

अध्याय - IV : संघ शासित क्षेत्र (वाणिज्य क्षेत्र)

4.1 चण्डीगढ़ औद्योगिक एवं पर्यटन विकास निगम लिमिटेड में होटलों के संचालन की लाभप्रदता

चण्डीगढ़ औद्योगिक एवं पर्यटन विकास निगम लिमिटेड (सिटको) ने अपने होटलों की परिचालन कार्यक्षमता को सुधारने के लिए दीर्घावधि व्यापार रणनीति सूत्रबद्ध नहीं की। प्रतिपादन को सुधारने के लिए प्रथा के विपरीत होटलों ने गतिशील मूल्य निर्धारण का अभ्यास नहीं किया। सिटको ने अपने ग्राहकों के अनावश्यक रूप से खाद्य एवं पेय पर लकजरी टैक्स एकत्र किया। उद्योग प्रथा से भिन्न सिटको ने बैंक संग्रहण का पांच प्रतिशत अपने होटल स्टाफ को वितरित किया। स्टाक का परिनियोजन प्रतिमानों से अधिक है। सिटको ने विस्तृत मानक परिचालन पद्धतियां नहीं बनाईं। ग्राहकों को यह सूचित करने के कोई प्रयास नहीं किए गए थे कि ऑनलाईन बुकिंग पर 20 प्रतिशत छूट थी। होटल माउंटव्यू के नवीकरण में अनावश्यक विलम्ब के कारण कारोबार की बहुत हानि हुई। बोर्ड के सुझाव के बावजूद, कोई ऊर्जा लेखापरीक्षा नहीं की गई थी।

4.1.1 प्रस्तावना

चण्डीगढ़ औद्योगिक एवं पर्यटन विकास निगम लिमिटेड¹ (सिटको) चण्डीगढ़ में औद्योगिक एवं पर्यटन विकास के लिए पूर्ण स्वामित्व वाली सरकारी कम्पनी के रूप में कम्पनी अधिनियम, 1956 के अंतर्गत मार्च 1974 में बनाई गई थी। सिटको तीन² होटलों तथा चार³ कैफेटेरिया का संचालन करती है।

¹ पर्यटन की प्रौन्नति के अतिरिक्त कार्य तथा अन्य संबंधित कार्यों के सौंपे जाने (जनवरी 1988) से पूर्व चण्डीगढ़ लघु उद्योग विकास निगम लिमिटेड (सीएसआईडीसी) के नाम से प्रचलित

² होटल माउंटव्यू (एचएमवी), होटल शिवालिकव्यू (एचएसवी), होटल पार्कव्यू (एचपीवी)

³ सुखना लेक, कलाग्राम पर कैफेटेरिया, सेक्टर-17 में 'शेफ' तथा सेक्टर-34 में 'ड्रॉप इन'

4.1.2. लेखापरीक्षा उद्देश्य, कार्यक्षेत्र एवं कवरेज

लेखापरीक्षा में 2012-13 से 2014-15 के दौरान सिटको के दो⁴ होटलों का संचालन शामिल किया गया था। प्रचालनों की कार्यक्षमता तथा प्रभावकारिता के आकलन की दृष्टि से इन होटलों की एक समीक्षा की गई थी। समीक्षाधीन तीन वर्ष की अवधि के दौरान पर्यटन प्रचालनों (होटलों) में उनका कुल टर्नओवर 73.02 प्रतिशत था। लेखापरीक्षा 15 अप्रैल 2015 से 05 जून 2015 तक तथा पुनः 13 जुलाई 2015 से 28 अगस्त 2015 तक की गई थी।

4.1.3 होटल माउंटव्यू (एचएमवी)

यह होटल सिटको की एक फ्लेगशिप होटल हैं जिसमें 145 कमरे तथा 10 सूइट, एक हेल्थ क्लब, दो रेस्तरां, एक कॉफी शॉप तथा एक बैंकट हाल हैं। यह चण्डीगढ़ का पहला होटल है जिसे 2005 में पांच सितारा की श्रेणी में लाया गया था।

2010-11 के दौरान, ₹32.01 करोड़ का उच्चतम स्तर प्राप्त करने के पश्चात्, टर्नओवर 2013-14 के दौरान धीरे-धीरे घट कर ₹22.49 करोड़ तक पहुंच गई। 2012-13 तथा 2013-14 के दौरान खर्च घट गए जिनके कारण इन वर्षों की तुलना में लाभ का मार्जिन कम हो गया। अन्ततः 2013-14 तथा 2014-15 के दौरान लाभ का मार्जिन हानि में बदल गया (मूल्यहास से पूर्व)। टर्न-ओवर में कमी का मुख्य कारण अधिभोग में गिरावट थी जो 2011-12 में 37.64 प्रतिशत से घट कर 2013-14 में 29.06 प्रतिशत हो गया था और साथ ही इस का एक और कारण प्रति कमरा आय में कमी भी थी जो घटी दरों के कारण 2011-12 में ₹5,260 से घट कर 2014-15 में ₹4,122 हो गया था। कमरे के किराए से समग्र बिक्री तक आय का अनुपात 2011-12 में 42.63 प्रतिशत से घट कर 2014-15 में 28.80 प्रतिशत हो गया।

⁴ होटल माउंटव्यू तथा होटल शिवालिकव्यू

4.1.4 होटल शिवालिकव्यू (एचएसवी)

एचएसवी (पहले जनता होटल) जनवरी 1990 में शुरू हुआ तथा 2011-12 में उसका नवीकरण हुआ 104 कमरे तथा चार सूइट हैं। एचएसवी में बिक्री 2013-14 में ₹18.52 करोड़ से बढ़कर 2014-15 में ₹20.24 करोड़ हो गई। बिक्री में वृद्धि के कारण 2012-13 में ₹156.12 लाख की हानि 2013-14 के दौरान ₹47.62 लाख के लाभ में बदल गई जो लाभ 2014-15 में और बढ़ कर ₹153.94 लाख हो गया (मूल्यहास से पूर्व) कमरे के किराए, बैंकट तथा रेस्तराँ से होने वाली आय में 2013-14 से वृद्धि दर्ज की।

महत्वपूर्ण लेखापरीक्षा निष्कर्ष नीचे दिए गए हैं:

4.1.5 लेखापरीक्षा निष्कर्ष

4.1.6 दीर्घावधि कारोबार रणनीति विद्यमान न होना

सिटको के निदेशक बोर्ड (बीओडी) ने एक दीर्घावधि कारोबार नीति नियत करने तथा प्रत्येक होटल को उसकी अपनी रणनीति तय करने को कहा (अगस्त 2012)। तथापि, यह देखा गया था कि न तो सिटको ने अपनी रणनीति बनाई थी और न ही बीओडी के अन्य होटलों से कड़ी प्रतिस्पर्धा को कम अधिभोग का कारण स्वीकार करने के बावजूद प्रचालन कार्यक्षमता को सुधारने के लिए कोई विशिष्ट अध्ययन किया गया था। प्रचालनों की लाभकारिता का अनुमान लगाने के लिए ब्रकेईवन स्तरों का आकलन भी नहीं किया गया था।

प्रबंधन ने स्वीकार किया (जनवरी 2016) कि एक दीर्घावधि रणनीति सलाहकार को नियुक्त करने की प्रक्रिया चल रही थी।

4.1.7 कमरे का किराया

4.1.7.1 अगतिशील टैरिफ ढाँचा

आतिथ्य के क्षेत्र में प्रचलित सर्वोत्तम उपलब्ध दरों (बीएआर) जो स्थानीय स्थितियों जैसे त्योहार, वीकेंड्स, शादी के सीजन, आदि को पूरा करने के लिए बाजार प्रवृत्तियों के साथ चलता है तथा नवीन तथा गतिशील मूल्य निर्धारण की अनुमति देता है, के प्रति होटलों ने प्रत्येक वर्ष तय किए जाने वाले कठोर ढाँचे का अनुसरण किया। इसके अतिरिक्त, ये दरें निश्चित करते समय कमरे-वार लागत विश्लेषण नहीं किया गया था। बीओडी द्वारा अनुमोदन (अप्रैल 2013) के बावजूद बार व्यवस्था कार्यान्वित नहीं की गई थी। अतः होटल उद्योग के मांग आपूर्ति चक्र के सामयिक समायोजन द्वारा कमरे के किराए से राजस्व को बढ़ाने में सक्षम नहीं थे।

प्रबंधन ने कहा (जनवरी 2016) कि ऑनलाईन पोर्टल्स पर बार की दरें होटलों के महाप्रबंधकों द्वारा संचालित की जा रही थी क्योंकि शक्तियां उन्हें हाल ही में प्रत्यायोजित की गई थी।

प्रबंधन का उत्तर तर्कपूर्ण नहीं है क्योंकि एक अन्य उत्तर में प्रबंधन द्वारा इस बात की पुष्टि की गई थी कि होटल रैंक रेट्स⁵ परिचालित कर रहे थे और कोई विनिर्दिष्ट बार दरें नहीं थी।

4.1.7.2 छूट देने के लिए प्रबंधन सूचना प्रणाली (एमआईएस) का नॉन-ऑटोमेशन

कम्प्यूटरीकरण के बावजूद, दी गई छूट की अनुकूलित रिपोर्ट, प्रभावी एमआईएस के लिए निष्कर्षणीय नहीं था। परिणामतः प्रत्येक मेहमान के प्रति दी गई छूट को दर्शाने वाली टिप्पणियां अनुमोदनार्थ दिन के अन्त में हाथ से बनाई जाती थी। उक्त टिप्पणियों वाली फाईल की न तो विषय सूची बनाई गई थी, और न ही प्रभावी आन्तरिक नियंत्रण के लिए उसकी पेज नम्बरिंग की गई थी। इसके अतिरिक्त प्रणाली, आईटी जांच से रहित थी जैसे बिलों की प्रोसेसिंग करते समय संस्वीकृत की विद्यमानता के लिए वैधीकरण।

⁵ एक होटल का रैंक रेट वह पूरी कीमत है जिस पर कमरे छूट से पूर्व ग्राहकों को दिए जाते हैं।

वर्ष 2012-13, जिसमें होटल ने ₹75.51 लाख की छूट देकर ₹3.84 करोड़ की राशि की 4677 बुकिंग की थी, के लिए एचएमवी के बुकिंग डाटा की लेखापरीक्षा में संवीक्षा⁶ की गई थी। दी गई छूट की संस्वीकृतियों की वैधता का पता लगाने के लिए एक प्रतिशत लोगों का बेतरतीब नमूना लिया गया था। होटल 28 प्रतिशत नमूनों की संस्वीकृति प्रस्तुत नहीं कर सका। यह अपर्याप्त आश्वासन का द्योतक है कि दी गई छूट, अपेक्षानुसार, सक्षम प्राधिकारियों द्वारा अनुमोदित थी तथा अप्राधिकृत छूट के कोई मामले नहीं थे।

प्रबंधन ने स्वीकार किया (जनवरी 2016) कि कोई विशिष्ट अनुकूलित छूट रिपोर्ट नहीं है, परन्तु आश्वासन दिया कि लेखापरीक्षा के कहने पर मैनुअल फाईलों की अब पेज नम्बरिंग की जा रही है और उन्हें तिथि-वार रखा जा रहा है।

4.1.7.3 लकजरी टैक्स के अन्तर्गत उपलब्ध लाभ न लेना

पंजाब लकजरी टैक्स अधिनियम, 2009, की धारा 6(1) के अनुसार, जहां एक होटल में प्रदत्त लकजरी के लिए प्रभारों में भोजन तथा ड्रिंक शामिल हैं, वहां मासिक के आवेदन पर, निर्धारण अधिकारी प्रभारों को अलग से छांट सकता है अर्थात् लकजरी प्रभार तथा भोजन एवं ड्रिंक प्रभार। तथापि, यह देखा गया था कि सिटको ने लाभ लेने के लिए निर्धारण अधिकारी से सम्पर्क नहीं किया तथा 2012-13 से 2014-15 के दौरान मानार्थ भोजन तथा ड्रिंक्स के ₹809.20 लाख के पृथक्करण मूल्य पर लकजरी टैक्स के रूप में ₹32.37 लाख का परिहार्य भुगतान किया।

प्रबंधन ने कहा (जनवरी 2016) कि कमरे किराए पर देना एक संयुक्त पैकेज है तथा मानार्थ भोजन के तत्व को कमरे किराए पर देने के लिए उसका बंटवारा नहीं किया जा सकता क्योंकि अधिकतर मेहमान नहीं चाहते कि उन्हें अलग से दिखाया जाए।

⁶ आईडिया सॉफ्टवेयर का उपयोग करके

उत्तर तर्कसंगत नहीं है क्योंकि यह समझ से बाहर है कि मेहमान लकजरी टैक्स के अनावश्यक भुगतान के विकल्प को प्राथमिकता देंगे, तथा मानार्थ भोजन तथा ड्रिंक्स पर लकजरी टैक्स प्रभारित करने की वर्तमान प्रथा के परिणामस्वरूप ग्राहकों से अधिक लकजरी टैक्स का संग्रहण किया जा रहा है, जिसका अन्यथा पंजाब लकजरी टैक्स अधिनियम, 2009 की धारा 6(1) के अन्तर्गत लाभ उठाकर उसका परिहार किया जा सकता था।

4.1.7.4 लकजरी टैक्स अधिक प्रभारित करना

(i) होटलों ने 2012-13 और 2013-14 के दौरान, सामान्य दरों⁷ पर ₹4,318.92 लाख जोड़ का टैरिफ घोषित करके (बिना छूट के निश्चित/प्रकाशित टैरिफ) कुल ₹3,092.30 लाख के कमरे बेचे (फरवरी 2014 तक) जिसके कारण ₹1,226.62 लाख की छूट प्रदान की गई। तथापि, लकजरी टैक्स, पंजाब लकजरी टैक्स अधिनियम, 2009 के अन्तर्गत लागू सामान्य दरों के बजाय घोषित टैरिफ पर कर का भुगतान और संग्रहण किया जिसके परिणामस्वरूप ग्राहकों से ₹49.06 लाख की राशि अधिक प्रभारित की गई थी। यह मुद्दा लेखापरीक्षा द्वारा पहले (मार्च 2014) भी उठाया गया था जिसके पश्चात प्रबंधन यह प्रथा बन्द कर दी थी, परन्तु उसने अभी तक अधिक प्रभारित की राशि वापिस नहीं की है।

(ii) अधिनियम की धारा 6(1) के अनुसार, भोजन ड्रिंक्स को छोड़कर बैंकट पर लकजरी टैक्स उद्ग्राह्य था। तथापि, सिटको ने भोजन तथा ड्रिंक्स पर भी एकत्र कर लिया जिसके परिणामस्वरूप वर्ष 2011-12 के दौरान ₹33.47 लाख का अनुचित संग्रहण हुआ।

प्रबंधन ने लकजरी टैक्स अधिक प्रभारित करना स्वीकार कर लिया (जनवरी 2016) तथा संबंधित ग्राहकों को समस्त राशि वापिस कर दी (मई/जून 2016)।

⁷ छूट दिए बिना प्रभारित दरें

4.1.8 भोजन लागत

4.1.8.1 संग्रहणों से भोजन पर सेवा प्रभार का विभाजन

सिटकों ने पांच प्रतिशत बैंकट संग्रहण सेवा कर के रूप में विभाजित किए जो बाद में होटल स्टाफ में बांट दिया गया। 2012-13 से 2014-15 के दौरान, होटलों ने सेवाप्रभार के रूप में अपने बिलों से ₹192.70 लाख विभाजित किए। तथापि, सेवा प्रभार की राशि बिल के ऊपर नहीं दर्शाई गई थी, जिसका अर्थ यह था कि ग्राहक यह मानकर कि अलग से कोई सेवा कर प्रभारित नहीं किया गया था, होटल स्टाफ को अतिरिक्त टिप देंगे। प्रबंधन ने कहा (जनवरी 2016) कि विभाजित किया जाने वाला सेवा प्रभार एक खर्च के रूप में लिया गया था और इसलिए उसे प्रभारित की गई भोजन लागत की गणना से घटा दिया गया था। यह उद्योग प्रथा के विरुद्ध है, और तर्कसंगत नहीं है, क्योंकि यह पारदर्शी नहीं है, और तब भी जब इसे तथ्य के मद्देनजर देखा गया कि होटलों की कर्मचारी लागत निम्न पैराग्राफ में उल्लिखित टर्नओवर के संबंध में पहले ही अधिक है। उपर्युक्त प्रथा को अपनाकर सिटको ने ₹192.70 लाख का राजस्व छोड़ दिया था।

4.1.9 मानवशक्ति

4.1.9.1 फालतू मानवशक्ति के कारण अधिक लागत

‘भारत पर्यटन सांख्यिकी 2011’ के अनुसार, चार सितारा श्रेणी तथा उससे ऊपर की श्रेणियों के होटलों में कर्मचारी प्रतिमान⁸, प्रति 100 कमरों के 204 कर्मचारी हैं, जबकि एचएमवी तथा एचएसवी⁹ में अनुपात क्रमशः 72 तथा 126 कर्मचारी अधिक पाए गए थे। इसके अतिरिक्त, 30 प्रतिशत की टर्नओवर पर मानवशक्ति लागत के लिए औद्योगिक प्रतिमान के प्रति मार्च 2015 को समाप्त तीन वर्षों के दौरान एचएमवी पर मानवशक्ति लागत, कुल टर्नओवर के 58.25 प्रतिशत से 68.29 प्रतिशत के बीच थी तथा एचएसवी पर 54.35 प्रतिशत से 65.47 प्रतिशत की बीच थी। 2014-15 के दौरान एचएमवी तथा एचएसवी में फालतू मानवशक्ति पर वित्तीय निहितार्थ क्रमशः ₹17.27 लाख और ₹30.23 लाख था। प्रबंधन ने इस अधिक मानवशक्ति लागत के कारणों का न तो विश्लेषण किया था और न

⁸ एमओटी, जीओआई के बाजार अनुसंधान प्रभाग अध्ययन द्वारा ‘भारत पर्यटन सांख्यिकी 2011’

⁹ यद्यपि अवर्गीकृत, एचएसवी को अपनी सुविधाओं के कारण चार सितारा के बराबर माना गया है।

ही लाभकारिता को बढ़ाने के लिए उसे बुद्धिसंगत बनाने के लिए कोई कार्रवाई की थी।

प्रबंधन ने स्वीकार किया (जनवरी 2016) कि नियमित कर्मचारियों के कारण मानवशक्ति अधिक थी और कहा कि निकट भविष्य में सेवानिवृत्तियों के कारण उसके घटने की संभावना थी।

प्रबंधन का उत्तर तर्कसंगत नहीं है, क्योंकि सिटको नीति के अनुसार, होटलों में तैनात कर्मचारी अन्य यूनिटों को ट्रांसफर किए जा सकते हैं, जिस पर विचार नहीं किया गया है। इसके अतिरिक्त समस्त सिटकों में केवल 203 कर्मचारी अगले पांच वर्षों में सेवानिवृत्त होने हैं, जबकि केवल होटलों में ही 198 कर्मचारी फालतू हैं। इसलिए, प्रबंधन का उत्तर उच्च लागत के किसी विश्लेषण को नहीं दर्शाता और न ही मानवशक्ति की लागतों को घटाने के लिए कोई उपाय किए गए हैं।

4.1.9.2 मानवशक्ति तैनाती

क) मार्च 2015 को समाप्त तीन वर्षों के मुख्य भाग के लिए, एच एम वी तथा एचएसवी (एचएमवी के मामले में 2008 से) बिना महाप्रबंधको (जीएम) के ही रहे। नियमित जीएम के लिए कम्पनी को लागत (सीटीसी) के ₹15 लाख *वार्षिक* के प्रति, सिटकों ने ₹10 लाख प्रति वर्ष की सीटीसी पर अनुबंध आधार पर जीएम के पद हेतु बार-बार विज्ञापन दिए। अन्ततः सिटको ने ₹29.40 लाख की बढ़ी हुई सीटीसी के साथ पद का पुनः विज्ञापन दिया (फरवरी 2015)। तथापि, एचएमवी के लिए जीएम की नियुक्ति पर, सिटको ने केवल चयनित अभ्यर्थी के अनुरोध पर उसका वेतन बढ़ाकर ₹35.28 लाख *वार्षिक* कर दिया। यह क्षेत्र के अन्य पांच सितारा होटलों में सिटको द्वारा आकलित ₹22.80 लाख से ₹30.60 लाख तक की रेंज से बहुत अधिक था। इसके अतिरिक्त, उच्च वेतन के बावजूद घाटा करने वाली एचएमवी, जीएम के लिए कोई मात्रात्मक कारोबार लक्ष्य निर्धारित करने में विफल रही।

प्रबंधन ने स्वीकार किया (जनवरी 2016) और कहा कि 2015-16 के लिए राजस्व के लक्ष्य नियत कर दिए गये थे।

तथापि, लेखापरीक्षा ने यह भी देखा कि 2015-16 में भी लक्ष्य प्राप्त नहीं किए जा सके तथा होटल का निवल अधिभोग 2014-15 में 33.15 प्रतिशत से घट कर 2015-16 में 31.49 प्रतिशत हो गया।

ख) स्टाफ बिना समुचित तथा नियमित प्रशिक्षण के अत्यधिक प्रतिस्पर्धी होटल उद्योग में उम्मीदों को पूरा नहीं कर सकता। प्रबंधन ने बीओडी को सूचित किया (मार्च 2015) कि ज्ञान/कौशल आदि को अपडेट करते हुए स्टाफ को प्रेरणा/व्यवहार के मुद्दों सहित व्यावसायिकरण का अभाव, होटल निष्पादन को घटा रहे थे। लेखापरीक्षा ने देखा कि स्टाफ को मई 2010 में एचएमवी पर अन्तिम प्रशिक्षण देने के पश्चात् एचएमवी तथा एचएसवी स्टाफ को कोई प्रशिक्षण नहीं दिया गया था। प्रबंधन ने कहा (जनवरी 2016) कि 2015-16 के दौरान प्रशिक्षण आयोजित किए गए थे।

ग) एचएमवी के पास रसोईयों तथा फ्रंट कार्यालय के लिए सेवा प्रदाताओं से लिए गए लगभग 114 से 135 की संख्या के स्टाफ के पूरे योग्यता विवरण, फोटोग्राफ आदि नहीं थे। इस प्रकार, प्रबंधन को रखे गए कार्मिकों की योग्यता, अनुभव तथा प्रमाणिकता की जानकारी नहीं थी जो पर्यटन मंत्रालय के स्पष्ट दिशानिर्देशों के बावजूद, बिना पुलिस जांच रिपोर्टों (पीवीआर) के रखे गये थे।

प्रबंधन ने कहा (जनवरी 2016) कि स्टाफ को समिति की सिफारिशों के आधार पर रखा गया था, जिसने यह आश्वासन दिया था कि सभी दस्तावेज संलग्न थे और अभिलेख में रखे गए थे।

उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि इन में से कोई भी दस्तावेज प्रबंधन के पास उपलब्ध नहीं पाया गया था।

घ) एचएसवी के उपस्थिति रजिस्ट्रों पर दर्ज एक कर्मचारी (कॉम्मिस-II कुक) की सेवायें 2005 में यूटी प्रशासन को दे दी गई थीं। तथापि, होटल सिटको से बाहर फरवरी 2005 से मार्च 2015 के दौरान दी गई सेवाओं के लिए पारिश्रमिक

के रूप में प्रदत्त ₹31.54 लाख की प्रतिपूर्ति लेने में विफल रहा जो होटल को सीधा नुकसान है।

प्रबंधन ने तथ्य स्वीकार किए (जनवरी 2016) और कहा कि मामला यूटी प्रशासन के साथ उठाया गया था।

4.1.10 सेवाओं की उप-इष्टतम गुणवत्ता

सेवाओं की गुणवत्ता का होटल के कारोबार पर सीधा असर पड़ता है, जिसमें भोजन की अच्छी गुणवत्ता, साफ पर्यावरण, कमरे की सफाई, परिसर की सुरक्षा, स्टाफ का व्यवहार आदि शामिल हैं। लेखापरीक्षा ने देखा कि सिटको के होटलों में ग्राहक सन्तुष्टि का अभाव था जिसकी चर्चा नीचे की गई है:-

क) अपने मेहमानों के साथ डील करने वाले होटलों के विभिन्न वर्गों में प्रदत्त सेवाओं की एकरूपता तथा गुणवत्ता से संबंधित विस्तृत मानक परिचालन पद्धतियां (एसओपी), एचएसवी के लिए नहीं बनाई गई थीं, तब भी जब फरवरी 2015 में एचएमवी में विस्तृत एसओपी बनाए गए थे।

प्रबंधन ने निष्कर्ष स्वीकार किए (जनवरी 2016)।

ख) क्रमबद्ध संग्रहण तथा ग्राहकों की फीडबैक सूचना के विश्लेषण का अभाव था। फीडबैक, पेपर फीडबैक फार्मों पर ली गई थी जिनका विभाग वार सूचीकरण/अनुरक्षण नहीं किया गया था जिनसे आवर्ती समस्याओं के क्षेत्रों का पता लग सके। एचएमवी से फीडबैक संग्रहण 2012-13 से 2014-15 में केवल 2.41 प्रतिशत मेहमानों से किया गया था, जबकि एच एस वी में यह 2013-14 सं 2014-15 के दौरान केवल 1.86 प्रतिशत था। समुचित फीडबैक के अभाव में, सुधारक के क्षेत्रों की पहचान नहीं की जा सकी।

प्रबंधन ने निष्कर्ष स्वीकार किए (जनवरी 2016) और कहा कि हर ग्राहक से फीडबैक प्राप्त करने के प्रयास किए जा रहे हैं। प्रबंधन ने यह भी कहा (जून 2016) कि चैक-इन पर प्रत्येक मेहमान को एक फीड-बैक फॉर्म दिया जाता है तथ उसके चैक-आउट करने के बाद फीड-बैक प्राप्त करने के लिए उसके मोबाईल पर तथा ई-मेल के माध्यम से संदेश भेजा जाता है।

तथापि, संशोधित पद्धति शुरू करने के बाद ग्राहक प्रतिक्रिया में जनवरी 2016 से मार्च 2016 के दौरान बहुत कम सुधार देखा गया था।

4.1.10.1 अपर्याप्त कारोबार प्रोत्साहन

(i) होटल कारोबार को प्रोत्साहित न करना

होटल सम्पत्ति के विज्ञापन/प्रचार के विशिष्ट उद्देश्य से ₹45 लाख के अनुमोदित बजट के प्रति होटलों ने ₹25.88 लाख का खर्च किया था। लेखापरीक्षा ने देखा कि इसमें से, ₹23.19 लाख गैर-प्रोत्साहन विज्ञापन उद्देश्यों जैसे निविदाओं, एएम सी आदि पर खर्च किए गए थे, तथा केवल ₹2.69 लाख प्रमुख कार्य, अर्थात् कमरों की बिक्री को बढ़ाने के विज्ञापन पर खर्च किए गए थे। ₹19.12 लाख की शेष राशि अव्ययित रही (मार्च 2015)।

प्रबंधन ने कहा (जनवरी 2016) कि उन्होंने होटलों की प्रौन्नति हेतु विभिन्न पर्यटन कार्यक्रमों तथा मेलों आदि में भाग लिया था। उत्तर स्वीकार्य नहीं है क्योंकि होटल को बढ़ावा देने के लिए विज्ञापन पर हुई कम राशि (कुल विज्ञापन बजट का छः प्रतिशत) खर्च की गई थी। इसके अतिरिक्त प्रोत्साहन कार्यक्रमों में भागीदारी का परिणाम भी एचएमवी के अधिभोग की प्रवृत्ति में नजर नहीं आ रहा था जो लेखापरीक्षाधीन अवधि के दौरान लगातार 36 प्रतिशत से कम था।

(ii) अपर्याप्त ऑन लाईन प्रौन्नति तथा छूट के विज्ञापन न देना।

यह देखा गया था कि यद्यपि होटलों की आधिकारिक वेबसाइटों में ऑन लाईन बुकिंग प्रस्तावित की गई थी तथा एचएमवी पर 2012-13 से 2014-15 के दौरान केवल 94 बुकिंग (कुल 32,451 बुकिंग का 0.29 प्रतिशत) ऑनलाईन की गई थी। वेबसाइट में यह खुलासा नहीं किया गया था कि ऑनलाईन की जाने वाली बुकिंग पर 20 प्रतिशत की छूट थी, तथा यह तथ्य विज्ञापनों में भी प्रकाशित नहीं किया गया था। अन्य वेबसाइट (<http://citcochandigarh.com>) अक्टूबर 2010¹⁰ में लागू रूप टैरिफ ही प्रदर्शित करती रही।

¹⁰ 10 मई 2016 तक

प्रबंधन ने कहा (जनवरी 2016) कि छूट का खुलासा करना उनका अपना विशेषाधिकार था। उत्तर स्वीकार नहीं किया जा सकता क्योंकि बीओडी ने ऑनलाईन बुकिंग्स पर छूट का अनुमोदन किया था और यह प्रबंधन के लिए अनिवार्य था कि वह पर्याप्त रूप से तथा पादरशी रूप से उनका खुलासा और प्रकाशन करे, ताकि होटलों का अधियोग अनुपात बढ़ाया जा सके और राजस्व अधिकतम किया जा सके।

(iii) विदेशी पर्यटकों का आगमन

सिटको के होटलों में आने वाले विदेशी पर्यटकों का हिस्सा 2012-13 में 16.02 प्रतिशत से घट कर 2014-15 में 10.07 प्रतिशत हो गया। यद्यपि बीओडी को ट्रेवल एजेंटों तथा बड़े क्रेताओं को विश्व बाजार में अपनी विद्यमानता को बढ़ाने के लिए वैश्विक वितरण प्रणाली¹¹ (जीडीएस) पर सिटकों की सम्पत्तियों को जोड़ने की आवश्यकता के बारे में सूचित किया गया था (अप्रैल 2013), तथापि इस क्षेत्र में घटती हुई प्रवृत्ति को रोकने के लिए किसी विश्लेषण, कार्रवाई तथा उपचारी उपायों का अनुसरण नहीं किया गया था। प्रबंधन ने तथ्य स्वीकार किए (जनवरी 2016) और कहा कि विश्व बाजार में दृश्यता को बढ़ाने के प्रयास किए जा रहे हैं।

4.1.11 परिसम्पत्तियों का उपयोग

4.1.11.1 नवीकरण कार्य में अनुचित विलम्ब के कारण कारोबार की हानि।

एचएमवी के 23 कमरों तथा चार सूईट का नवीकरण कार्य जिसे अप्रैल 2013 में पूरा किया जाना था, दो वर्ष के विलम्ब के पश्चात् पूरा किया गया था नवीकरण से साथ जुड़े हुए पास के कमरों की बुकिंग भी प्रभावित हुई, और इस प्रकार, अनुरक्षण के कारण बुकिंग हेतु अनुपलब्ध कमरों की संख्या 2011-12 की तुलना में लगभग दुगनी हो गई। इस प्रकार, होटल द्वारा बेची गई रूम नाईट की संख्या काफी घट कर 2012-13 तथा 2013-14 के दौरान क्रमशः 18,066 से 13,447

¹¹ यात्रा एजेंटों, ऑनलाईन आरक्षण प्रणाली साइटों एवं बड़े निगमों द्वारा वायुयान सीटें, होटल कमरे, किराए की गाड़ियां एवं अन्य यात्रा संबंधी मदों हेतु एकल बिंदु पहुँच के रूप में प्रयोग होने वाला दुनियाभर का कम्प्यूटरीकृत आरक्षण नेटवर्क।

नाईट्स हो गई जिसके परिणामस्वरूप ₹198.12 लाख¹² के कारोबार की हानि हुई। तथापि, नवीकरण के परिणामस्वरूप उपलब्ध कमरों में वृद्धि के कारण, उपलब्ध तथा बेची गई रूम नाईट्स की संख्या 2014-15 में क्रमशः 47,735 तथा 15,825 से बढ़कर 2015-16 में क्रमशः 51,329 तथा 16,183 हो गई।

प्रबंधन ने कहा (जनवरी 2016) कि अनुबंध की सीमा, सक्षम प्राधिकारी द्वारा न्यायोचित आधार पर समय-समय पर बढ़ाई गई थी तथा कमरों के नवीकरण कार्य को पूरा करने में विलम्ब मुख्यतः ग्राहकों की सुविधा, नक्शे में परिवर्तन, फेब्रिक तथा वॉल पेपर आदि को अन्तिम रूप देने के कारण हुआ था। जहां तक कारोबार की हानि का संबंध है, वह नवीकरण कार्य करने वाली एजेंसी के ऊपर दबाव डाले तथा उनके अनावश्यक दावों के मद्देनजर परिकल्पित किया गया था। प्रबंधन का तर्क स्वीकार्य नहीं है क्योंकि ड्राइंग्स में परिवर्तनों आदि को समय पर अन्तिम रूप देने में अभाव के कारण नवीकरण कार्य में विलम्ब हुआ जिसके कारण होटल का अधिभोग प्रतिकूल रूप से प्रभावित हुआ, जो ऊपर उल्लिखित बेची गई रूम नाईट्स में कमी को दर्शाता है। इसके अतिरिक्त, यह तथ्य कि कारोबार की हानि की प्रमाणा एजेंसी पर दबाव डालने के लिए बढ़ाई गई थी, लेखापरीक्षा को उत्तर में पहली बार उल्लिखित की गई थी और स्पष्टतः यह एक बाद का विचार है।

4.1.11.2 खाली परिसर किराए पर न देना

ओरिएंटल बैंक ऑफ कॉमर्स, जो एचएसबी का किराएदार था, ने दिसम्बर 2013 में परिसर खाली कर दिया। उसे खाली करने का पर्याप्त पूर्व नोटिस प्राप्त होने के बावजूद, प्रबंधन ने नए किराएदार के लिए निविदा आमंत्रण सूचना को अन्तिम रूप देने में चार महीने से अधिक का विलम्ब किया जिसके परिणामस्वरूप किराए में ₹11.95 लाख की हानि हुई। इसके अतिरिक्त, यद्यपि, नए किराएदार आन्धा बैंक को अक्टूबर 2014 में परिसर आबंटित कर दिया गया था, तथापि प्रबंध निदेशक, सिटको ने बीओडी के अनुमोदन के बिना नए किराएदार को दिसम्बर 2014 तक कब्जा स्थगित करने तथा 18 अप्रैल 2015 से किराए देने की

¹² अवधि के दौरान दिए गए कमरे की औसत अधिग्रहण दर एवं चार माहों के विलंब हेतु ₹1.04 करोड़ की हानि के प्रबंधन के आकलन के आधार पर

अनुमति प्रदान कर दी जिसके परिणामस्वरूप ₹25.96 लाख की राशि की किराया आय की हानि हुई।

प्रबंधन ने कहा (जनवरी 2016) कि जनवरी 2015 से किराया वसूल करने की कार्रवाई शुरू कर दी गई थी।

इसी प्रकार, लेखापरीक्षा ने देखा (अगस्त 2015) कि एक रेस्तरां¹³ होटल जिसका शिवालिक व्यू पर येंगटसे रेस्तरां जिसका क्षेत्र 1,443.17 वर्ग फुट था मार्च 2014 में उसके बन्द होने से ही अप्रयुक्त पड़ा था तथा सिटको ने उस क्षेत्र का प्रयोग करने अथवा उसको किराए पर देने के कोई प्रयास नहीं किए थे जबकि 13 महीने की अप्रयुक्त अवधि के लिए उसके किराए का मूल्य ₹16.89 लाख था। प्रबंधन ने लेखापरीक्षा अभ्युक्ति का उत्तर नहीं दिया।

4.1.11.3 सितारा श्रेणीकरण

एच एम वी 2005 में एक पांच सितारा होटल के रूप में श्रेणीकृत किया गया था तथ होटल का पुनः वर्गीकरण 2015 में देय था। तथापि, यह देखा था कि होटल कई प्रकार से भारत सरकार, पर्यटन मंत्रालय द्वारा जून 2012 तथा दिसम्बर 2014 में जारी संशोधित दिशानिर्देशों¹⁴ की पुष्टि नहीं कर रहा था। प्रबंधन ने कहा (जून 2016) कि होटल का पांच सितारा वर्गीकरण, मंत्रालय के पास अभी लम्बित था।

एचएसवी 2012 में नवीकृत तथा अपग्रेड किया गया था, जिसमें कई सुविधाएं तथा विनिर्देशन चार सितारा श्रेणीकरण की पुष्टि करते थे। तथापि, प्रबंधन के होटल को समुचित रूप से श्रेणीकृत होटल के लिए कोई प्रक्रिया शुरू नहीं की थी।

¹³ होटल शिवालिक व्यू पर येंगटसे रेस्तरां।

¹⁴ उदाहरणार्थ प्रत्येक कमरे में ऑयरन बोर्ड उपलब्ध कराना, बुकशॉप की उपलब्धता, उपयोगिता एवं स्मृति चिन्ह शॉप, प्रत्येक बेडरूप में ब्यपोर्ट/झरोखा फिट करना, स्टाफ की जांच, स्विमिंग पूल पर प्रशिक्षित लाईफगार्ड आदि

4.1.12 ऊर्जा संरक्षण उपायों का अभाव

(i) बीओडी ने सुझाव दिया (मई 2014) कि ऊर्जा संरक्षण के लिए संभव क्षेत्रों की पहचान हेतु सिटको के होटलों में ऊर्जा लेखापरीक्षा कराई जाए। यद्यपि इससे 20 से 30 प्रतिशत ऊर्जा का प्रयोग प्रभावी रूप से घट¹⁵ सकता था, तथापि कोई ऊर्जा लेखापरीक्षा नहीं की गई थी। प्रबंधन ने कहा (जनवरी 2016) कि ऊर्जा क्षमता संबंधी विश्लेषण हेतु सलाहकार नियुक्त कर लिए गए थे। उत्तर तर्कसंगत नहीं है क्योंकि प्रबंधन द्वारा उल्लिखित सलाहकार, केवल एचएमवी में 1999 से 2014 तक किए गए कार्य की खण्डशः मदों के लिए ही नियुक्त किए गए थे तथा दोनों में से किसी भी होटल में व्यापक ऊर्जा लेखापरीक्षा नहीं की गई थी।

(ii) भारत सरकार होटलों आदि में सौर जल उष्मा प्रणाली (एसडब्ल्यूएचएस) की स्थापना को प्रोत्साहित करके स्वच्छ ऊर्जा को प्रोन्नत करती है। तथापि, एचएमवी तथा एचएसवी ने एसडब्ल्यूएचएस स्थापित नहीं किए। यदि उन्हें स्थापित कर लिया गया होता तो 2012-13 से 2014-15 तक की तीन वर्ष की अवधि में अपनी गर्म पानी की जरूरतों के लिए इलेक्ट्रिक बॉयलरों के परिचालन पर दोनों होटलों द्वारा खर्च किए गए ₹171.96 लाख का बिजली का खर्च कम करके ₹42 लाख¹⁶ की स्थापना लागत की प्रतिपूर्ति की जा सकती थी।

प्रबंधन ने उत्तर दिया (जनवरी 2016) कि होटलों में एस डब्ल्यू एच एस की स्थापना हेतु होटलों में किए गए एक अध्ययन एचएमवी की ढलानदार छतों तथा एचएसवी पर स्थान की अनुपलब्धता के कारण एसडब्ल्यूएचएस की स्थापना की व्यवस्था से इनकार किया और यह भी कहा (मई 2016) कि एचएसवी¹⁷ में छत

¹⁵ भारत सरकार विद्युत मंत्रालय के अन्तर्गत ऊर्जा क्षमता ब्यूरो (बीईई) के अनुसार

¹⁶ एचएमवी में 155 कमरे जमा रसोई आदि के संबंध में 70 प्रतिशत अधिभोग पर #100 एलपीडी प्रति कमरे की दर लगभग 15,000 लीटर प्रति दिन (एलपीडी) तथा एचएसवी में 108 कमरे तथा रसोई आदि के संबंध में प्रतिशत उपभोग पर 100 एलपीडी प्रति कमरे की दर पर 10,000 एल पी डी की अपेक्षा के संबंध में 5,000 एलपीडी क्षमता के प्रति एस डब्ल्यू एच एस ₹8.40 लाख के हरियाणा नवीकरणीय ऊर्जा विकास एजेंसी दर अनुबंध के अनुसार

¹⁷ एक 10,000 लीटर प्रति दिन की क्षमता वाले एस डब्ल्यू एच एस के लिए लगभग 3,229 वर्ग फुट क्षेत्र की आवश्यकता होगी।

पर 7,685 वर्ग फुट का खाली क्षेत्र भार वहन करने वाला नहीं है क्योंकि उसमें गर्डर पर केवल 3” मोटी स्लेब थी।

तथापि, उपर्युक्त उल्लिखित अध्ययन की प्रति लेखापरीक्षा को प्रस्तुत नहीं की गई थी। इसके अतिरिक्त, एचएसवी के मामले में उत्तर तर्कसंगत नहीं है क्योंकि प्रबंधन ने स्वयं, फरवरी 2015 में, एचएसवी की छत पर सौर्य यूपीएस प्रणाली के लिए सौर्य पैनल लगाने के लिए अपने ही एक लाइसेंसधारी (आन्धा बैंक) का प्रस्ताव स्वीकार कर लिया। इसके अलावा, सिटको ने एचएसवी¹⁸ की छत पर एक मोबाईल टॉवर लगाने के लिए भी 800 वर्ग फुट का क्षेत्र टेंडर किया था (नवम्बर 2014)। यह तथ्य छत के भार वहन न करने वाले प्रबंधन के स्टैंड के परस्पर विरोधी हैं।

4.1.13 निष्कर्ष


सिटको, नवीकरण के पश्चात् होटल शिवालिकव्यू में अपना कारोबार बढ़ाने में सफल हुआ था, परन्तु होटल माऊंटव्यू पांच सितारा आतिथ्य कारोबार में अपना बाजार हिस्सा नहीं बनाए रख सका। लेखापरीक्षा ने देखा कि होटल परिचालनों की लाभकारिता पर दीर्घावधि कारोबार रणनीति के अभाव, टैरिफ ढांचे में सख्ती के कारण प्रतिकूल प्रभाव पड़ा था जिसका परिणामस्वरूप कम अधिभोग हुआ। छूट की अनुमति प्रदान करने के लिए मासिक सूचना प्रणाली के ऑटोमेशन में नियंत्रणों का अभाव पाया गया था। अनुचित कर प्रबंधन, सेवा प्रभार के रूप में राजस्व का अनुचित वितरण तथा परिसम्पत्तियों के गैर-इष्टतम उपयोग के कई दृष्टांत देखे गए थे। यह स्थिति उच्च मानवशक्ति लागतों, अक्षम ऊर्जा प्रबंधन, व्यावसायिक स्टॉक के अभाव, सेवाओं की उप-इष्टतम गुणवत्ता तथा अपर्याप्त कारोबार प्रोन्नति क्रियाकलापों के कारण और भी खराब हो गई थी।

¹⁸ एचएसवी के पास अपनी छत पर 7,685 वर्ग फुट का खाली क्षेत्र है। एक 10,000 लीटर प्रतिदिन की क्षमता वाले एसडब्ल्यूएचएस के लिए लगभग 3,229 वर्ग फुट क्षेत्र की आवश्यकता होगी।

होटल माउंटव्यू का पांच सितारा वर्गीकरण पर्यटन मंत्रालय के पास लम्बित था तथा प्रबंधन ने होटल शिवालिकव्यू के लिए चार सितारा वर्गीकरण लेने के लिए कोई प्रक्रिया शुरू नहीं की थी। होटलों, विशेषकर होटल माउंटव्यू को अपना बाजार हिस्सा पुनः प्राप्त करने के लिए अधिक दक्ष प्रबंधन प्रथाएं अपनाने की आवश्यकता है।


मामला अक्टूबर 2015 में संघ शासित क्षेत्र प्रशासन को सूचित किया गया था; उनका उत्तर जून 2016 तक प्रतीक्षित था।

नई दिल्ली
दिनांक: 14 जुलाई 2016


(मुकेश प्रसाद सिंह)
महानिदेशक लेखापरीक्षा केन्द्रीय व्यय

प्रतिहस्ताक्षरित

नई दिल्ली
दिनांक: 15 जुलाई 2016


(शशि कान्त शर्मा)
भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक