**भारत सरकार**

**रेल मंत्रालय**

**लोक सभा**

**05.08.2026 के**

**तारांकित प्रश्न सं. 256 का उत्तर**

**रेलगाड़ियों में भोजन की गुणवत्ता से संबंधित शिकायतें**

***256. श्री बैन्नी बेहनन:**

**श्री सप्तगिरी शंकर उलाका:**

**क्या रेल मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:**

**(क) वर्ष 2023 से रेलगाड़ियों में परोसे जाने वाले भोजन की गुणवत्ता के संबंध में प्राप्त शिकायतों का वर्ष-वार और जोन-वार ब्यौरा क्या है;**

**(ख) भारतीय रेल खानपान और पर्यटन निगम (आईआरसीटीसी) द्वारा भोजन एवं खानपान सेवाओं की सुविधा वाली रेलगाड़ियों के संबंध में वर्ष 2023 से किए गए निरीक्षणों का वर्ष-वार ब्यौरा क्या है; और**

**(ग) वर्ष 2023 से ऐसे विक्रेताओं और ठेकेदारों का वर्ष-वार ब्यौरा क्या है जिन पर खाद्य गुणवत्ता और स्वच्छता के उल्लंघन के संबंध में जुर्माना लगाया गया है, जिन्हें चेतावनी दी गई है, निलंबित किया गया है, काली सूची में डाला गया है/कारण बताओ नोटिस जारी किए गए हैं?**

**उत्तर**

**रेल, सूचना और प्रसारण एवं इलेक्ट्रोनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री**

**(श्री अश्विनी वैष्णव)**

**(क) से (ग): विवरण सभा पटल पर रख दिया गया है।**

*********

**दिनांक 05.08.2026 को लोक सभा में तारांकित प्रश्न सं. 256 के भाग (क) से (ग) के उत्तर से संबंधित विवरण।**

**(क) से (ग): भारतीय रेल प्रतिवर्ष औसतन लगभग 58 करोड़ भोजन परोसती है। औसतन, लगभग केवल 0.0008% खाद्य गुणवत्ता संबंधी शिकायतें प्राप्त होती हैं। पिछले तीन वर्षों के दौरान प्राप्त शिकायतों के आधार पर, आईआरसीटीसी द्वारा समुचित दंडात्मक कार्रवाइयां की गई हैं। उन कार्रवाइयों में खाद्य गुणवत्ता व स्वच्छता मानकों का उल्लंघन करने पर 5.13 करोड़ रुपए का जुर्माना लगाना, 54 कारण बताओ नोटिस जारी करना, 06 अनुबंधों को समाप्त करना और लाइसेंसधारियों को विवर्जित करना शामिल हैं। विवर्जित लाइसेंसधारियों की सूची आईआरसीटीसी की वेबसाइट पर प्रकाशित की गई है।**

**गुणवत्ता, स्वच्छता, संरक्षा और विनियामक अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए रेलवे/आईआरसीटीसी अधिकारियों द्वारा नियमित और औचक निरीक्षण किए जाते हैं जिनमें खाद्य संरक्षा अधिकारी भी शामिल होते हैं। इन निरीक्षणों में खाद्य संरक्षा, कर्मचारियों की तैनाती, उपकरणों का अनुरक्षण, स्वच्छता और निर्धारित मानकों का पालन जैसे महत्वपूर्ण पहलू शामिल होते हैं, साथ ही भोजन प्रबंधन, भंडारण और तैयारी में सर्वोत्तम प्रक्रियाओं को बढ़ावा दिया जाता है।**

**भारतीय रेल निर्धारित मानकों के अनुसार यात्रियों को बेहतर गुणवत्ता और स्वास्थ्यकर भोजन उपलब्ध कराने के लिए निरंतर प्रयासरत है। तद्नुसार, भारतीय रेल इसे सुनिश्चित करने के लिए समय-समय पर आवश्यक कदम उठाती है। गुणवत्ता, स्वच्छता और खाद्य संरक्षा को बेहतर बनाने के लिए निम्नलिखित उपाय किए गए हैं:**

- **निर्दिष्ट बेस किचनों से भोजन की आपूर्ति।**
- **चिह्नित स्थानों पर आधुनिक बेस किचनों की शुरुआत।**
- **भोजन तैयार करने की तत्समय व बेहतर निगरानी के लिए बेस किचनों में सीसीटीवी कैमरे संस्थापित करना।**
- **भोजन तैयार करने के लिए लोकप्रिय और ब्रांडेड कच्चे माल का चयन और उपयोग।**
- **खाद्य संरक्षा और स्वच्छता संबंधी कार्यों की निगरानी के लिए बेस किचनों में खाद्य संरक्षा पर्यवेक्षकों की तैनाती।**
- **गाड़ियों में ऑन-बोर्ड आईआरसीटीसी पर्यवेक्षकों की तैनाती।**
- **भोजन संरक्षा, पारदर्शिता और यात्रियों की जागरूकता बढ़ाने के लिए रेलगाड़ियों में आपूर्ति किए जाने वाले भोजन के पैकेटों पर क्यूआर कोड लगाना। क्यूआर कोड से यात्रियों की जानकारी के लिए पैकिंग की तिथि, लाइसेंसधारक का नाम और एफएसएसएआई लाइसेंस संख्या का विवरण प्राप्त होता है।**
- **बेस किचनों और रसोईयानों में नियमित रूप से गहन सफाई और आवधिक रूप से कीट एवं कृंतक नियंत्रण।**

- **खाद्य संरक्षा मानकों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए भारतीय खाद्य सुरक्षा एवं मानक प्राधिकरण (एफएसएसएआई) का अनिवार्य प्रमाणन।**
- **गाड़ियों में भोजन की गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए निगरानी तंत्र के एक भाग के रूप में नियमित रूप से खाद्य सामग्री का प्रतिचयन।**
- **ग्राहक सेवा क्षेत्रों जैसे संवाद, विनम्र व्यवहार, सेवा मानक, व्यक्तित्व निखार और स्वच्छता पर ध्यान केन्द्रित करते हुए खानपान कर्मचारियों के कौशल संवर्धन हेतु इंडियन रेलवे कैटरिंग एंड टूरिज्म कॉर्पोरेशन द्वारा नियमित प्रशिक्षण आयोजित किया जाता है।**
- **रसोई यानों और बेस किचनों में भोजन की स्वच्छता और गुणवत्ता की जांच के लिए तृतीय पक्ष लेखापरीक्षा की जाती है। ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण भी किया जाता है।**
- **खाद्य संरक्षा अधिकारियों के साथ रेलवे/इंडियन रेलवे केटरिंग एंड टूरिज्म कॉर्पोरेशन के अधिकारियों द्वारा नियमित और औचक निरीक्षण।**

*****