

भारत सरकार  
रेल मंत्रालय

लोक सभा  
27.11.2024 के

अतारांकित प्रश्न सं. 437 का उत्तर

रेलगाड़ियों में भोजन की गुणवत्ता

437. श्री मुरारी लाल मीना:

क्या रेल मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) भोजन की गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए रेलवे द्वारा अपनाई जा रही मानक प्रक्रियाएं या नियम क्या हैं;
- (ख) इसका अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए क्या कदम उठाए जा रहे हैं;
- (ग) क्या रेलवे में खानपान सेवा से जुड़े कर्मचारियों के प्रशिक्षण के लिए कोई विशेष कार्यक्रम है ताकि यात्रियों के साथ दुर्व्यवहार की घटनाओं पर अंकुश लगाया जा सके; और
- (घ) खानपान सेवा में ओवरचार्जिंग की समस्या को रोकने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं और क्या इस संबंध में कोई औचक निरीक्षण अभियान भी चलाए जाते हैं, यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

रेल, सूचना और प्रसारण एवं इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री

(श्री अश्विनी वैष्णव)

(क) से (घ): भारतीय रेल का यह निरंतर प्रयास रहता है कि यात्रियों को अच्छी गुणवत्ता वाला और स्वच्छ भोजन उपलब्ध कराया जाए। इस संबंध में निम्नलिखित उपाय किए गए हैं:

- निर्दिष्ट बेस किचन से भोजन की आपूर्ति।
- चिह्नित स्थानों पर आधुनिक बेस किचन की शुरुआत।
- भोजन तैयार करने की बेहतर निगरानी के लिए बेस किचन में सीसीटीवी कैमरे संस्थापित करना।

- भोजन तैयार करने के लिए खाना पकाने का तेल, आटा, चावल, दालें, मसाला आइटम, पनीर, डेयरी उत्पाद आदि हेतु लोकप्रिय और ब्रांडेड कच्चे माल का चयन और उपयोग करना।
- खाद्य संरक्षा और स्वच्छता प्रथाओं की निगरानी के लिए बेस किचन में खाद्य संरक्षा पर्यवेक्षकों की तैनाती।
- गाड़ियों में ऑन-बोर्ड आईआरसीटीसी पर्यवेक्षकों की तैनाती।
- खाद्य पैकेटों पर क्यूआर कोड की शुरूआत करना, जिससे रसोई का नाम, पैकेजिंग की तारीख आदि जैसे विवरण प्रदर्शित हो।
- बेस किचन और पेंट्री कारों में नियमित रूप से गहन सफाई और आवधिक रूप से (प्रत्येक 15 दिन में) पेस्ट कंट्रोल।
- खाद्य संरक्षा मानदंडों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए प्रत्येक खानपान इकाई के नामित खाद्य संरक्षा अधिकारियों से भारतीय खाद्य सुरक्षा और मानक प्राधिकरण (एफएसएसआई) प्रमाणन अनिवार्य कर दिया गया है।
- गाड़ियों में भोजन की गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए निरीक्षण और निगरानी तंत्र के एक भाग के रूप में नियमित रूप से खाद्य नमूनाकरण
- पेंट्री कारों और बेस किचन में भोजन की स्वच्छता और गुणवत्ता की जांच के लिए थर्ड पार्टी ऑडिट किया जाता है। ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण भी किया जाता है।
- खाद्य सुरक्षा अधिकारियों सहित रेलवे/आईआरसीटीसी अधिकारियों द्वारा नियमित और औचक निरीक्षण।
- गाड़ियों में युक्तिसंगत मेन्यू का कार्यान्वयन ताकि क्षेत्रीय व्यंजनों/वरीयताओं, मौसमी व्यंजन, यात्रियों की पसंद के अनुसार डायबेटिक फूड, बेबीफूड, मिलेट आधारित स्थानीय उत्पाद आदि की शुरूआत किया जा सके।

खानपान कर्मचारियों के कौशल को बढ़ाने के लिए आईआरसीटीसी द्वारा ग्राहक सेवा क्षेत्रों अर्थात संवाद करना, विनम्र व्यवहार, सेवा मानक, पर्सनल ग्रूमिंग और स्वच्छता पर ध्यान केंद्रित करते हुए नियमित रूप से प्रशिक्षण दिया जाता है।

गाड़ियों में खाद्य पदार्थ पूर्व-अधिसूचित टैरिफ पर बेचे जाते हैं। भारतीय रेल में खानपान वस्तुओं की दरों के बारे में जानकारी प्रदान करने के लिए, एसएमएस/मेल, वेटरों द्वारा मेन्यू और टैरिफ का प्रदर्शन आदि के माध्यम से नियमित रूप से यात्रियों को जागरूक किया जाता है। इसके अलावा, रेलवे/आईआरसीटीसी अधिकारियों द्वारा विशेष निरीक्षण अभियान सहित नियमित और औचक निरीक्षण किए जाते हैं।