

मानक संचालन पद्धति / Standard Operating Procedure

केन्द्रीयकृत मदिरा प्रबंधन प्रणाली / Centralised Liquor Management System

केओसुब में सीएलएमएस माननीय उच्च न्यायालय केरलम् के द्वारा दिनांक 21.10.2025 को जारी किये गये आदेश के अनुसार केवल रिटायर्ड बल सदस्यों के लिए शुरू किया गया है।

केन्द्रीयकृत मदिरा प्रबंधन प्रणाली का मुख्य उद्देश्य सभी रिटायर्ड बल सदस्यों को उचित दर पर आसानी से मदिरा उपलब्ध करवाना है। इस प्रक्रिया के माध्यम से सभी रिटायर्ड बल सदस्य Web Portal/Mobile application के माध्यम से किसी भी सीएपीएफ मदिरा कैंटीन से मदिरा प्राप्त कर सकेंगे। वह web application/mobile application प्रणाली से उपभोक्ता को उसके मोबाइल या कम्प्यूटर के माध्यम से निम्न बातें जानने का अधिकार है:-

1. My Authorization.
2. Details of my purchase.
3. View stock availability of any liquor canteen.
4. By liquor (add to cart functionality).
5. Feedback system.

02. संक्षिप्त नाम

2.1 इस प्रणाली का संक्षिप्त नाम CLMS (सीएलएमएस) तथा इसकी निधि का नाम CLMS Fund (सीएलएमएस फंड) रखा जाता है।

2.2 इस प्रणाली का उद्देश्य केओसुब से सेवानिवृत्त बल सदस्यों को उचित दर, उच्च गुणवत्ता के साथ विभिन्न प्रकार के ब्रांड की मदिरा पारदर्शिता के साथ उपलब्ध कराना है।

2.3 इस प्रणाली के माध्यम से सेवानिवृत्त बल सदस्य/अधिकारी अपने गृह निवास के नजदीक किसी भी मदिरा लाइसेंस धारक केन्द्रीय पुलिस बलों (BSF, CRPF, SSB and ITBP) की मदिरा कैंटीन से मदिरा प्राप्त कर सकते हैं। मदिरा कैंटीन में उपलब्ध ब्रांड, मात्रा तथा मूल्य की जानकारी सीएलएमएस एप्लीकेशन (CLMS Application) या मोबाइल एप्स (Mobile Apps) पर प्राप्त की जा सकती है।

03. लाभ की गणना तथा उपयोग

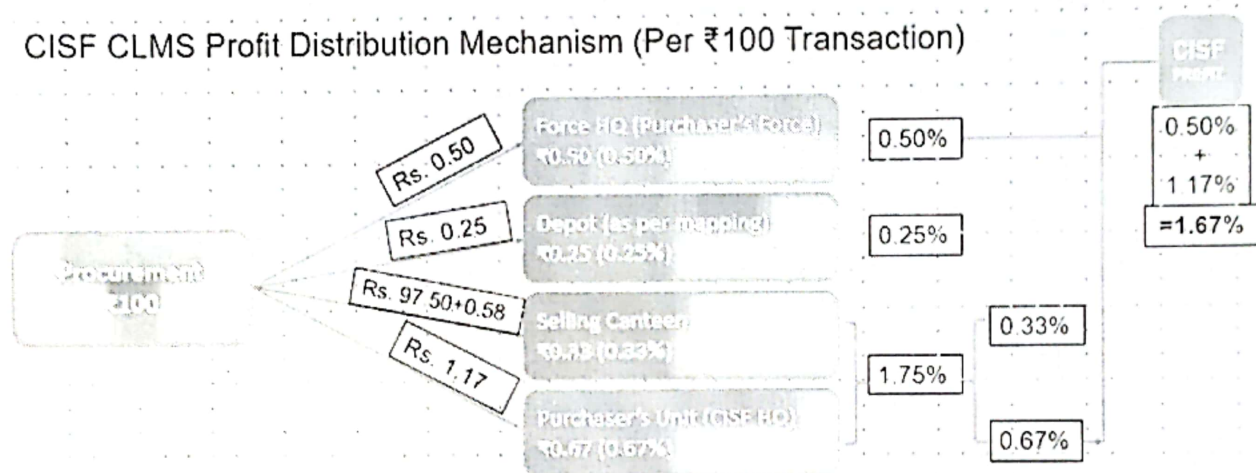
3.1 केओसुब के सेवानिवृत्त बल सदस्यों/अधिकारियों के द्वारा खरीदी की जाने वाली मदिरा के उपर दिये जाने वाले लाभ की गणना आईटीबीपी द्वारा की जायेगी तथा लाभ को केओसुब के

सीएलएमएस फंड में स्थानांतरित किया जायेगा। इस उद्देश्य के लिए सीएलएमएस के लिए अलग से एक नया बैंक खाता कल्याण शाखा द्वारा एसबीआई बैंक में खोला जायेगा।

3.2 सीएलएमएस से होने वाले लाभ का 50 प्रतिशत हिस्सा केन्द्रीय कल्याण निधि में जमा किया जायेगा तथा 50 प्रतिशत हिस्सा सीएलएमएस फंड में जमा किया जायेगा जो कि सीएलएमएस एप्लीकेशन के upgradation, Security Audit(VAPT), Annual Maintenance cost(AMC), SSL certification(Secure Socket Layer) इत्यादि अन्तिम भुगतान तथा अन्य कार्य जो कि सीएलएमएस से सम्बंधित हो, पर ही खर्च किया जायेगा।

3.3 बिक्री से प्राप्त होने वाले लाभांश निम्न प्रकार से होगा:

CISF CLMS Profit Distribution Mechanism (Per ₹100 Transaction)



4. CLMS Web application and Mobile App(IOS/Android) में भारतीय स्टेट बैंक के Payment Gate (SBI e Pay) को integrate किया गया है। अतः Payment Gateway के माध्यम से भुगतान करने पर शुल्क निम्न प्रकार से देय होगा।

S.No.	Pay modes	Rates
1	INB(All banks for any amount)	Nil
2	Debit Card (All variants for any amount)	Nil
3	UPI(for any amount)	Nil
4	Credit Card(for any amount)	0.90% of txn amt +GST

4.1 CLMS Web application Reserve Bank of India(RBI) के निर्देशानुसार दर में बदलाव होने पर उपरोक्तानुसार शुल्क में बदलाव किया जायेगा।

4.2 Customer (Retired personnel) will log into the Merchant's web application (CISF CLMS). The customer will have various payment option. If he chooses to pay through internet banking/Mobile banking of any bank, the customer will select the desire bank from the list of banks available in the drop-down. He will be re-directed to the login page of the

selected bank where he will enter his credentials. His bank will authenticate the customer and on instructions Customer's account will be debited by bank immediately and Merchant's (Liquor Canteen of respective CAPFs) account will be credited on the next day T+1 (within one day after the date of the transaction). Similarly, if he chooses to pay through his Debit/Credit Card, the customer will have to fill in details as required. On debit of Customer's account, SBI shall automatically credit the Merchant's (Liquor Canteen of respective CAPFs) account in T+1 days (Minimum Time limit in T+0 (T is date of receipt of funds in SBI ePay Nodal Account)).

4.3 Successful transactions refunds are handled by Merchant (Liquor Canteen of respective CAPFs), Merchant can only initiate refund for successful transactions (if required).

4.4 Merchant may initiate refund through merchant panel (panel will be provided by SBI or by consuming refund API. Refund window is 90 days and must be processed within 180 days.

4.5 Failed transactions are auto refunded to customers.

4.6 "Charge back transaction" shall mean those transactions wherein disputes raised by a card holder with his/her to claim chargeback for various reasons like non-delivery of services, processing errors, duplicate processing, inaccurate transactions information, paid by other means, fraud, etc are termed "chargebacks".

4.7 Handling of exception/Errors/Charge backs: In case of duplicate payments/Charge back having been received by the FIRST PARTY (Canteen of respective CAPFs) against the same unique ID, the SBI shall provide a statement for the same giving all relevant details and the excess amount received shall be reimburse to the state bank of India by the government after due enquiry and ascertaining about the duplicity of amount received against the same unique ID. For all debit/credit card transaction FIRST PARTY (Canteen of respective CAPFs) shall abide by respective interchange (Master card/VISA Card/Rupay/Amex etc) regulations including chargeback norms. FIRST PARTY (Canteen of respective CAPFs) shall be bound to represent chargebacks within 3 days after raising of the same by the bank, by providing valid documents as per inter-change norms of Master card/ VISA Card/Rupay/Amex etc. In case FIRST PARTY (Canteen of respective CAPFs) fails to provide valid documents within the stipulated timeline the bank shall be at liberty to recover the amount from the FIRST PARTY (Canteen of respective CAPFs) by debiting the FIRST PARTY (Canteen of respective CAPFs) account and /or by adjusting the same from the FIRST PARTY (Canteen of respective CAPFs) settlement amount, without any reference to the FIRST PARTY (Canteen of respective CAPFs).

05. केओसुब से सेवानिवृत्त सभी बल सदस्यो/अधिकारियो के लिए मदिरा का व्यक्तिगत कोटा मासिक रूप से निम्नानुसार होगा।

मदिरा का प्रकार	राजपत्रित अधिकारी	अधीनस्थ अधिकारी	अन्य पद
मदिरा (रम / व्हीस्की / वोडका / ब्रांडी / जिन / वाईन / ब्रिजा इत्यादि)	06	06	06
बियर	06	06	06

06. मदिरा की बिक्री:

6.1 केओसुब के सभी सेवानिवृत्त बल सदस्यों/अधिकारियों द्वारा स्वयं CLMS Web Application/Mobile App के माध्यम से मदिरा की खरीद (Add to cart) की जायेगी।

6.2 व्यक्ति विशेष द्वारा स्वतंत्र CLMS web application/Mobile App में login करके, अपने कोटे के अनुसार उपलब्ध मदिरा का चयन करने के उपरांत Payment Gateway के माध्यम से उक्त धनराशि का digital mode से भुगतान किया जायेगा। खरीद की गई मदिरा की सूचना एसएमएस तथा ई-मेल के माध्यम से भी दिये जाने का प्रावधान है।

07 किसी भी केन्द्रीय बल से सेवानिवृत्त पदाधिकारी, किसी भी Unit/Formation Liquor Canteen से अपने कोटे की मदिरा आवश्यकता अनुसार खरीद सकता है क्योंकि Unit/Formation Liquor Canteen में मदिरा की उपलब्धता Demand based न होकर Real time based है।

08. योग्यता:

8.1 निम्नलिखित प्रकार से सेवानिवृत्त होने वाले बल सदस्य ही सीएलएमएस के हकदार होंगे:-

- 1- Superannuation Retirement
- 2- Voluntary Retirement
- 3- Compulsory Retirement
- 4- Invalidation Pension
- 5- Pre-mature Retirement

8.2 केओसुब मुख्यालय ईडीपी सेल द्वारा उपलब्ध सेवानिवृत्त बल सदस्यों/अधिकारियों का डाटा सीएलएमएस एप्लीकेशन में फीड किया जायेगा। सेवानिवृत्त बल सदस्यों/अधिकारियों द्वारा स्वयं एप्लीकेशन में पंजीकरण किया जायेगा। जिसके लिए निम्न दस्तावेजों को एप्लीकेशन में अपलोड किये जायेंगे:-

1. Pension Payment Order (PPO) only for OPS cases.
2. Pensioner ID Card (OPS & NPS both cases).
3. Passport size photo.
4. Specimen signature.
5. In case of NPS-Retirement order issued by unit.
6. Discharge certificate

8.3. सम्बंधित इकाई प्रभारी एप्लीकेशन में भरे गये सेवानिवृत्त बल सदस्य/अधिकारियों के डाटा को रिकार्ड से मिलान करके सत्यापित तथा अनुमोदित(verify and approved) करेंगे। इसके बाद सेवानिवृत्त बल सदस्य/अधिकारियों द्वारा स्वयं की एक सीएलएमएस आई डी सॉफ्टवेयर में बन जायेगी जिसके बाद ही वह मदिरा की खरीददारी किसी भी अन्य सीएपीएफ मदिरा कैंटीन से कर सकता है।

8.4. सेवानिवृत्त हो चुके बल सदस्यों/अधिकारियों के डाटा/दस्तावेजों को Verify and Approve करने के लिए authority उनकी आखिरी (रिटायरमेंट) इकाई होगी।

8.5. रिटायर्ड बल सदस्यों/अधिकारियों द्वारा मदिरा की बुकिंग करने के बाद 72 घंटे के अन्दर सम्बंधित डिपो से मदिरा को प्राप्त करना अनिवार्य होगा अन्यथा उसका आर्डर अपने आप रद्द हो जायेगा।

8.6. यदि किसी रिटायर्ड बल सदस्य/अधिकारी द्वारा स्वयं को सीएलएमएस के लिए रजिस्टर्ड कराया है तो उसकी मृत्यु की सूचना मिलने पर उसकी अन्तिम इकाई द्वारा उसका रजिस्ट्रेशन रद्द किया जायेगा।

09. सीएलएमएस में तकनीकी शाखा का कार्य:

9.1. केओसुब सीएलएमएस को बल मुख्यालय की तकनीकी शाखा द्वारा बनाया गया है अतः इस एप्लीकेशन से सम्बंधित निम्नलिखित कार्य तकनीकी ब्रांच द्वारा किया जायेगा।

9.2. ईडीपी सेल, सीएलएमएस वेब पोर्टल एवं मोबाइल एप्लीकेशन (आईओएस/ एंड्रॉयड) के विकास, होस्टिंग तथा निरंतर रखरखाव के लिए उत्तरदायी होगा तथा यह सुनिश्चित करेगा कि प्लेटफॉर्म हर समय क्रियाशील, अद्यतन एवं त्रुटिरहित रहे।

9.3. ईडीपी सेल, सीएलएमएस एप्लीकेशन की सुरक्षित होस्टिंग हेतु भारत सरकार द्वारा अनुमोदित/पैनल युक्त सर्वरों (एनआईसी/MeitY-एम्प्लैन्ड क्लाउड) की व्यवस्था करेगा, जिनकी क्षमता अधिकतम उपयोगकर्ता भार (जैसे प्रत्येक माह के प्रारंभ में, जब कोटा पुनः निर्धारित होता है) को संभालने लिए पर्याप्त होगी। ईडीपी सेल, निर्धारित बैकअप एवं पुनर्स्थापन प्रक्रियाओं सहित डिजास्टर रिकवरी (डीआर) व्यवस्था भी बनाए रखेगा।

9.4. ईडीपी सेल, सीएलएमएस एप्लीकेशन तथा उसके पेमेंट गेटवे इंटीग्रेशन का गो लाइव(Go live) होने से पूर्व तथा उसके पश्चात समय समय पर कम से कम प्रतिवर्ष अथवा किसी प्रमुख उन्नयन के बाद सीईआरटी.इन(CERT-IN) द्वारा पैनल युक्त एजेंसी के माध्यम से वीएपीटी (वल्नरेबिलिटी असेसमेंट एंड पेनिट्रेशन टेस्टिंग) ऑडिट कराएगा तथा वैध एसएसएल प्रमाणन एवं सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम तथा सीईआरटी.इन द्वारा जारी साइबर सुरक्षा संबंधी निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करेगा।

9.5. ईडीपी सेल, सेवानिवृत्त कार्मिकों के व्यक्तिगत एवं वित्तीय आंकड़ों, पीपीओ विवरण, आधार तथा बैंक(भुगतान संबंधी विवरण) की गोपनीयता, अखंडता एवं सुरक्षित भंडारण सुनिश्चित करेगा तथा डेटाबेस का नियमित बैकअप भी लेगा।

9.6. ईडीपी सेल, पोर्टल पर निम्नलिखित त्रि स्तरीय उपयोगकर्ता संरचना का विन्यास एवं रख रखाव करेगा, क-आवेदक सेवानिवृत्त कार्मिक, ख- ऑपरेटर, तथा ग- अनुमोदक। इसके अतिरिक्त निगरानी एवं

रिपोर्ट तैयार करने के उद्देश्य से उपर्युक्त तीनों भूमिकाओं से पृथक चौथी भूमिका के रूप में केवल अवलोकन हेतु, वेलफेयर शाखा, सीएलएमएस एमआईएस डैशबोर्ड लॉग इन उपलब्ध कराया जाएगा।

9.7 ईडीपी सेल, आवेदकों, ऑपरेटरों अथवा अनुमोदकों द्वारा पोर्टल पर लॉग इन, ओटीपी, दस्तावेज अपलोड, भुगतान विफलता अथवा किसी अन्य तकनीकी त्रुटि से संबंधित रिपोर्ट की गई समस्याओं के समाधान हेतु निर्धारित समय सीमा के भीतर एक तकनीकी हेल्पडेस्क एवं एस्केलेशन तंत्र स्थापित करेगा।

9.8 ईडीपी सेल, सीएलएमएस एप्लीकेशन के समय-समय पर उन्नयन तथा प्रणाली के वार्षिक अनुरक्षण अनुबंध (एएमसी) के लिए उत्तरदायी होगा, जिसका व्यय इस एसओपी के अंतर्गत प्रावधानानुसार सीएलएमएस निधि से वहन किया जाएगा।

9.9 ईडीपी सेल यह सुनिश्चित करेगा कि प्रणाली में सभी उपयोगकर्ता गतिविधियों जैसे लॉग इन, लॉग आउट, पंजीकरण, अनुमोदन, अस्वीकृति, दस्तावेज अपलोड, संशोधन आदि का आईपी पता एवं समय मुद्रा टाइम स्टैम्प सहित पूर्ण एवं छेड़छाड़ रहित ऑडिट ट्रेल उपलब्ध हो जो डैशबोर्ड के माध्यम से वेलफेयर शाखा के लिए सुलभ हो।

9.10 ईडीपी सेल, पोर्टल में प्रस्तावित डाउनटाइम, उन्नयन अथवा अन्य परिवर्तनों के संबंध में वेलफेयर शाखा को पूर्व में सूचित करेगा तथा समय-समय पर वेलफेयर शाखा द्वारा प्रेषित आवश्यकताओं के आधार पर सक्षम प्राधिकारी द्वारा अनुमोदित फील्ड रिपोर्ट अथवा कार्यप्रवाह में आवश्यक संशोधन लागू करेगा।

10. CLMS मानक संचालन पद्धति (SOP) के किसी भी भाग या सम्पूर्ण (SOP) में संशोधन हेतु सम्पूर्ण शक्तियाँ महानिदेशक/केओसु बल में निहित हैं।

11. उपरोक्त को सक्षम अधिकारी का अनुमोदन प्राप्त है।