भारत सरकार

रेल मंत्रालय

लोक सभा

22.07.2026 के

तारांकित प्रश्न सं. 43 का उत्तर

तत्काल टिकटों की अनधिकृत बुकिंग

***43. श्री श्यामकुमार दौलत बर्वे:**

क्या रेल मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या सरकार को इस बात की जानकारी है कि तत्काल टिकट बुकिंग प्रणाली आम यात्रियों के लिए अत्यधिक अप्रभावी बनी हुई है क्योंकि सॉफ्टवेयर के उपयोग और दलालों की सांठगांठ के कारण टिकटें मिनटों में ही समाप्त हो जाती हैं;

(ख) यदि हां, तो विगत पांच वर्षों और वर्तमान वर्ष के दौरान विभिन्न रेलवे जोनों में कितने अनधिकृत एजेंटों को पकड़ा गया है और उनके विरुद्ध की गई दंडात्मक कार्रवाई का ब्यौरा क्या है; और

(ग) स्वचालित बुकिंग बॉट्स को स्थायी रूप से अवरुद्ध करने और आम नागरिकों के लिए निष्पक्ष, पारदर्शी टिकट प्रक्रिया सुनिश्चित करने के लिए सरकार द्वारा कार्यान्वित किए जा रहे संरचनात्मक, तकनीकी और साइबर सुरक्षा संबंधी ठोस और व्यापक उपायों का ब्यौरा क्या है?

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 22.07.2026 को लोक सभा में तारांकित प्रश्न सं. 43 के भाग (क) से (ग) के उत्तर से संबंधित विवरण।

(क) से (ग): भारतीय रेल की टिकट बुकिंग आरक्षण प्रणाली एक सुदृढ़ और अत्यधिक सुरक्षित प्रणाली है, जो उद्योग-मानदंड, अत्याधुनिक साइबर सुरक्षा नियंत्रणों से सुसज्जित है। भारतीय रेल ने इंटरनेट से तत्काल टिकट बुकिंग में जालसाजी पर अंकुश लगाने और हैकिंग टूल्स द्वारा फॉर्म को स्वत: भरे जाने की रोकथाम करने तथा साइबर अटैक से प्रणाली को सुरक्षित रखने के लिए निम्नलिखित उपाय किए हैं:

1. तत्काल टिकट बुक करने के लिए आधार प्रमाणीकरण - केवल आधार प्रमाणित यात्रियों को ऑनलाइन तत्काल टिकट बुक करने की अनुमति देने का प्रावधान किया गया है। इस विशिष्ट पहचान के माध्यम से नकली या अनधिकृत एजेंट-नियंत्रित बहुल उपयोगकर्ता अकाउंट बनाने और उनके संचालन की रोकथाम में सहायता मिली है। यह एक से अधिक अकाउंट बनाने और स्वचालित दुरुपयोग रोकने का कारगर संरक्षोपाय है, फलस्वरूप तत्काल टिकटों का निष्पक्ष आवंटन सुनिश्चित हुआ है। इसने ऑनलाइन तत्काल बुकिंग प्रणाली में पारदर्शिता बढ़ाई है। तत्काल बुकिंग में दुरुपयोग पर अंकुश लगाने और निष्पक्षता में सुधार लाने के लिए, चुनिंदा गाड़ियों में ऑनलाइन तत्काल टिकट बुकिंग में आधार आधारित वन-टाइम पासवर्ड (ओटीपी) सत्यापन शुरू किया गया है।

2. एप्लिकेशन लेयर सुरक्षा नियंत्रण - स्क्रिप्टिंग, ब्रूट-फोर्स अटैक और डीडीओएस (डिस्ट्रीब्यूटेड डिनायल ऑफ सर्विस) अटैक से बचने के लिए कई स्तरों पर एप्लिकेशन स्तर के अनेक सुरक्षा नियंत्रण क्रियान्वित किए गए हैं। एप्लिकेशन सुरक्षा भेद्यता के लिए ओडब्ल्यूएएसपी (ओपन वेब एप्लिकेशन सिक्योरिटी प्रोजेक्ट) को संभालने के लिए कई प्रकार के संरक्षोपाय भी किए गए हैं।

प्रणाली कार्यनिष्पादन को यथेष्ट बनाने के लिए, भारतीय रेल ने इंटरनेट टिकट बुकिंग वेबसाइट प्रणाली पर स्टैटिक कंटेंट को ऑफलोड करने और डायरेक्ट ट्रैफिक को कम करने के लिए एक कंटेंट डिलीवरी नेटवर्क (सीडीएन) तैयार किया है। इसके अलावा, फर्जी उपयोगकर्ताओं को फिल्टर करने के लिए एंटी-बॉट समाधान शुरू किया गया है, जो इंटरनेट टिकट बुकिंग वेबसाइट प्रणाली पर संदिग्ध प्रयासों का प्रशमन करने में सहायता करता है और वास्तविक यात्रियों के लिए सुचारू बुकिंग सुनिश्चित करता है।

इसके अलावा, साइबर अटैक से प्रणाली की रक्षा करने के लिए नेटवर्क फ़ायरवॉल, इंट्रूज़न प्रिवेंशन सिस्टम, एप्लिकेशन डिलीवरी कंट्रोलर और वेब एप्लिकेशन फ़ायरवॉल जैसे बहुल सुरक्षात्मक लेयर का उपयोग किया जा रहा है।

3. नेटवर्क और इन्फ्रास्ट्रक्चर लेयर सुरक्षा नियंत्रण - विफलताओं को न्यूनतम बनाने के लिए समूचे आईसीटी (इन्फॉर्मेशन और कम्युनिकेशन टेक्नोलॉजी) इन्फ्रास्ट्रक्चर को उच्च उपलब्धता विधि पर तैनात किया गया है।

इस प्रणाली को उद्योग-मानदंड आधारित आधुनिकतम और डेटा सेंटर ग्रेड नेटवर्क और सुरक्षा उपस्कर द्वारा सुरक्षित किया गया है, जिसमें नेटवर्क फ़ायरवॉल, नेटवर्क इंट्रूज़न प्रिवेंशन सिस्टम, एप्लिकेशन डिलीवरी कंट्रोलर्स और वेब एप्लिकेशन फ़ायरवॉल शामिल हैं।

इस प्रणाली को लगभग 30 गीगा बाइट्स प्रति सेकेंड की संकलित डीडीओएस (डिस्ट्रीब्यूटेड डिनायल ऑफ सर्विस) प्रशमन क्षमता के साथ बहुल इंटरनेट सर्विस प्रोवाइडर्स के माध्यम से आईएसपी (इंटरनेट सर्विस प्रोवाइडर) लेयर, डीडीओएस संसूचन और प्रशमन सेवाओं के साथ वॉल्यूम-आधारित डीडीओएस अटैक से भी सुरक्षित किया गया है।

संवर्धित सुरक्षा, बेहतर ग्राहक अनुभव, वेब ट्रैफ़िक लोड कम करने, संसाधन इष्टतीकरण और खतरा प्रशमन के लिए एंटरप्राइज लेवल कंटेंट डिलीवरी नेटवर्क (सीडीएन), एंटी-बॉट, सुरक्षित डीएनएस और वेब एप्लिकेशन फ़ायरवॉल (डब्ल्यूएएफ) सेवाएं तैनात की गई हैं।

संपूर्ण साइबर थ्रेट इंटेलीजेंस सेवाओं के लिए, डीप-डार्क वेब की निगरानी, डिजिटल जोखिम सुरक्षा और दुर्घटना की प्रतिक्रिया में सुधार लाने हेतु विशेषता प्राप्त एजेंसियां नियुक्त की गई हैं।

4. भौतिक सुरक्षा नियंत्रण - यह प्रणाली चाणक्यपुरी, नई दिल्ली के एक कैप्टिव डेटा सेंटर में स्थापित है, जहां सीसीटीवी फुटेज रखी जा रही है और प्रवेश सीमित रखा गया है। यह प्रतिष्ठान आईएसओ 27001 (सूचना सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली) प्रमाणित है।

5. सुरक्षा ऑडिट और निगरानी - इस प्रणाली को सुरक्षा घटनाओं और मामलों की चौबीसों घंटे निगरानी के लिए सीईआरटी-इन टीएसएपी (खतरा एवं पारिस्थितिक सतर्कता परियोजनाएं) के साथ एकीकृत किया गया है।
सुरक्षा घटनाओं का पता लगाने और उनका प्रशमन करने के लिए परिसर में मौजूद सुरक्षा टीम द्वारा प्रणाली के सिक्योरिटी लॉग की निगरानी की जा रही है।

6. प्रशासनिक उपाय - अनधिकृत एक्सेस की रोकथाम करने और वास्तविक उपयोगकर्ताओं के लिए निर्बाध बुकिंग सुनिश्चित करने के लिए अनेक जालसाजी-रोधी उपाय अपनाए गए हैं।

- **उपयोगकर्ताओं के अकाउंट का सख्ती से पुनर्वैधीकरण और सत्यापन किया गया है। वर्ष 2025-26 एवं 2026-27 (30.06.2026 तक) में लगभग 3.04 करोड़ संदिग्ध**

उपयोगकर्ताओं की आईडी निष्क्रिय की गई है और 6.22 करोड़ उपयोगकर्ताओं का पुनर्वैधीकरण किया जा रहा है।

- **सीईआरटी-इन-पैनलबद्ध इन्फॉर्मेशन सिक्योरिटी ऑडिट एजेंसियों द्वारा आरक्षण प्रणाली की नियमित सुरक्षा ऑडिट की जाती है। इसके अलावा, साइबर अटैक का पता लगाने और उनकी रोकथाम करने के लिए टिकटिंग प्रणाली से संबंधित इंटरनेट ट्रैफ़िक की सीईआरटी-इन और राष्ट्रीय महत्वपूर्ण सूचना अवसंरचना संरक्षण केंद्र (एनसीआईआईपीसी) द्वारा निरंतर निगरानी की जाती है।**
- **वर्ष 2025-26 और 2026-27 (30.06.2026 तक) में संदिग्ध बुकिंग के संबंध में राष्ट्रीय साइबर क्राइम पोर्टल पर 530 शिकायतें दर्ज की गई हैं।**
- **वर्ष 2025-26 और 2026-27 (30.06.2026 तक) में 13,343 संदिग्ध ईमेल डोमेन ब्लॉक किए गए हैं।**

पिछले पांच वर्षों अर्थात वर्ष 2021 से 2025 और जून, 2026 तक के दौरान आरपीएफ (रेल सुरक्षा बल) द्वारा 22,676 जालसाजों को गिरफ्तार किया गया है और रेल अधिनियम, 1989 के संबंधित प्रावधानों के तहत कानूनी कार्रवाई की गई है।

पिछले छह माह के दौरान ई-टिकटिंग प्रणाली को एक्सेस करने के लिए जाली टिकट जारी करने के प्रयासों का ब्यौरा निम्नानुसार है:

जून 2026	**19.12 बिलियन अनुरोधों में से, 12.61 बिलियन बॉट्स थे। (65.95%)**
मई 2026	**20.07 बिलियन अनुरोधों में से, 12.08 बिलियन बॉट्स थे। (60.18%)**
अप्रैल 2026	**17.33 बिलियन अनुरोधों में से, 10.64 बिलियन बॉट्स थे। (61.39%)**
मार्च 2026	**12.44 बिलियन अनुरोधों में से, 05.71 बिलियन बॉट्स थे। (45.90%)**
फरवरी 2026	**11.01 बिलियन अनुरोधों में से, 05.01 बिलियन बॉट्स थे। (45.50%)**
जनवरी 2026	**12.35 बिलियन अनुरोधों में से, 07.26 बिलियन बॉट्स थे। (58.78%)**

पिछले छह माह का औसतः 15.38 बिलियन अनुरोधों में से, 8.88 बिलियन बॉट्स (57.74%) थे।

*****