

भारत सरकार

रेल मंत्रालय

लोक सभा

11.03.2026 के

अतारांकित प्रश्न सं. 3194 का उत्तर

प्रीमियम ट्रेनों में खानपान सेवाएं और शिकायत निवारण

3194. श्री सुदामा प्रसाद:

क्या रेल मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) राजधानी, शताब्दी, दुरंतो और हमसफर एक्सप्रेस जैसी रेलगाड़ियों में खानपान, पेयजल की उपलब्धता और अन्य ऑनबोर्ड सेवाओं सहित रेलवे द्वारा चलाई जा रही प्रीमियम रेलगाड़ियों में प्रदान की जाने वाली सेवाओं के विरुद्ध प्राप्त नियमित शिकायतों का ब्यौरा क्या है;
- (ख) विगत पांच वर्षों के दौरान जोनल रेलवे और रेलगाड़ी-श्रेणी-वार प्राप्त शिकायतों, विशेष रूप से भोजन की गुणवत्ता, मात्रा और स्वच्छता, पेयजल की अनुपलब्धता और अन्य यात्री सेवाओं में कमियों का ब्यौरा क्या है;
- (ग) क्या सरकार के पास खानपान ठेकेदारों/सेवा प्रदाताओं सहित बार-बार अपराध करने वालों का ब्यौरा है जिनके विरुद्ध उक्त अवधि के दौरान अनेक शिकायतें प्रमाणित हुई हैं और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और उन पर जोन-वार क्या कार्रवाई की गई है; और
- (घ) क्या सरकार और आईआरसीटीसी द्वारा प्रीमियम रेलगाड़ियों में सेवा की गुणवत्ता में सुधार लाने के लिए कोई सुधारात्मक और निवारक उपाय किए गए हैं जिनमें जुर्माना, काली सूची में डालना, निरीक्षणों में वृद्धि करना, फीडबैक/शिकायत निगरानी प्रणाली का उपयोग करना और शिकायत निवारण के लिए समय-सीमा निर्धारित करना शामिल है और 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 प्रीमियम रेलगाड़ियों सहित सभी रेलगाड़ियों में प्रत्येक वर्ष औसतन लगभग 58 करोड़ भोजन परोसता है। औसतन केवल लगभग 0.0008% शिकायतें प्राप्त होती हैं। पिछले तीन वर्षों के दौरान इन शिकायतों की जांच के आधार पर 2.6 करोड़ रुपए का जुर्माना लगाया गया है।

भारतीय रेल यात्रियों को निर्धारित दरों पर भोजन सामग्री उपलब्ध करवाने के लिए निरंतर प्रयासरत है। तदनुसार, उपरोक्त को सुनिश्चित करने के लिए भारतीय रेल द्वारा समय-समय पर आवश्यक कदम उठाए जाते हैं। गुणवत्ता, साफ़-सफ़ाई और खाद्य संरक्षा 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, दुग्ध 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।
- रेलगाड़ियों में भोजन की गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए निरीक्षण और निगरानी प्रक्रिया के 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/इंडियन रेलवे कैटरिंग एंड टूरिज्म कॉरपोरेशन 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 इंडियन रेलवे कैटरिंग एंड टूरिज्म कॉरपोरेशन द्वारा नियमित प्रशिक्षण आयोजित किया जाता है।

रेलगाड़ियों में खानपान मानकों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए आईआरसीटीसी और रेल अधिकारी औचक और आवधिक जांच करते रहते हैं। आईआरसीटीसी ने रेलगाड़ी में सेवाओं की लगातार निगरानी और यात्रियों की शिकायतों का त्वरित समाधान करने के लिए पर्यवेक्षकों और कैटरिंग सहायक नियुक्त किए हैं। निरीक्षण क्षेत्र बढ़ाने के लिए, आईआरसीटीसी ने मेल एक्सप्रेस रेलगाड़ियों में खानपान सेवाओं की खंडीय निगरानी के लिए अतिरिक्त हॉस्पिटैलिटी मॉनिटरों को भी नियुक्त किया है।

यात्री फीडबैक प्राप्त करने के लिए, भारतीय रेल में पिछले कुछ वर्षों से रेलमदद पोर्टल शुरू करके 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 कराने 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 में खामियों के लिए सेवा प्रदाताओं के विरुद्ध त्वरित और उचित दंडात्मक कार्रवाई की जाती है।
