

भारत सरकार
रेल मंत्रालय

लोक सभा
03.12.2025 के

अतारांकित प्रश्न सं. 578 का उत्तर

रेलगाड़ियों में खाद्य संबंधी शिकायतें

578. श्रीमती शताब्दी राय बनर्जी:

क्या रेल मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) वर्ष 2021-22 से 2024-25 तक खाद्य पदार्थों संबंधी शिकायतों की वर्ष-वार और जोन-वार संख्या कितनी है;
- (ख) लगाए गए जुर्माने के मामलों, जारी की गई चेतावनियों, विक्रेताओं का ठेका समाप्त करने के मामलों की संख्या कितनी है और वसूल की गई जुर्माने की कुल राशि कितनी है; और
- (ग) जारी किए गए रिफंड की संख्या और मूल्य कितना है और यात्रियों को कितना मुआवजा दिया गया है?

उत्तर

रेल, सूचना और प्रसारण एवं इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री

(श्री अश्विनी वैष्णव)

(क) से (ग): रेलवे प्रत्येक वर्ष औसतन लगभग 58 करोड़ भोजन परोसता है। जिन पर औसतन केवल 0.0008% शिकायतें ही प्राप्त होती हैं। इन शिकायतों की जांच के आधार पर, पिछले चार वर्षों के दौरान 2.8 करोड़ रुपए का जुर्माना लगाया गया है।

भारतीय रेल यात्रियों को अच्छी गुणवत्ता और साफ़-सुथरा भोजन प्रदान करने के लिए निरंतर प्रयासरत है। तदनुसार, भारतीय रेल द्वारा समय-समय पर यात्रियों के खाद्य और सेवाओं की गुणवत्ता को बेहतर

बनाने के लिए आवश्यक कदम उठाए जाते हैं। गुणवत्ता, साफ़-सफ़ाई और खाद्य पदार्थ की संरक्षा को बेहतर बनाने के लिए 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, मसाले, पनीर, डेयरी उत्पाद आदि जैसे लोकप्रिय और ब्रांडेड कच्चे माल का चयन और उपयोग करना।
- खाद्य संरक्षा और स्वच्छता कार्यों 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 शुरुआत करना, जिससे रसोई का नाम, पैकेजिंग की तिथि आदि जैसे विवरण प्रदर्शित हों।
- बेस किचन और रसोई यान में नियमित रूप से गहन सफाई और आवधिक रूप से कीट नियंत्रण।
- खाद्य संरक्षा मानकों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए प्रत्येक खानपान इकाई के नामित खाद्य संरक्षा अधिकारियों से भारतीय खाद्य संरक्षा और मानक प्राधिकरण (एफएसएसआई) का प्रमाणन अनिवार्य कर दिया गया है।
- गाड़ियों में भोजन की गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए निरीक्षण और निगरानी प्रक्रिया के एक भाग के रूप में नियमित रूप से खाद्य नमूना प्राप्त करना
- रसोई यानों और बेस किचन में भोजन की स्वच्छता और गुणवत्ता की जांच के लिए तृतीय पक्ष लेखापरीक्षा की जाती है। ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण भी किया जाता है।
- खाद्य सुरक्षा अधिकारियों सहित रेलवे/आईआरसीटीसी के अधिकारियों द्वारा नियमित और औचक निरीक्षण।

- ग्राहक सेवा क्षेत्रों जैसे संवाद, विनम्र व्यवहार, सेवा मानक, पर्सनल ग्रूमिंग और स्वच्छता पर जोर देकर खानपान कर्मचारियों के कौशल विकास हेतु आईआरसीटीसी द्वारा नियमित प्रशिक्षण आयोजित किया जाता है।

यात्री फीडबैक प्राप्त करने के लिए, पिछले कुछ वर्षों में रेलमदद पोर्टल शुरू करके भारतीय रेल में शिकायत प्रबंधन प्रणाली को मजबूत, सरल और अत्यधिक सुलभ बनाया गया है। रेलमदद पोर्टल की शुरुआत के साथ, भारतीय रेल ने यात्रियों को शिकायतों और सुझावों को दर्ज करने के लिए एकल खिड़की प्रणाली की सुविधा प्रदान की है।

यदि किसी यात्री द्वारा गाड़ी में भोजन की गुणवत्ता संबंधी कोई शिकायत की जाती है, तो सेवा प्रदाताओं के खिलाफ सेवा में कमी के लिए त्वरित और उचित दंडात्मक कार्रवाई की जाती है।
