भारत सरकार
रेल मंत्रालय

लोक सभा
22.07.2026 के
अतारांकित प्रश्न सं. 632 का उत्तर

सामान्य/अनारक्षित/शयनयान श्रेणी कोच में यात्रा करने वाले यात्रियों को होने वाली परेशानियाँ

632. डॉ. लता वानखेड़े:
श्रीमती शांभवी:

क्या रेल मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या रेलवे बोर्ड ने लंबी दूरी की रेलगाडियों के सामान्य, अनारक्षित और शयनयान श्रेणी कोच में यात्रा करने वाले यात्रियों को होने वाली परेशानियों, अत्यधिक भीड़, हवा-पानी की कमी और सुरक्षा संबंधी खतरों का प्रत्यक्ष रूप से संज्ञान लिया है;
(ख) यदि हाँ, तो त्योहारों के समय होने वाली भारी भीड़ को संभालने के लिए विशेषकर बिहार और मध्य प्रदेश में पिछले दो वित्तीय वर्षों में कितनी नई नियमित 'अमृत भारत' और विशेष नॉन-एसी सामान्य श्रेणी की रेलगाडियाँ शुरू की गई हैं;
(ग) क्या सरकार वर्तमान लोकप्रिय रेलगाडियों में सामान्य और शयनयान कोच की कुल संख्या प्रणालीबद्ध रूप से बढ़ा रही है और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
(घ) सरकार द्वारा सभी नॉन-एसी सार्वजनिक डिब्बों में कार्यशील लाइटें, साफ मोबाइल चार्जिंग पॉइंट और स्वच्छ जल प्रदाय सुनिश्चित करने के लिए क्या ठोस कदम उठाए गए हैं या उठाए जा रहे हैं; और
(ङ) सरकार द्वारा छोटे ग्रामीण स्टेशनों पर स्वचालित टिकट वेंडिंग मशीनों का विस्तार करने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं या उठाए जा रहे हैं?

उत्तर

रेल, सूचना और प्रसारण एवं इलेक्ट्रोनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री

(श्री अश्विनी वैष्णव)

(क) से (ङ) भारतीय रेल में गाड़ियों का अधिभोगिता पैटर्न पूरे वर्ष एक समान नहीं रहता और यह कम व्यस्त तथा अधिकतम भीड़भाड़ की अवधियों में भिन्न होता है। अधिकतम भीड़भाड़ की अवधि के दौरान, विशेषकर लोकप्रिय मार्गों पर, गाड़ियों की अधिभोगिता पूरी रहती है, जबकि कम व्यस्त अवधि और कम लोकप्रिय मार्गों पर अधिभोगिता इष्टतम से कम रहती है।

अनारक्षित सवारी डिब्बों में यात्रा करने वाले यात्रियों की मांग को पूरा करने के उद्देश्य से, भारतीय रेल ने साधारण श्रेणी के यात्रियों की मांग को पूरा करने के लिए सुविधाओं में काफी बढ़ोतरी की है। वित्त वर्ष 2024-25 के दौरान ही, कम से कम 4 सामान्य श्रेणी के डिब्बों वाली

लंबी दूरी की विभिन्न गाड़ियों में 1250 साधारण सवारी डिब्बों का उपयोग किया गया। इसी प्रकार, वर्ष 2025-26 के दौरान 160 सामान्य श्रेणी और वर्ष 2026-27 (30.06.2026 तक) के दौरान 20 सामान्य श्रेणी डिब्बों सहित लगभग 190 सवारी डिब्बों का उपयोग स्थायी वृद्धि के लिए किया गया है।
कम और मध्यम आय वर्ग वाले परिवारों की यात्रा संबंधी मांग को पूरा करने के लिए, भारतीय रेल ने 17,000 अवातानुकूलित सवारी डिब्बों (साधारण/शयनयान) का विनिर्माण शुरू कर दिया है।

भारतीय रेल पर, अवातानुकूलित सवारी डिब्बों का प्रतिशत लगभग 70% है, जैसा कि नीचे दर्शाया गया है:

सवारी डिब्बों का वितरणः

अवातानुकूलित सवारी डिब्बे (सामान्य और शयनयान)	~ 62,000	~ 70%
वातानुकूलित सवारी डिब्बे	~ 27,000	~ 30%
कुल सवारी डिब्बे	~ 89,000	~ 100%

इसके अलावा, सामान्य और अवातानुकूलित शयनयान सवारी डिब्बों का उपयोग करने वाले यात्रियों को अधिक सुविधा प्रदान करने के लिए, मेल/एक्सप्रेस गाड़ियों की संरचना संबंधी मौजूदा नीति में 22 सवारी डिब्बों वाली एक गाड़ी में 12 (बारह) सामान्य श्रेणी और शयनयान श्रेणी अवातानुकूलित सवारी डिब्बे और 8 (आठ) वातानुकूलित सवारी डिब्बे का प्रावधान है, जिससे सामान्य और अवातानुकूलित शयनयान सवारी डिब्बों का उपयोग करने वाले यात्रियों के लिए अधिक सुविधा मिल सके।

इसके अलावा, अनारक्षित स्थान का लाभ उठाने के इच्छुक यात्रियों की जरूरतों को पूरा करने के लिए, भारतीय रेल किफायती यात्रा के लिए अनारक्षित अवातानुकूलित यात्री गाड़ियां/एमईएमयू/ईएमयू आदि को परिचालित करता है, जो मेल/एक्सप्रेस सेवाओं में उपलब्ध अनारक्षित स्थान (सवारी डिब्बों) के अतिरिक्त हैं।

अमृत भारत सेवाएं:

निम्न एवं मध्यम आय वर्ग के परिवारों को किफायती यातायात साधन उपलब्ध कराने हेतु भारतीय रेल ने अमृत भारत सेवाएँ प्रारम्भ की हैं, जो पूर्णतः अवातानुकूलित आधुनिक रेलगाड़ियां हैं। वर्तमान में, अमृत भारत में 11 सामान्य श्रेणी के सवारी डिब्बे, 8 शयनयान श्रेणी के सवारी डिब्बे, 1 रसोई-यान और 2 द्वितीय श्रेणी सामान सह दिव्यांगजन सवारी डिब्बे शामिल हैं।

उच्च गति और उन्नत संरक्षा मानक इस रेलगाड़ी की पहचान हैं, जिसमें निम्नलिखित उन्नत विशेषताएं और सुविधाएं हैं:

- वंदे भारत स्लीपर के समान उन्नत रूप और अनुभव के साथ सीट और बर्थ का बेहतर सौंदर्यीकरण।
- झटका मुक्त सेमी-ऑटोमेटिक कपलर्स।

- क्रैश ट्यूब के प्रावधान से सवारी डिब्बों में बेहतर क्रैशवर्दीनैस।
- सभी सवारी डिब्बों सीसीटीवी प्रणाली का प्रावधान।
- शौचालयों के बेहतर डिज़ाइन।
- बर्थ पर आसानी से चढ़ने के लिए सीढ़ी का बेहतर डिज़ाइन।
- बेहतर एलईडी लाइट फिटिंग और चार्जिंग सॉकेट।
- ईपी सहायता प्राप्त ब्रेकिंग प्रणाली का प्रावधान।
- शौचालयों और इलेक्ट्रिकल क्यूबिकल्स में एरोसोल आधारित अग्निशमन प्रणाली।
- यूएसबी टाइप-ए और टाइप-सी मोबाइल चार्जिंग सॉकेट।
- यात्री और गार्ड/रेलगाड़ी प्रबंधक के बीच पारस्परिक संचार के लिए आपातकालीन टॉक-बैक प्रणाली।
- उन्नत तापन क्षमता वाला अवातानुकूलित रसोईयान।
- आसानी से जोड़ने और अलग करने के लिए त्वरित निस्तारण तंत्र के साथ पूर्ण रूप से सीलबंद गैंगवे।

30.06.2026 तक की स्थिति के अनुसार, भारतीय रेल नेटवर्क पर निम्नलिखित 36 जोड़ी अमृत भारत एक्सप्रेस सेवाएं परिचालित की जा रही हैं:

क्र.सं.	गाड़ी संख्या और नाम
1	11015/11016 लोकमान्य तिलक (टर्मिनल) - सहरसा अमृत भारत एक्सप्रेस
2	13697/13698 गया - दिल्ली अमृत भारत एक्सप्रेस
3	15293/15294 मुजफ्फरपुर - चर्लपल्ली अमृत भारत एक्सप्रेस
4	15557/15558 दरभंगा - आनंद विहार (टर्मिनल) अमृत भारत एक्सप्रेस
5	15561/15562 दरभंगा - गोमतीनगर अमृत भारत एक्सप्रेस
6	15567/15568 बापुधाम मोतिहारी - आनंद विहार (टर्मिनल) अमृत भारत एक्सप्रेस
7	22361/22362 राजेंद्रनगर (टर्मिनल) - नई दिल्ली अमृत भारत एक्सप्रेस
8	13433/13434 एसएमवीटी बेंगलुरु - मालदा टाउन अमृत भारत एक्सप्रेस
9	13435/13436 मालदा टाउन - गोमतीनगर अमृत भारत एक्सप्रेस
10	15133/15134 छपरा - आनंद विहार (टर्मिनल) अमृत भारत एक्सप्रेस
11	14047/14048 सीतामढ़ी - दिल्ली अमृत भारत एक्सप्रेस
12	14627/14628 सहरसा - छैहरटा अमृत भारत एक्सप्रेस
13	19623/19624 मदार - दरभंगा अमृत भारत एक्सप्रेस
14	16601/16602 ईरोड - जोगबनी अमृत भारत एक्सप्रेस

15	19021/19022 उधना - ब्रह्मपुर अमृत भारत एक्सप्रेस
16	15671/15672 कामाख्या - रोहतक अमृत भारत एक्सप्रेस
17	20609/20610 न्यू जलपाईगुड़ी - तिरुच्चिराप्पल्लि अमृत भारत एक्सप्रेस
18	16597/16598 एसएमवीटी बेंगलुरु - अलीपुरद्वार अमृत भारत एक्सप्रेस
19	11031/11032 पनवेल - अलीपुरद्वार अमृत भारत एक्सप्रेस
20	16107/16108 ताम्बरम - सांतरागाछि अमृत भारत एक्सप्रेस
21	13065/13066 हावड़ा - आनंद विहार (टर्मिनल) अमृत भारत एक्सप्रेस
22	22587/22588 सियालदह - बनारस अमृत भारत एक्सप्रेस
23	20603/20604 न्यू जलपाईगुड़ी - नागरकोविल अमृत भारत एक्सप्रेस
24	15949/15950 डिब्रूगढ़ - गोमती नगर अमृत भारत एक्सप्रेस
25	16121/16122 ताम्बरम - तिरुवनंतपुरम सेंट्रल अमृत भारत एक्सप्रेस
26	16329/16330 नागरकोविल - मंगलूरू अमृत भारत एक्सप्रेस
27	17041/17042 चर्लपल्ली - तिरुवनंतपुरम नॉर्थ अमृत भारत एक्सप्रेस
28	16619/16620 पोत्तनूर - धनबाद अमृत भारत एक्सप्रेस
29	16357/16358 नागरकोविल - चर्लपल्ली अमृत भारत एक्सप्रेस
30	15673/15674 चर्लपल्ली - कामाख्या अमृत भारत एक्सप्रेस
31	17065/17066 चर्लपल्ली - शालिमार अमृत भारत एक्सप्रेस
32	22589/22590 बनारस - हडपसर अमृत भारत एक्सप्रेस
33	22111/22112 लोकमान्य तिलक (टर्मिनल) - अयोध्या अमृत भारत एक्सप्रेस
34	14663/14664 अमृतसर - न्यू जलपाईगुड़ी अमृत भारत एक्सप्रेस
35	19725/19726 खातीपुरा - दरभंगा अमृत भारत एक्सप्रेस
36	11431/11432 पुणे - दानापुर अमृत भारत एक्सप्रेस

स्पेशल गाड़ियां:

भारतीय रेल त्योहारों, छुट्टियों आदि के दौरान यात्रियों की अतिरिक्त जरूरतों को पूरा करने और नियमित सेवाओं द्वारा उपलब्ध स्थान के अतिरिक्त स्थान उपलब्ध कराने के लिए स्पेशल गाड़ी सेवाएं भी परिचालित करता है।

तदनुसार, भारतीय रेल नेटवर्क में स्पेशल गाड़ियों की संख्या गर्मियों/सर्दियों की छुट्टियों, होली, दुर्गा पूजा, दिवाली, छठ, क्रिसमस, सबरीमाला, ईद-उल-फितर आदि जैसे त्योहारों के दौरान यात्रियों को सुविधा प्रदान करने के लिए परिचालित की गई है जो निम्नानुसार है:

वर्ष	फेरों की संख्या
2023-24	~40,500
2024-25	~85,400
2025-26	~80,500

लाइटें रोशनी और मोबाइल चार्जिंग प्वाइंट सही तरीके से कार्य करते रहे को सुनिश्चित करने के लिए सरकार द्वारा किए गए उपाय निम्नानुसार हैं: -

i. यह सुनिश्चित किया जाता है कि रेक को प्लेटफार्म पर लाने से पहले डिब्बों में 100% प्रकाश और मोबाइल चार्जिंग प्वाइंट चालू हों।
ii. नामित स्टेशनों से सवारी डिब्बों की लाइटें स्विच ऑन रहे।
iii. यात्रियों से शिकायत प्राप्त होने के मामले में, कार्रवाई न केवल शिकायतों का समाधान करने के लिए की जाती है, बल्कि उन्हें और कम करने के लिए भी की जाती है।
iv. विद्युत उपकरणों में दोष/विफलता का समय पर निवारक उपाय करने और इससे बचाव सुनिश्चित करने के लिए ग्रीष्मकालीन और मानसून-पूर्व मुहिम जैसे विशेष अभियान चलाए जाते हैं।
v. शिकायतों के त्वरित निपटान और सहायता के लिए सवारी डिब्बों के प्रमुख स्थानों पर मंडल नियंत्रण और संबंधित कर्मचारियों के नाम और मोबाइल नंबर प्रदर्शित किए जाते हैं।

भारतीय रेल शौचालयों में पानी की उपलब्धता बनाए रखने के लिए हर संभव प्रयास करती है। अनुरक्षण डिपो के साथ-साथ मार्ग में पानी भरने हेतु नामित स्टेशनों पर रेलगाड़ी प्रस्थान से पहले डिब्बों के ऊपर की टंकियों में नियमित रूप से पानी भरना सुनिश्चित किया जाता है।

यात्री अनुभव का संपूर्ण सुधार करने के क्रम में, रेलवे ने 01.07.2025 को रेलवन ऐप लॉन्च किया है। ऐप को एंड्रॉइड प्ले स्टोर और ऐप्पल ऐप स्टोर से डाउनलोड किया जा सकता है। यह ऐप यात्रियों को मोबाइल फोन पर आरक्षित और अनारक्षित टिकट बुक करने में सक्षम बनाता है। इस ऐप में भारतीय रेल की सभी सार्वजनिक सेवाएं जैसे आरक्षित टिकट प्रणाली, अनारक्षित टिकट प्रणाली और प्लेटफॉर्म टिकट प्रणाली, गाड़ी पूछताछ, पीएनआर पूछताछ, रेलमदद, आदि एक ही प्लेटफॉर्म पर उपलब्ध है। यह, वास्तव में, यात्री आरक्षण प्रणाली सुविधा को यात्री के हथेली में लाता है। अब तक, इस ऐप को 4.55 करोड़ से अधिक बार डाउनलोड किया जा चुका है। औसतन, लगभग 9.65 लाख टिकट रेलवन ऐप पर प्रतिदिन बुक किए जा रहे हैं (2.75 लाख आरक्षित और 6.89 लाख अनारक्षित)। यात्री इस ऐप का उपयोग करके आरक्षित और अनारक्षित दोनों टिकटों को बहुत आसानी से बुक कर सकते हैं।

****