भारतीय राष्ट्रीय राजमार्ग प्राधिकरण
(सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय, भारत सरकार)
National Highways Authority of India
(Ministry of Road Transport and Highways, Government of India)
जी-5 एवं 6, सेक्टर-10, द्वारका, नई दिल्ली - 110 075 • G-5 & 6, Sector-10, Dwarka, New Delhi-110075
दूरभाष/Phone : 91-11-25074100 / 25074200

सत्यमेव जयते

भाराराप्रा/ नीति दिशानिर्देश /मानक दस्तावेज़2026/
नीति परिपत्र सं. 11.107/ 2026 दिनांक 20th अगस्त, 2026
{(ई-ऑफिस फाइल सं. NHAI/AS/CGM(CM)/Misc/2020-Part(2) (कम्प्युटर सं. 99416 पर लिया गया निर्णय)}

NHAI/ Policy Guidelines/ Standard Documents/2026
Policy Circular No. 11.107/ 2026 dated 20th August, 2026
{(Decision taken on E-Office File No. NHAI/AS/CGM(CM)/Misc/2020-Part(2) (Comp No. 99416)}

विषय: एम्बुलेंस सेवाओं के मानकीकरण के लिए मानक ईपीसी करार के अनुसूची-सी, अनुसूची-ई और अनुसूची-एम में संशोधन के संबंध में ।

Sub: Modifications in Schedule-C, Schedule-E and Schedule-M of the Standard EPC Agreement for Standardisation of Ambulance Services - reg:-

भाराराप्रा ने घटना प्रबंधन सेवाओं की कुशल निगरानी और प्रबंधन के लिए अपनी आईटी प्रणाली विकसित की है। इसके अतिरिक्त, गैर-निष्पादन के लिए पर्याप्त दंडात्मक प्रावधानों तथा सेवा स्तर करारों (एसएलए) के साथ एकरूप और मानकीकृत एम्बुलेंस सेवाएं सुनिश्चित करने और क्षेत्रीय विवादों से बचने के लिए, भाराराप्रा केंद्रीकृत एम्बुलेंस एजेंसी के माध्यम से एम्बुलेंस तैनाती की ओर अग्रसर है। तदनुसार, मानक ईपीसी करार में निम्नलिखित संशोधन जारी किए जाते हैं:

NHAI has developed its IT System for efficient monitoring and management of the Incident Management Services. Further, in order to have uniform and standardised Ambulance Services with adequate penal provisions for non-performance as well as Service Level Agreements (SLAs) and to avoid territorial disputes, NHAI is transitioning towards the deployment of Ambulances through a Centralised Ambulance Agency. Accordingly, the following amendments are hereby issued in the Standard EPC Agreement:

(i) भाराराप्रा नीति परिपत्र संख्या 11.54/2023 दिनांक 30.10.2023 के माध्यम से पेश किए गए, ईपीसी मोड के मसौदा रियायत करार के अनुसूची-सी (परियोजना सुविधाएं) की धारा 14 (आपातकालीन चिकित्सा सेवाएं) के लिए निम्नलिखित को प्रतिस्थापित किया जाता है:
The following is substituted for Clause 14 (Emergency Medical Services) of Schedule-C (Project Facilities) of the Draft Concession Agreement of EPC mode as introduced vide NHAI Policy Circular No. 11.54/2023 dated 30.10.2023:

14. आपातकालीन चिकित्सा सेवाएँ
Emergency Medical Services

सेवाओं में एकरूपता सुनिश्चित करने के लिए, परियोजना राजमार्ग पर एम्बुलेंस को भाराराप्रा द्वारा चयनित केंद्रीकृत एम्बुलेंस तैनाती एजेंसी के माध्यम से तैनात किया जाएगा, और ऐसी एम्बुलेंस के सभी खर्चों का प्रतिपूर्ति संविदाकार द्वारा उन स्थानों के लिए केंद्रीकृत एजेंसी को की जाएगी। ऐसी एम्बुलेंस को परियोजना राजमार्ग के प्रत्येक 50 किमी या उसके भाग पर एक की आवृत्ति से तैनात किया जाएगा। एम्बुलेंस तैनाती का स्थान साइट की आवश्यकताओं के अनुसार भाराराप्रा द्वारा तय किया जाएगा, और संविदाकार एम्बुलेंस को तैनात करने के लिए आवश्यक अवसंरचना बनाएगा। आवश्यक अवसंरचना में एम्बुलेंस के लिए एक पार्किंग शेड, कर्मचारियों के लिए एक छोटा कमरा, एक पूरी तरह से कार्यशील शौचालय, पीने का पानी, एक टेबल फैन, और उचित प्रकाश व्यवस्था और बिजली शामिल होगी। एम्बुलेंस अनुसूची-ई में निर्दिष्ट अनुरक्षण आवश्यकताओं के अनुपालन के अधीन होंगी, और अनुपालन न करने पर अनुसूची-एम के अनुच्छेद 3 में निर्दिष्ट के अनुसार भुगतान में कटौती की जाएगी।

Contd....2/-

In order to ensure uniformity of services, the Ambulances on the Project Highway shall be deployed through the Centralised Ambulance Deployment Agency selected by NHAI and the reimbursement of all expenses for such Ambulances shall be made by the Contractor to the Centralised Agency for such locations. Such Ambulances shall be deployed at a frequency of one per 50 km of Project Highway or part thereof. The location of Ambulance deployment shall be decided by NHAI as per site requirements and the Contractor shall construct the required Infrastructure for stationing of the Ambulance. The required Infrastructure shall include a parking shed for the Ambulance, a small room for Staff, a fully functional toilet, drinking water, a table fan and proper lighting and electricity. The Ambulances shall be subject to compliance with the Maintenance requirements stipulated in Schedule-E, and non-compliance shall attract payment reduction as stipulated in Paragraph 3 of Schedule-M.

नोट: राष्ट्रीय राजमार्ग की रेखीय लंबाई पर किसी साथ वाली परियोजना में, परियोजना क्षेत्राधिकार के बाहर होने वाली किसी भी दुर्घटना का भी, आपात स्थिति में और उस समय उस अन्य खंड में एम्बुलेंस की अनुपलब्धता होने पर, एम्बुलेंस द्वारा ही उपचार किया जाएगा।

Note: Any accident outside the project jurisdiction of the Ambulance, in an adjacent Project along the linear length of the National Highway shall also have to be attended to by the Ambulance in case of an emergency and non-availability of an Ambulance in the other stretch at that instant.

(ii) निम्नलिखित को मानक ईपीसी करार के अनुसूची-ई (अनुरक्षण आवश्यकताएँ) में तालिका-3 (सुरक्षा-संबंधित वस्तुओं और अन्य फर्नीचर वस्तुओं के लिए अनुरक्षण मानदंड) के बाद अनुसूची-एम के पैराग्राफ 1(i) के प्रयोजन के लिए अनुरक्षण आवश्यकता के रूप में सम्मिलित किया जाता है:
The following is inserted under Schedule-E (Maintenance Requirements) of the Standard EPC Agreement after Table -3 (Maintenance Criteria for Safety Related Items and Other Furniture Items) as a Maintenance Requirement for the purpose of Paragraph 1 (i) of Schedule-M:

आपातकालीन चिकित्सा सेवाएँ (एम्बुलेंस सेवाएँ)
Emergency Medical Services (Ambulance Services)

अनुसूची-सी के अंतर्गत प्रोजेक्ट हाईवे पर तैनात एम्बुलेंसों को भाराराप्रा की डिजिटल इंसिडेंट मैनेजमेंट सिस्टम ("भाराराप्रा केयर सिस्टम") में शामिल किया जाएगा और अनुरक्षण अवधि के दौरान नीचे निर्धारित सेवा स्तरों (केपीआई/एसएलए) का पालन करना होगा। इन सेवा स्तरों का अनुपालन न करने पर अनुसूची-एम के पैराग्राफ 3 के अनुसार भुगतान में कटौती की जाएगी।

The Ambulances deployed on the Project Highway under Schedule-C shall be onboarded on the Digital Incident Management System of NHAI (the “NHAI Care System”) and shall, throughout the Maintenance Period, comply with the Service Levels (KPIs / SLAs) set out below. Non-compliance with these Service Levels shall attract payment reduction in accordance with Paragraph 3 of Schedule-M.

क्रम सं/. S. No.	**एसएलए/केपीआई मीट्रिक** **SLA / KPI Metric**	**अनुपालन आवश्यकता** Compliance Requirement
1	सड़क पर तैनात इकाइयों द्वारा भाराराप्रा केयर एप्लिकेशन का उपयोग Usage of NHAI Care Application by on-road units	प्रणाली पर प्रतिदिन 99% से अधिक उपलब्धता, जिसे सिस्टम अपटाइम रिपोर्ट के माध्यम से सत्यापित किया जाता है (प्रतिदिन जांचा जाएगा)। More than 99% availability on the System each day, verified through the System Uptime Report (to be checked on a daily basis).

Contd....3/-

2	घटना प्रबंधक (आईएम) द्वारा भाराराप्रा केयर एप्लिकेशन का उपयोग Usage of NHAI Care Application by Incident Manager (IM)	प्रणाली पर प्रतिदिन 99% से अधिक उपलब्धता, जिसे सिस्टम अपटाइम रिपोर्ट के माध्यम से सत्यापित किया जाता है (प्रतिदिन जांचा जाएगा)। More than 99% availability on the System each day, verified through the System Uptime Report (to be checked on a daily basis).
3	ऑन-रोड यूनिट में एआईएस-140 अनुरूप जीपीएस की उपलब्धता Availability of AIS-140 compliant GPS in on-road unit	प्रणाली पर प्रतिदिन 99% से अधिक उपलब्धता, जिसे सिस्टम अपटाइम रिपोर्ट के माध्यम से सत्यापित किया जाता है (प्रतिदिन जांचा जाएगा)। More than 99% availability on the System each day, verified through the System Uptime Report (to be checked on a daily basis).
4	एम्बुलेंस को आईएमएस केयर डैशबोर्ड पर ऑन-बोर्ड किया जाना चाहिए। Ambulance should be on-boarded on IMS Care Dashboard	आईएमएस केयर डैशबोर्ड पर हर समय दिखाई देना चाहिए। Should be visible on the IMS Care Dashboard at all times.
5	भाराराप्रा केयर ऐप पर ऑन-रोड इकाइयों द्वारा टिकट स्वीकृति Ticket Acceptance on NHAI Care App by on-road units	1 मिनट से कम। इसे आईएमएस केयर डैशबोर्ड के माध्यम से सत्यापित किया जाएगा। Less than 1 minute. The same shall be verified through the IMS Care Dashboard.
6	भाराराप्रा केयर ऐप पर ऑन-रोड इकाइयों द्वारा टिकट का अस्वीकरण Rejection of Ticket on NHAI Care App by on-road units	किसी भी आपातकालीन टिकट को अस्वीकार नहीं किया जाना चाहिए। Any emergency ticket should not be rejected.
7	एम्बुलेंस की गतिविधि (आईएमएस केयर डैशबोर्ड के माध्यम से सत्यापित) Movement of Ambulance (verified through IMS Care Dashboard)	2 मिनट से कम। इसे जीपीएस डेटा / आईएमएस केयर डैशबोर्ड के माध्यम से सत्यापित किया जाएगा। Less than 2 minutes. The same shall be verified through GPS data / IMS Care Dashboard.
8	घटनास्थल तक पहुँचने में देरी Delay in reaching the incident site	घटना के स्थान के आधार पर, एम्बुलेंस को टिकट स्वीकार किए जाने के समय से 10 किलोमीटर के भीतर किसी भी दुर्घटना स्थल तक पहुँचने में 10 मिनट से अधिक समय नहीं लगना चाहिए। 10 किलोमीटर से अधिक दूरी पर स्थित घटना स्थल के लिए, अनुमत समय को आनुपातिक रूप से बढ़ाया जाएगा। इसकी पुष्टि जीपीएस डेटा / आईएमएस केयर डैशबोर्ड के माध्यम से की जाएगी। Based on the location of the incident, the Ambulance should not take more than 10 minutes (from the time of ticket acceptance) for covering any accident within a 10 km vicinity. For an incident location beyond 10 km, the allowed time shall be proportionally increased. The same shall be verified through GPS data / IMS Care Dashboard.

Contd....4/-

9	अस्पताल तक पहुँचने में देरी Delay in reaching Hospital location	दुर्घटना पीड़ित को टिकट स्वीकार किए जाने के समय से एक घंटे के भीतर निकटतम अस्पताल पहुँचना चाहिए। इसकी पुष्टि जीपीएस/भाराराप्रा केयर ऐप के डेटा से की जाएगी। The accident victim should reach the nearest hospital location within 1 hour from the time of ticket acceptance. The same shall be verified through GPS / NHAI Care App data.
10	निरीक्षण के दौरान उपकरणों/दवाओं में कोई कमी/कर्मचारियों (ड्राइवर/ईएमटी) की अनुपलब्धता नहीं। No deficiency in the equipment / medicine / non-availability of staff (Driver / EMT) during inspection	सभी उपकरण/दवाएं/कर्मचारी उनके संबंधित संविदा करार के अनुसार होने चाहिए। All equipment / medicine / staff should be as per their respective contract agreements.
11	दैनिक ड्राई रन / मॉक ड्रिल Daily Dry Run / Mock Drill	एम्बुलेंसों को हर 24 घंटे में कम से कम 5 किमी का ड्राई रन/मोक ड्रिल करना चाहिए। यदि किसी दिन एम्बुलेंस किसी दुर्घटना मामले में तैनात होती है और उसकी कुल आवागमन दूरी 5 किमी से अधिक हो जाती है, तो उस दिन इस एसएलए/केपीआई मीट्रिक का उस एम्बुलेंस पर लागू नहीं होना चाहिए। दूरी की पुष्टि जीपीएस डेटा/भाराराप्रा केयर ऐप डेटा के माध्यम से की जाएगी, जो आईएमएस केयर डैशबोर्ड में रिपोर्ट किया गया हो। Ambulances should conduct a dry run / mock drill and travel at least 5 km in every 24 hours. In case the Ambulance is attending an accident case on any day and the total movement is more than 5 km, then this SLA/KPI metric shall not be applicable for such Ambulance on that day. The distance shall be verified through GPS data / NHAI Care App data reported in the IMS Care Dashboard.

नोट: एम्बुलेंस के परियोजना क्षेत्राधिकार से बाहर होने वाली किसी भी दुर्घटना की स्थिति में राष्ट्रीय राजमार्ग की पूरी लंबाई के साथ स्थित किसी अन्य परियोजना में, यदि आपातकालीन स्थिति हो और उस समय दूसरे खंड में एम्बुलेंस उपलब्ध न हो, तो उस दुर्घटना में भी एम्बुलेंस द्वारा सहायता प्रदान की जाएगी।

Note: Any accident outside the project jurisdiction of the Ambulance, in an adjacent Project along the linear length of the National Highway shall also have to be attended to by the Ambulance in case of an emergency and non-availability of an Ambulance in the other stretch at that instant.

(iii) मानक ईपीसी करार की अनुसूची-एम (अनुपालन न करने पर भुगतान में कटौती) में मौजूदा पैराग्राफ 2 के बाद निम्नलिखित अनुच्छेद 3 को बिंदु 2 (iii) के रूप में जोड़ा गया है
The following Paragraph 3 is inserted in Schedule-M (Payment Reduction for Non-Compliance) of the Standard EPC Agreement, after the existing Paragraph 2 as point 2 (iii):

आपातकालीन चिकित्सा सेवाओं (एम्बुलेंस) की आवश्यकताओं का अनुपालन न करने पर भुगतान में कटौती
Payment Reduction for non-compliance with Emergency Medical Services (Ambulance) Requirements

Contd....5/-

(i)अनुसूची-ङ में निर्धारित आपातकालीन चिकित्सा सेवाओं (एम्बुलेंस) संबंधी आवश्यकताओं का अनुपालन न करने पर मासिक अनुरक्षण भुगतान में कटौती की जाएगी, जैसा कि नीचे सारणीबद्ध किया गया है और जिसकी गणना भाराराप्रा केयर सिस्टम द्वारा स्वचालित रूप से की जाएगी। Non-compliance with the Emergency Medical Services (Ambulance) requirements set forth in Schedule-E shall attract a reduction in the Monthly Maintenance Payment as tabulated below, computed automatically by the NHAI Care System.

(ii)अनुच्छेद 2 में उल्लिखित प्रतिशत-भार पद्धति के बावजूद इस अनुच्छेद के अंतर्गत भुगतान कटौती परिकलित की गई वास्तविक राशि होगी और यह अनुच्छेद 2 के अंतर्गत किसी भी कटौती के अतिरिक्त होगी। प्राधिकरण अभियंता मासिक अनुरक्षण भुगतान विवरण में परिकलित राशि को प्रभावी करेगा।
Notwithstanding the percentage-weightage methodology in Paragraph 2, the payment reduction under this Paragraph shall be the absolute amounts so computed, and shall be in addition to any reduction under Paragraph 2. The Authority's Engineer shall give effect to the amount so computed in the Monthly Maintenance Payment Statement.

(iii)इस अनुच्छेद के अंतर्गत कुल भुगतान कटौती प्रति एम्बुलेंस प्रति माह 2.50 लाख रुपये से अधिक नहीं होगी।
The total payment reduction under this Paragraph shall not exceed INR 2.50 lakh per month per Ambulance

(iv)अनुसूची-एस के अंतर्गत विवाद समाधान बोर्ड के प्रति किसी पूर्वाग्रह के बिना केपीआई/एसएलए अनुपालन में किसी भी विवाद का निपटारा संबंधित परियोजना निदेशक द्वारा सभी तथ्यों और साक्ष्यों की जांच करने के बाद किया जाएगा।
Any dispute in the KPIs / SLAs compliance shall be decided by the concerned Project Director after examining all facts and evidence, without prejudice to the Dispute Resolution Board under Schedule-S.

क्र.सं. S. No.	अनुसूची-ङ में परिभाषित अपेक्षाओं के अनुसार एसएलए/केपीआई मेट्रिक की उपलब्धि न होना Non achievement of SLA/KPI Metric as per requirement defined in Schedule-E	भुगतान में कटौती / जुर्माना Payment Reduction/ Penalty
1	सड़क पर चलने वाली इकाइयों द्वारा भाराराप्रा केयर एप्लिकेशन का उपयोग न करना Non-usage of NHAI Care Application by on-road units	2,500 रुपये प्रति दिन Rs. 2,500/- per day
2	घटना प्रबंधक (आईएम) द्वारा भाराराप्रा केयर एप्लिकेशन का उपयोग न करना Non-usage of NHAI Care Application by Incident Manager (IM)	2,500 रुपये प्रति दिन Rs. 2,500/- per day
3	सड़क पर चलने वाली इकाई में एआईएस -140 के अनुरूप जीपीएस की अनुपलब्धता Non-availability of AIS-140 compliant GPS in on-road unit	2,500 रुपये प्रति दिन Rs. 2,500/- per day
4	एम्बुलेंस को आईएमएस केयर डैशबोर्ड पर सूचीबद्ध नहीं किया जाना है। Ambulance not on-boarded on IMS Care Dashboard	2,500 रुपये प्रति दिन Rs. 2,500/- per day
5	सड़क पर तैनात इकाइयों द्वारा भाराराप्रा केयर ऐप पर टिकट स्वीकार करने में देरी Delay in Ticket Acceptance on NHAI Care App by on-road units	प्रत्येक अतिरिक्त मिनट या उसके भाग के लिए 5,000 रुपये। Rs. 5,000/- per additional minute or part thereof.

Contd....6/-

6	सड़क पर तैनात इकाइयों द्वारा भाराराप्रा केयर ऐप पर टिकट अस्वीकृत करना Rejection of Ticket on NHAI Care App by on-road units	प्रत्येक घटना की अस्वीकृति के लिए 10,000 रुपये। Rs.10,000/- per rejection of incident.
7	एम्बुलेंस के चलने में देरी (आईएमएस केयर डैशबोर्ड के माध्यम से सत्यापित) Delay in movement of Ambulance (verified through IMS Care Dashboard)	प्रत्येक अतिरिक्त मिनट या उसके भाग के लिए 5,000 रुपये। Rs. 5,000/- per additional minute or part thereof.
8	घटना स्थल तक पहुंचने में देरी Delay in reaching the incident site	प्रति घटना 10,000 रुपये Rs. 10,000/- per incident
9	अस्पताल पहुंचने में देरी Delay in reaching Hospital location	प्रति घटना 10,000 रुपये Rs. 10,000/- per incident
10	निरीक्षण के दौरान उपकरण/दवा में कोई कटौती/कर्मचारी (ड्राइवर/ईएमटी) की अनुपलब्धता Any deficiency in the equipment / medicine / non-availability of staff (Driver / EMT) during inspection	प्रति निरीक्षण 10,000 रुपये। Rs. 10,000/- per inspection.
11	दैनिक पूर्व अभ्यास / मॉक ड्रिल Daily Dry Run / Mock Drill	निर्धारित दर के अनुसार कटौती; या, यदि कोई दर निर्धारित नहीं है, तो प्रति माह 10,000 रुपये की कटौती। Deduction as per the defined rate; or, if no rate is defined, a reduction of Rs. 10,000/- per month.

2. यह सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन से जारी किया जाता है।
This issues with the approval of Competent Authority.

20/08/26

(सीएस. संजय कुमार पटेल/ CS. Sanjay Kumar Patel)
प्रभारी मुख्य महाप्रबंधक(समन्वय) (i/c) Chief General Manager (Coord.)

प्रति/ To:

भाराराप्रा मुख्यालय/आरओ/पीआईयू/सीएमयू/साइट कार्यालयों के सभी अधिकारी।
All Officers of NHAI HQ/ ROs/ PIUs/ CMUs/ Site Offices.

प्रतिलिपि/ Copy to:

1. पुस्तकालय की साइट पर प्रकाशन के लिए पुस्तकालय को।
Library for hosting the Circular on Library site.

2. परिचालन के लिए वेब एडमिन को।
Web Admin for Circulation.

3. सचिव, सड़क परिवहन और राजमार्ग मंत्रालय के प्रधान निजी सचिव को सूचनार्थ।
PPS to Secretary, MoRT&H for Kind Information.