भारत सरकार

रेल मंत्रालय

लोक सभा

18.03.2026 के

अतारांकित प्रश्न सं. 4316 का उत्तर

आईआरसीटीसी द्वारा सेवा और रद्दीकरण प्रभार

4316. श्री कोडिकुन्नील सुरेश:

क्या रेल मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या सरकार को आईआरसीटीसी के माध्यम से रेल टिकटों की स्वयं आईआरसीटीसी ऑनलाइन बुकिंग करने पर सेवा और रद्दीकरण प्रभारों से जुड़ी चिंताओं की जानकारी है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ख) क्या सरकार ने बिना सीट कंफ़र्म वाले पूर्ण रूप से प्रतीक्षा सूची वाले टिकटों (सामान्य और तत्काल दोनों) पर रद्दीकरण प्रभारों, लिपिक/सेवा प्रभारों को बनाए रखने वाली अनुचित व्यावसायिक प्रथा की जांच की है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या सरकार का डिजिटल लेन-देन को बढ़ावा देने के लिए स्वयं ऑनलाइन बुकिंग और रद्द करने के लिए सभी सेवा प्रभारों को हटाने का विचार है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(घ) क्या प्रतीक्षा सूची वाले टिकट (सामान्य और तत्काल) कंफ़र्म न होने के कारण स्वत: ही रद्द होने वाले मामलों में सेवा प्रभारों सहित पूर्ण राशि का प्रतिदाय करने का कोई प्रस्ताव है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(ङ) सरकार द्वारा रेल टिकटिंग में पारदर्शिता, उपभोक्ता संरक्षण और यात्री अनुकूल प्रतिदाय नीतियां सुनिश्चित करने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं/उठाए जा रहे हैं?

उत्तर

रेल, सूचना और प्रसारण एवं इलेक्ट्रोनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री

(श्री अश्विनी वैष्णव)

(क) से (ङ): इंडियन रेलवे कैटरिंग एंड टूरिज्म कॉर्पोरेशन लिमिटेड (आईआरसीटीसी) ने आरक्षित टिकटों को ऑनलाइन बुक करने की सुविधा प्रदान की है, जिससे यात्रियों को टिकट बुक करने के

लिए आरक्षण काउंटर पर जाने की आवश्यकता नहीं होती है और इस प्रकार यात्रा समय और परिवहन लागत में बचत हुई है।

इंडियन रेलवे कैटरिंग एंड टूरिज्म कॉर्पोरेशन लिमिटेड ऑनलाइन टिकटिंग सुविधा प्रदान करने पर पर्याप्त व्यय करता है और टिकटिंग अवसंरचना के अनुरक्षण, उन्नयन और विस्तार में होने वाली लागत का खर्च उठाने के लिए, इंडियन रेलवे कैटरिंग एंड टूरिज्म कॉर्पोरेशन लिमिटेड द्वारा नाममात्र सुविधा शुल्क लगाया जाता है।

इंडियन रेलवे कैटरिंग एंड टूरिज्म कॉर्पोरेशन लिमिटेड द्वारा प्रदान की जाने वाली ऑनलाइन टिकट बुकिंग सुविधा भारतीय रेल की सबसे ज्यादा यात्री-अनुकूल पहलों में से एक है और इसकी स्वीकृति इस तथ्य से मापी जा सकती है कि वर्तमान में लगभग 88% आरक्षित टिकट ऑनलाइन बुक किए जाते हैं।

रेल यात्री टिकट रद्दकरण और किराए का प्रतिदाय नियम, 2015 के अनुसार आईआरसीटीसी वेबसाइट के माध्यम से रद्द किए गए टिकट सहित सभी प्रतीक्षा सूची वाले टिकटों को रद्द करने पर लिपिकीय प्रभार वसूला जाता है, जिसे राजपत्र अधिसूचना के माध्यम से अधिसूचित किया गया है और समय-समय पर संशोधित किया गया है। नीति की समीक्षा और युक्तिकरण एक सतत और निरंतर चलने वाली प्रक्रिया है।

*****