

**GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF RAILWAYS
RAILWAY BOARD**

No. 2016/TG-III/600/1/ Pt.

New Delhi, dated 27/02/2017

The General Managers
All Indian Railways

The Chairman & Managing Director
Indian Railway Catering & Tourism Corporation Ltd.
New Delhi.

(Commercial Circular No. 20 /2017)

Sub: Catering Policy 2017

Hon'ble MR during Rail Budget 2016-17 has announced as under:-

"69(i) IRCTC would begin to manage catering services in a phased manner. IRCTC would unbundle catering services by creating a distinction primarily between food preparation and food distribution.

69(iv) Adding 10 more IRCTC operated, mechanized, sophisticated base kitchens to ensure fresh and hygienic supply of food on trains.

In light of the above, a new catering policy, in supersession of Catering Policy 2010 and related guidelines, has been formulated and is enclosed for implementation. The revised policy guidelines will be implemented with immediate effect.

This has the concurrence of Finance & Legal Directorates of Ministry of Railways.

Kindly acknowledge receipt of this letter.

Hindi version will follow.

DA: As above.



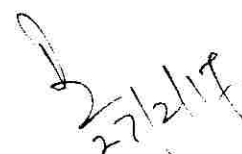
(Shelly Srivastava)
Director/Tourism & Catering
Railway Board

No. 2016/TG-III/600/1/ Pt.

New Delhi, dated 27/02/2017

Copy to:

1. FA & CAO, All Indian Railways
2. ADAI/Railways.



For Financial Commissioner/Railways

**GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF RAILWAYS
RAILWAY BOARD**

No. 2016/TG-III/600/1/Pt.

New Delhi, dated 27/02/2017

The General Managers
All Indian Railways

The Chairman & Managing Director
Indian Railway Catering & Tourism Corporation Ltd.
New Delhi.

(Commercial Circular No. **20** /2017)

CATERING POLICY 2017

1. OBJECTIVES

With the objective to provide quality food to our customers unbundling of catering services on trains has been envisaged in Catering Policy 2017. This policy supersedes Catering Policy 2010 and related instructions, unless specifically referred to in this policy document.

IRCTC has been mandated to carry out the unbundling by creating a distinction primarily between food preparation and food distribution. In order to upgrade quality of food preparation IRCTC shall be setting up new kitchens and upgrade existing ones.

Modifications have been necessitated in the management of catering service on mobile and static units to implement social objectives of the Government besides encouraging fair competition in allotment of catering units over stations.

IRCTC shall be responsible for catering services through mobile catering units, Base Kitchens, Cell Kitchens, Refreshment Rooms at A1 & A category of stations, Food Plazas, Food Courts, Train Side Vending, Jan Ahaars. All other catering units like Refreshment Rooms at B and below category of stations, AVMs, Milk Stalls, trolleys shall be managed by the Zonal Railways.

2. DEFINITIONS: AS ANNEXURE- I

3. MANAGEMENT OF CATERING SERVICES IN MOBILE UNITS

3.1 All pantry car service contracts awarded by zonal railways shall be reassigned to IRCTC on the same terms and conditions, as per the plan decided mutually by IRCTC and Railways. Sharing of license fee between IR and IRCTC shall be in the ratio of 40:60 in all cases other than departmentally managed units by IRCTC wherein revenue shall be shared in the ratio of 15:85. Also all such reassigned contracts should be got vetted by Legal Deptt. of Zonal Railways.

3.2 IRCTC shall submit its business plan for approval of Railway Board, for managing mobile catering services on the trains after the issuance of this



policy. Business plan may be prepared by IRCTC separately for those trains in which cost of meals is included in the ticket and for those where catering is optional. While framing the Business Plan IRCTC may take into consideration the terms and conditions of existing contracts re-assigned to IRCTC and time frame required to put into effect various provisions contained in paras 3.7, 3.8 and other relevant provisions of this policy.

- 3.3 IRCTC shall manage catering service on all mobile units having pantry car service presently with IRCTC. IRCTC shall also take over management of catering services on trains for which contracts have not been awarded by zonal railways due to various reasons or trains are being run departmentally by zonal railways.
- 3.4 Management of catering services on all new trains/ trains started on short notice shall also be done by IRCTC.
- 3.5 Since all trains are not provided with pantry cars, Train Side Vending will be provided from a suitable unit of nominated station/stations enroute. For this purpose, arrangements will be made through static kitchen units under the management of IRCTC by either segmentation of run or on end to end basis, as practicable. IRCTC shall manage Train Side Vending as per instructions entailed in this policy.
- 3.6 IRCTC should submit the Business Plan within a period of 30 days from the date of issuance of the policy, which shall be approved by Railway Board within 30 days from the date of submission by IRCTC.

3.7 Method of Operation of Mobile Catering Service

- 3.7.1 Preparation of Food: To ensure quality, hygiene and cleanliness, meals for all mobile units will be picked up from the nominated kitchens owned, operated and managed by IRCTC. This is subject to Business Plan for mobile catering as well as Base Kitchens, as approved by Board.
- 3.7.2 Service of Food in Trains: IRCTC can engage service providers from hospitality industry for service of food in train.
- 3.7.3 IRCTC shall supervise catering services on each mobile unit through its own supervisors directly employed by IRCTC.
- 3.7.4 IRCTC shall determine the menu of standard meals, in consultation with zonal railways, keeping into consideration the local taste and cuisine. The standard meals served in trains shall be within the fixed tariff approved by Railway Board.
- 3.7.5 Sale of a-la-carte items, Ready-to-Eat (RTE) Meals shall be permitted both through e-catering and onboard services by IRCTC.
- 3.7.6 The rates of standard, a-la-carte and RTE items shall be prominently displayed in coaches and Railways' websites and shall be made available through mobile apps.

3.8 Setting Up and Operation of Kitchen Units

- 3.8.1 All four Base Kitchens under departmental operation of Zonal Railways (Nagpur, Chhtrapati Shivaji Terminus, Mumbai Central and Balharshah) shall

be handed over to IRCTC on 'as is where is basis' i.e. the infrastructure including equipments shall be transferred to IRCTC. All kitchen units i.e. Refreshment Rooms at A1 and A category stations (i.e. excluding Refreshment Rooms at B and below category stations being minor units that will remain with Railways), Jan Ahaar, Cell Kitchens shall also be handed over to IRCTC on 'as is where is basis' i.e. the infrastructure including equipments shall be transferred to IRCTC.

- 3.8.2 Contracts awarded by zonal railways for kitchens units viz., Refreshment Rooms at A1 and A category stations, Jan Ahaar, Cell Kitchens shall be reassigned to IRCTC on the same terms and conditions with sharing of license fee between IR and IRCTC in the ratio of 40:60 in all cases other than departmentally managed units by IRCTC wherein revenue shall be shared in the ratio of 15:85. Also all such reassigned contracts should be got vetted by Legal Deptt. of Zonal Railways.
- 3.8.3 The setting up/ development / refurbishment of new or existing Base Kitchens/Kitchen units (after contract ceases to exist in case of units discussed in Para 3.8.1) shall be undertaken by IRCTC on the following broad parameters:-
- i. IRCTC shall develop different types of kitchens keeping in view supply of food and usage assessed.
 - ii. Kitchen should be on a Business model so that they can expand and enhance the service. Revenue sharing, operational modalities are to be submitted by IRCTC for prior approval of Railway Board. Land license fee for such cases shall be decided as per the plan submitted by IRCTC and terms agreed by Land & Amenities (L&A) Directorate.
 - iii. IRCTC shall prepare a detailed concession agreement of the Business Model proposed for setting up of the kitchens, which shall be approved by Board.

The services provided currently through Refreshment Rooms, Jan Ahaars and Cell Kitchens shall be provided by IRCTC.

- 3.8.4 IRCTC shall not outrightly outsource or issue licenses for provision of catering services to private licensees. IRCTC shall retain the ownership and shall be fully accountable for all the issues pertaining to setting up and operation of the Base Kitchens and quality of food.
- 3.8.5 The kitchens set up/ developed/ refurbished by IRCTC shall be modern and mechanized. IRCTC shall ensure that the kitchens acquire valid ISO certification within the specified fixed time period including compliance of all statutory guidelines and food safety norms issued from time to time.
- 3.8.6 Apart from kitchen units handed over by zonal railway, IRCTC may set up its own Kitchens at additional stations identified by it preferably within the railway premises and as per availability of land.
- 3.8.7 Kitchen structures/ land handed over by Zonal Railways to IRCTC for setting up/ development / refurbishment of Kitchen units shall be done on a token license fee of Re.1/- (Re. one) per sqft. p.a. subject to minimum of Rs.100/- (Rs. One Hundred) p.a. However, the concessional land license fee will be applicable only



for Railway related catering work and not for any other purpose. In case IRCTC use these base kitchens for the purpose other than mandated in the catering policy, land license fee shall be decided as per the plan submitted by IRCTC and terms agreed by Railway Board.

- 3.8.8 It shall be mandatory for IRCTC to establish the kitchens in a time bound manner as stipulated hereunder. The location and area of the land for construction of Base Kitchens shall be decided mutually by the Divisions and IRCTC to be approved by Zonal Railways. IRCTC and Divisions shall jointly prepare a General Agreement Drawing (GAD) of the proposed kitchen duly showing addition/alteration. Sr.DCM in the Division and CCM (Catering)/CCM will be the nodal officer for matters relating to handing over of the land and setting up of the kitchens. Following timeframe shall be followed for setting up of the kitchen:-

Activity	Timeframe	Responsibility
(i) Identification of site	10 working days from 21 days after the issue of the policy	Sr. DCM, Sr.DEN and IRCTC. Any delay will require condonation by DRM along with a speaking order.
(ii) Preparation of GAD plan	21 working days after identification of the site	Sr.DEN, Sr. DCM, Sr. DEE, Sr. DSTE, IRCTC and any other official, if required. Any delay will require condonation by DRM along with a speaking order.
(iii) Approval of GAD	21 working days after preparation of GAD	CEE, PCE, CSTE, CCM and any other official, if required. Any delay will require condonation by GM along with a speaking order. This will be deemed to be the approval of Zonal Headquarters.
(iv) Handing over of the land/site	10 working days after approval of GAD	Sr.DEN, Sr. DCM and IRCTC. Any delay will require condonation by DRM along with a speaking order.
(v) Signing of agreements (Land Licensing Agreement and O&M Agreement)	10 working days after handing over of the land/site	DRM and IRCTC. Commencement/setting up of kitchens will start only after signing of the agreement. GM shall ensure that the agreement is signed within the given timeframe.
(vi) Setting up of the kitchen	(a) 3 months where basic structure is provided by Railways; and (b) 6 months where only vacant land is provided by Railways. From the date of handing over of land/site	CMD/IRCTC shall be responsible for setting up of kitchens in fixed timeframe. Reasons for delay shall be reported by the CMD/IRCTC to Railway Board.

2/11/17

2/11/17

- 3.8.9 The existing railway operated Base Kitchens/kitchen units and the land allotted for setting up of new kitchens shall be handed over to IRCTC for a term period of 10 years which shall be extendable for another period of 5 years at a time subject to mutual agreement. There shall be a provision for taking back the Base Kitchens/kitchen units/land handed over to IRCTC in case said premises are required for integrated development of stations. The shifting shall take place only after the alternative site is made functional in all respects for which both parties shall act proactively as per laid down timeframe. This condition should be incorporated in the agreement to be executed between Zonal Railway and IRCTC before handing over the kitchen unit/land to IRCTC.
- 3.8.10 A separate land licensing agreement will be signed by the Zonal Railways and IRCTC for all the above purposes.
- 3.8.11 There shall be no lease/ licensing of land to third party for the purpose of setting up of Base Kitchens/Kitchen Units. IRCTC will design its model for operation and maintenance without assigning any right/ lien to third party over the space allotted.
- 3.8.12 Electricity and water charges shall be charged based on actual consumption basis and the same shall be payable by IRCTC. Additional capital cost involved in augmenting utilities, if any, shall also be borne by IRCTC.
- 3.8.13 For the mobile units already licensed out by the Zonal Railways, IRCTC shall take over those contracts and monitor the management of catering services by licensee by deputing IRCTC supervisors in each train who shall be accountable for the performance of the contractor.
- 3.8.14 The mobile and kitchen units proposed to be handed over to IRCTC in this policy are presently being managed either through a licensee or departmentally or through a temporary arrangement. Zonal Railways and IRCTC, shall finalize and submit to Railway Board an action plan within 30 days of issuance of this policy, wherein the list of units along with the status and the timeframe in which it shall be handed/taken over shall be stated.
- 3.8.15 Delay in setting up of kitchen by IRCTC, as defined in para 3.8.8 (vi), shall invite a minimum penalty of Rs. One Lakh per month per unit.
- 3.8.16 IRCTC should submit the Business Plan for Base Kitchens within 30 days of the issuance of this policy and Board shall approve the same within 30 days of submission of the Business Plan by IRCTC.

3.9 **Inspection and Supervision by IR**

- 3.9.1 Officials of Railway Board, Zonal Railway & Division shall be authorized to inspect the kitchen units/mobile catering units. If any violation of the provision of the policy or deficiencies is noticed in the service, suitable penal action as decided by Zonal Railways will be taken as per the provision of agreement signed between IRCTC and Zonal Railways or IRCTC, Zonal Railway and Licensee for tripartite agreement (In case of licenses which are to be reassigned to IRCTC).



3.9.2 IRCTC and CCMs of the concerned Zonal Railways shall enter into an agreement with respect to each unit to be handed over to IRCTC. Railway Board shall issue a draft model agreement incorporating appropriate penal action against IRCTC for the violation of extant policy guidelines/deficiency. This agreement shall be executed between IRCTC and Zonal Railway before handing over of the contract.

3.10 General Instructions

3.10.1 IRCTC may involve/empanel Self Help groups for providing catering related services. However, IRCTC shall not outsource or issue licenses for provision of catering services to SHGs.

3.10.2 IRCTC shall ensure compliance of all statutory guidelines viz. FSSAI norms of food safety in Base Kitchens/kitchen units and mobile catering units, pollution control, Green Tribunal etc. (the statutory bodies mentioned are indicative in nature, not exhaustive). Further, it shall be entirely responsible for payment of any penalty imposed for non-compliance of these guidelines.

3.10.3 IRCTC shall ensure payment of all taxes, as applicable from time to time.

3.10.4 Third Party Audit of mobile units and base kitchens shall be done by Zonal Railway periodically by an independent agency as per Board's instructions issued vide letter no. 2013//TG-III/600/17 dated 12/08/2014 and any other instructions issued from time to time. Cost of the audit shall be borne by IRCTC.

3.10.5 IRCTC and Zonal Railways shall ensure compliance of extant policy guidelines issued from time to time.

3.10.6 In view of change in role of IRCTC in terms of management of catering service, the existing MoU between Ministry of Railways and IRCTC shall be redefined and a revised MoU shall be issued.

3.10.7 In case of any issues of interpretation of any clause/expression referred to in this policy the interpretation of MoR shall be final and binding.

3.10.8 IRCTC shall be responsible for ensuring that the standards, as laid down for different services, are maintained and policy directives issued by Railway Board from time to time are strictly complied with. Concerned Zonal Railways shall monitor the performance of IRCTC over their jurisdiction.

3.10.9 IRCTC shall ensure computerized billing in a phased manner to the extent feasible for all the items sold in mobile and static units under the management of IRCTC. Facility for cashless transaction viz. POS/Swipe machine etc. shall be compulsorily available in all the mobile and static units.

3.10.10 Railways' share of revenue shall be realized division/station/unit wise on monthly basis and reflected in monthly station balance sheet of the concerned station. A procedure Order for accountal of the revenue share shall be issued by Railway Board.



4. MANAGEMENT OF CATERING SERVICE IN STATIC UNITS:

- 4.1 As already decided, IRCTC would begin to manage catering services over IR in a phased manner. However, catering services in static units (except units mentioned in Para 3.8.1 & 4.2) shall continue to be awarded and managed by Zonal Railways.
- 4.2 IRCTC will be responsible for management of catering units mentioned in Para 3.8.1 and for operations of Food Plaza, Food Courts, fast food units within the ambit of this policy.

5. SCALE OF CATERING SERVICES THROUGH STATIC UNITS:

- 5.1 Zonal Railways, in coordination with Divisions and IRCTC, will prepare a comprehensive blue print for the catering units (under the control of Zonal Railways and IRCTC) at each station taking into consideration bans as notified from time to time. Further, Zonal Railways should ensure that adequate facilities are available for providing affordable food to passengers before permitting any other type of outlets. In case of banned stations, Zonal Railways shall be empowered to make provisions for catering units with concurrence of Finance and approval of General Manager.

6. INFRASTRUCTURE AT STATIC UNITS:

- 6.1 There should be no cooking on platforms at suburban stations and for other stations there should be efforts to progressively reduce cooking on stalls and trolleys on the platforms, except for items which could be prepared through electrically operated equipments. Railway Board's instructions issued vide letter no. 2011/TG-III/600/14 dated 25/04/2012 and other instructions issued from time to time may be followed in this regard.
- 6.2 No new Khomcha or alike shall be allotted, however, trolleys/khomchas (already allotted) may be continued on selective basis. In order to reduce congestion, these should be made area specific. Care should be taken not to place them near FOBs or doors of trains. Preference should be given towards providing them at the ends of platforms so that General Service Coaches and unreserved passengers have easy access to them. Such trolleys/khomchas must have adequate availability of the low priced Janta Khana.
- 6.3 Gradually all old catering stalls should be replaced with compact modular stalls of superior quality material to ease congestion on the station platforms and circulating area and improve on aesthetics, durability and convenience for maintenance.
- 6.4 Static Catering Units should have service across the counter only. There shall be compulsory and prominent display arrangements of rates and FSSAI certification.
- 6.5 Zonal Railways shall ensure computerized billing for all the items sold at static units under its management in a phased manner to the extent feasible. Facility



for cashless transaction viz. POS/Swipe machine etc. shall be compulsorily available in all the static units.

- 6.6 All systems and processes and equipments such as deep freezers, hot cases, microwave ovens, refrigerated storage units, bain-maries should progressively replace the existing traditional equipments and manual methods in static units.

7. AUTOMATIC VENDING MACHINES (AVMs):

- 7.1 Zonal Railways shall manage through licensee the automatic self vending machines. Automatic Vending Machines shall be permitted only in the form of stand-alone self dispensing units. They shall not be permitted to sell any other item except those to be dispensed through these machines. The operations of the AVMs shall not involve any manual interface except for the purpose of refilling/repair/maintenance of machine. However, all dispensation related operations shall be through coin/currency/card only.

- 7.2 The AVMs that are not stand alone self dispensing units should be closed down forthwith taking into account the provisions of contract. Other existing AVMs would be allowed to continue only until the currency of the existing contract and no extension should be given.

- 7.3 New AVMs, adhering to current norms, shall be awarded through two-packet tender system. Allotment will be done by e-tendering method. Till the finalization of e-tendering module and issuance of procedure order by Railway Board normal tendering process shall be followed.

- 7.4 The allotment of new AVMs should be done by following SBD guidelines for major units issued by Railway Board on 05/07.09.2012. Fixation of license fee shall be governed by Para 12 of this policy. Specification of machine and other modalities may be decided by zonal railway.

8. MILK AND MILK PRODUCT STALLS:

- 8.1 Milk Stall license shall be awarded to apex dairy cooperative societies approved by Government, dairy cooperative federations/members of National Cooperative Dairy Federation of India Limited (NCDFI) and/or developed under the aegis of Operation Flood Programme, bodies/agencies registered/certified by FSSAI for sale of milk and milk products.

- 8.2 Allotment at all category of stations shall be done through tender system. The process of allotment, tenure, fixation of license fee and ceiling shall be governed by Para 9 (except conditions stipulated in 9.3.1), 11, 12 and 13 respectively of this policy. Allotment will be done by e-tendering method. Till the finalization of e-tendering module and issuance of procedure order by Railway Board normal tendering process shall be followed.

- 8.3 Sale of Packaged Drinking Water (Rail Neer) shall be permitted at Milk Stalls and instructions issued vide letter no. 2015/TG-III/631/8 dated 12.02.2016 shall be followed in this regard.





9. Allotment Procedure for Static Catering Units (except static units mentioned in Para 3.8.1):

- 9.1 For the purpose of allotment, a Refreshment Room (at B and below category stations) or a stall or a trolley shall be deemed as one unit. As such, a single unit shall be awarded through a single license.
- 9.2 No new license for khomcha / Dallah / Chhabba / Wheel Barrow/ Hand Barrow / Tray / Table / Tea Balta (or any other similar unit by a different name) shall be awarded by Zonal Railway.
- 9.3 Zonal Railways shall have an effective and transparent contract awarding system for static catering units at A1, A, B & C category station. Allotment of static catering units will be done by e-tendering method. Till the finalization of e-tendering module and issuance of procedure order by Railway Board, normal tendering process shall be followed.
- 9.3.1 Allotments of all major static units (except units mentioned in Para 3.8.1) and of General Minor Units at A1, A, B & C category stations will be done through open, competitive, two-packet tendering system by divisions in accordance with the Standard Bid Documents issued vide Board's letters No. 2010/TG-III/ 600/ 12/SBD/Pt.3 dated 05/09/2012 and No. 2010/TG-III/600/12/ SBD/1Pt 05/07/2011, duly following all the procedures/instructions issued by Government of India/Railway Board from time to time.
- 9.3.2 Allotment of Special Minor Units at A1, A, B & C category stations will be done by divisions through open tendering system within the similar reserved category. The technical eligibility criteria, however, shall be as under:-
- Turnover of applicant's business in catering (to be supported by Income Tax Return for the last 3 years) duly certified by Chartered Accountant (Exempted in case of BPL category).
 - Previous experience in catering business (to be supported by certificate/letter of experience/allotment from concerned agencies for the last 3 years).
 - The bidder shall be an Individual/sole proprietor who shall furnish relevant certificate from competent government authority as a proof of being a member of the particular reserved category in which he/she is bidding.
 - Government approved identity proof and residence proof such as Aadhaar Card/ PAN/Voter ID etc. to ensure genuineness of the bidder and VAT registration, if required.
 - Affidavit to the effect that the applicant is solvent, there are no pending dues of railways, no debarment of the bidder by any zonal railways and that there is no conviction of the bidder in any criminal case by Court.
 - Medical certificate on allotment to certify that those handling preparation and service of food are not suffering from infectious diseases.
 - Any false declaration by the bidder on affidavit shall be treated as 'Material Breach' and would result in termination of the license and debarment/blacklisting of the licensee from participating further in allotment of catering units on any zonal railway/IRCTC.





- (h) Any other special condition considered relevant by Railways with the approval of the concerned CCM.

Allotment should be made to the highest eligible bidder subject to the fulfillment of all the above criteria.

- 9.3.3 Standing Tender Committee, to be nominated by DRM, shall comprise of three members one each from Commercial and Finance department and third member from any other department. The level of committee members as per category of stations shall be as under:

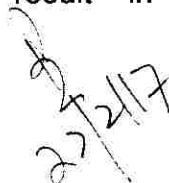
Category of stations	Level of Committee	Accepting Authority
A1, A, B & C	Sr. Scale level officers	Next Higher Grade officer
D, E & F	Jr. Scale level officers	Next Higher Grade officer

- 9.3.4 Any amendment in the above delegation of powers by Zonal Railway shall be carried out with the approval of the Chief Commercial Manager.

- 9.4 Allotment of Special Minor Units at D, E, F and General Minor Units at D, E, F category stations will be made by Divisions through open tender system from the eligible bidders. In case of SMUs at D, E, F category stations, tenders shall be called from the similar reserved category applicants. The eligibility criteria shall be as under:

- (a) **General Minor Units at D, E & F category stations:** Divisions will call for tenders through press notifications from Individuals/partnership firms/companies/Co-operatives/ Self Help Groups etc. In case of partnership firms, a certified copy of legal partnership deed should be submitted.
- (b) **Special Minor Units at D, E and F category stations:** Divisions will call for tenders through press notifications from an Individual/sole proprietor who shall furnish relevant certificate from competent government authority as a proof of being a member of the particular reserved category in which he/she is applying. Benefit of reservation shall be admissible only in case of individual or sole proprietor.
- (c) Experience in catering business to be supported by turnover (Income Tax Return/bank statements) in that business for the last three years duly certified by Chartered Accountant (Exempted in case of BPL category).
- (d) Government approved identity proof and residence proof such as Aadhaar Card/ PAN/Voter ID etc. to ensure genuineness of the bidder and VAT registration, if required.
- (f) Affidavit to the effect that the applicant is solvent, there are no pending dues of railways, no debarment of the bidder by any zonal railways and that there is no conviction of the bidder in any criminal case by Court.
- (g) Medical certificate on allotment to certify that those handling preparation and service of food are not suffering from infectious diseases.
- (h) Any false declaration by the bidder on affidavit shall be treated as 'Material Breach' and would result in termination of the license and





debarment/blacklisting of the licensee from participating further in allotment of catering units on any zonal railways/IRCTC.

- (i) Any other special condition considered relevant by Railways with the approval of the concerned CCM.

Allotment should be made subject to the fulfillment of all the above criteria by the nominated Tender Committee as stated in Para 9.3.3.

- 9.4.1 Minimum licence fee will be fixed as 12% of the estimated annual sales turnover for the respective static unit. Minimum license fee will be fixed by Zonal Railways/Divisions based on criteria mentioned in para 12.1.
- 9.4.2 Divisions shall maintain the vacancy position of units allotted under reserved categories. In case no application is received against a particular reserved category as per break up specified in this policy, one re-notification will be done for allotment of units to reserved category applicants. In case no reserved category applicant turns up, the earmarked unit shall be treated as GMU and shall be allotted for one term of 5 years only. However, after completion of that 5 year term, the re-notification exercise shall be repeated for allotment of reserved category stall to reserved category applicant.
- 9.4.3 Total allotment to a particular category should not exceed the specified percentage reserved for that particular category. The total number of allotments of minor units to the various reserved categories should not exceed 49.5% of the total allotments of minor units made on a particular Division at D, E and F category stations and 25% of the total allotments of minor units made on a particular Division at A1, A, B and C category stations. Record of allotments based on reservation will be maintained by the concerned division.

10. RESERVATION IN ALLOTMENT:

10.1 RESERVATION IN A1, A, B & C CATEGORIES

10.1.1 There shall be no reservation for major units.

10.1.2 There shall be 25% reservation for minor units in A1, A, B & C categories of stations with the following break up.

S.No.	Category	%age reservation
1.	Scheduled Caste	6%
2.	Scheduled Tribes	4%
3.	Other Backward Classes	3%
4.	Minorities *	3%
5.	Divyang	2%
6.	Freedom Fighters/war widows and widows of railway employees, persons who have been dislocated/ displaced due to their land having been taken over by the railways for its own use	4%
7.	People below Poverty Line	3%
	Total	25%

* the term minorities will include the communities namely (i) Muslims, (ii) Christians, (iii) Sikhs, (iv) Buddhists, (v) Zoroastrians (Parsis) (vi) Jain

lm

27/2/17

10.2 RESERVATION IN D, E & F CATEGORY:

There shall be 49.5% reservation for allotment in D, E & F categories of stations with following break up.

S.No.	Category	%age reservation
1.	Scheduled Caste	12%
2.	Scheduled Tribes	8%
3.	Other Backward Classes	20%
4.	Minorities *	9.5%
	Total	49.5%**

*the term minorities will include the communities namely (i) Muslims, (ii) Christians, (iii) Sikhs, (iv) Buddhists, (v) Zoroastrians (Parsis) (vi) Jain

** Out of this 49.5%, there will be sub quota of 10% for freedom fighters & war widows & widows of Railway employees and another sub quota of 2 % will be for physically challenged people. Within 49.5% of total reservation 2% sub quota will be provided to the persons who have been dislocated/ displaced due to their land having been taken over by the railways for its own use.

The sub quota of 10% for freedom fighters & war widows & widows of Railway employees; sub quota of 2% for physically & mentally challenged people will also apply in the general category of 50.5%.

The issue of reservations is at present sub-judice in the Hon'ble Supreme Court. Any allotment/extension in the case of reservations will be subject to the final order of the Hon'ble Supreme Court in Civil Appeal No.7513 of 2005 and analogous case referred to the Constitutional bench.

10.3. There shall be a provision of 33% sub quota for women in allotment of each of the reserved category of minor catering units at all category of stations. The sub quota of 33% for women will also apply in general category.

10.4 For the purpose of reservation, one division will be considered as one entity for which a one time station-wise exercise will be done for the whole division and reservation percentage will be progressively achieved as and when either new units are provided or old units get vacated due to any reason.

11 TENURE

11.1 Tenure of all major units being handed over to IRCTC will be governed as per Catering Policy 2010 till the expiry of the contracts. IRCTC shall further manage these units as per the provisions of this policy.

11.2 Tenure of Food Plaza shall be for a period of 9 years. Tenure of all other catering units (Major Units & Minor Units) will be for a period of 5 years only. There will be no further extension/renewal, except for units specifically referred to in para 3.8.1.





27/2/17

12. FIXATION OF LICENCE FEE FOR STATIC UNITS (EXCEPT UNITS MENTIONED IN PARA 3.8.1)

- 12.1 Minimum license fees / minimum reserve price shall be fixed as 12% of the annual sales turnover for static units. Annual sales turnover shall be based on the following factors (i) category of station, (ii) type of licence, (iii) number of originating passengers, (iv) number of trains stopping (day & night), (v) duration of stoppages (vi) location of the unit at the station, (vii) approximate licence fees of a similar type of unit at a similar category of station in proximity. In case of Static Units on Category 'A1' and 'A' stations of Metro cities, and 'C' Category stations having high purchasing power, the fixation of minimum licence fee will apart from all other factors take into account the Circle rates notified by the competent authority of the State Government as fixed from time to time. The zonal railways shall evolve a formula based on the above parameters for fixing the licence fees for the units falling within their jurisdiction. A Committee comprising three SA Grade officers from Commercial, Finance and Civil Engineering shall be nominated by the General Manager which shall fix the formula for each category of stations. The formula so fixed by the zonal railway shall be applicable to the entire zonal railway. Apart from the above zonal railways may include and consider any other factor/s unique to the unit/units. General Managers shall have full discretionary powers on recommendation of CCM and concurrence by FA&CAO of the zonal railways to revise/modify the minimum licence fee calculated as per the SAG formula also keeping in view the Last Accepted Rate (LAR) of the completed contract.
- 12.2 In the case of static units there will be no separate charges payable towards rent for building /land, vender's fee and conservancy charges etc, except electricity and water charges, which will be based on actual consumption and payment of applicable taxes.
- 12.3 The licensee will be required to pay all the charges as per the contract agreement and all statutory duties/charges/levies/taxes, etc. (including Service Tax on Licence Fee) would also be borne by the licensee as and when due or any new tax (including GST) is notified.
- 12.4 In case of all units under the management of IRCTC, land license fee for land leased to IRCTC will be payable by IRCTC and revenue sharing will be as stipulated in para 3.1 and 3.8.2 above.

13 CEILING LIMITS ON HOLDING OF CATERING LICENSES:

- 13.1 Zonal Railway and Divisions shall maintain a data base of the various catering establishments to ensure that the under mentioned ceiling on holding of catering licenses are complied with. The data base should be reconciled by Zonal Railway Headquarters on six monthly basis. As and when a tender is finalized, the information may be circulated to all concerned for updating the data base. Railways shall consolidate and circulate a list of all catering establishments as on 1st January of each year to be circulated latest by 31st March and as on 1st July of each year to be circulated latest by 31st October of that year. Such information should be





updated and accordingly uploaded on 1st January and 1st July of every year on the websites of the Railways.

- 13.2 Stand alone AVMs: An entity will be allowed to hold a maximum of 10 AVMs over each zonal railway.
- 13.3 For Milk Stalls, authorized franchisee/agencies of allottees (apex dairy cooperative societies approved by Government, dairy cooperative federations/members of NCDFI and/or developed under the aegis of Operation Flood Programme, bodies/agencies registered/certified by FSSAI) will be allowed to hold a maximum of five milk stalls per Division.
- 13.4 A licensee will be allowed to hold a maximum of five minor catering units per Division.
- 13.5 Food Plaza, Food Courts and Fast Food Units: An individual/firm/company will be allowed to hold maximum two units per division, subject to a further limit of 25 units over Indian Railways.
- 13.6 If a licensee holds more than one unit under a single or multiple licences, for the purpose of implementation of ceiling limit, one RR (at B & below category stations), one stall or one trolley or one khomcha shall be equivalent to one unit.
- 13.7 No new license for khomcha/Dallah/Chhabba /Wheel Barrow/ Hand Barrow/Tray/ Table/Tea Balta (any other similar unit) shall be awarded by Zonal Railway.
- 13.8 Modification of the above limits may be done only with prior approval of Railway Board.

14. MENU AND TARIFF:

- 14.1 Menu and Tariff of food items will be fixed as follows:
 - 14.1.1 For Rajdhani/Shatabdi/Duronto trains and such other trains in which catering charges are inbuilt in the passenger fare, the menu shall be decided by IRCTC in consultation with Railway Board to make it commensurate with the tariff, which will be fixed by Railway Board.
 - 14.1.2 For controlled segment items/standard menu/Janta Meals on units handed over to IRCTC, the menu shall be decided by IRCTC in consultation with Zonal Railways within the fixed tariff approved by Railway Board.
 - 14.1.3 Menu and tariffs for Food Plaza, Food Courts and fast food units will be decided and fixed by IRCTC.
 - 14.1.4 Menu of controlled segment items including regional cuisine on minor static catering units shall be decided by Zonal Railways within the fixed tariff approved by Railway Board.



- 14.1.5 Menu & Tariff of a-la-carte items served through static catering units managed by Zonal Railways as well as IRCTC, will be fixed by Zonal Railways in consultation with IRCTC.
- 14.1.6 The Menu & Tariff of a-la-carte meals on mobile units handed over to IRCTC shall be decided by IRCTC. However, in cases where the contracts for mobile units are being re-assigned to IRCTC, the same terms and conditions including menu and tariff shall be applicable till the reassigned contracts cease to exist.
- 14.1.7 Adequate emphasis should be laid on availability of regional cuisine all over Indian Railway.
- 14.1.8 Instructions issued vide CC No. 78/2012, CC No. 63/2013, CC No. 32/2014 and issued vide letter no. 2012/TG-III/631/2 dated 11/07/16 and related instructions to ensure availability of diabetic/patients/ailing passengers/jain food on demand and availability of food to infants at stations, shall be followed.
- 14.1.9 The procedure for regular revision of tariff based upon certain index, parameters, inflation etc. would be finalized by Board from time to time.

15 QUALITY ASSURANCE PROGRAMME:

Zonal Railways/IRCTC shall frame an efficient quality assurance programme to ensure good quality and hygienic food to the passengers. Progressively, ISO 22000 Standards & relevant international standards in vogue from time to time will be implemented for all catering units.

16 DISPOSAL OF GARBAGE

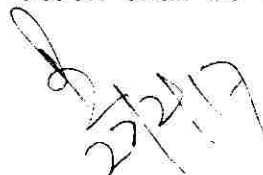
Zonal Railways and IRCTC shall ensure compliance of instructions on waste management already issued vide Commercial Circular No. 45/2011 dated 13/09/2011 and instructions issued in this regard from time to time. Instructions issued in this regard from time to time should be incorporated in all agreements.

17 MECHANISM FOR MONITORING OF CATERING SERVICES

17.1 Inspections/Quality checks and monitoring of complaints

17.1.1 Endeavour should be made that all catering services are ISO certified as per latest norms.

17.1.2 To provide hygienic and quality food to the rail passengers a strict and effective system of monitoring of catering services should be adhered to. Monitoring of quality should be made through inspections and food quality checks. If any violation of the provision of the policy or deficiencies is noticed in the service, suitable penal action shall be taken as per the provision of agreement.



- 17.1.3 System for complaint redressal for catering services for static and on-board services that is already in place providing proactive and effective complaint redressal mechanism shall be strengthened.
- 17.1.4 Complaint Monitoring Cells set up at zonal railway headquarters and divisional offices wherein all complaints received through toll free number, complaint books, emails, SMS and other online platforms etc. should be collected and forwarded to concerned Zonal Railways/IRCTC for necessary action. A mechanism be devised to acknowledge the complaints / feedback within 24 hrs. Action taken on complaints should be monitored by the CCM of the zonal railway and DRMs of the divisions on a monthly periodical basis. Complaints of repetitive nature should be taken up sternly.
- 17.2 IRCTC will conduct passenger satisfaction surveys by means of third party audits. In case of deficiencies noticed by Third Party Audit Agency, suitable penal action shall be taken as stated in paras 17.3 & 17.4.
- 17.3. If any violation of the provision of the policy or deficiencies is noticed in the service, suitable penal action as decided by Zonal Railways will be taken as per the provision of agreement. In case of continued failure in performance, Railways will have the right to close down any unit. The event of continued failure may be explicitly defined in the tender document/agreement.
- 17.4 Zonal Railways and IRCTC will take corrective action for deficiency in services, which may include D&AR action against the concerned employees.

18 TRANSFER OF LICENSE:

Transfer of license to the legal heir would be allowed only in the event of death of the original licensee. The license shall be transferred in the name of the legal heir for the unexpired period of the contract as per General Conditions of Contract (GCC) of Railways. No subletting will be allowed.

19 EXCLUSION OF GOVT. EMPLOYEES AND THEIR DEPENDENTS:

As per extant instructions, no catering /vending license should be awarded to any Government employee or railway servant or any other member of his/her family (as defined in rule no 103 para 17 of the Indian Railway Establishment Code – Vol.-I). The existing catering/vending licensees who are coming under the above category, should also not be allowed to continue their license on confirmation of the above position-

20 APPLICABILITY OF THE NEW POLICY:

- 20.1 The revised catering policy will be applicable with immediate effect i.e. from the date of issue. This policy supersedes all prior policy circulars issued from time to time unless specifically referred to in this policy document.
- 20.2 Tenders that have been finalized and LoA issued prior to the date of notification of this policy, shall be allowed to continue as per policy guidelines prevailing at that time. Zonal Railways will cancel all such

tenders and return the earnest money to the tenderers in cases, where LoA has not been issued before issuance of this circular.

- 20.3 Any other special condition including provision of catering service during unforeseen circumstances including accidents, as considered relevant by Railways with the approval of the concerned CCM, shall form part of the agreement to be entered into, which shall be binding on the IRCTC/static units licensees.
- 20.4 Pending litigation and any new litigation on existing units being handed over to IRCTC, shall be defended/contested by IRCTC on behalf of Indian Railways before all courts/forums.

21. NEW INITIATIVES

Zonal Railways shall be permitted to introduce innovative/new initiatives in catering on stations, with the concurrence of Associate Finance and approval of General Manager. Tenure for such initiatives shall be one year extendable to second year with the approval of General Manager. Further, extension for remaining period of the full tenure (i.e. five years) shall be with the approval of Railway Board.

22. ARBITRATION

For units being managed by zonal railway contract agreement should have arbitration clause for the case of any dispute, difference, or question arising between Railways and the licensee as to the respective rights, duties, obligations of the parties hereto or as to the construction or interpretation of any of the terms and conditions of the agreement or as to its application the same shall be resolved amicably failing which GMs of the Zonal Railways will be nominating authority as per GCC of the railways. The disputes referred for arbitration shall be dealt as per the procedure laid down in the Arbitration and Conciliation Act, 1996, as amended from time to time. The place of arbitration would be Zonal Railways Headquarters and language for arbitration proceeding shall be English.



ANNEXURE – I

DEFINITIONS OF THE TERMS USED IN THE CATERING POLICY

1. **A-la-carte Menu:** These are popular food items served through static/mobile units and decided by market/customer, the rates for which are fixed by zonal railways/IRCTC. CCMs of the zonal railways will be the competent authority to decide the A-La-carte rates. Zonal Railways, after taking into consideration the regional tastes and cuisine, will approve such items. A-la-carte menu and standard items shall be mutually exclusive to ensure that passengers are not overcharged.
2. **Automatic Vending Machines (AVM):** These are automatic vending machines for dispensing hygienically packaged catering items e.g. PAD items, PDW, eatables, tea/coffee, cold drinks, etc. AVM stalls should not be permitted to sell any other item except those to be dispensed through these machines.
3. **Base Kitchen:** Base Kitchen is a large cooking and packing facility set up in the vicinity of railway premises whether inside or outside Railway premises from where food is prepared and distributed in trains or to the static units. There will be no sale of food directly to the passengers from a base kitchen. All base kitchens should be ISO certified.
4. **Category of station:** Stations are categorized on the basis of passenger earnings as follows:

Category A-1	Non sub-urban stations with an annual passenger earning of more than Rs.60 Crores.
Category 'A'	Non sub-urban stations with an annual passenger earnings of more than Rs.8 Crores and upto Rs. 60 Crores.
Category 'B'	I. Non sub-urban stations with an annual passenger earnings between Rs. 4 crores to Rs. 8 Crores. II. Stations of tourist importance or an important junction station (to be decided by G.M.)
Category 'C'	All-suburban stations
Category 'D'	Non sub-urban stations with an annual passenger earnings between Rs. 60 Lakhs and Rs. 4 Crores
Category 'E'	Non sub-urban stations with an annual passenger earnings less than Rs. 60 Lakhs.
Category 'F'	Halts

(Note:- The above categorization based on monetary limits is subject to further revision from time to time.)

5. **Catering Stalls:** These are of three different types of stalls selling catering products like beverages, snacks and other light refreshments. First is the tea stall where tea, biscuits and snacks are served. The second type of stall is milk bar, which are specially meant for various milk products and the third type of stall is juice bar meant for juices and fresh fruits.

2/11/17

2/11/17

6. Ceiling Limit: It is the upper limit put on holding of major/minor units by a company/firm/individual to prevent monopolistic tendencies.
7. Cell Kitchen: Cell Kitchens are Mini Base Kitchens which supply food to other catering units, static/mobile, and at the same time can sell food and beverages directly to the passengers.
8. Earnest Money: It is the amount of money to be deposited along with tender for consideration of tenders. Tenders submitted without the prescribed earnest money are liable to will be summarily rejected.
9. Food Courts: It is a cluster of stalls at a nominated place, where food items such as branded products/eatables are provided.
10. Fast Food Units: Fast Food Units are major units synonymous to Snack Bar, where through self service counters, fast food items are sold.
11. Food Plaza: Food Plaza is a multi cuisine plaza giving a variety of choice for eating. The quality and rates for items of food plazas are market-driven.
12. Island Platform: It is the platform located between two lines and it serves trains opposite each other.
13. Jan Ahaar: Jan Ahaar meals comprise economy combo meals that may be served and vended from a Jan Ahaar outlet or any major/minor unit. They comprise a variety of regional and local items.
14. Khomcha: It is generic term used for small vending unit, which is usually made of sarkhanda and could be in a form of Dallah/ Chhabba /Wheel Barrow/ Hand Barrow/Tray/ Table/Tea Balta etc.
15. License: It is a document issued by either Indian Railways or IRCTC giving authorization to the licensee to operate a particular service. This license can be for a stipulated period defined for that unit. The license can be issued open tendering system.
16. Licensee: An agency which can be a company or a firm/society/cooperative or an individual, as the case may be. The firm can be a proprietorship or partnership. The licensee is the entity authorized by railway administration or IRCTC to carry out the particular service.
17. Main Platform: It is the platform adjacent to the concourse and usually includes the main entrance hall.
18. Major Units:
 - Fast Food Units, Food Plaza and Food Courts at all category of stations.
 - Refreshment Rooms at 'A1' & 'A' category stations.
 - Jan Ahaar
 - Mobile catering units.
 - AVMs at all category of stations
 - Base kitchens
 - Cell Kitchens
 - Train Side Vending
19. Minor Units:

All other units at A1, A, B, C, D, E & F category stations which are not covered in major units as above are known as minor units, i.e. :

 - Stalls, Trolleys and Khomchas at all categories of stations.
 - Refreshment Rooms at 'B' & below categories of stations.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

- Minor Units are of two types

- General Minor Unit (GMU):

(i)	75% unreserved Refreshment Rooms at 'B' & 'C' categories stations
(ii)	75% unreserved stalls, trolleys, khomcha at A1, A, B & C Category stations
(iii)	50.5% unreserved stalls, trolleys and Khomchas, etc. at D, E & F category stations.

- Special Minor Unit (SMU):

(i)	25% reserved Refreshment Rooms at 'B' and 'C' category stations
(ii)	25% reserved Stalls, Trolleys and Khomcha (wherever licensed independently) at A1 at A, B & C Category stations
(iii)	49.5% of reserved stalls, trolleys and Khomchas, etc. at D, E & F category stations.

20. Mobile Units: All catering service through pantry cars/ mini pantry cars are collectively known as mobile units.
21. Quoted license fee: This is the license fee quoted by a licensee including mark up over minimum license fee.
22. Refreshment Room: It is a place where a-la-carte items, Ready-to-Eat meals and 'thali meals' are also served.
23. Sales Turnover of Static Units: The sales turnover of any static unit is considered for the purpose of making assessment of volume of business and for fixing of minimum floor prices.
24. Static Units: All units at the stations including Food Plazas, Food Courts, fast food units, refreshment rooms, stalls, trolleys, Jan Ahaar, base kitchen, cell kitchen, AVMs, etc. are collectively called as static units.
25. Controlled Segment Items/Standard Menu: Consists of standard meals, breakfast, tea, coffee, packaged drinking water for which quantity and rates are fixed by Railway Board.
26. Trains Side Vending (TSV): A large number of trains do not have pantry cars or mini pantries attached to them. From the static units of important station/stations, food is supplied to the train during meal time through vendors, who travel on the trains and take orders.
27. Two packet Tendering consists of Packet-A and packet -B
In packet-A, technical details received from the licensee are detailed and the Packet-B is the financial offer, which is considered only for those bidders who qualify as per short listing based on all the laid down eligibility criteria for Packet-A.

2/11/17

**GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF RAILWAYS
(RAILWAY BOARD)**

No. 2016/TG-III/600/1/Pt.

New Delhi, Dated: 24.03.2017

The General Managers
All Indian Railways

CMD/IRCTC
New Delhi

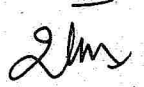
CMD/KRCL
Mumbai.

Sub:- Hindi Version of Catering Policy – 2017.

Ref:- Commercial Circular No. 20 of 2017.

Kindly find enclosed herewith the Hindi Version of Commercial Circular No. 20 of 2017 (Catering Policy 2017) issued vide Board's letter of even no. dated 27/02/2017.

In case of any ambiguity between English and Hindi Version, the English version shall prevail over Hindi Version.



(Shelly Srivastava)
Director/(Tourism & Catering)
Railway Board

भारत सरकार/GOVERNMENT OF INDIA
रेल मंत्रालय/MINISTRY OF RAILWAYS
रेलवे बोर्ड/RAILWAY BOARD

सं. 2016/टीजी-III/600/1/पार्ट

नई दिल्ली, दिनांक 27.02.2017

महाप्रबंधक,
सभी भारतीय रेलें.

अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक,
भारतीय रेलवे खानपान एवं पर्यटन निगम लि.
नई दिल्ली.

(2017 का वाणिज्यिक परिपत्र सं. 20)

विषय: खानपान नीति 2017.

माननीय रेल मंत्री जी ने 2016-17 के रेल बजट के दौरान निम्नलिखित घोषणा की:-

"69(i) आईआरसीटीसी खानपान सेवाओं को चरणबद्ध आधार पर शुरू करेगी। आईआरसीटीसी प्रमुख भोजन तैयार करने और भोजन वितरित करने में स्पष्ट भेद कर खानपान सेवाओं को विकेन्द्रीकृत करेगी।

69(iv) गाड़ियों में ताजा और स्वच्छ भोजन सुनिश्चित करने के लिए आईआरसीटीसी द्वारा परिचालित, मशीनीकृत और उन्नत 10 अन्य बेस किचन स्थापित किए जाएंगे।"

उपर्युक्त के संदर्भ में, खानपान नीति 2010 और उससे संबंधित मार्ग-निर्देशों का अधिक्रमण करते हुए एक नई खानपान नीति बनाई गई है और उसे कार्यान्वयन के लिए संलग्न किया गया है। संशोधित नीतिगत दिशा-निर्देशों को तत्काल प्रभाव से कार्यान्वित किया जाएगा।

इसे रेल मंत्रालय के वित्त और विधि निदेशालयों की सहमति प्राप्त है।

कृपया पत्र की पावती दें।

संलग्न: यथोक्त

सं. 2016/टीजी-III/600/1/पार्ट

प्रतिलिपि प्रेषित:

1. वित्त सलाहकार एवं मुख्य लेखाधिकारी, सभी भारतीय रेलें.
2. एडीएआई/रेलें.

AJ OFCL-CATERING POLICY



(शैली श्रीवास्तव)

निदेशक/पर्यटन एवं खानपान
रेलवे बोर्ड

नई दिल्ली, दिनांक 27.02.2017

कृते वित्त आयुक्त/रेलें

भारत सरकार/GOVERNMENT OF INDIA
रेल मंत्रालय/MINISTRY OF RAILWAYS
रेलवे बोर्ड/RAILWAY BOARD

सं. 2016/टीजी-III/600/1/पार्ट

नई दिल्ली, दिनांक 27.02.2017

महाप्रबंधक,
सभी भारतीय रेलें.

अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक,
भारतीय रेलवे खानपान एवं पर्यटन निगम लि.
नई दिल्ली.

(वाणिज्यिक परिपत्र सं. 20/2017)

खानपान नीति 2017.

1. उद्देश्य

हमारे ग्राहकों के लिए अच्छी गुणवत्ता का भोजन मुहैया कराने के लिए गाड़ियों में दी जाने वाली खानपान सेवाओं का खानपान नीति 2017 में विसमूहीकरण करने की परिकल्पना की गई है। इस नीति प्रलेख में जब तक विशिष्ट रूप में अन्यथा उल्लेख न किया गया हो, इस नीति को खानपान नीति, 2010 और संबंधित अनुदेशों के अधिक्रमण में बनाया गया है।

आईआरसीटीसी को भोजन तैयार करने और भोजन वितरण करने के बीच अन्तर सृजित कर उनके विसमूहीकरण का अधिकार प्रदान किया गया है। भोजन तैयार करने की गुणवत्ता को अपग्रेड करने के लिए आईआरसीटीसी नए किचनों को स्थापित करेगी और मौजूदा किचनों को अपग्रेड करेगी।

स्टेशनों पर खान-पान यूनिटों के आवंटन में प्रतिस्पर्धा को बढ़ावा देने के अलावा सरकार के सामाजिक दायित्वों को कार्यान्वित करने के लिए चल तथा स्थैतिक यूनिटों की खानपान सेवाओं के प्रबंधन में आशोधन किया जाना आवश्यक हो गया है।

आईआरसीटीसी चल खानपान यूनिटों, बेस किचनों, सैल किचनों, ए1 और ए श्रेणी के स्टेशनों पर अल्पाहार कक्षों, फूड प्लाजा, फूड कोर्ट, ट्रेन साइड वेंडिंग, जन आहार के माध्यम से खान-पान सेवाएं चलाने के लिए उत्तरदायी होगी। बी और उससे नीचे की

श्रेणी के स्टेशनों पर सभी अन्य केटरिंग यूनिट जैसे कि अल्पाहार कक्ष, एवीएम, मिल्क स्टॉल, ट्रॉलियों का प्रबंधन क्षेत्रीय रेलों द्वारा किया जाएगा।

2. परिभाषाएं: अनुलग्नक-1 के अनुसार

3. चल यूनिटों में खान-पान सेवाओं का प्रबंधन

- 3.1 जोनल रेलों द्वारा प्रदान की गई सभी पेन्ट्री कार सेवाओं को आईआरसीटीसी और रेलवे द्वारा आपस में तय करके बनाई गई योजना के अनुसार समान निबंधन और शर्तों पर आईआरसीटीसी को सौंपा जाएगा। आईआरसीटीसी द्वारा विभागीय तौर पर चलाई जाने वाली यूनिटों जिनमें राजस्व की शेयरिंग 15:85 के अनुपात में की जाएगी, को छोड़कर सभी अन्य मामलों में भारतीय रेल और आईआरसीटीसी के बीच लाइसेंस शुल्क की शेयरिंग 40:60 के अनुपात में की जाएगी। इसके अलावा, इस प्रकार सौंपी गई संविदाओं की विधीक्षा, क्षेत्रीय रेलों के विधि विभाग से भी कराई जानी चाहिए।
- 3.2 आईआरसीटीसी इस नीति के जारी होने के बाद गाड़ियों में चल खानपान सेवाओं के प्रबंधन के लिए रेलवे बोर्ड के अनुमोदन के लिए अपनी बिजनेस योजना प्रस्तुत करेगी। आईआरसीटीसी द्वारा उन गाड़ियों के लिए अलग बिजनेस प्लान बनाया जाए जिनमें भोजन की कीमत टिकट में शामिल होती है और जिनके लिए खानपान ऐच्छक है। बिजनेस योजना बनाते समय आईआरसीटीसी द्वारा उसे सौंपी गई मौजूदा संविदाओं के निबंधन और शर्तों तथा पैरा 3.7, 3.8 में अन्तर्विष्ट विभिन्न प्रावधानों को प्रभावी करने की समय-सीमा और इस नीति के अन्य संगत प्रावधानों को भी ध्यान में रखा जाना चाहिए।
- 3.3 आईआरसीटीसी उन सभी मोबाइल यूनिटों की खानपान सेवा का प्रबंधन करेगी, जिनकी पेन्ट्री कार सेवा इस समय आईआरसीटीसी के पास है। आईआरसीटीसी उन गाड़ियों की खानपान सेवा को भी अपने हाथ में लेगी जिनके लिए क्षेत्रीय रेलों द्वारा विभिन्न कारणों से संविदाएं प्रदान नहीं की गई हैं अथवा जिन गाड़ियों को क्षेत्रीय रेलों द्वारा विभागीय तौर पर चलाया जा रहा है।
- 3.4 सभी नई गाड़ियों/अल्प सूचना पर चलाई जाने वाली गाड़ियों में भी खानपान सेवाओं का प्रबंधन, आईआरसीटीसी द्वारा किया जाएगा।
- 3.5 चूंकि सभी गाड़ियों में पेन्ट्री कार सेवाएं मुहैया नहीं की गई हैं इसलिए मार्ग में नामित स्टेशन/स्टेशनों के उपयुक्त यूनिट से ट्रेन साइड वेंडिंग मुहैया कराई जाएगी। इस प्रयोजन के लिए, आईआरसीटीसी के प्रबंधन के अन्तर्गत स्थैतिक किचन यूनिटों के माध्यम से या तो विभाजन द्वारा या एण्ड टू एण्ड बेसिस पर, जैसा भी व्यावहारिक हो, व्यवस्था की जाएगी। आईआरसीटीसी द्वारा इस नीति में निहित अनुदेशों के अनुसार ट्रेन साइड वेंडिंग का प्रबंधन किया जाएगा।

3.6 आईआरसीटीसी को इस नीति को जारी करने की तारीख से 30 दिन की अवधि के भीतर बिजनेस प्लान प्रस्तुत कर देना चाहिए, जिसे आईआरसीटीसी द्वारा प्रस्तुत किए जाने की तारीख से 30 दिन के भीतर रेलवे बोर्ड द्वारा अनुमोदित किया जाएगा।

3.7 चल खानपान सेवा के परिचालन की पद्धति

3.7.1 भोजन तैयार करना: गुणवत्ता, स्वास्थ्यवर्धकता तथा साफ-सफाई सुनिश्चित करने के लिए सभी चल यूनिटों के लिए भोजन, आईआरसीटीसी के स्वामित्व, परिचालित और प्रबंधन वाले नामित किचनों से उठाया जाएगा। यह बोर्ड द्वारा यथा अनुमोदित चल खानपान और बेस किचनों के लिए बनाई गई बिजनेस योजना के अध्यक्षीन किया जाएगा।

3.7.2 गाड़ी में भोजन की सेवा: आईआरसीटीसी द्वारा गाड़ी में भोजन प्रदान करने के लिए आतिथ्य उद्योग के सेवा प्रदाताओं की सेवाएं ली जा सकती हैं।

3.7.3 आईआरसीटीसी द्वारा प्रत्येक चल यूनिट की खानपान सेवाओं का पर्यवेक्षण उसके द्वारा प्रत्यक्षतः नियोजित कर्मचारियों के माध्यम से किया जाएगा।

3.7.4 आईआरसीटीसी द्वारा स्थानीय स्वाद और व्यंजन को ध्यान में रखते हुए क्षेत्रीय रेलों के परामर्श से मानक भोजनों के मेन्यू का निर्धारण किया जाएगा। गाड़ियों में दिया जाने वाला मानक भोजन, रेलवे बोर्ड द्वारा अनुमोदित निर्धारित टैरिफ के भीतर ही सेवित किया जाएगा।

3.7.5 आईआरसीटीसी द्वारा ई-केटरिंग तथा ऑन बोर्ड सेवाओं दोनों के माध्यम से अ-ला-कार्टे मर्दों, रेडी-टू-ईट (आरटीई) भोजनों की बिक्री की अनुमति दी जाएगी।

3.7.6 मानक, अ-ला-कार्टे और रेडी टू ईट मर्दों की दरें, कोर्चों और रेलवे वैबसाइटों पर प्रमुखता से प्रदर्शित की जाएंगी और उन्हें मोबाइल एप्प के जरिए उपलब्ध कराया जाएगा।

3.8 किचन यूनिटों को स्थापित और परिचालित करना

3.8.1 क्षेत्रीय रेलों के विभागीय परिचालन के अन्तर्गत सभी चार बेस किचनों (नागपुर, छत्रपति शिवाजी टर्मिनस, मुंबई सेन्ट्रल और बल्हारशाह) को 'जैसा है, जहां है' के आधार पर आईआरसीटीसी को सौंपा जाएगा अर्थात् अवसंरचना, जिसमें उपकरण भी शामिल हैं, आईआरसीटीसी को सौंपा जाएगा। सभी किचन यूनिट अर्थात् ए1 और ए श्रेणी के स्टेशनों पर अल्पाहार कक्ष (छोटी यूनिट होने के कारण बी और उससे नीचे की श्रेणी के अल्पाहार कक्ष रेलों के पास ही रहेंगे), जन आहार, सैल किचन को जैसा है, जहां है, के आधार पर आईआरसीटीसी को सौंपा जाएगा अर्थात् इनकी अवसंरचना, जिसमें उपकरण भी शामिल हैं, आईआरसीटीसी को सौंपा जाएगा।

3.8.2 विभागीय तौर पर चलाई जाने वाली ऐसी सभी यूनिटों, जिनमें राजस्व को 15:85 के अनुपात में शेयर किया जाएगा, को छोड़कर सभी अन्य मामलों में क्षेत्रीय रेलों द्वारा किचन यूनिटों अर्थात् ए1 और ए श्रेणी के स्टेशनों पर अल्पाहार कक्षों, जन आहार, सैल किचनों को भारतीय रेलवे तथा आईआरसीटीसी के बीच 40:60 के अनुपात में लाइसेंस शुल्क की शेयरिंग के साथ समान निबंधनों तथा शर्तों पर आईआरसीटीसी को सौंपा जाएगा। इसके अलावा, इस प्रकार सौंपी गई सभी संविदाओं की क्षेत्रीय रेलों के विधि विभाग द्वारा विधीक्षा की जानी चाहिए।

3.8.3 आईआरसीटीसी द्वारा नए अथवा मौजूदा बेस किचन/किचन यूनिटों की स्थापना/विकास/पुनर्निर्माण (पैरा 3.8.1 में उल्लिखित यूनिटों के मामले में संविदा समाप्त हो जाने के बाद) निम्नलिखित व्यापक पैरामीटरों के अनुसार किया जाएगा:-

- i. भोजन की आपूर्ति और आकलित उपयोग को देखते हुए आईआरसीटीसी विभिन्न प्रकार के किचनों को विकसित करेगी।
- ii. किचन को बिजनेस मॉडल पर बनाया जाना चाहिए ताकि वे अपनी सेवा का विस्तार और फैलाव कर सकें। आईआरसीटीसी द्वारा राजस्व को शेयर करने और परिचालनिक तौर-तरीकों को रेलवे बोर्ड की पूर्व अनुमति के लिए प्रस्तुत किया जाना चाहिए। ऐसे मामलों में भूमि के लाइसेंस शुल्क का निर्धारण, आईआरसीटीसी द्वारा प्रस्तुत योजना तथा भूमि एवं सुविधाएं (एल एण्ड ए) निदेशालय द्वारा स्वीकृत निबंधन के अनुसार किया जाएगा।
- iii. आईआरसीटीसी, किचनों को स्थापित करने के लिए प्रस्तावित बिजनेस मॉडल का विस्तृत रियायत करार तैयार करेगी, जिसे बोर्ड द्वारा अनुमोदित किया जाएगा।

अल्पाहार कक्षों जन आहार और सैल किचनों के माध्यम से इस समय मुहैया की जाने वाली सेवाएं आईआरसीटीसी द्वारा मुहैया की जाएंगी।

3.8.4 आईआरसीटीसी पूर्णतः आउटसोर्स नहीं करेगी अथवा खानपान सेवाओं के लिए प्राइवेट लाइसेंसधारियों को लाइसेंस नहीं देगी। आईआरसीटीसी स्वामित्व अपने पास रखेगी और वह बेस किचनों को स्थापित करने और उन्हें परिचालित करने और अच्छी गुणवत्ता के भोजन के लिए पूरी तरह जिम्मेदार होगी।

3.8.5 आईआरसीटीसी द्वारा स्थापित/विकसित/पुनर्निर्मित किचन आधुनिक और मैकेनाइज्ड होंगी। आईआरसीटीसी, समय-समय पर जारी सभी संवैधानिक मार्गनिर्देशों तथा खाद्य संरक्षा मानदण्डों का पालन करने के साथ-साथ सुनिश्चित करेगी कि किचन निर्धारित समय के भीतर वैध आईएसओ प्रमाणन प्राप्त करे।

3.8.6 क्षेत्रीय रेलों द्वारा सौंपे गए किचन यूनिटों के अलावा, आईआरसीटीसी उसके द्वारा चिह्नित किए गए अतिरिक्त स्टेशनों पर भी अपने किचन स्थापित कर सकता है। ऐसे

किचन रेलवे परिसर के भीतर स्थापित करने को प्राथमिकता दी जानी चाहिए और यह कार्य भूमि की उपलब्धता के अनुसार किया जाना चाहिए।

3.8.7 क्षेत्रीय रेलों द्वारा किचन यूनिटों को स्थापित करने/विकसित करने/पुनर्निर्मित करने के लिए आईआरसीटीसी को सौंपी गई किचन संरचनाएं/भूमि को प्रति वर्ष प्रति वर्ग फुट 1/- रुपए (एक रुपए) के टोकन लाइसेंस शुल्क पर प्रदान की जाएंगी, परन्तु यह राशि प्रति वर्ष न्यूनतम 100/- रुपए (एक सौ रुपए) होगी। बहरहाल, रियायती लाइसेंस शुल्क, केवल रेलवे से संबंधित खानपान कार्यों के लिए होगा और न कि किसी अन्य प्रयोजन के लिए। आईआरसीटीसी द्वारा इन बेस किचनों का खानपान नीति में उल्लिखित प्रयोजन से भिन्न किसी प्रयोजन से किए जाने की स्थिति में भूमि के लाइसेंस शुल्क के संबंध में निर्णय, आईआरसीटीसी द्वारा प्रस्तुत और रेलवे बोर्ड द्वारा स्वीकृत योजना के अनुसार किया जाएगा।

3.8.8 आईआरसीटीसी के लिए यह अनिवार्य होगा कि वह किचनों की स्थापना नीचे दिए गए अनुसार समयबद्ध तरीके से करे। बेस किचनों के निर्माण के लिए भूमि की लोकेशन तथा क्षेत्र के संबंध में निर्णय, मण्डलों तथा आईआरसीटीसी द्वारा आपस में मिलकर किया जाएगा, जिसे क्षेत्रीय रेलों द्वारा अनुमोदित किया जाएगा। आईआरसीटीसी और मण्डल मिलकर प्रस्तावित किचन का जनरल एग्रीमेन्ट ड्राइंग (जीएडी) तैयार करेंगे, जिसमें किए जाने वाले संवर्धनों/परिवर्तनों को विधिवत् रूप से दर्शाया जाएगा। भूमि को सौंपने और किचनों को स्थापित करने से संबंधित मामलों में मण्डल में सीनियर डीसीएम और सीसीएम (केटरिंग)/सीसीएम नोडल अधिकारी होंगे। किचनों को स्थापित करने के लिए निम्नलिखित समय-सीमा का पालन किया जाएगा:

कार्यकलाप	समय-सीमा	दायित्व
(i) स्थल को चिह्नित करना	इस नीति को जारी करने के 21 दिन के बाद से 10 कार्य-दिवस	वरिष्ठ डीसीएम, सीनियर डीईएन और आईआरसीटीसी। इसमें किसी भी प्रकार का विलम्ब होने पर उसे मण्डल रेल प्रबंधक द्वारा स्पष्ट आदेशों के साथ माफ किया जाना अपेक्षित होगा।
(ii) जीएडी प्लान बनाना	स्थल को चिह्नित कर लेने के बाद 21 कार्य-दिवस	सीनियर डीईएन, सीनियर डीसीएम, सीनियर डीईई, सीनियर डीएसटीई, आईआरसीटीसी और यदि अपेक्षित हो तो कोई अन्य अधिकारी। इसमें किसी भी प्रकार का विलम्ब होने पर उसे मण्डल रेल प्रबंधक द्वारा स्पष्ट आदेशों

			के साथ माफ किया जाना अपेक्षित है।
(iii)	जीएडी को अनुमोदित करना	जीएडी के तैयार हो जाने के बाद 21 कार्य-दिवस	सीईई, पीसीई, सीएसटीई, सीसीएम और यदि अपेक्षित हो तो कोई अन्य अधिकारी। इसमें किसी भी प्रकार का विलम्ब होने पर उसे महाप्रबंधक द्वारा स्पष्ट आदेशों के साथ माफ किया जाना अपेक्षित है। इसे जोनल मुख्यालयों का अनुमोदन माना जाएगा।
(iv)	भूमि/स्थल को सौंपना	जीएडी अनुमोदित हो जाने के बाद 10 कार्य-दिवस	सीनियर डीईएन, सीनियर डीसीएम और आईआरसीटीसी। इसमें किसी भी प्रकार का विलम्ब होने पर उसे मण्डल रेल प्रबंधक द्वारा स्पष्ट आदेशों के साथ माफ किया जाना अपेक्षित है।
(v)	करारों पर हस्ताक्षर करना (भूमि लाइसेंस करार और ओएण्डएम करार)	भूमि/स्थल को सौंपने के बाद 10 कार्य-दिवस	मण्डल और आईआरसीटीसी। किचनों को शुरू करने/स्थापित करने का कार्य, करार पर हस्ताक्षर होने के बाद ही शुरू किया जाएगा। महाप्रबंधक यह सुनिश्चित करेंगे कि करार पर निर्धारित समय-सीमा के भीतर हस्ताक्षर किया जाता है।
(vi)	किचन स्थापित करना	भूमि/स्थल को सौंपे जाने की तारीख से: (क) 3 माह, जहां मूलभूत संरचना, रेलवे द्वारा मुहैया कराई गई हो, और (ख) 6 माह, जहां रेलवे द्वारा केवल खाली भूमि मुहैया कराई गई हो।	सीएमडी/आईआरसीटीसी निर्धारित समय-सीमा में किचनों को स्थापित करने के लिए उत्तरदायी होगा। इसमें विलम्ब होने पर उसकी सूचना सीएमडी/आईआरसीटीसी द्वारा रेलवे बोर्ड को दी जाएगी।

- 3.8.9 रेलवे द्वारा परिचालित मौजूदा बेस किचनों/किचन यूनिटों और नए किचनों को स्थापित करने के लिए आवंटित की गई भूमि को 10 वर्ष की अवधि के लिए आईआरसीटीसी को सौंपा जाएगा, जिसे आपसी सहमति पर एक बार में और 5 वर्ष के लिए बढ़ाया जा सकता है। स्टेशनों के एकीकृत विकास के लिए अपेक्षित होने पर आईआरसीटीसी को सौंपे गए बेस किचनों/किचन यूनिटों/भूमि को वापस लेने का प्रावधान होना चाहिए। शिफ्टिंग का कार्य तभी किया जाएगा जब वैकल्पिक स्थल को सभी प्रकार से कार्यात्मक बना लिया गया हो, जिसके लिए दोनों पार्टियां निर्धारित फ्रेमवर्क के अनुसार सक्रियता से कार्य करेंगी। किचन यूनिट/भूमि को आईआरसीटीसी को सौंपने से पहले जोनल रेलवे और आईआरसीटीसी के बीच किए जाने वाले करार में इस शर्त को समाहित किया जाना चाहिए।
- 3.8.10 उपर्युक्त सभी प्रयोजनों के लिए जोनल रेलों तथा आईआरसीटीसी द्वारा अलग से भूमि लाइसेंस करार पर हस्ताक्षर किया जाएगा।
- 3.8.11 बेस किचनों/किचन यूनिटों को स्थापित करने के प्रयोजन के लिए तीसरी पार्टी को भूमि को पट्टे/लाइसेंस पर नहीं दिया जाएगा। आईआरसीटीसी, आवंटित स्थान पर तीसरी पार्टी को किसी प्रकार का अधिकार/लियन सौंपे बिना परिचालन और अनुरक्षण मॉडल का अभिकल्प तैयार करेगी।
- 3.8.12 बिजली और पानी का प्रभार, वास्तविक खपत के आधार पर लगाया जाएगा और यह आईआरसीटीसी द्वारा देय होगा। उपयोगिता के कार्य, यदि कोई हों, की अतिरिक्त पूंजी लागत भी आईआरसीटीसी द्वारा वहन की जाएगी।
- 3.8.13 जोनल रेलों द्वारा पहले से लाइसेंस पर दिए गए मोबाइल यूनिटों के लिए आईआरसीटीसी उन संविदाओं को अपने हाथ में ले लेगी और प्रत्येक गाड़ी में आईआरसीटीसी के पर्यवेक्षकों, जो ठेकेदार के कार्य निष्पादन के लिए जवाबदेह होंगे, को तैनात करके लाइसेंसधारी द्वारा खानपान सेवाओं को मॉनीटर करेंगे।
- 3.8.14 इस नीति में जिन चल और किचन यूनिटों को आईआरसीटीसी को सौंपे जाने का प्रस्ताव है, वे इस समय या तो किसी लाइसेंसधारी द्वारा चलाए जा रहे हैं या विभागीय तौर पर या किसी अस्थाई व्यवस्था के माध्यम से चलाई जा रही हैं। जोनल रेलों और आईआरसीटीसी इस नीति के जारी होने के 30 दिन के भीतर एक कार्य योजना को अंतिम रूप देंगे और उसे रेलवे बोर्ड को प्रस्तुत करेंगे, जिसमें उन यूनिटों की सूची दी जाएगी जिसमें उनकी स्थिति तथा उस समय-सीमा का उल्लेख होगा जब तक उसे सौंपा जाएगा/लिया जाएगा।

3.8.15 जैसाकि पैरा 3.8.8 (vi) में उल्लेख किया गया है, आईआरसीटीसी द्वारा किचन स्थापित करने में विलम्ब होने की स्थिति में प्रति माह प्रति यूनिट एक लाख रूपए का न्यूनतम जुर्माना लगाया जाएगा।

3.8.16 आईआरसीटीसी इस नीति के जारी होने के 30 दिनों के भीतर बेस किचनों के लिए बिजनेस प्लान प्रस्तुत करेगी और बोर्ड, आईआरसीटीसी द्वारा बिजनेस प्लान प्रस्तुत कर दिए जाने के 30 दिन के भीतर उसे अनुमोदित करेगा।

3.9 भारतीय रेलवे द्वारा निरीक्षण/पर्यवेक्षण किया जाना

3.9.1 रेलवे बोर्ड, क्षेत्रीय रेल और मण्डल के अधिकारियों को किचन यूनिटों/चल खानपान यूनिटों का निरीक्षण करने के लिए प्राधिकृत किया जाएगा। यदि इस नीति के प्रावधानों का उल्लंघन किया जाता है या कोई कमी देखी जाती है तो आईआरसीटीसी और क्षेत्रीय रेलों के बीच हस्ताक्षरित करार अथवा आईआरसीटीसी, क्षेत्रीय रेलवे और लाइसेंसधारी के बीच हुए त्रिपक्षीय करार (यदि आईआरसीटीसी को लाइसेंस सौंपे जाने हों) के प्रावधानों के अनुसार क्षेत्रीय रेलों द्वारा उपयुक्त दण्डात्मक कार्रवाई की जाएगी।

3.9.2 आईआरसीटीसी और संबंधित क्षेत्रीय रेलों के सीसीएम, आईआरसीटीसी को सौंपे जाने वाले प्रत्येक यूनिट के बारे में एक करार करेंगे। रेलवे बोर्ड एक मॉडल करार का प्रारूप जारी करेगा, जिसमें मौजूदा नीतिगत मार्गनिर्देशों के उल्लंघन/कमियों के लिए आईआरसीटीसी के विरुद्ध उपयुक्त दण्डात्मक कार्रवाई करने को समाहित किया जाएगा। यह करार, संविदा प्रदान करने से पहले आईआरसीटीसी और क्षेत्रीय रेलवे द्वारा निष्पादित किया जाएगा।

3.10 सामान्य अनुदेश

3.10.1 आईआरसीटीसी, खानपान से संबंधित सेवाएं मुहैया कराने के लिए 'सेल्फ हेल्प ग्रुपों को लगा सकती है/उनको पैलबद्ध कर सकती है। बहरहाल, आईआरसीटीसी, खानपान सेवाएं मुहैया कराने का कार्य सेल्फ हेल्प ग्रुपों को आउटसोर्स नहीं करेगी अथवा लाइसेंस जारी नहीं करेगी।

3.10.2 आईआरसीटीसी सभी संवैधानिक मार्गनिर्देशों जैसे कि बेस किचनों/किचन यूनिटों और चल खानपान यूनिटों में खाद्य संरक्षा के एफएसएसआई मानदण्डों, प्रदूषण नियंत्रण, ग्रीन ट्रिब्यूनल आदि का पालन करना सुनिश्चित करेगी। (उल्लिखित सांविधिक निकाय संसूचक हैं, इस प्रकार की और भी निकाय हो सकती हैं)। इसके अलावा, यह इन मार्गनिर्देशों का पालन न किए जाने के लिए लगाए जाने वाले किसी भी जुर्माने के, भुगतान के लिए पूरी तरह जिम्मेदार होगी।

- 3.10.3 आईआरसीटीसी समय-समय पर यथा लागू सभी करों का भुगतान सुनिश्चित करेगी।
- 3.10.4 बोर्ड के दिनांक 12.08.2014 के पत्र सं. 2013/टीजी-III/600/17 के माध्यम से जारी अनुदेशों और समय-समय पर जारी किन्हीं अनुदेशों के अनुसार क्षेत्रीय रेलों द्वारा मोबाइल यूनिटों और बेस किचनों का किसी स्वतंत्र एजेंसी के माध्यम से थर्ड पार्टी से ऑडिट कराया जाएगा। ऑडिट की लागत, आईआरसीटीसी द्वारा वहन की जाएगी।
- 3.10.5 आईआरसीटीसी और क्षेत्रीय रेलें, समय-समय पर जारी मौजूदा नीतिगत मार्गनिर्देशों का पालन सुनिश्चित करेगी।
- 3.10.6 खानपान सेवा के प्रबंधन के संदर्भ में आईआरसीटीसी की भूमिका में परिवर्तन की दृष्टि को देखते हुए रेल मंत्रालय और आईआरसीटीसी के बीच मौजूदा एमओयू को पुनर्निर्धारित किया जाएगा और संशोधित एमओयू जारी किया जाएगा।
- 3.10.7 इस नीति में उल्लिखित किसी खण्ड/अभिव्यक्ति की व्याख्या का कोई मुद्दा उठने पर रेल मंत्रालय की व्याख्या अंतिम और बाध्यकारी होगी।
- 3.10.8 आईआरसीटीसी विभिन्न सेवाओं के लिए यथा-निर्धारित मानकों को बनाए रखना और रेलवे बोर्ड द्वारा समय-समय पर जारी किए गए नीतिगत निर्देशों का कड़ाई से पालन किया जाना सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेवार होगी। संबंधित क्षेत्रीय रेलवे, अपने क्षेत्राधिकार के भीतर आईआरसीटीसी के कार्य निष्पादन को मॉनीटर करेगी।
- 3.10.9 आईआरसीटीसी अपने प्रबंधन के अन्तर्गत चल और स्थैतिक यूनिटों में बेची जाने वाली सभी मर्दों के लिए जहां तक व्यावहारिक हो चरणबद्ध आधार पर कम्प्यूटराइज्ड बिलिंग सुनिश्चित करेगी। सभी चल और स्थैतिक यूनिटों में कैशलेस लेन-देन की व्यवस्था अर्थात् पीओएस/स्वाइप मशीन आदि अनिवार्यतः उपलब्ध कराई जाएंगी।
- 3.10.10 रेलवे का राजस्व शेयर मासिक आधार पर मण्डल/स्टेशन/यूनिट वार प्राप्त किया जाएगा और उसे संबंधित स्टेशन के मासिक स्टेशन तुलनपत्र में दर्शाया जाएगा। रेलवे बोर्ड द्वारा राजस्व को शेयर करने के लेखांकन के संबंध में एक प्रक्रिया आदेश जारी किया जाएगा।

4. स्थैतिक यूनिटों में खानपान सेवा का प्रबंधन

- 4.1 जैसाकि पहले ही विनिश्चय किया गया है, आईआरसीटीसी चरणबद्ध आधार पर भारतीय रेलों पर खानपान सेवाओं का प्रबंधन करेगी। बहरहाल, स्थैतिक यूनिटों में खानपान सेवाएं (पैरा 3.8.1 और 4.2 में उल्लिखित यूनिटों को छोड़कर) क्षेत्रीय रेलों द्वारा प्रदान और संचालित की जाती रहेंगी।

4.2 आईआरसीटीसी इस नीति की परिधि के भीतर पैरा 3.8.1 में उल्लिखित खानपान यूनिटों के प्रबंधन और फूड प्लाजा, फूड कोर्ट, फास्ट फूड यूनिटों का परिचालन करने के लिए उत्तरदायी होगी।

5. स्थैतिक यूनिटों के माध्यम से संचालित खानपान सेवाएं

5.1 क्षेत्रीय रेलें, मण्डलों और आईआरसीटीसी के साथ समन्वय कर, प्रत्येक स्टेशन पर खानपान यूनिटों (क्षेत्रीय रेलों और आईआरसीटीसी के नियंत्रणाधीन) के लिए व्यापक ब्लू प्रिंट तैयार करेगी और ऐसा करते समय, समय-समय पर अधिसूचित प्रतिबंधों को भी ध्यान में रखा जाएगा। इसके अलावा, किसी अन्य किस्म के आउटलेटों की अनुमति प्रदान करने से पूर्व क्षेत्रीय रेलों को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि यात्रियों को सस्ता भोजन मुहैया कराने के लिए पर्याप्त सुविधाएं उपलब्ध हों। प्रतिबंधित स्टेशनों के मामले में, क्षेत्रीय रेलों को वित्त की सहमति तथा महाप्रबंधक के अनुमोदन से खानपान यूनिटों के लिए शक्तियां प्रदान करने का अधिकार होगा।

6. स्थैतिक यूनिटों में अवसंरचना

6.1 उपनगरीय स्टेशनों के प्लेटफार्मों पर भोजन नहीं पकाया जाएगा और अन्य स्टेशनों के मामले में उन मदों, जिन्हें बिजली से परिचालित उपकरणों के जरिए तैयार किया जा सकता है, को छोड़कर प्लेटफार्मों पर स्टॉलों और ट्रालियों में भोजन पकाना उत्तरोत्तर कम किया जाना चाहिए। इस संबंध में रेलवे बोर्ड के दिनांक 25/04/2012 के पत्र सं. 2011/टीजी-III/600/14 के माध्यम से जारी अनुदेशों तथा समय-समय पर जारी अन्य अनुदेशों का पालन किया जाए।

6.2 किसी नया खोमचा अथवा उसी प्रकार की कोई अन्य चीज का आवंटन नहीं किया जाएगा। बहरहाल, ट्रालियां/खोमचे (पहले से आवंटित) को चुनिंदा आधार पर जारी रखा जा सकता है। भीड़-भाड़ को कम करने के लिए ये किसी विशिष्ट क्षेत्र के लिए निर्धारित किए जाएं। सावधानी बरती जाए कि इन्हें एफओबी अथवा गाड़ियों के दरवाजों के पास न लगाया जाए। प्लेटफार्म के अन्त में इनकी व्यवस्था करने को प्राथमिकता दी जानी चाहिए ताकि जनरल सर्विस कोच के यात्री तथा अनारक्षित यात्रियों की उन तक आसानी से पहुंच हो सके। ऐसी ट्रालियों/खोमचों में कम कीमत का जनता खाना पर्याप्त मात्रा में अवश्य उपलब्ध होना चाहिए।

6.3 धीरे-धीरे सभी पुराने खानपान स्टॉलों के स्थान पर बेहतर गुणवत्ता की सामग्री के कॉम्पेक्ट मोड्यूलर स्टॉलों की व्यवस्था की जानी चाहिए ताकि स्टेशन प्लेटफार्मों और

सर्कुलेटिंग क्षेत्र में भीड़-भाड़ कम हो सके और सौन्दर्य बड़े, टिकाऊ बने और उनका रख-रखाव करना सुविधाजनक हो।

- 6.4 स्थैतिक केटरिंग यूनिटों को केवल काउंटरों पर ही सेवा प्रदान करनी चाहिए। दरों तथा एफएसएसएआई प्रमाणन को अनिवार्यतः और सुस्पष्ट रूप से प्रदर्शित किया जाना चाहिए।
- 6.5 क्षेत्रीय रेलें जहां तक व्यावहारिक हो चरणबद्ध आधार पर अपने प्रबंधन के अन्तर्गत संचालित स्थैतिक यूनिटों पर बेची जाने वाली सभी मदों के लिए कम्प्यूटराइज्ड बिलिंग की व्यवस्था सुनिश्चित करेंगी। सभी स्थैतिक यूनिटों में कैशलेस लेन-देन अर्थात् पीओएस/स्वाइप मशीन आदि की व्यवस्था अनिवार्यतः होनी चाहिए।
- 6.6 स्थैतिक यूनिटों में मौजूदा परम्परागत उपकरणों तथा मैनुअल पद्धतियों के स्थान पर उत्तरोत्तर सभी प्रणालियों तक प्रक्रियाओं तथा उपकरणों जैसे कि डीप फ्रीजर्स, हॉट केसों माइक्रोवेव ओवनों, रेफ्रिजरेटिड स्टोरेज यूनिटों, बेन मैरीज का प्रावधान किया जाना चाहिए।

7. ऑटोमैटिक वेंडिंग मशीनें (एवीएम)

- 7.1 क्षेत्रीय रेलें, लाइसेंसधारी के माध्यम से ऑटोमैटिक सेल्फ वेंडिंग मशीनों को संचालित करेंगी। ऑटोमैटिक वेंडिंग मशीनों की केवल स्टैंड-अलोन सेल्फ डिस्पेंसिंग यूनिटों के रूप में अनुमति दी जाएगी। उन्हें उन मदों, जो इन मशीनों के माध्यम से निकलती हैं, को छोड़कर किसी अन्य मद की बिक्री करने की अनुमति नहीं दी जाएगी। इन एवीएम के परिचालन के लिए मशीन को भरने/मरम्मत करने/रखरखाव करने के प्रयोजन के अलावा किसी व्यक्ति को अनुमति नहीं दी जाएगी। बहरहाल, वितरण संबंधी सभी कार्य केवल कॉयन/करेंसी/कार्ड के माध्यम से ही किए जाएंगे।
- 7.2 ऐसे एवीएम, जो स्टैंड अलोन सेल्फ डिस्पेंसिंग यूनिट नहीं हैं, उन्हें संविदा के प्रावधानों को ध्यान में रखते हुए तत्काल बंद कर दिया जाना चाहिए। अन्य मौजूदा एवीएम को केवल तब तक जारी रहने की अनुमति दी जाए जब तक मौजूदा संविदा की समयावधि है और उनका समय नहीं बढ़ाया जाना चाहिए।
- 7.3 चालू मानदण्डों का पालन करने वाले नए एवीएम को दो पैकेट निविदा प्रणाली के माध्यम से प्रदान किया जाएगा। आवंटन ई-निविदा विधि से किया जाएगा। ई-निविदा

मॉड्यूल को अंतिम रूप दिए जाने और रेलवे बोर्ड द्वारा प्रक्रिया आदेश जारी करने तक सामान्य निविदा प्रक्रिया का पालन किया जाएगा।

- 7.4 रेलवे बोर्ड द्वारा 05/07.09.2012 को जारी बड़ी यूनिटों से संबंधित एसबीडी मार्गदर्शों का पालन करते हुए नए एवीएम का आवंटन किया जाना चाहिए। लाइसेंस शुल्क का निर्धारण इस पत्र के पैरा 12 में उल्लिखित प्रावधानों के अनुसार किया जाना चाहिए। क्षेत्रीय रेलों द्वारा मशीनों की विशिष्टियाँ और अन्य तौर-तरीकों के संबंध में निर्णय किया जाएगा।

8. मिल्क और मिल्क प्रोडक्ट स्टॉल

- 8.1 मिल्क स्टॉल के लाइसेंस, सरकार द्वारा अनुमोदित शीर्षस्थ डेयरी को-ऑपरेटिव सोसायटीज, डेयरी को-ऑपरेटिव फेडरेशनों/नेशनल को-ऑपरेटिव डेयरी फेडरेशन ऑफ इण्डिया लिमिटेड (एनसीडीएफआई) के सदस्यों और/अथवा ऑपरेशन फ्लड प्रोग्राम के तत्वावधान में विकसित मिल्क और मिल्क उत्पादों की बिक्री के लिए एफएसएसएआई द्वारा रजिस्टर्ड/प्रमाणित/निकायों/एजेंसियों को प्रदान किए जाएंगे।
- 8.2 सभी श्रेणी के स्टेशनों पर आवंटन, निविदा प्रणाली के माध्यम से किया जाएगा। आवंटन, समयावधि, लाइसेंस शुल्क का निर्धारण और अधिकतम सीमा इस नीति के क्रमशः पैरा 9 (पैरा 9.3.1 में उल्लिखित शर्तों को छोड़कर) 11, 12 और 13 के प्रावधानों के अनुसार किया जाएगा। आवंटन ई-निविदा विधि से किया जाएगा। ई-निविदा मॉड्यूल को अंतिम रूप दिए जाने और रेलवे बोर्ड द्वारा प्रक्रिया आदेश जारी करने तक सामान्य निविदा प्रक्रिया का पालन किया जाएगा।
- 8.3 मिल्क स्टॉलों पर पैकेजबन्ध पीने के पानी (रेल नीर) की बिक्री की अनुमति दी जाएगी और इस संबंध में रेलवे बोर्ड के 12.02.2016 के पत्र सं. 2015/टीजी-III/631/8 के माध्यम से जारी अनुदेशों का पालन किया जाएगा।

9. स्थैतिक (पैरा 3.8.1 में उल्लिखित स्थैतिक यूनिटों को छोड़कर) खानपान यूनिटों के लिए आवंटन की प्रक्रिया

- 9.1 आवंटन के प्रयोजन के लिए एक अल्पाहार कक्ष (बी और उससे नीचे की श्रेणी के लिए) अथवा एक स्टॉल अथवा ट्रॉली को एक यूनिट माना जाएगा। अतः एक सिंगल यूनिट को एक सिंगल लाइसेंस के माध्यम से प्रदान किया जाएगा।

- 9.2 खोमचा/दल्लाह/छब्बा/पहिया ठेला/हाथ ठेला/ट्रे/टेबल/टी बाल्टा (और किसी अन्य नाम की इसी प्रकार की यूनिट) को क्षेत्रीय रेलवे द्वारा प्रदान किया जाएगा।
- 9.3 क्षेत्रीय रेलों के पास ए1, ए, बी और सी श्रेणी के स्टेशनों पर स्थैतिक यूनिटों के लिए संविदा प्रदान करने की प्रभावी और पारदर्शी प्रणाली होगी। स्थैतिक खानपान यूनिटों का आवंटन, ई-निविदा विधि से किया जाएगा। ई-निविदा मॉड्यूल को अंतिम रूप दिए जाने और रेलवे बोर्ड द्वारा प्रक्रिया आदेश जारी किए जाने तक सामान्य निविदा प्रक्रिया का पालन किया जाएगा।
- 9.3.1 मण्डलों द्वारा ए1, ए, बी, और सी श्रेणी के स्टेशनों पर सभी प्रमुख स्थैतिक यूनिटों (पैरा 3.8.1 में उल्लिखित यूनिटों को छोड़कर) और सामान्य छोटी यूनिटों का आवंटन बोर्ड द्वारा अपने दिनांक 05/09/2012 के पत्र सं. 2010/टीजी-III/600/12/एसबीडी/पार्ट 3 और 05.07.2011 के पत्र सं. 2010/टीजी-III/600/12/एसबीडी/1पार्ट के माध्यम से जारी मानक बोली प्रलेख के अनुसार समय-समय पर भारत सरकार/रेलवे बोर्ड द्वारा जारी सभी प्रक्रियाओं/अनुदेशों का विधिवत् पालन करते हुए ओपन, प्रतिस्पर्धा, दो पैकेट निविदा प्रणाली के माध्यम से की जाएगी।
- 9.3.2 मण्डलों द्वारा ए1, ए, बी और सी श्रेणी के स्टेशनों पर विशेष छोटी यूनिटों का आवंटन, समान आरक्षित श्रेणियों के भीतर ओपन निविदा प्रणाली के माध्यम से किया जाएगा। बहरहाल, तकनीकी पात्रता मानदण्ड निम्नानुसार होंगी:-
- (क) चार्टर्ड अकाउंटेंट द्वारा विधिवत् प्रमाणित (बीपीएल श्रेणी के मामले में छूट है) आवेदक के खानपान बिजनेस का टर्नओवर (समर्थन में पिछले तीन वर्ष का आयकर रिटर्न लगाया जाए)।
- (ख) खानपान कार्य का पिछला अनुभव (समर्थन में संबंधित एजेंसियों से प्राप्त पिछले तीन वर्ष का प्रमाणपत्र/अनुभव/आवंटन का पत्र लगाया जाए)।
- (ग) बिडर एक व्यक्ति/एकमात्र प्रोप्राइटर होगा, जो उस खास आरक्षित श्रेणी, जिसके लिए वह बिड कर रहा/रही हो, का सदस्य है, इसके साक्ष्य के तौर पर सक्षम सरकारी प्राधिकारी से प्राप्त संगत प्रमाणपत्र प्रस्तुत करेगा।
- (घ) सरकार द्वारा अनुमोदित पहचान पत्र और आवास का प्रमाण जैसे कि आधार कार्ड/पैन/वोटर आईडी आदि ताकि बिडर की यथार्थता सुनिश्चित की जा सके और वैंट रजिस्ट्रेशन, यदि अपेक्षित हो।
- (ङ) इस आशय का शपथ पत्र कि आवेदक दिवालिया नहीं हुआ है, रेलों को कोई राशि देय नहीं है, क्षेत्रीय रेलों द्वारा उस पर कोई प्रतिबंध नहीं लगाया है और न्यायालय द्वारा किसी आपराधिक मामले में दोष सिद्ध नहीं ठहराया गया है।

- (च) आवंटन होने पर इस आशय का मेडिकल सर्टिफिकेट कि जो लोग भोजन तैयार करने तथा उसे सर्व करने का कार्य कर रहे हैं, वे किसी संक्रामक बीमारी से ग्रसित नहीं हैं।
- (छ) बिडर द्वारा शपथ पत्र में किसी झूठी घोषणा करने को 'महत्वपूर्ण उल्लंघन' माना जाएगा और इसके परिणामस्वरूप लाइसेंस को रद्द करने और लाइसेंसधारी को भविष्य में किसी क्षेत्रीय रेलवे/आईआरसीटीसी के खानपान यूनिट में आगे भाग लेने के लिए प्रतिबंध लगा दिया जाएगा/उसे ब्लैक लिस्ट कर दिया जाएगा।
- (ज) संबंधित सीसीएम के अनुमोदन से रेलवे द्वारा संगत समझी जाने की अन्य विशेष शर्त
- उपर्युक्त सभी मानदण्डों को पूरा करने पर उच्चतम पात्र बिडर को आवंटन किया जाना चाहिए।

9.3.3 मण्डल रेल प्रबंधक द्वारा नामित स्थाई निविदा समिति में तीन सदस्य शामिल होंगे जिनमें वाणिज्यिक और वित्त विभाग से एक-एक सदस्य और तीसरा सदस्य किसी अन्य विभाग का होगा। स्टेशन की श्रेणी के अनुसार समिति के सदस्यों का स्तर निम्नानुसार होगा:-

स्टेशनों की श्रेणी	समिति का स्तर	स्वीकार करने वाला प्राधिकारी
ए1, ए, बी और सी	वरिष्ठ वेतनमान स्तर के अधिकारी	अगला उच्चतर ग्रेड का अधिकारी
डी, ई और एफ	कनिष्ठ वेतनमान स्तर के अधिकारी	अगला उच्चतर ग्रेड का अधिकारी

9.3.4 क्षेत्रीय रेल द्वारा शक्तियों के उपर्युक्त प्रत्यायोजन में किया जाने वाला किसी प्रकार का संशोधन मुख्य वाणिज्यिक प्रबंधक के अनुमोदन से किया जाएगा।

9.4 मण्डल द्वारा डी, ई, एफ स्टेशनों में विशेष छोटी यूनिटों और डी, ई, एफ श्रेणी के स्टेशनों में सामान्य छोटी यूनिटों का आवंटन, पात्र बिडरों से ओपन निविदा प्रणाली के माध्यम से किया जाएगा। डी, ई, एफ श्रेणी के स्टेशनों के एसएमयू के मामले में निविदाएं उसी प्रकार के आरक्षित श्रेणी के आवेदकों से आमंत्रित की जाएगी। पात्रता का मानदण्ड निम्नानुसार होगा:-

- (क) डी, ई और एफ श्रेणी के स्टेशनों पर सामान्य छोटी यूनिटें: मण्डलों द्वारा अलग-अलग व्यक्तियों/पार्टनरशिप फर्मों/कंपनियों/को-ऑपरेटिवों/सेल्फ हेल्प ग्रुपों आदि से प्रेस अधिसूचनाओं के माध्यम से निविदाएं आमंत्रित की जाएंगी। पार्टनरशिप फर्मों के

मामले में कानूनी पार्टनरशिप डीड की एक प्रमाणित प्रतिलिपि प्रस्तुत की जानी चाहिए।

- (ख) डी, ई और एफ श्रेणी के स्टेशनों में विशेष छोटी यूनिटें: मण्डलों द्वारा अलग-अलग व्यक्तियों/एकल प्रोप्राइटर से प्रेस अधिसूचनाओं के माध्यम से निविदाएं आमंत्रित की जाएंगी, जो उस खास आरक्षित श्रेणी, जिसमें वह आवेदन कर रहा/रही है, का सदस्य होने के प्रमाण के रूप में सक्षम सरकारी प्राधिकारी से प्राप्त संगत प्रमाणपत्र प्रस्तुत करेगा/करेगी। आरक्षण का लाभ केवल अलग-अलग व्यक्तियों अथवा एकल प्रोप्राइटर को प्राप्त होगा।
- (ग) केटरिंग कार्य में अनुभव, जिसके समर्थन में उस बिजनेस में पिछले तीन वर्ष का टर्नओवर (आयकर रिटर्न/बैंक स्टेटमेंट), जो चार्टर्ड अकाउन्टेन्ट द्वारा विधिवत् प्रमाणित हो (बीपीएल श्रेणी के मामले में इसमें छूट दी जाएगी)।
- (घ) सरकार द्वारा अनुमोदित पहचान पत्र और आवास का प्रमाण जैसे कि आधार कार्ड/पैन/वोटर आईडी आदि ताकि बिडर की यथार्थता सुनिश्चित की जा सके और वैंट रजिस्ट्रेशन, यदि अपेक्षित हो।
- (ङ) इस आशय का शपथ पत्र कि आवेदक दिवालिया नहीं हुआ है, रेलों को कोई राशि देय नहीं है, क्षेत्रीय रेलों द्वारा उस पर कोई प्रतिबंध नहीं लगाया है और न्यायालय द्वारा किसी आपराधिक मामले में दोष सिद्ध नहीं ठहराया गया है।
- (च) आवंटन होने पर इस आशय का मेडिकल सर्टिफिकेट कि जो लोग भोजन तैयार करने तथा उसे सर्व करने का कार्य कर रहे हैं, वे किसी संक्रामक बीमारी से ग्रसित नहीं हैं।
- (छ) बिडर द्वारा शपथ पत्र में किसी प्रकार की झूठी घोषणा करने को 'महत्वपूर्ण उल्लंघन' माना जाएगा और इसके परिणामस्वरूप लाइसेंस को रद्द करने और लाइसेंसधारी को भविष्य में किसी क्षेत्रीय रेलवे/आईआरसीटीसी की खानपान यूनिट में आगे भाग लेने के लिए प्रतिबंध लगा दिया जाएगा/उसे ब्लैक लिस्ट कर दिया जाएगा।
- (ज) संबंधित सीसीएम द्वारा अनुमोदित अन्य कोई विशेष शर्त, जिसे संबंधित रेलवे द्वारा संगत समझा जाए।

जैसा कि ऊपर पैरा 9.3.3 में उल्लेख किया गया है उपर्युक्त मानदण्डों को पूरा करने पर नामित निविदा समिति द्वारा आवंटन किया जाना चाहिए।

9.4.1 संबंधित स्थैतिक यूनिट के लिए न्यूनतम लाइसेंस शुल्क, अनुमानित वार्षिक कुल बिक्री का टर्नओवर 12% निर्धारित किया गया है। क्षेत्रीय रेलों/मंडलों द्वारा पैरा 12.1 में उल्लिखित मानदण्डों के आधार पर न्यूनतम लाइसेंस शुल्क निर्धारित किया जाएगा।

9.4.2 मंडल, आरक्षित कोटियों के अंतर्गत आवंटित यूनिटों की रिक्ति संबंधी स्थिति का विवरण रखेंगे। इस नीति में, निर्दिष्ट ब्यौरे के अनुसार किसी विशिष्ट आरक्षित कोटि के लिए कोई आवेदन प्राप्त न होने की स्थिति में आरक्षित कोटि के आवेदकों को यूनिट के आवंटन के लिए पुनः अधिसूचना जारी की जाएगी। किसी आरक्षित कोटि

आवेदक के भाग न लेने की स्थिति में, चिह्नित यूनिट को जीएमयू के रूप में माना जाएगा और उसे केवल 5 वर्ष की अवधि की एक टर्म के लिए आबंटित किया जाएगा। बहरहाल, 5 वर्ष की समयावधि के पूरा होने पर आरक्षित कोटि के आवेदक को आरक्षित कोटि के स्टॉल को आबंटित करने के लिए पुनः अधिसूचना की प्रक्रिया को दोहराया जाएगा।

9.4.3 एक विशिष्ट कोटि के लिए किया गया कुल आबंटन उस विशिष्ट कोटि के लिए आरक्षित निर्धारित प्रतिशत से अधिक नहीं होना चाहिए। विभिन्न आरक्षित कोटियों की छोटी यूनिटों का कुल आबंटन डी, ई तथा एफ कोटि के स्टेशनों के मामलों में उस विशिष्ट मंडल की कुल छोटी यूनिटों का 49.5 % और ए1, ए, बी और सी कोटि के स्टेशनों पर, उस विशिष्ट मंडल की कुल छोटी यूनिटों का 25% से अधिक नहीं होना चाहिए। संबंधित मंडल द्वारा आरक्षण पर आधारित आबंटन का रिकॉर्ड रखा जाएगा।

10. आबंटन में आरक्षण:

10.1 ए1, ए, बी एवं सी कोटियों में आरक्षण

10.1.1 प्रमुख यूनिटों के लिए कोई आरक्षण नहीं होगा।

10.1.2 निम्नलिखित ब्योरे के अनुसार ए1, ए, बी एवं सी श्रेणियों के स्टेशनों में छोटी यूनिटों के लिए 25% आरक्षण किया जाएगा।

क्रम सं.	श्रेणी	% आरक्षण
1.	अनुसूचित जाति	6%
2.	अनुसूचित जनजाति	4%
3.	अन्य पिछड़ा वर्ग	3%
4.	अल्पसंख्यक*	3%
5.	दिव्यांग	2%
6.	स्वतंत्रता सेनानी/युद्ध में शहीद हुए सैनिकों की पत्नियां तथा रेलवे कर्मचारियों की विधवाएं, ऐसे व्यक्ति जिन्हें रेलवे द्वारा अपने उपयोग के लिए उनकी भूमि लेकर विस्थापित किया गया हो/हटाया गया हो।	4%
7.	गरीबी रेखा के नीचे के व्यक्ति	3%
	कुल	25%
* अल्पसंख्यकों में (i) मुस्लिम (ii) ईसाई (iii) सिक्ख (iv) बौद्ध (v) जोरास्ट्रियन (पारसी) (vi) जैन आदि शामिल होंगे।		

10.2 डी, ई एवं एफ श्रेणियों में आरक्षण

निम्नलिखित ब्योरे के अनुसार डी, ई एवं एफ श्रेणियों के स्टेशनों में 49.5% आरक्षण किया जाएगा।

क्रम सं.	श्रेणी	% आरक्षण
1.	अनुसूचित जाति	12%
2.	अनुसूचित जनजाति	8%
3.	अन्य पिछड़ा वर्ग	20%
4.	अल्पसंख्यक*	9.5%
	कुल	49.5%**
* अल्पसंख्यकों में (i) मुस्लिम (ii) ईसाई (iii) सिक्ख (iv) बौद्ध (v) जोरास्ट्रियन (पारसी) (vi) जैन शामिल होंगे।		
** इस 49.5% में से स्वतंत्रता सेनानियों/युद्ध में शहीद हुए सैनिकों की पत्नियों तथा रेलवे कर्मचारियों की विधवाओं के लिए 10% उप कोटा तथा शारीरिक रूप से विकलांगों के लिए 2% का अन्य उप कोटा प्रदान किया जाएगा। 49.5% के कुल आरक्षण में से 2% उप कोटा ऐसे व्यक्तियों को प्रदान किया जाएगा, जिन्हें रेलवे द्वारा अपने उपयोग के लिए उनकी भूमि लेकर विस्थापित किया गया हो/स्थान से हटाया गया हो।		
50.5% की सामान्य कोटि में भी स्वतंत्रता सेनानियों एवं युद्ध में शहीद हुए सैनिकों की पत्नियों एवं रेलवे कर्मचारियों की विधवाओं के लिए 10% उप कोटा, तथा शारीरिक एवं मानसिक रूप से विकलांग व्यक्तियों के लिए भी 2% का अन्य उप कोटा लागू होगा।		

इस समय, आरक्षण का मामला माननीय सर्वोच्च न्यायालय में विचाराधीन है। आरक्षण के मामले में कोई आबंटन/वृद्धि, 2005 की सिविल अपील सं. 7513 में माननीय सर्वोच्च न्यायालय के अंतिम आदेश तथा सांविधिक बेंच में चल रहे सदृश मामले के अनुसार किया जाएगा।

10.3 सभी कोटि के स्टेशनों पर छोटी खानपान यूनिटों की प्रत्येक आरक्षित कोटि के आबंटन में महिलाओं के लिए 33% उप कोटे का प्रावधान होगा। महिलाओं के लिए 33% का उप कोटा सामान्य श्रेणियों के लिए भी लागू होगा।

10.4 आरक्षण के प्रयोजन के लिए, एक मंडल को एक संगठन के रूप में माना जाएगा जिसके लिए समूचे मंडल हेतु एक बारगी स्टेशन-वार कार्रवाई की जाएगी और जब कभी नई यूनिट की व्यवस्था की जाएगी अथवा पुरानी यूनिट किसी कारण से खाली होती है, आरक्षण का प्रतिशत उत्तरोत्तर प्राप्त किया जाएगा।

11 समयक्रम

11.1 उन सभी मुख्य यूनिटों जिन्हें आईआरसीटीसी को हस्तांतरित किया जा रहा है, का समयकाल उनकी संविदाओं के समाप्त होने तक खानपान नीति 2010 के अनुसार बना रहेगा। आईआरसीटीसी आगे इन इकाइयों को इस नीति के अनुसार अनुरक्षित करेगी।

11.2 फूट प्लाजा का समयकाल 9 वर्षों तक की अवधि के लिए होगा। अन्य खानपान यूनिटों (मुख्य यूनिट एवं छोटी यूनिट) का समयकाल केवल 5 वर्षों की अवधि का होगा। पैरा 3.8.1 में विशिष्ट रूप से उल्लिखित यूनिटों को छोड़कर, अन्य समयकाल में वृद्धि/नवीनीकरण नहीं किया जाएगा।

12. **स्थैतिक यूनिटों के लिए लाइसेंस शुल्क का निर्धारण (पैरा 3.8.1 में उल्लिखित यूनिटों को छोड़कर)**

12.1 न्यूनतम लाइसेंस शुल्क/न्यूनतम आरक्षित मूल्य, स्थैतिक के कुल वार्षिक बिक्री का टर्नओवर 12% निर्धारित किया जाएगा। कुल वार्षिक बिक्री का टर्नओवर निम्नलिखित कारकों पर आधारित होगा: (i) स्टेशन की श्रेणी (ii) लाइसेंस की किस्म (iii) आरंभिक यात्रियों की संख्या (iv) वहां रुकने वाली गाड़ियों की संख्या (दिन एवं रात की) (v) ठहराव की अवधि (vi) स्टेशन पर यूनिट की लोकेशन (vii) निकट के स्टेशनों पर समान श्रेणी समान प्रकार के यूनिट का तकरीबन लाइसेंस शुल्क। मेट्रो शहरोंके 'ए1' और 'ए' श्रेणी के स्टेशनों और उच्च खरीद शक्ति वाले 'सी' श्रेणी के स्टेशनों के मामले में, स्थैतिक यूनिटों न्यूनतम लाइसेंस शुल्क के निर्धारण के लिए अन्य सभी कारकों के अलावा, समय-समय पर राज्य सरकार के सक्षम प्राधिकारियों द्वारा यथा-अधिसूचित सर्कल दरों को भी ध्यान में रखा जाएगा। क्षेत्रीय रेलें, उपर्युक्त मानदंडों के आधार पर अपने अधिकार-क्षेत्र में पड़ने वाली यूनिटों के लिए लाइसेंस शुल्क का निर्धारण करने के लिए फार्मूला तैयार करेंगी। महाप्रबंधक द्वारा सीनियर प्रशासनिक ग्रेड के तीन अधिकारियों की एक समिति का गठन किया जाएगा, जिनमें वाणिज्यिक, वित्त तथा सिविल इंजीनियरी विभागों के अधिकारी शामिल होंगे, जो प्रत्येक श्रेणी के स्टेशनों के लिए फार्मूला निर्धारित करेगी। क्षेत्रीय रेलों द्वारा इस प्रकार निर्धारित किया गया फार्मूला समूचे क्षेत्रीय रेल पर लागू होगा। उपर्युक्त के अतिरिक्त, क्षेत्रीय रेलें यूनिट/यूनिटों के लिए कोई अन्य विशिष्ट कारक/कारकों को शामिल कर सकती हैं तथा उस पर विचार कर सकती हैं। पूरी हुई संविदा की अंतिम स्वीकृत दर (एलएआर) को ध्यान में रखते हुए महाप्रबंधक के पास सीसीएम की सिफारिशों के संबंध में पूर्ण विवेकाधिकार होगा तथा वे एसएजी फार्मूला के अनुसार परिकल्पित न्यूनतम लाइसेंस शुल्क, जिसे क्षेत्रीय रेलों के

वित्त सलाहकार एवं मुख्य लेखा अधिकारी की सहमति प्राप्त हो, में संशोधन कर सकते हैं।

- 12.2 स्थैतिक यूनिटों के मामले में, बिजली और जल प्रभारों, जो वास्तविक उपयोग और लागू करों के भुगतान पर आधारित होंगे, को छोड़कर भवन/भूमि का किराया, वेंडर का शुल्क और संरक्षण प्रभारों आदि के लिए अलग से प्रभार देय नहीं होगा।
- 12.3 लाइसेंसधारी को संविदा करार के अनुसार सभी प्रभारों का भुगतान करना अपेक्षित होगा और जब कभी देय हो अथवा कोई नया कर (जीएसटी सहित) अधिसूचित किया जाए तो लाइसेंसि द्वारा सभी सांविधिक शुल्क/प्रभार/लेवी/कर आदि (लाइसेंस शुल्क पर सेवाकर सहित) का भुगतान किया जाएगा।
- 12.4 आईआरसीटीसी के प्रबंधन में संचालित सभी यूनिटों के मामले में, आईआरसीटीसी को पट्टे पर दी गई भूमि के लिए भूमि लाइसेंस शुल्क का भुगतान आईआरसीटीसी द्वारा किया जाएगा और राजस्व की हिस्सेदारी उपर्युक्त पैरा 3.1 और 3.8.2 में उल्लिखित प्रावधान के अनुसार किया जाएगा।

13 धारित खानपान लाइसेंस की अधिकतम सीमा

- 13.1 क्षेत्रीय रेलों तथा मंडल, धारित खानपान लाइसेंस की नीचे उल्लिखित सीमा का पालन सुनिश्चित करने के लिए विभिन्न खानपान स्थापनाओं का एक डाटा बेस रखेगी। क्षेत्रीय रेलों द्वारा, छह मासिक आधार पर इस डाटा बेस का मिलान किया जाना चाहिए। जब कभी किसी निविदा को अंतिम रूप दिया जाए तो डाटा बेस का अद्यतन करने के लिए, इसकी सूचना सभी संबंधितों को परिपत्रित की जाए। रेलवे प्रत्येक वर्ष की 1 जनवरी की स्थिति के अनुसार 31 मार्च तक और प्रत्येक वर्ष की 1 जुलाई की स्थिति के अनुसार उस वर्ष के 31 अक्टूबर तक सभी खानपान स्थापनाओं की सूची समेकित कर इसे परिपत्रित करेगी। इस प्रकार की सूचना को अद्यतन किया जाना चाहिए और तदनुसार उसे रेलवे की वेबसाइटों पर प्रत्येक वर्ष की 1 जनवरी और 1 जुलाई को अपलोड किया जाना चाहिए।
- 13.2 स्टैंड अलोन एवीएम: एक संगठन को प्रत्येक क्षेत्रीय रेलवे पर अधिकतम 10 एवीएम रखने की अनुमति होगी।
- 13.3 दूध के स्टॉलों के लिए, आबंटियों (सरकार द्वारा अनुमोदित ऐपेक्स डेयरी कॉ-आपरेटिव सोसायटीज, डेयरी कॉ-आपरेटिव फेडरेशन/एनसीडीएफआई के सदस्य और/अथवा ऑपरेशन फ्लड कार्यक्रम के तत्वाधान के अंतर्गत विकसित, एफएसएसएआई द्वारा पंजीकृत/प्रमाणित निकाय/एजेंसियां) के प्राधिकृत फ्रेंचाइजी/एजेंसियों को प्रति मंडल अधिकतम पांच दूध के स्टॉल रखने की अनुमति होगी।
- 13.4 एक लाइसेंसधारी को प्रति मंडल पांच छोटी खानपान यूनिटों को रखने की अनुमति होगी।

- 13.5 फूड प्लाजा, फूड कोर्ट तथा फॉस्ट फूड यूनिट: प्रत्येक व्यक्ति/फर्म/कम्पनी को भारतीय रेलों में 25 इकाइयों की सीमा के अध्यक्षीन प्रति मंडल अधिकतम दो इकाइयां रखने की अनुमति होगी।
- 13.6 यदि कोई लाइसेंसधारी, उच्चतम सीमा के कार्यान्वयन के प्रयोजन के लिए एकल अथवा बहु लाइसेंस के अंतर्गत एक से अधिक यूनिट रखता है तो एक आरआर (बी एवं इससे नीचे की श्रेणी के स्टेशनों पर), एक स्टॉल अथवा एक ट्रॉली अथवा एक खोमचा एक इकाई के बराबर होगा।
- 13.7 क्षेत्रीय रेल द्वारा खोमचा/डाला/छाबा/व्हील बैरौ/हैंड बैरो/ट्रे/टेबल/टी बाल्टा (कोई अन्य समान इकाई) के लिए कोई नया लाइसेंस प्रदान नहीं किया जाएगा।
- 13.8 ऊपर उल्लिखित सीमा में आशोधन केवल रेलवे बोर्ड के पूर्व अनुमोदन से किया जाएगा।

14. मैन्यू एवं टैरिफ

- 14.1 खानपान मदों के लिए मैन्यू एवं टैरिफ का निर्धारण निम्नानुसार किया जाएगा:
- 14.1.1 राजधानी/शताब्दी/दुरंतो गाड़ियों और ऐसी अन्य गाड़ियों जिनमें खानपान प्रभार यात्री किराए में ही शामिल होता है, के मामले में मैन्यू का निर्धारण रेलवे बोर्ड के परामर्श से आईआरसीटीसी द्वारा किया जाएगा ताकि यह टैरिफ, जिसे रेलवे बोर्ड द्वारा तय किया जाएगा, के अनुरूप बन सके।
- 14.1.2 आईआरसीटीसी को हस्तांतरित यूनिटों में नियंत्रित सेगमेंट मदों/मानक मैन्यू/जनता भोजन के लिए, मैन्यू का निर्धारण रेलवे बोर्ड द्वारा अनुमोदित निर्धारित टैरिफ के भीतर क्षेत्रीय रेलों के परामर्श में, आईआरसीटीसी द्वारा किया जाएगा।
- 14.1.3 फूड प्लाजा, फूड कोर्ट तथा फॉस्ट फूड यूनिटों के लिए मैन्यू एवं टैरिफ का निर्णय एवं निर्धारण आईआरसीटीसी द्वारा किया जाएगा।
- 14.1.4 रेलवे बोर्ड द्वारा अनुमोदित निर्धारित टैरिफ के भीतर, छोटी स्थैतिक खानपान यूनिटों में नियंत्रित सेगमेंट मदों, जिनमें स्थानीय व्यंजन शामिल हैं, का निर्धारण क्षेत्रीय रेलों द्वारा किया जाएगा।
- 14.1.5 क्षेत्रीय रेलों के साथ-साथ आईआरसीटीसी द्वारा संचालित स्थैतिक खानपान यूनिटों के माध्यम से सर्व की जाने वाली आ-ला-कार्टे मदों का मैन्यू एवं टैरिफ का निर्धारण आईआरसीटीसी के परामर्श में क्षेत्रीय रेलों द्वारा किया जाएगा।
- 14.1.6 आईआरसीटीसी को हस्तांतरित मोबाइल यूनिटों पर आ-ला-कार्टे भोजन के मैन्यू एवं टैरिफ का निर्धारण आईआरसीटीसी द्वारा किया जाएगा। बहरहाल, उन मामलों में जिनमें मोबाइल यूनिटों के लिए संविदाएं, आईआरसीटीसी को सौंपी गयी हों, के लिए दी गई संविदाएं समाप्त होने तक वही नियम एवं शर्तें, जिनमें मैन्यू एवं टैरिफ शामिल हैं, तक लागू रहेंगी।

- 14.1.7 सभी भारतीय रेलवे पर स्थानीय भोजन की उपलब्धता पर पर्याप्त जोर दिया जाना चाहिए।
- 14.1.8 मांग पर डायबेटिक/मरीजों/बीमार यात्रियों/जैन भोजन की उपलब्धता सुनिश्चित करने तथा स्टेशनों पर नवजातों के भोजन की उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए वाणिज्यिक परिपत्र सं. 78/2012, वाणिज्यिक परिपत्र सं. 63/2013, वाणिज्य परिपत्र सं. 32/2014 तथा दिनांक 11/07/16 के प. सं. 2012/टीजी-111/631/2 के तहत जारी अनुदेश एवं संबंधित अनुदेशों का पालन किया जाएगा।
- 14.1.9 कतिपय संसूचक पैरामीटरों, मुद्रास्थिति आदि के आधार पर टैरिफ के नियमित संशोधन की प्रक्रिया को समय-समय पर अंतिम रूप दिया जाएगा।

15 गुणवत्ता गारंटी कार्यक्रम

क्षेत्रीय रेलों/आईआरसीटीसी, यात्रियों के लिए अच्छी गुणवत्ता और स्वास्थ्यवर्धक भोजन मुहैया कराने के लिए कुशल गुणवत्ता गारंटी कार्यक्रम तैयार करेगी। उत्तरोत्तर, सभी खानपान यूनितों के लिए समय-समय पर प्रचलित आईएसओ 22000 मानकों एवं संबंधित अन्तरराष्ट्रीय मानकों को कार्यान्वित किया जाएगा।

16. कूड़े-कचरे का निपटान करना

क्षेत्रीय रेलें तथा आईआरसीटीसी, दिनांक 13/09/2011 के वाणिज्य परिपत्र सं. 45/2011 के तहत पहले से ही जारी कचरा प्रबंधन के अनुदेशों तथा समय-समय पर इस संबंध में जारी अनुदेशों का अनुपालन सुनिश्चित करेंगे। इस संबंध में समय-समय पर जारी किए गए अनुदेशों को सभी करारों में शामिल किया जाना चाहिए।

17. खानपान सेवाओं की मॉनीटरिंग के लिए मैकेनिज्म

17.1 निरीक्षण/गुणवत्ता जांच और शिकायतों की मॉनीटरिंग

- 17.1.1 प्रयास किए जाने चाहिए कि सभी खानपान सेवाएं नवीनतम मानदंडों के अनुसार आईएसओ प्रमाणित हों।
- 17.1.2 रेल यात्रियों को स्वच्छ एवं गुणवत्ता परक भोजन उपलब्ध करवाने के लिए खानपान सेवाओं की जांच के लिए एक कड़ी एवं प्रभावी प्रणाली का पालन किया जाना चाहिए। निरीक्षण और भोजन की गुणवत्ता जांच के माध्यम से गुणवत्ता का मॉनीटर किया जाना चाहिए। यदि इस नीति के प्रावधानों का कोई उल्लंघन होता है अथवा सेवाओं में कोई कमी नोटिस की जाती है तो करार के प्रावधानों के अनुसार समुचित दण्डात्मक कार्रवाई की जाएगी।
- 17.1.3 स्थैतिक तथा ऑन-बोर्ड सेवाओं के लिए खानपान सेवाओं से संबंधित शिकायतों के निपटान की प्रणाली, जो पहले से मौजूद है, और सक्रिय तथा प्रभावी शिकायत निपटान मैकेनिज्म है, ही को मजबूत किया जाएगा।

- 17.1.4 क्षेत्रीय रेलवे मुख्यालयों तथा मण्डल कार्यालयों में शिकायत मॉनीटरिंग सेल स्थापित किए गए हैं, जहां टॉल फ्री नम्बर, शिकायत पुस्तिकाओं, ई-मेल, एसएमएस और अन्य ऑन-लाइन प्लेटफार्मों आदि के माध्यम से प्राप्त सभी शिकायतों को एकत्रित किया जाना चाहिए और उन्हें आवश्यक कार्रवाई करने के लिए संबंधित क्षेत्रीय रेलों/आईआरसीटीसी को अग्रेषित किया जाना चाहिए। 24 घंटों के भीतर शिकायतों की पावती/फीडबैक देने के लिए एक मैकेनिज्म तैयार किया जाना चाहिए। मासिक आवधिक आधार पर क्षेत्रीय रेलों में सीसीएम तथा मंडलों में मंडल रेल प्रबंधकों द्वारा शिकायतों पर की गई कार्रवाई को मॉनीटरिंग करना चाहिए। बार-बार आने वाली शिकायतों पर कड़ाई से कार्रवाई की जानी चाहिए।
- 17.2 आईआरसीटीसी, तीसरी पार्टी लेखा-परीक्षा के माध्यम से यात्री संतुष्टि सर्वे आयोजित करेगी। तीसरी पार्टी लेखा-परीक्षा एजेंसी द्वारा कोई कमी पाए जाने की स्थिति में, पैरा 17.3 एवं 17.4 में निर्दिष्ट नियमों के तहत उपयुक्त दण्डात्मक कार्रवाई की जाएगी।
- 17.3 यदि इस नीति के प्रावधानों का कोई उल्लंघन किया जाता है अथवा सेवाओं में कोई कमी नोटिस की जाती है तो करार के प्रावधानों के अनुसार क्षेत्रीय रेलों द्वारा उपयुक्त दण्डात्मक कार्रवाई की जाएगी। निष्पादन में लगातार विफलता के मामलों में, रेलों के पास किसी यूनिट को बंद करने का अधिकार होगा। निविदा दस्तावेज/करार में लगातार विफलता के मामले को स्पष्ट परिभाषित किया जाए।
- 17.4 क्षेत्रीय रेलों और आईआरसीटीसी, सेवाओं में कमी के लिए सुधारात्मक कार्यवाही करेगी जिसमें संबंधित कर्मचारियों के विरुद्ध डीएंडएआर कार्रवाई करना शामिल है।

18 लाइसेंस का हस्तांतरण

कानूनी उत्तराधिकारी को लाइसेंस का हस्तांतरण केवल मूल लाइसेंसधारी की मृत्यु होने के मामले में ही अनुमेय होगा। लाइसेंस को, रेलवे की संविदा की सामान्य शर्तों के अनुसार संविदा की बकाया अवधि के लिए ही, कानूनी उत्तराधिकारी के नाम हस्तांतरित किया जाएगा। इसे आगे किराए पर देने की अनुमति नहीं होगी।

19 सरकारी कर्मचारियों और उनके आश्रितों को शामिल न करना

मौजूदा अनुदेशों के अनुसार, किसी सरकारी कर्मचारी अथवा रेल सेवक अथवा उसके परिवार के किसी अन्य सदस्य (भारतीय रेल स्थापना नियमावली-वॉल-1 के पैरा 17 के नियम सं. 103 में यथा परिभाषित) को खानपान/वेंडिंग लाइसेंस प्रदान नहीं किया जाना चाहिए। मौजूदा खानपान/वेंडिंग लाइसेंसधारी, जो ऊपर उल्लिखित कोटि के अंतर्गत आते हैं, को उपर्युक्त स्थिति की पुष्टि होने के पश्चात् उनके लाइसेंस जारी रखने की अनुमति नहीं होगी।

20 नई नीति की प्रासंगिकता

- 20.1 संशोधित खानपान नीति तत्काल प्रभाव से अर्थात् इसके जारी होने की तारीख से लागू होगी। यह नीति, समय-समय पर जारी किए गए सभी पूर्व के नीति परिपत्रों का अधिक्रमण करती है बशर्ते कि इस नीति दस्तावेज में उनके बारे में विशिष्ट रूप से अन्यथा इसका उल्लेख न किया गया हो।
- 20.2 वे निविदाएं, जिन्हें इस नीति के जारी होने की तारीख से पूर्व अंतिम रूप दिया जा चुका है और एलओए जारी कर दिया गया है, उनमें उस समय प्रचलित नीति निर्देशों के अनुसार जारी रखा जाएगा। क्षेत्रीय रेलों, जिन मामलों में इस परिपत्र के जारी होने से पूर्व एलओए जारी नहीं किया गया हो, ऐसी सभी निविदाएं रद्द करेंगी और निविदाकर्त्ताओं को अग्रिम धन वापस करेगी।
- 20.3 संबंधित सीसीएम के अनुमोदन से संबंधित रेलवे द्वारा संगत समझी जाने वाली कोई अन्य विशेष परिस्थिति जिसमें दुर्घटना सहित किन्हीं अप्रत्याशित परिस्थितियों के दौरान खानपान सेवाओं का प्रावधान किया जाना शामिल है, को करार का भाग बनाया जाना चाहिए, जो आईआरसीटीसी/स्थैतिक यूनिटों के लाइसेंसधारियों के लिए बाध्यकारी होगा।
- 20.4 आईआरसीटीसी को हस्तांतरित किए जा रहे मौजूदा यूनिटों पर चल रहे मुकदमों और कोई नया मुकदमा हो तो उनका भी भारतीय रेलवे की ओर से आईआरसीटीसी द्वारा सभी न्यायालयों/मंचों का बचाव किया जाएगा/लड़ा जाएगा।

21. नई पहल

क्षेत्रीय रेलों को, सह वित्त की सहमति और महाप्रबंधक के अनुमोदन से स्टेशनों पर खानपान सेवाओं में अभिनव/नई पहल करने की अनुमति होगी। ऐसी पहलों की समयावधि एक वर्ष की होगी और महाप्रबंधक के अनुमोदन से इसे दूसरे वर्ष के लिए बढ़ाया जा सकता है। इसके अतिरिक्त, इसे रेलवे बोर्ड के अनुमोदन से संपूर्ण समयावधि (अर्थात् पांच वर्ष) की बकाया अवधि तक बढ़ाया जा सकता है।

22. मध्यस्थता

क्षेत्रीय रेलों द्वारा संचालित यूनिटों के लिए किए जाने वाले करारों में रेलों और लाइसेंसधारी के बीच और इसकी पार्टियों के दायित्वों अथवा करार के अनुबंध तथा शर्तों की संरचना और व्याख्या अथवा इन्हें लागू करने के संबंध में किसी विवाद, मतभेद अथवा अपने-अपने अधिकारों, कर्तव्यों के संबंध में मध्यस्थता से संबंधित खण्ड का प्रावधान किया जाना चाहिए जिसमें इनका समाधान सद्भावना पूर्वक करने का उल्लेख हो। ऐसा न किए जाने पर क्षेत्रीय रेलों के महाप्रबंधक, रेलों को जीसीसी के अनुसार नामित करने वाला प्राधिकारी होगा। मध्यस्थता के लिए प्रस्तुत किए जाने वाले मामलों पर समय-समय पर यथा-संशोधित आर्बिट्रेशन एण्ड कॉन्साइलेशन एक्ट, 1996 में

निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार कार्रवाई की जानी चाहिए। मध्यस्थता का स्थान क्षेत्रीय रेलवे का मुख्यालय होगा आर्बिट्रेशन की प्रक्रिया की भाषा अंग्रेजी होगी।

अनुलग्नक-1

खानपान नीति में प्रयुक्त शब्दों की परिभाषा

1. अ-ला-कार्टे मेन्यू- ये लोकप्रिय भोजन की मर्दे हैं, जिन्हें स्थैतिक/मोबाइल यूनितों के माध्यम से सर्व किया जाता है और इनका निर्णय बाजार/ग्राहक द्वारा लिया जाता है। इनकी दरें क्षेत्रीय रेलों/आईआरसीटीसी द्वारा तय की जाती हैं। अ-ला-कार्टे दरों को तय करने के लिए क्षेत्रीय रेलों के सीसीएम सक्षम प्राधिकारी होंगे। क्षेत्रीय रेलें, स्थानीय स्वाद और व्यंजन को ध्यान में रखकर ऐसी मर्दों को अनुमोदित करेगी। अ-ला-कार्टे मेन्यू और मानक मर्दे पारस्परिक रूप से विशिष्ट होंगी ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि यात्रियों से अधिक प्रभार नहीं लिया जाता है।
2. ऑटोमैटिक वेंडिंग मशीन(एवीएम): ये स्वास्थ्यवर्धक पैकेजबन्द खानपान मर्दों अर्थात् पीएडी मर्दों, पीडीडब्ल्यू, खाद्य पदार्थों, चाय-काँफी, कोल्ड ड्रिक्स आदि के वितरण के लिए ऑटोमैटिक वेंडिंग मशीन हैं। एवीएम स्टॉलों से वितरित की जाने वाली मर्दों को छोड़कर किसी अन्य मद की इन मशीनों से बिक्री करने की अनुमति नहीं दी जानी चाहिए।
3. बेस किचन: बेस किचन, रेलवे परिसरों के निकट एक ऐसा सेट अप है, जहां बड़े पैमाने पर भोजन पकाने तथा पैकिंग करने की सुविधा मौजूद हो। यह रेलवे के परिसर के अन्दर या उससे बाहर हो सकता है, जहां भोजन तैयार किया जाता है और जहां से गाड़ियों तथा स्थैतिक यूनितों में उसे वितरित किया जाता है। बेस किचन से यात्रियों को सीधे भोजन की कोई बिक्री नहीं की जाएगी। सभी बेस किचन आईएसओ प्रमाणित होने चाहिए।
4. स्टेशनों की श्रेणी: स्टेशनों को यात्री यातायात से होने वाली आमदनी के आधार पर निम्नानुसार वर्गीकृत किया जाता है:-

श्रेणी 'ए' 1	60 करोड़ रुपए से ज्यादा की वार्षिक यात्री यातायात आमदनी वाले गैर-उपनगरीय स्टेशन
श्रेणी 'ए'	8 करोड़ रुपए से ज्यादा और 60 करोड़ रुपए तक की वार्षिक यात्री यातायात आमदनी वाले गैर उपनगरीय स्टेशन
श्रेणी 'बी'	I. 4 करोड़ रुपए से 8 करोड़ रुपए के बीच वार्षिक यात्री यातायात आमदनी वाले स्टेशन। II. पर्यटन के महत्व अथवा महत्वपूर्ण जंक्शन वाले स्टेशन (महाप्रबंधक द्वारा निर्णय किया जाएगा)
श्रेणी 'सी'	सभी उपनगरीय स्टेशन
श्रेणी 'डी'	60 लाख रुपए से और 4 करोड़ रुपए के बीच वार्षिक यात्री यातायात आमदनी वाले गैर उपनगरीय स्टेशन
श्रेणी 'ई'	60 लाख रुपए से कम वार्षिक यात्री यातायात आमदनी वाले गैर-उपनगरीय स्टेशन
श्रेणी 'एफ'	हाल्ट

(नोट:- मौद्रिक सीमा पर आधारित उपर्युक्त वर्गीकरण में समय-समय पर और आगे संशोधन किया जा सकता है)

5. खानपान स्टॉल: ये तीन भिन्न किस्म के स्टॉल होते हैं जो पेय पदार्थ, स्नैक्स और अन्य हल्के अल्पाहारों की बिक्री करते हैं। पहला टी-स्टॉल है, जहां चाय, बिस्कुट और स्नैक्स सर्व किए जाते हैं। दूसरे किस्म का स्टॉल मिल्क बार है, जो विशिष्ट रूप से विविध दूध के उत्पादों के लिए होते हैं और तीसरी किस्म के स्टॉल, जूस बार होते हैं, जो जूस और ताजे फलों के लिए होते हैं।
6. अधिकतम सीमा: यह वह अधिकतम सीमा है जो किसी कम्पनी/फर्म/व्यक्ति द्वारा बड़ी/छोटी यूनिटें धारित करने के लिए लगाई गई है, ताकि एकाधिकार की स्थिति से बचा जा सके।
7. सैल किचन: सैल किचन वे मिनी बेस किचन हैं, जो अन्य खानपान यूनिटों, स्थैतिक/चल को भोजन सप्लाई करते हैं और साथ ही जो सीधे यात्रियों को भी भोजन और पेय पदार्थ बेच सकती हैं।
8. अग्रदाय राशि: यह वह धनराशि है जो निविदाओं पर विचार किए जाने के लिए निविदाओं के साथ जमा कराई जाती है। निर्धारित अग्रदाय राशि के बिना प्रस्तुत निविदाएं तत्काल निरस्त कर दी जाएंगी।
9. फूड कोर्ट: यह किसी नामित स्थान पर स्टॉलों का एक समूह है, जहां भोजन की वस्तुएं जैसे कि ब्रांडेड प्रोडक्ट्स/भोज्य पदार्थ मुहैया कराए जाते हैं।
10. फास्ट फूड की यूनिटें: स्नैक्स बार के समानार्थी बड़ी यूनिटें हैं जहां फास्ट फूड की मर्दे सेल्फ सर्विस काउंटरों के माध्यम से बेची जाती हैं।
11. फूड प्लाजा: फूड प्लाजा एक बहु-व्यंजन प्लाजा है, जहां खाने के लिए अनेक चीजें उपलब्ध कराई जाती हैं। फूड प्लाजा की दरें और गुणवत्ता मार्केट द्वारा संचालित होती हैं।
12. आइलैण्ड प्लेटफार्म: यह दो लाइनों के बीच स्थित प्लेटफार्म है और यह एक दूसरे की विपरीत दिशा में गाड़ियों को सेवित करता है।
13. जन आहार: जन-आहार भोजन में सस्ता कोम्बो भोजन शामिल होता है, जिसे किसी जन-आहार आउटलेट और किसी बड़े/छोटे यूनिट से सर्व किया जा सकता है और बेचा जा सकता है, जिनमें कई प्रकार की क्षेत्रीय तथा स्थानीय मर्दे शामिल होती हैं।
14. खोमचा: यह छोटे वेंडिंग यूनिटों के लिए आमतौर पर इस्तेमाल किया जाने वाला शब्द है, जो सामान्यतः सरखांडा से बनाया गया होता है और जो डल्ला/छाबा/पहियों वाली हाथ गाड़ी/हाथ गाड़ी/ट्रे/टेबल/टी बाल्टा आदि के रूप में होता है।
15. लाइसेंस: यह एक प्रलेख है, जिसे भारतीय रेलवे अथवा आईआरसीटीसी द्वारा जारी किया जाता है जिसमें लाइसेंसधारी को किसी खास सेवा को परिचालित करने का प्राधिकार दिया गया होता है। लाइसेंस को ओपन निविदा प्रणाली के माध्यम से जारी किया जा सकता है।

16. लाइसेंसधारी: यह एक एजेंसी है जो एक कम्पनी अथवा कोई फर्म/सोसायटी/को-ऑपरेटिव अथवा कोई व्यक्ति, जैसा भी मामला हो, हो सकता है। फर्म, प्रोप्राइटरशिप अथवा पार्टनरशिप हो सकती है। लाइसेंसधारी वह संगठन है, जिसे रेलवे प्रशासन अथवा आईआरसीटीसी द्वारा किसी खास सेवा के निर्वहन के लिए प्राधिकृत किया गया है।

17. मुख्य प्लेटफार्म: यह कॉनकोर्स के समीप का प्लेटफार्म होता है और जिसमें सामान्यतौर पर मेन इन्ट्रेंस हाल शामिल होता है।

18. बड़ी यूनिटें:

- सभी श्रेणी के स्टेशनों पर फास्ट फूड यूनिट, फूड प्लाजा और फूड कोर्ट
- 'ए1' और 'ए' श्रेणी के स्टेशनों पर अल्पाहार कक्ष
- जन आहार
- मोबाइल खानपान यूनिट
- सभी श्रेणी के स्टेशनों पर एवीएम
- बेस किचन
- सैल किचन
- ट्रेन साईड वेंडिंग

19. छोटी यूनिटें:

ए1, ए, बी, सी, डी, ई और एफ श्रेणी के स्टेशनों पर वे सभी अन्य यूनिट जो ऊपर उल्लिखित बड़ी यूनिटों में शामिल नहीं हैं, को छोटी यूनिट कहा जाता है, जैसे कि:

- सभी श्रेणी के स्टेशनों पर स्टॉल, ट्रॉलियां और खोमचे
- 'बी' और उससे नीचे की श्रेणी के स्टेशनों पर अल्पाहार कक्ष
- छोटी यूनिटें दो प्रकार की होती हैं:-
- सामान्य छोटी यूनिट (जीएमयू)

(i)	'बी' और 'सी' श्रेणी के स्टेशनों पर 75% अनारक्षित अल्पाहार कक्ष
(ii)	ए1, ए, बी और सी श्रेणी के स्टेशनों पर 75% अनारक्षित स्टॉल, ट्रॉलियां, खोमचा
(iii)	डी, ई और एफ श्रेणी के स्टेशनों पर 50.5% अनारक्षित स्टॉल, ट्रॉलियां और खोमचा

○ विशेष छोटी यूनिट (एसएमयू)

(i)	'बी' और 'सी' श्रेणी के स्टेशनों पर 25% अनारक्षित अल्पाहार कक्ष
(ii)	ए1, ए, बी और सी श्रेणी के स्टेशनों पर 25% अनारक्षित स्टॉल, ट्रॉलियां, खोमचा (जहां कहीं स्वतंत्र रूप से लाइसेंस पर दिए गए हैं)
(iii)	डी, ई और एफ श्रेणी के स्टेशनों पर 49.5% अनारक्षित स्टॉल, ट्रॉलियां और खोमचा आदि

20. मोबाइल यूनिट: पेन्ट्री कार/मिनी पेन्ट्री कार के माध्यम से संचालित सभी खानपान सेवाओं को मोबाइल यूनिट के नाम से जाना जाता है।
21. कोट किया गया लाइसेंस शुल्क: यह किसी लाइसेंसधारी द्वारा कोट किया गया शुल्क है, जिसमें न्यूनतम लाइसेंस शुल्क की तुलना में बढ़ाई गई राशि भी शामिल है।
22. अल्पाहार कक्ष: यह वह स्थान है जहां अ-ला-कार्टे मर्दे, रेडी-टू-ईट भोजन तथा 'थाली भोजन' भी सर्व किया जाता है।
23. स्थैतिक यूनिटों की बिक्री टर्नओवर- किसी स्थैतिक यूनिट के बिक्री टर्न ओवर पर उसके बिजनेस की मात्रा का आकलन करने और न्यूनतम कीमत को तय करने के प्रयोजन से विचार किया जाता है।
24. स्थैतिक यूनिट: स्टेशनों पर स्थित सभी यूनिट, जिसमें फूड प्लाजा, फूड कोर्ट, फास्ट फूड यूनिटें, अल्पाहार कक्ष, स्टॉल, ट्राली, जन-आहार, बेस किचन, सैल किचन, एवीएम आदि को मिलाकर स्थैतिक यूनिट कहा जाता है।
25. नियंत्रित सेगमेंट की मर्दे/मानक मेन्यू: इसमें मानक भोजन, नाश्ता, चाय, कॉफी, पैकेजबंद पीने का पानी शामिल है, जिसके लिए रेलवे बोर्ड द्वारा मात्रा और दर तय की जाती है।
26. ट्रेन साइड वेंडिंग (टीएसवी): बड़ी संख्या में गाड़ियों में पेन्ट्री कार अथवा मिनी पेन्ट्री कार अटैच नहीं होती हैं। महत्वपूर्ण स्टेशन/स्टेशनों के स्थैतिक यूनिट से भोजन के समय उन वेंडरों जो गाड़ियों में चलते हैं और आदेश लेते हैं, के माध्यम से भोजन सप्लाई किया जाता है।
27. पैकेट 'ए' और पैकेट 'बी' की दो पैकेट निविदा प्रणाली:
पैकेट 'ए' में लाइसेंसधारी से प्राप्त तकनीकी ब्यौरे का उल्लेख होता है और पैकेट 'बी' एक वित्तीय पेशकश है, जिसके बारे में केवल उसी बिडर के मामले पर विचार किया जाता है जो पैकेट-ए के लिए निर्धारित पात्रता मानदण्ड के आधार पर शार्ट लिस्टिंग के लिए पात्र होते हैं।