

राष्ट्रीय न्यूनतम वेतन

सर्विस चार्ज (सेवा शुल्क), टिप्स  
(बख्शीश), ग्रैच्युटीज़ तथा कवर चार्ज  
के बारे में श्रेष्ठ व्यवहार की संहिता

अक्टूबर 2009

इनके द्वारा समर्थित



## विषय-सूची

परिचय .....	पृष्ठ 4
पारदर्शिता के श्रेष्ठ व्यवहार सिद्धांतों की संहिता .....	पृष्ठ 5
उपभोक्ताओं के लिए पारदर्शिता के दिशानिर्देश .....	पृष्ठ 6
कामगारों के लिए पारदर्शिता के दिशानिर्देश .....	पृष्ठ 10
परिशिष्ट क (Annex A): अतिरिक्त जानकारी .....	पृष्ठ 12
परिशिष्ट ख (Annex B): कामगारों के लिए मॉडल वक्तव्य .....	पृष्ठ 14
परिशिष्ट ग (Annex C): परिभाषाएं .....	पृष्ठ 15
परिशिष्ट घ (Annex D): भाग लेने वाले स्टैकहोल्डरों की सूची .....	पृष्ठ 17

## भूमिका

मेजबानी, विश्राम और सेवा क्षेत्रों में लगभग 165,000 कारोबार हैं, जहाँ टिप देना आम है। ये क्षेत्र हमारी अर्थव्यवस्था का महत्वपूर्ण हिस्सा हैं, जहाँ लगभग 13 लाख लोग काम करते हैं। इस क्षेत्र के सबसे बड़े हिस्से हैं – रेस्त्रां, होटल और बार (लगभग 80 प्रतिशत) लेकिन हेयर ड्रेसिंग, कैसिनो और निजी कार हायर जैसे उद्योगों में भी टिप देना प्रचलित है।

1 अक्टूबर 2009 से सर्विस चार्ज, टिप्स, ग्रैच्युटीज़ और कवर चार्ज को राष्ट्रीय न्यूनतम वेतन भुगतान<sup>1</sup> का हिस्सा नहीं माना जा सकता। इसका मतलब यह है कि सभी योग्य कामगारों को मूल वेतन के रूप में कम से कम राष्ट्रीय न्यूनतम वेतन मिलना अनिवार्य है और जो टिप्स उन्हें मिलेंगी वे उस मूल वेतन के अतिरिक्त होंगी।

सभी कामगारों को नियमानुसार राष्ट्रीय न्यूनतम वेतन मिलना अनिवार्य है। हमारा उद्देश्य उपभोक्ताओं को स्पष्ट जानकारी देकर इस संबंध में जागरूक बनाना है कि जो सर्विस चार्ज, टिप या ग्रैच्युटीज़ आदि वे देते हैं, उसका क्या होता है। उपभोक्ताओं को यह जानकारी होनी चाहिए कि उनके दिए पैसों का क्या होता है, और उन्हें उसके औचित्य के बारे में निर्णय लेने में सक्षम होना चाहिए।

इस सर्वश्रेष्ठ व्यवहार संहिता के माध्यम से सर्विस चार्ज, टिप्स, ग्रैच्युटीज़ और कवर चार्ज के बारे में उपभोक्ताओं और कामगारों के लिए उपलब्ध सूचनाओं को और बेहतर बनाने के लिए अतिरिक्त स्वैच्छिक उपायों को प्रस्तुत किया गया है। यह संहिता उचित और पारदर्शी ढंग से प्रचालन के लिए व्यापारिक और व्यावहारिक दिशानिर्देश उपलब्ध करायेगी और इसे यह सुनिश्चित करना चाहिए कि कोई टिप्स या ग्रैच्युटीज़ देने अथवा सर्विस चार्ज (सेवा शुल्क) अदा करने से पहले सूचना-आधारित चुनाव करने के लिए उपभोक्ता को पर्याप्त सूचना उपलब्ध हो।

यह आचार संहिता टिप देने वाले सभी क्षेत्रों पर लागू होती है, जिनमें शामिल हैं:

- होटल और रेस्त्रां
- जुआ खेलने और शर्त लगाने के स्थान
- हेयर ड्रेसिंग और अन्य सौंदर्य प्रसाधन कारोबार
- टैक्सी संचालन

ये दिशा-निर्देश ट्रेड यूनियनों, व्यापार प्रतिनिधियों और उपभोक्ता समूहों द्वारा विकसित किये गये हैं और ऐसी व्यवस्था उपलब्ध कराते हैं, जिसके माध्यम से निजी कारोबार निष्पक्ष टिप्स नीति पर चलने की मंशा प्रदर्शित कर सकते हैं। निम्नलिखित संगठनों ने इनका अनुमोदन कर दिया है और वे अपने सदस्यों को इन्हें अपनाने के लिए प्रोत्साहित करेंगे :

- ब्रिटिश उद्योग परिसंघ (Confederation of British Industry)
- ब्रिटिश हॉस्पिटैलिटी एसोसिएशन (British Hospitality Association)
- GMB [एक बड़ी ब्रिटिश ट्रेड यूनियन (British Trade Union)]
- ट्रेड यूनियन कांग्रेस (Trades Union Congress)
- यूनाइटेड यूनियन (Unite the union)

इस दस्तावेज़ में सर्वश्रेष्ठ व्यवहार आचार संहिता के चार सिद्धांतों का निरूपण किया गया है और यह उन तौर-तरीकों के बारे में दिशानिर्देश उपलब्ध कराता है जिनसे विभिन्न कारोबार अपने उपभोक्ताओं और कामगारों को सूचना प्राप्त करा सकते हैं। इस आचार संहिता पर हस्ताक्षर करने वाले कारोबार इन सिद्धांतों को पूर्ण रूप से स्वीकार करते हैं।

<sup>1</sup>राष्ट्रीय न्यूनतम वेतन विनियम 1999 (संशोधन) विनियम 2009, विनियम 31 (1) (e)

[<sup>1</sup>[The National Minimum Wage Regulations 1999 \(Amendment\) Regulations 2009, regulation 31 \(1\) \(e\)](#)]

## पारदर्शिता के श्रेष्ठ व्यवहार सिद्धांतों की आचार संहिता

इस आचार संहिता में सहभागी कारोबार यह स्वीकार करते हैं कि निम्नलिखित चार सिद्धांत, सर्विस चार्ज, टिप्स, ग्रैच्युटीज़ और कवर चार्ज के बारे में पारदर्शिता सुनिश्चित करने में व्यावहारिकता के सर्वश्रेष्ठ रूप का प्रतिनिधित्व करते हैं :

- कारोबार अपने परिसरों में खरीद या चुनाव के स्थान से पूर्व ही अनिवार्य तथा विवेकाधीन सर्विस चार्ज, टिप्स, ग्रैच्युटीज़ और कवर चार्ज के बारे में अपनी नीति को स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करेंगे और उसे लोगों के लिए सुलभ बनाएंगे।
- कारोबार एक ऐसी प्रक्रिया स्थापित करेंगे जो उपभोक्ताओं के अनुरोध पर उन्हें यह बता सके कि सर्विस चार्ज, टिप्स, ग्रैच्युटीज़ और कवर चार्ज कैसे तथा किसको वितरित किये जाते हैं और उसमें की जाने वाली कटौतियों का स्तर तथा उद्देश्य क्या है।
- कारोबारों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि कामगार सर्विस चार्ज, टिप्स, ग्रैच्युटीज़ और कवर चार्ज के बारे में कारोबार की नीति को समझते हैं और ग्राहकों को विश्वासपूर्वक समझा सकते हैं, या जानते हैं कि अधिक जानकारी के लिए ग्राहकों को किसके पास भेजना है और इससे उन्हें कोई नुकसान होने का खतरा नहीं है।
- सभी कामगारों को सर्विस चार्ज, टिप्स, ग्रैच्युटीज़ और कवर चार्ज के वितरण और हिसाब-किताब, तथा किसी भी कटौती के स्तर और उद्देश्य के बारे में पूरी जानकारी होनी चाहिए। कारोबारों को चाहिए कि अपनी नीति में किसी तरह के परिवर्तन के बारे में कामगारों की भी सहमति लें।

## उपभोक्ताओं के लिए पारदर्शिता के दिशानिर्देश

### आचार संहिता कहती है कि :

- कारोबार अपने परिसरों में खरीद या चुनाव के स्थान से पूर्व ही सर्विस चार्ज, टिप्स, ग्रैच्युटीज़ और कवर चार्ज के बारे में अपनी अनिवार्य तथा विवेकाधीन नीति को स्पष्ट रूप से प्रदर्शित करेंगे और उसे लोगों के लिए सुलभ बनाएँगे।
- कारोबार एक ऐसी प्रक्रिया स्थापित करेंगे जो उपभोक्ताओं के अनुरोध पर उन्हें यह बता सके कि सर्विस चार्ज, टिप्स, ग्रैच्युटीज़ और कवर चार्ज कैसे तथा किसको वितरित किये जाते हैं और उसमें की जाने वाली कटौतियों का स्तर तथा उद्देश्य क्या है।

कारोबारों को इन सिद्धांतों को अनुचित व्यापार से उपभोक्ताओं के संरक्षण संबंधी नियमों<sup>2</sup> (Consumer Protection from Unfair Trading Regulations<sup>2</sup>) की कानूनी आवश्यकताओं के अनुरूप लागू करना चाहिए। इन विनियमों के तहत, सर्विस चार्ज, टिप्स, ग्रैच्युटीज़ और कवर चार्ज के बारे में दी जाने वाली जानकारी भ्रामक नहीं होनी चाहिए। इन नियमों को लागू करना उचित व्यापार कार्यालय (Office of Fair Trading) की ज़िम्मेदारी है। गलत जानकारी के बारे में उपभोक्ताओं अथवा अन्य लोगों की शिकायतें उपभोक्ता डाइरेक्ट हेल्पलाइन (Consumer Direct Helpline) 08454 040506 पर दर्ज कराई जा सकती है।

### कब ?

कारोबारों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि सर्विस चार्ज, टिप्स, ग्रैच्युटीज़ और कवर चार्ज के बारे में उपभोक्ताओं को जानकारी परिसर में और उनके द्वारा विवेकाधीन अतिरिक्त भुगतान का फ़ैसला किये जाने से पहले मिलनी चाहिए।

### क्या ?

जानकारी में बताया जाना चाहिए :

- कि क्या वह चार्ज अनिवार्य है या विवेकाधीन है
- कि क्या इन चार्जों को प्रबंधित करने के खर्च पूरे करने के लिए कारोबार ने कोई राशि काटी है (ये कटौती क्रेडिट कार्ड या बैंकिंग चार्ज तथा /अथवा वेतन-चिट्टे के प्रसंस्करण खर्च के रूप में हो सकती है)
- कि क्या नकद और कार्ड से दी जाने वाली टिप्स अलग-अलग तरीके से वितरित की जाती हैं
- कि बची हुई राशि को कारोबार तथा कामगारों के बीच कैसे बाँटा जाता है

### कहाँ ?

ऐसे बहुत से तरीके हैं, जिनसे कारोबार अपने उपभोक्ताओं को अपने परिसर में आसानी से जानकारी सुलभ करा सकते हैं, जैसे कि:

<sup>2</sup>अनुचित व्यापार से उपभोक्ताओं के संरक्षण संबंधी विनियम 2008 ([Consumer Protection from Unfair Trading Regulations 2008](#)), 26 मई 2008 से लागू हुए हैं। ये विनियम अनुचित व्यापार न करने के बारे में सामान्य कर्तव्य का निरूपण करते हैं और यह सुनिश्चित करते हैं कि कारोबारी अपने उपभोक्ताओं के साथ ईमानदारी और निष्पक्षता बरतें।

- दरवाजों पर स्टिकर, दीवारों पर नोटिस या परिसर के बाहर मेन्यू के रूप में उपलब्ध स्पष्ट तथा आसानी से देखी जा सकने वाली लिखित जानकारी
- रेस्त्रां में मेन्यूकार्ड पर
- कासिनो में स्वागत कक्ष और /अथवा जुआ खेलने की मेज़ पर
- ग्राहक को दिये जाने वाले बिल पर
- बिल फोल्डर के भीतर पर्चे के रूप में या 'टिप्स' ट्रे में रखी पुस्तिका के रूप में ग्राहक को उपलब्ध कराई जाने वाली जानकारी

इसके अलावा, कारोबारों को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि कामगार उपभोक्ताओं को अधिक जानकारी हासिल करने का तरीका बता सकें, उदाहरण के लिए सर्विस चार्ज, टिप्स, ग्रैच्युटीज़ और कवर चार्ज के बारे में कारोबार की नीति का लिखित वक्तव्य। कारोबार यदि चाहें तो अपनी वेबसाइट या विज्ञापन सामग्री के ज़रिये भी जानकारी उपलब्ध करा सकते हैं।

जानकारी प्रदर्शित करने के नमूने, जिनका इस्तेमाल करने के बारे में कारोबार विचार कर सकते हैं :

नमूना क :

हम सर्विस चार्ज, टिप्स, ग्रैच्युटीज़ और कवर चार्ज के बारे में श्रेष्ठ व्यवहार की संहिता के प्रति वचनबद्ध हैं।

इस रेस्त्रां में ग्राहक के बिल में विवेकाधीन सर्विस चार्ज जोड़ा जाता है।

आप जो विवेकाधीन सर्विस चार्ज या कार्ड टिप देते हैं, उसका दस प्रतिशत हिस्सा आपके भुगतान को निपटाने, कार्ड की धोखाधड़ी के नुकसान पूरे करने और कर्मचारियों को धनराशि वितरित करने के प्रशासनिक खर्च के लिए कारोबार रख लेता है।

विवेकाधीन सर्विस चार्ज या कार्ड टिप का बीस प्रतिशत हिस्सा कारोबार रख लेता है [इसमें टूट-फूट, गल्ले में नकद की कमी और बिना भुगतान किये चले जाने जैसे मामलों के लिए की जाने वाली कटौतियाँ शामिल हैं] और 70 प्रतिशत कर्मचारियों के बीच बाँट दिया जाता है।

सभी नकद टिप्स कर्मचारियों को दी जाती हैं।

रेस्त्रां में कर्मचारियों के लिए उपलब्ध राशि को ऐसी प्रणाली से वितरित किया जाता है, जिसका नियंत्रण कर्मचारियों के प्रतिनिधि द्वारा किया जाता है।

**अथवा**

हम सर्विस चार्ज, टिप्स, ग्रैच्युटीज़ और कवर चार्ज के बारे में श्रेष्ठ व्यवहार की संहिता के प्रति वचनबद्ध हैं

कार्ड टिप्स के रूप में मिलने वाले हर £1 में से 70p कर्मचारियों के पास रहते हैं, 10p कारोबारी खर्च और प्रशासन पर व्यय करने और 20p कारोबार के पास जाते हैं [इसमें टूट-फूट, गल्ले में नकदी की कमी या बिना भुगतान किए चले जाने वालों का खर्च शामिल है ]। सभी नकद टिप्स कर्मचारियों को दी जाती हैं।

**अथवा, चित्र के जरिये दर्शाएँ**

हम सर्विस चार्ज, टिप्स, ग्रैच्युटीज़ और कवर चार्ज के बारे में श्रेष्ठ व्यवहार की संहिता (कोड ऑफ बेस्ट प्रैक्टिस) के प्रति वचनबद्ध हैं।

20% कारोबार रख लेता है  
[इसमें टूट-फूट, गल्ले में नकद की कमी और बिना भुगतान किए चले जाने के मामलों के लिए की जाने वाली कटौतियाँ शामिल हैं]



70% हिस्सा  
कर्मचारी रख  
लेते हैं

10% कारोबार प्रशासनिक व्यय पूरे करने के लिए रख लेता है

\* सभी नकद टिप्स कर्मचारी रख लेते हैं।

## नमूना ख :

हम सर्विस चार्ज, टिप्स, ग्रैच्युटीज़ और कवर चार्ज के बारे में श्रेष्ठ व्यवहार की संहिता के प्रति वचनबद्ध हैं।

यदि आप कार्ड के जरिये टिप देने का चुनाव करते हैं, तो हम उसका दस प्रतिशत हिस्सा आपके भुगतान को निपटाने, कार्ड की धोखाधड़ी के मामलों के नुकसान पूरे करने और कर्मचारियों को धनराशि वितरित करने के प्रशासनिक खर्च और कारोबारी मामलों के खर्च के लिए रख लेते हैं [इसमें टूट-फूट, गल्ले में नकद की कमी और बिना भुगतान किये चले जाने जैसी बातों के लिए कटौतियाँ शामिल हैं]।

शेष 90 प्रतिशत कारोबार से संबंधित कर्मचारियों में वितरित कर दिया जाता है और उनमें एक ऐसी पद्धति के द्वारा बाँटा जाता है, जिसका नियंत्रण कर्मचारियों का एक प्रतिनिधि करता है।

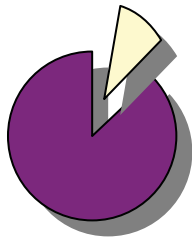
सभी नकद टिप्स कर्मचारियों को दी जाती हैं।

## **अथवा**

कार्ड टिप्स के रूप में मिलने वाले हर £1 में से 90p कर्मचारियों के पास रहते हैं, 10p प्रशासनिक खर्च, प्रसंस्करण और कारोबार खर्च पूरे करने में व्यय हो जाते हैं [इसमें टूट-फूट, गल्ले में नकदी की कमी या बिना भुगतान किए चले जाने वाले मामलों के लिए की जाने वाली कटौतियाँ शामिल हैं]। सभी नकद टिप्स कर्मचारियों को दी जाती हैं।

## **अथवा, चित्र के जरिये दर्शाएँ**

10% कारोबार द्वारा प्रशासनिक और कारोबार के खर्च पूरे करने के लिए रख लिए जाते हैं [इसमें टूट-फूट, गल्ले में नकद की कमी और बिना भुगतान किए चले जाने के मामलों के लिए की जाने वाली कटौतियाँ शामिल हैं]



90% \* हिस्सा कर्मचारियों में बाँटा जाता है

\* सभी नकद टिप्स कर्मचारियों को दी जाती हैं।

## नमूना ग :

हम आपके बिल में सर्विस चार्ज नहीं जोड़ते हैं।

आपके द्वारा दी गई 100% टिप्स कर्मचारियों के बीच उनकी इच्छा के अनुसार वितरित कर दी जाती हैं।

## कामगारों के लिए पारदर्शिता के दिशानिर्देश

### आचार संहिता कहती है कि :

- कारोबारों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि कामगार सर्विस चार्ज, टिप्स, ग्रैच्युटीज़ और कवर चार्ज के बारे में कारोबार की नीति को समझते हैं और ग्राहकों को विश्वासपूर्वक समझा सकते हैं, या जानते हैं कि अधिक जानकारी के लिए ग्राहकों को किसके पास भेजना है और इससे उन्हें कोई नुकसान होने का खतरा नहीं है।
- सभी कामगारों को सर्विस चार्ज, टिप्स, ग्रैच्युटीज़ और कवर चार्ज के वितरण और हिसाब-किताब, तथा किसी भी कटौती के स्तर और उद्देश्य के बारे में पूरी जानकारी होनी चाहिए। कारोबारों को चाहिए कि अपनी नीति में किसी तरह के परिवर्तन के बारे में कामगारों की भी सहमति लें।

कारोबारों के लिए 2009 के संशोधन सहित राष्ट्रीय न्यूनतम वेतन क़ानून का अनुपालन करना आवश्यक है: इसका मतलब है कि सर्विस चार्ज, टिप्स, ग्रैच्युटीज़ या कवर चार्ज का भुगतान चाहे किसी भी तरीके से किया जाए, उन्हें राष्ट्रीय न्यूनतम वेतन के रूप में शामिल नहीं किया जा सकता। कारोबारों को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि वे आम तौर पर वर्तमान रोज़गार क़ानूनों का अनुपालन करें।

- कर्मचारियों के रूप में अपने अधिकारों के बारे में कामगारों की शिकायतें वेतन तथा कार्य अधिकार हेल्पलाइन (Pay and Work Rights Helpline) 0800 917 2368 पर दर्ज कराई जा सकती हैं।
- सर्विस चार्ज, टिप्स, ग्रैच्युटीज़ और कवर चार्ज के बारे में कारोबारों की नीति संबंधी सही जानकारी से संबंधित कोई भी शिकायत उपभोक्ता डाइरेक्ट हेल्पलाइन (Consumer Direct Helpline) 08454 040506 पर दर्ज कराई जा सकती है।

आचार संहिता का पालन करने वाले कारोबारों को सुनिश्चित करना चाहिए कि उनके कर्मचारी सर्विस चार्ज, टिप्स, ग्रैच्युटीज़ और कवर चार्ज से संबंधित नीति को समझते हैं। इसका मतलब यह है कि कारोबारों को सुनिश्चित करना चाहिए कि सभी कामगार :

- कारोबार और कामगारों के बीच तथा कामगारों के बीच आपस में सर्विस चार्ज, टिप्स, ग्रैच्युटीज़ और कवर चार्ज के वितरण की प्रक्रिया को समझते हैं [उदाहरण के लिए कामगारों को बताया जाना चाहिए कि क्या ट्रोंक (बख़्शीश एकत्रीकरण की एक ख़ास व्यवस्था जो बाद में कर्मचारियों में वितरण हेतु) लागू होता है और यदि होता है तो ट्रोंक मास्टर कौन है]
- सर्विस चार्ज, टिप्स, ग्रैच्युटीज़ या कवर चार्ज में से की जाने वाली कटौतियों की राशि और उद्देश्य से अवगत हैं और नीतिगत परिवर्तन किए जाने पर कामगारों के साथ सहमति के प्रयास भी किये जाने चाहिए
- सर्विस चार्ज, टिप्स, ग्रैच्युटीज़ और कवर चार्ज के बारे में कारोबार की नीतियों का वर्णन करने वाले लिखित वक्तव्य तक पहुँच सकते हैं, जो उपभोक्ताओं को उपलब्ध कराया जा सकता है
- टिप्स, सर्विस चार्ज और ग्रैच्युटीज़ में से टूट-फूट, गल्ले में नकदी की कमी या ग्राहकों के बग़ैर भुगतान किये चले जाने वाले मामलों का ख़र्च पूरा करने के लिए की जा रही कटौतियों के स्तर के बारे में जानते हैं
- कारोबार की शिकायत प्रक्रिया से परिचित हैं

कारोबारों को यह सूचना अपने कामगारों को लिखित वक्तव्य के रूप में देनी चाहिए। जो कारोबार विभिन्न समुदायों के कामगारों को काम पर रखते हैं, जिनकी मातृभाषा अंग्रेजी नहीं है, उन्हें अन्य भाषाओं में भी जानकारी उपलब्ध कराने के प्रयास होने चाहिए।

इस वक्तव्य में शामिल होना चाहिए :

- कि टिप्स का वितरण कैसे किया जाता है, यदि लागू हो, तो और क्या यह ट्रॉक (एक खास व्यवस्था) के माध्यम से किया जाता है
- कि क्या नकद और कार्ड से दिये जाने वाले टिप्स को अलग-अलग तरीके से बाँटा जाता है
- कि अगर उचित हो तो ट्रॉक मास्टर का नाम क्या है
- कि प्रशासन के मद में कितनी कटौती की जा सकती है और उसे किस काम में खर्च किया जाता है
- कि अन्य कटौतियाँ क्या-क्या हैं
- कि छुट्टियों, चिकित्सा अवकाश, प्रसूति अवकाश और अन्य अवकाशों के दौरान क्या होता है

जब कामगारों को टिप्स राष्ट्रीय बीमा कटौतियों के बगैर दे दी जाती हैं, तब उन्हें सूचित कर दिया जाना चाहिए कि इसका असर कुछ सामाजिक सुरक्षा लाभों की पात्रता पर पड़ सकता है।

## अतिरिक्त जानकारी

### पूछताछ या शिकायतें

वेतन तथा कार्य के अधिकारों की हेल्पलाइन  
(Pay and Work Rights Helpline)

0800 917 2368

उपभोक्ता डाइरेक्ट हेल्पलाइन (Consumer Direct Helpline)

08454 040506

व्यापार मानक (Trading standards)

[www.tradingstandards.gov.uk](http://www.tradingstandards.gov.uk)

Acas [सलाह, समझौता वार्ता और मध्यस्थता संबंधी सेवा  
(Advisory, Conciliation and Arbitration Service)]

08457 474 747

[www.acas.org.uk](http://www.acas.org.uk)

### सलाह देने वाले संबद्ध वेब लिंक:

कारोबार लिंक (Business Link)

[www.businesslink.gov.uk](http://www.businesslink.gov.uk)

नागरिक परामर्श ब्यूरो (Citizen's Advice Bureau)

[www.citizensadvice.org.uk](http://www.citizensadvice.org.uk)

कंज्यूमर डाइरेक्ट (Consumer Direct)

[www.consumerdirect.gov.uk](http://www.consumerdirect.gov.uk)

कंज्यूमर फोकस (Consumer Focus)

[www.consumerfocus.org.uk](http://www.consumerfocus.org.uk)

डाइरेक्ट गव (Directgov)

[www.direct.gov.uk](http://www.direct.gov.uk)

उचित व्यापार कार्यालय (Office of Fair Trading)

[www.oft.gov.uk](http://www.oft.gov.uk)

### संबद्ध टिपिंग क्षेत्र वेब लिंक:

ब्रिटिश हॉस्पिटैलिटी एसोसिएशन (British Hospitality Association)

[www.bha.org.uk](http://www.bha.org.uk)

नेशनल हेयरड्रेसर्स फेडरेशन (National Hairdressers' Federation)

[www.nhf.biz](http://www.nhf.biz)

केसिनो ऑपरेटर्स एसोसिएशन (Casino Operators' Association)

[www.casinooperatorsassociation.org.uk](http://www.casinooperatorsassociation.org.uk)

नेशनल केसिनो इंडस्ट्री फोरम (National Casino Industry Forum)

[www.britishcasinoassociation.org.uk](http://www.britishcasinoassociation.org.uk)

[पूर्व ब्रिटिश केसिनो एसोसिएशन (British Casino Association)]

फोर्थ हॉस्पिटैलिटी (Fourth Hospitality)

[www.fourthhospitality.com](http://www.fourthhospitality.com)

### संबद्ध कामगारों के लिए वेब लिंक

यूनाइटेड दी यूनियन (Unite the Union)

[www.unitetheunion.com](http://www.unitetheunion.com)

GMB [एक बड़ी ब्रिटिश ट्रेड यूनियन (British Trade Union)]

[www.gmb.org.uk](http://www.gmb.org.uk)

TUC [ट्रेड यूनियन कांग्रेस (Trade Union Congress)]

[www.tuc.org.uk](http://www.tuc.org.uk)

### संदर्भ

HMRC (हर मैजिस्ट्री रेवेन्यू एंड कस्टम्स) दिशानिर्देश

[www.hmrc.gov.uk/helpsheets/e24.pdf](http://www.hmrc.gov.uk/helpsheets/e24.pdf)

अनुचित व्यापार से उपभोक्ताओं को संरक्षण प्रदान करने वाले विनियम  
(Consumer Protection from Unfair Trading Regulations)  
[www.opsi.gov.uk/si/si2008/pdf/uksi\\_20081277\\_en.pdf](http://www.opsi.gov.uk/si/si2008/pdf/uksi_20081277_en.pdf)

राष्ट्रीय न्यूनतम वेतन विनियम 1999 (संशोधन) विनियम 2009  
(The National Minimum Wage Regulations 1999 (Amendment) Regulations 2009)  
[www.opsi.gov.uk/si/si2009/uksi\\_20091902\\_en\\_1](http://www.opsi.gov.uk/si/si2009/uksi_20091902_en_1)

राष्ट्रीय बीमा दिशानिर्देश (National Insurance guidance)  
[www.direct.gov.uk/en/MoneyTaxAndBenefits/Taxes/BeginnersGuideToTax/DG\\_4015904](http://www.direct.gov.uk/en/MoneyTaxAndBenefits/Taxes/BeginnersGuideToTax/DG_4015904)

राष्ट्रीय न्यूनतम वेतन दर (National Minimum Wage rates)  
[www.direct.gov.uk/en/Employment/Employees/Pay/DG\\_10027201](http://www.direct.gov.uk/en/Employment/Employees/Pay/DG_10027201)

HMRC नियोक्ता की PAYE और NIC के लिए अतिरिक्त गाईड  
[www.hmrc.gov.uk/guidance/cwg2.pdf](http://www.hmrc.gov.uk/guidance/cwg2.pdf)

आयकर (रोज़गार) विनियम 1993 [Income Tax (Employment) Regulations 1993]  
[www.opsi.gov.uk/SI/si1993/Uksi\\_19930744\\_en\\_1.htm](http://www.opsi.gov.uk/SI/si1993/Uksi_19930744_en_1.htm)

## कामगारों के लिए मॉडल वक्तव्य

हम ग्राहक के बिल में सेवा के लिए [xx] % विवेकाधीन सर्विस चार्ज लगाते हैं। ग्राहकों को अपने बिलों का भुगतान करते समय सर्विस चार्ज को बदलने या हटाने की स्वतंत्रता होती है।

सर्विस चार्ज और ग्राहकों द्वारा दिये जाने वाले गैर-नकदी टिप्स या ग्रैच्युटीज़ को ट्रोंक के जरिये कामगारों में बाँटा जाता है। कारोबार इसका [xx] % अपने पास रखेगा [इसमें ऊपरी खर्च / ट्रोंक का प्रशासनिक खर्च / कार्ड हैंडलिंग खर्च पूरे किए जाते हैं]।

ट्रोंक मास्टर [नाम] ट्रोंक के जरिये भुगतान किये जाने वाले सर्विस चार्ज, टिप्स, ग्रैच्युटीज़ के जमा करने और बाँटने के प्रशासनिक कार्यों के लिए जिम्मेदार हैं।

इस प्रणाली के इस्तेमाल से आपको सर्विस चार्ज और अन्य जमा किये गये टिप्स और ग्रैच्युटीज़ का वितरण, पहले से मूल्य संवर्धित कर (VAT) काटे बगैर किया जा सकता है। इसके बाद आपको आयकर काटकर भुगतान कर दिया जाता है – लेकिन राष्ट्रीय बीमा योगदान (NICs) नहीं काटा जाता।

**आप NIC ( राष्ट्रीय बीमा योगदान ) का भुगतान इसलिए करते हैं कि सरकारी पेंशन सहित, कुछ सामाजिक सुरक्षा लाभों के लिए आपकी पात्रता बन सके।** आप किस प्रकार के और किस स्तर के NIC का भुगतान करते हैं, यह इस पर निर्भर होता है कि आपकी आमदनी कितनी है और आप नौकरी करते हैं या स्वतः सेवायोजित हैं। जिस वर्ष आप राज्य पेंशन की उम्र में पहुँच जाते हैं, उस वर्ष से NIC जमा करना बंद कर देते हैं। आपको पता होना चाहिए कि अगर आप NIC के लिए न्यूनतम राशि जमा नहीं कराते तो आपकी इन लाभों की पात्रता प्रभावित हो सकती है। राष्ट्रीय बीमा के बारे में अधिक जानकारी आप [Directgov](http://www.direct.gov.uk) वेबसाइट ([www.direct.gov.uk](http://www.direct.gov.uk)) से प्राप्त कर सकते हैं।

यदि आपको ग्राहकों से सीधे नकद मिलता है अथवा नकद टिप टेबल पर छोड़ी जाती है तो यह आपकी है और यह फ़ैसला भी आप को अन्य कर्मचारी सदस्यों के साथ मिलकर करना है कि आप उसे अपने पास रखेंगे या इकट्ठा करके बराबर-बराबर बाँटेंगे। नकद टिप्स को आयकर के उद्देश्य से आमदनी माना जाता है और यह **आपकी जिम्मेदारी** है कि इस आमदनी के बारे में HM रेवेन्यू एंड कस्टम्स (HMRC) को उपयुक्त जानकारी दें।

अवकाश के दौरान (इसमें वार्षिक, चिकित्सा तथा अन्य सभी प्रकार के वैतनिक अवकाश शामिल हैं) आपको मूल वेतन दिया जाएगा।

[ट्रोंक वाले कारोबारों के लिए : छुट्टियों के दौरान सर्विस चार्ज, टिप्स और ग्रैच्युटीज़ के वितरण की व्यवस्था के बारे में ट्रोंक मास्टर आपको जानकारी देंगे।]

[ट्रोंक के बगैर कारोबारों के लिए : छुट्टियों के दौरान सर्विस चार्ज, टिप्स और ग्रैच्युटीज़ के वितरण की व्यवस्था इस प्रकार है (कारोबार अपनी व्यवस्था जोड़ें)।]

हमारी मूल वेतन की दरें हमेशा कम से कम राष्ट्रीय न्यूनतम वेतन स्तर के बराबर होंगी। वर्तमान राष्ट्रीय न्यूनतम वेतन दरों के बारे में जानकारी [www.direct.gov.uk](http://www.direct.gov.uk) से प्राप्त की जा सकती है।

## परिभाषाएं

उपभोक्ता प्रायः सर्विस चार्ज, टिप्स, ग्रैच्युटीज़ और कवर चार्ज के बीच अंतर से भ्रमित हो जाते हैं। आचार संहिता में निम्न परिभाषाओं का प्रयोग किया गया है :

### सर्विस चार्ज

ग्राहक को उसका बिल सौंपने से पहले जोड़ी जाने वाली राशि। सर्विस चार्ज लगभग हमेशा ही बिल के एक निश्चित प्रतिशत पर आधारित होता है। यदि यह 'विवेकाधीन' या 'सुझाया गया' है तो ग्राहक उसका भुगतान करने या न करने के लिए पूरी तरह स्वतंत्र है।

### टिप्स और ग्रैच्युटीज़

टिप्स और ग्रैच्युटीज़ ग्राहक द्वारा बिल की राशि (और किसी सर्विस चार्ज) से अलग, स्वेच्छा से किए जाने वाले भुगतान हैं, जो ग्राहक की ओर से कर्मचारी को व्यक्तिगत पुरस्कार के रूप में होता है। आम तौर पर नकद भुगतान को टिप्स और कार्ड टर्मिनल के ज़रिये इलेक्ट्रॉनिक पद्धति से किया जाने वाले भुगतानों को ग्रैच्युटीज़ (या कार्ड टिप्स) कहते हैं।

### कवर चार्ज

प्रति ग्राहक एक निश्चित चार्ज, जो आम तौर पर अनिवार्य होता है। अनिवार्य चार्ज के बारे में दरों की सूची पर या रेस्तरां के मेन्यू पर लिखा जाना ज़रूरी है।

### ट्रोंक

ट्रोंक सर्विस चार्ज, टिप्स और ग्रैच्युटीज़ को इकट्ठा करने और कर्मचारियों के बीच वितरित करने की व्यवस्था है। ट्रोंक का इस्तेमाल आम तौर पर होटल तथा क्वार्टरिंग उद्योग में किया जाता है और अब केसिनो सेक्टर में भी इसका इस्तेमाल बढ़ रहा है। आयकर तथा राष्ट्रीय बीमा (NI) से संबंधित HM रेवेन्यू एंड कस्टम्स (HMRC) के विनियमों के उद्देश्य से ट्रोंक को एक विशिष्ट दर्जा हासिल है।

HMRC के विनियमों का पालन करने के लिए यह ज़रूरी है कि ट्रोंक में कौन-कौन शामिल हों और वितरण कैसे किया जाए, इसका फ़ैसला कर्मचारी करें, नियोक्ता नहीं।

ये नियम, विवेकाधीन सर्विस चार्ज तथा /अथवा टिप्स के ज़रिये कर्मचारियों को होने वाले भुगतान को, राष्ट्रीय बीमा (NI) का हिसाब करते समय आमदनी में न जोड़े जाने की अनुमति देते हैं। यदि कोई ऐसी संगठित व्यवस्था मौजूद है कि कोई व्यक्ति, पूरी तरह से नियोक्ता से स्वतंत्र रहते हुए यह फ़ैसला कर सकता है कि :

- किन-किन कर्मचारियों को विवेकाधीन सर्विस चार्ज, टिप्स तथा /अथवा ग्रैच्युटीज़ का हिस्सा मिलेगा, और
- उन कर्मचारियों को कितना धन मिलेगा

तो राष्ट्रीय बीमा (NI) के लिए कोई देनदारी नहीं रहेगी।

NI और PAYE आयकर के बारे में औपचारिक जानकारी HMRC गाइड E24 में दी गई है।

### ट्रोंक मास्टर

जो व्यक्ति ट्रोंक के माध्यम से धन वितरित करता है उसे ट्रोंक मास्टर कहते हैं, और वह आम तौर पर कोई कामगार या समिति का प्रतिनिधि होता है। ट्रोंक मास्टर, ट्रोंक के माध्यम से वितरित धन पर PAYE (आयकर) लगाने के लिए भी ज़िम्मेदार होता है।

### **HM रेवेन्यू एंड कस्टम्स E24 गाइड**

HMRC E24 आयकर, राष्ट्रीय बीमा, राष्ट्रीय न्यूनतम वेतन और मूल्य संवर्धित कर (VAT) तथा वे सर्विस चार्ज, टिप्स, ग्रेच्युटीज़ और ट्रोंक पर कैसे लागू होते हैं, इस संबंध में मार्गदर्शन करता है।

[www.hmrc.gov.uk/helpsheets/e24.pdf](http://www.hmrc.gov.uk/helpsheets/e24.pdf)

## स्टेकहोल्डरों (लाभार्थियों) की सूची

इस संहिता के सिद्धांत विकसित करने के लिए निम्नलिखित कारोबारों और संगठनों से सलाह-मशविरा किया गया :

ऑल बार वन (All Bar One)

बी डी ओ स्टॉय हेवार्ड (BDO Stoy Hayward)

ब्रिटिश एसोसिएशन ऑफ़ हॉस्पिटैलिटी एकाउंटैंट्स (British Association of Hospitality Accountants)

ब्रिटिश हॉस्पिटैलिटी एसोसिएशन (British Hospitality Association)

बिज़नेस इन स्पोर्ट्स एंड लेज़र (Business in Sports and Leisure)

बर्मिंघम चैम्बर्स ऑफ़ कॉमर्स (Birmingham Chambers of Commerce)

ब्रिटिश चैम्बर्स ऑफ़ कॉमर्स (British Chambers of Commerce)

कार्लुसिओज पीएलसी (Carluccio's plc)

CBI [कन्फेडरेशन ऑफ़ ब्रिटिश इंडस्ट्री (Confederation of British Industry)]

कंज्यूमर फ़ोकस (Consumer Focus)

फ़ेडरेशन ऑफ़ लाइसेंस्ड विचुअलर्स एसोसिएशन (Federation of Licensed Victuallers Association)

FSB [फ़ेडरेशन ऑफ़ स्मॉल बिज़नेसेज़ (Federation of Small Businesses)]

फ़ोर्थ हॉस्पिटैलिटी (Fourth Hospitality)

GMB [एक बड़ी ब्रिटिश ट्रेड यूनियन (British Trade Union)]

मेट्रोपॉलिटन रेस्त्रां (Metropolitan Restaurants)

नेशनल हेयरड्रेसर्स फ़ेडरेशन (National Hairdressers' Federation)

OFT [ऑफ़िस ऑफ़ फेयर ट्रेडिंग (Office of Fair Trading)]

पैरामाउंट रेस्त्रां (Paramount Restaurants)

रैंसम्स डॉक (Ransome's Dock)

TUC [ट्रेड यूनियन कांग्रेस (Trade Union Congress)]

यूनाइट दी यूनियन (Unite the union)

डिपार्टमेन्ट फॉर बिज़नेस, इनोवेशन एंड स्किल्स  
(Department for Business, Innovation and Skills)

[www.bis.gov.uk](http://www.bis.gov.uk)

प्रथम प्रकाशन October 2009 © Crown Copyright

URN 09/1527