

अध्याय 5: अच्छी गुणवत्ता तथा स्वच्छ भोजन का प्रावधान

लेखापरीक्षा उद्देश्य 4: क्या उपलब्ध खानपान इकाईयों ने विभिन्न श्रेणियों के रेल उपयोगकर्ताओं को वहन करने योग्य पर अच्छी गुणवत्ता तथा स्वच्छ भोजन उपलब्ध कराया ?

खानपान नीति 2010 के मुख्य उद्देश्यों में से एक सर्वोत्तम व्यापार एवं हॉस्पिटैलिटी उद्यम पद्धति को अपनाकर यात्रियों को स्वच्छ, अच्छी गुणवत्ता का उचित मूल्य पर भोजन उपलब्ध कराना था। स्वच्छता सुनिश्चित करना, अपेक्षित समय पर भोजन की उपलब्धता सुनिश्चित करने हेतु खानपान इकाईयों की पर्याप्त संख्या रखना, व्यंजन सूची तथा टैरिफ की प्रवृत्ति, पौष्टिक तथा स्वादिष्ट भोजन की पर्याप्त मात्रा की उपलब्धता, रसोई तथा पकाने के मानदंड, नियुक्त खानपान कार्मिक द्वारा प्रदत्त सेवा में गुणवत्ता, सर्वोत्तम व्यापार पद्धति जैसे कि ई-खानपान सेवा ऐसे कुछ कारक हैं, जो दी गई खानपान सेवाओं की गुणवत्ता के मानदंड निर्धारित करते हैं। यात्रियों को स्वच्छ तथा गुणवत्ता के भोजन के प्रावधान को सुनिश्चित करने तथा ट्रेन पर तथा अचल खानपान सेवाओं को सुधारने हेतु खानपान नीति 2010 में एक मॉनिटरिंग तथा नियंत्रक तंत्र निर्धारित किया गया था। नई खानपान नीति 2017 में एक ऐसा ही अनुरक्षण तंत्र निर्धारित किया गया है जो रेलवे बोर्ड, क्षेत्रीय रेलवे और डिवीजन के अधिकारियों को खानपान सेवाओं में देखी गई कमियों के लिए दंड के लिए किचन इकाईयों/चल खानपान इकाईयों के निरीक्षण के लिए प्राधिकृत करता है।

लेखापरीक्षा ने चयनित ट्रेनों तथा स्टेशनों पर सभी प्रकार की खानपान इकाईयों के संबंध में गुणवत्ता, स्वच्छता तथा उचित कीमत के पहलुओं की समीक्षा करने के लिए सभी क्षेत्रीय रेलवे में 74 स्टेशनों तथा 80 ट्रेनों का चयन किया था। चयनित स्टेशनों पर जलपान कक्ष, फूड प्लाजा, फूड स्टॉल, रेस्तरां आदि सहित सभी अचल खानपान इकाईयों का रेलवे अधिकारियों के साथ स्टेशनों पर ग्राहकों को दी गई सेवा की समीक्षा करने के लिए संयुक्त रूप से निरीक्षण किया गया था। चयनित ट्रेनों अर्थात् चल खानपान इकाईयों, को दी गई खानपान सेवाओं की गुणवत्ता, स्वच्छता तथा अन्य पहलुओं को प्रग्रहण करने के लिए रेलवे अधिकारियों के साथ दौरा किया गया था। रेलवे अधिकारियों के साथ-साथ लेखापरीक्षा द्वारा संयुक्त रूप से निरीक्षण की गई इकाईयों में क्षेत्रीय रेलवे और आईआरसीटीसी दोनों के द्वारा प्रबंधित स्थिर इकाईयां सम्मिलित हैं। इसी तरह निरीक्षित चल खानपान इकाईयों में आईआरसीटीसी के साथ-साथ क्षेत्रीय रेलवे द्वारा प्रबंधित रसोईयान सम्मिलित हैं।

अतः क्षेत्रीय रेलवे एवं आईआरसीटीसी दोनों के द्वारा प्रबंधित खानपान इकाईयों में गुणवत्ता, स्वच्छता एवं अनुचित पद्धतियों से संबंधित मामले पाए गए।

इसके अतिरिक्त, 74 चयनित स्टेशनों पर 1800 यात्रियों तथा 80 चयनित ट्रेनों पर 1975 यात्रियों को लेखापरीक्षा दल द्वारा उनके द्वारा देखी गई/अनुभव की गई खानपान सेवाओं की गुणवत्ता, स्वच्छता, उचित कीमत तथा उपलब्धता के पहलुओं पर उनके विचार एकत्र करने के लिए सर्वेक्षण प्रश्नावली दी गई थी। शिकायत समाधान तंत्र की प्रभावकारिता का मूल्यांकन करने के लिए यात्री शिकायतों पर सूचना की भी समीक्षा की गई।

उपरोक्त पहलुओं पर लेखापरीक्षा निष्कर्षों पर चर्चा नीचे की गई है:

5.1 स्वच्छता तथा सफाई

जुलाई 2016 से अक्टूबर 2016 के दौरान रेलवे अधिकारियों के साथ लेखापरीक्षा दलों द्वारा 74 स्टेशनों तथा 80 ट्रेनों का संयुक्त निरीक्षण किया गया। खानपान इकाईयों में स्वच्छता तथा सफाई से संबंधित निम्नलिखित त्रुटियां देखी गईं:

- 11 क्षेत्रीय रेलवे में 21 स्टेशनों¹ पर शुद्ध जल उपलब्ध नहीं था (सितम्बर से अक्टूबर 2016)
- उपलब्ध जल शोधक मशीनों का उपयोग न करके 22 ट्रेनों² में पेय-कॉफी, चाय तथा सूप तैयार करने में सीधे नल से ही अशुद्ध जल का उपयोग किया जा रहा था।
- उमरे की ट्रेन सं; 12033-34 (कानपुर-नई दिल्ली-कानपुर) में ट्रेन सेवाओं पर कानपुर में प्रचालित खानपान हेतु क्षेत्रीय रेलवे के लाइसेंसधारकों के बेस किचन

¹ कजरत (मरे), राजेन्द्र नगर (पूमरे), आगरा फोर्ट और इलाहाबाद (उमरे), खड़गपुर, राऊकेला, बोकारो स्टील सिटी, टाटा नगर, अद्रा (दपूरे), गदग (दपरे), जयपुर (उपरे), चेन्नई, कोयम्बटूर (दरे), कामख्या ज., न्यू तिनसुकिया जं., न्यू गाइंगांव (उसीरे), काजीपेट (दमरे), लुधियाना, पठानकोट (उरे), बेस रसोई और मुंबई सेंट्रल और चर्चगेट में जन आहार (परे)

² सियालदाह राजधानी एक्सप्रेस -12313, हावड़ा-रांची शताब्दी एक्सप्रेस -12019, कानपुर-नई दिल्ली-कानपुर एक्सप्रेस-12033/12034, स्वराज एक्सप्रेस -12472, यशवंतपुर-निजामुद्दीन संपर्क क्रांति एक्सप्रेस-12629, निजामुद्दीन-गोवा एक्सप्रेस- 12780, यशवंतपुर-जबलपुर एक्सप्रेस -12193 / 94, हावड़ा न्यू जलपाईगुड़ी शताब्दी एक्सप्रेस-12041/12042, बीकानेर-कोयम्बटूर एक्सप्रेस -22475, अजमेर-सियालदाह एक्सप्रेस-12988, अजमेर-पुरी एक्सप्रेस -18422, उपासना एक्सप्रेस -12327, कोलकाता राजधानी एक्सप्रेस -12301, सियालदाह दुरंतो एक्सप्रेस -12260, पूर्वोत्तर संपर्क क्रांति एक्सप्रेस- 12501, कामाख्या यशवंतपुर एक्सप्रेस -12552, निजामुद्दीन मडगांव राजधानी -22414, चेन्नई कोयंबटूर शताब्दी एक्सप्रेस-12243, चेन्नई दुरंतो एक्सप्रेस -12269, तमिलनाडु एक्सप्रेस 12622, 12925 - पश्चिम एक्सप्रेस, 12955-जयपुर सुपरफास्ट एक्सप्रेस

में खाना पकाने के लिए जल की अलग तथा पानी की अतिरिक्त सफाई के बजाय रेलवे की सामान्य जल आपूर्ति का उपयोग किया जा रहा था।

- निर्धारित विवरण वाले कचरापात्र 11 क्षेत्रीय रेलवे के 28 स्टेशनों पर पर्याप्त संख्या में उपलब्ध नहीं थे, जिनमें भुवनेश्वर, कटक, टिटलागढ़ (पूतरे), समस्तीपुर (पूमरे), शेखपुरा, हावड़ा (पूरे), आगरा फोर्ट, इलाहाबाद, ग्वालियर (उमरे), जोधपुर (उपरे), खड़गपुर, राऊरकेला, बोकारो, टाटानगर, आद्रा (दपूरे) गदग (दपरे), जयपुर, जोधपुर (उपरे), चेन्नई, कोयम्बटूर, कन्याकुमारी (दरे), गुवाहटी, न्यु तिनसुकिया, न्यु बोगाईगांव जं. रंगापारा उत्तरी ज. (उसीरे) तथा लुधियाना, लखनऊ (उरे), शामिल है।
- तीन ट्रेनों (12834, 12629, 12193/94) में कचरा एकत्र करने के लिए प्लास्टिक की थैलियों के साथ कोई कचरा पात्र उपलब्ध नहीं कराए गए थे।
- अचल तथा चल खानपान इकाईयों से उत्पन्न कचरे को विभिन्न रंगों के कचरापात्रों (हरा, काला, सफेद) में एकत्र नहीं किया गया था तथा इसका निपटान पांच क्षेत्रीय रेलवे के 13 स्टेशनों में नामित स्टेशनों के दूसरे कचरे के साथ किया जा रहा था जिसमें राऊरकेला, टाटानगर, आद्रा (दपूरे), चेन्नई (दरे), जोधपुर, जयपुर (उपरे), निजामुद्दीन, नई दिल्ली, लखनऊ (उरे), मुम्बई सेंट्रल चर्चगेट, जामनगर, नंदूरबार (परे) शामिल है।
- कचरा पात्र ढके हुए नहीं पाए गए, इन्हें नियमित रूप से खाली नहीं और धोया नहीं गया था जिसके कारण 10 क्षेत्रीय रेलवे में 23 स्टेशनों में कचरापात्रों में कचरा एकट्ठा हो गया जिसमें गुवाहाटी, न्यु तिनसुकिया जं. न्यु बोगाईगांव जं.



चित्र 11: सैल किचन/एसबीसी, दपरे में खाद्य सामग्री की हैंडलिंग के समय केटरिंग कार्मिक ने दस्ताने नहीं पहने हैं (05.10.2016)



चित्र 12: गोवा एक्सप्रेस, दपरे में पेन्टी सेवाओं हेतु शुद्ध पानी का उपयोग नहीं किया गया (18.10.2016)



चित्र 13: छपरा, उपरे में जमीन पर रखी गई खाद्य सामग्री (04.10.2016)



चित्र 14: पश्चिम एक्सप्रेस, परे में पीने के पानी तथा पर्यो की बालटी शौचालय के पास बेस्टीब्यूल पर रखी थी (29.10.2016)

रंगापारा उत्तरी ज. (पूसीरे), करजत (मरे), भुवनेश्वर, कटक, टिटलागढ़ (पूतरे), समस्तीपुर, शेखपुरा, राजेन्द्र नगर (उमरे), आगरा फोर्ट, इलाहाबाद (उमरे), गोंदिया (दपूमरे), खड़गपुर, राऊरकेला, बोकारों स्टील सिटी, टाटानगर, आद्रा (दपूरे), गदग, बैंगलोर (दपरे), जयपुर (उपरे), कन्याकुमारी (दरे), लुधियाना, लखनऊ (उरे), नंदरबार, मुम्बई सेन्ट्रल, बड़ोदरा (परे) शामिल हैं।

- 13 क्षेत्रीय रेलवे के 32 स्टेशनों अर्थात् छपरा, गोरखपुर, लखनऊ, काठगोदाम, बस्ती, सलेमपुर (उपूरे), करजत (मरे) टिटलागढ़ (पूतरे), समस्तीपुर (पूमरे), आगरा फोर्ट, इलाहाबाद, ग्वालियर (उमरे), गोंदिया (दपूमरे) खड़गपुर, राऊरकेला, बोकारो स्टील सिटी, टाटा नगर, आद्रा (दपूरे), गड़ग, बैंगलोर कैंट, बैंगलोर (दपरे), जयपुर (उपरे), कन्याकुमारी (दरे), महबूब नगर, काजीपेट, सिकंदराबाद (दमरे), गुवाहाटी, न्यु तिनसुकिया जं., कामाख्या जं., न्यु बोंगाईगांव जं., रंगापारा उत्तरी ज. (पूसीरे), मुम्बई सेन्ट्रल (परे) स्टेशनों पर विभिन्न खानपान इकाईयों में खाद्य सामग्री का प्रबंध करने वाले खानपान कार्मिकों द्वारा दस्ताने और/या टॉवर कैप का उपयोग नहीं किया जा रहा था। संयुक्त निरीक्षण के दौरान 15 ट्रेनों³ में खानपान कार्मिक भी दस्तानों का उपयोग करते हुए नहीं पाए गए थे।
- तीन स्टेशनों (टिटलागढ़-पूतरे, आगरा फोर्ट-उमरे तथा पठानकोठ-उरे) में तथा चार ट्रेनों (यशवंतपुर निजामुद्दीन सम्पर्क क्रान्ति एक्सप्रेस-12629, निजामुद्दीन गोवा एक्सप्रेस-12780 बीकानेर कोयम्बटूर एक्सप्रेस-22475, अजमेर सियालदह एक्सप्रेस-12988) में खाद्य सामग्री को मक्खियों, कीड़े-मकोड़ों तथा धूल से बचाने के लिए ढका नहीं गया था। यहां तक कि तीन ट्रेनों (मुम्बई सेंट्रल जयपुर एक्सप्रेस 12955, पश्चिम एक्सप्रेस-12925, विसाका एक्सप्रेस 17015) में खाद्यसामग्री को जमीन पर शौचालय क्षेत्र के निकट क्षेत्र, वेस्टीब्यूल में रखा गया था।
- खानपान कार्मिक के संबंध में वैध मैडिकल फिटनेस प्रमाणपत्र स्टेशनों पर जांच की गई कुछ खानपान इकाईयों में उपलब्ध नहीं थे, जिसमें लोकमान्य तिलक टर्मिनल, करजत (मरे), समस्तीपुर, बरौनी (पूमरे), आगरा फोर्ट, ग्वालियर (उमरे),

³ यशवंतपुर निजामुद्दीन सम्पर्क क्रान्ति (12629), निजामुद्दीन गोवा एक्सप्रेस (12780), जबलपुर-कटरा-जबलपुर (11449/50), बीकानेर कोयम्बटूर एक्सप्रेस (22475), छत्तीसगढ़ एक्सप्रेस (18238), गोंदिया रायगढ़ जन शताब्दी (12070), कनलिनूर त्रिवेन्द्रम जनशताब्दी एक्सप्रेस (12081), कालीकट त्रिवेन्द्रम जनशताब्दी एक्सप्रेस (12075), अजमेर पुरी एक्सप्रेस (18422), उपासना एक्सप्रेस (12327), कामाख्या यशवंतपुर एसी एक्सप्रेस (12552), चेन्नई कोयम्बटूर शताब्दी (12243), चेन्नई दुरंतो (12269), तमिलनाडु एक्सप्रेस (12622)

गोंदिया (दपूमरे), गड़ग (दपरे), चेन्नई (दरे), लखनऊ (उरे), सिकन्दराबाद (दमरे), और दो ट्रेनें (12081 जनशताब्दी एक्सप्रेस, (कन्नूर-त्रिवेंद्रम), 12313 सियालदह राजधानी एक्सप्रेस) शामिल हैं।

- नमूना जांच किए गए कई स्थानों पर बेस किचन, अचल यूनिट तथा चल इकाईयों में पालन हेतु सफाई कार्यक्रम उपलब्ध नहीं था। उमरे के लाइसेंसधारक की ट्रेन सं. 12033-34 (कानपुर-नई दिल्ली-कानपुर शताब्दी) के बेस किचन में ट्रेन पर खानपान सेवा हेतु पकाने के बर्तनों को धोने और इनकी उचित सफाई करने के लिए कोई अलग सिंक नहीं था।
- 10 ट्रेनों (18422-अजमेर पुरी एक्सप्रेस, 12565-बिहार सम्पर्क क्रान्ति, 12553 वैशाली एक्सप्रेस, 12395-राजेन्द्र नगर पटना से अजमेर, 12501-पूर्वोत्तर सम्पर्क क्रान्ति एक्सप्रेस, 15651/52-लोहित एक्सप्रेस 12472, 12834, 12863, 12081) में रसोई यान में कच्चे माल, पैकड वस्तुओं तथा अन्य सामग्रियों के लिए कोई उचित भंडारण की व्यवस्था नहीं की गई थी।
- ट्रेन सं. 12583 लखनऊ-आनंद विहार टर्मिनल डबल डेकर (उपूरे) के संयुक्त निरीक्षण के दौरान यह देखा गया था कि एक यात्री, जिसने कटलेट का आर्डर दिया था, ने इसे खाते समय इसमें लोहे की कील पायी, जैसाकि फोटोग्राफ में दर्शाया गया है।
- उमरे की ट्रेन सं. 12033-34 (कानपुर-नई दिल्ली- कानपुर शताब्दी) में ट्रेन पर खानपान सेवा पर उपलब्ध शिकायत पुस्तिका के अनुसार, नाशते में लोहे की कील के बारे में शिकायत की गई थी। परन्तु इस शिकायत पर अंतिम उपचारात्मक कार्रवाई संयुक्त निरीक्षण के दौरान दर्ज नहीं पाई गई।
- ट्रेन सं. 12260 (दुरन्तों एक्सप्रेस-पूरे) तथा 12269 (दुरन्तों एक्सप्रेस, दरे) में रसोई यान में में कोकरोच तथा चूहे देखे गए।



चित्र 15: ट्रेन सं. 12583 लखनऊ-आनंद विहार टर्मिनल डबल डेकर में यात्री को परोसे गए कटलेट में कील (16 अक्टूबर 2016)

स्टेशनों पर तथा ट्रेनों में रेलवे द्वारा परोसी जा रही खाद्य सामग्री के संबंध में स्वच्छता तथा सफाई को सुनिश्चित नहीं किया गया था जैसाकि लेखापरीक्षा द्वारा रेल अधिकारियों के साथ किए गए संयुक्त निरीक्षणों से पता चला।

लेखापरीक्षा द्वारा किये गये यात्री सन्तुष्टि सर्वेक्षण के दौरान, 75 प्रतिशत यात्रियों ने स्वच्छता और आरोग्य रहित खानपान सेवा को औसत या खराब बताया।

5.2 खानपान सेवाओं में अनुचित प्रथाओं का पालन किया जाना

संयुक्त निरीक्षणों के दौरान लेखापरीक्षा ने चयनित रेलगाड़ियों और स्टेशनों पर स्थिति की जांच कर निम्नलिखित तथ्यों का पता चला:

- सभी चयनित 80 रेलगाड़ियों में चल इकाईयों में दिये गये खाद्य वस्तुओं के लिए बिल नहीं दिये गए थे। सभी रेलगाड़ियों के संयुक्त निरीक्षण में केवल दपूरे की रेलगाड़ियों को छोड़कर, चल इकाईयों में विक्रय की गयी खाद्य वस्तुओं की सूची के लिए मूल्य के साथ मुद्रित व्यंजन सूची कार्ड आहार प्रबंधकों के पास उपलब्ध नहीं थे। व्यंजन सूची कार्डों की गैर-उपलब्धता, आहार-प्रबंधन कर्मचारी के द्वारा अधिक वसूली के अवसरों को बढ़ाता है।
- दपूरे, में, व्यंजन सूची में मूल्य नियत करने के लिए, विभिन्न मापदंड को अपनाने के कारण यात्रियों को व्यंजन सूची से मानक वस्तुओं और अ-ला-कार्ट वस्तुओं के बीच अंतर करने में कठिनाईयों का सामना करना पड़ा, जिसके कारण यात्रियों से अधिक वसूली की गई। सीसीएम कार्यालय के नोटिस में लायी गई 462 शिकायतों में से, 246 शिकायतें अधिक वसूली से संबंधित थी। 2015-16 के दौरान लेखापरीक्षा द्वारा 5 रेलगाड़ियों और 5 स्टेशनों के किये गये संतुष्टि सर्वेक्षण के दौरान 250 में से 152 यात्रियों का मानना था कि वेटरों, बैरो और कमीशन विक्रेताओं ने अधिक प्रभार लिया/बल पूर्वक विक्रय किया था। आगरा और झाँसी (उमरे) में अननुमोदित ब्राण्ड्स जैसे बट्टी टेस्टी नट (नमकीन) 36 ग्राम वजन एफएसएसएआई लाईसेन्स के बिना यात्रियों को बिक्री करने के लिए रखा गया था।
- लेखापरीक्षा द्वारा किये गये यात्री सन्तुष्टि सर्वेक्षण के दौरान, 36 प्रतिशत यात्रियों ने माना कि परोसे गये खाद्य वस्तुओं के लिए अधिक प्रभार लिये गये थे और 21 प्रतिशत ने माना कि मूल्य यथोचित नहीं था।
- भारतीय रेल वाणिज्यिक नियमावली के पैरा 2806 के अनुसार, परोसे गये पके हुए चावल, चपातियां, सब्जियां इत्यादि की मात्रा रेलवे बोर्ड/क्षेत्रीय रेलवे के द्वारा निर्धारित मानक माप के अनुसार होनी चाहिए। सामान्यः, मूल्य सूची अनुसूची प्रति इकाई (ठोस खाद्य सामग्री के लिए ग्राम और पेय पदार्थों जैसे- कॉफी, चाय और सूप के लिए मिली०) का माप निर्दिष्ट करता है। जुलाई 2016 से अक्टूबर 2016 के दौरान लेखापरीक्षा द्वारा किये गये संयुक्त निरीक्षणों के दौरान, यह देखा गया कि परोसी गयी खाद्य वस्तुएं निर्धारित अनुसूचित मात्रा से कम थीं:

- कानपुर-नई दिल्ली शताब्दी (उमरे) रेलगाडी संख्या-12033-34 की खानपान सेवा के लिए लाइसेन्स आधारित बेस किचन में 5 ग्राम के निर्धारित मानक के विपरीत पनीर के एक टुकड़े का वज़न 3 ग्राम पाया गया।
- ग्वालियर स्टेशन (उमरे) के फूड प्लाजा में, निर्धारित 175 ग्राम वज़न के विपरीत पूरी का वास्तविक वज़न केवल 130 ग्राम पाया गया।
- आगरा फोर्ट (उमरे) पर लाइसेन्स के सभी छः स्टॉलों पर वेजीटेबल सेडंविच के वज़न की जांच की गयी और यह 25 ग्राम कम पाया गया।
- ग्वालियर स्टेशन (उमरे) पर ढोकला और ब्रेड पकौडा के वज़न में 10 ग्राम कमी/अल्पता पायी गयी।
- परोसी गयी आईसक्रीम (वाडीलाल) की मात्रा 100 मिली. की संविदा मात्रा के स्थान पर 90 मिली थी इसी प्रकार, दही (नौवा) की मात्रा 100 ग्राम के स्थान पर 90 ग्राम थी। 15 ग्राम के स्थान पर 10 ग्राम टमाटर कैचप पाउच परोसा गया। सियालदह राजधानी एक्सप्रेस (पूरे) रेल संख्या-12313 में 20 ग्राम के स्थान पर 17 ग्राम नटी ग्रेटी ब्रांडेड बादाम परोसा गया।
- हावडा-रॉची शताब्दी एक्सप्रेस (पूरे) रेल सं.-12019 में 100 ग्राम के स्थान पर 95 ग्राम का परांठे दिया गया और 100 ग्राम के स्थान पर 90 ग्राम दाल परोसी गयी थी।
- लेखापरीक्षा द्वारा किये गये यात्री संतुष्टि सर्वेक्षण के दौरान, 39 प्रतिशत यात्रियों ने कहा कि निर्धारित मात्रा के अनुपात में परोसी गई खाद्य वस्तुएँ उन्हें कम लगी। 20 प्रतिशत यात्रियों ने मात्रा को अपर्याप्त पाया।
- पूतरे ने चार लोकप्रिय भारतीय ब्राण्ड्स जैसे, एक्वाफिना, किनेले, बिसलेरी और बेली को खानपान सेवा ईकाईयों को रेल-नीर उपलब्ध न होने के वजह के विक्रय करने की अनुमति दी थी। तथापि, अस्वीकृत पानी ब्रांड जैसे- फ्रेश, संजीवनी, एमैस्ट, एक्स- लायन्ट, फैम लाइफ आदि का विक्रय किया जा रहा था और पूतरे में प्रचलित सीलबंद पेय जल (पीडीब्ल्यू) का अधिक दाम लिए जा रहे थे। आगरा फोर्ट स्टेशन (उमरे) पर आईआरसीटीसी ठेकेदार के फूड प्लाजा खानपान सेवा ईकाई के द्वारा अस्वीकृत सीलबंद पेय जल 'गैलन्स' विक्रय किस जा रहे था ।
- झाँसी स्टेशन (उमरे) पर बोली प्रक्रिया के बिना लाइसेन्स देने और लाइसेन्स शुल्क को नियत करने में कमी के कारण फूड प्लाजा के लिए प्लेटफार्म विक्रय

करने के लाइसेंस के अनधिकृत संचालन के कारण ₹ 4.14 करोड़ की हानि हुई, जैसा लेखापरीक्षा के द्वारा मूल्यांकन किया गया।

- न्यूजलपाईगुडी जं. (पूसीरे) में, 56 खानपान सेवा इकाईयों में से, 51 अनाधिकृत इकाईयां थी, जिनमें से 41 इकाईयों से जगह अभी तक खाली नहीं कराई गई थी, जबकि मामले का निर्णय पूसीरे के पक्ष में हुआ था और 19 आईआरसीटीसी लाइसेन्सधारी लाइसेन्स शुल्क का भुगतान नहीं कर रहे थे।
- आगरा फोर्ट स्टेशन पर, सभी सात लाइसेंसधारी स्टॉलों और पांच ट्रोलियों में सूचीबद्ध पीएडी वस्तुओं के बजाए केवल पेठा, पेड़ा, दालमोठ, और गजक पीएडी वस्तुएँ ही उपलब्ध थीं।
- पीएडी वस्तुओं को विभाग की इकाईयों में विक्रय किये जाने के लिए पीएडी वस्तुओं के अधिकृत विक्रेता के साथ दर अनुबंध तय करना आवश्यक है। पीएडी वस्तुओं को विभागीय खानपान सेवा इकाईयो के लिए अधिप्राप्त किया जायेगा और एमआरपी पर लाभ के अंतर के साथ विक्रय किया जाएगा। यह देखा गया कि 22 मार्च 2015 से 15 अक्टूबर 2016 की अवधि के लिए उमरे पर उपलब्ध पीएडी वस्तुओं की अधिप्राप्ति के लिए कोई भी दर संविदा नहीं थी। इस प्रकार, इस अवधि के दौरान विभागीय खानपान सेवा इकाईयों पर अधिकारिक तौर पर कोई पीएडी वस्तुओं का विक्रय नहीं किया गया था यद्यपि, इनका अनौपचारिक रूप से विक्रय चलता रहा।
- आईआरसीएम के पैरा 2807 में प्रावधान है कि विक्रय की गयी वस्तुएं निर्धारित दरो पर बेची जाएंगी। इस प्रकार की प्रत्येक वस्तु का मूल्य रेल प्रशासन के द्वारा निर्धारित किया जायेगा और यात्रियों से अधिक प्रभार नहीं लिया जाएगा। इन वस्तुओं में बिस्कुट, सीलबंद उत्पाद, मिठाईयां, इत्यादि सम्मिलित है जिन्हें पीएडी वस्तुएं कहा जाता है और जिनको लाइसेंसधारी ईकाईयो के साथ-साथ विभागीय खानपान सेवा ईकाईयों में बिक्री किया जाता है। यह देखा गया कि उमरे में, क्षेत्रीय रेलवे के द्वारा यद्यपि विशिष्ट ब्राण्ड का चयन किया जाता है, परन्तु उत्पाद का मूल्य निर्दिष्ट नहीं किया जाता। ब्राण्ड के अधिकृत विक्रेताओं को इस शर्त के साथ एमआरपी पर विक्रय की अनुमति दी गयी है कि खुले बाजार में विक्रय किये गये समान उत्पाद की एमआरपी इस एमआरपी से अधिक न हो। उमरे में यह देखा गया कि पीएडी वस्तुएं खुले बाजार की तुलना में भिन्न वज़न और मूल्य से रेलवे स्टेशनों पर विक्रय किये जा रहे थे, जिसमें रेलवे परिसरों में प्रति यूनिट लागत बाजार के

विक्रय मूल्य से बहुत अधिक थे। उदाहरण के लिए इलाहाबाद स्टेशन के संयुक्त निरीक्षण के दौरान, यह पाया गया कि नीलम फूड प्लाजा में 29.5 ग्राम वज़न के चिप्स ब्रांड 'लेज' का मूल्य ₹ 18 रुपये था। रेलवे परिसरो के बाहर 30 ग्राम वज़नके समान उत्पाद का मूल्य केवल ₹ 10 रुपये था। हल्दीराम चिप्स का 30 ग्राम पैकेट 10 रुपये में रेलवे और 42.5 ग्राम पैकेट ₹ 15 रुपये में विक्रय किया जा रहा था। इसी प्रकार, उसीरे में, यह पाया गया कि 'लैज चिप्स', वाडीलाल आइसक्रीम' के पैक आइटम उच्च दर पर थे, और 'विशेष रूप से केवल चयनित चैनल के लिए पैक किया गया के रूप में रेलो और स्थिर इकाईयो में चिन्हित पाया गया। लैज चिप्सो का वज़न 29.5 ग्राम था और एमआरपी ₹ 18 रुपये मुद्रित थी, जबकि, वही लैज चिप्स के 30 ग्राम पैक का मूल्य बाजार में केवल ₹ 10 रुपये था। उमरे प्रशासन की इक्सिट कानफरेंस के दौरान यह कहा गया कि लेखापरीक्षा द्वारा इंगित किये गये मामलों में उन्होंने बड़े दंड आरोप पत्र जारी किये हैं। यद्यपि, इस मुद्दे को नियंत्रित नहीं किया जा सका है क्योंकि अनधिकृत वेंडिंग संचालन अवैध आपराधिक तत्वों की संलिप्तता के साथ चल रहा था। उन्होंने आगे बताया कि इसे नियंत्रण करने के लिए सभी प्रयास किये जायेंगे।

- आगे देखा गया कि उमरे मे एमआरपी की तुलना में उच्च दर पर कुछ कंपनियों के पीएडी वस्तुओं के विक्रय के कारण मैसर्स पेप्सिको इंडिया प्रा. लि., मैसर्स सूर्या फूड एवं एगो लि., मैसर्स बेक्टरस फूड स्पेस्लिस्टस प्रा. लि., मैसर्स ब्रिटैनिया इन्डस्ट्रीज लि. और मैसर्स हल्दीराम प्रा. लि. के उत्पादों के लिए 1 मई 2015 से पीएडी वस्तुओं (कुरकुरे, लैस चिप्स, लहर नमकीन, लहर मूंग दाल, बटर बाइट बिस्कुट, प्रिया गोल्ड, प्रियागोल्ड सीएनसी बिस्कुट, बिस्कुट इलाइची क्रेमिका, बिस्कुट ओरेंज क्रेमिका, ब्रिटैनिया गुड डे बिस्कुट, हल्दीराम टकाटक चटपटा मसाला, हल्दीराम चिप्स और फ्रूटी) के विक्रय को प्रतिबंधित किया था। तथापि, मैसर्स ब्रिटैनिया इन्डस्ट्रीज लि. के अनुरोध पर प्रत्येक पांच संस्थाओं पर उदग्रहित ₹ 25,000 के दंड की वसूली के बगैर सभी कंपनियों के लिए प्रतिबंध को वापस लिया गया था। इक्सिट कानफ्रेंस के दौरान उमरे प्रशासन इस बात पर सहमत था कि जुर्माना लगाए जाने के बावजूद, यात्रियों से ज्यादा दाम लेने और शोषण के मामले जारी रहे ।

- आठ⁴ रेलगाड़ियों और 12⁵ क्षेत्रीय रेलवे में 26 स्टेशनों पर खानपान सेवा कार्मिकों के संबंध में वैध पुलिस मंजूरी प्रमाण पत्र उपलब्ध नहीं थे।

उपरोक्त कमी यह दर्शाती है कि यात्रियों को दिये जा रहे खाद्य वस्तुओं के संबंध में ठेकेदारों ने कीमत के साथ समझौता किया और गुणवत्ता मानकों से विचलन के लिए रेलवे प्रशासन द्वारा की गयी कार्रवाई प्रभावी नहीं थी। परिणामस्वरूप, ठेकेदारों ने स्टेशनों पर अस्वच्छ और निम्न गुणवत्ता वाले खाद्य पदार्थों का विक्रय जारी रखा।

5.3 खाद्य पदार्थों की गुणवत्ता एवं गुणवत्ता आश्वासन के लिए जाँच एवं नियन्त्रण

जुलाई 2016 से अक्टूबर 2016 के दौरान 80 रेलगाड़ियों और 74 स्टेशनों पर रेलवे अधिकारियों के साथ लेखापरीक्षा दल द्वारा संयुक्त निरीक्षण किये गये थे। परोसे जाने वाले खाद्य पदार्थों की गुणवत्ता के संबंध में निम्न कमियां पायी गयीं:-

- 14 रेलगाड़ियों (12293, 12153, 18422, 12434, 12472, 22475, 12629, 12780, 11449/50, 15959/60, 12041/42, 15651/52, 12501/02, 12551/52), में यात्रियों को दिए जाने वाले खाद्य पदार्थों की कोई सामयिक जांच नहीं की गयी।
- मानव उपभोग के लिए अनुपयुक्त वस्तुएं, दूषित खाद्य पदार्थों, पुर्ननवीनीकरण खाद्य पदार्थों, उपयोगिता समाप्त तिथि पैक और बोतल आदि वस्तुएं, अनधिकृत पानी की बोतलें आदि टिटलागढ़, (पूतरे), समस्तीपुर (पूमरे), हावड़ा (पूरे), आगरा फोर्ट, इलाहाबाद, ग्वालियर (उमरे), जोधपुर (उपरे) गोंदिया (दपूमरे), नई दिल्ली (मरे) नई दिल्ली (आईआरसीटीसी), पटानकोट (उरे), गोरखपुर, राउरकेला, बोकारो स्टील सिटी, टाटा नगर, अदरा (एसईआर) छपरा, गुवाहाटी, कामाख्या जं., नया तिनसुखिया जं., नया बोगाईगांव जं. रंगापारा उत्तरी जं. (उसीरे) पर रेलगाड़ियों/स्टेशनों परिसरों पर विक्रय के लिए रखे गये थे।

⁴ रेल सं.18422 (पूतरे) और 15959/60, 12041/42, 15651/52, 12501/02, 12551/52 (उसीरे), टीएसवी इकाई की रेल सं. 12195/12196 (आगरा फोर्ट-अजमेर सिटी एसएफ एक्सप्रेस) उपरे द्वारा संचालित और प्रबंधित और कानपुर में परिचालित रेल सं. 12033-34 में खान-पान सेवा के लिए लाइसेंसधारी बेस किचन (कानपुर-नई दिल्ली-कानपुर शताब्दी)।

⁵ वाडी, कर्जत (मरे) कटक, टिटलागढ़ (पूतरे), आसनसोल, हावड़ा (पूरे), आगरा फोर्ट, इलाहाबाद, ग्वालियर (उमरे), छपरा, गोरखपुर, लखनऊ, काठगोदाम, बस्ती, सेलमपुर (उपूरे), गदग (दपरे) कन्याकुमारी (दरे), पटानकोट (उरे), काज़िपेट (दमरे), गुवाहाटी, कामाख्या जं. नई तिनसुखिया जं. न्यू बोगाईगांव जं. रंगापारा नॉर्थ जं. (उसीरे) स्टेशन, नंदुरबार और सोमनाथ (परे)

- उसीरे में, बिना उपयोगिता तिथि के और उत्पादक तिथि के स्थानीय निर्मित बिस्कुट और केक स्टेशन परिसरो पर विक्रय किए जा रहे थे।
- सेल किचन की कुछ वस्तुएं जैसे- आटा, बेसन, रिफाईंड सोया तेल, लाल मिर्च पाउडर नमूने के रूप में एकत्र किया गया और अप्रैल 2016 के दौरान अनुमोदित प्रयोगशाला, इलाहाबाद (उमरे) को एकत्र नमूनों को परीक्षण के लिए भेजा गया था। आटा घटिया स्तर का पाया गया और उमरे ने लाइसेंसधारी पर ₹ 2000 /- का दंड लगाया था, परन्तु इसकी वसूली नहीं की गयी।
- बोकारो स्टील सिटी स्टेशन, दपूरे, पर विक्रय किये गये फ्लेवरड मिल्क की उपयोगिता तिथि समाप्त हो चुकी थी।
- आगरा में, खानपान सेवा इकाईयाँ आईआरसीटीसी लाइसेंसधारी के द्वारा संचालित और प्रबंधित की जा रही थी। इन खानपान सेवा इकाईयो में मई 2016 के दौरान उमरे प्रशासन के द्वारा पेठे की गुणवत्ता की जांच परीक्षण के लिए नमूने एकत्र किये गये थे और अनुमोदित प्रयोगशाला इलाहाबाद को भेजा गया था। जांच परीक्षण में असंतोषजनक परिणाम (पेठे के टुकडो के चारों ओर फंगस) प्राप्त हुए थे। सीएमएस/आगरा कैंट ने डीसीएम/एजीसी को लाइसेंसधारियों पर असंतोषजनक परिणाम के संबंध में उचित कार्रवाई करने के लिए सूचित किया था परन्तु अभी तक कोई कार्रवाई नहीं की गई थी।
- परे में, मलाईपनीर, तैयार ब्रॉयलर चिकन, और रिफाइंड तेल की गुणवत्ता में खामियां को नामित वाणिज्यिक कर्मियों के द्वारा परीक्षण के दौरान इंगित किया गया था। तथापि, रेलवे प्रशासन के द्वारा इन खामियों के लिए ठेकेदारों के विरुद्ध कोई कार्रवाई प्रारम्भ नहीं की गयी थी।
- उमरे की रेल संख्या-12033-34 (कानपुर-नई दिल्ली-कानपुर) में खानपान सेवा के लिए क्षेत्रीय रेलवे के बेस किचन में लगभग 100 बासी परांठे पाये गये थे, जिनको पुर्नप्रयोग किया जा सकता था। इसके अतिरिक्त, विक्रय नहीं हुए/बेकार खाद्य पदार्थों को पुर्नप्रयोग न करने को आश्वस्त करने के लिए कोई प्रणाली उपलब्ध नहीं थी।



चित्र 16. बोकारो स्टेशन, दपूरे, में लाइसेंस किये गये खानपान इकाई पर फ्लेवरड दूध की एक मद जिसकी सेल्फ लाईफ खत्म हो चुकी थी

- उमरे के रेलगाड़ी संख्या-12033-34 (कानपुर-नई दिल्ली-कानपुर) के बेस किचन के परीक्षण में खुली अवस्था में दूषित तेल पाया गया था। तदनुसार, लाइसेंस संविदा के स्वस्थ और स्वच्छ मापदंडों के साथ समझौता कर इसके पुनः उपयोग करने की संभावना से इनकार नहीं किया जा सकता।
- उपरे के द्वारा संचालित और प्रबंधित रेल संख्या-12195/12196 (आगरा फोर्ट-अजमेर इन्टर सिटी सुपरफास्ट एक्सप्रेस) की टीएसवी इकाई के लिए संयुक्त परीक्षण के दौरान मैसर्स क्लासिक केटरर्स के पक्ष में एफएसएआई-2006 प्रमाणपत्र संख्या 20011909000698 को केवल 16 दिसम्बर 2015 तक के लिए वैध पाया गया था और उसके बाद कोई नवीकरण नहीं किया गया था।
- रेल संख्या-12033-34 (कानपुर-नई दिल्ली-कानपुर शताब्दी) में आहार प्रबन्धन के लिए उमरे के मैसर्स बृन्दावन फूड प्लाजा प्रोडक्ट्स के द्वारा संचालित इस बेस किचन के परिचालन के लिए एफएसएआई-2006 प्रमाणपत्र प्राप्त नहीं किया गया था जैसा कि संयुक्त परीक्षण के दौरान देखा गया।
- लेखापरीक्षा द्वारा किये गये यात्री संतुष्टि सर्वेक्षण के दौरान, 53 प्रतिशत यात्रियों ने कहा कि परोसे गए खाने की गुणवत्ता, स्वाद और अवस्था में सुधार की आवश्यकता थी और 21 प्रतिशत यात्रियों ने इसे खराब स्तर का माना था।

खानपान नीति 2010 का खण्ड 20.1.2 निर्धारित करता है कि खानपान सेवाओं को गुणवत्ता, निरीक्षणों और गुणवत्ता जांचों के माध्यम से निगरानी किया जाना चाहिए। रेलवे बोर्ड ने खानपान सेवाओं में सुस्पष्ट सुधार सुनिश्चित करने के विचार के साथ अधिकारियों के द्वारा चलती गाड़ी में खानपान सेवाओं के परीक्षण के लिए (अक्टूबर 2013 और दिसम्बर 2013) निर्देश किये थे। आईआरसीटीसी और क्षेत्रीय रेलवे के संविदा खानपान इकाईयों और विभागीय स्तर पर खाद्य गुणवत्ता जांच प्रणाली की जांच की गयी और निम्नलिखित पाया गया ।

5.3.1 मुख्य स्वास्थ्य निरीक्षकों और सहायक स्वास्थ्य निरीक्षकों द्वारा की गयी जांच

खानपान⁶ इकाईयों के द्वारा विक्रय किये गये खाद्य प्रदार्थों के गुणवत्ता नियंत्रण की जांच की जानी चाहिए। 2013-14 से 2015-16 के दौरान अचल और चल खानपान इकाईयों के लिए, मुख्य स्वास्थ्य निरीक्षकों (सीएचआई) और सहायक

⁶ पैरा 1010-ब (सामान्य निर्देश) भारतीय रेलवे चिकित्सा नियामावली (खण्ड-II)

स्वास्थ्य अधिकारियों (एएचओ) जो कि खाद्य सुरक्षा अधिकारियों के रूप में भी नामित किये गये हैं, के द्वारा नमूने एकत्र करने में कमियां पायी गयी थी।

क्षेत्रीय रेलवे के सीएचआई और एफएसओ के द्वारा 2013-14 से 2015-16 के दौरान किये गये जाँचों की स्थिति की लेखापरीक्षा द्वारा समीक्षा की गयी और पाया कि:

- जांच के लिए एकत्र किए जाने के वाले कुल 38489 खाद्य नमूने की अपेक्षा, 41896 खाद्य नमूने एकत्र किए गये थे।
- यद्यपि देय नमूनों की तुलना में कुल एकत्र किये गये नमूने संख्या में अधिक थे, दस क्षेत्रीय रेलवे (उमरे, दमरे, दपूमरे, उरे, पूसीरे, उपरे, पूमरे, दरे, दपूरे और परे) में 11 (दपूरे) से 1233 (उरे) नमूने कम एकत्र किये गये थे। इन दस क्षेत्रीय रेलवे में, नमूने एकत्र करने में कुल 4224 की कमी थी।
- जांच के लिए एकत्र किये गये 41896 खाद्य नमूनों में से, 1353 नमूने परीक्षण के दौरान विफल हो गये थे।
- पांच क्षेत्रीय रेलवे (उरे उपरे, दरे, परे, उपूरे) में जहां नमूने विफल हुए थे उनसे संबंधित संस्थाओं के विरुद्ध की गयी कार्रवाई, अर्थपूर्ण नहीं थी।
- पांच क्षेत्रीय रेलवे में, परीक्षण के दौरान नमूनों में विफल होने पर संस्थाओं के विरुद्ध कार्रवाई की गयी थी। यद्यपि, दो रेलवे (उसीरे और पूमरे) में, परीक्षण के दौरान जहां खाद्य नमूने असफल हुए थे, के विरुद्ध कोई कार्रवाई नहीं की गयी थी।

अनुबंध 8

इस प्रकार, गुणवत्ता जांच के लिए निर्धारित जांच और नियंत्रण प्रभावपूर्ण रूप से प्रयोग नहीं किये गये थे।

5.3.2 क्षेत्रीय रेलवे और आईआरसीटीसी के वाणिज्य अधिकारियों के द्वारा किये गये निरीक्षण

2013-14 से 2015-16 के वाणिज्यिक अधिकारियों द्वारा अचल और चल खानपान इकाईयों के निरीक्षण के दौरान 2337 टिप्पणियां पाई गईं जो कि स्वच्छता, परोसे गये भोजन की गुणवत्ता, व्यंजन सूची एवं टैरिफ, खाना पकाना एवं बेस किचन, ई-आहार सेवा और खानपान कार्मिकों के द्वारा की गयी सेवाओं के बारे में थी:

तालिका 5.1 – वाणिज्यिक निरीक्षकों के द्वारा किये गये प्रेक्षण		
श्रेणी	विभागीय	आईआरसीटीसी
स्वच्छता	354	33
परोसे गये भोजन की मात्रा	217	8
व्यंजन सूची एवं टैरिफ	376	42
खाना पकाना एवं बेस किचन	318	76

तालिका 5.1 – वाणिज्यिक निरीक्षकों के द्वारा किये गये प्रेक्षण		
श्रेणी	विभागीय	आईआरसीटीसी
ई-खानपान सेवा	10	0
खानपान कार्मिक सेवा	903	0
कुल	2178	159

इन टिप्पणियों के आधार पर, संबंधित लाइसेंसधारियों को चेतावनी/सलाह दी गयी थी और आईआरसीटीसी के संबंध में, क्षेत्रीय रेलवे ने इन रिपोर्टों को आगामी कार्रवाई के लिए आईआरसीटीसी को भेजा था।

रेलवे अधिकारियों के द्वारा 10 अक्टूबर 2014 को किये गये निरीक्षण के दौरान, रेल संख्या 12625/26 (केरला एक्सप्रेस-सत्यम कैटरर्स) के लिए खानपान सेवा प्रदान करने वाले केटरर द्वारा परोसे गये भोजन के लिए अधिक प्रभार लेना पाया गया था। रेल संख्या 12621/22 (तमिलनाडु एक्सप्रेस-सत्यम कैटरर्स) के लिए 17 जून 2015 को रेलवे अधिकारियों द्वारा किये गये निरीक्षण के दौरान खाद्य पदार्थों का अधिक मूल्य, अस्वीकृत पानी की बोतलें, कम गुणवत्ता वाले भोजन का किया जाना, कचरे के अनुचित निस्तारण आदि, पाया गया था। सत्यम कैटरर्स के क्षेत्रीय रेलवे के साथ-साथ आईआरसीटीसी के अचल/चल खानपान इकाईयों के लिए 41 संविदाओं का अधिकार प्राप्त था। इसी प्रकार के तथ्य रेल सं. 12625/26 (केरल एक्सप्रेस- के एम मुसतफा) के लिए आईआरसीटीसी के संबंध में देखे गये थे। कारण बताओ नोटिस जारी किये गये और दंड लगाये गये।

5.3.3 आहार-प्रबंधन इकाईयों के लिए आईएसओ प्रमाणपत्र

खानपान नीति 2010 में यह उल्लिखित किया गया है कि क्षेत्रीय रेलवे यात्रा कर रहे यात्रियों के लिए दी जाने वाली आहार-प्रबंधन सेवाओं के लिए उच्च तकनीकी का विकास करना चाहिए और सभी प्रमुख आहार-प्रबंधक इकाईयों के बेस किचन को सम्मिलित करते हुए आईएसओ 22000⁷ प्रमाणपत्र प्राप्त करने के लिए कदम उठाने चाहिए। यह सुनिश्चित करने के लिए कि वे पुराने नहीं हैं, आईएसओ प्रमाणपत्रों की नियमित जांच की जानी चाहिए। खानपान नीति 2010 के खण्ड 4 के अनुसार सभी प्रमुख खानपान इकाईयों को आईएसओ 22000 प्रमाणपत्र प्राप्त करना आवश्यक है। लेखापरीक्षा में देखा गया कि 31 मार्च 2016 तक केवल 1.07 प्रतिशत क्षेत्रीय रेलवे के द्वारा प्रबंधित की गयी इकाईयां और 70 प्रतिशत ही आईआरसीटीसी इकाईयां

⁷ आईएसओ 22000 खाद्य सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली के लिए आवश्यकताओं की निर्धारित करता है और प्रमाणित भी करता है। यह रेखांकित करता है कि किसी संगठन की क्या करने की आवश्यकता है खाद्यसुरक्षा के खतरो को नियंत्रित करने की अपनी क्षमता का प्रदर्शन करे जिससे यह सुनिश्चित हो सके कि भोजन सुरक्षित है।

आईएसओ 22000 प्रमाणित थी। 42 आईआरसीटीसी इकाईयों के आईएसओ प्रमाणपत्र अद्यतित नहीं थे।

अनुबंध 9 ए और ब

एसबीडी के पैरा 1.2.6 के अनुसार, लाइसेंसधारी बेस किचन के कार्य करने की तिथि से 6 महीनो के अन्दर और बाद में सम्पूर्ण लाइसेंस के लिए वैध आईएसओ 22000 प्रमाणपत्र रखेगा और प्राप्त करेगा परे में मामले की फाइलों और समझौता संविदा की समीक्षा से पता चलता है कि 18 में से 17 रसोईयान के लाइसेंसधारियों ने संविदा प्रदान करने की तिथि के 25 से 35 महीनों के बाद भी बेस किचन की स्थापना की शर्त का पालन नहीं किया था। संविदा प्रदान करने के तीन वर्ष बीत जाने के बावजूद किसी भी ठेकेदार ने अगस्त 2016 तक आईएसओ 22000 प्रमाणपत्रों को न तो प्राप्त किया और न ही प्रस्तुत किया था।

एक्जिट कांफ्रेंस के दौरान रेलवे बोर्ड ने बताया (फरवरी 2017) कि राजधानी शताब्दी और दुरंतो गाड़ियों में यात्रियों के पास आपूर्ति किये गये भोजन को स्वीकार करने के अलावा दूसरा विकल्प नहीं है। उन्होंने कहा कि वैकल्पिक खानपान सेवाओं के लिए परीक्षण के तौर पर जून 2016 में दो ट्रेनों में 45 दिनों के लिए शुरू किया गया था, जिसमें पांच प्रतिशत यात्रियों ने विकल्प चुना था। वैकल्पिक खानपान को आगे लागू करने का मामला विचाराधीन है। उन्होंने महसूस किया कि यह गुणवत्ता वाली भोजन सामग्रियों की आपूर्ति के लिये ठेकेदारों के कामकाज को सुधारेगा। यात्रियों को खानपान की बुकिंग के लिये ई-केटरिंग या अन्य खानपान सुविधा के लिये विकल्प प्राप्त होगा।

5.4 क्षेत्रीय रेलवे द्वारा किये गये यात्री संतुष्टि सर्वेक्षण

खानपान नीति 2010 उल्लिखित करती है कि यात्री संतुष्टि सर्वेक्षण क्षेत्रीय रेलवे के द्वारा किया जायेगा। तदनुसार, रेलवे बोर्ड ने (जुलाई 2011) प्रदान की गयी सेवाओं का मूल्यांकन और यात्रा कर रहे यात्रियों से प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए एक प्रणाली स्थापित करने के लिए निर्देश दिया था। रेलवे बोर्ड ने राजधानी, शताब्दी और दुरन्तो के यात्रियों से एक महीने में एक बार और मेल/एक्सप्रेस के यात्रियों से तीन महीनों में एक बार प्रतिक्रिया प्राप्त करने के भी निर्देश दिये थे।

क्षेत्रीय रेलवे के द्वारा किये गये सर्वेक्षण के दौरान यात्रियों के द्वारा दी गयी प्रतिक्रिया से पता चलता है कि 37276 यात्रियों में से केवल 44 प्रतिशत ने सेवाओं को उत्कृष्ट और बहुत अच्छा ग्रेड दिया, और 11 प्रतिशत ने सेवाओं को औसत और खराब ग्रेड दिया था। यद्यपि, जैसा पैरा 5.5 में चर्चा की गयी है, पिछले तीन वर्षों

के दौरान यात्रियों के द्वारा बड़ी संख्या में मुख्यरूप से अधिक प्रभार लेने, खराब गुणवत्ता भोजन, खानपान कर्मचारियों के अनुचित व्यवहार इत्यादि की शिकायतें दर्ज की गई थी।

यह पाया गया कि पूतरे में अप्रैल 2015 से जून 2015 के दौरान क्षेत्रीय रेलवे द्वारा कोई सर्वेक्षण नहीं किया गया था। इसके अतिरिक्त, 17 रेलगाड़ियों में कोई सर्वेक्षण नहीं किया गया था और वर्ष 2015-16 में 52 रेलगाड़ियों में से 46 रेलगाड़ियों के मामले में सर्वेक्षण में कमी थी। पूतरे में, कोई भी नियमित कार्यक्रम का पालन नहीं किया गया था और ऑकस्मिक सर्वेक्षण नहीं किये गये थे।

अनुबंध 10

नई खानपान नीति 2017 के अनुसार, आईआरसीटीसी क्षेत्रीय रेलवे के बजाय बाहरी पक्षकारों (थर्ड पार्टी) लेखापरीक्षा द्वारा यात्री संतुष्टि सर्वेक्षण का संचालन करेगा।

5.5 शिकायत निवारण प्रणाली

खानपान नीति 2010 के खण्ड 20.5 के अनुसार, खानपान सेवाओं (अचल और ट्रेनों में चलित सेवाओं) के लिए शिकायत निवारण को सक्रियता प्रदान करने के लिए प्रभावी शिकायत निवारण प्रणाली लाई जानी चाहिए। 1 मार्च 2013 से 30 सितम्बर 2016 की अवधि के लिए भारतीय रेल की खानपान सेवा से संबंधित शिकायतों की स्थिति नीचे दी गयी है:

तालिका 5.2 – पिछले चार वर्षों के दौरान खानपान सेवाओं के संबंध में द्वारा दर्ज शिकायतें				
कारण	भारतीय रेल में खानपान सेवाओं से संबंधित शिकायतों की वर्षवार संख्या			
	जनवरी से दिसम्बर 2013	जनवरी से दिसम्बर 2014	जनवरी से दिसम्बर 2015	जनवरी से सितम्बर 2016
अधिक प्रभार लेना	955	1162	2333	1686
गुणवत्ता	2724	2986	1957	1125
मात्रा	524	381	218	106
अनुचित व्यवहार	148	202	181	80
स्वच्छता	113	107	106	93
विविध	1387	1469	1360	994
कुल	5851	6307	6155	4084
दंड	1976	2480	3028	1922
चेतावनी	2194	2190	1445	1068
निष्कासन	1	3	2	0
उपयुक्त सलाह	528	579	777	302

तालिका 5.2 – पिछले चार वर्षों के दौरान खानपान सेवाओं के संबंध में द्वारा दर्ज शिकायतें				
कारण	भारतीय रेल में खानपान सेवाओं से संबंधित शिकायतों की वर्षवार संख्या			
	जनवरी से दिसम्बर 2013	जनवरी से दिसम्बर 2014	जनवरी से दिसम्बर 2015	जनवरी से सितम्बर 2016
प्रमाणित नहीं	680	405	445	221
रेल कर्मचारियों के विरुद्ध अनुशानात्मक कार्रवाई	58	107	26	17
अन्य (जैसा कि आहरण, सत्यापित नहीं इत्यादि)	414	543	432	554

लेखापरीक्षा जांच से पता चला कि

- इलाहाबाद डिवीजन में 2015-16 की अवधि के लिए शिकायतों की जांच के दौरान, यह देखा गया कि 69 दर्ज शिकायतों में से, 59 शिकायतें अधिक प्रभार लेने के संबंध में थीं।
- ग्वालियर स्टेशन पर 9 स्टॉलो और 14 ट्रोलियों के किये गये संयुक्त निरीक्षण के दौरान, यह देखा गया कि उन स्टॉलो और ट्रोलियों के विक्रेताओं के द्वारा, यात्रा कर रहे लोगो को बिल नहीं दिये गये थे। इस प्रकार, उपरोक्त स्टॉलों/ट्रोलियों के मामलों में यात्रा कर रहे यात्रियों से लिये गये कम/अधिक प्रभार गैर-सत्यापित रह गये थे।
- पूरे में, रेलगाड़ियों के चल इकाईयों में शिकायत पुस्तकों में दर्ज शिकायतों में जिसमें बासी और सड़े हुए भोजन प्रदान करने, आमलेट में लौह तार पाया जाना आदि जैसे मामले सम्मिलित थे।
- मरे में, इन 572 शिकायतों में से, नौ स्वच्छता के संबंध में दो शिकायतें परोसे गये भोजन की गुणवत्ता के संबंध में, 49 शिकायतें भोजन की गुणवत्ता, स्वाद, अवस्था आदि के संबंध में थी और 512 मामले खानपान कार्मिक सेवा से संबंधित थी।
- उपर में, 2015-16 के दौरान विभिन्न माध्यमों से प्राप्त 311 शिकायतें सीसीएम/उपरे कार्यालय को सूचित की गयी थी। इन शिकायतों में से, 70, 22, 20, 32 और 167 शिकायतें क्रमशः स्वच्छता, भोजन की गुणवत्ता, भोजन की मात्रा, खाना पकाना और बेस किचन और क्रमशः खानपान कार्मिकों के व्यवहार से संबंधित थी। उपर में 31 मार्च 2016 तक कोई भी शिकायत निटपान के लिए शेष नहीं थी।

- दपूमे में, 2015-16 के दौरान, 34 शिकायतें सीएसएमसी (केन्द्रीकृत खानपान सेवाओं के मॉनीटरिंग सेल) के शुल्क मुक्त नंबर के माध्यम से प्राप्त हुई थी, दो शिकायतें अखिल भारतीय सेवा लाइन नंबरों के माध्यम से प्राप्त हुई थी और एक ट्वीटर एकाउन्ट के माध्यम से प्राप्त हुई थी। सभी शिकायतों के संबंध में आवश्यक कार्रवाई की गयी थी और 31 मार्च 2016 तक कोई शिकायत लम्बित नहीं थी। 37 शिकायतों में से 29 शिकायतें अधिक प्रभार लेने से संबंधित थी।
- दपरे में, दपरे के सीसीएम कार्यालय में 2015-16 के दौरान 724 शिकायतें सामने लायी गयी थी, 36, 30 435, 13 और 210 शिकायतें क्रमशः स्वच्छता, भोजन की गुणवत्ता, भोजन की मात्रा, खाना पकाने और रसोईघर और खानपान कार्मिकों के व्यवहार से संबंधित थीं और केवल एक शिकायत 31 मार्च 2016 तक दपरे में निपटान के लिए लम्बित थी।

लेखापरीक्षा में पाया गया कि यद्यपि एक शिकायत निवारण प्रणाली को स्थापित किया गया है, परन्तु इनके समय में शिकायतों की संख्या में कोई कमी नहीं हुई है। यह भी देखा गया कि शिकायत का बड़ा हिस्सा अधिक दाम वसूली और गुणवत्ता के मामलों से संबंधित था।

नई खानपान नीति 2017 में कहा गया है कि वर्तमान शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत किया जायेगा।

