



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/ विविध दिशानिर्देश /2026

नीति परिपत्र सं. 18.134/ 2026 दिनांक 12th अगस्त, 2026

{(ई-ऑफिस फाइल सं. NHA/HO/Ambulance Policy/2020 (कम्प्यूटर सं. 30884 पर लिया गया निर्णय))}

NHA/ Policy Guidelines/ Miscellaneous Guidelines/2026

Policy Circular No. 18.134/ 2026 dated 12th August, 2026

{(Decision taken on E-Office File No. NHA/HO/Ambulance Policy/2020 (Comp No. 30884))}

विषय: एनएचएआई केयर सिस्टम के उपयोग तथा एम्बुलेंस सेवाओं के लिए एसएलए और दंडात्मक प्रावधानों के मानकीकरण के माध्यम से घटना प्रबंधन प्रणाली को सुदृढ़ करने के संबंध में।

Sub: Strengthening of the Incident Management System through use of NHA Care System and Standardisation of the SLA & Penal Provisions for Ambulance Services- reg:-

सड़क पर तैनात इकाइयों (एम्बुलेंस/क्रेन/गश्ती वाहन) के प्रेषण को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने और उनकी प्रतिक्रिया समय की निगरानी करने के लिए एनएचएआई ने अपनी इमरजेंसी रिस्पॉन्स सिस्टम (ईआरएस)-कंप्यूटर एडेड डिस्पैच (सीएडी) विकसित की थी। हालांकि, एनएचएआई अब पहले की ईआरएस-सीएडी प्रणाली के अपग्रेड एनएचएआई केयर सिस्टम पर शिफ्ट हो रहा है।

In order to effectively manage the dispatch of on-road units (Ambulance/Crane/Patrolling Vehicles) during and monitor the response time of the on-road units NHA had developed its Emergency Response System (ERS)- Computer Aided Dispatch (CAD). However, NHA is now shifting to NHA Care System which is an upgrade on the earlier ERS-CAD system.

2. एनएचएआई केयर सिस्टम के कार्यान्वयन को प्रभावी बनाने के लिए, निम्नलिखित कदम उठाए गए हैं:

In order to make the implementation of NHA Care System effective, the following steps has been taken:

(i) एनएचएआई परियोजनाओं पर तैनात सभी ऑन-रोड इकाइयों (एम्बुलेंस/ क्रेन/ गश्ती वाहन) में एआईएस-140 अनुपालक जीपीएस उपकरण स्थापित किए गए हैं।

AIS-140 compliant GPS devices have been installed on all the on-road units (Ambulance/ Crane/ Patrolling Vehicles) deployed on NHA projects.

(ii) प्रत्येक ऑन-रोड इकाई को आईओटी सिम युक्त समर्पित एंड्रॉइड मोबाइल डिवाइस (मोबाइल डेटा टर्मिनल-एमडीटी) प्रदान किया गया है। यह डिवाइस एनएचएआई केयर मोबाइल एप्लिकेशन से पूर्व-स्थापित है, जो दुर्घटना स्थल से संबंधित जानकारी ऑन-रोड इकाई तक पहुंचाता है और आपातकाल के दौरान की गई कार्रवाई और डेटा कैप्चर करने की सुविधा भी प्रदान करता है।

Dedicated Android Mobile Device (Mobile Data Terminal-MDT) with IoT Sim has been provided to each of the on-road units. The Device is pre-installed with NHA Care Mobile Application, which relays the information related to accident location to the on-road unit and also has provision for recording the Action Taken & data capturing during the emergency.

Contd.2/-

- (iii) प्रत्येक घटना प्रबंधक (आईएम) को आईओटी सिम युक्त समर्पित एंड्रॉइड टैबलेट डिवाइस (मोबाइल डेटा टर्मिनल-एमडीटी) प्रदान किया गया है। यह डिवाइस एनएचआई केयर डैशबोर्ड एप्लिकेशन से पूर्व-स्थापित है, जो आईएम को वाहनों को ट्रैक करने और दुर्घटना मामलों के प्रबंधन को वास्तविक समय में प्रभावी ढंग से मॉनिटर करने में सहायता करता है।

Dedicated Android Tablet Device (Mobile Data Terminal-MDT) with IoT sim has been provided to each of the Incident Manager (IM). The Device is pre-installed with NHAI Care Dashboard Application, which helps the IM to track the vehicles and monitor the accident case management effectively in real time.

- (iv) एक 24x7 कॉल सेंटर केंद्रीय रूप से स्थापित किया गया है, जिसमें प्रत्येक शिफ्ट में 8 हेल्पलाइन कार्यकारी तैनात किए गए हैं और घटना के प्राथमिक वर्गीकरण में सहायता के लिए एक चिकित्सक का सहयोग प्रदान किया जाता है।

A 24x7 call centre has been established centrally, wherein 8 help line Executives have been deployed in each shift and supported by a Doctor to assist in triaging of the incident.

- (v) आपातकालीन मामलों में ऑन-रोड इकाइयों के प्रदर्शन की निगरानी के लिए भाराराप्रा के सभी आरओ और पीआईयू को भाराराप्रा केयर डैशबोर्ड की पहुंच प्रदान की गई है और प्रशिक्षण दिया गया है।

Access to NHAI Care Dashboard have been provided to all ROs and PIUs of NHAI Training have been to monitor the performance of the on-road units in emergency cases.

3. उपरोक्त प्रयासों के बावजूद, एनएचआई केयर डैशबोर्ड तथा एनएचआई केयर एप्लिकेशन का उपयोग वांछित स्तर तक नहीं हो पाया है, जिसके परिणामस्वरूप दुर्घटना के मामलों में प्रतिक्रिया में देरी हो रही है। इसके अतिरिक्त, ऑन-रोड इकाइयों से जुड़े जीपीएस का अपटाइम तथा एनएचआई केयर एप्लिकेशन पर ऑन-रोड इकाइयों की ऑनलाइन उपलब्धता एक बड़ी बाधा बनी हुई है, जो ऐसे घटनाओं पर प्रतिक्रिया देने में संविदाकारों/अनुदान प्राप्तियों की लापरवाही के कारण दुर्घटना पीड़ितों के जीवन को खतरे में डालती है।

Despite the above efforts, the usage of the NHAI Care Dashboard as well as NHAI Care Application is not upto the desired level resulting in delayed response in accident cases. Further, uptime of the GPS connected to on-road units as well as online availability on NHAI Care Application of on-road units remains a major bottleneck, which endangers the lives of accident victims due to negligence on the part of Contractors/Concessionaires in responding to such incidents.

4. इस संबंध में, यह निर्णय लिया गया है कि परियोजना मोड पर विचार किए बिना एनएचआई परियोजनाओं पर तैनात सभी ऑन-रोड इकाइयों के लिए आईएमएस केयर सिस्टम का उपयोग अनिवार्य है। इसके अलावा, घटना प्रबंधन प्रणाली को मजबूत और उत्तरदायी बनाने के लिए सभी एनएचआई परियोजनाओं (और केंद्रीकृत एम्बुलेंस अनुबंधों) में निम्नलिखित सेवा स्तर (केपीआई/एसएलए) और दंडात्मक प्रावधान अनिवार्य किए जाते हैं:

In this regard, it has been decided that the usage of the IMS Care System is mandatory for all on-road units deployed on NHAI Projects irrespective of the Project Mode. Further, the following Service Levels (KPIs/SLAs) and Penal Provisions are hereby mandated in all NHAI Projects (and Centralised Ambulance Contracts) in order to make the Incident Management System robust and responsive:



क्रम सं./ S. No.	एसएलए/केपीआई मीट्रिक SLA/KPI metric	अनुपालन आवश्यकता Compliance Requirement	अनुपालन न करने पर दंड Penalty on non-compliance
1.	सड़क पर तैनात इकाइयों द्वारा एनएचएआई केयर एप्लिकेशन का उपयोग न किया जाना Non-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 System each day, verified through System Uptime Report (to be checked on daily basis)	प्रति दिन रु. 2500/- Rs. 2500/- per day
2.	आईएम द्वारा एनएचएआई केयर एप्लिकेशन का गैर-उपयोग: Non-usage of NHAI Care Application by 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 System each day, verified through System Uptime Report (to be checked on daily basis)	प्रति दिन रु .2500/- Rs. 2500/- per day
3.	ऑन रोड यूनिट में-एआईएस-140 अनुपालक जीपीएस की अनुपलब्धता Non-availability of AIS-140 compliance 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 System each day, verified through System Uptime Report (to be checked on daily basis)	प्रति दिन रु .2500/- Rs. 2500/- per day
3.	आईएमएस केयर डैशबोर्ड पर एम्बुलेंस ऑन-बोर्ड नहीं की गई है Ambulance not on-boarded on IMS Care Dashboard	आईएमएस केयर डैशबोर्ड पर हर समय दिखाई देना चाहिए। Should be visible on IMS Care Dashboard at all times	प्रति दिन रु .2500/- Rs. 2500/- per day
4.	एनएचएआई केयर ऐप पर ऑन-रोड इकाइयों द्वारा 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 minutes. The same shall be verified through IMS Care Dashboard.	प्रति अतिरिक्त मिनट या उसके किसी भी हिस्से के लिए रु .5000/- Rs. 5000/- per additional minute or part thereof.
5.	एनएचएआई केयर ऐप पर ऑनरोड इकाइयों द्वारा - टिकट का अस्वीकरण Rejection of Ticket on NHAI Care App by on-road units	किसी भी आपातकालीन टिकट अस्वीकृति Any emergency ticket rejection	घटना के प्रत्येक अस्वीकृति पर रु . 10,000/- Rs. 10,000/- per rejection of incident.

Contd.4/-



6.	आईएमएस केयर डैशबोर्ड द्वारा सत्यापित एम्बुलेंस की गति में देरी Delay in movement of Ambulance as verified through IMS Care Dashboard	2 मिनट से कम। इसे जीपीएस डेटाआईएमएस/ केयर डैशबोर्ड के माध्यम से सत्यापित किया जाएगा। Less than 2 minutes. The same shall be verified through GPS data/ IMS Care Dashboard.	प्रति अतिरिक्त मिनट या उसके किसी भी हिस्से के लिए रु .5000/- Rs. 5000/- per additional minute or part thereof.
7.	घटनास्थल तक पहुँचने में देरी Delay in reaching the incident site	घटना के स्थान के आधार पर, एम्बुलेंस को टिकट स्वीकृति के समय से 10 किमी के भीतर किसी भी दुर्घटना स्थल तक पहुँचने में 10 मिनट से अधिक समय नहीं लगना चाहिए। 10 किमी 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 location of incident the Ambulance should not take more than 10 minutes (from time of the ticket acceptance) for covering any accident within 10 km vicinity. For incident location beyond 10 km, allowed time shall be proportionally increased. The same shall be verified through GPS data/ IMS Care Dashboard.	प्रति घटना रु .10,000/- Rs. 10,000/- per incident
8.	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/एनएचआई केयर ऐप के डेटा से की जाएगी। 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.	प्रति घटना रु .10,000/- Rs. 10,000/- per incident
9.	निरीक्षण के दौरान उपकरण/दवाओं में कोई कमी/कर्मचारियों (ड्राइवर/ईएमटी) की अनुपलब्धता Any deficiency in the Equipment/Medicine/Non-availability of Staff (Driver/EMT) during inspection	सभी उपकरण/दवाएं/कर्मचारी उनके संबंधित संविदा करारों के अनुसार होने चाहिए। All Equipment/ Medicine/ Staff should be as per their respective contract agreements.	प्रति निरीक्षण रु . 10,000/- Rs. 10,000/- per inspection.

Contd.5/-

10.	दैनिक ड्राई रनमॉक ड्रिल / Daily Dry Run/ Mock Drill	एम्बुलेंसों को एक ड्राई रन/मॉक ड्रिल करना चाहिए और हर 24 घंटों में कम से कम 5 किमी का सफर तय करना चाहिए। यदि किसी दिन एम्बुलेंस किसी दुर्घटना के मामले में जाती है और कुल आवागमन 5 किमी से अधिक है, तो उस दिन इस एसएलए/केपीआई मीट्रिक का उस एम्बुलेंस पर लागू नहीं होगी। दूरी की पुष्टि जीपीएस डेटा/एनएचएआई 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 atleast 5 km in every 24 hours. In case, the Ambulance is attending accident case on any day and the total movement is more than 5 kms, 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 IMS Care Dashboard	यदि मासिक दर परिभाषित है तो मासिक भुगतानों में कटौती। अथवा यदि मासिक दरें परिभाषित नहीं हैं तो रु .10,000/- का मासिक जुर्माना लगाया जाएगा। Deduction in monthly payments if monthly rate is defined. OR if monthly rates are not defined then a monthly penalty of Rs. 10,000/- to be imposed.
-----	---	---	--

नोट: राष्ट्रीय राजमार्ग की रेखीय लंबाई में निकटवर्ती परियोजना के अधिकार क्षेत्र से बाहर किसी भी दुर्घटना की स्थिति में, आपातकालीन स्थिति और उस समय अन्य खंड में एम्बुलेंस की अनुपलब्धता होने पर भी एम्बुलेंस को उस घटनास्थल पर पहुंचना होगा।

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

5. उपरोक्त केपीआई/एसएलए मीट्रिक्स और दंड का अनुपालन एनएचएआई केयर सिस्टम का उपयोग करके स्वचालित रूप से गणना की जाएगी। इसके अलावा, मौजूदा संविदा करारों में किसी भी मौजूदा केपीआई/एसएलए अनुपालनों को भी यहां बताए गए अनुपालनों के अतिरिक्त संकलित किया गया होगा। एनएचएआई केयर सिस्टम द्वारा आकलित जुर्माने की राशि एम्बुलेंस सेवाओं के लिए देय मासिक भुगतान/ईपीसी परियोजनाओं में त्रैमासिक रखरखाव भुगतान/एचएएम परियोजनाओं में द्विवार्षिक रखरखाव भुगतान से काटी जाएगी। हालांकि, अधिकतम मासिक जुर्माना 2.50 लाख रुपये से अधिक नहीं होना चाहिए। केपीआई/एसएलए अनुपालन में किसी भी विवाद का निर्णय सभी तथ्यों और साक्ष्यों की जांच के बाद संबंधित परियोजना निदेशक द्वारा किया जाएगा।

The compliance of the above KPIs/SLAs metrics and penalties shall be computed automatically using the NHAI Care System. Further, any existing KPIs/SLAs compliances in the existing contract agreements shall also have been compiled in addition to the compliances stated herein. The penalty amount as assessed by NHAI Care System shall be deducted from the monthly payments due for the Ambulance Services/Quarterly Maintenance Payments in EPC projects/Biannual Maintenance Payments in HAM projects. The maximum monthly penalty, however, should not exceed INR 2.50 lakhs. Any dispute in the KPIs/SLAs compliance shall be decided by the concerned Project Director after examining all facts and evidences.

Contd.6/-



6. आईएमएस केयर सिस्टम या एनएचएआई केयर एप्लिकेशन से संबंधित किसी भी तकनीकी समस्या के लिए, शिकायत ccc@hllhfppt.com पर दर्ज की जा सकती है और एचएलएल आईएमएस टीम से निम्नलिखित मोबाइल नंबरों पर संपर्क किया जा सकता है:

For any Technical issues regarding the IMS care System or NHAI Care Application, the complaint can be raised on ccc@hllhfppt.com and HLL IMS team can be contacted on the following mobile numbers:

उपयोगकर्ता User	ओपीआर/OPR 1	ओपीआर/OPR 2	ओपीआर/OPR 3	ओपीआर/OPR 4	ओपीआर/OPR 5
संपर्क नंबर Contact Number	9220518090	9220518091	9220518092	9220518093	9220518094
उपयोगकर्ता User	ओपीआर/OPR 6	ओपीआर/OPR 7	ओपीआर/OPR 8	पर्यवेक्षक Supervisor	
संपर्क नंबर Contact Number	9220518095	9220518096	9220518099	8796333450	

7. दुर्घटनाओं की स्थिति में प्रतिक्रिया समय में देरी को माननीय सर्वोच्च न्यायालय की सड़क सुरक्षा समिति के साथ-साथ सीएजी द्वारा किए गए निष्पादन लेखापरीक्षा में भी नोट किया गया है। इसलिए, सभी परियोजना निदेशकों और क्षेत्रीय अधिकारियों को निर्देश दिया जाता है कि वे इस पत्र के माध्यम से जारी किए जा रहे दिशानिर्देशों का सख्ती से अनुपालन सुनिश्चित करें क्योंकि यह सार्वजनिक स्वास्थ्य और सुरक्षा से संबंधित है और इस संबंध में कोई उल्लंघन स्वीकार्य नहीं होगा।

The delay in response time in case of accidents has been noted by the Hon'ble Supreme Court Committee on Road Safety as well as in the performance audit by CAG. Therefore, All Project Directors (PDs) and Regional Officers (ROs) are directed to ensure strict compliance of the Guidelines being issued vide this Circular as the same concerns the Public Health and Safety and any laxity in this regard shall not be overlooked.

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


12/08/26

(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.