

भारत सरकार **GOVERNMENT OF INDIA**
रेल मंत्रालय **MINISTRY OF RAILWAYS**
(रेलवे बोर्ड **RAILWAY BOARD**)

No. 2006/M(C)/165/9

New Delhi, dt. 17.02.2016

**The General Managers,
All Indian Railways.**

Sub: Revised guidelines for On Board Housekeeping Services (OBHS) Scheme

Ref : i. Board's letters No. 2006/M(C)/165/9 dated 01.10.2007
ii. Board's letters No. 2006/M(C)/165/9 Vol.I dated 04.04.12

Board vide letter under ref. (i) had circulated the guidelines for OBHS scheme for implementation by Railways. Based on the recommendations of CRSEs committee constituted vide Board's letter under ref (ii) above and further deliberation held in the Board to make the scheme more effective, revised guidelines are now being issued with the approval of Board (MM,FC) for implementation by Railways in partial modification of the OBHS guidelines issued vide Board's letter under reference (i) above.

In the revised guidelines for OBHS, the scheme has been divided into two parts. Part I titled '**Basic Features of OBHS Scheme**' details scope of contract, technical and financial eligibility criterion, documents to be submitted by the bidders, broad methodology etc. whereas, Part II titled '**Guidelines for Turnkey Project Resource Specifications for OBHS scheme**' contains details of deployment of manpower, tool and consumable to be used for carrying out OBHS activity, uniform to be worn by OBHS staff etc.. Format for 'Rate Schedule' provided in the existing guidelines as Annexure VI has been deleted for greater flexibility to railways and the same is to be decided as per the local requirement by the respective CME in consultation with Finance.

This issues with the concurrence of Finance Directorate of the Ministry of Railways.


(Prashant Kumar)
Dir. Mech. Engg. (Chg.)
Railway Board

Encl: as above

No. 2006/M(C)/165/9

New Delhi, dt. 17.02.2016

Copy forwarded for information and necessary action to: The CMEs. All Indian Railways
Copy forwarded for information to: The FA&CAO, All Indian Railways

Copy to: EDPM/Railway Board, F(X)II Branch/Rly. Bd.

PART I
BASIC FEATURES OF OBHS SCHEME

1. Scope: The scope shall include the following :

- a. Cleaning and disinfections of all coach toilets. The toilet-cleaning chemical (as per specification) shall be sprayed with the help of spray gun bottle before cleaning.
- b. Drying the toilet floor surface and internal fittings with suitable mop/cloth.
- c. Spraying disinfectant for sanitization of toilets after washing and drying of toilets & provision of deodorant.
- d. Refilling liquid soap in AC-coach toilets as & when required during the round trip journey.
- e. Replenishing tissue paper roll and its replenishing in AC coach toilets as & when required during the round trip journey.
- f. Dry cleaning and mopping of the passenger compartments, aisle area, cleaning of doorways, gangways and vestibule portion including clearance from dustbins, wherever provided.
- g. Spraying mosquito repellent in all coaches especially in toilet and vestibule area. It should be done prior to spraying of deodorant. It shall also be sprayed on passenger demand.
- h. Spraying Air Freshener in the AC coaches after cleaning work or as and when demanded by passenger. This shall be done where auto dispensers are not available.
- i. Maintaining a liaison with C&W ground staff for ensuring watering of trains at nominated en-route stations.
- j. Wiping of platform side window glasses of all the AC coaches at those stations where stoppage is 5 minutes or more and the station is not nominated 'Clean Train Station' for the particular train.
- k. Cleaning of coach floor area in any coach when passenger spills some liquid food etc. on the coach floor.
- l. Collection of garbage in polybags from the passenger compartment as well as dustbin, disposal at the nominated enroute stations.
- m. Assisting C&W staff in providing minor attention to passenger amenity items to the extent possible on the train run.
- n. Duty list of OBHS staff shall have to be pasted in all reserved coaches for passenger information. This sticker should also have the phone numbers of contractors which should be manned round the clock and should remain responsive on receipt of incoming calls. From Railway side also the phone number of Control should be provided which is being manned round the clock and remain responsive.

2. Eligibility criteria:

2.1 Technical criteria :

The tenderer should have in the Qualifying period (i.e., current year and three previous financial years) completed at least one similar single work or received payment against ongoing similar work for a minimum value of 35% of the advertised tender value .

OR

Similar work means "Mechanized cleaning of coaches in any of the coaching depots of Indian Railways"

OR

mechanized en-route cleaning of trains during their stoppage under the "Clean Train Station" scheme

OR

providing "On Board Housekeeping Services on trains".

OR

Any other cleaning works approved by CME*.

**To be decided by the CME prior to floating of the tender*

2.2 Financial criteria:

Total contract amount received during the last three financial years and in the current financial year should be a minimum of 150% of the advertised tender value. The Tenderer should submit an attested certificate from employer/client, audited balance sheet duly certified by chartered accountant etc.

Tenderers must submit relevant documents in support of having fulfilled above criteria. Offers not meeting the above eligibility criteria will be considered unsuitable. Railway reserves the right to accept/reject any tender, without assigning any reason for the same.

2.3 The following documents should be submitted along-with tender offer failing which the offer is liable to be rejected.

- (i) Details of one single work of similar nature, of minimum value not less than 35% of the advertised tender value in the qualifying period i.e. current year and three previous financial years, are to be provided in the format given in **Annexure S1**. The tenderer(s) should provide description of work, organization for which the said work has been executed, approximate value of contract at the time of award, payment received in the qualifying period, date of award and

date of scheduled completion of work, date of actual start, actual completion and final value of contract should also be given. Supporting documents/certificates from the organizations for whom the tenderer have worked should be enclosed. The authorized signatory of the organization should sign the certificates submitted by the tenderer(s).

- (ii) Tenderer(s) shall submit documents in the form of attested certificates from employer/client, audited balance sheet duly certified by Chartered Accountant, TDS certificates or annual income tax returns filed with Income Tax Department, as proof of total contract amount received during the qualifying period being at least 150% of the advertised value of the tender as per Para (b) above.
- (iii) List of works on hand indicating description of work, date of award of contract, Description of the awarding agency, contract value, and approximate value of balance work yet to be done. Sample format for assessing the above is provided as **Annexure 'S1'**. Railways may incorporate the same after suitable modifications
- (iv) List of Personnel available on roll and proposed to be engaged for the subject work.

The broad methodology shall be as under:

- 3. The train may run late some time, the contractor shall have to make adequate arrangements to maintain the train to required standards during late running.
- 4. Contractor should also keep a representative for liaison. The representative should be a Supervisor in charge. He should liaise with Railway for any instruction, clarification etc.
- 5. The cleaning materials or other materials, which will be used by the contractor, shall be biodegradable and should also not pose health hazard to the maintenance staff and passengers.
- 6. The number of coaches to be attended per day may vary from the quantity mentioned in the schedule of work due to periodic augmentation of coaches in the train, cancellation of existing trains. Contractor should not quote different rates for such variation of workload.
- 7. The OBHS scheme shall be awarded on a turnkey basis. The turnkey service contract will cover providing the following:
 - Hand implements, tools & tackles.
 - Consumables, cleaning and disinfecting agents.
 - Janitors & Executive Housekeeper.
 - Set of Uniform with distinguishing logo and identification of Janitors/Executive Housekeeper.
 - Passenger Feedback mechanism & awareness programme.

Indicative specifications / descriptions for the above are given in Part II of OBHS scheme.

8. The work pertains to on-board cleaning of trains including coach toilets as per job description detailed at Para 1 above, utilizing resources as per contracted resource specifications. The guidelines for the same are given in Part II of OBHS scheme.
9. The OBHS scheme shall be limited to only vestibuled coaches.
10. The contractor shall utilize good quality tools and tackles and environment friendly biodegradable cleaning agents/consumables. Coaches with environment friendly biological toilets must however be attended to using only the chemicals/cleaning agents conforming to specifications approved for use.
11. Normally for every three (3) coaches (one work station) there shall be one Janitor. There shall be 1 Executive Housekeeper to supervise the work in the train. For example in a train with 18 reserved class coaches, a total of 6 Janitors and 1 Executive House-Keeper (EHK) will be required. If there are 19 reserved class coaches, a total of 6 janitors and 1 EHK will be provided. If there are 20 reserved coaches then 7 janitors and 1 EHK shall be provided. Number of work stations will also be calculated in the similar way i.e. 19 reserved class coaches will be taken as 6 work stations. If there are 20 reserved class coaches, 7 work stations will be counted.
12. While On Board cleaning attention should be provided whenever desired/demanded for by the passengers, the toilets, doorways, gangways and vestibules must necessarily be cleaned frequently during two cycles of four hours each. The cycles should be specified by the Railway.
13. The contractor must make his own arrangements for lodging the janitors/ Executive Housekeeper during the lie-over period of the trains at the other end(s). The On Board Housekeeping staff shall board the train in the return direction just before departure. In no case the OBHS staff should occupy the coaches in coaching depots at the other end/primary depot.
14. The composition of the nominated pairs of trains and other details like frequency arrival/departure timings etc., if specified by the Railway shall be as per Annexure S-2.
15. The garbage/litter shall be collected from the coaches in polybags/eco-friendly bags. These bags shall be sealed with a rubber band/ cable tie to avoid spilling of garbage and shall be handed over to the C&W / other nominated representatives at nominated en-route stations for each train for further disposal. Janitor shall carry the list of nominated garbage disposal points issued by the CDO/Sr DME for specific train.

16. The Executive Housekeeper will maintain constant liaison with the Sr.CDO/Sr. Section Engineer(C&W) of the primary depot or their nominated representatives for the OBHS service through mobile communication facility. The contractor shall provide a Mobile Phone with roaming facility to the Executive Housekeeper and advise his number to the Sr.CDO of the base depot. The On Board Executive Housekeeper shall also keep in his possession telephone numbers of Carriage control Offices of all such divisions through which the train passes for communicating emergent requirements like special attention required for watering of coach/coaches (which would have run dry) at a subsequent station, attention to passenger amenity items inside coaches etc. These details shall be provided/ updated by the primary depot.
17. The contractor should take utmost care to ensure that no damage to the coaches/Railway property takes place due to any act of his workmen.
18. The work is to be carried out on running trains and therefore every precaution shall be taken by the contractor to protect the Labour and materials. The contractor shall adhere to the Labour rules, Workmen Compensation Act and Payment of Minimum Wages Act and other Labour or applicable legislation in force.
19. The contractor shall furnish complete details of the janitors i.e. their names, address, age, qualification and certificate of police verification. These details of all the staff including the Executive Housekeeper should be submitted to Sr.CDO/Divn. or his authorized representatives before starting the work. Sr.CDO/Divn. concerned will issue a certificate (with a photo graph of the Executive Housekeeper/Janitor pasted on it) to identified personnel authorizing them to travel on primary trains of his coaching depot for providing On Board Housekeeping services. Sample format of the certificate is enclosed as **Annexure –‘S9’**.
20. The contractor shall ensure that all the Janitors engaged including Executive Housekeeper/supervisor are medically fit and not suffering from any contagious disease. He shall ensure due Medical checkup of all his staff once in every 4 months from an authorised MBBS doctor and submit a copy of the certificate to Sr.CDO/Divn.
21. The contractor should issue identity cards with photographs to all the janitors and the Executive Housekeeper. The identity card should be available with the staff while on board in the trains.
22. The contractor shall instruct the janitors engaged to close the coach toilet taps, when not in use, to avoid wastage of water.
23. Passenger satisfaction and feedback is the essence of the OBHS. The PSI forms duly printed with machine-serial nos. will be deposited with Sr CDO / CDO on

a monthly basis. The nominated Railway Supervisor on daily basis shall issue these forms to the EHK after necessary authentication. The contractor shall make arrangement for making feedback forms available to the Passengers. The feedback forms for AC/Non-AC coaches as in format at **Annexure- 'S3' & 'S5'** respectively shall be printed in two different colours.

24. The contractor shall obtain Passenger feedback from at least 2 (Two) Passenger per reserved coach in each direction for trains having time tabled journey of more than 24 hrs otherwise only one forms should be collected. One feedback shall also be taken from TS/TTE for each direction over and above that from Passengers. Feedback form should be got filled after carrying out the OBHS work and should never be taken immediately after start of the train.
25. The Passenger Satisfaction Index shall be calculated as illustrated at **Annexure - 'S4' & 'S6'**.
26. All direct or indirect cost and obligations pertaining to employment of specialized manpower by the contractor will be borne by him under the turnkey scope of work.
27. The OBHS module will be made operational within a period of 45 days from the date of finalization of the contract agreement failing which the contract shall be terminated and EMD/SD forfeited.
28. The contract is awarded with the essence of improving passenger comfort during travel. As such, it may be ensured that passenger is not put to any discomfort while carrying out on board cleaning operation.
29. Work evaluation, payment and penalties:
 - a) Payment to the contractor shall be based on average Passenger Satisfaction Index (PSI) for the complete rake for its round trip journey.
 - b) No payment shall be allowed if the train is cancelled and deduction shall be made on monthly basis.
 - c) PSI forms duly signed by both i.e. contractor's representative & Railway representative should be submitted to the office on daily basis to avoid delay in payment.
 - d) Contractor should submit a bill on Monthly basis only for the actual work carried out by 5th of every month along with a tabulated data for average PSI for round trip of all trains under the scheme to Sr. Section Engineer (C&W) Divn., who will certify the work, mentioned in the bill and then forward the bill to Sr. Coaching Depot Officer, Divn along with his detail report if required

- e) Payment to the staff should be only through bank in the account of the respective staff. It may be ensured that contractor have to submit the proof for labour payment at minimum wage rate & with every bill for previous bill period. The Bill shall not be processed for payment without the proof for labour payment.
- f) Contractor shall also have to submit the documentary proof of Service Tax, if applicable, should be paid for the previous bill period (Month) clearly indicating the same having been paid to Government.
- g) Bill should be forwarded to the Divisional office for payment only after the countersignature of respective depot officer on Bill as well as Measurement Book. Sr. Coaching Depot Officer, Divisional Headquarter or Officer in charge of coaching depot shall be the final authority to sign the bill & Measurement Book. Payment shall be made on a monthly basis for each round trip of a train under the scheme. The paying authority will be the Sr. Divisional Finance Manager.
- h) The successful tenderer shall have to submit the Xerox copy of PAN CARD along with the bill. The bill shall not be processed for payment without the Xerox copy of PAN CARD.
- i) (i). Contractor has to give consent in the prescribed mandate form for receipt of payment through ECS/EFT.
(ii). Contractor to provide the details of Bank A/C in line with RBI guidelines for the same. These details will include Bank Name, Branch Name & Address, Account type, Bank A/C No. and Bank & Branch code as appearing in MICR cheque issued by the bank.
(iii). Contractor to attach certificate from their bank certifying the correctness of all above mentioned information.

30. Penalties;

- a. Penalty shall be imposed for unsatisfactory work and shall be based on Average Passenger Satisfaction Index (PSI) of a train on round trip basis. The PSI for coach which is not attended at all or for which the specified No. of feedback forms have not been submitted shall be taken as 'zero'. Penalty for non satisfactory performance shall be as under:-

Sr. No.	AVERAGE PSI	PENALTY
a.	< 40%	No payment.
b.	40% to less than 60%	50% of the accepted rate for the train shall be deducted.
c.	60% to less than 75%	30% of the accepted rate for the train shall be deducted.
d.	75% to less than 85%	20% of the accepted rate for the train shall be deducted.
e.	85% to 100%	No penalty. Full payment shall be made.

- i. In the event of a complete train/coach not being attended for On Board Housekeeping services, no payment shall be made for that ~~round~~ trip journey. Besides, a penalty of 50% of the accepted rate for the train/coach shall also be imposed.
 - ii. In the event of less deployment of staff or staff not being available en-route, best 3 coaches will be considered as not at all attended for 1(one) staff and payment for 3 coaches shall also be deducted. If more than 1 (one) staff is absent, then the overall feedback score for full train will be taken as 'zero'. No payment in addition to penalty of 50% of the accepted rate will be made, irrespective of passenger feedback.
 - iii. Attendance of OBHS staff will be certified by TXR at originating station and in up & down direction at the destination station as per format attached **Annexure 'S12'**.
 - iv. The OBHS staff will also carry a list of consumables and cleaning agents issued at the originating station as per **Annexure 'S11'**. This list will be presented to any of the inspecting officials en-route / destination station.
 - v. Passengers shall be contacted at random for confirmation of PSI filled by them. In case of non-authentication of PSI by the passengers, the PSI of that coach shall be treated as 'zero'.
 - vi. In case of adverse remarks / complaint the contractor will be liable for a penalty of minimum Rs.1000/-(Rupees one thousand only) or / and the compensation awarded to complainant in any court of law and/or in consumer court.
 - vii. Penalty of Rs 100/- per staff per trip will be imposed for staff not in uniform.
31. If the contract is for duration of more than a year, then price variation clause shall apply. The PVC clause shall be as follows:

The amount payable on account of Price Variation shall be settled every quarter as per the following method:-

- (i) The components for Labour, Material and fixed components shall be taken based on their proportions in the Estimate. The amount paid during a quarter shall be divided as under: -
 - A% Labour
 - B% Material
 - C% Fixed Component
- (ii) No price variation shall be payable on the fixed component.

- (iii) For calculation of PV on account of Labour, the variation in minimum wages should be taken into account for assessing the price variation on account of labour cost. Variation shall be paid to the extent minimum wages have increased. For applicable rates of minimum wages respective website of the state government/UT should be referred. Janitors will be considered under unskilled category whereas EHK shall be considered under semi skilled category.
- (iv) For material portion, Statement 39 of RBI Bulletin (Index Numbers of Wholesale Prices in India – By Groups and Sub-groups - Averages) shall be used. The calculation of Price Variation payable is illustrated as under.

Illustration:-

Amount due in the first quarter = Rs 10,00,000/- (say)

Bifurcation of amount due is as under: -

$$\text{Material } B\% = \text{Rs. } (B / 100) \times 10,00,000/-$$

Price Index for material as on date of opening (Mo) = 160

$$\begin{aligned} \text{Avg. Price index for material during 1st quarter (M1)} &= (165 + 164 + 168) / 3 \\ &= 165.7 \end{aligned}$$

where 165, 164 and 168 are the indices for the three months in the quarter under consideration.

$$\begin{aligned} \text{for Material} &= \frac{(M1 - Mo) \times M}{Mo} \\ &= \frac{(165.7 - 160) \times (B / 100) \times 10,00,000}{160} \end{aligned}$$

Thus, total PV applicable = Variation due to Material component + Variation on account of increase in minimum wages.

32. The operators/workers shall be provided the following items by the contractor during their deployment under OBHS scheme:-
- (i) Coverall or alternatively distinctive shirt and pant
 - (ii) Cap
 - (iii) Hand Glove
 - (iv) Shoes

- (v) Face Mask
- (vi) Name badge
- (vii) Gum boots – for working in toilets

The above list is bare minimum and can be augmented by the Railway based on requirement. The workers and Supervisors should wear the assigned uniform while on duty.

33. The guidelines for providing tools, tackles, implements and consumables has been given.

Care may be taken to ensure that segregation of brushes for toilet cleaning and others area by colour coding, size of handles etc. The above list is indicative and not exhaustive. The general specification and description are given in Chapter 3 for information of the Railway.

34. The following cleaning agents shall be required under OBHS scheme:-

- 1 Cleaning compound for PVC floor, Rexine and wall panels.
- 2 Cleaning agent for commode pan & wall protector
- 3 Disinfectant fluid
- 4 Mirror/window glass cleaner
- 5 Deodorant stick in lavatories
- 6 Liquid soap for hand wash
- 7 Room freshener (for coaches where automatic odour control system have not been installed)
- 8 Mosquito repellent
- 9 Toilet paper roll in Western style toilets

Certain brands of the above items along-with an indicative quantity to be used are included in Chapter 3 for information. While Railways may go in for other brands also, it may be ensured that they are conducive for use in bio-toilets, are bio-degradable and eco-friendly. The cleaning agents being used should conform to norms specified by State Pollution Control Boards and do not require special permission/license for their usage. While separate cleaning compounds have been specified for different applications, a common cleaning solvent for more than one area can also be accepted by zonal railways.

35. In addition to above, extant instructions of Rly. Bd. issued from time to time have to be followed.

PART II
GUIDELINES FOR TURNKEY PROJECT RESOURCE SPECIFICATIONS
FOR OBHS SCHEME

These guidelines are being issued for information of the Railways. These guidelines will be adopted after alteration / addition / deletion and approval by CME of the Railway.

(A) Manpower (Janitors):

"OBHS" scheme requires sufficient number of janitors who are exposed to housekeeping industry. Combination of three coaches will form a workstation and each workstation shall be manned by one janitor who should preferably be in the age group of 18 – 45 years.

(B) Manpower (Executive Housekeeper):

One Executive Housekeeper in the age group of 25 - 45 years shall also escort the train during its round trip. The EHK must be a graduate having experience in the housekeeping industry.

(C) Guidelines for ensuring adequate contractor staff on board:

1. Contractor staff shall report more than 45 minutes in advance before departure of the train otherwise they will not be allowed to board the train.
2. The railway OBHS supervisor will record the names and signatures of all the members of OBHS team before permitting them to board the train.
3. OBHS staff shall also get their physical presence certified at the other end from the nominated representative of the other end zonal railway. If the certification from nominated supervisor for the physical presence at other end is not received, it will be assumed that the concerned staff has/have not travelled at all and accordingly applicable penalties for absence of OBHS staff shall be levied.
4. Record for manpower deployment for nominated train should be maintained by contractor as per **Annexure S-10**.

(D) Guidelines for ensuring effectiveness of OBHS contracts:

In order to ensure effective working and monitoring of OBHS activities , it is suggested that Railways may go in for the following:

- a) Training of OBHS staff regarding not only about the work to be performed by them but also with regard to their behavior with passengers. A certification to this effect should be issued. Only certified trained staff should be deployed for OBHS work. Zonal Railway should keep a record of such trained and certified staff.
- b) Creating passenger awareness by display of stickers inside coaches,

announcements at stations on the PA system at originating, terminating and en-route stations by zonal railways. Old irrelevant sticker regarding OBHS , if any, should be removed from the coaches

- c) Ensuring attendance of on board staff. It may include attendance checks (en-route, at other end arrival/departure and at originating station after completion of journey). Use of modern technology like bio-metric attendance, scanned photo IDs, on-line recording, etc., Use of Biometric attendance system will be essential.
- d) Railways have been advised to install Adhar enabled Bio metric attendance system. All OBHS staff should be enrolled accordingly. Attendance then should be marked not only at Originating and Terminating stations but same should also be marked at the enroute stations wherever such Adhar enabled Biometric systems are available.
- e) Maintaining constant communication between on-board staff, their stationary liaison, base depot / divisional control and en-route divisions by ensuring mobile phone connectivity at all times,
- f) Checks on consumables, cleaning tools, tackles, their brands, inventory and consumption en-route, etc. Monitoring of consumables on return and disposal of empty containers/cans,
- g) Means for obtaining passenger feedback apart from PSI forms. These may include providing mobile number, email address, sms facility etc., Railway may also provide facility for filling up PSI form on line by genuine passengers either through a mobile app or related website identified by zonal railways.

The above points are indicative and not exhaustive. Railways may built into their contracts further measures of monitoring and ensuring effectiveness of these contracts.

(E) Equipment & Tools:

The list of tools, tackles , implements etc., to be provided under OBHS scheme shall be as under :

- (i) Super absorbent floor mopper:
- (ii) Squeeze Brush:
- (iii) Bottle with spray gun for storing and dispensing cleaning chemicals:
- (iv) Toilet Commode Brush:
- (v) Carpet Brush:
- (vi) Upholstery cleaning brush:
- (vii) Bucket:
- (viii) Window glass squeeze:
- (ix) Micro Fiber Cloth for Mirror Cleaning
- (x) Sponge Duster for washbasin cleaning:
- (xi) Disposable bags for garbage collection:
- (xii) Tool kit:

These tools should be replaced for their effective performance as and when required or as instructed by the railways.

- (i) Super absorbent floor mopper:
For coach floor cleaning of passenger compartments and aisle area, a mopper with 100 to 150 cms long aluminum handle and a cloth based swivel head mop system for quick maneuvering shall be used @ 1 per workstation. It shall also have flexibility and maneuverability to reach under the berths and corners.
- (ii) Squeeze Brush:
For toilet floor scrubbing and drying, a squeeze having 140 to 150 cms long aluminum handle and polypropylene bristles for and foam rubber blade for two in one scrubbing and drying action shall be used @ 1 per workstation.
- (iii) Bottle with spray gun for storing and dispensing cleaning chemicals:
A good quality plastic bottle of at least 500 ml capacity having lockable spray gun shall be provided @ 1 per workstation.
- (iv) Toilet Commode Brush:
For cleaning of toilet commode, pan and chute area, a suitable commode brush with polypropylene bristles shall be provided @ 1 per workstation (janitor) required.
- (v) Carpet Brush:
For cleaning of carpet in 1st AC coaches, where ever available, especially designed polypropylene bristled brush shall be provided @ 1 per train.
- (vi) Upholstery cleaning brush:
The carpet brush should not be allowed to be used for seat/berth upholstery cleaning, for which a separate polypropylene bristled brush shall be used.
- (vii) Bucket:
A smart looking, easy to carry, low height approx. 10-15 litres capacity bucket made of heavy duty polypropylene for washing of mops etc. shall be used. It shall preferably have castor wheels for ergonomic handling. This shall be provided @ 1 per work station (janitor).
- (viii) Window glass squeeze:

Stainless steel handle of preferably 10 inches length with durable rubber blade of size 45 cms having a locking arrangement for faster and effective cleaning of window glasses shall be provided @ at least 1 per 3 AC coaches.

(ix) Micro Fiber Cloth for Mirror Cleaning

(x) Sponge Duster for washbasin cleaning

(xi) Disposable bags for garbage collection:

Biodegradable disposable garbage bags shall be required for collection of waste & litter from all coaches & also from dustbins of AC coaches.

(xii) Tool kit:

A lightweight toolkit made of FRP containing all types of tools for minor plumbing/carpentry related repairs should be available with Executive Housekeeper.

(F). Consumables/ Cleaning agents

S.No	Item Description	Brand/make	Quantity/coach /cleaning cycle*
1.	Cleaning compound for PVC floor, Rexine and wall panels.	R2/Spiral (Johnson Diversey) or Sigla Neutral of Eco Lab or Mokleenor RIO 38 or Guardisan Fresh of M/s Chela, Ltd. UK.	10ml
2.	Cleaning agent for commode pan & wall protector	Taski R1/Taski R 6 (Johnson Diversey) or Sigla Neutral Eco Lab or Harpic or RetoilorDomex or Guardisan Fresh of M/s Chela, Ltd. UK.	70ml
3.	Disinfectant fluid	R1/Stride (Johnson Diversey) or Equivalent brand of Eco Lab or Lizol. or Guardisan Fresh of M/s Chela, Ltd. UK	50ml
4.	Mirror/window glass cleaner	Taski R3 (Johnson Diversey) or OC Glass cleaner Eco Lab or Collin or Mokleen or Eurowash 1000 of M/s Chela, Ltd.UK	5ml
5.	Deodorant stick in lavatories	Odonil or Air fresh of M/s Chela, Ltd.UK	1 per coach per trip

6.	Liquid soap for hand wash	Dettol/Lifebuoy/Palmolive/Fem For 1 st AC coaches. Aquagold/Henko- for other AC coaches or Suitable foam soap cartridge as per MDTs 209	400ml / toilet / day
7.	Room freshener (for coaches where automatic odour control system have been installed)	Water based Taski R5 or Equivalent brands of Eco Lab or Premium or Hazel or Obious or Air fresh of M/s Chela, Ltd.UK	2 nos
8.	Mosquito repellent Spray	Hit/Baygon/Mortein	1no. 400ml
9.	Toilet paper roll in Western style toilets- two-ply white colour about 25 mtrs. Each ply of approx.10 cm wide should have min. 200 pulls.	Johnson Diversey or Padumjee Pulp or equivalent as approved by CME	Adequate Qty
10	Personal Commode seat covers	Of suitable make and specification as approved by CME	As per occupancy of AC and sleeper coaches

- a. The above quantity is only indicative on per coach basis. Different brands may have different quantity for same cleaning effect accordingly railways may accept quantity as per specific brand as per local conditions or based on prior successful trial/demo with the approval of CME.
- b. Contractor may have to use more quantity than what is indicated above in order to achieve desirable standard of cleanliness.
- c. Contractor should ensure use of accepted/approved brands of consumables as per contract agreement.
- d. The contractor should ensure that the stock of cleaning agents and consumables kept is always more than 1 months' required quantity. Consumables shall be deposited in the custody of attached custody stores of the depot from where requisite quantity as demanded by the contractor staff can be issued.

While Railways may go in for other brands also, it may be ensured that are conducive for use in bio-toilets, are bio-degradable and eco-friendly. The

cleaning agents being used should conform to norms specified by State Pollution Control Boards and do not require special permission/license for their usage.

Quantities indicated above are approximate & the contractor may also have to use more quantities to achieve desired cleanliness. The record of the cleaning agents / consumables used to be maintained in a separate register & to be jointly certified on daily basis.

(G). Uniform for Janitors:

The indicative / suggested descriptions are as under :

- Coverall:
A full-body / two piece (shirt and pant) & dark blue apron with distinguishing logo as in Annexure – 'S7' & 'S8' shall be worn by the janitors On Board the trains. Sample should be got approved by Sr.CDO / Sr.DME. The uniform worn by the Janitors On Board the trains must be neat and clean.
- Cap:
A Bright Yellow Coloured Cap shall be supplied to each Janitor/EHK. The flap of the cap should have the text inscribed on it as under

"On Board Housekeeping Services
----- (Name of Primary Depot)
----- (Name of Railway)"
- Hand Gloves:
Janitor shall wear good durable quality rubber gloves all the time while working in the coaches.
- Shoes:
Good quality durable gumboots/shoes shall be provided to all Janitors.
- Face Mask:
Each janitor shall be given a surgical type mask for avoiding any direct infection from the toilets.
- Name Badge:
Each Janitor and staff shall wear a badge on the left hand side on the cover all. The name badge should be made of white coloured ebonite of size 6 1/2" x 1" with the name of the Janitor inscribed on it in Block letters in Black

(H). Uniform and other accessories for Executive Housekeeper:

Sr.No.	Item(s)	Type & Colour
1	Trouser	Navy Blue Carpenter baggy type
2	T-Shirt	Steel grey colour with distinguishing logo and Name badge.
3	Cap	Yellow coloured(same as for janitors).
4	Shoes	Black Leather shoe of any reputed make.
5	Torch	Handy Torch of any reputed makes.
6	Whistle	Metallic type for raising safety alarm.

However, with the permission of Sr. DME / Sr.CDO-Divn., the color of the uniform may be reviewed.

- (I). A suggested format for sticker to be pasted above the doors, at both the ends of each coach (one door at each end) is given below:

“ON BOARD HOUSEKEEPING SERVICE IN THIS TRAIN IS PROVIDED
BY _____. IN CASE
OF ANY COMPLAINT/FEEDBACK, PLEASE CONTACT
SUPERVISOR HAVING MOBILE NO: _____.

IN CASE OF NO RESPONSE, PLEASE INFORM CARRIAGE
CONTROLLER/Divn. ON MOBILE NO: _____”.
YOUR FEEDBACK WILL HELP US FOR FURTHER IMPROVEMENT.

- (J) Accommodation and space for consumables etc. shall be provided to the On Board Housekeeping personnel in the trains as per Rly.Bd.'s letter no. 2006/M(C)/165/9 dtd. 17.7.2009.If space cannot be provided due to design of the coach, the accommodation as per Rly Bd's instructions vide Lr No.2013/TG-I/20/P/OBHS dt:22.02.2013(Commercial circular No.15 of 2013) or latest should be provided.

Annexure 'S1'**List of similar nature of works completed in last three financial years and current year**

Sr. No.	Description of work	Name of the organization for whom executed, and Contract	Contract agreement No. and date of Award	Approx. value of contract (Rs.)		Date of Commencement		Date of Finish		Period of completion (in years, months and days)		Main features of the work	Remarks
				Agreement value (Rs.)	Final value (Rs.)	Scheduled	Actual	Scheduled	Actual	Scheduled	Actual		

Note:

- Supporting documents/certificates (duly attested) from the organizations with whom worked/are working should be enclosed.
- Certificate from private individuals for whom such works are executed/being executed shall not be accepted.
- Tenderers may re-type this annexure, if space given is considered inadequate.

DETAILS OF TRAINS TO BE COVERED UNDER OBHS SCHEME

Sr. No	Train No (Pair)	Name of Primary Depot	Name of Other end Station	No of reserved class coaches in the rake		OBHS to be provided in Outward Journey				OBHS to be provided in Return Journey				Total Round trip Journey Hours	Nominated Station (S) for enroute Garbage disposal		Train Freque ncy (No.of services in a week)
				A C	Non -AC	Fro m	Time of Departure	To	Time of Arriva l	From	Time of Depar ture	To	Time of Arrival		Outward Journey	Return Journe y	

The cleaning cycles for each train may be indicated for each leg of journey

फीडबैकप्रपत्रसंख्या/Feedback Form No : 000000

फीडबैकप्रपत्रवातानुकूलितडिब्बा

FEED BACK FORM AC Coach

“ऑनबोर्डहाउसकीपिंगसर्विस”“ON BOARD HOUSEKEEPING SERVICES”

टिप्पणी: कृपयास्थानपर(✓)निशाननगारें।

Note: Please mark (✓) in space.

Sr. No	सफाई/सेवाकाक्षेत्र Areas of Cleaning/Services	उत्कृष्ट Excellent (5)	अतिउत्तम Very Good (4)	उत्तम Good (3)	सामान्य Average (2)	खराब Poor (1)
	Weightage	1	0.9	0.8	0.5	0.2
1.	शौचालयोंकीसफाई(शामिलहै,शौचालयकाफर्श,कमोडपैन,वालपैनल,शेल्फ,आईना,वॉशबेसिन,कीटाणुशोधनऔरदुर्गंधनाशकप्रदानकरनाइत्यादिकार्य) Cleaning of toilets (including toilet floor, commode pan, wall panels, shelf, mirror, wash basin, Disinfection and provision of deodorant etc.)					
2.	पैसेंजरकम्पार्टमेंटकीसफाई(शामिलहै,यात्रीगलियारे,वेस्टिबुलक्षेत्र,द्वारक्षेत्रऔरद्वारक्षेत्रकेवॉशबेसिनकीसफाई,एयरफ्रेशनेरकाछिड़कावकरनाऔरडस्टबिनकीसफाई) Cleaning of Passenger Compartment (including cleaning of passenger aisle, Vestibule area, Doorway area and doorway wash basin, spraying of air freshener and cleaning of dust bin)					
3.	कोच के हिस्सों से कचरे का संग्रहण और कचरे के डिब्बों को खाली करना Collection of garbage from the coach compartments and clearance of dustbins.					
4.	जस्तपड़नेपरमच्छर/तिमचटटे/मक्खीमारदवाकाछिड़कावऔरग्लूबोर्डकोरखना। Spraying of Mosquito/Cockroach/Fly Repellent and Providing Glue Board whenever required or on demand by passengers.					
5.	सफाईकर्मचारीकाव्यवहार(शामिलहै,स्वछ्ताऔरसाफसफाईइत्यादि) Behavior / Response of Janitors/Supervisor(Including hygiene & cleanliness of Janitor/Supervisor.)					
For official use only		SCORE				
		PSI				

टिप्पणीऔरसुझाव।Remarks/Suggestions:

यात्रीकानाम/Passenger Name:

गाड़ीस./Train No.:

तारीख और समय /Date & Time :

डिब्बा स./Coach No.:

दूरभाषन/Telephone No.:

शायिकाक्र./Berth/Seat No.:

पी. एन. आर. संख्या/ PNR No:

यात्रीकेहस्ताक्षर

Signature of Passenger

कम्प्लेंटऔरसुझावकेलिएनिम्नलिखितफोननंबरकाप्रयोगकरे।

For any complaints and suggestion contact following numbers:आपके द्वारा भरे जा रहे जानकारी फॉर्म के प्रभाव को जानने के लिए पृष्ठ के पीछे देखें

To know the effect of feedback form, Please see back of this page

On the Back side of Feedback Sheet:

Work Evaluation:

Payment/Penalty shall be based on average Passenger Satisfaction Index (PSI) of a train on round trip basis. In following cases, the PSI of the coach shall be taken as zero:

1. If for calculating PSI, the rating is below of 2.5.
2. If the score for items at Sr No. 1 & 2 is 1.2 or below.

The PSI based on rating given by the passenger will be calculated as under:

$$\text{PSI} = \frac{\text{Sum of Weighted Scores}}{\text{Sum of maximum Scores}}$$

Payment/Penalty for non satisfactory performance (based on PSI) shall be as under:-

Sr. No.	<u>AVERAGE PSI</u>	<u>PENALTY</u>
a.	< 40%	No payment.
b.	40% to less than 60%	50% of the accepted rate for the train shall be deducted.
c.	60% to less than 75%	30% of the accepted rate for the train shall be deducted.
d.	75% to less than 85%	20% of the accepted rate for the train shall be deducted.
e.	85% to 100%	No penalty. Full payment shall be made.

फीडबैकप्रपत्रसंख्या/Feedback Form No : 000000

फीडबैकप्रपत्र आवनकुलित डिब्बा

FEED BACK FORM NON-AC Coach

“ऑनबोर्डहाउसकीपिंगसर्विस” “ON BOARD HOUSEKEEPING SERVICES”

टिप्पणी: कृपयास्थानपर(✓)निशानसमाएँ।

Note: Please mark (✓) in space.

Sr. No	सफाई/सेवाकाक्षेत्र Areas of Cleaning/Services	उत्कृष्ट Excellent (5)	अतिउत्तम Very Good (4)	उत्तम Good (3)	सामान्य Average (2)	खराब Poor (1)
	Weightage	1	0.9	0.8	0.5	0.2
1.	टॉयलेट, वाश बेसिन व अन्य टॉयलेट उपकरणों की समय समय पर पूरी सफाई (साथ कीटाणुशोधन और दुर्गंधनाशक का छिस्काव प्रदान करना इत्यादि कार्य) Cleaning of toilets, wash basin and other fittings (including Disinfection and provision of deodorant etc.)					
2.	पैसेंजर कम्पार्टमेंट की पूरी सफाई (एयर फ्रेशेनर का छिस्काव करना और डस्टबिन की सफाई शामिल है) Complete Cleaning of Passenger Compartment (including spraying of air freshener and cleaning of dust bin)					
3.	सफाईकर्मचारीकाव्यवहार(शामिलहै,स्वच्छताऔरसाफसफाईइत्यादि) Behavior of Janitors/Supervisor (Including hygiene & cleanliness of Janitor/Supervisor.)					
For official use only		SCORE				
		PSI				

टिप्पणीऔरसुझाव।Remarks/Suggestions:

यात्रीकानाम/Passenger Name:

गाड़ीस./Train No.:

तारीख और समय /Date & Time:

डिब्बा.स./Coach No.:

दूरभाषन./Telephone No.:

शायिकाक्र./Berth/Seat No.:

पी. एन. आर. संख्या/ PNR No:

यात्रीकेहस्ताक्षर

Signature of Passenger

कम्प्लेंटऔरसुझावकेलिएनिम्नलिखितफोननंबरकाप्रयोगकरे।

For any complaints and suggestion contact following numbers:

आपके द्वारा भरे जा रहे जानकारी फॉर्म के प्रभाव को जानने के लिए पृष्ठ के पीछे देखें

To know the effect of feedback form , Please see back of this page

On the Back side of Feedback Sheet:

Work Evaluation:

Payment/Penalty shall be based on average Passenger Satisfaction Index (PSI) of a train on round trip basis. In following cases, the PSI of the coach shall be taken as zero:

1. If while calculating PSI, the rating is below 1.5.
2. The scores for item no. 1&2 is 1.2 or below.
3. The PSI based on rating given by the passenger will be calculated as under:

$$\text{PSI} = \frac{\text{Sum of Weighted Scores}}{\text{Sum of maximum Scores}}$$

Payment/Penalty for non satisfactory performance (based on PSI) shall be as under:-

Sr. No.	<u>AVERAGE PSI</u>	<u>PENALTY</u>
a.	< 40%	No payment.
b.	40% to less than 60%	50% of the accepted rate for the train shall be deducted.
c.	60% to less than 75%	30% of the accepted rate for the train shall be deducted.
d.	75% to less than 85%	20% of the accepted rate for the train shall be deducted.
e.	85% to 100%	No penalty. Full payment shall be made.

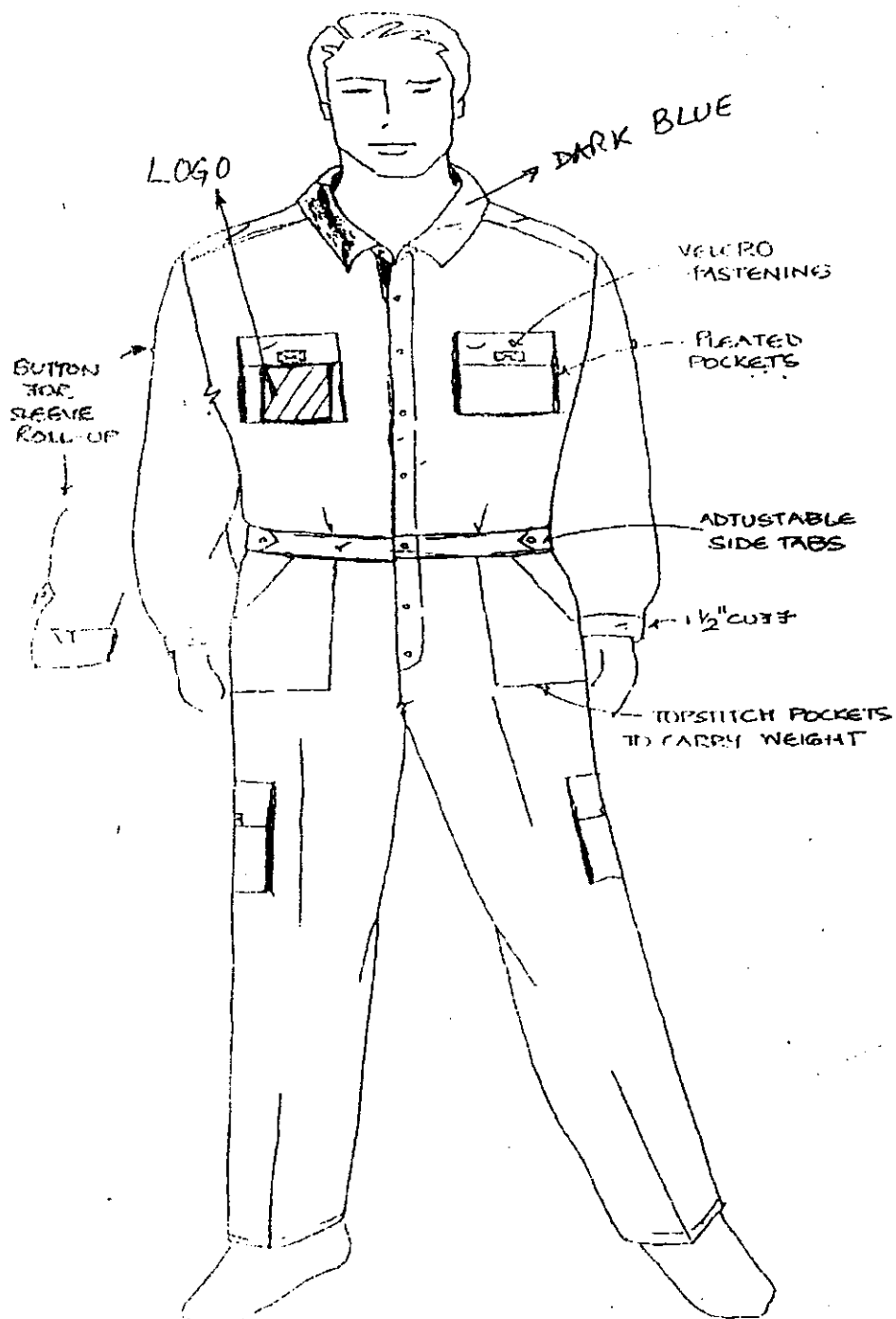
Logo for Uniform

O B H S



Name of The Firm

Uniform For Janitors



Design & colour of the uniform may be changed with the approval of Railway.

Annexure- 'S9'

Passport size
Photograph duly
attested by the
Sr.CDO/Sr.DME

Shri _____.

Employee of M/s _____.

Is authorized to travel on board the following primary trains of this depot for their round trip journey for providing ON BOARD HOUSEKEEPING SERVICE during the contract period from _____ to _____.

S.No.	TRAIN NO. (PAIR)	NAME OF TRAIN

Note:

- This authority is valid up to four Months only.
- The travelling authorities of all the On Board staff should be handed over by the contractor's representative to the Executive House Keeper & should be returned, on arrival along with the attendance from the other end.
- In case of loss of this authority, contractor should ensure that FIR is registered and any misuse is prevented. Intimation for the same should be given to Railway authority concerned.

Name & Signature of the
CDO/Sr CDO with Stamp

Annexure- 'S10'

Manpower deployment for nominated trains

Sr. No.	Train No.	From	To	Target deployment for each trip		Actual deployment for each Trip	
				Janitor	EHK	Janitor	EHK

Annexure-'S11'

NAME OF THE FIRM

Train no. _____

Train date _____

Name of Executive Housekeeper _____

Name of Janitor

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

S. No	Item Description	Brand/make (To be filled as per agreement of tender)	Qty issued at originating Stn
1.	Cleaning compound for PVC floor, Rexine and wall panels.		
2.	Cleaning agent for commode pan & wall protector		
3.	Disinfectant fluid		
4.	Mirror/window glass cleaner		
5.	Deodorant stick in lavatories		
6.	Liquid soap for hand wash		
7.	Room freshener (for coaches where automatic odour control system have been installed)		
8.	Mosquito repellent		
9.	Toilet paper roll in Western style toilets- two ply white colour about 25 mtrs each ply of approx 10 cm wide should have min 200 pulls.		
10	Commode seat covers		

Name & Logo of the Firm

Manpower

Originating Station

Train no. _____
Train date _____
Name of Executive Housekeeper _____
Name of Janitors
1. _____ 2. _____
3. _____ 4. _____
5. _____ 6. _____

**Name Sign & Stamp of
Railway Representative
Contact no.**

**Name Sign & Stamp of
Company Representative**

Destination station

Train no. _____
Train date _____
Name of Executive Housekeeper _____
Name of Janitors
1. _____ 2. _____
3. _____ 4. _____
5. _____ 6. _____

**Name Sign & Stamp of
Railway Representative
Contact no.**

**Name Sign & Stamp of
Company Representative**

Originating Station on Return

Train no. _____
Train date _____
Name of Executive Housekeeper _____
Name of Janitors
1. _____ 2. _____
3. _____ 4. _____
5. _____ 6. _____

**Name Sign & Stamp of
Railway Representative
Contact no.**

**Name Sign & Stamp of
Company Representative**

सं.2006/एम(सी)/165/9

नई दिल्ली, दिनांक 17.02.2016

महाप्रबंधक,
सभी भारतीय रेलें.

विषय:- ऑन बोर्ड हाउसकीपिंग सेवाएं (ओबीएचएस) स्कीम के संबंध में संशोधित मार्ग-निर्देश

संदर्भ:- i) बोर्ड का दिनांक 01.10.2007 का पत्र सं. 2016/एम(सी)/165/9

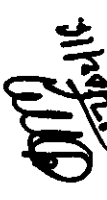
ii) बोर्ड का दिनांक 04.04.2012 का पत्र सं. 2006/एस(सी)/165/9 वाल्यू-1

बोर्ड ने ऊपर संदर्भित पत्र (i) के माध्यम से रेलों द्वारा ओबीएचएस स्कीम कार्यान्वित करने के लिए मार्गनिर्देश परिपत्रित किए थे। बोर्ड के ऊपर संदर्भित पत्र (ii) के माध्यम से गठित सीआरएसईएस समिति के सिफारिशों और बोर्ड में आगे किए गए विचार-विमर्श के आधार पर बोर्ड के ऊपर संदर्भित पत्र (i) के माध्यम से जारी किए गए ओबीएचएस मार्गनिर्देशों में आंशिक आशोधन करते हुए बोर्ड (सदस्य यांत्रिक, वित्त आयुक्त) के अनुमोदन से अब रेलों द्वारा कार्यान्वित करने के लिए संशोधित मार्ग-निर्देश जारी किए जा रहे हैं।

ओबीएचएस के संबंध में संशोधित मार्गनिर्देशों में इस स्कीम को दो भागों में विभाजित किया गया है। भाग-1, जिनका शीर्ष ओबीएचएस स्कीम की मूलभूत विशेषताएं हैं, में संविदा का क्षेत्र, तकनीकी तथा वित्तीय पात्रता का मानदण्ड, बोलीदाताओं द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले प्रलेख, विस्तृत कार्यपद्धति आदि का ब्यौरा दिया गया है जबकि भाग-11 जिसका शीर्ष ओबीएचएस स्कीम के लिए टर्नकी परियोजना संसाधन विशिष्टियों के संबंध में मार्गनिर्देश है, में जन-शक्ति को लगाने, ओबीएचएस कार्य करने के लिए इस्तेमाल किए जाने वाले उपकरणों और उपभोग्य पदार्थों, ओबीएचएस कर्मचारियों द्वारा पहने जाने वाली वर्दी आदि का ब्यौरा दिया गया है। मौजूदा मार्ग-निर्देशों में अनुलग्नक-VI के रूप में दी गई 'दर अनुसूची' को हटा दिया गया है ताकि रेलों को अधिक सुगमता हो और इस बारे में वित्त के परामर्श से संबंधित सीएमई द्वारा स्थानीय जरूरतों के अनुसार निर्णय लिया जा सके।

इसे रेल मंत्रालय के वित्त निदेशालय की सहमति से जारी किया जाता है।

संलग्न: यथोक्त


(प्रशांत कुमार)

निदेशक यांत्रिक इंजीनियरी (कोचिंग)
रेलवे बोर्ड

सं.2006/एम(सी)/165/9

नई दिल्ली, दिनांक 17.02.2016

प्रतिलिपि सूचना एवं आवश्यक कार्यवाई हेतु प्रेषित: सीएमई, सभी भारतीय रेलें।

प्रतिलिपि सूचनार्थ अग्रेषित: वित्त सलाहकार एवं मुख्य लेखा अधिकारी, सभी भारतीय रेलें

प्रतिलिपि प्रेषित: इंडीपीएम/रेलवे बोर्ड, एफ(एक्स)।। शाखा/रेलवे बोर्ड

भाग-।

ओबीएचएस स्कीम की मूलभूत विशेषताएं

1. क्षेत्र: इसके क्षेत्र में निम्नलिखित शामिल होगा:

- (क) सभी सवारी डिब्बों के शौचालयों की साफ-सफाई करना और उन्हें रोगाणुओं से मुक्त करना। उनकी सफाई करने से पूर्व स्प्रे गन बोटल की मदद से शौचालय को साफ करने वाला कैमिकल (विशिष्ट के अनुसार) को स्प्रे किया जाएगा।
- (ख) उपयुक्त मोप/कपड़े से शौचालय की सतह और आन्तरिक फिटिंगों को सुखाना।
- (ग) शौचालयों को धोने और सुखाने के बाद उनकी सफाई के लिए निस्संक्रामक को छिड़कना और डीओडोरन्ट की व्यवस्था करना।
- (घ) राउंड ट्रिप यात्रा के दौरान जब कभी आवश्यक हो, ए.सी. कोचों के शौचालयों में तरल साबुन पुनःभरना।
- (ङ) टिशू पेपर रोल फिर से भरना और राउंड ट्रिप यात्रा के दौरान जब कभी अपेक्षित हो एसी कोचों के शौचालयों में इसे भरना।
- (च) इस्टबिन, जहां कहीं मुहैया कराए गए हैं, को क्लीयर करने सहित, पैसंजर कम्पार्टमेंटों गलियार क्षेत्र, दरवाजों, गैंगवेज तथा वेस्टिब्यूल भाग की ड्राई-क्लीनिंग करना।
- (छ) सभी सवारी डिब्बों में मच्छर भगाने वाली दवाई छिड़कना खासतौर पर शौचालय तथा वेस्टिब्यूल क्षेत्र में। इसे डीओडोरन्ट को छिड़कने से पूर्व छिड़का जाना चाहिए। इसे यात्रियों की मांग पर भी छिड़का जाना चाहिए।
- (ज) साफ-सफाई के बाद अथवा जब कभी यात्रियों द्वारा मांग की जाए, ए.सी. कोचों में एयर फ्रेशनर छिड़कना। ऐसा वहां किया जाएगा जहां आटो डिस्पेन्सर उपलब्ध नहीं होते हैं।
- (झ) मार्गवर्ती नामित स्टेशनों पर गाड़ियों में पानी भरा जाना सुनिश्चित करने के लिए सी एण्ड डब्ल्यू ग्राउंड स्टाफ के साथ संपर्क करना।
- (ञ) उन स्टेशनों पर जहां गाड़ी का ठहराव 5 मिनट अथवा उससे ज्यादा हो और जिस स्टेशन को उस गाड़ी के लिए 'क्लीन ट्रेन स्टेशन' के रूप में नामित नहीं किया गया हो, वहां सभी एसी कोचों में प्लेटफार्म की साइड वाली खिड़की के शीशों की सफाई करना।
- (ट) जब यात्री से किसी सवारी डिब्बे में कोई तरल पदार्थ आदि फर्श पर गिर जाता है तो डिब्बे के फर्श को साफ करना।
- (ठ) पैसंजर कम्पार्टमेंट के साथ-साथ इस्टबिन से पॉलीबैगों में कचरे को इकट्ठा करना और उसका मार्ग में नामित स्टेशनों पर डिस्पोजल करना।
- (ड) गाड़ी के चालन के दौरान जहां तक संभव हो यात्री सुविधा मर्दों में किए जाने वाले छोटे-मोटे मरम्मत कार्यों में सी एण्ड डब्ल्यू कर्मचारियों को सहायता करना।
- (ढ) यात्रियों की सूचना के लिए ओबीएचएस स्टॉफ की ड्यूटी लिस्ट को सभी आरक्षित डिब्बों में पेस्ट किया जाएगा। इस स्टिकर में ठेकेदारों का फोन नम्बर भी दिया जाएगा जिस पर चौबीसों घंटे कर्मचारी तैनात किया जाना चाहिए और इनकमिंग कॉल प्राप्त होने पर उनका उत्तर दिया जाना चाहिए। रेलवे की ओर से भी कंट्रोल का फोन नम्बर दिया जाना चाहिए जिस पर कर्मचारी को चौबीसों घंटे तैनात रखना चाहिए और कॉल प्राप्त होने पर उसका उत्तर दिया जाना चाहिए।

2. पात्रता के मानदण्ड :

2.1 तकनीकी मानदण्ड :

निविदाकार द्वारा अर्हक अवधि में (अर्थात् चालू वर्ष और तीन पिछले वित्तीय वर्ष) कम से कम एक इसी प्रकार का कार्य पूरा किया गया होना चाहिए अथवा उसने किसी इसी प्रकार के चालू कार्य के लिए विज्ञापित निविदा मूल्य का कम से कम 35% भुगतान प्राप्त किया गया होना चाहिए।

अथवा

इसी प्रकार के कार्य का आशय "भारतीय रेलवे के किसी कोचिंग डिपो में सवारी डिब्बों की मशीनों की सफाई" है।

अथवा

"क्लीन ट्रेन स्टेशन" स्कीम के अन्तर्गत गाड़ियों के ठहराव के दौरान मार्ग में उनकी मशीनों से सफाई करना।

अथवा

"गाड़ियों में ऑन बोर्ड हाउसकीपिंग सेवाएं" प्रदान करना।

अथवा

सीएमई द्वारा अनुमोदित कोई अन्य सफाई कार्य*.

*निविदा जारी करने से पहले सीएमई द्वारा निर्णय किया जाएगा।

2.2 वित्तीय मानदण्ड:

पिछले तीन वित्तीय वर्षों और चालू वित्त वर्ष के दौरान प्राप्त की गई कुल संविदा राशि, विज्ञापित निविदा मूल्य की कम से कम 150% होनी चाहिए। निविदाकार को नियोक्ता/ग्राहक से प्रमाणित सर्टिफिकेट, चार्टर्ड एकाउन्टेंट द्वारा विधिवत् प्रमाणित बैलेंस शीट आदि प्रस्तुत करना चाहिए।

निविदाकार उपर्युक्त मानदण्डों को पूरा करने के समर्थन में संगत प्रलेख अवश्य प्रस्तुत करें। जिन प्रस्तावों में पात्रता के उपर्युक्त मानदण्डों को पूरा न किया गया होगा उन्हें अनुपयुक्त समझा जाएगा। रेलवे कोई कारण बताए बिना किसी निविदा को स्वीकार/अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

2.3 निविदा प्रस्ताव के साथ निम्नलिखित प्रलेख प्रस्तुत किए जाने चाहिए। ऐसा न करने पर प्रस्तावों को अस्वीकार किया जा सकता है।

- (i) अर्हक अवधि अर्थात् चालू वर्ष तथा पिछले तीन वर्षों में इसी प्रकार का एक कार्य, जिसका न्यूनतम मूल्य, विज्ञापित मूल्य का कम से कम 35% से कम न हो, का ब्यौरा अनुलग्नक एस-1 में दिए गए फार्मेट में मुहैया कराया जाए। निविदाकार (निविदाकारों) को कार्य का विवरण, उस संगठन, जिसके लिए कार्य निष्पादित किया गया, ठेका प्रदान करते समय संविदा का अनुमानित मूल्य, अर्हक अवधि में प्राप्त किया गया भुगतान, कार्य प्रदान किए जाने की तारीख, कार्य पूरा करने की निर्धारित तारीख, शुरू करने की वास्तविक तारीख, पूरा करने की वास्तविक तारीख, ठेके का अंतिम मूल्य भी दिया जाना चाहिए। इसके समर्थन में प्रलेख/उन संगठनों से प्राप्त प्रमाण पत्र, जिनके लिए निविदाकार ने काम किया है, संलग्न किए जाने चाहिए। निविदाकार द्वारा प्रस्तुत प्रमाणपत्रों पर संगठन के अधिकृत हस्ताक्षरकर्त्ता के हस्ताक्षर होने चाहिए।
- (ii) निविदाकार, नियोक्ता/ग्राहक से प्राप्त प्रमाणित प्रमाणपत्र, चार्टर्ड अकाउन्टेंट द्वारा विधिवत् प्रमाणित लेखा परीक्षित तुलन पत्र, ऊपर पैरा (ख) के अनुसार निविदा विज्ञापित मूल्य कुल प्राप्त संविदा मूल्य के कम से

कम 150% होने के साक्ष्य के रूप में टीडीएस प्रमाणपत्र अथवा आयकर विभाग में दायर वार्षिक आयकर विवरणी के रूप में दस्तावेजों को प्रस्तुत करेगा/करेंगे।

- (iii) चल रहे कार्यों की सूची में कार्य का विवरण, ठेका देने की तारीख, ठेका प्रदान करने वाली एजेंसी का विवरण, ठेका मूल्य और शेष कार्य, जिसे अभी किया जाना बाकी हो का अनुमानित मूल्य दिया गया हो। उपर्युक्त का आकलन करने के लिए फार्मेट का नमूना अनुलग्नक 'एस-1' पर दिया गया है। रेलवे इसमें उपर्युक्त संशोधन कर इसे अपना सकती है।
- (iv) कार्य के लिए रखे गए व्यक्तियों और विषयगत कार्य पर लगाने के लिए प्रस्तावित स्टाफ की सूची। इसके लिए मोटे तौर पर कार्य पद्धति निम्नानुसार होगी:
- कभी गाड़ी विलम्ब से चल सकती है, ठेकेदार को गाड़ी के विलम्ब से चलने के दौरान गाड़ी को अपेक्षित स्तर पर अनुरक्षित रखने के लिए समुचित देखरेख करनी होगी।
 - ठेकेदार को सम्पर्क के लिए एक प्रतिनिधि को भी नामित करना चाहिए। वह प्रतिनिधि पर्यवेक्षण प्रभारी होना चाहिए। उसे किसी भी प्रकार के अनुदेश, स्पष्टीकरण आदि के लिए रेलवे के साथ संपर्क करना चाहिए।
 - साफ-सफाई की सामग्रियाँ अथवा अन्य सामग्रियाँ जिनका ठेकेदार द्वारा उपयोग किया जाएगा, बायो-डिग्रेडेबल होनी चाहिए और उनसे अनुरक्षण करने वाले कर्मचारियों और यात्रियों के लिए स्वास्थ्य की दृष्टि से खतरे की भी संभावना नहीं होनी चाहिए।
 - गाड़ी सवारी डिब्बों की संख्या में समय-समय पर वृद्धि किए जाने, मौजूदा गाड़ियों को रद्द किए जाने के कारण प्रतिदिन अनुरक्षित किए जाने वाले डिब्बों की संख्या में कार्य की अनुसूची में उल्लिखित संख्या से अन्तर हो सकता है। कार्यभार में इस प्रकार अन्तर होने के मामले में ठेकेदार को अलग दर कोट नहीं करनी चाहिए।
 - ओबीएचएस स्कीम के अन्तर्गत कार्य टर्नकी आधार पर प्रदान किया जाएगा। टर्नकी सेवा के ठेके में निम्नलिखित की व्यवस्था का प्रवधान किया जाएगा:
 - हस्त उपकरण, औजार और भारी समान को उठाने वाला यंत्र।
 - उपभोज्य, साफ-सफाई तथा रोगाणुरहित करने वाले पदार्थ।
 - जैनिटर एवं एग्जीक्यूटिव हाउसकीपर
 - जैनिटरों/एग्जीक्यूटिव हाउसकीपरों की पहचान के लिए विशिष्ट लोगों वाली वर्दी का सेट।
 - यात्रियों से फीडबैक लेने की व्यवस्था तथा जागरूकता कार्यक्रम चलाना।

ओबीएचएस स्कीम के भाग-11 में उक्त के संबंध में संकेतात्मक विशिष्टियाँ/विवरण दिए गये हैं।

- संविदागत संसाधन विशिष्टियों के अनुसार संसाधनों का उपयोग करके ऊपर पैरा-1 में दिए गए कार्य विवरण के अनुसार गाड़ियों की ऑन-बोर्ड सफाई करना, जिसमें सवारी डिब्बों के शौचालयों की सफाई भी शामिल है। इसके लिए मार्गनिर्देश ओबीएचएस स्कीम के भाग-11 में दिए गए हैं।
- ओबीएचएस स्कीम को केवल वेस्टिब्यूल वाले सवारी डिब्बों तक ही सीमित रखा जाएगा।
- ठेकेदार अच्छी गुणवत्ता के औजारों और यंत्रों तथा पर्यावरण की दृष्टि से अनुकूल बाईओडिग्रेडेबल साफ-सफाई के पदार्थों/उपभोज्य पदार्थों का उपयोग करेगा। पर्यावरण के अनुकूल बाइवोलॉजिकल शौचालयों वाले सवारी डिब्बों की सफाई के लिए बहरहाल, अनुमोदित विशिष्टियों के अनुरूप कैमिकलों/सफाई वाले पदार्थों का इस्तेमाल किया जाना चाहिए।

11. सामान्यतौर पर प्रत्येक तीन (3) सवारी डिब्बों (एक कार्य स्टेशन) के लिए एक जैनिटर होगा। गाड़ी में इस कार्य का पर्यवेक्षण के लिए एक एक्जीक्यूटिव हाउसकीपर होगा। उदाहरण के लिए 18 आरक्षित श्रेणी के सवारी डिब्बों वाली गाड़ी में कुल 6 जैनिटर और एक एक्जीक्यूटिव हाउसकीपर (ईएचके) होने अपेक्षित होंगे। यदि 19 आरक्षित सवारी डिब्बे होंगे तो कुल 7 जैनिटर और एक ईएचके की व्यवस्था की जाएगी। इसी प्रकार वर्क स्टेशनों की गणना की जाएगी अर्थात् 19 आरक्षित श्रेणी के डिब्बों के लिए 6 वर्क स्टेशन होंगे। यदि 20 आरक्षित श्रेणी के डिब्बे होंगे तो 7 वर्क स्टेशनों का आकलन किया जाएगा।
12. यात्रियों द्वारा मांग किए जाने पर ऑन बोर्ड सफाई की जानी चाहिए। टॉयलेट, डोरवे, गैंगवे एवं वेस्टीबुल की सफाई चार घंटों के अंतराल पर दो चक्रों में अवश्य की जानी चाहिए। इस समय चक्रों का निर्धारण रेलवे द्वारा किया जाना चाहिए।
13. गाड़ी के अंतिम समाप्ति छोर पर पड़ाव अवाधि के दौरान ठेकेदार को जैनिटरों एवं एक्जीक्यूटिव हाउसकीपर के ठहरने की व्यवस्था करनी चाहिए। वापसी की दिशा में ऑन बोर्ड हाउसकीपिंग कर्मचारी गाड़ी प्रस्थान से कुछ समय पूर्व गाड़ी में चढ़ेंगे। किसी भी स्थिति में ओबीएचएस कर्मचारी दूसरे छोर/प्राथमिक डिपो स्थित कोचिंग डिपो में कोचों में प्रवेश नहीं करेंगे।
14. नामित जोड़ी गाड़ियों के संयोजन तथा अन्य विवरण जैसे बारंबारता, आगमन/प्रस्थान समय आदि का यदि रेलों द्वारा निर्धारण किया जाए तो वह अनुलग्नक एस-2 के अनुसार किया जाएगा।
15. कोचों से कूड़ा/गंदगी पॉलीबैग/इको-फ्रेंडली बैग में एकत्रित की जाएगी। कूड़े को गिरने/फैलने से बचाने के लिए इन्हें रबर बैंड सील किया जाना चाहिए/केबल से बांधा जाना चाहिए और इनका आगे निपटान करने के लिए इन्हें प्रत्येक गाड़ी के लिए मार्ग में निर्धारित स्टेशनों पर सी एण्ड डब्ल्यू/अन्य नामित प्रतिनिधियों को सौंपा जाना चाहिए। सीडीओ/सीनियर मं.यां.इंजी. द्वारा जारी विशिष्ट गाड़ी के लिए निर्धारित कूड़ा निपटान स्थल की सूची जैनीटर अपने पास रखेगा।
16. एक्जीक्यूटिव हाउसकीपर प्राथमिक डिपो के सीनियर सीडीओ/सीनियर सेक्शन इंजी. (सी एवं डब्ल्यू) या ओबीएचएस सेवा के लिए उनके नामित प्रतिनिधियों से मोबाइल संचार सुविधा पर लगातार संपर्क में रहेगा। ठेकेदार, रमिंग सुविधा वाला मोबाइल फोन एक्जीक्यूटिव हाउसकीपर को उपलब्ध करवाएगा और बेस डिपो के सीनियर सीडीओ को उसका नंबर देगा। ऑन बोर्ड एक्जीक्यूटिव हाउसकीपर आपातकालीन आवश्यकताओं जैसे आगामी स्टेशन पर कोच/कोचों में जलापूर्ति के लिए विशेष ध्यान दिए जाने की आवश्यकता (खाली हो जाने पर), कोचों के अंदर यात्री सुविधा मर्दों की आवश्यकता आदि के लिए उन सभी मंडलों के कैरिज कंट्रोल अधिकारियों के टेलीफोन नंबर अपने पास रखेगा जहां से होकर उसकी गाड़ी गुजरती है। ये विवरण प्रारंभिक डिपो द्वारा उपलब्ध/अद्यतन किए जाएंगे।
17. ठेकेदार यह सुनिश्चित करने के लिए कि उसके किसी कर्मचारी के कारण कोचों/रेलवे संपत्ति को कोई नुकसान न हो, पूरा ध्यान रखेगा।
18. काम चलती गाड़ियों में किया जाना है इसलिए ठेकेदार, कामगर एवं सामग्री की सुरक्षा के लिए हर संभव सतर्कता बरतेगा। ठेकेदार, लेबर रुल्स, वर्कमैन कंपेंसेशन एक्ट तथा पेमेंट ऑफ मिनिमम वेजेस एक्ट तथा अन्य कामगर अथवा वर्तमान नीति के अनुसार लागू नियमों का पालन करेगा।
19. ठेकेदार, जैनिटरों का पूर्ण विवरण जैसे कि उनके नाम, पता, आयु, शैक्षिक योग्यता तथा पुलिस वेरिफिकेशन का प्रमाणपत्र प्रस्तुत करेगा। कार्य आरंभ करने से पूर्व एक्जीक्यूटिव हाउसकीपर सहित सभी कर्मचारियों का यह विवरण, सीनियर सीडीओ/मंडल या उसके प्राधिकृत प्रतिनिधियों को दिया जाना चाहिए।

संबंधित सीनियर सीडीओ/मंडल प्रमाण पत्र जारी करेगा (जिस पर एकजीक्यूटिव हाउसकीपर/जैनीटर का फोटो लगा होगा) जिसे चिह्नित कर्मचारियों को दिया जाएगा जो उन्हें उनके कोचिंग डिपो के प्राइमरी गाड़ियों में ऑन बोर्ड हाउसकीपिंग सेवा हेतु यात्रा करने की अनुमति प्रदान करेगा। इस प्रमाणपत्र का प्रारूप अनुलग्नक एस-9 में दिया गया है।

20. ठेकेदार यह सुनिश्चित करेगा कि एकजीक्यूटिव हाउसकीपर सहित सभी जैनीटर मैडिकली फीट हैं और वे किसी छूत की बीमारी से पीड़ित नहीं हैं। वह अपने कर्मचारियों का मेडिकल चैकअप 4 महीनों में एक बार किसी अधिकृत एमबीबीएस डॉक्टर से करवाएगा तथा इस प्रमाणपत्र की एक प्रति सीनियर सीडीओ/मंडल को भी प्रस्तुत करेगा।
21. ठेकेदार को एकजीक्यूटिव हाउसकीपर तथा सभी जैनीटरों को फोटोयुक्त पहचान पत्र जारी करना चाहिए। गाड़ियों में यात्रा करते समय यह पहचान पत्र कर्मचारियों के पास होना चाहिए।
22. पानी को बर्बाद होने से बचाने के लिए ठेकेदार काम कर रहे जैनीटरों को निर्देश देगा कि प्रयोग में नहीं लाए जा रहे कोच के टॉयलेट टैप को बंद रखें।
23. ग्राहकों की संतुष्टि एवं अनका फीडबैक ही ओबीएचएस का मुख्य ध्येय है। सीनियर सीडीओ/सीडीओ के पास मासिक आधार पर छपे हुए मशीन सीरियल नंबर वाले पीएसआई फॉर्म उपलब्ध होंगे। नामित रेल पर्यवेक्षक आवश्यक सत्यापन के बाद इन फार्मों को दैनिक आधार पर एकजीक्यूटिव हाउसकीपर को जारी करेगा। ठेकेदार, यात्रियों को फीडबैक फार्म उपलब्ध करवाने की व्यवस्था करेगा। वातानुकूलित/गैर वातानुकूलित कोचों के लिए फीडबैक फार्म दो अलग रंगों में क्रमशः अनुलग्नक एस-3 तथा एस-5 के अनुसार मुद्रित कराए जाएंगे।
24. ठेकेदार, ऐसी गाड़ियां जिनकी यात्रा समय सारणी के अनुसार 24 घंटे या उससे अधिक है, के लिए प्रत्येक दिशा में प्रति आरक्षित कोच कम से कम 2 (दो) यात्रियों से फीड बैक फार्म प्राप्त करेगा अन्यथा केवल एक ही फार्म प्राप्त किया जाना चाहिए। यात्रियों के अलावा प्रत्येक दिशा के लिए एक फीड बैक टीएस/टीटीई से भी लिया जाना चाहिए। ओबीएचएस कार्य समाप्त होने के बाद फीड बैक फार्म भरवाया जाना चाहिए और इन्हें गाड़ी चलने के तुरंत बाद नहीं लिया जाना चाहिए।
25. अनुलग्नक एस-4 तथा एस-6 में वर्णित तरीके से यात्री संतुष्टि सूचकांक की गणना की जाएगी।
26. कार्य के टर्नकी क्षेत्र के अधीन ठेकेदार द्वारा लगाए गए विशेष मैनपॉवर से संबंधित सभी प्रत्यक्ष अथवा परोक्ष व्यय एवं दायित्व का उसके द्वारा ही वहन किया जाएगा।
27. ठेके के करार को अंतिम रूप दिए जाने के 45 दिनों की अवधि के भीतर ओबीएचएस मॉड्यूल को परिचालित किया जाएगा जिसके असफल होने पर ठेका निरस्त कर दिया जाएगा तथा ईएमडी/एसडी जस्ट कर ली जाएगी।
28. यात्रा के दौरान यात्रियों सुविधा में सुधार करने के उद्देश्य से ठेका प्रदान किया जाता है। इसलिए यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि ऑन बोर्ड सफाई कार्य करते समय यात्रियों को कोई असुविधा न हो।
29. कार्य का मूल्यांकन, भुगतान एवं जुर्माना:

क) ठेकेदार को भुगतान, एक राउंड यात्रा समाप्ति के बाद पूरी रेक के लिए यात्री संतुष्टि सूचकांक के आधार पर की जाएगी।

ख) गाड़ी रद्द होने पर कोई भुगतान नहीं किया जाएगा और मासिक आधार पर कटौती की जाएगी।

- ग) भुगतान में विलंब से बचने के लिए ठेकेदार के प्रतिनिधि एवं रेलवे के प्रतिनिधि दोनों के द्वारा हस्ताक्षरित पीएसआई फार्म कार्यालय में दैनिक आधार पर प्रस्तुत किए जाने चाहिए।
- घ) इस स्कीम के अंतर्गत ठेकेदार सभी गाड़ियों की एक राउंड यात्रा के लिए औसत पीएसआई हेतु तालिकाबद्ध आंकड़ों के साथ वास्तविक कार्य के लिए बिल मासिक आधार पर प्रत्येक महीने के 5 तारीख तक सीनियर सैक्शन इंजी. (कै एवं वै.) मंडल को प्रस्तुत करेगा जो बिल में उल्लिखित कार्य को सत्यापित करेगा और उस बिल को अपने विस्तृत रिपोर्ट सहित, यदि आवश्यक हो तो वरिष्ठ कोचिंग डिपो अधिकारी, मंडल को अग्रेषित करेगा।
- ङ) कर्मचारियों को केवल बैंक के माध्यम से उनके संबंधित खाते में भुगतान किया जाना चाहिए। यह सुनिश्चित किया जाए कि ठेकेदार ने पिछले बिल अवधि के प्रत्येक बिल के साथ न्यूनतम मजदूरी दर पर श्रमिकों को भुगतान करने का प्रमाण प्रस्तुत किया है। श्रमिक को भुगतान करने के प्रमाण के बिना, बिल के भुगतान की प्रक्रिया आरंभ नहीं की जाएगी।
- च) ठेकेदार को पिछली बिल अवधि (माह) के लिए भुगतान किए गए सेवाकर, यदि लागू हो, का दस्तावेजी प्रमाण भी प्रस्तुत करना होगा, जिसमें यह स्पष्ट रूप से दर्शाया गया हो कि उसका भुगतान सरकार को कर दिया गया है।
- छ) बिल को भुगतान के लिए मंडल कार्यालय को तभी भेजना चाहिए जब बिल और साथ ही माप पुस्तिका पर संबंधित डिपो अधिकारी के प्रतिहस्ताक्षर हो जाए। वरिष्ठ कोचिंग डिपो अधिकारी, मंडल मुख्यालय या कोचिंग डिपो के प्रभारी अधिकारी, बिल और माप पुस्तिका पर हस्ताक्षर करने वाले अंतिम अधिकारी होंगे। इस स्कीम के अंतर्गत किसी गाड़ी के प्रत्येक राउण्ड ट्रिप के लिए मासिक आधार पर भुगतान किया जाएगा। भुगतानकर्त्ता प्राधिकारी वरिष्ठ मंडल वित्त प्रबंधक होगा।
- ज) सफल निविदाकार को बिल के साथ-साथ पैन कार्ड की जेरोक्स कॉपी प्रस्तुत करनी होगी। पैनकार्ड के जेरोक्स कॉपी के बिना, बिल के भुगतान की प्रक्रिया आरंभ नहीं की जाएगी।
- झ) i) ठेकेदार को ईसीएस/ईएफटी के माध्यम से भुगतान प्राप्त करने के लिए निर्धारित अधिकार-पत्र में सहमति देनी होगी।
 ii) ठेकेदार को भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुरूप बैंक खाते का विवरण देना होगा। इस विवरण में बैंक का नाम, शाखा का नाम और पता खाते की किस्म, बैंक खाता नं. और बैंक द्वारा जारी किए गए एमआईसीआर चेक में दर्शाया गया शाखा का कोड शामिल होगा।
 iii) ठेकेदार को उपयुक्त सभी सूचनाओं की सत्यता को प्रमाणित करते हुए अपने बैंक से एक प्रमाणपत्र प्रस्तुत करना होगा।

30. जुर्माना:

- क) असंतोषजनक कार्य के लिए जुर्माना लगाया जाएगा और वह राउण्ड ट्रिप आधार पर किसी गाड़ी के औसत यात्री संतुष्टि सूचकांक (पीएसआई) पर आधारित होगा। उस कोच का पीएसआई "शून्य" माना जाएगा जिसकी बिल्कुल देखरेख नहीं की गई होगी या जिसके लिए फीडबैक फार्म निर्धारित संख्या में प्रस्तुत नहीं किए जाएंगे। असंतोषजनक कार्य-निष्पादन के लिए जुर्माना निम्नानुसार लगाया जाएगा:

क्र. सं.	औसत पीएसआई	जुर्माना
क.	40% से कम	कोई भुगतान नहीं
ख.	40% से 60% से कम	गाड़ी के लिए स्वीकृत की गई दर के 50% की कटौती की जाएगी।
ग.	60% से 75% से कम	गाड़ी के लिए स्वीकृत की गई दर के 30% की कटौती की जाएगी।
घ.	75% से 85% से कम	गाड़ी के लिए स्वीकृत की गई दर के 20% की कटौती की जाएगी।
ड.	85% से 100%	कोई जुर्माना नहीं लगाया जाएगा। पूरा भुगतान किया की जाएगी।

- i. किसी पूरी गाड़ी/कोच में ऑन बोर्ड हाउसकिपिंग सेवाएं मुहैया नहीं कराने की स्थिति में उस राउण्ड ट्रिप यात्रा के लिए कोई भुगतान नहीं किया जाएगा। इसके अलावा, उस गाड़ी/कोच के लिए स्वीकृत की गई दर का 50% का जुर्माना भी लगाया जाएगा।
 - ii. कम कर्मचारियों की तैनाती किए जाने या मार्ग में कर्मचारियों के उपलब्ध नहीं होने की स्थिति में सर्वोत्तम 3 कोचों को माना जाएगा कि 1 (एक) भी कर्मचारी द्वारा बिल्कुल देखरेख नहीं की गई और 3 कोचों का भुगतान भी काट लिया जाएगा। यदि 1(एक) से अधिक कर्मचारी के अनुपस्थित होने की स्थिति में पूरी गाड़ी के लिए संपूर्ण फीडबैक अंक "शून्य" माना जाएगा। यात्रियों के फीडबैक पर विचार किए बिना स्वीकृत दर के 50% का जुर्माना लगाने के अलावा कोई भुगतान नहीं किया जाएगा।
 - iii. ओबीएचएस कर्मचारियों की उपस्थिति को संलग्न अनुलग्नक 'एस 12' के अनुसार आरंभिक स्टेशन पर और गंतव्य स्टेशन के अप और डाउन दिशा में टीएक्सआर द्वारा सत्यापित किया जाएगा।
 - iv. ओबीएचएस कर्मचारी के पास अनुलग्नक 'एस 11' के अनुसार आरंभिक स्टेशन पर जारी किए गए उपभोज्य और सफाई पदार्थों की सूची भी होगी। इस सूची को मार्गवर्ती/गंतव्य स्टेशन के किसी भी निरीक्षणकर्त्ता अधिकारी को प्रस्तुत किया जाएगा।
 - v. यात्रियों द्वारा भरे गए पीएसआई की पुष्टि के लिए किसी भी यात्री से संपर्क किया जा सकता है। यात्रियों द्वारा पीएसआई की पुष्टि नहीं किए जाने पर उस कोच का पीएसआई "शून्य" माना जाएगा।
 - vi. प्रतिकूल टिप्पणी/शिकायत के मामले में ठेकेदार को कम-से-कम रु. 1000/- (एक हजार रुपए मात्र) का जुर्माना या/और किसी न्यायालय या उपभोक्ता न्यायालय में शिकायतकर्त्ता को दी गई क्षतिपूर्ति देय होगा।
 - vii. कर्मचारियों के वर्दी में न होने के मामले में प्रति कर्मचारी प्रति ट्रिप रु. 100/- का जुर्माना लगाया जाएगा।
31. यदि ठेका एक वर्ष से अधिक अवधि के लिए है तो मूल्य घट-बढ़ खण्ड लागू होगा। पीवीसी खण्ड निम्नानुसार होगा:
- मूल्य में घट-बढ़ के कारण देय राशि का निपटारा निम्नलिखित विधि से प्रत्येक तिमाही में किया जाएगा:-
- (i) श्रम, सामग्री से संबंधित घटकों और नियत घटकों को अनुमान में निहित उनके अनुपात के आधार पर लिया जाएगा। किसी तिमाही के दौरान भुगतान की गई राशि का विभाजन निम्नानुसार किया जाएगा:-
 - A% श्रमिक
 - B% सामग्री

▪ C% नियत घटक

- (ii) नियत घटकों पर मूल्य में कोई घट-बढ़ देय नहीं होगी।
- (iii) श्रम के कारण पीवी की गणना हेतु श्रम लागत के कारण मूल्य में घट-बढ़ का आकलन करने के लिए न्यूनतम मजदूरी में परिवर्तन को ध्यान में रखना चाहिए। घट-बढ़ के मामले में भुगतान न्यूनतम मजदूरी में वृद्धि के समान किया जाएगा। न्यूनतम मजदूरी की लागू दरों के लिए संबंधित राज्य सरकार/संघ शासित राज्य की वेबसाइट देखें। जेनिटरों को अकुशल कोटि के अंतर्गत माना जाएगा जबकि ईएचके को अर्द्ध-कुशल कोटि के अंतर्गत माना जाएगा।
- (iv) सामग्री वाले हिस्से के लिए भारतीय रिजर्व बैंक के बुलेटिन का विवरण 39 (भारत में थोक मूल्यों का सूचकांक - ग्रुप और सब ग्रुप द्वारा - औसत) का प्रयोग किया जाएगा। देय मूल्य में घट-बढ़ की गणना का उदाहरण नीचे दिया गया है:

उदाहरण:-

प्रथम तिमाही में देय राशि = रु. 10,00,000/- (मान लें)

देय राशि का विभाजन निम्नानुसार है:-

$$\text{सामग्री B\%} = \text{रु. } (B/100) \times 10,00,000/-$$

आरंभ करने की तारीख को सामग्री का मूल्य सूचकांक (M0) = 160

$$\begin{aligned} \text{प्रथम तिमाही के दौरान सामग्री का औसत मूल्य सूचकांक (M1)} &= (165 + 164 + 168)/3 \\ &= 165.7 \end{aligned}$$

जिसमें 165, 164 और 168 विचाराधीन तिमाही में तीन माह के सूचकांक हैं।

$$\begin{aligned} \text{सामग्री के लिए} &= \frac{(M1-M0)XM}{M0} \\ &= \frac{(165.7-160)X(B)/100 \times 10,00,000}{160} \end{aligned}$$

इस प्रकार, कुल लागू पीवी = सामग्री घटक के कारण घट-बढ़ + न्यूनतम मजदूरी में वृद्धि के कारण घट-बढ़।

32. ओबीएचएस स्कीम के अंतर्गत परिचालकों/कामगारों की तैनाती के दौरान ठेकेदार द्वारा उन्हें निम्नलिखित मदें मुहैया करायी जाएंगी:-

- (i) कवरऑल या विकल्पतः विशिष्ट शर्ट एवं पैंट
- (ii) टोपी
- (iii) हाथ के दस्ताने
- (iv) जूते
- (v) फेस मास्क
- (vi) नाम का बैज
- (vii) गम बूट - शौचालयों में काम करने के लिए

उपर्युक्त सूची न्यूनतम है और इसे रेलवे द्वारा आवश्यकता के अनुसार बढ़ाया जा सकता है। इयूटी के दौरान कामगारों और पर्यवेक्षकों को निर्धारित यूनिफॉर्म पहना होना चाहिए।

33. ट्रल्स, टेकल्स, सामग्री और उपभोज्य वस्तुएं मुहैया कराने के लिए दिशा-निर्देश दिए गए हैं।

शौचालयों और अन्य क्षेत्रों की सफाई के लिए ब्रशों को कलर कोडिंग, उनके हैंडिलों के आकार आदि द्वारा अलग-अलग करना सुनिश्चित करने पर ध्यान दिया जाए। उपर्युक्त सूची संकेतात्मक है न कि परिपूर्ण। रेलवे की सूचना के लिए सामान्य विशिष्ट एवं विवरण अध्याय 3 में दिए गए हैं।

34. ओबीएचएस स्कीम के अंतर्गत निम्नलिखित क्लीनिंग पदार्थ अपेक्षित होंगे:

1. पीवीसी फर्श के लिए सफाई मिश्रण, रेक्सिन और वॉल पैनल
2. कोमोड पैन के लिए क्लीनीक पदार्थ और वॉल प्रोटेक्टर
3. कीटनाशक द्रव
4. मीरर/विंडो का शीशा साफ करने वाली सामग्री
5. शौचालयों में डि-आर्डेट स्टीक
6. हाथ धोने के लिए द्रव साबुन
7. रूम फ्रेशनर (उन कोचों के लिए जहां स्वचालित दुर्गंध नियंत्रण प्रणाली नहीं लगाई गई है)
8. मच्छर निरोधक
9. पश्चिमी स्टाइल वाले शौचालयों में टॉयलेट पेपर रॉल

प्रयोग किए जाने वाली निर्देशात्मक मात्रा के साथ-साथ उपर्युक्त मदों के कुछ ब्रांडों को सूचना के लिए अध्याय 3 में शामिल किया गया है। रेलें, दूसरे ब्रांडों की भी निर्धारित कर सकती हैं, परन्तु यह सुनिश्चित कि जाए कि वे बायो-टॉयलेटों में उपयोग के अनुकूल हों, बायो-डिग्रेडेबल और इको-फ्रेंडली हों। उपयोग किए जाने वाले सफाई सामग्री, राज्य प्रदूषण नियंत्रण बोर्डों द्वारा विनिर्दिष्ट मानकों के अनुरूप होनी चाहिए और उनके उपयोग के लिए विशेष अनुमति/लाइसेंस की आवश्यकता नहीं होनी चाहिए। यद्यपि अलग-अलग कार्यों के लिए अलग-अलग मिश्रण विनिर्दिष्ट किए गए हैं, परन्तु रेलों द्वारा एक से अधिक क्षेत्रों में एक सामान्य क्लीनिंग सॉल्वेंट को भी स्वीकार किया जा सकता है।

35. उपर्युक्त के अलावा, समय-समय पर जारी किए गए रेलवे बोर्ड के मौजूदा अनुदेशों का पालन किया जाना होगा।

ओबीएचएस स्कीम के लिए तैयार टर्नकी प्रोजेक्ट संसाधन विशेषताएं

ये दिशानिर्देश रेलों की सूचना के लिए जारी किए जा रहे हैं। इन दिशानिर्देशों का अनुपालन रेलों के मुख्य यांत्रिक इंजीनियर द्वारा इन्हें बदलने/जोड़ने/निकालने तथा स्वीकृति के पश्चात् किया जाएगा।

(क) मैनपॉवर (जैनीटर्स):

“ओबीएचएस” स्कीम के लिए पर्याप्त संख्या में ऐसे जैनीटरों की आवश्यकता होती है जिन्हें आउसकीपिंग इंडस्ट्री का ज्ञान हो। तीन कोचों को जोड़कर एक वर्कस्टेशन बनाया जाएगा एवं प्रत्येक वर्कस्टेशन का रख-रखाव एक जैनीटर करेगा जिसके लिए प्राथमिकता 18-4 वर्ष की आयु वर्ग के व्यक्ति को दी जानी चाहिए।

(ख) मैनपॉवर (एक्जीक्यूटिव हाउसकीपर):

25-45 वर्ष की आयु वर्ग का एक एक्जीक्यूटिव हाउस की पर प्रत्येक यात्रा के दौरान गाड़ी पर होगा। एक्जीक्यूटिव हाउस की पर स्नातक होगा जिसे हाउसकीपिंग इंडस्ट्री का अनुभव होगा।

(ग) गाड़ी में ठेकेदार के पर्याप्त कर्मचारियों का होना सुनिश्चित करने के लिए दिशा-निर्देश:

1. ठेकेदार के कर्मचारी गाड़ी के प्रस्थान समय से कम से कम 45 मिनट पूर्व रिपोर्ट करेंगे अन्यथा उन्हें गाड़ी में चढ़ने की अनुमति नहीं दी जाएगी।
2. रेलवे का ओबीएचएस पर्यवेक्षक गाड़ी में चढ़ने की अनुमति देने से पूर्व ओबीएचएस टीम के सभी सदस्यों के नाम और हस्ताक्षर रिकार्ड करेगा।
3. ओबीएचएस कर्मचारी गाड़ी समाप्त होने वाले जोनल रेलवे के नामित प्रतिनिधि से भी अपनी उपस्थिति प्रमाणित करवाएंगे। यदि गाड़ी समाप्ति पर नामित पर्यवेक्षक के समक्ष उपस्थिति को प्रमाणित नहीं किया जाएगा तो यह मान लिया जाएगा कि संबंधित कर्मचारी ने अपनी यात्रा नहीं की है और तदनुसार ओबीएचएस की अनुपस्थिति के लिए निर्धारित जुर्माना लगाया जाएगा।
4. ठेकेदार द्वारा अनुलग्नक एस-10 के अनुसार नामित गाड़ी के लिए मैनपॉवर लगाने का रिकार्ड रखा जाएगा।

(घ) ओबीएचएस ठेकों को प्रभावी ढंग से सुनिश्चित करने के लिए दिशानिर्देश:

ओबीएचएस कार्यकलापों को प्रभावी ढंग से सुनिश्चित करने तथा मॉनीटरिंग करने के लिए रेलों को सुझाव दिया जाता है कि वे निम्नलिखित निदेशों का पालन करें:

क) ओबीएचएस कर्मचारियों को न केवल उनके द्वारा किए जाने वाले कार्य से संबंधित बल्कि यात्रियों के साथ उनके बर्ताव के संबंध में भी ट्रेनिंग दिया जाना। इस आशय का एक प्रमाण-पत्र जारी किया जाए। ओबीएचएस कार्य के लिए केवल प्रमाणित प्रशिक्षित किए गए कर्मचारी ही लगाए जाने चाहिए। जोनल रेलों को ऐसे कर्मचारियों का रिकॉर्ड रखना चाहिए।

ख) कोचों के अंदर स्टिकर लगाकर, क्षेत्रीय रेलों द्वारा प्रारंभिक, समाप्ति एवं मार्ग के स्टेशनों में जन संबोधन प्रणाली द्वारा उद्घोषणा करके यात्रियों को जागरूक करना। कोचों से ओबीएचएस से संबंधित पुराने, असंबद्ध स्टिकर, यदि कोई हो, को हटा दिया जाना चाहिए।

ग) ऑन बोर्ड कर्मचारियों की उपस्थिति सुनिश्चित करना। इनमें उपस्थिति की जांच (आरंभिक स्टेशन पर आगमन/प्रस्थान के समय मार्ग में दूसरे छोर पर यात्रा पूरी करने के पश्चात्) करना शामिल

हैं। आधुनिक तकनीक जैसे बायो-मेट्रिक उपस्थिति, स्कैन फोटो पहचान पत्र, ऑनलाइन रिकॉर्ड आदि का प्रयोग। बायो-मेट्रिक उपस्थिति प्रणाली अनिवार्य होगी।

घ) रेलों को यह निर्देश दिए गए हैं कि वे आधार आधारित बायो-मेट्रिक उपस्थिति प्रणाली लगाएं। सभी ओबीएचएस कर्मचारियों को तदनुसार इनरोल किया जाना चाहिए। इसके पश्चात् उपस्थिति, न केवल आरंभिक एवं समाप्ति स्टेशनों पर बल्कि मार्ग में भी जहां ऐसे आधार आधारित बायो-मेट्रिक प्रणाली लगे हैं, लगाई जानी चाहिए।

ङ) ऑन-बोर्ड स्टाफ, उनके स्टेशनरी संपर्क कर्मचारी, बेस डिपो/डिविजनल कंट्रोल तथा मार्ग के मंडलों के बीच हर वक्त मोबाइल फोन संपर्क उपलब्ध करना।

च) उपभोज्य पदार्थ, सफाई के औजार, टैकल, उनके ब्रैंड, इन्वेंटरी और मार्ग में उनकी खपत आदि को भी देखना। वापसी यात्रा में भी उपभोज्य पदार्थों की मॉनीटरिंग करना तथा खाली डिब्बों/कैनों का निपटान करना।

छ) पीएसआई फार्म के अतिरिक्त यात्रियों द्वारा फीड बैक प्राप्त करने का तरीका। इसमें मोबाइल नंबर, ई-मेल पता, एसएमएस सुविधा आदि देना शामिल है। रेलवे पीएसआई फार्म को वास्तविक यात्रियों द्वारा ऑनलाइन भरने की सुविधा या तो मोबाइल एप्स या क्षेत्रीय रेलों द्वारा चिह्नित किए गए संबंधित वेबसाइट के माध्यम से भी प्रदान की जाए।

उपरोक्त प्वाइंट दिशात्मक हैं और ये संपूर्ण नहीं हैं। रेलें ठेकों की मॉनीटरिंग एवं उन्हें और प्रभावी बनाना सुनिश्चित करने के लिए अपने ठेके में और प्रावधान कर सकते हैं।

(ड.) उपकरण एवं औजार

ओबीएचएस स्कीम के अंतर्गत उपलब्ध किए जा रहे औजार, टैकल, सामान आदि की सूची इस प्रकार है:

- (i) सुपर एक्सोबैट फ्लोर मौप
- (ii) स्क्वीज ब्रश
- (iii) सफाई के कैमिकल रखने एवं छिड़कने के लिए स्प्रे गन के साथ बोतल
- (iv) टॉयलट कम्पोज ब्रश
- (v) कारपेट ब्रश
- (vi) साज-सज्जा सफाई ब्रश
- (vii) बाल्टी
- (viii) विंडो ग्लास स्क्वीज
- (ix) शीशे साफ करने के लिए माइक्रो फाइबर क्लॉथ
- (x) वॉश बेसिन की सफाई के लिए स्पंज डस्टर
- (xi) कूड़ा उठाने के लिए डिस्पोजबल बैग
- (xii) टूल किट

प्रभावी कार्यनिष्पादन के लिए इन उपकरणों को आवश्यकता पड़ने पर या रेलों से प्राप्त निर्देशानुसार बदला जाना चाहिए।

(i) सुपर एक्सोबैट फ्लोर मौप:

यात्री कोच के फर्श की तथा गलियारे की सफाई के लिए प्रत्येक वर्कस्टेशन पर एक के हिसाब से 100 से 150 सेमी. लंबे एल्यूमीनियम हैंडल वाले मौप तथा कपड़े का सिवल हेड मौप सिस्टम, जिससे तुरंत सफाई हो सके, का प्रयोग में लाया जाएगा।

- (ii) स्क्वीज ब्रश:
टायलट फ्लोर पोछने एवं सुखाने के लिए एक स्क्वीज जिसका 140 से 150 सेमी. लंबा एल्युमिनियम हैंडल तथा पॉली प्रोपलीन ब्रिसल फर तथा फॉम रबर ब्लेड जिससे पोछना और सुखाना दोनों कार्य हो सके। प्रत्येक वर्कस्टेशन पर एक की दर से प्रयोग में लाए जाएंगे।
- (iii) सफाई के केमिकल रखने एवं छिड़कने के लिए स्प्रे गन सहित बोतल
अच्छी गुणवत्ता वाली प्लास्टिक बोतल जो कम से कम 500 एम.एल क्षमता का हो जिसमें लॉकेबल स्प्रे गन लगा हो प्रति वर्कस्टेशन 1 की दर से उपलब्ध कराया जाएगा।
- (iv) टॉयलट कमोड ब्रश
टॉयलट कमोड, पैन तथा शूट एरिया की सफाई के लिए एक उपयुक्त कमोड ब्रश जिसमें पॉली प्रोपलीन ब्रिसल लगे हों, प्रति वर्कस्टेशन (जैनीटर) 1 की दर से उपलब्ध कराया जाएगा।
- (v) कारपेट ब्रश:
प्रथम एसी कोचों के कारपेट, जहां भी हों, की सफाई के लिए विशिष्ट डिजाइन के पॉली प्रोपलीन ब्रिसल ब्रश प्रत्येक गाड़ी में एक की दर से उपलब्ध कराया जाएगा।
- (vi) साज-सज्जा की सफाई वाला ब्रश:
कारपेट ब्रश का प्रयोग सीट/बर्थ, साज-सज्जा की सफाई के लिए किए जाने की अनुमति नहीं दी जानी चाहिए। इसके लिए अलग पॉली प्रोपलीन ब्रिसल ब्रश का प्रयोग किया जाएगा।
- (vii) बाल्टी:
देखने में बढ़िया, आसानी से उठाए जाने वाला, कम ऊंचाई का लगभग 10-15 लीटर क्षमता वाली हवी ड्यूटी पॉली प्रोपलीन बाल्टी जिसमें मौप आदि धोया जा सके, का प्रयोग किया जाएगा। एरगोनोमिक हैंडलिंग के लिए कैस्टर व्हील लगी बाल्टी को प्राथमिकता दी जाएगी। यह प्रति वर्कस्टेशन (जैनीटर) 1 की दर से उपलब्ध कराया जाएगा।
- (viii) विंडो ग्लास स्क्वीज:
तेजी से और प्रभावी ढंग से सफाई के लिए स्टेनलेस स्टील के हैंडल वाले जो 10 इंच की लंबाई का हो, से बेहतर होगा, जिसमें 45 सेमी. आकार का मजबूत रबर ब्लेड जिसमें लॉकिंग व्यवस्था हो। 3 एसी कोच में कम से कम 1 की दर से उपलब्ध कराया जाएगा।
- (ix) शीशे की सफाई के लिए माइक्रो फाइबर क्लॉथ:
- (x) वॉश बेसिन की सफाई के लिए स्पंज इस्टर।
- (xi) कूड़ा उठाने के लिए डिस्पोजेबल बैग:
सभी कोचों से एवं एसी कोचों के इस्टबिन से कूड़ा उठाने के लिए बायोडिग्रेडेबल डिस्पोजेबल गारबेज (कूड़ा) बैग की आवश्यकता होगी।
- (xii) टूल किट:
एक्जीक्यूटिव हाउसकीपर के पास एक एफआरपी निर्मित हल्का टूल किट उपलब्ध हो जिसमें लघु प्लंबिंग कार्य/कार्पेंटर संबंधी मरम्मत के लिए सभी प्रकार के औजार हों।

(च) उपभोज्य/सफाई पदार्थ:

क्रम सं.	मद का विवरण	ब्रैंड/मेक	मात्रा प्रति कोच/सफाई चक्र
1	पीवीसी फ्लोर, रेक्सीन तथा वाल पैनेल की सफाई के लिए क्लीनिंग कंपाउंड	आर2/स्पाइरल (जॉनसन डाइवर्सि) या यूको लैब का सिगला न्यूट्रल या मैसर्स चेला, लि. यूके को मोकलीनोर आरआईओ 38 या गार्डिसन फ्लैश	10 मिली.
2.	कमोड पैन एवं वाल प्रोटेक्टर के लिए क्लीनिंग एजेंट	तासकी आर1/तासकी आर6 (जॉनसन डाइवर्सि). या सिगसा न्यूट्रल इको लैब या हारपिक या रीटोइलर डोमैक्स या मैसर्स चेला लि. यूके का गार्डिसन फ्रेश।	70 मिली.
3.	डिसइन्फेक्टेंट फ्यूड	आर1/स्ट्राइड (जॉनसन डाइवर्सि) या इको लैब को समकक्ष ब्रैंड या लाइजोल या मैसर्स चेला, लिमिटेड यूके का गार्डिसन फ्रेश।	50 मिली.
4.	मिरर/विंडो ग्लास की क्लीनर	तसाकी आर3 (जॉनसन डाइवर्सि) या ओसी ग्लास क्लीनर इको लैब या कोलिन या मोकलीन या मैसर्स चेला लि. यूके. का यूरोवाश	5 मिली.
5.	शौचालय में डियोडोरेंट स्टिक	ओडोनिल या मैसर्स चेला लि. यूके का एयर फ्रेश	1 प्रति कोच प्रति यात्रा
6.	हाथ धोने के लिए लिक्विड साबुन	प्रथम एसी कोर्चों में डिटाल/लाइफबॉय/पॉमोलिव/फेम अन्य एसी कोर्चों के लिए एक्वागोल्ड/हेन्को या एमडीटीएस 209 के अनुसार उपयुक्त फॉम साबुन	400 मिली./टॉयलेट/दिन
7.	रूम फ्रेशनर (जहां ऑटोमेटिक ऑगेर कंट्रोल प्रणाली है)	वाटर बेस्ट टसाकी आर5 या इको लैब का समकक्ष ब्रैंड, प्रीमियम या हेजल या ओबीयस या मैसर्स चेला लि. यूके का एयर फ्रेश।	2
8.	मच्छर भगाने वाला स्प्रे	हिट/वेगॉन/मोरटीन	1400 मिली. वाला एक
9.	वेस्टर्न स्टाइल टॉयलेट में टॉयलेट पेपर रोल दो फोल्ड में सफेद रंग का लगभग 25 मीटर लम्बा, के 1 प्रत्येक फोल्ड लगभग 10 सेमी. चौड़ा हो और	जॉनसन डाइवर्सि या पदुमनी पल्प या मुख्य यांत्रिक इंजी. द्वारा स्वीकृत समकक्ष।	पर्याप्त मात्रा में

	200 बार इस्तेमाल किया जा सके		
10.	पर्सनल कमीड सीट कवर	मुख्य यांत्रिक इंजी. द्वारा यथा अनुमोदित उपयुक्त मेक और विशिष्टि का	एसी और स्लीपर कोचों की आक्यूपेंसी के अनुसार

- क. उपरोक्त मात्रा प्रति कोच आधार पर केवल दिशात्मक है। विभिन्न ब्रैंडों में समान सफाई हेतु भिन्न मात्रा हो सकती है। तदनुसार रेलवे स्थानीय स्थितियों के अनुसार विशिष्ट ब्रैंड के अनुसार या पहले से सफल ट्रायल/डेमो के आधार पर मु.या.इंजी. के अनुमोदन से मात्र संबंधी स्वीकृति प्रदान कर सकती है।
- ख. सफाई का वांछित स्तर प्राप्त करने के लिए ठेकेदार को ऊपर दर्शायी गई मात्रा से अधिक का प्रयोग करना पड़ सकता है।
- ग. ठेका के करार के अनुसार ठेकेदार प्रयोग में लाए जा रहे/स्वीकृत ब्रैंड के सामान का प्रयोग सुनिश्चित करेगा।
- घ. ठेकेदार यह सुनिश्चित करेगा कि सफाई का सामान एवं प्रयोग में लाए जा रहे सामानों का स्टॉक 1 महीने के खपत से अधिक का हो। प्रयोग में लाए जा रहे सामान को डिपो के संबद्ध कस्टडी स्टोर की कस्टडी में जमा किया जाना चाहिए जहां से ठेकेदार के कर्मचारियों द्वारा मांगे जाने पर मांग की गई मात्रा जारी की जा सके।

यद्यपि रेलवे अन्य ब्रैंड के सामान भी ले सकती है परंतु यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि वे बॉयो टॉयलेट में प्रयोग के अनुकूल हों, बॉयो-डिग्रेडेबल, तथा इको-फ्रेंडली हों। प्रयोग में लाए जा रहे सफाई पदार्थ, राज्य पॉल्यूशन कंट्रोल बोर्ड के निर्धारित मानदण्डों के अनुसार हों और उनके प्रयोग के लिए विशेष अनुमति/लाइसेंस की आवश्यकता न हो।

ऊपर दर्शाई गई मात्रा अनुमानित हैं तथा ठेकेदार को वांछित सफाई प्राप्त करने के लिए अधिक मात्रा का प्रयोग करना पड़ सकता है। सफाई के सामान/खपत किए जा रहे सामानों का रिकॉर्ड अलग रजिस्ट्रों में रखा जाएगा जिसे दैनिक आधार पर संयुक्त रूप से प्रमाणित किया जाएगा।

(ख) जैनिटारों के यूनिफार्म:

दिशात्मक/सुझावात्मक विवरण इस प्रकार हैं:

- कवरऑल:

गाड़ियों के ऑन बोर्ड जैनिटारों द्वारा पूरे एक शरीर को ढकने वाला/दो पीस (शर्ट एवं पैंट) एवं गहरे नीले रंग का एप्रन पहना जाएगा जिसमें अनुलग्नक-एस 7 एवं एस 8 में दर्शाए अनुसार स्पष्ट लोगो होगा। नमूने को सीनियर सीडीओ/सीनियर डीएम से अनुमोदित कराया जाएगा। जैनिटारों द्वारा गाड़ियों में ऑन बोर्ड पहने जाने वाली यूनिफार्म साफ-सुथरी होनी चाहिए:

- टोपी:

प्रत्येक जैनीटर/ईएचके को गहरे पीले रंग की टोपी दी जाएगी। टोपी के फ्लैप पर इस प्रकार लिखा गया होना चाहिए:

“ऑन बोर्ड हाउसकीपिंग सर्विस

----- (प्राइमरी डिपो का नाम)

----- (रेलवे का नाम)”

- **दस्ताने:**
कोर्चा में काम करते समय जैनिटर सदा टिकाऊ किस्म के रबर के दस्ताने पहने रहेंगे।
- **जूते:**
सभी जैनिटरों को टिकाऊ गमबूट/जूते उपलब्ध कराए जाएंगे।
- **फेस मास्क:**
प्रत्येक जैनिटर को सर्जिकल किस्म का मास्क प्रदान किया जाएगा जिससे उन्हें टॉयलेट से सीधा इंफेक्शन न हो।
- **नाम बैज:**
प्रत्येक जैनिटर कवरऑल के बाएं हाथ की ओर नाम बैज लगाएगा। नाम बैज 6 ½"x 1" आकार का सफेद रंग के इबोनाइट का होगा जिस पर काले रंग में ब्लॉक लेटर में जैनिटर का नाम लिखा हुआ होगा।

(ज) **एक्जीक्यूटिव हाउसकीपर के लिए यूनिफार्म तथा अन्य सामान:**

क्र. सं.	मद (मर्चे)	प्रकार एवं रंग
1.	पैंट	नेवी ब्ल्यू कारपेंटर बैगी टाइप
2.	टी-शर्ट	स्टील ग्रे रंग का जिसमें विशिष्ट लोगो और नाम बैज होगा सहित
3.	टोपी	पीले रंग का (जैनिटर की तरह ही)
4.	जूते	किसी प्रतिष्ठित कंपनी का ब्लैक लेदर के जूते
5.	टार्च	किसी प्रतिष्ठित कंपनी का सुविधाजनक टार्च
6	सीटी	धातु की जिसे खतरे की चेतावनी के लिए बजाया जाएगा

तथापि, सीनियर मं.या.इंजी./सीनियर सीडीओ-मंडल की अनुमति से यूनिफार्म के रंग में बदलाव किया जा सकता है।

(झ) प्रत्येक कोच की दोनों छोर पर दरवाजों के ऊपर लगाए जाने वाले स्टिकर (प्रत्येक छोर के दरवाजे पर) का प्रारूप इस प्रकार है:

“इस गाड़ी में ऑन बोर्ड आउसकीपिंग सेवा _____ द्वारा प्रदान की जा रही है। यदि कोई शिकायत/फीड बैक देनी हो तो कृपया सुपरवाइजर से संपर्क करें, जिसका मोबाइल नं. _____ है।

उनसे कोई प्रत्युत्तर प्राप्त न होने पर कृपया कैरेज कंट्रोलर/मंडल को मोबाइल नंबर _____ पर सूचित करें।”

आपका फीडबैक हमें अपने कार्य में और सुधार करने में मदद करेगा।

(ञ) रेलवे बोर्ड के दिनांक 17.07.2009 के पत्र सं. 2006/एम(सी)/165/9 के अनुसार ऑन बोर्ड हाउसकीपिंग कर्मचारियों के लिए एवं सामान रखने के लिए स्थान उपलब्ध करवाया जाएगा। यदि कोच के डिजाइन के कारण स्थान उपलब्ध नहीं कराया जाता है तो रेलवे बोर्ड के दिनांक 22.02.2013 के पत्र सं. 2013/टीजी-1/20/पी./ओबीएचएस (2013 का वाणिज्य परिपत्र संख्या 15) के अनुसार स्थान उपलब्ध करवाया जाएगा।

पिछले तीन वित्तीय वर्षों और वर्तमान वर्ष में पूरे किए गए समान प्रकार के कार्यों की सूची

		क्रम सं
		कार्य का विवरण
		उस संगठन का नाम जिसके लिए ठेका निष्पादित किया गया
		संविदा करार संख्या और आबंटित किए जाने की तारीख
	करार का मूल्य (रुपए में)	संविदा का नगभग मूल्य (रुपए)
	अंतिम मूल्य (रुपए में)	
	अनुसूची	आरंभ करने की तारीख
	वास्तविक	
	अनुसूची	समाप्त करने की तारीख
	वास्तविक	
	अनुसूची	पूरा करने की अवधि (वर्षों, महीनों एवं दिनों में)
	वास्तविक	
		कार्य की मुख्य विशेषताएं
		टिप्पणियां

नोट:

- i) उस संगठन जिसके साथ कार्य किया है/कर रहे हैं, से प्राप्त सहायक दस्तावेज/प्रमाण-पत्र संलग्न किए जाने चाहिए।
- ii) निजी व्यक्तियों, जिनके लिए ये कार्य निष्पादन किए गए हैं/किए जा रहे हैं, से प्राप्त प्रमाण-पत्र स्वीकार नहीं किए जाएंगे।
- iii) यदि दिया गया स्थान अपर्याप्त हों तो निविदाकर्ता इस अनुलग्नक को पुनः टंकित करा सकते हैं।

फीडबैक शीट के पृष्ठभाग पर:

कार्य का मूल्यांकन:

भुगतान/जुर्माना राउंड ट्रिप के अनुसार गाड़ी की औसत यात्री संतुष्टि सूचकांक (पीएसआई) पर आधारित होगा। निम्नलिखित मामलों में डिब्बे की पीएसआई को शून्य माना जाएगा:

1. यदि पीएसआई का आकलन करने के लिए रेटिंग 2.5 से नीचे कम हो
2. यदि क्रम सं. 1 एवं 2 की मद के लिए प्राप्तांक 1.2 अथवा उससे कम हो

यात्रियों द्वारा दी गई रेटिंग के आधार पर पीएसआई निम्नानुसार होगा:

$$\text{पीएसआई} = \frac{\text{भारित प्राप्तांकों का जोड़}}{\text{अधिकतम प्राप्तांकों का जोड़}}$$

गैर संतोषजनक कार्य-निष्पादन (पीएसआई पर आधारित) के लिए भुगतान/जुर्माना निम्नानुसार होगा:-

क्र. सं.	औसत पीएसआई	जुर्माना
क.	40% से कम	कोई भुगतान नहीं
ख.	40% से 60% से कम तक	गाड़ी के लिए स्वीकृत दर के 50% की कटौती की जाएगी।
ग.	60% से 75% से कम तक	गाड़ी के लिए स्वीकृत दर के 30% की कटौती की जाएगी
घ.	75% से 85% से कम तक	गाड़ी के लिए स्वीकृत दर के 20% की कटौती की जाएगी
ड.	85% से 100% तक	कोई जुर्माना नहीं। पूरा भुगतान किया जाएगा।

फीडबैक शीट के पृष्ठभाग पर:

कार्य का मूल्यांकन:

भुगतान/जुर्माना राउंड ट्रिप के अनुसार गाड़ी की औसत यात्री संतुष्टि सूचकांक (पीएसआई) पर आधारित होगा। निम्नलिखित मामलों में डिब्बे की पीएसआई को शून्य माना जाएगा:

1. यदि पीएसआई परिकलित करते समय रेटिंग 1.5 से कम हो
2. यदि क्रम सं. 1 एवं 2 की मद के लिए प्राप्तांक 1.2 अथवा उससे कम हो
3. यात्रियों द्वारा की गई रेटिंग के आधार पर पीएसआई का परिकलन निम्नानुसार किया जाएगा:

$$\text{पीएसआई} = \frac{\text{भारित प्राप्तांको का जोड़}}{\text{अधिकतम प्राप्तांको का जोड़}}$$

गैर संतोषजनक कार्य-निष्पादन (पीएसआई पर आधारित) के लिए भुगतान/जुर्माना निम्नानुसार होगा:-

क्र.सं.	औसत पीएसआई	जुर्माना
क.	40% से कम	कोई भुगतान नहीं
ख.	40% से अधिक 60% से कम तक	गाड़ी के लिए स्वीकृत दर के 50% की कटौती की जाएगी।
ग.	60% से अधिक 75% से कम तक	गाड़ी के लिए स्वीकृत दर के 30% की कटौती की जाएगी।
घ.	75% से अधिक 85% से कम तक	गाड़ी के लिए स्वीकृत दर के 20% की कटौती की जाएगी।
ड.	85% से 100% तक	कोई जुर्माना नहीं। पूरा भुगतान किया जाएगा।

वर्दी के लिए लोगो

ओ बी एच एस

फर्म का नाम

अनुलग्नक - 'एस8'

जैनिटर के लिए वर्दी

रेलवे के अनुमोदन से वर्दी के डिजाइन एवं रंग में परिवर्तन किया जा सकता है।

अनुलग्नक - 'एस9'

सीनियर
सीडीओ/सीनियर डीएमई
द्वारा विधिवत रूप से
सत्यापित पासपोर्ट
आकार का फोटोग्राफ

श्री _____

मैसर्स _____ के
कर्मचारी संविदा अवधि _____ से _____ के दौरान
ऑन बोर्ड हाउसकीपिंग सेवा प्रदान करने के लिए इस डिपो की निम्नलिखित प्राथमिक गाड़ियों में
उनकी राउंड ट्रिप यात्रा के लिए गाड़ी में यात्रा करने के लिए प्राधिकृत किया जाता है।

क्रम सं.	गाड़ी सं. (जोड़ी)	गाड़ी का नाम

नोट:

- यह प्राधिकार-पत्र केवल चार माह तक ही वैध है।
- ठेकेदार के प्रतिनिधि द्वारा सभी ऑन बोर्ड कर्मचारियों के यात्रा प्राधिकार-पत्र एकजीक्यूटिव कार्यकारी हाउस कीपर को दिए जाने चाहिए एवं आगमन के समय दूसरी छोर से प्राप्त पर हाजिरी सहित लौटा दिए जाने चाहिए।
- इस प्राधिकार-पत्र के गुम हो जाने के मामले में ठेकेदार को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि प्राथमिक जांच रिपोर्ट दर्ज करा दी गई है और उसे किसी भी प्रकार के दुरुपयोग से बचाया गया है। इसकी सूचना संबंधित रेलवे प्राधिकारी को दी जानी चाहिए।

सीडीओ/सीनियर सीडीओ का नाम एवं
मोहर सहित हस्ताक्षर

नामित गाड़ियों के लिए जनशक्ति तैनात करना

क्रम सं.	गाड़ी सं.	से	तक	प्रत्येक ट्रिप के लिए तैनाती का लक्ष्य		प्रत्येक ट्रिप के लिए वास्तविक तैनाती	
				जेनिटर	ईएचके	जेनिटर	ईएचके

फर्म का नाम

गाड़ी सं.

गाड़ी चलने की तारीख

एक्जीक्यूटिव हाउसकीपर का नाम

जेनिटर का नाम

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

क्र. सं.	मद का विवरण	ब्रांड/मेक (निविदा करार के अनुसार भरा जाएगा)	आरंभिक स्टेशन पर जारी की गई मात्रा
1.	पीवीसी फ्लोर, रेक्सीन और वॉल पैनल की सफाई के लिए सफाई सामग्री		
2.	कोमोड पैन और वॉल प्रोक्टेक्टर के लिए सफाई सामग्री		
3.	कीटाणुनाशक द्रव		
4.	दर्पण/खिड़की का शीशा साफ करने के लिए क्लीनर		
5.	शौचालयों में डियोडरेन्ट स्टिक		
6.	हाथ धोने के लिए तरल साबुन		
7.	रूम फ्रेशनर (उन डिब्बों के लिए जिनमें स्वाचालित दुर्गन्ध नियंत्रण प्रणाली लगाई गई है)		
8.	मच्छर निरोधक		
9.	पश्चिम स्टाइल वाले शौचालयों में टायलेट पेपर रोल - लगभग 10 सेंटीमीटर चौड़े और प्रत्येक सफेद रंग के लगभग 25 मीटर के दो प्लाई जिनमें कम-से-कम 200 पुल हों।		
10.	कोमोड शीट कवर		

फर्म का नाम एवं लोगो

जनशक्ति

आरंभिक स्टेशन

गाड़ी नं.

गाड़ी चलने की तारीख

एक्जीक्यूटिव हाउसकीपर का नाम

जेनिटर का नाम

1.

2.

3.

4.

5.

6.

रेलवे प्रतिनिधि का नाम,

हस्ताक्षर एवं मोहर

संपर्क सं.

कम्पनी के प्रतिनिधि का नाम,

हस्ताक्षर एवं मोहर

गंतव्य स्टेशन

गाड़ी नं.

गाड़ी चलने की तारीख

एक्जीक्यूटिव हाउसकीपर का नाम

जेनिटर का नाम

1.

2.

3.

4.

5.

6.

रेलवे प्रतिनिधि का नाम,

हस्ताक्षर एवं मोहर

संपर्क सं.

कम्पनी प्रतिनिधि का नाम,

हस्ताक्षर एवं मोहर

वापसी में आरंभिक स्टेशन

गाड़ी नं.

गाड़ी चलने की तारीख

एक्जीक्यूटिव हाउसकीपर का नाम

जेनिटर का नाम

1.

2.

3.

4.

5.

6.

रेलवे के प्रतिनिधि का नाम,

हस्ताक्षर एवं मोहर

संपर्क सं.

कम्पनी प्रतिनिधि का नाम,

हस्ताक्षर एवं मोहर