अवधि में प्रत्येक अप्रेंटिस को कौशल विकास एवं उद्यमिता मंत्रालय के निदेशानुसार गुजारा भत्ता दिया जाता है।

- **स्वास्थ्य जागरूकता के लिए कैंप/सेमिनार:** आईआरसीटीसी के कर्मचारियों का स्वास्थ्य ठीक रहे इस उद्देश्य से मदद के लिए आईआरसीटीसी ने डॉ. रेड्डी फाउंडेशन से सहयोग लिया और ओरल हैल्थ, अस्थमा, गैस्ट्रोइनटेस्टिनल डिसऑर्डर, ऑब्सेसिटी, हाइपरटेंशन, गाइनेकोलॉजिकल जैसे मुद्दों इत्यादि संबंधी विभिन्न स्वास्थ्य जागरूकता विषयों पर प्रसिद्ध मेडिकल प्रोफेशनल्स के द्वारा 10 स्वास्थ्य जागरूकता सेमिनार आयोजित किए।

- **चिकित्सीय उपचार का वैकल्पिक तरीका:** चिकित्सीय मदद के वैकल्पिक तरीके को बढ़ावा देने के लिए आईआरसीटीसी ने कार्पोरेट कार्यालय और नॉर्थ जोन के कर्मचारियों के लिए होम्योपैथी फिजिशियन की निशुल्क परामर्शी सेवाएं उपलब्ध कराईं। बड़ी संख्या में स्टाफ तथा उनके परिवारजनों को अपनी दिन-प्रतिदिन होने वाली बीमारियों जैसे सामान्य खांसी, जुकाम तथा मौसमी बीमारियों से बचाव के लिए होम्योपैथी इलाज से सहायता मिली।

- **औद्योगिक सम्बंध :** वर्ष के दौरान, किसी श्रम दिवस की हानि हुए बिना कंपनी के औद्योगिक सम्बंध सौहार्दपूर्ण रहे। अपने कर्मचारियों की शिकायतों/परिवादों के निपटान के लिए कंपनी का एक प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र है। सशक्तिकरण, पारदर्शिता, विकेंद्रीकरण और सहभागी प्रबंधन की प्रक्रिया के माध्यम से कंपनी में एक प्रभावी कार्य संस्कृति स्थापित की गई है।

कर्मचारियों के विवरण

कंपनी अधिनियम, 2013 के धारा 197(12) के प्रावधान, जिन्हें कंपनी (प्रबंधकीय स्तर के कार्मिकों की नियुक्ति और पारिश्रमिक) नियम, 2014 के नियम 5(2) और 5(3) के साथ पढ़ा जाता है, प्रत्येक कंपनी को अपनी वार्षिक रिपोर्ट में उक्त नियमों में निर्धारित सीमाओं से अधिक पारिश्रमिक पाने वाले कर्मचारियों के नाम और अन्य विवरण प्रदर्शित करते हुए एक विवरण देना होता है।

तथापि कॉर्पोरेट मामले मंत्रालय, भारत सरकार के दिनांक 5 जून 2015 के परिपत्र के अनुसार सरकारी कंपनियों को कंपनी अधिनियम 2013 के धारा 197 के प्रावधानों को लागू करने से छूट दी गई है।

आपकी कंपनी एक सरकारी कंपनी है, अतः उक्त विवरण निवेशकों की रिपोर्ट के भाग के रूप में शामिल करने की आवश्यकता नहीं है।

5. इंटीग्रल रिपोर्टें :

निम्नलिखित प्रस्तुत रिपोर्टें, निदेशकों की रिपोर्टों के इंटीग्रल पार्ट के रूप में संबद्ध उप-परिशिष्टों के साथ पुनःप्रस्तुत की जाती है और इन्हें क्रमशः उनके परिशिष्टों के साथ रखा गया है :

रिपोर्ट का नाम	परिशिष्ट
प्रबंधन वार्ता और विशेषण रिपोर्ट	ए
कॉरपोरेट गवर्नेंस पर रिपोर्ट	बी
सीएसआर और संपोषणीय गतिविधियों की रिपोर्ट	सी
बिजनेस रेस्पांसबिलिटी की रिपोर्ट	डी
लाभांश वितरण नीति	ई
वार्षिक रिटर्न का सार	एफ
सचिवालयी लेखापरीक्षक रिपोर्ट	जी
निदेशकों की रिपोर्ट का परिशिष्ट (लेखापरीक्षक की रिपोर्ट में निहित टिप्पणियों पर प्रबंधन के उत्तर)	एच
निदेषक की रिपोर्ट के परिषिश्ट प्रबंधन की सचिवीय लेखा परीक्षक की रिपोर्ट और उत्तर एवं टिप्पणियां	आई
फॉर्म एओसी/2	जे

प्रबंधन वार्ता और विश्लेषण रिपोर्ट कंपनी के कार्यों का संक्षिप्त विवरण उपलब्ध कराती है, जिसमें कंपनी की विधिक और स्वायत्ता, कारोबारी वातावरण, उद्देश्य एवं लक्ष्य, क्षेत्र और खंड-वार परिचालनिक निष्पादन, शक्तियां, अवसरों, बाधाओं, नीति और जोखिमों तथा चिंताओं के साथ ही साथ मानव संसाधन और आंतरिक नियंत्रक प्रणालियों का उल्लेख होता है [**परिशिष्ट – ए**]।

कॉरपोरेट गवर्नेंस पर रिपोर्ट कंपनी के कॉरपोरेट गवर्नेंस के मनोविज्ञान और प्रमुख मूल्यों, निदेशक मंडल के गठन तथा इसकी समितियों, उनके विवरणों सहित 2019-20 में बोर्ड में ज्वाइन करने वाले निदेशकों का प्रोफाइल दर्शाती है और तदुपरांत निदेशकों आदि की उपस्थिति तथा उनके पारिश्रमिक, अन्य अपेक्षित प्रकटीकरण तथा शेयरधारकों के लिए सामान्य जानकारी का उल्लेख करती है [**परिशिष्ट – बी**]। निम्नलिखित अनुपालन प्रमाणपत्रों के द्वारा इसे परिपूर्ण किया जाता है:

i. वर्ष 2019-20 के दौरान बोर्ड के सभी सदस्यों और वरिष्ठ प्रबंधन अधिकारियों से आचरण संहिता ताथा महत्वपूर्ण मूल्यों के अनुपालन संबंधी रिपोर्ट की प्राप्ति सुनिश्चित करते हुए अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक द्वारा हस्ताक्षरित प्रमाणपत्र (परिशिष्ट – **बी1** पर संलग्न);

ii. वित्तीय विवरणों के सत्य और सही होने, अपेक्षित अनुपालन और वित्तीय रिपोर्टिंग के अनुपालन के संबंध में अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक (सीईओ) और निदेशक वित्त (सीएफओ) से प्रमाणपत्र (परिशिष्ट – **बी2** पर संलग्न); और

iii. कॉरपोरेट गवर्नेंस के प्रावधानों के अनुपालन का किसी प्रैक्टिस कर रहे कंपनी सचिव द्वारा हस्ताक्षरित प्रमाणपत्र (परिशिष्ट – **बी3** पर संलग्न)।

iv. कंपनी के निदेशक के रूप में अपात्र ठहराए जाने के संबंध में कंपनी सचिव द्वारा हस्ताक्षरित प्रमाणपत्र (परिशिष्ट – **बी4** पर संलग्न)।

सीएसआर और संपोषणीय गतिविधिवियों पर वार्षिक रिपोर्ट कंपनी की सीएसआर और संपोष्णीयता नीति की संक्षिप्त जानकारी, कंपनी की पिछले तीन वर्षों का औसत शुद्ध लाभ, निर्धारित सीएसआर व्यय और वित्त वर्ष के दौरान गतिविधियों/ परियोजनाओं पर किए गए सीएसआर व्यय के विवरण [**परिशिष्ट – सी**]।

बिजनेस रेस्पांसिबिलिटी रिपोर्ट

एसईबीआई (एलओडीआर), 2015 के विनियम 34 (2) (एफ) के अनुसार, बाजार पूंजी (प्रत्येक वित्त वर्ष की 31 मार्च को गणना के अनुसार) के आधार पर शीर्ष एक हज़ार उद्यम इसकी वार्षिक रिपोर्ट में शामिल होंगे, एक बिजनेस रेस्पांसिबिलिटी रिपोर्ट एक पर्यावरणीय, सामाजिक और गवर्नेंस नजरिए से उनके द्वारा लिए गए उपायों का समय-समय पर सेबी द्वारा निर्धारित प्रारूप में उल्लेख करती है। इस तथ्य पर विचार करते हुए कि 31 मार्च, 2020 को शीर्ष 1000 सूचीबद्ध उद्यमों के मानदंड के अनुसार, बिजनेस रेस्पांसिबिलिटी रिपोर्ट तैयार की गई है और इसे **परिशिष्ट–डी** के रुप में इस रिपोर्ट में सलंग्न किया गया है।

लाभांश वितरण नीति

एसईबीआई (एलओडीआर), 2015 के विनियम 43ए के अनुसार, बाजार पूंजी (प्रत्येक वित्त वर्ष की 31 मार्च को गणना के अनुसार) के आधार पर शीर्ष पांच सौ उद्यम एक लाभांश वितरण नीति तैयार करेंगे जिसका हवाला इनकी वार्षिक रिपोर्ट और वेबसाइट में किया जाएगा। इस तथ्य पर विचार करते हुए कि 31 मार्च, 2020 को शीर्ष 500 सूचीबद्ध उद्यमों के मानदंड के अनुसार, कंपनी के निदेशक मंडल ने लाभांश वितरण नीति तैयार की तथा उसे अपनाया।

लाभांश वितरण नीति को **परिशिष्ट–ई** के रुप में इस रिपोर्ट में सलंग्न किया गया है और यह कंपनी की वेबसाइट www.irctc.com पर भी उपलब्ध है।

वार्षिक रिटर्न का सार

कंपनी अधिनियम, 2013 के धारा 92(3) और कंपनी (प्रबंधन और प्रशासन) नियम, 2014 के नियम 12 के अनुपालन में वार्षिक रिटर्न का सार निर्धारित फॉर्म एमजीटी-9 के प्रारूप में निदेशकों की रिपोर्ट [**परिशिष्ट – एफ**] के परिशिष्ट के रूप में जोड़ा गया है।

सचिवालयी लेखापरीक्षक रिपोर्ट

कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुच्छेद 204, जिसे कंपनी नियम (प्रबंधन कार्मिकों की नियुक्ति और पारिश्रमिक), 2014 के साथ पठनीय है, के अनुपालन में, आईआरसीटीसी ने मैसर्स अमित अग्रवाल, कंपनी सेक्रेटरीज को एक स्वतंत्र प्रेक्टिसिंग फर्म के कंपनी सेक्रेटरीज के रूप में वित्त वर्ष 2019-20 के सेक्रेटेरियल ऑडिट के लिए नियुक्त किया है। 31 मार्च, 2020 के समाप्त वित्त वर्ष के सेक्रेटेरियल ऑडिट की रिपोर्ट इस रिपोर्ट के **परिशिष्ट – जी** के रूप में संलग्न है।

"I – निदेशकों की रिपोर्ट में परिशिष्ट"

टिप्पणी / उत्तार देने के लिए प्रबंधन के उत्तर स्वतंत्र लेखा परीक्षक द्वारा अपनी रिपोर्ट में बनाया गया मामला वर्ष 2019-20 के वित्तीय विवरण इस प्रकार हैं। **अनुबंध– एच।**

"II – निदेशकों की रिपोर्ट के लिए परिशिष्ट"

प्रबंधन के जवाब के अनुपालन पर अपनी रिपोर्ट में सचिवीय लेखा परीक्षक द्वारा किए गए टिप्पणियों को वर्ष 2019-20 के लिए कॉरपोरेट गवर्नेंस की शर्तें **अनुबंध– आई** के रूप में रखे गए हैं।

"फॉर्म एओसी – 2"

फॉर्म एओसी – 2 उपधारा के खंड (ज) के तहत निर्धारित है (3) कंपनी अधिनियम की धारा 134 और नियम (8) के कंपनियां (लेखा) नियम अनुलग्नक के रूप में **संलग्न है – जे**

6. सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) / ईआरपी का उपयोग

वर्ष के दौरान, कंपनी ने रिलीज़ 12 के साथ ऑरेकल ईआरपी के अपडेशन के लिए उपाय किए हैं। वर्तमान लाइसेंसों के अलावा, वित्तीय मॉड्यूल, क्रय, इन्वेंट्री, खरीद संविदाएं, डेटाबेस, अकाउंट रिकंसिलिएशन क्लाउड सर्विसेस (एआरसीएस) सिस्टम में नई जोड़ी गई उपलब्धियां हैं।

संगठन का समस्त अधिकारिक डेटा एक सुरक्षित एन्वायरमेंट में यूजर्स एक्सेस राइट्स कंट्रोल के साथ इलेक्ट्रॉनिक रूप में रखा जाता है। फील्ड अधिकारियों को टैबलेट उपलब्ध कराए गए थे ताकि वे गाड़ियों में निरीक्षण करने तथा यात्रियों का फीडबैक लेने के लिए मोबाइल एप्स के माध्यम से डेटा कैप्चर कर सकें। उच्च प्रबंधन के लिए एक डैशबोर्ड की व्यवस्था भी की गई है ताकि सेवाओं में सुधार के लिए समीक्षा की जा सके और आवश्यक कार्रवाई/ निवारक उपाय किए जा सकें।

लगभग 38 किचनों में सीसीटीवी कैमरे लगाए गए हैं ताकि कार्यों की निरंतर निगरानी की जा सके और साथ ही उन्हें माननीय रेल मंत्री के डैशबोर्ड रेल दृष्टि से भी लिंक किया जा सके। लार्ज फॉरमेट डिस्पले (एलएफडी) के माध्यम से इन सभी लोकेशनों की निगरानी के लिए एक नियंत्रण कक्ष स्थापित किया गया है। कंपनी के कॉरपोरेट पोर्टल www.irctc.com को नया रूप दिया गया है। कंपनी द्वारा लग्ज़री टूरिस्ट ट्रेन **महाराजा एक्सप्रेस, बुद्धिस्ट महापरिनिर्वाण एक्सप्रेस** में आईटी-इन्फ्रा सर्विसेस का सफलतापूर्वक प्रबंध तथा रखरखाव किया गया है, इसके अतिरिक्त, आगामी सीजन के लिए गोल्डन चेरिएट एक्सप्रेस को भी समस्त आईटी सुविधाओं से सुसज्जित किया गया है।

7. सतर्कता

आईआरसीटीसी का सतर्कता विंग एक महत्वपूर्ण विभाग है, जो केंद्रीय सतर्कता आयोग, रेलवे बोर्ड सतर्कता और संगठन के बीच सीधे लिंक का कार्य करते है। इसे समय-समय पर विभिन्न अन्य विभागों में विभिन्न औचक जांचें करने तथा रिकार्ड/ दस्तावेज की छानबीन करने की जिम्मेदारियां सौंपी गई हैं ताकि संगठन में किसी धोखाधड़ी, कदाचार, भ्रष्टाचार और अनुचित/ गैरकानूनी कार्यों का समय पर पता लग सके। यह आईआरसीटीसी प्रबंधन और रेलवे बोर्ड सतर्कता के साथ सामंजस्य बनाए रखकर सतर्कता प्रशासन, नीति और दोषी कर्मचारियों के विरुद्ध

अनुशासनिक कार्यवाहियों संबंधी मामले देखता है। आईआरसीटीसी के सतर्कता विंग के प्रमुख पूर्णकालिक मुख्य सतर्कता अधिकारी हैं, जिसकी सहायता के लिए कॉरपोरेट कार्यालय में उप मुख्य सतर्कता अधिकारी, 3 सतर्कता अधिकारी और 2 सतर्कता निरीक्षक हैं। विभिन्न जोन में 5 अन्य सतर्कता अधिकारी भी हैं, जो फील्ड में सतर्कता संबंधी मामले संभालते हैं। मुख्य सतर्कता अधिकारी केंद्रीय सतर्कता आयोग को भी सहायता प्रदान करते हैं, अतः वे पारदर्शिता, निष्पक्ष प्रक्रियाओं, अच्छे व्यावसायिक आचरण की एक संस्कृति को बल देने तथा संगठन में सतर्कता के प्रति जागरुता के प्रसार का कार्य कर रहे हैं। सतर्कता विभाग का ध्यान सूचना जुटाने की संस्कृति को बढ़ावा देने, मॉनिटरिंग और निगरानी का है। सक्रिय निवारक सतर्कता उपाय करने के लिए प्रयास किए जा रहे हैं। यह भी सुनिश्चित करना है कि निष्पक्ष कार्यप्रणाली और प्रक्रियाएं अपनाकर पारदर्शिता बढ़ाई जाए और स्वविवेक की संभावना को कम किया जाए।

2019-20 के दौरान, सतर्कता विभाग ने 18 शिकायतों की जांच का कार्य किया और 44 शिकायतें संबंधित विभागों की आवश्यक कार्रवाई हेतु अग्रेषित कीं। खानपान और ई–टिकटिंग सेक्टर में कुल 131 निवारक/ औचक जांचें आयोजित की गईं। विभिन्न स्रोतों से ई–मेल से प्राप्त लगभग 201 शिकायतों पर भी कार्रवाई की गई। लाइसेंसी और दोषी कर्मचारियों द्वारा किए जाने वाले कदाचार और भ्रष्टाचार की पता लगीं घटनाओं की जानकारियां संबंधित विभाग की कड़ी कार्रवाई के लिए अग्रेषित की गईं। फलस्वरूप 1359368/- रु. की राशि वसूल की जा सकी। साथ ही, सतर्कता विभाग की शिकायत पर, विभिन्न विभागों द्वारा प्रणालीगत सुधारों का क्रियान्वयन भी किया गया ताकि विशेषकर खरीद प्रक्रिया, खानपान और ई–टिकटिंग सेक्टर में कदाचार की घटनाओं को न्यूनतम किया जा सके। केंद्रीय सतर्कता आयोग के दिशानिर्देशानुसार, अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक ने मुख्य सतर्कता अधिकारी के साथ सतर्कता विभाग की गतिविधियों और कार्यनिष्पादन की आवधिक समीक्षा की।

28 अक्तूबर, 2019 से 02 नवंबर, 2019 तक सतर्कता जागरुकता सप्ताह का आयोजन किया गया। इस वर्ष का विषय **सत्यनिष्ठा – जीवन का एक तरीका** था, जिसमें पारदर्शिता, जवाबदेही को बढ़ाकर, कानून का पालन करते हुए, सरकार और इसके संगठनों की गतिविधियों से सभी क्षेत्रों में विशिष्ट होने, प्रभावी और कुशल बनने के लिए निवारक सतर्कता पर बल दिया गया।

साथ ही, सतर्कता विभाग द्वारा एक हैंडबुक **सार्वजनिक खरीद और निविदा प्रक्रिया के विभिन्न चरणों के लिए एक निर्देशात्मक चैक प्वांइट** प्रकाशित की गई, जिसका विमोचन अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक द्वारा कॉरपोरेट कार्यालय नई दिल्ली में किया गया। कार्य स्थलों, खानपान इकाइयों, गाड़ियों इत्यादि में प्रमुख स्थानों पर आकर्षक संदेशों वाले बैनर और पोस्टर लगाए गए। इस दौरान आईआरसीटीसी के कॉरपोरेट, जोनल और क्षेत्रीय कार्यालयों में विभिन्न प्रतियोगिताएं जैसे निबंध लेखन, पोस्टर बनाना, वार्ता, वाक् प्रतियोगिताओं आदि का आयोजन किया गया। कर्मचारियों को उनके दिन–प्रतिदिन के कामकाज में अनुपालन के लिए अपेक्षित विभिन्न नियमों/ विनियमों की जानकारी देने के लिए जागरुकता कार्यक्रम/ कार्यशालाओं/ संगोष्ठियों का आयोजन किया गया। और अधिक जागरुकता बढ़ाने तथा बड़ी संख्या में जनता की भागीदारी के लिए आयोग द्वारा **सत्यनिष्ठा की शपथ** की अवधारणा तैयार की गई थी। सप्ताह के दौरान आईआरसीटीसी के इंटरनेट टिकटिंग सेंटर द्वारा आईआरसीटीसी के ई–टिकट उपयोगकर्ताओं को लगभग 3,28,89,215 ई–मेल भेजी गईं, जिनमें सतर्कता सप्ताह मनाने, ई–टिकटिंग के लिए क्या करें और क्या न करें प्रक्रिया, ई–केटरिंग के माध्यम से भोजन के लिए ऑर्डर की बुकिंग की जानकारियां दी गई थीं ताकि धोखाधड़ी और भ्रष्टाचार से बचा जा सके तथा केंद्रीय सतर्कता आयोग वेबसाइट पर ई–शपथ ली जा सके।

सत्यनिष्ठा अनुबंध

आईआरसीटीसी ने केंद्राय सतर्कता आयोग की सिफारिश पर सत्यनिष्ठा समझौता कार्यक्रम का पालन किया है, जिसका उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि किसी कंपनी अथवा सरकारी विभागों और उनके सप्लायरों के बीच समस्त गतिविधियां और लेनदेन निष्पक्ष, पारदर्शी और भ्रष्टाचार मुक्त तरीके से किए जाते हों। सत्यनिष्ठा समझौते को अपनाने से आईआरसीटीसी को स्वस्थ बिजनेस प्रक्रिया अपनाने में मदद मिलेगी। सार्वजनिक खरीद/ संविदाओं में पारदर्शिता और स्वस्थ प्रतिस्पर्धा सुनिश्चित करने के लिए आईआरसीटीसी सत्यनिष्ठा समझौते को अपनाया है। केंद्रीय सतर्कता आयोग के अनुमोदन से आईआरसीटीसी में एक स्वतंत्र बाहरी मॉनिटर की नियुक्ति की गई है। सत्यनिष्ठा की शर्त के लिए एक कॉर्डिनेटर की नियुक्ति भी की गई है, जिसका उपयोग अब ऐसी सभी निविदा प्रक्रियाओं में किया जा रहा है, जो पहचान की मूल्य सीमा से परे हैं।

8. व्हिसिल ब्लोअर पॉलिसी/सतर्क तंत्र की स्थापना

सतर्क तंत्र की स्थापना के संबंध में प्रकटीकरण को कॉरपोरेट गवर्नेंस रिपोर्ट के **परिशिष्ट–बी** में शामिल किया गया है।

9. कॉरपोरेट सोशल रेस्पोंसिबिलिटी :

आईआरसीटीसी का दृढ़ विश्वास है कि कॉरपोरेट सोशल रेस्पोंसिबिलिटी (सीएसआर) देश के विकास में एक बड़ी भूमिका अदा करती है और इसलिए, सीएसआर और इसकी नीतियों तथा संस्कृति को एक अंतर्निहित भाग बनाया गया है। आपकी कंपनी वैधानिक अनुपालन का कार्य पूरा कर चुकी है तथा आर्थिक विकास में अपना योगदान देने का प्रयास करती है, जबकि कंपनी के

कार्य स्थलों के आसपास स्थानीय लोगों और काफी हद तक समाज में लोगों के जीवन को गुणवत्तापरक बनाने का कार्य कर रही है। इस उद्देश्य की प्राप्ति के लिए, आपकी कंपनी ने वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान कॉरपोरेट सोशल रेस्पोंसिबिलिटी परियोजनाओं/ गतिविधियों के लिए 7.67 करोड़ रु. (पिछले तीन वर्षों के औसत शुद्ध लाभों का 2%) का व्यय किया है।

कंपनी (कॉरपोरेट सोशल रेस्पोंसिबिलिटी नीति) नियम, 2014 जिसे कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुच्छेद 134(3) और 135(2) के साथ पढ़ा जाता है, के तहत अपेक्षित गतिविधियों की कॉरपोरेट सोशल रेस्पोंसिबिलिटी की वार्षिक रिपोर्ट परिशिष्ट-सी में संलग्न है।

10. अनुपालन

10.1 सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005

सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 नागरिकों के लिए व्यावहारिक सूचना के अधिकार का शासन स्थापित करके लोक अधिकारियों के नियंत्रण में सूचनाओं तक सुरक्षित पहुंचकर पारदर्शिता और जवाबदेही को बढ़ावा देता है। सूचना के अधिकार के आवेदनों को त्वरित रूप से निपटाने के लिए आईआरसीटीसी प्रत्येक आवेदन का एक यूनिक पंजीकरण नंबर (यूआरएन) देता है और इसका उत्तर संबंधित मुख्य जनसूचना अधिकारी/ जनसूचना अधिकारी द्वारा निर्धारित समय-सीमा से पूर्व दिया जाता है। सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 की व्यवस्था के अनुरूप कॉरपोरेट कार्यालय और क्षेत्रीय कार्यालयों ने जनसूचना अधिकारी और अपीलीय प्राधिकारी नामित किए हैं। मुख्य जनसूचना अधिकारी/ जनसूचना अधिकारी, अपीलीय प्राधिकारियों की सूची आईआरसीटीसी की वेबसाइट www.irctc.com पर उपलब्ध है। आईआरसीटीसी ने आरटीआई एमआईएस पोर्टल दिनांक 01.04.2017 से ऑनलाइन कर दिया है और ऑनलाइन प्राप्त सभी आवेदनों का निपटान आरटीआई पोर्टल पर ऑनलाइन किया जा रहा है जिसके परिणामस्वरूप आरटीआई मामलों का तेजी से निपटान हो रहा है।

2019-20 के दौरान, आरटीआई अधिनियम, 2005 के तहत कुल मिलाकर 2304 मामले प्राप्त हुए और सभी आवेदनों का समय पर निपटान कर दिया गया।

विवरण	अनु. 6(3) के तहत अन्य लोक प्राधिकारी से हस्तांतरित प्राप्त आवेदनों की संख्या	वर्ष के दौरान प्राप्त (अन्य लोक प्राधिकारी को हस्तांतरित मामलों सहित	अनु. 6(3) के तहत अन्य लोक प्राधिकारी को हस्तांतरित मामलों की संख्या	जहां अनुरोध/ अपील अस्वीकार कर दी गई हों, उनमें निर्णय	ऐसे निर्णय जहां अनुरोध/अपील का उत्तर दिया गया हो	31.03.2020 तक लम्बित
अनुरोध	263	2304	462	6	1789	369
पहली अपील	20	129	6	0	127	16

10.2 राष्ट्रपति के निदेश

वर्ष के दौरान, रेल मंत्रालय ने कंपनी में आईपीओ के माध्यम से अपने शेयरों के विनिवेश के निर्णय की जानकारी दी। तदनुसार, भारत सरकार ने आईपीओ के माध्यम से कंपनी में अपने शेयरों का 12.60% (2,01,60,000/- रु. के इक्विटी शेयर) हिस्सा विनिवेश किया है और कंपनी को 14 अक्तूबर, 2019 को बीएसई और एनएसई में सूचीबद्ध किया गया था।

10.3 राजभाषा

कंपनी भारत सरकार की राजभाषा नीति के क्रियान्वयन के लिए प्रतिबद्ध है। कंपनी के राजभाषा के प्रयोग के बढ़ाने के लिए अनेक उपाय किए गए हैं और कंपनी ने राजभाषा का क्रियान्वयन सुनिश्चित करने के लिए अपनी प्रतिबद्धता सिद्ध की है। वर्ष के दौरान विभिन्न गतिविधियां आयोजित की गईं, जैसे कार्यशालाओं का आयोजन, प्रशिक्षण, बैठकों का आयोजन, विभिन्न प्रतियोगिताएं इत्यादि आयोजित की गईं और राजभाषा में उत्कृष्ट तथा सराहनीय कार्य करने वालों के लिए अनेक प्रोत्साहन और पुरस्कार योजनाएं लागू हैं।

कॉरपोरेट कार्यालय में 13 सितंबर 2019 से 20 सितंबर 2019 तक **हिंदी सप्ताह** का आयोजन किया गया जिसमें विभिन्न प्रतियोगिताओ जैसे हिंदी प्रश्नोत्तरी, हिंदी डिक्टेशन, हिंदी निबंध, हिंदी टिप्पण एवं प्रारूप लेखन तथा हिंदी टाइपिंग प्रतियोगिताओं का आयोजन किया गया, जिनमें प्रतिभागियों ने बड़ी संख्या में हिस्सा लिया। विजेताओं को नकद पुरस्कारों के साथ-साथ प्रमाणपत्र भी दिए गए।

10.4 कार्यस्थल पर महिलाओं की यौन उत्पीड़न अधिनियम (रोकथाम, निषेध और निवारण अधिनियम), 2013 के अंतर्गत प्रकटीकरण की आवश्यकता

कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न (रोकथाम, निषेध और निवारण) अधिनियम, 2013 के प्रावधानों और तत्संबंधी नियमों का कड़ा अनुपालन किया जा रहा है। कंपनी कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न की रोकथाम के लिए प्रतिबंध है और ऐसी किसी घटना का पता लगने पर तत्काल कार्रवाई करती है। अधिनियम के अनुसार, कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न के विरुद्ध सुरक्षा प्रदान करने और उनकी संरक्षा के लिए आईआरसीटीसी ने अधिनियम के तहत गठन के अनुसार कॉरपोरेट कार्यालय के साथ-साथ कंपनी के क्षेत्रीय कार्यालयों में आतंरिक शिकायत समितियां बनाई हैं।

वर्ष के दौरान, कंपनी को यौन उत्पीड़न की एक शिकायत मिली थी, जिसका निपटान कर दिया गया है।

10.5 सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों (एमएसएमई) से प्रापण

वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान, आपकी कंपनी ने पूर्ण खरीद में से लगभग 25.15 प्रतिषत खरीद एसएसई से की है।

सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम विकास अधिनियम, 2006 (2006 का 27) के अनुच्छेद 9 के द्वारा प्रदत्त शक्तियों का उपयोग करते हुए, केंद्र सरकार ने सभी सीपीएसई को निर्देश जारी के हैं कि वे ट्रेड रिसीवेबल डिस्काउंटिंग सिस्टम प्लेटफार्म का उपयोग करें, जो भारतीय रिज़र्व बैंक की अधिसूचना के अनुसार तैयार किया गया है।

उपर्युक्त निर्देशों के अनुपालन में, आपकी कंपनी 20 मार्च 2019 ट्रेड रिसीवेबल डिस्काउंटिंग सिस्टम प्लेटफार्म पर बोर्ड हो गई थी, ताकि एमएसई से होने वाले व्यापार में वित्त की सुविधा के लिए प्राप्त सामग्री के डिस्काउंट और देय तिथि से पूर्व भुगतान की वसूली हो सके।

11. कंपनी अधिनियम, 2013 के अंतर्गत अनुपालन

11.1 जमा

कंपनी ने आलोच्य वर्ष के दौरान कंपनी अधिनियम, 2013 जिसे कंपनी (जमाराशि की स्वीकार्यता) नियम, 2014 के साथ पढ़ा जाता है, के अध्याय-5 के तहत जनता से किसी जमा को स्वीकार अथवा राशि के लिए आमंत्रण नहीं दिया है। अतः, कंपनी (लेखाजोखा) नियम, 2014 के नियम 8(5) (v) के तहत रिपोर्ट की जाने वाली अपेक्षित सूचना शून्य है।

11.2 ऋणों एवं दी गई गारंटी, किए गए निवेश और प्रस्तुत प्रतिभूतियों के विवरण

वर्ष के दौरान, कंपनी ने कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुच्छेद 186, जिसे कंपनी (बोर्ड की बैठकें और इसकी शक्तियां) नियम, 2014 के साथ पढ़ा जाता है, के तहत कोई ऋण नहीं दिया है, कोई निवेश नहीं किया है अथवा कोई गारंटी नहीं दी है। अतः, कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुच्छेद 186 के तहत रिपोर्ट की जाने वाली अपेक्षित सूचना शून्य है।

11.3 संबंधित पार्टियों के साथ संविदाएं तथा व्यवस्थाएं

कंपनी ने आलोच्य वर्ष के दौरान कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुच्छेद 188, जिसे कंपनी (बोर्ड की बैठकें और इसकी शक्तियां) नियम, 2014 के साथ पढ़ा जाता है और कंपनी (लेखाजोखा) नियम 2014 के नियम 8 के तहत कोई संविदा / करार / ट्रांजेक्शन नहीं किया है, अतः कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुच्छेद 134 की उप-धारा (3) के खंड (एच) के तहत निर्धारित फॉर्म एओसी-2 में अपेक्षित सूचना **शून्य** है।

11.4 आंतरिक वित्तीय नियंत्रण प्रणाली

कंपनी ने एक आंतरिक नियंत्रण प्रणाली स्थापित की है, जो इसके संचालन के आकार, स्केल और जटिलता पर कार्य करती है। आंतरिक लेखापरीक्षा कंपनी की संपूर्ण आंतरिक नियंत्रण प्रणाली का एक महत्वपूर्ण तत्व है। आंतरिक लेखापरीक्षा के कार्य का दायरा स्पष्ट पारिभाषित है और इतना व्यापक है कि इसमें कंपनी की समस्त आवश्यक गतिविधियां और कार्य शामिल किए जा सकते हैं। कंपनी की आंतरिक लेखापरीक्षा इस उद्देश्यार्थ नियुक्त स्वतंत्र पेशेवर फर्मों द्वारा की जाती है।

आंतरिक लेखापरीक्षा के अलावा, कंपनी अधिनियम, 2013 के प्रावधानों के अनुरूप, वित्त वर्ष 2019-20 में आतंरिक वित्तीय नियंत्रण के प्रमाणन के लिए मैसर्स यूसीसी एवं एसोसिएट्स एलएलपी, चार्टर्ड अकाउंटेंट्स को कार्य सौंपा गया था।

आंतरिक लेखापरीक्षक और आतंरिक वित्तीय नियंत्रण की रिपोर्ट लेखापरीक्षा समिति के समक्ष उनके विचार तथा निर्णय के लिए प्रस्तुत की गई थी। आतंरिक वित्तीय नियंत्रण सिस्टम के विवरण प्रबंधन की विचार-विमर्श और विश्लेषण रिपोर्ट के परिशिष्ट-ए में दिए गए हैं।

11.5 जोखिम प्रबंधन

कंपनी ने बोर्ड स्तर की जोखिम प्रबंधन समिति बनाई है और इसके गठन, आयोजित बैठक तथा विचारणीय विषयों को कॉरपोरेट गवर्नेंस की रिपोर्ट के तहत शामिल किया गया है।

कंपनी ने समूह महाप्रंबधक स्तर के अधिकारियों की बोर्ड से निचले स्तर की एक समित भी बनाई है, जिसमें समूह महाप्रंबधक (सुरक्षा), आईआरसीटीसी को मुख्य जोखिम अधिकारी (सीआरओ) बनाया गया है। समिति का कार्य आईआरसीटीसी के विशिष्ट बिजनेस सेगमेंट से संबंधित जोखिमों की पहचान करना है ताकि कंपनी के जोखिम प्रबंधन के लिए एक समुचित फ्रेमवर्क तैयार किया जा सके।

बोर्ड से निचले स्तर के जोखिम प्रबंधन की तिमाही बैठक के दौरान विभिन्न जोखिमों की पहचान की गई है और बोर्ड स्तरीय समिति में उन पर विचार किया गया है। पहचाने गए प्रमुख जोखिम इस प्रकार हैं :

1. महामारी जोखिम
2. निर्भरता जोखिम
3. प्रतिस्पर्धा जोखिम
4. मानव संसाधन जोखिम
5. साइबर सिक्योरिटी जोखिम इत्यादि

चिह्नित जोखिमों तथा उन्हें समाप्त किए जाने के विवरण संबंधी नीतियों का हवाला प्रबंधन विचार-विमर्श एवं विश्लेषण रिपोर्ट में दिया गया है, जो **परिशिष्ट-ए** के रूप में संलग्न है।

11.6 महत्वपूर्ण और सामग्री आदेश

विनियामकों अथवा न्यायालयों अथवा अधिकरणों द्वारा ऐसे कोई महत्वपूर्ण अथवा सूचनापरक आदेश जारी नहीं किए गए हैं, जिनसे भविष्य में कंपनी की संबद्ध सिथिति और परिचालनिक कार्यों पर कोई प्रभाव पड़ता हो।

11.7 सचिवालयी मानक

कंपनी ने इंस्टीट्यूट ऑफ कंपनी सेक्रेटरीज़ ऑफ इंडिया द्वारा जारी सचिवालयी मानकों को काफी हद तक लागू किया है।

12. ऊर्जा संरक्षण, प्रौद्योगिकी को अपनाने और विदेशी मुद्रा विनिमय तथा व्यय इत्यादि से प्राप्त आय संबंधी विवरण

जैसा कंपनी अधिनियम, 2013, जिसे कंपनी (लेखा) नियम, 2014 के नियम 8 के साथ पढ़ा जाता है, के अनुच्छेद 134(3) (एम) के तहत ऊर्जा संरक्षण और प्रौद्योगिकी के समाहन; और विदेशी विनिमय से आय और व्यय से संबंधित विवरण प्रकट किए जाने हैं, उनका विवरण नीचे दिया गया है:

आईआरसीटीसी अपने परिचलनों, उत्पादों एवं सेवाओं से पर्यावरण पर पड़ने वाले विपरीत प्रभावों को न्यूनतम करने की दिशा में निरंतर प्रयासरत है, इसके लिए ऐसी प्रक्रिया, कार्य विधियों, सामग्रियों और उत्पादों का प्रयोग करता है जिससे प्रदूषण नहीं होता, कम होता है और नियंत्रित रहता है। संबंधित पर्यावरणीय कानूनों का पालन किया जाता है। सुरक्षित और स्वच्छ पर्यावरण सुनिश्चित करने के लिए पारंपरिक ऊर्जा स्रोतों पर निर्भरता कम हो गई है।

साथ ही, अपने खानपान संबंधी कार्यों में, कंपनी ने अनेक नई तकनीक अपनाई हैं ताकि इसके नई दिल्ली स्थित बेस किचन में ऊर्जा और पानी की बचत हो सके, जहां भोदन पकाने के लिए पारंपरिक एलपीजी सिलेंडर के बजाय पाइप द्वारा प्राकृतिक गैस की आपूर्ति किए जाना शुरु किया गया है और आरओ के वेस्ट पानी का उपयोग बेस किचन, नई दिल्ली में क्लीनिंग, वाशिंग तथा बाथरूम की सफाई में किया जाता है। आईआरसीटीसी ने 3x36 वाट्स/2x40 वाट्स की लाइटों को भी ऊर्जा की बचत करने वाली 28 वाट्स की एलईडी से बदला है।

उपर्युक्त के विवरण बिजनेस रेस्पांसिबिलिटी रिपोर्ट के साथ संलग्न **अनुबंध डी** में दिए गए हैं।

(क) प्रौद्योगिकी का समाहन –

विवरण नीचे तालिका में दिए गए हैं :

क्र. सं.	विवरण	स्थिति
(क)	आयातित प्रौद्योगिकी के विवरण;	शून्य
(ख)	आयात करने का वर्ष;	लागू नहीं
(ग)	क्या प्रौद्योगिकी को पूरी तरह से समाहित कर लिया गया है;	लागू नहीं
(घ)	यदि पूर्णतः पूरी तरह से समाहित नहीं किया गया है तो उसके कारण;	लागू नहीं

(ख) अनुसंधान और विकास पर किया गया खर्च

आपकी कंपनी की इस क्षेत्र में उपस्थिति नहीं होने के कारण कंपनी विशिष्ट अनुसंधान के कार्य नहीं करती। तथापि, अपने व्यवसाय क्षेत्र में तकनीकी क्षमता में सुधार और सक्षमता में वृद्धि, कुछ उपाय किए हैं और तकनीकी विकास किया है तथा अभिनव प्रणाली शुरु की है।

(ग) विदेशी मुद्रा से आय और व्यय –

पिछले वर्ष की तुलना में, वर्ष के दौरान वास्तविक अंतःप्रवाह के अंतर्गत अर्जित विदेशी मुद्रा और वर्ष के दौरान वास्तविक बाह्य प्रवाह के अंतर्गत खर्च की गई विदेशी मुद्रा का विवरण नीचे दिया गया है :

(करोड़ रु. में)

विवरण	2019-20	2018-19
विदेशी मुद्रा अर्जन	43.32	33.54
विदेशी मुद्रा व्यय		
विदेश यात्रा पर होने वाला व्यय	0.47	0.67

13. रोटेशन द्वारा निदेशकों की सेवानिवृत्ति :

रोटेशन द्वारा निदेशकों की सेवानिवृत्ति के संबंध में कंपनी अधिनियम, 2013 के प्रावधान स्वतंत्र निदेशकों के मामले में लागू नहीं होंगे। इस परिप्रेक्ष्य में, रेटोशन के आधार पर किसी भी स्वतंत्र निदेशक की सेवानिवृत्ति पर विचार नहीं किया जाएगा किंतु अन्य सभी निदेशक रोटेशन के आधार पर सेवानिवृत्त होंगे। तदनुसार, सभी अन्य निदेशकों में से एक तिहाई अर्थात् श्रीमती रजनी हसीजा, निदेशक (पर्यटन एवं विपणन) रोटेशन पर सेवानिवृत्त होंगी और पात्र होने के कारण अपनी पुनर्नियुक्ति के लिए आवेदन कर सकेंगी।

14. निदेशकों के कार्यनिष्पादन के मूल्यांकन की नीति

आईआरसीटीसी रेल मंत्रालय के प्रशासनिक नियंत्रण वाली एक सरकारी कंपनी है। कार्यरत निदेशकों सहित अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक (सीएमडी) भारत सरकार द्वारा निर्धारित प्रक्रिया और दिशानिर्देशानुसार सार्वजनिक उद्यम चयन बोर्ड (पीईएसबी) की सिफारिशों पर चुने जाते हैं।

कंपनी प्रशासनिक मंत्रालय अर्थात् रेल मंत्रालय, भारत सरकार के साथ प्रति वर्ष एक समझौता ज्ञापन तैयार करती है, जिसमें कंपनी के लिए महत्वपूर्ण कार्यनिष्पादन पैरामीटर दिए जाते हैं। कंपनी के कार्यिष्पादन का मूल्यांकन सार्वजनिक उद्यम विभाग के साथ-साथ समझौता ज्ञापन वाले मंत्रालय अर्थात् रेल मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा किया जाता है।

कार्यरत निदेशकों के कार्यनिष्पादन के मूल्यांकन सहित संबंधित कार्यरत निदेशकों के स्व-मूल्यांकन का आकलन तदुपरांत अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक द्वारा (समझौता ज्ञापन के लक्ष्यों की उपलब्धियों तथा समझौता ज्ञापन की प्राप्त रेटिंग के आधार पर) तथा अंतिम मूल्यांकन रेल मंत्रालय (प्रशासनिक मंत्रालय) द्वारा किया जाता है।

अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक के कार्यनिष्पादन के मूल्यांकन में स्व-मूल्यांकन शामिल होता है और अंतिम मूल्यांकन रेल मंत्रालय द्वारा (समझौता ज्ञापन की प्राप्त रेटिंग के आधार पर) किया जाता है।

सरकार द्वारा नामित निदेशक के मामले में, उनका मूल्यांकन निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार रेल मंत्रालय द्वारा किया जाता है। चूंकि, स्वतंत्र निदेशक प्रशासनिक मंत्रालय द्वारा नियुक्त किए जाते हैं, उनका मूल्यांकन रेल मंत्रालय और सार्वजनिक उद्यम विभाग द्वारा किया जाता है।

कॉरपोरेट मामलों के मंत्रालय की 5 जून, 2015 की अधिसूचना के अनुसार, कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुच्छेद 178(2) के प्रावधानों के अनुसार सरकारी कंपनियों को छूट दी गई थी, जिसके लिए नामांकन और पारिश्रमिक समिति द्वारा प्रत्येक निदेशक के कार्यनिष्पादन का मूल्यांकन अपेक्षित होता है। इस परिपत्र में कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुच्छेद 134(3)(पी) के प्रावधानों के अनुसार सरकारी कंपनियों को और छूट दी है, जिसमें बोर्ड और इसकी समितियों और अलग-अलग निदेशकों, यदि निदेशकों का मूल्यांकन मंत्रालय, जो कंपनी का प्रशासनिक प्रभारी है, के द्वारा अपने मूल्यांकन के तरीके से किया जाता हो, तो उनके द्वारा बोर्ड की रिपोर्ट में इसके कार्यनिष्पादन का औपचारिक मूल्यांकन किया जाता है।

इसके अलावा, कॉरपोरेट मामलों के मंत्रालय ने 5 जुलाई, 2017 की अधिसूचना के माध्यम से कंपनी के अध्यक्ष और गैर-संवतंत्र निदेशकों तथा बोर्ड समस्त सदस्यों और मूल्यांकन तंत्र के कार्यनिष्पादन की समीक्षा से संबंधित प्रावधानों में छूट दी है, जो कि सरकारी कंपनियों के लिए कंपनी अधिनियम, 2013 की अनुसूची-खत में निर्धारित है।

15. जानकारी प्रबंधन की कार्यप्रणाली :

केंद्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम का समूह समस्त केंद्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों के लिए इस उद्देश्य से एक समान जानकारी प्रबंधन पोर्टल स्थापित करने पर बल देता है कि एक ऐसा प्लेटफार्म तैयार किया जाए, जहां व्यक्ति, दल और सार्वजनिक क्षेत्र के संपूर्ण उद्यम सामूहिक रूप से तथा उचित रूप से अपने ज्ञान, अवसंरचना, श्रेष्ठ कार्य प्रक्रियाओं, शेड्यूल ऑफ पावर इत्यादि को साझा कर सकें ताकि एक-दूसरे के अनुभव सीख सकें और अधिक जानकारियां हासिल कर सकें।

तदनुसार, सार्वजनिक उद्यम विभाग की देखरेख में एक समन्वित प्लेटफार्म की शुरुआत की गई। आईआरसीटीसी इस प्लेटफार्म पर एक सक्रिय सदस्य है और नियमित रूप से कंपनी के विवरण अद्यतन करता है।

इसी प्रकार, न्यू इंडिया 2022 के लक्ष्य के एक भाग के रूप में **दृष्टि डैशबोर्ड** तैयार किया गया है ताकि केंद्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों को, उनके कार्य योजनाओं की समय पर की जाने वाली मॉनिटरिंग, और केंद्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम समूहों के समक्ष आने वाली चुनौतियों से निबटने में उनकी भूमिका और जिम्मेदारियों को पुनः पारिभाषित किया जा सके। कंपनी ने अपनी जानकारी पोर्टल पर उपलब्ध कराई है और उसे नियमित रूप से अद्यतन भी किया जा रहा है।

16. समझौता ज्ञापन

वित्त वर्ष 2018-19 के लिए समझौता ज्ञापन में प्रस्तुत की-परफॉर्मेंस इंडीकेटर्स (केपीआई) के संदर्भ में प्राप्त परिणामों के आधार पर कंपनी के कार्यनिष्पादन को अच्छा आंका गया है। कार्य निष्पादन संकेतक (केपीआई) वित्तीय वर्ष 2018-19 के लिए समझौता ज्ञापन (एमओयू) में निहित हैं।

स्वयं मूल्यांकन के आधार पर, 2019-20 के लिए कंपनी से "उत्कृष्ट" रेटिंगनिष्पादन उम्मीद की जाती है। एमओयू प्रतिबिंबित करता हुआ। 2020-21 के लिए प्रदर्शन मापदंडों की प्रक्रिया चल रही है।

17. पुरस्कार और उपलब्धियां

आईआरसीटीसी का प्रयास संपूर्ण वृद्धि करना और उसे अपने पुरस्कारों एवं उपलब्धियों की सूची में प्रदर्शित करने का है :

1. आईआरसीटीसी के पर्यटन विभाग को ललित होटल नई दिल्ली में दिनांक 13.10.2019 को आयोजित समारोह में **अवकाश और यात्रा ई-रिटेलर ऑफ दि ईयर** श्रेणी का इंडिया ई-रिटेल अवार्ड 2019 प्रदान किया गया।
2. इंडिया कंटेंट लीडरशिप अवार्ड-आईसीएस 2019 के दौरान दिनांक 04.10.2019 को ई-कॉमर्स एप में एक विशेषज्ञता प्राप्त श्रेणी में आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट एप को सर्वश्रेष्ठ कंटेंट का पुरस्कार प्रदान किया गया।
3. एक्सप्रेस कंप्यूटर्स द्वारा दिनांक 26.09.2019 को आईआरसीटीसी को डिजिटल इनोवेशन अवार्ड प्रदान किया गया।
4. फाइनेंशियल एक्सप्रेस (इंडियन एक्सप्रेस) द्वारा दिनांक 13.12.2019 को आयोजित समारोह में आईआरसीटीसी को एक्सप्रेस आई.टी.अवार्ड 2019 प्रदान किया गया।
5. इंटरनेशनल ब्रांड कंसल्टिंग कॉरपोरेशन यूएसए की एक डिवीजन, आईबीसी इंफोमीडिया प्रा. लि. द्वारा बैंकाक, थाइलैंड में दिनांक 11.12.2019 को आयोजित एक समारोह में रेल नीर को एशिया का सर्वाधिक विश्वसनीय ब्रांड पुरस्कार 2019 से सम्मानित किया गया।
6. इंटरनेशनल ब्रांड कंसल्टिंग कॉरपोरेशन यूएसए की एक डिवीजन, आईबीसी इंफोमीडिया प्रा. लि. द्वारा बैंकाक, थाइलैंड में दिनांक 11.12.2019 को आयोजित एक समारोह में आईआरसीटीसी को इंटरनेशनल बिजनेस लीडरशिप अवार्ड 2019 से सम्मानित किया गया।
7. दिनांक 16.02.2020 को ताज लैंड्स एंड मुंबई में आयोजित बिजनेस लीडर ऑफ दि ईयर समारोह में ईटी नाउ द्वारा आईआरसीटीसी को कस्टमर सेंट्रिक एक्सीलेंस अवार्ड से सम्मानित किया गया।

8. दिनांक 16.02.2020 को ताज लैंड्स एंड मुंबई में आयोजित बिजनेस लीडर ऑफ दि ईयर समारोह में ईटी नाउ द्वारा आईआरसीटीसी को कंपनी ऑफ दि ईयर पुरस्कार से सम्मानित किया गया।

9. आईआरसीटीसी ने पीएसयू पुरस्कारों के 7वें संस्करण में दिनांक 19.02.2020 को दि ललित, नई दिल्ली में आयोजित समारोह में गवर्नेंस नाउ पीएसयू अवार्ड की वित्तीय श्रेणी महत्वपूर्ण निवेश के तहत पुरस्कार जीता।

10. आईआरसीटीसी के आल इंडिया चैटबॉट **आस्क दिशा** को दिनांक 27.11.2019 को मुंबई में आयोजित एशिया लीडरशिप अवार्ड समारोह में **इनोवेशन यूजिंग टेक्नोलॉजी** पुरस्कार से सम्मानित किया गया।

18. संयुक्त / सहायक उद्यम

कंपनी के कॉक्स एंड किंग्स लिमिटेड के साथ संयुक्त उद्यम में 50:50 की भागीदारी के साथ इसे 27 नवंबर, 2008 को इस उद्देश्य के साथ रॉयल इंडियन रेल टूर्स लिमिटेड (RIRTL) में शामिल किया गया था कि लग्ज़री गाड़ियों को प्राप्त करके, सजाकर, उनका रखरखाव तथा प्रबंध करके मार्केट में ऐसी लग्ज़री गाड़ियों के एक इंटीग्रल पार्ट के रूप में हॉलिडे पैकेज के साथ संचालित किया जाए।

तदनुसार, 23 डिब्बों वाली एक लग्ज़री गाड़ी का निर्माण कराया गया, उसे सजाया गया तथा कंपनी द्वारा निधि की व्यवस्था की गई और इसे मार्केट में **महाराजा एक्सप्रेस** के नाम से उतारा गया तथा इस लग्ज़री गाड़ी को चलाने, संचालन और प्रबंधन के उद्देश्य से इसे 15 वर्ष की अवधि के लिए पट्टे पर रॉयल इंडियन रेल टूर्स लिमिटेड (आरआईआरटीएल) को सौंपा गया। तथापि, भागीदारों के बीच कुछ मुद्दों के कारण इस लग्ज़री गाड़ी की लीज़ वापस ले ली गई और 10 दिसंबर, 2008 को हुए संयुक्त उद्यम करार को 12 अगस्त, 2011 को समाप्त कर दिया गया। माननीय उच्चतम न्यायालय ने उक्त लग्ज़री गाड़ी के संचालन का जिम्मा आईआरसीटीसी को सौंप दिया। कॉक्स एंड किंग्स लिमिटेड ने शुरुआती चरण में मध्यस्थता अधिकरण के समक्ष मध्यस्थता की कार्रवाई आरंभ करते हुए संयुक्त उद्यम करार की बहाली के लिए आग्रह किया था।

आईआरसीटीसी ने भी कंपनी अधिनियम, 1956 के अनुच्छेद 388बी, 397, 398, 399 और 403 के अंतर्गत नेशनल कंपनी लॉ ट्रिब्यूनल (एनसीएलटी) (तत्कालीन कंपनी लॉ बोर्ड) के समक्ष रॉयल इंडियन रेल टूर्स लिमिटेड (आरआईआरटीएल) और कॉक्स एंड किंग्स लिमिटेड एवं अन्य के विरुद्ध एक याचिका दायर की और उक्त याचिका विचारीधीन है। एनसीएलटी कि कंपनी में प्रबंधन संबंधी विवाद हैं। संयुक्त उद्यम के विवरण 31 मार्च, 2020 को समाप्त अवधि के वित्तीय विवरणों के लेखाजोखा की टिप्पणियों में में टिप्पणी सं. 37.3 और 45 के अंतर्गत शामिल किए गए है। आरआईआरटीएल ने भी एनसीएलटी से जुलाई, 2013 में अनुमोदन प्राप्त किया था कि बोर्ड की तथा आम बैठकें इसके अनुमोदन के बिना आयोजित न की जाएं।

19. वित्तीय विवरणों का समेकन :

जैसा उपर्युक्त पैरा में उल्लेख है, आरआईआरटीएल में बोर्ड की बैठकें तथा आम सभा बैठकें कॉक्स एंड किंग्स लिमिटेड के साथ विवाद के चलते वित्त वर्ष 2010-2011 से आयोजित नहीं हुई हैं। अतः, कंपनी अधिनियम 2013 के अनुच्छेद 129(3) के अंतर्गत अपेक्षित वित्तीय विवरणों को समेकित नहीं किया जा सकेगा, जैसा 31 मार्च, 2020 को समाप्त अवधि के वित्तीय विवरणों के लेखाजोखा की टिप्पणी सं. 45 के द्वारा स्पष्ट और प्रकट भी किया जा चुका है।

20. लेखापरीक्षक

20.1 विधिक लेखापरीक्षक

कंपनी अधिनियम 2013 के अनुच्छेद 139(5) के अंतर्गत, भारत के नियंत्रक एवं महा लेखापरीक्षक ने मैसर्स सर्व एसोसिएट्स को कंपनी का वैधानिक लेखापरीक्षक नियुक्त किया है, जो कंपनी के वित्त वर्ष 2019-20 के वित्तीय विवरणों की लेखापरीक्षा करेंगे। वैधानिक लेखापरीक्षक को लेखापरीक्षा शुल्क के रूप में 12.01 लाख रु. अदा करने का निर्णय लिया गया है जिसमें वर्ष 2019-20 के लिए जेबखर्ची सहित लागू कर शामिल नहीं होंगे।

20.2 सचिवालीय लेखापरीक्षक

कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुच्छेद 204, जो कंपनी (प्रबंधकीय कार्मिकों की नियुक्ति और पारिश्रमिक) नियम, 2014 के साथ पठनीय है, के अनुपालन में, आईआरसीटीसी ने प्रेक्टिसिंग कंपनी सेक्रेटरीज़ की एक स्वतंत्र फर्म, मैसर्स अमित अग्रवाल एंड कंपनी, को वित्त वर्ष 2019-20 के लिए सचिवीय लेखापरीक्षा के लिए नियुक्त किया है।

31 मार्च, 2020 को समाप्त होने वाले वित्त वर्ष के लिए सचिवीय लेखापरीक्षा रिपोर्ट इस रिपोर्ट के परिशिष्ट – ई के रूप में संलग्न है।

20.3 आंतरिक लेखापरीक्षक

कंपनी अधिनियम, 2013 का अनुच्छेद 138, जो कंपनी (लेखाजोखा) नियम 2014 के नियम 13 के साथ पठनीय है, के अनुसार कंपनी ने एक स्वतंत्र लेखाकरण फर्म, मैसर्स के.ए. चौधरी एंड कंपनी को वित्त वर्ष 2019-20 की आंतरिक लेखापरीक्षा का कार्य सौंपा है। फर्म के दायरे और कार्यों संबंधी विवरण प्रबंधन विचार-विमर्श और विश्लेषण रिपोर्ट में दिए गए हैं।

20.4 लागत लेखापरीक्षक

आईआरसीटीसी की बिजनेस सेगमेंट कॉरपोरेट मामले मंत्रालय द्वारा अधिसूचित नए लागत लेखापीक्षा नियमों के अंतर्गत नहीं आता। तथापि, कंपनी ने रेल नीर संयंत्रों द्वारा रखे जाने वाले लागत रिकार्डों की लागत लेखापरीक्षा स्वैच्छिक आधार पर मैसर्स आर.जे. गोयल एंड कंपनी द्वारा कराई, जो वर्ष 2019-20 के लिए कंपनी के लागत लेखापरीक्षक थे।

21. भारत के नियंत्रक एवं महा लेखापरीक्षक की टिप्पणियां

भारत के नियंत्रक एवं महा लेखापरीक्षक ने कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुच्छेद 143(6) के अंतर्गत 31 मार्च, 2020 को समाप्त वर्ष के लिए कंपनी के वित्तीय विवरणों की अनुपूरक लेखापरीक्षा कराई है।

31 मार्च, 2020 को समाप्त वर्ष के लिए कंपनी के वार्षिक लेखा पर भारत के नियंत्रक एवं महा लेखापरीक्षक की टिप्पणियां भी इस रिपोर्ट का हिस्सा हैं।

22. निदेशकों की जिम्मेदारी संबंधी विवरण

कंपनी के निदेशक मंडल ने कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुच्छेद 134 (5) के अनुपालन में पुष्टि की है कि :

(i) वार्षिक लेखा तैयार करने में, लागू लेखाकरण मानकों का पालन किया गया है साथ ही सामग्री के प्रस्थानों के बारे में समुचित स्पष्टीकरण भी दिए गए हैं;

(ii) निदेशक ने ऐसी लेखाकरण नीतियों का चयन किया है और उन्हें निरंतरता के साथ लागू किया है तथा वे निर्णय और अनुमान दिए हैं जो वित्त वर्ष के अंत में कंपनी के सही और निष्पक्ष दृष्टिकोण तथा उक्त अवधि में कंपनी का लाभ और हानि दर्शाने के लिए उचित और विवेकपूर्ण हैं;

(iii) निदेशक ने इस अधिनियन के प्रावधानों के अनुरूप कंपनी की परिसंपत्तियों की सुरक्षा और धोखाधड़ी तथा अन्य अनियमितताओं को रोकने एवं उनका पता लगाने के लिए समुचित लेखा रिकार्डों के रखरखाव के लिए उचित एवं पर्याप्त सावधानी बरती है;

(iv) निदेशक ने चल रही चिंता को सामने रखकर वार्षिक लेखाजोखा तैयार कराया है; और

(v) निदेशक ने उन समस्त प्रणालियों, जो पर्याप्त रूप से और प्रभावी ढंग से संचालित हों, पर विचार किया है ताकि समस्त लागू विधियों के प्रावधानों का अनुपालन सुनिश्चित हो सके।

23. निदेशक और प्रमुख प्रबंधन अधिकारी

अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक (सीईओ), निदेशक (वित्त) / (सीएफओ), निदेशक (खानपान सेवाएं), निदेशक (पर्यटन एवं विपणन) और कंपनी सचिव कंपनी के प्रमुख प्रबंधन अधिकारी होते हैं।

पिछली वार्षिक आम बैठक से अब तक आपकी कंपनी के निदेशक मंडल और प्रमुख प्रबंधन कार्मिकों की स्थिति में निम्नलिखित परिवर्तन हुए हैं :

नियुक्ति :

(i) रेल मंत्रालय के पत्र सं. 2011/ई(ओ)II/40/38 दिनांक 16.08.2019 के संदर्भ में, **श्री नरेन्द्र (डीआईएन 084422372)** कार्यकारी निदेशक/एफ(पीपीपी), रेलवे बोर्ड ने कंपनी के बोर्ड में दिनांक 19.08.2019 को निदेशक (वित्त) का अतिरिक्त कार्यभार संभाला।

(ii) रेल मंत्रालय के पत्र सं.2011/ई(ओ)II/40/38 दिनांक 12.02.2020 के संदर्भ में, **श्री संजीब कुमार (डीआईएन-03383641)** कार्यकारी निदेशक/एफ (पीपीपी), रेलवे बोर्ड ने 13 फरवरी, 2020 से कंपनी के बोर्ड में निदेशक (वित्त) का अतिरिक्त कार्यभार संभाला

(iii) रेल मंत्रालय के आदेश सं.2004/पीएल/49/1, दिनांक 18.03.2020 के क्रम में, **श्री विनय श्रीवास्तव (डीआईएन 08638850)**, कार्यकारी निदेशक (पीएसयू), रेलवे बोर्ड को 20 मार्च, 2020 को कंपनी के बोर्ड में अंशकालिक सरकारी निदेशक नियुक्त किया गया है।

(iv) रेल मंत्रालय के पत्र सं.2017/ई(ओ)II/40/29, दिनांक 19.05.2020 के क्रम में, **श्री अजीत कुमार (डीआईएन 07247362)** को कंपनी के बोर्ड में 29 मई, 2020 को निदेशक (वित्त) नियुक्त किया गया है।

कार्यकाल की समाप्ति :

(i) कंपनी के बोर्ड में एक सदस्य के रूप में **सुश्री स्मिता रावत (डीआईएन 07670758)**, का कार्यकाल 11 अक्तूबर, 2020 को समाप्त हो गया है, क्योंकि उन्होंने कार्यकारी निदेशक (एनएफआरएंडटी), रेलवे बोर्ड के पद का कार्यभार दिनांक 10.10.2019 को छोड़ दिया था, जैसा उनके दिनांक 18.10.2019 के पत्र द्वारा सूचना प्राप्त हुई थी।

(ii) कंपनी के बोर्ड में एक सदस्य के रूप में **श्री नरेन्द्र (डीआईएन 08422372)** का कार्यकाल 16 जनवरी, 2020 को समाप्त हो गया है, क्योंकि उन्होंने रेलवे बोर्ड के पत्र सं.ईआरएस-1/2017/2/105, दिनांक 14 जनवरी 2020 के क्रम में ईडीएफ/पीपीपी, रेलवे बोर्ड के पद का कार्यभार दिनांक 16.01.2020 को छोड़ दिया था।

(iii) रेल मंत्रालय के कार्यालय आदेश सं.2008/पीयू49/1, दिनांक 31.01.2017 के अनुपालन में कंपनी के बोर्ड में एक सदस्य के रूप में **डॉ. धीरज शर्मा (डीआईएन 07683375)** का कार्यकाल 31 जनवरी, 2020 को समाप्त हो गया है।

(iv) रेल मंत्रालय के कार्यालय आदेश सं.2008/पीयू49/1, दिनांक 31.01.2017 के अनुपालन में कंपनी के बोर्ड में एक सदस्य के रूप में **डॉ. राबी नारायण बोहिदर (डीआईएन 00637818)** का कार्यकाल 31 जनवरी, 2020 को समाप्त हो गया है।

(v) रेल मंत्रालय के कार्यालय आदेश सं.2008/पीयू49/1, दिनांक 31.01.2017 के अनुपालन में कंपनी के बोर्ड में एक सदस्य के रूप में **सुश्री कनक अग्रवाल (डीआईएन 00074469)** का कार्यकाल 31 जनवरी, 2020 को समाप्त हो गया है।

(vi) कंपनी के बोर्ड में एक सदस्य के रूप में **श्री संजीब कुमार (डीआईएन 03383641)** का कार्यकाल 05 मई, 2020 को समाप्त हो गया है क्योंकि उन्होंने 05 मई, 2020 को रेलवे बोर्ड में ईडीएफ/पीपीपी के रूप में अपना कार्यभार छोड़ दिया था और रेलवे बोर्ड के पत्र सं. 2016/ई(ओ)II/40/15 दिनांक, 30.04.2020 के क्रम में तत्काल समाहन के आधार पर उन्हें निदेशक (वित्त)/आरवीएनएल में नियुक्त किया गया है।

आज की तारीख में निम्नलिखित निदेशक कार्यरत हैं :

क्र. सं.	विवरण	नियुक्ति की तारीख
1.	श्री महेन्द्र प्रताप मल्ल (डीआईएन 02316235) अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक	18 सितंबर, 2017 से
2.	सुश्री रजनी हसीजा (डीआईएन 08083674) निदेशक (पर्यटन एवं विपणन)	18 मई, 2018 से
3.	श्री अजीत कुमार (डीआईएन 07247362) निदेशक (वित्त)	29 मई, 2020 से
4.	श्री नीरज शर्मा (डीआईएन 08177824) अंशकालिक सरकारी निदेशक	12 जुलाई, 2018 से
5.	श्री विनय श्रीवास्तव (डीआईएन 08638850) अंशकालिक सरकारी निदेशक	20 मार्च, 2020 से
6.	प्रो. सचिन चतुर्वेदी (डीआईएन 07960871) अंशकालिक (गैर सरकारी) निदेशक	10 अक्तूबर, 2017 से
7.	श्री कोमल रामचन्द्रन सुंदरामूर्ति (डीआईएन 7965899) अंशकालिक (गैर सरकारी) निदेशक	13 अक्तूबर, 2017 से
8.	सुश्री सरिता देशपांडे (डीआईएन 08098222) अंशकालिक (गैर सरकारी) निदेशक	29 मार्च, 2018 से

24. आभार

आपकी कंपनी का निदेशक मंडल कंपनी के कर्मचारियों द्वारा किए गए सतत् प्रयासों के लिए प्रशंसा करते हैं। निदेशक मंडल कंपनी को सहयोग देने तथा सहयोग करने के लिए भारत सरकार, रेल मंत्रालय, पर्यटन मंत्रालय और सार्वजनिक उद्यम विभाग का धन्यवाद करता है।

निदेशक मंडल सांविधिक लेखापरीक्षकों, भारत के नियंत्रक एवं महा लेखापरीक्षक और लागत लेखापरीक्षकों को उनसे प्राप्त सृजनात्मक सुझावों के लिए ध्नयवाद करता है और अपने सम्मानित ग्राहकों और लाइसेंसधारियों को उनके बेहतर संरक्षण के लिए धन्यवाद देता है।

निदेशक मंडल के लिए तथा उनकी ओर से

(एम. पी. मल्ल)
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
डीआईएन – 02316235

दिनांक: 18 अगस्त 2020
स्थान: नई दिल्ली

निदेशकों की रिपोर्ट का अनुबंध – "ए"

प्रबंधन संबंधी विचार–विमर्श और विश्लेषण

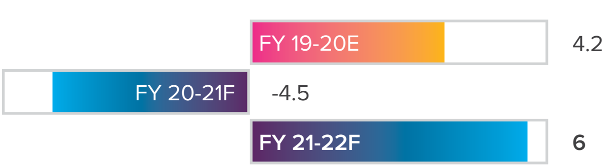
भारतीय अर्थव्यवस्था की समीक्षा

वैश्विक मंदी के कारण वित्त वर्ष 2019-20 में भारतीय अर्थव्यवस्था को कई प्रकार की समस्याओं का सामना करना पड़ा। वित्त वर्ष 2018-19 से गिरावट दर्ज करते हुए, वित्त वर्ष 19-20 में जीडीपी वृद्धि 4.2% पर आ जाने का अनुमान है। इसके बावजूद, भारतीय अर्थव्यवस्था जीडीपी के मामले में दुनिया की 5वीं सबसे बड़ी अर्थव्यवस्था रहने का अनुमान है। जीडीपी में गिरावट को मुख्य रूप से कम उपभोक्ता खर्च, सार्वजनिक और निजी क्षेत्र में कम निवेश और वस्तुओं और सेवाओं की कम मांग को जिम्मेदार ठहराया जा सकता है। इसकी वजह ऑटोमोबाइल की बिक्री में गिरावट, एनबीएफसी सेक्टर में दबाव और रियल एस्टेट सेक्टर में निष्क्रिय वृद्धि रही।

इन समस्याओं के बावजूद, वित्त वर्ष 2019-20 में सामान्य से ज्यादा वर्षा होने के कारण, अर्थव्यवस्था ने फसल उत्पादन में अपने 291 मिलियन टन का लक्ष्य प्राप्त किया है। अर्थव्यवस्था को पुनर्जीवित करने के लिए, सरकार ने प्रचुर मात्रा में सुधार किए हैं जैसे– कॉर्पोरेट टैक्स में कटौती, 5 साल के लिए चरणबद्ध विनिर्माण कार्यक्रम शुरू करने और कई क्षेत्रों में मांग को बढ़ावा देने के लिए ब्याज दरों को घटा दिया है। इन सुधारों ने भारत को विश्व बैंक की इज ऑफ डूइंग बिजनेस रिपोर्ट, 2019 में 63वें स्थान पर पहुंचने में मदद की है।

आर्थिक विकास की संभावना हाल के कोविड-19 के प्रकोप के कारण बहुत अनुकूल नहीं है और जीडीपी वित्त वर्ष 2020-21 के लिए 1.9% पर रहने का अनुमान है। महामारी ने आर्थिक गतिविधियों को पूरी तरह से रोक दिया है और पूरे देश में आपूर्ति श्रृंखलाओं को बाधित कर दिया है तथा स्वास्थ्य क्षेत्र में महत्वपूर्ण व्यवधान लेकर आया है। व्यापार, पर्यटन और वित्तीय संपर्क के माध्यम से मजबूत सीमा पार से प्रभाव के साथ, इसके दूरगामी आर्थिक और सामाजिक परिणाम होने की उम्मीद है। जब चीजें धीरे–धीरे सामान्य होंगी तो से उत्पादों और सेवाओं की मजबूत मांग से आर्थिक गतिविधियों के पुनर्जीवित होने की उम्मीद है। अर्थव्यवस्था को और मजबूत करने के लिए, सरकार ने निवेशकों के विश्वास को बढ़ाने के लिए विभिन्न राजकोषीय और आर्थिक सुधारों की योजना बनाई है, जिससे वित्त वर्ष 21-22[1] में जीडीपी की वृद्धि दर 7.4% को छूने की उम्मीद है।

भारत की जीडीपी विकाश दर



(स्रोत: आईएमएफ 2020 वर्ड इकनॉमिक आउटलुक रिपोर्ट)

उद्योग का अवलोकन – संरचना और विकास

भारतीय रेल भारत में लंबी दूरी के यात्री परिवहन की रीढ़ है, जो 115,000 किमी से अधिक के ऐसे नेटवर्क में फैला हुआ है, जो इसे दुनिया का तीसरा सबसे बड़ा रेलवे नेटवर्क और एकल प्रबंधन के तहत दुनिया का सबसे बड़ा रेलवे सिस्टम बनाता है। इसका संचालन और प्रबंधन रेल मंत्रालय द्वारा किया जाता है। रेलवे 23 मिलियन यात्रियों को लेकर 8000 से अधिक स्टेशनों को जोड़ने वाली 13452 यात्री रेलगाड़ियाँ चलाती है, और प्रतिदिन 9141 से अधिक मालगाड़ियाँ, प्रतिदिन 3 मिलियन टन माल ले जाती हैं। भारतीय रेलवे देश में स्थानांतरित किए गए कुल कोयले का 90% और भारत में 50% बिजली की आपूर्ति करता है।

भारतीय रेल ने निरंतर अपने मेल और एक्सप्रेस ट्रेनों के समय पालन में सुधार लाने पर ध्यान केंद्रित किया है और अप्रैल–दिसंबर 2019 के दौरान इस संबंध में इसका प्रदर्शन सुधरकर 75.67% हुआ है, जबकि 2018 में समान अवधि में यह 68.19% था।

न्यूनतम देरी से यात्रियों को समय पर गंतव्य तक पहुंचने में मदद मिलती है और गाड़ियों के समयपालन के कारण ग्राहक संतुष्टि में इजाफा हुआ है। भारतीय रेलवे का राजस्व अनवरत बढ़ता जा रहा है। वित्त वर्ष 2020 में (जनवरी 2020 तक) सकल राजस्व 145,333.61 करोड़ रु. (US 20.79 बिलियन) रहा। भारतीय रेल के लिए यात्री आय का अनुमान वित्त वर्ष 2020 (जनवरी 2020 तक) में 44,279.72 करोड़ रु. (यूएस 6.34 बिलियन) है। रेलवे के लिए माल ढुलाई, आय का प्रमुख हिस्सा बना हुआ है, वित्त वर्ष 2020 (जनवरी 2020 तक) में इसके कुल राजस्व का 63.96% हिस्सा है, इसके बाद यात्री सेगमेंट है। वित्त वर्ष 20 में यात्री यातायात 6.99 बिलियन (जनवरी 2020 तक) रहा जबकि माल ढुलाई 999.51 मिलियन टन तक पहुंच गया।

उपभोक्ता अनुभव को लगातार बेहतर बनाने के भारतीय रेल के प्रयासों ने 2018 में अनारक्षित टिकटिंग ऐप (यूटीएस) की शुरुआत की, जिससे मोबाइल ऐप के माध्यम से अनारक्षित टिकट बुक किया जा सके। यूटीएस मोबाइल ऐप पेपरलेस का विकल्प प्रदान करता है और यात्रियों को अपनी सुविधानुसार ट्रेन टिकट बुक करने की अनुमति देता है, जिससे कतार में खड़े होने की परेशानी से बच जाते है। यूटीएस पर बुकिंग पूर्व तट रेलवे के लिए दिसंबर 2019[3] तक 9.6 लाख से अधिक बुकिंग दर्ज करने के लिए 315% बढ़ गई।

63rd

विश्व बैंक की ईज ऑफ डूइंग बिजनेस रिपोर्ट 2019 में भारत की स्थिति

3rd

दुनिया में सबसे बड़ा रेलवे नेटवर्क

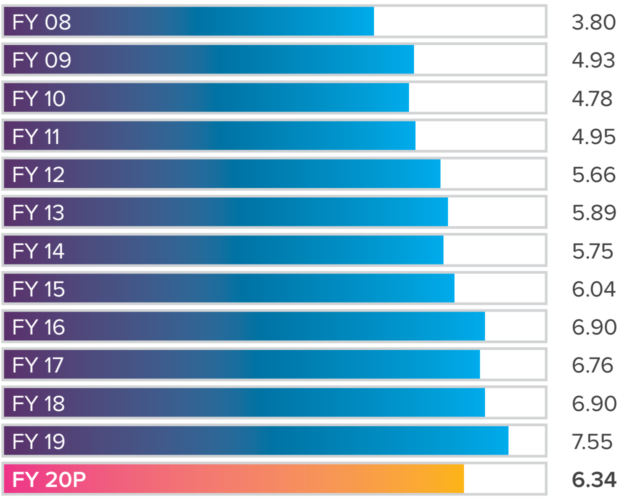
[1] आईएमएफ – 2020 के आर्थिक दृष्टिकोण की चिंता करता है.

[2] आर्थिक सर्वेक्षण 2019-20

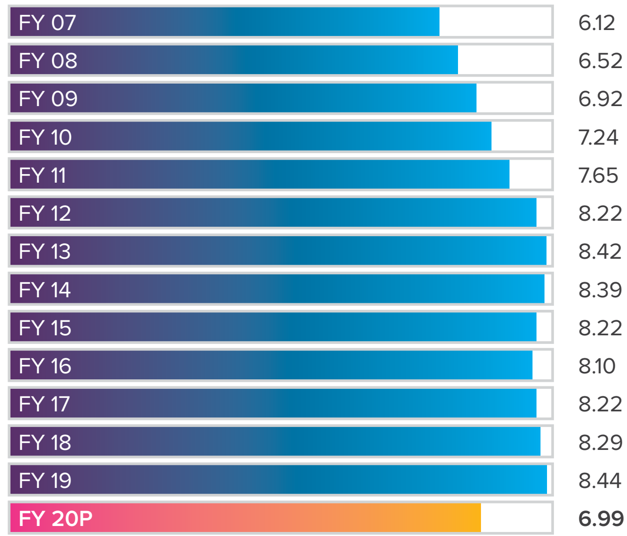
[3] वेबसाइट: https://www.ifef.org आबीईएफ

[4] https://www.ibef.org/industry/railways-presentation::text= Revenue%20growth%20has%20been%20strong(US%24%2013.30%20billion)

Passenger earnings
(in US$ billion)



Trends in passenger volumes
(in US$ billion)



(स्रोत: रेल मंत्रालय, IBEF - भारतीय रेल मार्च 2020) (* जनवरी 2020 तक)

रेलवे सेक्टर में निवेश

- **हाई स्पीड रेल परियोजनाएं:** भारतीय रेलवे की पहली बुलेट ट्रेन परियोजना के विस्तार के लिए भारतीय रेलवे की योजना के अनुसार 6 नए रेल कॉरीडोर विचाराधीन हैं, जिनके 2023 तक पूरा होने की उम्मीद है। परियोजना की तैयारी जारी है,) भारतीय रेलवे द्वारा 6 और हाई-स्पीड रेल परियोजनाओं विस्तृत परियोजना रिपोर्ट (डीपीआर) को मंजूरी दे दी गई है। इन 6 परियोजनाओं में दिल्ली-नोएडा-आगरा-लखनऊ-वाराणसी (दूरी 865 किलोमीटर), दिल्ली-जयपुर-उदयपुर-अहमदाबाद (दूरी 886 किलोमीटर), मुंबई-नासिक-नागपुर (दूरी 753 किलोमीटर), मुंबई-पुणे-हैदराबाद (दूरी 711 किलोमीटर), चेन्नै-बेंगलुरु-मैसूरु (दूरी 435 किलोमीटर) और दिल्ली-चंडीगढ़-लुधियाना-जलंधर-अमृतसर (दूरी 459 किलोमीटर)।

- **स्टेशनों का पुनर्विकास:** सरकार ने 2020-21 में 50 हजार करोड़ रु. के निवेश के साथ 50 स्टेशनों की पुनर्विकास परियोजनाओं के लिए ठेका देने के लिए तैयार है। पुनर्विकास योजना में बोली लगाने और इसका ठेका लेने के लिए भारतीय फ़र्मों के समूह के साथ-साथ विदेशी पेंशन फंडों ने रूचि दिखाई है ।

- **सार्वजनिक निजी भागीदारी मॉडल:** रेल मंत्रालय ने घोषणा की है कि अगले कुछ वर्षों में, 150 निजी ट्रेनें पीपीपी मॉडल के माध्यम से भारतीय रेल के नेटवर्क पर चलेंगी। यह सरकार पर बोझ को कम करते हुए रेलवे को निजी क्षेत्र के फंडिंग से लाभान्वित होने की अनुमति देता है।

- **वाई-फाई कनेक्टिविटी:** रेल स्टेशनों पर कनेक्टिविटी में सुधार करने के लिए, रेल मंत्रालय देश भर के कई रेलवे स्टेशनों पर मुफ्त और हाइ स्पीड वाई-फाई कनेक्टिविटी प्रदान करता है।

- **सेमी हाई-स्पीड कॉरिडोर:** केरल में सेमी हाई-स्पीड रेल कॉरिडोर विकसित करने के लिए लगभग यूएस डॉलर 8.89 बिलियन का निवेश करने की योजना बनाई गई है।

भारतीय रेल के लिए सरकारी पहल

सरकार का लक्ष्य भारतीय रेलवे को अर्थव्यवस्था का विकास इंजन बनाना है। परिणामस्वरूप, सरकार ने संरक्षा, गति और सेवाओं पर ध्यान केंद्रित करते हुए निवेश में वृद्धि की है और आधुनिक तकनीक पेश किया है। भारतीय रेलवे को और भी बेहतर बनाने की अपनी योजनाओं के अनुसार, केंद्रीय बजट 2020-21 में कुछ पहल की घोषणा की गई:

- दूध, मांस और मछली सहित शीघ्र नष्ट होने वाले पदार्थों के लिए एक राष्ट्रीय कोल्ड सप्लाई चेन बनाने के लिए रेलवे किसान रेल की स्थापना करेगा। इसे पीपीपी व्यवस्था के द्वारा स्थापित किया जाएगा। किसान रेल जैसी पहल के समर्थन के लिए एक्सप्रेस और मालगाड़ियों में रेफ्रिजरेटिड कोच लगाए जाएंगे।

- अगले पांच वर्षों में बुनियादी ढांचे पर 100 लाख करोड़ रु. का निवेश किया जाएगा। इसमें रेलवे स्टेशनों, मेट्रो और रेलवे परिवहन, लॉजिस्टिक्स और वेयरहाउसिंग को आधुनिक बनाने की परियोजनाएं शामिल होंगी।

- रेलवे के स्वामित्व वाली भूमि पर, रेल पटरियों के साथ वृहत सौर ऊर्जा क्षमता स्थापित की जाएगी।
- 4 स्टेशन पुनर्विकास परियोजनाओं और 150 यात्री ट्रेनों को पीपीपी मॉडल के माध्यम से संचालित किया जाएगा।
- प्रसिद्ध पर्यटन स्थलों और हाइ स्पीड रेल परियोजनाओं को जोड़ने के लिए तेजस जैसी और ट्रेनें शुरू की जाएंगी।
- 18,600 करोड़ रु. की लागत से बैंगलोर में 148 किलोमीटर लंबी उपनगरीय परिवहन परियोजना स्थापित की जाएगी। केंद्र सरकार 20% इक्विटी प्रदान करेगी और परियोजना लागत के 60% तक बाहरी सहायता की सुविधा प्रदान करेगी।
- 2023-24 तक पूरे बीजी नेटवर्क के विद्युतीकरण की योजना के साथ 1.61 लाख करोड़ रु. वर्ष 2020-21 के लिए कैपेक्स अभी तक के उच्चतम स्तर पर आंकी गई है। ।
- नई लाइनों, गेज रूपांतरण और दोहरीकरण / ट्रिपलिंग आदि के लिए लक्ष्य 2019-20 में 3150 किलोमीटर के मुकाबले 2020-21 के लिए 3750 किलोमीटर है।
- सरकार ने एक दशक पुरानी सिग्नलिंग प्रणाली के उन्नयन की पहल की है। इसे एक स्वचालित ट्रेन सुरक्षा प्रणाली में परिवर्तित करने के लिए इसे प्रमाणित अंतरराष्ट्रीय प्रौद्योगिकी और स्वदेशी रूप से विकसित प्रणालियों के एक शक्तिशाली मिश्रण के साथ विकसित किया जाएगा।

रेलवे के लिए बजटीय आबंटन (करोड़ रु. में)

विवरण	2018-19 के आंकड़े	2019-20 के संशोधित आंकड़े	2020-21 का बजट	% बदलाव (2020-21 बजट प्रा./2019-20 संशो. प्रा.)
सकल बजटीय समर्थन	52838	68105	70250	3%
आंतरिक स्रोत	4663	5000	7500	50%
अतिरिक्त बजटीय स्रोत	75876	83247	83292	0%
कुल	**133377**	**156352**	**161042**	**3%**

(नोट: बीई – बजट अनुमान और आरई – संशोधित अनुमान)

क्षेत्रीय दृष्टिकोण

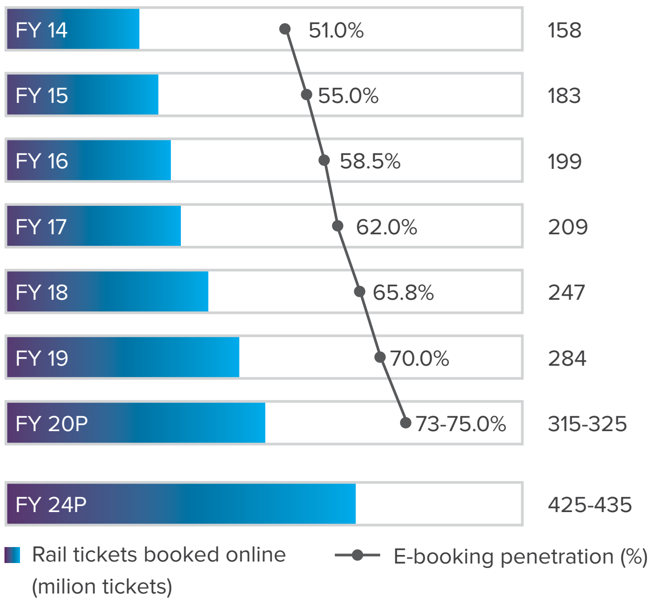
ई–बुकिंग उद्योग

ऑनलाइन और ऑफलाइन दोनों भारतीय बुकिंग उद्योग में एयरलाइन यात्रा बुकिंग, रेलवे बुकिंग और होटल बुकिंग शामिल हैं। पिछले कुछ वर्षों में, भारतीय बुकिंग उद्योग बढ़ते घरेलू और इनबाउंड पर्यटन के कारण बढ़ रहा है। बढ़ते इंटरनेट और आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (एआई) के उद्भव के साथ, भारत में ऑनलाइन ट्रैवल उद्योग आकर्षण प्राप्त कर रहा है। बेहतर ट्रैवल डील के लिए बड़ी संख्या में लोग अब वेब पोर्टल और मोबाइल ऐप की ओर रुख कर रहे हैं।

कुल ऑनलाइन बुकिंग बाजार का 59-61% हिस्सा ऑनलाइन एयर टिकटिंग सेगमेंट का है। इंटरनेट और स्मार्टफोन की बढ़ती पैठ, एयरलाइन की लोयल्टी कार्यक्रमों के माध्यम से दी जाने वाली प्रोत्साहन दरों, प्रतिस्पर्धी हवाई किराए के लिए ऑनलाइन ट्रैवल एजेंसियों (ओटीए) के उपयोग में वृद्धि के साथ इसमें और भी बढ़ोत्तरी हुई। दूसरी ओर, भारत में ऑनलाइन बुकिंग उद्योग का 24-26% हिस्सा रेल बुकिंग का है। वित्त वर्ष 19-20 में अनुमान है कि कुल रेलवे बुकिंग का 73-75% हिस्सा ई–बुकिंग का और वित्तीय वर्ष 2024 तक 425-435 मिलियन टिकटों को ऑनलाइन बुक होने का अनुमान है, साथ 81-83% तक पहुंचने का अनुमान है

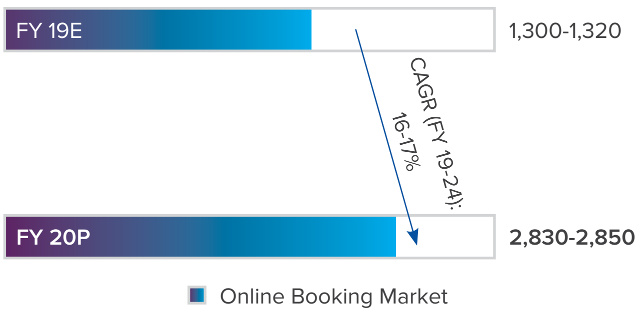
वित्त वर्ष 2019-24 तक ऑनलाइन बुकिंग बाजार के ऑनलाइन बुकिंग मार्केट के 16-17% (C-GR) से बढ़ते हुए वित्त वर्ष 19-24 रु. तक पहुंचने का अनुमान है। इंटरनेट के बढ़ते उपयोग, अल्प डेटा की उपलब्धता, किफायती स्मार्ट फोन, ऑनलाइन ट्रैवल एजेंसियों की बढ़ती संख्या और ऑनलाइन बुकिंग की सुविधा जैसे कारक इस सेगमेंट में विकास को बढ़ावा देंगे। भुगतान तंत्र के रूप में क्रेडिट / डेबिट कार्ड के बढ़ते उपयोग और ओटीए (OTA) जैसे चैनलों के प्रसार से मध्यम से दीर्घावधि में विकास को बढ़ावा मिलने की संभावना है।

भारत में रेलवे टिकट बुकिंग की ऑनलाइन पैठ



Note: Rail tickets booked are for non-suburban railways i.e. long distance trains.
Source: Indian Railway Catering and Tourism Coporation (IRCTC), CRISIL Research

ऑनलाइन बुकिंग बाजार का आकार
(बिलियन रु. में)



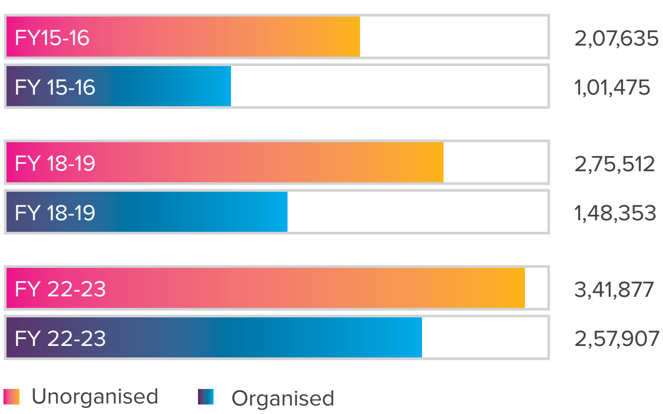
Note: E: Estimated; P: Projected
(Source: CRISIL Research)

खानपान सेवाएं

वर्ष 2016-2019 से 11% का सीएजीआर दर्ज करते हुए भारतीय खाद्य उद्योग का मूल्य वित्त वर्ष 2018-19 में 4.24 ट्रिलियन रु. था। बाजार में 35% की हिस्सेदारी के साथ संगठित क्षेत्र का कारोवार, 2019-2023 से 15% की सीएजीआर से बढ़ते हुए, वित्त वर्ष 2022-235 में 2.58 ट्रिलियन तक पहुंचने का अनुमान है। विकास मुख्य रूप से शहरीकरण, बढ़ते आय स्तर, इंटरनेट पैठ और भारत में उपलब्ध व्यंजनों के विविध विकल्प के कारण होगा।

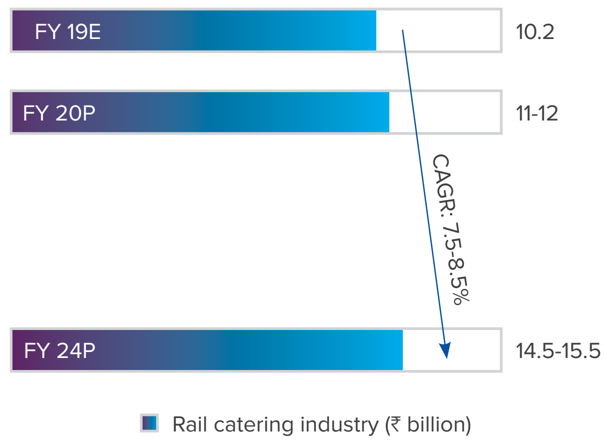
मार्केट का आकार
(करोड़ रु. में)

4,23,865 करोड़ रु.



(स्रोत: एनआरएआई रिपोर्ट 2019)

लंबी यात्रा मार्गों पर यात्रियों की बढ़ती संख्या के साथ, रेलवे में खानपान सेवाओं की मांग भी बढ़ने की उम्मीद है। प्रथम श्रेणी में, 3-टियर एसी या द्वितीय श्रेणी के आरक्षित टिकट के साथ यात्रा करने वाले रेल यात्रियों में केटरिंग सेवाओं का लाभ उठाने की सबसे अधिक संभावना है, जो मोबाइल केटरिंग राजस्व के विकास को बढावा देते है। हालांकि अभी भी ई-केटरिंग सेवाएं रेलवे उद्योग में खानपान सेवाओं का एक छोटा सा हिस्सा है जो बढ़ती रेस्तरां लिस्टिंग के बाद मजबूत वृद्धि, ऑन-सीट फूड डिलीवरी में आसानी और यात्रियों के बीच इसकी प्राथमिकता बढ़ने पर जबरदस्त वृद्धि करने की उम्मीद है। आगे, नए फूड प्लाज़ा / फास्ट फूड यूनिटों के जुड़ने से स्थैतिक खानपान सेवाओं से राजस्व 13-14% बढ़ने की उम्मीद है।



Note: E: Estimated; P: Projected

वित्त वर्ष 19-24 से 7.5-8.5% के सीएजीआर से बढ़ते हुए रेल खानपान उद्योग का मूल्य वित्त वर्ष 24 से 14.5-15 बिलियन रु. होने का अनुमान है। लंबी दूरी की ट्रेनों के जुड़ने से यात्री यातायात में संभावित वृद्धि के परिणामस्वरूप केटरिंग उद्योग में वृद्धि होगी। बेस किचन और स्थायी केटरिंग यूनिटों के अलावा बढ़ती खाद्य पदार्थों, विभिन्न खाद्य पदार्थों की पसंद, खानपान सेवाओं के बढ़ते कवरेज और वहन करने की क्षमता बढ़ने से विकास को बढ़ावा मिलेगा। ई-केटरिंग प्लेटफॉर्म पर लोकप्रिय रेस्तरां और त्वरित सेवा रेस्तरां (क्यूएसआर) श्रृंखलाओं के साथ टाई-अप से इस क्षेत्र में वृद्धि को बढ़ावा मिलेगा।

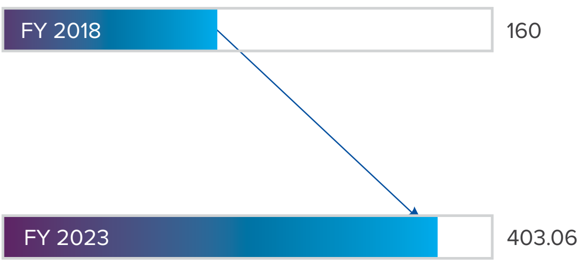
बोतलबंद पेय जल

2018 और 2023 के बीच 20.75% की सीएजीआर से बढ़ते हुए बोतलबंद पेयजल का मूल्य 2023 तक 400 बिलियन रु. से अधिक होने का अनुमान है। प्रति व्यक्ति आय में वृद्धि के साथ-साथ अच्छे स्वास्थ्य को बनाए रखने के लिए सुरक्षित पेयजल के महत्व के बारे में जागरूकता बढ़ने से भारत में बोतलबंद पेयजल की मांग बढ़ रही है।

वर्ष 2020 में बोतलबंद पानी के क्षेत्र में राजस्व 6464 मिलियन अमेरिकी डॉलर होने की उम्मीद है। भारत की कुल जनसंख्या 135 करोड़ है और पीने के पानी से अनुमानित राजस्व उत्पादन 2020 में प्रति व्यक्ति यूएस 4.68 होने की संभावना है तथा प्रति व्यक्ति खपत औसतन 17.5 लीटर 8 होने की उम्मीद है। भारत में, बोतलबंद पानी एक लीटर की बोतल, दो लीटर की बोतल, 500 मिलीलीटर की बोतल, 250 मि.ली. की बोतल, पाउच और 15-20 लीटर के बैरल में बेचा जाता है।

पीने के साफ पानी के लिए भुगतान करने की क्षमता और इच्छाशक्ति, बढ़ते सामर्थ्य, साफ-सफाई और स्वच्छता पर ध्यान केंद्रित करने, पर्यटन में वृद्धि और नल के पानी की बजाय बोतलबंद पेयजल की प्राथमिकता के साथ जैसे कारकों से इस सेगमेंट के विकास को बढ़ावा मिलने की संभावना है। इसके अलावा, रेलवे में बेचे जाने वाले बोतलबंद पेयजल की बिक्री का अनुमान उच्च श्रेणी के टिकटों की बढ़ती बुकिंग के कारण वित्त वर्ष 2019-24 के बीच 2% के सीएजीआर में बढ़ने का अनुमान है। उच्च श्रेणी के टिकट बुकिंग सेगमेंट में ऐसी आबादी है जो रेल यात्रा के दौरान बोतलबंद पेयजल खरीदना चाहता है।

Market Size of Packaged Drinking Water in India
(₹ in Billion)



(स्रोत: बिज़नेस वायर-भारत में बोतलबंद पेयजल बाजार (2018-2023))

यात्रा एवं पर्यटन

पर्यटन उद्योग भारत में सबसे तेजी से बढ़ते क्षेत्रों में से एक है, जो जीडीपी में महत्वपूर्ण योगदान देता है। यह विकास और रोजगार 9 के सबसे बड़े वाहकों में से एक है। इस क्षेत्र में 12.75% रोजगार - प्रत्यक्ष रोजगार में 5.56% और अप्रत्यक्ष रोजगार में 7.19% का योगदान है। पर्यटन से भारत की कुल आय कैलेंडर वर्ष 2018 में US 29.96 बिलियन थी, जबकि कैलेंडर वर्ष 2018 में US 28.59 बिलियन की तुलना में, 5% की वृद्धि दर्ज की गई। पर्यटन मंत्रालय ने 2022 तक 50 बिलियन अमेरिकी डॉलर तक पहुंचने का लक्ष्य लेकर उद्योग के लिए एक आशावादी लक्ष्य निर्धारित किया है।

वर्ल्ड ट्रैवल एंड टूरिज्म काउंसिल (डब्ल्यूटीटीसी) के अनुसार, जीडीपी में भारत की ट्रैवल और टूरिज़्म उद्योग का प्रत्यक्ष योगदान लगभग 12% बढ़ेगा और 2024 में इसके 11.7 ट्रिलियन रु. लगभग पहुंचने की उम्मीद है । बेहतर कनेक्टिविटी और हवाई एवं रेल यात्रा हेतु सामर्थ्य में सुधार, घरेलू पर्यटन को बढ़ावा देने के लिए सरकार की पहल, ऑनलाइन बुकिंग की बढ़ती सुविधा और अन्वेषित घरेलू और विदेशी पर्यटन स्थलों के लिए उच्च जोखिम इस सेगमेंट के लिए प्रमुख ग्रोथ ड्राइवर हो सकते है।

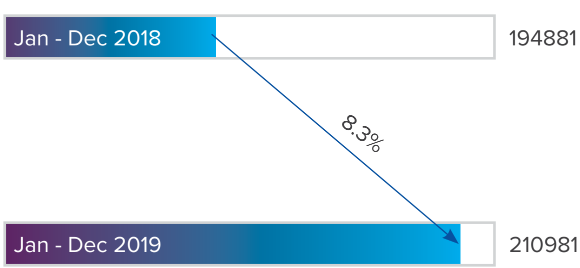
पर्यटन उद्योग को वित्त वर्ष 2011-21 के लिए 2500 करोड़ रु. का बजट आबंटन भी प्राप्त हुआ है। । इससे ट्रैवल और टूरिज़्म उद्योग में घरेलू मांग को बढ़ावा देने में मदद मिलेगी। संस्कृति मंत्रालय को वित्त वर्ष 2019-20 के लिए 31500 करोड़ रु. का आवंटन भी प्राप्त हुआ है। । भारत के लिए घरेलू और अंतरराष्ट्रीय पर्यटकों को आकर्षित करने के लिए, विकास के उद्देश्य से पांच पुरातात्विक स्थलों की पहचान की गई है। हरियाणा में राखीगढ़ी, उत्तर प्रदेश में हस्तिनापुर, असम में शिवसागर, गुजरात में धोलावीरा और तमिलनाडु में आदिचन्नालूर जैसे प्रतिष्ठित स्थलों को अधिक पर्यटकों को आकर्षित करने के उद्देश्य से इन स्थलों पर संग्रहालयों को नए तरीके से बनाया जाएगा।

भारत में विदेशी पर्यटक आगमन (एफटीए), कैलेंडर वर्ष 2019 के दौरान 10.90 मिलियन था, जबकि पिछले वर्ष 10.56 मिलियन की तुलना में, 3.2% की वृद्धि दर्ज की गई थी। ई-वीजा के उदारीकरण के कारण - पर्यटक वीजा, व्यापार वीजा, चिकित्सा वीजा और रोजगार वीजा के मामले में एफटीए में वृद्धि हुई। इसके अलावा, इंटर्न और फिल्म वीजा की शुरूआत ने भी एफटीए के विकास में योगदान दिया। वर्ल्ड इकनॉमिक फोरम द्वारा प्रकाशित ट्रैवल और टूरिज़्म प्रतिस्पर्धात्मक रिपोर्ट में इसने भारत की रैंकिंग को सुधार करते हुए 140 में से 34 स्थान प्रदान किया।

कैलेंडर वर्ष 2018 में 2.37 मिलियन की तुलना में कैलेंडर वर्ष 2019 में 2.93 मिलियन ई-पर्यटक वीजा जारी किया गया और इस दौरान 23.6% 8 की अभूतपूर्व वृद्धि दर्ज की गई। ई-वीजा वाले पर्यटकों के आगमन का भारत की विदेशी मुद्रा आय (एफईई) पर पूर्वव्यापी प्रभाव पड़ता है। जनवरी - दिसंबर 2019 की अवधि में एफईई 8.3% 8 की वृद्धि दर्ज करते हुए 1.94 लाख करोड़ से बढ़ कर 2.11 लाख करोड़ हो गया है। हालांकि, कोरोनावायरस के हालिया प्रकोप के कारण, एफटीए जनवरी और मार्च 2020 के बीच की अवधि में 22.6% कम हो गया, जो जनवरी-मार्च 2019 में 3.18 मिलियन की तुलना में 2.46 मिलियन था।

वर्ल्ड इकोनॉमिक फोरम द्वारा प्रकाशित यात्रा और पर्यटन प्रतिस्पर्धात्मकता रिपोर्ट 2019 में भारत का रैंक।

विदेशी मुद्रा अर्जन (शुल्क)
(करोड़ रु. में)



(स्रोत: भारत के पर्यटन मंत्रालय)

कंपनी का विवरण

27 सितंबर, 1999 को निगमित, इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज्म कॉरपोरेशन (IRCTC) ट्रेनों और अन्य स्थानों पर, स्टेशनों पर खानपान और आतिथ्य सेवाओं को अपग्रेड, पेशेवर बनाने और प्रबंधित करने के लिए भारतीय रेलवे की एक सहायक कंपनी है।

आईआरसीटीसी एक सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम के रूप में, सभी यात्रा, पर्यटन, इंटरनेट टिकटिंग और आतिथ्य संबंधी सेवाओं के लिए एकल खिड़की समाधान प्रदान करता है। इसने भारत में यात्रा और पर्यटन को पूरी तरह से बदल दिया है। ऑनलाइन टिकट बुकिंग, होटल और फ्लाईट बुकिंग से लेकर सेवाओं की एक मेजबान के साथ, ऑनलाइन पोर्टल बस कुछ ही क्लिक के साथ विभिन्न यात्रा आवश्यकताओं को पूरा करता है। आईआरसीटीसी विशेष टूर पैकेज और उन्नत ई-टिकटिंग सेवाओं के साथ घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय पर्यटन को बढ़ावा देता है।

आईआरसीटीसी भारतीय रेलवे द्वारा रेलवे टिकटों को ऑनलाइन बेचने, ट्रेनों में खानपान सेवाएं प्रदान करने और भारत में रेलवे स्टेशनों और ट्रेनों में बोतलबंद पेयजल पहुंचाने वाली एकमात्र संस्था है। कंपनी चार प्रमुख डिवीजनों - खानपान और आतिथ्य-सत्कार, इंटरनेट टिकटिंग, यात्रा और पर्यटन, और बोतलबंद पेय जल (रेल नीर) के माध्यम से काम करती है, जो लाखों लोगों की आवश्यकताओं और अपेक्षाओं को पूरा करने वाले उत्पादों और सेवाओं की एक व्यापक श्रेणी पेश करती है। उपरोक्त व्यवसाय सेगमेंट की मुख्य बातें इस प्रकार है:-

US $29.96 बिलियन
पर्यटन उद्योग से
कमाई CY 2019 में

2500 करोड़ रु.
बजटीय आवंटन के लिए
वित्तीय वर्ष 2020-21 में

1. **ई–टिकटिंग :**

आईआरसीटीसी ई–टिकटिंग सिस्टम को ई–टिकट बुकिंग की क्षमता बढ़ाने के लिए 28–अप्रैल, 2014 को नेक्स्ट जनरेशन ई–टिकटिंग सिस्टम (एन–जीईटी) में माइग्रेट किया गया था। क्षमता को 2000 से बढ़ाकर 7200 प्रति मिनट टिकट कर दिया गया था जिसे उन्नत तकनीक को लागू करके वर्तमान में 25,000 से अधिक टिकट प्रति मिनट तक हाल ही में बढ़ा दिया गया है। इस प्रणाली ने 05.03.2020 (11:02 बजे) पर एक मिनट में 26,458 टिकट बुक करने का रिकॉर्ड बनाया है।

अब भारतीय रेलवे में ऑनलाइन आरक्षित आरक्षित टिकटों की 72.75% हिस्सेदारी आईआरसीटीसी की ई–टिकटिंग सेवाओं की है। रेलवे कर्मचारियों द्वारा संचालित यात्री आरक्षण प्रणाली (पीआरएस) के माध्यम से शेष टिकट बुक किए जा रहे हैं।

2. **आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट ऐप (मोबाइल टिकटिंग):**

मोबाइल ग्राहकों तक आसानी से पहुंचने के लिए, आईआरसीटीसी ने नेक्स्ट–जनरेशन ई–टिकटिंग प्रणाली आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल ऐप को एंड्रॉइड प्लेटफॉर्म पर 10 जनवरी, 2017 को लॉन्च किया है। आईआरसीटीसी ने 10 अक्तूबर, को आईएसओ प्लेटफॉर्म पर मोबाइल ऐप भी लॉन्च किया है। एंड्राइड और आईएसओ प्लेटफ़ॉर्म पर आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल ऐप के माध्यम से, कुल 14.15 करोड़ टिकट बुक किए गए, जो ऑनलाइन बुक किए गए कुल टिकटों का 47% है। वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान इस मोबाइल ऐप पर दैनिक बुकिंग एक दिन में 3.86 लाख टिकटों से अधिक रही है।

3. **आईआरसीटीसी ई–टिकटिंग वेबसाइट / मोबाइल ऐप के लिए नया यूजर इंटरफेस:**

आईआरसीटीसी ने ट्रेन के टिकट तेजी से बुक करने के लिए अपने नेक्स्ट जनरेशन ई–टिकटिंग सिस्टम (NGet) के लिए एक नया यूजर फ्रेंडली इंटरफेस लॉन्च किया है। आईआरसीटीसी ने अपनी ई–टिकटिंग वेबसाइट www.irctc.co.in और रेल कनेक्ट मोबाइल ऐप को नया रूप दिया है ताकि वह अधिक यात्री–अनुकूल, अव्यवस्था मुक्त और लॉगिन करने में आसान हो। यह पूरी तरह से डेटा की गोपनीयता सुनिश्चित करने वाली एक सुरक्षित साइट भी है और उपयोगकर्ताओं को किसी भी परेशानी के बिना साइट पर आसानी से नेविगेट करने की अनुमति देता है।

25,000+

टिकट बुकिंग क्षमता
NGet की

1,926

वाटर वेंडिंग मशीनें 685
स्टेशनों पर शुरू किया गया

वेबसाइट पर नया यूजर इंटरफेस 14 जून, 2018 को अतिरिक्त कार्यक्षमताओं के साथ लॉन्च किया गया था, जैसे कि बिना लॉगिन के पूछताछ, प्रतीक्षासूची टिकटों के कन्फर्मेशन की संभावना, अतिरिक्त फिल्टर, यात्रा की तारीख के चयन में लचीलापन आदि।

मोबाइल ऐप के लिए नया यूजर इंटरफ़ेस 14 अक्टूबर, 2019 को लॉन्च किया गया था। मोबाइल एप में बिना लॉगिन के पूछताछ, इंटिग्रेटेड मेनू बार के साथ उन्नत डैशबोर्ड एडवांस्ड पैसेंजर एडिशन फॉर्म, ऑप्टिमाइज्ड रजिस्ट्रेशन फ्लो आदि जैसे कई नए फंक्शन्स जैसे एडवांस डैशबोर्ड जोड़े गए हैं।

4. **रेल केटरिंग :**

भारतीय रेलवे ने 2017 में नई खानपान नीति जारी की थी जिसे अब लागू कर दिया गया है और केटरिंग सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार और यात्री अनुभव को बेहतर बनाने के लिए ट्रेनों के मोबाइल केटरिंग को आईआरसीटीसी में स्थानांतरित कर दिया गया है।

5. **वाटर वेंडिंग मशीन :**

आईआरसीटीसी को रेलवे स्टेशनों पर वाटर वेंडिंग मशीन स्थापित करने के लिए आदेश जारी किया गया है। कंपनी ने यात्रियों को सस्ती दरों पर शुद्ध, ठंडा और पोर्टेबल पेयजल उपलब्ध कराने के लिए रेलवे स्टेशनों पर वाटर वेंडिंग मशीनें (WVM) भी लगाई हैं।

685 स्टेशनों पर 1926 वाटर वेंडिंग मशीन (WVM) पहले से ही चालू है।

6. **विस्टाडोम कोच :**

भारतीय रेलवे का पहला विस्टाडोम कोच, जिसमें शीशे वाली छत, एलईडी लाइटें, बाहरी का दृश्य देखने के लिए लाउंज में एक बड़ी खिड़की, बेहतर देखने के लिए 360 डिग्री घूमने योग्य सीटें, इलेक्ट्रॉनिक रूप से संचालित स्वचालित स्लाइडिंग दरवाजे, सिरेमिक टाइल वाले शौचालय, एक मिनी पेंट्री और सर्विस स्टेशन शारीरिक रूप से दिव्यांग यात्रियों के प्रवेश के लिए एक साइड में एक चौड़ा दरवाजा है। आंध्र प्रदेश की सुरम्य अराकु घाटी में संचालित किया जा रहा है। विस्टाडोम कोच मुंबई और गोवा के बीच भी संचालित किए जा रहे हैं। रेलवे ने भारत के विभिन्न पहाड़ी क्षेत्रों और हेरिटेज रेलवे जैसे कि कालका–शिमला, पातालपानी – कालाकुंड सेक्टर आदि में और अधिक विस्टाडोम कोच लगाने की योजना बनाई है। आईआरसीटीसी ने इन क्षेत्रों में आतिथ्य–सत्कार सेवाएं भी प्रदान की हैं। विशेष पर्यटन पैकेज की भी योजना बनाई गई है।

7. **रेलवे स्टेशनों पर एग्जिक्यूटिव लाउंज:**

आईआरसीटीसी ने नई दिल्ली, जयपुर, आगरा कैंट, मदुरै, अहमदाबाद और सियालदह रेलवे स्टेशनों पर एयरपोर्ट के लाउंज जैसी सुविधाओं के लिए रेल

यात्रियों को सस्ती कीमत पर विशेष सुविधाएं प्रदान करने की व्यवस्था की है। इन लाउंज में दी जाने वाली सुविधाओं में पूरी तरह से वातानुकूलित परिसर, आरामदायक बैठने की व्यवस्था (सोफा / रिक्लाइनर्स आदि), वॉश एंड चेंज फैसिलिटी, लॉकर सुविधा / लगेज रैक, बफेट सर्विसेज आदि शामिल हैं।

वरिष्ठ नागरिकों / दिव्यांग लोगों के लिए व्हील चेयर भी उपलब्ध है। यह कॉरपोरेट पर्यटकों को द्वार पर दी जाने वाली सेवाएं, वाई-फाई, बिजनेस सेंटर और न्यूजपेपर / पुस्तकों आदि की सेवाएं प्रदान करता है। आईआरसीटीसी नई दिल्ली (पहाड़गंज साइड) और वाराणसी में दो और एग्जिक्यूटीव लाउंज स्थापित कर रहा है।

8. आईआरसीटीसी की भुगतान प्रणाली :

ई-कॉमर्स उद्योग की सफलता के लिए सफल लेनदेन सुविधाओं की पेशकश करने वाले भुगतान विकल्प महत्वपूर्ण हैं। आईआरसीटीसी ने पिछले कुछ वर्षों में नेट बैंकिंग, क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, वॉलेट, कैश कार्ड, भीम/ यूपीआई, एम-वीजा/ स्कैन और पे, प्रीपेड कार्ड (यूबीआई), पे-ऑन-डिलीवरी/पे-लेटर आदि जैसे अपने ई-टिकटिंग ऐप और अन्य समर्पित वेब अनुप्रयोगों पर भुगतान करने के लिए विभिन्न भुगतान विकल्प पेश किए हैं। यहां तक कि, अन्य देशों के उपयोगकर्ता एटम टेक्नोलॉजीज द्वारा उपलब्ध कराए गए भुगतान गेटवे पर अंतर्राष्ट्रीय क्रेडिट कार्ड (भारत के बाहर से जारी) का उपयोग करके आरक्षित रेल ई-टिकट बुक कर सकते हैं और भुगतान एग्रीगेटर्स - पेयू और एयरपे द्वारा प्रदान किए गए अंतर्राष्ट्रीय क्रेडिट कार्ड सहित कई भुगतान विकल्पों का उपयोग करके भी कर सकते हैं। ।

आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल ऐप पर भुगतान प्रणाली को आईसीआईसीआई जैसे पीजी और एचडीएफसी और अमेरिकन एक्सप्रेस जैसे भुगतान एग्रीगेटर्स के रूप में बैंकों के एकीकरण के साथ और मजबूत किया गया है। अब आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल ऐप एंड्रॉइड और आईओएस प्लेटफॉर्म दोनों पर चल रहा है।

आईआरसीटीसी के प्लेटफ़ॉर्म पर लेनदेन पूरी तरह से सुरक्षित है और इसे वीज़ा, वेरिसाइन, अमेरिकन एक्सप्रेस, सेफ-की, एमवीज़ा, यूपीआई और मास्टर सिक्योर इत्यादि द्वारा प्रमाणित किया गया है। बैंक का या उपयोगकर्ता का खाता विवरण आईआरसीटीसी के सर्वर में सेव नहीं होता है। टिकट बुकिंग का समय, जिससे डेटा के किसी भी दुरुपयोग को रोका जा सके।

9. आस्क दिशा चैट बॉट :

आईआरसीटीसी द्वारा दी जाने वाली विभिन्न सेवाओं और उत्पादों के संदर्भ में अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न के संबंध में आईआरसीटीसी ने अपने उपयोगकर्ताओं के लिए 11 अक्टूबर-2018 को आस्क दिशा सेवाओं को अपनी वेबसाइट और मोबाइल ऐप पर शुरू किया है। (डिजिटल इंटरेक्शन फॉर हेल्प एनीटाइम) उपयोगकर्ताओं को त्वरित प्रतिक्रिया प्रदान करने के लिए आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस एंड मशीन लर्निंग पर आधारित एक अभिनव समाधान है जो आईआरसीटीसी द्वारा प्रदान की गई सेवाओं से संबंधित ग्राहक के प्रश्नों के उत्तर दिशा चैटबॉट के माध्यम से देकर ग्राहक को सहज सहायता प्रदान करता है।

10. आई-पे - आईआरसीटीसी पेमेंट एग्रीगेटर के रूप में :

आईआरसीटीसी आई-पे एक सेल्फ-होस्टेड पेमेंट गेटवे जैसे क्रेडिट / डेबिट कार्ड, ई-वॉलेट्स, यूपीआई आदि विभिन्न भुगतान विकल्प प्रदान करता है। यह एक सुव्यवस्थित अनुभव प्रदान करता है और यह ग्राहक को एक पेज के माध्यम से लेनदेन पूरा करने की अनुमति देता है तथा ग्राहक अनुभव, जिम्मेदारियों, देनदारियों और सुरक्षा के बारे में सूचित करते हुए मर्चेन्ट कंट्रोल का ऑफर प्रदान करता है। आई-पे उपयोगकर्ता को बेहतर भुगतान अनुभव प्रदान करने का वादा करता है और यह ब्रांड लॉयल्टी बनाने में मदद करेगा।

11. प्रतीक्षा सूची की पुष्टि का अनुमान :

ऑनलाइन टिकट बुक करने से पहले यह सुविधा यात्री को यह तय करने में सक्षम करेगी कि क्या प्रतीक्षा सूची वाली टिकट बुक करना है या नहीं और / या टिकट बुक करने से पहले वैकल्पिक ट्रेन को प्राथमिकता देना है या नहीं।

12. सशस्त्र बलों और केंद्रीय अर्धसैनिक बलों को ई-टिकटिंग सेवा का प्रसार:

आईआरसीटीसी ने अपने कर्मियों के लिए आरक्षित रेल ई-टिकट की बुकिंग के लिए अक्टूबर 2009 में आईआरसीटीसी ई-टिकटिंग प्रणाली के साथ रक्षा यात्रा पोर्टल को एकीकृत करके नियंत्रक महा रक्षा खातों (सीजीडीए) को ई-टिकटिंग सेवाएं प्रदान की हैं।

आईआरसीटीसी ने जुलाई 2018 में केंद्रीय अर्धसैनिक बलों- www.pmf.irctc.co.in के लिए वारंट प्रबंधन प्रणाली के साथ-साथ ई-टिकटिंग एप्लिकेशन विकसित किया है। वर्तमान में, निम्नलिखित फोर्स ऑपरेशन में हैं:

- एनएसजी में 04 जुलाई 2018 को लॉन्च किया गया था।
- सीआरपीएफ में 11 जुलाई 2018 को लॉन्च किया गया था।
- एनडीआरएफ में 23 अगस्त 2019 को लॉन्च किया गया था।

इसके अलावा, बीएसएफ, आईटीबीपी, असाम राइफल्स और सीआईएसएफ के लिए ई-टिकटिंग सेवाएं विकसित की जा रही हैं।

इस सेवा को सरकार से सरकार सेवा के रूप में नामित किया गया है और इसे कैशलेस लेनदेन द्वारा पूरी तरह से डिजिटल किया गया है। यह प्रणाली, जब पूरी तरह से लागू हो जाएगी तो भारतीय रेलवे और अर्धसैनिक बलों के बीच वारंटों के आदान-प्रदान की आवश्यकता को समाप्त कर देगी।

13. वन टाइम पासवर्ड आधारित रिफंड प्रक्रिया:

रिटेल सर्विस प्रोवाइडर्स (एजेंटों) द्वारा रद्द किए गए टिकटों और पूरी तरह से प्रतीक्षा सूची में बने हुए टिकटों का ओटीपी आधारित रिफंड लागू किया

Ask Disha Chatbot

IRCTC उपयोगकर्ताओं के लिए लॉन्च किया गया

IRCTC I-Pay

लेनदेन को पूरा करने के लिए सुव्यवस्थित अनुभव प्रदान करने के लिए लॉन्च किया गया

गया है, जब ऐसे टिकट यात्रियों द्वारा एजेंटों के माध्यम से बुक किए गए हों। ओटीपी एसएमएस आधारित रिफंड प्रक्रिया प्रणाली में पारदर्शिता लाती है और यह ग्राहक के लिए फायदेमंद है। यह उपयोगकर्ता के अनुकूल एक सुविधा है, जिसमें यात्रियों को उनकी ओर से एजेंट द्वारा प्राप्त की गई सटीक कैंसिल किए गए टिकट या पूरी तरह से प्रतीक्षा सूची की टिकट रिफ़ंड राशि के बारे में पता चलेगा।

14. आईआरसीटीसी ट्रेनें:

आईआरसीटीसी ने अपनी 3 ट्रेनों - 2 तेजस ट्रेनों और 1 साधारण ट्रेन की शुरुआत की है, जिसके लिए सभी टिकटिंग संचालन इंटरनेट टिकट केंद्र द्वारा संचालित किए जाते हैं। इन ट्रेनों की टिकटिंग प्रणाली में सड़क, रेल और वायु यातायात की तुलना में परिवर्तनात्मक विशेषताएं हैं।

- आईआरसीटीसी तेजस ट्रेन लखनऊ जं.-नई दिल्ली-लखनऊ जं. मार्ग पर 04-अक्टूबर-2019 को शुरू की गई
- आईआरसीटीसी तेजस ट्रेन अहमदाबाद-मुंबई सेंट्रल-अहमदाबाद मार्ग पर 17-जनवरी-2019 को शुरू की गई
- आईआरसीटीसी काशी महाकाल एक्सप्रेस इंदौर से बरास्ता उज्जैन वाराणसी के लिए 20-फरवरी-2020 को शुरू की गई।

15. इवेंट मैनेजमेंट पोर्टल :

इवेंट बुकिंग और कार्यशालाओं, सेमिनार आदि जैसी गतिविधियों के ऑनलाइन पंजीकरण का कार्य पूरा करने तथा प्रदर्शनी, खेल-कूद आदि के लिए ऑनलाइन बुकिंग की सुविधा प्रदान करने के लिए आईआरसीटीसी ने 21 सितंबर 2019 को इवेंट मैनेजमेंट पोर्टल लांच किया।

16. रियायती बुकिंग :

आईआरसीटीसी वेबसाइट और आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल ऐप के माध्यम से भारतीय रेल द्वारा जारी संबंधित फोटो आईडी कार्ड का उपयोग करते हुए, भारतीय रेल की रियायती बुकिंग सुविधा पत्रकारों और दिव्यांग (शारीरिक रूप से विकलांग) यात्रियों के लिए ऑनलाइन टिकट बुक करने के लिए भी उपलब्ध है।

17. संसद सदस्यों को ई-टिकटिंग सेवा :

सांसद और पूर्व सांसदों के लिए ऑनलाइन ई-टिकटिंग की सुविधा जल्द ही आईआरसीटीसी ई-टिकटिंग पोर्टल पर शुरू होने जा रही है। अब, सांसद और पूर्व सांसद अपनी सुविधा और अधिकार के अनुसार एमपी पास रियायत पर टिकट बुक कर सकेंगे। सांसद, पूर्व सांसद और उनके साथियों के लिए www.irctc.co.in पर बुकिंग की सुविधा उपलब्ध होगी। सभी सुविधाएँ जैसे- बुकिंग, रद्द करना, टीडीआर फाइलिंग एक ही पोर्टल www.irctc.co.in पर लॉग इन करके की जा सकती है। सांसदों का पंजीकरण एक एमपी पंजीकरण मॉड्यूल के माध्यम से किया जाएगा जो संसद सचिवालय को प्रदान किया जाएगा।

महत्वपूर्ण क्षमताएं/ सामर्थ्य

- ऑनलाइन रेल टिकट बिक्री के लिए आईआरसीटीसी एकमात्र अधिकृत कंपनी है।
- यह यात्रा उद्योग में एक ङ्खवन स्टॉप सॉल्यूशनफ बन गया है, जो ऑनलाइन टिकटिंग, टूर पैकेज, पैकेज्ड पेयजल और खानपान सहित कई सेवाएं प्रदान करता है।
- आईआरसीटीसी भारत के सभी स्टेशनों के साथ-साथ ट्रेनों में भी बोतलबंद पेयजल वितरित करने वाली एकमात्र कंपनी है। कंपनी ने कम कीमत पर मिनरल वाटर बेचने के लिए एटीवीएम भी स्थापित किए हैं।
- आईआरसीटीसी गाड़ियों में खानपान सेवाएं प्रदान करने वाली एकमात्र अधिकृत संस्था है। अपनी सेवाओं का विस्तार करने के लिए और बाजार में हिस्सेदारी बढ़ाने के लिए कंपनी ने भारत के सभी स्टेशनों पर अपने फूड प्लाजा / स्टॉल स्थापित किए हैं। पेशेवर व्यक्तियों द्वारा तैयार किए गए हाइजेनिक फूड का वितरण करने के लिए कंपनी का सतत प्रयास क्वालिटी फूड ड्राइव पर है।
- भारत की समृद्ध सांस्कृतिक विरासत को प्रदर्शित करते हुए, घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय यात्रियों के लिए चलने वाली विशेष ट्रेनों के साथ कंपनी की ट्रैवल एंड टूरिज्म इंडस्ट्री में मजबूत उपस्थिति है। कंपनी ने पर्यटन और आतिथ्य उद्योग में ग्राहकों के लिए वन स्टॉप सॉल्यूशन के रूप में उपस्थिति दर्ज करने के लिए निजी संस्थाओं के साथ भी समझौता किया है।
- कंपनी का मजबूत नेतृत्व और विशेषज्ञ प्रबंधन टीम साल दर साल मजबूत वित्तीय परिणाम और निरंतर वृद्धि प्रदान करने की शक्ति प्रदान करती है ।
- कंपनी न्यूनतम लागत के साथ एक आश्रित संगठन है।

बाधाएं/ जोखिम

- रेल मंत्रालय की नीति में कोई प्रतिकूल परिवर्तन;
- हमारे ब्रांड की उपभोक्ता जागरूकता को बनाए रखने या बढ़ाने में कोई विफलता;
- केटरिंग, यात्रा और पर्यटन, इंटरनेट - टिकटिंग व्यवसाय के संबंध में हमारी विकास रणनीति को सफलतापूर्वक लागू करने में असमर्थता;

- यात्रा उद्योग में व्यवधान या गिरावट;
- परिचालन लागत में उतार-चढ़ाव और हमारे वित्तीय परिणामों पर प्रभाव;
- हमारे लिए लागू विनियमों के अनुपालन नहीं होने या इसमें परिवर्तन हमारे व्यवसाय पर प्रतिकूल प्रभाव डाल सकते हैं;
- हमारे उत्पादों और सेवाओं की मांग को मौसमी परिवर्तन प्रभावित कर सकते हैं;
- खाद्य गुणवत्ता, खानपान सुविधाओं और सेवा से संबंधित किसी भी प्रतिकूल दावे, मीडिया की अटकलें और अन्य सार्वजनिक बयान;
- भारत में या इस क्षेत्र में या वैश्विक स्तर पर व्याप्त क्षेत्रीय या वैश्विक आर्थिक स्थिति और राजनीतिक स्थिति; तथा
- प्रतिस्पर्धा में वृद्धि और उद्योग क्षेत्रों को प्रभावित करने वाले अन्य कारक जिसमें हमारी कंपनी संचालित होती है।

अवसर

आईआरसीटीसी देश की सबसे बड़ी हॉस्पिटैलिटी और केटरिंग कंपनियों में से एक है, जिसमें हॉस्पिटैलिटी और केटरिंग के कारोबार का एक बड़ा हिस्सा यात्री ट्रेनों, रेलवे स्टेशनों, स्टेशन परिसर और अन्य सहायक व्यावसायिक गतिविधियों में फैला हुआ है। कंपनी ने अन्य व्यवसायों में विविधता लाई है, जिनमें गैर-रेलवे खानपान और ई-केटरिंग, एग्जिक्यूटिव लाउंज और बजट होटल जैसी सेवाएं शामिल हैं, जो हमारे ग्राहकों के लिए **वन स्टॉप सॉल्यूशन** बनाने के हमारे उद्देश्य के अनुरूप हैं।

कंपनी विभिन्न मूल्य श्रृंखलाओं और रणनीतियों में भारतीय रेलवे के प्रमुख रणनीतिक भागीदारों में से एक है। आईआरसीटीसी भारतीय रेलवे द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं को मजबूत और उन्नत करने के लिए प्रयासरत है, और भारतीय अर्थव्यवस्था में डिजिटल भुगतान द्वारा प्रस्तुत अवसर का उपयोग कर रहा है जो महत्वपूर्ण गति से बढ़ रहा है। कंपनी ने । बैंकों और भुगतान एग्रीगेटर्स के माध्यम से आरक्षित रेल ई-टिकटिंग लेनदेन के लिए वित्त वर्ष 2019-20 में 34,054.74 करोड़ रु. से अधिक के भुगतानों का लेन-देन किया। इस अवसर को घर और बाहर दोनों में भुनाने के लिए, हमने आईआरसीटीसी ई-वॉलेट नाम से अपना स्वयं का पेमेंट गेटवे प्लेटफॉर्म लागू किया है और अपने ग्राहकों द्वारा आसान भुगतान की सुविधा के लिए अतिरिक्त पेमेंट टूल भी विकसित कर रहे हैं।

खानपान सेवा के उत्पादन और वितरण का विस्तार करने के लिए केटरिंग पॉलिसी 2017, हमारे व्यवसाय को आगे बढ़ाने का एक अच्छा अवसर प्रदान करती है, जिसमें स्वयं को या हमारे लाइसेंसधारियों के माध्यम से अधिक सेवाएं प्रदान करने का अवसर मिलता है। केटरिंग पॉलिसी 2017 के तहत, भोजन की तैयारी आईआरसीटीसी द्वारा संचालित की जाएगी या वैकल्पिक रूप से इसे अलग तरीके से कैटरर्स को दिया जा सकता है, जो हमारे द्वारा स्थापित शर्तों और आवश्यकताओं को पूरा करने और दिशानिर्देशों को पूरा करने तथा लागू दिशानिर्देशों और खाद्य सुरक्षा मानदंडों के उचित प्रमाणन और अनुपालन के लिए बेस किचन स्थापित या उसका नवीनीकरण करते हैं। । हमारी मौजूदा पैंट्री कारों को आधुनिक उपकरणों और प्रौद्योगिकी से लैस करने और खाना पकाने में आसानी हेतु स्वास्थ्य मानकों कि देखरेख के उद्देश्य से आईआरसीटीसी को रेल मंत्रालय द्वारा निर्देश दिया गया है। इसके अलावा, कंपनी ने ट्रेन साइड वेंडिंग **(टीएसवी)** के माध्यम से 1,500 से अधिक गैर-पेंट्री कार ट्रेनों की सेवा की भी योजना बनाई है।

34,054.74+ करोड़ रु.

के कीमत की लेन-देन किये गए वित्त वर्ष 2019-20 में आरक्षित रेल ई-टिकटिंग के लिए

हमने लखनऊ-दिल्ली तेजस एक्सप्रेस और अहमदाबाद-मुंबई तेजस के नाम से भारत की पहली निजी गाड़ियों का सफलतापूर्वक संचालन किया। ये निजी गाड़ियां रेल मंत्रालय के एक और कदम के रूप में रेल यात्रियों के समग्र यात्रा के अनुभव को बेहतर बनाने का प्रयास कर रही हैं ताकि उन्हें ट्रेनों में अत्याधुनिक सुविधाएं प्रदान की जा सकें और आईआरसीटीसी सौंपे गए कार्य को त्रुटिरहित रूप से पूरा करने में सक्षम रही है।

हमारी उपस्थिति बढ़ाने के लिए और स्टेशन परिसर और ट्रेनों में बोतलबंद पेय जल रेल नीर की शेष और भविष्य की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए, कंपनी छह नए रेल नीर प्लांटों की स्थापना संकरेल, जागी रोड, नागपुर, भुसावल, जबलपुर और ऊना में कर रही है तथा विजयवाड़ा, रांची, विशाखापत्तनम और भुवनेश्वर में चार और प्लांट 2020-2021 तक स्थापित किए जाएंगे।

कंपनी की प्रमुख बाधाएँ केटरिंग और इंटरनेट टिकटिंग, प्रभावशाली असंगठित क्षेत्र, विशेष रूप से रेलवे खानपान और रेल नीर और ट्रैवल और टूरिज़्म क्षेत्र में सघन प्रतिस्पर्धा पर समय-समय पर जारी किए गए नीति निर्देश हैं।

कंपनी www.irctc.co.in सहित विभिन्न ऑनलाइन प्लेटफॉर्म पर उत्पाद और सेवाएं देती है। हमारी वेबसाइट पर अतिथियों की महत्वपूर्ण संख्या का लाभ उठाकर ग्राहकों को व्यक्तिगत अनुभव प्रदान करने के लिए उत्पाद की क्षमताओं को बढ़ाने और अन्य मूल्य वर्धित सेवाओं के साथ हमारे ऑनलाइन उत्पाद को लगातार विकसित करने का इरादा है। इसके अलावा, अपने ग्राहक क्षेत्र को और विस्तारित करने के लिए, हमने अपने भुगतान विकल्पों में मोबाइल ई-वॉलेट सेवाओं को शामिल किया है। कंपनी का मानना है कि भारत में इंटरनेट उपयोगकर्ताओं की संख्या में वृद्धि और उनकी खरीदारी की आदतों में बदलाव, और खरीदारी करने के लिए एक सुविधाजनक माध्यम के रूप में इंटरनेट की बेहतर स्वीकार्यता, हमें हमारी एकल मंच रणनीति का लाभ उठाने की अनुमति देगी, और, एक ही साथ ग्राहकों की जरूरतों को आकर्षित करेगी।

सेगमेंट / प्रोडक्ट वाइज परफ़ॉर्मेंस

1. **इंटरनेट टिकटिंग:** भारतीय रेलवे के लिए ऑनलाइन टिकटिंग सेवाओं पर वर्तमान में आईआरसीटीसी का एकाधिकार है। यह ग्राहकों के लिए टिकट बुकिंग को सुरक्षित, आसान और सुविधाजनक बनाने के लिए शुरू किया गया था, ताकि कतारों में खड़े होने की परेशानी को पूरी तरह से दूर किया जा सके। प्रति माह 25 मिलियन से अधिक के लेन-देन और प्रति दिन 5.5 मिलियन लॉगिन के साथ, कंपनी एशिया-प्रशांत क्षेत्र में सबसे अधिक आबादी वाले और लेनदेन वाली वेबसाइटों में से एक का संचालन करती है। **31 मार्च, 2020 तक, 14 लाख से अधिक यात्रियों ने दैनिक आधार पर भारतीय रेलवे में ऑनलाइन टिकट के साथ यात्रा की, जिसमें लगभग 72.75% भारतीय रेलवे के यात्रियों ने ऑनलाइन बुकिंग की। आईआरसीटीसी पर ऑनलाइन टिकट बुकिंग सालों भर दिन में किसी भी समय की जा सकती है।**

आईआरसीटीसी का नेक्स्ट जनरेशन ई-टिकटिंग सिस्टम इंटरफ़ेस कई यात्री-अनुकूल सुविधाओं के साथ लॉन्च किया गया है, जो आसान लॉग-इन, साइट नेविगेशन और बढ़ी हुई सुरक्षा के साथ अव्यवस्था मुक्त अनुभव प्रदान करता है। इसलिए, टिकट बुकिंग 2014 में 7200 प्रति मिनट से बढ़कर 31 मार्च, 2020 तक 25000 टिकट प्रति मिनट हो गई है। दैनिक बुकिंग की क्षमता और प्रवाह को बढ़ाने के लिए कंपनी ने एक नया डेटा सेंटर भी बनाया है। इंटरनेट - टिकटिंग प्रणाली को भारतीय रेल के आईटी शाखा, सेंटर फॉर रेलवे इन्फॉर्मेशन सिस्टम्स (CRIS) के साथ मिलकर डिजाइन और संचालित किया जाता है। कंपनी के पास एक मजबूत ग्राहक डेटाबेस है और इस शक्ति का प्रयोग अपने उत्पाद को बेचने अपने उत्पादों को जोड़ने के लिए और ग्राहक जुड़ाव बढ़ाने और उच्च वृद्धि प्राप्त करने के लिए करती है।

2. **केटरिंग व्यवसाय:** भारतीय रेल का यह निरंतर प्रयास है कि यात्रियों को सर्वोत्तम गुणवत्तापरक और स्वास्थ्यकर भोजन उपलब्ध कराया जाए। केटरिंग और पर्यटन सेवाओं को बेहतर बनाने के मुख्य उद्देश्य से आईआरसीटीसी का गठन किया गया था। कंपनी भारतीय रेलवे के यात्रियों को ट्रेनों और स्टेशनों पर केटरिंग सेवा प्रदान करती है। केटरिंग सेवाओं को आसानी से उपलब्ध कराने के लिए, कंपनी ने आईआरसीटीसी के मोबाइल एप्लिकेशन, मफूड ऑन ट्रैकफ और अपनी ई-केटरिंग वेबसाइट के माध्यम से ई-केटरिंग सेवाओं की शुरुआत की। कंपनी भारतीय रेलवे नेटवर्क में फैले मोबाइल केटरिंग यूनिट, बेस किचन, सेल किचन, रिफ्रेशमेंट रूम, फूड प्लाजा, फूड कोर्ट, ट्रेन साइड वेंडिंग, और जन आहार के माध्यम से केटरिंग सेवाएं प्रदान करती है। वर्तमान में केटरिंग सेवाओं को दो श्रेणियों में बांटा गया है -

- **मोबाइल केटरिंग:** इस व्यवसाय खंड में ट्रेनों में केटरिंग सेवाएं, मोबाइल ऐप या वेबसाइट के माध्यम से बुक किए गए भोजन पहुंचाना शामिल है। राजधानी, शताब्दी, दुरंतो, गतिमान, तेजस और वंदे भारत जैसी ट्रेनों में और एक्सप्रेस ट्रेनों में पैंट्री कारों के साथ या बिना सेवाएं प्रदान की जाती हैं। बिना पैंट्री कार वाली ट्रेनों में, ट्रेन-साइड वेंडिंग सेवाओं के माध्यम से भोजन परोसा जाता है। खानपान नीति-2017 के अनुसार बेस किचन का एक नेटवर्क, मोबाइल ट्रेनों में भोजन की आपूर्ति में मदद करता है। 31 मार्च, 2020 तक, ई-केटरिंग लगभग 352 स्टेशनों पर उपलब्ध है और 700 से अधिक फूड आउटलेट द्वारा सेवा प्रदान की जाती है।

14 लाख

सक्रिय दैनिक यात्रियों ने भारतीय रेलवे में ऑनलाइन टिकट के साथ यात्रा की

- **स्टेटिक केटरिंग:** इस सेगमेंट में स्टेशनों पर दी जाने वाली खानपान सेवाएं फास्ट फूड यूनिट्स, फूड प्लाजा, जन आहर, रिफ्रेशमेंट रूम, बेस किचन और स्टेशन परिसर में एग्जिक्यूटिव लाउंज और बजट होटल और रेल यात्री निवास सहित अन्य सुविधाएं शामिल हैं। 31 मार्च, 2020 तक, कंपनी ने 56 जन आहर, 169 रिफ्रेशमेंट रूम, 24 सेल किचन और 11 बेस किचन का प्रबंधन किया। कंपनी 138 फूड प्लाजा और 155 फास्ट फूड यूनिट भी संचालित करती है और परिचालन इकाइयों की कुल संख्या बढकर 293 हो गई है।

3. **बोतलबंद पेयजल (रेल नीर):** कंपनी का पूरे भारत के सभी रेलवे स्टेशनों और ट्रेनों में बोतलबंद पेयजल बनाने और वितरित करने का एकाधिकार है। कंपनी मरेल नीरफब्रांड के तहत अपना बोतलबंद पेयजल बेचती है। वर्तमान में, कंपनी नांगलोई, दानापुर, पालूर, अंबरनाथ, अमेठी, पारसला, बिलासपुर, हापुड़, अहमदाबाद, भोपाल, जबलपुर, गुवाहटी, हवड़ा और नागपुर स्थित चौदह रेल नीर संयंत्रों का संचालन करती है। प्रति दिन लगभग 1.4 मिलियन लीटर की स्थापित उत्पादन क्षमता के साथ, यह रेलवे परिसर और ट्रेनों में बोतलबंद पेयजल की वर्तमान मांग का लगभग 45% पूरा करती है। आईआरसीटीसी के बोतलबंद पेयजल, रेल नीर को 2017 में कंज्यूमर वॉयस ममैगजीन द्वारा एक शीर्ष परफोर्मर के रूप में स्थान दिया गया था।

   अपनी बाजार हिस्सेदारी बढ़ाने और बढ़ती मांग को पूरा करने के लिए कंपनी भुसावल, विजयवाड़ा और ऊना में नए रेल नीर संयंत्रों के निर्माण के लिए अधिकृत है और यह 2021 तक चालू हो जाएगी। इसके अलावा 4 नए रेल नीर संयंत्रों को विशाखपट्टनम, भुवनेश्वर, कोटा और रांची में मंजूरी दी गई है। और इसके 2021-22 तक चालू होने की उम्मीद है।

4. **ट्रैवल और टूरिज़्म:** भारतीय रेल की आवश्यकताओं के अनुसार, आईआरसीटीसी ट्रैवल और टूरिज़्म सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला प्रदान करता है। कंपनी के फूटप्रिंट प्रमुख पर्यटन स्थलों में फैले हुए हैं और इसे होटल, रेलवे टिकट, हवाई टिकट और हॉलिडे पैकेज के लिए ऑनलाइन बुकिंग की सुविधा प्रदान करने के लिए पूरी तरह से रखा गया है। इसलिए आईआरसीटीसी ने विभिन्न यात्रा आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए भारत की अग्रणी ट्रैवल और टूरिज़्म कंपनियों के बीच अपनी स्थिति को मजबूती से स्थापित किया है।

   कंपनी विभिन्न ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अनुकूलित होटल और टूरिज़्म पैकेज भी प्रदान करती है। इसमें आराम और अधिकतम सुविधा प्रदान करने के लिए लाउंज, होटल और रिटायरिंग रूम, 4 स्टार और इससे बेहतर कमरे हैं। ग्राहकों की मांगों को पूरा करने के लिए इसमें ओयो रूम और होटलों के साथ-साथ अन्य संपत्तियां भी हैं। इसका रेलवे पर्यटन पैकेज भारत की समृद्ध सांस्कृतिक विरासत को प्रदर्शित करने तथा घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय पर्यटकों को आकर्षित करने के लिए विशेष रूप से क्यूरेटेड हेरिटेज स्पेशल, बौद्ध स्पेशल, तीर्थयात्रा स्पेशल और भारत दर्शन ट्रेनें प्रदान करता है। यह वास्तव में विशिष्ट यात्रा के अनुभवों की पेशकश करने के लिए महाराजा ट्रेन जैसी लक्जरी ट्रेनों का संचालन करता है। एक विविध पोर्टफोलियो के साथ, कंपनी निकट भविष्य में हेलीकॉप्टर यात्रा, मेडिकल टूरिज़्म और अन्य जैसे अन्य क्षेत्रों में प्रवेश / विस्तार करने की भी योजना बना रही है।

भविष्य का दृष्टिकोण

कंपनी का विजन और मिशन इस प्रकार है:

विजन

ग्राहक सेवा के विभिन्न क्षेत्रों में उच्च गुणवत्तापरक यात्रा, पर्यटन और आतिथ्य-सत्कार संबंधी सेवाओं का अग्रणी प्रदाता होने का साथ-साथ ग्राहक संतुष्टि का निरंतर उच्च स्तर बनाए रखना।

मिशन

आईआरसीटीसी का लक्ष्य आतिथ्य-सत्कार सेवाओं, यात्रा और पर्यटन, बोतलबंद पेय जल, और इंटरनेट टिकटिंग के क्षेत्रों में स्वयं को अग्रणी बनाना है, जिसके लिए कंपनी यात्रियों, पर्यटकों और अन्य ग्राहकों को गुणवत्तापरक उत्पाद उपलब्ध करा रही है, भारतीय रेल और गैर-रेलवे संबंधी सेवाओं को लक्ष्य बनाकर एक लचीला बिजनेस पोर्टफोलियो तैयार कर रही है जो मापा जा सके और जो हमारी सबसे महत्वपूर्ण योग्यता पर आधारित हो।

कंपनी को भारतीय बाजारों में रेलवे केटरिंग और इंटरनेट टिकटिंग में अग्रणी ब्रांडों में से एक के रूप में मान्यता मिली हुई है। ट्रैवल एवं टूरिज्म पैकेजों तथा बोतलबंद पेय जल सहित अन्य बिजनेस सेगमेंट में स्वयं को अग्रणी सिद्ध करने के लक्ष्य के लिए कंपनी का प्रयास जारी है। यात्रियों, पर्यटकों और अन्य ग्राहकों, जिनमें रेलवे तथा गैर-रेलवे एवं इसी प्रकार की सेवाओं के लिए मूल्य-वर्धित उत्पाद एवं सेवाओं के साथ, आईआरसीटीसी मापे जा सकने वाला एक ऐसा लचीला बिजनेस पोर्टफोलियो तैयार कर रही है और जो भारतीय रेलवे को केटरिंग तथा संबद्ध सेवाएं प्रदान करने में को हमारी सबसे महत्वपूर्ण योग्यता पर आधारित हो।

अपने हितधारकों के लिए मूल्य-वर्धित सेवाएं उपलब्ध कराने के क्रम में, आईआरसीटीसी ने वित्त वर्ष 2020-21 में विभिन्न कदम उठाने की योजना बनाई है, जिनमें आईआरसीटीसी आईमुद्रा वॉलेट सह प्रीपेड कार्ड को रूपे प्लेटफार्म पर लॉन्च किए जाना; तेजस ट्रेनों के लिए लॉयल्टी स्कीम की शुरुआत; आईआरसीटीसी द्वारा एजेंटों के लिए डेस्कटॉप मॉड के अलावा मोबाइल पर बुकिंग की अनुमति देना; तीन विख्यात ई-कॉमर्स/ पेमेंट/ वॉलेट/ ट्रैवल वेबसाइटों अथवा प्लेटफार्मों इत्यादि पर ई-केटरिंग सेवाओं का संचालन शामिल है।

जोखिम और शर्तें

कंपनी एक गतिशील वातावरण में काम करती है और इसलिए, उन्हें जोखिम कम करने और व्यावसायिक स्थिरता सुनिश्चित करने के लिए जोखिमों का लगातार मूल्यांकन और पहचान करती है। आईआरसीटीसी की जोखिम प्रबंधन समिति विभिन्न कार्यों और परिचालन से उत्पन्न होने वाले जोखिमों की निगरानी करती है और सर्वोत्तम व्यावसायिक परिणामों को सुनिश्चित करने के लिए मजबूत और प्रभावी रणनीति अपनाती है।

जोखिम का प्रकार	जोखिम की परिभाषा	गंभीरता को कम करने की रणनीतियां
महामारी का खतरा	2020 की शुरुआत में कोविड-19 का वैश्विक प्रसार देखा गया है। कोविड-19 से खतरा तीव्र गति से लगातार बढ़ रहा है। कई देशों में सरकारों ने तालाबंदी की घोषणा की और लोगों को घर के अंदर रहने के लिए कहा। दुनिया भर में, इन कोरोनोवायरस लॉकडाउन ने पेशेवर और सामाजिक जीवन को भौतिक दुनिया से बाहर निकाल कर आभासी दायरे में ला दिया।	आईआरसीटीसी न्यू नार्मल के लिए अपनी तैयारी में अपनी गतिविधियों को व्यवस्थित करना शुरू कर दिया है। इस सेगमेंट में ग्राहकों/यात्रियों के संपर्क में अनिवार्य रूप से आने वाले कर्मचारियों को आवश्यक प्रशिक्षण दिया जा रहा है। इसके अलावा एक विस्तृत मानक संचालन प्रक्रिया को जोखिम से निपटने के लिए तैयार किया जा रहा है। मैनुअल प्रक्रियाओं के स्वचालन पर भी जोर दिया गया है।
निर्भरता जोखिम	कंपनी का व्यवसाय और उसका राजस्व रेल मंत्रालय की नीतियों और भारतीय रेलवे के संचालन पर काफी हद तक निर्भर है। किसी भी नीति में बदलाव या कोई प्रतिकूल निर्णय कंपनी के राजस्व को प्रभावित कर सकता है। उदाहरण के लिए 2016 में सेवा शुल्क को समाप्त करने के निर्णय से कंपनी का राजस्व प्रभावित हुआ।	एक केंद्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के उद्यम (CPSE) के रूप में, कंपनी को भारतीय रेलवे की ओर से जनता को विभिन्न उत्पादों और सेवाओं की पेशकश करने के लिए सरकार द्वारा अधिकृत किया जाता है, साथ ही समय-समय पर रेल मंत्रालय से ऑपरेटिव समर्थन भी प्राप्त होता है। रेलवे से संबंधित कोई भी काम आईआरसीटीसी को प्राथमिकता के आधार पर उसकी पहुंच और परिचालन के पैमाने के कारण दिया जाता है। इसलिए, भारत सरकार से आदेशों और अनुबंध नियमित रूप से मिलने पर कंपनी पर सकारात्मक प्रभाव पड़ता है और इसके व्यापक राजस्व पोर्टफोलियो के कारण इसकी राजस्व गतिशीलता बनी रहती हैं।
प्रतिस्पर्धा का जोखिम	अगर भारत सरकार या रेल मंत्रालय निजी क्षेत्र के लिए बाजार खोलती है तो कंपनी बाजार पर अपनी एकाधिकार खो सकती है। तीव्र प्रतिस्पर्धा का कंपनी के संचालन और लाभप्रदता पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ सकता है।	आईआरसीटीसी का अनुभवी प्रबंधन पूरी तरह से रणनीतिक निर्णय लेने के लिए तैयार है जो कंपनी को अच्छी तरह अग्रिम सूचना देने के साथ कंपनी को निजी क्षेत्र के प्रतिस्पर्धा से कुशलतापूर्वक निपटने के लिए मार्गदर्शन भी करता है।

मानव संसाधन जोखिम	कंपनी एक गहन श्रम उद्योग में काम करती है और कुछ सेवाओं को प्रदान करने के लिए अनुबंध के आधार पर श्रमिक को काम पर रखती है। मजदूरों की हड़ताल या बढ़ी हुई मजदूरी और लाभ की मांग कंपनी की लाभप्रदता पर प्रतिकूल प्रभाव डाल सकती है। इसके अलावा, महत्वपूर्ण प्रबंधकीय कार्मिक की हानि या प्रतिभाशाली कर्मचारियों को बनाए रखने में कठिनाई कंपनी के व्यवसाय संचालन को प्रभावित कर सकती है।	कंपनी अपने मानव संसाधन को एक प्रमुख संपत्ति के रूप में मानती है और इसलिए, नियमित अंतराल पर प्रदर्शन मूल्यांकन के माध्यम से प्रतिभाशाली कर्मचारियों को प्रोत्साहित करने, बनाए रखने और बढ़ावा देने के लिए एक नीति का अनुसरण करती है। यह पेशेवर वृद्धि के लिए प्रतिस्पर्धी पारिश्रमिक पैकेज और अवसर भी प्रदान करता है। अपर्याप्त मानव शक्ति के जोखिम को कम करने के लिए, कंपनी ने तीसरे पक्ष के ठेकेदारों के साथ भी सहयोग किया है ताकि जरूरत पड़ने पर मानव संसाधन को उपलब्ध कराया जा सके।
प्रौद्योगिकी जोखिम	कंपनी अपने सिस्टम को सुचारू रूप से संचालित करने के लिए उन्नत तकनीक पर निर्भर है। किसी भी तकनीकी गड़बड़, रुकावट या सिस्टम फेल्यूर होने के कारण राजस्व की हानि हो सकती है क्योंकि इसकी वेबसाइट पर हर मिनट लगभग 25000 टिकट बुक किए जाते हैं। यह कंपनी की ब्रांड छवि को प्रभावित करने की संभावना है और परिणामस्वरूप राजस्व कम हो सकता है।	कंपनी इस तरह के जोखिमों को कम करने के लिए विश्व स्तरीय तकनीक पर निर्भर है और इसकी अगली पीढ़ी के ई-टिकटिंग वेबसाइट में प्रति मिनट 25000 टिकट बुक करने की क्षमता है। कंपनी के पास महत्वपूर्ण डेटा लॉस को रोकने के लिए बैकअप सिस्टम और आकस्मिक योजनाएं भी हैं और इसकी व्यावसायिक प्रक्रियाओं का सुचारू रुप से संचालन और सेवाएं सुनिश्चित करती हैं।
साइबर सुरक्षा जोखिम	सुरक्षा में सेंधमारी चाहे आंतरिक या बाहरी रूप से हो, यह व्यवसाय को भौतिक और प्रतिकूल रूप से नुकसान पहुंचा सकता है। इंटरनेट पर सुरक्षित लेनदेन कंपनी के व्यवसाय संचालन के लिए आवश्यक हैं। ग्राहक डेटा की हैकिंग या साइबर खतरों से राजस्व का भारी नुकसान हो सकता है और यह कंपनी की ब्रांड छवि को काफी नुकसान पहुंचा सकता है।	कंपनी डेटा को एन्क्रिप्ट और प्रमाणित करने के लिए अत्याधुनिक तकनीक पर निर्भर करती है, जिससे इंटरनेट पर सुरक्षित प्रसारण सुनिश्चित होता है। कंपनी उन्नत सुरक्षा प्रणालियों के साथ डेटा की सुरक्षा करती है और दुर्भावनापूर्ण वायरस या अन्य साइबर खतरों के खिलाफ प्रणाली का सफलतापूर्वक बचाव करती है।
गुणवत्ता का जोखिम	भोजन और कैटरिंग सेवा को प्राधिकारी द्वारा निर्धारित गुणवत्ता मानकों का पालन करना चाहिए । किसी भी प्रतिकूल दावे, मीडिया अटकलें या भोजन और सेवा की गुणवत्ता से संबंधित अन्य सार्वजनिक बयान कंपनी की प्रतिष्ठा और कॉर्पोरेट छवि को भौतिक रूप से और प्रतिकूल रूप से प्रभावित कर सकते हैं या व्यावसायिक रूप से संचालन करने की इसकी क्षमता को प्रभावित कर सकते हैं।	कंपनी ने कैटरिंग पॉलिसी 2017 के अनुसार, मौजूदा रसोई को आधुनिक बनाने, अपग्रेड करने और नवीनीकरण के लिए महत्वपूर्ण निवेश किए हैं। कंपनी अपने आपूर्तिकर्ताओं द्वारा वितरित सामग्री और भोजन की सुरक्षा और स्वच्छता सुनिश्चित करने के लिए गुणवत्ता नियंत्रण जांच करती है। कंपनी ने कानून के अनुसार निर्धारित मानकों का पालन करने के लिए आवश्यक गुणवत्ता प्रमाणपत्र प्राप्त किया है।
उपभोक्ता वरीयता का जोखिम	कंपनी के राजस्व का एक महत्वपूर्ण हिस्सा भोजन की बिक्री से है, जिसे उत्तर भारतीय, पंजाबी या दक्षिण भारतीय व्यंजन के रूप में जाना जाता है। उपभोक्ता की पसंद में कोई भी बदलाव कंपनी के संचालन पर प्रतिकूल प्रभाव डाल सकता है।	कंपनी इस तरह के बदलावों को ट्रैक करती है और समय-समय पर अपने मेनू को संशोधित करती है ताकि उपभोक्ता की पसंद, स्वाद और खरीद की आदतों के अनुसार बदलाव हो सके। जैसा कि उपभोक्ता किफायती दरों पर बेहतर गुणवत्ता वाले उत्पादों की तलाश में रहते हैं, कंपनी सेवाओं में सुधार पर नजर रखते हुए सस्ती दरों पर सर्वोत्तम गुणवत्ता वाले उत्पादों की पेशकश करने पर ध्यान केंद्रित करती है।
पर्यावरण जोखिम	कंपनी की बोतल बंद पेयजल को प्लास्टिक की बोतलों में परोसा जाता है और नॉन-बायोडिग्रेडेबल रैप्स का इस्तेमाल फूड पैकेजिंग के लिए भी किया जाता है। ऐसे अवयवों का चुनाव एक पर्यावरणीय खतरा पैदा करता है, जिसे कुशलता से कम करने की आवश्यकता है।	भारतीय रेल को प्लास्टिक कचरे को कम करने और ऐसे उत्पादों के उचित निपटान को सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाने का निर्देश दिया गया है। इसके पर्यावरणीय प्रभाव को कम करने के प्रयास के रूप में, कंपनी ने रीसाइक्लिंग उद्देश्यों के लिए प्लास्टिक की पानी की बोतलें इकट्ठा करने के लिए एटीवीएम स्थापित किया है।
नियामक जोखिम	कंपनी उन उद्योगों में काम करती है जो व्यापक राष्ट्रीय और राज्य पर्यावरणीय कानूनों और विनियमों के अधीन होते हैं, जो विभिन्न प्रकार के पदार्थों के निर्वहन, उत्सर्जन, भंडारण, संचालन और निपटान का संचालन करते हैं, जिनका उपयोग इसके व्यावसायिक कार्यों से या उसके परिणामस्वरूप किया जा सकता है। इसमें खाद्य अपशिष्ट के निपटान के लिए स्वास्थ्य और स्वच्छता की आवश्यकताएं भी शामिल हैं।	कंपनी निरंतर नियामक मानदंडों का ट्रैक रखती है और तदनुसार अपनी व्यावसायिक गतिविधियों को करने के लिए लाइसेंस, अनुमोदन, परमिट और पंजीकरण प्राप्त करती है। व्यवसाय को सामान्य रूप से चलाने के लिए समय-समय पर लाइसेंस के नवीनीकरण और पंजीकरण के लिए आवेदन किए जाते हैं ।

चुनौतियां से निपटने के लिए भविष्य की रणनीति

चूंकि आईआरसीटीसी एक आतिथ्य क्षेत्र की कंपनी है, इसलिए कंपनी ने कोविड-19 द्वारा प्रस्तुत चुनौती से निपटने के लिए निम्नलिखित रणनीति (दीर्घकालिक और मध्यम अवधि) बनाई है:

1. **ट्रैवल और टूरिज़्म**

न्यू नॉर्मल के लिए आईआरसीटीसी की तैयारी:

हालांकि यह अनुमान है कि प्रतिबंधों की समीक्षा और अक्टूबर, 2020 से हटने के बाद घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय पर्यटन किसी भी समय फिर से शुरू होने की संभावना है, आईआरसीटीसी कर्मचारियों और बुनियादी ढांचे को मेंहमानों की उम्मीद और नए मांगों के अनुसार तथा नियामक ढांचे को पूरा करने के लिए निम्नलिखित प्रारंभिक उपाय शुरू किए गए हैं।

- **कर्मचारी प्रशिक्षण:** सभी स्तरों पर 300 कार्यकारी और कर्मचारियों कार्यस्थल स्वच्छता, व्यक्तिगत स्वच्छता, सैनीटेशन प्रोटोकॉल, गेस्ट हैंडलिंग आदि से संबंधित विभिन्न पहलुओं पर ऑनलाइन प्रशिक्षण ले रहें है। प्रशिक्षण कार्यक्रम प्रतिष्ठित संगठनों जैसे- टीयूवी नॉर्ड इंडिया, ब्यूरो वेरिटास और भारत पर्यटन विकास निगम (आईटीडीसी) के माध्यम से आयोजित किए गए हैं।

- **न्यू नॉर्मल के लिए दिशानिर्देश:** आईआरसीटीसी के आंतरिक पर्यटन खंड के लिए व्यापक दिशानिर्देशों को शामिल करते हुए एक हैंडबुक बनाई गई है। इस पुस्तिका को आईआरसीटीसी के मौजूदा डेटाबेस के बीच परिचालित किया जा रहा है ताकि ग्राहकों को नए सामान्य के लिए प्रस्तावित परिवर्तनों / संशोधनों से अवगत कराया जा सके और इसे टूरिज़्म पोर्टल www.irctctourism.com में ट्रैवल ऐडवाइजरी के रूप में भी अपलोड किया जा सके।

- **प्रमाणन कार्यक्रम:** न्यू नॉर्मल के लिए सिस्टम और प्रक्रियाएं आवश्यक प्रोटोकॉल के अनुरूप हों यह सुनिश्चित करने के लिए योजना है कि पर्यटक ट्रेनों के लिए महाराजा एक्सप्रेस, गोल्डन रथ, और डीलक्स टूरिस्ट ट्रेन (बौद्ध और घरेलू पर्यटन) के लिए एक प्रमाणन कार्यक्रम शुरू किया जाए।

- **बुनियादी ढांचे में बदलाव:** ट्रेनों में बहुत से बुनियादी ढाँचे में बदलाव लाना मुश्किल है, टूरिस्ट ट्रेनों जैसे- महाराजा एक्सप्रेस, गोल्डन रथ और डीलक्स टूरिस्ट ट्रेन में टच पॉइंट्स को कम करने के लिए, यूवी लाइट्स, यूवी सैनिटेशन, एयर-कंडीशनिंग फिल्टर्स इत्यादि को इन्स्टाल करने के लिए एक योजना बनाई जा रही है।

आईआरसीटीसी निम्नलिखित दो व्यापक श्रेणियों के लिए अलग-अलग रणनीतियों की योजना बनाएगा।

(क) आवश्यक, कॉर्पोरेट और तीर्थ यात्रा: वर्तमान वर्ष में कुछ व्यापक क्षेत्रों में भारत के भीतर विभिन्न श्रेणियों में होटल एकीकरण, रोड ब्रिजिंग के लिए टाई अप (चार्टर्स के लिए फ्लीट ऑपरेटर, स्टैंडअलोन / छोटे परिवार के लिए यात्रा टिकट आदि) पर विशेष फोकस और पीएसयू / सरकार के कारोबार का फायदा उठाते हुए स्व-चालित कार कंपनियों के साथ सरकार के दिशानिर्देशों के आधार पर स्वच्छता प्रोटोकॉल को परिभाषित करना।

(ख) गैर-आवश्यक और सुख-सुविधापूर्ण यात्रा : आईआरसीटीसी जोन स्थित गंतव्यों के होटल के साथ टाई अप, निश्चित प्रस्थान कार्यक्रमों की योजना बनाने के लिए हवाई टिकट, स्थानीय परिवहन, दर्शनीय स्थानों की सैर और होटलों के साथ स्वैच्छिक यात्रा को प्रोत्साहन देने, मिड सेगमेंट प्लेयर्स के साथ टाई अप करने की आवश्यकता है। परिवहन, होटल और जमीनी व्यवस्था, ***अपनी यात्रा की योजना स्वयं बनाएं*** के अंतर्गत, जहां मेहमानों को गंतव्यों के विकल्प, उसके बाद फ़्लाइट, तत्पश्चात होटल और उसके बाद स्थानीय परिवहन, लोकल टूर आदि का विकल्प दिया जाता है।

2. **इंटरनेट टिकटिंग**

(क) पेमेंट एग्रीगेटर बिजनेस : कंपनी नए व्यवसाय सेगमेंट के उद्घाटन को चिह्नित करने के लिए निकट भविष्य में एक अलग रूप में पेमेंट एग्रीगेटर बिजनेस में प्रवेश करेगी। इंटरनेट टिकटिंग व्यवसाय हालांकि एक एकाधिकार है, लेकिन जल्द ही बढ़ने लगेगा और इस वर्टिकल में 10% से ऊपर का सीएजीआर मुश्किल हो जाएगा। आंतरिक उपयोग के लिए उत्पाद का पीओसी पहले से ही प्रगति पर है। कंपनी के राजस्व को और बढ़ाने के लिए, त्वरित गति से फिनटेक बिजनेस शुरू करना आवश्यक हो गया है। आईआरसीटीसी आवश्यक नियामक आवश्यकताओं को पूरा करने के बाद खुले बाजार में इस उत्पाद को पेश करेगा।

(ख) ग्राहक से संवाद : हम ग्राहकों की शिकायतों के निवारण के लिए आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस और मशीन लर्निंग आधारित चैटबॉट जैसे नए तरीकों पर ग्राहक संवाद को शिफ्ट करने की रणनीति पर काम कर रहे हैं। कॉल सेंटर एजेंटों पर कॉलिंग और मेलिंग लोड को कम करने के लिए बड़ी मात्रा में पूछताछ आईवीआर आधारित होगी। इसके लिए पीओसी किया गया है और आगे की प्रक्रिया विकसित की जा रही है।

(ग) मैनुअल प्रक्रियाओं का स्वचालन: चालान जेनरेशन, एमआईएस रिपोर्ट (दैनिक, साप्ताहिक और मासिक) और पीआरएस और बैंक सुलह की गतिविधियों जैसे कई नियमित प्रक्रियाएं जटिल हैं और इसमें अत्यधिक समय और जनशक्ति का ह्रास होता है। इन प्रक्रियाओं में मैनपावर और समय को बचाने के लिए रोबोट प्रोसेस ऑटोमेशन टूल्स के माध्यम से स्वचालित किया जाएगा।

(घ) थर्ड पार्टी प्रोडक्ट्स के लिए लीड जनरेशन: अतिरिक्त रेवेन्यू स्ट्रीम जेनरेट करने के लिए इंश्योरेंस, कार्ड्स, किफ़ायती घर के लिए रियल एस्टेट बिज़नेस जैसे थर्ड पार्टी प्रोडक्ट्स की लीड जनरेशन और रिटेल एजेंट बेस के माध्यम से IRCTC वेबसाइट द्वारा किराया लागू किया जाएगा।

(ङ) खुदरा सेवा प्रदाताओं / आरएसपी (एजेंटों) के लिए ओटीपी आधारित लॉगिन प्रमाणीकरण और मोबाइल फोन पर एजेंटों (आरएसपी) के लिए बुकिंग की अनुमति:

उपरोक्त के अलावा, नेकेस्ट जनरेशन ई-टिकटिंग में ई-टिकटिंग इन्फ्रा में सुधार के लिए निम्नलिखित उपाय किए जा रहे हैं :

- **वेबसाइट और मोबाइल एप पर नया यूजर इंटरफेस:** यह नया इंटरफ़ेस उपयोगकर्ताओं को एक ही क्लिक में ट्रेन पूछताछ के माध्यम से ट्रेनों के

चयन में मदद करेगा जो वर्तमान में कई खोजों के बजाए ट्रेन की सभी श्रेणियों में उपलब्धता और किराया एक साथ दिखाई देगा।

- **बॉट्स का पता लगाने के लिए गूगल री–कैप्चा का उपयोग:** यह उपकरण उन उपयोगकर्ताओं को फ़िल्टर करने में मदद करेगा जो टिकट बुक करने के लिए स्क्रिप्टिंग या तत्काल सॉफ्टवेयर का उपयोग करने का प्रयास करेंगे। टूल के साथ किए गए प्रूफ ऑफ कॉन्सेप्ट (PoC) सफल रहे हैं।
- **ऑन–प्रिमाइज डिस्ट्रीब्यूटेड डेनियल ऑफ सर्विस (डीडीओएस) मिटिगेशन उपकरण की तैनाती:** डीडीओएस हमलों से एप्लिकेशन और आईटी बुनियादी ढांचे के स्तर पर और सुरक्षा बढ़ाने के लिए, डेटा सेंटर में ऑन–प्रिमाइसेस डीडीओएस मिटिगेशन उपकरणों को तैनात किया जाएगा।
- **मैनुअल प्रक्रियाओं का स्वचालन:** चालान जनरेशन, एमआईएस रिपोर्ट (दैनिक, साप्ताहिक और मासिक) और पीआरएस और बैंक समझौता जैसी कई नियमित प्रक्रियाओं में मैनपावर और समय बचाने के लिए रोबोट प्रक्रिया स्वचालन उपकरण के माध्यम से स्वचालित किया जाएगा।

(च) रेल नीर

वर्तमान स्थिति से उबरने, अपनी बाजार हिस्सेदारी बढ़ाने और बढ़ती मांग को पूरा करने के लिए, कंपनी नए रेल नीर संयंत्रों की स्थापना करने की योजना बना रही है। भुसावल, विजयवाड़ा और ऊना में नए रेल नीर संयंत्रों का निर्माण चल रहा है। इसके अलावा, विशाखापट्टनम, भुवनेश्वर, कोटा और रांची में चार नए रेल नीर संयंत्रों को मंजूरी दी गई है और इसके 2021-22 तक चालू होने की संभावना है।

कंपनी, मौजूदा रेल नीर संयंत्रों में पहले से गठित निर्माण इकाई स्थापित करने के माध्यम से बैकवार्ड एकीकरण का भी अन्वेषन कर रही है।

केटरिंग :

यात्रियों को गुणवत्ता, सुरक्षित, उपयोगी और स्वास्थ्यकर भोजन प्रदान करने के अपने निरंतर प्रयास का पालन करते हुए, कंपनी ऑन–बोर्ड और ऑफ–बोर्ड दोनों माध्यम से यात्रियों के खानपान और आतिथ्य जरूरतों को पूरा करने के लिए लॉकडाउन को चरणबद्ध तरीके से हटा रही है। रेलवे में खानपान विशेषकर ऑन–बोर्ड गाड़ियों में ग्राहक की पसंद में बदलाव के कारण आमूल–चूल परिवर्तन हो सकते हैं। कुछ संशोधन पहले से ही चर्चा में हैं जैसे –

1. प्री–पेड ट्रेन जैसे– राजधानी और शताब्दी (जहां वर्तमान में केटरिंग चार्ज टिकट किराया का एक हिस्सा है) को पोस्ट पेड ट्रेनों में परिवर्तिन करना (जहां यात्री अपनी पसंद के अनुसार वेंडर से ट्रेनों के अंदर खाद्य और पेय पदार्थ खरीद सकते हैं)।
2. ताजे तैयार भोजन के विकल्प के रूप में पेश किए जाने वाले रेडी टू ईट (आरटीई) भोजन का विकल्प तलाशना।
3. ई–केटरिंग सेगमेंट पर आक्रामक रूप से काम करना, जो कि प्रीपेड ट्रेनों को पोस्ट पेड ट्रेनों में परिवर्तित होने के बाद ऊपर की ओर बढ़ सकता है।
4. समय–समय पर स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय द्वारा निर्धारित एसओपी का सख्ती से पालन करते हुए अपने रिफ्रेशमेंट रूम, सेल किचन, फूड प्लाजा और फास्ट फूड यूनिट को चरणबद्ध तरीके से खोलना।
5. फ्रंटलाइन स्टाफ के साथ–साथ केटरिंग विभाग के पर्यवेक्षी कर्मचारियों को जागरूक बनाने के लिए कर्मचारियों के प्रशिक्षण हेतु ऑनलाइन प्रशिक्षण कार्यक्रम तैयार किए गए हैं।

हम सर्वश्रेष्ठ इंडस्ट्री प्रेक्टिस, तकनीकी उपकरणों को अपनाकर और सुरक्षा मानदंडों का पालन सुनिश्चित करके यात्रियों का विश्वास जीतने के प्रति आश्वस्त हैं।

आंतरिक नियंत्रण प्रणाली और उनका उपयोग

कंपनी ने कंपनी के आकार, अपने व्यवसाय की जटिलता और विकसित व्यापारिक आवश्यकताओं के साथ मिलान हेतु पर्याप्त आंतरिक नियंत्रण प्रक्रियाएं अपनाई हैं। यह अपने व्यवसाय के कुशल संचालन, कंपनी की नीतियों के पालन, कच्चे माल और उपभोग्य सामग्रियों की खरीद, स्टोर और पुर्जों, अचल संपत्तियों और वस्तुओं / सेवाओं की बिक्री सहित अपनी संपत्ति की सुरक्षा सुनिश्चित करता है। यह लेखांकन रिकॉर्ड की सटीकता और पूर्णता तथा विश्वसनीय वित्तीय जानकारी को समयबद्ध रूप से तैयार करने में भी मदद करता है। एक प्रभावी आंतरिक नियंत्रण प्रणाली त्रुटियों, अनियमितताओं और धोखाधड़ी का पता लगाने और रोकने में भी मदद करती है, जिससे संचालन और परिसंपत्तियों की सुरक्षा सुनिश्चित होती है।

कंपनी के पास एक आंतरिक लेखा परीक्षा प्रणाली है जिसमें उचित जोखिम मूल्यांकन और मिटिगेशन मेनेजमेंट के अस्तित्व पर राय के अलावा पर्याप्त आंतरिक नियंत्रण प्रणालियों और अनुपालन के अस्तित्व पर टिप्पणी करने की आंतरिक लेखा परीक्षकों से अपेक्षा की जाती है। आंतरिक लेखा परीक्षक एक अनुभवी चार्टर्ड एकाउंटेंट फर्म है जिसे पारदर्शी चयन प्रक्रिया के माध्यम से चुना गया है और नियुक्ति होने पर सीधे प्रबंधन को सीधे रिपोर्ट करते हैं। यह आंतरिक लेखा परीक्षकों की स्वतंत्रता सुनिश्चित करता है। आंतरिक लेखा परीक्षकों की रिपोर्ट की समीक्षा की जाती है, अनुपालन सुनिश्चित किया जाता है और लेखापरीक्षा समिति के विचार के लिए आंतरिक लेखा परीक्षा विभाग द्वारा ऑडिट रिपोर्ट के सारांश को अनुपालन के साथ रखा जाता है।

आंतरिक नियंत्रण और लेखा परीक्षा प्रणाली की समय–समय पर प्रबंधन के साथ–साथ लेखा परीक्षा समिति द्वारा समीक्षा की जाती है, इसके बाद जब भी निरंतर सुधार के रूप में आवश्यक होने पर सुधारात्मक कार्रवाई की जाती है । आईआरसीटीसी में आंतरिक वित्तीय नियंत्रण को और मजबूत करने के लिए एक पेशेवर एजेंसी की एक रिपोर्ट है। रिपोर्ट की अधिकांश सिफारिशें लागू की गई हैं और बाकी को आंतरिक वित्तीय नियंत्रण को मजबूत करने के लिए लागू किया जा रहा है।

6

नए रेल नीर के कारखाने सेटअप किया जाएगा

4

रेल नीर कारखानों को वित्त वर्ष 2020-21 तक चालू कर दिया जाएगा

वित्तीय प्रदर्शन के लिए सम्मान के साथ वित्तीय प्रदर्शन पर चर्चा

वित्तीय उपलब्धियां

वित्त वर्ष 2019-20 में कुल राजस्व 1958.94 करोड़ से 2353.54 करोड़ रु. हो गया और इसमें 20.14% की वृद्धि हुई। वित्त वर्ष 2019-20 में लाभ 478.56 करोड़ रु से बढ़कर 745.35 करोड़ रु. हो गया और लाभ में 55.75% की वृद्धि हुई। वित्त वर्ष 2019-20 में लाभ 308.56 करोड़ रु से बढ़कर 528.57 करोड़ रु हो गया और इसमें 71.3% की वृद्धि दर्ज हुई। वित्त वर्ष 2019-20 और 2018-19 के दौरान प्रमुख वित्तीय मापदंडों का तुलनात्मक निष्पादन नीचे दिया गया है :

(करोड़ रु. में)

विवरण	वित्त वर्ष 2019-20	वित्त वर्ष 2018-19	परिवर्तन
परिचालन कार्यों से राजस्व	2275.48	1870.00	21.68
ब्याज, मूल्यह्रास, विशिष्ट मदों और कर पूर्व लाभ	791.45	472.16	67.62
कटौती – ब्याज और वित्तीय प्रभार	7.27	2.35	209.36
कटौती – मूल्यह्रास	39.94	28.64	39.46
विशिष्ट मदों से पूर्व कर पूर्व लाभ	744.24	441.17	68.70
विशिष्ट मदें – हानि (–) / लाभ (+)	1.11	37.39	(97.03)
विशिष्ट मदों से पूर्व कर पूर्व लाभ	745.35	478.56	55.75
कटौती – कराधान के लिए प्रावधान	216.78	169.99	27.52
कर उपरांत लाभ	528.57	308.56	71.30
नकदी आधार पर लाभांश (इक्विटी शेयर पूंजी के रूप में)	139%	93%	46%
अंतिम लाभांश – नकदी आधार पर (इक्विटी शेयर पूंजी के रूप में)	38.98%	55.50%	(16.52)
शुद्ध आय	1327.82	1071.02	23.98
प्रति शेयर आय (रु. में)	33.04	19.12	72.80

सेगमेंट–वार निष्पादन

(करोड़ रु. में)

विवरण	वित्त वर्ष 2019-20	वित्त वर्ष 2018-19	प्रतिशत अंतर
सेगमेंट के संचालन से राजस्व			
खानपान	1044	1024	1.95
रेल नीर	222	173	28.32
इंटरनेट टिकटिंग	620	231	168.40
पर्यटन	295	245	20.41
राज्यों के तीर्थस्थल	95	195	(48.72)
सेगमेंट के संचालन से लाभ			
खानपान	120	147	(18.37)
रेल नीर	52	33	57.57
इंटरनेट टिकटिंग	495	161	207.45
पर्यटन	10	31	(67.74)
राज्यों के तीर्थस्थल	15	49	(69.39)

वित्तीय अनुपात का विश्लेषण :

महत्वपूर्ण वित्तीय अनुपातों में महत्वपूर्ण परिवर्तनों (अर्थात् वित्त वर्ष 2018-19 की तुलना में 25% अथवा अधिक के परिवर्तन की तुलना में) सहित उनके विस्तृत स्पष्टीकरणों का विवरण इस प्रकार है –

वित्तीय अनुपात

विवरण	वित्त वर्ष 2019-20	वित्त वर्ष 2018-19	अंतर	टिप्पणी
डेब्टर्स टर्नओवर (दिनों की संख्या)	126.63	114.66	-10.44	-
इन्वेंट्री टर्नओवर (दिनों की संख्या)	1.57	1.54	-1.95	-
ब्याज की कवरेज का अनुपात	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	-
चालू अनुपात	1.6	1.56	2.56	-
डेब्ट इक्विटी अनुपात	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	-
ईबीआईडीटीए अंतर (%)	33.63	24.10	39.54	ईबीआईडीटीए और शुद्ध लाभ का अंतर मुख्यतः इसलिए बढ़ा है क्योंकि आईआरसीटीसी की वेबसाइट के माध्यम से 01.09.2019 से रेल टिकटों की बुकिंग के लिए सुविधा शुल्क लगाया गया है तथा चालू वित्त वर्ष के दौरान पीपीपी मॉडल पर सात रेल नीर संयंत्रों का संचालन शुरु किया गया है।
शुद्ध लाभ अंतर (%)	22.46	15.75	42.60	
शुद्ध य पर रिटर्न	39.81	28.81	38.18	

मानव संसाधन / औद्योगिक संबंध क्षेत्र में सामग्री विकास, लोगों की संख्या की गणना

आईआरसीटीसी की सफलता उसके ऐसे लोगों की क्षमता पर निर्भर करती है, जो ग्राहकों की अपेक्षाओं से भी बेहतर प्रदर्शन करते है। कंपनी का लक्ष्य दक्ष कौशल विकास कार्यक्रमों और पेशेवर क्षमताओं को बढ़ाने पर केंद्रित प्रशिक्षणों से अपने कर्मचारियों को मजबूत करना है। आईआरसीटीसी ऑपरेशन, प्रौद्योगिकी, मानव संसाधन प्रबंधन और वित्त के क्षेत्र में विभिन्न विकास कार्यक्रमों के माध्यम से कर्मचारी के प्रदर्शन को बेहतर बनाने का इरादा रखता है। मध्य-स्तर और वरिष्ठ प्रबंधकीय पदों के कर्मचारियों को भी आईआईएम और एमडीआई जैसे प्रसिद्ध संस्थानों द्वारा आयोजित विभिन्न कार्यक्रमों में नामांकन के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। आईआरसीटीसी काम करने के अच्छे माहौल को बनाए रखने के साथ-साथ अपने कर्मचारियों के स्वास्थ्य और संरक्षा को सुनिश्चित करने की भी इच्छा रखता है।

कंपनी के संचालन में लगातार सुधार करते हुए नए और उभरते व्यापारिक अवसरों का पता लगाने के लिए रणनीतिक नेतृत्व और दिशा प्रदान करने वाले अपने प्रबंधन में कंपनी विश्वास करती है। प्रतिस्पर्धात्मक पारिश्रमिक पैकेजों की पेशकश करके, प्रतिभाशाली कर्मचारियों को चिन्हित करके और पुरस्कृत करने और विकास के अवसर प्रदान करके कंपनी ने एक आकर्षक कर्मचारी उपस्थिति दर को सफलतापूर्वक बनाए रखा है। 31 मार्च, 2020 तक, कंपनी के सभी व्यावसायिक क्षेत्रों में कुल 1384 पूर्णकालिक कर्मचारी हैं।

वर्ष के दौरान, कंपनी की एट्रीशन रेट 0.2% बना रहा, जो आईआरसीटीसी के कर्मचारियों के सौहार्दपूर्ण माहौल का प्रतीक है।

निदेशक की रिपोर्ट में मानव संसाधन और कर्मचारी कल्याण से संबंधित अन्य विवरणों का उल्लेख किया गया है, जिन्हें संदर्भित किया जा सकता है।

अस्वीकृति

भविष्य की संभावनाओं के संबंध में एमडीए अनुभाग में कुछ बयान आगे-पीछे दिखने वाले बयान हो सकते हैं जिनमें कई मूलभूत निर्धारित/अज्ञात जोखिम और अनिश्चितताएं शामिल हैं जो वास्तविक रूप से भिन्न होने का कारण बन सकते हैं। मैक्रो-वातावरण में पिछले परिवर्तनों के अलावा, कोविड-19 जैसी वैश्विक महामारी अप्रत्याशित, अभूतपूर्व, अनिश्चित और लगातार विकसित होने वाले जोखिमों अर्थात कंपनी को उस वातावरण में ले जा सकती है जिसमें वह संचालित होता है। उपलब्ध आंतरिक और बाहरी सूचनाओं पर भरोसा करते हुए बनाई गई इन धारणाओं के परिणाम, रिपोर्ट में बताए गए कुछ तथ्यों और आंकड़ों को निर्धारित करने का आधार हैं। चूंकि इन धारणाओं को अंतर्निहित करने वाले कारक समय के साथ बदल सकते हैं, इसलिए जिन अनुमानों पर वे आधारित हैं, वे भी तदनुसार परिवर्तनीय हैं। ये फ़ॉरवर्ड-लुकिंग स्टेटमेंट केवल कंपनी के वर्तमान इरादों, विश्वासों या अपेक्षाओं का प्रतिनिधित्व करते हैं और कोई भी फ़ॉरवर्ड-दिखने वाला स्टेटमेंट केवल उसी तारीख के अनुसार है जिस दिन इसे बनाया गया था। कंपनी नई सूचना, भविष्य की घटनाओं या इसके परिणामस्वरूप, किसी भी भावी विवरण को संशोधित करने या अद्यतन करने का कोई दायित्व नहीं समझती है।

निदेशकों की रिपोर्ट का अनुबंध – "बी"

कॉरपोरेट गवर्नेंस पर रिपोर्ट

एक मिनी–रत्न (श्रेणी–I) के रूप में भारतीय रेलवे खानपान एवं पर्यटन निगम लिमिटेड (आईआरसीटीसी) रेल मंत्रालय, भारत सरकार के अधीन एक केन्द्रीय सार्वजनिक क्षेत्र का उपक्रम है और कंपनी ने कॉरपोरेट गवर्नेंस की एक स्थापित और विश्वसनीय कार्यप्रणाली स्थापित करने का निर्णय लिया है। आईआरसीटीसी में, कॉरपोरेट गवर्नेंस मात्र विनियामक के रुप में अथवा संरचनात्मक उपायों के लिए सीमित नहीं है। आपकी कंपनी में, यह एक संस्कृति है, जो न्यायसिता, पारदर्शिता, सशक्तिकरण, जवाबदेही और कॉरपोरेट नीतियों पर आधारित है।

कंपनी 14 अक्तूबर, 2019 को सूचीबद्द हुई है और स्टॉक एक्सचेंजों में शेयरों की लिस्टिंग होने के बाद से कंपनी अधिनियम, 2013 के सिक्योरिटीज् एंड एक्सचेंज बोर्ड ऑफ इंडिया (सूचीबद्द बाध्यताएं और निपटारा आवश्यकताएं) विनियम, 2015 (एसबीआई एलओआरडी) और सार्वजनिक उद्यम विभाग, भारी उद्योग मंत्रालय और सार्वजनिक उद्यम, भारत सरकार द्वारा केन्द्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों (सीपीएसई) के लिए जारी दिशानिर्देशा का कंपनी पालन कर रही है।

1.0 कॉरपोरेट गवर्नेंस पर कंपनी का सिध्दांत

आईआरसीटीसी का मानना है कि दीर्घावधि कॉरपोरेट लक्ष्यों का प्राप्ति और हितधारकों के महत्व में वृद्धि करने के लिए अच्छा कॉरपोरेट गवर्नेंस का होना अनिवार्य है। आपकी कंपनी ने कॉरपोरेट गवर्नेंस के अपने सिध्दांत के लिए सदैव प्रतिबद्दता दिखाई है, *जिसमें*, ***"आगे वाले समय में निष्पक्षता, पारदर्शिता, प्रकटीकरण और रिपोर्टिंग सुनिश्चित करके हितधारकों के महत्व में इस प्रकार वृद्दि करना कि न केवल सांविधिक विनियमों का पालन हो सके बल्कि पूरे संगठन में नीतिगत आचरण को भी बढ़ावा मिल सके"।***

आईआरसीटीसी ऐसी स्वस्थ कॉरपोरेट गवर्नेंस कार्यप्रक्रियों के लिए प्रतिबद्ध है, जो कंपनी के विश्वास को सुदृढ़ करती हों तथा उन्हें बनाए रखती हो, अत: कंपनी अपने शेयरधारकों तथा अन्य हितधारकों के लिए इष्टतम दीर्घावधि महत्व के लिए अंशदान दे रही है। कॉरपोरेट गवर्नेंस का उद्देश्य शेयरधारकों, बोर्ड और कार्यकारी प्रबंधन के बीच भूमिकाओं के बंटवारे का कानूनन अपेक्षा से अधिक व्यापक रुप से विनियम करना है।

आईआरसीटीसी अपने कॉरपोरेट गवर्नेंस ढांचे में उच्चतम नीतिगत मानक और व्यापार के उत्तरदायी आचरण की प्राप्ति के लिए प्रयासरत है ताकि समस्त हितधारकों के लिए महत्व की स्थिति उत्पन्न की जा सके। हमारा विश्वास है कि कॉरपोरेट गवर्नेंस पर किसी अर्थपूर्ण नीति से कंपनी के कार्यकारी प्रबंधन सशक्त होगा। इसी समय, गवर्नेंस के द्वारा नियंत्रण एवं संतुलन का एक ऐसा तंत्र तैयार किया जाना चाहिए जिससे कार्यकारी प्रबंधन को निहित निर्णय लेने की शक्तियों का सावधानीपूर्वक तथा जिम्मेदारी से उपयोग हो सके ताकि हितकधारकों की आशाओं और सामाजिक अपेक्षाओं को पूरा किया जा सके। आपकी कंपनी द्वारा कॉरपोरेट गवर्नेंस के तय उद्देश्यों और लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए नीचे कुछ मूल्यवान महत्व के द्वारा मार्गदर्शन किया गया है:

- उत्कृष्टता के लिए उत्साह और परिवर्तन के लिए तत्परता बनाए रखना,
- सभी मामलों में सत्यनिष्ठा और निष्पक्षता,
- व्यक्तियों के आत्मसम्मान और क्षमता का आदर,
- प्रतिबद्दताओं का कड़ा अनुपालन,
- प्रतिक्रिया की गति सुनिश्चित करना,
- सीखने के लिए प्रोत्साहन, सृजनात्मकता और टीमवर्क, तथा
- आईआरसीटीसी के लिए निष्ठा और गर्व।

2.0 निदेशक मंडल

बोर्ड कंपनी की नीतियों और प्रक्रियाओं का निर्धारण करता है और कंपनी की उद्देश्य प्राप्ति सुनिश्चित करने के लिए उनके कार्यान्वयन पर नज़र भी रखता है। आईआरसीटीसी के बोर्ड द्वारा नीतिगत लक्ष्य निर्धारित किए जाते हैं और उन्हें पूर्ण करने के लिए जवाबदेही भी मांगी जाती है। बोर्ड निर्देश भी देता है और समुचित नियंत्रण का इस्तेमाल भी करता है ताकि सुनिश्चित हो सके कि कंपनी का प्रबंधन इस तरीके से किया जाता हो जिससे हितधारकों की उम्मीदें और सामाजिक अपेक्षाएं पूरी होती हैं। कंपनी के निदेशक मंडल में अनुभवी पेशेवर व्यक्ति हैं, जिनका निरंतर यह प्रयास रहता है कि ऐसे लक्ष्य निर्धारित किए जाएं जो कंपनी के मिशन और दृष्टिकोण के अनुरुप हों और न लक्ष्यों के लिए कंपनी अधिनियम, 2013, सेबी (एलओडीआर) विनियम, 2015, आर्टिकल्स ऑफ एसोसिएशन सार्वजनिक उद्यम विभाग (डीपीई) द्वारा जारी दिशानिर्देशों और भारत सरकार द्वारा समय-समय जारी निदेशों/दिशानिर्देशों, जो कंपनी के लिए लागू हों, का पालन किया जाता हो।

2.1 बोर्ड की स्वीकृत पद संख्या

आईआरसीटीसी एक **सरकारी कंपनी** है, जो कंपनी अधिनियम, 2013 के खण्ड 2(45) के अभिप्राय के तहत गठित है, क्योंकि कंपनी की 87.40% कुल प्रदत्त पूंजी का अधिकार भारत राष्ट्रपति (रेल मंत्रालय के माध्यम से) के पास है। कंपनी के आर्टिकल्स ऑफ एसोसिएशन के अनुसार, कंपनी के बोर्ड में निदेशकों को नियुक्त/नामित करने की शक्ति भारत के राष्ट्रपति, प्रशासनिक मंत्रालय के माध्यम से कार्य करते हुए भारत सरकार को निहित है।

कंपनी के आर्टिकल्स ऑफ एसोसिएशन के संदर्भ में, हमारे बोर्ड की स्वीकृत पद संख्या तीन निदेशकों से कम तथा पन्द्रह निदेशकों से अधिक नहीं होनी चाहिए। ये निदेशक या तो पूर्णकालिक अथवा अंशकालिक (सरकारी/गैर-सरकारी) निदेशक हो सकते हैं।

2.2 बोर्ड का गठन:

31 मार्च, 2020 को, निदेशक मंडल में दो पूर्णकालिक निदेशकों सहित अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक, तीन सरकार द्वारा नामित निदेशक तथा तीन स्वतंत्र निदेशक थे। 31 मार्च, 2020 को आईआरसीटीसी के निदेशक मंडल में दो पूर्णकालिक महिला निदेशक और स्वतंत्र निदेशक भी शामिल थीं। कंपनी द्वारा सेबी (एलओडीआर) विनियम, 2015 और सार्वजनिक उद्दम विभाग के वर्ष 2019-20 के दौरान कॉरपोरेट गवर्नेंस पर दिए गए दिशानिर्देशों का व्यापक रुप से अनुपालन किया जाता है। तथापि, 31 मार्च, 2020 को कंपनी में पर्याप्त संख्या में स्वतंत्र निदेशक कार्यरत नहीं थे।

तीन स्वतंत्र निदेशकों की कार्यावधि 30 जनवरी, 2020 को पूरी होने के कारण, निदेशक मंडल में कुल में से कम से कम आधे स्वतंत्र निदेशक होने की अपेक्षा 31 जनवरी, 2020 के बाद से पूरी न की जा सकी है। कंपनी ने रेल मंत्रालय, भारत सरकार से आग्रह किया है कि कंपनी के निदेशक मंडल में स्वतंत्र निदेशकों की नियुक्ति की जाए।

31 मार्च, 2020 को आईआरसीटीसी के निदेशक मंडल के गठन का विस्तृत ब्योरा नीचे दिया गया है:

क्र. सं.	निदेशक का नाम	पोजिशन
	पूर्णकालिक निदेशक (कार्यरत) (एग्जिक्यूटिव)	
1.	**श्री महेंद्र प्रताप मल्ल** (डीआईएन: 02316235)	अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
2.	**श्रीमती रजनी हसीजा** (डीआईएन: 08083674)	निदेशक (पर्यटन एवं विपणन)
	सरकार द्वारा नामित निदेशक (नॉन–एग्जिक्यूटिव)	
3.	**श्री संजीब कुमार** (डीआईएन: 03383641)	ईडीएफ/पीपीपी, रेलवे बोर्ड
4.	**श्री नीरज शर्मा** (डीआईएन: 08177824)	कार्यकारी निदेशक (पीएम), रेलवे बोड
5.	**श्री विनय श्रीवास्तव** (डीआईएन: 08638850)	कार्यकारी निदेशक (पीएसयू), रेलवे बोर्ड
	स्वतंत्र निदेशक (नॉन–एग्जिक्यूटिव)	
6.	**प्रो. सचिन चतुर्वेदी** (डीआईएन: 07960871)	स्वतंत्र निदेशक
7.	**श्री कोमल रामचन्द्रन सुंदरमूर्ति** (डीआईएन: 07965899)	स्वतंत्र निदेशक
8.	**सुश्री सरिता देशपांडे** (डीआईएन: 08098222)	स्वतंत्र निदेशक

जैसा लिस्टिंग विनियमों के विनियम 46(2) (I) के तहत अपेक्षित है, स्वतंत्र निदेशकों की नियुक्ति की निबंधन एवं शर्तें कंपनी के वेबसाइट में वेब–लिंक https://www.irctc.com/assets/images/T&C-for--ppointment-of-Independent-directors.pdf. पर दी गई हैं।

2.3 निदेशकों की आयु सीमा और कार्य–अवधि

अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक सहित पूर्णकालिक निदेशकों की आयु सीमा 60 वर्ष है, जिनकी नियुक्ति उनके कार्यभार ग्रहण की तारीख से सामान्यत: पांच वर्ष के लिए अथवा भारत सरकार द्वारा जारी अगले आदेशों तक, इनमें जो भी पहले हो, होती है।

सरकार द्वारा नामित निदेशक, रेल मंत्रालय भारत सरकार का प्रतिनिधित्व करते हैं, जिनका निदेशक के रुप में कार्यकाल नामांकन करने वाले प्राधिकारी के विवेकानुसार अथवा रेल मंत्रालय, भारत सरकार के अधिकारियों द्वारा समाप्त किया जा सकता है।

स्वतंत्र निदेशकों की नियुक्ति रेल मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा सामान्य 3 (तीन) वर्ष की अवधि के लिए की जाती है।

2.4 वर्ष 2019-20 के दौरान आयोजित निदेशक मंडल की बैठकों तथा पिछली आम वार्षिक सभा में प्रत्येक निदेशक की उपस्थिति

क्र. सं.	निदेशक	बोर्ड की बैठकों की संख्या		पिछली एजीएम में उपस्थिति (28.08.2019 को संपन्न)
		संबंधित निदेशक के कार्यकाल में आयोजित बैठकें	कितनी बैठकों में भाग लिया	
1.	**श्री महेंद्र प्रताप मल्ल** **(डीआईएन: 02316235)** अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक	8	8	उपस्थित
2.	**श्री श्रीराम वेंकटचलम** **(डीआईएन: 07445220)** निदेशक (खानपान सेवाएं) (30.06.2019 तक)	1	1	लागू नहीं

क्र. सं.	निदेशक	बोर्ड की बैठकों की संख्या		पिछली एजीएम में उपस्थिति (28.08.2019 को संपन्न)
		संबंधित निदेशक के कार्यकाल में आयोजित बैठकें	कितनी बैठकों में भाग लिया	
3.	**श्रीमती रजनी हसीजा** **(डीआईएन: 08083674)** सरकारी नामित निदेशक	8	8	उपस्थित
4.	**श्रीमती स्मिता रावत** **(डीआईएन: 07670758)** कार्यकारी निदेशक (एनएफआर एवं टीढ), रेलवे बोर्ड (10.10.2019 तक)	5	5	उपस्थित
5.	**श्री नीरज शर्मा** **(डीआईएन: 08177824)** कार्यकारी निदेशक (पीएम), रेलवे बोर्ड	8	6	उपस्थित
6.	**श्री नरेन्द्र** **(डीआईएन: 08422372)** कार्यकारी निदेशक/वित्त (पीपीपी), रेलवे बोर्ड (19.08.2019 से 15.01.2020 तक)	5	4	अनुपस्थित
7.	**श्री संजीब कुमार** **(डीआईएन: 03383641)** कार्यकारी निदेशक/वित्त (पीपीपी), रेलवे बोर्ड (13.02.2020 से 05.05.2020 तक)	0	0	लागू नहीं
8.	**श्री विनय श्रीवास्तव** **(डीआईएन: 08638850)** कार्यकारी निदेशक (पीएसयू), रेलवे बोर्ड (20.03.2020 से)	0	0	लागू नहीं
9.	**डॉ. रबि नारायण बोहिदर** **(डीआईएन: 00637818)** (30.01.2020 तक)	7	5	अनुपस्थित
10.	**डॉ. धीरज शर्मा** **(डीआईएन: 07683375)** (30.01.2020 तक)	7	6	उपस्थित
11.	**श्रीमती कनक अग्रवाल** **(डीआईएन: 00074469)** (30.01.2020 तक)	7	5	उपस्थित
12.	**प्रो. सचिन चतुर्वेदी** **(डीआईएन: 07960871)**	8	4	उपस्थित
13.	**श्री सी. रामचन्द्रन सुंदरमूर्ति** **(डीआईएन: 07965899)**	8	6	उपस्थित
14.	**सुश्री सरिता देशपांडे** **(डीआईएन: 08098222)**	8	8	उपस्थित

2.5 31 मार्च, 2020 की स्थिति के अनुसार अन्य कंपनियों में निदेशक के रुप में, समिति के सदस्य और समिति के अध्यक्ष के रुप में विवरण इस प्रकार हैं:

क्र. सं.	निदेशक	31.03.2020* को अन्य कंपनियों में निदेशक के रूप में बैठकों की संख्या	31.03.2020 को अन्य कंपनियों में निदेशक के रूप में बैठकों की संख्या (आईआरसीटीसी सहित)	
			अध्यक्ष** के रूप में	सदस्य** के रूप में
1.	**श्री महेंद्र प्रताप मल्ल** **(डीआईएन: 02316235)** अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक	शून्य	शून्य	शून्य
2.	**श्री श्रीराम वेंकटचलम** **(डीआईएन: 07445220)** निदेशक (खानपान सेवाएं) (30.06.2019 तक)	शून्य	लागू नहीं	लागू नहीं
3.	**श्रीमती रजनी हसीजा** **(डीआईएन: 08083674)** निदेशक (पर्यटन एवं विपणन)	शून्य	शून्य	1 (हितधारक परिवाद समिति) आईआरसीटीसी
4.	**श्रीमती स्मिता रावत** **(डीआईएन: 07670758)** कार्य.निदेशक (एनएफआर एवं टी), रेलवे बोर्ड (10.10.2019 तक)	शून्य	लागू नहीं	लागू नहीं
5.	**श्री नीरज शर्मा** **(डीआईएन: 08177824)** कार्यकारी निदेशक (पीएम), रेलवे बोर्ड	शून्य	लागू नहीं	1 (लेखापरीक्षा समिति) आईआरसीटीसी
6.	**श्री नरेन्द्र** **(डीआईएन: 08422372)** कार्यकारी निदेशक/वित्त (पीपीपी), रेलवे बोर्ड (19.08.2019 से 15.01.2020 तक)	i) जीई डीजल लोकोमोटिव प्राइवेट लिमिटेड ii) मधेपुरा इलेक्ट्रिक लोकोमोटिव प्राइवेट लिमिटेड iii) बस्तर रेलवे प्राइवेट लिमिटेड	लागू नहीं	लागू नहीं
7.	**श्री संजीव कुमार** **(डीआईएन: 03383641)** कार्यकारी निदेशक/वित्त (पीपीपी), रेलवे बोर्ड (13.02.2020 से 05.05.2020 तक)	i) जीई डीजल लोकोमोटिव प्राइवेट लिमिटेड ii) मधेपुरा इलेक्ट्रिक लोकोमोटिव प्राइवेट लिमिटेड iii) बस्तर रेलवे प्राइवेट लिमिटेड	शून्य	शून्य
8.	**श्री विनय श्रीवास्तव** **(डीआईएन: 08638850)** कार्यकारी निदेशक(पीएसयू), रेलवे बोर्ड (20.03.2020 से)	i) राइट्स लिमिटेड ii) रेल विकास निगम लिमिटेड iii) कोंकण रेलवे कॉर्पोरेशन लिमिटेड iv) रेलटेल कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड	शून्य	1 (रेलटेल कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड की लेखापरीक्षा समिति)
9.	**डॉ. राबी नारायण बोहिदर** **(डीआईएन: 00637818)** (तक 30.01.2020)	i) ओडिशा पर्यटन विकास निगम	लागू नहीं	लागू नहीं
10.	**डॉ. धीरज शर्मा** **(डीआईएन: 07683375)** (30.01.2020 तक)	i) अल्केम लैबोरेट्री लिमिटेड ii) पंजाब राज्य सहकारी दुग्ध उत्पादक फेडरेशन (राज्य के स्वामित्व वाली सहकारी सोसाइटी) iii) नाबार्ड परामर्शी सेवाएं प्राइवेट लिमिटेड	लागू नहीं	लागू नहीं

क्र. सं.	निदेशक	31.03.2020* को अन्य कंपनियों में निदेशक के रूप में बैठकों की संख्या	31.03.2020 को अन्य कंपनियों में निदेशक के रूप में बैठकों की संख्या (आईआरसीटीसी सहित)	
			अध्यक्ष** के रूप में	सदस्य** के रूप में
11.	**श्रीमती कनक अग्रवाल (डीआईएनः 00074469)** (तक 30.01.2020)	i) क्वे इन्टेक प्राइवेट लिमिटेड ii) खादी हमरा मंत्र फाउंडेशन	लागू नहीं	लागू नहीं
12.	**प्रो. सचिन चतुर्वेदी (डीआईएनः 07960871)**	i) रिजर्व बैंक सूचना प्रौद्योगिकी प्राइवेट लिमिटेड	1 (हितधारक परिवाद समिति) आईआरसीटीसी	1 (लेखापरीक्षा समिति) आईआरसीटीसी
13.	**श्री कोमल रामचंद्रन सुंदरमूर्ति (डीआईएनः 07965899)**	शून्य	1 (लेखापरीक्षा समिति) आईआरसीटीसी	शून्य
14.	**सुश्री सरिता देशपांडे (डीआईएनः 08098222)**	शून्य	शून्य	2 (हितधारक परिवाद और लेखापरीक्षा समिति) आईआरसीटीसी

* सेक्शन की 8 कंपनियों और विदेशी कंपनियों में निदेशक के रुप में शामिल नहीं

** सीमा के निर्धारण के उद्देश्य से, लेखापरीक्षा समिति तथा हितधारक परिवाद समिति पर ही विचार किया गया है।

उन सूचीबद्ध उद्यमों के नाम, जहां व्यक्ति निदेशक है और उसकी श्रेणी डायरेक्टरशिप है

निदेशक का नाम	सूचीबद्ध उद्यम का नाम	निदेशक पद की श्रेणी
श्री विनय श्रीवास्तव (20.03.2020 से)	1. राइट्स लिमिटेड 2. रेल विकास निगम लिमिटेड	सरकार द्वारा नामित
डॉ. धीरज शर्मा (30 जनवरी 2020 तक)	1. अल्केम लैबोरेट्री लिमिटेड	स्वतंत्र निदेशक

टिप्पणियांः

1. कंपनी के केंद्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के एक उपक्रम होने के नाते, सभी निदेशकों की नियुक्ति/नामन भारत सरकार द्वारा किया जाता है, निदेशकों/मुख्य प्रबंधन अधिकारियों के कंपनी के साथ कोई आर्थिक संबंध अथवा लेन-देन नहीं होता।
2. निदेशकों का कंपनी के साथ कोई आर्थिक संबंध अथना लेन-देन नहीं होता (सिवाय पारिश्रमिक सहित सिटिंग फीस के, जिसके लिए वे पात्र होते हैं)।
3. कंपनी का कोई भी निदेशक एक समय में दस (10) से अधिक सार्वजनिक कंपनियों सहित सात (7) से अधिक सूचीबद्ध कंपनियों में निदेशक का कार्यभार नहीं संभाल सकता।
4. कंपनी का कोई भी निदेशक दस (10) से अधिक समितियों का अथवा जिन कंपनियों में वह निदेशक है, न सारी कंपनियों की पांच (5) से अधिक कंपनियों का अध्यक्ष नहीं हो सकता।
5. कंपनी को कोई भी पूर्णकालिक निदेशक तीन से अधिक सूचीबद्ध कंपनियों में स्वतंत्र निदेशक के तौर पर कार्य नहीं कर रहा है।

2.6 बोर्ड की बैठकों की संख्या:

वर्ष 2019-20 में के वित्त वर्ष के दौरान निदेशक मंडल की 8 बैठकें आयोजित की गईं। कॉरपोरेट गवर्नेंस पर सार्वजनिक उद्दम विभाग के दिशानिर्देशानुसार बोर्ड की दो बैठकों के बीच अधिकतम समय अंतराल तीन माह से कम था। वर्ष 2019-20 के दौरान आयोजित बोर्ड की बैठकों का विवरण इस प्रकार है:

क्र. सं.	बोर्ड की बैठकों की संख्या	बैठक की तारीख	बोर्ड के स्वीकृत पद	उपस्थित निदेशकों की संख्या		बोर्ड की बैठकों की उपस्थिति का प्रतिशत
				व्यक्तिगत रूप स	वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम स	
1.	99	20 जून, 2019	11	9	0	82%
2.	100	26 जुलाई, 2019	10	9	1	100%
3.	101	21 अगस्त, 2019	11	10	1	100%
4.	102	24 सितंबर, 2019	11	9	0	82%
5.	103	07 अक्तूबर, 2019	11	6	0	54%
6.	104	13 नवंबर, 2019	10	9	0	90%
7.	#105	10 जनवरी, 2020	10	7	0	70%
8.	106	12 फरवरी, 2020	6	5	0	83%

#बैठक का आयोजन मैसूर, कर्नाटक में किया गया, जो एक पर्यटन स्थल है, जो सार्वजनिक उद्दम विभाग के का. ज्ञा. सं. एफ 18(170)/2005-जीएम, दि. 18 जुलाई, 2018 के अनुसार था।

2.7 वर्ष 2019-20 में कंपनी में कार्यभार ग्रहण करने वाले तीन नए निदेशकों का संक्षिप्त जीवन–वृत:

क. श्री अजीत कुमार (डीआईएन: 07247362) ने कंपनी के निदेशक मंडल में निदेशक (वित्त) के रुप में 29 मई, 2020 को कार्यभार ग्रहण किया।

श्री अजीत कुमार (डीआईएन: 07247362) ने कंपनी के निदेशक मंडल में निदेशक (वित्त) के रुप में 29 मई, 2020 को कार्यभार ग्रहण किया।

श्री अजीत कुमार, भारतीय रेल सेवा लेखा (आईआरएएस) के 1989 बैच के अधिकारी हैं जिन्हें भारतीय रेलवे के विभिन्न संगठनों में कार्य करने के साथ–साथ भारी निकायों में भी कार्य का अनुभव है। मंडल और प्रधान कार्यालय के अलावा, इन्होंने डीजल इंजन कारखाना, रेल विद्दुतीकरण, आईआरपीएमयू में भी कार्य किया है। श्री अजीत कुमार ने न.दि.नगर पालिका में निदेशक/वित्त लेखा के रुप में भी कार्य किया है। ये रेल भूमि विकास प्राधिकार (आरएलडीए) में सदस्य के अलावा भारतीय रेल स्टेशन विकास निगम (आईआरएसडीसी) में भी सदस्य रहे हैं। विधिक पृष्ठभूमि का होने के कारण, ये निविदा एवं संविदाओं के डाक्यूमेंटेशन में भी सहायक रहे हैं। उत्तर रेलवे में, ये वाणिज्य विभाग में खानपान संविदाओं और खानपान विविदाओं का कार्य देख रहे थे। आईआरसीटीसी में निदेशक (वित्त) का पदभार लेने से पूर्व इन्हें भारतीय रेल में रेल मंत्रालय के अधीन आर्गेनाइजेशन फॉर आल्टरनेटिव फ्यूल्स (आईआरओएएफ) में वित्त सलाहकार एक मुख्य लेखा अधिकारी के पद पर तैनात थे।

ख. श्री विनय श्रीवास्तव (डीआईएन: 08638850), दिनांक 20-03-2020 को कंपनी के निदेशक मंडल में अंशकालिक सरकारी निदेशक के रुप में नामित किए गए:

श्री विनय श्रीवास्तव (डीआईएन: 08638850), दिनांक 20-03-20 को कंपनी के निदेशक मंडल में अंशकालिक सरकारी निदेशक के रुप में नामित किए गए थे। श्री विनय श्रीवास्तव को सरकारी सेवा में विभिन्न पदों का 26 वर्ष का अनुभव है। साइराकस विश्वविद्यालय से पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन में मास्टर डिग्री के साथ जमालपुर से यांत्रिक इंजीनियर बने चल स्टॉक डिजाइन, विनिर्माण, टेस्टिंग और आपरेशंस का इन्हें काफी अनुभव है। वर्तमान में ये रेलवे बोर्ड में कार्यकारी निदेशक हैं और रेलवे के यात्री चल स्टॉक तथा सार्वजनिक क्षेत्र की इकाइयों का कार्य संभाल रहे हैं। इन्होंने इंडियन रेलवे आर्गेनाइजेशन फॉर आल्टरनेट फ्यूल्स में मुख्य यांत्रिक इंजीनियर के रुप में कार्य किया हैं, जहां ये सौर ऊर्जा, बायो–फ्यूल, फ्यूल सैल से चलने वाले वाहनों और ऊर्जा के अन्य वैकल्पिक स्रोतों का कार्य देखते थे। इन्होंने रेल डिब्बा कारखाना, कपूरथला में कोच प्रोडक्शन और कोच डिजाइन अनुभागों में कार्य किया और द.म. रेलवे में वरिष्ठ मंडल यांत्रिक इंजी./हैदराबाद का पद संभाला। इन्होंने आरडीएसओ के प्रशासन, परीक्षण और कैरिज निदेशालयों में भी काम किया। रेलवे के अलावा, जनता से संपर्क का भी कार्य करते हुए विदेश मंत्रालय के क्षेत्रीय पासपोर्ट अधिकारी, लखनऊ के पद पर कार्य किया। उच्च पदों पर रहते हुए इन्हें नीतिगत अनुभव भी मिले, जब इन्होंने कैबिनेट सचिवालय में निदेशक के पद पर रहते हुए अवसंरचना मंत्रालय सहित शहरी विकास मंत्रालय, एचयूपीए, रेलवे, सड़क परिवहन, नागरिक उड्डयन मंत्रालयों आदि में कार्य करने के साथ–साथ इन्होंने राज्य सरकारों के साथ सामंजस्य भी स्थापित किया। इन्होंने पर्यावरण, वन एवं मौसम परिवर्तन मंत्रालय, मानव संसाधन विकास मंत्रालय और सूचना एवं प्रसारण मंत्रालय में मंत्री के सहायक के रुप में भी कार्य किया।

ग. श्री संजीब कुमार (डीआईएन: 03383641) ने सरकार द्वारा नामित अंशकालिक निदेशक के रुप में (निदेशक/वित्त, आईआरसीटीसी के अतिरिक्त कार्य प्रभार के साथ) दि. 13-02-2020 से 05 मई, 2020 तक कार्य किया।

श्री संजीब कुमार भा.रे. लेखा सेवा के 1989 बैच के अधिकारी हैं। ये दिल्ली विश्वविद्यालय की एम.ए., एम.बी.ए. और एल.एल.बी डिग्रीधारक हैं। इन्होंने रेलवे बोर्ड सहित भारतीय रेलवे में विभिन्न पदों पर कार्य किया है। इन्होंने रेलटेल कार्पोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड और आईआरसीटीसी में निदेशक (वित्त) के

रुप में कार्य किया है। ये विभिन्न क्षेत्रीय रेलों और सार्वजनिक क्षेत्र की कंपनियों में कई महत्वपूर्ण पदों पर रहे हैं। इन्हें डीएमआरसी और आईआरसीटीसी में लगभग 10 वर्ष से अधिक कॉरपोरेट कार्यों के अनुभव रहे हैं, जहां इन्होंने समूह महाप्रबंधक (वित्त) के रुप में कार्य किया है। ये आईआरसीटीसी के साथ ही साथ पूर्व मध्य और उत्तर रेलवे में उच्च मूल्य वाली खरीद के लिए निर्णय लेने से जुड़े रहे हैं।

उन निदेशकों के विवरण, जो निदेशकों की रिपोर्ट में पिछली रिपोर्ट शामिल होने तक नियुक्त हुए थे अथवा सेवानिवृत हो चुके हैं, कंपनी के ऐसे निदेशकों का संक्षिप्त प्रोफाइल कंपनी की वेबसाइट के वेबलिंक https://www.irctc.com/board-of-directors.html पर उपलब्ध है।

3.0 बोर्ड की बैठकों/समिति की बैठकों के लिए अपनाई गई प्रक्रिया

एक अच्छी गवर्नेंस प्रैक्टिस के रुप में भारतीय कंपनी सचिव संस्थान द्वारा जारी दिशानिर्देश संबंधी टिप्पणी के अनुसार, बोर्ड ने अग्रिम रुप से आगामी वित्त वर्ष के दौरान आयोजित की जाने वाली बैठकों का अनंतिम शेड्यूल अनुमोदित किया है, जिसके लिए लागू कानूनों के तहत अथार्त बैठकों की न्यूनतम संख्या और दो लगातार बैठकों के बीच अधिकतम अनुमत समय अंतराल की आवश्यकता पर विचार-विमर्श किया गया। अत्यावश्यकता के मामले में, कंपनी अधिनियम, 2013 के तहत उपलब्ध कराए गए परिपत्रों द्वारा संकल्प पारित किए जाते हैं, जिन्हें बोर्ड अथवा उसकी समिति के बाद में होने वाली बैठक में नोट किया जाता है।

कंपनी निदेशकों की वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग की सुविधा भी उपलब्ध कराती है, ताकि वे विधि अनुसार अनुमत बैठकों में हिस्सा ले सकें।

निदेशक मंडल की बैठकें आम तौर पर नई दिल्ली स्थित कंपनी के पंजीकृत कार्यालय में आयोजित की जाती हैं। कार्यसूची के विस्तृत नोट, अन्य स्पष्टीकरण लिए विवरणों के साथ सदस्यों को सामान्यत: बैठक की तारीख से ०७ दिन पहले जारी किए जाते हैं ताकि वे बैठक के दौरान चर्चा और प्रभावी निर्णय लेने पर ध्यान दे सकें। तथापि, कार्यसूची की मदों में अप्रकाशित मूल्य संवेदी जानकारी शामिल होती है और कार्यसूची अल्प सूचना पर बोर्ड/समिति की संबंधित बैठक के पटल पर, बैठक में उपस्थित अध्यक्ष और सदस्यों की अनुमति से रखी जाती है। कंपनी सचिव बोर्ड और समितियों की सभी बैठकों में हिस्सा लेते हैं और उन बैठकों के कार्यवृत्त का प्रारुप तैयार करते हैं, जो बैठकें संपन्न होने के पन्द्रह दिन के भीतर सभी सदस्यों को उनकी टिप्पणियों के लिए, जारी किए जाते हैं। निदेशकगण कार्यवृत्त जारी होने के सात दिनों के भीतर उन पर अपने टिप्पणियां देते हैं। निदेशकों से प्राप्त टिप्पणियों के विवरण अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक/संबंधित समिति के अध्यक्ष के समक्ष विचार और अनुमोदनार्थ प्रस्तुत किए जाते हैं। प्रत्येक बोर्ड/समिति की कार्यवाईयों के अनुमोदित कार्यवृत बैठक संपन्न होने के तीस दिनों के भीतर मिनट-बुक में दर्ज किए जाते हैं।

अनुवर्ती कार्रवाई के लिए, बोर्ड/समिति के निर्णयों पर की गई कार्रवाई की रिपोर्ट संबंधित बोर्ड/समिति की आगामी बैठकों के प्रस्तुत किए जाते हैं, जिससे निर्णय लिए जाने के लिए प्रभावी समीक्षा में सहायता मिलती है।

3.1 निदेशक मंडल के समक्ष प्रस्तुत जानकारी:

बोर्ड के पास कंपनी से संबंधित समस्त जानकारी पाने की सुविधा है। बोर्ड/समिति के सदस्य आवश्यक समझे जाने वाले किसी मुद्दे को कर्यसूची में शामिल करने के लिए स्वतंत्र होते हैं। आवश्यक होने पर, वरिष्ठ प्रबंधन अधिकारियों को भी बैठक के दौरान बुलाया जाता है ताकि वे बोर्ड/समिति द्वारा विचार किए जाने वाले किन्हीं मामलों पर कोई अतिरिक्त जानकारियां दे सकें। बोर्ड के विचार हेतु सामान्यत: प्रस्तुत जानकारी में निम्नलिखित शामिल हो सकते हैं:

1. वार्षिक परिचालन योजनाएं और बजट तथा कोई अन्य अद्यतन जानकारी।
2. पूंजीगत बजट और कोई अन्य अद्यतन जानकारी।
3. तिमाही परिणाम और इनका संचालन करने वाले कोई डिवीजन अथवा बिजनेस सेगमेंट।
4. लेखापरीक्षा समिति और निदेशक मंडल की अन्य समितियों की बैठकों के कार्यवृत।
5. निदेशक मंडल के स्तर से ठीक निचले स्तर के अधिकारियों की भर्ती और परिश्रमिक संबंधी जानकारी सहित मुख्य वित्त अधिकारी और कंपनी सचिव की नियुक्ति अथवा उन्हें हटाए जाना।
6. कारण बताओ नोटिस, मांग, मुकद्दमें और दंड संबंधी नोटिस, जो समग्र रुप से बहुत महत्वपूर्ण होते हैं।
7. घातक अथवा गंभीर दुर्घटनाएं, खतरनाक घटनाएं, संक्रमण अथवा प्रदूषण उतपन्न करना वाली सामग्री।
8. कोई सामग्री, जो सूचीबद्ध उद्दम की वित्तीय बाध्यताओं में अथवा सूचीबद्ध उद्दम द्वारा बेचे जाने वाले सामान में काफी हद तक भुगतान न कर पाने में बाधक होती है।
9. ऐसे लेन-देन जिनमें भाईचारे, ब्रांड इक्विटी अथवा इंटेलेक्चुअल प्रापर्टी के लिए किए जाने वाला भुगतान शामिल हो।
10. कंपनी द्वारा पारित कानूनों का अनुपालन।
11. बोर्ड द्वारा अपेक्षित मामलों पर की गई कार्रवाई की रिपोर्ट।
12. निदेशकों द्वारा कंपनी को किया गया हितों संबंधी खुलासा।
13. कॉरपोरेट गवर्नेंस संबंधी तिमाही रिपोर्ट स्टॉक एक्सचेंजों को प्रस्तुत करना।
14. निवेशकों की शिकायतों के हल संबंधी तिमाही रिपोर्ट स्टॉक एक्सचेंजों को प्रस्तुत करना। बोर्ड के सूचनार्थ अथवा अनुमोदनार्थ अन्य अपेक्षित जानकारी प्रस्तुत करना।
15. किसी नियामक, सांविधिक, अथवा सूचीबद्ध अपेक्षाओं का अनुपालन न होना और शेयरधारकों की सेवा जैसे लाभांश का भुगतान न होना, शेयर हस्तांतरण इत्यादि में देरी होना।

3.2 निदेशकों के बीच पारस्परिक संबंधों का खुलासा:

कंपनी के किन्हीं भी निदेशकों के पारस्परिक संबंध नहीं है/कंपनी के निदेशक मंडल में किसी नियुक्ति/नामांकन की शक्ति रेल मंत्रालय के माध्यम से भारत के राष्ट्रपति को प्राप्त है।

3.3 गैर–कार्यकारी निदेशकों द्वारा धारित शेयरों की संख्या और कन्वर्टिबल इंस्ट्रूमेंट

जैसा उनके द्वारा प्रकट किया गया है, किसी भी स्वतंत्र निदेशक के पास वित्त वर्ष 2019-20 में आईआरसीटीसी के कोई शेयर नहीं थे।

3.4 निदेशकों के लिए जागरुकता कार्यक्रम/प्रशिक्षण कार्यक्रम

जैसी व्यवस्था है, बोर्ड में किसी नए निदेशक के कार्यभार ग्रहण करने पर, औपचारिक रुप से उन्हें शामिल किए जाने और उन्हें कंपनी के विजन, मिशन, नीतिगत निदेशों, मूलभूत मूल्यों, वित्तीय मामलों और व्यापार के संचालन की नवीन जानकारी आवश्यक दस्तावेज/ब्रोशरों, रिपोर्टों और आंतरिक नीतियों के माध्यम से दी जाती है, जिनमें वार्षिक रिपोर्टें, आर्टिकल्स ऑफ एसोसिएशन संबंधी ज्ञापन, आईआरसीटीसी और रेल मंत्रालय के बीच समझौता ज्ञापन शामिल होते हैं, जिससे वे कंपनी की कार्यप्रक्रियाओं, व्यवहारिकताओं और जोखिम वाली स्थिति से परिचित हो सकें। इससे निदेशकगणों को प्रभावी तरीके से अपनी जिम्मेदारियों के निर्वाह में मदद मिलती है।

कंपनी स्वतंत्र निदेशकों को कंपनी के कार्यों और गतिविधियों तथा कंपनी में उनकी भूमिकाओं, अधिकारों और जिम्मेदारियों, उस उद्योग की प्रकृति, जिसमें कंपनी कार्यों का संचालन करती है, विभिन्न कार्यक्रमों और प्रस्तुतियों के माध्यम से कंपनी के बिजनेस मॉडल इत्यादि से अवगत कराती है। ऐसे जानकारी देने वाले कार्यक्रमों की जानकारी कंपनी की वेबसाइट https://www.irctc.com/assets/images/DET-ILS-OF-F-MILI-RIZ-TION-PROGR-MMES-TO-IRCTC'S-BO-RD-OF-DIRECTORS.pdf पर दी गई है।

3.5 जैसा बिजनेस के संबंध में अपेक्षित है निदेशक मंडल द्वारा चिह्नित कौशल/विशेषज्ञता/सक्षमता

आईआरसीटीसी भारतीय रेलवे को अपग्रेड करने, उसे पेशेवर बनाने में सहायता करता है और स्टेशनों, गाड़ियों तथा अन्य स्थानों पर खानपान एवं आतिथ्य–सत्कार सेवाओं के प्रबंधन में और बजट होटलों के विकास, स्पेशल टूर पैकेजों, सूचनापरक एवं वाणिज्यिक प्रचार तथा वैश्विक आरक्षण प्रणाली के माध्यम से घरेलू और अंतराष्ट्रीय पर्यटन को बढ़ावा देने का कार्य कर रहा है। बोर्ड द्वारा खानपान, आतिथ्य–सत्कार, यात्रा और पर्यटन, मार्केटिंग, वित्त इत्यादि के क्षेत्र में महत्वपूर्ण शैक्षणिक योग्यताएं अपेक्षित होती हैं।

एक सरकारी कंपनी होने के नाते, आईआरसीटीसी में सभी निदेशकों (पूर्णकालिक/सरकार द्वारा नामित/स्वतंत्र निदेशक) की भर्ती रेल मंत्रालय के माध्यं से भारत के राष्ट्रपति द्वारा की जाती है। नीचे तालिका में आईआरसीटीसी के निदेशकों की शैक्षाणिक योग्यताओं, कौशल, विशेषज्ञता और योगदान का सार प्रस्तुत किया गया, जो पीईएसबी और अथवा/प्रशासनिक मंत्रालय अर्थात रेल मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा निश्चित की गई है:

क्र. सं.	निदेशक का प्रकार	अपेक्षित विशेषज्ञता/कौशल
1.	पूर्ण–कालिक निदेशक	
	i) अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक	**अनिवार्य:** आवेदक अच्छे शैक्षणिक रिकार्ड के साथ किसी मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय/संस्थान से स्नातक होना चाहिए। **वांछनीय:** उक्त क्षेत्र में तकनीकी/एबीए योग्यता रखने वाले को लाभ होगा। **अनुभव:** आवेदक को किसी बड़े प्रतिष्ठित संस्थान में प्रबंधन के वरिष्ठ स्तर के पद का समुचित अनुभव होना चाहिए। आवेदक को आतिथ्य–सत्कार / पर्यटन / सूचना प्रौद्योगिकी / वित्त /विपणन का प्राप्त अनुभव लाभ देगा। उक्त क्षेत्रों में रेलवे से संबंधित अनुभव लाभ में वृद्धि करेगा।

क्र. सं.	निदेशक का प्रकार	अपेक्षित विशेषज्ञता/कौशल
	ii) निदेशक (वित्त)	**अनिवार्यः** (i) आवेदक चार्टर्ड अकाउंटेंट अथवा कोस्ट अकाउंटेंट होना चाहिए अथवा अच्छे शैक्षणिक रिकार्ड के साथ उसके पास किसी मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय/ संस्थान का एक पूर्णकालिक एमबीए/पीजीडीएम होना चाहिए। (ii) लेखा सेवा के संगठित ग्रुप – ए के अधिकारी (अर्थात् भारतीय लेखापरीक्षा और लेखा सेवा, भारतीय रक्षा लेखा सेवा, भारतीय रेलवे लेखा सेवा, भारतीय सिविल लेखा सेवा, भारतीय पीएंडटी लेखा एवं वित्त सेवा और भारतीय कोस्ट अकाउंट सर्विस) के समुचुत स्तर के पद पर कार्यरत अधिकारी को इन शैक्षणिक अर्हताओं से छूट दी जाएगी। (iii) साथ ही, केंद्र सरकार/संघ के सशस्त्र बल/समस्त भारतीय सेवाओं के आवेदकों को भी इस प्रकार शैक्षणिक अर्हताओं से छूट दी जाएगी, उपर्युक्त (i) के अनुसार, यदि आवेदक को अपेक्षित अनुभव हो, जैसा नीचे पैरा 4(iii) में उल्लिखित है। संगठित ग्रुप – ए की लेखा सेवाओं/केंद्र सरकार/संघ के सशस्त्र बल/समस्त भारतीय सेवाओं, चार्टर्ड अकाउंटेंट/ कोस्ट अकाउंटेंट/एमबीए/पीजीडीएम वाले आवेदकों के लिए वांछनीय शैक्षणिक सेवा होगी। **अनुभवः** (i) आवेदक को गत दस वर्षों के दौरान, कॉरपोरेट वित्तीय प्रबंधन और किसी प्रतिष्ठित संस्थान में लेखा कार्य का, वरिष्ठ स्तर पर कम से कम पांच वर्षों का संचयी अनुभव होना चाहिए। (ii) आवेदक को गत दस वर्षों के दौरान, कॉरपोरेट वित्तीय प्रबंधन/लेखा सेवा के संगठित ग्रुप–ए सेवा का वरिष्ठ स्तर पर कम से कम पांच वर्षों का संचयी अनुभव होना चाहिए। (iii) केंद्र सरकारी सेवा/संघ के सशस्त्र बलों/अखिल भारतीय सेवाओं के आवेदकों के मामले में 'अपेक्षित अनुभव' कॉरपोरेट वित्तीय प्रबंधन/लेखा सेवा में गत वर्षों के दौरान वरिष्ठ स्तर पर कम से कम सात वर्षों का संचयी अनुभव होना चाहिए।
	ii) निदेशक (पर्यटन एवं विपणन)	**अनिवार्यः** आवेदक को अच्छे शैक्षणिक रिकार्ड के साथ किसी मान्यताप्राप्त विश्वविद्यालय/संस्थान से स्नातक होना चाहिए। **वांछनीयः** पर्यटन/ यात्रा/ एमबीए की अलग योग्यता वाले आवेदक को लाभ मिलेगा। **अनुभवः** आवेदक को गत दस वर्षों के दौरान किसी प्रतिष्ठित संस्थान में विपणन/बिजनेस डेवलपमेंट के क्षेत्र में रेल पर्यटन/यात्रा/ आतिथ्य सत्कार का कम से कम पांच वर्ष का संचयी अनुभव होना चाहिए।
	iii) निदेशक (खानपान सेवाएं)	**अनिवार्यः** आवेदक को अच्छे शैक्षणिक रिकार्ड के साथ किसी मान्यताप्राप्त विश्वविद्यालय/संस्थान से स्नातक होना चाहिए। **वांछनीयः** तकनीकी/ एमबीए की अलग योग्यता वाले आवेदक को लाभ मिलेगा।

क्र. सं.	निदेशक का प्रकार	अपेक्षित विशेषज्ञता/कौशल
		अनुभवः आवेदक को गत दस वर्षों की सेवा के दौरान किसी प्रतिष्ठित संस्थान में आतिथ्य सत्कार उद्योग क्षेत्र का कम से कम पांच वर्ष का संचयी अनुभव होना चाहिए। आवेदक को रेल खानपान सेवा के प्रबंधन, प्रबंधन और परिवहन संबंधी बिजनेस, ऑनबोर्ड सेवा, एफएंडबी प्रूवन, विविध क्षेत्रों वाली टीमों का प्रबंध कार्य करने में योग्यता, मानव संसाधन विकास और संविदा संबंधी गतिविधियों में प्राप्त अनुभव से लाभ मिलेगा। आधुनिक प्रबंधन तकनीकों में अनुभव, सूचना प्रौद्योगिकी का इस्तेमाल तथा स्केल की बचत के माध्यम से उत्पादकता बढ़ाने की क्षमता, लॉजिस्टिक्स प्रबंधन, खरीद एवं इन्वेंट्री कंट्रोल और आउटसोर्सिंग वांछनीय है।
2.	सरकार द्वारा नामित निदेशक (अंश–कालिक अधिकारी) निदेशक (2 निदेशक)	जैसा भारत सरकार (रेल मंत्रालय) द्वारा निर्धारित किया जाता हो
3.	स्वतंत्र निदेशक (अंश–कालिक गैर–सरकारी) निदेशक (6 निदेशक)	जैसा भारत सरकार (रेल मंत्रालय) द्वारा निर्धारित किया जाता हो

बोर्ड में वास्तविक तौर पर उपलब्ध आवश्यक कौशल/विशेषज्ञता/सक्षमताओं की सूचीः

कंपनी के बोर्ड के सभी सदस्य अपेक्षित कौशल, विशेषज्ञता और सक्षमता लिए हुए हैं जो कंपनी के प्रभावी और कुशल संचालन के लिए सहायक हैं।

3.6 बोर्ड का स्वतांत्रय :

समस्त स्वतंत्र निदेशकों ने घोषणापत्र दिए हुए हैं कि वे कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 149 (7) अनुसूची–IV और सिक्योरिटी एंड एक्सचेंज बोर्ड ऑफ इंडिया (सूचीबद्धता की बाध्यताएं और प्रकटीकरण की अपेक्षाएं) विनियमों के प्रावधानों के अनुरुप स्वतंत्रता संबंधी मापदंड को पूरा करते हैं। बोर्ड की राय में, स्वतंत्र निदेशक अपेक्षित सत्यनिष्ठा, विशेषज्ञता, विशेषज्ञता पूर्ण ज्ञान, अनुभव और दक्षता रखते हैं। साथ ही, कोई भी निदेशक सिक्योरिटीज एंड एक्सचेंज बोर्ड ऑफ इंडिया अथवा किसी अन्य प्राधिकरण के किसी आदेश के कारण निदेशक के पद से कभी डीबार नहीं हुए हैं।

किसी स्वतंत्र निदेशक के त्यागपत्र के विस्तृत कारण

वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान किसी भी स्वतंत्र निदेशक ने अपना कार्यालय समाप्त होने से पूर्व कंपनी को त्यागपत्र नहीं दिया है। तथापि, तीन स्वतंत्र निदेशकों की कार्यावधि 30 जनवरी, 2020 को समाप्त हुई है। रेल मंत्रालय से आग्रह किया गया है कि स्वतंत्र निदेशकों की इन रिकतियों को भरे जाने के लिए शीघ्र कार्रवाई की जाए।

4.0 बोर्ड की समितियां

कंपनी के कार्यों पर शीघ्रता से विचार–विमर्श और किसी निर्णय पर पहुंचने की सुविधा को देखते हुए, बोर्ड ने कुछ मामले इस उद्देश्यार्थ गठित बोर्ड की समितियों को हंस्तांतरित किए हैं। बोर्ड की समितियों के विवरण नीचे दिए गए हैं:

1. लेखापरीक्षा समिति
2. नामांकन एवं पारिश्रमिक समिति
3. सीएसआरआर एसडी समिति
4. हितधारक परिवाद समिति
5. जोखिम प्रबंधन समिति
6. आईपीओ समिति
7. निवेश समिति
8. कार्यकारी बोर्ड समिति
9. प्रशासनिक समिति
10. शेयर हस्तांतरण समिति

वर्ष के दौरान, जैसा उपर्युक्त उलिखित है समय–समय पर निदेशक मंडल के गठन में परिवर्तन के कारण निदेशक मंडल की समितियों का पुनर्गठन किया जाता है। संवैधानिक समितियों का गठन, कोरम, विचारणीय विषय इत्यादि कंपनी अधिनियम, 2013, सेबी (एलओडीआर) के प्रावधानों और सार्वजनिक उद्दम विभाग, भारत सरकार द्वारा कॉरपोरेट गवर्नेंस संबंधी दिशानिर्दे शों के अनुरुप है। वर्ष के दौरान ऐसी कोई घटना नहीं हुई, जब बोर्ड ने बोर्ड समितियों की सिफारिशें स्वीकार न की हों, जो समितियों द्वारा निदेशक मंडल के अनुमोदनार्थ प्रस्तुत की जानी अनिवार्य होती हैं।

4.1 लेखापरीक्षा समिति

क. विचारणीय विषय:

1. कंपनी (सूचीबद्ध उद्यम) की वित्तीय रिपोर्टिंग प्रक्रिया की अनदेखी और यह सुनिश्चित करने के लिए कि वित्तीय विवरण सही, पर्याप्त और विश्वसनीय हैं, इनकी वित्तीय जानकारी का प्रकटीकरण,

2. वैधानिक लेखापरीक्षकों के पारिश्रमिक के लिए बोर्ड को सिफारिश,

3. वैधानिक लेखापरीक्षकों द्वारा प्रदत्त किन्हीं अन्य सेवाओं के लिए वैधानिक लेखापरीक्षकों को के जाने वाले भुगतान का अनुमोदन,

4. प्रबंधन के पास उपलब्ध वार्षिक वित्तीय विवरणों, और बोर्ड के अनुमोदनार्थ प्रस्तुत करने से पूर्व लेखापरीक्षा रिपोर्ट की विशेष संदर्भ में इस प्रकार समीक्षा करना:

   ए. कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुच्छेद 134 के उप-अनुच्छेद (3) के खंड सी के क्रम में, निदेशकों के रेस्पांसिबिलिटी विवरण में शामिल किए जाने वाले अपेक्षित मुद्दे बोर्ड की रिपोर्ट में शामिल किए जाने चाहिए,

   बी. लेखाकरण नीतियों और कार्य प्रक्रियाओं में प्रभार, यदि कोई हो और उनके कारण,

   सी. प्रबंधन के निर्णय के कार्यान्वयन पर आधारित प्रमुख लेखा प्रविष्टियों को शामिल करते प्राक्कलन,

   डी. लेखापरीक्षा निष्कर्षों से उत्पन्न वित्तीय विवरणों में किए गए महत्वपूर्ण समायोजन।

   ई. वित्तीय विवरणों से संबंधित लिस्टिंग और अन्य विधिक आवश्यकताओं का अनुपालन,

   एफ. किसी पार्टी से संबंधित लेन-देन का प्रकटीकरण,

   जी. ड्राफ्ट लेखापरीक्षा रिपोर्ट में आशोधित राय।

5. प्रबंधन के पास त्रैमासिक वित्तीय विवरणों और बोर्ड के अनुमोदनार्थ प्रस्तुत करने से पूर्व नकी समीक्षा,

6. प्रबंधन के साथ, एक ईश्यू (पब्लिक ईश्यू, राइट्स ईश्यू, प्रेफेंशियल ईश्यू इत्यादि) के माध्यम से एकत्र निधि का उपयोग/इस्तेमाल की समीक्षा, ऐसे उद्दश्यों के अलावा उपयोग की गई निधि का विवरण, जो अन्य दस्तावेज/प्रोस्पेकटस/ नोटिस में दिखाए जाते हैं और मानिटरिंग एजेंसी द्वारा प्रस्तुत रिपोर्ट में एक पब्लिक अथवा राइट्स ईश्यू की प्रक्रिया के उपयोग की मानिटरिंग, तथा बोर्ड को इस मामले में कदम उठाने के लिए उपयुक्त सिफारिशें करना,

7. लेखापरीक्षा के स्वतांत्रय की समीक्ष और मानिटरिंग और लेखापरीक्षा प्रक्रिया का निष्पादन और प्रभाविता,

8. सूचीबद्ध उद्यम के संबद्ध पार्टियों के साथ-लेन-देन का अनुमोदन अथवा बाद में कोई आशोधन,

9. इंटर-कॉरपोरेट ऋणों और निवेशों की छानबीन,

10. जहां आवश्यक हो, सूचीबद्ध उद्मों के उपक्रमों अथवा परिसंपत्तियों का मूल्यांकन,

11. आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों और जोखिम प्रबंधन प्रणालियों का मूल्यांकन,

12. प्रबंधन, वैधानिक और आंतरिक लेखापरीक्षकों की समीक्षा, आंतरिक नियंत्रण प्रणालियों की पर्याप्तता,

13. आंतरिक लेखापरीक्षा कार्य, यदि कोई हो, सहित आंतरिक लेखापरीक्षा विभाग के ढांचे, स्टार्फिंग और विभाग के शीर्ष अधिकारियों की वरीयता की समीक्षा, रिपोर्टिंग स्ट्रक्चर कवरेज और आंतरिक लेखापरीक्षा की बारंबारता,

14. किसी महत्वपूर्ण निष्कर्ष के लिए आंतरिक लेखापरीक्षकों के साथ वार्ता और उन पर अनुवर्ती कार्रवाई,

15. आंतरिक लेखापरीक्षकों द्वारा ऐसे मामलों में आंतरिक छानबीन के किन्हीं परिणामों की समीक्षा, जिनमें कोई धोखाधड़ी अथवा अनियमितता अथवा किसी वस्तुपरक तरह की आंतरिक नियंत्रण प्रणाली की विफलता होती हो और उस मामले की जानकारी बोर्ड को देना,

16. लेखापरीक्षा शुरु होने से पूर्व वैधानिक लेखापरीक्षकों के साथ लेखापरीक्षा की प्रकृति और दायरे के बारे में विचार-विमर्श के साथ-साथ किसी विचारणीय विषय के बारे में सुनिश्चित करने के लिए लेखापरीक्षा-उपरांत विचार-विमर्श,

17. जमाकर्ताओं, डिबेंधरधारकों, शेयरधारकों (घोषित लाभांश के भुगतान न होने के मामले में) और लेनदारों को किए जाने वाले भुगतान में काफी हद तक चूक के कारणों को देखना,

18. व्हिसिल ब्लोअर मैकेनिज्म के कारेयों की समीक्षा,

19. उम्मीदवार की शैक्षणिक योग्यता, अनुभव और पृष्ठभूमि इत्यादि के आकलन के बाद मुख्य वित्त आयुक्त की नियुक्ति का अनुमोदन,

20. लेखापरीक्षा समिति के विचारणीय विषयों में उल्लिखित अन्य कार्य करना,

21. होल्डिंग कंपनियों द्वारा ऋणों और/अथवा निवेश से प्राप्त अग्रिमों को सहायक कंपनियों में लगाना, जो राशि 100 करोड़ रु. से अधिक अथवा सहायक कंपनी की परिसंपत्ति के साइज के 10% के बराबर, जो भी कम हो, साथ ही आज की तारीख में विद्दमान ऋणों/अग्रिमों/निवेशों की राशि इसमें शामिल हो,

लेखापरीक्षा समिति द्वारा दी गई जानकारी की समीक्षा

लेखापरीक्षा समिति निम्नलिखित जानकारी की समीक्षा करती है:

1. प्रबंधन संबंधी विचार-विमर्श और वित्तीय स्थिति का विश्लेषण तथा संचालन कार्यों के परिणाम,
2. प्रबंधन द्वारा प्रस्तुत महत्वपूर्ण संबद्ध पार्टियों के लेनदेन (जैसा लेखापरीक्षा समिति द्वारा परिभाषित है) के विवरण,
3. वैधानिक लेखापरीक्षकों द्वारा जारी प्रबंधन संबंधी पत्र/आंतरिक नियंत्रण की कमजोरियों संबंधी पत्र,
4. आंतरिक नियंत्रण कमजोरियों से संबंधित आंतरिक लेखापरीक्षा रिपोर्टें,
5. मुख्य आंतरिक लेखापरीक्षा की नियुक्ति, रिमूवल और पारिश्रमिक की शर्तों की समीक्षा लेखापरीक्षा समिति की समीक्षा की शर्त के आधार पर होगी,
6. विचलनों के विवरण:

   (क) विचलनों के त्रैमासिक विवरण के साथ ही मॉनिटरिंग एजेंसी की रिपोर्ट, यदि लागू हो, विनियम 32(1) के क्रम में स्टॉक एक्सचेंजों को प्रस्तुत की जाएगी।

   (ख) विनियम 32(7) के क्रम में ऑफर दस्तावेज/प्रोसपकट्स/नोटिस में दर्शाए गए फंड के अलावा अन्य उद्देश्यों से उपयोग किए गए फंड का वार्षिक विवरण।

ख. गठन बैठकें और उपस्थिति:

जब कभी निदेशकों का बदलाव हुआ तभी समिति का पुर्नगठन हुआ है। वर्ष के दौरान, 31 जनवरी, 2020 को समिति का पुर्नगठन हुआ था। 31 मार्च, 2020 को, लेखापरीक्षा समिति में निम्नलिखित सदस्य शामिल हैं:

क्र. सं.	सदस्य का नाम	पोजिशन
1.	**श्री कोमल रामचन्द्रन सुंदरमूर्ति** स्वतंत्र निदेशक	अध्यक्ष
2.	**प्रो. सचिन चतुर्वेदी** स्वतंत्र निदेशक	सदस्य
3.	**सुश्री सरिता देशपांडे** स्वतंत्र निदेशक	सदस्य
4.	**श्री नीरज शर्मा** अंश-कालिक सरकारी निदेशक	सदस्य

वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान लेखापरीक्षा समिति की बैठकें हुई। कंपनी अधिनियम के अनुसार, कॉरपोरेट गवर्नेंस और सेबी एलओडीआर पर सार्वजनिक उद्दम विभाग के दिशानिर्देश पर, वर्ष के दौरान दो लगातार बैठकों के बीच 120 दिन से अधिक समय नहीं बीता था।

वर्ष 2019-20 के दौरान लेखापरीक्षा समिति की बैठकों के आयोजन के विवरण नीचे दिए गए हैं:

क्र. सं.	लेखापरीक्षा समिति की बैठकों की संख्या	बैठक की तारीख	समिति सदस्यों की संख्या	उपस्थित सदस्यों की संख्या
1.	51	26 जुलाई, 2019	4	3
2.	52	13 नवंबर, 2019	4	4
3.	53	12 फरवरी, 2020	4	3
4.	54*	30 मार्च, 2020*	4	-

* लेखापरीक्षा समिति की 54वीं बैठक 30 मार्च, 2020 को होनी निर्धारित थी, किंतु कोविड-19 के कारण राष्ट्रव्यापी लॉकडाउन के चलते बैठक स्थगित कर दी गई।

वर्ष 2019-20 के दौरान लेखापरीक्षा समिति की बैठकों में सदस्यों की उपस्थिति का विवरण इस प्रकार है:

क्र. सं.	सदस्य का नाम	पोजिशन	बैठकों की संख्या			उपस्थिति का %
			निदेशक के कार्यकाल में आयोजित	भाग लिया		
				व्यक्तिगत रूप से	वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से	
1.	डॉ. रबि नारायण बोहिद्र	अध्यक्ष (30.01.2020 तक)	2	2	0	100%
2.	श्री सी. आर. सुंदरमूर्ति	अध्यक्ष (31.01.2020 से)	3	3	0	100%
3.	प्रो. सचिन चतुर्वेदी	सदस्य (31.01.2020 से)	1	0	0	0
4.	सुश्री सरिता देशपांडे	सदस्य (31.01.2020 से)	1	1	0	100%
5.	श्री नीरज शर्मा	सदस्य (31.01.2020 से)	1	1	0	100%
6.	श्रीमती कनक अग्रवाल	सदस्य (30.01.2020 तक)	2	2	0	100%
7.	डॉ. धीरज शर्मा	सदस्य (30.01.2020 तक)	2	1	0	50%

लेखापरीक्षा समिति की बैठकों में निदेशक (वित्त) और मुख्य वित्त अधिकारी स्थायी आमंत्रित अधिकारी हैं।

इन बैठकों में समूह महाप्रबंधक (वित्त), आंतरिक लेखापरीक्षक, वैधानिक लेखापरीक्षकों/लागत लेखापरीक्षकों के प्रतिनिधियों ने भी विशेष आमंत्रितों के रुप में, आवश्यक होने पर, बैठकों में हिस्सा लिया। समिति में आवश्यक इनपुट देने के लिए वरिष्ठ कार्यकारी अधिकारियों को भी उनकी अपेक्षानुसार बैठकों में आमंत्रित किया गया।

वर्ष 2019-20 के दौरान निदेशक मंडल द्वारा लेखापरीक्षा समिति की सभी सिफारिशों को स्वीकार किया गया था।

श्रीमती सुमन कालरा, कंपनी सचिव एवं अनुपालन अधिकारी, समिति की सचिव हैं।

4.2 नामंकन और पारिश्रमिक समिति

कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुच्छेद 178 और सेबी (एसओडीआर) विनियम, 2015 के अनुसार, आईआरसीटीसी को नामांकन और पारिश्रमिक समिति का गठन करना अपेक्षित है। तथापि, एमसीए ने अपने दिनांक 05-06-2015 को अपनी अधिसूचना के द्वारा सरकारी कंपनी को अधिनियम के अनुच्छेद 178(2),(3) एवं (4) से छूट प्रदान की है, जो नियुक्ति, पारिश्रमिक, कार्यनिष्पादन के मूल्यांकन इत्यादि से संबंधित हैं। सेबी से विनियम 19 को लागू करने की समान छूट के लिए मामला प्रतिक्षित है।

उपर्युक्त के आलोक में, आईआरसीटीसी ने नामांकन और पारिश्रमिक समिति (एनआरसी) का गठन किया है ताकि सार्वजनिक उद्दम विभाग के फ्रेमवर्क के भीतर बोर्ड स्तर के तथा बोर्ड स्तर से निचले अधिकारियों को देय वेतन और भत्तों सहित निष्पादन संबंधी भुगतानों (पीआरपी) की समीक्षा और अनुमोदन किया जा सके। सार्वजनिक उद्दम विभाग के दिशानिर्देशानुसार, कंपनी कर्मचारियों को अदा की जा रही परिलब्धियों/निष्पादन संबंधी भुगतानों का लाभ कार्यरत निदेशकों भी दिया जा सके।

क. विचारणीय विषय:

अन्य बातों के साथ-साथ, जैसा सेबी (एलओडीआर) विनियमों, 2015 के शेयड्यूल-II के भाग-डी में विनिर्दिष्ट है, नामांकन और पारिश्रमिक समिति की भूमिका इस प्रकार है:

1. ऐसे व्यक्तियों की पहचान करना, जो निदेशक बनने के पात्र हों और जो निर्धारित पात्रता मापदंडों के अनुसार वरिष्ठ प्रबंधन में नियुक्त किए जा सकते हों और उनकी नियुक्ति और रिमूवल के लिए निदेशक मंडल को सिफारिश की जाती है।
2. वरिष्ठ प्रबंधन को, किसी रुप में देय, समस्त पारिश्रमिक की बोर्ड को सिफारिश।
3. एग्जिक्यूटिव और यूनियनों में न शामिल पर्यवेक्षकों को वार्षक बोनस दिए जाने/ परिवर्तनीय वेतन पूल/ कार्यनिष्पादन संबंधी वेतन और इसकी नीति का इस संबंध में भारत सरकार द्वारा जारी दिशानिर्देशानुसार निर्धारित सीमा में निर्धारण;
4. एग्जिक्यूटिव के लिए परिलब्धियां और भत्ते उपलब्ध कराने हेतु स्कीम तैयार तथा आशोधित करना;
5. एग्जिक्यूटिव और नॉन-एग्जिक्यूटिव के लिए, जैसा भी मामला हो, क्षतिपूर्ति की कोई नई स्कीम;
6. उपयुक्त नीतियां तथा प्रणालियां तय करना ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि किसी कर्मचारी द्वारा भारत और विदेशों में लागी किन्हीं कानूनों का उल्लंघन न किया जाता हो, जिनमें निम्नलिखित भी शामिल हैं:
   1) सिक्योरिटी एंड एक्सचेंज बोर्ड ऑफ इंडिया (इनसाइड ट्रेडिंग का निषेध) विनियम, 2015, अथवा
   2) सिक्योरिटी एंड एक्सचेंज बोर्ड ऑफ इंडिया (सिक्योरिटी मार्केट संबंधित धोखाधड़ी और अनुचित व्यापार प्रक्रियाओं का निषेध) विनियम, 2003; और
7. कंपनी अधिनियम, 2013, सेबी विनियम और सार्वजनिक उद्यम विभाग के दिशानिर्देशों अथवा किसी अन्य कानून के अंतर्गत बोर्ड और /अथवा वैधानिक रूप से प्रत्यायोजित ऐसी कोई अन्य गतिविधि निष्पादित करना।

क्र.सं. 2 केवल वरिष्ठ प्रबंधन की नियुक्ति से संबंधित है। वरिष्ठ प्रबंधन से अभिप्राय कंपनी के उन अधिकारियों/ कर्मचारियों से है, जो इसके मुख्य प्रबंधन दल सहित निदेशक मंडल के सदस्य हों और इसमें मुख्य कार्यकारी अधिकारी/ प्रबंध निदेशक/पूर्णकालिक निदेशक/प्रबंधक (सीईओ प्रबंधन सहित, यदि वे बोर्ड का हिस्सा न हों) से एक स्तर निचले सभी सदस्य और मुख्य वित्त अधिकारी (सीएफओ) (बोर्ड के स्तर से निचले स्तर पर) तथा कार्यकारी प्रमुख शामिल होंगे।

ख. गठन, बैठकें और उपस्थिति:

जब कभी निदेशकों का बदलाव होता है तो समिति का पुनर्गठन किया जाता है। वर्ष के दौरान, 31 जनवरी, 2020 को समिति का पुनर्गठन किया गया। 31 मार्च, 2020 को लेखापरीक्षा समिति में निम्नलिखित सदस्य शामिल थे :

क्र. सं.	सदस्य का नाम	पोजिशन
1.	**श्री कोमल रामचन्द्रन सुंदरमूर्ति** स्वतंत्र निदेशक	अध्यक्ष
2.	**प्रो. सचिन चतुर्वेदी** स्वतंत्र निदेशक	सदस्य
3.	**सुश्री सरिता देशपांडे** स्वतंत्र निदेशक	सदस्य
4.	**श्री नीरज शर्मा** अंश-कालिक सरकारी निदेशक	सदस्य

श्रीमती सुमन कालरा, कंपनी सचिव एवं अनुपालन अधिकारी, समिति की सचिव हैं।

समूह महाप्रबंधक (मानव संसाधन विभाग) नामांकन एवं पारिश्रमिक समिति की बैठक में स्थायी आमंत्रित अधिकारी हैं।

वर्ष के दौरान नामांकन एवं पारिश्रमिक समिति की तीन बैठकें आयोजित हुईं, जिनका विवरण नीचे दिया गया है :

क्र. सं.	नामांकन एवं पारिश्रमिक समिति की बैठक संख्या	बैठक की तारीख	समिति की स्वीकृत संख्या	उपस्थित सदस्यों की संख्या
1.	15	25 जुलाई, 2019	4	4
2.	16	24 सितंबर, 2019	4	3
3.	17	28 जनवरी, 2020	4	4

वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान आयोजित समिति बैठकों तथा उनमें उपस्थित अधिकारियों के विवरण इस प्रकार हैं –

क्र. सं.	सदस्य का नाम	पोजिशन	बैठकों की संख्या			उपस्थिति का %
			निदेशक के कार्यकाल में आयोजित	उपस्थिति		
				व्यक्तिगत रूप से	वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से	
1.	डॉ. धीरज शर्मा	अध्यक्ष (30.01.2020 तक)	3	2	1	100%
2.	डॉ. रबि नारायण बोहिदर	सदस्य (30.01.2020 तक)	3	3	0	100%
3.	श्रीमती कनक अग्रवाल	सदस्य (30.01.2020 तक)	3	2	0	67%
4.	श्री सी. आर. सुंदरमूर्ति	अध्यक्ष (31.01.2020 से)	3	3	0	100%
5.	प्रो. सचिन चतुर्वेदी	सदस्य (31.01.2020 से)	0	0	0	-
6.	सुश्री सरिता देशपांडे	सदस्य (31.01.2020 से)	0	0	0	-
7.	श्री नीरज शर्मा	सदस्य (31.01.2020 से)	0	0	0	-

ग. पूर्णकालिक निदेशक का पारिश्रमिक :

आईआरसीटीसी के एक सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम तथा सरकारी कंपनी होने के कारण, जिसमें रेल मंत्रालय के माध्यम से भारत के राष्ट्रपति द्वारा पूर्णकालिक निदेशकों की नियुक्ति की जाती है और सरकार द्वारा उन्हें आईडीए के अनुसार पूर्व-निर्धारित वेतनमान तथा सरकार द्वारा जारी उनकी नियुक्तियों के निबंधन एवं शर्तों के अनुसार पारिश्रमिक दिया जाता है।

वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान प्रमुख प्रबंधन कार्मिकों को अदा किए गए पारिश्रमिक के विवरण नीचे दिए गए हैं :

(रु. में)

क्र. सं.	निदेशक का नाम	वेतन	भत्ते	अन्य लाभ	कार्यनिष्पादन पुरस्कार	भविष्य निधि अंशदान	एनपीएस/एफएससी में अंशदान	कुल
1.	**श्री महेंद्र प्रताप मल्ल** अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक	46,04,037	0	4,41,765	18,49,599	3,44,332	2,86,943	75,26,676
2.	**श्री श्रीराम वेंकटचलम** निदेशक (खानपान सेवाएं) (तक 30.06.2019)	29,76,949	0	38,000	18,71,008	81,678	68,067	50,35,702
3.	**श्रीमती रजनी हसीजा** निदेशक (पर्यटन एवं विपणन)	36,72,338	9,21,798	2,94,428	0	3,36,891	2,80,744	55,06,199
4.	**श्रीमती सुमन कालरा,** कंपनी सचिव एवं अनुपालन अधिकारी	18,78,240	4,35,971	0	5,44,006	1,72,305	1,43,586	31,74,108
5.	**श्री अजय श्रीवास्तव,** समूह महाप्रबंधक (वित्त) एवं सीएफओ	25,62,822	6,97,990	1,20,000	1,90,000	1,57,225	0	37,28,037
	कुल	**1,56,94,386**	**20,55,759**	**8,94,193**	**44,54,613**	**10,92,431**	**7,79,340**	**2,49,70,722**

* वर्ष के दौरान 2019-20 के दौरान कंपनी द्वारा कोई स्टॉक विकल्प उपलब्ध नहीं कराया गया है अथव ऑफर ही किया गया है।

घ. सरकार द्वारा नामित निदेशकों को पारिश्रमिक:

रेल मंत्रालय के बोर्ड में सरकार द्वारा नामांकित निदेशकों को उनकी भूमिका के लिए कंपनी की ओर से कोई पारिश्रमिक नहीं मिलता, किंतु एक सरकारी अधिकारी होने के नाते उन्हें सीडीए वेतनमानों के अंतर्गत पारिश्रमिक मिलता है।

ड. स्वतंत्र निदेशकों को पारिश्रमिक:

स्वतंत्र निदेशकों को बोर्ड अथवा समिति की प्रत्येक बैठक में हिस्सा लेने के लिए कोई सिटिंग फीस के रूप में बोर्ड द्वारा निर्धारित 15000/- रु. के अलावा कोई पारिश्रमिक अदा नहीं किया जाता, जो कंपनी अधिनियम, 2013 और उसके तहत बने नियमानुसार निर्धारित सीमा में रहता है। वर्ष 2019-20 के दौरान स्वतंत्र निदेशकों को सिटिंग फीस की अदायगी का विवरण नीचे दिया गया है :

(रु. में)

क्र. सं.	स्वतंत्र निदेशक का नाम	सिटिंग फीस*		कुल
		बोर्ड की बैठकें	समिति की बैठकें	
1.	**डॉ. रवि नारायण बोहिदर** स्वतंत्र निदेशक	75,000	1,35,000	2,10,000
2.	**डॉ. धीरज शर्मा** स्वतंत्र निदेशक	90,000	1,65,000	2,55,000
3.	**श्रीमती कनक अग्रवाल** स्वतंत्र निदेशक	75,000	75,000	1,50,000
4.	**प्रो. सचिन चतुर्वेदी** स्वतंत्र निदेशक	60,000	90,000	1,50,000
5.	**श्री कोमल रामचन्द्रन सुंदरमूर्ति** स्वतंत्र निदेशक	90,000	1,05,000	1,95,000
6.	**सुश्री सरिता देशपांडे** स्वतंत्र निदेशक	1,20,000	1,35,000	2,55,000
	कुल	**5,10,000**	**7,05,000**	**12,15,00**

* सिटिंग फीस के अतिरिक्त, स्वतंत्र निदेशकों को बोर्ड/समिति की बैठकों में हिस्सा लेने के लिए किए गए व्यय के लिए बोर्डिंग/लॉजिंग/परिवहन भत्ते की प्रतिपूर्ति भी की जाती है।

4.3 हितधारक परिवाद समिति:

क. विचारणीय विषय:

हितधारक परिवाद समिति की भूमिका वही होगी, जैसा सेबी (एलओआरडी) विनियम, 2015 के शेड्यूल–2 के भाग–डी में इस प्रकार विनिर्दिष्ट हैं:

क. आईआरसीटीसी के शेयरधारकों के परिवादों सहित शिकायतों जैसे, शेयरों के हस्तांतरण/ ट्रांसमिशन, वार्षिक रिपोर्ट प्राप्त न होने, घोषित लाभांश के प्राप्त न होने, नए/ डुप्लीकेट प्रमाणपत्र जारी होने, आम बैठकों आदि का हल करना।

ख. शेयरधारकों द्वारा मताधिकार के प्रभावी उपयोग के लिए किए गए उपायों की समीक्षा।

ग. आईआरसीटीसी द्वारा रजिस्ट्रार एवं शेयर ट्रांसफर एजेंट द्वारा प्रदान की जा रही सेवाओं के संबंध में सेवा मानकों के अपनाए जाने की समीक्षा।

घ. आईआरसीटीसी द्वारा बिना दावा वाले लाभांशों की मात्रा को कम करने और लाभांश के वारंट/ वार्षिक रिपोर्टों/ वैधानिक सूचनाओं के कंपनी के शेयरधारकों को समय पर प्राप्त होना सुनिश्चित करने के लिए किए गए विभिन्न उपायों और उठाए गए कदमों की समीक्षा।

ख. गठन, बैठकें और उपस्थिति:

जब कभी निदेशकों का बदलाव होता है तो समिति का पुनर्गठन किया जाता है। वर्ष के दौरान, 31 जनवरी, 2020 को समिति का पुनर्गठन किया गया। 31 मार्च, 2020 को लेखापरीक्षा समिति में निम्नलिखित सदस्य शामिल थे :

क्र. सं.	सदस्य का नाम	पोजिशन
1.	**प्रो. सचिन चतुर्वेदी** स्वतंत्र निदेशक	अध्यक्ष
2.	**सुश्री सरिता देशपांडे** स्वतंत्र निदेशक	सदस्य
3.	**श्रीमती रजनी हसीजा** निदेशक (टीएंडएम)	सदस्य

श्रीमती सुमन कालरा, कंपनी सचिव एवं अनुपालन अधिकारी, समिति की सचिव हैं।

वर्ष 2019-20 के दौरान समिति की एक बैठक हुई है, जिसका विवरण नीचे दिया गया है :

क्र. सं.	हितधारक समिति की बैठक संख्या	बैठक की तारीख	समिति की स्वीकृत संख्या	उपस्थित सदस्यों की संख्या
1.	1	19 मार्च, 2020	3	3

समिति की आयोजित बैठकों की संख्या तथा उनमें उपस्थित सदस्यों का विवरण इस प्रकार है :

क्र. सं.	सदस्य का नाम	पोजिशन	बैठकों की संख्या			उपस्थिति का %
			निदेशक के कार्यकाल में आयोजित	उपस्थिति		
				व्यक्तिगत रूप से	वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से	
1.	**प्रो. सचिन चतुर्वेदी** स्वतंत्र निदेशक	अध्यक्ष (31.01.2020 से)	1	1	-	100%
2.	**सुश्री सरिता देशपांडे** स्वतंत्र निदेशक	सदस्य (31.01.2020 से)	1	1	-	100%
3.	**श्रीमती रजनी हसीजा** निदेशक (टीएंडएम)	सदस्य	1	1	-	100%

ग. निवेशकों के परिवाद का निपटान :

कंपनी निवेशकों की सभी शिकायतों, सुझावों और परिवादों का शीघ्र और निर्धारित समय-सीमा के भीतर निपटान करती है।

शेयर हस्तातंरण का कोई अनुरोध 30 दिन से अधिक समय से लंबित नहीं है। शेयरों के डी-मैटेरियलाइजेशन के सभी अनुरोधों संबंधी प्रक्रिया जारी है और निवेशकों तथा डिपॉजिट कराने वाले भागीदारों को आरटीए द्वारा 10-12 कार्यदिवसों के भीतर सामान्यतः पुष्टि की सूचना दे दी जाती है।

वर्ष के दौरान, शेयरधारकों से लाभांश/आईपीओ के नहीं प्राप्त होने सहित, 21 शिकायतें प्राप्त हुईं।

घ. परिवादों का निपटान:

निवेशक बताए गए तरीके से अपनी शिकायतें दर्ज करवा सकते हैं :

क्र. सं.	शिकायत की प्रकृति	संपर्क	अपेक्षित कार्रवाई
1.	वित्त वर्ष 2019-20 के लिए लाभांश (अंतरिम लाभांश) और आईपीओ संबंधी मामले; फिजिकल शेयरों के लिए- पते, स्टेटस, बैंक खाते, मेनडेट, ईसीएस मेनडेट इत्यादि में बदलाव	अलंकित असाइनमेंट्स लिमिटेड, पता- 4ई/2, अलंकित हाउस, झंडेवालान एक्सटेंशन, झंडेवालान मेट्रो स्टेशन के पास, नई दिल्ली - 110055. ईमेल आईडी : rtaalankit.com फोन नं.: 011- 42541234 rtaalankit.com, jksinglaalankit.com	बाद में प्लेन पेपर पर शिकायत की प्रकृति दर्शाते हुए फोलियो/ डीपीआईडी/ क्लाइंट आईडी नं. का उल्लेख किया जाएगा, मूल शेयरों और अन्य दस्तावेज/ साधन, जैसा मामला हो, को दर्ज करना।
2.	डीमैट में रखे शेयरों के लिए - पते, स्टेटस, बैंक खाते, मेनडेट, ईसीएस मेनडेट इत्यादि में बदलाव	शेयरधारकों के साथ डिपॉजिट्री भागीदार के रूप में अपना खाता रखे हुए है।	संबंधित डीपी निदेशानुसार।
3.	किसी अन्य श्रेणी की शिकायतें	कंपनी सचिव - इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज्म कॉर्पोरेशन लिमिटेड फोन 011-23327746 investorsirctc.com	प्लेन पेपर पर शिकायत की प्रकृति दर्शाते हुए फोलियो/ डीपीआईडी/ क्लाइंट आईडी नं. नाम एवं पते, ईमेल आईडी तथा संपर्क विवरणों का उल्लेख किया जाएगा,

4.4 सीएसआर एवं एसडी समिति

क. विचारणीय विषय:

सीएसआर एवं एसडी समिति के विचारणीय विषय नीचे दिए गए हैं :

क. एक सीएसआर नीति बनाना तथा बोर्ड को उसकी सिफारिश करना जिसमें कंपनी द्वारा कंपनी अधिनियम, 2013 के शेड्यूस-7 के अनुरूप की जाने वाली विभिन्न गतिविधियों को दर्शाया जाएगा,

ख. खंड (1) में उल्लिखित गतिविधियों पर व्यय की जाने वाली राशि की सिफारिश और समीक्षा,

ग. कंपनी की सीएसआर नीति की समय-समय पर समीक्षा,

घ. उन सीएसआर परियोजनाओं/तार्यक्रमों/प्रस्तावों की सिफारिश/समीक्षा, जो कंपनी अधिनियम-2013 के शेड्यूल-7 के तहत आते हैं,

ङ. निदेशक मंडल की सहायतार्थ कंपनी की सीएसआर गतिविधियों पर नीतियां बनाना,

च. निदेशक मंडल के अनुमोदन के बाद अथवा जैसा समय-समय पर निदेशक मंडल द्वारा निदेश दिए जाते हों, ऐसा कोई मामला जिसे सीएसआर समिति उपयुक्त समझती हो।

बी. गठन, बैठकें और उपस्थिति:

जब कभी निदेशकों का बदलाव होता है तो समिति का पुनर्गठन किया जाता है। वर्ष के दौरान, 31 जनवरी, 2020 को समिति का पुनर्गठन किया गया। 31 मार्च, 2020 को **सीएसआर एवं एसडी समिति** समिति में निम्नलिखित सदस्य शामिल थे :

क्र. सं.	सदस्य का नाम	पोजिशन
1.	**श्री महेंद्र प्रताप मल्ल** अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक	अध्यक्ष
2.	**श्री नीरज शर्मा** अंश-कालिक सरकारी निदेशक	सदस्य
3.	**प्रो. सचिन चतुर्वेदी** स्वतंत्र निदेशक	सदस्य
4.	**सुश्री सरिता देशपांडे** स्वतंत्र निदेशक	सदस्य

श्रीमती सुमन कालरा, कंपनी सचिव एवं अनुपालन अधिकारी, समिति की सचिव हैं।

श्री अनूप श्रीवास्तव, समूह महाप्रबंधक (सुरक्षा), सीएसआर एवं एसडी समिति के नोडल अधिकारी होने के नाते समिति की बैठकों में भाग लेने के लिए स्थायी रूप से आमंत्रित हैं।

वर्ष 2019-20 के दौरान समिति की तीन बैठकें हुई है, जिनका विवरण नीचे दिया गया है :

क्र. सं.	सीएसआर एवं एसडी समिति की बैठक संख्या	बैठक की तारीख	समिति की स्वीकृत संख्या	उपस्थित सदस्यों की संख्या
1.	26	25 जुलाई, 2019	6	6
2.	27	13 नवंबर, 2019	5	4
3.	28	28 जनवरी, 2020	6	5

समिति की आयोजित बैठकों की संख्या तथा उनमें उपस्थित सदस्यों का विवरण इस प्रकार है :

क्र. सं.	सदस्य	पोजिशन	बैठकों की संख्या			उपस्थिति का %
			निदेशक के कार्यकाल में आयोजित	भाग लिया		
				व्यक्तिगत रूप से	वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से	
1.	**श्री महेंद्र प्रताप मल्ल** अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक	अध्यक्ष	3	3	-	100%
2.	**श्रीमती स्मिता रावत** अंश-कालिक सरकारी निदेशक	सदस्य (तक 10.10.2019)	1	1	-	100%
3.	**डॉ. रबि नारायण बोहिदर** स्वतंत्र निदेशक	सदस्य (तक 30.01.2020)	3	3	-	100%
4.	**डॉ. धीरज शर्मा** स्वतंत्र निदेशक	सदस्य (तक 30.01.2020)	3	2	1	100%

क्र. सं.	सदस्य	पोजिशन	बैठकों की संख्या			उपस्थिति का %
			निदेशक के कार्यकाल में आयोजित	भाग लिया		
				व्यक्तिगत रूप से	वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से	
5.	**प्रो. सचिन चतुर्वेदी** स्वतंत्र निदेशक	सदस्य	3	1	-	33.33%
6.	**सुश्री सरिता देशपांडे** स्वतंत्र निदेशक	सदस्य	3	3	-	100%
7.	**श्री नीरज शर्मा** अंश-कालिक सरकारी निदेशक	सदस्य (13.11.2019 से)	1	1	-	100%

4.4 जोखिम प्रबंधन समिति:

क. विचारणीय विषय:

जोखिम प्रबंधन समिति के विचारणीय विषय, संक्षेप में नीचे दर्शाए गए हैं :

ए. जोखिम प्रबंधन नीति का अनुपालन सुनिश्चित करना।

बी. व्यवसाय जोखिम प्रबंधन की पर्याप्तता और प्रभाविता की समीक्षा।

सी. संगठनवार पोर्टफोलियों की समीक्षा और बढ़ते जोखिम के विरुद्ध इस पर विचार करना।

डी. कंपनी के लिए बढ़ते जोखिम की व्याख्या करना। जोखिम उपायों पर बिजनेस इकाइयों/सपोर्ट कार्यों के लिए परामर्श देना।

ई. कंपनी के जोखिम वाले कार्यों में बदलावों का अनुमोदन और समीक्षा।

एफ. जोखिम प्रबंधन की तकनीक में सुधार और प्रबंधन के प्रति जागरुकता के सुझाव देना।

जी. वर्तमान जोखिम प्रक्रियाओं तथा जोखिम प्रमुख जोखिमों की स्थिति पर लेखापरीक्षा समिति के माध्यम से बोर्ड को त्रैमासिक रूप से अद्यतन जानकारी देना।

एच. सामने आने वाले मुद्दों को मॉनिटर करना तथा श्रेष्ठ कार्यप्रक्रियाओं को साझा करना।

आई. बिजनेस जोखिम की रिपोर्टिंग को मॉनिटर करना।

जे. नीतियों और मानकों के प्रबंधन के बढ़ते स्तरों की जानकारी देना सुनिश्चित करना।

के. किसी अन्य मद पर विचार करना, जो इस संबंध में निदेशक मंडल द्वारा सौंपी गई हो।

एल. कंपनी अधिनियम, 2013, सेबी विनियमों और सार्वजनिक अद्यम विभाग के दिशानिर्देशों में बदलावों/ आशोधन के कारण समिति को सौंपी गई अन्य कोई भूमिका।

ख. गठन, बैठकें और उपस्थिति:

31 मार्च, 2020 को समिति में निम्नलिखित सदस्य थे :

क्र. सं.	सदस्य का नाम	पोजिशन
1.	**श्री महेंद्र प्रताप मल्ल** अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक	अध्यक्ष
2.	**श्रीमती रजनी हसीजा** निदेशक (पर्यटन एवं विपणन)	सदस्य
3.	**श्री नीरज शर्मा** अंश-कालिक सरकारी निदेशक	सदस्य
4.	**प्रो. सचिन चतुर्वेदी** स्वतंत्र निदेशक	सदस्य
5.	**सुश्री सरिता देशपांडे** स्वतंत्र निदेशक	सदस्य

श्री अनूप श्रीवास्तव, समूह महाप्रबंधक (सुरक्षा), सीएसआर एवं एसडी समिति के नोडल अधिकारी होने के नाते समिति की बैठकों में भाग लेने के लिए स्थायी रूप से आमंत्रित हैं।

श्रीमती सुमन कालरा, कंपनी सचिव एवं अनुपालन अधिकारी, समिति की सचिव हैं।

वर्ष 2019-20 के दौरान समिति की तीन बैठकें हुई है, जिनका विवरण नीचे दिया गया है :

क्र. सं.	जोखिम प्रबंधन समिति की बैठक संख्या	बैठक की तारीख	समिति की स्वीकृत संख्या	उपस्थित सदस्यों की संख्या
1.	6	25 जुलाई, 2019	5	5
2.	7	13 नवंबर, 2019	6	4
3.	8	28 जनवरी, 2020	6	5

समिति की आयोजित बैठकों की संख्या तथा उनमें उपस्थित सदस्यों का विवरण इस प्रकार है :

क्र. सं.	सदस्य	पोजिशन	बैठकों की संख्या			उपस्थिति का %
			निदेशक के कार्यकाल में आयोजित	भाग लिया		
				व्यक्तिगत रूप से	वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से	
1.	**श्री महेंद्र प्रताप मल्ल** अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक	अध्यक्ष	3	3	-	100%
2.	**श्रीमती रजनी हसीजा** निदेशक (पर्यटन एवं विपणन)	सदस्य	3	3	-	100%
3.	**श्री नीरज शर्मा** अंश-कालिक सरकारी निदेशक	सदस्य	3	1	-	33.33%
4.	**डॉ. धीरज शर्मा** स्वतंत्र निदेशक	सदस्य (30.01.2020 तक)	3	2	1	100%
5.	**प्रो. सचिन चतुर्वेदी** स्वतंत्र निदेशक	सदस्य	3	2	-	66.67%
6.	**सुश्री सरिता देशपांडे** स्वतंत्र निदेशक	सदस्य (26.07.2019 से)	2	2	-	100%

5.0 अन्य कार्यकारी समितियां :

5.1 आईपीओ समिति

कंपनी के आर्टिकल्स ऑफ एसोसिएशन के अनुसार, आईआरसीटीसी की आईपीओ समिति में अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक, निदेशक (वित्त) और निदेशक (खानपान सेवाएं), निदेशक (पर्यटन एवं विपणन) हैं तथा श्रीमती कनक अग्रवाल, स्वतंत्र निदेशक को बोर्ड द्वारा अपनी 28 जुलाई, 2017 को संपन्न 87वीं बैठक में नामित किया गया था, ताकि कंपनी के आईपीओ से संबंधित मामलों पर निदेशक मंडल की ओर से समिति के अनुमोदित विचाराणाय विषयों पर शीघ्र निर्णय ले जा सकें।

आईपीओ समिति की वर्ष 2019-20 के दौरान 28 अगस्त, 2019 और 10 अक्तूबर, 2019 को दो बैठकें आयोजित हुईं। बैठक के लिए अपेक्षित कोरम के अनुसार, इन बैठकों में समिति के सदस्यों ने भाग लिया।

श्रीमती सुमन कालरा, कंपनी सचिव एवं अनुपालन अधिकारी, समिति की सचिव हैं।

5.2 निवेश समिति

सार्वजनिक उद्यम विभाग के दिशानिर्देशानुसार, आईआरसीटीसी की निवेश समिति का गठन किया गया है, जिसका कार्य इस उद्देश्यार्थ वित्तीय शक्तियों के प्रत्यायोजन के अनुसार सरप्लस निधि के अल्पावधि डिप्लॉयमेंट संबंधी निर्णय लेना है। समिति द्वारा लिए जाने वाले निर्णय निदेशक मंडल की सूचनार्थ प्रस्तुत किए जाते हैं।

अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक, निदेशक (वित्त) और निदेशक (खानपान सेवाएं) समिति के सदस्य हैं। अपेक्षित होने पर समिति की बैठकें आयोजित की जाती हैं और सभी सदस्य उनमें शामिल होते हैं।

5.3 कार्यकारी बोर्ड समिति

आईआरसीटीसी में ई-6 स्तर तक के कर्मचारियों की भर्ती, समाहित किए जाने और पदोन्नति चैनल की नीतियों का प्रारूप तैयार करने के लिए कार्यकारी बोर्ड समिति का गठन किया गया है, इसके अन्य मुद्दों में नए उद्यमों सहित अन्य मुद्दे, बिजनेस क्षेत्रों की वृद्धि, आंतरिक विश्लेषण इत्यादि के उद्देश्य से कंपनी के परिचालनिक कार्यनिष्पादन शामिल हैं।

अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक, निदेशक (वित्त), निदेशक (पर्यटन एवं विपणन) और निदेशक (खानपान सेवाएं) इस समिति के सदस्य हैं।

वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान 2 मई, 2019, 20 जून, 2019, 26 जून, 2019, 28 जून, 2019, 6 अगस्त, 2019, 3 अक्तूबर, 2019, 31 अक्तूबर, 2019, 29 नवंबर, 2019 और 19 फरवरी, 2020 को कार्यकारी बोर्ड की नौ (9) बैठकें आयोजित हुईं। समिति के सभी सदस्यों ने इन बैठकों में हिस्सा लिया।

श्रीमती सुमन कालरा, कंपनी सचिव समिति की सचिव हैं।

जब कभी आवश्यकता पड़ी, कार्यकारी बोर्ड की बैठकों में वरिष्ठ कार्यकारी अधिकारियों को भी बैठकों में आमंत्रित किया गया।

5.4 प्रशासनिक समिति

बैंक खाते खोले जाने तथा बंद किए जाने संबंधी मामले देखे जाने; रेल नीर प्रोजेक्ट के लिए वर्किंग केपिटल की सुविधा हेतु वित्तीय संस्थान के लिए; और सीमा-शुल्क, आयकर तथा अन्य लागू प्राधिकरणों में पंजीकरण कराने तथा कंपनी की ओर से दस्तावेजों पर हस्ताक्षर करने के लिए प्रशासनिक समिति गठित की गई है।

समिति में अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक, निदेशक (वित्त), निदेशक (पर्यटन एवं विपणन) और निदेशक (खानपान सेवाएं) शामिल हैं।

श्रीमती सुमन कालरा, कंपनी सचिव एवं अनुपालन अधिकारी, समिति की सचिव हैं।

वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान, प्रशासनिक समिति की दिनांक 25 जून, 2019, 20 सितंबर, 2019, 19 दिसंबर, 2019, 25 फरवरी, 2020, 27 फरवरी, 2020 को 5 (पांच) बैठकें आयोजित हुईं समिति के सभी सदस्यों ने इनमें हिस्सा लिया।

6.0 स्वतंत्र निदेशकों की अलग बैठकें :

सेबी (एलओडीआर) विनियम, 2015, कंपनी अधिनियम, 2013 की स्वतंत्र निदेशक संहिता के अनुच्छेद 149 तथा सार्वजनिक उद्यम विभाग के दिशानिर्देशों के अंतर्गत उल्लिखित प्रावधानों के संदर्भ में 12 फरवरी, 2020 को स्वतंत्र निदेशकों की एक अलग बैठक आयोजित की गई।

सभी स्वतंत्र निदेशकों ने उक्त बैठक में हिस्सा लिया और बैठक का कार्यवृत्त निदेशक मंडल को प्रस्तुत किया गया।

6.1 बोर्ड के सदस्यों के कार्यनिष्पादन का मूल्यांकन :

कॉरपोरेट कार्य मंत्रालय (एमसीए) ने अपने 5 जून, 2015 के परिपत्र के द्वारा सरकारी कंपनियों को कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुच्छेद 178(2) के प्रावधानों से छूट प्रदान की थी, जिसमें नामांकन एवं पारिश्रमिक समिति द्वारा प्रत्येक निदेशक के कार्यनिष्पादन के मूल्यांकन की आवश्यकता होती है। परिपत्र में आगे सरकारी कंपनियों को कंपनी अधिनियम 2013 के अनुच्छेद 134 (3) (पी) के प्रावधानों से भी छूट दी गई थी, जिसमें बोर्ड की रिपोर्ट में बोर्ड के अपने स्वयं के कार्यनिष्पादन तथा समिति और बोर्ड के प्रत्येक निदेशकों के कार्यनिष्पादन के मूल्यांकन का उस स्थिति में, औपचारिक तरीका बताया गया है, जहां निदेशकों का मूल्यांकन मंत्रालय द्वारा, जो कंपनी के प्रशासनिक प्रभारी है, स्वयं अपने तरीके से किया जाता है।

उपर्युक्त उल्लेख के संबंध में विवरण निदेशकों की रिपोर्ट के पैरा 14 में दिए गए हैं।

7.0 जनरल बॉडी की बैठकें

वार्षिक आम बैठक (एजीएम)

कंपनी की वार्षिक आम बैठकों (एजीएम) का विवरण इस प्रकार है :

एजीएम	वित्त वर्ष	दिनांक	दिन	समय	स्थान	क्या कोई विशेष संकल्प पारित किया गया
18	2016-17	20.09.2017	वीरवार	1100 बजे	कमेटी रूम (कमरा नं.237), दूसरा तल, रेल भवन, नई दिल्ली – 110001	नहीं
19	2017-18	27.09.2018	वीरवार	1500 बजे	कमेटी रूम (कमरा नं.237), दूसरा तल, रेल भवन, नई दिल्ली – 110001	हां i. कंपनी की एसोसिएशन के ज्ञापन की ऑब्जेक्ट क्लॉज में संशोधन के अनुमोदन के लिए। ii. कंपनी के आर्टिकल्स ऑफ एसोसिएशन के नए सैट को अपनाना।
20	2018-19	28.08.2019	बुधवार	1630 बजे	कमेटी रूम (कमरा नं.237), दूसरा तल, रेल भवन, नई दिल्ली – 110001	हां i. एसोसिएशन के ज्ञापन की क्लॉज में संशोधन के लिए।

7.1 **डाक मतपत्र**

वर्ष 2018-19 के दौरान डाक मतपत्र के माध्यम से कोई विशेष संकल्प पारित नहीं किया गया और वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान डाक मतपत्र के माध्यम से किसी विशेष संकल्प के पारित के जाने का प्रस्ताव नहीं है।

8.0 संचार के माध्यम

कंपनी अपने हितधारकों को वार्षिक रिपोर्टों, तिमाही/वार्षिक वित्तीय परिणामों, समाचारों के प्रकाशन, प्रस्तुति इत्यादि के माध्यम से सूचना देती है और इसकी जानकारी समय-समय पर कंपनी की वेबसाइट www.irctc.com पर दी जाती है।

- **वार्षिक रिपोर्टें**

  वार्षिक रिपोर्ट में अन्य बातों के साथ-साथ, लेखापरीक्षित वित्तीय विवरण, बोर्ड की रिपोर्ट, लेखापरीक्षक की रिपोर्ट और अन्य महत्वपूर्ण जानकारी सदस्यों तथा उनके अन्य पात्र व्यक्तियों को दी जाती है। कंपनी की वार्षिक रिपोर्ट कंपनी की वेबसाइट www.irctc.com पर उपलब्ध है, जिसे डाउनलोड किया जा सकता है।

- **तिमाही / वार्षिक वित्तीय परिणाम :** कंपनी बोर्ड का अनुमोदन मिलने के बाद, सेबी एलओडीआर में निर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर स्टॉक एक्सचेंजों को नियमित रूप से अलेखापरीक्षित के साथ-साथ लेखापरीक्षित वित्तीय परिणामों की जानकारी देती है। परिणामों के व्यापक प्रचार के लिए उन्हें कंपनी की वेबसाइट www.irctc.com पर भी होस्ट किया जाता है।

- **समाचारपत्र में प्रकाशन :** जैसा दर्शाया गया है, ये वित्तीय परिणाम सामान्यतः अंग्रेजी और देशी भाषा के राष्ट्रव्यापी प्रमुख समाचारपत्रों में प्रकाशित किए जाते हैं। वर्ष 2019-20 के दौरान, त्रैमासिक परिणाम निम्नानुसार प्रकाशित किए गए हैं:

तिमाही	प्रकाशन की तारीख	समाचारपत्र का संस्करण
दूसरी तिमाही और आधा वर्ष 30 सितंबर, 2019 को समाप्त	15 नवंबर, 2019	फाइनेंशियल एक्सप्रेस (अंग्रेजी संस्करण), इंडियन एक्सप्रेस (अंग्रेजी संस्करण), जनसत्ता (हिंदी संस्करण)
तीसरी तिमाही और नौ माह 31 दिसंबर, 2019 को समाप्त	14 फरवरी, 2020	फाइनेंशियल एक्सप्रेस (अंग्रेजी संस्करण), इंडियन एक्सप्रेस (अंग्रेजी संस्करण), जनसत्ता (हिंदी संस्करण)
चौथी तिमाही और पूरा वर्ष 31 मार्च, 2020 को समाप्त	11 जुलाई, 2020	फाइनेंशियल एक्सप्रेस (अंग्रेजी संस्करण), इंडियन एक्सप्रेस (अंग्रेजी संस्करण), जनसत्ता (हिंदी संस्करण)

वेबसाइट: कंपनी की वेबसाइट www.irctc.com में एक अलग अनुच्छेद 'निवेशक के सम्बंध' से संबंधित है, जहां शेयरधारकों के लिए जानकारी उपलब्ध है। वेबसाइट पर पूरी वार्षिक रिपोर्ट, शेयरहोल्डिंग पैटर्न, नीतियां, समझौता ज्ञापन और कॉरपोरेट गवर्नेंस रिपोर्ट भी उपलब्ध हैं। जैसा नीचे उल्लेख है, कंपनी के बारे में जानकारी, नवीनतम अद्यतन जानकारियों और घोषणाओं को कंपनी की वेबसाइट पर देखा जा सकता है :

- त्रैमासिक/ अर्द्ध-वार्षिक/ वार्षिक वित्तीय परिणाम
- त्रैमासिक शेयरहोल्डिंग पैटर्न
- त्रैमासिक कॉरपोरेट गवर्नेंस रिपोर्ट
- विश्लेषण के साथ कॉन्फ्रेंसों की ट्रांसस्क्रिप्ट
- समय-समय पर स्टॉक एक्सचेंजों को दी गई जानकारी
- कंपनी सचिव एवं अनुपालन अधिकारी और आरटीए द्वारा निवेशकों की शिकायतें दर्ज करने के विशेष उद्देश्य से की ई-मेल आईडी वेबसाइट पर निवेशक के सम्बंध और निवेशक के सम्पर्क नामक शीर्ष के अतंर्गत प्रदर्शित की गई है।

- **एनएसई इलेक्ट्रॉनिक एप्लीकेशन प्रोसेसिंग सिस्टम (NEAPS) :** एनईएपीएस कॉरपोरेट्स के लिए एनएसई द्वारा डिजाइन की गई एक वेब-बेस्ड एप्लीकेशन है। सभी पीरियोडिकल्स्/ इवेंट आधारित अनुपालन फाइलिंग जैसे शेयरहोल्डिंग पैटर्न, कॉरपोरेट गवर्नेंस रिपोर्ट, मीडिया रिलीज, अन्य बातों के साथ-साथ निवेशक की शिकायतों के विवरण एनईएपीएस पर इलेक्ट्रॉनिक तरीके से दर्ज किए जाते हैं।

- **बीएसई कॉरपोरेट अनुपालन एवं लिस्टिंग सेंटर (लिस्टिंग सेंटर) :** बीएसई का लिस्टिंग सेंटर कॉरपोरेट्स के लिए एनएसई द्वारा डिजाइन की गई एक वेब-बेस्ड एप्लीकेशन है। सभी पीरियोडिकल्स्/ इवेंट आधारित अनुपालन फाइलिंग जैसे शेयरहोल्डिंग पैटर्न, कॉरपोरेट गवर्नेंस रिपोर्ट, मीडिया रिलीज, अन्य बातों के साथ-साथ निवेशक की शिकायतों के विवरण लिस्टिंग सेंटर पर इलेक्ट्रॉनिक तरीके से दर्ज किए जाते हैं।

- **सेबी शिकायत निवारण प्रणाली (SCORES) :** निवेशकों की शिकायतों को एक सेंट्रलाइज वेब बेस्ड शिकायत निवारण तंत्र पर प्रोसेस किया जाता है। इस प्रणाली की प्रमुख विशेषताएं हैं - सभी शिकायतों का सेंट्रलाइज डेटाबेस, की गई कार्रवाई को संबंधित कंपनियों द्वारा ऑनलाइन अपलोड किए जाना और निवेशकों की शिकायतों पर की गई कार्रवाई तथा इसकी वर्तमान स्थिति को देखे जाना।

9.0 शेयरधारकों को लिए सामान्य सूचना

ए. वर्तमान वर्ष की वार्षिक आम सभा :

दिन : **मंगलवार**

दिनांक: **27 अक्तूबर, 2020**

समय: **प्रातः 11.30 बजे**

स्थान: **एमसीए सर्कुलर, दिनांक 5.5.2020 के अनुसार वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग/ अन्य ऑडियो विजुअल माध्यमों (वीसी/ओएवीएम) के माध्यम से।**

बी. वित्त वर्ष:

कंपनी का वित्त वर्ष 01 अप्रैल से 31 मार्च के बीच होता है।

सी. बुक क्लोजर:

सदस्यों के रजिस्टर और कंपनी की शेयर हस्तांतरण पुस्तिकाएं बुधवार 21 अक्टूबर से मंगलवार 27 अक्टूबर 2020 (इसमें दोनों दिन शामिल हैं) तक क्लोज रहेंगी।

डी. लाभांश वितरण नीति:

कंपनी की एक लाभांश वितरण नीति है, जो निदेशक मंडल से अनुमोदित है। इस नीति का उद्देश्य व्यापक रूप से उन पैरामीटरों का उल्लेख करता है, जिस पर लाभांश की घोषणा के समय उन परिस्थितियों पर विचार किया जाना चाहिए जिनके अंतर्गत कंपनी का शेयरधारक लाभांश की अपेक्षा कर सकता है/ नहीं कर सकता है तथा प्राप्त आमदनी का उपयोग किया जा सकता है। सेबी (एलओडीआर) विनियम, 2015 के विनियम 43ए की आवश्यकतानुसार, नीति को कंपनी की वेबसाइट पर https://irctc.com/assets/images/irctc_dividend_distribution_policy_31.07.2019_cb_comments_[05.08.2019].pdf लिंक पर अपलोड किया गया है तथा इसे बोर्ड की रिपोर्ट में **अनुबंध–डी** में संलग्न किया गया है।

ई. लाभांश का भुगतान:

कंपनी ने मार्च, 2019 में 10 रु. प्रति इक्विटी शेयर के अंतरिम लाभांश का भुगतान किया था। उपर्युक्त के अतिरिक्त, कंपनी के निदेशक मंडल ने वित्त वर्ष 2019-20 के लिए 2.50 रु. प्रति इक्विटी शेयर के अंतिम लाभांश की सिफारिश की है। तदनुसार, यदि आम बैठक में शेयरधारकों द्वारा अंतिम लाभांश का अनुमोदन किया जाता है, तो वर्ष के लिए कुल लाभांश 12.50 रु. प्रति इक्विटी शेयर हो जाता है।

भौतिक शेयर के मामले में, अंतिम लाभांश सदस्यों अथवा उनके आदेशितों को अदा किया जाएगा, जिनका नाम 20 अक्टूबर 2020, मंगलवार को कंपनी के रजिस्टर में प्रदर्शित हुआ है। डीमैटेरियलाइज्ड शेयरों के संबंध में, अंतिम लाभांश शेयर के **लाभार्थियों के स्वामियों** को भुगतान योग्य होगा, जिनका नाम नेशनल सिक्योरिटीज डिपोजिटरी लिमिटेड और सेंट्रल डिपोजिटरी सर्विसेस लिमिटेड (इंडिया) द्वारा प्रदत्त शेयरों के **लाभार्थी स्वामियों** के 20 अक्टूबर 2020 को बिजनेस अवधि के बंद होने के समय, दिए गए विवरण में प्रदर्शित होता है।

एफ. लाभांश का इतिहास:

वित्त वर्ष	कुल प्रदत्त पूंजी (करोड़ रु. में)	अदा की गई कुल लाभांश राशि (करोड़ रु. में)	बोर्ड की बैठक/एजीएम की तारीख जिसमें लाभांश की घोषणा की गई	अंतरिम / अंतिम
2009-10	20.00	4.00 (2.00 रु. प्रति शेयर)	24 नवंबर, 2009	अंतरिम
		8.61 (4.305 रु. प्रति शेयर)	28 सितंबर, 2010	अंतिम
2010-11	20.00	12.16 (6.08 रु. प्रति शेयर)	22 सितंबर, 2011	अंतिम
2011-12	20.00	4.00 (2.00 रु. प्रति शेयर)	29 मार्च, 2012	अंतरिम
		5.71 (2.855 रु. प्रति शेयर)	27 सितंबर, 2012	अंतरिम
2012-13	20.00	11.77 (5.885 रु. प्रति शेयर)	27 सितंबर, 2013	अंतिम
2013-14	20.00	14.40 (7.20 रु. प्रति शेयर)	11 सितंबर, 2014	अंतिम
2014-15	20.00	26.13 (13.065 रु. प्रति शेयर)	18 सितंबर, 2015	अंतिम
2015-16	20.00	75.45 (37.725 रु. प्रति शेयर)	27 सितंबर, 2016	अंतिम
2016-17	40.00	37.50 (9.375 रु. प्रति शेयर)	10 मार्च, 2017	अंतरिम
		47.18 (11.795 रु. प्रति शेयर)	20 सितंबर, 2017	अंतिम
2017-18	40.00	88.81 (22.202 रु. प्रति शेयर)	27 सितंबर, 2018	अंतिम
2018-19	160.00	60.00 (3.75 रु. प्रति शेयर)	20 दिसंबर, 2018	अंतरिम
		62.37 (3.898 रु. प्रति शेयर)	28 अगस्त, 2019	अंतिम

10.0 स्टॉक एक्सचेंजों में लिस्टिंग

कंपनी निम्नलिखित स्टॉक एक्सचेंजों 14 अक्तूबर, 2019 को सूचीबदध हुई थी। वित्त वर्ष 2019-20 के लिए वार्षिक लिस्टिंग फीस नेशनल स्टॉक एक्सचेंज ऑफ इंडिया लिमिटेड और बीएसई लिमिटेड को अदा कर दी गई है। कंपनी की इक्विटी के लिए एनएसडीएल और सीएसडीएल को वित्त वर्ष 2019-20 के लिए कोड नं. INE335Y01012 के अंतर्गत कस्टोडियन फीस भी अदा कर दी गई है।

बीएसई लिमिटेड	नेशनल स्टॉक एक्सचेंज ऑफ इंडिया लिमिटेड
पता: फिरोज़ जीजीभाई टावर्स, दलाल स्ट्रीट, मुंबई - 400 001	पता: एक्सचेंज प्लाजा, प्लॉट नं. सी/1, जी ब्लॉक, बांद्राकुर्ला कॉमपलेक्स, (पूर्व), मुंबई - 400 051
स्क्रिप कोड: 542830	स्क्रिप कोड: आईआरसीटीसी
आईएसआईएन : INE335Y01012	आईएसआईएन : INE335Y01012

ए. आईआरसीटीसी का बाजार मूल्य डेटा और आंकड़ों की तुलना में कार्यनिष्पादन:

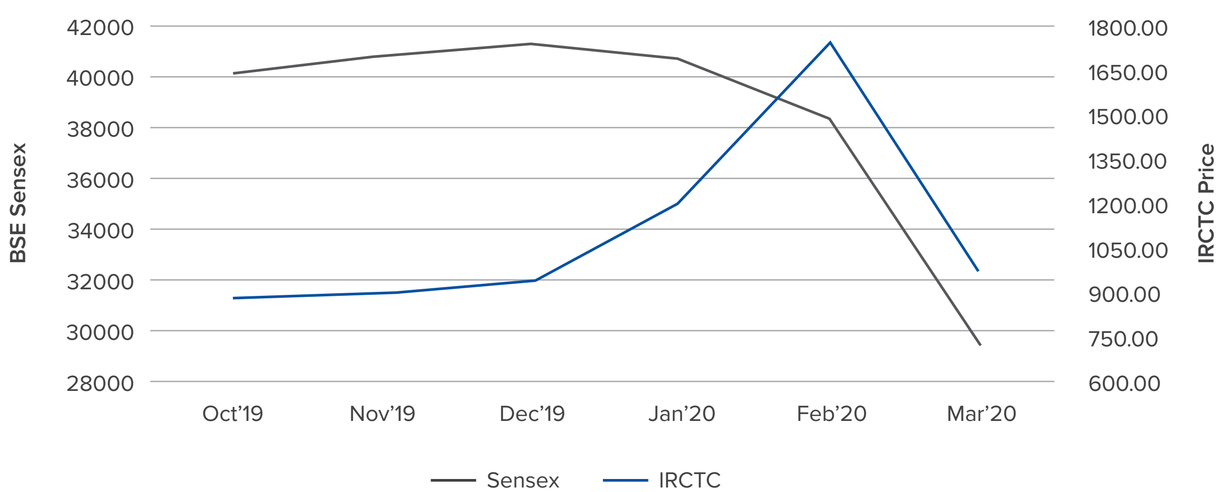
आईआरसीटीसी शेयर मूल्य (14.10.2019 अर्थात् लिस्टिंग की तारीख से) की बीएसई संसेक्स और एनएसई निफ्टी से तुलना नीचे दी गई है:

1) बीएसई संसेक्स और आईआरसीटीसी का शेयर मूल्य

माह	बीएसई संसेक्स			बीएसई में आईआरसीटीसी का शेयर मूल्य		
	उच्च	निम्न	क्लोज़	उच्च (रु. में)	निम्न (रु. में)	क्लोज़ (रु. में)
अक्तू.-19	40,392.22	37,415.83	40,129.05	953.65	625.00	882.20
नवं.-19	41,163.79	40,014.23	40,793.81	981.35	871.25	897.10
दिसं.-19	41,809.96	40,135.37	41,253.74	954.80	855.70	934.00
जनवरी-20	42,273.87	40,476.55	40,723.49	1,234.65	887.40	1,212.00
फरवरी-20	41,709.30	38,219.97	38,297.29	1,995.00	1,166.00	1,744.65
मार्च-20	39,083.17	25,638.90	29,468.49	1,869.15	774.85	982.40

2) बीएसई संसेक्स की तुलना में आईआरसीटीसी के शेयर मूल्य का निष्पादन :

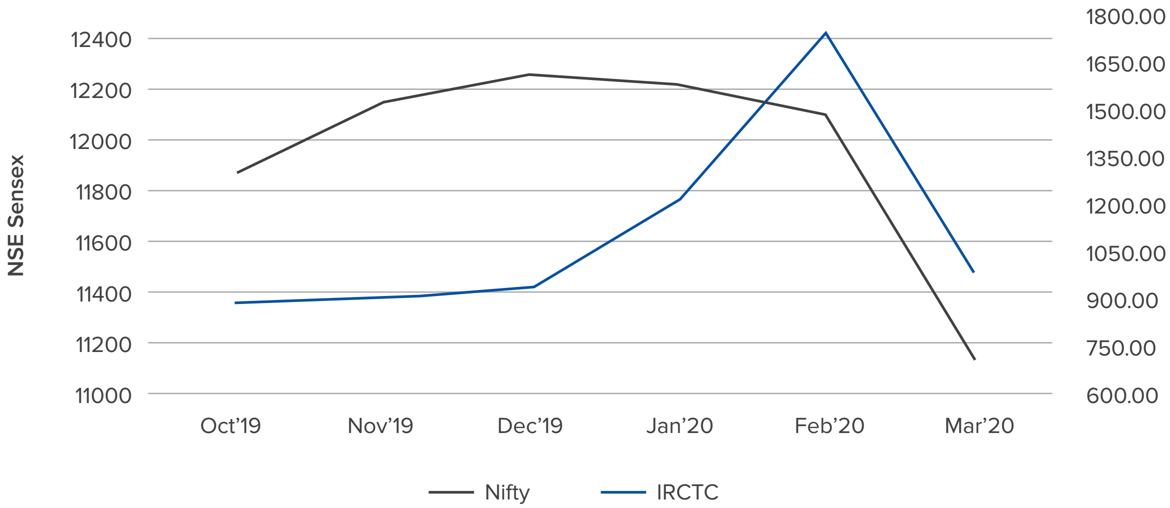
BSE Sensex and IRCTC Share Price



3) एनएसई, निफ्टी और आईआरसीटीसी का शेयर मूल्य

माह	एनएसई निफ्टी			एनएसई में आईआरसीटीसी का शेयर मूल्य		
	उच्च	निम्न	क्लोज़	उच्च (रु. में)	निम्न (रु. में)	क्लोज़ (रु. में)
अक्तू.-19	11,945.00	11,090.15	11,877.45	953.50	625.00	881.70
नवं.-19	12,158.80	11,802.65	12,151.15	980.90	871.30	897.25
दिसं.-19	12,293.90	11,832.30	12,271.80	954.70	855.30	933.45
जनवरी-20	12,430.50	11,929.60	12,224.55	1,235.00	886.30	1,210.30
फरवरी-20	12,246.70	11,175.05	12,113.45	1,994.00	1,168.20	1,743.80
मार्च-20	11,433.00	7,511.10	11,132.75	1,873.70	774.65	982.55

4) एनएसई निफ्टी की तुलना में आईआरसीटीसी के शेयर मूल्यों का निष्पादन:



बी. वर्ष 2019-20 के दौरान कंपनी की सिक्योरिटीज को ट्रेडिंग से सस्पेंड नहीं किया गया है।

सी. शेयरों के लिए रजिस्ट्रार और ट्रांसफर एजेंट:

अलंकित असाइनमेंट्स लिमिटेड,
पता- 4ई/2, अलंकित हाउस, झंडेवालान एक्सटेंशन,
झंडेवालान मेट्रो स्टेशन के पास,
नई दिल्ली - 110055.
ईमेल आईडी - rtaalankit.com और jksinglaalankit.com
फोन नं.: 011- 42541234

डी. शेयर ट्रांसफर सिस्टम:

अलंकित असाइनमेंट्स लिमिटेड कंपनी के रजिस्ट्रार और शेयर ट्रांसफर एजेंट (आरटीए) हैं। फिजिकल तौर पर प्राप्त शेयरों के ट्रांसफर के साथ ही ट्रांसफर, ट्रांमिशन और डीमैटेरियलाइजेशन इत्यादि का कार्य आरटीए द्वारा किया जाता देखा गया है। फिजिकल तौर पर प्राप्त शेयरों का ट्रांसफर निर्धारित समय-सीमा में किया जाता है, बशर्ते दस्तावेज पूर्ण हों और शेयर ट्रांसफर में कोई विवाद न होता हो। री-मैटेरियलाइजेशन, कंसोलिडेशन और डुप्लीकेट शेयर जारी किए जाने के लिए प्राप्त अनुरोध पर शेयर प्रमाणपत्र जारी करने का कार्य समिति द्वारा किया जाता है। इस प्रकार सिक्योरिटीज के ट्रांसफर/ट्रांसमिशन के समीक्षा किए गए सार कोबोर्ड की बैठकों में कार्यवृत्त के साथ प्रस्तुत किया जाता है ताकि समिति द्वारा प्रमाणपत्र जारी किए जा सकें। पूरी तरह से पृष्ठांकित शेयर प्रमाणपत्र आरटीए द्वारा शेयरधारकों को भेजे जाते हैं। शेयरों के डीमैटेरियलाइजेशन के अनुरोध के संबंध में संबंधित डिपॉजिटरी अर्थात् एनएसडीएल और सीएसडीएल को शीघ्र पुष्टि भिजवाई जाती है।

शेयरों की फिजिकल मॉड में ट्रांसफर और ट्रांसमिशन की प्रक्रिया में और तेजी लाने के लिए, निदेशक मंडल ने शेयर ट्रांसफर एजेंट को अधिकृत किया है कि वे शेयरधारकों से प्राप्त ट्रांसफर / ट्रांसमिशन के अनुरोधों पर कार्रवाई कर सके।

लिस्टिंग विनियम, 2015 के विनियम 40 (10) के अनुपालन में, अर्द्ध-वार्षिक आधार पर, कंपनी के शेयर ट्रांसफर की औपचारिकताओं के अनुपालन में, सेबी (डिपॉजिटरी एवं भागीदारी) विनियम, 1996 के अनुसार शेयरों के समय पर डीमैटेरियलाइजेशन के लिए स्टॉक एक्सचेंजों को प्रमाणपत्र भिजवाए जाते हैं।

इसके अतिरिक्त, यह पुष्टि करते हुए कि शेयर पूंजी की लेखापरीक्षा की पुनर्गणना की जाती हो, कंपनी की कुल जारी पूंजी फिजिकल रूप में शेयरों की कुल संख्या के आधार पर होती है और एनएसडीएल तथा सीएसडीएल द्वारा धारित कुल डीमैटेरियलाइज शेयरों की संख्या का विवरण त्रैमासिक आधार पर बोर्ड के समक्ष प्रस्तुत किया जाता है। शेयर पूंजी की लेखापरीक्षा की पुनर्गणना की एक प्रति स्टॉक एक्सचेंजों को भी प्रस्तुत की जाती है।

ई. 31 मार्च, 2020 को शेयरहोल्डिंग का वितरण

1) होल्डिंग के आकार के अनुसार आईआरसीटीसी के शेयरों का वितरण 31 मार्च, 2020 को इस प्रकार है:

श्रेणी	शेयरधारकों की संख्या			धारक का %	शेयरों की संख्या			शेयरधारिता का %
	फोन धारक	डीमैट होल्डर	कुल धारक		फोन धारक	डीमैट होल्डर	कुल धारक	
1 से 500	3	338058	338061	99.38	207	9351768	9351975	5.85
501 से 1000	0	1278	1278	0.38	0	925129	925129	0.58
1001 से 2000	0	467	467	0.14	0	670911	670911	0.42
2001 से 3000	0	102	102	0.03	0	252463	252463	0.16
3001 से 4000	0	42	42	0.01	0	145259	145259	0.09
4001 से 5000	0	40	40	0.01	0	181374	181374	0.11
5001 से 10000	0	79	79	0.02	0	548302	548302	0.34
10001 से अधिक	0	94	94	0.03	0	147924587	147924587	92.45
कुल	**3**	**340160**	**340163**	**100**	**207**	**159999793**	**160000000**	**100**

2) 31 मार्च, 2020 को शेयरहोल्डिंग पैटर्न:

श्रेणी	शेयरधारकों की संख्या	शेयरों की कुल संख्या	शेयरधारिता का %
भारत के राष्ट्रपति	1	139840000	87.4
म्युचुअल फंड	15	3278108	2.05
वैकल्पिक निवेश निधि	4	74403	0.05
विदेशी पोर्टफोलियो निवेशक	32	2727505	1.70
वित्तीय संस्थान/बैंक	2	155485	0.10
बीमा कंपनियां	8	87422	0.05
प्रवासी व्यक्ति	331644	11277572	7.05
गैर-प्रवासी भारतीय	2477	356245	0.22
क्लियरिंग सदस्य	333	616595	0.39
कॉरपोरेट निकाय	609	1120756	0.70
ट्रस्ट	3	67274	0.04
कर्मचारी	268	58103	0.04
प्रवासी एचयूएफ	3838	276024	0.17
गैर-प्रवासी, नॉन-रीपेट्रिएट	927	64508	0.04
कुल	**3,40,161**	**16,00,00,000**	**100**

3) 31 मार्च, 2020 को शीर्ष 10 शेयरधारकों की स्थिति:

श्रेणी	शेयरों की कुल संख्या	शेयरधारिता का %
भारत के राष्ट्रपति	139840000	87.4
केनरा रॉबेको म्युचुअल फंड खाता केनरा रॉबेको कंजर्वेटिव हाइब्रिड फंड	968872	0.60
रिलायंस कैपिटल ट्रस्टी कंपनी लिमि. - खाता	903389	0.56
फाइडेलिटी फंडस - इंडिया फोकस फंड	788683	0.49
कुवैत इन्वेस्टमेंट अथॉरिटी फंड 227	744250	0.47
सुंदरम म्युचुअल फंड खाता सुंदरम स्मॉल कैपिटल फंड	521747	0.33
पाइनब्रिज ग्लोबल फंड - पाइनब्रिज इंडिया इक्विटी फंड	496278	0.31
प्रिंसिपल मिडकैप फंड	252712	0.16
आईटीपीएल - इन्वेस्को इंडिया टैक्स प्लान	210541	0.13
एंजल ब्रोकिंग लिमिटेड	176961	0.11
कुल	**144903433**	**90.56**

4) 31 मार्च, 2020 को शेयरधारकों के भौगोलिक वितरण की स्थिति:

शहर का नाम	फोलियो/ धारकों की संख्या	प्रतिशत	होल्डिंग	प्रतिशत
दिल्ली	19443	5.62	140751771	87.97
मुंबई	46029	13.3	9440279	5.89
चेन्नै	8714	2.52	487358	0.3
कोलकाता	10199	2.95	501889	0.31
अहमदाबाद	9886	2.86	429593	0.27
बेंगलुरु	13911	4.02	809730	0.51
पुणे	13306	3.84	448303	0.28
हैदराबाद	10101	2.92	404172	0.25
अन्य शहर	214340	61.97	6726905	4.22
कुल	**345929**	**100**	**160000000**	**100**

एफ. शेयरों एवं लिक्विडिटी का डीमैटेरियलाइजेशन:

कंपनी के शेयर डीमैटेरियलाइज रूप में हैं और दोनों डिपॉजिटरी अर्थात् नेशनल सिक्योरिटीज डिपॉजिटरी लिमिटेड (एनएसडीएल) और सेंट्रल डिपॉजिटरी सर्विसेस (इंडिया) लिमिटेड (सीडीएसएल) के सिस्टम के तहत ट्रेडिंग के लिए उपलब्ध हैं।

शेयर पूंजी लेखापरीक्षा की पुनर्गणना से यह पुष्टि होती है कि कंपनी की कुल जारी पूंजी फिजिकल रूप में शेयरों की कुल संख्या के अनुसार है और एनएसडीएल तथा सीएसडीएल के पास वाले कुल डीमैटेरियलाइज शेयरों की संख्या का विवरण त्रैमासिक आधार पर बोर्ड के समक्ष प्रस्तुत किया जाता है और निर्धारित समयावधि में स्टॉक एक्सचेंजों को भी प्रस्तुत किया जाता है।

31 मार्च, 2020 डीमैटेरियलाइज और फिजिकल मॉड में रखे गए शेयरों की संख्या

श्रेणी	कुल शेयर	इक्विटी का %
वास्तविक स्वरूप में धारित शेयर	207	नेगलिजिबल
एनएसडीएल के साथ डी-मेटेरियलाइज रूप में शेयर	153512872.00	95.95
सीडीएसएल के साथ डी-मेटेरियलाइज रूप में शेयर	6486921.00	4.05
कुल	**160000000**	**100**

डिपॉजिटरी के नाम और पते इस प्रकार हैं :

नेशनल सिक्योरिटीज डिपॉजिटरी लिमिटेड	सेंट्रल डिपॉजिटरी सर्वसेस (इंडिया) लिमिटेड
ट्रेड वर्ल्ड, ए-विंग, चौथा तल, कमला मिल्स कंपाउंड, लोअर परेल, मुंबई - 400 013	मैराथन फ्यूचुरेक्स, ए-विंग, 25वां तल, एनएम जोशी मार्ग, लोअर परेल, मुंबई - 400 013

जी. बकाया जीडीआर/एडीआर/वारंट अथवा कोई कन्वर्टिबल इंस्ट्रूमेंट :

कंपनी ने कोई जीडीआर/एडीआर/वारंट अथवा कोई कन्वर्टिबल इंस्ट्रूमेंट जारी नहीं किए हैं, जिनसे इक्विटी पर प्रभाव पड़ता हो। अतः, 31 मार्च 2020 को कोई जीडीआर/एडीआर/वारंट अथवा कोई कन्वर्टिबल इंस्ट्रूमेंट बकाया नहीं थे।

एच. प्लांट लोकेशन / ऑपरेटिंग यूनिट्स

कंपनी का पंजीकृत और कॉरपोरेट कार्यालय दिल्ली में है। इसके अलावा, कंपनी भारत भर में विभिन्न क्षेत्रीय और आंचलिक कार्यालयों के साथ ही अपने रेल नीर प्लांटों के माध्यम से अपना कार्य करती है। रेल नीर प्लाटों और विभिन्न राज्यों में स्थित क्षेत्रीय कार्यालयों के सूची कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

आई. पंजीकृत कार्यालय से पत्राचार के लिए पता (इस रिपोर्ट के अंतर्गत शामिल कॉरपोरेट गवर्नेंस संबंधी मामलों के लिए)

श्रीमती सुमन कालरा,
कंपनी सचिव एवं अनुपालन अधिकारी
11वां तल, बी-148, स्टेटसमैन हाउस,
बाराखंबा रोड, नई दिल्ली-110001
टेलीफोन : 91-11-23327746
ई-मेल आईडी : कंपनीsecretaryirctc.com
वेबसाइट : www.irctc.com

जे. कंपनी द्वारा प्राप्त समस्त क्रेडिट रेटिंग की सूची:

कंपनी ने वर्ष 2019-20 के दौरान किसी एजेंसी से कोई क्रेडिट रेटिंग प्राप्त नहीं की है।

के. वस्तु मूल्य जोखिम अथवा विदेशी विनियम जोखिम और बचावी गतिविधियां:

इस खंड के तहत कोई प्रकटीकरण कंपनी पर लागू नहीं है।

11.0 अन्य प्रकटीकरण

(i) कंपनी ने कंपनी अधिनियम, 2013, सेबी एलओडीआर, आईसीएसआई और सार्वजनिक उद्यम विभाग द्वारा जारी सेक्रेटेरियल मानकों और जैसा इस रिपोर्ट के क्र. सं. 11 (iii) में उल्लिखित है, को छोड़कर सार्वजनिक उद्यम विभाग सीपीएसई के लिए कॉरपोरेट गवर्नेंस संबंधी दिशानिर्देशों की समस्त आवश्यकताओं का अनुपालन किया है।

(ii) **समग्र रूप से महत्वपूर्ण संबद्ध पार्टी ट्रांजेक्शंस, जिनमें काफी हद तक कंपनी के हितों से टकराने की क्षमता होती है :** कंपनी अधिनियम, 2013, सेबी (एलओडीआर) विनियम, 2015 और अपेक्षित लेखा मानकों (कंपनी के वित्तीय विवरण की टिप्पणियों में) की आवश्यकतानुसार संबद्ध पार्टी से आर्म्स लेंग्थ बेसिस पर ट्रांजेक्शंस किए जाते हैं। कंपनी ने अधिनियम और लिस्टिंग विनियम के आधार पर कंपनी तथा इसकी संबद्ध पार्टियों के बीच एक संबद्ध पार्टी ट्रांजेक्शन (आरपीटी) नीति तथा ट्रांजेक्शन की डीलिंग का तरीका तैयार किया है। बोर्ड द्वारा अनुमोदित संबद्ध पार्टी ट्रांजेक्शन को कंपनी की वेबसाइट के लिंक https://irctc.com/assets/images/irctcRelatedšPartyšTransactionsš03.08.2019šCBšCommentsš05.08.2.pdf पर देखा जा सकता है।

(iii) **पिछले तीन वर्षों के दौरान इसके अनुपालन न किए जाने, स्टॉक एक्सचेंज अथवा किसी वैधानिक प्राधिकरण द्वारा लागू दंडों का ढांचा अथवा पूंजी बाजारों से संबंधित किसी मामले संबंधी विवरण :** जैसा सचिवालीय लेखापरीक्षा रिपोर्ट में खुलासा किया गया है, ऐसी कोई घटना नहीं हुई है, जब किसी वैधानिक प्राधिकरण द्वारा कंपनी पर न तो लागू कानून, न सरकारी दिशानिर्देशों के अंतर्गत कोई अनुपालन न किए जाने पर कोई दंड लगाया गया हो।

वैधानिक और प्रक्रियात्मक अनुपालनों पर नज़र रखे जाने के लिए कंपनी की अपनी कार्यप्रणाली है। बोर्ड को तत्संबंधी स्थिति की रिपोर्ट दी जाती है ताकि कंपनी के लिए लागू समस्त कानूनों का समुचित अनुपालन सुनिश्चित हो सके।

कंपनी ने सेबी (एलओडीआर) विनियम, 2015 की संशोधित आवश्यकताओं का अनुपालन किया है। कंपनी ने 31 जनवरी, 2020 को निदेशक मंडल के गठन के संबंध में अनुपालन नहीं किया था, जबकि बोर्ड में स्वतंत्र निदशकों की तीन रिक्तियां थी, क्योंकि ये नियुक्तियां प्रशासनिक मंत्रालय (अर्थात् रेल मंत्रालय) द्वारा की जाती हैं। चूंकि, कंपनी के निदेशकों की नियुक्ति का अधिकार भारत के राष्ट्रपति को है, कंपनी ने इस संबंध में आवश्यक कार्रवाई के लिए रेल मंत्रालय से आग्रह किया है।

(iv) **विजिल मेकेनिज्म :** कंपनी अधिनियम, 2013, के अनुच्छेद 177 के अनुपालन में, कंपनी पुष्टि करती है कि सभी कर्मचारियों और ग्राहकों के लिए एक विजिल मेकेनिज्म काम कर रहा है, जहां आईआरसीटीसी की व्हिसल ब्लोअर नीति के माध्यम से किसी भी गैरकानूनी अथवा गैर-नीति संबंधी कार्यों, वास्तविक अथवा संभावित धोखाधड़ी की रिपोर्ट मुख्य सतर्कता अधिकारी अथवा अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक को सीधे की जा सकती है।

इससे इसकी समस्त व्यापारिक गतिविधियों में नीतिगत व्यवहार को बढ़ावा भी मिलता है। कंपनी यह भी पुष्टि करती है कि लेखापरीक्षा समिति को प्रत्येक कर्मचारी की जानकारी दी गई है। व्हिसल ब्लोअर नीति का उद्देश्य ऐसा कार्य वातावरण तैयार करना है, जहां कर्मचारी किसी गलत कार्रवाई तथा अस्वीकार्य कार्यप्रक्रिया के लिए आवाज उठा सकें, जिनके लिए वे महसूस करते हों कि कंपनी उन पर कार्रवाई करेगी। इसका उद्देश्य कंपनी में अनियमितताओं के संबंध में अपनी आवाज उठाने वाले कर्मचारियों को संरक्षित करना है। व्हिसल ब्लोअर नीति कंपनी की वेबसाइट www.irctc.com पर उपलब्ध है।

(v) **वह वेब लिंक, जहां मैटेरियल सब्सिडरी के निर्धारिण के लिए नीति का खुलासा होता है :** वर्तमान में, कंपनी की कोई सहायक कंपनी नहीं है। मैटेरियल सब्सिडरी के निर्धारिण के लिए नीति का वेबलिंक https://irctc.com/assets/images/irctcPolicy%20for%20determining%20Material%20Subsidiary.pdf पर अपलोड किया गया है।

(vi) **जैसा सेबी एलओडीआर के विनियम 32 (7ए) के अंतर्गत निर्दिष्ट है, प्राथमिक रूप से आबंटन अथवा अर्हक संस्थानों की प्लेसमेंट के माध्यम से उगाही गई निधि के उपयोग के विवरण :** वर्ष के दौरान, प्राथमिक रूप से आबंटन अथवा अर्हक संस्थानों की प्लेसमेंट के माध्यम से किसी निधि की उगाही नहीं की गई है।

(vii) **निदेशक की अपात्रता संबंधी प्रमाणपत्र :** सेबी (लिस्टिंग ऑब्लिगेशन एंड डिस्क्लोजर रिक्वायरमेंट) विनियम, 2015 के विनियम 34(3) और शेड्यूल-V के पैरा सी खंड 10(i) के अनुपालन में, प्रैक्टिस कर रहे कंपनी सेक्रेटी के रूप में मैसर्स अमित अग्रवाल एंड एसोसिएट्स से प्राप्त प्रमाणपत्र हुआ है, जिसमें उल्लेख है कि कंपनी के निदेशक मंडल में बोर्ड/कॉरपोरेट मामले मंत्रालय अथवा ऐसे किसी विधिक प्राधिकरण द्वारा किसी भी निदेशक को नियुक्त किए जाने अथवा कंपनी के निदेशक के रूप में कार्य करते रहने से से डीबार अथवा अपात्र घोषित नहीं किया गया है, जिसका विवरण परिशिष्ट बी-4 में दिया गया है।

(viii) **बोर्ड की समिति की सिफारिशें :** वर्ष 2019-20 के दौरान, बोर्ड ने बोर्ड की समिति द्वारा समय-समय पर की गई सभी सिफारिशों को स्वीकार किया है।

(ix) **कंपनी द्वारा वैधानिक लेखापरीक्षक उनकी कंपनी के लिए समस्त सेवाओं के बदले अदा की गई कुल समेकित फीस :** वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान वैधानिक लेखापरीक्षक उनकी कंपनी के लिए समस्त सेवाओं के बदले अदा की गई कुल समेकित फीस का विवरण नीचे दिया गया है:

क्र. सं.	विवरण	राशि (करोड़ रु. में)
1.	वैधानिक लेखापरीक्षा शुल्क, कर लेखापरीक्षी शुल्क और सीमित समीक्षा शुल्क	0.16

(x) **वर्ष 2019-20 में कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न (रोकथाम, निषेध और निवारण) अधिनियम, 2013 के अंतर्गत खुलासा :** कंपनी कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न की रोकथाम के लिए प्रतिबद्ध है और ऐसी किसी घटना के संज्ञान की स्थिति में त्वरित कार्रवाई की जाती है।

वर्ष के दौरान दर्ज की गई शिकायतों की संख्या	वर्ष के दौरान कितनी शिकायतों का निपटान किया गया	वर्ष के दौरान लंबित शिकायतों की संख्या
एक	एक	शून्य

(xi) **बोर्ड के सदस्यों और वरिष्ठ प्रबंधन के लिए आचरण संहिता :**

सेबी (लिस्टिंग ऑब्लिगेशंस एंड डिस्क्लोजर रिक्वायरमेंट) विनियम, 2015 और कॉरपोरेट गवर्नेंस पर सार्वजनिक उद्यम विभाग के दिशानिर्देशों के अनुसार, बोर्ड के सभी सदस्य और वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान आचरण संहिता के अनुपालन की पुष्टि की गई है। आचरण संहिता और प्रमुख मूल्यों (01 अप्रैल, 2005 से) को www.irctc.com वेबसाइट पर डाला गया है।

वर्ष 2019-20 के दौरान निदेशक मंडल और वरिष्ठ प्रबंधन सदस्यों से आचरण संहिता और प्रमुख मूल्यों के अनुपालन संबंधी पावती की पुष्टि करते हुए घोषणापत्र पर अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक द्वारा हस्ताक्षर किए गए हैं। जिसका विवरण अनुबंध .... में दिया गया है।

(xii) **आईआरसीटीसी लिमिटेड की प्रतिभूतियों की इनसाइड ट्रेडिंग की रोकथाम के लिए संहिता :**

समय-समय पर संशोधित, सिक्योरिटी एंड एक्सचेंज बोर्ड ऑफ इंडिया (इनसाइड ट्रेडिंग की रोकथाम) विनियम, 2015 के अनुपालन के क्रम में, कंपनी ने **इनसाइडर्स द्वारा ट्रेडिंग के विनियमित, मॉनिटर करने तथा उसकी रिपोर्ट के लिए आचरण संहिता** तथा **इनसाइडर ट्रेडिंग की रोकथाम के लिए फेयर डिस्कलोजर प्रेक्टिसिस की संहिता** तैयार और क्रियान्वित की है।

संहिता का उद्देश्य कसी इनसाइडर द्वारा अप्रकाशित मूल्य संवेदी जानकारी के आधार पर कंपनी के शेयरों के क्रय और/अथवा विक्रय को रोकना है। इस संहिता के अंतर्गत, नामित कर्मचारी/इनसाइडर (सभी निदेशक और मुख्य सतर्कता अधिकारी, प्रमुख प्रबंधन अधिकारी, सभी समूह महाप्रबंधक, सभी महाप्रबंधक, वित्त इकाइयों/मंडलों/क्षेत्रों के सभी वित्त प्रमुख, सभी जोन/क्षेत्रों/संयंत्रों के प्रमुख भले ही उनका पदनाम कुछ भी हो) उप महाप्रबंधक स्तर तक के सभी कर्मचारी, खाता, बजट, वित्तीय सेवा और कॉरपोरेट फाइनेंस के डायरेक्ट टेक्सेशन विभाग, कंपनी सचिवालय और विधि विभाग में कार्यरत सभी कर्मचारी, अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक/कार्यकारी वित्त निदेशक सचिवालय में कार्यरत सभी कर्मचारी, कोई भी सपोर्ट स्टाफ जैसे सूचना प्रौद्योगिकी स्टाफ, जिनकी यूपीएसआई में पहुंच हो और कोई अन्य प्रमुख व्यक्ति, जो अनुपालन अधिकारी की राय में **नामित कर्मचारी** की श्रेणी में आता हो और उनके नजदीकी सम्बंधियों को ट्रेडिंग विंडो और अन्य विनिर्दिष्ट अवधियों के बंद होने की स्थिति में कंपनी के शेयरों/यौगिकों की डीलिंग करने की मनाही है।

निर्धारित संहिता के अनुसार, आईआरसीटीसी की प्रतिभूतियों पर, निर्धारित सीमा से आगे, कार्रवाई के संबंध में अनुपालन अधिकारी की अनुमति अपेक्षित होती है। सभी नामित कर्मचारियों से भी अपेक्षा होती है कि वे संहिता में परिभाषित अनुसार आवधिक जानकारियों का खुलासा करेंगे।

इनसाइडर ट्रेडिंग कोड की प्रति कंपनी की वेबसाइट के लिंक : https://irctc.com/assets/images/irctc%20CODE%20OF%20CONDUCT%20FOR%20REGUL-TING%20Ed§%20REPORTING%20TR-DING%20BY%20DESIGN-TED%20PERSONS%20Ed§%20EIR%20IMMEDI-TE%20REL-TIVES.pdf पर उपलब्ध है।

(xiii) सेबी (एलओडीआर) विनियम **2015** के विनियम 46 के उप-विनियम (2) की धारा (बी) से (i) के विनियम 17 से 27 में कॉरपोरेट गवर्नेंस की दी गई अपेक्षाओं का अनुपालन किया जाता है।

(xiv) **डीमैट सस्पेंस अकाउंट/अनक्लेम्ड सस्पेंस अकाउंट के संबंध में खुलासा :** वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान, कंपनी कंपनी का डीमैट सस्पेंस अकाउंट/अनक्लेम्ड सस्पेंस अकाउंट में कोई शेयर नहीं था।

(xv) **अदावा लाभांश :** कंपनी के अनपेड लाभांश खाते में हस्तांतरण की तारीख से सात वर्ष तक अनपेड/अनक्लेम्ड बची लाभांश राशि को केंद्र सरकार द्वारा निवेशकों के शिक्षण और संरक्षा फंड (आईईपीएफ) में हस्तांतरित कर दिया जाता है। इस समय, आईईपीएफ में हस्तांतरण के लिए कोई राशि बकाया नहीं है। तथापि, वर्ष 2019-20 के अंतरिम लाभांश की अनपेड/अनक्लेम्ड राशि का विवरण कंपनी की वेबसाइट www.irctc.com पर अपलोड कर दिया गया है।

(xvi) **कुल व्यय के साथ-साथ वित्तीय व्यय –** प्रशासनिक व्यय और कार्यालयी व्यय के प्रतिशत के रूप में प्रशासनिक और कार्यालयी व्यय के विवरण वर्ष 2019-20 के कुल व्यय का 7.70% प्रतिशत थे।

(करोड़ रु. में)

विवरण	2019-20	2018-19
अन्य व्यय	123.96	166.32
वित्तीय लागत	7.27	2.36
कुल व्यय	1609.30	1517.77
अन्य व्यय/कुल व्यय (%)	7.70	10.96
वित्तीय लागत/कुल व्यय (%)	0.45	0.14

(xvii) **लेखापरीक्षा अर्हताएं :** कंपनी अनर्हक वित्तीय विवरणों की एक व्यवस्था सुनिश्चित करने के लिए हर संभव प्रयास कर रही है। लेखापरीक्षा अर्हताओं के लिए, मैसर्स सर्व एंड एसोसिएट्स, चार्टर्ड अकाउंटेंट द्वारा 31 मार्च, 2020 को समाप्त वित्त वर्ष के वित्तीय विवरणों पर स्वतंत्र लेखापरीक्षकों की रिपोर्ट प्रस्तुत की गई है, जो देखी जा सकती है।

(xviii) कंपनी का अपने निदेशकों अथवा प्रबंधन अथवा उनके सम्बंधियों अथवा कंपनियों और फर्मों इत्यादि के साथ कोई मैटेरियल, वित्तीय और वाणिज्यिक लेनदेन नहीं हुआ है, जिनमें निदेशकों और/अथवा भागीदारों के रूप में उनका कोई सीधा अथवा उनके सम्बंधियों के माध्यम से कोई हित निहित नहीं था।

(xix) व्यय की किसी ऐसी मदों को लेखा खातों में डेबिट नहीं किया गया है, जो वर्ष 2019-20 के दौरान व्यापारिक उद्देश्यों के अंतर्गत नहीं आती हैं।

(xx) **वैयक्तिक प्रकृति वाले व्यय और निदेशक मंडल तथा शीर्ष प्रबंधन पर किए गए व्यय :** वर्ष के दौरान, कंपनी द्वारा ऐसा कोई व्यय नहीं किया गया है, जो निदेशकों और शीर्ष प्रबंधन के लिए वैयक्तिक व्यय की प्रकृति के हों, सिवाय उस व्यय के, जो भारत सरकार के वेतनमानों के अनुरूप उनके पारिश्रमिक के रूप में अदा किया जाता है, जैसा इस रिपोर्ट के एकमात्र वित्तीय विवरण के भाग के रूप में टिप्पणी सं. 44 में खुलासा किया गया है।

(xxi) वित्त वर्ष 2019-20 के वित्तीय विवरण कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुच्छेद 133 के अंतर्गत परिपत्रित भारतीय लेखाकरण मानकों के अनुसार तैयार किए गए हैं।

(xxii) कंपनी द्वारा जोखिम वाले क्षेत्रों में अपनी परियोजनाओं से संबद्ध जोखिमों के बारे में आवधिक तौर पर सूचित किया जाता है। जोखिम प्रबंधन से संबंधित विवरण प्रबंधन की वार्ता और विश्लेषण रिपोर्ट में **जोखिम और चिंताएं** शीर्षक के तहत दिए गए हैं।

12.0 विवेकपूर्ण अपेक्षाएं :

क) **बोर्ड :** कार्यकारी पूर्ण-कालिक अध्यक्ष कंपनी के प्रमुख हैं।

ख) **शेयरधारकों के अधिकार :** 30 सितंबर 2019 को समाप्त छमाही के वित्तीय परिणाम 15 नवंबर 2019 को फाइनेंशियल एक्सप्रेस (अंग्रेजी), इंडियन एक्सप्रेस (अंग्रेजी) और जनसत्ता (हिंदी) में प्रकाशित किए गए थे और उन्हें कंपनी की वेबसाइट पर भी अपलोड किया गया था। तथापि, अलग से छमाही रिपोर्ट प्रत्येक शेयरधारक के घर पर नहीं भिजवाई गई है। महत्वपूर्ण घटनाओं तथा स्टॉक एक्सचेंजों को उनकी जानकारियों का खुलासा कंपनी की वेबसाइट पर किया गया है ताकि शेयरधारकों और काफी हद तक जनता को ऐसी घटनाओं की जानकारी मिल सके।

ग) **लेखापरीक्षा अर्हताएं :** मैसर्स सर्व एसोसिएट्स, वैधानिक लेखापरीक्षक द्वारा जारी वर्ष 2019-20 की असंशोधित लेखापरीक्षा रिपोर्ट।

घ) **आंतरिक लेखापरीक्षक की रिपोर्ट :** लेखापरीक्षा समिति को सीधे दी गई आंतरिक लेखापरीक्षा रिपोर्ट।

13.0 सीईओ/सीएफओ का प्रमाणन

सेबी एलओडीआर के विनियम 17(8) के क्रम में, श्री एम. पी. मल्ल, अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक (सीईओ) और श्री अजीत कुमार, निदेशक (वित्त) एवं सीएफओ द्वारा हस्ताक्षरित प्रमाणपत्र लेखापरीक्षा समिति की 10 जुलाई, 2020 को संपन्न 54वीं बैठक में प्रस्तुत किया गया था और तब निदेशक मंडल ने इसे उसी दिन आयोजित अपनी 107वीं बैठक में प्रस्तुत किया था। लेखापरीक्षा समिति और निदेशक मंडल को प्रस्तुत पूर्णतया हस्ताक्षरित प्रमाणपत्र **परिशिष्ट-बी** के रूप में संलग्न है।

14.0 सार्वजनिक उद्यम विभाग द्वारा कॉरपोरेट गवर्नेंस की रेटिंग

जैसा सीपीएसई के सार्वजनिक उद्यम विभाग के कॉरपोरेट गवर्नेंस संबंधी दिशानिर्देश, 2010 के अंतर्गत अपेक्षित है, आपकी कंपनी ने अपनी कॉरपोरेट गवर्नेंस संबंधी रिपोर्ट निर्धारित प्रारूप पर रेल मंत्रालय और सार्वजनिक उद्यम विभाग को निर्धारित समयावधि में भिजवाई है।

सार्वजनिक उद्यम विभाग ने वर्ष 2018-19 के दौरान आईआरसीटीसी को उत्कृष्ट रेटिंग दी थी। स्व-मूल्यांकन के आधार पर, वर्ष 2019-20 के दौरान कंपनी को **उत्कृष्ट** रेटिंग मिलना संभावित है।

15.0 सचिवालीय लेखापरीक्षा

सचिवालीय लेखापरीक्षा मैसर्स अमित अग्रवाल एंड एसोसिएट्स, प्रेक्टिसिंग कंपनी सेक्रेटरी द्वारा की गई है, जो कंपनी अधिनियम, 2013, लिस्टिंग विनियम और सार्वजनिक उद्यम विभाग के दिशानिर्देशों के अनुपालन के संबंध में है। सचिवालीय लेखापरीक्षा की रिपोर्ट बोर्ड की रिपोर्ट का हिस्सा होगी।

सेबी के परिपत्र सं. सीआईआर/सीएफडी/सीएमडी1/27/2-19, दिनांक 08.02.2019 की अपेक्षाओं के क्रम में, मैसर्स अमित अग्रवाल एंड एसोसिएट्स ने सेबी के लागू दिशानिर्देशों के अनुपालन के संबंध में जांच की है और वार्षिक सेक्रेटेरियल अनुपालन रिपोर्ट जारी की है, जो 19 जून, 2020 को स्टॉक एक्सचेंजों को भिजवाई गई थी।

16.0 कॉरपोरेट गवर्नेंस का अनुपालन

आंकड़ों के संबंध में यह रिपोर्ट विधिक अपेक्षाओं को पूरा करती है, जिसका खुलासा वर्ष 2019-20 की कॉरपोरेट गवर्नेंस रिपोर्ट में किया जाना चाहिए। कॉरपोरेट गवर्नेंस की शर्तों के संबंध में प्रेक्टिसिंग कंपनी सेक्रेटरी से प्राप्त प्रमाणपत्र इस रिपोर्ट में **परिशिष्ट बी-3** के रूप में संलग्न है।

निदेशक मंडल के लिए उनकी ओर से

(एम. पी. मल्ल)
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
डीआईएन: 02316235

दिनांक: 18 अगस्त 2020
स्थान: नई दिल्ली

परिशिष्ट-"बी-1"

वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान निदेशक मंडल और कंपनी के वरिष्ठ प्रबंधन दल के सभी सदस्यों के आचरण एवं कंपनी के महत्वपूर्ण मूल्यों संबंधी अनुपालन के संबंध में अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक की घोषणा

मैं, **एम.पी.मल्ल**, अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक, भारतीय रेलवे खानपान एवं पर्यटन निगम लिमिटेड, एतद् द्वारा घोषणा करता हूं कि निदेशक मंडल और कंपनी के वरिष्ठ प्रबंधन दल के सभी सदस्यों ने वर्ष 2019-20 के दौरान अपने आचरण एवं कंपनी के महत्वपूर्ण मूल्यों संबंधी अपने अनुपालन की पुष्टि कर दी है।

(एम.पी.मल्ल)
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
डीआईएन: 02316235

दिनांक: 18 अगस्त 2020
स्थान: नई दिल्ली

परिशिष्ट-"बी-2"

अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक (मुख्य कार्यकारी अधिकारी) और निदेशक/वित्त (मुख्य वित्त अदिकारी) का प्रमाणन

(क) हमने इस तिमाही और 31 मार्च, 2020 को समाप्त वर्ष के वित्तीय विवरणों और नकदी प्रवाह की जांच की है हमें मिली सर्वश्रेष्ठ जानकारी तथा विश्वास के अनुसार –

i. इल विवरणों में समग्र रूप से कोई असत्य विवरण अथवा किसी तथ्य संबंधी चूक नहीं है अथवा ऐसे कोई विवरण नहीं हैं जिनसे भ्रम होता हो।

ii. ये विवरण एकसाथ कंपनी के कार्यों का एक सत्य और निष्पक्ष दृष्टिकोण प्रस्तुत करते हैं तथा ये विद्यमान लेखाकरण मानकों, लागू कानूनों तथा विनियमों के अनुसार हैं।

(ख) हमें मिली सर्वश्रेष्ठ जानकारी तथा विश्वास के अनुसार, वर्ष के दौरान कंपनी द्वारा कोई ऐसे ट्रांजेक्शन नहीं किए गए हैं, जो धोखाधड़ी वाले गैर–कानूनी अथवा कंपनी की आचरण संहिता का उल्लंघन करते हों।

(ग) हम वित्तीय रिपोर्टिंग के लिए आंतरिक नियंत्रण बनाए रखने तथा उन्हें स्थापित करने की जिम्मेवारी को स्वीकार करते हैं और हमने वित्तीय रिपोर्टिंग के संबंध में कंपनी के आंतरिक नियंत्रण सिस्टम की प्रभाविता का मूल्यांकन किया है तथा हमने लेखापरीक्षकों और लेखापरीक्षा समिति को यह खुलासा किया है कि हमें मिली सर्वश्रेष्ठ जानकारी तथा विश्वास के अनुसार उक्त आंतरिक नियंत्रण के डिजाइन अथवा ऑपरेशन में कोई सापेक्ष कमी नहीं है।

(घ) हमने लेखापरीक्षकों और लेखापरीक्षा समिति को यह बताया है कि :

i. वर्ष के दौरान आंतरिक नियंत्रण सिस्टम में कोई महत्वपूर्ण परिवर्तन नहीं है।

ii. लेखाकरण नीतियों में कोई महत्वपूर्ण परिवर्तन नहीं है। लेखाकरण नीतियों में ऐसा कोई बदलाव जिससे लेखाकरण नीतियों में कोई महत्वपूर्ण प्रभाव नहीं आता हो, वर्ष के दौरान निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित किया गया है और उसका खुलासा वित्तीय परिणामों की टिप्पणियों में किया गया है।

iii. धोखाधड़ी की ऐसी कोई घटनाएं नहीं हुई हैं जिनकी हमें जानकारी न हो।

एम.पी.मल्ल
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
डीआईएन: 02316235

अजीत कुमार
निदेशक/वित्त (सीएफओ)
डीआईएन: 07247362

दिनांक: 10 जुलाई, 2020
स्थान: दिल्ली

परिशिष्ट-"बी-3"

कॉरपोरेट गवर्नेंस संबंधी प्रमाणपत्र

सेवा में,

सभी सदस्य,
भारतीय रेलवे खानपान एवं पर्यटन निगम लिमिटेड
11वां तल, बी-148, स्टेट्समैन हाउस,
बाराखंबा रोड, नई दिल्ली-110001, भारत

जैसा सार्वजनिक उद्यम विभाग, भारी उद्योग एवं सार्वजनिक उपक्रम मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा जारी केंद्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों के लिए कॉरपोरेट गवर्नेंस संबंधी दिशानिर्देशों के अनुपालन के संबंध में व्यवस्था है, हमने **भारतीय रेलवे खानपान एवं पर्यटन निगम लिमिटेड** (जिसे यहां से आगे कंपनी कहा जाएगा) द्वारा 31 मार्च, 2020 को समाप्त अवधि को कॉरपोरेट गवर्नेंस की शर्तों के अनुपालन की जांच की है।

कॉरपोरेट गवर्नेंस की शर्तों का अनुपालन करना प्रबंधन की जिम्मेदारी है। हमारी जांच प्रक्रियाओं और उनके कार्यान्वयन की जांच तक सीमित थी, जैसा उपर्युक्त दिशानिर्देशमों में उल्लेख है, जो कंपनी के कॉरपोरेट गवर्नेंस की शर्तों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए अपनाई गई थीं। ये न तो कोई लेखापरीक्षा है, न ही कंपनी के वित्तीय विवरणों पर व्यक्त कोई राय है।

हमने समस्त जानकारी और स्पष्टीकरण प्राप्त कर लिए हैं, जो हमारी जानकारी और विश्वास के अनुसार श्रेष्ठ हैं, जो प्रमाणन के उद्देश्य से आवश्यक थे, जिन्हें उन रिकार्डों, दस्तावेजों, प्रमाणन इत्यादि के साथ उपलब्ध कराया गया है, जो हमारे लिए अपेक्षित थे।

हमारी राय में और हमारी जानकारी तथा ज्ञान और हमें दिए गए स्पष्टीकरणों के अनुसार ये श्रेष्ठ हैं, हम प्रमाणित करते हैं कि कंपनी ने सेबी (एलओडीआर) विनियम में उपर्युक्त उल्लिखित निर्धारित कॉरपोरेट गवर्नेंस की शर्तों का अनुपालन किया है और सार्वजनिक उद्यम विभाग द्वारा जारी कॉरपोरेट गवर्नेंस संबंधी दिशानिर्देशों में अपेक्षा की जाती है कि :

1) बोर्ड में स्वतंत्र निदेशकों की संख्या सेबी (एलओडीआर) विनियमों के अंतर्गत बोर्ड की कुल अपेक्षित संख्या के आधे से भी कम थी

और

2) कंपनी ने सेबी (एलओडीआर) विनियम, 2015 के अंतर्गत अपेक्षित वित्तीय विवरण तैयार नहीं किए हैं।

हम यह भी उल्लेख करते हैं कि अनुपालन न तो कमपनी की भावी व्यवहार्यता का एक आश्वासन है, न ही प्रभाविता का कोई कौशल है, जिसके द्वारा प्रबंधन ने कंपनी के कार्य किए हैं।

टिप्पणी : कोविड-19 महामारी के फैलने से उत्पन्न स्थिति को देखते हुए, हम 31 मार्च, 2020 को समाप्त अवधि के दस्तावेज, रिकार्ड एवं अन्य कागज़ात इत्यादि की जांच फिजिकल तरीके से नहीं कर सके हैं और हमें समस्त अपेक्षित जानकारी इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से उपलब्ध कराई गई थी।

कृते **अमित अग्रवाल एंड एसोसिएट्स**
(कंपनी सचिव)

सीएस अमित अग्रवाल
(प्रोपराइटर)
एम नं. एफ5311
सी.पी.नं. : 3647
यूडीआईएन: F005311B000395910

स्थान : दिल्ली
दिनांक : 29.06.2020

परिशिष्ट-"बी-4"

निदेशकों को अपात्र न माने जाने संबंधी प्रमाणपत्र

सिक्योरिटी एक्सचेंज बोर्ड ऑफ इंडिया (लिस्टिंग ऑब्लिगेशंस एंड डिस्कलोजर रिक्वायरमेंट) विनियम, 2015, जो उक्त लिस्टिंग विनियम के विनियम 34(3) के साथ पठित है, के शेड्यूल–5 की धारा सी के पैरा–10 के उप–पैरा (1) के अनुसार

सेवा में,

सभी सदस्य,
भारतीय रेलवे खानपान एवं पर्यटन निगम लिमिटेड
11वां तल, बी–148, स्टेट्समैन हाउस,
बाराखंबा रोड, नई दिल्ली–110001, भारत

जैसा सिक्योरिटीज एक्सचेंज ऑफ इंडिया (लिस्टिंग ऑब्लिगेशन एंड डिस्क्लोजर रिक्वायरमेंट) विनियम, 2015 के शेड्यूल–त के भाग–सी के पैरा 10 के उप–पैरा (i) में अपेक्षित है, हम एतद् द्वारा प्रमाणित करते हैं कि भारतीय रेल खानपान एवं पर्यटन निगम लिमिटेड के निदेशक मंडल का कोई भी निदेशक सेबी/ कॉरपोरेट कार्य मंत्रालय (एमसीए) अथवा ऐसे किसी वैधानिक प्राधिकरण द्वारा डीबार नहीं किया गया है अथवा नियुक्ति के लिए अथवा निदेशक के पद पर बने रहने के लिए अपात्र नहीं ठहराया गया है।

यह प्रमाणपत्र वित्त वर्ष 2019-2020 के लिए जारी किया जाता है।

कृते **अमित अग्रवाल एंड एसोसिएट्स**
(कंपनी सचिव)

सीएस अमित अग्रवाल
(प्रोपराइटर)
एम नं. एफ5311
सी.पी.नं. : 3647
यूडीआईएन: F005311B000395910

स्थान : दिल्ली
दिनांक : 29.06.2020

निदेशकों की रिपोर्ट का अनुबंध – "सी"

कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व एवं सतत् कार्यों की रिपोर्ट

1. कंपनी की कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व की नीति सहित परियोजनाओं का संक्षिप्त विवरण अथवा शुरु किए जाने वाले प्रस्तावित कार्यक्रमों की रुपरेखा और कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व एवं संतत् कार्यों की रिपोर्ट नति और परियोजनाओं अथवा कार्यक्रमों के वेबलिंक का संदर्भ:

कंपनी की सीएसआर नीति की संक्षिप्त रूपरेखा

अपनी कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व एवं सतत् उपायों के माध्यम से आईआरसीटीसी कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व एवं संतत् कार्यों की रिपोर्ट विजन डॉक्यूमेंट के माध्यम से निम्ननिखित उद्देश्य की प्राप्ति चाहती है:

"सामाजिक और आर्थिक रुप से पिछड़े कम्रियों के जीवन को प्रभावित तथा आने वाले समय में आईआरसीटीसी में सामाजिक उत्तरदायित्व गतिविधियों के माध्यम से सतत् एवं विकासीय परिवर्तन लाने हेतु अग्रणी बने रहना।"

आईआरसीटीसी में रहते हुए हमें विश्वास है कि, हमारी कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व एवं सतत् कार्यों की रिपोर्ट और सतत् गतिविधियों को सामाजिक, आर्थिक और पर्यावरण संबंधी चिंताएं दूर होंगी और यह कि केवल कुछ प्रयास करने अथवा परणामों के बजाय उनके सामाजिक, आर्थिक और पर्यावरण संबंधी प्रभावों पर ध्यान केंद्रित किया जाना चाहिए। हम अपनी गतिविधियों को इस तरह से क्रियान्वित करने के लिए प्रयासरत हैं कि कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व एवं सतत् कार्यों की रिपोर्ट और सतत् कार्यों का मनोविज्ञान हमारे संगठन का हिस्सा हो जाए और यह हमारी संगठनात्मक संस्कृति में झलकता हो और इसके विभिन्न व्यापारिक कार्यों तथा गतिविधियों में सभी कर्मचारियों की भागीदारी हो।

आईआरसीटीसी का कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व एवं सतत् कार्यों की रिपोर्ट दृष्टिकोण परोपकार और इसका विधिक बाध्यताओं से परे है। कंपनी द्वारा अपनी व्यापारिक कार्यप्रक्रियाओं और कार्यक्रमों का लाभ अपने कार्यक्षेत्र के आसपास की स्थानीय जनता को पहुंचाए जाने, उनका जीवन स्तर बढ़ाने तथा आर्थिक स्थिति में सुधार करने के साथ समाज के कमजोर वर्गों के विकास पर जोर देते हुए सामाजिक, पर्यावरणीय और नीतिगत चिंताओं के समाधान के लिए हर संभव उपाय किए गए हैं।

अपनी कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व एवं सतत् कार्यों की रिपोर्ट गतिविधियों की प्रभावी उपलब्धि के लिए, हमने गैर लाभकारी और सरकारी एजेंसियों के साथ विभिन्न गतिविधियों की शुरुआत के साथ पेय जल, स्वास्थ्य की देखभाल संबंधी उपकरण, पिछड़े क्षेत्रों के विकास के लिए इन्फ्रास्ट्रक्चर आदि जैसी व्यवस्थाएं उपलब्ध कराने की शुरुआत की है।

अधिनियम के शेड्यूल–VII में सूचीबद्ध गतिविधियों में से कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व एवं सतत् कार्यों की रिपोर्ट गतिविधियों/परियोजनाओं का चयन करते हुए कंपनी ने स्वास्थ्य, स्वच्छता, शिक्षा और पोषण जैसे मुद्दों को प्राथमिकता दी है, जो राष्ट्र विकास के एजेंडे की सबसे बढ़ी चिंताएं हैं।

आईआरसीटीसी संसाधनो के इष्टतम उपयोग से मेगा–परियोजनाओं की प्लानिंग, क्रियान्वयन और मॉनिटरिंग के लिए अन्य सीपीएसई के साश सहयोग के लिए तैयार हैं, ताकि अधिकतम सामाजिक आर्थिक अथवा पर्यावरणीय प्रभाव के लिए विशेषज्ञता और क्षमताओं के लिए सहयोग लिया जा सके।

वर्ष 2019-20 के दौरान, आईआरसीटीसी ने जनस्वास्थ्य, शिक्षा, स्वच्छता, पर्यावरण के क्षेत्रों कार्यों में निरंतरता बनाए रखने के लिए कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व एवं सतत् कार्यों की रिपोर्ट और सतत् विकास के लिए अनेक कदम उठाए हैं। आईआरसीटीसी द्वारा वर्ष के दौरान कुछ महत्वपूर्ण कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व एवं सतत् कार्यों की रिपोर्ट एवं सतत् गतिविधियों के विवरण नीचे दिए गए हैं:

i. **धालाई त्रिपुरा के आकांक्षी जिला के लिए स्वास्थ्य देखभाल उपकरणों की व्यवस्था**

   आईआरसीटीसी ने आकांक्षी जिला धालाई, त्रिपुरा के लिए कुल 48.2 लाख रु. की परियोजना लागत के साथ 20 इन्फ्यूजन पम्पों, 01 बीएसीटीईसी (आटोमेटिड ब्लड कल्चर सिस्टम) और 03 एंबुलेंस की व्यवस्था की है।

ii. **रांची, झारखंड के आकांक्षी जिले के आंगनवाड़ी केंद्रों का अवसंरचनात्मक विकास**

   आईआरसीटीसी ने रांची झारखंड के आकांक्षी जिले के आंगनवाड़ी केंद्रो की वित्तीय सहायता की है ताकि वहां 27.5 लाख की परियोजना लागत से परीक्षा के लिए मेजों और तीन फोल्ड वाली स्क्रीनों की व्यवस्था हो सके।

iii. **गजपति, ओडिशा के आकांक्षी जिले में सरकारी बालिका वियाद्लयों में शौचालयों का निर्माण**

   शिक्षा और स्वच्छता सुविधाएं मुहैया कराने के अपने उद्देश्य के तहत, आईआरसीटीसी ने गजपति जिला, ओडिशा के 28 सरकारी विद्यालयों में 54.6 लाख रु. की कुल परियोजना लागत पर शौचालयों के निर्माण के लिए वित्तीय सहायता दी है।

iv. **सिद्धार्थ नगर (आकांक्षी जिला), उत्तरप्रदेश में पेय जल सुविधाओं में सुधार**

   स्वच्छता सुविधाएं उपलब्ध कराने के उपायों के तहत, आईआरसीटीसी ने प्रदीप सोशल वर्क्स एक गैर सरकारी पजीकृत संगठन, जो जल प्रणाली की स्थापना का कार्य देखता है, को सिद्धार्थ नगर (आकांक्षी जिला), उत्तर प्रदेश में पेय जल की स्थिति में सुधार के लिए 10 लाख रु. की कुल परियोजना लागत की वित्तीय सहायता उपलब्ध कराई गई है।

v. **बारन, राजस्थान के आकांक्षी जिले में अक्षय पत्र फांउनडेशन के सहयोग से डिलीवरी वाहनों का प्रावधान**

आईआरसीटीसी ने अक्षय पत्र फाउंडेशन को वित्तीय सहायता उपलब्ध कराई है ताकि बारन, राजस्थान के आकांक्षी जिले में 15 लाख रु. की कुल परियोजना लागत से स्कूलों में दोपहर के भोजन की आपूर्ति के लिए 3 डिलीवरी वाहन खरीदे जा सकें।

vi. **विशिंग फैक्टरी के सहयोग से थैलेसीमिया निरोग केंद्र का प्रावधान**

आईआरसीटीसी ने थैलेसीमिया और ब्लड-कैंसर के गंभीर रोगियों के लिए दाहोद और जैसलमेर के आकांक्षी जिले में थैलेसीमिया निरोग केंद्र सह पम्प लाइब्रेरी स्थापित करने के लिए विशिंग फैक्टरी नामक एक गैर-सरकारी संगठन द्वारा उठाए गए कदम में वित्तीय सहायता प्रदान की है। परियोजना की कुल लागत 32 लाख रु. की थी।

vii. **चंदेल जिले के 02 सरकारी विद्यालयों में मिनी सांइस सेंटर का प्रावधान**

अपने शैक्षाणिक उपायों के तहत, आईआरसीटीसी ने चंदेल के जिलाधिकारी के सहयोग से स्टेम लर्निंग प्राइवेट लिमिटेड के माध्यम से चंदेल जिले के 02 सरकारी विद्यालयों में मिनी साइंस सेंटर खोले जाने के लिए 10 लाख की परियोजना लागत की वित्तीय सहायता दी है। परियोजनाओं का उद्देश्य बच्चों में विज्ञान के प्रति रुचि जगाना और उन्हें उत्सुकता, सृजनात्मकता, वैज्ञानिकता के गुण और अभिनवता के प्रति जागरुक बनाता है।

viii. झारखंड के गुमला जिले में सामुदायिक पुस्तकालय की व्यवस्था आईआरसीटीसी ने झारखंड के गुमला जिले में 8.50 लाख रु. की परियोजना लागत पर एक शिक्षा केंद्र और ट्रांसमिशन/सामुदायिक पुस्तकालय की स्थापना के लिए एशियन हेरिटेज फाउंडेशन को वित्तीय सहायता प्रदान की है।

ix. **प्रगति और विकास के लिए आल इंडिया सिटीजंस अलाइंस के सहयोग से हरदोई में इनोवेशन मॉडल स्कूल का अवसंरचनात्मक विकास**

आईआरसीटीसी ने 5 लाख रु. की कुल परियोजना लागत से हरदोई स्कूल इनोवेशन मॉडल स्कूल में 08 कक्षाओं और 01 हॉल के निर्माण के लिए आल इंडिया सिटीजंस अलाइंस फॉर प्रोग्रेस एंड डेवलपमेंट (एआईसीएपीडी) को वित्तीय सहायता दी है। इनोवेशन मॉडल स्कूल का उद्देश्य समाज के वंचित और अल्प सुविधा प्राप्त बच्चों को निरंतर शिक्षा और जीवन कौशल का ज्ञान देता है।

x. **श्री सोमनाथ गुरुकुल संस्था, भोपाल के लिए एक मिनी ट्रक की व्यवस्था**

अपने पर्यावरणीय और सतत् उपायों के एक भाग के रुप में आईआरसीटीसी ने नर्मदा नदी के तटों पर ग्रामीण क्षेत्रों में जागरुकता प्रचार कार्यक्रमों के माध्यम से नर्मदा क्षेत्र में जल संरक्षण और पर्यावरण के प्रति जागरुकता अभियानों के आयोजन के लिए श्री सोमनाथ गुरुकुल संस्था को वित्तीय सहायता दी है। यह वित्तीय सहायता एक मिनी ट्रक खरीदे जाने के लिए दी गई थी, जिसमें अन्य सहायक उपकरण भी शामिल थे ताकि विज्ञापनों के माध्यम से जागरुकता अभियान चलाए जा सकें। परियोजना की कुल लागत 10 लाख रु. थी।

xi. **किला मैदान स्थित रामकृष्ण मिशन विद्यालय के लिए कंप्यूटरों की व्यवस्था**

आईआरसीटीसी ने रामकृष्ण मिशन को अपने किला मैदान, इंदौर स्थित विद्यालय की कंप्यूटर लैब के लिए 22 नए कंप्यूटर खरीदे जाने तथा स्मार्ट क्लासेस के लिए सहायता दी है। इस परियोजना का उद्देश्य समाज के वंचित और अल्प सुविधा प्राप्त बच्चों को अभिनव और उन्नत प्रक्रियाओं के माध्यम से शिक्षा को बढ़ावा देना और जीवन कौशल सिखाए जाना है। इस परियोजना की कुल वित्तीय बाध्याताएं 7.5 लाख रु. थी।

xii. रोटरी अंबाला कैंसर डिटेक्शन एवं वैलफेयर सोसाइटी के लिए चिकित्सा सपोर्ट उपकरणों (वेंटिलेटर, मॉनिटर एवं डेफिब्रिलेटर) की खरीद के लिए वित्तीय सहायता दी, नई गहन चिकित्सा देखभाल इकाई के लिए उपकरणों की इस परियोजना की कुल लागत 16,91,200/- रु. थी। इस परियोजना के प्राथमिक लाभार्थी वे रोगी थे, जो वित्तीय सीमा के कारण ऐसा इलाज नहीं करा पाते हैं।

xiii. भारतीय कपास निगम लिमिटेड के सहयोग से आधुनिक कपास की खेती की तकनीक की व्यवस्था

आईआरसीटीस ने भारतीय कपास निगम लिमिटेड को वित्तीय सहायता दी है ताकि कपास के किसानों को चरणबद्ध तरीके से हाथ वाली कपास तोड़ने की मशीनें दी जा सकें, जिससे कृषि में सहायता मिले, काम करने का तरीका आधुनिक हो सके तथा कृषि-अपशिष्ट कम हो सके। इसके अतिरिक्त, इन मशीनों से खेतों में कपास में पौधों का कूड़ा-करकट मिलने से बचाया जा सकता है, बेहतर गुणवत्ता वाले कपास का उत्पादन हो सकता है, खेती की लागत कम करके आमदनी बढ़ाई जा सकती है। इस परियोजना की शुरुआत तेलांगना के खम्मम जिले में कुल 10 लाख रु. की लागत से की गई।

xiv. सत्या फाउंडेशन के लिए कबड्डी के मेट्रेस और कलपुर्जों सहित कंप्यूटरों की खरीद

स्वस्थ भारत के लक्ष्य के अनुपालन में तथा खेलकूद को बढ़ावा देने के लिए आईआरसीटीसी ने सत्या फाउंडेशन की वित्तीय सहायता की और बागपत, उत्तर प्रदेश के कबड्डी खिलाड़ियों के अभ्यास को बेहतर करने तथा उनका खेल निखारने के लिए कबड्डी मेट्रेस और कलपुर्जों से कंप्यूटरों की व्यवस्था की गई। इस परियोजना की कुल लागत 5 लाख रु. थी।

xv. परम शक्ति पीठ के सहयोग से बच्चों की विशेष आवश्यकता के लिए लाने और छोड़ने की सुविधा की व्यवस्था

आईआरसीटीसी ने परम शक्ति पीठ को वित्तीय सहायता उपलब्ध कराई है ताकि समाज के निम्न आय वाले परिवारों के बच्चों की विशेष आवश्यकता के अनुरुप उन्हें लाने और छोड़ने की सुविधा के लिए एक 26 सीट वाली स्कूल बस खरीदी जा सके। इस परियोजना की कुल लागत 15 लाख रु. थी।

xvi. रेलवे चिल्ड्रन इंडिया के सहयोग से पोषण एवं मनोरंजन की व्यवस्था के लिए सहायता

अपने पोषण एवं स्वास्थ्य देखभाल उपायों के एक भाग के रुप में आईआरसीटीसी ने रेलवे चिल्ड्रन इंडिया को वित्तीय सहायता दी है ताकि गाजियाबाद रेलवे स्टेशन पर कमजोर बच्चों को सहायता दी जा सके। परियोजना का उद्देश्य बच्चों को पोषक आहार (एक दिन में चार बार भोजन) और समुचित साफ-सफाई की सुविधा देने के साथ उनकी नियमित स्वास्थ्य जांच करना तथा काउंसलिंग करना है। वित्त वर्ष 2019-20 में इस परियोजना के लिए 4.47 लाख रु. जारी किए गए थे।

xvii. **काकोले गांव में कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व के अंतर्गत विकास कार्य**

वित्त वर्ष 2017-18 में रेलनीर प्लांट, अंबरनाथ (महाराष्ट्र) के निकट काकोले गांव में विकास कार्य की शुरुआत की गई थी। परियोजना की आधी लागत अर्थात 14.73 लाख रु. से काकोले गांव में पाइपलाइन के निर्माण का कार्य किया गया, यह राशि वित्त वर्ष 2019-20 में जारी की गई।

xviii. **संजीवनी... लाइफ बियॉन्ड कैंसर के लिए अवसंरचनात्मक विकास**

आईआरसीटीसी ने संजीवनी...लाइफ बियॉन्ड कैंसर के लिए वित्तीय सहायता दी, जिसमें मुंबई में जागरुकता कार्यक्रमों के आयोजन के लिए एक बहु-उद्देशीय वाहन (मारुति अर्टिगा सीएनजी) खरीदी गई, जो परियोजना के शीर्षक कैनचेतना-कैंसर मुक्त भारत के लिए एक कार्यक्रम का एक हिस्सा थी, इस परियोजना की कुल लागत 10 लाख रु. थी।

xix. **रोटरी अंबाला कैंसर एवं जनरल अस्पताल के सहयोग से कोविड-19 आइशोलेशन वार्ड के लिए उपकरण**

आईआरसीटीसी ने रोटरी अंबाला कैंसर एवं जनरल अस्पताल को वित्तीय सहायता दी, ताकि वे अपने आइजोलेशन वार्ड के लिए चिकित्सा उपकरणों (3 मॉनिटर) की खरीद कर सकें। इस परियोजना की कुल लागत 10,02,400/- रु. थी।

xx. **सपना शिक्षालय की अवसंरचना का विकास**

आईआरसीटीसी ने गैर-सरकारी संगठन सपना शिक्षालय की अवसंरचना के विकास (दरवाजे, खिड़कियां, बिजली की फिटिंग, प्लास्टर और पेंट के साथ-साथ एक स्मार्ट क्लासरुम की स्थापना सहित) के लिए वित्तीय सहायता की है, इस परियोजना की कुल लागत 8.35 लाख रु. थी।

xxi. **स्वच्छ भारत गतिविधियों के लिए 33% के कुल कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व निधि का आबंटन**

स्वच्छ भारत गतिविधियों के लिए सीपीएसई द्वारा सीएसआर निधि के आबंटन के संबंध में सार्वजनिक उद्यम विभाग के दिनांक 01-08-2016 के दिशानिर्देशानुसार सीपीएसईओ को स्वच्छता के लिए सीएसआर निधि में से 33% राशि व्यय करने को कहा गया है, जैसा केंद्र सरकार द्वारा विभिन्न स्वच्छ भारत गतिविधियों के लिए स्वच्छ भारत कोष में आईआरसीटीसी को कुल सीएसआर निधि की 33% राशि (अर्थात् 2,53,11,000/- रु.) आबंटित की गई है।

xxii. **कोविड-19 के समय आईआरसीटीसी के बेस किचन से भोजन का वितरण**

कोविड-19 संक्रमण के दुर्भाग्यपूर्ण और आकस्मिक प्रसार के दौरान आईआरसीटीसी ने अपने बेस किचनों से सामाजिक और आर्थिक रूप से पिछड़े लोगों के लिए भोजन का वितरण किया, जिस पर कुल 4,109,314/- रु. खर्च हुए।

xxiii. **कोविड-19 में सहायता के लिए प्रधानमंत्री राहत कोष में वित्तीय सहायता**

देश के साथ मिलकर कोविड-19 के विरुद्ध बचाव के लिए कंपनी ने प्रधानमंत्री राहत कोष में 1.5 करोड़ रु. का अंशदान दिया है ताकि आपात स्थिति निधि (प्रधानमंत्री राहत कोष) के द्वारा नागरिकों को सहायता और राहत दी जा सके।

आईआरसीटीसी की सीएसआर नीति का वेबलिंक

कंपनी की सीएसआर नीति वेबसाइट के लिंक https://www.irctc.com/assets/images/CSR-Vision-Document.pdf पर उपलब्ध है।

2. आईआरसीटीसी की सीएसआर एवं निरंतरता विकास समितियां

कंपनी की टू टीयर आर्गेनाइजेशन स्ट्रक्चर है, जो कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व और सतत् एजेंडे का अनुकरण करता है और सुनिश्चित करता है कि समस्त गतिविधियों का क्रियान्वयन और निधि का उपयोग समयबद्ध तरीके से निम्नानुसार किया जाता हो :

(i) **टीयर-I:** अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक / स्वतंत्र निदेशक की अध्यक्षता वाली बोर्ड स्तर की समिति; और

(ii) **टीयर-II:** नोडल अधिकारी के अधीन बोर्ड से निचले स्तर की समितियां

टीयर–I: बोर्ड स्तर की सीएसआर एवं सतत् विकास समिति (बीएलसी)

गठन :

टीयर–I का गठन, दिनांक 31.03.2020 को बोर्ड स्तर की समिति का विवरण इस प्रकार है:

श्री एम. पी. मल्ल अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक	अध्यक्ष
श्री नीरज शर्मा स्वतंत्र निदेशक	सदस्य
प्रो. सचिन चतुर्वेदी स्वतंत्र निदेशक	सदस्य
सुश्री सरिता देशपांडे स्वतंत्र निदेशक	सदस्य

टीयर–II: बोर्ड से निचले स्तर की समिति

गठन :

टीयर–II का गठन – बोर्ड से निचले स्तर की समिति में तीन सदस्य हैं:

- अध्यक्ष के रूप में नोडल अधिकारी
- चलाई जा रही परियोजना की प्रकृति के आधार पर विभागों के प्रतिनिधि
- वित्त अनुभाग के प्रतिनिधि।

3. पिछले तीन वित्त वर्षों में कंपनी का औसत शुद्ध लाभ

कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुच्छेद 198 के अनुसार सीएसआर बजट की गणना के उद्देश्य से पिछले तीन वित्त वर्षों में कंपनी का औसत शुद्ध लाभ इस प्रकार है:-

क्र. सं.	वित्त वर्ष शुद्ध	लाभ (करोड़ रु. में)	औसत शुद्ध लाभ (करोड़ रु. में)
1	2016-17	332.37	
2	2017-18	341.89	383.40
3	2018-19	475.93	

4. निर्धारित सीएसआर व्यय (जैसा उपरोक्त क्र.सं. 3 में बताया गया है, राशि का दो प्रतिशत)

आईआरसीटीसी ने वित्त वर्ष 2019-20 के लिए 7.67 करोड़ रू. की व्यवस्था की है अर्थात् पिछले तीन वित्त वर्षों के दौरान औसत शुद्ध लाभ 2% रहा है।

5. वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान सीएसआर व्यय के विवरण

(क) वित्त वर्ष के लिए व्यय की कुल राशि: 7.67 करोड़ रु.

(ख) व्यय न की गई राशि, यदि कोई हो: शून्य

(ग) वित्त वर्ष के दौरान व्यय की गई राशि का ब्योरा नीचे दिया गया है.

क्र. सं.	सीएसआर परियोजना का विवरण	परियोजना का विषय	परियोजना स्थल	परियोजना/कार्यक्रम की कुल योजना (बजट) राशि	2019-20 के दौरान परियोजनाओं/कार्यक्रमों पर व्यय की गई राशि		वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान कुल परियोजना व्यय (रु. में)	31.03.2020 तक संचयी व्यय (रु. में)	क्रियान्वयन एजेंसी
			लोकल एरिया अन्य जैसे राज्य और जिला, जहां परियोजनाएं और कार्यक्रमों की शुरुआत की गईं	कुल (रु. में)	(1) परियोजनाओं अथवा कार्यक्रमों पर प्रत्यक्ष व्यय (रु. में)	(2) ओवरहैड (रु. में)			
(I)	आकांक्षी जिले								
1	त्रिपुरा, धालाई	स्वास्थ्य देखभाल	धालाई	4,820,000	4,820,000		4,820,000	4,820,000	जिला अधिकारी और जिलाधीश, धालाई
2	झारखंड, रांची	शिक्षा	रांची	2,750,000	2,750,000		2,750,000	2,750,000	डीसी, रांची
3	ओडिशा, गजपति	शिक्षा	गजपति	8,460,000	5,460,000		5,460,000	5,460,000	डीसी, गजपति
4	सिद्धार्थनगर, जिला (आकांक्षी जिला), उ.प्र. में पेयजल की उपलब्धता की शर्तों में सुधार	स्वास्थ्य देखभाल	सिद्धार्थनगर	1,000,000	1,000,000		1,000,000	1,000,000	प्रदीप सोशल वर्क्स

क्र. सं.	सीएसआर परियोजना का विवरण	परियोजना का विषय	परियोजना स्थल	परियोजना/ कार्यक्रम की कुल योजना (बजट) राशि	2019-20 के दौरान परियोजनाओं/कार्यक्रमों पर व्यय की गई राशि		वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान कुल परियोजना व्यय (रु. में)	31.03.2020 तक संचयी व्यय (रु. में)	क्रियान्वयन एजेंसी
			लोकल एरिया अन्य जैसे राज्य और जिला, जहां परियोजनाएं और कार्यक्रमों की शुरुआत की गईं	कुल (रु. में)	(1) परियोजनाओं अथवा कार्यक्रमों पर प्रत्यक्ष व्यय (रु. में)	(2) ओवरहैड (रु. में)			
5	आकांक्षी जिला, बारन, राजस्थान में अक्षय पत्र फाउंडेशन में 3 डिलीवरी वाहनों की व्यवस्था	शिक्षा	बारन	1,500,000	1,500,000		1,500,000	1,500,000	अक्षय पत्र फाउंडेशन
6	आकांक्षी जिलों दाहोद और जैसलमेर में थैलेसीमिया निरोग केंद्रों सह पम्प लाइब्रेरी की व्यवस्था	स्वास्थ्य देखभाल	दाहोद और जैसलमेर	3,200,000	3,200,000		3,200,000	3,200,000	दि विशिंग फैक्टरी
7	चंदेल जिले के 02 सरकारी विद्यालयों में मिनी साइंस सेंटर की व्यवस्था	शिक्षा	चंदेल	1,000,000	1,000,000		1,000,000	1,000,000	जिलाधिकारी चंदेल स्टेम लर्निंग प्रा.लि. के माध्यम से
8	गुमला जिला झारखंड में एक सामुदायिक पुस्तकालय की व्यवस्था	शिक्षा	गुमला	850,000	850,000		850,000	850,000	एशियन हेरिटेज फाउंडेशन
(II)	अन्य परियोजनाएं								
1	इनोवेशन मॉडल विद्यालय, हरदोई में 08 कक्षाओं और 01 हॉल की व्यवस्था	शिक्षा	हरदोई	500,000	500,000		500,000	500,000	आल इंडिया सिटिजंस अलाइंस फॉर प्रोग्रेस एंड डेवलपमेंट
2	नए गह चिकित्सा कक्ष के लिए सपोर्ट उपकरणों (वेंटिलेयर, मॉनिटर एवं डेफिब्रिलेटर) की खरीद	स्वास्थ्य देखभाल	अंबाला	1,691,200	1,691,200		1,691,200	1,691,200	रोटरी अंबाला कैंसर डिटेक्शन एवं वैलफेयर सोसाइटी
3	रामकृष्ण मिशन, किला मैदान, इंदौर स्थित विद्यालय की स्मार्ट क्लासेस हेतु कंप्यूटर लैब के लिए 22 नए कंप्यूटर खरीदने की व्यवस्था	शिक्षा	इंदौर	750,000	750,000		750,000	750,000	रामकृष्ण मिशन इंदौर
4	एक मिनी ट्रक के साथ जागरुकता अभियान अर्थात् पैम्पलेट, पोस्टर, लीफलेट बांटकर, साहित्य, बैनर, होर्डिंग, साउंड एंड ड्रामा, नुक्कड़ नाटक, रथ यात्रा तथा प्रदर्शनी आदि के द्वारा विज्ञापन और प्रसारण के माध्यम से सहायक उपकरणों की व्यवस्था	पर्यावरणीय निरंतरता	भोपाल	1,000,000	1,000,000		1,000,000	1,000,000	श्री सोमनाथ गुरुकुल संस्था, भोपाल
5	सीएसआर फंड का मोबिलाइजेशन ताकि कपास किसानों को उपयुक्त प्रौद्योगिकी से सशक्त किया जा सके एवं उनके स्वास्थ्य के लिए निवारक उपाय के जा सके	स्वास्थ्य देखभाल	खम्मम	1,000,000	1,000,000		1,000,000	1,000,000	भारतीय कपास निगम लिमिटेड

क्र. सं.	सीएसआर परियोजना का विवरण	परियोजना का विषय	परियोजना स्थल	परियोजना/कार्यक्रम की कुल योजना (बजट) राशि	2019-20 के दौरान परियोजनाओं/कार्यक्रमों पर व्यय की गई राशि		वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान कुल परियोजना व्यय (रु. में)	31.03.2020 तक संचयी व्यय (रु. में)	क्रियान्वयन एजेंसी
			लोकल एरिया अन्य जैसे राज्य और जिला, जहां परियोजनाएं और कार्यक्रमों की शुरुआत की गईं	कुल (रु. में)	(1) परियोजनाओं अथवा कार्यक्रमों पर प्रत्यक्ष व्यय (रु. में)	(2) ओवरहैड (रु. में)			
6	कबड्डी मेट्रेस और कलपुर्जों सहित कंप्यूटरों की खरीद	खेलकूद	बागपत, उत्तर प्रदेश	500,000	500,000		500,000	500,000	सत्या फाउंडेशन
7	विशेष ध्यान दिए जाने वाले बच्चों को लाने तथा छोड़ने की सुविधा की आवश्यकता	विशिष्ट आवश्यकता वाले बच्चों के लिए शिक्षा	दिल्ली	1,500,000	1,500,000		1,500,000	1,500,000	परम शक्ति पीठ
8	रेलवे स्टेशनों पर कमजोर बच्चों की सहायता के लिए पोषण एवं मनोरंजन संबंधी सहायता	स्वास्थ्य देखभाल	गाजियाबाद	894,550	447,275		447,275	447,275	रेलवे चिल्ड्रन इंडिया
9	कोकाले गांव में पाइपलाइन के निर्माण के लिए कुल परियोजना लागत का 50%	पर्यावरणीय निरंतरता	कोकाले गांव	1,473,811	1,473,811		1,473,811	1,473,811	स्वयं (आईआरसीटीसी/ प.जो.)
10	संजीवनी...लाइफ बियॉन्ड कैंसर के लिए उपकरण/ सामग्री संबंधी अवसंरचना के विकास सहित प्रशिक्षण	स्वास्थ्य देखभाल		1,000,000	1,000,000		1,000,000	1,000,000	संजीवनी...लाइफ बियॉन्ड कैंसर
11	कोविड-19 के इलाज के लिए आइजोलेशन वार्ड हेतु सपोर्ट उपकरण (3 मॉनिटर) का प्रस्ताव	स्वास्थ्य देखभाल	अंबाला	1,002,400	1,002,400		1,002,400	1,002,400	रोटरी अंबाला कैंसर एवं जनरल अस्पताल
12	सपना शिक्षालय की अवसंरचना का विकास (दरवाजे, खिड़कियां, बिजली की फिटिंग, प्लास्टर और पेंट सहित एक स्मार्ट क्लासरूम बनाना)	शिक्षा	अलवर	835,000	835,000		835,000	835,000	एनजीओ सपना
13	स्वच्छ भारत और गंगा पुनरुद्धार कोष के लिए कुल 33% सीएसआर बजट अर्थात् 7.67 करोड़ रु. का 33% = 2.53 करोड़ रु.	स्वास्थ्य देखभाल	अखिल भारतीय	25,311,000	25,311,000		25,311,000	25,311,000	भारत सरकार
14	कोविड-19 के दौरान आईआरसीटीसी के बेस किचन से भोजन का वितरण	स्वास्थ्य देखभाल	अखिल भारतीय	4,109,314	4,109,314		4,109,314	4,109,314	स्वयं (आईआरसीटीसी)
15	कोविड-19 के समय सहायता के लिए प्रधान मंत्री रागत कोष में वित्तीय सहायता	स्वास्थ्य देखभाल	अखिल भारतीय	15,000,000	15,000,000		15,000,000	15,000,000	भारत सरकार
	वित्त वर्ष 2019-20 में व्यय की गई कुल राशि			**80,147,275***	**76,700,000**		**76,700,000**	**76,700,000**	

* वर्ष 2019-20 के दौरान सीएसआर परियोजनाओं के लिए स्वीकृत राशि। कुछ परियोजनाएं अगले वर्ष 2020-21 में भी जारी रह सकती हैं, क्योंकि उनके लिए निधि की व्यवस्था चालू वर्ष में ही हुई है।

6. यदि कंपनी पिछले तीन वित्त वर्षों का दो प्रतिशत औसत शुद्ध लाभ अथवा उसके किसी भाग को, खर्च करने में विफल रहती है, तो कंपनी अपने बोर्ड की रिपोर्ट में इस आशय का कारण देगी कि उक्त राशि क्यों खर्च नहीं की गई है।

-शून्य-

7. उत्तरदायित्व संबंधी विवरण

कंपनी की निदेशक मंडल पुष्टि करता है कि कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) नीति का सीएसआर के उद्देश्यों और कंपनी की नीति के अनुसार क्रियान्वयन और मॉनिटरिंग की जाती है।

निदेशक मंडल के लिए और उनकी ओर से

(अनूप श्रीवास्तव)
सीएसआर नोडल अधिकारी

(एम. पी. मल्ल)
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक/
अध्यक्ष- सीएसआर एवं एसडी समिति
डीआईएन: 02316235

स्थान: नई दिल्ली
तारीख: 18 अगस्त 2020

निदेशकों की रिपोर्ट का अनुबंध – "डी"

व्यापारिक उत्तरदायित्व रिपोर्ट (बीआरआर)

भाग ए : कंपनी के बारे में सामान्य जानकारी

1.	कंपनी का कॉरपोरेट आइडेंटिटी नंबर (सीआईएन)	L74899DL1999GOI101707
2.	कंपनी का नाम	भारतीय रेलवे खानपान एवं पर्यटन निगम लिमिटेड (आईआरसीटीसी)
3.	पंजीकृत पता	11वां तल, बी–148, स्टेटसमैन हाउस, बाराखंबा रोड, नई दिल्ली – 110001
4.	वेबसाइट	www.irctc.com
5.	ई–मेल आईडी	investors@irctc.com
6.	वित्त वर्ष की रिपोर्ट	2019-20
7.	वे क्षेत्र, जिनमें कंपनी काम कर रही है (औद्योगिक गतिविधि कोड–वार);	

ग्रुप	श्रेणी	उप श्रेणी	विवरण
631	6311		डेटा प्रोसेसिंग, हॉस्टिंग और संबंधित गतिविधियां
		63111	डेटा प्रोसेसिंग गतिविधियों सहित रिपोर्ट लेखन
		63112	वेब हॉस्टिंग गतिविधियां
		63113	ग्राहकों को सामान्य टाइम–शेयर मेनफ्रेम सुविधाएं देना
		63114	डेटा एन्ट्री सेवाएं प्रदान करना
		63119	अन्य डेटा प्रोसेसिंग, हॉस्टिंग और संबद्ध गतिविधियां एन.ई.सी.
			वेब पोर्टल
		63121	वेब साइटों का ऑपरेशन जिसमें सरलता से सर्च किए जाने वाला इंटरनेट एड्रेस का वृहत डेटाबेस और कंटेंट रखे जाने के लिए एक सर्च इंजन का उपयोग होता है
		63122	अन्य वेबसाइटों का संचालन, जो इंटरनेट पोर्टल का कार्य करती हैं, जैसा मीडिया साइट आवधिक रूप से अद्यतन कंटेंट उपलब्ध कराती हैं
561	5610	-	रेस्तरां और मोबाइल फूड सेवा गतिविधियां
562	5621	56210	इवेंट केटरिंग और भोजन संबंधी अन्य सेवा गतिविधियां
791	7911	79110	ट्रेवल एजेंसी संबंधी गतिविधियां
	7912	79120	टूर ऑपरेटर संबंधी गतिविधियां
110	1104	11043	मिनरल वाटर का उत्पादन

8. **तीन प्रमुख उत्पादों/सेवाओं को सूचीबद्ध करें, जिनका उत्पादन कंपनी द्वारा किया जाता है/सेवा प्रदान की जाती है (जैसा बैलेंस शीट में है)**	बैलेंस शीट के अनुसार, वर्ष 2019-20 के दौरान आईआरसीटीसी द्वारा निम्नलिखित प्रमुख उत्पाद/सेवाएं उपलब्ध कराई गई हैं : • खानपान एवं आतिथ्य-सत्कार • यात्रा एवं पर्यटन • इंटरनेट टिकटिंग • बोतलबंद पेय जल (रेल नीर)
9. **कुल स्थल संख्या, जहां कंपनी द्वारा व्यापारिक गतिविधियां चलाई जाती हैं** **(क) अंतर्राष्ट्रीय स्थल संख्या, (5 प्रमुख स्थलों के विवरण दें)** **(ख) राष्ट्रीय स्थल संख्या**	(क) अंतर्राष्ट्रीय स्थल संख्या: शून्य (ख) राष्ट्रीय स्थल संख्या : आईआरसीटीसी का मुख्यालय क्नॉट प्लेस, बाराखंबा रोड, नई दिल्ली, भारत में स्थित है और पूरे भारत में इसके व्यापारिक कार्यों के संचालन की सहायता और प्रबंधन के लिए निम्नलिखित कार्यालय हैं: • नई दिल्ली, मुंबई, कोलकाता, चेन्नै और सिकंदराबाद में पांच क्षेत्रीय कार्यालय। • लखनई, चंडीगढ़, जयपुर, भोपाल, अहमदाबाद, गुवाहटी, भुवनेश्वर, पटना, एर्णाकुलम और बेंगलुरु में दस आंचलिक कार्यालय। • नई दिल्ली में एक इंटरनेट टिकटिंग कार्यालय। • नई दिल्ली में एक पर्यटन कार्यालय। • नांगलोई-दिल्ली, दानापुर-बिहार, पालुर-तमिलनाडु, अंबरनाथ-महाराष्ट्र, एमेठी-उत्तर प्रदेश, पारसला-तमिलनाडु, बिलासपुर-छत्तीसगढ़, हापुड़-उत्तर प्रदेश, सानंद-गुजरात, मंदिदीप-मध्य प्रदेश, जागीरोड-असम, मनेरी-मध्य प्रदेश, नागपुर-महाराष्ट्र और संकरेल-कोलकाता स्थित चौदह रेल नीर प्लांट। • नई दिल्ली, हावड़ा, अहमदाबाद, पटना, मुंबई सेंट्रल, मुंबई सीएसटी, बल्लारशाह, नागपुर, बालासोर, सियालदह और खड़गपुर जं. स्थित 11 बेस किचन।
10. **कंपनी द्वारा सेवित – स्थानीय/राज्य/राष्ट्रीय/अंतर्राष्ट्रीय बाजार**	आईआरसीटीसी की राष्ट्रव्यापी गतिविधियां है और कंपनी की सेवाएं पूरे भारत में उपलब्ध कराई जाती हैं। कंपनी द्वारा अंतर्राष्ट्रीय टूर एवं ट्रेवल पैकेजों बुकिंग की सेवाएं भी उपलब्ध कराई जाती हैं।

भाग बी : कंपनी के वित्तीय विवरण (वर्ष 2019-20)

1. प्रदत्त पूंजी (भारतीय रु. में)	160 करोड़ रु.
2. कुल टर्नओवर (भारतीय रु. में)	2275.48 करोड़ रु.
3. कर उपरांत कुल लाभ (भारतीय रु. में)	528.57 करोड़ रु.
4. कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) पर कर उपरांत प्रतिशत के रूप में कुल व्यय का विवरण	कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुच्छेद 135 एवं 198 के प्रावधानों तथा साथ ही वित्त वर्ष 2019-20 के लिए सीएसआर गतिविधियों हेतु आबंटित बजट के अनुसार कर उपरांत गणना किए गए लाभ, जो 7.67 करोड़ रु. का 2% है, कंपनी द्वारा व्यय किए गए हैं।
5. उन गतिविधियों की सूची, जिन उपर्युक्त 4 में व्यय किया गया है:-	निदेशकों की रिपोर्ट में **संलग्न-'सी'** सीएसआर एवं सस्टेनेबिलिटी रिपोर्ट देखें।

भाग सी : अन्य विवरण

1.	**क्या कंपनी की कोई सहायक कंपनी/कंपनियां हैं?**	नहीं
2.	**क्या सहायक कंपनी/कंपनियां मूल कंपनी की व्यापारिक उत्तरदायित्व संबंधी गतिविधियों में भाग लेती हैं? यदि हां, तो ऐसी सहायक कंपनियों की संख्या का उल्लेख करें**	लागू नहीं, क्योंकि आईआरसीटीसी की कोई सहायक कंपनियां नहीं हैं।
3.	**क्या कोई अन्य उद्यम (अर्थात् सप्लायर्स, डिस्ट्रीब्यूटर्स आदि) हैं, जिनके साथ कंपनी व्यापारिक उत्तरदायित्व संबंधी गतिविधियों में हिस्सा लेती है? यदि हां, तो ऐसे उद्यमों का प्रतिशत दर्शाएं (30% से कम, 30-60%, 60% से अधिक)।**	कंपनी अपने सप्लायरों/वितरकों को व्यापारिक उत्तरदायित्व गतिविधियों में भाग लेने का कोई आदेश नहीं देती है, किंतु उन्हें प्रोत्साहित करती है कि वे ऐसी प्रक्रियाएं अपनाएं जो एक उत्तरदायी बिजनेस से संबद्ध हों। सप्लायर, वेंडर, एजेंट, परामर्शदाता, ठेकेदार और थर्ड पार्टियां, जिनके कंपनी के साथ व्यापारिक संबंध है, संविदात्मक आधार पर आचरण संहिता, व्हिसल ब्लोअर पॉलिसी और कार्यनिष्पादन मानकों के मापदंडों का पालन करने के लिए बाध्य हैं। वे इस क्षमता में हमारे व्यापारिक उत्तरदायित्व प्रयासों हेतु सकारात्मक प्रभाव डालने के लिए शामिल हैं।

भाग डी : व्यापारिक उत्तरदायित्व की जानकारी

1. **व्यापारिक उत्तरदायित्व के लिए उत्तरदायी निदेशक/निदेशकों के विवरण**

(क) व्यापारिक उत्तरदायित्व नीति/नीतियों के क्रियान्वयन के लिए उत्तरदायी निदेशक/निदेशकों के विवरण

सं.	विवरण	ब्योरा
1.	डीआईएन नंबर	08083674
2.	नाम	श्रीमती रजनी हसीजा
3.	पदनाम	निदेशक (पर्यटन एवं विपणन)

(ख) व्यापारिक उत्तरदायित्व प्रमुख के विवरण

सं.	विवरण	ब्योरा
1.	डीआईएन नंबर	लागू नहीं
2.	नाम	श्री संदीप त्रिवेदी
3.	पदनाम	समूह महाप्रबंधक (ओसीएस)
4.	टेलीफोन नंबर	011-23311252
5.	ई-मेल आईडी	ggmitpirctc.com

2. **सिद्धांत-वार (एनवीजी के अनुसार) व्यापारिक उत्तरदायित्व नीति/नीतियां**

सिद्धांत संख्या	सिद्धांत
पी1	व्यापारिक गतिविधियां नीतियों, पारदर्शी और जवाबदेही के साथ निष्पादित और चलाई जानी चाहिए
पी2	व्यापारिक गतिविधियों द्वारा वे सामग्री और सेवाएं उपलब्ध करानी चाहिए, जो पूरी कार्य अवधि में सतत् रूप से सुरक्षित और अंशदायी हों
पी3	व्यापारिक गतिविधियां सभी कर्मचारियों के जीवन स्तर को बढ़ावा देने वाली होनी चाहिए
पी4	व्यापारिक गतिविधियों को ऐसे हितधारकों, विशेषकर उन व्यक्तियों के हितों का सम्मान करना चाहिए, जो लाभ से वंचित हों, स्थिति चिंतनीय हो तथा जो अधिकारहीन हों
पी5	व्यापारिक गतिविधियों को मानव अधिकारों का सम्मान करना चाहिए तथा उन्हें बढ़ावा देना चाहिए
पी6	व्यापार को पर्यावरण का सम्मान, संरक्षा करनी चाहिए तथा उसकी बहाली के लिए प्रयास करना चाहिए
पी7	व्यापारिक गतिविधियों के द्वारा जब जनता और विनियामक नीति को प्रभावित करना हो, तो ऐसा कार्य जिम्मेवार तरीके से किया जाना चाहिए
पी8	व्यापारिक गतिविधियों को वृद्धि और विकास का समर्थन करना चाहिए
पी9	व्यापारिक गतिविधियों को अपने ग्राहकों और उपभोक्ताओं को एक जिम्मेवार तरीके से सम्मान देने का कार्य करना चाहिए।

(क) अनुपालन के विवरण (हां/नहीं में उत्तर दें)

सं.	प्रश्न	पी1	पी2	पी3	पी4	पी5	पी6	पी7	पी8	पी9
1.	क्या आपकी कोई नीति/ नीतियां हैं	हां	हां	हां	हां	हां	हां	नहीं	हां	हां
2.	क्या अपेक्षित हितधारकों के परामर्श से नीति तैयार की गई है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	–	हां	हां
3.	क्या नीति किन्हीं राष्ट्रीय / अंतर्राष्ट्रीय मानकों के अनुरूप है? यदि हां, तो (50 शब्दों में) उल्लेख करें	हां	हां	हां	हां	हां	हां	–	हां	हां
		कंपनी की सभी नीतियां भारत सरकार द्वारा जारी लागू कानूनों/ दिशानिर्देशों / नियमों / नीतियों इत्यादि के अनुसार तैयार की गई हैं। ये नीतियां उद्योग की कार्यप्रक्रियाओं और मानकों को ध्यान में रखकर तैयार की गई हैं।								
4.	क्या बोर्ड द्वारा नीति अनुमोदित है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	–	हां	हां
	यदि हां, तो क्या इस पर प्रबंध निदेशक/ स्वामी/सीईओ/उपयुक्त बोर्ड निदेशक द्वारा हस्ताक्षर किए गए हैं?	कंपनी की नीतियां बोर्ड को प्रत्यायोजित शक्तियों के अनुसार बोर्ड/सक्षम प्राधिकारियों द्वारा अनुमोदित हैं।								
5.	क्या नीति के क्रियान्वयन को देखे जाने के लिए कंपनी के बोर्ड/ निदेशकों/ अधिकारियों की कोई विशिष्ट समिति गठित है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	–	हां	हां
6.	नीति को ऑनलाइन देखे जाने के लिए लिंक का उल्लेख करें।	कंपनी की नीतियां कंपनी की वेबसाइट पर नीचे उल्लिखत लिंक पर उपलब्ध हैं : https://www.irctc.com/policies.html								
7.	क्या सभी संबद्ध आतंरिक और बाहरी हितधारकों को औपचारिक रूप से नीति की जानकारी दी गई है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	–	हां	हां
8.	क्या नीति/ नीतियों के क्रियान्वयन के लिए कंपनी का कोई इन-हाउस स्ट्रक्चर है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	नहीं	हां	हां
9.	क्या नीति/ नीतियों के संबंध में कंपनी का कोई परिवाद निवारण मेकेनिज्म है, जो नीति/ नीतियों से संबंधित हितधारकों के परिवादों के निपटान का कार्य करता है?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	नहीं	हां	हां
10.	क्या कंपनी ने इस नीति के क्रियान्वयन का किसी आंतरिक और बाहरी एजेंसी के द्वारा स्वतंत्र लेखापरीक्षा/ मूल्यांकन कराया है?	कंपनी की नीतियों की इस प्रकार, किसी बाहरी एजेंसी के द्वारा लेखापरीक्षा नहीं कराई गई है, तथापि विनियामक/ बिजनेस/ पर्यावरणीय अपेक्षाओं के अनुसार समय-समय पर नीतियों को संशोधित किया गया है।								

(ख) यदि क्र.सं. 1 के समक्ष दिए प्रश्न के किसी सिद्धांत का उत्तर *नहीं* है, तो कृपया स्पष्ट करें, क्यों : (दो विकल्पों तक टिक करें)

सं.	प्रश्न	सिद्धांत 7 – रेस्पांसिबल पब्लिक एडवोकेसी के संबंध में
1.	कंपनी ने सिद्धांतों को नहीं समझा है।	–
2.	कंपनी ऐसे चरण में नहीं है जहां कंपनी स्वयं को ऐसी स्थिति में पाती है कि वह किसी विशिष्ट सिद्धांत पर नीतियां तैयार और क्रियान्वित कर सके।	–
3.	कंपनी के पास इस कार्य के लिए कोई वित्तीय अथवा श्रमशक्ति के संसाधन नहीं हैं।	–
4.	यह कार्य अगले ६ महीने में किए जाने की योजना है।	–
5.	यह कार्य अगले एक वर्ष में किए जाने की योजना है।	–
6.	कोई अन्य कारण (कृपया स्पष्ट करें)।	आईआरसीटीसी विभिन्न औद्योगिक और व्यापार निकायों का एक सदस्य है और कंपनी उन विभिन्न मुद्दों और नीति संबंधी मामलों पर इन फोरम में भागीदारी करती है, जो हितधारकों के हितों को प्रभावित करते हैं। जहां आवश्यक समझा जाता है, हम रेल मंत्रालय, पर्यटन मंत्रालय इत्यादि द्वारा जारी विभिन्न परामर्शी कागज़ात और ड्राफ्ट विनियमों पर अपनी टिप्पणियां देते हैं। एक सार्वजनिक क्षेत्र का उपक्रम होने के कारण, यद्यपि, कंपनी ने सिद्धांत 7 से संबंधित आंतरिक विनियमों के विभिन्न सैट तैयार किए हैं किंतु इस विषय पर कोई विशिष्ट नीति नहीं बनाई गई है।

3. **व्यापारिक उत्तरदायित्व से संबंधित गवर्नेंस**

(क) उल्लेख करें कि निदेशक मंडल, बोर्ड की समिति अथवा सीईओ ने 3 माह के भीतर, 3-6 माह के भीतर, वार्षिक रूप से तथा 1 वर्ष से अधिक समय में कितनी बार कंपनी के व्यापारिक उत्तरदायित्व निष्पादन का आकलन किया है।	व्यापारिक उत्तरदायित्व कार्यनिष्पादन संबंधी विभिन्न सिद्धांत कंपनी के दिन-प्रतिदिन के संचालन कार्यों से जुड़े हैं और सतत् व्यापार के एक अभिन्न पहलू के रूप में बोरे/ बोर्ड स्तर की समितियों द्वारा इनकी समीक्षा की जाती है। वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान, सीएसआर एवं एसडी की बोर्ड स्तर की समिति की कंपनी की सीएसआर गतिविधियों का आकलन और समीक्षा करने के लिए तीन बैठकें आयोजित की गईं जबकि वर्ष के दौरान निदेशक मंडल की आठ बैठकें आयोजित हुईं।
(ख) क्या कंपनी कोई व्यापारिक उत्तरदायित्व अथवा सस्टेनेबिलिटी रिपोर्ट प्रकाशित करती है? इस रिपोर्ट को देखे जाने के लिए कौन सा हाइपरलिंक है? यह कितनी बार प्रकाशित की जाती है?	आईआरसीटीसी 14 अक्तूबर, 2019 से सूचीबद्ध हुई है और 31.03.2020 को बाजार पूंजी के आधार पर, आईआरसीटीसी शीर्ष 500 सूचीबद्ध कंपनियों में से एक है। उपर्युक्त के आलोक में, व्यापारिक उत्तरदायित्व रिपोर्ट अनिवार्य हो गई है, जबकि कंपनी अपने कॉरपोरेट इतिहास में एकदम पहली बार रिपोर्ट प्रस्तुत कर रही है। अतः, कंपनी पहली बार अपनी वार्षिक रिपोर्ट 2019-20 के एक भाग के रूप में व्यापारिक उत्तरदायित्व रिपोर्ट प्रकाशित कर रही है। आगे देखें तो, व्यापारिक उत्तरदायित्व रिपोर्ट प्रस्तुत करने की प्रक्रिया वार्षिक रूप में जारी रहेगी। वर्ष 2019-20 की व्यापारिक उत्तरदायित्व रिपोर्ट वार्षिक रिपोर्ट के एक भाग के रूप में कंपनी की वेबसाइट पर अपलोड की जाएगी और https://www.irctc.com/annual-report.html लिंक पर उपलब्ध रहेगी।

भाग ई : सिद्धांत-वार कार्यनिष्पादन

सिद्धांत 1: व्यापारिक गतिविधियां सिद्धांतों, पारदरिशिता और जवाबदेही के साथ स्वयं चलाई और संचालित की जानी चाहिए।

1. **क्या आचार-विचार, घूसखोरी और भ्रष्टाचार संबंधी नीति केवल कंपनी पर लागू होती है? हां/नहीं। क्या इसे समूहों/संयुक्त उद्यमों/सप्लायरों/ठेकेदारों/गैर सरकारी संगठनों/अन्यों के लिए भी लागू किया जाता है?**

आईआरसीटीसी, सूचीबद्ध सरकारी कंपनी और सार्वजनिक क्षेत्र का एक उपक्रम है, जो अपने समस्त कार्यों में पारदर्शिता और जवाबदेही का पालन करने के लिए प्रतिबद्ध है। कंपनी ने निम्नलिखित सहित सभी स्तरों पर नीतिगत आचरण को सुदृढ़ करने के लिए अनेक नीतियों/नियमों को अपनाया है:

क) **आईआरसीटीसी के आचरण और अनुशासन अपील नियम :** आईआरसीटीसी सीडीए नियम कर्मचारी के लिए वांछनीय और अवांछनीय कार्यों तथा आचरण को पारिभाषित करते हैं तथा सभी कर्मचारियों के लिए लागू होते हैं। यदि पारिभाषित संदर्भों का अनुपालन नहीं होता साथ ही किसी कदाचार के लिए सीडीए नियम कार्रवाई की प्रक्रिया का निर्धारण करते हैं।

ख) **सतर्कता विभाग:** कंपनी का एक सुव्यवस्थित सतर्कता विभाग है, जिसका उद्देश्य संगठन के भीतर बेहतर पारदर्शिता, सत्यनिष्ठा लाना तथा अच्छा कार्यशासन शामिल करना है।

ग) **व्हिसल ब्लोअर और धोखाधड़ी निवारण नीति :** कंपनी में व्हिसल ब्लोअर मेकेनिज्म और धोखाधड़ी का पता लगाना तथा उसका निवारण करने की नीति लागू है। कर्मचारियों केलिए व्हिसल ब्लोअर मेकेनिज्म निर्धारित है ताकि वे संगठन में किसी नीतिगत मुद्दे के बारे में आवाज उठा सकें।

धोखाधड़ी का पता लगाने तथा उसका निवारण करने की नीति में किसी धोखाधड़ी अथवा संभावित धोखाधड़ी के खुलासे की व्यवस्था होती है, जो आईआरसीटीसी के कर्मचारियों (सभी पूर्णकालिक, अंशकालिक अथवा तदर्थ/अस्थायी/संविदा के आधार पर नियुक्त कर्मचारी) के साथ-साथ वेंडरों, सप्लायरों, ठेकेदारों, सेवा प्रदाताओं अथवा आईआरसीटीसी के सा व्यापार करने वाली विभिन्न बाहरी एजेंसियों के प्रतिनिधियों के लिए लागू है।

घ) **व्यापार नीतियां एवं आचरण संहिता :** आईआरसीटीसी ने दो भिन्न संहिताएं निर्धारित की हुई हैं, व्यापार नीति और बोर्ड के सदस्यों तथा वरिष्ठ प्रबंधन कार्मिकों के आचरण संहिता और कंपनी के विज़न एवं मिशन के अनुरूप आईआरसीटीसी के कर्मचारियों के लिए आचरण संहिता।

ङ) **सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के प्रावधानों का अनुपालन :** चूंकि आईआरसीटीसी एक नामित सार्वजनिक प्राधिकरण है, सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के प्रावधान हमारे लिए भी लागू हैं। कंपनी एक समयबद्ध तरीके से सूचना की सुगम प्राप्ति सुनिश्चित करती है।

इसके अतिरिक्त, आईआरसीटीसी द्वारा अपनी व्यापारिक प्रक्रियाओं में सत्यनिष्ठा, पारदर्शिता और सत्यता को सुदृढ़ करने के साथ-साथ, बेहतर पारिभाषित **शक्तियों की अनुसूची** को अपनाया गया है/अपनाया जा रहा है, जिसमें शीर्ष अधिकारियों तथा निचले स्तर के अधिकारियों की शक्तियों को पारिभाषित किया गया है, ताकि वे निर्धारित तरीके से कार्य कर सकें, **सत्यनिष्ठा युक्त कार्यक्रम** को क्रियान्वित कर सकें, जिसे खरीद प्रक्रिया में, अधिकांश खरीद इत्यादि में ई-प्रोक्योरमेंट मेकेनिज्म के क्रियान्वयन में पारदर्शिता सुनिश्चित करने वाला एक प्रभावी उपाय माना गया है।

चूंकि, कंपनी का कोई सक्रिय संयुक्त उद्यम और सहायक कंपनी नहीं है, इन नीतियों को उन पर लागू नहीं किया जा सकता।

2. **पिछले वित्त वर्ष में कितने हितधारकों की शिकायतें प्राप्त हुई हैं और प्रबंधन द्वारा कितनी प्रतिशत शिकायतों का संतोषजनक निपटारा किया गया है? यदि ऐसा है, तो लगभग 50 शब्दों में उसका विवरण दें।**

सेबी (एलओडीआर) विनियम, 2015 और कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुच्छेद 178 के प्रावधानों की आवश्यकतानुसार, कंपनी की एक हितधारक सम्बंध समिति है, जो हितधारकों के हितों संबंधी विभिन्न पहलुओं को देखती है। जैसा अलंकित असाइनमेंट लिमिटेड (कंपनी के रजिस्ट्रार और ट्रांसफर एजेंट) द्वारा बताया गया है, आईपीओ के बाद, वर्ष 2019-20 के दौरान शेयरधारकों से 21 शिकायतें प्राप्त हुई थीं, जिनमें से 3 शिकायतों को छोड़कर शेष सभी का निपटान मार्च 31, 2020 तक कर दिया गया था। निपटाई न जा सकी शिकायतों का उत्तर आरटीए द्वारा वित्त वर्ष की समाप्ति के बाद दिया जा चुका है।

साथ ही, निवशकों से संबंधित आईपीओ के बारे में निवेशकों से प्राप्त शिकायतों की संभाल कंपनी के आईपीओ के लिए नियुक्त हुए बुक रनिंग प्रमुख प्रबंधकों द्वारा की गई थी/की जा रही है।

वर्ष 2019-20 के दौरान, सतर्कता विभाग में कुल 62 शिकायतें प्राप्त हुईं। इनमें से 45 मामले निपटाए गए और 31 मार्च, 2020 को 17 मामले लंबित थे। शेष 17 शिकायतों के लिए वित्त वर्ष की समाप्ति के बाद कार्रवाई की गई थी।

व्हिसल ब्लोअर संबंधी शिकायत का कोई मामला प्राप्त नहीं हुआ। वर्ष के दौरान यौन उत्पीड़न संबंधी एक शिकायत मिली, जिसका समय रहते निपटान कर दिया गया।

31 मार्च 2020 को, एमएसएमई समाधान- देरी से होने वाले भुगतान की निगरानी प्रणाली पर एमएसई द्वारा एक मामला दायर किया गया, जिसे पूरी तरह निपटा दिया गया है।

वर्ष 2019-20 के दौरान सीपीग्राम के अंतर्गत आम जनता से कुल 3919 परिवाद/शिकायतें प्राप्त हुईं। सभी शिकायतों का निपटान 20 दिन की औसत अवधि के भीतर कर दिया गया। विवरण इस प्रकार है :

शिकायत का स्रोत	प्राप्त	निपटाई गई	आईआरसीटीसी के पास लंबित
सीपीग्राम शिकायतें (कुल)	3919	3910	9

आर्बिटरेशन मामले और विधिक मामले

वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान आईआरसीटीसी द्वारा देखे गए आर्बिटरेशन और विधिक मामलों के विवरण इस प्रकार हैं :

उच्चतम न्यायालय

क्र.सं.		मामले
1	01.04.2019 को लंबित मामले	5
2	वर्ष के दौरान नए मामले	2
3	शेष मामले	7

उच्च न्यायालय

क्र.सं.		मामले
1	01.04.2019 को लंबित मामले	52
2	वर्ष के दौरान नए मामले	131
3	निपटाए गए मामले	130
4	शेष मामले	53

सिविल न्यायालय

क्र.सं.		मामले
1	01.04.2019 को लंबित मामले	38
2	वर्ष के दौरान नए मामले	9
3	निपटाए गए मामले	20
4	शेष मामले	27

आर्बिटरेशन के मामले

क्र.सं.		मामले
1	01.04.2019 को लंबित मामले	14
2	वर्ष के दौरान नए मामले	15
3	निपटाए गए मामले	7
4	शेष मामले	22

सिद्धांत 2: व्यापारिक गतिविधियों के द्वारा अच्छी सामग्री और सेवाएं उपलब्ध कराई जानी चाहिए, जो सुरक्षित हों और पूरी कार्यावधि के भीतर निरंतर योगदान देती हों।

1. **अपने कम से कम 3 उत्पादों अथवा सेवाओं का विवरण दें, जिनके डिजाइन में सामाजिक अथवा पर्यावरणीय चिंताओं, जोखिमों और/अथवा अवसरों को शामिल किया गया हो।**

एक साकल्यवादी दृष्टिकोण से निरंतरता को बढ़ावा देने के अपने प्रयास में आईआरसीटीसी अपनी खानपान और वाटर पैकेजिंग सेवाओं के माध्यम से सामाजिक और पर्यावरणीय चिंताओं को दूर करने के लिए उत्सुक है। इसका उद्देश्य पर्यावरण-अनुकूल पैकेजिंग और अपनी कार्यप्रक्रियाओं में निरंतरता को सुनिश्चित करना है।

- **खानपान**

(क) आईआरसीटीसी ने नई दिल्ली स्थित बेस किचन से सप्लाई किए जाने वाले भोजन की बैगेज पैकिंग की शुरुआत की है। सफल परीक्षम के बाद, अन्य किचनों से भी बायो-डीग्रेडेबल बैगेज पैकिंग को प्रोत्साहित किया जाएगा।

(ख) ऑनबोर्ड खानपान सेवाओं के लिए बिना प्लास्टिक वाली, बायो-डीग्रेडेबल कटलरी के उपयोग को प्रोत्साहित किया जा रहा है।

(ग) सेवा प्रदाताओं को निदेश दिए गए हैं कि वे रेलवे द्वारा तय एजेंसियों के माध्यम से कूड़े का निपटान करना सुनिश्चित करें।

- **रेल नीर**

क. 600 किलो वाट सौर ऊर्जा उत्पादन :

आईआरसीटीसी ने कंपनी के स्वामित्व वाले नांगलोई (दिल्ली), दानापुर (बिहार), पालुर (तमिलनाडु), अंबरनाथ (महाराष्ट्र) और बिलासपुर (छत्तीसगढ़) में 120 किलोवाट के पांच सोलर पीवी पावर प्लांट स्थापित किए हैं।

इस प्रयास से रेल नीर के बोतलबंद पेय जल प्लांट के एनर्जी बिल को कम करने में मदद मिली है, इसके अतिरिक्त, सरप्लस पावर की ग्रिड को बिक्री से राजस्व भी प्रप्त हुआ है। किलोवाट यूनिटों की वार्षिक खपत लगभग 7.2 लाख यूनिट तक ड्टू है, जिससे प्रति वर्ष लगभग 50 लाख रु. की बचत हुई है।

ख. सोलर इवोपोरेशन पॉन्ड :

हमने अपने रेल नीर प्लांटों के आसपास सोलर इवोपोरेशन पॉन्ड बनाए हैं, जिससे आर ओ यूनिटों से प्रसोसे के बाद निकला उच्च टीडीएस वाला रिजेक्ट वाटर का सोलर इवोपोरेशन पॉन्ड के माध्यम से प्राकृतिक तौर पर वाष्पिकरण हो जाता है।

ग. वृक्षारोपण :

रेल नीर के बिजनेस मॉडल के एक भाग के रूप में, प्लांटों में जल के शुद्धिकरण और प्रोसेसिंग के लिए भूमिगत जल स्रोत का काम करता है। हम वृक्षारोपण गतिविधियों को भी प्रोत्साहित करते हैं, जिससे संभावित वर्षा जल के चक्र की शुरुआत हो सके और भूमिगत जल स्तर में सुधार हो सके। वर्ष के दौरान, नांगलोई, पालुर, दानापुर, अंबरनाथ और बिलासपुर रेल नीर प्लाटों के आसपास के क्षेत्रों में 10,000 से अधिक पौधे लगाए गए हैं।

- **इंटरनेट टिकटिंग:**

क. आईआरसीटीसी ई-टिकटिंग सिस्टम को 28.04.2014 को नेक्स्ट जनरेशन ई-टिकटिंग सिस्टम से बदला गया था। इससे प्रति मिनट टिकट बुकिंग क्षमता 2000 टिकट से बढ़कर 7200 टिकट प्रति मिनट हो गई। आईआरसीटीसी का नेक्स्ट जनरेशन ई-टिकटिंग सिस्टम नियमित रूप से अपग्रेड किया जा रहा है ताकि लोड आवश्यकताओं की पूर्ति हो सके। प्रति मिनट टिकट बुकिंग क्षमता बढ़कर 25,000 टिकट हुई है। 05 मार्च, 2020 (11:02 बजे) एक मिनट में अधिकतम बुक किए गए टिकटों की संख्या 26,458 रही थी। वित्त वर्ष 2019-20 में आरक्षित रेल टिकटों का हिस्सा 73% था, जिसमें दैनिक आधार पर 8.25 लाख टिकट बुक हुए थे।

ख. आईआरसीटीसी ने अपने नेक्स्ट जनरेशन ई-टिकटिंग सिस्टम का नया यूज़र इंटरफेस लांच किया है ताकि पहले की तुलना में अधिक उपयोगकर्ता-अनुकूल तरीके से ट्रेन टिकट बुक की जा सकें। आईआरसीटीसी में अपनी ई-टिकटिंग वेबसाइट www.irctc.co.in और रेल कनेक्ट मोबाइल एप को नया रूप दिया है, जो यात्रियों के लिए अधिक अनुकूल, भीड़भाड़-मुक्त, सरल लॉगिन, नेविगेशन वाली तथा अधिक डेटा सिस्टम तथा प्रोसेस के साथ सुरक्षित हैं।

2. ऐसे प्रत्येक उत्पाद के लिए, संसाधन के उपयोग (ऊर्जा, जल, कच्ची सामग्री इत्यादि) के संबंध में उत्पाद की प्रति इकाई (वैकल्पिक) के संबंध में निम्नलिखित विवरण उपलब्ध कराएं :

(क).पिछले वर्ष से अब तक पूरी वैल्यू चेन में सोर्सिंग/ प्रोडक्शन/ डिस्ट्रीब्यूशन के दौरान कटौती ?

- **खानपान :**

आईआरसीटीसी ने नई दिल्ली स्थित अपने बेस किचन में ऊर्जा और जल की बचत के लिए कई नवीन तकनीकें अपनाई हैं।

1. खाना पकाने के लिए पारंपरिक एलपीजी सिलेंडर के स्थान पर नेचुरल गैस का इस्तेमाल

इस समय बेस किचन (नई दिल्ली में आईजीएल के माध्यम से) में पीएनजी की सप्लाई मिल रही है। पीएनजी सप्लाई सुरक्षित, सुविधाजनक है और गैस सिलेंडर की सप्लाई की तुलना में कम जोखिम वाली है तथा गैस की बचत भी होती है, क्योंकि सिलेंडरों में नीचे गेस बची रह जाती है। पीएनजी सिस्टम के लिए अतिरिक्त स्थान की लगभग आवश्यकता नहीं पड़ती है।

नई दिल्ली स्थित अपने बेस किचन में औसत भोजन उत्पादन क्षमता प्रति दिन 10,000 भोजन की है, जिसके लिए 6372 स्टेंडर्ड क्यूबिक मीटर का उपयोग होता है।

2. पारंपरिक सीएफएल लाइट फिक्सचरों को एलईडी लाइटों से बदलना

3x36 वाट/2x40 वाट की लाइटों को ऊर्जा बचाने वाले 28 वाट के एलईडी लाइट फिक्सचरों से बदला गया था। 90 से अधिक ऐसे फिक्सचर नई दिल्ली स्थित बेस किचन में लगाए गए हैं। ऊर्जा की बचत करने वाले उक्त बिजली उपकरणों से प्रति वर्ष बिजली की खपत में लगभग 31755 यूनिट की बचत हुई है।

3. आरओ के वेस्ट पानी का सफाई, धुलाई और बाथरूमों के लिए पुनर्उपयोग

इस समय नई दिल्ली स्थित बेस किचन में दो आरओ वाटर प्लांट सिस्टम लगे हैं, जिनमें से एक से प्रति घंटे 1000 लीटर तथा दूसरे से प्रति घंटे 400 लीटर क्षमता का है।

नई दिल्ली स्थित बेस किचन में औसत भोजन उत्पादन क्षमता प्रति दिन 10,000 भोजन है, जिसके लिए आरओ का लगभग 6000 लीटर फिल्टर जल उपभोग में आता है और लगभग 9000 लीटर निकला अपशिष्ट जल परिसर की सफाई, वाशिंग एरिया, फर्श और पेशाबघरों की धुलाई आदि के लिए काम आता है।

- **इंटरनेट टिकटिंग :**

आईआरसीटीसी इंटरनेट टिकटिंग सेंटर (आईटीसी) एक उत्पादन इकाई नहीं है। यह भारतीय रेलवे की आरक्षित टिकटें अपनी वेबसाइट www.irctc.co.in तथा आईआरसीटीसी की रेल कनेक्ट मोबाइल एप (एंड्रायड और आईओएस प्लेटफार्मों पर) के माध्यम से ग्राहकों को बेचने का एक इंटरमीडिएटरी माध्यम है।

आईटी सेंटर ई-टिकटों की बुकिंग/ रद्दकरण/ रिफंड, पेमेंट गेटवे लेखाकरण/ पुनर्गणना संबंधी संस्त परिचालनिक गतिविधियों और बैंकों से साथ सेटलमेंट, टीडीआर फाइलिंग/रिफंड, एजेंट मॉडल, पीजी इंटीग्रेशन, शिकायतों इत्यादि की संभाल करता है और साथ ही यह आईआरसीटीसी की सेवाओं (एयर-टिकटिंग, पर्यटन, ई-केटरिंग) के लिए भी सहायक है।

ऊर्जा की खपत न्यूनतम होती है क्योंकि इंटरनेट टिकटिंग सेंटर उत्पादन इकाई नहीं है। आईटी सेंटर पर ऊर्जा/इन्फ्रा/एएमसी पर 13.6 करोड़ रु. व्यय किए गए हैं और वित्त वर्ष 2019-20 में ही कुल 30.19 करोड़ रू. मूल्य की टिकटें बुक की गई थीं। प्रति टिकट संसाधन खपत (ऊर्जा/इन्फ्रा) 2.22 रु. रही है।

- **रेल नीर**

प्लांट के स्तर पर नियमित अंतरालों पर प्रति इकाई जल, ईंधन के उपयोग की माप की जाती है। इस समय, प्रति बोतल विशिष्ट ऊर्जा खपत 0.05 किलोवाट है और एक लीटर जल की बोतल के उत्पादन के लिए प्रति बोतल 1.6 लीटर भूमिगत जल निकाला जाता है। कंपनी ने ऊर्जा संरक्षण और प्राकृतिक संसाधनों की बचत के लिए समस्त नीतियां लागू की हुई हैं।

पीईटी बोतलों की खपच को कम करने के लिए, आईआरसीटीसी ने पीईटी प्रीफॉर्म और एचडीपीई ढक्कन के वजन को कम किया है, जिसमें इन वजन क्रमश 22 ग्राम से 20 ग्राम और 2.2 ग्राम से कम करके 1.6 ग्राम किया गया है। इससे प्लास्टिक की खपत में उत्पादन के वर्तमान स्तर में, वार्षिक तौर पर लगभग 780 मीट्रिक टन की कमी आई है।

पीईटी प्रीफॉर्म के घटे हुए वजन से प्रति प्रीफॉर्म लगभग 20 पैसे की बचत हुई है। आईआरसीटीसी ने वर्ष 2019-20 के दौरान रेल नीर की लगभग 29 करोड़ बोतलों का निर्माण किया है, जिससे लगभग 5.8 करोड़ रु. की बचत हुई है। इसी प्रकार, ढक्कन के वजन में कमी से प्रति ढक्कन 0.03 पैसे की बचत हुई है, जो 2019-20 में 0.8 करोड़ रु. की बचत के रूप में सामने आई है।

(ख). पिछले वर्ष से अब तक उपभोक्ताओं द्वारा उपयोग (ऊर्जा, जल) में कमी?

कंपनी ने नई दिल्ली स्थित बेस किचन में ऊर्जा की बचत करने वाली एलईडी लाइटें लागाई हैं। नई इंस्टालेशन के अलावा, चरणबद्ध तरीके से पारंपरिक लाइटों को बदलकर ऊर्जा की बचत करने वाली लाइटें लगाने का कार्य किया गया है। वर्ष 2019-20 में लगाए गए सभी नए प्लांटों में एलईडी लाइटिंग वाले फिक्सचर लगाए गए हैं। जल की खपत कम करने के लिए, नांगलोई और पालुर स्थित रेल नीर प्लांटों में सेकेंडरी आरओ सिस्टम लगाए गए हैं।

3. क्या संसाधनों की निरंतरता (परिवहन व्यवस्था सहित) के लिए कंपनी की कोई कार्यप्रक्रिया है?

(क).यदि हां, तो संसाधनों की निरंतरता के लिए आपके प्रयासों की क्या प्रतिशतता है? साथ ही, लगभग 50 शब्दों में उसका विवरण उपलब्ध कराएं।

कंपनी ने कच्ची सामग्री की निरंतर उपलब्धता के लिए एक पूर्ण-पारिभाषित प्रक्रिया के साथ ही एक पूर्ण सामग्री प्रबंधन नीति अपनाई है। कंपनी की नीतियां दीर्घकालिक संविदाओं तथा दर-संविदाओं वाली हैं ताकि बाहरी कारकों से इसके कार्य और व्यापारिक गतिविधियां प्रभावित न हो सकें। अबाधित सप्लाई चेन सुनिश्चित करने के लिए समस्त कच्ची सामग्री के लिए एक से अधिक सप्लाई से स्रोत हैं।

रेल नीर का वितरण और बिक्री चुनिंदा एजेंसियों के माध्यम से की जाती है जिन्हें कैरिंग एंड फॉरवर्डिंग एजेंसियां (सीएफए) कहा जाता है। सीएफए प्लांट से उत्पाद प्राप्त करती है, उन्हें प्रमुख रेलवे स्टेशनों के गंतव्य स्थलों/गोदामों तक ले जाती है, जहां से इन्हें बिक्री र वितरण के लिए भारतीय रेलवे की स्थैतिक और चल इकाइयों में भेजा जाता है। सीएफए बिक्री से हुई राशि को एकत्र करके उसे कंपनी के खातों में जमा करती है। सीएफए को अग्रिम तौर पर प्राप्त आवर्ती जमा राशि के लिए रेल नीर भिजवाया जाता है और सीएफए के लिए प्रत्येक प्लांट का वितरण क्षेत्र निर्धारित किया गया है।

कैरिंग एंड फॉरवर्डिंग एजेंसियों (सीएफए) को अधिकार दिए गए हैं कि वे हैंडहेल्ड टर्मिनलों के माध्यम से लाइसेंसधारकों को इनवॉयस जारी कर सकते हैं, उसका लाइव रिकॉर्ड रख सकते हैं, बिक्री का हिसाब-किताब तथा एक प्लांट की गाड़ियों और खानपान इकाईयों में पायलट परियोजना के रूप में आपूर्ति के स्टॉक का हिसाब रख सकती हैं। इससे बिलों के निपटान की प्रक्रिया सरल हुई है और सटीक रियल टाइम सोल्यूशंस ऑफर किए जाना संभव हुआ है। इससे स्टेशनरी तथा गणना करने में समय की बचत भी हुई है। साथ ही, इसे आईआरसीटीसी के सर्वर पर भी प्रचारित करने का प्रस्ताव है ताकि आसानी से ऑनलाइन डेटा प्राप्त हो सके, रेल नीर के कार्यनिष्पादन को देख पाने के लिए एक निर्णय लिए जा सकने वाले तंत्र के रूप में इसकी उपयोगिता का इस्तेमाल हो सके।

4. क्या कंपनी ने स्थानीय और छोटे उत्पादकों सहित अपने कार्यस्थल के आसपास के लोगों से सामग्री और सेवाएं प्राप्त करने के लिए कोई कदम उठाए हैं?

(क). यदि हां, तो उनकी क्षमता तथा स्थानीय और छोटे वेंडरों की सक्षमता में सुधार करने के लिए क्या उपाय किए गए हैं?

भारत सरकार के निदेशानुसार एमएसएमई को बढ़ावा देने के लिए, कंपनी ने यथासंभव दिशानिर्देशों का पालन किया है। कंपनी रिसीवेबल एक्सचेंज ऑफ इंडिया लिमिटेड के ट्रेड रिसीवेबल ई-डिस्काउंटिंग सिस्टम प्लेटफार्मों पर पंजीकृत है। ट्रेड रिसीवेबल ई-डिस्काउंट सिस्टम की स्कीम में कॉरपोरेट और अन्य क्रेताओं सहित सरकारी विभागों और विविध फाइनेंसर्स के माध्यम से सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों से एमएसएमई को प्राप्त व्यापार वित्तीय सुविधाएं हैं।

कंपनी ट्रेड रिसीवेबल ई-डिस्काउंट सिस्टम प्लेटफार्मों पर बने रहने के लिए एमएसएमई सप्लायरों के साथ निरंतर आगे बढ़ रही है, जिसके लिए कंपनी की अधिकारिक वेबसाइट www.irctc.com पर **कंपनी के निविदा खंड में** विस्तृत दिशानिर्देश उपलब्ध कराए गए हैं।

कंपनी ने सार्वजनिक खरीद नीति (आदेश 2012) में संशोधन के साथ नवंबर, 2019 में सूक्ष्म और लघु उद्यमों द्वारा उत्पादित विभिन्न उत्पादों और प्रदत्त सेवाओं के लिए अपने निविदा दस्तावेजों में उपयुक्त प्रावधान शामिल किए हैं।

साथ ही, सूक्ष्म और लघु उद्यम आदेश, 2012 के लिए सार्वजनिक खरीद नीति के अनुसार, सूक्ष्म और लघु उद्यमों (एमएसई) से की जाने वाली कुल खरीद में से 25% खरीद के संबंध में, कंपनी ने वर्ष 2019-20 के दौरान सूक्ष्म और लघु उद्यमों से लगभग 50% खरीद की है।

5. क्या कंपनी में उत्पादों और अपशिष्ट को रिसाइकल करने का कोई मेकेनिज्म है? यदि हां, तो उत्पादों और अपशिष्ट को रिसाइकल करने का प्रतिशत कितना है (अलग से उल्लेख करें 5%, 5-10%, 10%)। साथ ही, लगभग 50 शब्दों में उनका विवरण दें।

- **इंटरनेट टिकटिंग :**

जी हां, आईआरसीटीसी के सूचना प्रौद्योगिकी विभाग में ई-वेस्ट को रिसाइकल करने तथा आईटी इन्फ्रास्ट्रक्चर के कंडम सामान का निपटान करने का एक मेकेनिज्म है। इस विद्यमान मेकेनिज्म का उपयोग समस्त इलेक्ट्रॉनिक/आईसीटी/ऑफिस ऑटोमेशन वाली मदों जैसे प्रिंटर/कंप्यूटर/यूपीएस/कबोर्ड/माउस/मिनी स्विचों इत्यादि की पहचान करने के लिए किया जा रहा है, जो अपनी उपयोगिता की अवधि पूरी कर चुके हैं अथवा सर्विस किए जाने योग्य नहीं बचे हैं अथवा खराब हो चुके हैं अथवा नीलामी के माध्यम से इनका निपटान कर दिया जाता है। ऐसा निपटान कार्य मान्यताप्राप्त बोलीदाताओं के माध्यम से किया जाता है, जो भारत सरकार के ई-वेस्ट हैंडलिंग नियम, 2011 और अन्य देशों के स्तर पर लागू विनियमों का पालन करते हैं।

उपभोज्य वस्तुएं जैसे समाप्त हो चुके अथवा खाली प्रिंटर टोनर एवं प्रिंटर कार्टरिज ओईएम मैसर्स हेविट पैकर्ड द्वारा अपनी ग्रीन आईटी रि-साइकल स्कीमों के तहत नियमित आधार पर एकत्र किए जाते हैं। प्रमुख आईटी मदें जैसे सर्वरों का निपटारा नहीं किया जाता किंतु नई खरीद के लिए उन्हें बाईबैक स्कीम के माध्यम से ओईएम को वापस लौटा दिया जाता है। इसी प्रकार, एयर-कंडीशनर यूनिट जैसी मदें ओईएम के अधिकृत चैनल पार्टनरों को बाईबैक स्कीम के माध्यम से लौटा दी जाती हैं। इंटरनेट टिकटिंग की ई-वेस्ट/कंडम की गई आईटी परिसंपत्तियों के 20% से अधिक भाग को या तो नीलामी के माध्यम से निपटाया गया है अथवा ग्रीन आईटी रि-साइकल स्कीम के तहत उन्हें ओईएम को लौटा दिया गया है।

- **रेल नीर :**

उत्पादक की बढ़ी हुई जिम्मेदारी :

प्लास्टिक अपशिष्ट प्रबंधन नियम, 2016 और मार्च, 2018 में उसके संशोधन के अनुसार, रेल नीर के उत्पादक के रूप में, आईआरसीटीसी ने उत्पादक की बढ़ी हुई जिम्मेदारी (ईआरपी) का पूरा निर्वाह किया है। ईआरपी के अनुपालन के तहत, आईआरसीटीसी को स्क्रैप प्लास्टिक सामग्री के संग्रहण और सप्लाई की व्यवस्था करनी है, जिनमें मुख्यतः पीईटी बोतलों को प्लास्टिक रिसाइकल प्लांटों को भिजवाना था। वर्ष 2018-19 के दौरान आईआरसीटीसी ने मुख्यतः पीईटी बोतलों से 5600 मी.टन प्लास्टिक का उपयोग किया।

उत्पादक की बढ़ी हुई जिम्मेदारी की बाध्यता को पूरा करने के लिए, आईआरसीटीसी ने ईपीआर की व्यवस्था के लिए एक एजेंसी को कार्य सौंपा है। आईआरसीटीसी ने केंद्रीय प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड, नई दिल्ली में पंजीकरण के लिए आवेदन दिया है और ईपीआर के अनुपालन के लिए केंद्रीय प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड को अपनी कार्य योजना भी प्रस्तुत की है।

प्लास्टिक अपशिष्ट प्रबंधन नियम, 2016 के प्रावधानों के अनुसार, चुनी गई एजेंसी को निम्नलिखित कार्य का जिम्मा सौंपा गया है –

(i) केंद्रीय प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड में पंजीकरण कराना और केंद्रीय प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड को त्रैमासिक आधार पर ईपीआर का अनुपालन भिजवाना।

(ii) रेलवे स्टेशनों अथवा अन्य स्रोंतो से पीईटी बोतलों और श्रिंक-रैपिंग मैटेरियल एकत्र करना ताकि आईआरसीटीसी द्वारा उपयोग की गई प्लास्टिक सामग्री के लिए ईपीआर प्रमाणपत्र प्रस्तुत किया जा सके।

(iii) बोतल क्रशिंग मशीनों से निकली सामग्री को एकत्र करने की व्यवस्था करना।

(iv) नजदीकी स्थानों (रेलवे स्टेशनों से दूर) पर ब्रशिंग क्रशिंग मशीनें स्थापित करना।

(v) पीईटी/रियाइकल किए गए पीई प्लास्टिक के मीट्रिक टन के बराबर क्रेडिट को वापस लिए जाने की व्यवस्था करना।

(vi) अपने कलेक्शन नेटवर्क से ईपीआर के अनुपालन के लिए किसी मात्रा की कमी को पूरा करना।

सिद्धांत 3: व्यापारिक गतिविधियों को कंपनी के सभी कर्मचारियों के जीवन-स्तर को बढ़ावा देना चाहिए।

1. कृपया कुल कर्मचारियों की संख्या का उल्लेख करें।

कंपनी में 1384 नियमित कर्मचारी कार्यरत हैं। इसके अतिरिक्त, 62 रेलवे अधिकारी और स्टाफ आईआरसीटीसी में प्रतिनियुक्ति पर कार्यरत हैं।

2. कृपया अस्थायी/ संविदा के आधार पर/ कैजुअल के रूप में हायर किए गए कर्मचारियों की संख्या का हवाला दें।

खानपान विभाग में गाड़ियों में सेवा प्रदान करने/पर्यवेक्षण कार्य के लिए संविदा के आधार पर 393 पर्यवेक्षक तैनात किए गए हैं। संविदा के आधार पर नियुक्त स्टाफ के अतिरिक्त, आईआरसीटीसी मैनपावर एजेंसियों के माध्यम से 655 आउटसोर्स स्टाफ की सेवाएं भी ले रहा है।

3. कृपया स्थायी महिला कर्मचारियों की संख्या का उल्लेख करें।

नियमित कर्मचारियों में कुल 102 महिला कर्मचारी भी शामिल हैं।

4. कृपया स्थायी दिव्यांग कर्मचारियों की संख्या का उल्लेख करें।

विभिन्न स्तर के 05 दिव्यांग स्थायी कर्मचारी कार्यरत हैं।

5. क्या आपकी कोई कर्मचारी एसोसिएशन है, जो प्रबंधन द्वारा मान्यता प्राप्त है।

कंपनी की कोई मान्यताप्राप्त कर्मचारी एसोसिएशन/यूनियन नहीं है।

6. इस मान्यता प्राप्त कर्मचारी एसोसिएशन में आपके स्थायी कर्मचारियों का प्रतिशत कितना है?

लागू नहीं।

7. कृपया पिछले वित्त वर्ष में बाल श्रम, बलपूर्ण श्रम, अनैच्छिक श्रम, यौन उत्पीड़न से संबंधित शिकायतों और वित्त वर्ष के अंत में लंबित शिकायतों का उल्लेख करें।

सं.	श्रेणी	वित्त वर्ष के दौरान दायर शिकायतों की संख्या	वित्त वर्ष के अंत में लंबित शिकायतों की संख्या
1.	बाल श्रम/ बलपूर्ण श्रम/ अनैच्छिक श्रम	शून्य	शून्य
2.	यौन उत्पीड़न	01	शून्य
3.	भेदभावपूर्ण नियोजन	शून्य	शून्य

8. आपके नीचे उल्लिखित कर्मचारियों में से कितने प्रतिशत को पिछले वर्ष संरक्षा और कौशल विकास का प्रशिक्षण दिया गया है?

कंपनी का अपने कॉरपोरेट कार्यालय सहित क्षेत्रीय और आंचलिक कार्यालयों में सभी स्तर के कर्मचारियों के प्रशिक्षण की एक विस्तृत वार्षिक योजना है। साथ ही, विशेष आवश्यकता के मामले में, अधिकारियों और कर्मचारियों को किसी अपेक्षित क्षेत्र में विशेष जानकारी प्रदान कराने के उद्देश्य से प्रशिक्षण के लिए नामित किया जाता है। वित्त वर्ष 2019-20 में संरक्षा और कौशल विकास के लिए प्रशिक्षण के प्रतिशत का विवरण इस प्रकार है :

(क) स्थायी कर्मचारी : 30.00%

(ख) स्थायी महिला कर्मचारी : 47.00%

(ग) कैजुअल/अस्थायी/संविदात्मक कर्मचारी : 35.32%

(घ) दिव्यांग कर्मचारी : 20.00%

सिद्धांत 4: व्यापारिक गतिविधियों को ऐसे हितधारकों, विशेषकर उन व्यक्तियों के हितों का सम्मान करना चाहिए, जो लाभ से वंचित हों, स्थिति चिंतनीय हो तथा जो अधिकारहीन हों।

1. क्या कंपनी ने अपने आंतरिक और बाहरी हितधारकों की मैपिंग की है? हां/ नहीं।

जी हां, हमने आंतरिक और बाहरी हितधारकों सहित ऐसे हितधारकों, जो लाभ से वंचित हों, जिनकी स्थिति चिंतनीय हो तथा जो अधिकारहीन हों, की मैपिंग की है। हमारे हितधारकों में कर्मचारी, ग्राहक, स्थानीय समुदाय, सप्लायर और ठेकेदार, निवशक और शेयरधारक, सरकारी, विनियामक और उद्योगों के शीर्ष व्यक्ति शामिल हैं।

2. उपर्युक्त में से, क्या कंपनी ने ऐसे हिताधारकों की पहचान की है जो लाभ से वंचित हों, जिनकी स्थिति चिंतनीय हो तथा जो अधिकारहीन हों?

कंपनी ने उन हितधारक दिव्यांग, अनु.जाति., अ.ज.जाति, अन्य पिछड़ा वर्ग, और महिलाओं की पहचान की है, जो लाभ से वंचित हैं, उनकी स्थिति चिंतनीय है, जो अधिकारहीन हैं और समय-समय पर सरकारी नीतियों के अनुसार उनकी चिंताओं का हल किया है।

3. क्या कंपनी न ऐसे व्यक्तियों, जो लाभ से वंचित हैं, उनकी स्थिति चिंतनीय है, जो अधिकारहीन हैं, के लिए कोई विशेष प्रयास किए हैं? यदि हां, तो लगभग 50 शब्दों में उसका उल्लेख करें।

कंपनी ने उन हितधारक दिव्यांग, अनु.जाति., अ.ज.जाति, अन्य पिछड़ा वर्ग, और महिलाओं की पहचान की है, जो लाभ से वंचित हैं, उनकी स्थिति चिंतनीय है, जो अधिकारहीन हैं और समय-समय पर सरकारी नीतियों के अनुसार उनकी चिंताओं का हल किया है। अनु.जा./अनु.ज.जा के कर्मचारियों को उप महाप्रबंधक स्तर तक पदोन्नति में क्रमशः 15% और 7.5% आरक्षण का लाभ दिया जाता है। उन्हें लागू अर्हता अंकों में 10% की छूट भी दी जाती है। दिव्यांग व्यक्तियों को सरकारी निदेशों के अनुसार उच्च परिवहन भत्ता दिया जाता है तथा एग्जिक्यूटिव के स्तर तक पदोन्नति में आरक्षण भी दिया जाता है।

आईआरसीटीसी स्टार्ट अप इंडिया और कौशल विकास पर सरकारी पहल को पूरा करने के लिए अपने योगदान के लिए प्रतिबद्ध है, जिनमें तदनुसार पिछले वित्त वर्ष के दौरान खानपान, पर्टन, सॉफ्टवेयर, डिजिटल भुगतान, आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस और लॉजिस्टिक्स के क्षेत्रों में 13 स्टार्टअप के लिए कार्य किया गया है।

कंपनी का इस विज़न स्टेटमेंट के साथ सीएसआर विज़न डॉक्यूमेंट में एक स्थान है, कि *आईआरसीटीसी में कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व की गतिविधियों के माध्यम से समय के क्षितिज पर सामाजिक और आर्थिक रूप से पिछड़े व्यक्तियों के जीवन की निरंतरता को कायम रखने सहित उनके विकासीय परिवर्तन के लिए अग्रणी रहकर कार्य करना है।* आईआरसीटीसी में, सीएसआर का उद्देश्य समाज के वंचित और अधिकारविहीन समुदायों का विकास करना है। सीएसआर देवारा उठाए जाने वाले कदमों में ग्रामीण क्षेत्रों के लिए सौर ऊर्जा से प्रकाश की व्यवस्था, कौशल विकास प्रशिक्षण, कम लाभ वाले और पिछड़े क्षेत्रों में चिकित्सा सुविधाएं मुहैया कराना, ग्रामी महिलाओं को स्व-सहायता समूहों के माध्यम से रोजगार देना तथा सैनिटरी नेपकिन डिस्पोजल मशीनों की व्यवस्था, रोजगार आधारित प्रशिक्षण की व्यवस्था तथा अनु.जा./अनु.ज.जा./ओबीसी/महिला और समाज के आर्थिक रूप से कमजोर वर्गों के बेरोजगार युवाओं के लिए कौशल विकास कार्यक्रम शामिल हैं।

कंपनी ने सूक्ष्म और लघु उद्यमों द्वारा उत्पादित विभिन्न उत्पादों और प्रदत्त सेवाओं की खरीद के लिए सार्वजनिक खरीद नीति को अपनाया है। साथ ही, कार्य स्थलों पर यौन उत्पीड़न की रोकथाम, निषेध और निवारण के लिए कंपनी की एक नीति है, और महिला कर्मचारियों के लिए एक अनुकूल और सुरक्षित कार्य वातावरण उपलब्ध कराया जाता है।

हितधारकों की आवश्यकताओं और लागू प्रावधानों को ध्यान में रखते हुए, कंपनी की वेबसाइट डिजाइन, विकसित की गई है, जिसमें निदेशक मंडल, वार्षिक आम सभी की बैठकों तथा त्रैमासिक रिपोर्टों, वार्षिक रिपोर्टों इत्यादि जैसा जानकारियां अद्यतन की जाती हैं।

सिद्धांत 5: व्यापारिक गतिविधियों को मानवाधिकारों का सम्मान करना चाहे तथा उन्हें बढ़ावा देना चाहिए।

1. **क्या मानवाधिकारों पर कंपनी की नीति में केवल कंपनी को शामिल किया गया है अथवा इसमें समूहों/ संयुक्त उद्यमों/ सप्लायरों/ ठेकेदारों/ गैर सरकारी संगठनों/ अन्यों को भी शामिल किया गया है?**

एक सरकारी कंपनी और रेल मंत्रालय के अधीन केंद्रीय सार्वजनिक क्षेत्र का उपक्रम होने के नाते, इसकी मानव संसाधन नीतियां औ कार्यप्रक्रियाओं में मानवाधिकारों का शामिल होना झलकता है, जिसमें सभी कर्मचारियों और वेंडरों/ सप्लायरों/ ठेके की शर्तों के माध्यम से ठेकेदारों के सम्बंधी भी इस पहलू में शामिल होते हैं।

साथ ही, आईआरसीटीसी के **सीडीए नियम** भी कर्मचारियों (इनमें सहायक कार्यालयों/संयुक्त उद्यमों में तैनात कर्मचारी भी शामिल हैं) की वांछनीय और अवांछनीय गतिविधियों तथा आचरण को परिभाषित करते हैं। पारिभाषित शर्तों का अनुपालन न होने के मामले के साथ ही साथ किसी अनुचित अथवा निंदनीय यौन-उन्मुखी व्यवहार के लिए कार्रवाई की एक प्रक्रिया निर्धारित है।

निष्पक्ष और न्यायसंगत रोजगार सम्बंधों को बढ़ावा देने के लिए, कर्मचारियों के परिवाद निवारण की एक नीति भी लागू है, जो शिकायतों का समयबद्ध निवारण सुनिश्चित करती है। यौन उत्पीड़न संबंधी मामलों की शिकायतें मिलने पर, कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न (रोकथान, निषेध और निवारण) अधिनियम, 2013 के अंतर्गत कार्रवाई के लिए आंतरिक शिकायत समितियां गठित की गई हैं।

महिलाओं के सम्मान के प्रति लोगों को जागरूक बनाने के लिए आईआरसीटीसी द्वारा विभिन्न तकनीकी और व्यावहारिक प्रशिक्षणों का आयोजन भी किया जाता है, दिव्यांगजनों और समाज के आर्थिक रूप से कमजोर वर्गों को भी प्रशिक्षण दिया जाता है।

कंपनी की व्यापक व्हिसल ब्लोअर नीति है, जिसमें कर्मचारी किसी कदाचार जैसे प्राधिकार का दुरुपयोग अथवा उल्लंघन, धोखाधड़ी अथवा संभावित धोखाधड़ी, कंपनी नियमों के उल्लंघन, जोड़-तोड़ इत्यादि अथवा कंपनी के हितों को प्रभावित करने वाले मामलों व्हिसल ब्लोअर की आवश्यक सुरक्षा के साथ, रिपोर्ट कर सकते हैं।

आईआरसीटीसी में उस थर्ड पार्टी द्वारा मानवाधिकारों के उल्लंघन को बिल्कुल बर्दाश्त नहीं किया जाता, जिसके साथ कंपनी का व्यापार करती है और थर्ड पार्टी द्वारा उल्लंघन के सिद्ध होने की स्थिति में और इसके अतिरिक्त अपेक्षित कानूनी प्रावधानों के तहत उसके साथ व्यापार को तत्काल रोके जाने के प्रावधान हैं। कंपनी में किसी प्रकार के बाल श्रम, बलपूर्वक श्रम अथवा अनिच्छा से श्रम किए जाने की अनुमति नहीं है।

आईआरसीटीसी का कोई सक्रिय संयुक्त उद्यम और सहायक कंपनी नहीं है, अतः कंपनी सुनिश्चित करती है कि इसके सप्लायर/ ठेकेदार अपनी संबद्ध संविदाओं/करारों में लागू कानूनों के अनुसार उक्त शर्तों को शामिल करते हुए उनका पालन करते हों।

2. **पिछले वित्त वर्ष में कितने हितधारकों की शिकायतें प्राप्त हुई हैं और प्रबंधन द्वारा कितने प्रतिशत शिकायतों को संचोषजनक ढंग से हल किया गया है?**

पिछले वित्त वर्ष के दौरान अन्य पिछड़ा वर्ग से 02 तथा अनु.जनजाति से 01 शिकायत प्राप्त हुईं, ये मामले संतोषजनक ढंग से निपटाए गए।

सिद्धांत 6: व्यापारिक गतिविधियों को पर्यावरण का आदर एवं उसकी सुरक्षा करना चाहिए तथा उसकी बहाली के लिए प्रयास करना चाहिए।

1. **क्या सिद्धांत ६ से संबंधित नीति केवल कंपनी के लिए है अथवा इसका विस्तार समूहों/ संयुक्त उद्यम/ सप्लायरों/ ठेकेदारों/ गैर सरकारी संगठनों/ अन्यों के लिए भी है।**

कंपनी की एक सीएसआर एवं निरंतरता की नीति है और सीएसआर विज़न डॉक्यूमेंट हर समय सामाजिक, आर्थिक और पर्यावरण को बनाए रखने के लिए काम करता है। चूंकि कंपनी का कोई सक्रिय संयुक्त उद्यम नहीं है तथा कोई सहायक कंपनी नहीं है, इस नीति को संयुक्त उद्यमों/सहायक कंपनियों के लिए लागू नहीं किया जा सकता।

कंपनी सुनिश्चित करती है कि इसके सप्लायर/ठेकेदार लागू कानून का पालन करते हों इसके लिए उनकी संबद्ध संविदाओं/करारों में उक्त शर्तों को शामिल किया जाता है।

2. **क्या वैश्विक पर्यावरण के मुद्दों जैसे मौसम के परिवर्तन, ग्लोबल वार्मिंग आदि को हल करने के लिए कंपनी की कोई नीति है/पहल की गई हैं? हां/नहीं। यदि हां, तो कृपया वेबपेज इत्यादि के लिए हाइपरलिंक दें।**

वैश्विक पर्यावरण के मुद्दों जैसे मौसम के परिवर्तन, ग्लोबल वार्मिंग आदि को हल करने के लिए कंपनी की कोई विशेष नीति नहीं है, किंतु यह सुनिश्चित करने के लिए प्रयास किए जाते हैं कि इन मुद्दों के संबंध में भारत सरकार के सभी दिशानिर्देशों और यहां के कानूनों का कंपनी द्वारा कड़ा अनुपालन किया जाता हो।

अपने रेल नीर प्लांटों में कंपनी ने स्वचछता के लिए उपाय किए हैं, जिनमें वर्षा जल संरक्षण, प्लास्टिक की रिसाइकलिंग, सौर सिस्टम इंस्टाल करके हरित/ स्वच्छ ऊर्जा जैसे कार्य शामिल हैं। बिलासपुर स्थित रेल नीर प्लांट में अपशिष्ट जल की रिकवरी और रिसायकलिंग सिस्टम की शुरुआत की गई है, जिसके माध्यम से प्रति दिन 20 किलोलीटर के लगभग जल रिकवर करके रेल नीर के उत्पादन के लिए उसका उपयोग किया जा सकता है। इस प्रक्रिया को अपना, आरओ से निकला रिजेक्ट 25 किलोलीटर जल रिकवर किया जा रहा है और उसे टॉयलेट फ्लशिंग के लिए रिसाइकल किया जा रहा है।

वैश्विक पर्यावरण, जैसे ग्लोबल वार्मिंग और मौसमी परिवर्तनों आदि मुद्दों को हल करने के लिए, कंपनी के दानापुर, संकरेल और जागी रोड स्थित रेल नीर प्लांटों में वृक्षारोपण अभियान चलाए गए और खुले क्षेत्र में 33% से अधिक हिस्सें में 100 से अधिक पौधे लगाए गए हैं।

विवरण आईआरसीटीसी की वेबसाइट https://irctc.com/rail-neer-introduction.html पर उपलब्ध हैं।

3. **क्या कंपनी द्वारा संभावित पर्यावरणीय जोखिमों की पहचान करके उनका आकलन किया जाता है? हां/नहीं।**

जी हां, कंपनी अपनी जोखिम प्रबंधन नीति के तहत संभावित पर्यावरणय जोखिमों पर ध्यान देती है और यथासंभव जोखिमों को दूर करने का प्रयास करती है।

4. **क्या कंपनी की स्वच्छता मेकेनिज्म संबंधी कोई परियोजना है? यदि ऐसा है, तो लगभग 50 शब्दों में उसके विवरण उपलब्ध कराएं। साथ ही, यदि हां, तो क्या पर्यावरण के अनुपालन संबंधी कोई रिपोर्ट दायर की गई है?**

कंपनी की स्वच्छता मेकेनिज्म संबंधी कोई परियोजना नहीं है, किंतु जब कभी आवश्यक हो, इस विषय के संबंध में सरकार के समस्त दिशानिर्देशों और निदेशों का पालन किया जाता है।

आईआरसीटीसी के रेल नीर प्लांटों के लिए रक्षा अनुसंधान और विकास संगठन (डीआरडीओ) द्वारा विकसित बायोडाइजेस्टर को अपनाया है। सीवेज का अपशिष्ट ठोस और द्रव्य रूप में आइनोकुलम के साथ बायोडाइजेस्टर में प्रवेश करता है, इसमें 99% से अधिक पैथेजन कम हो जाता है तथा स्वच्छ जल बाहर आता है। इस स्वच्छ जल को बागवानी के लिए उपयोग में लाया जा रहा है।

इसके अतिरिक्त, यह सुनिश्चित किया जाता है कि समस्त रेल नीर प्लांटों में गंदे पानी की गुणवत्ता और मात्रा और गैस उत्सर्जन विधिक सीमाओं में हों, जैसा पर्यावरण संरक्षा अधिनियम तथा उसके अंतर्गत बने नियमों में दर्शाया गया है। सभी स्रोतों से होने वाले प्रदूषण की रोकथाम के लिए समुचित उपाय किए जाते हैं।

कंपनी के सभी रेल नीर प्लांट राज्य/केंद्र सरकारी प्राधिकरणों से पर्यावरण संरक्षा अधिनियम – जल (प्रदूषण की रोकथाम और नियंत्रण) अधिनियम, 1974 तथा वायु (प्रदूषण की रोकथाम और नियंत्रण) अधिनियम, 1981 के अनुपालन के प्रमाणपत्र/सहमति प्राप्त करते हैं।

5. **क्या स्वच्छ प्रौद्योगिकी, ऊर्जा की बचत, नवीनीकृत की जा सकने वाली ऊर्जा इत्यादि के संबंध में कंपनी ने कोई अन्य प्रयास किए हैं? यदि हां, तो कृपया वेबपेज के लिए कृपया हाइपरलिंक दें।**

कंपनी का प्रयास रहता है कि नवीनतम और हरित प्रौद्योगिकी के साथ-साथ, जहां संभव हो, नवीनीकृत की जा सकने वाली ऊर्जा का उपयोग किया जाए। उदाहरण के लिए, ठोस अपशिष्ट का वैज्ञानिक तरीके से निपटान किया जाता हैताकि उससे पर्यावरण में कोई प्रदूषण न फैले। दानापुर स्थित रेल नीर प्लांट सौर पैनलों के माध्यम से 120 किलोवाट ऊर्जा का उत्पादन कर रहा है तथा पम्पों के माध्यम से प्रति घंटे 2500 लीटर जल को रिसाइकल किया जाता है। इसके अतिरिक्त, दानापुर में बनाए गए तालाबों और पूर्व मध्य रेलवे द्वारा उपलब्ध कराए गए झा झा के माध्यम से भूमिगत जल को रीचार्ज किया जा रहा है।

आईआरसीटीसी के रेल नीर प्लांटों द्वारा किए गए ऐसे उपायों के विवरण आईआरसीटीसी की वेबसाइट https://irctc.com/rail-neer-introduction.html पर उपलब्ध हैं।

6. **क्या आलोच्य वर्ष में कंपनी ने सीपीसीबी/एसपीसीबी द्वारा निर्धारित सीमा के भीतर उत्सर्जन/ अपशिष्ट उत्पन्न किया है?**

जी हां, कंपनी ने सीपीसीबी/एसपीसीबी द्वारा निर्धारित सीमा के भीतर उत्सर्जन/अपशिष्ट उत्पन्न किया है।

7. **सीपीसीबी/एसपीसीबी से प्राप्त कारण बताओ / लीगल नोटिसों की संख्या, जो वित्त वर्ष के अंत में लंबित (अर्थात् जो संतोषजनक ढंग से निपटाए नहीं गए थे) थे।**

शून्य ।

सिद्धांत 7 : जब जनता और विनियामक नीति को प्रभावित करने का कार्य हो, तो व्यापारिक गतिविधियां एक उत्तरदायी तरीके से चलाई जानी चाहिए।

1. **क्या आपकी कंपनी किसी ट्रेड और चैंबर अथवा एसोसिएशन की सदस्य है? यदि हां, तो उन प्रमुख कंपनियों का नाम लें जो आपकी व्यापारिक गतिविधियों का संचालन करती हैं:**

जी हैं, आईआरसीटीसी की अनेक ट्रेड चैंबर और एसोसिएशन के साथ संबद्धता है, जिनमें स्टेंडिंग कॉन्फ्रेंस ऑफ पब्लिक एंटरप्राइसेस (स्कोप), फेडरेशन ऑफ इंडियन चैंबर्स ऑफ कॉमर्स एंड इंडस्ट्री (फिक्की), कन्फेडरेशन ऑफ इंडियन इंडस्ट्री (सीआईआई), इंडिया बैबिटेट सेंटर (आईएचसी), ऑल इंडिया मेनेजमेंट एसोसिएशन (एआईएमए), पीएचडी चैंबर्स ऑफ कॉमर्स एंड इंडस्ट्री (पीएचडीसीसीआई) शामिल हैं।

2. **क्या जनता की तरक्की और सुधार के लिए उक्त एसोसिएशनों के माध्यम से आपने कोई समर्थन दिया है/प्रचार किया है।? हां/नहीं; यदि हां, तो उन व्यापक क्षेत्रों (गवर्नेंस और एडमिनिस्ट्रेशन, आर्थिक सुधार, शामिल की गईआं विकास नीतियां, ऊर्जा की सुरक्षा, जल, भोजन की सुरक्षा, सतत् व्यापारिक सिद्धांत, अन्य कुछ) का उल्लेख करें।**

आतिथ्य-सत्कार के क्षेत्र में कंपनी की सशक्त उपस्थिति है, जिसमें इसके अधिकांश व्यापारिक क्षेत्र रेलवे पर निर्भर हैं। कंपनी जानकारी को साझा करने की प्रणाली, सर्वेक्षणों की प्रतिक्रियाओं उद्योग की आवश्यकता संबंधी फीडबैक इत्यादि के माध्यम से अपेन विचार प्रकट करती है। कंपनी रेल मंत्रालय, पर्यटन मंत्रालय, सार्वजनिक उद्यम विभाग से नियमित रूप से संपर्क में रहती है और अपने इनपुट उपलब्ध कराने के लिए विभिन्न नीतियां तैयार करने में भागीदारी की है।

सिद्धांत 8 : व्यापारिक गतिविधियों को समग्र वृद्धि और न्यायसंगत विकास का समर्थन करना चाहिए।

1. **क्या कंपनी ने सिद्धांत 8 से संबंधित नीति के अनुपालन में कोई कार्यक्रम/ उपाय/ परियोजनाएं निर्दिष्ट की हुई हैं? यदि हां, तो उसके विवरण दें।**

कंपनी भारत सरकार के दिशानिर्देशानुसार नीतियों का अनुपालन करती है, ताकि लोगों में एकता, समानता बनाई रखी जा सके और उन्हें उनकी योग्यता और कौशल के अनुसार मान्यता दी जा सके, भले ही वे किसी भी जाति, धर्म, वर्ण, वंश, वैवाहिक स्थिति, लिंग, आयु और राष्ट्रीयता के हों।

आईआरसीटीसी कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व एवं निरंतरता गतिविधियों को एक नियोजित और समयबद्ध तरीके से क्रियान्वित करने के लिए प्रतिबद्ध है। क़रपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व एवं निरंतरता बनाए रखने की उभरती अवधारणा परोपकार की भावना से परे हो जाती है और अपेक्षा होती है कि कंपनी अपनी विधिक बाध्यताओं से परे जाकर और सामाजिक, पर्यावरणीय तथा नीतिगत चिंताओं को शामिल करते हुए अपना बिजनेस करे। यह नीति दस्तावेज (नियमावली) आईआरसीटीसी के इस मनोविज्ञान को शामिल करता है कि एक कॉरपोरेट नागरिक के रूप में अपनी जिम्मेवारी का वर्णन किया जाए और काफी हद तक समाज के कल्याण और सतत् विकास के लिए समाज उपयोगी कार्यक्रमों के आयोजन के लिए दिशानिर्देश और मेकेनिज्म निर्धारित किए जाएं। सीएसआर नीति के अंतर्गत परियोजनाओं के विवरण और सीएसआर बजट के निर्देशात्मक आबंटन के विवरण नीचे पैरा में दिए गए हैं।

आईआरसीटीसी की सीएसआर नीति के अनुसार भारत सरकार द्वारा निर्धारित नीतियों के अनुरूप सीएसआर निधि व्यय की गई थी। हमारा कुल सीएसआर बजट 7.67 करोड़ रु. का था, जिसमें से 2.53 करोड़ रु. (सीएसआर बजट का 33%) एक अनिवार्य अपेक्षा के रूप में स्वच्छ भारत कोष में दिए गए थे और प्रधान मंत्री राहत कोष में 1.5 करोड रु. दिए गए थे। शेष राशि सीपीएसई द्वारा आदेशित विषयों जैसे शिक्षा, कौशल विकास, स्वास्थ्य, पर्यावरण की निरंतरता, स्वच्छता इत्यादि वाली परियोजनाओं के लिए उपलब्ध कराए गए थे। तदनुसार, आदेशित विष्यों के तहत शामिल परियोजनाओं के लिए आकांक्षी जिलों के लिए 2.05 करोड़ रु. की व्यवस्था की गई और 1.59 करोड़ रु. उन स्थानों के लिए दिए गए, जो आकांक्षी जिलों के अंतर्गत नहीं आते।

उपर्युक्त उल्लिखित श्रेणियों के अंतर्गत आने वाली परियोजनाओं की सूची निदेशकों की रिपोर्ट के अनुबंध सीएसआर एवं सस्टेनेबिलिटी रिपोर्ट के रूप में संलग्न है।

2. **क्या कार्यक्रमों/परियोजनाओं का आयोजन इन–हाउस टीम/स्वयं के फाउंडेशन/बाहरी गैर सरकारी संगठन/सरकारी ढांचों/किसी अन्य संगठनों के माध्यम से किया जाता है?**

कंपनी का एक इन–हाउस समर्पित सीएसआर विभाग है, जो कंपनी की सीएसआर नीति को क्रियान्वित करता है और जब कभी किसी परियोजना के लिए कंपनी में कोई इन–हाउस विशेषज्ञ नहीं होता, तो विशेषज्ञ एजेंसियों जैसे, गैर सरकारी संगठनों, सरकारी/गैर–सरकारी/स्वायत्त संगठनों, पंजीकृत ट्रस्ट और सोसाइटी, जो सीएसआर गतिविधियों का कार्य करती हैं, की सेवाएं ली जाती हैं।

3. **क्या आपने अपने उपायों के प्रभाव का आकलन किया है?**

कंपनी जोनल इंटरनल सर्विलांस ग्रुपों के माध्यम से सीएसआर कार्यक्रमों के प्रभाव को मॉनिटर करने के साथ ही, परियोजनाओं के समुचित क्रियान्वयन और शुरुआत के लिए क्रियान्वयन एजेंसियों द्वारा उपलब्ध कराए जाने वाले प्रमाणपत्र/दस्तावेजी साक्ष्यों के माध्यम से मॉनिटर भी करती है।

4. **समाज की विकास संबंधी परियोजनाओं में क्या आपकी कंपनी का प्रत्यक्ष योगदान है – चलाई जा रही परियोजनाओं के विवरण और भारतीय रुपए में राशि का विवरण दें।**

कंपनी के सीएसआर संबंधी उपाय एक संतुलित और निरंतर चलने वाले उद्यम के लिए कुल मिलाकर कंपनी के उद्देश्य के अनुरूप हैं। प्रत्येक वर्ष, सार्वजनिक उद्यम विभाग के दिशानिर्देशों और निदेशक मंडल के अनुमोदन के अनुसार, सीएसआर एंड एसडी समिति की सिफारिश पर, आईआरसीटीसी ने अपने वार्षिक सीएसआर एंड एसडी बजट में स्वच्छ भारत कोष और स्वच्छ गंगा निधि के लिए 33% का योगदान दिया है।

साथ ही इसके विवरण आईआरसीटीसी की सीएसआर और सस्टेनेबिलिटी रिपोर्ट निदेशकों की रिपोर्ट के परिशिष्ट–सी के रूप में संलग्न है।

5. **क्या आपने यह सुनिश्चित करने के लिए कोई उपाय किए हैं कि सामुदायिक विकास की इस पहल को लोगों ने सफलतापूर्वक अपनाया है? कृपया लगभग 50 शब्दों में स्पष्ट करें।**

समाज के लाभान्वित होने के इच्छुक व्यक्तियों से परामर्श किया गया है और सीएसआर गतिविधियों की पहचान करने, उनकी योजना बनाने तथा क्रियान्वयन के लिए उन्हें अपने साथ लिया गया है। जहां संभव हो सकता है, स्थानीय प्राधिकारियों तथा विशेषज्ञ एजेंसियों जैसे, गैर सरकारी संगठनों और पंजीकृत ट्रस्ट/सोसाइटी आदि से परामर्श किया जाता है तथा उन्हें शामिल किया जाता है। क्रियान्वयन के दौरान, आंतरिक निगरानी समूहों द्वारा नियमित रूप से सम्पर्क और दौर किए जाते हैं ताकि समाज के लक्ष्य समूहों को अधिकतम लाभ मिल सके।

आकांक्षी जिलों में, जिलाधीश/जिलाधिकारियों के माध्यम से परियोजनाओं के लिए निधि जुटाई जाती है ताकि उनके संबंधित क्षेत्रों में सरकार के निदेशानुसार, सीएसआर परियोजनाओं को सफल रूप से अपनाए जाना सुनिश्चित हो सके।

सिद्धांत 9 : व्यापारिक गतिविधियों में अपने ग्राहकों को एक जिम्मेदाराना तरीके से सम्मान दे जाने की व्यवस्था होनी चाहिए।

1. **वित्त वर्ष के अंत में ग्राहकों/उपभोक्ताओं की कितने प्रतिशत शिकायतें लंबित हैं?**

कंपनी के संपूर्ण काकाज में रेल मंत्रालय का सहयोग रहता है, जिसमें रेल यात्रियों के लिए इंटरनेट टिकटिंग की सुविधा, भारत में गाड़ियों और रेलवे स्टेशनों पर खानपान सेवाएं उपलब्ध कराना तथा यात्रियों के लिए बोतलबंद पेय जल (रेल नीर) उपलब्ध कराना शामिल है।

आईआरसीटीसी का एक स्पेशल सैल है, जो उपभोक्ता शिकायतों संबंधी कार्य देखता है। कंपनी को खानपान संबंधी लगभग 8476 शिकायतें मिली हैं और सभी शिकायतें समय पर निबटाई जा चुकी हैं और इस वित्त वर्ष के अंत में कोई शिकायत लंबित नहीं है।

इसके अतिरिक्त, आंचलिक/क्षेत्रीय कार्यालयों में शिकायतों के शीघ्र निपटान के लिए वेंडरों/ठेकेदारों/सप्लायरों के साथ नियमित रूप से बैठकों का आयोजन किया गया है।

2. **क्या कंपनी द्वारा कंपनी उत्पादों की जानकारी उत्पाद के लेबल पर प्रदर्शित की जाती है, कुल मिलाकर स्थानीय कानून के अनुसार इस संबंध में क्या आदेश हैं? हां/नहीं/लागू नहीं/टिप्पणियां (अतिरिक्त जानकारी)।**

व्यापार के क्षेत्र में, रेल यात्रियों के लिए कंपनी का रेल नीर के नाम से अपना ब्रांडेड बोतलबंद पेय जल उत्पाद है।

जी हैं, कंपनी द्वारा बोतलबंद पेय जल रेल नीर के लेबल पर उत्पाद की जानकारी प्रदर्शित करती है, जिसके लिए भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस), फूड सेफ्टी एवं स्टेंडर्ड अथॉरिटी ऑफ इंडिया तथा लीगल मेट्रोलॉजी विभाग द्वारा निर्धारित मानकों और दिशानिर्देशों के अनुसार है।

3. **क्या किसी हितधारक द्वारा पिछले पांच वर्षों के दौरान अनुचित व्यापार प्रक्रियाओं, गैर–जिम्मेदाराना विज्ञापन और/अथवा प्रतिस्पर्धा–विरोधी व्यवहार के लिए कंपनी के विरुद्ध कोई केस दायर किया गया है और जो इस वित्त की समाप्ति पर लंबित हो? यदि ऐसा है, तो लगभग 50 शब्दों में उसका विवरण उपलब्ध कराएं।**

मीत सिंह द्वारा रेल मंत्रालय और आईआरसीटीसी के विरुद्ध एक मामला दायर किया गया है, जिसमें आरोप है कि प्रतिस्पर्धा अधिनियम के अनुच्छेद 4 के प्रावधान का उल्लंघन किया गया है, आरोप है कि वास्तविक बेस किराये को राउंड ऑफ करते हुए ओपी द्वारा 5 रु. के अगले उच्च गुणांक अनुसार किराया लिया गया और उन्होंन अधिक बेस किराया लेकर अपनी उच्च हैसियत का दुरूपयोग किया।

भारतीय प्रतिस्पर्धा आयोग ने शिकायत की जांच करने के बाद, यह निर्णय देते हुए मामले को बंद कर दिया है कि दिनांक 03.02.2020 के आदेश के द्वारा दोनों पार्टियों के विरुद्ध अधिनियम के अनुच्छेद 4 के प्रावधान को कोई उल्लंघन नहीं हुआ है, जिसके बारे में सेबी (एलओडीआर) विनियम के विनियम 30 के अंतर्गत एक्सचेंजों को समुचित तरीके से सूचित कर दिया गया था।

इस प्रकार, कंपनी के विरुद्ध अनुचित व्यापार प्रक्रियाओं, गैर–जिम्मेदाराना विज्ञापन और/अथवा प्रतिस्पर्धा–विरोधी व्यवहार का पिछले पांच वर्षों के दौरान कोई मामला सामने नहीं आया है और इस वर्ष के अंत में ऐसा कोई मामला लंबित नहीं है।

4. **क्या आपकी कंपनी उपभोक्ता सर्वेक्षण / उपभोक्ता के संतोष संबंधी रुझान प्राप्त करती है?**

आईआरसीटीसी अपनी खानपान इकाइयों में थर्ड पार्टियों के माध्यम से ग्राहकों के संतोष संबंधी सर्वेक्षण कराती है, जिसके लिए कंपनी ने मार्केट रिसर्च सोसाइटी ऑफ इंडिया का सहयोग लिया हुआ है।

वर्ष 2019-20 के दौरान, आईआरसीटीसी ने 344 चल इकाइयों एवं 241 स्थैतिक इकाइयों का सर्वेक्षम किया। उक्त सर्वेक्षण के बाद चल इकाइयों से 91% और स्थैतिक इकाइयों से 94% फीडबैक प्राप्त हुआ।

निदेशकों की रिपोर्ट का अनुबंध – "ई"

इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज़्म कॉरपोरेशन लिमिटेड की लाभांश वितरण नीति

1. प्रस्तावना

सेबी ने अपनी दिनांक 08.07.2016 की अधिसूचना के द्वारा सिक्योरिटीज़ एंड एक्सचेंज बोर्ड ऑफ इंडिया (सूचीबद्ध बाध्यताएं एवं प्रकटन आवश्यकताएं) विनियम, 2015 में विनियम संख्या 43ए को शामिल किया है, जिसके लिए एक लाभांश वितरण नीति तैयार करने के लिए (बाजार पूंजी पर आधारित 500 सूचीबद्ध उद्यम) (प्रत्येक वित्त वर्ष के 31 मार्च की गणना के अनुसार) उद्यमों की आवश्यकता होती है, जिसका प्रकटन उनकी वार्षिक रिपोर्ट और उनकी वेबसाइटों पर किया जाएगा।

इस तथ्य पर विचार करते हुए कि इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज़्म कॉरपोरेशन लिमिटेड द्वारा कंपनी की शेयर पूंजी में भारत सरकार के शेयरों के विनिवेश के द्वारा एक आईपीओ के लांच की कार्रवाई की जा रही है। इसके अतिरिक्त, आईआरसीटीसी एक सरकार कंपनी होने के नाते भी विनिवेश विभाग और सार्वजनिक परिसंपत्ति प्रबंधन (DIPAM) के दिशानिर्देशों के तहत बाध्यताओं का पालन करता है। तदनुसार, आईआरसीटीसी की लाभांश वितरण नीति तैयार की गई है।

2. परिभाषाएं

शब्द	परिभाषा
"अधिनियम"	का अर्थ है कंपनी अधिनियम, 2013 सहित उसके तहत समय-समय पर संशोधित नियम
"सेबी विनियम"	का अर्थ है सिक्योरिटीज़ एंड एक्सचेंज बोर्ड ऑफ इंडिया (सूचीबद्ध बाध्यताएं एवं प्रकटन आवश्यकताएं) विनियम, 2015 के साथ ही उसके तहत जारी परिपत्रों सहित कोई वैधानिक आशोधन अथवा लागू अवधि के दौरान उनकी री-इनेक्टमेंट
"लागू कानून"	का अर्थ है कंपनी अधिनियम, 2013 तथा उसके अंतर्गत बने नियम, सिक्योरिटीज़ एंड एक्सचेंज बोर्ड ऑफ इंडिया सूचीबद्ध बाध्यताएं एवं प्रकटन आवश्यकताएं) विनियम, 2015; समय-समय पर संशोधित तथा ऐसे अन्य अधिनियम, नियम अथवा विनियम जिनकी लाभांश के वितरण के लिए व्यवस्था की गई है
"कंपनी"	का अर्थ है इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज़्म कॉरपोरेशन लिमिटेड
"मंडल"	का अर्थ है कंपनी के निदेशकों की कलेक्टिव बॉडी
"अध्यक्ष"	का अर्थ है कंपनी के निदेशक मंडल के अध्यक्ष
"निदेशक"	का अर्थ है कंपनी के निदेशक मंडल में नियुक्त एक निदेशक
"कम्प्लाइअन्स ऑफिसर"	का अर्थ है सेबी (सूचीबद्ध बाध्यताएं एवं प्रकटन आवश्यकताएं) विनियम, २०१५ के अनुपालन में निदेशक मंडल द्वारा नियुक्त अनुपालन अधिकारी
"अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक"	का अर्थ है कंपनी के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
"डीआईपीएएम"	का अर्थ है विनिवेश विभाग और सार्वजनिक परिसंपत्ति प्रबंधन
"डीपीई"	का अर्थ है भारी उद्योग एवं सार्वजनिक उद्यम मंत्रालय, भारत सरकार का सार्वजनिक उद्यम विभाग
"नीति"	का अर्थ है लाभांश वितरण नीति
"दिशा-निर्देश"	का अर्थ है डीआईपीएएम, डीपीई अथवा सेबी द्वारा लागू लाभांश पर दिशानिर्देश

3. व्याख्या

इस नीति में, जब तक कोई विपरीत आशय न हो, यह प्रतीत होता है :

(i) शीर्षों के खंड केवल संदर्भ की आसानी के लिए होते हैं;

(ii) किसी खंड की संख्या के संदर्भ में उसेक उप-खंड का संदर्भ शामिल होता है;

(iii) एकवचन वाली संख्या वाले शब्दों में बहुवचन और इसके विपरीत वाले शब्द शामिल होते हैं;

(iv) इस नीति में प्रयुक्त अपरिभाषित किंतु अधिनियम अथवा उसके अंतर्गत बने नियमों अथवा सिक्योरिटीज़ एंड एक्सचेंज बोर्ड ऑफ इंडिया अधिनियम, 1992 अथवा उसके अंतर्गत बने विनियमों अथवा डिपॉजिटरी एक्ट, 1996 में परिभाषित शब्दों और अभिव्यक्तियों के अर्थ क्रमशः वही होंगे, जो इन अधिनियमों, नियमों और विनियमों तथा डीआईपीएएम/डीपीई के दिशानिर्देशों में दिए गए हैं।

इस नीति में किसी शब्द अथवा प्रावधान के अर्थ / व्याख्या पर किसी विवाद अथवा विभेद की स्थिति में, उसे अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक के समक्ष प्रस्तुत किया जाएगा और ऐसे किसी मामले में उनका निर्णय अंतिम होगा।

4. प्रभावी तिथि

नीति अपनी सूचीबद्धता की तिथि अर्थात् 14.10.2019 से प्रभावी होगी।

5. विनियामक/नीति का ढांचा

- कंपनी अधिनियम 2013 के प्रावधानों के अनुरूप व्यापक तौर पर नीति तैयार की गई है और;
- विनिवेश और सार्वजनिक सम्पत्ति प्रबंधन (डीआईपीएएम) वित्त मंत्रालय,सार्वजनिक उद्यम विभाग द्वारा जारी केन्द्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम की पूंजी संरचना पर दिशा-निर्देशों के ध्यान में रखा गया है;

  जहां तक लागू हो सेबी और अन्य दिशा-निर्देशों को भी ध्यान में रखा गया है।

6. नीति का उदेद्श्य और दायरा

- इस नीति का उद्देश्य कंपनी के मूलभूत महत्व को बढ़ाते हुए कंपनी की आय और वृद्धि की योजनाओं के इंटरनल अक्रुअल की आवश्यकता में संतुलन बनाकर कंपनी के शेयरधारकों के बीच वार्षिक लाभांश का वितरण करना है, जो लाभ की राशि पर आधारित होगा।
- कंपनी का अपने शेयरधारकों को सतत् वैल्यू प्रदान की प्रतिबद्धता।
- कंपनी निरंतर तौर पर लाभांश की अदायगी कर रही है और यह प्रवृति भविष्य में भी जारी रहने की संभावना है। जब तक कि कंपनी आगे बढ़ाए गए तथ्यों में से किसी के भी लाभांश की घोषणा करने में सक्षम न हो सके।

7. इस नीति का प्रयोजन

इस नीति का प्रयोग निम्नलिखित पैरामीटरों का व्यापक रूप से उल्लेख करना हैः-

क. वे परिस्थितियां जिनके अन्तर्गत शेयरधारक लाभांश की अपेक्षा कर सकते हैं अथवा नहीं कर सकते हैं,

ख. लाभांश की घोषणा करते हुए जिन वित्तीय पैरामीटरों पर विचार किया जाएगा;

ग. आंतरिक और बाहरी तथ्य, जिन पर लाभांश की घोषणा के लिए विचार किया जाएगा;

घ. कंपनी की आय कैसी बचाई रखी जा सकती है, इस नीति का उपयोग किया जाए और;

ङ. कंपनी के शेयरों की विभिन्न श्रेणियों के संबंध में पैरामीटरों का पालन किया जाएगा।

बशर्ते यदि खंड ए से ई तक के अतिरिक्त पैरामीटरों के आधार पर अथवा उक्त अतिरिक्त पैरामीटरों में शामिल किया गया हो,और इस आधार पर कंपनी द्वारा लाभांश की घोषणा का प्रस्ताव हो,तो कंपनी उक्त बदलावों के प्रकटन के साथ अपनी वार्षिक रिपोर्ट और अपनी वेबसाइट पर इसे प्रदर्शित करेगी।

ए. वे परिस्थितियां जिनमें कंपनी के शेयरधारक लाभांश की अपेक्षा कर सकते हैं अथवा नहीं कर सकते।

लाभांश के भुगतान संबंधी घोषणा एक महत्वपूर्ण निर्णय है क्योंकि यह कंपनी आय और वृद्धि योजनाओं के लिए इंटरनल अक्रुअल के लिए डिप्लॉयमेंट आवश्यकता के साथ शेयरधारकों में लाभ की राशि के वितरण का संतुलन बनाएं रखता है।

लाभांश की घोषणा शेयरधारकों की वार्षिक आम सभा में बोर्ड की सिफारिश पर की जाती है। शेयरधारकों को अदा किए जाने के लिए बोर्ड अपने विवेक पर,लाभांश की सिफारिश कर सकता है। बोर्ड अंतरिम लाभांश भी घोषित कर सकता है। सामान्यतः,बोर्ड द्वारा लाभांश की सिफारिश करने से पहले जिन तथ्यों पर विचार किया जाता है, उन्हें शामिल किया जाएगा, किंतु वे भावी पूंजी व्यय योजनाओं, वित्त वर्ष के दौरान अर्जित लाभों, वैकल्पिक स्रोतों से निधि एकत्र करने पर लागत, नकदी प्रवाह की स्थिति और लागू करों सहित लाभांश पर कर, सरकार द्वारा जारी दिशानिर्देशों पर सीमित नहीं होंगे।

बी. लाभांशा की घोषणा करते समय किन वित्तीय पैरामीटरों पर विचार किया जाएगा

एक केंद्रीय सार्वजनिक क्षेत्र का उद्यम (सीपीएसई) होने के नाते,कंपनी का प्रयास होता है कि डीआईपीएएम, भारत सरकार द्वारा "केंद्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के उद्यम की पूंजीगत संरचना" पर दिनांक 27.05.2016 को जारी दिशानिर्देश के अनुसार लाभांश की घोषणा की जाती है,जिसमें प्रत्येक सीपीएसई को आदेश दिया गया है कि पीएटी की राशि में से 30% राशि के बराबर न्यूनतम बार्षिक लाभांश तथा निवल आय की 5% राशि लाभांश रूप में,जो भी आधिक हो बशर्ते विद्यमान विधिक प्रावधानों के अंतर्गत देय लाभांश राशि अधिकतम हो, अदा की जाए। फिर भी, सीपीएसई उस अधिनियम के अंतर्गत अधिकतम देय लाभांश के भुगतान की अपेक्षा करते हैं, जिसके अंतर्गत उनकी स्थापना हुई है, जब तक कि मामला दर मामला आधार पर प्रशासनिक मंत्रालय/विभाग द्वारा निम्नलिखित वित्तीय पैरामीटरों पर विचार करने के बाद अदा किए जाने वाले न्यूनतम लाभांश का प्रस्ताव न हो -

(i) कंपनी की निवल आय और इसकी उधारी क्षमता;

(ii) दीर्घावधि उधारियां;

(iii) केपैक्स/बिजनेस विस्तार की आवश्यकताएं;

(iv) केपैक्स की आवश्यकताओं के अनुसार और लाभ कमाने के लिए लाभ को बनाए रखना; और

(v) नकदी तथा बैंक बैलेंस

सी. आंतरिक और बाहरी कारण जिन्हें लाभांश की घोषणा के लिए समझा जाएगा

आंतरिक कारण

बढ़े हुए लाभांश के एक भाग के रूप में भारतीय लेखा मानक का कंपनी का लाभ

भारतीय लेखा मानक के अनुसार लाभांश में की गई गणना वास्तविक लाभ की सीमा में से, एक विशेष वर्ष के लाभांश के निर्धारण के लिए बोर्ड के फैसले को प्रभावित करती है। बोर्ड किसी भी लाभांश या प्रतिधारण निर्णय लेने से पहले निम्नलिखित कारकों पर विचार करना आवश्यक समझता है :

(i) वित्त वर्ष की तिमाही/वित्तीय वर्ष तक का लाभ;

(ii) कंपनी के निर्बाध आरक्षित निधियों का उपलब्ध शेष;

(iii) कंपनी और उद्योग का लाभांश भुगतान की प्रवृत्ति;

(iv) भविष्य के व्यावसायिक अनुमान और परिचालन आवश्यकताएं;

(v) आमदनी और भविष्य के मुनाफे के अनुमानों की स्थिरता;

(vi) ऑपरेटिंग कैश फ्लो,राजकोषीय स्थति और परिचालनिक आवश्यकताएं;

(vii) उधार लेने के स्तर और उधार लेने की क्षमता;

(viii) कंपनी के वर्तमान और भविष्य के पूंजीगत व्यय की योजना;

(ix) कंपनी के किसी भी सहायक/संयुक्त उपक्रम या सहयोगियों में अतिरिक्त निवेश;

(x) अनदेखी प्रतिस्पर्धा और आकस्मिकताओं के लिए व्यय प्रदान करना जिनमें वित्तीय निहितार्थ हैं;

(xi) प्रमुख पूंजीगत व्यय प्रस्तावों सहित किसी भी पूंजीगत परिसंपत्तियों के प्रतिस्थापन विस्तार और आधुनिकीकरण या पूंजीगत स्टॉक में वृद्धि की आवश्यकता;

(xii) कोई अन्य कारक जो बोर्ड द्वारा उचित समझा जा सकता है।

बाहरी कारण

आर्थिक परिवेश

आर्थिक मंदी और व्यापार की स्थिति की अनिश्चितता के मामले में, कंपनी अपने आरक्षित लाभांश को भविष्य में होने वाली घटनाओं के लिए आगे के लिए बनाए रखना चाहती है ।

पूंजी बाजार

बाजार की प्रतिकूल परिस्थितियों के मामले में, कंपनी वर्तमान नियम के विरुद्ध लाभांश भुगतान का सहारा ले सकती है ।

वैधानिक आवश्यकताएं और सरकारी दिशानिर्देश

- कंपनी, कंपनी अधिनियम, 2013 की प्रासंगिक वैधानिक आवश्यकताओं का पालन करेगी, जिसमें किसी भी विशिष्ट आरक्षित लाभ के एक निश्चित हिस्से को अनिवार्य हस्तांतरण के संबंध में शामिल किया जा सकता जैसे कि डिबेंचर रिडम्पशन रिजर्व, कैपिटल रिडम्पशन रिजर्व आदि के अनुसार जैसा की अधिनियम में दिया गया है, लाभांश की घोषणा करते समय या व्यवसाय में अपने लाभ को वापस लेते समय किया जा सकता है।

- एक सरकारी कंपनी होने के नाते, कंपनी, भारत सरकार द्वारा समय-समय पर जारी किए गए दिशानिर्देशों पर लाभांश घोषणा के संबंध में विचार करेगी यदि कंपनी भारत सरकार के दिशानिर्देशों का पालन करने में सक्षम नहीं है, तो वह अपने प्रशासनिक मंत्रालय के माध्यम से उपयुक्त छूट के लिए भारत सरकार से संपर्क करेगी।

- कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 123 के संदर्भ में, उस वर्ष के लिए कंपनी के लाभ को छोड़कर कंपनी द्वारा कोई लाभांश घोषित नहीं किया जाएगा या किसी भी पिछले वर्ष के लाभ में से या अधिनियम के प्रावधान के अनुसार आने वाले वर्ष में मूल्यह्रास के लिए प्रदान करने के लिए उस वित्तीय वर्ष के लिए अपने लाभ के ऐसे प्रतिशत के हस्तांतरण में कंपनी के आरक्षित में उपयुक्त हो सकता है।

ऋण संस्थानों/डिबेंचर ट्रस्टियों के साथ समझौते

लाभांश पे-आउट का निर्णय भी समझौतों में निहित प्रतिबंधों और वाचाओं के अधीन होगा, जो समय-समय पर कंपनी के ऋणदाताओं के साथ दर्ज किए जा सकते हैं।

डी. प्रतिधारित कमाई का उपयोग

निदेशक मंडल उपलब्ध धन का बेहतर उपयोग करने और दीर्घ अवधि में हितधारकों के मूल्य में वृद्धि करने के लिए अपनी कमाई को बरकरार रख सकता है । कंपनी की प्रतिधारित कमाई के उपयोग का निर्णय निम्नलिखित कारकों पर आधारित होगा :

- बाजार विस्तार योजना ;
- उत्पाद विस्तार योजना;
- उत्पादन क्षमता में वृद्धि ;
- आधुनिकीकरण और सुधार;
- व्यवसाय का विविधीकरण;
- दीर्घकालिक रणनीतिक योजना;
- पूंजीगत परिसंपत्तियों का प्रतिस्थापन;
- जहां ऋण की लागत महंगी है/उच्च लागत ऋण का प्रतिस्थापन/उच्च लागत ऋण चुकाना;
- ऐसे अन्य मानदंड जो बोर्ड समय-समय पर तैयार कर सकते हैं।

ई. विभिन्न वर्गों के शेयरों के संबंध में अपनाया जाने वाला पैरामीटर

कंपनी के इक्विटी शेयरों के धारक, रिकॉर्ड तिथि पर लाभांश प्राप्त करने के हकदार हैं। चूंकि कंपनी ने समान वोटिंग अधिकारों के साथ इक्विटी शेयरों का केवल एक वर्ग जारी किया है, इसलिए कंपनी के सभी सदस्य प्रति शेयर लाभांश की समान राशि प्राप्त करने के हकदार हैं। किसी भी नए वर्ग के शेयरों के जारी होने के समय की प्रकृति और दिशा - निर्देशों के आधार पर इस नीति को संशोधित किया जाएगा।

8. वैधानिक आवश्यकताएँ

निदेशक मंडल, डीआईपीएएम, सरकार द्वारा जारी केंद्रीय सार्वजनिक क्षेत्र उद्यमों के पूंजी पुनर्गठन पर दिशानिर्देशों, कंपनी अधिनियम, 2013 और नियमों और भारत सरकार के 27.05.2016 को और एक अन्य वर्ष के दौरान लाभांश भुगतान का निर्णय लेते समय अन्य सभी लागू कानून का अनुपालन सुनिश्चित करेगा।

9. यह नीति लागू नहीं होगी:

लागू शेयरों के अधीन, बोनस शेयर या अन्य प्रतिभूतियों के मुद्दे के आधार पर लाभांश का वितरण; इक्विटी शेयरों आदि के बायबैक के माध्यम से लाभांश भुगतान के विकल्प के रूप में नकदी का वितरण ।

10. इस नीति का प्रकटीकरण

कंपनी अधिनियम, 2013 के अंतर्गत और उसके अधीन बनाये गए नियम ढ़ाचे में भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड ऑफ इंडिया (लिस्टिंग दायित्वों और प्रकटीकरण आवश्यकताओं) विनियम, 2015 के रूप में समय-समय पर संशोधन और किसी अन्य कानून के तहत आवश्यक हो सकता है कि वार्षिक रिपोर्ट में नीति का प्रकटन किया जाएगा,

11. समीक्षा

किसी भी परिवर्तन के लिए/किसी भी आवश्यक लागू कानून के संदर्भ में संशोधन, कंपनी के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक को नीति में संशोधन और समीक्षा करने का अधिकार है/, किसी भी इस तरह के प्रभावी परिवर्तन के लिए/संशोधन, इस तरह की संशोधित नीति को इसकी सूचना के लिए बोर्ड के समक्ष रखा जाएगा ।

12 वेबसाइट

कंपनी की पॉलिसी को सार्वजनिक सूचना के लिए कंपनी की वेबसाइट पर अपलोड किया जाएगा ।

निदेशकों की रिपोर्ट का अनुबंध – "एफ"

फॉर्म संख्या एमजीटी – 9

वार्षिक रिटर्न का सार

31 मार्च, 2020 को समाप्त वित्त वर्ष की स्थिति

कंपनी अधिनियम, 2013 का अनुच्छेद 92(3) और कंपनी (प्रबंधन और प्रशासन) नियम, 2014 का नियम 12(1) के अनुपालन में

I. पंजीकरण और अन्य विवरण :

i	सीआईएन	**L74899DL1999GOI101707**
Ii	पंजीकरण की तारीख	**27 सितंबर, 1999**
iii	कंपनी का नाम	**इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज्म कॉरपोरेशन लिमिटेड**
iv	कंपनी की श्रेणी/उप श्रेणी	**कंपनी शेयरों के सीमित की गई एक सरकारी कंपनी है**
v	पंजीकृत कार्यालय का पता और संपर्क नंबरों के विवरण	**11वां तल, बी–148, स्टेट्समैन हाउस, बाराखंबा रोड, नई दिल्ली – 110001 टेलीफोन नंबर : 011-23311263-64 फैक्स नंबर : 011-23311259 ईमेल : companysecretaryirctc.com**
vi	क्या कंपनी सूचीबद्ध है	**जी हां (14 अक्तूबर, 2019 से)**
vii	रजिस्ट्रार और ट्रांसफर एजेंट, यदि कोई हो, का नाम, पता और संपर्क नंबरों के विवरण	**अलंकित एसाइनमेंट लिमिटेड, 'अलंकित हाइट्स', 4ई/7, झंडेवालान एक्सटेंशन, नई दिल्ली–110055. टेलीफोन : 91-11-42541234/1960, फैक्स : 91-11-42541201/23552001, वेबसाइट : www.alankit.com ईमेल आईडी : rtaalankit.com**

II. कंपनी की प्रमुख व्यापारिक गतिविधियां

कंपनी के कुल टर्नओवर के 10% अथवा अधिक अंशदान वाली व्यापारिक गतिविधियों के विवरण नीचे दिए गए हैं :

क्र. सं.	मुख्य उत्पादों/सेवाओं का नाम और विवरण	उत्पादों/सेवाओं का एनआईसी कोड	कंपनी के कुल टर्नओवर का %
1.	खानपान एवं आत्थ्य–सत्कार	722	45.89
2.	इंटरनेट टिकटिंग	631	27.24
3.	ट्रैवल एवं टूरिज्म	791	12.96

III. होल्डिंग, सब्सिडरी और एसोसिएट कंपनियों के विवरण

क्र. सं.	कंपनी का नाम और पता	सीआईएन/जीएलएन	होल्डिंग/ सब्सिडरी	का % शेयरों held	लागू अनुच्छेद
1	**रॉयल इंडियन रेल टूर्स लिमिटेड*** भूमितल, एसीटीसी बिल्डिंग (जवाहर व्यापार भवन), 1–टॉल्सटॉय मार्ग, नई दिल्ली–110001	U60100DL2008PLC185285	एसोसिएट	50%	कंपनी अधिनियम, 2013 का 2(6)

* इक्विटी पार्टनर्स के बीच विवाद के कारण, आईआरसीटीसी कॉक्स एंड किंग्स लिमिटेड के साथ 12 अगस्त, 2011 को करार समाप्त कर दिया था और कंपनी अधिनियम, 1956 के अनुच्छेद 397 तथा 398 के तहत कॉक्स एंड किंग्स लिमिटेड के विरुद्ध कार्यवाही आरंभ की थी और मामला न्यायालय में विचाराधीन है। साथ ही, आरआईआरटीएल ने सीएलबी के अनुमोदन से बोर्ड तथा आम सभा की बैठकों आयोजित न करने के लिए भी जुलाई, 2013 में सीएलबी से अनुमति ली थी।

IV. शेयरहोल्डिंग का तरीका (कल इक्विटी के प्रतिशत के रूप में इक्विटी शेयर कैपिटल का विवरण)

i) **श्रेणी–वार शेयरहोल्डिंग**

शेयरधारकों की श्रेणी	वर्ष के आरंभ में धारित शेयरों की संख्या (01.04.2019)				वर्ष के अंत में शेयरों की संख्या (31.03.2020)				वर्ष के दौरान % बदलाव
	डीमैट	फिजिकल	कुल	कुल शेयरों का %	डीमैट	फिजिकल	कुल	कुल शेयरों का %	
ए प्रमोटर्स एवं प्रमोटर्स ग्रुप									
(1) भारतीय									
ए) व्यक्ति/एचयूएफ	-	-	-	-	-	-	-	-	-
बी) केंद्र सरकार/राज्य सरकारें	15,99,99,944	56	16,00,00,000	100	13,98,40,000	-	13,98,40,000	87.40	-12.60
सी) वित्तीय संस्थान/बैंक	-	-	-	-	-	-	-	-	-
डी) कोई अन्य (उल्लेख करें)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
उप–योग (ए) (1):	**15,99,99,944**	**56**	**16,00,00,000**	**100**	**13,98,40,000**	**-**	**13,98,40,000**	**87.40**	**-12.60**
(2) विदेशी									
ए) व्यक्तिगत (प्रवासी व्यक्ति व्यक्तिगत/विदेशी व्यक्ति)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
बी) सरकार	-	-	-	-	-	-	-	-	-
सी) संस्थान	-	-	-	-	-	-	-	-	-
डी) फॉरेन पोर्टफोलियो इंवेस्टर	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ई) कोई अन्य (उल्लेख करें)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
उप–योग (ए) (2);	-	-	-	-	-	-	-	-	-
प्रमोटर और प्रमोटर ग्रुप की कुल शेयरहोल्डिंग (ए) = (ए)(1) + (ए)(2)	**15,99,99,944**	**56**	**16,00,00,000**	**100**	**13,98,40,000**	**-**	**13,98,40,000**	**87.40**	**-12.60**
बी. पब्लिक शेयरहोल्डिंग									
(1) संस्थान	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ए) म्युचुअल फंड	-	-	-	-	32,78,108	-	32,78,108	2.05	2.05
बी) वेंचर कैपिटल फंड	-	-	-	-	-	-	-	-	-
सी) वैकल्पिक निवेश फंड	-	-	-	-	74,403	-	74,403	0.05	0.05
डी) फॉरेन वेंटर कैपिटल	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ई) फॉरेन पोर्टफोलियो इंवेस्टर	-	-	-	-	27,27,505	-	27,27,505	1.70	1.70
एफ) वित्तीय संस्थान/बैंक	-	-	-	-	1,55,485	-	155485	0.10	0.10
जी) बीमा कंपनियां	-	-	-	-	87,422	-	87,422	0.05	0.05
एच) भविष्य निधि/पेंशन निधि	-	-	-	-	-	-	-	-	-
आई) केंद्र सरकार/राज्य सरकारें	-	-	-	-	-	-	-	-	-
जे) कोई अन्य (उल्लेख करें)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
उप–योग (बी) (1):–	**0**	**0**	**0**	**0.00**	**63,22,923**	**0**	**63,22,923**	**3.95**	**3.95**
(2) गैर–संस्थानिक									
ए) व्यक्तिगत									
i) 2 लाख रु. तक की न्यूनतम शेयरपूंजी धारक व्यक्तिगत शेयरधारक	-	-	-	-	1,10,51,830	207	1,10,51,830	6.91	6.91
ii) 2 लाख रु. से अधिक न्यूनतम शेयरपूंजी धारक व्यक्तिगत शेयरधारक	-	-	-	-	2,25,535	-	2,25,535	0.14	0.14
बी) आरबीआई के पास पंजीकृत एनबीएफसी	-	-	-	-	-	-	-	-	-
सी) कर्मचारी ट्रस्ट	-	-	-	-	-	-	-	-	-
डी) ओवरसीज़ डिपॉजिट्रीज (होल्डिंग डीआर) (बैलेंसिंग फीगर)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ई) कोई अन्य (उल्लेख करें)									

शेयरधारकों की श्रेणी	वर्ष के आरंभ में धारित शेयरों की संख्या (01.04.2019)				वर्ष के अंत में शेयरों की संख्या (31.03.2020)				वर्ष के दौरान % बदलाव
	डीमैट	फिजिकल	कुल	कुल शेयरों का %	डीमैट	फिजिकल	कुल	कुल शेयरों का %	
i) निगम निकाय	-	-	-	-	11,20,756	-	11,20,756	0.70	0.70
ii) नॉन-रेजिडेंट इंडियन (NRI)	-	-	-	-	3,56,245	-	3,56,245	0.22	0.22
iii) नॉन-रेजिडेंट नॉन-रीपेट्रिएट	-	-	-	-	64,508	-	64,508	0.04	0.04
iv) ट्रस्ट	-	-	-	-	67,274	-	67,274	0.04	0.04
v) क्लीयरिंग मेंबर	-	-	-	-	6,16,595	-	6,16,595	0.39	0.39
vi) एचयूएफ	-	-	-	-	2,76,024	-	2,76,024	0.17	0.17
vii) कर्मचारी	-	-	-	-	58,103	-	58,103	0.04	0.04
उप-योग (बी)(2):-	-	-	-	-	**1,38,36,870**	**207**	**1,38,37,077**	**8.65**	**8.65**
कुल पब्लिक शेयरहोल्डिंग (बी)= (बी)(1)+(बी)(2)	-	-	-	-	**2,01,59,793**	**207**	**2,01,60,000**	**12.60**	**12.60**
सी. जीडीआर और एडीआर के लिए कस्टोडियन द्वारा धारित शेयर	-	-	-	-	-	-	-	-	-
कुल योग (ए+बी+सी)	**15,99,99,944**	**56**	**16,00,00,000**	**100**	**15,99,99,793**	**207**	**16,00,00,000**	**100**	-

टिप्पणी:

1. वर्ष के आरंभ में, केंद्र सरकार (रेल मंत्रालय) अर्थात् भारत के राष्ट्रपति और इसके नामितों के पास 16,00,00,000 शेयर थे (जिनमें से पीआईओ के पास 15,99,99,944 शेयर डीमैट अकाउंट में थे और शेष 56 शेयर फिजिकल रूप में 7 नामितों के पास थे)।
2. वर्ष के दौरान, भारत के राष्ट्रपति ने रेल मंत्रालय के माध्यम से अपने स्टेक में 12.60% राशि के 2,01, 60,000 शेयर जनता को विक्रय के ऑफर के माध्यम से कंपनी के पास छोड़ दिए थे। कंपनी को बीएसई और एनएसई में 14 अक्तूबर, 2019 को सूचीबद्ध किया गया था।

(ii) प्रमोटर्स की शेयरहोल्डिंग के विवरण

क्र. सं.	शेयरहोल्डर का नाम	शेयरहोल्डिंग वर्ष के आरंभ में (01.04.2019)			शेयरहोल्डिंग वर्ष के अंत में (31.03.2020)			वर्ष के दौरान शेयरहोल्डिंग में % बदलाव
		शेयरों की संख्या	कंपनी के कुल शेयरों का %	कुल गिरवी शेयरों/ ऋणग्रस्त शेयरों का %	शेयरों की संख्या	कंपनी के कुल शेयरों का %	कुल गिरवी शेयरों/ ऋणग्रस्त शेयरों का %	
1.	भारत के राष्ट्रपति	15,99,99,944	99.99	0.00	13,98,40,000	87.40	0.00	-12.60
2.	श्री विनोद कुमार यादव, अध्यक्ष रेलवे बोर्ड*	8	नगण्य	0.00	0	0	0.00	नगण्य
3.	श्री पुरनेन्दु शेखर मिश्रा, सदस्य यातायात, रेलवे बोर्ड*	8	नगण्य	0.00	0	0	0.00	नगण्य
4.	श्री अनुराग, एएम (टीटी), रेलवे बोर्ड*	8	नगण्य	0.00	0	0	0.00	नगण्य
5.	श्री सुनील माथुर, एएम (टीएंडसी), रेलवे बोर्ड	8	नगण्य	0.00	0	0	0.00	नगण्य
6.	श्री विजय कुमार, वित्त आयुक्त, रेलवे बोर्ड*	8	नगण्य	0.00	0	0	0.00	नगण्य
7.	श्री विश्वेश सूर्यप्रसाद चौबे, सदस्य बिजली, रेलवे बोर्ड*	8	नगण्य	0.00	0	0	0.00	नगण्य
8.	श्री सुशांत कुमार मिश्रा, सचिव, रेलवे बोर्ड*	8	नगण्य	0.00	0	0	0.00	नगण्य
	कुल	**16,00,00,000**	**100**	**0.00**	**139840000**	**87.40**	**0.00**	**-12.60**

क्र.सं. 2 से 8 भारत के राष्ट्रपति द्वारा नामित हैं।

* भारत के राष्ट्रपति द्वारा नामित सात अधिकारियों के 56 इक्विटी शेयर वर्ष के दौरान भारत के राष्ट्रपति को हस्तांतरित किए गए थे।

(iii) **प्रमोटर्स की शेयरहोल्डिंग में बदलाव (यदि कोई बदलाव न हो, तो कृपया उल्लेख करें)**

क्र. सं.	विवरण	वर्ष के आरंभ में शेयरहोल्डिंग		वर्ष के दौरान संचयी शेयरहोल्डिंग	
		शेयरों की संख्या	कंपनी के कुल शेयरों का %	शेयरों की संख्या	कंपनी के कुल शेयरों का %
1.	**भारत के राष्ट्रपति** वर्ष के आरंभ में	16,00,00,000	100	16,00,00,000	100
	दिनांक 14.10.2019 प्रमोटर्स की शेयरहोल्डिंग में गिरावट गिरावट के कारण: शेयरों को एनएसई और बीएसई में सूचीबद्ध करते हुए जनता को विक्रय के लिएफर के माध्यम से विनिवेश	2,01,60,000	-12.60	13,98,40,000	87.40
	वर्ष के अंत में	13,98,40000	87.40	13,98,40,000	87.40
2.	**श्री विनोद कुमार यादव, अध्यक्ष, रेलवे बोर्ड** वर्ष के आरंभ में	8	नगण्य	8	नगण्य
	31.01.2020 को ऑफ मार्केट ट्रांसफर	8	नगण्य	0	0.00
	वर्ष के अंत में	0	0.00	0	0.00
3.	**श्री पुरनेन्दु शेखर मिश्रा, सदस्य यातायात, रेलवे बोर्ड** वर्ष के आरंभ में	8	नगण्य	8	नगण्य
	15.01.2020 को ऑफ मार्केट ट्रांसफर	8	नगण्य	0	0.00
	वर्ष के अंत में	0	0.00	0	0.00
4.	**श्री अनुराग, ए. एम. (टीटी), रेलवे बोर्ड** वर्ष के आरंभ में	8	नगण्य	8	नगण्य
	15.01.2020 को ऑफ मार्केट ट्रांसफर	8	नगण्य	0	0.00
	वर्ष के अंत में	0	0.00	0	0.00
5.	**श्री सुनील माथुर, ए.एम. (टीएंडसी), रेलवे बोर्ड** वर्ष के आरंभ में	8	नगण्य	8	नगण्य
	15.01.2020 को ऑफ मार्केट ट्रांसफर	8	नगण्य	0	0.00
	वर्ष के अंत में	0	0.00	0	0.00
6.	**श्री विजय कुमार, वित्त आयुक्त, रेलवे बोर्ड** वर्ष के आरंभ में	8	नगण्य	8	नगण्य
	15.01.2020 को ऑफ मार्केट ट्रांसफर	8	नगण्य	0	0.00
	वर्ष के अंत में	0	0.00	0	0.00
7.	**श्री विश्वेश सूर्यप्रसाद चौबे, सदस्य इंजीनियरी, रेलवे बोर्ड** वर्ष के आरंभ में	8	नगण्य	8	नगण्य
	31.01.2020 को ऑफ मार्केट ट्रांसफर	8	नगण्य	0	0.00
	वर्ष के अंत में	0	0.00	0	0.00
8.	**श्री सुशांत कुमार मिश्रा, सचिव, रेलवे बोर्ड** वर्ष के आरंभ में	8	नगण्य	8	नगण्य
	ऑफ मार्केट ट्रांसफर 15.01.2020 को	8	नगण्य	0	0.00
	वर्ष के अंत में	0	0.00	0	0.00

(iv) शीर्ष दस शेयरधारकों का शेयरहोल्डिंग पैटर्न (निदेशकों, प्रमोटरों और जीडीआर तथा एडीआर होल्डर्स के अलावा)

क्र. सं.	विवरण	वर्ष के आरंभ में शेयरहोल्डिंग		वर्ष के दौरान ट्रांजेक्शंस		वर्ष के अंत में संचयी शेयरहोल्डिंग	
		शेयरों की संख्या	का % कुल शेयरों कंपनी के	ट्रांजेक्शंस की तारीख	क्रय / विक्रय	शेयरों की संख्या	का % कुल शेयरों कंपनी के
1.	एंजल ब्रोकिंग लिमिटेड	0	0.00			0	0.00
	क्रय			18.10.2019	96,604	96,604	0.06
	विक्रय			25.10.2019	(43,303)	53,301	0.03
	क्रय			01.11.2019	27,373	80,674	0.05
	विक्रय			08.11.2019	(22,380)	58,294	0.04
	क्रय			15.11.2019	44,744	1,03,038	0.06
	क्रय			22.11.2019	9,239	1,12,277	0.07
	क्रय			29.11.2019	3,061	1,15,338	0.07
	विक्रय			06.12.2019	(8,437)	1,06,901	0.07
	विक्रय			13.12.2019	(13,436)	93,465	0.06
	क्रय			2012.2019	794	94,259	0.06
	विक्रय			27.12.2019	(1,247)	93,012	0.06
	क्रय			31.12.2019	5,844	98,856	0.06
	क्रय			03.01.2020	12,653	1,11,509	0.07
	क्रय			10.01.2020	9,440	1,20,949	0.08
	विक्रय			17.01.2020	(21,693)	99,256	0.06
	विक्रय			24.01.2020	(27,840)	71,416	0.04
	विक्रय			31.01.2020	(24,119)	47,297	0.03
	क्रय			07.02.2020	83,351	1,30,648	0.08
	क्रय			14.02.2020	67,064	1,97,712	0.12
	विक्रय			21.02.2020	(37,433)	1,60,279	0.10
	क्रय			25.02.2020	23,722	1,84,001	0.12
	क्रय			28.02.2020	26,182	2,10,183	0.13
	क्रय			06.03.2020	93,906	3,04,089	0.19
	विक्रय			13.03.2020	(79,249)	2,24,840	0.14
	विक्रय			20.03.2020	(32,228)	1,92,612	0.12
	क्रय			27.03.2020	5,470	1,98,082	0.12
	विक्रय			31.03.2020	(21,121)	1,76,961	0.11
	वर्ष के अंत में					**1,76,961**	**0.11**
2.	सिंगापुर सरकार	0	0.00			0	0.00
	क्रय			11.10.2019	11.10.2019	1,03,876	0.06
	क्रय			18.10.2019	18.10.2019	4,32,478	0.27
	विक्रय			25.10.2019	25.10.2019	4,07,478	0.25
	विक्रय			15.11.2019	15.11.2019	3,10,923	0.19
	क्रय			29.11.2019	29.11.2019	3,63,923	0.23
	विक्रय			20.12.2019	20.12.2019	3,19,962	0.20
	विक्रय			27.12.2019	27.12.2019	2,60,047	0.16
	विक्रय			07.02.2020	07.02.2020	2,30,047	0.14
	विक्रय			14.02.2020	14.02.2020	2,25,047	0.14
	क्रय			21.02.2020	21.02.2020	2,75,047	0.17
	क्रय			25.02.2020	25.02.2020	2,82,029	0.18
	विक्रय			06.03.2020	06.03.2020	1,82,712	0.11
	क्रय			20.03.2020	20.03.2020	1,93,712	0.12
	विक्रय			27.03.2020	27.03.2020	1,86,730	0.12
	विक्रय			31.03.2020	31.03.2020	1,56,730	0.10
	वर्ष के अंत में					**1,56,730**	**0.10**

क्र. सं.	विवरण	वर्ष के आरंभ में शेयरहोल्डिंग		वर्ष के दौरान ट्रांजेक्शंस		वर्ष के अंत में संचयी शेयरहोल्डिंग	
		शेयरों की संख्या	का % कुल शेयरों कंपनी के	ट्रांजेक्शंस की तारीख	क्रय / विक्रय	शेयरों की संख्या	का % कुल शेयरों कंपनी के
3.	केनरा रॉबैको म्युचुअल फंड अकाउंट केनरा रॉबैको कंजर्वेटिव हाइब्रिड फंड	0	0.00			0	0.00
	क्रय			11.10.2019	1,42,153	1,42,153	0.09
	क्रय			18.10.2019	24,32,000	25,74,153	1.61
	विक्रय			25.10.2019	(10,552)	25,63,601	1.60
	विक्रय			01.11.2019	(11,000)	25,52,601	1.60
	विक्रय			10.01.2020	(17,500)	25,35,101	1.58
	विक्रय			07.02.2020	(5,11,512)	20,23,589	1.26
	विक्रय			14.02.2020	(1,00,000)	19,23,589	1.20
	विक्रय			21.02.2020	(2,29,000)	16,94,589	1.06
	विक्रय			25.02.2020	(2,59,100)	14,35,489	0.90
	विक्रय			28.02.2020	(7,500)	14,27,989	0.89
	विक्रय			06.03.2020	(4,59,117)	9,68,872	0.61
	वर्ष के अंत में					**9,68,872**	**0.61**
4.	कुवैत इंवेस्टमेंट अथॉरिटी फंड 227	0	0.00			0	0.00
	क्रय			11.10.2019	39,857	39,857	0.02
	क्रय			18.10.2019	5,72,608	6,12,465	0.38
	क्रय			25.10.2019	3,20,176	9,32,641	0.58
	क्रय			24.01.2020	78,337	10,10,978	0.63
	विक्रय			14.02.2020	(65,485)	9,45,493	0.59
	विक्रय			25.02.2020	(55,173)	8,90,320	0.56
	विक्रय			28.02.2020	(51,000)	8,39,320	0.52
	विक्रय			06.03.2020	(95,070)	7,44,250	0.47
	वर्ष के अंत में					**7,44,250**	**0.47**
5.	आईटीपीएल – इनवेस्को इंडिया टैक्स प्लान	0	0.00			0	0.00
	क्रय			11.10.2019	1,01,646	1,01,646	0.06
	क्रय			18.10.2019	9,91,124	10,92,770	0.68
	विक्रय			25.10.2019	(4,16,008)	6,76,762	0.42
	क्रय			08.11.2019	40,872	7,17,634	0.45
	विक्रय			15.11.2019	(1,22,760)	5,94,874	0.37
	विक्रय			22.11.2019	(1,21,801)	4,73,073	0.30
	क्रय			29.11.2019	4,190	4,77,263	0.30
	क्रय			06.12.2019	5,503	4,82,766	0.30
	क्रय			13.12.2019	2,11,019	6,93,785	0.43
	क्रय			20.12.2019	2,11,900	9,05,685	0.57
	क्रय			27.12.2019	1,14,599	10,20,284	0.64
	क्रय			31.12.2019	50,788	10,71,072	0.67
	क्रय			03.01.2020	15,479	10,86,551	0.68
	विक्रय			10.01.2020	(1,194)	10,85,357	0.68

क्र. सं.	विवरण	वर्ष के आरंभ में शेयरहोल्डिंग		वर्ष के दौरान ट्रांजेक्शंस		वर्ष के अंत में संचयी शेयरहोल्डिंग	
		शेयरों की संख्या	कंपनी के कुल शेयरों का %	ट्रांजेक्शंस की तारीख	क्रय / विक्रय	शेयरों की संख्या	कंपनी के कुल शेयरों का %
	क्रय			17.01.2020	60,387	11,45,744	0.72
	क्रय			31.01.2020	30,735	11,76,479	0.74
	विक्रय			07.02.2020	(2,32,061)	9,44,418	0.59
	विक्रय			14.02.2020	(77,808)	8,66,610	0.54
	विक्रय			21.02.2020	(96,315)	7,70,295	0.48
	विक्रय			25.02.2020	(5,74,551)	1,95,744	0.12
	क्रय			20.03.2020	40,313	2,36,057	0.15
	विक्रय			27.03.2020	(25,516)	2,10,541	0.13
	वर्ष के अंत में					**2,10,541**	**0.13**
6.	**प्रिंसीपल मिडकैप फंड**	0	0.00			0	0.00
	क्रय			11.10.2019	63,692	63,692	0.04
	क्रय			18.10.2019	6,75,000	7,38,692	0.46
	विक्रय			25.10.2019	(23,000)	7,15,692	0.45
	विक्रय			22.11.2019	(15,064)	7,00,628	0.44
	क्रय			20.12.2019	351	7,00,979	0.44
	विक्रय			03.01.2020	(44,845)	6,56,134	0.41
	क्रय			10.01.2020	15,356	6,71,490	0.42
	विक्रय			17.01.2020	(25,014)	6,46,476	0.40
	विक्रय			24.01.2020	(497)	6,45,979	0.40
	विक्रय			31.01.2020	(39,085)	6,06,894	0.38
	विक्रय			07.02.2020	(2,94,390)	3,12,504	0.20
	विक्रय			21.02.2020	(5,097)	3,07,407	0.19
	विक्रय			25.02.2020	(26,117)	2,81,290	0.18
	विक्रय			28.02.2020	(5)	2,81,285	0.18
	विक्रय			20.03.2020	(23,071)	2,58,214	0.16
	क्रय			27.03.2020	697	2,58,911	0.16
	विक्रय			31.03.2020	(6,199)	2,52,712	0.16
	वर्ष के अंत में					**2,52,712**	**0.16**
7.	**रिलायंस कैपिटल ट्रस्टी कंपनी लिमिटेड**	0	0.00			0	0.00
	क्रय			11.10.2019	1,60,215	1,60,215	0.10
	क्रय			18.10.2019	21,16,223	22,76,438	1.42
	विक्रय			25.10.2019	(3,23,135)	19,53,303	1.22
	विक्रय			08.11.2019	(10,660)	19,42,643	1.21
	विक्रय			22.11.2019	(1,00,000)	18,42,643	1.15
	विक्रय			06.12.2019	(8,514)	18,34,129	1.15
	विक्रय			31.01.2020	(2,00,000)	16,34,129	1.02
	विक्रय			07.02.2020	(22,223)	16,11,906	1.01
	विक्रय			14.02.2020	(9,02,692)	7,09,214	0.44
	विक्रय			21.02.2020	(1,00,000)	6,09,214	0.38
	क्रय			20.03.2020	64,175	6,73,389	0.42
	क्रय			27.03.2020	2,30,000	9,03,389	0.56
	वर्ष के अंत में					**9,03,389**	**0.56**

क्र. सं.	विवरण	वर्ष के आरंभ में शेयरहोल्डिंग		वर्ष के दौरान ट्रांजेक्शंस		वर्ष के अंत में संचयी शेयरहोल्डिंग	
		शेयरों की संख्या	कंपनी के कुल शेयरों का %	ट्रांजेक्शंस की तारीख	क्रय / विक्रय	शेयरों की संख्या	कंपनी के कुल शेयरों का %
8.	**सुंदरम म्युचुअल फंड अकाउंट – सुंदरम स्माल कैप. फंड**	0	0.00			0	0.00
	क्रय			11.10.2019	1,45,460	1,45,460	0.09
	क्रय			18.10.2019	9,00,000	10,45,460	0.65
	विक्रय			25.10.2019	(40,815)	10,04,645	0.63
	विक्रय			01.11.2019	(15,177)	9,89,468	0.62
	विक्रय			08.11.2019	(2,038)	9,87,430	0.62
	विक्रय			15.11.2019	(15,022)	9,72,408	0.61
	विक्रय			17.01.2020	(1,750)	9.70,658	0.61
	विक्रय			31.01.2020	(207)	9,70,451	0.61
	विक्रय			07.02.2020	(32,451)	9,38,000	0.59
	विक्रय			14.02.2020	(8,000)	9,30,000	0.58
	विक्रय			21.02.2020	(9,000)	9,21,000	0.58
	विक्रय			25.02.2020	(19,003)	9,01,997	0.56
	विक्रय			28.02.2020	(27,421)	8,74,576	0.55
	विक्रय			06.03.3030	(3,52,829)	5,21,747	0.33
	वर्ष के अंत में					**5,21,747**	**0.33**
9.	**पाइनब्रिज ग्लोबल फंड्स –पाइनब्रिज इंडिया इक्विटी फंड**	0	0.00			0	0.00
	क्रय			18.10.2019	2,50,000	2,50,000	0.16
	विक्रय			25.10.2019	(2,50,000)	0	0.00
	क्रय			29.11.2019	50,079	50,079	0.03
	क्रय			06.12.2019	1,02,261	1,52,340	0.10
	क्रय			13.12.2019	1,49,239	3,01,579	0.19
	क्रय			20.12.2019	500	3,02,079	0.19
	क्रय			27.12.2019	29,199	3,31,278	0.21
	विक्रय			07.02.2020	(1,40,000)	1,91,278	0.12
	विक्रय			14.02.2020	(50,000)	1,41,278	0.09
	क्रय			21.02.2020	3,50,000	4,91,278	0.31
	क्रय			20.03.2020	50,000	5,41,278	0.34
	क्रय			27.03.2020	55,000	5,96,278	0.37
	विक्रय			31.03.2020	(1,00,000)	4,96,278	0.31
	वर्ष के अंत में					**4,96,278**	**0.31**
10.	**फाइडेलिटी फंड्स– इंडिया फोकस फंड**	0	0.00			0	0.00
	क्रय			11.10.2019	74,264	74,264	0.05
	क्रय			18.10.2019	5,67,116	6,41,380	0.40
	क्रय			25.10.2019	4,53,923	10,95,303	0.68
	विक्रय			07.02.2020	(91,654)	10,03,649	0.63
	विक्रय			25.02.2020	(1,45,558)	8,58,091	0.54
	विक्रय			28.02.2020	(69,408)	7,88,683	0.49
	वर्ष के अंत में					**7,88,683**	**0.49**

Note:

1. संकलन का हिस्सा दैनिक आधार पर कारोबार किया जाता है और इसलिए शेयरधारिता में तारीख वार वृद्धि / कमी का संकेत नहीं दिया जाता है। ट्रेडिंग परिलक्षित उपर्युक्त साप्ताहिक आधार पर है। शेयरधारक के स्थायी खाता संख्या (पी-एन) के आधार पर शेयरधारिता को समेकित किया जाता है।

2. उपरोक्त खुलासे के लिए 31 मार्च 2020 तक शीर्ष दस शेयरधारिता पर विचार किया गया है।

(v) निदेशकों एवं प्रमुख प्रबंधन कार्मिकों की शेयरहोल्डिंग केएमपी

क्र. सं.	निदेशकों एवं प्रमुख प्रबंधन कार्मिकों की शेयरहोल्डिंग	शेयरहोल्डिंग वर्ष के आरंभ में		वर्ष के दौरान ट्रांजेक्शन			संचयी शेयरहोल्डिंग वर्ष के दौरान	
		शेयरों की संख्या	कंपनी के कुल शेयरों का %	दिनांक/अवधि	शेयरहोल्डिंग में बढ़ोतरी/कमी	कारण	शेयरों की संख्या	का % कुल शेयरों कंपनी के
ए.	**निदेशक**							
1.	**श्री महेन्द्र प्रताप मल्ल** अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक	शून्य	लागू नहीं	अवधि के दौरान गतिविधि-शून्य			शून्य	लागू नहीं
2.	**श्री श्रीराम वेंकटचलम** निदेशक (खानपान सेवाएं) (30.06.2019 तक)	शून्य	लागू नहीं	अवधि के दौरान गतिविधि-शून्य			शून्य	लागू नहीं
3.	**श्रीमती रजनी हसीजा** निदेशक (पर्यटन एवं विपणन)	शून्य	लागू नहीं	अवधि के दौरान गतिविधि-शून्य			शून्य	लागू नहीं
4.	**श्री नरेन्द्र** अंशकालिक सरकारी निदेशक एवं निदेशक (वित्त) का अतिरिक्त प्रभार (19.08.2019 से 15.01.2020 तक)	शून्य	लागू नहीं	अवधि के दौरान गतिविधि-शून्य			शून्य	लागू नहीं
5.	**श्री संजीब कुमार** अंशकालिक सरकारी निदेशक एवं निदेशक (वित्त) का अतिरिक्त प्रभार (13.02.2020 से 05.05.2020 तक)	शून्य	लागू नहीं	अवधि के दौरान गतिविधि-शून्य			शून्य	लागू नहीं
6.	**श्रीमती स्मिता रावत** अंशकालिक सरकारी निदेशक (up to 10.10.2019)	शून्य	लागू नहीं	अवधि के दौरान गतिविधि-शून्य			शून्य	लागू नहीं
7.	**श्री नीरज शर्मा** अंशकालिक सरकारी निदेशक	शून्य	लागू नहीं	अवधि के दौरान गतिविधि-शून्य			शून्य	लागू नहीं
8.	**श्री विनय श्रीवास्तव** अंशकालिक सरकारी निदेशक (20.03.2020 से)	शून्य	लागू नहीं	अवधि के दौरान गतिविधि-शून्य			शून्य	लागू नहीं
9.	**डॉ. राबी नारायण बोहिदर** अंशकालिक (गैर-सरकारी) निदेशक (30.01.2020 तक)	शून्य	लागू नहीं	अवधि के दौरान गतिविधि-शून्य			शून्य	लागू नहीं
10.	**डॉ. धीरज शर्मा** अंशकालिक (गैर-सरकारी) निदेशक (30.01.2020 तक)	शून्य	लागू नहीं	अवधि के दौरान गतिविधि-शून्य			शून्य	लागू नहीं
11.	**श्रीमती कनक अग्रवाल** अंशकालिक (गैर-सरकारी) निदेशक (up to 30.01.2020)	शून्य	लागू नहीं	अवधि के दौरान गतिविधि-शून्य			शून्य	लागू नहीं
12.	**प्रो. सचिन चतुर्वेदी** अंशकालिक (गैर-सरकारी) निदेशक	शून्य	लागू नहीं	अवधि के दौरान गतिविधि-शून्य			शून्य	लागू नहीं
13.	श्री कोमल रामचन्द्रन सुंदरमूर्ति अंशकालिक (गैर-सरकारी) निदेशक	शून्य	लागू नहीं	अवधि के दौरान गतिविधि-शून्य			शून्य	लागू नहीं
14.	**सुश्री सरिता देशपांडे** अंशकालिक (गैर-सरकारी) निदेशक	शून्य	लागू नहीं	अवधि के दौरान गतिविधि-शून्य			शून्य	लागू नहीं
बी.	**प्रमुख प्रबंधन कार्मिक**							
1.	**श्री अजय श्रीवास्तव** स.म.प्र. (वित्त) एवं सीएफओ	शून्य	लागू नहीं	अवधि के दौरान गतिविधि-शून्य			शून्य	लागू नहीं
2.	**श्रीमती सुमन कालरा** कंपनी सचिव	शून्य	लागू नहीं	अवधि के दौरान गतिविधि-शून्य			शून्य	लागू नहीं

V. ऋणग्रस्तता

कंपनी की ऋणग्रस्तता सहित बकाया ब्याज/बना किंतु भुगतान के लिए देय नहीं था

विवरण	जमा को छोड़कर सिक्योर्ड ऋण	अनसिक्योर्ड ऋण	जमा	कुल ऋणग्रस्तता
वित्त वर्ष के आरंभ में ऋणमुक्तता (01.04.2019)				
i) मूलधन				
ii) अदा न किया गया देय ब्याज				
iii) ब्याज बना किंतु देय नहीं था				
कुल (i+ii+iii)				
वित्त वर्ष के दौरान ऋणग्रस्तता में परिवर्तन				
– जोड़				
– घटा		शून्य		
शुद्ध परिवर्तन				
वित्त वर्ष के अंत में ऋणग्रस्तता (31.03.2020)				
i) मूलधन				
ii) अदा न किया गया देय ब्याज				
iii) ब्याज बना किंतु देय नहीं था				
कुल (i+ii+iii)				

VI. निदेशकों और अन्य प्रमुख प्रबंधन कार्मिकों को पारिश्रमिक

ए. प्रबंध निदेशक, पूर्णकालिक निदेशकों और/अथवा प्रबंधकों को पारिश्रमिक (रु. में)

क्र. सं.	पारश्रमिक का विवरण	प्रबंध निदेशक, पूर्णकालिक निदेशक प्रबंधक का नाम			कुल राशि
			पूर्णकालिक निदेशक		
		श्री एम.पी.मल्ल अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक	श्री वी. श्रीराम निदेशक (खानपान सेवाएं) (30.06.2019 तक)	श्रीमती रजनी हसीजा निदेशक (पर्यटन एवं विपणन)	
1.	सकल वेतन	70,84,911	49,97,702	42,89,973	1,63,72,586
	(ए) आयकर अधिनियम, 1961 के अनुच्छेद 17(1) के प्रावधानों के अनुसार वेतन				
	(बी) आयकर अधिनियम, 1961 के अनुच्छेद 17(2) की पूर्वापेक्षा की वैल्यू	0	0	9,21,798	9,21,798
	(सी) आयकर अधिनियम, 1961 के अनुच्छेद 17(1) में वेतन के स्थान पर लाभ	-	-	-	-
2.	स्टॉक विकल्प	-	-	-	-
3.	मेहनत की इक्विटी	-	-	-	-
4.	कमीशन	-	-	-	-
	– लाभ का %				
	– अन्य, उल्लेख करें				
5.	अन्य, कृपया उल्लेख करें				
	1. चिकित्सा प्रतिपूर्ति	85,557	0	0	85,557
	2. विद्युतीय व्यय	62,170	8,000	22,100	92,270
	3. टीएडीके	2,94,038	30,000	2,72,328	5,96,366
	कुल (ए)	**75,26,676**	**50,35,702**	**55,06,199**	**1,80,68,577**
	अधिनियम के अनुसार सीलिंग*		लागू नहीं		

* कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुच्छेद 197 में कॉरपोरेट मामले मंत्रालय की 5 जून, 2015 की अधिसूचना के संदर्भ में सरकारी कंपनियों को छूट प्राप्त है।

बी. अन्य निदेशकों का पारिश्रमिक (रु. में) :

क्र.सं.	पारिश्रमिक का विवरण	निदेशकों का नाम						कुल राशि
1.	स्वतंत्र निदेशक	डॉ. राबी नारायण बोहिदर (30.01.20 तक)	डॉ. धीरज शर्मा (30.01.20 तक)	श्रीमती कनक अग्रवाल (30.01.20 तक)	श्री सी. आर. सुंदरमूर्ति	प्रो. सचिन चतुर्वेदी	सुश्री सरिता देशपांडे	
ए)	बोर्ड/समिति की बैठकों में भाग लेने के लिए शुल्क	2,10,000	2,55,000	1,50,000	1,95,000	1,35,000	2,40,000	11,85,000
बी)	कमीशन	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य
सी)	अन्य, उल्लेख करें	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य
	कुल (1)	**2,10,000**	**2,55,000**	**1,50,000**	**1,95,000**	**1,35,000**	**2,40,000**	**11,85,000**
2.	अन्य गैर-कार्यपालक निदेशक		सुश्री स्मिता रावत (10.10.2019 तक)	श्री नीरज शर्मा	श्री नरेन्द्र (19.08.2019 से 15.01.2020 तक)	श्री संजीव कुमार (13.02.2020 से 05.05.2020 तक)	श्री विनय श्रीवास्तव (20.03.2020 से)	कुल राशि
ए)	बोर्ड/समिति की बैठकों में भाग लेने के लिए शुल्क		शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य
बी)	कमीशन		शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य
सी)	अन्य, उल्लेख करें		शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य
	कुल (2)		**शून्य**	**शून्य**	**शून्य**	**शून्य**	**शून्य**	**शून्य**
	कुल (बी)=(1+2)							**11,85,000**
	कुल प्रबंधन पारिश्रमिक				**लागू नहीं**			
	अधिनियम के अनुसार ओवरऑल सीलिंग*				**लागू नहीं**			

* कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुच्छेद 197 में कॉरपोरेट मामले मंत्रालय की 5 जून, 2015 की अधिसूचना के संदर्भ में सरकारी कंपनियों को छूट प्राप्त है।

सी. प्रबंध निदेशक/प्रबंधक/प्रमुख प्रबंधन कार्मिकों के अलावा प्रमुख प्रबंधन कार्मिकों को पारिश्रमिक :

क्र. सं.	पारिश्रमिक के विवरण	प्रमुख प्रबंधन कार्मिक			कुल राशि (रु. में)
		सीईओ@	मैसर्स सुमन कालरा कंपनी सचिव	श्री अजय श्रीवास्तव सीएफओ*	
1.	सकल वेतन	-	27,38,137	29,10,047	56,48,184
	(ए) आयकर अधिनियम, 1961 के अनुच्छेद 17(1) के प्रावधानों के अनुसार वेतन				
	(बी) आयकर अधिनियम, 1961 के अनुच्छेद 17(2) की पूर्वापेक्षा की वैल्यू	-	4,35,971	6,97,990	11,33,961
	(सी) आयकर अधिनियम, 1961 के अनुच्छेद 17(1) में वेतन के स्थान पर लाभ	-	-	-	-
2.	स्टॉक विकल्प	-	-	-	-
3.	स्वीट इक्विटी	-	-	-	-
4.	कमीशन	-	-	-	-
	– लाभ के % के रूप में				
	– अन्य, उल्लेख करें				
5.	अन्य, कृपया उल्लेख करें	-	-	-	-
	1. चिकित्सा प्रतिपूर्ति	-	0	0	0
	2. विद्युतीय व्यय	-	0	0	0
	3. टीएडीके	-	0	1,20,000	1,20,000
	कुल	-	**31,74,108.00**	**37,28,037.00**	**69,02,145.00**

@ आईआरसीटीसी के प्रंबध निदेशक सीईओ हैं.

VII. दंड/जुर्माना/लागू कंपाउंडिंग अपराध :

प्रकार	कंपनी अधिनियम का अनुच्छेद	संक्षिप्त विवरण	दंड/जुर्माना/लागू कंपाउंडिंग फीस के विवरण	प्राधिकार (आरडी/एनसीएलटी/कोर्ट)	की गई अपील, यदि कोई हो (विवरण दें)
ए. कंपनी					
जुर्माना दंड कंपाउंडिंग			शून्य		
बी. निदेशक					
जुर्माना दंड कंपाउंडिंग			शून्य		
सी. चूक करने वाले अन्य अधिकारी					
जुर्माना दंड कंपाउंडिंग			शून्य		

निदेशक मंडल के लिए तथा उनकी ओर से

(एम. पी. मल्ल)
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
डीआईएन : 02316235

स्थान : नई दिल्ली
दिनांक : 18 अगस्त 2020

निदेशकों की रिपोर्ट का अनुबंध – "जी"

फार्म नं. एमआर – 3

सचिवीय लेखा रिपोर्ट

समाप्त वित्त वर्ष 31 मार्च 2020 के लिए

कंपनी अधिनियम 2013 की धारा 204 (1) और कंपनी (नियुक्ति और पारिश्रमिक कार्मिक) नियम 2014 के नियम 9 के अनुसरण में,

सेवा में,
सदस्यगण,
इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज़्म कॉरपोरेशन लिमिटेड,
11वां तल, स्टेट्समैन हाऊस,
बी–148, बाराखंबा रोड,
कनाट प्लेस,
नई दिल्ली – 110001

मैंने **इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज़्म कॉरपोरेशन लिमिटेड,** (जिसे एतद् पश्चात कंपनी के रूप में जाना जाएगा) द्वारा लागू सांविधिक उपबंधों के अनुपालन और अच्छी कॉरपोरेट कार्यविधियों का पालन करने के संबंध में कॉरपोरेशन की सचिवीय लेखा परीक्षा की है। सचिवीय लेखा परीक्षा इस प्रकार से की गई है जिससे हमें कॉरपोरेशन के आचरण/सांविधिक अनुपालनों का मूल्यांकन करने के लिए और उन पर मेरे द्वारा अपना मत व्यक्त किए जाने के लिए यथोचित आधार प्राप्त हो।

मेरे द्वारा कंपनी के खातों काग़जातों, कार्यवृत्त पुस्तिकाओं, दायर किए गए फॉर्म और विवरणों और कंपनी द्वारा रखे गए अन्य रिकॉर्ड का सत्यापन करने तथा सचिवालयी लेखा परीक्षा के दौरान कंपनी, इसके अधिकारियों, एजेन्टों और अधिकृत प्रतिनिधियों द्वारा उपलब्ध करायी गई सूचना के आधार पर हम एतद् द्वारा रिपोर्ट करते हैं कि कंपनी **31 मार्च 2020** को समाप्त होने वाले वित्त वर्ष की अवधि की लेखा परीक्षा के दौरान नीचे दी गई सांविधिक व्यवस्थाओं का अनुपालन किया है और यह भी कि कंपनी में एतद् पश्चात की गई रिपोर्टिंग के अध्ययधीन यथोचित व्यापक आधार वाली प्रक्रिया और अनुपालन तंत्र की व्यवस्था है।

मैंने 31 मार्च 2020 को समाप्त वित्त वर्ष के लिए निम्नलिखित व्यवस्थाओं के अनुसार इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज़्म कॉरपोरेशन लिमिटेड द्वारा रखी गई बहीखातों किताबों, काग़जातों कार्यवृत्त पुस्तिकाओं, दायर किए गए फॉर्म और विवरणों और अन्य रिकॉर्ड की जांच की हैः

I. कंपनी अधिनियम 2013 (अधिनियम) और उसके अन्तर्गत बनाए गए नियम;

II. प्रतिभूति अनुबंध (विनियमन) एक्ट 1956 (एससीआरए) और उसके अन्तर्गत बनाए गए नियम ;

III. निक्षेपागार अधिनियम एक्ट 1996 उसके अन्तर्गत बनाए गए विनियमन और उपनियम लागू ;

IV. विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम, 1999 के और उसके अन्तर्गत बनाए गए विनियमन समीक्षाधीन अवधि के दौरान किए गए लेनदेन के उक्त अधिनियम के कोई उपबंध/विनियमन /नियम इसमें कोई विदेशी निवेश की सीमा तक प्रत्यक्ष निवेश और बाह्य वाणिज्यिक कर्ज;

V. निम्नलिखित विनियम और दिशानिर्देश भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड अधिनियम, 1992 ('सेबी अधिनियम') के अंतर्गत निर्धारित हैं:

(क) भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (शेयरों और अधिग्रहणों का पर्याप्त लाभ) विनियम, 2011;

(ख) भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (इनसाइडर व्यापार का निषेध) विनियम, 2015;

(ग) भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (पूंजी और प्रकटीकरण आवश्यकताओं का मुद्दा) विनियम, 2018;

(घ) भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (कर्मचारी लाभ आधारित शेयर) विनियम, 2014 [ऑडिट अवधि के दौरान कंपनी पर लागू नहीं];

(ड़) भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (ऋण प्रतिभूति का मुद्दा और सूचीकरण) विनियम, 2008 [ऑडिट अवधि के दौरान कंपनी पर लागू नहीं];

(च) भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (शेयर ट्रांसफर एजेंटों के रजिस्ट्रार और एक मुद्दा) विनियम, 1993, कंपनी अधिनियम के बारे में और ग्राहक के साथ व्यवहार [ऑडिट अवधि के दौरान कंपनी पर लागू नहीं];

(छ) भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (इक्विटी शेयरों का वितरण) विनियम, 2009 [ऑडिट अवधि के दौरान कंपनी पर लागू नहीं];

(ज) भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (प्रतिभूतियों का पुनर्खरीद) विनियम, 1998 [लेखापरीक्षा अवधि के दौरान कंपनी पर लागू नहीं]; तथा

(झ) भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (सूचीबद्ध करने की बाध्यता और प्रकटीकरण आवश्यकताएँ) विनियम, 2015

(vi) कंपनी के लिए विशेष रूप से लागू अन्य कानून:

क) डीपीई दिशानिर्देश;

ख) प्रतिस्पर्धा अधिनियम, 2002;

ग) दिल्ली दुकानें और प्रतिष्ठान अधिनियम, 1954;

घ) सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005;

ड़) ई-वेस्ट (प्रबंधन और संचालन) नियम, 2011;

च) पर्यावरण (संरक्षण) अधिनियम, 1986 पर्यावरण (संरक्षण) नियम 1986 के साथ पढ़ा जाए;

छ) श्रम और सामाजिक सुरक्षा कानून यथा संभव ।

ज) वायु (प्रदूषण की रोकथाम और नियंत्रण) अधिनियम 1981, नियम 1975 के साथ (जल की रोकथाम और प्रदूषण के नियंत्रण के साथ) पढ़ा जाए;

झ) जल की रोकथाम और प्रदूषण पर नियंत्रण) अधिनियम 1974

ञ) कर्मचारी भविष्य निधि और विविध प्रावधान अधिनियम, 1952

ट) कारखानों अधिनियम, 1945

ठ) खाद्य सुरक्षा और मानक अधिनियम 2016

ढ) कानूनी मेट्रोलॉजी अधिनियम 2009

मैंने मानकों को लागू अनुच्छेदों के अनुपालन की भी जांच की है।

(i) बोर्ड और कंपनी की आम बैठकें आयोजित करने के संबंध में द इंस्टीट्यूट ऑफ कंपनी सेक्रेटरीज ऑफ इंडिया द्वारा जारी किए गए सचिवीय मानक।

(ii) कंपनी द्वारा नेशनल स्टॉक एक्सचेंज ऑफ इंडिया लिमिटेड और बीएसई लिमिटेड के साथ सेबी (लिस्टिंग ऑब्जेक्शंस एंड डिस्क्लोजर रिक्वायरमेंट्स) नियम, 2015 के साथ लिस्टिंग एग्रीमेंट में शुरुआत की ।

समीक्षाधीन अवधि के दौरान कंपनी ने ऊपर उल्लित कंपनी अधिनियम के सभी प्रावधानों, अधिनियमों, नियमों, विनियमों, मार्ग निर्देशों, मानकों का का अनुपालन किया है

i. बोर्ड में स्वतंत्र निदेशकों की संख्या सेबी (एलओडीआर) विनियमों और डीपीई दिशानिर्देश के अंतर्गत बोर्ड की कुल अपेक्षित संख्या के आधे से भी कम थी जिसके लिए कंपनी ने नियमित रूप से अपने प्रशासनिक मंत्रालय यानी रेल मंत्रालय को उचित संख्या में स्वतंत्र निदेशकों की नियुक्ति के लिए लिखा है।

ii. जैसा कि कंपनी के प्रबंधन द्वारा बताया गया है, 2011 से कॉक्स एंड किंग्स लिमिटेड (50% शेयर के साथ जेवी पार्टनर) वित्तीय विवरणों की अनुपलब्धता के कारण राजकोषीय रेल टूर्स लिमिटेड(आरआईआरटीएल) मुकदमेबाजी वे इसके संयुक्त उद्यम के समेकित वित्तीय विवरण तैयार करने में सक्षम नहीं हैं

मैं आगे रिपोर्ट करता हूं कि:

कंपनी के निदेशक मंडल का विधिवत गठन कार्यकारी निदेशकों, गैर-कार्यकारी निदेशकों और स्वतंत्र निदेशकों के समुचित संतुलन के साथ किया गया है जिसमें महिला निदेशक और बोर्ड की संरचना अधिनियम के प्रावधानों के अनुसार है। निदेशक मंडल की संरचना में बदलाव समीक्षाधीन अवधि के दौरान अधिनियम के प्रावधानों के अनुपालन के अनुसार किए गए थे। हालांकि, कंपनी के निदेशक मंडल की संरचना में सेबी ((एलओडीआर)) विनियमों के तहत आवश्यक स्वतंत्र निदेशकों की पर्याप्त संख्या नहीं थी और डीपीई दिशानिर्देश जिसके लिए कंपनी ने नियमित रूप से स्वतंत्र निदेशकों की संख्या के लिए अपने प्रशासनिक मंत्रालय यानी रेल मंत्रालय, बोर्ड को उचित नियुक्ति के लिए लिखा है।

बोर्ड बैठक के लिए, कार्यवृत और अनुसूची पर विस्तृत नोट जारी करने के लिए सभी निदेशकों को पर्याप्त ;सूचना दी गयी थी, आगे की सूचना प्राप्त करने और जानने के लिए कम से कम सात दिन पहले अन्य बैठकों के लिए नोटिस भेजे जाते हैं, बैठक में नियमित रूप से भागीदारी और उपस्थिति एवं आगे की जानकारी और स्पष्टीकरण प्राप्त करने के लिए एक प्रणाली मौजूद है।

अधिकांश निर्णय बैठक में लिखे गए लिखित बैठक के कार्यवृत्त के रूप में लिए जाते हैं।

मैं आगे रिपोर्ट करता हूँ कि कंपनी के पास लागू कानूनों, नियमों, विनियमों और दिशानिर्देशों के अनुपालन की निगरानी और उन्हें सुनिश्चित करने के लिए विस्तार और संचालन के साथ पर्याप्त व्यवस्थाएं और प्रक्रियाएं हैं।

इसके अलावा कंपनी ने रुपये की कीमत पर नकद के लिए 320.00* प्रति शेयर इक्विटी (प्रति शेयर 310.00 रुपये का शेयर प्रीमियम सहित) रेल मंत्रालय, भारत सरकार ("शेयरधारक" बेचना) के माध्यम से, भारत के राष्ट्रपति द्वारा बिक्री के लिए एक प्रस्ताव के माध्यम से 10 प्रत्येक ("इक्विटी शेयर") प्रारंभिक

सार्वजनिक प्रस्ताव 20,160,000 इक्विटी शेयरों की रुपये के अंकित मूल्य को पेश किया है। खुदरा व्यक्तिगत निवेशकों और योग्य कर्मचारियों को ऑफ़र मूल्य पर प्रति शेयर इक्विटी पर 10 रुपये की छूट की पेशकश की गई थी। भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (नियम (जारी) के नियमन 41 के साथ संशोधित) सिक्योरिटी कॉन्ट्रैक्ट्स (विनियमन) नियम, 1957 के नियम (एससीआरआर) में यथा संशोधित 19 (2) (बी) (iii) के संदर्भ में यह पेशकश की गई थी। कैपिटल एंड डिस्क्लोजर रिक्वायरमेंट्स) विनियम, 2009, (सेबी आईसीडीआर विनियम) एवं ("सेबी आईसीडीआर विनियम") और विनियम 26 (1) के अनुसार इंडियन रेलवे कैटरिंग एंड टूरिज्म कॉरपोरेशन लिमिटेड के इक्विटी शेयरों को सूचीबद्ध किया गया और 14 अक्टूबर, 2019 से बॉम्बे स्टॉक एक्सचेंज (बीएसई) और नेशनल स्टॉक एक्सचेंज (एनएसई) में व्यापर के लिए स्वीकृत किया गया।

मैं आगे रिपोर्ट करता हूँ कि कंपनी द्वारा प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष कर कानूनों के अनुपालन और वित्तीय अभिलेखों और लागू वित्तीय कानूनों की खातों की किताबों के रखरखाव की ऑडिट में समीक्षा नहीं की गई है क्योंकि अन्य नामित अनुभवी वैधानिक वित्तीय ऑडिट द्वारा समीक्षा की गई है।

कृते **अमित अग्रवाल एंड एसोसिएट्स**
(कंपनी सचिव)

सीएस अमित अग्रवाल
प्रोपराइटर
सीपी नं. 3647, एम नं - 5311
यूडीआईएन : F005311B000551967

दिनांक : 05 अगस्त 2020
स्थान : नई दिल्ली

इस रिपोर्ट को मेरी पत्र की समसंख्यक तिथि के साथ पढ़ा जाए जिसे "अनुबंध-क" के रूप में संलग्न किया गया है जो इस रिपोर्ट का एक अभिन्न अंग है।

अनुबंध-"क"

सेवा में,
सदस्यगण,
इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज़्म कॉरपोरेशन लिमिटेड,
11वां तल, स्टेट्समैन हाऊस,
बी-148, बाराखंबा रोड, नई दिल्ली - 110001

मेरी सचिवीय ऑडिट रिपोर्ट समसंख्यक तारीख की रिपोर्ट निम्न के साथ पढ़ी जाए।

1. सचिवीय रिपोर्ट का रखरखाव कंपनी के प्रबंधन की जिम्मेदारी है। हमारी जिम्मेदारी इन सचिवीय रिकॉर्ड की लेखा परीक्षा के आधार पर अपना मत व्यक्त करना है।

2. सचिवालयीन रिकॉर्ड की विषय वस्तु की सत्यता के संबंध में यथोचित आश्वासन प्राप्त करने के लिए हमने लेखा परीक्षा प्रक्रियाओं और कार्यविधिओं का अनुसरण किया है। इसका सत्यापदन हमने परीक्षण के आधार पर किया था ताकि, सचिवालयीन रिकॉर्ड में सही तथ्यों का दर्शाया जाना सुनिश्चित किया जा सके। हमें विश्वास है कि हमारे द्वारा अपनाई गई प्रक्रियाएं एवं कार्यविधियां हमारे मत के लिए एक यथोचित आधार प्रदान करती है।

3. हमने कंपनी के वित्तीय रिकॉर्ड और लेखा पुस्तकों की सत्यता और उनकी उपयुक्तता का सत्यापन नहीं किया है।

4. जहां भी अपेक्षित था, हमने कानूनों, नियमों और विनियमों के अनुपालन और घटित होने वाली घटनाओं के संबध में प्रबंधन से अभ्यावेदन से प्राप्त किए हैं।

5. कॉरपोरेशन के उपबंधों और अन्य लागू कानूनों, नियमों, विनियमों, मानकों का अनुपालन करना प्रबंधन की जिम्मेदारी है। हमारी जांच परीक्षण के आधार पर प्रक्रियाओं के सत्यापन तक सीमित थी।

6. सचिवालयी लेखा परीक्षा रिपोर्ट न तो कंपनी के भविष्य में अर्थक्षम होने और न ही कंपनी के कार्यों को प्रबंधन द्वारा संचालित करने की कारगरता अथवा प्रभावोत्पदकता के संबंध में आश्वासन हैं।

कृते **अमित अग्रवाल एंड एसोसिएट्स**
(कंपनी सचिव)

सीएस अमित अग्रवाल
प्रोपराइटर
सीपी नं. 3647, एम नं -.5311

दिनांक : 05 अगस्त 2020
स्थान : नई दिल्ली

निदेशकों की रिपोर्ट का अनुबंध – “एच”

I - निदेशक रिपोर्ट का परिशिष्ट

(2019-20 के वित्तीय विवरण पर स्वतंत्र लेखापरीक्षक द्वारा की गई टिप्पणियों पर प्रबंधन का उत्तर)

लेखापरीक्षक की रिपोर्ट में तथ्य	लेखापरीक्षक की टिप्पणी	प्रबंधन का उत्तर
प्रमुख लेखा परीक्षा का विषय	ग्राहकों के साथ अनुबंध से राजस्व पर इंडस्ट्रीज़ लेखा मानक 115 के संबंध में कंपनी रेलवे टिकट बुकिंग के लिए आईआरसीटीसी पोर्टल के साथ कनेक्टिविटी प्रदान करने के लिए बुकिंग एजेंट (नॉन रिफंडेबल एकबारगी फीस) से एकीकरण शुल्क के साथ वार्षिक रखरखाव शुल्क प्राप्त करती है जो टिकट बुकिंग आदि की मात्रा के आधार पर भिन्न हो सकते हैं। प्रबंधन का मानना है कि एकीकरण शुल्क के लिए पार्टियों के साथ समझौता आम तौर पर एक से तीन साल के लिए होता है और बाद में वार्षिक रखरखाव के लिए बिना किसी एकीकरण शुल्क के अनुबंध को नवीनीकृत किया जाता है लेकिन और यह केवल आईआरसीटीसी के विवेक पर होता है। इसलिए, भारतीय लेखा मानक 115 के अनुसार वर्तमान लेखा जोखा उपचार कंपनी द्वारा उठाए गए स्टैंड के अनुरूप है। इसके अलावा, चूंकि नवीकरण आईआरसीटीसी के विकल्प पर एकतरफा है, इस तरह के एकीकरण चार्ज को स्थगित नहीं किया जाएगा क्योंकि आय प्रारंभिक अनुबंध अवधि एक से तीन साल से अधिक अवधि का है। हमारी राय में, एकीकरण शुल्क और वार्षिक रखरखाव अनुबंध के लिए अनुबंध अलग-अलग अनुबंध नहीं हैं इसलिए एक समय में राजस्व मानने के बजाय अपेक्षित अनुबंध अवधि में एकीकरण शुल्क (एक बार गैर वापसी योग्य शुल्क) को किश्तों में चुकाया जाएगा। अतीत के रुझान ने संकेत दिया है कि शायद ही कोई मामला है जहां अनुबंध को आईआरसीटीसी द्वारा नवीनीकृत नहीं किया गया था। हमारे विचार के अनुसार, एक से तीन वर्ष के प्रारंभिक अनुबंध के आधार पर पूरी राशि को मानने के बजाय एक बार के एकीकरण शुल्क को अनुमानित अनुबंध अवधि (अनुमानित 20 साल पुराने चलन के आधार पर) के राजस्व के रूप में माना जाएगा। पूर्व सूचना के आधार पर प्रबंधन द्वारा संकलित उपरोक्त एकीकरण शुल्क को स्थगित करने के कारण 31 मार्च 2020 को समाप्त वित्त वर्ष में राजस्व 6.33 करोड़ रु. और 31 मार्च 2020 को अन्य इक्विटि 37.44 करोड़ रु. ओवर स्टेटमेंट हो गया जिसमें रिजर्व और सरप्लस भी थे।	कंपनी रेलवे टिकट बुकिंग के लिए आईआरसीटीसी पोर्टल के साथ कनेक्टिविटी प्रदान करने के लिए बुकिंग एजेंट (नॉन रिफंडेबल वन टाइम फीस) से एकीकरण शुल्क के साथ वार्षिक रखरखाव शुल्क प्राप्त करती है जो टिकट बुकिंग आदि की मात्रा के आधार पर भिन्न हो सकते हैं। प्रबंधन का मानना है कि एकीकरण शुल्क के लिए पार्टियों के साथ समझौता आम तौर पर एक से तीन साल के लिए होता है और बाद में वार्षिक रखरखाव के लिए बिना किसी एकीकरण शुल्क के अनुबंध को नवीनीकृत किया जाता है लेकिन और यह केवल आईआरसीटीसी के विवेक पर होता है। इसलिए, भारतीय लेखा मानक 115 के अनुसार वर्तमान लेखा जोखा उपचार कंपनी द्वारा उठाए गए स्टैंड के अनुरूप है। इसके अलावा, चूंकि नवीकरण आईआरसीटीसी के विकल्प पर एकतरफा है, इस तरह के एकीकरण चार्ज को स्थगित नहीं किया जाएगा क्योंकि आय प्रारंभिक अनुबंध अवधि एक से तीन साल से अधिक अवधि का है और कार्पोरेशन ने भारतीय लेखा मानक 115 के आधार पर एकीकरण शुल्क संबंधी राजस्व प्राप्ति को स्थगित कर दिया है।

लेखापरीक्षक की रिपोर्ट में तथ्य	लेखापरीक्षक की टिप्पणी	प्रबंधन का उत्तर
अन्य कानूनी और नियामक आवश्यकताओं पर रिपोर्ट का बिंदु 2 (ए)	i. तीसरे पक्ष की शेष पुष्टियों के साथ-साथ शेष राशि जिसमें रेलवे से देय / प्राप्य भी शामिल है, के अलावा हमने उन सभी सूचनाओं और स्पष्टीकरण को मांगा और प्राप्त किया है, जो हमारे ऑडिट के उद्देश्य से आवश्यक थे। इसके अलावा, ईआरपी प्रणाली में सब लेजर के अनुसार पार्टी वार प्राप्य और देयताएं ईआरपी प्रणाली के अनुसार संबंधित खाता बही के साथ मिलान नहीं किया जा सकता है।	लगभग 75% बकाया व्यापार प्राप्तियों / व्यापार देय के संबंध में विभिन्न जोनल रेलवे से जुड़े हुए हैं । इसके अलावा, रेलवे नकद आधार पर लेखा जोखा करता है और इसलिए किसी विशेष दिन पर रेलवे से शेष / देय राशि की पुष्टि नहीं की जा सकती। हालांकि, रेलवे से बकाया राशि का मिलान और वसूली के लिए संबंधित जोनल रेलवे के साथ नियमित रूप से सुलह बैठकें आयोजित की जा रही हैं । रेलवे के अलावा अन्य पार्टी के संबंध में, कंपनी प्रत्येक क्षेत्र की पार्टियों को वित्त वर्ष 2019-20 से बकाया सत्यापन पत्र भेजने का प्रचलन शुरू हो गया है। इसके अलावा, पार्टी वार प्राप्य और देय बहीखाता का मिलान नहीं किया जा सकता क्योंकि विरासत में हुए लेन-देन और पूर्व के वित्तीय प्रणाली से वर्तमान वित्तीय प्रणाली ऑरेकल में डेटा के प्रवसन से उपजे अंतर और इसका मिलान विरासत में हुए लेन देन की पहचान और ईआरपी के नवीनतम संस्करण के कार्यान्वयन से होगा, जो लागू होने के अंतिम चरण में है।
अन्य कानूनी और नियामक आवश्यकताओं पर रिपोर्ट के बिंदु 2 (बी)	हमारी राय में, आंतरिक नियंत्रण के साथ-साथ आंतरिक ऑडिट प्रणाली कंपनी के आकार और इसके संचालन की प्रकृति के अनुरूप नहीं है । आवधिक समापन होने और जोनल स्तर पर और विभिन्न व्यावसायिक क्षेत्रों में परिचालन की समीक्षा के लिए मजबूत एमआईएस (MIS) विकसित करने की तत्काल आवश्यकता है जो ऑडिट के दौरान देखी गई त्रुटियों और चूक को कम कर सके।	ए. आंतरिक ऑडिट एक प्रतिष्ठित पेशेवर फर्म द्वारा किया जाता है जिसे सीएंडएजी के साथ सूचीबद्ध किया गया है और कंपनी के संचालन के अनुरूप कार्य के विस्तृत दायरे के अनुसार ऑडिट किया जा रहा है। बी. निम्नलिखित के मद्देनजर कंपनी में आंतरिक नियंत्रण प्रणाली व्यवस्थित रूप में है:- i. निगम को लागत लेखा परीक्षा की प्रयोज्यता नहीं होने के बावजूद निगम स्वेच्छा से प्रमुख लागत लेखा फर्म के परीक्षकों द्वारा लागत लेखा परीक्षा किया जा रहा है; ii. निगम आंतरिक वित्तीय नियंत्रण का मूल्यांकन पेशेवर सीए फर्म द्वारा कर रहा है और इसके रिपोर्ट पर लेखा परीक्षा समिति की बैठक में चर्चा हुई है। iii. निगम में किए गए अन्य विभिन्न प्रकार के ऑडिट जैसे सीएंडएजी द्वारा ऑडिट, विभिन्न टैक्स ऑडिट आदि; iv. निगम में लेनदेन को एसओपी (शक्तियों की अनुसूची) के अनुरूप किया जा रहा है और अधिकृत किया जा रहा है; v. निगम में व्हिसल ब्लोअर नीति, सतर्कता विभाग और एंटी फ्रॉड पॉलिसी जैसी नीतियां हैं ताकि धोखाधड़ी को रोका जा सके । निगम में किसी धोखाधड़ी का पता नहीं लगा है;

लेखापरीक्षक की रिपोर्ट में तथ्य	लेखापरीक्षक की टिप्पणी	प्रबंधन का उत्तर
		vi. कंपनी की लेखा परीक्षा समिति वित्तीय मामलों / आंतरिक नियंत्रण प्रणालियों पर चर्चा करने के लिए नियमित बैठक करती है। आंतरिक नियंत्रण को और मजबूत करने के लिए ऑडिटर की सिफारिश को विधिवत माना गया है और इसका अनुपालन किया गया है।
अन्य कानूनी और नियामक आवश्यकताओं पर रिपोर्ट का बिंदु 2 (सी)	31 मार्च, 2020 तक ऑनलाइन टिकट बुकिंग राशि पर प्राप्त सुविधा शुल्क (औपचारिक रूप से सेवा शुल्क के रूप में ज्ञात) 349.64 करोड़ रु. के संबंध में प्रबंधन के अभ्यावेदन पर विश्वास दर्शाया गया है कि भारतीय रेल के साथ पिछले व्यवस्था के विपरीत, भारतीय रेलवे के साथ अर्जित सेवा शुल्क को साझा करने के लिए कंपनी पर कोई दायित्व नहीं है। हमारी राय में, रेलवे बोर्ड को यह संदर्भ दिया गया था कि सुविधा शुल्क की बहाली बुनियादी ढांचे की लागत को वसूलने के लिए होनी चाहिए, जबकि इंटरनेट टिकटिंग डिवीजन के पास वित्तीय विवरण के नोट संख्या 59 के अनुसार उचित उच्च परिचालन मार्जिन है।	2014 से पहले, IRCTC और रेलवे के बीच सर्विस चार्ज का कोई बंटवारा नहीं था, हालांकि भारतीय रेलवे द्वारा सर्विस चार्ज की मात्रा तय की गई थी। वर्ष 2014 में, IRCTC और रेलवे के बीच 80:20 के अनुपात में शेयरिंग शुरू हुई । वर्ष 2015 में, सर्विस चार्ज में संशोधन के साथ शेयरिंग अनुपात को 50:50 में बदल दिया गया और रेलवे बोर्ड के पत्र के अनुसार नॉन-एसी क्लास के लिए 10 से 20 रुपये और एसी क्लास के लिए 20 रुपये से 40 रुपये कर दिया गया। इसके बाद, 23 नवंबर 2016 से भारतीय रेलवे द्वारा सेवा शुल्क को पूरी तरह से वापस ले लिया गया। आईआरसीटीसी के निरंतर अभ्यावेदन पर, रेल मंत्रालय ने आईआरसीटीसी को सुविधा शुल्क / सेवा शुल्क की मात्रा और इसे और लगाए जाने/बहाली हेतु उचित निर्णय लेने के लिए अधिकृत किया है। लगाए/बहाल किए गए सुविधा शुल्क / सेवा शुल्क की मात्रा को साझा करने का कोई उल्लेख नहीं है। तदनुसार, आईआरसीटीसी ने पूर्व सेवा प्रभार की तुलना में कम दर पर सुविधा शुल्क लगाने का निर्णय लिया है । इसलिए, सुविधा शुल्क का कोई भी बंटवारा भारतीय रेलवे हेतु मान्य नहीं है।
अन्य कानूनी और नियामक आवश्यकताओं पर रिपोर्ट के बिंदु 2 (डी)	हमारी राय में, खानपान नीति 2017 के संदर्भ में आईआरसीटीसी द्वारा संचालित बेस रसोई से भोजन की आपूर्ति के हिस्से से राजस्व पर 15% की रेलवे की हिस्सेदारी प्रदान करने की आवश्यकता है, जो कि विभागीय प्रबंधित इकाईयों के राजस्व की प्रकृति का है। इसके परिणामस्वरूप विचाराधीन वित्त वर्ष में 2.96 करोड़ रु के खर्च में वृद्धि होगी । इसके अलावा, पिछले वित्तीय वर्षों में आंशिक रूप से अप्रभावी मॉडल के तहत संचालित ट्रेनों पर रेलवे का शेयर 18.49 करोड़ रु. की राशि प्रदान नहीं की गई है, रेलवे से लंबित स्पष्टीकरण कंपनी की बरकरार कमाई को कम कर सकता है।	पुरानी खानपान नीति के तहत, विभागीय खानपान व्यवसाय पर राजस्व का बंटवारा इस व्यवसाय में समग्र लाभप्रदता के आधार पर अखिल भारतीय आधार पर किया जाना था। उपरोक्त के समान, निगम गाड़ियों को अनबंडल / आंशिक अनबंडल मॉडल के तहत प्रबंधित मामले में राजस्व पर रेलवे शेयर की छूट के लिए रेलवे को अभ्यावेदन दिया है। इसलिए इसका प्रावधान खातों में नहीं किया गया है।

लेखापरीक्षक की रिपोर्ट में तथ्य	लेखापरीक्षक की टिप्पणी	प्रबंधन का उत्तर
अन्य कानूनी और नियामक आवश्यकताओं पर रिपोर्ट के बिंदु 2 (ई)	हमारी राय में, खानपान नीति के तहत, स्थैतिक इकाइयों के लिए लाइसेंस शुल्क की समीक्षा और पुनर्मूल्यांकन करने के लिए बिक्री का वार्षिक मूल्यांकन करने की आवश्यकता है, लेकिन ऐसी कोई जानकारी / संशोधन हमारे साथ साझा नहीं किया गया था। इसके अलावा, व्यापार प्राप्य में क्रेडिट जोखिम में महत्वपूर्ण वृद्धि के साथ लाइसेंसधारी भी हैं और वे भी जिनका कानूनी विवादों के कारण प्रतिष्ठा/साख खराब है, फिर भी नवीनीकरण और लंबित विवादित दावों का निपटान किए बिना ऐसी पार्टियों के साथ नई व्यापार व्यवस्था की जाती है। हमारी राय में कंपनी से जुड़े योग्य विक्रेताओं की व्यापक श्रेणी के लिए ई-टेंडरिंग प्रणाली को पूरी तरह से अपनाने और वर्ष के दौरान मंगाई जाने वाली सीमित निविदाओं की संख्या को कम करने की आवश्यकता है।	खानपान नीति के संबंधित खंड सं. 16.02.3 प्रत्येक नवीकरण के समय पुनर्मूल्यांकन और संशोधित किया जाएगा। एक वास्तविक आंकड़े पर पहुंचने के लिए, जोनल रेलवे यह सुनिश्चित करेगा कि बिक्री का कारोबार / राजस्व का एक नया मूल्यांकन वर्ष के व्यस्ततम अवधि और मंदी अवधि के दौरान किया जाए, जो वास्तविक सेल टर्नओवर का आकलन करने के लिए तीन महीने की आवधिकता के साथ नवीनीकरण के वर्ष से तत्काल पहले हो ताकि संशोधित लाइसेंस फीस निर्धारित की जा सके। टेंडर क्लॉज नं 2.2 बिक्री का आकलन के अनुसार आईआरसीटीसी के पास लाइसेंस अवधि के दौरान बिक्री कारोबार का आकलन करने का अधिकार है। इस तरह के मूल्यांकन के दौरान सेल्स टर्नओवर का 12% या सफल बोलीदाता द्वारा उद्धृत वार्षिक गारंटी लाइसेंस फीस जो भी अधिक हो, के आधार पर लाइसेंस की गणना की जाएगी। बिक्री का मूल्यांकन इलेक्ट्रॉनिक रूप से या आईआरसीटीसी अधिकारियों को समय-समय पर तैनात करके किया जा सकता है। उपर्युक्त खंड के अनुसार, एफपी / एफएफयू के प्रत्येक अनुबंध के नवीकरण के समय, पिछले 9/5 वर्षों के लिए, जो भी मामला हो, इकाइयों की बिक्री के आंकड़ों के अनुसार राजस्व का आकलन किया जाता है और तद्नुसार संशोधित लाइसेंस शुल्क निर्धारित होता है । प्रत्येक लाइसेंस समझौते को समझौते में निहित नियमों और शर्तों द्वारा विनियमित किया जाता है, जो कि अटल है। यदि कोई विवाद हो तो, लाइसेंस के शब्द की व्याख्या को संदर्भित करता है । जब तक लाइसेंसधारक को नियमों और लाइसेंस की शर्तों के उल्लंघन के लिए ब्लैकलिस्ट या बाहर नहीं किया गया है तब तक लाइसेंसधारी पर बार निविदा प्रक्रिया में भाग लेने के लिए कोई कानूनी रोक नहीं है। इसी प्रकार के खानपान नीति 2010 /2017 में एक निर्धारित प्रक्रिया है लाइसेंस के नवीकरण के संबंध में ऑनबोर्ड खानपान सेवाओं को बनाए रखने हेतु सार्वजनिक हित में नवीकरण पर विचार करते हुए इसका अक्षरशः पालन किया जाता है। सभी निविदाएं (खुली निविदा और सीमित निविदा) ई-टेंडर के माध्यम से जारी की जाती हैं। केवल आपात तात्कालिक स्थिति में, सीमित निविदा जारी की जाती है। सामान्य परिस्थितियों में सीमित निविदा के बजाय हमेशा खुली निविदा जारी की जाती है।

लेखापरीक्षक की रिपोर्ट में तथ्य	लेखापरीक्षक की टिप्पणी	प्रबंधन का उत्तर
अन्य कानूनी और नियामक आवश्यकताओं पर रिपोर्ट के बिंदु 2 (एफ)	हमारी राय में, लेखापरीक्षा के दौरान मैन्युअल रूप से संकलित रिपोर्टों और एकीकृत वित्तीय डेटा की समय पर डिलीवरी के लिए कर्मचारियों को पर्याप्त प्रशिक्षण के साथ-साथ वर्तमान ईआरपी प्रणाली को उन्नत करने के लिए तत्काल उपाय किए जाने की आवश्यकता है । इसके लिए विरासत लेन-देन की पहचान और सामंजस्य की भी आवश्यकता होगी , जिसके बारे में कहा गया है कि मौजूदा वित्तीय प्रणाली से डेटा के माइग्रेशन के बाद से वर्तमान में ओरेकल में बनाए गए वित्तीय लेनदेन के अलावा रेलवे से/को परिचालन के हस्तांतरण की अवधि से संबंधित विरासत की वित्तीय लेनदेन उपलब्ध है। इसके अलावा, तीसरे पक्ष के अनुप्रयोगों / पोर्टलों के माध्यम से निष्पादित लेन-देन के बीच सामंजस्य के साथ-साथ बही खातों में दर्ज की गई वित्तीय जानकारी के साथ मैनुअल डेटा नहीं बनाया जा सकता है और तदनुसार अभिलेखों पर उपलब्ध जानकारी पर निर्भरता रखी गई थी और वित्तीय बही खातों के अनुसार परीक्षण के आधार पर सत्यापित किया गया था। हमारी राय में सभी थर्ड पार्टी एप्लिकेशन / पोर्टल्स के बीच सूचना हस्तांतरण, सत्यापन हेतु पूरी तरह से स्वचालित होना चाहिए और दस्तावेज के स्वरूप में होना चाहिए।	ईआरपी के नवीनतम संस्करण R12 में उन्नयन किया गया है और ईआरपी का एक नया संस्करण 3 अगस्त, 2020 से लाइव कर दिया गया है। कर्मचारियों को प्रशिक्षण और विरासत लेन-देन की पहचान इस नए वर्जन के कार्यान्वयन का अभिन्न अंग है और कार्य प्रगति पर है। इसके अलावा, कंपनी ने ईआरपी को अप-ग्रेड करने के लिए ओरकल की टीम को शामिल किया है ताकि हम मैनुअल प्रक्रियाओं को कम करके और एकीकृत वित्तीय डेटा निकालने में सक्षम हो सके।
अन्य कानूनी और नियामक आवश्यकताओं पर रिपोर्ट के बिंदु 2 (जी)	वित्तीय विवरणों में परिलक्षित बैंक में जमा राशि के अनुसार बताए गए हैं और यह कंपनी के बैंक खातों में रोके गए वित्तीय भुगतानों और प्राप्तियों की पोस्टिंग के अधीन हैं, लेकिन जिनका सत्यापन/ सुलह लंबित हैं। इसके अलावा लेन-देन सामंजस्य द्वारा लेन-देन को रेलवे के इंटरनेट टिकटिंग विभाग में भारी-भरकम रेल टिकटों की बुकिंग और रद्द किए जाने वाले ट्रांजेक्शन कुछ बैंक खातों के लिए नहीं किया जा सकता था। (नोट संख्या 38 का संदर्भ लें)	वर्तमान में, लेखा सामंजस्य मासिक आधार पर बैंक खातों से जमा / डेबिट किए गए और आईआरसीटीसी ट्रांजेक्शन डेटा के साथ उपलब्ध रिकॉर्ड के बीच किया जाता है। यदि राशि दोनों अभिलेखों में मेल खाती है और कोई विसंगति नहीं पाई जाती है, तो यह माना जाता है कि सुलह सही है। हालांकि, अगर यह पाया जाता है कि इन रिकॉर्डों के बीच कोई अंतर है, तो विशिष्ट ट्रांजेक्शन का पता लगाने के लिए लेनदेन स्तर पर सामंजस्य स्थापित किया जा रहा है। इस तरह के बेमेल लेनदेन की वसूली के लिए संबंधित बैंकों से नियमित आधार पर समन्वय किया जाता है अन्यथा नहीं। लेन-देन की मात्रा बहुत बड़ी है। वर्तमान में, भुगतान गेटवे और नेट बैंकिंग / एटीएम सह डेबिट कार्ड (एनजीईटी टिकट सेवा के लिए 43 बैंक) के माध्यम से दैनिक आधार पर लगभग 8 से 9 लाख लेनदेन हो रहे हैं । उपरोक्त तथ्यों को पहले ही वित्तीय विवरण के नोट संख्या 38 में बताया गया है। सांविधिक लेखा परीक्षकों की सलाह के अनुसार वित्त वर्ष 2012-13 में वित्तीय विवरण के उक्त नोट में खुलासा किया गया है।
अन्य कानूनी और नियामक आवश्यकताओं पर रिपोर्ट के बिंदु 2 (एच)	यह कंपनी जीएसटी के तहत देनदारियों के साथ-साथ दाखिल किए गए रिटर्न के साथ क्रेडिट एडमिसिबीलिटी की प्रक्रिया में है। पिछले वर्षों के लिए सुलह की गतिविधि पूरी होने के बाद इसके वित्तीय निहितार्थ का आकलन किया जाएगा। जैसा कि हमें अभ्यावेदन दिया गया है कि रेलवे के भुगतान पर रिवर्स चार्ज मैकेनिज्म, प्रतिपूर्ति के दावे आदि सहित विभिन्न प्रावधानों के आधार पर अग्रेषण देयता का आकलन किया जा रहा है और नियत समय में कानूनी सलाहकार से निर्देश के आधार पर आने वाले समय में उपयुक्त सुधारात्मक उपाय किए जाएंगे।	जीएसटी ऑडिट और सुलह के संबंध में, यह रेखांकित किया गया है कि वित्त वर्ष 2017-18 की जीएसटी ऑडिट और सुलह पहले ही हो चुका है और बही खातों में आवश्यक समायोजन प्रविष्टियों को शामिल किया गया है। वित्त वर्ष 2018-19 के लिए जीएसटी ऑडिट और सुलह प्रक्रिया जारी है और अधिनियम में प्रदान की गई सांविधिक समय सीमा में पूरी कर ली जाएगी।

लेखापरीक्षक की रिपोर्ट में तथ्य	लेखापरीक्षक की टिप्पणी	प्रबंधन का उत्तर
		इसके अलावा, वित्त वर्ष 2019-20 के लिए जीएसटी सामंजस्य भी प्रक्रिया में है और कम समय के भीतर पूरा हो जाएगा ।
अन्य कानूनी और नियामक आवश्यकताओं पर रिपोर्ट के बिंदु 2 (के)	हमारी राय में, पूर्वोक्त स्टैंडअलोन इंडस्ट्रीज़ के रूप में वित्तीय विवरण भारतीय नियम के अनुसार अधिनियम की धारा 133 के तहत उल्लिखित भारतीय लेखा मानकों का अनुपालन करते हैं, जो संबंधित नियम के साथ जारी किए गए हैं सिवाय निम्नलिखित के : i) जो कि संयुक्त उद्यम कंपनी मेसर्स रोयाले इंडिया रेल टूर्स लिमिटेड के संबंध में मैसर्स कॉक्स एंड किंग्स लिमिटेड के साथ चल रहे मुकदमे के संबंध में इंडस्ट्रीज़ स्टैंडर्ड 31 पर संयुक्त उद्यम में लाभ के संबंध में है, जिसके लिए वित्तीय 2010-11 से तैयार नहीं किया गया है और इसलिए कंपनी न तो समेकित वित्तीय विवरण दाखिल कर रही है और न ही ऐसी संयुक्त उद्यम कंपनी की वित्तीय स्थिति के बारे में खुलासा किया गया है। संयुक्त उद्यम समझौतों की समाप्ति के मद्देनजर, कंपनी का विचार है कि मैसर्स कॉक्स एंड किंग्स लिमिटेड मांगी गई राहत के संबंध में आरबिट्रेशन क्लाउस को लागू नहीं कर सकता है । परिणामी वित्तीय प्रभाव, यदि कोई हो, का पता नहीं लगाया जा सकता है। (नोट 37.3 और 45 का संदर्भ लें) (ii) के साथ संबंध है कि इंडस्ट्रीज़ प्रावधान पर लेखांकन मानक 37, आकस्मिक देयताएं और आकस्मिक आस्तियों के संबंध में। 23 मार्च 2006 को वैट आयुक्त के आदेश ने बिक्री के आधार पर ट्रेन में खानपान सेवाओं पर वैट लगाया था। कंपनी की याचिका को अपीलीय न्यायाधिकरण तथा माननीय दिल्ली उच्च न्यायालय द्वारा स्वीकार नहीं किया गया और एसएलपी अब माननीय उच्चतम न्यायालय में लंबित है। विवेकपूर्ण नीति के रूप में कंपनी वैट देयता प्रदान कर रही है, लेकिन केवल वैट इनपुट और सेवा कर का केवल शुद्ध भुगतान किया जा रहा है क्योंकि केवल एक कर हीं लागू हो सकता है। वैट इनपुट की राशि 11.19 करोड रु को वैधानिक प्राधिकारियों से अन्य चालू परिसंपत्तियों के कारण बैलेंश के रूप में कहा गया है। यदि निर्णय कंपनी के खिलाफ जाती है, तो ब्याज के साथ पूरी वैट देनदारी (सकल या शुद्ध आधार पर) (ब्याज के रूप में) जमा करनी पड़ सकती है और एक अलग सेवा कर वापसी आवेदन दाखिल करने और अलग से प्राप्त करने की आवश्यकता हो सकती है। (नोट 37.4 देखें)।	i. मध्यस्थता लंबित है और तथ्यों पहले से ही वित्त वर्ष 2019-20 के वित्तीय विवरण के नोट सं. 37.3 और 45 में खुलासा किया गया है। सांविधिक लेखा परीक्षकों की सलाह के अनुसार वित्त वर्ष 2011-12 से वित्तीय विवरण में उक्त नोट के बारे में बताया गया है। ii. यह मामला भारत के माननीय सर्वोच्च न्यायालय के पास लंबित है और कंपनी ने वित्तीय वर्ष 2019-20 के वित्तीय विवरण के नोट सं. 37.4 में पहले ही इसका खुलासा कर दिया है । जल्द सुनवाई के लिए अर्जी दाखिल की जा चुकी है। वैधानिक लेखा परीक्षकों की सलाह के अनुसार वित्त वर्ष 2014-15 के वित्तीय विवरण में उक्त नोट के बारे में बताया गया है और मामले की स्थिति में कोई बदलाव नहीं हुआ है। इसके अलावा, इनपुट टैक्स क्रेडिट की स्वीकार्यता पर, निगम द्वारा वित्त वर्ष 2018-19 के दौरान एक कानूनी राय भी प्राप्त की गई है ।

निदेशक मंडल की ओर से एवं उनके लिए

(एम. पी. मल्ल)
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
डीआईएन : 02316235

दिनांक : 18 अगस्त, 2020
स्थान : नई दिल्ली

निदेशकों की रिपोर्ट का अनुबंध – “आई”

II - निदेशक रिपोर्ट का परिशिष्ट

(वित्त वर्ष 2019-20 के लिए कॉरपोरेट गवर्नेंस के अनुपालन पर सचिवालयी लेखापरीक्षक
द्वारा की गई टिप्पणियों पर प्रबंधन के उत्तर

लेखापरीक्षक की टिप्पणियां	प्रबंधन का उत्तर
जैसा सेबी (एलओडीआर) विनियम तथा सार्वजनिक उद्यम विभाग के दिशानिर्देशों में अपेक्षित है, बोर्ड में स्वतंत्र निदेशकों की संख्या बोर्ड के कुल स्वीकृत पद संख्या के आधे से कम थी	आर्टिकल ऑफ एसोसिएशन के अनुसार, कंपनी के बोर्ड में निदेशकों को नियुक्त करने की शक्ति भारत को राष्ट्रपति को निहित है। साथ ही, कंपनी ने अपने प्रशासनिक मंत्रालय अर्थात् रेल मंत्रालय से लिखत अनुरोध किया है कि उसके बोर्ड में समुचित संख्या में स्वतंत्र निदेशकों की समय–समय पर नियुक्ति की जाए।
इसके संयुक्त उद्यम, रॉयल इंडिया रेल टूर्स लिमिटेड (RIRTL) के समेकित वित्तीय विवरणों का तैयार न होना	कंपनी अपने संयुक्त उद्यम, रॉयल इंडिया रेल टूर्स लिमिटेड (RIRTL) के समेकित वित्तीय विवरण तैयार नहीं कर सकती, क्योंकि वित्त वर्ष 2011 से कॉक्स एंड किंग्स लिमिटेड (50% शेयर के साथ संयुक्त उद्यम भागीदार) के साथ कानूनी कार्यवाही चल रही है और रॉयल इंडिया रेल टूर्स लिमिटेड के वित्तीय विवरण उपलब्ध नहीं हैं। साथ ही, एनसीएलटी ने उक्त संयुक्त उद्यम को प्रबंधकीय विवाद में उलझा हुआ घोषित किया है।

निदेशक मंडल की ओर से एवं उनके लिए

(एम. पी. मल्ल)
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
डीआईएन : 02316235

दिनांक : 18 अगस्त, 2020
स्थान : नई दिल्ली

निदेशकों की रिपोर्ट का अनुबंध – "जे"

फॉर्म सं. एओसी – 2

(अधिनियम के अनुच्छेद 134 के उप–अनुच्छेद (3) के खंड (एच) तथा कंपनी (लेखा) नियम, 2014 के नियम 8(2) के अनुपालन में)

कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुच्छेद 188 के उप–अनुच्छेद (1) सहित कुछ आर्म्स लेंथ ट्रांजेक्शन के अंतर्गत उसकी थर्ड पार्टी प्रावधानों में उल्लेखानुसार संबद्ध पार्टियों के साथ कंपनी ने संविदाएं/व्यवस्थाएं की हैं, उनसे संबंधित विवरणों का खुलासा करते हुए फार्म इस प्रकार हैं :

1. उन व्यवस्थाओं अथवा ट्रांजेक्शंस के विवरण, जो आर्म्स लेंग्थ ट्रांजेक्शन के अंतर्गत नहीं आते :

संबद्ध पार्टी का नाम	संबद्धता की प्रकृति	संविदा अवधि	प्रमुख शर्तें	बोर्ड द्वारा अनुमोदन की तारीखें	राशि रु. में	अग्रिमों के रूप में अदा की गई राशि, यदि कोई हो
शून्य						

2. उन व्यवस्थाओं अथवा ट्रांजेक्शंस के विवरण, जो आर्म्स लेंग्थ ट्रांजेक्शन के अंतर्गत आते हैं :

संबद्ध पार्टी का नाम	संबद्धता की प्रकृति	संविदा अवधि	प्रमुख शर्तें	बोर्ड द्वारा अनुमोदन की तारीखें	राशि रु. में	अग्रिमों के रूप में अदा की गई राशि, यदि कोई हो
शून्य						

निदेशक मंडल की ओर से एवं उनके लिए

(एम. पी. मल्ल)
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
डीआईएन : 02316235

दिनांक : 18 अगस्त, 2020
स्थान : नई दिल्ली

स्वतंत्र लेखापरीक्षक की रिपोर्ट

सेवा में,
सदस्य, **मैसर्स इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज्म कॉर्पोरेशन लिमिटेड**

स्वयं को साबित करते भारतीय लेखाकरण मानकों के वित्तीय विवरणों पर रिपोर्ट

हमने **मैसर्स इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज्म कॉर्पोरेशन लिमिटेड** ('कंपनी') के स्वयं को साबित करते भारतीय लेखाकरण मानकों वित्तीय विवरणों की लेखापरीक्षा की है, जिनमें 31 मार्च, 2020 की स्थिति के अनुसार तुलन-पत्र, लाभ और हानि के विवरण (अन्य व्यापक आमदनी सहित), नकदी प्रवाह के विवरण और उक्त अवधि में समाप्त वर्ष के लिए इक्विटी में परिवर्तन के विवरण शामिल हैं तथा इनमें महत्वपूर्ण लेखाकरण नीतियां और अन्य विवेचनात्मक जानकारी (जिन्हें यहां से आगे स्वयं को साबित करते भारतीय लेखाकरण मानकों वित्तीय विवरण कहा जाएगा) शामिल हैं।

हमारी राय में और हमारी सही जानकारी तथा हमें दिए गए स्पष्टीकरणों के अनुसार, उपर्युक्त स्वयं को साबित करते भारतीय लेखाकरण मानकों वित्तीय विवरणों को हमारी लेखापरीक्षा रिपोर्ट के साथ पढ़ा जाए, जो अधिनियम में अपेक्षित तरीके से जानकारी देते हैं कि वे यथासंशोधित कंपनी (भारतीय लेखाकरण मानकों) नियम, 2015 के साथ अधिनियम के अनुच्छेद 133 तथा भारत में सामान्यतः स्वीकार्य लेखाकरण सिद्धांतों के अंतर्गत 31 मार्च, 2020 को कंपनी के मामलों की स्थिति तथा कुल व्यापक आमदनी, इक्विटी में परिवर्तनों तथा उक्त तिथि के समाप्त वर्ष के लिए इसके नकदी प्रवाह की निर्धारित भारतीय लेखाकरण मानकों के अनुरूप सही और निष्पक्ष स्थिति प्रस्तुत करते हैं।

राय का आधार

हमने कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुच्छेद 143(10) के अंतर्गत निर्धारित लेखापरीक्षा मानकों के अनुरूप अपनी लेखापरीक्षा आयोजित की है। उक्त मानकों के तहत हमारे उत्तरदायित्व को हमारी रिपोर्ट के वित्तीय विवरणों के अनुच्छेद की लेखापरीक्षा के लिए लेखापरीक्षक के उत्तरदायित्वों में अन्य मानकों का उल्लेख किया गया है। इंस्टीट्यूट ऑफ चार्टर्ड अकाउंटेंट ऑफ इंडिया द्वारा जारी नीति संहिता के साथ ही साथ नीति अपेक्षानुसार हम एक स्वतंत्र कंपनी है, जो कंपनी अधिनियम, 2013 के प्रावधानों और उनके तहत बने नियमों के अंतर्गत वित्तीय विवरणों की हमारी लेखापरीक्षा के लिए अपेक्षित है और हमने इन अपेक्षाओं तथा आईसीएआई की नीति संहिता के अनुसार अपने अन्य नीतिगत उत्तरदायित्वों को पूरा किया है। हमारी राय पर्याप्त और समुचित लेखापरीक्षा साक्ष्यों पर आधारित है जो हमने अपनी लेखापरीक्षा के दौरान प्राप्त किए हैं।

प्रमुख लेखापरीक्षा मामले

प्रमुख लेखापरीक्षा मामले वे मामले होते हैं, जो हमारे पेशेवराना निर्णय में, वर्तमान अवधि के लिए स्वयं को साबित करते वित्तीय विवरणों की हमारी लेखापरीक्षा सर्वाधिक महत्वपूर्ण थे। ये मामले कुल मिलाकर स्वयं को साबित करते वित्तीय विवरणों की हमारी लेखापरीक्षा के संदर्भ में और उन पर हमारी राय के रूप में तथा निबटाए गए थें और हम इन मामलों पर अपनी कोई अलग राय नही रखते हैं। हमने नीचे दिए गए मामलों के संबंध में मुख्य लेखापरीक्षा मामलों पर विचार करते हुए अपनी रिपोर्ट में उनका उल्लेख किया है।

क. **कि ग्राहकों के साथ संविदा से प्राप्त राजस्व पर भारतीय लेखाकरण मानक 115 के संबंध में,** कंपनी को रेलवे टिकट बुकिंग के लिए बुकिंग एजेंटों को आईआरसीटीसी पोर्टल से कनेक्टिविटी दिए जाने के साथ-साथ वार्षिक अनुरक्षण प्रभार के रूप में इंटीग्रेशन प्रभार (अहस्तांतरणीय एकबारगी शुल्क) प्राप्त हुआ है, जो टिकट बुकिंग आदि की मात्रा के आधार पर परिवर्तित हो सकता है। प्रबंधन की राय है कि इंटीग्रेशन प्रभारों के लिए पार्टियों के साथ सामान्यतः एक से तीन वर्ष का करार होता है और उसके बाद किसी इंटीग्रेशन प्रभार के बिना वार्षिक अनुरक्षण संविदा का नवीकरण किया जाता है। और आईआरसीटीसी के विकल्प पर बहुपक्षीय नवीकरण में उक्त इंटीग्रेशन प्रभारों को एक से तीन वर्ष की आरंभिक संविदा अवधि के बाद आमदनी नहीं माना जाता।

हमारी राय में, इंटीग्रेशन प्रभारों के लिए संविदा और वार्षिक अनुरक्षण संविदा भिन्न संविदाएं नहीं हैं, अतः इंटीग्रेशन प्रभार (एकबारगी अहस्तांतरणीय शुल्क) को एकबारगी राजस्व माने जाने के बजाय संभावित संविदा अवधि में चुका दिया जाएगा। साथ ही पिछले रुझानों से यह प्रदर्शित होता है कि आईआरसीटीसी द्वारा बामुश्किल कोई संविदा नवीकृत नहीं की गई है।

तदनुसार हमारे दृष्टिकोण में, एकबारगी इंटीग्रेशन प्रभारों को अनुमानित संविदा अवधि (पिछले रुझानों के आधार पर अनुमानित 20 वर्ष) में राजस्व माना जाएगा, बजाय इसके कि एक से तीन वर्ष की आरंभिक संविदा अवधि के आधार पर पूरी राशि को आमदनी माना जाए।

प्रबंधन द्वारा पूर्व संकलित उपर्युक्त जानकारी के आधार पर उक्त इंटीग्रेशन प्रभारों के स्थगन से 31 मार्च, 2020 को समाप्त वित्त वर्ष के दौरान 6.33 करोड़ रु. के राजस्व की ओवरस्टेटमेंट और 31 मार्च, 2020 तक 37.74 करोड़ रु. के रिजर्व और सरप्लस का अनुमान लगाया गया है।

वित्तीय विवरणों के अलावा जानकारी और उस पर लेखापरीक्षक की रिपोर्ट

क. अन्य किस जानकारी के लिए कंपनी के निदेशक मंडल का उत्तरदायित्व है। अन्य जानकारी में प्रबंधन का विचार-विमर्श और विश्लेषण, बोर्ड की रिपोर्ट सहित रिपोर्ट के अनुलग्नक, व्यावसायित उत्तरदायित्व की रिपोर्ट, कॉरपोरेट गवर्नेंस तथा शेयरधारकों की जानकारी शामिल होती है, किंतु स्वयं को साबित करते वित्तीय विवरणों तथा उन पर हमारे लेखापरीक्षक की रिपोर्ट को शामिल नहीं किया जाता।

ख. स्वयं को साबित करते वित्तीय विवरणों पर हमारी राय में अन्य कोई जानकारी शामिल नहीं है और हम किसी निष्कर्ष के आश्वासन के किसी रूप को व्यक्त नहीं करते हैं।

ग. स्वयं को साबित करते वित्तीय विवरणों की हमारी लेखापरीक्षा के संबंध में हमारा उत्तरदायित्व अन्य जानकारियों को पढ़ना भी है और ऐसा करते हुए, हम विचार करते हैं कि क्या अन्य कोई जानकारी स्वयं को साबित करते वित्तीय विवरणों से अथवा हमारी लेखापरीक्षा के दौरान हमें प्राप्त जानकारी से महत्वपूर्ण ढंग से भिन्न है अथवा अन्यथा महत्वपूर्ण ढंग से मेल नहीं खाती है।

घ. जब हम अन्य जानकारी को पढ़ते हैं, और यदि हम इस निष्कर्ष पर पहुंचते हैं कि उसमें प्रस्तुत विवरण मेल नहीं खाते हैं, तो हम प्रभारी अधिकारी से उक्त मामले पर संपर्क करेंगे कि लेखापरीक्षा रिपोर्ट की तारीख को उक्त जानकारी अनुमोदन के लिए लंबित है।

ङ. स्वयं को साबित करते वित्तीय विवरणों के लिए प्रबंधन का उत्तरदायित्व

कंपनी अधिनियम, 2013 ("अधिनियम") के अनुच्छेद 134(5) में उल्लिखित मामलों में स्वयं को साबित करते भारतीय लेखाकरण मानकों वित्तीय विवरणों की तैयारी के संबंध में कंपनी का निदेशक मंडल उत्तरदायी होता है, जो वित्तीय स्थिति, वित्तीय कार्यनिष्पादन के साथ भारत में सामान्यतः स्वीकार्य लेखा सिद्धांतों के अनुरूप आय, नकदी प्रवाह और कंपनी की इक्विटी में बदलावों के साथ-साथ अधिनियम के अनुच्छेद 133, जिसे उसके तहत जारी अपेक्षित नियमों के साथ पढ़ा जाता है, के अंतर्गत निर्धारित भारतीय लेखाकरण मानकों की सही और निष्पक्ष जानकारी देता है।

इस उत्तरदायित्व में अधिनियम के प्रावधानों के अनुरूप समुचित लेखा रिकार्डों का रखरखाव भी शामिल होता है ताकि कंपनी की परिसंपत्तियों की सुरक्षा हो सके और धोखाधड़ी तथा अन्य अनियमितताओं को रोका जा सके तथा उनका पता लगाया जा सके; समुचित लेखाकरण नीतियों का चयन करके उन्हें लागू किया जा सके; निर्णय लिए जा सकें तथा वे अनुमान तैयार किए जा सकें जो उपयुक्त तथा विवेकपूर्ण हों; और समुचित आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों का क्रियान्वयन और रखरखाव किया जा सके, जो लेखा रिकार्डों की सटीकता और पूर्णता सुनिश्चित करने के लिए प्रभावी ढंग से काम कर रहे थे तथा स्वयं को साबित करते भारतीय लेखाकरण मानकों वित्तीय विवरणों की तैयारी और प्रस्तुतिकरण के लिए अपेक्षित थे, जो एक सही और निष्पक्ष स्थिति को दर्शाते हैं और किसी महत्वपूर्ण गलतबयानी, जो धोखाधड़ी के कारण अथवा त्रुटि के कारण हो सकती है, से मुक्त हों।

वित्तीय विवरण तैयार करने के लिए प्रबंधन कंपनी की योग्यता के आकलन का उत्तरदायी होता है कि वह चल रहे कारोबार को जारी रखे, जैसा लागू हो, चल रहे कारोबार से संबंधित मामलों को प्रकट करे और जब तक प्रबंधन या तो कंपनी को बंद करने का प्रयास करे अथवा कार्यों को रोक दे अथवा उसके पास कोई वास्तविक विकल्प ने हो किंतु उसे ऐसा करना पड़े, तब तक चल रहे कारोबार को लेखाकरण का आधार बनाया जाता है।

निदेशक मंडल कंपनी की वित्तीय रिपोर्टिंग प्रक्रिया को देखे जाने के लिए भी उत्तरदायी होता है।

वित्तीय विवरणों की लेखापरीक्षा के लिए लेखापरीक्षक का उत्तरदायित्व

हमारा उद्देश्य यह आश्वासन प्राप्त करना है कि क्या कुल मिलाकर वित्तीय विवरण किसी महत्वपूर्ण गलत बयानी से मुक्त हैं, जो किसी धोखाधड़ी अथवा त्रुटि और लेखा परीक्षक की रिपोर्ट के कारण है, जिसमें हमारी राय शामिल होती है। पर्याप्त आश्वासन उच्च स्तर के आश्वासन होते हैं किंतु कोई गारंटी नहीं होती हो कि लेखाकरण मानकों के अनुरूप की गई लेखापरीक्षा में किसी गलत विवरण के होने का पता लगाया जा सके। तथ्यों की गलतबयानी धोखाधड़ी और गलती के कारण उत्पन्न हो सकती है और इसे महत्वपूर्ण समझा जाता है और इन वित्तीय विवरणों के आधार पर उपयोगकर्ताओं के आर्थिक निर्णय पर्याप्त रूप से प्रभावित होने संभावित हो सकते है।

लेखा मानकों के अनुसार लेखापरीक्षा के एक भाग के रूप में हम व्यावसायिक निर्णय लेते हैं और पूरी लेखापरीक्षा के दौरान व्यवसायिक संशयवाद बनाए रखते हैं। साथ ही हम :

- वित्तीय विवरणों की महत्वपूर्ण गलतबयानी के जोखिमों की पहचान करके उनका आकलन करते हैं, कि क्या यह धोखाधड़ी अथवा त्रुटि, डिजाइन और लेखापरीक्षा की प्रक्रिया के कारण वे जोखिम उत्पन्न हुए हैं और लेखापरीक्षा साक्ष्या प्रप्त करते हैं, जो हमारी राय के लिए एक पर्याप्त और समुचित आधार उपलब्ध कराते हैं। गलतबयानी का पता न लगा सकने का जोखिम धोखाधड़ी के कारण होता है, जो किसी क त्रुटि के कारण से बड़ा होता है, क्योंकि धोखाधड़ी में मिलीभगत, जालसाजी, जानबूझ कर की गई चूक, गलत प्रस्तुतिकरण अथवा आंतरिक नियंत्रण की अनदेखी शामिल हो सकती है।

- लेखापरीक्षा प्रक्रियाओं का डिजाइन, जो परिस्थितियों के अनुसार उपयुक्त होता है, के क्रम में लेखापरीक्षा के अपेक्षित आंतरिक नियंत्रण की जानकारी प्राप्त करना। कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुच्छेद 143(3)(i) के तहत हम अपनी राय व्यक्त करने के लिए भी उत्तरदायी हैं कि क्या कंपनी की कोई उपयुक्त आंतरिक नियंत्रण प्रणाली है और उक्त नियंत्रणों के संचालन की कोई प्रभाविता है।

- लेखाकरण नीतियों की उपयुक्तता और लेखा प्राक्कलनों की पर्याप्तता तथा प्रबंधन दवारा किए गए संबंधित प्रकटीकरण।

- चल रहे कारोबार के लेखाकरण के संबंध में पर्याप्तता का निष्कर्ष, प्राप्त लेखापरीक्षा साक्ष्य पर आधारित होता है, भले ही कोई गतिविधियों अथवा परिस्थितियों संबंधी महत्वपूर्ण अनिश्चितता हो, जो चल रहे कारोबार को जारी रखने में कंपनी की योग्यता पर कोई महत्वपूर्ण संदेह उत्पन्न कराती हो। यदि हम इस निष्कर्ष पर पहुंचते हैं कि कोई महत्वपूर्ण अनिश्चितता है, तो हमें अपने लेखापरीक्षक की रिपोर्ट में वित्तीय विवरणों के बारे में खुलासा करने के लिए हमें ध्यानाकर्षित करना अपेक्षित है अथवा यदि इस तरह का प्रकटीकरण अपर्याप्त हो, तो हमें अपनी राय में संशोधन करना होता है। हमारे निष्कर्ष हमारे लेखापरीक्षक की रिपोर्ट जारी होने की तारीख तक प्राप्त लेखापरीक्षा साक्ष्य पर आधारित होते हैं। तथापि, भावी गतिविधियां अथवा परिस्थितियां कंपनी के चल रहे कारोबार को बंद करने का कारण हो सकती हैं।

- संपूर्ण प्रस्तुति, स्ट्रक्चर और वित्तीय विवरणों की सामग्री सहित प्रकटीकरण का मूल्यांकन करना और यह देखन कि क्या वित्तीय विवरण महत्वपूर्ण लेनदेन और गतिविधियों को इस तरह प्रस्तुत करते हैं कि जिससे निष्पक्ष स्थिति प्रकट होती हो।

हम इनसे समन्वय करते हैं जिन पर अन्य मामलों के साथ-साथ, नियोजित दायरे और लेखापरीक्षा के समय तथा महत्वपूर्ण लेखापरीक्षा निष्पर्षों सहित आंतरिक नियंत्रण में महत्वपूर्ण कमियों के संचालन का प्रभार होता है, जिन्हें हम अपनी लेखापरीक्षा के दौरान सामने लाते हैं। हम ऐसे प्रभारियों को एक विवरण भी देते हैं, जो हमने स्वतंत्रता के संबंध में अपेक्षित नीतिगत आवश्यकताओं को लेकर संकलित किया होता है और उनके साथ उन समस्त सम्बंधों तथा अन्य मामलों के बारे में भी समन्वय करते हैं, जो पर्याप्त रूप से हमारी स्वतंत्रता को वहन करते हैं और जहां लागू हो, सुरक्षा से संबद्ध हों।

गवर्नेंस प्रभारियों से जिन मामलों पर समन्वय किया गया है, हम मानते हैं कि वे मामले वर्तमान अवधि के स्वयं को साबित करते वित्तीय विवरणों की लेखापरीक्षा में सर्वाधक महत्वपूर्ण थे और इसलिए वे प्रमुख लेखापरीक्षा मामले हैं। हम इन मामलों का उल्लेख अपनी लेखापरीक्षक की रिपोर्ट में शामिल करते हैं जब तक कि विधि अथवा विनियम मामले के बारे में सार्वजनिक खुलासे को शामिल न करते हों अथवा जब, बेहद दुर्लभ परिस्थितियों में, हम यह मानते हैं कि एक मामला हमारी रिपोर्ट में शामिल नहीं होना चाहिए क्योंकि ऐसा करने के विपरीत परिणामों से काफी हद तक उक्त समन्वय से सार्वजनिक हित लाभ महत्वपूर्ण साबित हो सकते हैं।

1. **अन्य विधिक एवं विनियामक अपेक्षाओं संबंधी रिपोर्ट**

   जैसा अधिनियम के अनुच्छेद 143 के उप-अनुच्छेद (11) के निबंधन में भारत सरकार द्वारा जारी कंपनी (लेखापरीक्षक की रिपोर्ट) आदेश, 2016 (आदेश) में अपेक्षित है, हमने अनुबंध-ए में पैरा 3 और 4 में दिए गए आदेश में उल्लिखित मामलों का विवरण दिया है।

2. **अधिनियम के अनुच्छेद 143(3) की अपेक्षानुसार, हमने यहां दी गई रिपोर्ट के साथ कुछ मामलों पर बल दिया है। उक्त मामलों पर हमारी राय में कई संशोधन नहीं किया गया है।**

   क) हमने वह समस्त जानकारी और स्पष्टीकरण मांगे और प्राप्त किए हैं, जो हमारी श्रेष्ठ जानकारी और विश्वास के अनुसार, थर्ड पार्टी की पुष्टियों सहित रेलवे से भुगतान योग्य शेष/ प्राप्तियों के अलावा, लेखापरीक्षा के लिए आवश्यक थे। साथ ही, ईआरपी सिस्टम में उप-बहियों के अनुसार पार्टी वार प्राप्त राशियों तथा भुगतानों ईआरपी सिस्टम के अनुसार तुलनात्मक लैजर बैलेंस को रिकंसाइल नहीं किया जा सका।

   ख) हमारी राय में, आंतरिक नियंत्रण के साथ ही साथ आंतरिक लेखापरीक्षा सिस्टम कंपनी के आकार के अनुपात में तथा इसके संचालन कार्यों की प्रकृति के अनुसार नहीं है। जोनल स्तर तथा विभिन्न बिजनेस सेगमेंट में आवधिक तौर पर क्लोजर और रिव्यू के लिए सशक्त एमआईएस विकसित करने की तत्काल आवश्यकता है जिससे लेखापरीक्षा के दौरान देखे जाने वाली कमियों तथा भूलों को कम किया जा सकेगा।

   ग) 31 मार्च, 2020 तक ऑनलाइन टिकट बुकिंग हेतु लिए जाने वाले 349.64 करोड़ रु. के सुविधा शुल्क (जिसे पहले औपचारिक तौर पर सेवा शुल्क कहा जाता था) के संबंध में कंपनी के प्रस्तुतिकरण पर भरोसा जताया गया है कि भारतीय रेलवे के साथ पहले ही की तरह की व्यवस्था से, कंपनी पर कोई बाध्यता नहीं है कि वह अर्जित सेवा प्रभार को भारतीय रेलवे के साथ साझा करे। हमारी राय में, कि रेलवे बोर्ड को मामला प्रस्तुत किया गया था कि सुविधा प्रभारों की बहाली से इन्फ्रास्ट्रक्चर लागत वसूल की जाए, जबकि वित्तीय विवरणों की टिप्पणी सं. 59 के अनुसार, इंटरनेट टिकटिंग डिवीजन को उपयुक्त रूप से उच्च ऑपरेटिंग मार्जिन मिला हुआ है।

   घ) हमारी राय में, खानपान नीति, 2017 की शर्तों के अनुसार आईआरसीटीसी द्वारा संचालित बेस किचनों से खाद्य पदार्थों की सप्लाई के हिस्से, जो विभागीय तौर पर प्रबंधित इकाइयों से राजस्व की प्राप्ति जैसा है, से प्राप्त राजस्व में से रेलवे को 15% हिस्सा दिए जाने की आवश्यकता है। इसके परिणामस्वरूप आलोच्य वित्त वर्ष में 2.96 करोड़ रु. के बराबर व्यय की बढ़ोतरी होगी। साथ ही, आंशिक अनबंडलिंग मॉडल के अंतर्गत संचालित गाड़ियों के लिए रेलवे की भागीदारी, जो पिछले वित्त वर्षों में 18.49 करोड़ रु. रही है, अदा नहीं की गई, जिसके लिए रेलवे के लंबित स्पष्टीकरण से कंपनी की रोकी गई आमदनी कम हो सकती है।

   ङ) यह कि खानपान नीति के संदर्भ में, हमारी राय में, बिक्री का वार्षिक आकलन करने तथा स्थैतिक इकाइयों के लिए लाइसेंस फीस का पुनर्आकलन करने की आवश्यकता है, किंतु हमसे ऐसी कोई जानकारी/ रिवीजन साझा नहीं किया गया था। साथ ही, प्राप्य ट्रेड में क्रेडिट जोखिम की महत्वपूर्म बढ़ोतरी के साथ लाइसेंसी भी शामिल थे, जो विधिक विवादों के कारण क्रेडिट के लिए नुकसानदायक थे, तो भी ऐसी पार्टियों के साथ लंबित विवादित दावों का निपटान किए बिना नवीकरण के साथ-साथ नई व्यापारिक व्यवस्थाएं की गईं। हमारी राय में ई-टेंडरिंग सिस्टम पूरी तरह अपनाए जाने और वर्ष के दौरान सीमित संख्या में निविदाएं आमंत्रित किए जाने की आवश्यकता है ताकि कंपनी से जुड़े योग्य वेंडरों की एक व्यापक रेंज बन सके।

   च) हमारी राय में, वर्तमान ईआरपी सिस्टम को अपग्रेड करने के साथ-साथ स्टाफ को पर्याप्त संख्या में प्रशिक्षित करने के लिए तत्काल कदम उठाने की आवश्यकता है ताकि मैनुअल तरीके से रिपोर्टें संकलित करने में कमी लाई जा सके और लेखापरीक्षा के दौरान इंटीग्रेटिड वित्तीय डेटा की समय पर डिलीवरी हो सके। इसके लिए परंपरागत ट्रांजेक्शंस की पहचान करने तथा समाधान निकाले जाने की भी आवश्यकता होगी, जिनके बकाया शेष दर्शाए गए हैं क्योंकि वे पिछले वित्तीय सिस्टम से वर्तमान वित्तीय डेटा में माइग्रेशन के बाद से बकाया दिख रहे हैं, जिसमें रेलवे से/को संचालन कार्यों के हस्तांतरण की अवधि वाले परंपरागत ट्रांजेक्शंस के अलावा वर्तमान डेटा ऑरैकल सिस्टम में रखा जाता है।

   साथ ही, थर्ड पार्टी एप्लीकेशंस/पोर्टलों के माध्यम से क्रियान्वित ट्रांजेक्शंस के बीच समाधान के साथ-साथ लेखा बहियों में दर्ज की

गई वित्तीय जानकारी तैयार नहीं की जा सकी और तदनुसार रिकार्ड में उपलब्ध जानकारी पर भरोसा जताया गया और वित्तीय बहियों के अनुसार टैस्ट चैक बेसिस पर उनका सत्यापन किया गया। हमारी राय में थर्ड पार्टी एप्लीकेशंस/पोर्टलों के माध्यम से की गई समस्त डेटा पोस्टिंग को सत्यापन के लिए पूरी तरह से आटोमेटिड करने तथा उनका दस्तावेजीकरण करने की आवश्यकता है।

छ) यह कि वित्तीय विवरणों में प्रदर्शित बैंक बैलेंस लेखा बहियों में दिखाए अनुसार हैं बशर्ते वित्तीय भुगतानों और प्राप्तियों को कंपनी के बैंक खातों में दिखाया तो जाता हो, किंतु पुष्टि/समाधान के लिए लंबित हों। साथ ही कुछ बैंक खातों में ट्रांजेक्शन दर ट्रांजेक्शन का समाधान नहीं किया जा सकता क्योंकि रेलवे की ओर से टिकट बुकिंग के वृहद मात्रा में होने वाले ट्रांजेक्शंस और रद्दकरण के कारण बैंक खातों के द्वारा कंपनी की इंटरनेट टिकटिंग डिवीजन का कामकाज संभाला जा रहा है (टिप्पणी सं. 38 देखें)।

ज) कि कंपनी जीएसटी के अंतर्गत देयताओं के समाधान की प्रक्रिया के साथ-साथ दायर किए जाने वाले रिटर्न की क्रेडिट पात्रता का कार्य देखती है। यह कि उसकी वित्तीय व्यवहार्यता का आकलन पिछले वर्षों की समाधान गतिविधि में एक बार किया जाएगा, वह पूरा हो गया है। यह कि जैसा हमें प्रतिवेदन दिया गया है विभिन्न प्रावधानों के आधार पर आगे ले जाई गई देयता सहित रेलवे को भुगतान के लिए रिवर्स चार्ज, दावों की क्षतिपूर्ति इत्यादि के मेकेनिज्म का आकलन किया जा रहा है और आने वाले समय में विधिक परामर्शदाता के निदेशों के आधार पर निवारक उपाय किए जाएंगे।

झ) हमारी राय में जहां तक लेखा पुस्तिकाओं की हमारी जांच से प्रतीत होता है, कंपनी द्वारा कानूनी तौर पर अपेक्षित उचित लेखा पुस्तिकाएं रखी गई हैं।

ञ) बैलेंस शीट, लाभ और हानि के विवरणों सहित अन्य व्यापक आमदनी, नकदी प्रवाह के विवरण तथा इक्विटी में परिवर्तन के विवरणों का कामकाज इस रिपोर्ट द्वारा देखा जाता है, जो लेखा पुस्तिकों से मेल खाती है।

ट) हमारी राय में, उपर्युक्त स्वयं को साबित करते भारतीय लेखाकरण मानकों वाले वित्तीय विवरणों के अधिनियम के अनुच्छेद 133, जिसे उसके तहत जारी अपेक्षित नियम के साथ पढ़ा जाता है, के अंतर्गत विनिर्दिष्ट भारतीय लेखाकरण मानकों का नीचे किए गए उल्लेख के अलावा पालन किया जाता है :

i. कि संयुक्त उद्यमों में भारतीय लेखाकरण मानक 31 के संबंध में संयुक्त उद्यमों में रुचि के मामले में, संयुक्त उद्यम कंपनी मैसर्स रॉयल इंडिया रेल टूर्स लिमिटेड के संबंध में मैसर्स कॉक्स एंड किंग्स लिमिटेड के साथ चल रही कानूनी कार्यवाही के आधार पर वर्ष 2010-11 से वित्तीय विवरण तैयार नहीं किए गए हैं और इसलिए कंपनी न तो समेकित वित्तीय विवरण भर रही है, न ही उक्त संयुक्त उद्यम कंपनी की वित्तीय स्थिति का कोई खुलासा नहीं किया गया है।

साथ ही, संयुक्त उद्यम करारों की समाप्ति के को देखते हुए, कंपनी का दृष्टिकोण है कि मैसर्स कॉक्स एंड किंग्स लिमिटेड मांगी गई राहत के संबंध में आर्बिटरेशन की शर्त की सहायता नहीं ले सकती। यदि कोई परिणामी वित्तीय प्रभाव हो, तो उनका पता नहीं लगाया जा सकता है (टिप्पणी 37.3 एवं 45 देखें)।

ii. कि भारतीय लेखाकरण मानक 37 के प्रावधानों के संबंध में वैट आयुक्त ने, आकस्मिक देयताएं और आकस्मिक परिसंपत्तियों के संबंध में 23 मार्च, 2006 के आदेश द्वारा गाड़ियों में ऑनबोर्ड खानपान सेवाओं को बिक्री मानते हुए उस पर वैट लगाया था। अपीलीय प्राधिकरण के साथ ही साथ माननीय दिल्ली उच्च न्यायालय द्वारा कंपनी का तर्क स्वीकार नहीं किया गया था और माननीय उच्चतम न्यायालय में एसएलपी लंबित है। एक दूरदर्शी नीति के रूप में कंपनी वैट देयताएं अदा कर रही है, किंतु केवल शुद्ध आलोच्य वैट इनपुट और सेवा कर ही अदा किया जा रहा है क्योंकि केवल एक ही कर लागू हो सकता है। 1,119 करोड़ रु. मूल्य के ऐसे वैट इनपुट को विधिक प्राधिकरणों की ओर से अन्य करेंट असेट के कारण देय बैलेंस के रूप में दिखाया गया है। यदि नियम कंपनी के विरुद्ध जाते हैं, तो संपूर्ण वैट देयता (सकल अथवा शुद्ध आधार पर) के साथ ब्याज (जैसा लागू हो) जमा कराना होगा और सेवा कर रिफंड के लिए एक अलग आवेदनपत्र दायर करना तथा अलग से प्राप्त करना होगा (टिप्पणी 37.4 देखें)।

ठ) 31 मार्च, 2020 को निदेशकों से प्राप्त लिखित अभ्यावेदन के आधार पर तथा निदेशक मंडल द्वार उसे रिकार्ड पर लिए जाने पर, अधिनियम के अनुच्छेद 164(2) के सदर्भ में 31 मार्च, 2020 को कोई भी निदेशक नियुक्ति पाने के लिए अपात्र नहीं माना गया है।

ड) कंपनी की वित्तीय रिपोर्टिंग पर आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों की पर्याप्तता के संबंध में तथा उक्त नियंत्रणों की परिचालनिक प्रभाविता के लिए रिपोर्टिंग की आवश्यकता का उल्लेख अनुबंध-बी में किया गया है।

ढ) कि जैसा अधिनियम के अनुच्छेद 143(5) में अपेक्षित है और भारत के नियंत्रक एवं महा लेखापरीक्षक द्वारा जारी दिशानिर्देश हमारी रिपोर्ट के अनुबंध-सी में दिए गए हैं।

ण) कंपनी (लेखापरीक्षा एवं लेखापरीक्षक) नियम, 2014 के नियम 11 के अनुसार लेखापरीक्षक की रिपोर्ट में शामिल अन्य मामलों के संबंध में, हमारी राय में और हमें दी गई श्रेष्ठ जानकारी और दिए गए स्पष्टीकरणों के अनुसार :

क. कंपनी ने भारतीय लेखाकरण मानकों वित्तीय विवरणों में अपनी वित्तीय स्थिति पर लंबित कानूनी कार्यवाही के प्रभाव का प्रस्तुति और खुलासा किया है (टिप्पणी सं. 37.2, 37.3 एवं 37.4 देखें)।

ख. कंपनी ने किसी दीर्घकालिक संविदा सहित विचलन वाली संविदाओं का समझौता नहीं किया है।

ग. ऐसी कोई राशि नहीं थी, जो कंपनी द्वारा निवेशक की शिक्षा और संरक्षा के लिए हस्तांतरित की जानी थी।

कृते **सर्व एसोसिएट्स**
चार्टर्ड अकाउंटेंट्स
फर्म पंजीकरण संख्या : 000272एन

सी.ए. नितिन जैन
(पार्टनर)
सदस्यता संख्या – 506898
यूडीआईएन – 20506898AAAADL2014

स्थान – दिल्ली
दिनांक – 10 जुलाई, 2020

स्वतंत्र लेखापरीक्षक की रिपोर्ट का अनुबंध–ए

(i) जैसा लेखापरीक्षक की समान तिथि की रिपोर्ट में 31 मार्च, 2020 को समाप्त वर्ष के लिए भारतीय लेखाकरण मानकों वित्तीय विवरणों को **मैसर्स इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज्म कॉर्पोरेशन लिमिटेड** के सदस्यों को संदर्भित किया गया है –

क) कंपनी ने पूर्ण विवरण दर्शाते रिकार्ड सहित मात्रात्मक विवरण और अचल संपत्तियों की स्थिति का रखरखवा किया है, हालांकि परिसंपत्तियों की नंबरवार पहचान उपलब्ध नहीं है।

ख) जैसा हमें बताया गया है प्रबंधन द्वारा वर्ष के दौरान समस्त परिसंपत्तियों का नियमित अंतरालों पर एक सत्यापन कार्यक्रम के तहत भौतिक सत्यापन किया गया है। हमारी राय में, भौतिक सत्यापन के तरीके को व्यापक तथा औपचारिक रूप देने की आवश्यकता है। ऐसे सत्यापन के लिए कोई महत्वपूर्ण कमियां सामने नहीं आई हैं।

ग) अचल परिसंपत्तियों के हकदारी विलेख कंपनी के नाम से हैं।

(ii) कंपनी ने नियमित अंतरालों पर सामग्री का भौतिक सत्यापन किया है और वर्ष के दौरान भौतिक सत्यापन संबंधी कोई कमियां उजागर नहीं हुई थीं। सामग्री की मात्रा, मूल्य को कंपनी द्वारा प्रमाणित किया गया है।

(iii) कंपनी ने किन्हीं ऐसी कंपनियों, फर्मों, लिमिटेड लायबिलिटी पार्टनरशिप (एलएलपी) अथवा अन्य पार्टियों को कोई सिक्योर्ड अथवा अनसिक्योर्ड ऋण नहीं दिए हैं, जो कंपनी अधिनियम के अनुच्छेद 189 के अंतर्गत रखे जाने वाले रजिस्टर में शामिल नहीं हैं और इसलिए पैरा (iii) के प्रावधान लागू नहीं है।

(iv) कंपनी ने अनुच्छेद 185 के तहत शामिल निदेशकों और पार्टियों को कोई ऋण/अग्रिम नहीं दिए हैं अथवा कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुच्छेद 186 के अंतर्गत कोई ऋण अथवा अग्रिम नहीं दिए हैं और इसलिए पैरा (iv) के प्रावधान कंपनी पर लागू नहीं है।

(v) कंपनी ने कोई डिपॉजिट स्वीकार नहीं किए हैं और इसलिए पैरा (v) के प्रावधान लागू नहीं है।

(vi) हमें दी गई जानकारी और स्पष्टीकरणों के अनुसार, हमारी राय में कंपनी अधिनियम के अनुच्छेद 148 के उप–अनुच्छेद (1) के अंतर्गत केंद्र सरकार द्वारा कंपनी के लिए लागतों का रिकार्ड रखे जाना निर्धारित नहीं किया गया है, यद्पि कंपनी द्वारा यह कार्य स्वेच्छा से किया गया है।

(vii) (क) कंपनी उचित प्राधिकरणों के पास नियमित रूप से अविवादित वैधानिक देयताएं जमा कर रही है, जो आयकर, माल और सेवा कर, उपकर और अन्य वैधानिक देय राशि सहित लेखा पुस्तकों में काटे गए/अर्जित किए गए हैं। हमें दी गई जानकारी और स्पष्टीकरण के अनुसार, भविष्य निधि, कर्मचारी राज्य बीमा, आयकर, माल और सेवा कर, उपकर और अन्य वैधानिक देय राशि के संबंध में देय कोई भी निर्विवाद राशि बकाया नहीं थी, जो 31 मार्च, 2020 को देय भुगतान की तारीख से छह माह से अधिक अवधि के लिए देय थी। हालांकि जीएसटी के तहत देनदारियां सामंजस्य के अधीन हैं जैसा कि ऊपर हमारी रिपोर्ट में कहा गया है और ऐसी देयता, यदि कोई हो, का मूल्यांकन नहीं किया जा सकता है।

(ख) हमें दी गई जानकारी और स्पष्टीकरण के अनुसार, वैधानिक बकाया राशि जो अधिकारियों के साथ विवाद के कारण जमा नहीं की गई है, इस प्रकार है:

स्टैचू का नाम	बकाया का नाम	किस अवधि से संबंधित राशि	किस अवधि से संबंधित राशि	मंच जहां विवाद लंबित है	टिप्पणियां
प्रवेश कर	ब्याज और दंड का मूल्यांकन	2011-12 से तक 2012-13	0.90	उच्च न्यायालय	प्रक्रिया में सुनवाई
सेवा कर	एजेंट व्यवसाय खानपान आदि को किराए पर देना	01.04.2007 से 31.03.2012	7902.16	सी ई एस टी एटी	प्रक्रिया में सुनवाई
सेवा कर	चार्टर कोच बुकिंग पर	अप्रैल, 2016 से जून 2017	48.44	आयुक्त	प्रक्रिया में सुनवाई
सेवा कर	एजेंट व्यवसाय खानपान आदि को किराए पर देना	2012-13 से जून 2017	23.05	सी ई एस टी एटी	प्रक्रिया में सुनवाई
सेवा कर	खानपान, टूर ऑपरेशन माल ट्रांसपोर्टेशन आदि की मांग	2014-15	177.87	उच्च न्यायालय / न्यायाधिकरण / अपीलीय प्राधिकारी	प्रक्रिया में सुनवाई
सेवा कर	पैकेज्ड पीने के पानी की बिक्री पर	2008-09 से 2012-13	38.57	सीईएसटी एटी/आयुक्त (सर्वोच्च न्यायालय में अपील की)	प्रक्रिया में सुनवाई

स्टैचू का नाम	बकाया का नाम	किस अवधि से संबंधित राशि	किस अवधि से संबंधित राशि	मंच जहां विवाद लंबित है	टिप्पणियां
वैट	मोबाइल खानपान सेवाओं पर मांग	2008-09 से जून 2017	8251.01	उच्चतम न्यायालय	प्रक्रिया में सुनवाई
वैट	ब्याज और दंड का मूल्यांकन	2005-06 एंड 2008-09	373.30	संयुक्त कर बिक्री कर (अपील)	प्रक्रिया में सुनवाई
वैट	मोबाइल कैटरिंग पर ITC की मांग	2010-11 से 2012-13	161.70	ट्रिब्यूनल	प्रक्रिया में सुनवाई
वैट बिहार	मोबाइल खानपान सेवाओं पर मांग	2008-09 से 2011-12	915.80	उच्चतम न्यायालय	प्रक्रिया में सुनवाई
वैट बिहार	मोबाइल खानपान सेवाओं पर मांग	2011-12	73.24	उच्च न्यायालय / न्यायाधिकरण / अपीलीय प्राधिकारी	प्रक्रिया में सुनवाई
वैट दिल्ली	ब्याज और दंड का मूल्यांकन	2012-13	77.74	वीएटीओ, एस पीएल, ओएच	प्रक्रिया में सुनवाई
वैट दिल्ली एंड सीएसटी	ब्याज और दंड का मूल्यांकन	2009-10 से 2010-11	599.38	विशेष आयुक्त, (डीवैट)	प्रक्रिया में सुनवाई
वैट दिल्ली एंड सीएसटी	ब्याज और दंड का मूल्यांकन	2013-14 से 2015-16	427.97	डीवैट, ओएचए	प्रक्रिया में सुनवाई
वैट झारखण्ड	दंड	2010-11 से 2012-13	46.31	एडीसी	प्रक्रिया में सुनवाई
वैट झारखण्ड	मांग	2010-11 से 2012-13	40.03	उच्च न्यायालय / न्यायाधिकरण / अपीलीय प्राधिकारी	प्रक्रिया में सुनवाई
वैट केरला	समझौता करने से इनकार करना	2014-15	47.57	ऑक्टो	प्रक्रिया में सुनवाई
वैट ओडिशा	ब्याज और दंड का मूल्यांकन	2011-12 से 2013-14	147.56	आयुक्त, न्यायाधिकरण	प्रक्रिया में सुनवाई
वैट ओडिशा	मोबाइल खानपान सेवाओं पर मांग	2011-12 से 2012-13	14.11	न्यायाधिकरण	प्रक्रिया में सुनवाई
वैट राजस्थान	ब्याज और दंड का मूल्यांकन	2005-06 से 2016-17	32.56	ऑक्टो	प्रक्रिया में सुनवाई
वैट उ.प्र.	ब्याज और दंड का मूल्यांकन	2008-09	17.08	विशेष आयुक्त (यूपी वैट)	प्रक्रिया में सुनवाई
	कुल		**19,416**		

(viii) हमारी राय में और हमें दी गई जानकारी तथा स्पष्टीकरणों के अनुसार, कंपनी ने बैंकों से लिए गए ऋणों की अदायगी में कोई चूक नहीं की है। अन्य वित्तीय संस्थानों अथवा डिबेंचरों कोई ऋण नहीं लिए गए हैं।

(ix) कंपनी ने आरंभिक सार्वजनिक प्रस्ताव (आईपीओ) या आगे की सार्वजनिक पेशकश (ऋण उपकरणों सहित) के माध्यम से कोई पैसा नहीं वसूला है। भारत सरकार द्वारा कंपनी की भुगतान की गई शेयर पूंजी के 12.6% की हिस्सेदारी को विनिवेश करने के निर्णय के अनुसार, प्रारंभिक सार्वजनिक पेशकश 30 सितंबर, 2019 को आयोजित की गई थी और कंपनी के शेयर 14 अक्टूबर, 2019 को एनएसई और बीएसई में सूचीबद्ध किए गए थे। तद्नुसार, 2.016 करोड़ (दो करोड़ एक लाख साठ हजार कुल शेयर) शेयर यानि कुल पूंजी का 12.6% जिनका अंकित मूल्य 10 रु. प्रति शेयर की दर पर बिक्री के ऑफर के माध्यम से जनता को ऑफर किए गए थे, जिनमें से 1.6 लाख शेयर कर्मचारियों के लिए आरक्षित रखे गए थे (कुल ईश्यू का लगभग 0.79%)। कंपनी द्वारा कोई टर्म लोन नहीं लिया गया था।

(x) कंपनी के खातों और रिकार्डों री हमारी जांच के दौरान, जो ऊरत में सामान्यतः स्वीकार्य लेखापरीक्षा प्रक्रियाओं के तहत की गई थी, और हमें दिए गए प्रतिवेदनों के अनुरूप, वर्ष के दौरान धोखाधड़ी के दो मामलों का पता लग सका, जिनकी रेलवे बोर्ड के दिशानिर्देशानुसार छानबीन जारी है, उनके विवरण साझा नहीं किए गए थे और इसलिए इसकी समग्रता और कंपनी की वित्तीय व्यवहार्यता पर टिप्पणी नहीं कर सकते। साथ ही, वर्ष के दौरान घटित धोखाधड़ी के मामलों (यदि कोई हों) के विवरण भी लेखापरीक्षा के दौरान हमसे साझा नहीं किए गए थे।

(xi) दिनांक 05.06.2015 की अधिसूचना के अनुसार, सरकारी कंपनी के मामले में अधिनियम का अनुच्छेद 197 लागू नहीं होता। तद्नुसार, आदेश का पैरा 3 (xi) लागू नहीं है।

(xii) कंपनी कोई निधि कंपनी नहीं है और इसलिए आदेश का पैरा (xii) लागू नहीं है।

(xiii) हमें दी गई जानकारी और स्पष्टीकरण के अनुसार और कंपनी के रिकॉर्ड की हमारी लेखापरीक्षा के आधार पर संबंधित पक्षों के साथ लेनदेन, जहां लागू होते हैं, अधिनियम के अनुच्छेद 177 और 188 के अनुपालन में हैं और ऐसे लेनदेन के विवरण का खुलासा स्वयं को साबित करते भारतीय लेखाकरण मानकों वित्तीय विवरणों में किया गया है, जैसा लागू लेखा मानकों में अपेक्षित है।

(xiv) वर्ष के दौरान, कंपनी ने शेयरों का कोई प्राथमिकता लिए पूरी तरह से अथवा आंशिक रूप से भुगतान करने योग्य परिवर्तनीय डिबेंचरों का आबंटन या निजी प्लेसमेंट नहीं किया है और इसलिए कंपनी के लिए आदेश के खंड 3 (xiv) के तहत रिपोर्टिंग करना लागू नहीं है।

(xv) कंपनी ने निदेशकों अथवा उनसे संबद्ध व्यक्तियों के साथ बिना-नकदी के कोई लेनदेन नहीं किए हैं। तदनुसार, आदेश का पैरा (xv) लागू नहीं है।

(xvi) भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम 1934 के अनुच्छेद 45-आई ए के अंतर्गत कंपनी को पंजीकरण की आवश्यकता नहीं है।

कृते **सर्व एसोसिएट्स**
चार्टर्ड अकाउंटेंट्स
फर्म पंजीकरण संख्या : 000272एन

सी.ए. नितिन जैन
(पार्टनर)
सदस्यता संख्या - 506898 स्थान - दिल्ली
यूडीआईएन - 20506898AAAADL2014 दिनांक - 10 जुलाई, 2020

लेखापरीक्षकों की रिपोर्ट का अनुबंध – बी

कंपनी अधिनियम, 2013 ("अधिनियम") के अनुच्छेद 143 के उप–अनुच्छेद 3 की धारा (i) के अंतर्गत आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों पर रिपोर्ट

हमने **मैसर्स इंडियन रेलवे केटरिंग एवं टूरिज्म कॉर्पोरेशन लिमिटेड** ('कंपनी') की 31 मार्च 2020 की वित्तीय रिपोर्टिंग पर आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों की उक्त तारीख को समाप्त अवधि के लिए भारतीय लेखा मानकों के अनुसार कंपनी के वित्तीय विवरणों की अपनी लेखापरीक्षा के साथ संयोजन के साथ लेखापरीक्षा की है।

आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों के लिए प्रबंधन का उत्तरदायित्व

कंपनी का प्रबंधन कंपनी द्वारा स्थापित वित्तीय रिपोर्टिंग के मापदंड पर आंतिरक वित्तीय नियंत्रण करने तथा उन्हें बनाए रखने के लिए उत्तरदायी है, जिसके लिए इंस्टीट्यूट ऑफ चार्टर्ड अकाउंटेंट्स ऑफ इंडिया द्वारा जारी वित्तीय रिपोर्टिंग पर आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों की लेखापरीक्षा पर मार्गदर्शी टिप्पणी में उल्लिखित आंतरिक नियंत्रण के अनिवार्य भागों पर विचार किया जाता है। इन उत्तरदायित्वों में आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों का समुचित डिजाइन, कार्यान्वयन और रखरखाव शामिल रहता है, ताकि कंपनी के बिजनेस सहित इसकी नीतियों का नियमानुसार और कुशलतापूर्वक संचालन, इसकी परिसंपत्तियों की सुरक्षा, धोखाधड़ी और त्रुटियों की रोकथाम तथा उनका पता लगाना लेखा रिकार्डों की सटीकता और पूर्णता तथा जैसा कंपनी अधिनियम, 2013 के अंतर्गत अपेक्षित है, विश्सनीय वित्तीय जानकारी समय पर तैयार करना सुनिश्चित हो सके।

लेखापरीक्षकों का उत्तरदायित्व

हमारा उत्तरदायित्व वित्तीय रिपोर्टिंग पर कंपनी के आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों पर हमारी लेखापरीक्षा पर एक राय व्यक्त करती है। हमने वित्तीय रिपोर्टिंग (मार्गदर्शी टिप्पणी) और आईसीएआई द्वारा जारी लेखापरीक्षा मानकों पर कंपनी के आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों की लेखापरीक्षा पर मार्गदर्शी टिप्पणी के अनुरूप अपनी लेखापरीक्षा की है, जिसे कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुच्छेद 143(10) के अंतर्गत आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों की लेखापरीक्षा के लिए लागू सीमा के अनुरूप निर्धारित माना जाता है, जो दोनों आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों के लिए लागू होते हैं और दोनों इंस्टीट्यूट ऑफ चार्टर्ड अकाउंटेंट्स ऑफ इंडिया द्वारा जारीकिए जाते हैं। इन मानकों और मार्गदर्शी टिप्पणी में अपेक्षा होती है कि हम नीतिगत आवश्यकताओं का अनुपालन करते हों और यह पर्याप्त आश्वासन प्राप्त करने के लिए लेखापरीक्षा का आयोजन करते हों कि क्या वित्तीय रिपोर्टिंग पर समुचित आंतरिक वित्तीय नियंत्रण बनाया गया तथा उसे बनाए रखा गया था और यदि क्या उक्त नियंत्रणों का हर तरह से प्रभावी संचालन किया गया था।

हमारी लेखापरीक्षा में वित्तीय रिपोर्टिंग पर आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों की पर्याप्तता के संबंध में लेखापरीक्षा साक्ष्य प्राप्त करने की प्रक्रिया का पालन करना तथा उनके संचालन की प्रभाविता शामिल है। वित्तीय रिपोर्टिंग पर आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों की हमारी लेखापरीक्षा में वित्तीय रिपोर्टिंग पर आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों की जानकारी प्राप्त करना शामिल है, जिसमें सामग्री में निहित कमजोरी के जोखिम का आकलन करना और आकलित जोखिम के आधार पर डिजाइन तथा आंतरिक नियंत्रण के संचालन की प्रभाविता का परीक्षण और मूल्यांकन शामिल होता है। चुनी गई प्रक्रिया भारतीय लेखा मानकों के अनुसार वित्तीय विवरणों की गलतबयानी, चाहे वह धोखाधड़ी के कारण हो अथवा त्रुटि के कारण, के जोखिमों के आकलन सहित लेखापरीक्षक के निर्णय पर निर्भर करती है।

हमारा विश्वास है कि हमने जो लेखापरीक्षा साक्ष्य प्राप्त किए हैं, उनका उल्लेख हमारी टिप्पणियों की शर्त पर नीचे अंतर्निहित सीमाओं में किया गया है, वे वित्तीय रिपोर्टिंग पर कंपनी के आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों पर हमारी लेखापरीक्षा संबंधी राय के लिए एक पर्याप्त और समुचित आधार उपलब्ध कराते हैं।

वित्तीय रिपोर्टिंग पर आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों का अर्थ

वित्तीय रिपोर्टिंग पर किसी कंपनी का आंतरिक वित्तीय नियंत्रण एक ऐसी प्रक्रिया है, जिसमें सामान्यतः स्वीकार्य लेखाकरण सिद्धांतों के अनुसार बाह्य उद्देश्यों के लिए भारतीय लेखाकरण वित्तीय मानकों की तैयारी और वित्तीय नियंत्रण की विश्वसनीयता के संबंध में समुचित आश्वासन उपलब्ध कराए जाते हैं। वित्तीय रिपोर्टिंग पर किसी कंपनी के आंतरिक वित्तीय नियंत्रण में वे नीतियां और प्रक्रियाएं शामिल रहती हैं जो (1) उन रिकार्डों के रखरखाव से संबंधित होती हैं, जो समुचित विवरण, सटीकता तथा निष्पक्षता के साथ कंपनी की परिसंपत्तियों की अवस्थिति और लेनदेन को प्रदर्शित करते हैं; (2) समुचित आश्वासन उपलब्ध कराते हैं कि लेनदेन को सामान्यतः स्वीकार्य लेखाकरण सिद्धांतों के अनुसार दर्ज किया जाता है जैसा भारतीय लेखाकरण मानकों के वित्तीय विवरण तैयार करने की अनुमति के लिए आवश्यक होते हैं और कंपनी की प्राप्तियां तथा व्यय के विवरण प्रबंधन तथा निदेशक मंडल के प्राधिकारों के अनुसार ही तैयार किए जा रहे हैं; और (3) कंपनी की परिसंपत्तियों के अनधिकृत अधिग्रहण, उपयोग अथवा अवस्थिति का समय से पता लगाने तथा उनकी रोकथाम के लिए पर्याप्त आश्वासन उपलब्ध कराती हैं, जिनसे भारतीय लेखाकरण मानकों के वित्तीय विवरणों पर काफी प्रभाव पड़ सकता है।

वित्तीय रिपोर्टिंग पर आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों की अंतर्निहित सीमाएं

वित्तीय रिपोर्टिंग पर आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों की अंतर्निहित सीमाओं सहित त्रुटि अथवा धोखाधड़ी के कारण टकराव होने अथवा प्रबंधन के लिए समुचित नियंत्रण ने होने, गलतबयानी होने की संभावना रहती है और उसका पता नहीं लग पाता। साथ ही, भावी अवधियों के लिए वित्तीय रिपोर्टिंग पर आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों के किसी मूल्यांकन का पता लगाने के लिए भी जोखिम रहता है कि वित्तीय रिपोर्टिंग पर आंतरिक वित्तीय नियंत्रण शर्तों में परिवर्तन के कारण अपर्याप्त हो सकते है अथवा

यह भी संभावना हो सकती है कि नीतियों अथवा प्रक्रियाओं के अनुपालन के स्तर में कमी आ सकती है। हमने संचालित होने वाली प्रक्रियाओं की व्यापक तौर पर समीक्षा की है और जैसा प्रबंधन द्वारा दस्तावेज प्रस्तुत किए गए हैं इनमें पर्याप्त जोखिम की पहचान शामिल रहती है। कंपनी के समस्त व्यापार को पर्याप्त रूप से शामिल किए जाने का प्रयास किया गया है, तथापि विविध भौगोलिक स्थलों एवं कोविड-19 के प्रसार से कामकाज बाधित हुआ है, जोखिम प्रबंधन के उपायों के परीक्षण को सीमित करके सीमित नमूने चुने गए हैं। हालांकि, हमने कंपनी के भारतीय लेखाकरण मानकों के वित्तीय विवरणों की अपनी लेखापरीक्षा में लेखापरीक्षा की प्रकृति, समय एवं सीमा के लिए उपर्युक्त उल्लिखित सीमाओं पर विचार किया है और कंपनी के भारतीय लेखाकरण मानकों के वित्तीय विवरणों पर ये सामीएं हमारी राय को प्रभावित नहीं करती हैं।

राय

हमारी राय में, वित्तीय नियंत्रण प्रणाली के हर तरह सेसुदृढ़ बनाने के लिए अपनाई जा रही मानवीय नियंत्रण प्रक्रियाओं की तुलना में सिस्टम द्वारा नियंत्रित प्रक्रियाओं के लिए समुचित उपाय किए जाने की आवश्यकता है। उक्त मानवीय नियंत्रण प्रक्रियाओं पर विश्वास के साथ-साथ प्रबंधन के प्रतिनिधित्व सहित क्रियान्वित किए जा रहे अद्यतन ईआरपी सिस्टम के लिए उपयुक्त उपाय किए जा रहे हैं। हमने कॉरपोरेट स्तर पर वित्तीय रिपोर्टिंग पर आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों का परीक्षण किया है और उपर्युक्त अनुसार, 31 मार्च, 2020 को कंपनी द्वारा निर्धारित वित्तीय रिपोर्टिंग पर आंतरिक वित्तीय नियंत्रण के आधार पर वे इंस्टीट्यूट ऑफ चार्टर्ड अकाउंटेंट्स ऑफ इंडिया द्वारा जारी की लेखापरीक्षा पर मार्गदर्शी टिप्पणी में उल्लिखित आंतरिक नियंत्रण के अनिवार्य अवयवों पर विचार करते हुए वित्तीय रिपोर्टिंग पर आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों के सिद्धांत अनुसार प्रभावी ढंग से कार्य कर रहे थे।

कृते **सर्व एसोसिएट्स**
चार्टर्ड अकाउंटेंट्स
फर्म पंजीकरण संख्या : 000272एन

सी.ए. नितिन जैन
(पार्टनर)
सदस्यता संख्या - 506898 स्थान - दिल्ली
यूडीआईएन - 20506898AAAADL2014 दिनांक - 10 जुलाई, 2020

लेखापरीक्षकों की रिपोर्ट का अनुबंध – सी

कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुच्छेद 143 (5) के अंतर्गत तथा भारत के नियंत्रक एवं महा लेखापरीक्षक द्वारा जारी दिशानिर्देशों के अनुसार मैसर्स इंडियन रेलवे केटरिंग एवं टूरिज्म कॉर्पोरेशन लिमिटेड की 31 मार्च, 2020 को समाप्त वित्त वर्ष की रिपोर्ट

कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुच्छेद 143 (5) के अंतर्गत लागू दिशानिर्देश

१. क्या सूचना प्रौद्योगिकी के माध्यम से समस्त लेखा संबंधी ट्रांजेक्शंस की प्रक्रिया के लिए कंपनी की कोई कार्यप्रणाली है? यदि हैं, तो सूचना प्रौद्योगिकी सिस्टम से परे लेखा-जोखा की सत्यनिष्ठा सहित वित्तीय जटिलताओं, यदि कोई हों, पर लेखा संबंधी ट्रांजेक्शंस की प्रोसेसिंग की बाध्यताओं का उल्लेख करें।

उत्तर : जी हां, हालांकि ईआरपी सिस्टम (ऑरैकल) के वर्तमान वर्जन का एंड टू एंड अकाउंटिंग सिस्टम के रूप में उपयोग नहीं किया जा रहा है क्योंकि अधिकांश जानकारी और गणनाएं एक्सल शीट अथवा थर्ड पार्टी एप्लीकेशंस में तैयार की जा रही हैं तथा वित्तीय लेखा मॉड्यूल में मानवीय तौर पर अपलोड / पोस्ट की जा रही हैं।

आईटी सिस्टम की अपग्रेडेशन का कार्य चल रहा है और जैसा नीचे उल्लिखित सीमाओं में हमें बताया गया है, उसे अपग्रेडिड सिस्टम में पूरी तरह दुरुस्त किया जाएगा,

क. मास्टर डेटा रीकंफीग्रेशन

ख. लीगेसी ट्रांजेक्शंस का रिकंसिलिएशन,

ग. असंचालित और अनावश्यक लेखा-बही, प्रोफिट सेंटर/विभाग,

घ. इंटीग्रेशन संबंधी मामलों सहित टैक्स कोड के साथ-साथ उप लेखा बहियों की सही मैपिंग करना एवं

ङ. उपयोगकर्ता नियंत्रण एवं स्टाफ का समुचित प्रशिक्षण।

2. क्या किसी चल रहे ऋण की कोई पुनर्संरचना हुई है अथवा कंपनी द्वारा ऋण की अदायगी में सक्षम ने होने की स्थिति में किसी ऋणदाता द्वारा कंपनी को किसी उधारी/ ऋण/ ब्याज आदि पर कोई छूट/ माफी दी गई है? यदि हां, तो उसके वित्तीय प्रभाव का उल्लेख करें।

उत्तर : लागू नहीं

3. क्या किन्हीं विशिष्ट स्कीमों के लिए केंद्र/राज्य की एजेंसियों से प्राप्त/प्राप्ति योग्य निधि की इसकी निबंधन एवं शर्तों के अनुसार सही गणना की गई है/ उपयोग किया गया है? किन्हीं विचलन की स्थिति में ऐसे मामलों को सूचीबद्ध करें।

उत्तर : पिछले वर्षों में सरकार से प्राप्त अनुदान के संबंध में उल्लेख है कि लागू भारतीय लेखाकरण मानकों की शर्तों के अनुसार उसका लेखा-जोखा रखा गया है। वर्ष के दौरान कोई नया अनुदान प्राप्त नहीं हुआ है।

कृते **सर्व एसोसिएट्स**
चार्टर्ड अकाउंटेंट्स
फर्म पंजीकरण संख्या : 000272एन

सी.ए. नितिन जैन
(पार्टनर)
सदस्यता संख्या - 506898 स्थान - दिल्ली
यूडीआईएन - 20506898AAAADL2014 दिनांक - 10 जुलाई, 2020

31 मार्च 2020 की स्थिति के अनुसार तुलन–पत्र

राशि (लाख रू. में)

विवरण	नोट सं.	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
I. परिसम्पत्तियां			
1 गैर–चालू परिसम्पत्तियां			
(क) संम्पत्ति, संयंत्र एवं उपकरण	3	15,585.09	14,704.91
(ख) पूंजीगत कार्य प्रगति पर	4	1,620.79	4,037.71
(ग) सम्पत्ति निवेश	5	2,738.82	2,765.59
(घ) अन्य अमूर्त परिसम्पत्तियां	5A	434.05	754.80
(ड़) सम्पत्ति उपयोग अधिकार	5B	9,581.13	-
(च) वित्तीय सम्पत्ति	6		
(i) निवेश	6.1	0.32	0.32
(ii) ऋण	6.2	18.14	239.17
(iii) अन्य वित्तिय परिसम्पत्तियां	6.3	8.06	8.06
(च) आस्थगित कर परिसम्पत्तियां (शुद्ध)	7	6,572.45	8,171.99
(छ) अन्य गैर चालू परिसम्पत्तियां	8	2,625.80	2,287.20
		39,184.65	**32,969.75**
2 चालू परिसम्पत्तियां			
(क) सूचियां	9	976.30	788.87
(ख) वित्तीय परिसम्पत्तियां	10		
(i) व्यापार प्राप्तियां	10.1	78,941.26	58,745.40
(ii) नकद और नकद समकक्ष	10.2	59,739.41	46,006.95
(iii) बैंक अधिशेष (ii) उपय्रुक्त को छोड़कर	10.3	69,903.38	67,996.60
(iv) ऋण	10.4	1,188.91	835.15
(v) अन्य	10.5	14,798.83	3,482.53
(ग) चालू कर परिसम्पत्तियां (शुद्ध)	11	4,202.15	1,008.46
(घ) अन्य चालू परिसम्पत्तियां	12	56,048.94	47,589.94
		2,85,799.17	**2,26,453.90**
कुल परिसम्पत्तियां		**3,24,983.82**	**2,59,423.65**
II. इक्विटी और देयताएं			
1 इक्विटी			
(क) इक्विटी शेयर पूंजी	13	16,000.00	16,000.00
(ख) अन्य इक्विटी	14	1,16,781.76	91,101.93
		1,32,781.76	1,07,101.93
2 देयताएं			
(i) गैर–चालू देयताएं			
(क) वित्तीय देयताएं	15		
(i) अन्य वित्तीय देयताएं	15.1	7,907.96	1,472.24
(ख) प्रावधान	16	4,888.14	4,616.09
(ग) अन्य गैर–चालू देयताएं	17	776.81	581.01
		13,572.91	**6,669.34**
(ii) चालू देयताएं			
(क) वित्तीय देयताएं			
(i) व्यापार देय			
(क) सूक्ष्म उदय़मों और छोटे उदय़मों का कुल बकाया राशि		41.50	7.74
(ख) सूक्ष्म उदय़मों और छोटे उदय़मों के अलावा लेनदारों की कुल बकाया राशि		16,912.31	19,305.14
(ii) अन्य		78,341.40	60,703.72
(ख) अन्य चालू देयताएं		80,222.81	61,715.65
(ग) प्रावधान		3,111.14	1,375.34
(घ) चालू कर देयताएं (शुद्ध)		-	2,544.79
		1,78,629.15	**1,45,652.39**
कुल इक्विटी और देयताएं		**324,983.82**	**2,59,423.65**

ये टिप्पणियां वित्तीय विवरणों की अभिन्न अंग हैं।

हमारी सम तिथि की संलग्न रिपोर्ट के अनुसार
कृते **सर्वा एसोसिएट**
चार्टर्ड अकाऊन्टेन्ट्स
फर्म रजि. सं.: 000272एन

कृते और निदेशक मंडल की ओर से
इंडियन रेलवे केटरिंग एण्ड टूरिज़्म कॉरपोरेशन लिमिटेड

चार्टर्ड अकाऊन्टेन्ट्स नितिन जैन
पार्टनर
एम नं. 506898

महेन्द्र प्रताप मल्ल
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
डीआईएन:– 02316235

अजीत कुमार
निदेशक (वित्त)
सीएफओ
डीआईएन:–07247362

सुमन कालरा
कम्पनी सचिव
एम. एन. एफसीएस9199

स्थान : नई दिल्ली
दिनांक : 10 जुलाई, 2020

31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए लाभ एवं हानि विवरण

राशि (लाख रू. में)

	विवरण	नोट सं.	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2019 को समाप्त वर्ष के लिए
I	परिचालन से राजस्व	22	2,27,548.39	1,87,000.22
I	अन्य आय	23	7,805.32	8,893.73
III	**कुल राजस्व (I+II)**		**2,35,353.70**	**1,95,893.96**
	खर्च			
	उपभोज्य सामग्री की लागत	24	10,992.96	9,331.13
	स्टॉक-इन-ट्रेड की खरीद	25	2,857.66	3,095.07
	तैयार माल की वस्तु सूचियों से परिवर्तन, चल रहे कार्य और स्टॉक-इन-ट्रेड	26	(69.57)	(14.62)
	लाइसेन्सी खानपान सेवाओं का खर्चा	27	67,278.88	62,625.95
	पर्यटन का खर्चा	28	28,740.89	30,718.76
	उत्पादन एवं प्रत्यक्ष खर्चा	29	9,610.81	6,784.09
	कर्मचारी हित खर्चा	30	24,401.03	19,505.80
	वित्त लागत	31	727.38	234.86
	मूल्यह्रास और परिशोधन खर्च	32	3,993.83	2,863.96
	अन्य खर्चा	33	12,396.21	16,632.03
IV	**कुल खर्चा (IV)**		**1,60,930.09**	**1,51,777.04**
V	**आपवादिक एवं असाधारण मदों और कर से पूर्व लाभ (III-IV)**		**74,423.62**	**44,116.92**
VI	आपवादिक मेदें	33	111.40	3,739.12
VII	**कर पूर्व लाभ (V+VII)**		**74,535.02**	**47,856.04**
VIII	कर खर्चा :			
	(1) चालू कर	34		
	- वर्ष के लिए		19,871.97	18,823.35
	- पहले वर्ष के लिए		82.20	-
	(2) आस्थगित कर		1,723.72	(1,823.70)
IX	**निरंतर परिचालन की अवधि के लिए लाभ/हानि (VII+VIII)**		**52,857.13**	**30,856.39**
X	अविछिन्न परिचालनों से लाभ/हानि		-	-
XI	अविछिन्न परिचालनों के कर खर्च		-	-
XII	अविछिन्न परिचालनों से लाभ/हानि (ग़गप)		-	-
XIII	**अवधि के लिए लाभ/हानि (IX+XII)**		**52,857.13**	**30,856.39**
XIV	**अन्य व्यापक आय**			
	क. (i) लाभ या हानि के लिए पुन: वर्गीकृत की गई मदें			-
	(ii) कर से संबंधित मदों को लाभ या हानि के लिए पुन: वर्गीकृत किया गया।		-	-
	ख. (i) लाभ या हानि के लिए पुन: वर्गीकृत नहीं की गई मदें		-	-
	- पोस्ट रोजगार लाभों के दायित्व का पुनर्मूल्यांकन	35	(493.36)	39.98
	(ii) कर से संबंधित मदों को लाभ या हानि के लिए पुन: वर्गीकृत किया गया।		124.18	(13.97)
XV	**(XIII+XIV) अवधि के लिए कुल (व्यापक आय व्यापक लाभ (हानि) और अवधि के लिए अन्य व्यापक आय**		**52,487.95**	**30,882.40**
XVI	**प्रति इक्विटी अर्जित शेयर**			
	(निरंतर संचालन के लिए)			
	(1) मूलभूत (रू.)	36	33.04	19.12
	(2) डाईलुटिड (रू.)	36	33.04	19.12
XVII	**प्रति इक्विटी अर्जित शेयर:**			
	(अविछिन्न परिचालनों के लिए)			
	(1) मूलभूत (रू.)		-	-
	(2) डाईलुटिड (रू.)		-	-
XVIII	**प्रति इक्विटी शेयर आय**			
	(निरंतर और अविछिन्न परिचालन के लिए)			
	(1) मूलभूत (रू. में)	36	33.04	19.12
	(2) डाईलुटिड (रू. में)	36	33.04	19.12

ये टिप्पणियां वित्तीय विवरणों की अभिन्न अंग हैं।

हमारी सम तिथि की संलग्न रिपोर्ट के अनुसार
कृते **सर्वा एसोसिएट**
चार्टर्ड अकाऊन्टेन्ट्स
फर्म रजि. सं.: 000272एन

कृते और निदेशक मंडल की ओर से
इंडियन रेलवे केटरिंग एण्ड टूरिज़्म कॉरपोरेशन लिमिटेड

चार्टर्ड अकाऊन्टेन्ट्स नितिन जैन
पार्टनर
एम नं. 506898

महेन्द्र प्रताप मल्ल
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
डीआईएन:- 02316235

अजीत कुमार
निदेशक (वित्त)
सीएफओ
डीआईएन:-07247362

सुमन कालरा
कम्पनी सचिव
एम. एन. एफसीएस9199

स्थान : नई दिल्ली
दिनांक : 10 जुलाई, 2020

समाप्ति वर्ष 31 मार्च, 2020 के लिए कैश फ्लो का विवरण

राशि (लाख रू. में)

विवरण		समाप्त वर्ष 31 मार्च 2020 के लिए	समाप्त वर्ष 31 मार्च 2019 के लिए
क. परिचालन गतिविधियों से कैश फ्लो			
कर पूर्व लाभ		74,535.02	47,856.04
निम्न के लिए समायोजन:–			
मूल्यहरास		3,993.83	2,863.96
फिक्स परिसम्पत्ति की बिक्री से हानि		233.51	14.54
ब्याज आय		(4,931.86)	(5,088.18)
मुचुअल फंड से लाभांश आय		(389.74)	(637.28)
अन्य व्यापक आय		527.65	-
परिचालन पूंजी परिवर्तन से परिचालन लाभ	(1)	**73,968.40**	**45,009.08**
निम्न के लिए समायोजना:–			
वस्तुसूची में कमी/(वृद्धि)		(187.43)	(48.27)
व्यापार एवं अन्य प्राप्ताओं में कमी/(वृद्धि)		(20,195.86)	(3,553.56)
अन्य गैर–प्रचलित वित्तीय परिसम्पत्तियों में कमी/(वृद्धि)		-	88.59
अन्य प्रचलित वित्तीय परिसम्पत्तियों में कमी/(वृद्धि)		(12,602.03)	(96.96)
वित्तीय परिसम्पतियों ऋ़ण में कमी/(वृद्धि)		(8,459.00)	12,147.01
अन्य अप्रचलित वित्तीय देयताओं में कमी/(वृद्धि)		(338.60)	(1,084.68)
अप्रचलित प्रावधानों में कमी/(वृद्धि)		(132.73)	30.18
अन्य अप्रचलित देयताओं में कमी/(वृद्धि)		916.08	(950.94)
अन्य अप्रचलित देयताओं में कमी/(वृद्धि)		(221.31)	(1,190.91)
व्यापार प्राप्ताओं में कमी/(वृद्धि)		195.80	(112.43)
अन्य अप्रचलित देयताओं में कमी/(वृद्धि)		(2,359.08)	4,206.74
अन्य वित्तीय देयताओं में कमी/(वृद्धि)		15,397.39	9,694.41
अन्य प्रचलित देयताओं में कमी/(वृद्धि)		18,507.16	1,176.30
प्रचलित प्रावधानों में कमी/(वृद्धि)		1,735.80	1,047.80
प्रचलित खर्चो में कमी/(वृद्धि)		-	-
	(2)	**(7,743.81)**	**21,353.28**
परिचालन से प्राप्त कैश	(1+2)	**66,224.60**	**66,362.36**
प्रदत्त आयकर (भुगतान का शुद्ध)		(25,692.64)	(16,458.81)
परिचालन गतिविधियों से प्राप्त कुल कैश		**40,531.96**	**49,903.55**
ख. निवेश गतिविधियों से कैश फ्लो			
सम्पत्ति, संयंत्र और उपकरण तथा अन्य अमूर्त परिसम्पत्तियों की बिक्री/निपटान से		47.90	34.14
सम्पत्ति, संयंत्र और उपकरण तथा अन्य अमूर्त परिसम्पत्तियों की खरीद		(3,528.83)	(5,428.08)
ब्याज प्राप्तियां		6,217.60	3,409.15
लाभांश प्राप्तियां		389.74	637.28
अन्य बैंक में जमा राशि में बदलाव		(1,906.78)	(33,925.24)
निवेश गतिविधियों में लगाया गया शुद्ध नकद		**1,219.63**	**(35,272.75)**
ग. वित्तीय गतिविधियों से कैश फ्लो			
लीज़ दयता के प्रमुख भाग का भुगतान		(1,211.00)	-
लीज़ दयता के ब्याज के भाग का भुगतान		-	-
प्रदत्त लाभांश (लाभांश पर कर सहित)		(26,808.12)	(17,939.75)
निवेश गतिविधियों में लगाया गया शुद्ध नकद		**(28,019.12)**	**(17,939.75)**
नकद और नकद समकक्ष (क+ख+ग) शुद्ध में (वृद्धि)/कमी (क+ख+ग)		**13,732.46**	**(3,308.94)**

समाप्ति वर्ष 31 मार्च, 2020 के लिए कैश फ्लो का विवरण

राशि (लाख रू. में)

विवरण	समाप्त वर्ष 31 मार्च 2020 के लिए	समाप्त वर्ष 31 मार्च 2019 के लिए
अथशेष नकद और नकद समकक्ष	46,006.95	49,315.89
इतिशेष नकद एवं नकद समकक्ष	**59,739.41**	**46,006.95**
नकद और नकद सम कक्ष का समाधान		
नकद और नकद समावेशी के		
नकद हस्ते	8.31	33.88
चेक्स/ड्राफ्ट्स/हस्ते	-	41.07
बैंक में अधिशेष		
– चालू खाते में	58,139.07	43,772.73
– फ्लेक्सी खाते में	1,592.03	2,159.27
– तीन महिनों से कम की मूल परिपक्वता के साथ सावधि जमा		
तुलन–पत्र के अनुसार नकद और नकद सम कक्ष	**59,739.41**	**46,006.95**

टिप्पणियां

1. भारतीय चार्टर्ड अकाऊन्टेन्ट्स इन्सिटट्यूट द्वारा जारी कैश फ्लो विवरण भारतीय एएस–7 में निर्धारित की गई अप्रत्यक्ष विधि के तहत कैश फ्लो विवरण तैयार किया गया है।
2. कम्पनी ने 01 अप्रैल, 2017 से भारतीय लेखा मानक –7 प्रभावी संशोधन को अपनाया, जिसमें संस्थाओं को ऐसे प्रकटन करने की आवश्यकता है जो वित्तीय विवरणों के उपयोगकत्ताओं को वित्तीय गतिविधियों से उत्पन्न होने वाली देनदारियों में परिवर्तन का मूल्यांकन करने में सक्षम बनाते हैं, जिसमें नकदी प्रवाह और गैर नकद से उत्पन्न होने वाले दोनों परिवर्तन शामिल हैं। प्रकटन की आवश्कता को पूरा करने के लिए वित्तपोषण गतिविधियों से उत्पन्न होने वाली देनदारियों के लिए बैलेंसशीट में प्रारंभिक एवं समापन शेष के बीच एक सामंजस्य को शामिल करने का सुझाव देते हुए नकद परिवर्तन।

वित्तीय गतिविधियों से उत्पन्न देयताओं का समाधान

राशि (लाख रू. में)

विवरण	लीज देयताएं
01 अप्रैल 2019 को तुलन पत्र	**8,443.27**
नकद प्रवाह	
– पुनभुगतान	1,211.00
– कार्यवाही	
गैर–नकद	
– फेयर वेल्यू	527.65
– सम्पत्ति के उपयोग के अधिकार के बदले संशोधन लीज देयताएं	
01 अप्रैल 2020 को तुलन पत्र	**7,759.92**

ये टिप्पणियां वित्तीय विवरणों की अभिन्न अंग हैं।

हमारी सम तिथि की संलग्न रिपोर्ट के अनुसार
कृते **सर्वा एसोसिएट**
चार्टर्ड अकाऊन्टेन्ट्स
फर्म रजि. सं.: 000272एन

चार्टर्ड अकाऊन्टेन्ट्स नितिन जैन
पार्टनर
एम नं. 506898

कृते और निदेशक मंडल की ओर से
इंडियन रेलवे केटरिंग एण्ड टूरिज़्म कॉरपोरेशन लिमिटेड

महेन्द्र प्रताप मल्ल
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
डीआईएन:– 02316235

अजीत कुमार
निदेशक (वित्त)
सीएफओ
डीआईएन:–07247362

सुमन कालरा
कम्पनी सचिव
एम. एन. एफसीएस9199

स्थान : नई दिल्ली
दिनांक : 10 जुलाई, 2020

31 मार्च, 2020 को समाप्त वर्ष इक्विटी शेयर में परिवर्तन का विवरण

क. इक्विटी शेयर पूंजी

विवरण	शेयरों की संख्या लाखों में	राशि (लाख में)
1 अप्रैल 2019 को अधिशेष	1,600.00	16,000.00
(प्रत्येक 10 रूपए का 16,00,00,000 इक्विटी शेयर)		
वर्ष के दौरान जारी की गई शेयर पूंजी	-	-
31 मार्च 2020 तक अधिशेष	1,600.00	16,000.00
(प्रत्येक 10 रूपए का 16,00,00,000 इक्विटी शेयर)		

ख. अन्य इक्विटी

राशि (लाख रू. में)

विवरण	आरक्षित एवं सरप्लस		कुल
	सामान्य आरक्षित	प्रतिधारित आय	
वर्ष के आरंभ में अधिशेष	45,491.70	45,610.23	91,101.93
लेखांकन नीतियों में परिवर्तन या पूर्व अवधि की त्रुटियाँ	-	-	-
वर्ष के आरंभ में पुर्न:वर्णित बैंक अधिशेष	**45,491.70**	**45,610.23**	**91,101.93**
वर्ष के लिए लाभ		52,857.13	52,857.13
वर्ष के लिए अन्य व्यापक आय (आयकर का शुद्ध)	-	-369.18	-369.18
वर्ष के लिए कुल व्यापक आय	**-**	**52,487.95**	**52,487.95**
प्रतिधारण आय से अन्तरण	3,500.00		3,500.00
इक्विटी शेयर पर लाभांश का भुगतान	-	(22,237.20)	(22,237.20)
लाभांश पर लाभांश कर पर इक्विटी शेयर को दिया भुगतान		(4,570.92)	(4,570.92)
सामान्य आरक्षित को अन्तरण	-	(3,500.00)	(3,500.00)
जारी किए बोनस शेयर		-	-
वर्ष के अंत में अधिशेष	**48,991.70**	**67,790.06**	**1,16,781.76**

ये टिप्पणियां वित्तीय विवरणों की अभिन्न अंग हैं।

हमारी सम तिथि की संलग्न रिपोर्ट के अनुसार
कृते **सर्वा एसोसिएट**
चार्टर्ड अकाऊन्टेन्ट्स
फर्म रजि. सं.: 000272एन

कृते और निदेशक मंडल की ओर से
इंडियन रेलवे केटरिंग एण्ड टूरिज़्म कॉरपोरेशन लिमिटेड

चार्टर्ड अकाऊन्टेन्ट्स नितिन जैन
पार्टनर
एम नं. 506898

महेन्द्र प्रताप मल्ल
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
डीआईएन:– 02316235

अजीत कुमार
निदेशक (वित्त)
सीएफओ
डीआईएन:–07247362

सुमन कालरा
कम्पनी सचिव
एम. एन. एफसीएस9199

स्थान : नई दिल्ली
दिनांक : 10 जुलाई, 2020

31 मार्च, 2019 को समाप्त वर्ष इक्विटी शेयर में परिवर्तन का विवरण

क. इक्विटी शेयर पूंजी

विवरण	शेयरों की संख्या लाखों में	राशि (लाख में)
1 अप्रैल 2018 को अधिशेष	**400.00**	**4,000.00**
(प्रत्येक 10 रूपए का 4,00,00,000 इक्विटी शेयर)		
वर्ष के दौरान जारी की गई शेयर पूंजी	1,200.00	12,000.00
(प्रत्येक 10 रूपए का 12,00,00,000 इक्विटी शेयर)		
31 मार्च 2019 तक अधिशेष	**1,600.00**	**16,000.00**
(प्रत्येक 10 रूपए का 16,00,00,000 इक्विटी शेयर)		

ख. अन्य इक्विटी

राशि (लाख रू. में)

विवरण	आरक्षित एवं सरप्लस		कुल
	सामान्य आरक्षित	प्रतिधारित आय	
वर्ष के आरंभ में अधिशेष	41,991.70	48,779.25	90,770.95
लेखांकन नीतियों में परिवर्तन या पूर्व अवधि की त्रुटियाँ	-	(234.09)	-234.09
भारतीय मानक लेखाकरण एएस-115 को ग्रहण करने के कारण		(514.24)	-514.24
वर्ष के आरंभ में पुर्न:वर्णित बैंक अधिशेष	**41,991.70**	**48,030.92**	**90,022.62**
वर्ष के लिए लाभ		30,592.99	30,592.99
वर्ष के लिए कुल व्यापक आय (आयकर का शुद्ध)	-	26.01	26.01
वर्ष के लिए कुल व्यापक आय	**-**	**30,619.00**	**30,619.00**
प्रतिधारण आय से अन्तरण	3,500.00		3,500.00
इक्विटी शेयर पर लाभांश का भुगतान	-	(14,880.92)	(14,880.92)
लाभांश पर लाभांश कर पर इक्विटी शेयर को दिया भुगतान		(3,058.83)	(3,058.83)
सामान्य आरक्षित को अन्तरण	-	(3,500.00)	(3,500.00)
जारी किए बोनस शेयर		(12,000.00)	(12,000.00)
वर्ष के अंत में अधिशेष	**45,491.70**	**45,210.16**	**90,701.87**

ये टिप्पणियां वित्तीय विवरणों की अभिन्न अंग हैं।

हमारी सम तिथि की संलग्न रिपोर्ट के अनुसार
कृते **सर्वा एसोसिएट**
चार्टर्ड अकाऊन्टेन्ट्स
फर्म रजि. सं.: 000272एन

चार्टर्ड अकाऊन्टेन्ट्स नितिन जैन
पार्टनर
एम नं. 506898

कृते और निदेशक मंडल की ओर से
इंडियन रेलवे केटरिंग एण्ड टूरिज़्म कॉरपोरेशन लिमिटेड

महेन्द्र प्रताप मल्ल
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
डीआईएन:- 02316235

अजीत कुमार
निदेशक (वित्त)
सीएफओ
डीआईएन:-07247362

सुमन कालरा
कम्पनी सचिव
एम. एन. एफसीएस9199

स्थान : नई दिल्ली
दिनांक : 10 जुलाई, 2020

भारतीय मानकों के अनुसार लेखाकरण नीतियां (भा. ले. मा.)

1. कॉरपोरेट संबंधी जानकारी

रेल मंत्रालय द्वारा इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज्म कॉर्पोरेशन लिमिटेड (आईआरसीटीसी) की स्थापना की गई है। आईआरसीटीसी एक पब्लिक लिमिटेड भारतीय कंपनी है जिसे 27 सितंबर, 1999 को भारतीय कंपनियों में शामिल किया गया था, इसका मूल उद्देश्य रेलवे के खानपान और पर्यटन की समस्त गतिविधियां एक नए कॉर्पोरेशन के हाथों में सौंपना था ताकि सार्वजनिक-निजी भागीदारी के माध्यम से इस सेवाओं को पेशेवराना बनाया जा सके तथा इनका उन्नयन किया जा सके। भारत में रेल आधारित पर्यटन राज्यों की एजेंसियों, टूर ऑपरेटरों, ट्रैवल एजेंटों और आतिथ्य-सत्कार उद्योग के सहयोग से अत्यधिक उचाइयां हासिल करके विशिष्ट स्थान प्राप्त करेगा। भारतीय कंपनी अधिनियम, 1956 के अंतर्गत कंपनी पंजीकृत है और इसका पंजीकृत कार्यालय 11वां तल, बी-148, स्टेट्समैन हाउस, बाराखंबा रोड, नई दिल्ली-110001 में स्थित है।

भारत सरकार द्वारा कंपनी की भुगतान की गई शेयर पूंजी के 12.6% की हिस्सेदारी को विनिवेश करने के निर्णय के अनुसार, प्रारंभिक सार्वजनिक पेशकश 30.9.2019 को की गई थी और 14.10.2019 को कंपनी के शेयर सूचीबद्ध किए गए थे। तदनुसार एनएससी को शेयर यानि कुल पूंजी के 2.016 करोड़ शेयर (दो करोड़ एक लाख साठ हजार कुल शेयर), जिनका अंकित मूल्य 12.6% था, प्रति शेयर 10 रु. की दर पर जनता को ऑफर किए गए थे जिनमें से 1.6 लाख शेयर कर्मचारियों के लिए (कुल ईश्यु का लगभग 0.79%) कर्मचारियों के लिए आरक्षित रखे गए थे।

2. तैयारी का आधार

क) अनुपालन का विवरण

31 मार्च, 2020 को समाप्त अवधि और वर्ष के लिए वित्तीय विवरण समय-समय पर संशोधित कंपनी (भारतीय लेखा मानक) नियम, 2015 के अंतर्गत चल रहे कारोबार के आधार पर तैयार किए गए हैं।

ख) माप का आधार

कॉर्पोरेशन ऐतिहासिक कोस्ट कन्वेंशन के तहत निम्नलिखित मद के लिए अक्रुअल बेसिस का पालन कर रही है जिसका आकलन अपेक्षित भारतीय लेखा मानकों के अनुसार उचित वैल्यू पर किया गया है।

i. पारिभाषित लाभ योजना और अन्य दीर्घकालिक कर्मचारी लाभ

ii. उचित मूल्य पर आंकी गई विशिष्ट वित्तीय परिसंपत्तियां और देयताएं (फाइनेंशियल इंस्ट्रूमेंट पर नीति देखें)

ग) प्राक्कलनों एवं निर्णयों का उपयोग

भारतीय लेखा मानकों के समान वित्तीय विवरण तैयार करने के लिए प्रबंधन को निर्णय लेने होते हैं, प्राक्कलन और पूर्वानुमान तैयार करने होते हैं जो लेखाकरण नीतियों को लागू करने पर अपना प्रभाव छोड़ते हैं तथा वित्तीय विवरणों तथा आय और व्यय की राशि बताने वाली तारीख को परिसंपत्तियों, देयताओं, आकस्मिक परिसंपत्तियों और देयताओं के खुलासे को प्रभावित करते हैं। ऐसे प्राक्कलनों के उदाहरणों में संपत्ति, संयंत्र और उपकरण की अनुमानित उपयोगी अवधि, कर्मचारियों के लाभार्थ व्यय, प्रावधान, राजस्व की मान्यता इत्यादि में निष्पादन की बाध्यता की संतुष्टि शामिल है, जिसके परिणाम इन प्राक्कलनों से भिन्न हो सकते हैं।

प्राक्कलन और मूलभूत पूर्वानुमान की आवधिक आधार पर समीक्षा की जाती है। इन प्राक्कलनों और वास्तविक परिणामों तथा उस अवधि में मान्यता प्राप्त प्राक्कलनों के बीच परिवर्तनों के कारण भावी परिणाम भिन्न हो सकते हैं, जिस अवधि में परिणामों का पता लगता है / उन्हें मूर्त रूप दिया जाता है।

घ) भारतीय रुपए में प्रस्तुत समस्त वित्तीय जानकारी तथा समस्त वैल्यू को, जहां अन्यथा उललिखित न हो, लाख रुपए की नजदीकी वैल्यू में दो दशमलव बिंदुओं तक पूर्णांकित किया जाता है।

ङ) करेंट नेचर के कारण चालू देयता और चालू परिसंपत्तियों को विधिक बकाया के भुगतान और रिफंड योग्य माना जाता है।

च) नकदी प्रवाह का विवरण

नकदी प्रवाह का विवरण अप्रत्क्ष तरीके के उपयोग से किया जाता है, जबकि बिना नकदी वाले लेनदेन और किसी पूर्व अथवा भविष्य की डेफरल अथवा अक्रुअल नकद प्राप्तियां अथवा भुगतान के लिए कर पूर्व लाभ को समायोजित किया जाता है। कंपनी की परिचालनिक, वित्तीय और निवेश गतिविधियों से नकदी प्रवाह अलग किए जाते हैं।

नकदी प्रवाह, नकदी तथा नकदी समकक्ष सहित रोकड़, बैंकों में रोकड़ और बैंकों में डिमांड डिपॉजिट के विवरण के उद्देश्य से, डिमांड पर पुनर्भुगतान योग्य बकाया बैंक ओवरड्राफ्ट को कंपनी के कैश मेनेजमेंट सिस्टम का हिस्सा समझा जाता है।

कंपनी ने भारतीय लेखा मानकों 7 के संशोधन को अपनाया है, जिसमें उद्यमों से अपेक्षा की जाती है कि वे ऐसे खुलासे करें, जिससे वित्तीय विवरणों के उपयोगकर्ता वित्तीय गतिविधियों से उपजी देयताओं में परिवर्तन के साथ-साथ नकदी प्रवाह और नकदी के बिना वाले परिवर्तनों का मूल्यांकन कर सकेंगे तथा वित्तीय गतिविधियों से उपजी देयताओं के लिए बैलेंस शीट में ओपनिंग और क्लोजिंग बैलेंस के बीच पुनर्गणना को शामिल करने का प्रस्ताव भी दे सकेंगे ताकि खुलासे की अपेक्षाओं को पूरा किया जा सके। संशोधन को पनाए जाने से वित्तीय विवरणों पर कोई महत्वपूर्म प्रभाव नहीं पड़ेगा।

छ) विदेशी मुद्रा

i. फंक्शनल और प्रेजेन्टेशन करेंसी

वित्तीय विवरण भारतीय रुपए में प्रस्तुत किए जाते हैं, जो कंपनी की फंक्शनल के साथ-ही प्रेजेंटेशन करेंसी भी है।

ii. **ट्रांजेक्शन और बैलेंस**

विदेशी मुद्रा में लेनदेन को चल रहे विनिमय दर के अनुसार दर्ज किया जाता है। विदेशी मुद्रा में मौद्रिक परिसंपत्तियों और देयताओं को बैलेंस शीट जारी होने की तारीख को विनिमय दरों के अनुसार परिवर्तित किया जाता है।

ऐसे लेनदेन के विवरणों के फलस्वरूप विदेशी मुद्रा विनिमय के लाभ और हानियां और विदेशी मुद्रा में मौद्रिक परिसंपत्तियों तथा देयताओं को वर्ष के अंत में विनिमय दरों के अनुसार लाभ और हानि के रूप में मान्यता दी जाती है।

ज) संपत्ति, संयंत्र और उपकरण

i. संपत्ति, संयंत्र और उपकरणों का उल्लेख अधिग्रहण की लागत किया जाता है जिनमें मान्यता का मापदंड पूरा न होने पर, इंस्टालेशन प्रभार और अन्य संबद्ध व्यय शामिल होते हैं।

ii. यदि मान्यता का मापदंड पूरा होता है, तो रिप्लेसमेंट की लागत, प्रमुख निरीक्षण, महत्वपूर्ण हिस्सों की मरम्मत को पूंजी में परिणत किया जाता है।

iii. कंप्यूटरों के साथ ऑपरेटिंग सिस्टम सॉफ्टवेयर की खरीद के मामले में, कंप्यूटरों को पूंजी में परिणत किया जाता है, जबकि नियमित रूप से होने वाले अपग्रेड और वार्षिक अनुरक्षण प्रभार को राजस्व व्यय माना गया है।

iv. कार्यालय परिसरों के लिए पट्टा भवनों पर व्यय को लीजहोल्ड ऑफिस डेवलपमेंट के रूप में पूंजी में परिणत किया गया है।

v. खानपान इकाइयों में स्थापित औजार एवं संयंत्रों को जैसा है, जहां है के आधार पर लिया जाता है। ऐसी परिसंपत्तियों की वैल्यू की अनुपलब्धता के कारण, उक्त परिसंपत्तियों की कॉर्पोरेशन के जोनल कार्यालयों की पुस्तिकाओं में भौतिक सत्यापन के उद्देश्य से 1 रु. प्रति मद की मामूली वैल्यू पर गणना की जाती है।

vi. लग्जरी टूरिस्ट ट्रेन को केपिटेलाइज़ किया गया है और इसे अचल परिसंपत्तियों में लग्जरी टूरिस्ट ट्रेन के रूप में दर्शाया गया है, जिसके लिए इन परिसंपत्तियों के अधिग्रहण से संबंधित अनुदान के लिए सरकारी अनुदान की नीति देखी जा सकती है।

vii. परिसंपत्तियां की बिक्री पर लागत और पूर्वानुमानित मूल्यह्रास को वित्तीय विवरणों से हटा दिया जाता है और परिणामी लाभ और हानियों को लाभ और हानि के विवरण में शामिल किया जाता है।

झ) मूल्यह्रास एवं परिशोधन –

(क) कुछ निश्चित मदों को छोड़कर, कंपनी अधिनियम, 2013 के शेड्यूल–II के अंतर्गत विनिर्दिष्ट कार्य अवधि के अनुरूप मूल्यह्रास की व्यवस्था की जाती है। कुछ परिसंपत्तियों की कार्यावधि को निम्नानुसार कंपनी अधिनियम, 2013 के शेड्यूल–II के अंतर्गत नहीं लिया गया है :

विवरण	उपयोग का कार्यकाल
रेल नीर प्लांटों के अतिरिक्त रेल भूमि पर स्थित परिसरों में सिविल कार्यों को लीजहोल्ड सुधार कार्य माना गया है और दस वर्ष की अवधि का मूल्यह्रास निकाला गया है।	10 वर्ष
रेलवे भूमि पर निर्मित आवासीय फ्लैट 30 वर्ष की अवधि के लिए पट्टे पर दिए जाते हैं और और उतनी ही अवधि का मूल्यह्रास निकाला गया है।	30 वर्ष
आईआरसीटीसी ने नांगलोई, दानापुर, पालुर और अंबरनाथ में रेल नीर प्लांट लगाने के लिए रेलवे से भूमि पट्टे पर ली है जिसके लिए रेलवे प्राधिकारियों ने पट्टे की अवधि निर्धारित नहीं की है। रेलवे की नीति के अनुसार पट्टे की अधिकतम अवधि 35 वर्ष की हो सकती है, जिसका आगे और 35 वर्ष के लिए नवीनीकरण किया जा सकता है। अतः, नांगलोई, दानापुर, पालुर, अंबरनाथ और बिलासपुर में रेल नीर प्लांटों के भवनों के लिए तदनुसार मूल्यह्रास की व्यवस्था की गई है।	35 वर्ष
सौर ऊर्जा प्लांट और इलेक्ट्रिक सब–स्टेशन	25 वर्ष
डीजी सैट, वाटर ब्लोइंग मशीन, कम्प्रेशर	10 वर्ष
प्लांटों के लिए एयर कंडीशनर और चिलर्स	5 वर्ष

(ख) मूल्यह्रास की गणना सीधे उपयोग के लिए तैयार होने की तारीख से की जाती है। मूल्यह्रास की व्यवस्था वर्ष के दौरान बिक्री, परिसंपत्तियों के अलग होने तथा उनकी हानि की तारीख तक की जाती है।

(ग) रेल नीर सें संबंधित किसी संपत्ति, संयंत्र और उपकरण के प्रत्येक हिस्से का उस स्थिति में अलग-अलग मूल्यह्रास होता है, यदि उस हिस्से की लागत उस मद की कुल लागत से संबंधित हो और उक्त हिस्से का उपयोग काल उस शेष संपत्ति से भिन्न होता हो, जो इनहाउस टेक्निकल एक्सपर्ट के पूर्वानुमान एवं प्रमाणन पर आधारित हो। साथ ही, जिन प्लांटों के लिए आईआरसीटीसी द्वारा पूंजी समर्थन दिया जाता है, उनमें सिविल कार्य तथा प्लांट की एस्टीमेट लाइफ इनहाउस तकनीकी समिति द्वारा क्रमशः 20 वर्ष तथा 10 वर्ष तय की गई है।

(घ) पट्टा अवधि के दौरान कार्यालय परिसरों और पट्टा भूमि (जिसके लिए पट्टा करार किया जाता हो) के विकास के संबंध में पट्टाधारक कार्यालय के विकास कार्यों पर मूल्यह्रास लागू किया गया है। रेलवे भूमि पर स्थित परिसरों में सिविल कार्यों पर व्यय (जिनके लिए कोई पट्टा करार न किया गया हो) को लीजहोल्ड के सुधार कार्यों में माना गया है और मूल्यह्रास की गणना दस वर्ष की अवधि के लिए की गई है।

(ङ) मूल्यह्रास के तरीके, उपयोगी कार्यावधि और रेजिडुअल वैल्यू की प्रत्येक रिपोर्टिंग तिथि को समीक्षा की जाती है।

(च) तुलना मूल्यह्रास की राशि पर की जाती है अर्थात् लागत इसकी रेजिडुअल वैल्यू को कम करती है।

(छ) लीजहोल्ड भूमि पर निर्मित आवासीय फ्लैटों के मामले में, मूल्यह्रास भूमि के पट्टे की अवधि तक प्रभारित किया जाता है।

संपत्ति, संयंत्र और उपकरणों की महत्वपूर्ण मदों की चालू और तुलनात्मक अवधि के लिए परिसंपत्तियों की उपयोगी कार्यावधि का पूर्वानुमान, जो कंपनी अधिनियम, 2013 शेड्यूल-II के अनुसार है, इस प्रकार है :

विवरण	उपयोग का कार्यकाल
संयंत्र एवं मशीनरी	15 वर्ष
कंप्यूटर	3 वर्ष
नेटवर्क एवं सर्वर	6 वर्ष
एयर कंडीशनर	10 वर्ष
फर्नीचर	10 वर्ष
कार्यालयी उपकरण	5 वर्ष
रेल नीर प्लांट के ऊवन के अलावा भवन	60 वर्ष
लग्जरी टूरिस्ट ट्रेन	15 वर्ष
अप्रत्यक्ष परिसंपत्तियां	4 वर्ष
विद्युतीय संस्थापनाएं एवं उपकरण	10 वर्ष

ञ) चल रहे पूंजीगत कार्य/पूंजी अग्रिम :

चल रहे पूंजीगत कार्यों में संपत्ति, संयंत्र और उपकरण (पीपीई) की वे लागतें शामिल है, जो अपने उपयोग के लिए अभी तैयार नहीं होते तथा बैलेंस शीट जारी होने की तारीख को परिसंपत्तियों की लागतों का उपयोग नहीं किया जाता है। संपत्ति, संयंत्र और उपकरण के लिए अदा किए गए अग्रिम अन्य गैर-चालू परिसंपत्तियों के अंतर्गत पूंजीगत अग्रिम के रूप में दिखाए जाते हैं।

ट) अप्रत्यक्ष परिसंपत्तियां :

अप्रत्यक्ष परिसंपत्तियां जैसे सॉफ्टवेयर, लाइसेंस, वेब पोर्टल, टूरिज्म पोर्टल इत्यादि अप्रत्यक्ष परिसंपत्तियों के अधिग्रहण और उपयोगी कार्यावधि के लिए अदा की गई राशि को दर्ज करते हैं, जिनके लिए 4 वर्ष की अवधि अनुमानित है।

ठ) संयुक्त व्यवस्थाओं में निवेश

संयुक्त उद्यमों में इक्विटी इंस्ट्रूमेंट में निवेश को भारतीय लेखा मानक 27-भिन्न वित्तीय सेगमेंट के अनुसार लागत के रूप में माप जाता है।

ड) निवेश संपत्तियां

क) निवेश परिसंपत्तियां लागत, निकाले गए शुद्ध मूलह्रास और निकाली गई हानियों, यदि कोई हों, के नुकसान के अनुसार दर्शाई जाती हैं।

ख) जैसा संपत्ति, संयंत्र और उपकरण में निर्धारित है, कंपनी द्वारा परिसंपत्तियों की उपयोगी कार्यावधि का अनुमान संपत्ति में निवेश के भवन के हिस्सों मे मूल्यह्रास से लगाया जाता है।

ग) निवेश संपत्तियों की मान्यता तब समाप्त होती है, या तो जब उनका निपटान किया जाता है अथवा उनका उपयोग करना स्थायी रूप से बंद कर दिया जाता है और उनके निपटान से कोई भावी आर्थिक लाभ संभावित नहीं होता है। शुद्ध निपटान प्रक्रिया और संपत्ति की वहन राशि के बीच अंतर डी-रिकॉगनिशन की अवधि में लाभ अथवा हानि के द्वारा तय किया जाता है।

ढ) चालू और गैर-चालू परिसंपत्तियों के लिए ऑपरेटिंग साइकल

कंपनी ने परिसंपत्तियों और देयताओं को करेंट के रूप में वर्गीकृत किया है, जो रिपोर्टिंग अवधि के बाद बारह माह की अवधि में सिद्ध होने संभावित हैं और अन्य सभी परिसंपत्तियां और देयताएं नॉन-करेंट के रूप में वर्गीकृत हो जाती हैं।

ण) प्रावधान, आकस्मिक देयताएं और आकस्मिक परिसंपत्तियां :

ए. प्रावधान :

देयताओं के संबंध में प्रावधानों को मान्यता दी जाती है जिसे प्राक्कलन के एक पर्याप्त स्तर का उपयोग करते हुए मापा जा सकता है, जब :

(क) किसी पूर्व घटना के परिणामस्वरूप कंपनी की कोई बाध्यता हो;

(ख) आर्थिक लाभ समेटे संसाधनों का संभावित आउटफ्लो बाध्यता के निपटान के लिए अपेक्षित होगा; और

(ग) बाध्यता राशि को विश्वसनीय तरीके से प्राक्कलित किया जा सकता है। प्रावधान के निपटान के लिए अपेक्षित व्यय की प्रतिपूर्ति को तभी स्वीकार किया जाएगा जब प्रत्येक तुलन-पत्र की तारीख को प्राप्त प्रावधानों की समीक्षा की जाती हो।

प्रावधानों की छूट

वे प्रावधान जो 12 माह के बाद निपटाए जाने संभावित हो, की माप कर-पूर्व छूट की दर के उपयोग से वर्तमान वैल्यू मापी जाती है देयता के लिए विशिष्ट जोखिमों को प्रदर्शित करते हैं। समय के कारण प्रावधान में बढ़ोतरी को ब्याज के व्यय के रूप में मान्यता दी जाती है।

बी. आकस्मिक देयताएं और आकस्मिक परिसंपत्तियां

(क) आकस्मिक देयताओं का निम्नलिखित मामलों में किसी भी रूप में खुलासा किया जाता है :

i. किसी पूर्व घटना से उपजी एक वर्तमान बाध्यता का निपटान, जब यह संभावित न हो कि बाध्यता के निपटान के लिए संसाधनों का आउटफ्लो अपेक्षित होगा; अथवा

ii. वर्तमान बाध्यता का एक विश्वसनीय प्राक्कलन तैयार नहीं किया जा सकता; अथवा

iii. एक संभावित बाध्यता, जब तक कि संसाधनों के आउटफ्लो की संभावना बहुत दूर हो।

(ख) जहां आर्थिक लाभों का इनफ्लो संभावित हो, वहां आकस्मिक परिसंपत्तियों का खुलासा किया जाता है।

(ग) आकस्मिक देयता और आकस्मिक परिसंपत्तियों की तुलना में प्रत्येक रिपोर्टिंग तिथि को आकस्मिक देयता और प्रावधानों की समीक्षा की जाती है।

(घ) आकस्मिक देयता प्रावधानों का शुद्ध प्राक्कलन है जिसमें सैटलमेंट के संभावित आउटफ्लो पर विचार किया जाता है।

त) राजस्व की मान्यता :

कॉर्पोरेशन प्रबंधन सेवाओं (मोबाइल और स्टेटिक यूनिट दोनों), मोबाइल यूनिटों में बेजरोल सेवाएं, विभागीय खानपान सेवाओं के संचालन, रेल यात्री निवास और पब्लिक प्राइवेट पार्टनरशिप के माध्यम से रेलवे के होटलों के प्रबंधन के व्यापार में लगा है, यह फूड प्लाजाओं, स्टेटिक केटरिंग स्टालों के संचालन के लिए लाइसेंस देने, इंटरनेट के माध्यम से रेल टिकटों की बुकिंग, पब्लिक प्राइवेट पार्टनरशिप के माध्यम से रेल-संपर्क 139 के लिए कॉल सेंटरों के प्रबंधन के कार्यों, प्रतिष्ठित टूर ऑपरेटरों के माध्यम से पैकेज टूर तथा सम्पूर्ण टूर पैकेजों की व्यवस्था करने और रेल नीर-बोतलबंद पेय जल आदि के वितरण का कार्य भी करता है।

क) जैसा भारतीय लेखा मानक-115 में निर्धारित है, कंपनी ने ग्राहक आधरित पांच उपायों के लिए की गई संविदाओं से राजस्व अर्जित किया है :

(i) ग्राहकों के साथ संविदाओं की पहचान करना : दो अथवा दो से अधिक पार्टियों के बीच संविदाओं को करार के रूप में परिभाषित किया जाता है, जिससे लागू किए जाने वाले अधिकार और बाध्यताएं उत्पन्न होती हैं तथा प्रत्येक संविदा के लिए मापदंड निर्धारित करती है जिसे पूरा किया जाना आवश्यक होता है।

(ii) संविदा में कार्यनिष्पादन की बाध्यताओं की पहचान करना : संविदा में कार्यनिष्पादन की बाध्यता ग्राहक के साथ एक वायदा होता है कि ग्राहक को एक अच्छी सेवा देनी है।

(iii) ट्रांजेक्शन मूल्य का निर्धारिण : ट्रांजेक्शन मूल्य वह विचारणीय राशि होती है जिस पर कंपनी अपेक्षा करती है कि ग्राहकों को वायदा अनुसार सामग्री अथवा सेवाएं प्रदान करने का हक देती है, जिसमें थर्ड पार्टियों की ओर से एकत्र राशि को शामिल नहीं किया जाता।

(iv) संविदा में कार्यनिष्पादन की बाध्यताओं के लिए ट्रांजेक्शन मूल्य आबंटित करना : किसी ऐसी संविदा के लिए जिसमें एक से अधिक कार्यनिष्पादन की बाध्यता हो, कंपनी कार्यनिष्पादन की प्रत्येक बाध्यता के लिए ट्रांजेक्शन मूल्य आबंटित करती है, जो विचारार्थ राशि का उल्लेख करता है, जिस पर कंपनी प्रत्येक कार्यनिष्पादन की बाध्यता के लिए हकदारी पाने की अपेक्षा करती है।

(v) जब अथवा जैसे ही कंपनी ग्राहक को वायदाप्राप्त सामग्री अथवा सेवाएं प्रदान करके कार्यनिष्पादन की बाध्यता को पूरा करती है, तो वह राजस्व प्राप्त करती है। जब ग्राहक किसी संपत्ति पर अपना नियंत्रण जमा लेता है तो संपत्ति हस्तांतरित हो जाती है।

यदि निम्नलिखित में से कोई भी मापदंड पूरा हो जाता है, तो कार्यनिष्पादन की बाध्यता पूरी हो जाती है और समयोपरि प्रतिफल की प्राप्ति होती है :

क) किसी वैकल्पिक उपयोग के साथ कार्यनिष्पादन से कोई संपत्ति तैयार नहीं होती और कार्यनिष्पादन पूरा हो जाने की तारीख को भुगतान का एक लागू अधिकार मिलता है।

ख) कार्यनिष्पादन एक ऐसी संपत्ति तैयार करता है अथवा उसमें वृद्धि करता है जहां ग्राहक तैयार और बढ़ी हुई संपत्ति को नियंत्रित करता है।

ग) साथ ही साथ ग्राहक उपलब्ध लाभ प्राप्त करता है तथा उनका उपभोग करता है।

कार्यनिष्पादन बाध्यताओं के लिए, जहां उपर्युक्त में से किसी एक भी शर्त को पूरी नहीं हो पाती, वहां कार्यनिष्पादन बाध्यता पूरी होने पर राजस्व की प्राप्ति होती है। कार्यनिष्पादन बाध्यता अथवा सेवा कार्य पूरा होने पर एक संविदा आधारित संपत्ति तैयार होती है, जिस पर कार्यनिष्पादन द्वारा प्रतिफल अर्जित होता है। जहां किसी ग्राहक से प्राप्त प्रतिफल का राशि राजस्व की राशि से अधिक हो जाती है, तो इससे संविदा की देयता बढ़ जाती है।

राजस्व की माप प्राप्त अथवा प्राप्ति योग्य प्रतिफल के उचित मूल्य से की जाती है जिसके लिए भुगतान और छोड़े गए कर तथा शुल्क की संविदा में निर्धारित शर्तों पर विचार किया जाता है।

राजस्व का उस सीमा तक पता लगाया जाता है, जहां यह संभावित हो कि आर्थिक लाभ का प्रवाह होगा और राजस्व और लागतों, यदि लागू हों, का विश्वसनीय रूप से माप हो सकेगा।

i. **बिक्री :**

रेल नीर-बोतलबंद पेय जल, खाद्य और पेय पदार्थ की मदें उस समय स्वीकार की जाती हैं, जब सामान बेचा जाता है तथा सेवा प्रदान की जाती है और भारतीय लेखा मानक-115 के संदर्भ में शुद्ध जीएसटी आदि दर्ज की जाती है। इसमें इंटर-डिपो और इंटर-यूनिट हस्तांतरण शामिल नहीं होता।

ii. **इंटरनेट टिकटिंग से आय :**

इंटरनेट टिकटिंग से होने वाली आय को कार्पोरेशन की वेब-साइट (www.irctc.co.in) के माध्यम से विक्रय की जाने वाली टिकटों से प्राप्त सेवा प्रभारों से अर्जित किया जाता है। ऐसी टिकटों की बिक्री से अर्जित सकल सेवा प्रभारों को अक्रुअल बेसिस पर कार्पोरेशन की आय कहा जाता है और रेलवे के तुलनात्मक शेयर व्यय के रूप में दर्शाए जाते हैं।

iii. **खानपान सेवाओं से आय :**

कॉर्पोरेशन को रेलवे बोर्ड, रेल मंत्रालय द्वारा आदेश दिया गया है कि गाड़ियों और अन्य स्थलों पर खानपान सेवाओं को अपग्रेड किया जाए तथा उन्हें पेशेवराना बनाया जाए। कॉर्पोरेशन निम्नलिखित नीतियों के अनुसार अपनी खानपान सेवाओं से प्राप्त आय को स्वीकार किया है।

- **ऑन-बोर्ड खानपान सेवाओं से आदनी :**

कॉर्पोरेशन द्वारा भारतीय रेल नेटवर्क पर राजधानी, दूरंतो और शताब्दी एक्सप्रेस गाड़ि. में खानपान सेवाएं प्रदान की जा रही हैं। इसकी आय की गणना भारतीय रेलवे पर यात्रियों से अर्जन के आधार पर दी जा रही खानपान सेवाओं से प्राप्त राशि से की जाती है।

- **रियायती शुल्क, उपयोगकर्ता प्रभार और लाइसेंस शुल्क से प्राप्त आय :**

कॉर्पोरेशन निम्नलिखित से आय प्राप्त करता है :

क्र. सं.	व्यापारिक गतिविधियों की प्रकृति	लाइसेंसियों से प्राप्त शुल्क की प्रकृति
1.	राजधानी और शताब्दी एक्सप्रेस गाड़ियों में दी जाने वाली खानपान सेवाओं के लिए लाइसेंस जारी करना	संविदा अवधि के लिए एकबारगी रियायती शुल्क (नवीकरण अवधि सहित, यदि कोई हो), और परिवर्तनीय लाइसेंस शुल्क
2.	मेल/ जन शताब्दी /एक्सप्रेस गाड़ियों में दी जाने वाली खानपान सेवाओं के लिए लाइसेंस जारी करना	संविदा पाने वालों के साथ हस्ताक्षरित करार के अनुसार निर्धारित वार्षिक लाइसेंस शुल्क
3.	भारतीय रेल परिसरों में फूड प्लाजा स्थापित करने तथा उनके संचालन के लिए लाइसेंस जारी करना	(i) आईआरसीटीसी की पूर्व नीति के अंतर्गत संविदाएं सौंपे जाने के मामले में निर्धारित मासिक उपयोगकर्ता प्रभार और परिवर्तनीय लाइसेंस शुल्क (ii) संविदा पाने वालों के साथ हस्ताक्षरित करार के अनुसार निर्धारित वार्षिक लाइसेंस शुल्क
4.	रेलवे स्टेशनों पर जल वितरण मशीनों के लिए लाइसेंस जारी करना	जल वितरण मशीनों की शुरुआत की तारीख को निर्धारित वार्षिक लाइसेंस शुल्क
5.	रेलवे स्टेशनों पर स्टेटिक यूनिटों के लिए लाइसेंस जारी करना	(i) आईआरसीटीसी नीति के अंतर्गत सौंपी गई संविदाओं के मामले में निर्धारित लाइसेंस शुल्क (ii) संविदा पाने वालों के साथ हस्ताक्षरित करार के अनुसार निर्धारित वार्षिक लाइसेंस शुल्क
6.	भारतीय रेल परिसरों में स्थित रेल यात्री निवास और रेलवे के होटलों के पुनर्विकास, संचालन और पबंधन के लिए लाइसेंस जारी करना	संविदा पाने वालों के साथ हस्ताक्षरित करार के अनुसार निर्धारित वार्षिक उपयोगकर्ता प्रभार और लाइसेंस शुल्क
7.	खानपान नीति 2017 की शर्तों के संदर्भ में खानपान इकाइयों के के हस्तांतरण के लिए लाइसेंस शुल्क	रेलवे द्वारा संग्रह किया गया वार्षिक लाइसेंस शुल्क का 60% हिस्सा आय माना जाता है
8.	देरी से मिलने वाले भुगतान, यदि कोई हों, के लिए जुर्माना, दंड एवं ब्याज	देरी से मिलने वाले भुगतान, यदि कोई हों, के लिए जुर्माना, दंड एवं ब्याज को लाइसेंसियों और वेंडरों से मिलने पर भुगतान माना जाता है।

इन शीर्षों के तहत आय को निम्न के रूप में मान्यता दी गई है : –

- **रियायती शुल्क:** आय को उस अवधि के लिए मासिक प्रो–राटा आधार पर (माह के किसी हिस्से, यदि कोई हो, को पूरा माह माना जाता है) अक्रुअल बेसिस पर स्वीकार किया जाता है, जितना समय राजस्व की मान्यता के लिए भारतीय लेखा मानक–115 में निर्धारित है। कॉर्पोरेशन द्वारा प्राप्त एक–बारगी रियायती शुल्क (व्यतीत न हुआ रियायती शुल्क) अग्रिम तौर पर प्राप्त आय मानी जाती है। यदि रेल प्रशासन द्वारा गाड़ी के रद्द होने/वापस ले लिए जाने के कारण उनकी संविदाए समाप्त कर दी जाती हैं, तो उतनी अवधि में आय को मान्यता दी जाती है, जितनी अवधि में संविदा लागू रही हो।

- **उपयोगकर्ता प्रभार:** फूड प्लाजाओं और बजट होटलों द्वारा भुगतान योग्य उपयोगकर्ता प्रभार की गणना प्रोजेक्ट के चालू रहने की अवधि तक अक्रुअल बेसिस पर की जाती है।

- **लाइसेंस शुल्क:**

  (क) कॉर्पोरेशन को प्राप्त निर्धारित वार्षिक लाइसेंस शुल्क मासिक प्रो–राटा आधार पर (माह के किसी हिस्से, यदि कोई हो, को पूरा माह माना जाता है) प्रोजेक्ट के चालू रहने की अवधि तक अक्रुअल बेसिस पर की जाती है।

  (ख) परिवर्तनीय लाइसेंस शुल्क की गणना ठेकेदार द्वारा प्रदत्त खानपान सेवाओं के एक निर्धारित प्रतिशत पर अक्रुअल बेसिस पर की जाती है।

  (ग) लाइसेंस शुल्क की गणना रेल यात्री निवास और लाइसेंसियों द्वारा संचालित रेलवे होटलों के पुनर्विकास, संचालन, प्रबंधन और हस्तातंरण के आधार पर टर्नओवर के एक निर्धारित प्रतिशत पर अक्रुअल बेसिस पर की जाती है।

- **संविदाओं के जब्त किए जाने से अर्जित आय :** नियम और शर्तों के उल्लंघन के कारण समाप्त किए गए कैटरिंग अनुबंधों से आय की मान्यता निम्नानुसार बनाई गई थी :

  I. समाप्ति की तिथि तक, आय को मासिक समर्थक अनुपात के आधार पर अनुबंध की अवधि के लिए रियायती शुल्क के संबंध में मान्यता प्राप्त है और अवधि के दौरान लाइसेंस शुल्क के मामले में ट्रेन मासिक प्रोराटा आधार पर परिचालन में है।

  II. अन्य आय : रियायती शुल्क, लाइसेंस शुल्क और संविदा की समाप्ति पर सिक्योरिटी जमाओं की शेष राशियों को वर्ष के दौरान अर्जित अन्य आय माना जाता है।

iv. पैकेज टूर से आय :

कॉर्पोरेशन रेल–पर्यटन और हवाई टिकटों की बुकिंग को बढ़ावा देने के लिए मूल्यवर्धित पर्यटन के तहत विशेष रेलगाड़ियों, विशेष कोच चार्टर और बर्थ की बुकिंग में व्यस्त है। कॉर्पोरेशन समूह के आधार पर विदेशी पर्यटन की बुकिंग में भी व्यस्त है। विशेष गाड़ियों/कोच चार्टर्स से प्राप्त होने वाली आय में रेल प्रशासन और कॉर्पोरेशन द्वारा मूल किराये के प्रतिशत के रूप में निर्धारित सेवा प्रभार, अन्य प्रभार शामिल होते हैं। मूल्यवर्धित टूर्स के मामले में, रेल प्रशासन और कॉर्पोरेशन द्वारा किराये के निर्धारित प्रतिशत के रूप में लिए जाने वाले सेवा प्रभारों को किराये, ब्लॉक बुकिंग प्रभार, अन्य प्रभारों के रूप में शामिल आय माना जाता है।

संपूर्ण टूर पैकेजों के मामले में, बुद्धिस्ट सर्किट टूरिस्ट ट्रेन और भारत दर्शन ट्रेनों क आय में शुद्ध सेवा कर/ग्राहकों से एकत्र जीएसटी को आय में शामिल माना जाता है।

v. गाड़ी परिचालन से आय

कॉर्पोरेशन क्षेत्रीय रेलों से प्राप्त होने वाली गाड़ियों के ढुलाई प्रभारों के सैद्धांतिक आधार पर संचालन के कार्य में लगा है। स्पेशल गाड़ियों के संचालन से प्राप्त आय में यात्रियों से प्राप्त मूल किराये, खानपान प्रभार तथा कंपनी द्वारा निर्धारित अन्य प्रभार शामिल है। भारतीय लेखा मानक–115 के अपेक्षानुसार गाड़ियों की संचालन अवधि के दौरान संचालन कार्यों से प्राप्त आय को आय के रूप में मान्यता दी जाती है।

vi. इंटीग्रेशन प्रभार

प्रमुख सेवा प्रदाता द्वारा पंजीकरण तथा ई–टिकटिंग सेवा के लिए आईआरसीटीसी के साथ इंटीग्रेशन के लिए आईआरसीटीसी को देय इंटीग्रेशन प्रभार को उक्त संविदा अवधि में आय के रूप में मान्यता प्रदान की गई है, जिस अवधि में संविदा वाली पार्टियों ने अपने अधिकारों और बाध्यतओं का पालन किया हो।

vii. जल वितरण मशीनें

कंपनी जल वितरण मशीनों के लिए लाइसेंसियों के साथ मध्यस्थता की प्रक्रिया में हैं और मध्यस्थता के अंतरिम आदेशों के अनुसार, प्रत्येक जल वितरण मशीनों की शुरुआत की तारीख को राजस्व को मान्यता/अक्रुअल बेसिस पर मान्यता दी गई है जबकि इसकी तुलना में लाइसेंसी द्वारा एक क्लस्टर व्यवस्था के रूप में जल वितरण मशीन की शुरुआत की तारीख को राजस्व को तत्काल मान्यता दी गई है।

viii. फिक्स्ड डिपॉजिट सहित टीडीआर और लाभांश आय से प्राप्त ब्याज आय:

फिक्स्ड डिपॉजिट और टीडीआर के ब्याज से प्राप्त आय को प्रभावी ब्याज दर के उपयोग द्वारा अक्रुल बेसिस पर मान्यता दी जाती है।

लाभांश आय को तब मान्यता दी जाती है, जब कंपनी को लाभांश की प्राप्ति का अधिकार मिल जाता है।

ix. ड्यूटी क्रेडिट लाइसेंस :

इस समय विदेश व्यापार नीति 2009-2014 के अनुसार 'सर्व्ड फ्रॉम इंडिया स्कीम' (SFIS) के अंतर्गत एक अहस्तांतरणीय ड्यूटी क्रेडिट लाइसेंस प्राप्त हुआ है। उक्त लाइसेंस का उपयोग निर्धारित मदों के लिए एक्साइज एवं इम्पोर्ट ड्यूटी के भुगतान के द्वारा किया जा सकता है।

अब, विदेश व्यापार नीति 2009-2014 के अनुसार सर्व्ड फ्रॉम इंडिया स्कीम (SFIS) को एक्सपोर्ट फ्रॉम इंडिया स्कीम (SEIS) से बदला गया है।

विदेश व्यापार नीति 2009-2014 के अनुसार एक्सपोर्ट फ्रॉम इंडिया स्कीम (SEIS) के अंतर्गत ड्यूटी पावती पत्र वर्ष 2015-20 के दौरान निर्बाध रूप से अहस्तांतरणीय होंगे और उनकी विमुद्रीकरण किया जा सकेगा। एक्सपोर्ट फ्रॉम इंडिया स्कीम के तहत जारी पावती पत्र आयात पर लगने वाली बेसिक कस्टम ड्यूटी के भुगतान के लिए उपयोगी होंगे। नई नीति के अंतर्गत पावती पत्र भुगतान करके वापस लिए जा सकने योग्य होते हैं।

ड्यूटी क्रेडिट की पात्रताओं की गणना संबंधित विभाग द्वारा उनके अनुमोदन किए जाने पर की जाती है और लंबित रहने पर उनकी पात्रता आकस्मिक परिसंपत्तियों के रूप में दर्शाई जाती है।

थ) व्यय –

व्यय की मदों को अक्रुअल बेसिस पर मान्यता दी जाती है, तथापि कुछ व्यय/दावे, जो सुनिश्चित नहीं होते, उनके सुनिश्चित होने पर उनकी गणना की जाती है।

(i) रेल नीर–बोतलबंद पेय जल पर व्यय और विभागीय खानपान नीति :

व्यय की गणना अक्रुअल बेसिस पर की जाती है और समस्त पहचाने गए नुकसान तथा देयताओं के लिए प्रावधान किए जाते हैं।

(ii) इंटरनेट टिकटिंग पर व्यय :

व्यय की गणना अक्रुअल बेसिस पर की जाती है और समस्त पहचाने गए नुकसान तथा देयताओं के लिए प्रावधान किए जाते हैं।

(iii) अदा किए गए खानपान प्रभार :

(क) ऑन–बोर्ड खानपान प्रभार:

ठेकेदार को अदा किए गए खानपान प्रभारों की गणना भारतीय रेलवे पर यत्रियों को उपलब्ध कराई गईं खानपान सेवाओं के लिए अक्रुअल बेसिस पर की जाती है।

(ख) रियायती शुल्क, उपयोगकर्ता प्रभार, लाइसेंस शुल्क :

इस शीर्ष के अंतर्गत व्यय को निम्नानुसार मान्यता दी जाती है/उसकी गणना की जाती है :

- **अदा किए गए रियायती शुल्क :** बोर्ड की खानपान संविदा के संबंध में भारतीय रेलवे को देय रियायती शुल्क को संविदा अवधि के दौरान अक्रुअल बेसिस पर मासिक प्रो–राटा आधार पर (माह के किसी हिस्से, यदि कोई हो, को पूरा माह माना जाता है) मान्यता दी जाती है। यदि रेल प्रशासन द्वारा गाड़ी के रद्द होने/वापस ले लिए जाने के कारण उनकी संविदाए समाप्त कर दी जाती हैं, तो उतनी अवधि में आय को मान्यता दी जाती है, जितनी अवधि में संविदा लागू रही हो।

- **अदा किए गए उपयोगकर्ता प्रभार :** फूड प्लाजाओं और बजट होटलों द्वारा भुगतान योग्य उपयोगकर्ता प्रभार की गणना प्रोजेक्ट के चालू रहने की अवधि तक अक्रुअल बेसिस पर की जाती है।

- **अदा किया गया लाइसेंस शुल्क :**

  (क) कॉर्पोरेशन को प्राप्त निर्धारित वार्षिक लाइसेंस शुल्क मासिक प्रो–राटा आधार पर (माह के किसी हिस्से, यदि कोई हो, को पूरा माह माना जाता है) प्रोजेक्ट के चालू रहने की अवधि तक अक्रुअल बेसिस पर की जाती है।

  (ख) परिवर्तनीय लाइसेंस शुल्क की गणना ठेकेदार द्वारा प्रदत्त खानपान सेवाओं के एक निर्धारित प्रतिशत पर अक्रुअल बेसिस पर की जाती है।

- **गाड़ी परिचालन में अभिरक्षा/ढुलाई प्रभार :**

  (क) कॉर्पोरेशन द्वारा क्षेत्रीय रेलों को देय निर्धारित वार्षिक प्रभार की गणना प्रोजेक्ट के चालू रहने की अवधि तक अक्रुअल बेसिस पर की जाती है।

  (ख) परिवर्तनीय ढुलाई प्रभार : क्षेत्रीय रेलों को देय शुल्क की गणना अक्रुअल बेसिस पर प्रति दिन प्रति कि.मी. की निर्धारित दर पर रेलवे की सहमति के अनुसार की जाती है।

  (ग) अभिरक्षा प्रभार : कॉर्पोरेशन द्वारा क्षेत्रीय रेलों को देय निर्धारित वार्षिक अभिरक्षा प्रभार की गणना अक्रुअल बेसिस पर मासिक प्रोराटा आधार पर प्रोजेक्ट के जारी रहने की अवधि तक की जाती है।

- **पर्यटन व्यय :**

विशेष ट्रेन/ कोच चार्टर/ बर्थों की बुकिंग के लिए भारतीय रेलवे द्वारा लागू टिकट की लागत, अन्य प्रभार, यदि कोई हो, और सेवा प्रभारों की गणना अक्रुअल बेसिस पर की जाती है।

संपूर्ण टूर पैकेज और बुद्धिस्ट सर्किट स्पेशल ट्रेन के मामले में ट्रेन टिकट का मूल्य, सेवा प्रभार तथा अन्य प्रभार, यदि कोई हो, भारतीय रेलवे द्वारा तय किए जाते हैं जिनमें सड़क यात्रा का व्यय और आवास तथा भोजन इत्यादि की गणना अक्रुअल बेसिस पर की जाती है।

द) पट्टे :

जहां कंपनी पट्टा देती है :

(i) कंपनी उपयोग के अधिकार वाली संपत्ति तथा लीज की शुरुआत की तारीख से पट्टा देयता को स्वीकार करती है। उपयोग के अधिकार वाली संपत्ति का आकलन आरंभ में लागत से किया जाता है जिसमें पट्टा देयता की राशि को शुरुआत की तारीख को अथवा उससे पहले समायोजित किया जाता है, साथ ही किसी आरंभिक प्रत्यक्ष लागत और लागत अनुमान का आकलन उक्त संपत्ति को समाप्त करने अथवा हटाने अथवा उक्त संपत्ति की उसी स्थान पर, जहा वह मौजूद थी, पर बहाली के लिए किया जाता है, जिसमें से प्राप्त पट्टा प्रोत्साहन राशि को घटा दिया जाता है।

(ii) उपयोग के अधिकार वाली संपत्ति का बाद में स्ट्रेट–लाइन तरीके के इस्तेमाल से उसके आरंभ की तारीख से उस संपत्ति के उपयोग की अवधि तक अथवा पट्टा समाप्ति तक का मूल्यह्रास निकाला जाता है। उपयोग के अधिकार वाली संपत्ति के अनुमानित उपयोग की अवधि का निर्धारित उसी आधार पर किया जाता है, जैसा निर्धारण संपत्ति, संयंत्र और उपकरण का किया जाता है। इसके अतिरिक्त, उपयोग के अधिकार वाली संपत्ति की क्षीणता के कारण होने वाली हानियों, यदि कोई हो, से उसका आवधिक ह्रास होता है और पट्टा देयता के कुछ पुनर्आकलनों का समायोजन किया जाता है।

(iii) आरंभ में पट्टा देयता की आकलन पट्टा भुगतानों के वर्तमान मूल्य पर की जाती है, जो उसकी आरंभिक तारीख को अदा न किए गए हों, पट्टे में दर्शाई गई ब्याज दर के उपयोग से छूट दी जाती है अथवा यदि उस दर का तत्काल निर्धारण नहीं हो पाता, तो कंपनी की बढ़ती ऋण दर पर आकलन किया जाता है।

(iv) पट्टा देयता की माप ब्याज के प्रभावी तरीके के उपयोग से परिशोधन लागत से की जाती है, यदि भविष्य में इंडेक्स अथवा दर में दर किसी परिवर्तन के कारण पट्टा भुगतानों में कोई परिवर्तन हो, तो इसका माप पुनः किया जाता है। जब इस तरीके से पट्टा देयता का पुनः माप किया जाता है, तो उपयोग के अधिकार वाली संपत्ति की वहन राशि का एक तुलनात्मक समायोजन किया जाता है अथवा यदि उपयोग के अधिकार वाली संपत्ति की वहन राशि घटकर शून्य रह जाती हो, तो इसे लाभ अथवा हानि के रूप में दर्ज किया जाता है।

(v) कंपनी तुलन–पत्र के मुख–पृष्ठ पर उपयोग के अधिकार वाली संपत्ति को उपयोग के अधिकार वाली परिसंपत्तियों में तथा तुलन पत्र में पट्टा देयताओं अन्य वित्तीय देयताओं में दर्शाती है।

(vi) अल्पावधि पट्टे और कम मूल्य वाली परिसंपत्तियों के पट्टे : कंपनी ने ऐसी अल्पावधि वाली, उपयोग के अधिकार वाली संपत्तियों को मान्यता न देने का विकल्प चुना है जिनकी पट्टा अवधि 12 माह अथवा उससे कम हो अथवा परिसंपत्तियों की पट्टा लागत कम हो। कंपनी इन पट्टों से संबद्ध पट्टा भुगतानों को मान्यता देती है, जो पट्टा अवधि में एक स्ट्रेट–लाइन बेसिस पर व्यय के रूप में पट्टा भुगतानों को मान्यता देती है।

जहां कंपनी पट्टादाता हो :

जब कंपनी एक पट्टादाता के रूप में काम करती है, तो इसे पट्टे का आरंभ माना जाता है, चाहे वह एक वित्तीय पट्टा हो अथवा एक परिचालनिक पट्टा हो। प्रत्येक पट्टे को वर्गीकृत करने के लिए, कंपनी एक पूर्ण आकलन करती है, कि क्या पट्टे में उक्त संपत्ति के मालिकाना हक के आकस्मिक जोखिम और रिवार्ड का काफी हद तक पट्टा हस्तातंरण हो गया है। यदि ऐसा मामला हो, तो पट्टा एक वित्तीय पट्टा होता है, यदि नहीं तो वह एक परिचालनिक पट्टा होता है। आकलन के एक हिस्से के रूप में, कंपनी कुछ संकतकों पर विचार करती है कि क्या पट्टा संपत्ति की आर्थिक स्थिति के बड़े हिस्से के लिए है।

कंपनी परिचालनिक पट्टे के अंतर्गत प्राप्त पट्टा भुगतानों को एक सट्रेट–लाइन बेसिस पर पट्टा अवधि के दौरान अन्य आय के रूप में आय को मान्यता देती है।

ध) परिसंपत्तियों का क्षीण होना :

जैसा भारतीय लेखा मानक 36 में परिभाषित है कैश जनरेट करने वाली इकाइयां तुलन–पत्र की तारीख को 'परिसंपत्तियों की क्षति' के साथ ही साथ वहन राशि की पहचान करती हैं। उससे वसूली जा सकने वाली राशि और क्षति के नुकसान, यदि कोई हो, को लाभ और हानि के खाते में रखा जाता है। यदि क्षति के किसी नुकसान को बाद में आरक्षित रखा जाना हो, तो उसे रिवर्सल वर्ष में रखा जाता है।

न) उधारी लागत :

सामान्य और विशिष्ट उधारी लागतें अर्हक परिसंपत्तियों के सीधे अधिग्रहण, निर्माण अथवा उत्पादन के फलस्वरूप मानी जाती हैं, जिन्हें तब तक उस परिसंपत्ति की लागत का हिस्सा माना जाता है, जब तक कि परिसंपत्ति उपयोग के लिए तैयार नहीं हो जाती। अर्हक संपत्ति वह संपत्ति होती है जिसके उपयोग हेतु तैयार करने के लिए पर्याप्त अवधि की आवश्यकता पड़ती है। अन्य सभी उधारी लागतों को उस अवधि में, जब वे वहन की जाती हैं, उस अवधि के लाभ और हानि विवरणों में मान्यता दी जाती है।

प) कर्मचारी लाभ :

(क) अल्पावधि कर्मचारी लाभ

सेवा प्रदान किए जाने के 12 माह के भीतर पूर्ण भुगतान योग्य समस्त कर्मचारी लाभों को अल्पावधि कर्मचारी लाभ कहा जाता है। लाभ जैसे वेतन, मजदूरी और अल्पावधि अनुपस्थिति की प्रतिपूर्ति इत्यादि को उस अवधि में मान्यता दी जाती है, जिस अवधि में कर्मचारी उक्त सेवा प्रदान करता है।

(ख) दीर्घावधि कर्मचारी लाभ :

दीर्घावधि कर्मचारी लाभों जैसे दीर्घावधि अनुपस्थिति की प्रतिपूर्ति, अर्द्ध-औसत वेतन, एवं एलटीसी को उसी तरह मान्यता दी जाती है जैसा नीचे (सी) (ii) में परिभाषित लाभ योजनाओं में उल्लेख किया गया है-

(ग) नियोजन-उपरांत लाभ :

(i) **परिभाषित अंशदान योजनाएं :** भविष्य निधि स्कीम के संबंध में कंपनी क्षेत्रीय भविष्य निधि आयुक्त को निर्धारित अंशदान देती है। स्कीम के अंतर्गत अदा किया गया/अदायगी योग्य अंशदान को उस अवधि के लिए मान्यता दी जाती है, जिस अवधि में कर्मचारी उक्त सेवा प्रदान करता है।

(ii) **परिभाषित लाभकारी योजनाएं :** कंपनी कर्मचारियों को सेवानिवृत्ति-उपरांत चिकित्सा लाभ उपलब्ध कराती है। इन लाभों की पात्रता सामान्यतः इस शर्त के साथ होती है कि कर्मचारी अपनी सेवानिवृत्ति की आयु तक अथवा न्यूनतम सेवा अवधि के पूरा होने तक सेवा में रहेगा। इन लाभों की संभावित लागतें नियोजन की उस अवधि में आती हैं, जिसमें परिभाषित लाभ योजनाओं के लिए समान लेखाजोखा का तरीका अपनाया जाता है।

(iii) उपादान सेवानिवृत्ति-उपरांत मिलने वाली एक परिभाषित लाभकारी योजना है। ऋण देयता को तुलन-पत्र में परिभाषित लाभ देयता की वर्तमान वैल्यू माना जाता है, जिसमें तुलन-पत्र की तारीख को परिसंपत्तियों के योजना में उचित मूल्य को कम किया जाता है। परिभाषित लाभ देयता की गणना प्रोजेक्टिड यूनिट क्रेडिट तरीके का उपयोग करते हुए एक स्वतंत्र बीमांकक द्वारा की जाती है।

(iv) पुनः-माप से होने वाले लाभ और हानियों को समायोजन के अनुभव और बीमांकिक अनुमानों में परिवर्तनों से परिभाषित लाभ योजनाओं के संबंध में, उन्हें उसी अवधि में मान्यता दी जाती है, जब वे सीधे व्यापक आय में उत्पन्न होते हैं। उन्हें इक्विटी में परिवर्तन के विवरणों में प्रतिधारित आय में शामिल किया जाता है।

(घ) इतर सेवा अंशदान में प्रावधान/देयताएं - प्रतिनियुक्ति/प्रतिनियुक्ति माने जाने वाले पदों पर कार्यरत कर्मचारियों के लिए सरकारी नियमों एवं विनियमों की शर्तों के क्रम में पेंशन और छुट्टी वेतन दिए जाते हैं और उन्हें अक्रुअल बेसिस पर लाभ और हानि के विवरण में प्रभारित किया जाता है।

फ) वस्तुसूची:

(i) वस्तुसूची की वैल्यू लागत से कम और शुद्ध वसूली योग्य वैल्यू रखी जाती है।

(ii) कच्चे माल, पैकिंग सामग्री, भंडार, कलपुर्जों और उपभोज्य वस्तुओं के मामले में, लागत में शुल्क और कर (जहां लागू हो, आईटीसी की शुद्ध वैल्यू) शामिल होते हैं और वे एफआईएफओ बेसिस पर निकाले जाते हैं।

(iii) तैयार माल की लागत और कार्य जारी रहने की प्रक्रिया में कच्चे माल, पैकिंग सामग्री, स्थायी और परिवर्तनीय प्रोडक्शन ओवरहैड्स का समुचित शेयर, लागू सीमा शुल्क और अन्य लागतें वस्तुसूची को उनकी वर्तमान स्थान और स्थिति में लाने के लिए अन्य उत्पन्न लागतें शामिल होती हैं।

(iv) पीडी आइटम (ट्रेडिड गुड्स) की वैल्यू एफआईएफओ बेसिस पर लागत अथवा एनआरवी पर निकाली जाती है।

ब) कराधान :

(क) चालू आय कर :

(i) वर्तमान आय कर सहित करों की गणना लागू कर दरों तथा कर कानूनों के उपयोग से की जाती है।

(ii) किसी ऐसी राशि की गणना के लिए कर की दरें और कर कानूनों का उपयोग किया जाता है, जो अधिनियमित होती है अथवा उस देश में रिपोर्टिंग की तारीख को मूल रूप से अधिनियमित होती है, जहां कंपनी अपना कामकाज करती है तथा कर योग्य आय अर्जित करती है।

(iii) वर्तमान और पूर्व अवधियों के लिए चालू आय कर परिसंपत्तियों और देयताओं की गणना वसूली जा सकने वाली संभावित राशि पर की जाती है अथवा अतिरिक्त करों, यदि कोई हों, की देयता के लिए कर प्राधिकरणों को अदा की जाती है, जिन्हें आकलनों के पूरा होने पर उपलब्ध कराया / अदा किया जाता है।

(iv) अन्य व्यापक आय (ओसीआई) मद से संबंधित वर्तमान कर को अन्य व्यापक आय में मान्यता दी जाती है।

(ख) आस्थगित कर

कॉर्पोरेशन ने कॉरपोरेट कार्य मंत्रालय द्वारा जारी भारतीय लेखा मानक-12 के अनुसार आस्थगित कराधान के लिए आय कर की गणना की है।

i. आस्थगित आय कर परिसंपत्तियों और देयताओं को अस्थाई अंतरों के लिए जाना जाता है जिनकी गणना कर की दरों और कर कानूनों के उपयोग द्वार की जाती है, जो अधिनियमित किए गए हैं अथवा मूल रूप से रिपोर्टिंग की तारीख को अधिनियमित हुए हैं।

ii. आस्थगित आय कर संपत्ति को उस सीमा तक मान्यता दी जाती है, जहां यह संभव हो कि उन काटे जाने योग्य अस्थाई अंतरों पर कर लाभ उपलब्ध होगा और अप्रयुक्त कर क्रेडिट और अप्रयुक्त कर हानियों का उपयोग किया जा सकता है।

iii. आस्थगित आय कर परिसंपत्तियों की वहन राशि की प्रत्येक रिपोर्टिंग तारीख को समीक्षा की जाती है और उस सीमा तक घटाया जाता है कि यह संभव न हो सके कि उपयोग की जाने वाली आस्थगित आय कर संपत्ति को संपूर्ण रूप से अथवा उसके किसी भाग के लिए पर्याप्त करयोग्य लाभ उपलब्ध होगा।

iv. अन्य व्यापक आय (ओसीआई) मद से संबंधित आस्थगित कर को अन्य व्यापक आय में मान्यता दी जाती है।

भ) प्रति शेयर आय

प्रति शेयर मूल आय के निर्धारण के लिए, कंपनी का विचार है कि शुद्ध लाभ इक्विटी शेयरधारकों को देय होता है। प्रति शेयर मूल आय की गणना करने के लिए उपयोग होने वाले शेयरों की संख्या में उस अवधि में बकाया शेयरों की संख्या की औसत को लिया जाता है। प्रति शेयर मिश्रित आय के निर्धारण के लिए, इक्विटी शेयरधारकों को देय शुद्ध लाभ और उस अवधि में बकाया शेयरों की संख्या की औसत को इक्विटी शेयरों की समस्त मिश्रित क्षमता के अनुसार समायोजित किया जाता है।

म) अनुदान

i. संपत्ति, संयंत्र और उपकरणों की खरीद से संबंधित सरकारी अनुदानों को, संबंधित परिसंपत्तियों की संभावित जीवन अवधि के अनुसार, आस्थगित आय और सिस्टेमेटिक आधार पर लाभ अथवा हानि में किए गए क्रेडिट में शामिल किया जाता है तथा उसे अन्य आय के रूप में प्रस्तुत किया जाता है।

ii. राजस्व व्यय से संबंधित अनुदानों को संबंधित व्यय में समायोजित किया जाता है। राजस्व के अप्रयुक्त हिस्से और पूंजी अनुदान को देयता के रूप में दिखाया जाता है।

iii. गैर-मौद्रिक संपत्ति के रूप में सरकारी अनुदान को उचित मूल्य पर मान्यता दी जाती है और अनुदान को आस्थगित आय के रूप में स्थापित करते हुए उसे बैलेंस शीट में प्रदर्शित किया जाता है।

य) नकदी एवं नकदी समकक्ष

नकदी एवं नकदी समकक्ष में रोकड़, ड्राफ्ट/चैक, बैंक बैलेंस, बैंकों में जमा और अल्पावधि निवेश शामिल होते हैं, जो अल्प अवधि वाले (अधिग्रहण की तारीख से तीन महीने अथवा उससे कम), उच्च मात्रा वाले निवेश होते हैं, जिन्हें तत्काल नकदी में बदला जा सकता है और जिनसे वैल्यू में किन्हीं परिवर्तनों का कोई महत्वपूर्ण जोखिम नहीं होता।

एए) वित्तीय यंत्र :

आरंभिक मान्यता और माप

वित्तीय यंत्रों को उनके उचित मूल्य सहित अथवा ट्रांजेक्शन लागतों को कम करके मान्यता दी जाती है, जो वित्तीय यंत्रों के अधिग्रहण अथवा उन्हें जारी करने के लिए सीधे देय होते हैं।

परिशोधन लागत पर वित्तीय संपत्ति

यदि किसी व्यापारिक गतिविधि के दौरान इन वित्तीय परिसंपत्तियों की तदुपरांत परिशोधन लागत पर माप की जाती है, जिसका उद्देश्य इन संविदात्मक परिसंपत्तियों के नकदी प्रवाह को बनाए रखना होता है और वित्तीय संपत्ति की संविदात्मक शर्तें विशिष्ट तारीखों को नकदी प्रवाह को बढ़ावा देती है, जो बकाया मूल राशि पर मूल और ब्याज के पूरी तरह से भुगतान का काम करते हैं। प्रभावी ब्याज दर में से परिशोधन, यदि कोई हो, को कम करते हुए अमोर्टाइज कोस्ट पर वित्तीय परिसंपत्तियों की माप की जाती है। ईआईआर अमोर्टाइजेशन को लाभ और हानि के विवरण में वित्तीय आय में शामिल किया जाता है।

निम्नलिखित वित्तीय परिसंपत्तियां की माप अमोर्टाइज कोस्ट पर की जाती है :

(i) प्रतिभूति जमा

(ii) रिटेंशन धनराशि

(iii) नकदी और नकदी समकक्ष

(iv) अन्य वित्तीय यंत्रों के साथ समायोजित अग्रिम

अन्य व्यापक आय के माध्यम से उचित मूल्य वाली वित्तीय परिसंपत्तियां (FVTOCI)

वित्तीय परिसंपत्तियों का आकलन अन्य व्यापक आय के माध्यम से उचित मूल्य पर किया जाता है, यदि ये वित्तीय परिसंपत्तियां किसी बिजनेस के तहत रखी जाती हैं, जिसका उद्देश्य संविदात्मक नकदी प्रवाह एकत्र करना और वित्तीय परिसंपत्तियों का विक्रय करना होता है तथा वित्तीय संपत्ति की संविदात्मक शर्तें विनिर्दिष्ट तारीखों में नकदी प्रवाह को बढ़ाती हैं जो पूरी तरह से बकाया मूल राशि पर मूल और ब्याज का भुगतान होता है।

डेब्ट इंस्ट्रूमेंट FVTOCI श्रेणी में शामिल होता है जिसकी आरंभिक माप के साथ-साथ प्रत्येक रिपोर्टिंग तारीख को उचित मूल्य पर माप भी की जाती है। उचित मूल्य मूवमेंट्स को अन्य व्यापक आय में रखा जाता है। तथापि, कंपनी ब्याज से प्राप्त आय को मान्यता देती है, परिशोधन हानियों एवं रिवर्सल तथा विदेशी मुद्रा लाभ अथवा लाभ एवं हानि में हानि को मान्यता देती है। संपत्ति की मान्यता समाप्त होने पर, पूर्व में अन्य व्यापक आय में मान्यता प्राप्त संचयी लाभ अथवा हानि को इक्विटी से लाभ एवं हानि में पुनः वर्गीकृत किया जाता है। ईआईआर मैथड के उपयोग से अर्जित ब्याज को स्वीकार किया जाता है।

लाभ एवं हानि के माध्यम से उचित मूल्य पर वित्तीय परिसंपत्तियां (FVTPL)

एफवीटीपीएल वित्तीय परिसंपत्तियों के लिए एक अपशिष्ट श्रेणी है। कोई वित्तीय परिसंपत्तियां, जो अमोर्टाइज्ड कोस्ट अथवा एफवीटीओसीआई के रूप में वर्गीकरण के मापदंड को पूरा नहीं करतीं, को एफवीटीपीएल में वर्गीकृत किया जाता है।

इसके अतिरिक्त, कंपनी वित्तीय संपत्ति नामित करने के लिए चुनाव कर सकती है, जो अन्यथा एफवीटीपीएल पर अमोर्टाइज्ड कोस्ट अथवा एफवीटीओसीआई मापदंड को पूरा करता है। यदि ऐसा करने से किसी माप की आवश्यकता कम होती है अथवा समाप्त होती है अथवा मान्यता में निरंतरता नहीं होती, तो एफवीटीपीएल श्रेणी में शामिल वित्तीय परिसंपत्तियों की उचित मूल्य पर माप की जाती है जिसमें लाभ एवं हानि के विवरण में समस्त परिवर्तनों को मान्यता दी जाती है।

परिशोधन लागत पर वित्तीय देयताएं

परिशोधन लागत पर वित्तीय देयताएं व्यापार तथा अन्य भुगतानों, प्रतिभूति जमा, वापसी योग्य अग्रिमों तथा रखी जाने वाली धनराशि का प्रतिनिधित्व करती है, जिन्हें आरंभ में उचित मूल्य पर स्वीकार किया जाता है और बाद में, प्रभावी ब्याज दर तरीके से परिशोधन लागत पर लाया जाता है।

लाभ और हानि के माध्यम से उचित मूल्य पर वित्तीय देयताएं (FVTPL)

लाभ और हानि के माध्यम से उचित मूल्य पर वित्तीय देयताओं के रूप में कंपनी की कोई वित्तीय देयताएं नहीं हैं।

मान्यता–समाप्त करना

वित्तीय संपत्ति

एक वित्तीय संपत्ति (अथवा, जहां लागू हो, वित्तीय संपत्ति का कोई हिस्सा अथवा समान वित्तीय परिसंपत्तियों के समूह का एक हिस्सा) को तभी डीरिकॉग्नाइज किया जाता है जब संपत्ति से नकदी प्रवाह के संविदात्मक अधिकार समाप्त हो जाते हैं अथवा यह वित्तीय परिसंपत्तियों और तदुपरांत संपत्ति के मालिकाना हक के सभी जोखिमों और रिवार्डों का हस्तांतरण करता है।

वित्तीय देयता

एक वित्तीय देयता को तब डीरिकॉग्नाइज किया जाता है जब देयता के अंतर्गत बाध्यता का पाल किया जाता है अथवा वह रद्द अथवा समाप्त हो जाती है। जब कोई वित्तीय देयता महत्वपूर्ण रूप से भिन्न शर्तों पर, किसी अन्य समान ऋणदाता के साथ बदली जाती है अथवा किसी विद्यमान देयता की शर्तें काफी हद तक बदली जाती हैं, तो ऐसी कोई आदान–प्रदान अथवा आशोधन मूल देयता का डी–रिकॉग्निशन माना जाता है और नई देयता का रिकॉग्निशन और संबंधित वहन राशियों में अंतर को लाभ एवं हानि के विवरण में रिकॉग्नाइज किया जाता है।

वित्तीय परिसंपत्तियों का नुकसान

कंपनी वित्तीय परिसंपत्तियों के लिए संभावित क्रेडिट हानि (ईसीएल) मॉडल का उपयोग करके भत्तों की हानि को रिकॉग्नाइज करती है, जिनका लाभ और हानि के माध्यम से उचित मूल्यांकन नहीं किया जाता। किसी महत्वपूर्ण वित्तीय अवयव के बिना प्राप्य व्यापार के लॉस एलाउंस की माप लाइफटाइम ईसीएल के बराबर राशि पर की जाती है। अन्य सभी वित्तीय परिसंपत्तियों के लिए, ईसीएल की माप 12 माह के ईसीएल की बराबर राशि पर क जाती है, जब तक कि आरंभिक रिकॉग्निशन से किसी महत्वपूरण जोखिम में कोई वृद्ध न हो, ऐसे मामले में उनकी माप लाइफटाइम ईसीएल पर की जाती है। ईसीएल (अथवा रिवर्सल) की राशि, जो रिपोर्टिंग की तारीख को लॉस अलाउंस को उस राशि से समायोजित करने के लिए अपेक्षित होती है, जिसे मान्यता दिए जाने की आवश्यकता होती है, उसे लेखा के लाभ एवं हानि के विवरण में क्षीण लाभ अथवा हानि पर मान्यता दी जाती है।

बीबी) उचित मूल्य की माप

रिपोर्टिंग की प्रत्येक तारीख को कंपनी उचित मूल्य पर यंत्रों का आकलन करती है। उचित मूल्य वहमूल्य होता है जो किसी संपत्ति की बिक्री किसी देयता के हस्तांतरण से पैमाइश की तारीख को बाजार भागीदारों के बीच सही रूप में ट्रांजेक्शन के द्वारा प्राप्त होता है। उचित मूल्य का मूल्यांकन इस पूर्वानुमान पर आधारित होते हैं कि संपत्ति की बिक्री के लिए ट्रांजेक्शन अथवा देयता के हस्तांतरण इनमें से किसी रूप में हो :

- संपत्ति अथवा देयता के लिए प्रमुख बाजार में, अथवा
- प्रमुख बाजार न होने की स्थिति में, संपत्ति अथवा देयता के लिए सर्वाधिक लाभकारी बाजार में

कंपनी की प्रमुख अथवा सर्वाधिक लाभकारी बाजार में पैठ होनी चाहिए। यह अनुमान लगाते हुए किसी संपत्ति का उचित मूल्य अथवा किसी देयता का आकलन किया जाता है कि बाजार भागीदार संपत्ति अथवा देयता का मूल्य लगाते हुए यह अनुमान लगाते हुए इसका उपयोग करेंगे, कि बाजार भागीदार अपने श्रेष्ठ आर्थिक हितों के लिए कार्रवाई करेंगे। कंपनी उन मूल्यांकन तकनीकों का उपयोग करती है, जो परिस्थितियों के अनुसार उचित होती हैं और उचित मूल्य के लिए पर्याप्त डेटा उपलब्ध होता हो, जिसके लिए अपेक्षित ध्यान देने योग्य इनपुट का अधिकतम तथा ध्यान न देने योग्य इनपुट का न्यूनतम उपयोग किया जाता है।

ऐसी परिसंपत्तियों और देयताओं के लिए, जिनके लिए उचित मूल्य की माप की जाती है अथवा वित्तीय विवरणों में खुलासा किया जाता है, को उचित मूल्य के वर्गीकरण में रखा जाता है, का निम्नानुसार उल्लेख किया जाता है, जो न्यूनतम स्तर के इनपुट पर आधारित होता है जो कुल मिलाकर उचित मूल्य के माप के लिए महत्वपूर्ण होता है :

- स्तर 1 – समान परिसंपत्तियों अथवा देयताओं के लिए सक्रिय बाजार में उद्धृत (गैर समायोजित) बाजार मूल्य।
- स्तर 2 – मूल्यांकन तकनीकें जिनके लिए न्यूनतम स्तर का इनपुट लिया जाता है जो प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष रूप से सुस्पष्ट उचित मूल्य आकलन के लिए महत्वपूर्ण होता है।
- स्तर 3 – मूल्यांकन तकनीकें जिनके लिए न्यूनतम स्तर का इनपुट लिया जाता है जो अस्पष्ट रूप से उचित मूल्य आकलन के लिए महत्वपूर्ण होता है।

ऐसी परिसंपत्तियों और देयताओं के लिए, जिन्हें वित्तीय विवरणों में आवर्ती आधार पर मान्यता दी जाती है, कंपनी यह निर्धारित करती है कि क्या वर्गीकरण में लेवलों के बीच हस्तातंतरण हुए हैं, जिसके लिए प्रत्येक रिपोर्टिंग अवधि के अंत में वर्गीकरण का पुनर्मूल्यांकन (न्यूनतम स्तर के इनपुट के आधार पर जो कुल मिलाकर उचित मूल्य की माप के लिए महत्वपूर्ण है) किया जाता है।

रिपोर्टिंग की तारीख को, कंपनी परिसंपत्तियों और देयताओं की वैल्यू में मूवमेंट का विश्लेषण भी करती है, जिसका लेखाकरण नीतियों के अनुसार पुनः माप अथवा पुनर्आकलन अपेक्षित होता है। इस विश्लेषण के लिए, कंपनी संविदाओं तथा अन्य अपेक्षित दस्तावेज के वैल्यूएशन की गणना में जानकारी से सहमत होते हुए नवीनतम वैल्यूएशन में मुख्य इनपुट का उपयोग करके सत्यापन करती है।

कंपनी अपेक्षित बाहरी स्रोतों से प्रत्येक संपत्ति और देयता के उचित मूल्य में परिवर्तन की तुलना भी करती है ताकि यह पता लगाया जा सके कि क्या परिवर्तन व्यावहारिक है।

उचित मूल्य के खुलासे के उद्देश्य से, कंपनी ने संपत्ति अथवा देयता की प्रकृति, विशेषताओं और जाखिमों के आधार पर, जैसा ऊपर स्पष्ट किया गया है, परिसंपत्तियों और देयताओं की श्रेणियां और उचित मूल्य के स्तर का क्रम निर्धारित किया है।

नोट – 3 – परिसम्पत्ति, संयंत्र एवं उपकरण

राशि (लाख रू. में)

विवरण	भूमि		लीज़होल्ड भूमि पर फ्लैट	लीज़होल्ड सुधार	भवन		संयंत्र एवं मशीनरी	विद्युत लगाना एवं उपकरण	ईडीपी परिसम्पत्तियां	कार्यालय उपकरण		फर्नीचर एवं स्थापना	लग्ज़री पर्यटन गाड़ियां	कुल
	लीज़होल्ड लैण्ड	फ्रीहोल्ड लैण्ड			भवन फैक्ट्री हीजहोल्ड	भवन कार्यालय लीज़होल्ड				एयर कंडीशनर	कार्यालय उपकरण			
सकल आगे बढ़ाई राशि														
31 मार्च 2018 को	**1,508.60**	**860.57**	**951.87**	**1,182.45**	**2,472.85**	**178.34**	**5,819.07**	**533.09**	**8,168.02**	**481.08**	**1,631.71**	**563.83**	**5,109.66**	**29,461.15**
जुड़ी	122.98	-	-	568.60	-	3.54	330.22	3.89	351.79	12.66	135.32	59.16	21.24	1,609.40
निपटान/समायोजन	-	-	-	-	34.17	-	25.63	-	69.21	1.28	22.55	1.51	-	154.35
31 मार्च 2019 को	**1,631.58**	**860.57**	**951.87**	**1,751.05**	**2,438.68**	**181.88**	**6,123.66**	**536.98**	**8,450.60**	**492.46**	**1,744.48**	**621.48**	**5,130.90**	**30,916.18**
भा.ले.मा. – 116 के कारण पुन:वर्गीकृत की गई	1,631.58		951.87											2,583.45
जुड़ी		-	-	311.91	1,819.11	10.04	3,135.88	52.67	213.16	26.54	143.73	76.14	71.56	5,860.73
निपटान/समायोजन		(16.04)	-	314.65	(34.17)	-	96.27	8.98	52.14	9.53	345.31	46.30	-	822.98
31 मार्च 2020 को	**-**	**876.61**	**-**	**1,748.30**	**4,291.98**	**191.92**	**9,163.27**	**580.68**	**8,611.61**	**509.47**	**1,542.89**	**651.32**	**5,202.46**	**33,370.50**
संचित मूल्यह्रास और हानि														
31 मार्च 2018 को	**6.39**	**-**	**198.93**	**730.04**	**427.51**	**43.34**	**1,813.86**	**299.35**	**5,292.40**	**282.11**	**1,333.18**	**381.60**	**3,088.07**	**13,896.79**
वर्ष के लिए मूल्यह्रास प्रभार	5.18	-	29.99	92.74	66.00	13.10	915.91	34.32	805.34	30.35	80.38	28.44	318.41	2,420.16
हानि														
निपटान/समायोजन	-	-	-	20.99	-	-	18.75	-	48.75	0.84	15.07	1.27	-	105.67
31 मार्च 2019 को	**11.57**	**-**	**228.92**	**801.79**	**493.51**	**56.44**	**2,711.02**	**333.67**	**6,048.99**	**311.62**	**1,398.49**	**408.77**	**3,406.48**	**16,211.28**
भा.ले.मा. – 116 के कारण पुन:वर्गीकृत की गई	11.57		228.92											240.49
वर्ष के लिए मूल्यह्रास प्रभार		-		111.71	116.93	13.37	778.96	35.36	838.03	30.56	101.34	32.22	313.74	2,372.22
हानि														
निपटान/समायोजन	-	-	-	121.52	-	-	33.34	8.98	46.58	6.20	311.88	29.08	-	557.57
31 मार्च 2020 को	**-**	**-**	**-**	**791.96**	**610.45**	**69.80**	**3,456.64**	**360.06**	**6,840.44**	**335.98**	**1,187.95**	**411.91**	**3,720.22**	**17,785.41**
शुद्ध आगे बढ़ी कीमत														
31 मार्च 2020 को	**-**	**876.61**	**-**	**956.34**	**3,681.53**	**122.12**	**5,706.62**	**220.63**	**1,771.17**	**173.50**	**354.94**	**239.41**	**1,482.24**	**15,585.09**
31 मार्च 2019 को	1,620.01	860.57	722.95	949.26	1,945.17	125.45	3,412.64	203.31	2,401.61	180.84	345.99	212.71	1,724.41	14,704.91
31 मार्च 2018 को	1,502.21	860.57	752.94	452.41	2,045.34	135.01	4,005.21	233.74	2,875.62	198.97	298.53	182.23	2,021.58	15,564.37

नोट : 3.1 कम्पनी ने वित्त वर्ष 2009-10 के दौरान एक पैन इण्डिया लग्ज़री पर्यटन गाड़ी को अधिग्रहण किया जिसका कुल लागत 5,046.57 लाख रू. थी। पर्यटन मंत्रालय ने 1,237 लाख रूप की सब्सिडी दी जिसे आस्थगित अनुदान में मान्यता दी गई और मूल्यह्रास के अनुपात को किश्तों में चुकता किया गया।

नोट सं. – 4 – पूंजीगत कार्य प्रगति पर

राशि (लाख रू. में)

विवरण	रेल नीर संयंत्र, विजयवाडा (आ.प्र.)	रेल नीर संयंत्र संक्रेल (महाराष्ट्र)	रेल नीर संयंत्र, भूसावल	रेल नीर संयंत्र, मसूरी/हापुड़	रेल नीर संयंत्र, सनद	रेल नीर संयंत्र, मंडीदीप	रेल नीर संयंत्र–ऊना (हि.प्र.)	रेल नीर संयंत्र जबलपुर (एमपी)	रेल नीर संयंत्र जागी रोड (गुवाहटी) आसाम	रेल नीर संयंत्र, नागपुर (महाराष्ट्र)	बजट होटल (मेघालय होटल)	अन्य	कुल
1 अप्रैल 2018 को अथशेष	**56.00**	**197.77**	-	**282.84**	-	**176.27**	-	-	-	-	-	**52.38**	**765.26**
जोड़ (अनुवर्ती व्यय)		383.99	130.14	598.18	671.92	547.61	42.00	284.03	488.51	14.50	-	176.43	3,337.30
समायोजन	56.00											8.85	64.85
1 मार्च 2019 को अथशेष	-	**581.76**	**130.14**	**881.02**	**671.92**	**723.88**	**42.00**	**284.03**	**488.51**	**14.50**	-	**219.96**	**4,037.71**
जोड़ (अनुवर्ती व्यय)	-	289.93	144.47	19.83	91.03	39.46	95.22	371.91	229.94		337.29	824.73	2,443.81
समायोजन	-	871.69	-	900.85	762.95	763.34		655.94	718.45	14.50		173.02	4,860.74
31 मार्च 2020 को अथशेष	-	-	**274.61**	-	-	-	**137.22**	-	-	-	**337.29**	**871.67**	**1,620.79**

नोट :– 4.1

(i) रेल नीर संयंत्रों के अलावा रेलवे भूमि पर स्थित परिसरों में किए गए सिविल कार्य के व्यय को लीज़ में सुधार के रूप में माना गया है और इसमें 10 साल की अवधि में मूल्यह्रास हुआ है।

(ii) रेलवे की भूमि पर 30 वर्ष की अवधि के लिए आवासीय फ्लैटों का निर्माण लीज़ पर किया गया है और उसी अवधि में मूल्यह्रास हुआ है।

नोट :– 4.2

आईआरसीटीसी ने नांगलोई, दानापुर, पालूर और अम्बरनाथ में रेल नीर संयंत्रों की स्थापना के लिए रेलवे से भूमि लीज पर ली है, जिसकी लीज़ अवधि रेलवे के प्राधिकारियों के द्वारा तय नहीं की गई। रेलवे की नीति के अनुसार लीज़ की अधिकतम समय सीमा 35 वर्ष तक हो सकती है जो कि आगे 35 वर्ष के लिए नवीकरणीय होगी। नांगलोई, दानापुर, पालूर और अम्बरनाथ में रेल नीर संयंत्रों की बिल्डिंगों का मूल्यह्रास को सीधे रूप में वित्तीय पॉलिसी का निरंतर पालन किया है। आईआरसीटीसी ने रेलवे द्वारा प्रदान की गई लीज़ की अधिकतम समयसीमा की पुष्टि के लिए रेलवे को लिखा है जिसके उत्तर की प्रतीक्षा है।

नोट :– 5 – सम्पत्ति निवेश

राशि (लाख रू. में)

विवरण	गुरूग्राम में भूमि	गुरूग्राम में बिल्डिंग	कुल
01 अप्रैल 2018 को अथशेष	464.66	2,296.90	2,761.56
वर्ष के दौरान जोड़ँ/समायोजन	-	29.15	29.15
वर्ष के दौरान निपटान/समायोजन	-	-	-
31 मार्च 2019 को इतिशेष	**464.66**	**2,326.05**	**2,790.71**
वर्ष के दौरान जोड़/समायोजन	-	10.26	10.26
वर्ष के दौरान निपटान/समायोजन	-	-	-
31 मार्च 2020 को इतिशेष	**464.66**	**2,336.31**	**2,800.97**
परिशोधन और हानि			
01 अप्रैल 2018 को इतिशेष	-	-	-
वर्ष के दौरान परिशोधन	-	25.12	25.12
वर्ष के दौरान निपटान/समायोजन	-	-	-
31 मार्च 2019 को इतिशेष	**-**	**25.12**	**25.12**
वर्ष के दौरान परिशोधन	-	37.03	37.03
वर्ष के दौरान निपटान/समायोजन	-	-	-
31 मार्च 2020 को इतिशेष	**-**	**62.15**	**62.15**
शुद्ध आगे बढ़ाई वेल्यू			
31 मार्च 2020 को	**464.66**	**2,274.16**	**2,738.82**
31 मार्च 2019 को	**464.66**	**2,300.93**	**2,765.59**
01 अप्रैल 2018 को	**464.66**	**2,296.90**	**2,761.56**

नोट : 5.1 31 मार्च, 2020 को निवेश संपत्ति का उचित मूल्य 7696.50 लाख रुपये है, जो एक मौजूदा बाजार दरों को अपनाने के द्वारा मूल्यवान भूमि और भवन विधि के आधार पर पंजीद्धत है।

5.2 वर्ष के दौरान निवेश सम्पत्ति पर किए गए परिचालन व्यय का नोट 33 में प्रकटन किया गया है।

5.3 अन्य प्रकटन

राशि (लाख रू. में)

विवरण	समाप्त वर्ष 31 मार्च 2020 के लिए	समाप्त वर्ष 31 मार्च 2019 के लिए
लाभ और हानि के लिए व्यय की गई विवरणों के निवेश सम्पत्तियों से प्राप्त राशि		
किराए से आय	76.13	-
किराए से प्राप्त आय जो परिसम्पत्ति प्रत्यक्ष परिचालन खर्च	36.03	-
सम्पत्ति का प्रत्यक्ष परिचालन खर्च जिससे किराए से आय प्राप्त नहीं हुई	-	-
मूल्यह्रास से पहले सम्पत्ति के निवेश से प्राप्त हुई आय	40.10	-
परिसम्पत्तियों के निवेश से पूर्व मूल्यहास प्रभार, मूल्यह्रास एवं परिशोधन से आय	37.03	25.12
निवेश सम्पत्तियों से आय (शुद्ध)	**3.07**	**-25.12**

नोट :– 5क – अमूर्त परिसम्पत्तियां

राशि (लाख रू. में)

विवरण	सॉफटवेयर	लाइसेन्स	कुल
01 अप्रैल 2018 को अथशेष	2,827.41	1,374.36	4,201.77
वर्ष के दौरान जोड़	446.37	70.71	517.08
वर्ष के दौरान निपटान/समायोजन	-	-	-
31 मार्च 2019 को इतिशेष	**3,273.78**	**1,445.07**	**4,718.85**
वर्ष के दौरान जोड़	6.20	-	6.20
वर्ष के दौरान /निपटान समायोजन	-	-	-
31 मार्च 2020 को इतिशेष	**3,279.98**	**1,445.07**	**4,725.05**

नोट :– 5क – अमूर्त परिसम्पत्तियां (जारी...)

राशि (लाख रू. में)

विवरण	सॉफ्टवेयर	लाइसेन्स	कुल
परिशोधन और हानि			
01 अप्रैल 2018 को अथशेष	**2,188.95**	**1,356.41**	**3,545.37**
वर्ष के दौरान परिशोधन	407.36	11.31	418.67
वर्ष के दौरान निपटान/समायोजन	-	-	-
31 मार्च 2019 को इतिशेष	**2,596.32**	**1,367.72**	**3,964.05**
वर्ष के दौरान परिशोधन	298.87	28.07	326.94
वर्ष के दौरान निपटान/समायोजन	-	-	-
31 मार्च 2020 को इतिशेष	**2,895.20**	**1,395.79**	**4,291.00**
शुद्ध आगे बढ़ाई वेल्यू			
31 मार्च 2020 को	**384.77**	**49.28**	**434.05**
31 मार्च 2019 को	**677.45**	**77.35**	**754.80**
31 मार्च 2018 को	**638.45**	**17.95**	**656.39**

नोट :– 5ख – सम्पत्ति के प्रयोग का अधिकार

राशि (लाख रू. में)

विवरण	भूमि	भवन	वाहन	कुल
सकल ब्लॉक				
01 अप्रैल 2019 को अथशेष	-	-	-	-
भालेमा–116 के कारण पुनवर्गीकृत	1,631.58	951.87	-	2,583.45
वर्ष के दौरान परिशोधन	2,128.94	2,756.03	3,626.87	8,511.84
वर्ष के दौरान निपटान/समायोजन	16.04	-	-	16.04
01 अप्रैल 2020 को इतिशेष	**3,744.48**	**3,707.90**	**3,626.87**	**11,079.25**
परिशोधन और हानि				
01 अप्रैल 2019 को अथशेष	-	-	-	-
भालेमा–116 के कारण पुनवर्गीकृत	11.57	228.92	-	240.49
वर्ष के दौरान मूल्यह्रास	180.95	522.43	554.25	1,257.63
वर्ष के दौरान निपटान/समायोजन	-	-	-	-
01 अप्रैल 2020 को इतिशेष	**192.52**	**751.35**	**554.25**	**1,498.12**
शुद्ध बुक वेल्यू				
31 मार्च 2020 को	**3,551.96**	**2,956.55**	**3,072.62**	**9,581.13**
01 अप्रैल 2019 को	-	-	-	-

नोट :– 6 – वित्तीय परिसम्पत्तियां – अप्रचलित

नोट :– 6.1 – अप्रचलित निवेश

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
क. संयुक्त उद्यम के इक्विटी उपकरणों पर निवेश		
रॉयल इण्डियन रेल टूअर्स लि. के प्रत्येक 10/- रू. 25,00,000 इक्विटी शेयर	250.00	250.00
(31 मार्च 2019 को 25,00,000 10/- रू. प्रत्येक इक्विटी शेयर)		
घटाएं : निवेश के मूल्य में हानि	(250.00)	(250.00)
ख. अन्य निवेश		
एनएससी 8वें इश्यू पर निवेश	0.20	0.20
जोड़ें : उपार्जित ब्याज	0.12	0.12
कुल निवेश	**0.32**	**0.32**

नोट :– 6.1 क – कुल अप्रचलित निवेश

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
बिना निवेश वाले निवेश की कुल राशि	250.00	250.00
निवेश के मूल्य में हानि की कुल राशि	(250.00)	(250.00)
निवेश का कुल उचित मूलय	-	-

नोट सं. 37.3, 44.1 एवं 45 देखें

नोट :– 6.2 – ऋण

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
सुरक्षित, समझी गई वस्तुए		
क) प्रतिभूति जमा	18.14	239.17
कुल	**18.14**	**239.17**

नोट: – 6.3 – अन्य अप्रचलित वित्तीय परिसम्पत्तियां

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
परिपक्वता के लिए 12 महीने से अधिक सावधि जमा जो मार्जिन मुद्रा या उधार प्रतिभूति गारंटी या अन्य जिम्मेदारी और बैंक गारंटी के लिए मार्जिन मनी ली गई	8.06	8.06
कुल	**8.06**	**8.06**

नोट :– 7 – आस्थगित कर

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
क. आस्थगित कर देयताएं		
सम्पत्ति, संयंत्र और उपकरण	515.88	777.38
आस्थगित कर देयताओं का योग	515.88	777.38
ख. आस्थगित कर परिसम्पत्तियां		
कर्मचारी लाभ	2,013.42	2,093.65
सम्पत्ति, संयंत्र और उपकरण	-	-
संदिग्ध कर्ज	2,102.97	2,979.54
संवैधानिक देयताएं (धारा 43बी के अन्तर्गत)	2,725.67	3,788.83
निवेश	62.93	87.36
लीज देयताएं (आर ओ यू का शुद्ध)	123.42	-
आस्थगित कर	59.92	-
आस्थगित कर परिसम्पत्तियों का योग	**7,088.33**	**8,949.38**
शुद्ध आस्थगित कर परिसम्पतियों	**6,572.45**	**8,171.99**

आस्थगित कर परिसम्पत्तियों/(देयताओं) का संचलन

राशि (लाख रू. में)

विवरण	सम्पत्ति, संयंत्र और उपकरण	कर्मचारी लाभ	संदिग्ध ऋण	संवैधानिक देयताएं (धारा 43बी के अन्तर्गत)	निवेश	लीज देयताएं (आरओयू का शुद्ध)	आस्थगित राजस्व	कुल
1 अप्रैल 2018 को अथशेष	**(1,011.01)**	**2,136.88**	**1,354.71**	**3,795.17**	**86.52**	**-**	**-**	**6,362.27**
वर्ष 2018-19 के दौराना प्रभारित/(जमा)								
लाभ एवं हानि के लिए	233.63	(29.26)	1,624.83	(6.34)	0.84	-	-	1,823.70
अन्य व्यापक आय के लिए	-	(13.97)	-	-	-	-	-	(13.97)
31 मार्च 2019 को इतिशेष	**(777.38)**	**2,093.65**	**2,979.54**	**3,788.83**	**87.36**	**-**	**-**	**8,172.00**
वर्ष 2019-20 के दौरान प्रभारित/(जमा)								
लाभ एवं हानि के लिए	261.50	(204.41)	(876.57)	(1,063.16)	(24.44)	123.42	59.92	(1,723.73)
अन्य व्यापक आय के लिए	-	124.18	-	-	-	-	-	124.18
31 मार्च 2020 को इतिशेष	**(515.88)**	**2,013.42**	**2,102.97**	**2,725.67**	**62.93**	**123.42**	**59.92**	**6,572.45**

नोट :– 8 – अन्य अप्रचलित परिसम्पत्तियां

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
क. पूंजीगत अग्रिम		
फ्लैट निर्माण और भूमि के लिए भारतीय रेल को अग्रिम पूंजी	211.43	211.43
फ्लैट निर्माण और भूमि के लिए रेल विकास निगम लिमिटेड को अग्रिम पूंजी	780.00	780.00
फ्लैट निर्माण और भूमि के लिए एयर इण्डिया को अग्रिम पूंजी	653.00	653.00
भुवनेश्वर में बजट होटल की भूमि के लिए अग्रिम पूंजी	61.48	61.48
डीडीए को फ्लैट की खरीद के लिए अग्रिम पूंजी	450.00	-
ख. अन्य		
सरकारी प्राधिकारियों के पास जमा	467.42	574.72
प्रतिभूति जमा पर उचित मूल्य समायोजन*	2.47	6.57
कुल	**2,625.80**	**2,287.20**

* यह प्रारंभिक मान्यता और व्यय की गई वित्तीय परिसम्पत्तियों के उचित मूल्य के बीच अंतर के एक हिस्से का प्रतिनिधित्व करता है।

नोट :– 9 – सूची

(जैसा कि लिया गया, मूल्य और प्रबंधन द्वारा प्रमाणित)

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
कच्चा माल	447.86	329.99
कार्य प्रगति पर	30.22	64.55
तैयार माल	481.81	377.53
व्यापार माल – पैक्ड (पीडी) मदें	16.41	16.80
लागत के निचले स्तर पर कुल सूची और शुद्ध वसूली मूल्य	**976.30**	**788.87**

नोट :– 10 – वित्तीय परिसम्पत्तियां

नोट :– 10.1 – व्यापार प्राप्तियां

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
असुरक्षित		
उचित समझा – असुरक्षित (अग्रिम का शुद्ध)	76,420.46	56,224.60
व्यापार प्राप्तियां जिसमें क्रेडिट जोखिम में उल्लेखनीय वृद्धि हुई है।	4,155.45	4,947.11
व्यापार प्राप्तियां क्रेडिट असामान्य	6,644.45	6,024.33
घटाए: अशोध्य एवं संदिग्ध ऋण के लिए प्रावधान	(8,279.10)	(8,450.64)
कुल व्यापार प्राप्तियां	**78,941.26**	**58,745.40**

नोट :– 10.2 – नकद और नकद समकक्ष

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
नकदी हस्ते	8.31	33.88
चेक–ड्राफ्ट हस्ते	-	41.07
बैक में अधिशेष		
– चालू खाते में	58,139.07	43,772.73
– फ्लेक्सी चालू खाते में	1,592.03	2,159.27
कुल	**59,739.41**	**46,006.95**

नोट :– 10.3 – नकद और नकद के समकक्ष के अतिरिक्त बैंक अधिशेष

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
अनुसूचित बैंक के साथ प्रतिबंधित शेष		
अदत्त लाभांश खाते	8.30	-
3 महीने से अधिक की मूल परिपक्वता के साथ जमा लेकिन 12 महीने से कम संदर्भ नोट संख्या 53)	69,741.23	67,842.74
बैंक गारंटी के लिए मार्जिन मनी	153.85	153.86
कुल	**69,903.38**	**67,996.60**

नोट :– 10.4 – ऋण

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
असुरक्षित, समझी गई वस्तु		
प्रतिभूति जमा	1188.91	835.15
कुल	**1,188.91**	**835.15**

नोट :– 10.5 – अन्य चालू वित्तीय परिसम्पत्तियां

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
प्रोद्भुत ब्याज परंतु सावधि और फिक्स जमाओं पर देय नहीं	1,823.92	3,109.65
अन्य अग्रिम एवं प्राप्तियां	12,974.91	372.88
कुल	**14,798.83**	**3,482.53**

नोट :– 11 – अन्य प्रचलित कर परिसम्पत्तियां

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
आयकर वापसी	1,157.72	1,008.46
आयकर के लिए प्रावधान (टीडीएस एवं आयकर 19871.97 लाख रू का अग्रिम कर का शुद्ध)	3,044.42	-
कुल	**4,202.15**	**1,008.46**

नोट :– 12 – अन्य प्रचलित परिसम्पत्तियां

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
अन्य अग्रिम पूंजीगत अग्रिम की तुलना में	3,117.99	2,998.08
घटाएं : संदिग्ध अग्रिम के लिए प्रावधान	(75.98)	(75.98)
सरकारी प्राधिकारियों के पास अथशेष	3,411.25	3,722.36
रेलवे के पास जमा अन्य	48,331.01	39,354.67
अन्य		
प्रदत्त व्यय	1,259.50	1,572.75
प्रतिभूति जमा पर उचित मूल्य समायोजन*	5.17	18.06
कुल	**56,048.94**	**47,589.94**

* यह प्रारंभिक मान्यता और व्यय की गई वित्तीय परिसम्पत्तियों के उचित मूल्य के बीच अंतर के एक हिस्से का प्रतिनिधित्व करता है।

नोट :– 13 – इक्विटी शेयर पूंजी

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
प्राधिकृत शेयर पूंजी		
प्रत्येक 10 रू. मूल्य के 25,00,00,000 इक्विटी शेयर	25,000.00	25,000.00
(31 मार्च 2019 प्रत्येक 10 रू. की दर से 25,00,00,000 शेयर)	25,000.00	25,000.00
जारी/अंशदायी और प्रदत्त पूंजी		
प्रत्येक 10 रू. मूल्य के 16,00,00,000 इक्विटी शेयर	16,000.00	16,000.00
(31 मार्च 2019 एवं प्रत्येक 10 रू. की दर से 16,00,00,000 शेयर)		
	16,000.00	**16,000.00**

नोट :– 13.1 – इक्विटी शेयरों की संख्या और शेयरपूंजी का समाधान

विवरण	31 मार्च 2020 को		31 मार्च 2019 को	
	शेयरों की सं. लाखों में	राशि (लाख रू. में)	शेयरों की सं. लाखों में	राशि (लाख रू. में)
जारी सब्सक्राइब और प्रदत्त इक्विटी पूंजी वर्ष के प्रारंभ में बकाया	1,600.00	16,000.00	400.00	4,000.00
जोड़ें : वर्ष के दौरान जारी किए गए शेयर (बोनस)	-	-	1,200.00	12,000.00
जारी सब्सक्राइब और प्रदत्त इक्विटी पूंजी वर्ष के प्रारंभ में बकाया	**1,600.00**	**16,000.00**	**1,600.00**	**16,000.00**

नोट :– 13.2 – शेयरों से संबंधित अधिकार, अधिमान एवं प्रतिबंध

कम्पनी के पास एक श्रेणी का इक्विटी शेयर है जिसका अंकित मूल्य 10 रू. प्रतिशेयर है। प्रत्येक शेयरधारक को प्रतिशेयर के बदले एक मतदान का अधिकार है। अंतरिम लाभांश को छोड़कर, बोर्ड के निदेशकों द्वारा प्रस्तावित लाभांश पर अनुमोदन आगामी आम सभा की बैठक में लिया जाना है। कंपनी के पास कोई वरीयता शेयर नहीं हैं, अत: लिक्विडीटेशन की स्थिति में, इक्विटी शेयर धाराकों को कंपनी की शेष परिसंपत्ति को प्राप्त करने की पात्रता है।

नोट :– 13.3 – कम्पनी में संकलित शेयर के 5 प्रतिशत से अधिक के हिस्से के शेयर रखने वाले शेयर धारकों का विवरण

विवरण	31 मार्च 2020 को		31 मार्च 2019 को	
	शेयरों की सं. लाखों में	होल्डिंग का %	शेयरों की सं. लाखों में	होल्डिंग का %
इक्विटी शेयर				
रेल मंत्रालय, भारत सरकार एवं इसके नामित	1,398.40	87.40%	1,600.00	100%
कुल	1,398.40	87.40%	1,600.00	100%

नोट :– 13.4 – पांच वर्षों की अवधि के दौरान पूरी तरह से बोनस के माध्यम से भुगतान के रूप में जारी इक्विटी शेयरों की कुल संख्या

विवरण	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2018 को	31 मार्च 2017 को	31 मार्च 2016 को
	सख्या लाखों में है	सख्या लाखों में है	सख्या लाखों में है	सख्या लाखों में है	सख्या लाखों में है
बोनस के रूप में जारी किए गए इक्विटी शेयर	-	1,200.00	-	200.00	-
कुल	-	1,200.00	-	200.00	-

नोट :– 14 – अन्य इक्विटी

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
सामान्य आरक्षित	48,991.70	45,491.70
प्रतिधारित आय	67,790.06	45,610.23
कुल	1,16,781.76	91,101.93

नोट :– 14.1 – सामान्य आरक्षित

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
अथशेष	45,491.70	41,991.70
जोड़ें : प्रतिधारित आय से अन्तरण	3,500.00	3,500.00
इतिशेष	48,991.70	45,491.70

नोट :– 14.2 – प्रतिधारित आय

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
अथशेष	45,610.23	48,545.16
जोड़ें: पूर्व अवधि समायोजन प्रभाव के कारण	-	136.64
घटाएं: भारतीय मानक लेखा मानक - 115	-	(514.24)
जोड़ें: लाभ एवं हानि के विवरण के अन्तरण के दौरान लाभ एवं हानि	52,857.13	30,856.39
आयकर के परिभाषित लाभ दायित्व शुद्ध के पुनर्मूल्यांकन से उत्पन्न होने वाली अन्य व्यापक आय के कारण प्रभाव	(369.18)	26.01
इक्विटी शेयरों पर लाभांश का भुगतान	(22,237.20)	(14,880.92)
इक्विटी शेयरों पर लाभांश कर का भुगतान	(4,570.92)	(3,058.82)
सामान्य आरक्षित को अन्तरण	(3,500.00)	(3,500.00)
	67,790.06	57,610.23
घटाएं: जारी बोनस शेयर	-	12,000.00
इतिशेष	67,790.06	45,610.23

प्रस्तावित और वितरित किय गया

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
इक्विटी शेयरों पर घोषित और भुगतान किया गया नकद लाभांश		
अंतिम लाभांश : 3.90 रू. वर्ष के दौरान प्रति शेयर (31 मार्च 2019 में 5.55 प्रति शेयर)	6,237.20	8,880.92
वर्ष के दौरान चुकाया गया अंतरिम लाभांश 10.00 प्रति शेयर (31 मार्च, 2019 3.75 रू. प्रति शेयर)	16,000.00	6,000.00
अन्तिम लाभांश पर लाभांश वितरण कर	4,570.92	3,058.82
	26,808.12	**17,939.74**
इक्विटी शेयर पर प्रस्तावित लाभांश*		
31 मार्च 2020 को लाभांश 2.50 रू. प्रति शेयर (31 मार्च 2019 को 3.90 प्रतिशेयर)	4,000.00	6,237.19
प्रस्तावित लाभांश पर लाभांश वितरण कर	-	1,282.07
	4,000.00	**7,519.26**

* इक्विटी शेयरों पर प्रस्तावित लाभांश (लाभांश वितरण कर सहित) शेयरधारकों के द्वारा वार्षिक आम बैठक में अनुमोदन के अधीन है और इसे 31 मार्च 2020 तक उत्तरदायी नहीं माना गया है।

नोट :– 15 – वित्तीय देयताएं – अप्रचलित

नोट :– 15.1 – अन्य

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
प्रतिभूति जमा	2,388.32	1,472.24
लीज देयताएं	5,519.64	-
कुल	**7,907.96**	**1,472.24**

नोट :– 16 – प्रावधान – अप्रचलित

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
कर्मचारी लाभ के लिए प्रावधान		
सेवानिवृत्ति लाभ (संदर्भ नोट 37.1 एवं 40)	4,888.14	4,616.09
कुल	**4,888.14**	**4,616.09**

नोट :– 17 – अन्य अप्रचलित देयताएं

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
आस्थगित अनुदान	216.20	275.54
प्रतिभूति जमा का स्थगित भाग*	560.61	305.47
कुल	**776.81**	**581.01**

* यह आरंभिक मान्यता और व्यय पर वित्तीय देयता के उचित मूल्य के अंतर के बीच परिशोधन के भाग का प्रतिनिधित्व करता है।

नोट :– 18 – वित्तीय देयताएं–प्रचलित

नोट :– 18.1 – व्यापार देय

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
(क) सूक्ष्म उद्यमों और लघु उद्योगों का कुल बकाया	41.50	7.74
(ख) सूक्ष्म उद्यमों और लघु उद्योगों के अलावा लेनदारों का कुल बकाया		
माल हेतु	2,544.74	2,863.33
सेवाओं हेतु (अग्रिम का शुद्ध)*	14,367.56	16,434.07
कुल	16,953.81	19,305.14

* व्यापार के नियमित क्रम के दौरान किए गए अग्रिम भुगतान का शुद्ध है।

एमएसएमई अधिनियम के तहत आवश्यकतानुसार प्रकटीकरण

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
1. मूल राशि और उस पर देय ब्याज, जो किसी भी आपूर्तिकर्ता का बकाया नही है, जैसा कि प्रत्येक लेखा वर्ष के अंत में होता है।		
सूक्ष्म और लघु उद्यमों के कारण मूल राशि	41.50	7.74
उपरोक्त के कारण ब्याज*	-	-
2. एमएसएमई अधिनियम 2006 की धारा 16 के अनुसार खरीदार द्वारा दिए गए ब्याज की राशि, प्रत्येक लेखा वर्ष के दौरान तय दिन से आगे आपूर्तिकर्त्ता को किए गए भुगतान की मात्रा के साथ भुगतान किया गया।	-	-
3. एमएसएमईडी अधिनियम 2006 के अन्तर्गत निर्दिष्ट ब्याज को जोडे. बिना भुगतान करने में देरी की अवधि के लिए देय और देय ब्याज की राशि (जो भुगतान किया गया है वर्ष के दौरान तय दिन से)	-	-
4. प्रत्येक लेखा वर्ष के अंत में अर्जित और शेष बकाया राशि पर ब्याज की राशि	-	-
5. सफल वर्षो में जब तक कि उस तिथि तक ब्याज की बकाया राशि वास्तव में लघु उद्यम को एमएसएमईडी 2006 की धारा 23 के तहत कटौती योग्य व्यय के रूप में देय और देय राशि की भी अधिक राशि भुगतान करने के लिए भुगतान की जाती है।	-	-

नोट :– 18.2 – अन्य वित्तीय देयताएं

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
प्रतिभूति जमा	11,155.09	11,008.62
बयाना राशि जमा	4,272.24	2,469.49
इंटरनेट टिकटिंग के लिए वापसी योग्य	2,380.67	1,733.94
अन्य को देय के लिए – खर्चे का प्रावधान*	54,437.10	41,673.82
अग्रिम लीज़ किराया	1,741.50	1,741.50
अग्रिम धन वापसी योग्य (राज्य तीर्थ)	2,106.21	2,076.35
बकाया लाभांश	8.30	-
लीज देयताएं	2,240.28	-
कुल	78,341.40	60,703.72

* आकस्मिक प्रकृति का प्रावधान शामिल है।

नोट :– 19 – अन्य प्रचलित देयताएं

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
क) अनुबंध देयता		
असमाप्त छूट शुल्क	151.92	657.25
असमाप्त लाइसेन्स शुल्क	15,474.40	11,313.73
असमाप्त उपभोक्ता प्रभार	-	39.60
अग्रिम प्राप्त	4,759.66	7,140.02
	20,385.98	**19,150.60**
ख) अन्य		
रॉलिंग जमा	43,455.32	25,886.51
वैट के लिए प्रावधान (सेवा कर का शुद्ध) (संदर्भ नोट :- 37.4)	8,251.01	8,251.01
देय कर (वैधानिक देयताएं)	2,578.03	2,591.56
प्रतिभूति जमा का आस्थगित भाग*	132.25	115.77
वैधानिक बकाया	5,375.94	5,623.84
आस्थगित अनुदान	44.28	96.36
कुल	**80,222.81**	**61,715.65**

* यह आरंभिक मान्यता और व्यय पर वित्तीय देयता के उचित मूल्य के अंतर के बीच परिशोधन के भाग का प्रतिनिधित्व करता है।

नोट :– 20 – चालू प्रावधान

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
कर्मचारी लाभ के लिए प्रावधान (संदर्भ नोट :-37.1 एंव 40)	3,111.14	1,375.34
कुल	**3,111.14**	**1,375.34**

नोट :– 21 – प्रचलित कर देयताएं

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
आयकर के लिए प्रावधान (शुद्ध अग्रिमकर और टीडीएस)	-	2,544.79
आयकर के लिए प्रावधान (शुद्ध अग्रिमकर और टीडीएस)	**-**	**2,544.79**

नोट :– 22 – परिचालन से राजस्व

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए		31 मार्च 2019 को समाप्त वर्ष के लिए	
क. उत्पादों की बिक्री				
रेलनीर (पैक किया हुआ पीने का पानी)	21,834.17		17,202.28	
खानपान				
– फूड एंड बेवरेज की बिक्री	2,459.54		2,965.59	
गैर–रेलवे व्यवसाय				
– खानपान से आय	698.81		552.52	
– अन्य सेवाओं से आय	-		13.00	
	24,992.52		**20,733.39**	
कुल–उत्पादों की बिक्री		**24,992.52**		**20,733.39**

नोट :– 22 – परिचालन से राजस्व (जारी...)

राशि (लाख रू. में)

विवरण		31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए		31 मार्च 2019 को समाप्त वर्ष के लिए	
ख. सेवा की बिक्री					
i) इंटरनेट टिकटिंग					
अर्जित सेवा प्रभार – भारतीय रेलवे टिकट		13.97		5.85	
सुविधा शुल्क		34,964.13		-	
कॉल सेन्टर – लाइसेन्स शुल्क से आय		29.73		21.17	
प्रचार से प्राप्त आय/एसबीआई को-ब्रैन्डिड एवं लॉयल्टी कार्ड्स		13,412.56		9,901.08	
आईएटीए/आरटीएसए/इंटरनेट कैफे इत्यादि से प्राप्त आय		10,333.39		4,399.09	
सेवा प्रभार के लिए प्रतिपूर्ति		3,226.67		8,800.00	
	(क)	61,980.45		23,127.19	
ii) लाइसेन्स खानपान सेवाएं से आय					
प्रदान की गई व्यापक सेवाओं ओर खानपान से आय		51,159.84		51613.15	
राजधानी/शताब्दी/प्रीमियम गाड़ियों में ऑनबोर्ड खानपान एवं अन्य सेवाएं					
कंसेशन शुल्क, लाइसेन्स शुल्क इत्यादि से आय					
कंसेशन शुल्क से आय		3,290.32		2618.12	
लाइसेन्स शुल्क से आय		39,815.64		38126.36	
उपभोक्ता प्रभार से आय-फूड प्लाजा		28.25		51.50	
लाइसेन्स शुल्क से आय-फूड प्लाजा		6,961.27		6486.16	
	(ख)	1,01,255.33		98,895.29	
iii) पर्यटन					
यात्रा एवं पर्यटन परिचालन		23,872.92		18,713.62	
राज्य तीर्थ से आय		9,459.38		19,457.49	
उपभोक्ता प्रभार से आय-रेल यात्री निवास		137.68		141.03	
लाइसेन्स शुल्क से आय-रेल यात्री निवास		314.38		389.96	
महाराजा एक्सप्रेस – राजस्व		5,162.35		5,382.75	
	(ग)	38,946.71		44,084.85	
iv) रेलनीर					
लाइसेन्स शुल्क – रेल नीर		342.70		105.17	
	(घ)	342.70		105.17	
कुल सेवाओं की बिक्री	(क+ख+ग)		2,02,525.19		1,66,212.49
अन्य परिचालन आय					
स्क्रैप बिक्री- रेल नीर		29.76		40.62	
स्क्रैप बिक्री-विभागीय खानपान		0.92		12.83	
स्क्रैप बिक्री-गैर रेलवे खानपान		-		0.89	
		30.68		54.34	
			30.68		54.34
परिचालन से राजस्व (सकल)			2,27,548.39		1,87,000.22

नोट :– 23 – अन्य आय

राशि (लाख रू. में)

विवरण		31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए		31 मार्च 2019 को समाप्त वर्ष के लिए	
ब्याज आय					
एफडीआर एवं टीडीआर (सकल) पर ब्याज से आय		4,931.86		5,097.71	
ब्याज आय – अन्य		15.67		107.29	
मुचुअल फंड से लाभांश आय		389.74		637.28	
	(क)	**5,337.28**		**5,842.28**	
अन्य गैर – परिचालनिक आय					
काऊन्टरमेंन्डिंग प्रभार एवं जमा प्रतिभूति जब्त		64.99		29.10	
संविदाओं को जब्त करने पर अर्जित आय		5.86		13.43	
निविदा फॉर्म की बिक्री		2.68		3.11	
विदेशी मुद्रा के उतार–चढाव से आय		0.01		-	
पूंजी अनुदान की ऋण मुक्ति		111.42		96.36	
आस्थगित प्रतिभूति के परिशोधन से प्राप्त आय – देयता		267.33		160.48	
प्रतिभूति जमा पर छूट हटाने से ब्याज आय		19.47		18.39	
ठेकों पर जुर्माना/दण्ड से प्राप्त आय		1,406.97		1,103.85	
"सर्वड फरोम इण्डिया" के तहत ड्यूटी क्रेडिट लाइसेन्स के अन्तर्गत आय		147.04		98.84	
यात्रा बीमा प्रीमियम की प्रतिपूर्ति		-		1,068.00	
निवेश सम्पत्ति पर किराए से आय		76.13		-	
विविध आय		366.14		459.89	
	(ख)	**2,468.04**		**3,051.45**	
कुल	(क+ख)		7,805.32		8,893.73

नोट :– 24 – उपयोग की गई सामग्री की लागत

राशि (लाख रू. में)

विवरण		31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए		31 मार्च 2019 को समाप्त वर्ष के लिए	
रेल नीर (बोतल बंद पीने का पानी)					
अथशेष स्टॉक		263.46		254.94	
जोडे.: खरीद और खर्च		9,805.89		7,762.28	
		10,069.35		**8,017.22**	
घटाए : इतिशेष स्टॉक		380.76		263.46	
	(क)	**9,688.58**		**7,753.76**	
विभागीय खानपान					
अथशेष स्टॉक		66.52		41.43	
जोड़ें : खरीद और व्यय		1,304.95		1,602.46	
		1,371.46		**1,643.89**	
घटाएं : इतिशेष स्टॉक		67.09		66.52	
	(ख)	**1,304.37**		**1,577.37**	
कुल	(क+ख)		10,992.96		9,331.13

नोट :– 25 – स्टॉक–इन–ट्रेड की खरीद

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए		31 मार्च 2019 को समाप्त वर्ष के लिए	
पैक्ड/तैयार भोजन का पुन: बिक्री के लिए खरीद	2,522.08		2,829.38	
खरीद – गैर – रेलवे खानपान	335.58		265.69	
	2,857.66		**3,095.07**	
कुल		2,857.66		3,095.07

नोट :– 26 – तैयार सामान की वस्तु सूची में बदलाव, कार्यप्रगति और व्यापार के लिए स्टॉक

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए		31 मार्च 2019 को समाप्त वर्ष के लिए	
रेल नीर (बोतलबंद पीने का पानी)				
अथशेष स्टॉक				
तैयार माल	358.97		356.51	
कार्य प्रगति पर	64.55		59.54	
	423.52		**416.05**	
इतिशेष स्टॉक				
तैयार माल	481.81		358.97	
कार्य प्रगति पर	30.22		64.55	
	512.03		**423.52**	
कुल		**(88.51)**		**(7.47)**
विभागीय खानपान				
अथशेष स्टॉक				
तैयार माल	1.40		2.22	
पैक्ड मदें	16.80		17.05	
	18.20		**19.27**	
इतिशेष स्टॉक				
तैयार माल	0.07		1.40	
पैक्ड मदें	1.65		16.80	
	1.72		**18.20**	
		16.48		**1.07**
महाराजा एक्सप्रेस				
अथशेष स्टॉक				
तैयार माल	17.15		8.93	
इतिशेष स्टॉक				
तैयार माल	14.69	2.47	17.15	(8.22)
तैयार माल में (कमी)/वृद्धि		**(69.57)**		**(14.62)**

नोट :– 27 – लाइसेन्सी खानपान सेवाओं का खर्च

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए		31 मार्च 2019 को समाप्त वर्ष के लिए	
प्रदान की गई व्यापक सेवाएं एवं खानपान पर खर्च				
ऑनबोर्ड खानपान एवं अन्य प्रभार – राजधानी एवं शताब्दी/प्रीमीयम गाड़ियां	47,266.41		44867.26	
	47,266.41		**44,867.26**	
कंसेशन शुल्क, लाइसेन्स शुल्क, (रेलवे का शेयर) इत्यादि खर्च				
कंसेशन शुल्क	1,316.13		1041.82	
लाइसेन्स शुल्क	15,892.99		14036.00	
उपभोक्ता प्रभार – फूड प्लाजा	11.30		20.60	
लाइसेन्स शुल्क –फूड प्लाजा	2,784.51		2637.87	
रेलवे भूमि का लाइसेन्स शुल्क – फूड प्लाजा	7.54		22.40	
	20,012.47		**17,758.69**	
		67,278.88		**62,625.95**

नोट :– 28 – पर्यटन पर खर्च

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए		31 मार्च 2019 को समाप्त वर्ष के लिए	
यात्रा एवं पर्यटन खर्च	17,301.34		13021.69	
राज्य तीर्थ के व्यय	7,488.87		13772.03	
लाइसेन्स शुल्क – रेल यात्री निवास	125.75		155.99	
उपभोक्ता प्रभार – रेल यात्री निवास	55.07		56.41	
रेलवे भूमि का लाइसेन्स शुल्क का भुगतान–रेल यात्री निवास	0.04		0.04	
मरम्मत एवं अन्य प्रभार	469.81		284.95	
महाराजा एक्सप्रेस के खर्च	3,300.01		3427.65	
	28,740.89		**30,718.76**	
		28,740.89		**30,718.76**

नोट :– 29 – विनिर्माण एवं प्रत्यक्ष कर

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए		31 मार्च 2019 को समाप्त वर्ष के लिए	
रेल नीर (बोतलबंद पीने का पानी)				
– प्रचालन एवं रखरखव प्रभार	1,486.49		1,414.47	
– लाइसेन्स शुल्क रेलवे भूमि	38.14		222.21	
– विद्युत एवं ईंधन	988.05		983.82	
– रख–रखाव एवं मरम्मत–संयंत्र एवं मशीनरी	22.79		25.43	
– रख–रखाव एवं मरम्मत–अन्य	31.13		101.69	
– अन्य प्रत्यक्ष खर्च	-		11.80	
(क)	**2,566.60**		**2,759.42**	
खानपान				
–आगत लदान और उतरान भाड़ा –खानपान	19.15		116.02	
– भोजन निरीक्षण खर्च	90.71		52.06	
– ईंधन	127.43		112.71	
– अन्य प्रत्यक्ष खर्च	1,765.55		821.08	
(ख)	**2,002.84**		**1,101.87**	
इंटरनेट टिकटिंग				
– रख–रखाव एवं अन्य प्रभार	2,434.43		2,516.52	
– रद्दीकरण प्रभार	14.02		21.29	
– रेलवे शेयर	99.49		2.93	
– इंटरनेट उपयोग प्रभार	75.84		95.63	
– कमीशन पर भुगतान	2,096.95		-	
– मैसेजों पर खर्च	320.64		286.43	
(ग)	**5,041.37**		**2,922.80**	
कुल (क+ख+ग)		**9,610.81**		**6,784.09**

नोट :– 30 – कर्मचारी हित खर्च

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए		31 मार्च 2019 को समाप्त वर्ष के लिए	
कर्मचारी हित खर्च				
वेतन, मजदूरी एवं बोनस	20,660.69		16,735.35	
भविष्य निधि छुट्टी नकदीकरण एवं अन्य निधियों में अंशदान	3,036.39		2,203.61	
उपादान	560.22		463.52	
कर्मचारी कल्याण खर्च	143.73		103.32	
	24,401.03		**19,505.80**	
		24,401.03		**19,505.80**

नोट :– 31 – वित्तीय लागत

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए		31 मार्च 2019 को समाप्त वर्ष के लिए	
ब्याज खर्च	-		0.23	
प्रतिभूति जमा पर छूट हटने से	199.73		234.63	
लीज देयता पर ब्याज खर्च	527.65		-	
	727.38		**234.86**	
		727.38		**234.86**

नोट :– 32 – मूल्सह्रास एवं ऋणमुक्ति लागत

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए		31 मार्च 2019 को समाप्त वर्ष के लिए	
मूर्त परिसंपत्तियों का मूल्यह्रास (संदर्भ नोट-3 एवं 5)	2,457.26		2,445.29	
अमूर्त परिसंपत्तियों का परिशोधन (संदर्भ नोट-5ए)	326.94		418.67	
उपयोग के अधिकार पर मूल्यह्रास (संदर्भ नोट -5ख)	1,209.63		-	
	3,993.83		**2,863.96**	
		3,993.83		**2,863.96**

नोट :– 33 – अन्य निवेश

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2019 को समाप्त वर्ष के लिए
विद्युत एवं पानी	319.42	343.90
कार्यालय किराया	615.42	1,240.69
कर्त्तव्य दरें और कर	359.42	34.75
रखरखाव एवं अन्य*	1,236.63	911.56
बीमा	151.45	41.50
यात्रा खर्च	927.05	858.80
वाहन खर्च	206.26	209.92
निदेशक बैठक शुल्क	10.95	14.85
लेखा परीक्षकों को भुगतान (नोट सं. 33.1 देखें)	17.61	11.65
लागत लेखा परीक्षा शुल्क	2.50	2.75
आंतरिक लेखा परीक्षा शुल्क	4.50	7.84

नोट :– 33 – अन्य निवेश (जारी...)

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2019 को समाप्त वर्ष के लिए
सचिवालयनी लेखा परीक्षक रिपोर्ट	0.45	0.30
विधि एवं व्यावसायिक शुल्क	410.92	682.70
सम्प्रेषण खर्च	190.33	180.47
ग्राहक संतुष्ट सर्वे पर खर्च	304.93	285.77
माल जावक एवं सीएफए प्रभार	3,730.75	3,223.17
कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व	767.00	688.30
प्रिटिंग एवं स्टेशनरी	157.40	106.20
डिजीटलीकरण यात्रा व्यय (यात्रा बीमा)	-	927.57
विज्ञापन खर्च	576.71	438.79
व्यवसाय विकास/विपणन व्यय	904.62	932.22
वेन्डर कमिशन	61.44	64.08
सुरक्षा खर्च	264.85	240.79
विदेशी विनिमय उतार चढाव से लाभ	-	7.87
आईपीओ खर्च	313.32	-
स्थाई परिसम्पत्तियों की बिक्री से घाटा	233.51	14.54
सन्देहजनक ऋणों के लिए भत्ता (प्रावधान में परिवर्तन)	(171.53)	4,612.16
आकस्मिकताओं के लिए प्रावधान (मुकदमेंबाजी)	363.50	
विविध खर्च	436.80	548.90
कुल	**12,396.21**	**16,632.03**

* इसमें निवेश सम्पत्ति पर 36.03 लाख शामिल है।

नोट :– 33.1 – लेखा परीक्षकों को भुगतान का विवरण

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2019 को समाप्त वर्ष के लिए
लेखा परीक्षाकों को लेखा परीक्षक के रूप में भुगतान का विवरण		
ऑडिट शुल्क	8.85	7.70
ऑडिट शुल्क कर	3.16	2.75
अन्य क्षमता में		
सीमित समीक्षा शुल्क	4.42	
कम्पनी के कानूनी मामले	-	-
प्रतिपूर्ति–यात्रा पर खर्च	1.18	1.20
कुल	**17.61**	**11.65**

नोट :– 33.2 – आपवादिक मदें

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2019 को समाप्त वर्ष के लिए
अतिरिक्त बकाया लिखित प्रावधान	111.40	107.12
यात्रा बीमा प्रीमियम की प्रतिपूर्ति*	-	3,632.00
कुल	**111.40**	**3,739.12**

* वित्त वर्ष 16-17 और 17-18 के लिए यात्रा बीमा प्रीमियम रेलवे यात्रियों को बीमा की लागत की प्रतिपूर्ति के लिए रेलवे से प्राप्त दावे का प्रतिनिधित्व करता है।

नोट :– 34 – आयकर खर्च

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2019 को समाप्त वर्ष के लिए
प्रचलित आयकर		
प्रचलित आयकर प्रभार	19,871.97	18,823.35
आस्थगित कर		
चालू वर्ष के संबंध में	1,475.36	(1,823.70)
कुल	**21,347.33**	**16,999.65**

अन्य व्यापक आय में आयकर खर्च

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2019 को समाप्त वर्ष के लिए
आस्थगित कर		
चालू वर्ष के संबंध में	(124.18)	13.97
	(124.18)	**13.97**

कर व्यय और लेखा लाभ के बीच समाधान

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2019 को समाप्त वर्ष के लिए
निरंतर परिचालन से कर पूर्व लेखा लाभ	74,041.66	47,632.62
कर पूर्व लेखा लाभ	**74,041.66**	**47,632.62**
भारत की सांविधिक आय की कर दर 25.17 प्रतिशत (31 मार्च 2019, 34.944 प्रतिशत)	18,636.29	16,644.74
कर योग्य आय की गणना कटौती योग्य नहीं (कर योग्य) में कर योग्य राशि का प्रभाव		
जोड़ें : भारतीय मानक लेखाकरण में आयकर में समायोजन की अनुमति नहीं है	(189.32)	230.21
देरी से कर जमा कराने पर ब्याज का भुगतान	22.17	46.11
मदों पर असर जिनमें आयकर के अन्तर्गत अनुमति नहीं थी	3.32	
सीएसआर व्यय	193.05	240.52
पूर्व अवधि की व्यय एवं खर्च	253.15	-
एमएसएमई पर ब्याज	-	-
भत्तों पर कर	6.11	-
छूट प्राप्त आय	(66.10)	(171.83)
दरों में बदलाव और अन्य मदों पर असर	2,364.49	23.86
	2,586.87	**368.87**
प्रभावी आयकर दरों पर	**21,223.15**	**17,013.62**
लाभ और हानि के विवरणों पर दिखाए गए आयकर खर्च (सतत् परिचालन से संबंधित)	21,223.15	17,013.62
प्रभावी आयकर दरों पर	**28.66%**	**35.72%**

नोट :– 35 – अन्य व्यापक आय (ओसीआई) के घटक

राशि (लाख रू. में)

विवरण	एफवीटीओसीआई आरक्षित	
	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2019 को समाप्त वर्ष के लिए
निर्धारित लाभ योजना का पुन: मापन (लाभ/हानि)		
– उपादान	(613.18)	29.00
– सेवानिवृत्ति के बाद चिकित्सा लाभ	123.20	-
– छुट्‌टी यात्रा रियायत	(3.38)	10.98
कुल	**(493.36)**	**39.98**
निर्धारित लाभ योजना का पुन: मापन पर कर	124.18	(13.97)
कुल	**124.18**	**(13.97)**

नोट :– 36 – प्रतिशेयर आय (ईपीएस)

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2019 को समाप्त वर्ष के लिए
	(प्रति शेयर)	
मूल ईपीएस		
निरंतर परिचालन से	33.04	19.12
रूके हुए परिचालन से	-	-
ईपीएस डायल्यूटिड		
निरंतर परिचालन से	33.04	19.12
रूके हुए परिचालन से	-	-

36.1 प्रति शेयर मूल आय

प्रति शेयर मूल्य आय की गणना में इस्तेमाल होने वाली इक्विटी शेयर की औसत आय और भारित औसत संख्या और वर्ष के दौरान प्रतिशेयर आय को वर्ष के दौरान बोनस शेयर जारी करने के लिए समायोजन के बाद पुन: पेश किया गया है।

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2019 को समाप्त वर्ष के लिए
कम्पनी के इक्विटी धारकों के मुकाबले लाभ		
निरंतर परिचालन से	52,857.13	30,592.99
रूके हुए परिचालन से	-	-
प्रति शेयर की मूल आय की गणना में प्रयोग की गई आय	**52,857.13**	**30,592.99**
प्रति शेयर मूल्य आय के उद्देश्य से शेयरों की भारित औसत संख्या	1,600.00	1,600.00

36.2 प्रति शेयर कम की गई आय

प्रतिशेयर कम की गई आय की गणना में इस्तेमाल होने वाली इक्विटी शेयर की औसत भारित संख्या

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2019 को समाप्त वर्ष के लिए
कम्पनी के इक्विटी धारकों के मुकाबले लाभ		
निरंतर परिचालन	52,857.13	30,592.99
रूके परिचालन से		
निरंतर परिचालन से प्रतिशेयर कम की गई आय की गणना में इस्तेमाल आय	**52,857.13**	**30,592.99**

नोट :– 36 – प्रतिशेयर आय (ईपीएस) (जारी...)

प्रति इक्विटी शेयर की प्रति शेयर कम की गई आय को औसतन भारित संख्या में समाधान की गणना में इस्तेमाल प्रतिशेयर मूल आय निम्न हैं:

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2019 को समाप्त वर्ष के लिए
प्रतिशेयर मूल संख्या के उद्देश्य के लिए भारित औसत शेयर	1600.00	1600.00
डाईलुशन का प्रभाव	-	-
शेयरों की प्रति शेयर की कमाई के उद्देश्य से शेयरों की भारित औसत संख्या	1600.00	1600.00
प्रतिशेयर डाईल्युटिड आय		

नोट :– 37 – प्रावधन, आकस्मिक देयताए और आकस्मिक परिसम्पत्तियां

नोट :– 37.1 – प्रावधान

भारतीय लेखाकरण मानक 37 के प्रावधान के आकस्मिक देयताएं और आकस्मिक परिसम्पत्तियों के अनुसरण में, 31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए लेखा में किए गए प्रावधान से संबंधित प्रकटीकरण

राशि (लाख रू. में)

विवरण	अशोध्य एवं संदिग्ध ऋणों के लिए प्रावधान		संदिग्ध अग्रिमों के लिए प्रावधान		पेन्शन के लिए प्रावधान		छुट्टी के बदले नकद भुगतान का प्रावधन (सेवानिवृत्त लाभ)		उपादान के लिए प्रावधान (सेवानिवृत्ति लाभ)	
	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
अथ शेष	8,450.63	3,851.97	75.98	62.48	102.53	812.45	194.21	246.88	959.44	684.91
जोड़	109.00	4,598.66	-	13.50	58.87	54.45	1,198.45	390.93	1,173.40	434.53
उपयोग/योगदान	-	-	-	-	-	(764.37)	(412.66)	(443.60)	(250.00)	(160.00)
समायोजन/रिवर्सल	(280.53)	-	-	-	-	-	-	-	-	-
इति शेष	8,279.10	8,450.63	75.98	75.98	161.40	102.53	980.00	194.21	1,882.84	959.44

राशि (लाख रू. में)

विवरण	विकल्प देने वालों के लिए पेन्शन का प्रावधान		सेवानिवृति के बाद चिकित्सा योजना के लिए प्रावधान		अर्द्धवेतन छुट्टी के लिए प्रावधान		छुट्टी यात्रा रियायत के लिए प्रावधान	
	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
अथ शेष	1,506.95	1,588.60	1,245.14	1044.16	1,840.99	1658.12	142.17	139.39
जोड़	-	-	107.21	200.98	701.85	185.25	30.81	15.86
उपयोग/योगदान	-	-	-	-		-	-	-
समायोजन/रिवर्सल	(453.68)	(81.65)	(124.85)	-	(12.85)	(2.38)	(8.70)	(13.08)
इति शेष	1,053.27	1,506.95	1,227.50	1,245.14	2,529.99	1,840.99	164.28	142.17

(i) संदिग्ध ऋणों/अग्रिमों के लिए प्रावधान प्रबंधन के अनुमानों के आधार पर किया जाता है।

(ii) सेवानिवृत लाभ के लिए प्रावधान एक स्वतंत्र बीमांकिक द्वारा किए गए मूल्यांकन के आधार पर किया जाता है।

(iii) पेंशन की मासिक आवर्ती देयता से बचने के लिए (आईआरसीटीसी – रेलवे के बीच) मानिद प्रतिनियुक्ति का विकल्प लेने वालों के लिए प्रावधान किया गया है ताकि, आईआरसीटीसी की पेंशन देयता के अंतर के 100 प्रतिशत परिवर्तन का पूरी तरह एक ही बार में निपटान हो सकें। इससे पेंशन की मासिक आवर्ती देयता से बचा जा सकेगा। मानिद प्रतिनियुक्ति विकल्पों के लिए छुट्टी के बदले नकद भुगतान में 21.66 लाख रू. का प्रावधान शामिल है।

नोट :– 37.2 – आकस्मिक देयताएं (प्रबंधन द्वारा निर्धारित प्रमाणिकृत और प्रमाणित)

निगम के विरूद्ध दावों को ऋण स्वीकार नहीं

राशि (लाख रू. में)

क्र. सं.	विवरण	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2019 को समाप्त वर्ष के लिए
क.	सेवा कर	8,190.09	8,470.66
ख.	वैट एवं अन्य कर	2,975.23	3,259.08
ग.	अन्य	3,256.70	4,949.36
	कुल	**14,422.02**	**16,679.10**

नोट :– 37.3

10.12.2008 को किए गए संयुक्त उपक्रम समझौते के कारण रायल इंडियन रेल टुअर्स लिमिटेड (आरआईआरटीएल) का गठन कॉक्स एंड किंग्स लिमिटेड के साथ एक संयुक्त उपक्रम के रूप में किया गया था जिसमें आईआरसीटीसी एंव कॉक्स एंड किंग्स इसके शेयरधारी थे।

23 कोचों की एक लग्ज़री गाड़ी को आईआरसीटीसी ने निर्माण, निधि दे और साज–सज्जा के द्वारा तैयार करके रॉयल रेल टूर लिमिटेड (आरआईआरटीएल) को परिचालन के लिए तदर्थ आधार पर सौंपा गया था और इसका नाम महाराजा एक्सप्रेस रखा गया था। यह गाड़ी मार्च 2010 से अप्रैल 2011 तक चलाई गयी थी । इस अवधि के दौरान यह देखा गया कि गाड़ी परिचालन से संबंधित पक्षों के बीच विभिन्न समझौतों को अंतिम रूप नहीं देने दिया गया जिसमें गाड़ी के लिए लीज़ समझौता और भारतीय रेल के बीच समझौता ज्ञापन भी शामिल था। इसके अलावा देय कर्षण प्रभार आदि का भी भुगतान नहीं किया गया। अंततोगत्वा, आईआरसीटीसी ने 12.08.2011 को कॉक्स एंड किंग्स के साथ समझौते को समाप्त कर दिया और इस गाड़ी को आरआईआरटीएल से वापस भी ले लिया।

कॉक्स एंड किंग्स लिमिटेड ने माननीय उच्च न्यायलय में एक याचिका दायर कर दी। उच्च न्यायलय की खंड पीठ द्वारा आईआरसीटीसी के पक्ष में फैसला सुनाए जाने के बाद कॉक्स एंड किंग्स ने उच्चतम न्यायलय की शरण ली। इस मामले पर उच्चतम न्यायलय ने आईआरसीटीसी के पक्ष में निर्णय दिया, साथ ही यह टिप्पणी भी दी कि दोनों पक्ष अपने विवादों को सुलझाने के लिए पंचाट अधिकरण की नियुक्ति करने के लिए स्वतंत्र हैं। पंचाट अधिकरण के समक्ष कॉक्स एंड किंग्स की प्रार्थना संयुक्त उपक्रम समझौते के विशिष्ट निष्पादन के लिए है।

कंपनी के पास उपलब्ध कानूनी राय और संयुक्त उपक्रम समझौते के समाप्त होने के मद्देनज़र आईआरसीटीसी का यह मानना है कि कॉक्स एंड किंग्स लिमिटेड मांगी गई राहत के सम्बन्ध में पंचाट का लाभ नहीं उठा सकती। आईआरसीटीसी की याचिका पर आदेश सुरक्षित रखा गया है।

आईआरसीटीसी कॉक्स एंड किंग्स के इस दावे को नहीं मानती कि संयुक्त उपक्रम समझौते और परिणामत: वित्तीय प्रभाव को फिर से शुरू किया जाए जो कि इस समय आंका नहीं जा सकता। दूसरी तरफ आईआरसीटीसी ने कंपनी अधिनियम 1956 की धारा 397 और 398 के अंतर्गत कॉक्स एंड किंग्स तथा इसके अधिकारियों के विरूद्ध कार्यवाही शुरू कर दी है, जो न्यायाधीन है।

नोट :– 37.4 – भारत के उच्चतम न्यायलय के समक्ष दायर वैट मामला

कॉरपोरेशन उन गाड़ियों में ऑनबोर्ड केटरिंग सेवाओं के लिए सेवाकर का भुगतान करता रहा है जिनके रेलवे किराए में खानपान प्रभार शामिल होते हैं। वैट कमिश्नर ने अपने 23.03.2006 के आदेश द्वारा उक्त अधिनियम की धारा 2(जेडसी) (vii) की धारा 2 के अर्थो के भीतर गाड़ियों में ऑनबोर्ड केटरिंग सेवा को वस्तुओं की बिक्री माना है।

आईआरसीटीसी ने वैट के अपीलीय प्राधिकारी के समक्ष एक अपील दायर की। अधिकरण ने अपने 07.09.2006 के आदेश द्वारा अपील पर केन्द्रीय अधिनियम के संबंध में टिप्पणी देते हुए यह कहा कि यह कार्य कमिशनर न्यायाधिकार क्षेत्र से बाहर है क्योंकि यह कर केवल उन वस्तुओं की खरीद अथवा बिक्री पर लगेगा जो राज्य से बाहर एक से दूसरे राज्य के भीतर होता है।

आईआरसीटीसी ने माननीय उच्च न्यायलय, दिल्ली में उक्त आदेश के विरूद्ध रिट याचिका दायर की जिसमें यह प्रार्थना थी कि आईआसीटीसी सेवाओं पर दिल्ली के वैट अधिनियम 2004 के अन्तर्गत वैट नहीं लगाया जा सकता और यह कि कॉरपोरेट की ऑनबोर्ड खानपान सेवाएं मुख्य रूप से वे हैं जिनमें भोजन और पेय पदार्थ उपलब्ध कराए जाते हैं और वे केवल सेवाकर के दायरे में ही आता है। माननीय दिल्ली उच्च न्यायलय वैट के आयुक्त के निर्णय को बरकरार रखा और आईआरसीटीसी की याचिका खारिज़ कर दी। माननीय उच्च न्यायलय ने कहा कि कॉरपोरेशन को वैट देना होगा। बहरहाल, वे पहले से भुगतान किए जा चुके सेवाकर की वापसी ले सकता है।

इस निर्णय के पश्चात् कॉरपोरेशन ने माननीय दिल्ली उच्च न्यायलय के 19.07.2010 को पारीत निर्णय के विरूद्ध उच्चतम न्यायलय में विशेष अनुमति याचिका दायर की 2010 की विशेष अनुमति याचिका सं. 25292-25319 स्वीकार कर ली गई है और अपनी बारी की प्रतीक्षा कर रही है। माननीय उच्चतम न्यायलय ने वैट प्राधिकारियों द्वारा की गई

नोट :– 37.4 – भारत के उच्चतम न्यायलय के समक्ष दायर वैट मामला (जारी...)

मांग की वसूली पर यथास्थिति बनाए रखने के लिए अंतरिम निदेश जारी कर दिए गए हैं। चूंकि मामला न्यायधीन है और कॉरपोरेशन को इस समय वैट का भुगतान नहीं करना है। तथापि, कॉरपोरेशन ने अपनी विवेकसम्मत लेखाकरण नीतियों के कारण वित्त वर्ष 2017-18 (30 जून 2017) के लिए पूरे भारत में 8251.01 लाख रूपए बिक्री से घटाकर अपने सेवा कर की वैट देयता के लिए व्यवस्था की है। परिणामस्वरूप वैट इनपुट ग्राहयता को सरकारी प्राधिकारी के पास शेष दिखाया गया है।

राशि (लाख रू. में)

क्र. सं.	दल का नाम	विवरण	अपीलीय प्राधिकरण	पारितोषित राशि
1	ए.के रॉय विरूद्ध आईआरसीटीसी	2577-78, 5279-80, 2395-96, 9165/66/67-68, 2555-56, 2569-70, 2213-14, 2203-04, 2061-62, 2209-10, 1043-44	पटियाला हाऊस कोर्ट में लम्बित	21.95
2	सीकेके कैटरर्स	वसूली के लिए मुकदमा	मुकदमा लम्बित	102.00
3	खन्ना पर्यटन	सेवा प्रदात्ता ने ई–केटरिंग के संबध में राशि जमा नहीं कराई।	मध्यस्था लम्बित	13.29
4	रेलवे	यात्री फीड प्रणाली	लागू नहीं	2,067.44
5	ड्यूटी क्रेडिट पात्रता	विदेशी व्यापार नीति 2015-2020 के अनुसार ड्यूटी क्रेडिट पात्रता	लागू नहीं	542.00

नोट :– 38 – भुगतान के माध्यम (गेटवेज)

कपंनी इंटरनेट के जरिए रेलवे आरक्षण का कार्य करती है जिसके लिए पांच भुगतान गेटवेज़ और लगभग सभी बैंकों के पैंतीस से अधिक नेट बैंकिंग/डेबिट कार्ड नेटवर्क का इस्तेमाल किया जाता है। इन सभी खातों मे बड़ी मात्रा में लेन–देन होता है और टिकटों की बुकिंग दिन प्रतिदिन बड़ी मात्रा में बढ़ रही है। वित्त वर्ष 2019-20 के लिए लेन–देन वार समाधन कर लिया गया है। तथापि आईआरसीटीसी के वर्ष 2019-20 से पहले के डाटा साइकल और संबंधित बैंकों के डाटा साइकल में आपस में तुलनात्मक मेल न होने की वजह से अभी भी कुछ अंतर मौजूद है। इस मामले को संबंधित बैंकों के साथ उठाया गया है उपर्युक्त के अलावा, उन्हें कहा गया है कि वे अपना डाटा तुलनात्मक स्वरूप में भेजे, ताकि, मौजूद अंतर को समाप्त किया जा सके।

नोट :– 39 – व्यापार प्राप्तियां

क. रेलवे अधिशेष

व्यापार प्राप्ति, व्यापार देयता, अग्रिम भुगतान और प्रतिभूति जमा के रूप में रेलवे बकाया रेलवे से समाधान और पुष्टि की शर्त पर है और इसमें रेलवे से खानपान संभालने से पिछले बकाया भी शामिल हैं। कम्पनी ने रेलवे से बकाया की पहचान और पृथक करने की प्रक्रिया शुरू की है।

ख. तृतीय पक्ष अधिशेष

तृतीय पार्टियों से बकाया के समाधान का काम विभिन्न पार्टियों से पुष्टिकरण के द्वारा किया जा रहा है। प्रबंधन को समाधान प्रक्रिया के लिए नीति और कार्यप्रणाली का उपाय किया जाना और सुनिश्चित किया जाए कि समाधान और पुष्टिकरण नियमित किया जाए। व्यापार प्राप्तियां की पुष्टि और समाधान होने तक कॉरपोरेशन ने (31 मार्च 2019 को 4051.30 लाख रू.) उन प्राप्तियों के लिए रखने का निर्णय किया है जिन का प्रबंधन को वसूली का संदेह है।

नोट :– 40 – पूंजीगत वचनबद्धता

पूंजी खाते में निष्पादित किए जाने वाले ठेकों की बाकी अनुमानित राशि और जिनकी व्यवस्था थी 31 मार्च 2020 को 9170.32 लाख रूपए नहीं की गई है जबकि पिछले वर्ष 31 मार्च 2019 को इसके लिए राशि 5722.17 लाख रूपए थी।

नोट :– 41

प्रबंधन के विचार से चालू परिसंपत्तियों, ऋणों और अग्रिमों का मूल्य यदि व्यवसाय सामान्य तौर पर चलता है तो उस राशि से कम नहीं होगा जो तुलन पत्र में दर्शाया गया है। तथापि, रेलवे व्यवसाय से प्राप्त होने वाली राशियां और व्यवसाय से देय राशियां, जैसी कि तुलन पत्र में दर्शायी गई हैं, पुष्टीकरण के अध्ययधीन हैं।

नोट :– 42 – कर्मचारी लाभ

परिभाषित लाभ योजनाओं/परिभाषित अंशदान योजना का सामान्य विवरण :–

(i) **उपादान :** उन पात्र कर्मचारियों को जो 5 वर्ष की अथवा अधिक की लगातार सेवा करते हैं सेवा के पूर्ण प्रत्येक वर्ष के लिए 15 दिन के वेतन की दर से सेवा छोड़ने पर देय है। 20 लाख रुपए के उपादान की उच्चतम सीमा के संबंध में बीमांकात्मक मूल्यांकन के लिए विचार किया गया है। बीमांकात्मक मूल्यांकन सभी कर्मचारियों के लिए कर दिया चाहे उन्होंने 5 वर्ष की सेवा पूरी नहीं की है।

(ii) **छुट्टियों का नकदीकरण :** उन पात्र कर्मचारियों को जिन्होंने अर्जित छुट्टी एकत्र की है, सेवा छोड़ने पर देय है। छुट्टी का वेतन मूल्यांकन के आधार पर दिया जाता है, जैसाकि तुलन पत्र तारीख को स्वतंत्र बीमांकिक द्वारा बनाया जाता है।

(iii) **अर्धवेतन छुट्टी :** पात्र कर्मचारियों को जिन्होंने अर्धवेतन छुट्टी एकत्र कर ली है उन्हें उनके लिए तुलनपत्र की तारीख को बीमांकिक मूल्यांकन पर अर्धवेतन छुट्टी का प्रावधान किया जाता है।

(iv) **छुट्टी यात्रा रियायत:** (एलटीसी) पात्र कर्मचारियों को तुलनपत्र की तारीख को बीमांकिक मूल्यांकन पर छुट्टी यात्रा रियायत का प्रावधान किया जाता है।

(v) **भविष्य निधि :** कर्मचारियों का मंहगाई भत्ता जमा मूल वेतन का 12 प्रतिशत और कारपोरेशन के समतुल्य अंशदान को जो भविष्य निधि के लिए दिया जाता है इसको लेखा जोखा क्षेत्रीय भविष्य निधि आयुक्त, नई दिल्ली के पास रखा जाता है भविष्य निधि के लिए कॉरपोरेशन का अंशदान राजस्व को प्रभारित किया जाता है।

(vi) **इतर सेवा अंशदान :** सरकार के नियमों और विनियमों के अनुसार प्रतिमान्य प्रतिनियुक्तों (वे कर्मचारी जिन्होंने भारतीय रेलवे से निश्चित अवधि के लिए प्रतिनियुक्ति पर कॉरपोरेशन में कार्यभार संभाला है) सहित प्रतिनियुक्तों के संबंध में छुट्टी वेतन और पेंशन के लिए देय इतर सेवा अंशदान प्रोद्भवन के आधार पर राजस्व में प्रभारित किया जाता है।

(vii) **राष्ट्रीय पेंशन योजना:** एनपीएस के रूप में सेवानिवृत्ति लाभ एक परिभाषित योगदान योजना है। ऐसी योजना के तहत देय मूल वेतन और महंगाई भत्ता के 10 प्रतिशत योगदान के अलावा कंपनी का कोई दायित्व नहीं है। जब कोई कर्मचारी संबंधित सेवा प्रदान करता है, तो कंपनी इस योजना को व्यय के रूप में देय योगदान को पहचानती है।

(viii) **सेवानिवृत्ति के बाद चिकित्सा लाभ (पीआरएमबी):** तुलनपत्र में दी गई बीमांकिन मूल्यांकन पर आधारित योग्य सेवानिवृत्त कर्मचारी के लिए है।

अन्य प्रकटन, भारतीय मानक लेखाकरण के अन्तर्गत "कर्मचारी हित" पारिभाषित दायित्वों के संबंध में है।

(क) बीमांकिक अनुमान

राशि (लाख रू. में)

क्र. सं.	विवरण	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
(i)	कटौती दर (प्रति वर्ष)	7.65%	7.80%
(ii)	मृत्यु दर	इंडियन अश्योर्ड लाइव्ज मोर्टेलिटी (2012-14) (विधिवत शोधित)	इंडियन अश्योर्ड लाइव्ज मोर्टेलिटी (2006-08) (विधिवत शोधित)
(iii)	परिसम्पत्तियों पर अपेक्षित वापसी	8.30%	8.30%
(iv)	वेतन वृद्धि	10%	10%
(v)	उन्मूलन दर	2%	2%
(vi)	बीमांकात्मक मूल्यांकन में विचार की गई भावी देयता वृद्धियों के अनुमान में, मुद्रा स्फीति दर, वरीयता, पदोन्नति और अन्य संगत कारकों को लेते हैं।		

नोट :– 42 – कर्मचारी लाभ (जारी...)

(ख) बीमांकिक विधि

प्रक्षेपित यूनिट क्रेडिट (पीयूसी) बीमांककात्मक विधि का प्रयोग सेवानिवृत्ति, सेवाकाल में–मृत्यु और निकासी के लिए बहिर्गमन कर्मचारियों के प्लान की देयताओं का आकलन करने और सर्विस में रहते समय अनुपस्थिति की क्षतिपूर्ति करने के लिए भी किया जाता है।

(ग) नियोक्ता व्यय के अवयव

राशि (लाख रू. में)

क्र. सं.	विवरण	उपादान		छुट्टी नकदीकरण		अर्धवेतन छुट्टी		एलटीसी		पीआरएमबी*
		31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को
(i)	चालू सेवा लागत	486.82	410.11	439.79	379.42	228.44	192.01	16.56	15.97	107.21
(ii)	पिछली सेवा लागत	-	-							
(iii)	संक्षेप लागत									
(iv)	समापन लागत									
(v)	कुल सेवा लागत शुद्ध ब्याज लागत	486.82	410.11	439.79	379.42	228.44	192.01	16.56	15.97	107.21
(vi)	डीबीओ पर ब्याज खर्च	308.12	266.28	271.49	253.25	140.84	129.33	10.88	10.87	
(vii)	ब्याज (प्लान परिसम्पत्तियों पर आय)	(234.72)	(212.86)	(258.29)	(239.12)					
(viii)	कुल शुद्ध ब्याज	73.40	53.42	13.20	14.13	140.84	129.33	10.88	10.87	
(ix)	तात्कालिक स्वीकृत लाभ/ हानि अन्य दीर्घावधि के लाभ			745.46	(2.60)	332.58	(136.10)			
(x)	लाभ और हानि को शामिल कर तय लाभ लागत	560.22	463.53	1,198.45	390.95	701.85	185.24	27.44	26.84	107.21

(घ) तुलन पत्र में शुद्ध परिसम्पत्तियों/देयताओं की स्वीकृति

राशि (लाख रू. में)

क्र. सं.	विवरण	उपादान		छुट्टी नकदीकरण		अर्धवेतन छुट्टी		एलटीसी		पीआरएमबी*
		31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को
(i)	जनसांख्यिकी अनुमान के परिवर्तन के कारण डीबीओं में बीमांकिक (लाभ)/हानि	2.69		3.23	-	1.65	-	0.08		
(ii)	वित्तीय अनुमान के परिवर्तन के कारण डीबीओं में बीमांकिक (लाभ)/हानि	663.88	95.22	621.38	84.97	318.39	42.42	15.64	4.10	
(iii)	डीबीओं पर अनुभव के कारण बीमांकिक (लाभ)/हानि	(58.00)	(124.02)	98.73		12.54	(178.53)	(12.34)	(15.08)	(123.20)
(iv)	छूट दर की तुलना में योजना परिसम्पत्तियों (से अधिक)/ से कम	4.60	(0.20)	22.11	28.97					
(v)	ओसीआई में कुल बीमांकि (लाभ)/हानि शामिल	613.18	(29.00)					3.38	(10.98)	(123.20)

नोट :– 42 – कर्मचारी लाभ (जारी...)

(घ) तुलन पत्र में शुद्ध परिसम्पत्तियों/देयताओं की स्वीकृति (जारी...)

राशि (लाख रू. में)

क्र. सं.	विवरण	उपादान		छुट्टी नकदीकरण		अर्धवेतन छुट्टी		एलटीसी		पीआरएमबी*
		31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को
(vi)	लाभ एवं हानि और ओसीआई में (निर्धारित लाभ लागत) स्वीकृत कुल लागत									
(vii)	लाभ एवं हानि में स्वीकृत कुल लागत	560.22	463.53	1,198.45	390.95	701.85	185.24	27.44	26.84	107.21
(viii)	ओसीआई में स्वीकृत प्रभावित अमापन	613.18	(29.00)					3.38	(10.98)	(123.20)
(ix)	कुल आस्थगित लाभ लागत	1,173.40	434.53	1,198.45	390.95	701.85	185.24	30.82	15.86	(15.99)

(ड़) तुलन पत्र में शुद्ध परिसम्पत्तियों/देयताओं की स्वीकृति

राशि (लाख रू. में)

क्र. सं.	विवरण	उपादान		छुट्टी नकदीकरण		अर्धवेतन छुट्टी		एलटीसी		पीआरएमबी*
		31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को
(i)	दायित्व का वर्तमान मूल्य	5,387.12	4,027.70	4,770.33	3,548.83	2,529.99	1,840.99	164.29	142.17	1,227.50
(ii)	प्लान परिसम्पत्तियों का उचित मूल्य	3,504.28	3,068.26	3,812.00	3,376.29					
(iii)	वित्त पोषित स्थिति (अधिशेष/हानि)	(1,882.84)	(959.44)	(958.32)	(172.54)	(2,529.99)	(1,840.99)	(164.29)	(142.17)	(1,227.50)
(iv)	अस्वीकृत पिछली सेवा लागत									
(v)	तुलन पत्र में शुद्ध परिसम्पत्तियों/दायित्वों की स्वीकृति	(1,882.84)	(959.44)	(958.32)	(172.54)	(2,529.99)	(1,840.99)	(164.29)	(142.17)	(1,227.50)
(vi)	वर्तमान मूल्य की नकदी का दायित्व									
(vii)	प्राप्त दायित्वों का वर्तमान मूल्य									
	वर्तमान देयताएं	1,882.84	959.44	958.32	172.54	102.11	101.19	164.29	142.17	3.58
	अप्रचलित देयताएं	-	-	-	-	2,427.88	1,739.80	-	-	1,223.92

* कम्पनी द्वारा वित्तपोषित

नोट :– 42 – कर्मचारी लाभ (जारी...)

(च) अवधि की समाप्ति में देयताओं में परिवर्तन

राशि (लाख रू. में)

क्र. सं.	विवरण	उपादान		छुट्टी नकदीकरण		अर्धवेतन छुट्टी		एलटीसी		पीआरएमबी*
		31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को
(i)	अवधि की शुरू में परिभाषित लाभ दायित्वों का वर्तमान मल्य	4,027.70	3,413.84	3,548.83	3,246.81	1,840.99	1,658.12	142.17	139.39	1,245.14
(ii)	वर्तमान सेवा लागत	486.82	410.11	439.79	379.42	228.44	192.01	16.56	15.97	107.21
(iii)	ब्याज लागत	308.12	266.28	271.49	253.25	140.84	129.33	10.88	10.87	
(iv)	प्लान संशोधन									
(v)	पूर्व सेवा लागत									
(vi)	संक्षेप	-	-							
(vii)	समझौता									
(viii)	बीमांकिक (लाभ)/हानि	608.58	(28.79)	723.34	(31.57)	332.58	(136.10)	3.38	(10.98)	(123.20)
(ix)	भुगतान किया गया लाभ	(44.10)	(33.73)	(213.12)	(299.07)	(12.85)	(2.37)	(8.70)	(13.08)	(1.65)
(x)	परिभाषित लाभ का वर्तमान मूल्य (इतिशेष)	5,387.12	4,027.70	4,770.33	3,548.83	2,530.00	1,840.99	164.29	142.17	1,227.50

(छ) प्लान परिसम्पत्तियों के मूल्य के अथशेष और इतिशेष का समाधान

राशि (लाख रू. में)

क्र. सं.	विवरण	उपादान		छुट्टी नकदीकरण		अर्धवेतन छुट्टी		एलटीसी		पीआरएमबी*
		31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को
(i)	अवधि के शुरू में प्लान परिसम्पत्तियों के उचित मूल्य	3,068.26	2,728.93	3,376.29	3,065.60	-	-			-
(ii)	अधिग्रहण समायोजन					-	-			
(iii)	प्लान परिसम्पत्तियों पर निर्धारित वापसी	234.72	212.86			-	-			
(iv)	योगदान	250.00	160.00	199.54	106.14			-	-	
(v)	भुगतान किया	(44.10)	(33.73)	-	(5.59)					
(vi)	प्लान परिसम्पत्तियों पर बीमांकिक लाभ/हानि	(4.60)	0.20	236.17	210.14			-	-	
(vii)	अवधि के अंत में प्लान परिसम्पत्तियों का उचित मूल्य	3,504.28	3,068.26	3,812.00	3,376.29	-	-			-

नोट :– 42 – कर्मचारी लाभ (जारी...)

(ज) अन्य व्यापक आय में राशि की स्वीकृति

राशि (लाख रू. में)

क्र. सं.	विवरण	उपादान		छुट्टी नकदीकरण		अर्धवेतन छुट्टी		एलटीसी		पीआरएमबी*
		31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को
(i)	ओसी अथशेष (संचयी अस्वीकृत हानियां/(लाभ))									
(ii)	डीबीओ पर बीमांकिक लाभ/(हानि)	608.58	(28.79)	723.34	(31.58)	332.58	(136.10)	3.38	(10.98)	(123.20)
(iii)	परिसम्पत्तियों पर बीमांकिक लाभ/(हानि)	4.60	(0.21)	22.11	28.98					
(iv)	संयची हानि (लाभ) ऋणमुक्ति									
(v)	ओसीआई में शुद्ध वृद्धि	613.18	(29.00)	745.46	(2.60)	332.58	(136.10)	3.38	(10.98)	(123.20)
(vi)	पूर्व सेवा लागत दर ऋणमुक्ति									
(vii)	अन्य व्यापाक आय में कुल स्वीकृति	613.18	(29.00)					3.38	(10.98)	(123.20)

(झ) तुलन–पत्र में शुद्ध परिसम्पत्तियों/देयताओं की स्वीकृति

राशि (लाख रू. में)

क्र. सं.	विवरण	उपादान		छुट्टी नकदीकरण		अर्धवेतन छुट्टी		एलटीसी		पीआरएमबी*
		31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को
(i)	प्रारंभ में स्वीकृत शुद्ध तुलन पत्र परिसम्पत्तियां/ देयताएं	(959.44)	(684.91)	(172.54)	(181.21)	(1,840.99)	(1,658.12)	(142.17)	(139.39)	(1,245.14)
(ii)	संचयी स्वीकृत राशि/ अवधि के प्रारंभ में स्वीकृत संचयी ओसीआई/हानि	-	(205.20)							
(iii)	प्रारंभ में समायोजन से पहले (उपार्जित)/पूर्व भुगतान लागत	(959.44)	(890.11)	(172.54)	(181.21)	(1,840.99)	(1,658.12)	(142.17)	(139.39)	(1,245.14)
(iv)	अवधि के लिए शुद्ध आवधिक लाभ (लागत)/आय	(560.21)	(463.52)	(1,198.45)	(390.95)	(701.85)	(185.24)	(30.81)	(15.86)	(107.21)
(v)	नियोक्ता का योगदान	250.00	160.00	412.66	399.61	12.85	2.38	8.70	13.08	1.65

नोट :- 42 – कर्मचारी लाभ (जारी...)

(झ) तुलन–पत्र में शुद्ध परिसम्पत्तियों/देयताओं की स्वीकृति (जारी...)

राशि (लाख रू. में)

क्र. सं.	विवरण	उपादान		छुट्टी नकदीकरण		अर्धवेतन छुट्टी		एलटीसी		पीआरएमबी*
		31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2020 को
(vi)	अवधि के अंत में समायोजन से पहले (उपार्जित)/पूर्व भुगतान लाभ	(1,269.65)	(1,193.63)	(958.32)	(172.55)	(2,529.99)	(1,840.99)			(1,350.70)
(vii)	अवधि के अंत में स्वीकृत संचित अन्य व्यापक आय/वष के अंत में हानि	613.18	(234.19)							(123.20)
(viii)	शुद्ध तुलन पत्र परिसम्पत्तियां/(देयताएं) वर्ष की अंत की अवधि में स्वीकृत	(1,882.84)	(959.44)	(958.32)	(172.55)	2,529.99	(1,840.99)	(164.28)	(142.17)	(1,227.50)

* कम्पनी ने पीआरबीएम वित्त वर्ष 19-20 में बीमांकिक मूल्यांकन शुरू किया है इसलिए तुलनात्मक उपलब्ध नहीं हैं

(ञ) एक ट्रस्ट (एसबीआई लाइफ इंश्योरेन्स कंपनी लिमिटेड) द्वारा प्रबंधित कर्मचारी उपादान निधि योजना एक परिभाषित हित योजना है। दायित्व का वर्तमान मूल्य प्रक्षेपित यूनिट क्रेडिट पद्धति का उपयोग करके एक्च्यूरियल मूल्यांकन के आधार पर निर्धारित किया जाता है।

(ट) संवेदनशील विश्लेषण

31 मार्च 2020 समाप्त वर्ष के लिए

राशि (लाख रू. में)

विवरण	अनुमानों पर बदलाव	उपादान दायित्वों पर प्रभाव	छुट्टी नकदीकरण पर प्रभाव	अर्धवेतन छुट्टी पर प्रभाव	एलटीसी पर प्रभाव	पीआरएमबी पर प्रभाव
छूट दर	0.50 प्रतिशत की वृद्धि	-405.05	-374.15	-191.61	-2.71	-163.14
	0.50 प्रतिशत की कमी	451.35	428.14	218.85	2.73	170.42
	0.50 प्रतिशत की वृद्धि	137.46	406.83	207.99	-	172.35
वेतन वृद्धि दर	0.50 प्रतिशत की कमी	-166.59	-369.25	-189.09	-	-167.52

उपरोक्त संवेदनशील विश्लेषण धारणा में परिवर्तन के आधार पर होता है जबकि अन्य सभी मान्यताओं को निरंतर रखा जाता है। व्यवहार, में, ऐसा होने की संभावना नहीं होती है, और कुछ मान्यताओं में परिवर्तन सहसंबद्ध हो सकते हैं। महत्वपूर्ण कार्यवाही मान्यताओं के लिए परिभाषित लाभ दायित्व की संवेदनशीलता की गणना करते समय, उसी स्थिति (अनुमानित यूनिट क्रेडिट विधि) को वित्तीय स्थिति के विवरण में मान्यता प्राप्त परिभाषित लाभ दायित्व की गणना करते समय लागू किया गया है।

नोट :– 42 – कर्मचारी लाभ (जारी...)

(ठ) परिभाषित लाभ कार्य की तैयार फाइल

राशि (लाख रू. में)

क्र. सं.	वर्ष	उपादान	छुट्टी नकदीकरण पर प्रभाव	अर्धवेतन छुट्टी पर प्रभाव	एलटीसी	पीआरएमबी
क	0 से 1 वर्ष	184.46	154.44	102.11	164.29	3.58
ख	1 से 2 वर्ष	170.90	144.86	80.17	-	8.83
ग	2 से 3 वर्ष	180.63	151.58	98.51	-	13.12
घ	3 से 4 वर्ष	179.71	151.52	73.68	-	17.15
ड़	4 से 5 वर्ष	158.61	135.74	79.38	-	20.43
च	5 से 6 वर्ष	238.90	213.76	135.15	-	29.22
छ	6 वर्ष तक	4,273.92	3818.42	1,960.99	-	1,135.17

नोट :– 43

वर्ष 2019-2020 के दौरान, विभिन्न जोनल रेलों के साथ भागीदारी, रेल मंत्रालय के साथ निष्पादित किए गए समझौता ज्ञापन के अनुसार की गई है।

नोट :– 44 – संबंधित पार्टी प्रकटन

भारतीय लेखांकन मानक–24 संबंधित पार्टी प्रकटन के अनुसार संबंधित पार्टी का नाम नीचे दिया गया है:–

संबंध की प्रकृति	संबंधित पार्टी का नाम
संयुक्त उद्यम	रोयल रेल इंडियन रेल टुअर्स लिमिटेड
मुख्य प्रबंधकीय कार्मिक	(i) श्री एम. पी. मल्ल, अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक (ii) श्री वी. श्रीराम, निदेशक (खानपान सेवाएं) (01.07.2019 से पद छोड़ा) (iii) श्रीमती रजनी हसीजा, निदेशक (पर्यटन एवं विपणन) (18.05.2018 से नियुक्त) (iv) श्री नीरज शर्मा (नामित निदेशक) (11.10.2019 से पद छोड़ा) (v) श्रीमती स्मिता रावत (नामित निदेशक) (11.10.2019 से पद छोड़ा) (vi) श्री नरेन्द्र (नामित निदेशक) (06.01.2020 से पद छोड़ा) (vii) श्री संजीब कुमार (अपर निदेशक) (नियुक्ति 13.02.2020 से और 05.05.2020 को पद छोड़ा) (viii) श्री विनय श्रीवास्तव (अपर निदेशक) (20.03.2020 से नियुक्ति) (ix) श्री रबी नारायण बोहिदर (स्वतंत्र निदेशक) (स्वतं. निदेशक) (31.01.2020 से पद छोडा) (x) डॉ. धीरज शर्मा (स्वतंत्र निदेशक) (31.01.2020 से पद छोड़ा) (xi) सुश्री कनक अग्रवाल (स्वतंत्र निदेशक) (31.01.2020 से पद छोड़ा) (xii) प्रो. सचिन चतुर्वेदी (स्वतंत्र निदेशक) (xiii) श्री कोमल रामचन्द्रन सुन्दरमुरती (स्वतंत्र निदेशक) (xiv) सुश्री सरिता देशपाण्डे (स्वतंत्र निदेशक) (xv) श्री अजय श्रीवास्तव (सीएफओ) (xvi) सुमन कालरा (कम्पनी सचिव)

संबंधित पार्टी और निगम के बीच लेनदेन का विवरण, जैसा कि लेखाकरण मानक में नीचे दिया गया है

नोट :– 44.1 – संयुक्त उपक्रम के साथ लेन–देन

राशि (लाख रू. में)

क्र. सं.	विवरण	31-03-2020	31-03-2019
(i)	निवेश	250.00	250.00
(ii)	निवेश के मूल्य में क्षति	250.00	250.00
(iii)	अग्रिम लीज़ किराया	1,741.50	1,741.50
(iv)	लीज किराया प्राप्तियां	269.08	269.08
(v)	व्यवसाय प्राप्तियां	(1,471.71)	(1,471.71)

नोट :– 44 – संबंधित पार्टी प्रकटन (जारी...)

नोट :– 44.1 – संयुक्त उपक्रम के साथ लेन–देन (जारी...)

आईआरसीटीसी के शेयर के निवेश मूल्य में क्षति अर्थात् 250.00 लाख रूपए का आरआईआरटीएल के लिए संचयी हानि को इसके शुद्ध मूल्य से हटा दिया गया, इसके अलावा, आरआईआरटीएल के 2011-12 से 2019-20 के तुलन पत्रों को अंतिम रूप मैसर्स कॉक्स एंड किंग्स (इण्डिया) लि. के साथ बकाया विवाद नहीं सुलझाने के कारण नहीं दिया गया है।

नोट :– 44.2 – मुख्य प्रबंधकीय कार्मिक के साथ लेन–देन

वर्ष के दौरान निवेश को और अन्य प्रमुख प्रबंधकीय कार्मिक और अन्य सदस्यों का पारिश्रमिक निम्न था

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2019 को समाप्त वर्ष के लिए
लघु अवधि के लाभ	230.99	275.34
रोजगार उपरांत लाभ	18.72	23.16
	249.71	298.50
	10.95	**14.85**

नोट :– 44.3 – निदेशकों की बैठक शुल्क

नोट :– 44.4 – सरकार से संबंधित संस्थाओं के साथ लेनदेन

उपर्युक्त लेनदेन के अलावा, कम्पनी अन्य सरकार से संबंधित संस्थाओं के साथ लेनदेन करती है, जिसमें निम्नलिखित शामिल हैं, लेकिन ये निम्न तक सीमित नहीं है:–

सरकार का नाम : रेल मंत्रालय के माध्यम से, भारत सरकार (कम्पनी पर महत्वपूर्ण प्रभाव)
रेल विकास निगम लिमिटेड (रेल मंत्रालय के माध्यम से नियंत्रित)
राष्ट्रीय सूचना केन्द्र सेवा इंक (रेल मंत्रालय के माध्यम से नियंत्रित)
क्रिस (रेल मंत्रालय के माध्यम से नियंत्रित)
इंडियन रेलवे स्टेशन डवलपमेन्ट कॉरपोरेशन
केन्द्रीय रिजर्व पुलिस

कुछ महत्वपूर्ण लेनदेन :–

राशि (लाख रू. में)

क्र. सं.	पार्टी	लेन देन की प्रकृति	2019-20
1	क्रिस	इंटरनेट टिकटिंग की परिसम्पत्तियों की खरीद, मरम्मत, रखरखाव और विकास पर व्यय	1,315.00
2	क्रिस	139 से एकीकृत आय एवं रेल मदद	217.83
3	रेलवे	राजधानी, शताब्दी, प्रीमियम गाड़ियों में खानपान सेवा एवं प्रदान की गई व्यापक सेवाओं तथा ऑनबोर्ड खानपान सेवाओं एवं अन्य सेवाओं से आय	51,159.84
4	रेलवे	लाइसेन्सी खानपान सेवाओं पर रेलवे शेयर	20,012.47
5	रेलवे	विज्ञापन, कार्यालय किराया और पानी एवं बिजली, पानी, कार्यालय किराया, विज्ञापन और इंटरनेट टिकटिंग रेलवे का शेयर	99.49
6	रेलवे	महाराजा एक्सप्रेस, तेजस और अन्य गाड़ियों पर ढुलाई प्रभार	3,582.80
7	रेलवे	रेलवे से इंटरनेट टिकटिंग के लिए सेवा प्रभारों के बदले प्रतिपूर्ति	3,226.67

अन्य प्रकटन :

* आरवीएनएल को फ्लैट निर्माण और भूमि के लिए 780 लाख रू. का पूंजीगत अग्रिम
* रेल मंत्रालय का फ्लैट निर्माण और भूमि के लिए 211.43 लाख रू. का पूंजीगत अग्रिम
* एयर इंडिया लिमिटेड के 06 फ्लैट के खरीद के संबंध में एयर इंडिया लिमिटेड 653 लाख रू. का पूंजीगत अग्रिम
* दिल्ली विकास प्राधिकारण के 08 फ्लैट के खरीद के संबंध में दिल्ली विकास पाधिकरण से 450 लाख रू. का पूंजीगत अग्रिम
* इंटरनेट टिकटिंग के संबंध में रेल मंत्रालय के पास 48330.89 लाख रू जमा किए।

ये लेनदेन कम्पनी के सामान्य व्यवसाय द्वारा नियंत्रित किए जाते हैं।

नोट :– 45 – संयुक्त उपक्रमों में हित की वित्तीय रिर्पोटिंग

कम्पनी ने कॉक्स एण्ड किंग्स लिमिटेड के साथ मिलकर 50-50 भागीदारी के साथ रायल इंडियन रेल टुअर्स लिमिटेड के रूप में संयुक्त उपक्रम के रूप में दिनांक 10 दिसम्बर 2008 को एक संयुक्त उपक्रम का गठन किया है। हालांकि, इक्विटी शेयर के बीच मुद्दों के कारण आईआरसीटीसी ने दिनांक 12 अगस्त 2011 को कॉक्स एण्ड किंग्स से समझौता वापस ले लिया और आरआईआरटीएल से गाड़ियां वापस ले ली।

निगमित संयुक्त उद्यम कंपनी में स्वामित्व हित का कॉरपोरेशन का शेयर, परिसंपत्तियाँ, देयताएं, आय, व्यय, आकस्मिक देयताएं, पूंजी प्रतिबद्धताएं दोनों पक्षों के बीच विवाद के चलते उनके लेखों को अंतिम रूप न दिए जाने के कारण 31 मार्च 2020 को उपलब्ध नहीं हैं। जिसके कारण भारतीय लेखा मानक 110 के अनुरूप अपेक्षित समग्रित वित्तीय विवरण नहीं बना है। ये वित्तीय विवरण भारतीय लेखाकरण मानक के अनुसार अलग हैं।

क्र. सं.	संयुक्त उपक्रम का नाम	कम्पनी के स्वामितव हित का प्रतिशत	परिसम्पत्तियां	देयताएं	आय	व्यय	आकस्मिक देयताएं	पूंजीगत प्रतिबद्धताएं
1	आरआईआरटीएल	50 प्रतिशत	उपलब्ध नहीं	उपलब्ध नहीं	उपलब्ध नहीं	उपलब्ध नहीं	उपलब्ध नहीं	उपलब्ध नहीं

नोट :– 46 – परिसम्पत्तियों की क्षति

कॉरपोरेशन ने 31 मार्च, 2019 को कॉरपोरेशन की सम्पत्तियों, संयंत्रों और उपकरणों और अमूर्त कैरिंग की रकम में हानि के किसी संकेत के लिए एक आंकलन किया। ऐसे आंकलन के आधार पर, प्रबंधन की राय में, कॉरपोरेशन परिसंपत्तियों संयंत्र एवं उपकरणों की हानि के लिए वर्ष के दौरान कोई प्रावधान किए जाने की आवश्यकता नहीं है। प्रबंधन की राय है कि महाराजा एक्सप्रेस की बढ़ती लोकप्रियता से कम्पनी आने वाले वर्षो में पर्याप्त नकदी प्रवाह के लिए सक्षम होगी जो कि गाड़ी के उपयोग में स्थाई परिसम्पत्ति के रूप में पूर्णत पूंजीकरण को प्रतिस्थापित कर देगा इसलिए हानि के लिए किसी प्रावधान की आवश्यकता नहीं है।

नोट :– 47 – निम्नलिखित के संबंध में वर्ष 2019-20 के लिए कम्पनी द्वारा सीआईएफ आधार पर आंकलित आयात का मूल्य है।

राशि (लाख रू. में)

विवरण	2019-20	2018-19
पूंजीगत माल	शून्य	शून्य

नोट :– 48 – विदेशी मुद्रा में व्यय

राशि (लाख रू. में)

खर्चे की प्रकृति	2019-20	2018-19
निदेशकों का विदेशी यात्रा पर होने वाला व्यय	8.01	19.27
अन्य अधिकारियों की विदेशी यात्रा पर होने वाला व्यय	38.73	47.6
कुल	**46.74**	**66.87**

नोट :– 49 – विदेशी मुद्रा में आय

राशि (लाख रू. में)

विवरण	2019-20	2018-19
अन्य आय	4331.61	3354.32

नोट :– 50 – ड्यूटी क्रेडिट लाइसेन्स

वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान “सर्वड फरोम इंडिया स्किम” के अन्तर्गत ड्यूटी क्रेडिट लाइसेन्स के लिए ड्यूटी क्रेडिट लाइसेंस का उपयोग 147.04 लाख (पिछले वर्ष 98.84 लाख) के लिए किया गया है।

नोट :– 51 – सीएसआर खर्च

(क) वर्ष के दौरान कम्पनी द्वारा की जाने वाली अपेक्षित सकल राशि 767.00 लाख रूपए है।

(ख) वर्ष के दौरान खर्च की गई राशि का विवरण इस प्रकार है:–

राशि (लाख रू. में)

क्र. सं.	विवरण	नकद में	नकद में भुगतान किया जाना शेष	कुल
(i)	स्वच्छ भारत कोष एवं गंगा सफाई अभियान कोष के अन्तर्गत खर्च	253.11	-	253.11
(ii)	शिक्षा और स्वास्थ्य पर खर्च	484.14	-	484.14
(iii)	स्वास्थ्य, सामाजिक उत्थान एवं पर्यावरण पर खर्च	24.74	-	24.74
(iv)	अन्य	5.00	-	5.00
	कुल	**767.00**		**767.00**

नोट :– 52 – पूर्व अवधि की मदें

52.1 पूर्व अवधि की मदों का लेन–दने निम्न प्रकार है।

राशि (लाख रू. में)

विवरण	2019-20
विज्ञापन, एसबीआई को–ब्रैंडिड कार्ड एवं लॉयल्टी कार्ड से आय	55.64
विविध आय	6.51
रख–रखाव एवं अन्य प्रभार–इंटरनेट टिकटिंग	(24.56)
यात्रा एवं पर्यटन राजस्व	155.26
मरम्मत एवं रखरखाव –संयंत्र एवं मशीनरी	(2.40)
फूड और वेबरेज की बिक्री	12.65
सम्प्रेषण खर्च	(0.95)
ड्यूटी, दर एवं कर	(0.44)
विद्युत एवं पानी	(12.93)
फ्रेट आउटवार्ड एवं सीएफए प्रभार	(1.81)
कंसेशन शुल्क से आय	13.60
लाइसेन्स शुल्क से आय	(59.87)
फूड प्लाजा और लाइसेन्स शुल्क से आय	98.81
एफडीआर एवं टीडीआर (सकल) से ब्याज आय	9.53
विधि एवं व्यावसायिक शुल्क	13.18
लाइसेन्स शुल्क– फूड प्लाजा	(82.03)
लाइसेन्स शुल्क–खानपान	49.79
रख–रखाव एवं अन्य प्रभार	(5.44)
विविध आय	60.75
कार्यालय किराया	(16.36)
राजधानी, शताब्दी एवं प्रीमियम गाड़ियों में ऑनबोडिंग खानपान एवं अन्य प्रभार	(45.11)
यात्रा एवं पर्यटन खर्च	176.30
यात्रा खर्च	(0.09)
कुल	**400.05**

नोट :– 52 – पूर्व अवधि की मदें (जारी...)

52.2 लाभ पर प्रभाव के साथ पूर्व अवधि के लेनदेन में संशोधन

52.2.1 तुलनपत्र की मदों पर प्रभाव इस प्रकार है:–

राशि (लाख रू. में)

विवरण	2018-19 पर प्रभाव	2018-19 पर प्रभाव	कुल
प्रचलित व्यापार प्राप्तियां	472.52	99.44	571.96
अन्य प्रचलित वित्तीय परिसम्पत्तियां	9.53	-	9.53
कुल परिसम्पत्तियां	**482.05**	**99.44**	**581.49**
प्रचलित व्यापार देय	197.10	23.55	220.64
अन्य वित्तिय देयताएं	21.55	(60.75)	-39.20
कुल देयताएं	**218.65**	**-37.20**	**181.45**
शुद्ध परिसम्पतियां (इक्विटी)	**263.40**	**136.64**	**400.05**

52.2.2 लाभ और हानि का विवरण पर प्रभाव

राशि (लाख रू. में)

प्रकृति	2018-19
विज्ञापन, एसबीआई को-ब्रैंडिड कार्ड एवं लॉयल्टी कार्ड से आय	(22.69)
विविध आय	6.51
रख-रखाव एवं अन्य प्रभार-इंटरनेट टिकटिंग	(24.56)
यात्रा एवं पर्यटन राजस्व	153.50
मरम्मत एवं रखरखाव -संयंत्र एवं मशीनरी	(2.40)
फूड और वेबरेज की बिक्री	12.65
सम्प्रेषण खर्च	(0.95)
ड्यूटी, दर एवं कर	(0.44)
विद्युत एवं पानी	(12.93)
फ्रेट आउटवार्ड एवं सीएफआर	(1.81)
कंसेशन शुल्क से आय	13.60
लाइसेन्स शुल्क से आय	(76.97)
फूड प्लाजा और लाइसेन्स शुल्क से आय	96.57
एफडीआर एवं टीडीआर (सकल) से ब्याज आय	9.53
विधि एवं व्यावसायिक शुल्क	13.18
लाइसेन्स शुल्क- फूड प्लाजा	(82.03)
लाइसेन्स शुल्क-खानपान	67.59
रख-रखाव एवं अन्य प्रभार	(5.44)
विविध आय	-
कार्यालय किराया	(16.36)
राजधानी, शताब्दी एवं प्रीमियम गाड़ियों में ऑनबोडिंग खानपान एवं अन्य प्रभार	(45.11)
यात्रा एवं पर्यटन खर्च	182.05
यात्रा खर्च	(0.09)
शुद्ध प्रभाव	**263.40**
कर पूर्व लाभ	**263.40**

नोट :– 52 – पूर्व अवधि की मदें (जारी...)

52.2.3 प्रति शेयर पूर्व अवधि की त्रुटियां पर आय प्रभाव (मूल और डाइल्यूटिड)

राशि (लाख रू. में)

विवरण	2019-20	2018-19
इक्विटी शेयरधारकों के लिए लाभ पर प्रभाव (लाख रू. में)	-400.05	263.40
इक्विटी शेयर का भारित औसत नग (लाख रू. में)	1,600.00	1,600.00
प्रति शेयर आय पर प्रभाव (मूल और डाइल्यूटिड)	-0.25	0.16

नोट :– 53 – नकद एवं नकद समकक्ष

आईआरसीटीसी ने स्टेट बैंक ऑफ इण्डिया से 11,200 लाख (पिछले वर्ष 11,200 रू.) की सावधि जमा पर 10,000 लाख का ओवरप्ड्राफ्ट (पिछले वर्ष 10,000 रू.) की सुविधा का लाभ उठाया है। यह ओवरड्राफ्ट की सुविधा के लाभ के लिए इस अवधि में फिक्सडिपोजिट की दर से 0.25 प्रतिशत ब्याज दर अधिक होगी। सावधि जमा दावा करने योग्य है।

नोट :– 54 – रेलवे शेयर

लाईसेन्स फीस/सेवा प्रभारों को सकल मूल्य दिखाया गया है और भारतीय रेलवे को समरूप शेयर भुगतान, देय को नोट सं. 27,28, एवं 29 के अधीन दिखाया गया है।

नोट :– 55 – फ्लैटों एवं भूमि के लिए पूंजीगत अग्रिम

निम्नलिखित राशि का भुगतान फ्लैटों के आंबटन जो कि आज की तारीख तक बकाया है:–

- 2002-03/2006-07 में भारतीय रेलवे को 211.43 लाख रू. का भुगतान किया गया
- 342.00 लाख रू. वित्तीय वर्ष 2010-11 में रेल विकास निगम लिमिटेड का
- वित्त वर्ष 2018-19 के लिए नई दिल्ली, सफदरजंग रेलवे स्टेशन के नजदीक आरवीएनएल को 438 लाख रू. टाईप–5/टाइप–6 के फ्लैट हेतु
- एयर इण्डिया लिमिटेड से 06 फ्लैट की खरीद के लिए एयर इंडिया लिमिटेड की 653 लाख रू.
- दिल्ली विकास प्राधिकरण 08 फ्लैट की खरीद के दिल्ली विकास प्राधिकरण की 450 लाख रू.

नोट :– 56

क. सेवा प्रभार के रूप में इंटरनेट टिकट के लिए रेलवे से प्रतिपूर्ति

भारत सरकार ने रेल मंत्रालय के माध्यम से सार्वजनिक हित के लिए ऑनलाइन ट्रेन टिकटों की बुकिंग के लिए यात्रियों से आईआरसीटीसी द्वारा लगाए गए सेवा शुल्क को 22 नवम्बर 2016 समाप्त कर दिया है। इसलिए, आईआरसीटीसी यात्रियों से सेवा शुल्क के रूप में कोई राशि नहीं ले रहा है। आईआरसीटीसी सर्वर के उन्नयन और रखरखाव लागत, सर्वर और अन्य आकस्मिक लागत को बनाए रखने के लिए नियुक्त जनशक्ति जैसे परिचालन खर्च कर रहा है। आईआरसीटीसी ने रेल मंत्रालय को किए गए व्यय का विवरण भेजा है और मंत्रालय ने यात्रियों को ई–टिकट सुविधाएं प्रदान करने के लिए आईआरसीटीसी द्वारा किए गए परिचालन लागत के लिए 32.27 करोड रूपए स्वीकृत किए जबकि (पिछले वर्ष 88 करोड़ रुपये) हैं।

हालांकि आईआरसीटीसी ने वर्ष के दौरान 01 सितम्बर से यात्रियों की टिकट की बुकिंग पर यात्रियों से वेबसाइट के माध्यम से सेवा शुल्क वसूलना आरंभ कर दिया है जैसा कि रेलवे बोर्ड द्वारा जारी दिशा निर्देशों के माध्यम से और आईआरसीटीसी के निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित ही ऐसा संभव हुआ है। ऐसी सुविधा शुल्क के लिए आईआरसीटीसी का रेलवे पर कोई भी देय बकाया नहीं है।

ख. रेलवे से यात्रा बीमा की प्रतिपूर्ति

रेल मंत्रालय के माध्यम से भारत सरकार ने जनहित में आईआरसीटीसी द्वारा यात्रियों से 31 अगस्त, 2018 तक बीमा सेवा के लिए लिए गए बीमा शुल्क को माफ कर दिया था। इस अवधि के लिए, रेलवे ने यात्रियों को बीमा सुविधा प्रदान करने के लिए आईआरसीटीसी द्वारा किए गए परिचालन लागत के लिए रू. 47 करोड़ की राशि की प्रतिपूर्ति की है। इस वर्ष यात्रा बीमाा यात्रियों को बीमा प्रीमियम के भुगतान पर विकल्प दिया गया है।

नोट :– 57

कंपनी को पर्यटन मंत्रालय से 12 करोड़ रुपये 03 ग्लास कोचों के विनिर्माण की लागत के आधार पर प्राप्त हुए थे जिसमें से शेष राशि 1.21 करोड़ रू. पर्यटन मंत्रालय को वापस किए जाने हैं।

नोट :– 58 – खण्डवार रिपोर्टिंग

कॉरपोरेट नियोजन के सीओडीएम एवं प्रबंधक ने कम्पनी के द्वारा प्रदान की जा रही सेवाओं की प्रकृति, संगठनात्मक ढांचे और आंतरिक रिपोर्टिंग प्रणाली को ध्यान में रखते हुए व्यवसाय निष्पादन की जांच की है और इसके व्यवसाय की पांच रिपोर्टें की जाने वाले क्षेत्रों की पहचान निम्न प्रकार की हैं:-

- खानपान
- रेलनीर
- पर्यटन
- राज्य तीर्थ
- इंटरनेट टिकटिंग

कॉरपोरेशन मुख्य रूप से स्वदेशी बाजार की आवश्यकताओं को पूरा करता है। इसलिए सूचित किए जाने योग्य कोई भौगोलिक क्षेत्र नहीं है।

वित्तीय विवरणों को तैयार करने के लिए प्रयुक्त लेखाकरण सिद्धांतों को अलग-अलग खंडों में राजस्व और व्यय को दर्ज करने के लिए सुसंगत रूप से लागू किया जाता हैं, जैसाकि प्रमुख लेखाकरण नीतियों की टिप्पणी में उल्लेख किया गया है।

क्षेत्र से संबंधित राजस्व तथा प्रत्यक्ष व्ययों को उन मदों के आधार पर आबंटित किया जाता है जिनकी अलग-अलग रूप से क्षेत्रों से संबंधित होने की पहचान की जा सकती है, जबकि लागतों के तकाजों को आबंटित न किए गए व्ययों के रूप में कोटिबद्ध किया जाता है। प्रबंधन का यह मानना है कि इन व्ययों का खंड प्रकटीकरण उपलब्ध करना व्यावहारिक नहीं है और तदनुसार इन व्ययों को अनाबंटित रूप में अलग से प्रकट किया जाता है तथा इन्हें केवल कॉरपोरेशन की कुल आय के लिए समायोजित किया जाता है। कुल राजस्व में इन अनाबंटित व्ययों की समग्र प्रतिशतता महत्वपूर्ण नहीं है।

कम्पनी के व्यवसाय में उपयोग किए जाने वाले परिसम्पत्तियां और देयताओं को किसी भी रिपोर्ट या सेगमेन्ट में नही लिया जाता है। क्योंकि इनका उपयोग सेगमेन्ट के बीच परस्पर किया जाता है। कम्पनी का मानना है कि वर्तमान में कुल सम्पत्ति और देनदारियों से संबंधित प्रकटीकरण प्रदान करना इसके लिए डाटा एक साथ नहीं लिए जा सकते।

खण्डवार रिपोर्ट का विवरण पृष्ठ 236 पर दिया गया है।

नोट :– 59 – ग्राहकों के साथ ठेकों से प्राप्त राजस्व के संबंध में भारतीय लेखाकरण मानक –115 के संबंध में प्रकटीकरण

(क) राजस्व का विसमूहन

(i) नीचे ग्राहकों के साथ अनुबंध से कंपनी के राजस्व की असहमति है। उत्पादों के प्रकार और सेवाकर

राशि (लाख रू. में)

सेवा या वस्तु का प्रकार	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2019 को समाप्त वर्ष के लिए
उत्पाद की बिक्री	24,992.52	20,733.39
सेवा की बिक्री		
(i) इंटरनेट टिकटिंग	61,980.45	23,127.19
(ii) खानपान सेवाओं से आय	51,159.84	51,613.15
(iii) रियायत शुल्क, लाइसेन्स शुल्क, आदि से आय	50,095.49	47,282.14
(iv) पर्यटन एवं गाड़ी परिचालन	38,946.71	44,084.85
(v) रेल नीर लाइसेन्स शुल्क	342.70	105.17
अन्य परिचालन आय	30.68	54.34
कुल	**2,27,548.39**	**1,87,000.22**

नोट :– 59 – ग्राहकों के साथ ठेकों से प्राप्त राजस्व के संबंध में भारतीय लेखाकरण मानक –115 के संबंध में प्रकटीकरण (जारी...)

(क) राजस्व का विसमूहन (जारी...)

(ii) नीचे ग्राहकों के साथ अनुबंध से कंपनी के राजस्व की असहमति है। खण्डवार

राशि (लाख रू. में)

क्षेत्रवार	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2019 को समाप्त वर्ष के लिए
खानपान	1,05,998.60	1,04,540.95
रेल नीर	22,585.37	17,625.57
इंटरनेट टिकटिंग	62,234.37	23,410.00
पर्यटन एवं गाड़ियां परिचालन	29,720.05	25,124.95
राज्य तीर्थ	9,493.71	19,457.49
कुल	**2,30,032.10**	**1,90,158.97**

(ख) खण्डवार रिपोर्ट से राजस्व 2,31,258.05 (वित्त वर्ष 18-19 में 1,90,158.97 लाख रू.)

(ग) कम्पनी ने आवेदन भारतीय मानक लेखा 115 के लिए संशोधित प्रतिबंधात्मक दृष्टिकोण लागू किया है। 01 अप्रैल 2018 तक 514.24/- लाख रूपये का प्रभाव बरकरार रखा है।

राशि (लाख रू. में)

विवरण	राशि
प्रतिधारित आय 01-04-2018 तक	74,774.41
भारतीय लेखा मानक 115 का प्रभाव : कम	-514.24
घोषित प्रतिधारित आय 01-04-2018	**74,260.17**

आरक्षित रेल ई–टिकटिंग सेवा के लिए आईआरसीटीसी के साथ पंजीकरण और एकीकरण के लिए आईआरसीटीसी को प्रींसिपल सर्विस प्रोवाइडर द्वारा देय एकीकरण शुल्क को अनुबंध अवधि के दौरान मान्यता दी गई है, जिसमें अनुबंध के पक्षकारों ने लागू करने योग्य अधिकार और दायित्वों को प्रस्तुत किया है।

(घ) अनुबंध अधिशेष

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च, 2020	31 मार्च, 2019
व्यापार प्राप्ति (नोट 10.1)	78,941.26	58,745.40
अनुबंध परिसम्पत्तियां	-	-
अनुबंध देयताएं (नोट 19)	20,385.98	19,150.60

(i) व्यापार प्राप्तियां गैर–ब्याजयुक्त होती है और ग्राहक प्रोफाइल में रेल मंत्रालय, सार्वजनिक क्षेत्र के उद्यम आदि शामिल हैं। कंपनी का औसत परियोजना निष्पादन चक्र 12 महीने तक का है।

(ii) अनुबंध की परिसंपत्ति उस अवधि के लिए पहचानी जाती है जिसमें ग्राहक को हस्तांतरित वस्तुओं या सेवाओं के बदले कंपनी के अधिकार पर विचार करने के लिए सेवाओं का कार्यनिष्पादन किया जाता है। पहले से अनुबंधित परिसंपत्ति के रूप में मान्यता प्राप्त कोई भी राशि संलग्न शर्त यानी भविष्य की सेवा की संतुष्टि पर व्यापार प्राप्तियों के लिए पुनर्वर्गीद्धत है अर्थात् भविष्य की सेवाएं जिनमें बिल बनाने का लक्ष्य प्राप्त करना आवश्यक है।

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च, 2020	31 मार्च, 2019
वर्ष के प्रारंभ में अनुबंध परिसम्पत्तियां		
प्रगति के माप में परिवर्तन के परिणामस्वरूप वृद्धि के कारण अनुबंध परिसम्पत्तियों का व्यापार प्राप्य में स्थानांतरण	0.00	0.00
वर्ष के अंत में अनुबंध परिसम्पत्तियां	-	-

नोट :– 59 – ग्राहकों के साथ ठेकों से प्राप्त राजस्व के संबंध में भारतीय लेखाकरण मानक –115 के संबंध में प्रकटीकरण (जारी...)

(घ) अनुबंध अधिशेष (जारी...)

(iii) अनुबंध देयताएं ग्राहकों से अग्रिम के रूप में असमाप्त होने वाले रियायत शुल्क असमाप्त लाइसेंस शुल्क, असमाप्त उपयोगकर्ता शुल्क, असमाप्त एकीकरण शुल्क और पैकेज टूर के रूप में प्राप्त राशि का प्रतिनिधित्व करती है,

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च, 2020	31 मार्च, 2019
वर्ष के प्रारंभ में अनुबंध देयताएं	19,150.60	21,566.63
वर्ष के अंत में अनुबंध देयताएं*	20,385.98	19,150.60

* अनुबंध देयताएं में बढ़ोत्तरी ग्राहकों से अग्रिम के रूप में असमाप्त होने वाले रियायत शुल्क असमाप्त लाइसेंस प्रभार, असमाप्त उपयोगकर्ता प्रभार, असमाप्त एकीकरण प्रभार और पैकेज टूर के रूप में प्राप्त राशि के कारण है।

नोट :– 60 – पूंजी प्रबंधन

कम्पनी का उद्देश्य अपनी पूंजी की सुरक्षा को सुनिश्चित करने का प्रबंध करना और संबंधित शेयरधारकों को अधिक से अधिक शेयर रिटर्न प्रदान करने का उत्तरदायित्व है जिससे अन्य हितधारकों को भी लाभ दे सकें। कम्पनी के पास 31 मार्च 2020 से कोई भी उधारी नहीं है।

इसके अलावा, कम्पनी इसके पूंजीगत ढ़ांचे को चलाने और वित्तीय करारों की आवश्यकता के लिए इसकी आर्थिक स्थितियों में परिवर्तन करने के लिए थोड़ा सा समायोजन करती है। 31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के दौरान पूंजी प्रबंधन के उद्देश्यों, नीतियों और प्रबंधन की पूंजीगत प्रक्रियाओं में कोई परिवर्तन नहीं किया गया है।

नोट :– 61 – शुद्ध मूल्य मापन

(i) श्रेणी के अनुसार साधन

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को			31 मार्च 2019 को		
	एफवीटीपीएल*	एफवीटीओसीआई**	परिशोधित लागत	एफवीटीपीएल*	एफवीटीओसीआई**	परिशोधित लागत
वित्तीय परिसम्पत्तियां						
(1) निवेश	-	-	0.32	-		0.32
(2) प्रतिभूति जमा	-	-	1,207.05	-		1,074.32
(3) व्यापार प्राप्य	-	-	78,941.26	-		58,745.40
(4) नकद और नकद समतुल्य	-	-	59,739.41	-		46,006.95
(5) नकद और नकद समतुल्य के अलावा अन्य बैंक अधिशेष	-	-	69,903.38	-		67,996.60
(6) अन्य	-	-	14,806.89	-		3,490.59
	-	-	**2,24,598.31**	-		**1,77,314.18**
कुल वित्तीय परिसम्पत्तियां						
वित्तीय देयताएं						
(1) प्रतिभूति जमा	-	-	13,543.41	-		12,480.86
(2) अग्रिम धन जमा			4,272.24			2,469.49
(3) यापार प्राप्ताएं	-	-	16,953.81	-		19,305.14
(4) लीज देयताएं	-	-	7,759.92			-
(5) अन्य	-	-	55,154.15	-		47,225.61
कुल वित्तीय देयताएं	-	-	**97,683.52**	-		**81,481.11**

* लाभ एवं हानि के जरिए उचित मूल्य

* अन्य व्यापक आय के जरिए उचित मूल्य

नोट :- 61 – शुद्ध मूल्य मापन (जारी...)

(ii) **सम्पत्ति और देनदारियां जो कि परिशोधित लागत पर ली मापी जाती है उनके उचित मूल्यों का प्रकटन किया जाता है।**

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को		31 मार्च 2019 को	
	मूल कीमत	उचित मूल्य	मूल कीमत	उचित मूल्य
वित्तीय परिसम्पत्तियां				
प्रतिभूति जमा	1,207.05	1,165.61	1,074.32	1,109.13
कुल वित्तीय परिसम्पत्तियां	**1,207.05**	**1,165.61**	**1,074.32**	**1,109.13**
वित्तीय देयताएं				
प्रतिभूति जमा	13,543.41	13,118.18	12,480.86	15,030.61
	7,759.92	7,759.92	-	-
कुल वित्तीय परिसम्पत्तियां	**21,303.33**	**20,878.10**	**12,480.86**	**15,030.61**

क. व्यापार प्राप्तियां, व्यापार भुगतान, लघु अवधि प्रतिभूति जमा, नकद और नकद समतुल्य और अन्य लघु अवधि के प्राप्तियां और अन्य देनदारियों की तुलना में उनकी लघु प्रकृति के कारण उनके उचित मूल्य के समान माना जाता है।

ख. दीर्घकालिक प्रतिभूति जमा राशियों का उचित मूल्य वर्तमान सावधि जमा के बाजार दरों का उपयोग कर कैश फ्लों की गणना के आधार पर किया जाता है। गैर लक्ष्यों के इनपुट में शामिल करने के कारण इन्हें स्तर-3 के अनुक्रम के रूप में वर्गीकृत किया जाता है।

उचित मूल्य का अनुक्रम

स्तर 1 – चिन्हित परिसम्पत्तियों या देनदारियों के लिए सक्रिय बाजार में उदृधत मूल्य (असंयोजित)

स्तर 2 – उद्धत मूल्य के अलावा इनपुट स्तर 1 में जो कि परिसम्पत्ति या देनदारी के लिए प्रत्यक्ष रूप से (जो कि मूल्य के रूप में) लिया जाता है या तो या अप्रत्यक्ष (जो कि कीमतों से उत्पन्न) अप्रत्यक्ष रूप सें शामिल किया जाता है।

स्तर 3 – परिसम्पत्तियों और देनदारियों के लिए इनपुट जो कि बाजार मूल्य के अवलोकन योग्य नहीं होते हैं। (गैर अवलोकल योग्य इनपुट)

निम्नतालिका में उचित मूल्य माप पदानुक्रम, वित्तीय परिसम्पत्तियों और देनदारियों को उचित मूल्य जिसमें पुनरावृत्ति के आधार पर और परिशोधित लागत पर के आधार पर मापा जाता है,

31 मार्च 2020 तक वित्तीय परिसम्पत्तियों के लिए मात्रात्मक प्रकटन उचित मूल्य माप अनुक्रम

राशि (लाख रू. में)

विवरण	स्तर 1	स्तर 2	स्तर 3	कुल
वित्तीय परिसम्पत्तियों का परिशोधित मूल्य दर मूल्यांकन जिसके लिए उचित मूल्य का प्रकटन किया गया:				
प्रतिभूति जमा	-	-	1,165.61	1,165.61
	-	-	**1,165.61**	**1,165.61**

31 मार्च 2020 तक वित्तीय देयताओं के लिए मात्रात्मक प्रकटन परिशोधित मूल्य माप अनुक्रम

राशि (लाख रू. में)

विवरण	स्तर 1	स्तर 2	स्तर 3	कुल
वित्तीय देयताओं परिशोधित मूल्यांकन जिसके लिए उचित मूल्य का प्रकटन किया गया:				
प्रतिभूति जमा	-	-	13,118.18	13,118.18
लीज देयताएं	-	-	7,759.92	7,759.92
	-	-	**20,878.10**	**20,878.10**

31 मार्च 2019 तक वित्तीय परिसम्पत्तियों के लिए मात्रात्मक प्रकटन उचित मूल्य माप अनुक्रम

राशि (लाख रू. में)

विवरण	स्तर 1	स्तर 2	स्तर 3	कुल
वित्तीय देयताओं परिशोधित मूल्यांकन जिसके लिए उचित मूल्य का प्रकटन किया गया:				
प्रतिभूति जमा	-	-	1,109.13	1,109.13
	-	-	**1,109.13**	**1,109.13**

नोट :– 61 – शुद्ध मूल्य मापन (जारी...)

31 मार्च 2019 तक वित्तीय परिसम्पत्तियों के लिए मात्रात्मक प्रकटन उचित मूल्य माप अनुक्रम

राशि (लाख रू. में)

विवरण	स्तर 1	स्तर 2	स्तर 3	कुल
वित्तीय देयताओं परिशोधित मूल्यांकन जिसके लिए उचित मूल्य का प्रकटन किया गया:				
प्रतिभूति जमा	-	-	15,030.61	15,030.61
	-	-	**15,030.61**	**15,030.61**

नोट :– 62 – वित्तीय जोखिम प्रबंधन

कम्पनी की प्रमुख वित्तीय देयताओं में व्यापार और अन्य देनदारियां शामिल हैं इन वित्तीय देनदारियों का मुख्य उद्देश्य कम्पनी के कार्यो को वित्तपोषित करना है और इसके संचालन के समर्थन में गारंटी प्रदान करना है। कम्पनी की प्रमुख वित्तीय परिसम्पत्तियों में व्यापार और अन्य प्राप्य और नकद और नकद समकक्ष हैं जो अपने ऑपरेशनों से सीधे प्राप्त होते हैं। कम्पनी बाजार जोखिम, क्रेडिट जोखिम और तरलता जोखिम का खुलासा कम्पनी के वित्तीय जोखिम गतिविधियों को विनियोजित नीतियों और प्रक्रियाओं द्वारा शासित किया जाता है और वित्तीय नीतियों और जोखिम उद्देश्यों के अनुसार वित्तीय जोखिम की पहचान, माप और प्रबंधित किया जाता है। निदेशक मण्डल इन जोखिमों में प्रत्येक के प्रबंधन के लिए नीतियों की समीक्षा करती है और उनसे सहमत जोखिमों का जो नीचे संक्षेप में विवरण दिया गया है।

क) बाजार जोखिम

बाजार जोखिम वह जोखिम है जो कि बाजार की कीमतों में होने वाले बदलावों के कारण भविष्य में वित्तीय साधनों के कैश प्रवाह के उचित मूल्य में उतार–चढ़ाव कर देता है बाजार जोखिम में ब्याज दर जोखिम और विदेशी मुद्रा जोखिम शामिल हैं। बाजार जोखिम से प्रभावित वित्तीय साधनों में ऋण और उधार जमा और अन्य गैर व्युत्पन्न वित्तीय साधन शामिल हैं।

1) ब्याज दर जोखिम

ब्याज दर जोखिम वह जोखिम है जो कि भविष्य में वित्तीय साधनों के कैश प्रवाह के उचित मूल्य बाजार के ब्याज दर में बदलाव के कारण उतार–चढाव होता है। कम्पनी, कम्पनियों की नीतियों और जोखिम के उद्देश्य के अनुसार अपने ब्याज जोखिम का प्रबंधन करती है ब्याज दर जोखिम से प्रभावित वित्तीय साधानों में बैंकों के साथ जमा राशि शामिल हैं। इन वित्तीय उपकरणों पर ब्याज दर जोखिम बहुत कम है क्योंकि ब्याज दर वित्तीय साधनों की अवधि के लिए है।

2) विदेशी मुद्रा जोखिम

कंपनी ने अंतरराष्ट्रीय स्तर पर परिचालन करती है और विदेशी मुद्रा लेनदेन के रूप में विदेशी मुद्रा जोखिम की संभावना रहती है कंपनी किसी भी विदेशी मुद्रा जोखिम को रोक नहीं लगा सकती है।

ख) क्रेडिट जोखिम

क्रेडिट जोखिम कंपनी को वित्तीय हानि का जोखिम है यदि कोई ग्राहक या वित्तीय साधन के प्रतिद्वंद्वी अपने अनुबंध संबंधी दायित्वों को पूरा करने में विफल रहता है, और मुख्य रूप से ग्राहकों से कंपनी की प्राप्तियों से उत्पन्न होता है। कंपनी को वित्तीय प्राप्तियां, बैंकों, वित्तीय संस्थानों और अन्य वित्तीय सस्थानों के साथ जमा सहित वित्तीय गतिविधियों से क्रेडिट जोखिम का सामना करना पड़ता है। क्रेडिट जोखिम का अधिकतम जोखिम वित्तीय परिसंपत्तियों के वाहक मूल्य के बराबर है। काउंटरपार्टी क्रेडिट जोखिम प्रबंधन का उद्देश्य वित्तीय परिसंपत्तियों में घाटे को रोकने के लिए है। कंपनी अपने वित्तीय स्थिति, पिछले अनुभव और अन्य कारकों को ध्यान में रखते हुए प्रतिपक्षियों की क्रेडिट गुणवत्ता का आकलन करती है।

ग) वित्तीय उपरकण एवं नकद जमा

बैंकों और वित्तीय संस्थानों के साथ शेष राशि से क्रेडिट जोखिम कंपनियों की नीति के अनुसार प्रबंधित किया जाता है। अधिशेष का निवेश केवल प्रतिपक्ष से प्राप्त वित्तीय उद्धरणों के आधार पर प्रतिपक्ष के साथ अनुमोदित किया जाता है।

घ) तरलता जोखिम

तरलता जोखिम वह जोखिम है जो कि कंपनी अपने वित्तीय दायित्वों को पूरा करने में सक्षम नहीं होगी और वे देय रह जाते हैं। कंपनी यथासंभव सुनिश्चित करके अपने तरलता जोखिम का प्रबंधन करती है, क्योंकि जब भी देय हो, तो इसकी हमेशा देनदारियों को पूरा करने के लिए पर्याप्त तरलता होगी, सामान्य और तनावपूर्ण दोनों परिस्थितियों के तहत, अस्वीकार्य नुकसान या कंपनी की प्रतिष्ठा के जोखिम के बिना रहेगी।

नोट :– 62 – वित्तीय जोखिम प्रबंधन (जारी...)

कम्पनी की तरलता का प्रमुख स्रोत नकदी और नकदी समकक्ष और नकदी प्रवाह है जो कि संचालन से उत्पन्न होता है। कम्पनी के पास कोई बैंक उधारी नहीं है। कम्पनी का मानना है कि कार्यशील पूंजी मौजूदा परिचालन आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए पर्याप्त है। कोई भी अल्पावधि–कार्यशील पूंजी प्रबंधन और अन्य संचालन संबंधी आवश्यकताओं के लिए जरूरी राशि से अधिक उत्पन्न सरप्लस नकद को नकद और बैंक के साथ अल्पावधि जमाओं में निवेश के रूप में रखा जाता है। उक्त निवेश उचित परिक्वता और पर्याप्त तरलता वाले उपकरणों में किया जाता है।

नोट :– 63 – अनुमान क्रेडिट हानि के लिए भत्ते

राशि (लाख रू. में)

विवरण		03 वर्ष तक	5 से कम 03 से अधिक	05 से अधिक	चूक
सरकार	सकल आगे बढाई राशि	62,559.47	724.74	3,021.91	3,215.13
	अनुमानित क्रेडिट दर	0%	0%	50%	100%
	अनुमानित क्रेडिट हानि	-	-	1,510.96	3,215.13
	हानि के लिए भत्ते की व्यवस्था				
	व्यापार प्राप्तियों के लिए सकल आगे बढाई राशि	62,559.47	724.74	1,510.96	-
गैर–सरकारी	सकल आगे बढाई राशि	12,378.35	196.20	1,725.28	3,399.29
	अनुमानित क्रेडिट दर	0%	25%	50%	100%
	अनुमानित क्रेडिट हानि		49.05	862.64	2,641.33
	हानि के लिए भत्ते की व्यवस्था				
	व्यापार प्राप्तियों के लिए आगे बढाई सकल राशि	12,378.35	147.15	862.64	757.96

लाइसेंस शुल्क की बिक्री का मूल्यांकन एवं लाइसेन्सी फीस में वृद्धि, लाइसेंसधारी की बकाया राशि शामिल है, चाय और कॉफी परोसने और भोजन शुल्क दर में वृद्धि पर का 3 साल तक विवाद रहा। यह लाइसेन्सधारी की ओर से समझौता किया गया यदि लाइसेंसधारी 40 प्रतिशत रेलवे की देयता से चूक जाता है तो कंपनी को प्राप्य राशि के रूप में 60 प्रतिशत का प्रावधान किया गया है।

नोट :– 64 – आंकलन एवं अनुमान

निम्नलिखित में से प्रमुख अनुमान भविष्य में चिंता के कारक हैं और रिर्पोटिंग अवधि के अंत में आंकलन अनिश्चितता के मुख्य स्रोत हैं जिनकी अगली वित्तीय वर्ष के साथ परिसम्पत्तियों और देनदारियों की मात्रा को समायोजित करने के लिए महत्वपूर्ण जोखिम हो सकता है।

क) उचित मूल्यांकन माप मूल्यांकन प्रक्रिया

डीसीएफ मॉडल सहित मूल्यांकन की तकनीकों का उपयोग वित्तीय परिसम्पत्तियों और वित्तीय देनदारियों के उचित मूल्यों को मापने में किया जाता है। जहां तक संभव हो वहां इन तरीकों की जानकारी को प्रत्यक्ष बाजारों से लिया जाता है, लेकिन जहां तक संभव न हो उचित मूल्यों पर पहुंचने के लिए एक परिमाण निर्णय की आवश्यकता होती है। निर्णय में नकदी की जोखिम, क्रेडिट जोखिम और अस्थिरता जैसे विचारशील इनपुट शामिल हैं। इन कारकों के बारे में धारणाओं में परिवर्तन वित्तीय साधनों की रिपोर्ट किए गए उचित मूल्य को प्रभावित कर सकता है।

ख) कर

आस्थगित परिसम्पत्तियां उस हद तक मान्यता प्राप्त है कि यह संभव है कि कर योग्य लाभ उपलब्ध होगा, जिससे हानि के विरूद्ध उपयोग महत्वपूर्ण प्रबंधन निर्णय के उपयोग से किया जा सकता है। आस्थगित कर सम्पत्ति की पहचान करने के लिए अपेक्षित संभावित समय और भावी कर नियोजन रणनीतियों के साथ भाविष्य में कर योग्य लाभ स्तर दोनों को आधारित माना जा सकता है।

ग) परिभाषित लाभ दायित्व

कर्मचारी लाभ दायित्वों का निर्धारण बीमांकिक मूल्यांकन से किया जाता है। एक बीमांकिक मूल्यांकन में विभिन्न धारणाएं शामिल होती है जो कि भविष्य में वास्तविक विकास से भिन्न हो सकती है। इसमें छूट दर, भविष्य में वेतन वृद्धि और मृत्यु दर का निर्धारण शामिल हैं। मूल्यांकन और इसकी दीर्घकालिक प्रकृति में शामिल जटिलताओं के कारण, इन मान्यताओं में परिवर्तन के लिए एक परिभाषित लाभ दायित्व अत्यन्त संवेदनशील है। प्रत्येक अनुमानों की रिपोर्टिंग तिथि पर समीक्षा की जाती है।

नोट :– 64 – आंकलन एवं अनुमान (जारी...)

घ) सम्पत्ति संयंत्र और उपकरण के उपयोगी जीवन काल

नोट 2 (एन) में सम्पत्ति, संयंत्र और उपकरण का अनुमानित उपयोगी जीवन काल दिया गया है। सम्पत्ति संयंत्र और उपकरण का अनुमानित उपयोगी जीवन काल कई कारकों पर आधारित है जिसमें अप्रचलन, मांग, प्रतिस्पर्धी और अन्य आर्थिक कारकों के प्रभाव शामिल हैं। कम्पनी प्रत्येक रिपोर्टिंग तारीख के अंत में सम्पत्ति, संयंत्र और उपकरण के उपयोगी जीवन काल की समीक्षा करती है।

कम्पनी अपने रेलनीर संयंत्र और मशीनरी की मूल्यह्रास की गणना रेल नीर संयंत्रों की उपयोगी जीवनकाल के रूप में अधिनियम 2013 के शैड्यूल 2 के अनुसार 25 वर्ष यह मानकर कि ये निरंतर प्रक्रिया संयंत्र है। कम्पनी इन स्थाई परिसम्पत्तियों की उपयोगी जीवनकाल की समीक्षा करती है और इसका तकनीकी मूल्यांकन भी करवाती है। तकनीकी मूल्यांकन के परिणाम पर विचार करते हुए इसके उपयोग जीवनकाल को बदल दिया जाता है तद्नुसार वित्त वर्ष 2018-19 के लिए संयंत्र एवं मशीनरी के मूल्यह्रास को नए उपयोगी जीवनकाल के अनुसार बदला गया है।

ड़) लीज़

कंपनी यह निर्धारित करने में अपने निर्णय का उपयोग करती है कि अनुबंध में पट्टा है या नहीं, लीज़ करार का एक्सटेंशन या लीज करार समाप्त करने का विकल्प होगा या नहीं। इसके बाद कम्पनी लीज में अनुमानित उचित दर से लीज की अवधि में छूट की गणना करती है। रेलवे से लीज पर ली गई भूमि का कोई निर्धारित अवधि नहीं होती है इसे आगे भी जारी रखा जा सकता है। किसी भी निश्चित अवधि के बिना, लीज के लिए के लिए 10 वर्ष की अवधि जैसा कि भविष्य में लीज की अविध के रूप में भारतीय लेखा मानक -116 के अनुसार परिवर्तन की तारीख के रूप में लिय गया

नोट :– 65 – गाड़ियों का परिचालन

निगम जोनल रेलवे से प्राप्त रेल गाड़ियों के मूल आधार पर ढुलाई प्रभार के परिचालन में लगा हुआ है। विशेष रेल गाड़ियों के परिचालन से होने वाली आय में यात्रियों के मूल किराया में शामिल खानपान प्रभार एवं अन्य प्रभार कम्पनी के द्वारा तय किए गए है। रेल गाड़ियों के परिचालन से होने वाली आय को भारतीय लेखा मानक -116 की आवश्यकता के अनुसार गाड़ियों के परिचालन के समय की अवधि के रूप में जान जा है।

नोट :– 66 – टिकट जमा रसीद वापसी मामले

भारतीय रेलवे से प्राप्त होने के बाद टीडीआर रिफंड कम्पनी के द्वारा यात्रियों को दिया जाता है। 31 मार्च 2020 तक, लंबित मामलों की संख्या 49480 है जिसका मूल्य 482.07 लाख रूपए था।

नोट :– 67 – पीपीपी मॉडल पर आधारित रेल नीर संयंत्र

कंपनी ने विभिन्न स्थानों पर पीपीपी मॉडल आधरित 12 रेल नीर संयंत्र स्थापित करने का निर्णय लिया है। 12 में से, 09 रेल नीर संयंत्र अभी परिचालन में है और 03 रेल नीर संयंत्र जल्दी ही शुरू हो जाएंगे। इन संयंत्रों के लिए, निगम द्वारा ठेकेदारों को संबंधित संयंत्र ऑपरेटरों के साथ अनुबंध समझौते के अनुसार पूंजीगत सहायता प्रदान की जाएगी।

नोट :– 68

कम्पनी ने सीडब्ल्यूआईपी और पूंजीगत अग्रित सहित (संदर्भ नोट सं. 3,4,5ए और 8) (पिछले वर्ष 5861.96 लाख) कुल 3978.84 लाख रू. व्यय किए (जबकि पिछले वर्ष 6554.77 लाख रू. था)

नोट :– 69

कंपनी मीडिया में रिपोर्ट के अनुसार पूर्व रेल मंत्री सहित आईआरसीटीसी के पूर्व वरिष्ठ अधिकारी के विरूद्ध सीबीआई जांच के संबंध में किसी भी वित्तीय उत्तरदायित्व का पुर्वानुमान नहीं करती है।

नोट :– 70

नोट 19 और नोट 12 के अन्तर्गत जीएसटी का देय और जीएसटी का भुगतान क्रमशः अलग–अलग किया गया है।

नोट :– 71

आधिकारिक खर्चों को पूरा करने के लिए कर्मचारी की वास्तविक कठिनाइयों से बचने के लिए कर्मचारियों को अग्रिमों का भुगतान किया जाता है। बाद में कर्मचारियों को खर्च की अलग से प्रतिपूर्ति की जाती है। तदनुसार, अग्रिम गैर–वापसी योग्य हैं जब तक कि रोजगार छूट नहीं जाता है और इसे वर्तमान प्रकृति के रूप में माना समझा जाता है।

नोट :– 72

आईआरसीटीसी ने निजी पार्टियों "ऑपरेटर" आईआरसीटीसी के स्वामित्व वाली भूमि पर वाटरट्रीटमेन्ट प्लांट की स्थापना (बिल्डिंग एवं प्लाट मशीनरी) परिचालन एवं अनुरक्षण के लिए जिम्मेदार है, जबकि आईआरसीटीसी रेलनीर प्रापण, सीएफए तथा परिवहन सेवा देगा समझौते की शर्तें में व्यवस्था है कि अनुबंध की अवधि के अंत में, भवन के साथ संयंत्र में लगाई गई संपत्ति को आईआरसीटीसी को हस्तांतरित कर दिया जाएगा। चूंकि इस तरह के ओ एंड एम ठेके के लिए अनुबंध हेतु निविदा दी जाती है और व्यावसायिक बोलियों के आधार पर चयन किया जाता है। भवन और संयंत्र और परम्परावादी दृष्टिकोण से परिसंपत्तियों की लागत के बारे में अतिरिक्त विचार का पता लगाने के लिए पर्याप्त जानकारी के अभाव में मान्यता नहीं दी गई है। तदनुसार इस तरह की परिसंपत्तियों की गणना टेकओवर अधिग्रहण के समय तकनीकी मूल्यांकन के आधार पर लेखा खातों में दर्ज की जाएगी।

नोट :– 73

नोट संख्या 27 के अनुसार लाइसेंस शुल्क में वाटर वेंडिंग मशीनों पर प्राप्त लाइसेंस शुल्क में 25 प्रतिशत रेलवे शेयर (15 प्रतिशत परिपत्र 36/2015 के अनुसार) के आकस्मिक प्रावधान शामिल हैं, जो कि खानपान नीति 2017 के तहत रेलवे बोर्ड से स्पष्टीकरण लंबित है।

नोट :– 74 – लीज

भारतीय लेखा मानक 1 "वित्तीय विवरणों की प्रस्तुति" की अपेक्षानुसार खुलासा

महत्वपूर्ण लेखा नीतियों में परिवर्तन:

भारतीय लेखा मानक 116 "पट्टों" के लागू होने के कारण महत्वपूर्ण लेखा नीतियों में 'पट्टों' की नीति में आशोधन किया गया है।

भारतीय लेखा मानक 116 दिनांक अप्रैल 1, 2019 से अधिसूचित किए गए थे, जो भारतीय लेखा मानक 17 का स्थान लेते हैं। भारतीय लेखा मानक 116 पट्टों की मान्यता, परिमाप, प्रस्तुतिकरण और खुलासे के लिए सिद्धांत निर्धारित करते हैं तथा अपेक्षा की जाती है कि बैलेंस शीट पर अधिकांश पट्टाधारक पट्टों की पहचान करते हों।

भारतीय लेखा मानक 116 के अंतर्गत पट्टादाता का गणना काफी हद तक भारतीय लेखा मानक 17 में अपरिवर्तित रहता है। पट्टादाता भारतीय लेखा मानक 17 के समान सिद्धांतों के अनुसार या तो परिचालनिक अथवा वित्तीय पट्टों को वर्गीद्धत करना जारी रखेंगे। अत:, जहां कंपनी पट्टादाता होती है, वहां भारतीय लेखा मानक 116 पट्टों को प्रभावित नहीं करते हैं।

कंपनी ने 1 अप्रैल, 2019 को आरंभिक अनुप्रयोग का पूर्ववर्ती तरीका अपनाए जाने की तारीख से भारतीय लेखा मानक 116 को अपनाया है। इस तरीके के अंतर्गत, मानक को पूर्ववर्ती रूप से संचयी प्रभाव से मानक को लागू किए जाने की आरंभित तारीख से लागू किया जाता है। कंपनी ने ट्रांजिशन के व्यावहारिक उपाय का उपयोग चुना है, जो यह पुनर्आकलन नहीं करता कि क्या संविदा में 01 अप्रैल, 2019 को पट्टे को शामिल किया गया है। इसके बजाय, कंपनी ने संविदाओं में केवल उन मानकों को लागू किया जो पूर्व में भारतीय लेखा मानक 17 को लागू करते हुए पट्टे के रूप में चिह्नित किए गए थे।

01 अप्रैल, 2019 को भारतीय लेखा मानक 116 अपनाए जाने का प्रभाव (बढ़ोतरी/कमी) इस प्रकार है:

राशि (लाख रू. में)

परिसंपत्तियां	राशि
उपयोग के अधिकार वाली परिसंपत्तियां	10786.23
संपत्ति, प्लांट और उपकरण	(2,342.96)
कुल परिसंपत्तियां	**8443.27**
देयताएं	
वित्तीय देयताएं – पट्टा देयताएं	8443.27
कुल देयताएं	**8443.27**

नोट :– 74 – लीज (जारी...)

भारतीय लेखा मानक 1 "वित्तीय विवरणों की प्रस्तुति" की अपेक्षानुसार खुलासा (जारी...)

महत्वपूर्ण लेखा नीतियों में परिवर्तन: (जारी...)

कंपनी ने भूमि, भवन और वाहनों के लिए पट्टा संविदाएं जारी की हैं। भारतीय लेखा मानक 116 को अपनाए जाने से पूर्व कंपनी ने अपने प्रत्येक पट्टे (पट्टाधारक के रूप में) को उसकी शुरुआत की तारीख से या तो एक वित्तीय पट्टे अथवा एक परिचालनिक पट्टे के रूप में वर्गीकृत किया है। भारतीय लेखा मानक 116 अपनाकर, कंपनी ने अल्प अवधि वाले पट्टों के अलावा अन्य पट्टों के लिए एक इकहरी मान्यता और परिमाप का दृष्टिकोण अपनाया है। मानकों में विशिष्ट ट्रांजिशन की अपेक्षा तथा व्यावहारिक उपायों की व्यवस्था होती है, जो कंपनी द्वारा लागू किए गए हैं।

पूर्व में परिचालनिक पट्टों के रूप में वर्गीकृत पट्टे

कंपनी ने पूर्व में वित्तीय पट्टों के रूप में वर्गीकृत पट्टों (अर्थात् उपयोग का अधिकार प्राप्त परिसंपत्तियां भारतीय लेखा मानक 17 के अंतर्गत मान्यता प्राप्त पट्टा परिसंपत्तियां) की आरंभिक तारीख को मान्यता प्राप्त परिसंपत्तियों की आरंभिक वहन राशि को परिवर्तित नहीं किया है। भारतीय लेखा मानक 116 की अपेक्षाओं को 01 अप्रैल, 2019 से इन पट्टों के लिए लागू किया गया था।

पूर्व में परिचालनिक पट्टों के रूप में वर्गीकृत पट्टे

कंपनी ने अल्प अवधि वाले पट्टों के अलावा पूर्व में परिचालनिक पट्टों के रूप में वर्गीकृत पट्टों के लिए उपयोग के अधिकार वाली परिसंपत्तियों और पट्टा देयताओं के लिए मान्यता प्रदान की है। पट्टाधारक ने शेष पट्टा भुगतानों के वर्तमान मूल्य पर मापी गई पट्टा देयता को मान्यता दी है, उसे लागू किए जाने की आरंभिक तारीख से पट्टाधारक की बढ़ती ऋण दर पर लागू किए जाने की आरंभिक तारीख से और तुलनात्मक रूप से पट्टा देयता की बराबर राशि के उपयोग के आधार वाली परिसंपत्तियों की माप के अनुसार पूर्व में मान्यता प्राप्त प्रीपेड अथवा जमा पट्टा भुगतानों का उपयोग करते हुए छूट देते हुए समायोजन किया है।

कंपनी ने उपलब्ध व्यावहारिक उपायों को लागू भी किया है जबकि यह :

(i) (पट्टों के फोर्टफोलियो की समुचित समान विशेषताओं के साथ एक एकल छूट प्राप्त दर का उपयोग करता है।

(ii) पट्टा अवधि वाले पट्टों के लिए उन अल्पावधि पट्टा छूटों पर लागू होता है, जो लागू होने की तारीख से 12 महीनों के भीतर समाप्त होती हैं और जिनकी कुल पट्टा अवधि 12 माह से कम होती है।

(iii) लागू किए जाने की तारीख से उपयोग के अधिकारी वाली परिसंपत्तियों के परिमाप से आरंभिक प्रत्यक्ष लागतों को शामिल नहीं करता है।

(iv) पट्टे की अवधि निर्धारित करने में दूरदर्शिता जहाँ अनुबंध लीज़ को खत्म करने और बढ़ाने का विकल्प दिया गया है।

भारतीय लेखा मानक–17 के अंतर्गत पट्टे की बाध्यता और ट्रांजिशन की तारीख के बीच ट्रांजिशन मुख्यत: एक्सटेंशन और टर्मिनेशन विकल्प भारतीय लेखा मानक–116 के अनुरूप पट्टा देयताओं की माप की प्रक्रिया तथा भारतीय लेखा मानक–116 के अंतर्गत पट्टा देयताओं की वर्तमान वैल्यू की काफी हद तक छूट तय करता है।

कि कंपनी द्वारा कोई ऋण न लिए जाने की स्थिति में ऋण की बढ़ती औसत दर 01 अप्रैल, 2019 को को पट्टा देयताओं पर लागू होंगी, जो प्रति वर्ष 8.15% होती है।

नोट :– 75 – पट्टे

क) पट्टाधारक के रूप में कंपनी

पट्टाधारक के रूप में कंपनी ने विभिन्न पट्टा संविदाएं तैयार की हैं, जिनमें भूमि का पट्टे, कार्यालय के लिए स्थाम और वाहन शामिल हैं। भारतीय लेखा मानक 116 को अपनाए जाने से पूर्व, कंपनी ने या तो एक वित्तीय पट्टे अथवा एक परिचालनिक पट्टे के रूप में अपने प्रत्येक पट्टे को उसकी आरंभिक तिथि से (पट्टाधारक के रूप में) को वर्गीकृत किया है।

कंपनी ने कुछ कार्यालयों और गेस्ट हाउसों को 12 माह अथवा कम वधि के लिए पट्टे पर दिया है। कंपनी इन पट्टों के लिए अल्पावधि पट्टे की मान्यता से छूट पाने के लिए आवेदन करती है।

उपयोग के अधिकार वाली परिसंपत्तियां

उपयोग के अधिकार वाली परिसंपत्तियों की वहन राशियां मान्यता प्राप्त हैं और वर्ष के दौरान गतिविधियों का वर्णन टिप्पणी 5बी में किया गया है।

नोट :– 75 – पट्टे (जारी...)

क) पट्टाधारक के रूप में कंपनी (जारी...)

पट्टा देयताएं

पट्टा देयताओं की मान्यताप्राप्त राशियां और वर्ष के दौरान उनकी गतिविधियां नीचे दी गई हैं :

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को
1 अप्रैल, 2019 को शेष जोड़	**0.00**
जोडें	8,443.27
ब्याज का प्रमाणन	527.65
भुगतान	1,211.00
31 मार्च 2020 को शेष	**7759.92**
चालू	**2,240.28**
गैर चालू	**5,519.64**

31 मार्च 2020 को बिना छूट के आधार पर लीज़ देयता की मैच्योरिटी का विश्लेषण इस प्रकार है :

राशि (लाख रू. में)

विवरण	01 वर्ष से कम	1-2 वर्ष	2 वर्ष और उससे अधिक
लीज़ देयताएं	2,240.28	2,118.76	6,409.70
	2,240.28	**2,118.76**	**6,409.70**

लाभ और हानि के विवरण में मान्यता प्राप्त राशियां

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए
उपयोग के अधिकार वाली परिसंपत्तियों का मूल्यह्रास व्यय (टिप्पणी 32 देखें)	1,209.63
पट्टा देयताओं पर ब्याज व्यय (टिप्पणी 31 देखें)	527.65
अल्पावधि पट्टों से संबंधित व्यय (टिप्पणी 33 देखें)	598.41
	2335.69

कंपनी ने अनेक पट्टा संविदए की हैं जिनमें एक्सटेंशन और टर्मिनेशन विकल्प शामिल हैं। प्रबंधन द्वारा इन विकल्पों पर विचार-विमर्श किया जाता है और कंपनी की व्यापारिक आवश्यताओं के अनुसार उन्हें तैयार किया जाता है। प्रबंधन द्वारा यह निर्धारित करने के लिए महत्वपूर्ण निर्णयों का पालन किया जाता है कि क्या ये एक्सटेंशन और टर्मिनेशन विकल्प अनुपालन की प्रक्रिया को काफी हद तक सुनिश्चित करते हैं।

सेल और लीजबैक ट्रांजेक्शंस से प्राप्त लाभध्हानि कंपनी पर लागू नहीं है।

ख) पट्टा दाता के रूप में कंपनी

कंपनी ने अपनी परिसंपत्तियां पट्टे पर दी हैं, उनके विवरण निवेश संपत्ति की टिप्पणी सं.-5 के अंतर्गत दिए गए हैं।

वर्ष के दौरान मान्यता प्राप्त पट्टा किराया 76.13 लाख रु. रहा है (पिछले वर्ष रु. – शून्य)

प्राप्त पट्टा भुगतान की मेच्योरिटी के विवरण इस प्रकार है :

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को
एक वर्ष से कम	277.27	-
एक वर्ष से अधिक और पांच वर्ष से कम	478.41	-
पांच वर्ष से अधिक	-	-

नोट :– 76

विश्व स्वास्थ्य संगठन (डब्ल्यूएचओ) ने 11 मार्च, 2020 को नोवेल कोरोनवायरस (कोविड-19) महामारी को फैलने के कारण एक वैश्विक महामारी घोषित किया। इसके परिणामस्वरूप, भारत सरकार ने 24 मार्च, 2020 को देशव्यापी लॉकडाउन की घोषणा की और अस्थायी रूप से गैर–आवश्यक व्यवसायों माल और सेवाओं की यात्रा आदि बंद करने का आदेश दिया।

कंपनी की व्यवसायिक प्रद्धति के अनुसार, गैर–आवश्यक श्रेणी में आने के कारण उन गाड़ियों के परिचालन पर रोक लगा दी गई जिनका कम्पनी के संचालन पर में महत्वपूर्ण योगदान दिया है।

केन्द्र और राज्य सरकार ने लॉकडाऊन को हटाने के लिए कार्रवाई शुरू कर दी है इसी प्रकार कम्पनी भी इसी का अनुपालन करते हुए उपब्लध संसाधनों के आधार पर अपनी गतिविधियां शुरू कर दी हैं। कम्पनी ने मई के आरंभ से ही धीरे–धीरे अपने कुछ परिचालनों को फिर से शुरू करने में सक्षम रही है। कम्पनी के सभी कर्मचारियों के सुरक्षा और स्वास्थ्य को सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक सावधानियां अपनाई है और कोविड-19 के प्रसार को रोकने के लिए केन्द्र और राज्य सरकारों के अनुसार सभी दिशा–निर्देशों को भी लागू किया है। लॉकडाउन के बाद एक बार स्थिति सामान्य हो जाती है तो कम्पनी को आशा है कि वह इसके सर्वाच्च शिखर पर पहुंच जाएगी।

वित्तीय कार्य–निष्पादन

कम्पनी का मानना है कि वित्त वर्ष 2019-20 के लिए कम्पनी के वित्तीय कार्य–निष्पादन में कम्पनी के राजस्व और लाभकारिकता के संदर्भ में कोविड-19 महामारी का कोई प्रभाव नहीं पड़ा है।

तरलता

कम्पनी के पास इसके संचालन के लिए पर्याप्त तरलता है। कम्पनी को उम्मीद है कि व्यवसाय के संबंध में चालू अर्थव्यवस्था में उपलब्ध सूचना के आधार पर खर्च की हुई वह राशि को वहन करेगी जिसमें सम्पत्ति व्यापार प्राप्ताएं, आस्थगित कर, अन्य वित्तीय और गैर वित्तीय परिसम्पत्तियां इत्यादि शामिल है।

कामकाज सुचारू रूप से चलाने के लिए उठाए गए कदम।

कंपनी ने कोविड-19 के बाद व्यापार को सामान्य स्थिति में लाने हेतु विभिन्न उपायों पर विचार किया है। सरकारी प्राधिकारियों द्वारा दिशा–निर्देशों के अनुसार बिना प्रभावित क्षेत्रों में कर्मचारियों से घर पर ही काम करने के मानदण्ड और रोस्टर की व्यवस्था को सुव्यस्थित किया है। इसके अलावा, कोविड-19 की रोकथाम सुनिश्चित करने के लिए निम्नलिखित सख्त निगरानी प्रक्रियाओं को अपनाया गया है:–

- सभी कर्मचारियों और आगंतुकों की थर्मल स्क्रीनिंग करना।
- नियमित रूप से परिसर और वाहनों को सेनेटाइज करना।
- सभी कार्य स्थानों पर सामाजिक दूरियों का पालन करना।
- मास्क पहनना और हाथों की नियमित रूप से सफाई करना।
- सभी कर्मचारियों और उनके परिवारों के नियमित स्वास्थ्य की निगरानी रखना।
- अपने सभी कर्मचारियों के लिए नियमित रूप से जागरूकता कार्यक्रम आयोजित करना।

कोविड–19 के भविष्य के प्रभाव का अनुमान

कम्पनी को उम्मीद है कि वित्त वर्ष 2020-21 में लॉकडाउन के कारण राजस्व और लाभाकारिता में कमी होगी। लॉकडाऊन की परेशानियों का समय–समय पर मूल्यांकन किया जाएगा और वर्तमान में वित्तीय वर्ष के दौरान हो रही प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा। केन्द्र एवं राज्य सरकारों और स्वास्थ्य प्राधिकारियों द्वारा महामारी को रोकने के लिए किए जा रहे प्रयासों की सफलता पर बहुत कुछ निर्भर करता है। इसलिए इस समय इसके भविष्य का समय से पहले पुर्वानुमान लगाने के लिए है।

वैश्विक स्वास्थ्य महामारी का वास्तविक प्रभाव, पहले लगाए गए अनुमान से अलग हो सकता है क्योंकि कोविड-19 की स्थिति भारत एवं विश्व स्तर पर आंकी जाती है। हालांकि, कम्पनी आर्थिक परिस्थितियों में भविष्य में होने वाली किसी भी भौतिक परिवर्तन की भलि–भांति निगरानी को जारी रखेगी।

नोट :– 77 – वित्तीय विवरणों का अनुमोदन

दिनांक 10 जुलाई 2020 को निदेशक मंडल द्वारा वित्तीय विवरण अनुमोदित

खण्डवार रिपोर्ट

राशि (लाख रू. में)

विवरण	खानपान		रेल नीर		इंटरनेट टिकटिंग		पर्यटन गाड़ियों का परिचालन		राज्य तीर्थ		विलोपन		कुल	
	समाप्त वर्ष मार्च 2020	समाप्त वर्ष मार्च 2019	समाप्त वर्ष मार्च 2020	समाप्त वर्ष मार्च 2019	समाप्त वर्ष मार्च 2020	समाप्त वर्ष मार्च 2019	समाप्त वर्ष मार्च 2020	समाप्त वर्ष मार्च 2019	समाप्त वर्ष मार्च 2020	समाप्त वर्ष मार्च 2019	समाप्त वर्ष मार्च 2020	समाप्त वर्ष मार्च 2019	समाप्त वर्ष मार्च 2020	समाप्त वर्ष मार्च 2019
राजस्व														
उत्पाद की बिक्री	3,158.35	3,531.11	21,834.17	17,202.28	-	-	-	-	-				24,992.52	20,733.39
सेवाओं की बिक्री	1,01,255.33	98,895.29	342.70	105.17	61,980.45	23,127.19	29,487.33	24,627.36	9,459.38	19,457.49			2,02,525.19	1,66,212.49
अन्य परिचालन आय	0.92	13.72	29.76	40.62	-	-							30.68	54.34
अंतर – खंडवार बिक्री			1,592.68	1,556.00							(1,592.68)	(1,556.00)	-	-
अन्य आय	1,584.00	2,100.84	378.74	277.50	253.92	282.81	232.72	497.60	34.33	-			2,483.71	3,158.75
ब्याज एवं लाभांश आय			-										5,321.61	5,734.99
कुल राजस्व	**1,05,998.60**	**1,04,540.95**	**22,585.37**	**17,625.57**	**62,234.37**	**23,410.00**	**29,720.05**	**25,124.95**	**9,493.71**	**19,457.49**	**-**	**-**	**2,35,353.70**	**1,95,893.96**
खण्डवार परिणाम	**11,947.73**	**12,676.79**	**5,203.44**	**2,927.90**	**49,464.67**	**15,590.83**	**966.47**	**2,273.49**	**1,519.70**	**4,912.93**	**-**	**-**	**74,423.62**	**44,116.93**
अनांबटित कॉरपोरेट आय														
अनांबटित कॉरपोरेट खर्च														
परिचालन लाभ	**11,947.73**	**12,676.79**	**5,203.44**	**2,927.90**	**49,464.67**	**15,590.83**	**966.47**	**2,273.49**	**1,519.70**	**4,912.93**	-	-	**74,423.62**	**44,116.93**
आपवादिक मदें	(34.68)	(2,020.64)	(3.90)	(403.47)	(9.00)	(480.47)	(62.45)	(834.53)	(1.37)	-	-	-	(111.40)	(3,739.11)
कर पूर्व लाभ	**11,982.41**	**14,697.42**	**5,207.35**	**3,331.37**	**49,473.66**	**16,071.30**	**1,028.92**	**3,108.03**	**1,521.07**	4,912.93	-	-	**74,535.02**	**47,856.04**
आय कर														
शुद्ध लाभ	**11,982.41**	**14,697.42**	**5,207.35**	**3,331.37**	**49,473.66**	**16,071.30**	**1,028.92**	**3,108.03**	**1,521.07**	**4,912.93**	-	-	**52,857.13**	**30,856.39**
अन्य प्रकटन														
ब्याज खर्च	335.18	129.05	71.42	21.77	196.79	30.85	93.98	28.95	30.02	24.24	-	-	727.38	234.86
मूल्यह्रास	613.98	247.80	1,039.18	1,037.16	1,278.44	1,185.72	1,017.62	366.47	44.62	26.82	-	-	3,993.83	2,863.96
अनांबटित कॉरपोरेट मूल्यह्रास														
कुल मूल्यह्रास	**613.98**	**247.80**	**1,039.18**	**1,037.16**	**1,278.44**	**1,185.72**	**1,017.62**	**366.47**	**44.62**	**26.82**	**-**	**-**	**3,993.83**	**2,863.96**

नोट :–

1. आईआरसीटीसी को भोजन तैयारी और भोजन वितरण को अनबंडल करने का शासनादेश दिया गया इसलिए विभागीय और लाइसेन्स क्षेत्र को एकीकृत किया गया (खानपान में विभागीय गैर–रेलवे खानपान एवं लाइसेन्सी खानपान शामिल है।
2. अंतर खण्डवार बिक्रियों को कुल राजस्व में नही लिया गया है।
3. कम्पनी के व्यवसाय में किए जाने वाले परिसम्पत्तियों और देयताओं में किसी भी उचित सेगमेंन्ट की पहचान नहीं की गई क्योंकि इनका उपयोग सेगमेंट के बीच परस्पर उपयोग किया जाता है। कम्पनी का मानना है कि वर्तमान में कुल सम्पत्ति और देनदारियों से संबंधित खण्डवार प्रकटीकरण प्रदान करना व्यावहारिक नहीं है क्योंकि उपलब्ध डाटा का सार्थक पृथ्थकरण हो सकता है।
4. आंकड़ों, यथा आवश्यक पुन:व्यवस्थित/पुन:ग्रुप और पुन: वगीकृत किया गया है, ताकि जहां आवश्यक हो उनका वर्तमान वर्ष के आंकड़ों से मिलान किया जा सके।

भारतीय लेखापरीक्षा एवं लेखा विभाग
कार्यालय प्रधान निदेशक लेखापरीक्षा
रेलवे वाणिज्यक ,नई दिल्ली
INDIAN AUDIT AND ACCOUNTS DEPARTMENT
OFFICE OF THE PRINCIPAL DIRECTOR OF
AUDIT RAILWAY-COMMERCIAL, NEW DELHI

लोकहितार्थ सत्यनिष्ठा
Dedicated to Truth in Public Interest

सत्यमेव जयते

संख्या : पी.डी.ए/.आर. सी/.65-07/AA-IRCTC/ 2020-21/166

दिनांक :21.09.2020

सेवा में,

अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक,
इंडियन रेलवे कैटरिंग एंड टूरिज्म कारपोरेशन लिमिटेड,
ग्यारवा- बारवा माला, स्टेट्समैन हाउस, बाराखम्बा रोड,
नई दिल्ली- 110 001.

विषय : **31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए इंडियन रेलवे कैटरिंग एंड टूरिज्म कारपोरेशन लिमिटेड के वित्तीय विवरणों पर कंपनी अधिनियम 2013 कीधारा 143 (6) (b) के अंतर्गत भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक की टिप्पणियाँ |**

महोदय,

मैं, इंडियन रेलवे कैटरिंग एंड टूरिज्म कारपोरेशन लिमिटेड के 31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के वित्तीय विवरणों पर कंपनी अधिनियम 2013 कीधारा 143 (6) (b) के अंतर्गत भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक की टिप्पणियाँ अग्रेषित कर रहा हूँ |

कृप्या इस पत्र की संलग्नको सहित प्राप्ति की पावती भेजी जाए |

भवदीय,

संलग्न : यथोपरी

के. एस.रामुवालिया
प्रधान निदेशक (रेलवे वाणिज्यक)

31 मार्च, 2020 को समाप्त वर्ष के लिए इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज़्म कॉरपोरेशन लिमिटेड, नई दिल्ली, के वित्तीय विवरणों के संबंध में कम्पनी अधिनियम, 2013 की धारा 143 (6)(I) के अधीन भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक की टिप्पणियां।

कम्पनी अधिनियम, 2013 के अंतर्गत निर्धारित रिपोर्ट प्रारूप के अनुसार 31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए इंडियन रेलवे केटरिंग एण्ड टूरिज़्म लिमिटेड, नई दिल्ली के वित्तीय विवरण तैयार करना कम्पनी के प्रबंधन की जिम्मेवारी है। अधिनियम की धारा 139 (5) के अंतर्गत भारत के नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक द्वारा नियुक्त सांविधिक लेखापरीक्षक अपने व्यावसायिक निकाय भारतीय चार्टर्ड लेखाकार संस्थान द्वारा अधिनियम की धारा 143 (10) के अन्तर्गत निर्धारित लेखापरीक्षण मानकों के अनुसार स्वतंत्र लेखा परीक्षा के आधार पर, अधिनियम, की धारा 143 के अधीन इन वित्तीय विवरणों के संबंध में व्यक्त करने के लिए जिम्मेवार है। यह बताया गया है कि उन्होंने अपनी दिनांक 10.07.2020 की लेखा परीक्षा रिपोर्ट के अनुसार अपनी यह जिम्मेवारी पूरी की है।

मैंने भारत के नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक की ओर से 31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए इंडियन रेलवे केटरिंग एण्ड टूरिज़्म कॉरपोरेशन लिमिटेड, नई दिल्ली के वित्तीय विवरणों की धारा 143(6(क) के अतंर्गतपूरक लेखापरीक्षा की है। यह पूरक लेखापरीक्षा सांविधिक लेखापरीक्षकों के दस्तावेजों के बिना स्वतंत्र रूप से की गई है और प्रारंभिक रूप सेसांविधिक लेखापरीक्षकों और कम्पनी कार्मिकों की जांच तथा कुछ लेखाकरण रिकॉर्डों की चयनात्मक परीक्षा तक सीमित है।

अपने लेखा परीक्षा आधार पर मैंने, मैं अधिनियम की धारा 142(6) के तहत निम्नलिखित महत्वपूर्ण मामलों को उजागर करना चाहूंगा, जिन पर मेरा ध्यान नहीं गया है और जो वित्तीय विवरणों और संबंधित ऑडिट की बेहतर समझ को सक्षम करने के लिए मेरे विचार में आवश्यक हैं।

प्रकटीकरण की टिप्पणियाँ

तैयारी का आधार (नोट संख्या 2)

पी) राजस्व मान्यता

ii) इंटरनेट टिकटिंग के लिए आय

निगम की उपरोक्त लेखांकन नीति के अनुसार, सकल सेवा प्रभार को निगम की आय के रूप में निर्धारित किया गया है और इसी रेलवे शेयर को व्यय के रूप में दिखाया गया है।

निगम के निदेशक मंडल ने (अगस्त 2019) निर्णय लिया कि सेवा शुल्क को सुविधा शुल्क के रूप में माना जाएगा।

हालाँकि, सितंबर 2019 से सेवा शुल्क का नाम बदलकर सुविधा शुल्क और इस तरह की सुविधा शुल्क पर कोई रेलवे हिस्सा देय नहीं है, इंटरनेट टिकट से आय पर लेखांकन नीति पी(ii) में उचित रूप से शामिल नहीं किया गया था।

भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक
के लिए और उनकी ओर से

(के. एस. रामूवालिया)
प्रधान निदेशक, लेखा परीक्षा
रेलवे वाणिजय, नई दिल्ली

स्थान: नई दिल्ली
दिनांक: 21 सितम्बर, 2020

कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुच्छेद 143(6) (बी) के अंतर्गत 31 मार्च, 2020 को समाप्त वर्ष के लिए कंपनी के वित्तीय विवरणों पर भारत के नियंत्रक एवं महा लेखापरीक्षक की टिप्पणियों पर प्रबंधन का उत्तर

टिप्पणियां	प्रबंधन का उत्तर
मेरी अनुपूरक लेखापरीक्षा के आधार पर, मैं अधिनियम के अनुच्छेद 143(6) (बी) के अंतर्गत मैं ध्यान में लाए गए निम्नलिखित महत्वपूर्ण मामले का उल्लेख करना चाहूंगा और **जो मेरी राय में वित्तीय विवरणों को बेहतर तरीके से समझने के लिए आवश्यक है** तथा लेखापरीक्षा रिपोर्ट से संबंधित है : **प्रकटन पर टिप्पणियां** **तैयार करने का आधार (टिप्पणी सं. 2)** **पी) राजस्व की मान्यता** **(ii) इंटरनेट टिकटिंग से आय** कॉर्पोरेशन की उपर्युक्त लेखा नीति के अनुसार, सकल सेवा प्रभारों को कॉर्पोरेशन की आय के रूप में बुक किया गया है और समतुल्य रेलवे शेयर को व्यय के रूप में दिखाया गया है। कॉर्पोरेशन के निदेशक मंडल ने यह निर्णय लिया (अगस्त 2019) की 01 सितंबर, 2019 से सेवा प्रभारों को सुविधा शुल्क कहा जाएगा। तथापि, सितंबर, 2019 से सेवा प्रभारों का नामम बदलकर सुविधा शुल्क कहा जाना और यह तथ्य कि उक्त सुविधा शुल्क पर रेलवे शेयर अदा करना होगा, को 'इंटरनेट टिकटिंग से आय' संबंधी लेखा नीति पी (ii) में उचित रूप से शामिल नहीं किया गया था।	यह उल्लेखनीय है कि सुविधा शुल्क के संबंध में उक्त प्रकटन पहले ही कंपनी के वित्तीय विवरणों की टिप्पणी सं. 56 में कर दिया गया है। उक्त टिप्पणी में, यह स्पष्ट उल्लेख है कि उक्त सुविधा शुल्क पर कोई रेलवे शेयर देय नहीं है। लेखापरीक्षक ने भी यह तथ्य अपनी लेखापरीक्षा रिपोर्ट की मद सं. 2 (सी) में इसका खुलासा किया है। लेखापरीक्षा की टिप्पणी से कंपनी के वित्तीय विवरणों पर कोई प्रभाव नहीं पड़ा है। सीएंडएजी की लेखापरीक्षा टिप्पणी के अनुसार, वित्तीय विवरणों के प्रकटन पर टिप्पणी कंपनी के वित्तीय विवरणों को बेहतर तरीके से समझने के लिए की गई है और उसका अनुपालन कंपनी की अगली वार्षिक रिपोर्ट के वित्तीय विवरणों में किया जाएगा। तथापि, लेखापरीक्षा के सुझाव के अनुसार, कंपनी उपर्युक्त टिप्पणी सं. 56 को लेखा नीति में शामिल कर लेगी ताकि वित्तीय विवरणों का बेहतर प्रस्तुतिकरण हो सके और उन्हें ठीक से समझा जा सके।

निदेशक मंडल की ओर से तथा उसके लिए

(एं. पी. मल्ल)
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
डीआईएन: 02316235

दिनांक: 24 सितंबर, 2020
स्थान: नई दिल्ली

अस्वीकरण

इस रिपोर्ट की कुछ जानकारी दूरदर्शी विवरणों को लिए हो सकती है जिसमें कंपनी की संभावित वित्तीय स्थिति तथा कार्यों, व्यावसायिक योजनाओं और पूर्वानुमान आदि संबध विवरण शामिल हो सकते हैं तथा जिन्हें सामान्यतः दूरदर्शी शब्दों जैसे "विश्वास", "योजना", "अनुमान", "निरंतर", "प्राक्कलन", "संभावित", हो सकता है, होगा इत्यादि अन्य समान शब्दों से पहचाना जा सकता है। दूरदर्शी विवरण अनुमानों पर आधारित होते हैं और उनके आधार पर ऐसे विवरण तैयार होते हैं। हमने इन अनुमानों अथवा आधार का बेहतर विश्वास पर चयन किया है और हमारा विश्वास है कि वे हर मामले में उपयुक्त हैं। तथापि, हम सावधान करते हैं कि वास्तविक परिणाम, कार्यनिष्पादन अथवा उपलब्धियां वास्तव में व्यक्त तथा लागू उक्त दूरदर्शी विवरणों से भिन्न हो सकती हैं। भविष्य की किसी गतिविधि अथवा अन्यथा के कारण हम पर किसी दूरदर्शी विवरण को अद्यतन अथवा संशोधित करने की कोई बाध्यता नहीं है।

इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज्म कॉर्पोरेशन लिमिटेड
(भारत सरकार का उद्यम – मिनी रत्न श्रेणी–I)

पंजीकृत और कॉर्पोरेट कार्यालय

11वां तल, बी–148, स्टेटसमैन हाउस,
बाराखंबा रोड, नई दिल्ली – 110001

टेलीफोन 011-23311263/64 | **फैक्स** 011-23311259
सीआईएन L74899DL1999GOI101707

a K&A creation | www.kalolwala.co.in