

इंडियन रेलवे कैंटरिंग एण्ड टूरिज़्म कॉरपोरेशन लिमिटेड



और
रेल मंत्रालय के बीच



वर्ष 2019-20 के लिए समझौता ज्ञापन

MEMORANDUM OF UNDERSTANDING

BETWEEN

INDIAN RAILWAY CATERING AND TOURISM CORPORATION LIMITED



AND

MINISTRY OF RAILWAYS



FOR THE YEAR 2019-20

भाग - क अनिवार्य मानदंड

PART A-- MANDATORY PARAMETERS

क्र.सं.	वित्तीय निष्पादन मानदण्ड	इकाई	अंक	2018-19 (अनुमानित)	पांच वर्षों में सर्वश्रेष्ठ	एमओयू लक्ष्य					सुधार (%)
Sl. No.	Financial Performance Criteria	Unit	Marks	2018-19 (Estimated)	Best in 5 years	MOU Targets					Improvement (%)
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	औसत	खराब	
						Excellent 100%	V. Good 80%	Good 60%	Fair 40%	Poor 20%	
1	टर्नओवर Turnover:										
	परिचालन से राजस्व Revenue from Operations (Net)	करोड़ रु. ₹ Crore	10	1,730.00	1463.81	1925	1850	1800	1750	1700	6.94
2	परिचालन लाभ/हानि Operating Profit/ Loss:										
	परिचालन (शुद्ध) से राजस्व की तुलना में परिचालन लाभ का प्रतिशत Operating Profit as percentage of Revenue from operations (Net).	%	20	17.56	17.84	19.20	19.05	18.80	18.50	18.20	8.49
3	निवेश पर प्रतिफल : Return on Investment:										
	पीएटी/औसत शुद्ध मूल्य PAT as percentage of Average Net-worth	%	20	23.93	29.03	26.00	25.15	24.28	23.41	22.53	5.10
	कुल (क)										
	Total (A)		50								



(एम.पी. मल्ल)

(M.P. Mall)

अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक

Chairman & Managing Director

इंडियन रेलवे कैंटरिंग एण्ड टूरिज़्म कॉर्पोरेशन लिमिटेड

Indian Railway Catering and Tourism Corporation Limited

एम. पी. मल्ल

M. P. MALL

अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक

Chairman & Managing Director

आई.आर.सी.टी.सी./IRCTC

11वां तल, स्टेट्समैन हाऊस

11th Floor, Statesman House

बी-148, बाराखम्बा मार्ग, नई दिल्ली-01

B-148, Barakhamba Road, New Delhi-01



(सुशांत कुमार मिश्रा)

(Sushant Kumar Mishra)

सचिव, रेलवे बोर्ड

Secretary, Railway Board

रेल मंत्रालय, भारत सरकार

Ministry of Railways, Government of India

(सुशान्त कुमार मिश्रा)

(Sushant Kumar Mishra)

सचिव, रेलवे बोर्ड

Secretary, Railway Board

रेल मंत्रालय / Ministry of Railways

नई दिल्ली / New Delhi

भाग - ख - अन्य मानदंड
PART - B - OTHER PARAMETERS


क्र.सं.	गैर वित्तीय निष्पादन मानदण्ड	इकाई	अंक	2018-19 (अनुमानित)	पांच वर्षों में सर्वश्रेष्ठ	एमओयू लक्ष्य					सुधार (%)
Sl. No.	Non-Financial Performance Criteria	Unit	Marks	2018-19 (Estimated)	Best in 5 years	MOU Targets					Improvement (%)
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	औसत	खराब	
						Excellent 100%	V. Good 80%	Good 60%	Fair 40%	Poor 20%	
4	विकास अथवा नए उत्पादों या नई विशेषताओं वाले उत्पादों से राजस्व : Development or Revenue from new products or product with new features:										
क.	प्रशासनिक मंत्रालय द्वारा निर्धारित लक्ष्यानुसार नई नवीनीकृत/उन्नयन किचनों की यूनिटों का निर्माण 30.06.2019 तक करना।	%	3	-	-	100	98	96	94	92	--
a.	Construction of new renovated/ upgraded kitchen units as per the targets given by Administrative Ministry till 30.06.2019										
ख.	प्रशासनिक मंत्रालय द्वारा निर्धारित लक्ष्य के अनुसार गाड़ियों की संख्या जिन्हें गाड़ी साइड वेंडिंग सेवाओं के अन्तर्गत लाया गया जाएगा।	%	4	-	-	100	90	85	80	75	-
b.	No. of trains to be bought into the coverage of Train Side Vending (TSV) services as per the targets given by Administrative Ministry										
ग.	कम से कम दो रिवर क्रूज व्यवसाय को साझेदारों के साथ परिचालन, प्रचार, शुरु एवं विपणन की पहल	तिथि	3	-	-	31.12.2019	31.01.2020	28.02.2020	15.03.2020	31.03.2020	-
c.	Initiation operations, promotions, launching & marketing of atleast 2 River Cruise business with partners	Date									
5	उत्पादन कार्यकुशलता मानदंड Production efficiency parameters:										
क.	पिछले वर्ष की तुलना में घरेलू एवं अन्तर्राष्ट्रीय एयर पैकेज के राजस्व में बढ़ोत्तरी	%	4	30 करोड़ रु.	31.06 करोड़ रु.	15	10	8	6	4	-
a.	Increase in revenue from Domestic and International Air packages over previous year			Rs. 30 Crores	Rs. 31.06 Crores						
ख.	सभी ग्राहकों की धनवापसी सुनिश्चित करने के लिए ओटीपी आधारित प्रणाली स्थापित और संचालन करना।	तिथि	4	-	-	31.10.2019	30.11.2019	31.12.2019	31.01.2020	28.02.2020	-
b.	Setting up and operationalization of OTP based system for ensuring refund to all customers	Date									

(एम.पी. मल्ल)
(M.P. Mall)
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
Chairman & Managing Director
इंडियन रेलवे कैटरिंग और टूरिज्म कॉर्पोरेशन लिमिटेड
आईआरसीटीसी लिमिटेड
Indian Railway Catering and Tourism Corporation Limited
11वां तल, स्टेट्समैन हाउस
11th Floor, Statesman House
बी-148, बाराखम्बा मार्ग, नई दिल्ली-01
B-148, Barakhamba Road, New Delhi-01

(सुशान्त कुमार मिश्रा)
(Sushant Kumar Mishra)
सचिव, रेलवे बोर्ड
Secretary, Railway Board
(सुशान्त कुमार मिश्रा)
(Sushant Kumar Mishra)
रेल मंत्रालय, भारत सरकार
Ministry of Railways, Government of India
Secretary, Railway Board
रेल मंत्रालय / Ministry of Railways
नई दिल्ली / New Delhi

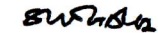
क्र.सं.	गैर वित्तीय निष्पादन मानदण्ड	इकाई	अंक	2018-19 (अनुमानित)	पांच वर्षों में सर्वश्रेष्ठ	एमओयू लक्ष्य					सुधार (%)
Sl. No.	Non-Financial Performance Criteria	Unit	Marks	2018-19 (Estimated)	Best in 5 years	MOU Targets					Improvement (%)
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	औसत	खराब	
						Excellent 100%	V. Good 80%	Good 60%	Fair 40%	Poor 20%	
6	अनुसंधान एवं अभिकल्प, नवोन्मेष, तकनीकी उन्नयन मानदंड: R&D, Innovation, Technology up-gradation parameter:										
क.	प्रदर्शनी, खेलों आदि के आयोजनों के लिए स्वयं का टिकट बुकिंग इंजन बनाना	तिथि	2	-	-	31.12.2019	15.01.2020	31.01.2020	29.02.2020	31.03.2020	-
a.	Creation of own booking engine for handling all kinds of event ticketing like exhibitions, games event etc.	Date									
ख.	आईआरसीटीसी उपयोगकर्ताओं के लिए बिल भुगतान या अन्य सेवाओं हेतु यूटिलिटी शुरू करना और कम से कम तीन बिलों के साथ समझौता करना।	तिथि	2	-	-	31.12.2019	31.01.2020	28.02.2020	15.03.2020	31.03.2020	-
b.	Launching of utility for bill payment or other services for IRCTC users and tie up with at least 3 billers.	Date									
7	व्यापार प्राप्तियां (शुद्ध) परिचालन (सकल) से दिनों की संख्या के रूप में राजस्व : Trade Receivables (Net) as number of days of Revenue from operations (Gross):										
	व्यापार प्राप्तियां (शुद्ध) परिचालन (सकल) से दिनों की संख्या के रूप में राजस्व	दिनों की संख्या	3	107.35	66.43	87	93	96	100	104	13.37
	Trade Receivables (Net) as number of days of Revenue from operations (Gross)	No. of days									
8	कम्पनी के विरुद्ध दावे जिनको ऋण नहीं माना गया है को कम करना: Reduction in Claim against the Company not acknowledged as debt:										
	कम्पनी के विरुद्ध दावे जिनको ऋण नहीं माना गया है को कम करना- समग्र	%	3	-	-	10	8	6	4	2	-
	Reduction in Claim against the Company not acknowledged as debt - Overall										


 (एम.पी. मल्ल)
 (M.P. Mall)
 अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
 अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
Chairman & Managing Director
 इंडियन रेलवे कैटरिंग और टूरिज्म कॉर्पोरेशन लिमिटेड
Indian Railway Catering and Tourism Corporation Limited
 11th Floor, Statesman House
 बी-148, बाराखम्बा मार्ग, नई दिल्ली-01
 B-148, Barakhamba Road, New Delhi-01


 (सुशांत कुमार मिश्रा)
 (Sushant Kumar Mishra)
 सचिव, रेलवे बोर्ड
Secretary, Railway Board (Mishra)
 रेल मंत्रालय, भारत सरकार
(Sushant Kumar Mishra)
 Ministry of Railways, Government of India
 Secretary, Railway Board
 रेल मंत्रालय / Ministry of Railways
 नई दिल्ली / New Delhi

क्र.सं.	गैर वित्तीय निष्पादन मानदण्ड	इकाई	अंक	2018-19 (अनुमानित)	पांच वर्षों में सर्वश्रेष्ठ	एमओयू लक्ष्य					सुधार (%)
Sl. No.	Non-Financial Performance Criteria	Unit	Marks	2018-19 (Estimated)	Best in 5 years	MOU Targets					Improvement (%)
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	औसत	खराब	
						Excellent 100%	V. Good 80%	Good 60%	Fair 40%	Poor 20%	
9	मानव संसाधन प्रबंधन से संबंधित मानदंड										
	HRM related parameters:										
क.	प्रधानमंत्री कौशल विकास योजना के अन्तर्गत राष्ट्रीय कौशल विकास निगम के समन्वय सहित आईआरसीटीसी के द्वारा टेकेदारों के कर्मचारियों को पूर्व शिक्षा को मान्यता प्रशिक्षण (आरपीएल) दिलाना	संख्या									
a.	Imparting of Recognition of Prior Learning (RPL) training to employees of Contractors by IRCTC in coordination with National Skill Development Corporation (NSDC) under Pradhan Mantri Kaushal Vikas Yojana (PMKVY) scheme	Nos.	4	-	-	5000	4000	3000	2500	2000	-
ख.	निरंतर प्रकृति के मानव संसाधन मानदण्ड की उपलब्धि नीचे दी गई सूची के अनुसार	मानदण्डों की संख्या									
b.	Achievement of HR Parameters of continuous nature as per list given below	No. of parameters	2	-	-	8	7	6	5	4	-
ग.	नई नियुक्तियों के लिए संरचित इंडक्शन और ऑनबोर्डिंग नीति बनाना।	तिथि									
c.	Designing a structured Induction and On-boarding policy for new recruits	Date	2	-	-	31.01.2019	15.02.2019	29.02.2019	15.03.2019	31.03.2019	-
घ.	कर्मचारियों को उच्च पदों के लिए उनकी तकनीकी एवं प्रबंधकीय सक्षमता को वेब आधारित शिक्षण पर विशेष बल देते हुए बढ़ाना। क्षमता विकास कार्यक्रम चलाना।	मानदण्डों की संख्या									
d.	Capability development programmes for employees to build their technical & managerial competencies for higher positions with special focus on Web based learning	No.of programmes	2	-	-	6	5	4	3	2	-

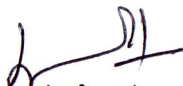

एम. पी. मल्ल
(M.P. Mall)
 अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
 Chairman & Managing Director
 इंडियन रेलवे कैटरिंग एंड टूरिज्म कॉर्पोरेशन लिमिटेड
 Indian Railway Catering and Tourism Corporation Limited
 बी-148, बारखम्बा मार्ग, नई दिल्ली-01
 B-148, Barakhamba Road, New Delhi-01


(सुशांत कुमार मिश्रा)
(Sushant Kumar Mishra)
 सचिव, रेलवे बोर्ड
 Secretary, Railway Board
 रेल मंत्रालय, भारत सरकार
 Ministry of Railways, Government of India
 नई दिल्ली / New Delhi

निरंतर प्रकृति के मानव संसाधन मानदण्ड की उपलब्धि की सूची निम्न प्रकार है।

The list of HR Parameters of continuous nature is as below:

क्र.सं.	मानदंड
Sl.No.	Parameter
1	सभी कर्मचारियों को (ई0 एवं उच्च) के संबंध में ऑन लाइन एसीआर/एपीआर निर्धारित समय सीमा के अन्तर्गत एसीआर/एपीआर को लिखने का अनुपालन करके जमा करना। Online submission of ACR/APAR in respect of all Employees (E0 & above) along with compliance of prescribed timeline w.r.t. writing of ACR/APAR.
2	सभी वरिष्ठ कार्यपालकों (अपर महाप्रबंधक एवं उच्च) की त्रैमासिक ऑनलाइन सतर्कता क्लीयरेंस को अद्यतन करना। Online Quarterly Vigilance Clearance updation for all Senior Executives (AGM & above).
3	उत्तराधिकारी योजना को अद्यतन करना और निदेशक मंडल से इसका अनुमोदन कराना। Updation of Succession Plan and its approval by Board of Directors
4	कार्यपालक को (ई0 और उच्च) के लिए सभी मामलों की बिना देरी डीपीसी करना। Holding of DPC in all cases without delay for Executives (E0 & above).
5	प्रतिमा प्रबंधन और कैरियर प्रोग्रेशन हेतु कम से कम 10 प्रतिशत कार्यपालकों (ई0 और उच्च) को एक सप्ताह का प्रशिक्षण भारत में उत्कृष्टता केन्द्रों यथा आईआईटी, आईआईएम, एनआईटी, आईसीएआई आदि में कराना। Talent Management & career progression by imparting at least 1 week training of at least 10% Executives (E0 & above) in centre of Excellence within India e.g. IITs, IIMs, NITs, ICAI, etc.
6	ऑनलाइन मानव संसाधन प्रबंधन प्रणाली को नियमित अद्यतन करना। Regular updation of Online Human Resource Management System (HRMS).
7	मानव संसाधन लेखा परीक्षा पर निदेशक मण्डल की सिफारिश के निर्णयों को लागू करना। Implementation of decision of the Board on recommendations of HR Audit.
8	एफआर (56) (जे) के अनुसार कर्मचारियों के कार्यनिष्पादन की समीक्षा करना और लागू करना तथा वर्ष के अन्त में निदेशक मंडल को अनुपालन रिपोर्ट प्रस्तुत करना। Review & its implementation of Employee performance on the lines of FR (56) (J) and submitting a Compliance Report to Board of Directors at the end of the year.



(एम.पी. मल्ल)

(M.P. Mall)

अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक

Chairman & Managing Director

इंडियन रेलवे कैटरिंग एण्ड टूरिज्म कॉरपोरेशन लिमिटेड

Indian Railway Catering and Tourism Corporation Limited

M. P. MALL

अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक

Chairman & Managing Director

आई.आर.सी.टी.सी./IRCTC

11वां तल, स्टेट्समैन हाऊस

11th Floor, Statesman House

बी-148, बाराखम्बा मार्ग, नई दिल्ली-01

B-148, Barakhamba Road, New Delhi-01



(सुशांत कुमार मिश्रा)

(Sushant Kumar Mishra)

सचिव, रेलवे बोर्ड

Secretary, Railway Board

रेल मंत्रालय, भारत सरकार

Ministry of Railways, Government of India

(सुशान्त कुमार मिश्रा)

(Sushant Kumar Mishra)

सचिव, रेलवे बोर्ड

Secretary, Railway Board

रेल मंत्रालय / Ministry of Railways

नई दिल्ली / New Delhi

क्र.सं.	गैर वित्तीय निष्पादन मानदण्ड	इकाई	अंक	2018-19 (अनुमानित)	पांच वर्षों में सर्वश्रेष्ठ	एमओयू लक्ष्य					सुधार (%)
Sl. No.	Non-Financial Performance Criteria	Unit	Marks	2018-19 (Estimated)	Best in 5 years	MOU Targets					Improvement (%)
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	औसत	खराब	
						Excellent 100%	V. Good 80%	Good 60%	Fair 40%	Poor 20%	
10	विशिष्ट परिणाम उन्मुख मापने योग्य पैरामीटर के कोई अन्य क्षेत्र: Other sector specific result-oriented measurable parameter:										
क.	पिछले वर्ष की तुलना में एयर टिकट बुकिंग में बढ़ोत्तरी	%	3	4400 (संख्या/दिन)	3748 (संख्या/दिन)	12	10	8	6	4	-
a.	Increase in Air tickets bookings over previous year			4400 (Nos./day)	3748 (Nos./day)						
ख.	सेवाएं प्रदान करने नए स्टार्टअप जिसमें पायलट प्रोजेक्ट भी शामिल हैं की सहायता करना।	संख्या	5	-	-	15	12	10	8	6	-
b.	Supporting to new start-up by providing services including pilot projects	Nos.		-	-						
ग.	संयुक्त राष्ट्र/अन्तर्राष्ट्रीय संगठनों के साथ रणनीतिक साझेदारी विकसित करना: पर्यटन को बढ़ावा देने के साथ-साथ पर्यटन सुविधा केन्द्र खोलने के लिए सार्क देशों और अन्य संगठनों के साथ गठजोड़ करना।	तिथि	2	-	-	31.07.2019	31.08.2019	30.09.2019	31.10.2019	30.11.2019	-
c.	Develop strategic partnerships with United Nations (UN)/ International organizations: To tie-up with SAARC countries and other organizations for promotion of Tourism among countries as well as opening up of Tourism Facilitation Centers	Date		-	-						
घ.	अन्तर्राष्ट्रीय निविदाकर्ताओं की व्यक्तिगत रूप से/कंसोर्टियम बोली लगाने वालों की संख्या: भारत में महत्वपूर्ण जलमार्गों में क्रूज लॉन्च करने के लिए प्रसिद्ध क्रूज कंपनियों के साथ गठजोड़	तिथि	2	-	-	31.07.2019	31.08.2019	30.09.2019	31.10.2019	30.11.2019	-
d.	Number of International Tenders bid individually/consortium: Tie-up with international renowned Cruise companies for launching cruise in important waterways in India	Date		-	-						
	कुल (ख)		50								
	Total (B)										

1. वर्ष 2019-20 के लिए उपलब्धियों की गणना करते समय सीएजी/सांख्यिक लेखा परीक्षकों की मात्रात्मक योग्यता को राजस्व/लाभ/अधिशेष के अधिभार के मामले में समायोजित किया जाएगा या समझौता ज्ञापन के दिशा-निर्देशों में निर्धारित नकारात्मक अंकों के अतिरिक्त हानि/कमी के बारे में बताया जाएगा।

2. यह सहमति हुई है कि निर्धारित किए लक्ष्य बिना शर्त के हैं और इसमें किसी भी आधार पर कोई ऑफसेट की अनुमति नहीं दी जाएगी। इसके अलावा मूल्यांकन एमओयू दिशानिर्देशों में निहित अतिरिक्त पात्रता मानदण्डों के अनुपालन की शर्तों के अधीन होगा।

1. In working out achievements for the year 2019-20, quantified qualifications of CAG/Statutory Auditors would be adjusted in case of overstatement of revenue / Profit / Surplus or understatement of Loss / Deficit in addition to the negative marks prescribed in MoU guidelines.

2. It was agreed that targets decided are unconditional and no offset will be allowed on any ground. Further, evaluation would be subject to compliance of Additional Eligibility criteria as contained in MoU guidelines.

(एम.पी. मल्ल)
(M.P. MALL)
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
Chairman & Managing Director
इंडियन रेलवे कैटरिंग और टूरिज्म कॉर्पोरेशन लिमिटेड
Indian Railway Catering and Tourism Corporation Limited
11th Floor, Statesman House
बी-148, बाराखम्बा मार्ग, नई दिल्ली-01
B-148, Barakhamba Road, New Delhi-01

(सुशांत कुमार मिश्रा)
(Sushant Kumar Mishra)
सचिव, रेलवे बोर्ड
Secretary, Railway Board
Ministry of Railways, Government of India
नई दिल्ली / New Delhi