

भारत सरकार
रेल मंत्रालय

लोक सभा
03.12.2025 के

अतारांकित प्रश्न सं. 540 का उत्तर

भारतीय रेलवे खानपान और पर्यटन निगम पोर्टल का धीमापन

540. एडवोकेट प्रिया सरोज:

क्या रेल मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) क्या सरकार को भारतीय रेलवे खानपान और पर्यटन निगम (आईआरसीटीसी) पोर्टल पर, विशेषकर तत्काल बुकिंग के दौरान, बार-बार सर्वर खराब होने, भुगतान में विफलता और सिस्टम धीमा होने की जानकारी है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (ख) विगत तीन वर्षों के दौरान विफल लेनदेन/विलंबित प्रतिदाय/बुकिंग त्रुटियों के संबंध में कितनी शिकायतें प्राप्त हुई हैं;
- (ग) क्या क्षमता सम्बन्धी खामियों का आकलन करने के लिए आईआरसीटीसी की प्रौद्योगिकी अवसंरचना की कोई तृतीय-पक्ष संपरीक्षा की गई है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
- (घ) क्या सरकार का आईआरसीटीसी प्रणाली को उन्नत करने/सर्वर क्षमता बढ़ाने और यात्रियों को वास्तविक समय पर प्रतिदाय सुनिश्चित करने का विचार है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और
- (ङ) सरकार किस प्रकार यह सुनिश्चित कर रही है कि ग्रामीण यात्रियों, जिनके पास आमतौर पर धीमा इंटरनेट नेटवर्क होता है, को तत्काल बुकिंग के दौरान उचित सुविधा मिले?

उत्तर

रेल, सूचना और प्रसारण एवं इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री

(श्री अश्विनी वैष्णव)

(क) से (ङ): अप्रैल, 2025 - अक्टूबर 2025 के दौरान आईआरसीटीसी वेबसाइट का अपटाइम 99.98% था, जबकि 2024-25 में यह 99.86% था। भारतीय रेल ने प्रणाली के आधुनिकीकरण हेतु प्रशासनिक और प्रौद्योगिकी दोनों तरह के उपाय किए हैं। प्रशासनिक उपायों में संदिग्ध

उपभोक्ता आईडी को रद्द करना, संदिग्ध तरीके से बुक किए गए पीएनआर के लिए नेशनल साइबर क्राइम पोर्टल पर शिकायत दर्ज करना, उपभोक्ता आईडी को पुनः सत्यापित करना आदि शामिल हैं।

प्रामाणिक उपयोगकर्ताओं द्वारा सहज बुकिंग सुनिश्चित करने के लिए प्रणाली में सुधार के उपायों में जांच और सत्यापन, अत्याधुनिक तकनीकों के साथ प्रमुख सामग्री वितरण नेटवर्क और एंटी बीओटी एप्लीकेशन को जोड़ना शामिल है। इसके अलावा, प्रणाली में सुधार के लिए आईआरसीटीसी के तकनीकी अवसंरचना का नियमित तौर पर तीसरे पक्ष द्वारा लेखापरीक्षा की जा रही है।

भारतीय रेल पर बुक किए गए कुल आरक्षित टिकटों में ई-टिकटिंग का हिस्सा बढ़कर 87% से ज़्यादा हो गया है। बहरहाल, विफल लेनदेन/वापसी में देरी/बुकिंग में गलतियों के संबंध में कुछ शिकायतें मिलती रही हैं, जिनका त्वरित समाधान करने के लिए नियमित तौर पर निगरानी की जा रही है।

आईआरसीटीसी की वेबसाइट और मोबाइल ऐप एप्लीकेशन प्रोग्रामिंग इंटरफ़ेस आधारित प्रौद्योगिकी पर काम करते हैं, जिसमें उपभोक्ता के उपकरण और आईआरसीटीसी सर्वर के बीच केवल न्यूनतम टेक्स्ट आधारित डेटा आदान-प्रदान की आवश्यकता होती है। यह ग्रामीण इलाकों में टिकट बुकिंग के लिए लाभकारी निष्पादन को सुनिश्चित करती है। इसके अलावा, आईआरसीटीसी ने अग्रिम सामग्री वितरण नेटवर्क (सीडीएन) समाधान भी लागू किए हैं, जो सर्वर का एक ग्लोबल नेटवर्क है जिससे उपभोक्ता तक अधिक तीव्रता और भरोसेमंद तरीके से स्टैटिक कंटेंट पहुंचता है।

भारतीय रेल में क्षमता बढ़ाना और तकनीकी उन्नयन, संसाधनों की उपलब्धता और तकनीकी-आर्थिक व्यवहार्यता के अध्यधीन एक सतत प्रक्रिया है।
