भारत सरकार

रेल मंत्रालय

लोक सभा

05.08.2026 के

अतारांकित प्रश्न सं. 2865 का उत्तर

तमिलनाडु में लंबी दूरी की रेलगाड़ियों में स्वच्छता और खान-पान सेवाएं

2865. डॉ. रानी श्रीकुमार:
श्री सी. एन. अन्नादुरई:
श्री जी. सेल्वम:

क्या रेल मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या सरकार ने पिछले तीन वर्षों के दौरान तमिलनाडु में चलने वाली लंबी दूरी की रेलगाड़ियों में प्रदान की जाने वाली गुणवत्ता, स्वच्छता और खान-पान सेवाओं का कोई मूल्यांकन किया है और यदि हां, तो तत्संबंधी वर्ष-वार ब्यौरा क्या है;

(ख) उक्त राज्य से शुरू होने वाली/वहां से गुजरने वाली रेलगाड़ियों में बेस रसोईघरों का आधुनिकीकरण करने, गुणवत्ता नियंत्रण को मजबूत करने, प्रौद्योगिकी-सक्षम निगरानी शुरू करने और खाद्य सुरक्षा में सुधार करने के लिए सरकार द्वारा क्या कदम उठाए गए हैं/उठाए जाने हैं;

(ग) क्या सरकार का दक्षिण रेलवे जोन में संचालित लंबी दूरी की रेलगाड़ियों में स्वच्छ, पौष्टिक और प्रामाणिक दक्षिण भारतीय भोजन के विकल्पों की उपलब्धता का विस्तार करने का प्रस्ताव है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(घ) रेलगाड़ियों में दी जाने वाली खान-पान सेवाओं में सुधार के लिए किए गए निरीक्षणों, यात्री प्रतिक्रिया तंत्र और की गई सुधारात्मक कार्रवाइयों का ब्यौरा क्या है; और

(ङ) उक्त राज्य में लंबी दूरी की रेलगाड़ियों में यात्रा करने वाले यात्रियों के लिए सुरक्षित, उच्च गुणवत्ता वाला और किफायती भोजन सुनिश्चित करने के लिए और क्या कदम प्रस्तावित हैं/प्रस्तावित किए जाने हैं?

उत्तर

रेल, सूचना और प्रसारण एवं इलेक्ट्रोनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री

(श्री अश्विनी वैष्णव)

(क) से (ङ): भारतीय रेल तमिलनाडु राज्य में चलने वाली रेलगाड़ियों सहित गाड़ियों में यात्रा करने वाले यात्रियों को निर्धारित मानकों के अनुसार खानपान सेवाओं और स्वच्छता की व्यवस्था सुनिश्चित करने के लिए निरंतर प्रयास करती है। भारतीय रेल द्वारा खानपान, सेवाओं और

स्वच्छता की गुणवत्ता में सुधार लाने के लिए समय-समय पर आवश्यक कदम उठाए जाते हैं। रेलगाड़ियों में भोजन की गुणवत्ता, स्वच्छता और खाद्य सुरक्षा में सुधार लाने के लिए उठाए गए उपाय निम्नानुसार हैं:

- विनिर्दिष्ट 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 लोकप्रिय और ब्रांडेड कच्चे माल का चयन और उपयोग करना।
- खाद्य सुरक्षा और स्वच्छता संबंधी पद्धतियों की निगरानी के लिए बेस किचन में खाद्य सुरक्षा पर्यवेक्षकों की तैनाती।
- रेलगाड़ियों में ऑन-बोर्ड आईआरसीटीसी पर्यवेक्षकों की तैनाती।
- रेलगाड़ियों में आपूर्ति किए जाने वाले भोजन के पैकेटों पर क्यूआर कोड की शुरुआत ताकि खाद्य सुरक्षा, पारदर्शिता और यात्री जागरूकता को बढ़ाया जा सके। क्यूआर कोड, यात्रियों की जानकारी हेतु पैकिंग की तारीख, लाइसेंसधारी का नाम और भारतीय खाद्य सुरक्षा तथा मानक प्राधिकरण लाइसेंस संख्या का ब्यौरा प्रदान करता है।
- बेस किचनों और रसोई यानों में नियमित रूप से गहन सफाई और आवधिक रूप से कीट एवं कृंतक नियंत्रण।
- खाद्य सुरक्षा मानकों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए भारतीय खाद्य सुरक्षा तथा मानक प्राधिकरण (एफएसएसएआई) का अनिवार्य प्रमाणन।
- रेलगाड़ियों 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।
- ग्राहक सेवा क्षेत्रों जैसे संवाद, विनम्र व्यवहार, सेवा मानक, व्यक्तित्व निखार और स्वच्छता पर जोर देकर खानपान कर्मचारियों के कौशल विकास 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 सुरक्षा अधिकारियों सहित रेल/आईआरसीटीसी अधिकारियों द्वारा गुणवत्ता, स्वच्छता, सुरक्षा और विनियामक अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए नियमित और औचक निरीक्षण किए जाते हैं। इन निरीक्षणों में खाद्य संभाल, भंडारण और तैयारी में सर्वोत्तम पद्धतियों को बढ़ावा देने के साथ-साथ ही खाद्य सुरक्षा, कर्मचारियों की तैनाती, उपकरण अनुरक्षण, स्वच्छता और निर्धारित मानकों का अनुपालन जैसे प्रमुख पहलू शामिल हैं।

रेलगाड़ियों में स्वच्छता और साफ-सफाई में सुधार लाने के लिए उठाए गए कदम निम्नानुसार हैं:

- आन बोर्ड हाउसकीपिंग सेवाएं (ओबीएचएस) रेलगाड़ी के चलने के दौरान लंबी दूरी की रेलगाड़ियों में स्वच्छता और सफाई बनाए रखने के लिए उपलब्ध कराई जाती है।
- सभी यात्री डिब्बों में बायो-शौचालय संस्थापित किए जा चुके हैं।
- सभी डिब्बों और स्टेशनों पर नियमित कीटों और कृंतकों का नियंत्रण किया जाता है।
- सभी यात्री डिब्बों में कूड़ेदान उपलब्ध कराए गए हैं और रेलगाड़ियों के अंदर इकट्ठे हुए कचरे को एकत्र किया जाता है और इस उद्देश्य के लिए चिह्नित निर्दिष्ट स्टेशनों पर इनका निपटान किया जाता है।
- शौचालयों सहित आंतरिक और बाह्य डिब्बों की बेहतर सफाई के लिए प्राथमिक और गौण अनुरक्षण के दौरान मशीनीकृत डिब्बों की सफाई सुनिश्चित की जाती है।
- स्वच्छ ट्रेन स्टेशन (सीटीए) योजना मार्ग में पड़ने वाले चिन्हित स्टेशनों पर रेलगाड़ियों की स्वच्छता में सुधार लाने के लिए मशीनीकृत सफाई की जाती है।

भारतीय रेल पर यात्री फीडबैक और शिकायत प्रबंधन प्रणालियों को एकल खिड़की रेल मदद पोर्टल के माध्यम से सुदृढ़ और सरल बनाया गया है ताकि यात्री सेवाओं के बारे में अपना फीडबैक और शिकायतें दर्ज कर सकें।

आईआरसीटीसी को रेलगाड़ियों में मेनू को अनुकूलित करने की छूट प्रदान की गई है, जिनमें क्षेत्रीय व्यंजनों, मौसमी व्यंजनों और मोटा अनाज आधारित उत्पाद सहित स्वास्थ्य खाद्य विकल्प शामिल किए गए हैं। तदनुसार, यात्रियों के फीडबैक के आधार पर, आईआरसीटीसी ने भारत के दक्षिणी भाग से कई क्षेत्रीय और स्थानीय व्यंजनों जैसे टमाटर परुप्पु कूटु, वथल, परप्पु उरुंडई कुलंबु, वझाक्काई वरुवल और बीटरूट/कोथावरंगई पोरियाल, मट्टा राइस, बनाना कलां, एलेप्पी वेज करी, वरुत्तराच्चा चिकन करी, अवियल, पायसम, नी चोरू, केरल/मालाबार परांथा, कडला करी, चेत्तिनाड आलू और पट्टानी करी, केरल चिकन करी, वेज मेझुक्कुपुरट्टी, मालाबार चिकन बिरयानी, आदि की शुरुआत की है।

****