SUPREME AUDIT INSTITUTION OF INDIA
लोकहितार्थ सत्यनिष्ठा
Dedicated to Truth in Public Interest

भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक
का
भारतीय रेल के गैर-उपनगरीय रेलवे स्टेशनों पर यात्री सुविधाओं और स्वच्छता पर प्रतिवेदन

संघ सरकार
रेल मंत्रालय
2026 का प्रतिवेदन सं. 31
(अनुपालन लेखापरीक्षा - रेलवे)

SURJITH K
Digitally signed by SURJITH K
Date: 2026.08.05 16:15:41 +05'30'

भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक
का
भारतीय रेल के गैर-उपनगरीय रेलवे स्टेशनों पर यात्री सुविधाओं और स्वच्छता पर प्रतिवेदन

प्रतिवेदन प्रस्तुत किया गयाः

लोक सभा में - ______________________

राज्य सभा में - ______________________

संघ सरकार
रेल मंत्रालय
2026 का प्रतिवेदन सं. 31
(अनुपालन लेखापरीक्षा - रेलवे)

प्राक्कथन

यह प्रतिवेदन मार्च 2024 को समाप्त वर्ष हेतु भारत के संविधान के अनुच्छेद 151 (1) के अंतर्गत राष्ट्रपति को प्रस्तुत करने के लिए तैयार किया गया है।

इस प्रतिवेदन में संघ सरकार के रेल मंत्रालय के "भारतीय रेल के गैर-उपनगरीय रेलवे स्टेशनों पर यात्री सुविधाओं और स्वच्छता" से जुड़े विषय-आधारित लेखापरीक्षा के महत्वपूर्ण परिणाम शामिल हैं।

इस प्रतिवेदन में उल्लिखित उदाहरण वे हैं, जो 2019-20 से 2023-24 की अवधि के लिए नमूना लेखापरीक्षा के दौरान ध्यान में आए थे और साथ ही वे, जो पहले के वर्षों में ध्यान में आए थे, किन्तु पिछली लेखापरीक्षा प्रतिवेदनों में प्रतिवेदित नहीं किए जा सके थे; 2023-24 के बाद की अवधि से संबंधित उदाहरणों को भी, जहां आवश्यक हो, शामिल किया गया है।

लेखापरीक्षा, भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक द्वारा जारी लेखापरीक्षा मानकों के अनुरूप की गई है।

विषय-सूची

विवरण	पैरा	पृष्ठ
कार्यकारी सारांश		v-x
अध्याय I: परिचय		
संगठनात्मक दायित्व	1.1	2
पूर्ववर्ती लेखापरीक्षा का दायरा	1.2	3
लेखापरीक्षा किए जाने का औचित्य	1.3	5
लेखापरीक्षा के उद्देश्य	1.4	5
लेखापरीक्षा का दायरा एवं अवधि	1.5	6
लेखापरीक्षा पद्धति	1.6	6
लेखापरीक्षा मानदंड	1.7	7
अध्ययन हेतु चयनित नमूना	1.8	8
आभार	1.9	10
अध्याय II: रेलवे स्टेशनों पर यात्रियों के लिए सुविधाओं का प्रावधान		
रेलवे स्टेशनों पर यात्रियों के लिए सुविधाएँ	2	11
मानकों के अनुसार यात्री सुविधाओं का प्रावधान	2.1	11
न्यूनतम आवश्यक सुविधाएँ (एमईए)	2.1.1	12
एमईए में कोई कमी नहीं होने वाले स्टेशन	2.1.1.1	12
शीर्ष तीन श्रेणियों (एनएसजी-1 से एनएसजी-3) वाले स्टेशनों में एमईए	2.1.1.2	13
ज़्यादा आय/यात्री संख्या वाले स्टेशन जहाँ एमईए की कमी	2.1.1.3	16
सभी चयनित स्टेशनों पर एमईए की व्यवस्था की स्थिति	2.1.1.4	16
न्यूनतम आवश्यक सुविधाएँ उपलब्ध कराने में ज़ोनल रेलवे का तुलनात्मक प्रदर्शन (कम कमी स्कोर बेहतर प्रदर्शन को दर्शाता है)	2.1.1.5	26
पीएएमएस डेटा के अनुसार भारतीय रेल में एमईए उपलब्ध कराने में कमियां (समग्र समीक्षा)	2.1.1.6	27

विवरण	पैरा	पृष्ठ
अनुशंसित सुविधाएँ	2.1.2	28
वांछित सुविधाएँ	2.1.3	30
लेखापरीक्षा द्वारा देखी गई अच्छी कार्य-प्रणालियाँ	2.1.4	33
दिव्यांगजनों के लिए सुविधाएँ	2.2	35
भारतीय रेल में 'दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम, 2016' के कार्यान्वयन की स्थिति	2.2.1	38
भारतीय रेल में पीएएमएस डेटा के अनुसार दिव्यांगजनों के लिए सुविधाओं की व्यवस्था में कमियां (समग्र समीक्षा)	2.2.2	42
दिव्यांगजनों की राय/प्रतिक्रिया	2.2.3	43
दिव्यांगजनों के लिए सुविधाएँ उपलब्ध कराने में ज़ोनल रेलवे का तुलनात्मक प्रदर्शन (कम कमी स्कोर बेहतर प्रदर्शन को दर्शाता है)	2.2.4	45
आपात स्थिति में रेल यात्रियों की चिकित्सा देखभाल	2.3	46
पे एंड यूज़ शौचालय	2.4	47
अनधिकृत प्रवेश बिंदु	2.5	49
स्टेशनों पर यात्रियों की सुविधाओं/साफ़-सफ़ाई से जुड़ी वेबसाइट/वेबपेज का रखरखाव	2.6	50
यात्री सुविधाओं के प्रावधान से संबंधित कार्यों की समीक्षा	2.7	52
कार्य निष्पादन में देरी	2.7.1	53
यात्री सुविधा कार्यों को पूरा करने में अत्यधिक देरी	2.7.2	54
सीएसआर निधि निवेश से बनाई गई यात्री सुविधाओं का उपयोग न होना	2.7.3	55
यात्री सुविधा कार्यों के लिए निधि का प्रावधान और उपयोग	2.7.4	56
निष्कर्ष	2.8	59
सिफारिशें	2.9	61
अध्याय III: सुविधाओं और स्वच्छता का रखरखाव		
यात्री सुविधाओं और स्वच्छता का रखरखाव	3	63

विवरण	पैरा	पृष्ठ
यात्री सुविधाओं का रखरखाव	3.1	63
स्वच्छता का रखरखाव	3.2	68
कूड़ा-कचरा प्रबंधन	3.2.1	69
स्टेशन परिसर में स्वच्छता	3.2.2	70
स्टेशन सफाई गतिविधियां	3.2.3	73
स्टेशनों पर शौचालयों में स्वच्छता	3.2.4	75
स्वच्छता संबंधी यात्री सर्वेक्षण परिणाम	3.2.5	78
गुणवत्तापूर्ण पेयजल की आपूर्ति	3.2.6	78
पेयजल की गुणवत्ता	3.2.6.1	80
पेयजल गुणवत्ता सुनिश्चित करने में जोनल रेलवे का तुलनात्मक प्रदर्शन (कम कमी स्कोर बेहतर प्रदर्शन को दर्शाता है)	3.2.7	85
'स्टेशन स्वच्छता' के अंतर्गत निधियों का प्रावधान एवं उपयोग	3.2.8	86
निष्कर्ष	3.3	87
सिफारिशें	3.4	88
अध्याय IV: निगरानी तंत्र		
सुविधाओं के प्रावधान एवं उपलब्धता तथा स्वच्छता उपायों की निगरानी	4	91
यात्री सुविधाओं के प्रावधान एवं सुधार हेतु परामर्शदात्री एवं निगरानी समितियां	4.1	91
सेवा सुधार समूह (एसआईजी)	4.2	94
स्टेशनों पर गंदगी फैलाने की रोकथाम	4.3	96
यात्रियों की शिकायतें तथा उनका निवारण	4.4	97
लेखापरीक्षा का प्रभाव/परिणाम	4.5	100
निरंतर बनी रहीं कमियाँ - अपर्याप्त निगरानी एवं अनुवर्ती कार्रवाई	4.6	102

विवरण	पैरा	पृष्ठ
रेलवे बोर्ड के अप्रैल 2018 के परिपत्र के क्रियान्वयन की अपर्याप्त निगरानी	4.6.1	103
निधि के आवंटन और उपयोग की अनुचित निगरानी	4.6.2	104
जोनल स्तर पर कार्यों को प्राथमिकता न देना	4.6.3	104
निष्कर्ष	4.7	105
सिफारिशें	4.8	107
परिशिष्ट		***109-147***
संकेताक्षर		***149-150***

कार्यकारी सारांश

कार्यकारी सारांश

भारतीय रेल (भारे) देश में परिवहन का एक बहुत ज़्यादा इस्तेमाल होने वाला ज़रिया है। गैर-उपनगरीय समूह (एनएसजी) के अंतर्गत 5,908 रेलवे स्टेशन हैं और भारतीय रेल रोज़ाना 7,424 से ज़्यादा यात्री ट्रेनें (गैर-उपनगरीय) चलाती है; 2023-24 में 292.4 करोड़ (गैर-उपनगरीय) यात्रियों द्वारा इनमें यात्रा की गई। परिवहन क्षेत्र में एक अहम भूमिका निभाने के नाते, रेलवे को देशभर के स्टेशनों पर बुनियादी सुविधाओं की उपलब्धता व उनका रखरखाव और साफ़-सफ़ाई को सुनिश्चित करना होता है। भारतीय रेल ने स्टेशनों पर यात्रियों के लिए सुविधाओं, दिव्यांगों, महिलाओं और बुज़ुर्गों के लिए सुविधाओं, स्टेशनों पर साफ़-सफ़ाई बनाए रखने और यात्रियों को अच्छी गुणवता का पेयजल उपलब्ध कराने के लिए कई दिशानिर्देश जारी किए हैं।

'भारतीय रेल के गैर-उपनगरीय रेलवे स्टेशनों पर यात्री सुविधाओं और स्वच्छता' पर विषय-आधारित लेखापरीक्षा यह पता लगाने के लिए की गई थी कि स्टेशनों पर यात्रियों की सुविधाएँ और साफ़-सफ़ाई सुनिश्चित करने के लिए रेलवे की कोशिशों से अपेक्षित फ़ायदे मिले या नहीं।

यह विषय-आधारित लेखापरीक्षा पूरे भारत में 16 रेलवे ज़ोन के 512 स्टेशनों पर किया गया।

इस विषय पर प्रतिवेदन को नीचे दिए गए अनुसार चार अध्यायों में व्यवस्थित किया गया है:

अध्याय I - परिचय

अध्याय II - रेलवे स्टेशनों पर यात्रियों के लिए सुविधाओं का प्रावधान

अध्याय III - सुविधाओं और स्वच्छता का रखरखाव

अध्याय IV - निगरानी तंत्र

लेखापरीक्षा परिणाम का सारांश

- रेलवे स्टेशनों पर यात्री सुविधाओं और स्वच्छता की लेखापरीक्षा से पता चला है कि पूरी भारतीय रेल में लगातार और बड़े पैमाने पर कमियां बनी हुई हैं। ऐसा तब है जब रेलवे बोर्ड ने 1952 से ही इसके लिए विस्तृत नियम और समय-सीमा तय कर रखी है और अप्रैल 2018 में उन्हें फिर से विस्तार से दोहराया भी था।

(पैरा 2.1)

- जांच किए गए 512 स्टेशनों में से 458 स्टेशनों (89 *प्रतिशत* से ज़्यादा) में एक या उससे ज़्यादा न्यूनतम आवश्यक सुविधाओं (एमईए) की कमी पाई गई। इन सुविधाओं में पेयजल, बैठने की जगह, शौचालय, प्लेटफ़ॉर्म शेल्टर, पंखे, वॉटर कूलर और साइनबोर्ड शामिल हैं। यहाँ तक कि ज़्यादा आय और ज़्यादा यात्रियों वाले एनएसजी-1 से एनएसजी-3 श्रेणी के स्टेशनों में भी काफ़ी कमियाँ देखी गईं।

(पैरा 2.1.1.1 व पैरा 2.1.1.3)

- पैसेंजर एमेनिटीज़ मैनेजमेंट सिस्टम (पीएएमएस) के डेटा (फ़रवरी 2025) के विश्लेषण से पुष्टि हुई कि सभी स्टेशन श्रेणियों और ज़ोन में कमियां बनी हुई थीं, जो यह बताती हैं कि ये केवल इक्का-दुक्का मामले नहीं, बल्कि सिस्टम से जुड़ी कमियां हैं। लेखापरीक्षा में यह भी पाया गया कि रेलवे बोर्ड के निर्देशों के विपरीत, अनुशंसित और वांछित सुविधाओं में कमियों को दूर करने के लिए कोई समय-सीमा वाली कार्य योजना तैयार नहीं की गई थी।

(पैरा 2.1.1.5, पैरा 2.1.2 व पैरा 2.1.3)

- एनएसजी-1 स्टेशनों सहित सभी जगहों पर दिव्यांगजनों के लिए सुविधाओं का इंतज़ाम नाकाफ़ी पाया गया और ये 'दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम, 2016' के नियमों के मुताबिक नहीं थे। इनमें पहुँच-सुविधा वाले बुनियादी ढांचे, सूचना प्रणालियों, शौचालयों, रैंप, स्पर्श-संवेदी रास्तों, लिफ्ट और घोषणा जैसी सुविधाओं में भारी कमियाँ पाई गईं।

(पैरा 2.2 व पैरा 2.2.1)

- स्टेशनों पर चिकित्सा सुविधाएँ काफ़ी अपर्याप्त थीं; ज़्यादातर स्टेशनों पर आपातकालीन चिकित्सा कक्ष और एम्स द्वारा सुझाए गए मेडिकल बॉक्स नहीं थे, जिससे यात्रियों की सुरक्षा को ख़तरा था।

(पैरा 2.3)

- साफ़-सफ़ाई का बुनियादी ढांचा भी कमज़ोर रहा; इसमें खराब शौचालय, 'पे-एंड-यूज़' सुविधाओं में कमियां और सफ़ाई व सुरक्षा को प्रभावित करने वाले अनधिकृत प्रवेश-बिंदुओं का बना रहना शामिल है।

(पैरा 2.4 व पैरा 2.5)

- लेखापरीक्षा में पाया गया कि सुविधाओं, साफ़-सफ़ाई के तरीकों और कार्य योजना के बारे में जानकारी देने के लिए स्टेशन-वार वेबपेज बनाए रखने के संबंध में राष्ट्रीय हरित अधिकरण (एनजीटी) के निर्देशों का पालन नहीं किया गया। मार्च 2024 तक, किसी भी ज़ोन ने ऐसे वेबपेज चालू नहीं किए थे।

(पैरा 2.6)

- 2019-20 से 2023-24 के दौरान यात्रियों की सुविधाओं से जुड़े 395 कार्यों की समीक्षा से पता चला कि 59 *प्रतिशत* कार्य में देरी हुई जो एक वर्ष से लेकर चार वर्ष से ज़्यादा समय तक की थी और सिर्फ़ 41 *प्रतिशत* कार्य ही तय समय पर पूरे हो पाए, जिससे यात्रियों को ज़रूरी सुविधाएँ समय पर नहीं मिल पाईं। खराब योजना, सामग्री या कुशल मज़दूरों की कमी और संविदाकार की नाकामी की वजह से कई कामों में तीन वर्ष से भी ज़्यादा की अत्यधिक देरी हुई।

(पैरा 2.7.1 व पैरा 2.7.2)

- बार-बार भरोसा दिलाने और निधि उपलब्ध होने के बावजूद, यात्रियों की सुविधाओं के लिए बजट अनुदान का इस्तेमाल लगातार कम होता रहा। 2019-20 से 2023-24 के दौरान (बिना कोविड वाले वर्षों में भी) यह इस्तेमाल 36 *प्रतिशत* से 44 *प्रतिशत* के बीच रहा। इससे पता चलता है

कि समस्या पैसों की कमी की नहीं, बल्कि योजना बनाने और उसे लागू करने में कमियों की थी।

(पैरा 2.7.4)

- स्टेशनों पर दी जाने वाली सुविधाओं के रखरखाव में कमियां हैं। शौचालय बंद थे और शौचालय/मूत्रालय में गंदगी पाई गई। स्टेशन परिसर में कचरा प्रबंधन और साफ-सफाई को लेकर कमियां अभी भी बनी हुई हैं। स्टेशन की सफाई पर काफी खर्च करने के बावजूद, स्टेशनों पर साफ-सफाई में कमियां देखी गईं।

(पैरा 3.1 से पैरा 3.2.2, 3.2.4)

- स्टेशन की सफ़ाई संविदा के कार्यान्वयन में कमियां हैं। यह देखा गया कि ज़ोन द्वारा मानक निविदा दस्तावेज़ (एसबीडी) का पालन नहीं किया गया और मंडलों में एसबीडी को अपनाने में एकरूपता नहीं थी।

(पैरा 3.2.3)

- जल आपूर्ति करने वाली प्रणाली की जांच तय समय-सीमा के अनुसार नहीं की गई। पेयजल में अवशिष्ट क्लोरीन जांच, बैक्टीरिया विश्लेषण और केमिकल विश्लेषण में कमी पाई गई। पेयजल में क्लोरीन का कम या ज़्यादा स्तर, टोटल कोलीफॉर्म बैक्टीरिया (ई-कोलाई बैक्टीरिया सहित) की मौजूदगी और जांचे गए पैरामीटर में कमियों से पता चला कि स्टेशनों पर पेयजल की गुणवत्ता संतोषजनक नहीं थी।

(पैरा 3.2.6.1)

- 2022-24 के दौरान किसी भी ज़ोनल रेलवे में जेडआरयूसीसी और डीआरयूसीसी की बैठकें तय समय-सीमा के अनुसार आयोजित नहीं की गईं।

(पैरा 4.1)

- लेखापरीक्षा में पाया गया कि कई समितियों, निरीक्षण प्रणाली और आईटी प्लेटफॉर्म के बावजूद, यात्रियों की सुविधाओं और स्टेशन की सफाई की निगरानी करने वाले तंत्र काफी हद तक बेअसर थे। सेवा

सुधार समूह (एसआईजी) के कामकाज में बड़ी कमियां थीं; कई 'ए1' और 'ए' श्रेणी वाले स्टेशनों पर ज़रूरी निरीक्षण नहीं किए गए और मंडल व ज़ोनल स्तर पर पर्यवेक्षण और प्रलेखन भी ठीक से नहीं हुआ।

(पैरा 4.2)

- कचरा न फैलाने से जुड़े नियमों को लागू करना कमजोर था, क्योंकि यात्रियों में जागरूकता की कमी थी और नियमों का उल्लंघन करने पर मिलने वाली सज़ा या कार्रवाई के बारे में पर्याप्त प्रचार-प्रसार नहीं किया गया था।

(पैरा 4.3)

- यात्रियों की शिकायतों के डेटा से पता चला है कि सफ़ाई, जल की उपलब्धता, चिकित्सा सहायता और बिजली की सुविधाओं से जुड़ी शिकायतों में बढ़ोतरी हुई है। साथ ही, शिकायत समाधान को लेकर यात्रियों में असंतोष का स्तर भी काफ़ी ज़्यादा है और बढ़ रहा है।

(पैरा 4.4)

- सुविधाओं में लगातार कमी की वजहें ये थीं: आरबी के 9 अप्रैल 2018 के परिपत्र के लागू होने की ठीक से निगरानी न होना, समय-सीमा वाले कार्य योजना का न होना, 'योजना शीर्ष 53' के तहत निधि के इस्तेमाल पर कमज़ोर निगरानी और ज़ोनल स्तर पर कार्यों को प्राथमिकता देने में एकरूपता का अभाव।

(पैरा 4.6)

- लेखापरीक्षा से यह निष्कर्ष निकला है कि नीतियों, प्रणालियों और वित्तीय संसाधनों की उपलब्धता के बावजूद, सभी स्तरों पर निगरानी, प्रवर्तन और जवाबदेही में कमियों के कारण स्टेशनों पर यात्रियों के लिए न्यूनतम आवश्यक सुविधाओं और स्वच्छता मानकों को सुनिश्चित करने का उद्देश्य कमजोर पड़ गया।

(पैरा 4.7)

प्रमुख सिफारिशें:

भारतीय रेल को यह सुनिश्चित करना चाहिए:

- *तय समय-सीमा के भीतर सभी स्टेशनों पर न्यूनतम आवश्यक सुविधाओं के लिए तय मानकों को हासिल करना।*
- *अनुशंसित और वांछित सुविधाओं के बीच की कमियों को दूर करने के लिए स्टेशन-वार, समय-सीमा वाली कार्य योजना तैयार करना और उन्हें लागू करना।*
- *'दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम, 2016' के तहत दिव्यांगों के लिए सुलभता के प्रावधानों को प्रभावी ढंग से लागू करना।*
- *साफ़-सुथरी और काम करने वाली सुविधाओं की चौबीसों घंटे उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए स्टेशनों पर साफ़-सफ़ाई के इंतजामों और कचरा प्रबंधन को मज़बूत करना।*
- *जल आपूर्ति प्रणाली के निरीक्षण के लिए तय प्रोटोकॉल का पालन और पेयजल की गुणवत्ता की व्यापक जांच, जिसमें 'एकसमान पेयजल गुणवत्ता प्रोटोकॉल' के तहत सभी पैरामीटर शामिल हों, को सुनिश्चित करना।*
- *सभी सलाहकार समितियों और सेवा सुधार समूहों के नियमित कामकाज को सुनिश्चित करना, साथ ही कमियों पर प्रभावी प्रलेखन, पर्यवेक्षण और अनुवर्ती कार्रवाई करना।*
- *स्टेशनों पर ठोस सुधार लाने के लिए कचरा न फैलाने के नियमों को सख्ती से लागू करना, शिकायतों के समाधान की प्रक्रिया को बेहतर बनाना और शिकायत रजिस्टर के बारे में प्रचार करना, ताकि यात्रियों पर केंद्रित निगरानी को मज़बूत किया जा सके।*

अध्याय 1: परिचय

अध्याय I: परिचय

देश में सार्वजनिक परिवहन के सबसे व्यापक रूप से उपयोग किए जाने वाले साधनों में रेलवे प्रमुख है। 16 जोनल रेलवे के अंतर्गत गैर-उपनगरीय समूह (एनएसजी)[1] श्रेणी के कुल 5,908[2] रेलवे स्टेशन हैं। वर्ष 2023-24 के दौरान भारतीय रेल ने प्रतिदिन लगभग 7,424 गैर-उपनगरीय यात्री ट्रेनों का संचालन किया तथा 292.4 करोड़ गैर-उपनगरीय यात्रियों को परिवहन सेवाएँ प्रदान कीं।

भारतीय रेल (भारे) ने "बेहतर कल के लिए परिवर्तन" के मूलमंत्र के अंतर्गत यात्री सेवाओं में आमूलचूल परिवर्तन की आवश्यकता पर बल दिया है, ताकि विजन 2020 दस्तावेज़ में उल्लिखित उद्देश्यों की प्राप्ति की दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम उठाया जा सके। इस दस्तावेज़ में परिकल्पना की गई है कि यात्रियों को किफायती दरों पर गुणवत्तापूर्ण सेवाएँ उपलब्ध कराते हुए रेलवे स्टेशनों पर स्वच्छता, सफाई तथा आतिथ्य के उच्चतम मानकों का पालन किया जाए। साथ ही, इसमें महिलाओं, विद्यार्थियों, वरिष्ठ नागरिकों तथा दिव्यांगजनों की विशेष आवश्यकताओं पर विशेष ध्यान देने की आवश्यकता पर भी बल दिया गया है।

इसी उद्देश्य की पूर्ति के लिए स्टेशनों पर स्वच्छता, साफ-सफाई तथा यात्री सुविधाओं से संबंधित सेवाओं की गुणवत्ता को वैश्विक मानकों के अनुरूप उन्नत किया जाना था, जिसमें स्वच्छता को सर्वोच्च प्राथमिकता दी गई।

---

[1] **भारतीय रेल में गैर-उपनगरीय रेलवे स्टेशनों को यात्रियों से प्राप्त आय तथा/अथवा स्टेशन से प्रस्थान करने वाले यात्रियों की संख्या के आधार पर निम्नलिखित छह श्रेणियों में वर्गीकृत किया गया है–एनएसजी-1: आय > ₹500 करोड़ तथा/अथवा यात्रियों की संख्या > 2 करोड़।, एनएसजी-2: आय > ₹100 करोड़ और ≤ ₹500 करोड़ तथा/अथवा यात्रियों की संख्या > 1 करोड़ और ≤ 2 करोड़।, एनएसजी-3: आय > ₹20 करोड़ और ≤ ₹100 करोड़ तथा/अथवा यात्रियों की संख्या > 50 लाख और ≤ 1 करोड़।, एनएसजी-4: आय > ₹10 करोड़ और ≤ ₹20 करोड़ तथा/अथवा यात्रियों की संख्या > 20 लाख और ≤ 50 लाख।, एनएसजी-5: आय > ₹1 करोड़ और ≤ ₹10 करोड़ तथा/अथवा यात्रियों की संख्या > 10 लाख और ≤ 20 लाख।, एनएसजी-6: आय ≤ ₹1 करोड़ तथा/अथवा यात्रियों की संख्या ≤ 10 लाख।**

[2] **दिनांक 31.03.2023 की स्थिति के अनुसार**

प्रत्येक स्टेशन का उसकी विशिष्ट विशेषताओं को ध्यान में रखते हुए विस्तृत मूल्यांकन किया जाना था तथा अंतरराष्ट्रीय सर्वोत्तम प्रथाओं को मानक बनाकर सफाई व्यवस्था में सुधार के लिए एक समग्र कार्ययोजना तैयार की जानी थी। इसके अतिरिक्त, स्वच्छता के प्रत्येक घटक के लिए प्रदर्शन संबंधी मानदंड एवं मानक विकसित किए जाने थे तथा इन मानकों के अनुरूप उपलब्धियों की सभी स्तरों पर नियमित निगरानी सुनिश्चित की जानी थी।

1.1 संगठनात्मक दायित्व

रेलवे स्टेशनों पर यात्री सुविधाओं की उपलब्धता सुनिश्चित करना तथा स्वच्छता व्यवस्था का रखरखाव एक बहु-विषयक दायित्व है, जिसमें अनेक हितधारकों की सहभागिता होती है। रेलवे बोर्ड स्तर पर यात्री सुविधाओं एवं स्वच्छता से संबंधित नीतियों के निर्माण तथा उनके पर्यवेक्षण का दायित्व विभिन्न निदेशालयों को सौंपा गया है। इसी प्रकार, जोनल तथा मंडल स्तर पर नामित विभाग यात्रियों के लिए इन सुविधाओं एवं स्वच्छता व्यवस्थाओं की पर्याप्तता, उपलब्धता तथा रखरखाव सुनिश्चित करने के लिए उत्तरदायी हैं।

इन दायित्वों का निर्वहन करने हेतु रेलवे बोर्ड (आरबी) स्तर पर नामित निदेशालयों तथा जोनल/मंडल स्तर पर नामित विभागों का विवरण निम्नानुसार है।

रेलवे बोर्ड	जोनल रेलवे
• भूमि एवं सुविधाएँ • यातायात वाणिज्य • पर्यावरण एवं हाउसकीपिंग प्रबंधन • स्वास्थ्य	• इंजीनियरिंग • वाणिज्य • यांत्रिक • परिचालन • विद्युत • सिग्नल एवं दूरसंचार • चिकित्सा

1.2 पूर्ववर्ती लेखापरीक्षा का दायरा

रेलवे स्टेशनों पर यात्री सुविधाओं के प्रावधान तथा स्वच्छता बनाए रखने से संबंधित पहलुओं को पूर्व में भी भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक (सीएजी) की विभिन्न प्रतिवेदनों में निम्नानुसार प्रस्तुत किया गया था:

- भारतीय रेल में "स्वच्छता एवं साफ-सफाई" पर निष्पादन लेखापरीक्षा– प्रतिवेदन सं. 6- वर्ष 2007 (रेलवे);
- भारतीय रेल में "स्वच्छता एवं साफ-सफाई" पर निष्पादन लेखापरीक्षा– प्रतिवेदन सं. 11 -वर्ष 2013 (रेलवे); तथा
- "भारतीय रेल में स्टेशनों के आधुनिकीकरण सहित स्टेशनों पर यात्री सुविधाओं के उन्नयन" पर अनुपालन लेखापरीक्षा प्रतिवेदन सं. 13 - वर्ष 2016 (रेलवे)।

रेल मंत्रालय ने सीएजी प्रतिवेदन स. 13 - वर्ष 2016 के संबंध में की गई कार्यवाई में, अन्य बातों के साथ-साथ, निम्नलिखित उल्लेख किया:

- जोनल रेलवे को यह निर्देश दिया गया है कि यात्री सुविधाओं के 'अनुशंसित स्तर' का पूर्ण प्रावधान होने की प्रतीक्षा किए बिना 'वांछनीय सुविधाओं' का प्रावधान किया जाए तथा स्टेशनों की आवश्यकता एवं उनके सापेक्ष महत्व के आधार पर इन सुविधाओं को उपलब्ध कराया जाए।
- दिव्यांगजनों[3] के लिए स्टेशनों पर बेहतर पहुंच सुविधा, मानक रैंप, एक दिव्यांग-अनुकूल शौचालय तथा पार्किंग स्थल से स्टेशन तक फिसलन रहित पैदल मार्ग उपलब्ध कराया गया है।
- यात्री सुविधा कार्यों की निगरानी उचित स्तर पर की जाती है।
- स्टेशनों पर उपलब्ध यात्री सुविधाओं का विवरण समय-समय पर डेटाबेस/वेब आधारित मॉड्यूल में अद्यतन किया जाता है।

[3] **दिव्यांगजन**

- सभी स्टेशनों पर सामान्य एवं द्‌वितीय श्रेणी के यात्रियों की सुविधा के लिए उपयुक्त स्थानों पर पर्याप्त पेयजल नलों की व्यवस्था की गई है।
- स्टेशनों की श्रेणी को ध्यान में रखे बिना सभी स्टेशनों पर उच्च स्तरीय प्लेटफार्म उपलब्ध कराए जाने हैं।

रेल मंत्रालय ने रेलवे संबंधी स्थायी समिति (2020-21) को अवगत कराया कि–

- सभी स्टेशनों पर न्यूनतम आवश्यक सुविधाएं उपलब्ध करा दी गई हैं।
- न्यूनतम आवश्यक सुविधाओं के अतिरिक्त, प्रतीक्षालयों/जलपान कक्षों में कीट पकड़ने वाले उपकरण, शिशु देखभाल कक्ष, सौर पैनलों युक्त प्लेटफार्म शेल्टर, जैव शौचालय/जल रहित शौचालय, जल वेंडिंग मशीनें, वाई-फाई आदि जैसी नई सुविधाएं भी प्रारंभ की गई हैं।
- जोनल रेलवे को निर्देश दिया गया है कि सभी स्टेशनों पर उपलब्ध कराई गई सुविधाओं को सदैव अच्छी कार्यशील स्थिति में बनाए रखा जाए।
- विभिन्न स्तरों, अर्थात स्टेशन स्तर (स्टेशन मास्टर, वरिष्ठ अनुभाग अभियंता/कार्य, मुख्य स्वास्थ्य एवं मलेरिया निरीक्षक, मुख्य वाणिज्य निरीक्षक), मंडल स्तर (अपर मंडल रेल प्रबंधक तथा इंजीनियरिंग/यांत्रिक/वाणिज्य आदि विभागों के प्रमुख), जोनल मुख्यालय स्तर (अपर महाप्रबंधक, प्रधान विभागाध्यक्ष) आदि पर सेवा सुधार समूहों (एसआईजी) का गठन किया गया है।

इसके अतिरिक्त, 17वीं लोकसभा के लिए रेलवे संबंधी स्थायी समिति (2021-22) की दसवीं रिपोर्ट (फरवरी 2022) के अनुसार–

- रेल मंत्रालय ने बताया कि स्टेशनों की स्वच्छता की निगरानी के लिए विभिन्न स्तरों पर हर संभव प्रयास किए जा रहे हैं। इन उपायों की समीक्षा जोनल स्तर पर अपर महाप्रबंधकों (एजीएम) तथा मंडल स्तर पर अपर मंडल रेल प्रबंधकों (एडीआरएम) द्‌वारा मासिक आधार पर की जाती है।

- स्थायी समिति ने यह अपेक्षा व्यक्त की कि चूंकि यात्री सुविधाएं सीधे तौर पर ग्राहक संतुष्टि एवं संपर्क व्यवस्था से संबंधित हैं, इसलिए निधि के समुचित उपयोग में रेलवे की ओर से किसी प्रकार की लापरवाही नहीं होनी चाहिए। रेल मंत्रालय ने बताया कि इस संबंध में जोनल रेलवे को निर्देश जारी किए गए हैं।

1.3 लेखापरीक्षा किए जाने का औचित्य

रेलवे बोर्ड द्वारा वर्ष 2012 में जारी यात्री सुविधाओं के प्रावधान से संबंधित व्यापक दिशा-निर्देशों को वर्ष 2018 में संशोधित किया गया, जिसके अंतर्गत गैर-उपनगरीय स्टेशनों को स्टेशन की आय तथा स्टेशन से यात्रा प्रारंभ करने वाले यात्रियों की संख्या के आधार पर छह श्रेणियों, अर्थात् एनएसजी-1 से एनएसजी-6 तक, में पुनर्वर्गीकृत किया गया। इससे पूर्व, गैर-उपनगरीय स्टेशनों का वर्गीकरण केवल स्टेशन की आय के आधार पर किया जाता था।

इस विषय पर पूर्ववर्ती लेखापरीक्षा लगभग एक दशक पूर्व की गई थी। इसके पश्चात यात्री आय में उल्लेखनीय वृद्धि हुई है, जो वर्ष 2014-15 में ₹42,190 करोड़ से बढ़कर वर्ष 2023-24 में ₹70,693 करोड़ हो गई। हालांकि, स्टेशन से यात्रा प्रारंभ करने वाले गैर-उपनगरीय यात्रियों की संख्या वर्ष 2014-15 में 3,719 मिलियन से घटकर वर्ष 2023-24 में 2,924 मिलियन रह गई, जिसका प्रमुख कारण कोविड-19 महामारी का प्रभाव रहा।

इस संदर्भ में, वर्तमान लेखापरीक्षा यह जांचने के लिए की गई कि क्या जोनल रेलवे द्वारा स्टेशनों पर यात्री सुविधाओं के प्रावधान एवं स्वच्छता से संबंधित रेलवे बोर्ड के निर्देशों का अनुपालन किया गया तथा रेलवे मंत्रालय द्वारा रेल संबंधी संसदीय स्थायी समितियों को दिए गए आश्वासनों का अनुपालन किया गया। लेखापरीक्षा में सीएजी का लेखापरीक्षा प्रतिवेदन स. 13, वर्ष 2016 पर की गई कार्रवाई टिप्पणी में दिए गए आश्वासनों/प्रतिबद्धताओं के कार्यान्वयन की स्थिति का भी मूल्यांकन किया गया।

1.4 लेखापरीक्षा के उद्देश्य

विषयगत लेखापरीक्षा निम्नलिखित का आकलन करने के लिए की गई थी:

- क्या यात्री सुविधाएं प्रचलित निर्देशों के अनुसार उपलब्ध कराई गई थीं तथा स्टेशनों पर स्वच्छता संबंधी उपाय किए गए थे; और
- क्या चयनित सभी स्टेशनों पर यात्री सुविधाओं का रखरखाव तथा स्वच्छता संबंधी गतिविधियां निर्धारित मानकों के अनुसार की गई थीं तथा उपलब्ध निधियों का सर्वोत्तम उपयोग किया गया था।

1.5 लेखापरीक्षा का दायरा एवं अवधि

लेखापरीक्षा का दायरा केवल एनएसजी श्रेणी के स्टेशनों तक सीमित था। लेखापरीक्षा में निम्नलिखित अवधि को सम्मिलित किया गया:

- चयनित गैर-अमृत भारत स्टेशनों पर यात्री सुविधा कार्यों के संबंध में निधि की आवश्यकता, आवंटन एवं उपयोग हेतु वर्ष 2019-20 से 2023-24 तक की पांच वर्ष की अवधि।
- कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) के माध्यम से वित्तपोषित यात्री सुविधाओं के प्रावधान से संबंधित प्रस्तावों, उपयोगकर्ता परामर्श समितियों, सेवा सुधार समूहों (एसआईजी); पेयजल की गुणवत्ता की निगरानी तथा यात्री शिकायतों के संबंध में वर्ष 2022-23 से 2023-24 तक की दो वर्ष की अवधि।

1.6 लेखापरीक्षा पद्धति

- रेलवे बोर्ड/जोनल रेलवे द्वारा जारी परिपत्रों की समीक्षा के अतिरिक्त, चयनित स्टेशनों पर सुविधाओं की उपलब्धता एवं स्वच्छता संबंधी उपायों का आकलन करने के लिए रेलवे अधिकारियों के साथ संयुक्त निरीक्षण किए गए। स्टेशनों पर यात्री सुविधाओं एवं स्वच्छता के संबंध में यात्रियों की प्रतिक्रिया प्रश्नावलियों के माध्यम से प्राप्त की गई। इसके अतिरिक्त, प्रथम निरीक्षण के दौरान पाई गई यात्री सुविधाओं से संबंधित कमियों के निराकरण की पुष्टि करने के लिए 325 गैर-अमृत

भारत स्टेशनों का तीन माह के अंतराल के पश्चात पुनः निरीक्षण[4] किया गया। दिव्यांगजनों को स्टेशनों पर उपलब्ध कराई गई सुविधाओं की पर्याप्तता की जांच करने के लिए उनका साक्षात्कार भी लिया गया।

- चूंकि लेखापरीक्षा संयुक्त निरीक्षणों के माध्यम से केवल 512 स्टेशनों के नमूने को ही सम्मिलित कर सकी, इसलिए लेखापरीक्षा ने संपूर्ण भारतीय रेल से संबंधित पैसेंजर एमेनिटीज़ मैनेजमेंट सिस्टम (पीएएमएस) के आंकड़े (फरवरी 2025) भी प्राप्त किए तथा स्टेशनों पर सुविधाओं के प्रावधान एवं कमी का आकलन करने के लिए उनका विश्लेषण किया।
- गैर-अमृत भारत स्टेशनों पर यात्री सुविधा कार्यों के निष्पादन की भी समीक्षा की गई।
- वर्ष 2022-23 एवं 2023-24 के लिए रेलमदद के माध्यम से यात्रियों द्वारा दर्ज कराई गई शिकायतों को प्राप्त कर उनका विश्लेषण किया गया।
- संबंधित जोनल रेलवे में प्रारंभिक सम्मेलन एवं समापन सम्मेलन आयोजित किए गए।

1.7 लेखापरीक्षा मानदंड

लेखापरीक्षा के मानदंड निम्नलिखित संहिताओं, नियमावलियों तथा रेलवे बोर्ड द्वारा जारी निर्देशों के प्रावधानों पर आधारित हैं:

भारतीय रेल निर्माण नियमावली; भारतीय रेल यातायात (वाणिज्य) संहिता; दिव्यांगजनों हेतु सुविधाओं सहित स्टेशनों पर यात्री सुविधाओं की उपलब्धता

---

[4] **अमृत भारत स्टेशनों पर स्टेशन पुनर्विकास कार्य प्रगति पर होने के कारण, पुनः निरीक्षण केवल गैर-अमृत भारत स्टेशनों तक ही सीमित रहा।"**

संबंधी रेलवे बोर्ड के दिशानिर्देश[5] तथा पे एंड यूज शौचालयों[6] के प्रावधान एवं रखरखाव संबंधी रेलवे बोर्ड के निर्देश/दिशानिर्देश; स्टेशनों की यंत्रीकृत सफाई एवं हाउसकीपिंग हेतु मानक निविदा दस्तावेज[7]; स्टेशनों पर गुणवत्तापूर्ण पेयजल की उपलब्धता[8], स्टेशन सुधार समूहों (एसआईजी) की प्रभावशीलता बढ़ाने[9]; यात्री सुविधाओं का रखरखाव[10]; तथा रेलवे परिसरों में गंदगी फैलाने पर दंड अधिरोपित किए जाने से संबंधित रेलवे बोर्ड के निर्देश[11]; सीएजी के वर्ष 2016 का प्रतिवेदन सं. 13 पर रेल मंत्रालय का एटीएन; तथा रेल मंत्रालय द्वारा रेल संबंधी स्थायी समिति (वर्ष 2020-21 एवं 2021-22) के समक्ष प्रस्तुत बयान।

1.8 अध्ययन हेतु चयनित नमूना

(i) सभी जोनों में स्थित कुल 512 गैर-उपनगरीय श्रेणी के स्टेशनों का विस्तृत अध्ययन हेतु चयन किया गया। चयन का आधार निम्नानुसार था:

- एनएसजी-1 - 100 *प्रतिशत* कवरेज या हर ज़ोन में सबसे ज़्यादा यात्रियों की आवाजाही वाले 3 स्टेशन, इनमें से जो भी कम हो।
- एनएसजी-2 से एनएसजी-6 - प्रत्येक जोन में सर्वाधिक यात्री आवागमन तथा प्रत्येक श्रेणी के अंतर्गत एक जोन के सभी मंडलों का प्रतिनिधित्व करने वाले।
- प्रत्येक जोन द्वारा अधिकतम 12 अमृत भारत स्टेशन तथा 20 गैर-अमृत भारत स्टेशनों का चयन किया गया।

---

[5] **रेलवे बोर्ड के दिनांक 14 मार्च 2016, 9 अप्रैल 2018, 12 फरवरी 2020 तथा 25 नवम्बर 2022 के पत्र।**

[6] **रेलवे बोर्ड के दिनांक 31 मई 2000, 7 जून 2006, 5 जून 2012 तथा 30 जून 2015 के पत्र।**

[7] **दिनांक 23 अगस्त 2017 का पत्र।**

[8] **नवम्बर 2017 तथा मई 2023 ।**

[9] **मई 2015**

[10] **सितम्बर 2012, सितम्बर 2014 तथा अप्रैल 2018 के निर्देश।**

[11] **भारतीय रेल नियमावली, 2012**

तालिका 1.1: विस्तृत अध्ययन हेतु चयनित स्टेशन

क्र. सं.	श्रेणीवार स्टेशनों की कुल संख्या (31.03.2023 की[12] स्थिति अनुसार)		चयनित स्टेशनों की संख्या				
			अमृत भारत स्टेशन (प्रमुख उन्नयन सहित)		गैर-अमृत भारत स्टेशन		कुल नमूना आकार
			कुल स्टेशन	चयनित स्टेशन	कुल स्टेशन	चयनित स्टेशन	
1	एनएसजी 1	22	15	13	7	5	18
2	एनएसजी 2	79	54	49	25	10	59
3	एनएसजी 3	240	208	66	32	16	82
4	एनएसजी 4	337	268	50	69	31	81
5	एनएसजी 5	1025	491	8	534	132	140
6	एनएसजी 6	4205	149	1	4056	131	132
कुल		**5908**	**1185**	**187**	**4723**	**325**	**512[13]** (8.66 *प्रतिशत*)

स्रोत: जोनल रेलवे के वाणिज्य विभाग द्वारा उपलब्ध कराए गए आँकड़े।

(*परिशिष्ट-I*)

(ii) एनएसजी-1 से एनएसजी-6 श्रेणी के चयनित स्टेशनों पर यात्री सुविधाओं एवं स्वच्छता की उपलब्धता के संबंध में 7,511 यात्रियों से प्रतिक्रिया प्राप्त की गई। इसके अतिरिक्त, एनएसजी-1 से एनएसजी-4 श्रेणी के चयनित स्टेशनों पर प्रतीक्षालयों का उपयोग कर रहे 2,507 यात्रियों से भी प्रतिक्रिया प्राप्त की गई। इसके अलावा, पूरे भारतीय रेल पर 374 दिव्यांगजनों से बातचीत की गई ताकि

---

[12] **एनएसजी 1 - आय > ₹500 करोड़ और बाहय यात्रियों की संख्या > 2 करोड़; एनएसजी 2 - आय > ₹100 करोड़ ≤ ₹500 करोड़ और बाहय यात्रियों की संख्या > 1 करोड़ ≤ 2 करोड़;एनएसजी 3 - आय > ₹20 करोड़ ≤ ₹100 करोड़ और बाहय यात्रियों की संख्या > 50 लाख ≤ 1 करोड़;एनएसजी 4 - आय > ₹10 करोड़ ≤ ₹20 करोड़ और बाहय यात्रियों की संख्या > 20 लाख ≤ 50 लाख;एनएसजी 5 - आय > ₹1 करोड़ ≤ ₹10 करोड़ और बाहय यात्रियों की संख्या > 10 लाख ≤ 20 लाख;एनएसजी 6 - आय ≤ ₹1 करोड़ और बाहय यात्रियों की संख्या ≤ 10 लाख;**

[13] **नमूने में ऐतिहासिक महत्व वाले स्थानों (14), धार्मिक महत्व वाले स्थानों (15), पर्यटन की संभावनाओं वाले स्थानों (13) तथा अपेक्षाकृत दूरस्थ स्थानों (18) पर स्थित स्टेशनों को शामिल किया गया था।**

स्टेशनों पर दिव्यांगों के लिए उपलब्ध सुविधाओं की पर्याप्तता के बारे में उनकी राय और अतिरिक्त सुविधाएं शुरू करने के लिए उनके सुझाव जाने जा सकें।

1.9 आभार

लेखापरीक्षा, रेल मंत्रालय के संबंधित निदेशालयों तथा जोनल रेलवे के अधिकारियों द्वारा अभिलेख उपलब्ध कराने एवं स्टेशनों के संयुक्त निरीक्षण में सहयोग प्रदान किए जाने के लिए अपना आभार व्यक्त करती है, जिसके परिणामस्वरूप लेखापरीक्षा समयबद्ध रूप से संपन्न हो सकी।

अध्याय II: रेलवे स्टेशनों पर यात्रियों के लिए सुविधाओं का प्रावधान

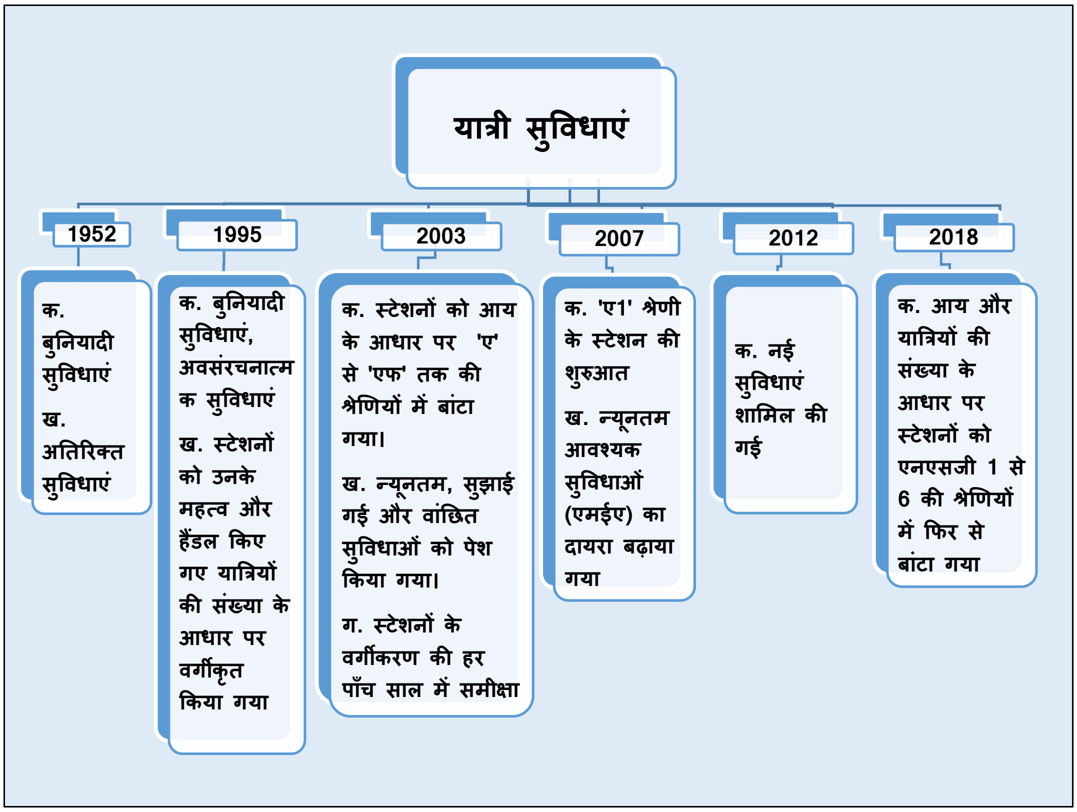
अध्याय II: रेलवे स्टेशनों पर यात्रियों के लिए सुविधाओं का प्रावधान

2. रेलवे स्टेशनों पर यात्रियों के लिए सुविधाएँ

भारतीय रेल (भारे) ने सबसे पहले 1952 में यात्रियों की सुविधाओं के लिए नियम तय किए और उन्हें बुनियादी और अतिरिक्त सुविधाओं में बांटा। बुनियादी सुविधाएँ सभी स्टेशनों पर उनके खुलने के समय से ही देना ज़रूरी था; इनमें वेटिंग एरिया, बैठने की जगह, लाइटिंग, पेयजल, प्लेटफॉर्म, मूत्रालय और शौचालय शामिल थे। अतिरिक्त सुविधाएँ स्टेशन की श्रेणी, यात्रियों की संख्या, खास विशेषताओं (जैसे पर्यटक या धार्मिक महत्व) और निधि की उपलब्धता के आधार पर दी जानी थीं। समय के साथ, रेलवे बोर्ड (आरबी) के अलग-अलग निर्देशों के ज़रिए इन सुविधाओं का दायरा बढ़ता गया।

2.1 मानकों के अनुसार यात्री सुविधाओं का प्रावधान

अप्रैल 2018 में, रेलवे बोर्ड ने एनएसजी 1 से एनएसजी 6 श्रेणी वाले स्टेशनों के लिए **न्यूनतम आवश्यक सुविधाओं (एमईए), अनुशंसित सुविधाओं (आरए) और वांछित सुविधाओं (डीए)** के बारे में विस्तृत निर्देश जारी किए। रेलवे बोर्ड ने तय किया कि 31 अगस्त 2018 तक सभी स्टेशनों पर एमईए को सुनिश्चित किया जाए और उसके बाद सुविधाओं को अनुशंसित और वांछित स्तरों तक बढ़ाया जाए। रेलवे बोर्ड द्वारा जारी नियमों/अधिसूचना आदि के आधार पर, समय के साथ यात्रियों के लिए सुविधाओं का प्रावधान इस प्रकार विकसित हुआ है:



2.1.1 न्यूनतम आवश्यक सुविधाएँ (एमईए)

आरबी के निर्देशों (अप्रैल 2018) के अनुसार, सभी स्टेशनों पर - चाहे वे किसी भी श्रेणी के हों - सबसे पहले एमईए उपलब्ध कराना अनिवार्य कर दिया गया था। इनमें पेयजल, प्रतीक्षालय, बैठने की व्यवस्था, प्लेटफॉर्म शेल्टर, मूत्रालय, शौचालय, ऊंचे प्लेटफॉर्म, पंखे, फुट ओवर ब्रिज (एफओबी), कूड़ेदान, घड़ियां और लोक उद्घोषणा प्रणाली शामिल हैं।

2.1.1.1 एमईए में कोई कमी नहीं होने वाले स्टेशन

संयुक्त निरीक्षण के दौरान लेखापरीक्षा ने पाया कि 13 ज़ोनल रेलवे[14] के 512 नमूना स्टेशनों में से केवल 54 स्टेशनों (11 *प्रतिशत* से भी कम), जिनमें एनएसजी 1- 1, एनएसजी 2- 8, एनएसजी 3- 7, एनएसजी 4- 3, एनएसजी 5- 16 और

[14] मरे, पूतरे, पूमरे, उमरे, उपूरे, पूसीरे, उरे, उपरे, दपूरे, दरे, दपरे, पमरे, परे

एनएसजी 6- 19 शामिल थे, में तय एमईए में कोई कमी नहीं थी। इन स्टेशनों की श्रेणी-वार सूची, जिनमें एमईए की कोई कमी नहीं थी, नीचे दी गई है:

तालिका 2.1: एमईए में कोई कमी न होने वाले श्रेणी-वार स्टेशन

स्टेशन श्रेणी	स्टेशन का नाम
एनएसजी 1	गोरखपुर जंक्शन
एनएसजी 2	आगरा कैंट, इंदौर, जयपुर, कोटा, नागपुर, नासिक रोड, पाटलिपुत्र, टाटानगर
एनएसजी 3	अकोला, बनारस, भगत की कोठी, बीकानेर, किशनगढ़, रांची, श्री गंगानगर
एनएसजी 4	भिवानी, चालीसगाँव, फालना
एनएसजी 5	बस्ता, दुल्लहपुर, फाजिल्का, फुर्केटिंग, हाथरस जंक्शन, इंदरगढ़ सुमेरगंजमंडी, इज्जतनगर, कांथी, लक्सर, मथुरा कैंट, नीलेश्वर, परसिया, राई का बाग, सारनाथ, सुवासरा, तेतुलमारी
एनएसजी 6	अंबासा, अररिया कोर्ट, बरहरागंज, गिधनी, हरिचंदनपुर, मुनाबाव, नागोथाने, नकहा जंगल, नयागढ़ टाउन, नज़रबाग, राधनपुर, राजघाट नरोरा, रामकनाली, रोशनपुर, रूपसा, सर एम विश्वेश्वरैया (टी) बेंगलुरु, सोगरिया, सोनामुखी, तहसील भद्रा

इस तरह, चुने गए 512 स्टेशनों में से 458 स्टेशनों (जो कुल संख्या का 89 *प्रतिशत* से ज़्यादा है) पर एमईए के प्रावधान में कमी पाई गई। इन 458 स्टेशनों पर या तो एमईए बिल्कुल नहीं दी गई थी या फिर वे तय मानकों से कम स्तर की थी, जिससे पता चलता है कि अनिवार्य आवश्यकताओं का बड़े पैमाने पर पालन नहीं किया जा रहा था और भारतीय रेल के स्टेशनों पर यात्रियों की सुविधाओं के लिए न्यूनतम मानक सुनिश्चित करने में सिस्टम से जुड़ी कमियां थीं।

2.1.1.2 शीर्ष तीन श्रेणियों (एनएसजी-1 से एनएसजी-3) वाले स्टेशनों में एमईए

लेखापरीक्षा ने तय किए गए एमईए नियमों के आधार पर, शीर्ष तीन श्रेणियों- एनएसजी-1, एनएसजी- 2 और एनएसजी-3 के चुने हुए स्टेशनों पर संयुक्त

निरीक्षण के दौरान यात्रियों के लिए सुविधाओं का विश्लेषण किया और निम्नलिखित बातें सामने आईं:

(i) एनएसजी- 1 श्रेणी के स्टेशन

एनएसजी-1 श्रेणी के चुने हुए 18 स्टेशनों (जिनकी आय ₹500 करोड़ से ज़्यादा है और/या जहाँ से 2 करोड़ से ज़्यादा यात्री यात्रा करते हैं) में प्रतीक्षालय, प्लेटफ़ॉर्म शेल्टर, ऊँचे प्लेटफ़ॉर्म, फ़ुट ओवर ब्रिज, घड़ी, लोक उद्घोषणा प्रणाली और पार्किंग - आवाजाही वाले क्षेत्र (16 में से 7 एमईए) के प्रावधानों में कोई कमी नहीं पाई गई। हालाँकि, इन एनएसजी-1 श्रेणी के 18 स्टेशनों में से 17 स्टेशनों पर बाकी नौ एमईए की व्यवस्थाओं में कमियाँ पाई गईं।

एनएसजी-1 श्रेणी के स्टेशनों की लेखापरीक्षा जांच में यात्रियों के लिए मूलभूत सुविधाओं में कमियां पाई गईं, इनमें पीने के पानी के नल (12 स्टेशन), पंखे और वॉटर कूलर (आठ-आठ स्टेशन) और साइनबोर्ड (पांच स्टेशन) शामिल हैं। सीएसएमटी, हावड़ा, सियालदाह, नई दिल्ली और मुंबई सेंट्रल जैसे बड़े टर्मिनलों सहित कुछ स्टेशनों पर बैठने की व्यवस्था, साफ़-सफ़ाई की सुविधाओं (मूत्रालय और शौचालय), कूड़ेदान और इलेक्ट्रॉनिक ट्रेन इंडिकेटर बोर्ड में भी कमियां देखी गईं। इससे पता चलता है कि इन अहम स्टेशनों पर ज़रूरी सुविधाओं के रखरखाव और निगरानी में कमी है।

(परिशिष्ट- II)

(ii) एनएसजी- 2 श्रेणी के स्टेशन

एनएसजी-2 श्रेणी के 59 चुने हुए स्टेशनों (जिनकी आय ₹100 करोड़ से ज़्यादा लेकिन ₹500 करोड़ से कम है और/या जहाँ से बाहर जाने वाले यात्रियों की संख्या 1 करोड़ से ज़्यादा लेकिन 2 करोड़ से कम है) पर फ़ुट ओवर ब्रिज, घड़ी, लोक उद्घोषणा प्रणाली और इलेक्ट्रॉनिक ट्रेन इंडिकेटर बोर्ड (16 में से 4 एमईए) की सुविधा में कोई कमी नहीं पाई गई। हालाँकि, इन एनएसजी-2 श्रेणी के 59 स्टेशनों में से 51 स्टेशनों पर बाकी 12 एमईए की व्यवस्थाओं में कमियाँ देखी गईं।

लेखापरीक्षा जांच से पता चला कि एनएसजी-2 श्रेणी के कई बड़े स्टेशनों पर एमईए की व्यवस्था में लगातार कमियां थीं। यात्रियों की सुविधा और आराम पर असर डालने वाली बुनियादी सुविधाओं, जैसे पीने के पानी के नल और वॉटर कूलर (क्रमशः 19 और 22 स्टेशनों पर कमी), पंखे (22 स्टेशनों पर) और साइनबोर्ड (18 स्टेशनों पर) में सबसे ज़्यादा कमियां पाई गईं। बैठने की व्यवस्था, प्लेटफॉर्म शेल्टर और साफ़-सफाई की सुविधाओं (मूत्रालय और शौचालय) में भी कमियां देखी गईं, जबकि कुछ स्टेशनों पर ऊंचे प्लेटफॉर्म न होने और पार्किंग व आवाजाही के लिए अपर्याप्त जगह जैसी ज़रूरी बुनियादी ढांचे की कमियां भी पाई गईं। खास तौर पर नैहाटी, गया, भागलपुर, भोपाल और राजकोट जैसे स्टेशनों पर इन एमईए में कई तरह की कमियां, प्लानिंग, रखरखाव और निगरानी में सिस्टम से जुड़ी समस्याओं की ओर इशारा करती हैं, जिससे यात्रियों को सुरक्षित और सुविधाजनक सुविधाएँ देने का मकसद पूरा नहीं हो पाता।

(*परिशिष्ट- III*)

(iii) एनएसजी- 3 श्रेणी के स्टेशन

एनएसजी- 3 श्रेणी के 82 चुने हुए स्टेशनों (जिनकी आय ₹20 करोड़ से ज़्यादा लेकिन ₹100 करोड़ से कम है और/या जहाँ यात्रियों की संख्या 50 लाख से ज़्यादा लेकिन 1 करोड़ से कम है) में प्रतीक्षालय, फुट ओवर ब्रिज, लोक उद्घोषणा प्रणाली और पार्किंग - आवाजाही वाले क्षेत्र (16 में से 4 सुविधाओं) की व्यवस्था में कोई कमी नहीं पाई गई। हालाँकि, इन एनएसजी- 3 श्रेणी वाले 82 स्टेशनों में से 78 स्टेशनों पर बाकी 12 एमईए की व्यवस्था में कमियाँ देखी गईं।

लेखापरीक्षा जांच में इन 78 स्टेशनों पर एमईए में बड़े पैमाने पर कमियां पाई गईं। इनमें मुख्य रूप से वॉटर कूलर (42 स्टेशन), पंखे (35 स्टेशन), पीने के पानी के नल (22 स्टेशन), संकेत-चिह्न (33 स्टेशन) और बैठने की व्यवस्था (15 स्टेशन) में कमियां थीं। इसके अलावा, साफ-सफाई की सुविधाओं, प्लेटफॉर्म शेल्टर, ऊंचे प्लेटफॉर्म, घड़ियों, इलेक्ट्रॉनिक ट्रेन इंडिकेटर बोर्ड और कूड़ेदान में भी

कमियां देखी गईं जो इन स्टेशनों पर यात्रियों के लिए बुनियादी सुविधाओं के रखरखाव और निगरानी में कमी की तरफ इशारा करती हैं।

(*परिशिष्ट- IV*)

2.1.1.3 ज़्यादा आय/यात्री संख्या वाले स्टेशन जहाँ एमईए की कमी

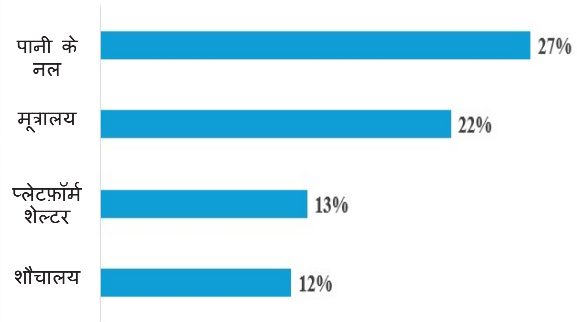
संयुक्त निरीक्षण और रेलवे की आय के आंकड़ों से लेखापरीक्षा ने यह भी पाया कि बहुत ज़्यादा सालाना आय (₹700 करोड़ से ज़्यादा) और बहुत ज़्यादा यात्रियों की आवाजाही (सालाना 1.03 करोड़ से 11.47 करोड़ यात्री) वाले स्टेशन पर भी एमईए नियमों का पूरी तरह पालन नहीं हो रहा था। लेखापरीक्षा किए गए 512 स्टेशनों में से, ज़्यादा आय और ज़्यादा यात्रियों वाले 10 स्टेशनों में एमईए से जुड़ी कमियां पाई गईं।

(*परिशिष्ट- V*)

2.1.1.4 सभी चयनित स्टेशनों पर एमईए की व्यवस्था की स्थिति

लेखापरीक्षा द्वारा रेलवे अधिकारियों के साथ मिलकर किए गए संयुक्त निरीक्षणों के ज़रिए सभी 512 चुने गए स्टेशनों (187 अमृत भारत स्टेशन और 325 गैर-अमृत भारत स्टेशन) पर एमईए (कुल 18 एमईए में से 16)[15] की उपलब्धता की जाँच की गई। चुने गए 512 स्टेशनों पर एमईए के प्रावधानों में काफ़ी कमियाँ पाई गईं, खासकर पंखों (42 *प्रतिशत*), वॉटर कूलर (40 *प्रतिशत*), पीने के पानी के नल (27 *प्रतिशत*), मूत्रालय (22 *प्रतिशत*), बैठने की व्यवस्था (15 *प्रतिशत*), प्लेटफ़ॉर्म शेल्टर (13 *प्रतिशत*), शौचालय (12 *प्रतिशत*) और घड़ियों (12 *प्रतिशत*) के मामले में।

चार्ट 2.1: चुने हुए स्टेशनों पर एमईए के नियमों के अनुसार सुविधाओं की व्यवस्था में महत्वपूर्ण कमियां



---

[15] **लेखापरीक्षा में लाइटिंग और टाइम-टेबल डिस्प्ले को शामिल नहीं किया गया था।**

संयुक्त निरीक्षण के दौरान चुने गए 512 स्टेशनों पर निर्धारित एमईए उपलब्ध कराने में देखी गई विशिष्ट कमियों का विवरण नीचे दिया गया है:

1. पीने के पानी के नल

तय नियमों के अनुसार, एनएसजी-1 से एनएसजी-4 श्रेणी वाले स्टेशनों पर हर प्लेटफ़ॉर्म पर 20, एनएसजी-5 श्रेणी वाले स्टेशनों पर आठ और एनएसजी-6 श्रेणी वाले स्टेशनों पर दो पीने के पानी के नल होने चाहिए। लेखापरीक्षा द्वारा 138 स्टेशनों पर पीने के पानी के नलों की व्यवस्था में कमियां पाई गईं; इनमें से चार स्टेशनों[16] पर नल बिल्कुल नहीं थे और 134 स्टेशनों[17] पर नल तय संख्या से कम थे।

इसके अलावा, आरबी ने अप्रैल 2018 में जोनल रेलवे को निर्देश दिया कि वे सभी स्टेशनों पर सामान्य द्वितीय श्रेणी कोच में यात्रा करने वाले यात्रियों के लिए उपयुक्त जगहों पर पीने के पानी के पर्याप्त नल उपलब्ध कराना सुनिश्चित करें। रेल मंत्रालय ने सीएजी के वर्ष 2016 के लेखापरीक्षा प्रतिवेदन स. 13 पर की गई कार्रवाई टिप्पणी में कहा था कि पीने के पानी के पर्याप्त नल उपलब्ध करा दिए गए हैं।

हालांकि, लेखापरीक्षा ने पाया कि 188 स्टेशनों[18] पर पीने के पानी के पर्याप्त नल उपलब्ध नहीं थे, जो दिए गए आश्वासन का पालन न किए जाने को दर्शाता है।

---

[16] पूतरे-1, पूमरे-2, पूसीरे-1

[17] मरे-10, पूतरे-7, पूमरे-6, पूरे-17, उमरे-4, उपूरे-10, पूसीरे-10, उरे-11, उपरे-4, दमरे-7, दपूमरे-4, दपूरे-6, दरे-9, दपरे-10, पमरे-7, परे-12

[18] मरे-13, पूतरे-16, पूमरे-18, पूरे-12, उमरे-8, उपूरे-13, पूसीरे-11, उरे-3, उपरे-5, दमरे-8, दपूमरे-12, दपूरे-9, दरे-26, दपरे-12, पमरे-12, परे-10

2. प्रतीक्षालय

नियमों के अनुसार सभी श्रेणी के स्टेशनों पर प्रतीक्षालय की सुविधा होनी चाहिए। लेकिन, 21[19] स्टेशनों पर प्रतीक्षालय की सुविधा नहीं दी गई थी।

3. बैठने की व्यवस्था

नियमों के अनुसार, हर प्लेटफ़ॉर्म पर बैठने के लिए सीटें इस तरह होनी चाहिए: एनएसजी 1 और 2 श्रेणी के स्टेशनों पर 150 सीटें, एनएसजी 3 श्रेणी के स्टेशनों पर 125 सीटें, एनएसजी 4 श्रेणी के स्टेशनों पर 100 सीटें, एनएसजी 5 श्रेणी के स्टेशनों पर 50 सीटें और एनएसजी 6 श्रेणी के स्टेशनों पर 10 सीटें।

75[20] स्टेशनों पर नियमों के मुताबिक बैठने की व्यवस्था में कमी पाई गई।

4. मूत्रालय

नियमों के अनुसार, हर स्टेशन पर मूत्रालय की संख्या इस प्रकार होनी चाहिए: एनएसजी 1 और 2 श्रेणी के स्टेशनों पर 12, एनएसजी 3 श्रेणी के स्टेशनों पर 10, एनएसजी 4 श्रेणी के स्टेशनों पर 6, एनएसजी 5 श्रेणी के स्टेशनों पर 4 और एनएसजी 6 श्रेणी के स्टेशनों पर 1। 111 स्टेशनों पर कमियां पाई गईं (40[21] स्टेशनों पर मूत्रालय नहीं थे; 71[22] स्टेशनों पर संख्या कम थी)।

5. शौचालय

ज़रूरी संख्या मूत्रालयों के समान है। 59 स्टेशनों पर कमियां पाई गईं (12[23] पर सुविधा नहीं दी गई; 47[24] पर संख्या कम थी)।

---

[19] मरे-2, पूतरे-1, पूमरे-1, पूरे-6, पूसीरे-1, उरे-2, उपरे-1, दपूमरे-1, दपरे-4, पमरे-2

[20] मरे-3, पूतरे-9, पूमरे-2, पूरे-10, उमरे-8, उपूरे-5, पूसीरे-7+1 (उपलब्ध नहीं), उरे-3, उपरे-5, दरे-3, दपरे-9, पमरे-4, परे-6

[21] मरे-2, पूतरे-5, पूमरे-4, उमरे-7, पूसीरे-1, उपरे-1, दमरे-6, दपूमरे-6, दरे-3, दपरे-5

[22] मरे-6, पूतरे-4, पूमरे-3, उमरे-4, उपूरे-8, पूसीरे-7, उरे-4, उपरे-1, दमरे-10, दपूमरे-2, दपूरे-1, दरे-5, दपरे-11, पमरे-4, परे-1

[23] पूतरे-1, उमरे-2, उरे-1, दमरे-1, दपूमरे-5, दपूरे-1, दपरे-1

[24] मरे-5, पूतरे-3, पूमरे-1, पूरे-3, उमरे-4, उपूरे-3, पूसीरे-5, उरे-1, उपरे-3, दमरे-1, दपूमरे-5, दपूरे-2, दपरे-7, पमरे-4

6. प्लेटफ़ॉर्म शेल्टर

एमईए के तय नियमों के अनुसार, एनएसजी-1 और एनएसजी-2 श्रेणी के स्टेशनों के लिए प्लेटफ़ॉर्म का कम से कम ढका हुआ एरिया 500 वर्ग मीटर, एनएसजी-3 श्रेणी के स्टेशनों के लिए 400 वर्ग मीटर, एनएसजी-4 श्रेणी के स्टेशनों के लिए 200 वर्ग मीटर और एनएसजी-5 और एनएसजी-6 श्रेणी के स्टेशनों के लिए 50 वर्ग मीटर होना ज़रूरी है।

लेखापरीक्षा द्वारा 65 स्टेशनों पर प्लेटफॉर्म शेल्टर की व्यवस्था में कमियां पाई गईं; इनमें से तीन स्टेशनों[25] पर प्लेटफॉर्म शेल्टर बिल्कुल नहीं थे और 62 स्टेशनों[26] पर तय मानक से कम जगह में शेल्टर लगाए गए थे।

आरबी ने पहले भी (सितंबर 2012 में) निर्देश दिया था कि प्लेटफ़ॉर्म (पीएफ) शेल्टर को इस तरह से लगाया जाए कि वे उस जगह को कवर करें जहाँ सामान्य द्वितीय श्रेणी कोच रुकते हैं। हालाँकि, लेखापरीक्षा में पाया गया कि 379 स्टेशनों[27] पर ऐसा नहीं किया गया था। इस वजह से, यात्रियों को मौसम की मार झेलनी पड़ी।

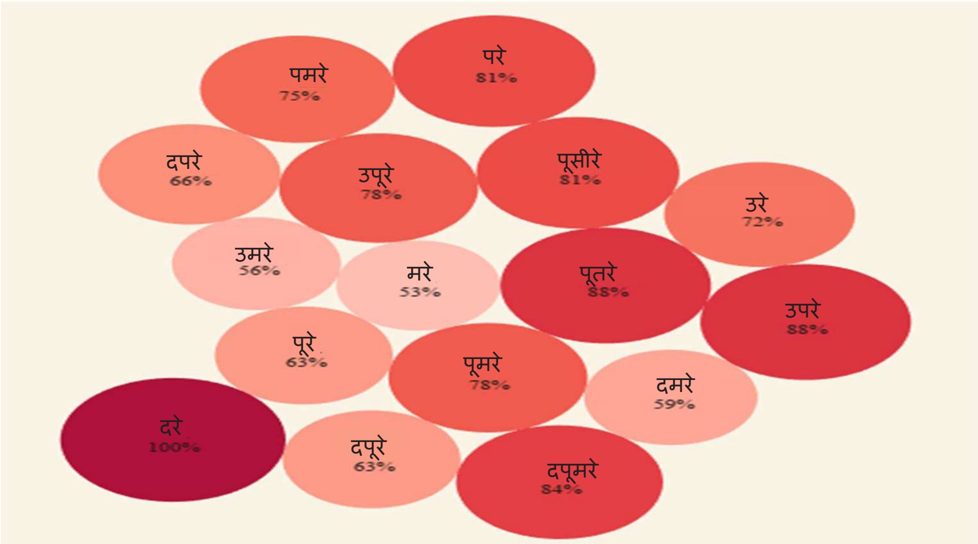
---

[25] **पूमरे -1, उपरे-1, पमरे-1**

[26] **मरे-2, पूतरे-3, पूमरे-4, पूरे-5, उमरे-5, उपूरे-6, पूसीरे-6, उरे-1, उपरे-5, दमरे-8, दपूमरे-3, दपूरे-2, दपरे-3, पमरे-3, परे-6**

[27] **मरे-17, पूतरे-28, पूमरे-25, पूरे-20, उमरे-18, उपूरे-25, पूसीरे-26, उरे-23, उपरे-28, दमरे-19, दपूमरे-27, दपूरे-20, दरे-32, दपरे-21, पमरे-24, परे-26**

चार्ट 2.2: जहाँ यात्री सामान्य द्वितीय श्रेणी कोच में चढ़ते हैं, वहाँ प्लेटफार्म शेल्टर की व्यवस्था न होना (हर ज़ोन के चुने हुए स्टेशनों के प्रतिशत में कमी)



क्यूआर कोड 2.1: पलक्कड़ (दरे) में बारिश के दौरान बिना छत वाला प्लेटफ़ॉर्म

क्यूआर कोड में पलक्कड़ स्टेशन (दरे) पर यात्रियों को सामान्य द्वितीय श्रेणी कोच और आस-पास के कोच में चढ़ते समय हुए बारिश में भीगता हुआ दर्शाया गया है।

चित्र 2.1: बनारस स्टेशन (उपूरे) पर एफओबी और प्लेटफ़ॉर्म शेल्टर के बीच कोई शेड नहीं होना।

आरबी ने (अक्टूबर 1994 में) निर्देश दिया कि जिन जगहों पर फुट ओवर ब्रिज (एफओबी) पर शेड लगा है और एफओबी तथा प्लेटफॉर्म शेल्टर के बीच प्लेटफॉर्म का कुछ हिस्सा बिना शेड वाला है, वहां या तो शेड को एफओबी तक

बढ़ाया जाए या फिर मौजूदा शेल्टर और एफओबी के बीच शेड वाला रास्ता बनाने की योजना बनाई जाए।

हालांकि, लेखापरीक्षा द्वारा पाया गया कि 247[28] स्टेशनों पर एफओबी और प्लेटफॉर्म शेल्टर के बीच शेड की व्यवस्था नहीं थी।

7. ऊंचे प्लेटफ़ॉर्म

आरबी के दिशानिर्देशों (अप्रैल 2018) के तहत सभी स्टेशनों पर ऊंचे प्लेटफॉर्म (760-840 मिमी) बनाना ज़रूरी कर दिया गया था। इसके अलावा, रेल मंत्रालय ने सीएजी के वर्ष 2016 के प्रतिवेदन स. 13 पर की गई कार्रवाई टिप्पणी में भरोसा दिलाया था कि श्रेणी चाहे जो भी हो, सभी स्टेशनों पर ऊंचे प्लेटफॉर्म बनाए जाएंगे।

हालांकि, 97 स्टेशनों[29] के 291 प्लेटफॉर्म में से 172 पर 'ऊंचा-स्तर' प्लेटफॉर्म की सुविधा नहीं दी गई थी।

8. पंखे

प्लेटफ़ॉर्म की चौड़ाई के आधार पर पंखों के लिए नियम अलग-अलग हैं। 6 से 9 मीटर चौड़े प्लेटफ़ॉर्म पर पंखों की एक लाइन लगानी होती है और 9 मीटर से ज़्यादा चौड़े प्लेटफ़ॉर्म पर पंखों की दो लाइनें लगानी होती हैं। हालाँकि, 6 से 9 मीटर चौड़ाई वाली श्रेणी में 114 स्टेशनों[30] पर और 9 मीटर से ज़्यादा चौड़ाई वाली श्रेणी में 214 स्टेशनों[31] पर कमियाँ हैं।

---

[28] मरे-9, पूतरे-23, पूमरे-7, पूरे-20, उमरे-3, उपूरे-27, पूसीरे-5, उरे-7, उपरे-5, दमरे-28, दपूमरे-22, दपूरे-9, दरे-19, दपरे-20, पमरे-20, परे-23

[29] मरे-7, पूतरे-7, पूमरे-11, पूरे-2, उमरे-5, उपूरे-8, पूसीरे-9, उरे-5, उपरे-5, दमरे-2, दपूमरे-10, दपूरे-1, दरे-1, दपरे-2, पमरे-13, परे-9

[30] मरे-8, पूतरे-9, पूमरे-6, पूरे-1, उमरे-12, उपूरे-1, पूसीरे-5, उरे-4, उपरे-1, दमरे-5, दपूमरे-3, दपूरे-5, दरे-19, दपरे-16, पमरे-13, परे-6

[31] मरे-8, पूतरे-9, पूमरे-6, पूरे-1, उमरे-12, उपूरे-1, पूसीरे-5, उरे-4, उपरे-1, दमरे-5, दपूमरे-3, दपूरे-5, दरे-19, दपरे-16, पमरे-13, परे-6

9. फुट ओवर ब्रिज

नियमों के अनुसार, एनएसजी 1 से एनएसजी 3 श्रेणी के स्टेशनों पर शेड वाला एफओबी बनाना था और एनएसजी 4 श्रेणी के स्टेशनों पर शेड वाला या बिना शेड वाला एफओबी बनाना था। एनएसजी 5 श्रेणी के जिन स्टेशनों पर एक से ज़्यादा प्लेटफ़ॉर्म हैं, वहाँ एफओबी बनाना ज़रूरी था। हालाँकि, आरबी के शुद्धिपत्र (फरवरी 2022) के अनुसार, एनएसजी 6 श्रेणी के स्टेशनों पर एफओबी बनाना ज़रूरी नहीं है।

- चुने गए सभी 240 एनएसजी 1 से एनएसजी 4 श्रेणी के स्टेशनों पर नियमों के अनुसार एफओबी की सुविधा दी गई।
- चुने गए 140 एनएसजी 5 श्रेणी वाले स्टेशनों में से केवल दो[32] स्टेशनों पर एफओबी की सुविधा नहीं दी गई थी।

10. घड़ी

सभी स्टेशनों पर घड़ियाँ लगाई जानी चाहिए थीं। हालाँकि, 60[33] स्टेशनों पर कोई घड़ी नहीं लगाई गई थी।

11. वॉटर कूलर

एनएसजी 1 से 4 श्रेणी वाले स्टेशनों के लिए, नियमानुसार हर प्लेटफ़ॉर्म पर दो वॉटर कूलर लगाने हैं, और एनएसजी 5 श्रेणी वाले स्टेशन के लिए मुख्य प्लेटफ़ॉर्म पर एक कूलर लगाना ज़रूरी है। एनएसजी 1 से एनएसजी 4 श्रेणी वाले 240 स्टेशनों में से 128 स्टेशनों में कमियां थीं (6[34] में कूलर नहीं लगाए गए थे;

---

[32] भोजो (पूसीरे), पीलीबंगा (उपरे)

[33] पूतरे-12, पूमरे-8, उमरे-1, उपूरे-1, पूसीरे-2, उरे-1, उपरे-3, दमरे-2, दपूमरे-20, दपूरे-3, दरे-1, दपरे-2, पमरे-5

[34] पूमरे-1, पूरे-1, पूसीरे-1, उरे-1, दपरे-2

122[35] में ज़रूरत से कम कूलर थे)। एनएसजी 5 श्रेणी वाले 140 स्टेशनों में से 23[36] स्टेशनों में यह सुविधा नहीं थी।

12. लोक उद्घोषणा प्रणाली

हालांकि नियमों के अनुसार सभी स्टेशनों के लिए यह सुविधा अनिवार्य है, फिर भी 512 में से केवल चार[37] स्टेशनों पर यह सुविधा उपलब्ध नहीं थी। लोक उद्घोषणा प्रणाली के ज़रिए ट्रेनों के आने-जाने की घोषणा के संबंध में, सर्वेक्षण में शामिल 97 *प्रतिशत* यात्रियों ने संतुष्टि ज़ाहिर की।

लेखापरीक्षा द्वारा देखी गई अच्छी कार्यप्रणाली

चित्र 2.2: दरे में तांबरम स्टेशन पर बिना किसी कमर्शियल ब्रेक के ट्रेनों के आने-जाने की जानकारी दर्शाने वाला इलेक्ट्रॉनिक ट्रेन इंडिकेटर बोर्ड

13. पार्किंग - आवाजाही वाले क्षेत्र

नियमों के अनुसार, एनएसजी 1 से एनएसजी 5 श्रेणी वाले स्टेशनों पर पार्किंग और आवाजाही के लिए जगह की सुविधा होनी चाहिए। हालाँकि, एनएसजी 1 से एनएसजी 5 श्रेणी वाले 380 स्टेशनों में से 35[38] स्टेशनों पर यह सुविधा नहीं थी।

---

[35] **मरे-5, पूतरे-3, पूमरे-8, पूरे-12, उमरे-7, उपूरे-11, पूसीरे-10, उरे-11, उपरे-3, दमरे-11, दपूमरे-6, दपूरे-5, दरे-11, दपरे-10, पमरे-3, परे-7**

[36] **मरे-2, पूमरे-2, पूरे-3, उपूरे-2, पूसीरे-3, उरे-1, दपूरे-3, दरे-2, दपरे-2**

[37] **मरे-1, दमरे-1, दपूमरे-2**

[38] **मरे-2, पूतरे-1, पूमरे-2, पूरे-4, उमरे-5, उपूरे-2, पूसीरे-1, उरे-1, उपरे-2, दमरे-2, दपूमरे-3, दपूरे-4, दपरे-4, पमरे-2**

14. इलेक्ट्रॉनिक ट्रेन इंडिकेटर बोर्ड

नियमों के अनुसार, एनएसजी 1 से एनएसजी 3 श्रेणी वाले स्टेशनों पर इलेक्ट्रॉनिक ट्रेन इंडिकेटर बोर्ड लगाया जाना चाहिए। हालाँकि, एनएसजी 1 से एनएसजी 3 श्रेणी वाले 159 स्टेशनों में से तीन[39] स्टेशनों पर यह सुविधा नहीं थी।

15. संकेत-चिह्न

रेलवे संकेत-चिह्न यात्रियों को स्टेशन की सुविधाओं तक पहुँचाने के लिए एक ज़रूरी ज़रिया हैं। नियमों के अनुसार, एनएसजी 1 से एनएसजी 4 श्रेणी वाले स्टेशनों पर संकेत-चिह्न लगाए जाते हैं। एनएसजी 1 से एनएसजी 4 श्रेणी वाले 240 स्टेशनों में से 99[40] स्टेशनों पर संकेत-चिह्न में कमियाँ पाई गईं। इन कमियों में पीने के पानी के नल, शौचालय (दिव्यांगजनों के लिए शौचालय सहित), एफओबी, लिफ्ट/एस्केलेटर, प्रवेश/निकास पॉइंट, धूम्रपान/थूकने/कचरा फैलाने की मनाही के निर्देश, व्हीलचेयर, प्लेटफ़ॉर्म नंबर और रिफ्रेशमेंट रूम/रेस्तरां के लिए संकेत-चिह्न की व्यवस्था शामिल है।

16. कूड़ेदान

नियमों के अनुसार, एनएसजी 1 से एनएसजी 5 श्रेणी वाले स्टेशनों पर हर प्लेटफ़ॉर्म पर 50 मीटर की नियमित दूरी पर कूड़ेदान रखे जाने चाहिए। एनएसजी 6 श्रेणी वाले स्टेशनों पर ज़रूरत के हिसाब से पर्याप्त संख्या में कूड़ेदान रखे जाने चाहिए।

हालांकि, 149[41] स्टेशनों पर नियमों के अनुसार कूड़ेदान उपलब्ध नहीं कराए गए थे।

---

[39] उरे-1,दरे-1, दपरे-1

[40] मरे-1, पूतरे-9, पूमरे-6, पूरे-13, उमरे-6, उपूरे-5, पूसीरे-11, उरे-9, दमरे-11, दपूमरे-5, दपूरे-6, दरे-8, दपरे-4, पमरे-3, परे-2

[41] मरे-6, पूतरे-16, पूरे-11, उमरे-8, उपूरे-4, पूसीरे-14, उरे-1, उपरे-7, दमरे-20, दपूमरे-24, दपूरे-3, दरे-11, दपरे-8, पमरे-10, परे-6

रेल मंत्रालय ने अपने जवाब (सितंबर 2025) में लेखापरीक्षा द्वारा बताई गई एमईए उपलब्ध कराने में कमियों को माना और उन कामों की जानकारी दी जिनकी योजना बनाई गई है या जो अभी चल रहे हैं। रेल मंत्रालय ने कहा कि तय एमईए नियमों से जो अंतर देखा गया, वह कुछ समय के लिए ही था। इसके लिए स्टेशनों का फिर से वर्गीकरण और अपग्रेडेशन, यार्ड का रीमॉडलिंग और शहर की यूटिलिटी की ज़रूरतें जैसे कारण ज़िम्मेदार थे। साथ ही, मंत्रालय ने यह भी कहा कि आम तौर पर नियमों का काफी हद तक पालन किया जाता है। इसके अलावा, यह भी बताया गया कि डेवलपमेंट, री-डेवलपमेंट, अपग्रेडेशन या आधुनिकीकरण के कामों को पूरा करने में कानूनी मंज़ूरी और ब्राउनफील्ड चुनौतियों जैसे यूटिलिटी को हटाना, गति पर रोक और हाई-वोल्टेज बिजली लाइनें,का असर पड़ता है।

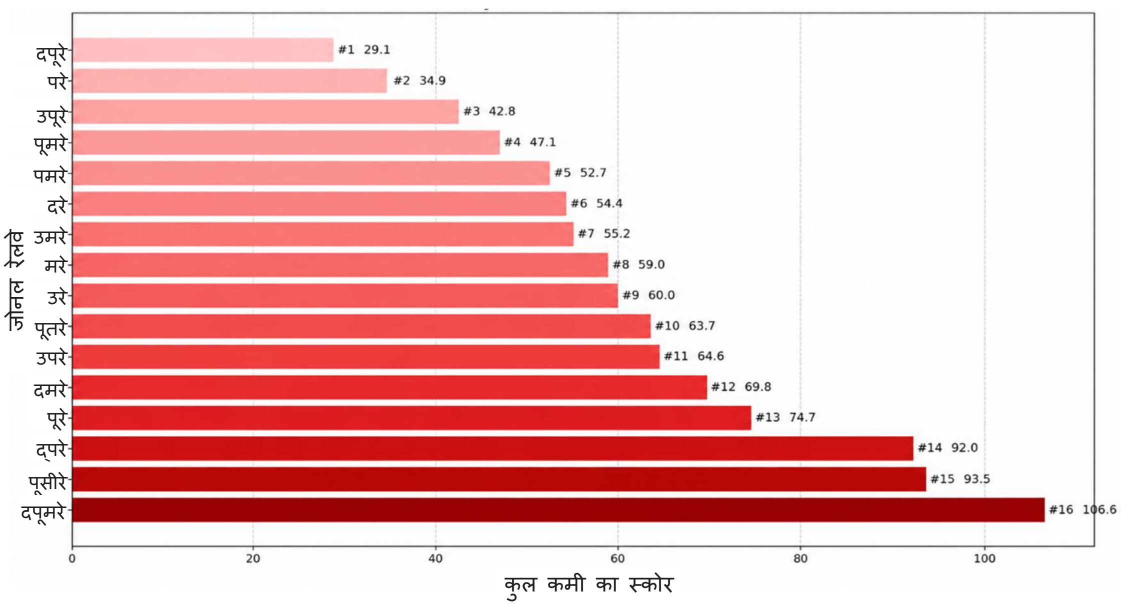
हालांकि, लेखापरीक्षा में यह पाया गया कि स्टेशनों पर एमईए में कमियां थीं, चाहे वहां विकास या अपग्रेडिंग का काम चल रहा हो या नहीं। रेलवे द्वारा सेवाओं की गुणवत्ता, खासकर साफ-सफाई और यात्रियों की सुविधाओं को ग्लोबल स्टैंडर्ड तक अपग्रेड करने के वादे को देखते हुए, लेखापरीक्षा इस बात पर ज़ोर देता है कि री-डेवलपमेंट या अपग्रेडेशन के दौरान कमियों के स्वीकार्य स्तर और उनकी स्वीकार्य अवधि के बारे में स्पष्ट दिशानिर्देश होने चाहिए। ऐसे दिशानिर्देश न होने पर यह खतरा है कि री-डेवलपमेंट के नाम पर कम प्राथमिकता वाले काम किए जा सकते हैं, जबकि ज़रूरी एमईए नियमों का पालन करने में देरी होती रहेगी या उनमें ढील दी जाती रहेगी।

नतीजतन, लेखापरीक्षा ने पाया है कि अप्रैल 2018 के आरबी के परिपत्र को लागू करना–जिसमें 31 अगस्त 2018 तक एमईए उपलब्ध कराने का निर्देश दिया गया था–अभी तक सुनिश्चित नहीं किया गया है और पूरी तरह से नियमों का पालन करने के लिए कोई नई समय-सीमा भी तय नहीं की गई है।

2.1.1.5 न्यूनतम आवश्यक सुविधाएँ उपलब्ध कराने में ज़ोनल रेलवे का तुलनात्मक प्रदर्शन (कम कमी स्कोर बेहतर प्रदर्शन को दर्शाता है)

ज़ोनल रेलवे द्वारा न्यूनतम आवश्यक सुविधाएँ (एमईए) को उपलब्ध कराने के काम की तुलनात्मक प्रदर्शन का पता लगाने के लिए, लेखापरीक्षा के लिए चुने गए 512 स्टेशनों के नमूने के आधार पर एक मूल्यांकन किया गया। इस मूल्यांकन में तय की गई 16 न्यूनतम आवश्यक सुविधाओं को शामिल किया गया और ज़ोन के बीच तुलना करने के मकसद से हर सुविधा को बराबर महत्व दिया गया। हर ज़ोनल रेलवे के लिए कुल कमी का स्कोर, सभी 16 सुविधाओं के कमी स्कोर का औसत निकालकर तय किया गया। इस तरह, कुल कमी का कम स्कोर बेहतर प्रदर्शन दर्शाता है, जिसका मतलब है कि तय यात्री सुविधाओं को उपलब्ध कराने में कमियां अपेक्षाकृत कम हैं। जैसा कि नीचे दिए गए **चार्ट 2.3** में दर्शाया गया है, दपूरे का कुल कमी स्कोर सबसे कम (29.1) रहा, और उसके बाद परे (34.9) का । इसके उलट, दपूमरे का कमी स्कोर सबसे ज़्यादा (106.6) रहा, और उसके बाद पूसीरे (93.5) का। यह मूल्यांकन ज़ोनल रेलवे में न्यूनतम आवश्यक सुविधाओं की उपलब्धता में काफी कमियां और अंतर दर्शाता है, जिससे पता चलता है कि तय मानकों का पालन एक जैसा नहीं किया जा रहा है।

चार्ट 2.3: भारतीय रेल: न्यूनतम आवश्यक सुविधाओं के मामले में ज़ोन का प्रदर्शन (कम कमी का स्कोर = ज़ोन का बेहतर प्रदर्शन)



2.1.1.6 पीएएमएस डेटा के अनुसार भारतीय रेल में एमईए उपलब्ध कराने में कमियां (समग्र समीक्षा)

भारतीय रेल में पैसेंजर एमेनिटीज़ मैनेजमेंट सिस्टम (पीएएमएस) एक वेब-बेस्ड मॉड्यूल[42] है, जिसका मकसद रेलवे स्टेशनों पर यात्रियों के लिए अलग-अलग सुविधाओं की उपलब्धता पर नज़र रखना है, ताकि तय नियमों का पालन हो सके। ज़ोनल रेलवे (जेडआर) को यात्रियों की सुविधाओं से जुड़ा डेटा अपडेट करना ज़रूरी था।

चुने हुए स्टेशनों पर एमईए की उपलब्धता की मौजूदा स्थिति का पता लगाने के लिए, लेखापरीक्षा ने पूरे भारतीय रेल के लिए फरवरी 2025 के पीएएमएस डेटा का विश्लेषण किया। इसका मकसद सभी श्रेणी के स्टेशनों (एनएसजी 1 से एनएसजी 6) पर सुविधाओं की व्यवस्था में सिस्टम-स्तर पर कमियों का आकलन करना था। विश्लेषण से पता चला कि सभी ज़ोन में सुविधाओं की व्यवस्था में व्यापक कमियां थीं। नीचे दी गई तालिका मुख्य सुविधाओं में कमियों की सीमा को दर्शाती है:

तालिका 2.2: पैसेंजर एमेनिटीज़ मैनेजमेंट सिस्टम के अनुसार एमईए के मानदंडों की तुलना में सुविधाओं की व्यवस्था में कमियां

क्र. स.	सुविधाएँ	अपर्याप्त एमईए वाले स्टेशनों/प्लेटफ़ॉर्मों की संख्या
सुविधाओं की व्यवस्था में कमी		
1	शौचालय	201 स्टेशन
2	मूत्रालय	403 स्टेशन
3	प्लेटफ़ॉर्म शेल्टर	1,291 स्टेशन (1,466 प्लेटफ़ॉर्म)
4	पानी के नल	2,035 स्टेशन (2,801 प्लेटफ़ॉर्म)

[42] पैसेंजर एमेनिटीज़ मैनेजमेंट सिस्टम (पीएएमएस) इंडियन रेलवे प्रोजेक्ट सैंक्शन एंड मैनेजमेंट (आईआरपीएसएम) पोर्टल का एक वेब-बेस्ड मॉड्यूल है, जिसमें हर स्टेशन पर यात्रियों के लिए उपलब्ध सुविधाओं की जानकारी मिलती है।

क्र. स.	सुविधाएँ	अपर्याप्त एमईए वाले स्टेशनों/प्लेटफ़ॉर्मों की संख्या
5	ऊँचे प्लेटफ़ॉर्म [43]	2,545 स्टेशन (3,701 प्लेटफ़ॉर्म) 3,701 प्लेटफ़ॉर्म में से 1,558 प्लेटफ़ॉर्म 'रेल लेवल'[44] के थे
6	सीट	1,178 स्टेशन
7	वाटर कूलर	364 स्टेशन (521 प्लेटफ़ॉर्म)
सुविधाओं की अनुपलब्धता		
8	लोक उद्घोषणा प्रणाली	1,983 स्टेशन
9	पार्किंग - आवाजाही वाले क्षेत्र	744 स्टेशन (एनएसजी 1 to एनएसजी 5)
10	मूत्रालय	214 स्टेशन
11	पंखे	3,562 स्टेशन (5,035 प्लेटफ़ॉर्म)
12	शौचालय	91 स्टेशन
13	प्लेटफ़ॉर्म शेल्टर	800 स्टेशन (881 प्लेटफ़ॉर्म)
14	पानी के नल	1,440 स्टेशन (1,941 प्लेटफ़ॉर्म)
15	वाटर कूलर	1,118 स्टेशन (1,271 प्लेटफ़ॉर्म)

स्त्रोत : भारतीय रेल का पीएएमएस डेटा (फरवरी 2025)

2.1.2 अनुशंसित सुविधाएँ

चूंकि एमईए के नियमों के अनुसार स्टेशनों पर सुविधाओं की उपलब्धता हमेशा यात्रियों की वास्तविक संख्या के अनुपात में नहीं हो सकती है, इसलिए आरबी ने यह तय (अप्रैल 2018) किया कि सुविधाओं की ज़रूरत को यात्रियों की वास्तविक संख्या के आधार पर बढ़ाया जाना चाहिए। इसी के अनुसार, रेलवे बोर्ड के 9 अप्रैल, 2018 के परिपत्र के अनुलग्नक IV में बताए गए नियमों और फ़ॉर्मूले के आधार पर यातायात के हिसाब से आंकी गई सुविधाओं को "अनुशंसित सुविधाएँ" (आरए) कहा गया। इस तरह तय की गई 22 अनुशंसित सुविधाओं[45] में से,

[43] एक रेलवे प्लेटफ़ॉर्म जो पटरियों से 760 मिमी और 840 मिमी के बीच की ऊँचाई पर बनाया गया है।

[44] एक रेलवे प्लेटफ़ॉर्म जो ट्रेन की पटरियों के ही लेवल पर बना होता है।

[45] कुछ सुविधाओं की मात्रा हर स्टेशन के लिए एनमैक्स (एनमैक्स = स्टेशन पर आधे घंटे के किसी भी अंतराल में हैंडल की जाने वाली ट्रेनों की अधिकतम संख्या और उस स्टेशन पर प्रति ट्रेन संभाले जाने वाले यात्रियों की औसत संख्या का गुणनफल) और एनडीबी (एनडीबी = 0.3 (एनमैक्स) के आधार पर तय की जानी थी, जबकि कुछ अन्य सुविधाओं की मात्रा ज़ोनल रेलवे द्वारा तय की जानी थी। इसलिए, लेखापरीक्षा ने इन सुविधाओं पर विचार नहीं किया।

संयुक्त निरीक्षण के दौरान लेखापरीक्षा ने स्टेशनों की श्रेणी के आधार पर चार मुख्य सुविधाओं की व्यवस्था की जांच की और उनकी व्यवस्था में कमियां पाईं, जिनका विवरण नीचे दिया गया है:

तालिका 2.3: अनुशंसित सुविधाओं को उपलब्ध कराने में कमियां

क्र. स.	सुविधा	स्टेशनों की निर्धारित श्रेणी	चुने गए स्टेशनों की संख्या जहाँ यह सुविधा उपलब्ध कराई जानी है	स्टेशन जहाँ सुविधाओं की व्यवस्था में कमियाँ पाई गईं
1	कोच गाइडेंस सिस्टम	एनएसजी 1 से एनएसजी 4	240	59[46]
2	प्रतीक्षालय में कीड़े पकड़ने वाले यंत्र	एनएसजी 1 से एनएसजी 3	159	134[47]
3	शिशु को दूध पिलाने का केबिन	एनएसजी 1 से एनएसजी 3	159	47[48]
4	प्लेटफ़ॉर्म पर इमरजेंसी लाइटिंग	एनएसजी 1 से एनएसजी 5	380	138[49]

स्रोत: 9/4/2018 का आरबी पॉलिसी परिपत्र और चुनिंदा स्टेशनों के निरीक्षण के दौरान लेखापरीक्षा द्वारा की गई टिप्पणियाँ।

---

[46] **मरे-1, पूतरे-1, पूमरे-3, पूरे-8, उमरे-1, उपूरे-13, पूसीरे-5, उरे-8, दमरे-2, दपूमरे-2, दपूरे-2, दरे-3, दपरे-5, पमरे-2, परे-3**

[47] **मरे-7, पूतरे-8, पूमरे-10, पूरे-11, उमरे-10, उपूरे-4, पूसीरे-8, उरे-12, उपरे-10, दमरे-11, दपूमरे-7, दपूरे-7, दरे-12, दपरे-6, पमरे-2, परे-9**

[48] **मरे-1, पूतरे-4, पूमरे-8, पूरे-8, उमरे-5, उपूरे-2, पूसीरे-4, उरे-3, उपरे-4, दमरे-1, दपूमरे-2, दरे-1, दपरे-2, पमरे-1, परे-1**

[49] **मरे-6, पूतरे-12, पूमरे-13, उमरे-7, उपूरे-12, पूसीरे-9, उपरे-16, दपूमरे-13, दपूरे-16, दरे-5, दपरे-15, पमरे-6, परे-8**

क्यूआर कोड 2.2: बिजली कट के दौरान तिरुचिरापल्ली स्टेशन (दरे) अंधेरे में (8.12.2024)

ऊपर दी गई तालिका से साफ़ पता चलता है कि अनुशंसित सुविधाओं को उपलब्ध कराने में काफ़ी कमी थी, जो 25 *प्रतिशत* से लेकर 84 *प्रतिशत* तक थी - जैसे कोच गाइडेंस सिस्टम (25 *प्रतिशत*), प्रतीक्षालय में कीड़े पकड़ने वाले यंत्र (84 *प्रतिशत*), बच्चों को दूध पिलाने के लिए केबिन (30 *प्रतिशत*) और इमरजेंसी लाइटिंग (36 *प्रतिशत*)।

रेलवे बोर्ड के परिपत्र (अप्रैल 2018) में यह परिकल्पना की गई थी कि रेलवे को 'अनुशंसित सुविधाओं' की ज़रूरतों के हिसाब से मौजूदा सुविधाओं की समीक्षा करनी चाहिए और कमियों को दूर करने के लिए एक समय-सीमा वाला एक्शन प्लान तैयार करना चाहिए, जिसे प्राथमिकता दी जाए। हालाँकि, किसी भी ज़ोनल रेलवे की ओर से लेखापरीक्षा को ऐसा कोई एक्शन प्लान नहीं सौंपा गया।

अपने जवाब (नवंबर 2025) में, रेल मंत्रालय ने बताया कि स्थानीय ज़रूरतों के हिसाब से धीरे-धीरे इमरजेंसी लाइटिंग की योजना बनाई जा रही है और उसे लगाया जा रहा है; हालाँकि, तय नियमों का पालन सुनिश्चित करने के लिए कोई खास समय-सीमा या कार्य-योजना नहीं बताई गई।

2.1.3 वांछित सुविधाएँ

एमईए और अनुशंसित सुविधाओं के नियमों के अलावा, आरबी ने अलग-अलग तरह के स्टेशनों के लिए "सुविधाओं के वांछित स्तर" के नियम भी तय किए (अप्रैल 2018)। इन वांछित सुविधाओं का मकसद यात्रियों की संतुष्टि बढ़ाना और स्टेशनों पर कस्टमर इंटरफ़ेस को बेहतर बनाना है।

तय की गई 36 वांछित सुविधाओं में से, संयुक्त निरीक्षण के दौरान लेखापरीक्षा में चुने गए स्टेशनों पर 14 सुविधाओं[50] की व्यवस्था की जाँच की गई। इसमें

[50] **एमईए और दिव्यांगजनों के लिए सुविधाओं से जुड़े पैरा के तहत पीएएस , पार्किंग-सह-आवाजाही क्षेत्र, संकेत चिन्ह, वरिष्ठ नागरिकों/दिव्यांगजनों के लिए वेटिंग हॉल, व्हीलचेयर लिफ्टिंग डिवाइस/रैंप और 'पे एंड यूज़' टॉयलेट जैसी सुविधाओं पर विचार किया गया। लेखापरीक्षा में कुछ ऐसी सुविधाओं की जांच नहीं की गई जो मौजूदा हालात में बहुत अहम नहीं थीं, जैसे एनटीईएस, आईवीआरएस, टच-स्क्रीन इंक्वायरी सिस्टम, ट्रैवललेटर, प्रीपेड टैक्सी, वॉशेबल एप्रन, मॉड्यूलर कैटरिंग स्टॉल, वॉटर फाउंटेन वगैरह।**

पाया गया कि कुछ सुविधाएँ तो दी गई थीं, लेकिन कई ज़रूरी सुविधाएँ अभी भी नहीं दी गई थीं। तय नियमों के अनुसार ज़रूरी सुविधाओं की व्यवस्था में कमियों को नीचे दी गई तालिका में दर्शाया गया है:

तालिका 2.4: मानदंडों के अनुसार वांछित सुविधाओं के प्रावधान में कमियां

क्र. स.	सुविधा	स्टेशनों की निर्धारित श्रेणी	चुने गए स्टेशनों की संख्या जहाँ यह सुविधा उपलब्ध कराई जानी है	स्टेशन जहाँ सुविधाओं की व्यवस्था में कमियाँ पाई गईं
1	प्रतीक्षालय			
	प्रतीक्षालय (नहाने की सुविधा के साथ)	एनएसजी 1	18	1[51]
	उच्च श्रेणी के लिए प्रतीक्षालय	एनएसजी 1 से एनएसजी 3	159	18[52]
	द्वितीय श्रेणी प्रतीक्षालय	एनएसजी 1 से एनएसजी 5	380	102[53]
	महिलाओं के लिए अलग प्रतीक्षालय (उच्च और द्वितीय श्रेणी के लिए संयुक्त)	एनएसजी 1 से एनएसजी 3	159	50[54]
2	पानी की वेंडिंग मशीन	एनएसजी 1 व एनएसजी 2	77	29[55]

---

[51] **मरे -1 (ठाणे)**

[52] **मरे-2, पूतरे-1, पूमरे-1, उमरे-1, उरे-1, उपरे-5, दमरे-1, दरे-5, दपरे-1**

[53] **मरे-4, पूतरे-5, पूमरे-8, पूरे-9, उमरे-9, उपूरे-1, पूसीरे-6, उरे-7, उपरे-10, दमरे-6, दपूमरे-7, दपूरे-3, दरे-2, दपरे-14, पमरे-5, परे-6**

[54] **मरे-2, पूतरे-4, पूमरे-5, पूरे-6, उमरे-3, पूसीरे-4, उरे-4, उपरे-6, दमरे-3, दपूरे-1, दरे-4, दपरे-3, पमरे-2, परे-3**

[55] **मरे-1, पूतरे-1, पूरे-5, उमरे-1, पूसीरे-1, उरे-3, दपूमरे-3, दरे-7, दपरे-1, पमरे-2, परे-4**

क्र. स.	सुविधा	स्टेशनों की निर्धारित श्रेणी	चुने गए स्टेशनों की संख्या जहाँ यह सुविधा उपलब्ध कराई जानी है	स्टेशन जहाँ सुविधाओं की व्यवस्था में कमियाँ पाई गईं
3	इलेक्ट्रॉनिक ट्रेन इंडिकेटर बोर्ड	एनएसजी 4	81	13[56]
4	ट्रेन कोच इंडिकेशन सिस्टम	एनएसजी 1 व एनएसजी 2	77	5[57]
5	जैव-शौचालय/बिना पानी वाले शौचालय/मूत्रालय	एनएसजी 1 से एनएसजी 6	512	491[58]
6	वाई-फ़ाई की सुविधा	एनएसजी 1 से एनएसजी 5	380	65[59]
7	एस्केलेटर	एनएसजी 1 से एनएसजी 3	159	30[60]
8	वातानुकूलित वीआईपी/एक्ज़ीक्यूटिव लाउंज	एनएसजी 1 व एनएसजी 2	77	8[61]
9	न्यूनतम आवश्यक दवाओं वाले स्टॉल	एनएसजी 1 व एनएसजी 2	77	34[62]
10	क्लॉक रूम	एनएसजी 1 से एनएसजी 4	240	69[63]

[56] पूमरे-1, उमरे-1, उपूरे-1, पूसीरे-3, उरे-1, दपूमरे-1, दपूरे-1, दपरे-4

[57] पूरे-1, उरे-1, दरे-3

[58] मरे-30, पूतरे-31, पूमरे-30, पूरे-30, उमरे-32, उपूरे-32, पूसीरे-32, उरे-26, उपरे-32, दमरे-30, दपूमरे-32, दपूरे-29, दरे-32, दपरे-32, पमरे-30, परे-31

[59] मरे-1, पूतरे-4, पूमरे-2, पूरे-2, उपूरे-9, पूसीरे-3, उरे-5, उपरे-3, दमरे-2, दपूमरे-8, दपूरे-3, दरे-8, दपरे-10, पमरे-1, परे-4

[60] मरे-1, पूतरे-1, पूमरे-5, पूरे-1, उमरे-2, उपूरे-2, पूसीरे-3, उरे-2, उपरे-5, दमरे-1, दपूमरे-2, दपूरे-1, दपरे-1, पमरे-2, परे-1

[61] मरे-1, पूमरे-1, पूरे-1, उमरे-1, उपरे-1, दपरे-1, परे-2

[62] मरे-3, पूतरे-2, पूमरे-2, पूरे-6, उमरे-3, उपूरे-1, पूसीरे-2, उरे-3, दमरे-3, दपूमरे-1, दरे-5, दपरे-1, पमरे-1, परे-1

[63] पूतरे-3, पूमरे-9, पूरे-5, उमरे-5, उपूरे-9, पूसीरे-6, उरे-2, उपरे-5, दमरे-6, दपूमरे-4, दपूरे-1, दरे-1, दपरे-10, पमरे-2, परे-1

क्र. स.	सुविधा	स्टेशनों की निर्धारित श्रेणी	चुने गए स्टेशनों की संख्या जहाँ यह सुविधा उपलब्ध कराई जानी है	स्टेशन जहाँ सुविधाओं की व्यवस्था में कमियाँ पाई गईं
11	एटीएम	एनएसजी 1 से एनएसजी 4	240	77[64]
12	बुकिंग ऑफ़िस के साथ दूसरा प्रवेश द्वार	एनएसजी 1 से एनएसजी 4	240	105[65]
13	बोतल क्रशर	एनएसजी 1 से एनएसजी 3	159	66[66]
14	सीसीटीवी	एनएसजी 1 व एनएसजी 2	77	शून्य

***स्रोत:** 9/4/2018 का आरबी पॉलिसी परिपत्र और चुनिंदा स्टेशनों के निरीक्षण के दौरान लेखापरीक्षा द्वारा की गई टिप्पणियाँ।*

ऊपर दी गई तालिका से साफ़ पता चलता है कि रेलवे स्टेशनों पर वांछित सुविधाओं के मामले में काफ़ी कमियां देखी गईं, खासकर जैव-शौचालय/बिना पानी वाले शौचालय/मूत्रालय (96 *प्रतिशत*), न्यूनतम आवश्यक दवाओं वाले स्टॉल (44 *प्रतिशत*), बोतल क्रशर (42 *प्रतिशत*), पानी वेंडिंग मशीन (38 *प्रतिशत*), महिलाओं के लिए अलग प्रतीक्षालय (33 प्रतिशत), क्लॉक रूम (29 *प्रतिशत*) और द्वितीय श्रेणी प्रतीक्षालय (27 *प्रतिशत*) के मामले में।

2.1.4 लेखापरीक्षा द्वारा देखी गई अच्छी कार्य-प्रणालियाँ

तिरुचिरापल्ली जंक्शन (दरे) पर डिजिटल सेफ क्लॉक (सामान रखने के लॉकर) की सुविधा दी गई है। यात्री अपनी सुविधानुसार किसी भी समय इनका इस्तेमाल कर सकते हैं (चित्र 2.3)।

---

[64] **मरे-5, पूतरे-2, पूमरे-2, पूरे-6, उमरे-5, उपूरे-5, पूसीरे-2, उरे-7, उपरे-7, दमरे-7, दपूमरे-5, दपूरे-1, दरे-4, दपरे1-2, पमरे-6, परे-1**

[65] **मरे-1, पूतरे-7, पूमरे-5, पूरे-11, उमरे-7, उपूरे1-1, पूसीरे-8, उरे-11, उपरे-2, दमरे-9, दपूमरे-4, दपूरे-3, दरे-5, दपरे-9, पमरे-2, परे-10**

[66] **मरे-8, पूतरे-8, पूमरे-1, पूरे-1, उमरे-3, उपूरे-6, पूसीरे-8, उरे-5, उपरे-7, दपूमरे-4, दरे-1, दपरे-5, पमरे-7, परे-2**

यात्रियों को पटरियाँ पार करने से रोकने के लिए, दमरे के सिरपुर कागज़ नगर में दो प्लेटफ़ॉर्म के बीच सुरक्षा ग्रिल लगाई गई थीं (चित्र 2.4)।

चित्र 2.3

चित्र 2.4

रेल मंत्रालय ने सीएजी के वर्ष 2016 के प्रतिवेदन स. 13 पर की गई कार्रवाई टिप्पणी में बताया कि ज़ोनल रेलवे को सलाह दी गई थी कि वांछित सुविधाओं के लिए तय अनुशंसित स्तर की सुविधाओं के पूरा होने का इंतज़ार न किया जाए, बल्कि स्टेशनों की ज़रूरत और उनके महत्व के आधार पर ये सुविधाएँ उपलब्ध कराई जाएँ। इसके अलावा, रेल मंत्रालय ने रेलवे पर बनी स्थायी समिति (2020-21) को जानकारी दी कि एमईए के अलावा, जैव-शौचालय/बिना पानी वाले शौचालय, पानी वेंडिंग मशीन और वाई-फ़ाई जैसी नई सुविधाएँ भी शुरू की गई हैं।

इन आश्वासनों के बावजूद, अलग-अलग ज़ोन में सलाहकार समितियों (जेडआरयूसीसी/ डीआरयूसीसी), एसआईजी और रेलवे अधिकारियों के निरीक्षण के दौरान समय-समय पर कई ज़रूरी सुविधाओं में कमियां देखी गईं। इनमें पानी के नल[67], प्लेटफॉर्म शेल्टर[68], पंखे[69], मूत्रालय/शौचालय[70], वॉटर कूलर[71], कोच

[67] मरे, पूमरे, पूरे, पूसीरे, दपूमरे, दपूरे, दरे, दपरे, पमरे, परे
[68] मरे, पूतरे, पूमरे, पूरे, उपूरे, पूसीरे, उपरे, दमरे, दपूमरे, दपूरे, दरे, दपरे, पमरे, परे
[69] मरे, पूतरे, पूमरे, पूरे, उमरे, पूसीरे, उपरे, दपूमरे, दपूरे, दरे, दपरे, परे
[70] पूरे, पूसीरे, दपूमरे
[71] मरे, पूतरे, पूमरे, पूरे, पूसीरे, दपूमरे, दरे, दपरे

इंडिकेशन बोर्ड[72], कोच गाइडेंस सिस्टम[73], साइनेज[74], इलेक्ट्रॉनिक ट्रेन इंडिकेटर बोर्ड[75], प्रतीक्षालय[76] वगैरह शामिल हैं।

(*परिशिष्ट- VI*)

हालांकि, रेलवे की स्थायी समिति को और की गई कार्रवाई टिप्पणी के ज़रिए रेल मंत्रालय द्वारा दिए गए आश्वासनों के बावजूद, लेखापरीक्षा में यह पाया गया कि यात्रियों को तय सुविधाएँ उपलब्ध कराने और ग्राहकों की संतुष्टि को बेहतर ढंग से बढ़ाने के लिए और कदम उठाने की ज़रूरत है। रेल मंत्रालय ने (सितंबर 2025 में) चुनिंदा स्टेशनों पर सुविधाओं के वांछित स्तर के नियमों के तहत सुविधाएँ देने में कमियों को स्वीकार किया और की जा रही कार्रवाई का विवरण दिया; हालांकि, तय नियमों का पालन सुनिश्चित करने के लिए कोई समय-सीमा नहीं बताई गई।

इसके अलावा, अपने जवाब (नवंबर 2025) में रेल मंत्रालय ने बताया कि 30 सितंबर 2025 तक, भारतीय रेल के 419 रेलवे स्टेशनों पर 1,673 एस्केलेटर लगाए गए थे और एस्केलेटर तकनीकी-आर्थिक व्यवहार्यता और स्टेशनों की आपसी प्राथमिकता के आधार पर लगाए जा रहे हैं। हालाँकि, एस्केलेटर लगाने के लिए स्टेशनों की पहचान या शॉर्टलिस्टिंग के लिए कोई एक्शन प्लान या समय-सीमा नहीं बताई गई।

2.2 दिव्यांगजनों के लिए सुविधाएँ

'दिव्यांगजन (समान अवसर, अधिकारों का संरक्षण और पूर्ण भागीदारी) अधिनियम 1995' के प्रावधानों को लागू करने के लिए, आरबी ने दिव्यांगजनों के लिए

[72] **मरे, पूतरे, पूरे, पूसीरे, उरे, दमरे, दपूमरे, दपूरे, दरे, पमरे, परे**

[73] **मरे, पूमरे, पूरे, पूसीरे, दपूमरे, दरे**

[74] **मरे, पूमरे, पूरे, उमरे, पूसीरे, दपूरे, दरे, परे**

[75] **मरे, पूरे, पूसीरे, दरे**

[76] **मरे, पूतरे, पूमरे, पूरे, उमरे, पूसीरे, दपूमरे, दरे, दपरे**

अल्पकालिक और दीर्घकालिक सुविधाएँ उपलब्ध कराने के संबंध में दिशानिर्देश जारी किए (जुलाई 1999 में)। यात्री सुविधाओं के लिए आरबी के 2007, 2012 और 2018 के व्यापक निर्देशों में इन प्रावधानों को फिर से दोहराया गया।

इसके अलावा, 'दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम, 2016' की धारा 41(1) के तहत, आरबी ने भारतीय रेल में दिव्यांगजनों के लिए सुलभता के मानकों और सुविधाओं की व्यवस्था के संबंध में एकसमान दिशानिर्देश जारी किए (फरवरी 2020 में)।

क. लेखापरीक्षा ने संयुक्त निरीक्षणों के ज़रिए चुने गए स्टेशनों पर ज़ोनल रेलवे द्वारा आरबी के निर्देशों (अप्रैल 2018) के पालन की जाँच की और दिव्यांगजनों के लिए सुविधाओं के प्रावधान में नीचे दी गई कमियाँ पाईं:

तालिका 2.5: दिव्यांगजनों के लिए सुविधाओं के प्रावधान में कमियां

क्र. स.	सुविधा	उन स्टेशनों की संख्या जहाँ यह सुविधा उपलब्ध कराई जानी है	जिन स्टेशनों पर कमियां पाई गईं, उनकी संख्या
अल्पकालिक सुविधाएँ			
1	बिना रुकावट के प्रवेश के लिए रेलिंग वाला स्टैंडर्ड रैंप	512	227[77]
2	दिव्यांगजनों द्वारा इस्तेमाल किए जाने वाले वाहनों के लिए कम से कम दो पार्किंग स्थल तय करना। (एनएसजी 1 से एनएसजी 4)	240	133[78]
3	पार्किंग स्थल से स्टेशन बिल्डिंग तक फिसलने से बचाने वाला रास्ता (एनएसजी 1 से एनएसजी 4)	240	77[79]

[77] मरे-18, पूतरे-13, पूमरे-14, पूरे-25, उमरे-8, उपूरे-10, पूसीरे-8, उरे-11, उपरे-7, दमरे-29, दपूमरे-21, दपूरे-16, दरे-8, दपरे-8, पमरे-24, परे-7

[78] मरे-10, पूतरे-7, पूमरे-9, पूरे-13, उमरे-6, उपूरे-8, पूसीरे-9, उरे-12, उपरे-7, दमरे-4, दपूमरे-10, दपूरे-8, दरे-7, दपरे-10, पमरे-9, परे-4

[79] मरे-3, पूतरे-5, पूमरे-6, पूरे-8, उमरे-4, पूसीरे-12, उरे-5, उपरे-2, दमरे-4, दपूमरे-10, दरे-2, दपरे-5, पमरे-10, परे-1

क्र. स.	**सुविधा**	**उन स्टेशनों की संख्या जहाँ यह सुविधा उपलब्ध कराई जानी है**	**जिन स्टेशनों पर कमियां पाई गईं, उनकी संख्या**
4	हर प्लेटफ़ॉर्म पर एक छोडकर एक पानी के बूथों पर दिव्यांगजनों के इस्तेमाल के लिए उपयुक्त पीने के पानी का एक नल।	512	297[80]
दीर्घकालिक सुविधाएँ			
5	इंटर-प्लेटफ़ॉर्म ट्रांसफ़र सुविधा (एनएसजी 1 से एनएसजी 4)	240	43[81]
6	प्लेटफ़ॉर्म के किनारों पर नक्काशी (एनएसजी 1 से एनएसजी 4)	240	43[82]

स्रोत: अप्रैल 2018 का आरबी पॉलिसी परिपत्र और चुनिंदा स्टेशनों के निरीक्षण के दौरान लेखापरीक्षा द्वारा की गई टिप्पणियाँ।

ऊपर दी गई तालिका रेलवे स्टेशनों पर दिव्यांगजनों के लिए सुविधाओं में बड़ी कमियां दिखाती है, जैसे कि रेलिंग वाला स्टैंडर्ड रैंप (44 *प्रतिशत*), पार्किंग के लिए जगह तय करना (55 *प्रतिशत*), फिसलने से बचाने वाला रास्ता (32 *प्रतिशत*), और हर प्लेटफॉर्म पर एक छोडकर एक पानी के बूथों पर पीने के पानी का नल (58 *प्रतिशत*)।

---

[80] **मरे-9, पूतरे-31, पूमरे-6, पूरे-32, उमरे-26, उपूरे-8, पूसीरे-10, उरे-13, उपरे-6, दमरे-32, दपूमरे-32, दपूरे-10, दरे-32, दपरे-22, पमरे-21, परे-7**

[81] **मरे-6, पूमरे-4, पूरे-8, उमरे-4, उपूरे-3 ,पूसीरे-3, उरे-2, उपरे-3, दपूमरे-3, दपूरे-1, दरे-3, दपरे-3**

[82] **मरे-4, पूमरे-2, पूरे-1, उमरे-7, पूसीरे-1, उरे-4, दमरे-3, दपूमरे-2, दपूरे-4, दरे-1, दपरे-5, पमरे-6, परे-3**

देखी गई अन्य कमियों में शामिल हैं:

- 512 में से 12[83] स्टेशनों पर व्हीलचेयर उपलब्ध नहीं थीं।
- एनएसजी 1 से एनएसजी 3 श्रेणी के 159 स्टेशनों में से 133[84] स्टेशनों पर दिव्यांगों/बुज़ुर्ग यात्रियों के लिए ट्रेनों में चढ़ने-उतरने हेतु पोर्टेबल रैंप उपलब्ध नहीं था।

लेखापरीक्षा द्वारा देखे गई अच्छे कार्य

चित्र 2.5: पुरी (पूतरे) में बीमार यात्रियों, वरिष्ठ नागरिकों/दिव्यांगजनों और छोटे बच्चों के साथ महिलाओं के लिए बैटरी से चलने वाले नि:शुल्क वाहन

- जिन 26 स्टेशनों[85] पर पोर्टेबल रैंप मौजूद थे, उनमें से 23 स्टेशनों[86] पर लोक उद्घोषणा प्रणाली के ज़रिए इनकी उपलब्धता की घोषणा नहीं की गई।
- यात्रियों में जागरूकता कम थी; सर्वेक्षण में शामिल 26 *प्रतिशत* और 67 *प्रतिशत* यात्रियों ने बताया कि उन्हें क्रमशः व्हीलचेयर और बैटरी से चलने वाली कारों की उपलब्धता के बारे में जानकारी नहीं थी।
- 18 (एनएसजी 1) स्टेशनों में से 16 स्टेशनों[87] पर वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांगजनों के लिए प्रतीक्षालय उपलब्ध नहीं था।

2.2.1 भारतीय रेल में 'दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम, 2016' के कार्यान्वयन की स्थिति

रेलवे बोर्ड ने भारतीय रेल में दिव्यांगजनों के लिए सुलभ इंफ्रास्ट्रक्चर (जैसे रैंप, टैक्टाइल पाथ, साफ़ साइनबोर्ड) और आसान यात्रा के लिए सूचना प्रणालियों (जैसे

[83] पूमरे-7, पूरे-2, उरे-1, दपूमरे-1, दपरे-1

[84] मरे-9, पूतरे-4, पूमरे-10, पूरे-11, उमरे-9, उपूरे-6, पूसीरे-9, उरे-12, उपरे-11, दमरे-11, दपूमरे-7, दपूरे-7, दरे-1, दपरे-8, पमरे-8, परे-10

[85] पूतरे-4, पूमरे-1, पूरे-2, उमरे-2, उपूरे-1, उरे-3, दपूमरे-1, दरे-12

[86] पूतरे-3, पूरे-2, उमरे-1, उपूरे-1, उरे-3, दपूमरे-1, दरे-12

[87] मरे-2, पूमरे-1, पूरे-2, उपूरे-1, उरे-3, दमरे-1, दरे-3, परे-3

ऑडियो/विज़ुअल घोषणाएं, ब्रेल) की व्यवस्था करने और स्टेशनों व ट्रेनों में ज़रूरी सुविधाएँ सुनिश्चित करने के मकसद से 'यूनिवर्सल डिज़ाइन' पर आधारित सुलभता और सुविधाओं के मानकों के लिए एकसमान गाइडलाइंस जारी की थीं (फरवरी 2020)। संयुक्त निरीक्षण के दौरान लेखापरीक्षा द्वारा चुने हुए स्टेशनों पर इन गाइडलाइंस के पालन की जांच की गई और निम्नलिखित बातें देखी गईं:

(i) सूचना प्रणाली की सुलभता

(क) रेलवे का वेबपेज/वेबसाइट: नियमों के अनुसार, एनएसजी 1 से एनएसजी 4 श्रेणी वाले स्टेशनों पर एक खास 'वन-क्लिक' टेम्प्लेट होना ज़रूरी है। इसमें स्टेशन के हिसाब से दिव्यांगजनों के लिए उपलब्ध सुविधाओं की जानकारी होनी चाहिए, जैसे कि व्हीलचेयर, बैटरी से चलने वाली कारें, दिव्यांग सहायक[88], पार्किंग, शौचालय, पीने के पानी के बूथ, हेल्प बूथ और ट्रेनों में दिव्यांग-अनुकूल कोच की उपलब्धता। हालाँकि, किसी भी ज़ोनल रेलवे में ऐसी कोई वेबसाइट उपलब्ध नहीं थी।

(ख) मोबाइल ऐप: आरबी के दिशा-निर्देशों के अनुसार यात्रियों और दिव्यांगजनों की सभी सुविधाओं के लिए कोई खास ऐप नहीं बनाया गया था।

(ii) स्टेशन तक पहुँच

स्टेशन तक पहुँच पर दिव्यांगजनों के लिए सुविधाओं की उपलब्धता में कमियों को नीचे दी गई तालिका में बताया गया है:

---

[88] **स्टेशनों पर दिव्यांगजनों की सहायता के लिए उपलब्ध व्यक्ति**

तालिका 2.6: आरबी के निर्देशों (फरवरी 2020) के अनुसार दिव्यांगजनों के लिए सुविधाओं के प्रावधान में कमियां

क्र. स.	सुविधा	उन स्टेशनों की संख्या जहाँ यह सुविधा उपलब्ध कराई जानी है	जिन स्टेशनों पर कमियां पाई गईं, उनकी संख्या
1	दिव्यांग-अनुकूल कोच की स्थिति के संबंध में घोषणा	512	273[89]
2	डिजिटल स्क्रीन के ज़रिए संकेतन भाषा में घोषणा (एनएसजी 1)	18	16[90]
3	ब्रेल साइनेज (एनएसजी 1 और एनएसजी 2)	77	34[91]
4	कोच की स्थिति दिखाने वाला सिस्टम	512	343[92]
5	रैंप के लिए दोगुनी ऊंचाइयों वाले हैंडरेल	512	149[93]
6	कम ऊंचाई वाले टिकट काउंटर (एनएसजी 1 से एनएसजी 3)	159	68[94]
7	सहायता केंद्र (एनएसजी 1 से एनएसजी 3)	159	131[95]
8	स्टेशनों/प्रतीक्षालय में प्राथमिकता वाली बैठने की व्यवस्था	512	490[96]

---

[89] मरे-15, पूमरे-16, पूरे-13, उमरे-8, उपूरे-24, पूसीरे-14, उरे-11, उपरे-32, दमरे-23, दपूमरे-29, दपूरे-19, दरे-25, दपरे-26, पमरे-14, परे-4

[90] मरे-3, पूमरे-1, पूरे-1, उपूरे-1, उरे-3, दमरे-1, दरे-3, परे-3

[91] मरे-3, पूतरे-1, पूमरे-4, पूरे-3, उमरे-2, उपूरे-2, पूसीरे-2, उरे-2, उपरे-3, दमरे-4, दपूमरे-1, दपूरे-1, दरे-2, पमरे-1, परे-3

[92] मरे-19, पूतरे-19, पूमरे-25, पूरे-26, उमरे-9, उपूरे-21, पूसीरे-27, उरे-22, उपरे-32, दमरे-15, दपूमरे-27, दपूरे-23, दरे-16, दपरे-31, पमरे-14, परे-17

[93] मरे-11, पूतरे-16, पूमरे-8, पूरे-13, उपूरे-1, पूसीरे-9, उरे-16, उपरे-2, दमरे-28, दपूमरे-3, दपूरे-12, दरे-8, दपरे-5, पमरे-13, परे-4

[94] मरे-4, पूतरे-3, पूमरे-3, पूरे-9, उमरे-1, उपूरे-4, पूसीरे-6, उरे-9, उपरे-8, दमरे-1, दपूमरे-5, दपूरे-4, दरे-5, दपरे-1, पमरे-3, परे-2

[95] मरे-9, पूतरे-7, पूमरे-11, पूरे-12, उमरे-5, उपूरे-1, पूसीरे-8, उरे-10, उपरे-11, दमरे-11, दपूमरे-8, दपूरे-3, दरे-10, दपरे-7, पमरे-8, परे-10

[96] मरे-29, पूतरे-31, पूमरे-30, पूरे-31, उमरे-32, उपूरे-31, पूसीरे-31, उरे-25, उपरे-31, दमरे-32, दपूमरे-32, दपूरे-30, दरे-32, दपरे-29, पमरे-32, परे-32

क्र. स.	सुविधा	उन स्टेशनों की संख्या जहाँ यह सुविधा उपलब्ध कराई जानी है	जिन स्टेशनों पर कमियां पाई गईं, उनकी संख्या
9	स्पर्श-संवेदी मार्गदर्शन और चेतावनी ब्लॉक (एनएसजी 1 और एनएसजी 2)	77	50[97]
10	दिव्यांग-अनुकूल शौचालय	512	134[98]
11	हर प्लेटफ़ॉर्म पर दिव्यांगजनों के इस्तेमाल के लिए उपयुक्त पीने के पानी का एक नल (एनएसजी 1 और एनएसजी 4)	240	115[99]
12	रेलवे अधिकारियों की निरीक्षण रिपोर्ट में दिव्यांगों के लिए सुविधाओं/सेवाओं से संबंधित पहलुओं को शामिल करना (एनएसजी 1 और एनएसजी 6)	512	425[100]

स्रोत: फरवरी 2020 का आरबी परिपत्र और चुनिंदा स्टेशनों के निरीक्षण के दौरान ऑडिट द्वारा की गई टिप्पणियाँ

यह तालिका दिव्यांगजनों के लिए सुविधाओं की व्यवस्था में बड़ी कमियों को दर्शाती है, खासकर दिव्यांग-अनुकूल कोच की उद्घोषणा (53 *प्रतिशत*), कोच की स्थिति दिखाने वाले सिस्टम (67 *प्रतिशत*), कम ऊंचाई वाले टिकट काउंटर (43 *प्रतिशत*), हेल्प बूथ (82 *प्रतिशत*), प्राथमिकता वाली सीटिंग (96 *प्रतिशत*), स्पर्श-संवेदी मार्गदर्शन और चेतावनी ब्लॉक (65 *प्रतिशत*) और दिव्यांग-अनुकूल शौचालय (26 *प्रतिशत*) के मामले में।

---

[97] **मरे-4, पूतरे-2, पूमरे-5, पूरे-3, उमरे-6, उपूरे-1, पूसीरे-1, उरे-6, दमरे-6, दपूमरे-3, दपूरे-1, दरे-4, दपरे-2, पमरे-3, परे-3**

[98] **मरे-4, पूतरे-7, पूमरे-17, पूरे-10, उमरे-2, उपूरे-13, पूसीरे-4, उरे-4, उपरे-2, दमरे-2, दपूमरे-16, दपूरे-12, दरे-9, दपरे-15, पमरे-14, परे-3**

[99] **मरे-11, पूतरे-7, पूमरे-10, पूरे-14, उमरे-5, उपूरे-2, पूसीरे-10, उरे-7, उपरे-1, दमरे-14, दपूमरे-4, दपूरे-2, दरे-10, दपरे-10, पमरे-1, परे-7**

[100] **मरे-32, पूतरे-29, पूमरे-28, पूरे-29, उमरे-24, उपूरे-25, पूसीरे-30, उरे-26, उपरे-32, दमरे-2, दपूमरे-30, दपूरे-28, दरे-20, दपरे-32, पमरे-29, परे-29**

मदुरै जंक्शन (दरे) पर, स्पर्श-आधारित रास्ते को प्लेटफॉर्म के किनारे से तय 1,800 मिमी की दूरी के बजाय, गलत तरीके से प्लेटफॉर्म के किनारे के पास ही बना दिया गया था।

चित्र 2.6: मदुरै (दरे) में गलत स्पर्श-आधारित रास्ता

लेखापरीक्षा में यह भी पाया गया कि अलग-अलग ज़ोन में सलाहकार समितियों (जेडआरयूसीसी/ डीआरयूसीसी), एसआईजी और रेलवे अधिकारियों ने दिव्यांगजनों के लिए सुविधाओं– जैसे कि एक प्लेटफ़ॉर्म से दूसरे प्लेटफ़ॉर्म पर जाने की सुविधा, व्हीलचेयर, पानी के नल, लिफ़्ट और शौचालय के न होने या अपर्याप्त होने की बात उठाई थी। हालाँकि, की गई संयुक्त जाँच के दौरान लेखापरीक्षा को पता चला कि इन सुविधाओं में कमियाँ अभी भी बनी हुई हैं।

(*परिशिष्ट- VI*)

2.2.2 भारतीय रेल में पीएएमएस डेटा के अनुसार दिव्यांगजनों के लिए सुविधाओं की व्यवस्था में कमियां (समग्र समीक्षा)

यह देखा गया कि दिव्यांगजनों के लिए सुविधाओं की व्यवस्था में कमियां थीं, जैसा कि नीचे दी गई तालिका में बताया गया है:

तालिका 2.7: भारतीय रेल में दिव्यांगजनों के लिए सुविधाओं की व्यवस्था में कमी

क्र.स.	सुविधा	सुविधा दी जाने वाले स्टेशनों की संख्या	कमियों वाले स्टेशन	
			कुल स्टेशन	एनएसजी 1 श्रेणी स्टेशन (कॉलम 4 में से)
1	2	3	4	5
1	बिना रुकावट के प्रवेश के लिए रैंप	5,920	1,959	6
2	दिव्यांगजनों के लिए पानी के नल	5,920	4,639 (7,779 प्लेटफ़ॉर्म)	17
3	दिव्यांगजनों के लिए शौचालय	5,920	1,759	4
4	प्लेटफ़ॉर्म के किनारों पर नक्काशी (एनएसजी 1 से एनएसजी 4)	693	336 (688 प्लेटफ़ॉर्म)	16

स्रोत: भारतीय रेल का पीएएमएस डेटा (फ़रवरी 2025)

लेखापरीक्षा द्वारा स्टेशनों पर दिव्यांगजनों के लिए सुविधाओं की व्यवस्था में कमियां पाई गईं। 5,920 स्टेशनों पर बिना रुकावट प्रवेश के लिए रैंप की ज़रूरत थी, लेकिन 1,959 स्टेशनों पर इसमें कमियां देखी गईं, जिनमें एनएसजी 1 श्रेणी के छह स्टेशन भी शामिल थे। इसी तरह, 5,920 स्टेशनों (7,779 प्लेटफॉर्म) पर दिव्यांगजनों के लिए पानी के नल लगाने की ज़रूरत थी, लेकिन 4,639 स्टेशनों पर इनमें कमियां पाई गईं; इनमें से 17 स्टेशन एनएसजी 1 श्रेणी के थे। इसके अलावा, 5,920 स्टेशनों पर दिव्यांगजनों के अनुकूल शौचालय होने चाहिए थे, लेकिन 1,759 स्टेशनों पर ये उपलब्ध नहीं थे या इनमें कमियां थीं; इनमें चार एनएसजी 1 स्टेशन भी शामिल थे। लेखापरीक्षा द्वारा एनएसजी 1 से एनएसजी 4 श्रेणी वाले स्टेशनों के प्लेटफॉर्म के किनारों पर नक्काशी (या खास निशान) में भी कमियां पाई गईं; जिन 693 स्टेशनों (688 प्लेटफॉर्म) पर ऐसी नक्काशी ज़रूरी थी, उनमें से 336 स्टेशनों पर कमियां देखी गईं, जिनमें 16 एनएसजी 1 स्टेशन शामिल थे। ये कमियां बताती हैं कि ज़्यादा भीड़-भाड़ वाले एनएसजी 1 श्रेणी के स्टेशनों पर भी सुलभता से जुड़ी सुविधाओं के लिए तय नियमों का ठीक से पालन नहीं किया जा रहा है।

2.2.3 दिव्यांगजनों की राय/प्रतिक्रिया

दिव्यांगजनों से मिली प्रतिक्रिया से पता चला कि स्टेशनों पर सुविधाओं की कमी है। जिन 374 दिव्यांगजनों से बातचीत की गई, उनमें से 131 (35 *प्रतिशत*) ने कहा कि सुविधाएँ अपर्याप्त थीं। बताई गई कमियों में शामिल थे - खराब या बंद शौचालय, जिनमें चाबी मिलने के बारे में कोई जानकारी नहीं थी, कम ऊंचाई पर पीने के पानी की सुविधा न होना, पार्किंग, फिसलने से बचाने वाले रास्ते, लिफ्ट, पोर्टेबल रैंप और कम ऊंचाई वाले टिकट काउंटर की कमी, प्लेटफॉर्म की असुविधाजनक ऊंचाई, बैटरी कार सेवाओं का सहयोग न करना और दिव्यांगजनों के कोच की स्थिति के बारे में घोषणाओं का अभाव।

दिव्यांगजनों ने कई सुझाव दिए, जिनमें व्हीलचेयर और बैटरी कार बुक करने के लिए एक खास रेलवे ऐप/वेबसाइट, मुफ़्त और प्राथमिकता वाली बैटरी कार सेवाएँ,

सभी ट्रेनों और स्टेशन एरिया में व्हीलचेयर की पहुँच, महिला दिव्यांगजनों के लिए अलग शौचालय, शौचालय की चाबियों की पक्की उपलब्धता, खास पार्किंग, पोर्टेबल रैंप या व्हीलचेयर उठाने वाले डिवाइस की सुविधा, ट्रेनों में हेल्पडेस्क कॉन्टैक्ट, स्पर्श-संवेदी मार्गदर्शन रास्ता और रैंप व रेलिंग वाले एफओबी /लिफ़्ट/एस्केलेटर शामिल हैं।

लेखापरीक्षा द्वारा बताई गई कमियों को मानते हुए, रेल मंत्रालय ने कहा (सितंबर 2025 में) कि 'दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम, 2016' और 13 नवंबर 2023 को जारी "भारतीय रेलवे स्टेशनों पर सुलभता और दिव्यांगजनों व कम गतिशीलता वाले यात्रियों के लिए स्टेशनों पर सुविधाओं से संबंधित दिशानिर्देशों" के अनुसार चरणबद्ध तरीके से सुविधाएँ उपलब्ध कराई जा रही हैं। रेल मंत्रालय ने यह भी कहा कि ये काम प्राथमिकता और राशि की उपलब्धता के आधार पर किए जाते हैं और समय पर सुविधाएँ उपलब्ध कराने के लिए ज़ोनल रेलवे से कहा जा रहा है।

रेल मंत्रालय का जवाब स्वीकार्य नहीं था क्योंकि दिव्यांगजनों के लिए बुनियादी सुविधाओं के बारे में रेलवे बोर्ड ने जुलाई 1999 में ही निर्देश जारी कर दिए थे; फिर भी, 25 साल बाद भी इनमें काफी कमियां बनी हुई हैं। इसके अलावा, हालांकि नवंबर 2023 में संशोधित दिशानिर्देश जारी किए गए थे, लेकिन रेलवे बोर्ड ने ज़ोन को 1999, 2007, 2012, 2018 और 2020 के पुराने निर्देशों की जगह नए निर्देश लागू करने के बारे में सूचित नहीं किया था।

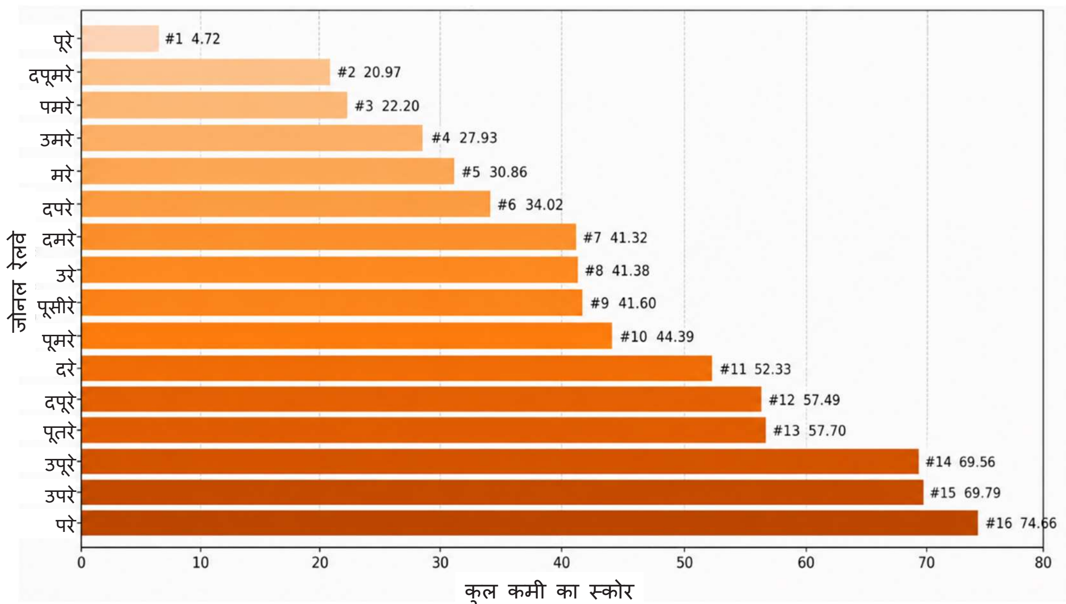
सुगम आवाजाही से जुड़ी जानकारी के बारे में रेल मंत्रालय ने बताया कि हर स्टेशन के लिए भारतीय रेल की वेबसाइट पर जानकारी उपलब्ध है; हालाँकि, लेखापरीक्षा ने पाया कि यह जानकारी अधूरी है और इसमें बैटरी से चलने वाली कारों और दिव्यांग सहायकों की उपलब्धता के बारे में जानकारी शामिल नहीं है।

लिफ्ट के मामले में, रेल मंत्रालय ने बताया (नवंबर 2025) कि ज़रूरत और तकनीकी व्यवहार्यता के आधार पर 30 सितंबर 2025 तक 714 स्टेशनों पर 1,889 लिफ्ट लगाई गई थीं। हालाँकि, दिव्यांगजनों के फ़ायदे के लिए स्टेशनों पर लिफ्ट लगाने की पहचान करने के लिए कोई एक्शन प्लान या समय-सीमा नहीं बताई गई थी।

2.2.4 दिव्यांगजनों के लिए सुविधाएँ उपलब्ध कराने में ज़ोनल रेलवे का तुलनात्मक प्रदर्शन (कम कमी स्कोर बेहतर प्रदर्शन को दर्शाता है)

दिव्यांग यात्रियों के लिए सुविधाओं की व्यवस्था में ज़ोनल रेलवे के प्रदर्शन की तुलना करने के लिए, लेखापरीक्षा के लिए चुने गए 512 स्टेशनों के नमूने पर एक मूल्यांकन किया गया। इस मूल्यांकन में दिव्यांग-अनुकूल तय सुविधाओं को शामिल किया गया और ज़ोन-दर-ज़ोन तुलना के लिए हर सुविधा को बराबर महत्व दिया गया। हर ज़ोनल रेलवे के लिए कुल कमी का स्कोर, सभी मूल्यांकित सुविधाओं की कमी के स्कोर का औसत निकालकर तय किया गया। इस तरह, कुल कमी का कम स्कोर दिव्यांग यात्रियों के लिए सुविधाओं की व्यवस्था में बेहतर प्रदर्शन को दिखाता है। जैसा कि नीचे **चार्ट 2.4** में दर्शाया गया है, पूरे ने सबसे कम कुल कमी का स्कोर (4.72) दर्ज किया, जिसके बाद दपूमरे (20.97) का स्थान रहा। इसके विपरीत, पश्चिम रेलवे (परे) ने सबसे ज़्यादा कमी का स्कोर (74.66) दर्ज किया, जिसके बाद उत्तर मध्य रेलवे (उमरे) (69.79) का स्थान रहा। मूल्यांकन से पता चलता है कि ज़ोनल रेलवे में दिव्यांगों के लिए सुविधाओं की उपलब्धता में काफी कमी और अंतर है, जो तय मानकों का पालन न किए जाने को दर्शाता है।

चार्ट 2.4: भारतीय रेल: दिव्यांगजनों के लिए सुविधाओं के मामले में ज़ोन का प्रदर्शन (कम कमी का स्कोर = बेहतर ज़ोनल प्रदर्शन)



2.3 आपात स्थिति में रेल यात्रियों की चिकित्सा देखभाल

आपातकालीन स्थिति में रेल यात्रियों को उचित चिकित्सा सुविधा देने के लिए, आरबी ने सभी रेलवे स्टेशनों पर उपलब्ध प्राथमिक उपचार बॉक्स (जिन्हें अब मेडिकल बॉक्स कहा जाता है) में मौजूद सामान में बदलाव करने का फैसला किया (मार्च 2018 में)। मेडिकल बॉक्स में मौजूद सामान में बदलाव, अखिल भारतीय आयुर्विज्ञान संस्थान (एम्स), नई दिल्ली की विशेषज्ञ समिति की रिपोर्ट के आधार पर किया जाना था।

इसके अलावा, आरबी ने कहा कि रेलवे निविदा के आधार पर मेडिकल प्रोफेशनल ग्रुप्स द्वारा आपातकालीन चिकित्सा कक्ष (इएमआर) बनाने की संभावना पर विचार कर सकता है। ऐसे इएमआर को एम्स की सिफारिश के अनुसार मेडिकल बॉक्स की व्यवस्था करने के लिए ज़िम्मेदार बनाया जाएगा। जिन स्टेशनों पर प्रोफेशनल ग्रुप्स इएमआर बनाने में दिलचस्पी नहीं रखते थे, वहाँ रेलवे को मेडिकल सहायता बॉक्स उपलब्ध कराने थे। आरबी ने (नवंबर 2022 में) फिर से कहा कि मेडिकल बॉक्स उपलब्ध कराए जाएँ जिनमें दवाएँ, उपभोग्य वस्तुएं और ऑक्सीजन सिलेंडर आदि हों, जिन्हें भारत के माननीय सुप्रीम कोर्ट के निर्देशों[101] के अनुसार सभी रेलवे स्टेशनों पर उपलब्ध कराना ज़रूरी था।

चयनित स्टेशनों पर संयुक्त निरीक्षण के दौरान लेखापरीक्षा द्वारा इस संबंध में जोनल रेलवे के अनुपालन की जांच की गई और पाया कि -

- 17 स्टेशनों[102] पर एम्स की सिफारिश के अनुसार मेडिकल सहायता बॉक्स के साथ इएमआर उपलब्ध था।
- 15 स्टेशनों[103] पर इएमआर उपलब्ध था। हालाँकि, एम्स की सिफारिशों के अनुसार दवाएं/उपभोग्य वस्तुएं उपलब्ध नहीं थीं।

---

[101] 2006 की सिविल अपील स. 3224

[102] मरे-4, पूरे-1, उमरे-1, पूसीरे-2, उरे-1, दमरे-5, दपरे-1, पमरे-1, परे-1

[103] मरे-1, पूसीरे-4, दरे-10

- 39 स्टेशनों[104] पर इएमआर उपलब्ध नहीं था, लेकिन एम्स की सिफारिश के अनुसार मेडिकल बॉक्स उपलब्ध था।
- 441 स्टेशनों[105] पर न तो इएमआर और न ही मेडिकल बॉक्स उपलब्ध था।
- 37 स्टेशनों[106] पर फोल्डिंग स्ट्रेचर उपलब्ध नहीं थे।

ऊपर दी गई बातों से यह स्पष्ट है कि आरबी के निर्देशों के अनुसार आपात स्थिति में रेल यात्रियों को चिकित्सा सुविधा देने के मामले में जोनल रेलवे ने अभी तक निर्देशों का पालन नहीं किया है।

रेल मंत्रालय ने लेखापरीक्षा में बताई गई कमियों को दूर करने के लिए अलग-अलग स्टेशनों पर की जा रही कार्रवाई का विवरण दिया (सितंबर 2025)। हालाँकि, जवाब में निर्देशों का पालन करने के लिए कोई कार्य योजना नहीं थी।

2.4 पे एंड यूज़ शौचालय

रेलवे स्टेशनों पर साफ़-सफ़ाई बेहतर बनाने के लिए रेलवे बोर्ड ने 'पे एंड यूज़' शौचालयों को शुरू करने का फ़ैसला किया था (मई 2000)। भारतीय रेल में शौचालयों को डीलक्स शौचालय, पे एंड यूज़ शौचालय और विभाग द्वारा देखरेख किए जाने वाले शौचालयों के तौर पर बांटा गया था। रेलवे बोर्ड ने स्टेशनों पर अलग-अलग तरह के शौचालयों की व्यवस्था और उनकी देखरेख के लिए दिशानिर्देश/निर्देश जारी किए थे। शौचालय बनाने के लिए, रेलवे बोर्ड स्टेशनों की पुरानी श्रेणी[107] जैसे 'ए1', 'ए', 'बी', 'डी' और 'ई' का पालन कर रहा है। रेलवे बोर्ड ने

---

104 मरे-2, उमरे-1, उपूरे-2, पूसीरे-1, उरे-1, उपरे-9, दपूमरे-4, दपरे-13, परे-6

105 मरे-25, पूरे-31, पूतरे-32, पूमरे-32, उमरे-30, उपूरे-30, पूसीरे-25, उरे-30, उपरे-23, दमरे-27, दपूमरे-28, दपूरे-32, दरे-22, दपरे-18, पमरे-31, परे-25

106 मरे-7, पूतरे-2, पूमरे-3, पूरे-4, दमरे-1, दपूमरे-2, दरे-9, दपरे-5, पमरे-3, परे-1

107 रेलवे बोर्ड ने (11/9/2012 को) यात्रियों की सुविधाओं के लिए स्टेशनों को इन श्रेणी में बांटा: 'ए1' - गैर-उपनगरीय स्टेशन जिनकी सालाना यात्री आय ₹60 करोड़ से ज़्यादा है; 'ए' - गैर-उपनगरीय स्टेशन जिनकी सालाना यात्री आय ₹8 करोड़ से ₹60 करोड़ तक है; 'बी' - स्टेशन जिनकी सालाना यात्री आय ₹4 करोड़ से ₹8 करोड़ के बीच है; 'डी' - स्टेशन जिनकी

'पे एंड यूज़' शौचालयों के लिए पॉलिसी दिशानिर्देश (जून 2006 और जून 2012 में) जारी किये थे।

लेखापरीक्षा द्वारा चयनित स्टेशनों पर संयुक्त निरीक्षण के दौरान शौचालयों की उपलब्धता की जांच की गई और यह पाया गया कि:

- 512 स्टेशनों में से 15 स्टेशनों[108] पर कोई भी चालू शौचालय उपलब्ध नहीं था।
- 247 स्टेशनों (ए1-68, ए-111, बी-68) में से 205[109] स्टेशनों पर डीलक्स शौचालय की सुविधा अभी दी जानी बाकी थी।
- 144 स्टेशनों[110] (334 प्लेटफॉर्म) पर 'पे एंड यूज़' शौचालय उपलब्ध नहीं थे। इन 334 प्लेटफॉर्म में से 105 पर रेलवे द्वारा संचालित शौचालय उपलब्ध थे। बाकी 229 प्लेटफॉर्म पर यात्रियों के इस्तेमाल के लिए न तो 'पे एंड यूज़' शौचालय और न ही विभाग द्वारा संचालित शौचालय थे।
- 'डी' और 'ई' श्रेणी के 265 स्टेशनों में से 36 स्टेशनों[111] पर न तो 'पे एंड यूज़' शौचालय थे और न ही विभाग द्वारा देखरेख किए जाने वाले शौचालय।

इसके अलावा, एनएसजी 1 से एनएसजी 3 श्रेणी के स्टेशनों के लिए, रेलवे बोर्ड ने निर्दिष्ट किया था कि पर्याप्त संख्या में एग्जॉस्ट फ़ैन उपलब्ध कराए जाने थे (जून 2012)। रेलवे बोर्ड ने यह भी निर्धारित किया था कि ऑटो-फ्लश मूत्रालय, मूत्रालय के पास वॉश बेसिन और महिलाओं के शौचालय उपलब्ध कराए जाने थे (अप्रैल 2018)। हालांकि-

---

सालाना यात्री आय ₹60 लाख से ₹4 करोड़ के बीच है; 'ई' - स्टेशन जिनकी सालाना यात्री आय ₹60 लाख से कम है।

108 पूतरे-2, उमरे-5, पूसीरे-1, दमरे-2, दपूमरे-4, दपूरे-1

109 मरे-9, पूतरे-13, पूमरे-11, पूरे-15, उमरे-9, उपूरे-14, पूसीरे-19, उरे-12, उपरे-14, दमरे-17, दपूमरे-13, दपूरे-11, दरे-16, दपरे-13, पमरे-7, परे-12

110 मरे-10, पूतरे-11, पूमरे-14, पूरे-1, उमरे-10, उपूरे-14, पूसीरे-19, उरे-8, उपरे-3, दमरे-14, दपूमरे-13, दरे-5, दपरे-8, पमरे-3, परे-11

111 पूतरे-12, पूमरे-1, पूरे-7, उमरे-5, पूसीरे-1, दपूमरे-4, दरे-5, दपरे-1

- 149 स्टेशनों[112] पर ऑटो-फ्लश वाले मूत्रालय उपलब्ध नहीं कराये गये थे।
- 161 स्टेशनों[113] पर शौचालयों में मूत्रालय के पास वॉशबेसिन की सुविधा नहीं थी।
- 14 स्टेशनों[114] पर महिलाओं के लिए अलग शौचालय की व्यवस्था नहीं थी।
- 39 स्टेशनों[115] पर शौचालयों में एग्जॉस्ट फ़ैन नहीं लगाए गए थे।

इस प्रकार, 'पे एंड यूज़' शौचालयों की व्यवस्था और संचालन में, तथा शौचालयों में सुविधाओं की उपलब्धता में भी कमी थी।

रेल मंत्रालय ने जवाब में (सितंबर 2025) लेखापरीक्षा द्वारा बताई गई कमियों को माना और अलग-अलग स्टेशनों पर की गई या की जा रही कार्रवाई की जानकारी दी। अलग-अलग ज़ोनल रेलवे से मिले जवाबों से पता चला कि 'पे एंड यूज़' शौचालयों के लिए बोलियों पर कोई प्रतिक्रिया नहीं मिल रही थी। हालाँकि, रेल मंत्रालय ने शौचालय उपलब्ध कराने के तरीकों और समय-सीमा के बारे में और नियमों के अनुसार वहाँ ज़रूरी सुविधाएँ सुनिश्चित करने के लिए कोई जानकारी नहीं दी।

2.5 अनधिकृत प्रवेश बिंदु

रेलवे बोर्ड ने निर्देश दिया (अप्रैल 2018) कि स्टेशन, चाहे वे किसी भी श्रेणी के हों, में सभी अनधिकृत प्रवेश बिंदुओं को बंद कर दिया जाए, सिवाय उन प्रवेश और निकास बिंदुओं के जो विशेष रूप से निर्धारित हैं। इसके अलावा, आरबी ने जोनल रेलवे को निर्देश दिया (मार्च 2019) कि वे कचरा फेंकने से रोकने के लिए

---

[112] **मरे-9, पूतरे-8, पूमरे-10, पूरे-13, उमरे-11, उपूरे-7, पूसीरे-9, उरे-15, उपरे-11, दमरे-9, दपूमरे-8, दपूरे-5, दरे-13, दपरे-8, पमरे-5, परे-8**

[113] **मरे-2, पूतरे-5, पूमरे-20, पूरे-17, उमरे-19, उपूरे-16, पूसीरे-3, उरे-7, उपरे-2, दमरे-6, दपूमरे-20, दपूरे-12, दरे-6, दपरे-8, पमरे-17, परे-1**

[114] **पूमरे-6, उमरे-2, दमरे-2, दपूमरे-1, दपरे-2, पमरे-1**

[115] **मरे-1, पूतरे-2, पूमरे-10, पूरे-5, उमरे-3, पूसीरे-4, उरे-4, दमरे-1, दपूमरे-2, दरे-6, पमरे-1**

सीमा दीवार बनाने की कार्य योजना तैयार करें।

संयुक्त निरीक्षण के दौरान लेखापरीक्षा ने पाया कि 259 स्टेशनों[116] पर अनधिकृत प्रवेश बिंदु मौजूद थे।

चित्र 2.7: बांदकपुर (पमरे) में प्लेटफ़ॉर्म पर अनधिकृत प्रवेश

चित्र 2.8: निदामंगलम (दरे) में प्लेटफॉर्म से रिहायशी स्थान में अनधिकृत प्रवेश

रेल मंत्रालय ने स्टेशनों पर अनधिकृत प्रवेश बिंदुओं के बारे में लेखापरीक्षा आपत्ति को स्वीकार किया और बताया (सितंबर 2025) कि लेखापरीक्षा प्रतिवेदन में बताए गए स्टेशनों का निरीक्षण किया गया है और ऐसे प्रवेश बिंदुओं को बंद करने के लिए कार्रवाई की जा रही है। रेल मंत्रालय ने आगे कहा कि अनधिकृत प्रवेश बिंदुओं को बंद करना एक लगातार चलने वाली प्रक्रिया है और रेलवे स्थानीय कानून प्रवर्तन अधिकारियों के साथ मिलकर और स्वतंत्र रूप से ऐसे उपाय करता रहता है। हालाँकि, रेल मंत्रालय ने स्टेशनों पर अनधिकृत प्रवेश बिंदुओं को बंद करने के लिए कोई निश्चित समय-सीमा नहीं बताई।

2.6 स्टेशनों पर यात्रियों की सुविधाओं/साफ़-सफ़ाई से जुड़ी वेबसाइट/वेबपेज का रखरखाव

राष्ट्रीय हरित अधिकरण (एनजीटी) के निर्देशों का पालन करते हुए, रेलवे बोर्ड ने (मार्च 2019 में) निर्देश दिया कि हर जोनल रेलवे और मंडल "इको स्मार्ट स्टेशन" के तौर पर विकसित करने के लिए चुने गए 37 स्टेशनों के लिए एक वेबसाइट और एक समर्पित वेबपेज बनाए। साथ ही, यह भी निर्देश दिया गया (अप्रैल/मई

116 मरे-14, पूतरे-20, पूमरे-23, पूरे-9, उमरे-20, उपूरे-16, पूसीरे-25, उरे-6, दमरे-18, दपूमरे-30, दपूरे-18, दरे-22, दपरे-13, पमरे-14, परे-11

2019 में) कि बाकी 720 बड़े स्टेशनों (एनएसजी 1 से एनएसजी 4) को भी एक साल के अंदर इसमें शामिल किया जाए। इन वेबपेजों को मंडलों द्वारा शुरू किया जाना था और इनमें स्टेशन-वार जानकारी होनी थी, जैसे कि उपलब्ध सुविधाएँ, सफाई और स्वच्छता के मौजूदा तरीके, स्टेशनों और पटरियों पर सफाई बनाए रखने और उसे बेहतर बनाने के लिए एक्शन प्लान, जाँचने योग्य पैमाने और जनता की राय लेने की व्यवस्था।

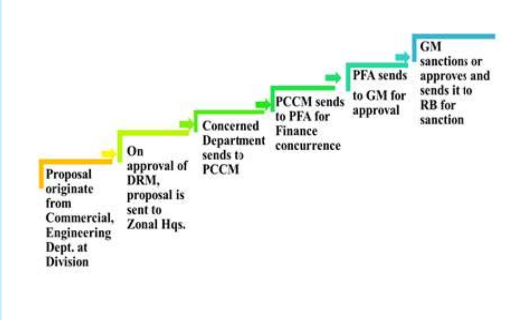
हालांकि, लेखापरीक्षा द्वारा पाया गया कि एनजीटी के निर्देशों के तहत परिकल्पित ऐसी कोई भी वेबसाइट या वेबपेज किसी भी ज़ोन द्वारा रखरखाव नहीं किया जा रहा था।

जवाब में (नवंबर 2025), रेल मंत्रालय ने बताया कि माननीय एनजीटी ने सलाह दी थी कि बड़े स्टेशनों पर सफ़ाई और स्वच्छता से जुड़ी शिकायतों को दर्ज करने के लिए वेबसाइट या कोई उचित व्यवस्था होनी चाहिए। साथ ही, भारतीय रेल ने सफ़ाई और स्वच्छता से जुड़ी शिकायतों और सुझावों को दर्ज करने के लिए एक यूनिफ़ाइड इंटरफ़ेस के तौर पर रेलमदद पोर्टल शुरू किया है, जिससे एनजीटी के आदेश का पालन हो रहा है।

यह जवाब स्वीकार्य नहीं है। एनजीटी के निर्देशों में साफ़ तौर पर कहा गया था कि हर स्टेशन के लिए अलग वेबपेज होने चाहिए, जिनमें यात्रियों की सुविधाओं, सफ़ाई और स्वच्छता की मौजूदा व्यवस्था, जाँचने योग्य इंडिकेटर्स के साथ एक्शन प्लान और जनता की राय देने के विकल्प जैसी जानकारी हो। रेलमदद पोर्टल पर स्टेशन के हिसाब से ऐसी जानकारी नहीं मिलती है। इसलिए, रेल मंत्रालय को माननीय एनजीटी के आदेशों के अनुसार स्टेशनों के लिए अलग वेबपेज/वेबसाइट शुरू के लिए तय समय-सीमा के भीतर कदम उठाने की ज़रूरत है।

2.7 यात्री सुविधाओं के प्रावधान से संबंधित कार्यों की समीक्षा

चार्ट 2.5: यात्री सुविधा कार्यों के प्रस्ताव और मंज़ूरी के लिए फ़्लो चार्ट



यात्री सुविधाओं के प्रावधान के लिए प्रस्ताव मंडल स्तर पर वाणिज्य और अभियांत्रिकी विभागों से शुरू होते हैं। मंडल रेल प्रबंधक की मंज़ूरी मिलने के बाद, प्रस्तावों को जोनल रेलवे मुख्यालय भेजा जाता है। ज़ोनल स्तर पर संबंधित विभाग प्रस्ताव को प्रधान मुख्य वाणिज्य प्रबंधक के पास भेजता है, जो ठीक से जाँच-पड़ताल करने के बाद वित्त विभाग की सहमति लेते हैं। वित्तीय सहमति मिलने पर, प्रस्ताव को मंज़ूरी के लिए महाप्रबंधक के सामने रखा जाता है या, जहाँ अधिकारों की अनुसूची के तहत ज़रूरी हो, मंज़ूरी के लिए रेलवे बोर्ड को भेजा जाता है।

ज़ोन से मिले अभिलेखों के आधार पर, लेखापरीक्षा द्वारा मंज़ूर किए गए कार्यों की प्रगति, उनके समय पर पूरे होने और यात्रियों के इस्तेमाल के लिए सुविधाओं की उपलब्धता का आकलन करने के लिए, चुने गए 325 गैर-अमृत भारत स्टेशनों पर यात्रियों की सुविधाओं से जुड़े 395 कार्यों की जांच की गई। मार्च 2024 तक, यात्रियों की सुविधाओं से जुड़े इन 395 कार्यों की स्थिति इस प्रकार थी:

तालिका 2.8: यात्री सुविधा कार्यों की स्थिति

कुल कार्य	कार्यों की संख्या		
	संपूर्ण कार्य	चालू कार्य	समय से पहले बंद/रद्द
395	175[117]	205[118]	15[119]

स्रोत: ज़ोन के मंडलों के अभिलेख

[117] मरे-6, पूतरे-14, पूमरे-10, पूरे-21, उपूरे-11, पूसीरे-9, उरे-17, उपरे-7, दपूमरे-6, दपूरे-6, दरे-20, दपरे-10, पमरे-26, परे-12

[118] मरे-11, पूतरे-9, पूमरे-24, पूरे-19, उमरे-15, उपूरे-1, पूसीरे-14, उरे-17, उपरे-10, दमरे-13, दपूरे-11, दरे-24, दपरे-18, पमरे-14, परे-5

[119] पूतरे-1, पूमरे-1, पूरे-3, उमरे-1, उपूरे-1, पूसीरे-1, उरे-2, दपरे-1, पमरे-3, परे-1

2.7.1 कार्य निष्पादन में देरी

यात्रियों की सुविधाओं से जुड़े 380 कार्यों में से (15 कार्यों को छोड़कर जिन्हें समय से पहले बंद या रद्द कर दिया गया था), 15 कार्यों (पूरे हो चुके - 5, चल रहे - 10) के अभिलेख उपलब्ध नहीं थे। बाकी 365 कार्यों में से 217 कार्य तय समय-सीमा के बाद भी पूरे नहीं हो पाए। देरी की जानकारी नीचे दी गई तालिका में दी गई है:

तालिका 2.9 : यात्री सुविधा कार्यों के निष्पादन में देरी

यात्री सुविधा के कार्य	कुल चल रहे/पूरे हो चुके कार्य	कोई देरी नहीं	217 कार्यों में देरी				
			1 वर्ष तक	1 वर्ष से ज़्यादा और 2 वर्ष तक	2 वर्ष से ज़्यादा और 3 वर्ष तक	3 वर्ष से ज़्यादा और 4 वर्ष तक	4 वर्ष से ज़्यादा
चालू	195	120	48	10	4	10	3
पूरे हो चुके	170	28	48	46	32	11	5
कुल	**365**	**148**	**96**	**56**	**36**	**21**	**8**

स्रोत: ज़ोन के मंडलों के अभिलेख

ऊपर दी गई तालिका से स्पष्ट है कि तय समय-सीमा के भीतर केवल 148 कार्य (41 *प्रतिशत*) पूरे हुए, जबकि 217 कार्य (59 *प्रतिशत*) तय तिथि के बाद पूरे किए गए। देर से पूरे हुए कार्यों में से 29 कार्य ऐसे थे जिनमें तीन साल से ज़्यादा की देरी हुई।

देरी से हुए 217 कार्यों में से 71 कार्यों[120] में देरी की वजह उपलब्ध नही थी। बाकी 146 कार्यों में देरी की कई वजहें थीं, जैसे:

- ख़राब योजना (47 कार्य[121])

[120] **मरे-7, पूतरे-4, पूमरे-3, पूरे-14, उमरे-5, पूसीरे-5, उरे-2, उपरे-3, दपूमरे-1, दपूरे-3, दरे-6, दपरे-3, पमरे-15**

[121] **मरे-1, पूमरे-5, पूरे-7, उपूरे-5, पूसीरे-3, उरे-6, उपरे-3, दपूमरे-1, दपूरे-5, दरे-3, पमरे-1, परे-7**

- सामग्री, कुशल श्रम और निधि की अनुपलब्धता (29 कार्य[122])
- कोविड-19 महामारी और अप्रत्याशित घटना (49 कार्य[123])
- जुर्माने के साथ संविदाकार के खाते पर (21 कार्य[124])

2.7.2 यात्री सुविधा कार्यों को पूरा करने में अत्यधिक देरी

यात्रियों की सुविधा से जुड़े निम्नलिखित 11 कार्यों को पूरा करने में बहुत ज़्यादा देरी देखी गई। ऐसा खराब योजना, ज़रूरी सामान न मिलने और संविदाकारों की वजह से हुई देरी जैसे कारणों से हुआ:

तालिका 2.10: यात्री सुविधा कार्यों को पूरा करने में अत्यधिक देरी

क्र. स.	कार्य का नाम	मार्च 2024 तक की स्थिति
1	पाटलिपुत्र (पूमरे) में बाहरी हिस्से, आने-जाने की जगह, प्लेटफॉर्म की सतह और धोने योग्य एप्रन में सुधार	चार वर्ष से ज़्यादा की देरी हुई है। भौतिक प्रगति 98 *प्रतिशत* है।
2	कांद्रा स्टेशन (दपूरे) पर प्लेटफॉर्म का लेवल ऊंचा करना, प्रतीक्षालय और शौचालय की सुविधा में सुधार करना और प्लेटफॉर्म शेल्टर की व्यवस्था करना	तीन वर्ष से ज़्यादा की देरी हुई है। काम की भौतिक प्रगति 85 *प्रतिशत* है।
3	महालिमारुप स्टेशन (दपूरे) पर फुट-ओवर ब्रिज का प्रावधान	तीन वर्ष से ज़्यादा की देरी हुई है। भौतिक प्रगति 65 *प्रतिशत* है।
4	तिरुचिरापल्ली जंक्शन (दरे) पर दो प्लेटफॉर्मों पर एस्केलेटर की सुविधा	तीन वर्ष की देरी के बाद जून 2023 में कार्य पूरा हुआ।
5	धौरा और बरुआसागर स्टेशनों (उमरे) पर रैंप के साथ फुट ओवर ब्रिज का प्रावधान	तीन वर्ष से ज़्यादा की देरी हुई है। भौतिक प्रगति 48 *प्रतिशत* है।
6	बोंडामुंडा स्टेशन (दपूरे) पर प्लेटफॉर्म को प्लेटफॉर्म को ऊँचा करना	दो वर्ष से ज़्यादा की देरी के बाद मई 2024 में कार्य पूरा हुआ।
7	हरिचंदपुर और सीताबिंज स्टेशनों (पूतरे) पर प्लेटफॉर्म को ऊँचा करना	तीन वर्ष से ज़्यादा की देरी हुई है। काम की भौतिक प्रगति 50 *प्रतिशत* है।

122 पूतरे-3, पूमरे-1, उपूरे-5, उरे-2, उपरे-1, दमरे-1, दपूरे-5, दरे-7, दपरे-1, पमरे-3

123 मरे-1, पूतरे-7, पूमरे-5, पूरे-9, उपूरे-1, पूसीरे-6, उरे-1, दपूमरे-1, दरे-12, दपरे-2, परे-4

124 पूतरे-4, पूरे-1, उपूरे-1, उरे-5, दमरे-2, दपूरे-1, दपरे-1, पमरे-3, परे-3

क्र. स.	कार्य का नाम	मार्च 2024 तक की स्थिति
8	नैहाटी (पूरे) में एफओबी का प्रावधान	दो वर्ष से ज़्यादा की देरी हुई है। काम की भौतिक प्रगति 50 *प्रतिशत* है।
9	लखेरी स्टेशन (पमरे) पर प्लेटफॉर्म पर शेड लगाने और प्लेटफॉर्म को ऊँचा करने की व्यवस्था	एक वर्ष से ज़्यादा की देरी हुई है। काम की भौतिक प्रगति 40 प्रतिशत है।
10	कनास रोड स्टेशन (पूतरे) पर बुकिंग काउंटर, प्रतीक्षालय और प्लेटफॉर्म शेल्टर के चार बे का निर्माण	एक वर्ष से ज़्यादा की देरी हुई है। काम की भौतिक प्रगति 60 प्रतिशत है।
11	अलुवा स्टेशन (दरे) पर उच्च श्रेणी प्रतीक्षालय का निर्माण	तीन वर्ष से ज़्यादा की देरी हुई है।

स्रोत: ज़ोन के मंडलों के अभिलेख

अलग-अलग कारणों से यात्रियों के लिए सुविधाओं को पूरा करने में एक से चार वर्ष तक की देरी हुई, जिससे यात्री तय समय पर इन सुविधाओं का लाभ नहीं उठा पाए।

2.7.3 सीएसआर निधि निवेश से बनाई गई यात्री सुविधाओं का उपयोग न होना

संयुक्त निरीक्षण के दौरान, लेखापरीक्षा ने सीएसआर निधि से बनाई गई यात्री सुविधाओं के इस्तेमाल न होने के मामले देखे। मंडलों में अभिलेखों की और जांच करने पर, लेखापरीक्षा ने पाया कि सीएसआर निधि से बनाए गए शौचालयों का ज़ोन द्वारा इस्तेमाल नहीं किया गया, जिसका विवरण नीचे दिया गया है:

दक्षिण रेलवे (दरे): 2020-2023 के दौरान, ₹0.25 करोड़ प्रति यूनिट की लागत से 187 प्री-फैब्रिकेटेड शौचालय लगाए गए। इनमें से 79 शौचालय, संचालन और रखरखाव के लिए सर्विस प्रोवाइडर न होने के कारण चालू नहीं हो पाए। नतीजतन, मेसर्स नेवेली लिग्नाइट कॉर्पोरेशन द्वारा सीएसआर निधि के तहत किया गया ₹19.75 करोड़ का निवेश फरवरी 2025 तक इस्तेमाल नहीं हो पाया।

पूर्व रेलवे (परे): दिसंबर 2022 में प्लासी स्टेशन पर लगाया गया जैव-शौचालय कॉम्प्लेक्स पानी और बिजली न होने के कारण काम नहीं कर रहा था। लेखापरीक्षा

द्वारा यह भी पाया गया कि स्टेशन अधिकारियों ने पानी और बिजली की सप्लाई का इंतज़ाम करने के लिए इस मामले को मंडल स्तर तक नहीं पहुँचाया (मार्च 2025)।

पूर्व तटीय रेलवे (पूतरे): 2021-2024 के दौरान, ₹0.25 करोड़ प्रति यूनिट की लागत से 92 प्री-फैब्रिकेटेड शौचालय ब्लॉक उपलब्ध कराए गए। इनमें से 62 शौचालय ब्लॉक चालू नहीं हो पाए, जिसके कई कारण थे, जैसे कि संविदा पर कर्मचारियों की नियुक्ति न होना, स्टेशनों पर पहले से मौजूद 'पे एंड यूज़' शौचालय की सुविधा होना, और ई-ऑक्शन के ज़रिए बोलियों को अंतिम रूप देने में देरी। नतीजतन, मार्च 2025 तक मेसर्स महानदी कोलफील्ड्स लिमिटेड द्वारा सीएसआर निधि से किया गया ₹15.50 करोड़ का निवेश इस्तेमाल नहीं हो पाया।

लेखापरीक्षा द्वारा पाया गया कि रेलवे यात्रियों की सुविधाएँ देने के लिए सीएसआर निधि का असरदार ढंग से इस्तेमाल नहीं कर सका, जिससे संपत्तियों का पूरा इस्तेमाल नहीं हो पाया।

ऊपर बताई गई कमियां यात्रियों की सुविधाओं से जुड़े कार्यों की योजना, उन्हें लागू करने, तालमेल बिठाने और कार्य पूरा होने के बाद उनकी निगरानी में सिस्टम की कमज़ोरियों को दिखाती हैं। साथ ही, इन कमियों ने रेलवे स्टेशनों पर यात्रियों की सुविधाएँ बढ़ाने के लिए किए गए निवेश से मिलने वाले संभावित फ़ायदों को भी कम कर दिया है।

2.7.4 यात्री सुविधा कार्यों के लिए निधि का प्रावधान और उपयोग

स्टेशनों पर यात्रियों की सुविधाओं से जुड़े कार्यों को पूरा करने के लिए हर ज़ोनल रेलवे को हर साल निधि दी जाती है। रेलवे पर बनी स्थायी समिति (2021-22) ने अपनी 10वीं रिपोर्ट में देखा कि यात्रियों की सुविधाओं के कार्यों के लिए दी गई निधि का इस्तेमाल नहीं हो पाया। कमिटी ने इस बात पर ज़ोर दिया कि चूंकि यात्रियों की सुविधाएँ सीधे तौर पर ग्राहकों की संतुष्टि और जनता से जुड़ाव से जुड़ी हैं, इसलिए इन निधि का सही इस्तेमाल सुनिश्चित करने में रेलवे की तरफ से कोई कोताही नहीं होनी चाहिए। इसके जवाब में, रेल मंत्रालय ने कहा कि इस बारे में ज़ोनल रेलवे को ज़रूरी निर्देश जारी कर दिए गए हैं।

2019-20 से 2023-24 की अवधि के दौरान यात्रियों की सुविधाओं के कार्यो (पीएच-5300) के लिए बजट अनुदान (बीजी) और निधि के इस्तेमाल का ब्यौरा नीचे दी गई तालिका में दिया गया है:

तालिका 2.11: योजना मद - 53 के अंतर्गत निधि का आवंटन और उपयोग (₹ करोड़ में)

जोन	2019-20			2020-21			2021-22			2022-23			2023-24		
	बीजी	वास्तविक	अतिरिक्त/ बचत	बीजी	वास्तविक	अतिरिक्त /बचत	बीजी	वास्तविक	अतिरिक्त /बचत	बीजी	वास्तविक	अतिरिक्त /बचत	बीजी	वास्तविक	अतिरिक्त /बचत
मरे	284.14	231.83	-52.31	295.6	275.85	-19.75	230.58	152.94	-77.64	234.38	137.18	-97.20	776.39	679.23	-97.16
पूतरे	180.74	94.78	-85.96	129.72	87.16	-42.56	113.71	66.86	-46.85	109.53	82.68	-26.85	699.66	354.57	-345.09
पूमरे	227.91	143.00	-84.91	154.41	117.00	-37.41	171.65	146.00	-25.65	162.39	184.00	21.61	630.21	443.00	-187.21
पूरे	208.16	115.26	-92.90	156.76	158.96	2.20	178.71	145.20	-33.51	173.98	115.96	-58.02	217.09	442.31	225.22
उमरे	192.77	77.26	-115.52	918.87	163.71	-755.16	492.63	118.72	-373.91	472.57	131.22	-341.35	994.70	500.27	-494.43
उपूरे	NA	NA	NA	118.99	103.9	-15.09	134.92	95.33	-39.59	187.23	108.1	-79.13	112.17	310.52	198.35
पूसीरे	187.17	100.27	-86.90	112.48	104.07	-8.41	165.6	90.02	-75.58	96.11	90.3	-5.81	239.6	226.3	-13.30
उरे	289.00	152.30	-136.70	239.73	163.92	-75.81	291.17	221.68	-69.49	235.37	390.57	155.20	5148.77	1398.79	-3749.98
उपरे	186.17	118	-68.17	160.09	84.99	-75.10	146.58	51.34	-95.24	115.79	111.46	-4.33	707.39	579.93	-127.46
दमरे	227.91	150.29	-77.62	171.96	219.79	47.83	199.49	154.56	-44.93	135.15	146.54	11.39	800.5	674.84	-125.66
दपूमरे	175.74	55.83	-119.91	118.35	94.83	-23.52	88.51	65.18	-23.33	60.90	50.95	-9.95	32.75	138.04	105.29
दपूरे	175.41	82.01	-93.40	151.83	118.31	-33.52	173.37	111.61	-61.76	176.53	145.26	-31.27	319.04	242.07	-76.97
दरे	264.21	114.43	-149.78	698.11	204.7	-493.41	540.57	154.33	-386.24	652.77	147.21	-505.56	1296.79	714.02	-582.77
दपरे	187.17	80.61	-106.56	121.9	115.13	-6.77	153.42	112.13	-41.29	137.94	81.32	-56.62	316.9	360.71	43.81
पमरे	174.99	34.09	-140.90	110.26	46.26	-64.00	72.28	49.93	-22.35	89.28	51.43	-37.85	401.41	263.07	-138.34
परे	245.72	254.61	8.89	216.28	318.04	101.76	261.02	255.76	-5.26	311.62	179.43	-132.19	1379.42	789.29	-590.13
कुल	**3207.21**	**1804.57**	**-1402.65**	**3875.34**	**2376.62**	**-1498.72**	**3414.21**	**1991.59**	**-1422.62**	**3351.54**	**2153.61**	**-1197.93**	**14072.79**	**8116.96**	**-5955.83**

स्रोत: बजट रिपोर्ट - पूंजी - ज़ोन का आईपीएएस

2019-20 से 2023-24 तक के पांच वर्ष के दौरान बीजी का काफ़ी कम इस्तेमाल हुआ: क्रमशः ₹1,403 करोड़ (44 *प्रतिशत*), ₹1,499 करोड़ (39 *प्रतिशत*), ₹1,423 करोड़ (42 *प्रतिशत*), ₹1,198 करोड़ (36 *प्रतिशत*) और ₹5,956 करोड़ (42 *प्रतिशत*)। बीजी का यह कम इस्तेमाल 36 *प्रतिशत* से 44 *प्रतिशत* के बीच रहा।

सोलह ज़ोन में से, आठ ज़ोन में पाँच साल की अवधि के दौरान बजट अनुदान का लगातार कम इस्तेमाल देखा गया, जैसा कि नीचे बताया गया है:

तालिका 2.12: 2019-20 से 2023-24 के दौरान निधि का कम इस्तेमाल

क्रम. स.	जोन	निधि का कम इस्तेमाल (*प्रतिशत* में)
1	मरे	7 - 41
2	पूतरे	25 - 49
3	उमरे	50 - 82
4	पूसीरे	6 - 46
5	उपरे	4 - 65
6	दपूरे	18 - 53
7	दरे	45 - 77
8	पमरे	34 - 81

स्रोत: बजट रिपोर्ट - पूंजी - ज़ोन का आईपीएएस

ऊपर दी गई बातों से यह स्पष्ट है कि यात्री सुविधाएँ उपलब्ध कराने में निधि की कमी कोई बाधा नहीं थी।

रेल मंत्रालय ने बताया (सितंबर 2025) कि कार्य तय प्रक्रियाओं के अनुसार योजनाबद और पूरे किए जाते हैं, जो किसी भी समय मंज़ूरी और कार्य पूरा होने के अलग-अलग चरणों में हो सकते हैं। यह भी बताया गया कि प्रगति पर नज़र रखने और तय बजट के हिसाब से खर्च करने की कोशिशें की गईं, और अलग-अलग एजेंसियों, अधिकारियों और मल्टी-डिसिप्लिनरी टीमों द्वारा समय-समय पर निरीक्षण, लेखापरीक्षा और जाँच की जाती है, साथ ही जहाँ ज़रूरत हो, सुधारात्मक कदम भी उठाए जाते हैं। मंत्रालय ने कुछ परियोजना के पूरा होने में देरी के लिए कई वजहें बताईं, जैसे कि कानूनी मंज़ूरी की ज़रूरत, यूटिलिटीज़ (जैसे बिजली, पानी की लाइनें) को हटाने में लगने वाला समय, ट्रैक और हाई-वोल्टेज बिजली लाइनों के पास काम होने की वजह से गति पर लगी पाबंदियाँ, और साथ ही कोविड-19 महामारी की वजह से आई रुकावटें।

हालांकि, मंत्रालय के जवाब में लेखापरीक्षा द्वारा बताई गई उन खास कमियों का ज़िक्र नहीं है जो सीएसआर निधि से बनाई गई सुविधाओं के इस्तेमाल न होने और यात्रियों की सुविधाओं के कार्यों के लिए दी गई निधि का लगातार कम

इस्तेमाल होने से जुड़ी हैं। निधि उपलब्ध होने के बावजूद, यात्रियों की सुविधाओं के कार्य पूरे होने में देरी के कारण यात्रियों को समय पर ये सुविधाएँ नहीं मिल पाईं। जवाब में यह भी नहीं बताया गया कि बिना-कोविड वाले वर्षों में भी निधि का इस्तेमाल 35 *प्रतिशत* से कम क्यों हुआ।

2.8 निष्कर्ष

सीएजी के वर्ष 2016 के लेखापरीक्षा प्रतिवेदन स. 13 में रेलवे स्टेशनों पर यात्रियों के लिए सुविधाओं की व्यवस्था में बड़ी कमियों की ओर इशारा किया गया था। लगभग एक दशक बाद भी, लेखापरीक्षा में पाया गया कि अलग-अलग ज़ोन में कई तरह की एमईए में कमियां बनी हुई हैं, जबकि रेल मंत्रालय ने रेलवे पर बनी स्थायी समिति और सीएजी के वर्ष 2016 के लेखापरीक्षा प्रतिवेदन स. 13 पर की गई कार्रवाई टिप्पणी के ज़रिए बार-बार भरोसा दिलाया था।

रेलवे बोर्ड ने 9 अप्रैल 2018 के परिपत्र के ज़रिए निर्देश दिया था कि ज़ोनल रेलवे तय पैमाने के अनुसार सुविधाओं की उपलब्धता की पुष्टि करने के लिए तुरंत सर्वेक्षण करें। ज़रूरी एमईए, जिनकी व्यवस्था अगस्त 2018 तक हो जानी चाहिए थी, में सात वर्ष बाद भी काफ़ी कमियां बनी हुई हैं, जिनमें प्रमुख और ज़्यादा भीड़-भाड़ वाले स्टेशन भी शामिल हैं। कमियों का लगातार बने रहना योजना, निगरानी और प्राथमिकता तय करने में सिस्टम की कमज़ोरियों को दिखाता है।

चुने गए 512 स्टेशनों में से, 13 ज़ोन के सिर्फ़ 54 स्टेशनों (11 *प्रतिशत*) में लेखापरीक्षा के दौरान जाँच किए गए एमईए की उपलब्धता में कोई कमी नहीं पाई गई। यहाँ तक कि बहुत ज़्यादा सालाना आय और ज़्यादा भीड़-भाड़ वाले उपरी 10 स्टेशनों पर भी सभी एमईए की उपलब्धता सुनिश्चित नहीं की गई थी। हालाँकि एमईए उपलब्ध कराने के निर्देश 2003 से ही दिए जा रहे थे, लेकिन रेलवे बोर्ड के निर्देशों के दो दशक बीत जाने के बाद भी यह लक्ष्य अभी तक हासिल नहीं हो पाया था।

समय-सीमा वाले कार्य योजना के ज़रिए अनुशंसित सुविधाएँ और वांछित सुविधाओं को लागू न करने के कारण यात्रियों के आराम और कस्टमर इंटरफ़ेस में सीमित सुधार ही हो पाया।

रेल मंत्रालय ने सीएजी के वर्ष 2016 के लेखापरीक्षा प्रतिवेदन स. 13 पर की गई कार्रवाई टिप्पणी में कहा कि 'दिव्यांगजनों के लिए स्टेशनों पर बेहतर सुविधाएँ देने के मकसद से स्टैंडर्ड रैंप, दिव्यांग-अनुकूल शौचालय और पार्किंग से स्टेशन तक बिना फिसलन वाला रास्ता बनाया गया है'। हालाँकि, दिव्यांगजनों के लिए इन सुविधाओं को उपलब्ध कराने में कमियाँ थीं।

हालांकि दिव्यांगजनों के लिए अल्पावधि और दीर्घकालिक सुविधाएँ देने के निर्देश 1999 से ही दिए जा रहे थे, लेकिन रेलवे बोर्ड ने नवंबर 2022 में दिव्यांगजनों को ये बुनियादी सुविधाएँ देने के लिए तीन वर्ष की बढ़ी हुई समय-सीमा तय की थी। इस तरह, 25 वर्ष बाद भी, भारतीय रेल दिव्यांगजनों के लिए स्टेशन/प्लेटफ़ॉर्म पर बुनियादी पहुंच-सुविधाएँ उपलब्ध नहीं करा पाया है। दिव्यांगजनों के अनुकूल सुविधाओं का अपर्याप्त प्रावधान लंबे समय से चले आ रहे कानूनी और नीतिगत वादों का पालन न करने को दर्शाता है, जिससे समावेशिता और पहुंच कमज़ोर होती है।

पे एंड यूज़' शौचालयों और उनमें सुविधाओं की व्यवस्था में कमियां हैं। चिकित्सा आपात स्थिति की तैयारी और साफ़-सफ़ाई की सुविधाओं में कमी से यात्रियों की सुरक्षा, साफ़-सफ़ाई और सम्मान पर ख़तरा पैदा होता है। स्टेशनों में अनधिकृत प्रवेश बिंदु अभी भी मौजूद हैं।

यात्री सुविधाओं से जुड़े कार्यों के निष्पादन में देरी के कारण, तय समय-सीमा के भीतर यात्रियों के इस्तेमाल के लिए ज़रूरी सुविधाएँ उपलब्ध नहीं हो पाईं, जिससे यात्रियों की सुविधा और सेवा देने की प्रक्रिया पर बुरा असर पड़ा।

निधि का काफ़ी कम इस्तेमाल यह दर्शाता है कि कामों की योजना, उन्हें लागू करने और उनकी निगरानी में कमियां थीं। नतीजतन, बजट आवंटन के बावजूद, यात्रियों के लिए सुविधाओं के प्रावधान और उनके समय पर उपलब्ध होने में लगातार कमी बनी रही।

2.9 सिफारिशें

भारतीय रेल को यह सुनिश्चित करना चाहिए:

- *तय समय-सीमा के भीतर सभी स्टेशनों पर न्यूनतम आवश्यक सुविधाओं के लिए निर्धारित मानकों को पूरा करना।*
- *अनुशंसित और वांछित सुविधाओं के बीच की कमी को दूर करने के लिए स्टेशन-वार, समय-सीमा वाले कार्य योजना तैयार करना और उन्हें लागू करना।*
- *दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम, 2016 के तहत दिव्यांगों के लिए सुलभता के प्रावधानों को प्रभावी ढंग से लागू करना।*
- *सभी स्टेशनों पर कार्यात्मक साफ़-सफ़ाई की सुविधाएँ और आपातकालीन चिकित्सा व्यवस्था उपलब्ध कराना और अनधिकृत प्रवेश बिंदुओं को बंद करना।*
- *यात्री सुविधा कार्यों को समय पर पूरा करने और शुरू करने के लिए योजना, निगरानी और जवाबदेही तंत्र को मज़बूत करना।*
- *यथार्थवादी बजट बनाकर, कार्यों को प्राथमिकता देकर और समय-सीमा का पालन करके निधि के बेहतर इस्तेमाल को सुनिश्चित करना।*

अध्याय III: सुविधाओं और स्वच्छता का रखरखाव

अध्याय III – सुविधाओं और स्वच्छता का रखरखाव

3. यात्री सुविधाओं और स्वच्छता का रखरखाव

रेलवे बोर्ड ने कहा (अप्रैल 2018) कि सभी स्टेशनों पर उपलब्ध कराई गई सुविधाओं को हर समय सुचारु रूप से कार्यशील स्थिति में बनाए रखना महत्वपूर्ण है। स्वच्छता और साफ-सफाई को दैनिक निगरानी की एक महत्वपूर्ण गतिविधि होना चाहिए। यात्रियों को सार्वजनिक उद्घोषणाओं के माध्यम से स्टेशन को स्वच्छ रखने हेतु जागरूक किया जाना चाहिए। रेलवे परिसर में कूड़ा फैलाने या थूकने वाले व्यक्तियों को दंडित करने के लिए दंडात्मक उपाय भी लागू किए जाने चाहिए।

3.1 यात्री सुविधाओं का रखरखाव

रेल मंत्रालय ने रेलवे संबंधी स्थायी समिति (2020-21) को सूचित किया कि जोनल रेलवे को निर्देश दिए गए हैं कि वे सभी स्टेशनों पर उपलब्ध कराई गई सुविधाओं को हर समय सुचारु रूप से कार्यशील स्थिति में बनाए रखें।

चयनित स्टेशनों पर यात्रियों के उपयोग हेतु उपलब्ध कराई गई सुविधाओं को उचित कार्यशील स्थिति में बनाए रखा गया था या नहीं, इसकी जांच संयुक्त निरीक्षण के दौरान लेखापरीक्षा द्वारा की गई और निम्नलिखित कमियां देखी गईं -

- 29 स्टेशनों[125] पर 34 वाटर कूलर कार्यशील स्थिति में नहीं थे, जिनमें से चार वाटर कूलर[126] दो वर्षों से अधिक समय से अकार्यशील थे। 19 स्टेशनों[127] में, वाटर कूलर किस तारीख से खराब थे तथा उन्हें पुनः कार्यशील बनाने हेतु की गई कार्रवाई को दर्शाने वाले अभिलेख उपलब्ध नहीं थे।

---

[125] **मरे-3, पूतरे-1, पूमरे-2, पूरे-1, पूसीरे-5, उपरे-2, दपूमरे-6, दपरे-2, पमरे-6, परे-1**

[126] **पूरे-एनएच, पूसीरे-बीएक्सटी, पमरे-केएमजेड, पमरे-बीकेएच**

[127] **मरे-2, पूतरे-1, पूरे-2, पूसीरे-3, उपरे-2, दपूमरे-6, दपरे-1, पमरे-1, परे-1**

- सात स्टेशनों[128] में लिफ्ट/एस्केलेटर के रखरखाव हेतु वार्षिक रखरखाव संविदा (एएमसी) उपलब्ध नहीं थे।
- 26 स्टेशनों[129] में लिफ्ट/एस्केलेटर के लिए डाउनटाइम रजिस्टर अनुरक्षित नहीं किए गए थे।
- 34 स्टेशनों[130] पर प्लास्टिक बोतल क्रशिंग मशीनें (48) कार्यशील स्थिति में नहीं थीं। इन 48 मशीनों में से, दो मशीनें[131] चार वर्षों से अधिक समय से खराब थीं, जबकि चार मशीनें[132] और तीन मशीनें[133] क्रमशः दो वर्षों और एक वर्ष से अधिक समय से खराब थीं। शेष मशीनों के लिए, खराबी की अवधि या की गई सुधारात्मक कार्रवाई के संबंध में कोई अभिलेख उपलब्ध नहीं था।
- 28 स्टेशनों[134] पर प्लेटफॉर्म सतहें क्षतिग्रस्त पाई गईं।

---

128 **पूमरे-डीएचएन, केक्यूआर; पूरे-एसजीजी; पूसीरे-जीएचवाई, आरएनवाई, एससीएल; उरे-एसवीडीके**

129 **पूमरे-2, पूसीरे-3, उरे-1, दमरे-1, दरे-15, परे-4**

130 **मरे-3, पूमरे-2, पूरे-5, उरे-1, उपरे-1, दमरे-6, दपूमरे-1, दपूरे-1, दरे-10, पमरे-3, परे-1**

131 **मरे-डीडी**

132 **पूरे-बीडब्ल्यूएन, बीडीसी; दपूरे-डीजीएचए; परे-एडीआई**

133 **पूरे-जेएसएमई, एसजीजी; दमरे-केवीजेड**

134 **दरे (सीबीई, सीयूपीजे, केएलटी, केजेडई, एनएमजे, पीजीटी, एसए, टीपीजे, वीपीटी, एडब्ल्यूवाई, केपीवाई, केपीडी, केक्यूएन, एमडीयू, एमएएस, एमएलएमआर, एमएस, टीबीएम, टीईएन, केकेजेड, वीएके), पूसीरे (बीओई, पीआरएनए, जेबीएन, केओजे, टीआईएचयू, आरएनवाई), पमरे (ओडीजी)**

- यद्यपि भारतीय रेल कार्य नियमावली के पैरा 551(बी) के अनुसार वाटर कूलरों की मासिक सफाई अपेक्षित है, तथापि संयुक्त निरीक्षण के दौरान लेखापरीक्षा ने 191 स्टेशनों पर सफाई और अभिलेख अनुरक्षण में कमियां देखीं। 139 स्टेशनों[135] पर वाटर कूलरों की सफाई के कोई अभिलेख अनुरक्षित किए गए थे। शेष 52 स्टेशनों में से, 26 स्टेशनों[136] में मासिक सफाई नहीं की गई थी।

चित्र 3.1: टिटलागढ़ (पूतरे) में वॉटर कूलर की पानी की टंकी में काला कीचड़ (अंकित किया गया है कि इसे 01.11.2024 को साफ किया गया था और 02.12.2024 को संयुक्त निरीक्षण किया गया था)

- विशाखापत्तनम स्टेशन (पूतरे) पर सात जैव-शौचालय कार्यशील नहीं थे, जिनकी अकार्यशीलता की अवधि या उन्हें पुनः कार्यशील बनाने हेतु की गई कार्रवाई के संबंध में कोई अभिलेख उपलब्ध नहीं था।

- शौचालयों के नियमित रखरखाव में- गड्ढों, दरारों, विद्युत/स्वच्छता फिटिंग, प्रकाश व्यवस्था आदि की मरम्मत नहीं की गई थी (101 स्टेशन[137]); अकार्यशील शौचालय दरवाजे (28 स्टेशन[138]); टूटी हुई शौचालय सीटें (72 स्टेशन[139]); शौचालयों/स्नानघरों में बाल्टी/मग की

---

[135] **मरे-1, पूतरे-2, पूमरे-10, पूरे-13, उमरे-9, उपूरे-25, पूसीरे-4, उरे-2, उपरे-20, दपूमरे-15, दपूरे-3, दरे-10, दपरे-12, पमरे-13**

[136] **पूरे-1, उमरे-2, पूसीरे-4, उरे-6, उपरे-3, दपूमरे-3, दपूरे-1, दरे-6**

[137] **मरे-2, पूतरे-7, पूमरे-1, पूरे-1, उमरे-8, उपूरे-13, पूसीरे-21, उरे-6, दपूमरे-15, दपूरे-1, दरे-14, दपरे-3, पमरे-9**

[138] **मरे-1, पूतरे-2, पूमरे-3, उमरे-2, उपूरे-3, उरे-2, दपूमरे-3, दपरे-3, पमरे-6, परे-3**

[139] **मरे-9, पूतरे-3, पूमरे-8, उमरे-5, उपूरे-7, पूसीरे-6, उरे-9, उपरे-1, दमरे-1, दपूमरे-4, दपूरे-3, दपरे-4, पमरे-11, परे-1**

अनुपलब्धता (92 स्टेशन[140]); और मूत्रालयों तथा शौचालयों में फ्लश प्रणाली का अकार्यशील होना (67 स्टेशन[141]) आदि कमियां देखी गई।

- महाली मारुप स्टेशन (दपूरे) पर, प्लेटफॉर्म संख्या 1/2 पर मूत्रालय/शौचालय उपलब्ध नहीं था, जबकि प्लेटफॉर्म सं. 3/4 पर स्थित दो मूत्रालय/शौचालय अस्वच्छ एवं जर्जर स्थिति में थे तथा उनमें पानी का कनेक्शन नहीं था। शौचालय ब्लॉक की एस्बेस्टस छत मार्च/अप्रैल 2021 में क्षतिग्रस्त हो गई थी। तथापि, रेल प्रशासन द्वारा (सितंबर 2024) कोई सुधारात्मक कार्रवाई शुरू नहीं की गई थी।

चित्र 3.2: महाली मारुप (दपूरे) में शौचालयों की स्थिति

- अहमदाबाद स्टेशन (परे) पर, लेखापरीक्षा ने अवलोकन किया (7.3.2025) कि प्लेटफॉर्म संख्या 2 पर एक कार्यशील एस्केलेटर को एक कुली द्वारा सुबह 6:43 बजे एस्केलेटर के की-स्लॉट में चाबी डालकर जानबूझकर बंद कर दिया गया। ट्रेन संख्या 12298 (दुरंतो एक्सप्रेस) से सुबह 6:45 बजे आए यात्रियों को एस्केलेटर के अकार्यशील होने के कारण असुविधा का सामना करना पड़ा।

चित्र 3.3: कुली द्वारा एस्केलेटर के कंट्रोल से छेड़छाड़, अहमदाबाद (परे)

---

[140] **मरे-5, पूतरे-7, पूमरे-5, उमरे-4, उपूरे-4, पूसीरे-5, उरे-8, उपरे-3, दमरे-3, दपूमरे-26, दपूरे-1, दपरे-13, पमरे-5, परे-3**

[141] **मरे-2, पूतरे-5, पूमरे-9, उमरे-7, उपूरे-8, पूसीरे-9, उरे-3, उपरे-10, दपूमरे-3, दरे-4, दपरे-3, पमरे-4**

लेखापरीक्षा ने पाया कि यह कृत्य कुलियों द्वारा यात्रियों का सामान ढोने हेतु अपनी सेवाएं दिलाने के लिए किया गया था। सीसीटीवी फुटेज की जांच की गई और स्टेशन अधिकारी ने इस तथ्य को स्वीकार किया तथा आगे बताया कि यद्यपि आरडीएसओ मानदंडों के अनुसार समर्पित चाबियां मौजूद हैं, फिर भी अज्ञात व्यक्तियों द्वारा की-स्लॉट के साथ बार-बार छेड़छाड़ की जाती है।

अच्छी पद्धति

दरे में मदुरै जंक्शन पर , लेखापरीक्षा ने पाया कि एस्केलेटरों के कार्य-संचालन की निगरानी विद्युत रखरखाव कार्यालय में उपलब्ध कराए गए एक समर्पित टर्मिनल के माध्यम से सीसीटीवी कैमरों द्वारा की जाती थी जहां से अधिकारी एस्केलेटरों के कार्य की निगरानी करते हैं और जब भी एस्केलेटर काम करना बंद कर देते हैं तो उस पर तुरंत ध्यान दिया जाता है तथा एस्केलेटरों का निरंतर कार्य-संचालन सुनिश्चित किया जाता है।

यद्यपि निरीक्षण के दौरान एसआईजी तथा रेल अधिकारियों द्वारा भी शौचालयों के रखरखाव में कमियां, अनुपस्थित स्वच्छता फिटिंग, शौचालयों में जल-जमाव, क्षतिग्रस्त प्लेटफॉर्म सतह, प्लास्टिक बोतल क्रशिंग मशीनों का अकार्यशील होना आदि देखा गया[142], तथापि लेखापरीक्षा ने पाया कि स्टेशनों पर सुविधाओं के रखरखाव में कमियां बनी हुई हैं।

(*परिशिष्ट- VI*)

रेल मंत्रालय ने बताया (सितंबर 2025) कि यात्री सुविधाओं की स्थिति की निगरानी इसकी मौजूदा संगठनात्मक संरचना तथा विभिन्न स्तरों पर की जाने वाली समीक्षाओं के माध्यम से की जाती है तथा संचालन एवं रखरखाव हेतु विशेषज्ञ एजेंसियों को नियुक्त करने जैसे विकल्पों पर विचार किया जा रहा है। लेखापरीक्षा द्वारा इंगित की गई कमियों को स्वीकार करते हुए तथा चयनित

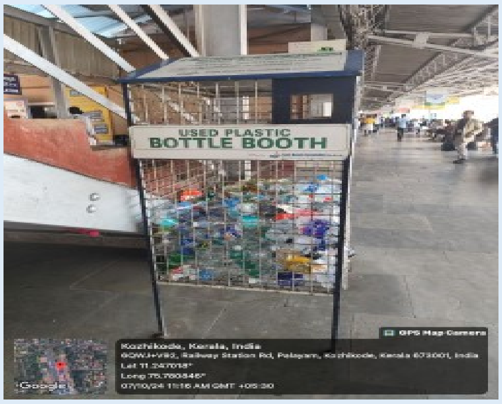
[142] **मरे, पूतरे, पूमरे, पूरे, उमरे, पूसीरे, दमरे, दपूमरे, दपूरे, दरे, दपरे, पमरे, परे**

स्टेशनों पर की गई/प्रारंभ की गई कार्रवाई का ब्योरा प्रस्तुत करते हुए भी, मंत्रालय ने सभी रेलवे स्टेशनों पर यात्री सुविधाओं की निरंतर एवं चौबीसों घंटे उपलब्धता सुनिश्चित करने हेतु प्रणालियों या प्रक्रियाओं में किसी विशिष्ट सुधार का संकेत नहीं दिया।

3.2 स्वच्छता का रखरखाव

भारतीय रेल के विजन 2020 दस्तावेज़ में स्टेशनों पर स्वच्छता को उच्च प्राथमिकता के रूप में परिकल्पित किया गया था, जिसमें पर्याप्त वित्तीय एवं संगठनात्मक संसाधनों द्वारा समर्थित उत्तरदायित्व की एक एकीकृत प्रणाली शामिल थी। इसमें सक्षम एजेंसियों के माध्यम से जल आपूर्ति, जल निकासी, सीवरेज और पे-एंड-यूज़ शौचालयों के रखरखाव, उपयोगकर्ता जागरूकता अभियानों के संचालन, कूड़ा-कचरे के निपटान हेतु नगर प्राधिकरणों के साथ समन्वय, तथा कीट एवं कृंतक नियंत्रण के लिए व्यावसायिक एजेंसियों की नियुक्ति का प्रावधान किया गया था।

चित्र 3.4: लेखापरीक्षा में देखी गई अच्छी कार्य-प्रणाली



पलक्कड़ और कोझिकोड (दरे) में, इस्तेमाल की गई प्लास्टिक की बोतलें जमा करने के लिए बूथ लगाए गए थे। इससे स्टेशन परिसर में प्लास्टिक की बोतलें इधर-उधर फेंकने की समस्या को कम करने में मदद मिलेगी।

इसके अतिरिक्त, स्टेशन स्वच्छता पर कार्य योजना प्रस्तुत करने संबंधी राष्ट्रीय हरित अधिकरण (एनजीटी) के निर्देशों (अक्तूबर 2018) के अनुपालन में, भारतीय रेल ने एक वर्ष के भीतर प्रमुख स्टेशनों (एनएसजी 1 से एनएसजी 4) तथा उनके पहुंच मार्गों के भीतर कचरा बीनने एवं अपशिष्ट निपटान हेतु पृथक संविदा, स्टेशन संविदाओं में कीट एवं कृंतक नियंत्रण को शामिल करना अथवा प्रमुख स्टेशनों पर पृथक संविदाओं के माध्यम से इसे सुनिश्चित करना, तथा सीसीटीवी कैमरों के माध्यम से प्रमुख स्टेशनों पर स्वच्छता की निगरानी सहित उपायों का प्रस्ताव रखा।

संयुक्त निरीक्षण के दौरान लेखापरीक्षा ने यह जांच की कि क्या चयनित स्टेशनों में रेल प्रशासन द्वारा स्वच्छता सुनिश्चित की गई थी और निम्नलिखित बातें देखी गईं:

3.2.1 कूड़ा-कचरा प्रबंधन

- 240 स्टेशनों में से 26[143] स्टेशनों में स्टेशन सीमा के भीतर तथा पहुंच मार्गों के लिए कचरा बीनने की व्यवस्था उपलब्ध नहीं थी। 59 स्टेशनों[144] में प्लेटफॉर्म लाइनों के साथ रेलवे ट्रैक स्वच्छ नहीं थे। सात स्टेशनों[145] में स्टेशन परिसर में कूड़ा-कचरा जलाया जा रहा था तथा 94 स्टेशनों[146] में कूड़ा-कचरा पात्र उपलब्ध नहीं कराए गए थे। इसके अलावा, क्रमशः 68 स्टेशनों[147] और 26 स्टेशनों[148] में कूड़ा-कचरा पात्र और कूड़ेदान के ओवरफ्लो होने की स्थिति देखी गई।
- 200 स्टेशनों[149] में स्टेशन परिसर में कूड़ा-कचरा फेंके जाने की स्थिति देखी गई। इसके अतिरिक्त, 437 स्टेशनों[150] में कूड़ा-कचरा निपटान हेतु स्थानीय निकायों/राज्य सरकार के साथ कोई संयुक्त प्रक्रिया आदेश (जेपीओ) या करार मौजूद नहीं था।

---

[143] **पूरे-1, पूसीरे-14, उपरे-1, दपूरे-2, दपरे-8**

[144] **मरे-2, पूमरे-3, पूरे-2, उमरे-10, उपूरे-2, पूसीरे-12, उरे-1, उपरे-1, दमरे-3, दपूमरे-9, दपूरे-1, दपरे-4, पमरे-5, परे-4**

[145] **पूतरे-1, दपूमरे-1, दरे-4, परे-1**

[146] **मरे-7, पूतरे-19, पूमरे-1, पूरे-10, उपूरे-2, उरे-3, उपरे-12, दमरे-7, दपूमरे-3, दरे-17, दपरे-2, पमरे-3, परे-8**

[147] **पूतरे-2, पूरे-2, उमरे-2, पूसीरे-14, उरे-5, उपरे-1, दपूमरे-32, दरे-1, दपरे-8, पमरे-1**

[148] **पूरे-3, उमरे-2, उपूरे-1, उरे-2, उपरे-2, दमरे-1, दपूरे-2, दपरे-8, पमरे-4, परे-1**

[149] **मरे-12, पूतरे-8, पूमरे-7, पूरे-11, उमरे-7, उपूरे-18, पूसीरे-22, उरे-12, उपरे-15, दमरे-11, दपूमरे-24, दपूरे-2, दरे-9, दपरे-24, पमरे-8, परे-10**

[150] **मरे-29, पूतरे-30, पूमरे-32, पूरे-32, उमरे-26, उपूरे-31, पूसीरे-32, उरे-31, उपरे-23, दमरे-13, दपूमरे-27, दपूरे-31, दरे-15, दपरे-26, पमरे-27, परे-32**

3.2.2 स्टेशन परिसर में स्वच्छता

- 54 स्टेशनों[151] में कीट एवं कृंतक नियंत्रण उपाय नहीं किए गए थे।
- 128 स्टेशनों[152] में पेयजल बूथ/कूलर अस्वच्छ स्थिति में थे।
- 77 स्टेशनों[153] में प्लेटफॉर्म अस्वच्छ थे।
- 301 स्टेशनों[154] में आवारा कुत्तों की उपस्थिति देखी गई।

चित्र 3.5: गोंदिया (दपूमरे) में कचरा पात्र का ओवरफ़्लो होना

- 52 स्टेशनों[155] में प्लेटफॉर्मों से सटे पटरियों के साथ स्थित नालियां जल/मल के जमाव के कारण अस्वच्छ थीं।
- 32 स्टेशनों[156] में खानपान स्टॉलों के आसपास के क्षेत्रों को स्वच्छ नहीं रखा गया था।

---

151 मरे-1, पूमरे-6, पूरे-7, उपूरे-2, पूसीरे-14, उरे-5, उपरे-6, दमरे-3, दपूमरे-2, दपूरे-5, दरे-1, परे-2

152 मरे-5, पूतरे-16, पूमरे-4, पूरे-1, उमरे-11, उपूरे-4, पूसीरे-14, उपरे-3, दमरे-1, दपूमरे-19, दपूरे-4, दरे-15, दपरे-5, पमरे-19, परे-7

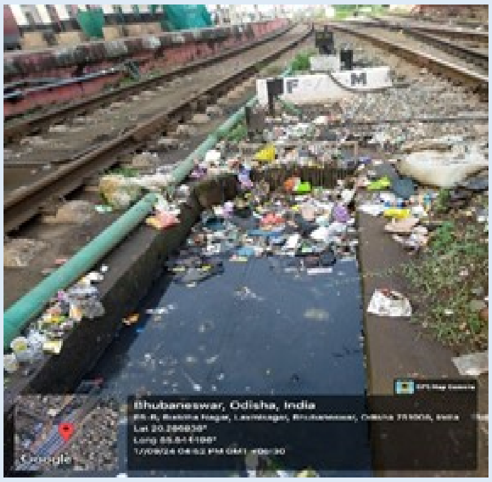
153 मरे-1, पूतरे-6, पूमरे-4, पूरे-1, उमरे-9, उपूरे-1, पूसीरे-13, उपरे-1, दमरे-11, दरे-2, दपरे-2, पमरे-19, परे-7

154 मरे-12, पूतरे-20, पूमरे-13, पूरे-21, उमरे-29, उपूरे-18, पूसीरे-23, उरे-12, उपरे-1, दमरे-30, दपूमरे-24, दपूरे-6, दरे-23, दपरे-21, पमरे-28, परे-20

155 मरे-1, पूतरे-3, पूमरे-4, पूरे-2, उमरे-4, उपूरे-4, पूसीरे-9, उरे-2, दपूमरे-4, दमरे-2, दरे-8, दपरे-1, पमरे-7, परे-1

156 मरे-2, पूतरे-1, पूमरे-2, पूरे-4, उमरे-2, उपूरे-1, पूसीरे-7, उरे-1, दपूमरे-4, दपूरे-1, दपरे-2, पमरे-4, परे-1

चित्र 3.6: भुवनेश्वर स्टेशन (पूतरे) पर प्लेटफ़ॉर्म के किनारे कूड़े से भरी नाली



चित्र. 3.7: चेन्नई सेंट्रल (दरे) में सीवेज नाली में पड़ा पानी का होज़

चित्र 3.8: झांसी (उमरे) में अस्वच्छ हालत में पानी का बूथ

चित्र 3.9: कांड्रा (दपूरे) में अस्वच्छ मूत्रालय

- छह स्टेशनों[157] में ट्रेन कोच जल भरण नली प्लेटफॉर्म लाइनों के साथ स्थित नालियों में पड़ी पाई गई।
- 57 स्टेशनों[158] में स्टेशन पर स्थित नालियों/शौचालयों से जल निकासी/सीवरेज का रेलवे भूमि/स्टेशन परिसर में बहाव देखा गया।

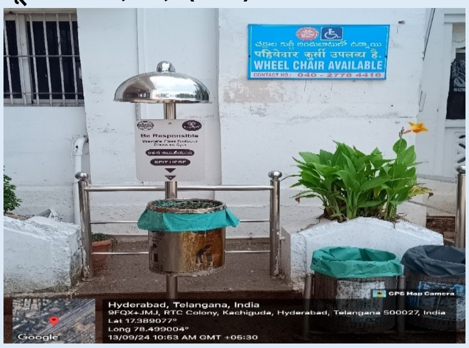
---

[157] **मरे-डीडी; दरे - सीबीई, एमडीयू, एसए; दपरे-एसएमवीटी, परे-बीएल**

[158] **मरे-1, पूमरे-10, पूरे-7, उमरे-6, उपूरे-1, पूसीरे-13, दमरे-2, दपूमरे-7, दपरे-1, पमरे-7, परे-2**

- 243 स्टेशनों[159] में पान/गुटखे के दाग देखे गए; 21 स्टेशनों[160] पर प्लेटफॉर्म पर खुले में शौच की स्थिति देखी गई।
- 59 स्टेशनों[161] में प्रतीक्षालय स्वच्छ नहीं थे, 59 स्टेशनों[162] में फुट-ओवर ब्रिज (एफओबी) स्वच्छ नहीं थे और 95 स्टेशनों[163] में कॉनकोर्स/परिसंचरण क्षेत्र स्वच्छ नहीं थे।
- 240 (एनएसजी 1 से एनएसजी 4) स्टेशनों में से, 177 स्टेशनों[164] में सीसीटीवी कैमरों के माध्यम से स्वच्छता की निगरानी सुनिश्चित नहीं की गई थी।

चित्र 3.10: अच्छी कार्यप्रणाली काचेगुडा में थूकने की इकाई (दमरे)



रेल मंत्रालय ने बताया (सितंबर 2025) कि रेलवे स्टेशनों पर कूड़ा-कचरा प्रबंधन एवं स्वच्छता को पृथक कचरा बीनने एवं निपटान संविदाओ, गहन सफाई अभियानों, चूककर्ताओं के विरुद्ध दंडात्मक कार्रवाई, सीसीटीवी-आधारित निगरानी, प्लेटफॉर्म कर्मचारियों द्वारा पर्यवेक्षण, तथा प्लेटफॉर्म नालियों की संविदात्मक सफाई जैसे उपायों के माध्यम से संबोधित किया जाता है। तथापि,

---

[159] मरे-11, पूतरे-21, पूमरे-17, पूरे-13, उमरे-32, उपूरे-8, पूसीरे-26, उरे-12, उपरे-2, दमरे-11, दपूमरे-29, दपूरे-3, दरे-2, दपरे-17, पमरे-23, परे-16

[160] मरे-2, पूरे-4, उपूरे-1, पूसीरे-7, दपूमरे-3, दरे-3, पमरे-1

[161] मरे-1, पूतरे-2, पूमरे-4, पूरे-1, उमरे-9, उपूरे-1, पूसीरे-13, उपरे-1, दपूरे-2, दपरे-1, पमरे-17, परे-7

[162] मरे-1, पूतरे-8, पूमरे-2, पूरे-1, उमरे-7, उपूरे-1, पूसीरे-13, उपरे-1, दपूरे-1, पमरे-17, परे-7

[163] मरे-3, पूतरे-15, पूमरे-7, पूरे-1, उमरे-8, उपूरे-3, पूसीरे-13, उपरे-1, दपूमरे-15, दपरे-5, पमरे-17, परे-7

[164] मरे-9, पूतरे-9, पूमरे-7, पूरे-8, उमरे-10, उपूरे-9, पूसीरे-14, उरे-17, उपरे-5, दमरे-17, दपूमरे-13, दपूरे-9, दरे-15, दपरे-13, पमरे-12, परे-10

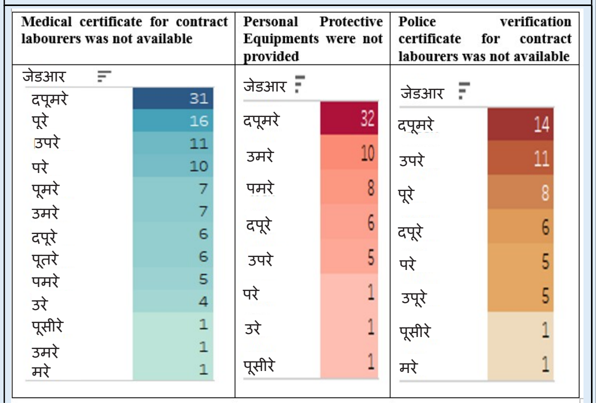
उत्तर में रेल अधिकारियों के साथ संयुक्त निरीक्षणों के दौरान लेखापरीक्षा द्वारा पहचानी गई स्वच्छता संबंधी कमियों को विशेष रूप से संबोधित नहीं किया गया। मंत्रालय को विजन 2020 दस्तावेज़ के तहत अपनी प्रतिबद्धताओं के अनुरूप स्टेशन स्वच्छता के उच्चतम मानकों का पालन सुनिश्चित करने की आवश्यकता है।

3.2.3 स्टेशन सफाई गतिविधियां

रेलवे बोर्ड ने (अगस्त 2017) स्टेशनों की यंत्रीकृत सफाई एवं हाउसकीपिंग से संबंधित संविदाओं हेतु मानक निविदा दस्तावेज़ (एसबीडी) जारी किया। चयनित 512 स्टेशनों में से, 275 स्टेशनों का रखरखाव यंत्रीकृत सफाई संविदाओं के माध्यम से किया गया था। संयुक्त निरीक्षण के दौरान, लेखापरीक्षा ने वर्ष 2022-23 तथा 2023-24 के दौरान जारी संविदाओं की शर्तों के कार्यान्वयन की जांच की, जिसके परिणाम नीचे दिए गए हैं:

- 18 स्टेशनों[165] में संविदा में उल्लिखित सहमत अनुसूची एवं आवृत्ति के अनुसार सफाई गतिविधियां संचालित नहीं की गईं।
- 30 स्टेशनों[166] में स्टेशन सफाई गतिविधियों हेतु मशीनरी की कम/ गैर-तैनाती देखी गई।
- 18 स्टेशनों[167] में सफाई हेतु उपभोग्य सामग्री के प्रावधान में कमी पाई गई।

चार्ट 3.1: सफ़ाई संविदा की निगरानी में कमियां (स्टेशनों की संख्या)



---

165 मरे-1, पूमरे-2, उपूरे-1, दपूमरे-14

166 मरे-3, पूतरे-1, पूमरे-1, पूरे-5, उपूरे-2, उरे-1, उपरे-8, दपूमरे-6, दपरे-2, पमरे-1

167 पूतरे-4, पूरे-1, उपरे-2, दपूमरे-10, पमरे-1

- 51 स्टेशनों[168] में, संविदा श्रमिकों के लिए पुलिस सत्यापन प्रमाण-पत्र उपलब्ध नहीं थे। इसके अतिरिक्त, पांच जोनल रेलवे[169] में पुलिस सत्यापन प्रमाण-पत्र प्रस्तुत न करने पर शास्ति (दंड) संबंधी उपबंध संविदा करार में सम्मिलित नहीं किया गया था।
- 106 स्टेशनों[170] में संविदा श्रमिकों के लिए चिकित्सा प्रमाण-पत्र उपलब्ध नहीं था।
- 64 स्टेशनों[171] में श्रमिकों को संविदा शर्तों के अनुसार व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई) (डिस्पोजेबल मास्क, दस्ताने, जूते, गम बूट आदि) उपलब्ध नहीं कराए गए थे।

सफाई संविदाओं हेतु मानक निविदा दस्तावेज़ की शर्तों का अनुपालन

एसबीडी (अगस्त 2017) में सफाई की निम्न गुणवत्ता, कार्य की अपूर्णता, जनशक्ति या मशीनरी की कम तैनाती, कृंतकों की उपस्थिति, तथा उपभोग्य सामग्री की अनुपलब्धता जैसी कमियों के लिए शास्ति (जुर्माना) अधिरोपित करने का प्रावधान किया गया था।

चयनित स्टेशनों से संबंधित संविदाओं की लेखापरीक्षा संवीक्षा से पता चला कि कई जोनल रेलवे में, संविदाओं में एसबीडी के तहत अनिवार्य शास्ति राशि निर्दिष्ट नहीं की गई थी। इसके अतिरिक्त, एसबीडी प्रावधानों को अपनाना अनिवार्य होने के बावजूद, एसबीडी का उल्लंघन करते हुए, एक ही जोनल रेलवे के भीतर मंडलों में शास्ति उपबंध असमान रूप से तैयार किए गए थे, जिनमें भिन्न-भिन्न शर्तें एवं शास्ति की मात्रा निर्धारित की गई थी, जैसा कि नीचे दी गई तालिका में संक्षेप में दर्शाया गया है:

---

[168] **मरे-1, पूरे-8, उपूरे-5, पूसीरे-1, उपरे-11, दपूमरे-14, दपूरे-6, परे-5**

[169] **पूतरे, पूरे, दपूमरे, दपूरे, पमरे**

[170] **मरे-1, पूतरे-6, पूमरे-7, पूरे-16, उमरे-1, उपूरे-7, पूसीरे-1, उरे-4, उपरे-11, दपूमरे-31, दपूरे-6, पमरे-5, परे-10**

[171] **उमरे-10, पूसीरे-1, उरे-1, उपरे-5, दपूमरे-32, दपूरे-6, पमरे-8, परे-1**

तालिका 3.1: सफ़ाई के कॉन्ट्रैक्ट के लिए मानक निविदा दस्तावेज की शर्तों का पालन

क्रम सं.	विवरण	एसबीडी की शर्तों का पालन न करना	अलग-अलग मंडलों में संविदा की शर्तों में एकरूपता का न होना
		ज़ोन की संख्या	ज़ोन की संख्या
1	मशीनरी का कम या न लगाने पर जुर्माना	10	5
2	कृंतक की मौजूदगी या उनके कारण किसी उपकरण को हुए नुकसान के लिए जुर्माना	11	2
3	संविदाकार के कर्मचारियों द्वारा चोरी की घटनाएं हुई	9	1
4	ज़रूरी मात्रा में रिएजेंट/डिटर्जेंट/केमिकल उपलब्ध न होने पर जुर्माना	9	3
5	काम पूरा न करने पर जुर्माना	6	4
6	दंड और पुरस्कार प्रणाली	6	4
7	सफ़ाई और हाउसकीपिंग के काम की खराब क्वालिटी के लिए जुर्माना	9	शून्य
8	अनुचित यूनिफॉर्म वाले संविदा कर्मचारी	2	2

सफाई संविदाओं में कमियां स्टेशनों पर स्वच्छता मानकों को प्रतिकूल रूप से प्रभावित करने की क्षमता रखती हैं। भारतीय रेल को सफाई संविदाओं में एसबीडी प्रावधानों को एकरूप रूप से अपनाना सुनिश्चित करने की आवश्यकता है।

रेल मंत्रालय ने बताया (सितंबर 2025) कि प्रमुख स्टेशन निर्दिष्ट सफाई आवृत्तियों के साथ यंत्रीकृत सफाई अनुबंधों के अंतर्गत आच्छादित हैं तथा जोनल रेलवे को संविदा तैयार करते समय एसबीडी प्रावधानों पर ध्यान करने की सलाह दी गई है। तथापि, उत्तर में संविदाकारों द्वारा संविदा शर्तों के अनुपालन न करने से संबंधित लेखापरीक्षा निष्कर्षों को विशेष रूप से संबोधित नहीं किया गया है।

3.2.4 स्टेशनों पर शौचालयों में स्वच्छता

रेलवे बोर्ड ने शौचालयों के प्रावधान एवं रखरखाव हेतु दिशानिर्देश जारी किए (मई 2000, जून 2006 और जून 2012)। संयुक्त निरीक्षण के दौरान

लेखापरीक्षा ने यह जांच की कि क्या चयनित स्टेशनों में रेल प्रशासन द्वारा शौचालयों तथा आसपास के क्षेत्रों में स्वच्छता सुनिश्चित की गई थी, और नीचे दी गई व्यापक कमियां पाईं गईं:

- 165 स्टेशनों[172] में शौचालय/मूत्रालय/स्नानघर अस्वच्छ थे।
- 63 स्टेशनों[173] में स्नानघरों/शौचालयों/मूत्रालयों में अवरुद्ध नालियों के कारण जल-जमाव तथा 10 स्टेशनों[174] में सेप्टिक टैंक/सीवरेज प्रणाली का ओवरफ्लो होना पाया गया।

चित्र 3.11: अतर्रा स्टेशन (उमरे) पर शौचालय

- 92 स्टेशनों[175] में शौचालयों के निकट स्वच्छता का अभाव, 109 स्टेशनों[176] में अस्वच्छ शौचालय सीटें पाई गईं।
- 28 स्टेशनों[177] में शौचालयों/स्नानघरों में एक या अधिक नलों में पानी की अनुपलब्धता पाई गई।

---

[172] **मरे-9, पूतरे-13, पूमरे-11, पूरे-1, उमरे-21, उपूरे-12, पूसीरे-15, उरे-4, उपरे-1, दमरे-4, दपूमरे-15, दपूरे-7, दरे-19, दपरे-6, पमरे-19, परे-8**

[173] **मरे-1, पूतरे-1, पूमरे-3, पूरे-2, उमरे-8, उपूरे-6, पूसीरे-11, उरे-3, उपरे-2, दमरे-1, दपूमरे-6, दपूरे-3, दपरे-7, पमरे-6, परे-3**

[174] **मरे-1, पूमरे-1, उपूरे-1, पूसीरे-3, उरे-1, दरे-2, पमरे-1**

[175] **मरे-3, पूतरे-9, पूमरे-3, पूरे-4, उमरे-9, उपूरे-12, पूसीरे-10, उरे-2, उपरे-1, दमरे-2, दपूमरे-17, दपूरे-3, दरे-1, दपरे-4, पमरे-9, परे-3**

[176] **मरे-6, पूतरे-10, पूमरे-4, पूरे-1, उमरे-10, उपूरे-11, पूसीरे-8, उरे-3, उपरे-1, दमरे-5, दपूमरे-12, दपूरे-3, दरे-19, दपरे-4, पमरे-10, परे-2**

[177] **मरे-3, पूमरे-1, उमरे-3, उपूरे-4, पूसीरे-1, दमरे-2, दपूमरे-8, दपूरे-3, दपरे-3**

- 222 स्टेशनों[178] में शौचालय ब्लॉकों में शिकायत/सुझाव रजिस्टर उपलब्ध नहीं था और चार स्टेशनों[179] में शौचालय परिसर में उपयोगकर्ता प्रभार प्रदर्शित नहीं किए गए थे। इसके अतिरिक्त, 161 स्टेशनों[180] में शौचालयों में एकत्र किए गए उपयोगकर्ता प्रभार की रसीदें जारी नहीं की गई थीं।

चित्र 3.12: इटारसी (पमरे) में आवारा कुत्ते

- 225 स्टेशनों[181] में शौचालय ब्लॉकों में 'धूम्रपान निषेध क्षेत्र' के बोर्ड उपलब्ध नहीं कराए गए थे।

लेखापरीक्षा ने आगे यह भी पाया कि यद्यपि निरीक्षण के दौरान एसआईजी तथा रेल अधिकारियों द्वारा भी स्टेशनों/शौचालयों में स्वच्छता संबंधी समान कमियां तथा कुत्तों/पशुओं के उपद्रव को पहले ही अभिलिखित किया जा चुका था[182], तथापि स्टेशनों पर स्वच्छता संबंधी कमियां तथा पशु उपद्रव निरंतर बने हुए हैं।

(*परिशिष्ट- VI*)

---

[178] **मरे-11, पूतरे-10, पूमरे-18, पूरे-19, उमरे-10, उपूरे-14, पूसीरे-11, उरे-16, उपरे-11, दमरे-15, दपूमरे-32, दपूरे-10, दरे-18, दपरे-9, पमरे-8, परे-10**

[179] **एनजीटी, केपीडी, एनसीआर, एनएमजे**

[180] **मरे-9, पूतरे-10, पूमरे-5, पूरे-15, उमरे-7, उपूरे-12, पूसीरे-12, उरे-11, उपरे-4, दमरे-13, दपूमरे-6, दपूरे-13, दरे-14, दपरे-14, पमरे-6, परे-10**

[181] **मरे-9, पूतरे-9, पूमरे-3, पूरे-12, उमरे-7, उपूरे-32, पूसीरे-17, उरे-12, उपरे-14, दमरे-29, दपूमरे-32, दपूरे-14, दरे-12, दपरे-7, पमरे-8, परे-8**

[182] **मरे, पूतरे, पूमरे, पूरे, उमरे, पूसीरे, उपरे, दमरे, दपूमरे, दपूरे, दरे, दपरे, पमरे, परे**

3.2.5 स्वच्छता संबंधी यात्री सर्वेक्षण परिणाम

उपर्युक्त पहलुओं पर लेखापरीक्षा अवलोकन की पुष्टि स्टेशनों/प्रतीक्षालयों (7511/2507) में किए गए यात्री सर्वेक्षण की प्रतिक्रियाओं से हुई, जो नीचे दी गई है:

- कीट एवं कृंतक नियंत्रण - 12 *प्रतिशत* यात्रियों ने रेलवे के प्रदर्शन को 'खराब' श्रेणी में रखा।
- स्टेशनों पर मक्खी एवं मच्छर नियंत्रण - 12 *प्रतिशत* यात्रियों ने रेलवे के प्रदर्शन को 'खराब' श्रेणी में रखा।
- स्टेशनों पर शौचालयों की स्वच्छता - 16 *प्रतिशत* ने 'खराब' श्रेणी में रखा।
- प्लेटफॉर्मों पर आवारा कुत्तों एवं मवेशियों के संबंध में, 46 *प्रतिशत* यात्रियों ने प्लेटफॉर्मों पर कुत्तों एवं मवेशियों को देखे जाने की बात बताई।
- जहां प्रतीक्षालयों में अधिकांश यात्रियों ने शौचालयों/स्नानघरों में पानी की उपलब्धता के साथ-साथ कुर्सियों, पंखों आदि की उपलब्धता के संबंध में संतोष व्यक्त किया, वहीं 12 *प्रतिशत* ने स्नानघरों/शौचालयों में बाल्टी एवं मग की अनुपलब्धता की सूचना दी।

रेल मंत्रालय ने बताया (सितंबर 2025) कि स्टेशन शौचालयों में स्वच्छता को सफाई अनुबंधों, सीएमआई द्वारा निगरानी, शौचालय ब्लॉकों में शिकायत एवं सुझाव रजिस्टरों के अनुरक्षण, तथा चूककर्ता संविदाकारों पर शास्ति अधिरोपण के माध्यम से बनाए रखा जाता है। यह उत्तर स्वीकार्य नहीं है, क्योंकि लेखापरीक्षा ने शौचालयों की स्वच्छता में कमियां पाई हैं।

3.2.6 गुणवत्तापूर्ण पेयजल की आपूर्ति

रेलवे बोर्ड ने निर्दिष्ट किया (नवंबर 2017) कि पेयजल आपूर्ति के लिए इंजीनियरिंग विभाग उत्तरदायी है जबकि इसकी गुणवत्ता की निगरानी के लिए चिकित्सा विभाग उत्तरदायी है। अनुभाग अभियंता (कार्य) तथा स्वास्थ्य एवं मलेरिया निरीक्षकों (एच एंड एमआई) को क्रमशः मल्टी-पैरामीटर जल गुणवत्ता क्षेत्र परीक्षण किट तथा बैक्टीरियोलॉजिकल परीक्षण शीशियों से सुसज्जित किया

जाना था। चयनित स्टेशनों पर अभिलेखों की लेखापरीक्षा जांच से अनुपालन में निम्नलिखित कमियां उजागर हुईं:

- अनुभाग अभियंताओं को एकसमान पेयजल गुणवत्ता प्रोटोकॉल (फरवरी 2013), जो अंत-बिंदु परीक्षण (एंड-पॉइंट टेस्टिंग) की बजाय संपूर्ण प्रणाली के निरीक्षण पर बल देता है, के अनुरूप मल्टी-पैरामीटर क्षेत्र परीक्षण किटों का उपयोग करते हुए वर्ष में कम-से-कम दो बार जल आपूर्ति प्रणालियों का निरीक्षण करना अपेक्षित था। तथापि, ऐसे निरीक्षण नहीं किए गए, क्योंकि 15 जोनल रेलवे[183] में 436 स्टेशनों पर मल्टी-पैरामीटर परीक्षण किट उपलब्ध नहीं कराई गई थीं।

इसके अतिरिक्त, भारतीय रेल कार्य नियमावली के पैरा 537 के अनुसार, पेयजल भंडारण टैंकों की समय-समय पर सफाई की जानी अपेक्षित है तथा अनुभाग अभियंताओं द्वारा अभिलेख रखे जाना तथा सहायक अभियंता को इसकी रिपोर्ट प्रस्तुत की जानी अपेक्षित है; इस अपेक्षा के अनुपालन में भी कमी पाई गई:

- 15 जोनल रेलवे[184] के 122 स्टेशनों के मामले में पेयजल भंडारण हेतु प्रयुक्त टैंकों की रगड़ाई एवं सफाई से संबंधित कोई अभिलेख लेखापरीक्षा को उपलब्ध नहीं कराया गया। अभिलेखों के अभाव में, लेखापरीक्षा निश्चित रूप से यह निष्कर्ष नहीं निकाल

चित्र 3.13: पलक्कड़ (SR) में पानी की टंकी पूरी तरह से ढकी हुई नहीं थी, जबकि टंकी के पास के पेड़ों पर चमगादड़ और पक्षी रहते थे

[183] **मरे-28, पूतरे-32, पूमरे-31, पूरे-32, उमरे-32, उपूरे-32, पूसीरे-11, उरे-31, दमरे-31, दपूमरे-32, दपूरे-32, दरे-32, दपरे-22, पमरे-30, परे-28**

[184] **मरे-1, पूतरे-4, पूमरे-10, पूरे-17, उमरे-4, उपूरे-11, पूसीरे-2, उरे-7, उपरे-29, दमरे-2, दपूरे-9, दरे-7, दपरे-8, पमरे-5, परे-6**

सका कि सफाई निर्धारित रूप से की गई थी अथवा नहीं।

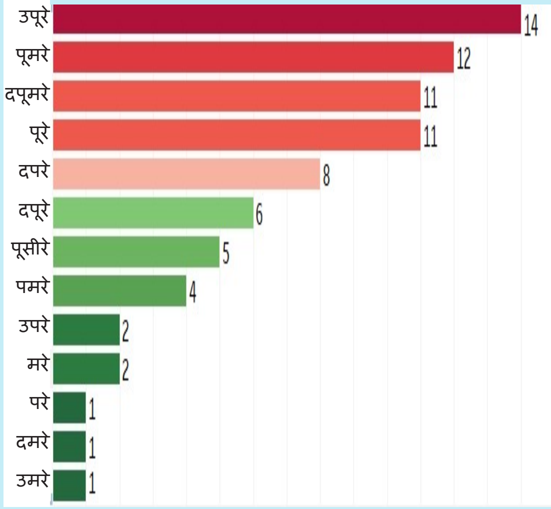
- सात जोनल रेलवे[185] के 39 स्टेशनों के संबंध में पेयजल टैंकों को पक्षियों/पशुओं द्वारा प्रदूषण तथा शैवाल की वृद्धि से सुरक्षित नहीं रखा गया था।

3.2.6.1 पेयजल की गुणवत्ता

अवशिष्ट क्लोरीन

रेलवे बोर्ड ने निर्दिष्ट किया (नवंबर 2017) कि अवशिष्ट क्लोरीन के स्तर की जांच स्वास्थ्य एवं मलेरिया निरीक्षक (एच एंड एमआई) द्वारा उन स्टेशनों पर, जहां वे पदस्थापित हैं, प्रतिदिन तथा अपने अधिकार क्षेत्र में आने वाले अन्य स्टेशनों पर कम-से-कम माह में एक बार की जानी है। तथापि, चयनित स्टेशनों के अभिलेखों से लेखापरीक्षा ने पाया कि -

चार्ट 3.2: पीने के पानी में बची हुई क्लोरीन की जाँच नहीं की गई (स्टेशनों की संख्या)



- 13 जोनल रेलवे[186] के 78 स्टेशनों के संबंध में स्वास्थ्य निरीक्षकों द्वारा अवशिष्ट क्लोरीन स्तर का परीक्षण नहीं किया गया था।
- स्वास्थ्य निरीक्षकों द्वारा अवशिष्ट क्लोरीन स्तर का परीक्षण निर्धारित आवृत्ति के अनुसार नहीं किया गया -

---

[185] पूतरे-1, पूमरे-1, उपूरे-1, पूसीरे-2, दपूमरे-32, दपूरे-1, दरे-1

[186] मरे(2), पूमरे(12), पूरे(11), उमरे(1), उपूरे(14), पूसीरे(5), उपरे(2), दमरे(1), दपूरे(6), दपूमरे(11), दपरे(8), पमरे(4), परे(1)

- ✓ वर्ष 2022-23 के दौरान चार जोनल रेलवे के नौ स्टेशनों पर तथा वर्ष 2023-24 के दौरान पांच जोनल रेलवे के सात स्टेशनों पर।
- ✓ दोनों वर्षों (2022-23; 2023-24) में 10 जोनल रेलवे[187] के 77 स्टेशनों पर।
- ✓ इसके अतिरिक्त, रेलवे के स्वास्थ्य निरीक्षकों द्वारा किए गए परीक्षणों से संकेत मिला कि वर्ष 2022-23 के दौरान समस्त 16 जोनल रेलवे के 135 स्टेशनों[188] में तथा वर्ष 2023-24 के दौरान 15 जोनल रेलवे (उपूरे को छोड़कर) के 139 स्टेशनों[189] में, पेयजल में निर्धारित स्तर 0.2 पीपीएम से 0.5 पीपीएम की तुलना में क्लोरीन का स्तर निम्न/उच्च पाया गया।
- ✓ लेखापरीक्षा ने आगे यह भी पाया कि 11 जोनल रेलवे[190] के 63 स्टेशनों के संबंध में किए गए कुल परीक्षणों में से 50 *प्रतिशत* से अधिक में अवशिष्ट क्लोरीन का स्तर 0.2 पीपीएम से 0.5 पीपीएम की सीमा के भीतर नहीं था।

एकसमान पेयजल गुणवत्ता प्रोटोकॉल

पेयजल एवं स्वच्छता मंत्रालय ने फरवरी 2013 में 'एकसमान पेयजल गुणवत्ता प्रोटोकॉल' जारी किया था, जिसके आधार पर रेलवे बोर्ड ने विहित किया (नवंबर 2017) कि आपूर्ति किए गए पेयजल के गुणवत्ता घटक कम-से-कम सप्लाई किए जाने वाले पीने के पानी की गुणवत्ता के घटक कम से कम अस्वीकृति

---

[187] **मरे-6, पूतरे-20, पूरे-4, उरे-3, उपरे-18, दमरे-4, दपूरे-7, दरे-2, पमरे-1, परे-12**

[188] **मरे-25, पूतरे-2, पूमरे-6, पूरे-19, उमरे-2, उपूरे-2, पूसीरे-6, उरे-6, उपरे-16, दमरे-6, दपूरे-10, दपूमरे-4, दरे-11, दपरे-1, पमरे-5, परे-14**

[189] **मरे-25, पूतरे-1, पूमरे-5, पूरे-19, उमरे-3, पूसीरे-8, उरे-11, उपरे-17, दमरे-8, दपूरे-9, दपूमरे-3, दरे-11, दपरे-1, पमरे-5, परे-13**

[190] **मरे-17, पूतरे-2, पूमरे-6, पूरे-10, उरे-3, उपरे-5, दमरे-2, दपूरे-2, दपूमरे-2, दरे-6, परे-8**

सीमाओं[191] (रिजेक्शन लिमिट) के दायरे में होने चाहिए। रेलवे बोर्ड (मई 2023) ने सभी जोनल रेलवे को उपर्युक्त प्रोटोकॉल का अनुपालन करने का निर्देश दिया।

रेलवे बोर्ड ने उपर्युक्त प्रोटोकॉल के अनुपालन को दोहराते हुए उल्लेख किया (मई 2023) कि भारतीय रेल अनुलग्नक II (23 पैरामीटर) के अनुसार जल परीक्षण का पालन कर रही है, जिसमें सभी बुनियादी न्यूनतम पैरामीटर जैसे पीएच, कुल घुलित ठोस पदार्थ, गंदलापन, क्लोराइड, कुल क्षारीयता, कुल कठोरता, सल्फेट, आयरन, आर्सेनिक, फ्लोराइड, नाइट्रेट, कुल कोलीफॉर्म तथा थर्मोटॉलरेंट कोलीफॉर्म अथवा ई-कोलाई शामिल हैं।

प्रोटोकॉल के अनुलग्नक IV में सुझाए गए 80 पैरामीटरों का विश्लेषण, जो प्रत्येक वर्ष मानसून-पूर्व एवं मानसून-पश्चात मौसमों में एक बार किया जाना है। किसी भी प्रदूषक का पता चलने की स्थिति में, संबंधित पैरामीटर का विश्लेषण नियमित आधार पर किया जाना है। प्रोटोकॉल में यह विहित किया गया है कि 80 पैरामीटरों में से कम-से-कम 13 बुनियादी जल गुणवत्ता पैरामीटरों का विश्लेषण करना अनिवार्य है।

पेयजल का बैक्टीरियोलॉजिकल विश्लेषण

रेलवे बोर्ड ने निर्दिष्ट किया (नवंबर 2017) कि स्वास्थ्य एवं मलेरिया निरीक्षक (एच एंड एमआई) को प्रत्येक प्रणाली का निरीक्षण बैक्टीरियोलॉजिकल परीक्षण शीशियों से वर्ष में कम-से-कम दो बार करना है। किसी संदिग्ध रिपोर्ट की स्थिति में, वरिष्ठ अनुभाग अभियंता (एसएसई) को सुधारात्मक उपाय करने हैं तथा एच एंड एमआई को जल के नमूने का प्रयोगशाला में विस्तृत परीक्षण कराना है।

चयनित स्टेशनों के अभिलेखों से लेखापरीक्षा ने पाया कि:

---

[191] **स्वीकार्य एवं अनुमेय सीमाओं के भीतर**

- छह जोनल रेलवे[192] के 59 स्टेशनों में पेयजल का बैक्टीरियोलॉजिकल विश्लेषण नहीं किया गया था।
- दरे में दो स्टेशनों (कोयंबटूर और पालक्काड जंक्शन), दमरे में एक स्टेशन (हैदराबाद), मरे में चार स्टेशनों (छत्रपति शिवाजी महाराज टर्मिनस, भिवंडी रोड, कल्याण और लोनावला) तथा पूरे में एक स्टेशन (मधुपुर) में वाटर कूलर से लिए गए जल के नमूने ई-कोलाई के लिए सकारात्मक[193] पाए गए।
- आठ जोनल रेलवे[194] के 49 स्टेशनों पर वर्ष 2022-23 के दौरान तथा नौ जोनल रेलवे[195] के 56 स्टेशनों पर वर्ष 2023-24 के दौरान, प्लेटफॉर्मों में नलों से एकत्र किए गए पेयजल के नमूनों के परीक्षण परिणामों[196] में कुल कोलीफॉर्म बैक्टीरिया (ई-कोलाई सहित) की उपस्थिति इंगित हुई।
- चार जोनल रेलवे[197] के आठ स्टेशनों पर वर्ष 2022-23 के दौरान तथा पांच जोनल रेलवे[198] के 11 स्टेशनों पर वर्ष 2023-24 के दौरान, बैक्टीरियोलॉजिकल परीक्षण[199] (कुल कोलीफॉर्म के अतिरिक्त) असंतोषजनक[200] पाए गए।

---

[192] **मरे-5, पूतरे(1), पूमरे(26), पूरे-3, उपूरे(15), दपरे(9)**

[193] **रेलवे प्रयोगशालाओं की परीक्षण रिपोर्ट के अनुसार**

[194] **मरे-12, पूरे-13, उमरे-2, दमरे-6, दपूरे-4, दपूमरे-1, दरे-10, दपरे-1**

[195] **मरे-11, पूमरे-2, पूरे-16, उरे-1, दमरे-2, दपूरे-5, दपूमरे-6, दरे-12, दपरे-1**

[196] **रेलवे प्रयोगशालाओं की परीक्षण रिपोर्ट के अनुसार**

[197] **मरे-1, दपूमरे-1, दरे-5, दपरे-1**

[198] **मरे-1, दमरे-1, दपूमरे-2, दरे-6, दपरे-1**

[199] **रंग, गंध, निलंबित पदार्थ, नाइट्रेट की उपस्थिति, कुल कोलीफॉर्म**

[200] **रेलवे प्रयोगशालाओं की परीक्षण रिपोर्ट के अनुसार**

पेयजल का रासायनिक विश्लेषण

- 11 जोनल रेलवे[201] के 179 स्टेशनों पर स्वास्थ्य निरीक्षकों द्वारा पेयजल का रासायनिक विश्लेषण नहीं किया गया था तथा छह जोनल रेलवे[202] के 77 स्टेशनों पर यह निर्धारित आवृत्ति (वर्ष में दो बार) के अनुसार नहीं किया गया था।
- रासायनिक विश्लेषण के परिणामों से वर्ष 2022-23 के दौरान सात जोनल रेलवे[203] के 28 स्टेशनों में तथा वर्ष 2023-24 के दौरान नौ जोनल रेलवे[204] के 34 स्टेशनों में पेयजल में कमियां[205] इंगित हुईं।
- चयनित 512 स्टेशनों में से किसी भी स्टेशन पर 'एकसमान पेयजल गुणवत्ता प्रोटोकॉल' के अनुलग्नक II के अनुसार समस्त 23 पैरामीटरों तथा अनुलग्नक IV के अनुसार 80 पैरामीटरों का परीक्षण नहीं किया गया था। इसके अलावा, 2023-24 के दौरान सभी ज़ोनल रेलवे के 479 स्टेशनों पर मॉनसून से पहले और मॉनसून के बाद एक-एक बार 13 बुनियादी पैरामीटरों की जांच भी नहीं की गई।

रेल मंत्रालय ने अपने उत्तर (सितंबर 2025) में बताया कि पेयजल के परीक्षण की आवृत्ति में कमियों तथा असंतोषजनक परीक्षण परिणामों संबंधी लेखापरीक्षा अवलोकन के आधार पर कार्रवाई प्रारंभ की गई है। तथापि, यह तथ्य कि विभिन्न स्थानों पर कई अवसरों पर असंतोषजनक परीक्षण परिणाम रिपोर्ट किए गए हैं, यह इंगित करता है कि रेलवे को सभी रेलवे स्टेशनों पर यात्रियों को सुरक्षित पेयजल की आपूर्ति सुनिश्चित करने हेतु एक अधिक प्रभावी प्रणाली विकसित करने की आवश्यकता है।

---

201 पूतरे-10, पूरे-16, उमरे-32, उपूरे-17, पूसीरे-23, उरे-21, दपूरे-7, दरे-14, दपरे-5, पमरे-28, परे-6

202 पूरे-14, उपूरे-14, उपरे-28, दमरे-4, दरे-14, परे-3

203 मरे-5, पूमरे-5, पूरे-3, उपरे-1, दमरे-3, दरे-9, दपरे-2

204 मरे-6, पूमरे-6, पूरे-2, उरे-2, उपरे-1, दमरे-2, दपूरे-2, दरे-11, दपरे-2

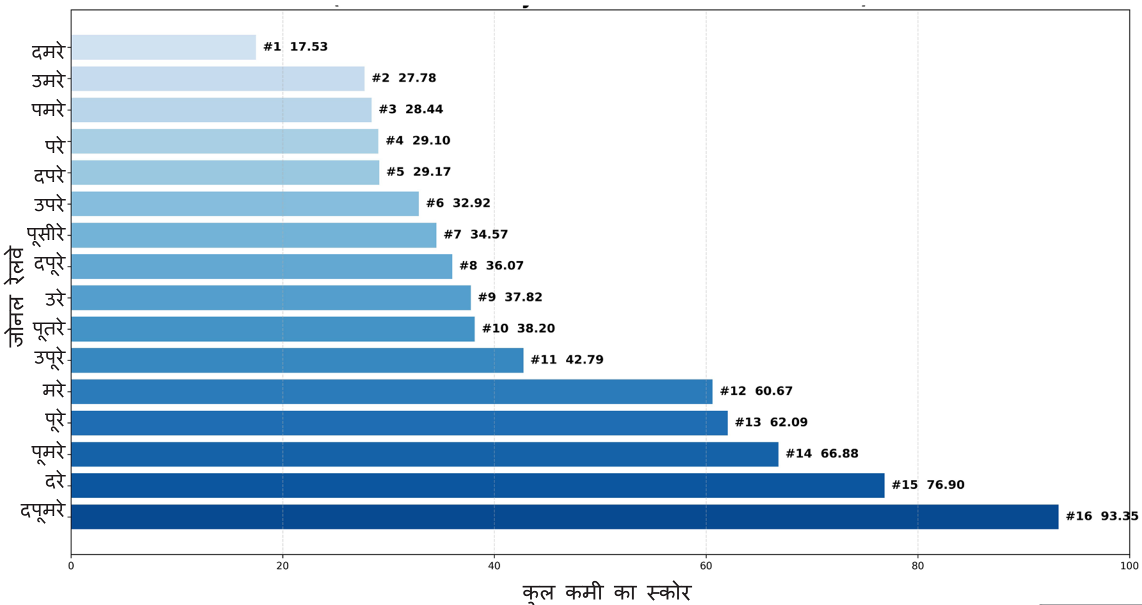
205 रेल प्रशासन द्वारा किए गए परीक्षण के अनुसार

3.2.7 पेयजल गुणवत्ता सुनिश्चित करने में जोनल रेलवे का तुलनात्मक प्रदर्शन (कम कमी स्कोर बेहतर प्रदर्शन को दर्शाता है)

यात्रियों को उपलब्ध कराए गए पेयजल की गुणवत्ता सुनिश्चित करने में जोनल रेलवे के तुलनात्मक निष्पादन का मूल्यांकन करने हेतु, लेखापरीक्षा के लिए चयनित 512 स्टेशनों में इसका आकलन किया गया। इस आकलन में पेयजल गुणवत्ता से संबंधित विहित पैरामीटरों पर विचार किया गया, जिसमें अंतर-जोनल तुलना के प्रयोजन हेतु प्रत्येक पैरामीटर को समान भारांश (वेटेज) प्रदान किया गया। प्रत्येक जोनल रेलवे के लिए समग्र कमी स्कोर सभी आकलित पैरामीटरों में कमी स्कोरों का औसत निकालकर व्युत्पन्न किया गया। तदनुसार, न्यून समग्र कमी स्कोर बेहतर निष्पादन को दर्शाता है, जो पेयजल गुणवत्ता हेतु विहित मानकों के अनुपालन में अपेक्षाकृत न्यून कमियों को इंगित करता है।

नीचे दिए गए **चार्ट 3.3** में दर्शाए गए अनुसार, दमरे ने सबसे न्यून समग्र कमी स्कोर (17.53) दर्ज किया, इसके पश्चात उमरे (27.78) का स्थान रहा। इसके विपरीत, दपूमरे ने सर्वाधिक कमी स्कोर (93.35) दर्ज किया, इसके पश्चात दरे (76.90) का स्थान रहा। यह आकलन पेयजल गुणवत्ता हेतु विहित मानकों के अनुपालन में उल्लेखनीय कमियों/भिन्नता को उजागर करता है, जो जोनल रेलवे द्वारा नियमों का पालन न करने को दर्शाता है।

चार्ट 3.3 : भारतीय रेलवे : पानी की गुणवत्ता में ज़ोनल प्रदर्शन (कम कमी का स्कोर = बेहतर ज़ोनल प्रदर्शन)



3.2.8 'स्टेशन स्वच्छता' के अंतर्गत निधियों का प्रावधान एवं उपयोग

'स्टेशन स्वच्छता' (एमएच-3002; एसएमएच-07; उप-शीर्ष-280) के अंतर्गत निधियों के आबंटन एवं उपयोग की जांच यह आकलन करने हेतु की गई कि क्या स्टेशनों पर स्वच्छता बनाए रखने हेतु उपलब्ध कराई गई निधियों का इस प्रयोजन हेतु पूर्ण रूप से उपयोग किया गया था।

'स्टेशन स्वच्छता' के अंतर्गत वर्ष 2019-20 से 2023-24 के दौरान बजट अनुदान एवं उपयोग की गई निधियां निम्नलिखित तालिका में दी गई हैं:

तालिका 3.2: 'स्टेशन स्वच्छता' के तहत बजट अनुदान और धनराशि का उपयोग (₹ करोड़ में)

जोन	2019-20			2020-21			2021-22			2022-23			2023-24		
	बीजी	वास्तविक	अतिरिक्त /बचत	बीजी	वास्तविक	अतिरिक्त /बचत	बीजी	वास्तविक	अतिरिक्त /बचत	बीजी	वास्तविक	अतिरिक्त /बचत	बीजी	वास्तविक	अतिरिक्त/ बचत
मरे	80.69	92.44	11.75	122.97	72.1	-50.87	70.41	60.73	-9.68	55.41	69.5	14.09	72.33	56.19	-16.14
पूतरे	27.62	27.28	-0.34	27.59	18.52	-9.07	18.91	18.99	0.08	20.42	27.57	7.15	23.17	28.7	5.53
पूमरे	33.69	40.40	6.71	64.32	40.72	-23.60	69.58	39.99	-29.59	51.72	46.91	-4.81	50.31	42.98	-7.33
पूरे	47.97	43.05	-4.92	48.97	48.46	-0.51	63.23	58.43	-4.80	66.66	64.79	-1.87	68.97	59.43	-9.54
उमरे	22.24	37.91	15.67	34.08	38.60	4.52	39.63	32.91	-6.72	30.77	41.41	10.64	38.95	44.64	5.69
उपूरे	एनए	एनए	एनए	45.17	31.17	-14	47.51	39.66	-7.85	48.02	57.18	9.16	49.91	57.09	7.18
पूसीरे	एनए	50.28	एन ए	46.13	56.38	10.25	50.75	51.12	0.37	52.19	57.99	5.80	58.31	55.98	-2.33
उरे	48.78	86.26	37.48	75.00	63.82	-11.18	53.76	77.85	24.09	82.18	98.63	16.45	83.88	92.41	8.53
उपरे	एनए	35.40	एनए	46.95	28.98	-17.97	28.21	19.26	-8.95	20.72	20.19	-0.53	31.36	19.68	-11.68
दमरे	52.99	38.00	-14.99	44.49	32.36	-12.13	39.22	18.89	-20.33	22.16	32.61	10.45	30.62	43.24	12.62
दपूमरे	26.10	39.22	13.12	32.66	28.91	-3.75	35.57	21.50	-14.07	25.47	26.68	1.21	24.35	29.23	4.88
दपरे	19.03	16.48	-2.55	16.49	17.42	0.93	23.33	18.01	-5.32	20.07	18.99	-1.08	18.78	20.08	1.30
दरे	94.40	107.09	12.69	121.57	68.98	-52.59	91.03	64.45	-26.58	70.11	68.62	-1.49	69.23	78.92	9.69
दपरे	24.38	24.46	0.08	29.00	16.87	-12.13	20.16	13.73	-6.43	13.85	17.00	3.15	15.95	20.68	4.73
पमरे	29.86	21.27	-8.59	32.17	22.29	-9.88	27.86	23.05	-4.81	22.57	26.92	4.35	24.85	25.67	0.82
परे	69.48	74.87	5.39	71.33	63.66	-7.67	74.83	63.43	-11.40	55.18	55.17	-0.01	64.95	60.2	-4.75
कुल	**577.23**	**734.41**	**71.50**	**858.89**	**649.24**	**-209.65**	**753.99**	**622.00**	**-131.99**	**657.50**	**730.16**	**72.66**	**725.92**	**735.12**	**9.20**

स्त्रोत: बजट रिपोर्ट - राजस्व - आईपीएएस

उपर्युक्त तालिका से यह स्पष्ट है कि भारतीय रेल ने स्टेशनों पर स्वच्छता बनाए रखने हेतु प्रत्येक वर्ष एक पर्याप्त राशि आबंटित एवं व्यय की। तथापि,

स्टेशनों पर स्वच्छता बनाए रखने में कमियां विशेष रूप से शौचालयों तथा पेयजल बूथों में बनी हुई हैं।

लेखापरीक्षा ने पाया कि वर्ष 2022-23 तथा 2023-24 (कोविड-पश्चात अवधि) के दौरान बजट अनुदान से क्रमशः ₹72.66 करोड़ तथा ₹9.20 करोड़ की सीमा तक अधिक व्यय हुआ।

इसके अतिरिक्त, वर्ष 2022-23 तथा 2023-24 के दौरान, यह पाया गया कि:

- आठ जोनल रेलवे (पूतरे, उमरे, उपूरे, उरे, दमरे, दपूमरे, दपरे तथा पमरे) में हुआ व्यय बजट अनुदान से अधिक था।
- तीन जोनल रेलवे (पूमरे, पूरे तथा उपरे) में बजट अनुदान का न्यून-उपयोग हुआ, जैसा कि नीचे दिया गया है:

तालिका 3.3: 2022-23 और 2023-24 के दौरान 'स्टेशन स्वच्छता' के तहत फंड का कम उपयोग

क्र. सं.	जोन	निधि का कम उपयोग (*प्रतिशत में*)
1	पूमरे	9 - 15
2	पूरे	3 -14
3	उपरे	3 - 37

अतः भारतीय रेल को स्टेशनों की सफ़ाई के लिए जोनल रेलवे के लिए आवश्यक निधि के आवंटन और उसके उपयोग की निगरानी करने की आवश्यकता है, ताकि भारतीय रेल के दस्तावेज़ विजन 2020 में परिकल्पित दुनिया के सर्वश्रेष्ठ मानकों के स्तर तक बेहतर बनाया जा सके।

रेल मंत्रालय ने 'स्टेशन स्वच्छता' के अंतर्गत निधि प्रबंधन के संबंध में कोई उत्तर नहीं दिया।

3.3 निष्कर्ष

स्टेशनों पर उपलब्ध कराई गई सुविधाओं के रखरखाव में कमियां विद्यमान हैं। अकार्यशील शौचालय तथा शौचालयों/मूत्रालयों की अस्वच्छ स्थिति देखी गई। स्टेशन परिसर में कूड़ा-कचरा प्रबंधन तथा स्वच्छता संबंधी कमियां निरंतर बनी हुई हैं। यद्यपि स्टेशनों पर स्वच्छता में आवश्यक सुधारों को रेल अधिकारियों

द्वारा समय-समय पर इंगित किया गया, तथापि लेखापरीक्षा द्वारा चयनित स्टेशनों के निरीक्षण के दौरान स्वच्छता संबंधी कमियां पाई गईं।

यद्यपि जहां भी संविदा शर्तों के अनुपालन में कमी पाई गई, वहां स्टेशन सफाई संविदाकार के विरुद्ध शास्ति अधिरोपित की गई, इससे संविदाकार या रेलवे की यह ज़िम्मेदारी खत्म नहीं होती कि संविदा की शर्तों का पालन हो और स्टेशनों पर साफ़-सफ़ाई से मिलने वाला फ़ायदा हासिल हो।

जल आपूर्ति प्रणालियों का निरीक्षण निर्धारित आवृत्ति के अनुसार नहीं किया गया। अवशिष्ट क्लोरीन, बैक्टीरियोलॉजिकल विश्लेषण तथा रासायनिक विश्लेषण हेतु पेयजल के परीक्षण में कमी पाई गई। पेयजल में क्लोरीन का निम्न/उच्च स्तर, कुल कोलीफॉर्म बैक्टीरिया (ई-कोलाई बैक्टीरिया सहित) की उपस्थिति तथा परीक्षित पैरामीटरों में कमियां स्टेशनों पर पेयजल की असंतोषजनक गुणवत्ता को इंगित करती हैं। 'एकसमान पेयजल गुणवत्ता प्रोटोकॉल' में विहित परीक्षण कई पैरामीटरों के लिए नहीं किए गए।

स्टेशन सफाई से संबंधित गतिविधियों हेतु पर्याप्त व्यय किए जाने के बावजूद, स्टेशनों पर साफ़-सफ़ाई में कमियां थीं।

3.4 सिफारिशें

भारतीय रेल को चाहिए कि वह:

- ***साफ़-सुथरी और काम करने वाली सुविधाएँ चौबीसों घंटे उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए स्टेशनों पर साफ़-सफ़ाई के इंतजामों और कचरा प्रबंधन को मज़बूत करें।***
- ***जल आपूर्ति प्रणाली के निरीक्षण के लिए तय प्रोटोकॉल का पालन और पेयजल की गुणवत्ता की व्यापक जांच, जिसमें 'एकसमान पेयजल गुणवत्ता प्रोटोकॉल' के तहत सभी पैरामीटर शामिल हों, को सुनिश्चित करें।***

- ***संविदा की शर्तों का पालन सुनिश्चित करके, संविदाकारों से कमियों को समय पर ठीक करवाकर और भुगतान व जुर्माने को तय स्वच्छता लक्ष्यों को हासिल करने से जोड़कर प्रभावी संविदा प्रबंधन लागू करें।***

अध्याय IV: निगरानी तंत्र

अध्याय IV: निगरानी तंत्र

4. सुविधाओं के प्रावधान एवं उपलब्धता तथा स्वच्छता उपायों की निगरानी

स्वच्छता एवं साफ-सफाई के उच्च मानकों को सुनिश्चित करने तथा कमियों का समय पर सुधार करने के लिए नियमित निगरानी आवश्यक है। भारतीय रेल वाणिज्य (यातायात) विभाग संहिता के अध्याय V में विभिन्न स्तरों पर आवधिक निरीक्षण करने के लिए परामर्शदात्री एवं निगरानी समितियों तथा सेवा सुधार समूहों के गठन का प्रावधान किया गया है। यात्रियों की शिकायतों का समाधान विभिन्न माध्यमों, जैसे रेलमदद पोर्टल तथा स्टेशन मास्टर/प्रबंधकों द्वारा अनुरक्षित शिकायत रजिस्टरों के माध्यम से किया जाता है। निरीक्षणों, समीक्षा बैठकों के साथ-साथ यात्री प्रतिक्रिया एवं शिकायत निवारण तंत्र के प्रभावी उपयोग के माध्यम से की गई ऐसी निगरानी, स्टेशन स्वच्छता में सुधार एवं यात्रियों की संतुष्टि बढ़ाने में प्रत्यक्ष रूप से योगदान देती है। विभिन्न जोनों में प्रचलित प्रणालियों की जांच के आधार पर लेखापरीक्षा टिप्पणियों पर नीचे चर्चा की गई है:

4.1 यात्री सुविधाओं के प्रावधान एवं सुधार हेतु परामर्शदात्री एवं निगरानी समितियां

निगरानी समितियों को पदानुक्रम के विभिन्न स्तरों पर कार्य करने के लिए परिकल्पित किया गया है। लेखापरीक्षा द्वारा रेलवे बोर्ड एवं जोनल रेलवे के इन समितियों के गठन एवं कार्यप्रणाली से संबंधित अभिलेखों की जांच की गई तथा निम्नलिखित पाया:

जोनल रेल उपयोगकर्ता परामर्शदात्री समिति (जेडआरयूसीसी) और मंडल रेल उपयोगकर्ता परामर्शदात्री समिति (डीआरयूसीसी) का गठन क्रमशः जोनल रेल एवं मंडल स्तर पर यात्री सुविधाओं के प्रावधान, यात्री सेवाओं में सुधार तथा रेलवे द्वारा उपलब्ध कराई जा रही सुविधाओं के उन्नयन हेतु सुझाव देने के लिए किया जाता है। जेडआरयूसीसी/डीआरयूसीसी का कार्यकाल दो वर्ष की अवधि के लिए होता है।

यद्यपि सभी जोनल रेलवे/मंडलों में जेडआरयूसीसी/डीआरयूसीसी का गठन किया गया था, तथापि निर्धारित आवधिकता अर्थात वर्ष में तीन बार के अनुसार इनकी बैठकें आयोजित नहीं की गईं। बैठकें आयोजित करने में हुई कमी का विवरण नीचे दी गई तालिका 4.1 एवं 4.2 में दर्शाया गया है।

तालिका 4.1: जेडआरयूसीसी की बैठकें आयोजित करने में कमी

जोन	कमियां	
	2022-23	2023-24
मरे, पूतरे, पूरे, दमरे, दपूमरे, दपूरे, दपरे	2	2
पूमरे, उमरे, उरे, उपरे, दरे	2	3
पूसीरे	3	2
उपूरे	1	2
पमरे	1	1
परे	2	1

स्रोत: जोनल रेलवे मुख्यालयों के अभिलेख

तालिका 4.2: डीआरयूसीसी की बैठकें आयोजित करने में कमियां

जोन	मंडल-वार कमी	
	2022-23	2023-24
मरे	1 (बीबी, एसयूआर, एनजीपी)	1 (बीबी, एसयूआर, पुणे)
पूतरे	2 (केयूआर), 1 (एसबीपी, डब्ल्यूएटी)	2 (केयूआर, एसबीपी, डब्ल्यूएटी)
पूमरे	1 (डीडीयू), 2 (डीएचएन, डीएनआर, एसईई, एसपीजे)	3 (डीडीयू, एसईई), 1 (डीएचएन), 2 (डीएनआर, एसपीजे)
पूरे	1 (एचडब्ल्यूएच), 2 (एसडीएएच, एएसएन, एमएलडीटी)	2 (एचडब्ल्यूएच, एसडीएएच, एएसएन, एमएलडीटी)
उमरे	1 (आगरा, जेएचएस), 3 (पीआरवाईजे)	2 (आगरा), 1 (जेएचएस), 3 (पीआरवाईजे)
पूसीरे	2 (केआईआर, एपीडीजे, एलएमजी एवं टीएसके), 1 (आरएनवाई)	2 (केआईआर, आरएनवाई, एलएमजी एवं टीएसके), 1 (एपीडीजे)
उपूरे	2 (आईजेडएन, बीएसबी, एलजेएन)	2 (आईजेडएन), 3 (बीएसबी, एलजेएन)

जोन	मंडल-वार कमी	
	2022-23	2023-24
उरे	3 (डीएलआई, यूएमबी), 2 (एफजेडआर), 1 (एमबी, एलकेओ)	2 (डीएलआई, यूएमबी, एलकेओ, एफजेडआर)
उपरे	2 (जेपी, जेयू), 1 (एआईआई, बीकेएन)	2 (बीकेएन, जेपी, जेयू), 1 (एआईआई)
दमरे	3 (जीटीएल), 2 (एससी, एचवाईबी, एनईडी, बीजेडए, जीएनटी)	3 (बीजेडए), 2 (एनईडी, जीटीएल, जीएनटी), 1 (एससी, एचवाईबी)
दपूमरे	2 (आर, बीएसपी, एनजीपी)	3 (बीएसपी), 2 (आर), 1 (एनजीपी)
दपूरे	3 (केजीपी), 2 (एडीआरए), 1 (सीकेपी, आरएनसी)	1 (केजीपी, एडीआरए, सीकेपी, आरएनसी)
दरे	3 (टीवीसी), 2 (एसए, टीपीजे), 1 (एमएएस, एमडीयू, पीजीटी)	2 (एमडीयू), 1 (एमएएस, एसए, टीपीजे, टीवीसी)
दपरे	1 (यूबीएल), 2 (एसबीसी, एमवाईएस)	1 (एसबीसी), 2 (यूबीएल, एमवाईएस)
पमरे	3 (कोटा), 1 (जेबीपी, बीपीएल)	3 (बीपीएल), 2 (कोटा)
परे	2 (बीआरसी, आरटीएम, आरजेटी), 1 (एमएमसीटी, एडीआई, बीवीपी)	2 (आरटीएम), 1 (आरजेटी)

स्रोत: मंडलों के वाणिज्य विभाग के अभिलेख।

रेल मंत्रालय ने अपने उत्तर (सितम्बर 2025) में बताया कि जेडआरयूसीसी तथा डीआरयूसीसी का गठन जोनल रेलवे द्वारा किया गया था तथा इन समितियों का कार्यकाल मंत्रालय द्वारा निर्धारित किया गया था। साथ ही, जोनल रेलवे को समय-समय पर निर्धारित कार्यक्रम के अनुसार बैठकें आयोजित करने के निर्देश जारी किए जाते हैं।

रेल मंत्रालय का उत्तर स्वीकार्य नहीं है, क्योंकि लेखापरीक्षा के दौरान वास्तविक स्थिति से यह ज्ञात हुआ कि दो वर्ष की अवधि (2022-2024) के दौरान किसी जेडआरयूसीसी तथा डीआरयूसीसी की बैठकें निर्धारित आवधिकता के अनुसार आयोजित नहीं की गईं।

4.2 सेवा सुधार समूह (एसआईजी)

स्टेशनों की साफ-सफाई गतिविधियों तथा स्टेशनों के रखरखाव की निगरानी एसआईजी के प्रमुख कार्यों में शामिल है। एसआईजी की प्रभावशीलता बढ़ाने के लिए रेलवे बोर्ड ने दिशा-निर्देश जारी किए (मई 2015), जिनके अनुसार स्टेशन स्तर के एसआईजी को 'ए-1' एवं 'ए' श्रेणी के स्टेशनों का सप्ताह में तीन बार निरीक्षण करना तथा यात्री सुविधाओं, स्टेशन की स्वच्छता आदि में विद्यमान कमियों की पहचान करना अपेक्षित है। मंडल स्तर के एसआईजी अधिकारियों को 'ए-1' एवं 'ए' श्रेणी के स्टेशनों के स्टेशन-स्तरीय एसआईजी के कार्यकलापों की माह में एक बार समीक्षा करने तथा स्टेशनों का निरीक्षण कर कमियों का आकलन करना अपेक्षित है। इन गतिविधियों की निगरानी एवं पर्यवेक्षण डीआरएम/एडीआरएम तथा अपर एजीएम स्तर पर किया जाना अपेक्षित है।

रेल मंत्रालय ने रेलवे संबंधी स्थायी समिति (2020-21) को अवगत कराया कि विभिन्न स्तरों पर एसआईजी का गठन किया जा चुका है। इसके अतिरिक्त, रेलवे संबंधी स्थायी समिति (2021-22) की 17वीं लोकसभा की दसवीं रिपोर्ट (फरवरी 2022) के अनुसार, मंत्रालय ने बताया कि स्टेशनों पर सफाई की निगरानी के लिए अलग-अलग स्तरों पर हर संभव कोशिश की जा रही है। इसके लिए जोनल स्तर पर अपर महाप्रबंधकों (एजीएम) एवं मंडल स्तर पर अपर मंडल रेल प्रबंधकों (एडीआरएम) द्वारा मासिक समीक्षा की जाती है।

एसआईजी द्वारा स्टेशन पर उपलब्ध यात्री सुविधाओं एवं स्वच्छता संबंधी कमियों की समीक्षा कर यात्री सुविधाओं एवं स्वच्छता के रखरखाव हेतु आवश्यक सुधारात्मक कार्रवाई की जानी अपेक्षित है।

लेखापरीक्षा ने चयनित 179 'ए-1' एवं 'ए' श्रेणी के स्टेशनों पर एसआईजी के कामकाज से संबंधित अभिलेखों की जांच की तथा उसके द्वारा निम्नलिखित कमियाँ पाई गईं:

- 165 स्टेशनों पर[206] एसआईजी की बैठकें सप्ताह में तीन बार आयोजित नहीं की गईं।
- 134 स्टेशनों[207] पर मंडल स्तर के एसआईजी द्वारा निरीक्षण नहीं किया गया।
- पश्चिम रेलवे को छोड़कर अन्य सभी जोनल रेलवे में डीआरएम/एडीआरएम स्तर पर एसआईजी की गतिविधियों की निगरानी एवं पर्यवेक्षण से संबंधित कोई अभिलेख उपलब्ध नहीं थे।

इस प्रकार, एसआईजी द्वारा स्टेशन की साफ-सफाई संबंधी गतिविधियों की निगरानी में उल्लेखनीय कमी पाई गई।

रेल मंत्रालय ने अपने उत्तर (सितम्बर 2025) में बताया कि मंडलों द्वारा सामान्यतः सेवा सुधार समूह (एसआईजी) के निरीक्षण पर्यवेक्षकों के स्तर पर सप्ताह में एक बार तथा अधिकारियों के स्तर पर माह में एक बार सुनिश्चित किए जाते हैं।

तथापि, चयनित स्टेशनों के संयुक्त निरीक्षण तथा इस संबंध में अनुरक्षित अभिलेखों की समीक्षा के आधार पर लेखापरीक्षा ने एसआईजी के निरीक्षण/समीक्षा में कमियाँ पाईं।

चयनित स्टेशनों पर उपलब्ध कराई जाने वाली यात्री सुविधाओं एवं स्वच्छता के रखरखाव के संबंध में परामर्शदात्री समितियों तथा एसआईजी द्वारा दिए गए सुझावों/अनुशंसाओं के क्रियान्वयन की लेखापरीक्षा द्वारा संयुक्त निरीक्षण के दौरान जांच की गई तथा इस संबंध में लेखापरीक्षा की टिप्पणियाँ संबंधित विषयों से जुड़े पैराग्राफों में सम्मिलित की गई हैं।

---

206 मरे-7, पूतरे-11, पूमरे-11, पूरे-12, उमरे-12, उपूरे -6, पूसीरे-13, उरे-17, उपरे-12, दमरे-10, दपूमरे-9, दपूरे-8, दरे-15, दपरे-4, पमरे-5, परे-13.

207 मरे-10, पूतरे-11, पूमरे-12, पूरे-5, उमरे-12, पूसीरे-13, उरे-15, उपरे-12, दमरे-6, दपूमरे-9, दपूरे-7, दपरे-3, पमरे-6, परे-13

4.3 स्टेशनों पर गंदगी फैलाने की रोकथाम

'रेलवे परिसरों में स्वच्छता को प्रभावित करने वाली गतिविधियों के लिए दंड संबंधी भारतीय रेल नियम, 2012' नवम्बर 2012[208] में अधिसूचित किए गए। रेलवे बोर्ड ने जोनल रेलवे को निर्देश दिए (दिसम्बर 2012) कि इन नियमों का व्यापक प्रचार-प्रसार विभिन्न समाचार-पत्रों में विज्ञापन प्रकाशित कर, सभी रेलवे स्टेशनों पर पोस्टर चिपकाकर, स्टेशनों पर लोक उद्घोषणा प्रणाली (पब्लिक एड्रेस सिस्टम) के माध्यम से घोषणाएँ कर तथा अन्य उपयुक्त माध्यमों से किया जाए। इन नियमों के अंतर्गत उल्लंघन करने पर ₹500 तक का जुर्माना लगाए जाने का प्रावधान है। इसके अतिरिक्त, रेलवे बोर्ड ने जून 2020 में जोनल रेलवे को इन गंदगी-निरोधी नियमों को सख्ती से लागू करने का निर्देश दिया।।

लेखापरीक्षा ने चयनित स्टेशनों के संयुक्त निरीक्षण के दौरान स्टेशनों पर गंदगी फैलाने की रोकथाम के लिए रेलवे प्रशासन द्वारा किए गए प्रयासों की जांच की तथा निम्नलिखित कमियाँ पाईं:

- 144 स्टेशनों[209] पर लोक उद्घोषणा प्रणाली (पब्लिक एड्रेस सिस्टम) के माध्यम से गंदगी न फैलाने तथा इसके लिए निर्धारित दंड के संबंध में घोषणाएँ नहीं की जा रही थीं।
- 189 स्टेशनों[210] पर रेलवे परिसरों में गंदगी न फैलाने संबंधी पोस्टर/बैनर प्रदर्शित नहीं किए गए थे।
- 198 स्टेशनों [211] पर स्टेशन परिसर में गंदगी फैलाने पर दंड अधिरोपित किए जाने संबंधी सूचना-पट्ट प्रदर्शित नहीं किए गए थे।

---

[208] **भारत के राजपत्र (असाधारण), अधिसूचना स. जी.एस.आर. 846(ई), दिनांक 26 नवम्बर 2012**

[209] **मरे-5, पूतरे-13, पूमरे-7, पूरे-8, उपूरे-2, पूसीरे-5, उरे-4, उपरे-16, दमरे-6, दपूमरे-25, दपूरे-16, दरे-20, दपरे-11, पमरे-5, परे-1**

[210] **मरे-9, पूतरे-22, पूमरे-8, पूरे-10, उमरे-10, उपूरे-10, पूसीरे-15, उरे-8, उपरे-10, दमरे-12, दपूमरे-21, दपूरे-18, दरे-4, दपरे-10, पमरे-17, परे-5**

स्टेशनों पर गंदगी फैलाने की रोकथाम के संबंध में लेखापरीक्षा द्वारा इंगित की गई कमियों के संबंध में रेल मंत्रालय ने कोई उत्तर नहीं दिया।

4.4 यात्रियों की शिकायतें तथा उनका निवारण

भारतीय रेल को शिकायतें/सुझाव रेलमदद पोर्टल के माध्यम से तथा स्टेशन मास्टर/स्टेशन प्रबंधक द्वारा अनुरक्षित शिकायत पंजिका में यात्रियों द्वारा सीधे दर्ज कराई गई शिकायतों के माध्यम से प्राप्त होते हैं।

रेल मंत्रालय ने लोक लेखा समिति (पीएसी)[212] को अवगत कराया कि सभी स्टेशनों पर स्टेशन प्रबंधक/स्टेशन अधीक्षक के पास एक शिकायत-सह-सुझाव पुस्तिका उपलब्ध रहती है। इस संबंध में समिति ने रेल प्रशासन को सलाह दी कि शिकायत/सुझाव पेटियाँ की उपलब्धता का व्यापक प्रचार-प्रसार लोक उद्घोषणा प्रणाली तथा प्रचार अभियानों के माध्यम से किया जाए।

वर्ष 2022-23 तथा 2023-24 के दौरान रेलमदद के आँकड़ों के अनुसार यात्रियों से प्राप्त यात्री सुविधाओं संबंधी शिकायतों का विवरण निम्नलिखित तालिका में दिया गया है:

---

[211] **मरे-8, पूतरे-23, पूमरे-10, पूरे-10, उमरे-13, उपूरे-15, पूसीरे-13, उरे-4, उपरे-14, दमरे-10, दपूमरे-22, दपूरे-17, दरे-4, दपरे-11, पमरे-19, परे-5**

[212] **भारतीय रेल में स्वच्छता एवं सफाई' विषय पर लोक लेखा समिति (2009-10) की 21वीं रिपोर्ट के संदर्भ में**

तालिका 4.3 : यात्री सुविधाओं से संबंधित शिकायतें

शिकायतों की श्रेणी	शिकायतों की कुल संख्या	
	2022-23	**2023-24**
चिकित्सा सहायता	5,157	5,521
स्वच्छता	8,624	11,710
दिव्यांगजनों हेतु सुविधाएँ	6,740	5,580
विद्युत उपकरण	14,600	17,884
विशेष आवश्यकताओं वाली महिलाओं हेतु सुविधाएँ	1,021	1,001
यात्री सुविधाएँ	28,506	27,745
जल की उपलब्धता	4,548	5,526
कुल शिकायतें	**69,196**	**74,967**

स्रोत: रेलमदद डेटा

उपरोक्त तालिका से यह देखा गया कि वर्ष 2022-23 एवं 2023-24 के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या अधिक थी। इनमें चिकित्सा सहायता, स्वच्छता, विद्युत उपकरणों के कार्य न करने तथा स्टेशनों पर जल की उपलब्धता से संबंधित शिकायतों में उल्लेखनीय वृद्धि हुई।

शिकायतों के निवारण के संबंध में यात्रियों की संतुष्टि का स्तर निम्नलिखित तालिका में दर्शाया गया है:

तालिका 4.4: यात्रियों की शिकायतों के समाधान पर उनकी संतुष्टि का स्तर

वर्ष	शिकायतों की कुल संख्या	शिकायतकर्ताओं द्वारा दी गई प्रतिक्रियाओं की कुल संख्या	यात्रियों की प्रतिक्रिया (संख्या में)		
			उत्कृष्ट	**संतोषजनक**	**असंतोषजनक**
2022-23	69,196	17,994	6,276 (35 *प्रतिशत*)	5,078 (28 *प्रतिशत*)	6,640 (37 *प्रतिशत*)
2023-24	74,967	19,873	5,812 (29 *प्रतिशत*)	5,739 (29 *प्रतिशत*)	8,322 (42 *प्रतिशत*)

स्रोत: रेलमदद डेटा

उपरोक्त तालिका से यह देखा गया कि वर्ष 2022-23 तथा 2023-24 में क्रमशः 37 *प्रतिशत* एवं 42 *प्रतिशत* यात्रियों ने अपनी शिकायतों के निवारण के संबंध में असंतोष व्यक्त किया।

इसके अतिरिक्त, लोक लेखा समिति पीएसी द्वारा लोक उद्घोषणा प्रणाली तथा प्रचार अभियानों के माध्यम से शिकायत/सुझाव पेटियों की उपलब्धता का व्यापक प्रचार-प्रसार किए जाने की सलाह दिए जाने के बावजूद, लेखापरीक्षा द्वारा चयनित स्टेशनों के संयुक्त निरीक्षण के दौरान यह पाया गया कि 130 स्टेशनों[213] पर शिकायत पंजिका की उपलब्धता संबंधी कोई सूचना प्रदर्शित नहीं की गई थी।

शिकायत पंजिका की उपलब्धता के संबंध में जागरूकता: सर्वेक्षण में सम्मिलित 22 *प्रतिशत* यात्रियों ने बताया कि उन्हें शिकायत पंजिका की उपलब्धता की जानकारी नहीं थी।

प्लेटफॉर्म में अंतिम समय पर परिवर्तन की घोषणा: सर्वेक्षण में सम्मिलित 27 *प्रतिशत* यात्रियों ने बताया कि प्लेटफॉर्म परिवर्तन की घोषणा अंतिम समय पर की गई।

उपरोक्त टिप्पणियाँ इस तथ्य की ओर संकेत करती हैं कि यात्रियों की संतुष्टि बढ़ाने के लिए वर्तमान शिकायत निवारण तंत्र को और अधिक सुदृढ़ किए जाने की आवश्यकता है।

रेल मंत्रालय ने अपने उत्तर (सितम्बर 2025) में बताया कि रेलमदद पोर्टल कॉल, एसएमएस, मोबाइल एप्लिकेशन, वेब, ई-मेल तथा सोशल मीडिया जैसे विभिन्न माध्यमों के जरिए यात्रियों की शिकायतों के त्वरित निवारण की सुविधा प्रदान करता है। मंत्रालय ने यह भी बताया कि जोनल रेलवे को शिकायत पुस्तिकाओं की उपलब्धता का व्यापक प्रचार-प्रसार सुनिश्चित करने की सलाह दी गई है।

---

[213] **मरे-3, पूतरे-16, पूमरे-10, पूरे-10, उमरे-3, उपूरे-4, पूसीरे-4, उरे-8, उपरे-2, दमरे-3, दपूमरे-21, दपूरे-10, दरे-10, दपरे-18, पमरे-7, परे-1**

तथापि, मंत्रालय ने यात्रियों की शिकायतों में हुई वृद्धि अथवा शिकायतों के निवारण के संबंध में यात्रियों द्वारा व्यक्त किए गए असंतोष पर कोई टिप्पणी नहीं की। साथ ही, लोक लेखा समिति द्वारा पूर्व में दी गई सलाह के बावजूद स्टेशनों पर शिकायत पंजिका की उपलब्धता का पर्याप्त प्रचार-प्रसार भी नहीं पाया गया। मंत्रालय को यह सुनिश्चित करने की आवश्यकता है कि जोनल रेलवे द्वारा इस संबंध में प्रभावी अनुवर्ती कार्रवाई की जाए तथा विशेष रूप से वरिष्ठ नागरिक यात्रियों की सुविधा के लिए स्टेशनों पर शिकायत पंजिका की उपलब्धता का प्रमुखता से प्रदर्शन किया जाए।

4.5 लेखापरीक्षा का प्रभाव/परिणाम

लेखापरीक्षा द्वारा प्रथम निरीक्षण के लगभग तीन माह पश्चात चयनित गैर-अमृत भारत स्टेशनों का पुनः निरीक्षण किया गया। पुनः निरीक्षण के दौरान यह पाया गया कि इस अंतराल में प्रथम निरीक्षण के समय इंगित की गई कुछ सुविधाओं की उपलब्धता में सुधार हुआ था। सुविधा-वार पाए गए सुधार का विवरण निम्नानुसार है:

मूलभूत सुविधाएँ: बैठने की व्यवस्था (9 स्टेशन[214]), पेयजल नल (25 स्टेशन[215]), पंखे (24 स्टेशन[216]), शौचालय (18 स्टेशन[217]) तथा मूत्रालय (18 स्टेशन[218])।

अन्य सुविधाएँ: घड़ी (16 स्टेशन[219]), वाटर कूलर (6 स्टेशन[220]), आपातकालीन प्रकाश व्यवस्था (7 स्टेशन[221]), कूड़ेदान (13 स्टेशन[222]), लोक उद्घोषणा प्रणाली

---

[214] **मरे-1, पूतरे-1, पूरे-2, उपूरे-1, पूसीरे-1, दपूरे-1, दपरे-1, परे-1**

[215] **मरे-5, पूतरे-4, पूरे-2, उपूरे-3, पूसीरे-2, उरे-2, दपरे-1, दपूमरे-2, दपूरे-1, दरे-2, परे-1**

[216] **मरे-7, पूतरे-4, पूरे-2, उमरे-1, उपूरे-2, उरे-3, उपरे-1, दपरे-1, दरे-3**

[217] **मरे-1, पूतरे-2, पूरे-1, उमरे-3, पूसीरे-1, उरे-5, उपरे-1, दपरे-1, दरे-2, दपरे-1**

[218] **मरे-1, पूतरे-2, पूरे-1, उमरे-4, उरे-6, दपूरे-1, दरे-2, दपरे-1**

[219] **मरे-2, पूतरे-7, पूरे-1, उमरे-1, दपूरे-4, दपरे-1**

[220] **उपरे-1, दपूमरे-1, दरे-1, दपरे-1, परे-2**

[221] **मरे-2, पूरे-2, उमरे-1, दपरे-1, परे-1**

(2 स्टेशन[223]), जल वेंडिंग मशीनें (2 स्टेशन[224]), महिलाओं हेतु पृथक शौचालय शौचालय (2 स्टेशन[225]), संकेतक पट्टिकाएँ (11 स्टेशन[226]), प्लेटफॉर्म शेल्टर (7 स्टेशन[227]), शिशु स्तनपान कक्ष (2 स्टेशन[228]), मोड़कर रखे जाने योग्य स्ट्रेचर (3 स्टेशन[229]), प्लास्टिक बोतल क्रशर मशीन (4 स्टेशन[230]) तथा फुट ओवर ब्रिज से प्लेटफॉर्म शेल्टर तक आच्छादित मार्ग (1 स्टेशन[231]) तथा इलेक्ट्रॉनिक ट्रेन इंडिकेशन बोर्ड (2 स्टेशन[232])|

दिव्यांगजनों हेतु सुविधाएँ: शौचालय (7 स्टेशन[233]), पेयजल नल (3 स्टेशन[234]), पार्किंग सुविधा (3 स्टेशन[235]), प्लेटफॉर्मों के बीच आवागमन की सुविधा (3 स्टेशन[236]), प्लेटफॉर्मों के किनारों पर उकेरी गई स्पर्शनीय चेतावनी पट्टियाँ (2

---

[222] **मरे-1, पूतरे-3, पूरे-3, उमरे-2, दपरे-1, दपूमरे-1, परे-2**

[223] **मरे-2**

[224] **पूरे-1, परे-1**

[225] **उरे-2**

[226] **मरे-1, पूरे-3, उमरे-2, पूसीरे-1, उरे-1, दपरे-1, परे-2**

[227] **मरे-1, पूरे-1, उमरे-1, पूसीरे-2, दपरे-1, परे-1**

[228] **पूसीरे-1, उरे-1**

[229] **पूतरे-1, दरे-1, परे-1**

[230] **उमरे-1, उरे-3**

[231] **परे-1**

[232] **पूतरे-1, उरे-1**

[233] **पूमरे-1, उमरे-1, पूसीरे-1, दपरे-1, दपूमरे-2, उरे-1**

[234] **उमरे-1, परे-2**

[235] **मरे-1, पूसीरे-2**

[236] **पूसीरे-2, परे-1**

स्टेशन[237]), व्हीलचेयर (3 स्टेशन[238]), रैंपों में सुधार (4 स्टेशन[239]), सहायता कक्ष (2 स्टेशन[240]) तथा ब्रेल संकेतक पट्टिकाएँ (1 स्टेशन[241])।

लेखापरीक्षा द्वारा इंगित किए जाने के बाद ही सुधारात्मक उपाय किए जाना इस बात का संकेत है कि सेवा सुधार समूहों (एसआईजी) के निरीक्षणों की गुणवत्ता में कमी थी तथा अनुवर्ती कार्रवाई प्रभावी नहीं थी। यद्यपि वर्तमान व्यवस्था में विभिन्न समितियों/समूहों के गठन तथा विभिन्न स्तरों पर आवधिक निरीक्षण का प्रावधान है, तथापि निगरानी तंत्र इतना सुदृढ़ नहीं था कि सुधारात्मक उपायों का समयबद्ध एवं प्रभावी क्रियान्वयन सुनिश्चित किया जा सके।

रेल मंत्रालय के उत्तर में लेखापरीक्षा द्वारा पुनः निरीक्षण के उपरांत पाए गए सुधारों, सेवा सुधार समूहों (एसआईजी) के निरीक्षणों की गुणवत्ता तथा उन पर की गई अनुवर्ती कार्रवाई संबंधी टिप्पणियों का कोई उल्लेख नहीं किया गया।

4.6 निरंतर बनी रहीं कमियाँ - अपर्याप्त निगरानी एवं अनुवर्ती कार्रवाई

रेलवे बोर्ड ने (अप्रैल 2025) बताया कि यात्री सुविधाओं की आवश्यकताओं का आकलन पीएएमएस मॉड्यूल के माध्यम से किया जाता है तथा स्टेशन-वार आँकड़ों की रेलवे बोर्ड स्तर पर प्रतिमाह निगरानी की जाती है। योजना शीर्ष 53 के अंतर्गत कार्यों का चयन आवश्यकताओं, आपसी प्राथमिकता तथा निधियों की उपलब्धता के आधार पर किया जाता है। किसी विशेष वर्ष में स्वीकृत न हो पाने वाले कार्यों को जोनल रेलवे द्वारा आगामी वर्षों में पुनः प्रस्तावित किया जा सकता है।

उपरोक्त व्यवस्था के बावजूद, न्यूनतम आवश्यक सुविधाओं एमईए सहित निर्धारित यात्री सुविधाओं की उपलब्धता एवं अनुरक्षण में कमियाँ वर्षों से बनी

[237] मरे-2

[238] पूरे-1, उपरे-1, दपूरे-1

[239] पूतरे-1, पूसीरे-1, दमरे-1, परे-1

[240] पूसीरे-1, दमरे-1

[241] पूसीरे-1

रहीं। अतः लेखापरीक्षा ने इन निरंतर बनी रहने वाली कमियों के मूल कारणों का विश्लेषण किया तथा निम्नलिखित पाया:

4.6.1 रेलवे बोर्ड के अप्रैल 2018 के परिपत्र के क्रियान्वयन की अपर्याप्त निगरानी

रेलवे बोर्ड के दिनांक 9 अप्रैल 2018 के परिपत्र में जोनल रेलवे को न्यूनतम आवश्यक सुविधाओं (एमईए) की उपलब्धता का आकलन करने हेतु सर्वेक्षण कराने तथा 31 अगस्त 2018 तक इन सुविधाओं की उपलब्धता सुनिश्चित करने के निर्देश दिए गए थे। तथापि, रेलवे बोर्ड द्वारा निर्धारित समय-सीमा के भीतर जोनल रेलवे द्वारा इन निर्देशों के अनुपालन को सुनिश्चित करने हेतु कोई अनुवर्ती कार्रवाई नहीं की गई और न ही विशेष रूप से फुट ओवर ब्रिज जैसी पूंजी-प्रधान सुविधाओं के संबंध में निर्धारित लक्ष्य-तिथि की व्यवहार्यता की समीक्षा की गई।

परिपत्र में यह भी अपेक्षित था कि स्टेशन-स्तर एवं मंडल-स्तर की मास्टर योजनाएँ तैयार कर उन्हें आपसी प्राथमिकता एवं निर्धारित समय-सीमा सहित एक समेकित कार्ययोजना में सम्मिलित किया जाए, जिसमें योजना शीर्ष 53 के अंतर्गत सामान्य बजटीय आवंटन को ध्यान में रखा जाए। रेलवे बोर्ड जोनल रेलवे द्वारा इन निर्देशों के अनुपालन की निगरानी, आवश्यक निधियों के आकलन अथवा कार्यों के लिए समय-सीमा निर्धारित किए जाने के संबंध में कोई साक्ष्य उपलब्ध नहीं करा सका।

इसके अतिरिक्त, परिपत्र में दिव्यांगजनों हेतु सुविधाओं का अलग से उल्लेख किया गया था, किंतु रेलवे बोर्ड द्वारा इनके अनुपालन की सीमा की कोई समीक्षा नहीं की गई। इन सुविधाओं की सार्वभौमिक उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए न तो किसी समयबद्ध कार्ययोजना का कोई साक्ष्य उपलब्ध था और न ही आवश्यक निधियों का कोई आकलन किया गया था।

रेलवे बोर्ड द्वारा योजना शीर्ष 53 के अंतर्गत कार्यों की प्रगति पर कोविड-19 महामारी के प्रभाव का भी कोई प्रलेखित आकलन नहीं किया गया तथा ऐसी समीक्षा के उपरांत कोई नए निर्देश भी जारी नहीं किए गए।

रेलवे बोर्ड द्वारा प्रभावी अनुवर्ती कार्रवाई एवं निगरानी के अभाव में निर्धारित समय-सीमा के भीतर सभी जोनल रेलवे में कम-से-कम एमईए की उपलब्धता सुनिश्चित करने का उद्देश्य कमजोर पड़ गया। 31 मार्च 2024 तक भी किसी स्तर पर इस उद्देश्य की प्राप्ति के लिए कोई स्पष्ट एवं ठोस प्रयास परिलक्षित नहीं हुआ। यद्यपि रेल मंत्रालय ने बताया कि न्यूनतम आवश्यक सुविधाओं से संबंधित मुद्दों पर विभिन्न बैठकों में जोनल रेलवे के साथ चर्चा की जाती रही, तथापि यात्री सुविधाओं की उपलब्धता में बनी हुई निरंतर कमियों संबंधी लेखापरीक्षा की टिप्पणियों का मंत्रालय द्वारा कोई विशिष्ट उत्तर नहीं दिया गया।

4.6.2 निधि के आवंटन और उपयोग की अनुचित निगरानी

लेखापरीक्षा में यह देखा गया कि योजना शीर्ष 53 के तहत आवंटित निधि का लगातार कम उपयोग किया गया है, जो निधि उपयोग की कमजोर निगरानी को दर्शाता है।

रेल मंत्रालय ने रेलवे से संबंधित स्थायी समिति (2021-22) को सूचित किया कि निधि का उपयोग करने के लिए जोनल रेलवे को निर्देश जारी किए गए थे। इसके बावजूद, कम उपयोग जारी रहा, जिसके परिणामस्वरूप 2023-24 में लगभग ₹ 6,000 करोड़ की राशि खर्च नहीं की गई। यह रेल मंत्रालय द्वारा अपर्याप्त अनुवर्ती कार्रवाई और निगरानी को दर्शाता है। इसके अलावा, रेल मंत्रालय ने 2023-24 में लगभग ₹ 6,000 करोड़ का बहुत कम उपयोग करने के कारणों पर कोई विशिष्ट उत्तर नहीं दिया।

4.6.3 जोनल स्तर पर कार्यों को प्राथमिकता न देना

स्टेशनों पर यात्री सुविधाओं की आवश्यकता का आकलन कई माध्यमों से किया जाता है, जिसमें स्टेशन-स्तरीय अधिकारियों द्वारा कमियों का अनुमान, एसआईजी का अवलोकन और स्टेशन, मंडल और जोनल स्तर पर निरीक्षण, रेलवे उपयोगकर्ता परामर्शदात्री समितियों से प्राप्त जानकारी, यात्रियों की शिकायतें और पैसेंजर एमेनिटीज़ मैनेजमेंट सिस्टम (पीएएमएस) में उपलब्ध

डेटा शामिल हैं। वाणिज्यिक और इंजीनियरिंग विभागों द्वारा मंडल और जोनल स्तर पर सुविधाओं के प्रावधान और उपलब्धता की निगरानी की जाती है।

निरीक्षण के दौरान लेखापरीक्षा ने पाया कि रेल प्रशासन को सुविधाओं की अनुपलब्धता या उनकी कमी के बारे में पता था। हालाँकि, विभिन्न स्तरों पर कमियों की पहचान और अनुमान के बावजूद, कमियाँ बनी रहीं। लेखापरीक्षा ने पाया कि यह कई कारकों के कारण था- जैसे कि प्रस्तावों पर विचार नहीं किया जाना, स्वीकृति के बाद कार्यों को अन्य स्टेशनों पर स्थानांतरित किया जाना अथवा कार्यों की पहचान के बाद उनके दायरे में परिवर्तन किया जाना। जबकि प्रस्तावों की कोई कमी नहीं थी, लेकिन अलग-अलग स्तरों और विभागों में प्राथमिकताएं अलग-अलग थी और आईआरपीएसएम में शुरू किए गए प्रस्तावों को हमेशा उच्च स्तर पर शॉर्टलिस्ट नहीं किया गया था क्योंकि जोनल स्तर पर निधि की सीमित उपलब्धता थी।

अपने जवाब में (सितंबर 2025), रेल मंत्रालय ने दिव्यांगजनों के लिए सुविधाएं, स्टेशन उन्नयन और आईआरपीएसएम के माध्यम से निगरानी सहित यात्री सुविधाओं के प्रावधान के लिए उठाए गए कदमों पर प्रकाश डाला, जिसमें कहा गया है कि सुविधाओं की उपलब्धता, कमियों, प्रस्तावों और उनके कार्यान्वयन से जुड़ी जानकारी मंडल, जोनल और रेलवे बोर्ड स्तरों पर देखी जा सकती है और आपसी प्राथमिकता व निधि उपलब्धता के आधार पर कार्रवाई की जाती है। हालाँकि, रेल मंत्रालय ने ऐसी निगरानी के बावजूद यात्री सुविधाओं में लगातार कमी के कारणों को स्पष्ट नहीं किया, और न ही किसी निश्चित समय-सीमा के भीतर सुविधाओं के निर्धारित स्तर को हासिल करने की प्रतिबद्धता जताई।

4.7 निष्कर्ष

लेखापरीक्षा ने पाया कि यद्यपि भारतीय रेल में यात्री सुविधाओं एवं स्वच्छता की निगरानी के लिए परामर्शदात्री समितियों, सेवा सुधार समूहों, गंदगी-निरोधी प्रवर्तन तंत्र, शिकायत निवारण प्रणाली तथा पीएएमएस एवं आईआरपीएसएम जैसे सूचना प्रौद्योगिकी आधारित प्लेटफॉर्मों सहित एक विस्तृत संस्थागत

व्यवस्था विद्यमान है, तथापि यह व्यवस्था स्टेशन स्तर पर अपेक्षित परिणाम सुनिश्चित करने में प्रभावी सिद्ध नहीं हुई। जेडआरयूसीसी तथा डीआरयूसीसी की बैठकें निर्धारित आवधिकता के अनुसार आयोजित नहीं की गईं। सेवा सुधार समूह, जो स्टेशन-स्तर पर नियमित निगरानी की रीढ़ हैं, उनमें निरीक्षण, प्रलेखन और पर्यवेक्षण की देखरेख में काफ़ी कमियाँ पाई गईं।

लेखापरीक्षा ने यह भी पाया कि कचरा न फैलाने से जुड़े नियमों को ठीक से लागू नहीं किया जा रहा है और यात्रियों को सफाई पर असर डालने वाली गतिविधियों के लिए लगने वाले जुर्माने के बारे में पर्याप्त जानकारी नहीं है। यात्रियों की शिकायतों के आंकड़ों से पता चला है कि शिकायतों की संख्या में बढ़ोतरी हुई है, साथ ही शिकायत समाधान को लेकर यात्रियों की असंतुष्टि का स्तर भी ऊंचा रहा है और इसमें वृद्धि देखी गई है। लोक लेखा समिति द्वारा बार-बार दिए गए निर्देशों के बावजूद स्टेशनों पर शिकायत पंजिकाओं की उपलब्धता का पर्याप्त प्रचार-प्रसार नहीं किया गया।

यद्यपि लेखापरीक्षा निरीक्षण के उपरांत कुछ स्टेशनों पर सुधारात्मक कार्य किए गए, तथापि ये अधिकांशतः प्रतिक्रियात्मक थे तथा निरीक्षणों की गुणवत्ता, अनुवर्ती कार्रवाई एवं जवाबदेही तंत्र में विद्यमान कमियों को उजागर करते हैं। यात्री सुविधाओं में बनी रही निरंतर कमियाँ रेलवे बोर्ड के दिनांक 9 अप्रैल 2018 के परिपत्र के क्रियान्वयन की अपर्याप्त निगरानी, समयबद्ध कार्ययोजनाओं के अभाव, योजना शीर्ष 53 के अंतर्गत निधियों के उपयोग पर अपर्याप्त पर्यवेक्षण तथा जोनल रेल स्तर पर कार्यों के असंगत प्राथमिकता निर्धारण के कारण और अधिक बढ़ गईं। कुल मिलाकर, लेखापरीक्षा का निष्कर्ष है कि नीतियों, प्रणालियों तथा वित्तीय संसाधनों की उपलब्धता के बावजूद, सभी स्तरों पर निगरानी, अनुवर्ती कार्रवाई एवं जवाबदेही में विद्यमान कमियों के कारण रेलवे स्टेशनों पर न्यूनतम आवश्यक यात्री सुविधाएँ तथा स्वच्छता के अपेक्षित मानकों की उपलब्धता सुनिश्चित करने का उद्देश्य पर्याप्त रूप से प्राप्त नहीं हो सका।

4.8 सिफारिशें

भारतीय रेल को चाहिए कि वह:

- ***सभी परामर्शदात्री समितियों और सेवा सुधार समूहों के नियमित कामकाज को प्रभावी प्रलेखन, पर्यवेक्षण और कमियों पर अनुवर्ती कार्रवाई के साथ सुनिश्चित करें।***
- ***स्टेशनों पर ठोस सुधार लाने के लिए यात्रियों पर केंद्रित निगरानी को मज़बूत करे; इसके लिए कचरा न फैलाने के नियमों को सख्ती से लागू करे, शिकायतों के समाधान की प्रक्रिया को बेहतर बनाए और शिकायत रजिस्टरों के बारे में प्रचार-प्रसार करें।***

नई दिल्ली **(प्रवीर पाण्डेय)**

दिनांक: 03 अगस्त 2026 **अपर उप-नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक**

प्रतिहस्ताक्षरित

नई दिल्ली **(के. संजय मूर्ति)**

दिनांक: 03 अगस्त 2026 **भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक**

परिशिष्ट

परिशिष्ट I
विस्तृत अध्ययन हेतु चयनित नमूना स्टेशन
[पैरा सं. 1.8]

क्र. सं.	ज़ोनल रेलवे	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	स्टेशन श्रेणी (एनएसजी 1 से 6)	स्टेशन श्रेणी (पुरानी) (ए1, ए, बी, डी, ई)	सामान्यपर्यटन/ ऐतिहासिक/धार्मिक/ सुदूर स्थान	क्या अमृत भारत स्टेशन है या गैर-अमृत भारत स्टेशन
1	मरे	छत्रपति शिवाजी महाराज टर्मिनस	सीएसएमटी	एनएसजी 1	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
2	मरे	थाने	टीएनए	एनएसजी 1	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
3	मरे	कल्याण जंक्शन	केवाईएन	एनएसजी 1	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
4	मरे	लोनावाला	एलएनएल	एनएसजी 4	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
5	मरे	भिवंडी रोड	बीआईआरडी	एनएसजी 4	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
6	मरे	पेन	पीईएन	एनएसजी 5	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
7	मरे	रोहा	आरओएचए	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
8	मरे	खंडाला	केएडी	एनएसजी 6	ई	पर्यटन	गैर-अमृत भारत स्टेशन
9	मरे	नागोठाने	एनजीटीएन	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
10	मरे	किर्लोस्करवाडी	केओवी	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
11	मरे	जयसिंहपुर	जेएसपी	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
12	मरे	जेजुरी	जेजेआर	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
13	मरे	रुकादी	आरकेडी	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
14	मरे	लोनी	एलओएनआई	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
15	मरे	राजेवाड़ी	आरजेडब्ल्यू	एनएसजी 6	ई	सुदूर स्थान	गैर-अमृत भारत स्टेशन
16	मरे	नागपुर	एनजीपी	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन

परिशिष्ट I
विस्तृत अध्ययन हेतु चयनित नमूना स्टेशन
[पैरा सं. 1.8]

क्र. सं.	ज़ोनल रेलवे	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	स्टेशन श्रेणी (एनएसजी 1 से 6)	स्टेशन श्रेणी (पुरानी) (ए1, ए, बी, डी, ई)	सामान्यपर्यटन/ ऐतिहासिक/धार्मिक/ सुदूर स्थान	क्या अमृत भारत स्टेशन है या गैर-अमृत भारत स्टेशन
17	मरे	परासिया	पीयूएक्स	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
18	मरे	बोरधाई	बीएक्सवाई	एनएसजी 5	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
19	मरे	सिंदी	एसएनआई	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
20	मरे	नवेगांव	एनवीजी	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
21	मरे	नासिक रोड	एनके	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
22	मरे	अकोला	एके	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
23	मरे	चालीसगांव	सीएसएन	एनएसजी 4	ए	ऐतिहासिक	अमृत भारत स्टेशन
24	मरे	निफाड	एनआर	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
25	मरे	जामदा	जेएमडी	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
26	मरे	बोदवड़	बीडीडब्ल्यूडी	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
27	मरे	सोलापुर	एसयूआर	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
28	मरे	कलबुरगी	केएलबीजी	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
29	मरे	साईनगर शिरडी	एसएनएसआई	एनएसजी 3	ए	धार्मिक	अमृत भारत स्टेशन
30	मरे	दौंड	डीडी	एनएसजी 4	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
31	मरे	सांगोला	एसजीएलए	एनएसजी 5	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
32	मरे	टिकेकरवाड़ी	टीकेडब्ल्यूडी	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
33	पूतरे	विशाखापट्टनम	वीएसकेपी	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन

परिशिष्ट I विस्तृत अध्ययन हेतु चयनित नमूना स्टेशन [पैरा सं. 1.8]							
क्र. सं.	ज़ोनल रेलवे	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	स्टेशन श्रेणी (एनएसजी 1 से 6)	स्टेशन श्रेणी (पुरानी) (ए1, ए, बी, डी, ई)	सामान्यपर्यटन/ ऐतिहासिक/धार्मिक/ सुदूर स्थान	क्या अमृत भारत स्टेशन है या गैर-अमृत भारत स्टेशन
34	पूतरे	भुवनेश्वर	बीबीएस	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
35	पूतरे	पुरी	पीयूआरआई	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
36	पूतरे	विजयनगरम	वीजेडएम	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
37	पूतरे	ब्रह्मपुर	बीएएम	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
38	पूतरे	कटक	सीटीसी	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
39	पूतरे	खुर्द रोड	केयूआर	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
40	पूतरे	संबलपुर	एसबीपी	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
41	पूतरे	रायगड़ा	आरजीडीए	एनएसजी 4	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
42	पूतरे	श्रीकाकुलम	सीएचई	एनएसजी 4	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
43	पूतरे	जयपुर केओंझर रोड	जेजेकेआर	एनएसजी 4	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
44	पूतरे	तितलागढ़	टीआईजी	एनएसजी 4	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
45	पूतरे	पार्वतीपुरम टाउन	पीवीपीटी	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
46	पूतरे	तिलारु	टीआईयू	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
47	पूतरे	पोंडुरु	पीडीयू	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
48	पूतरे	सोमपेटा	एसपीटी	एनएसजी 5	बी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
49	पूतरे	खलिकोट	केआईटी	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
50	पूतरे	बागबहारा	बीजीबीआर	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन

परिशिष्ट I
विस्तृत अध्ययन हेतु चयनित नमूना स्टेशन
[पैरा सं. 1.8]

क्र. सं.	ज़ोनल रेलवे	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	स्टेशन श्रेणी (एनएसजी 1 से 6)	स्टेशन श्रेणी (पुरानी) (ए1, ए, बी, डी, ई)	सामान्यपर्यटन/ ऐतिहासिक/धार्मिक/ सुदूर स्थान	क्या अमृत भारत स्टेशन है या गैर-अमृत भारत स्टेशन
51	पूतरे	जूनागढ़ रोड	जेएनआरडी	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
52	पूतरे	अम्बदोला	एएमबी	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
53	पूतरे	सीतानगरम	एसएनएम	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
54	पूतरे	डॉनकिनावालसा	डीएनवी	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
55	पूतरे	देलांग	डीईजी	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
56	पूतरे	निराकरपुर	एनकेपी	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
57	पूतरे	कानास रोड	केएएसआर	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
58	पूतरे	कलुपारा घाट	केएपीजी	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
59	पूतरे	नयागढ़ टाउन	एनवाईजीटी	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
60	पूतरे	लोइसिंघा	एलएसएक्स	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
61	पूतरे	बोर्रागुहालु	बीजीएचयू	एनएसजी 6	ई	पर्यटन	गैर-अमृत भारत स्टेशन
62	पूतरे	हरिचंदनपुर	एचसीएनआर	एनएसजी 6	ई	धार्मिक	गैर-अमृत भारत स्टेशन
63	पूतरे	शिमिलिगुड़ा	एसएमएलजी	एनएसजी 6	ई	सुदूर स्थान	गैर-अमृत भारत स्टेशन
64	पूतरे	सिताबिंज	एसटीबीजे	एनएसजी 6	ई	ऐतिहासिक	गैर-अमृत भारत स्टेशन
65	पूमरे	पटना जंक्शन	पीएनबीई	एनएसजी 1	ए1	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
66	पूमरे	तेतुलमारी	टीईटी	एनएसजी 5	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
67	पूमरे	बैरगनिया	बीजीयू	एनएसजी 5	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन

परिशिष्ट I
विस्तृत अध्ययन हेतु चयनित नमूना स्टेशन
[पैरा सं. 1.8]

क्र. सं.	ज़ोनल रेलवे	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	स्टेशन श्रेणी (एनएसजी 1 से 6)	स्टेशन श्रेणी (पुरानी) (ए1, ए, बी, डी, ई)	सामान्यपर्यटन/ ऐतिहासिक/धार्मिक/ सुदूर स्थान	क्या अमृत भारत स्टेशन है या गैर-अमृत भारत स्टेशन
68	पूमरे	धनबाद	डीएचएन	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
69	पूमरे	पाटलिपुत्र	पीपीटीए	एनएसजी 2	ए	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
70	पूमरे	गया	जीएवाईए	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
71	पूमरे	मुजफ्फरपुर	एमएफपी	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
72	पूमरे	दरभंगा	डीबीजी	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
73	पूमरे	देहरी-ऑन-सोन	डीओएस	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
74	पूमरे	कोडरमा	केक्यूआर	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
75	पूमरे	दानापुर	डीएनआर	एनएसजी 3	ए	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
76	पूमरे	हाजीपुर	एचजेपी	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
77	पूमरे	समस्तीपुर जंक्शन	एसपीजे	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
78	पूमरे	पटना साहिब	पीएनसी	एनएसजी 4	ए	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
79	पूमरे	बेगूसराय	बीजीएस	एनएसजी 4	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
80	पूमरे	भभुआ रोड	बीबीयू	एनएसजी 4	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
81	पूमरे	बागुहा	बीयूजी	एनएसजी 4	बी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
82	पूमरे	पारसाबाद	पीएसबी	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
83	पूमरे	सोन नगर	एसईबी	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
84	पूमरे	टोरी	टीओआरआई	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन

परिशिष्ट I

विस्तृत अध्ययन हेतु चयनित नमूना स्टेशन

[पैरा सं. 1.8]

क्र. सं.	ज़ोनल रेलवे	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	स्टेशन श्रेणी (एनएसजी 1 से 6)	स्टेशन श्रेणी (पुरानी) (ए1, ए, बी, डी, ई)	सामान्यपर्यटन/ ऐतिहासिक/धार्मिक/ सुदूर स्थान	क्या अमृत भारत स्टेशन है या गैर-अमृत भारत स्टेशन
85	पूमरे	खुसरो पुर	केओओ	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
86	पूमरे	कुरसेला	केयूई	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
87	पूमरे	हसनपुर रोड	एचपीओ	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
88	पूमरे	उनतारी रोड	यूआरडी	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
89	पूमरे	प्रधान कांटा	पीकेए	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
90	पूमरे	पुनपुन	पीपीएन	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
91	पूमरे	विद्यापति धाम	वीपीडीए	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
92	पूमरे	हयाघाट	एचवाईटी	एनएसजी 6	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
93	पूमरे	वाल्मीकिनगर रोड	वीकेएनआर	एनएसजी 6	ई	पर्यटन	गैर-अमृत भारत स्टेशन
94	पूमरे	वैशाली	वीएसएचआई	एनएसजी 6	ई	धार्मिक	गैर-अमृत भारत स्टेशन
95	पूमरे	गुजंडी	जीजेडी	एनएसजी 6	ई	सुदूर स्थान	गैर-अमृत भारत स्टेशन
96	पूमरे	नालंदा	एनएलडी	एनएसजी 6	ई	ऐतिहासिक	गैर-अमृत भारत स्टेशन
97	पूरे	हावड़ा	एचडब्ल्यूएच	एनएसजी 1	ए1	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
98	पूरे	सियालदह	एसडीएएच	एनएसजी 1	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
99	पूरे	नैहाटी	एनएच	एनएसजी 2	ए	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
100	पूरे	बर्धमान	बीडब्ल्यूएन	एनएसजी 2	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
101	पूरे	बांदेल	बीडीसी	एनएसजी 3	ए	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन

परिशिष्ट I
विस्तृत अध्ययन हेतु चयनित नमूना स्टेशन
[पैरा सं. 1.8]

क्र. सं.	ज़ोनल रेलवे	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	स्टेशन श्रेणी (एनएसजी 1 से 6)	स्टेशन श्रेणी (पुरानी) (ए1, ए, बी, डी, ई)	सामान्यपर्यटन/ ऐतिहासिक/धार्मिक/ सुदूर स्थान	क्या अमृत भारत स्टेशन है या गैर-अमृत भारत स्टेशन
102	पूरे	आसनसोल	एएसएन	एनएसजी 2	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
103	पूरे	भागलपुर	बीजीपी	एनएसजी 2	ए	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
104	पूरे	कोलकाता टर्मिनल	केओएए	एनएसजी 2	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
105	पूरे	जसीडीह	जेएसएमई	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
106	पूरे	दुर्गापुर	डीजीआर	एनएसजी 3	ए	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
107	पूरे	रामपुरहाट	आरपीएच	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
108	पूरे	मालदा टाउन	एमएलडीटी	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
109	पूरे	जमालपुर	जेएमपी	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
110	पूरे	बेरहामपुर कोर्ट	बीपीसी	एनएसजी 4	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
111	पूरे	बोलपुर-शांतिनिकेतन	बीएचपी	एनएसजी 4	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
112	पूरे	मधुपुर	एमडीपी	एनएसजी 4	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
113	पूरे	रानीगंज	आरएनजी	एनएसजी 4	बी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
114	पूरे	सुल्तानगंज	एसजीजी	एनएसजी 4	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
115	पूरे	बेलडांगा	बीईबी	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
116	पूरे	प्लासी	पीएलवाई	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
117	पूरे	गुस्कारा	जीकेएच	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
118	पूरे	मंकार	एमएनएई	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन

परिशिष्ट I

विस्तृत अध्ययन हेतु चयनित नमूना स्टेशन

[पैरा सं. 1.8]

क्र. सं.	ज़ोनल रेलवे	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	स्टेशन श्रेणी (एनएसजी 1 से 6)	स्टेशन श्रेणी (पुरानी) (ए1, ए, बी, डी, ई)	सामान्यपर्यटन/ ऐतिहासिक/धार्मिक/ सुदूर स्थान	क्या अमृत भारत स्टेशन है या गैर-अमृत भारत स्टेशन
119	पूरे	बारहरवा	बीएचडब्ल्यू	एनएसजी 5	बी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
120	पूरे	रेजीनगर	आरईजे	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
121	पूरे	खाना	केएएन	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
122	पूरे	धुबुलिया	डीएचयू	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
123	पूरे	छोटा अंबोना	सीएएम	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
124	पूरे	घोगा	जीजीए	एनएसजी 6	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
125	पूरे	प्रांतिक	पीएनई	एनएसजी 6	ई	पर्यटन	गैर-अमृत भारत स्टेशन
126	पूरे	बैद्यनाथधाम	बीडीएमई	एनएसजी 4	बी	धार्मिक	गैर-अमृत भारत स्टेशन
127	पूरे	नलहाटी	एनएचटी	एनएसजी 5	डी	सुदूर स्थान	गैर-अमृत भारत स्टेशन
128	पूरे	मुर्शिदाबाद	एमबीबी	एनएसजी 5	डी	ऐतिहासिक	गैर-अमृत भारत स्टेशन
129	उमरे	आगरा कैंट	एजीसी	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
130	उमरे	मथुरा जंक्शन	एमटीजे	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
131	उमरे	आगरा फोर्ट	एएफ	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
132	उमरे	कोसी कलां	केएसवी	एनएसजी 4	डी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
133	उमरे	नदबई	एनबीआई	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
134	उमरे	रुंधी	आरडीई	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
135	उमरे	ग्वालियर जंक्शन	जीडब्ल्यूएल	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन

परिशिष्ट I

विस्तृत अध्ययन हेतु चयनित नमूना स्टेशन

[पैरा सं. 1.8]

क्र. सं.	ज़ोनल रेलवे	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	स्टेशन श्रेणी (एनएसजी 1 से 6)	स्टेशन श्रेणी (पुरानी) (ए1, ए, बी, डी, ई)	सामान्यपर्यटन/ ऐतिहासिक/धार्मिक/ सुदूर स्थान	क्या अमृत भारत स्टेशन है या गैर-अमृत भारत स्टेशन
136	उमरे	वी लक्ष्मीबाई झांसी	वीजीएलजे	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
137	उमरे	मुरैना	एमआरए	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
138	उमरे	ललितपुर जंक्शन	एलएआर	एनएसजी 4	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
139	उमरे	अतरा	एटीई	एनएसजी 5	बी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
140	उमरे	कालपी	केपीआई	एनएसजी 5	डी	पर्यटन	गैर-अमृत भारत स्टेशन
141	उमरे	मऊ रानीपुर	एमआरपीआर	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
142	उमरे	बरवा सागर	बीडब्ल्यूआर	एनएसजी 6	ई	ऐतिहासिक	गैर-अमृत भारत स्टेशन
143	उमरे	धौरा	डीयूए	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
144	उमरे	खरगापुर	केएचजीपी	एनएसजी 6	ई	सुदूर स्थान	गैर-अमृत भारत स्टेशन
145	उमरे	कानपुर सेंट्रल	सीएनबी	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
146	उमरे	प्रयागराज जंक्शन	पीआरवाईजे	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
147	उमरे	अलीगढ़ जंक्शन	एएलजेएन	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
148	उमरे	इटावा	ईटीडब्ल्यू	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
149	उमरे	प्रयागराज छिवकी	पीसीओआई	एनएसजी 3	बी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
150	उमरे	दादरी	डीईआर	एनएसजी 4	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
151	उमरे	फाफूंद	पीएचडी	एनएसजी 4	ए	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
152	उमरे	सुबेदारगंज	एसएफजी	एनएसजी 4	बी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन

परिशिष्ट I

विस्तृत अध्ययन हेतु चयनित नमूना स्टेशन

[पैरा सं. 1.8]

क्र. सं.	ज़ोनल रेलवे	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	स्टेशन श्रेणी (एनएसजी 1 से 6)	स्टेशन श्रेणी (पुरानी) (ए1, ए, बी, डी, ई)	सामान्यपर्यटन/ ऐतिहासिक/धार्मिक/ सुदूर स्थान	क्या अमृत भारत स्टेशन है या गैर-अमृत भारत स्टेशन
153	उमरे	चोला	सीएचएल	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
154	उमरे	दनकौर	डीकेडीई	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
155	उमरे	हाथरस जंक्शन	एचआरएस	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
156	उमरे	झिंझक	जेजेके	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
157	उमरे	सिराथू	एसआरओ	एनएसजी 5	डी	धार्मिक	गैर-अमृत भारत स्टेशन
158	उमरे	अजैबपुर	एजेआर	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
159	उमरे	दनवार	डीएआर	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
160	उमरे	मारीपाट	एमआईयू	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
161	उपूरे	गोरखपुर जंक्शन	जीकेपी	एनएसजी 1	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
162	उपूरे	गोंडा जंक्शन	जीडी	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
163	उपूरे	कासगंज जंक्शन	केएसजे	एनएसजी 3	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
164	उपूरे	फर्रुखाबाद	एफबीडी	एनएसजी 3	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
165	उपूरे	छपरा जंक्शन	सीपीआर	एनएसजी 3	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
166	उपूरे	बनारस	बीएसबीएस	एनएसजी 3	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
167	उपूरे	आनंद नगर जंक्शन	एएनडीएन	एनएसजी 4	डी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
168	उपूरे	कन्नौज	केजेएन	एनएसजी 4	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
169	उपूरे	बरेली सिटी	बीसी	एनएसजी 4	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन

परिशिष्ट I
विस्तृत अध्ययन हेतु चयनित नमूना स्टेशन
[पैरा सं. 1.8]

क्र. सं.	ज़ोनल रेलवे	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	स्टेशन श्रेणी (एनएसजी 1 से 6)	स्टेशन श्रेणी (पुरानी) (ए1, ए, बी, डी, ई)	सामान्यपर्यटन/ ऐतिहासिक/धार्मिक/ सुदूर स्थान	क्या अमृत भारत स्टेशन है या गैर-अमृत भारत स्टेशन
170	उपूरे	बेलथरा रोड	बीएलटीआर	एनएसजी 4	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
171	उपूरे	बहराइच	बीआरके	एनएसजी 5	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
172	उपूरे	इज्जतनगर	आईजेडएन	एनएसजी 5	डी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
173	उपूरे	लखनऊ जंक्शन	एलजेएन	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
174	उपूरे	मनकापुर जंक्शन	एमयूआर	एनएसजी 4	बी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
175	उपूरे	रुद्रपुर सिटी	आरयूपीसी	एनएसजी 4	ए	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
176	उपूरे	हल्द्वानी	एचडीडब्ल्यू	एनएसजी 4	बी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
177	उपूरे	दुरौंधा	डीडीए	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
178	उपूरे	नौतनवा	एनटीवी	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
179	उपूरे	मोहिबुल्लापुर	एमबीपी	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
180	उपूरे	बिल्हौर	बीएलयू	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
181	उपूरे	फतेहगढ़	एफजीआर	एनएसजी 5	बी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
182	उपूरे	औंरीहार जंक्शन	एआरजे	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
183	उपूरे	दुल्लहपुर	डीएलआर	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
184	उपूरे	नकहा जंगल	जेईए	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
185	उपूरे	पेप्पेगंज	पीजे	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
186	उपूरे	न्योरिया हुसैनपुर	एनआरवाई	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन

परिशिष्ट I
विस्तृत अध्ययन हेतु चयनित नमूना स्टेशन
[पैरा सं. 1.8]

क्र. सं.	ज़ोनल रेलवे	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	स्टेशन श्रेणी (एनएसजी 1 से 6)	स्टेशन श्रेणी (पुरानी) (ए1, ए, बी, डी, ई)	सामान्यपर्यटन/ ऐतिहासिक/धार्मिक/ सुदूर स्थान	क्या अमृत भारत स्टेशन है या गैर-अमृत भारत स्टेशन
187	उपूरे	रोशनपुर	आरएचएन	एनएसजी 6	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
188	उपूरे	हथुआ	एचटीडब्ल्यू	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
189	उपूरे	चौरि-चौरा	सीसी	एनएसजी 5	डी	ऐतिहासिक	गैर-अमृत भारत स्टेशन
190	उपूरे	सारनाथ	एसआरएनटी	एनएसजी 5	ई	पर्यटन	गैर-अमृत भारत स्टेशन
191	उपूरे	बरहरगंज	बीएजीजे	एनएसजी 6	ई	सुदूर स्थान	गैर-अमृत भारत स्टेशन
192	उपूरे	मथुरा कैंट	एमआरटी	एनएसजी 5	डी	धार्मिक	गैर-अमृत भारत स्टेशन
193	पूसीरे	कटिहार जंक्शन	केआईआर	एनएसजी 2	ए	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
194	पूसीरे	न्यू जलपाईगुड़ी	एनजेपी	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
195	पूसीरे	किशनगंज	केएनई	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
196	पूसीरे	बारसोई जंक्शन	बीओई	एनएसजी 3	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
197	पूसीरे	पूर्णिया जंक्शन	पीआरएनए	एनएसजी 4	ए	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
198	पूसीरे	जोगबनी	जेबीएन	एनएसजी 4	बी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
199	पूसीरे	फोरबेसगंज	एफबीजी	एनएसजी 5	बी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
200	पूसीरे	अररिया कोर्ट	एआरक्यू	एनएसजी 6	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
201	पूसीरे	दार्जिलिंग	डीजे	एनएसजी 5	डी	पर्यटन	गैर-अमृत भारत स्टेशन
202	पूसीरे	न्यू कूचबिहर	एनसीबी	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
203	पूसीरे	कोकराझार	केओजे	एनएसजी 4	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन

परिशिष्ट I
विस्तृत अध्ययन हेतु चयनित नमूना स्टेशन
[पैरा सं. 1.8]

क्र. सं.	ज़ोनल रेलवे	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	स्टेशन श्रेणी (एनएसजी 1 से 6)	स्टेशन श्रेणी (पुरानी) (ए1, ए, बी, डी, ई)	सामान्यपर्यटन/ ऐतिहासिक/धार्मिक/ सुदूर स्थान	क्या अमृत भारत स्टेशन है या गैर-अमृत भारत स्टेशन
204	पूसीरे	न्यू माल जंक्शन	एनएमजेड	एनएसजी 5	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
205	पूसीरे	जलपाईगुड़ी रोड	जेपीई	एनएसजी 5	डी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
206	पूसीरे	हमिल्टनगंज	एचओजे	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
207	पूसीरे	सिवोक	एसवीक्यू	एनएसजी 6	ई	धार्मिक	गैर-अमृत भारत स्टेशन
208	पूसीरे	बमनहाट	बीएक्सटी	एनएसजी 6	ई	सुदूर स्थान	गैर-अमृत भारत स्टेशन
209	पूसीरे	कूचबिहर	सीओबी	एनएसजी 6	ए	ऐतिहासिक	गैर-अमृत भारत स्टेशन
210	पूसीरे	रंगिया जंक्शन	आरएनवाई	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
211	पूसीरे	बारपेटा रोड	बीपीआरडी	एनएसजी 4	ए	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
212	पूसीरे	तिहु	टीआईएचयू	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
213	पूसीरे	बोंगाईगांव	बीएनजीएन	एनएसजी 5	ए	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
214	पूसीरे	कैथालकुची	केटीसीएच	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
215	पूसीरे	गुवाहाटी	जीएचवाई	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
216	पूसीरे	कामाख्या जंक्शन	केवाईक्यू	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
217	पूसीरे	सिल्चर	एससीएल	एनएसजी 4	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
218	पूसीरे	बदरपुर जंक्शन	बीपीबी	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
219	पूसीरे	अम्बासा	एबीएसए	एनएसजी 6	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
220	पूसीरे	डिब्रुगढ़ टाउन	डीबीआरटी	एनएसजी 3	ए	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन

परिशिष्ट I
विस्तृत अध्ययन हेतु चयनित नमूना स्टेशन
[पैरा सं. 1.8]

क्र. सं.	ज़ोनल रेलवे	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	स्टेशन श्रेणी (एनएसजी 1 से 6)	स्टेशन श्रेणी (पुरानी) (ए1, ए, बी, डी, ई)	सामान्यपर्यटन/ ऐतिहासिक/धार्मिक/ सुदूर स्थान	क्या अमृत भारत स्टेशन है या गैर-अमृत भारत स्टेशन
221	पूसीरे	फुरकाटिंग	एफकेजी	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
222	पूसीरे	भोजो	बीओजे	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
223	पूसीरे	सापेखाती	एसपीके	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
224	पूसीरे	तिताबार	टीटीबी	एनएसजी 6	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
225	उरे	अंबाला कैंट	यूएमबी	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
226	उरे	सहारनपुर	एसआरई	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
227	उरे	उकलाना	यूकेएन	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
228	उरे	शिमला	एसएमएल	एनएसजी 5	डी	पर्यटन	अमृत भारत स्टेशन
229	उरे	बरनाला	बीएनएन	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
230	उरे	अबोहर	एबीएस	एनएसजी 4	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
231	उरे	वाराणसी	बीएसबी	एनएसजी 2	ए1	धार्मिक	अमृत भारत स्टेशन
232	उरे	उन्नाव	ओएन	एनएसजी 4	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
233	उरे	निहालगढ़	एनएचएच	एनएसजी 5	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
234	उरे	प्रयागराज संगम	पीवाईजीएस	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
235	उरे	अयोध्या कैंट	एवाईसी	एनएसजी 3	ए	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
236	उरे	लखनऊ	एलकेओ	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
237	उरे	हरिद्वार	एचडब्ल्यू	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन

परिशिष्ट I

विस्तृत अध्ययन हेतु चयनित नमूना स्टेशन

[पैरा सं. 1.8]

क्र. सं.	ज़ोनल रेलवे	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	स्टेशन श्रेणी (एनएसजी 1 से 6)	स्टेशन श्रेणी (पुरानी) (ए1, ए, बी, डी, ई)	सामान्यपर्यटन/ ऐतिहासिक/धार्मिक/ सुदूर स्थान	क्या अमृत भारत स्टेशन है या गैर-अमृत भारत स्टेशन
238	उरे	मुरादाबाद	एमबी	एनएसजी 3	ए	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
239	उरे	हापुड़	एचपीयू	एनएसजी 4	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
240	उरे	लक्सर	एलआरजे	एनएसजी 5	बी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
241	उरे	राजघाट नरोरा	आरजी	एनएसजी 6	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
242	उरे	आनंद विहार	एएनवीटी	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
243	उरे	मेरठ सिटी	एमटीसी	एनएसजी 3	ए	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
244	उरे	जींद	जेआईएनडी	एनएसजी 5	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
245	उरे	न्यू दिल्ली	एनडीएलएस	एनएसजी 1	ए1	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
246	उरे	हजरत निजामुद्दीन	एनजेडएम	एनएसजी 1	ए1	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
247	उरे	कासिमपुर खेड़ी	केपीकेआई	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
248	उरे	दिल्ली	डीएलआई	एनएसजी 1	ए1	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
249	उरे	नोली	एनओएलआई	एनएसजी 4	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
250	उरे	अमृतसर	एएसआर	एनएसजी 2	ए1	ऐतिहासिक	गैर-अमृत भारत स्टेशन
251	उरे	लुधियाना	एलडीएच	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
252	उरे	श्री माता वैष्णो देवी कटरा	एसवीडीके	एनएसजी 3	ए1	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
253	उरे	पठानकोट	पीटीके	एनएसजी 4	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन

परिशिष्ट I
विस्तृत अध्ययन हेतु चयनित नमूना स्टेशन
[पैरा सं. 1.8]

क्र. सं.	ज़ोनल रेलवे	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	स्टेशन श्रेणी (एनएसजी 1 से 6)	स्टेशन श्रेणी (पुरानी) (ए1, ए, बी, डी, ई)	सामान्यपर्यटन/ ऐतिहासिक/धार्मिक/ सुदूर स्थान	क्या अमृत भारत स्टेशन है या गैर-अमृत भारत स्टेशन
254	उरे	फाजिल्का	एफकेए	एनएसजी 5	डी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
255	उरे	श्रीनगर	एसआईएनए	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
256	उरे	बारामुला	बीआरएमएल	एनएसजी 6	ई	सुदूर स्थान	गैर-अमृत भारत स्टेशन
257	उपरे	जयपुर	जेपी	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
258	उपरे	जोधपुर	जेयू	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
259	उपरे	अजमेर	एआईआई	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
260	उपरे	अलवर	एडब्ल्यूआर	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
261	उपरे	बीकानेर	बीकेएन	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
262	उपरे	भगत की कोठी	बीजीकेटी	एनएसजी 3	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
263	उपरे	हिसार	एचएसआर	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
264	उपरे	किशनगढ़	केएसजी	एनएसजी 3	बी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
265	उपरे	श्री गंगानगर	एसजीएनआर	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
266	उपरे	रेवाड़ी	आरई	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
267	उपरे	उदयपुर	यूडीजेड	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
268	उपरे	भिवानी	बीएनडब्ल्यू	एनएसजी 4	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
269	उपरे	दुर्गापुरा	डीपीए	एनएसजी 4	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
270	उपरे	हनुमानगढ़	एचएमएच	एनएसजी 4	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन

परिशिष्ट I

विस्तृत अध्ययन हेतु चयनित नमूना स्टेशन

[पैरा सं. 1.8]

क्र. सं.	ज़ोनल रेलवे	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	स्टेशन श्रेणी (एनएसजी 1 से 6)	स्टेशन श्रेणी (पुरानी) (ए1, ए, बी, डी, ई)	सामान्यपर्यटन/ ऐतिहासिक/धार्मिक/ सुदूर स्थान	क्या अमृत भारत स्टेशन है या गैर-अमृत भारत स्टेशन
271	उपरे	फालना	एफए	एनएसजी 4	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
272	उपरे	मकराना	एमकेएन	एनएसजी 4	बी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
273	उपरे	गेटोर जगतपुर	जीटीजेटी	एनएसजी 5	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
274	उपरे	कुचामन सिटी	केएमएनसी	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
275	उपरे	सांगरिया	एसजीआरए	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
276	उपरे	राय का बाग	आरकेबी	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
277	उपरे	समदरी	एसएमआर	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
278	उपरे	नसीराबाद	एनएसडी	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
279	उपरे	पिली बंगन	पीजीके	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
280	उपरे	चिरावा	सीआरडब्ल्यूए	एनएसजी 6	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
281	उपरे	नोहर	एनएचआर	एनएसजी 6	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
282	उपरे	राजोसी	आरओएस	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
283	उपरे	पिपर रोड	पीपीआर	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
284	उपरे	तहसील भद्र	टीएसडी	एनएसजी 6	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
285	उपरे	गजनेर	जीजेएन	एनएसजी 6	ई	पर्यटन	गैर-अमृत भारत स्टेशन
286	उपरे	ओसियां	ओएसएन	एनएसजी 6	ई	धार्मिक	गैर-अमृत भारत स्टेशन
287	उपरे	मुनाबाओ	एमबीएफ	एनएसजी 6	ई	सुदूर स्थान	गैर-अमृत भारत स्टेशन

परिशिष्ट I

विस्तृत अध्ययन हेतु चयनित नमूना स्टेशन

[पैरा सं. 1.8]

क्र. सं.	ज़ोनल रेलवे	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	स्टेशन श्रेणी (एनएसजी 1 से 6)	स्टेशन श्रेणी (पुरानी) (ए1, ए, बी, डी, ई)	सामान्यपर्यटन/ ऐतिहासिक/धार्मिक/ सुदूर स्थान	क्या अमृत भारत स्टेशन है या गैर-अमृत भारत स्टेशन
288	उपरे	दुंदलोद मुकुंदगढ़	डीओबी	एनएसजी 6	ई	ऐतिहासिक	गैर-अमृत भारत स्टेशन
289	दमरे	अकिवीडु	एकेवीडी	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
290	दमरे	अन्नावरम	एएनवी	एनएसजी 4	बी	धार्मिक	गैर-अमृत भारत स्टेशन
291	दमरे	कावली	केवीजेड	एनएसजी 4	बी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
292	दमरे	रामवरप्पाडु	आरएमवी	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
293	दमरे	विजयवाड़ा	बीजेडए	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
294	दमरे	गुंटूर	जीएनटी	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
295	दमरे	नंद्याल	एनडीएल	एनएसजी 4	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
296	दमरे	न्यू गुंटूर	एनजीएनटी	एनएसजी 5	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
297	दमरे	वेमुरु	वीएमयू	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
298	दमरे	गुंटाकल	जीटीएल	एनएसजी 3	ए	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
299	दमरे	कोडुरु	केओयू	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
300	दमरे	पेंदेकल्लू	पीडीएल	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
301	दमरे	तिरुपति	टीपीटीवाई	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
302	दमरे	येरागुंटला	वाईए	एनएसजी 4	बी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
303	दमरे	अक्कनपेट	एकेई	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
304	दमरे	काचीगुड़ा	केसीजी	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन

परिशिष्ट I
विस्तृत अध्ययन हेतु चयनित नमूना स्टेशन
[पैरा सं. 1.8]

क्र. सं.	ज़ोनल रेलवे	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	स्टेशन श्रेणी (एनएसजी 1 से 6)	स्टेशन श्रेणी (पुरानी) (ए1, ए, बी, डी, ई)	सामान्यपर्यटन/ ऐतिहासिक/धार्मिक/ सुदूर स्थान	क्या अमृत भारत स्टेशन है या गैर-अमृत भारत स्टेशन
305	दमरे	निजामाबाद	एनजेडबी	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
306	दमरे	वानापर्थी रोड	डब्ल्यूपीआर	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
307	दमरे	औरंगाबाद	एडब्ल्यूबी	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
308	दमरे	बासमत	बीएमएफ	एनएसजी 5	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
309	दमरे	लासूर	एलएसआर	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
310	दमरे	नांदेड	एनईडी	एनएसजी 2	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
311	दमरे	पूर्णा	पीएयू	एनएसजी 4	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
312	दमरे	अलेर	एएलईआर	एनएसजी 6	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
313	दमरे	भाल्की	बीएचएलके	एनएसजी 5	डी	धार्मिक	गैर-अमृत भारत स्टेशन
314	दमरे	भोंगीर	बीजी	एनएसजी 5	डी	ऐतिहासिक	गैर-अमृत भारत स्टेशन
315	दमरे	हैदराबाद	एचवाईबी	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
316	दमरे	जम्मिकुंटा	जेएमकेटी	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
317	दमरे	लिंगमपल्ली	एलपीआई	एनएसजी 3	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
318	दमरे	मनुगुरु	एमयूजीआर	एनएसजी 5	डी	सुदूर स्थान	गैर-अमृत भारत स्टेशन
319	दमरे	सिकंदराबाद	एससी	एनएसजी 1	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
320	दमरे	सिरपुर कागजनगर	एसकेजेडआर	एनएसजी 4	बी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
321	दपूमरे	रायपुर	आर	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन

परिशिष्ट I

विस्तृत अध्ययन हेतु चयनित नमूना स्टेशन

[पैरा सं. 1.8]

क्र. सं.	ज़ोनल रेलवे	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	स्टेशन श्रेणी (एनएसजी 1 से 6)	स्टेशन श्रेणी (पुरानी) (ए1, ए, बी, डी, ई)	सामान्यपर्यटन/ ऐतिहासिक/धार्मिक/ सुदूर स्थान	क्या अमृत भारत स्टेशन है या गैर-अमृत भारत स्टेशन
322	दपूमरे	दुर्ग	डीयूआरजी	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
323	दपूमरे	भाटापारा	बीवाईटी	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
324	दपूमरे	भिलाई पावर हाउस	बीपीएचबी	एनएसजी 4	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
325	दपूमरे	लाखोली	एलएई	एनएसजी 6	ई	सुदूर स्थान	गैर-अमृत भारत स्टेशन
326	दपूमरे	लाटाबोर	एलबीओ	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
327	दपूमरे	गुंडरदेही	जीडीजेड	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
328	दपूमरे	मंधार	एमडीएच	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
329	दपूमरे	दगोरी	डीजीएस	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
330	दपूमरे	कुम्हारी	केएमआई	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
331	दपूमरे	बिलासपुर	बीएसपी	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
332	दपूमरे	चांपा	सीपीएच	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
333	दपूमरे	रायगढ़	आरआईजी	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
334	दपूमरे	शहडोल	एसडीएल	एनएसजी 4	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
335	दपूमरे	अनूपपुर	एपीआर	एनएसजी 4	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
336	दपूमरे	खरसिया	केएचएस	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
337	दपूमरे	बुरहार	बीयूएच	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
338	दपूमरे	सक्ति	एसकेटी	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन

परिशिष्ट I
विस्तृत अध्ययन हेतु चयनित नमूना स्टेशन
[पैरा सं. 1.8]

क्र. सं.	ज़ोनल रेलवे	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	स्टेशन श्रेणी (एनएसजी 1 से 6)	स्टेशन श्रेणी (पुरानी) (ए1, ए, बी, डी, ई)	सामान्यपर्यटन/ ऐतिहासिक/धार्मिक/ सुदूर स्थान	क्या अमृत भारत स्टेशन है या गैर-अमृत भारत स्टेशन
339	दपूमरे	कोटमा	केटीएमए	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
340	दपूमरे	बिरिसिंहपुर	बीआरएस	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
341	दपूमरे	गेवरा रोड	जीएडी	एनएसजी 5	डी	सुदूर स्थान	गैर-अमृत भारत स्टेशन
342	दपूमरे	किरोडीमल नगर	केडीटीआर	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
343	दपूमरे	चांदिया रोड	सीएचडी	एनएसजी 6	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
344	दपूमरे	इब	आईबी	एनएसजी 6	ई	सुदूर स्थान	गैर-अमृत भारत स्टेशन
345	दपूमरे	गोंदिया	जी	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
346	दपूमरे	राजनांदगांव	आरजेएन	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
347	दपूमरे	इतवारी	आईटीआर	एनएसजी 4	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
348	दपूमरे	रामटेक	आरटीके	एनएसजी 4	बी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
349	दपूमरे	तिरोरा	टीआरओ	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
350	दपूमरे	ब्रह्मपुरी	बीएमपी	एनएसजी 5	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
351	दपूमरे	भोमा	बीएचवी	एनएसजी 6	ई	सुदूर स्थान	गैर-अमृत भारत स्टेशन
352	दपूमरे	घनसौर	जीएनएस	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
353	दपूरे	टाटानगर	टीएटीए	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
354	दपूरे	खड़गपुर	केजीपी	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
355	दपूरे	बोकारो स्टील सिटी	बीकेएससी	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन

परिशिष्ट I

विस्तृत अध्ययन हेतु चयनित नमूना स्टेशन

[पैरा सं. 1.8]

क्र. सं.	ज़ोनल रेलवे	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	स्टेशन श्रेणी (एनएसजी 1 से 6)	स्टेशन श्रेणी (पुरानी) (ए1, ए, बी, डी, ई)	सामान्यपर्यटन/ ऐतिहासिक/धार्मिक/ सुदूर स्थान	क्या अमृत भारत स्टेशन है या गैर-अमृत भारत स्टेशन
356	दपूरे	राउरकेला	आरओयू	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
357	दपूरे	शालीमार	एसएचएम	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
358	दपूरे	बालेश्वर	बीएलएस	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
359	दपूरे	रांची	आरएनसी	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
360	दपूरे	बंकुरा	बीक्यूए	एनएसजी 4	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
361	दपूरे	पुरुलिया	पीआरआर	एनएसजी 4	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
362	दपूरे	मेदिनीपुर	एमडीएन	एनएसजी 4	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
363	दपूरे	दीघा	डीजीएचए	एनएसजी 4	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
364	दपूरे	चक्रधरपुर	सीकेपी	एनएसजी 4	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
365	दपूरे	मुरादीह	एमडीएफ	एनएसजी 5	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
366	दपूरे	बोंडामुंडा	बीएनडीएम	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
367	दपूरे	बामरा	बीएमबी	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
368	दपूरे	नवागांव	एनएक्सएन	एनएसजी 5	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
369	दपूरे	कानथि	केएटीआई	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
370	दपूरे	बस्ता	बीटीएस	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
371	दपूरे	चाकुलिया	सीकेयू	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
372	दपूरे	राखामाइंस	आरएचई	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन

परिशिष्ट I

विस्तृत अध्ययन हेतु चयनित नमूना स्टेशन

[पैरा सं. 1.8]

क्र. सं.	ज़ोनल रेलवे	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	स्टेशन श्रेणी (एनएसजी 1 से 6)	स्टेशन श्रेणी (पुरानी) (ए1, ए, बी, डी, ई)	सामान्यपर्यटन/ ऐतिहासिक/धार्मिक/ सुदूर स्थान	क्या अमृत भारत स्टेशन है या गैर-अमृत भारत स्टेशन
373	दपूरे	महुदा	एमएचक्यू	एनएसजी 5	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
374	दपूरे	रामकनाली	आरकेआई	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
375	दपूरे	सोनामुखी	एसओएनए	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
376	दपूरे	महालिमारुप	एमएमवी	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
377	दपूरे	कांद्रा	केएनडी	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
378	दपूरे	सरदीहा	एसयूए	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
379	दपूरे	गिधनी	जीआईआई	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
380	दपूरे	तंगराबसुली	टीजीबी	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
381	दपूरे	तिरुलदिह	टीयूएल	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
382	दपूरे	बेरो	बीईआरओ	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
383	दपूरे	रूपसा	आरओपी	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
384	दपूरे	गोइलकेरा	जीओएल	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
385	दरे	एमजीआर चेन्नई सेंट्रल	एमएएस	एनएसजी 1	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
386	दरे	चेन्नई एग्मोर	एमएस	एनएसजी 1	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
387	दरे	ताम्बरम	टीबीएम	एनएसजी 1	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
388	दरे	कटपड़ी	केपीडी	एनएसजी 2	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
389	दरे	तिरुवनंतपुरम सेंट्रल	टीवीसी	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन

परिशिष्ट I

विस्तृत अध्ययन हेतु चयनित नमूना स्टेशन

[पैरा सं. 1.8]

क्र. सं.	ज़ोनल रेलवे	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	स्टेशन श्रेणी (एनएसजी 1 से 6)	स्टेशन श्रेणी (पुरानी) (ए1, ए, बी, डी, ई)	सामान्यपर्यटन/ ऐतिहासिक/धार्मिक/ सुदूर स्थान	क्या अमृत भारत स्टेशन है या गैर-अमृत भारत स्टेशन
390	दरे	कोझिक्कोड	सीएलटी	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
391	दरे	कोयंबटूर जंक्शन	सीबीई	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
392	दरे	मदुरै जंक्शन	एमडीयू	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
393	दरे	अलुवा	एडब्ल्यूवाई	एनएसजी 3	ए	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
394	दरे	तिरुनेलवेली जंक्शन	टीईएन	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
395	दरे	सलेम जंक्शन	एसए	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
396	दरे	तिरुच्चिरापल्ली जंक्शन	टीपीजे	एनएसजी 3	ए	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
397	दरे	पालक्कड़ जंक्शन	पीजीटी	एनएसजी 3	ए	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
398	दरे	मेलमरुवाथुर	एमएलएमआर	एनएसजी 4	बी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
399	दरे	वर्कलाशिवगिरि	वीएके	एनएसजी 4	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
400	दरे	विरुधुनगरजंक्शन	वीपीटी	एनएसजी 4	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
401	दरे	नागपट्टिनम	एनजीटी	एनएसजी 4	बी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
402	दरे	कन्हंगड़	केजेडई	एनएसजी 4	ए	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
403	दरे	करुनागपल्ली	केपीवाई	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
404	दरे	संगोट्टई	एससीटी	एनएसजी 5	बी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
405	दरे	नीलेश्वर	एनएलई	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
406	दरे	कुलितलाई	केएलटी	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन

परिशिष्ट I
विस्तृत अध्ययन हेतु चयनित नमूना स्टेशन
[पैरा सं. 1.8]

क्र. सं.	ज़ोनल रेलवे	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	स्टेशन श्रेणी (एनएसजी 1 से 6)	स्टेशन श्रेणी (पुरानी) (ए1, ए, बी, डी, ई)	सामान्यपर्यटन/ ऐतिहासिक/धार्मिक/ सुदूर स्थान	क्या अमृत भारत स्टेशन है या गैर-अमृत भारत स्टेशन
407	दरे	निदामंगलम	एनएमजे	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
408	दरे	कोट्टारक्करा	केकेजेड	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
409	दरे	मंजेश्वर	एमजेएस	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
410	दरे	करमदई	केएवाई	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
411	दरे	बुदलूर	बीएएल	एनएसजी 6	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
412	दरे	तुरवुर	टीयूवीआर	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
413	दरे	कोडईक्कनाल रोड	केक्यूएन	एनएसजी 5	डी	पर्यटन	गैर-अमृत भारत स्टेशन
414	दरे	संकरिदुर्ग	एसजीई	एनएसजी 5	डी	ऐतिहासिक	गैर-अमृत भारत स्टेशन
415	दरे	नागोर	एनसीआर	एनएसजी 5	डी	धार्मिक	गैर-अमृत भारत स्टेशन
416	दरे	कुड्डालोर पोर्ट जंक्श	सीयूपीजे	एनएसजी 5	ई	सुदूर स्थान	गैर-अमृत भारत स्टेशन
417	दपरे	केएसआर बेंगलुरु	एसबीसी	एनएसजी 1	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
418	दपरे	मैसूर जंक्शन	एमवाईएस	एनएसजी 2	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
419	दपरे	यशवंतपुर	वाईपीआर	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
420	दपरे	एसएसएस हुबली	यूबीएल	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
421	दपरे	केंगेरि	केजीआई	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
422	दपरे	मांड्या	एमवाईए	एनएसजी 3	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
423	दपरे	बंगारपेट	बीडब्ल्यूटी	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन

परिशिष्ट I
विस्तृत अध्ययन हेतु चयनित नमूना स्टेशन
[पैरा सं. 1.8]

क्र. सं.	ज़ोनल रेलवे	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	स्टेशन श्रेणी (एनएसजी 1 से 6)	स्टेशन श्रेणी (पुरानी) (ए1, ए, बी, डी, ई)	सामान्यपर्यटन/ ऐतिहासिक/धार्मिक/ सुदूर स्थान	क्या अमृत भारत स्टेशन है या गैर-अमृत भारत स्टेशन
424	दपरे	दावणगेरे	डीवीजी	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
425	दपरे	यलहंका	वाईएनके	एनएसजी 4	बी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
426	दपरे	तुमकुरु	टीके	एनएसजी 4	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
427	दपरे	बिरुर जंक्शन	आरआरबी	एनएसजी 4	बी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
428	दपरे	नंजनगुड टाउन	एनटीडब्ल्यू	एनएसजी 4	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
429	दपरे	लोंडा	एलडी	एनएसजी 4	बी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
430	दपरे	उरगौम	ओजीएम	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
431	दपरे	कुदाची	केयूडी	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
432	दपरे	पांडवपुरा	पीएएनपी	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
433	दपरे	ममिलारा हावेरी	एचवीआर	एनएसजी 5	बी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
434	दपरे	तोरणगल्लु	टीएनजीएल	एनएसजी 5	बी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
435	दपरे	कदुर	डीआरयू	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
436	दपरे	मद्दूर	एमएडी	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
437	दपरे	यल्विगी	वाईएलजी	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
438	दपरे	भद्रावती	बीडीवीटी	एनएसजी 5	बी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
439	दपरे	इंदी रोड	आईडीआर	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन

परिशिष्ट I
विस्तृत अध्ययन हेतु चयनित नमूना स्टेशन
[पैरा सं. 1.8]

क्र. सं.	ज़ोनल रेलवे	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	स्टेशन श्रेणी (एनएसजी 1 से 6)	स्टेशन श्रेणी (पुरानी) (ए1, ए, बी, डी, ई)	सामान्यपर्यटन/ ऐतिहासिक/धार्मिक/ सुदूर स्थान	क्या अमृत भारत स्टेशन है या गैर-अमृत भारत स्टेशन
440	दपरे	सर एम विश्वेश्वरैया (ट) बेंगलुरु	एसएमवीबी	एनएसजी 6	नया स्टेशन	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
441	दपरे	मारीकुप्पम	एमकेएम	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
442	दपरे	गुडगेरी	जीडीआई	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
443	दपरे	अम्मासंद्रा	एएमएसए	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
444	दपरे	अन्निगेरी	एनजीआर	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
445	दपरे	श्रवणबेलगोला	एसबीजीए	एनएसजी 6	ई	पर्यटन	गैर-अमृत भारत स्टेशन
446	दपरे	सुब्रह्मण्या रोड	एसबीएचआर	एनएसजी 4	डी	धार्मिक	अमृत भारत स्टेशन
447	दपरे	कैसल रॉक	सीएलआर	एनएसजी 6	ई	सुदूर स्थान	गैर-अमृत भारत स्टेशन
448	दपरे	श्रीरंगपट्टण	एस	एनएसजी 4	डी	ऐतिहासिक	गैर-अमृत भारत स्टेशन
449	पमरे	जबलपुर	जेबीपी	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
450	पमरे	सतना	एसटीए	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
451	पमरे	कटनी	केटीई	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
452	पमरे	मैहर	एमवाईआर	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
453	पमरे	कटनी मुरवारा	केएमजेड	एनएसजी 4	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
454	पमरे	मदनमहल	एमएमएल	एनएसजी 5	बी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
455	पमरे	खुरई	केवाईई	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन

परिशिष्ट I
विस्तृत अध्ययन हेतु चयनित नमूना स्टेशन
[पैरा सं. 1.8]

क्र. सं.	ज़ोनल रेलवे	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	स्टेशन श्रेणी (एनएसजी 1 से 6)	स्टेशन श्रेणी (पुरानी) (ए1, ए, बी, डी, ई)	सामान्यपर्यटन/ ऐतिहासिक/धार्मिक/ सुदूर स्थान	क्या अमृत भारत स्टेशन है या गैर-अमृत भारत स्टेशन
456	पमरे	बांखेड़ी	बीकेएच	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
457	पमरे	सोहागपुर	एसजीपी	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
458	पमरे	सलीचौका रोड	एससीकेआर	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
459	पमरे	सलीमनाबाद	एसबीडी	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
460	पमरे	करकबेल	केकेबी	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
461	पमरे	भेराघाट	बीआरजीटी	एनएसजी 6	ई	पर्यटन	गैर-अमृत भारत स्टेशन
462	पमरे	बंदकपुर	बीएनयू	एनएसजी 5	डी	धार्मिक	गैर-अमृत भारत स्टेशन
463	पमरे	सरायग्राम	एसजीएएम	एनएसजी 5	ई	सुदूर स्थान	गैर-अमृत भारत स्टेशन
464	पमरे	भोपाल	बीपीएल	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
465	पमरे	गुलाबगंज	जीएलजी	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
466	पमरे	मंडीबामौरा	एमएबीए	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
467	पमरे	गंजबसोदा	बीएक्यू	एनएसजी 4	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
468	पमरे	ओबैदुल्लागंज	ओडीजी	एनएसजी 6	ई	ऐतिहासिक	गैर-अमृत भारत स्टेशन
469	पमरे	मुंगावली	एमएनवी	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
470	पमरे	विदिशा	बीएचएस	एनएसजी 4	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
471	पमरे	इटारसी	ईटी	एनएसजी 3	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
472	पमरे	कोटा	केओटीए	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन

परिशिष्ट I
विस्तृत अध्ययन हेतु चयनित नमूना स्टेशन
[पैरा सं. 1.8]

क्र. सं.	ज़ोनल रेलवे	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	स्टेशन श्रेणी (एनएसजी 1 से 6)	स्टेशन श्रेणी (पुरानी) (ए1, ए, बी, डी, ई)	सामान्यपर्यटन/ ऐतिहासिक/धार्मिक/ सुदूर स्थान	क्या अमृत भारत स्टेशन है या गैर-अमृत भारत स्टेशन
473	पमरे	सवाई माधोपुर	एसडब्ल्यूएम	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
474	पमरे	गंगापुर सिटी	जीजीसी	एनएसजी 4	बी	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
475	पमरे	इंद्रगढ़ सुमेरगंजमंडी	आईडीजी	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
476	पमरे	लाखेरी	एलकेई	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
477	पमरे	सुवासरा	एसवीए	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
478	पमरे	सोगारिया	एसजीएसी	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
479	पमरे	मोराक	एमकेएक्स	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
480	पमरे	नारायणपुर तत्वारा	एनएनडब्ल्यू	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
481	परे	मुंबई सेंट्रल	एमएमसीटी	एनएसजी 1	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
482	परे	सूरत	एसटी	एनएसजी 1	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
483	परे	वलसाड	बीएल	एनएसजी 3	ए	धार्मिक	गैर-अमृत भारत स्टेशन
484	परे	डोंडाइचा	डीडीई	एनएसजी 4	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
485	परे	भिलाड	बीएलडी	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
486	परे	अमलसाद	एएमएल	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
487	परे	अहमदाबाद	एडीआई	एनएसजी 1	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
488	परे	महेसाणा	एमएसएच	एनएसजी 4	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
489	परे	अदीपुर	एआई	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन

परिशिष्ट I
विस्तृत अध्ययन हेतु चयनित नमूना स्टेशन
[पैरा सं. 1.8]

क्र. सं.	ज़ोनल रेलवे	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	स्टेशन श्रेणी (एनएसजी 1 से 6)	स्टेशन श्रेणी (पुरानी) (ए1, ए, बी, डी, ई)	सामान्यपर्यटन/ ऐतिहासिक/धार्मिक/ सुदूर स्थान	क्या अमृत भारत स्टेशन है या गैर-अमृत भारत स्टेशन
490	परे	अंजार	एजेई	एनएसजी 5	डी	सुदूर स्थान	गैर-अमृत भारत स्टेशन
491	परे	राधनपुर	आरडीएचपी	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
492	परे	वडोदरा	बीआरसी	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
493	परे	भरूच	बीएच	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
494	परे	पालेज	पीएलजे	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
495	परे	छायापुरी	सीवाईआई	एनएसजी 6	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
496	परे	चंपानेर रोड	सीपीएन	एनएसजी 6	ई	ऐतिहासिक	गैर-अमृत भारत स्टेशन
497	परे	इंदौर	आईएनडीबी	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
498	परे	रतलाम	आरटीएम	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
499	परे	डॉ. आंबेडकर नगर	डीएडीएन	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
500	परे	जावरा	जेएओ	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
501	परे	बरनगर	बीएनजी	एनएसजी 6	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
502	परे	राजकोट	आरजेटी	एनएसजी 2	ए1	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
503	परे	जामनगर	जेएएम	एनएसजी 3	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
504	परे	सुरेंद्रनगर	एसयूएनआर	एनएसजी 4	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
505	परे	मकनसर	एमयू	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
506	परे	नजरबाग	एनजेडजी	एनएसजी 6	एफ	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन

परिशिष्ट I
विस्तृत अध्ययन हेतु चयनित नमूना स्टेशन
[पैरा सं. 1.8]

क्र. सं.	ज़ोनल रेलवे	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	स्टेशन श्रेणी (एनएसजी 1 से 6)	स्टेशन श्रेणी (पुरानी) (ए1, ए, बी, डी, ई)	सामान्यपर्यटन/ ऐतिहासिक/धार्मिक/ सुदूर स्थान	क्या अमृत भारत स्टेशन है या गैर-अमृत भारत स्टेशन
507	परे	वेरावल	वीआरएल	एनएसजी 4	ए	सामान्य	अमृत भारत स्टेशन
508	परे	गांधीग्राम	जीजी	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
509	परे	धोला	डीएलजे	एनएसजी 5	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
510	परे	धंधुका	डीसीके	एनएसजी 6	डी	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
511	परे	रनपुर	आरयूआर	एनएसजी 6	ई	सामान्य	गैर-अमृत भारत स्टेशन
512	परे	सासनगीर	एसएएसजी	एनएसजी 6	ई	पर्यटन	गैर-अमृत भारत स्टेशन

परिशिष्ट II

कम सुविधाओं वाले एनएसजी - I श्रेणी स्टेशन

[पैरा सं. 2.1.1.2(i)]

क्र. सं.	सुविधाएं	कमी वाले एनएसजी - 1 श्रेणी स्टेशन
1	पेयजल नल (12 स्टेशन)	छत्रपति शिवाजी महाराज टर्मिनस, ठाणे, कल्याण जं., हावड़ा, सियालदाह, नई दिल्ली, हजरत निज़ामुद्दीन, दिल्ली, तंबरम, मुंबई सेंट्रल, सूरत, अहमदाबाद
2	बैठने की व्यवस्था (चार स्टेशन)	छत्रपति शिवाजी महाराज टर्मिनस, हावड़ा, सियालदाह, अहमदाबाद
3	मूत्रालय (चार स्टेशन)	छत्रपति शिवाजी महाराज टर्मिनस, ठाणे, चेन्नई एग्मोर, तंबरम
4	शौचालय (दो स्टेशन)	छत्रपति शिवाजी महाराज टर्मिनस, ठाणे
5	पंखे (आठ स्टेशन)	पटना जं., हावड़ा, सियालदाह, नई दिल्ली, चेन्नई एग्मोर, तंबरम, मुंबई सेंट्रल, सूरत
6	वाटर कूलर (आठ स्टेशन)	छत्रपति शिवाजी महाराज टर्मिनस, कल्याण, हावड़ा, सियालदाह, सिकंदराबाद, केएसआर बेंगलुरु, मुंबई सेंट्रल, अहमदाबाद.
7	इलेक्ट्रॉनिक ट्रेन डिस्प्ले बोर्ड (एक स्टेशन)	दिल्ली
8	साइनेज (पाँच स्टेशन)	हावड़ा, हजरत निज़ामुद्दीन, सिकंदराबाद, एमजीआर चेन्नई सेंट्रल, चेन्नई एग्मोर
9	कचरा पात्र (तीन स्टेशन)	सियालदाह, सिकंदराबाद, तंबरम.

परिशिष्ट III

कम सुविधाओं वाले एनएसजी - II श्रेणी स्टेशन

[पैरा सं. 2.1.1.2(ii)]

क्र. सं.	सुविधाएं	कमी वाले स्टेशन
1	पेयजल नल (19 स्टेशन)	धनबाद, गया, नैहाटी, बर्धमान, आसनसोल, भागलपुर, कोलकाता टर्मिनल, अंबाला कैंट, वाराणसी, लुधियाना', तिरुपति, हैदराबाद, कटपडी, कोयम्बटूर जं, यशवंतपुर, जबलपुर, भोपाल, वडोदरा, राजकोट
2	प्रतीक्षालय (1 स्टेशन)	नैहाटी
3	बैठने की व्यवस्था (12 स्टेशन)	भुवनेश्वर, गया, नैहाटी, बर्धमान, भागलपुर, प्रयागराज जं., कटिहार जं., अंबाला कैंट., जोधपुर, मदुरै जं., भोपाल, राजकोट
4	प्लेटफ़ार्म शेल्टर (8 स्टेशन)	गया, नैहाटी, भागलपुर, ग्वालियर जं., प्रयागराज जं., अजमेर, तिरुपति, राजकोट
5	मूत्रालय (3 स्टेशन)	ग्वालियर जं., न्यू जलपाईगुड़ी, हैदराबाद
6	शौचालय (3 स्टेशन)	नैहाटी, न्यू जलपाईगुड़ी, भोपाल
7	ऊंचे प्लैटफ़ार्म (5 स्टेशन)	पुरी, गया, मुजफ्फरपुर, दुर्ग, कोझिकोड
8	पंखे (22 स्टेशन)	लुधियाना, सोलापुर, भुवनेश्वर, नैहाटी, बर्धमान, आसनसोल, भागलपुर, कोलकाता टर्मिनल, ग्वालियर जं., वी लक्ष्मीबाई झाँसी, कानपुर सेंट्रल, प्रयागराज जं, कटिहार जं., न्यू जलपाईगुड़ी, विजयवाड़ा, कटपडी, तिरुवनन्तपुरम सेंट्रल, कोयंबटूर जं., मदुरै जं, मैसुरु जं., भोपाल, वडोदरा
9	वाटर कूलर (22 स्टेशन)	भुवनेश्वर, धनबाद, गया, नैहाटी, बर्धमान, भागलपुर, कोलकाता टर्मिनल, मथुरा जं., अंबाला कैंट, वाराणसी, लखनऊ, हरिद्वार, आनंद विहार, तिरुपति, नांदेड़, खड़गपुर, कटपडी, तिरुवनन्तपुरम सेंट्रल, मदुरै जं., यशवंतपुर, भोपाल, राजकोट
10	पार्किंग कम सर्कुलेटिंग एरिया (2 स्टेशन)	नैहाटी, तिरुपति

परिशिष्ट III
कम सुविधाओं वाले एनएसजी - II श्रेणी स्टेशन
[पैरा सं. 2.1.1.2(ii)]

क्र. सं.	सुविधाएं	कमी वाले स्टेशन
11	साइनेज (18 स्टेशन)	विशाखापत्तनम, मुजफ्फरपुर, दरभंगा, नैहाटी, बर्धमान, भागलपुर, लखनऊ जं., न्यू जलपाईगुड़ी, गुवाहाटी, वाराणसी, लखनऊ, लुधियाना, विजयवाड़ा, काचीगुड़ा, हैदराबाद, कटपडी, तिरुवनन्तपुरम सेंट्रल, मैसुरु जं.
12	कचरा पात्र (9 स्टेशन)	बर्धमान, वी लक्ष्मीबाई झाँसी, कटिहार जं., न्यू जलपाईगुड़ी, नांदेड़, रायपुर, दुर्ग, बिलासपुर, भोपाल

परिशिष्ट IV
कम सुविधाओं वाले एनएसजी - III श्रेणी स्टेशन
[पैरा सं. 2.1.1.2(iii)]

क्र. सं.	सुविधाएं	कमी वाले स्टेशन
1	पेयजल नल (22 स्टेशन)	औरंगाबाद, बंदेल, बांगरपेट, भरुच, ब्रह्मपुर, कटक, डीहरी-ऑन-सोन, डिब्रूगढ़ टाउन, दुर्गापुर, गुंतकल, जसीडीह, कामाख्या जं., कैंगेरी, कोडरमा, मालदा टाउन, मुरादाबाद, न्यू कूचबिहार, रंगिया जं., रेवाड़ी, सहारनपुर, सेलम जं., उदयपुर
2	बैठने की व्यवस्था (15 स्टेशन)	अलीगढ़ जं., बांगरपेट, भरुच, कटक, दुर्गापुर, इटावा, हिसार, जसीडीह, कामाख्या जं., कैंगेरी, न्यू कूचबिहार, सहारनपुर, सम्बलपुर, एसएसएस हुबली, उदयपुर
3	प्लेटफ़ार्म शेल्टर (9 स्टेशन)	औरंगाबाद, डिब्रूगढ़ टाउन, कामाख्या जं., कासगंज जं., कैंगेरी, लिंगमपल्ली, मालदा टाउन, रामपुरहाट, उदयपुर
4	मूत्रालय (17 स्टेशन)	अलीगढ़ जं, औरंगाबाद, बांगरपेट, बारसोई जं., दावणगेरे, डिब्रूगढ़ टाउन, फ़र्रुखाबाद, गोंडा जं., गुंटूर, इटारसी, कैंगेरी, किशनगंज, मांड्या, मुरादाबाद, मुरैना, न्यू कूचबिहार, समस्तीपुर जं.
5	शौचालय (12 स्टेशन)	अलीगढ़ जं., अलवर, दावणगेरे, डिब्रूगढ़ टाउन, फ़र्रुखाबाद, गोंदिया, जमालपुर, कैंगेरी, मांड्या, राजनन्दगाँव, रामपुरहाट, उदयपुर
6	ऊंचे प्लैटफ़ार्म (9 स्टेशन)	कालबुरगी, डीहरी-ऑन-सोन, डिब्रूगढ़ टाउन, हाजीपुर, इटारसी, जमालपुर, मैहर, न्यू कूचबिहार, विजयनगरम
7	पंखे (35 स्टेशन)	आगरा फोर्ट, अलीगढ़ जं., अलुवा, अयोध्या कैंट, बंदेल, बांगरपेट, बारसोई जं., ब्रह्मपुर, चम्पा, कटक, इटावा, गोंदिया, इटारसी, जाम नगर, जमालपुर, कालबुरगी, कामाख्या जं., कटनी, खुर्दा रोड, किशनगंज, मैहर, न्यू कूचबिहार, निजामाबाद, पलक्कड जं., प्रयागराज छीवकी, राजनन्दगाँव, रामपुरहाट, रतलाम, सेलम जं., सतना, सवाई माधोपुर, शालीमार, तिरुचिरापल्ली जं., तिरुनेलवेली जं., वलसाड
8	घड़ी (2 स्टेशन)	चम्पा , विजयनगरम

परिशिष्ट IV

कम सुविधाओं वाले एनएसजी - III श्रेणी स्टेशन

[पैरा सं. 2.1.1.2(iii)]

क्र. सं.	सुविधाएं	कमी वाले स्टेशन
9	वाटर कूलर (42 स्टेशन)	आगरा फोर्ट, अलुवा, औरंगाबाद, अयोध्या कैंट, बालेश्वर, बंदेल, बांगरपेट, बारसोई जं., भरुच, चम्पा, छपरा जं., दानापुर, दावणगेरे, डिब्रूगढ़ टाउन, इटावा, फ़र्रुखाबाद, गोंडा जं., गोंदिया, गुंतकल, हाजीपुर, जसीडीह, कामाख्या जं., कासगंज जं., किशनगंज, कोडरमा, लिंगमपल्ली, मांड्या, मेरठ सिटी, न्यू कूचबिहार, निजामाबाद, पलक्कड जं., प्रयागराज छीवकी, रायगढ़, रामपुरहाट, रंगिया जं., सहारनपुर, साइनगर शिरडी, सेलम जं., शालीमार, तिरुचिरापल्ली जं., तिरुनेलवेली जं., उदयपुर
10	इलेक्ट्रॉनिक ट्रेन इंडिकेटर बोर्ड (2 स्टेशन)	पलक्कड जं., बांगरपेट
11	साइनेज (33 स्टेशन)	अलीगढ़ जं., औरंगाबाद, अयोध्या कैंट, बंदेल, बारसोई जं., भरुच, बोकारो स्टील सिटी, ब्रह्मपुर, चम्पा, कटक, डिब्रूगढ़ टाउन, दुर्गापुर, गोंडा जं., गुंटूर, हाजीपुर, जमालपुर, जसीडीह, कामाख्या जं., कोडरमा, लिंगमपल्ली, मालदा टाउन, मुरैना, न्यू कूचबिहार, निजामाबाद, रायगढ़, रंगिया जं., राउरकेला, समस्तीपुर जं., सम्बलपुर, शालीमार, श्री माता वैष्णो देवी कटरा, तिरुचिरापल्ली जं., विजयनगरम
12	कचरा पात्र (8 स्टेशन)	औरंगाबाद, भाटापारा, इटारसी, जाम नगर, लिंगमपल्ली, निजामाबाद, रामपुरहाट, रंगिया जं.

परिशिष्ट V

दस सबसे ज़्यादा आय वाले स्टेशन, जहाँ सालाना 11.47 करोड़ तक यात्री आवागमन है परंतु जहां न्यूनतम आवश्यक सुविधाएँ उपलब्ध नहीं हैं

[पैरा स. 2.1.1.3]

जोनल रेलवे	क्र. सं.	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	श्रेणी	वार्षिक आय (₹ में)	वार्षिक यात्रियों की संख्या	न्यूनतम आवश्यक सुविधाओं के प्रावधान में कमी
उरे	1	नई दिल्ली	एनडीएलएस	एनएसजी-1	31410516180	35858337	पेयजल नल, पंखे, सामान्य श्रेणी यात्रियों के लिए प्लेटफॉर्म शेल्टर
पूरे	2	हावड़ा	एचडब्लूएच	एनएसजी -1	15399816284	60019236	पेयजल नल, पंखे, बैठने की व्यवस्था, वॉटर कूलर, सामान्य श्रेणी यात्रियों के लिए नल, सामान्य श्रेणी यात्रियों के लिए प्लेटफॉर्म शेल्टर,
उरे	3	हज़रत निज़ामुद्दीन जं.	एनजेडएम	एनएसजी -1	11654328621	13448118	पेयजल नल, सामान्य श्रेणी यात्रियों के लिए नल, सामान्य श्रेणी यात्रियों के लिए प्लेटफॉर्म शेल्टर
दमरे	4	सिकंदरबाद	एससी	एनएसजी -1	11470008454	26850552	वॉटर कूलर, कचरा पात्र
दरे	5	एमजीआर चेन्नई सेंट्रल	एमएएस	एनएसजी -1	11314878717	28140584	सामान्य श्रेणी यात्रियों के लिए नल, सामान्य श्रेणी यात्रियों के लिए प्लेटफॉर्म शेल्टर
परे	6	अहमदाबाद	एडीआई	एनएसजी -1	9331044044	38490744	पेयजल नल, बैठने की व्यवस्था, वॉटर कूलर
मरे	7	छत्रपति शिवाजी महाराज टर्मिनल	सीएसएमटी	एनएसजी -1	8940384705	114734840	पेयजल नल, बैठने की व्यवस्था, वॉटर कूलर, मूत्रालय, शौचालय, सामान्य श्रेणी यात्रियों के लिए पानी के नल
दपरे	8	केएसआर बेंगलुरु	एसबीसी	एनएसजी -1	7575595216	23589772	वॉटर कूलर

परिशिष्ट V

दस सबसे ज़्यादा आय वाले स्टेशन, जहाँ सालाना 11.47 करोड़ तक यात्री आवागमन है परंतु जहां न्यूनतम आवश्यक सुविधाएँ उपलब्ध नहीं हैं

[पैरा स. 2.1.1.3]

जोनल रेलवे	क्र. सं.	स्टेशन का नाम	स्टेशन कोड	श्रेणी	वार्षिक आय (₹ में)	वार्षिक यात्रियों की संख्या	न्यूनतम आवश्यक सुविधाओं के प्रावधान में कमी
परे	9	सूरत	एसटी	एनएसजी -1	7282458479	50307370	पेयजल नल, पंखे
उरे	10	आनंद विहार टर्मिनल	एएनवीटी	एनएसजी -2	7101895839	10294784	वॉटर कूलर, सामान्य श्रेणी यात्रियों के लिए प्लेटफॉर्म शेल्टर

परिशिष्ट VI

साल 2022-23 और 2023-24 के दौरान चुने गए स्टेशनों पर पीएसी/डीआरयूसीसी/रेलवे अधिकारियों/एसआईजी द्वारा बताई गई कमियों का सारांश

[पैरा 2.1.4, 2.2.1, 3.1 एवं 3.2.4]

प्लेटफॉर्म शेल्टर	शौचालयों का मैंटेनेंस; जल भराव; टॉइलेट फ्लश	स्टेशन पर सफाई	प्लेटफॉर्म के क्षतिग्रस्त फर्श	पंखे	प्लास्टिक बोतल क्रशिंग मशीन	लिफ्ट	एस्केलेटर	आवारा कुत्ते	प्लेटफॉर्म की लंबाई	अनाधिकृत प्रवेश द्वार	प्रतीक्षा कक्ष	वाटर कूलर	कोच इंडिकेशन बोर्ड	ट्रेन कोच इंडिकेशन सिस्टम	इलेक्ट्रोनिक ट्रेन इंडिकेटर बोर्ड	प्लेटफॉर्मों के मध्य आवागमन सुविधा	साइनेज	शिकायत पंजिका	पेयजल नल	दिव्यांग जन	दिव्यांग जन रेम्प	मूत्रालय/ शौचालय	पे एंड यूज शौचालय
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
मरे	मरे	मरे	मरे	मरे	मरे	मरे	मरे	मरे	मरे	मरे	मरे	मरे	मरे	मरे	मरे	मरे	मरे	मरे	मरे	मरे			
पूतरे	पूतरे	पूतरे	पूतरे	पूतरे	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	पूतरे	पूतरे	पूतरे	पूतरे	लागू नहीं	लागू नहीं	पूतरे	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	पूतरे			
पूमरे	पूमरे	पूमरे	पूमरे	पूमरे	पूमरे	पूमरे	पूमरे		पूमरे		पूमरे	पूमरे		पूमरे		पूमरे	पूमरे		पूमरे	पूमरे			
पूरे	पूरे			पूरे	पूरे				पूरे		पूरे	पूरे	पूरे	पूरे	पूरे		पूरे		पूरे	पूरे	पूरे	पूरे	पूरे
लागू नहीं	उमरे	उमरे	उमरे	उमरे				उमरे		उमरे	उमरे						उमरे			उमरे			
उपूरे									उपूरे	उपूरे													
पूसीरे	पूसीरे	पूसीरे	पूसीरे	पूसीरे	पूसीरे	पूसीरे	पूसीरे	पूसीरे	पूसीरे	पूसीरे	पूसीरे	पूसीरे	पूसीरे	पूसीरे	पूसीरे	पूसीरे	पूसीरे	पूसीरे	पूसीरे	पूसीरे	पूसीरे	पूसीरे	
लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	उरे										
उपरे		उपरे		उपरे		उपरे			उपरे														
दमरे	दमरे	दमरे	दमरे			दमरे							दमरे							दमरे			
दपूमरे	दपूमरे	दपूमरे	दपूमरे	दपूमरे	दपूमरे	दपूमरे	दपूमरे				दपूमरे	दपूमरे	दपूमरे	दपूमरे		दपूमरे			दपूमरे	दपूमरे		दपूमरे	
दपूरे	दपूरे	दपूरे	दपूरे	दपूरे		दपूरे	दपूरे			दपूरे			दपूरे				दपूरे		दपूरे	दपूरे			
दरे	दरे	दरे	दरे	दरे	दरे	दरे	दरे	दरे	दरे	दरे	दरे	दरे	दरे	दरे	दरे	दरे	दरे	दरे	दरे				
दपरे	दपरे	दपरे		दपरे				दपरे	दपरे	दपरे	दपरे	दपरे							दपरे				
पमरे	पमरे	पमरे											पमरे						पमरे				
परे	परे	परे		परे			परे			परे			परे				परे		परे	परे			

संकेताक्षर

संकेताक्षर

संकेताक्षर	पूर्ण रूप
एडीआरएम	अपर मण्डल रेल प्रबन्धक
एजीएम	अपर महाप्रबन्धक
एम्स	अखिल भारतीय आयुर्विज्ञान संस्थान
एटीएम	स्वचालित टेलर मशीन
एटीएन	की गई कार्रवाई टिप्पणी
बीजी	बजट अनुदान
सीएजी	भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक
सीसीटीवी कैमरा	क्लोज्ड सर्किट टेलीविजन कैमरा
सीएचआई	मुख्य स्वास्थ्य निरीक्षक
सीएमआई/सीसी आई	मुख्य विपणन निरीक्षक/मुख्य वाणिज्यिक निरीक्षक
सीपीजीआरएएम एस	केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली
सीआर	मध्य रेल
सीएसआर	कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व
डीए	वांछित सुविधाएं
डीईएन	मण्डल अभियंता
डीजी सेट	डीजल जेनरेटर सेट
डीआरएम	मण्डल रेल प्रबन्धक
डीआरयूसीसी	मंडल रेल उपयोगकर्ता परामर्शदात्री समिति
पूतरे	पूर्व तटीय रेलवे
पूमरे	पूर्व मध्य रेलवे
ईएमआर	आपातकालीन चिकित्सा कक्ष
पूरे	पूर्व रेलवे
एफओबी	फुट ओवर ब्रिज
जीएम	महाप्रबंधक
एच एंड एमआई	स्वास्थ्य एवं मलेरिया निरीक्षक
भारे	भारतीय रेल
आईआरपीएसएम	इंडियन रेलवे प्रोजेक्ट सैंक्शन एंड मैनेजमेंट
जेपीओ	संयुक्त प्रक्रिया आदेश

संकेताक्षर	पूर्ण रूप
एमईए	न्यूनतम आवश्यक सुविधाएं
एमएच/ एसएमएच	लेखाओं के मुख्य शीर्ष/उप मुख्य शीर्ष
रेम	रेल मंत्रालय
उमरे	उत्तर मध्य रेलवे
उपूरे	पूर्वोत्तर रेलवे
पूसीरे	पूर्व सीमांत रेलवे
एनजीटी	राष्ट्रीय हरित अधिकरण
उरे	उत्तर रेलवे
एनएसजी	गैर-उपनगरीय समूह
उपरे	उत्तर पश्चिम रेलवे
पीएएमएस	पैसेंजर एमेनिटीज़ मैनेजमेंट सिस्टम
पीएएस	लोक उद्घोषणा प्रणाली
पीएच	योजना शीर्ष
आरए	अनुशंसित सुविधाएं
आरबी	रेलवे बोर्ड
एसबीडी	मानक निविदा दस्तावेज़
दमरे	दक्षिण मध्य रेलवे
एसई	अनुभाग अधियंता
दपूमरे	दक्षिण पूर्व मध्य रेलवे
दपूरे	दक्षिण पूर्व रेलवे
एसआईजी	सेवा सुधार समूह
एसएमएस	शॉर्ट मैसेज सर्विस
दरे	दक्षिण रेलवे
दपरे	दक्षिण पश्चिम रेलवे
दमरे	पश्चिम मध्य रेलवे
परे	पश्चिम रेलवे
जेडआर	जोनल रेलवे
जेडआरयूसीसी	जोनल रेल उपयोगकर्ता परामर्शदात्री समिति

© भारत के नियंत्रक-महालेखापरीक्षक
www.cag.gov.in

https://cag.gov.in/hi/page-31-of-26

संघ सरकार (रेल मंत्रालय) 2026 का प्रतिवेदन सं. 31