



सत्यमेव जयते

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



भाराराप्रा/ नीति दिशानिर्देश/ मानक दस्तावेज़/2026

नीति परिपत्र सं. 11.108/ 2026 दिनांक 20th अगस्त, 2026

{(ई-ऑफिस फाइल सं. NHAI/AS/CGM(CM)/Misc/2020-Part(2) (कम्प्यूटर सं. 99416 पर लिया गया निर्णय)}

NHAI/ Policy Guidelines/ Standard Documents/2026

Policy Circular No. 11.108/ 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 एचएएम मोड के मसौदा रियायत करार की अनुसूची-सी और अनुसूची-के में संशोधन के संबंध में।

Sub: Modifications in Schedule-C and Schedule-K of the Draft Concession Agreement of HAM Mode 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 अलावा, गैर-निष्पादन के लिए उचित दंडात्मक प्रावधानों के साथ-साथ सेवा स्तर करारों (एसएलए) के साथ समान और मानकीकृत एम्बुलेंस सेवाएं सुनिश्चित करने और क्षेत्रीय विवादों से बचने के लिए, भाराराप्रा एक केंद्रीकृत एम्बुलेंस एजेंसी के माध्यम से एम्बुलेंस की तैनाती की ओर बढ़ रहा है। तदनुसार, एचएएम रियायत करार की अनुसूची-सी और अनुसूची-के में इसके द्वारा 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 Schedule-C and Schedule-K of the HAM Concession Agreement:

(i) दिनांक 30.10.2023 के भाराराप्रा नीति परिपत्र संख्या 11.54/2023 के माध्यम से शुरू किए गए एचएएम मोड के प्रारूप रियायत करार के अनुसूची-सी (परियोजना सुविधाएं) के खंड 14 (आपातकालीन चिकित्सा सेवाएं) के स्थान पर 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 HAM Mode as introduced vide NHAI Policy Circular No. 11.54/2023 dated 30.10.2023:

14. आपातकालीन चिकित्सा सेवाएं

Emergency Medical Services

सेवाओं की एकरूपता सुनिश्चित करने के लिए, परियोजना राजमार्ग पर एम्बुलेंस की तैनाती भाराराप्रा द्वारा चयनित केंद्रीकृत एम्बुलेंस तैनाती एजेंसी के माध्यम से की जाएगी और ऐसे एम्बुलेंस के लिए सभी खर्चों की प्रतिपूर्ति ऐसे स्थानों के लिए कंसेसनेयर / संविदाकार द्वारा केंद्रीकृत एजेंसी को की जाएगी। ऐसे एम्बुलेंस परियोजना राजमार्ग के प्रत्येक 50 किमी या उसके हिस्से पर एक की आवृत्ति पर तैनात किए जाएंगे। एम्बुलेंस तैनाती का स्थल भाराराप्रा द्वारा कार्य स्थल/स्थानीय आवश्यकताओं के अनुसार तय किया जाएगा और कंसेसनेयर / संविदाकार एम्बुलेंस को खड़ा करने के लिए आवश्यक अवसंरचना का निर्माण करेगा। आवश्यक अवसंरचना में एम्बुलेंस के लिए एक पार्किंग शेड, कर्मचारियों के लिए एक छोटा कक्ष, एक पूर्णतः प्रकार्यात्मक शौचालय, पीने का पानी, एक टेबल पंखा और समुचित प्रकाश व्यवस्था तथा बिजली शामिल होगी। एम्बुलेंस अनुसूची-के में यथा-निर्धारित उनके कार्य निष्पादन के लिए एसएलए आवश्यकताओं और दंडात्मक प्रावधानों के अनुपालन के अधीन होंगी।

Contd....2/-

[Handwritten signature]

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 Concessionaire / 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 Concessionaire / 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 SLA requirements and penal provisions for their performance as stipulated in Schedule-K.

नोट: एम्बुलेंस के परियोजना अधिकार क्षेत्र से बाहर, राष्ट्रीय राजमार्ग के रेखिक लंबाई के साथ वाली परियोजना में किसी भी दुर्घटना पर आपातकाल की स्थिति में और उस समय दूसरे खंड में एम्बुलेंस की अनुपलब्धता होने पर एम्बुलेंस द्वारा सहायता प्रदान की जानी होगी।

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) एचएएम मोड के मसौदा रियायत करार की अनुसूची-के (अनुरक्षण आवश्यकताएं) के तहत निम्नलिखित जोड़ा जाता है:

The following is inserted under Schedule-K (Maintenance Requirements) of the Draft Concession Agreement of HAM Mode:

एम्बुलेंस सेवाएं

एम्बुलेंस को भाराराप्रा के डिजिटल घटना प्रबंधन प्रणाली ("भाराराप्रा केयर सिस्टम") पर ऑनबोर्ड किया जाएगा और वे नीचे तालिकाबद्ध सेवा स्तरों (केपीआई / एसएलए) और दंडात्मक प्रावधानों के अधीन होंगी

Ambulance Services

The Ambulances shall be onboarded on the Digital Incident Management System of NHAI (the "NHAI Care System") and shall be subject to the Service Levels (KPIs / SLAs) and penal provisions tabulated below:

क्र. सं. S. No.	एसएलए / केपीआई मेट्रिक SLA / KPI Metric	अनुपालन आवश्यकता Compliance Requirement	गैर-अनुपालन पर जुर्माना Penalty on Non-Compliance
1	मार्ग पर तैनात इकाइयों द्वारा भाराराप्रा केयर एप्लीकेशन का उपयोग न करना Non-usage of NHAI Care Application by on-road units.	सिस्टम पर प्रतिदिन 99% से अधिक उपलब्धता, जिसे सिस्टम अपटाइम रिपोर्ट के माध्यम से सत्यापित किया जाएगा (दैनिक आधार पर जांच की जाएगी)। More than 99% availability on the System each day, verified through the System Uptime Report (to be checked on a daily basis).	रु. 2,500/- प्रति दिन Rs. 2,500/- per day

Contd....3/-



2	घटना प्रबंधक (आईएम) द्वारा भाराराप्रा केयर एप्लीकेशन का उपयोग न करना Non-usage of NHAI Care Application by Incident Manager (IM).	सिस्टम पर प्रतिदिन 99% से अधिक उपलब्धता, जिसे सिस्टम अपटाइम रिपोर्ट के माध्यम से सत्यापित किया जाएगा (दैनिक आधार पर जांच की जाएगी)। More than 99% availability on the System each day, verified through the System Uptime Report (to be checked on a daily basis).	रु. 2,500/- प्रति दिन Rs. 2,500/- per day
3	मार्ग पर तैनात इकाई में एआईएस-140 अनुपालन वाले जीपीएस की अनुपलब्धता Non-availability of AIS-140 compliant GPS in on-road unit.	सिस्टम पर प्रतिदिन 99% से अधिक उपलब्धता, जिसे सिस्टम अपटाइम रिपोर्ट के माध्यम से सत्यापित किया जाएगा (दैनिक आधार पर जांच की जाएगी)। More than 99% availability on the System each day, verified through the System Uptime Report (to be checked on a daily basis).	रु. 2,500/- प्रति दिन Rs. 2,500/- per day
4	आईएमएस केयर डैशबोर्ड पर एम्बुलेंस का ऑनबोर्ड न होना Ambulance not on-boarded on IMS Care Dashboard.	हर समय आईएमएस केयर डैशबोर्ड पर दिखाई देनी चाहिए। Should be visible on the IMS Care Dashboard at all times.	रु. 2,500/- प्रति दिन Rs. 2,500/- per day
5	मार्ग पर तैनात इकाइयों द्वारा भाराराप्रा केयर ऐप पर टिकट स्वीकृति में देरी Delay in 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.	रु. 5,000/- प्रति अतिरिक्त मिनट या उसके हिस्से के लिए। Rs. 5,000/- per additional minute or part thereof.
6	मार्ग पर तैनात इकाइयों द्वारा भाराराप्रा केयर ऐप पर टिकट की अस्वीकृति Rejection of Ticket on NHAI Care App by on-road units.	कोई भी आपातकालीन टिकट अस्वीकृति। Any emergency ticket rejection.	रु. 10,000/- प्रति घटना अस्वीकृति। Rs. 10,000/- per rejection of incident.
7	एम्बुलेंस के संचलन में देरी (आईएमएस केयर डैशबोर्ड के माध्यम से सत्यापित) Delay in 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.	रु. 5,000/- प्रति अतिरिक्त मिनट या उसके हिस्से के लिए। Rs. 5,000/- per additional minute or part thereof.

Contd....4/-

8	घटना स्थान पर पहुंचने में देरी Delay in reaching the incident site.	घटना के स्थल के आधार पर, एम्बुलेंस को 10 किमी के दायरे में किसी भी दुर्घटना को कवर करने के लिए (टिकट स्वीकृति के समय से) 10 मिनट से अधिक का समय नहीं लेना चाहिए। 10 किमी से अधिक दूर घटना स्थल के लिए, अनुमत समय आनुपातिक रूप से बढ़ाया जाएगा। इसे जीपीएस डेटा / आईएमएस केयर डैशबोर्ड के माध्यम से सत्यापित किया जाएगा। 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.	रु. 10,000/- प्रति घटना Rs. 10,000/- per incident
9	अस्पताल स्थल पर पहुंचने में देरी Delay in reaching Hospital location.	दुर्घटना पीड़ित को टिकट स्वीकृति के समय से 1 घंटे के भीतर निकटतम अस्पताल स्थल पर पहुंच जाना चाहिए। इसे जीपीएस / भाराराप्रा केयर ऐप डेटा के माध्यम से सत्यापित किया जाएगा। 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.	रु. 10,000/- प्रति घटना Rs. 10,000/- per incident
10	निरीक्षण के दौरान उपस्कर / दवा में कोई कमी / कर्मचारियों (चालक / ईएमटी) की अनुपलब्धता Any deficiency in the equipment / medicine / non-availability of staff (Driver / EMT) during inspection.	सभी उपस्कर / दवा / कर्मचारी उनके संबंधित संविदा समझौतों के अनुसार होने चाहिए। All Equipment / Medicine / Staff should be as per their respective contract agreements.	रु. 10,000/- प्रति निरीक्षण। Rs. 10,000/- per inspection.
11	दैनिक ड्राई रन / मॉक ड्रिल Daily Dry Run / Mock Drill.	एम्बुलेंस को ड्राई रन / मॉक ड्रिल करना चाहिए और प्रत्येक 24 घंटे में कम से कम 5 किमी की यात्रा करनी चाहिए। यदि एम्बुलेंस किसी भी दिन किसी दुर्घटना मामले में सेवा दे रही है और कुल संचालन 5 किमी से अधिक है तो उस दिन ऐसी एम्बुलेंस के लिए यह एसएलए/केपीआई मीट्रिक लागू नहीं होगा। दूरी को आईएमएस केयर डैशबोर्ड में रिपोर्ट किए गए जीपीएस डेटा / भाराराप्रा केयर ऐप डेटा के माध्यम से सत्यापित किया जाएगा। 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.	निर्धारित दर के अनुसार कटौती; या, यदि कोई दर निर्धारित नहीं है तो रु. 10,000/- प्रति माह का जुर्माना। Deduction as per the defined rate; or, if no rate is defined, a penalty of Rs. 10,000/- per month.

नोट: एम्बुलेंस के परियोजना अधिकार क्षेत्र से बाहर, राष्ट्रीय राजमार्ग के रैखिक लंबाई के साथ वाली परियोजना में किसी भी दुर्घटना पर आपातकाल की स्थिति में और उस समय दूसरे खंड में एम्बुलेंस की अनुपलब्धता होने पर एम्बुलेंस द्वारा सहायता प्रदान की जानी होगी।

उपरोक्त केपीआई / एसएलए मैट्रिक्स और जुर्माने की गणना भाराराप्रा केयर सिस्टम का उपयोग करके मासिक आधार पर स्वचालित रूप से गणना की जाएगी। इस प्रकार आकलित जुर्माने की राशि को संकलित किया जाएगा और हैम परियोजनाओं में कंसेसनेयर / संविदाकार को देय द्विवार्षिक अनुरक्षण भुगतानों से काटा जाएगा। अधिकतम जुर्माना प्रति एम्बुलेंस प्रति माह 2.50 लाख रुपये से अधिक नहीं होगा। केपीआई / एसएलए अनुपालन में किसी भी विवाद का निर्णय रियायत करार के विवाद समाधान प्रावधानों के प्रति किसी पूर्वाग्रह के बिना, सभी तथ्यों और साक्ष्यों की जांच के बाद संबंधित परियोजना निदेशक द्वारा 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.

The compliance of the above KPIs / SLAs metrics and penalties shall be computed automatically on a monthly basis using the NHAI Care System. The penalty amount so assessed shall be aggregated and deducted from the Biannual Maintenance Payments due to the Concessionaire / Contractor in HAM projects. The maximum penalty shall not exceed INR 2.50 lakh per month per Ambulance. Any dispute in the KPIs / SLAs compliance shall be decided by the concerned Project Director (PD) after examining all facts and evidence, without prejudice to the Dispute Resolution Provisions of the Concession Agreement.

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



(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 सूचनाार्थ।
PPS to Secretary, MoRT&H for Kind Information.