वर्ष 2016-17 के लिए इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज्म कॉरपोरेशन लिमिटेड की वार्षिक रिपोर्ट और परीक्षित लेखों की समीक्षा

पृष्ठभूमि

इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज़्म कॉरपोरेशन लिमिटेड (आईआरसीटीसी) की स्थापना 27 सितम्बर 1999 को कंपनी अधिनियम, 1956 के अंतर्गत रेलवे स्टेशनों, रेल गाड़ियों और अन्य स्थानों पर खानपान और अतिथि सत्कार सेवाओं को बेहतर बनाने, उन्हें पेशेवर आयाम देने और उनका प्रबंधन करने तथा किफायती होटलों के विकास, विशेष टुअर पैकेजों, सूचना एवं वाणिज्यिक प्रचार और वैश्विक आरक्षण प्रणाली के ज़रिए देश के घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय पर्यटन को बढ़ावा देने हेतु भारतीय रेल के एक विस्तारित अंग के रूप में की गई थी। कम्पनी की अधिकृत शेयर पूंजी 50 करोड़ और प्रदत्त शेयर पूंजी 40 करोड़ रुपये है जो पूरी तरह से रेल मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा प्रदान की गई है।

वित्तीय निष्पादन की विशेषताएं

वित्त वर्ष 2016-17 के दौरान, कम्पनी को पिछले वर्ष की आय 1523.41 करोड़ रुपये की तुलना में कुल 1,596.31 करोड़ रुपये की आय हुई। कम्पनी का कर-पूर्व लाभ वर्ष 2015-16 में 306.79 करोड़ रुपये की तुलना में वर्ष 2016-17 में 328.66 करोड़ रुपये था और करोपरांत लाभ वर्ष 2015-16 में 197.30 करोड़ रुपये की तुलना में वर्ष 2016-17 में 211.71 करोड़ रू. था।

निदेशक मंडल ने पिछले वर्ष भुगतान किए गए 75.45 करोड़ रुपये की तुलना में वित्त वर्ष 2016-17 के लिए 21.17 प्रतिशेयर की दर से 84.68 करोड़ रू. के अंतिम लाभांश (18.75 करोड़ रु. की दर से 37.50 करोड़ रू. का अन्तरिम लाभांश जिसे पहले ही वितरित किया जा चुका है सहित) की सिफारिश की है।

(करोड़ रुपये में)

क्र.सं.	विवरण	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17
1	कुल आय	719.69	954.70	1,141.21	1,523.41	1596.31
2	कुल व्यय	611.24	810.52	906.76	1,193.58	1246.31
3	सकल मार्जिन	108.45	144.18	234.45	329.82	353.42
4	कर पूर्व लाभ	92.41	127.41	214.03	306.79	328.47
5	कर के लिए प्रावधान	33.57	55.40	83.40	109.49	116.76
6	कर पश्चात लाभ	58.84	72.01	130.63	197.30	211.71
7.	लाभांश	11.77	14.40	26.13	75.45	84.68
8	शुद्ध मूल्य	291.77	346.92	444.25	700.57	778.34
9.	कर्मचारियों की संख्या	1725	1672	1511	1483	1494
10.	**अनुपात**					
(i)	सकल मार्जिन/कुल आय	15.06%	15.10%	20.54%	21.65%	22.14%
(ii)	कुल व्यय/कुल आय	84.93%	84.90%	79.46%	78.35%	78.07%

खानपान एवं आतिथ्य सत्कार

वर्ष के दौरान, आईआरसीटीसी के पास 134 चल इकाइयां (17 दूरंतो, सहित), 4 बेस किचन, 09 जन आहार और 02 अल्पाहार गृह हैं। आईआरसीटीसी 93 मेल एक्सप्रेस, 09 राजधानी और 05 शताब्दी गाड़ियों में ऑनबोर्ड खानपान सेवा का अस्थाई लाईसेंस प्रदान करके ऑनबोर्ड खानपान सेवा का प्रबंध भी कर रही है। 31.03.2017 तक, आईआरसीटीसी विभागीय व्यवस्था के जरिए 01 शताब्दी और 06 मेल/एक्सप्रेस गाड़ियों में खानपान सेवा का परिचालन कर रही है। रेल मंत्रालय ने गतिमान और हमसफर गाड़ियों (12571-72 गोरखपुर-आनन्द विहार टर्मिनल, 12595-96 और 22287-88 हावडा-यशवन्तपुर हमसफर गाड़ियां) शुरू की हैं और आईआरसीटीसी को इन गाड़ियों में ऑनबोर्ड कैटरिंग सेवाओं का प्रबंधन करने के लिए आदेश दिया गया था।

रेल मंत्रालय द्वारा जारी खानपान नीति 2017 के अन्तर्गत, आईआरसीटीसी को भोजन की गुणवत्ता बेहतर करने और नई रसोईयों को स्थापित करने के साथ-साथ मौजूदा रसोईयों को बेहतर बनाने का आदेश दिया गया है। आईआरसीटीसी ने आंशिक विकेन्द्रीकरण सहित 04 चरणों में विकेन्द्रीकरण प्रक्रिया की शुरूआत की है। इस समय, आईआरसीटीसी दूसरे चरण अर्थात् अस्थाई लाइसेंसों के द्वारा आंशिक रूप से विकेन्द्रीकृत कर रही है। 31.03.2017 तक, आईआरसीटीसी आंशिक विकेन्द्रीकरण मॉडल पर 10 दूरंतों और 08 राजधानी गाड़ियों को प्रबंधित कर रही है।

कंपनी ने 18 फूड प्लाजा और 26 फास्ट फूड इकाइयों को चालू किया, इससे कुल परिचालित इकाइयों की संख्या बढ़कर 223 हो गई है। कम्पनी ने वर्ष 2016-17 के दौरान 54 इकाई को 24 करोड़ रू. के वार्षिक लाइसेन्स शुल्क पर दिया गया है। वित्त वर्ष 2016-17 के दौरान फूड-प्लाजाओं/फास्ट फूड इकाईयों से कुल आय 38.16 करोड़ रू. थी।

ई-कैटरिंग के अन्तर्गत, लगभग 250 स्टेशनों को लाइव बनाया गया है और ई-कैटरिंग के जरिए 10 स्टेशनों पर स्वयं सहायता समूह द्वारा भी भोजन परोसा जा रहा है। ई-कैटरिंग के वेब पेज को भी अपग्रेड और बेहतर प्रयोगकर्ता वचनबद्धता के लिए नवीन उन्नयन को शामिल करके अधिक प्रयोगकर्ता अनुकूल बनाया गया है।

आईआरसीटीसी आईएसओ प्रमाणन के जरिए कैटरिंग सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार लाने के लिए लगातार कदम उठा रहा है। वर्ष 2016-17 के दौरान, 20 फूड प्लाजाओं/फास्ट फूड यूनिटों को आईएसओ 22000:2005 प्रमाणन से प्रमाणित किया गया, 31 मार्च 2017 तक लाइसेंसियों द्वारा परिचालित 190 यूनिटों में से कुल 131 यूनिटों को आईएसओ प्रमाणपत्र मिल चुके हैं। वर्ष 2016-2017 के दौरान रेल यात्रियों से कुल 1073 शिकायतें प्राप्त हुई थी जबकि पिछले वर्ष इनकी संख्या 1252 थी, इस प्रकार 14.3 प्रतिशत की कमी आई है।

विभागीय कैटरिंग से कुल आमदनी वित्त वर्ष 2015-16 में 255.56 करोड़ रू. की तुलना में वित्त वर्ष 2016-17 में 234.98 करोड़ रू. थी। लाइसेंस कैटरिंग से कुल आय वित्त वर्ष 2015-16 में 76.09 करोड़ रू. की तुलना में वित्त वर्ष 2016-17 में 161.63 करोड़ रू. थी। एनआरसी यूनिटों का 2016-17 में कुल राजस्व में 15.87 करोड़ रु. का योगदान रहा जबकि 2015-16 में यह 27.28 करोड़ रू. था।

इंटरनेट टिकटिंग

ई-टिकटिग के जरिए भारत में अब 62% आरक्षित टिकटें ऑनलाइन के द्वारा बुक की गई जिसने विश्वभर की कई उच्च प्रोफाइल ई-कॉमर्स साईटों को पीछे छोड़ दिया है। और वर्ष 2016-17 के दौरान, आईआरसीटीसी की वेबसाइट के जरिए प्रतिदिन औसतन 5.73 लाख से अधिक टिकटों की बिक्री की गई।

पिछले वर्ष की तुलना में वर्ष के दौरान बुक की गई ई-टिकटों की संख्या, बुक किए गए ई-टिकटों के यात्रियों की संख्या, प्रयोगकर्त्ताओं से एकत्रित ई-टिकटिंग राजस्व और सेवा कर को छोड़कर ई-टिकटों से प्राप्त सेवा प्रभार निम्नानुसार है:-

वर्ष	2016-17	2015-16
बुक की गई ई-टिकटों की सं. (लाख में)	2092.95	1992.80
यात्रियों की संख्या जिन्होंने ई-टिकटें बुक की गई (लाख में)	3730.87	3595.82
ई-टिकटिंग से एकत्रित राजस्व (करोड़ रू. में)	24485.21	23395.03
सेवा प्रभार (करोड़ रू. में)	416.14	627.62

वर्ष के दौरान, इंटरनेट टिकटिंग क्षेत्र में निम्न मुख्य विशेषताएं रही:-

- वर्ष 2016-17 के दौरान, नेक्सट जेनरेशन ई-टिकटिंग प्रणाली (एनजीईटी) के द्वारा कुल 2,092.95 लाख टिकटें बुक की गई।
- एनजीईटी प्रणाली के अंतर्गत, 14 अगस्त 2016 को एक मिनट में सर्वाधिक 16,555 टिकटें बुक करने की उपलब्धि प्राप्त की गई।
- वैकल्पिक यात्रा बीमा 01 सितम्बर 2016 से शुरू किया गया और 10 दिसम्बर 2016 से सभी कन्फर्म/आरएसी यात्रियों को नि:शुल्क बीमा देने की व्यवस्था की गई।
- दिनांक 29 अप्रैल 2016 से काऊन्टर/सिस्टम टिकटों का ऑनलाइन रद्दीकरण शुरू किया गया।
- 29 अप्रैल 2016 से अन्तर्राष्ट्रीय उपयोगकर्त्ताओं के लिए अन्तर्राष्ट्रीय क्रेडिट कार्ड के माध्यम से बुकिंग शुरू की गई।

इंटरनेट टिकटिंग से कुल राजस्व वित्त वर्ष 2015-16 में 632.15 करोड़ रू. की तुलना में वित्त वर्ष 2016-17 में 466.05 करोड़ प्राप्त हुआ था। इसमें पिछले वर्ष की तुलना में लगभग 26% की कमी हुई।
यह 22.11.2016 से आईआरसीटीसी वेबसाइट के जरिए टिकटें बुक कराने पर अस्थाई रूप से सेवा प्रभार समाप्त कर देने के कारण हुई।

<u>यात्रा एवं पर्यटन</u>

वर्ष 2016-17 के दौरान, आईआरसीटीसी ने गतिमान प्रकार के रेल टूर पैकेजों, आस्था सर्किट विशेष गाड़ियां, सेमी लग्जरी गाड़ी अर्थात् टाईगर एक्सप्रेस, उदयपुर - झीलों का शहर और झीलों के शहर सहित टाईगर एक्सप्रेस-उदयपुर सर्किट, गांधी एक्सप्रेस गाड़ी, फोटो गैलरी, आयुर्वेदिक उपचार पैकेज आदि को आईआरसीटीसी के टूरिज्म पोर्टल www.irctctourism.com के माध्यम से शुरू किया है।

आईआरसीटीसी रेल, सड़क और संपूर्ण भारत के साथ-साथ विदेशों में घरेलू/अन्तर्राष्ट्रीय एयर पैकेज सहित पूर्ण समावेशी टूअर पैकेजों का परिचालन कर रही है जिसमें पुष्ट रेल यात्रा/एयर टिकट, सड़क अंतरण, आवास, भोजन और दर्शनीय स्थलों का भ्रमण शामिल है।

आईआरसीटीसी ने राज्यों सरकारों के समन्वय के साथ संबंधित राज्यों जैसे मध्य प्रदेश, राजस्थान, पंजाब, ओडिशा, छत्तीसगढ़ और झारखण्ड के वरिष्ठ नागरिकों के लिए 260 विशेष राज्य गाड़ियां चलाई है।

आईआरसीटीसी के एयर पोर्टल www.air.irctc.co.in से वित्त वर्ष 2016-17 में प्रतिदिन लगभग 3500 एयर टिकटें बुक की गई।

महाराजा एक्सप्रेस को लगातार 05 वर्षों से अर्थात् 2012 से 2016 तक विश्व की अग्रणी लग्ज़री पर्यटन गाड़ी के रूप में वर्ल्ड ट्रैवल पुरस्कार से पुरस्कृत किया गया है।

आईआरसीटीसी के यात्रा एवं पर्यटन बिजनेस से वर्ष 2015-16 में 375.02 करोड़ रू. की तुलना में वर्ष 2016-17 में कुल 527.8 करोड़ रू. की आय हुई।

बोतलबंद पीने का पानी (रेलनीर) एवं वाटर वेडिंग मशीनें

इस समय, आईआरसीटीसी के दिल्ली, पटना, पालूर, अम्बरनाथ, अमेठी, परसल्ला और बिलासपुर में सात रेलनीर प्लांट चल रहे हैं, जिनमें से अमेठी और परसल्ला के रेल नीर प्लांट निजी सार्वजनिक भागीदारी (पीपीपी) योजना के अंतर्गत चल रहे हैं।

नांगलोई, दानापुर, पालूर, अम्बरनाथ, अमेठी और बिलासपुर स्थित संयंत्रों का कुल उत्पादन 18.70 करोड़ बोतल रहा, जबकि पिछले वर्ष कुल उत्पादन 15.76 करोड़ बोतल था। रेलनीर संयंत्र, बिलासपुर का वाणिज्य उत्पादन मार्च, 2017 से शुरू किया गया था।

रेल नीर संयंत्र दानापुर, नांगलोई, पालूर और अम्बरनाथ को भी गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली का आईएसओ 9001-2008 प्रमाणपत्र प्रदान किया गया है। रेल नीर संयंत्र, अम्बरनाथ भी 22000:2015 प्रमाणित है। रेल नीर के बोतलबंद पीने के पानी की प्रमाणित प्रयोगशालाओं में किए गए परीक्षण से स्पष्ट है कि रेल नीर की गुणवत्ता कीटनाशक अवशिष्टों के लिए यूरोपीय आर्थिक समुदाय (ईईसी) के मापदण्डों के अनुरूप है।

कम्पनी ने भारतीय रेल पर 2500 वाटर वेन्डिंग मशीनों के संस्थापन के लिए स्थानों को चिन्हित किया है और वर्ष के दौरान 1011 वाटर वेन्डिंग मशीने शुरू कर दी गई है। ए-1 श्रेणी के लगभग 80% स्टेशनों पर वाटर वेन्डिंग मशीनों की व्यवस्था की गई है।

रेल नीर की कुल आमदनी वित्त वर्ष 2015-16 में 133.38 करोड़ रुपये की तुलना में वित्त वर्ष 2016-17 में 159.10 करोड़ थी। इसमें विभागीय कैटरिंग द्वारा बेचे जाने वाले रेल नीर की बिक्री से प्राप्त होने वाली 13.20 करोड़ रुपये की राशि जो कि पिछले वर्ष 15.54 करोड़ रुपये थी, शामिल नहीं है। राजस्व में वृद्धि का मुख्य कारण लाइसेंसियों द्वारा रेल नीर की मांग वृद्धि और पारासल्ला में नए प्लांट का परिचालन रहा है।

****