बढ़ते रहो

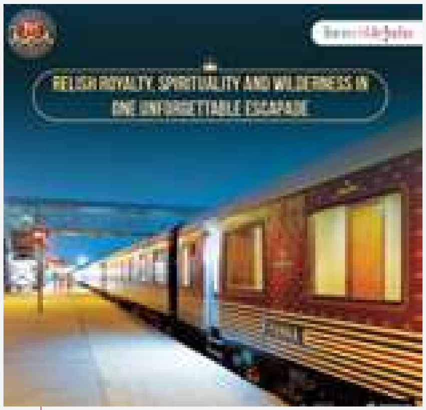
कल. आज. कल.

इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज़्म कॉरपोरेशन लिमिटेड

(भारत सरकार का उपक्रम – मिनी रत्न श्रेणी-I)

22वीं वार्षिक रिपोर्ट

2020-21



विषय सूची

निगम अवलोकन

02 आईआरसीटीसी के बारे में
04 सफलता के स्तंभों को सुदृढ़ करना
06 अध्यक्ष का संदेश
10 वित्तीय विशेषताएं
12 हमारा व्यवसाय क्षेत्र
14 हमारा व्यवसाय क्षेत्र - खानपान
20 हमारा व्यवसाय क्षेत्र - इंटरनेट टिकटिंग
24 हमारा व्यवसाय क्षेत्र – बोतलबंद पेय जल
26 हमारा व्यवसाय क्षेत्र – यात्रा एवं पर्यटन
30 विशेष गाड़ियां
32 नए प्रस्ताव
33 डिजिटलीकरण
34 कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व
36 हमारा सर्वोच्च पुरस्कार – फीडबैक/ ग्राहकों की टिप्पणियां
37 निदेशक मंडल का प्रोफाइल
39 प्रमुख प्रबंधकीय कार्मिक
40 वरिष्ठ प्रबंधक
41 कॉरपोरेट जानकारी
43 दस वर्षीय वित्तीय आंकड़ें

सांविधिक रिपोर्ट

44 निदेशकों की रिपोर्ट
81 प्रबंधन विचार विमर्श और विश्लेषण
98 कॉरपोरेट अभिशासन पर रिपोर्ट
131 सीएसआर गतिविधियों पर वार्षिक रिपोर्ट
137 व्यापारिक उत्तरदायित्व रिपोर्ट (बीआरआर)
151 लाभांश वितरण नीति

वितीय विवरण

170 स्वतंत्र लेखा परीक्षक की रिपोर्ट
180 तुलन पत्र
181 लाभ एवं हानि विवरण
182 कैश फ्लो का विवरण
186 भारतीय मानकों के अनुसार लेखांकन नीतियां
245 भारत के नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक की टिप्पणियां

क्यू आर कोड को स्कैन करके हमारे बारे में अधिक जाने

अधिक जानकारी के लिए www.irctc.com पर जाएं।

दूरदेशी कथन

इस रिपोर्ट की कुछ जानकारी में दूरदेशी कथन शामिल हो सकते हैं, जो कि कंपनी की वित्तीय स्थिति और संचालन, व्यवसाय, योजनाओं और संभावनाओं आदि के परिणाम की उम्मीद करती है और आमतौर पर दूरदेशी शब्दों जैसे कि विश्वास, योजना जारी रखना, अनुमान लगाना, उम्मीद करना, द्वारा पहचाने या इसी तरह के अन्य शब्द हो सकते हैं। हमने इन मान्यताओं या आधार को सदभाव में चुना है और हम मानते हैं कि वे सभी भौतिक मामलों में उचित है। हालांकि हम सावधान करते हैं कि वास्तविक परिणाम, प्रदर्शन ऐसे भविष्योन्मुखी वक्तव्यों में व्यक्त या निहित से भौतिक रूप से भिन्न हो सकते हैं। हम नई जानकारी, भविष्य की घटनाओं या अन्यथा के परिणाम स्वरूप किसी भी दूरदेशी बयान को अद्यतन या संशोधित करने के लिए कोई दायित्व नहीं लेते हैं।

अभूतपूर्व परिवर्तनों से चिन्हित वर्ष में हमने बाधाओं को दूर करने की ताकत हासिल की। जबकि दुनिया एक घातक वायरस से जूझ रही थी और यात्रा और पर्यटन क्षेत्र महामारी के प्रहारों का सामना करने में विफल रहा है। आईआरसीटीसी पर हम अपने प्रयासों में सामंजस्य करने और अपने उद्देश्य पर केन्द्रित रहने के लिए दृढ़ संकल्पित थे ताकि, यादगार यात्रा अनुभव सृजित हों।

अपने मूल्यवान संरक्षकों को अपने प्रयासों के केंद्र में रखते हुए, हमने भारतीय रेलवे की प्रभावी और सुविधाजनक सेवाएं देना जारी रखा। हमने केवल रिमोट बुकिंग की सुविधा के लिए अपनी ऑनलाइन क्षमताओं को बढ़ाया अपितु हमने आने सभी ऑप्रेटिंग प्लेटफॉर्म के माध्यम से सुरक्षित और स्वच्छ सेवाएं देने का भी प्रयास किया।

हमनें अपने ग्राहकों तक पहुचंने के महत्व को महसूस किया और यात्रा की वास्तविक जरूरतों को पूरा करने वाली असाधारण सेवाओं को डिजाइन किया। हम लगातार बदलते व्यवसाय की गतिशीलता के साथ ताल-मेल बैठा रहे हैं, नवीनतम तकनीक को अपनाने के लिए अपने संचालन में सुधार कर रहे हैं और हर यात्रा में सुविधा जोड़ने के लिए लगातार घेरा बढ़ा रहे हैं। यही उत्साह हमें सही रास्ते पर रखता है और हमेशा आगे बढते रहने के लिए प्रेरित करता है।

02
आईआरसीटीसी एक नजर में

06
अध्यक्ष का संदेश

"कोविड-19 महामारी के मद्देनजर वित्त वर्ष 21 की शुरूआत पूरे विश्व में अभूतपूर्व कठिनाइयों के साथ हुई है जिसका मानव जीवन पर भारी असर पड़ा है और अर्थव्यवस्था को महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित किया है।

09
लाखों लोगों के साथ संपर्क

"वर्ष में, हमने ग्राहकों की खुशी बढ़ाने और यात्रियों को अविस्मरणीय अनुभव प्रदान करने के लिए अपनी सेवा पेशकशों में विविधता लाई है।

आईआरसीटीसी के बारे में

यात्रा सुविधा जोड़ना।

आईआरसीटीसी एक प्रतिष्ठित मिनी रत्न (श्रेणी-1 सार्वजनिक क्षेत्र का उपक्रम) कंपनी है जिसे 1999 में भारतीय रेल को सहायक कंपनी के रूप में स्थापित किया था। कंपनी की स्थापना का उद्देश्य खानपान एवं आतिथ्य-सत्कार सेवाओं का उन्नयन करके आधुनिक युग की आवश्यकताओं के अनुरूप बनाना था।

इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज़्म कॉरपोरेशन लिमिटेड (आईआरसीटीसी) भारत सरकार की कंपनी, रेल मंत्रालय के प्रशासनिक नियंत्रण में है। हमारा प्रयास भारत में अंतर्राष्ट्रीय और घरेलू पर्यटन को सार्वजनिक निजी भागीदारी के साथ बढ़ाना है।

हम गाड़ियों और रेलवे स्टेशनों पर खानपान बोतलबंद पेयजल की आपूर्ति और ऑनलाइन टिकट बुकिंग के लिए एकमात्र अधिकृत कंपनी है। इसके अतिरिक्त कई अन्य सेवाएं जैसे वैश्विक आरक्षण प्रणाली, बजट होटल, ई-केटरिंग और एक्जिक्यूटिव लाउंज को बढ़ावा देना, हमारा ध्येय घरेलू एवं अंतर्राष्ट्रीय ग्राहकों को उनकी यात्रा, आवास और पर्यटन आवश्यकताओं के लिए वन स्टॉप सोल्यूशन का काम करते हैं।

विज़न

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

मिशन

हमारा लक्ष्य रेलवे खानपान, आतिथ्य-सत्कार, यात्रा एवं पर्यटन में ग्राहक संतुष्टि को सर्वोत्तम उद्योग प्रथाओं से बढ़ाना है और स्वयं को अग्रणी बनाने के लक्ष्य में यात्रियों, पर्यटकों और अन्य ग्राहकों को गुणवत्तापूर्वक उत्पाद उपलब्ध करा रहे है भारतीय रेल और गैर-रेलवे संबंधी सेवाओं को लक्ष्य बनाकर एक लचीला व्यवसाय पोर्टफोलियों तैयार कर रहे हैं जो मापा जा सके और हमारी सक्षमता पर आधारित हो।

एक नज़र में

केवल

रेल यात्रियों के लिए ऑनलाइन रेलवे टिकट बुकिंग और खानपान सेवाओं के लिए अधिकृत कंपनी

145 लाख

वित्त वर्ष 21 के प्रतिमाह औसत लेन-देन

शून्य

31 मार्च 2021 को लंबी अवधि का ऋण

न्यूनतम

गैर वातानुकूलित और वातानुकूलित टिकटों पर सुविधाशुल्क

₹ 15 + प्रति टिकट कर
गैर वातानुकूलित श्रेणी के लिए

₹ 30 + कर
वातानुकूलित श्रेणी के लिए (प्रथम श्रेणी सहित)

14

कार्यरत रेल नीर संयंत्र

26.50 लाख

आईआरसीटीसी के प्लेटफॉर्म पर लॉगइन प्रतिदिन

7.40 लाख
लॉगइन प्रतिदिन वेबसाइट पर

19.10 लाख
लॉगइन प्रतिदिन रेल कनेक्ट मोबाइन ऐप पर (एंड्रॉइड एवं आईओएस)

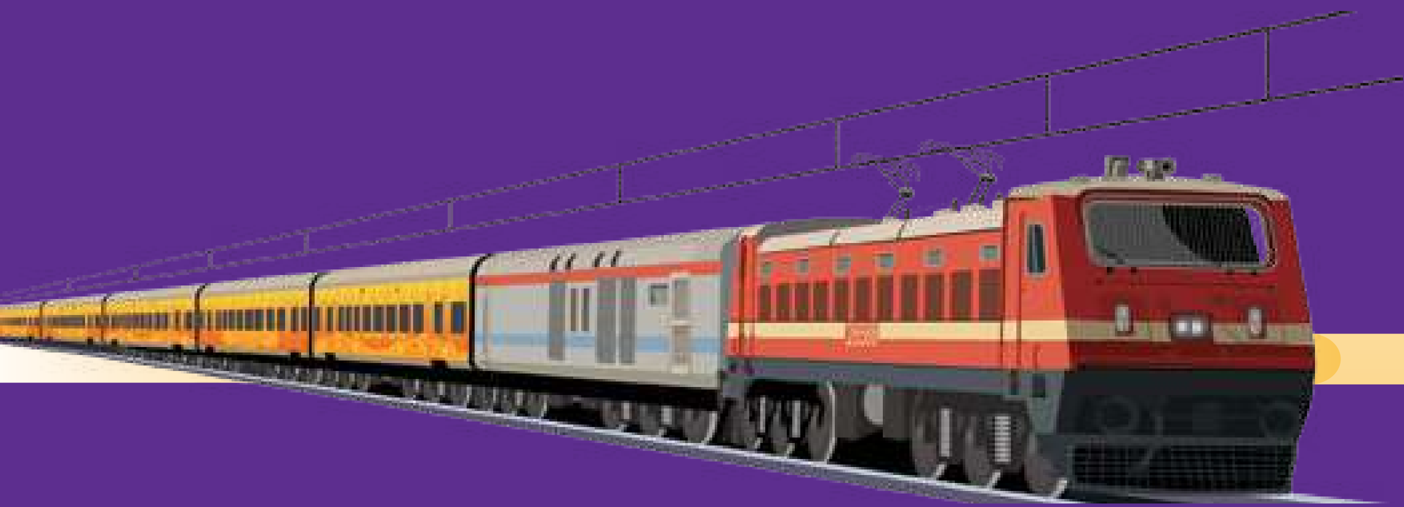
दरें कम हुई

भीम/यूपीआई भुगतान तरीके से ई-टिकटें बुक करने वाले प्रयोगकर्त्ताओं के लिए सुविधाशुल्क

₹ 10 + कर
गैर वातानुकूलित श्रेणी के लिए

₹ 20 + कर
वातानुकूलित श्रेणी (प्रथम श्रेणी सहित)

सफलता के स्तंभों को सुदृढ़ करना



आईआरसीटीसी भारतीय रेलवे द्वारा ऐसी एकमात्र कंपनी है जिसे रेलवे को खानपान सेवाएं प्रदान करने, ऑनलाइन रेलवे टिकट बुकिंग सेवा और रेलवे स्टेशनों और गाड़ियों में बोतलबंद पेय जल प्रदान करने के लिए प्राधिकृत किया गया है। यह भारत में एक व्यापक पर्यटन और आतिथ्य सेवा प्रदात्ता के रूप में उभरी है।

आईआरसीटीसी एक ऋण मुक्त कंपनी है और कोविड-19 महामारी के प्रभाव से तिमाही दर तिमाही मजबूती से उबर रही है।

भारतीय रेलवे के एक प्रमुख रणनीतिक साझेदार के रूप में आईआरसीटीसी यात्रियों के लिए अपनी पेशकश में विविधता ला रहा है।

ऑनलाइन प्लेटफार्म का उन्नयन करके विभिन्न सेवाओं की निर्बाध बुकिंग के लिए किया गया है। आईआरसीटीसी की वेबसाइट अब एशिया प्रशांत क्षेत्र में सबसे अधिक लेनदेन वाली वेबसाईटों में से एक है।

मुख्य घटकों के विकास को बढ़ाने के लिए मजबूत संचालन क्षमता आईआरसीटीसी ने रेलवे स्टेशन पर वाटर वेंडिग मशीनों को लगाने और खानपान सेवाओं जैसी अपनी गैर-कोर गतिविधियों में आऊटसोर्स जारी रखा ताकि प्रतिस्पर्धा में बढ़त बनाई रखी जा सके।

हम विभिन्न संगठनात्मक उद्देश्यों को पूरा करने और बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए प्रतिभाशाली कर्मचारियों को आकर्षित करने और बनाए रखने पर भरोसा करते हैं। महामारी के दौरान, हमने अपने कर्मचारियों के स्वास्थ्य और सुरक्षा को प्राथमिकता दी है और संकट के समय में उनका समर्थन किया है और संकट के समय सहायता करने की उपलब्ध प्रक्रिया को हमने लागू किया है।

इसके अतिरिक्त हमने अपने लोगों को नौकरी के दौरान कौशल विकास और प्रशिक्षण के अवसर समर्पित भाव से प्रदान किया है। आईआरसीटीसी में हम संचालन के सख्त मानकों का पालन करने के बारे में निंरतर सर्तक रहते हैं। अपने ग्राहकों का विश्वास और निष्ठा प्राप्त करने के लिए, हम अपने खानपान और बोतल बंद पेजयल के क्षेत्रो में गुणवत्ता के उच्चतम मानकों को बनाए रखने का प्रयास करतें हैं।

आईआरसीटीसी के बोर्ड और वरिष्ठ प्रंबधन से महत्वपूर्ण उद्योग अनुभव युक्त विविध नेतृत्व टीम शामिल है। इनके मार्गदर्शन और पर्यवेक्षण के अर्न्तगत, आईआरसीटीसी ने चुनौतियों का सामना करने और निंरतर असाधारण परिणाम देने की क्षमता विकसित की है। यह हमें बदलते कारोबारी माहौल के अनुकूल होने में सक्षम बनाता है और हमारे बढ़ते ग्राहक समूह की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए लगातार हमारे पोर्टफोलियों में विविधता लाता हैं। यह हमें उभरते उद्योग में प्रतिस्पर्धा में बढ़त भी दिलाता है।

अध्यक्ष का संदेश

पिछले कुछ वर्षों में आईआरसीटीसी ने एक बिजनेस मॉडल विकसित किया है जिसने कंपनी को देश की यात्रा और पर्यटन में बहुत मजबूत स्थिति प्रदान की है। विविध उत्पाद सेवाओं के साथ, हमारा लक्ष्य अपने मूल्यवान ग्राहकों को एक छत के नीचे एकीकृत समाधान प्रदान करना है। वैश्विक आरक्षण प्रणाली, खानपान एक्जिक्यूटिव लाउंज सुविधाओं जैसी सेवाओं के अतिरिक्त हम अपने घरेलू अंतर्राष्ट्रीय ग्राहकों को टूर और यात्रा, आवास और अन्य पर्यटन संबंधी आवयकताओं के संबंध में बहुसेवा समाधान भी प्रदान करते हैं।

प्रिय शेयरधारकों,

कोविड 19 महामारी के कारण वित्त वर्ष की शुरूआत विश्व में अभूतपूर्व कठिनाईयों के साथ हुई जो मानव जीवन पर भारी पड़ा और अर्थव्यवस्था को महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित किया है। वैश्विक स्तर पर, विकासशील और उभरते हुए राष्ट्र को संकट से निपटने में सबसे कठिन समय का सामना करना पड़ा। राष्ट्रीय अर्थव्यवस्था के संदर्भ में,

सभी आपूर्ति श्रृंखला नेटवर्क, व्यापार चैनल और व्यापारिक वस्तुओं और सेवाओं के विनिमय और हस्तांतरण को खराव आर्थिक कारण से गंभीर रूप से प्रभावित किया।

सभी अर्थव्यवस्था क्षेंत्रो में, यात्रा और पर्यटन उद्योग बुरी तरह प्रभावित हुआ जिससे इस क्षेत्र को एक गंभीर अस्तित्व संकट का सामना करना पड़ा। दुनिया के अधिकांश देशों में पूर्ण लाकडाउन के साथ, अंर्तराष्ट्रीय और घरेलू पर्यटकों के आवागमन को पूरी तरह से प्रतिबंधित कर दिया गया, जिससे परिचालन गतिविधियां पूरी तरह से ठप हो गई। इस क्षेत्र में राजस्व प्रवाह पूरी तरह से रूक गया और उद्योग की तीन तिमाहियों की अर्थव्यवस्था का सफाया हो गया। तब से यात्रा और पर्यटन क्षेत्र बिरादरी ने इस तूफान का सामना करने के तरीकों की तलाश करके मजबूती से बड़े और दृढ़ता के साथ स्थिति का मुकाबला किया।

कोविड-19 ने यात्रा और पर्यटन उद्योग में प्रमुख खिलाड़ी के रूप में कंपनी के संचालन में भी काफी व्यवधान पैदा किया है। प्रारंभिक लॉकडाउन अवधि के दौरान पूरे देश में यात्री गाड़ी सेवाओं को निलंबित कर दिया गया था और यहां तक कि लॉकडाउन को धीरे-धीरे हटाने और गाड़ियों को फिर से शुरू करने के बाद भी गाड़ियों में प्रारंभिक ऑक्यूपेंशी का स्तर बहुत उत्साहजनक नहीं रहता। महामारी के कारण प्रतिकूल व्यावसायिक परिदृश्य ने कंपनी के व्यवसाय के संचालन को खतरे में डाल दिया और सभी व्यावसायिक क्षेत्रों में तबाही मचा दी, फिर भी हम अपने संचालन में और हमारे गतिशील व्यापार मॉडल के पीछे त्वरित शमन प्रतिक्रिया तैयार करने के कारण महामारी के अप्रिय प्रभाव को काफी हद तक रोक रखने में सक्षम रहे। हम दृढ़ता से मानते है कि भविष्य को फिर से शुरू करने और लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए उद्देश्यपूर्ण प्रयास करने की क्षमता इन चुनौतीपूर्ण समय के दौरान सबसे अधिक मायने रखती है

पिछले कुछ वर्षों में, आईआरसीटीसी ने एक बिजनेस मॉडल विकसित किया है जिसने कंपनी को देश की यात्रा और पर्यटन में बहुत मजबूत स्थिति प्रदान की है। विविध उत्पाद सेवाओं के साथ, हमारा लक्ष्य अपने मूल्यवान ग्राहकों को एक छत के नीचे एकीकृत समाधान प्रदान करना है। वैश्विक सुविधाओं जैसी सेवाओं के अतिरिक्त हम अपने घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय ग्राहकों को टूर और यात्रा, आवास और अन्य पर्यटन संबंधी आवयकताओं के संबंध में बहु सेवा समाधान भी प्रदान करते हैं।

विकट परिस्थितयों और महामारी की चपेट में आने वाली कंपनी के बीच, हम वित्तीय वर्ष 2021 के लिए उचित बैंलेस शीट पेश करते हैं। वर्ष के दौरान हमारा परिचालन से राजस्व 783.05 करोड़ रू. रहा, जबकि पिछले वित्त वर्ष में यह 2264.31 करोड़ रू. था। हमारा ईबीआईटीडीए 275.93 करोड़ रू. और परिचालन मार्जिन 31.76% दर्ज किया गया। उपरोक्त्बताए कारणों से कर उपरांत लाभ 62.99% से घट कर 2019-20 के 513.11 करोड़ रू. से 2020-21 में 189.90 करोड़ रू. रहा, प्रदत्ता के संबंध में हमने शुद्ध लाभ मार्जिन 21.86% दर्ज किया। हम लिक्विडिटी फ्रंट पर भी अडिग रहे।

31 मार्च 2021 को हमारा ऑपरेटिंग कैश 345.02 करोड़ रू. था और हमने स्वस्थ प्रतिफल अनुपात बनाए रखने के लिए दूरदर्शी जोखिम प्रबंधन और पूंजी आवंटन की रणनीति अपनाई। पिछले 05 वर्षों में हमारा आरओसीई 12.95% रहा, जैसा कि वित्त वर्ष 2021 में दर्ज हुआ है। हमारी वित्तीय शक्ति उद्योग में उच्च प्रवेश बाधाओं को भुनाने, एक मजबूत कमाई प्रोफाइल बनाने और ऋण मुक्त स्थिति तक पहुंचे हैं। वर्ष 2020-21 में कंपनी के मजबूत प्रदर्शन को देखते हुए निदेशक मंडल ने 5 रू. प्रतिशेयर लाभांश (80 करोड़ रू.) देने की सिफारिश की है।

समीक्षाधीन वर्ष के दौरन हमने कड़े सुरक्षा मानकों और स्वास्थ्य प्रोटोकॉल का पालन करते हुए अपने सभी प्रयासों को ग्राहक सेवा प्रदान करने पर केंद्रित किया। हमने अपनी परिचालित पर्यटन गाड़ियों और गाड़ी टूर पैकेजों में कोविड-19 के प्रसार को नियंत्रित करने के लिए एसओपी विकसित की है।

आईआरसीटीसी ने टिकटिंग के मोर्चे पर वर्चुअल मोड के माध्यम से अपने संचालन को एकीकृत किया और लॉकडाउन के दौरान संचालन के सुचारू कामकाज के लिए आवश्यक सॉफ्टवेयर लाइसेंस प्राप्त किए हैं। हमने आईटी सेंटर इंफ्रास्ट्रक्चर और एसएमएस सेवा के लिए वार्षिक रखरखाव अनुबंध भी बढ़ाया ताकि, इंटरनेट टिकटिंग सेवा की निरंतरता सुनिश्चित हो सके। यद्यपि हमें राजस्व अर्जित करने में प्रारंभिक तिमाही में बड़ी चुनौतियों का सामना करना पड़ा, टिकट बुकिंग वित्तीय वर्ष के अंत में बढ़ी और हमने ग्राहकों को समय पर धनवापसी के लिए उचित आपूर्ति श्रंखला निरंतरता सुनिश्चित करने के लिए सभी संभव उपाय किए।

अध्यक्ष का संदेश

"

हम बस सीट बुकिंग के अपने नए क्षेत्र की शुरूआत करने के लिए अति उत्साहित हैं ताकि, ऑनलाइन बस बुकिंग सेवा को निर्बाध रूप से सुगम बनाया जा सके और यात्रियों को उनके गंतव्य तक आसानी से पहुंचा सके। हम निकट भविष्य में ऐसे और नए वेबसाइट अवसरों की परिकल्पना करेंगे।

यात्रियों के लिए कैशलेस भुगतान, ट्रेसविलटी के लिए खाघ पैकेजों पर क्यूआर कोड लगाने और खानपान इकाइयों में धातु मेन्यू प्लेटें लगाने सहित कई यात्री जागरूकता पहलों को भी हमारे खानपान कार्यक्षेत्र द्वारा बढ़ावा दिया गया।

महामारी ने हमारे रेल नीर बोतलंबद पेयजल संचालन को भी बुरी तरह से प्रभावित किया है। नियमित यात्री गाड़ियों के निलंबन और रेलवे स्टेशनों पर बड़ी संख्या में आतिथ्य इकाइयों के बंद होने के कारण रेल नीर का उत्पादन डगमगा गया और बिक्री में भी भारी गिरावट देखी गई तथापि जैसे ही परिचालन फिर से शुरू हुआ हमने रेल नीर की बोतलों के उत्पादन और बिक्री बढ़ाने के लिए पहल की है। हम वर्तमान में मौजूदा रेल नीर संयंत्रों में प्रीफार्म उत्पादन इकाई स्थापित करके पिछड़े एकीकरण की संभावना तलाश रहे हैं।

आईआरसीटीसी में हम जो कुछ भी करते हैं उसमें डिजिटलाइजेशन एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। हमारे स्वदेशी रूप से विकसित तकनीकी समाधान हमारे ग्राहकों को 24/7 गुणवत्ता सेवा प्रदान करता है। हम आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस संचालित चैटबॉट और वर्चुअल असिस्टेंट के रूप में ग्राहकों को डिजिटल सहायता प्रदान करते हैं जो मशीन लर्निंग और प्राकृतिक भाषा प्रसंस्करण की आधुनिक तकनीकों द्वारा संचालित होती है। भारत में बना और आत्मनिर्भर भारत के प्रति अपनी प्रतिबद्धता के अनुरूप हम चैटबॉट आस्क दिशा का उपयोग कर रहे हैं, जिसे उपभोक्ताओं के साथ हिंदी में संवाद करने और ई-टिकटिंग संबंधी सहायता उपलब्ध कराने के लिए अपग्रेड किया गया है। इस मंच में वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान कुछ तेजी आई है जिसमें प्रतिदिन औसतन 1000 पूछताछ का हिंदी में उत्तर दिया है।

महामारी से उत्पन्न गंभीर व्यवसायिक चुनौतियों पर विचार करते, आगे बढ़ते हुए भविष्य के लिए आशावादी बने हम इस तथ्य से अच्छी तरह जानते हैं कि कोविड-19 निकट भविष्य में भी रह सकती है और इसलिए हमारे संयुक्त प्रयास रणनीतिक सहयोग, हमारे प्रबंधन और संचालन टीम के व्यापक प्रशिक्षण और विकास और नए सामान्य की समायोजित करने के लिए बुनयादी ढ़ाचे के उन्नयन पर केंद्रित है।

हम यात्री स्पर्श बिंदुओं को कम करके, यू वी लाइटिंग और गाड़ी में यूवी सेनिटाइजेशन करके महाराजा एक्सप्रेस, गोल्डन चैरिएट और डीलक्स पर्यटक गाड़ियों जैसी गाड़ियों में सेवाओं को बढ़ाने के लिए कार्य कर रहे हैं। फिनटेक में हमारे बिल्कुल नए प्रस्तावों के साथ, हम भुगतान एग्रीगेटर वेबसाइट में तेजी से बढ़ते हुए कर्षण की उम्मीद करते हैं इसके अतिरिक्त, हम अपनी नियमित प्रक्रियाओं को स्वचालित करने अपनी वेबसाइट और मोबाइल एप के लिए एक नया इंटरफेस बनाने और हमारे सभी परिचालन क्षेत्रों में ग्राहक जुड़ाव को मजबूत करने का भी प्रयास कर रहे हैं।

हम बस सीट बुकिंग के अपने नए क्षेत्र की शुरूआत करने के लिए अति उत्साहित है ताकि, ऑनलाइन बस बुकिंग सेवा को निर्बाध रूप से सुगम बनाया जा सके और यात्रियों को उनके गंतव्य तक आसानी से पहुंचा सके। हम निकट भविष्य में ऐसे और नए व्यवसाय अवसरों की परिकल्पना करेंगे।

मैं अपने बोर्ड के सदस्यों, शेयरधारकों, ग्राहकों, हमारे समर्पित कार्यबल और आईआरसीटीसी पारिस्थितिक तंत्र में सभी हितकारकों के प्रति अथक समर्पण और हमारे कंपनी के प्रति दृढ़ निष्ठा के लिए अविश्वसनीय रूप से आभारी हूं। मैं सरकारी संस्थानों विशेष रूप रेल मंत्रालय, पर्यटन मंत्रालय, सार्वजनिक उद्यम विभाग और सभी क्षेत्रीय रेलों, भारत के नियंत्रक और महालेखा परीक्षक और सभी राज्य सरकारों को उनके निरंतर समर्थन और मार्गदर्शन के लिए अपना हार्दिक आभार व्यक्त करती हूं। आशा है कि हम साथ में ग्राहक सेवाओं में उत्कृष्टता की नई ऊंचाइयों को प्राप्त करने के अपने प्रयास को जारी रखेंगे।

सादर,

रजनी हसीजा
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक

वित्तीय विशेषताएं

परिचालन से आय
(करोड़ रु. में)

वित्त वर्ष 21	783.05
वित्त वर्ष 20	2264.31
वित्त वर्ष 19	1870.00
वित्त वर्ष 18	1471.17
वित्त वर्ष 17	1538.93

निवल आय
(करोड़ रु. में)

वित्त वर्ष 21	1466.95
वित्त वर्ष 20	1313.82
वित्त वर्ष 19	1071.02
वित्त वर्ष 18	945.37
वित्त वर्ष 17	778.34

ईबीआईटीडीए
(करोड़ रु. में)

वित्त वर्ष 21	275.93
वित्त वर्ष 20	778.44
वित्त वर्ष 19	472.16
वित्त वर्ष 18	360.30
वित्त वर्ष 17	352.99

पीएटी
(करोड़ रु. में)

वित्त वर्ष 21	189.90
वित्त वर्ष 20	513.11
वित्त वर्ष 19	308.56
वित्त वर्ष 18	219.52
वित्त वर्ष 17	214.69

आरओसीइ
(% प्रतिशत में)

वित्त वर्ष 21	12.95
वित्त वर्ष 20	39.05
वित्त वर्ष 19	28.81
वित्त वर्ष 18	23.22
वित्त वर्ष 17	27.58

प्रतिशेयर लाभांश
(करोड़ रु. में)

वित्त वर्ष 21	5.00
वित्त वर्ष 20	12.50
वित्त वर्ष 19	7.65
वित्त वर्ष 18	22.20
वित्त वर्ष 17	21.17

परिचालन राजस्व मिश्रित
(करोड़ रू. में)

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

हमारा व्यवसाय क्षेत्र

प्रत्येक यात्री के लिए व्यापक समाधान

खानपान

हम हर यात्री की जरूरतों को पूरा करने के लिए समर्पित हैं, ऐसी अभूतपूर्व सेवाएं देने के लिए जो स्थायी यादों में योगदान करते हैं। हम अनुकूलित समाधान पेश करने के लिए तैयार हैं जो भारतीय रेलवे पर यात्रा को एक सुखद गाथा बनाते हैं।

29%

कुल परिचालन राजस्व में योगदान

खानपान

हमारी सेवाओं को विशेष रूप से यात्रियों की जरूरतों को पूरा करने के लिए तैयार किया गया है, जो सर्वोत्तम स्वच्छता और स्वाद के अनुरूप है। हम देश की सबसे बड़ी केटरिंग कंपनियों में से हैं, जो विशेष रूप से भारतीय रेलवे के यात्रियों के लिए सेवा प्रदान करती है।

आतिथ्य-सत्कार और खानपान व्यवसाय

1 चल खानपान व्यवसाय

- राजधानी, शताब्दी, दुरंतों, गतिमान, तेजस, वंदे भारत
- मेल/एक्सप्रेस गाड़ियां
- ट्रेन साइड वेंडिंग
- पेन्ट्री कारों का विकास

2 स्थैतिक खानपान व्यवसाय

- फूडप्लाजा
- फास्ट फूड यूनिट
- अल्पाहार कक्ष
- जन आहार
- सेल किचन
- बेस किचन

1

चल खानपान

हम 550 से अधिक गाड़ियों में ऑनबोर्ड खानपान सेवाएं दे रहे हैं, जिसमें हम गुणवत्ता के उच्चतम मानकों को बनाए रखने पर निरंतर ध्यान देने के साथ हम आवधिक रूप से गुणवत्ता की जांच करते हैं।

550

गाड़ियां जिनमें खानपान सेवाएं हैं।

3

अन्य आतिथ्य-सत्कार व्यवहार

- एक्जीक्यूटिव लाउंज
- विश्रामालय
- बजट होटल

4

ई-खानपान व्यवसाय

2

स्थैतिक खानपान

रेलवे प्लेटफॉर्मों पर रिफ्रेशमेंट कक्ष, जनआहार और सेल किचनों का विकास करके स्वास्थ्यकर भोजन को किफायती दरों पर सेवित कर रहे हैं। हम आधुनिक बेस किचनों की स्थापना और उन्नयन करके उच्च गुणवत्ता का भोजन तैयार करेंगे।

287
फूड प्लाजा/फास्ट फूड इकाइयां

176
रिफ्रेशमेंट कक्ष

56
जन आहार

17
सेल किचन

3

आतिथ्य-सत्कार सेवाएं

रेल यात्रियों को आराम करने के लिए एक आरामदायक और सुविधाजनक स्थान प्रदान करने के लिए रेलवे स्टेशनों पर एक्जिक्यूटिव लाउंजों, विश्रामालयों की व्यवस्था की गई है। आधुनिक सुविधाओं से लैस इन विशाल लाउंज में यात्रियों के लिए रिक्लाईनिंग सोफा, बफे भोजन, स्वच्छ शौचालय मामूली दरों पर उपलब्ध हैं। यात्रियों के लिए सुविधाओं ने रेलवे स्टेशनों पर विश्रामालयों का नवीनीकरण, संचालन एवं रखरखाव भी कर रहा है।

06
एक्जिक्यूटिव लाउंज

17
विश्रामालय

2

ई-खानपान

ई-खानपान सेवा में यात्री भागीदार रेस्तराओं से अपनी रूचि का 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 को ही चुनिंदा स्टेशनों पर ये सेवाएं उपलब्ध हैं।

ई-खानपान सुविधा यात्रियों को अपनी पसंद के खाने का ऑर्डर देने के विभिन्न विकल्प उपलब्ध कराएं गए हैं। ई-खानपान के अंतर्गत बुक कराए गए भोजन का मूल्य बाजार आधारित होता है। रेस्तरा मेन्यू तय करता है।

भारतीय रेलवे पर ई-खानपान सेवा राष्ट्र व्यापी लॉकडाउन के कारण मार्च 2020 से रोक दी गई थी। कोविड-19 के पश्चात 01 फरवरी 2020 से धीरे-धीरे शुरू की गई। केन्द्र राज्य सरकारों के दिशा-निर्देशों को ध्यान में रखकर और अधिक स्टेशनों पर ई-खानपान के साथ जोड़ा जाएगा।

आईआरसीटीसी कुछ बी2सी भागीदारी को एकीकृत करने की प्रक्रिया में है। आईएक्सिगो, कंफर्म टिकट, मेकमाई ट्रिप, यात्रा, पेटीएम पहले से लाइव हैं। इससे ग्राहकों तक पहुंच की प्रक्रिया में सुधार सकेगा।

ई-खानपान से जुड़े कुछ प्रमुख ब्रांड में डोमिनोज पिज्जा, सबवे, हल्दीराम, फासोस, बिरयानी ब्लूज, ए2बी, सरवना भवन निरूलाज जैसे आदि हैं।

मार्च 2021 में ई-खानपान सेवा ने ऑर्डर लेने शुरू कर दिए थे और ई-खानपान से बुक किए गए भोजन प्रतिदिन 10,324 थे तथापि महामारी की दूसरी लहर के कारण और गाड़ियां रद्द हो जाने से प्रगति रूक गई। ।

9,180
भोजन प्रतिदिन

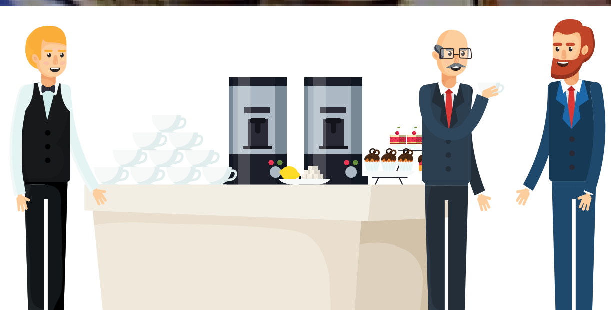
200+
ई-खानपान सेवा प्रदान करने वाले स्टेशन

खानपान सेवाओं की निगरानी

आईआरसीटीसी ने गाड़ियों में ऑनबोर्ड खानपान सेवाओं की निगरानी के लिए बड़ी संख्या में खानपान पर्यवेक्षकों की तैनाती की है। ये पर्यवेक्षक यात्रियों से लाइव फीडबैक प्राप्त करते हैं ताकि उनकी आवश्यकताओं को बेहतर रूप से समझा जा सके और बेहतर सेवा प्रदान की जा सके।

शिकायत निगरानी एवं निवारण तंत्र

आईआरसीटीसी का इंटरनेट आधारित खानपान सेवा सूचना प्रबंधन का मॉड्यूल है और समर्पित पोर्टल www.catering.irctc.co.in यात्रियों की शिकायतों के निवारण हेतु विकल्प में यात्री ऑनलाइन है। अन्य पोर्टल www.railmadad.indianrailways.gov.in में रेल मदद एप्लीकेशन में भी सेवा के संबंध में फीडबैक प्रदान कर सकते हैं।



कोविड-19 का प्रभाव

ई-खानपान सेवाएं कोविड-19 महामारी और तत्पश्चात् लॉकडाउन के कारण से ई-खानपान सेवाएं 22 मार्च 2020 से निलंबित की गई। तथापि लॉक डाउन प्रतिबंधों में ढील के पश्चात, यात्री गाड़ियों की सेवाएं शुरू की गई और केवल खाने के लिए तैयार भोजन और पहले से पकाए भोजन को गाड़ियों में अनुमति दी गई।

5.42 लाख

ई-खानपान भोजन के आदेश वित्त वर्ष 21 में प्राप्त

अपने लोगों और यात्रियों की सुरक्षा को सुनिश्चित करने के लिए हमने कड़ाई से एसओपी का पालन किया जो अब हमारे परिचालन का अभिन्न अंग है। ई-खानपान सेवाएं भी फरवरी 2021 से 200 स्टेशनों पर स्वास्थ्य और स्वास्थ्यकर प्रोटोकॉल के वचन के साथ शुरू कर दी गई।

वर्तमान कोविड-19 महामारी को देखते हुए विशेष गाड़ियों में खाने के लिए तैयार (आरटीई) और पीएडी मदों की ही ऑनबोर्ड बिक्री की जा रही है।

दृष्टिकोण :

एक नई अवधारणा अर्थात् पॉड/कैप्सूल अवधारित विश्रामालय और डॉरमेट्री को विकसित किया है। इसे निष्पादित करने के लिए आईआरसीटीसी पॉड/कैप्सूल अवधारणा के विश्रामालय और डॉरमेट्री पश्चिम रेलवे के मुंबई सेन्ट्रल (एमएमसीटी) स्टेशन पर स्थापना और प्रबंधन के लिए ठेका पहले ही प्रदान किया गया है।

इंटरनेट टिकटिंग

हम भारतीय रेलवे की एकमात्र प्राधिकृत कंपनी हैं, जो अपनी वेबसाइट www.irctc.com और आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल एप्लीकेशन के माध्यम से ऑनलाइन रेलवे टिकट बुक कराने की सुविधा देती है।

इस क्षेत्र का वर्ष दर वर्ष अनवरत गति से विकास हो रहा है और वित्त वर्ष 2020-21 में आरक्षित कुल टिकटों में यह 79.63% रही है। हमारी वेबसाइट और मोबाइल एप्लीकेशन के बढ़ते उपयोग के कारण इसमें अधिक फैलाव आया है और विज्ञापन राजस्व बढ़ गया है। आगामी वर्षों में हमारा मानना है कि देश भर में इंटरनेट की बढ़ती पहुंच के कारण ई-टिकटिंग बुकिंग का सबसे पसंदीदा तरीका होगा।

4.80 लाख टिकट

वित्त वर्ष 2020-21 में आईआरसीटीसी के वेसाइट और मोइल एप्लीकेशन के माध्यम से प्रति दिन औसतन टिकट बुक किए गए थे ।

वर्ष 2020-21 की मुख्य विशेषताएं

57%

कुल परिचालन राजस्व में योगदान

361 लाख टिकट

वेबसाइट के माध्यम से (21% टिकट ऑनलाइन बुकिंग होती है)

808 लाख टिकट

मोबाइल ऐप के माध्यम से (46% ऑनलाइन टिकट किए गए)

571 लाख टिकट

टिकट एजेंट के माध्यम से बुक किए गए (33% ऑनलाइन टिकट में से)

₹ 17,761.60 करोड़

वित्त वर्ष 21 में रेल गाड़ी किराया

नई पहलें

आईआरसीटीसी-एस.बी.आई को-ब्रैंडिड क्रेडिट कार्ड रूपे प्लेटफार्म पर शुरू किया

- आईआरसीटीसी और एसबीआई ने मिलकर एक नया को- ब्रैंडिड सम्पर्क रहित क्रेडिट कार्ड एन पीसीएल रूपे प्लेटफार्म पर जारी किया है।

- कार्ड को अक्सर रेल यात्रा करने वालों को पुरस्कृत करने के लिए डिजाइन किया गया है जिसमें रेलयात्रियों को यात्रा में अधिकतम बचत के साथ-साथ रिटेल, भोजन और मनोरंजन के लिए विशेष लाभ के अलावा लेन देन पर शुल्क भी नहीं लगाने का वचन दिया गया है।

केन्द्रीय अर्द्धसैनिक बल के एआर (असम राइफल्स) ई-टिकटिंग प्रणाली को एआर कार्मिकों को आरक्षित रेल ई-टिकट बुकिंग के लिए शुरू किया गया।

- केन्द्रीय अर्धसैनिक बलों को उनकी आरक्षित गाड़ी टिकट आवश्यकताओं और संबंधित वारंट प्रबंधन प्रणाली के लिए सहायता प्रदान की जाती है।

- ई-टिकटिंग प्रणाली विकसित की गई :-
  - सीआरपीएफ, एनडीआरएफ एवं असम राइफल्स के लिए

आसाम राइफल

तेजस गाड़ियों के लिए लॉयल्टी योजना।

- लॉयल्टी योजना में जो यात्री आईआरसीटीसी तेजस गाड़ी में एसबीआई को-ब्रैंडेड प्रीमीयम कार्ड का उपयोग करके टिकट बुक कराएगा उसे लाभ मिलेगा।
- लाभों में विभिन्न रिवॉर्ड पॉइंट सिस्टम शामिल हैं जिसका उद्देश्य यात्रियों को उनकी यात्रा के लिए तेजस गाड़ियों को अपनाने के लिए प्रोत्साहित करना है।

आईआरआरसीटीसी का नया यूजर इंटरफेस शुरु करना

- आईआरसीटीसी यात्रा करने वाले लोगों के लिए रेलवे का पहला संपर्क बिंदु है, ने नए यूजर इंटरफेस की आवश्यकता उपयोगकत्ताओं के पर्सनलाइजेशन और सुविधाएं बढ़ाने को देखते हुए आईआरसीटीसी वेबसाइट और मोबाइल एप को अधिक उपयोगकर्त्ता अनुकूल विशेषताओं सहित और अधिक आसान नेविगेशन करना था।
- **नए यूजर इंटरफेस की प्रमुख विशेषताएं**
  - अंतिम लेन-देन, आगामी लेन-देन, आगामी यात्रा, भोजन, होटल और विश्रामालय बुकिंग के लिए व्यक्तिगत (लॉगइन) डैश बोर्ड पर तत्काल अनुकूलित संकेत।
  - एक क्लिक में रीबुक फेवरेट यात्रा और धन वापसी की जांच
  - पिछली खोज/बुकिंग के आधार पर इंटेलिजेंट यात्रा और स्टेशन का सुझाव: अधिकांश बुकिंग होने वाले स्टेशनों और मार्गों को व्यक्तिगत (लॉगइन पर) ड्रॉपडाउन सूची से प्रथम स्टेशनों से।
  - केवल उपलब्ध सीट वाली गाड़ियों की खोज का प्रावधान
  - यात्रियों के नाम को स्टोर करना और टिकट बुक करते समय शीघ्रता दिखाने की व्यवस्था

- आगामी यात्रा के लिए टिकट बुकिंग के समय भोजन, होटल और विश्रामालय की बुकिंग की सुविधा।
- एक ही पेज में एक बार में गाड़ी के चयन में श्रेणीवार किराया, सीट उपलब्धता, पुष्टिकरण की संभावना (यदि प्रतीक्षा सूची में है) और विभिन्न फिल्टर से सभी श्रेणी की उपलब्धता होने से बहुत बार क्लिक और सर्च करने को कम करना।
- भुगतान पृष्ठ का उन्नत डिजायन में सारांश पृष्ठ में की गई यात्राएं साईड ब्लॉक में यात्रा किराया एवं भोजन का दिया विकल्प।
- बदले गए बोर्डिंग पॉइंट का स्थान के साथ बोर्ड तिथि और समय की अधिक जानकारी।

आईआरसीटीसी से होटल बुकिंग

- **होटल श्रृंखलाओं की सूची प्रदात्ताओं और राज्य अतिथि गृहों का एकीकरण:** आईआरसीटीसी पिछले पांच वर्षों से होटल बुकिंग सेवाएं रेल यात्री निवास और आईआरसीटीसी होटल (कटरा) या होटल एग्रीगेटर के साथ गठजोड़ करके साफ सुथरा समाधान पेश कर रहा है।
- होटल एग्रीगेटर्सों पर निर्भरता कम करके आईआरसीटीसी ने होटलों और सरकारी स्वामित्व की संपत्ति की ऑनलाइन कमरों की इन्वेंट्री के लिए सीधे गठजोड़ करने की प्रक्रिया शुरू की है।
- व्यवसाय वित्त वर्ष 2020-21 में तद्नुसार बढ़ने का अनुमान है क्योंकि आईआरसीटीसी ने प्राईड, जिंजर, ट्रीबों, पार्क, के आईडीसी, यूपीएसटीडीसी के एसटीडीसी के साथ सीधा गठजोड़ कर लिया है।

बस एकीकरण

- आईआरसीटीसी ने बस सेवा (www.bus.irctc.co.in) शुरू की है जिसमें राज्य सड़क परिवहन के साथ –साथ प्राईवेट ऑपरेटरों जिनमें 50 हजार से अधिक बस आपरेटर 22 राज्यों तथा 03 संघशासित राज्य जिसमें कश्मीर क्षेत्र सहित, बुकिंग के लिए शामिल हैं।
- इस सेवा से रेल यात्रियों को अपने गंतव्य तक पहुंचना संभव होगा और अनुमान है कि आगे इसमें वृद्धि होगी।
- आईआरसीटीसी बस सेवा से एक ही प्लेटफॉर्म पर मल्टीमॉडल परिवहन अर्थात् गाड़ियां फ्लाईट और बस के ग्राहकों को सुविधा प्रदान करने का प्रयास और आईआरसीटीसी के माध्यम से यात्रा के तरीके का विकल्प उपलब्ध होगा।

कोविड-19 का प्रभाव

देशव्यापी लॉकडाउन ने ई-टिकटिंग क्षेत्र पर गहरा प्रभाव छोड़ा है। गाड़ियों के संचालन पर प्रतिबंध के कारण गाड़ियों की सेवाएं रोक दी गई थी और नई बुकिंग ठप हो गई तथापि हमने लॉकडाउन प्रतिबंधों में ढिलाई के बाद ई-टिकटों की बुकिंग में महत्वपूर्ण वृद्धि हुई। रेलवे स्टेशनों पर लंबी लाइनों से बचने के लिए लोगों ने ऑनलाइन ई-टिकटें बुकिंग को वरीयता दी। कोविड-19 महामारी के दौरान कुल बुकिंग का 79.63% ई-टिकटिंग रही, यह इस क्षेत्र की ताकत की साक्षी बनी।

- कोविड-19 महामारी के शुरूआती चरण में सार्वजनिक आवागमन पर प्रतिबंध लगाने के कारण यात्रियों की गाड़ी यात्राएं/यात्राओं में कमी आई जिसके परिणामस्वरूव कम संख्या में टिकटें बुकिंग रही।
- कोविड-19 महामारी के कारण भारतीय रेल द्वारा 3-4 चरणों में बड़ी मात्रा में गाड़ियों के रद्दीकरण से ग्राहकों को 2300 करोड़ रू. के धनवापसी संगठन के लिए एक बड़ी चुनौती थी।

कोविड-19 महामारी के आगमन के वाबजूद, आईआरसीटीसी के समक्ष प्रबंधन से लचीलापन दिखाते हुए निम्नलिखित वृद्धि मैट्रिक्स की उपलब्धि प्राप्त की।

टिकटिंग वृद्धि (वित्त वर्ष 2021)

टिकटें की कमी आई औसतन

1.60 लाख

प्रतिदिन (कोविड-19 महामारी के कारण) टिकटें रहीं

टिकटें बढ़ी

4.80 लाख

टिकट प्रतिदिन

आईआरसीटीसी के सक्रिय उपयोगकर्त्ता

6.70 करोड़

(31 मार्च 2021 को)

5.96 करोड़

सक्रिय उपयोगकर्त्ता वित्त वर्ष 2020 में

माननीय रेल मंत्री श्री पीयूष गोयल द्वारा उन्नत वेबसाइट और मोबाइल एप्लीकेशन शुरू करते हुए कहा कि कोविड-19 द्वारा उत्पन्न चुनौतियों के विरूद्ध रेल परिवार के योगदान की सराहना की और रेलवे को भविष्य के लिए तैयार रहने के लिए कहा।

परिदृश्य:

कोविड-19 महामारी दूसरे वर्ष भी जारी रही और दूसरी लहर अधिक गंभीर होने के वाबजूद आईआरसीटीसी ने अपने आशावादी दृष्टिकोण के साथ निम्नलिखित कुछ नई परियोजनाएं अपने सिस्टम में लाने की योजना बनाई है :

तीसरे पक्ष के संगठनों को चैटबॉट सेवाओं का विस्तार करके मौद्रीकरण करना।

राष्ट्रीय रेल संग्रहालय की बुकिंग वेबसाइट और मोबाइल ऐप :

- प्रवेश द्वार पर लंबी लाइनों से बचाएगी
- एनआरएम पर नकदी संभाल को कम करेगी।
- दर्शकों का डेटा ऑटोमैटकली निकालेगी।
- डिजीटलाइजेशन और नकदी मुक्त लेन-देन को बढ़ावा देगी।

ई-टिकटिंग मोबाइल ऐप पर ईएमआई आधारित भुगतान

- ग्राहक द्वारा अपने क्रेडिट कार्ड/डेबिट कार्ड का उपयोग करके आईआरसीटीसी से खरीदे गए उच्च मूल्य के टिकटों को कई समान मासिक किस्तों में लेन-देन राशि को परिवर्तित करके ईएमआई भुगतान में परिवर्तित किया जा सकता है।

होटल एवं बस एग्रीगेटरों/विक्रेताओं को स्वचालित भुगतान करके भुगतान समय को कम करना।

बोतलबंद पेय जल

रेल नीर के रूप में ब्रैंडेड हमारा बोतल बंद पेयजल रेल यात्रियों के लिए पानी खपत का सुरक्षित और विश्वसनीय स्रोत है। रेल नीर को हमारे अत्याधुनिक संयंत्रों में संसाधित, शुद्ध और बोतलबंद किया जाता है, जहां उपभोक्ताओं को उच्च गुणवत्ता वाला शुद्ध पानी उपलब्ध कराने के लिए प्रक्रिया पूरी तरह से स्वचालित है।

वित्त वर्ष 2020-21 की महत्वपूर्ण उपलब्धियां

19.45 %
औसत क्षमता उपयोग

07 %
कुल परिचालन राजस्व में योगदान

14.08 लाख
लीटर प्रतिदिन उत्पादन

75.28 मिलियन
बोतलें

हमारे संयंत्र

नांगलोई (दिल्ली)
दानापुर (बिहार)
पालूर (तमिलनाडु)
अबंरनाथ (महाराष्ट्र)
अमेठी (उत्तर प्रदेश)
पारासल्ला (केरल)
बिलासपुर (छत्तीसगढ़)
हापुड़ (उत्तर प्रदेश)
सानंद (गुजरात)
मंदीदीप (मध्य प्रदेश)
नागपुर (महाराष्ट्र)
संक्रेल (पश्चिम बंगाल)
मनेरी (मध्य प्रदेश)
जागी रोड (आसाम)

नए शुरू किए जाने वाले रेल नीर संयंत्र

ऊना (हिमाचल प्रदेश) – तैयार हो गया वाणिज्य उत्पादन अभी शुरू होना है।
भुसावल (महाराष्ट्र) – शुरू किए जाने के अग्रिम स्तर पर है।
विजय वाड़ा एवं सिंहाद्री (आंध्र प्रदेश) – सिविल निर्माण अग्रिम स्तर पर है।
भुवनेश्वर (उड़ीसा) निविदा प्रक्रिया जारी है।
कोटा (राजस्थान) – निविदा प्रक्रिया जारी है।

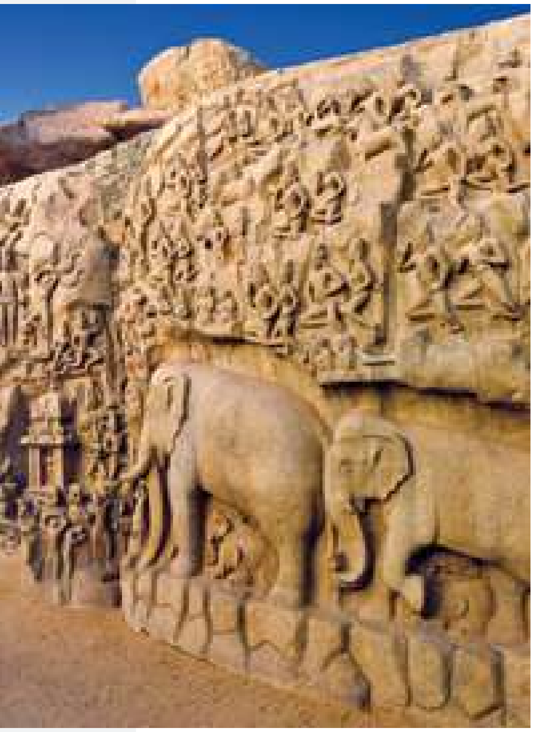
परिदृश्य

हमारे उत्पाद क्षमता के अनुरूप गाड़ियों तथा रेलवे स्टेशनों की संख्या को विशेष रूप से रेल नीर के लिए वृद्धि करना। हमारा लक्ष्य दूरस्थ क्षेत्रीय प्रशासन क्षेत्रों में अपनी उपस्थिति का विस्तार करना है और धीरे-धीरे और अधिक स्टेशनों को रेल नीर को अनिवार्य करना है।

यात्रा एवं पर्यटन

भारत परम्पराओं, संस्कृति और जीवंत भौगोलिक क्षेत्रों के बहुरूप दर्शन के साथ एक विविध देश है। इसकी विविधता दुनिया भर के यात्रियों को आकर्षित करती है।

आईआरसीटीसी पर्यटन को सरल बनाने और ग्राहकों की विविध जरूरतों को पूरा करने का प्रयास करता है। इसलिए हम रेलवे, रोडवेज, वायुमार्ग और जलमार्ग के माध्यम से यात्रा और पर्यटन को समृद्ध बनाने के लिए लगातार नए रास्ते तलाश कर रहे हैं।



वित्त वर्ष 2020-21 की महत्वपूर्ण उपलब्धियां

07%

कुल परिचालन राजस्व में योगदान

2,55,281

यात्रियों ने तेजस गाड़ी की सेवाएं प्राप्त की

25

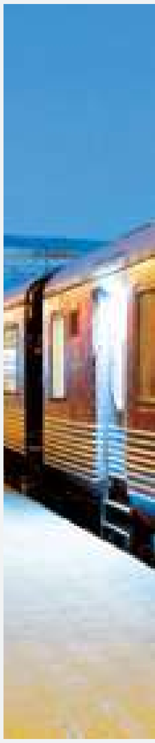
चार्टर गाड़ियां परिचालित की।

2,426

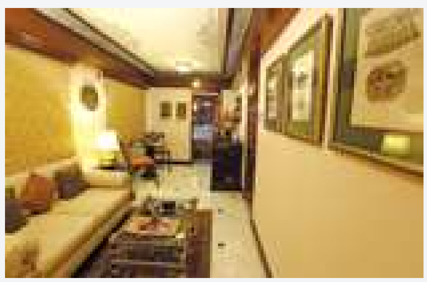
औसत प्रतिदिन एयर टिकट बुक हुई।

प्रदान की जाने वाली सेवाएं

- भारत दर्शन पर्यटक गाड़ियां
- रेल टूर पैकेज
- घरेलू एयर पैकेज
- अंतर्राष्ट्रीय एयर पैकेज
- बुद्धिस्ट सर्किट पर्यटक गाड़ी
- डीलक्स पर्यटक गाड़ी
- गोल्डन चैरिएट गाड़ी
- महाराजा एक्सप्रेस
- गाड़ी कोच एवं सैलून चार्टर
- कस्टमाइज टूर



PANNA



VIJAYANAGARA

आवास

आईआरसीटीसी आवास :यात्रियों के लिए आवास विकल्पों की एक विस्तृत श्रृंखला विभिन्न स्थानों पर कम समय से लंबी छुट्टी तक ठहरने के लिए उपलब्ध है।

रेलवे विश्रामालय: आईआरसीटीसी कई रेलवे स्टेशनों पर रेलवे विश्रामालयों का संचालन और अनुरक्षण करता है, जिन्हें ऑनलाइन बुक किया जा सकता है।

हवाई यात्रा टिकटिंग

हम हवाई यात्रा टिकट बुकिंग अपनी समर्पित वेबसाइट https://www.air.irctc.co.in/ से सभी प्रमुख उड़ानों के लिए विश्व में कही से बुक कर सकते हैं। आईआरसीटीसी इसके लिए बहुत ही कम सुविधा शुल्क जो उद्योग में सबसे कम है। हमारा यह अकेला ऐसा पोर्टल है जो हमारी वेबसाइटों से टिकट बुक करने पर बिना किसी मूल्य के 50 लाख रू. तक का यात्रा बीमा देता है।

टूर पैकेज

- घरेलू टूर पैकेजों : इसमें विभिन्न अवकाश, कस्टमाइज साहसिक या शैक्षणिक टूर शामिल होते हैं।
- प्रीमियम टूर : महाराजा एक्सप्रेस और गोल्डन चैरिएट लग्जरी गाड़ियों का यात्रा कार्यक्रम देश के सर्वाधिक उत्कृष्ट एवं आकर्षक स्थानों के लिए बनाया जाता है ताकि, प्रीमियम अनुभव हो सके।
- सामूहिक पर्यटन : जाने माने स्थानीय धरोहर और घरेलू सांस्कृतिक पसंदीदा स्थानों के लिए।

  भारत की धरोहर स्थलों और सांस्कृतिक आकर्षक स्थलों के लिए भारत दर्शन/आस्था सर्किट पर्यटक गाड़ियां, तीर्थ यात्रा विशेष गाड़ियां और अन्य विशेष गाड़ियां या टूर पैकेज तैयार किए गए हैं।
- अन्य : हम हिल और हैरिटेज चार्टर्ड, इवेंट प्रबंधन, बस बुकिंग और विभिन्न यात्रा एवं पर्यटन सेवाएं भी देते है।
- डीलक्स पर्यटक गाड़ी : यह 02 एसी और 01 एसी के विकल्प सहित दो उत्कृष्ट रेस्टोरेंट के संयोजन युक्त है यह गाड़ी बुद्धिस्ट डेजर्ट आदि जैसे विभिन्न सर्किटों की यात्रा करती है।

कोविड-19 प्रभाव

कोविड-19 महामारी के कारण यात्रा और पर्यटन क्षेत्र सबसे अधिक प्रभावित हुआ। हांलाकि वित्त वर्ष 2020-21 की दूसरी छमाही में कारोबार में धीरे-धीरे सुधार आया। हमने नवंबर 2020 में लगभग 61% ऑक्यूपैंसी के साथ भारत दर्शन गाड़ियां चलाई। वित्त वर्ष 2020-21 में कुल 21 भारत दर्शन गाड़ियां और 04 तीर्थ यात्रा विशेष पर्यटक गाड़ियां क्रमश 13,312 और 2426 यात्रियों के साथ संचालित की गई। हमारा लक्ष्य जैसे ही कोविड-19 की छाया हटती है तो और यात्रियों को देश के विभिन्न भागों में सुरक्षित यात्रा का आश्वासन मिलता है तो गाड़ी सेवाओं को फिर से शुरू किया जाएगा।

हमारा लक्ष्य गाड़ियों को फिर से शुरू करना है और यह कोविड-19 महामारी की छाया हटने के बाद हमारे ग्राहकों का आत्मविश्वास और यात्रा की इच्छा पुन: बहाल होकर देश में भ्रमण की इच्छा हो।

परिदृष्य

आईआरसीटीसी विभिन्न यात्रा और पर्यटन जरूरतों के लिए वन स्टॉप समाधान के रूप में अपनी स्थिति में सुधार जारी रखे हुए है। अपनी विशिष्ट सेवाओं के साथ, हमारा लक्ष्य अनुभवों को बेहतर बनाना और यात्रियों को एक सुविधाजनक और परेशानी युक्त यात्रा का अनुभव प्रदान करना है।

आईआरसीटीसी ने प्रतिस्पर्धी दरों के लिए पूरे भारत में होटल और परिवहन कंपनियों के साथ सीधे जठजोड़ करने के लिए समय का उपयोग किया। आईआरसीटीसी साहसिक टूर पैकेज शुरू करने की योजना बना रहा है और परिवार एवं मित्रों के छोटे ग्रुपों के लिए विशेष करके कस्माईज टूर पैकेज पर ध्यान दे रहा है। आईआरसीटीसी अंतर्राष्ट्रीय और घरेलू बाजार में क्रूज पैकेजों को संचालित करने की योजना बना रहा है, यदि भविष्य के महीनों में पर्यटन बाजार का परिदृश्य स्थिर होता है।

विशेष गाड़ियां

हमारे देश के विविध सांस्कृतिक पहलुओं का अनुभव करने के इच्छुक यात्रियों के लिए हमारे पास विशेष पर्यटन गाड़ी सेवाओं की अनूठी पेशकश है।

महाराजा एक्सप्रेस

आईआरसीटीसी सर्वश्रेष्ठ लक्जरी गाड़ी महाराजा एक्सप्रेस को गौरान्वित मालिक है जिसका उद्देश्य शांति का अनुभव प्रदान करना है। इसमें भव्य इंटीरियर और अलग-अलग थीम के साथ विभिन्न प्रकार के प्रीमियम केबिन के साथ-साथ नवीनतम अंतर्राष्ट्रीय सुरक्षा सुविधाओं में इलेक्ट्रोनिक स्मोक डिटेक्शन सिस्टम, सीसीटीवी, बेहतर सवारी के लिए नूमैटिक सस्पेन्शन, आरएफआईडीडोर लॉक एवं चौबीस घंटे पैरामेडिक सेवाएं दी गई है। सभी यात्री कैरिज एंयर कंडीशिनिंग युक्त है तथा टेलीविजन, डीवीडी प्लेयर और मेहमानों को शाही यात्रा के दौरान मनोरंजन के लिए वाई-फाई, इंटरनेट जैसी अत्याधुनिक सुविधाएं सहित है।

शानदार महाराजा एक्सप्रेस में सवार हमारे यात्रियों को दो थीम सहित बेहतर भोजन रेस्तरा दिए गए है, जो एक जीवंत और व्यापक वातावरण की अनुभूति दिखाते हैं, इनके नाम मयूर महल पर रखे हैं। रेस्तरा के साथ राजा क्लब रखे हैं। रेस्तरा के साथ राजा क्लब नाम का लाउंज बार है और थीमैटिक सफारी बार में यात्रियों को आराम दायक बैठने की सीटें और तनाव कम करने और सुस्ताने के कई व्यक्तियों और सामाजिक विकल्प मिलते हैं जिनमें पुस्तकें, बोर्ड गेम और कई अन्य भी है।

- **द इंडियन पैनोरोमा**
  दिल्ली – जयपुर - रणथंभौर – फतेहपुर सीकरी – आगरा - ओरछा एवं खजुराहों - वाराणसी-दिल्ली
- **ट्रेजर ऑफ इंडिया**
  दिल्ली – आगरा – रणथम्भौर – जयपुर – दिल्ली
- **द इंडियन स्पेन्डर**
  दिल्ली – आगरा – रणथम्भौर – जयपुर – बीकानेर – जोधपुर – उदयपुर – मुंबई
- **द हेरिटेज ऑफ इंडिया**
  मुंबई – उदयपुर – जोधपुर – बीकानेर – जयपुर – रणथम्भौर – फतेहपुर सीकरी – आगरा और दिल्ली

गोल्डन चैरिएट

गोल्डन चैरिएट गाड़ी कर्नाटक राज्य पर्यटन विकास निगन लिमिटेड के साथ साझेदारी में चल रही थी। यह कर्नाटक, तमिलनाडु, केरल और गोवा राज्यों में रोमांचक यात्रा करती है। पैकेज लाखों आबादी को आकर्षित करने के लिए विशेष रूप से डिजायन किया गया है। गोल्डन चैरिएट के तीन मुख्य टूर पैकेज हैं जिनमें प्राइडऑफ कर्नाटका, ज्वेल ऑफ साउथ और ग्लिम्पस ऑफ कर्नाटक है जो बांदीपुरा, मैसूर हंपी, कोचीन और अन्य रूचि के स्थानों की यात्रा कराती है।

भारत दर्शन

यह देश की सबसे अधिक प्रिय और सबसे किफायती पर्यटक गाड़ी है, भारत दर्शन गाड़ी देश के सबसे सुंदर और सांस्कृतिक महत्व के स्थानों की यात्रा कराती है। आईआरसीटीसी ने देश के कुछ सबसे महत्वपूर्ण स्थानों से होकर मार्ग तैयार किया है ताकि, यात्रियों को भारत के विभिन्न विरासतों के दर्शन कर सके। भारत दर्शन का आकर्षक किराया 900/- रू. और 1100/-रू. प्रतिदिन प्रति व्यक्ति 45/- रू. जीएसटी क्रमश: शयनयान श्रेणी और 3एसी श्रेणी यात्रियों का है। मूल्य में रेल एवं सड़क यात्रा, सभी भोजन, दर्शनीय स्थलों का भ्रमण और आवास शामिल हैं इसके अतिरिक्त 10 लाख रू. का दुर्घटना बीमा मुफ्त है। प्रसिद्ध पर्यटन स्थल जैसे गया, नासिक, उज्जैन, वाराणसी, इलाहाबाद, अयोध्या, सोमनाथ, अमृतसर, कटरा, तिरूपति, कन्याकुमारी, रामेश्वरम, मदुरई, पुरी आदि हैं।

तीर्थ यात्रा विशेष

जो यात्री अपना आध्यात्मिक अनुभव बढ़ाना चाहते हैं उनके लिए आईआरसीटीसी ने तीर्थ यात्रा विशेष टूर पैकेज बनाया है। इसमें ऐसे पर्यटन स्थल शामिल हैं जो भारत के प्रिय स्थल हैं और किफायती मूल्य पर दिए गए हैं।

इन तीर्थ यात्रा विशेष गाड़ी एलएचबी रैकों के द्वारा परिचालित है। चूंकि यह तीर्थ स्थल केन्द्रीत उत्पाद होने से इसका आकर्षक किराया 900/-रू. और 1500/-रू. प्रतिदिन और प्रति व्यक्ति जीएसटी क्रमश: शयनयान श्रेणी और थर्ड एसी यात्रियों के लिए है। मूल्य में रेल एवं सड़क यात्रा, सभी भोजन, दर्शनीय स्थलों का भ्रमण और आवास शामिल है इसके अतिरिक्त 10 लाख रू. का दुर्घटना बीमा भी है। आईआरसीटीसी ने पहली तीर्थ यात्रा पर्यटक गाड़ी जालंधर से 27.01.2021 से 03.02.2021 तक उज्जैन, अहमदाबाद – सोमनाथ – द्वारका का भ्रमण कराया।

डीलक्स टूरिस्ट ट्रेन

आईआरसीटीसी मध्यमवर्ग के बाजार पर कब्जा करने के लिए प्रयासरत है, इसलिए भारत दर्शन/ तीर्थ विशेष पर्यटक गाड़ियों की तुलना में बेहतर सेवाओं सहित डीलक्स पर्यटक गाड़ी शुरू की।

आईआरसीटीसी ने वित्त वर्ष 2020-21 के दूसरी छमाही में डीलक्स पर्यटक गाड़ी के 05 ट्रिप तैयार किए किंतु इनमें से आईआरसीटीसी एक ट्रिप डीलक्स पर्यटक गाड़ी का जैसलमेर और जोधपुर ही परिचालित कर सका।

नए प्रस्ताव

बस सीट बुकिंग

आईआरसीटीसी ने वित्त वर्ष 2021 के दौरान माननीय रेल मंत्री, वाणिज्य मंत्री और उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री जी के नेतृत्व में देश का

"वन स्टॉप"

यात्रा पोर्टल बनाने के लिए अग्रसर हुए। आईआरसीटीसी पहले से ही ऑनलाइन रेल और फ्लाईट टिकटों के बुकिंग का व्यवसाय आईआरसीटीसी वेबसाइट और मोबाइल ऐपलिकेशन पर है और अब ऑनलाइन बस बुकिंग की सेवाओं में प्रवेश किया है। बस सीट बुकिंग सेवाएं 29 जनवरी 2021 से राष्ट्र की सेवा के लिए चालू की गई और धीरे-धीरे आईआरसीटीसी के वर्तमान प्लेटफॉर्म के साथ एकीकृत हो गई।

आईआरसीटीसी ने गाड़ियों और फ्लाइट टिकट बुकिंग के संयोजन के यात्रियों को अपने गंतव्य तक पहुंचाने को सक्षम करने के लिए ऑनलाइन बस बुकिग की नई सुविधा शामिल की है। ग्राहक विभिन्न प्रकार की बसों को देख सकते हैं और रूट, सुविधाएं, समीक्षा और उपलब्ध बस छवि के साथ-साथ पिकअप और ड्रॉप पॉइंट तथा समय का विचार करते हुए यात्रा के लिए उपयुक्त बस का चयन कर सकते हैं।

02

आईआरसीटीसी - राज्य सड़क परिवहन और प्राइवेट बस ऑपरेटरों के साथ समझौता। बस सेवएं 22 राज्यों और 3 संघ शासित प्रदेशों में उपलब्ध।

डिजिटलीकरण

चैटबॉट – एक वर्चुअल सहायक

आईआरसीटीसी ने अपने ऑनलाइन प्लेटफॉर्म के उपभोक्ताओं को अच्छी 24*7 ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए अपना समाधान पेश किया है। कंपनी ने

“आस्क दिशा”

नाम से एक चैटबॉट प्रोग्राम पेश किया है, जो

“डिजीटल इंडिया”, मेक इन इंडिया और “आत्मनिर्भर भारत”

के दृष्टिकोण के अनुरूप है। सेवाओं को आत्मनिर्भर बनाना और अपने उपयोगकर्त्ताओं को सहायता प्रदान करते हैं। हम मशीन लर्निंग और प्राकृतिक भाषा प्रोसेसिंग की आधुनिक तकनीकों का उपयोग करते हुए आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस संचालित चैटबॉट और वर्चुअल असिसटेंट के रूप में डिजिटल ग्राहक सेवाएं प्रदान करते हैं। आस्क दिशा चैटबॉट यात्रियों के प्रश्नों को संभालने का कार्य करता है। इस चैटबॉट के माध्यम से, उपयोगकर्त्ता अब अपने प्रश्नों के प्रमाणिक, सही और त्वरित उत्तर प्राप्त कर सकते हैं । जो समय बचाता है और निश्चित रूप से उपयोगकर्त्ताओं के अनुभव को बढ़ाता है।

लगभग

1,000 पूछताछ

(आस्क दिशा द्वारा प्रतिदिन हिंदी में औसत संभाले गए)

54,14,340

टिकटिंग पूछताछ

वित्त वर्ष 2021 में संभाले गए

अपनी डिजीटल यात्रा में एआई आधारित चैटबॉट की सफलता के साथ आईआरसीटीसी ने अपने तकनीकी पार्टनर को-रोवर प्राइवेट लिमिटेड, जो बैंगलुरू स्थित कन्वर्सेशनल एआई स्टार्ट अप है, अब यात्रा और पर्यटन, रिटल, परिवहन, और ऑनलाइन चैटबॉट “आस्क दिशा” को रेलवे के ग्राहकों हेतु कनर्वज अपग्रेड हिंदी भाषा में भी किया है।

कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व

समुदायों का पोषण करना जीवन को सशक्त बनाना

आईआरसीटीसी में, हम समग्र रूप से समुदाय के समग्र विकास में विश्वास करते हैं, इसलिए हम लोगों के सामाजिक और आर्थिक कल्याण में योगदान देने का प्रयास करते हैं। हमारी पहल का उद्देश्य का अधिकारहीन समुदायों में जीवन को सशक्त बनाना और जीवन स्तर में सुधार करना है।

2020-21 में, आईआरसीटीसी ने स्वास्थ्य देखभाल, स्वच्छता और शिक्षा के क्षेत्र में कई पहल की। हमने डीपीई के दिशानिर्देशों का पालन करते हुए आकांक्षी जिलों के विकास पर भी ध्यान दिया।

प्रमुख पहलें:

खानपान सेवाएं

सामुदायिक भोजन

- कोविड-19 महामारी को देखते हुए, आईआरसीटीसी ने अपनी सभी किचनों को गरीब और जररूतमंदों के लिए सामुदायिक भोजन तैयार करने और वितरित करने के लिए खोल दी थी।
- 30 मार्च 2020 से 02 मई 2020 तक देश व्यापी लॉकडाउन के दौरान आईआरसीटीसी के द्वारा पूरे भारत में खानपान इकाइयों में सामुदायिक भोजन तैयार किया गया।
- तैयार भोजन की आपूर्ति फंसे हुए लोगो, बेसहारा, जरूरतमंद, गरीब और स्वास्थ्य कर्मियो को की गई।

21,00,000
से अधिक
पौष्टिक सामुदायिक भोजन की आपूर्ति

1,00,000
से अधिक
रेल नीर बोतल बंद पेय जल

स्वास्थ्य देखभाल

रेलवे चिल्ड्रन इंडिया के सहयोग से पोषक भोजन एवं मनोरंजन की व्यवस्था

- उचित पोषण और गुणवत्ता स्वास्थ्य देखभाल सुनिश्चित करते हुए आईआरसीटीसी ने रेलवे चिल्ड्रन इंडिया को गाजियाबाद स्टेशन पर संरक्षित कमजोर बच्चों को पोषण और मनोरंजन के लिए मदद की।
- इस परियोजना का उद्देश्य पौष्टिक आहार (दिन में चार बार भोजन) और उचित स्वच्छता सुविधाओं के साथ नियमित स्वास्थ्य जांचे और परामर्श करना था जिसका कुल मूल्य 8,94,000 रू. था। इनमें से वित्त वर्ष 2019-20 में 4,47,000/- रू. जारी किए और शेष 4,47,000/- रू. वित्त वर्ष 2020-21 में जारी किए।

कोविड-19 के लिए प्रधानमंत्री केयर फंड में दान दिया।

- आईआरसीटीसी ने कोविड-19 महामारी के विरूद्ध लड़ाई में आपातकालीन स्थिति हेतु पीएम केयर फंड के कोष में 6,50,00,000 रू. का अंशदान किया।

रेल नीर प्लांट अमेठी के नजदीक सरकारी स्कूल में शौचालय की व्यवस्था

आईआरसीटीसी ने रेल नीर प्लांट, अमेठी, उत्तर प्रदेश के नजदीक 02 सरकारी स्कूलों में शौचालय निर्माण हेतु 10,00,000/- रू. की वित्तीय सहायता प्रदान की।

(i) **प्राथमिक विधालय, सराय हिरमती**

(ii) **जूनियर हाई स्कूल, नरौली**

स्वच्छता

आईआरसीटीसी के कुल सीएसआर फंड का 33% स्वच्छ भारत गतिविधियों और स्वच्छ गंगा फंड में आवंटन

- आईआरसीटीसी ने कुल सीएसआर फंड को 33% जो 3,44,52,000 रू. की राशि होती है, जो स्वच्छ भारत कोष में सरकार की स्वच्छ भारत गतिविधियों और स्वच्छ गंगा फंड में आंवटित किया

आईआरसीटीसी द्वारा सिद्धार्थ नगर, उत्तर प्रदेश और कोरापुट, उड़ीसा के सरकारी स्कूलों में शौचालय निर्माण

आईआरसीटीसी ने सिद्धार्थ नगर, जिला-उत्तर प्रदेश के सरकारी स्कूल में कुल परियोजना लागत 10,30,000 रू. और कोरापुट जिला, उड़ीसा में कुल 10,00,000 रू. का निर्माण में सहायता की।

शिक्षा

राजकीय महिला पॉलेटैक्निक, अमेठी के लिए कंप्यूटरों की खरीद

आईआरसीटीसी ने राजकीय महिला पॉलेटैक्निक, अमेठी उत्तर प्रदेश के लिए 14,40,000 रू. मूल्य के 30 कंप्यूटर सिस्टमों की जीई-एम के माध्यम से खरीद की गई।

हमारी सबसे बड़ी प्रशंसा – फीड बैक/ग्राहकों की टिप्पणियां

आईआरसीटीसी सरकारी कर्मचारियों का ऐसा व्यवहार बुकिंग के दौरान और बुकिंग के पश्चात् सहयोग देखकर सुखद आश्चर्य हुआ।

\- सम्पथ (दक्षिण क्षेत्र)

आईआरसीटीसी की यात्रा सुविधाजनक और सेवा कार्य खाना घुमाना बहुत सुविधाजनक रहा। आईआरसीटीसी को बहुत धन्यवाद हमारे कोच के मैनेजर को भी धन्यवाद।

\- महेश अग्रवाल (उत्तर प्रदेश)

आईआरसीटीसी को इस टूर को आयोजित करने के लिए धन्यवाद, सभी व्यवस्थाएं बहुत अच्छी थी। बी. नागराज को धन्यवाद बहुत ही अनुभवी एवं अच्छे प्रबंधक हैं।

\- बी. राजन (दक्षिण जोन)

मैं आईआरसीटीसी के द्वारा की गई व्यवस्था से अति प्रसन्न हूं और ट्रिप का आनंद लिया। मैं भविष्य में न केवल ट्रिप में शामिल हूँगा। अपितु अपने मित्रों और संबंधियों को भी आपके साथ जुड़ने की शिफारिश करूंगा।

\- निशिकांत पनिग (दक्षिण मध्य जोन)

निदेशक मंडल का प्रोफाइल

श्रीमती रजनी हसीजा
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक (03.02.2021 से अतिरिक्त प्रभार) और निदेशक (पर्यटन एवं विपणन)

श्री एम.पी. मल्ल
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक (31.01.2021 तक)

श्री अजीत कुमार
निदेशक (वित्त)
(29.05.2020 से)

श्री नीरज शर्मा
सरकारी नामित निदेशक

श्री विनय श्रीवास्तव
सरकारी नामित निदेशक

प्रो. सचिन चतुर्वेदी
स्वतंत्र निदेशक
(09.10.2020 तक)

श्री कोमल रामचंद्रन सुंदरमूर्ति
स्वतंत्र निदेशक
(12.10.2020)

सुश्री सरिता देशपांडे
स्वतंत्र निदेशक
(28.03.2021 तक)

श्रीमती रजनी हसीजा

अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक (03.02.2021 से अतिरिक्त प्रभार) और निदेशक (पर्यटन एवं विपणन)

श्रीमती रजनी हसीजा भारतीय रेल यातायात सेवा (1989 बैच) की अधिकारी हैं। ये दिल्ली विश्वविद्यालय से साइंस स्कॉलर के साथ एम. फिल डिग्रीधारक हैं। इन्होंने मानव संसाधन प्रबंधन में स्नातकोत्तर डिप्लोमा तथा विधि की डिग्री भी हासिल की है। भारतीय रेलवे में उल्लेखनीय करियर के दौरान इन्होंने विभिन्न क्षेत्रीय रेलों, मंडलों के 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 हैं। ये समूह महाप्रबंधक के रूप में आईआरसीटीसी के सूचना प्रौद्योगिकी 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 महाराजा एक्सप्रेस लग्जरी टूरिस्ट ट्रेन को प्रारंभ करना – आईआरसीटीसी के फ्लैगशिप टूरिज्म प्रोडक्ट – के कार्य को सफलतापूर्वक पूरा किया। इन्होंने 02.07.2019 से निदेशक (खानपान) का अतिरिक्त प्रभार भी संभाला है।

श्री एम.पी. मल्ल,

अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक (31.01.2021 तक)

श्री एम. पी. मल्ल, भारतीय रेलवे लेखा सेवा के अधिकारी हैं (1984 बैच), 31.01.2021 तक अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक के रूप में कार्यरत रहे हैं। ये फाइनेंस में एमबीए डिग्रीधारक हैं और 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 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 रेल इंजन 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 भारतीय रेलवे स्टेशन विकास निगम में बोर्ड के सदस्य भी रहे हैं। विधि विशेषज्ञ पृष्ठभूमि से होने के कारण इन्होंने 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 रेल मंत्रालय के अधीन भारतीय रेल वैकल्पिक ईंधन संगठन (आईआरओएएफ) में वित्त सलाहकार एवं मुख्य लेखा अधिकारी के पद पर कार्यरत थे। कंपनी के बोर्ड ने उन्हें 10.07.2020 से मुख्य वित्त अधिकारी भी नियुक्त किया।

श्री नीरज शर्मा

सरकारी नामित निदेशक

श्री नीरज शर्मा, कार्यकारी निदेशक (यात्री विपणन), रेलवे बोर्ड हमारी कंपनी के अंश कालिक सरकारी निदेशक हैं। ये जुलाई, 2018 से कंपनी के निदेशक मंडल में शामिल हैं। ये भारतीय रेल यातायात सेवा के 1991 बैच के अधिकारी हैं। श्री शर्मा ने गोविंद बल्लभ पंत कृषि और प्रौद्योगिकी विश्व विद्यालय, नैनीताल से में स्नातकोत्तर डिग्री ली हुई है तथा ये कृषि अनुसंधान संस्थान, नई दिल्ली से पीएच डी. हैं। भारतीय 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 प्रोफेसर प्रबंधन, आपदा प्रबंधन भी रहे है। उत्तर रेलवे में मुख्य जनसंपर्क अधिकारी और मुख्य वाणिज्य प्रबंधक (यात्री विपणन) जैसे पदों पर इन्होंने काम किया है। इनके प्रयासों के कारण, इन्हें भारतीय रेलवे के उत्कृष्ट सम्मान, रेल मंत्री पुरस्कार से दो बार सम्मानित किया गया है।

श्री विनय श्रीवास्तव

सरकारी नामित निदेशक

श्री विनय श्रीवास्तव सरकारी सेवा में विविध अनुभव प्राप्त अधिकारी हैं। जमालपुर से यांत्रिक इंजीनियर श्रीवास्तव ने सिराकस विश्वविद्यालय से पब्लिक एडमिनिस्ट्रेशन में मास्टर डिग्री ली है, इन्हें चल स्टॉक के 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 वैकल्पिक ईंधन संगठन में मुख्य यांत्रिक इंजीनियर के पद पर कार्य किया है, जहां ये सौर ऊर्जा, बायो ईंधन, फ्यूल सेल से चलने वाले वाहनों 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 उड्यन 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

(09.10.2020)

प्रो. सचिन चतुर्वेदी हमारी कंपनी में 09.10.2020 तक स्वतंत्र निदेशक रहे हैं। डॉ. सचिन चतुर्वेदी नई दिल्ली स्थित स्वायत्त थिंक टैंक कहे जाने वाले विकासशील देशों के अनुसंधान एवं सूचना प्रणाली के महानिदेशक रहे 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 जैव प्रौद्योगिकी 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 विदेश मामले मंत्रालय के सहयोग से अंतर्राष्ट्रीय विकास सहयोग तथा विकासशील देशों के लिए जैव प्रौद्योगिकी की एक परियोजना पर भी कार्य किया है।

श्री कोमल रामचंद्रन सुंदरमूर्ति

स्वतंत्र निदेशक

(12.10.2020 तक)

श्री कोमल रामचन्द्रन सुंदरमूर्ति हमारी कंपनी के दिनांक 12.10.2020 तक स्वतंत्र निदेशक रहे हैं। इन्होंने दिल्ली विश्विद्यालय के सेंट स्टीफन कॉलेज से साइंस ऑनर्स) की डिग्री ली है तथा दिल्ली विश्वविद्यालय की फैकल्टी ऑफ मेनेजमेंट स्टडी से बिजनेस एडमिनिस्ट्रेशन में मास्टर डिग्री ली है। ये वित्त मंत्रालय के पूर्व नियंत्रक एवं महालेखाकार, वित्त मंत्रालय और 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 (28.03.2021 तक)

सुश्री सरिता देशपांडे हमारी कंपनी की 28.03.2021 तक स्वतंत्र निदेशक रही हैं। इन्होंने 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 अध्यक्ष, भोपाल नगर निगम में पार्षद तथा जिला स्तर पर पंच के रूप में भी कार्य किया है।

प्रमुख प्रबंधकीय कार्मिक

श्री अजीत कुमार
मुख्य वित्त अधिकारी (10.07.2020 से)

श्री अजय श्रीवास्त
मुख्य वित्त अधिकारी (09.07.2020 तक)

सुश्री सुमन कालरा
कंपनी सचिव और अनुपालन अधिकारी

वरिष्ठ प्रबंधन

डॉ. पराग अग्रवाल
मुख्य सतर्कता अधिकारी

श्री संजीव मिश्रा
समूह महाप्रबंधक
(प्रापण एवं निविदा)

श्री सुनील कुमार
समूह महाप्रबंधक
(इंटरनेट टिकटिंग सेवाएं)

श्री संदीप त्रिवेदी
समूह महाप्रबंधक
(मा.सं.वि.)

श्री अवधेश कुमार
समूह महाप्रबंधक
(सेवाएं)

श्री राजेश कुमार
समूह महाप्रबंधक
(पर्यटन)

वरिष्ठ प्रबंधन

श्री गइसिंगम कबुई
समूह महाप्रबंधक
(वित्त)

श्री सुदीश वी.सी.
समूह महाप्रबंधक
(इंटरनेट टिकटिंग सेंटर-2)

श्री साकेत चंद श्रीवास्तव
महाप्रबंधक (रेल नीर)

श्री एल. रवि कुमार
महाप्रबंधक
(पर्यटन)

श्री राजेश राणा
महाप्रबंधक
(मोबाइल खानपान सेवाएं)

आंचलिक प्रमुख

श्री देवाशीष चंद्र
समूह महाप्रबंधक
(पूर्व जोन)

श्री एस. एस. जगननाथन
समूह महाप्रबंधक
(दक्षिण जोन)

श्री राहुल हिमालियन
समूह महाप्रबंधक
(पश्चिम जोन)

श्री डी. नरसिंह राव
समूह महाप्रबंधक
(दक्षिण मध्य जोन)

श्री आशीष कुमार
समूह महाप्रबंधक
(उत्तर जोन)

कॉरपोरेट जानकारी

निदेशक मंडल

श्रीमती रजनी हसीजा
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक (03.02.2021 अतिरिक्त कार्य प्रभार) और निदेशक (पर्यटन एवं विपणन)

श्री एम. पी. मल्ल
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
(31.01.2021 तक)

श्री अजीत कुमार
निदेशक (वित्त) 29.05.2020 से

श्री नीरज शर्मा
कार्यकारी निदेशक (पीएम), रेलवे बोर्ड, सरकारी नामित निदेशक

श्री संजीब कुमार
कार्यकारी निदेशक/एफ (पीपीपी), रेलवेबोर्ड, (05.05.2020 तक)

श्री विनय श्रीवास्तव
कार्यकारी निदेशक (पीएसयू), रेलवे बोर्ड, सरकारी नामित निदेशक

प्रो. सचिन चतुर्वेदी
स्वतंत्र निदेशक, (09.10.2020 तक)

श्री सी. आर. सुंदरमूर्ति
स्वतंत्र निदेशक (12.10.2020 तक)

सुश्री सरिता देशपांड
स्वतंत्र निदेशक, (28.03.2021 तक)

पूरक जानकारी

सीएफओ
श्री अजय श्रीवास्तव (09.07.2020 तक)
श्री अजीत कुमार, (10.07.2020 से)

कंपनी सचिव और अनुपालन अधिकारी
सुमन कालरा

वैधानिक लेखापरीक्षक
पीआर मेहता एंड कंपनी
चार्टर्ड अकाउंटेंट,
(पंजीकरण नं. 000051एन)
901 नई दिल्ली हाउस
27 बाराखंभा रोड
कनॉट प्लेस, नई दिल्ली - 110001

आंतरिक लेखापरीक्षक
एस रामानंद अय्यर एंड कंपनी
चार्टर्ड अकाउंटेंट्स
708 सूर्य किरन
19 कस्तूरबा गांधी मार्ग
दिल्ली – 1100021

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

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

पंजीकृत एंव कॉरपोरेट कार्यालय
बी-14, 11वां तल, स्टेट्समैन हाउस, बाराखंभा रोड, कनॉट प्लेस, नई दिल्ली – 110001

इंटरनेट टिकटिंग
न्यू ऑपरेशंस सेंटर, उत्तर रेलवे आरक्षण कार्यालय, आईआरसीए 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 पोस्टपालुर, तालुक-चेंगलपट्टु,
जिला- कांचीपुरम (तमिलनाडु) – 603101

रेल नीर प्लांट, अंबरनाथ
जीआईपी डैम के निकट, एडिशनल 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, सेक्टरँ, 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, जिलानागपुर

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

रेल नीर प्लांट, भोपाल
प्लॉट नं.01, वेयरहाउसिंग कॉम्पलेक्स, इंडस्ट्रियल एरिया, मंदीदीप, फेज-छ, 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-घ्स्थित 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.

कॉरपोरेट जानकारी

पश्चिमी क्षेत्र
द्वितीय तल, न्यू एडमिनिस्ट्रेटिव बिल्डिंग, मध्य रेलवे, सीएसटी, मुंबई - 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
केनरा बैंक
बैंक ऑफ इंडिया;
यूनियन बैंक ऑफ इंडिया
इंडियन बैंक
आईडीबीआई बैंक
सिंडिकेट बैंक
सिटी 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 वैश्यबैंक
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 : rta@alankit.com

फोन नं. 011-42541234

शेयरों की सूचीबद्धता

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

डिपॉजिटरी :

नेशनल सिक्योरिटी डिपॉजिटरी लिमिटेड(एनएसडीएल)

सेंट्रल डिपॉजिटरी सर्विसेज (इंडिया) लिमिटेड (सीडीएसएल)

ISIN (आईएसआईएन) नंबर :
INE335Y01012

दस वर्षीय वित्तीय आंकड़ें

(करोड़ रू)

क्र. सं.	विवरण	2011-12*	2012-13*	2013-14*	2014-15*	2015-16**	2016-17**	2017-18**	2018-19**	2019-20**	2020-21**
1	कुल आय	554.11	719.69	954.70	1,141.21	1,523.41	1,598.71	1,544.75	1,958.94	2,342.41	868.69
2	व्यय (स्टॉक में वृद्धि/कमी सहित)	462.83	611.24	810.52	906.76	1,193.58	1,242.31	1,184.45	1,486.78	1,563.98	592.76
3	परिचालन मार्जिन	91.28	108.45	144.18	234.45	329.82	356.40	360.30	472.16	778.44	275.93
4	ब्याज खर्च	-	-	-	-	1.81	2.54	2.91	2.35	9.76	8.15
5	मूल्यह्रास	14.74	16.04	16.77	20.42	21.22	22.41	23.66	28.64	40.21	46.28
6	कर पूर्व लाभ	76.54	92.41	127.41	214.03	306.79	331.45	338.98	478.56	729.58	260.89
7	कर बाद लाभ	48.54	58.84	72.01	130.63	197.30	214.69	219.52	308.56	513.11	189.90
8	घोषित लाभांश	9.71	11.77	14.40	26.13	75.45	84.68	88.81	122.37	200.00	80.00
9	इतर परियोजनाएं आरक्षित	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	सामान्य आरक्षित को स्थानांतरण	35.00	35.00	35.00	35.00	35.00	35.00	35.00	35.00	35.00	35.00
11	अन्य आरक्षित	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
12	आरक्षित एवं सरप्लस	226.70	271.77	326.92	424.25	680.57	738.34	905.37	911.02	1,153.82	1,306.95
13	शुद्ध अचल परिसंपत्तियां (ग्रास ब्लाक)	178.76	203.12	213.52	276.84	310.69	337.62	336.63	356.35	380.96	450.32
14	वस्तु सूची	5.45	9.08	9.53	9.54	8.26	6.58	7.41	7.89	9.76	6.54
15	विदेशी मुद्रा आय	12.53	11.06	11.80	21.89	35.23	47.51	37.59	33.54	43.32	9.85
16	शेयर पूंजी	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	40.00	40.00	160.00	160.00	160.00
17	नियोजित पूंजी	246.70	291.77	346.92	444.25	700.57	778.34	945.37	1,071.02	1,313.82	1,466.95
18	सरकारी निवेश	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
19	शुद्ध मूल्य	246.70	291.77	346.92	444.25	700.57	778.34	945.37	1,071.02	1,313.82	1,466.95
20	नियोजित पूंजी पर कर पूर्व लाभ (: में)	31.03	31.67	36.73	48.18	43.79	42.58	35.86	44.68	55.53	17.78
21	नियोजित पूंजी पर परिचालन मार्जिन (: में)	37.00	37.17	41.56	52.77	47.08	45.79	38.11	44.09	59.25	18.81
22	शेयर पूंजी पर कर के बाद लाभ (: में)	242.70	294.19	360.05	653.15	986.48	536.73	548.80	192.85	320.69	118.69
23	आय पर व्यय (: में)	83.53	84.93	84.90	79.46	78.35	77.71	76.68	75.90	66.77	68.24
24	कर्मचारियों की संख्या	1,762	1,725	1,672	1,511	1,483	1,494	1,464	1,509	1,446	1,417.00
25	प्रति कर्मचारी आय	0.31	0.42	0.57	0.76	1.03	1.07	1.06	1.30	1.62	0.61
26	प्रति कर्मचारी विदेशी विनिमय अर्जन	0.01	0.01	0.01	0.01	0.02	0.03	0.03	0.02	0.03	0.01
27	वर्तमान अनुपात	1.23	1.20	1.45	1.55	1.96	1.80	1.60	1.55	1.61	1.77
28	डेब्ट/इक्विटी अनुपात	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
29	निवेश	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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

** आंकडे भारतीय लेखा मानक वित्तीय विवरण के अनुसार है

निदेशकों की रिपोर्ट

प्रिय शेयरधारकों,

निदेशक मंडल को आपकी कंपनी के परिचालन पर 22वीं वार्षिक रिपोर्ट के साथ-साथ 31 मार्च 2021 को समाप्त वित्त वर्ष के लिए लेखा परीक्षित वित्तीय विवरणों, लेखा परीक्षकों की रिपोर्ट और भारत के नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक द्वारा वित्तीय विवरणों की समीक्षा प्रस्तुत करते हुए गर्व और सौभाग्य की अनुभूति होती है। कंपनी का विस्तृत वित्तीय और परिचालन कार्यनिष्पादन रिपोर्ट में दिया गया है ।

वित्तीय कार्य-निष्पादन

वित्त वर्ष 2019-20 की तुलना में वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान कंपनी के वित्तीय कार्यनिष्पादन के मुख्य अंश निम्न है:

(करोड़ में रू.)

विवरण	वित्त वर्ष 2020-21	वित्त वर्ष 2019-20	% वृद्धि/(कमी)
परिचालन से राजस्व	783.05	2264.31	(65.42)
कुल आय	868.69	2342.41	(62.91)
ईबीआईटीडीए (असाधारण वस्तुओं से पहले लाभ, वित्त लागत, कर, मूल्यह्रास एवं परिशोधन)	275.93	778.44	(64.55)
मूल्यह्रास	46.28	40.21	15.10
कर पूर्व और असाधारण मदों से	221.49	728.47	(69.60)
कर पूर्व लाभ	**260.89**	**729.58**	**(64.24)**
कर के लिए प्रावधान	70.99	216.48	(67.21)
कर पश्चात लाभ	**189.90**	**513.11**	**(62.99)**
अंतरिम लाभांश	-	160	(100.00)
अंतिम लाभांश (अंतरिम लाभांश सहित)	80	200	(60.00)
लाभांश वितरण कर	-	32.89	(100.00)
जनरल रिजर्व	35	35	-
रिजर्व और अधिशेष	1306.95	1153.82	13.27
निवल मूल्य	**1466.95**	**1313.82**	**11.66**
प्रति शेयर आय (रू.)	11.87	32.07	(62.99)

बिक्री प्रस्ताव के माध्यम से विनिवेश (ओएफएस)

वित्त वर्ष 2021 के दौरान, निवेश और सार्वजनिक संपत्ति प्रबंधन विभाग, वित्त मंत्रालय ने प्रदत्त इक्विटी पूंजी के 20% तक के विनिवेश के लिए कंपनी "प्रवर्तकों द्वारा शेयरों की बिक्री के लिए प्रस्ताव (ओएफएस) के माध्यम से स्टॉक एक्सचेंजों के माध्यम" विधि से जारी करने के निर्देश दिए थे। आपकी कंपनी के ओएफएस खुदरा निवेशकों के जबरदस्त रूची के साथ बंद हुआ था और यह 109.84% सब्सक्राइब हुआ।

उपरोक्त के अलावा, कर्मचारी ओएफएस की भी घोषणा की गई के जिसमें 10/- रू. के अंकित मूल्य के 16,00,000 इक्विटी शेयरों के विनिवेश के लिए कंपनी के पात्र कर्मचारियों को 1377.55 रू. मूल्य पर प्रति इक्विटी शेयर जारी किए गए। उपरोक्त लेनदेन के माध्यम से, रेल मंत्रालय ने प्रमोटर होने के नाते 3,20,05,566 इक्विटी शेयरों का विनिवेश किया इससे कंपनी की अपनी हिस्सेदारी 20.003% कम हुई।

ओएफएस की 4,474.38 करोड़ रू. की राशि डीआईपीएएम, वित्त मंत्रालय, भारत सरकार के पास जमा की गई।

बिक्री के लिए पूर्वोक्त प्रस्ताव के परिणामस्वरूप, भारत के राष्ट्रपति की आईआरसीटीसी में स्वामित्व 87.40% की तुलना में प्रदत्त शेयर पूंजी घटकर 67.40% रह गई और प्रतिभूति अनुबंधों (विनियमन) नियम, 1957 की आवश्यकता के अनुरूप कंपनी न्यूनतम सार्वजनिक शेयरधारिता का अनुपालन करती है।

पूंजी संरचना

वित्त वर्ष 2021 के दौरान, कंपनी की अधिकृत शेयर पूंजी और प्रदत्त शेयर पूंजी 250/- करोड़ रू. के रूप में अपरिवर्तित रही जिसमें प्रत्येक 10/-रू. मूल्य के 25 करोड़ इक्विटी शेयर और शेयर पूंजी 160 करोड़ रू. थी जिसमें 10/- रू. प्रत्येक के 16 करोड़ इक्विटी शेयर शामिल थे। तद्नुसार ओएफएस के पश्चात् जैसा कि ऊपर बताया गया है, भारत के राष्ट्रपति (भारत सरकार), रेल मंत्रालय के माध्यम से 10,78,34,434 इक्विटी शेयर अर्थात् कंपनी के पास 31 मार्च, 2021 को 67.40% प्रदत्त इक्विटी शेयर पूंजी थी।

शेयरों के डीमैटरियलाइजेशन का विवरण, डीमैट सस्पेंस खाता/दावारहित उचंत खातों का विवरण इस रिपोर्ट के साथ कॉरपोरेट गवर्नेंस रिपोर्ट, में संलग्न है।

लाभांश

निवेश एवं सार्वजनिक संपत्ति प्रबंधन विभाग के जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार वर्ष के लिए न्यूनतम लाभांश निवल मूल्य का 5% या कर पश्चात् लाभ का 30% जो भी अधिक हो होना चाहिए।

आपकी कंपनी का लगातार लाभांश भुगतान करने का ट्रैक रिकॉर्ड रहा है और तद्नुसार निदेशक मंडल ने 5/- रू. प्रति इक्विटी शेयर लाभांश (160 करोड़ रू. की प्रदत्त शेयर पूंजी का 5%) अंतिम रूप से देने की सिफारिश की है। वर्ष 2020-21 के लाभ से 80 करोड़ रू. की राशि है। वशर्तें कि इसका अनुमोदन शेयरधारकों के द्वारा वार्षिक आम सभा में हो। प्रस्तावित अंतिम लाभांश का 2020-21 के लिए कर पश्चात लाभ का 42.12% और 31 मार्च 2021 को निवल मूल्य का 5.45% होगा।

उपर्युक्त के आलोक में, भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड (सूचीबद्ता एवं प्रकटन अपेक्षाएं) विनियम, 2015 (एलओडीआर) के विनियम 43ए की अपेक्षाओं के अनुपालन में कंपनी ने एक लाभांश वितरण नीति तैयार की है। नीति इस रिपोर्ट के अनुबंध-ड़ में दी गई है और कंपनी की बेवसाइट के वेबलिंक https://www.irctc.com/assets/images/IRCTC_DIVIDEND%20DISTRIBUTION%20POLICY-_31.07.2019.pdf पर भी उपलब्ध है।

रिजर्व में हस्तांतरण

2020-21 के दौरान, कंपनी ने 35.00 करोड़ रू.को सामान्य रिजर्व में हस्तांतरित किया।

कंपनी का रेल मंत्रालय को राजस्व हिस्सेदारी के माध्यम से योगदान

कंपनी रेल मंत्रालय को राजस्व हिस्सेदारी के माध्यम से योगदान देती है और यह पिछले वर्ष के 413.56 करोड़ रू. की तुलना में वर्ष के दौरान 155.83 करोड़ रू. रहा है।

रेल मंत्रालय को राजस्व शेयर का योगदान में ढुलाई प्रभार, रियायत शुल्क, लाइसेंस शुल्क, उपयोगकर्ता शुल्क और लाभांश शामिल था।

आईआरसीटीसी पर कोविड-19 का प्रभाव: चुनौतियों का सामना

कोविड-19 ने पिछले एक साल के दौरान सरकार द्वारा लगाए गए लॉकडाउन के विभिन्न चरणों के कारण लोगों को अपने घर के अंदर सुरक्षित रहने के लिए मजबूर किया हालांकि भले ही कुछ ढील दी गई थी, लेकिन दूसरी लहर के गंभीर होने के कारण, अधिक घातक साबित हुआ, जिससे एफ एंड बी उद्योग का विकास देश भर में प्रभावित हुआ।

महामारी ने यात्रा और पर्यटन क्षेत्र को सर्वाधिक प्रभावित किया जिसमें अधिकांश होटल, रेस्तरां, मॉल, सिनेमा हॉल, शैक्षणिक संस्थान आदि पूरी तरह से बंद रहे गाड़िया, हवाई जहाज और सड़क परिवहन भी प्रभावित हुआ।

रेल यात्रा पूरी तरह से ठप हो गई और जहां कहीं भी स्केलटन सेवाएं उपलब्ध थीं, वहां यात्रियों की संख्या का स्तर उत्साहजनक नहीं रहा। हालांकि सरकार ने रेल यात्रा सुरक्षित करने के लिए कई चिकित्सा और सामाजिक मानक बनाएं, इनमें सामाजिक दूरी के मानदंडों का पालन करना, व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरणों का उपयोग, आरोग्य सेतु ऐप में अनिवार्य रूप से विवरण डालना, तापमान जांच, गाड़ियों में स्वच्छता और स्वास्थ्यकर स्तर का उन्नयन और ट्रेनों और स्टेशनों पर स्वच्छता मानकों के अनुसार सैनिटाइजर की व्यापक उपलब्धता, कर्मचारियों का प्रशिक्षण, यात्रियों में जागरूकता बढ़ाई, तथापि, यात्रियों में चिंता बनी रही।

लोग बहुत आवश्यक यात्रा से भी परहेज/स्थगित करते रहे अवकाश के लिए कम या गैर-आवश्यक यात्रा, तीर्थ यात्रा आदि को टाल दिया। महामारी ने यात्रियों को विशेष रूप से यात्रा के दौरान बाहर से खाने का सामान खरीदने के प्रति जागरूक किया।

इस अभूतपूर्व परिदृश्य में आईआरसीटीसी ने गंभीर चुनौतियों का सामना किया क्योंकि खानपान के लगभग सभी व्यवसायों के रूप में संचालन वर्टिकल सीधे ट्रेन संचालन पर निर्भर हैं। हालांकि, कंपनी ने कड़ी सुरक्षा मानदंड का पालन करने के लिए हर संभव प्रयास किए। क्षेत्रवार विवरण नीचे उल्लिखित है:

- **खानपान**

  यात्रियों को गुणवत्ता युक्त सुरक्षित, पैसे के महत्व युक्त और स्वास्थ्यकर भोजन प्रदान करने के लिए आईआरसीटीसी ने लॉकडाउन चरणबद्ध रूप से हटाने के साथ तालमेल बनाए रखा। यात्रियों को अपनी ऑफबोर्ड खानपान तथा आतिथ्य सेवाओं की अनेक आवश्यकताओं को विभिन्न रेलवे स्टेशनों पर उपलब्ध कराई है। आईआरसीटीसी स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय द्वारा निर्धारित एसओपी का कढ़ाई से पालन करते हुए अपने जनआहार, रिफ्रेशमेंट कक्षों, सेल किचन, फूड प्लाजा एवं फास्ट फूड यूनिटों जैसी अपनी भोजन इकाइयों को चरणबद्ध रूप से धीरे-धीरे खोल रही है इन आउटलेटों में पकाया गया भोजना सेवित करने की अनुमति नहीं है। कंपनी यह सुनिश्चित कर रही है कि यूनिटों में सीमित बंद पैकेज मदें जैसे बोतलबंद पीने का पानी, खाने के लिए तैयार (आरटीई), पीएडी एवं चाय/कॉफी के द्वारा परिचालित की जाए और केवल इन स्थलों पर बिना बैठने की व्यवस्था के केवल साथ ले जाने के लिए उपलब्ध कराई जाए।

  कंपनी ने यात्रियों के लिए कई सुविधाएं भी सुनिश्चित की है जैसे इनवॉइस और कैशलेस भुगतान को बढ़ावा देना-पीओएस और ई-भुगतान अनुप्रयोग, भोजन के पैकेट पर क्यूआर कोड उनकी जानकारी के लिए, यात्रियों को जागरूक करने के उद्देश्य से खानपान यूनिटों में धातु की मेन्यू प्लेट लगाना है।

- **पर्यटन**

  गंभीर स्थिति दुनिया भर के अधिकांश लोगों की यात्रा योजनाओं को रोक दिया था। लेकिन आशा है कि होटल बुकिंग में सितंबर 2021 के बाद तेजी आएगी। अत: आवश्यकता है कि हम व्यवसाय में बढोतरी से पहले तैयारी कर ले और अंतरिम अवधि को एक अवसर समझ कर अपनी विरासन प्रणाली को नया रूप दे। **कंपनी का मुख्य ध्यान ग्राहकों का विश्वास पुन: प्राप्त करना और प्रस्तावों की समीक्षा** निम्न उपायों से करना होगा:-

  - वित्त वर्ष 2021-22 की तीसरी और चौथी तिमाही में नई सामान्य स्थिति बनाना, आईआरसीटीसी ने दिशानिर्देशों और यात्रियों की सुरक्षा को ध्यान में रखकर कई पर्यटन उत्पादों की शुरूआत और परिचालित करने की पहल की है।

  - निवारक उपायों जिनमें मुख्यत: सुरक्षा किट (सैनीटाइजर, दस्ताने, सर्जिकल मास्क आदि) पूर्व भुगतान सहित मानक संचालन प्रक्रिया

में हैं। खानपान पर्यवेक्षकों को भोजन स्वास्थ्यकर और स्वच्छता की जांच के लिए प्राधिकृत किया गया है। टूरिस्ट गाड़ियों/टूर के संबंध में गृहमंत्रालय एवं स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय के दिशानिर्देशों को ध्यान में रखते हुए कोविड 19 को फैलने से रोकने के लिए यात्रियों की थर्मल स्क्रीनिंग और उनके सामान आदि की सैनिटाइजेशन के लिए आधार तैयार होगा तथा टूरिस्ट गाड़ियां/टूर और अन्य टूर पैकेज को पुन: शुरू करने के लिए सभी संबंधित को आदेश दिए गए हैं।

- लग्जरी गाड़ियों और बुद्धिस्ट सर्किट गाड़ियों के लिए घरेलू ग्राहकों को आकर्षित करने के लिए आईआरसीटीसी ने इनको लक्षित और लुभाने के लिए विभिन्न प्रोमों पेशकश किए हैं और आने वाले अंतर्राष्ट्रीय पर्यटकों के साथ-साथ घरेलू पर्यटकों को प्रोत्साहित किया है।
- टूर पैकेजों और पर्यटक गाड़ियों में यात्रियों की सुरक्षा, स्वास्थ्यकर और स्वच्छता के लिए आईआरसीटीसी ने अपने सभी कर्मचारियों एवं अधिकारियों को प्रशिक्षण दिया है।
- आईआरसीटीसी अपने आपको सुरक्षित यात्रा उपायों के साथ नई टैगलाइन - यात्रा पुन: परिभाषित एक नया सामान्य के द्वारा रीब्रांडिंग कर रहा है जिसमें आईआरसीटीसी इसके यात्रियों/ग्राहकों की संरक्षा के उपायों का विचार स्पष्ट करता है।
- कम लागत पर अधिक प्रतिस्पर्धी पैकेज बनाए जा रहे हैं क्योंकि तृतीय पक्ष लोकप्रिय पैकेजों के होटलों और ट्रांसपोटरों के साथ सीधा समझौता में शामिल नहीं हो रहा है।

- **इंटरनेट टिकटिंग**

वर्ष के दौरान टिकट बुकिंग कम रही क्योंकि लॉकडाउन की शर्तों के कारण सार्वजनिक आवाजाही पर देशभर में रोक लगी थी। वित्त वर्ष 2021 की पहली छमाही के दौरान टिकटों की औसत बिक्री 1.60 टिकट प्रतिदिन रही जबकि वित्त वर्ष 2020 की समान अवधि में 8.25 लाख टिकटें बुक हुइ थी। तथापि वित्त वर्ष 2021 के आखिर में धीरे-धीरे बढ़कर 4.80 लाख टिकट प्रतिदिन हो गई जबकि वित्त वर्ष 2020 में यह 8.25 लाख टिकटें थी। बुकिंग की इस अत्यधिक कमी का कारण यात्रा प्रतिबंध के साथ-साथ भारतीय रेल द्वारा यात्री गाड़ियों के संचालन पर रोक थी।

इंटरनेट टिकटिंग के सामने आने वाली प्रमुख चुनौतियों में से शामिल एक क्षेत्र ग्राहकों को समय पर रिफंड देना था। धन वापसी की प्रक्रिया में भारतीय रेलवे, बैंक, पेमेंट एग्रीगेटर और विभिन्न खुदरा सेवा प्रदाताओं के प्रमुख सेवा प्रदाता (पीएसपी)/ बी2बी/इंटरनेट कैफे योजनाओं के आरएसपी (एजेंट) और इसके माध्यम से बी2सी योजना के साथ समन्वय शामिल था। कंपनी ने हर संभव पहल की और सुनिश्चित किया कि आपूर्ति श्रृंखला निरंतरता बनी रहे यह देखते हुए कि विक्रेताओं को देय भुगतान और ई-टिकटिंग के सेवा प्रदाताओं से विभिन्न शुल्कों का संग्रह और भुगतान प्रदाताओं को वर्क फ्रॉम होम मोड के माध्यम से सफलतापूर्वक निष्पादित किया जाता है। कंपनी ने लैपटॉप और टीम व्यूअर लाइसेंस खरीद के लिए आदेश संसाधित किए ताकि पूर्णत: लॉकडाउन अवधिक के दौरान वर्क फ्रॉम होम तरीके से कार्य का संचालन हो सके। आईटी केंद्र इंफ्रास्ट्रक्चर एसएमएस सेवाओं आदि के लिए एएमसी को बढ़ाया ताकि, इसकी इंटरनेट टिकटिंग सेवाओं की निरंतरता को सफलतापूर्वक सुनिश्चित हो सके।

- **रेल नीर**

कोविड-19 महामारी ने कंपनी के रेल नीर परिचालन को भी प्रभावित किया है रेल नीर विशेष रूप से रेलवे स्टेशनों और स्टॉलों पर गाड़ियों में बेचा जाता है गाड़ियों के और स्टेशनों पर स्टॉल सेवाओं के निलंबन/समाप्ति से उत्पादन और बिक्री बुरी तरह से प्रभावित हुई, जिसके परिणामस्वरूप पिछले वर्ष की तुलना में उत्पादन में गिरावट और रेल नीर की बोतलों की बिक्री में कमी आई है।

हालाँकि, प्रतिबंधों में ढील दिए जाने के साथ, कंपनी ने उत्पादन और रेल नीर बिक्री बढ़ाने की पहल की जिससे रेल नीर प्लांटों में कार्य को फिर से शुरू कर दिया है

आगे बढें: कोविड-19 के दौरान आईआरसीटीसी का राष्ट्र के प्रति योगदान

विश्व इस समय कोविड-19 के अभूतपूर्व प्रभावों से जूझ रही है संयुक्त राष्ट्र द्वारा इसे मानवीय संकट होने का दावा करने के साथ, यह हमारे सामाजिक ताने-बाने और एकता को जबरदस्त तनाव में डाल दिया है। इस घातक वायरस के सामने दुनिया भर की अर्थव्यवस्थाओं में एक ठहराव आ गया है, यात्रा प्रतिबंध और नए सामान्य की नीति में सामाजिक दूरी बनाना है।

लॉकडाउन के बावजूद कंपनी ने न सिर्फ अपने किचनों को पूरे भारत में खुले रखा अपितु राष्ट्र की सेवा के रूप में गरीबों और जरूरतमंदों को भोजन कराने के लिए सामुदायिक भोजन तैयार और सेवित किया।

आईआरसीटीसी ने पहले देशव्यापी लॉकडाउन की अवधि 30 मार्च, 2020 से 2 मई, 2020 तक के दौरान सामुदायिक भोजन खानपान इकाइयों में तैयार किया गया था कंपनी ने कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व के अंतर्गत पूरे भारत में लगभग 21 लाख सामुदायिक भोजन और 1.2 लाख रेल नीर की बोतलें फंसे हुए लोगों, दिहाड़ी मजदूरों, बेघर लोगों, निराश्रित और जरूरतमंद लोगों को दिया गया। आपकी कंपनी ने 2020-21 के सीएसआर बजट से भी पीएम केयर्स फंड में 6.5 करोड़ रू. का योगदान दिया।

इसके अलावा, आईआरसीटीसी ने 4184 श्रमिक स्पेशल गाड़ियों में लगभग 1.74 करोड़ भोजन की आपूर्ति की।

आईआरसीटीसी की सोशल मीडिया में उपस्थिति

वर्ष 2020 और 2021 में कोविड-19 महामारी के कारण राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर आवश्यक यात्रा प्रतिबंधों के कारण पर्यटन और आतिथ्य-सत्कार उद्योग के लिए अभूतपूर्व चुनौतियों का वर्ष रहे। आईआरसीटीसी के भारत में यात्रा पर्यटन कंपनियों में अग्रणी कंपनी होने के नाते लोकप्रिय सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म के माध्यम से मौके पर रहकर संकट से जूझ रहे बड़े पैमाने पर दर्शकों से जुडकर सहायता प्रदान करके उनको परिवादों को दूर किया। इससे न केवल फेसबुक, इंस्टाग्राम, ट्वीटर और लिक्डइन के अलावा अन्य में सशक्त ब्रांड उपस्थिति स्थापित करने में सहायता मिली अपितु महामारी के दौरान दर्शकों को सुरक्षा प्रोटोकॉल और यात्रा दिशानिर्देशों की सूचना देने का अवसर प्राप्त हुआ।

2020-21 के दौरान, आईआरसीटीसी इंटरनेट पर कुल 1,80,833 मेन्शन प्राप्त हुए जिनमें से 1,61,432 केवल सामाजिक मीडिया प्लेटफॉर्म से थे और बाकी 19,401 अन्य स्रोतों जैसे समाचार वेबसाइट, ऑनलाइन फ़ोरम आदि से थे। एक ब्रांड के रूप में, आईआरसीटीसी सोशल मीडिया पर उपयोगकर्ताओं के साथ जुड़ने में कामयाब रहे और आईआरसीटीसी की पोस्ट के साथ इंटरैक्ट करने वाले लोगों से 2020-21 में 18,54,907 बार शानदार प्रतिक्रिया में आईआरसीटीसी को भी विभिन्न सोशल नेटवर्क पर 57441 सकारात्मक मेन्शन प्राप्त हुए।

2021 में आईआरसीटीसी ने दो नए सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म कू और टेलीग्राम द्वारा अपने उपयोगकर्त्ताओं से जुडे/हालांकि आईआरसीटीसी की कू प्रोफाइल हाल ही में फरवरी 2021 में बनाई गई थी यह पहले ही 30,000 से अधिक फॉलोअर के साथ एक सत्यापित खाता बन चुका है। आईआरसीटीसी का टेलीग्राम अकाउंट जनवरी 2021 में खोला गया था और वर्तमान में, 2,000 से अधिक फॉलोअरों ने चैनल को सब्सक्राइब किया है।

पिछले वर्ष की तुलना में, आईआरसीटीसी के अपने आधिकारिक मीडिया हैंडल आधारित फॉलोअर की भारी वृद्धि के हुई है, इनमें आईआरसीटीसी अधिकारियों, आईआरसीटीसी एयर हैंडल और आईआरसीटीसी पर्यटन भी शामिल हैं। सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म्स में 'यूट्यूब' में 223% सब्सक्राइबर्स के साथ बड़ी उंचाई पर गए उसके बाद इंस्टाग्राम फॉलोअर में 128% की वृद्धि हुई। ट्विटर पर इसका फॉलोअर बेस 125% की वृद्धि हुई, इसके बाद फेसबुक पर 1.68% की वृद्धि हुई।

महाराजा एक्सप्रेस के सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म इंस्टाग्राम में फॉलोअर्स में 45% की वृद्धि, इसके बाद ट्विटर, में 12.12% की वृद्धि हुई। आईआरसीटीसी का ई-कैटरिंग सोशल मीडिया चैनलों इंस्टाग्राम अपने फॉलोअर में 97% की भारी वृद्धि के साथ अग्रणी, ट्विटर 49.4% जबकि फेसबुक में 2.92% की मामूली गिरावट आई थी। बौद्ध सर्किट टूरिस्ट ट्रेन के अकाउंट ने इंस्टाग्राम पर काफी अच्छा प्रदर्शन किया और इसके फॉलोअरों में 76% की वृद्धि दर्ज की गई।

नई लॉन्च की गई गोल्डन चैरियट गाड़ी का सोशल मीडिया में उपस्थिति ने ट्विटर पर ट्रैफिक में भारी वृद्धि दर्ज की फॉलोअर आधार में 382% की वृद्धि के साथ अग्रणी रहा, इंस्टाग्राम का ट्रैफिक अपने फॉलोअर्स बेस में 300% की प्रभावशाली वृद्धि के साथ बढ़ा। जबकि फेसबुक ने 0.93% की मामूली गिरावट देखी, गोल्डन चैरिएट गाड़ी की वेबसाइट पर 411.97% की जबरदस्त ट्रैफिक वृद्धि देखी गई।

दूसरी ओर, महाराजा एक्सप्रेस आईआरसीटीसी ई-केटरिंग, बौद्ध सर्किट पर्यटक ट्रेन, आईआरसीटीसी एयर और आईआरसीटीसी पर्यटन ने महामारी के दौरान घरेलू और दुनिया भर में यात्रा प्रतिबंध के कारण वेबसाइट पर ट्रैफिक में गिरावट दर्ज की है ।

सर्च इंजन अनुकूलन (एसईओ) रणनीतियों के कार्यान्वयन से आईआरसीटीसी के उत्पादों की समय-समय पर यातायात और रैंकिंग में सुधार करने में मदद की। ऐसी रणनीतियों का भविष्य में और अधिक आक्रामक रूप से अमल किया जाएगा, हमेशा के साथ तालमेल बिठाने के लिए अग्रणी सभी इंजनों और चैनलों के लिए बदलते एल्गोरिदम तक बेहतर पहुंच और आईआरसीटीसी उत्पादों की रैंकिंग ब्रांड के रूप में हो सकेगी।

इंटीग्रल रिपोर्ट

निम्नलिखित तालिका में दिखाई गई रिपोर्ट, प्रासंगिक उप-परिशिष्ट सहित निदेशक रिपोर्ट का एक अभिन्न अंग हैं और क्रमश: उनके परिशिष्टों के साथ लगाया गया है:

रिपोर्ट का नाम	अनुबंध
प्रबंधन विचार-विमर्श और विश्लेषण रिपोर्ट	"क"
कॉरपोरेट गवर्नेंस पर रिपोर्ट	"ख"
सीएसआर और सतत गतिविधिया पर वार्षिक रिपोर्ट	"ग"
व्यापार उत्तरदायित्व रिपोर्ट	"घ"
लाभांश वितरण नीति	"ड"
सचिवीय लेखा परीक्षक रिपोर्ट	"च"
निदेशक रिपोर्ट में परिशिष्ट स्वतंत्र लेखा परीक्षक की रिपोर्ट की टिप्पणियों में पर प्रबंधन का उत्तर	"छ"
फॉर्म एओसी - 2	"ज"

प्रबंधन विचार-विमर्श और विश्लेषण रिपोर्ट में कंपनी के मामले का अवलोकन, इसकी कानूनी स्थिति और स्वायत्तता कारोबारी माहौल, मिशन और उद्देश्य, क्षेत्रीय और खंडवार परिचालन कार्यनिष्पादन, शक्तियां, अवसरों, बाधाओं, रणनीति और जोखिम और चिंताओं के साथ-साथ मानव संसाधन और आंतरिक नियंत्रण प्रणाली का उल्लेख होता है। (**अनुबंध - "क"**)

कॉरपोरेट अभिशासन पर रिपोर्ट में कंपनी का कॉरपोरेट अभिशासन पर दर्शन और कंपनी के प्रमुख मूल्यों पर प्रकाश डालती है, इसके निदेशक मंडल और इसकी समितियों की संरचना, उनके विवरण सहित 2020-21 के दौरान बोर्ड में शामिल होने वाले निदेशक की प्रोफाइल, निदेशक आदि की उपस्थिति और पारिश्रमिक आदि अन्य प्रासंगिक प्रकटीकरण और सामान्य जानकारी शेयरधारकों की सूचना के लिए (**अनुबंध-"ख"**) यह निम्नलिखित अनुपालन प्रमाणपत्रों द्वारा परिपूर्ण है:-

i. निदेशक मंडल के सदस्यों और वरिष्ठ प्रबंधनीय कर्मियों द्वारा वर्ष 2020-21 के दौरान आचरण संहिता और प्रमुख मूल्यों के अनुपालन की रिपोर्ट की प्राप्ति सुनिश्चित करते हुए अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक द्वारा हस्ताक्षरित प्रमाणपत्र (**परिशिष्ट-ख-1 पर संलग्न**)

ii. वित्तीय विवरणों की सत्यता और निष्पक्ष होने, अपेक्षित अनुपालन और वित्तीय रिपोर्टिंग के अनुपालन के संबंध में अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक

(सीईओ) और निदेशक, वित्त (सीएफओ) का प्रमाणपत्र **(परिशिष्ट-ख-2 पर संलग्न)**

iii. कॉरपोरेट अभिशासन के प्रावधानों के अनुपालन के संबंध में प्रैक्टिसिंग कंपनी सचिव का हस्ताक्षरित प्रमाण-पत्र **(परिशिष्ट-ख-3 पर संलग्न)**

iv. कंपनी के निदेशकों को अपात्र नहीं ठहराए जाने के संबंध में कंपनी सचिव का हस्ताक्षरित प्रमाणपत्र **(परिशिष्ट बी-4)**

कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व और सतत्गतिविधियों पर वार्षिक रिपोर्ट – इसमें कंपनी का सीएसआर दृष्टिकोण का संक्षिप्त वर्णन, सीएसआर समिति की संरचना, विगत तीन वित्तीय वर्षों में कंपनी का शुद्ध लाभ, निर्धारित सीएसआर खर्चे, वित्त वर्ष आदि के दौरान शुरू की गई गतिविधियों/परियोजनाओं पर खर्च का विवरण शामिल है। **(अनुबंध-"ग")**

व्यापार उत्तरदायित्व रिपोर्ट

सेबी (एलओडीआर) 2015 के 34(2) (एफ) के अनुसार बाजार पूंजी (प्रत्येक वित्त वर्ष की 31 मार्च को गणना के अनुसार) के आधार पर शीर्ष एक हजार उद्यम इसकी वार्षिक रिपोर्ट में शामिल होंगे, जिसमें व्यापारिक उत्तरदायित्व रिपोर्ट में सामाजिक और अभिशासन के दृष्टिकोण से उनके द्वारा किए गए उपायों का समय-समय पर सेबी द्वारा निर्धारित प्रारूप में उल्लेख किया जाता है। इस तथ्य पर विचार करते हुए कंपनी 31 मार्च 2021 को शीर्ष 200 सूचीबद्ध उद्यमों के मानदंड के अनुसार व्यापारिक उत्तरदायित्व रिपोर्ट तैयार की गई है और **अनुबंध-घ** के रूप में संलग्न है।

लाभांश वितरण नीति

सेबी (एलओडीआर), 2015 के नियमन 43ए के अनुसार, शीर्ष एक हजार बाजार पूंजीकरण के आधार पर सूचीबद्ध संस्थाएं (गणना के रूप में प्रत्येक वित्तीय वर्ष के 31 मार्च को) लाभांश वितरण नीति तैयार करेगा जिसका प्रकटन उनकी वार्षिक रिपोर्ट में किया जाएगा और उनकी वेबसाइटों पर। इस तथ्य को ध्यान में रखते हुए कि कंपनी 31 मार्च 2021 के अनुसार शीर्ष 200 सूचीबद्ध संस्थाओं में से एक है कंपनी के निदेशक मंडल ने लाभांश वितरण नीति को अपनाया और तैयार किया है।

लाभांश वितरण नीति इस रिपोर्ट के साथ **(अनुबंध -"ङ")** में संलग्न है: और कंपनी की वेबसाइट पर भी वेब लिंक https://www.irctc.com/assets/images/IRCTC_DIVIDEND%20DISTRIBUTION%20POLICY-_31.07.2019.pdf पर उपलब्ध है।

सचिवीय लेखा परीक्षा रिपोर्ट

कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 204 जिसे कंपनी (प्रबंधकीय कर्मियों की नियुक्ति और पारिश्रमिक) नियम 2014, के साथ पठित के अनुसरण में आईआरसीटीसी ने मैसर्स अमित अग्रवाल कंपनी सचिव, कंपनी सचिवीय की एक स्वतंत्र प्रैक्टिसिंग फर्म को वित्तीय वर्ष 2020-21 के लिए सचिवीय लेखा परीक्षा के लिए नियुक्त किया है। 31 मार्च 2021 को समाप्त वित्त वर्ष के सचिवीय लेखा परीक्षा रिपोर्ट को रिपोर्ट के **अनुबंध-"च"** पर लगाया गया है।

निदेशकों की रिपोर्ट का परिशिष्ट - स्वतंत्र लेखा परीक्षकों की रिपोर्ट की टिप्पणियां पर प्रबंधन का उत्तर

स्वतंत्र लेखापरीक्षक की वित्त वर्ष 2020-21 के लिए वित्तीय विवरणों पर की गई टिप्पणियां/ कथनों पर प्रबंध का उत्तर **अनुबंध-"छ"** पर लगाया गया है।

कंपनी अधिनियम की धारा 134 की उपधारा के अनुच्छेद (एच) और कंपनियां (लेखा) नियम के नियम (8) के अनुसार निर्धारित **प्रपत्र एओसी-2 अनुबंध-"ज"** पर संलग्न है।

परिचालनिक कार्य-निष्पादन

वर्ष 2020-21 के दौरान कंपनी का क्षेत्रवार परिचालन कार्य-निष्पादन का विवरण नीचे दिया गया है:

क. खानपान एवं आतिथ्य-सत्कार

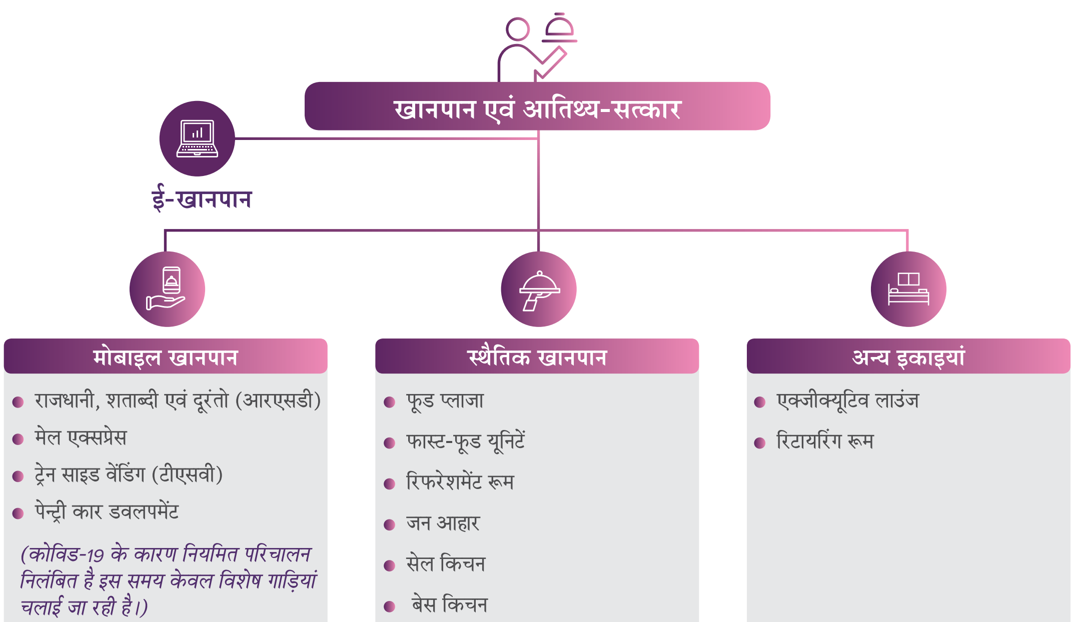
ख. यात्रा एवं पर्यटन

ग. इंटरनेट टिकटिंग

घ. बोतलबंद पीने का पानी (रेल नीर)

खानपान एवं आतिथ्य-सत्कार

आईआरसीटीसी के खानपान और आतिथ्य-सत्कार क्षेत्र निम्नानुसार है:-



मोबाइल खानपान

मोबाइल खानपान का तात्पर्य गाड़ी में यात्रा करने वाले यात्रियों के लिए ऑनबोर्ड खानपान सेवाओं के क्षेत्र से है। मोबाइल खानपान गाड़ी में लगा पेंट्री कार (ऑन-बोर्ड रीहीटिंग सुविधा के साथ) के माध्यम से हो सकता है। या जिन गाड़ियों में पेन्ट्रीकार नहीं है वहां ट्रेन साइड वेंडिंग के माध्यम से करते हैं ऐसी गाड़ियों के लिए रणनीतिक स्थानों से खाना लेकर यात्रियों को परोसा जाता है।

कोविड-19 महामारी के कारण नियमित राजधानी, तेजस, गतिमान, वंदे भारत, शताब्दी, दुरंतो और मेल/एक्सप्रेस गाड़ियां वर्ष 2020-21 के दौरान मई 2020 से निलंबित रहीं। आईआरसीटीसी, रेलवे द्वारा संचालित की जा रही विशेष गाड़ियों की रेलवे बोर्ड के दिशा-निर्देशानुसार खानपान सेवाओं का प्रबंधन आरटीई भोजन एवं पीएडी वस्तुओं को उपलब्ध कराकर यात्रियों की आवाजाही को सुविधाजनक बना रहा है।

31.03.2021 तक, आईआरसीटीसी ने **490 विशेष गाड़ियों** में ऑनबोर्ड खानपान सेवाएं प्रदान कीं हैं जिनमें से 243 गाड़ियों में खानपान सेवाएं पेंट्री कार के माध्यम से उपलब्ध कराई गई।

ट्रेन-साइड वेंडिंग

बड़ी संख्या में गाड़ियों में पेंट्री कार नहीं होती हैं उन्हें। ऐसी गाड़ियों में ऑन-बोर्ड खानपान सेवाओं की व्यवस्था करने के लिए, आईआरसीटीसी ने ट्रेन-साइड वेंडिंग (टीएसवी) के संचालन के लिए लाइसेंसधारी की नियुक्ति की, जो भोजन सेवाओं की व्यवस्था करते हैं। महामारी स्थिति को देखते हुए और जैसे ही गाड़ियों को अल्प सूचना पर परिचालित किया जाता है, आरटीई भोजन और पीएडी मदों की सेवा के लिए एक सिरे से आखिरी सिरे तक के आधार पर अनुबंध दिया जाता है रेलवे बोर्ड के निर्देशों के अनुसार लगभग 247 गाड़ियां ट्रेन-साइड वेंडिंग से एक सिरे से आखिरी सिरे तक के आधार पर ऑनबोर्ड खानपान सेवाएं प्रदान की गई।

खाने के लिए तैयार भोजन

रेलवे बोर्ड के दिशा-निर्देशों के अंतर्गत पेंट्री कार या ट्रेन-साइड वेंडिंग अनुबंध अनुसार, केवल खाने के लिए तैयार (आरटीई) भोजन और पीएडी मदों की वर्तमान में, गाड़ियों में परोसा जा रहा है। इसमें ऑनबोर्ड खानपान सेवाओं के स्वच्छता, विविधता में सुधार हुआ है और गुणवत्ता स्तर के संबंध में शिकायतों को कम करने में भी मदद मिली है

आरटीई भोजन पहले से साफ, पहले से पकाया जाता है एवं अधिकतर पैक किया हुआ होता है और पूर्व तैयारी या खाना पकाने के बिना उपभोग के लिए तैयार होता है, आरटीई की आवश्यकता के अनुसार, खाद्य सुरक्षा के लिए बिना अतिरिक्त तैयारी भोजन खाद्य रूप में होना चाहिए ।

पेंट्री कार डिजाइन और विकास

आईआरसीटीसी को पेन्ट्रीकारों का पुन: डिजाइन, संशोधन और रख-रखाव के लिए आदेश दिए गए थे। आईआरसीटीसी ने रेलवे बोर्ड और आरसीएफ को पेंट्री कार का डिजाइन और लेआउट जमा किया था। किंतु आरटीई भोजन की सेवा को शामिल करते हुए पेंट्री कार के अंदर बिक्री के स्थान के प्रावधान के साथ उचित परिवर्तन किया जाना है।

उन वस्तुओं की सांकेतिक सूची जिन्हें पेंट्री कारों में बिक्री के स्थान के माध्यम से बिक्री हेतु शामिल किया जा सकता है:

- आरटीई भोजन/पीएडी मदें - चॉकलेट, वातित और दूध और फल आधारित पेय, स्थानीय व्यंजन, शिशु आहार और अन्य पीएडी मदें।
- स्टेशनरी, उदाहरण के लिए रंग भरने की किताबें पेन, नोट पैड आदि।
- यात्रा की आवश्यक चीज़ें जैसे ताले, जंजीर, की-रिंग, रेनकोट और छाते आदि
- बिना नुस्खे वाली दवाएं और स्व-स्वच्छता उत्पाद - बुनियादी दवाएं, साबुन और सैनिटाइज़र, मास्क, फेस शील्ड आदि
- उपहार, शिल्प और यादगार वस्तुएं।
- पुस्तकें और पत्रिकाएँ।
- मोबाइल और अन्य इलेक्ट्रॉनिक सहायक सामग्री।
- टेबल गेम जैसे बोर्ड गेम, कार्ड गेम, जिग्सॉ पज़ल आदि।
- ग्रूमिंग किट - जैसे शेविंग किट, सैनिटरी किट, सैनिटरी नैपकिन आदि
- साथ ले जाने वाली यात्रा किट।
- मुद्रण समाधान – दस्तावेज मुद्रण के लिए छोटा प्रिंटर प्रदान किया जा सकता है।
- आईआरसीटीसी उपरोक्त कुछ श्रेणियों को बिक्री के लिए आवश्यक वस्तुएं घोषित कर सकता है (इन्हें ऑनबोर्ड बिक्री के लिए नियुक्त सेवा प्रदाता द्वारा आवश्यक रूप से उपलब्ध कराना चाहिए) जबकि अन्य को वैकल्पिक घोषित होने पर सेवा प्रदाता द्वारा मांग के अनुसार सेवित किया जाएगा।

बेस किचन

खानपान नीति 2017 के तहत आईआरसीटीसी को आधुनिक बेस किचन की स्थापना करने के लिए जनादेश दिया गया था जिससे स्वास्थ्य कर भोजन उत्पादन करके गाड़ियों में स्थानांतरित किया जाएगा। इसे देखते हुए 55 बेस किचन/रसोई की स्थापना के लिए स्थानों की पहचान की गई। अब तक कुल 46 बेस किचन/रसोई इकाइयां उन्नत की गई है एवं सीसीटीवी कैमरों और क्यूआर कोड सुविधा के साथ सक्षम किया है जिसका उद्देश्य गाड़ियों में यात्रियों को गुणवत्तापूर्ण भोजन उपलब्ध कराना है।

तथापि, रेलवे बोर्ड के निर्देशों के अनुसार, कोविड-19 महामारी के कारण गाड़ियों में पका हुआ भोजन की सेवा रोक दी गई है। रेलवे बोर्ड ने आईआरसीटीसी को पके भोजन के स्थान पर आरटीई भोजन उपलब्ध कराने के निर्देश दिए हैं।

महामारी के कारण अगस्त 2020 में आईआरसीटीसी को बेस किचनों की इकाइयों का विकास/स्थापना/उन्नयन से संबंधित गतिविधियों को अगली सूचना तक रोकने के निर्देश दिए हैं।

गुणवत्ता नियंत्रण

यात्रियों को मानक गुणवत्ता वाले भोजन और सेवा उपलब्ध कराने के लिए आईआरसीटसी ने निम्नलिखित कार्य-प्रणाली अपनाई है

- **नियमित और औचक निरीक्षण** : आईआरसीटीसी के विभिन्न जोनों के कार्यकारी एवं उच्च स्तर के अधिकारियों तथा रेलवे द्वारा नामित अधिकारियों द्वारा गाड़ियों एवं स्थैतिक इकाइयों के औचक निरीक्षण किए जाते हैं। इन निरीक्षण के दौरान पाई गई कमियों को दूर करने के लिए आवश्यक निवारक प्रक्रिया का पालन किया जाता है।

- **खाद्य नमूनाकरण**: यह पता लगाने की प्रक्रिया है कि भोजन उपभोग के लिए सुरक्षित है और इसमें कोई हानिकारक दूषित पदार्थ नहीं है भोजन का भौतिक और रासायनिक विश्लेषण किया जाता है। इसे एफएसएसएआई मानकों के अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए किया जाता है। आईआरसीटीसी के अलावा, रेलवे प्राधिकारी जांच के लिए सैंपल भी लेती हैं भोजन के नमूने नियमित रूप से एनएबीएल मान्यता प्राप्त प्रयोगशालाओं में परीक्षण के लिए भेजे जाते हैं।

- **खानपान पर्यवेक्षकों की ऑनबोर्ड तैनाती**: आईआरसीटीसी एक छोर से अंतिम छोर तक सभी प्रीमियम गाड़ियों में खानपान सेवाओं की निगरानी और सभी मेल/एक्सप्रेस गाड़ियों की सेक्शनल निगरानी के लिए पर्यवेक्षकों/खानपान सहायकों को तैनात किया जाता है। ऑनबोर्ड के निगरानी कर्मचारी वास्तविक समय के आधार पर यात्रियों की शिकायतों का समाधान करते हैं।

- **खाने के लिए तैयार और प्रोपराइटरी आर्टिकल डिपोट (पीएडी):** महामारी (कोविड-19) के इस परीक्षण के समय स्वास्थ्यकर मानकों और न्यूनतम हाथ संपर्क सुनिश्चित करने के लिए पके भोजन के बदले एमआरपी आधारित खाने के लिए तैयार भोजन और अन्य पीएडी स्नैक की आवश्यकता है। खाने के लिए तैयार भोजन को खाने हेतु न्यूनतम प्रक्रिया होती है अर्थात् इसमें गर्म पानी डालना या निर्धारित समय तक गर्म करना होता है, इससे न केवल अच्छी गुणवत्ता सुनिश्चित होती अपितु शीघ्रता से परोसा जा सकता है।

- **ऑन-लाइन पैनल**: महामारी के समय में, सभी कोविड प्रोटोकॉल सुनिश्चित करने के लिए नया सामान्य में सामाजिक दूरी, स्वच्छता के उच्चतम मानकों को सुनिश्चित करना और व्यापार करने में आसानी है। इसलिए प्रोटोकॉल का पालन सुनिश्चित करने के लिए आईआरसीटीसी ने पैड (मालिकाना सामग्री डिपो) मदों और खाने के लिए तैयार (आरटीई) उत्पाद के लिए ऑनलाइन पैनल प्रक्रिया की शुरुआत की है। इसके लिए कोई भी आवेदक अपने कार्यालय या घर से पैनल में शामिल होने के लिए आवेदन कर सकते हैं और अपने उत्पादों की आईआरसीटीसी को एक ऑनलाइन प्रक्रिया के माध्यम से अर्थात www.irctc.com/empanelment.html पर पैनल में शामिल कर सकते हैं ऑनलाइन प्रक्रिया समय की बचत, पारदर्शी और पर्यावरण के अनुकूल है क्योंकि इसमें कागजों का उपयोग काफी हद तक कम हो गया है। आवेदक को आवेदन का परिणाम समयबद्ध रूप से सूचित किया जाता है।

- **एमएसएमई/स्टार्टअप की भूमिका** : भारत सरकार के द्वारा एमएसएमई और स्टार्ट-अप को बढ़ावा देने के लिए आईआरसीटीसी ने पहल की है एमएसएमई और स्टार्टअप फर्मों को बढ़ावा देने के लिए विभिन्न छूट प्रदान की है। आईआरसीटीसी ने भारतीय रेलवे नेटवर्क में भोजन की आपूर्ति के लिए एमएसएमई/स्टार्टअप फर्मों द्वारा प्रचारित 20 ब्रांड की मदों को पैनल में शामिल किया।

- **शिकायत की निगरानी** : यात्री प्रतिक्रिया दे सकता है या खानपान सेवाओं के विरूद्ध 'रेल' मदद मॉड्यूल पर शिकायत दर्ज कर सकते हैं मॉड्यूल मोबाइल एप/वेब प्लेटफॉर्म के माध्यम से यात्रियों को शिकायत दर्ज करने की अनुमति देता है शिकायत दर्ज करने के कई अन्य मॉड्यूल जैसे, सीपीजीआरएम, राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन, रेल मदद (इसमें सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म, शिकायत पुस्तकों के माध्यम से आईआर एसएमएस, आईआर वेब, टोल फ्री नंबर, ई-मेल आदि से प्राप्त शिकायत शामिल हैं।

  वित्त वर्ष 2020-21 में कुल 4489 शिकायतें रेल मदद, सीपीजीआरएम, राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन आदि के माध्यम से प्राप्त हुई आईआरसीटीसी द्वारा एक निगरानी दल नामित है जो संबंधित विभाग/विभागों को शिकायत फीडबैक डेटा अग्रेषित करता है और यात्रियों को अंतरिम जवाब सोशल मीडिया पर देता है आईआरसीटीसी के खानपान व्यवसाय से संबंधित शिकायतों/फीडबैक ई-सीएसआईएम (कैटरिंग) पर दर्ज होती है जो आईआरसीटीसी द्वारा विकसित इंटरनेट आधारित मॉड्ल्य अपने प्रबंधकीय विश्लेषण हेतु है। यात्री रेलमदद indianrailways.gov.in, रेलमदद ऐप के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकते हैं जिसका टोलफ्री नंबर 139 है।

- **शिकायत निवारण** : आईआरसीटीसी में एक विशेष सेल उपभोक्ता शिकायतों को देखता है। आईआरसीटीसी ने अपने इंटरनेट आधारित खानपान सेवा सूचना प्रबंधन (ई-सीएसआईएम) पर 1540 खानपान शिकायते रेल मदद से दर्ज हुई। सभी शिकायतों का निवारण अवधि के दौरान किया गया। वित्त वर्ष 2020-21 में औसत निवारण समय 03.33 घंटे था जबकि गत वर्ष यह 14.02 घटे था। इसके अतिरिक्त सीपीजीआरएएम के माध्यम से 1995 शिकायतें दर्ज हुई इनमें से 1961 का निपटान किया गया और शेष 34 बकाया है जिनकों आगामी वित्त वर्ष में निपटान कर दिया जाएगा। वित्त वर्ष 2020-21 में औसत निपटान का समय 18 दिन था। जबकि राष्ट्रीय उपभोक्ता सहायता लाइन में 1086 शिकायतें (खानपान, टिकटों से संबंधित) प्राप्त हुई और सभी का निपटान किया गया।

- **क्यूआर कोड** : यात्रा करने वाले यात्रियों के लिए तकनीकी सुविधाओं को उन्नत करने के लिए क्यूआर कोड की अवधारणा शुरू की गई जिसमें पकाने की तिथि, रसोई का नाम, एफएसएसएआई, वजन, लाइव सीसीटीवी स्ट्रीमिंग लिंक आदि की जानकारी प्रदान की है। तथापि, महामारी और गाड़ियों में पके हुए भोजन की सेवा न होने के कारण इस सुविधा को अभी रोक दिया गया है।

- **सीसीटीवी निगरानी** : आईआरसीटीसी ने पके भोजन में स्वच्छता और संरक्षा के स्तर को ध्यान में रखते हुए आईआरसीटीसी की यूनिटों में सीसीटीवी कैमरें लगाए गए हैं जो कि आईआरसीटीसी के कॉरपोरेट कार्यालय एवं केन्द्रीय नियंत्रण कक्ष में 24*7 निगरानी रखी जाती है। इस सुविधा का मूल प्रयोजन आम जन को रेल दृष्टि पोर्टल के माध्यम से सीसीटीवी से लाइव फीड देना है। **तथापि महामारी के कारण बेस किचनों के बंद होने के कारण वर्तमान में सीसीटीवी कैमरा की लाइव फीड उपलब्ध नही है।**

- **पीओएस हैंडहेल्ड बिल मशीन** : अधिक मूल्य लेने को समाप्त करने के लिए आईआरसीटीसी ने अपने वेंडरों को पीओएस मशीनों के द्वारा इन्वॉइस जारी करना अनिवार्य कर दिया है। यह मशीन प्रत्येक लेन-देन का चलती गाड़ी में बिल जारी कर सकता है यह उचित लेखा जोखा और नियंत्रण कर सकता है। अभी सभी मोबाइल और स्थैतिक इकाईयों में पीओएस के माध्यम से बिल देने की व्यवस्था है। प्रयास है कि सभी विशेष गाड़ियों, ट्रेन साइडवेंडिंग आदि में भारत सरकार की डिजिटल इंडिया पहल के अंतर्गत नकदी रहित लेन-देन की व्यवस्था की जाएगी।

- **धातु की प्लेटें** : पीओएस बिलिंग मशीन के बारे में जन जागरूकता के लिए आईआरसीटीसी ने गाड़ियों में 12256 धातु की प्लेटें जिसमें यात्रियों को संदेश "यदि आपको बिल नहीं मिलता है तो आपका भोजन निशुल्क है" की इन प्लेटों को गाड़ियों के अंदर विभिन्न स्थानों पर लागई गई है। इसके अतिरिक्त इस प्रकार के संदेश सहित स्टीकर सभी परिचालित स्थैतिक खानपान इकायों में लगाए गए हैं।

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 इकाई जहां ए-ला-कार्टे आइटम, खाने के लिए तैयार भोजन और भोजन की थाली परोसी जाती है), फूड प्लाजा (मल्टी कुजिन प्लाजा बाजार दामों पर खाद्य पदार्थ की बिक्री करते हैं) 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, 2021 की स्थिति के अनुसार आईआरसीटीसी द्वारा 176 अल्पाहार गृहों, 56 जनआहार और 17 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 मदों 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 यूनिट्स (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 बाजार 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 बाजार 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 के द्वारा विभिन्न प्रकार के खाद्य पदार्थ तैयार किए जाते हैं। **31.03.2021 को आईआरसीटीसी द्वारा प्रबंधित फूड प्लाजा/फास्ट फूड यूनिट चालू इकाइयों की संख्या 287 थी।**

कंपनी ने 25 फूड प्लाजा और 43 फास्ट फूड इकाइयों को संचालित करने की योजना बनाई है जिनके अनुबंधों को अंतिम रूप दिया जा चुका है।

फूड प्लाजा चर्च गेट

फूड प्लाजा कामख्या

फूड प्लाजा कोयम्बटूर

फास्ट फूड यूनिट नरकटियागंज

फास्ट फूड यूनिट पटना

फूड प्लाजा सियालदह

ई-खानपान

ई-खानपान सेवा में यात्री भागीदार रेस्तराओं में अपनी रूचि का 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 को ही चुनिंदा स्टेशनों पर ये सेवाएं उपलब्ध हैं।

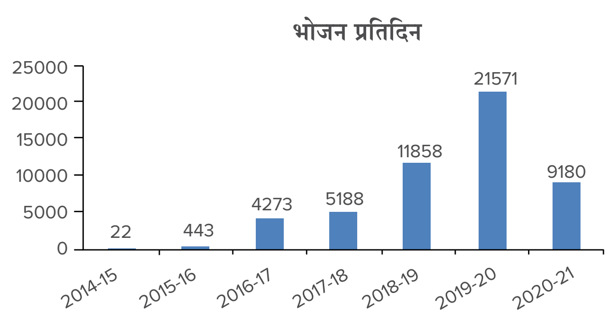
ई-खानपान सुविधा यात्रियों को अपनी पसंद के खाने का आर्डर देने के विभिन्न विकल्प उपलब्ध कराए गए हैं। ई-खानपान के तहत बुक कराए गए भोजन का मूल्य बाजार आधारित होता है। आम प्राथमिकताओं के आधार पर भोजन का मेन्यू रेस्तराओं द्वारा तय किया जाता है।

भारतीय रेलवे पर ई-खानपान सेवा राष्ट्र व्यापी लॉकडाउन के कारण मार्च 2020 में रोक दी गई थी। कोविड-19 के पश्चात् ई-खानपानसेवा धीरे-धीरे 01 फरवरी 2021 से शुरू की गई। केन्द्र/राज्य सरकारों के दिशानिर्देशों के अनुसार ई-खानपान के अंतर्गत और अधिक स्टेशनों को चरणबद्ध रूप से जोड़ा जा रहा है।

आईआरसीटीसी कुछ बी2सी भागीदारी को एकीकृत करने की प्रक्रिया में हैं। आईएक्सिगो, कंफर्म टिकट, मेक माई ट्रिप, यात्रा, पेटीएम पहले से ही लाइव है ताकि, ग्राहको तक पहुंच की प्रक्रिया में सुधार हो सके।

ई-खानपान से जुड़े प्रमुख कुछ ब्रैंडों में डोमिनोज पिज्जा, सबवे, हल्दीराम, फासोस, बिरयानी ब्लूज, ए2बी, श्रवणा भवन, निरूलाज आदि जैसे हैं।

ई-खानपान का विकास



*ई-खानपान संचालन महामारी के कारण 31.01.2021 तक निलंबित रही।

मार्च 2021 से ई-खानपान के माध्यम से ऑर्डर लेने शुरू कर दिए थे और ई-खानपान से बुक किया गया भोजन प्रति दिन 10,324 था, तथापि महामारी की दूसरी लहर के कारण और गाड़ियां रद्द हो जाने से प्रगति रूक गई।

एग्जिक्यूटिव लाउंज

आईआरसीटीसी द्वारा नई दिल्ली, आगरा कैंट, जयपुर, अहमादाबाद, मदुरै और सियालदह स्टेशनों पर 06 एग्जिक्यूटिव लाउंज स्थापित किए गए हैं 02 और स्टेशनों पर अर्थात् वाराणसी जंक्शन, 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, सियालदह

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 रेलवे स्टेशनों पर स्थित विश्रामालयों का नवीनीकरण करके उनका संचालन तथा रखरखाव करने के आदेश दिए हैं। तद्नुसार, आईआरसीटीसी ने प्रतिष्ठित आथित्य सत्कार सेवा प्रदाताओं फर्मों/कंपनियों 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 करके सुविधाएं उचित किराया दरों पर दी जाएं। विश्रामालयों में उपलब्ध सामान्य सुविधाओं में वातानुकूलित कक्ष और डारमेट्री, गुणवत्ता वाली लीनन, सामान के लिए लॉकर की सुविधा, एलईडी टेलीविजन, समस्त मूलभूत सुविधाओं जैसे डब्ल्यू सी, गीजर, शॉवर इत्यादि के साथ बाथरुम तथा पैन्ट्री और हाउसकीपिंग सेवाएं शामिल हैं। नवीनीकृत विश्रामालयों की यात्रियों द्वारा सराहना और प्रशंसा की गई है। इस समय 17 स्टेशनों यथा वड़ोदरा, बिलासपुर, थिविम, मंडगांव, कांचीगुडा, उडुपी, सियालदाह, तिरूच्चिराप्पल्लि, जयपुर, लखनऊ, मदुरै, तिरूपति, अहमदाबाद, टाटानगर, गोरखपुर, राजेन्द्र नगर टर्मिनल और पालक्काड में शुरू किए गए हैं।

इसके अतिरिक्त एक नई अवधारणा अर्थात् पॉड/कैपसूल विश्रामालय और डॉरमेट्री विकसित किए गए हैं। आईआरसीटीसी ने इसे निष्पादित करने के लिए मैसर्स अर्बन पॉड प्राइवेट लिमिटेड को पॉड/कैप्सूल अवधारणा के लिए रिटायरिंग रूप और डॉरमेट्री की स्थापना और प्रबंधन करने के लिए पश्चिम रेलवे के मुंबई सेंट्रल स्टेशन (एमएमसीटी) के लिए ठेका दिया गया है।

कंपनी सात और स्टेशनों पर ऐसे विश्रामालय कक्ष स्थापित करने की प्रक्रिया शुरू करने के लिए ठेके प्रदान किए गए हैं।

पॉड/कैप्सूल अवधारणा विश्रामालय और डॉरमेट्री।

उडुपी

बिलासपुर

मदुरै

पालक्काड़

रेल यात्री निवास

भारतीय रेल द्वारा आईआरसीटीसी को रेल यात्री निवास/बीएनआर होटलों को विकसित, संचालित और रखरखाव करेन का अधिदेश दिया था। साइटों को आईआरसीटीसी ने लाइसेंस पर दिया गया था जिसमें तीसरे पक्ष को सार्वजनिक निजी भागीदारी के माध्यम से उप लाइसेंस की अनुमति सहित दिया था। आईआरसीटीसी इस समय नई दिल्ली और हावडा के दो रेल यात्री निवास और पुरी और रांची के दो बीएनआर होटलों का संचालन कर रहा है।

नई दिल्ली

पुरी

यात्रा एवं पर्यटन

भारत की सुंदरता और विविधता और इसकी पर्यटन क्षमता बहुत बडी है। इसके समृद्ध और वैविध्यपूण इतिहास प्राकृतिक एवं सांस्कृतिक विरासत के साथ भारत विश्व के अनेक आकर्षक पर्यटन स्थलों का घर है। देश की भौगोलिक और स्थलाकृति पूरे विश्व से पर्यटकों को आकर्षित करने की अभूतपूर्व क्षमता है।

भारत में पर्यटन, आर्थिक विकास, सांस्कृतिक विकास और राष्ट्रीय एकता को मजबूत करने मे समान रूप से प्रासंगिक है। वैश्वीकरण और अवसंरचना तथा पर्यटन सुविधाओं के ब़ढने से देश के सम्पूर्ण विकास के साथ भारत में विदेशी पर्यटकों का आगमन 2003 में लगभग 03 मिलियन प्रतिवर्ष से 2019 में 11 मिलियन के लगभग पहुंच गया और विश्लेषकों को उम्मीद है कि वर्ष 2023 तक भारत में पर्यटकों का 2028 तक वार्षिक आगमन 30 मिलियन से भी अधिक हो जाएगा। इसी दौरान घरेलू पर्यटकों का सभी राज्य और संघ शासित क्षेत्रों में भ्रमण से पर्यटन क्षेत्र में वृद्धि से देश की अर्थव्यवस्था में एक बडी भूमिका अदा कर रहा है इससे प्रतिवर्ष लाखों नौकरियां और विदेशी मुद्रा अर्जित होगी।

महामारी से पहले, वैश्विक यात्रा और पर्यटन (इसमें प्रत्यक्ष-अप्रत्यक्ष और प्रेरित प्रभाव सहित) व्यवसाय क्षेत्र से विश्व में सभी सृजित नई नौकरियों में प्रत्येक 4 में से 1 पर्यटन से होती थी यह सभी नौकरियों (334 मिलियन) का 10.6% और ग्लोबल जीडीपी (9.2 ट्रिलीयन यूएस डालर) का 10.4% होता है। तथापि अंतराष्ट्रीय आंगतुकों ने वर्ष 2019 में 1.7 ट्रिलीयन यूएस डॉलर (कुल निर्यात का 6.8%, ग्लोबल सेवा निर्यात का 27.4%) की राशि खर्च की गई।

यात्रा एवं पर्यटन क्षेत्र में 4.5 टिलियन यूएस डालर का नुकसान हुआ जो वर्ष 2020 में 4.7 टिलियन यूएस डालर तक पहुंच गया जिसके कारण जीडीपी 2019 की तुलना में आर्श्चयजनक रूप से 49.1% गिर गई यह वैश्विक अर्थव्यवस्था के जीडीपी में 3.7% सापेक्ष गिरावट रही। यात्रा एवं पर्यटन क्षेत्र वैश्विक जीडीपी में 10.4% का योगदान देता है इसका हिस्सा 2020 मे आवगमन में प्रतिबंध के कारण 5.5% कम हो गया। वर्ष 2020 62 मिलियन नौकरियां समाप्त हो गई जो कि 18.5% की कमी से 2019 के 334 मिलियन नौकरियां की तुलना में यह केवल 272 मिलियन नौकरियां इस क्षेत्र में वैश्विक रूप से रह गई। नौकरियां छूटने का खतरा बना हुआ है क्योकि कई नौकरियां सरकारी प्रतिधारण योजनाओं द्वारा समर्पित और कम घंटे की, जो यात्रा और पर्यटन क्षेत्र के पूर्णता वापसी के बिना छूट सकती है। घरेलू आगंतुक खर्च में 45% कमी आई है जबकि अंतर्राष्ट्रीय आंगतुक खर्च में कमी अभूतर्पूव रूप से 69.4% रही।

महामारी ने भारतीय यात्रा एवं पर्यटन उधोग को करारा झटका दिया है और इससे जुडी संपूर्ण मूल्य श्रृंखला को इस क्षेत्र को 5 लाख करोड रू. या 65.67 बिलियन डालर का घाटा हो सकता है। औघोगिक चैम्बर सीआईआई और अतिथ्य-सत्कार परामर्शदात्री फर्म होटल वेट के अध्ययन के अनुसार संगठित क्षेत्र अकेले ही वित्त वर्ष 2020-21 में 25 बिलियन डॉलर का घाटा हो सकता है। कुल मिलाकर महामारी के कारण भारत के यात्रा और पर्यटन उद्योग में 38 बिलियन नौकरियों की कमी हो सकती है।

वर्ल्ड ट्रेवल एंड टूरिज़्म काउंसिल की पिछले अनुसंधान और कोविड-19 के अनुभवों के कारण कोई भी हितधारक ग्रुप स्वयं से इस झटके से संभल नहीं सकता है इसके लिए दोनों अंतर सरकारी सहयोग के साथ-साथ सार्वजनिक निजी गठबंधन की आवश्यकता होगी। कोविड-19 का व्यापक प्रभाव पड़ने से एक बार फिर से यह बात सामने आई है व्यक्तियों और अर्थव्यवस्था के स्वास्थ्य की रक्षा के बीच संतुलन बनाना होगा। भय, दहशत, लांछन का प्रबंधन और इससे संबंधित जानकारी ही इसका हल है। विश्व स्वास्थ्य संगठन के अनुसार किसी महामारी में आर्थिक नुकसान समन्वय नहीं होने और संक्रमण से बचने के लिए जनता के तर्कहीन प्रयासों का प्रभाव होता है।

अत: रणनीतिक दृष्टिकोण अपनाने का महत्व, तथ्यों और अनुभवों, व्यापार निरंतरता सुनिश्चित करना, सफल प्रबंधन की धुरी बनाना और शीघ्रता से संकट दूर करान ही हल है। कोविड-19 के पश्चात क्षेत्र में वापसी करने सक्षम बनाना वर्ल्ड ट्रेवल टूरिज़्म काउंसिल ने यात्रा सुविधाओं में सुधार, बाधाएं दूर करना, राजकोषीय नीतियों को आसान बनाने, प्रोत्साहनों के साथ-साथ गंतव्यों को समर्थनों के कार्यान्वयन की सिफारिश की है। इस क्षेत्र की बहाली के लिए

डब्ल्यूटीटीसी ने वैश्विक प्रोटोकॉल बनाया है जिसका उद्देश्य उपभोक्ताओं का आत्मविश्वास बढ़ाना है ताकि, जब भी प्रतिबंध हटे तो वे सुरक्षित यात्रा कर सकें।

पर्यटन कारोबार में आईआरसीटीसी

आज, आईआरसीटीसी विभिन्न पर्यटन क्षेत्रों की विविध आवश्यकताओं के लिए खानपान बाजार में अग्रणी यात्रा और पर्यटन कंपनियों में से एक है। रेलवे का एक सार्वजनिक क्षेत्र का उपक्रम होने के कारण, 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 लग्जरी ट्रेन टूर जैसे महाराजा एक्सप्रेस, गोल्डन चैरिएट बुद्धिस्ट सर्किट विशेष गाड़ी, भारत दर्शन/आस्था सर्किट पर्यटक विशेष गाड़ी, तीर्थ यात्रा विशेष पर्यटक गाड़ी, रेल टूर पैकेज, अंतर्राष्ट्रीय और घरेलू एयर पैकेज, लैंड टूर पैकेज, होटल बुकिंग, कस्टमाइज और एलटीसी टूर और इवेंट मेनेजमेंट, लखनऊ जं., नई दिल्ली तेजस, अहमदाबाद-मुंबई तेजस और काशी महाकाल एक्सप्रेस (वाराणसी-इंदौर एक्सप्रेस) जैसे क्षेत्रों में कॉरपोरेट गाड़ियां संचालित की जा रही है। 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 पर्यटन उत्पाद और सेवाएं

घरेलू टूर पैकेज	इंनबाउंड पर्यटक लक्षित टूर	सामूहिक/पर्यटन	आउटबाउंड टूर पैकेज	एयर टिकट एवं कॉरपोरेट यात्रा	अन्य पर्यटन गतिविधियां
रेल टूर पैकेज	महाराजा एक्सप्रेस	भारत दर्शन/आस्था पर्यटक गाड़ी		एयर टिकटिंग	इवेन्ट प्रबंधन
अवकाश पैकेज	गेल्डन चेरिएट	राज्य विशेष पर्यटक गाड़ी		कॉरपोरेट यात्रा	चार्टर गाड़ियों एवं कोचों की बुकिंग
चार्टर्ड गाड़ी/कोच का पैकेज	बुद्धिस्ट विशेष पर्यटक गाड़ी	तीर्थ यात्रा विशेष पर्यटक गाड़ी			हिल एवं हेरिटेज चार्टर्स
कस्टमाइज्ड पैकेज	मजेस्टिक राजस्थान पर्यटक गाड़ी	आईआरसीटीसी कॉरपोरेट गाड़ी			सैलून टूर एवं चार्टर्स
एलटीसी टूर	डीलक्स पर्यटक गाड़ी	चुनाव विशेष			ऑनलाइन ठहरने की सुविधा की बुकिंग
घरेलू एयर पैकेज					साहसिक पर्यटन
शैक्षिक टूर					

आईआरसीटीसी के यात्रा एवं पर्यटन व्यवसाय से आय में वर्ष 2019-20 के 392.02 करोड़ (राज्य विशेष गाड़ियों की आय सहित) रु. की तुलना में 86.79% की भारी कमी होकर वर्ष वर्ष 2020-21 में 54.91 करोड़ रू. रह गई। देश में कोविड-19 के प्रारंभिक प्रकोप को रोकने के लिए, सरकार को 25 मार्च 2020 से लॉकडाउन लगाने पर विवश होना पड़ा, जिसका सभी व्यवसाय क्षेत्रों पर व्यापक प्रभाव पड़ा, जिसके परिणामस्वरूप पिछले वर्ष की तुलना में राजस्व में कमी आई।

भारत सरकार और गृहमंत्रालय द्वारा 25 मार्च 2020 से लॉकडाउन के कारण वित्त वर्ष 2020-21 के लिए अधिकांश पर्यटक गाड़ियों जैसे भारत दर्शन, तीर्थ यात्रा विशेष, रेल एवं सड़क टूर पैकेज आदि की योजना बनाई गई थी, को सात माह के लिए निलंबित कर दिया था। यहां तक कि राज्य सरकारों द्वारा राज्य विशेष पर्यटन गाड़ियों के लिए संचालन के लिए आंबटित फंड को भी संबंधित राज्य सरकारों द्वारा स्वास्थ्य और लोगों की सुरक्षा के लिए प्रयोग कर कर लिया गया था। वीजा प्रतिबंध लगाया गया और केवल आपातकालीन स्थिति में अनुमति दी गई, अत: अंतर्राष्ट्रीय एयर पैकेज पूरे वित्त वर्ष के लिए निलंबित रहा। घरेलू एयर पैकेज का 18 दिसंबर 2020 के बाद संचालन शुरू किया गया।

तथापि आईआरसीटीसी ने वित्त वर्ष 2020-21 के आखिरी तिमाही में महाराजा एक्सप्रेस और बुद्धिस्ट विशेष गाड़ियों जैसी लग्ज़री/डीलक्स गाड़ियों के प्रस्थान की योजना बनाई थी लेकिन कोविड-19 के परिदृश्य और अंतर्राष्ट्रीय यात्रियों के आवागमन में प्रतिबंध के कारण उन ट्रिपों को रद्द कर दिया गया था। आईआरसीटीसी का पर्यटन आतिथ्य व्यवसाय जिनमें घरेलू पर्यटन, उत्पाद जैसे रेल टूर पैकेज, अवकाश पैकेज, एलटीसी टूर आदि बुरी तरह प्रभावित हुए। यह आईआरसीटीसी के सभी पर्यटन उत्पादों का कार्यनिष्पादन वित्त वर्ष की तुलना में स्पष्ट झलकता है।

कोविड पूर्व युग का कार्यनिष्पादन प्राप्त करने के लिए आईआरसीटीसी ने लॉकडाउन अवधि का उपयोग होटल, परिवहन सेवा प्रदात्ताओं आदि के साथ बातचीत और समझौते करने के लिए उपयोग किया और उन्हें पैनल में शामिल किया जिसका परिणाम अब तक उपलब्ध दरों से श्रेष्ठ सेवा और होटल कमरों/आवास तक पहुंच हुई। इसके अतिरिक्त विरासत, संस्कृति, रोमांच, मेडिकल वेलनेस और विशेष रूची टूरों के जैसे नए टूर पैकेजों के लिए नए मार्ग प्रशस्त करने की योजना बना सके। पर्यटन टीम के द्वारा लॉकडाउन की अवधि में की गई कड़ी मेहनत के कारण आकर्षक प्रतिस्पर्धी और किफायती टूर पैकेज शुरू कर सके।

आईआरसीटीसी ने कई सड़क टूर पैकेज, घरेलू एयर पैकेज, भारत दर्शन, तीर्थ यात्रा, विशेष पर्यटन गाड़ियां, सैलूनकार, शैक्षणिक टूर आदि वित्त वर्ष 2020-21 की तीसरी तिमाही से शुरू करके संचालित कर रहा है और ग्राहकों को कस्टमाइज यात्रा पैकेज भी शुरू कर दिया है। गृहमंत्रालय और स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय द्वारा जारी मानक परिचालन प्रक्रिया आधारित दिशानिर्देशों के अंतर्गत पर्यटक गाड़ियों/टूरों के लिए बचाव उपायों तथा बीमारी फैलने और आपातकालीन स्थिति से निपटने के संबंध में निर्देश जारी किए गए हैं और लागू किए जा रहे हैं और कंपनी के पर्यटन कर्मचारियों को 'न्यू-नॉर्मल' के अनुसार प्रशिक्षित किया गया है।

(क) घरेलू पर्यटन

- **रेल टूर पैकेज** - यह आईआरसीटीसी का एक व्यापक पैकेज है, पैकेज में सभी समावेशी प्रदान करता है जिसमें जाने और वापसी की कंफर्म रेल यात्रा के साथ-साथ पैकेज में अन्य आवश्यक तत्व जैसे सड़क मार्ग, यात्रा, आवास, भोजन और पर्यटन स्थलों का भ्रमण उचित दर पर प्रदान किया जाता है। आईआरसीटीसी के इस पैकेज का वर्ष 2020-21 के दौरान केवल 20 पर्यटकों ने लाभ उठाया जबकि विगत वर्ष इस टूर का लाभ कुल 13630 पर्यटकों ने उठाया था। कमी का कारण वित्त वर्ष 2020-21 में रेलवे नेटवर्क में नियमित गाड़ियों परिचालन नहीं होना था और केवल विशेष गाड़ियां चलाई गई थी जिसमें आईआरसीटीसी को वीएटी पैकेज के लिए चिन्हित सीटें नहीं दी गई थी।

- **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 2020-21 में, कुल 9,657 यात्रियों ने आईआरसीटीसी की लैंड पैकेज सेवा का लाभ उठाया, जबकि पिछले वर्ष यात्रियों की कुल संख्या 58,337 थी। यह कमी लॉकडाउन लगने से हुई।

- **चार्टर कोच एवं ट्रेन पैकेज** - इस पैकेज में रेल टूर पैकेज की तरह सभी कुछ शामिल है, जहां रेल यात्रा का प्रबंध चार्टर्ड कोचों तथा गाड़ियों के माध्यम से आईआरसीटीसी द्वारा किया जाता है। वित्त वर्ष 2020-21 में आईआरसीटीसी ने एक रेल टूर पैकेज का संचालन किया, जिनमें चार्टर गाड़ियों/कोच में 49 यात्रियों ने यात्रा की।

- **कस्टमाइज्ड टूर पैकेज** - ग्राहक की मांगों को पूरा करने में आईआरसीटीसी की प्रतिबद्धता इसके कस्टमाइज्ड टूर पैकेजों में स्पष्ट रूप से प्रदर्शित होती है। ये पैकेज पर्यटकों की आवश्यकतानुसार बनाए जाते हैं तथा बजट, लग्जरी के स्तर, रूचि के स्थानों आदि के अनुसार डिजाइन किए जाते हैं। वर्ष के दौरान, कुल 311 पर्यटकों ने इन पैकेजों का लाभ उठाया है जबकि विगत वर्ष यह संख्या 1700 थी।

- **छुट्टी यात्रा रियायत (एलटीसी)** - भारत सरकार ने सार्वजनिक क्षेत्र के तीन उपक्रमों में आईआरसीटीसी को भी एलटीसी टूर के संचालन के लिए अधिकृत किया है। आईआरसीटीसी सरकारी कर्मचारियों को पूरे भारत में उनके सरकारी सेवा में पात्रता के अनुसार प्रदान/डिजाइन करता है और आईआरसीटीसी के द्वारा प्रदान प्रमाणपत्र के अनुसार राशि का दावा कर सकते हैं। एलटीसी के टूर कस्टम डिज़ाइन पैकेज के अलावा आईआरसीटीसी के सभी टूर पैकेज एलटीसी के लिए मान्य है। आईआरसीटीसी ने वर्ष के दौरान 04 यात्रियों के लिए विशेष एलटीसी पैकेज की व्यवस्था की है। समस्त आईआरसीटीसी टूर एलटीसी यात्रा के लिए अर्हक हैं।

- **घरेलू एयर पैकेज**

एयर पैकेज की वृद्धि और लगातार लोकप्रियता का कारण लोगों के पास अवकाश पर जाने का सीमित समय एवं विवेक होता है। आईआरसीटीसी सभी जोनों से विभिन्न गंतव्यों के लिए पैकेज संचालित करता है यथा शिरड़ी, गोवा, दिल्ली, तिरूपति, गंगटोक, दार्जिलिंग, कालिमपोंग, अंडमान एवं निकोबार, लद्दाख, श्रीनगर, कश्मीर, मुंबई, मैसूर, कुर्ग, बैंगलुरू और अन्य आदि स्थानों हेतु। वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान, आईआरसीटीसी ने 75 घरेलू एयर पैकेज 1419 यात्रियों सहित संचालित किए।

- **शैक्षणिक टूर**

आईआरसीटीसी 'सीखने के लिए यात्रा' योजना के अंतर्गत शैक्षणिक टूर का संचालन करता है और विद्यार्थियों के लिए शैक्षणिक टूर के संचालन हेतु विभिन्न राज्य सरकारों और प्राइवेट स्कूलों के साथ तालमेल किया हुआ है। वर्ष 2020-21 के दौरान 10,520 विद्यार्थी ने तमिलनाडू और हैदराबाद सिटी टूर आरएमएसए और एसएसए के विद्यार्थियों एवं अध्यापकों हेतु संचालित शैक्षणिक टूर यात्रा की।

ख) इन बाउंड पर्यटकों को लक्षित टूर

- **महाराजा एक्सप्रेस**

महाराजा एक्सप्रेस नें अंतराष्टीय मंच पर आईआरसीटीसी की लग्जरी पर्यटन के क्षेत्र में एक ब्रांड छवि बनाई है। 2010 में शुरू की गई महाराजा एक्सप्रेस को वर्ष 2012 से 2018 तक लगातार विश्व अग्रणी लग्जरी पर्यटन गाड़ी का विश्व यात्रा पुरस्कार प्राप्त हुआ। महाराजा एक्सप्रेस चार भिन्न भिन्न यात्रा कार्य-क्रमों के अनुसार संचालित की जाती है इनमें से तीन छ: रातों/सात दिनों और एक तीन रातों/चार दिनों के हैं जो कि उदयपुर, जोधपुर, बीकानेंर, जयपुर, रणथंभौर, आगरा, खजुराहो और वाराणसी जैसे स्थानो का भ्रमण कराते हैं। यात्रा कार्यक्रम गाड़ी की वैबसाईट www.the-maharaja.com पर प्रस्थान तिथि सहित अपलोड की गई हैं। गाड़ी का संचालन वर्ष के सितम्बर से अप्रैल माह के पर्यटक सीजन में किया जाता हैं।

वित्त वर्ष 2020-21 में आईआरसीटीसी ने कोविड-19 महामारी और अंतर्राष्ट्रीय यात्रियों की देश में आवाजाही के प्रतिबंधो के कारण महाराजा एक्सप्रेस के सभी ट्रिपो को रद्द करना पड़ा।

- **गोल्डन चेरिएट**

गोल्डन चेरिएट ही अकेली ऐसी गाड़ी थी जो दक्षिण भारत में कनार्टक राज्य पर्यटन विकास निगम द्वारा संचालित की जा रही थी। इस गाड़ी को आईआरसीटीसी के द्वारा 'विपणन, परिचालन और अनुरक्षण के लिए करार के माध्यम से 10 वर्ष के लिए लिया गया, इसके लिए नवम्बर 2019 में दोनों संगठनो ने करार पर हस्ताक्षर किए। आईआरसीटीसी ने इसका भौतिक रूप से कार्य जनवरी 2020 में संभाला।

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

वित वर्ष 2020-21 के दौरान आईआरसीटीसी ने गोल्डन चैरिएट के दो ट्रिपो का संचालन किया जिसमें 55 मेहमानों ने यात्रा की जबकि विगत वर्ष में कोई भी ट्रिप संचालित नहीं किए गए थे।

- **बुद्धिस्ट सर्किस्ट विशेष गाड़ी**

आईआरसीटीसी की 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 सुरक्षा, दुर्घटना बीमा सुविधा, फुट मसाजर एवं मिनी लाइब्रेरी आदि शामिल हैं। यात्रा कार्यक्रम प्रस्थान तिथियों सहित गाड़ी की वेबसाइट www.irctcbuddhisttrain.com पर अपलोड किया गया है। वर्ष

के दौरान अंतर्राष्ट्रीय यात्रियों पर महामारी के कारण प्रतिबंध लागू होने से आईआरसीटीसी ने वित्त वर्ष 2020-21 में कोई ट्रिप परिचालित नहीं की ।

- **डीलक्स पर्यटक गाड़ी**

आईआरसीटीसी बुद्धिस्ट पर्यटक गाड़ी के रेक का उपयोग ब़ढाने के लिए कार्यरत हैं ताकि विभिन्न पर्यटक सक्रिट का संचालन किया जा सके, इसलिए डीलक्स पर्यटक गाड़ी शुरू की गई है। आईआरसीटीसी ने वित्त वर्ष 2020-21 की दूसरी छमाही में डीलक्स पर्यटक गाड़ी के पांच ट्रिप शुरू करने के लिए थे किंतु आईआरसीटीसी गाड़ी के इन ट्रिपों में से पधारो राजस्थान नाम से एक ही ट्रिप जिसमें 84 यात्री सहित जैसलमेर और जोधपुर को शामिल करते हुए परिचालित कर सका।

- **आउट बाउंड टूर पैकेज**

आईआरसीटीसी वित्त वर्ष 2020-21 के दौरन कोविड-19 के कारण वीजा प्रतिबंधों से कोई भी अंतर्राष्ट्रीय एयर पैकेज परिचालित नहीं कर सका।

ग) एयर टिकटिंग और कॉरपोरेट ट्रैवल

- **ऑनलाइन एयर बुकिंग :**

आईआरसीटीसी की एयर टिकटिंग माइक्रो-साइट www.air.irctc.co.in मार्केट में ऑनलाइन ट्रैवल एजेंटों (ओटीए) के पोर्टल की तुलना में न्यूनतम सुविधा शुल्कों के साथ बहुत ही 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, आईआरसीटीसी की एयर टिकट वेबसाइट के माध्यम से वित्त वर्ष 2019-20 में बुक हुए 5688 एयर टिकटों की तुलना में वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान प्रतिदिन औसतन 2426 एयर टिकट बुक किए गए, 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।

- **कॉरपोरेट ट्रैवल बिजनेस**

आईआरसीटीसी द्वारा कारपोरेट्स के लिए संपूर्ण यात्रा सोल्यूशन का ऑफर देता है, जिनमें एयर टिकटिंग, घरेलू यात्रा एलटीसी सहित टिकटों की बुकिंग के साथ-साथ अंतर्राष्ट्रीय टिकटें, होटल बुकिंग, वीजा सुविधाएं, बीमा इत्यादि शामिल हैं। आईआरसीटीसी ने 160 से अधिक सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों/सरकारी विभागों तथा संस्थानों से इसके लिए समझौता किया है।

घ) समूह पर्यटन :

- **भारत दर्शन/आस्था सर्किट पर्यटन गाड़ी**

आईआरसीटीसी के सबसे प्रसिद्ध पर्यटक उत्पादों में से एक भारत दर्शन पर्यटन गाड़ी है, यह कंपनी द्वारा प्रस्तुत विशेष पर्यटक गाड़ी टूर पैकेजों में सर्वाधिक प्रचलित है जिसका उद्देश्य कम बजट वाले पर्यटकों को लक्षित है। ये गाड़ियां देश के हर कोने से विभिन्न शहरों से विभिन्न सर्किट के लिए संचालित करके विभिन्न पर्यटक स्थलों के दर्शन कराती है, इसका आकर्षक मूल्य 900/- रू. गैर-वातानुकूलित स्लीपर श्रेणी का और 1100/- रू. वातानुकूलित थर्ड एसी श्रेणी प्रतिदिन प्रतियात्री का है। टूर पैकेज में रेल और सड़क यात्रा, सभी भोजन, दर्शनीय स्थलों का भ्रमण और आवास शामिल है। इन सबके अतिरिक्त सभी पर्यटकों का 10 लाख रू. की राशि का दुर्घटना बीमा भी शामिल है।

वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान महामारी होने के वाबजूद आईआरसीटीसी ने 21 भारत दर्शन ट्रिप 13,312 यात्रियों सहित सफलतापूर्वक परिचालित किए। भारत दर्शन का पहला ट्रिप 18 नवंबर 2020 को तिरूनेलवेलि से शुरू होकर गया-वाराणसी-प्रयागराज को कवर किया। तथापि द्वितीय वेव आने के कारण आईआरसीटीसी को विवश होकर 15 मार्च 2021 से आगे के सभी नियोजित टूरों को रद्द करना पड़ा।

- **राज्य विशेष गाड़ियां**

आईआरसीटीसी विभिन्न राज्य सरकारों के समन्वय से विशेष पर्यटक गाड़ियों का परिचालन करती है। सरकारें टूर पैकेज के लाभार्थियों का चयन करती है, जिनमें अधिकांशत- वरिष्ठ नागरिक होते हैं। गाड़ी टूर में भारत के विभिन्न पर्यटन और तीर्थ को शामिल किया जाता है। महामारी के कारण अधिकांश राज्य सरकारों ने राज्य विशेष गाड़ी के लिए चिन्हित फंड को महामारी से लड़ने के लिए अवसंरचना और तैयारी के लिए उपभोग कर दिया। वित्त 2020-21 के दौरान राज्य विशेष पर्यटक गाड़ियां परिचालित नहीं की गई।

- **तीर्थ यात्रा विशेष पर्यटक गाड़ियां**

तीथ यात्रा केन्द्रीत इस पैकेज का आकर्षक मूल्य स्लीपर श्रेणी और थर्ड एसी के लिए क्रमश: 900/-रू. और 1500/-रू. प्रतिदिन प्रति यात्री + जीएसटी है। इस मूल्य में रेल और सड़क यात्रा, सभी भोजन, दर्शनीय स्थलों का भ्रमण और आवास के साथ 10 लाख रूपये का दुर्घटना बीमा भी है। आईआरसीटीसी ने अपनी पहली तीर्थ यात्रा पर्यटक गाड़ी जालंधर से दिनांक 27.01.2021 से 03.02.2021 तक चलाई, इसमें 632 यात्रियों ने उज्जैन-अहमदाबाद-सोमनाथ-द्वारका जैसे पर्यटक स्थलों का भ्रमण किया। वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान आईआरसीटीसी ने चार तीर्थ यात्रा विशेष पर्यटक गाड़ियां परिचालित की जिसका 2426 यात्रियों ने लाभ उठाया।

- **आईआरसीटीसी कॉरपोरेट गाड़ियां**

रेल मंत्रालय के निर्देशों के अंतर्गत आईआरसीटीसी ने लखनऊ-दिल्ली-लखनऊ तेजस एक्सप्रेस गाड़ी के साथ 2019 में कॉरपोरेट प्रीमियम यात्री गाड़ी का परिचालन 05 अक्तूबर 2019 से शुरू किया था। इसके पश्चात् अहमदाबाद-मुंबई-अहमदाबाद तेजस जनवरी 2020 में और इंदौर-वाराणसी काशी महाकाल एक्सप्रेस फरवरी 2020 से शुरू की गई।

हालांकि तीनों गाड़ियों को यात्रियों की भारी संख्या में प्रतिक्रिया बहुत अच्छी मिली, इन तीनों गाड़ियों का परिचालन अन्य सभी गाड़ियों के साथ भारत सरकार के द्वारा कोविड-19 महामारी के कारण लागू लॉकडाउन और रेलमंत्रालय द्वारा सभी यात्री गाड़ियों का 18 मार्च 2020 से निलंबन कर दिया।

2020 में सरकार द्वारा अनलॉकिंग प्रक्रिया कार्यान्वित करने पर आईआरसीटीसी ने 17 अक्तूबर 2020 से दोनों तेजस गाड़ियों का परिचालन सभी स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रोटोकोल, नए नॉर्मल से शुरू की गई लेकिन काशी महाकाल एक्सप्रेस अभी भी निलंबित है। लेकिन यात्रियों का महामारी के कारण भय और आधिकांश आबादी का टीकाकरण न होने से यात्रा नहीं कर रहे हैं। आईआरसीटीसी ने दोनों गाड़ियां की सेवाएं संक्षप्ति रूप से 23/24 नवंबर 2020 से निलंबित रखी और पुन: दोनों गाड़ियों का परिचालन 14 फरवरी 2021 से शुरू की गई किंतु पुन: अस्थाई रूप से निलंबित की गई। अब गाड़ी का परिचालन 07 अगस्त 2021 से शुरू कर दिया है।

- **चुनाव विशेष गाड़ी**

आईआरसीटीसी को एकल खिड़की के रूप में चुनाव विशेष गाड़ियों में सैन्य बल की आवाजाही के लिए बुकिंग और परिवहन के साथ ऑनबोर्ड खानपान सेवा के लिए नामित किया गया था। वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान आईआरसीटीसी ने आम चुनाव के लिए अर्धसैनिक बलों के आवागमन हेतु 275 गाड़ियां परिचालित की और 5.19 करोड़ रू. की आय अर्जित की (कुल चार्टर्ड किराया राजस्व का केवल 5% सुविधा प्रभार)

(ङ) अन्य पर्यटन गतिविधियां

- **इवेंट प्रबंधन**

आईआरसीटीसी भारतीय रेलवे, पीएसयू, शिक्षा विभाग और अन्य प्रमुख संस्थानों के लिए विभिन्न कॉंफ्रेंस, इवेंट और प्रोत्साहन पैकेजों का आयोजन करता है। वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान आईआरसीटीसी ने 30 जनवारी 2021 को मैसर्स ब्रेथवेड एंड कंपनी के 88 कर्मचारियों के लिए एक दिन का क्रुज इवेंट टूर हुवली में आयोजित किया जिसमें लाइव म्यूजिक और लंच की व्यवस्था की गई।

- **चार्टर गाड़ियों और कोचों की बुकिंग**

रेल मंत्रालय ने आईआरसीटीसी को सभी गाड़ियों और कोचों को चार्टर्ड आधार पर ऑनलाइन बुकिंग के लिए सिंगल विंडो एजेंसी के रूप में नामित किया है। वित्त वर्ष 2020-21 में आईआरसीटीसी ने 94 चार्टर (25 गाड़ियों और 69 कोच) विभिन्न पर्यटक ग्रुपों के लिए चलाए गए। एफटीआर गाड़ियों/कोचों की बुकिंग के लिए वेबसाइट www.ftr.irctc.com है।

- **हिल और हैरिटेज चार्टर**

आईआरसीटीसी सक्रिय रूप से भारत की पांच हिल रेलवे अर्थात् नीलगिरी माउंटेन रेलवे, दार्जिलिंग हिमालय रेलवे, कालका-शिमला-रेलवे, कांगडा वैली रेलवे और माथेरान रेलवे को बढ़ावा देने का कार्य करता है। आईआरसीटीसी यूनिस्कों विश्व धरोहर स्थल की कालका-शिमला, नीलगिरी माउंटेन रेलवे और दार्जिलिंग हिमालय रेलवे पर हिल चार्टरों का संचालन करता है। वित्त वर्ष 2020-21 में आईआरसीटीसी ने कालका-शिमला सेक्शन पर 12 यात्रियों सहित एक हिल चार्टर का परिचालन किया।

- **लग्जरी रेलवे सैलून कार**

रेल मंत्रालय ने निर्णय लिया है कि वे अपनी लग्जरी सैलून कोचों के बेड़े को खुले बाजार में बुकिंग के लिए खोल दे और आईआरसीटीसी को इस विशेष रेल उत्पाद का विपणन और बुकिंग का कार्य सौंपा गया । सैलून कार में सामान्यत: एक बैठक कक्ष, दो वातानुकूलित शयन कक्ष- एक में दो बेड रूम और अन्य वातानुकूलित प्रथम श्रेणी कूपे की तरह अटैच बाथरूम सहित, डायनिंग एरिया और किचन होती है। इनमें वैकल्पिक सेवाएं जैसे परिचारक, खानपान पिक एंड ड्रॉप की सुविधा पर्यटकों की मांग पर दी जाती है। वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान आईआरसीटीसी ने पूरे भारत में सफलतापूर्वक 29 सैलून चार्टर का परिचालन किया जबकि पिछले वर्ष 33 सैलून चार्टर का परिचालन किया गया था।

- **स्टेशनों पर स्थित विश्रामालयों की ऑनलाइन बुकिंग तथा होटल बुकिंग:**

  - आईआरसीटीसी अपने पर्यटन पोर्टल के माध्यम से कंफर्म पीएनआर वाले रेल यात्रियों को 545 रेलवे स्टेशनों पर स्थित विश्रामालयों की बुकिंग की सुविधा उपलब्ध करा रहा है। यात्री एंड्राइड और आईओएस मोबाइल एप्प्स पर भी आसानी से विश्रामालयों की बुकिंग करा सकते हैं। 48 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 प्रतिशत बुकिंग मोबाइल एप्स के माध्यम से की जा रही है। कोविड-19 के कारण केवल 54 स्टेशनों के लिए बुकिंग हो रही है।

  - आईआरसीटीसी ने 17 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 बिलासपुर एवं पालक्क्ड शामिल हैं। अपग्रेड किए गए विश्रामालयों में होटल जैसी सुविधाएं, जैसे एसी, वाईफाई, टीवी, गीजर, लीनन, सोफा आदि हैं।

  - वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान कुल बुकिंग संख्या 10,121 थी और इससे 81.89 लाख रु. राजस्व की प्राप्ति हुई।

- **एडवेंचर टूरिज्म:**

आईआरसीटीसी ने पहली बार वित्त वर्ष 2019-20 में एडवेंचर पर्यटन पर्यटन पैकेज शुरू और संचालित किया। वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान आईआरसीटीसी ने त्रिची-तंवांग जिसमें गुवाहटी-दिरांग-तवांग-सांगथि घाटी-गुवाहटी का एक एडवेंचर टूर का संचालन किया जिसमें 6 यात्रियों भाग लिया।

- **ऑनलाइन बस बुकिंग**

आईआरसीटीसी ने बस टिकट बुकिंग की सुविधा bus.irctc.co.in पर शुरू की है, इस प्रकार आईआरसीटीसी सभी तीनों प्रकार की परिवहन व्यवस्था यथा रेल, वायु और बस इसके ऑनलाइन प्लेटफॉर्म पर है जिससे यात्रा आवश्यकताओं की एक स्थान पर समाधान मिलता है। आईआरसीटीसी ने विभिन्न बस परिवहन संगठनों जैसे मैसर्स अभी बस और मैसर्स रेड बस के साथ जनवारी 2021 में गठबंधन किया है। अब बस बुकिंग सेवा 22 राज्यों और तीन संघशासित क्षेत्रों में उपब्लध है।

- **आईआरसीटीसी की मोबाइल एप्स:**

कंपनी के मोबाइल एप आईआरसीटीसी एयर और आईआरसीटीसी पर्यटन के नाम से है। आईआरसीटीसी एप एंड्राइड और आईओएस उपयोगकर्ताओं के लिए उपलब्ध हैं। ग्राहक एप का प्रयोग करके आसानी से अपनी पसंद की यात्रा और पर्यटन उत्पादों को बुक कर सकते हैं। एंड्राइड के साथ ही साथ आईओएस पर महाराजा एक्सप्रेस के लिए मोबाइल एप विकसित की गई है ताकि गेस्ट फीडबैक सिस्टम को सरल बनाया जा सके और ऑफ-बोर्ड भ्रमण को ब़ढावा दिया जा सके।

- **पर्यटन पोर्टल:**

पोर्टल में रेल, हवाई अथवा सड़क मार्ग द्वारा पर्यटक गाड़ियों, एयर टिकटों, होटलों, सैलून कारों, एसी पर्यटक गाड़ियों, इवेंट मेनेजमेंट, 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 2020-21 में कुल बुकिंग 27905 थी, जिसमें 83573 यात्री थे और 39.06 करोड़ रु. का कुल राजस्व अर्जित किया गया।

- **ऑनलाइन फीडबैक मॉड्यूल:**

  आईआरसीटीसी ने आईआरसीटीसी पर्यटक गाड़ियों, 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 4 टैबलेट जारी किए हैं।

- **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 योजना तैयार कर सकते हैं।

- **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 ऐप एंड्राइड एवं आईओएस के माध्यम से ऑनलाइन बुकिंग कर सकते हैं। आईआरसीटीसी की होटल वेबसाइट प्रमुख होटल निम्न है।

पार्क होटल	स्टर्लिंग हॉलीडेज
ओयो रूम्स	स्वेल्ट होटल
प्राइड होटल	उबेरॉय आनंद
लॉर्ड्स होटल	डोरोटा हाउस
ओगा होटल	एमपी पर्यटन
कोमोपॉलिटियन होटल	हरानी (उत्तर भारत)
जिंजर होटल	ली रॉय होटल
आईआरसीटीसी गेस्ट हाउस, कटरा	पोलो टॉवर समूह

ग्राहक अब 600/- रु. के आरंभिक किराये के साथ 224 शहरों में 2251 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 अधिकांश होटल कोई रद्दकरण प्रभार नहीं लेने का ऑफर देता है। होटलों रेस्तरों को स्टार श्रेणी वर्गीकरण प्रदान के लिए पर्यटन मंत्रालय द्वारा नामित देश के विभिन्न महत्वपूर्ण होटल संघ जैसे होटल एसोसिएशन ऑफ इंडिया, इंडियन हेरिटेज होटल एसोसिएशन ऑफ इंडिया और अन्य क्षेत्रीय होटल एसोसिएशन आदि पहले से ही होटल की ऑनलाइन बुकिंग के लिए आईआरसीटीसी से जुड़े हैं।

पर्यटन योजना

आईआरसीटीसी महामारी के कारण बदल रहे व्यवसाय परिदृश्य और बदलती ग्राहकों की प्राथमिकताओं के कारण नए पर्यटन उत्पादों का विकास और उत्पादों को शुरू कर रहा है। यह रणनीति, ग्राहकों की एक विस्तृत श्रृंखला को आकर्षित करने से कंपनी की स्थिरता और वृद्धि की समय की बदलती गतिशीलता से समक्ष होगा।

कोविड-19 महामारी के कारण पर्यटन और आतिथ्य व्यवसाय अस्तित्व बचाने के लिए अभूतपूर्व चुनौतियों से पार जाने और बाजार में नए व्यवसाय अवसरों को सृजित करने के लिए कंपनी व्यवसाय करने के दृष्टिकोण को अधिक गतिशील और लचीला बनाने का प्रयास कर रही है। तथापि कंपनी द्वारा वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान महत्व वाले क्षेत्रों की पहचान की गई है जो निम्न हैं:

- **कस्टमाइज अवकाश पैकेज** : महामारी के चलते ग्रुप यात्रा लंबे समय तक रूका रह सकता है। अत: आईआरसीटीसी ने और अधिक कस्टमाइज अवकाश पैकेज परिवार और मित्रों के छोटे ग्रुपों में ग्राहकों की आवश्यकता के अनुसार योजना बना विकास करेगा।

- **होटल और परिवहन कंपनियों के साथ सीधा समझौता** : आईआरसीटीसी ने होटलों और ऑनलाइन होटल बुकिंग पोर्टलों के साथ-साथ ट्रांसपोर्टरों के साथ सीधा समझौता करने की पहल की है। ताकि, यात्रियों को प्रतिस्पर्धी पैकेज मूल्य मिल सके। आईआरसीटीसी ऐसा करती रहेगी ताकि, ग्राहकों तक अधिकतम लाभ पहुंच सके।

- **ऑनलाइन बस बुकिंग** : आईआरसीटीसी ने मैसर्स अभी बस और मैसर्स रेड बस के साथ यात्रियों के लिए ऑनलाइन बस टिकट बुकिंग के लिए गठबंधन किया है और इसका पोर्टल को निरंतर विकास करके टिकटें आसानी से बुक करने हेतु प्रयास किए जा रहा है।

- **डीलक्स टूरिस्ट ट्रेन:** आईआरसीटीसी बुद्धिस्ट विशेष गाड़ी के रेकों का प्रयोग करके और अधिक डीलक्स पर्यटन गाड़ियां चलाने की योजना बनाई है जो देश के विभिन्न स्थानों के यात्रा कार्यक्रम के अनुसार संचालित होंगी है।

- **तीर्थयात्री स्पेशल टूरिस्ट गाड़ियां** : आईआरसीटीसी भारत के विविध महत्वपूर्ण पर्यटक और तीर्थ स्थलों के लिए तीर्थयात्री स्पेशल ट्रेन शुरु करने तथा उनके संचालन की योजना बना रहा है। इस उद्देश्यार्थ, मिश्रित रेकों जिनमें 5 कोच नॉन-एसी स्लीपर श्रेणी के तथा 5 कोच 3एसी श्रेणी के होंगे।

- **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 जाएगी। इन गतिविधियों में बाइकिंग, हाइकिंग, माउंटेनियरिंग इत्यादि शामिल होंगी।

- **यात्री गाड़ियां** : आईआरसीटीसी भारतीय रेलवे द्वारा पीपीपी मॉडल अथवा स्वतंत्र रूप से चिह्नित समूह की 10 और गाड़ियों के परिचालन की योजना बना रही है और आईआरसीटीसी भारतीय रेलवे के पास तेजस एक्सप्रेस ब्रांड की अन्य गाड़ियों की बुकिंग, परिचालन एवं प्रबंधन के लिए कार्यभार संभालने की योजना है।

- **क्रूज पैकेज** : जैसे ही आउट बाउंड पर्यटकों का अंतर्राष्ट्रीय यात्रा प्रतिबंध कम या हट जाएंगे आईआरसीटीसी विश्वव्यापी

क्रूज लाइनर के लिए प्रमुख क्रूज पैकेजों को शुरू करने पर ध्यान देगा। आईआरसीटीसी क्रूज में सीटें/केबिन ब्लॉक करवाएगा और उनको घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय मार्किट में बिक्रय करेगा।

- **रिवर क्रूज पैकेज** : जैसे ही इन-बाउंड और घरेलू पर्यटन शुरू होगा। आईआरसीटीसी प्रतिष्ठित क्रूज कंपनियों के साथ देश में लग्जरी रिवर क्रूज टूर पैकेज शुरू करेगा। इन टूर को महाराजा एक्सप्रेस के यात्रियों को भी प्रस्तावित किया जाएगा।

इंटरनेट टिकटिंग

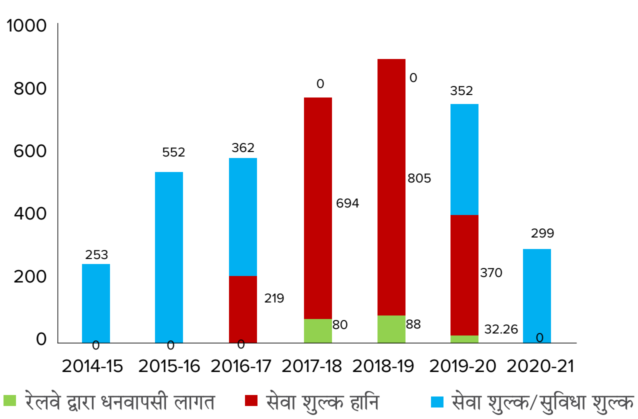
आईआरसीटीसी अपनी वेबसाइट से इंटरनेट आधारित रेलटिकट बुकिंग में अग्रणी रही, जो कि 2020-21 में भारतीय रेलवे पर ऑनलाइन बुक की गई आरक्षित टिकटों का 79.6% था वर्ष 2020-21 के दौरान आईआरसीटीसी की वेबसाइट ओर ऐप से औसत 4.80 लाख टिकट प्रतिदिन बिक्री की गई। वेबसाइट चौबिस घंटे सिवाए 23.45 बजे से 00.20 तक छोड़कर टिकट बुकिंग सेवा प्रदान करती है।

वर्ष के दौरान टिकटों की बुकिंग कम रही क्योंकि देश में सार्वजनिक आवाजाही लॉकडाउन की स्थिति में रही महामारी के कारण अप्रयाशित प्रतिकूल स्थितियों के कारण रोक दी गई। यात्री गाड़ियों का परिचालन भारतीय रेलवे द्वारा 22.03.2020 से 12.05.2020 तक पूर्णत रोक दिया और 12.05.2020 के पश्चात केवल स्कैल्टन सेवाए विशेष गाड़ियों के माध्यम से परिचालित की गई, साथ ही कुछ बढ़ोत्तरी त्योहारी अवधि में कुछ विशेष गाड़ियों को शुरू करने से हुई।

सेवा प्रभार/सुविधा शुल्क :

आईआरसीटीसी अपने प्लेटफॉर्म से आरक्षित रेल टिकट बुक करने पर 22.11.2016 तक 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 लेता था। किंतु, डिजिटल माध्यम से भुगतान को ब्रढावा देने के लिए 23-नवंबर-2016 से 31-अगस्त-2019 तक रेल मंत्रालय द्वारा सेवा प्रभार को समाप्त कर दिया गया।

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



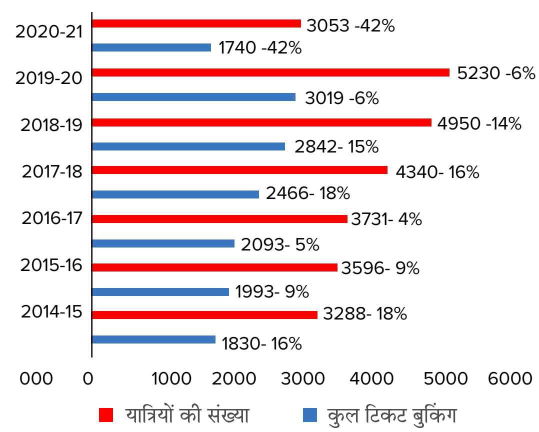
आईआरसीटीसी ने 01 सितंबर 2019 से ई-टिकट बुकिंग पर प्रति टिकट नॉन-एसी श्रेणियों के लिए 15/- रु. + जीएसटी और एसी श्रेणियों के लिए प्रति टिकट 30/- रु. + जीएसटी (प्रथम श्रेणी सहित) की दर से सुविधा शुल्क लेना आरंभ कर दिया गया है। भीम/पीआई से भुगतानों के लिए सुविधा शुल्क कम करके प्रति टिकट नॉन-एसी श्रेणियों के लिए 10/- रु. + जीएसटी और एसी श्रेणियों के लिए प्रति टिकट 20/- रु. + जीएसटी प्रभारित किया जाता है। महामारी के कारण वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान बुकिंग वित्त वर्ष 2019-20 की तुलना में 42.35% हुई। जिससे सुविधा शुल्क में भी भारी कमी आई है।

इंटरनेट टिकटिंग आंकड़ें

(क)ई-टिकटों और बुक किए गए यात्रियों की संख्या

वर्ष 2020-21 में कुल 1740.46 लाख टिकट बुक किए गए, जबकि इसकी तुलना में 2019-20 में 3019.04 लाख टिकट बुक हुए थे। वर्ष 2019-20 में कुल 5229.62 लाख ई-टिकट बुक किए गए, जबकि इसकी तुलना में 2020-21 में 3052.67 लाख ई-टिकट बुक हुए थे। वर्ष के दौरान यात्रियों से टिकट का अनुपात 1.75:1 था। कोविड-19 महामारी के कारण देशव्यापी लॉकडाउन की वजह से वर्ष के दौरान बुक हुए टिकटों की संख्या में गिरावट आई है। गाड़ी सेवाए सामान्य रूप से चलने शुरू हुई थी किंतु दुर्भाग्य से कोविड की दूसरी लहर देश में आ गई।

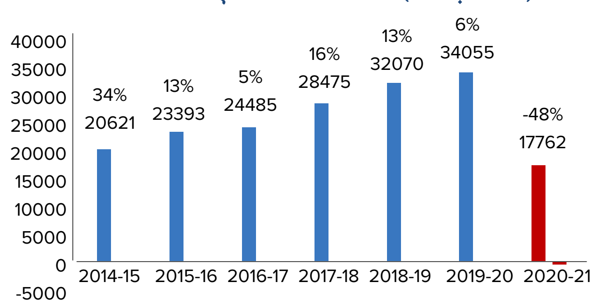
टिकट/यात्री



ख. ई-टिकटिंग से प्राप्त राजस्व:

वर्ष 2020-21 के दौरान, रेल उपयोगकर्ताओं से टिकट किराये के रूप में 17761.60 करोड़ रु. ई-टिकटिंग राजस्व प्राप्त हुआ, जो पिछले वर्ष के 34,054.74 करोड़ रु. के राजस्व से 47.84% कम है।

टिकटों से एकत्र किया किराया (करोड़ रू. में)



समझौता ज्ञापन लक्ष्य 2020-21 और उसकी उपलब्धियां

क्र.सं.	लक्ष्य	उपलब्धियों की स्थिति
1.	होटल श्रृंखला इंवेन्ट्री प्रदात्ता और राज्य सरकार के गेस्ट हाउस के एकीकरण के साथ आईआरसीटीसी पर्यटन पोर्टल पर होटल बुकिंग (10)।	12 इंवेन्ट्री प्रदात्ताओं जिनमें 100 से अधिक होटल है, के साथ एकीकरण।
2.	31.12.2020 तक तेजस गाड़ियों की लॉयल्टी योजना	10 अक्तूबर 2020 को उपलब्धि प्राप्त
3.	आईआरसीटीसी द्वारा एजेंटों के लिए बुकिंग 31.01.2021 तक	13 जनवरी 2021 को उपलब्धि प्राप्त
4.	आईआरसीटीसी टूरिज्म पोर्टल पर बस बुकिंग 31.01.2021 तक	29 जनवरी 2021 को उपलब्धि प्राप्त

वर्ष 2020-21 के दौरान की गई नई पहल

- संगठन कोविड-19 महामारी की बड़ी चुनौती के समय भारतीय रेलवे द्वारा गाड़ियों को बड़े पैमाने पर तीन से चार बार में रद्द करने के कारण ग्राहकों को 2300 करोड़ रू. से अधिक की धन वापसी वितरित की जानी थी। भारतीय रेलवे द्वारा 21.03.2020 से 14.08.2020 तक यात्री गाड़ियों के रद्द हो जाने से इस राशि की वापसी का समय से प्रक्रिया की जानी थी। 22.03.2020 से आगे पूर्ण लॉकडाउन के कारण वर्क फ्रॉम होम सिस्टम लागू होने से यह कठिनाई और जटिल हो गई और कंपनी के लिए रद्द गाड़ियों के धन वापसी की प्रक्रिया और बड़ी हो गई जिसमें भरतीय रेलवे, बैंकों, भुगतान एग्रीगेटरों और प्रिंसिपल सर्विस प्रदात्ताओं के विभिन्न रिटेल सर्विस बी2बी के आरएसपी (एजेंटों) इंटरनेट कैफे स्कीमों और बी2 सी स्कीमों के माध्यम से समन्वय शामिल था। रेल मंत्रालय द्वारा रिफंड के नियम बदलने से, रद्द गाड़ी के लिए यहां तक कि पहले से रद्द टिकटों का भी पूरा रिफंड देने के साथ-साथ वर्क फ्रॉम होम तरीके के लिए भी सिस्टम बहुत से बदलाव किए जाने थे कुछ मामलों में विशेष रिफंड की व्यवस्था करनी पड़ी क्योंकि पीआरएम फलस आउट पीएनआर को रिफंड के लिए प्रोसेस नहीं कर रहा था ।

- कोविड-19 मानदंड से संबंधित जानकारी कोविड उपयुक्त व्यवहार और गाड़ियों के रद्द होने पर राज्यों की सलाह की विभिन्न अद्यतन सूचनाएं और रिफंड प्रोसेस का प्रचार ग्राहकों एलर्ट आईआरसीटीसी की बेवसाइट और मोबाइल एप और एसएमएस के द्वारा किया गया।

- केंद्रीय अर्धसैनिक बल के असम राइफल्स के लिए ई-टिकटिंग प्रणाली एआर कर्मियों को आरक्षित रेल ई-टिकट बुकिंग के लिए शुरू की गई (06 अक्तूबर 2020 से) इससे पहले सीआरपीएफ, एनडीआरएफ, एनएसजी के लिए ई-टिकटिंग प्रणाली शुरू की गई थी जिससे इन केन्द्रीय अर्धसैनिक बलों को आरक्षित टिकटों की आवश्यकता और उन संबंधित डिजिटल एकाउंटों को हैंडल करने में बड़ी सहायता मिली है।

- **रूपे प्लेटफॉर्म पर आईआरसीटीसी – एसबीआई को ब्रैंडिड क्रेडिट कार्ड शुरू किया – 28 जुलाई 2020**
  - माननीय प्रधानमंत्री जी के आत्मनिर्भर, डिजिटल इंडिया के दर्शन और इस मिशन को पूरा करने के लिए माननीय रेलमंत्री के आत्मनिर्भरता प्राप्त करने के लिए दोनों

आईआरसीटीसी और एसबीआई ने एक साथ एनपीसीआर के रूपे प्लेटफार्म पर एक नया को-ब्रैडेड संपर्क रहित क्रेडिट कार्ड शुरू किया।

- कार्ड को माननीय रेल मंत्री और वाणिज्य मंत्री श्री पीयूष गोयल द्वारा देश की सेवा में दिनांक 28 जुलाई 2020 को समर्पित किया।

- कार्ड अक्सर रेल यात्रा करने वाली को पुरस्कृत करने के लिए डिजायन किया गया है जिसमें उनकी यात्रा में अधिकतम बचत, रिटेल, भोजन और मनोरंजन के लिए विशेष लाभ के साथ-साथ लेनदेन शुल्क भी नहीं लगेंगे। आईआरसीटीसी की वेबसाइट और मोबाइल ऐप के माध्यम से ई-टिकट बुक करने पर ऑनलाइन लेनदेन शुल्क भी नहीं लगेगा।

- आईआरसीटीसी एसबीआई क्रेडिट कार्ड रूपे प्लेटफॉर्म पर पूर्णत: भारतीय है जिसका विकास एनपीसीआई के रूपे प्लेटफॉर्म पर आईआरसीटीसी और एसबीआई ने विकसित किया है।

- इसे नीयर फील्ड कम्यूनिकेशन (एनएफसी) तकनीक युक्त है जिसको उपयोगकर्त्ता पीओएस मशीन के पास कार्ड को मशीन बिना स्वैपिंग कर टेप करके अपना लेन देन कर सकता है।

- **तेजस गाड़ियों के लिए लॉयल्टी योजना** : तेजस गाड़ियों के लिए लॉयल्टी योजना 10.10.2020 को शुरू की गई। इस लॉयल्टी योजना में जो यात्री आईआरसीटीसी की तेजस गाड़ियों में यात्रा के लिए आईआरसीटीसी एसबीआई को-ब्रैंडेड प्रीमीयर कार्ड का उपयोग टिकट बुक करने के लिए करेगा, उसे लाभ मिलेगा। आईआरसीटीसी तेजस गाड़ियों में दिए जाने वाले लाभों का विवरण निम्न हैं :

  - स्वागत लाभ 500 रिवॉर्ड पॉइंट, पहली बार आईआरसीटीसी एसबीआई को-ब्रैंडेड कार्ड का प्रयोग करके तेजस गाड़ी की टिकट बुकिंग करने पर गाड़ी में यात्रा करने के 45 दिनों में प्राप्त हो जाएंगे।

  - आईआरसीटीसी की तेजस गाड़ी में (स्वयं यात्रा के लिए) प्रति 100/- रू. खर्च करने पर 15 रिवार्ड पॉइंट मिलेंगे। प्रत्येक रिवॉर्ड पॉइंट 1/-रू. के बराबर हैं। यह एक तरह से 15% कैश बैक दिल्ली-लखनऊ-दिल्ली-एंव अहमदाबाद-मुंबई-अहमदाबाद क्षेत्रों में आईआरसीटीसी तेजस गाड़ियों (उच्च प्रयोजन उत्पाद) में उपयोगकत्ताओं द्वारा बुकिंग करने मे मिलता है।

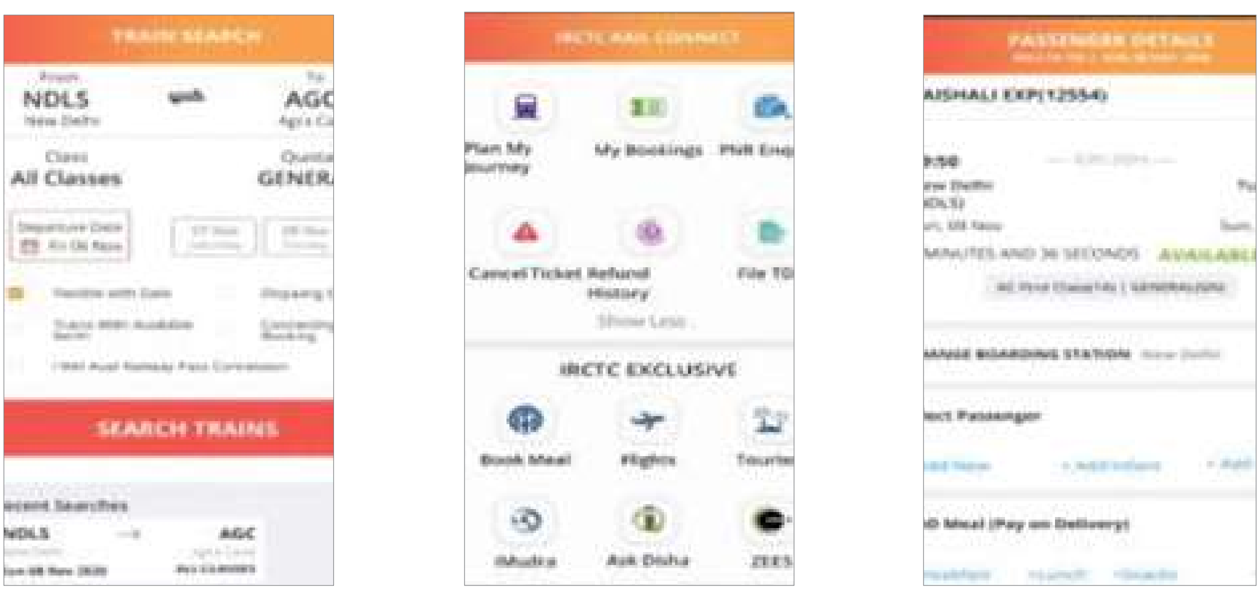
  - 1500 अतिरिक्त रिवॉर्ड पॉइंट्स वर्ष के दौरान 25 आईआरसीटीसी तेजस गाड़ियों में बुकिंग (स्वय की यात्रा) पर मिलते हैं। ये पॉइंट उपयोगकत्ताओं के द्वारा स्वयं की तेजस गाड़ी बुकिंग में प्राप्त लॉयल्टी पॉइंटों के अतिरिक्त होंगे।

लॉयल्टी योजना यात्रियों को आईआरसीटीसी को तेजस गाड़ियों की उनकी यात्रा के लिए जैसे ही तेजस गाड़ियों का परिचालन पुन: बहाल होगा प्रोत्साहित करेगा।

आईआरसीटीसी का नया यूजर इंटरफेस का शुभारंभ – 31 दिसंबर 2020 :

- आईआरसीटीसी अपनी वेबसाइट और रेल कनेक्ट मोबाइल एपों से आरक्षित रेल ई-टिकट बुकिंग कराने में ग्राहकों के अनुभव और सुविधाओं को बढ़ाने के निरंतर प्रयास करता है।
- आईआरसीटीसी के नए ई-टिकटिंग इंटरफेस से बहु-प्रतीक्षित बदलाव आया है-जो यात्रियों को सेवा का अनुभव बदलने का वादा करती है।
- आईआरसीटीसी यात्रा करने वाले लोगों के लिए रेलवे का पहला संपर्क बिंदु है। नए यूजर इंटरफेस की आवश्यकता उपयोगकत्ताओं के पर्सनलाइजेशन और सुविधाएं बढ़ाने की आवश्यकता को देखते हुए आईआरसीटीसी वेबसाइट और मोबाइटल एप को अधिक उपयोगकर्त्ता अनुकूल विशेषताओं सहित और अधिक आसान नेविगेशन सहित करना था। इस कार्य की महामारी प्रतिबंधों के वाबजूद किया गया। इसका इंटरफेस का रंगरूप सरल और आकर्षक डिजायन से बदल दिया है।

आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल ऐप का नया यूजर इंटरफ़ेस



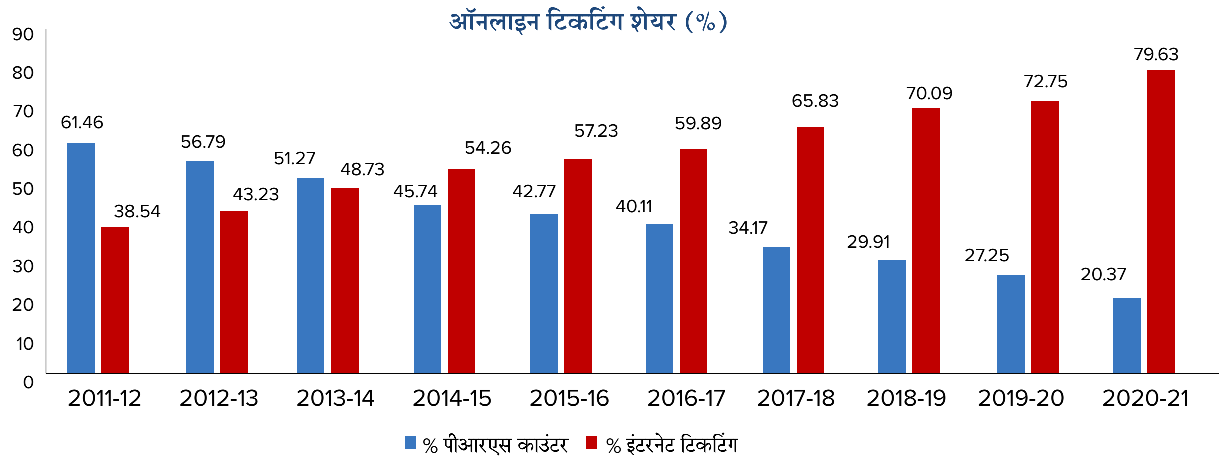
मोबाइल फोन पर एजेन्ट बुकिंग : मोबाइल फोन पर एजेंट बुकिंग दिनांक 13 जनवरी 2021 को शुरू की गई। आईआरसीटीसी ने अधिकृत रिटेल सेवा प्रदात्ताओं/आरएसपी (एजेंटों) जो कि इंटरनेट कैफे के द्वारा पंजीकृत है और बी2बी प्रिंसिपल सेवा प्रदात्ता को अब मोबाइल फोन पर ई-टिकट बुकिंग की सुविधा प्रदान की है। आरएसपीके लॉग इन प्रमाणीकरण उनकी पंजीकृत फोन नंबर पर ओटीपी पर आता है। मोबाइल पर एजेंट बुकिंग को लागू करेन का उद्देश्य एम कॉमर्स मार्किट रूझान के समकक्ष ई-टिकटिंग सेवाओं को लाना था जिसमें कोई भी लेनदेन उपयोगकर्त्ता द्वारा मोबाइल फोन पर भी करना था। इस सुविधा को कार्यान्वयन से आईआरसीटीसी एजेंट (आरएसपी) जो अपने डेस्कटॉप के माध्यम से ई-टिकट बुक कर रहे थे अब अपने मोबाइल फोन पर भी कर सकते हैं।

बस एकीकरण : आईआरसीटीसी ने माइक्रोसाइट www.bus.irctc.co.in पर 29 जनवरी 2021 से शुरू की। राज्य परिवहन के साथ प्राइवेट ऑपरेटर आईआरसीटीसी के माध्यम से उपलब्ध है जिसमें 50,000 ऑपरेटर 22 राज्यों और तीन संघ शासित प्रदेशों जिनमें कश्मीर भी शामिल हैं, इस सेवा के द्वारा रेल यात्रियों को आखिर गंतव्य तक की कनेक्टिविटी भी प्रदान करती है। आशा है कि यह व्यवसाय काफी बढेगा और एक ही प्लेटफॉर्म पर मल्टीमॉडल परिवहन अर्थात् गाड़ियां, फ्लाईट और बस ग्राहकों की बुकिंग और यात्रा के तरीके के विकल्प हेतु आईआरसीटीसी के माध्यम से उपलब्ध होगा।

वर्ष 2020-21 के दौरान इंटरनेट टिकटिंग की उपलब्धियां

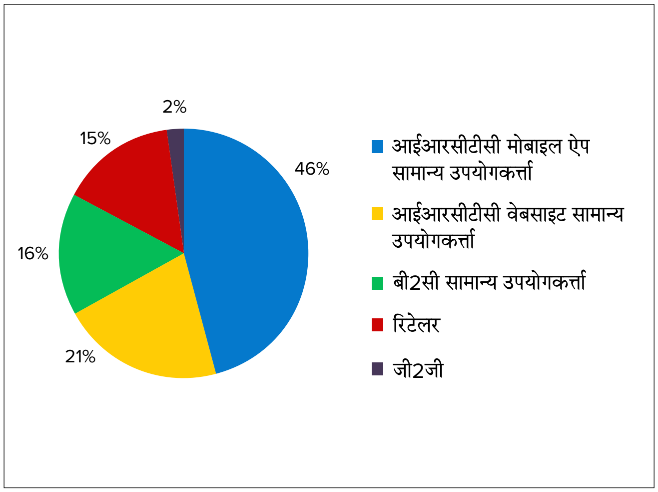
- कुल बुक किए गए टिकटों की संख्या 1740.46 लाख रही, जो कोविड-19 के कारण सार्वजनिक आवगमन पर रोक के वाबजूद पिछले वर्ष की तुलना में 57.65% थी।
- वर्ष के दौरान ऑनलाइन ई-टिकटिंग के लिए ट्रेनों का कुल किराया 17761.60 करोड़ रु. था।
- 31 मार्च, 2021 तक 5.91 करोड़ मोबाइल एप (एंड्राइड एवं आईओएस पर) डाउनलोड हुए।
- 2020-21 के दौरान औसत मोबाइल एप बुकिंग प्रतिदिन 2.21 लाख टिकट थी, जबकि 2019-20 में यह संख्या 3.86 लाख टिकटें थी। 46 प्रतिशत आईआरसीटीसी ई-टिकटें 2020-21 में आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल एप के माध्यम से बुक की गई।
- 2020-21 में लगभग 79.63 प्रतिशत आरक्षित रेल टिकट ऑनलाइन बुक किए गए, जबकि वर्ष 2019-20 में यह संख्या 72.75 प्रतिशत थी। ऑनलाइन आरक्षित रेल टिकटिंग की वृद्धि से प्रतिवर्ष ऑनलाइन टिकट बुकिंग का शेयर लगातार बढ रहा है।
- महामारी के कारण भारतीय रेलवे के द्वार गाड़ियों के रद्द हो जाने से ग्राहकों को 2300/- करोड़ रू. का रिफंड की समय पर प्रक्रिया शुरू की।
- रूपे प्लेटफॉर्म पर आईआरसीटीसी-एसबीआई को-ब्रैंडेड क्रेडिट कार्ड 28 जुलाई 2020 से शुरू करना।
- नए प्रयोगकर्त्ता इंटनफेस जिसमें अधिक खूबियां हैं 31 दिसंबर 2020 को शुरू किया।
- बी2बी एवं इंटरनेट कैफ योजना के अंतर्गत रिटेल सेवा प्रदात्ताओं के लिए ओटीपी आधरित लॉगइन प्रमाणीकरण 13 जनवरी 2021 से शुरू किया।
- एजेंटों द्वार ई-टिकटिंग की की मोबाइल फोन से बुकिंग 13 जनवरी 2021 से शुरू की गई।
- होटल, रिटायरिंग रूम, बस बुकिंग, भोजन बुकिंग, सभी आईआरसीटीसी के एकल प्लेटफॉम पर गाड़ी और एयर टिकटिंग सहित उपलब्ध है।

ऑनलाइन आरक्षित रेल टिकटिंग की वृद्धि



आईआरसीटीसी ई-टिकटिंग बुकिंग का क्षेत्रवार शेयर

क्र.सं.	क्षेत्र	कुल बुकिंग (लाख में)	बुकिंग राशि (करोड़ रू. में)	% टिकटों का शेयर
1	आईआरसीटीसी मोबाइल एप सामान्य उपयोगकर्ता	808.47	7,370.33	46%
2	आईआरसीटीसी वेबसाइट सामान्य उपयोगकर्ता	360.92	4,282.90	21%
3	बी2सी सामान्य उपयोगकर्ता	279.58	2,358.13	16%
4	रटेलर (बी2बी और आईसीएस)	262.15	3,118.54	15%
5	जी2जी	29.33	631.69	2%
	कुल	**1740.45**	**17,761.59**	**100%**



डाटा एवं साइबर सुरक्षा

कपंनी अपनी सभी ऑनलाइन सेवाओं की गोपनीयता, अखंडता सुनिश्चित करने के लिए अत्याधुनिक तकनीक पर निर्भर करती है और अपने डेटा को मौजूदा साइबर सुरक्षा खतरों से पर्याप्त रूप से सुरक्षा करती है। कंपनी अपने डेटा को एडवांस सिक्योरिटी सिस्टम से सुरक्षा करती है और मौलशस वायरस और अन्य साइबर खतरों से सफलतापूर्वक बचाव करती है।

आईआरसीटीसी टिकटिंग प्रणाली अच्छी प्रकार से संरक्षित प्रणाली है जो इस उद्योग मानकों के अनुसार अत्याधुनिक सुरक्षा तकनीक युक्त है जिससे साइबर खतरे और डेटा चोरी से बचाव करती है। इसमें नेटवर्क, फायर वालरस, नेटवर्क इन्ट्रूक्शन बचाव प्रणाली और वेब एपलीकेशन फायरवॉल्स आदि हैं। वेबसाइट एक्सेटेन्डिड वैलीडेशन (ईबी) एसएसएल/टीएलएस सर्टिफिकेट पर चलती है जो वेबसाइट और इसके उपयोगकर्त्ताओं के मध्य एंड-टू-एंड डेटा एंक्रिप्शन प्रदान करता है। संवेदनशील डेटा जिसमें प्रयोगकर्त्ता की आईडी/पासवर्ड को एंक्रिप्टिड रूप ने डाटावेस से स्टोर किया जाता है।

ई-टिकटिंग सिस्टम में ऑनलाइन भुगतान पूर्णत: सुरक्षित है क्योंकि उपयोगकर्त्ता क्रेडिट/डेबिट कार्ड का डेटा आईआरसीटीसी के सिस्टम में कैप्चर या स्टोर नहीं किया जाता है। सभी ऑनलाइन भुगतान एकीकरण जिसमें नेटवर्किंग और क्रेडिट/डेबिट कार्ड शामिल हैं, को यूआरएल-रिडायरक्शन मॉडल पर कार्यान्वित किए जाते हैं जिसमें सभी उपयोगकर्त्ताओं की ऑनलाइन भुगतान प्रक्रिया हेतु संबंधित बैंकों/भुगतान गेटवे वेबसाइटों को रिडायरेक्ट किया जाता है, यह आईआरसीटीसी की ओर से क्रेडिट/डेबिट कार्ड डेटा लीक होने के सभी अवसर पूर्णत समाप्त कर देता है।

इस वर्ष कंपनी में अपनी यात्रा एवं पर्यटन और खानपान सेवाओं के लिए आईसीटी अवसंरचना को भी रिफ्रेश किया और कई साइबर सुरक्षा उपायों को जोड़ा गया जिनमें वेब एप्लीकेशन फायर वाल्स, प्रीविलेज्ड आइडेन्टी मैनेजमेंट, सुरक्षित ई-मेल गेटवे और मालवेयर सैंडबॉक्सिंग उपाय भी है इसका उद्देश्य साइबर सुरक्षा पास्चर को बढ़ाना भी है।

साइबर सुरक्षा के प्रति प्रतिबद्धता का प्रदर्शन करते हुए कंपनी ने अपने यात्रा और पर्यटन व्यवसाय के लिए मार्च 2021 में भुगतान कार्ड उद्योग डेटा सुरक्षा मानक (पीसीआइडीएसएन) के अनुपालन ऑडिट हेतु प्रोजेक्ट अनुमोदन दिया है जो वित्त वर्ष 2021-22 तक पूरा होने की संभावना है।

बोतलबंद पेय जल (रेल नीर)

दिनांक 31.03.2020 को आईआरसीटीसी नांगलोई, दानापुर, पालूर, अंबरनाथ, अमेठी, पारसला, बिलासपुर, सानंद, हापुड़, मंदीदीप, नागपुर, जागीरोड, मनेरी और संकरेल स्थित 14 संचालित प्लांट हैं इनमे से अमेठी, पारसला, बिलासपुर, सानंद, हापुड़, मंदीदीप, नागपुर, जागीरोड, मनेरी और संकरेल पीपीपी के तहत संचालित हैं।

2019-20 की तुलना में वित्त वर्ष 2020-21 में रेल नीर संयंत्रों का कार्यनिष्पादन नीचे दिया गया है:

वित्ता वर्ष	उत्पादन (करोड़ बोतलों में)	टर्नओवर (करोड़ रू. में)	संयंत्र उपयोगिता (%)
2020-21	7.53	69 (लगभग)	19.45%
2019-20	27.50	237.99	79%

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 2020-21 के दौरान, एक नया संयंत्र ऊना (हिमाचल प्रदेश) में लगाया गया है।

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 इसका उपयोग निर्णय लेने के टूल के रूप में किया जा सके।

ट्रैक पर :

- भारतीय रेलवे पर बोतलबंद पेय जल की औसत दैनिक आवश्यकता लगभग 18-20 लाख बोतल प्रतिदिन है। आईआरसीटीसी की उत्पादन क्षमता 14.08 लाख लीटर प्रतिदिन है, जो 14 चालू संयंत्रों में तैयार की जाती हैं। छ: और संयंत्र शुरु हो जाने से, इसकी उत्पादन क्षमता वर्ष 2021-22 तक लगभग 18.4 लाख लीटर प्रतिदिन हो जाएगी और माना जाता है कि इससे भारतीय रेलवे की वर्तमान मांग पूरी हो जाएगी। ऊना का नया रेल नीर संयंत्र अगस्त 2021 से वाणिज्यिक कामकाज शुरु कर देगा।
- भुसावल (महाराष्ट्र) स्थित रेल नीर संयंत्र पूरा होने के अगले चरण में हैं और विजयवाड़ा के निकट मल्लावल्ली और विशाखापट्टनम के निकट सिंहाद्रि में स्थित रेल नीर संयंत्रों का सिविल निर्माण कार्य जारी है। इन संयंत्रों के वित्त वर्ष 2021-22 में चालू होने की संभावना है।
- साथ ही, भुवनेश्वर और कोटा के दो और संयंत्रों के लिए निविदा प्रक्रिया जारी है।

वाटर वेंडिंग मशीने

आईआरसीटीसी विभिन्न रेलवे स्टेशनों पर स्थापित रेल यात्रियों को वाटर वेंडिंग मशीनों के माध्यम से सस्ती दर (5 रु. प्रति लीटर) पर एक लीटर शुद्ध किया हुआ, ठंडा पेय जल उपलब्ध कराया जाता है इससे प्लास्टिक की बोतलों के कम उपयोग से प्रदूषण की मात्रा कम होगी।

31 मार्च 2021 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।

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 ब़ढाता 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 प्रयोजन/उद्देश्यों और लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए एक स्वस्थ और सौहार्दपूर्ण वातावरण तैयार हो सके।

31 मार्च, 2021 को कंपनी के कुल कर्मचारियों की संख्या 2296 थी, जिनका विवरण इस प्रकार है:

श्रेणी	कर्मचारियों की संख्या
नियमित कर्मचारी	1372
प्रतिनियुक्ति	45
अनुबंध पर	305*
आउटसोर्स	574#

* मोबाइल खानपान पर्यवेक्षण के लिए दो वर्ष की अवधि के लिए अनुबंध के आधार पर रखा गया।

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 स	नियमित कर्मचारियों की कुल सं. का % (1372)
महिला कर्मचारी	113	8.23
अ.जा. कार्मिक	263	19.16
अ. ज. जाति कार्मिक	73	5.32
अन्य पिछड़ी वर्ग	341	24.85
दिव्यांग व्यक्र्ति	12	0.87

कर्मचारी कल्याण:

मानव संसाधन संगठन का एक बहुत महत्वपूर्ण हिस्सा होने के कारण कल्याणकारी गतिविधियां चलाए जाने की आवश्यकता है, जिससे कर्मचारियों का मनोबल और उत्साह लंबी अवधि तक बना रहेगा मानव संसाधन विभाग ने वर्ष 2020-21 के दौरान निम्नलिखित कल्याणकारी गतिविधियां की।

- **व्यापक समूह बीमा स्कीम:** आईआरसीटीसी व्यापाक समूह बीमा योजना के तहत दुर्घटना से मृत्यु के साथ ही प्राकृतिक मृत्यु की स्थिति में पहले 60 माह के मूल वेतन महंगाई भत्ते सहित के बराबर राशि शामिल थी। इस राशि को ब़ढाकर अब 70 माह के मूल वेतन महंगाई भत्ता सहित के बराबर राशि दिए जाने की सुविधा सभी कर्मचारियों, जिसमें प्रतिनियुक्ति कर्मचारियों सहित आईआरसीटीसी में कार्यरत सभी कर्मचारी शामिल है।

- **कोविड-19 महामारी के दौरान आईआरसीटीसी में कर्मचारी कल्याण उपाय :**

1. निम्नलिखित तिथियों में आरटी-पीसीआर जांच कैंप आयोजित किए गए :

क्र.स.	कोविड जांच अनुसूची	जांचों की संख्या (लगभग)
1.	14-15 जुलाई	316
2.	16 सितंबर,	198
3.	14 अक्तूबर, 2020	184
4.	24 नवंबर, 2020	192

2. लॉकडाउन अवधि या उसके पश्चात् किसी भी नियमित या आउटसोर्स कर्मचारी को हटाया नहीं गया। सभी आउटसोर्स कर्मियों को महामारी फैलने से होने वाली कठिनाईयों के लिए मार्च 2020 माह में 2000/- रू. महामारी राहत के रूप में प्रदान किए गए।

3. आईआरसीटीसी के कर्मचारियों पर कोविड-19 वायरस से संबंधित बीमारी के चिकित्सीय उपचार पर 16,4 ।544/-रू (31.03.2021 तक) का खर्चा हुआ।

4. कार्यालय/कार्यस्थल का प्रतिदिन सैनेटाइजेशन दो बार कराया और डीप सेनेटाइजेशन कार्य घंटों के पश्चात कराया गया। कर्मचारियों को कोविड किट जिसमें मास्क, दस्ताने, फेसशील्ड, सेनेटाइजर और दवाईयां वितरित की गई। संपर्क रहित हैंड सेनेटाइजर मशीन लगाई गई।

5. आपातस्थिति में कर्मचारियों और उनके परिवार के सदस्यों के लिए 5.00 लाख रू. के चिकित्सा उपकरणों जिनमें ऑक्सीजन कंसनट्रेटर, ऑक्सीजन केन, ऑक्सीमीटर, थर्मोमीटर आदि खरीदे गए।

6. आईआरसीटीसी की वेबसाइट के साथ मोबाइल ऐप को कोविड संबंधित निर्देशों सहित अद्यतन किया गया। कार्यालय परिसर में महामारी के प्रति जागरूकता के लिए प्लेकार्ड प्रदर्शित किए गए।

7. कोविड जागरूकता और अन्य प्रबंधकीय मॉड्यूलों के संबंध में कर्मचारियों और लाइसेंसी खानपान कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम निम्न प्रकार आयोजित किए गए:

क्र. सं.	कार्यक्रम का नाम	भाग लेने वाले	अवधि	तिथि	प्रतिभागियों की संख्या
1.	ऑनबोर्ड खानपान कर्मचारियों के लिए कोविड-19 रोकथाम पर प्रशिक्षण आईआरसीटीसी के आंतरिक स्रोतों से	लाइसेंसी खानपान कर्मचारी	30-45 मिनट	जून-जुलाई 2020	1076
2.	कार्यपालकों को कोविड-19 पर ऑनलाइन प्रशिक्षण-मैसर्स ब्यूरियों वेरीटस के द्वारा	ई-0 और ऊपर के कर्मचारियों को	02 दिन	जुलाई-अगस्त 2020	100
3.	पर्यटन पर्यवेक्षकों के लिए कोविड जागरूकता पर ऑनलाइन प्रशिक्षण-मैसर्स टीयूवी नोंड, द्वारा	पर्यवेक्षकों के लिए	03 दिन	जुलाई-अगस्त 2020	83
4.	खानपान पर्यवेक्षकों के लिए कोविड जागरूकता पर ऑनलाइन प्रशिक्षण – मैसर्स एआईएचटीएम (टीडीसी) द्वारा	पर्यवेक्षकों के लिए	03 दिन	जुलाई-अगस्त 2020	107

क्र. सं.	कार्यक्रम का नाम	भाग लेने वाले	अवधि	तिथि	प्रतिभागियों की संख्या
5.	वर्कमैनों के लिए ऑनलाइन कोविड जागरूकता पर प्रशिक्षण	वर्कमैन	03 दिन	अक्तूबर-नवंबर 2020	300
6.	कॉरपोरेट और उत्तर क्षेत्र के लिए जीइएम (सरकारी ई-बाजार स्थान) पर ऑनलाइन प्रशिक्षण	पर्यवेक्षक एवं कार्यपालक एवं उच्च	आधा दिन	31.09.2020 -01.10.2020	50
7.	दक्षिण मध्य क्षेत्र के लिए जीइएम (सरकारी ई-बाजार स्थान) पर ऑनलाइन प्रशिक्षण	पर्यवेक्षक एवं कार्यपालक एवं उच्च	आधा दिन	19.10.2020	23
8.	पूर्व क्षेत्र के लिए जीईएम (सरकारी ई-बाजार स्थान) पर ऑनलाइन प्रशिक्षण	पर्यवेक्षक एवं कार्यपालक एवं उच्च	आधा दिन	20.10.2020	18
9.	दक्षिण क्षेत्र के लिए जीईएम (सरकारी ई-बाजार स्थान) पर ऑनलाइन प्रशिक्षण	पर्यवेक्षक एवं कार्यपालक एवं उच्च	आधा दिन	21.10.2020	24
10.	पश्चिम क्षेत्र के लिए जीईएम (सरकारी ई-बाजार स्थान) पर ऑनलाइन प्रशिक्षण	पर्यवेक्षक एवं कार्यपालक एवं उच्च	आधा दिन	21.10.2020	22
11.	कार्य स्थलों पर महिलाओं का यौन उत्पीड़न – एडवोकेट शमिता बनकोटि के द्वारा	पर्यवेक्षक एवं कार्यपालक एवं उच्च	आधा दिन	25-26 नवंबर, 2020	55
12.	ब्रेकिंग द ग्लास सिलिंग एफसीटीडी द्वारा	पर्यवेक्षक एवं कार्यपालक एवं उच्च	03 दिन	09-11 दिसंबर, 2020	32
13.	प्रेरणादायक कार्याशाला	सहायक प्रबंधक एवं उच्च	01 दिन	30 जनवरी, 2021	140
14.	संप्रेषण एवं टीम वर्क नीति फूल द्वारा	पर्यवेक्षक एवं कार्यपालक एवं उच्च	02 दिन	23-26 फरवरी, 2021	42
15.	आध्यात्मिकता के माध्यम से महिला सशक्तिकरण	पर्यवेक्षक एवं कार्यपालक एवं उच्च	आधा दिन	12 मार्च 2021	26
16.	नेतृत्व से परिणाम-जयपुरिया इंस्टीट्यूट	कार्यपालक एवं उच्च	10 घंटे	फरवरी-मार्च, 2021	30
	कुल				**2128**

- **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। प्रशिक्षण की इस अवधि में प्रत्येक अप्रेंटिस को कौशल विकास एवं उद्यमिता मंत्रालय के निदेशानुसार वजीफा दिया जाता है। किंतु महामारी के कारण वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान नए अप्रेंटिस नहीं लिए गए तथापि कौशल विकास एवं उद्यमिता मंत्रालय के दिशानिर्देशों के अनुसार पहले के अप्रेंटिसों का कार्यकाल बढ़ाया गया।

- **चिकित्सीय उपचार का वैकल्पिक तरीका:** चिकित्सीय मदद के वैकल्पिक तरीके को ब़ढावा देने के लिए आईआरसीटीसी ने कार्पोरेट कार्यालय और नॉर्थ जोन के कर्मचारियों के लिए होम्योपैथी फिजिशियन की निशुल्क परामर्शी सेवाएं उपलब्ध कराई है। 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 कंपनी के किसी श्रम दिवस की हानि हुए बिना कंपनी के औद्योगिक सम्बंध सौहार्दपूर्ण रहे। अपने कर्मचारियों की शिकायतों/परिवादों के निपटान के लिए कॉरपोरेशन 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 पठित 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 की अधिसूचना के अनुसार सरकारी कंपनियों को कंपनी अधिनियम 2013 की धारा 197 के प्रावधानों को लागू करने से छूट दी गई है।

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

सूचना प्रौद्योगिकी का उपयोग (आईटी)/ईआरपी का उपयोग

वर्ष के दौरान, कंपनी नें ऑरेकल ईआरपी रिलीज 12 का अपग्रेडिड वर्जन को सफलता पूर्वक कार्यान्वित किया गया। वित्तीय, खरीद, इनवेन्ट्री, क्रय संविदाएं डेटाबेस, एआरसीएस (एकांउट रीकंसीलेशन क्लाउड सर्विसस) जैसे मॉडयूलों को पूरे भारत में कंपनी में परिष्कृत कार्यात्मकता से कार्यान्वित किया गया। संगठन का सभी अधिकारिक डेटा एक सुरक्षित एन्वायरमेन्ट में यूजर एक्सेस राईटस कंट्रोल में इलैक्ट्रोनिक रूप में रखा जाता है। कंपनी ने ई-ऑफिस सिस्टम लागू किया है। आईआरसीटीसी ने एक एजेन्सी को वाटर सप्लाई चेन मैनेजमैन्ट सिस्टम का सॉफ्टवेयर की डिजाइनिंग, संचालन एवं रखरखाव के लिए नियुक्त किया है। जिसे पूरे भारत के सभी 14 रेलनीर संयंत्रों का कार्यान्वयन किया जाएगा। इसकी जांच एक पायलट प्रोजेक्ट के रूप में रेलनीर प्लांट में सफलता पूर्वक की गई है। खाने के लिए तैयार एंव पीएडी मदों के लिए ऑनलाइन वेन्डर नामिका बनाने के लिए सॉफ्टवेयर एप्लीकेशन इन हाऊस सफलतापूर्वक विकसित करके सफलतापूर्वक कार्यान्वित किया गया। संगठन में पारदर्शिता बनाए रखते हुए वेन्डरों के बिलों का समय पर भुगतान सुनिश्चित करने के लिए प्रबंधकीय टूल कार्यान्वित किया गया। संगठन में बिल ट्रैकिंग प्रणाली को भी लागू किया है। सर्वर हार्डवेयर को डेटा सेन्टर में कोलेट किया गया है ताकि महत्वपूर्ण एप्लीकेशन की विश्व व्यापी पहुंच आईआरसीटीसी के कर्मचारियों के साथ-साथ आम लोगों को भी हो सके। सरकारी ई-मार्केटिगं पोर्टल के माध्यम से टेन्डर प्रक्रिया से खरीद आईआसीटीसी द्वारा पहली बार शुरू की गई है और इसे आगे भी जारी रखा जाएगा। कंपनी में बैठकें/विचार विमर्श/सेमीनार/प्रशिक्षण आदि विडियो कॉंफ्रेंसिंग प्रणाली के माध्यम से करने का हार्डवेयर और साफटवेयर उपलब्ध है।

एक्सेस मैनेजमैन्ट सिस्टम-कार्यालय में प्रवेश को नियंत्रण करने के लिए चेहरे की पहचान सहित एक्सेस मैनेजमैन्ट सिस्टम को लागू किया है। गोल्डन चेरिट एक्सप्रेस को पहली बार चलाने और आईटी परिसम्पत्तियों का प्रावधान महामारी के दौरान घर से काम करने के लिए कुशल संचालन के लिए किया गया।

सतर्कता

सर्तकता विभाग में वर्तमान में एक पूर्णकालिक मुख्य सतर्कता अधिकारी विभाग प्रमुख है। आईआरसीटीसी के सतर्कता विभाग में मुख्य सतर्कता अधिकारी सहित 12 अधिकारी है। वर्ष के दौरान सतर्कता निवारक पर बल दिया गया ताकि प्रणाली और प्रक्रिया में सुधार के कारण पारदर्शिता, जवाबदेही ब्रढे और स्वविवेक की संभावना कम किया जा सके।

वर्ष 2020-21 के दौरान सतर्कता विभाग ने विस्तृत रूप से 8 शिकाएतों की जांच की और 30 शिकायतों को संबंधित विभागों को आवश्यक कारवाई के लिए अग्रेषित की गई। विभिन्न स्त्रोतों से लगभग 180 ई-मेल से प्राप्त शिकायतों पर भी कारवाई की गई। 43 निवारक/औचक जांचे की गई परिणामस्वरूप खानपान लाईसेंसधारियों, ई-टिकट एजेन्टों आदि से 29,48,290/-रू. का जुर्माना वसूला गया। दोषी कर्मचारियों के विरूद्ध उचित दण्डात्मक कारवाई भी की गई सतर्कता की अनुशंसा पर आईआरसीटीसी के विभिन्न विभागों में दो सिस्टम सुधार को लागू किया गया। अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक, मुख्य सतर्कता अधिकारी, निदेशकों और अन्य वरिष्ठ प्रबंधकीय अधिकारियों के साथ नियमित विचार विमर्श स्थापित होने से बेहतर समन्वय और सतर्कता में कुल मिलाकर कामकाज में सुधार हुआ है।

केन्द्रीय सतर्कता आयोग और उनके अधिकारियों के साथ नियमित रूप से संपर्क किया जाता है जिससे निर्देशों/दिशानिर्देशों का प्रभावी संचरण होता है। इसके आलावा बिल ट्रैकिंग सिस्टम शुरू किया गया। खानपान ठेकों की खुली और सीमित निविदाओं के लिए ई-टेन्डरिंग को लागू किया गया। सतर्कता के सुझाव पर बोलीदाताओं के बोली कागजातों की फॉरेंसिक ऑडिट शुरू किया गया। केन्द्रीय सतर्कता आयोग के निर्देशो पर सतर्कता जागरूकता सप्ताह का आयोजन आईआरसीटीसी में 27 अक्टूबर से 02 नवम्बर 2020 तक किया गया जिसका विषय सर्तक भारत, समद्ध भारत था और सभी कर्मचारियों द्वारा सत्यनिष्ठा शपथ ली गई। आईआरसीटीसी के सभी कार्यालयों में विभिन्न कार्यक्रम/प्रतियोगिताएं/सेमीनार का आयोजन सिस्टम बेहतर करके निवारक उपायों से जागरूकता उत्पन्न करना है ।

सत्यनिष्ठ समझौता

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 प्रथा 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।

व्हिसल ब्लोअर पॉलिसी/तर्क तंत्र की स्थापना

सतर्क तंत्र की स्थापना के संबंध में प्रकटीकरण को कॉरपोरेट गवर्नेंस रिपोर्ट के **अनुबंध-ख** में शामिल किया गया है।

कारपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व

कंपनी सक्रिय रूप से विभिन्न सीएसआर गतिविधियों जिनमें पूरे राष्ट्र में सामाजिक कल्याण/उत्थान के सभी पहलूओं को शामिल करते हुए व्यापक रूप से वर्षो से योगदान दे रही है। कंपनी ने सीएसआर के अंतर्गत महत्वपूर्ण क्षेत्रों की पहचान की है, जो अन्य बातों के साथ-साथ स्वास्थ्य देखभाल और स्वच्छता, शिक्षा ओर महिला सशक्तिकरण और सामाजिक/आर्थिक रूप से पिछड़े समूह आदि हैं। वर्ष के दौरान कंपनी ने सम्पूर्ण बजट 10.44 करोड़ रू विभिन्न सीएसआर गतिविधियों पर खर्च किया। कंपनी अधिनियम के प्रवाधानों के अंतर्गत वर्ष के दौरान सीएसआर गतिविधियों पर रिपोर्ट के साथ-साथ सीएसआर की मुख्य विशेषताएं अनुबंध-ग पर संलग्न है। सीएसआर समिति के गठन का विवरण कॉरपोरेट अभिशासन रिपोर्ट में दी गई है। कंपनी की सीएसआर विजन कंपनी की वेबासाईट https://www.irctc.com/assets/images/CSR-Vision-Document.pdf पर देखी जा सकती है।

लागू कानूनों/विनियम के अंतर्गत अनुपालन

सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005

पूरी कंपनी में सूचना का अधिकार अधिनियम 2005 से संबंधित मामलो को निपटाने के लिए एक विस्तृत तंत्र स्थापित किया गया है। आरटीआई एक्ट के प्रावधानों के अंतर्गत कंपनी की अधिकारिक वेबसाईट अर्थात https://www.irctc.com/rti.html पर विस्तृत सूचनाए और नियमित रूप से अद्यतन की जाती है जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ सीपीआईओं/एपीआईओं/अपीलीय प्राधिकारी, अनिवार्य प्रकटनों पर तृतीय पक्ष ऑडिट रिपोर्ट आदि होती है। आरटीआई आवेदनों पर त्वरित तरीके से कारवाई करने के लिए आईआरसीटीसी प्रत्येक आवेदन का एक यूनिक पंजीकरण नंबर दिया जाता है और इसका उत्तर संबंधित सीपीआईओं/पीआईओ के द्वारा निर्धारित समय सीमा में दिया जाता है।

कंपनी ने डीओपीटी, भारत सरकार द्वारा शुरू किए गए ऑनलाइन पोर्टल के साथ जुड़ा है और इस पोर्टल के माध्यम से प्राप्त सभी आवेदन/अपीलों का निपटान पोर्टल के माध्यम से किया जाता हैं तिमाही रिपोर्ट/वार्षिक रिपोर्ट निर्धारित समय पर केन्द्रीय सूचना आयोग की वेबसाइट www.cic.gov.in पर भेजी जाती है।

2020-21 के दौरान, आरटीआई अधिनियम, 2005 के अंतर्गत कुल मिलाकर 2304 मामले प्राप्त हुए और सभी आवेदनों का समय पर निपटान कर दिया गया।

विवरण	अनुच्छेद 6(3) के अंतर्गत अन्य लोक प्राधिकारी से हस्तांतरित प्राप्त आवेदनों की संख्या	वर्ष के दौरान प्राप्त (अन्य लोक प्राधिकारी को हस्तांतरित मामलों सहित)	अनुच्छेद 6(3) के अंतर्गत अन्य लोक प्राधिकारी को हस्तांतरित मामलों की संख्या	निर्णय जहां अनुरोध/अपील अस्वीकार कर दी गई हों,	ऐसे निर्णय जहां अनुरोध/अपील का उत्तर दिया गया हो
अनुरोध	59	2304	462	6	1789
पहली अपील	0	129	6	0	127

राष्ट्रपति के निर्देश

वर्ष के दौरान राष्ट्रपति के कोई निर्देश प्राप्त नहीं हुए।

राजभाषा

कंपनी भारत सरकार की राजभाषा नीति को अपने विभिन्न कार्यालयों/स्थानों/यूनिटों में क्रियान्वयन के लिए प्रतिबद्ध है। राजभाषा अधिनियम 1963 और उसके अधिसूचित नियमों का अनुपालन किया जा रहा है। आईआरसीटीसी के कॉरपोरेट कार्यालय में राजभाषा विभाग का गठन किया गया है ताकि राजभाषा का प्रयोग बढ़ाने के लिए सभी मामलों में समन्वय किया जा सके, कंपनी ने सभी क्षेत्रीय कार्यालयों में राजभाषा अधिकारी एवं सहायक राजभाषा अधिकारी नामित किए हैं। राजभाषा विभाग के निर्देश पर सभी क्षेत्रीय कार्यालयों में हिंदी पुस्तकालय की सुविधा दी गई है।

हिंदी में प्राप्त आवेदन, अपील या अभ्यावेदनों या हिंदी में हस्ताक्षरित पत्रों के उत्तर हिंदी में दिए जाते हैं। वर्ष के दौरान विभिन्न गतिविधियां आयोजित की गईं, जैसे कार्यशालाओं का आयोजन, प्रशिक्षण, बैठकें 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 14 सितंबर 2020 से 21 सितंबर 2020 तक हिंदी सप्ताह का आयोजन किया गया जिसमें विभिन्न प्रतियोगिताओं जैसे हिंदी श्रुतलेखन, हिंदी निबंध, हिंदी टिप्पण एवं प्रारूप लेखन तथा हिंदी टाइपिंग, स्वयं हिंदी कहानी/कविता लेखन प्रतियोगिताओं का आयोजन किया गया, जिनमें बड़ी संख्या में प्रतिभागियों ने भाग लिया। विजेताओं को नकद पुरस्कारों के साथ-साथ प्रमाणपत्र भी दिए गए।

वर्ष के दौरान संसदीय राजभाषा समिति की दूसरी उपसमिति ने कॉरपोरेट कार्यालय का निरीक्षण किया। समिति ने विस्तृत निरीक्षण में कॉरपोरेट कार्यालय में राजभाषा की प्रगति पर संतोष और कार्यो की प्रशंसा की।

कार्यस्थल पर महिलाओं का 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 कड़ाई से अनुपालन किया जा रहा है। कंपनी कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न की रोकथाम के लिए प्रतिबद्ध 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 अनुसार अपेक्षित सरंचना 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 कोई शिकायत नहीं मिली थी है।

सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों (एमएसई) से प्रापण

भारत सरकार की सार्वजनिक खरीद नीति यथा संशोधित के अनुरूप कंपनी को माल एंव सेवाओं की कुल खरीद में से न्यूनतम 25% एमएसई से जिसमें से 4% एससी/एसटी उद्यमियों और 3% महिलाओं के स्वामित्व वाले उद्मियों से खरीद करना निर्धारित है। एमएसई से खरीद का विवरण निम्न है:

मापदंड	लक्ष्य	वास्तविक
एमएसई से कुल खरीद (सामान्य, आरक्षित एससी/एसटी और महिला)	25%	23.17%
आरक्षित एससी/एसटी से खरीद	4%(25% का उपलक्ष्य)	कोई नहीं
महिला स्वामित्व एमएसई से खरीद	3% (25% का उपलक्ष्य)	2%

लक्ष्यो और उपलक्ष्यों के अंतर्गत कमी का कारण ऐसे वेन्डर उपलब्ध न होना था।

माल एवं सेवा की एससी /एसटी के स्वामित्व वाले उद्यमियों से खरीद करने के लिए पहचान करने के लिए कई पहल की गई हैं इनमें एससी/एसटी उद्यमियों की सहायता करने के लिए एससी/एसटी हब /लिकं उपलब्ध कराया है। हब लिकं वर्तमान एससी/एसटी उद्यमियों और उद्योगों को प्रोद्योगिकी उन्नयन और क्षमता निर्माण में मदद करेगा जिससे उन्हें आईआरसीटीसी को खरीद प्रक्रिया में प्रभावी रूप से भाग ले सकेंगे। इसका उदेश्य सूक्ष्म और लघु उद्यमों के लिए केन्द्र सरकार की खरीद नीति के आदेश 2012 के दायित्वों को पूरा करने के लिए अनुसूची जाति और जनजाति के उद्यमों को व्यवसायिक सर्मथन देना उन्हें लागू व्यवसाय प्रथाओं को अपनाना और स्टैन्ड-अप इंडिया पहलों का लाभ उठाना हैं।

सूक्ष्म एवं लघु और मध्यम उद्योग विकास अधिनियम, 2006 (2006 का 27) के भाग में में प्रदत्त शक्तियों के अंतर्गत केन्द्रीय सरकार ने सभी सीपीएसई को निर्देश जारी किए थे कि वे ट्रेड रिसीवेबल्स डिस्कांउटिग सिस्टम प्लेटफार्म पर स्वंय को भारतीय रिर्जव बैंक को अधिसूचना के अनुसार स्थापित किया जाए।

उपरोक्त निर्देशो के अनुसार आपकी कंपनी एनएसई के व्यापार प्राप्तियों को वित्तीय मदद के लिए उनको प्राप्तियों की छूट सुविधा देने के लिए टीआरईडी एस प्लेटफार्म पर है और उनके भुगतान नियत तिथि से पहले जारी कर रही है।

सार्वजनिक उद्यम विभाग के साथ समझौता ज्ञापन

वित्त वर्ष 2020-21 कि लिए समझौता ज्ञापन में प्रतिस्थापित महत्वपूर्ण कार्य निष्पादन संकेतकों (के.पी.आई) के संदर्भ में प्राप्त परिणामों के आधार पर कंपनी को बहुत अच्छा रेटिग प्राप्त होने की आशा है।

ज्ञान प्रबंधन प्रणाली

साझा ज्ञान प्रबंधन पोर्टल से महत्वपूर्ण शिखर हासिल करने के लक्ष्य तक पहुंच हो सकती है, यह कर्मचारियों में, संगठन में और उससे बढकर भी महत्वपूर्ण ज्ञान की पहचान, सृजन, व्यवस्थित, बढाने और अंतरित में सहायक होता है, इसलिए सार्वजनिक उद्यम विभाग ने 'समन्वय' प्लेटफाम को विकसित किया है। आईआरसीटीसी प्लेटफॉम का सक्रिय सदस्य है और कंपनी का विवरण नियमित रूप से अद्यतन करते रहते हैं।

इसी प्रकार विजन न्यू इंडिया 2022 के भाग के रूप में दृष्टि डैशबोर्ड का सृजन सीपीएसई की भूमिका और जिम्मेदारी का सुधार उनकी कार्य योजना सीपीएसई कॉन्कलेव से उत्पन्न चुनौतियों की रियल टाइम निगरानी के लिए किया गया है। कपंनी पोर्टल पर सूचनाएं डालती है और इसका नियमित अपग्रेडेशन किया जाता है।

कंपनी अधिनियम, 2013 के अंतर्गत अनुपालन

वार्षिक रिटर्न

जैसाकि कंपनी अधिनियम, 2013 के अंतर्गत अपेक्षित है वार्षिक रिर्टन को कंपनी की वेबसाइट पर रखा जाता है और इसका https://www.irctc.com/Annual%20Return.html. लिंक से देखी जा सकती है।

जमा

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

इसके अतिरिक्त् जैसा कि सचिवीय मानकों में प्रावधान है राष्ट्रीय कंपनी ट्रिब्यूनल राष्ट्रीय कंपनी कानून अपील ट्रिब्यूनल के आदेशों के संबंध में लगाए गए जुर्माने को डिपोजिटर द्वारा भुगतान करने के समय को बढ़ाने और जुर्माने का विवरण यदि कोई हो। -कोई नहीं-

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। अत:, कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुच्छेद 186 के तहत रिपोर्ट की जाने वाली अपेक्षित सूचना शून्य है।

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 पढा जाता है और कंपनी (लेखाजोखा) नियम 2014 के नियम 8 के तहत कोई संविदा करार ट्रांजेक्शन नहीं किया है, अत: कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुच्छेद 134 की उप-धारा (3) के खंड (एच) के तहत निर्धारित फॉर्म एओसी-2 में संलग्न है। इस के साथ वित्तीय विवरणों के नोट-44 पर भी ध्यान आकर्षित किया जाता है। **(अनुबंध-"ज")**

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 2020-21 में आंतरिक वित्तीय नियंत्रण के प्रमाणन के लिए मैसर्स एस. के. गुजराती, चार्टर्ड अकाउंटेंट्स को कार्य सौंपा गया था।

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

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 अंतर्गत 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 (वित्त), 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 आदि

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

महत्वपूर्ण और सामग्रीपरक आदेश

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

सचिवालयी मानक

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

निवेशक शिक्षण और संरक्षण फंड (आईईपीएफ)

कंपनी अधिनियम, 2013 के अनुपालन में भुगतान बकाया/दावा नहीं किया लाभांश और आईपीएफ में हस्तांतरित किए जाने का विवरण कॉरपोरेट अभिशासन रिपोर्ट में दिया गया है।

लेखापरीक्षकों द्वारा धोखाधड़ी रिपोर्ट करना:

लेखा परीक्षकों ने वर्ष के लिए दी गई रिपोर्ट में कंपनी के अधिकारियों/कर्मचारियों द्वारा की गई किसी भी धोखाधड़ी के मामले की रिपोर्ट नहीं दी है।

प्रत्याभूतियों की क्रेडिट रेटिंग :

वित्त वर्ष 2021 के दौरान कंपनी को किसी रेटिंग एजेंसी से क्रेडिट रेटिंग प्राप्त नहीं हुई है तथापि विवरण कॉरपोरेट अभिशासन रिपोर्ट में दी गई है

इंसॉलवेंसी और बैंकरप्सी कोड, 2016 के अंतर्गत शुरू की गई कॉरपोरेट दिवाला शोधन प्रकिया

कंपनी के पास उपरोक्त के संबंध में प्रकटीकरण के लिए कोई सूचना नहीं है।

किसी भी कॉरपोरेट कार्रवाई को लागू करने में विफलता

कंपनी ने सभी कॉरपोरेट कार्रवाइयों को सफलतापूर्वक और निर्धारित समय सीमा में लागू किया है।

कॉरपोरेट अभिशासन में हरित पहल

कोविड-19 महामारी के कारण एमसीए और सेवाओं के द्वारा छूट बढाने से असर पढा है और कंपनी की हरित पहल के प्रोत्साहन के कारण वार्षिक आम बैठक

के नोटिस और वार्षिक रिपोर्ट की इलैक्ट्रोनिक तरीके से केवल उन्ही सदस्यों को भेजा गया जिनकी ई-मेल आईडी संबंधित डिपोजटरों पार्टीसिपेन्ट अथार्त् नेशनल स्क्यूटरीज डिपोजटरीज लिमिटिड और सेन्ट्रल डिपोजटरीज सर्विस (इंडिया) लिमिटिड के पास पंजीकृत थी। हरित पहल के रूप में बैठको की कार्यसूची इलैक्ट्रोनिक माध्यम से एन्क्रिप्सन और पासवर्ड सुरक्षा सहित भेजे गए।

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

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 समाहनय 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 भोजन 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 3×36 वाट्स 2×40 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-घ"** में दिए गए हैं।

तकनीकी 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 पूर्णत: पूरी तरह से समाहित नहीं किया गया है तो उसके कारण	लागू नहीं

- **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।

- **विदेशी मुद्रा से आय और व्यय -**

  पिछले वर्ष की तुलना में, वर्ष के दौरान वास्तविक अंत:प्रवाह 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:

(करोड रू. में)

विवरण	2020-21	2019-20
विदेशी मुद्रा अर्जन	9.85	43.32
विदेशी मुद्रा व्यय		
विदेश यात्रा पर होने वाला व्यय	0.01	0.47

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 होते हैं। इस परिप्रेक्ष्य में, रोटेशन के आधार पर किसी भी स्वतंत्र निदेशक की सेवानिवृत्ति पर विचार नहीं किया गया किंतु अन्य सभी निदेशक रोटेशन के आधार पर सेवानिवृत्त होंगे। तदनुसार, सभी अन्य निदेशकों में से एक तिहाई अर्थात् श्री नीरज शर्मा, कार्य. निदेशक (पीएम) रेलवे बोर्ड और सरकारी नामित रोटेशन पर सेवानिवृत्त होंगे और पात्र होने के कारण अपनी पुनर्नियुक्ति के लिए आवेदन कर सकेंगे।

निदेशकों के कार्यनिष्पादन के मूल्यांकन की नीति

कंपनी के अधिनियम 2013 से अनुच्छे 134 (3)(पी) समितियों और अलग-अलग निदेशकों का औपचारिक कार्यनिष्पादन का मूल्यांकन के तरीके को दर्शाने वाला विवरण शामिल करना अपेक्षित है तथापि उक्त प्रावधानों का सरकारी कंपनियों को छूट मिली हुई है और आईआरसीटीसी, रेल मंत्रालय के प्रशासनिक नियंत्रण वाली सरकारी कंपनी 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 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।

ग्राहक फीडबैक

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 (आरआईआरटीएल) में शामिल किया गया था कि लग्जरी गाड़ियों को प्राप्त करके, सजाकर, उनका रखरखाव तथा प्रबंध करके मार्केट में ऐसी लग्जरी गाड़ियों के एक इंटीग्रल पार्ट के रूप में हॉलिडे पैकेज के साथ संचालित किया जाए।

तदनुसार, 23 डिब्बों वाली एक लग्जरी 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 लग्जरी 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 लग्जरी गाड़ी की लीज 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 लग्जरी 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।

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। अत:, कंपनी अधिनियम 2013 के अनुच्छेद 129(3) के अंतर्गत अपेक्षित वित्तीय विवरणों को समेकित नहीं किया जा सकेगा, जैसा 31 मार्च, 2021 को समाप्त अवधि के वित्तीय विवरणों के लेखाजोखा की टिप्पणी सं. 45 के द्वारा स्पष्ट और प्रकट भी किया जा चुका है।

लेखापरीक्षक

सांविधिक लेखापरीक्षक

कंपनी अधिनियम 2013 के अनुच्छेद 139(5) के अंतर्गत, भारत के नियंत्रक एवं महा लेखापरीक्षक ने मैसर्स पी. आर. मेहरा एंड कंपनी चार्टर्ड अकाउंटेंटे कंपनी का वैधानिक लेखापरीक्षक नियुक्त किया है, जो कंपनी के वित्त वर्ष 2020-21 के वित्तीय विवरणों की लेखापरीक्षा करेंगे। सांविधिक लेखापरीक्षक को लेखापरीक्षा शुल्क के रूप में 2020-21 के लिए समेकित आधार पर भुगतान किए जाने का विवरण निम्न हैं :

विवरण	राशि (करोड़ रुपए में)
सांविधिक ऑडिट फीस, टैक्स ऑडिट शुल्क फीस, लिमिटेड रिव्यू फीस	₹ 0.23 करोड़

सचिवीय 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 सेक्रेटरीज की एक स्वतंत्र फर्म, मैसर्स अमित अग्रवाल एंड कंपनी, को वित्त वर्ष 2020-21 के लिए सचिवीय लेखापरीक्षा के लिए नियुक्त किया है।

31 मार्च, 2021 को समाप्त होने वाले वित्त वर्ष के लिए सचिवीय लेखापरीक्षा रिपोर्ट इस रिपोर्ट के "**अनुबंध-च**" के रूप में संलग्न है।

आंतरिक लेखापरीक्षक

कंपनी अधिनियम, 2013 का अनुच्छेद 138, जो कंपनी (लेखा) नियम 2014 के नियम 13 के साथ पठनीय है, के अनुसार कंपनी ने एक स्वतंत्र लेखाकरण फर्म, मैसर्स एस. रामनंद अय्यर एंड कंपनी चार्टर्ड अकाउंटेंट की स्वतंत्र लेखा फर्म को वित्त वर्ष 2020-21 की आंतरिक लेखापरीक्षा का कार्य सौंपा है। फर्म के दायरे और कार्यों संबंधी विवरण प्रबंधन विचार-विमर्श और विश्लेषण रिपोर्ट में दिए गए हैं।

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 2020-21 के लिए कंपनी के लागत लेखापरीक्षक थे।

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, 2021 को समाप्त वर्ष के लिए कंपनी के वित्तीय विवरणों की अनुपूरक लेखापरीक्षा कराई है।

31 मार्च, 2021 को समाप्त वर्ष के लिए कंपनी के वार्षिक लेखा पर भारत के नियंत्रक एवं महा लेखापरीक्षक की टिप्पणियां भी इस रिपोर्ट का हिस्सा हैं।

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 मैटेरियल डीपारचर 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।

निदेशक और प्रमुख प्रबंधन अधिकारी (केएमपी)

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:

1. रेल मंत्रालय के 03 फरवरी 2021 के अनुसार **श्रीमती रजनी हसीजा (डीआईएन 08083674) निदेशक** (पर्यटन एवं विपणन) आईआरसीटीसी ने अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक/आईआरसीटीसी का

अतिरिक्त कार्यभार अपनी ड्यूटी के अतिरिक्त 03 फरवरी 2021 से तीन माह के लिए या पद पर प्रतिनियुक्ति या आगामी आदेश जो भी पहले हो, संभाला अतिरिक्त कार्यभार का विस्तार रेल मंत्रालय भारत सरकार ने 20 अप्रैल के आदेश से आगामी आदेशों तक कर दिया है।

कार्यकाल की समाप्ति

1. **श्री सचिन चतुर्वेदी (डीआईएन 07960871) स्वतंत्र निदेशक** का तीन वर्ष का बोर्ड के सदस्य का कार्यकाल 09 अक्तूबर 20 को पूर्ण होने से समाप्त हुआ।
2. **श्री कोमल रामचन्द्रन सुन्दरमूर्ति (डीआईएन : 07965899) स्वतंत्र निदेशक** का तीन वर्ष का बोर्ड के सदस्य का कार्यकाल 12 अक्तूबर 2020 को पूर्ण होने से समाप्त हुआ।
3. **श्री महेन्द्र प्रताप मल्ल (डीआईएन : 02316235) अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक** का 31 जनवरी 2021 को सेवानिवृत्ति के कारण बोर्ड की सदस्यता समाप्त हो गई।
4. **सुश्री सरिता देशपांडे (डीआईएन : 08098222) स्वतंत्र निदेशक** का तीन वर्ष का बोर्ड के सदस्य का कार्यकाल 28 मार्च 2021 को पूर्ण होने से समाप्त हुआ।

रिपोटे की तिथि के दिन निम्नलिखित निदेशक कार्यरत हैं :

क्र. सं.	विवरण	नियुक्ति की तारीख
1.	सुश्री रजनी हसीजा (डीआईएन 08083674) निदेशक (पर्यटन एवं विपणन) एवं दिनांक 03.02.2021 से अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक के रूप में	18 मई, 2018 से
2.	श्री अजीत कुमार (डीआईएन 07247362) निदेशक (वित्त)	29 मई, 2020 से
3.	श्री नीरज शर्मा (डीआईएन 08177824) अंशकालिक सरकारी निदेशक	12 जुलाई, 2018 से
4.	श्री विनय श्रीवास्तव (डीआईएन 08638850) अंशकालिक सरकारी निदेशक	20 मार्च, 2020 से

आभार

आपकी कंपनी का निदेशक मंडल आईआरसीटीसी के परिवार के कर्मचारियों के द्वारा किए गए समर्पित और इमानदारी से प्रयासों तथा कोविड-19 महामारी के कारण लॉकडाउन के दौरान ठेकेदरों, वेंडरों, आपूर्तिकर्त्ता, साझेदारों द्वारा उनके अथक प्रयासों से कंपनी में किए गए योगदानों की संराहना करती है।

निदेशक मंडल भारत सरकार विशेषकर के रेलमंत्रालय, डीआईपीएम, पर्यटन मंत्रालय के साथ-साथ सभी राज्य सरकारों, नियामक एवं सांविधि प्राधिकारियों को उनके द्वारा समय-समय पर कंपनी को बहुमूल्य मार्गदशर्न और समर्थन देने के लिए धन्यवाद देते हैं। बोर्ड इसके सभी साझेदारों जिनमें बैंकर, निवेशक, सदस्य, ग्राहकों, परामर्शदाताओं, लेखापरीक्षकों, ठेकेदारों वेंडरों आदि को उनके निरंतर समर्थन और कंपनी में विश्वास रखने के लिए धन्यवाद देते हैं।

निदेशक मंडल श्री एम. पी. मल्ल, श्री सचिन चतुर्वेदी, श्री सी. सुंदरमूर्ति और सुश्री सरिता देशपांडेय द्वारा कंपनी में निदेशक मंडल में कार्यकाल में दिए गए बहुमूल्य मार्गदर्शन एवं महत्वपूर्ण योगदान के लिए प्रशंसा और आभार प्रकट करते हैं।

निदेशक मंडल के लिए तथा उनकी ओर से

(रजनी हसीजा)
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
डीआईएन : 08083674

दिनांक : 12.08.2021
स्थान : नई दिल्ली

प्रबंधन विचार विमर्श और विश्लेषण

उद्योग का अवलोकन - संरचना और विकास

भारतीय रेल भारत में लंबी दूरी के यात्री परिवहन की रीढ़ है जो 67,580 रूट से अधिक के नेटवर्क में फैला हुआ है, यह 9146 मालगाड़ियां, 13523 यात्री गाड़ियों और 8000 स्टेशनों से अधिक के द्वारा प्रबंधित है। यह दुनिया का दूसरा सबसे बड़ा रेल नेटवर्क है जो एकल प्रबंधन के अधीन कार्यरत है। यह वस्तुओं और यात्रियों को कम खर्च पर परिवहन करता है। भारतीय रेल के 1.4 मिलियन से अधिक कर्मचारी है और विश्व में आठवां सबसे बड़ा नियोक्ता है। भारतीय रेल राष्ट्र निर्माण के प्रयासों में महत्वपूर्ण योगदान देता है और अर्थव्यवस्था, संस्कृति और व्यवस्थित समाज के एकीकरण के लिए एक सूत्रधार के रूप में कार्य करता है।

महामारी के दौरान भारतीय रेलवे ने लॉकडाउन के कारण अपनी यात्री गाड़ी सेवाएं निरस्त कर दी थी जो कि इसके 1853 में स्थापना के बाद दूसरी बार थी। आवश्यक वस्तुओं की आपूर्ति बनाए रखने के लिए विशेष पार्सल गाड़ियां चलाई गई जो कि लॉकडाउन अवधि के बाद भी संचालित रही। 25 दिसंबर 2020 तक भारतीय रेलवे ने 7,267 विशेष गाड़ियां चलाई जिसमें 6 लाख टन से अधिक प्रेषणों का परिवहन किया। लॉकडाउन के दौरान भारत के विभिन्न राज्यों में फंसे प्रवासी मजूदरों, तीर्थ यात्रियों और विद्यार्थियों की परिवहन की व्यवस्था के लिए 7,267 विशेष गाड़ियां चलाई गई। वित्त वर्ष 21 में मई से अगस्त तक पहले चार माह में 4621 ऐसी गाड़ियां चलाई गई, भारतीय रेलवे ने 924.32 मिलियन टन माल भाड़ा और 443.3 मिलियन यात्रियों का वहन दिसम्बर 2020 तक किया गया, जो कि विश्व में सबसे अधिक 924.82 माल भाड़ा और सबसे अधिक 443.3 यात्री वहन करने वाला हो गया।

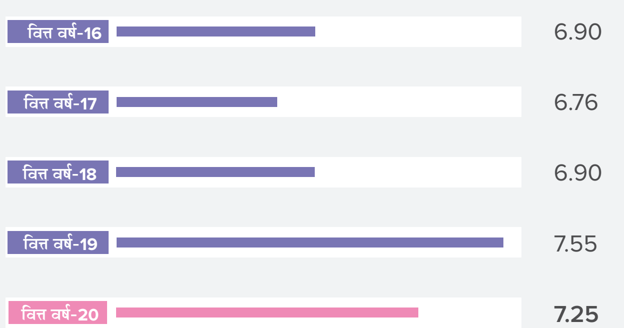
भारत को आत्मनिर्भर बनाने और 2025 तक 5 ट्रिलियन डॉलर की अर्थव्यवस्था बनाने के क्रम में भारतीय रेलवे ने बुनियादी ढांचे के विकास, संरक्षण और प्राइवेट सेक्टर की भागीदारी से ध्यान केन्द्रित करते हुए उद्योग को बदलने के लिए एक मिशन शुरू किया है। सरकार ने अपने केन्द्रीय बजट में वित्त वर्ष 22 में 1.07 ट्रिलियन के कैप के साथ भारतीय रेलवे के लिए 1.1 ट्रिलियन रू. आबंटित किया है।

भारतीय रेल ने निरंतर अपने मेल और एक्सप्रेस गाड़ियों के समय पालनता में सुधार लाने पर ध्यान केन्द्रित किया है ताकि, ग्राहक संतुष्टि सुनिश्चित हो और यात्री अपने गन्तव्य पर समय से पहुंच सकें।

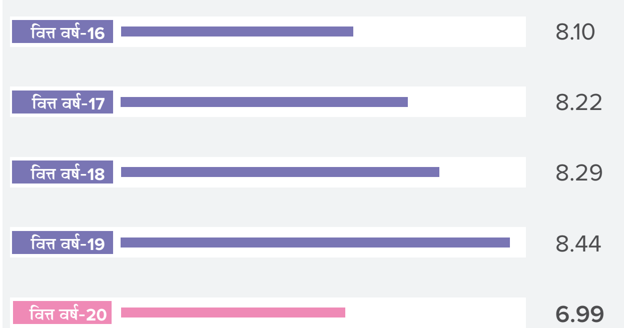
भारतीय रेलवे का वित्त वर्ष 21 में 2,17,460 करोड़ रू. का सकल राजस्व दर्ज करने का अनुमान है। माल भाड़ा आय राजस्व का प्रमुख हिस्सा है जो वित्त वर्ष 21 की तीसरी तिमाही में 81,7,64.68 करोड़ रूपए रहा। देश व्यापी लॉकडाउन और संचालन पर आम प्रतिबंध के कारण यात्री आय इस समान अवधि में 6718.3 करोड़ रू. रही। भारतीय रेलवे ने नवंबर 2020 में कारगो लदान से 10,657.66 करोड़ रू. (यूएसडॉलर 1.44 बिलियन) प्राप्त हुए जो कि पिछले वर्ष की तुलना में 40% अधिक है। भारतीय रेलवे ने घोषणा की है कि डैडीकेटिड फ्रेट कॉरिडॉर (डीएफसी) का 40% यातायात वित्त वर्ष 21 के अंत तक शुरू हो जाएगा और परियोजना जून 2022 तक पूर्ण होने की संभावना है।

(इसी तरह का ग्राफ रेल मंत्रालय के मासिक/वार्षिक रिपोर्ट के नवीनतम आंकड़ों को संकलित करके बनाया जाना है और यहां रखा जाना है)

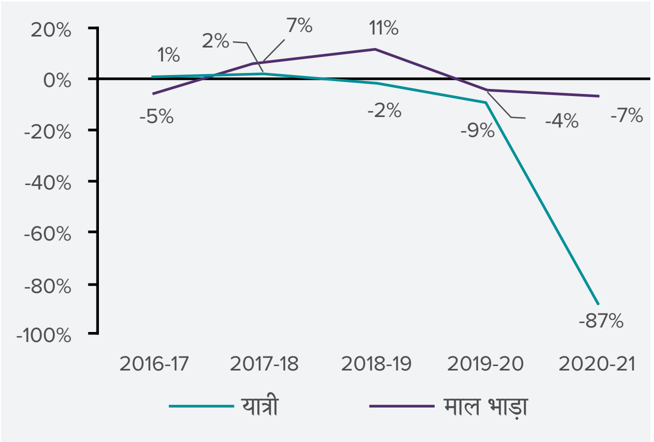
यात्री आए
(यू एस डॉलर बिलियन में)

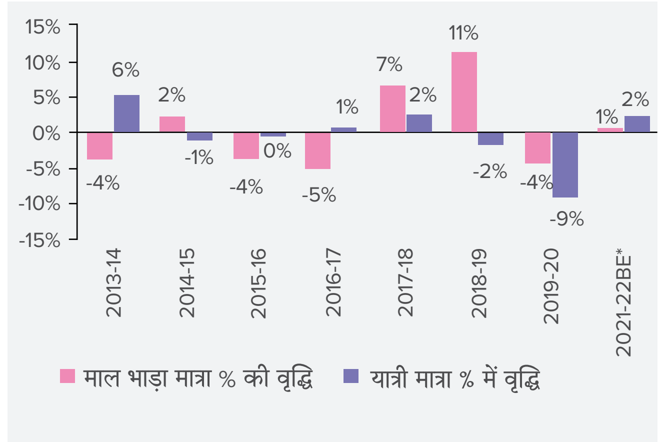


यात्री परिणाम में झुकाव
(यू एस डॉलर बिलियन में)



[1] http://loksabhaph.nic.in/writereaddata/Updates/EventLSS_637507486117917184_Final%20Indian%20Railways.pdf
[2] Economic Survey of India 2020-2021
[3] Union Budget 2021-22
[4] https://prsindia.org/budgets/parliament/demand-for-grants-2021-22-analysis-railways
[5] Indian Railways Monthly Evaluation Report 2020





रेलवे क्षेत्र में निवेश

वित्त वर्ष 21 में भारतीय रेल द्वारा मुख्य निवेश और विकास :

हाईस्पीड रेल परियोजनाएं : नेशनल हाईस्पीड रेल कॉरपोरेशन लिमिटेड ने मुंबई – अहमदाबाद बुलेट गाड़ी परियोजना का 47% निर्माण कार्य की योजना और विकास के लिए एलएंडटी के साथ समझौता किया है। इसके अतिरिक्त जिंदल स्टील और पावर लिमिटेड उच्च एक्सल और उच्च गति लोड एपलीकेशन के लिए उपयुक्त हीट ट्रीटीड रेल पटरियों का विकास करेगा। ये रेल पटरियां हाईस्पीड कॉरिडॉरों, बुलेट गाड़ियों और मेट्रो रेल में उपयोग की जाएंगी। रेलवे हाईस्पीड गाड़ियों में यात्रियों की सुविधा बेहतर करने के उद्देश्य से 130 किमी प्रतिघंटा से अधिक गति वाली गाड़ियों वातानुकूलित डिब्बों को शुरू करने का इच्छुक है।

सार्वजनिक निजी भागीदारी : महामारी के कारण लॉकडाउन के दौरान प्रेषणों का परिवहन करने के लिए पार्सल विशेष गाड़ियों का संचालन करने के लिए अमेजन इंडिया ने भारतीय रेल के साथ साझेदारी की थी। अक्तूबर 2020 में अमेजन इंडिया ने पहली मालगाड़ी को मुंबई और दिल्ली के बीच पश्चिम रेलवे के साथ लॉजिस्टिक समझौते के अन्तर्गत माल को भेजा गया। इस समझौते से वित्त वर्ष 21 में 113 दिनों में अनुमानित 2712 टन माल का परिवहन किया जिससे 2 करोड़ रू. (269.93 हजार यूएसडॉलर) का राजस्व अर्जित हुआ।

संवर्द्धन परियोजनाएं : भारतीय रेलवे ने महामारी के समय आठ बड़ी क्षमता के संवर्द्धन परियोनाओं को पूर्ण किया। इस परियोजना में तीन जटिल विकास परियोजनाएं थी जिनकी कुल लंबाई 68 कि.मी. थी। बिहार के झाझा से उत्तर प्रदेश के पंडित दीनदयाल उपाध्याय जंक्शन का 389 कि.मी. का उन्नयन तीन अन्य जटिल परियोजनाएं 45 कि. मी. हिस्से की और पाराद्वीप के लिए 82 किमी बंदरगाह को जोड़ने वाली नई निर्माण की गई लाइन थी।

कोविड-19 में अतिरिक्त गाड़ियां : लॉकडाउन के दौरान और जब गाड़ी सेवा शुरू हुई तो बहुत सारे यात्री उन जगहों पर फंसे हुए थे जहां उन्होंने यात्रा की थी।

रेल टिकटों की भारी मांग के कारण प्रतीक्षा सूची बहुत बड़ी हो गई। इस चुनौती से निपटने के लिए भारतीय रेल ने सितंबर 20 में क्लोन गाड़ी योजना शुरू की और इन गाड़ियों को प्रतीक्षा सूची के यात्रियों के लिए चलाई गई।

भारतीय रेलवे के लिए सरकारी पहल

महामारी के दौरान भी, भारतीय रेलवे परिचालित रहा और आवश्यक वस्तुओं और सेवाओं की आपूर्ति को बनाए रखने में मदद की। अपने बुनियाद ढांचे को सुधारने और यात्रियों को बेहतर सुविधाएं प्रदान करने के लिए सरकार का लक्ष्य रेलवे नेटवर्क की क्षमता बढ़ाना और अनुभवों में उल्लेखनीय रूप से सुधार करना या सरकार द्वारा की गई कुछ पहलें निम्नलिखित हैं :

- राष्ट्रीय रेल योजना का उद्देश्य परिवहन में रेलवे के सामान्य हिस्से को बुनियादे ढांचे के विकास और क्षमता विस्तार के माध्यम से बढ़ाना है ताकि 2050 तक रेल सेवाओं की मांग की वृद्धि को पूरा किया जा सके।
- सरकार ने यात्री गाड़ियों के संचालन के लिए निजी भागीदारी की अनुमति दी है ताकि, समय पालनता में विश्वसनियता और रेलवे नेटवर्क के रखरखाव में सुधार हो सके। यह राजस्व साझाकरण मॉडल होने की उम्मीद है और मूल गंतव्यों के 109 जोड़े के 12 क्लस्टरों का चयन बोली के लिए किया गया है। इससे 30,000 करोड़ रू. निजी क्षेत्र से निवेश होने की उम्मीद है।
- यात्री सुरक्षा सुनिश्चित करने और कोविड-19 संक्रमण को रोकने के लिए, भारतीय रेलवे ने कॉपर-कोटेड हैंडल और लॉक हैंड्स-फ्री के साथ पानी के टैंक और फ्लश युक्त पोस्ट कोविड कोच विकसित किए।
- रेल मंत्रालय प्लास्टिक के उपयोग को कम करने के लिए मिट्टी के कुल्हड़ में चाय की बिक्री को बढ़ावा दे रहा है।
- रेल मंत्रालय ने परिवहन के अन्य साधनों के साथ सहयोग की भी पुष्टी की है ताकि, एक बहु-मॉडल परिवहन नेटवर्क विकसित हो सके।
- सात बुलेट गाड़ी परियोजनाओं पर एक व्यवहार्यता अध्ययन को रेल मंत्रालय द्वारा अनुमोदित किया गया है।
- एफडीआई निवेश को प्रोत्साहित करने के लिए सरकार ने एक परियोजना विकास सेल (पीडीसी) शुरू किया है।

(करोड़ रु में)

	2019-20 के वास्तविक	2020-21 के संशोधित	2021-22 का बजट	सीएजीआर (19-20 से 21-22)
सकल बजटीय समर्थन	67,842	29,250	1,07,300	26%
आंतरिक स्रोत	1,321	3,875	7,500	138%
अतिरिक्त बजटीय स्रोत	78,902	83,292	1,28,567	13%
कुल	**1,48,064**	**1,61,692**	**2,15,058**	**21%**

स्रोत : केन्द्रीय बजट 2021-22 पीआरएस व्यय प्रोफाइल

ई-बुकिंग उद्योग

हाल ही के दिनों में उपभोक्ता स्वयं से यात्रा बुकिंग विशेष करके ऑनलाइन ट्रैवल एग्रीगेटर्स (ओटीए) के माध्यम से करना पसंद कर रहे हैं। ये ऑनलाइन कंपनियां घर से बुकिंग की सुविधा देती हैं और अक्सर उपभोक्ताओं को पैकेज सौदों और मूल्य-बचत विकल्पों के साथ लुभाते हैं। परिणामस्वरूप कई यात्रियों ने पारंपरिक ब्रिक और मोर्टार ट्रैवल एजेंसियों से दूर होकर ऑनलाइन विकल्प की ओर जा रहे हैं। भारतीय रेलवे अपने ई-बुकिंग पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन टिकट बुकिंग की सुविधा भी देता है।

हाल ही की माहमारी ने ऑनलाइन यात्रा बाजार बुरी तरह प्रभावित किया है और इसके भविष्य में भी असर होने की संभावना है। जैसे ही देशों ने यात्रा प्रतिबंध लागू किए राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय पर्यटन ठप हो गया इस बीच, ऑनलाइन यात्रा उद्योग में कंपनियां महामारी के नकारात्मक प्रभावों को भी महसूस किया और इंटरसीटी टैक्सी बुकिंग और अन्य आवश्यक सेवाएं पर भरोसा करके राजस्व में गिरावट को रोका।

खाद्य खानपान सेवाएं

भारत में खाद्य वितरण व्यवसाय बढ़ती आय बढ़ती खपत और बदलती जीवन शैली पसंद से उच्च विकास क्षमता प्रदर्शित कर रहा है। क्योंकि देश के बढ़ते जॉब मार्किट में अधिक से अधिक लोगों के प्रवेश करने से घर का बना खाना बनाने का समय उल्लेखनीय रूप से कम हो गया है। इससे खानपान क्षेत्र प्रोत्साहित हो गया है। भोजन वितरण की ऑन-डिमांड और ऑन-द गो क्षेत्र को एक स्वाभाविक विस्तार इस क्षेत्र में गाड़ियों के माध्यम से लंबी दूरी की यात्रा कर रहे लोगों को सेवा प्रदान करने से हुआ हैं। उद्योग की 2022 तक 9% की सीएजीआर पर 5,99,784 करोड़ रू. तक बढ़ने की उम्मीद है।

[6] IBEF:https://www.ibef.org/industry/indian-railways.aspx

[7] https://pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=1681727

[8] https://pib.gov.in/PressReleseDetailm.aspx?PRID=1637428

[9] https://www.mckinsey.com/~/media/mckinsey/industries/travel%20transport%20and%20logistics/our%20insights/the%20travel%20industry%20turned%20upside%20down%20insights%20analysis%20and%20actions%20for%20travel%20executives/the-travel-industry-turned-upside-down-insights-analysis-and-actions-for-travel-executives.pdf

[10] NRAI

देशव्यापी लॉकडाउन के कारण खानपान सेवा बुरी तरह प्रभावित हुई है। भोजन एग्रीगेटर्स को अपने कारोबार में 25% तक के नुकसान का समाना करना पड़ा। एनआरएआई के अनुसार, रेस्टोरेंट और भोजन उद्योग को 2020 में लगभग 80,000 करोड़ रू. का नुकसान हुआ। जबकि रेस्टोरेंट के व्यवसाय को बचाए रखने के लिए संघर्ष करना पड़ा। उनके मेन्यु में स्वस्थ भोजन को शामिल करने के विकल्प से कुछ रेस्टोरेंट को लॉकडाउन के बाद व्यवसाय को पुनर्जीवित करने में मदद मिली। शाकाहारी और ताजा भोजन का बोलबाल और स्थानीय स्वाद के लिए वरीयता काफी बढ़ गई।

रेलवे स्टेशनों के रेफ्रेशमेंट रूम और फूड प्लाजा बंद होने के बाद रेल खानपान सेवाएं बुरी तरह प्रभावित हुई। लाइसेंस वेंडरों द्वारा चाय और कॉफी की बिक्री पर रोक, ऑनबोर्ड खानपान सेवा पूरी तरह से बंद थी तथापि कुछ फास्ट-फूड इकाइयां और वेंडिंग मशीनें रेलवे स्टेशनों और ई-खानपान सेवाओं पर उपयोग के लिए उपलब्ध थी और कुछ रेलवे स्टेशनों पर 2021 की शुरूआत में फिर से शुरू की गई।

बोतलबंद पेय जल

बोतलबंद पेय जल पूरे देश में बिकने वाली सर्वाधिक वस्तुओं में से एक है। कोई भी सेमीनार या कॉन्फ्रेंस बिना बोतलबंद पेय जल के सम्पन्न नहीं होती। महामारी से इस क्षेत्र की बिक्री 50% कम होने से गहरा आघात पहुंचा। पानी की कंपनियों ने अपने वितरण मॉडल में बदलाव करते हुए सीधे उपभोक्ता को बेचने वाला मॉडल ऑनलाइन ऐप पर पेयजल की आपूर्ति डायरेक्ट सेलिंग मार्किट में प्रवेश करना आसान नहीं है, लेकिन कई कंपनियों ने ग्राहकों को हासिल करने और अपने घाटे को पूरा करने के लिए यह कदम उठाया है। भारत में बोतलबंद पेयजल का बाजार 2019 में 24 बिलियन डॉलर था और यह 2023 के अंत तक 60 बिलियन डॉलर होने का अनुमान है। इस क्षेत्र में महामारी के कारण इस क्षेत्र में 30% तक वृद्धि कम हुई है।

यात्रा और पर्यटन

महामारी का भारतीय यात्रा और पर्यटन क्षेत्र पर बुरी तरह असर पड़ा है जिसमें होटल, ट्रेवल, एजेंसिया, टूर ऑपरेटर, पारिवारिक मनोरंजन स्थल, रेस्टोरेंट और सभी प्रकार के परिवहन शामिल हैं। वैश्विक यात्रा और पर्यटन उद्योग अनुमानत: 3.4 ट्रिलियन अमरीकी डॉलर (लगभग 248.37 ट्रिलियन रूपए) और 121.1 मिलियन नौकरियों के बेसलाइन परिदृश्य जोखिम में होने से खोने की उम्मीद है। भारतीय पर्यटन उद्योग भी 16.7 बिलियन अमरीकी डॉलर (लगभग 116.88 बिलियन रू.) का नुकसान प्रत्याशित है और अनुमानत: 50 मिलियन डॉलर नौकरियां प्रभावित हो रही है।

भारत में पर्यटन उद्योग जीडीपी हिस्सेदारी और रोजगार सृजन के मामले में अर्थव्यवस्था के लिए महत्वपूर्ण वृद्धि संचालक रहा है। यह महामारी के दौरान बुरी तरह से प्रभावित हुआ है। भारत की समृद्ध सांस्कृतिक विरासत और विविध भौगोलिक परिदृश्य इसे दुनिया भर के पर्यटकों के लिए एक आकर्षक गंतव्य है। देश को 38 यूनेस्को विश्व धरोहर स्थल, सुंदर समुद्र तट और बर्फ से ढके पहाड़ यात्रा विकल्पों का सही मिश्रण का अनुमान प्रदान करते हैं। लगातार बढ़ती सहस्त्राब्दी जनसंख्या के साथ, उच्चतर डिस्पोजेबल आय और यात्रा और आवास, पर्यटन के लिए अधिक किफायती विकल्प रूझान बड़े पैमाने पर गंतव्य-आधारित पर्यटन से अनुभव-आधारित पर्यटन में स्थानांतरित हो गए हैं। भारत में अंतर्राष्ट्रीय आगमन पर लॉकडाउन और प्रतिबंध मार्च और अप्रैल के बीच सर्वाधिक यात्रा का मौसम का संयोग रहा है। स्थानीय अर्थव्यवस्था के साथ बड़े पैमाने पर एकीकृत होने के कारण व्यापक व्यावसायिक क्षेत्रों में स्पिल-ओवर प्रभाव महसूस किए गए।

जनवरी और मार्च 2020 के बीच भारत में आने वाले विदेशी पर्यटकों की संख्या 2.46 मिलियन थी जो कि 2019 में इसी अवधि की तुलना में 22.6% कम दर्ज हुई। इसी अवधि के दौरान कुल 8,37,721 पर्यटक ई-पर्यटक वीजा पर पहुंचे जिसमें 2019 की तुलना में 7.7% नकारात्मक वृद्धि दर्ज की गई।

पर्यटन अर्थव्यवथा के लिए विदेशी मुद्रा आय (एफईई) का एक महत्वपूण्र स्रोत है। संदर्भ अवधि (जनवरी-मार्च 2020) के दौरान पर्यटन उद्योग से होने वाली आय विदेशी मुद्रा आय 44,203 करोड़ रू. रही जबकि 2019 में इसी अवधि में 52,378 करोड़ रू. थी।

लॉकडाउन हटने के बाद मांग फिर से शुरू हो गई क्योंकि घर पर महीनों रहने के बाद लोग छोटी यात्राओं के लिए निकलने लगे हैं। पर्यटन मंत्रालय ने एक राष्ट्रीय पर्यटन कार्यबल का कोविड-19 महामारी की चुनौतियों का सामना करने के लिए संबंधित हितधारकों को शामिल करके किया है। मंत्रालय ने आतिथ्य उद्योग का नेशनल इंटीग्रेटेड डेटाबेस भी शुरू किया है जो सूचना के आदान-प्रदान और व्यापार करने में आसानी की सुविधा के लिए होगा। 'देखो अपना देश' जैसी सरकारी योजनाएं महामारी के दौरान भी जारी रहीं घरेलू पर्यटन हॉट-स्पॉट पर वेबिनार की कई श्रृंखलाएं आयोजित की गई। कई पश्चिमी देशों ने अभी भी

[11] https://www.financialexpress.com/brandwagon/how-packaged-drinking-water-brands-are-trying-reach-consumers/2093106/

[12] https://www.grantthornton.in/globalassets/1.-member-firms/india/assets/pdfs/travel-and-tourism-in-times-of-covid-19.pdf

[13] Ministry of Tourism – Market Research and Statistics

[14] https://pib.gov.in/PressReleaseIframePage.aspx?PRID=1665204

यात्रा पर प्रतिबंध लगाया हुआ है, वित्त वर्ष 2021-22 में घरेलू पर्यटन से यात्रा एवं पर्यटन उद्योग वापस पटरी पर आ सकता है। पर्यटन मंत्रालय ने महामारी के दौरान रेस्तरां, बीएंडबी, होटलों और अन्य आतिथ्य इकाइयों के सुरक्षित संचालन करने की पहल करके आतिथ्य उद्योग हेतु मूल्यांकन, जागरूकता और प्रशिक्षण (एसएएटीएचआई) के लिए एक प्रणाली भी विकसित की है। सरकार उत्तर-पूर्वी भारत में पर्यटन को भी बढ़ावा दे रही है और यात्रा की सुविधा के लिए हवाई अड्डों और पुलों सहित बुनियादी ढांचे का विकास कर रही है।

पर्यटन मंत्रालय द्वारा अन्य पहलें : -

- अतुल्य भारत पर्यटक सुविधाकर्ता (आईआईटीएफ) प्रमाणन कार्यक्रम, पर्यटन मंत्रालय की एक डिजिटल पहल पर्यटकों के समग्र अनुभव को बढ़ाने और स्थानीय रोजगार के अवसर पैदा करने के लिए स्थानीय रूप से प्रशिक्षित पेशेवरों का एक पूल बनाने के लिए शुरू किया गया।
- अतुल्य भारत वेबसाइट को संयुक्त राष्ट्र की सभी छह भाषाओं - चीनी, अरबी, अंग्रेजी, फ्रेंच, रूसी और स्पेनिश में इस क्षेत्र के पर्यटकों को आकर्षित करने के लिए लॉन्च किया गया।
- पर्यटन मंत्रालय ने बेहतरीन फुटेज प्राप्त करने के लिए लॉकडाउन के दौरान ड्रोन कैमरों का उपयोग करके महत्वपूर्ण पर्यटन और सांस्कृतिक स्थलों की फोटोग्राफी/वीडियोग्राफी शुरू की है।
- अहमदाबाद से स्टैच्यू ऑफ यूनिटी तक सी-प्लेन सेवाओं की शुरुआत सहित 17 नई परियोजनाओं की योजना बनाई गई है।
- प्रसाद और एक भारत श्रेष्ठ भारत की अम्ब्रेला योजनाओं के तहत विभिन्न परियोजनाओं को शुरू किया गया और उनका उद्घाटन किया गया।
- बुद्ध सर्किट, कोस्टल सर्किट, डेजर्ट सर्किट, इको सर्किट, हेरिटेज सर्किट, सूफी सर्किट, हिमालयन सर्किट, नॉर्थ ईस्ट सर्किट कृष्णा सर्किट, रामायण सर्किट, ग्रामीण सर्किट, आध्यात्मिक सर्किट, तीर्थंकर सर्किट, वन्यजीव सर्किट और आदिवासी सर्किट जैसे 15 थीम-आधारित टूरिस्ट सर्किट के एकीकृत विकास के लिए पर्यटन मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा स्वदेश दर्शन योजना शुरू की गई है। इस योजना का उद्देश्य भारत में पर्यटन की क्षमता को बढ़ावा देना, विकसित करना और उसका दोहन करना है।

आईआरसीटीसी की पहल:

- यात्री गाड़ियां, पर्यटक गाड़ियां और टूर पैकेजों आदि के संचालन के लिए कोविड-19 के प्रसार को रोकने के लिए एसओपी जारी की गई जिसमें थर्मल स्क्रीनिंग, सवारी डिब्बों, सामान की सफाई आदि है।
- किफायती पैकेज शुरू करने के लिए होटल और परिवहन कंपनियों के साथ सीधा गठजोड़।
- सभी पर्यटकों को सेनिटाइजर, दस्ताने, सर्जिकल मास्क आदि से युक्त सुरक्षा किट प्रदान की जाती है।
- नया सामान्य - आईआरसीटीसी के सभी पर्यटकों और आतिथ्य कर्मचारियों को कोविड के बाद की स्थिति के स्वास्थ्यवर्द्धक और स्वच्छता के लिए ऑनलाइन प्रशिक्षण प्रदान किया गया।

कंपनी परिदृश्य

27 सितंबर, 1999 को स्थापित, इंडियन रेलवे कैटरिंग एंड टूरिज्म कॉरपोरेशन (आईआरसीटीसी) स्टेशनों, गाड़ियों और अन्य स्थानों पर खानपान और आतिथ्य सेवाओं को अपग्रेड, पेशेवर बनाने और प्रबंधित करने के लिए भारतीय रेलवे की एक विस्तारित शाखा है।

आईआरसीटीसी, 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 नए सिरे से परिभाषित किया है।

ऑनलाइन टिकट बुकिंग से होटल और फ्लाइट बुकिंग तक कई सेवाओं के साथ, ऑनलाइन पोर्टल 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 भी बढ़ावा देता है।

आईआरसीटीसी, भारतीय रेलवे द्वारा अधिकृत एकमात्र इकाई है जो ऑनलाइन रेलवे टिकट बेचने, गाड़ियों में खानपान सेवाएं प्रदान करने और भारत में रेलवे स्टेशनों और गाड़ियों में पैकेज्ड पेयजल पहुंचाने के लिए अधिकृत संस्था है। कंपनी चार प्रमुख डिवीजनों – खानपान एवं आतिथ्य-सत्कार, इंटरनेट टिकटिंग, यात्रा एवं पर्यटन और बोतलबंद पेय जल (रेल नीर) के माध्यम से काम करती है, ये उत्पादों और सेवाओं की एक व्यापक श्रृंखला पेश करती है जो लाखों लोगों की जरूरतों और अपेक्षाओं को पूरा करती है। पूर्वोक्त व्यावसायिक क्षेत्रों के कुछ मुख्य अंश नीचे दिए गए हैं :-

1. **ई-टिकटिंग:**

   आईआरसीटीसी ई-टिकटिंग सिस्टम को ई-टिकट बुकिंग की क्षमता बढ़ाने के लिए 28 अप्रैल 2014 को अगली पीढ़ी के ई-टिकटिंग सिस्टम (एनजीईटी) में माइग्रेट किया गया था। क्षमता को 2000 से बढ़ाकर 7200 टिकट प्रति मिनट कर दिया गया। सिस्टम की क्षमता और सुरक्षा को बढ़ाने के लिए ऑनलाइन टिकटिंग प्रणाली को लगातार अपग्रेड किया गया है। वर्तमान में, एनजीईटी प्रणाली में एक मिनट में 26,458 टिकटों की रिकॉर्ड बुकिंग के साथ प्रति मिनट 26,000 से अधिक टिकट बुक करने की क्षमता है।

आईआरसीटीसी की ई-टिकटिंग सेवाओं में अब भारतीय रेलवे के ऑनलाइन बुक किए गए आरक्षित टिकटों का 79.63% हिस्सा है। शेष टिकट रेलवे कर्मचारियों द्वारा संचालित यात्री आरक्षण प्रणाली (पीआरएस) के माध्यम से बुक किए जा रहे हैं।

2. आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट ऐप (मोबाइल टिकटिंग) :

देश के मोबाइल इंटरनेट में और उपस्थिति दर्ज करने के लिए, आईआरसीटीसी ने जनवरी 2017 में अगली पीढ़ी के ई-टिकटिंग (एनजीईटी) सिस्टम पर एंड्रॉइड प्लेटफॉर्म पर आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल ऐप लॉन्च किया था । एंड्रॉइड और आईओएस प्लेटफॉर्म पर आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल ऐप के माध्यम से, कुल मिलाकर 8.08 करोड़ टिकट बुक किए गए, जो ऑनलाइन के जरिए बुक किए गए कुल टिकटों का 46.45% है। वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान मोबाइल ऐप पर दैनिक औसत बुकिंग 2.21 लाख टिकटें रही है। कोविड-19 महामारी प्रतिबंधों के परिणामस्वरूप पूरे देश में रेल यातायात प्रभावित होने से समग्र यात्री यातायात में गिरावट के कारण इस वर्ष मोबाइल टिकटिंग कम रही है।

3. आईआरसीटीसी भुगतान प्रणाली :

ई-कॉमर्स उद्योग की सफलता के लिए सफल लेनदेन सुविधाओं की पेशकश करने वाले भुगतान विकल्प महत्वूर्ण हैं। आईआरसीटीसी ने पिछले कुछ वर्षों में नेट बैंकिंग, क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, वॉलेट, कैश कार्ड, भीम/यूपीआई, एम-वीजा/स्कैन और पे, पे-ऑन डिलीवरी/पे-लेटर आदि जैसे अपने ई-टिकटिंग ऐप और अन्य समर्पित वेब अनुप्रयोगों पर भुगतान करने के लिए विभिन्न विकल्प पेश किए हैं। यहां तक कि अन्य देशों के उपयोगकर्त्ता एटम टेक्नोलॉजी 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। एटम प्रौद्योगिकी और आईटीजैड कैश कार्ड अन्य मल्टीपल भुगतान विकल्पों वाले भुगतान गेटवे से भी कर सकते हैं।

आईआरसीटीसी के प्लेटफॉर्म पर लेनदने पूरी तरह से सुरक्षित है और इसे वीजा, वेरिसाइन, रूपे, अमेरिकन एक्सप्रेस, सेफ-की, एमवीजा, यूपीआई और मास्टर सिक्योर इत्यादि द्वारा प्रमाणित किया गया है। बैंक का या उपयोगकर्त्ता का खाता विवरण टिकट बुकिंग के समय आईआरसीटीसी के सर्वर में सेव नहीं होता है। जिससे डेटा के किसी भी दुरूपयोग को रोकना सुनिश्चित होता है।

4. तत्काल योजना :

तत्काल प्रभार द्वितीय श्रेणी के लिए मूल किराए के 10% और अन्य सभी वर्गों के मूल किराए के 30% की दर से न्यूनतम और अधिकतम के अधीन किराए के प्रतिशत के रूप में निर्धारित किया गया है। तत्काल टिकट यात्रा की वास्तविक दूरी के लिए जारी किए जाते हैं, न कि एंड-टू-एंड के लिए यह गाड़ी पर लागू दूरी प्रतिबंध के अधीन होते हैं। चार्ट तैयार होने तक एक ही तत्काल बर्थ/सीट को कई चरणों में बुक किया जा सकता है। चार्ट तैयार करते समय, अप्रयुक्त भाग सामान्य आरएसी/प्रतीक्षा सूची यात्रियों को जारी किया जाता है। शताब्दी एक्सप्रेस गाड़ियों के एक्जीक्यूटिव क्लास में भी तत्काल सुविधा उपलब्ध है, यह 10% अर्थात प्रति कोच 5 सीटें निर्धारित है यात्रा की तारीख को छोड़कर, यात्रा की वास्तविक तारीख से एक दिन पहले वातानूकूलित श्रेणी के लिए तत्काल बुकिंग सुबह 10 बजे और गैर-वातानुकूलित श्रेणी लिए 11 बजे खुलती है। यह योजना www.irctc.co.in और आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट पर उपलब्ध है जहां ग्राहक तत्काल योजना पर टिकट आसानी से बुक कर सकते हैं।

5. विकल्प योजना :

बुकिंग कोटा या रियायतों के बावजूद प्रतीक्षा-सूची में शामिल यात्री इस योजना के अन्तर्गत अधिकतम पांच गाड़ियों का चयन कर सकते हैं। यह बर्थ की पुष्टि नहीं करता है, क्योंकि यह दी गई गाड़ियों में सीटों की उपलब्धता पर निर्भर करता है। इन बदली गई गाड़ियों के लिए कोई रिफंड या अतिरिक्त किराया नहीं लिया जाता है, जिसमें तत्काल कीमतें भी शामिल हैं। इस योजना को चुनने वाले पीएनआर के सभी यात्रियों को या तो एक ही श्रेणी में वैकल्पिक गाड़ियों में स्थानांतरित किया जाएगा या उनमें से कोई भी नहीं। एक बार वैकल्पिक गाड़ी में कंफर्म हो जाने पर, रद्दीकरण शुल्क सामान्य नियमों के अनुसार लागू होता है। उपयोगकर्ता द्वारा किए गए चयन के अनुसार एक व्यक्ति को विंडो के भीतर उपलब्ध किसी भी गाड़ी में स्थानांतरित किया जा सकता है। विकल्प के अंतर्गत एक बार चयनित गाड़ी सूची को केवल एक बार बदला या अपडेट किया जा सकता है।

6. आईआरसीटीसी - रुपे प्लेटफॉर्म पर एसबीआई कोब्रांडेड क्रेडिट कार्ड :

माननीय प्रधान मंत्री के 'आत्मनिर्भर भारत', 'डिजिटल इंडिया' के दृष्टिकोण के अनुसरण में और अधिक आत्मनिर्भरता प्राप्त करने में माननीय रेल मंत्री के मिशन को पूरा करने की दिशा में, आईआरसीटीसी और एसबीआई ने एक साथ एक नया सह-ब्रांडेड संपर्क रहित क्रेडिट कार्ड एनपीसीएल प्लेटफॉर्म पर रूपे लॉन्च किया है। माननीय रेलवे और वाणिज्य तथा उद्योग मंत्री श्री पीयूष गोयल ने 28 जुलाई 2020 को कार्ड को राष्ट्र की सेवा में समर्पित किया था।

- कार्ड को लगातार रेल यात्रा करने वालों को पुरस्कृत करने के लिए डिजायन किया गया है, इसके अतिरिक्त नया कार्ड को-ब्रैंडिड क्रेडिट कार्ड रेल यात्रियों को रिटेल, भोजन और मनोरंजन के साथ-साथ लेन-देन शुल्क माफ होने से अधिकतम बचत करता है।
- रुपे प्लेटफॉर्म पर आईआरसीटीसी एसबीआई क्रेडिट कार्ड पूरी तरह से स्वदेशी है। एनपीसीएल प्लेटफॉर्म पर आईआरसीटीसी और एसबीआई कार्ड द्वारा विकसित किया गया है।

- यह नियर फील्ड कम्युनिकेशन (एनएफसी) तकनीक से लैस है। जिससे उपयोगकर्ता बिना कार्ड स्वाइप किए पीओएस मशीनों पर कार्ड टैप करके अपने लेनदेन सफलता से कर सकते हैं।
- यह कार्ड कॉमन मोबिलिटी कार्ड सुविधाओं के साथ उपयोगकत्ताओं हेतु शुरू किया जाएगा जो पूरे भारत में मेट्रो/बसों/परिवहन प्रणाली तक पहुंच के लिए होगा।

7. भीम/यूपीआई भुगतान विधि :

उन उपयोगकर्ताओं के लिए, जो भीम/यूपीआई भुगतान विधि के माध्यम से ई-टिकट के लिए ऑनलाइन भुगतान करते हैं, सुविधा शुल्क कम दर अर्थात् गैर-वातानुकूलित श्रेणी के लिए 10/- रु + जीएसटी प्रति टिकट और वातानुकूलित श्रेणी (प्रथम श्रेणी सहित), 20/- रु + जीएसटी प्रति टिकट शुल्क लिया जाता है। यह डिजिटल भुगतान को बढ़ावा देने के लिए है ताकि, भारत सरकार के डिजिटल इंडिया मिशन को पूरा किया जा सके।

8. यात्रा बीमा :

आईआरसीटीसी ने भारतीय नागरिकों (5 वर्ष से अधिक) के लिए यात्रा बीमा की शुरुआत केवल आईआरसीटीसी वेबसाइट एप्लिकेशन के माध्यम से अपना ई-टिकट बुक करने वालो के लिए की हैं। यात्रा बीमा यात्रियों को भारतीय रेलवे में यात्रा के दौरान दुर्घटना कवरेज प्रदान करता है। गाड़ियों की आपस में टक्कर, यात्रियों को ले जा रही गाड़ी के पटरी से उतरने या किसी अन्य प्रकार की गाड़ी दुर्घटना के कारण कोई भी दुर्घटना होने पर यात्री या नामित व्यक्ति उस मामले में मुआवजे का दावा कर सकता है। पॉलिसी का कवरेज पीएनआर के आधार पर होगा और इसमें मृत्यु, स्थायी पूर्ण विकलांगता, स्थायी आंशिक विकलांगता के साथ-साथ अस्पतालों में रहने के दौरान अस्पताल में भर्ती के दौरान अस्पताल में ठहरने का शुल्क भी शामिल होंगे। 10 लाख का यह यात्रा बीमा उन यात्रियों को प्रदान किया जाता है जो प्रति यात्री 0.49 रू. की प्रीमियम राशि का भुगतान करके इसे चुनते हैं।

9. वरिष्ठ नागरिक रियायत :

भारतीय रेलवे न्यूनतम 60 वर्ष के पुरुष वरिष्ठ नागरिकों और न्यूनतम 58 वर्ष की महिला वरिष्ठ नागरिकों को मेल/एक्सप्रेस/राजधानी/शताब्दी/जन शताब्दी/दुरंतो समूह की गाड़ियों के सभी वर्गों के किराए में रियायत देता है। रियायत का तत्व पुरुषों के लिए 40% और महिलाओं के लिए 50% है।

अपने बहुत अधिक सब्सिडी बोझ को कम करने के लिए, भारतीय रेलवे ने अब वरिष्ठ नागरिकों को आरक्षित श्रेणी के टिकटों की खरीद पर रियायत छोड़ने का विकल्प दिया है। यदि उपयोगकर्ता वरिष्ठ नागरिक रियायत के बिना टिकट बुक करना चाहता है, तो उपयोगकर्ता यात्री विवरण फॉर्म के वरिष्ठ नागरिक रियायत के विकल्प खंड के तहत पूर्ण रियायत छोड़नी विकल्प का चयन कर सकता है और यदि उपयोगकर्ता 50% रियायत का लाभ उठाना चाहता है, तो उपयोगकर्ता "यात्री विवरण फॉर्म के वरिष्ठ नागरिक रियायत के लिए विकल्प" खंड के तहत 50% रियायत का विकल्प छोड़ने का उल्लेख कर सकता है वरिष्ठ नागरिक रियायत की सुविधा भारतीय रेलवे की ई-टिकटिंग सेवाओं की शुरुआत से ही उपलब्ध है।

10. रियायती बुकिंग :

भारतीय रेलवे द्वारा जारी किए गए आईडी कार्ड का उपयोग करके पत्रकारों और दिव्यांग (शारीरिक रूप से विकलांग) यात्रियों के लिए आईआरसीटीसी वेबसाइट और मोबाइल ऐप पर ऑनलाइन टिकट बुकिंग के लिए रियायती बुकिंग सुविधा भी उपलब्ध है।

11. रेलवे पास धारकों के लिए ऑनलाइन बुकिंग :

रेलवे पास का उपयोग कर आरक्षित रेल टिकट की ऑनलाइन बुकिंग सेवा में कार्यरत रेल कर्मचारियों के लिए लागू की गई है। इन बुकिंग के लिए सुविधा शुल्क और यात्रा बीमा लागू नहीं है।

12. बस एकीकरण :

आईआरसीटीसी ने 29 जनवरी 2021 को अपनी माइक्रोसाइट www.bus.irctc.co.in पर बस सेवा शुरू की है। राज्य सड़क परिवहन के साथ-साथ निजी ऑपरेटरों की बस बुकिंग अब आईआरसीटीसी के माध्यम से उपलब्ध है, जिसमें कश्मीर क्षेत्र सहित 22 राज्यों और 3 केंद्र शासित प्रदेशों को कवर करने वाले 50 हजार से अधिक बस ऑपरेटर हैं। यह सेवा रेल यात्रियों को अंतिम छोर तक जोड़ने में भी सक्षम होगी। यह उम्मीद की जाती है कि यह व्यवसाय पर्याप्त रूप से बढ़ेगा और एक ही मंच पर मल्टीमॉडल अर्थात् गाड़ी, फ्लाईट और बस परिवहन प्रणाली ग्राहकों की सुविधा और यात्रा का तरीके का चुनाव आईआरसीटीसी के माध्यम से कर सकेंगे।

13. रेल खानपान

भारतीय रेलवे ने 2017 में नई खानपान नीति जारी की थी जिसे अब लागू कर दिया गया है और यात्रियों के खानपान सेवाओं और ऑन-बोर्ड भोजन के अनुभव में सुधार के लिए गाड़ियों की संपूर्ण मोबाइल खानपान को आईआरसीटीसी को हस्तांतरित कर दिया गया है। तथापि, कोविड-19 के कारण, कंपनी ने पैंट्री कार या गाड़ी साइड वेंडिंग अनुबंधों के माध्यम से गाड़ियों में रेडी-टू-ईट (आरटीई) खाद्य पदार्थ परोसे, यह निदेशकों की रिपोर्ट में कहीं और उल्लेख किया गया है।

14. वाटर वेंडिंग मशीन

आईआरसीटीसी को रेलवे स्टेशनों पर वाटर वेंडिंग मशीन लगाने का आदेश दिया गया है। यात्रियों को सस्ती दरों पर शुद्ध, ठंडा और पीने योग्य पेयजल उपलब्ध कराने के लिए कंपनी ने 685 रेलवे स्टेशनों पर 1926 वाटर वेंडिंग मशीन ('डब्ल्यूवीएम') स्थापित की हैं।

15. विस्टाडोम कोच:

भारतीय रेलवे का पहला विस्टाडोम कोच जिसमें शीशे की छत, एलईडी लाइटें, लाउंज में एक बड़ी ऑब्जर्वेशन विंडो, बेहतर देखने के लिए 360 डिग्री रोटेटेबल सीटें, इलेक्ट्रॉनिक रूप से संचालित स्वचालित स्लाइडिंग दरवाजे सिरेमिक टाइल वाले शौचालय, एक मिनी पेंट्री और सर्विस स्थान, शारीरिक रूप से विकलांग यात्रियों को प्रवेश के लिए एक चौड़ा साइड डोर है। आंध्र प्रदेश राज्य में स्थित सुरम्य अराकू घाटी में संचालित किया जा रहा है। मुंबई और गोवा के बीच विस्टाडोम कोच भी संचालित किए जा रहे हैं। रेलवे ने भारत के विभिन्न हिल स्टेशनों और भारत के विरासत रेलवे जैसे कालका-शिमला, पातालपानी-कालाकुंड सेक्टर आदि में और अधिक विस्टाडोम कोच शुरू करने की योजना बनाई है। आईआरसीटीसी इन खंडों को आतिथ्य संबंधी सेवाएं भी प्रदान कर रहा है। विशेष पर्यटन पैकेज की भी योजना बनाई गई है।

16. रेलवे स्टेशनों पर एक्जीक्यूटिव लाउंज:

नई दिल्ली रेलवे स्टेशन में पहले से ही एक आलीशान और पुनर्निर्मित एक्जीक्यूटिव लाउंज है, जिसमें एक मसाज सेन्टर, 5डी मूवी थियेटर, व्यापार केंद्र, रिक्लाइनर, मानार्थ पेय और बुफे, और एक स्पा और स्वास्थ्य केंद्र है। इंडियन रेलवे कैटरिंग एंड टूरिज्म कॉरपोरेशन (आईआरसीटीसी) को देश भर के विभिन्न रेलवे स्टेशनों पर 50 ऐसे एग्जीक्यूटिव लाउंज लॉन्च करने है, जिनमें से 6 को चालू कर दिया गया है और यात्रियों तथा यात्रा और आतिथ्य वर्ग द्वारा बहुत अच्छी तरह से उपयोग किया जा रहा है।

यहां तक कि, विदेशी उपयोगकर्ता एटम टेक्नोलॉजीज द्वारा उपलब्ध कराए गए भुगतान गेटवे पर अंतर्राष्ट्रीय क्रेडिट कार्ड (भारत के बाहर जारी) का उपयोग करके और आईटीजेड कैश कार्ड बहु-भुगतान विकल्पों का उपयोग करके भी अपना टिकट बुक कर सकते हैं।

महत्वपूर्ण क्षमताएं/सामर्थ्य

- ऑनलाइन रेल टिकट बिक्री के लिए आईआरसीटीसी एकमात्र अधिकृत कंपनी है।
- यह यात्रा उद्योग में एक 'वन स्टॉप सॉल्यूशन' बन गया है, जो ऑनलाइन टिकटिंग, टूर पैकेज, बोतलबंद पेयजल और खानपान सहित कई सेवाएं प्रदान करता है।
- आईआरसीटीसी भारत के सभी स्टेशनों के साथ-साथ गाड़ियों 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 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 स्वच्छ भोजन 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 गाड़ियां, 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।

बाधाएं/ जोखिम

- रेल मंत्रालय की नीति में कोई प्रतिकूल परिवर्तन;
- हमारे ब्रैंड की उपभोक्ता जागरूकता को बनाए रखने या बढ़ाने में कोई विफलता;
- खानपान, 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

- आतिथ्य और पर्यटन खंड में उच्च विकास दर
- ऑनलाइन कारोबार में वृद्धि
- आईटी और ई-गवर्नेंस
- अन्य सरकारी निकायों के साथ संयुक्त उद्यम
- विदेशी रेलवे और मोबाइल केटरिंग व्यवसायियों के साथ बहुपक्षीय सहयोगात्मक समझौतों के माध्यम से मोबाइल खानपान में अंतर्राष्ट्रीय मानकों के साथ बेंचमार्क करना।

व्यवसाय क्षेत्र अवलोकन

1. **इंटरनेट टिकटिंग:** भारतीय रेलवे के लिए ऑनलाइन टिकट सेवाओं पर वर्तमान में आईआरसीटीसी का एकाधिकार है। इसे ग्राहकों के लिए टिकट बुकिंग को सुरक्षित, आसान और सुविधाजनक बनाने के लिए, कतारों में प्रतीक्षा की परेशानी को पूरी तरह से दूर करने के लिए पेश किया गया था। प्रति माह 14.5 मिलियन से अधिक के लेन-देन की मात्रा और प्रति दिन 2.6 मिलियन लॉगिन के साथ, कंपनी एशिया-प्रशांत क्षेत्र में सबसे अधिक आबादी वाली और लेन-देन वाली वेबसाइटों में से एक का संचालन करती है। 31 मार्च, 2021 तक, 0.83 मिलियन से अधिक यात्रियों ने दैनिक आधार पर भारतीय रेलवे में यात्रा की, जिसमें भारतीय रेलवे के ऑनलाइन बुक किए गए लगभग 79.63% टिकट शामिल थे। आईआरसीटीसी पर ऑनलाइन टिकट बुकिंग पूरे वर्ष में दिन के किसी भी समय की जा सकती है।

   एनजीईटी प्रणाली: 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, 2021 तक 26000 टिकट से अधिक 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 (क्रिस) 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।

   नया यूजर इंटरफेस (यूआई): आईआरसीटीसी अपनी वेबसाइट और रेल कनेक्ट मोबाइल ऐप के माध्यम से आरक्षित रेल ई-टिकट बुक करते समय और अपने ग्राहक आधार को बनाए रखने के लिए ग्राहक अनुभव और सुविधा को बढ़ाने के लिए लगातार योगदान दे रहा है। इसी को ध्यान में रखते हुए, आईआरसीटीसी ने ई-टिकटिंग वेबसाइट और मोबाइल ऐप के नए यूजर इंटरफेस को संशोधित कार्यात्मकताओं और कुछ अतिरिक्त सुविधाओं के साथ लॉन्च किया है। आईआरसीटीसी ई-टिकटिंग यूजर इंटरफेस में सुधार एक डिजिटल इंडिया पहल है, जो यात्रियों को दी जाने वाली सेवा अनुभव को बदलने का वादा करती है। इसके अलावा, ई-टिकटिंग के लिए नया इंटरफ़ेस उपयोगकर्ता के वैयक्तिकरण और आईआरसीटीसी वेबसाइट www.irctc.co.in और आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल ऐप (एंड्रॉइड और आईओएस प्लेटफॉर्म) की सुविधा को उपयोगकर्ता के अनुकूल सुविधाओं और अधिक आरामदायक नेविगेशन को बढ़ाता है जो डेटा सिस्टम और प्रक्रियाएं के साथ सुरक्षित है। सरल और आकर्षक डिजाइन के साथ इंटरफ़ेस का रंगरूप बदल दिया गया है। यह कार्य कार्यालय के उचित संचालन में कोविड-19 महामारी प्रतिबंध के बावजूद किया गया है।

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

- **मोबाइल खानपान :** इस व्यवसाय खंड में गाड़ियों 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 गाड़ियों में और एक्सप्रेस गाड़ियों में पैंट्री कारों के साथ या बिना सेवाएं प्रदान की जाती हैं। बिना पैंट्री कार वाली गाड़ियों में, गाड़ी-साइड वेंडिंग सेवाओं के माध्यम से भोजन परोसा जाता है। खानपान नीति-2017 के अनुसार बेस किचन का एक नेटवर्क, मोबाइल गाड़ियों में भोजन की आपूर्ति में मदद करता है। 31 मार्च, 2021 तक, ई-केटरिंग लगभग 202 स्टेशनों पर उपलब्ध है और 650 से अधिक फूड आउटलेट द्वारा सेवा प्रदान की जाती है।

- **स्टेटिक केटरिंग:** इस सेगमेंट में स्टेशनों पर दी जाने वाली खानपान सेवाएं फास्ट फूड यूनिट्स, फूड प्लाजा, जन आहार, रिफ्रेशमेंट रूम, बेस किचन और स्टेशन परिसर में एग्जिक्यूटिव लाउंज और बजट होटल और रेल यात्री निवास सहित अन्य ऑफ बोर्ड सुविधाएं शामिल हैं। 31 मार्च, 2021 तक, कंपनी ने 56 जन आहर, 176 रिफ्रेशमेंट रूम, 17 सेल किचन और 11 बेस किचन का प्रबंधन किया। कंपनी 134 फूड प्लाजा और 146 फास्ट फूड यूनिट भी संचालित करती है और परिचालन इकाइयों की कुल संख्या बढकर 280 हो गई है।

3. **बोतलबंद पेयजल (रेल नीर):** कंपनी का पूरे भारत के सभी रेलवे स्टेशनों और गाड़ियों में बोतलबंद पेयजल बनाने और वितरित करने का एकाधिकार है। कंपनी 'रेल नीर' ब्रांड के अंतर्गत अपना बोतलबंद पेयजल बेचती है। वर्तमान में, कंपनी नांगलोई, दानापुर, पालूर, अंबरनाथ, अमेठी, पारसला, बिलासपुर, हापुड़, अहमदाबाद, भोपाल, गुवाहटी, नागपुर जबलपुर और संकरैल 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 गाड़ियों में बोतलबंद पेयजल की वर्तमान मांग का लगभग 70% पूरा करती है।

   अपनी बाजार हिस्सेदारी बढ़ाने और बढ़ती मांग को पूरा करने के लिए कंपनी ऊना, भुसावल और विजयवाड़ा में नए रेल नीर संयंत्रों के निर्माण के लिए अधिकृत है और इसमें ऊना (हिमाचल प्रदेश) का रेल नीर प्लांट स्थापित हो गया है और इसका वाणिज्यिक परिचालन 31 जुलाई 2021 से शुरू हो गया है। इसके अलावा तीन नए रेल नीर संयंत्रों को भुवनेश्वर, विशाखापट्टनम और कोटा में मंजूरी दी गई है और रेल नीर प्लांट विशाखापट्टनम 2021-22 तक और कोटा का 2022-23 तक शुरू हो जायेगें।

4. **यात्रा और पर्यटन :** भारतीय रेल की आवश्यकताओं के अनुसार, आईआरसीटीसी यात्रा एवं पर्यटन सेवाओं की एक व्यापक 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 सुविधाएं प्रदान करने के लिए पूरी तरह से तैयार है। इसके लिए 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 कस्टमाइज्ड होटल और टूरिज़्म पैकेज भी प्रदान करती है। इसमें आराम और अधिकतम सुविधा प्रदान करने के लिए लाउंज, होटल और रिटायरिंग रूम भी हैं जिन्हें 4 स्टार और इससे बेहतर कमरे हैं। ग्राहकों की मांगों को पूरा करने के लिए इसमें ओयोरूम 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 गाडियों प्रदान करता है। यह वास्तव में विशिष्ट यात्रा के अनुभवों की पेशकश करने के लिए महाराजा गाडियों जैसी लक्जरी गाडियों 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।

   आईआरसीटीसी हमारे देश में यात्रा उद्योग में एक प्रतिष्ठित ब्रैंड है, और टीम के रूप में पर्यटन गतिविधियों को धीरे-धीरे शुरू करने के लिए पूरी तरह से तैयार है, जैसा कि पहले से ही प्रोग्राम किया गया और 20 अक्तूबर से संचालन के लिए लाँच किया जाएगा, भारत सरकार द्वारी जारी सभी सुरक्षा स्वास्थय प्रोटोकॉल का पालन और संबंधित राज्य सरकारों द्वारा समय-समय पर जारी यात्रा प्रतिबंधों और दिशा निर्देशों का पालन करना सुनिश्चित किया जाएगा। यात्रा निर्देश आईआरसीटीसी के टूरिज़्म पोर्टल www.irctc.tourism.com पर अपलोड कर दिए गए है और इसको आवधिक रूप से अद्यतन किया जाएगा, ताकि, हमारे मूल्यवान ग्राहकों को सुविधा रहे। महामारी की स्थिति से देश भर और बाहर की आवधिक समीक्षा हमारे मूल्यवान ग्राहकों से फीडबैक प्राप्त होने के साथ कोविड-19 के बाद सभी आवश्यक परिवर्तन इन टूर संचालन में यात्रा एवं पर्यटन नए नियमों के आने पर होगी।

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 के 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 खानपान 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 हेतु 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 खानपान तथा संबद्ध सेवाएं प्रदान करने में हमारी सबसे महत्वपूर्ण योग्यता पर आधारित हो।

अपने हितधारकों को मूल्य वर्धित सेवाएं प्रदान करने के लिए, आईआरसीटीसी ने वित्तीय वर्ष 2021-22 में विभिन्न पहलों की योजना बनाई है, जिसमें तृतीय पक्ष संगठनों/ऑपरेटरों के माध्यम से चैटबॉट सेवाओं और गाड़ी सूचना पूछताछ सेवाओं का मुद्रीकरण, राष्ट्रीय रेल संग्रहालय बुकिंग वेबसाइट और मोबाइल ऐप शामिल हैं। गाड़ियों में डिजिटल बिल जारी करने और नकद रहित भुगतान का प्रावधान, चैटबॉट के माध्यम से टिकट बुकिंग, ई-टिकटिंग मोबाइल ऐप पर ईएमआई आधारित भुगतान, सरकार/पीएसयू के लिए ऑनलाइन कॉर्पोरेट यात्रा सेवाएं, भुगतान समय कम करने के लिए होटलों और बस एग्रीगेटर्स/विक्रेताओं को स्वचालित भुगतान समय, वेलनेस पैकेज का शुभारंभ और 05 वेलनेस संस्थानों/योग केंद्रों/ होटलों आदि के साथ गठजोड़, लक्जरी, पर्यटक गाड़ियों के लिए एजेंट बुकिंग मॉड्यूल (महाराजा, गोल्डन रथ और बौद्ध पर्यटन) आदि हैं।

जोखिम और चिंताएं

कंपनी एक गतिशील वातावरण में काम करती है और इसलिए, लगातार जोखिमों का आकलन और पहचान करती है ताकि उन्हें कुशलता से कम किया जा सके और व्यावसायिक स्थिरता सुनिश्चित की जा सके। आईआरसीटीसी की जोखिम प्रबंधन समिति विभिन्न कार्यों और संचालन 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 जोखिम	2020 में कोविड-19 के प्रकोप के पश्चात् वैश्विक लॉकडाउन और यात्रा और विभिन्न परिचालनों पर विश्वभर में संबंधित सरकारों द्वारा प्रतिबंध लगाया गया। इस अवधि में दूसरी लहर ने और अधिक अनिश्चितता लाई तथा लोगों और विश्वभर में व्यवसाय में खतरा मंडराता रहा।	आईआरसीटीसी के 2020 की महामारी के अनुभवों के कारण प्रणाली उपलब्ध थी जिसकी शुरूआत कोविड-19 प्रोटोकॉल से सुरक्षित और परिचालन वातावरण का कड़ाई से पालन करना था। कोविड-19 संक्रमण से बचाव सुनिश्चत करने के लिए उन क्षेत्रों जिनमें ग्राहकों या यात्रियों के संपर्क में आने वाले कर्मचारियों को विशेष प्रशिक्षण दिया गया। हमने मानक संचालन प्रक्रिया में विस्तृत रूप से जोखिम से मुकाबले के लिए मैनुअल प्रक्रियाओं को स्वचालित किया।
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 (सीपीएसई) 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 लाभ प्रदता 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 लाभ प्रदता 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।
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 उसके सभी डेटा की गोपनीयता अखंडता और उपलब्धता मौजूदा साइबर सुरक्षा खतरों से पर्याप्त रूप से सुरक्षित रखने के लिए अत्याधुनिक तकनीकी पर निर्भर करती है। कंपनी अपने डेटा की सुरक्षा उन्नत प्रणाली से करती है और सिस्टम मैलिसियस वायरस या अन्य साइबर खतरों से सफलतापूर्वक बचाव करती है। सीईआरटी-आइएन के माध्यम से नियमित रूप से पैनल में बाहरी सूचना सुरक्षा ऑडिट एजेन्सी से सूचना सुरक्षा का ऑडिट कराती है।
व्यवसाय निरंतरता जोखिम	बिना अनुसूची के रेल यात्री सेवाओं को काफी अवधि तक संक्रमण रोगों के प्रसार को रोकने के लिए क्षेत्रीय या राष्ट्रीय लॉकडाउन के कारण से नहीं चलाने से व्यवसाय में घाटा।	कंपनी प्रबंधन टीम कोविड-19 संबंद्ध जोखिम की पहचान के लिए स्थानीय और वैश्विक घटनाक्रम पर निरंतर निगरानी कर रही है। कंपनी ने भारत में 2020 में कोविड-19 की स्थिति की पृष्ठ भूमि से बहुत कुछ सीखा है और अब आगे की लहर से बेहतर तरीके से निपटने के लिए सुसज्जित है तथापि, कंपनी ने बाजार एडजेसेंसीज और बाजार परिवर्तन की पहचान की है।

जोखिम का प्रकार	जोखिम की परिभाषा	गंभीरता को कम करने की रणनीतियां
वित्तीय जोखिम	वित्तीय कुप्रबंधन या लापरवाही से व्यवसाय संचालन, वित्तीय और जारी परियोजनाओं पर नकारात्मक असर पड़ सकता है।	कंपनी के पास पेशेवरों की एक समर्पित टीम है जो कंपनी में सभी वित्तीय लेन-देन की निगरानी करती है और संभावित जोखिम के लिए बाजार पर कड़ी नजर रखती है। तथा तद्नुसार अपनाती है।
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 26,000 टिकट बुक किए जाते हैं। इससे 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 विश्वस्तरीय तकनीक पर निर्भर है और इसकी अगली पीढ़ी के ई-टिकटिंग वेबसाइट में प्रति मिनट 26000 टिकट बुक करने की क्षमता है। जिसमें 26,458 रिकॉर्ड टिकट बुक होना है। कंपनी के पास महत्वपूर्ण डेटा लॉस को रोकने के लिए बैक-अप सिस्टम और आकस्मिक योजनाएं भी हैं और इसकी व्यावसायिक प्रक्रियाओं का सुचारू रुप से संचालन और सेवाएं सुनिश्चित करती हैं।
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 कॉरपोरेट 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 महामारी की स्थिति में स्वस्थकर और गुणवत्ता युक्त केवल उपयोग के लिए तैयार (आरटीई) कर रही है। कंपनी के पास गुणवत्ता नियंत्रण जांच की व्यवस्था है ताकि स्वस्थ्यकर भोजन परोसा जा सके।
नकली उत्पादों से जोखिम	अन्य के द्वारा हमारे ब्रांड नाम से नकली उत्पादों से बाजार हिस्सेदारी घटने के साथ ब्रांड छवि पर नकारात्मक प्रभाव डाल सकता है।	अपने ब्रांड का बिना अनुमति उपयोग किसी भी उद्देश्य से करने के विरूद्ध कंपनी की एक मजबूत नीति है और ट्रेड मार्क का उल्लंघन करने वालों के विरूद्ध कानूनी कार्रवाई की जाती 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।	केवल आरटीई नीति लागू होने से समय-समय पर मेन्यू को आसानी से बदला और संशोधित करती है। ताकि उपभोक्ता की पसंद, स्वाद और खरीद की आदतों के अनुसार बदलाव हो सके।
पर्यावरण जोखिम	कंपनी की बोतलबंद पेयजल को प्लास्टिक की बोतलों में दिया जाता है और नॉन-बायोडिग्रेडेबल रैप 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 प्लास्टिक कचरे को कम करने और ऐसे उत्पादों के उचित निपटान को सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाने का निर्देश दिया 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 किए 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 नवीनी करण 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. यात्रा और पर्यटन

हालांकि यह अनुमान है कि प्रतिबंधों की समीक्षा और हटने, देशों में टीकाकरण हो जाने के बाद घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय पर्यटन अगस्त 2021 से शुरू होने की संभावना है, पर्यटन विभाग 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:

- **निवारक उपायों के लिए मानक संचालन प्रक्रिया (एसओपी)**: गृह-मंत्रालय और स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय के द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के आधार पर पर्यटक गाड़ियों/टूर में कोविड-19 फैलने-रोकने और आपात स्थिति के लिए निवारक उपायों के लिए मानक संचालन प्रक्रिया जारी और लागू की गई है।
- **कर्मचारी प्रशिक्षण**: सभी स्तरों के 300 कार्यकारी और कर्मचारियों को कार्यस्थल स्वच्छता, व्यक्तिगत स्वच्छता, सैनीटाइजेशन प्रोटोकॉल, गेस्ट हैंडलिंग आदि से संबंधित विभिन्न पहलुओं पर ऑनलाइन प्रशिक्षण दिया गया है। प्रशिक्षण कार्यक्रम प्रतिष्ठित संगठनों जैसे- टीयूवी नॉर्ड इंडिया, ब्यूरो वेरिटास और भारत पर्यटन विकास निगम (आईटीडीसी) के माध्यम से आयोजित किए गए हैं।
- **अधिकारियों और कर्मचारियों का टीकाकरण** : मैसर्स अपोलो अस्पताल के सहयोग से अधिकारियों और कर्मचारियों के साथ उनके संबंधियों के टीकाकरण का विशेष अभियान चलाया गया ।
- **सुरक्षा किट और स्वच्छता** : पर्यटक यात्रियों को सुरक्षा किट की व्यवस्था की गई जिसमें फेस मास्क, हैंड सेनेटाइजर, दस्ताने आदि शामिल हैं और प्रत्येक प्रवेश स्तर पर यात्रियों की सुरक्षा के लिए सामान, यात्रियों और गाड़ी के केबिन को सेनेटाइज किया जा रहा है।
- **न्यू नॉर्मल के लिए दिशानिर्देश**: आईआरसीटीसी के पर्यटन क्षेत्र में व्यापक दिशानिर्देशों को शामिल करते हुए एक हैंडबुक तैयार की गई है। इस पुस्तिका को आईआरसीटीसी के मौजूदा डेटाबेस में परिपत्रित की गई है ताकि, ग्राहकों को नए सामान्य के लिए प्रस्तावित परिवर्तनों/संशोधनों से अवगत कराया जा सके और इसे टूरिज्म पोर्टल www.irctctourism.com में ट्रेवल एडवाइजरी के रूप में भी अपलोड किया गया है।
- **प्रमाणन कार्यक्रम** : न्यू नॉर्मल के लिए सिस्टम और प्रक्रियाएं आवश्यक प्रोटोकॉल के अनुरूप हों यह सुनिश्चित करने के लिए योजना है कि पर्यटक गाड़ियों के लिए महाराजा एक्सप्रेस, गोल्डन रथ, और डीलक्स टूरिस्ट गाड़ी (बौद्ध और घरेलू पर्यटन) के लिए एक प्रमाणन कार्यक्रम शुरू किया जाए।
- **बुनियादी ढांचे में बदलाव**: गाड़ियों में बहुत से बुनियादी ढाँचे में बदलाव लाना मुश्किल है, टूरिस्ट गाड़ियों जैसे- महाराजा एक्सप्रेस, गोल्डन चैरिएट और डीलक्स टूरिस्ट गाड़ी में टच पॉइंट्स को कम करने के लिए, यूवी लाइट्स, यूवी सैनिटाइजेशन, एयर-कंडीशनिंग फिल्टर्स लगाने की प्रक्रिया शुरू की गई है।

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

(क) आवश्यक, कॉरपोरेट और तीर्थ यात्रा: भारत में विभिन्न श्रेणियों के होटलो, परिवहन कंपनियों के साथ सीधे समझौता करना, ऑन-लाइन बस बुकिंग को बढ़ावा दिया जाएगा। रोड ब्रिजिंग के लिए समझौता (चार्टर्ड के लिए फ्लीट ऑपरेटर स्टैंड अलोन/छोटे परिवार ग्रुपों आदि के लिए यात्रा टिकटें स्वयं चलाने देने वाली कार कंपनियों, पीएसयू/सरकारी व्यवसाय से मौद्रीकरण, भविष्य के सर्वोत्तम किफायती उत्पाद के रूप में भारत दर्शन पर्यटक गाड़ियों सहित तीर्थ यात्रा गाड़ियों को बढ़ावा देना, जिसमें सभी सेवाएं शामिल हैं, को सरकार के दिशानिर्देशों के अनुसार स्वच्छता प्रोटोकॉल को परिभाषित करना।

(ख) गैर-आवश्यक और सुख-सुविधापूर्ण यात्रा: अधिक कस्टमाइज पैकेजों के साथ-साथ एडवेंचर टूर पैकेजों को शुरू करने की योजना है 'वर्क फ्रॉम होटल' अवधारणा को सीधे टाईअप के द्वारा प्रतिस्पर्धात्मक मूल्य सहित बढ़ावा दिया जाएगा। आईआरसीटीसी जोनों 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

कोविड-19 महामारी दूसरे वर्ष भी जारी रही और दूसरी लहर अधिक गंभीर होने के वाबजूद आईआरसीटीसी ने अपने आशावादी दृष्टिकोण के साथ कुछ नई परियोजनाएं अपने सिस्टम में लाने की योजना बनाई जो न केवल आईआरसीटीसी का ब्रांड नाम को बढ़ाने का वादा करती है अपितु बाजार में प्रचलित नवीनतम तकनीक को कंपनी की विशेषज्ञता और अनुकूलन क्षमता को भी साबित करती है। इसके साथ यह आईआरसीटीसी के नए व्यवसायों से राजस्व आय भी प्राप्त होगी।

निम्नलिखित कुछ भविष्य की परियोजनाएं जिन्हें इंटरनेट टिकटिंग द्वारा शुरू किया जाएगा।

क. तीसरे पक्ष के संगठनों को चैटबॉट सेवाओं का विस्तार करके मौद्रीकरण : अपने ई-टिकटिंग प्लेटफॉर्म पर चैटबॉट पूछताछ सेवा चलाने से प्राप्त अनुभवों के आधार पर, आईआरसीटीसी एआई आधारित चैटबॉट सेवाएं (जैसे एआई चैट वॉट्स, वॉइस बॉट्स, वर्चुअल असिसटेंट इंटेलिजेंट आरपीए और बॉट्स आदि) सरकारी और प्राइवेट संगठनों में विभिन्न वर्टिकल और फंक्शनों को दिया जाएगा।

एआई पावर सहित मल्टी फोरमेट, मल्टी लिंग्वल और मल्टी चैनल वर्चुअल सहायक संगठन की सहायता करेगी, संचलन/सहायक खर्च की बचत और अतिरिक्त राजस्व उत्पन्न करेगी, इसके अतिरिक्त ग्राहकों को इसकों अपनाने में आसानी होगी और संतुष्टि बढ़ेगी।

ख. राष्ट्रीय रेल संग्रहालय बुकिंग वेबसाइट और मोबाइल एप : आईआरसीटीसी राष्ट्रीय रेल संग्रहालय के प्रवेश/गाड़ी सवारी के लिए

ऑन लाइन टिकट बुकिंग (इस समय भौतिक रूप से टिकट बुकिंग एनआरएन के अधीन है) के लिए वेबसाइट और मोबाइल एप को बहु-भुगतान गेटवे एकीकरण सहित विकसित करेगा। एनआरएम में प्रवेश के लिए ऑनलाइन टिकट बुकिंग से प्रवेश द्वार पर लंबी कतारों से बचा जा सकेगा, कैश हैंडलिंग कम होगी, आगंतुकों का डेटा स्वत: प्राप्त होगा और डिजिटलाइजेशन और नकद मुक्त लेन-देन को बढ़ावा मिलेगा। यह एन.आर.एम. की आवश्यकता के अनुसार विभिन्न एमआईएस रिपोर्ट भी तैयार करेगा।

आईआरसीटीसी क्यू आर कोड टिकट स्कैन करके वैधता के लिए मोबाइल एपलिकेशन भी विकसित करेगा। आईआरसीटीसी विभिन्न सवारी काउंटरों पर बुकिंग पॉइंट ऑफ सेल मशीनों के माध्यम से सुविधा प्रदान करेगा। संग्रहालय की रेलवे टिकट और सवारी का सत्यापन क्यू आर कोड से होगी जो कि आईआरसीटीसी का एक नया उद्यम होगा और आईआरसीटीसी को अतिरिक्त राजस्व आय होगी।

ग. **चैटबॉट के माध्यम से टिकट बुकिंग** : आस्क दिशा (डिजीटल बातचीत) से किसी भी समय सहायता) एक एआई संचालित बहु-प्रारूप, बहुभाषी और बहु चैनल वर्चुअल असिस्टेंट, इस समय आईआरसीटीसी के उपयोगकर्त्ता को पूछताछ सेवाए प्रदान कर रही है। यह प्लेटफॉर्म आईआरसीटीसी के उपयोगकर्त्ताओं को ई-टिकटिंग बुकिंग के लिए प्रयोग किया जाएगा। यह चैनल आईआरसीटीसी को अपने उपयोगकर्ताओं को ऑनलाइन टिकट बुकिंग करने के लिए प्रोत्साहित करेगा और अधिक उपयोगकर्त्ता अनुकूल प्लेटफॉर्म बनाने की परिकल्पना करता है। इस प्रकार की टिकट बुकिंग से उपयोगकर्त्ता को नए व्यवसाय अपनाने में मदद करेगा और ग्राहकों की संतुष्टी को भी बढ़ाएगा। यह आईआरसीटीसी ई-टिकटिंग प्लेटफॉर्म में नए प्रकार के उपयोगकर्त्ता जो इस समय ऑनलाइन तरीके से टिकट बुक नहीं कर सकते थे, को जोड़ने में सक्षम होगा। एआई आधारित आस्क दिशा चैट बॉट के माध्यम से ई-टिकटिंग हेतु निम्नलिखित विशेषताएं होगी :

- टिकट बुकिंग
- टिकट रद्दीकरण
- उपलब्धता देखना
- किराया देखना
- स्टेशनों के बीच गाड़ियां

घ. **ई-टिकट मोबाइल ऐप पर ईएमआई आधारित भुगतान** : इस सेवा में आईआरसीटीसी से क्रेडिट/डेबिट कार्ड प्रयोग करके खरीदी गई उच्च मूल्य की टिकटों की राशि को ईएमआई भुगतान में परिवर्तित करा सकते हैं जिसमें लेन-देन राशि समान संख्या की मासिक किस्त में करा सकते हैं। इसका अर्थ है कि ग्राहक ने लेन-देन राशि (देय) को ऋण में परिवर्तित करा दिया है और विकल्प दिया है कि वह भुगतान ईएमआई के द्वारा चुनी गई निर्धारित मासिक संख्या में करेंगे। ईएमआई राशि में बकाया मूलधन और ब्याज का अंश, जिसे ग्राहक को प्रत्येक माह भुगतान करना होगा जब तक कि पूर्ण राशि का भुगतान नहीं होता है। इससे और अधिक संख्या में ग्राहकों को उच्च मूल्य की टिकटें (उच्च श्रेणी की) आईआरसीटीसी से टिकट खरीदने में कुल किराए का भुगतान टिकट बुकिंग सेवा से खरीदने में तत्काल एक बार में नहीं करने की आवश्यकता होगी सेवा ईएमआई भुगतान सेवा प्रदाता के एकीकरण के द्वारा आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल एप पर आरक्षित रेल ई-टिकट प्रदाता द्वारा दिया जाएगा। इससे उपयोगकर्त्ता को वर्तमान बाजार परिदृश्य में वित्तीय सहायता मिलेगी जो कि कोविड-19 महामारी के कारण प्रभावित है।

ड. **होटल और बस एग्रीगेटरों/वेंडरों को भुगतान समय में कमी करने के लिए स्वचालित भुगतान** : टूरिज्म पोर्टल पर होटल एकीकरण में वृद्धि के साथ, होटल एग्रीगेटरों/बस वेंडरों को मैनुअल प्रक्रिया से भुगतान करना बोझिल और अत्याधिक समय लेने वाला है। होटल/बस प्रदाताओं को समय पर भुगतान स्वचालित प्रक्रिया द्वारा करने की आवश्यकता थी ताकि, वर्तमान बाजार परिदृश्य में पैसा संचलन में रहे और सेवा प्रदाताओं का भरोसा आईआरसीटीसी में बना रहे। भुगतान स्वचलन उपाय से समय पर भुगतान से आईआरसीटीसी की समाधान और वेंडरों को भुगतान प्रक्रिया भी स्वचालित हो जाएगी। इससे आईआरसीटीसी के होटल और बस बुकिंग व्यवसाय उद्यम व्यवहार्य होगा और आईआरसीटीसी पर्यटन ब्रांड को बढ़ाएगा।

च. **गाड़ी सूचना पूछताछ सेवा तृतीय पक्ष संचालकों को** : गाड़ी सूचना सेवा तृतीय पक्ष संचालकों को प्रसार प्रमाणिक गाड़ी सूचनाएं (उपलब्धता और किराया, स्टेशनों के मध्य गाड़ियां, कलस्टर स्टेशन सूची, गाड़ी अनुसूची, चढ़ने के स्टेशनों की सूची, पीएनआर पूछताछ आदि) उनके प्लेटफॉर्म से ग्राहकों को दी जाएगी। यह सेवा उन फर्मों के साथ एकीकृत की जाएगी जो ऑनलाइन रेल टिकट बुकिंग सेवा प्रदान करने का इरादा नही रखते हैं, लेकिन गाड़ी संबंधित सूचनाएं अपने ग्राहकों को प्रदान करने में इच्छुक है। यह न केवल ग्राहक सुविधा और संतुष्टी में वृद्धि करेगी अपितु आईआरसीटीसी के लिए एक नई राजस्व उत्पन्न करने में सक्षम होगी वह भी ग्राहकों से बिना किसी शुल्क के वसूले।

3. रेलनीर

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 विशाखापट्टनम में नए रेल नीर संयंत्रों का निर्माण चल रहा है। इसके अलावा, भुवनेश्वर, विशाखापट्टनम और कोटा में तीन नए रेल नीर प्लांटों को मंजूरी दी गई है। विशाखापट्टनम का रेल नीर प्लांट 2021-22 में शुरू होगा और भुवनेश्वर और कोटा का 2022-23 में शुरू होने की संभावना है।

कंपनी, मौजूदा रेल नीर संयंत्रों में बैकवार्ड से एकीकरण प्रीफॉर्म उत्पादन इकाई स्थापित करने की संभावनाओं की भी जांच कर रही है।

4. खानपान :

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 हटने के साथ तालमेल बैठा रही है। रेलवे में खानपान विशेषकर ऑन-बोर्ड गाड़ियों में ग्राहक की पसंद में बदलाव के कारण आमूल परिवर्तन हो सकते हैं। कुछ संशोधन पहले से ही चर्चा में हैं जैसे –

1. प्रीमियम गाड़ियों जैसे राजधानी, शताब्दी, दूरंतों, गतिमान, वंदेभारत, तेजस आदि में किराए में शामिल खानपान प्रभार और सेवाओं को नहीं लेने से यात्रियों को गाड़ी में आरटीई भोजन खरीदने, अपना स्वयं का भोजन लाने, ई-कैटरिंग के माध्यम से ऑर्डर करने, रेलवे स्टेशनों पर स्थैतिक इकाइयों से लेकर आने (टेक-अवे) आदि का विकल्प होगा। वर्तमान में संचालित किसी भी गाड़ी के लिए किराए में भोजन को शामिल नहीं किया जा रहा है।
2. पेन्ट्री कारों को विभिन्न ग्राहक सुविधाओं और यात्रा आवश्यकताओं की बिक्री स्थल के रूप में बदलना।
3. ई-केटरिंग क्षेत्र में आक्रामक रूप से कार्य करना है और इसमें यदि पूर्व भुगतान गाड़ियों को बाद में भुगतान गाड़ियों में परिवर्तित किया जाता है तो रूझान ऊपर की ओर देखने को मिल 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 प्रक्रिया उत्कृष्टता

आंतरिक नियंत्रण एक संगठन द्वारा मुख्य रूप से वित्तीय लेखांकन और रिपोर्टिंग, परिचालन प्रसंस्करण और कानूनों और विनियमों के अनुपालन के क्षेत्रों में जोखिमों को कम करने के लिए अपनाए गए व्यवस्थित और प्रक्रियात्मक कदम हैं।

आंतरिक नियंत्रण (आईसी) अनिवार्य रूप से संगठन की प्रणालियों और प्रक्रियाओं को मजबूत करने के लिए उठाए गए जोखिम शमन कदम हैं, साथ ही त्रुटियों और अनियमितताओं को रोकने और उनका पता लगाने में मदद करते हैं। शमन के वास्तविक कदम (जैसे, समीक्षा, अनुमोदन, भौतिक गणना, कर्तव्य का पृथक्करण, आदि) को 'नियंत्रण गतिविधियां' कहा जाता है।

कंपनी ने एक स्वतंत्र बाहरी फर्म को नियुक्त किया है, जिसमें चार्टर्ड एकाउंटेंट आंतरिक लेखा परीक्षक के रूप में शामिल हैं। आंतरिक लेखापरीक्षा कार्य अद्धिवार्षिक आधार पर किए जाते हैं। आंतरिक लेखापरीक्षा व्यवसाय के प्रत्येक पहलू को कवर करते हुए पूरे वर्ष व्यापक लेखा परीक्षा करती है। कंपनी ने कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 143 की उप-धारा 3 के खंड (i) के तहत कंपनी के लिए वित्तीय रिपोर्टिंग पर आंतरिक वित्तीय नियंत्रण पर स्वतंत्र लेखा परीक्षक की रिपोर्ट जारी करने के लिए चार्टर्ड एकाउंटेंट्स की एक अन्य फर्म को भी काम पर रखा है।

उसके बाद जारी रिपोर्ट को स्टैंडअलोन वित्तीय विवरणों के साथ संलग्न किया गया है। वित्तीय विवरण प्रस्तुत करने से पहले लेखा परीक्षा समिति आंतरिक लेखा परीक्षकों और सांविधिक लेखा परीक्षकों के साथ आंतरिक नियंत्रण प्रणाली की समीक्षा करती है ताकि अनुमोदन के लिए बोर्ड को सिफारिश की जा सके।

परिचालन कार्यनिष्पादन के संबंध में वित्तीय निष्पादन पर विचार विमर्श।

वित्तीय उपलब्धियां

वित्त वर्ष 2020-21 में कुल राजस्व 62.91% घटकर 2342.41 करोड़ से 868.68 करोड़ रू. हो गया। वित्त वर्ष 2020-21 में कर पूर्व लाभ 64.24% घटकर 727.58 करोड़ रू. से 260.89 से 478.56 करोड़ रु. हो गया । वित्त वर्ष 2020-21 में कर पश्चात लाभ 62.99% घट कर 513.11 करोड़ रू. से 189.20 करोड़ रू. रहा। वित्त वर्ष 2020-21 और 2019-20 के दौरान प्रमुख वित्तीय मापदंडों का तुलनात्मक निष्पादन नीचे दिया गया है:

(करोड़ रू. में)

विवरण	वित्त वर्ष 2020-21	वित्तीय वर्ष 2019-20	परिवर्तन (%)
परिचालन से राजस्व	783.05	2264.31	(65.42)
ब्याज, मूल्यह्रास, विशिष्ट मदों और कर पूर्व लाभ (ईबीआईडीटीए)	275.43	778.44	64.61
कटौती : ब्याज और वित्तीय प्रभार	8.15	9.76	(16.50)
कटौती : मूल्यह्रास	46.28	40.21	15.10
विशिष्ट मदों से कर पूर्व लाभ (पीबीटी)	221.49	728.47	(69.60)
विशिष्ट मदें : हानि (-)/लाभ(+)	39.40	1.11	3449.54
आपवादिक मदों के बाद कर पूर्व लाभ (पीबीटी)	260.89	729.58	(64.24)
कटौती : कराधान का प्रावधान	70.99	216.48	(67.21)
कर पश्चात लाभ (पीएटी)	189.90	513.11	(62.99)
नकद आधार पर लाभांश (इक्विटी शेयर पूंजी के % के रूप में)	25%	38.98	35.87
अंतिम लाभांश - नकद आधार पर (इक्विटी शेयर पूंजी के % के रूप में)	25%	38.75%	(35.48)
निवल मूल्य	1466.95	1313.82	11.66
प्रति शेयर आय (₹)	11.87	32.07	(62.99)

क्षेत्र-वार निष्पादन

(करोड़ रू. में)

विवरण	वित्त वर्ष 2020-21	वित्तीय वर्ष 2019-20	परिवर्तन (%)
क्षेत्रवार परिचालन राजस्व			
खानपान	223.41	1033.23	(78.38)
रेलनीर	57.24	221.96	(74.21)
इंटरनेट टिकटिंग	448.56	619.80	(27.63)
पर्यटन	53.85	295.24	(81.76)
राज्य तीर्थ	0	94.09	(100)
क्षेत्रवार लाभ			
खानपान	(84.30)	107.33	(178.54)
रेलनीर	(5.36)	51.40	(110.42)
इंटरनेट टिकटिंग	353.22	492.68	(28.31)
पर्यटन	(70.38)	10.58	(765.55)
राज्य के लिए तीर्थ यात्री	0	14.38	(100)

वित्तीय अनुपात का विश्लेषण:

प्रमुख वित्तीय अनुपातों में महत्वपूर्ण परिवर्तनों (अर्थात वित्त वर्ष 2020-21 की तुलना में 25% अथवा अधिक परिवर्तन) सहित उनके विस्तृत स्पष्टीकरणों का विवरण इस प्रकार है :-

विवरण	वित्त वर्ष 2020-21	वित्त वर्ष 2019-20	परिवर्तन (%)
देनदार कारोबार (दिनों की संख्या)	251.73	125.40	(100.74)
इन्वेंटरी टर्नओवर (दिनों की संख्या)	3.05	1.57	(94.26)
ब्याज की कवरेज का अनुपात	लागू नहीं	लागू नहीं	-
वर्तमान अनुपात	1.77	1.61	9.96
ऋण इक्विटी अनुपात	लागू नहीं	लागू नहीं	-
ईबीआईटीडीए मार्जिन	31.76	33.23	(4.42)
शुद्ध लाभ अंतर (%)	21.86	21.91	(0.20)
शुद्ध आय पर रिटर्न	12.95	39.05	(66.85)

मानव संसाधन में सामग्री विकास – परिसंपत्ति देखभाल

हमारी मानव पूंजी हमारी सबसे महत्वपूर्ण पूंजी है। सर्वोत्तम प्रतिभा को बनाएं रखने के लिए आपकी कंपनी का मानव संसाधन विकास विभाग कर्मचारियों के ज्ञान, कौशल, रचनात्मकता, योग्यता और प्रतिभा को विकसित और उन्नत करने के लिए विभिन्न मानव संसाधन नीतियां, प्रक्रियाओं और कार्यक्रमों को डिजायन और कार्यान्वित पर ध्यान केन्द्रित करता है।

आईआरसीटीसी का मानना है कि केवल एक प्रेरित कार्य बल हो कारोबारी माहौल में आने वाली चुनौतियों को कम कर सकता है। आपकी कंपनी का मानना है कि "**नेतृत्व और सीखना एक दूसरे के लिए अनिवार्य है।**" कर्मचारियों को भविष्य के लिए तैयार करने पर जोर दिया जा रहा है ताकि, चुनौतियों का प्रभावी ढंग से सामना किया जा सके और नई भूमिकाओं और जिम्मेदारियों का निर्वह्व करने पर विशेष बल दिया जा रहा है। मध्य स्तर और वरिष्ठ प्रबंधकीय पदों के कर्मचारियों को भी आईएमएम और एनडीआई जैसे प्रसिद्ध संस्थानों द्वारा आयोजित विभिन्न कार्यक्रमों में नामांकन के लिए प्रोत्साहित किया जाता है।

वित्त वर्ष 2021 के दौरान कुल 2128 कर्मचारियों को विभिन्न सामयिक तकनीकी ओर प्रबंधकीय मॉड्यूलों पर प्रशिक्षण दिया गया। 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 ने कर्मचारियों के लिए अपने डोमेन ज्ञान को बढ़ाने के साथ-साथ घर से काम करने में सक्षम वातावरण बनाने के लिए सभी आवश्यक कदम उठाएं हैं ताकि, कोविड-19 महामारी के प्रसार के जोखिम से बचा जा सके।

कंपनी ने प्रतिस्पर्धी पारिश्रमिक पैकेजों की पेशकश करके, प्रतिभाशाली कर्मचारियों को चिन्हित करके और उन्हें पुरस्कृत करने और विकास के अवसर प्रदान करके कर्मचारियों का आकर्षण बना कर कर्मचारी उपस्थिति को सफलतापूर्वक बनाए रखा। 31 मार्च 2021 तक कंपनी के सभी व्यावसायिक क्षेत्रों में कुल 1372 पूर्णकालिक नियमित कर्मचारी हैं।

अस्वीकरण

भविष्य की संभावनाओं से संबंधित एमडीए अनुभाग में कुछ बयान भविष्योन्मुखी बयान हो सकते हैं जिनमें कई अंतर्निहित पहचाने गए/गैर-पहचाने गए जोखिम और अनिश्चितताएं शामिल हैं जो वास्तविक परिणामों को भौतिक रूप से भिन्न कर सकते हैं। मैक्रो-वातावरण में पूर्वगामी परिवर्तनों के अलावा, कोविड-19 जैसी वैश्विक महामारी अन्य बातों के साथ-साथ कंपनी और उस वातावरण के लिए एक अप्रत्याशित, अभूतपूर्व, अनिश्चित और लगातार विकसित होने वाले जोखिम (जोखिम) पैदा कर सकती है जिसमें यह संचालित होता है। उपलब्ध आंतरिक और बाहरी सूचनाओं के आधार पर की गई इन धारणाओं के परिणाम रिपोर्ट में बताए गए कुछ तथ्यों और आंकड़ों को निर्धारित करने का आधार हैं। चूंकि इन धारणाओं के अंतर्निहित कारक समय के साथ परिवर्तन के अधीन हैं, इसलिए जिन अनुमानों पर वे आधारित हैं, वे भी तदनुसार परिवर्तन के अधीन हैं। ये दूरंदेशी बयान केवल कंपनी के मौजूदा इरादों, विश्वासों या अपेक्षाओं का प्रतिनिधित्व करते हैं, और कोई भी दूरंदेशी बयान केवल उस तारीख के बारे में बोलता है जिस दिन इसे बनाया गया था। कंपनी किसी भी दूरंदेशी बयान को संशोधित या अद्यतन करने के लिए कोई दायित्व नहीं मानती है, चाहे वह नई जानकारी, भविष्य की घटनाओं, या अन्यथा के परिणामस्वरूप हो।

निदेशक मंडल के लिए तथा उनकी ओर से

(रजनी हसीजा)
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
डीआईएन : 08083674

दिनांक : 12.08.2021
स्थान : नई दिल्ली

कॉरपोरेट अभिशासन पर रिपोर्ट

1.0 कॉरपोरेट अभिशासन पर कंपनी का दर्शन

"अच्छा कॉरपोरेट अभिशासन, वह है जो उचित और समृद्ध होने के बारे में है"

व्यावसायिक संदर्भ में कॉरपोरेट अभिशासन नियमों, प्रथाओं और प्रक्रियाओं की प्रणाली को संदर्भित करता है जिसके द्वारा कंपनियां शासित होती हैं। इस प्रकार, एक विशिष्ट कंपनी द्वारा अनुसरण किया जाने वाला कॉरपोरेट अभिशासन मॉडल संगठन में सभी प्रतिभागियों द्वारा अधिकारों और जिम्मेदारियों का वितरण है।

आईआरसीटीसी का मानना है कि कॉरपोरेट अभिशासन अपने हितधारकों यानी निवेशकों, ग्राहकों, विक्रेताओं, सरकार, कर्मचारियों, सहयोगियों और समाज के प्रति अपनी जिम्मेदारियों को पूरा करने में मदद करने के लिए दिशानिर्देशों का एक समूह है।

यह पारदर्शिता, जवाबदेही और सत्यनिष्ठा सुनिश्चित करने के लिए स्व-अनुशासन का एक स्वैच्छिक संहिता है। कंपनी ने कंपनी के हितधारकों के दीर्घकालिक मूल्य को बढ़ाने के लिए कॉरपोरेट अभिशासन की एक विश्वसनीय प्रणाली विकसित करने और स्थापित करने के लिए पहल की है। आईआरसीटीसी में, कॉरपोरेट अभिशासन केवल नियामक या संरचनात्मक उपायों तक ही सीमित नहीं है अपितु इसे सतत विकास के दृष्टिकोण के रूप में समझा जाता है। आईआरसीटीसी की, संस्कृति विश्वशनियता, पारदर्शिता, सशक्तिकरण, जवाबदेही और कॉरपोरेट नैतिकता पर आधारित है।

कंपनी भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड के प्रावधानों (सूचीकरण दायित्व और प्रकटीकरण आवश्यकताएं) विनियम, 2015 (सेबी एलओडीआर) के अतिरिक्त कंपनी अधिनयम, 2013 के प्रावधानों और सार्वजनिक क्षेत्र के उद्यम (सीपीएसई) के लिए सार्वजनिक उद्यम विभाग (डीपीई), भारी उद्योग और सार्वजनिक उद्यम मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा जारी दिशानिर्देशों का पालन अपने कानूनी दायित्वों के अधीन कर रही है।

कॉरपोरेट अभिशासन का उद्देश्य लंबी अवधि के निवेश को बढ़ावा देने के लिए वित्तीय स्थिरता और व्यापार सत्यनिष्ठा हेतु आवश्यक विश्वास, पारदर्शिता और जवाबदेही का माहौल बनाने में मदद करना है, जिससे मजबूत विकास का समर्थन किया जा सके।

अभिशासन सुनिश्चित करता है कि संगठन में हर कोई उचित और पारदर्शी निर्णय लेने की प्रक्रियाओं का पालन करता है और सभी हितधारकों के हितों की रक्षा की जाती है। उपर्युक्त के आधार पर, कॉरपोरेट अभिशासन पर कंपनी का दर्शन है:

"निष्पक्षता, पारदर्शिता, प्रकटीकरण और रिपोर्टिंग सुनिश्चित करके लंबे समय में हितधारकों के मूल्य को बढ़ाने के लिए जो न केवल वैधानिक नियमों का पालन करते हैं अपितु पूरे संगठन में नैतिक आचरण को बढ़ावा देते हैं।"

आईआरसीटीसी अपने अभिशासन ढांचे में, व्यवसाय के नैतिक और जिम्मेदार आचरण के उच्चतम मानकों को प्राप्त करने का प्रयास करने हेतु सभी हितधारकों के लिए मूल्य बनाने के लिए प्रयास करते हैं। हमारा मानना है कि कॉरपोरेट अभिशासन पर किसी भी सार्थक नीति को कंपनी के कार्यकारी प्रबंधन को सशक्त बनाना चाहिए साथ ही, शासन को नियंत्रण और संतुलन का एक तंत्र बनाना चाहिए ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि कार्यकारी प्रबंधन में निहित निर्णय लेने की शक्तियों का उपयोग हितधारकों की आकांक्षाओं और सामाजिक अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए सावधानी और जिम्मेदारी के साथ किया जाता है। कॉरपोरेट अभिशासन के निर्धारित लक्ष्यों और उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए, आपकी कंपनी को निम्नलिखित प्रमुख मूल्यों द्वारा निर्देशित किया जाता है:

- उत्कृष्टता के लिए जोश और परिवर्तन के लिए उत्साह;
- सभी मामलों में सत्यनिष्ठा और निष्पक्षता;
- व्यक्तियों की गरिमा और क्षमता का सम्मान;
- प्रतिबद्धताओं का कड़ाई से पालन;
- प्रतिक्रिया की गति सुनिश्चित करना;
- सीखने, रचनात्मकता और टीम वर्क को बढ़ावा देना;
- आईआरसीटीसी के लिए निष्ठा और गर्व।

2.0 निदेशक मंडल

एक अच्छी कॉरपोरेट अभिशासन प्रणाली वाली कंपनियां, एक अनुभवी बोर्ड के साथ, जिसमें विकास-मानसिकता और स्थिरता संबंधी चिंताएं हैं, अल्पावधि और दीर्घावधि दोनों में समृद्ध होने के लिए बेहतर स्थिति में हैं। कंपनी के निदेशक मंडल में विभिन्न पेशेवर पृष्ठभूमि वाले कार्यकारी, नामित और स्वतंत्र निदेशकों का संयोजन है। स्वतंत्र निदेशक बोर्ड की स्वतंत्रता को बनाए रखने में मदद करते हैं और बोर्ड के शासन के कार्यों को व्यवसाय प्रबंधन से अलग करते हैं। कंपनी के निदेशक मंडल निरंतर प्रयासरत रहते हैं कि ऐसे लक्ष्य तय किए जाए जो कंपनी के मिशन और विजन को ध्यान में रखते हुए कंपनी अधिनियम, 2013, सेबी (एलओडीआर) विनयम, 2015, आर्टिकल ऑफ एसोसिएशन, प्रावधानों के अनुसार और सार्वजनिक उद्यम विभाग (डीपीई) के दिशानिर्देशों के

अनुसार और भारत सरकार द्वारा समय-समय पर जारी अन्य निर्देशों, जैसा कि कंपनी पर लागू होता है।

आईआरसीटीसी एक "**सरकारी कंपनी**" जिसका प्रशासनिक नियंत्रण रेल मंत्रालय, भारत सरकार के अधीन है तथा कंपनी की 67.40% कुल प्रदत्त शेयर पूंजी भारत के राष्ट्रपति (रेल मंत्रालय के माध्यम से) के पास है। कंपनी के आर्टिकल ऑफ एसोसिएशन के अनुसार, कंपनी के बोर्ड में निदेशकों को नियुक्त/नामांकित करने की शक्ति भारत के राष्ट्रपति, भारत सरकार के प्रशासनिक मंत्रालय के माध्यम से निहित है।

कंपनी के आर्टिकल ऑफ एसोसिएशन के अंतर्गत बोर्ड की सदस्य संख्या तीन निदेशकों से कम या पंद्रह निदेशकों से अधिक नहीं होगी। ये निदेशक या तो पूर्णकालिक निदेशक या अंशकालिक निदेशक (आधिकारिक/गैर-सरकारी) हो सकते हैं।

निदेशक मंडल की संरचना

31 मार्च 2021 को निदेशक मंडल में चार निदेशक थे जिनमें दो कार्यकारी निदेशक (एक महिला निदेशक सहित) और शेष दो सरकार द्वारा नामित निदेशक (रेल मंत्रालय के प्रतिनिधि) सेबी (एलओडीआर) विनियम, 2015 और सार्वजनिक उद्यम विभाग के वर्ष 2020-21 के दौरान कॉरपोरेट अभिशासन पर दिए गए दिशा-निर्देशों का व्यापक रूप से अनुपालन किया जाता है। सिवाय कंपनी के निदेशक मंडल एवं समितियों में अपेक्षित संख्या में 31 जनवरी 2020 से स्वतंत्र निदेशक कार्यरत नहीं थे। कंपनी ने रेल मंत्रालय भारत सरकार अर्थात नियुक्ति प्राधिकारी से समय-समय पर आग्रह किया है कि कंपनी के निदेशक मंडल में अपेक्षित महिला निदेशक सहित स्वतंत्र निदेशकों की नियुक्ति की जाए।

क. 31 मार्च 2021 को निदेशक मंडल की संरचना और श्रेणी

क्र. सं.	निदेशक पहचान संख्या के साथ निदेशकों के नाम	पद
पूर्णकालिक निदेशक (कार्यात्मक) (कार्यकारी)		
1.	**श्रीमती रजनी हसीजा** (डीआईएन: 08083674)	निदेशक (पर्यटन एवं विपणन) और अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक का अतिरिक्त प्रभार
2.	**श्री अजीत कुमार** (डीआईएन: 07247362)	निदेशक (वित्त) और सीएफओ
सरकार द्वारा नामित निदेशक (गैर-कार्यकारी)		
3.	**श्री नीरज शर्मा** (डीआईएन: 08177824)	कार्यकारी निदेशक (यात्री विपणन), रेल मंत्रालय
4.	**श्री विनय श्रीवास्तव** (डीआईएन: 08638850)	कार्यकारी निदेशक (पीएसयू), रेल मंत्रालय

वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान कंपनी के निदेशक मंडल में निम्नलिखित बदलाव हुए –

1. श्री संजीव कुमार (डीआईएन 03383641) कार्यकारी निदेशक/एफ (पी.पी.पी.) रेलवे बोर्ड ने निदेशक (वित्त) आईआरसीटीसी का कार्यभार दिनांक 05 मई 2020 को तत्काल समायोजन आधार पर आरवीएनएल में निदेशक (वित्त) नियुक्त होने पर छोड़ दिया।
2. श्री अजीत कुमार (डीआईएन 07247362) रेल मंत्रालय के दिनांक 29 मई 2020 के आदेशों के अनुसार निदेशक (वित्त) आईआरसीटीसी (अतिरिक्त प्रभार) नियुक्त किए गए हैं।
3. श्री सचिन चतुर्वेदी (डीआईएन 07960871) आईआरसीटीसी के निदेशक मंडल में स्वतंत्र निदेशक का तीन वर्ष का कार्यकाल दिनांक 09 अक्तूबर 2020 को पूर्ण हुआ।
4. श्री कोमल रामचद्रन सुंदरमूर्ती (डीआईएन 07965899) आईआरसीटीसी के निदेशक मंडल में स्वतंत्र निदेशक का तीन वर्ष का कार्यकाल दिनांक 12 अक्तूबर 2020 को पूर्ण हुआ।
5. श्री महेन्द्र प्रताप मल्ल (डीआईएन 02316235) अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक, आईआरसीटीसी दिनांक 31 जनवरी 2021 को सेवानिवृत्त हुए।
6. रेल मंत्रालय के दिनांक 03 फरवरी 2021 के आदेशानुसार श्रीमती रजनी हसीजा (डीआईएन 08083674) निदेशक (पर्यटन एवं विपणन), आईआरसीटीसी ने अपनी ड्यूटी के अतिरिक्त अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक, आईआरसीटीसी का अतिरिक्त प्रभार 03 फरवरी 2021 से तीन माह की अवधि या पद पर नियमित नियुक्ति तक या आगामी आदेश जो भी पहले हो पद पर कार्यभार संभाला। अतिरिक्त कार्यभार का विस्तार रेल मंत्रालय, भारत सरकार ने 20 अप्रैल के आदेशों से आगामी आदेश तक कर दिया है।
7. श्रीमती सरिता देशपांडे (डीआईएन 08098222) स्वतंत्र निदेशक का निदेशक मंडल में दिनांक 23 मार्च 2021 को तीन वर्ष का कार्यकाल पूर्ण हुआ।

ख. प्रस्तावित नियुक्ति/पुन: नियुक्त निदेशकों का संक्षप्ति विवरण

सेबी (सूचीकरण दायित्वों और प्रकटन अपेक्षाएं) विनिमय, 2015 के विनिमय 36 के अनुसार) रोटेशन के अनुसार सेवानिवृत्त और नियुक्त के इच्छुक/पुन: नियुक्त होने वाले सभी निदेशकों का संक्षप्ति विवरण जिसमें उनके विभिन्न विनिर्दिष्ट कार्यक्षेत्र में अनुभव उन कंपनियों के नाम जिसमें वे निदेशक और निदेशक मंडल/समितियों में सदस्य/अध्यक्ष रहे हैं, का नाम कंपनी की 22वीं वार्षिक आम बैठक की सूचना में संलग्नक के रूप में दिया गया है।

इसके अतिरिक्त कंपनी के निदेशकों का संक्षिप्त विवरण कंपनी की वेबसाइट के वेब लिंक https://www.irctc.com/board-of-directors.html पर भी उपलब्ध है।

ग. व्यवसाय के संदर्भ में आवश्यकतानुसार निदेशक मंडल द्वारा पहचाने गए कौशल विशेषज्ञता/सक्षमता:

आईआरसीटीसी रेल मंत्रालय के अधीन केन्द्रीय सार्वजनिक क्षेत्र का उपक्रम है जिसको स्टेशनों, गाड़ियों में और अन्य स्थानों पर खानपान और आतिथ्य सेवाओं और घरेलू तथा अंतर्राष्ट्रीय पर्यटन को बजट होटलों के विकास, विशेष टूर पैकेजों के द्वारा सूचनाओं और वाणिज्य प्रचार व ग्लोबल आरक्षण प्रणाली के द्वारा उन्नयन, व्यवसायिकरण और प्रबंधन करने के उद्देश्य से गठन किया गया था। इसके लिए निदेशक मंडल की अपेक्षित मुख्य योग्यता खानपान, आतिथ्य, यात्रा और पर्यटन, विपणन, वित्त आदि में होनी चाहिए।

सरकारी कंपनी होने के कारण, भी निदेशकों (पूर्णकालिक/सरकारी नामित/स्वतंत्र निदेशकों) की नियुक्ति/नामन भारत के राष्ट्रपति के द्वारा रेल मंत्रालय के माध्यम से की जाती है। आईआरसीटीसी के निदेशक के लिए प्रशासनिक मंत्रालय अर्थात् रेल मंत्रालय, भारत सरकार और/या सार्वजनिक उपक्रम चयन बोर्ड (पीईएसबी) द्वारा निर्धारित योग्यता, कौशल, विशेषज्ञता और गुणों का विवरण निम्न तालिका में सारांश दिया गया है:-

क्र. सं. निदेशक का प्रकार	आवश्यक विशेषज्ञता / कौशल
1. पूर्णकालिक निदेशक	
i) अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक	**अनिवार्य :** आवेदक को किसी मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय / संस्थान से अच्छे अकादमिक रिकॉर्ड के साथ स्नातक होना चाहिए। **वांछित:** तकनीकी/एमबीए योग्यता वाले आवेदकों को अतिरिक्त लाभ। **अनुभव :** आवेदक के पास प्रतिष्ठित बड़े संगठन में प्रबंधन के वरिष्ठ स्तर पर पर्याप्त अनुभव होना चाहिए। आतिथ्य/पर्यटन/आईटी/वित्त/विपणन में अनुभव वाले आवेदकों को अतिरिक्त लाभ। उपरोक्त क्षेत्रों में रेलवे से संबंधित अनुभव एक अतिरिक्त लाभ।
ii) निदेशक (वित्त)	**अनिवार्य :** (i) आवेदक किसी मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय/ संस्थान से अच्छे अकादमिक रिकॉर्ड के साथ चार्टर्ड अकाउंटेंट या कॉस्ट अकाउंटेंट या पूर्णकालिक एमबीए/पीजीडीएम होना चाहिए। (ii) संगठित समूह 'ए' लेखा सेवाओं के अधिकारी (अर्थात् भारतीय लेखा परीक्षा और लेखा सेवा, भारतीय रक्षा लेखा सेवा, भारतीय रेलवे लेखा सेवा, भारतीय सिविल लेखा सेवा, भारतीय पी एंड टी लेखा और वित्त सेवा और भारतीय लागत लेखा सेवा) उपयुक्त स्तर में कार्य करने वालों को उनकी शैक्षिक योग्यताओं से छूट दी जाती है। (iii) इसके अलावा, केंद्र सरकार/संघ के सशस्त्र बलों/अखिल भारतीय सेवाओं के आवेदकों को भी उपरोक्त (i) के अनुसार शैक्षिक योग्यता से छूट दी जाएगी, बशर्ते आवेदकों के पास पैरा 4 (iii) में उल्लिखित 'प्रासंगिक अनुभव' हो। संगठित समूह 'ए' लेखा सेवाओं/केंद्र सरकार/सशस्त्र बलों के आवेदकों के संबंध में संघ/अखिल भारतीय सेवाओं में चार्टर्ड एकाउंटेंट/लागत लेखाकार/एमबीए/पीजीडीएम एक वांछनीय शैक्षिक योग्यता होगी।

क्र. सं.	निदेशक का प्रकार	आवश्यक विशेषज्ञता / कौशल
		अनुभव : (i) आवेदक के पास पिछले दस वर्षों के दौरान एक प्रतिष्ठित संगठन में कॉरपोरेट वित्तीय प्रबंधन लेखा के विभिन्न पहलुओं में वरिष्ठ स्तर पर कम में कम पांच वर्ष का संचयी अनुभव होना चाहिए। (ii) संगठित समूह 'ए' लेखा सेवाओं के आवेदकों के पास कॉरपोरेट वित्तीय प्रबंधन/लेखा के क्षेत्र में पिछले दस वर्षों के दौरान वरिष्ठ स्तर पर कम से कम पांच साल का संचयी अनुभव होना चाहिए। (iii) केंद्र सरकार/संघ के सशस्त्र बलों/अखिल भारतीय सेवाओं के आवेदकों के संबंध में 'प्रासंगिक अनुभव' में कॉरपोरेट वित्तीय प्रबंधन/लेखा के क्षेत्र में पिछले दस वर्षों के दौरान वरिष्ठ स्तर पर कम से कम सात साल का संचयी अनुभव शामिल होगा।
	iii) निदेशक (पर्यटन और विपणन)	**अनिवार्य :** आवेदक किसी मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय/ संस्थान से अच्छे अकादमिक रिकॉर्ड के साथ स्नातक होना चाहिए। **वांछित:** पर्यटन/यात्रा/एमबीए योग्यता वाले आवेदकों को अतिरिक्त लाभ। **अनुभव :** आवेदक के पास पिछले दस वर्षों के दौरान किसी प्रतिष्ठित संगठन में रेल पर्यटन/यात्रा/आतिथ्य क्षेत्र में विपणन/व्यवसाय विकास में कम से कम पांच वर्ष का संचयी अनुभव होना चाहिए।
	iv) निदेशक (खानपान सेवाएं)	**अनिवार्य :** आवेदक को किसी मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय/ संस्थान से अच्छे अकादमिक रिकॉर्ड के साथ स्नातक होना चाहिए। **वांछित:** तकनीकी/एमबीए योग्यता वाले आवेदकों को अतिरिक्त लाभ। **अनुभव :** आवेदक के पास प्रतिष्ठित संगठन में प्रबंधन के वरिष्ठ स्तर पर पर्याप्त अनुभव होना चाहिए, जिसमें से पिछले दस वर्षों के दौरान कम से कम पांच वर्ष सेवा और आतिथ्य उद्योग में होना चाहिए। रेल खानपान सेवाओं के प्रबंधन, परिवहन के प्रबंधन और यात्रा से संबंधित व्यवसाय, ऑन बोर्ड सेवाओं, एफ एंड बी प्रूवन, बहु-विषयक टीमों के प्रबंधन की क्षमता, एचआरडी और अनुबंध संबंधी गतिविधियों के अनुभव वाले आवेदकों को अतिरिक्त लाभ होगा। आधुनिक प्रबंधन तकनीकों में अनुभव, सूचना प्रौद्योगिकी का उपयोग और पैमाने की अर्थव्यवस्थाओं के माध्यम से उत्पादकता बढ़ाने की क्षमता, रसद प्रबंधन, खरीद और सूची नियंत्रण और आउटसोर्सिंग वांछनीय है।
2.	सरकारी नामित निदेशक (अंशकालिक अधिकारी) निदेशक (2 निदेशक)	जैसा कि भारत सरकार (रेल मंत्रालय) द्वारा तय किया जाता है
3.	स्वतंत्र निदेशक (अंशकालिक गैर-सरकारी) निदेशक (6 निदेशक)	जैसा कि भारत सरकार (रेल मंत्रालय) द्वारा तय किया जाता है।

घ. निदेशक मंडल में वास्तव में उपलब्ध मूल कौशल/विशेषज्ञताओं/दक्षताओं की सूची:

कंपनी के निदेशक मंडल के सभी सदस्यों के पास कंपनी के प्रभावी और कुशल कामकाज में सहायता के लिए अपेक्षित कौशल, विशेषज्ञता और दक्षताएं हैं।

नीचे दी गई तालिका में, प्रत्येक निदेशक मंडल के सदस्यों (31 मार्च, 2021 और उसके बाद) के फोकस या विशेषज्ञता के विशिष्ट क्षेत्रों पर प्रकाश डाला गया है:

निदेशक का नाम	निदेशक मंडल की प्रमुख योग्यताएं						
	विशेषज्ञता का क्षेत्र						
	वित्तीय प्रबंधन	यात्रा और पर्यटन / खानपान एवं आतिथ्य / आईटी क्षेत्र में विशेषज्ञता	कॉरपोरेट योजना एवं रणनीति	जोखिम प्रबंधन	नेतृत्व गुण	निदेशक मंडल आचरण और अभिशासन	व्यवसाय विकास
श्रीमती रजनी हसीजा, निदेशक (पर्यटन एवं विपणन) और अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक का अतिरिक्त प्रभार	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
श्री अजीत कुमार, निदेशक (वित्त)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
श्री नीरज शर्मा, कार्यकारी निदेशक (यात्री विपणन), रेलवे बोर्ड	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
श्री विनय श्रीवास्तव, कार्यकारी निदेशक (पीएसयू), रेलवे बोर्ड	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ङ. निदेशकों की आयु सीमा और कार्यकाल:

अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक सहित पूर्णकालिक निदेशकों की आयु सीमा 60 वर्ष है, जिन्हें कार्यभार ग्रहण करने की तिथि से सामान्यत: पांच वर्ष की अवधि के लिए पदधारी की सेवानिवृत्ति की तिथि तक या भारत सरकार द्वारा जारी अगले आदेश तक इनमें जो भी पहले हो के लिए नियुक्त किया जाता है।

रेल मंत्रालय, भारत सरकार का प्रतिनिधित्व करने वाले सरकारी नामित निदेशक, नामांकित प्राधिकारी के विवेक पर या रेल मंत्रालय, भारत सरकार के अधिकारी न होने पर कंपनी के बोर्ड में निदेशक नहीं रह जाते हैं।

स्वतंत्र निदेशकों की नियुक्ति रेल मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा आमतौर पर तीन (3) वर्षों के कार्यकाल के लिए की जाती है। जैसा कि लिस्टिंग विनियमों के विनियम 46(2) (बी) में अपेक्षित है, स्वतंत्र निदेशकों की नियुक्ति के नियम और शर्तें कंपनी की वेबसाइट पर वेब-लिंक https://www.irctc.com/assets/images/T&C-for-Appointment-of-Independent-Directors.pdf. पर उपलब्ध हैं।

च. बोर्ड की बैठकों/समिति की बैठकों के लिए अपनाई गई प्रक्रिया

कंपनी सचिव, कंपनी के अध्यक्ष और संबंधित बोर्ड समितियों के अध्यक्ष के परामर्श से, क्रमश: प्रत्येक बोर्ड बैठक और समिति की बैठकों में चर्चा के लिए एजेंडा और सहायक कागजात तैयार करता है।

बोर्ड या समितियों के सदस्य अध्यक्ष की अनुमति से बैठक में चर्चा के लिए मामलों को लाने के अपने अधिकार के अलावा, एजेंडा में शामिल होने के लिए किसी भी मद का सुझाव देने के लिए स्वतंत्र हैं। सामान्य रूप से कंपनी के व्यवसाय और संबंधित मामलों को समझने के लिए बोर्ड के लिए महत्वपूर्ण जानकारी और डेटा को बैठक में चर्चा के लिए रखा जाता है। बैठक से काफी पहले एजेंडा बोर्ड के सदस्यों को लिखित रूप में परिपत्रित किया जाता है।

जब भी आवश्यकता होती है अतिरिक्त बैठकें भी बुलाई जाती हैं। अत्यावश्यकता के मामले में, कंपनी अधिनियम, 2013 के अंतर्गत संकल्पों को परिपत्र द्वारा पारित किया जाता है, जिसे बोर्ड या उसकी समिति की बाद की बैठक में नोट किया जाता है।

कंपनी निदेशकों को वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग की सुविधा भी प्रदान करती है यदि वे व्यक्तिगत रूप से उपस्थित नहीं हो सकते हैं, ताकि वे वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से भाग ले सकें, जैसा कि कानून के अंतर्गत अनुमति है।

निदेशक मंडल की बैठकें आम तौर पर नई दिल्ली में कंपनी के पंजीकृत कार्यालय में आयोजित की जाती हैं। विस्तृत एजेंडा नोट, अन्य व्याख्यात्मक विवरणों के साथ, आम तौर पर बैठक के दिन से कम से कम 7 दिन पहले सदस्यों को केंद्रित चर्चा और बैठक के दौरान प्रभावी निर्णय लेने के लिए परिचालित किए जाते हैं। तथापि, अप्रकाशित मूल्य संवेदनशील जानकारी और कम समय के नोटिस पर बोर्ड/समिति की संबंधित बैठक में कार्यसूची की मदों को बैठक

के दौरान उपस्थित सभी निदेशकों की अनुमति से अध्यक्ष एवं बोर्ड/समिति के समक्ष रखा जाता है।

कंपनी सचिव बोर्ड और समितियों की सभी बैठकों में भाग लेते हैं और ऐसी बैठकों के कार्यवृत्त का मसौदा तैयार करते हैं, जिसे सदस्यों को उनकी टिप्पणियों के लिए बैठक के समापन के पंद्रह दिनों के भीतर परिपित्रत किया जाता है। निदेशक कार्यवृत्त के मसौदे पर अपनी टिप्पणियों को उसके परिपत्रित होने की तारीख से सात दिनों के भीतर संप्रेषित करते हैं। निदेशकों से प्राप्त टिप्पणियों का विवरण अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक/संबंधित समिति के अध्यक्ष के समक्ष विचार और अनुमोदन के लिए रखा जाता है। प्रत्येक बोर्ड/समिति की बैठक की कार्यवाही के स्वीकृत कार्यवृत्त को बैठक के समापन के तीस दिनों के भीतर कार्यवृत्त में विधिवत दर्ज किया जाता है।

अनुवर्ती तंत्र के लिए, बोर्ड/समिति के निर्णयों पर की गई कार्रवाई की रिपोर्ट (एटीआर) संबंधित बोर्ड/समिति की बाद की बैठकों में रखी जाती है, जो लिए गए निर्णयों की प्रभावी समीक्षा में मदद करती है।

छ. निदेशक मंडल के समक्ष रखी गई सूचना:

निदेशक मंडल के पास कंपनी से संबंधित सभी सूचनाओं तक पूर्ण पहुंच है। यदि आवश्यक हो, तो बोर्ड/समिति द्वारा चर्चा किए जा रहे मामलों पर अतिरिक्त जानकारी प्रदान करने के लिए वरिष्ठ प्रबंधन अधिकारियों को भी बैठक के दौरान बुलाया जाता है। आमतौर पर बोर्ड को विचारार्थ प्रदान की जाने वाली जानकारी में निम्नलिखित शामिल हैं:

i. वार्षिक परिचालन योजनाएँ और बजट और अन्य कोई भी अपडेट।

ii. कैपिटल बजट और कोई अपडेट।

iii. त्रैमासिक परिणाम और इसके परिचालन प्रभाग या व्यावसायिक खंड।

iv. लेखा परीक्षा समिति और निदेशक मंडल की अन्य समितियों की बैठकों का कार्यवृत्त।

v. मुख्य वित्तीय अधिकारी और कंपनी सचिव सहित निदेशक मंडल के स्तर के ठीक नीचे के वरिष्ठ अधिकारियों की नियुक्ति और पारिश्रमिक की जानकारी।

vi. कारण बताओ, मांग, अभियोजन नोटिस और जुर्माना नोटिस, जो भौतिक रूप से महत्वपूर्ण हैं।

vii. घातक या गंभीर दुर्घटनाएं, खतरनाक घटनाएं, कोई भी भौतिक अपशिष्ट या प्रदूषण की समस्या।

viii. सूचीबद्ध इकाई के लिए और उसके द्वारा वित्तीय दायित्वों में कोई भी भौतिक चूक, या सूचीबद्ध इकाई द्वारा बेचे गए माल का पर्याप्त भुगतान न करना।

ix. ऐसे लेन-देन जिनमें सद्भावना, ब्रांड इक्विटी या बौद्धिक संपदा के लिए पर्याप्त भुगतान शामिल है।

x. कंपनी द्वारा विभिन्न कानूनों का अनुपालन।

xi. निदेशक मंडल द्वारा वांछित मामलों पर अनुवर्ती कार्रवाई की गई रिपोर्ट।

xii. निदेशकों द्वारा कंपनी को किए गए हितों का प्रकटीकरण।

xiii. कॉरपोरेट अभिशासन पर स्टॉक एक्सचेंजों को त्रैमासिक रिपोर्ट भेजना।

xiv. निवेशकों की शिकायत निवारण पर स्टॉक एक्सचेंजों को त्रैमासिक रिपोर्ट भेजना। अन्य सभी जानकारी जो सूचना या अनुमोदन के लिए बोर्ड को प्रस्तुत करने की आवश्यकता है।

xv. किसी भी नियामक, वैधानिक या लिस्टिंग आवश्यकताओं का गैर-अनुपालन और शेयरधारकों की सेवा जैसे लाभांश का भुगतान न करना, शेयर हस्तांतरण में देरी आदि।

ज. निदेशकों के बीच आपसी संबंधों का प्रकटन

कंपनी का कोई भी निदेशक आपस में संबंधी नहीं है। कंपनी के बोर्ड में निदेशकों को नियुक्त/नामांकित करने की शक्ति रेल मंत्रालय के माध्यम से भारत के राष्ट्रपति के पास है।

झ. गैर-कार्यकारी निदेशकों द्वारा धारित शेयरों और परिवर्तनीय इंस्ट्रूमेंट की संख्या

जैसा कि उनके द्वारा प्रकटन किया गया है, वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान किसी भी गैर-कार्यकारी निदेशक के पास आईआरसीटीसी का कोई शेयर नहीं था।

ञ. निदेशकों के लिए परिचित कार्यक्रम/प्रशिक्षण कार्यक्रम के लिए वेब-लिंक

नए नियुक्त निदेशकों को नियुक्ति पर एक स्वागत किट प्रदान की जाती है जिसमें उनकी भूमिकाओं और जिम्मेदारियों, उनके कानूनी और नियामक दायित्वों और कंपनी की दृष्टि, मिशन, रणनीतिक दिशा, मूल मूल्यों, वित्तीय मामलों और व्यावसायिक संचालन के संबंध में आवश्यक दस्तावेजों/ब्रोशर, रिपोर्ट और अभिविन्यास पर आवश्यक जानकारी दी जाती है। आंतरिक नीतियों के माध्यम से वार्षिक रिपोर्ट, ज्ञापन और आर्टिकल ऑफ एसोसिएशन, आईआरसीटीसी और रेल मंत्रालय के बीच समझौता ज्ञापन जो उन्हें कंपनी की प्रक्रियाओं, प्रथाओं और जोखिम प्रोफ़ाइल से परिचित कराने में मदद करती हैं। नवनियुक्त निदेशकों को कंपनी के व्यवसाय और उसकी गतिविधियों पर अभिविन्यास प्रस्तुति दी जाती है। ऐसे परिचित कार्यक्रमों का विवरण कंपनी की वेबसाइट https://www.irctc.com/assets/images/DETAILS-OF-FAMILIARIZATION-PROGRAMMES-TO-IRCTC'S-BOARD-OF-DIRECTORS.pdf. पर दिया गया है।

इसके अलावा, कंपनी ने कंपनी के बोर्ड सदस्यों के लिए एक प्रशिक्षण नीति तैयार की है, जो वेब लिंक https://www.irctc.com/assets/images/training_policy_for_directors_irctc-new.pdf. पर उपलब्ध है। डीपीई, स्कोप और अन्य प्रतिष्ठित संस्थानों द्वारा आयोजित विभिन्न प्रासंगिक विषयों पर भाग लेने के लिए कंपनी के निदेशकों को समय-समय पर नामित किया जाता है।

ट. वर्ष 2020-21 के दौरान आयोजित बोर्ड की बैठकों और पिछली एजीएम की उपस्थिति:

क्र. स.	निदेशक पहचान संख्या के साथ निदेशक का नाम	बोर्ड की बैठकों की संख्या		पिछली एजीएम में उपस्थिति* (27.10.2020 को आयोजित)
		संबंधित निदेशक के कार्यकाल में आयोजित बैठकें	बैठकों में भाग लिया	
1.	**श्री महेंद्र प्रताप मल्ल (डीआईएन 02316235)** अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक (31.01.2021 तक)	5	5	उपस्थिति
2.	**श्रीमती रजनी हसीजा (डीआईएन 08083674)** निदेशक (पर्यटन एवं विपणन) एवं अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक का (अतिरिक्त प्रभार) (03.02.2021 से)	6	6	उपस्थिति
3.	**श्री अजीत कुमार (डीआईएन: 07247362)** निदेशक (वित्त) (29.05.2020 से)	6	6	उपस्थिति
4.	**श्री नीरज शर्मा (डीआईएन 08177824)** कार्यकारी निदेशक (पीएम), रेलवे बोर्ड	6	5	अनुपस्थित
5.	**श्री विनय श्रीवास्तव (डीआईएन 08638850)** कार्यकारी निदेशक (पीएसयू), रेलवे बोर्ड	6	5	उपस्थिति
6.	**प्रो. सचिन चतुर्वेदी (डीआईएन: 07960871)** (9 अक्टूबर, 2020 तक)	3	3	लागू नहीं
7.	**श्री कोमल रामचंद्रन सुंदरमूर्ति (डीआईएन: 07965899)** (12 अक्टूबर, 2020 तक)	3	3	लागू नहीं
8.	**सुश्री सरिता देशपांडे (डीआईएन: 08098222)** (28 मार्च, 2021 तक)	6	6	उपस्थिति

*कॉरपोरेट मामलों के मंत्रालय ("एमसीए सर्कुलर") 05 मई, 2020 के सामान्य परिपत्र जिसे दिनांक 8 अप्रैल, 2020 और 13 अप्रैल, 2020 के परिपत्रों के साथ पठित और सेबी सर्कुलर दिनांक 12 मई, 2020 के अनुसार आईआरसीटीसी की 21वीं वार्षिक आम सभा वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग/अन्य ऑडियो विजुअल माध्यम से आयोजित की गई थी।

I. 31 मार्च 2021 को अन्य कंपनियों में निदेशक और सदस्यता/समिति के अध्यक्ष के रूप में विवरण:

क्र. सं.	निदेशक पहचान संख्या के साथ निदेशक का नाम	31.03.2021 को अन्य कंपनियों में निदेशक के रूप में बैठकों की संख्या*	31.03.21 को अन्य कंपनियों में समितियों के सदस्यों के रूप में बैठकों की संख्या (आईआरसीटीसी सहित)	
			अध्यक्ष के रूप**	सदस्य के रूप में**
1.	**श्री महेंद्र प्रताप मल्ल (डीआईएन 02316235)** अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक (31.01.2021 तक)	शून्य	लागू नहीं	लागू नहीं
2.	**श्रीमती रजनी हसीजा (डीआईएन 08083674)** निदेशक (पर्यटन और विपणन) और अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक (अतिरिक्त प्रभार) 03.02.2021 से)	शून्य	शून्य	(लेखापरीक्षा समिति) और (हितधारक संबंध/ शिकायत समिति) आईआरसीटीसी
3.	**श्री अजीत कुमार (डीआईएन: 07247362)** निदेशक (वित्त) (29.05.2020 से)	शून्य	शून्य	शून्य

क्र. सं.	निदेशक पहचान संख्या के साथ निदेशक का नाम	31.03.2021 को अन्य कंपनियों में निदेशक के रूप में बैठकों की संख्या*	31.03.21 को अन्य कंपनियों में समितियों के सदस्यों के रूप में बैठकों की संख्या (आईआरसीटीसी सहित)	
			अध्यक्ष के रूप**	सदस्य के रूप में**
4.	**श्री नीरज शर्मा (डीआईएन 08177824)** कार्यकारी निदेशक (पीएम), रेलवे बोर्ड	शून्य	1 (लेखापरीक्षा समिति) आईआरसीटीसी	1 (हितधारक संबंध समिति) आईआरसीटीसी
5.	**श्री विनय श्रीवास्तव (डीआईएन 08638850)** कार्यकारी निदेशक (पीएसयू), रेलवे बोर्ड	i) राइट्स लिमिटेड ii) रेल विकास निगम लिमिटेड iii) कोंकण रेलवे कॉर्पोरेशन लिमिटेड iv) रेलटेल कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड	3 (हितधारक शिकायत समिति) आईआरसीटीसी, लेखा परीक्षा समिति और हितधारक शिकायत समिति राइट्स लिमिटेड	2 (रेलटेल कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड और आईआरसीटीसी लिमिटेड की लेखा परीक्षा समिति)
6.	**प्रो. सचिन चतुर्वेदी (डीआईएन: 07960871)** (9 अक्टूबर, 2020 तक)	i) रिजर्व बैंक सूचना प्रौद्योगिकी प्राइवेट लिमिटेड	लागू नहीं	लागू नहीं
7.	**श्री कोमल रामचंद्रन सुंदरमूर्ति (डीआईएन: 07965899)** (12 अक्टूबर, 2020 तक)	शून्य	लागू नहीं	लागू नहीं
8.	**सुश्री सरिता देशपांडे (डीआईएन: 08098222)** (28 मार्च, 2021 तक)	शून्य	लागू नहीं	लागू नहीं

* धारा 8 कंपनियों और विदेशी कंपनियों में निदेशक पद शामिल नहीं है।

** सीमा की गणना के प्रयोजन के लिए लेखा परीक्षा समिति और हितधारक संबंध/शिकायत समिति की अध्यक्षता/सदस्यता को केवल ध्यान में रखा गया है।

सूचीबद्ध संस्थाओं का नाम जहां व्यक्ति निदेशक है और निदेशक पद की श्रेणी:

निदेशक का नाम	**सूचीबद्ध इकाई का नाम**	निदेशक की श्रेणी
श्री विनय श्रीवास्तव	1. राइट्स लिमिटेड 2. रेल विकास निगम लिमिटेड 3. रेलटेल कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड	सरकारी नामिती

टिप्पणियाँ:

(i) कंपनी एक सीपीएसई होने के नाते, सभी निदेशकों को भारत सरकार द्वारा नियुक्त/नामित किया जाता है।

(ii) निदेशकों/केएमपी का कंपनी के साथ कोई आर्थिक संबंध या लेनदेन नहीं है (पारिश्रमिक को छोड़कर, बैठक शुल्क सहित, जिसके लिए वे पात्र हैं।

(iii) कंपनी का कोई भी निदेशक सात (7) सूचीबद्ध कंपनियों सहित दस (10) से अधिक सार्वजनिक कंपनियों में निदेशक के पद पर नहीं है।

(iv) कंपनी का कोई भी निदेशक दस (10) से अधिक समितियों का सदस्य या पांच (5) से अधिक समितियों का अध्यक्ष नहीं है जिस कंपनी में वह निदेशक हैं।

(v) कंपनी का कोई भी पूर्णकालिक निदेशक किसी अन्य सूचीबद्ध कंपनी में स्वतंत्र निदेशक के रूप में कार्यरत नहीं है।

(vi) सचिवीय मानकों के अनुसार वीडियो-कॉन्फ्रेंसिंग सुविधाओं का उपयोग कर अन्य स्थानों पर स्थित निदेशकों को बोर्ड/समिति की बैठकों में भाग लेने की सुविधा के लिए भी किया जाता है।

ठ. बोर्ड की बैठकों की संख्या तिथि सहित

वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान निदेशक मंडल की छह बार बैठक हुई । 2020-21 के दौरान आयोजित बोर्ड की बैठकों का विवरण नीचे दिया गया है:

क्र. सं.	बोर्ड बैठक संख्या	बैठक की तिथि	निदेशक मंडल के सदस्यों की संख्या	उपस्थित निदेशकों की संख्या		बोर्ड बैठक की उपस्थिति का %
				स्वयं	वीडियो कांफ्रेंसिंग के माध्यम से	
1.	*107	10 जुलाई, 2020	8	3	5	100
2.	108	18 अगस्त, 2020	8	3	5	100
3.	109	11 सितंबर, 2020	8	3	5	100
4.	110	12 नवम्बर, 2020	6	4	0	66.6
5.	111	28 जनवरी, 2021	6	5	1	100
6.	112	24 मार्च, 2021	5	3	2	100

* कोविड -19 के संक्रमण के पुन: फैलने के कारण उत्पन्न होने वाली कठिनाईयों को देखते हुए, निदेशक मंडल की 107वीं बैठक सेबी परिपत्र संख्या सेबी/एचओ/सीएफडी-1/पी/2020/110 दिनांक 26 जून, 2020 के साथ पठित और एमसीए सामान्य परिपत्र सं. 11/2020 दिनांक 21 मार्च 2020 के अनुसार आयोजित की गई थी।

वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान लोक उद्यम विभाग के कार्यालय ज्ञापन क्रम सं. 18(17)/2005-जीएम दिनांक 18 जुलाई, 2018 के अनुसार पर्यटन स्थलों पर कोविड-19 मामलों की पूरे भारत में वृद्धि के कारण कोई बैठक नहीं हो सकी।

ड. बोर्ड की स्वतंत्रता:

वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान, आईआरसीटीसी के बोर्ड के सभी स्वतंत्र निदेशकों ने घोषणा की है कि वे कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 149(7), अनुसूची IV और भारतीय प्रतिभूती और विनिमय बोर्ड (सूचीबद्धता दायित्व और प्रकटीकरण आवश्यकताएँ) विनियमन 16 के प्रावधानों के अनुसार स्वतंत्रता के मानदंडों को पूरा करते हैं और बोर्ड की राय में, स्वतंत्र निदेशकों के पास अपेक्षित सत्यनिष्ठा, विशेषज्ञता, विशिष्ट ज्ञान, अनुभव और सक्षमता है।

इसके अलावा, किसी भी निदेशक को भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड या किसी अन्य प्राधिकरण के किसी आदेश के आधार पर निदेशक के रूप में पद धारण करने से वंचित नहीं किया गया है।

ढ. स्वतंत्र निदेशक के त्यागपत्र के विस्तृत कारण

वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान किसी भी स्वतंत्र निदेशक ने अपना कार्यालय समाप्त होने से पूर्व कंपनी से त्यागपत्र नहीं दिया है। तथापि, सभी तीनों स्वतंत्र निदेशकों अर्थात् प्रो. सचिन चतुर्वेदी, श्री कोमल रामचंद्रन सुंदरमूर्ति और सुश्री सरिता देशपांडे ने क्रमश: 9 अक्टूबर, 2020, 12 अक्टूबर, 2020 और 28 मार्च, 2021 को कार्यकाल पूरा किया।

3.0 बोर्ड की समितियां

कंपनी के मामलों पर ध्यान केंद्रित करते हुए त्वरित विचार और निर्णय लेने की सुविधा के लिए, बोर्ड ने कुछ मामलों को उस उद्देश्य के लिए गठित बोर्ड की समितियों को सौंप दिया है। बोर्ड की समितियों का विवरण नीचे दिया गया है:

1. लेखा परीक्षा समिति;
2. नामांकन और पारिश्रमिक समिति;
3. हितधारक संबंध/परिवाद समिति
4. सीएसआर और एसडी समिति;
5. जोखिम प्रबंधन समिति;
6. निवेश समिति;
7. शेयर हस्तांतरण समिति;

वर्ष के दौरान, कंपनी के निदेशक मंडल की संरचना में परिवर्तन के कारण समय-समय पर ऊपर उल्लिखित निदेशक मंडल की समितियों का पुनर्गठन किया गया है।

वर्ष के दौरान ऐसा कोई उदाहरण नहीं था, जहां बोर्ड ने बोर्ड की समिति (समितियों) की सिफारिशों को स्वीकार नहीं किया था, जिसे निदेशक मंडल के अनुमोदन के लिए समिति (समितियों) द्वारा अनिवार्य रूप से अनुशंसित किया जाना आवश्यक है।

4.0 लेखापरीक्षा समिति

क. विचारार्थ विषय :

बोर्ड द्वारा निर्दिष्ट लेखा परीक्षा समिति के विचारार्थ विषय कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 177 के अनुसार जिसे विनियम 18 और सेबी (एलओडीआर) विनियम, 2015 की अनुसूची II के भाग सी के अनुसार पठनीय हैं, निम्नानुसार हैं:

(i) कंपनी (सूचीबद्ध इकाई) की वित्तीय रिपोर्टिंग प्रक्रिया की अनदेखी और उसकी वित्तीय जानकारी के प्रकटीकरण की निगरानी यह सुनिश्चित करने के लिए कि वित्तीय विवरण सही, पर्याप्त और विश्वसनीय है;

(ii) सांविधिक लेखा परीक्षकों के पारिश्रमिक के लिए बोर्ड को सिफारिश करना:

(iii) सांविधिक लेखापरीक्षकों द्वारा प्रदान की गई किन्हीं अन्य सेवाओं के लिए सांविधिक लेखापरीक्षकों को भुगतान की स्वीकृति;

(iv) बोर्ड को अनुमोदन के लिए प्रस्तुत करने से पहले प्रबंधन के साथ वार्षिक वित्तीय विवरणों और लेखा परीक्षक की रिपोर्ट की समीक्षा करना, विशेषकर निम्न संदर्भ में:

क. कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 134 की उप-धारा (3) के खंड सी के संदर्भ में बोर्ड की रिपोर्ट में शामिल किए जाने के लिए निदेशक के उत्तरदायित्व विवरण में शामिल किए जाने वाले अपेक्षित मामले;

ख. लेखांकन नीतियों और प्रथाओं और उसके कारणों में परिवर्तन, यदि कोई हो;

ग. प्रबंधन के निर्णय के कार्यान्वयन के आधार पर अनुमानों को शामिल करने वाली प्रमुख लेखा प्रविष्टियां;

घ. लेखापरीक्षा निष्कर्षों से उत्पन्न वित्तीय विवरणों में किए गए महत्वपूर्ण समायोजन;

ङ. वित्तीय विवरणों से संबंधित लिस्टिंग और अन्य विधिक आवश्यकताओं का अनुपालन;

च. किसी पार्टी से संबंधित लेनदेन का प्रकटीकरण;

छ. ड्राफ्ट लेखा-परीक्षा रिपोर्ट में संशोधित राय (रायें);

(v) बोर्ड को अनुमोदन के लिए प्रस्तुत करने से पहले प्रबंधन के साथ तिमाही वित्तीय विवरणों की समीक्षा करना, विशेष संदर्भ में:

(vi) किसी इश्यू (सार्वजनिक निर्गम, राइट्स इश्यू, प्रेफरेंशियल इश्यू, आदि) के माध्यम से जुटाई गई धनराशि के उपयोग/अनुपयोग के विवरण प्रबंधन के साथ समीक्षा करना, प्रस्ताव दस्तावेज़ प्रॉस्पेक्टस/नोटिस में बताए गए उद्देश्यों के अलावा अन्य उद्देश्यों के लिए उपयोग किए गए धन का विवरण और सार्वजनिक या राइट्स इश्यू की प्राप्तियों के उपयोग की निगरानी करने वाली निगरानी एजेंसी द्वारा प्रस्तुत और इस मामले में कदम उठाने के लिए बोर्ड को उचित सिफारिशें करना;

(vii) लेखा परीक्षक की स्वतंत्रता और कार्यनिष्पादन और लेखा-परीक्षा प्रक्रिया की प्रभावशीलता की समीक्षा और निगरानी करना;

(viii) संबंधित पार्टियों के साथ सूचीबद्ध इकाई के लेनदेन का अनुमोदन या बाद में कोई संशोधन;

(ix) अंतर-कॉरपोरेट ऋणों और निवेशों की संवीक्षा;

(x) सूचीबद्ध इकाई के वचन या परिसंपत्तियों का मूल्यांकन, जहां कहीं आवश्यक हो;

(xi) आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों और जोखिम प्रबंधन प्रणालियों का मूल्यांकन;

(xii) प्रबंधन के साथ, सांविधिक और आंतरिक लेखा परीक्षकों के प्रदर्शन, आंतरिक नियंत्रण प्रणाली की पर्याप्तता की समीक्षा करना;

(xiii) आंतरिक लेखा-परीक्षा विभाग की संरचना, कर्मचारियों और विभाग के प्रमुख अधिकारी की वरिष्ठता, रिपोर्टिंग संरचना कवरेज और आंतरिक लेखापरीक्षा की आवृत्ति सहित आंतरिक लेखापरीक्षा कार्य की पर्याप्तता, यदि कोई हो, की समीक्षा करना;

(xiv) किसी महत्वपूर्ण निष्कर्ष पर आंतरिक लेखा परीक्षकों के साथ चर्चा और उस पर अनुवर्ती कार्रवाई;

(xv) आंतरिक लेखा परीक्षकों द्वारा किसी भी आंतरिक जांच के निष्कर्षों की समीक्षा करना जहां संदिग्ध धोखाधड़ी या अनियमितता या भौतिक प्रकृति की आंतरिक नियंत्रण प्रणाली की विफलता है और मामले को बोर्ड को रिपोर्ट करना है;

(xvi) लेखा परीक्षा शुरू होने से पहले सांविधिक लेखापरीक्षकों के साथ चर्चा, लेखा परीक्षा की प्रकृति और दायरे के साथ-साथ चिंता के किसी भी क्षेत्र का पता लगाने के लिए लेखा परीक्षा के बाद की चर्चा;

(xvii) जमाकर्ताओं, डिबेंचर धारकों, शेयरधारकों (घोषित लाभांश का भुगतान न करने की स्थिति में) और लेनदारों को भुगतान में पर्याप्त चूक के कारणों की जांच करना;

(xviii) व्हिसल ब्लोअर तंत्र के कामकाज की समीक्षा करना;

(xix) उम्मीदवार की योग्यता, अनुभव और पृष्ठभूमि आदि का आकलन करने के बाद मुख्य वित्तीय अधिकारी की नियुक्ति का अनुमोदन;

(xx) लेखा परीक्षा समिति के विचारणीय मदों की शर्तों में उल्लिखित किसी अन्य कार्य को करना।

(xxi) होल्डिंग कंपनी द्वारा 100 करोड़ रुपये से अधिक या सहायक कंपनी की संपत्ति के आकार का 10%, जो भी कम हो, मौजूदा ऋण/अग्रिमों/निवेशों सहित मौजूदा ऋणों/अग्रिमों/निवेशों के उपयोग की समीक्षा निर्धारित तिथि पर करना।

लेखा-परीक्षा समिति द्वारा दी गई सूचना की समीक्षा।

1. वित्तीय स्थिति और संचालन के परिणामों की प्रबंधन चर्चा और विश्लेषण;
2. प्रबंधन द्वारा प्रस्तुत महत्वपूर्ण संबंधित पार्टी लेनदेन का विवरण (जैसा कि लेखा परीक्षा समिति द्वारा परिभाषित किया गया है);
3. सांविधिक लेखापरीक्षकों द्वारा जारी प्रबंधन पत्र/आंतरिक नियंत्रण कमजोरियों के पत्र;
4. आंतरिक नियंत्रण कमजोरियों से संबंधित आंतरिक लेखापरीक्षा रिपोर्ट;

5. मुख्य आंतरिक लेखा परीक्षक की नियुक्ति, हटाने और पारिश्रमिक की शर्तें लेखा परीक्षा समिति की समीक्षा के अधीन होंगी।

6. विचलन का विवरण:

   क. सेबी (एलओडीआर) विनियम, 2015 के विनियम 32(1) के अनुसार स्टॉक एक्सचेंज (एक्सचेंजों) की निगरानी एजेंसी की रिपोर्ट सहित विचलन(ओं) का तिमाही विवरण, यदि लागू हो, को प्रस्तुत की जाएगी।

   ख. सेबी (एलओडीआर) विनियम, 2015 के विनियम 32(7) के संदर्भ में प्रस्ताव दस्तावेज/प्रोस्पेक्टस/नोटिस में उल्लिखित उद्देश्यों के अलावा अन्य प्रयोजनों के लिए उपयोग की गई निधियों का वार्षिक विवरण।

ख. समिति की संरचना:,

जब कभी निदेशकों का बदलाव होता है समिति का पुर्नगठन किया जाता है। समिति आखिरी बार 29 मार्च 2021 को पुनर्गठित हुई थी। 31 मार्च, 2021 को लेखा परीक्षा समिति में निम्नलिखित सदस्य शामिल थे:

क्र. सं.	सदस्यों का नाम	पद
1.	**श्री नीरज शर्मा,** अंशकालिक सरकारी निदेशक	अध्यक्ष
2.	**श्री विनय श्रीवास्तव,** अंशकालिक सरकारी निदेशक	सदस्य
3.	**श्रीमती रजनी हसीजा,** निदेशक (पर्यटन एवं विपणन) और अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक का अतिरिक्त प्रभार	सदस्य

ग. वर्ष के दौरान बैठकें और उपस्थिति:

वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान ऑडिट कमेटी की 6 (छह) बार बैठक हुई। कंपनी अधिनियम के अनुसार, कॉरपोरेट गवर्नेंस और सेबी एलओडीआर पर डीपीई के दिशानिर्देश, वर्ष के दौरान लगातार दो बैठकों के बीच 120 दिनों से अधिक का समय नहीं होना चाहिए।

वर्ष 2020-21 के दौरान आयोजित लेखा परीक्षा समिति की बैठक का विवरण नीचे दिया गया है:

क्र. सं.	लेखा परीक्षा समिति बैठक संख्या	बैठक की तिथि	समिति के सदस्यों की संख्या	उपस्थित सदस्यों की संख्या
1.	*54	10 जुलाई, 2020	4	4
2.	55	18 अगस्त, 2020	4	4
3.	56	11 सितंबर, 2020	4	4
4.	57	12 नवम्बर, 2020	4	3
5.	58	28 जनवरी, 2021	4	4
6.	59	24 मार्च, 2021	4	4

*कोविड-19 के संक्रमण के पुन: फैलने के कारण उत्पन्न होने वाली कठिनाइयों को देखते हुए, लेखा परीक्षा समिति की 54 वीं बैठक सेबी परिपत्र संख्या सेबी/एचओ/सीएफडी/सीएमडी1/सीआईआर/पी/2020/110 दिनांक 26 जून, 2020 के पठित परिपत्र संख्या सेबी/एचओ/सीएफडी/सीएमडी1/सीआईआर/पी/2020/38 दिनांक 19 मार्च, 2020 और एमसीए सामान्य परिपत्र संख्या 11/2020 दिनांक 21 मार्च, 2020 के साथ पठित के अनुसार आयोजित की गई थी।

2020-21 के दौरान आयोजित लेखा परीक्षा समिति की बैठकों में प्रत्येक सदस्य की उपस्थिति निम्नानुसार है:

क्र. सं	सदस्यों का नाम	पद	बैठकों की संख्या			
			निदेशक के कार्यकाल के दौरान आयोजित	भाग लिया		उपस्थिति का %
				स्वयं	वीडियो कांफ्रेंसिंग के माध्यम से	
1.	**श्री सी.आर. सुंदरमूर्ति,** स्वतंत्र निदेशक	अध्यक्ष (12.10.2020 तक)	3	0	3	100%
2.	**प्रो. सचिन चतुर्वेदी,** स्वतंत्र निदेशक	सदस्य (09.10.2020 तक)	3	0	3	100%
3.	**सुश्री सरिता देशपांडे,** स्वतंत्र निदेशक	अध्यक्ष (13.10.2020 से 28.03.2020 तक)	6	3	3	100%
4.	**श्री नीरज शर्मा,** अंशकालिक सरकारी निदेशक	अध्यक्ष (29.03.2021 से)	6	0	5	83%
5.	**श्री विनय श्रीवास्तव,** अंशकालिक सरकारी निदेशक	सदस्य (13.10.2020 से)	3	0	3	100%
6.	**श्रीमती रजनी हसीजा,** निदेशक (पर्यटन एवं विपणन) एवं अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक का अतिरिक्त प्रभार	सदस्य (13.10.2020 से)	3	3	0	100%

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

निदेशक (वित्त) और सीएफओ लेखा परीक्षा समिति की बैठकों में स्थायी रूप से आमंत्रित हैं।

बैठकों में समूह महाप्रबंधक (वित्त), आंतरिक लेखा-परीक्षक, सांविधिक लेखा-परीक्षकों के प्रतिनिधि/लागत लेखा परीक्षकों द्वारा विशेष आमंत्रितों के रूप में, जब भी आवश्यक हो, भाग लेते हैं समिति को आवश्यक जानकारी प्रदान करने के लिए उनकी आवश्यकता के अधीन वरिष्ठ कार्यकारी अधिकारियों को भी आमंत्रित किया जाता है।

लेखा परीक्षा समिति की सभी सिफारिशों को निदेशक मंडल द्वारा 2020-21 के दौरान स्वीकार कर लिया गया।

5.0 नामांकन और पारिश्रमिक समिति

कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 178 और सेबी (एलओडीआर) विनियम, 2015 के नियम 19 के अनुसार, कंपनी को नामांकन और पारिश्रमिक समिति का गठन करना अपेक्षित है। तथापि, एमसीए ने अपनी अधिसूचना दिनांक 05.06.2015 के माध्यम से सरकारी कंपनियों को अधिनियम की धारा 178 (2), (3), और (4) से छूट दी है जो निदेशकों की नियुक्ति, पारिश्रमिक और प्रदर्शन के मूल्यांकन आदि से संबंधित है। सेबी से विनिमय 19 को लागू होने से इसी तरह की छूट अभी प्रतीक्षित है। उपर्युक्त के आलोक में, आईआरसीटीसी ने नामांकन और पारिश्रमिक समिति (समिति) का गठन किया है ताकि सार्वजनिक उद्यम 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।

क. विचारार्थ विषय

अन्य बातों के साथ-साथ नामांकन और पारिश्रमिक समिति की भूमिका इस प्रकार है:

(i) ऐसे व्यक्तियों की पहचान करना जिन्हें निर्धारित मानदंडों के अनुसार वरिष्ठ प्रबंधन में नियुक्त किया जा सकता है, बोर्ड को उनकी नियुक्ति और हटाने के लिए निदेशक मंडल को सिफारिश की जाती है;

(ii) वरिष्ठ प्रबंधन को किसी भी रूप में देय सभी पारिश्रमिक की बोर्ड को सिफारिश;

(iii) एग्जिक्यूटिव और यूनियनों में न शामिल पर्यवेक्षकों को वार्षिक बोनस दिए जाने/परिवर्तनीय वेतन पूल/कार्यनिष्पादन संबंधी वेतन और इसकी नीति का इस संबंध में भारत सरकार द्वारा जारी दिशा-निर्देशानुसार सीमा में निर्धारित।

(iv) एग्जिक्यूटिव के लिए परिलब्धियां और भत्ते उपलब्ध करने हेतु स्कीम तैयार तथा आशोधित करना;

(v) एग्जिक्यूटिव और नॉन-एग्जेक्यूटिव के लिए जैसा भी मामल हो, क्षतिपूर्ति की कोई नई स्कीम;

(vi) उपयुक्त नीतियां तथा प्रणालियां तय करना ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि किसी कर्मचारी द्वारा भारत और विदेशों में किसी लागू कानूनों का उल्लंघन न करे, जिनमें निम्नलिखित भी शामिल हैं:

क. भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (इनसाइडर ट्रेडिंग का निषेध) विनियम, 2015, या

ख. भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (प्रतिभूति बाजार से संबंधित धोखाधड़ी और अनुचित व्यापार व्यवहार का निषेध) विनियम, 2003; तथा

(vii) कंपनी अधिनियम 2013, भारतीय प्रतिभूति और विनिमय और डीपीई दिशानिर्देशों या अन्य लागू कानूनों के अंतर्गत अन्य कोई गतिविधियां करना जो बोर्ड या सांविधिक रूप से प्रत्यायोजित न हो।

#वरिष्ठ प्रबंधन की नियुक्ति पर केवल लागू होती है। वरिष्ठ प्रबंधन का अर्थ कंपनी के अधिकारी/कार्मिक से होगा जो निदेशक मंडल को छोड़कर इसकी कोर प्रबंधन टीम के सदस्य हैं और इसमें मुख्य कार्यकारी अधिकारी/प्रबंध निदेशक/पूर्णकालिक निदेशक/प्रबंधक (सीईओ/प्रबंधक सहित) से एक स्तर नीचे के सभी सदस्य शामिल होंगे, यदि वे बोर्ड का हिस्सा नहीं हैं) और विशेष रूप से कंपनी सचिव और मुख्य वित्तीय अधिकारी (सीएफओ) (बोर्ड स्तर से नीचे) और कार्यात्मक प्रमुख शामिल हैं।

ख. समिति की संरचना:

निदेशकों में बदलाव होने पर समिति का पुनर्गठन किया जाता है। समिति का पुर्नगठन पिछली बार 29 मार्च, 2021 को हुआ था। 31 मार्च, 2021 को नामांकन और पारिश्रमिक समिति में निम्नलिखित सदस्य शामिल थे:

क्र. सं.	सदस्यों का नाम	पद
1.	**श्री नीरज शर्मा,** अंशकालिक सरकारी निदेशक	अध्यक्ष
2.	**श्री विनय श्रीवास्तव,** अंशकालिक सरकारी निदेशक	सदस्य
3.	**श्रीमती रजनी हसीजा,** निदेशक (पर्यटन एवं विपणन) और अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक का अतिरिक्त प्रभार	सदस्य

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

समूह महाप्रबंधक (मा.सं.वि.) नामांकन और पारिश्रमिक समिति की बैठक में स्थायी रूप से आमंत्रित होते हैं।

ग. वर्ष के दौरान बैठक और उपस्थिति

वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान नामांकन और पारिश्रमिक समिति की एक बैठक हुई जिसका विवरण नीचे दिया जा रहा है:

क्र. सं.	नामांकन एवं पारिश्रमिक समिति बैठक संख्या	बैठक की तिथि	समिति के सदस्यों की संख्या	उपस्थित सदस्यों की संख्या
1.	18वीं	9 जुलाई, 2020	4	4

वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान आयोजित समिति की बैठकों और सदस्यों की उपस्थिति का विवरण इस प्रकार है :

क्र. सं.	सदस्यों का नाम	पद	बैठकों की संख्या			
			निदेशक के कार्यकाल के दौरान आयोजित	भाग लिया		उपस्थिति का %
				स्वयं	वीडियो कांफ्रेंसिंग के माध्यम से	
1.	**श्री सी.आर. सुंदरमूर्ति,** स्वतंत्र निदेशक	अध्यक्ष (12 अक्टूबर, 2020 तक)	1	0	1	100%
2.	**प्रो. सचिन चतुर्वेदी,** स्वतंत्र निदेशक	सदस्य (9 अक्टूबर, 2020 तक)	1	0	1	100%
3.	**सुश्री सरिता देशपांडे,** स्वतंत्र निदेशक	अध्यक्ष (13 अक्टूबर, 2020 से 28 मार्च, 2021 तक)	1	0	1	100%
4.	**श्री नीरज शर्मा ,** अंशकालिक सरकारी निदेशक	अध्यक्ष (29.03.2021 से)	1	0	1	100%
5.	**श्री विनय श्रीवास्तव,** अंशकालिक सरकारी निदेशक	सदस्य (13 से अक्टूबर, 2020)	0	0	0	-
6.	**श्रीमती रजनी हसीजा**, निदेशक (पर्यटन एवं विपणन) और अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक का अतिरिक्त प्रभार	सदस्य (29 मार्च, 2021)	0	0	0	-

घ. बोर्ड के सदस्यों का प्रदर्शन मूल्यांकन :

कॉरपोरेट मामलों के मंत्रालय (एमसीए) ने 5 जून 2015 के अपने परिपत्र के माध्यम से सरकारी कंपनियों को कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 178 (2) के प्रावधानों से छूट दी है, जिसके लिए नामांकन और पारिश्रमिक समिति द्वारा प्रत्येक निदेशक के प्रदर्शन मूल्यांकन की आवश्यकता होती है। सर्कुलर ने सरकार को और छूट दी। कंपनी अधिनियम 2013 की धारा 134 (3) (पी) के प्रावधानों से कंपनियां, जो बोर्ड द्वारा अपने स्वयं के प्रदर्शन के औपचारिक मूल्यांकन के तरीके और बोर्ड की रिपोर्ट में अपनी समितियों और व्यक्तिगत निदेशक के बारे में प्रदान करती हैं, यदि निदेशकों द्वारा मूल्यांकन किया जाता है मंत्रालय जो अपनी मूल्यांकन पद्धति के अनुसार कंपनी का प्रशासनिक रूप से प्रभारी है।

निदेशकों की रिपोर्ट में बोर्ड के सदस्यों के प्रदर्शन मूल्यांकन के संबंध में विवरण कहीं और उल्लेख किया गया है ।

6. निदेशकों का पारिश्रमिक:

i. पूर्णकालिक (कार्यकारी) निदेशकों का पारिश्रमिक :

केन्द्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम और सरकारी कंपनी होने पर पूर्ण कालिक निदेशकों की नियुक्ति रेल मंत्रालय के माध्यम से भारत के राष्ट्रपति द्वारा होती है और सरकार द्वारा पूर्व निर्धारित औद्योगिक मंहगाई भत्ता (आईडीए) वेतनमान तथा नियुक्ति के निबंधन एवं शर्तों के के अनुसार पारिश्रमिक दिया जाता है।

वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान कंपनी के प्रमुख प्रबंधकीय कर्मियों (केएमपी) को भुगतान किए गए पारिश्रमिक का विवरण नीचे दिया गया है:

(रू. में)

क्र. सं.	निदेशकों का नाम	वेतन	सुविधाएं	अन्य लाभ	कार्यनिष्पादन पुरस्कार	पीएफ में योगदान	एनपीएस/ एफएससी में अंशदान	कुल
1.	**श्री महेंद्र प्रताप मल्ल** अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक (31.01.2021 तक)	60,41,561	-	3,89,955	14,52,879	3,21,014	2,56,196	84,61,605

(रू. में)

क्र. सं.	निदेशकों का नाम	वेतन	सुविधाएं	अन्य लाभ	कार्यनिष्पादन पुरस्कार	पीएफ में योगदान	एनपीएस/ एफएससी में अंशदान	कुल
2.	**श्रीमती रजनी हसीजा** निदेशक (पर्यटन एवं विपणन)	39,06,484	9,60,364	3,79,219	13,54,786	3,77,873	3,01,558	72,80,284
3.	**श्री अजीत कुमार** (निदेशक वित्त) (29.05.2020 से)	32,13,630	7,15,270	2,54,719	-	3,10,412	2,47,711	47,41,742
4.	**श्रीमती सुमन कालरा** कंपनी सचिव और अनुपालन अधिकारी	23,08,772	1,84,393	-	6,05,560	1,93,721	1,54,240	34,46,686
5.	**श्री अजय श्रीवास्तव** सीएफओ (09.07.2020 तक)	7,24,666	2,05,226	32,903	1,37,742	44,093	-	11,44,630
	कुल	**1,61,95,113**	**20,65,253**	**10,56,796**	**35,50,967**	**12,47,113**	**9,59,705**	**2,50,74,947**

ii. सरकार द्वारा नामित निदेशकों को पारिश्रमिक:

रेल मंत्रालय द्वारा निदेशक मंडल में नामित निदेशकों को कंपनी में उनकी निदेशक की भूमिका के लिए कोई पारिश्रमिक नहीं मिलता है। लेकिन सरकार के अधिकारियों के रूप में भारत सरकार से केन्द्रीय मंहगाई भत्ता (सीडीए) वेतनमानों के अंतर्गत उनको पारिश्रमिक प्राप्त होते हैं।

iii. स्वतंत्र निदेशकों का पारिश्रमिक:

स्वतंत्र निदेशकों को कोई पारिश्रमिक नहीं दिया जाता है, उन्हें कंपनी अधिनियम 2013 और उसके नियमों के अंतर्गत बोर्ड द्वारा प्रत्येक निदेशक मंडल या समिति की बैठक के लिए 15,000/- रू. बैठक शुल्क का भुगतान किया जाता है। वर्ष 2020-21 के दौरान स्वतंत्र निदेशकों को भुगतान किए गए बैठक शुल्क का विवरण निम्न प्रकार है :

(रू. में)

क्र. सं.	स्वतंत्र निदेशक का नाम	बैठने शुल्क*		कुल
		बोर्ड बैठकों का	समिति की बैठकों का	
1.	**प्रो. सचिन चतुर्वेदी** स्वतंत्र निदेशक (09.10.2020 तक)	45,000/-	75,000/-	1,20,000/-
2.	**श्री कोमल रामचंद्रन सुंदरमूर्ति** स्वतंत्र निदेशक (12.10.2020 तक)	45,000/-	1,05,000/-	1,50,000/-
3.	**सुश्री सरिता देशपांडे** स्वतंत्र निदेशक (28.03.2021 तक)	90,000/-	2,25,000/-	3,15,000/-
	कुल	**1,80,000/-**	**4,05,000/-**	**5,85,000/-**

*बैठक शुल्क के अलावा, स्वतंत्र निदेशकों को बोर्ड/समितियों की बैठकों में भाग लेने के लिए बोर्डिंग/आवास/वाहन व्यय की प्रतिपूर्ति भी की जाती है।

7.0 हितधारक संबंधी/परिवाद समिति:

क. विचारार्थ विषय:

हितधारक संबंध/परिवाद समिति की भूमिका वही होगी जैसाकि सेबी (एलओडीआर) विनियम 2015 की अनुसूची II के भाग-डी में निम्न प्रकार निर्दिष्ट हैं।

(i) आईआरसीटीसी के सिक्योरिटी धारकों की शिकायतों का समाधान जिसमें शेयरों के हस्तांतरण/ट्रांसमिशन, वार्षिक रिपोर्ट प्राप्त न होने, घोषित लाभांश प्राप्त न होने, नए/डुप्लीकेट प्रमाण पत्र जारी करने, आम बैठक आदि से संबंधित शिकायतें शामिल हैं।

(ii) शेयरधारकों द्वारा मतदान अधिकारों के प्रभावी प्रयोग के लिए किए गए उपायों की समीक्षा।

(iii) रजिस्ट्रार और शेयर ट्रांसफर एजेंट द्वारा प्रदान की जा रही विभिन्न सेवाओं के संबंध में आईआरसीटीसी द्वारा अपनाए गए सेवा मानकों के पालन की समीक्षा।

(iv) दावा न किए गए लाभांश की मात्रा को कम करने और कंपनी के शेयरधारकों द्वारा लाभांश वारंट/वार्षिक रिपोर्ट/सांविधिक नोटिस की समय पर प्राप्ति सुनिश्चित करने के लिए आईआरसीटीसी द्वारा किए गए विभिन्न उपायों और पहलों की समीक्षा।

ख. संरचना, बैठक और उपस्थिति:

जब भी निदेशकों का बदलाव होता है समिति का पुनर्गठन किया जाता है समिति आखिरी बार 29 मार्च 2021 को पुनर्गठित हुई थी 31 मार्च, 2021 को हितधारकों संबंध/परिवाद समिति में निम्नलिखित सदस्य शामिल थे:

क्र. सं.	सदस्यों के नाम	पद
1.	**श्री विनय श्रीवास्तव,** अंशकालिक सरकारी निदेशक	अध्यक्ष
2.	**श्री नीरज शर्मा** अंशकालिक सरकारी निदेशक	सदस्य
3.	**श्रीमती रजनी हसीजा** निदेशक (पर्यटन एवं विपणन) और अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक का अतिरिक्त प्रभार	सदस्य

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

समिति की वर्ष 2020-21 के दौरान एक बार बैठक हुई। जिसका विवरण नीचे दिया जा रहा है:

क्र. सं.	हितधारक संबंध/परिवाद समिति बैठक संख्या	बैठक की तिथि	समिति सदस्यों की संख्या	उपस्थित सदस्यों की संख्या
1.	2	12 नवम्बर, 2020	3	3

समिति की आयोजित बैठकों और सदस्यों की उपस्थिति का विवरण निम्नानुसार है:

क्र. सं.	सदस्यों के नाम	पद	बैठकों की संख्या			
			निदेशक के कार्यकाल के दौरान आयोजित	भाग लिया		उपस्थिति का %
				स्वयं	वीडियो कांफ्रेंसिंग के माध्यम से	
1.	**प्रो. सचिन चतुर्वेदी** स्वतंत्र निदेशक	अध्यक्ष (09.10.2020 तक)	0	-	-	-
2.	**श्री विनय श्रीवास्तव,** अंशकालिक सरकारी निदेशक	अध्यक्ष (10.10.2020 से)	1	0	1	100%
3.	**सुश्री सरिता देशपांडे** स्वतंत्र निदेशक	सदस्य (28.03.2021 तक)	1	1	0	100%
4.	**श्रीमती रजनी हसीजा** निदेशक (पर्यटन एवं विपणन)	सदस्य	1	1	0	100%
5.	**श्री नीरज शर्मा** अंशकालिक सरकारी निदेशक	सदस्य (29.03.2021 से)	0	-	-	-

ग. निवेशकों के परिवाद का निवारण:

कंपनी निवेशकों की सभी शिकायतों, सुझावों और परिवादों का शीघ्र समाधान करती है और उन्हें निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर हल करती है ।

शेयर हस्तांतरण के लिए कोई अनुरोध 30 दिनों से अधिक लंबित नहीं है । शेयरों के डि-मैटेरियलाइजेशन प्रक्रिया द्वारा पुष्टिकरण करके सभी अनुरोध निवेशकों और डिपॉजिटरी प्रतिभागियों को सामान्य रूप से आरटीए द्वारा 10-12 कार्य दिवसों के भीतर सूचित किए जाते हैं।

वर्ष के दौरान, शेयरधारकों से लाभांश/आईपीओ/ओएफएस प्राप्त न होने सहित 37 शिकायतें प्राप्त हुईं।

घ. परिवादों का निपटारा :

निवेशक निम्न बताए गए तरीके से अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं:

क्र. सं.	शिकायत की प्रकृति	संपर्क	की जाने वाली कार्रवाई
1.	लाभांश (अंतरिम लाभांश) और आईपीओ / ओएफएस से संबंधित मामलों के लिए ; भौतिक शेयरों के लिए- पता, स्थिति, बैंक खाता, मैंडेट, ईसीएस मैंडेट आदि में परिवर्तन।	अलंकित असाइनमेंट्स लिमिटेड, पता: 4ई/2 झंडेवालान एक्सटेंशन नई दिल्ली - 110055 फोन नं. 42541234/ 011- 42541954 फैक्स नं. : 011- 42541201 वेब साइट: www.alankit.com e-mail: virenders@alankit.com rta@alankit.com and jksingla@alankit.com	शिकायत की प्रकृति बताते हुए सादे कागज पर पत्र जिसमें फोलियो/डीपीआईडी/क्लाइंट आईडी नंबर का उल्लेख होगा; मूल शेयरों और अन्य दस्तावेजों/लिखतों को दर्ज करना, जैसा भी मामला हो सहित।
2.	डीमैट में धारित शेयरों के लिए- पता, स्थिति, बैंक खाता, मैंडेट, ईसीएस मैंडेट आदि में परिवर्तन।	शेयरधारक जिस डिपॉजिटरी पार्टीसिपेंट (डीपी) के पास अपना खाता रखा हुआ है।	संबंधित डीपी के निर्देशानुसार।
3.	किसी अन्य श्रेणी की शिकायतें	कंपनी सचिव, इंडियन रेलवे कैटरिंग एंड टूरिज्म कॉर्पोरेशन लिमिटेड। फोन:011-23327746 investors@irctc.com	सादे कागज पर शिकायत की प्रकृति, फोलियो/ डीपीआईडी/क्लाइंट आईडी नंबर, नाम और पता, ईमेल आईडी और संपर्क विवरण

8.0 सीएसआर और एसडी समिति

क. विचारार्थ विषय :

सीएसआर और एसडी समिति के विचारार्थ विषय निम्न दिए गए हैं:

(i) सीएसआर नीति बनाना और बोर्ड को सिफारिश करना जो कंपनी अधिनियम, 2013 की अनुसूची VII के अनुसार कंपनी द्वारा की जाने वाली गतिविधियों को दर्शाएगी;

(ii) खंड (i) में वर्णित गतिविधियों पर व्यय की जाने वाली राशि की समीक्षा करना और अनुशंसा करना;

(iii) समय-समय पर कंपनी की सीएसआर नीति की समीक्षा करना;

(iv) कंपनी अधिनियम, 2013 की अनुसूची VII के दायरे में आने वाली सीएसआर परियोजनाओं/कार्यक्रमों/प्रस्तावों की सिफारिश/समीक्षा करना;

(v) कंपनी के सीएसआर पहलों पर रणनीति तैयार करने के लिए निदेशक मंडल की सहायता करना;

(vi) कोई अन्य मामला जिसे सीएसआर समिति निदेशक मंडल के अनुमोदन के बाद या समय-समय पर निदेशक मंडल द्वारा निर्देशित किए जाने के बाद उचित समझे।

ख. संरचना, बैठकें और उपस्थिति:

जब भी निदेशकों का बदलावा होता है समिति का पुनगर्ठन किया जाता है वर्ष के दौरान समिति का पिछला पुनर्गठन 29 मार्च 2021 को किया गया था। 31 मार्च, 2021 को सीएसआर और एसडी समिति में निम्नलिखित सदस्य के शामिल थे:

क्र. सं.	सदस्य	पद
1.	**श्रीमती रजनी हसीजा,** निदेशक (पर्यटन एवं विपणन) एवं अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक का अतिरिक्त प्रभार	अध्यक्ष
2.	**श्री नीरज शर्मा** अंशकालिक सरकारी निदेशक	सदस्य
3.	**श्री अजीत कुमार,** निदेशक (वित्त)	सदस्य

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

श्री संदीप त्रिवेदी (समूह महाप्रबंधक/मानव संसाधान विकास), सीएसआर और एसडी समिति के नोडल अधिकारी होने के कारण समिति की बैठकों में स्थायी आमंत्रित हैं।

वर्ष 2020-21 के दौरान समिति की 4 (चार) बैठकें हुई। जिसका विवरण नीचे दिया जा रहा है:

क्र. स.	सीएसआर और एसडी समिति की बैठक संख्या	बैठक की तिथि	समिति के सदस्यों की संख्या	उपस्थित सदस्यों की संख्या
1.	29	9 जुलाई, 2020	4	4
2.	30	11 नवम्बर, 2020	4	3
3.	31	28 जनवरी, 2021	4	4
4	32	24 मार्च, 2021	4	4

समिति की आयोजित बैठकों और सदस्यों की उपस्थिति का विवरण निम्नानुसार है:

क्र. सं.	सदस्यों के नाम	पद	बैठकों की संख्या			
			निदेशक के कार्यकाल के दौरान आयोजित	भाग लिया		उपस्थिति का %
				स्वयं	वीडियो कांफ्रेंसिंग के माध्यम से	
1.	**श्री महेंद्र प्रताप मल्ल** अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक	अध्यक्ष (31.01.2021 तक)	3	3	0	100%
2.	**श्रीमती रजनी हसीजा,** निदेशक (पर्यटन एवं विपणन) तथा अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक (अतिरिक्त प्रभार)	अध्यक्ष (01.02.2021 से)	1	1	0	100%
3.	**श्री अजीत कुमार** निदेशक (वित्त)	सदस्य (13.10.2020 से)	3	3	0	100%
4.	**प्रो. सचिन चतुर्वेदी** स्वतंत्र निदेशक	सदस्य	4	0	3	75%
5.	**सुश्री सरिता देशपांडे** स्वतंत्र निदेशक	सदस्य (09.10.2020 तक)	1	0	1	100%
6.	**श्री नीरज शर्मा** अंशकालिक सरकारी निदेशक	सदस्य (28.03.2021 तक)	4	3	1	100%

9.0 जोखिम प्रबंधन समिति:

क. विचारार्थ विषय:

जोखिम प्रबंधन समिति के विचारार्थ विषय संक्षेप में निम्नलिखित हैं:

(i) जोखिम प्रबंधन नीति का अनुपालन सुनिश्चित करना।

(ii) व्यावसायिक जोखिम प्रबंधन की पर्याप्तता और प्रभावशीलता की समीक्षा करना।

(iii) संगठन के व्यापक जोखिम पोर्टफोलियो की समीक्षा और बढ़ते जोखिम के विरूद्ध इस पर विचार करना।

(iv) कंपनी के लिए जोखिम उठाने की क्षमता को परिभाषित करना। जोखिम पहलों पर व्यावसायिक इकाइयों को परामर्श देना/ कार्यों का समर्थन करना।

(v) कंपनी की जोखिम उठाने की क्षमता में बदलाव की समीक्षा और अनुमोदन करना।

(vi) जोखिम प्रबंधन तकनीकों में सुधार और प्रबंधन जागरूकता बढ़ाने का सुझाव देना।

(vii) वर्तमान जोखिम प्रबंधन प्रक्रियाओं और प्रमुख जोखिमों की स्थिति पर लेखा परीक्षा समिति के माध्यम से बोर्ड को त्रैमासिक अद्यतन प्रदान करना।

(viii) उभरते मुद्दों की निगरानी करना और सर्वोत्तम प्रथाओं को साझा करना।

(ix) व्यापार जोखिम रिपोर्टिंग की निगरानी करना।

(x) प्रबंधन के उत्तरोत्तर स्तरों पर नीतियों और मानकों का संप्रेषण सुनिश्चित करना।

(xi) किसी अन्य मद पर विचार करना जो इस संबंध में निदेशक मंडल द्वारा प्रत्यायोजित किया जा सकता है।

(xii) कंपनी अधिनियम 2013, सेबी विनियम और डीपीई दिशानिर्देशों में परिवर्तन/संशोधन के कारण समिति को सौंपी गई कोई अन्य भूमिका।

ख. संरचना, बैठक और उपस्थिति:

जब भी निदेशकों में बदलाव होता है समिति का पुनर्गठन किया जाता है। वर्ष के दौरान समिति का पिछला पुनर्गठन 29 मार्च 2021 को किया गया। 31 मार्च, 2021 को जोखिम प्रबंधन समिति में निम्नलिखित सदस्य शामिल थे:

क्र. सं.	सदस्य	पद
1.	**श्रीमती रजनी हसीजा,** निदेशक (पर्यटन एवं विपणन) एवं अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक का अतिरिक्त प्रभार	अध्यक्ष
2.	**श्री नीरज शर्मा** अंशकालिक सरकारी निदेशक	सदस्य
3.	**श्री अजीत कुमार,** निदेशक (वित्त)	सदस्य

श्री गइसिंगम काबुई, समूह महाप्रबंधक (वित्त) मुख्य जोखिम अधिकारी के रूप में और विधि अधिकारी समिति की बैठकों में स्थायी आमंत्रित हैं ।

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

वर्ष 2020-21 के दौरान समिति की दो बार बैठक हुई । जिसका विवरण नीचे दिया जा रहा है:

क्र. सं.	जोखिम प्रबंधन समिति की बैठक संख्या	बैठक की तिथि	समिति के सदस्यों की संख्या	उपस्थित सदस्यों की संख्या
1.	9	9 जुलाई, 2020	5	5
2.	10	10 नवंबर, 2020	4	3

समिति की आयोजित बैठकों और सदस्यों की उपस्थिति का विवरण निम्नानुसार है:

क्र. सं.	सदस्यों के नाम	पद	बैठकों की संख्या			
			निदेशक के कार्यकाल के दौरान आयोजित	भाग लिया		उपस्थिति का %
				स्वयं	वीडियो कांफ्रेंसिंग के माध्यम से	
1.	**श्री महेंद्र प्रताप मल्ल** निदेशक (पर्यटन एवं विपणन) एवं अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक का अतिरिक्त प्रभार	अध्यक्ष (31.01.2021 तक)	2	2	0	100%
2.	**श्रीमती रजनी हसीजा** निदेशक (पर्यटन और विपणन) और सीएमडी अतिरिक्त प्रभार	अध्यक्ष (01.02.2021 से)	2	2	0	100%
3.	**श्री नीरज शर्मा** अंशकालिक सरकारी निदेशक	सदस्य	2	0	1	50%
4.	**प्रो. सचिन चतुर्वेदी** स्वतंत्र निदेशक	सदस्य (09.0.2020 तक)	1	0	1	100%
5.	**सुश्री सरिता देशपांडे** स्वतंत्र निदेशक	सदस्य (28.03.2021 तक)	2	1	1	100%
6.	**श्री अजीत कुमार** निदेशक (वित्त)	सदस्य (29.03.2021 से)	0	-	-	-

10.0 अन्य कार्यात्मक समितियाँ:

10.1 निवेश समिति

सार्वजनिक उद्यम विभाग के दिशानिर्देशों के अनुसार, आईआरसीटीसी की निवेश समिति का गठन इस उद्देश्य के लिए वित्तीय शक्तियों के प्रत्यायोजन सरप्लस निधि की अल्पकालिक नियोजन के लिए निवेश निर्णय लेने के लिए किया गया है। समिति द्वारा लिए गए निर्णयों को सूचना के लिए निदेशक मंडल के समक्ष रखा जाता है।

समिति में अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक, निदेशक (वित्त) और निदेशक (खानपान सेवाएं) शामिल हैं। समिति की बैठकें आवश्यकता पड़ने पर आयोजित की जाती हैं, और इसमें सभी सदस्यों द्वारा भाग लिया जाता है।

10.2 कार्यकारी बोर्ड समिति

आईआरसीटीसी में कार्यकारी बोर्ड की समिति का गठन ई -6 तक के कर्मचारियों की भर्ती, समाहित किए जाने और पदोन्नति के चैनलों की नीतियों का मसौदा तैयार करने के लिए किया गया है और इसमें मुद्दों में

नए उद्यम, व्यापार क्षेत्रों की वृद्धि, परिचालन निष्पादन का उद्देश्य कंपनी का आंतरिक विश्लेषण आदि है।

समिति में अध्यक्ष और प्रबंध निदेशक, निदेशक (वित्त), निदेशक (पर्यटन एवं विपणन) और निदेशक (खानपान सेवाएं) शामिल हैं।

वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान कार्यकारी बोर्ड की 7 (सात) बैठकें, 24 जून, 2020, 30 जून, 2020, 27 अक्टूबर, 2020 , 12 नवंबर, 2020, 26 नवंबर, 2020, 12 जनवरी, 2021 और 29 जनवरी, 2021 को आयोजित हुई बैठकों में समिति के सभी सदस्यों ने भाग लिया।

श्रीमती सुमन कालरा, कंपनी सचिव, समिति की सचिव हैं।

वरिष्ठ कार्यकारी अधिकारियों को भी आवश्यकता पड़ने पर कार्यकारी बोर्ड की बैठकों में भाग लेने के लिए आमंत्रित किया जाता है।

10.3 प्रशासनिक समिति

बैंक खाते खोलने और बंद करने की मंजूरी से संबंधित मामलों के लिए प्रशासनिक समिति का गठन किया गया है ; कंपनी की परियोजनाओं के लिए कार्यशील पूंजी सुविधा प्राप्त करने के लिए वित्तीय संस्थानों से संपर्क करने और कंपनी की ओर से आबकारी, आयकर और अन्य लागू प्राधिकारियों के साथ पंजीकरण के लिए अधिकारियों को कंपनी की ओर से अधिकृत करने और दस्तावेजों पर हस्ताक्षर और निष्पादित करने के लिए किया गया है।

समिति में अध्यक्ष और प्रबंध निदेशक, निदेशक (वित्त), निदेशक (पर्यटन और विपणन) और निदेशक (खानपान सेवाएं) शामिल हैं।

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

वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान 3 (तीन) प्रशासनिक समिति की बैठकों का आयोजन 12 जून, 2020, 28 अगस्त, 2020 और 21 सितंबर, 2020 को किया गया तथा समिति के सभी सदस्यों ने बैठक में भाग लिया।

10.4 शेयर हस्तांतरण समिति

शेयर हस्तांतरण समिति शेयरों के ट्रांसफर/ट्रांसमिशन, डुप्लीकेट शेयर सर्टिफिकेट जारी करने, री-मैटेरियलाइजेशन, स्प्लिट, कंसॉलिडेशन, रिन्यूअल और डुप्लीकेट शेयर सर्टिफिकेट जारी करने आदि के अनुरोधों पर विचार करती है ।

समिति में निदेशक (वित्त), निदेशक (पर्यटन और विपणन) और कंपनी सचिव शामिल हैं।

वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान 05 नवंबर 2020 को 1 (एक) शेयर हस्तांतरण समिति की बैठक का आयोजन किया गया और बैठक में समिति के सभी सदस्यों ने भाग लिया।

11.0 स्वतंत्र निदेशकों की अलग बैठक:

सेबी (एलओडीआर) विनियम 2015, कंपनी अधिनियम 2013 अनुच्छेद 149 और स्वतंत्र निदेशकों की संहिता तथा सार्वजनिक उद्यम विभाग के दिशा-निर्देशों के अंतर्गत उल्लिखित प्रावधानों के संदर्भ में दिनांक 09 अक्तूबर 2020 को स्वतंत्र निदेशकों की एक अलग से बैठक आयोजित की गई।

उक्त बैठक में सभी स्वतंत्र निदेशकों ने भाग लिया और बैठक के कार्यवृत्त निदेशक मंडल को प्रस्तुत किए गए ।

12.0 आम सभा की बैठकें

वार्षिक आम बैठक (एजीएम)

कंपनी की पिछली तीन वार्षिक आम बैठकों (एजीएम) का विवरण इस प्रकार है:

एजीएम	वित्तीय वर्ष	तिथि	efove	समय	स्थान	क्या कोई विशेष संकल्प पारित हुआ है
19	2017-18	27.09.2018	गुरुवार	1500 बजे	समिति कक्ष (कमरा नं. 237), दूसरी मंजिल, रेल भवन, नई दिल्ली – 110001	हाँ i. कंपनी के मेमोरेंडम ऑफ एसोसिएशन के ऑब्जेक्ट क्लॉज में संशोधन को मंजूरी देना। ii. कंपनी के आर्टिकल ऑफ एसोसिएशन के नए सेट को अपनाने के लिए।
20	2018-19	28.08.2019	बुधवार	1630 बजे	समिति कक्ष (कमरा नं. 237), दूसरी मंजिल, रेल भवन, नई दिल्ली – 110001	हाँ i. एमओएए ऑब्जेक्ट क्लॉज को बदलने के लिए
21	2019-20	27.10.2020	मंगलवार	1130 बजे	वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग ('वीसी')/ अन्य ऑडियो विजुअल (ओएवीएम) तरीके के माध्यम से (आईआरसीटीसी बोर्ड कक्ष)	नहीं

कॉरपोरेट मामलों के मंत्रालय ('एमसीए सर्कुलर') और सेबी सर्कुलर दिनांक 15 जनवरी द्वारा जारी किए गए 8 अप्रैल, 2020, 13 अप्रैल, 2020 और 5 मई, 2020 के परिपत्रों के साथ पठित 13 जनवरी, 2021 के सामान्य परिपत्र के अनुसरण में, 12 मई 2021, 2020 के परिपत्र के साथ पठित, और अधिनियम और सेबी (सूचीबद्धता दायित्व और प्रकटीकरण आवश्यकताएं) विनियम, 2015 सेबी (एलओडीआर) विनियमठ. के प्रावधानों के अनुपालन में, आईआरसीटीसी की 22 वीं वार्षिक आम बैठक का आयोजन वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग/अन्य ऑडियो विजुअल माध्यमों से किया जा रहा है। कंपनी शेयरधारकों को उक्त एजीएम में इलेक्ट्रॉनिक रूप से भाग लेने की सुविधा प्रदान करेगी और साथ ही शेयरधारकों को उक्त एजीएम में इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से वोट देने के अपने अधिकार का प्रयोग करने में सक्षम बनाएगी। उक्त एजीएम में भाग लेने के संबंध में विवरण और अन्य प्रासंगिक जानकारी कंपनी की 22वीं एजीएम के नोटिस में दी जा रही है।

पोस्टल बैलेट: वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान कोई पोस्टल बैलेट प्रक्रिया आयोजित नहीं की गई और न हीं पोस्टल बैलेट के माध्यम से कोई विशेष प्रस्ताव पारित किया गया।

13.0 संचार के साधन

कंपनी अपने हितधारकों को वार्षिक रिपोर्ट, त्रैमासिक/वार्षिक वित्तीय परिणाम, समाचार विज्ञप्तियों, प्रस्तुतियों आदि और कंपनी की वेबसाइट www.irctc.com पर समय-समय पर प्रकटन के माध्यम से जानकारी देती है।

- **वार्षिक रिपोर्ट** : वार्षिक रिपोर्ट जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ, लेखापरीक्षित वित्तीय विवरण, बोर्ड की रिपोर्ट, लेखापरीक्षक की रिपोर्ट और अन्य महत्वपूर्ण जानकारी सदस्यों और इसके पात्र अन्य लोगों को परिपित्रत की जाती है। कंपनी की वार्षिक रिपोर्ट कंपनी की वेबसाइट www.irctc.com. पर डाउनलोड करने योग्य रूप में भी उपलब्ध है ।
- **त्रैमासिक/वार्षिक वित्तीय परिणाम:** कंपनी नियमित रूप से सेबी एलओडीआर में निर्दिष्ट समय सीमा के अनुसार बोर्ड के अनुमोदन के तुरंत बाद स्टॉक एक्सचेंजों को गैर-लेखापरीक्षित और साथ ही लेखा परीक्षित वित्तीय परिणामों की सूचना देती है । परिणामों को व्यापक प्रसार के लिए कंपनी की वेबसाइट www.irctc.com पर भी होस्ट किए जाते हैं ।
- **समाचार विज्ञप्तियां, प्रस्तुतियां** : आधिकारिक समाचार विज्ञप्तियां और आधिकारिक मीडिया विज्ञप्तियां आम तौर पर स्टॉक एक्सचेंजों को भेजी जाती हैं और कंपनी की वेबसाइट पर भी उपलब्ध होती हैं।

- **समाचार पत्र प्रकाशन** : जैसा कि उल्लेख किया गया है, ये वित्तीय परिणाम आम तौर पर प्रमुख अंग्रेजी और स्थानीय भाषा के समाचार पत्रों में प्रकाशित होते हैं, जिनका राष्ट्रव्यापी प्रसार होता है। 2020-21 के दौरान तिमाही परिणाम निम्नानुसार प्रकाशित किए गए हैं:

तिमाही	प्रकाशन की तिथि	समाचार पत्र संस्करण
30 जून 2020 को समाप्त पहली तिमाही	12-09-2020	हिंदुस्तान टाइम्स (अंग्रेजी संस्करण), मिंट (अंग्रेजी संस्करण), हिंदुस्तान (हिंदी संस्करण)
30 सितंबर, 2020 को समाप्त दूसरी तिमाही और अर्द्धवार्षिक	13-11-2020	हिंदुस्तान टाइम्स (अंग्रेजी संस्करण), मिंट (अंग्रेजी संस्करण), हिंदुस्तान (हिंदी संस्करण)
31 दिसम्बर, 2020 को समाप्त तीसरी तिमाही और नौ माह	29-01-2021	हिंदुस्तान टाइम्स (अंग्रेजी संस्करण), मिंट (अंग्रेजी संस्करण), हिंदुस्तान (हिंदी संस्करण)
31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष	30-06-2021	हिंदुस्तान टाइम्स (अंग्रेजी संस्करण), मिंट (अंग्रेजी संस्करण), हिंदुस्तान (हिंदी संस्करण)

- **प्रिंट/डिजिटल मीडिया:** ऑफर फॉर सेल के दौरान निवेशकों को जागरूक करते हुए प्रिंट/डिजिटल मीडिया के माध्यम से अभियान चलाए गए।
- **वेबसाइट:** कंपनी की वेबसाइट www.irctc.com में अलग से समर्पित सैक्शन 'निवेशक संबंध' है जहां शेयरधारकों के लिए जानकारी उपलब्ध है। पूर्ण वार्षिक रिपोर्ट, शेयरधारिता पैटर्न, नीतियां, समझौता ज्ञापन और कॉरपोरेट अभिशासन रिपोर्ट आदि भी वेबसाइट पर उपलब्ध हैं। कंपनी के बारे में सूचना, नवीनतम अपडेट और घोषणाएं कंपनी की वेबसाइट पर नीचे बताए अनुसार देखी जा सकती हैं:
  - तिमाही/अर्धवार्षिक/वार्षिक वित्तीय परिणाम
  - तिमाही शेयरधारिता पैटर्न
  - त्रैमासिक कॉरपोरेट अभिशासन रिपोर्ट
  - विश्लेषण के साथ सम्मेलनों की प्रतिलिपि
  - स्टॉक एक्सचेंजों को समय-समय पर दी गई सूचना है ।
  - कंपनी सचिव और अनुपालन अधिकारी और आरटीए की ई-मेल आईडी विशेष रूप से निवेशकों द्वारा शिकायत दर्ज करने के उद्देश्य से निवेशक संबंध निवेशक संपर्क शीर्षक के अंतर्गत वेबसाइट पर प्रदर्शित की गई है ।
- **वार्षिक आम बैठक की वेबकास्ट** : कंपनी ने दिनांक 27 अक्तूबर 2020 को आयोजित वार्षिक आम बैठक की कार्यवाही की लाइव वेबकास्ट की व्यवस्था की गई थी।
- **एनएसई इलेक्ट्रॉनिक एप्लीकेशन प्रोसेसिंग सिस्टम (एनईएपीएस):** एनईएपीएस एनएसई द्वारा कॉरपोरेट के लिए

डिज़ाइन किया गया एक वेब-आधारित एप्लिकेशन है । सभी आवधिक/इवेंट आधारित अनुपालन फाइलिंग जैसे शेयरहोल्डिंग पैटर्न, कॉरपोरेट गवर्नेंस रिपोर्ट मीडिया रिलीज, निवेशक शिकायतों का विवरण, अन्य के साथ-साथ एनईएपीएस पर इलेक्ट्रॉनिक रूप में भेजी जाती है।,

- **बीएसई कॉरपोरेट अनुपालन और लिस्टिंग केंद्र (लिस्टिंग सेंटर)** : बीएसई का लिस्टिंग सेंटर कॉरपोरेट्स के लिए डिज़ाइन किया गया एक वेब-आधारित एप्लिकेशन है। सभी आवधिक/इवेंट आधारित अनुपालन फाइलिंग जैसे शेयरहोल्डिंग पैटर्न, कॉरपोरेट अभिशासन रिपोर्ट, मीडिया रिलीज, निवेशक शिकायतों का विवरण, अन्य के साथ-साथ लिस्टिंग केंद्र पर इलेक्ट्रॉनिक रूप में भेजी जाती है।
- **सेबी शिकायत निवारण प्रणाली (एससीओआरईएस)** : निवेशकों की शिकायतों को एक केंद्रीकृत वेब-आधारित शिकायत निवारण प्रणाली में संसाधित किया जाता है। इस प्रणाली की मुख्य विशेषताएं: सभी शिकायतों का केंद्रीकृत डेटाबेस, संबंधित कंपनियों द्वारा की गई कार्रवाई रिपोर्ट (एटीआर) को ऑनलाइन अपलोड करना और निवेशकों द्वारा शिकायत पर की गई कार्रवाई और इसकी वर्तमान स्थिति को ऑनलाइन देखना ।
- **नामित विशिष्ट ईमेल-आईडी** : कंपनी ने निवेशक सेवाओं के लिए ईमेल आईडी investors@irctc.com निर्दिष्ट की है।

14.0 शेयरधारकों के लिए सामान्य सूचना

क. चालू वर्ष की वार्षिक आम बैठक:

दिन : बुधवार

दिनांक : 29 सितंबर, 2021

समय : 12.30 बजे (आईएसटी)

स्थान : वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग (वीसी) / अन्य ऑडियो विजुअल माध्यम (ओएवीएम) के माध्यम से

ख. वित्तीय वर्ष:

कंपनी का वित्तीय वर्ष 1 अप्रैल से 31 मार्च है।

ग. समाप्त तिमाही के लिए वित्तीय कैलेंडर (संभावित) परिणाम

30 जून, 2021 - अगस्त, 2021 का दूसरा सप्ताह

30 सितंबर, 2021 - नवंबर, 2021 का दूसरा सप्ताह

31 दिसंबर, 2021 - फरवरी, 2022 का दूसरा सप्ताह

31 मार्च, 2022 - मई, 2022 का चौथा सप्ताह

वार्षिक आम बैठक - सितंबर, 2022

घ. बुक क्लोजर:

दिनांक गुरूवार 23वां दिन सितंबर से सदस्यों और कंपनी के शेयर हस्तांतरण पुस्तिकाएं 29 सितंबर 2021 तक (इसमें दोनों दिन शामिल हैं।) बंद रहेगी।

ड. लाभांश वितरण नीति:

कंपनी की लाभांश वितरण नीति है जिसे निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित किया गया है। इस नीति का उद्देश्य व्यापक रूप से उन मापदंडों को निर्दिष्ट करना है जिन पर लाभांश की घोषणा करते समय विचार किया जाना चाहिए और जिन परिस्थितियों में कंपनी के शेयरधारक लाभांश की उम्मीद कर सकते हैं/नहीं कर सकते हैं और कैसे प्राप्त आय का उपयोग किया जा सकता है। सेबी (एलओडीआर) विनियम, 2015 के विनियम 43ए की आवश्यकता के अनुसार, नीति कंपनी की वेबसाइट के लिंक https://irctc.com/assets/images/Irctc_dividend_distribution_policy_31.07.2019_cb_comments_[05.08.2019].pdf पर अपलोड की गई है।

च. लाभांश का भुगतान:

कंपनी के निदेशक मंडल ने वित्त वर्ष 2020-21 के लिए अंतिम लाभांश 5/-रू. प्रति इक्विटी शेयर की अनुशंसा की है बशर्ते कि इसका अनुमोदन आम सभा में शेयरधारकों द्वारा किया जाता है।

भौतिक शेयरों के संबंध में, अंतिम लाभांश का भुगतान उन सदस्यों या उनके अधिदेशों को किया जाएगा, जिनके नाम कंपनी के सदस्यों के रजिस्टर में 22 सितंबर, 2021 को होंगे । अभौतिकीकृत शेयरों के संबंध में, अंतिम लाभांश उन शेयरों के लाभार्थी मालिकों को देय होगा, जिनके नाम व्यवसाय की समाप्ति पर नेशनल सिक्योरिटीज डिपॉजिटरी लिमिटेड और सेंट्रल डिपॉजिटरी सर्विसेज (इंडिया) लिमिटेड द्वारा प्रदान किए गए लाभकारी स्वामित्व के सितंबर22, 2021 को व्यवसाय बंदी के समय पर दिखाई देते हैं।

छ. लाभांश इतिहास:

वित्तीय वर्ष	कुल प्रदत्त पूंजी (करोड़ रू. में)	भुगतान किए गए लाभांश की कुल राशि (करोड़ रू. में)	बोर्ड बैठक/एजीएम की तिथि जिसमें लाभांश घोषित किया गया था	अंतरिम / अंतिम
2009-10	20.00	4.00 (2.00 रू.प्रति शेयर)	24 नवम्बर 2009	अन्तरिम
		8.61 (4.305 रू.प्रति शेयर)	28 सितंबर, 2010	अंतिम
2010-11	20.00	12.16 (6.08 रू. प्रति शेयर)	22 सितंबर, 2011	अंतिम
2011-12	20.00	4.00 (2.00 रू. प्रति शेयर)	29 मार्च 2012	अन्तरिम
		5.71 (2.855 रू.प्रति शेयर)	27 सितंबर 2012	अन्तरिम
2012-13	20.00	11.77 (5.885 रू.प्रति शेयर)	27 सितंबर 2013	अंतिम

वित्तीय वर्ष	कुल प्रदत्त पूंजी (करोड़ रू. में)	भुगतान किए गए लाभांश की कुल राशि (करोड़ रू. में)	बोर्ड बैठक/एजीएम की तिथि जिसमें लाभांश घोषित किया गया था	अंतरिम / अंतिम
2013-14	20.00	14.40 (7.20 रू. प्रति शेयर)	11 सितंबर, 2014	अंतिम
2014-15	20.00	26.13 (13.065 रू. प्रति शेयर)	18 सितंबर, 2015	अंतिम
2015-16	20.00	75.45 (37.725 रू प्रति शेयर)	27 सितंबर, 2016	अंतिम
2016-17	40.00	37.50 (9.375 रू प्रति शेयर)	10 मार्च, 2017	अन्तरिम
		47.18 (11.795 रू प्रति शेयर)	20 सितंबर, 2017	अंतिम
2017-18	40.00	88.81 (22.02 रू प्रति शेयर)	27 सितंबर, 2018	अंतिम
2018-19	160.00	60.00 (3.75 रू प्रति शेयर)	20 दिसंबर, 2018	अन्तरिम
		62.37 (3.898 रू प्रति शेयर)	28 अगस्त, 2019	अंतिम
2019-20	160.00	160.00 (10 रू प्रति शेयर)	12 फरवरी, 2020	अन्तरिम
		40 (2.5 रू प्रति शेयर)	27 अक्टूबर, 2020	अंतिम

ज. स्टॉक एक्सचेंजों पर लिस्टिंग

कंपनी निम्नलिखित स्टॉक एक्सचेंजों में सूचीबद्ध है ।

बीएसई लिमिटेड	नेशनल स्टॉक एक्सचेंज ऑफ इंडिया लिमिटेड
पता: फिरोज जीजीभॉय टावर्स, दलाल स्ट्रीट, मुंबई - 400 001 स्क्राइप कोड: 542830 आईएसआईएन: INE335Y01012	पता: एक्सचेंज प्लाजा, प्लॉट नंबर सी/1, जी ब्लॉक, बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (पूर्व), मुंबई - 400 051 सिंबल : आईआरसीटीसी आईएसआईएन: INE335Y01012

वित्तीय वर्ष 2020-21 के लिए वार्षिक लिस्टिंग शुल्क नेशनल स्टॉक एक्सचेंज ऑफ इंडिया लिमिटेड और बीएसई लिमिटेड को भुगतान किया गया है। कंपनी की इक्विटी के लिए वित्त वर्ष 2020-21 अभिरक्षक शुल्क को एनएसडीएल और सीडीएसएल को भी कोड INE335Y01012 के अंतर्गत भुगतान किया गया है।

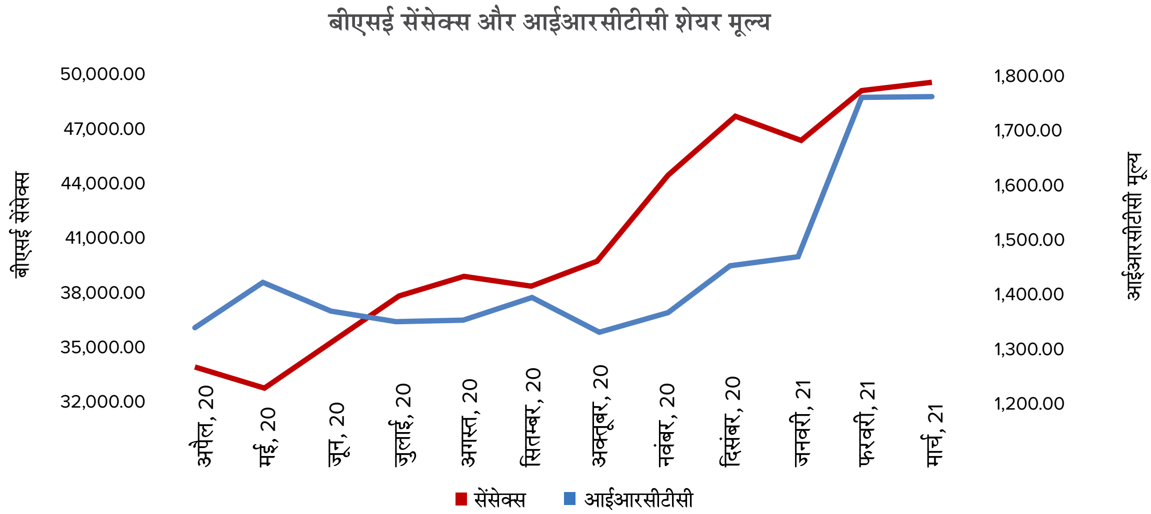
i. आईआरसीटीसी का बाजार मूल्य डेटा और सूचकांकों की तुलना में प्रदर्शन:

बीएसई सेंसेक्स और एनएसई निफ्टी के साथ आईआरसीटीसी शेयर मूल्य (01.04.2020 से 31.03.2021 तक) की तुलना नीचे दी गई है:

i. बीएसई सेंसेक्स और आईआरसीटीसी शेयर मूल्य

माह	बीएसई सेंसेक्स			बीएसई पर आईआरसीटीसी शेयर मूल्य		
	उच्च	निम्न	बंद हुआ	उच्च (₹)	निम्न (₹)	बंद हुआ (₹)
अप्रैल-20	33887.25	27,500.79	33,717.62	1,509.30	1,031.50	1,323.60
मई-20	32845.48	29,968.45	32,424.10	1,484.00	1,190.00	1,409.90
जून-20	35,706.55	32,348.10	34,915.80	1,594.00	1,250.00	1,359.20
जुलाई-20	38,617.03	34,927.20	37,606.89	1,462.80	1,331.65	1,336.40
अगस्त-20	40,010.17	36,911.23	38,628.29	1,413.90	1,313.70	1,342.70
सितम्बर-20	39,359.51	36,495.98	38,067.93	1,459.95	1,321.20	1,382.10
अक्टूबर-20	41,048.05	38,410.20	39,614.07	1,410.00	1,296.00	1,315.55
नवंबर-20	44,825.37	39,334.92	44,149.72	1,417.70	1,291.00	1,353.75
दिसंबर-20	47,896.97	44,118.10	47,751.33	1,793.00	1,335.95	1,437.25
जनवरी-21	50,184.01	46,160.46	46,285.77	1,523.00	1,417.35	1,457.00
फरवरी-21	52,516.76	46,433.65	49,099.99	1,810.00	1,451.15	1,758.65
मार्च-21	51,821.84	48,236.35	49,509.15	2,072.95	1,701.45	1,756.20

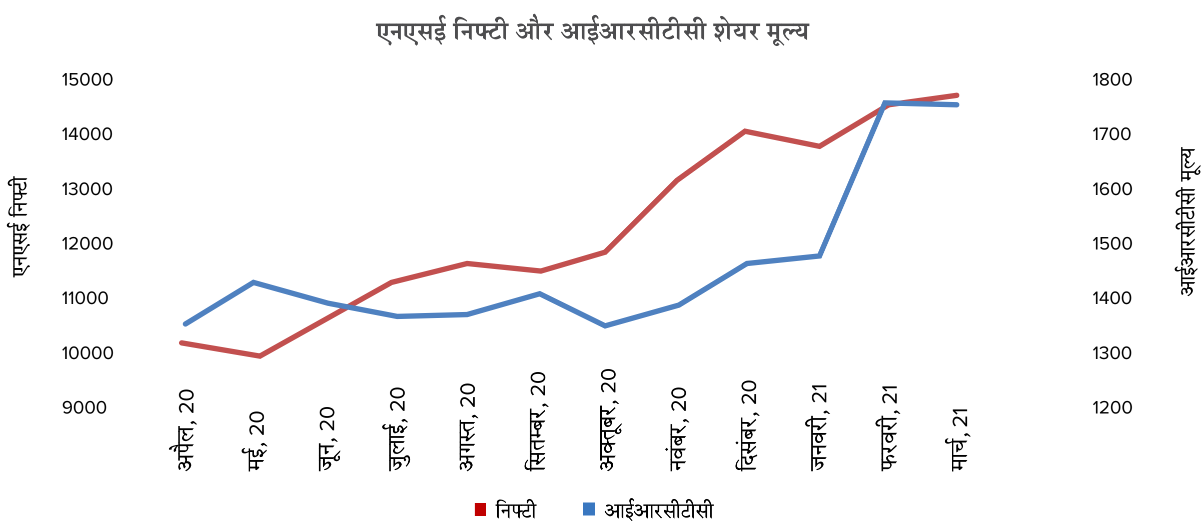
ii. **बीएसई सेंसेक्स की तुलना में आईआरसीटीसी शेयर मूल्य का प्रदर्शन:**



iii. **एनएसई निफ्टी और आईआरसीटीसी शेयर मूल्य**

माह	एनएसई निफ्टी			एनएसई पर आईआरसीटीसी शेयर मूल्य		
	उच्च	निम्न	बंद हुआ	उच्च (₹)	निम्न (₹)	बंद हुआ (₹)
अप्रैल - 20	9889.05	8055.8	9859.9	1509	1031.65	1324.35
मई - 20	9598.85	8806.75	9580.3	1475	1190	1410.35
जून 20	10553.15	9544.35	10302.1	1595	1340	1358.65
जुलाई-20	11341.4	11151.4	11073.45	1467.8	1332.15	1335.85
अगस्त-20	11794.05	10882.25	11387.5	1414	1315.05	1344.25
सितम्बर-20	11618.1	10790.2	11247.55	1459.9	1321.15	1384
अक्टूबर-20	12025.45	11347.05	11642.4	1410	1297.05	1315.20
नवंबर-20	13145.85	11557.4	12968.95	1416.85	1290.05	1353.45
दिसंबर-20	14024.85	12962.8	13981.75	1800	1336.45	1437.80
जनवरी-21	14753.55	13596.75	13634.6	1514.90	1417.05	1456.10
फरवरी-21	15431.75	13661.75	14529.15	1809.95	1451.15	1759.65
मार्च-21	15336.3	16264.4	14690.7	2073	1703	1757

iv. **एनएसई निफ्टी की तुलना में आईआरसीटीसी शेयर मूल्य का प्रदर्शन:**



झ. कंपनी की प्रतिभूतियों को 2020-21 के दौरान ट्रेडिंग से निलंबित नहीं किया गया है ।

ञ. 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: rta@alankit.com
फोन नंबर: 011-42541234

ट. शेयर ट्रांसफर सिस्टम:

अलंकित असाइनमेंट्स लिमिटेड कंपनी का रजिस्ट्रार और शेयर ट्रांसफर एजेंट (आरटीए) है। भौतिक रूप में प्राप्त शेयरों के हस्तांतरण की निगरानी आरटीए द्वारा की जाती है, साथ ही हस्तांतरण, ट्रांसमिशन और डीमैटरियलाइजेशन आदि के लिए प्राप्त शेयरों के साथ थे भौतिक रूप में प्राप्त शेयरों को निर्धारित समय सीमा के भीतर स्थानांतरित किया जाता है, बशर्ते दस्तावेज पूर्ण हों और शेयर हस्तांतरण किसी विवाद में नहीं हो।

पुन: भौतिकीकरण, समेकन और डुप्लीकेट शेयर जारी करने के लिए प्राप्त अनुरोध की निगरानी शेयर प्रमाणपत्र जारी करने के लिए समिति द्वारा की जाती है। इस प्रकार समीक्षा की गई प्रतिभूतियों के हस्तांतरण/ट्रांसमिशन का सारांश शेयर प्रमाणपत्र जारी करने के लिए समिति के कार्यवृत्त के साथ बोर्ड की बैठकों में रखा जाता है। विधिवत पृष्ठांकित शेयर प्रमाणपत्र आरटीए द्वारा शेयरधारकों को भेजे जाते हैं। शेयरों के अभौतिकीकरण के अनुरोधों के संबंध में पुष्टि संबंधित डिपोजिटरी अर्थात एनएसडीएल और सीडीएसएल को शीघ्रता से भेजी जाती है।

भौतिक रूप में हस्तांतरण और शेयरों के ट्रांसमिशन की प्रक्रिया में और तेजी लाने के लिए निदेशक मंडल ने शेयर ट्रांसफर एजेंट को अधिकृत किया है कि वे शेयरधारकों से प्राप्त हस्तांतरण/ट्रांसमिशन के अनुरोधों पर कार्यवाई कर सके।

लिस्टिंग विनियम-2015 के विनियम 40(10) के अनुसरण में, छमाही आधार पर प्रमाण पत्र कंपनी द्वारा शेयर हस्तांतरण औपचारिकताओं के उचित अनुपालन की पुष्टि करने के सेबी (डिपॉजिटरी और प्रतिभागियों) विनियम, 1996 के अनुसार शेयरों के समय पर डीमैटरियलाइजेशन के लिए स्टॉक एक्सचेंजों को प्रमाण-पत्र भेजे जाते हैं।

इसके अलावा, शेयर पूंजी लेखा परीक्षा के रिकंसीलेशन यह पुष्टि करता है कि कंपनी की कुल जारी पूंजी भौतिक रूप में शेयरों की कुल संख्या और एनएसडीएल और सीडीएसएल के पास रखे गए डीमैटरियलाइज्ड शेयरों की कुल संख्या के अनुरूप है। बोर्ड के समक्ष तिमाही आधार पर प्रस्तुत किया जाता है। शेयर पूंजी लेखा परीक्षा रिकंसीलेशन की एक प्रति स्टॉक एक्सचेंजों को भेजी जाती है।

ठ. 31 मार्च, 2021 को शेयरधारिता पैटर्न:

i. 31 मार्च 2021 को विभिन्न श्रेणियों के शेयर होल्डिंग

श्रेणी	शेयरधारकों की संख्या	शेयरों की कुल संख्या	शेयरधारिता का %
भारत के राष्ट्रपति (भारत सरकार)	1	107834434	67.40
म्यूचुअल फंड्स	22	12580350	7.86
वैकल्पिक निवेश कोष	12	271178	0.17
विदेशी पोर्टफोलियो निवेशक	98	13078368	8.17
वित्तीय संस्थान/ बैंक	2	261775	0.16
बीमा कंपनियां	14	3417772	2.14
निवासी व्यक्ति	549421	19564653	12.23
आरबीआई के साथ पंजीकृत एनबीएफसी	3	64650	0.04
कॉरपोरेट निकाय	834	1217250	0.76
क्लियरिंग सदस्य	269	536660	0.34
कर्मचारियों	244	47021	0.03
अनिवासी भारतीय (एनआरआई)	6020	644096	0.40
एचयूएफ	5884	467587	0.29
न्यास	12	14206	0.01
कुल	**562836**	**160000000**	**100**

ii) **31 मार्च, 2021 को आईआरसीटीसी के शेयरों का होल्डिंग के आकार के अनुसार वितरण :**

श्रेणी	शेयरधारकों की संख्या			धारक का %	शेयरों की संख्या			शेयर होल्डिंग का %
	फीजीकल धारक	डीमैट धारक	कुल धारक		फीजीकल धारक	डीमैट धारक	कुल धारक	
1 से 500	3	559080	559083	99.33	12	16122900	16122912	10.08
501 से 1000	0	2321	2321	0.41	0	1699698	1699698	1.06
1001 से 2000	0	828	828	0.15	0	1192703	1192703	0.75
2001 से 3000	0	214	214	0.04	0	529239	529239	0.33
3001 से 4000	0	97	97	0.02	0	345739	345739	0.22
4001 से 5000	0	42	42	0.01	0	190376	190376	0.12
5001 से 10000	0	98	98	0.02	0	711708	711708	0.44
10001 से अधिक*	0	153	153	0.03	0	139207625	139207625	87.00
कुल	**3**	**562834**	**562836**	**100**	**12**	**159999988**	**160000000**	**100.00**

*107834434 इक्विटी शेयरों के धारक भारत के राष्ट्रपति भी शामिल हैं

iii) **31 मार्च, 2021 को शीर्ष 10 शेयरधारक :**

श्रेणी	शेयरों की कुल संख्या	शेयरधारिता का %
भारत के राष्ट्रपति	107834434	67.40
सिंगापुर की सरकार	2805365	1.75
भारतीय जीवन बीमा निगम	1763435	1.10
सरकारी पेंशन फंड ग्लोबल	1520000	0.95
सिंगापुर के मौद्रिक प्राधिकरण	1352426	0.85
कोटक फंड्स - इंडिया मिडकैप फंड	801741	0.50
निप्पॉन लाइफ इंडिया ट्रस्टी लिमिटेड- अकाउंट निप्पॉन इंडिया फोकस्ड इक्विटी फंड	781507	0.49
केनरा रोबेको म्यूचुअल फंड अकाउंट केनरा रोबेको इमर्जिंग इक्विटीज	752028	0.47
आदित्य बिड़ला सन लाइफ ट्रस्टी प्राइवेट लिमिटेड अकाउंट आदित्य बिड़ला सन लाइफ फ्लेक्सी कैप फंड	750000	0.47
वेंगार्ड इमर्जिंग मार्केट्स स्टॉक इंडेक्स फंड, वेंगार्ड इंटरनेशनल इक्विटी इंडेक्स फंड की एक श्रृंखला	701013	0.44
कुल	**119061949**	**74.42**

iv.) **31 मार्च 2021 को शेयरधारकों का भौगोलिक वितरण :**

शहर का नाम	फोलियो/धारकों की संख्या	प्रतिशत	होल्डिंग	प्रतिशत
नई दिल्ली*	31614	5.49	109423307	68.39
मुंबई	54962	9.55	33940862	21.21
चेन्नई	12750	2.21	608707	0.38
कलकत्ता	15843	2.75	793882	0.50
अहमदाबाद	13831	2.40	639402	0.40
बैंगलोर	21600	3.75	1124400	0.70
पुणे	21649	3.76	761111	0.48
हैदराबाद	14334	2.49	620975	0.39
अन्य शहर	376253	67.57	12087354	7.44
कुल	**562836**	**100**	**160000000**	**100**

*107834434 इक्विटी शेयरधारकों में भारत के राष्ट्रपति भी शामिल हैं।

ड. शेयरों का अभौतिकीकरण:

कंपनी के शेयर डी-मॅटेरियलाइज़ेशन प्रारूप में हैं और दोनों डिपॉजिटरी अर्थात् नेशनल सिक्योरिटीज डिपॉजिटरी लिमिटेड (एनएसडीएल) और सेंट्रल डिपॉजिटरी सर्विसेज (इंडिया) लिमिटेड (सीडीएसएल) के सिस्टम के अंतर्गत ट्रेडिंग के लिए उपलब्ध हैं।

शेयर पूंजी लेखा परीक्षा के रिकंसीलेशन यह पुष्टि करता है कि कंपनी की कुल जारी पूंजी भौतिक रूप में शेयरों की कुल संख्या के और एनएसडीएल और सीडीएसएल के पास रखे गए डी-मॅटेरियलाइज्ड शेयरों की कुल संख्या के अनुरूप है इसकी सूचना बोर्ड के समक्ष तिमाही आधार पर प्रस्तुत की जाती है और निर्धारित समय सीमा के भीतर स्टॉक एक्सचेंजों को भी भेजी जाती है ।

31 मार्च, 2021 को डीमैटीरियलाइज्ड और फिजिकल मोड में धारित शेयरों की संख्या :

श्रेणी	कुल शेयर	% से इक्विटी
फिजिकल मोड में धारित शेयर	12	नगण्य
एनएसडीएल के साथ अभौतिक रूप में शेयर	149074884	93.17
सीडीएसएल के साथ अभौतिकी रूप में शेयर	10925104	6.83
कुल	**160000000**	**100**

डिपॉजिटरी के नाम और पते इस प्रकार हैं:

नेशनल सिक्योरिटीज डिपॉजिटरी लिमिटेड	**सेंट्रल डिपॉजिटरी सर्विसेज (इंडिया) लिमिटेड**
ट्रेड वर्ल्ड, ए-विंग, चौथी मंजिल, कमला मिल्स कंपाउंड, लोअर परेल, मुंबई - 400 013	मैराथन फ्यूचरएक्स, ए-विंग, 25वीं मंजिल, एनएम जोशी मार्ग, लोअर परेल, मुंबई - 400 013

ढ. तरलता: कंपनी के इक्विटी शेयर बीएसई और एनएसई पर तरल और सक्रिय रूप से कारोबार वाले शेयर हैं । आईआरसीटीसी शेयर लगातार कारोबार किए जाने वाले शेयरों की संख्या के साथ-साथ मूल्य दोनों के मामले में शीर्ष पर अक्सर कारोबार करने वाले शेयरों में रैंक करता है। वित्तीय वर्ष 2020-21 के औसत दैनिक कारोबार के प्रासंगिक आंकड़े नीचे दिए गए हैं:

विवरण	बीएसई	एनएसई
शेयर (संख्या)	101552	1491559
मूल्य (₹)	15,53,28,162.5	21,19,81,835.8

स्रोत: यह जानकारी बीएसई और एनएसई की वेबसाइटों पर उपलब्ध आंकड़ों से संकलित है.

ण. कमोडिटी मूल्य जोखिम या विदेशी मुद्रा जोखिम और हेजिंग गतिविधियां:

इस खंड के अंतर्गत प्रकटीकरण कंपनी पर लागू नहीं है

त. बकाया जीडीआर/एडीआर/वारंट या कोई परिवर्तनीय इंस्ट्रूमेंट:

कंपनी ने कोई जीडीआर/एडीआर/वारंट या कोई परिवर्तनीय इंस्ट्रुमेंट जारी नहीं किया है जिसका इक्विटी पर प्रभाव पड़ता हो। अत: 31 मार्च 2021 को यहाँ कोई जीडीआर/एडीआर/वारंट/ परिवर्तनीय/इंस्ट्रुमेंट बकाया नहीं थे।

थ. संयंत्र स्थान/संचालन इकाइयाँ

कंपनी का पंजीकृत और कॉरपोरेट कार्यालय दिल्ली में स्थित है। इसके अलावा, कंपनी के माध्यम से संचालित विभिन्न जोनल और रीजनल कार्यालयों अपने रेल नीर संयंत्र सहित पूरे भारत में हैं विभिन्न राज्यों में स्थित क्षेत्रीय कार्यालयों और रेल नीर संयंत्रों की सूची कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

द. पंजीकृत कार्यालय के साथ पत्राचार के लिए पता (इस रिपोर्ट के अंतर्गत आने वाले कॉरपोरेट अभिशासन मामलों के संबंध में)

श्रीमती सुमन कालरा,
कंपनी सचिव और अनुपालन अधिकारी
11 वीं मंजिल, बी-148, स्टेट्समैन हाउस,
बाराखंभा रोड, नई दिल्ली 110001
टेलीफोन: 91-11-23327746
ई-मेल आईडी: companysecretary@irctc.com
वेबसाइट: www.irctc.com

ध. कंपनी द्वारा प्राप्त सभी क्रेडिट रेटिंग की सूची:

कंपनी ने 2020-21 के दौरान किसी एजेंसी से कोई क्रेडिट रेटिंग नहीं ली है ।

15.0 अन्य प्रकटन

(i) कंपनी ने सेबी (एलओडीआर) विनियम, 2015, कंपनी अधिनियम, 2013, लागू सचिवीय मानकों और कॉरपोरेट गवर्नेंस पर डीपीई दिशानिर्देशों जैसा कि समय-समय पर संशोधित किया गया है, की सभी आवश्यकताओं का अनुपालन किया है, केवल वर्ष के लिए आवश्यक संख्या में स्वतंत्र निदेशकों की नियुक्ति को छोड़कर जिसके कारण कंपनी निदेशक मंडल और उनकी समितियों की संरचना के संबंध में अनुपालन नहीं कर सकी । कंपनी ने पहले ही रेल मंत्रालय, भारत सरकार, अर्थात् नियुक्ति प्राधिकारी से कंपनी के बोर्ड में महिला स्वतंत्र निदेशक सहित आवश्यक संख्या में स्वतंत्र निदेशकों की नियुक्ति शीघ्रता से करने का अनुरोध किया है, ताकि लागू वैधानिक प्रावधानों का अनुपालन किया जा सके।

(ii) **भौतिक रूप से महत्वपूर्ण संबंधित पार्टी लेनदेन पर प्रकटीकरण जो बड़े पैमाने पर कंपनी के हितों के साथ संभावित टकराव हो सकता है :** संबंधित पार्टी के साथ सामान्य तौर पर लेनदेन आर्म लेंग्थ पर किए जाते हैं जिसका प्रकटन कंपनी अधिनियम, 2013, सेबी (एलओडीआर) विनियमन, 2015 और प्रासंगिक लेखा मानक (कंपनी के वित्तीय विवरण के नोट्स में) की आवश्यकता के अनुसार किया जाता है। कंपनी ने संबंधित पार्टी लेनदेन के लिए भौतिकता सीमा निर्धारित करने के लिए संबंधित पक्षों के बीच लेनदेन के तरीके को निर्धारित किया है। बोर्ड द्वारा अनुमोदित संबंधित पार्टी लेनदेन संबंधी नीति को कंपनी की बेवसाइट https://irctc.com/assets/images/IRCTC_Related_Party_Transactions_03.08.2019_CB_Comments_05.08.2.pdf पर देखा जा सकता है।

(iii) **पिछले तीन वर्षों के दौरान अनुपालन नहीं करने पर शेयर बाजार या किसी सांविधिक प्राधिकारी द्वारा लगाया गया दंड का आकार या पूंजी बाजार से संबंधित कोई मामला** : कंपनी 14 अक्तूबर 2019 को सूचीबद्ध हुई थी। 31.03.2020 को समाप्त वित्तीय वर्ष के दौरान कंपनी को स्टॉक एक्सचेंजों से कोई नोटिस नहीं मिला तथापि स्टॉक एक्सचेंजों (बीएसई और एनएसई) ने सेबी (एलओडीआर) विनियम 2015 का अनुपालन नहीं करने पर दो बार दंड लगाया गया था। विवरण निम्न तालिका में दिया गया है:

क्र. सं.	स्टॉक एक्सचेंज या किसी वैधानिक प्राधिकारी से नोटिस	सेबी (एलओडीआर) विनियम, 2015 का अनुपालन न करना	प्रासंगिक तिमाही	कर सहित दंड राशि (रुपये में)	कंपनी द्वारा की गई कार्रवाई	कंपनी के अनुरोध पर स्टॉक एक्सचेंज या किसी वैधानिक प्राधिकरण की प्रतिक्रिया
1.	बीएसई	सेबी (एलओडीआर), 2015 का विनियमन 17	31 दिसंबर, 2020 को समाप्त तीसरी तिमाही के लिए	5,42,800/-	सेबी एसओपी परिपत्र के प्रावधानों के अनुसार लगाए गए जुर्माने की छूट के लिए एक्सचेंज की नीति को ध्यान में रखते हुए, कंपनी ने सचिवीय लेखा परीक्षा रिपोर्ट में विस्तार से बताए गए कारणों के कारण दंड की छूट का अनुरोध किया था।	बीएसई ने 19 अप्रैल, 2021 के अपने ईमेल के माध्यम से सूचित किया कि मानक संचालन प्रक्रिया (एसओपी) के अंतर्गत लगाए गए जुर्माने की छूट के लिए प्रतिवेदन की समीक्षा की समिति ने मामले के तथ्यों पर विचार करने के बाद और कंपनी के प्रतिवेदन पर सेबी (एलओडीआर) के विनियम 17 के अंतर्गत 31 दिसंबर 2020 को समाप्त तीसरी तिमाही में गैर अनुपालन के लिए लगाए गए जुर्माना को माफ करने का फैसला किया है।
2.	एनएसई	सेबी (एलओडीआर), 2015 का विनियमन 17	31 दिसंबर, 2020 को समाप्त तीसरी तिमाही के लिए	5,42,800/-	सेबी एसओपी परिपत्र के प्रावधानों के अनुसार लगाए गए जुर्माने की छूट के लिए एक्सचेंज की नीति को ध्यान में रखते हुए, कंपनी ने सचिवीय लेखा परीक्षा रिपोर्ट में विस्तार से बताए गए कारणों के कारण जुर्माना की छूट का अनुरोध किया था।	जुर्माना से छूट के लिए आईआरसीटीसी का अनुरोध मानक संचालन प्रक्रिया (एसओपी) के अंतर्गत लगाए गए जुर्माने की छूट के लिए प्रतिवेदन की समीक्षा के लिए समिति के समक्ष विचाराधीन है।
3.	बीएसई	सेबी (एलओडीआर), 2015 के विनियमन 17, 18 और 19	31 मार्च, 2021 को समाप्त चौथी तिमाही के लिए	₹ 9,18,040/-.	सेबी एसओपी परिपत्र के प्रावधानों के अनुसार लगाए गए जुर्माने की छूट के लिए एक्सचेंज की नीति को ध्यान में रखते हुए, कंपनी ने सचिवीय लेखा परीक्षा रिपोर्ट में विस्तार से बताए गए कारणों के कारण जुर्माना की छूट का अनुरोध किया है।	जुर्माना से छूट के लिए आईआरसीटीसी का अनुरोध मानक संचालन प्रक्रिया (एसओपी) के अंतर्गत लगाए गए जुर्माने की छूट के लिए प्रतिवेदन की समीक्षा के लिए समितिठ के समक्ष विचाराधीन है।
4.	एनएसई	सेबी (एलओडीआर), 2015 के विनियमन 17, 18 और 19	31 मार्च, 2021 को समाप्त चौथी तिमाही के लिए	₹ 9,18,040/-.	सेबी एसओपी परिपत्र के प्रावधानों के अनुसार लगाए गए जुर्माने की छूट के लिए एक्सचेंज की नीति को ध्यान में रखते हुए, कंपनी ने सचिवीय लेखा परीक्षा रिपोर्ट में विस्तार से बताए गए कारणों के कारण जुर्माने की छूट का अनुरोध किया है।	जुर्माना से छूट के लिए आईआरसीटीसी का अनुरोध मानक संचालन प्रक्रिया (एसओपी) के अंतर्गत लगाए गए जुर्माने की छूट के लिए प्रतिवेदन की समीक्षा के लिए समितिठ के समक्ष विचाराधीन है।

कंपनी के पास सांविधानिक और प्रक्रियात्मक अनुपालनों की निगरानी के लिए प्रणाली मौजूद हैं। कंपनी पर लागू सभी कानूनों का उचित अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए बोर्ड को तिमाही आधार पर इसकी स्थिति के बारे में सूचित किया जाता है।

(iv) **सतर्कता तंत्र :** कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 177 के अनुपालन में, कंपनी पुष्टि करती है कि उसके सभी कर्मचारियों और ग्राहकों के लिए सतर्कता तंत्र काम कर रहा है जहां आईआरसीटीसी की व्हिसल ब्लोर नीति के माध्यम से किसी भी गैर कानूनी अथवा अनैतिक व्यवहार वास्तविक अथवा संभावित धोखाधड़ी की रिपोर्ट मुख्य सतर्कता अधिकारी अथवा अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक को सीधे की जा सकती है। सर्तकता विभाग में इस समय पूर्ण कालिक मुख्य सतर्कता अधिकारी, सतर्कता विभाग में मुख्य सतर्कता अधिकारी सहित 12 अधिकारी है। वर्ष के दौरान निवारक सतर्कता पर बल दिया गया जिससे प्रणाली और प्रक्रियाओं में सुधार हुआ जिससे पारदर्शिता, जवाबदेही बढ़ी और विवेक की गुंजाइश कम हुई है।

आईआरसीटीसी की व्हिसल ब्लोअर नीति भी अपनी सभी व्यावसायिक गतिविधियों में नैतिक व्यवहार को बढ़ावा देती है। कंपनी आगे पुष्टि करती है कि किसी भी कर्मचारी को लेखापरीक्षा समिति तक पहुंच से वंचित नहीं किया गया है। व्हिसलब्लोअर नीति का उद्देश्य ऐसा कार्य वातावरण प्रदान करना है जहां कर्मचारी किसी भी गलत काम और अस्वीकार्य प्रथाओं के बारे में चिंता व्यक्त करने के लिए सुरक्षित महसूस करते हैं जो उन्हें लगता है कि कंपनी द्वारा पालन किया जा रहा है। इसका उद्देश्य कंपनी में अनियमितताओं के बारे में चिंता जताने वाले अपने कर्मचारियों की रक्षा करना है । व्हिसलब्लोअर नीति कंपनी की वेबसाइट पर वेबलिंक https://www.irctc.com/assets/images/Whistle_Blowers_new.pdf पर उपलब्ध है।

(v) **वेब लिंक जहां 'भौतिक' सहायक कंपनियों के निर्धारण के लिए नीति का प्रकटन किया गया है :** कंपनी की वर्तमान में कोई सहायक कंपनी नहीं है। भौतिक सहायक निर्धारण करने के लिए नीति वेबलिंक athttps://irctc.com/assets/images/IRCTCPolicy%20for%20determining%20Material%20Subsidiary.pdf पर अपलोड किया गया है।

(vi) **सेबी एलओडीआर के विनियम 32 (7ए) के अंतर्गत निर्दिष्ट प्रेफरेंसियल अलॉटमेंट या क्वालिफाइड इंस्टीट्यूशंस के प्लेसमेंट के माध्यम से जुटाया गया धन के उपयोग का विवरण :** वर्ष के दौरान, प्रेफरेंसियल अलॉटमेंट या क्वालिफाइड इंस्टीट्यूशंस के प्लेसमेंट के माध्यम से कोई धन नहीं जुटाया गया है।

(vii) **निदेशकों की अयोग्यता के लिए प्रमाण पत्र: सेबी (सूचीबद्ध दायित्व और प्रकटीकरण आवश्यकताएँ) विनियम, 2015 के विनियम 34(3) और अनुसूची V पैरा सी क्लॉज (10)(i) के अनुसरण में** मैसर्स अमित अग्रवाल एंड एसोसिएट्स, प्रैक्टिसिंग कंपनी सचिव ने प्रमाणपत्र दिया गया है जिसमें कंपनी बोर्ड में किसी भी निदेशक को बोर्ड/कॉरपोरेट मामलों या किसी भी संवैधानिक प्राधिकारी के द्वारा कंपनी के निदेशक के रूप में नियुक्त या जारी रखने से वंचित या अयोग्य घोषित नहीं किया गया है। इसे **परिशिष्ट बी-4** में संलग्न किया गया है।

(viii) **बोर्ड की समितियों की सिफारिशें** : 2020-21 के दौरान, बोर्ड ने समय-समय पर बोर्ड की समितियों द्वारा की गई सभी सिफारिशों को स्वीकार कर लिया है।

(ix) **सांविधिक लेखा परीक्षक को कंपनी द्वारा समेकित आधार पर भुगतान की गई सभी सेवाओं के लिए कुल शुल्क:** वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान सांविधिक लेखा परीक्षक को समेकित आधार पर किए गए भुगतान का विवरण नीचे दिया गया है:

क्र. सं.	विवरण	राशि (करोड़ रू. में)
1.	सांविधिक लेखा परीक्षा शुल्क, कर लेखा परीक्षा शुल्क और सीमित समीक्षा शुल्क	0.23

(x) **वर्ष 2020-21 के लिए कार्यस्थल पर महिलाओं का यौन उत्पीड़न (रोकथाम, निषेध और निवारण) अधिनियम, 2013 के अंतर्गत प्रकटीकरण :** कंपनी कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न की रोकथाम के लिए प्रतिबद्ध है और ऐसी किसी भी घटना मिलने पर त्वरित कार्रवाई करती है।

कार्यस्थल पर महिलाओं का यौन उत्पीड़न (रोकथाम, निषेध और निवारण) अधिनियम, 2013 के अंतर्गत वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों का विवरण नीचे दिया गया है:

वर्ष के दौरान दर्ज की गई शिकायतों की संख्या	वर्ष के दौरान निपटाई गई शिकायतों की संख्या	वर्ष के दौरान लंबित शिकायतों की संख्या
शून्य	लागू नहीं	लागू नहीं

(xi) **बोर्ड के सदस्यों और वरिष्ठ प्रबंधन के लिए आचार संहिता :**

सेबी (सूचीबद्धता दायित्व और प्रकटीकरण आवश्यकताएं) विनियम, 2015 और कॉरपोरेट अभिशासन पर डीपीई दिशानिर्देशों की आवश्यकता के अनुसार, बोर्ड के सभी सदस्यों और वरिष्ठ प्रबंधन ने वित्तीय वर्ष 2020-21 के लिए कंपनी की आचार संहिता के अनुपालन की पुष्टि की है।

2020-21 के दौरान निदेशक मंडल और वरिष्ठ प्रबंधन के सदस्यों से आचार संहिता और प्रमुख मान्यताओं के अनुपालन की पुष्टि करने वाले अध्यक्ष और प्रबंध निदेशक द्वारा हस्ताक्षरित घोषणा **परिशिष्ट - बी -1** के रूप में संलग्न है।

(xii) **आईआरसीटीसी लिमिटेड की प्रतिभूतियों में इनसाइडर ट्रेडिंग की रोकथाम के लिए कोड :**

समय-समय पर संशोधित भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (आंतरिक व्यापार निषेध) विनियम, 2015 के अनुसरण में, कंपनी ने' आंतरिक सूत्रों द्वारा व्यापार को विनियमित, निगरानी करने और रिपोर्ट करने के लिए आचार संहिता' और आंतरिक व्यापार की रोकथाम के लिए 'निष्पक्ष प्रकटीकरण प्रथा संहिता' तैयार और कार्यान्वित की है।

संहिता का उद्देश्य किसी आंतरिक सूत्र द्वारा अप्रकाशित मूल्य संवेदनशील जानकारी के आधार पर कंपनी के शेयरों की खरीद और/या बिक्री को रोकना है। इस संहिता के अंतर्गत, नामित कर्मचारी/आंतरिक व्यक्ति (सभी

निदेशक और मुख्य सतर्कता अधिकारी, प्रमुख प्रबंधकीय कार्मिक, सभी समूह महाप्रबंधक, सभी महाप्रबंधक, सभी इकाइयों/मंडलों/क्षेत्रों के वित्त प्रमुख, सभी क्षेत्रों/आंचलिकों/संयंत्रों के प्रमुख (किसी भी पद पर), उप महाप्रबंधक और उच्च स्तर के सभी कर्मचारियों जो बजट, वित्तीय सेवा और कॉरपोरेट वित्त के प्रत्यक्ष कराधान में कार्यरत, कंपनी सचिवालय और विधि विभाग में कार्यरत रहे, सभी कर्मचारियों अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक/कार्यात्मक निदेशक के सचिवालय में कार्यरत कोई भी सहायक कर्मचारी जैसे आईटी कर्मचारी जिनकी यूपीएसआई तक पहुंच है और कोई अन्य प्रमुख व्यक्ति, जो अनुपालन अधिकारी की राय में 'नामित कर्मचारी' में शामिल हैं और उनके नजदीकी रिश्तेदारों को कंपनी में सौदा करने के लिए प्रतिबंधित किया गया है। ट्रेडिंग विंडो और अन्य निर्दिष्ट अवधि के बंद होने के दौरान कंपनी के शेयर/डेरिवेटिव और अन्य विनिर्दिष्ट अवधियों में डीलिंग की रोक है।

निर्धारित संहिता के अनुसार आईआरसीटीसी की प्रतिभूतियों, निर्दिष्ट सीमा से परे सौदा करने के लिए अनुपालन अधिकारी की अनुमति आवश्यक है। सभी नामित कर्मचारियों को भी संहिता में परिभाषित संबंधित जानकारी समय-समय पर प्रकट करना आवश्यक है।

इनसाइडर ट्रेडिंग कोड की प्रति कंपनी की वेबसाइट के इस लिंक https://www.irctc.com/assets/images/IRCTC%20code%20of%20Conduct%20for%20regulating%20&%20Reporting%20by%20designated%20employees%20updated%20policy.pdf पर उपलब्ध है।

(xiii) कंपनी ने समय-समय पर संशोधित बोर्ड, समितियों और कॉरपोरेट अभिशासन से संबंधित सेबी (एलओडीआर) विनियमों के विनियम 17 से 27 की आवश्यकताओं का अनुपालन किया है; और वर्ष के लिए स्वतंत्र निदेशकों की अपेक्षित संख्या की नियुक्ति को छोड़कर, सेबी (एलओडीआर) विनियमों के विनियम 46 के अंतर्गत कंपनी की वेबसाइट को बनाए रखना और अद्यतन करना, जिसके कारण कंपनी के निदेशक और उनकी समितियों का बोर्ड की संरचना के संबंध में गैर-अनुपालन किया गया था। कंपनी ने सेबी (एलओडीआर) विनियमों की अनुसूची V के भाग सी के अनुसार कॉरपोरेट गवर्नेंस रिपोर्ट के अंतर्गत प्रकटीकरण आवश्यकताओं का भी अनुपालन किया है। इसके अलावा, सेबी (एलओडीआर) विनियमों के विनियम 46 के अनुपालन में, कंपनी ने अन्य बातों के साथ-साथ कंपनी के व्यवसाय का विवरण, निदेशक मंडल की विभिन्न समितियों की संरचना, व्यवसाय आचार संहिता और बोर्ड के सदस्य और वरिष्ठ प्रबंधन आदि का नैतिकता जैसी प्रासंगिक जानकारी का प्रकटन बोर्ड के अपनी वेबसाइट www.irctc.com. पर किया है।

(xiv) **डीमैट सस्पेंस खाता/अनक्लेम्ड सस्पेंश खाते के संबंध में प्रकटीकरण:** कंपनी के राजिस्ट्रार और शेयर ट्रांसफर एजेंट अंलकित एसाइनमेंट ने सूचित किया है कि कंपनी डीमैट के सस्पैंस खाते में 40 शेयर इसके आईपीओ से है जिनका किसी ने दावा नहीं किया है।

(xv) दावा न किया गया लाभांश: कंपनी के लाभांश खाते में इसके हस्तांतरण की तारीख से सात वर्षों तक बकाया/दावा न किए गए लाभांश की राशि को केंद्र सरकार द्वारा प्रशासित निवेशक शिक्षा और सुरक्षा कोष (आईईपीएफ) में स्थानांतरित करना आवश्यक है। अभी तक, निवेशक शिक्षा और संरक्षण कोष में हस्तांतरण के लिए कोई राशि देय नहीं है। तथापि, 2020-21 के अंतरिम लाभांश बकाया दावा न किए गए लाभांश की राशि कंपनी की वेबसाइट पर वेबलिंक https://www.irctc.com/assets/images/Unpaid_Unclaimed%20Ist%20Interim%20Dividend%20for%20FY%202019-20.pdf में अपलोड की गई है।

(xvi) **कुल खर्च के प्रतिशत के रूप में प्रशासनिक और कार्यालय खर्च के साथ वित्तीय खर्चों का विवरण**- वर्ष 2020-21 में प्रशासनिक और कार्यालय कुल खर्च पर 14.89% था।

(करोड़ रू. में)

विवरण	2020-21	2019-20
अन्य खर्चे	96.37	124.97
वित्तीय लागत	8.15	9.76
कुल खर्च	647.20	1613.94
अन्य खर्च/कुल खर्च (%)	14.89	7.74
वित्त लागत/कुल खर्च (%)	1.26	0.60

(xvii) **लेखापरीक्षा अर्हताएं** : कंपनी अनर्हक वित्तीय विवरणों की व्यवस्था सुनिश्चित करने के लिए सभी प्रयास कर रही है । लेखा परीक्षा राय/टिप्पणियों के लिए स्वतंत्र लेखा परीक्षक मैसर्स पीआर मेहरा एंड कंपनी, चार्टर्ड एकाउंटेंट्स की प्रस्तुत रिपोर्ट में 31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए वित्तीय विवरण असंशोधित है

(xviii) **आंतरिक लेखा परीक्षक की रिपोर्टिंग** : आंतरिक लेखा परीक्षकों की लेखा परीक्षा समिति तक सीधी पहुंच होती है ।

(xix) कंपनी ने निदेशकों या प्रबंधन अथवा उनके संबंधियों या कंपनियों और फर्मों आदि के साथ कोई मैटेरियल वित्तीय और वाणिज्यिक लेनदेन नहीं है, जिसमें निदेशक और/या भागीदार के रूप में उनका सीधा या उनके संबंधियों के माध्यम से कोई हित निहित नहीं थे

(xx) वर्ष 2020-21 के दौरान व्यय की कोई भी मद बही खातों में डेबिट नहीं की गई है, जो व्यवसायिक प्रयोजनों के लिए नहीं आती है ।

(xxi) **वैयक्ति 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 वैयक्ति व्यय की प्रकृति के हों, सिवाय उस व्यय के जो भारत सरकार के वेतनमानों के अनुरूप उनके पारिश्रमिक के रूप में भुगतान किए जाते हैं । इसका प्रकटन स्टैण्डअलोन वित्तीय विवरण के भाग के रूप में और टिप्पणी सं. 44 में किया गया है।

(xxii) वित्त वर्ष 2020-21 के वित्तीय विवरण कंपनी अधिनियम 2013 के अनुच्छेद 133 के अंतर्गत परिपित्रत भारतीय लेखाकरण मानकों के अनुसार तैयार किए गए हैं।

(xxiii)कंपनी द्वारा अपनी परियोजनाओं से संबद्ध जोखिम के बारे में आवधिक तौर पर बोर्ड को सूचित किया जाता है। जोखिम प्रबंधन से संबंधित विवरण प्रबंधन विचार और विश्लेषण रिपोर्ट में जोखिम और चिंताए शीर्षक के अंतर्गत दिया गया है।

16.0 विवेकपूर्ण अपेक्षाएं :

क. **निदेशक मंडल :** श्री एम. पी. मल्ल का अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक के रूप में 31 जनवरी 2021 को सेवानिवृत्ति के कारण कंपनी की मुखिया के रूप में श्रीमती रजनी हसीजा, निदेशक (पर्यटन एवं विपणन) अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक का अतिरिक्त कार्यभार दिनांक 03 फरवरी 2021 से संभाल रही है।

ख. **शेयरधारकों के अधिकार :** लेखा परीक्षित वित्तीय वार्षिक/तिमाही वित्तीय परिणाम हिंदुस्तान टाइम्स (अंग्रेजी संस्करण) मिंट (अंग्रेजी संस्कारण) और हिंदुस्तान (हिंदी संस्करण) में प्रकाशित किए गए और उन्हें कंपनी की वेबसाइट पर भी अपलोड किया गया तथापि छमाही रिपोर्ट प्रत्येक शेयरधारक के घर पर नहीं भिजवाई गई है। निवेशकों/विशलेषकों की बैठकों, काल टैंस्क्रिप्ट के कंपनी की वेबसाइट में पोस्ट की गई और महत्वपूर्ण घटनाओं की जानकारी स्टॉक एक्सचेंजों के साथ-साथ कंपनी की वेबसाइट पर शेयरधारकों और आम जनता की ऐसी घटनाओं/ जानकारी के लिए पोस्ट की गई।

17.0 सीईओ/सीएफओ प्रमाणन

सेबी एलओडीआर के विनियम 17 (8) के क्रम में श्रीमती रजनी हसीजा, निदेशक (पर्यटन एवं विपणन एवं विपणन) और अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक (अतिरिक्त प्रभार) और श्री अजीत कुमार, निदेशक (वित्त) एवं सीएफओ द्वारा हस्ताक्षरित प्रमाण-पत्र लेखापरीक्षा समिति की 29 जून 2021 को सम्पन्न बैठक में तथा उसी दिन निदेशक मंडल की बैठक में प्रस्तुत किया गया। लेखापरीक्षा समिति और निदेशक मंडल को प्रस्तुत हस्ताक्षरित प्रमाणपत्र परिशिष्ट-बी-2 के रूप में संलग्न है।

18.0 सार्वजनिक उद्यम विभाग द्वारा कॉरपोरेट शासन पर रेटिंग

जैसा कि सीपीएसई के लिए सार्वजनिक उद्यम विभाग के कॉरपोरेट अभिशासन संबंधी दिशानिर्देश, 2010 के अंतर्गत अपेक्षित है, आपकी कंपनी ने अपनी कॉरपोरेट अभिशासन संबंधी रिपोर्ट निर्धारित प्रारूप पर रेल मंत्रालय और सार्वजनिक उद्यम विभाग को निर्धारित समयावधि में भिजवाई है।

सार्वजनिक उद्यम विभाग ने वर्ष 2019-20 के दौरान आईआरसीटीसी को उत्कृष्ट रेटिंग दी थी। स्व-मूल्यांकन के आधार पर वर्ष 2020-21 के दौरान कंपनी को **उत्कृष्ट** रेटिंग मिलना संभावित है।

19.0 सचिवीय लेखापरीक्षा

सचिवालीय लेखा परीक्षा मैसर्स अमित अग्रवाल एंड एसोसिएट्स, प्रेक्टिसिंग कंपनी सेक्रेटरी द्वारा की गई है, जो कंपनी अधिनियम, 2013, लिस्टिंग विनियम और सार्वजनिक उद्यम विभाग के दिशा-निर्देशों के अनुपालन के संबंध में है। सचिवालीय लेखा परीक्षा 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 दिशा-निर्देशों के अनुपालन के संबंध में जांच की है और वार्षिक सचिवीय अनुपालन रिपोर्ट जारी की है जिसे 21 जून, 2020 को स्टॉक एक्सचेंजों को भेजी है।

20.0 कॉरपोरेट अभिशासन पर अनुपालन

यह रिपोर्ट डेटा के संबंध में कानूनी आवश्यकताओं का विधिवत अनुपालन करती है, जिसे वर्ष 2020-21 के लिए कॉरपोरेट अभिशासन रिपोर्ट में प्रकट किया जाएगा, कॉरपोरेट अभिशासन के अनुपालन के संबंध में प्रैक्टिसिंग कंपनी सचिव से प्राप्त प्रमाणपत्र इस रिपोर्ट के **परिशिष्ट-बी-3** के रूप में रखा गया है।

निदेशक मंडल के लिए और उसकी ओर से

(रजनी हसीजा)
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
डीआईएन : 08083674

दिनांक : 12.08.2021
स्थान : नई दिल्ली

परिशिष्ट-बी-1

वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान निदेशक मंडल के सदस्यों और वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा आचार संहिता के अनुपालन के संबंध में अध्यक्ष और प्रबंध निदेशक द्वारा घोषणा

मैं, रजनी हसीजा, अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक, इंडियन रेलवे कैटरिंग एंड टूरिज्म कॉरपोरेशन लिमिटेड, एतद्द्वारा घोषणा करती हूं कि निदेशक मंडल के सभी सदस्यों और कंपनी की वरिष्ठ प्रबंधन टीम ने 2020-21 के दौरान कंपनी की आचार संहिता और प्रमुख मूल्यों के अनुपालन की पुष्टि की है।

(रजनी हसीजा)
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
डीआईएन : 08083674

दिनांक : 12.08.2021
स्थान : नई दिल्ली

परिशिष्ट-बी-2

अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक और मुख्य वित्त कार्यकारी अधिकारी का प्रमाणन

सेवा में,
निदेशक मंडल
इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज्म कॉर्पोरेशन लिमिटेड
नई दिल्ली

क. हमने इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज़्म कॉरपोरेशन लिमिटेड के 31 मार्च, 2020 को समाप्त वर्ष के वित्तीय विवरणों और नकदी प्रवाह की समीक्षा की है हमारे ज्ञान और विश्वास के अनुसार:

   i. इन विवरणों में कोई भौतिक रूप से असत्य विवरण नहीं है या किसी भी भौतिक तथ्य को छोड़ दिया गया है या ऐसे कथन शामिल हैं जो भ्रामक हो सकते हैं;

   ii. ये विवरण कंपनी के मामलों का एक सही और निष्पक्ष दृष्टिकोण प्रस्तुत करते हैं और मौजूदा लेखाकरण मानकों, लागू कानूनों और विनियमों के अनुपालन में है।

ख. हमारी सर्वोत्तम जानकारी और विश्वास के अनुसार, वर्ष 2020-21 के दौरान कंपनी द्वारा कोई भी ऐसा लेनदेन नहीं किया गया है जो धोखाधड़ी, अवैध या कंपनी की आचार संहिता का उल्लंघन करते हैं।

ग. हम वित्तीय रिपोर्टिंग के लिए आंतरिक नियंत्रण स्थापित करने और बनाएं रखने की जिम्मेदारी स्वीकार करते हैं और हमने वित्तीय रिपोर्टिंग से संबंधित कंपनी की आंतरिक नियंत्रण प्रणाली की प्रभावशीलता का मूल्यांकन किया है और हमने लेखा परीक्षकों और लेखा परीक्षा समिति को बताया है कि हमारे सर्वोत्तम ज्ञान और विश्वास के अनुसार ऐसे आंतरिक नियंत्रण के डिजाइन या संचालन में कोई कमी नहीं है।

घ. हमने लेखा परीक्षकों और लेखा परीक्षा समिति को बताया है:

   i. कि वर्ष के दौरान आंतरिक नियंत्रण प्रणाली में कोई महत्वपूर्ण परिवर्तन नहीं हुआ है।

   ii. लेखांकन नीतियों में कोई महत्वपूर्ण परिवर्तन नहीं हुआ है। लेखांकन नीतियों में परिवर्तन जिनका कोई महत्वपूर्ण वित्तीय निहितार्थ नहीं है, को वर्ष के दौरान निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित किया गया है और इसका प्रकटन वित्तीय परिणामों के नोट में किया गया है।

   iii. धोखाधड़ी की कोई महत्वूपर्ण घटना नहीं हुई है जिसकी हमें जानकारी न हो।

(रजनी हसीजा)
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
डीआईएन : 08083674

(अजीत कुमार)
निदेशक (वित्त) एंड सीएफओ
डीआईएन : 07247362

दिनांक : 29.06.2021
स्थान : नई दिल्ली

कॉर्पोरेट अभिशासन अनुपालन संबंधी प्रमाण पत्र

सेवा में
सभी सदस्य,
इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज्म कॉरपोरेशन लिमिटेड
11वां तल, बी-148, स्टेट्स्मैन हाउस,
बाराखंभा रोड, नई दिल्ली – 110001

हमने **इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज़्म कॉरपोरेशन लिमिटेड** (जिसे यहां से आगे कंपनी कहा जाएगा) कि 31 मार्च 2021 को समाप्त अवधि की कॉरपोरेट अभिशासन पर भारतीय के प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (सूचीबद्धता दायित्वों और प्रकटीकरण आवश्यकताओं) विनिमय 2015 के विनिमय 46 के उपनियम (ii) के विनिमय 17 से 27, धारा 'बी' से आई और अनुसूची i के पैराग्राफ सी, डी, ई की अपेक्षाओं और सार्वजनिक उद्यम विभाग, भारी उद्योग मंत्रालय तथा सार्वजनिक उपक्रम मंत्रालय भारत सरकार द्वारा केन्द्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों के दिशानिदेशों की वर्ष के दौरान अनुपालन की जांच की है।

कॉरपोरेट गवर्नेंस की शर्तों का अनुपालन करना प्रबंधन की जिम्मेदारी है। हमारी जांच दिशानिर्देशों में निर्धारित कंपनी की कॉरपोरेट गवर्नेंस की शर्तों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए अपनाई गई प्रक्रियाओं और उनके कार्यान्वयन की जांच तक सीमित थी। यह न तो कोई लेखा परीक्षा 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 रिकॉर्डो, दस्तावेजों, प्रमाणन इत्यादि के साथ उपलब्ध कराया गया है, जो हमारे लिए अपेक्षित थे।

हमारी राय और हमारी श्रेष्ठ जानकारी तथा ज्ञान में और हमें दिए गए स्पष्टीकरणों के अनुसार, हम प्रमाणित करते हैं कि कंपनी ने सेबी (एलओडीआर) विनियम में उपर्युक्त उल्लिखित निर्धारित कॉरपोरेट गवर्नेंस की शर्तों का अनुपालन किया है सिवाय कंपनी ने बोर्ड और इसकी समितियों की संरचना, सेबी (एलओडीआर) विनियम 2015 के विनियम 17, 18 एवं 19 के प्रावधानों का पालन नहीं किया क्योंकि अपेक्षित संख्या में कंपनी में महिला निदेशक सहित निदेशकों और समितियों में नियुक्त नहीं हुई है।

हम यह भी उल्लेख करते हैं कि नेशनल स्टॉक एक्सचेंज ऑफ इंडिया (एनएसई) और बीएसई लिमिटेड ने 31 दिसम्बर 2020 को समाप्त तृतीय तिमाही में सेबी (एलओडीआर) विनियमन 2015 के विनियमन 17 के प्रावधानों का अनुपालन नहीं करने के लिए मौद्रिक जुर्माना लगाया था जिसे बीएसई ने माफ कर दिया है जबकि एनएसई द्वारा माफ करने के आवेदन का उत्तर प्रतिक्षित है।

हम यह भी उल्लेख करते हैं कि नेशनल स्टॉक एक्सचेंज ऑफ इंडिया और बीएसई लिमिटेड ने 31 मार्च 2021 को समाप्त चौथी तिमाही में सेबी (एलओडीआर) विनियम 2015 के विनियम 17, 18 और 19 के प्रावधानों के अनुपालन नहीं करने के लिए मौद्रिक जुर्माना लगाया था जिसके लिए कंपनी ने बीएसई और एनएसई को आवेदन किया है।

हम यह भी उल्लेख करते हैं कि अनुपालन न तो कंपनी की भावी व्यवहार्यता का एक आश्वासन है, न ही प्रभावशीलता की कोई कार्यकुशलता है, जिसके द्वारा प्रबंधन ने कंपनी का संचालन किया।

टिप्पणी : कोविड – 19 महामारी के फैलने से उत्पन्न स्थिति को देखते हुए, हम 31 मार्च 2021 को समाप्त अवधि के दस्तावेज, रिकॉर्ड एवं अन्य कागजात इत्यादि की जांच फिजिकल तरीके से नहीं कर सके हैं और हमें समस्त अपेक्षित कागजातों/सूचनाओं की जानकारी इलैक्ट्रॉनिक माध्यम से उपलब्ध कराई गई थी।

कृते **अमित अग्रवाल एंड एसोसिएट्स**
(कंपनी सचिव)

सीएस अमित अग्रवाल
(मालिक)
एम. नं. F5311
पीर रिव्यू प्रमाणपत्र सं. 853/2020
यूडीआइरएन : F005311 सीओओओ63770

स्थान : दिल्ली
दिनांक : 01.07.2021

भारतीय निदेश्को को अपात्र न माने जानें संबंघी प्रमाण-पत्र

(प्रत्याभूति और विनिमय बोर्ड (सूचिबद्धता दायित्वों और प्रकटीकरण्
अपेक्षाओं विनिमय, 2015 जिसे उक्त सूचीबद्धता विनिमय 34 (3) के साथ पठित है की अनुसूची V की धारा सी के उप पैरा (i) के अनुसार)

सेवा में
सभी सदस्य,
इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज्म कॉरपोरेशन लिमिटेड
11वां तल, बी-148, स्टेट्स्मैन हाउस,
बाराखंभा रोड, नई दिल्ली – 110001

हमने इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज़्म कॉरपोरेशन लिमिटेड जिसका सीआईएन नं. L74899DL1999GOI101707 है और पंजीकृत कार्यालय 11वां तल, बी-148, स्टेट्स्मैन हाउस, बाराखंभा रोड, नई दिल्ली – 110001 (जिसे आगे कंपनी कहा जाएगा) ने हमें भारतीय प्रत्याभूति और विनिमय बोर्ड (सूचीबद्धता दायित्वों और प्रकटीकरण अपेक्षाओं) विनिमय 2015 के विनिमय 34(3) जिसे अनुसूची -5 सी के उप पैरा 10 के उप पैरा (i) के साथ पढ़ा जाएगा मे अपेक्षित है के लिए संबंधित रजिस्टर, रिकॉर्डों फॉर्मों रिटर्न्स और निदेशकों से प्राप्त प्रकटन की जांच की जिसे कंपनी ने उपरोक्त के संबंध में प्रमाणपत्र जारी करने के उद्देश्य से अनुरोध किया था।

हमारे मतानुसार और हमारी सर्वोत्तम जानकारी जो आवश्यक समझी गई और कंपनी और उनके अधिकारियों के द्वारा दिए गए स्पष्टीकरण के अनुसार www.mca.gov.in पोर्टल पर निदेशकों की पहचान नंबर (डीआईएन) की वस्तुस्थिति सहित सत्यापन पश्चात् तद्नुसार हम एतद्द्वारा प्रमाणित करते हैं कि कंपनी के निम्नलिखित निदेशक मंडल के कोई भी निदेशक 31 मार्च 2021 को समाप्त वित्त वर्ष में भारतीय प्रत्याभूति विनिमय बोर्ड, कॉरपोरेट मामले के मंत्रालय या अन्य किसी सांविधिक प्राधिकारी द्वारा रोक या नियुक्ति के लिए या कंपनी के निदेशक पद पर बने रहने के लिए अपात्र नहीं ठहराया गया है:

क.सं.	निदेशक का नाम	डीआईएन	कंपनी में नियुक्ति की तिथि
1	रजनी हसीजा	08083674	18.05.2018
2	अजीत कुमार	07247362	29.05.2020
3	नीरज शर्मा	08177824	12.07.2018
4	विनय श्रीवास्तव	08638850	20.03.2020

निदेशक मंडल में प्रत्येक निदेशक की नियुक्ति/पद पर बने रहने के लिए पात्रता सुनिश्चित करने की जिम्मेदारी कंपनी के प्रबंधन की है। हमारी जिम्मेदारी अपना मत सत्यापन के आधार पर व्यक्त करना है। यह प्रमाणपत्र न तो कंपनी की भावी व्यवहार्यता का आश्वासन है न ही कार्यकुशलता या प्रभावशीलता का है, जिसके द्वारा प्रबंधन ने कंपनी का संचालन किया है।

अमित अग्रवाल एंड एसोसिएट्स
कंपनी सचिव

सीएस अमित अग्रवाल
(मालिक)
एम. नं. F5311
पीर रिव्यू प्रमाणपत्र सं. 853/2020
यूडीआइरएन : F005311 सीओओओ63770

स्थान : दिल्ली
दिनांक : 01.07.2021

सीएसआर गतिविधियों पर वार्षिक रिपोर्ट

1. कंपनी की सीएसआर नीति पर संक्षिप्त रूपरेखा

हितधारकों के प्रति आईआरसीटीसी की प्रतिबद्धता की पुष्टि उसके कॉर्पोरेट मिशन, विजन और संगठन द्वारा अपनाई जा रही नीतियों के माध्यम से होती है। सीएसआर और सतत विकास नीति सभी सीएसआर पहलों और आईआरसीटीसी के विभिन्न क्षेत्रों और स्थानों पर की गई गतिविधियों, समाज के विभिन्न वर्गों के लाभ के लिए कंपनी के दृष्टिकोण और मिशन के अनुरूप होती है आईआरसीटीसी का सीएसआर और एसडी नीति के लिए कथन नीचे दिया गया है:

कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व अवलोकन

"सामाजिक और आर्थिक रूप से वंचित लोगों के जीवन को प्रभावित करने और आईआरसीटीसी में कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व गतिविधियों के माध्यम से समय के क्षितिज पर एक सतत, समावेशी विकासात्मक परिवर्तन की दिशा में काम करने के लिए अग्रणी बने रहना।"

आईआरसीटीसी समाज के प्रति अपनी प्रतिबद्धता बनाए रखने का प्रयास करता है। वित्त वर्ष 21 के दौरान कंपनी द्वारा सीएसआर गतिविधियों के लिए महत्व वाले क्षेत्र शिक्षा, स्वास्थ्य, स्वच्छता, कोविड -19 में योगदान और आकांक्षी जिलों का विकास रहा।

आपकी कंपनी ने कोविड-19 महामारी के दौरान एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाई और इस जरूरत की घड़ी में लोगों की मदद करने के लिए आगे बढ़ी थी। आईआरसीटीसी ने प्रभावितों के लिए भोजन और पानी जुटाने के लिए अथक प्रयास किए।

आईआरसीटीसी ने लगातार तीसरे वर्ष 100% कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) बजट उपयोग हासिल किया है, जो अपनी सीआरएस प्रतिबद्धता विरासत का उदाहरण है और वर्ष 2020-21 के लिए 10.44 करोड़ रू. के पूरे सीएसआर बजट आवंटन को सफलतापूर्वक खर्च किया है।

कंपनी की सीएसआर परियोजनाएं ज्यादातर विभिन्न समुदायों के जीवन की गुणवत्ता में सुधार के लिए शुरू की जाती हैं जिसमें आम तौर पर आकांक्षी/पिछड़े जिलों सहित देश के वंचित वर्ग भी शामिल होते हैं।

केंद्रीय सार्वजनिक क्षेत्र के उद्यमों (सीपीएसई) के सीआरएस व्यय के लिए समय-समय पर सार्वजनिक उद्यम विभाग (डीपीई) के दिशानिर्देशों के अनुपालन में, कंपनी के द्वारा वित्त वर्ष 2020-21 में विषयगत क्षेत्रों अर्थात् शिक्षा और स्वास्थ्य देखभाल पर 9,03,82,477 करोड़ रू. खर्च किए।

2. सीएसआर समिति की संरचना

क्र. सं.	निदेशक का नाम	पदनाम / निदेशक पद की प्रकृति	वर्ष के दौरान आयोजित सीएसआर समिति की बैठकों की संख्या	सीएसआर समिति की बैठकों की संख्या जिसमें वर्ष के दौरान भाग लिया।
1.	श्री महेंद्र प्रताप मल्ल	अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक (अध्यक्ष 31.01.2021 तक)	3	3
2.	श्रीमती रजनी हसीजा	निदेशक (पर्यटन और विपणन) और अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक (अतिरिक्त प्रभार) (अध्यक्ष 01.02.2021 से)	1	1
3.	श्री अजीत कुमार	निदेशक (वित्त) (सदस्य 13.10.2020 से)	3	3
4.	श्री नीरज शर्मा	अंशकालिक सरकारी निदेशक	4	3
5.	प्रो. सचिन चतुर्वेदी	स्वतंत्र निदेशक (सदस्य 13.10.2020 तक)	1	1
6.	सुश्री सरिता देशपांडे	स्वतंत्र निदेशक (सदस्य 28.03.21 तक)	4	4

3. कंपनी की वेबसाइट पर सीएसआर समिति की संरचना, सीएसआर नीति और बोर्ड द्वारा अनुमोदित सीएसआर परियोजनाओं का प्रकटन किया गया है, के वेबलिंक को बताएं।

https://www.irctc.com/assets/images/CSR-Vision-Document.pdf

4. कंपनी (कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व नीति) नियम, 2014 के नियम 8 के उप-नियम (3) के अनुसरण में किए गए सीएसआर परियोजनाओं के प्रभाव मूल्यांकन का विवरण प्रदान करें, यदि लागू हो (रिपोर्ट संलग्न करें)

चूंकि, कंपनी के पास अधिनियम की धारा 135 की उप-धारा (5) के अनुसरण में दस करोड़ रुपये या उससे अधिक का औसत सीएसआर दायित्व नहीं है, इसलिए तीन तत्काल पूर्ववर्ती वित्तीय वर्षों में, अपनी सीएसआर परियोजनाओं के प्रभाव मूल्यांकन की एक स्वतंत्र एजेंसी के माध्यम से कराने की आवश्यकता, आईआरसीटीसी पर लागू नहीं होता है। इसके अलावा, कंपनी के पास एक करोड़ रुपये या उससे अधिक के परिव्यय वाली कोई सीएसआर परियोजना नहीं थी, और जो एक वर्ष से कम नहीं पूरी हुई हो। तथापि, सभी सहयोगी एनजीओ/संगठनों को आईआरसीटीसी की परियोजनाओं के लिए उनके द्वारा प्राप्त धन का उपयोग प्रमाण पत्र प्रस्तुत करना आवश्यक है। प्रभाव मूल्यांकन के लिए, कंपनी के पास में सीएसआर परियोजनाओं के कार्यान्वयन की निगरानी के लिए प्रत्येक क्षेत्र में आंतरिक कार्यान्वयन निगरानी समूह (आईएसजी) है। कंपनी सीएसआर परियोजनाओं के प्रभाव आकलन के लिए बाहरी एजेंसियों को भी शामिल करने की योजना बना रही है।

5. कंपनी (कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व नीति) नियम, 2014 के नियम 7 के उप-नियम (3) के अनुसरण में सेट ऑफ के लिए उपलब्ध राशि का विवरण और वित्तीय वर्ष के लिए समायोजन के लिए आवश्यक राशि, यदि कोई हो

क्र. सं.	वित्तीय वर्ष	पिछले वित्त वर्षों से सैटऑफ के लिए उपलब्ध राशि में (रू. में)	वित्त वर्ष के लिए सैट ऑफ हेतु राशि, यदि कोई हो। (रू. में)
1.	2018-19	24,29,000	-शून्य-
2.	2019-20	-शून्य-	-शून्य-
3.	2020-21	-शून्य-	-शून्य-
	कुल	**-शून्य-**	**-शून्य-**

6. **धारा 135(5) के अनुसार कंपनी का औसत शुद्ध लाभ:** ₹521.89 crores

7. **(क) धारा 135(5) के अनुसार कंपनी के औसत शुद्ध लाभ का दो प्रतिशत:** 10.44 करोड़ रू.

(ख) पिछले वित्तीय वर्षों की सीएसआर परियोजनाओं या कार्यक्रमों या गतिविधियों से उत्पन्न अधिशेष यदि कोई हो: -शून्य-

(ग) वित्तीय वर्ष 2020-21 के लिए आवश्यक राशि, यदि कोई हो: -शून्य-

(घ) वित्तीय वर्ष 2020-21 के लिए कुल सीएसआर दायित्व (7क 7ख- 7ग): 10,44,00,000/-रू.

8. (क) वित्तीय वर्ष 2020-21 के लिए कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व राशि खर्च

वित्तीय वर्ष 2020-21 के लिए खर्च की गई कुल राशि (रू. में)	खर्च की गई राशि (रू. में)				
	धारा 135 (6) के अनुसार अव्ययित कुल राशि जिसे सीएसआर खाते में हस्तांतरित किया		धारा 135(5) के दूसरे परंतुक की अनुसूची VII के अंतर्गत निर्दिष्ट किसी भी फंड में हस्तांतरित राशि		
	राशि	हस्तांतरण की तिथि	निधि का नाम	राशि.	राशि हस्तांतरण की तिथि।
₹ 12,50,32,878/-	₹ 8,72,000/-	11/08/2021	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

(ख)वित्तीय वर्ष 2020-21 के लिए चल रही परियोजनाओं पर सीएसआर राशि के खर्च का विवरण :

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	
क्र. सं.	परियोजना का नाम	अनुसूची vii में दी गई गतिविधियों की सूची से मदें	स्थानीय क्षेत्र (हां/ नहीं)	परियोजना का स्थान		परियोजना का अवधि	परियोजना के लिए आवंटित राशि (रू. में)	अव्ययित सीएसआर में हस्तांतरित राशि	धारा 135(6) के अनुसार परियोजना के लिए खाता (रू. में)	कार्यान्वयन का तरीका - प्रत्यक्ष (हाँ/नहीं)।	कार्यान्वयन का तरीका कार्यान्वयन एजेंसी के माध्यम से	
				राज्य	जिला						नाम	सीएसआर (पंजीकरण संख्या।)
1.	समाज कल्याण की दिशा में सहायता के लिए गरीब परिवारों के शिक्षित युवाओं के लिए स्वरोजगार हेतु	शिक्षा	नहीं	गुजरात	अहमदाबाद	एक वर्ष से अधिक	7,44,000	3,72,000	3,72,000	नहीं	नवचेतना चैरिटेबल फाउंडेशन	प्रतीक्षित
2.	तकनीकी ज्ञान बढ़ाने के लिए खेल उपकरण की खरीद के लिए वित्तीय सहायता और शुजालपुर ब्लॉक के गांवों के युवाओं को उनके प्रदर्शन में सुधार करने में मदद करने के लिए।	खेलकूद	नहीं	शुजाल्पु	मध्यप्रदेश	एक वर्ष से अधिक	3,00,000	0	3,00,000	नहीं	साथिया वेलफेयर सोसाइटी	प्रतीक्षित
3.	बच्चों और गर्भवती महिलाओं के लिए पोषण अभियान के आयोजन के लिए 01 एलईडी प्रोजेक्टर, की खरीद के लिए वित्तीय सहायता	स्वास्थ्य देखभाल	नहीं		मध्यप्रदेश	एक वर्ष से अधिक	2,00,000	0	2,00,000	नहीं	साथी जनशिक्षण एवं संस्कृति समिति	प्रतीक्षित
	कुल						**12,44,000**	**3,72,000**	**8,72,000**			

(ग) वित्त वर्ष 2020-21 में चालू परियोजनाओं की तुलना में अन्य पर खर्च की गई सीएसआर राशि का विवरण।

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		(6)	(7)	(8)	
क्र. सं.	परियोजना का नाम	अनुसूची vii में दी गई गतिविधियों की सूची से मदें	स्थानीय क्षेत्र (हां/ नहीं)	परियोजना का स्थान		वर्तमान वित्तीय वर्ष में खर्च की गई राशि (रू.में)	कार्यान्वयन का तरीका - प्रत्यक्ष (हाँ/नहीं)।	कार्यान्वयन का तरीका कार्यान्वयन एजेंसी के माध्यम से	
				राज्य	जिला			नाम	सीएसआर (पंजीकरण संख्या।)
1	आईआरसीटीसी ने आकांक्षी जिला सिद्धार्थनगर उत्तर प्रदेश में सरकारी स्कूल में शौचालय सुविधाओं के निर्माण में वित्तीय सहायता की।	शिक्षा	नहीं	उत्तर प्रदेश	सिद्धार्थ नगर	10,30,000	नहीं	जिला प्रशासन, सिद्धार्थ नगर	-
2	आईआरसीटीसी ने आकांक्षी जिले कोरापुट, उड़ीसा के सरकारी स्कूल में शौचालय सुविधाओं के निर्माण में वित्तीय सहायता की।	शिक्षा	नहीं	उड़ीसा	कोरापुट	10,00,000	नहीं	जिला प्रशासन, कोरापुट	-

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		(6)	(7)	(8)	
क्र. सं.	परियोजना का नाम	अनुसूची vii में दी गई गतिविधियों की सूची से मदें	स्थानीय क्षेत्र (हां/नहीं)	परियोजना का स्थान		वर्तमान वित्तीय वर्ष में खर्च की गई राशि (रू.में)	कार्यान्वयन का तरीका - प्रत्यक्ष (हाँ/नहीं)।	कार्यान्वयन का तरीका कार्यान्वयन एजेंसी के माध्यम से	
				राज्य	जिला			नाम	सीएसआर (पंजीकरण संख्या।)
3	आईआरसीटीसी ने गाजियाबाद रेलवे स्टेशन में संरक्षित कमजोर बच्चों को पोषण और मनोरंजक सहायता प्रदान करने के लिए रेलवे चिल्ड्रन इंडिया को आर्थिक मदद दी, इस परियोजना का उद्देश्य नियमित स्वास्थ्य जांच और परामर्श के साथ पौष्टिक आहार (दिन में चार बार भोजन) और उचित स्वच्छता प्रदान करना है ।	स्वास्थ्य देखभाल	नहीं	उत्तर प्रदेश	गाजियाबाद	4,47,275	नहीं	रेलवे चिल्ड्रल इंडिया	सीएसआर 00000 3904
4	आईआरसीटीसी ने जीईएम के माध्यम से राजकीय महिला पॉलिटेक्निक, अमेठी , उत्तर प्रदेश के लिए 30 कंप्यूटर सिस्टम खरीदे और वितरित किए ।	शिक्षा	नहीं	उत्तर प्रदेश	अमेठी	14,40,000	नहीं	प्रत्यक्ष खरीदारी	-
5	आईआरसीटीसी ने शिक्षा के व्यापक विषय के अंतर्गत रेलनीर प्लांट, अमेठी, उ. प्र. के नजदीक निम्नलिखित 02 सरकारी स्कूलों के लिए शौचालय सुविधाओं की व्यवस्था हेतु आर्थिक सहायता प्रदान की : (i) प्राथमिक विद्यालय, सराय हिरमती (ii) जूनियर हाई स्कूल, नरौली	स्वास्थ्य देखभाल	हां	उत्तर प्रदेश	अमेठी	10,00,000	नहीं	स्कूल प्राधानाचार्य	-
6	आईआरसीटीसी ने संसदीय क्षेत्र जौनपुर जिला, उत्तर प्रदेश के 05 सरकारी स्कूलों के लिए जीईएम के माध्यम से 10 कंप्यूटर खरीदे और वितरित किए। आईआरसीटीसी ने संसदीय क्षेत्र जौनपुर जिला, उत्तर प्रदेश में बाजार स्थलों में 03 शौचालय परिसरों के निर्माण में आर्थिक सहयोग किया।	शिक्षा	नहीं	उत्तर प्रदेश	जौनपुर	5,11,186	नहीं	प्रत्यक्ष खरीदारी	-
7	आईआरसीटीसी ने संसदीय क्षेत्र जौनपुर जिला, उत्तर प्रदेश में बाजार स्थलों में 03 शौचालय परिसरों के निर्माण में आर्थिक सहयोग किया	स्वास्थ्य देखभाल	नहीं	उत्तर प्रदेश	जौनपुर	21,48,000	नहीं	ग्रामीण इंजीनियरिंग विभाग, जौनपुर	-
8	आईआरसीटीसी ने रेल नीर प्लांट, अमेठी के आसपास के गांवों में वृक्षारोपण अभियान शुरू किया । कुल 200 पौधे रोपे गए ।	पयार्वरण एवं सतत	हां	उत्तर प्रदेश	अमेठी	1,98,400	हां	प्रत्यक्ष	-

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		(6)	(7)	(8)	
क्र. सं.	परियोजना का नाम	अनुसूची vii में दी गई गतिविधियों की सूची से मदें	स्थानीय क्षेत्र (हां/ नहीं)	परियोजना का स्थान		वर्तमान वित्तीय वर्ष में खर्च की गई राशि (रू.में)	कार्यान्वयन का तरीका - प्रत्यक्ष (हाँ/नहीं)।	कार्यान्वयन का तरीका कार्यान्वयन एजेंसी के माध्यम से	
				राज्य	जिला			नाम	सीएसआर (पंजीकरण संख्या।)
9	व्यापक विषय के तहत, सीएसआर के अंतर्गत कोविड-19 महामारी से राहत व्यापक थीम से केंद्रीय अस्पताल, रेलवे अस्पताल और लीजर वैली रनर फाउंडेशन द्वारा द रेड क्रॉस सोसाइटी को पैकेज्ड पेयजल, रेल नीर की आपूर्ति पर खर्च किया गया	पेयजल	नहीं	दिल्ली	दिल्ली	7,99,719	हां	प्रत्यक्ष	-
10	स्वच्छ भारत और गंगा पुनर्जीवन कोष में सीएसआर बजट का 33% अनिवार्य आवश्यकता अर्थात् 10.44 करोड़ रू का 33%	पर्यावरण निरंतरता	नहीं			3,44,52,000	नहीं	भारत सरकार	-
11	कोविड-19 मदद के लिए पी.एम. केयर फंड में वित्तीय सहायता	स्वास्थ्य देखभाल	नहीं			6,50,00,000	नहीं	भारत सरकार	-
12	विभिन्न जोनों में सामुदायिक भोजन के लिए	स्वास्थ्य देखभाल	नहीं			1,66,34,298	हां	प्रत्यक्ष	-
	कुल					**12,46,60,878**			

(घ) प्रशासनिक उपखर्च में खर्च की गई राशि : शून्य

(ड) प्रभाव आकलन, पर खर्च राशि यदि लागू हो : लागू नहीं

(च) वित्त वर्ष में खर्च कुल राशि (8ख + 8ग + 8घ + 8ड): 12,50,32,878 / - रू.

(छ) समायोजन के लिए अतिरिक्त राशि, यदि कोई हो

क्र. सं.	विवरण	राशि (रू.)
(i)	धारा 135 (5) के अनुसार कंपनी का औसत शुद्ध लाभ का 2%	10,44,00,000
(ii)	वित्त वर्ष के लिए खर्च की गई कुल राशि	12,50,32,878
(iii)	वित्त वर्ष के लिए खर्च की गई अतिरिक्त राशि (ii)-(i).	2,06,32,878 *
(iv)	सीएसआर परियोजनाओं या कार्यक्रमों या गतिविधियों से उत्पन्न पिछले वित्तीय वर्षों का अधिशेष, यदि कोई हो।	शून्य
(v)	आगामी वित्तीय वर्षों में समायोजन के लिए उपलब्ध राशि (iii)-(iv).	2,06,32,878*

* चूंकि वित्त वर्ष में अतिरिक्त राशि 2,06,32,878 / -रू. है। जबकि वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान यह 3,18,269 / -रू. थी किंतु जीएसटी टैक्स क्रेडिट से वित्तीय वर्ष 2021-22 में सेट ऑफ राशि 2,03,14,610 /-रू. में हो गई।

9. (क) पिछले तीन वित्तीय वर्षों के लिए अव्ययित सीएसआर राशि का विवरण:

क्र. स.	पूर्ववर्ती वित्तीय वर्ष	धारा 135 (6) के अंतर्गत अव्ययित राशि की सीएसआर खाते में अंतरित (रू.में)	रिपोर्टिंग वित्त वर्ष में खर्च की गई राशि (रू.में)	धारा 135(6) की अनुसूची ग्ग्ध में विनिर्दिष्ट राशि जिसे किसी में हस्तांतरित किया गया, यदि कोई हो			अगले वित्त वर्ष में खर्च होने के लिए शेष राशि (रू.में)
				निधि का नाम	राशि (रू.में)	अंतरण की तिथि ।	
1.	2017-18	शून्य	543.67 लाख	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	24.29 लाख
2.	2018-19	24.29 लाख	688.29 लाख	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	शून्य
3.	2019-20	शून्य	767 लाख	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	शून्य
	कुल		**1998.96 लाख**	-	-	-	-

(ख) पिछले वित्तीय वर्ष (वर्षों) की चल रही परियोजनाओं के लिए वित्तीय वर्ष में खर्च की गई सीएसआर राशि का विवरण : शून्य

10. पूंजीगत परिसंपत्ति के निर्माण या अधिग्रहण के मामले में, सीएसआर के माध्यम से वित्तीय वर्ष में खर्च किए गए अर्जित संपत्ति का विवरण दें। (परिसंपत्तिवार विवरण दें)

क. निर्माण या अधिग्रहण की गई पूंजीगत परिसंपत्ति(यों) की तिथि : लागू नहीं

ख. पूंजीगत परिसंपत्ति के निर्माण या अधिग्रहण के लिए खर्च की गई सीएसआर की राशि : लागू नहीं

ग. कंपनी या सार्वजनिक प्राधिकारी या लाभार्थी जिसके नाम पर पूंजीगत परिसंपत्ति पंजीकृत की गई का विवरण उनके पते आदि: लागू नहीं

घ. पूंजीगत परिसंप्पत्ति(यों) का विवरण दें जिनका निर्माण या अधिग्रहण किया गया है। (पूंजीगत परिसंपत्ति का पूरा पता और स्थान) : लागू नहीं

11. यदि कंपनी धारा 135(5) के अनुसार औसत शुद्ध लाभ का दो प्रतिशत खर्च करने में विफल रही है तो उसके कारण विनिर्दिष्ट करें। : लागू नहीं

दिनांक : 12.08.2021
स्थान : नई दिल्ली

(रजनी हसीजा)
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक/सीएसआर एवं एसडी समिति

(अजीत कुमार)
निदेशक (वित्त) एवं सीएफओ

(संदीप त्रिवेदी)
समूह महाप्रबंधक (मा.सं.वि) सीएसआर के लिए नोडल अधिकारी

व्यापारिक उत्तरदायित्व रिपोर्ट (बीआरआर)

भाग क: कंपनी के बारे में सामान्य जानकारी

1.	कंपनी का कॉरपोरेट आइडेंटिटी नंबर (सीआईएन)	L74899DL1999GOI101707
2.	कंपनी का नाम	इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज़्म कॉरपोरेशन लिमिटेड(आईआरसीटीसी)
3.	पंजीकृत पता	11वां तल, बी-148, स्टेटसमैन हाउस, बाराखंबा रोड, नई दिल्ली-110001
4.	वेबसाइट	www.irctc.com
5.	ई-मेल आई डी	investors@irctc.com
6.	किस वित्त वर्ष की रिपोर्ट है	2020-21
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.सी.
6312			वेब पोर्टल
		63121	वेबसाइटों का ऑपरेशन जिसमें सरलता से सर्च किए जाने वाला इंटरनेट एड्रेस का वृहत डेटा बेस 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 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 गतिविधियां
	7912	79120	टूर ऑपरेटर 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)**	बैलेंसशीट के अनुसार, वर्ष 2020-21 के दौरान आईआरसीटीसी द्वारा निम्नलिखित प्रमुख उत्पाद/सेवाएं उपलब्ध कराई गई हैं : ● खानपान एवं आतिथ्य-सत्कार ● यात्रा एवं पर्यटन ● इंटरनेट टिकटिंग ● बोतलबंद पेयजल (रेलनीर)
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, नई दिल्ली, भारत में स्थित है और पूरे भारत में इस के व्यापारिक कार्यों के संचालन की सहायता और प्रबंधन के लिए निम्नलिखित कार्यालय हैं: ● नई दिल्ली, मुंबई, कोलकाता, चेन्नै और सिकंदराबाद में पांच क्षेत्रीय कार्यालय। ● लखनउ, 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। ● चौदह रेलनीर प्लांट नांगलोई (दिल्ली), दानापुर (बिहार), पालुर-(तमिलनाडु), अंबरनाथ-(महाराष्ट्र), एमेठी-(उत्तरप्रदेश), पारसला-(केरल), बिलासपुर-(छत्तीसगढ़), हापुड़-(उत्तरप्रदेश), सानंद-(गुजरात), मंदिदीप-(मध्यप्रदेश), जागीरोड-(असम), मनेरी-(मध्यप्रदेश), नागपुर-(महाराष्ट्र) और संकरेल-पश्चिम बंगाल में स्थित हैं। ● 11 बेस किचन नई दिल्ली, हावड़ा, अहमदाबाद, पटना, मुंबई सेंट्रल, मुंबई सीएसटी, बल्लारशाह, नागपुर, बालासोर, सियालदह और खड़गपुर जं. में स्थित है।
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 पैकेज बुकिंग की सेवाएं भी उपलब्ध कराई जाती हैं।

भाग बी : कंपनी के वित्तीय विवरण (वर्ष 2020-21)

1.	**प्रदत्त पूंजी (रु. में)**	₹ 160 crore
2.	**कुल टर्न ओवर (रु. में)**	₹ 868.69
3.	**कर उपरांत कुल लाभ (रु. में)**	₹ 189.90
4.	**कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) पर कर उपरांत प्रतिशत के रूप में कुल व्यय का विवरण**	कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 135 एवं 198 के प्रावधानों तथा साथ ही वित्त वर्ष 2020-21 के लिए सीएसआर गतिविधियों हेतु आबंटित बजट के अनुसार कंपनी ने 12,5032878/- करोड़ रू. कंपनी ने व्यय किए हैं जो कि कंपनी के कुल लाभ के 2% से अधिक है।
5.	**उन गतिविधियों की सूची, जिन उपर्युक्त 4 में व्यय किया गया है :-**	आईआरसीटीसी के निदेशक मंडल सीएसआर विजन डाक्यूमेंट के अनुमोदन से सी एस आर परियोजनाओं को विभिन्न महत्व वाले क्षेत्र जैसे स्वास्थ देखभाल, स्वच्छता, शिक्षा, महिला सशक्तिकरण पर्यावरण सततता और अन्य व लाभ से वचित ग्रुपों को ध्यान में रख कर बनाई जाती है। वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान सीएसआर गतिविधियों पर खर्च की गई राशि का विवरण निदेशक रिपोर्ट के अनुबंध सीएसआर एवं सतत् रिपोर्ट में देखी जा सकती है।

भाग ग: 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 (अर्थात 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 कार्य निष्पादन 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 घ: व्यापारिक उत्तरदायित्व की जानकारी

1. व्यापारिक उत्तरदायित्व के लिए उत्तरदायी निदेशक/निदेशकों की जिम्मेदारी

(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) अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक का अतिरिक्त प्रभ

(ख) व्यापारिक उत्तरदायित्व प्रमुख के विवरण

सं.	विवरण	ब्योरा
1.	डीआईएन नंबर	लागू नहीं
2.	नाम	श्री संदीप त्रिवेदी
3.	पदनाम	समूह महाप्रबंधक म.स.वि.
4.	टेली फोन नंबर	011-23701238
5.	ई-मेल आईडी	ggmhrd@irctc.com

2. सिद्धांत-वार (एन वी जी के अनुसार) व्यापारिक उत्तरदायित्व नीति/नीतियां

सिद्धांत संख्या	सिद्धांत
पी1	व्यापारिक गतिविधियां नैतिकता, 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 अधिकार ही न 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	पी 1	पी 2	पी 3	पी 4	पी 5	पी 6	पी 7	पी 8	पी 9
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/ दिशा निर्देशों/ नियमों/नीतियों इत्यादि के अनुसार तैयार की गई हैं। ये नीतियां उद्योग की कार्य प्रक्रियाओं और मानकों को ध्यान में रख कर 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 निदेशक मंडल 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	-	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	-	हां	हां
10.	क्या कंपनी ने इस नीति के क्रियान्वयन का किसी आंतरिक और बाहरी एजेंसी के द्वारा स्वतंत्र लेखा परीक्षा/मूल्यांकन कराया है?	कंपनी की नीतियों की इस प्रकार, किसी बाहरी एजेंसी के द्वारा लेखा परीक्षा 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 6 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 इनफोरम 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 सतत व्यापार के एक अभिन्न पहलू के रूप में बोर्ड/बोर्ड स्तर की समितियों द्वारा इन की समीक्षा की जाती है । वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान, सी एसआर एवं एसडी की बोर्ड स्तर की समिति की कंपनी की सीएसआर गतिविधियों का आकलन और समीक्षा करने के लिए चार बैठकें आयोजित की गईं जबकि वर्ष के दौरान निदेशक मंडल की छ बैठकें आयोजित हुईं। तथापि व्यापारिक उत्तरदायित्व रिपोर्ट की कंपनी के निदेशक मंडल द्वारा वार्षिक रूप से समीक्षा की जाती है।
(ख) क्या कंपनी कोई व्यापारिक उत्तरदायित्व अथवा सस्टेनेबिलिटी रिपोर्ट प्रकाशित करती है? इस रिपोर्ट को देखे जाने के लिए कौन सा हाइपर लिंक है? यह कितनी बार प्रकाशित की जाती है?	31.03.2021 को बाजार पूंजी के आधार पर, आईआरसीटीसी शीर्ष 200 सूचीबद्ध कंपनियों में से एक है। कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व एवं सतत् कार्यों की रिपोर्ट के साथ-साथ व्यापारिक उत्तरदायित्व रिपोर्ट वार्षिक रूप से प्रकाशित करती है। वर्ष 2020-21 की कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व एवं सतत् रिपोर्ट को निम्नलिखित लिंक https://www.irctc.com/annual-report.html पर देखी जा सकती है। व्यापारिक उत्तरदायित्व रिपोर्ट वार्षिक रिपोर्ट का एक भाग बन गई है।

भाग ङ: सिद्धांत-वार कार्य निष्पादन

सिद्धांत 1: व्यापारिक गतिविधियां नैतिकता, पारदर्शिता और जवाब देही के साथ स्वयं चलाई और संचालित की जानी चाहिए।

1. **क्या नैतिकता, घूस खोरी 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?**

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। सीडीए नियमों में परिभाषित किए नियमों का अनुपालन नहीं करने के साथ-साथ कदाचार के लिए की जाने वाली कार्रवाई की प्रक्रिया भी निर्धारित करते हैं।

ख) **भेदिया व्यापार की रोकथाम के लिए संहिता :** कंपनी अप्रकाशित मूल्य संवेदनशील जानकारी की गोपनीयता को बनाए रखने और ऐसी जानकारी के दुरूपयोग को रोकने का प्रयास करती है। इसके लिए निदेशक मंडल के अनुमोदन से अंदरूनी सूत्रों द्वारा व्यापार को विनियमित करने और रिपोर्ट करने और निष्पक्ष प्रकटीकरण के लिए आचार संहिता के द्वारा नीति सेबी (भेदिया व्यापार निषिद्ध) विनिमय-2015 की तर्ज पर और कंपनी के निदेशक मंडल और अन्य नामित कर्मचारियों का कर्तव्य है कि वे कंपनी में अपने कार्य के दौरान प्राप्त ऐसी सूचनाओं को गोपनीय रूप से सुरक्षित रखें। संहिता अप्रकाशित मूल्य संवेदनशील जानकारी के उचित प्रकटीकरण के लिए प्रथाओं और प्रक्रियाओं का भी प्रावधान करता है।

ग) **सतर्कता विभाग:** कंपनी का एक सुव्यवस्थित सतर्कता विभाग है, जिसका उद्देश्य संगठन के भीतर बेहतर पारदर्शिता, सत्यनिष्ठा और अच्छा कार्य अभिशासन लाना है। आईआरसीटीसी ने केन्द्रीय सतर्कता आयोग की सिफारिश पर सत्यनिष्ठा समझौता कार्यक्रम संगठन में लागू किया है जिसका उद्देश्य सुनिश्चित करना है कि कंपनी या सरकारी विभागों और आपूर्तिकत्ताओं को बीच में लेनदेन की सभी गतिविधियां निष्पक्ष, पारदर्शी और भ्रष्टाचार मुक्त तरीके से हो। कंपनी में एक स्वतंत्र बाहरी मॉनीटर (आईईएम) की केन्द्रीय सतर्कता आयोग के अनुमोदन से नियुक्ति की है जिसका कार्य कंपनी में सत्यनिष्ठा समझौते के कार्यान्वयन पर नजर रखना है। एक समन्वयकर्ता की भी नियुक्ति की गई है जिसका उपयोग उन सभी निविदाओं में किया जा रहा है जो निर्धारित सीमा से परे हैं।

घ) **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 के लिए व्हिसल ब्लोअर मेकेनिज्म निर्धारित है ताकि वे संगठन में किसी नैतिक मुद्दे के बारे में आवाज उठा सकें।

धोखा धड़ी रोकथाम और पता लगाने की नीति में किसी धोखाधड़ी अथवा संभावित धोखाधड़ी के प्रकटन की व्यवस्था होती है, जो आईआरसीटीसी के कर्मचारियों (सभी पूर्ण कालिक, अंशकालिक अथवा तदर्थ/अस्थायी/संविदा के आधार पर नियुक्त कर्मचारी) के साथ-साथ वेंडरों, सप्लायरों, ठेकेदारों, परामर्शदाताओं सेवा प्रदाताओं अथवा आईआरसीटीसी के साथ व्यापार करने वाली विभिन्न बाहरी एजेंसियों के प्रतिनिधियों के लिए लागू है।

ङ) **व्यापार नैतिकता एवं आचरण संहिता:** आईआरसीटीसी ने दो भिन्न संहिताएं निर्धारित की हुई हैं, व्यापार नैतिकता और बोर्ड के सदस्यों तथा वरिष्ठ प्रबंधन कार्मिकों के लिए आचरण संहिता और कंपनी के विज़न एवं मिशन के अनुरूप आईआरसीटीसी के कर्मचारियों के लिए आचरण संहिता।

च) **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 सुदृढ 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 कार्यकर 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।

सभी संबंधित नीतियों/कागजातों के सभी लिंक सुलभ संदर्भ के लिए नीचे तालिका में हैं :

सेबी (भेदिया व्यापार निषेध) विनियम – 2015 के अनुरूप अंदरूनी सूत्रों द्वारा व्यापार को विनियमित करने और निष्पक्ष प्रकटीकरण की आचार	https://www.irctc.com/assets/images/IRCTC%20code%20of%20Conduct%20for%20regulating%20&%20Reporting%20by%20designated%20employees%20updated%20policy.pdf
व्हिसल ब्लोअर नीति	https://www.irctc.com/assets/images/Whistle_Blowers_new.pdf
धोखाधड़ी रोकथाम नीति	https://www.irctc.com/assets/images/fraud-prevention-policy.pdf
कर्मचारियों के लिए नैतिक और व्यवसाय आचरण संहिता	https://www.irctc.com/assets/images/code_conduct%20_employees.pdf
निदेशक मंडल और वरिष्ठ प्रबंधकीय कर्मियों के लिए नैतिक और व्यवसाय आचरण संहिता	https://www.irctc.com/assets/images/code-of-conducts-for-board-members-and-senior-management.pdf
सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के प्रावधानों का अनुपालन	https://www.irctc.com/rti.html

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 (एल ओडी आर) विनियम, 2015 और कंपनी अधिनियम, 2013 के धारा 178 के प्रावधानों की आवश्यकतानुसार, कंपनी की एक हितधारक सम्बंध समिति है, जो हितधारकों के हितों संबंधी विभिन्न पहलुओं को देखती है। जैसा कि अलंकित असाइनमेंट लिमिटेड (कंपनी के रजिस्ट्रार और ट्रांसफर एजेंट) द्वारा बताया गया है कि शेयरधारकों से 37 शिकायतें प्राप्त हुई थी, इन सभी का निपटान वर्ष 2020-21 में किया गया।

वर्ष 2020-21 के दौरान सतर्कता विभाग को 38 शिकायतें प्राप्त हुई थी जिनमें से 33 शिकायतों का निपाटन किया गया शेष 05, मार्च 31 को जांचाधीन हैं।

व्हिसल ब्लोअर संबंधी शिकायत का कोई मामला प्राप्त नहीं हुआ और वर्ष के दौरान यौन उत्पीड़न संबंधी भी शिकायत नहीं मिली।

वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान 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।

आर्बिटरेशन मामले और विधिक मामले

वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान आईआरसीटीसी द्वारा निपटाए गए आर्बिटरेशन और विधिक मामलों के विवरण इस प्रकार हैं:

उच्च न्यायालय

क्र. सं.	विवरण	मामले
1.	01.04.2020 को लंबित मामले	7
2.	वर्ष के दौरान नए मामले	0
3.	निपटाए गए मामले	0
4.	शेष मामले	7

उच्चतम न्यायालय

क्र. सं.	विवरण	मामले
1	01.04.2020 को लंबित मामले	192
2	वर्ष के दौरान नए मामले	26
3	निपटाए गए मामले	23
4	शेष मामले	195

सिविल न्यायालय

क्र. सं.	विवरण	मामले
1	01.04.2020 को लंबित मामले	127
2	वर्ष के दौरान नए मामले	14
3	निपटाए गए मामले	11
4	शेष मामले	130

आर्बिटरेशन के मामले

क्र. सं.	विवरण	मामले
1	01.04.2020 को लंबित मामले	36
2	वर्ष के दौरान नए मामले	07
3	निपटाए गए मामले	07
4	शेष मामले	36

सिद्धांत 2: व्यापारिक गतिविधियों के द्वारा ऐसी 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 समग्र 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 अपने परिचालनों में निरंतरता को सुनिश्चित करना है।

रेलनीर

क. 600 किलोवाट सौर ऊर्जा उत्पादन:

आईआरसीटीसी ने कंपनी के स्वामित्व वाले नांगलोई (दिल्ली), दानापुर (बिहार), पालुर (तमिलनाडु), अंबरनाथ (महाराष्ट्र) और बिलासपुर (छत्तीसगढ़) प्रत्येक में 120 किलोवाट के पांच सोलर पीवी पावर प्लांट कुल 600 किलोवाट क्षमता के स्थापित किए हैं।

इस प्रयास से रेलनीर के बोतलबंद पेयजल प्लांट के ऊर्जा बिल को कम करने में मदद मिली है, इसके अंबरनाथ (महाराष्ट्र) और बिलासपुर (छत्तीसगढ़) प्रत्येक में 120 किलोवाट के पांच सोलर पीवी पावर प्लांट कुल 600 किलोवाट क्षमता के स्थापित किए हैं।

इस प्रयास से रेलनीर के बोतलबंद पेयजल प्लांट के ऊर्जा बिल को कम करने में मदद मिली है, इसके अतिरिक्त, सरप्लस पावर की ग्रिड को बिक्री से राजस्व भी प्राप्त हुआ है। किलोवाट यूनिटों की वार्षिक खपत लगभग 7.2 लाख यूनिट तक कम हुई है, जिससे प्रतिवर्ष लगभग 50 लाख रु. की बचत हुई है।

ख. सोलर वाष्पीकरण तालाब :

रेलनीर प्लांटों में सोलर वाष्पीकरण तालाब बनाए हैं, जिससे आरओ यूनिटों से प्रोसेस के बाद निकला उच्च टीडीएस वाला रिजेक्टिड पानी का सोलर वाष्पीकरण तालाब के माध्यम से प्राकृतिक तौर पर वाष्पिकरण हो जाता है।

ग. वृक्षारोपण:

रेलनीर के बिजनेस मॉडल के एक भाग के रूप में, प्लांटों में जल के शुद्धिकरण और प्रोसेसिंग के लिए भूमिगत जल मुख्य स्रोत 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, जागीरोड,मनेरी, हापुड, नांगलोई, पालुर, दानापुर, अंबरनाथ और बिलासपुर रेलनीर प्लाटों के आसपास के क्षेत्रों में 10,00 से अधिक पौधे लगाए गए हैं।

इंटरनेट टिकटिंग:

क. आईआरसीटीसी ई-टिकटिंग सिस्टम में प्रतिमिनट टिकट बुकिंग क्षमता 2000 टिकट से बढ़कर 7200 टिकट प्रति मिनट हो गई। इस प्रणाली में प्रति मिनट टिकट बुकिंग क्षमता 26,000 से अधिक टिकट है। वित्त वर्ष 2020-21 में आरक्षित रेल टिकटों का हिस्सा 79.63% था, जिसमें दैनिक आधार पर 4.80 लाख टिकट बुक हुए थे। इंटरनेट टिकटिंग के कुछ महत्वपूर्ण आंकड़ें निम्न है:-

- पंजीकृत उपयोगकर्त्ता – 10.05 करोड़ (6.67 करोड़ सक्रिय उपयोगकर्त्ता है)
- ऑनलाइन बुकिंग – कुल आरक्षित टिकटों का 79.63%
- एक दिन में सर्वाधिक टिकट (2020-21) 1170842 (09.03.2021)

ख. **आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल एप** : वित्त वर्ष 2020-21 में कुल औसत मोबाइल टिकट बुकिंग प्रतिदिन 2.21 लाख थी जबकि 2019-20 में यह 3.87 लाख थी। यह कमी लॉकडाउन और आम आवाजाही पर प्रतिबंधों के लगने और भारतीय रेल द्वारा यात्री गाड़ियों के परिचालन को रोक देने से रही।

अब तक कुल 5.91 करोड़ डाउनलोड मोबाइल ऐप के हुए हैं जिसमें दैनिक लॉनइन 19.10 लाख है। आईआरसीटीसी का रेल कनेक्ट मोबाइल भारतीय ऐप गूगल प्लेस्टोर में सर्वाधक रेटिड है। अब रेल कनेक्ट मोबाइल ऐप दोनों एंड्रॉइड और आईओएस प्लेटफॉर्म पर उपलब्ध है।

ग. **आईआरसीटीसी एनजीटी प्रणाली का यूजर इंटरफेस का सुधार**

वर्ष के दौरान आईआरसीटीसी वेबसाइट और मोबाइल ऐप के प्रयोगकर्त्ता के लिए एक नया यूजर इंटरफेस बेहतर और एकल त्वरित पूछताछ के लिए 21 दिसंबर 2020 को उपलब्ध कराया गया, इंटरफेस का रूप अनुभूति को सरलीकृत और आकर्षक डिजायन में बदला गया। यह कार्य कोविड-19 महामारी के कारण कार्यालयों का उचित संचालन न होने के बावजूद किया गया।

घ. **आईआरसीटीसी बस सेवा** : आईआरसीटीसी ने 29 जनवरी 2021 को अपनी माइक्रोसाइट www.bus.irctc.co.in पर राज्यों की सड़क परिवहन सेवाओं के साथ-साथ निजी ऑपरेटरों की बस बुकिंग सेवा आईआरसीटीसी के माध्यम से शुरू की है जिसमें 22 राज्यों और 03 संघशासित प्रदेशों कश्मीर क्षेत्र सहित के 50,000 से अधिक बस ऑपरेटर 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/ उत्पादन/ वितरण के दौरान कटौती उपलब्धि?

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 खपत को कम करने के लिए, आईआरसीटीसी ने पीईटी प्रीफॉर्म और एचडीपीई ढक्कन के वजन को कम किया है, जिससे 22 ग्रा. से 20 ग्रा. और 2.2 ग्रा. से 1.6 ग्रा. वजन हुआ। इससे वर्तमान उत्पादन स्तर पर प्लास्टिक खपत लगभग 195 मिट्रिक टन वार्षिक कम हुई। पीईटी प्रीफॉर्म के घटे हुए वजन से प्रति प्रीफॉर्म लगभग 20 पैसे की बचत हुई है।

आईआरसीटीसी ने वर्ष 2020-21 के दौरान रेलनीर की लगभग 7.5 करोड़ बोतलों का निर्माण किया है, जिससे लगभग 1.5 करोड़ रु. की बचत हुई है। इसी प्रकार, ढक्कन के वजन में कमी से प्रति ढक्कन 0.03 पैसे की बचत हुई है, जो 2020-21 में लगभग 0.22 करोड़ रु. की बचत के रूप में सामने आई है।

इंटरनेट टिकटिंग:

आईआरसीटीसी इंटरनेट टिकटिंग सेंटर (आईटीसी) 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/रद्दीकरण/रिफंड, पेमेंट गेटवे लेखाकरण/समाधान संबंधी समस्त परिचालनिक गतिविधियों और बैंकों से साथ सेटलमेंट, टीडीआर फाइलिंग/रिफंड, एजेंट मॉडल, पीजी इंटीग्रेशन, शिकायतों आदि का कार्य संभालता है और साथ ही यह आईआरसीटीसी की सेवाओं (एयर-टिकटिंग, पर्यटन, ई-केटरिंग) के लिए भी आईटी सहायक है।

ऊर्जा की खपत न्यूनतम होती है क्योंकि इंटरनेट टिकटिंग सेंटर उत्पादन इकाई नहीं है। आईटी सेंटर पर ऊर्जा/इन्फ्रा/एएमसी पर वित्त वर्ष 2020-21 में लगभग 6.97 करोड़ रु. व्यय किए गए हैं और कुल 17.40 करोड़ रू. मूल्य की टिकटें बुक की गई थीं। प्रति टिकट संसाधन खपत (ऊर्जा/इन्फ्रा) 0.42 रु. रही है।

(ख). पिछले वर्ष से अब तक उपभोक्ताओं द्वारा उपयोग (ऊर्जा, जल) में कमी?

कंपनी के नई दिल्ली स्थित बेस किचन में ऊर्जा की बचत करने वाली एलईडी लाइटें एवं वेंटिलेशन प्रणाली 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 के दौरान लगाए गए सभी नए प्लांटों में एलईडी लाइटिंग वाले फिक्सचर लगाए गए हैं। जल की खपत कम करने के लिए, नांगलोई और पालुर स्थित रेलनीर प्लांटों में सेकेंडरी आरओ सिस्टम लगाए गए हैं।

3. क्या संसाधनों की निरंतरता (परिवहन व्यवस्था सहित) के लिए कंपनी की कोई कार्य प्रक्रिया 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 एकपूर्ण सामग्री प्रबंधन नीति अपनाई है। कंपनी की नीति यां दीर्घकालिक संविदाओं तथा दर-संविदाओं वाली हैं ताकि बाहरी कारकों से इस के कार्य और व्यापारिक गतिविधियां प्रभावित न हो सकें। अबाधित सप्लाई चेन सुनिश्चित करने के लिए समस्त कच्ची सामग्री के लिए एक से अधिक सप्लाई स्रोत हैं।

रेलनीर 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 एवं 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 रेलनीर 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 हैंड हेल्ड 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। इस से 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 संसाधित करने का प्रस्ताव है ताकि आसानी से ऑनलाइन डेटा प्राप्त हो सके, रेलनीर के कार्य निष्पादन को देख पाने के लिए एक निर्णय लिए जा सकने वाले तंत्र के रूप में इसकी उपयोगिता का इस्तेमाल हो सके।

इसके अतिरिक्त आईआरसीटीसी मोबाइल ऐप आधारित मांग उत्पन्न इनवॉइस को लागू करने की प्रक्रिया में है।

4. क्या कंपनी ने स्थानीय और छोटे उत्पाद कों सहित अपने कार्य स्थल 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 की वर्तमान नीति के अनुसार कुछ श्रेणी के माल एवं सेवाएं लघु एवं मध्यम उद्यमों (एसएमई) से खरीद की जाती है। भारत सरकार की भारत में निर्मित नीति के अनुसार स्थानीय खरीद पर बल दिया जाता है। वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान आईआरसीटीसी ने भारतीय रेल नेटवर्क में भोजन की मदों की आपूर्ति हेतु एमएसएमई/स्टार्ट अप फर्मों द्वारा बढ़ावा दिए गए 20 ब्रैंड को अपने पैनल में रखा है कंपनी जहां तक संभव होता है माल एवं सेवाओं की आपूर्ति केवल जीईएम पोर्टल के माध्यम से करती है।

इसके अतिरिक्त 'न्यू नार्मल' के अंतर्गत सभी कोविड प्रोटोकॉल जैसे सामाजिक दूरी स्वच्छता का उच्चतम स्तर का पालन करना, कंपनी ने पैक्ड और खाने के लिए तैयार (आरटीई) प्रक्रिया शुरू की है। कोई भी व्यक्ति अपनी सुविधानुसार अपने कार्यालय घर से

आईआरसीटीसी को ऑनलाइन उत्पादों की नामिका के लिए आवेदन www.irctc.com.html पर कर सकता है।

कंपनी द्वारा छोटे वेंडरों को शामिल करने के लिए क्षमता और समर्थता बढ़ाने में कुछ महत्वपूर्ण पहलों में, वेंडर विकास कार्यक्रम की योजना, एससी/एसटी उद्यमियों की सहायता के लिए एससी/एसटी हब/लिंक शुरू करना है। हब/लिंक वर्तमान एससी/एसटी उद्यमियों और उद्यम तकनीक उन्नयन और क्षमता बढ़ाने में सहायता करेगा ताकि वे आईआरसीटीसी की खरीद प्रक्रिया में भाग लेने में सफल हो सकें। इसका उद्देश्यय अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति के उद्यमियों की व्यवसायिक समर्थन प्रदान करके सूक्ष्म और लघु उद्यम आदेश 2012 के लिए केन्द्रीय सरकार सार्वजनिक आपूर्ति नीति के अंतर्गत दायित्वों का निर्वह्न करना लागू व्यवसायिक प्रथाओं को अपनाना और स्टैंडअप इंडिया पहल का लाभ उठाना 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।

रेलनीर:

उत्पादक की बढ़ी हुई जिम्मेदारी:

प्लास्टिक अपशिष्ट प्रबंधन नियम, 2016 और मार्च, 2018 में उसके संशोधन के अनुसार, रेलनीर 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 मुख्यत: पीईटी बोतलों को प्लास्टिक रिसाइकल प्लांटों को भिजवाना था। वर्ष 2020-21 के दौरान आईआरसीटीसी ने मुख्यत: पीईटी बोतलों से 1650 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 श्रृंक-रैपिंग सामग्री एकत्र करना ताकि ईआरपी प्रमाणपत्र प्राप्त करके आईआरसीटीसी को उसके बराबर की प्लास्टिक सामग्री उपयोग के लिए हो 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।

इंटरनेट टिकटिंग

जी हां, आईआरसीटीसी के सूचना प्रौद्योगिकी विभाग में ई-वेस्ट को रिसाइकल कर ने 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/कीबोर्ड/माउस/मिनी स्विचों आदि 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 मान्यता प्राप्त 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 कार्टरेज ओईएम मैसर्स हेवलेट 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 बाई-बैक 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।

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 1372 नियमित कर्मचारी कार्यरत हैं। इसके अतिरिक्त, 45 रेलवे अधिकारी और कर्मचारी आईआरसीटीसी में प्रतिनियुक्ति पर कार्यरत हैं।

2. कृपया अस्थायी/ संविदा के आधार पर/ कैजुअल के रूप में हायर किए गए कर्मचारियों की संख्या का विवरण दें।

खानपान विभाग में गाड़ियों में सेवा प्रदान करने/पर्यवेक्षण कार्य के लिए संविदा के आधार पर 305 पर्यवेक्षक तैनात किए गए हैं। संविदा के आधार पर नियुक्त इन कर्मचारियों के अतिरिक्त, आईआरसीटीसी मैन पावर एजेंसियों के माध्यम से 574 आउटसोर्स स्टाफ की सेवाएं भी ले रहा है।

3. कृपया स्थायी महिला कर्मचारियों की संख्या का उल्लेख करें।

नियमित कर्मचारियों में कुल 113 महिला कर्मचारी हैं।

4. कृपया स्थायी दिव्यांग कर्मचारियों की संख्या का उल्लेख करें।

विभिन्न स्तर के 12 दिव्यांग स्थायी कर्मचारी कार्यरत हैं।

5. क्या आपकी कोई कर्मचारी एसोसिएशन है, जो प्रबंधन द्वारा मान्यता प्राप्त है।

कंपनी की कोई मान्यता प्राप्त 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 मजदूर, बंधवा मजदूर, अनैच्छिक मजदूर, यौन उत्पीड़न से संबंधित शिकायतों और वित्त वर्ष के अंत में लंबित शिकायतों का उल्लेख करें।

क्र. सं.	श्रेणी	वित्त वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या	वित्त वर्ष के अंत में लंबित शिकायतों की संख्या
1.	बाल मजूदर/बंधवा मजदूर/ अनैच्छिक मजदूर	शून्य	शून्य
2.	यौन उत्पीड़न	शून्य	शून्य
3.	भेदभावपूर्ण नियोजन	शून्य	शून्य

8. आपके नीचे उल्लिखित कर्मचारियों में से कितने प्रतिशत को पिछले वर्ष सुरक्षा 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 2020-21 में सुरक्षा और कौशल विकास के लिए प्रशिक्षण के प्रतिशत का विवरण इस प्रकार है :

(क) स्थायी कर्मचारी	: 78.15%
(ख) स्थायी महिला कर्मचारी	: 76.99%
(ग) कैजुअल/अस्थायी/संविदात्मक कर्मचारी	: 1.93%
(घ) दिव्यांग कर्मचारी	: 15.38%

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, निवेशक और शेयरधारक, सरकारी, विनियामक और साझेदार, उद्योगों के पारिस्थतिक तंत्र 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 ने 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।

आईआरसीटीसी, अनु.जाति./अ.ज.जाति/अन्य पिछड़ा वर्ग/दिव्यांग/आर्थिक रूप से पिछड़े समय-समय पर सरकारी नीतियों के अनुसार सेवा में भर्ती में आरक्षण का लाभ दिया जाता है। अनु.जा./अनु.ज.जा के कर्मचारियों को उपमहाप्रबंधक स्तर तक पदोन्नति में क्रमश: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 **स्टार्टअप इंडिया और कौशल विकास** पर सरकारी पहल को पूरा करने के लिए अपने योगदान के लिए प्रतिबद्ध है, तदनुसार पिछले वित्त वर्ष के दौरान खानपान, पर्यटन, सॉफ्टवेयर, डिजिटल भुगतान, आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस और लॉजिस्टिक्स के क्षेत्रों में कार्यरत 39 एमएसई स्टार्टअप के साथ समझौता किया है।

कंपनी का इस विज़न स्टेटमेंट के साथ सीएसआर विज़न डॉक्यूमेंट में "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 अधिकार विहीन समुदायों का विकास करना है। सीएसआर के द्वारा 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 है।

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, कार्यस्थलों 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।

सिद्धांत 5: व्यापारिक गतिविधियों को मानवाधिकारों का सम्मान करना तथा उन्हें बढ़ावा देना।

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?

कंपनी दिव्यांग, लिंग, जाति, धर्म, समुदाय, राज्य, रंगभेद आदि के कारण बिना किसी भेदभाव के समान रोजगार के अवसर प्रदान करने के लिए

प्रतिबद्ध है और उपरोक्त कारणों से प्रताड़ना रहित कार्य वातावरण बनाए रखती है।

न्यूनतम मजदूरी अधिनियम 1971 के प्रावधानों का पालन करते हुए कर्मचारियों और ठेकेदारों को न्यूनतम मजदूरी का भुगतान करती है और आवधिक रूप से संशोधित करती है। सभी श्रेणी के कर्मचारियों को वेतन भुगतान में अधिनियम के प्रावधानों के सभी मापदंडों का पालन करती है।

एक सरकारी कंपनी और रेल मंत्रालय के अधीन केंद्रीय सार्वजनिक क्षेत्र का उपक्रम होने के नाते, इसकी मानव संसाधन नीतियां और कार्यप्रक्रियाओं में मानवाधिकारों का शामिल होना झलकता है, जिसमें सभी कर्मचारियों और वेंडरों/सप्लायरों/ठेकेदारों की ठेके की शर्तों के माध्यम से इस पहलू में शामिल होते हैं।

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। परिभाषित 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 न्याय संगत 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। कंपनी के कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न के प्रति जीरों टॉलरेंस नीति है। जिसे सभी स्थलों एवं संस्थानों पर लागू की गई। यौन उत्पीड़न की सभी शिकायतों की आंतरिक समिति जांच करती है। यदि यह सिद्ध हो जाती है तो दोषी कर्मचारी के विरूद्ध आचरण, अनुशासन और अपील नियमों के अंतर्गत कार्रवाई की जाती है।

महिलाओं के सम्मान के प्रति लोगों को संवेदनशील बनाने के लिए आईआरसीटीसी द्वारा विभिन्न तकनीकी और व्यावहारिक प्रशिक्षणों का आयोजन भी किया जाता है, दिव्यांग जनों और समाज के 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, धोखा धड़ी अथवा संभावित धोखा धड़ी, कंपनी नियमों के उल्लंघन, जोड़-तोड़ इत्यादि अथवा कंपनी के हितों को प्रभावित करने वाले मामलों को व्हिसल ब्लोअर की आवश्यक सुरक्षा के साथ, रिपोर्ट कर सकते हैं।

वर्ष के दौरान मानवाधिकारों के उल्लंघन का कोई मामला नहीं आया है। वर्ष 2020-21 के दौरान स्वदेशी लोगों के अधिकारों और स्थानीय समुदाय और लोगों के बीच कोई भेदभावपूर्ण प्रथाओं के कारण कोई महत्वपूर्ण विवाद की घटना दर्ज नहीं हुई। किसी प्रकार के बलपूर्वक श्रम, बंधुवा मजूदर या बाल श्रम (निषिद्ध और विनियम, संशोधन अधिनियम 2016 को कोई मामला दर्ज नहीं हुआ है।

आईआरसीटीसी का कोई सक्रिय संयुक्त उद्यम और सहायक कंपनी नहीं है, अत: 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 संतोषजनक ढंग से हल किया गया है?

पिछले वित्त वर्ष के दौरान अन्य पिछड़ा वर्ग से 01 शिकायत प्राप्त हुईं, यह मामला संतोषजनक ढंग से निपटाया गया।

सिद्धांत 6 : व्यापारिक गतिविधियों को पर्यावरण का आदर एवं सुरक्षा तथा उसकी बहाली के लिए प्रयास करना चाहिए।

1. क्या सिद्धांत 6 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 का सीएसआर विज़न डॉक्यूमेंट हर समय सामाजिक, आर्थिक और पर्यावरण को बनाए रखने के लिए काम करता है। चूंकि कंपनी का कोई सक्रिय संयुक्त उद्यम 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 जलवायु 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 हाइपर लिंक दें।

वैश्विक पर्यावरण के मुद्दों जैसे जलवायु परिवर्तन, ग्लोबल वार्मिंग आदि को हल करने के लिए कंपनी की कोई विशेष नीति नहीं है, किंतु यह सुनिश्चित करने के प्रयास किए जाते हैं कि इन मुद्दों के संबंध में भारत सरकार के सभी दिशा निर्देशों और यहां के कानूनों का कंपनी द्वारा कड़ा अनुपालन किया जाता हो।

कंपनी ने अपने रेलनीर प्लांटों में स्वच्छ पहल की है, जिनमें वर्षा जल संरक्षण, प्लास्टिक की रिसाइकलिंग, सौर सिस्टम इंस्टाल कर के हरित/ स्वच्छ ऊर्जा जैसे कार्य शामिल हैं। बिलासपुर स्थित रेलनीर प्लांट में अपशिष्ट जल की रिकवरी और रिसायकलिंग सिस्टम की शुरुआत की गई है, जिसके माध्यम से प्रतिदिन 20 किलो लीटर के लगभग जल रिकवर कर के रेलनीर के उत्पादन के लिए उसका उपयोग किया जा सकता है। इस प्रक्रिया को अपनाकर, आरओ से निकला रिजेक्टिड 25 किलो लीटर जल रिकवर करके रिसाइकल द्वारा उसे टॉयलेट फ्लशिंग के लिए उपयोग किया जा रहा है।

वैश्विक पर्यावरण, जैसे ग्लोबल वार्मिंग और जलवायु परिवर्तनों आदि मुद्दों को हल करने के लिए, कंपनी के दानापुर, संकरेल और जागी रोड स्थित रेलनीर 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 कर के उनका आकलन किया जाता है? हां/नहीं।**

   जी हां, कंपनी अपनी जोखिम प्रबंधन नीति के अंतर्गत संभावित पर्यावरणीय जोखिमों पर ध्यान देती है और यथा संभव 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 उसका विवरण उपलब्ध कराएं। साथ ही, यदि हां, तो क्या पर्यावरण के अनुपालन संबंधी कोई रिपोर्ट भेजी जाती है?**

   कंपनी की स्वच्छता मेकेनिज्म संबंधी कोई विशिष्ट परियोजना नहीं है, किंतु जब कभी आवश्यकता होती है, इस विषय के संबंध में सरकार के समस्त दिशानिर्देशों और निदेशों का पालन किया जाता है।

   आईआरसीटीसी के रेलनीर 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 रेलनीर 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 रेलनीर 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 प्रमाण पत्र/सहमति प्राप्त हैं।

5. **क्या स्वच्छ प्रौद्योगिकी, ऊर्जा की बचत, नवीनीकृत ऊर्जा आदि के संबंध में कंपनी ने कोई अन्य पहल की हैं? यदि हां, तो कृपया वेबपेज के लिए कृपया हाइपर लिंक दें।**

   कंपनी का प्रयास रहता है कि नवीनतम और हरित प्रौद्योगिकी के साथ-साथ, जहां संभव हो, नवीनीकृत ऊर्जा प्रौद्योगिकी का उपयोग किया जाए। उदाहरण के लिए, ठोस अपशिष्ट का वैज्ञानिक तरीके से निपटान किया जाता है ताकि, उससे पर्यावरण प्रदूषित न हो। दानापुर स्थित रेलनीर 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 के माध्यम से भूमिगत जल को रीचार्ज किया जा रहा है।

   आईआरसीटीसी के रेलनीर प्लांटों द्वारा की गई पहलों के विवरण आईआरसीटीसी की वेबसाइट https://irctc.com/rail-neer-introduction.html पर उपलब्ध हैं।

6. **क्या वित्तीय वर्ष में कंपनी ने सीपीसीबी/एसपीसीबी द्वारा निर्धारित सीमा के भीतर उत्सर्जन/ अपशिष्ट उत्पन्न किया है?**

   जी हां, कंपनी द्वारा उत्पन्न उत्सर्जन/अपशिष्ट सीपीसीबी/एसपीसीबी द्वारा निर्धारित सीमा के भीतर रहता है।

7. **सीपीसीबी/एसपीसीबी से प्राप्त कारण बताओ/लीगल नोटिसों की संख्या, जो वित्त वर्ष के अंत में लंबित (अर्थात संतोषजनक ढंग से निपटाए नहीं गए) थे।**

   कोई नहीं।

सिद्धांत 7: व्यापारिक गतिविधियां जब जनता और विनियामक नीति को प्रभावित करने लगे तो इसे उत्तरदायी तरीके से चलाई जाती है।

1. **क्या आपकी कंपनी किसी ट्रेड और चैंबर अथवा एसोसिएशन की सदस्य है? यदि हां, तो उन प्रमुख का नाम बताएं जो आपकी व्यापारिक गतिविधियों से संबंधित हैं:**

   जी हां, आईआरसीटीसी की अनेक ट्रेड चैंबर और एसोसिएशन के साथ संबद्धता है, जिनमें स्टेंडिंग कॉन्फ्रेंस ऑफ पब्लिक एंटर प्राइसेस (स्कोप), फेडरेशन ऑफ इंडियन चैंबर्स ऑफ कॉमर्स एंड इंडस्ट्री (फिक्की), कन्फेडरेशन ऑफ इंडियन इंडस्ट्री (सीआईआई), इंडिया हैबिटेट 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 गई विकास नीतियां, ऊर्जा सुरक्षा, जल, भोजन की सुरक्षा, सतत व्यापारिक सिद्धांत, अन्य) 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 आदि के माध्यम से अपने विचार प्रकट करती है। कंपनी रेल मंत्रालय, पर्यटन मंत्रालय, सार्वजनिक उद्यम विभाग से नियमित रूप से संपर्क में रहती है और अपने इनपुट उपलब्ध कराके विभिन्न नीतियां तैयार करने में भागीदारी करती है।

सिद्धांत 8: व्यापारिक गतिविधियों को समग्र वृद्धि और न्याय संगत विकास का समर्थन करना चाहिए।

1. **क्या कंपनी ने सिद्धांत 8 से संबंधित नीति के अनुपालन में कोई कार्यक्रम/पहल/परियोजनाएं निर्दिष्ट की हुई हैं? यदि हां, तो उसके विवरण दें।**

   कंपनी अपनी व्यवसायिक गतिविधियों के साथ-साथ आर्थिक, सामाजिक, सतत पर्यावरणीय पारिस्थितिक तंत्र के प्रति अपनी प्रतिबद्धता के प्रति पूर्णत: सजग है। सामुदायिक जिम्मेदार कॉरपोरेट कंपनी होने के कारण आईआरसीटीसी अपनी कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व (सीएसआर) गतिविधियों में हमेशा तत्पर रहता है और इस दिशा में सभी हितधारक के साथ जुड़ा रहता है जिससे समावेशी और समान बढ़ोत्तरी और विकास होता है।

   आईआरसीटीसी में हम विश्वास करते है कि हमारे कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व और निरंतरता गतिविधियों में सामाजिक, आर्थिक और पर्यावरणीय चिंताए दूर की जाएगी और इसलिए चयनित गतिविधियां केवल उत्पादन/परिणामों की परवाह न करते हुए सामाजिक, आर्थिक और पर्यावरणीय असर पर ध्यान रखने वाली होगी। हम गतिविधियों को

करने का ऐसा प्रयास करते हैं जिसमें कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व एवं निरंतरता का दर्शन संगठन के अंतर्हित में हो और हमारे संगठन की सांस्कृतिक की झलक दिखे और विभिन्न व्यवसायिक परिचालन और गतिविधियों में संलिप्त सभी कर्मचारियों को शामिल करें।

आईआरसीटीसी की सीएसआर नीति के अनुसार भारत सरकार द्वारा निर्धारित नीतियों के अनुरूप सीएसआर निधि व्यय की गई थी। हमारा कुल सीएसआर बजट 10.44 करोड़ रु. का था, जिसमें से 3.44 करोड़ रु.(सी एस आर बजट का 33%) स्वच्छ भारत कोष में दिए गए थे और प्रधान मंत्री केयर कोष में 6.50 करोड रु. दिए गए थे। शेष राशि शिक्षा, कौशल विकास, स्वास्थ्य, पर्यावरण की निरंतरता, स्वच्छता इत्यादि वाली परियोजनाओं के लिए उपलब्ध कराए गए।

उपर्युक्त उल्लिखित श्रेणियों के अंतर्गत आने वाली परियोजनाओं की सूची निदेशकों की रिपोर्ट के अनुबंध सीएसआर एवं सस्टेनेबिलिटी रिपोर्ट के रूप में संलग्न है।

1. **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।

2. **क्या आपने अपने पहलों 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 जानेवाले प्रमाणपत्र/दस्तावेजी साक्ष्यों के माध्यम से मॉनिटर भी करती है।

3. **सामुदायिक 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 पहल एक संतुलित और निरंतर चलने वाले उद्यम के लिए कंपनी ने कुल मिलाकर कंपनी के उद्देश्य के अनुरूप हैं। वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान, सार्वजनिक उद्यम विभाग के दिशानिर्देशों और सीएसआर एंड एसडी समिति की सिफारिश पर निदेशक मंडल के अनुमोदन से आकांक्षी जिलों के विकास पर 20,30,000/- रू. 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।

4. **क्या आपने यह सुनिश्चित करने के लिए कोई उपाय किए हैं कि सामुदायिक विकास की इस पहल को समुदाय ने सफलतापूर्वक अपनाया है? कृपया लगभग 50 शब्दों में स्पष्ट करें।**

   सामुदायिक विकास से संबंधित सभी परियोजनाओं की सीएसआर एंड एसडी समिति में विचार करके केवल सकारात्मक सिफारिश कि गई परियोजनाओं को शामिल और लागू किया जाता है।

   लाभान्वित होने के इच्छुक समुदाय से परामर्श किया जाता है और सीएसआर गतिविधियों की पहचान करने, 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 समुदाय को अधिकतम लाभ मिल सके।

   आकांक्षी जिलों में, जिलाधीश/जिलाधिकारियों के माध्यम से परियोजनाओं के लिए निधि प्रदान की जाती है ताकि उन से 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 दिए जाने की व्यवस्था होनी चाहिए।

1. **वित्त वर्ष के अंत में ग्राहकों/उपभोक्ताओं की कितने प्रतिशत शिकायतें लंबित हैं?**

   कंपनी के संपूर्ण काम-काज में रेल मंत्रालय का सहयोग रहता है, जिस में रेलयात्रियों के लिए इंटरनेट टिकटिंग की सुविधा, भारत में गाड़ियों और रेलवे स्टेशनों पर खानपान सेवाएं उपलब्ध कराना तथा यात्रियों के लिए बोतल बंद पेयजल (रेलनीर) उपलब्ध कराना शामिल है।

   आईआरसीटीसी का एक स्पेशल सेल है, जो उपभोक्ता शिकायतों संबंधी कार्य देखता है। आईआरसीटीसी कंपनी को इसमें इंटरनेट आधारित मॉड्यूल खानपान सेवा सूचना प्रबंधन/(ईसीएसआईएम) पर खानपान संबंधी लगभग 1540 शिकायतें मिली हैं और सभी शिकायतें अवधि के दौरान निपटाई जा चुकी हैं इसके अतिरिक्त सीपीजीआरएएम के माध्यम से 1995 शिकायते प्राप्त हुई जिसनमें से 1961 निपटाई गई शेष को आगामी वित्त वर्ष में निपटा दिया जाएगा। राष्ट्रीय उपभोक्ता सहायता लाइन में 1086 शिकायतें (38 खानपान और 1048 इंटरनेट टिकटिंग की थी) प्राप्त हुई इन सभी का निपटान किया गया।

   इसके अतिरिक्त, आंचलिक/क्षेत्रीय कार्यालयों में वेंडरों/ठेकेदारों/ सप्लायरों के साथ नियमित रूप से बैठकों का आयोजन करके उनके परिवादों/उठाए गए मामलों का तेजी से निपटान किया जाता 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/लागूनहीं/टिप्पणियां (अतिरिक्त जानकारी)।

व्यापार के क्षेत्र में, रेलयात्रियों के लिए कंपनी का रेलनीर के नाम से अपना ब्रांडेड बोतलबंद पेय जल उत्पाद है।

जी हां, कंपनी द्वारा बोतल बंद पेयजल रेलनीर के लेबल पर उत्पाद की जानकारी प्रदर्शित करती है, जो भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस), फूड सेफ्टी एवं स्टेंडर्ड अथॉरिटी ऑफ इंडिया तथा लीगल मेट्रोलॉजी विभाग द्वारा निर्धारित मानकों और दिशानिर्देशों के अनुसार है।

यात्रा करने वाले यात्रियों में जागरूकता उत्पन्न करने के उद्देश्य से क्यूआर कोड की धारणा को शुरू किया गया है इसमें यात्री भोजन के पैकेट पर बने क्यूआर कोड को स्कैन करके भोजन तैयार होने की तिथि, किचन का नाम, यूनिट का एफएसएसएआई लाइसेंस नं., डिस का वजन आदि की जानकारी प्राप्त कर सकते हैं। इस क्यूआर कोड को लाइव सीसीटीवी स्ट्रीमिंग लिंक के साथ एकीकृत किया गया है जहां यात्री यूनिट विशेष में भोजन तैयार होने को वास्तविक समय के अनुसार देख सकते हैं। आईआरसीटीसी ने प्रथम चरण में 29 किचन यूनिटों में क्यूआर कोड को शुरू किया गया 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।

कोई नहीं

4. क्या आपकी कंपनी ने कोई उपभोक्ता सर्वेक्षण/ उपभोक्ता संतोष संबंधी रुझान किया है?

आईआरसीटीसी अपनी खानपान इकाइयों में थर्ड पार्टियों के माध्यम से ग्राहकों के संतुष्टी संबंधी सर्वेक्षण कराती है। तथापि कोविड-19 महामारी के कारण गाड़ियों के परिचालन पर प्रतिबंध था वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान, केवल स्पेशल गाड़ियों ही चलाई गई थी। पहले से पैक्ड और रेडी-टू-ईट भोजन और चाय तथा काफी जैसी सेवा थी। इसलिए 2020-21 के दौरान कोई तृतीय पक्ष उपभोक्ता संतुष्टि सर्वेक्षण नहीं कराया गया, आईआरसीटीसी एवं रेलवे बोर्ड के अधिकारियों द्वारा नियमित रूप से निरीक्षण किए गए तथा 900 गाड़ियों में 77564 फीडबैक प्राप्त किए गए जिनमें 93% ने संतोषजनक और अधिक रेटिंग मिली।

खाद्य पदार्थों के पैकेटों पर उपयोग होने वाले क्यू आर कोड

निदेशक मंडल की ओर से और उनके लिए

(रजनी हसीजा)
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
डीआईएन : 08083674

दिनांक : 12.08.2021
स्थान : नई दिल्ली

इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज़्म कॉरपोरेशन लिमिटेड की लाभांश वितरण नीति

1. प्रस्तावना

सेबी ने अपनी दिनांक 08.07.2016 की अधिसूचना के द्वारा भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड (सूचीबद्धता बाध्यताएं एवं प्रकटन आवश्यकताएं) विनियम, 2015 में विनियम 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 सरकारी कंपनी होने के नाते भी विनिवेश विभाग और सार्वजनिक परिसंपत्ति प्रबंधन (डीआईपीएएम) के दिशानिर्देशों के अंतर्गत 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 अंतर्गत समय-समय पर संशोधित नियम
"सेबी विनियम"	का अर्थ है भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड (सूचीबद्धता बाध्यताएं एवं प्रकटन आवश्यकताएं) विनियम, 2015 के साथ ही उसके अंतर्गत 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, भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड (सूचीबद्धता 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
"अनुपालन अधिकारी"	का अर्थ है सेबी (सूचीबद्ध बाध्यताएं एवं प्रकटन आवश्यकताएं) विनियम, 2015 के अनुपालन में निदेशक मंडल द्वारा नियुक्त अनुपालन अधिकारी
"अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक"	का अर्थ है कंपनी के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
"लाभांश"	का अर्थ है कंपनी अधिनियम 2013 के अंतर्गत परिभाषित किया गया लाभांश
"डीआईपीएएम"	का अर्थ है विनिवेश और सार्वजनिक परिसंपत्ति प्रबंधन विभाग
"डीपीई"	का अर्थ है वित्त मंत्रालय, भारत सरकार का सार्वजनिक उद्यम विभाग
"नीति"	का अर्थ है लाभांश वितरण नीति
"दिशा-निर्देश"	का अर्थ है डीआईपीएएम, डीपीई अथवा सेबी द्वारा लाभांश पर जारी 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 उसके 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 भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड अधिनियम, 1992 अथवा उसके अंतर्गत बने विनियमों अथवा डिपॉजिटरी एक्ट, 1996 में परिभाषित शब्दों और अभिव्यक्तियों के अर्थ क्रमश: 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 अनुमोदन तिथि अर्थात् 21.08.2019 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 उद्देश्य और दायरा

- इस नीति का उद्देश्य कंपनी के मूलभूत महत्व को ब़ढाते हुए कंपनी की आय और वृद्धि की योजनाओं के इंटरनल अक्रुअल की आवश्यकता में संतुलन बनाकर कंपनी के शेयरधारकों को वार्षिक लाभांश का वितरण करना है, जो लाभ की राशि पर आधारित होगा।
- कंपनी का अपने शेयरधारकों को सतत् मूल्य 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 बताए गए तथ्यों में से किसी के भी लाभांश की घोषणा करने में सक्षम न हो सके।

7. इस नीति का प्रयोजन

इस नीति का प्रयोजन निम्नलिखित पैरामीटरों का व्यापक रूप से उल्लेख करना है:-

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 घटक, 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 जाएगा और;

ङ. कंपनी के शेयरों की विभिन्न श्रेणियों के संबंध में पैरामीटरों का पालन किया जाएगा।

बशर्ते यदि खंड क से ड़ 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।

क. 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। सामान्यत:, 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।

ख. लाभांश 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 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 वार्षिक 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, भुगतान की जाए। तथापि, 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 भुगतान किए जाने वाले न्यूनतम लाभांश का प्रस्ताव न हो :

(i) कंपनी की निवल आय और इसकी उधारी क्षमता;

(i) 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

ग. आंतरिक और बाहरी कारण जिन्हें लाभांश की घोषणा के लिए समझा जाएगा

आतंरिक कारण

बढ़े हुए लाभांश के एक भाग के रूप में भारतीय लेखामानक का कंपनी का लाभ

भारतीय लेखामानक 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 कैशफ्लो, 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 दिशा निर्देश

- 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 कि 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 वचनों के अधीन होगा, जो समय-समय पर कंपनी के ऋणदाताओं के साथ दर्ज किए जा सकते हैं।

घ. 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 आय को बरकरार रख सकता है। कंपनी की प्रतिधारित आय 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।

ङ. 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 प्रतिशेयर 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, वर्ष विशेष के दौरान लाभांश भुगतान का निर्णय लेते समय डीआईपीएएम, भारत सरकार द्वारा जारी ठकेंद्रीय सार्वजनिक क्षेत्र उद्यमों के पूंजी पुनर्गठनठ पर 27.05.2016 के दिशानिर्देशों, कंपनी अधिनियम, 2013 और इसके अंतर्गत बनाए गए नियमों तथा अन्य सभी लागू कानूनों का अनुपालन सुनिश्चित करेगा।

9. यह नीति निम्न पर लागू नहीं होगी

- लाभांश को अन्य रूप में लागू कानूनों के अधीन वितरण अर्थात बोनस शेयर या अन्य प्रतिभूतियां के द्वारा।
- लाभांश भुगतान के विकल्प के रूप में नकद का वितरण, इक्विटी शेयरों आदि के बायबैक के माध्यम से।

10. इस नीति का प्रकटीकरण

कंपनी अधिनियम, 2013 के अंतर्गत और उसके अधीन बनाये गए नियम और भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड (सूचीबद्धता बाध्यताएं और प्रकटीकरण आवश्यकताएं) विनियम, 2015 के यथा संशोधित और किसी अन्य कानून के अंतर्गत कुछ समय के लिए लागू में अपेक्षित हैं की नीति का प्रकटन वार्षिक रिपोर्ट में 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 नीति को सार्वजनिक सूचना के लिए कंपनी की वेबसाइट पर अपलोड किया जाएगा।

निदेशक मंडल की ओर से और उनके लिए

(रजनी हसीजा)
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
डीआईएन : 08083674

दिनांक : 12.08.2021
स्थान : नई दिल्ली

अनुलग्नक - "च" निदेशकों की रिपोर्ट के लिए

फार्म नं. एमआर-3
सचिवीय लेखा परीक्षा रिपोर्ट

31 मार्च 2021 को समाप्त वित्त वर्ष 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, बी-148, स्टेट्स्मैन हाउस,
बाराखंबा रोड, नई दिल्ली - 110001

हमने इंडियन **रेलवे केटरिंग एंड टूरिज़्म कॉरपोरेशन लिमिटेड,** (जिसे आगे कंपनी कहा जाएगा) द्वारा लागू सांविधिक उपबंधों के अनुपालन और अच्छी कॉरपोरेट कार्य विधियों का पालन करने के संबंध में कॉरपोरेशन की सचिवीय लेखा परीक्षा की है। सचिवीय लेखा परीक्षा इस प्रकार से की गई है जिस से हमें कॉरपोरेट आचरण/सांविधिक अनुपालनों का मूल्यांकन करने के लिए और उन पर मेरे द्वारा अपना मत व्यक्त किए जाने के लिए यथोचित आधार प्राप्त हो।

खातों काग़जातों, कार्यवृत्त पुस्तिकाओं, फॉर्म और रिटर्नों को भेजने और कंपनी द्वारा रखे गए अन्य रिकॉर्ड का सत्यापन करने तथा सचिवालयी लेखा-परीक्षा के दौरान कंपनी, इसके अधिकारियों, एजेन्टों और अधिकृत प्रतिनिधियों द्वारा हमें उपलब्ध करायी गई सूचना के आधार पर हम एतद् द्वारा रिपोर्ट करते हैं कि कंपनी 31 मार्च 2021 को समाप्त होने वाले वित्त वर्ष की अवधि की लेखापरीक्षा 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।

हमने 31 मार्च 2021 को समाप्त वित्त वर्ष के लिए निम्नलिखित व्यवस्थाओं के अनुसार इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज़्म कॉरपोरेशन लिमिटेड द्वारा रखी गई पुस्तकों, काग़जातों, कार्यवृत्त पुस्तिकाओं, फॉर्म और रिटर्न जमा करने और अन्य रिकॉर्ड की जांच की है:

(i) कंपनी अधिनियम 2013 (अधिनियम) और उसके अन्तर्गत बनाए गए नियम;

(ii) प्रतिभूति अनुबंध (विनियमन) अधिनियम 1956 (एससीआरए) और उसके अन्तर्गत बनाए गए नियम;

(iii) निक्षेपागार अधिनियम 1996 उसके अन्तर्गत बनाए गए विनियमन और उपनियम लागू;

(iv) विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम, 1999 के और उसके अन्तर्गत बनाए गए विनियमन इसमें कोई विदेशी निवेश की सीमा तक विदेश में प्रत्यक्ष निवेश और बाह्य वाणिज्यिक ऋण;

(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 का भौतिक अधिग्रहण और अधिकार में लेना) विनियम, 2011;

ख. भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (भेदिया व्यापार 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)**;

ङ. भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (ऋण प्रतिभूति का इश्यू 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 डिलिस्टिंग) विनियम, 2009 **(ऑडिट अवधि के दौरान कंपनी पर लागू नहीं)**;

ज. भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (प्रतिभूतियों की पुर्नखरीद) 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;

ङ. 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 (प्रदूषण रोकथाम और नियंत्रण) अधिनियम 1974

ञ. कर्मचारी भविष्य निधि और विविध प्रावधान अधिनियम, 1952

ट. कारखानों अधिनियम, 1945

ठ. खाद्य सुरक्षा और मानक अधिनियम 2016

ड. कानूनी मेट्रोलॉजी अधिनियम 2009

हमने मानकों की लागू धाराओं के अनुपालन की भी निम्न जांच की है:

(i) बोर्ड और कंपनी की आम बैठकें आयोजित करने के संबंध में 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 (सूचीबद्धता दायित्व एवं प्रकटन आवश्यकताएं) नियम, 2015 के अंतर्गत सूचीबद्धता करार।

समीक्षाधीन अवधि के दौरान कंपनी ने ऊपर उल्लेखित अधिनियमों, नियमों विनियमों, दिशा-निर्देशों, मानकों में सभी प्रावधानों का अनुपालन किया है।

क्र. स.	टिप्पणी	प्रबंध का उत्तर
1.	भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड (सूचीबद्धता और प्रकटन आवश्यकताओं) विनियम 2015 के विनियमन 17(1) (क) और कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 149 (1) का द्वितीय परंतुक के प्रावधानों के बावजूद कंपनी के निदेशक मंडल में दिनांक 29 मार्च 2021 से कोई महिला स्वतंत्र निदेशक नहीं है। महिला स्वतंत्र निदेशक निदेशक मंडल में नहीं है।	आईआरसीटीसी, रेल मंत्रालय, भारत सरकार के प्रशासनिक नियंत्रण के अधीन एक "सरकारी कंपनी" है जिसके 67.40% कुल प्रदत्त शेयर पूंजी भारत के राष्ट्रपति (रेल मंत्रालय के माध्यम से) के पास है। कंपनी के आर्टिकल ऑफ एसोसिएशन के अंतर्गत कंपनी के निदेशक मंडल में निदेशकों की नियुक्ति/नामन की शक्तियां भारत के राष्ट्रपति के पास प्रशासनिक मंत्रालय के माध्यम से है। रेल मंत्रालय भारत सरकार को नियमित आधार पर कम से कम महिला स्वतंत्र निदेशक सहित एक समुचित संख्या में स्वतंत्र निदेशकों को कंपनी के निदेशक मंडल में नियुक्ति करने का अनुरोध किया गया है ताकि, सेबी (एलओडीआर) विनियम, कंपनी अधिनियम और डीपीई दिशानिर्देशों के अनुपालन न होने को रोक सके।
2.	भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड (सूचीबद्धता और प्रकटन आवश्यकताओं) विनियम 2015, डीपीई दिशानिर्देशों का अनुच्छेद 31.4 और कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 149 (4) अंतर्गत कंपनी में निदेशक मंडल में अपेक्षित संख्या में स्वतंत्र निदेशक नहीं है।	
3.	भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड (सूचीबद्धता और प्रकटन आवश्यकताओं) विनियम 2015 के विनियम 17 (i) (सी) के अंतर्गत श्री एम. पी. मल्ल, अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक की दिनांक 01 फरवरी 2021 को सेवानिवृत्ति के पश्चात् निदेशक मंडल की संरचना में छ: निदेशक कम है।	
4.	भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड (सूचीबद्धता और प्रकटन आवश्यकताओं) विनियम 2015 का विनियम 18 (i) (ख), कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 177 (2) और डीपीई दिशानिर्देशों के अनुच्छेद 4.11 के अनुसार लेखापरीक्षा समिति की संरचना में 13 अक्तूबर 2020 से स्वतंत्र निदेशक अपेक्षित संख्या में नहीं है।	
5.	भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड (सूचीबद्धता और प्रकटन आवश्यकताओं) विनियम 2015 का विनियम 19 (i) (ख) और (ग) कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 177 (2) और डीपीई दिशानिर्देशों के अनुच्छेद 4.11 के अनुसार नामांकन एवं पारिश्रमिक समिति की संरचना में 29 मार्च 2021 से स्वतंत्र निदेशक अपेक्षित संख्या में नहीं है।	
6.	भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड (सूचीबद्धता और प्रकटन आवश्यकताओं) विनियमन 2015 के विनियम 20 (2क) के अनुसार हितधारक संबंध समिति की सरंचना में 29 मार्च 2021 से स्वतंत्र निदेशक अपेक्षित संख्या में नहीं है।	

हम आगे रिपोर्ट करते हैं कि :-

वित्त वर्ष 2020-21 में कंपनी के निदेशक मंडल का विधिवत गठन कार्यकारी निदेशकों, गैर-कार्यकारी निदेशकों और स्वतंत्र निदेशकों के समुचित संतुलन के साथ नहीं किया गया था। निदेशक मंडल की संरचना में बदलाव समीक्षाधीन अवधि के दौरान अधिनियम के प्रावधानों के अनुपालन के अनुसार किए गए थे।

बोर्ड बैठक अनुसूची की सूचना सभी निदेशकों को पर्याप्त नोटिस पर दी गई थी। कार्यसूची और कार्यसूची पर विस्तृत नोट बैठक से सात दिन पहले भेजे जाते हैं सिवाए उनके जिसे कम समय के नोटिस पर आयोजित की जाती है और एक ऐसी प्रणाली उपलब्ध है जिसमें बैठक से पहले कार्यसूची की मदों पर और अधिक सूचनाएं और स्पष्टीकरण प्राप्त की जा सकती है जिससे बैठक में अर्थपूर्ण भागीदारी हो सके।

अधिकांश निर्णय सर्वसम्मति से होते हैं तथापि असहमत सदस्यों के विचार प्राप्त करके कार्यवृत्त के हिस्से के रूप में रखे जाते हैं।

हम आगे रिपोर्ट करते हैं कि कंपनी के आकार और परिचालन के अनुरूप लागू कानूनों, नियमों, विनियमों और दिशानिर्देशों के अनुालन की निगरानी और उन्हें सुनिश्चित करने के लिए पर्याप्त व्यवस्थाएं और प्रक्रियाएं हैं।

हम आगे रिपोर्ट करते हैं कि कपनी द्वारा प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष कर कानूनों और वित्तीय रिकॉर्डों और खातों के रखरखाव की समीक्षा लेखापरीक्षा में नहीं की गई है क्योंकि यह नामित व्यवसायिक वैधानिक वित्त लेखापरीक्षक की समीक्षा अध्ययधीन है।

हम आगे रिपोर्ट करते हैं कि एनएसई और बीएसई ने 31 दिसम्बर 2020 को समाप्त तीसरी तिमाही के लिए 5,42,800/-रू. और 31 मार्च 2021 को समाप्त चौथी तिमाही के लिए 9,18,040/- रू. क्रमश: अर्थदंड लगाया था। इस संबंध में बीएसई ने 31 दिसंबर 2020 को समाप्त तीसरी तिमाही में सेबी (एलओडीआर) 2015 के विनियम 17 का अनुपालन नहीं करने का लगाया गया जुर्माना माफ कर दिया है। जबकि एनएसई से माफ करने के आवेदन का उत्तर प्रतिक्षित है। कंपनी ने 31 मार्च 2021 को चौथी तिमाही में बीएसई और एनएसई द्वारा 9,18,040/- रू. के जुर्माने को माफ करने के लिए भी आवेदन किया है।

नोट : कोविड-19 महामारी के कारण स्थितियां अनियित्रत होने कारण हमने कंपनी के 31 मार्च 2020 को समाप्त अवधि के दस्तावेजों, रिकॉर्डों और अन्य कागजातों आदि की भौतिक रूप से जांच नहीं की है और हमारे द्वारा अपेक्षित कागजातों/सूचनाएं इलैक्ट्रॉनिक तरीके से हमें दी गई है।

कृते **अमित अग्रवाल एंड एसोसिएट्स**
(कंपनी सचिव)

सीएस अमित अग्रवाल
प्रोपराइटर
सीपी नं.3647, एम नं. - 5311
पीर रिव्यू प्रमाणपत्र सं. 853/2020
यूडीआईएन : F005311C000790141

दिनांक : 12.08.2021
स्थान : नई दिल्ली

इस रिपोर्ट को हमारे समसंख्यक तिथि के पत्र के साथ पढ़ा जाए जिसे **'अनुलग्नक- क'** के रूप में संलग्न किया गया है और इस रिपोर्ट का एक अभिन्न अंग है।

सचिवीय लेखा परीक्षा रिपोर्ट का "अनुलग्नक- क"

सेवा में,
सदस्य गण,
इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज़्म कॉरपोरेशन लिमिटेड,
बी-148, 11वां तल, स्टेट्स्मैन हाउस,
बाराखंबा रोड, नई दिल्ली - 110001

हमारी सचिवीय ऑडिट रिपोर्ट समसंख्यक तिथि की निम्न के साथ पढी जाए :

1. सचिवीय रिकॉर्डों का रखरखाव कंपनी के प्रबंधन की जिम्मेदारी है। हमारी जिम्मेदारी इन सचिवीय रिकॉर्ड की लेखापरीक्षा 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 कार्य विधिओं का अनुसरण किया है। इसका सत्यापन 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 कार्य विधियां 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. कॉरपोरेट और अन्य लागू कानूनों, नियमों, विनियमों के अनुपालन करने की जिम्मेदारी प्रबंधन की है। हमारी जांच परीक्षण के आधार पर प्रक्रियाओं के सत्यापन तक सीमित थी।

6. सचिवालयी लेखा परीक्षा रिपोर्ट न तो कंपनी के भावी व्यवहार्यता का आश्वासन है और न ही प्रभावशीलता की कोई कार्यकुशलता है, जिसके द्वारा प्रबंधन ने कंपनी का संचालन किया है।

कृते **अमित अग्रवाल एंड एसोसिएट्स के लिए**
(कंपनी सचिव)

सीएस अमित अग्रवाल
प्रोप्राइटर
सीपी नं. 3647, एम नं. -5311
पीर रिव्यू प्रमाणपत्र सं. 853/2020
यूडीआईएन : F005311C000790141

दिनांक : 12.08.2021
स्थान : नई दिल्ली

अनुबंध "छ" - निदेशकों की रिपोर्ट के लिए

निदेशकों की रिपोर्ट का परिशिष्ट

(2020-21 के वित्तीय विवरणों पर स्वतंत्र लेखा परीक्षक के द्वारा की गई टिप्पणियों पर प्रबंधन का उत्तर)

लेखा परीक्षक रिपोर्ट की मद	लेखा परीक्षक की टिप्पणी	प्रबंधन का उत्तर
महत्वपूर्ण विषय का प्वॉइंट-1	हम नोट सं. 56 की ओर आकर्षित करते हैं जिससे 31 मार्च 2021 को समाप्त वित्त वर्ष के दौरान कंपनी के द्वारा ऑनलाइन टिकट बुकिंग द्वारा अर्जित राशि 299.13 करोड़ रू. (31 मार्च 2021 तक 648.77 करोड़ रू.) की सुविधा शुल्क (पहले सेवा प्रभार के रूप में जाना जाता था) को सांझा नहीं करना है। क्योंकि प्रबंधन ने बताया था कि रेलवे के साथ पिछली व्यवस्था के विपरीत रेलवे के साथ अर्जित किसी भी सुविधा प्रभार के लिए कंपनी पर ऐसा कोई दायित्व नहीं है, जिस पर हमनें भरोसा किया है।	2014 से पहले आईआरसीटीसी और रेलवे के मध्य सेवा प्रभार का कोई बटवारा नही होता था और सेवा प्रभार की मात्रा का निर्णय भारतीय रेलवे द्वारा किया जाता था। वर्ष 2014 में आईआरसीटीसी और रेलवे मे बटवारा 80:20 के अनुपात में किया जाने लगा। रेलवे बोर्ड के पत्र से वर्ष 2015 सेवा प्रभार के संशोधन से गैर वातानुकुलित श्रेणी के 10 रू से 20 रू और ऐसी श्रेणी के 20 रू से 40 रू होने से बटवारे का अनुपात बदल कर 50:50 हो गया। इसके बाद 23 नवम्बर 2016 से भारतीय रेल द्वारा सेवा प्रभार पूर्णत: समाप्त कर दिया। आईआरसीटीसी के द्वारा लगातार प्रतिवेदन के पश्चात रेल मंत्रालय ने आईआरसीटीसी को सुविधा शुल्क/सेवा प्रभार लगाने/पुन: लागू करने और लगाने वाली मात्रा के लिए उचित निर्णय लेने हेतु प्राधिकृत किया। इसमें लगाए जाने वाले/पुन: लागू करने वाली सुविधा शुल्क/ सेवा प्रभार बटवारे का कोई उल्लेख नही किया गया था। तद्नुसार, आईआरसीटीसी ने निर्णय लेकर सुविधा शुल्क को पहले के सेवा प्रभार की तुलना में घटी दरों पर लागू किया और यह निर्णय रेलमंत्रालय को सूचित कर दिया गया। अत: भारतीय रेलवे के साथ सुविधा शुल्क का बंटवारा लागू नहीं होता है।
महत्वपूर्ण विषय का पॉइंट-2	बेस किचन से भोजन की आपूर्ति से अर्जित राजस्व पर रेलवे का 15% /हिस्सा, जो पिछले वित्तीय वर्ष के लिए 2.96 करोड़ रू कंपनी द्वारा संचालित विभागीय रूप से प्रबंधित इकाईयों की प्रकृति में राजस्व के लिए प्रभारित नही किया गया था। इसके अलावा, रेलवे से लंबित स्पष्टीकरण, पिछले वित्तीय वर्षों में आशिंक अनबंडलिग मॉडल के अंतर्गत संचालित गाड़ियों पर 18.49 करोड़ रू की राशि का हिस्सा भी राजस्व को प्रभारित नही किया गया था।	पुरानी खानपान नीति में व्यवसाय से राजस्व का बटवारा पूरे भारत में व्यवसाय में हुए कुल लाभ के आधार पर किया जाता था। खान पान नीति 2017 में विभागीय गाड़ियों में रेलवे का हिस्सा राजस्व का 15% कर दिया गया। उपरोक्त को देखते हुए कारपोरेशन ने रेलवे को अनबंडलिग/आंशिक अनबंडलिग तरीके में रहने के लिए राजस्व में रेलवे को हिस्सा देने की छूट देने का प्रतिवेदन दिया था। इसलिए इसका पिछले वित्तीय वर्ष अर्थात् 2019-20 में इसका प्रावधान लेखा में नही किया था। वित्त वर्ष 2020-21 में कोई विभागीय यूनिट परिचालित नहीं थी और इसलिए किसी प्रकार प्रावधान की आवश्यकता नहीं थी।

लेखा परीक्षक रिपोर्ट की मद	लेखा परीक्षक की टिप्पणी	प्रबंधन का उत्तर
महत्वपूर्ण विषय का पॉइंट-3	हम 18 नवम्बर 2019 से 22 मार्च 2020 की अवधि के लिए बिक्री का आकंलन किए बिना लाईसेंस शुल्क में 15.5 की वृद्धि के संबंध में नोट सं. 79 की ओर ध्यान आकर्षित करते हैं और यह मामला न्यायाधीन है। चूंकि वसूली में अनिश्चिता है 31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के दोरान 14.45 करोड़ रू. की राशि को राजस्व में मान्यता नही दी गई है।	(क) रेल मंत्रालय के वाणिज्य परिपत्र 60/2019 दिनांक 14.11.2019 के द्वारा भारतीय रेलवे पर राजधानी/ शताब्दी/ दुरन्तो और मानक भोजन के मेनू और दरों का संशोधन किया था, जो कि मेल/ एक्सप्रेस गाड़ियों के लिए 18.11.2019 लागू किया गया था। तथापि ये निर्देश कोविड 19 महामारी के कारण रेल मंत्रालय द्वारा यात्री गाड़ियो की सेवाएं निलम्बित करने से राजधानी/ शताब्दी/दुरन्तो गाड़ियों में लागू नही हो सका। (ख) आईआरसीटीसी के द्वारा मेल/एक्सप्रेस गाड़ियो मे लाईसेंस शुल्क (एल एफ) ठेके के नियम और शर्तो के अनुसार संशोधित अथार्त् बिक्री का पुनर्मूल्यांकन (18.11.2019 से 22.03.2020 की अवधि) द्वारा किया जाना था। तथापि नियमित गाड़ी सेवाओं के निलंबन के कारण पुनर्मूल्याकंन संभव नही किया जा सका क्योंकि कोविड-19 के पश्चात खानपान सेवाओं के काम के क्षेत्र में बदलाव हुआ था और वर्तमान ठेके के अंतर्गत व्यवहार्य नहीं था। (ग) उपरोक्त तथ्यों को ध्यान में रखते हुए आईआरसीटीसी ने वाणिज्य परिपत्र 60/2019 के अनुसार मेल/एक्सप्रेस गाड़ियों के खानपान शुल्क में वृद्धि के कारण शताब्दी गाड़ियों के उद्घृत लाइसेंस शुल्क को 15.50% की दर से बढ़ाने का निर्णय लिया और तद्नुसार सभी लाईसेंसधारियों को बढ़े हुए लाईसेंस शुल्क को जमा करने के निर्देश दिए हैं। (घ) मैसर्स ग्रिहम फूड एंड होटल प्रा. लिमिटेड ने यानि इंडियन रेलवे ऑन बोर्ड कैटरिंग कॉन्ट्रेक्टर एसोसिएशन एंड एएनआर बनाम भारत संघ और दो अन्य के विरूद्ध रिट याचिका (सी) नं. 2979/2021 माननीय गुवाहटी उच्च न्यायलय में दायर की जिस पर माननीय उच्च न्यायलय ने पैरा 19 में निम्नलिखित आदेश दिए जिसे निम्न उद्धत किया जा रहा है:- तद्नुसार रेलवे प्राधिकारी याचिकर्त्ता-2 द्वारा दिनांक 27-05-2021 के प्रस्तुत अभ्यावेदन को आज से 02 (दो) सप्ताह की अवधि के भीतर निपटाने के लिए स्वतंत्र होंगे, यह न्यायलय निर्देश देता है कि अंतरिम में और अगले आदेश तक रेलवे प्राधिकारी याचिकर्त्ता नं. 2 के विरूद्ध अपेक्षित निर्णय दिनांक 13.05.2021 के अपेक्षित मांग नोटिस के साथ पठित संदर्भ में किसी प्रकार की दंडात्मक कार्रवाई का सहारा नहीं लेंगे। (ङ) चूंकि मामला न्यायधीन है और अनिश्चितता है और परिणाम भविष्य में कुछ घटना पर निर्भर है। लाइसेंस शूल्क की संभावित वृद्धि राशि 1445 लाख रू. सीसी 60/2019 के 15.50% के कार्यान्वयन से लाइसेंस शुल्क में औसत वृद्धि पर आधारित होगी, इसे राजस्व में मान्यता नहीं दी गई है और इसे आकस्मिक परिसंपत्ति दिखाया गया है।

लेखा परीक्षक रिपोर्ट की मद	लेखा परीक्षक की टिप्पणी	प्रबंधन का उत्तर
महत्वपूर्ण मामले का पॉइंट-4	हम 335.95 करोड़ रू. की कुछ आय/ प्राप्तियों के संबंध में जीएसटी की प्रयोज्यता से संबंधित अग्रिम निर्णय के लिए कंपनी द्वारा किए गए कुछ आवेदनों के संबंध में नोट संख्या 77 की ओर ध्यान आकर्षिक करते हैं जिसके लिए अग्रिम विनिर्माण प्राधिकरण के निर्णय की प्रतीक्षा है।	कंपनी ने निम्नलिखित मुद्दों के लिए अग्रिम निर्णय के लिए आवेदन किया है जिसके लिए एएआर का निर्णय प्रतिक्षित है। **सेवा प्रभार की प्रतिपूर्ति :** रेल मंत्रालय के माध्यम से भारत सरकार ने जनहित में आईआरसीटीसी की वेबसाइट के माध्यम से ऑनलाइन गाड़ी टिकट बुकिंग के लिए यात्रियों से सेवा शुल्क माफ कर दिया था। भारत सरकार ने वर्ष 2017-18, 2018-19 और 2019-20 (जुलाई-19 तक) के लिए 8000 लाख रू., 8800 लाख रू. और 3227 लाख रू. क्रमश: की समेकित राशि की प्रतिपूर्ति की थी। जीएसटी अधिनियम 2017 की धारा 15(2) में केन्द्रीय सरकार और राज्य सरकार से प्राप्त खर्चों की प्रतिपूर्ति की राशि जो कि कर योग्य आपूर्ति के मूल्य से है, शामिल नहीं है, अत: भारतीय रेलवे केन्द्रीय सरकार होने के कारण हुए खर्चों की प्रतिपूर्ति होने पर प्राप्त राशि को जीएसटी में प्रभारित नहीं किया जा सकता है। अत: आईआरसीटीसी ने उपरोक्त प्रतिपूर्ति पर कोई जीएसटी का भुगतान नहीं किया है। **यात्रा बीमा की प्रतिपूर्ति :** भारत सरकार ने डिजिटलीकरण को बढ़ावा देने के लिए ऑनलाइन गाड़ी टिकट बुक कराने वाले यात्रियों को मुफ्त में यात्रा बीमा प्रदान करने का निर्णय लिया था। तद्नुसार आईआरसीटीसी ने मुफ्त बीमा प्रदान किया, जिसके लिए रेल मंत्रालय ने 47 करोड़ रू. का यात्रा बीमा राशि की प्रतिपूर्ति की और इस पर कंपनी ने केन्द्रीय सरकार से खर्चों पर प्राप्त प्रतिपूर्ति के कारण जीएसटी का भुगतान नहीं किया था। **अधिग्रहणकर्त्ता बैंकों से प्राप्त एमडीआर,** आईआरसीटीसी को मर्चेंट सेवा प्रदात्ता पर लगने वाला एमडीआर शुल्क को अपने हिस्से के लिए एक्वायर बैंकों से वित्त वर्ष 2019-20 में 300 लाख प्राप्त हुए थे। कंपनी ने इस भुगतान को सब्सिडी के रूप में माना है और उपरोक्त राशि पर जीएसटी का कोई भुगतान नहीं किया, क्योंकि केन्द्र सरकार और राज्य सरकारों से प्राप्त सब्सिडी को वैल्यू ऑफ सप्लाई से शामिल नहीं किया जाता है और यह जीएसटी लगाने के उद्देश्य से विचार का हिस्सा नहीं होता है। आईआरसीटीसी ने भारतीय रेलवे से खानपान नीति 2017 के कारण शताब्दी गाड़ियों का खानपान सेवा अधिग्रहण करने पर प्रोराटा लाइसेंस शुल्क के रूप कें 1385 लाख रू. 7058 लाख रू. 125 लाख रू. वर्ष 2017-18, 2018-19 और 2019-20 के लिए क्रमश: प्राप्त किया था और उपरोक्त राशि पर जीएसटी का भुगतान नहीं किया गया था इस तथ्यों को ध्यान में रख कर कि उपरोक्त राशि पर जीएसटी लागू नहीं होता क्योंकि यह जीएसटी लागू होने से पहले भारतीय रेलवे द्वारा लाइसेंसधारी से प्राप्त कर ली थी

लेखा परीक्षक रिपोर्ट की मद	लेखा परीक्षक की टिप्पणी	प्रबंधन का उत्तर
		और इसके प्राप्ति के समय वित्त अधिनियम के अनुसार भारतीय रेलवे द्वारा लाइसेंस प्रदान करने पर भुगतान प्राप्त होने के समय सेवा कर लागू नहीं होता था। भारतीय रेलवे द्वारा आईआरसीटीसी को दी गई आनुपातिक राशि निविदा अवधि के बकाया भाग के लिए थी। जो कि जीएसटी लागू से पहले दिए गए ठेके से थी। भारतीय रेलवे द्वारा अपनी पूर्णत: /सहायक कंपनी अर्थात् आईआरसीटीसी को देने से पहले इसके स्वयं की लेनदेन से इसका नामांकन नहीं बदला क्योंकि लाइसेंस जीएसटी लागू होने से पहले दिया गया था। कर भार वह घटना है जब सेवा प्राप्तकर्त्ता को सवा प्रदान/आपूर्ति की जाती है। इस प्रकार लाइसेंस प्रदान करने की सेवा भारतीय रेलवे द्वारा उस समय प्रदान की गई थी। जब लाइसेंस प्रदान किया गया थ। कंपनी ने प्राधिकारी को इस संबंध में अग्रिम विनिर्णय लेने के लिए शीघ्र सुनवाई करने का आग्रह किया है।
महत्वपूर्ण मामले का पॉइंट-5	31 मार्च 2021 को कंपनी के लेखाखाते में परिसंपत्ति के रूप में प्रदर्शित होने वाले 17.35 करोड़ के इनपुट क्रेडिट का जीएसटी पोर्टल पर मिलान किया जाना बाकी है। नोट सं. 70 देखें।	जीएसटी अधिनियम और उसके अंतर्गत बनाए गए नियमों के प्रावधानो के अनुसार इनपुट टैक्स क्रेडिट का दावा करने की समय सीमा सितम्बर 2021 रिर्टन अर्थात् 20.10.2021 हैं। अत: आवश्यक समाधान और समायोजन तदनुसार किया जाएगा।
महत्वपूर्ण मामले का प्वाईट-6	वैट के आयुक्त ने दिनांक 23 मार्च 2006 के आदेश द्वारा गाड़ी में आन बोर्ड खानपान सेवाओं की बिक्री के रूप में मानते हुए वैट लगाया था। कंपनी की याचिका की अपीलीय न्यायधिकरण के साथ-साथ दिल्ली उच्च न्यायलय ने स्वीकार नही किया गया था और अब एस एल पी सर्वोच्य न्यायलय में लंबित हैं। कंपनी ने वैट देयता 82.51 करोड रू. (संबंधित वैट इनपुट और भुगतान किया सेवा कर का शुद्ध) प्रदान की है। चंकि, कंपनी का मानना है कि इन करों में से केवल एक ही कर लागू होता है। वैट इनपुट 11.19 करोड रू. की राशि शेष के रूप में सांविधिक प्राधिकारी से चालू परिसंपत्ति के अधीन बकाया बताया गया है। (नोट सं. 37.4)	मामला भारत के माननीय सर्वोच्य न्यायलय के पास लंबित है और वित्त वर्ष 2020-21 के लिए कंपनी के वित्तीय विवरणो के नोट स. 37.4 में प्रकटन किया है।
महत्वपूर्ण मामले का प्वाईट-7	तृतीय पक्ष एप्लिकेशन/पोर्टल के माध्यम से निष्पादित लेन देन के साथ-साथ लेखा खातो में पोस्ट की गई वित्तीय जानकारी के साथ मैनुअल डेटा के बीच मिलान नही किया जा सका और तद्नुसार रिकार्ड पर उपलब्ध जानकरी पर भरोसा रखा गया और वित्तीय खातों को नमूना जांच के आधार पर सत्यापित किया गया। हमारी राय में सभी तृतीय पक्ष एप्लिकेशन/पोर्टल के बीच डेटा पोस्टिग को सत्यापन के लिए पूरी तरह से स्वचालित और प्रलेखित किए जाने की आवश्यकता हैं।	आई आर सी टी सी ने ऑरेकल ई आर पी एप्लिकेशन की स्थापना की है जिसकी अपनी सीमा तृतीय पक्ष एप्लिकेशन तक अर्थात् सभी मास्टर डेटा और ट्रांजेक्शनल डेटा ईआरपी के अलावा अन्य एप्लिकेशनों में कैप्चर किए जाते हैं यह विशेष माडयूल ईआरपी में लागू नही होता हैं। एक सामान्य प्रक्रिया में किसी भी तृतीय पक्ष एप्लिकेशन के साथ एकीकरण केवल एपीआई (एप्लिकेशन प्रोग्रामिग इंटर फेस) के माध्यम से प्राप्त किया जाता है। तथापि कुछ डेटा अर्थात् एमसी डीओ इंटीग्रेशन ईआरपी के साथ विचाराधीन हैं।

लेखा परीक्षक रिपोर्ट की मद	लेखा परीक्षक की टिप्पणी	प्रबंधन का उत्तर
महत्वपूर्ण मामलों का प्वांईट-8	रेलवे की ओर से बड़ी संख्या में टिकट बुकिग और रद्दीकरण लेन देन के कारण कंपनी के इंटरनेट टिकटिंग विभाग में संचालित किए गए कुछ बैंक खातों में लेन देन का समाधान नहीं किया जा सका।	वर्तमान में बैक खातों से क्रेडिट/डेबिट की गई राशि और आईआरसीटीसी लेन देन के उपलब्ध रिकार्ड के बीच मासिक आधार पर लेखांकन समाधान किया जाता है। यदि राशि का दोनों रिकार्डो में कोई विसंगति नही है तो समाधान अंतिम माना जाता है। यदि इन रिकार्डो में कोई विसंगति पाई जाती है तो लेन देन स्तर पर समाधान किया जाता है इसके बाद संबंधित बैक को इस तरह के बेमेल लेन देन या अन्यथा की बसूली के लिए नियमित आधार पर समन्व किया जाता है। लेन देन की मात्रा बहुत बड़ी है। वर्तमान में, भुगतान गेटवे और नेट बैंकिग/एटीएम सह डेबिट कार्ड (एनजीईटी टिकटिंग सेवा के लिए 43 बैंक) के माध्यम से दैनिक आधार पर 13 लाख लेन देन हो रहीं हैं उपरोक्त तथ्य वित्तीय विवरणों के नोट संख्या 38 में पहले ही प्रकट किए जा चुके है।
महत्वपूर्ण मामलों का प्वांईट-9	हम डीसीओ को देय कमी मुआवजे की छूट के संबंध में नोट स. 37.5 की ओर ध्यान आकृर्षित करते है, जो कुछ पार्टियो द्वारा स्वीकार नही किया गया है, यह 2.21 करोड़ रूपये हैं।	पीपीपी मांडल के अंतर्गत रेल नीर संयंत्रो के अनुबंध समझोते के अनुसार डेवलपर सह आपरेटर (डीसीओ) अनुबंध में निर्धारित लाईसेंस शुल्क (एल एफ) की निश्चित राशि का भुगतान करेगा और आईआरसीटीसी डीसीओ को वाल्यूम की कमी का भुगतान करेगा यदि वास्तविकक प्रेषण कन्सेशन करार में निर्धारित से एक वर्ष में कम होगा। आईआरसीटीसी के कार्यकारी बोर्ड (ई.बी) ने निर्णय किया कि कोविड-19 महामारी के दौरान किसी प्रकार की कमी का मुआवजा नही दिया जाएगा। ई बी ने आगे निणर्य लिया कि यह स्थिति गैर राजनैतिक अप्रत्याशित घटना से संबंधित है जैसा कि करार के अनुच्छेद 16.2 में व्यवस्था की गई है। लाईसेस शुल्क लाभ डेवलपर सह-ऑपरेटर को अनुपातिक आधार पर दिया जा सकता है जो वास्तविक उत्पादन से संबंधित है और विधिवत निष्पादित करार के अनुसार स्थापित क्षमता से है। तदनुसार आईआरसीटीसी द्वारा लिए गए निणर्य से सभी डी सी ओ को अवगत करा दिया गया था लेकिन कुछ डीसीओ ने कंपनी के निणर्य को स्वीकार नही किया और कुल लाईसेंस शुल्क माफ करने की वित्तीय प्रभाव की गणना पर यह 221.52 लाख रू आया जिसे लेखा खातो में नही रखा गया क्योकि डी सी ओ को कोई क्षति पूर्ति देय नही हैं।

लेखा परीक्षक रिपोर्ट की मद	लेखा परीक्षक की टिप्पणी	प्रबंधन का उत्तर
महत्वपूर्ण मामले का पॉइंट-10	कंपनी द्वारा संचालित की जा रही तीन गाड़ियों के लिए रेलवे को 31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए देय निर्धारित प्रभार (अभिरक्षा और निश्चित ढुलाई) के लिए प्रावधान किया गया है और कंपनी ने गैर परिचालित अवधि के लिए 27.93 करोड़ रूपये के इन प्रभारों की छूट के लिए आवेदन दिया है जिसके लिए रेलवे की प्रतिक्रिया की प्रतीक्षा है। नोट सं. 76 देखें।	रेलवे बोर्ड ने आईआरसीटीसी को तेजस गाड़ियों के 02 रेक और काशी महाकाल एक्सप्रेस गाड़ी का एक रेक को यात्रा गाड़ी के रूप में संचालित करने का अधिदेश दिया था ताकि यात्रियों को प्रीमियम सेगमेंट की निजी गाड़ियों में यात्रा करने का विकल्प मिल सके। आईआरसीटीसी ने लखनऊ-नई दिल्ली-लखनऊ और अहमदाबाद-मुंबई-अहमदाबाद क्षेत्र की दोनों गाड़ियों का 4 अक्तूबर 2019 और 17 जनवरी 2020 को क्रमश: उद्घाटन किया। चालू वित्त वर्ष 2020-21 में दोनों तेजस गाड़ियां अक्तूबर, 2020 माह से चलाई गई और कोविड-19 महामारी और यात्री गाड़ियों की सेवाओं के निलंबन के कारण बंद कर दी गई। वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान महामारी के कारण तेजस और महाकाल दोनों गाड़ियों के परिचलित नहीं होने के कारण निर्धारित प्रतिबद्धताओं को माफ करने के लिए रेलवे बोर्ड को प्रतिवेदन दिया गया है। रेलवे बोर्ड ने दिनांक 11.05.2021 के पत्र सं. टीसी/2910/20/ट्रेंस में गैर परिचालन अविध 31.12.2020 तक के लिए आईआरसीटीसी की यात्री गाड़ियों के लिए निर्धारित लागत की गणना और शुल्क में मालगाडियों को पथ के नुकसान के घटक को माफ करने पर सहमति व्यक्त की है और निर्णय लिया है कि अन्य शुल्क समान रहेंगे। आईआरसीटीसी ने रेलवे बोर्ड से फिक्स प्रभारों (फिक्स ढुलाई और अभिरक्षा प्रभार) जो कि 27.93 करोड़ रू. तीनों गाड़ियों का गैर परिचालन अवधि का है, को माफ करने के लिए पुन: विचार करेन का अनुरोध किया है, क्योंकि कोविड-19 महामारी के कारण भारत सरकार द्वारा लगाए गए प्रतिबंधों से आईआरसीटीसी के नियंत्रण से बाहर यह अप्रत्याशित घटना हो गई थी। तथापि आईआरसीटीसी ने दोनों गाड़ियों तेजस और काशी महाकाल एक्सप्रेस गाड़ियों के लिए वित्त वर्ष 2020-21 में फिक्स प्रभारों हेतु पूरा प्रावधान किया गया था।
महत्वपूर्ण मामले का पॉइंट-11	रेलवे से को परिचालन के हस्तांतरण की अवधि से संबंधित बड़ी संख्या में पुराने डेबिट और क्रेडिट शेष है, जो पुष्टि और समाधान के लिए लंबित है।	व्यापार प्राप्य/व्यापार देय के संबंध में अधिकांश बकाया विभिन्न क्षेत्रीय रेलवे और सरकारी संस्थाओं से संबंधित है। इसके अतिरिक्त रेलवे नकद आधार पर लेखांकन करता है और इसलिए प्राप्य/देय के संबंध में शेष राशि की पुष्टि रेलवे द्वारा किसी विशेष तिथि पर नहीं की जाती सकती है। तथापि रेलवे से देय राशि का समाधान और वसूली करने के लिए संबंधित क्षेत्रीय रेलवे के साथ नियमित समाधान बैठकें आयोजित की जा रही है। फिर भी वित्त वर्ष 2020-21 के लिए शेष पुष्टि पत्र रेलवे/सरकारी निकायों को भेजे गए हैं लेकिन पार्टियों की प्रक्रिया संतोषजनक नहीं है। रेलवे के अलावा अन्य पार्टियों के संबंध में कंपनी ने वित्त वर्ष 2019-20 से प्रत्येक जोन की पार्टियों को शेष पुष्टि पत्र भेजने की प्रथा शुरू कर दी थी। वित्त वर्ष 2020-21 के लिए प्राइवेट पार्टियों को शेष पुष्टिपत्र भेज दिए गए हैं किंतु पार्टियों की प्रक्रिया संतोषजनक नहीं मिली है। प्राइवेट पार्टियों के साथ क्षेत्रीय प्रमुखों के स्तर पर नियमित रूप से समन्वय किया जाता है।

लेखा परीक्षक रिपोर्ट की मद	लेखा परीक्षक की टिप्पणी	प्रबंधन का उत्तर
विधिक एवं नियामक अपेक्षाओं और अन्य का पॉइंट नं. 2 (क)	हमने वह समस्त जानकारी और स्पष्टीकरण मांगे और प्राप्त किए हैं, जो हमारी श्रेष्ठ जानकारी और विश्वास के अनुसार लेखापरीक्षा के लिए आवश्यक थे सिवाय, रेलवे कुछ अन्य देनदारों/लेनदारों की भुगतान योग्य/प्राप्तियों के पुष्टि पत्र के प्राप्त न होने से और बैंकों में शेष/जमा की पुष्टि के पत्र नहीं होना।	व्यापार प्राप्य/व्यापार देय के संबंध में अधिकांश बकाया विभिन्न क्षेत्रीय रेलवे और सरकारी संस्थानों से संबंधित है। इसके अतिरिक्त रेलवे नकद आधार पर लेखांकन करता है और इसलिए प्राप्य/देय के संबंध में शेष राशि की पुष्टि रेलवे द्वारा किसी विशेष तिथि पर नहीं की जा सकती है। तथापि रेलवे से देय राशि का समाधान और वसूली करने के लिए संबंधित क्षेत्रीय रेलवे के साथ नियमित समाधान बैठकें आयोजित की जा रही है। फिर भी वित्त वर्ष 2020-21 के लिए शेष पुष्टि पत्र रेलवे/सरकारी निकायों को भेजे गए हैं लेकिन पार्टियों की प्रक्रिया संतोषजनक नहीं है। रेलवे के अलावा अन्य पार्टियों के संबंध में कंपनी ने वित्त वर्ष 2019-20 से प्रत्येक जोन की पार्टियों को शेष पुष्टि पत्र भेजने की प्रथा शुरू कर दी थी। वित्त वर्ष 2020-21 के लिए प्राइवेट पार्टियों को शेष पुष्टिपत्र भेज दिए गए हैं किंतु पार्टियों की प्रक्रिया संतोषजनक नहीं मिली है।
अन्य कानूनों और नियामक आवश्यकताओं पर रिपोर्ट का पॉइंट 2 (घ)	रेलवे टिकट ऑनलाइन बुकिंग के लिए कंपनी के पोर्टल के कनेक्टिविटी प्रदान करने के लिए बुकिंग एजेंटों से प्राप्त एकीकरण शुल्क (गैर-वापसी योग्य एक मुश्त) को एक से तीन वर्ष के प्रारंभिक अनुबंध अवधि में राजस्व के रूप में मान्यता दी जाती है क्योंकि कंपनी का तर्क है कि विकल्प पर नवीकरण पक्षीय होना कंपनी का अधिकार है, हमारी राय में चूंकि एकीकरण एवं वार्षिक रखरखाव शुल्क के लिए इन अनुबंधों को आमतौर पर कंपनी द्वारा नवीनकृत किया जाता है, इन्हें अलग अनुबंधों के रूप में नहीं माना जा सकता है और तद्नुसार एकीकरण शुल्क से आय को अपेक्षित अनुबंध अवधि (अनुमानित 20 वर्ष) पर मान्यता दी जानी चाहिए जैसा कि भारतीय लेखांकन मानक 115 के संविदाओं और ग्राहकों से राजस्व में अपेक्षित है। इस लेखांकन व्यवहार के कारण 31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए राजस्व में 0.95 करोड़ रू. कम दिखाया गया (पिछले वर्ष 6.33 करोड़ रू. अधिक दिखाया) इक्विटी में 31 मार्च 2021 को बनाया रखा, आय शामिल है, जो 36.79 रूपये से अधिक है। प्रबंधन द्वारा प्रस्तुत आंकड़ों के अनुसार (31 मार्च 2020 तक 37.74 करोड़ रू.) नोट सं. 2 (पी) (वी) देखें,	रेलवे टिकट बुकिंग के लिए आईआरसीटीसी पोर्टल के साथ कनेक्टिविटी प्रदान करने के लिए कंपनी को बुकिंग एजेंटों से (गैर वापसी योग्य एक मुश्त) वार्षिक रख-रखाव शुल्क प्राप्त हो रहा है। जो टिकट बुकिंग की मात्रा आदि के आधार पर भिन्न होता है। प्रबंधन की राय है कि एकीकरण शुल्क के लिए पार्टियों के साथ समझौता आमतौर पर एक से तीन साल के लिए होता है और बाद में वार्षिक रखरखाव के लिए अनुबंध का नवीनीकरण किया जाता है लेकिन बिना किसी एकीकरण शुलक के होता है और यह केवल आईआरसीटीसी के विवेक पर होता है। अत: भारतीय लेखाकंन मानक 115 के अनुसार वर्तमान लेखांकन व्यवहार कंपनी द्वारा अपनाए गए कदमों के अनुरूप है। इसके अतिरिक्त, आईआरसीटीसी के विकल्प पर नवीकीकरण एक तरफा है, ऐसे एकीकरण शुल्क को एक से तीन वर्ष की प्रारंभिक अनुबंध अवधि से अधिक आय के रूप में आस्थगित नहीं किया जाएगा और कॉरपोरेशन भारतीय लेखाकरण मानक-115 के आधार पर एकीकरण शुल्क के रूप में प्राप्त राजस्व को आस्थगित माना है।
लेखा परीक्षक रिपोर्ट का अनुबंध 1 पॉइंट 1 (क)	कंपनी ने परिसंपत्ति की संख्यावार पहचान को छोड़कर, मात्रात्मक विवरण और अचल संपत्तियों (संपत्ति, संयंत्र और उपकरण) की स्थिति सहित पूर्ण विवरण दिखाने वाले उचित रिकॉर्ड अनुरक्षित किए हैं।	आईआरसीटीसी में परिसंपत्तियों की पहचान संख्या की प्रथा पहले से ही है और सभी प्रमुख परिसंपत्तियों की पहचान संख्या है तथापि कुछ नई खरीदी परिसंपत्तियों छोटी परिसंपत्तियों पर यह नहीं मिला है। इस संबंध में आईआरसीटीसी के सभी क्षेत्रीय कार्यालयों को इसका अनुपालन करने के लिए आवश्यक निर्देश जारी किए जा रहे हैं।

लेखा परीक्षक रिपोर्ट की मद	लेखा परीक्षक की टिप्पणी	प्रबंधन का उत्तर
लेखा परीक्षक रिपोर्ट का अनुबंध-1 का पाइंट 1(ख)	कंपनी ने वर्ष के अंत में अपनी अचल संपत्तियों (संपत्ति, संयंत्र और उपकरणों) का भौतिक रूप से सत्यापन किया है, जो हमारी राय में, कंपनी के आकार और इसकी अचल संपत्तियों (संपत्ति, संयंत्र और उपकरणों) की प्रकृति के संबंध में उचित है। तथापि पीपीपी रेल नीर संयंत्रों में संपत्तियों के भौतिक सत्यापन के निर्देशों को विस्तृत करने और समान रूप से पालन करने की आवश्यकता है। हमने नोट किया है कि भौतिक सत्यापन शीट में दी गई टिप्पणियों के अनुसार अचल संपत्तियों (संयंत्र और उपकरण) की बड़ी संख्या में मदें जो उपलब्ध नहीं है/क्षतिग्रस्त/कंडम हुई/काम नहीं कर रही/सेवा योगय नहीं है, अचल संपत्तियों में दिखाई गई है। इसे लेखा से हटाने/बट्टे खाते में डालने के माध्यम से निपटाया नहीं गया है।	ऐसी परिसंपत्तियों की पहचान के लिए आवश्यक निर्देश जारी किए गए हैं, जहां उपलब्ध नहीं/क्षतिग्रस्त/कंडम/ काम नहीं कर रही/सेवा योग्य नहीं और यह कार्य प्रगति पर है। अपेक्षित समायोजन चालू वित्त वर्ष में किया जाएगा।
लेखा परीक्षक रिपोर्ट का अनुबंध-1 का पॉइंट 1 (ग)	अचल संपत्तियों के स्वामित्व विलेख कंपनी के नाम पर रखे जाते हैं तथापि 0.16 करोड़ रू. की संपत्ति का मूल मालिकाना हक सत्यापन के लिए हमें प्रस्तुत नहीं किया गया था।	खजुराहों में भूमि के लिए हस्तांतरण विलेख/स्वामित्व विलेख अब तक निष्पादित नहीं किया गया है तथापि आवंटन पत्र आईआरसीटीसी के नाम पर है। हस्तांतरण विलेख/स्वामित्व विलेख संबंधित प्राधिकारी के समन्वय से नियत समय से निष्पादित किया जाएगा।
लेखा परीक्षक रिपोर्ट का अनुबंध-2 का पॉइंट-5 (i)	(i) क्षेत्रीय/आंचलिक/रेलनीर संयंत्र एवं अन्य कार्यालयों से आवधिक ट्रायल बैलेंस और क्लोजिंग रिटर्न के संबंध में इन कार्यालयों के साथ-साथ कॉरपोरेट कार्यालय स्तर पर संवीक्षा और निगरानी करने में ढिलाई बरती जा रही है, इसमें सुधार किया जाना चाहिए।	वित्त कर्मी क्षेत्रीय/आंचलिक/प्लांटों/अन्य कार्यालयों में संबंधित ट्रायल बैंलेस की समीक्षा करते हैं। इसकी समीक्षा कॉरपोरेट स्तर पर वित्त विभाग द्वारा विभिन्न क्षेत्रों की भी की जाती है।
लेखा परीक्षक रिपोर्ट का अनुबंध-2 का पॉइंट- 5 (ii)	(क) देनदार प्रबंधन के संबंध में आंतरिक वित्तीय नियंत्रण अर्थात् रेलवे और सरकारी संस्थाओं से आवधिक पुष्टि पत्र और इसके पश्चात समाधान, संवीक्षा और बकाया वसूली में ढीलाई है, इसमें कंपनी के हितों की रक्षा करने के लिए सुधार की आवश्यकता है और पुराने निष्क्रिय डेबिट बैलेंस को बट्टेखाते में डालने हेतु नीति और प्रक्रिया बनाने और लागू करने की आवशयकता है। (ख) बैंकों और अन्य पार्टियों से इन बकाया के पुष्टि पत्र एवं समाधान तथा एमएसएमई पार्टीयों के पहचान हेतु उचित रूप से निगरानी करने की आवश्यकता है।	व्यापार प्राप्य/व्यापार देय के संबंध में अधिकांश बकाया विभिन्न क्षेत्रीय रेलवे और सरकारी संस्थाओं से संबंधित है। इसके अतिरिक्त रेलवे नकद आधार पर लेखांकन करता है और इसलिए प्राप्य/देय के संबंध में शेष राशि की पुष्टि रेलवे द्वारा किसी विशेष तिथि पर नहीं की जाती सकती है। तथापि रेलवे से देय राशि का समाधान और वसूली करने के लिए संबंधित क्षेत्रीय रेलवे के साथ नियमित समाधान बैठकें आयोजित की जा रही है। फिर भी वित्त वर्ष 2020-21 के लिए शेष पुष्टि पत्र रेलवे/सरकारी निकायों को भेजे गए हैं लेकिन पार्टियों की प्रक्रिया संतोषजनक नहीं है। एमएसएमई पार्टियों की पहचान/निगरानी के लिए आईआरसीटीसी द्वारा विकसित बिल ट्रैकिंग सिस्टम (बीटीएस) में आवश्यक क्षेत्र में इसे शामिल किया गया है ईआपी में एमएसएमई पार्टियों की पहचान के लिए प्रक्रिया/प्रणाली विचाराधीन है।

लेखा परीक्षक रिपोर्ट की मद	लेखा परीक्षक की टिप्पणी	प्रबंधन का उत्तर
लेखा परीक्षक रिपोर्ट का अनुबंध-2 का पॉइंट-5 (iii)	हमारी राय में मैनुअल नियंत्रणों पर सिस्टम आधारित नियंत्रण एवं जांचों को अपनाने एवं लागू करने के लिए उचित उपाय करने की आवश्यकता है जिसका स्टैंडअलोन वित्तीय विवरणों के संदर्भ में वित्तीय रिपोर्टिंग के लिए आंतरिक वित्तीय नियंत्रण प्रणाली को पूर्णत: मजबूत किया जा सके	जैसा कि लेखापरीक्षकों के द्वारा सुझाया गया है। आंतरिक आईटी टीम ने पहले से सिस्टम आधारित नियंत्रणों के कार्यान्वयन की प्रक्रिया शुरू कर दी है।
लेखा परीक्षक रिपोर्ट का अनुबंध-2 का पॉइंट-5 (v)	हमारी राय में ई-टेंडरिंग प्रणाली को मजबूती से अपनाने की आवश्यकता है। वर्ष के दौरान लिमिटेड टेंडर जारी करने की संख्या को काम करके योग्य वेंडरों की श्रंखला को कंपनी के साथ जोड़ा जाए।	सभी निविदाए (खुली निविदाएं और सीमित निविदाएं) ई-निविदा के माध्यम से जारी की जाती है। केवल आपात स्थिति/अत्यावश्यकता में सीमित निविदाएं जारी की जाती है तथापि कोविड-19 महामारी के कारण अल्प अवधि के खानपान निविदाएं पैनलीकृत पार्टियों को जारी की गई।
लेखा परीक्षक रिपोर्ट का अनुबंध-2 का पॉइंट-5 (vi)	आवधिक बंदी और संचालन की पुनरीक्षण और कॉरपोरेट कार्यालय और क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर खर्च के प्रावधानों और विभिन्न व्यवसाय क्षेत्रों के लिए मजबूत एमआईएस विकसित करने की आवश्यकता है ताकि लेखापरीक्षक के दौरान पाई जाने वाली भूलचूक कम हो सके।	कॉरपोरेट/क्षेत्रीय स्तर पर विभिन्न एमसआईएस आवधिक बंदी और समीक्षा करने लिए उपलब्ध है तथापि आईआरसीटीसी की आईटी टीम द्वारा एमआईएस विकास प्रक्रिया में है।

निदेशक मंडल की ओर से और उनके लिए

(रजनी हसीजा)
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
डीआईएन : 08083674

दिनांक : 12.08.2021
स्थान : नई दिल्ली

फॉर्म सं. एओसी-2

(अधिनियम की धारा 134 की उप-धारा (3) के खंड (एच) तथा कंपनी (लेखा) नियम, 2014 के नियम 8(2) के अनुपालन में)

कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 188 की उप-धारा (1) सहित कुछ आर्म्स लेंग्थ ट्रांजेक्शन के अंतर्गत उसकी थर्डपार्टी 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 ट्रांजेक्शन के विवरण, जो आर्म्स लेंग्थ ट्रांजेक्शन के विवरण, जो आर्म्स लेंग्थ ट्रांजेक्शन के अंतर्गत नहीं 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 भुगतान 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 भुगतान की गई राशि, यदि कोई हो।
शून्य						

निदेशक मंडल की ओर से और उनके लिए

(रजनी हसीजा)
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
डीआईएन : 08083674

दिनांक : 12.08.2021
स्थान : नई दिल्ली

वित्तीय
विवरण

स्वतंत्र लेखा परीक्षकों की रिपोर्ट

सेवा में सदस्यों

इंडियन रेलवे कैटरिंग एंड टूरिज्म कॉर्पोरेशन लिमिटेड

स्टैंडअलोन वित्तीय विवरणों की लेखापरीक्षा पर रिपोर्ट

मत

हमने इंडियन रेलवे कैटरिंग एंड टूरिज्म कॉरपोरेशन लिमिटेड ("कंपनी") की स्टैंडअलोन वित्तीय विवरणों की लेखापरीक्षा की है, जिसमें 31 मार्च, 2021 को तुलनपत्र, लाभ और हानि का विवरण अन्य व्यापक आय के विवरण सहित तब समाप्त वर्ष के लिए नकदी प्रवाह विवरण और इक्विटी में परिवर्तन का विवरण, और महत्वपूर्ण लेखा नीतियों और अन्य व्याख्यात्मक जानकारी के सारांश सहित स्टैंडअलोन वित्तीय विवरणों के लिए नोट्स शामिल हैं।

हमारे मत में और हमारी सर्वोत्तम जानकारी और हमें दिए गए स्पष्टीकरणों के अनुसार, उपरोक्त स्टैंडअलोन वित्तीय विवरण कंपनी अधिनियम, 2013 यथा संशोधित, ("अधिनियम") द्वारा अपेक्षित तरीके से आवश्यक जानकारी देते हैं और देते हैं 31 मार्च, 2021 को कंपनी के मामलों की स्थिति, इस का लाभ जिसमें अन्य व्यापक आय शामिल हैं, नकदी प्रवाह और उस तारीख को समाप्त वर्ष के लिए इक्विटी में परिवर्तन सहित कंपनी के मामलों की स्थिति के बारे में भारत में आम तौर पर स्वीकार किए गए लेखांकन सिद्धांतों के अनुरूप एक सही और निष्पक्ष दृष्टिकोण प्रस्तुत करता है।

राय का आधार

हमने अधिनियम की धारा 143(10) के अंतर्गत निर्दिष्ट लेखापरीक्षा मानकों (एसए) के अनुसार स्टैंडअलोन वित्तीय विवरणों की लेखापरीक्षा की है। उक्त मानकों के अंतर्गत हमारी जिम्मेदारियों को आगे हमारी रिपोर्ट के स्टैंडअलोन वित्तीय विवरणों के अनुच्छेद लेखा परीक्षा के लिए लेखा परीक्षक की जिम्मेदारियों में वर्णित किया गया है। हम भारतीय चार्टर्ड एकाउंटेंट्स संस्थान द्वारा जारी आचार संहिता के अनुसार कंपनी से स्वतंत्र हैं, साथ ही नैतिक आवश्यकताएं जो अधिनियम के प्रावधानों और उसके अंतर्गत नियमों के तहत वित्तीय विवरणों की हमारी लेखापरीक्षा के लिए प्रासंगिक हैं, और हम इन आवश्यकताओं और आचार संहिता के अनुसार हमने अन्य नैतिक जिम्मेदारियों को पूरा किया है। हमारा मानना है कि हमने जो लेखापरीक्षा साक्ष्य प्राप्त किए हैं, वे स्टैंडअलोन वित्तीय विवरणों पर हमारी लेखापरीक्षा राय के लिए आधार प्रदान करने के लिए पर्याप्त और उपयुक्त हैं।

महत्वूपर्ण मामले

1. हम 31 मार्च, 2021 को समाप्त वित्तीय वर्ष (31 मार्च, 2021 तक 648.77 करोड़ रूपये) के दौरान सुविधा शुल्क (पहले सेवा शुल्क के रूप में जाना जाता था) की राशि 299.13 करोड़ रुपये साझा नहीं करने के संबंध में नोट संख्या 56 की ओर ध्यान आकर्षित करते हैं। जिसे कंपनी द्वारा ऑनलाइन टिकट बुकिंग पर अर्जित किया गया था क्योंकि प्रबंधन ने बताया था कि रेलवे के साथ पिछली व्यवस्था के विपरीत रेलवे के साथ अर्जित किसी भी सुविधा शुल्क के लिए कंपनी पर ऐसा कोई दायित्व नहीं है, जिस पर हमने भरोसा किया है।
2. बेस किचन से भोजन की आपूर्ति से अर्जित राजस्व पर रेलवे का 15% हिस्सा, जो पिछले वित्तीय वर्ष के लिए 2.96 करोड़ रुपये कंपनी द्वारा संचालित विभागीय रूप से प्रबंधित इकाइयों की प्रकृति में राजस्व के लिए प्रभारित नहीं किया गया था। इसके अलावा, रेलवे से लंबित स्पष्टीकरण, पिछले वित्तीय वर्षों में आंशिक अनबंडलिंग मॉडल के तहत संचालित गाड़ियों पर 18.49 करोड़ रुपये की राशि का हिस्सा भी राजस्व के लिए प्रभारित नहीं किया गया था।
3. हम 18 नवंबर, 2019 से 22 मार्च, 2020 की अवधि के लिए बिक्री का आकलन किए बिना लाइसेंस शुल्क में 15.5% की वृद्धि के संबंध में नोट संख्या 79 की ओर ध्यान आकर्षित करते हैं और यह मामला न्यायधीन है। चूंकि वसूली में अनिश्चितता है 31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के दौरान 14.45 करोड़ रुपये के राजस्व को मान्यता नहीं दी गई है।
4. हम 335.95 करोड़ रुपये की कुछ आय/प्राप्तियों के संबंध में माल और सेवा कर की प्रयोज्यता से संबंधित अग्रिम निर्णय के लिए कंपनी द्वारा किए गए कुछ आवेदनों के संबंध में नोट संख्या 77 की ओर ध्यान आकर्षित करते हैं, जिसके लिए अग्रिम विनिर्णय प्राधिकरण के निर्णय की प्रतीक्षा है।
5. 31 मार्च, 2021 को कंपनी के लेखा खाते में संपत्ति के रूप में प्रदर्शित होने वाले 17.35 करोड़ रुपये के इनपुट टैक्स क्रेडिट का जीएसटी पोर्टल पर मिलान किया जाना बाकी है। नोट संख्या 70 देखें।
6. वैट के आयुक्त ने दिनांक 23 मार्च 2006 के आदेश द्वारा गाड़ी में ऑन-बोर्ड खानपान सेवाओं को बिक्री के रूप में मानते हुए वैट लगाया था। कंपनी की याचिका को अपीलीय न्यायाधिकरण के साथ-साथ माननीय दिल्ली उच्च न्यायालय द्वारा स्वीकार नहीं किया गया था और अब एसएलपी माननीय सर्वोच्च न्यायालय में लंबित है। कंपनी ने 82.51 करोड़ रु. की वैट देयता प्रदान की है (समान वैट इनपुट और भुगतान किए गए सेवा कर का शुद्ध) क्योंकि कंपनी का तर्क है कि इनमें से केवल एक कर लागू किया जा सकता है। 11.19 करोड़ रुपये की वैट इनपुट को वर्तमान संपत्ति के तहत वैधानिक प्राधिकरणों से बकाया राशि के रूप में बताया गया है। (नोट 37.4 देखें)।
7. तृतीय पक्ष एप्लिकेशन/पोर्टल के माध्यम से निष्पादित लेनदेन के साथ-साथ लेखा खातों में पोस्ट की गई वित्तीय जानकारी के साथ मैन्युअल डेटा के बीच मिलान नहीं किया जा सका और तदनुसार

रिकॉर्ड पर उपलब्ध जानकारी पर भरोसा रखा गया और वित्तीय खातों को नमूना जांच के आधार पर सत्यापित किया गया। हमारी राय में सभी तृतीय पक्ष एप्लिकेशन/पोर्टल के बीच डेटा पोस्टिंग को सत्यापन के लिए पूरी तरह से स्वचालित और प्रलेखित किए जाने की आवश्यकता है।

8. रेलवे की ओर से बड़ी संख्या में टिकट बुकिंग और रद्दीकरण लेनदेन के कारण कंपनी के इंटरनेट टिकटिंग डिवीजन में संचालित किए जा रहे कुछ बैंक खातों में लेन-देन को लेनदेन समाधान द्वारा नहीं किया जा सका। (नोट संख्या 38 देखें)।

9. हम डीसीओ को देय कमी मुआवजे की छूट के संबंध में नोट संख्या 37.5 की ओर ध्यान आकर्षित करते हैं, जो कुछ पार्टियों द्वारा स्वीकार नहीं किया गया है, जो कि 2.21 करोड़ रुपये है।

10. कंपनी द्वारा संचालित की जा रही 3 गाड़ियों के लिए रेलवे को देय 31 मार्च, 2021 को समाप्त वर्ष के लिए निर्धारित प्रभार (अभिरक्षा और निश्चित ढुलाई) के लिए प्रावधान किया गया है और कंपनी ने गैर परिचालन अवधि के लिए 27.93 करोड़ रूपये के इन शुल्कों की छूट के लिए रेलवे को अभ्यावेदन दिया है। जिसके लिए रेलवे की प्रतिक्रिया की प्रतीक्षा है। नोट संख्या 76 देखें।

11. रेलवे से/को परिचालन के हस्तांतरण की अवधि से संबंधित सहित बड़ी संख्या में पुराने डेबिट और क्रेडिट शेष हैं जो पुष्टि और समाधान के लिए लंबित हैं।

प्रमुख लेखा परीक्षा मामलें

प्रमुख लेखापरीक्षा मामले वे मामले रहे हैं, जो हमारे पेशेवर निर्णय में, 31 मार्च, 2021 को समाप्त वित्तीय वर्ष के स्टैंडअलोन वित्तीय विवरणों की हमारी लेखापरीक्षा में सबसे महत्वपूर्ण थे। इन मामलों को स्टैंडअलोन वित्तीय विवरणों की हमारी लेखापरीक्षा के संदर्भ में समग्र रूप से और उस पर अपनी राय बनाने में, संबोधित किया गया था। हम इन मामलों पर एक अलग राय प्रदान नहीं करते हैं। हमने नीचे वर्णित मामले को अपनी रिपोर्ट में संप्रेषित किए जाने वाले प्रमुख लेखापरीक्षा मामले के रूप में निर्धारित किया है।

मार्च 2020 से महामारी (कोविड-19) के कारण, 31 मार्च, 2021 को समाप्त वर्ष के लिए कंपनी का संपूर्ण संचालन, जो मुख्य रूप से गाड़ी संचालन पर निर्भर है, काफी प्रभावित हुआ, जिसके परिणामस्वरूप परिचालन से राजस्व में 65% की भारी गिरावट आई। (वित्त वर्ष 2019-20 में 2,264.31 करोड़ रुपये से वित्त वर्ष 2020-21 में 783.05 करोड़ रुपये) और लाभप्रदता में कमी (वित्त वर्ष 2019-20 में 509.44 करोड़ रुपये से वित्त वर्ष 2020-21 में 193.13 करोड़ रुपये)।, हमारी राय में, कोविड-19 वित्तीय वर्ष 2021-22 में राजस्व और लाभप्रदता को भी प्रभावित करेगा, भले ही प्रबंधन और लेखा परीक्षकों के लिए इस स्तर पर विश्वसनीयता के साथ प्रभाव का पूर्वानुमान लगाना समय से पहले होगा। तथापि, प्रबंधन को उम्मीद है कि विभिन्न राज्य सरकारों द्वारा घोषित स्थानीय लॉकडाउन के बाद स्थिति में सुधार / सामान्य होने के बाद इसका संचालन इष्टतम स्तर तक पहुंच जाएगा। 2021-22 के दौरान और उसके बाद परिचालन में अपेक्षित पर्याप्त तरलता, लाभप्रदता और सुधार को देखते हुए, प्रबंधन को बिना किसी भौतिक अनिश्चितता के अपने संचालन को जारी रखने की उम्मीद है, जिस पर हमने भरोसा किया है। (नोट संख्या 80 देखें)

वित्तीय विवरणों के अलावा अन्य जानकारी और उस पर लेखापरीक्षक की रिपोर्ट

कंपनी के निदेशक मंडल अन्य जानकारी के लिए जिम्मेदार है। अन्य जानकारी में वार्षिक रिपोर्ट में शामिल जानकारी शामिल है, लेकिन इसमें स्टैंडअलोन वित्तीय विवरण और हमारे ऑडिटर की रिपोर्ट शामिल नहीं है।

स्टैंडअलोन वित्तीय विवरणों पर हमारी राय में अन्य जानकारी शामिल नहीं है और हम उस पर किसी भी प्रकार के आश्वासन निष्कर्ष को व्यक्त नहीं करते हैं।

स्टैंडअलोन वित्तीय विवरणों की हमारी लेखापरीक्षा के संबंध में, हमारी ज़िम्मेदारी है कि ऊपर पहचानी गई अन्य जानकारी के उपलब्ध होने पर उसे पढ़ें और ऐसा करने पर, इस बात पर विचार करें कि क्या अन्य जानकारी स्टैंडअलोन वित्तीय विवरणों के साथ असंगत है या ऑडिट में प्राप्त हमारी जानकारी, या अन्यथा भौतिक रूप से गलत बताया गया प्रतीत होता है।

जब हम अन्य जानकारी पढ़ते हैं, यदि हम यह निष्कर्ष निकालते हैं कि इसमें कोई भौतिक विवरण गलत है, तो हमें अभिशासन के प्रभारी को मामले से अवगत कराना आवश्यक है। ऐसी अन्य जानकारी जो हमारी ऑडिट रिपोर्ट की तारीख तक लंबित है।

स्टैंडअलोन वित्तीय विवरणों के लिए प्रबंधन की जिम्मेदारियां

कंपनी के निदेशक मंडल इन स्टैंडअलोन वित्तीय विवरणों की तैयारी के संबंध में अधिनियम की धारा 134(5) में बताए गए मामलों के लिए जिम्मेदार है, जो वित्तीय स्थिति, अन्य व्यापक आय सहित वित्तीय कार्य-निष्पादन और नकद के बारे में एक सही और निष्पक्ष दृश्य देते हैं। कंपनी (भारतीय लेखा मानक) नियम, 2015 यथा संशोधित के साथ पठित अधिनियम की धारा 133 के तहत निर्दिष्ट भारतीय लेखा मानक सहित, भारत में आम तौर पर स्वीकृत लेखा सिद्धांतों के अनुसार कंपनी के नकदी प्रवाह और इक्विटी में परिवर्तन की सही और निष्पक्ष जानकारी देता है।

इस जिम्मेदारी में अधिनियम के प्रावधानोंके अनुरूप समुचित लेखा रिकार्डों का रख रखाव 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 विवेक पूर्ण 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 स्टैंडअलोन 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 गलत बयानी, 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 लेखा परीक्षा के लिए लेखापरीक्षक का उत्तरदायित्व

हमारा उद्देश्य यह आश्वासन प्राप्त करना है कि क्या कुल मिलाकर वित्तीय विवरण किसी महत्व पूर्ण गलत बयानी से मुक्त हैं, जो किसी धोखाधड़ी अथवा त्रुटि और लेखापरीक्षक 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 गलत बयानी 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 गलत बयानी के जोखिमों की पहचान कर के उनका आकलन करते हैं, कि क्या यह धोखा धड़ी अथवा त्रुटि, डिजाइन और लेखा परीक्षा की प्रक्रिया के कारण वे जोखिम उत्पन्न हुए हैं और लेखा परीक्षा साक्ष्य प्रप्त करते हैं, जो हमारी राय के लिए एक पर्याप्त और समुचित आधार उपलब्ध कराते हैं। गलत बयानी का पता न लगा सकने का जोखिम धोखाधड़ी के कारण होता है, जो किसी की 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 सकतीहै।
- लेखा परीक्षा प्रक्रियाओं का डिजाइन, जो परिस्थितियों के अनुसार उपयुक्त होता है, के क्रम में लेखापरीक्षा के अपेक्षित आंतरिक नियंत्रण की जानकारी प्राप्त करना। अधिनियम की धारा 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।
- प्रयुक्त लेखाकरण नीतियों की उपयुक्तता और लेखा प्राक्कलनों की पर्याप्तता तथा प्रबंधन दवारा किए गए संबंधित प्रकटीकरण का मूल्यांकन करें।
- चल रहे कारोबार के लेखाकरण के संबंध में पर्याप्तता का निष्कर्ष, प्राप्त लेखा परीक्षा 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 लेखा परीक्षक की रिपोर्ट में वित्तीय विवरणों के बारे में प्रकटन करने के लिए हमें ध्यानाकर्षित करना अपेक्षित है अथवा यदि इस तरह का प्रकटी करण अपर्याप्त हो, तो हमें अपनी राय में संशोधन करना होता है। हमारे निष्कर्ष हमारे लेखा परीक्षक की रिपोर्ट जारी होने की तारीख तक प्राप्त लेखा परीक्षा 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 देखने कि क्या वित्तीय विवरण महत्वपूर्ण लेनदेन और गतिविधियों को इस तरह प्रस्तुत करते हैं कि जिससे निष्पक्ष स्थिति प्रकट होती हो।

हम इन से समन्वय करते हैं जिन पर अन्य मामलों के साथ-साथ, नियोजित दायरे और लेखा परीक्षा के समय तथा महत्वपूर्ण लेखापरीक्षा निष्पर्षों सहित आंतरिक नियंत्रण में महत्वपूर्ण कमियों के संचालन का प्रभारी 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 आवश्यकताओँ 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 स्टैंडअलोन वित्तीय विवरणों की लेखापरीक्षा में सर्वाधिक 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 प्रकटन 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 क्यों कि ऐसा करने के विपरीत परिणामों से काफी हद तक उक्त समन्वय से सार्वजनिक हित लाभ महत्वपूर्ण साबित हो सकते हैं।

अन्य विधिक एवं विनियामक अपेक्षाओं संबंधी रिपोर्ट

1. जैसा अधिनियम की धारा 143 के उप-धारा (11) की शर्तों में भारत सरकार द्वारा जारी कंपनी (लेखा परीक्षक की रिपोर्ट) आदेश, 2016 ("आदेश") में अपेक्षित है, हमने अनुलग्नक-1 में पैरा 3 और 4 में दिए गए आदेश में उल्लिखित मामलों का विवरण दिया है।

2. अधिनियम के धारा 143(3) की अपेक्षानुसार, हम रिपोर्ट करते हैं :

   क) हमने वह समस्त जानकारी और स्प्टीकरण मांगे और प्राप्त किए हैं, जो हमारी श्रेष्ठ जानकारी और विश्वास के अनुसार लेखा परीक्षक के लिए आवश्यक थे सिवाए रेलवे, कुछ अन्य देनदारों/लेनदारों की भुगतान योग्य शेष/प्राप्तियों के बकाया बैंकों में शेष जमा पुष्टि के पत्र प्राप्त न होना है।

ख) हमारी राय में, कंपनी द्वारा कानूनी तौर पर अपेक्षित उचित लेखा पुस्तकें रखी गई हैं ऐसा उन पुस्तकों की हमारी जांच से प्रतीत होता है।

ग) बैलेंस शीट, अन्य व्यापक आय सहित लाभ और हानि का विवरण, नकदी प्रवाह विवरण और इस रिपोर्ट द्वारा इक्विटी परिवर्तन के विवरणों के खाते की किताबों में समानता है।

घ) हमारी राय में, निम्नलिखित मामलों को छोड़कर, उपरोक्त स्टैंडअलोन वित्तीय विवरण अधिनियम की धारा 133 के तहत निर्दिष्ट भारतीय लेखा मानकों का अनुपालन करते हैं:

रेलवे टिकट ऑनलाइन बुकिंग के लिए कंपनी के पोर्टल के साथ कनेक्टिविटी प्रदान करने के लिए बुकिंग एजेंटों से प्राप्त एकीकरण शुल्क (गैर-वापसी योग्य एकमुश्त) को एक से तीन साल की प्रारंभिक अनुबंध अवधि में राजस्व के रूप में मान्यता दी जाती है क्योंकि कंपनी का तर्क है कि नवीनीकरण एक पक्षीय होना कंपनी का अधिकार है। हमारी राय में, चूंकि एकीकरण और वार्षिक रखरखाव शुल्क के लिए इन अनुबंधों को आम तौर पर कंपनी द्वारा नवीनीकृत किया जा रहा है, इन्हें अलग अनुबंधों के रूप में नहीं माना जा सकता है और तदनुसार, एकीकरण शुल्क से आय को अपेक्षित अनुबंध अवधि (अनुमानित 20 वर्ष) "ग्राहकों के साथ अनुबंध से राजस्व" पर भारतीय लेखा मानक 115 की आवश्यकताओं के अनुसार मान्यता दी जानी चाहिए। इस लेखांकन उपचार के परिणामस्वरूप 31 मार्च, 2021 को समाप्त वर्ष के लिए राजस्व में 0.95 करोड़ रुपये कम दिखाया (पिछले वर्ष 6.33 करोड़ रुपये अधिक दिखाया) और अन्य इक्विटी में 31 मार्च, 2021 को प्रतिधारित आय शामिल है, जो 36.79 करोड़ रुपये (31 मार्च, 2020 तक 37.74 करोड़ रुपये) से अधिक है। यह प्रबंधन द्वारा प्रस्तुत आंकड़ों के अनुसार है। नोट संख्या 2(पी)(vi) देखें।

ङ) कॉरपोरेट मामलों के मंत्रालय द्वारा जारी अधिसूचना संख्या 463(ई) दिनांक 5 जून, 2015 के अनुसार, निदेशकों की अयोग्यता के संबंध में अधिनियम की धारा 164 (2) के प्रावधान लागू नहीं हैं क्योंकि यह एक सरकारी कंपनी है।

च) कंपनी के स्टैंडअलोन वित्तीय विवरणों के संदर्भ में वित्तीय रिपोर्टिंग पर आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों की पर्याप्तता और ऐसे नियंत्रणों की परिचालन प्रभावशीलता के संबंध में, अनुलग्नक-2 में हमारी अलग रिपोर्ट देखें।

छ) जैसा कि अधिनियम की धारा 143 की उप-धारा (5) द्वारा अपेक्षित है, हम इसके साथ "अनुलग्नक 3" संलग्न करते हैं, जो भारत के नियंत्रक-महालेखा परीक्षक द्वारा जारी निर्देशों पर एक विवरण है।

ज) कंपनी (लेखापरीक्षा और लेखा परीक्षक) नियम, 2014 के नियम 11 के अनुसार लेखा परीक्षक की रिपोर्ट में शामिल किए जाने वाले अन्य मामलों के संबंध में, हमारी राय में और हमारी सर्वोत्तम जानकारी के अनुसार और दिए गए स्पष्टीकरण के अनुसार:

i. कंपनी ने अपने स्टैंडअलोन वित्तीय विवरणों में अपनी वित्तीय स्थिति पर लंबित मुकदमों के प्रभाव का प्रकटन किया है। स्टैंडअलोन वित्तीय विवरणों की नोट संख्या 37.2 से 37.5 देखें।

ii. कंपनी ने डेरिवेटिव संविदा सहित कोई दीर्घकालिक संविदा का समझौता नहीं किया है।

iii. ऐसी कोई राशि नहीं थी जिसे कंपनी द्वारा निवेशक शिक्षा और संरक्षण कोष में स्थानांतरित करने की आवश्यकता थी।

कृते **पीआर मेहरा एंड कंपनी**
चार्टर्ड अकाउंटेंट
(फर्म का पंजीकरण संख्या 000051N)

अशोक मल्होत्रा
(पार्टनर)
सदस्यता संख्या: 082648
यूडीआईएन : 21082648AAAAAE8757

स्थान: नई दिल्ली
दिनांक: 29 जून, 2021

“अनुलग्नक 1”

31 मार्च, 2021 को समाप्त वर्ष के लिए इंडियन रेलवे कैटरिंग एंड टूरिज्म कॉरपोरेशन लिमिटेड के स्टैंडअलोन वित्तीय विवरणों पर हमारी सम तिथि की रिपोर्ट के ‘अन्य कानूनी और नियामक आवश्यकताओं पर रिपोर्ट’ खंड के तहत पैराग्राफ 1 में संदर्भित “अनुलग्नक 1”

1. क. कंपनी ने इन परिसंपत्तियों की संख्या-वार पहचान को छोड़कर, मात्रात्मक विवरण और अचल संपत्तियों (संपत्ति, संयंत्र और उपकरण) की स्थिति सहित पूर्ण विवरण दिखाने वाले उचित रिकॉर्ड हैं।

   ख. कंपनी ने वर्ष के अंत में अपनी अचल भौतिक सत्यापन के लिए उचित दस्तावेजी साक्ष्य के साथ-साथ भौतिक सत्यापन के निर्देशों को विस्तृत करने और समान रूप से पालन करने की आवश्यकता है। हमने नोट किया है कि भौतिक सत्यापन पत्रक में दी गई टिप्पणियों के अनुसार अचल संपत्तियों (संयंत्र और उपकरण) की बड़ी संख्या में मदें जो उपलब्ध नहीं हैं/ क्षतिग्रस्त/कंडम हुई/काम नहीं कर रहे हैं/सेवा योग्य नहीं हैं, अचल संपत्तियों (संपत्ति, संयंत्र और उपकरण) में दिखाई दे रहे हैं। इन्हें लेखा से हटाने/बट्टे खाते मे डालने के माध्यम से निपटाया नहीं गया है।

   ग. अचल संपत्तियों के टाइटल डीड कंपनी के नाम पर रखे जाते हैं। तथापि, 0.16 करोड़ रुपये की संपत्ति का मूल मालिकाना हक सत्यापन के लिए हमें प्रस्तुत नहीं किया गया था।

2. कपंनी द्वारा उचित अंतराल पर इन्वेंट्री का भौतिक सत्यापन किया गया है और इन्वेंट्री के भौतिक सत्यापन पर कोई भौतिक विसंगतियों की सूचना नहीं मिली हैं।

3. कंपनी ने कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 189 के अंतर्गत बनाए गए रजिस्टर में शामिल कंपनियों, फर्मों, सीमित देयता भागीदारी (एलएलपी) या अन्य पार्टियों को ऋण, सुरक्षित या असुरक्षित ऋण नहीं दिया है। तद्नुसार धारा (iii) का आदेश कंपनी पर लागू नहीं है।

4. हमारी राय में और हमें दी गई जानकारी और स्पष्टीकरण के अनुसार और कंपनी के रिकॉर्ड की हमारी जांच के आधार पर कंपनी ने (i) किसी भी निदेशक और धारा 185 के अंतर्गत आनेवाली पार्टियों द्वारा लिए गए ऋण के लिए कंपनी ने कोई ऋण, गांरटी या जमानत नहीं दी है और (ii) कंपनी अधिनियम 2013 की धारा 186 के अंतर्गत ऋण, गारंटी या जमानत, निवेश नहीं किया है। अत: आदेश का पैराग्राफ 3(iv) कंपनी पर लागू नहीं होता है।

5. कंपनी ने कल्पना के अनुसार जनता से कोई जमा स्वीकार नहीं किया है और तद्नुसार, पैरा (V) कंपनी पर लागू नहीं है।

6. हमें दी गई जानकारी और स्पष्टीकरण के अनुसार, हमारी राय में केन्द्र सरकार ने अधिनियम की धारा 148 (1) के अंतर्गत लागत रिकॉर्ड के रखरखाव को निर्धारित नहीं किया है। अत: आदेश का पैरा 3(vi) कंपनी पर लागू नहीं होता है।

7. क. हमें दी गई जानकारी और स्पष्टीकरण के अनुसार, और कंपनी के रिकॉर्ड की हमारी जांच के आधार पर, कंपनी भविष्य निधि सहित अविवादित वैधानिक देयताएं और अन्य भौतिक वैधानिक बकाया राशि का उपयुक्त प्राधिकारियों के पास नियमित रूप से जमा करती है तथापि वर्ष के दौरान स्रोत पर कर कटौती (टीडीएस), माल और सेवा कर (जीएसटी), जीएसटी पर टीडीएस और टीसीएस जमा करने में कई देर हुई हैं।

   ख. हमें दी गई जानकारी और स्पष्टीकरण के अनुसार, 31 मार्च 2021 को आयकर, माल और सेवा कर और अन्य भौतिक सामग्री सांविधिक देय राशि के संबंध में देय कोई भी अविवादित राशि उनके द्वारा जारी किए जाने की तारीख से छह महीने से अधिक की अवधि के लिए बकाया नहीं थी,

   ग. हमें दी गई जानकारी और स्पष्टीकरण के अनुसार, वैधानिक बकाया जो किसी विवाद के कारण उपयुक्त प्राधिकारियों के पास जमा नहीं की गई है, वह निम्न प्रकार है:

स्टेचू का नाम	बकाया विवरण	अवधि जिससे राशि संबंधित है	मंच जहां विवाद लंबित है	टिप्पणियां	राशि लाख रू. में
प्रवेश कर	मूल्यांकन, ब्याज और जुर्माना	2011-12 से 2012-13	उच्च न्यायालय	सुनवाई प्रक्रिया में	0.90
सेवा कर	किराए पर लेने, एजेंट व्यवसाय, खानपान आदि पर कर	01.04.2007 से 31.03.2012	सीईएसटीएटी	सुनवाई प्रक्रिया में	7,902.16
सेवा कर	किराए पर लेने, एजेंट व्यवसाय, खानपान आदि पर कर	2012-13 से जून 2017 तक	सीईएसटीएटी	सुनवाई प्रक्रिया में	23.05
सेवा कर	खानपान, टूर संचालन, माल परिवहन आदि पर कर मांग।	2014-15	उच्च न्यायालय /न्यायाधिकरण / अपीलीय प्राधिकारी	सुनवाई प्रक्रिया में	177.87
सेवा कर	बोतलबंद पीने के पानी की बिक्री पर	2008-09 से 2012-13	सीईएसटीएटी /आयुक्त (अपील)	सुनवाई प्रक्रिया में	38.57
वैट	मोबाइल पर खानपान सेवाओं पर कर मांग	2008-09 से जून 2017	उच्चतम न्यायालय	सुनवाई प्रक्रिया में	8,251.01
वैट	मूल्यांकन, ब्याज और जुर्माना	2005-06 और 2008-09	संयुक्त आयुक्त बिक्री कर (अपील)	सुनवाई प्रक्रिया में	373.30
वैट	आईटीसी इनकार, मोबाइल खानपान पर मांग	2010-11 से 2012-13	ट्रिब्यूनल	सुनवाई प्रक्रिया में	161.70
वैट बिहार	मोबाइल खानपान सेवाओं पर मांग कर	2008-09 से 2011-12	उच्चतम न्यायालय	सुनवाई प्रक्रिया में	915.80
वैट बिहार	मोबाइल खानपान सेवाओं पर मांग कर	2011-12	उच्च न्यायालय/अधिकरण/ अपीलीय प्राधिकारी	सुनवाई प्रक्रिया में	73.24
वैट दिल्ली	मूल्यांकन, ब्याज और जुर्माना	2012-13	वैट अधिकारी, विशेष ओएचए	सुनवाई प्रक्रिया में	77.74
वैट दिल्ली और सीएसटी	मूल्यांकन, ब्याज और जुर्माना	2009-10 से 2010-11	विशेष आयुक्त (डीवीएटी)	सुनवाई प्रक्रिया में	599.38
वैट दिल्ली और सीएसटी	मूल्यांकन, ब्याज और जुर्माना	2013-14 के लिए 2015-16	डीवैट ओएचए	सुनवाई प्रक्रिया में	427.97
वैट झारखंड	जुर्माना	2010-11 से 2012-13	एडीसी	सुनवाई प्रक्रिया में	46.31
वैट झारखंड	मांग	2010-11 से 2012-13	उच्च न्यायालय/अधिकरण/ अपीलीय प्राधिकारी	सुनवाई प्रक्रिया में	40.03
वैट केरल	कंपाउंडिंग दर से इनकार	2014-15	एसीटीओ	सुनवाई प्रक्रिया में	47.57
वैट ओडिशा	मूल्यांकन, ब्याज और जुर्माना	2011-12 से 2013-14	आयुक्त, न्यायाधिकरण	सुनवाई प्रक्रिया में	147.56
वैट ओडिशा	मोबाइल खानपान सेवाओं पर कर मांग	2011-12 से 2012-13	न्यायाधिकरण	सुनवाई प्रक्रिया में	14.11
वैट राजस्थान	मूल्यांकन, ब्याज और जुर्माना	2005-06 से 2016-17	एसीटीओ	सुनवाई प्रक्रिया में	32.55
वैट यूपी	मूल्यांकन, ब्याज और जुर्माना	2008-09	आयुक्त (यूपीवैट)	सुनवाई प्रक्रिया में	17.08
वैट	मांग	2016-17	उपचारात्मक कार्रवाई प्रक्रियाधीन	सुनवाई प्रक्रिया में	10.98
दिल्ली सीएसटी	मांग	2016-17	वैट - आधिकारिक सुनवाई प्राधिकरण	सुनवाई प्रक्रिया में	84.61
दिल्ली वैट अधिनियम	मांग	2016-17	वैट - आधिकारिक सुनवाई प्राधिकरण	सुनवाई प्रक्रिया में	0.46
आर वैट	मांग	2015-16		अपील अभी दायर की जानी है।	2.26
आर वैट	मांग	2017-18		अपील अभी दायर की जानी है।	0.85
सीजीएसटी अधिनियम 2021	मांग	2017-18, 2018-19 और 2019-20	अतिरिक्त महानिदेशक		41.34
टीएन वैट अधिनियम	मांग	2014-15		उपचारात्मक कार्रवाई प्रक्रियाधीन	5.91
सेवा कर अधिनियम	मांग	2014-15 (दूसरी छमाही और 2015-16)		उपचारात्मक कार्रवाई प्रक्रियाधीन	7.15
कुल					**19,521.46**

8. हमारी राय में और हमें दी गई जानकारी और स्पष्टीकरण के अनुसार, कंपनी ने बैंकों से लिए गए उधारों के लिए बकाया राशि के पुनर्भुगतान में कोई चूक नहीं की है। वर्ष के दौरान किसी भी वित्तीय संस्थान, सरकार या डिबेंचर धारकों से कोई उधार नहीं लिया गया है।

9. कंपनी ने आरंभिक सार्वजनिक पेशकश (आईपीओ) या अन्य सार्वजनिक पेशकश (ऋण लिखतों सहित) के माध्यम से कोई धन नहीं जुटाया है। कंपनी की शेयर पूंजी में अपनी हिस्सेदारी का एक हिस्सा विनिवेश करने के भारत सरकार के निर्णय के अनुसार, बिक्री के लिए प्रस्ताव दिसंबर, 2020 में आयोजित किया गया था। तदनुसार, 3,20,05,566 (तीन करोड़ बीस लाख पांच हजार पांच सौ छियासठ केवल) शेयरों को बिक्री के लिए प्रस्ताव के माध्यम से जनता को पेश किए गए और भारत सरकार को 4,473. 92 करोड़ रूपये प्राप्त हुए। वर्ष के दौरान कंपनी द्वारा कोई सावधि ऋण नहीं लिया गया ।

10. कंपनी द्वारा हमें दी गई जानकारी और स्पष्टीकरण के अनुसार, हमारे ऑडिट के दौरान कंपनी या कंपनी के द्वारा उसके अधिकारियों या कर्मचारियों द्वारा कोई धोखाधड़ी नहीं की गई है या रिपोर्ट नहीं की गई है।

11. कॉरपोरेट मामलों के मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा जारी 5 जून 2015 की अधिसूचना संख्या जीएसआर 463(ई) के अनुसार, अधिनियम की धारा 197 सरकारी कंपनियों पर लागू नहीं होती है। तदनुसार, आदेश का पैरा 3 (xi) लागू नहीं होता है।

12. कंपनी एक निधि कंपनी कंपनी नहीं है। तद्नुसार, आदेश का पैरा 3 (iii) लागू नहीं होता है।

13. हमें दी गई जानकारी और स्पष्टीकरण के अनुसार और कंपनी के रिकॉर्ड की हमारी लेखा परीक्षा के आधार पर जांच संबंधित पक्षों के साथ लेनदेन जहां लागू होते हैं अधिनियम की धारा 177 और 188 के अनुपालन में है और ऐसे लेनदेन के विवरण का प्रकटन ऑडिटिंग पर लागू मानकों द्वारा आवश्यक स्टेडअलोन वित्तीय विवरणों में किया गया है।

14. हमें दी गई जानकारी और स्पष्टीकरण के अनुसार, और कंपनी के रिकॉर्ड की हमारी जांच के आधार पर कंपनी ने वर्ष के दौरान शेयरों का कोई अधिमान्य आवंटन या निजी प्लेसमेंट या पूर्ण या आंशिक रूप से परिवर्तनीय डिबेंचर नहीं बनाया है। तद्नुसार, आदेश का पैरा 3 (xiv) लागू नहीं होता है।

15. हमें दी गई जानकारी और स्पष्टीकरण के अनुसार और कंपनी रिकॉर्ड की हमारी जांच के आधार पर, कंपनी ने निदेशकों या उससे जुड़े व्यक्तियों के साथ गैर-नकद लेनदेन में प्रवेश नहीं किया है। तदनुसार, आदेश का पैराग्राफ 3 (xv) लागू नहीं है।

16. कंपनी का भारतीय रिजर्व बैंक अधिनियम 1934 की धारा 45-1ए के अंतर्गत पंजीकृत होने की आवश्यकता नहीं है।

कृते **पीआर मेहरा एंड कंपनी**
चार्टर्ड अकाउंटेंट
(फर्म का पंजीकरण संख्या 000051N)

अशोक मल्होत्रा
(पार्टनर)
सदस्यता संख्या: 082648 स्थान: नई दिल्ली
यूडीआईएन : 21082648AAAAAE8757 दिनांक: 29 जून, 2021

“अनुलग्नक 2”

31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए इंडियन रेलवे कैटरिंग एंड टूरिज्म कॉरपोरेशन लिमिटेड के स्टैंडअलोन वित्तीय विवरणों पर हमारी सम तिथि की रिपोर्ट के 'अन्य कानूनी और नियामक आवश्यकताओं पर रिपोर्ट' खंड के अंतर्गत पैराग्राफ 2(च) में संदर्भित “अनुलग्नक 2”

कंपनी अधिनियम, 2013 (“अधिनियम”) की धारा 143 की उप-धारा 3 के खंड (i) के अंतर्गत स्टैंडअलोन वित्तीय विवरणों के संदर्भ में आंतरिक वित्तीय नियंत्रण पर रिपोर्ट

हमने इंडियन रेलवे कैटरिंग एंड टूरिज्म कॉर्पोरेशन लिमि. (कंपनी) के 31 मार्च 2021 के आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों की स्टैन्ड अलोन वित्तीय विवरणों के संदर्भ में लेखापरीक्षा की है जो कि कंपनी के उस दिन से समाप्त वर्ष के लिए स्टैन्ड अलोन वित्तीय विवरण की लेखापरीक्षा के संयोजन के साथ है।

1. आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों के लिए प्रबंधन की जिम्मेदारी

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 रख रखाव शामिल रहता है, ताकि कंपनी के बिजनेस सहित इसकी नीतियों का नियमानुसार और कुशलतापूर्वक संचालन, इसकी परिसंपत्तियों की सुरक्षा, धोखा धड़ी और त्रुटियों की रोकथाम तथा उनका पता लगाना लेखा रिकार्डों की सटीकता और पूर्णता तथा जैसा अधिनियम, के अंतर्गत अपेक्षित है, विश्सनीय वित्तीय जानकारी समय पर तैयार करना सुनिश्चित हो सके।

2. लेखा परीक्षकों की जिम्मेदारी

हमारा उत्तरदायित्व वित्तीय रिपोर्टिंग पर कंपनी के आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों पर हमारी लेखापरीक्षा पर एक राय व्यक्त करना है। हमने वित्तीय रिपोर्टिंग (मार्गदर्शी टिप्पणी) और आईसीए आई द्वारा जारी लेखा परीक्षा मानकों पर कंपनी के आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों की लेखा परीक्षा पर मार्गदर्शी टिप्पणी के अनुरूप अपनी लेखापरीक्षा की है, जिसे 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 जारी किए जाते हैं। इन मानकों और मार्गदर्शी टिप्पणी में अपेक्षा होती है कि हम नैतिक अपेक्षाओं और 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 लेखा परीक्षा में वित्तीय रिपोर्टिंग पर आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों की पर्याप्तता के संबंध में लेखा परीक्षा साक्ष्य प्राप्त करने की प्रक्रिया का पालन करना तथा उनके संचालन की प्रभाविता शामिल है। वित्तीय रिपोर्टिंग पर आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों की हमारी लेखा परीक्षा में वित्तीय रिपोर्टिंग पर आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों की जानकारी प्राप्त करना शामिल है, जिसमें सामग्री में निहित कमजोरी के जोखिम का आकलन करना और आंकलित 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 स्टैंडअलोन वित्तीय विवरणों की गलत बयानी, 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 लेखा परीक्षा साक्ष्य प्राप्त किए हैं, स्टैंडअलोन वित्तीय विवरणों के संबंध में कंपनी के आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों पर हमारी लेखा परीक्षा संबंधी राय के लिए एक पर्याप्त और समुचित आधार उपलब्ध कराते हैं

3. वित्तीय रिपोर्टिंग पर आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों का अर्थ

स्टैंडअलोन वित्तीय विवरण पर किसी कंपनी का आंतरिक वित्तीय नियंत्रण एक ऐसी प्रक्रिया है, जिसमें सामान्यत: 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 रख रखाव 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 सामान्यत: स्वीकार्य लेखाकरण सिद्धांतों के अनुसार दर्ज किया जाता है जैसा भारतीय लेखाकरण मानकों के स्टैंडअलोन 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।

4. वित्तीय रिपोर्टिंग पर आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों की अंतर्निहित सीमाएं

स्टैंडअलोन वित्तीय विवरणों के संदर्भ में आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों की अंतर्निहित सीमाओं सहित त्रुटि अथवा धोखाधड़ी के कारण टकराव होने अथवा प्रबंधन का समुचित नियंत्रण न होने से, गलत बयानी होने की संभावना रहती है और उसका पता नहीं लग पाता। साथ ही, भावी अवधियों के लिए स्टैंडअलोन वित्तीय विवरणों पर आंतरिक वित्तीय नियंत्रणों के किसी मूल्यांकन का पता लगाने के लिए भी जोखिम रहता है कि स्टैंडअलोन वित्तीय विवरण आंतरिक वित्तीय नियंत्रण स्थितियों में परिवर्तन के कारण अपर्याप्त हो सकते हैं, या नीतियों या प्रक्रियाओं के अनुपालन की डिग्री खराब हो सकती है।

5. हमें दी गई जानकारी और स्पष्टीकरण के अनुसार और हमारी लेखापरीक्षा के आधार पर हमारी 31 मार्च, 2021 को निम्नलिखित टिप्पणियां हैं:

(i) क्षेत्रीय/आंचलिक/रेल नीर प्लांट एवं अन्य कार्यालयों से आवधिक ट्रायल बैलेंस और क्लोजिंग रिटर्न के संबंध में इन कार्यालयों के साथ-साथ कॉरपोरेट कार्यालय स्तर पर संवीक्षा और निगरानी करने में ढिलाई बरती जा रही है, इससे सुधार किया जाना चाहिए।

(ii) (क) देनदार प्रबंधन के संबंध में आंतरिक वित्तीय नियंत्रण अर्थात् रेलवे ओर सरकारी संस्थाओं से आवधिक पुष्टि पत्र और इसके पश्चात् समाधान, संवीक्षा और बकाया वसूली में ढिलाई है, इसे कंपनी के हितों की रक्षा करने के लिए सुधार की आवश्यकता है और पुराने निष्क्रिय डेबिट बैलेंस को बट्टे खाते में डालने हेतु नीति और प्रक्रिया बनाने और लागू करने की आवश्यकता है।

(ख) बैंकों और अन्य पार्टीयों से इन बकाया राशि की बकाया पुष्टि पत्र एवं समाधान तथा एमएसएमई पार्टियों के पहचान हेतु प्रणाली और प्रक्रिया को सुधारने और उचित रूप से निगरानी करने की आवश्यकता है।

(iii) हमारी राय में मैनुअल नियंत्रणों पर सिस्टम आधारित नियंत्रण एवं जांचों को अपनाने/लागू करने के लिए उचित उपाय करने की आवश्यकता है जिसको स्टैंडअलोन वित्तीय विवरणों के संदर्भ में वित्तीय रिपोर्टिंग के लिए आंतरिक वित्तीय नियंत्रण प्रणाली को पूर्णत: मजबूत किया जा सके।

(iv) प्रयास किया गया है कि वित्तीय रिपोर्टिंग पर आंतरिक वित्तीय नियंत्रण प्रणाली की पर्याप्तता के बारे में लेखा परीक्षा साक्ष्य प्राप्त करने के लिए प्रक्रियाओं की स्टैंडअलोन वित्तीय विवरण के संदर्भ में और उनके संचालन प्रभावशीलता की जांच हो ताकि, कंपनी के पूरे संचालन को वास्तविक रूप में कवर किया जा सके। तथापि, बहुभौगोलिक स्थानों पर होने और कोविड-19 में आवागमन में प्रतिबंध के कारण जोखिम नियंत्रण उपायों की जांच चयनित नमूनों तक ही सीमित रही।

(v) हमारी राय में ई-टेंडरिंग प्रणाली को मजबूती से अपनाने की आवश्यकता है। वर्ष के दौरान लिमिटेड टेंडर जारी करने की संख्या को कम करके योग्य वेंडरों की श्रृंखला कंपनी के साथ जोड़ी जाए।

(vi) आवधिक बंदी और संचालन की पुनरीक्षण और कॉरपोरेट कार्यालय और क्षेत्रीय कार्यालय स्तर पर खर्चे के प्रावधानों और विभिन्न व्यवसाय क्षेत्रों के लिए मजबूत एमआईएस विकसित करने की आवश्यकता है ताकि लेखा परीक्षा के दौरान पाई जाने वाली भूल एवं चूक कम हो सके।

6. राय

हमारी राय में और हमारी सर्वोत्तम जानकारी और हमें दिए गए स्पष्टीकरण सिवाए उपरोक्त टिप्पणियों के, कंपनी सभी महत्वपूर्ण विषय, स्टैंडअलोन वित्तीय विवरणों के संदर्भ में पर्याप्त आंतरिक वित्तीय नियंत्रण हैं और 31 मार्च 2021 को स्टैंडअलोन वित्तीय विवरणों के संदर्भ में ऐसा आंतरिक वित्तीय नियंत्रण प्रभावी रूप से संचालित है। यह आईसीआईए द्वारा जारी वित्तीय रिपोर्टिंग पर आंतरिक वित्तीय नियंत्रण के लेखा परीक्षा पर मार्गदर्शन नोट में बताए गए आंतरिक नियंत्रण के घटक पर विचार करते हुए कंपनी द्वारा स्थापित वित्तीय रिपोर्टिंग मानदंडों पर आंतरिक नियंत्रण के आधार पर है।

कृते **पीआर मेहरा एंड कंपनी**
चार्टर्ड अकाउंटेंट
(फर्म का पंजीकरण संख्या 000051N)

अशोक मल्होत्रा
(पार्टनर)
सदस्यता संख्या: 082648
यूडीआईएन : 21082648AAAAAE8757

स्थान: नई दिल्ली
दिनांक: 29 जून, 2021

“अनुलग्नक 3”

“अनुलग्नक 3” में ‘रिपोर्ट अन्य विधिक और नियामक’ अपेक्षाएं पर हमारी समसंख्यक तिथि की हमारी 31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए आईआरसीटीसी की स्टैंडअलोन वित्तीय विवरणों पर पैरा 2(छ) के संदर्भ में रिपोर्ट।

निर्देशों पर वक्तव्य :

स्टैचू का विवरण	बकाया विवरण
1. क्या आईटी के माध्यम से सभी लेखांकन लेनदेन को संसाधित करने के लिए कंपनी के पास प्रणाली है? यदि हां तो आईटी प्रणाली के बाहर लेखांकन लेनदेन के संसाधित करने के वित्तीय प्रभावों के साथ-साथ खातों की अखंडता पर प्रभाव, यदि कोई हो तो बताए।	जी हां, आईटी के माध्यम से लेखांकन लेन देन के एक बड़े हिस्से को संसाधित करने के लिए कंपनी के पास प्रणाली है। तथापि मौजूदा ईआरपी प्रणाली (ओरेकल) को वर्ष के दौरान उन्नयन किया गया लेकिन इसे एक सिरे से आखिर तक एकीकृत लेखांकन प्रणाली को अचल संपत्ति (संपत्ति, संयंत्र एवं उपकरणों) और एआरसीएस (लेखांकन, मिलान, क्लाउड सेवाओं) में लागू करना बकाया है। इसके अतिरिक्त इंटरनेट टिकटिंग ने ऑनलाइन टिकट बुकिंग राजस्व, पर्यटन विभाग का एमसीडीओ आंकड़ें ईआरपी में मैन्युअल संकलित और प्रविष्टि की जा रही है क्योंकि इसके लिए ईआरपी मॉड्यूल में व्यवस्था नहीं है। सूचनाएं और गणना एक्सेल शीट में तैयार की जाती है या तीसरे पक्ष के अनुप्रयोगों द्वारा किया जाता है और वित्तीय लेखा मॉड्यूल में मैन्यूअल रूप से अपलोड/प्रविष्टि की जाती है। हमारी राय और जानकारी तथा हमें दिए गए स्पष्टीकरण और कंपनी के रिकॉर्डों की जांच में हमने खातों की अखंडता के संबंध में कोई भी मामला नहीं आया है।
2. क्या मौजूदा ऋण की पुन: संरचना की है या ऋण चुकाने में कंपनी की अक्षमता के कारण ऋणदाता द्वारा कंपनी को दिए गए कर्ज/ऋणों/ब्याज आदि को माफ करने बट्टेखाते में डालने के मामले है? यदि हां तो, वित्तीय प्रभावों को बताएं। क्या ऐसे मामलों का उचित रूप से लेखाकरण किया जाता है।	वर्तमान में वित्तीय वर्ष के दौरान मौजूदा ऋण की पुन: संरचना या कर्ज/ऋणों/ब्याज आदि को माफ करने/बट्टे खाते में डालने का कोई मामला नहीं है।
3. क्या केंद्र/राज्य सरकारों या इसकी एजेंसियों से विशिष्ट योजनाओं के लिए प्राप्त/प्राप्य करने योग्य निधियों (अनुदान/सब्सिडी आदि) को इसके नियमों और शर्तों के अनुसार उचित रूप से लेखा/उपयोग किया गया था? विचलन के मामलों की सूची बनाएं।	हमें सूचित किया गया है कि कंपनी द्वारा 31 मार्च, 2021 को समाप्त वर्ष के दौरान ऐसी कोई धनराशि प्राप्त/प्राप्य करने योग्य नहीं थी। पिछले वर्षों में प्राप्त सरकारी अनुदान के संबंध में, इसे लागू भारतीय-लेखाकरण मानक के संदर्भ में खाते में लिया जा रहा है।

कृते **पीआर मेहरा एंड कंपनी**
चार्टर्ड अकाउंटेंट
(फर्म का पंजीकरण संख्या 000051N)

अशोक मल्होत्रा
(पार्टनर)
सदस्यता संख्या: 082648
यूडीआईएन : 21082648AAAAAE8757

स्थान: नई दिल्ली
दिनांक: 29 जून, 2021

31 मार्च 2021 का तुलन-पत्र

राशि (लाख रू. में)

विवरण	नोट सं.	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
I. परिसम्पत्तियां			
1 गैर-चालू परिसम्पत्तियां			
(क) संम्पत्ति, संयंत्र एवं उपकरण	3	19,707.28	15,585.09
(ख) पूंजीगत कार्य प्रगति पर	4	2,430.31	1,620.79
(ग) सम्पत्ति निवेश	5	2,733.56	2,738.82
(घ) अन्य अमूर्त परिसम्पत्तियां	5A	669.25	434.07
(ड़) सम्पत्ति उपयोग अधिकार	5B	7,885.53	9,710.75
(च) वित्तीय सम्पत्ति	6		
(i) निवेश	6.1	0.32	0.32
(ii) ऋण	6.2	19.22	18.14
(iii) अन्य वित्तिय परिसम्पत्तियां	6.3	8.06	8.06
(छ) आस्थगित कर परिसम्पत्तियां (शुध्द)	7	7,188.57	6,672.47
(ज) अन्य गैर चालू परिसम्पत्तियां	8	3,468.37	2,625.80
		44,110.47	**39,414.31**
2 चालू परिसम्पत्तियां			
(क) सूचियां	9	654.04	976.30
(ख) वित्तीय परिसम्पत्तिया	10		
(i) व्यापार प्राप्तियां	10.1	54,004.83	77,792.64
(ii) नकद और नकद समकक्ष	10.2	34,502.41	59,739.41
(iii) बैंक अधिशेष (II) उपयुक्त को छोड़कर	10.3	111,547.15	69,903.38
(iv) ऋण	10.4	1,124.97	1,188.91
(v) अन्य	10.5	10,300.54	14,798.83
(ग) चालू कर परिसम्पत्तिया	11	3,617.70	4,286.73
(घ) अन्य चालू परिसम्पत्तियां	12	56,742.17	56,048.94
		272,493.81	**284,735.14**
कुल परिसम्पत्तियां		**316,604.28**	**324,149.45**
II. इक्विटी और देयताए			
1 इक्विटी			
(क) इक्विटी शेयर पूंजी	13	16,000.00	16,000.00
(ख) अन्य इक्विटी	14	130,695.18	115,382.17
		146,695.18	**131,382.17**
2 देयताएं			
(i) गैर-चालू देयताए			
(क) वित्तीय देयताएं	15		
(i) अन्य वित्तीय देयताएं	15.1	8,011.61	8,071.48
(ख) प्रावधान	16	7,256.54	7,229.00
(ग) अन्य गैर-चालू देयताएं	17	863.16	776.81
		16,131.31	**16,077.29**
(ii) चालू देयताएं			
(क) वित्तीय देयताए	18		
(i) व्यापार देय	18.1		
(a) सूक्ष्म उदय़मों और छोटे उदय़मों का कुल बकाया राशि		39.36	41.50
(b) सूक्ष्म उदय़मों और छोटे उदय़मों के अलावा लेनदारों की कुल बकाया राशि		17,991.60	17,005.18
(ii) अन्य	18.2	69,220.21	77,918.04
(b) अन्य चालू देयताएं	19	64,979.91	80,486.91
(c) प्रावधान	20	1,085.10	1,133.78
(d) चालू कर देयताएं (शुध्द)	21	461.61	104.58
		153,777.79	**176,689.99**
कुल इक्विटी और देयताएं		**316,604.28**	**324,149.45**

ये टिप्पणियां वित्तीय विवरणों की अभिन्न अंग हैं।

हमारी सम तिथि की संलग्न रिपोर्ट के अनुसार

कृते **पीआर मेहरा एंड कम्पनी**
चार्टर्ड अकाउन्टेन्ट्स
फर्म रजि. सं.: 000051एन

चार्टर्ड अकाउंटेंट अशोक मल्होत्रा
पार्टनर
एम.एन :- 082648

स्थान : नई दिल्ली
दिनांक : 29 जून 2021

और निदेशक मंडल की ओर से.

इंडियन रेलवे केटरिंग एण्ड टूरिज्म़ कॉरपोरेशन लिमिटेड

रजनी हसीजा
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
डीआईएन: 08083674

अजीत कुमार
निदेशक (वित्त) एंड सीएफओ
डीआईएन : 07247362

सुमन कालरा
कम्पनी सचिव
एम.एन :-एफसीएस9199

31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए लाभ एवं हानि विवरण

राशि (लाख रू. में)

विवरण		नोट सं.	31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए
I.	परिचालन से राजस्व	22	78,305.03	226,431.37
II	अन्य आय	23	8,563.65	7,809.73
III	**कुल राजस्व (I+II)**		**86,868.68**	**234,241.10**
	खर्च			
	उपभोज्य सामग्री की लागत	24	3,156.09	10,992.97
	स्टॉक-इन-ट्रेड की खरीद	25	1,392.01	2,877.33
	तैयार माल की वस्तु सूचियों से परिवर्तन, चल रहे कार्य और स्टॉक-इन-ट्रेड	26	241.66	(69.58)
	खानपान सेवाओं का व्यय	27	10,895.56	67,285.18
	पर्यटन एवं ट्रेन परिचालन व्यय	28	6,897.90	28,688.82
	विनिर्माण एंड प्रत्यक्ष व्यय	29	6,271.41	9,714.28
	कर्मचारी हित खर्च	30	20,661.36	24,411.47
	वित्त लागत	31	814.98	975.60
	मूल्यह्रास एवं परिशोधन खर्च	32	4,628.42	4,021.07
	क्षति हानि	46	122.97	–
	कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व व्यय	51	1,044.00	767.00
	अन्य व्यय	33	8,593.22	11,730.05
IV	**कुल खर्च (IV)**		**64,719.58**	**161,394.19**
V	**आपवादिक एवं असाधारण मदों और कर से पूर्व लाभ (III - IV)**		**22,149.11**	**72,846.91**
VI	आपवादिक मेदें	33.2	3,939.81	111.40
VII	**कर पूर्व लाभ (V + VI)**		**26,088.92**	**72,958.31**
VIII	कर खर्च:			
	(1) चालू कर	34		
	- वर्ष के लिए		7,452.78	19,942.52
	- पहले वर्ष के लिए		270.72	82.20
	(2) आस्थगित कर		(624.70)	1,622.84
IX	निरंतर परिचालन की अवधि के लिए लाभ/हानि (VII-VIII)		18,990.12	51,310.76
X	अविछिन्न परिचालनों से लाभ/हानि		–	–
XI	अविछिन्न परिचालनों के कर खर्च		–	–
XII	अविछिन्न परिचालनों से लाभ/हानि (X - XI)		–	–
XIII	**अवधि के लिए लाभ/हानि (IX + XII)**		**18,990.12**	**51,310.76**
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	431.50	(489.98)
	(ii) कर से संबंधित मदों को लाभ या हानि के लिए पुन: वर्गीकृत किया गया।		(108.61)	123.33
XV	**अवधि के लिए कुल (व्यापक आय व्यापक लाभ (हानि) और (XIII + VIX) अवधि के लिए अन्य व्यापक आय**		**19,313.01**	**50,944.10**
XVI	**प्रति इक्विटी अर्जित शेयर**			
	(निरंतर संचालन के लिए)			
	(1) मूलभूत (रू.)	36	11.87	32.07
	(2) डाईलुटिड (रू.)	36	11.87	32.07
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.)	36	11.87	32.07
	(2) डाईलुटिड (रू.)	36	11.87	32.07

ये टिप्पणियां वित्तीय विवरणों की अभिन्न अंग हैं।

हमारी सम तिथि की संलग्न रिपोर्ट के अनुसार

कृते **पीआर मेहरा एंड कम्पनी**
चार्टर्ड अकाउन्टेन्ट्स
फर्म रजि. सं.: 000051एन

चार्टर्ड अकाउंटेंट अशोक मल्होत्रा
पार्टनर
एम.एन :- 082648

स्थान : नई दिल्ली
दिनांक : 29 जून 2021

और निदेशक मंडल की ओर से.

इंडियन रेलवे केटरिंग एण्ड टूरिज़्म कॉरपोरेशन लिमिटेड

रजनी हसीजा
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
डीआईएन: 08083674

अजीत कुमार
निदेशक (वित्त) एंड सीएफओ
डीआईएन : 07247362

सुमन कालरा
कम्पनी सचिव
एम.एन :-एफसीएस9199

समाप्ति वर्ष 31 मार्च, 2021 के लिए कैश फ्लो का विवरण

राशि (लाख रू. में)

विवरण		31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए
क. परिचालन गतिविधियों से कैश फ्लो			
कर पूर्व लाभ		26,088.92	72,958.31
निम्न के लिए समायोजन:-			
मूल्यह्रास		4,628.42	4,021.07
क्षति हानि		122.97	–
फिक्स परिसम्पत्ति की बिक्री से हानि		3.10	233.51
ब्याज आय		(6,509.67)	(4,931.86)
मुचुअल फंड से लाभांश आय		(260.93)	(389.74)
लीज देयताओं पर ब्याज आय		626.14	534.31
निवेश सम्पति से किराया से आय		(234.98)	(76.13)
पूंजी अनुदान का परिशोधन		(44.16)	(111.42)
आस्थगित सुरखा जमा के परिशोधन से आय देयताए		(198.96)	(267.33)
सुरक्षा जमा पर छूट की समाप्ति पर ब्याज आय		(6.11)	(19.47)
सुरक्षा जमा देयता पर छूट की समाप्ति		188.84	199.73
सुरक्षा जमा संपत्तियों पर छूट की समाप्ति		5.20	17.00
परिचालन पूंजी परिवर्तन से परिचालन लाभ	**(1)**	**24,408.78**	**72,167.98**
निम्न के लिए समायोजन:-			
वस्तुसूची में कमी/(वृद्धि)		322.26	(187.43)
व्यापार एवं अन्य प्राप्ताओं में कमी/(वृद्धि)		23,787.81	(19,089.28)
अन्य गैर-प्रचलित वित्तीय परिसम्पत्तियों में कमी/(वृद्धि)		–	–
अन्य प्रचलित वित्तीय परिसम्पत्तियों में कमी/(वृद्धि)		6,147.90	(12,602.03)
वित्तीय परिसम्पतियों ऋण में कमी/(वृद्धि)		(693.23)	(8,459.00)
अन्य अप्रचलित वित्तीय देयताओं में कमी/(वृद्धि)		(22.78)	94.40
अप्रचलित प्रावधानों में कमी/(वृद्धि)		68.96	(113.26)
अन्य अप्रचलित देयताओं में कमी/(वृद्धि)		(635.81)	716.35
अन्य अप्रचलित देयताओं में कमी/(वृद्धि)		459.03	(217.94)
व्यापार प्राप्तियों में कमी/(वृद्धि)		329.46	574.55
अन्य अप्रचलित देयताओं में कमी/(वृद्धि)		979.41	(2,281.60)
अन्य वित्तीय देयताओं में कमी/(वृद्धि)		(8,172.19)	15,446.49
अन्य प्रचलित देयताओं में कमी/(वृद्धि)		(15,507.00)	18,814.85
प्रचलित प्रावधानों में कमी/(वृद्धि)		(48.68)	1,735.80
प्रचलित खर्चों में कमी/(वृद्धि)	**(2)**	**7,015.14**	**(5,568.10)**
परिचालन से प्राप्त कैश	**(1+2)**	**31,423.92**	**66,599.88**
प्रदत्त आयकर (भुगतान का शुद्ध)		(6,696.94)	(25,692.64)
परिचालन गतिविधियों से प्राप्त कुल कैश		**24,726.98**	**40,907.24**
ख. निवेश गतिविधियों से कैश फ्लो			
सम्पत्ति, संयंत्र और उपकरण तथा अन्य अमूर्त परिसम्पत्तियों की बिक्री/निपटान से		9.41	47.90
सम्पत्ति, संयंत्र और उपकरण तथा अन्य अमूर्त परिसम्पत्तियों की खरीद		(7,734.12)	(3,530.25)
ब्याज प्राप्त		4,860.06	6,217.60
लाभांश प्राप्त		260.93	389.74
मुच्युल फंड में निवेश		–	–
अन्य बैंक में जमा राशि में बदलाव		(41,643.77)	(1,906.78)
निवेश संपत्ति से किराया आय		234.98	76.13
वर्ष के दौरान दिए गए पूंजीगत अग्रिम		(1,275.00)	(450.00)
निवेश गतिविधियों में लगाया गया शुध्द नकद		**(45,287.51)**	**844.34**
ग. वित्तीय गतिविधियों से कैश फ्लो			
लीज़ देयता के प्रमुख भाग का भुगतान		(676.47)	(1,211.00)
लीज़ देयता के ब्याज के भाग का भुगतान		–	–
प्रदत्त लाभांश (लाभांश पर कर सहित)		(4,000.00)	(26,808.12)
वित्तीय गतिविधियों में लगाया गया शुध्द नकद		**(4,676.47)**	**(28,019.12)**

समाप्ति वर्ष 31 मार्च, 2021 के लिए कैश फ्लो का विवरण

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए
नकद और नकद समकक्ष शुद्ध में (वृद्धि)/कमी (क+ख+ग)	(25,237.00)	13,732.46
अथशेष नकद और नकद समकक्ष	59,739.41	46,006.95
इतिशेष नकद एवं नकद समकक्ष	34,502.41	59,739.41
नकद और नकद सम कक्ष का समाधान		
नकद और नकद समावेशी के		
नकद हस्ते	9.82	8.31
चेक/ड्राफ्ट्स हस्ते	–	–
बैंक में अधिशेष		
- चालू खाते में	34,075.95	58,139.07
- फ्लेक्सी खाते में	416.64	1,592.03
- तीन महिनों से कम की मूल परिपक्वता के साथ सावधि जमा		
तुलन-पत्र के अनुसार नकद और नकद सम कक्ष	34,502.41	59,739.41

टिप्पणियां

1. भारतीय चार्टर्ड अकाऊन्टेन्ट्स इन्सिटट्यूट द्वारा जारी कैश फ्लो विवरण भारतीय एएस-7 में निर्धारित की गई अप्रत्यक्ष विधि के अंतर्गत 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 उपयोगर्कत्ताओं 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 आवशकता 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 दिया गया।

वित्तीय गतिविधियों से उत्पन्न देनदारियों का समाधान

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
अथशेष	7,923.44	8,443.27
नकद प्रवाह		
पुर्नभुगतान	676.47	1,211.00
कार्यवाही		
गैर-नकद:-		
- उचित मूल्य	626.14	534.31
- ब्रढी हुई लीज देनदारियों और अन्य समायोजनों के बदले में संपत्ति के उपयोग के अधकार में शुद्ध वृद्धि	-88.22	156.86
इतिशेष	7,784.89	7,923.44

ये टिप्पणियां वित्तीय विवरणों की अभिन्न अंग हैं।

हमारी सम तिथि की संलग्न रिपोर्ट के अनुसार
कृते पीआर मेहरा एंड कम्पनी
चार्टर्ड अकाउन्टेन्ट्स
फर्म रजि. सं.: 000051एन

चार्टर्ड अकाउंटेंट अशोक मल्होत्रा
पार्टनर
एम.एन :- 082648

स्थान : नई दिल्ली
दिनांक : 29 जून 2021

और निदेशक मंडल की ओर से.
इंडियन रेलवे केटरिंग एण्ड टूरिज्म़ कॉरपोरेशन लिमिटेड

रजनी हसीजा
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
डीआईएन: 08083674

अजीत कुमार
निदेशक (वित्त) एंड सीएफओ
डीआईएन : 07247362

सुमन कालरा
कम्पनी सचिव
एम.एन :-एफसीएस9199

31 मार्च, 2021 को समाप्त वर्ष के लिए इक्विटी शेयर में परिवर्तन का विवरण

क. इक्विटी शेयर पूंजी

विवरण	शेयरों की संख्या लाख में	राशि (लाख में)
1 अप्रैल 2020 को अधिशेष (प्रत्येक 10 रूपए का 1600 लाख इक्विटी शेयर)	1,600.00	16,000.00
वर्ष के दौरान जारी की गई शेयर पूंजी	–	–
31 मार्च 2021 तक अधिशेष (प्रत्येक 10 रूपए का 1600 लाख इक्विटी शेयर)	**1,600.00**	**16,000.00**

ख. अन्य इक्विटी

राशि (लाख में)

विवरण	आरक्षित एवं सरप्लस		कुल
	सामान्य आरक्षित	प्रतिधारित आय	
वर्ष के आरंभ में अधिशेष	48,991.70	66,390.47	115,382.17
लेखांकन नीतियों में परिवर्तन या पूर्व अवधि की त्रुटियाँ	–	–	–
वर्ष के आरंभ में अधिशेष	**48,991.70**	**66,390.47**	**115,382.17**
वर्ष के लिए लाभ	–	18,990.12	18,990.12
वर्ष के लिए अन्य व्यापक आय (आयकर का शुद्ध)	–	322.89	322.89
वर्ष के लिए कुल व्यापक आय	**–**	**19,313.01**	**19,313.01**
प्रतिधारण आय से अन्तरण	3,500.00	–	3,500.00
इक्विटी शेयर पर लाभांश का भुगतान	–	(4,000.00)	(4,000.00)
सामान्य आरक्षित को अन्तरण	–	(3,500.00)	(3,500.00)
वर्ष के अंत में अधिशेष	**52,491.70**	**78,203.48**	**130,695.18**

ये टिप्पणियां वित्तीय विवरणों की अभिन्न अंग हैं।

हमारी सम तिथि की संलग्न रिपोर्ट के अनुसार
कृते **पीआर मेहरा एंड कम्पनी**
चार्टर्ड अकाउन्टेन्ट्स
फर्म रजि. सं.: 000051एन

चार्टर्ड अकाउंटेंट अशोक मल्होत्रा
पार्टनर
एम.एन :- 082648

स्थान : नई दिल्ली
दिनांक : 29 जून 2021

और निदेशक मंडल की ओर से.
इंडियन रेलवे केटरिंग एण्ड टूरिज्म़ कॉरपोरेशन लिमिटेड

रजनी हसीजा
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
डीआईएन: 08083674

अजीत कुमार
निदेशक (वित्त) एंड सीएफओ
डीआईएन : 07247362

सुमन कालरा
कम्पनी सचिव
एम.एन :-एफसीएस9199

31 मार्च, 2020 को समाप्त वर्ष के लिए इक्विटी शेयर में परिवर्तन का विवरण

क. इक्विटी शेयर पूंजी

विवरण	शेयरों की संख्या लाख में	राशि (लाख में)
1 अप्रैल 2019 को अधिशेष	1,600.00	16,000.00
(प्रत्येक 10 रूपए का 16,00 लाख 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 लाख 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	–	144.25	144.25
वर्ष के आरंभ में अधिशेष	**45,491.70**	**45,754.48**	**91,246.18**
वर्ष के लिए लाभ		51,310.76	51,310.76
वर्ष के लिए अन्य व्यापक आय (आयकर का शुद्ध)	–	–366.65	–366.65
वर्ष के लिए कुल व्यापक आय	**–**	**50,944.10**	**50,944.10**
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)
वर्ष के अंत में अधिशेष	**48,991.70**	**66,390.47**	**115,382.17**

ये टिप्पणियां वित्तीय विवरणों की अभिन्न अंग हैं।

हमारी सम तिथि की संलग्न रिपोर्ट के अनुसार
कृते **पीआर मेहरा एंड कम्पनी**
चार्टर्ड अकाउन्टेन्ट्स
फर्म रजि. सं.: 000051एन

चार्टर्ड अकाउंटेंट अशोक मल्होत्रा
पार्टनर
एम.एन :- 082648

स्थान : नई दिल्ली
दिनांक : 29 जून 2021

और निदेशक मंडल की ओर से.
इंडियन रेलवे केटरिंग एण्ड टूरिज्म़ कॉरपोरेशन लिमिटेड

रजनी हसीजा
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
डीआईएन: 08083674

अजीत कुमार
निदेशक (वित्त) एंड सीएफओ
डीआईएन : 07247362

सुमन कालरा
कम्पनी सचिव
एम.एन :-एफसीएस9199

भारतीय मानकों के अनुसार लेखाकरण नीतियां (भा.ले.मा.)

नोट - 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 इन 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 ऊंचाइयां 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।

वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान भारत सरकार के द्वारा आईआरसीटीसी को प्रदत्त 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 एनएसई और बीएसवई पर सूचीबद्ध किए गए थे। तदनुसार, कुल पूंजी के 2.016 करोड़ शेयर (दो करोड़ एक लाख साठ हजार कुल शेयर) अर्थात कुल पूंजी का 12.6% था, जिनकी फेस वेल्यू प्रति शेयर 10 रु. थी जनता को बिक्री के लिए प्रस्तावित किए गए थे जिनमें से 1.6 लाख शेयर कर्मचारियों के लिए (कुल इश्यू का लगभग 0.79%) आरक्षित रखे गए थे।

वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान भारत सरकार के द्वारा आईआरसीटीसी की प्रदत्त शेयर पूंजी के 20% की बिक्री के द्वारा प्रस्तावित किए गए परिणामस्वरूप कुल विनिवेश 32.6% हो गया और आईआरसीटीसी की प्रदत्त शेयर पूंजी में भारत सरकार की शेयर हिस्सेदारी घटकर 67.40% हो गई।

नोट - 2: तैयारी का आधार

क) अनुपालन का विवरण

31 मार्च, 2021 को समाप्त अवधि और वर्ष के लिए वित्तीय विवरण समय-समय पर संशोधित कंपनी (भारतीय लेखा मानक) नियम, 2015 के अंतर्गत अधिसूचित भारतीय लेखांकन मानक (भा.ले.मा.) चल रहे कारोबार के आधार पर तैयार किए गए हैं।

ख) माप का आधार

कॉर्पोरेशन ऐतिहासिक कोस्ट कन्वेंशन के अन्तर्गत निम्नलिखित मद के लिए प्रोद्भवन आधार 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 प्रकटन 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 उल्लिखित 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 के स्थगन अथवा प्रोद्भवन 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 प्रकटन 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 प्रकटन की अपेक्षाओं को पूरा किया जा सके। संशोधन को अपनाए जाने से वित्तीय विवरणों पर कोई महत्वपूर्ण 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. लेनदेन और अधिशेष

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 पर किया जाता है जिनमें मान्यता का मापदंड पूरा न होने पर, स्थापना प्रभार और अन्य संबद्ध व्यय शामिल होते हैं।

ii. यदि मान्यता का मापदंड पूरा होता है, तो प्रतिस्थापन की लागत, प्रमुख निरीक्षण, महत्वपूर्ण हिस्सों की मरम्मत को पूंजी में परिणत किया जाता है।

iii. कंप्यूटरों के संबंध में ऑपरेटिंग सिस्टम सॉफ्टवेयर की खरीद को, कंप्यूटरों के साथ 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 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 ऋणमुक्ति -

(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 का जीवन काल को निम्नानुसार कंपनी अधिनियम, 2013 के शेड्यूल-II के अंतर्गत नहीं लिया गया है :

विवरण	उपयोग काल
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 उतनी ही अवधि का मूल्यह्रास निकाला गया है।	30 वर्ष
आईआरसीटीसी ने नांगलोई, दानापुर, पालूर 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, पालूर, 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 अनुमानित जीवनकाल 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) मूल्यह्रास की गणना मूल्यह्रास राशि पर की जाती है अर्थात् लागत से इसकी रेजिडुअल वैल्यू को कम करके।

(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 काल का पूर्वानुमान, जो कंपनी अधिनियम, 2013 शेड्यूल-II के अनुसार है, इस प्रकार है :

विवरण	उपयोग काल
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 भवन के अलावा भवन	60 वर्ष
लग्जरी टूरिस्ट ट्रेन	15 वर्ष
अमूर्त 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 हैं, 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 भुगतान किए गए अग्रिम अन्य गैर-चालू परिसंपत्तियों के अंतर्गत पूंजीगत अग्रिम के रूप में दिखाए जाते हैं।

(ट) अमूर्त परिसंपत्तियां:

अमूर्त परिसंपत्तियां जैसे सॉफ्टवेयर, लाइसेंस, वेब पोर्टल, टूरिज्म पोर्टल इत्यादि अप्रत्यक्ष परिसंपत्तियों के अधिग्रहण और उपयोगी कार्यावधि के लिए भुगतान 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 के अनुसार लागत के रूप में अलग वित्तीय विवरण में माप जाता है ।

(ड) निवेश संपत्तियां

क) निवेश संपत्तियां लागत, निकाले गए शुद्ध मूलह्रास और निकाली गई हानियों, यदि कोई हो, के नुकसान के अनुसार दर्शाई जाती हैं।

ख) जैसा कि संपत्ति, संयंत्र और उपकरण में निर्धारित है, कंपनी द्वारा संपत्तियों का उपयोगी कार्यकाल का अनुमान संपत्ति में निवेश के भवन के हिस्सों मे मूल्यह्रास से लगाया जाता है।

ग) निवेश संपत्तियों की मान्यता तब समाप्त होती है, जब या तो 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:

क. 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 देयता के लिए विशिष्ट जोखिमों को प्रदर्शित करते हुए मापी जाती है। समय के कारण प्रावधान में बढ़ोतरी को ब्याज के व्यय के रूप में मान्यता दी जाती है।

ख. आकस्मिक देयताएं और आकस्मिक परिसंपत्तियां

(क) आकस्मिक देयताओं का निम्नलिखित मामलों में किसी भी रूप में प्रकटन 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 खानपान सेवाओं (मोबाइल और स्टेटिक यूनिट दोनों) के प्रबंधन के व्यवसाय में मोबाइल यूनिटों में बेडरोल सेवाएं, विभागीय खानपान यूनिटों के संचालन, रेल यात्री निवास और पब्लिक प्राइवेट पार्टनरशिप के माध्यम से रेलवे के होटलों के प्रबंधन के व्यवसाय, फूड प्लाजाओं, स्टेटिक केटरिंग स्टालों, ऑटोमेटिक वेंडिंग मशीन 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 कि 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 वायदा प्राप्त 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 कार्य निष्पादन से कोई परिसंपत्ति तैयार नहीं होती और कार्यनिष्पादन पूरा हो जाने की तारीख को भुगतान का एक लागू अधिकार मिलता है।

ख) कार्य निष्पादन एक ऐसी संपत्ति तैयार करता है अथवा उसमें वृद्धि करता है जहां ग्राहक तैयार और बढ़ी हुई परिसंपत्ति को नियंत्रित करता है।

ग) साथ ही साथ ग्राहक उपलब्ध लाभ प्राप्त करता है तथा उनका उपभोग करता है।

कार्य निष्पादन 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 परिसंपत्ति तैयार होती है, जिस पर कार्यनिष्पादन द्वारा प्रतिफल अर्जित होता है। जहां किसी ग्राहक से प्राप्त प्रतिफल की 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 :**

(क) सेवा प्रभार से आय : कॉरपोरेशन की वेबसाइट (www.irctc.co.in) से विदेशी ग्राहको के द्वारा बुक की गई टिकटों पर अर्जित सेवा प्रभारों को उचित मूल्य पर आय की मान्यता दी जाती है। ऐसी टिकटों की बिक्री से अर्जित सकल सेवा प्रभारों की प्रोद्भवन आधार पर कॉरपोरेशन की आय कहा जाता है और रेलवे के तुलनात्मक शेयर व्यय के रूप में दशाएं जाते हैं।

(ख) सुविधा शुल्क से आय : कॉरपोरेशन की वेबसाइट (www.irctc.co.in) से घरेलू ग्राहकों के द्वारा बुक की गई टिकटों पर अर्जित सुविधा शुल्क को उचित मूल्यों पर आय की मान्यता दी जाती है। ऐसी टिकटों की बिक्री से अर्जित सकल सुविधा शुल्कों का प्रोद्भवन आधार पर कॉरपोरेशन की आय की गणना की जाती है और इस आय पर रेलवे को कोई शेयर नहीं दिया जाता है।

iii. **खानपान सेवाओं से आय:**

कॉरपोरेशन को रेलवे बोर्ड, रेल मंत्रालय द्वारा आदेश दिया गया है कि गाड़ियों और अन्य स्थलों पर खानपान सेवाओं को अपग्रेड किया जाए तथा उन्हें व्यवसायिक बनाया जाए। कॉरपोरेशन ने निम्नलिखित नीतियों के अनुसार अपनी खानपान सेवाओं से प्राप्त आय को स्वीकार किया है।

- **ऑन-बोर्ड खानपान सेवाओं से आय :**

कॉर्पोरेशन द्वारा भारतीय रेल नेटवर्क पर राजधानी, दूरंतो और शताब्दी एक्सप्रेस गाड़ियों में खानपान सेवाएं प्रदान की जा रही हैं। इसकी आय की गणना भारतीय रेलवे पर यात्रियों को प्रोद्भवन आधार पर दी जा रही खानपान सेवाओं से प्राप्त राशि से की जाती है।

- **सुविधा शुल्क, उपयोगकर्ता प्रभार और लाइसेंस शुल्क से प्राप्त आय:**

कॉरपोशन निम्नलिखित से आय प्राप्त करता है :

क्र. सं.	व्यवसायिक गतिविधियों की प्रकृति	लाइसेंसियों से प्राप्त शुल्क की प्रकृति
1.	राजधानी और शताब्दी एक्स्प्रेस गाड़ियों में दी जाने वाली खानपान सेवाओं के लिए लाइसेंस जारी करना	संविदा अवधि के लिए एक बारगी सुविधा 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 से 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 प्रबंधन 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 अधीन खानपान इकाइयों 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 मान्यता दी जाती है।

इन शीर्षों के अन्तर्गत आय को निम्न के रूप में मान्यता लेखांकित किया जाता 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) प्रोद्भवन आधार 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 (असमाप्त रियायती शुल्क) अग्रिम तौर पर प्राप्त आय मानी जाती है। यदि रेल प्रशासन द्वारा गाड़ी के रद्द होने/नहीं चलाए 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 प्रोद्भवन आधार 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 प्रोद्भवन आधार पर की जाती है।

(ख) परिवर्तनीय लाइसेंस शुल्क की गणना ठेकेदार द्वारा प्रदत्त खानपान सेवाओं के एक निर्धारित प्रतिशत पर प्रोद्भवन आधार 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 प्रोद्भवन आधार पर की जाती है।

(घ) विशेष गाड़ियां :- लाइसेंस शुल्क दैनिक फेरों के आधार पर गणना 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 प्रोराटा आधार पर अनुबंध की अवधि के लिए रियायती शुल्क के संबंध में मान्यता प्राप्त है और अवधि के दौरान लाइसेंस शुल्क के मामले में गाड़ी परिचालन मासिक प्रोराटा आधार पर माना जाता 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 आधारित पर्यटन को बढ़ावा देने के लिए मूल्य वर्धित टूर के अंतर्गत विशेष रेलगाड़ियां/विशेष कोच चार्टर और बर्थ तथा हवाई टिकटों की बुकिंग करती है। कॉरपोरेशन ग्रुप के आधार पर विदेशी टूर की बुकिंग भी करती है। विशेष गाड़ियां/कोच चार्टर्ड से प्राप्त होने वाली आय में रेलवे प्रशासन द्वारा मूल किराया अन्य लगाए गए प्रभार और कॉरपोरेशन द्वारा मूल किराये के निर्धारित प्रतिशत के रूप में प्रभार शामिल होते हैं।

मूल्य वर्धित टूर्स के मामले में आय में रेल प्रशासन द्वारा लगाया गया किराया, ब्लॉक बुकिंग प्रभार, अन्य प्रभार और कॉरपोरेशन द्वारा मूल किराया पर निर्धारित प्रति सेवा प्रभार शामिल है। संपूर्ण टूर पैकेज बुद्धिस्ट सर्किट ट्रेन और भारत दर्शन ट्रेनों के पूरे टूर से प्राप्त आय में ग्राहकों से एकित्रत राशि शुद्ध जीएसटी सहित होती 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 कार्यो 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/प्रोद्भवन आधार 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 प्रोद्भवन आधार 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 2015-20 के 'सर्व्ड फ्रॉम इंडिया स्कीम' (एसएफआईएस) के अंतर्गत शुल्क स्क्रिप मुक्त रूप से हस्तांतरणीय होगा और उनका मुद्रीकरण किया जा सकता है। भारत से सेवा निर्यात योजना के अंतर्गत जारी स्क्रिप का प्रयोग केवल आयात पर मूल सीमा शुल्क के भुगतान के लिए ही होगा। नई नीति के अनुसार स्क्रिप भुनाने योग्य होगा।

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 प्रोद्भवन आधार 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 गतिविधियां :

व्यय की गणना प्रोद्भवन आधार 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 प्रोद्भवन आधार पर की जाती है और समस्त पहचाने गए नुकसान तथा देयताओं के लिए प्रावधान किए जाते हैं।

(iii) भुगतान किए गए खानपान प्रभार :

(क) ऑन-बोर्ड खानपान प्रभार:

ठेकेदार को भुगतान किए गए खानपान प्रभारों की गणना भारतीय रेलवे पर यात्रियों को उपलब्ध कराई गईं खानपान सेवाओं के लिए प्रोद्भवन आधार पर की जाती है।

(ख)रियायती शुल्क, उपयोगकर्ता प्रभार, लाइसेंस शुल्क :

इस शीर्ष के अंतर्गत व्यय को निम्नानुसार मान्यता उसकी गणना की जाती है :

- **भुगतान किए गए रियायती शुल्क :** ऑनबोर्ड खानपान संविदा के संबंध में भारतीय रेलवे को देय रियायती शुल्क को संविदा अवधि के दौरान प्रोद्भवन आधार 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/ नहीं चलाने 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।

- **भुगतान किए गए उपयोगकर्ता प्रभार :** फूड प्लाजाओं और बजट होटलों द्वारा भुगतान योग्य उपयोगकर्ता प्रभार की गणना प्रोजेक्ट के चालू रहने की अवधि तक प्रोद्भवन आधार पर की जाती है।

- **भुगतान 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 प्रोद्भवन आधार पर की जाती है।

  (ख) परिवर्तनीय लाइसेंस शुल्क की गणना ठेकेदार द्वारा प्रदत्त खानपान सेवाओं के एक निर्धारित प्रतिशत पर प्रोद्भवन आधार पर की जाती है।

- **गाड़ी परिचालन के लिए अभिरक्षा/ढुलाई प्रभार :**

  (क)कॉर्पोरेशन द्वारा क्षेत्रीय रेलों को देय निर्धारित वार्षिक प्रभार की गणना प्रोजेक्ट के चालू रहने की अवधि तक प्रोद्भवन आधार पर की जाती है।

  (ख) परिवर्तनीय ढुलाई प्रभार: क्षेत्रीय रेलों को देय शुल्क की गणना प्रोद्भवन आधार 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 प्रोद्भवन आधार 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 प्रोद्भवन आधार 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 प्रोद्भवन आधार पर की जाती है।

(ग) पट्टे :

जहां कंपनी पट्टेदार 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, जहां 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 निर्धारिण 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 भुगतान 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 किसी परिवर्तन के कारण पट्टा भुगतानों में कोई परिवर्तन हो, तो इसका माप पुन: किया जाता है। जब इस तरीके से पट्टा देयता का पुन: 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 है, 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 पट्टा अवधि में एक स्ट्रेट-लाइन बेसिस पर व्यय के रूप में 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 हस्तांतरण 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 संकेतों पर विचार करती है कि क्या पट्टा परिसंपत्ति की आर्थिक स्थिति के बड़े हिस्से के लिए है।

कंपनी परिचालनिक पट्टे के अंतर्गत प्राप्त पट्टा भुगतानों को एक स्ट्रेट-लाइन बेसिस पर पट्टा अवधि के दौरान "अन्य आय" के रूप में आय को मान्यता देती है।

(ध) परिसंपत्तियों की हानि होना :

जैसा भारतीय लेखा मानक 36 में परिभाषित है कैश जनरेट करने वाली इकाइयां तुलन-पत्र की तारीख को 'परिसंपत्तियों की हानि' के साथ ही साथ वहन राशि की पहचान करती है। उससे वसूली जा सकने वाली राशि और हानि, 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 वेतन छुट्टी, 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 भुगतान किया गया/भुगतान 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 सामान्यत: 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 लेखा-जोखा का तरीका अपनाया जाता है।

(iii) उपादान सेवा निवृत्ति-उपरांत मिलने वाली एक परिभाषित लाभकारी योजना है। 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) पुन:-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 प्रोद्भवन आधार 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 आधार 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 (फीफो) या एनआरवी बेसिस पर लागत 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 भुगतान की जाती है, जिन्हें आकलनों के पूरा होने पर उपलब्ध कराया/भुगतान 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 द्वारा की जाती है, जो अधिनियमित किए गए हैं अथवा मूलरूप 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 कर योग्य 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।

कक) वित्तीय साधनों :

आरंभिक मान्यता और माप

वित्तीय साधानों को उनके उचित मूल्य सहित अथवा ट्रांजेक्शन लागतों को कम करके मान्यता दी जाती है, जो वित्तीय साधनों 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 परिशोधन लागत पर वित्तीय परिसंपत्तियों की माप की जाती है। ईआईआर ऋणमुक्ति को लाभ और हानि के विवरण में वित्तीय आय में शामिल किया जाता है।

निम्नलिखित वित्तीय परिसंपत्तियां की माप परिशोधन लागत पर की जाती है :

(i) प्रतिभूति जमा

(ii) प्रतिधारण राशि

(iii) नकदी और नकदी समकक्ष

(iv) अन्य वित्तीय साधनों के साथ समायोजित अग्रिम

अन्य व्यापक आय के माध्यम से उचित मूल्यवाली वित्तीय परिसंपत्तियां (एफवीटीओसीआई)

वित्तीय परिसंपत्तियों का आकलन अन्य व्यापक आय के माध्यम से उचित मूल्य पर किया जाता है, यदि ये वित्तीय परिसंपत्तियां किसी व्यवसाय के अंतर्गत रखी जाती हैं, जिसका उद्देश्य संविदात्मक नकदी प्रवाह एकत्र करना और वित्तीय परिसंपत्तियों का विक्रय करना होता है तथा वित्तीय परिसंपत्ति 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 एफवीटीओसीआई 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 पुन: 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 (एफवीटीपीएल)

एफवीटीपीएल वित्तीय परिसंपत्तियों के लिए एक अपशिष्ट श्रेणी है। कोई वित्तीय परिसंपत्तियां, जो परिशोधन लागत अथवा एफवीटीओसीआई के रूप में वर्गीकरण के मापदंड को पूरा नहीं करतीं, को एफवीटीपीएल में वर्गीकृत किया जाता है।

इसके अतिरिक्त, कंपनी वित्तीय परिसंपत्ति नामित करने के लिए चुनाव कर सकती है, जो अन्यथा एफवीटीपीएल पर परिशोधन लागत 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।

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 (एफवीटीपीएल)

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 परिसंपत्ति

एक वित्तीय परिसंपत्ति (अथवा, जहां लागू हो, वित्तीय परिसंपत्ति 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 पालन 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 मान्यता दी जाती है।

वित्तीय परिसंपत्तियों का नुकसान

कंपनी वित्तीय परिसंपत्तियों के लिए संभावित क्रेडिट हानि (ईसीएल) मॉडल का उपयोग करके भत्तों की हानि को मान्यता 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 की जाती है, जब तक कि आरंभिक रिकॉग्निशन से किसी महत्वपूर्ण जोखिम में कोई वृद्धि 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।

खख) उचित मूल्य की माप

रिपोर्टिंग की प्रत्येक तारीख को कंपनी उचित मूल्य पर वित्तीय साधानों का आकलन करती है। उचित मूल्य वह मूल्य 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 कुल मिलाकर उचित मूल्य के माप के लिए महत्वपूर्ण होता है :

– स्तर 1 - समान परिसंपत्तियों अथवा देयताओं के लिए सक्रिय बाजार में उद्धृत (असमायोजित) 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 हस्तांतरण 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 पुनर्मूल्यांकन 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 प्रकटन के उद्देश्य से, कंपनी ने परिसंपत्तियों 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।

जारी मानक/संशोधन लेकिन प्रभावी नहीं

एमसीए ने दिनांक 18 जून 2021 को अधिसूचना के अंतर्गत भारतीय लेखांकन मानक संशोधन नियम 2021 जारी किया है, संशोधन निम्नलिखित मानकों में किया जाता है :-

1. पहली बार भारतीय लेखांकन मानक (भा.ले.मा.-101)
2. शेयर आधारित भुगतान (भा.ले.मा - 102)
3. व्यवसाय संयोजन (भा. ले. मा.- 103)
4. बीमा संविदाएं (भा. ले. मा. - 104)
5. गैर चालू परिसंपत्तियों को बिक्री और परिचालन से हटा देना (भा.ले. मा. 105)
6. खनिज संसाधनों के लिए और खोज हेतु मूल्यांकन (भा.ले.मा. - 106)
7. वित्तीय संसाधन : प्रकटीकरण (भा.ले.मा.-107)
8. वित्तीय उपकरण (भा.ले.मा.-109)
9. संयुक्त व्यवस्था (भा.ले.मा.-111)
10. नियामक आस्थगित खाता (भा.ले.मा.-114)
11. ग्राहकों सहित ठेकों से राजस्व (भा.ले.मा.-115)
12. पट्टे (भा.ले.मा.-116)
13. वित्तीय विवरणों की प्रस्तुति (भा.ले.मा.-1)
14. लेखांकन नीतियां, लेखांकन अनुमानों में परिवर्तन और त्रुटियाँ (भा. ले.मा.-8)
15. आय कर (भा.ले.मा.-12)
16. संपत्ति, संयंत्र और उपकरण (भा.ले.मा.-16)
17. समेकित और पृथक वित्तीय विवरण (भा.ले.मा.-27)
18. एसोसिएट्स और संयुक्त उद्यमों में निवेश (भा.ले.मा.-28)
19. अंतरिम वित्तीय रिपोर्टिंग (भा.ले.मा.-34)
20. प्रावधान, आकस्मिक देयताएं और आकस्मिक परिसंपत्तियां (भा.ले. मा.-37)
21. अमूर्त संपत्ति (भा.ले.मा.-38)
22. निवेश संपत्ति (भा.ले.मा.-40)

इन संशोधनों की प्रभावी तिथि वार्षिक अवधि 01 अप्रैल 2021 से या बाद में शुरू होगी। कंपनी वर्तमान में इन संशोधनों के प्रभावों का मूल्यांकन कर रही है और अभी तक वित्तीय विवरणों पर इसके प्रभाव तय नहीं किए।

टिप्पणी 3 : परिसम्पत्ति, संयंत्र एवं उपकरण

राशि (लाख रू. में)

विवरण	भूमि		लीज़ होल्ड भूमि पर फ्लैट	फ्रीहोल्ड आवासीय फ्लैट	लीज़होल्ड सुधार	भवन		संयंत्र एवं मशीनरी	विद्युत लगाना एवं उपकरण	ईडीपी परि-सम्पत्तियां	कार्यालय उपकरण		फर्नीचर एवं स्थापना	लग्ज़री पर्यटन गाड़ियां	कुल
	लीज़होल्ड	फ्रीहोल्ड				भवन फैक्ट्री हीजहोल्ड	भवन कार्यालय लीज़होल्ड				एयर कंडीशनर	कार्यालय उपरकरण			
सकल आगे ब्रढाई राशि															
01 अप्रैल 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**	**30,916.19**
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	5,860.74
निपटान/समायोजन		(16.04)	–	–	314.65	(34.17)	–	96.27	8.98	52.14	9.53	345.31	46.30	–	822.97
31 मार्च 2020 को	**–**	**876.61**	**–**	**–**	**1,748.31**	**4,291.96**	**191.92**	**9,163.27**	**580.67**	**8,611.62**	**509.47**	**1,542.90**	**651.32**	**5,202.46**	**33,370.51**
जुड़ी		–	–	3,636.93	622.87	36.64	2.90	490.39	7.93	1,683.71	3.60	73.28	20.67	–	6,578.92
निपटान/समायोजन		–	–	–	3.46	–	–	44.86	–	61.58	5.59	47.44	3.23	–	166.16
31 मार्च 2021 को	**–**	**876.61**	**–**	**3,636.93**	**2,367.72**	**4,328.60**	**194.82**	**9,608.80**	**588.60**	**10,233.75**	**507.48**	**1,568.74**	**668.76**	**5,202.46**	**39,783.27**
संचित मूल्यह्रास और हानि															
01 अप्रैल 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**	**16,211.27**
भा.ले.मा. -116 के कारण पुन:वर्गीकृत की गई	11.57		228.92												240.49
वर्ष के लिए मूल्यह्रास प्रभार हानि		–		–	111.71	116.93	13.37	778.96	35.36	838.03	30.56	101.34	32.22	313.74	2,372.22
निपटान/समायोजन	–	–	–	–	121.52	–	–	33.34	8.98	46.58	6.20	311.88	29.08	–	557.58
01 अप्रैल 2020 को	**–**	**–**	**–**	**–**	**791.98**	**610.44**	**69.81**	**3,456.64**	**360.05**	**6,840.44**	**335.98**	**1,187.95**	**411.91**	**3,720.22**	**17,785.42**
वर्ष के लिए मूल्यह्रास प्रभार हानि	–	–	–	6.59	137.55	153.17	13.60	850.51	39.08	835.94	31.11	98.66	34.49	240.05	2,440.75
निपटान/समायोजन								44.56		56.97	5.31	40.38	2.96		150.18
01 अप्रैल 2021 को	**–**	**–**	**–**	**6.59**	**929.53**	**763.61**	**83.41**	**4,262.59**	**399.13**	**7,619.41**	**361.78**	**1,246.23**	**443.44**	**3,960.27**	**20,075.99**
शुद्ध आगे ब्रढी कीमत															
31 मार्च 2021 को	**–**	**876.61**	**–**	**3,630.34**	**1,438.19**	**3,564.99**	**111.41**	**5,346.21**	**189.47**	**2,614.34**	**145.70**	**322.51**	**225.32**	**1,242.19**	**19,707.28**
31 मार्च 2020 को	**–**	**876.61**	**–**	**–**	**956.33**	**3,681.52**	**122.11**	**5,706.63**	**220.62**	**1,771.18**	**173.49**	**354.95**	**239.41**	**1,482.24**	**15,585.09**
31 मार्च 2019 को	**1,620.01**	**860.57**	**722.95**	**–**	**949.26**	**1,945.17**	**125.44**	**3,412.64**	**203.31**	**2,401.61**	**180.84**	**345.99**	**212.71**	**1,724.42**	**14,704.92**

नोट: 3.1

कम्पनी ने वित्त वर्ष 2009-10 के दौरान एक पैन इण्डिया लग्ज़री पर्यटन गाड़ी को अधिग्रहण किया जिसकी 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: 3.2

रेल नीर संयंत्रों के अलावा आईआरसीटीसी ने अन्य रेलवे भूमि पर स्थित परिसर में सिविल कार्य किए गए व्यय को लीज़ होल्ड सुधार के रूप में लगाया गया है और दस वर्ष की अवधि के लिए मूल्यह्रास किया गया है।

नाट:- 3.3

आईआरसीटीसी ने नांगलोई, दानापुर, पालूर और अंबरनाथ में संयंत्र स्थापित करने के लिए रेलवे से भूमि लीज़ पर ली है जो कि रेलवे प्राधिकारियों द्वारा तय नहीं की गई है। रेलवे की नीति के अनुसार लीज़ की अधिकतम अवधि 35 वर्ष के लिए हो सकती है जिसका आगे 35 वर्षो के लिए नवीनीकरण किया जा सकता है नांगलोई, दानापुर, पालूर और अम्बरनाथ में रेल नीर संयंत्रों की इमारतों पर मूल्यह्रास सीधा दिया गया है लेखांकन नीति के अनुसार उसका निरंतर पालन किया जा रहा है। आईआरसीटीसी ने आईआरसीटीसी को प्रदान की गई ऐसी जमीन की लीज़ की अधिकतम अवधि की पुष्टि करने के लिए संबंधित रेलवे को पत्र लिखा है जिसके जवाब की प्रतीक्षा है।

टिप्पणी : 4 : पूंजीगत कार्य प्रगति पर

राशि (लाख रू. में)

विवरण	रेल नीर संयंत्र, विजयवाडा (आ.प्र.)	रेल नीर संयंत्र संक्रैल	रेल नीर संयंत्र, भूसावल (महाराष्ट्र)	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 संयत्र, नागपुर (महाराष्ट्र)	रेल नीर प्लांट सिमहद्री (आंध्रप्रदेश)	बजट होटल (मेघालय होटल)	अन्य	कुल
1 अप्रैल 2019 को अथशेष	**–**	**581.76**	**130.14**	**881.02**	**671.92**	**723.88**	**42.00**	**284.03**	**488.51**	**14.50**	**–**	**–**	**219.96**	**4,037.72**
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
1 मार्च 2020 को अथशेष	**–**	**–**	**274.61**	**–**	**–**	**–**	**137.22**	**–**	**–**	**–**	**–**	**337.29**	**871.67**	**1,620.79**
जोड़ (अनुवर्ती व्यय)	106.40		132.67				547.39				124.45	545.18	675.58	2,131.67
समायोजन													1,322.15	1,322.15
31 मार्च 2021 को अथशेष	**106.40**	**–**	**407.28**	**–**	**–**	**–**	**684.61**	**–**	**–**	**–**	**124.45**	**882.47**	**225.10**	**2,430.31**

नोट:-5 सम्पत्ति निवेश

राशि (लाख रू. में)

विवरण	गुरूग्राम में भूमि	गुरूग्राम में बिल्डिंग	कुल
01 अप्रैल 2019 को अथशेष	**464.66**	**2,326.05**	**2,790.71**
वर्ष के दौरान जोड़ी गई/समायोजन	–	10.26	10.26
वर्ष के दौरान निपटान/समायोजन	–	–	–
31 मार्च 2020 को इतिशेष	**464.66**	**2,336.31**	**2,800.97**
वर्ष के दौरान जोडी गई/समायोजन		32.21	32.21
वर्ष के दौरान निपटान/समायोजन	–		
31 मार्च 2021 को इतिशेष	**464.66**	**2,368.52**	**2,833.18**
परिशोधन और हानि			
01 अप्रैल 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**
वर्ष के दौरान परिशोधन		37.47	37.47
वर्ष के दौरान निपटान/समायोजन	–		
31 मार्च 2021 को इतिशेष	**–**	**99.62**	**99.62**
शुद्ध आगे बढ़ाई वेल्यू			
31 मार्च 2021 को	**464.66**	**2,268.90**	**2,733.56**
31 मार्च 2020 को	**464.66**	**2,274.16**	**2,738.82**
01 अप्रैल 2019 को	**464.66**	**2,300.93**	**2,765.59**

नोट 5.1: 31 मार्च, 2021 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 पंजीकृत है।

5.2 अन्य प्रकटन

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए
लाभ और हानि के लिए व्यय की गई विवरणों के निवेश सम्पत्तियों से प्राप्त राशि		
किराए से आय	234.98	76.13
किराए से प्राप्त आय जो परिसम्पत्ति प्रत्यक्ष परिचालन खर्च	17.44	36.03
सम्पत्ति का प्रत्यक्ष परिचालन खर्च जिससे किराए से आय प्राप्त नहीं हुई	–	–
मूल्यह्रास से पहले सम्पत्ति के निवेश से प्राप्त हुई आय	217.54	40.10
परिसम्पत्तियों के निवेश से पूर्व मूल्यह्रास प्रभार, मूल्यह्रास एवं परिशोधन से आय	37.47	37.03
निवेश सम्पत्तियों से आय (शुद्ध)	**180.07**	**3.07**

नोट:-5क : अमूर्त परिसम्पत्तियां

राशि (लाख रू. में)

विवरण	सॉफ्टवेयर	लाइसेन्स	कुल
01 अप्रैल 2019 को अथशेष	**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**
वर्ष के दौरान जोड़	523.90		523.90
वर्ष के दौरान /निपटान समायोजन	–		
31 मार्च 2021 को इतिशेष	**3,803.88**	**1,445.07**	**5,248.95**
परिशोधन और हानि			
01 अप्रैल 2019 को अथशेष	**2,596.32**	**1,367.72**	**3,964.04**
वर्ष के दौरान परिशोधन	298.87	28.07	326.94
वर्ष के दौरान निपटान/समायोजन	–	–	–
31 मार्च 2020 को इतिशेष	**2,895.19**	**1,395.79**	**4,290.98**

नोट:-5क : अमूर्त परिसम्पत्तियां (जारी..)

राशि (लाख रू. में)

विवरण	सॉफटवेयर	लाइसेन्स	कुल
वर्ष के दौरान परिशोधन	264.55	24.17	288.72
वर्ष के दौरान निपटान/समायोजन	–		
31 मार्च 2021 को इतिशेष	**3,159.74**	**1,419.96**	**4,579.70**
शुद्ध आगे ब्रढाई वेल्यू			
31 मार्च 2021 को	**644.14**	**25.11**	**669.25**
31 मार्च 2020 को	**384.79**	**49.28**	**434.07**
31 मार्च 2019 को	**677.46**	**77.35**	**754.81**

नोट:- 5ख सम्पत्ति के प्रयोग का अधिकार

राशि (लाख रू. में)

विवरण	भूमि	भवन*	वाहन	कुल
सकल आगे ब्रढाई वेल्यू				
01 अप्रैल 2019 को अथशेष	**–**	**–**	**–**	**–**
भालेमा-116 के कारण पुनवर्गीकृत	1,631.58	951.87	–	2,583.45
वर्ष के दौरान जोड़ी गई	2,128.94	2,756.03	3,783.73	8,668.70
वर्ष के दौरान निपटान/समायोजन	16.04	–	–	16.04
01 अप्रैल 2020 को इतिशेष	**3,744.48**	**3,707.90**	**3,783.73**	**11,236.11**
वर्ष के दौरान जोड़ी गई	247.89	55.78	15.58	319.25
वर्ष के दौरान निपटान/समायोजन	3.58	150.40	14.73	168.71
01 अप्रैल 2021 को इतिशेष	**3,988.79**	**3,613.28**	**3,784.58**	**11,386.65**
मूल्यह्रास और परिशोधन				
01 मार्च 2019 को अथशेष	**–**	**–**	**–**	**–**
भालेमा-116 के कारण पुनवर्गीकृत	11.57	228.92	–	240.49
वर्ष के दोरान मूल्यह्रास प्रभार	180.95	522.43	581.49	1,284.87
वर्ष के दौरान निपटान/समायोजन	–	–	–	–
वर्ष के दौरान परिशोधन	–	–	–	
31 मार्च 2020 को इतिशेष	**192.52**	**751.35**	**581.49**	**1,525.36**
वर्ष के दोरान मूल्यह्रास प्रभार	182.51	477.40	1,201.57	1,861.48
वर्ष के दौरान निपटान/समायोजन	–	–	8.69	8.69
वर्ष के दौरान हानि (नोट सं. 46 देखें।	–	–	122.97	122.97
31 मार्च 2021 को इतिशेष	**375.03**	**1,228.75**	**1,897.34**	**3,501.12**
शुद्ध वहन वेल्यू				
31 मार्च 2021 को	**3,613.76**	**2,384.53**	**1,887.24**	**7,885.53**
31 मार्च 2020 को	**3,551.96**	**2,956.55**	**3,202.24**	**9,710.75**
01 अप्रैल 2019 को	**–**	**–**	**–**	**–**

नोट: भवन में रेलवे भूमि पर निर्मित आवासीय फ्लैट शामिल हैं जो 30 वर्ष की अवधि के लिए लीज़ पर हैं और उस अवधि में उनका मूल्यह्रास किया गया है।

नोट:-6 वित्तीय परिसम्पत्तियां - गैर-चालू

नोट:- 6.1 गैर-चालू निवेश

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
क. संयुक्त उद्यम के इक्विटी उपकरणों पर निवेश		
रॉयल इण्डियन रेल टूअर्स लि. के प्रत्येक 10/-रू. 25 लाख इक्विटी शेयर (31 मार्च 2020 को 10/- रू. के प्रत्येक के 25 लाख इक्विटी शेयर)	250.00	250.00
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 गैर-चालू निवेश

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 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. देखें 37.3, 44.4 एवं 45

नोट:-6.2 ऋण

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
सुरक्षित, समझी गई वस्तुए		
क) प्रतिभूति जमा	19.22	18.14
कुल	**19.22**	**18.14**

नोट: - 6.3 अन्य गैर-चालू वित्तीय परिसम्पत्तियां

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
क) सावधि जमा जो मार्जिन मुद्रा और बैंक गारंटी के लिए ली गई	8.06	8.06
कुल	**8.06**	**8.06**

नोट:-7 आस्थगित कर

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
क. आस्थगित कर देयताएं		
सम्पत्ति, संयंत्र और उपकरण	571.32	515.88
आस्थगित कर देयताओं का योग	**571.32**	**515.88**
ख. आस्थगित कर परिसम्पत्तियां		
कर्मचारी लाभ	1,997.53	2,013.42
सम्पत्ति, संयंत्र और उपकरण	–	–
संदिग्ध कर्ज	2,547.13	2,102.97
संवैधानिक देयताएं (धारा 43बी के अन्तर्गत)	2,725.67	2,725.67
निवेश	62.93	62.93
लीज देयताएं (आर ओ यू का शुद्ध)	240.56	131.95
आस्थगित कर	84.01	59.92
दावे या हानि के लिए प्रावधान	102.06	91.49
आस्थगित कर परिसम्पत्तियों का योग	**7,759.89**	**7,188.35**
शुद्ध आस्थगित कर परिसम्पतियों	**7,188.57**	**6,672.47**

नोट:-7 आस्थगित कर (जारी..)

आस्थगित कर परिसम्पत्तियों/(देयताओं) का संचलन

राशि (लाख रू. में)

विवरण	सम्पत्ति, संयंत्र और उपरकण	कर्मचरी लाभ	संदिग्ध ऋण	संवैधानिक देयताएं (धारा 43बी के अन्तर्गत)	निवेश	लीज देयताएं (आरओयू का शुद्ध)	आस्थगित राजस्व	दावे या क्षति के लिए प्रावधान	कुल
1 अप्रैल 2019 को अथशेष	**(777.38)**	**2,093.65**	**2,979.54**	**3,788.83**	**87.36**	**–**	**–**	**–**	**8,172.00**
वर्ष के दौरान प्रभारित/(जमा)									
लाभ एवं हानि के लिए	261.50	(203.56)	(876.57)	(1,063.16)	(24.43)	131.95	59.92	91.49	(1,622.85)
अन्य व्यापक आय के लिए	–	123.33	–	–	–	–	–		123.33
31 मार्च 2020 को इतिशेष	**(515.88)**	**2,013.42**	**2,102.97**	**2,725.67**	**62.93**	**131.95**	**59.92**	**91.49**	**6,672.47**
वर्ष के दौरान प्रभारित/(जमा)									
लाभ एवं हानि के लिए	(55.44)	92.72	444.16	–	–	108.61	24.09	10.57	624.70
अन्य व्यापक आय के लिए	–	(108.61)	–	–	–	–	–		(108.61)
31 मार्च 2021 को इतिशेष	**(571.32)**	**1,997.53**	**2,547.13**	**2,725.67**	**62.93**	**240.56**	**84.01**	**102.06**	**7,188.57**

नोट:-8 अन्य गैर-चालू परिसम्पत्तियां

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 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	671.63	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
केवडिया में भूमि अग्रिम पूंजी	1,275.00	–
ख. अन्य		
सरकारी प्राधिकारियों के पास जमा	467.56	467.42
प्रतिभूति जमा पर उचित मूल्य समायोजन *	1.27	2.47
कुल	**3,468.37**	**2,625.80**

* यह प्रारंभिक मान्यता और व्यय की गई वित्तीय परिसम्पत्तियों के उचित मूल्य के बीच अंतर के एक हिस्से का प्रतिनिधित्व करता है।

नोट:-9 वस्तु सूची

(जैसा कि लिया गया, मूल्य और प्रबंधन द्वारा प्रमाणित)

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
कच्चा माल	367.26	447.86
तैयार माल	266.68	512.03
व्यापारिक माल-पैक्ड (पीडी) मदें	20.10	16.41
लागत के निचले स्तर पर कुल सूची और शुद्ध वसूली मूल्य	**654.04**	**976.30**

नोट: 10 वित्तीय परिसम्पत्तियां

नोट: 10.1 व्यापार प्राप्तियां

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
असुरक्षित		
उचित समझा -असुरक्षित (अग्रिम का शुद्ध)	48,939.95	75,271.84
व्यापार प्राप्तियां जिसमें क्रेडिट जोखिम में उल्लेखनीय वृद्धि हुई है।	6,971.19	4,155.45
व्यापार प्राप्तियां क्रेडिट असामान्य	8,130.89	6,644.45
घटाए: अशोध्य एवं संदिग्ध ऋण के लिए प्रावधान	(10,037.20)	(8,279.10)
कुल व्यापार प्राप्तियां	**54,004.83**	**77,792.64**

नोट संख्या 63 देखें

नोट: 10.2 नकद और नकद समकक्ष

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
नकदी हस्ते	9.82	8.31
चेक-ड्राफ्ट हस्ते	–	–
बैंक में अधिशेष		
- चालू खाते में	34,075.95	58,139.07
- फ्लेक्सी चालू खाते में	416.64	1,592.03
कुल	**34,502.41**	**59,739.41**

नोट:- 10.3 नकद और नकद के समकक्ष के अतिरिक्त बैंक अधिशेष

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
3 महीने से अधिक की मूल परिपक्वता के साथ जमा लेकिन 12 महीने से कम (संदर्भ नोट संख्या 53)	111,383.57	69,741.23
अनुसूचित बैंक के साथ प्रतिबंधित शेष		
अदत्त लाभांश खाते	9.73	8.30
बैंक गारंटी के लिए मार्जिन मनी	153.85	153.85
कुल	**111,547.15**	**69,903.38**

नोट: 10.4 ऋण

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
असुरक्षित, उचित समझी गई वस्तु		
प्रतिभूति जमा	1124.97	1188.91
कुल	**1,124.97**	**1,188.91**

नोट 10.5 अन्य चालू वित्तीय परिसम्पत्तियां

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
प्रोद्भुत ब्याज परंतु सावधि और फिक्स जमाओं पर देय नहीं	3,473.53	1,823.92
अन्य प्राप्तियां	6,827.01	12,974.91
कुल	**10,300.54**	**14,798.83**

नोट 11:- प्रचलित कर परिसम्पत्तियां

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
आयकर वापसी	3,617.70	1,157.72
टीडीएस एवं आयकर के लिए अग्रिम (19976.55 लाख रू. 31 मार्च 2020 को शुद्ध प्रावधान)	–	3,129.01
कुल	**3,617.70**	**4,286.73**

नोट:-12 अन्य प्रचलित परिसम्पत्तियां

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
अग्रिम, पूंजीगत अग्रिम के अलावा		
अन्य अग्रिम	2,386.09	3,117.99
घटाएं: संदिग्ध अग्रिम के लिए प्रावधान	(82.50)	(75.98)
सरकारी प्राधिकारियों के पास अथशेष	2,948.09	3,411.25
रेलवे के पास जमा अन्य	50,692.07	48,331.01
अन्य		
प्रदत्त व्यय	797.16	1,259.50
प्रतिभूति जमा पर उचित मूल्य समायोजन *	1.26	5.17
कुल	**56,742.17**	**56,048.94**

* 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 2021 को	31 मार्च 2020 को
प्राधिकृत शेयर पूंजी		
प्रत्येक 10 रू. मूल्य के 25,00 लाख इक्विटी शेयर		
(31 मार्च 2020- प्रत्येक 10 रू. की दर से 25,00 लाख शेयर)		
जारी/अंशदायी और प्रदत्त पूंजी		
प्रत्येक 10 रू. मूल्य के 16,00 इक्विटी शेयर	16,000.00	16,000.00
(31 मार्च 2020 - प्रत्येक 10 रू. की दर से 16,00 लाख इक्विटी शेयर)		
	16,000.00	**16,000.00**

नोट:- 13.1 इक्विटी शेयरों की संख्या और शेयरपूंजी का समाधान

विवरण	31 मार्च 2021 को		31 मार्च 2020 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	1,600.00	16,000.00
जोड़ें: वर्ष के दौरान जारी किए गए शेयर (बोनस)	–	–	–	–
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 वार्षिक 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 इक्विटी शेयर पूंजी (जारी..)

नोट:- 13.3 कम्पनी में संकलित शेयर के 5 प्रतिशत से अधिक के हिस्से के शेयर रखने वाले शेयर धारकों का विवरण

राशि (लाख रू. में)

शयेरधारक का नाम	31 मार्च 2021 को		31 मार्च 2020 को	
	शेयरों की सं. लाखों में	होल्डिंग का %	शेयरों की सं. लाखों में	होल्डिंग का %
इक्विटी शेयर				
रेल मंत्रालय, भारत सरकार एवं इसके नामित	1,078.40	67.40%	1,398.40	87.40%
कुल	**1,078.40**	**67.40%**	**1,398.40**	**87.40%**

नोट:- 13.4 रिपोर्टिंग तिथि के तत्काल बाद से पांच वर्षों की अवधि के दौरान पूरी तरह से बोनस के माध्यम से भुगतान के रूप में जारी इक्विटी शेयरों की कुल संख्या

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2019 को	31 मार्च 2018 को	31 मार्च 2017 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 2021 को	31 मार्च 2020 को
सामान्य आरक्षित	52,491.70	48,991.70
प्रतिधारित आय	78,203.48	66,390.47
कुल	**130,695.18**	**115,382.17**

नोट:- 14.1 सामान्य आरक्षित

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
अथशेष	48,991.70	45,491.70
जोड़ें: प्रतिधारित आय से अन्तरण	3,500.00	3,500.00
इतिशेष	**52,491.70**	**48,991.70**

नोट:- 14.2 प्रतिधारित आय

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
अथशेष	66,390.47	45,610.23
जोड़ें: पूर्व अवधि समायोजन प्रभाव के कारण	–	144.25
जोड़ें: लाभ एवं हानि के विवरण के अन्तरण के दौरान लाभ एवं हानि	18,990.12	51,310.76
आयकर के परिभाषित लाभ दायित्व शुद्ध के पुनर्मूल्यांकन से उत्पन्न होने वाली अन्य व्यापक आय के कारण प्रभाव	322.89	(366.65)
इक्विटी शेयरों पर लाभांश का भुगतान	(4,000.00)	(22,237.20)
इक्विटी शेयरों पर लाभांश कर का भुगतान	–	(4,570.92)
सामान्य आरक्षित को अन्तरण	(3,500.00)	(3,500.00)
इतिशेष	**78,203.48**	**66,390.47**

नोट: 14 अन्य इक्विटी (जारी..)

प्रस्तावित और वितरित किय गया

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
इक्विटी शेयरों पर घोषित और भुगतान किया गया नकद लाभांश		
अंतिम लाभांश: 2.50 रू. वर्ष के दौरान प्रति शेयर (31 मार्च 2020 में 3.90 प्रति शेयर)	4,000.00	6,237.20
वर्ष के दौरान चुकाया गया अंतरिम लाभांश शून्य प्रति शेयर (31 मार्च, 2020 को 10 रू. प्रति शेयर)	–	16,000.00
अन्तिम लाभांश पर लाभांश वितरण कर	–	4,570.92
	4,000.00	**26,808.12**
इक्विटी शेयर पर प्रस्तावित लाभांश *		
31 मार्च 2021 को लाभांश 5.00 रू. प्रति शेयर (31 मार्च 2020 को 2.50 प्रतिशेयर)	8,000.00	4,000.00
प्रस्तावित लाभांश पर लाभांश वितरण कर	**8,000.00**	**4,000.00**

* इक्विटी शेयरों पर प्रस्तावित लाभांश (लाभांश वितरण कर सहित) शेयरधारकों के द्वारा वार्षिक आम बैठक में अनुमोदन के अधीन है और 31 मार्च 2021 को मान्यता नहीं दी गई

नोट 15 :- वित्तीय देयताएं -गैर-चालू

नोट 15.1:- अन्य

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
प्रतिभूति जमा	1,941.36	2,388.32
लीज देयताएं	6,070.25	5,683.16
कुल	**8,011.61**	**8,071.48**

नोट:- 16 प्रावधान -गैर-चालू

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
कर्मचारी लाभ के लिए प्रावधान		
सेवानिवृत्ति लाभ (संदर्भ नोट 20, 37.1 एवं 42)	7,256.54	7,229.00
कुल	**7,256.54**	**7,229.00**

नोट:-17 अन्य गैर-चालू देयताएं

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
आस्थगित अनुदान	172.16	216.20
प्रतिभूति जमा का स्थगित भाग *	473.10	560.61
अग्रिम प्राप्त	217.90	–
कुल	**863.16**	**776.81**

* 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-चालू

नोट :- 18.1 व्यापार देय

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
(क) सूक्ष्म उद्यमों और लघु उद्योगों का कुल बकाया	39.36	41.50
(ख) सूक्ष्म उद्यमों और लघु उद्योगों के अलावा लेनदारों का कुल बकाया		
माल हेतु	1,941.27	2,544.74
सेवाओं हेतु (अग्रिम का शुद्ध) *	16,050.33	14,460.44
कुल	**18,030.96**	**17,046.68**

* 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 2021 को	31 मार्च 2020 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	39.36	41.50
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 (जो भुगतान किया गया है वर्ष के दौरान तय दिन से) जोडे.बिना भुगतान करने में देरी की अवधि के लिए देय और देय ब्याज की राशि	–	–
4. प्रत्येक लेखा वर्ष के अंत में अर्जित और शेष बकाया राशि पर ब्याज की राशि	–	–
5. सफल वर्षों में जब तक कि उस तिथि तक ब्याज की बकाया राशि वास्तव में लघु उद्यम को एमएसएमईडी 2006 की धारा 23 के अंतर्गत 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 2021 को	31 मार्च 2020 को
प्रतिभूति जमा	9,555.03	11,155.09
बयाना राशि जमा	3,969.59	4,272.24
इंटरनेट टिकटिंग के लिए वापसी योग्य	1,332.15	2,380.67
अन्य को देय के लिए - खर्चों का प्रावधान	48,791.37	54,013.75
अग्रिम लीज़ किराया	1,741.50	1,741.50
अग्रिम धन वापसी योग्य (राज्य तीर्थ)	2,106.21	2,106.21
बकाया लाभांश	9.73	8.30
लीज देयताएं	1,714.63	2,240.28
कुल	**69,220.21**	**77,918.04**

नोट:- 19 अन्य चालू देयताएं

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
क) अनुबंध देयता		
असमाप्त छूट शुल्क	83.80	151.92
असमाप्त लाइसेन्स शुल्क	10,034.24	15,474.40
अग्रिम प्राप्त	2,574.20	4,759.66
	12,692.24	**20,385.98**
ख) अन्य		
रॉलिंग जमा	38,323.09	43,455.32
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	2,578.03
प्रतिभूति जमा का आस्थगित भाग *	99.12	132.25
वैधानिक बकाया	2,992.26	5,640.04
आस्थगित अनुदान	44.16	44.28
कुल	**64,979.91**	**80,486.91**

* यह आरंभिक मान्यता और व्यय पर वित्तीय देयता के उचित मूल्य के अंतर के बीच परिशोधन के भाग का प्रतिनिधित्व करता है।

नोट:- 20 प्रावधान - चालू

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
कर्मचारी लाभ के लिए प्रावधान (संदर्भ नोट:-37.1 एंव 42)	679.62	770.28
दावे एंड क्षति के लिए प्रावधान (संदर्भ नोट:-37.1)	405.48	363.50
कुल	**1,085.10**	**1,133.78**

नोट:- 21 चालूकर देयताएं

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
आयकर के लिए प्रावधान (31 मार्च 2021 को 7110.24 लाख रू. का टीडीएस एवं शुद्ध अग्रिमकर)	461.61	104.58
आयकर के लिए प्रावधान (शुद्ध अग्रिमकर और टीडीएस)	**461.61**	**104.58**

नोट:- 22 परिचालन से राजस्व

राशि (लाख रू. में)

विवरण		31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए		31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए	
क. उत्पादों की बिक्री					
रेलनीर (पैक किया हुआ पीने का पानी)		5,603.97		21,834.17	
खानपान					
- फूड एंड बेवरेज की बिक्री		1,655.84		2,459.54	
गैर-रेलवे व्यवसाय					
- खानपान से आय		331.68		695.29	
		7,591.49		**24,989.00**	
कुल-उत्पादों की बिक्री			**7,591.49**		**24,989.00**
ख. सेवा की बिक्री					
i) इंटरनेट टिकटिंग					
अर्जित सेवा प्रभार - भारतीय रेलवे टिकट		3.03		13.97	
सुविधा शुल्क		29,912.72		34,964.13	
कॉल सेन्टर - लाइसेन्स शुल्क से आय		13.24		29.73	
प्रचार से प्राप्त आय/एसबीआई को-ब्रैन्डिड एवं लॉयल्टी कार्ड्स		5,533.37		13,412.56	
आईएटीए/आरटीएसए/इंटरनेट कैफे इत्यादि से प्राप्त आय		9,393.19		10,333.39	
सेवा प्रभार के लिए प्रतिपूर्ति		–		3,226.67	
	(क)	**44,855.55**		**61,980.45**	
ii) खानपान सेवाएं से आय					
राजधानी, शताब्दी, प्रीमियम, श्रमिक स्पेशल गाड़ियों में ऑन बोर्ड खानपान एवं अन्य सेवाओं तथा प्रदान की गई व्यापक सेवाओं से प्राप्त आय		8,730.91		51,245.56	
कंसेशन शुल्क, लाइसेन्स शुल्क इत्यादि से आय					
कंसेशन शुल्क से आय		–		3,289.45	
लाइसेन्स शुल्क से आय		11,222.92		39,173.44	
उपभोक्ता प्रभार से आय-फूड प्लाजा		1.02		28.25	
लाइसेन्स शुल्क से आय-फूड प्लाजा		397.02		6,430.07	
	(ख)	**20,351.87**		**100,166.77**	
iii) पर्यटन एवं ट्रेन परिचालन					
पर्यटन एवं ट्रेन परिचालन		5,059.77		23,939.31	
राज्य तीर्थ से आय		–		9,408.95	
उपभोक्ता प्रभार से आय-रेल यात्री निवास		142.01		137.68	
लाइसेन्स शुल्क से आय-रेल यात्री निवास		183.06		314.38	
महाराजा एक्सप्रेस - राजस्व		–		5,132.16	
	(ग)	**5,384.84**		**38,932.48**	
iv) रेलनीर					
लाइसेन्स शुल्क - रेल नीर (संदर्भ नोट सं. 37.5)		111.84		331.99	
	(घ)	**111.84**		**331.99**	
कुल सेवाओं की बिक्री	**(क+ख+ग+घ)**		**70,704.10**		**201,411.69**
अन्य परिचालन आय					
स्क्रैप बिक्री- रेल नीर		7.95		29.76	
स्क्रैप बिक्री- खानपान		1.49		0.92	
		9.44		**30.68**	
			9.44		**30.68**
परिचालन से राजस्व (सकल)			**78,305.03**		**226,431.37**

नोट:- 23 अन्य आय

राशि (लाख रू. में)

विवरण		31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए		31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए	
ब्याज आय					
एफडीआर एवं टीडीआर (सकल) पर ब्याज से आय		6,509.67		4,931.86	
ब्याज आय - अन्य		4.24		15.67	
मुचुअल फंड से लाभांश आय		260.93		389.74	
	(क)	**6,774.84**		**5,337.27**	
अन्य गैर - परिचालनिक आय					
काऊन्टरमेंन्डिंग प्रभार एवं जमा प्रतिभूति जब्त		30.32		64.99	
संविदाओं को जब्त करने पर अर्जित आय		27.90		5.86	
निविदा फॉर्म की बिक्री		1.23		2.68	
विदेशी मुद्रा के उतार-चढाव से आय		–		0.01	
पूंजी अनुदान का परिशोधन		44.16		111.42	
आस्थगित प्रतिभूति के परिशोधन से प्राप्त आय - देयता		198.96		267.33	
प्रतिभूति जमा पर छूट हटाने से ब्याज आय		6.11		19.47	
ठेकों पर जुर्माना/दण्ड से प्राप्त आय		649.30		1,416.41	
"सर्वड फरोम इण्डिया" के अंतर्गत ड्यूटी क्रेडिट लाइसेन्स के अन्तर्गत आय		311.15		141.01	
निवेश सम्पत्ति पर किराए से आय		234.98		76.13	
विविध आय		284.70		367.15	
	(ख)	**1,788.81**		**2,472.46**	
कुल (क+ख)			**8,563.65**		**7,809.73**

नोट:- 24 उपयोग की गई सामग्री की लागत

राशि (लाख रू. में)

विवरण		31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए		31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए	
रेल नीर (बोतल बंद पीने का पानी)					
अथशेष स्टॉक		380.76		263.46	
जोडे; खरीद और खर्च		2,968.61		9,805.89	
		3,349.37		**10,069.35**	
घटाए: इतिशेष स्टॉक		350.45		380.76	
	(क)	**2,998.92**		**9,688.59**	
विभागीय खानपान					
अथशेष स्टॉक		67.09		66.52	
जोड़ें: खरीद और व्यय		106.89		1,304.95	
		173.98		**1,371.47**	
घटाएं: इतिशेष स्टॉक		16.81		67.09	
	(ख)	**157.17**		**1,304.38**	
कुल (क+ख)			**3,156.09**		**10,992.97**

नोट:-25 स्टॉक-इन-ट्रेड की खरीद

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए		31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए	
पैक्ड, तैयार भोजन का पुन: बिक्री के लिए खरीद	1,179.05		2,522.43	
खरीद - गैर - रेलवे खानपान	212.96		354.90	
	1,392.01		**2,877.33**	
कुल		**1,392.01**		**2,877.33**

नोट:-26 तैयार सामान की वस्तु सूची में बदलाव, कार्यप्रगति और व्यापार के लिए स्टॉक

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए		31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए	
रेल नीर (बोतलबंद पीने का पानी)				
अथशेष स्टॉक				
तैयार माल	481.81		358.97	
कार्य प्रगति पर	30.22		64.55	
	512.03		**423.51**	
इतिशेष स्टॉक				
तैयार माल	254.58		481.81	
कार्य प्रगति पर	12.10		30.22	
	266.68		**512.03**	
(वृद्धि)/कमी		**245.35**		**(88.52)**
विभागीय खानपान				
अथशेष स्टॉक				
तैयार माल	0.07		1.40	
पैक्ड मदें	1.65		16.80	
	1.72		**18.20**	
इतिशेष स्टॉक				
तैयार माल	0.07		0.07	
पैक्ड मदें	3.63		1.65	
	3.70		**1.72**	
(वृद्धि)/कमी		**-1.98**		**16.48**
महाराजा एक्सप्रेस				
अथशेष स्टॉक				
तैयार माल	14.69		17.15	
इतिशेष स्टॉक				
तैयार माल	**16.40**		**14.69**	
(वृद्धि)/कमी		**(1.71)**		**2.46**
तैयार माल में (कमी)/वृद्धि		**241.66**		**(69.58)**

नोट:- 27 लाइसेन्सी खानपान सेवाओं का खर्च

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए		31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए	
प्रदान की गई व्यापक सेवाएं एवं खानपान पर खर्च				
ऑनबोर्ड खानपान एवं अन्य प्रभार - राजधानी एवं शताब्दी/प्रीमीयम गाड़ियां/ श्रमिक स्पेशल गाड़ियों में	6,242.71		47,272.66	
	6,242.71		**47,272.66**	
कंसेशन शुल्क, लाइसेन्स शुल्क, (रेलवे का शेयर) इत्यादि खर्च				
कंसेशन शुल्क	–		1,316.13	
लाइसेन्स शुल्क	4,476.59		15,893.04	
उपभोक्ता प्रभार - फूड प्लाजा	0.41		11.30	
लाइसेन्स शुल्क -फूड प्लाजा	158.81		2,784.51	
रेलवे भूमि का लाइसेन्स शुल्क - फूड प्लाजा	17.04		7.54	
	4,652.85		**20,012.52**	
		10,895.56		**67,285.18**

नोट :-28 पर्यटन और ट्रेन परिचालन का खर्च

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए		31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए	
यात्रा एवं पर्यटन खर्च	5,725.78		17,234.03	
राज्य तीर्थ के व्यय	–		7,506.49	
लाइसेन्स शुल्क - रेल यात्री निवास	73.22		125.75	
उपभोक्ता प्रभार - रेल यात्री निवास	56.80		55.07	
रेलवे भूमि का लाइसेन्स शुल्क का भुगतान-रेल यात्री निवास	0.04		0.04	
मरम्मत एवं अन्य प्रभार	465.64		469.81	
महाराजा एक्सप्रेस के खर्च	576.42		3,297.63	
	6,897.90		**28,688.82**	
		6,897.90		**28,688.82**

नोट:-29 : विनिर्माण एवं प्रत्यक्ष कर

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए		31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए	
रेल नीर (बोतलबंद पीने का पानी)				
- प्रचालन एवं रखरखव प्रभार	746.27		1,486.49	
- लाइसेन्स शुल्क रेलवे भूमि	36.20		55.23	
- विद्युत एवं ईंधन	304.99		988.05	
- रख-रखाव एवं मरम्म्त-संयंत्र एवं मशीनरी	6.94		22.79	
- रख-रखाव एवं मरम्म्त-अन्य	21.52		36.59	
(क)	**1,115.92**		**2,589.15**	
खानपान				
-आगत लदान और उतरान भाड़ा -खानपान	0.78		19.15	
- भोजन निरीक्षण खर्च	12.72		90.40	
-ईंधन	83.06		127.43	
-अन्य प्रत्यक्ष खर्च	520.34		1,739.90	
(ख)	**616.90**		**1,976.88**	
इंटरनेट टिकटिंग				
-रख-रखाव एवं अन्य प्रभार	2,737.61		2,466.95	
-रद्दीकरण प्रभार	0.41		14.02	
-रेलवे शेयर	50.99		99.49	
-इंटरनेट उपयोग प्रभार	73.60		75.84	
-कमीशन पर भुगतान	1,232.06		2,171.31	
-मैसेजों पर खर्च	443.92		320.64	
(ग)	**4,538.59**		**5,148.25**	
कुल (क+ख+ग)		**6,271.41**		**9,714.28**

नोट: 30: कर्मचारी हित खर्च

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए		31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए	
कर्मचारी हित खर्च				
वेतन, मजदूरी एवं बोनस	17,364.01		20,671.09	
भविष्य निधि छुट्टी नकदीकरण एवं अन्य निधियों में अंशदान	2,635.81		3,036.33	
उपादान	609.15		560.22	
कर्मचारी कल्याण खर्च	52.39		143.83	
	20,661.36		**24,411.47**	
		20,661.36		**24,411.47**

नोट :- 31 : वित्त लागत

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए		31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए	
प्रतिभूति जमा पर छूट हटने से	188.84		199.73	
लीज देयता पर ब्याज खर्च	626.14		534.31	
आयकर पर ब्याज	–		241.56	
	814.98		**975.60**	
		814.98		**975.60**

नोट: 32 : मूल्यह्रास एवं ऋणमुक्ति लागत

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए		31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए	
मूर्त परिसंपत्तियों का मूल्यह्रास (नोट 3 एवं 5 देखें)	2,478.22		2,409.26	
अमूर्त परिसंपत्तियों का परिशोधन (संदर्भ नोट-5ए)	288.72		326.94	
उपयोग के अधिकार पर मूल्यह्रास (संदर्भ नोट -5ख)	861.48		1,284.87	
	4,628.42		**4,021.07**	
		4,628.42		**4,021.07**

नोट :-33 : अन्य खर्च

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए
विद्युत एवं पानी	172.29	324.87
कार्यालय किराया	512.75	610.82
कर्त्तव्य दरें और कर	777.50	592.10
रखरखाव एवं अन्य	833.77	1,247.06
बीमा	117.34	151.45
यात्रा खर्च	216.94	927.93
वाहन खर्च	140.70	207.69
निदेशक बैठक शुल्क	6.30	10.95
लेखा परीक्षकों को भुगतान (नोट सं. 33.1 देखें)	24.05	17.61
लागत लेखा परीक्षा शुल्क	2.50	2.50
आंतरिक लेखा परीक्षा शुल्क	4.50	4.50
सचिवीय लेखा परीक्षक रिपोर्ट	0.33	0.45
विधि एवं व्यावसायिक शुल्क	441.71	419.65
सम्प्रेषण खर्च	169.50	195.36
ग्राहक संतुष्ट सर्वे पर खर्च	–	304.93
माल जावक एवं सीएफए प्रभार	1,184.59	3,729.46
अनुदान	1,200.99	–
प्रिंटिंग एवं स्टेशनरी	97.24	158.70
विज्ञापन खर्च	171.83	578.96
व्यवसाय विकास/विपणन व्यय	170.64	908.18
वेन्डर कमिशन	21.41	61.44
सुरक्षा खर्च	337.98	264.85
आईपीओ खर्च	–	313.32
स्थाई परिसम्पत्तियों की बिक्री से घाटा	3.10	233.51
सन्देहजनक ऋणों के लिए भत्ता (प्रावधान में परिवर्तन)	1,764.61	(171.53)
आकस्मिकताओं के लिए प्रावधान (मुकदमेंबाजी)	41.98	363.50
विविध खर्च	178.67	271.79
कुल	**8,593.22**	**11,730.05**

नोट :- 33.1 लेखा परीक्षकों को भुगतान का विवरण

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए
लेखा परीक्षाकों को लेखा परीक्षक के रूप में भुगतान का विवरण		
ऑडिट शुल्क	9.74	8.85
ऑडिट शुल्क कर	3.48	3.16
अन्य क्षमता में		
सीमित समीक्षा शुल्क	9.50	4.42
प्रतिपूर्ति-यात्रा पर खर्च	1.33	1.18
कुल	**24.05**	**17.61**

नोट :- 33.2 : आपवादिक मदें (संदर्भ नोट सं. 82)

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए
अतिरिक्त बकाया लिखित प्रावधान	2,934.54	111.40
यात्री फीडबैक प्रणाली सेवाओं से प्राप्त आय	1,005.27	–
कुल	**3,939.81**	**111.40**

नोट :- 34 : आयकर खर्च

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए
प्रचलित आयकर		
प्रचलित आयकर प्रभार	7,452.78	19,942.52
आस्थगित कर		
चालू वर्ष के संबंध में	(624.70)	1,622.84
कुल	**6,828.07**	**21,565.36**

अन्य व्यापक आय में आयकर खर्च

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए
आस्थगित कर		
चालू वर्ष के संबंध में	108.61	(123.33)
	108.61	**(123.33)**

नोट:- 34: आयकर खर्च (जारी..)

कर व्यय और लेखा लाभ के बीच समाधान

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए
निरंतर परिचालन से कर पूर्व लेखा लाभ	26,520.42	72,468.33
आय कर पूर्व लेखा लाभ	**26,520.42**	**72,468.33**
भारत की सांविधिक आय की कर दर 25.17 प्रतिशत (31 मार्च 2020, 25.17 प्रतिशत)	6,675.19	18,240.28
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	(2.78)	(189.32)
देरी से कर जमा कराने पर ब्याज का भुगतान	5.98	22.17
मदों पर असर जिनमें आयकर के अन्तर्गत अनुमति नहीं थी	(3.92)	3.32
सीएसआर व्यय	262.76	193.05
पूर्व अवधि की व्यय एवं खर्च	–	232.20
एमएसएमई पर ब्याज	–	–
भत्तों पर कर	–	6.11
छूट प्राप्त आय	–	(66.10)
दरों में बदलाव और अन्य मदों पर असर	-0.56	3,000.32
	261.49	**3,201.75**
प्रभावी आयकर दरों पर	**6,936.68**	**21,442.03**
लाभ और हानि के विवरणों पर दिखाए गए आयकर खर्च (सतत् परिचालन से संबंधित)	6,936.68	21,442.03
प्रभावी कर दर	**26.16%**	**29.59%**

नोट:- 35: अन्य व्यापक आय (ओसीआई) के घटक

राशि (लाख रू. में)

विवरण	एफवीटीओसीआई आरक्षित	
	31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए
निर्धारित लाभ योजना का पुन: मापन (लाभ/हानि)		
- उपादान	439.77	(613.18)
- सेवानिवृत्ति के बाद चिकित्सा लाभ	(8.27)	123.20
कुल	**431.50**	**(489.98)**
निर्धारित लाभ योजना का पुन: मापन पर कर	(108.61)	123.33
कुल	**(108.61)**	**123.33**

नोट:- 36: प्रतिशेयर आय (ईपीएस)

(₹ प्रति शेयर)

विवरण	31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए
मूल ईपीएस		
निरंतर परिचालन से	11.87	32.07
रूके हुए परिचालन से	–	–
ईपीएस डायल्यूटिड		
निरंतर परिचालन से	11.87	32.07
रूके हुए परिचालन से	–	–

36.1 प्रति शेयर मूल आय

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए
कम्पनी के इक्विटी धारकों के मुकाबले लाभ		
निरंतर परिचालन से	18,990.12	51,310.76
रूके हुए परिचालन से	–	–
प्रति शेयर की मूल आय की गणना में प्रयोग की गई आय	**18,990.12**	**51,310.76**
प्रति शेयर मूल आय क उद्देश्य से शेयरों की भारित औसत सं.ख्या (लाख) रू. में	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 2021 को समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए
कम्पनी के इक्विटी धारकों के मुकाबले लाभ		
निरंतर परिचालन	18,990.12	51,310.76
रूके परिचालन से	–	–
निरंतर परिचालन से प्रतिशेयर कम की गई आय की गणना में इस्तेमाल आय	**18,990.12**	**51,310.76**

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:

Nos. in Lakhs

विवरण	31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के लिए
प्रतिशेयर मूल संख्या के उदे्श्य 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 प्रतिशेयर डाईल्युटिड आय	**1600.00**	**1600.00**

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 2021 को समाप्त वर्ष के लिए लेखा में किए गए प्रावधान से संबंधित प्रकटीकरण

राशि (लाख रू. में)

विवरण	अशोध्य एवं संदिग्ध ऋणों के लिए अलाउंस		संदिग्ध अग्रिमों के लिए अलाउंस		पेन्शन के लिए प्रावधान		छुट्टी के बदले नकद भुगतान का प्रावधन (सेवानिवृत्त लाभ)		उपादान के लिए प्रावधान (सेवानिवृत्ति लाभ)	
	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
अथ शेष	8,279.10	8,450.63	75.98	75.98	161.40	102.53	980.00	194.21	1,882.84	959.44
जोड़	1,758.10	109.00	6.52	–	4.05	58.87	603.54	1198.45	169.37	1173.4
उपयोग/योगदान	–	–	–	–	–	–	–	(412.66)	(339.06)	(250.00)
समायोजन/रिवर्सल	–	(280.53)	–	–	(69.44)	–	(635.03)	–	–	–
इति शेष	**10,037.20**	**8,279.10**	**82.50**	**75.98**	**96.01**	**161.40**	**948.51**	**980.00**	**1,713.15**	**1,882.84**

नोट: 37.1 प्रावधान (जारी..)

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		दावों और नुकसान के लिए प्रावधान	
	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
अथ शेष	1,053.27	1,506.95	1,227.50	1245.14	2,529.99	1840.99	164.28	142.17	363.50	–
जोड़	–	–	210.81	107.21	256.94	701.85	0.53	30.81	41.98	363.50
उपयोग/योगदान	–	–	–	–	–	–	–	–	–	
समायोजन/रिवर्सल	(251.31)	(453.68)	(6.11)	(124.85)	(3.69)	(12.85)	(3.73)	(8.70)	–	–
इति शेष	801.96	1,053.27	1,432.20	1,227.50	2,783.24	2,529.99	161.08	164.28	405.48	363.50

(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 पेंशनदेयता 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 1.33 लाख रू. का प्रावधान शामिल है।

(iv) पेंशन का प्रावधान उन कर्मचारियों के योगदान के देय का प्रतिनिधित्व करता है जिन्होंने 31 मार्च 2021 तक अपना एनपीएस खाता नहीं खोला है।

नोट:- 37.2 आकस्मिक देयताएं (प्रबंधन द्वारा निर्धारित प्रमाणिकृत और प्रमाणित)

निगम के विरूद्ध दावों का ऋण स्वीकार नहीं

राशि (लाख रू. में)

क्र. सं.	विवरण	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
क.	सेवा कर	8,148.80	8,190.09
ख.	वैट एवं अन्य कर	3,121.64	2,975.23
ग.	सेबी द्वारा जुर्माने की मांग	18.36	–
घ.	अन्य	769.70	3,256.70
	कुल	12,058.50	14,422.02

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 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 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 ग्राह्यता को सरकारी प्राधिकारी के पास शेष दिखाया गया है।

नोट:- 37.5

पीपीपी मॉडल के अन्तर्गत रेल नीर संयंत्रों के अनुबंध समझौते के अनुसार, डेवलपर सह ऑपरेटर (डीसीओ) अनुबंध में निर्धारित लाइसेंस शुल्क (एलएफ) की निश्चित राशि का भुगतान करेगा और आईआरसीटीसी डीसीओ को वॉल्यूम की कमी का भुगतान करेगा यदि वास्तविक प्रेषण एक में वर्ष रियायत समझौते में निर्धारित सुनिश्चित प्रेषण स्तर से कम हैं।

आईआरसीटीसी के कार्यकारी बोर्ड (ईबी) ने फैसला किया कि कोविड-19 महामारी के दौरान कोई न्यूनतम मुआवजा देय नहीं होगा। ईबी ने आगे फैसला किया कि चूंकि यह स्थिति "गैर राजनीतिक अप्रत्याशित घटना" से संबंधित है, जैसा कि समझौते के खंड 16.2 में प्रदान किया गया है, लाइसेंस शुल्क लाभ डेवलपर सह ऑपरेटर (डीसीओ) को आनुपातिक आधार पर दिया जा सकता है, जो वास्तविक उत्पादन से संबंधित है और विधिवत निष्पादित अनुबंधों के अनुसार स्थापित क्षमता की गई है।

तदनुसार, आईआरसीटीसी द्वारा लिए गए निर्णय से सभी डीसीओ को अवगत करा दिया गया था। लेकिन कुछ डीसीओ ने कंपनी के निर्णय को स्वीकार नहीं किया है और लाइसेंस शुल्क की छूट की गणना की गई वित्तीय निहितार्थ 221.52 रू. लाख है जो खातों की पुस्तकों में प्रदान नहीं किया गया है।

प्रबंधन की राय में भविष्य में ऐसी कोई देनदारी नहीं होगी।

नोट:-37.6 : आकस्मिक परिसम्पत्तियां

(क) बीमांकिक अनुमान

राशि (लाख रू. में)

क्र. सं.	पार्टी 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	ट्रेवल खाना	सेवा प्रदात्ता ने ई-केटरिंग के संबध में राशि जमा नहीं कराई।	मध्यस्था लम्बित	13.29
4	लाइसेन्सी खानपान (नोट सं. 79 देखें)	खानपान शुल्क ब़ढने के कारण 18.11.2019 से 22.03.2020 की अवधि के लिए लाइसेंस शुल्क में 15 प्रतिशत की वृद्धि की गई।	मद्रास हाई कोर्ट	1,445.00
5	रेलवे	यात्री फीड प्रणाली	लागू नहीं	787.78
6	ड्यूटी क्रेडिट पात्रता	विदेशी व्यापार नीति 2015-2020 के अनुसार ड्यूटी क्रेडिट पात्रता	लागू नहीं	241.00

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। इसलिए वित्त वर्ष 2020-21 के लिए लेन-देन वार समाधन नहीं हुआ है। कुछ पुराने पीजी खाते पुरानी साइट से संबंधित थे जो निष्क्रिय थे और कुछ बैंकों के पक्ष/तकनीकी कारणों से समाधान के लिए लंबित है। इसका अंतिम समाधान प्रगति पर है। वित्त वर्ष 2020-21 के लिए 243.50 लाख रू. (शुद्ध ऋण बकाया का 50%) का संदिग्ध के लिए प्रावधान समाधानए बकाया समाधान तक के लिए किया जाता है।

नोट:- 39 : अधिशेष पुष्टिकरण

भुगतान के माध्यम (गेटवेज)

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। वित्तीय वर्ष 2020-21 के लिए शेष पुष्टि हेतु रेलवे, सरकारी निकायों को पत्र भी भेजे गए हैं, लेकिन पार्टियों का उत्तर संतोषजनक नहीं मिला है।

ख. तृतीय पक्ष अधिशेष

तृतीय पक्ष पार्टियों का अधिशेष विभिन्न पार्टियों के द्वारा पुष्टि और समाधान की शर्त पर है। प्रबंधन ने वित्त वर्ष 2019-20 से तृतीय पक्ष पार्टियों से शेष पुष्टिकरण प्राप्त करने की प्रक्रिया शुरू की है और नियमित आधार पर समाधान प्रक्रिया और पुष्टि को औपचारिक रूप से एक प्रथा मानकर सुनिश्चित करेंगे। वित्त वर्ष 2020-21 में प्राइवेट पार्टियों को बकाया पुष्टिकरण पत्र भी भेजे गए थे किंतु पार्टियों का उत्तर संतोषजनक नहीं रहा। आईआरसीटीसी ने 1764.61 लाख रू. (31 मार्च 20 को शून्य रू.) को नीति के अनुसार प्राप्त हेतु प्रबंधन यह विचार करते हुए कि वसूली संदिग्ध हो सकती है प्रावधान किया है।

अन्य देय और बैंक

ये शेष राशि पुष्टि और समाधान के अधीन हैं। हालांकि आईआरसीटीसी ने इन पार्टियों को बैलेंस कन्फर्मेशन पत्र भेजे हों लेकिन इनका उत्तर संतोषजनक नहीं है।

नोट:- 40: पूंजीगत वचनबद्धता

पूंजी खाते में निष्पादित किए जाने वाले ठेकों की बाकी अनुमानित राशि और जिनकी व्यवस्था थी 31 मार्च 2021 को 8598.27 लाख रूपए नहीं की गई है जबकि पिछले वर्ष 31 मार्च 2020 को इसके लिए राशि 9170.32 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 कॉरपोरेशन 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।

नोट:- 42 (जारी..)

(vi) इतर सेवा अंशदान: सरकार के नियमों और विनियमों के अनुसार प्रतिमान्य प्रतिनियुक्तियों (वे कर्मचारी जिन्होंने भारतीय रेलवे से निश्चित अवधि के लिए प्रतिनियुक्ति पर कॉरपोरेशन में कार्यभार संभाला है) सहित प्रतिनियुक्तियों 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 अंतर्गत 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 दी गई है। 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

क्र. सं.	विवरण	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
(i)	कटौती दर (प्रति वर्ष)	6.80%	6.80%
(ii)	मृत्यु दर	इंडियन अश्योर्ड लाइव्ज मोर्टेलिटी (2012-14)	इंडियन अश्योर्ड लाइव्ज मोर्टेलिटी (2006-08)
(iii)	परिसम्पत्तियों पर अपेक्षित वापसी	6.80%	6.80%
(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।		

(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 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
(i)	चालू सेवा लागत	481.12	486.82	457.72	439.79	239.62	228.44	14.63	16.56	119.08	107.21
(ii)	पिछली सेवा लागत	–	–								
(iii)	संक्षेप लागत										
(iv)	समापन लागत										
(v)	कुल सेवा लागत	481.12	486.82	457.72	439.79	239.62	228.44	14.63	16.56	119.08	107.21
	शुद्ध ब्याज लागत										
(vi)	डीबीओ पर ब्याज खर्च	366.32	308.12	324.38	271.49	172.04	140.84	11.17	10.87	83.47	
(vii)	ब्याज (प्लान परिसम्पत्तियों पर आय)	(238.29)	(234.72)	(259.22)	(258.29)						
(viii)	कुल शुद्ध ब्याज	128.03	73.40	65.17	13.20	172.04	140.84	11.17	10.87	83.47	
(ix)	तात्कालिक स्वीकृत लाभ/हानि अन्य दीर्घावधि के लाभ			80.66	745.46	(154.72)	332.58	(25.27)	3.38		
(xi)	लाभ और हानि को शामिल कर तय लाभ लागत	609.15	560.22	603.54	1,198.45	256.94	701.85	0.53	30.81	202.55	107.21

नोट:- 42 (जारी..)

(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 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 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	–	621.38	–	318.39	–	15.64		
(iii)	डीबीओं पर अनुभव के कारण बीमांकिक (लाभ)/हानि	(430.59)	(58.00)	88.28	98.73	(154.72)	12.54	(25.27)	(12.34)	8.27	(123.20)
(iv)	छूट दर की तुलना में योजना परिसम्पत्तियों (से अधिक)/से कम	(9.19)	4.60	(7.62)	22.11						
(v)	ओसीआई में कुल बीमांकि (लाभ)/हानि शामिल	(439.77)	613.18					–	3.38	8.27	(123.20)
(vi)	लाभ एवं हानि और ओसीआई में (निर्धारित लाभ लागत) स्वीकृत कुल लागत										
(vii)	लाभ एवं हानि में स्वीकृत कुल लागत	609.15	560.22	603.54	1,198.45	256.94	701.85	0.53	30.81	202.55	107.21
(viii)	ओसीआई में स्वीकृत प्रभावित अमापन	(439.77)	613.18					–	3.38	8.27	(123.20)
(ix)	कुल परिभाषित लाभ लागत	169.38	1,173.40	603.54	1,198.45	256.94	701.85	0.53	34.19	210.82	(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 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
(i)	दायित्व का वर्तमान मूल्य	5,760.22	5,387.12	5,312.21	4,770.33	2,783.24	2,529.99	161.08	164.29	1,432.20	1,227.50
(ii)	प्लान परिसम्पत्तियों का उचित मूल्य	4,047.07	3,504.28	4,365.04	3,812.00						
(iii)	वित्त पोषित स्थिति (अधिशेष/हानि)	(1,713.15)	(1,882.84)	(947.17)	(958.32)	(2,783.24)	(2,529.99)	(161.08)	(164.29)	(1,432.20)	(1,227.50)
(iv)	अस्वीकृत पिछली सेवा लागत										
(v)	तुलन पत्र में शुद्ध परिसम्पत्तियों/दायित्वों की स्वीकृति	(1,713.15)	(1,882.84)	(947.17)	(958.32)	(2,783.24)	(2,529.99)	(161.08)	(164.29)	(1,432.20)	(1,227.50)
(vi)	वर्तमान मूल्य की नकदी का दायित्व										
(vii)	प्राप्त दायित्वों का वर्तमान मूल्य										
	चालू देयताएं	160.08	184.46	147.47	154.44	107.11	102.11	161.08	164.29	7.87	3.58
	गैर चालू देयताएं	1,553.07	1,698.38	799.70	803.88	2,676.13	2,427.88	–	–	1,424.33	1,223.92

* कम्पनी द्वारा वित्तपोषित

(च) 31 मार्च 2021 को समाप्त होने वाली अवधि के दारान दायित्व में परिवर्तन

राशि (लाख रू. में)

क्र. सं.	विवरण	उपादान*		छुट्टी नकदीकरण		अर्धवेतन छुट्टी		एलटीसी		पीआरएमबी	
		31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
(i)	अवधि की शुरू में परिभाषित लाभ दायित्वों का वर्तमान मल्य	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	1,245.14
(ii)	वर्तमान सेवा लागत	481.12	486.82	457.72	439.79	239.62	228.44	14.63	16.56	119.08	107.21
(iii)	ब्याज लागत	366.32	308.12	324.38	271.49	172.04	140.84	11.17	10.88	83.47	
(iv)	प्लान संशोधन										
(v)	पूर्व सेवा लागत										
(vi)	संक्षेप										
(vii)	अधिग्रहण समायोजन	10.94		7.8							
(viii)	बीमांकिक (लाभ)/हानि	(430.59)	608.58	88.28	723.34	(154.72)	332.58	(25.27)	3.38	8.27	(123.20)
(ix)	भुगतान किया गया लाभ	(54.69)	(44.10)	(335.58)	(213.12)	(3.69)	(12.85)	(3.74)	(8.70)	(6.12)	(1.65)
(x)	परिभाषित लाभ का वर्तमान मूल्य (इतिशेष)	5,760.22	5,387.12	5,312.21	4,770.33	2,783.24	2,530.00	161.08	164.29	1,432.20	1,227.50

नोट:- 42 (जारी..)

(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 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
(i)	अवधि के शुरू में प्लान परिसम्पत्तियों के उचित मूल्य	3,504.29	3,068.26	3,812.00	3,376.29	–	–	–	–		
(ii)	अधिग्रहण समायोजन	–	–								
(iii)	प्लान परिसम्पत्तियों पर निर्धारित वापसी	240.46	234.72	–	–						
(iv)	योगदान	350.00	250.00	286.19	199.54	–	–				
(v)	भुगतान किया	(54.69)	(44.10)	–	–						
(vi)	प्लान परिसम्पत्तियों पर बीमांकिक लाभ/हानि	7.01	(4.60)	266.84	236.17	–	–				
(vii)	अवधि के अंत में प्लान परिसम्पत्तियों का उचित मूल्य	4,047.07	3,504.28	4,365.04	3,812.00	–	–	–	–		

(ज) अन्य व्यापक आय में राशि की स्वीकृति

राशि (लाख रू. में)

क्र. सं.	विवरण	उपादान*		छुट्टी नकदीकरण		अर्धवेतन छुट्टी		एलटीसी		पीआरएमबी	
		31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
(i)	ओसी अथशेष (संचयी अस्वीकृत हानियां/(लाभ))										
(ii)	डीबीओ पर बीमांकिक लाभ/(हानि)	(430.59)	608.58	88.28	723.34	(154.72)	332.58	(25.27)	3.38	8.27	(123.20)
(iii)	परिसम्पत्तियों पर बीमांकिक लाभ/(हानि)	(9.18)	4.60	(7.62)	22.11						
(iv)	संयची हानि (लाभ) ऋणमुक्ति										
(v)	ओसीआई में शुद्ध वृद्धि	(439.77)	613.18	80.66	745.46	(154.72)	332.58	(25.27)	3.38	8.27	(123.20)
(vi)	पूर्व सेवा लागत का परिशोधन										
(vii)	अन्य व्यापाक आय में कुल स्वीकृति	(439.77)	613.18						3.38	8.27	(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 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
(i)	प्रारंभ में स्वीकृत शुद्ध तुलन पत्र परिसम्पत्तियां/देयताएं	(1,882.84)	(959.44)	(958.32)	(172.54)	(2,529.99)	(1,840.99)	(164.29)	(142.17)	(1,227.50)	(1,245.14)
(ii)	संचयी स्वीकृत राशि/अवधि के प्रारंभ में स्वीकृत संचयी ओसीआई/हानि	–	–								
(iii)	प्रारंभ में समायोजन से पहले (उपार्जित)/पूर्व भुगतान लागत	(1,882.84)	(959.44)	(958.32)	(172.54)	(2,529.99)	(1,840.99)	(164.29)	(142.17)	(1,227.50)	(1,245.14)
(iv)	अवधि के लिए शुद्ध आवधिक लाभ (लागत)/आय	(609.15)	(560.22)	(603.54)	(1,198.45)	(256.94)	(701.85)	(0.53)	(30.81)	(202.55)	(107.21)
(v)	नियोक्ता का योगदान	339.05	250.00	614.69	412.66	3.69	12.85	3.74	8.70	6.12	1.65
(vi)	अवधि के अंत में समायोजन से पहले (उपार्जित)/पूर्व भुगतान लाभ	(2,152.94)	(1,269.66)	(947.17)	(958.32)	(2,783.24)	(2,529.99)	(161.08)	(164.28)	(1,423.93)	(1,350.70)
(vii)	अवधि के अंत में स्वीकृत संचित अन्य व्यापक आय/वष के अंत में हानि	(439.77)	613.18	–	–					8.27	(123.20)
(viii)	शुद्ध तुलन पत्र परिसम्पत्तियां/(देयताएं) वर्ष की अंत की अवधि में स्वीकृत	(1,713.17)	(1,882.84)	(947.17)	(958.32)	(2,783.24)	2,529.99	(161.08)	(164.28)	(1,432.20)	(1,227.50)

नोट:- 42 (जारी..)

(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 2021 समाप्त वर्ष के लिए

राशि (लाख रू. में)

	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	(420.36)	(404.09)	(203.81)	(2.53)	(180.44)
	0.50 प्रतिशत की कमी	466.70	472.52	237.91	2.48	193.92
वेतन वृद्धि दर	0.50 प्रतिशत की वृद्धि	130.24	442.59	222.87	–	181.32
	0.50 प्रतिशत की कमी	(156.13)	(402.92)	(203.20)	–	(174.78)

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।

(ठ) परिभाषित लाभ दायित्व की परिपक्वता प्रोफाइल

राशि (लाख रू. में)

क्र. सं.	वर्ष	उपादान	छुट्टी नकदीकरण	अर्धवेतन छुट्टी	एलटीसी	पीआरएमबी
क	0 से 1 वर्ष	160.08	147.46	-	161.08	-
ख	1 से 2 वर्ष	203.13	187.57	-	-	-
ग	2 से 3 वर्ष	200.52	165.31	-	-	-
घ	3 से 4 वर्ष	177.39	158.16	-	-	-
ड़	4 से 5 वर्ष	255.88	209.19	-	-	-
च	5 से 6 वर्ष	176.16	154.51	-	-	-
छ	6 वर्ष तक	4,587.07	4,289.99	-	-	-

नोट:- 43

वर्ष 2020-2021 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 (01.02.2021 को पद छोड़ा) (ii) श्रीमती रजनी हसीजा, निदेशक (पर्यटन एवं विपणन) दिनांक 01.02.2021 से अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक का अतिरिक्त कार्यभार (03.02.2021) से कार्यभार संभाल रही है। (iii) श्री अजीत कुमार, निदेशक (वित्त) दिनांक 29.05.2020 से नियुक्त) (iv) श्री नीरज शर्मा (नामित निदेशक) (v) श्री विनय श्रीवास्तव (नामित निदेशक) (vi) श्री संजीब कुमार (अपर निदेशक) (05.05.2020 को पद छोड़ा) (vii) प्रो. सचिन चतुर्वेदी (स्वतंत्र निदेशक) (10.10.2020 को पद छोड़ा) (viii) श्री कोमल रामचन्द्रन सुन्दरमुरती (स्वतंत्र निदेशक) (13.10.2020 को पद छोड़ा) (ix) सुश्री सरिता देशपाण्डे (स्वतंत्र निदेशक) (29.03.2021 को पद छोड़ा) (x) श्री अजय श्रीवास्तव (सीएफओ) (10.07.2020 को पद छोड़ा) (xi) सुमन कालरा (कम्पनी सचिव)

नोट:- 44.1 प्रमुख प्रबंधकीय कर्मियों के साथ लेन देन

वर्ष के दौरान निदेशकों और अन्य प्रबंधकीय कर्मियों का पारिश्रमिक निम्न था:

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष	31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष
लघु अवधि के लाभ	228.68	230.99
रोजगार उपरांत लाभ	22.07	18.72
	250.75	**249.71**
नोट: 44.2 स्वतंत्र निदेशकों की बैठक शुल्क	**6.30**	**10.95**

नोट:- 44.3 सरकार से संबंधित संस्थाओं के साथ लेनदेन

आईआरसीटीसी एक केंद्रीय सार्वजनिक क्षेत्र का उपक्रम है जिसका नियंत्रण केंद्र सरकार द्वारा बहुसंख्यक शेयर धारण करके किया जाता है। आईएनडी-एएस 24 के पैराग्राफ 25 और 26 के अनुसार, जिस इकाई पर एक ही सरकार का नियंत्रण या संयुक्त नियंत्रण है, या महत्वपूर्ण प्रभाव है, तो रिपोर्टिंग इकाई और अन्य संस्थाओं को संबंधित पक्ष माना जाएगा। इन पार्टियों के साथ लेन-देन बाजार की शर्तों पर आर्म लेंथ के आधार पर किया जाता है। आईआरसीटीसी ने सरकार से संबंधित संस्थाओं के लिए उपलब्ध छूटों को लागू किया है और वित्तीय विवरणों में सीमित प्रकटीकरण किया है। ऐसी संस्थाएं जिनके साथ आईआरसीटीसी के महत्वपूर्ण लेन-देन हैं, उनमें शामिल हैं लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:

कंपनी का नाम: रेल मंत्रालय के माध्यम से, भारत सरकार (कम्पनी पर महत्वपूर्ण प्रभाव)
रेल विकास निगम लिमिटेड (रेल मंत्रालय के माध्यम से नियंत्रित)
क्रिस (रेल मंत्रालय के माध्यम से नियंत्रित)
रेल टेल कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड (रेल मंत्रालय के माध्यम से नियंत्रित)

कुछ महत्वपूर्ण लेन देन:-

राशि (लाख रू. में)

क्र. सं.	पार्टी	लेन देन की प्रकृति	2020-21	2019-20
1	रेलवे	खानपान और व्यापक सेवाओं, ऑन बोर्ड खानपान, अन्य सेवाओं, राजधानी, शताब्दी, प्रीमियम ट्रेनों से प्राप्त आय	8,730.91	51,245.56
2	रेलवे	लाइसेंस खानपान सेवाओं पर रेलवे शेयर	4,652.85	20,012.52
3	क्रिस	इंटरनेट टिकटिंग के लिए रखरखाव और विकास पर व्यय तथा लीज्ड लाइन व्यय	1,385.74	1,315.00
4	क्रिस	आय- एकीकृत 139 और रेल मदद	580.21	217.83
5	रेलवे	आईवीआरएस यात्री फीडबैंक प्रणाली	1,005.27	–
6	रेलवे	रेलवे का हिस्सा इंटरनेट टिकट सेवा शुल्क और विज्ञापन, कार्यालय किराया और पानी और बिजली पर	201.15	99.49
7	रेल टेल कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड	लीज लाइन और रखरखाव और विकास व्यय	640.31	–
8	रेलवे	महाराजा एक्सप्रेस, तेजस और अन्य ट्रेनों पर ढुलाई प्रभार (नोट नं. देखें)	5,356.75	3,582.80
9	रेलवे	सेवा प्रभार के लिए प्रतिपूर्ति	–	3,226.67
10	रेलवे	संदिग्ध ऋणों के लिए प्रावधान	274.10	–

अन्य प्रकटन:

* आरवीएनएल को फ्लैट निर्माण और भूमि के लिए 780 लाख रू. (पिछले वर्ष 780 लाख रु.) का पूंजीगत अग्रिम

* रेल मंत्रालय का फ्लैट निर्माण और भूमि के लिए 211.43 लाख रू. (पिछले वर्ष 211.43 लाख रु.) का पूंजीगत अग्रिम

* कंपनी ने इंटरनेट टिकटिंग के संबंध में रेल मंत्रालय के पास इस वर्ष 50790.58 लाख रू. (पिछले वर्ष 48330.89 लाख रू.) जमा किए।

ये लेनदेन कम्पनी के सामान्य व्यवसाय द्वारा नियंत्रित किए जाते हैं।

नोट:- 44.4 संयुक्त उद्यम के साथ शेष राशि

राशि (लाख रू. में)

क्र. सं.	विवरण	31/03/2021	31/03/2020
(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)

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 2020-21 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:- 45: संयुक्त उपक्रमों में हित की वित्तीय रिपोर्टिंग

कम्पनी ने कॉक्स एण्ड किंग्स लिमिटेड के साथ मिलकर 50-50 भागीदारी के साथ रायल इंडियन रेल टुअर्स लिमिटेड के 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 समाप्त कर 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 2021 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, 2021 को कॉरपोरेशन की सम्पत्तियों, संयंत्रों और उपकरणों (पीपीई), अमूर्त और आरओयू संपत्ति की 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 प्रावधान किए जाने की आवश्यकता है।

इसके अलावा आरओयू परिसंपत्तियों के हानि मूल्यांकन में, तेजस एक्सप्रेस (लखनऊ-नई दिल्ली-लखनऊ) ट्रेनों को छोड़कर सभी संपत्तियों को इसके वसूली योग्य मूल्य से कम बताया गया है। तेजस एक्सप्रेस (लखनऊ) का वहन मूल्य 922.69 लाख रू. है और वसूली योग्य राशि (अर्थात) उपयोग में मूल्य 8.15 प्रतिशत की दर से छूट 799.72 लाख रुपये है, जिसके परिणामस्वरूप वर्ष के दौरान 122.97 लाख रू. की हानि पहचान योग्य लाभ और हानि के विवरण में संपत्ति के उपयोग का अधिकार है।

नोट:- 47 : निम्नलिखित के संबंध में वर्ष 2020-21 के लिए कम्पनी द्वारा सीआईएफ आधार पर आंकलित आयात का मूल्य है।

राशि (लाख रू. में)

विवरण	2020-21	2019-20
पूंजीगत माल	शून्य	शून्य

नोट:- 48 : विदेशी मुद्रा में व्यय

राशि (लाख रू. में)

खर्चे की प्रकृति	2020-21	2019-20
निदेशकों का विदेशी यात्रा पर होने वाला व्यय	–	8.01
विदेशी यात्रा पर होने वाला व्यय-अन्य	–	38.73
अन्य	0.61	–
कुल	**0.61**	**46.74**

नोट:- 49 : विदेशी मुद्रा में आय

राशि (लाख रू. में)

विवरण	2020-21	2019-20
अन्य आय	985.02	4331.61

नोट:- 50 : डयूटी क्रेडिट लाइसेन्स

वित्तीय वर्ष 2020-21, के दौरान "सर्विस एक्सपोर्ट फ्रॉम इंडिया स्कीम (एसईआईएस)" के अन्तर्गत ड्यूटी क्रेडिट लाइसेन्स के लिए ड्यूटी क्रेडिट लाइसेंस का उपयोग/रीडीम 311.15 लाख रू. (पिछले वर्ष 141.01 लाख रू.) के लिए किया गया। यह वित्त वर्ष 2020-21 और 2019-20 के लिए क्रमश: 13.30 लाख रू. और 6.03 लाख रू. की छूट का शुद्ध है।

नोट:- 51 : कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व खर्च

(क) वर्ष के दौरान कम्पनी द्वारा की जाने वाली अपेक्षित सकल राशि 1044.00 लाख रूपए।

(ख) वर्ष के दौरान खर्च की जाने वाली बोर्ड द्वारा स्वीकृत राशि 1247.16 लाख रू.।

(ग) वर्ष के दौरान खर्च की गई राशि का विवरण इस प्रकार है:-

राशि (लाख रू. में)

क्र. सं.	विवरण	2020-21			2019-20		
		नकद में	नकद में भुगतान किया जाना शेष	कुल	नकद में	नकद में भुगतान किया जाना शेष	कुल
(i)	स्वच्छ भारत कोष एवं गंगा सफाई अभियान कोष के अन्तर्गत खर्च	344.52	–	344.52	253.11	–	253.11
(ii)	शिक्षा और स्वास्थ्य पर खर्च	26.61	–	26.61	484.14	–	484.14
(iii)	स्वास्थ्य, सामाजिक उत्थान एवं पर्यावरण पर खर्च	51.68	–	51.68	24.75	–	24.75
(iv)	प्रधानमंत्री केयर फंड	650.00	–	650.00	–	–	–
(iv)	अन्य (रेल नीर और सामुदायिक भोजन इत्यादि की आपूर्ति)	174.35	–	174.35	5.00		5.00
	कुल	**1247.16**		**1247.17**	**767.00**		**767.00**
	कम : अपेक्षित 1044 लाख रु. में अधिक को सम्पति के रूप में दिखाया गया है	203.16	–	203.16	–	–	–
	लाभ और हानि विवरण में दिखाई गई राशि	**1044.00**	**–**	**1044.01**	**767.00**	**–**	**767.00**

नोट: आईआरसीटीसी ने कंपनी अधिनियम, 2013 के अन्तर्गत वैधानिक आवश्यकता के अनुसार खर्च की जाने वाली राशि से अधिक 203.16 लाख रू. की राशि खर्च की है इसलिए, आईआरसीटीसी ने अतिरिक्त राशि को समायोजन के लिए अगले वित्तीय वर्ष में आगे ब़ढाने का निर्णय लिया है। नियम और नोट संख्या 12 अर्थात "अन्य वर्तमान संपत्ति" में एक संपत्ति के रूप में दिखाया गया है।

नोट:-52 पूर्व अवधि की मदें

52.1 पूर्व अवधि की मदों का लेन- दें निम्न प्रकार है।

राशि (लाख रू. में)

प्रकृति	2020-21
विज्ञापन पर खर्च	2.52
व्यवसाय विकास- विपणन खर्च	3.57
संचार पर खर्च	5.03
संविदात्मक जुर्माना और दंड प्राप्त	(9.54)
भविष्य निधि, अवकाश नकदीकरण और निधियों में अंशदान	(0.06)
वाहन खर्च	1.43
विभागीय खानपान	5.80

नोट:-52 पूर्व अवधि की मदें (जारी..)

राशि (लाख रू. में)

प्रकृति	2020-21
बिजली और पानी	14.35
महाराजा एक्सप्रेस के खर्च	(2.38)
राज्य तीर्थ के खर्च	21.78
फूड निरीक्षण खर्च	0.81
फ्रेट आउटवार्ड और सीएफए प्रभार	(1.30)
लाइसेंस शुल्क से आय	640.98
लाइसेंस शुल्क - भूमि	531.20
विधिक और व्यावसायिक शुल्क	19.41
लाइसेंस शुल्क -	12.72
लाइसेंस शुल्क - रेल नीर	10.72
लाइसेंस शुल्क - भूमि	17.09
महाराजा एक्सप्रेस से राजस्व	30.91
रखरखाव और अन्य शुल्क	32.52
विविध खर्च	1.55
कार्यालय किराया	(4.60)
ऑनबोर्ड खानपान एवं अन्य शुल्क- राजधानी, शताब्दी और प्रीमियम ट्रेनें	6.25
अन्य प्रत्यक्ष व्यय (खानपान)	(31.45)
मुद्रण एवं स्टेशनरी	1.30
खरीद-गैर रेलवे खानपान	19.32
पीडी, कुक्ड फूड आइटम पुन: बिक्री के लिए	0.35
मरम्मत, रखरखाव अन्य (रेल नीर)	5.46
मरम्मत, रखरखाव एवं अन्य	10.43
वेतन,मजदूरी और बोनस	7.02
कर्मचारी कल्याण खर्च	0.10
पर्यटन एवं ट्रेन परिचालन	(3.13)
यात्रा खर्च	0.88
बिजली और पानी	(8.79)
फूड निरीक्षण व्यय (खानपान)	(1.12)
खानपान और व्यापक सेवाओं, ऑन बोर्ड खानपान और अन्य सेवाओं से आय- राजधानी,शताब्दी, प्रीमियम ट्रेनों से आय	(85.72)
रियायत शुल्क से आय	0.87
राज्य तीर्थ के से आय	50.43
विविध आय	(20.91)
गैर रेलवे व्यवसाय	3.52
महाराजा एक्सप्रेस से राजस्व	(0.72)
भुगतान किया गया कमीशन	74.36
आयकर पर ब्याज	241.56
पर्यटन एवं ट्रेन परिचालन (व्यय)	(67.31)
ग्राहक संतुष्टी सर्वे खर्च	(114.00)
आय कर के लिए प्रावधान	(221.56)
संपत्ति के उपयोग के अधिकारों पर मूल्यह्रास	27.24
लीज देयताओं पर बयाज खर्च	6.66
ड्यूटी, दर एवं कर	264.10
आस्थगित कर प्रभाव	(100.03)
कुल	**1,399.60**

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)

मदें	2019-20 पर प्रभाव	01 अप्रेल 2019 से पूर्व	कुल
व्यापार प्राप्तियां		(42.04)	-1,148.62
अन्य चालू वित्तीय संपत्तियां		–	–
संपत्ति को उपयोग का अधिकार		–	129.62
आस्थगित कर संपत्ति		–	100.03
चालू कर संपत्ति (शुद्ध)		326.14	84.58
कुल संपत्तियां	**(1,118.49)**	**284.10**	**(834.39)**
व्यापार प्राप्य		16.82	92.88
अन्य चालू वित्तीय देयताएं		(108.98)	–59.87
अन्य गैर चालू वित्तीय देयताएं		–	163.52
अन्य चालू देयताएं		197.98	264.10
चालू कर देयताएं (शुद्ध)		34.03	104.58
कुल देयताएं	**425.36**	**139.85**	**565.20**
शुद्ध संपत्ति इक्विटी	**-1,543.85**	**144.26**	**-1,399.60**

52.2.2

राशि (लाख रू. में)

प्रकृति	2019-20
विज्ञापन पर खर्च	2.25
व्यवसाय विकास- विपणन पर खर्च	3.57
संचार पर खर्च	5.03
संविदात्मक जुर्माना और दंड प्राप्त	(9.44)
भविष्य निधि, अवकाश नकदीकरण और निधियों में अंशदान	(0.06)
वाहन खर्च	1.43
विभागीय खानपान	5.80
बिजली और पानी	14.24
महाराजा एक्सप्रेस के खर्च	(2.38)
राज्य तीर्थ के खर्च	17.62
फूड निरीक्षण खर्च	0.81
फ्रेट आउटवार्ड और सीएफए प्रभार	(1.30)
लाइसेंस शुल्क से आय	642.21
लाइसेंस शुल्क - भूमि	531.20
विधिक और व्यावसायिक शुल्क	14.76
लाइसेंस शुल्क -	0.05
लाइसेंस शुल्क - रेल नीर	10.72
लाइसेंस शुल्क - भूमि	17.09
महाराजा एक्सप्रेस से राजस्व	30.91
रखरखाव और अन्य शुल्क	32.52
विविध खर्च	1.55
कार्यालय किराया	(4.60)
ऑनबोर्ड खानपान एवं अन्य शुल्क- राजधानी, शताब्दी और प्रीमियम ट्रेनें	6.25
अन्य प्रत्यक्ष व्यय (खानपान)	(31.45)
मुद्रण एवं स्टेशनरी	1.30
खरीद-गैर रेलवे खानपान	19.32
पीडी, कुक्ड फूड आइटम पुन: बिक्री के लिए	0.35
मरम्मत, रखरखाव अन्य (रेल नीर)	5.46
मरम्मत, रखरखाव एवं अन्य	10.43
वेतन,मजदूरी और बोनस	7.02
कर्मचारी कल्याण खर्च	0.10

नोट:-52 पूर्व अवधि की मदें (जारी..)

राशि (लाख रू. में)

प्रकृति	2019-20
पर्यटन एवं ट्रेन परिचालन	(66.39)
यात्रा खर्च	0.88
बिजली और पानी	(8.79)
फूड निरीक्षण व्यय (खानपान)	(1.12)
खानपान और व्यापक सेवाओं, ऑन बोर्ड खानपान और अन्य सेवाओं - राजधानी, शताब्दी, प्रीमियम ट्रेनों से आय	(85.72)
रियायत शुल्क से आय	0.87
राज्य तीर्थ के से आय	50.43
विविध आय	(1.01)
गैर रेलवे व्यवसाय	3.52
महाराजा एक्सप्रेस से राजस्व	(0.72)
भुगतान किया गया कमीशन	74.36
आयकर पर ब्याज	241.56
पर्यटन एवं ट्रेन परिचालन (व्यय)	(67.32)
संपत्ति के उपयोग के अधिकारों पर मूल्यह्रास	27.24
लीज देयताओं पर ब्याज खर्च	6.66
ड्यूटी, दर एवं कर	66.12
आस्थगित कर प्रभाव	–100.03
आयकर के लिए प्रावधान	70.55
शुद्ध प्रभाव	**1,543.85**
कर पूर्व लाभ	**1,543.85**

52.2.3 प्रति शेयर पूर्व अवधि की त्रुटियां पर आय प्रभाव (मूल और डाइल्यूटिड)

राशि (लाख रू. में)

वर्ष	2020-21	2019-20
इक्विटी शेयरधारकों के लिए लाभ पर प्रभाव (लाख रू. में)		(1,543.85)
इक्विटी शेयर का भारित औसत नग (लाख रू. में)		1,600.00
प्रति शेयर आय पर प्रभाव (मूल और डाइल्यूटिड)		-0.96

नोट:- 53 : बैंक बैलेंस, नकद एवं नकद समकक्ष के अतिरिक्त

आईआरसीटीसी ने स्टेट बैंक ऑफ इण्डिया से 10,000 लाख रू. (पिछले वर्ष 10,000 लाख रू.) का ओवरड्राफ्ट 111892.52 लाख रू. का ओवरड्राफ्ट (पिछले वर्ष 11,200 लाख रू.) को सर्वाधिक जमा पर सुविधा का लाभ उठाया है। यह ओवरड्राफ्ट की सुविधा के लाभ के लिए इस अवधि में फिक्स डिपोजिट 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:-

– वर्ष 2002-03/2006-07 में भारतीय रेलवे को किया गया भुगतान -211.43 लाख रू.

– वित्तीय वर्ष 2010-11 में रेल विकास निगम लिमिटेड को - 342.00 लाख रू.

– 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 671 लाख रू. है।

– केवड़िया एवं भुवनेश्वर में होटल हेतु, भूमि की खरीद हेतु क्रमशः 1275 लाख एवं 61.48 लाख रू.।

नोट:- 56 : 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 प्रभार को 22 नवम्बर 2016 से समाप्त कर दिया था। इसलिए, आईआरसीटीसी यात्रियों से सेवा प्रभार के रूप में कोई राशि नहीं ले रहा था। 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। यात्रियों को ई-टिकट सुविधाएं प्रदान करने के लिए आईआरसीटीसी द्वारा किए गए परिचालन लागत के लिए कुछ भी नहीं रूपए स्वीकृत किये गए जबकि (पिछले वर्ष 3226.67 लाख़ रुपये) प्राप्त हुए हैं।

हालांकि आईआरसीटीसी ने वर्ष के दौरान 01 सितम्बर से यात्रियों की टिकट की बुकिंग पर यात्रियों से वेबसाइट के माध्यम से सेवा प्रभार के बदले सुविधा शुल्क वसूलना आरंभ कर दिया है जैसा कि रेलवे बोर्ड द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के माध्यम से और आईआरसीटीसी के निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदन से ही ऐसी सुविधा शुल्क को वसूलना शुरू कर दिया है। रेलवे का आईआरसीटीसी पर कोई शेयर देय नहीं है।

नोट:- 57

कंपनी को पर्यटन मंत्रालय से 1200 लाख रुपये 03 ग्लास कोचों के विनिर्माण की लागत के आधार पर प्राप्त हुए थे जिसमें से शेष राशि 121 लाख 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 रिपोर्टे की जाने वाले क्षेत्रों की पहचान निम्न प्रकार की हैं:-

- खानपान
- रेलनीर
- पर्यटन एवं ट्रेन परिचालन
- 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

राशि (लाख रू. में)

विवरण	खानपान		रेल नीर		इंटरनेट टिकटिंग		पर्यटन एवं गाड़ियों का परिचालन		राज्य तीर्थ		विलोपन		कुल	
	समाप्त वर्ष मार्च 2021	समाप्त वर्ष मार्च 2020	समाप्त वर्ष मार्च 2021	समाप्त वर्ष मार्च 2020	समाप्त वर्ष मार्च 2021	समाप्त वर्ष मार्च 2020	समाप्त वर्ष मार्च 2021	समाप्त वर्ष मार्च 2020	समाप्त वर्ष मार्च 2021	समाप्त वर्ष मार्च 2020	समाप्त वर्ष मार्च 2021	समाप्त वर्ष मार्च 2020	समाप्त वर्ष मार्च 2021	समाप्त वर्ष मार्च 2020
राजस्व														
उत्पाद की बिक्री	1,987.52	3,154.83	5,603.97	21,834.17	–	–	–	–	–	–			7,591.49	24,989.00
सेवाओं की बिक्री	20,351.87	100,166.77	111.84	331.99	44,855.55	61,980.45	5,384.84	29,523.53	–	9,408.95			70,704.10	201,411.69
अन्य परिचालन आय	1.49	0.92	7.95	29.76	–	–							9.44	30.68
अंतर - खंडवार बिक्री			1,701.22	1,592.68							(1,701.22)	(1,592.68)	–	–
अन्य आय	687.18	1,588.77	174.69	379.76	825.29	250.75	105.89	234.08	–	34.77			1,793.05	2,488.13
ब्याज एवं लाभांश आय			–	–									6,770.60	5,321.60
कुल राजस्व	**23,028.06**	**104,911.29**	**5,898.45**	**22,575.68**	**45,680.84**	**62,231.20**	**5,490.73**	**29,757.61**	**–**	**9,443.72**	**–**	**–**	**86,868.68**	**234,241.10**
खंडवार परिणाम	**(9,270.38)**	**10,698.70**	**(748.90)**	**5,136.41**	**32,665.71**	**49,258.70**	**(7,267.93)**	**995.09**	**–**	**1,436.41**			**22,149.11**	**72,846.91**
अनांबटित कॉरपोरेट आय													–	–
अनांबटित कॉरपोरेट खर्च													–	–
परिचालन लाभ	**(9,270.38)**	**10,698.70**	**(748.90)**	**5,136.41**	**32,665.71**	**49,258.70**	**(7,267.93)**	**995.09**	**–**	**1,436.41**			**22,149.11**	**72,846.91**
आपवादिक मदें	840.50	34.68	213.22	3.90	2,656.56	9.00	229.54	62.45	–	1.37	–	–	3,939.81	111.40
कर पूर्व लाभ	**(8,429.88)**	**10,733.38**	**(535.68)**	**5,140.32**	**35,322.27**	**49,267.69**	**(7,038.39)**	**1,057.53**	**–**	**1,437.78**	**–**	**–**	**26,088.92**	**72,958.31**
आय कर													7,098.80	21,647.56
शुद्ध लाभ	**(8,429.88)**	**10,733.38**	**(535.68)**	**5,140.32**	**35,322.27**	**49,267.69**	**(7,038.39)**	**1,057.53**	**–**	**1,437.78**	**–**	**–**	**18,990.12**	**51,310.76**
अन्य प्रकटन														
ब्याज खर्च	161.35	445.89	41.33	95.24	320.07	262.46	292.23	132.04	–	39.98	–	–	814.98	975.60
मूल्यह्रास	565.63	613.98	1,107.22	1,039.18	1,439.97	1,278.44	1,515.60	1,043.74	–	45.74	–	–	4,628.42	4,021.07
अनांबटित कॉरपोरेट मूल्यह्रास														
कुल मूल्यह्रास	**565.63**	**613.98**	**1,107.22**	**1,039.18**	**1,439.97**	**1,278.44**	**1,515.60**	**1,043.74**	**–**	**45.74**			**4,628.42**	**4,021.07**

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 हैं।

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।

नोट नं 59 ग्राहकों के साथ अनुबंधों से राजस्व पर भारतीय लेखाकरण मानक-115 के संबंध के अंतर्गत 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 2021 समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2021 समाप्त वर्ष के लिए
उत्पाद की बिक्री	7,591.49	24,989.00
सेवा की बिक्री		
i) इंटरनेट टिकटिंग	44,855.55	61,980.45
ii) खानपान सेवाओं से आय	8,730.91	51,245.56
iii) रियायत शुल्क, लाइसेन्स शुल्क, आदि से आय	11,620.96	48,921.21
iv) पर्यटन एवं गाड़ी परिचालन	5,384.84	38,932.48
v) रेल नीर लाइसेन्स शुल्क	111.84	331.99
vi) अन्य परिचालन आय	9.44	30.68
कुल	**78,305.03**	**226,431.37**

(ii) नीचे ग्राहकों के साथ अनुबंध से कंपनी के राजस्व की असहमति है। खण्डवार

राशि (लाख रू. में)

क्षेत्रवार	31 मार्च 2021 समाप्त वर्ष के लिए	31 मार्च 2021 समाप्त वर्ष के लिए
खानपान	23,028.06	104,911.29
रेल नीर	5,898.45	22,575.68
इंटरनेट टिकटिंग	45,680.84	62,231.20
पर्यटन एवं गाड़ियां परिचालन	5,490.73	29,757.61
राज्य तीर्थ	–	9,443.72
कुल	**80,098.08**	**228,919.50**

(ख) खण्डवार रिपोर्ट से राजस्व 80,098.07 लाख रू. (वित्त वर्ष 19-20 में 228,919.51 लाख रू.)

(ग) कंपनी ने भारतीय मानक लेखाकरण 115 के लिए ग्राहकों के साथ अनुबंधों से राजस्व के रूप में संशोधित दृष्टिकोण को पूर्व प्रभावी रूप से लागू किया है। इस प्रभाव से 01 अप्रैल 2019 की प्रतिधारित आय 514.24 लाख रू. रही।

राशि (लाख रू. में)

विवरण	राशि
प्रतिधारित आय 01-04-2019 तक	74,774.41
भारतीय लेखा मानक 115 के कम प्रभाव	-514.24
घोषित प्रतिधारित आय 01-04-2019	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)

अनुबंध अधिशेष	31 मार्च, 2021	31 मार्च, 2020
व्यापार प्राप्ति (नोट 10.1)	54,004.83	77,792.64
अनुबंध परिसम्पत्तियां	–	–
अनुबंध देयताएं (नोट 19)	12,692.24	20,385.98

(i) व्यापार प्राप्तियां गैर-ब्याज युक्त 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।

नोट नं 59 ग्राहकों के साथ अनुबंधों से राजस्व पर भारतीय लेखाकरण मानक-115 के संबंध अंतर्गत प्रकटीकरण (जारी..)

(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 पुनर्वर्गीकृत है अर्थात् भविष्य की सेवाएं जिनमें बिल बनाने का लक्ष्य प्राप्त करना आवश्यक है।

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च, 2021	31 मार्च, 2020
वर्ष के प्रारंभ में अनुबंध परिसम्पत्तियां		
प्रगति के माप में परिवर्तन के परिणामस्वरूप वृद्धि के कारण अनुबंध परिसम्पत्तियों का व्यापार प्राप्य में स्थानांतरण	–	–
वर्ष के अंत में अनुबंध परिसम्पत्तियां	–	–

(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, 2021	31 मार्च, 2020
वर्ष के प्रारंभ में अनुबंध देयताएं	20,385.98	19,150.60
वर्ष के अंत में अनुबंध देयताए *	12,692.24	20,385.98

* अनुबंध की देयता में कमी ग्राहकों से अग्रिमों के रूप में असमाप्त होने वाले असमाप्त कंसेशन फीस, असमाप्त लाइसेंस फीस, पैकेज टूर के खिलाफ एडवांस और पूर्व में दीर्घ अवधि की लाइसेंसधारी अनुबंध के बदले स्पेशल ट्रेनों के संचालन के लिए लघु अवधि

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 2021 से कोई भी उधारी नहीं है।

इसके अलावा, कम्पनी इसके पूंजीगत ढ्रांचे को चलाने और वित्तीय करारों की आवश्यकता के लिए इसकी आर्थिक स्थितियों में परिवर्तन करने के लिए थोड़ा-सा समायोजन करती है। 31 मार्च 2021 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 वित्तीय साधन

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च, 2021			31 मार्च, 2020		
	एफवीटी-पीएल*	एफवीटीओ-सीआई**	परिशोधित लागत	एफवीटी-पीएल*	एफवीटीओ-सीआई**	परिशोधित लागत
वित्तीय परिसम्पत्तियां						
(1) निवेश	–	–	0.32	–		0.32
(2) प्रतिभूति जमा	–	–	1,144.19	–		1,207.05
(3) व्यापार प्राप्य	–	–	54,004.83	–		77,792.64
(4) नकद और नकद	–	–	34,502.41	–		59,739.41
(5) नकद और नकद समतुल्य के अलावा अन्य बैंक अधिशेष	–	–	111,547.15	–		69,903.38
(6) अन्य	–	–	10,308.60	–		14,806.89
कुल वित्तीय परिसम्पत्तियां	**–**	**–**	**211,507.50**	**–**		**223,449.69**
वित्तीय देयताएं						
(1) प्रतिभूति जमा	–	–	11,496.39	–		13,543.41
(2) अग्रिम धन जमा			3,969.59			4,272.24
(3) व्यापार प्राप्ताएं	–	–	18,030.96	–		17,046.68
(4) लीज देयताए	–	–	7,784.88	–		7,923.44
(5) अन्य	–	–	47,910.71	–		54,567.27
कुल वित्तीय देयताएं	**–**	**–**	**89,192.53**	**–**		**97,353.04**

* 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 मापी जाती है उनके उचित मूल्यों का प्रकटन किया जाता है।

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च, 2021 को		31 मार्च , 2020 को	
	मूल कीमत	उचित मूल्य	मूल कीमत	उचित मूल्य
वित्तीय परिसम्पत्तियां				
प्रतिभूति जमा	1,144.19	1,144.86	1,207.05	1,165.61
कुल वित्तीय परिसम्पत्तियां	**1,144.19**	**1,144.86**	**1,207.05**	**1,165.61**
वित्तीय देयताएं				
प्रतिभूति जमा	11,496.39	11,615.31	13,543.41	13,118.18
लीज देयताएं	7,784.88	7,784.88	7,923.44	7,923.44
कुल वित्तीय देयताए	**19,281.27**	**19,400.19**	**21,466.85**	**21,041.62**

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 उद्धृत मूल्य (असंयोजित)

स्तर 2 - उद्धत मूल्य के अलावा इनपुट स्तर 1 में जो कि परिसम्पत्ति या देनदारी के लिए प्रत्यक्ष रूप से (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 के आधार पर मापा जाता है,

31 मार्च 2021 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	–	–	1,144.86	1,144.86
	–	**–**	**1,144.86**	**1,144.86**

31 मार्च 2021 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	–	–	11,615.31	11,615.31
लीज देयताएं	–	–	7,784.88	7,784.88
	–	**–**	**19,400.19**	**19,400.19**

31 मार्च 2021 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	–	–	1,165.61	1,165.61
	–	**–**	**1,165.61**	**1,165.61**

नोट:- 61 शुद्ध मूल्य मापन (जारी..)

31 मार्च 2021 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	–	–	13,118.18	13,118.18
लीज देयताएं	–	–	7,923.44	7,923.44
	–	**–**	**21,041.62**	**21,041.62**

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 कार्यों 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 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।

i) 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 उतार-चढाव के कारण 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।

ii) विदेशी मुद्रा जोखिम

कंपनी ने अंतर्राष्ट्रीय 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 उपकरण 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 होती और वे देय रह जाते हैं। कंपनी यथासंभव सुनिश्चित करके अपने तरलता जोखिम का प्रबंधन करती है, क्योंकि जब भी देय हो, तो इसकी देनदारियों को पूरा करने के लिए हमेशा पर्याप्त तरलता होगी, सामान्य और तनावपूर्ण दोनों परिस्थितियों के अंतर्गत, 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 वर्ष से अधिक	05 वर्ष से अधिक	चूक	कुल
	सकल आगे बढाई राशि	34,021.11	5,870.76	3,252.91	3,440.72
	अनुमानित क्रेडिट दर	0%	0%	50%	100%
रेलवे, सरकारी	अनुमानित क्रेडिट हानि	–	–	1,626.46	3,440.72
	हानि के लिए भत्ते की व्यवस्था				
	व्यापार प्राप्तियों के लिए सकल आगे बढाई राशि	34,021.11	5,870.76	1,626.46	–
	सकल आगे बढाई राशि	9,048.07	1,432.45	2,285.83	4,690.17
	अनुमानित क्रेडिट दर	0%	25%	50% & 70%	100%
गैर-रेलवे, गैर सरकारी	अनुमानित क्रेडिट हानि	–	358.11	1,502.18	3,109.73
	हानि के लिए भत्ते की व्यवस्था				
	व्यापार प्राप्तियों के लिए सकल आगे बढाई राशि	9,048.07	1,074.34	783.65	1,580.44

1. डब्ल्यूवीएम ठेकों के लिए विवादित प्राप्य पर ईसीएल प्रावधान, यदि लाइसेंसी से दावे की वसूली/देय सेटलमेंट समय में न होने की सथिति में, रेलवे के 40% शेयर का भुगतान करने की देयता भी समाप्त हो जाएगी। अत: कंपनी को प्राप्य राशि के रूप में 60 प्रतिशत का प्रावधान किया गया है।

2. निजी पार्टी से अविवादित प्राप्य पर ईसीएल प्रावधान 1798.83 लाख रू. पर 70 प्रतिशत और पुराने भुगतान गेटवे पर 487 लाख रू. पर 50 प्रतिशत प्रदान किया गया है।

3. 3 वर्ष तक की विवादित प्राप्य राशियों में लाइसेंसधारी द्वारा बिक्री मूल्यांकन पर ब़ढे हुए लाइसेंस शुल्क, चाय और कॉफी परोसने और भोजन शुल्क दर में वृद्धि से संबंधित बकाया दावे शामिल हैं। यह लाइसेंसधारी से दावे की प्रतिनियुक्ति के समय वसूली न होने की स्थिति में, संबंधित रेलवे शेयर (रखरखाव शुल्क सहित) का 45 प्रतिशत भुगतान करने की देयता भी समाप्त हो जाएगी। इसलिए कंपनी द्वारा प्राप्य राशि के 55 प्रतिशत पर प्रावधान किया गया है।

नोट 64 :- आंकलन एवं अनुमान

निम्नलिखित में से प्रमुख अनुमान भविष्य में चिंता के कारक हैं और रिपोर्टिंग 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 कर 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 भविष्य में कर योग्य लाभ स्तर दोनों को आधारित माना जा सकता है

नोट 64 :- आंकलन एवं अनुमान (जारी..)

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।

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।

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 है।

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 -115 की आवश्यकता के अनुसार गाड़ियों के परिचालन के समय की अवधि के रूप में जाना जाता है।

नोट:-66 : टिकट जमा रसीद धन वापसी मामले

भारतीय रेलवे से प्राप्त होने के बाद टीडीआर रिफंड कम्पनी के द्वारा यात्रियों को दिया जाता है। 31 मार्च 2021 तक, लंबित मामलों की संख्या 14101 है (पिछले वर्ष 49480 कुल मामले थे) जिसका मूल्य 153.91 लाख रूपए है (पिछले वर्ष 482.07 लाख रू. था।)

नोट:-67 : पीपीपी मॉडल पर आधारित रेल नीर संयंत्र

05 स्वयं परिचालित के अतिरिक्त कंपनी ने विभिन्न स्थानों पर पीपीपी मॉडल आधरित 15 रेल नीर संयंत्र स्थापित करने का निर्णय लिया था। 15 में से, 09 रेल नीर संयंत्र अभी परिचालन में है और 06 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 अग्रिम सहित परंतु आरओयू की संपत्ति को छोड़कर कुल 7734.12 लाख रू. व्यय किए (जबकि पिछले वर्ष 3530.25 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

31 मार्च, 2021 को नोट संख्या 12 के अन्तर्गत दिखाए गए “अन्य वर्तमान संपत्ति” 1735.45 लाख रू. के जीएसटी इनपुट का मिलान जीएसटी पोर्टल के साथ समाधान पर इसके संशोधन या सुधार के अधीन है।

नोट:-71

आधिकारिक खर्चों को पूरा करने के लिए कर्मचारी की वास्तविक कठिनाइयों से बचने हेतु कर्मचारियों को अग्रिमों का भुगतान किया जाता है। बाद में कर्मचारियों को खर्च की अलग से प्रतिपूर्ति की जाती है। तदनुसार, तथापि, 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 प्लांट 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 प्रकटन

महत्वपूर्ण लेखा नीतियों में परिवर्तन:

वर्ष 2019-20 के दौरान कंपनी द्वारा 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 1, अप्रैल 2019 से अधिसूचित किए गए थे, जो भारतीय लेखा मानक 17 का स्थान लेते हैं। भारतीय लेखा मानक 116 पट्टों की मान्यता, परिमाप, प्रस्तुतीकरण और खुलासे के लिए सिद्धांत निर्धारित करते हैं तथा अपेक्षा की जाती है कि तुलन-पत्र पर पर अधिकांश पट्टाधारक पट्टों की पहचान करते हों।

भारतीय लेखा मानक 116 के अंतर्गत पट्टादाता की गणना काफी हद तक भारतीय लेखा मानक 17 में अपरिवर्तित रहती है। पट्टादाता भारतीय लेखा मानक 17 के समान सिद्धांतों के अनुसार या तो परिचालनिक अथवा वित्तीय पट्टों को वर्गीकृत 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 पुर्नआकलन 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।

कंपनी के पास भूमि, भवन और वाहनों के पट्टे के अनुबंध हैं। भारतीय लेखकारण मानक 116 को अपनाने से पहले, कंपनी ने अपने प्रत्येक पट्टों (पट्टेदार के रूप में) को स्थापना तिथि पर या तो एक वित्त पट्टे या एक परिचालन पट्टे के रूप में वर्गीकृत किया। भारतीय लेखकारण मानक 116 को अपनाने पर, कंपनी ने अल्पकालिक पट्टों को छोड़कर सभी पट्टों के लिए एकल मान्यता और माप दृष्टिकोण लागू किया। मानक विशिष्ट संक्रमण आवश्यकताओं और व्यावहारिक लाभ प्रदान करता है, जिन्हें कंपनी द्वारा लागू किया गया है।

पूर्व में वित्तीय 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 ब्रढती 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।

नोट:- 74 लीज (जारी..)

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 ब़ढाने 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 ब़ढती औसत दर 01 अप्रैल, 2019 को पट्टा देयताओं पर लागू होंगी, जो प्रति वर्ष 8.15 होती है।

टिप्पणियां: 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 स्थान 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 अवधि 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।

पट्टा देयताएं

पट्टा देयताओं की मान्यता प्राप्त राशियां और वर्ष के दौरान उनकी गतिविधियां नीचे दी गई हैं:

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
वर्ष के आरंभ में शेष	7,923.44	–
जोडें/समायोजन	–88.22	8600.13
ब्याज का प्रमाणन	626.14	534.31
भुगतान	676.47	1,211.00
वर्ष के अंत में शेष	**7784.90**	**7923.44**
चालू	1,714.63	2,240.28
गैर चालू	6,070.25	5,683.16

31 मार्च 2021 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	2,196.19	1,479.98	4,625.82
	2,196.19	**1,479.98**	**4,625.82**

टिप्पणियां: 75 पट्टे (जारी..)

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 2021 समाप्त वर्ष	31 मार्च 2020 समाप्त वर्ष
उपयोग के अधिकार वाली परिसंपत्तियों का मूल्यह्रास व्यय (नोट सं. 32 देखें)	1,861.48	1,284.87
पट्टा देयताओं पर ब्याज व्यय (नोट सं. 31 देखें)	626.14	534.31
अल्पावधि पट्टों से संबंधित व्यय (नोट सं. 33 देखें)	507.55	593.81
	2995.17	**2412.99**

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 ट्रांजेक्शन से प्राप्त लाभ/हानि कम्पनी 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 234.98.13 लाख रु. रहा है (पिछले वर्ष 76.13 रु.)

प्राप्त पट्टा भुगतान की मेच्योरिटी के विवरण इस प्रकार है:

राशि (लाख रू. में)

विवरण	31 मार्च 2021 को	31 मार्च 2020 को
एक वर्ष से कम	92.42	277.27
एक वर्ष से अधिक और पांच वर्ष से कम	–	92.42
पांच वर्ष से अधिक	–	–

नोट:- 76: तेजस ओर महाकाल एक्सप्रेस गाड़ियां

रेलवे बोर्ड ने आईआरसीटीसी को तेजस ट्रेनों के 02 रेक और काशी महाकाल एक्सप्रेस ट्रेनों के 01 रेक को यात्री ट्रेनों के रूप में संचालित करने के लिए अनिवार्य किया था ताकि यात्रियों को प्रीमियम सेगमेंट की निजी ट्रेनों में यात्रा करने का विकल्प मिल सके। आईआरसीटीसी ने 4 अक्टूबर, 2019 और 17 जनवरी, 2020 को क्रमश: लखनऊ-नई दिल्ली-लखनऊ और अहमदाबाद-मुंबई-अहमदाबाद सेक्टर में दोनों ट्रेनों का उद्घाटन किया है।

चालू वित्त वर्ष 2020-21 में, दोनों तेजस ट्रेनें अक्टूबर, 2020 के महीने से चलाई गई हैं और कोविड-19 महामारी के कारण ट्रेनों में यात्रियों की कमी को देखते बंद कर दी गई हैं। वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान गैर-परिचालन अवधि के लिए वर्तमान महामारी के कारण तेजस और काशी महाकाल दोनों ट्रेनों के लिए निर्धारित प्रतिबद्धताओं की छूट के लिए रेलवे बोर्ड को अभ्यावेदन दिया गया है। रेलवे बोर्ड के दिनांक 11.05.2021 के समसंख्यक पत्र टीसी-II/2910/20/ट्रेन के माध्यम से केवल गैर-परिचालन के लिए आईआरसीटीसी यात्री ट्रेनों के लिए निश्चित लागत की गणना और चार्ज को "लॉस ऑफ पाथ टू गुडस ट्रेन" के घटक को माफ करने पर सहमति व्यक्त की है और तय किया है कि 31.12.2020 की अवधि तक लागू अन्य शुल्क समान रहेंगे। आईआरसीटीसी ने फिर से रेलवे बोर्ड से अनुरोध किया है कि वह तीन ट्रेनों की गैर-परिचालन अवधि के लिए निर्धारित शुल्क (निश्चित ढुलाई और संरक्षण शुल्क) 2793/- लाख रू. के राशि को माफ करने पर पुनर्विचार करे, इसे एक अप्रत्याशित स्थिति के रूप में मानते हुए कोविड-19 महामारी के कारण भारत सरकार द्वारा लगाए गए लॉकडाउन और प्रतिबंध के रूप में जो आईआरसीटीसी के नियंत्रण से बाहर था। हालांकि, आईआरसीटीसी ने वित्तीय वर्ष 2020-21 में तेजस ट्रेनों और काशी महाकाल एक्सप्रेस ट्रेन दोनों के लिए निर्धारित शुल्क का पूरा प्रावधान किया है।

नोट:-77 : कंपनी ने निम्नलिखित मुद्दों हेतु अग्रिम निर्णय के लिए आवेदन किया है जिसके लिए एआर का निर्णय अभी भी प्रतिक्षित है:

1. सेवा शुल्क की प्रतिपूर्ति: रेल मंत्रालय के माध्यम से भारत सरकार ने आईआरसीटीसी की वेबसाइट के माध्यम से लोगों के लिए ऑनलाइन ट्रेन टिकट की बुकिंग के लिए यात्रियों से वसूलने वाला सेवा शुल्क माफ कर दिया था। भारत सरकार ने 2017-18, 2018-19 और 2019-20 (जुलाई-19 तक) के लिए क्रमशः 8000 लाख रू., 8800 लाख रू. और 3227 लाख रू. की समेकित राशि की प्रतिपूर्ति की है। सीजीएसटी अधिनियम 2017 की धारा 15 (2), केंद्र सरकार और राज्य सरकारों से प्राप्त खर्चों की प्रतिपूर्ति की राशि को शामिल नहीं करती है, इसलिए प्रतिपूर्ति के लिए केंद्र सरकार होने के नाते भारतीय रेलवे से प्राप्त राशि को प्रदान करने के लिए किए गए खर्च को जीएसटी से वसूल नहीं किया जाना चाहिए। इसलिए आईआरसीटीसी द्वारा उपरोक्त प्रतिपूर्ति के लिए कोई जीएसटी का भुगतान नहीं किया गया था।

2. यात्रा बीमा की प्रतिपूर्ति: भारत सरकार ने डिजिटलीकरण को ब्रढावा देने के लिए ऑनलाइन माध्यम से ट्रेन टिकट बुक करने वाले यात्रियों को मुफ्त में यात्रा बीमा प्रदान करने का निर्णय लिया है। तदनुसार, आईआरसीटीसी ने मुफ्त बीमा प्रदान किया जिसके लिए रेल मंत्रालय को 47 करोड़ रू. के यात्रा बीमा की प्रतिपूर्ति की गई थी, जिस पर कंपनी द्वारा केंद्र सरकार से प्राप्त खर्चों की प्रतिपूर्ति के रूप में कोई जीएसटी का भुगतान नहीं किया गया था।

3. अधिग्रहणकर्ता बैंकों से प्राप्त एमडीआर: आईआरसीटीसी ने वित्तीय वर्ष 2019-20 में एक्वायरर बैंकों से 300 लाख रू. प्राप्त किए हैं, जो एमडीआर शुल्क के अपने हिस्से के रूप में मर्चेंट सर्विस प्रोवाइडर पर दर या शुल्क लिया जा रहा है। कंपनी ने इस भुगतान को सब्सिडी के रूप में माना है और उपरोक्त राशि पर कोई जीएसटी का भुगतान नहीं किया गया है, चूंकि केंद्र सरकार और राज्य सरकारों से प्राप्त सब्सिडी को आपूर्ति के मूल्य से बाहर रखा जाएगा और वह जीएसटी लगाने के उद्देश्य से विचार का हिस्सा नहीं होगा।

4. आईआरसीटीसी ने खानपान नीति 2017 के तहत वर्ष 2017-18, 2018-19 एवं 2019-20 के लिए क्रमशः 1385 लाख रू., 7058 लाख रू., 125 लाख रू. भारतीय रेलवे से एसबीडी ट्रेनों के खानपान के लिए यथानुपात लाइसेंसधारी शुल्क प्राप्त किया था और उपरोक्त राशि पर कोई जीएसटी का भुगतान नहीं किया गया था, इस तथ्य को देखते हुए कि जीएसटी उपरोक्त राशि पर लागू नहीं है क्योंकि यह जीएसटी और सेवा कर की शुरूआत से पहले भारतीय रेलवे द्वारा लाइसेंसधारी से प्राप्त किया गया था। भारतीय रेल को इसकी प्राप्ति के समय वित्त अधिनियम के अनुसार देय लाइसेंस के अनुदान पर लागू नहीं था। भारतीय रेलवे द्वारा आईआरसीटीसी को भुगतान की गई आनुपातिक राशि निविदा अवधि के शेष भाग के लिए है जो जीएसटी के कार्यान्वयन से पहले प्रदान की गई थी। भारतीय रेलवे द्वारा अपनी पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी यानी आईआरसीटीसी को लाइसेंस सौंपने से लेनदेन का नामकरण नहीं बदलता है क्योंकि लाइसेंस जीएसटी के कार्यान्वयन से पहले दिया गया है। कर की घटना वह घटना है जब सेवा प्राप्तकर्ता को सेवा प्रदान आपूर्ति की जाती है। इस प्रकार, "लाइसेंस प्रदान करने" की सेवा भारतीय रेलवे द्वारा उस समय प्रदान की गई थी जब लाइसेंस प्रदान किया गया था।

नोट:-78 : एसबीडी अनुबंधों की स्थिति

रेल मंत्रालय द्वारा जारी खानपान नीति-2017 के अनुसार, आईआरसीटीसी को भारतीय रेलवे से मोबाइल इकाइयों के अनुबंधों को लेने के लिए अनिवार्य कर दिया गया। तदनुसार, आईआरसीटीसी ने क्षेत्रीय रेलवे, लाइसेंसधारी के बीच त्रिपक्षीय समझौते को निष्पादित करके क्षेत्रीय रेलवे से 184 अनुबंधों का अधिग्रहण किया है। दिनांक 31.03.2021 को एसबीडी अनुबंधों की स्थिति निम्नानुसार है:

राशि (लाख रू. में)

क्र. सं.	विवरण	अनुबंधो की संख्या
1	आरंभ में 05 वर्ष की अवधि पूरा होने के बाद नवीकरण किए गए अनुबंधों की संख्या	120
2	दिनांक 22.03.2020 से नियमित गाडियों के रद्द हो जाने के कारण गाड़ियों का नवीकरण नहीं किया जा सका।	16
	कुल	**136**

इसके अलावा, रेलवे बोर्ड के दिनांक 23.02.2021 को जारी निर्देशों के अनुसार, आईआरसीटीसी ने दिनांक 02.03.2021 और 04.03.2021 के पत्रों के माध्यम से आईआरसीटीसी के अन्तर्गत सभी 120 एसबीडी अनुबंधों को समाप्त कर दिया है। हालांकि, माननीय मद्रास उच्च न्यायालय में दिनांक 12.05.2021 के आदेश द्वारा रेलवे बोर्ड के पत्र दिनांक 23.02.2021 और आईआरसीटीसी द्वारा जारी समाप्ति पत्र दिनांक 02.03.2021 और 04.03.2021 को रद्द कर दिया था।

रेलवे बोर्ड ने उक्त आदेश दिनांक 12.05.2021 को उच्चतम न्यायालय में चुनौती देने का निर्णय लिया है।

नोट:- 79 (देखें नोट सं. 37.6)

क. रेल मंत्रालय के दिनांक 14.11.2019 के पत्र द्वारा सीसी-60/2019 के माध्यम से भारतीय रेलवे के राजधानी/शताब्दी/दुरंतो और मानक भोजन पर खानपान सेवाओं के मेनू और टैरिफ को संशोधित किया था, जो मेल/एक्सप्रेस ट्रेनों के लिए 18.11.2019 से लागू हुआ। हालांकि, कोविड-19 महामारी के कारण रेल मंत्रालय द्वारा नियमित यात्री ट्रेन सेवाओं के निलंबन के कारण राजधानी/शताब्दी/दुरंतो ट्रेनों में उक्त निर्देशों को लागू नहीं किया जा सका।

नोट:- 79 (देखें नोट सं. 37.6) (जारी..)

ख. आईआरसीटीसी द्वारा मेल/एक्सप्रेस ट्रेनों में लाइसेंस शुल्क (एलएफ) को अनुबंधों के नियमों और शर्तों के अनुसार संशोधित किया जाना है यानी बिक्री का पुनर्मूल्यांकन (18.11.2019 से 22.03.2020 की अवधि के लिए)। हालांकि, नियमित ट्रेन सेवाओं के निलंबन के कारण पुनर्मूल्यांकन नहीं किया जा सका क्योंकि कोविड-19 के बाद खानपान सेवाओं के काम के दायरे में बदलाव आया था और वर्तमान अनुबंधों के तहत मूल्यांकन संभव नहीं था।

ग. उपरोक्त तथ्यों को ध्यान में रखते हुए, आईआरसीटीसी ने सीसी-60/2019 के अनुसार एसबीडी ट्रेनों के लिए उद्धत लाइसेंस शुल्क पर 15.50 प्रतिशत की दर से मेल एक्सप्रेस ट्रेन के खानपान शुल्क में वृद्धि लाइसेंस शुल्क ब़ढाने का निर्णय लिया है और तदनुसार सभी लाइसेंसधारियों को ब़ढे हुए एलएफ को भुगतान करने की सलाह दी गई।

घ. मेसर्स ग्रिहम फूड एंड होटल प्राइवेट लिमिटेड ने डब्ल्यू.पी. (सी) नंबर 2979/2021 अर्थात् भारतीय रेलवे ऑनबोर्ड कैटरिंग ठेकेदार एसोसिएशन और एएनआर वर्जिज यूनियन ऑफ इंडिया एवं एंड 2 अन्य माननीय गौहाटी उच्च न्यायालय में, जिसमें माननीय उच्च न्यायालय ने पैरा -19 में निम्नलिखित आदेश पारित किया, जिसे निम्नानुसार पुन: प्रस्तुत किया गया है;

तदनुसार, जबकि रेलवे प्राधिकारी आज से 2 (दो) सप्ताह की अवधि के भीतर याचिकाकर्ता संख्या 2 द्वारा प्रस्तुत दिनांक 27.05.2021 के अभ्यावेदन को निपटाने के लिए स्वतंत्र होंगे, यह न्यायालय निर्देश देता है कि, अंतरिम में और अगले आदिश तक, रेलवे प्राधिकारी याचिकाकर्ता संख्या 2 के खिलाफ आक्षेपित निर्णय दिनांक 13.05.2021 के साथ पठित दिनांक 25.05.2021 के आक्षेपित मांग नोटिस के संदर्भ में किसी भी प्रकार की दंडात्मक कार्रवाई नहीं करेंगे।

ङ. चूंकि मामला न्यायधीन है और अनिश्चित और घटना भविष्य में कुछ होने के परिणाम पर निर्भर है, सीसी-60/2019 के कार्यान्वयन के बाद एलएफ में औसत प्रतिशत वृद्धि के आधार पर ब़ढी हुई एलएफ की संभावित राशि लगभग 1445 लाख रू. है। 15.50 प्रतिशत को राजस्व के रूप में मान्यता नहीं दी गई है और इसे एक आकस्मिक संपत्ति के रूप में दिखाया गया है।

नोट:- 80

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 प्रकृति के अनुसार, गैर-आवश्यक श्रेणी में आने के कारण उन गाड़ियों के परिचालन पर रोक लगा दी गई जिसका कम्पनी के संचालन पर महत्वपूर्ण असर पड़ा है।

केन्द्र और राज्य सरकार ने लॉकडाउन 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 मई के आरंभ से ही धीरे-धीरे अपने कुछ परिचालनों को फिर से शुरू करने में सक्षम रही है। कम्पनी ने 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 हटने के बाद एक बार स्थिति सामान्य हो जाती है तो कम्पनी को आशा है कि वह इसकी परिचालन संतोषजनक स्तर पर पहुंच जाएगी।

वित्तीय कार्य-निष्पादन

कम्पनी का मानना है कि वित्त वर्ष 2020-21 के लिए कम्पनी के वित्तीय कार्य-निष्पादन में कम्पनी के राजस्व और लाभकारिकता के संदर्भ में कोविड-19 महामारी का महत्वपूर्ण प्रभाव 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 करेगाी जिसमें सम्पत्ति व्यापार प्राप्ताएं, आस्थगित कर, अन्य वित्तीय और गैर वित्तीय परिसम्पत्तियां इत्यादि शामिल है।

कामकाज को 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 गैर नाजुक 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 कार्यस्थलों 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

प्रबंधन को आशा है कि वित्त वर्ष 2020-21 में विभिन्न राज्य सरकारों द्वारा घोषित लॉकडाउन से राजस्व और लाभ घटेगा, लॉकडाउन के प्रभाव का समय-समय पर मूल्यांकन किया जाएगा और वर्तमान में वित्तीय वर्ष के दौरान हो रही प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा। यह केंद्र 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 इसका भविष्य में होने वाले प्रभावों का पूर्वानुमान लगाना समय से पर्वू होगा।

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। वर्ष 2021-22 के दौरान परिचालन में पर्याप्त तरलता, लाभप्रदता और अपेक्षित सुधार को देखते हुए, भविष्य में संचालन में किसी भी बड़े व्यवधान के आने की उम्मीद नहीं है और आईआरसीटीसी भविष्य में बिना किसी भौतिक अनिश्चितता के अपने संचालन को जारी रखने की उम्मीद करता है।

नोट:- 81

कॉरपोरेट मामलों के मंत्रालय (एमसीए) ने 24 मार्च, 2021 की अपनी अधिसूचना के अन्तर्गत, 1 अप्रैल, 2021 से कंपनी अधिनियम, 2013 की अनुसूची III में संशोधन किया। प्रबंधन का मानना है कि चूंकि परिवर्तन 1 अप्रैल, 2021 से लागू हैं और वे 1 अप्रैल, 2021 से शुरू होने वाले वित्तीय वर्ष के लिए लागू होते हैं और 1 अप्रैल, 2021 को या उसके बाद शुरू होने वाले लेखांकन वर्षों के संबंध में जारी वित्तीय विवरणों पर लागू होते हैं। इसलिए, समाप्त वर्ष 31 मार्च 2021 को इन वित्तीय विवरणों में संबंधित प्रकटीकरण पर विचार नहीं किया गया।

नोट:- 82 : आपवादिक मदें

आपवादिक मदों की राशि 3939.81 लाख रू. में (i) 2576.18 लाख रू. पिछले वर्षों में निष्पादन संबंधित वेतन (पीआरपी) से संबंधित अधिक प्रावधान होने के नाते (ii) 1005.27 लाख रू. का रेलवे पर यात्री फीडबैक के भुगतान के लिए दावा किया जा रहा है जो 01.01.2015 से शुरू हुआ था और जुलाई, 2015 जिसमें रेलवे दावे के लिए सहमत हुआ और (iii) 358.36 लाख रू. (पिछले वर्ष 111.40 लाख) रू. अन्य विविध खर्चों से संबंधित पिछले वर्षों के लिए वापस लिखे गए अतिरिक्त प्रावधान शामिल थे।

नोट:- 83

पुराने डेबिट और क्रेडिट बैलेंस को दर्शाने वाली लीगेसी मदों की पहचान/समाधान/समायोजन प्रगति पर है।

नोट:- 84 वित्तीय विवरणों का अनुमोदन

दिनांक 29 जून 2021 को निदेशक मंडल द्वारा वित्तीय विवरण जारी करने के लिए अनुमोदित किए।

भारतीय लेखापरीक्षा एवं लेखा विभाग

प्रधान निदेशक लेखापरीक्षा का कार्यालय

रेलवे वाणिज्यक ,नई दिल्ली

लोकहितार्थ सत्यनिष्ठा
Dedicated to Truth in Public Interest

INDIAN AUDIT AND ACCOUNTS DEPARTMENT
OFFICE OF THE PRINCIPAL DIRECTOR OF AUDIT
RAILWAY COMMERCIAL, NEW DELHI

4, दीनदयाल उपाध्याय मार्ग, नई दिल्ली 4, Deen Dayal Upadhyaya Marg, New Delhi-110002

सत्यमेव जयते

संख्या/पी.डी.ए/आर.सी/IRCTC/AA/14-18/2021-22/128 दिनांक:08.09.2021

सेवा में,

अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
11 वी मंजिल, स्टेट्समैन हाउस
B-148, बाराखम्बा रोड
नई दिल्ली -110001.

विषय: **31** मार्च **2021** को समाप्त वर्ष के लिए इंडियन रेलवे कैटरिंग एंड टूरिज्म कारपोरेशन लिमिटेड के वित्तीय विवरणों पर कंपनी अधिनियम **2013** की धारा **143 (6) (b)** के अंतर्गत भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक की टिप्पणियाँ |

महोदय,

मैं, इंडियन रेलवे कैटरिंग एंड टूरिज्म कारपोरेशन लिमिटेड के **31** मार्च **2021** को समाप्त वर्ष के वित्तीय विवरणों पर कंपनी अधिनियम **2013** की धारा **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,

(कि.एस. रामुवालिया)
प्रधान निदेशक (रेलवे वाणिज्यिक)

संलग्न: यथोपरी

31 मार्च, 2021 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) (ख) के अधीन भारत के नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक की टिप्पणियां।

कम्पनी अधिनियम, 2013 के अंतर्गत निर्धारित रिपोर्ट प्रारूप के अनुसार 31 मार्च 2021 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 लेखा परीक्षक अपने व्यावसायिक निकाय भारतीय चार्टर्ड लेखाकार संस्थान द्वारा अधिनियम की धारा 143 (10) के अन्तर्गत निर्धारित लेखा परीक्षण 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 29 जून 2021 की लेखा परीक्षा रिपोर्ट के अनुसार अपनी यह जिम्मेवारी पूरी की है।

मैंने भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक की ओर से 31 मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के लिए **इंडियन रेलवे केटरिंग एण्ड टूरिज़्म कॉरपोरेशन लिमिटेड**, नई दिल्ली के वित्तीय विवरणों की धारा 143(6)(क) के अतंर्गत पूरक लेखापरीक्षा की है। यह पूरक लेखापरीक्षा सांविधिक लेखापरीक्षकों के द्वारा कथित दस्तावेजों के बिना स्वतंत्र रूप से की गई है और प्रारंभिक रूप से सांविधिक लेखा परीक्षकों और कम्पनी कार्मिकों की जांच तथा कुछ लेखाकरण रिकॉर्डों की चयनात्मक परीक्षा तक सीमित है।

अपनी पूरक लेखापरीक्षा के आधार पर मैंने, कोई भी ऐसी महत्वपूर्ण जानकारी नहीं पाई है जो अधिनियम की धारा 143(6) (बी) के अंतर्गत जिस पर कोई टिप्पणी की जाए या सांविधिक लेखा परीक्षा रिपोर्ट की अनुपूरक हो।

भारत के नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक
के लिए और उनकी ओर से।

(के.एस.रामू वालिया)
प्रधान निदेशक, लेखा परीक्षा
रेलवे वाणिजय, नई दिल्ली

स्थान : नई दिल्ली :
दिनांक : 02.09.2021

नोट्स

नोट्स

नोट्स

इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज़्म कॉरपोरेशन लिमिटेड
(भारत सरकार का उपक्रम – मिनी रत्न श्रेणी -ख)

पंजीकृत और कॉर्पोरेट कार्यालय

11वां तल, बी-148, स्टेट्स्मैन हाउस,
बाराखंबा रोड, नई दिल्ली - 110001
टेलीफोन 011-23311263/64 । फैक्स 011-23311259
सीआईएन L74899DL1999GOI101707

a K&A creation | www.kalolwala.co.in