

प्रेस विज्ञप्ति

भारत के नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक का कार्यालय

नई दिल्ली

20 अगस्त 2025

**"भारतीय रेल में लंबी दूरी की ट्रेनों में साफ-सफाई और स्वच्छता" पर वर्ष 2025 का
लेखापरीक्षा प्रतिवेदन संसद में प्रस्तुत**

वर्ष 2025 का लेखापरीक्षा प्रतिवेदन स. 15- संघ सरकार (रेलवे)- निष्पादन लेखापरीक्षा को 20 अगस्त, 2025 को संसद के दोनों सदनों के पटल पर रखा गया था।

लेखापरीक्षा प्रतिवेदन में वित्त वर्ष 2018-19 से 2022-23 तक की अवधि को कवर करते हुए "भारतीय रेल में लंबी दूरी की ट्रेनों में साफ-सफाई और स्वच्छता" के निष्पादन लेखापरीक्षा के परिणाम शामिल हैं। लेखापरीक्षा आपत्तियों की स्थिति को अद्यतन करने के लिए, जहां भी आवश्यक हो, 2022-23 के बाद की अवधि से संबंधित जानकारी भी शामिल की गई है।

प्रतिवेदन का सारांश:

भारतीय रेल (आई आर) प्रतिदिन 17.52 मिलियन से अधिक यात्रियों को ले जाने वाली 12,541 यात्री ट्रेनें चलाता है और जो नेटवर्क के 7,364 से अधिक रेलवे स्टेशनों से होकर गजरती हैं। यात्री यातायात की अधिक संख्या को देखते हुए, स्वच्छता के उच्च मानकों को बनाए रखना अत्यंत महत्वपूर्ण है क्योंकि इसमें सौन्दर्य संबंधी मुद्दों के अलावा सार्वजनिक स्वास्थ्य और सुरक्षा के मुद्दे भी शामिल हैं।

यह निष्पादन लेखापरीक्षा यह आकलन करने के लिए की गई थी कि क्या रेल मंत्रालय द्वारा बनाई गई योजनाओं और नीतियों से लंबी दूरी की ट्रेनों में सफाई की स्थिति में सुधार हुआ था।

लेखापरीक्षा में यह आकलन करने पर भी ध्यान केंद्रित किया गया कि क्या भारतीय रेल द्वारा स्रोत और गंतव्य स्टेशनों पर स्थित कोचिंग डिपो में तथा यात्रा के दौरान, सफाई और स्वच्छता के लिए किए गए उपायों और फीडबैक तंत्र के परिणामस्वरूप, सफाई और स्वच्छता बनाए रखने की प्रणाली में सुधार हुआ था।

प्रमुख लेखापरीक्षा निष्कर्ष निम्नानुसार हैं:

ट्रेनों में स्वच्छता गतिविधियों पर बजट और व्यय

अंतिम बजट अनुदान (एफबीजी) से अधिक वास्तविक व्यय 100 प्रतिशत (दक्षिण रेलवे) से 141 प्रतिशत (उत्तर मध्य रेलवे) के बीच था। इसी तरह, अंतिम बजट अनुदान के 95 प्रतिशत से कम निधि का उपयोग 63 प्रतिशत (पूर्व मध्य रेलवे) से 94 प्रतिशत (दक्षिण पश्चिम रेलवे) के बीच था।

वर्ष 2022-23 के दौरान, 'लिनन प्रबंधन' शीर्षक के अंतर्गत सभी जोनों में एफबीजी से 102 प्रतिशत (पश्चिम मध्य रेलवे) से 145 प्रतिशत (उत्तर रेलवे) तक अधिक व्यय किया। कोविड महामारी के कारण 11 जोनों में, 'लिनन प्रबंधन' के लिए एफबीजी का कम उपयोग हुआ। कोच स्वच्छता के संबंध में, इसका उपयोग 102 प्रतिशत (दक्षिण पश्चिम रेलवे) से लेकर 147 प्रतिशत (उत्तर मध्य रेलवे) तक था।

कोचिंग डिपो में सवारी डिब्बों की बाह्य सफाई

सभी जोनों में स्वचालित कोच वॉशिंग प्लांट (एसीडब्ल्यूपी) के रूप में बुनियादी ढांचे में उन्नति की गई। 24 कोच वाली ट्रेन की मैनुअल धुलाई की तुलना में एसीडब्ल्यूपी में लगभग 7160 लीटर ताजा पानी की बचत होती है। 2018-2023 के दौरान, 56 एसीडब्ल्यूपी चालू किए गए। हालाँकि, लेआउट और परिचालन बाध्यताओं के कारण कुछ एसीडब्ल्यूपी का कम उपयोग हुआ। बुनियादी ढांचे की बाध्यताओं के कारण, यंत्रिकृत सवारी डिब्बा धुलाई अनुबंध के माध्यम से 1,32,060 सवारी डिब्बों की धुलाई बाहरी तौर पर की गई। रेलवे अधिकारियों के साथ 24 एसीडब्ल्यूपी के संयुक्त निरीक्षण के दौरान, यह पाया गया कि आठ (33 प्रतिशत) एसीडब्ल्यूपी ब्रैक्डाउन या मरम्मत कार्यों के कारण, चालू नहीं थे।

एन-रूट एवं ऑन-बोर्ड कौचो के अंदर की सफाई

स्वच्छ ट्रेन स्टेशन (सीटीएस) योजना को मार्ग में पड़ने वाले स्टेशनों पर, ट्रेनों के रुकने के दौरान सवारी डिब्बों के संवेदनशील क्षेत्र जैसे जैव-शौचालय, द्वार क्षेत्र और प्रकोष्ठ की मशीनीकृत सफाई, के लिए शुरू किया गया था। हालाँकि स्वच्छ ट्रेन स्टेशनों पर निर्धारित 10-15 मिनट के ठहराव समय के भीतर, सफाई और स्वच्छता सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक संसाधनों को तैनात करके,

अनुबंध की शर्तों को लागू करने में रेलवे प्रशासन की विफलता के कारण अपेक्षित लाभ पूरी तरह से प्राप्त नहीं किया जा सका।

बारह जोनल रेलवे में से 29 सीटीएस में संयुक्त निरीक्षण के दौरान, लेखापरीक्षा ने शौचालयों और अन्य क्षेत्रों की सीमित सफाई, मशीनों के उपयोग और श्रमशक्ति की तैनाती में कमी देखी।

अक्टूबर 2007 में रेलवे बोर्ड ने सवारी डिब्बों की सफाई पर ध्यान देने के लिए व्यापक दिशा-निर्देश जारी किए। रेलवे बोर्ड ने इस बात पर जोर दिया कि ऑन-बोर्ड हाउसकीपिंग सेवाओं (ओबीएचएस) के परिणामस्वरूप ट्रेनों में सफाई और स्वच्छता के मानक में उल्लेखनीय सुधार होना चाहिए। 16 जोनल रेलवे में चयनित 32 कोचिंग डिपो की ओबीएचएस सेवाओं से संबंधित 73 अनुबंधों की नमूना जांच से पता चला कि कमियों जैसे श्रमशक्ति और मशीनरी की कमी, निर्दिष्ट सफाई उत्पादों का उपयोग न करना आदि के कारण ठेकेदारों से ₹9.62 करोड़ का जुर्माना वसूला गया।

ओबीएचएस के संबंध में यात्रियों की संतुष्टि 54 प्रतिशत से 84 प्रतिशत के बीच रही, सिवाय उत्तर रेलवे और उत्तर मध्य रेलवे के, जहां सर्वेक्षण किए गए यात्रियों की संतुष्टि का स्तर 95 प्रतिशत से अधिक था।

यात्रा के दौरान वांछित सहायता के लिए मोबाइल एप्लीकेशन (रेल मदद) जुलाई 2018 में लागू किया गया था। रेल मदद के लागू होने के बाद से यात्रियों में जागरूकता बढ़ने से शिकायतों में वृद्धि हुई है। वर्ष 2019-20 (69,950) की तुलना में 2022-23 (2,42,431) के दौरान सवारी डिब्बों की सफाई से संबंधित शिकायतों में 229 प्रतिशत की वृद्धि हुई।

मौजूदा निगरानी और आंतरिक नियंत्रण तंत्र अनुबंध एजेंसियों द्वारा उपस्थिति प्रणाली में हेराफेरी, पुलिस सत्यापन करने में विसंगतियां, निर्धारित निरीक्षण करने में कमी और पानी की उपलब्धता की बाधयताओं को रोक नहीं सका।

ट्रेनों में जल की त्वरित आपूर्ति की व्यवस्था

सवारी डिब्बों में पानी की उपलब्धता यात्रियों की सबसे मूलभूत जरूरतों में से एक है। हालाँकि, लोगों की ओर से पानी की अनुपलब्धता के बारे में अक्सर शिकायतें या तो पानी न भरने या फिर नामित वाटरिंग स्टेशन पर अपर्याप्त पानी भरने के कारण आती रहती थीं। इस समस्या के समाधान के लिए, रेलवे बोर्ड ने वाटरिंग स्टेशनों पर त्वरित जल व्यवस्था (क्यूडब्ल्यूए) का प्रावधान करने का फैसला किया (सितंबर 2017)।

लेखापरीक्षा में पाया गया कि क्यूडब्ल्यूए के लिए प्रावधान करने हेतु चिन्हित किये गए 109 स्टेशनों में से 31 मार्च 2023 तक 81 स्टेशनों (74 प्रतिशत) पर त्वरित जल आपूर्ति की सुविधाएं चालू थीं। नौ जोनल रेलवे के 28 स्टेशनों पर, निधि की कमी, ठेकेदार द्वारा काम की धीमी प्रगति, काम को स्थगित करने/स्थानांतरित करने आदि जैसे कारणों से मार्च 2023 तक क्यूडब्ल्यूए की स्थापना में दो से चार साल तक की देरी हुई।

वर्ष 2022-23 के दौरान भारतीय रेल में सवारी डिब्बों में शौचालयों और वॉशबेसिन में पानी की अनुपलब्धता के बारे में कुल 1,00,280 शिकायतें दर्ज की गईं। 33,937 मामलों (33.84 प्रतिशत) में समस्या के समाधान में अपेक्षित समय-सीमा से अधिक समय लगा।

लंबी दूरी की ट्रेनों में जैव-शौचालयों की सफाई

छियानवे चयनित ट्रेनों में 2,426 यात्रियों के संबंध में विस्तृत सर्वेक्षण किया गया। सर्वेक्षण में शामिल यात्रियों में असंतोष का प्रतिशत पांच जोनल रेलवे में अधिक (50 प्रतिशत और उससे अधिक) और दो जोनल रेलवे में कम (10 प्रतिशत से कम) था। ट्रेनों में शौचालयों की सफाई से संबंधित शिकायतों की एक बड़ी संख्या (89 प्रतिशत) को निर्धारित समय के भीतर निपटाया गया। यह पाया गया कि गैर-एसी कोचों की तुलना में एसी कोचों में जैव-शौचालयों की स्थिति बेहतर थी।

मशीनीकृत लॉन्ड्रियों की स्थापना और ट्रेनों में लिनन का प्रावधान यात्रियों को उपलब्ध करायी जाने वाली लिनन की धुलाई की गुणवत्ता बढ़ाने के लिए सभी जोनल रेलवे में मशीनीकृत लॉन्ड्रियों स्थापित की गईं। हालाँकि, आपूर्ति किए गए लिनन की गुणवत्ता के बारे में यात्रियों से प्राप्त फीडबैक को लिनन वितरण ठेकेदारों पर लागू नहीं किया गया। लेखापरीक्षा ने पाया कि जिन जोनल रेलवे में लिनन वितरण ठेकेदारों द्वारा फीडबैक प्राप्त किया जा रहा था, वहाँ यात्रियों की शिकायतें तुलनात्मक रूप से कम थीं।

सर्वोत्तम पद्धतियां

संयुक्त निरीक्षण के दौरान, लेखापरीक्षा ने पाया कि पश्चिम रेलवे के कांकरिया डिपो में बीओओटी लॉन्ड्री किफायती, प्रभावी और पर्यावरणीय अनुकूल तरीके से काम कर रही थी। लॉन्ड्री ने कुछ सर्वोत्तम पद्धतियों को अपनाया जैसे कि उच्च दक्षता वाले थर्मिक फ्लूइड हीटर, इस्त्री पर लिनन को कुशलतापूर्वक सुखाने के लिए गर्म तेल का बंद लूप परिसंचरण और अपशिष्ट उपचार संयंत्रों में लिनन की धुलाई के बाद पानी का पुनर्चक्रण। यदि इन गतिविधियों को अन्य स्थानों पर भी दोहराया जाए तो रेलवे प्रशासन को पर्यावरणीय अनुकूल तरीके से मशीनीकृत सफाई के लाभ प्राप्त करने में मदद मिल सकती है।

BSC/SS/56-25