SUPREME AUDIT INSTITUTION OF INDIA

लोकहितार्थ सत्यनिष्ठा

Dedicated to Truth in Public Interest

भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक

का

भारतीय रेल में लंबी दूरी की ट्रेनों में साफ-सफाई और स्वच्छता पर प्रतिवेदन

संघ सरकार

रेल मंत्रालय

2025 का प्रतिवेदन सं. 15

(निष्पादन लेखापरीक्षा - रेलवे)

भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक

का

भारतीय रेल में लंबी दूरी की ट्रेनों में साफ-सफाई और स्वच्छता पर प्रतिवेदन

__________________को लोकसभा/राज्यसभा के पटल पर रखी गई

संघ सरकार
रेल मंत्रालय
वर्ष 2025 का प्रतिवेदन सं. 15
(निष्पादन लेखापरीक्षा - रेलवे)

SURJITH K
Digitally signed by SURJITH K
Date: 2025.08.20 12:38:59 +05'30'

प्राक्कथन

भारत के संविधान के अनुच्छेद 151 (1) के अंतर्गत राष्ट्रपति को प्रस्तुत करने के लिए मार्च 2023 को समाप्त हुए वर्ष का प्रतिवेदन तैयार किया गया है।

प्रतिवेदन में 'भारतीय रेल में लंबी दूरी की ट्रेनों में साफ-सफाई और स्वच्छता पर निष्पादन लेखापरीक्षा' पर केंद्र सरकार के रेल मंत्रालय की लेखापरीक्षा के परिणाम शामिल हैं।

इस प्रतिवेदन में उल्लिखित उदाहरण वे हैं, जिनका अप्रैल 2018 से मार्च 2023 की अवधि के लिए नमूना लेखापरीक्षा के दौरान संज्ञान लिया गया था और साथ ही वे मामले भी हैं जो पूर्व के वर्षों में संज्ञान में आए थे, लेकिन पिछले लेखापरीक्षा प्रतिवेदनों में सूचित नहीं किए जा सके; जहां भी आवश्यक समझा गया, वहां 2022-23 के बाद की अवधि से संबंधित उदाहरणों को भी इसमें शामिल किया गया है।

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

विषय सूची

विवरण	पैराग्राफ	पृष्ठ
कार्यकारी सारांश		i-vi
अध्याय I: परिचय		
पृष्ठभूमि	1	1
संगठनात्मक संरचना	1.1	3
लेखापरीक्षा दृष्टिकोण	1.2	4
लेखापरीक्षा उद्देश्य	1.2.1	4
लेखापरीक्षा का दायरा	1.2.2	5
लेखापरीक्षा मानदंड	1.2.3	5
लेखापरीक्षा पद्धति	1.2.4	5
लेखापरीक्षा नमूना	1.2.5	6
आभार	1.2.6	8
अध्याय II: ट्रेनों में स्वच्छता गतिविधियों पर बजट और व्यय		9-12
अध्याय III: कोचिंग डिपो में सवारी डिब्बों की बाह्य सफाई		
पृष्ठभूमि	3	13
स्वचालित कोच वाशिंग प्लांट (एसीडब्ल्यूपी) में सवारी डिब्बों की सफाई	3.1	14
एसीडब्ल्यूपी की स्थापना	3.1.1	15
एसीडब्ल्यूपी का कामकाज	3.1.2	18
निष्कर्ष	3.2	24
अनुशंसाएँ	3.3	24
अध्याय IV: एन-रूट एवं ऑन-बोर्ड कोचों के अंदर की सफाई		
पृष्ठभूमि	4	25
सीटीएस स्टेशनों पर सफाई की समीक्षा	4.1	27
सीटीएस कर्मचारियों की उपस्थिति	4.1.1	30
सीटीएस गतिविधियों पर यात्रियों का फीडबैक	4.1.2	33

विवरण	पैराग्राफ	पृष्ठ
सीटीएस गतिविधियों का संयुक्त निरीक्षण	4.1.3	36
रेलवे अधिकारियों द्वारा सीटीएस गतिविधियों का निरीक्षण	4.1.4	40
रेलमदद शिकायतों का विश्लेषण	4.1.5	41
सीटीएस कर्मचारियों का पुलिस सत्यापन	4.1.6	42
यात्रा के दौरान हाउसकीपिंग सेवाएं (ओबीएचएस)	4.2	46
ओबीएचएस का संयुक्त निरीक्षण	4.2.1	47
ओबीएचएस अनुबंधों में यात्रियों का फीडबैक	4.2.2	49
ट्रेन टिकट परीक्षकों से फीडबैक	4.2.3	50
लेखापरीक्षा में यात्रियों और संविदा कर्मचारियों का फीडबैक सर्वेक्षण	4.2.4	50
रेलवे प्राधिकारियों द्वारा निरीक्षण	4.2.5	51
रेलमदद में कोचों की सफाई से संबंधित शिकायतें	4.2.6	53
ओबीएचएस कर्मचारियों को आराम की सुविधा	4.2.7	58
रेलवे कन्वेंशन कमेटी की सिफारिशों का अनुपालन	4.3	59
ट्रेनों में कीट एवं कृतंक नियंत्रण	4.4	60
कीट एवं कृंतक नियंत्रण उपायों की समीक्षा	4.4.1	60
ट्रेनों की हाउसकीपिंग पर व्यय में कमी/नियंत्रण	4.5	62
श्रमबल आधारित अनुबंध बनाम परिणाम आधारित अनुबंध	4.5.1	63
निष्कर्ष	4.6	64
अनुशंसाएँ	4.7	66
अध्याय V: ट्रेनों में जल की त्वरित आपूर्ति की व्यवस्था		
पृष्ठभूमि	5	67
जल की त्वरित व्यवस्था का कार्यान्वयन	5.1	68
मार्ग में जल की व्यवस्था	5.2	69
यात्रियों का फीडबैक सर्वेक्षण	5.2.1	70

विवरण	पैराग्राफ	पृष्ठ
रेलमदद शिकायतों का विश्लेषण	5.2.2	71
निष्कर्ष	5.3	71
अनुशंसाएँ	5.4	72
अध्याय VI: लंबी दूरी की ट्रेनों में जैव-शौचालयों की सफाई		
पृष्ठभूमि	6	73
ट्रेनों में शौचालयों से संबंधित रेलमदद शिकायतें	6.1	74
रेलवे कन्वेंशन कमेटी की अनुशंसाओं का अनुपालन	6.2	75
निष्कर्ष	6.3	77
अनुशंसा	6.4	77
अध्याय VII: मशीनीकृत लॉन्ड्रियों की स्थापना और ट्रेनों में लिनन का प्रावधान		
पृष्ठभूमि	7	79
मशीनीकृत लॉन्ड्रियों की कार्यप्रणाली	7.1	80
रेलवे अधिकारियों द्वारा धुले हुए लिनन का निरीक्षण	7.1.1	80
लिनन की गुणवत्ता पर यात्रियों का फीडबैक	7.1.2	82
लेखापरीक्षा द्वारा आयोजित यात्री फीडबैक सर्वेक्षण	7.1.3	83
रेलवे कन्वेंशन कमेटी की सिफारिशों का अनुपालन	7.2	84
रेलमदद शिकायतों का विश्लेषण	7.3	86
मशीनीकृत लॉन्ड्रियों का संयुक्त निरीक्षण	7.4	86
सर्वोत्तम पद्धतियां	7.5	89
निष्कर्ष	7.6	90
अनुशंसाएँ	7.7	90
परिशिष्ट		91-92
अनुलग्नक		93-110
संकेताक्षर सूची		111-114

कार्यकारी सारांश

कार्यकारी 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 अत्यत महत्वपूर्ण है क्योंकि इसमे सौन्दर्य संबंधी मुद्दों के अलावा सार्वजनिक स्वास्थ्य और सुरक्षा के मुद्दे भी शामिल है।

वर्ष 2012 में "भारतीय रेल में स्वच्छता और सफाई" पर एक निष्पादन लेखापरीक्षा की गई थी और इसके परिणाम भारत के नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक का प्रतिवेदन संख्या 11 (रेलवे) में शामिल किए गए थे। प्रतिवेदन में स्टेशनों, ट्रेन और पटरियों मे सफाई और स्वच्छता बनाए रेखने मे की कमियों को उजागर किया गया था। लेखापरीक्षा में पाया गया की कार्यान्वयन और निगरानी तंत्र मे कमियों के कारण, भारतीय रेल द्वारा की गई कार्यवाइयों से साफ-सफाई मे सुधार नही हआ।

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 है। 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 है।

वर्ष 2018-19 से 2022-23 की अवधि के लिए "भारतीय रेल में लंबी दूरी की ट्रेनों में साफ-सफाई और स्वच्छता" पर निष्पादन लेखापरीक्षा से संबंधित लेखापरीक्षा निष्कर्ष नीचे चर्चा किए गए हैं:

अध्याय II: ट्रेनों मे 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, उपयोग 102 *प्रतिशत* (दक्षिण पश्चिम रेलवे) से लेकर 147 *प्रतिशत* (उत्तर मध्य रेलवे) तक था।

अध्याय III: 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 मे स्वचालित सवारी डिब्बा धुलाई मे लगभग 7160 लीटर ताजा पानी की बचत होती है। 2018-2023 के दौरान, 56 एसीडब्लूपी चालू किए गए। हालाँकि, लेआउट और परिचालन बाध्यताओं के कारण कुछ एसीडब्लूपी का कम उपयोग हआ। बुनियादी ढांचे की बाध्यताओं के कारण, ₹2.58 करोड़ खर्च करने के बाद यंत्रीकृत सवारी डिब्बा धुलाई अनुबंध के माध्यम से 1,32,060 सवारी डिब्बों की धुलाई बाहरी तौर पर की गई। रेलवे अधिकारियों के साथ 24 एसीडब्लूपी के संयुक्त निरीक्षण के दौरान, यह पाया गया की आठ (33 *प्रतिशत)* एसीडब्लूपी ब्रैक्डाउन या मरम्मत कार्यों के कारण, चालू नही थे।

अध्याय IV: एन-रूट एवं ऑन-बोर्ड कोंचो के अंदर की सफाई

स्वच्छ ट्रेन स्टेशन (सीटीएस) योजना को मार्ग मे 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 मे 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। नामित रेलवे अधिकारियों द्वारा अपेक्षा से कम निरीक्षण, कम

जनशक्ति और मशीनरी की तैनाती जैसी कमियों मे योगदान देने वाले कारकों मे से एक थी।

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 की कमियों जैसे की 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।

लेखापरीक्षा में पाया गया कि अनुबंधों में सीटीएस, ओबीएचएस, लिनेन प्रबंधन आदि के लिए अलग से ऐप-आधारित फीडबैक प्राप्त करने का प्रावधान था। हालांकि, यात्रियों की प्रतिक्रियाओं को ऑनलाइन प्राप्त करने के लिए कोई एकीकृत फीडबैक प्लेटफॉर्म नहीं था।

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 बाध्यताओं को रोक नहीं सका। इसके अलावा, अनुबंध के प्रावधानों का पालन न करना ठेकेदारों की गतिविधियों पर निगरानी और नियंत्रण को मजबूत करने की आवश्यकता का संकेत था।

निरीक्षण कार्यक्रम का सख्ती से पालन किया जाना चाहिए तथा अधिक कठोर दंड प्रावधानों को लागू किया जाना चाहिए। सभी चलती हुई मेल/एक्सप्रेस ट्रेन में औचक निरीक्षण की आवृत्ति बढ़ाई जानी चाहिए तथा इसके परिणामों को उचित रूप से प्रलेखित किया जाना चाहिए, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ट्रेन में उपलब्ध कराई गई निर्दिष्ट सफाई सामग्री का स्टॉक आवश्यकता पड़ने पर पुनः भरा जायें।

अध्याय V: ट्रेनों में जल की त्वरित आपूर्ति की व्यवस्था

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

अध्याय VI: लंबी दूरी की ट्रेनों में जैव-शौचालयों की सफाई

छियानवे चयनित ट्रेनों में 2,426 यात्रियों के संबंध में विस्तृत सर्वेक्षण किया गया। यह पाया गया कि गैर-एसी सवारी डिब्बों की तुलना में एसी कोचों में जैव- शौचालयों की स्थिति बेहतर थी। 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।

अध्याय VII: मशीनीकृत लॉन्ड्रियों की स्थापना और ट्रेनों में लिनन का प्रावधान

यात्रियों को उपलब्ध करायी जाने वाली लिनेन 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।

अनुशंसाओं का सारांश

रेल मंत्रालय को चाहिए कि:

i. ***जल संरक्षण और श्रमबल की बचत का लाभ उठाने के लिए एसीडब्ल्यूपी का समय पर चालू होना सुनिश्चित करें।***

ii. ***लंबी दूरी की ट्रेनों के अलावा अन्य स्थानों पर भी समयबद्ध तरीके से एसीडब्ल्यूपी स्थापित करें।***

iii. *एसीडब्ल्यूपी के इष्टतम उपयोग के लिए, भावी कार्य योजना का कार्यान्वयन और क्षमता उपयोग सुनिश्चित करने के लिए प्रचालनात्मक चुनौतियों की पहचान करने और उनका समाधान करने के लिए, एसीडब्ल्यूपी के कार्यकरण की आवधिक समीक्षा करें।*

iv. *स्वच्छ रेलवे 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 करें।*

v. *ग्लोबल पैकेट रेडियो सर्विस (जी पी आर एस) समर्थित बायोमेट्रिक उपस्थिति प्रणाली लागू की जाए तथा सुनिश्चित किया जाए कि ठेकेदार द्वारा प्रयुक्त प्रणाली की तकनीकी जांच रेलवे अधिकारियों द्वारा नियमित अंतराल पर हो।*

vi. *सीटीएस, ओबीएचएस, लिनेन प्रबंधन आदि के लिए अलग से फीडबैक प्राप्त करने के बजाय यात्रियों के फीडबैक को ऑनलाइन प्राप्त करने के लिए एकीकृत फीडबैक प्लेटफार्म को लागू करें।*

vii. *जैव-शौचालयों के उचित उपयोग के बारे में शिक्षित करने के लिए विशेष प्रयास करें तथा त्वरित जल आपूर्ति उपलब्ध कराने के कार्य में तेजी लाएं। समयबद्ध तरीके से, मार्ग में उन स्थानों पर जहां अधिक संख्या में शिकायतें दर्ज की गई, पानी की व्यवस्था की उपलब्धता सुनिश्चित करें।*

viii. *लिनन प्रबंधन के लिए अपनायी गई अच्छी पद्धतियों को सभी जोनल रेलवे में लागू करें।*

अध्याय I: परिचय

अध्याय I: परिचय

1. पृष्ठभूमि

भारतीय रेल (आईआर) प्रतिदिन 17.52 मिलियन से अधिक यात्रियों को ले जाने वाली 12,541 यात्री ट्रेनें[1] चलाता है और जो नेटवर्क पर 7,364 से अधिक रेलवे स्टेशनों से होकर गुजरती हैं। यात्री यातायात की अधिक मात्रा को देखते हुए, स्वच्छता के उच्च मानकों को बनाए रखना अत्यंत महत्वपूर्ण है क्योंकि इसमें सौंदर्य-सम्बन्धी मुद्दों के अलावा सार्वजनिक स्वास्थ्य और सुरक्षा के मुद्दे भी शामिल हैं।

भारतीय रेल में स्वच्छ भारत अभियान के तहत विशेष स्वच्छता अभियान 2 अक्टूबर 2014 को शुरू किया गया था। भारतीय रेल में नियमित रूप से गहन कैंपेन/अभियान चलाए गए हैं, जिसका एकमात्र उद्देश्य रेलवे स्टेशनों सहित ट्रेनों और रेलवे परिसरों की स्वच्छता मानकों में महत्वपूर्ण और सतत सुधार करना है। स्वच्छता/सफाई के लिए भारतीय रेल द्वारा की गई कुछ प्रमुख पहलों में सवारी डिब्बों की ऑन-बोर्ड सफाई, नामित स्वच्छ ट्रेन स्टेशनों पर सवारी डिब्बों की मार्ग में सफाई और सभी लंबी दूरी की ट्रेनों के सवारी डिब्बों में जैव-शौचालय का प्रावधान शामिल है।

वर्ष 2007 की निष्पादन लेखापरीक्षा प्रतिवेदन संख्या 6 (संघ सरकार/रेलवे) में "भारतीय रेल में सफाई और स्वच्छता" पर, लेखापरीक्षा ने अन्य बातों के साथ-साथ सभी सवारी डिब्बों की सफाई में विफलता और स्वच्छ ट्रेन स्टेशन (सीटीएस) योजना के तहत श्रमशक्ति और मशीनरी की अपर्याप्त तैनाती, ऑन बोर्ड हाउसकीपिंग सेवा (ओबीएचएस) योजना के कार्यान्वयन की धीमी गति और मशीनीकृत लॉन्ड्री की स्थापना में धीमी प्रगति जैसे मुद्दों को उजागर किया। प्रतिवेदन की जांच लोक लेखा समिति (पीएसी) ने की। अपने प्रतिवेदन में[2], पीएसी ने सिफारिश की कि रेल मंत्रालय (एमओआर):

---

[1] **इसमें 4,036 मेल/एक्सप्रेस ट्रेनें शामिल हैं (स्रोत: भारतीय रेल वर्ष पुस्तिका 2022-23)**

[2] **इक्कीसवीं रिपोर्ट (2009-10), पंद्रहवीं लोकसभा**

- यह सुनिश्चित करें कि हाउसकीपर दिन में कई बार ट्रेनों के अंदर आवधिक निरीक्षण करे।
- भारतीय रेल पर स्वच्छता एवं सफाई के लिए विशेष रूप से आवंटित बजट का परिव्यय किया जाए, जिसमें वर्षवार वृद्धि का प्रावधान हो।
- शिकायत निवारण की मौजूदा व्यवस्था को मजबूत एवं आधुनिक बनाया जाए।
- सीटीएस योजना के उद्देश्य को निरंतर प्राप्त करने की दिशा में सुधारात्मक कार्रवाई करें।

इसके बाद, 2012 में पीएसी की सिफारिशों पर रेलवे प्रशासन द्वारा की गई कार्रवाई पर अनुवर्ती लेखापरीक्षा की गई और 2013 का प्रतिवेदन संख्या 11 (केंद्र सरकार/रेलवे) में उजागर किए गए मुद्दों पर "भारतीय रेल में सफाई और स्वच्छता" पर चर्चा की गई। प्रतिवेदन में निष्कर्ष निकाला गया कि कार्यान्वयन और निगरानी तंत्र में कमजोरियों के कारण भारतीय रेल द्वारा की गई कार्रवाई से सफाई और स्वच्छता में सुधार नहीं हुआ है।

अपने कृत कार्रवाई नोट (जून 2017) में, रिपोर्ट में उजागर किए गए विभिन्न मुद्दों पर रेल मंत्रालय द्वारा दिए गए आश्वासन/की गई कार्रवाई का उल्लेख नीचे किया गया है:

- 100 *प्रतिशत* नामित ट्रेनों को शामिल करना व्यवहार्य नहीं पाया गया है, क्योंकि देरी से चलने के कारण नामित ट्रेनों की अनिर्धारित ओवरलैपिंग होती है।
- भारतीय रेल अनेक चुनौतियों के बावजूद आने वाले समय में ओबीएचएस योजना को अधिक से अधिक प्रभावी बनाने के लिए पूरी तरह प्रतिबद्ध है।
- ट्रेनों में आपूर्ति की जाने वाली लिनन की गुणवत्ता के संबंध में रेलवे बोर्ड द्वारा समय-समय पर जारी दिशा-निर्देशों का अनुपालन करने के लिए जोनल रेलवे को निर्देश दोहराए गए हैं।
- नीतियों और प्रक्रियाओं के युक्तिकरण से मशीनीकृत लॉन्ड्रियों की स्थापना की गति भी बढ़ेगी।

- जोनल रेलवे को सवारी डिब्बों में कीट/कृंतक संक्रमण के संभावित क्षेत्रों में कीट एवं कृंतक नियंत्रण उपचार करने के निर्देश जारी किए गए हैं।

यह निष्पादन लेखापरीक्षा (पीए) भारतीय रेल में लंबी दूरी की ट्रेनों[3] में सफाई और स्वच्छता बनाए रखने के लिए विभिन्न उपायों के कार्यान्वयन के प्रभाव का आकलन करने के लिए की गई थी।

1.1 संगठनात्मक संरचना

भारतीय रेल में साफ-सफाई एक बहु-अनुशासनिक जिम्मेदारी है जिसमें रेलवे के विभिन्न विभाग जैसे चिकित्सा, इंजीनियरिंग, वाणिज्यिक और यांत्रिक शामिल हैं। भारतीय रेल चिकित्सा नियमावली खंड-II के पैरा 903 के अनुसार, सवारी डिब्बों की सफाई और स्वच्छता यांत्रिक विभाग की जिम्मेदारी है।

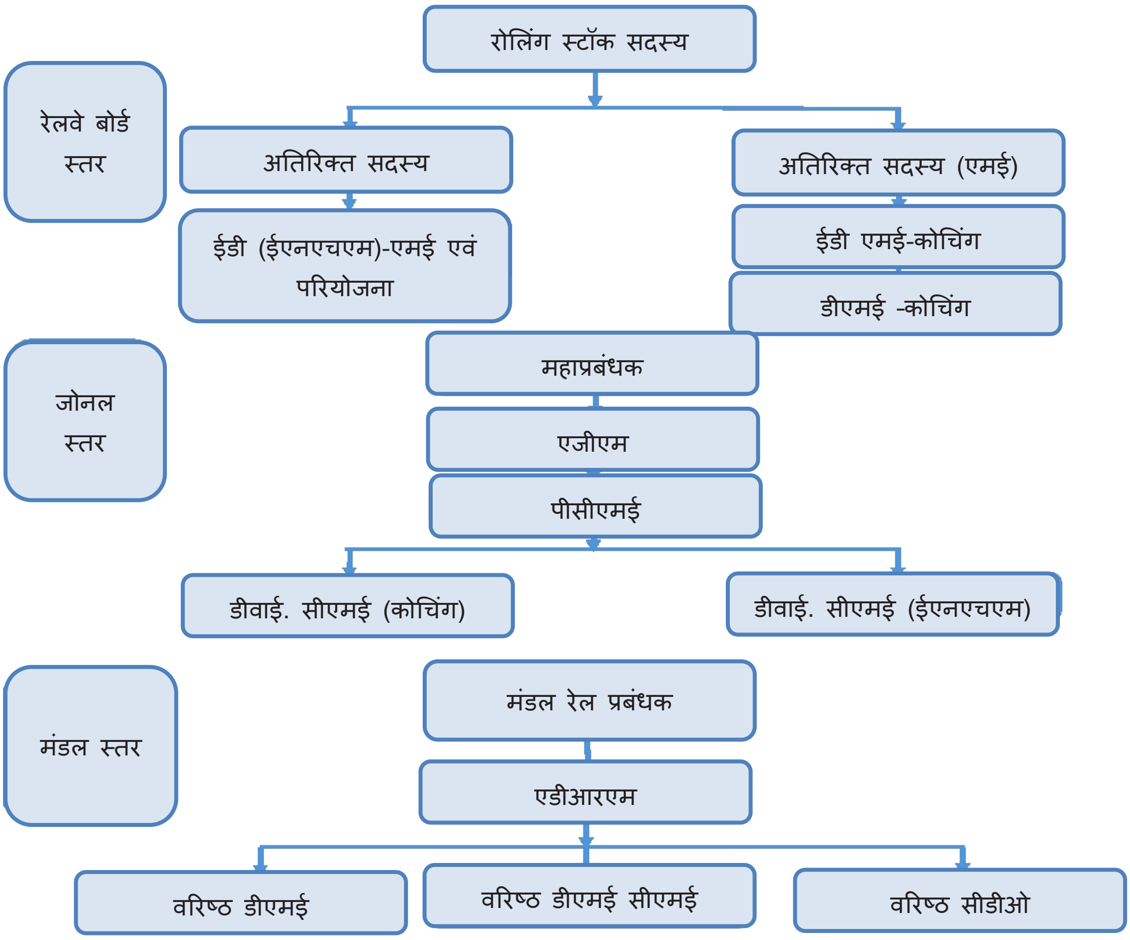
दिसंबर 2017 में, रेल मंत्रालय (एमओआर) और रेलवे बोर्ड (आरबी) ने भारतीय रेल में पर्यावरण के साथ-साथ हाउसकीपिंग प्रबंधन से संबंधित मुद्दों से निपटने के लिए रेलवे बोर्ड में पर्यावरण और हाउसकीपिंग प्रबंधन (ईएनएचएम) विभाग का पुनर्गठन किया था।

रेलगाड़ियों और स्टेशनों में स्वच्छता गतिविधियों को संभालने वाले विभागों की संगठनात्मक संरचना निम्नलिखित चार्ट में दर्शाई गई है:

---

[3] **ऑनबोर्ड हाउसकीपिंग सेवाएं (ओबीएचएस) केवल लंबी दूरी की ट्रेनों में ही उपलब्ध कराई जाती हैं। ओबीएचएस के लिए वातानुकूलित ट्रेन को रेलवे बोर्ड के दिनांक 1/10/2007 के पत्र में इस प्रकार परिभाषित किया गया है कि वे ट्रेनें जिनमें कुल आगे/वापसी की यात्रा 16 घंटे से कम नहीं होती (0500 बजे से 0900 बजे तक की अनिवार्य दिन की यात्रा सहित)।**

चार्ट 1.1: संगठनात्मक संरचना



जोनल स्तर पर, ईएनएचएम विंग महाप्रबंधक (जीएम) और प्रधान मुख्य यांत्रिक अभियंता (पीसीएमई) के नियंत्रण में कार्य करता है। जोनल स्तर पर अपर महाप्रबंधक (एजीएम) और मंडल स्तर पर अपर मंडल रेल प्रबंधक (एडीआरएम) ट्रेनों में साफ-सफाई एवं स्वच्छता बनाए रखने के लिए जिम्मेदार विभागों के साथ समन्वय करने के लिए नोडल अधिकारी हैं।

1.2 लेखापरीक्षा दृष्टिकोण

1.2.1 लेखापरीक्षा उद्देश्य

लेखापरीक्षा जांच के निम्नलिखित उद्देश्य थे:

i. क्या रेलगाड़ियों में स्वच्छता के लिए आवश्यक धनराशि उपलब्ध करवाई गई थी और भारतीय रेल द्वारा इसका उपयोग किया गया था।

ii. क्या स्वच्छता बनाए रखने के लिए रेलवे मंत्रालय के निर्देशों के अनुसार बुनियादी ढांचे और विभागीय गतिविधियों को संरेखित और कार्यशील किया गया था।

iii. क्या अनुबंध के प्रावधानों के अनुसार ऑनबोर्ड और एन-रूट सफाई सेवाओं का निर्वहन किया जा रहा था।

1.2.2 लेखापरीक्षा का दायरा

निष्पादन लेखापरीक्षा के दायरे में अन्य बातों के साथ-साथ लंबी दूरी की ट्रेनों में साफ-सफाई एवं स्वच्छता से संबंधित मुद्दों की भारतीय रेल द्वारा अनुपालन की समीक्षा शामिल थी, जिसमें बाहरी इन-रूट ऑन-बोर्ड सवारी डब्बों की सफाई, जैव-शौचालयों की सफाई, लिनेन की सफाई और 2018-19 से 2022-23 की अवधि के लिए पानी की व्यवस्था से संबंधित पहलुओं को शामिल किया गया था। खानपान सेवाओं में साफ-सफाई एवं स्वच्छता से संबंधित मुद्दों को इस समीक्षा के दायरे में शामिल नहीं किया गया था क्योंकि 'भारतीय रेलवे में खानपान सेवाओं' पर एक निष्पादन लेखापरीक्षा की गई थी और लेखापरीक्षा निष्कर्ष 2017 की रिपोर्ट संख्या 13 (केंद्र सरकार-रेलवे) में शामिल किए गए थे।

1.2.3 लेखापरीक्षा मानदंड

लंबी दूरी की ट्रेनों में साफ-सफाई एवं स्वच्छता बनाए रखने में भारतीय रेल के निष्पादन के मूल्यांकन के मानदंड निम्नलिखित स्रोतों से प्राप्त किए गए थे:

I. रेलवे बोर्ड के विभिन्न निदेशालयों द्वारा जारी दिशानिर्देश/निर्देश और यांत्रिक विभाग के लिए भारतीय रेल कोड में निर्धारित निर्देश।

II. लेखापरीक्षा अभ्युक्तियों/अनुशंसाओं के संदर्भ में रेलवे बोर्ड द्वारा की गयी कार्रवाई की टिप्पणी।

III. पीएसी की अनुशंसाओं पर रेल मंत्रालय द्वारा की गई कार्रवाई की रिपोर्ट।

1.2.4 लेखापरीक्षा पद्धति

लेखापरीक्षा पद्धति में लंबी दूरी की ट्रेनों में साफ-सफाई और स्वच्छता से संबंधित मुद्दों के संबंध में रेल मंत्रालय द्वारा तैयार की गई योजनाओं/नीतियों के कार्यान्वयन और प्रभावशीलता की जांच करने के लिए जोनल/मंडल मुख्यालयों, चयनित कोचिंग डिपो और अन्य फील्ड कार्यालयों में रिकॉर्ड की जांच शामिल थी।

लेखापरीक्षा ने संबंधित रेलवे अधिकारी (अधिकारियों) के साथ, ट्रेनों की सफाई के लिए चयनित ट्रेनों और एन-रूट स्टेशनों का, संयुक्त निरीक्षण भी किया। लंबी दूरी की ट्रेनों में सर्वेक्षण प्रश्नावली के माध्यम से स्वच्छता के विभिन्न पहलुओं के संदर्भ में ऑन-बोर्ड यात्रियों और संविदा कर्मचारियों का फीडबैक प्राप्त किया गया था।

रेल मंत्रालय (आरबी) के साथ प्रवेश और निकास सम्मेलन क्रमशः मई 2023 और अगस्त 2024 में आयोजित किए गए थे। रेलवे बोर्ड की प्रतिक्रिया प्रतीक्षित है (दिसंबर 2024)। हालांकि, निकास सम्मेलन के दौरान रेलवे बोर्ड की प्रतिक्रिया को लेखापरीक्षा निष्कर्ष तैयार करने के लिए सुविचारित किया गया है।

1.2.5 लेखापरीक्षा नमूना

लेखापरीक्षा उद्देश्यों के अनुसार विभिन्न मुद्दों पर प्रासंगिक अभिलेखों की जांच के लिए लेखापरीक्षा ने नमूना जांच को अपनाया। नमूना चयन के मानदंड और नमूना आकार निम्नलिखित तालिका में दर्शाए गए हैं:

तालिका 1.1: परीक्षण जांच के लिए नमूना आकार

क्रम सं.	विवरण	मानदंड	कुल संख्या	नमूने का आकार
1.	कोचिंग डिपो - हाउसकीपिंग अनुबंधों की लेखापरीक्षा के लिए	प्रत्येक क्षेत्र में अलग-अलग मण्डलों से दो प्रमुख कोचिंग डिपो	84 डिपो	32 डिपो
2.	लंबी दूरी की ट्रेनों में मार्ग में सफाई की प्रभावशीलता की समीक्षा के लिए स्वच्छ ट्रेन स्टेशन (सीटीएस)	सभी सीटीएस स्टेशनों के संबंध में 100 *प्रतिशत* अनुबंधों की जांच	33 स्टेशन	33 स्टेशन
3.	सीटीएस स्टेशनों का संयुक्त निरीक्षण	कोई भी दो ट्रेनें, अधिमानतः दो अलग-अलग सीटीएस स्टेशनों से	--	12 जोनल रेलवे में 30 ट्रेनें

क्रम सं.	विवरण	मानदंड	कुल संख्या	नमूने का आकार
4.	यात्री फीडबैक सर्वेक्षण और ऑन बोर्ड हाउसकीपिंग सर्विस (ओबीएचएस) कर्मचारियों का फीडबैक सर्वेक्षण करने के लिए ट्रेनें	प्रत्येक जोनल रेलवे की छह ट्रेनों[4] में यात्रियों की प्रतिक्रिया। (2,360 यात्री और 160 ओबीएचएस कर्मचारी)	96 ट्रेन	96 ट्रेन
5.	रेलवे अधिकारियों के साथ ओबीएचएस गतिविधियों का संयुक्त निरीक्षण	प्रत्येक क्षेत्र में कोई एक ट्रेन	--	16 ट्रेन
6.	रेल मदद वेब एप्लीकेशन पर यात्री शिकायतें दर्ज की गईं (केवल वे शिकायतें जिनमें दो घंटे की सेवा स्तर अनुमति का उल्लंघन शामिल हो)	वर्ष 2022-23 से संबंधित शिकायतों का 25 *प्रतिशत* उन दो मण्डलों के संबंध में किया जाएगा जहां से कोचिंग डिपो का चयन किया गया है (उपर्युक्त मद संख्या 1)	1,01,505 शिकायतें	25,993 शिकायतें
7.	स्वचालित कोच वाशिंग प्लांट (एसीडब्ल्यूपी) का संयुक्त निरीक्षण	प्रत्येक क्षेत्र में सबसे बड़ा एसीडब्लूपी। चयनित कोचिंग डिपो में स्थापित किया गया अतिरिक्त एसीडब्लूपी	56 एसीडब्लूपी	24 एसीडब्लूपी
8.	लिनेन की धुलाई से संबंधित गतिविधियों के संयुक्त निरीक्षण के लिए मशीनीकृत लॉन्ड्री का दौरा	सभी 16 जोनल रेलवे में एक सबसे बड़ी मशीनीकृत लॉन्ड्री तथा चार जोनल रेलवे (उरे, पूरे, परे और दरे) में एक अतिरिक्त छोटी लॉन्ड्री	67 लॉन्ड्री	19 लॉन्ड्री

[4] प्रथम एसी/ईसी न्यूनतम 20, द्वितीय एसी/सीसी - न्यूनतम 40, तृतीय एसी - न्यूनतम 60, स्लीपर क्लास/द्वितीय श्रेणी न्यूनतम 100 (एसी-वातानुकूलित, ईसी-एग्जीक्यूटिव क्लास, सीसी-चेयर कार)

1.2.6 आभार

लेखापरीक्षा, रेलवे प्रशासन द्‌वारा समय-समय पर सूचना, अभिलेख एवं स्पष्टीकरण उपलब्ध कराने तथा आवश्यकता अनुसार संयुक्त निरीक्षण एवं संबंधित अधिकारियों के साथ विचार-विमर्श की व्यवस्था करने में दिए गए सहयोग के लिए आभारी है।

अध्याय II: ट्रेनों में स्वच्छता गतिविधियों पर बजट और व्यय

अध्याय II: ट्रेनों में स्वच्छता गतिविधियों पर बजट और व्यय

वर्ष 2018-19 से 2022-23 के दौरान भारतीय रेल के लिनन प्रबंधन सहित सवारी डिब्बों की सफाई गतिविधियों पर जारी किया गया बजट और व्यय निम्नानुसार था:

तालिका 2.1: सवारी डिब्बों की स्वच्छता और लिनन प्रबंधन पर बजट और व्यय

<table>
<tr><th>वर्ष</th><th>बजट अनुमान[5] (बीई) (₹ करोड़ में)</th><th>बजट अनुदान (बीजी) (₹ करोड़ में)</th><th>संशोधित/ अंतिम अनुदान (₹ करोड़ में)</th><th>वास्तविक व्यय (₹ करोड़ में)</th><th>आबंटित निधियों का उपयोग (प्रतिशत में)</th></tr>
<tr><td>2018-19</td><td>977.31</td><td>925.93</td><td>1001.02</td><td>933.35</td><td>93.2</td></tr>
<tr><td>2019-20</td><td>1123.84</td><td>1123.84</td><td>1292.52</td><td>1300.35</td><td>100.6</td></tr>
<tr><td>2020-21</td><td>2067.80</td><td>1361.32</td><td>785.03</td><td>738.19</td><td>94</td></tr>
<tr><td>2021-22</td><td>1800.82</td><td>965.85</td><td>718.92</td><td>701.81</td><td>72.7</td></tr>
<tr><td>2022-23 लघु शीर्ष 580 लिनन प्रबंधन[6]</td><td rowspan="2">1347.82</td><td rowspan="2">814.53</td><td>603.90</td><td>460.75</td><td>76.3</td></tr>
<tr><td>2022-23 लघु शीर्ष 590 सवारी डिब्बों की स्वच्छता</td><td>915.52</td><td>1103.13</td><td>120.5</td></tr>
</table>

स्रोत: रेलवे बोर्ड का बजट निदेशालय (उप प्रमुख शीर्ष-06 लघु शीर्ष-580/590)

2020-22 के दौरान, कोविड-19 महामारी के कारण ट्रेन में लिनन की आपूर्ति नहीं की गई। इसके अलावा, कोविड-19 महामारी के प्रसार को रोकने के लिए, रेल मंत्रालय ने देशव्यापी लॉकडाउन की शुरुआत के तुरंत बाद सभी यात्री सेवाएं बंद कर दी थीं। इसके बाद, फंसे हुए लोगों की आवाजाही की आवश्यकता को ध्यान

---

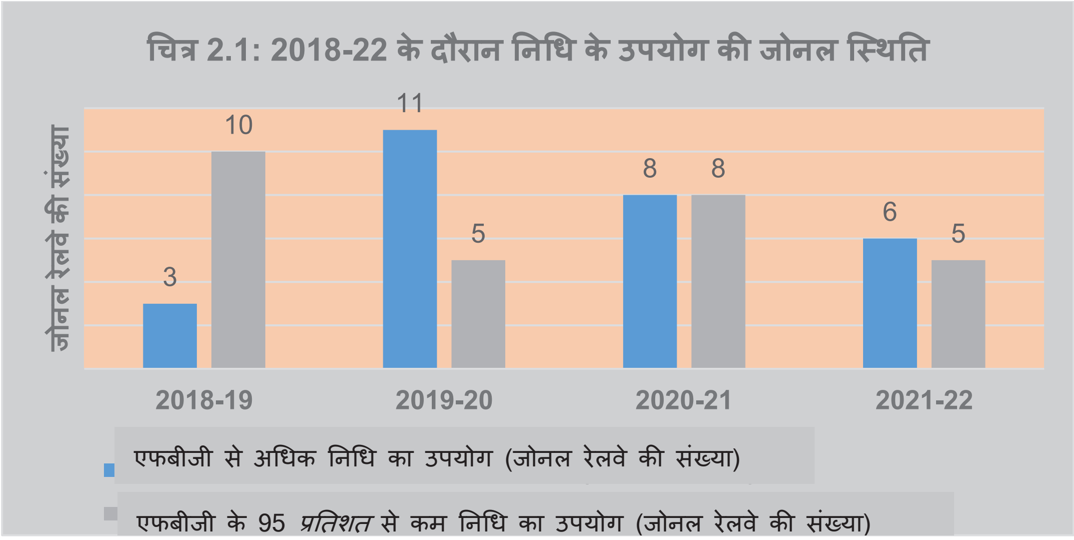
[5] **जोनल रेलवे द्वारा माँगा गया बजट**

[6] **2022-23 में, संशोधित अनुदान स्तर पर लिनन प्रबंधन के लिए अलग लघु शीर्ष 580 और सवारी डिब्बों की स्वच्छता के लिए लघु शीर्ष 590 पेश किया गया।**

में रखते हुए, मिशन मोड में श्रमिक स्पेशल ट्रेनें चलाई गई। इन श्रमिक स्पेशल ट्रेनों को "मांग पर ट्रेन" के रूप में संचालित किया गया, जब राज्य सरकारों ने समय-समय पर जारी प्रोटोकॉल और दिशानिर्देशों के अनुसार इन ट्रेनों की मांग की। परिणामस्वरूप, आबंटित बजट अनुदान, जोनल रेलवे द्वारा मांगी गई राशि से काफी कम था। इसके अलावा, इसी अवधि के दौरान भारतीय रेल में सफाई गतिविधियों पर व्यय में भी कमी देखी गई। ट्रेन सेवाएं कोविड-पूर्व स्तर पर बहाल हो जाने के कारण, 2022-23 के दौरान सफाई गतिविधियों पर व्यय काफी बढ़ गया। 2022-23 में बजट अनुदान (₹814.50 करोड़) में लिनन प्रबंधन के लिए बजट को शामिल न करने के कारण जोनल रेलवे (बीई) द्वारा मांगे गए बजट (₹1,347.80 करोड़) से काफी कम था। इसके बाद, लिनन प्रबंधन के लिए एक अलग लघु शीर्ष 580 शुरू किया गया और संशोधित आबंटन बढ़ाकर ₹1,519.42 करोड़ कर दिया गया। विभिन्न जोनल रेलवे में, ट्रेन में लिनन को चरणबद्ध तरीके से फिर से शुरू किए जाने के कारण, वर्ष 2022-23 के दौरान, नए शुरू किए गए लघु शीर्ष 'लिनन प्रबंधन' के अंतर्गत व्यय, संशोधित बजट अनुदान से काफी कम था। हालांकि, 'सवारी डिब्बों की स्वच्छता' से संबंधित, लघु शीर्ष के अंतर्गत व्यय, वर्ष 2022-23 के दौरान संशोधित बजट अनुदान से अधिक हो गया।

2.1 निधि का उपयोग

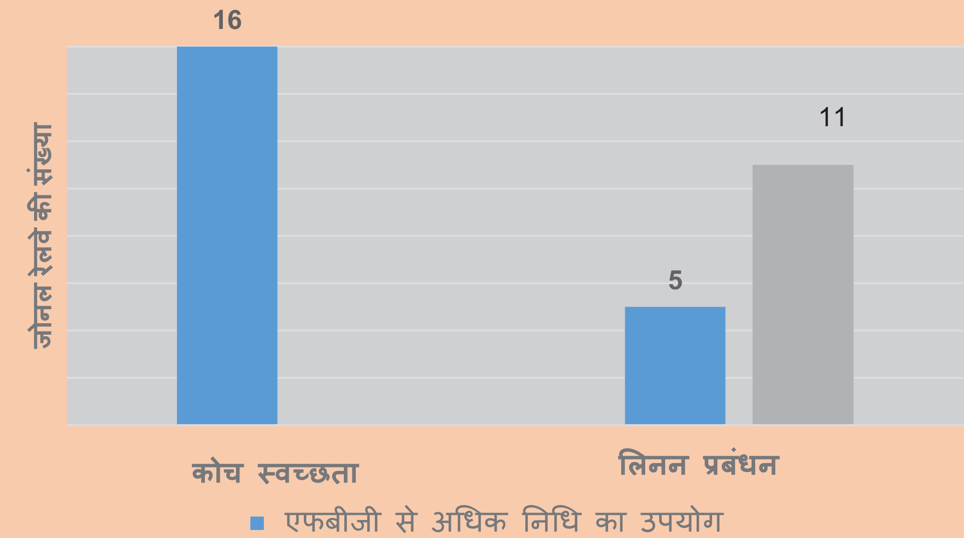
2018-19 से 2021-22 के दौरान, जोनल रेलवे द्वारा निधियों के उपयोग की प्रवृत्ति से, लेखापरीक्षा ने पाया कि वास्तविक व्यय अंतिम बजट अनुदान (एफबीजी) से अधिक था, जोकि 100 *प्रतिशत* (दक्षिण रेलवे) से 141 (उत्तर मध्य रेलवे) प्रतिशत की सीमा में था। इसी प्रकार, अंतिम बजट अनुदान के 95 *प्रतिशत* से कम निधि का उपयोग 63 *प्रतिशत* (पूर्व मध्य रेलवे) से 94 *प्रतिशत* (दक्षिण पश्चिम रेलवे) के बीच रहा। जोनल रेलवे द्वारा निधियों के उपयोग का विवरण **परिशिष्ट-क** में दर्शाया गया है। निधियों के उपयोग में, जोनल रेलवे का प्रदर्शन नीचे चित्र 2.1 में दर्शाया गया है:



स्रोत: संबंधित जोनल रेलवे के मुख्यालयों से प्राप्त आंकड़े

वित्तीय वर्ष 2022-23 के दौरान, निधियों के उपयोग का विश्लेषण एक नए लघु शीर्ष 'लिनन प्रबंधन' की शुरूआत के कारण अलग से किया गया। लेखापरीक्षा में पाया गया कि सभी जोनल रेलवे ने 'लिनन प्रबंधन' के अंतर्गत एफबीजी से 102 *प्रतिशत* (दक्षिण मध्य रेलवे) से 145 *प्रतिशत* (पूर्वोत्तर रेलवे) तक अधिक व्यय किया। 'सवारी डिब्बों की स्वच्छता' के संबंध में उपयोगिता 102 *प्रतिशत* (दक्षिण पश्चिम रेलवे) से 147 *प्रतिशत* (उत्तर मध्य रेलवे) के बीच थी। निधियों के उपयोग में जोनल रेलवे का प्रदर्शन निम्नलिखित चित्र 2.2 में दर्शाया गया है:

चित्र 2.2: 2022-23 के दौरान निधि का उपयोग



स्रोत: संबंधित जोनल रेलवे के मुख्यालयों से प्राप्त आंकड़े

उपरोक्त चित्र 2.2 से, यह देखा गया है कि यद्यपि सभी जोनों ने 'सवारी डिब्बों की स्वच्छता' के संबंध में एफबीजी से अधिक धनराशि का उपयोग किया, लेकिन कोविड महामारी के कारण 11 जोनल रेलवे में 'लिनन प्रबंधन' के लिए एफबीजी का कम उपयोग हुआ। जोनल रेलवे द्वारा निधियों के उपयोग का विवरण **परिशिष्ट-क** में दर्शाया गया है।

अध्याय III: कोचिंग डिपो में सवारी डिब्बों की बाह्य सफाई

अध्याय III: कोचिंग डिपो में सवारी डिब्बों की बाह्य सफाई

3. पृष्ठभूमि

कैरिज एंड वैगन डिपो में ट्रेनों के रेक की जांच और रखरखाव किया जाता है। रेक की जांच के दौरान, सवारी डिब्बों की धुलाई सहित आंतरिक और बाहरी सफाई की जाती है। कैरिज एंड वैगन डिपो में सवारी डिब्बों की बाहरी सफाई निम्नलिखित में से किसी एक तरीके से की जाती है:

(i) स्वचालित कोच वाशिंग प्लांट (एसीडब्ल्यूपी) का उपयोग, जो सवारी डिब्बों/ट्रेनों के लिए एक बहुस्तरीय बाहरी सफाई प्रणाली है। इसमें एक रेक में सवारी डिब्बों के पूरे बाहरी हिस्सों को साफ करने के लिए घूमते हुए नायलॉन और कॉटन ब्रश के साथ दबावयुक्त साबुन के घोल और पानी के जेट का उपयोग किया जाता है।

(ii) मशीनीकृत कोच सफाई (एमसीसी) जिसमें उच्च दबाव जेट मशीनों का उपयोग करके भौतिक (मैन्युअल) रूप से सफाई की जाती है।

हर ट्रेन को अपनी अगली यात्रा शुरू करने से पहले साफ करना ज़रूरी है। कोचिंग डिपो में पिट लाइन में ट्रेनों के सवारी डिब्बों की सफाई की जाती है। पिट लाइन्स, पूरे ट्रैक पर नीचे की ओर खुले डंपिंग पिट वाली वॉशिंग लाइन्स होती हैं। इसका इस्तेमाल सभी तरह की सफाई और रखरखाव के लिए किया जाता है ताकि डिब्बे को अगली यात्रा के लिए तैयार किया जा सके। इन पिट लाइनों का इस्तेमाल वाहित मल के पानी को निकालने (शौचालय और सवारी डिब्बों के अंदरूनी हिस्से की सफाई) और सवारी डिब्बों के निचले भागों की पूरी तरह से जांच और मरम्मत के लिए किया जाता है।

एमसीसी के तहत कोचों की आंतरिक सफाई ट्रेन रेक को पिट लाइनों पर रखने के बाद की जाती है, जबकि एसीडब्ल्यूपी के माध्यम से बाहरी सफाई उन्हें कोचिंग डिपो की पिट लाइनों पर रखने से पहले की जाती है।

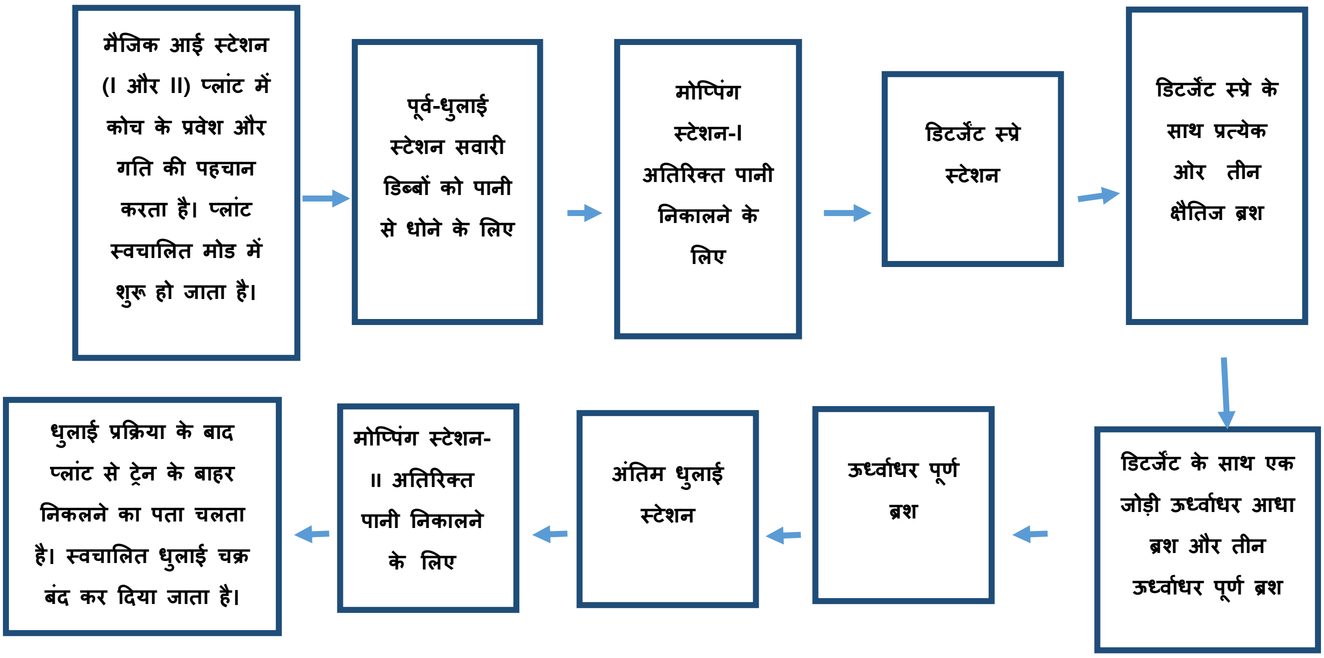
3.1 स्वचालित कोच वाशिंग प्लांट (एसीडब्ल्यूपी) में सवारी डिब्बों की सफाई

स्वचालित कोच वाशिंग प्लांट मैनुअल वाशिंग की तुलना में एक बेहतर विकल्प है क्योंकि यह लागत प्रभावी है। हाथ से धुलाई करने में काफी मेहनत लगती है और इसमें पानी की खपत अधिक होती है। एसीडब्ल्यूपी को केवल एक ऑपरेटर की आवश्यकता होती है, यह पानी बचाता है, और नियंत्रित डिटर्जेंट एप्लिकेशन के साथ लगातार सफाई सुनिश्चित करता है। एसीडब्ल्यूपी लगभग 20 मिनट के समय में 24 कोचों के रेक की पूरी बाहरी सफाई प्राप्त कर सकता है, जबकि एमसीसी को इसी कार्य के लिए लगभग पांच घंटे लगते हैं। 24 सवारी डिब्बों वाली एक रेलगाड़ी को धोने की मैनुअल प्रणाली में स्वचालित सवारी डिब्बों की धुलाई के लिए 1440 लीटर ताजे पानी और 5760 लीटर पुनर्चक्रित जल की आवश्यकता की तुलना में 9600 लीटर ताजे पानी की आवश्यकता होती है।

सेंटर फॉर एडवांस्ड मेंटेनेंस टेक्नोलॉजी (कैमटेक)[7] द्वारा कोचों और कोचिंग डिपो की हाउसकीपिंग पर जारी हैंडबुक (सितंबर 2010) के अनुसार, सवारी डिब्बों की बाहरी सफाई अधिमानत: स्वचालित कोच वाशिंग प्लांट (एसीडब्ल्यूपी) पर की जानी चाहिए। इससे पिटलाइन पर लगने वाले प्रयास और समय में काफी कमी आएगी। इससे कोचों की सफाई की गुणवत्ता में भी सुधार होगा। यह पानी की खपत और पिटलाइन में गीलेपन में कमी सुनिश्चित करेगा। शौचालयों के नीचे के हिस्से की सफाई और कीटाणुशोधन, एसीडब्ल्यूपी के उच्च दबाव जेट द्वारा किया जा सकता है जैसा कि कैमटेक (सितंबर 2010) द्वारा निर्धारित किया गया है। एसीडब्ल्यूपी के संचालन का क्रम निम्नलिखित चार्ट में दिखाया गया है:

[7] कैमटेक, ग्वालियर रेल मंत्रालय के तहत एक निदेशालय है जो आईआर के लिए रखरखाव प्रौद्योगिकियों और कार्यप्रणाली का उन्नयन करता है। यह सिविल, इलेक्ट्रिकल और अन्य इंजीनियरिंग क्षेत्रों में प्रशिक्षण, प्रकाशन, अनुसंधान और परामर्श सेवाएं प्रदान करता है।

चार्ट 3.1: एसीडब्ल्यूपी के संचालन का क्रम



3.1.1 एसीडब्ल्यूपी की स्थापना

अपने केन्द्रीय दल की सिफारिशों के आधार पर, रेलवे बोर्ड ने प्रायोगिक आधार पर बिल्ड ओन ऑपरेट मॉडल पर उत्तर रेलवे, पश्चिम रेलवे, मध्य रेलवे और दक्षिण पूर्व रेलवे में प्रत्येक एक प्रमुख कोचिंग डिपो में स्वचालित कोच वाशिंग प्लांट (एसीडब्ल्यूपी) स्थापित करने के अपने निर्णय की सूचना दी (अप्रैल 2010)। बाद में, सभी जोनल रेलवे को निर्देश दिया गया (अक्टूबर 2017) कि वे सभी प्रमुख कोचिंग डिपो और कार शेड में, प्राथमिकता के आधार पर स्वचालित कोच वाशिंग प्लांट (एसीडब्ल्यूपी) की स्थापना करें।

रेलवे बोर्ड ने स्वचालित कोच वाशिंग प्लांट (एसीडब्ल्यूपी) की स्थापना में प्रगति पर अपना असंतोष व्यक्त किया (जून 2018) तथा सभी जोनल रेलवे के महाप्रबंधकों को प्रगति की निगरानी करने तथा रेलवे बोर्ड को समय-समय पर अवगत कराने की आदेश दिया।

लेखापरीक्षा में विभिन्न जोनल रेलवे में कोचिंग डिपो में स्थापना के लिए स्वीकृत स्वचालित कोच वाशिंग प्लांट (एसीडब्ल्यूपी) का विवरण तथा उनकी स्थापना की प्रगति की समीक्षा की गई। चयनित कोचिंग डिपो के प्रभारी पर्यवेक्षकों के साथ

संयुक्त निरीक्षण करने के लिए प्रत्येक जोनल रेलवे में दो स्वचालित कोच वाशिंग प्लांट (एसीडब्ल्यूपी) का भी चयन किया गया। संयुक्त निरीक्षण का उद्देश्य एसीडब्ल्यूपी के प्रदर्शन की समीक्षा करना था, ताकि यह आकलन किया जा सके कि क्या संबंधित डिपो द्वारा वास्तव में स्थापना के अपेक्षित लाभ प्राप्त किए जा रहे हैं।

2018-19 से 2022-23 के दौरान, सभी जोनल रेलवे में 85 एसीडब्ल्यूपी की स्थापना का प्रस्ताव रखा गया था और उनमें से 83 प्रस्तावों को अनुमोदित किया गया था। सितंबर 2024 तक कोचिंग डिपो में एसीडब्ल्यूपी की स्थापना की प्रगति निम्नलिखित तालिका में दिखाई गई है:

तालिका 3.1: सितंबर 2024 तक कोचिंग डिपो में एसीडब्ल्यूपी की स्थापना की प्रगति

एसीडब्ल्यूपी की संख्या[8]		कमीशन प्राप्त	कार्य जो शुरू नहीं किये गये[9]	कार्य में देरी[10]	कार्य प्रगति पर
अनुमोदित प्रस्ताव	स्वीकृत[11]				
83	81	56	7	8	10

स्रोत: जोनल रेलवे मुख्यालय के मैकेनिकल विभाग से प्राप्त आंकड़े

लेखापरीक्षा ने पाया कि स्वीकृत 81 एसीडब्ल्यूपी में से 56 एसीडब्ल्यूपी (69 *प्रतिशत*) सितंबर 2024 तक अंतिम रूप से चालू हो गए थे। एनसीआर (जीडब्ल्यूएल और झांसी) में, दो एसीडब्ल्यूपी के संबंध में, स्वीकृति की स्थिति उपलब्ध नहीं थी। सात एसीडब्ल्यूपी पर काम नहीं किया गया और आठ मामलों में देरी हुई।

---

[8] कार शेड के लिए प्रावधानित एसीडब्ल्यूपी को छोड़कर।

[9] मरे -4 (अजनी, नागपूर , मनमाड़ जंक्शन और सोलापुर जंक्शन), दरे-2 (एवीडी और तांबरम), दपरे -3 (यशवंतपुर जंक्शन, केएसआर बेंगुलुरु-ग्रिड-II और हुबुली जंक्शन)

[10] पमरे -1 (डीएचएन), पूसीरे-1 (एजीटीएल), दरे -2 (रामेश्वरम और पालघाट टाउन), दपरे -2 (बीएएनडी और केजीएच) और परे-2 (दोनों केकेएफ पर)

[11] दो एसीडब्ल्यूपी (उमरे-झांसी और ग्वालियर) की मंजूरी की स्थिति उपलब्ध नहीं है

सात एसीडब्ल्यूपी के लिए काम न करने के कारण थे (i) केंद्रीय कार्यशाला आधुनिकीकरण संगठन द्वारा अनुबंध में संशोधन (फरवरी 2021); पहले मध्य रेलवे (मरे) को सौंपे गए चार एसीडब्ल्यूपी को अन्य जोनल रेलवे (पश्चिम रेलवे-एक, दक्षिण पश्चिम रेलवे-एक और दक्षिण रेलवे-दो) में स्थानांतरित कर दिया गया था (ii) दक्षिण रेलवे (दरे) में, दो एसीडब्ल्यूपी का काम छोड़ दिया गया था, और (iii) दक्षिण पश्चिम रेलवे (दपरे) में, यशवंतपुर जं.(वायपीआर), एसबीसी-ग्रिड-II और हुबली जं. (यूबीएल) में साइटों की गैर-व्यवहार्यता के कारण तीन एसीडब्ल्यूपी की कमीशनिंग को स्थगित रखा गया था।

लेखापरीक्षा में यह भी पाया गया कि आठ मामलों में, एसीडब्ल्यूपी के चालू होने में देरी के लिए जिम्मेदार कारक निम्नलिखित तालिका में उल्लिखित जोनल रेलवे के कारण थे:

तालिका 3.2 : एसीडब्ल्यूपी की स्थापना में देरी के लिए जिम्मेदार कारक

देरी के लिए जिम्मेदार कारक	स्थानों का विवरण	स्वीकृति की तिथि से 30 नवंबर 2024 तक की अवधि
निविदाओं का निर्वहन	एक धनबाद/पूर्व मध्य रेलवे(डीएचएन/पूमरे)	28 महीने (जुलाई 2022 में स्वीकृत)
अनुबंध की समाप्ति	एक अगरतला/पूर्वोत्तर सीमांत रेलवे (एजीटीएल/पूसीरे)	उपलब्ध नहीं है
नेशनल हाई स्पीड रेल कॉर्पोरेशन लिमिटेड (एनएचएसआरसीएल) के कार्य के कारण बाधा	दो कांकरिया/पश्चिम रेलवे (केकेएफ/परे)	23 महीने (मार्च 2023 में स्वीकृत)
विस्तृत अनुमान/इंजीनियरिंग योजना अनुमोदनाधीन	दो रामेश्वरम और पालघाट जंक्शन (आरएमएम और पीजीटीएन/दरे)	28 महीने (जुलाई 2022 में स्वीकृत)
कार्य स्थगित या निविदा में देरी	दो बनासवाड़ी और कोटेगंगूर(बीएएनडी और केजीएच/दपरे)	बीएएनडी-89 महीने (मई 2017 में स्वीकृत) केजीएच-80 महीने (अप्रैल 2018 में स्वीकृत)

स्रोत: जोनल मुख्यालय के मैकेनिकल विभाग से प्राप्त आंकड़े

3.1.2 एसीडब्ल्यूपी का कामकाज

एसीडब्ल्यूपी को ऐसी जगह पर स्थापित किया जाना चाहिए जहाँ सभी पिट लाइन एसीडब्ल्यूपी से जुड़ी हों, या सभी कोच को एसीडब्ल्यूपी में फीड करना संभव हो। यह सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक है कि किसी विशेष डिपो में साफ किए जा रहे सभी सवारी डिब्बे डिपो में स्थापित एसीडब्ल्यूपी द्वारा धोए जाएँ।

2018-2023 के दौरान चालू किए गए 56 एसीडब्ल्यूपी में से, संविदात्मक प्रावधानों के संबंध में 24 एसीडब्ल्यूपी[12] (43 *प्रतिशत*) के कामकाज की समीक्षा की गई।

लेखापरीक्षा ने पाया कि 20 एसीडब्ल्यूपी ठेकेदारों को प्रदान की गई लेआउट योजना के अनुसार स्थापित किए गए थे। 24 एसीडब्ल्यूपी में से चार (17 *प्रतिशत)* में, सवारी डिब्बों के रखरखाव के लिए संबंधित कोचिंग डिपो में उपलब्ध कुछ पिट लाइनों को लेआउट बाधाओं के कारण एसीडब्ल्यूपी से नहीं जोड़ा गया था। इसके कारण एसीडब्ल्यूपी का कम उपयोग हुआ, जिसके कारण एमसीसी अनुबंधों के तहत सवारी डिब्बों की बाहरी सफाई पर ₹1.59 करोड़ का व्यय हुआ, जैसा कि निम्नलिखित तालिका में दिखाया गया है:

---

[12] **मरे - 2 (लोकमान्य तिलक - 1 और पीए), पूमरे-1 (सोनपुर जंक्शन), पूतरे -2 (पुरी और विशाखापत्तनम), पूरे -2 (चितपुर और टिकियापारा), उमरे-2 (प्रयागराज जंक्शन और ग्वालियर जंक्शन), उपूरे-1 (बनारस), पूसीरे -2 (अलीपुरद्वार जंक्शन और कामाख्या), उरे - 2 (नई दिल्ली रेलवे स्टेशन -डीएलटी और अमृतसर जंक्शन), उपरे-1 (मदार जंक्शन), उमरे -1 (सिकंदराबाद जंक्शन), दपूमरे-2 (बिलासपुर जंक्शन और दुर्ग), दपूरे-1 (हटिया), दरे -1 (तांबरम), दपरे -1 (मैसूर जंक्शन) और पमरे -1 (जबलपुर) और परे -2 (भुज और बांद्रा टर्मिनस)**

तालिका 3.3: अभिन्यास बाधाओं के कारण एमसीसी के तहत धोए गए कोच

कोचिंग डिपो का नाम (जोनल रेलवे)	बाहरी रूप से धुले गए सवारी डिब्बों की संख्या			एमसीसी अनुबंध के तहत किया गया व्यय (₹ करोड़ में))	बिना जुड़ी पिट लाइनों का विवरण	लेआउट बाधा की अवधि
	कुल	एसीडबल्यूपी के उपयोग से	एमसीसी अनुबंध के अंतर्गत			
लोकमान्य तिलक-मध्य रेलवे (मरे)	1,24,579	59,476 (48 *प्रतिशत*)	65,103 (52 *प्रतिशत*)	0.63	एसीडबल्यूपी से जुड़ी कम पिट लाइनें	जनवरी 2022 से मार्च 2023
टिकियापारा-पूर्व रेलवे (पूरे)	64,880	33,734 (52 *प्रतिशत*)	31,146 (48 *प्रतिशत*)	काम नहीं किया	चार पिट लाइनें एसीडबल्यूपी से जुड़ी नहीं थीं।	फरवरी 2022 से मार्च 2023
बांद्रा टर्मिनस-पश्चिम रेलवे (परे)	41,301	12,329 (30 *प्रतिशत*)	28,972 (70 *प्रतिशत*)	0.35	नई पिट लाइन नंबर 1 में प्रतिदिन रखे गए केवल तीन रेकों को ही एसीडबल्यूपी में धोया गया।	मई 2021 से दिसंबर 2021
मुंबई सेंट्रल-पश्चिम रेलवे (परे)	1,05,960	52,967 (50 *प्रतिशत*)	52,993[13] (50 *प्रतिशत*)	0.61	पिट लाइन संख्या 5 और 6 से जुड़ा हुआ है। सूखे पिट 1 से 4 को एसीडबल्यूपी से नहीं जोड़ा गया था।	अप्रैल-अगस्त 2021 और मार्च 2022
कुल	**3,36,720**	**1,58,506 (47 *प्रतिशत*)**	**1,78,214 (53 *प्रतिशत*)**	**1.59**		

स्रोत: संबंधित जोनल रेलवे के चयनित कोचिंग डिपो से एकत्रित डेटा

[13] अप्रैल 2021 से अगस्त 2021 तक 18 महीनों के दौरान (5 महीने) और मार्च 2022 से मार्च 2023 तक (13 महीने)

उपरोक्त चार स्थानों के अलावा, चितपुर डिपो-पूर्व रेलवे (पूरे) में एसीडब्ल्यूपी का उपयोग पिट लाइन 1 और 2 से गुजरने वाली ट्रेनों की धुलाई के लिए किया जा सकता है। हालांकि पिट लाइन संख्या 3 भी एसीडब्ल्यूपी तक ट्रेनों की आवाजाही के लिए उपयुक्त थी, लेकिन स्थायी पॉइंट्समैन की तैनाती न होने के कारण, ट्रेन को एसीडब्ल्यूपी को दरकिनार करके चलाया गया। परिणामस्वरूप, अक्टूबर 2017 से जून 2023 तक की अवधि के दौरान संविदा कर्मचारियों द्वारा कुल 37,876 सवारी डिब्बों की हाथ से धुलाई की गई, जिसके परिणामस्वरूप ₹0.24 करोड़ का अतिरिक्त व्यय हुआ, जिससे बचा जा सकता था। रेल प्रशासन द्वारा डिपो में स्थायी पॉइंट्समैन तैनात करने के लिए कोई प्रयास नहीं किया गया, जिससे कि डिपो में स्थापित एसीडब्ल्यूपी का उपयोग करके सभी ट्रेनों की धुलाई की जा सके।

डिपो अधिकारियों के साथ संयुक्त निरीक्षण के दौरान, यह पाया गया कि 24 एसीडब्ल्यूपी में से आठ (33 *प्रतिशत*) परिचालन में नहीं थे और उनमें से पांच एसीडब्ल्यूपी ब्रेकडाउन स्थिति में थे, जबकि संबंधित कोचिंग डिपो में मरम्मत कार्य के कारण, तीन एसीडब्ल्यूपी का परिचालन अस्थायी रूप से बंद कर दिया गया था।

वार्षिक रखरखाव और प्रचालन (एएमओसी) ठेके के अंतर्गत ठेकेदार के घटिया प्रदर्शन के कारण बार-बार ब्रेकडाउन हुआ। एसीडब्ल्यूपी के विश्लेषण का विवरण निम्नलिखित तालिका में दिखाया गया है:

तालिका 3.4: एसीडब्ल्यूपी के ब्रेकडाउन का विवरण

क्रम सं.	कोचिंग डिपो का नाम (जोनल रेलवे) और चालू होने की तिथि	ब्रेकडाउन की अवधि 31 मार्च 2023 तक	एमसीसी द्वारा बाहय रूप से धोए गए सवारी डिब्बों की संख्या	प्रति सवारी डिब्बा दर (₹ में)	कुल व्यय (कॉलम 4x5) (₹ में)	काम न करने के कारण
1	2	3	4	5	6	7
1.	लोकमान्य तिलक टर्मिनस- मध्य रेलवे (मरे) 12/01/2022	6 महीने अक्टूबर 2022 के बाद	परिचालन बाधाओं के अंतर्गत किए गए व्यय को पहले ही ध्यान में रखा गया है- तालिका 3.3			मरम्मत में विफलता
2.	पुरी- पूर्व तटीय रेलवे (पूतरे) 20/11/2020	8 महीने 03/08/2022 के बाद	कोचिंग डिपो ने सवारी डिब्बों की धुलाई मैन्युअल तरीके से की			मरम्मत में विफलता
3.	विशाखापटनम- पूर्व तटीय रेलवे (पूतरे) 25/04/2020	14 महीने 19/01/2022 के बाद				मरम्मत में विफलता (14 जुलाई 2023 तक वारंटी के अंतर्गत)
4.	सिकंदराबाद जंक्शन- दक्षिण मध्य रेलवे (दमरे) 20/09/2021	19 माह की अवधि में दो बार खराबी की स्थिति रही – एक बार छः माह[14] की और दूसरी बार तीन माह[15] की। 22 मार्च 2023 के बाद से क्रियाशील नही।	52,926	59.42	31,44,863	मरम्मत में विफलता

[14] अक्टूबर 2021 से मार्च 2022

[15] नवंबर 2022 से जनवरी 2023

क्रम सं.	कोचिंग डिपो का नाम (जोनल रेलवे) और चालू होने की तिथि	ब्रेकडाउन की अवधि 31 मार्च 2023 तक	एमसीसी द्वारा बाह्य रूप से धोए गए सवारी डिब्बों की संख्या	प्रति सवारी डिब्बा दर (₹ में)	कुल व्यय (कॉलम 4x5) (₹ में)	काम न करने के कारण
1	2	3	4	5	6	7
5.	केएसआर बेंगलुरु ग्रिड-I-दक्षिण पश्चिम रेलवे (दपरे) 10/02/2020	9 माह[16]	33,077	158.31	52,36,420	मरम्मत में विफलता
एमसीसी के अंतर्गत धुले गए सवारी डिब्बों की कुल संख्या			**86,003**		**83,81,283**	
सिविल/विद्युत मरम्मत कार्यों के कारण एसीडब्ल्यूपी का परिचालन बंद						
6.	बिलासपुर-दक्षिण पूर्व मध्य रेलवे (दपूमरे)	4 माह (दिसंबर 2022 से मार्च 2023)	37,866	383.21	1,45,10,630	ओएचई विभाग से मंजूरी न मिलने के कारण अस्थायी रूप से बंद
7.	बांद्रा टर्मिनस-पश्चिम रेलवे (बीडीटीएस-परे)	15 महीने (जनवरी 2022 से मार्च 2023)	67,442	121.12	81,68,575	कवरशेड उपलब्ध कराने के कार्य के कारण
8.	मुंबई सेंट्रल-पश्चिम रेलवे (एमएमसीटी-परे)	6 माह (सितंबर 2021 से फरवरी 2022)	26,752	115.00	30,76,480	कवर शेड उपलब्ध कराने के कार्य के कारण
एमसीसी के अंतर्गत धुले गए सवारी डिब्बों की कुल संख्या (क्रमांक 6 से 8)			**1,32,060**		**2,57,55,685**	

स्रोत: संबंधित क्षेत्रों के चयनित कोचिंग डिपो के अभिलेख

[16] **जून 2022 से फरवरी 2023**

उपरोक्त तालिका से यह पता चलता है कि रेलवे ने ब्रेकडाउन की अवधि के दौरान पांच डिपो में एमसीसी संविदा के तहत, इन सवारी डिब्बों की बाहरी सफाई पर ₹0.84 करोड़ का व्यय किया था। शेष तीन एसीडब्ल्यूपी में, जो उपरोक्त तालिका के कॉलम 7 में उल्लिखित अवसंरचनात्मक बाध्यताओं के कारण अस्थायी रूप से संचालन में नहीं थे, ₹2.58 करोड़ का व्यय करके 1,32,060 सवारी डिब्बों की बाहरी सफाई एमसीसी के माध्यम से की गई।

उसके पश्चात, बिलासपुर-दक्षिण पूर्व मध्य रेलवे (दपूमरे) और मुंबई सेंट्रल-पश्चिम रेलवे (एमएमसीटी-परे) में, एसीडब्ल्यूपी को क्रमशः अप्रैल 2023 और मार्च 2023 से फिर से चालू कर दिया गया। लोकमान्य तिलक-मध्य रेलवे (एलटीटी-मरे) में एसीडब्ल्यूपी के मामले में, वार्षिक रखरखाव और प्रचालन (एएमओसी) को समाप्त कर दिया गया (मई 2023 में) और मरम्मत तथा प्रदर्शन गारंटी के माध्यम से, मरम्मत लागत की वसूली की प्रक्रिया (दिसंबर 2023 में) प्रगति पर थी। पूर्वी तटीय रेलवे (पूतरे) में एसीडब्ल्यूपी के मामले में एएमओसी लागत का 40 *प्रतिशत* जुर्माना लिया गया और केंद्रीय कार्यशाला आधुनिकीकरण संगठन (सीओएफएमओडब्ल्यू) को जुर्माने की वसूली की व्यवस्था करने के लिए सूचित किया गया। विशाखापटनम-पूर्वी तटीय रेलवे (वीएसकेपी-पूतरे), सिकंदराबाद-दक्षिण मध्य रेलवे (एससी-दमरे), और एसबीसी ग्रिड-1 दक्षिण पश्चिम रेलवे (दपरे) में एसीडब्ल्यूपी के मामलों में, मार्च 2023 तक जुर्माने की वसूली लंबित थी। संबंधित रेलवे द्वारा एसीडब्ल्यूपी (क्रम संख्या 1 से 5) को फिर से चालू करने हेतु किए गए कार्यों का कोई अभिलेख उपलब्ध नहीं था। हालांकि, शेष छः मामलों में जब तक एसीडब्ल्यूपी के माध्यम से सवारी डिब्बों की धुलाई फिर से प्रारंभ नहीं होती, तब तक रेलवे द्वारा एमसीसी संविदा के अंतर्गत बाहरी धुलाई पर व्यय होता रहेगा। उपरोक्त मामलों में रेलवे प्रशासन की प्रतिक्रियाएं अभी प्रतीक्षित हैं।

चौबीस चयनित एसीडब्ल्यूपी के संयुक्त निरीक्षण के दौरान, लेखापरीक्षा ने पाया कि कैमटेक (सितंबर 2010) द्वारा निर्धारित उच्च दबाव जेट द्वारा शौचालयों के नीचे के हिस्से की सफाई और विसंक्रमण, एसीडब्ल्यूपी की स्थापना के लिए

अनुबंधों में इस संबंध में प्रावधानों के अभाव के कारण, नहीं किया गया था। इसलिए सभी कोचिंग डिपो में इस जगह की मशीनीकृत सवारी डिब्बा सफाई, संविदा अथवा जैव-शौचालय संविदा के अंतर्गत, हाथ से सफाई की गई थी।

3.2 निष्कर्ष

छः जोनल रेलवे में 15 एसीडब्ल्यूपी के चालू होने में देरी के कारण एसीडब्ल्यूपी के इच्छित लाभ आंशिक रूप से प्राप्त हुए। कुछ एसीडब्ल्यूपी, तकनीकी विफलताओं और अन्य बाधाओं के कारण खराब हो गए और परिचालन में नहीं थे, जिससे मैन्युअल सफाई पर अनावश्यक व्यय हुआ।

3.3 अनुशंसाएँ

रेल मंत्रालय को चाहिए कि:

i. ***जल संरक्षण और श्रमबल की बचत का लाभ उठाने के लिए एसीडब्ल्यूपी का समय पर चालू होना सुनिश्चित करें।***

ii. ***लंबी दूरी की ट्रेनों के अलावा अन्य स्थानों पर भी समयबद्ध तरीके से एसीडब्ल्यूपी स्थापित करें।***

iii. ***एसीडब्ल्यूपी के इष्टतम उपयोग के लिए, भावी कार्य योजना का कार्यान्वयन और क्षमता उपयोग सुनिश्चित करने के लिए प्रचालनात्मक चुनौतियों की पहचान करने और उनका समाधान करने के लिए, एसीडब्ल्यूपी के कार्यकरण की आवधिक समीक्षा करें।***

iv. ***यह सुनिश्चित करे कि एसीडब्ल्यूपी उपयोगी रूप से इस प्रकार स्थापित हों कि पिट लाइने अधिकतम कवर हो सके, ताकि सभी सवारी डिब्बे स्वचालित धुलाई का लाभ प्राप्त कर सकें।***

अध्याय IV: एन-रुट एवं ऑन-बोर्ड कोचों के अंदर की सफाई

अध्याय IV: एन-रुट एवं ऑन-बोर्ड कोचों के अंदर की सफाई

4. पृष्ठभूमि

स्वच्छता एवं साफ-सफाई की बढ़ती मांग को ध्यान में रखते हुए, भारतीय रेल ने हाउसकीपिंग, कीट नियंत्रण (पेस्ट मैनेजमेंट) एवं पैंट्री सेवाओं जैसे कार्यों को विशिष्ट एजेंसियों को बाह्यश्रोत से करना प्रारंभ किया। अगस्त 2017 में, रेलवे बोर्ड ने स्टेशनों एवं ट्रेनों की हाउसकीपिंग के लिए एक मानक बोली दस्तावेज जारी किया। इस बोली दस्तावेज़ में ठेकेदारों के निष्पादन की निगरानी, उपकरणों के उपयोग, सफाई एजेंट एवं अन्य उपभोज्य सामग्रियों के प्रयोग तथा स्कोर कार्ड बनाए रखने से संबंधित, प्रमुख मापदंड निर्धारित किए गए।

कोचों की आंतरिक मार्गगत सफाई दो योजनाओं-स्वच्छ ट्रेन स्टेशन योजना (सीटीएस) एवं ऑन-बोर्ड हाउसकीपिंग योजना (ओबीएचएस) के माध्यम से की जाती है। इन दो योजनाओं के माध्यम से, ट्रेन कोचों की सफाई के रखरखाव में, भारतीय रेल के निष्पादन पर लेखापरीक्षा निष्कर्षों पर आगामी पैराग्राफ में चर्चा की गई है।

क. स्वच्छ ट्रेन स्टेशन (सीटीएस) योजना

स्वच्छ ट्रेन स्टेशन योजना नामित मार्गवर्ती स्टेशनों पर कोचों की यांत्रिक सफाई सुनिश्चित करती है, जिसमें शौचालयों की सफाई, प्रवेशद्वार के फर्श की एवं गलियारे की सफाई, कचरे का संग्रहण एवं निपटान, शौचालयों में वॉश बेसिन, शीशे एवं अलमारियों की सफाई, पूरे कोच की सूखी झाड़ू से सफाई, कोच के अंदर प्रकोष्ठों का कीटाणुनाशक से पोछा/धोना, दरवाजों एवं पायदानों की सफाई तथा शौचालयों का कीटाणुशोधन शामिल है।

प्रत्येक वर्कस्टेशन (दो कोच) पर कम से कम तीन सदस्यों (सफाईकर्मी) का एक दल होता है, जिसके साथ प्रति ट्रेन दो से तीन पर्यवेक्षक होते हैं। इस प्रकार, रतलाम मंडल (परे) के मानक बोली दस्तावेज़ के अनुसार, एक सीटीएस-ट्रेन की

सफाई के लिए लगभग 25-30 व्यक्तियों[17] की आवश्यकता होती है। नामित स्टेशन पर ट्रेन के रुकने के लगभग 10 से 15 मिनट के समय में यह सफाई कार्य किया जाता है।

रेलवे बोर्ड ने अक्टूबर 2002 में पश्चिम रेलवे को रतलाम स्टेशन पर स्वच्छ ट्रेन स्टेशन योजना के लिए एक प्रारंम्भिक अध्ययन करने का निर्देश दिया। साथ ही यह भी कहा गया कि प्रारंम्भिक परियोजना के सफल क्रियान्वयन के पश्चात इस योजना को अन्य ज़ोन के 14 नामित स्टेशनों[18] पर दोहराया जाएगा।

उपरोक्त निर्देशों के अनुसार, पश्चिम रेलवे के रतलाम मंडल द्वारा एक प्रारंम्भिक अध्ययन किया गया एवं अगस्त 2003 में रतलाम स्टेशन पर इस योजना को आधिकारिक रूप से शुरू किया गया। जनवरी 2004 में, रेलवे बोर्ड ने सीटीएस योजना के कार्यान्वयन के लिए स्टेशनों की अंतिम सूची बनाने हेतु जोनल रेलवे के लिए मानदंड निर्धारित किए।

लेखापरीक्षा में पाया गया कि 1 अप्रैल 2018 तक 16 जोनल रेलवे में, कुल 37 सीटीएस[19] थे, जिनमें से 12 जोनल रेलवे के केवल 30 सीटीएस[20] ही मार्च 2023 तक परिचालन में थे।

---

[17] **बोली दस्तावेज के अनुसार, एक वर्कस्टेशन में दो कोच होते हैं और इसे दो ऑपरेटरों द्वारा प्रबंधित किया जाता है। प्रत्येक तीन वर्कस्टेशन के लिए एक पर्यवेक्षक नियुक्त किया जाता है और पूरी ट्रेन के लिए दो कचरा संग्रहकर्ता नियुक्त किए जाते हैं। 20-24 कोचों की रेक संरचना को ध्यान में रखते हुए, एक ट्रेन में कुल वर्कस्टेशन 10-12 होते हैं। इसलिए, एक ट्रेन के लिए 25-30 श्रम बल की आवश्यकता होती है।**

[18] **मरे (भोपाल, नागपुर), पूरे (मुगलसराय, पटना), उरे (इलाहाबाद, लखनऊ, दिल्ली), परे (अहमदाबाद), पूसीरे (न्यू जलपाईगुड़ी), दरे (चेन्नई, इरोड), दमरे (गुंतकल, विजयवाड़ा), उपूरे (गोरखपुर)।**

[19] **मरे (सोलापुर, नागपुर), पूरे (आसनसोल, मालदा टाउन), उरे (नई दिल्ली, लखनऊ, वाराणसी), पूमरे (बरौनी, डीडीयू), पूतरे (भुवनेश्वर, खुर्दा रोड, विशाखापत्तनम, रायगड़ा), उमरे (प्रयागराज, कानपुर, वीरांगना लक्ष्मीबाई जंक्शन), उपूरे (गोरखपुर, आरा, छपरा), पूसीरे (न्यू जलपाईगुड़ी), उपरे (जयपुर, जोधपुर), दरे (चेन्नई सेंट्रल, चेन्नई एग्मोर), दमरे (सिकंदराबाद, विजयवाड़ा, गुंतकल, रेनिगुंटा), दपूरे (राउरकेला, खड़गपुर, हिराकुंड जंक्शन), दपूमरे (बिलासपुर, रायपुर), दपरे (हुबली), परे (अहमदाबाद, रतलाम), पमरे (इटारसी)।**

ख. ऑन-बोर्ड हाउसकीपिंग सेवाएं (ओबीएचएस)

रेलवे बोर्ड द्वारा अप्रैल 2006[21] में 'ऑन-बोर्ड सेवा' नामक एक योजना शुरू की गई। इस योजना के तहत भारतीय रेलवे खानपान एवं पर्यटन निगम को, मेल एवं एक्सप्रेस यात्री ट्रेनों में, यात्रियों को सुविधाएं प्रदान करने से संबंधित विभिन्न कार्यों की जिम्मेदारी सौंपी गई। इस योजना के अंतर्गत जिन सेवाओं को शामिल किया गया, उनमें खानपान (कैटरिंग), बैडरोल सेवा, शौचालयों की सफाई, कोचों की सफाई आदि शामिल थे।

यह योजना ट्रेन की पूरी यात्रा के दौरान कोचों की समग्र स्वच्छता सुनिश्चित करती है, जिसमें शौचालयों की मैन्युअल सफाई भी शामिल है। ओबीएचएस कर्मचारियों द्वारा वॉश बेसिन एवं शौचालयों की सफाई 5 से 10 बजे और 18 से 22 बजे के बीच कम से कम दो बार और 13 से 15 बजे के बीच कम से कम एक बार की जानी आवश्यक है। इसके अतिरिक्त, जब भी आवश्यकता हो या यात्रियों की मांग पर सफाई की जानी होती है। ओबीएचएस योजना के तहत सफाई झाड़ू, पोछा आदि जैसे हाथ से पकड़े जाने वाले औजारों/उपकरणों का उपयोग करके की जाती है। ऑन बोर्ड हाउसकीपिंग सेवा (ओबीएचएस) ट्रेनों के चलने के दौरान, कोच के शौचालयों, दरवाजों, गलियारों एवं यात्री डिब्बों की सफाई के लिए, 1200 से अधिक समरूप महत्वपूर्ण लंबी दूरी की मेल/एक्सप्रेस ट्रेनों में प्रदान[22] की गई है।

4.1 सीटीएस स्टेशनों पर सफाई की समीक्षा

अक्टूबर 2002 में, रेलवे बोर्ड ने महत्वपूर्ण ट्रेनों में कोचों की स्वच्छता सुधारने के उद्देश्य से स्वच्छ ट्रेन स्टेशन योजना की शुरुआत एक प्रमुख पहल के रूप में की,

---

[20] पूमरे-2 (बरौनी, डीडीयू), पूतरे -4 (भुवनेश्वर, खुर्दा रोड, विशाखापत्तनम, रायगड़ा), पूरे-2 (आसनसोल, मालदा टाउन), उमरे-3 (प्रयागराज, कानपुर, वीरांगना लक्ष्मीबाई जंक्शन), उपूरे-3 (गोरखपुर, आरा, छपरा), पूसीरे-1 (न्यू जलपाईगुड़ी), उरे-3 (नई दिल्ली, लखनऊ, वाराणसी), उपरे-2 (जयपुर, जोधपुर), दमरे-4 (सिकंदराबाद, विजयवाड़ा, गुंतकल, रेनिगुंटा), दपूमरे-2 (बिलासपुर, रायपुर), दरे-2 (चेन्नई सेंट्रल, चेन्नई एग्मोर) और परे-2 (अहमदाबाद, रतलाम)।

[21] वाणिज्यिक परिपत्र 38/2006

[22] भारतीय रेल वार्षिक पुस्तिका 2022-23 के अनुसार

जिसमें अत्याधुनिक उपकरणों एवं मशीनों का उपयोग करके ट्रेनों के डिब्बों के अंदरूनी हिस्सों, खासकर शौचालयों, गलियारों एवं प्रकोष्ठों की सफाई की जाती है। यह योजना प्रतिष्ठित एवं पेशेवर एजेंसियों द्वारा चुनिंदा ट्रेनों को निर्धारित "स्वच्छ ट्रेन स्टेशनों" पर उनके नियत ठहराव के दौरान सीमित यंत्रीकृत सफाई प्रदान करने के लिए निर्धारित की गई थी। इस योजना के क्रियान्वयन की निगरानी रेलवे बोर्ड स्वयं करता है। प्रत्येक जोनल रेलवे के लिए यह अनिवार्य किया गया है कि वे अपने नामित स्टेशनों पर इस योजना को अनिवार्य गतिविधि के रूप में अपनाएं।

लेखापरीक्षा में पाया गया कि फरवरी 2020 तक 16 जोनल रेलवे में, चिन्हित किए गए 37 स्टेशनों में से केवल 12 जोनल रेलवे[23] के 30 स्टेशनों पर यह योजना परिचालन[24] में थी। इसके बाद, एक अन्य स्टेशन (जोधपुर-उपरे) पर यह योजना मार्च 2020 से मार्च 2023 की अवधि के दौरान परिचालन में नहीं थी एवं मार्च 2023 तक 12 जोनल रेलवे के, केवल 29 स्वच्छ ट्रेन स्टेशन परिचालन में थे। चार जोनल रेलवे[25] के शेष सात स्टेशनों पर, निम्नलिखित तालिका में उल्लिखित कारणों से सीटीएस योजना बंद कर दी गई:

---

[23] **पूमरे - 2 (बरौनी, पं. दीन दयाल उपाध्याय), पूतरे - 4 (भुवनेश्वर, खुर्दा रोड, विशाखापत्तनम, रायगढ़ा), पूरे - 2 (आसनसोल, मालदा टाउन), उमरे - 3 (प्रयागराज, कानपुर, वीरांगना लक्ष्मीबाई), उपूरे - 3 (गोरखपुर,ऐशबाग, छपरा), पूसीरे - 1 (न्यू जलपाईगुड़ी), उरे - 3 (नई दिल्ली, लखनऊ, वाराणसी), उपरे - 2 (जयपुर, जोधपुर), दमरे - 4 (सिकंदराबाद, विजयवाड़ा, गुंतकल, रेनिगुंटा), दपूमरे - 2 (बिलासपुर, आर), दरे - 2 (चेन्नई सेंट्रल, चेन्नई एग्मोर), परे - 2 (अहमदाबाद, रतलाम)।**

[24] **कोविड-19 महामारी और मुख्यालय द्वारा लागत में कटौती के निर्देश के कारण रोक दिया गया**

[25] **मरे - (सोलापुर, नागपुर), दपूरे - (राउरकेला, खड़गपुर, हिराकुंड), दपरे - (हुबली), पमरे - (इटारसी)।**

तालिका 4.1: सीटीएस स्टेशनों का विवरण जो परिचालन में नहीं हैं

क्रम सं.	जोनल रेलवे व स्टेशन जहां योजना बंद की गई माह एवं वर्ष सहित	बंद होने कारण
1.	मध्य रेलवे (मरे)- नागपुर नवंबर/2020 सोलापुर-जुलाई/2021	मिशन रफ्तार के कार्यान्वयन के कारण, 15 मिनट या उससे अधिक ठहराव समय वाली ट्रेनों की उपलब्धता अत्यंत सीमित हो गई है इस कारण से सीटीएस संविदा के अंतर्गत सफाई कार्य कर पाना, अव्यवहारिक एवं अलाभकारी हो गया है।
2.	दक्षिण पूर्व रेलवे (दपूरे) खड़गपुर (केजीपी)-अगस्त 2020 हिराकुंड (एचआईजे)-अगस्त 2020 राउरकेला (आरओयू)-मार्च 2020	i. कोविड-19 के कारण ट्रेन सेवाओं का बंद होना। ii. आबंटन के संबंधित शीर्षों के अंतर्गत निधि की कमी तथा व्यय पर नियंत्रण आदि। iii. ठहराव समय में कमी – 15-20 मिनट से घटाकर 5 से 8 मिनट कर दिया गया।
3.	दक्षिण पश्चिम रेलवे (दपरे) हुबली (यूबीएल)-जनवरी 2020	सीटीएस सेवा को व्यय में कटौती करने तथा कोविड-19 महामारी संबंधी प्रतिबंधों के कारण बंद कर दिया गया।
4.	पश्चिम मध्य रेलवे (पमरे) इटारसी-अक्टूबर/2020	कोविड-19 महामारी के दौरान बहुत कम संख्या में ट्रेनें चलने के कारण, संविदाकार ने सीटीएस परिचालन को अस्थायी रूप से रोकने का अनुरोध किया। हालाँकि, योजना को बहाल नहीं किया गया।

स्रोत: संबंधित मंडलों के यांत्रिक विभाग के अभिलेख

लेखापरीक्षा ने 12 जोनल रेलवे में सक्रिय सभी 29 सीटीएस संविदाओं की समीक्षा की। शेष चार जोनल रेलवे में, पुरानी संविदाओं के संबंध में संविदा की शर्तों के अनुपालन की समीक्षा की गई। सीटीएस कार्यों की समीक्षा में कई कमियाँ सामने आईं, जिनका उल्लेख नीचे किया गया है:

4.1.1. सीटीएस कर्मचारियों की उपस्थिति

उपस्थिति दर्ज करने के लिए बायोमेट्रिक मशीन के उपयोग से यह सुनिश्चित होता है कि जमीनी स्तर पर श्रमबल की उपलब्धता बनी रहे, जो सीधे तौर पर सफाई कार्य की मात्रा एवं गुणवत्ता को प्रभावित करती है। रेलवे बोर्ड के निर्देश (अगस्त 2017)[26] के अनुसार, जनरल पैकेट रेडियो सर्विस (जीपीआरएस) आधारित बायोमेट्रिक मशीन का उपयोग, सफाई एवं स्वच्छता कार्यों में लगे कर्मचारियों की उपस्थिति दर्ज करने के लिए किया जाए। बायोमेट्रिक मशीनों के उपयोग की वास्तविक स्थिति की जांच के उद्देश्य से लेखापरीक्षा द्वारा एक आकस्मिक संयुक्त निरीक्षण संचालित[27] किया गया। लेखापरीक्षा में यह पाया गया कि -

- बारह जोनल रेलवे में परिचालित 30 सीटीएस[28] में से 29 में, 10 सीटीएस[29] (34 *प्रतिशत*) में, बायोमेट्रिक उपस्थिति प्रणाली का पालन नहीं किया जा रहा था।
- लेखापरीक्षा के दौरान पाया गया कि बिलासपुर स्टेशन (दपूमरे) पर स्थापित बायोमेट्रिक उपस्थिति प्रणाली निरीक्षण के समय परिचालन में नहीं थी।
- शेष 18 स्टेशनों में से जहां बायोमेट्रिक उपस्थिति प्रणाली परिचालन में थी, चार सीटीएस स्टेशनों पर उपस्थिति प्रणाली में विसंगतियां पाई गईं, जिसका विवरण निम्नलिखित तालिका में दिया गया है:

[26] रेलवे बोर्ड पत्र संख्या 2016/ईएनएचएम 06/09 दिनांक 23 अगस्त 2017

[27] सितंबर 2023 से अप्रैल 2024 के मध्य

[28] दमरे - सिकंदराबाद स्टेशन पर सीटीएस योजना जनवरी 2024 से परिचालन में नहीं थी, और उपस्थिति प्रणाली की जांच फरवरी 2024 में की गई, अतः कुल 29 सीटीएस स्टेशन ही परिचालन में थे।

[29] वाराणसी (उरे), आसनसोल और मालदा टाउन (पूरे), न्यू जलपाईगुड़ी (पूसीरे), गुंटूर (दमरे), रायपुर (दपूमरे), जोधपुर (उपरे), भुवनेश्वर, खुर्दा रोड और रायगड़ा (पूतरे)।

तालिका 4.2: बायोमेट्रिक उपस्थिति प्रणाली में विसंगतियां

क्रम सं.	सीटीएस / जोनल रेलवे	विसंगतियां
1.	छपरा एवं गोरखपुर (उत्तर पूर्व रेलवे)	कई प्रयासों के बाद भी, बायोमेट्रिक मशीन द्वारा, कर्मचारियों की उपस्थिति को स्वीकार नहीं किया गया।
2.	छपरा एवं गोरखपुर (उत्तर पूर्व रेलवे), बरौनी जंक्शन (पूर्व मध्य रेलवे)	एक ही व्यक्ति सुबह एवं शाम दोनों पालियों में कार्यरत पाया गया। जो लगातार 16 घंटे कार्य करने का संकेत देता है, जो कि सफाई की गुणवत्ता पर प्रतिकूल प्रभाव डाल सकता है।
3.	गोरखपुर (उत्तर पूर्व रेलवे)	i. मैनुअल उपस्थिति पंजी एवं बायोमेट्रिक उपस्थिति के मिलान में यह पाया गया कि यद्यपि बायोमेट्रिक उपस्थिति में 12 व्यक्तियों (5-प्रातः पाली एवं 7-सायं पाली) की उपस्थिति दर्ज थी, परंतु उनके नाम मैनुअल उपस्थिति रजिस्टर में उपलब्ध नहीं थे। ii. अठारह व्यक्तियों को प्रातः एवं सायं दोनों पालियों में कार्यरत दर्शाया गया था, जबकि उनके लिए भिन्न-भिन्न पहचान संख्या प्रयुक्त की गई थी। अतः मैनुअल उपस्थिति एवं बायोमेट्रिक उपस्थिति में अंतर तथा एक ही व्यक्ति की उपस्थिति विभिन्न पहचान संख्याओं के साथ दर्ज किया जाना, यह संकेत देता है कि उपस्थिति प्रणाली में संभावित हेराफेरी की गई है।
4.	अहमदाबाद (पश्चिम रेलवे)	सीटीएस योजना के अंतर्गत सफाई कार्य का संयुक्त निरीक्षण (10 अगस्त 2023) के दौरान, लेखापरीक्षा में यह पाया गया कि 26 कर्मचारियों की बायोमेट्रिक उपस्थिति का समय एक समान दर्ज था। इसके अतिरिक्त, 88 कर्मचारियों (प्रातः पाली से 44 एवं सायं पाली से 44) को दोपहर 1:30 बजे से 2:30 बजे के

क्रम सं.	सीटीएस / जोनल रेलवे	विसंगतियां
		बीच बायोमेट्रिक मशीन में अपनी प्रवेश/प्रस्थान उपस्थिति दर्ज करनी अपेक्षित थी। बायोमेट्रिक उपस्थिति प्रणाली के आकस्मिक संयुक्त निरीक्षण (12 सितंबर 2023) के दौरान, लेखापरीक्षा में यह पाया गया कि 88 में से केवल 17 सायं पाली के कर्मचारियों ने ही वास्तविक रूप से बायोमेट्रिक उपस्थिति दर्ज की। प्रातः पाली का कोई भी कर्मचारी, प्रस्थान उपस्थिति दर्ज करने के लिए उपस्थित नहीं हुआ। लेखापरीक्षा द्वारा दिनांक 12.09.2023 को स्टेशन पर उपलब्ध 44 कार्मिकों से साक्षात्कार किया गया। साक्षात्कार किए गए व्यक्तियों में से 22 कार्मिकों ने यह बताया कि उन्होंने कभी भी बायोमेट्रिक मशीन के माध्यम से अपनी उपस्थिति दर्ज नहीं की है। लेखापरीक्षा द्वारा मशीन से जुड़े सॉफ़्टवेयर से डाउनलोड की गई बायोमेट्रिक उपस्थिति रिपोर्ट में यह दर्शाया गया कि सभी कर्मचारियों की उपस्थिति दर्ज की गई थी। इसके अतिरिक्त, यह भी पाया गया कि साक्षात्कार किए गए 44 कार्मिकों में से केवल 14 कार्मिकों के नाम ही स्टेशन पर उपलब्ध मैनुअल तथा बायोमेट्रिक उपस्थिति अभिलेखों में विद्‌यमान थे। ये उदाहरण उपस्थिति प्रणाली में विद्‌यमान कमियों तथा उपस्थिति अभिलेखों में संभावित हेरफेर की ओर इंगित करते हैं।

स्रोत: संबंधित स्टेशनों के संयुक्त निरीक्षण नोट एवं अभिलेख।

संविदात्मक कर्मचारियों की अल्प तैनाती, जैसा कि उपर्युक्त में वर्णित है, ट्रेनों के सीमित ठहराव समय में, एन-रूट स्वच्छ ट्रेन स्टेशनों पर कोचों की सफाई पर प्रतिकूल प्रभाव डालती है। अहमदाबाद सीटीएस पर लेखापरीक्षा दल द्वारा डिपो पर्यवेक्षक के साथ की गई संयुक्त जांच के दौरान, एन-रुट कोच सफाई गतिविधियों के प्रभावित होने के उदाहरण पाए गए। श्रमबल की कमी के कारण वैक्यूम क्लीनर एवं जेट मशीनों जैसे उपकरणों का प्रयोग नहीं किया गया, शीशों

को नहीं पोंछा गया तथा कोचों के वॉश बेसिन एवं प्रकोष्ठ क्षेत्रों की सफाई नहीं की गई।

4.1.2 सीटीएस गतिविधियों पर यात्रियों का फीडबैक

रेलवे बोर्ड द्वारा अगस्त 2017 में जारी परिपत्र मानक बोली दस्तावेज (एसबीडी)[30] के अनुसार स्टेशनों तथा ट्रेनों की हाउसकीपिंग हेतु संविदाकार को निर्धारित प्रारूप में प्रति माह, न्यूनतम 1000 से 1500 यात्रियों से फीडबैक प्राप्त करना, अनिवार्य है। उक्त मानक दस्तावेज के अनुसार, इस प्रकार के फीडबैक प्रपत्रों की कृत्रिम रूप से तैयार किए जाने की स्थिति में संविदा को तत्काल समाप्त किया जा सकता है। फीडबैक प्रपत्रों को प्रत्येक माह के लिए क्रमांकित किया जाना आवश्यक है।

इसके अतिरिक्त, एसबीडी की संविदा की विशेष शर्तों के उपबंध 6.3.6 के अनुसार, कार्यकारी हाउस कीपर (ईएचके) द्वारा टैबलेट में आधारित ऐप के माध्यम से यात्रियों से फीडबैक प्राप्त किया जाना होता है। यात्रियों का यादृच्छिक रूप से चयन करके संबंधित यात्री को एसएमएस के माध्यम से सूचना भेजी जाएगी, जिसमें 'ओ.टी.पी.' (वन टाइम पासवर्ड) भी सम्मिलित होगा, जिसे ऐप में प्रविष्ट करना आवश्यक होगा ताकि फीडबैक सफलतापूर्वक दर्ज किया जा सके। यदि ईएचके फीडबैक प्राप्त करने में विफल रहता है, तो संविदाकार पर जुर्माना लगाया जाएगा।

भारतीय रेल विभिन्न माध्यमों से फीडबैक एकत्र करने का निर्णय ले सकती है, जिनमें (i) इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स (आईवीआर) कॉलिंग सिस्टम, (ii) भारतीय रेल की वेबसाइट के साथ एकीकृत वेब आधारित पोर्टल, एवं (iii) यात्री फीडबैक संग्रह के लिए नियुक्त किसी तृतीय पक्ष के माध्यम से फीडबैक एकत्र करना शामिल हैं। इस प्रकार एकत्र किया गया यात्री फीडबैक मासिक रूप से संकलित किया जाएगा एवं वही अंतिम मासिक प्रदर्शन स्कोर निर्धारित करेगा।

---

[30] **मानक बोली दस्तावेज़ (एसबीडी) के अनुलग्नक-8, बिंदु संख्या 4**

लेखापरीक्षा में पाया गया कि संविदाओं में सीटीएस, ओबीएचएस, लिनन प्रबंधन आदि के लिए अलग-अलग ऐप आधारित फीडबैक प्राप्त करने का प्रावधान था। हालांकि, यात्रियों की फीडबैकएं ऑनलाइन दर्ज करने हेतु कोई एकीकृत फीडबैक प्लेटफॉर्म उपलब्ध नहीं था।

एसबीडी के पैरा 6.3.7 के अनुसार, संविदाकार को भुगतान, उसके मासिक प्रदर्शन स्कोर के आधार पर किया जाना है, जिसमें यात्री फीडबैक एवं शिकायतों को 30 *प्रतिशत* भारांक दिया गया है। इस प्रदर्शन स्कोर के आधार पर, संविदाकार द्वारा दावा किए गए मासिक बिल राशि पर, प्रतिशत कटौती अथवा वृद्धि (जो भी लागू हो) के रूप में लगाए जाना वाला जुर्माना अथवा प्रोत्साहन निर्धारित किया जाता है।

मार्च 2023 के अंतिम सप्ताह में 153 ट्रेनों के संबंध में एकत्रित यात्री फीडबैक की समीक्षा में निम्नलिखित तथ्य सामने आए:

तालिका 4.3: यात्री फीडबैक फॉर्म पर लेखापरीक्षा अभ्युक्तियाँ

क्रम सं.	जोनल रेलवे का नाम	लेखापरीक्षा अभ्युक्तियाँ
1.	पूर्व मध्य रेलवे (बरौनी, पं. दीन दयाल उपाध्याय), पूर्व रेलवे (आसनसोल), उत्तर रेलवे (नई दिल्ली), उत्तर मध्य रेलवे (प्रयागराज, कानपुर, वीरांगना लक्ष्मीबाई), पूर्वोत्तर रेलवे (गोरखपुर), दक्षिण मध्य रेलवे (विजयवाड़ा, गुंतकल, रेनिगुंटा), दक्षिण पूर्व मध्य रेलवे (आर)	कई फ़ॉर्मों में जानकारी अधूरी या आंशिक रूप से भरी गई थी। कुछ मामलों में मोबाइल नंबर, पीएनआर तथा यात्रियों के नाम नही भरे गए थे या गलत भरे गए थे।

क्रम सं.	जोनल रेलवे का नाम	लेखापरीक्षा अभ्युक्तियाँ
2.	पूर्वोत्तर रेलवे (गोरखपुर)	फीडबैक फ़ॉर्मों में यात्रियों के पीएनआर एवं मोबाइल नंबर के लिए कॉलम ही नहीं थे। ऐसी जानकारी के अभाव में फीडबैक की प्रामाणिकता संदेहास्पद प्रतीत होती है।
3.	दक्षिण मध्य रेलवे (विजयवाड़ा एवं रेनिगुंटा)	ऐसे उदाहरण पाए गए जहाँ फ़ॉर्म ऐसे यात्रियों के विवरण से भरे गए थे जिन्होंने यात्रा ही नहीं की थी।
4.	पूर्व तटीय रेलवे (भुवनेश्वर,खुर्दा रोड, विशाखापटनम,रायगड़ा), पूर्वोत्तर रेलवे (ऐशबाग), दक्षिण मध्य रेलवे (सिकंदराबाद), उत्तर पश्चिम रेलवे (जयपुर), पश्चिम रेलवे (रतलाम)	मासिक स्कोर निर्धारण में यात्री फीडबैक को शामिल नहीं किए जाने के कारण, यात्री फीडबैक प्राप्त ही नहीं किया गया, जबकि यह अंतिम भुगतान को सीधे प्रभावित करता है।
5.	दक्षिण मध्य रेलवे को छोड़कर सभी जोनल रेलवे	मानक बोली दस्तावेज़ के उपबंध 6.3.6 में प्रदान ऐप-आधारित फीडबैक संग्रहण की व्यवस्था को लागू नहीं किया गया।

स्रोत: संबंधित मंडलों में संरक्षित सीटीएस स्टेशनों के अभिलेख।

अतः मासिक स्कोर की गणना में यात्री फीडबैक को शामिल न करना, रेलवे बोर्ड के निर्देशों का उल्लंघन था। सीटीएस गतिविधियाँ, जिनमें सफाई तथा यात्रियों से फीडबैक प्राप्त करना शामिल है, निर्धारित ठहराव समय 10 से 15 मिनट[31] के भीतर पूरी की जानी होती हैं, जिसके लिए सीटीएस संविदाकार को आवश्यक श्रमबल तैनात करनी होती है। समय की इस सीमा को देखते हुए यह संभावना भी थी कि कुछ मामलों में यात्रियों ने सफाई प्रक्रिया पूर्ण होने से पूर्व ही फीडबैक दे दिया हो।

[31] रतलाम मंडल (परे) के एसबीडी के अनुसार

4.1.3 सीटीएस गतिविधियों का संयुक्त निरीक्षण

लेखापरीक्षा ने रेलवे अधिकारियों के साथ मिलकर 12 जोनल रेलवे में स्थित 29 स्वच्छ ट्रेन स्टेशनों का औचक निरीक्षण किया। चार जोनल रेलवे – मरे, दपूरे, दपरे तथा पमरे– में संयुक्त निरीक्षण नहीं किया जा सका क्योंकि इन स्थानों पर सीटीएस योजना कोविड महामारी के बाद बंद कर दी गई थी। संयुक्त निरीक्षण के दौरान सीटीएस स्टेशनों पर श्रमबल की तैनाती एवं मशीनों के उपयोग का सारांश निम्नलिखित तालिका में प्रस्तुत है:

तालिका 4.4: श्रमबल एवं मशीनों की तैनाती की स्थिति

क्रम सं.	जोनल रेलवे/सीटीएस-स्टेशन का नाम	कोच[32] के प्रकार	श्रमबल की तैनाती			मशीनों की संख्या		
			संविदा के अनुसार प्रति ट्रेन	वास्तविक तैनाती	कमी (प्रतिशत में)	संविदा के अनुसार प्रयुक्त	वास्तव में प्रयुक्त	कमी (प्रतिशत में)
1.	पूर्व तटीय रेलवे-खुर्दा रोड़	एसी -7, एसएल-12, यूआर -4.	37	29	22	20	4	80
2.	पूर्व तटीय रेलवे-विशाखापटनम	एसी-7, एसएल-12, यूआर -1.	18	17	5	24	8	67
3.	पूर्व तटीय रेलवे-रायगड़	एसी-1, एसएल-3, यूआर-5, एसएलआर-2	12	9	25	4	2	50
4.	उत्तर रेलवे-लखनऊ	एसी-10, एसएल-6	33[33]	20	39	18	16	11

[32] एसी- वातानुकूलित, एसएल-शयनयान, यूआर/जीएस- अनारक्षित, 2 एस- द्वितीय श्रेणी बैठक, एसएलआर-सामान और ब्रेक सहित द्वितीय श्रेणी।

[33] यह एक परिणाम आधारित संविदा है। आरबी दिशानिर्देशों के अनुसार संविदा में प्रति ट्रेन 33 लोगों की संख्या बताई गई है, ताकि बोली लगाने वाले को वास्तविक तैनाती का अंदाजा हो सके।

क्रम सं.	जोनल रेलवे/सीटीएस-स्टेशन का नाम	कोच[32] के प्रकार	श्रमबल की तैनाती			मशीनों की संख्या		
			संविदा के अनुसार प्रति ट्रेन	वास्तविक तैनाती	कमी (*प्रतिशत* में)	संविदा के अनुसार प्रयुक्त	वास्तव में प्रयुक्त	कमी (*प्रतिशत* में)
5.	पूर्वोत्तर रेलवे-छपरा	एसी-8 एसएल-8	42	36	14	24	18	25
6.	पूर्वोत्तर रेलवे-गोरखपुर	एसी-9 एसएल-7	34	17	50	20	10	50
7.	पूर्वोत्तर सीमांत रेलवे-न्यू जलपाईगुड़ी	एसी-4 एसएल-11	27	12	55	18	11	39
8.	उत्तर पश्चिम रेलवे-जयपुर	16 आरक्षित	30[34]	6	80	20[35]	4	80
9.	दक्षिण मध्य रेलवे-विजयवाड़ा	एसी-12, एसएल-8, 2एस-2	28	26	7	14	13	7
10	दक्षिण पूर्व मध्य रेलवे-बिलासपुर	एसी-9, एसएल-9, जीएस-4, एसएलआर-2	28	20	29	20	2	90

[34] परिणाम आधारित संविदा होने के कारण, संविदा में सटीक श्रमबल का उल्लेख नहीं किया गया था, इसके बजाय, यह उल्लेख किया गया था कि उचित संख्या में श्रमबल (उच्च स्तर की स्वच्छता सुनिश्चित करने के लिए) तैनात करने की आवश्यकता है। मानक सीटीएस-दिशानिर्देश/मानदंड के अनुसार प्रति ट्रेन लगभग 30 व्यक्तियों की आवश्यकता होती है।

[35] परिणाम आधारित संविदा होने के कारण, अनुबंध में मशीनों (जेट और वैक्यूम) की सटीक संख्या का उल्लेख नहीं किया गया था, इसके बजाय, यह उल्लेख किया गया था कि संविदाकार को तैनात की जाने वाली मशीनरी के लिए कार्य योजना प्रस्तुत करनी होगी। मानक सीटीएस-दिशानिर्देश/मानदंड के अनुसार, प्रति ट्रेन लगभग 20 मशीनों की आवश्यकता होती है।

क्रम सं.	जोनल रेलवे/सीटीएस-स्टेशन का नाम	कोच के प्रकार	श्रमबल की तैनाती			मशीनों की संख्या		
			संविदा के अनुसार प्रति ट्रेन	वास्तविक तैनाती	कमी (*प्रतिशत* में)	संविदा के अनुसार प्रयुक्त	वास्तव में प्रयुक्त	कमी (*प्रतिशत* में)
11.	दक्षिण पूर्व मध्य रेलवे-रायपुर जंक्शन	एसी-11, एसएल-6, जीएस-2, एसएलआर-2	34	31	9	24	20	17
12.	पश्चिम रेलवे-अहमदाबाद	एसी-7, एसएल-10, जीएस-2	24	13	46	20	3	85
13.	पश्चिम रेलवे-रतलाम	एसी-9, एसएल-8	36	29	19	28	22	21

स्रोत: सीटीएस स्टेशनों से संबद्ध कोचिंग डिपो के अभिलेख।

बारह जोनल रेलवे के 29 सीटीएस स्टेशनों पर किए गए संयुक्त निरीक्षणों के दौरान लेखापरीक्षा ने निम्नलिखित बिंदुओं का अवलोकन किया:

- आठ[36] जोनल रेलवे में मशीनों का गैर/सीमित उपयोग।
- आठ[37] जोनल रेलवे में, श्रमबल की तैनाती में, 1 से 24 व्यक्तियों तक की कमी देखी गई। सर्वाधिक कमी (80 *प्रतिशत*) जयपुर/उपरे में पाई गई, जबकि न्यूनतम कमी (पांच *प्रतिशत*) विशाखापत्तनम/पूतरे में पाई गई। जयपुर/उपरे में ट्रेन संख्या 12403 के संयुक्त निरीक्षण के दौरान, केवल छः सफाई कर्मचारी ही उपस्थित थे, जबकि ट्रेन का ठहराव समय

[36] **पूतरे, उपूरे, पूसीरे, उरे, उपरे, दमरे, दपूमरे एवं परे**

[37] **खुर्दा रोड़-8, विशाखापत्तनम-1 तथा रायगड़ा-3 (पूतरे), लखनऊ-13 (उरे), छपरा-6 एवं गोरखपुर-17 (उपूरे), न्यू जलपाईगुड़ी-15 (पूसीरे), जयपुर-24 (उपरे) (प्रति ट्रेन 30 स्टाफ की मानक आवश्यकता के अनुसार), विजयवाड़ा-2 (दमरे), आर-3 तथा बिलासपुर-8 (दपूमरे) एवं अहमदाबाद-11 तथा रतलाम-7 (परे)**

12 मिनट था। परिणामस्वरूप, 16 आरक्षित कोचों में से केवल चार कोचों की ही सफाई की जा सकी।

- आठ जोनल रेलवे में, मशीनों के उपयोग में कमी 7 *प्रतिशत* से लेकर 90 *प्रतिशत* तक पाई गई। सर्वाधिक कमी 90 *प्रतिशत*, बिलासपुर/दपूमरे में पाई गई, जबकि न्यूनतम कमी 7 *प्रतिशत* विजयवाड़ा/दमरे में पाई गई।
- तालिका 4.2 (क्रमांक 4) में पैरा 4.1.1 में, यह इंगित किया गया कि शाम की पाली के 88 लोगों में से, 17 कर्मचारियों की वास्तव में बायोमेट्रिक उपस्थिति दर्ज की। इससे परे में कर्मचारियों की कम तैनाती की पुष्टि हुई।
- सात जोनल रेलवे[38] में शौचालयों तथा अन्य क्षेत्रों की सीमित/अपूर्ण सफाई पाई गई।

पश्चिम रेलवे के सीटीएस रतलाम स्टेशन पर ट्रेन संख्या 19019 के एसएल कोचों के जाम शौचालय।

संयुक्त निरीक्षण के दौरान, समय की कमी के कारण प्रभावित होने वाली गतिविधियों में निम्नलिखित गतिविधियां शामिल थीं:

- शौचालयों की सफाई के लिए कीटाणुनाशक/रासायनिक डिटर्जेंट का उपयोग।
- सामान्य कोचों के शौचालयों की सफाई।
- कुछ कोचों में शौचालय के फर्श पर जमा पानी की सफाई।

---

[38] **पूतरे (विशाखापत्तनम, खुर्दा रोड़ एवं भुवनेश्वर), पूरे (आसनसोल), पूसीरे (न्यू जलपाईगुड़ी), दपूमरे (बिलासपुर एवं रेनिगुंटा), दरे (चेन्नई), परे (रतलाम एवं अहमदाबाद), उपरे (जयपुर)**

- कुछ कोचों में कूड़ेदानों को खाली करना।
- कुछ शौचालयों में जमा गंदगी को हटाना (चोक क्लियरेंस)।
- कुछ शौचालयों, वॉश बेसिन एवं प्रकोष्ठ क्षेत्रों की यांत्रिक सफाई।

सीमित सफाई के मुख्य कारण ट्रेनों का सीमित ठहराव समय (10-15 मिनट) एवं आधार व जीपीएस आधारित बायोमेट्रिक प्रणाली का अनुपालन न होना था।

कोविड-19 महामारी के दौरान जिन चार जोनल रेलवे में सीटीएस-योजना बंद कर दी गई थी, उनमें से दो जोनल रेलवे, (मरे एवं दपूरे) में सीमित ठहराव समय की बाध्यता के कारण योजना को बहाल नहीं किया गया था। इस प्रकार, 10-15 मिनट के ठहराव समय की बाध्यता, शौचालयों एवं अन्य क्षेत्रों की उचित सफाई सुनिश्चित करने में, चिंता का विषय थी। रतलाम/परे में सीटीएस ट्रेन के संयुक्त निरीक्षण के दौरान, लेखापरीक्षा में पाया गया कि पर्याप्त श्रमबल (29 व्यक्ति) एवं 22 मशीनों (11 जेट स्प्रे एवं 11 वैक्यूम क्लीनर) की तैनाती के बाद भी, समय की कमी के कारण, सभी कोचों की सफाई नहीं की जा सकी।

4.1.4 रेलवे अधिकारियों द्वारा सीटीएस गतिविधियों का निरीक्षण

रेलवे बोर्ड ने (मई 2010) कोच की सफाई के संबंध में निष्पक्षता के साथ-साथ संविदा प्रशासन में सुधार लाने के उद्देश्य से यांत्रिक विभाग के अधिकारियों के लिए एक मानक परीक्षण जांच/निरीक्षण प्रोटोकॉल निर्धारित किया। इसके अतिरिक्त निर्देश में यह भी उल्लेख किया गया है कि यह परीक्षण प्रोटोकॉल न्यूनतम निरीक्षण/परीक्षण की आवृत्ति को परिभाषित करता है एवं इसे प्रतिबंधात्मक नहीं माना जाए।

तथापि, लेखापरीक्षा में यह पाया गया कि जिन 12 जोनल रेलवे में सीटीएस योजना प्रचालन में थी, उनमें से आठ[39] में निरीक्षण रिकार्ड/अनुपालन नोटों के अनुचित/गैर-रखरखाव के अलावा संबंधित अधिकारियों (एएमई/सीडीओ, वरिष्ठ

---

[39] **पूतरे (वीएसकेपी), पूरे (एएसएन और एमएलडीटी), पूसीरे (एनजेपी), दरे (एमएएस), दपूरे (एचआईजे और केजीपी), दपूमरे (बीएसपी और आर), दपरे (यूबीएल) और परे (एडीआई और**

डीएमई) द्वारा निरीक्षण अनुसूची (आवधिक रूप से किए जाने वाले निरीक्षणों की न्यूनतम संख्या) का अनुपालन नहीं किया गया।

जैसा कि पैरा 4.1.1 में बताया गया है, निरीक्षणों में कमी, कम श्रमबल एवं मशीनरी की तैनाती, उपस्थिति प्रणाली में हेराफेरी आदि कमियों के लिए जिम्मेदार कारकों में से एक थी।

4.1.5 रेल मदद शिकायतों का विश्लेषण

भारतीय रेल, कोच की सफाई से संबंधित यात्री शिकायतों को रेल मदद में एक शीर्षक 'कोच सफाई' के अंतर्गत वर्गीकृत करता है, जिसमें केवल चिंता के क्षेत्रों की पहचान की जाती है, जैसे सवारी डिब्बे का बाहरी भाग, सवारी डिब्बे का आंतरिक भाग, कॉकरोच और कृंतक, अन्य, शौचालय, वॉशबेसिन। यात्रियों द्वारा दर्ज कराई गई शिकायतों का उपयोग संबंधित संविदाकार पर जुर्माना लगाने के लिए किया जाता है तथा स्कोर कार्ड की गणना में भी इन्हें ध्यान में रखा जाता है। संविदाकार को अंतिम भुगतान उसके मासिक स्कोर के अनुसार किया जाता है, जिसमें यात्रियों की फीडबैक और शिकायतों का 30 *प्रतिशत*[40] महत्व होता है।

शौचालय, वॉशबेसिन, गलियारा क्षेत्र, द्वार आदि सीटीएस और ओबीएचएस दोनों के लिए साझा क्षेत्र हैं। लेखापरीक्षा में पाया गया कि रेलमदद पोर्टल में साझे क्षेत्रों की सफाई के संबंध में सीटीएस गतिविधियों से संबंधित कमियों की पहचान करने का प्रावधान नहीं है। परिणामस्वरूप, ओबीएचएस स्टाफ को सवारी डिब्बों की आंतरिक सफाई से संबंधित सभी रेल मदद शिकायतों के लिए उत्तरदायी माना जाता है और सीटीएस संविदाकार सीटीएस गतिविधियों से संबंधित कमियों के लिए दंडित होने से बच जाता है।इसके अलावा, चूंकि रेल मदद एप्लीकेशन में "मार्ग पर निर्दिष्ट सीटीएस पर की गई सफाई" से संबंधित शिकायतों के लिए अलग श्रेणी की व्यवस्था नहीं है, इसलिए यात्रियों को सीटीएस गतिविधियों के बारे में जानकारी नहीं रहती है।

---

[40] **रेलवे बोर्ड द्वारा दिनांक 23 अगस्त 2017 को जारी पत्र संख्या-2016/ईएनएचएम/06/09 के अंतर्गत स्टेशनों एवं ट्रेन की हाउसकीपिंग हेतु एसबीडी के अनुसार**

4.1.6 सीटीएस कर्मचारियों का पुलिस सत्यापन

ओबीएचएस और सीटीएस योजनाओं के माध्यम से सवारी डिब्बे की सफाई गतिविधियों के साथ-साथ वातानुकूलित सवारी डिब्बों में यात्रियों को लिनन वितरण का काम पेशेवर एजेंसियों को सौंपा जा रहा है। ये कार्य पेशेवर एजेंसियों द्वारा नियुक्त संविदा कर्मचारियों द्वारा निष्पादित किये जाते हैं। पेशेवर एजेंसियों द्वारा नियोजित कर्मचारियों द्वारा किए गए अपराधों के उदाहरणों के आधार पर, रेलवे बोर्ड ने (जनवरी 2015 और सितंबर 2020) में निम्नलिखित निर्देश जारी किए:

तालिका 4.5: रेलवे बोर्ड द्वारा जारी निर्देश

प्राधिकारी	विशिष्ट उदाहरण	रेलवे बोर्ड के निर्देश
निदेशक यांत्रिकी अभियांत्रिकी (कोचिंग)- रेलवे बोर्ड[41]	उत्तर रेलवे में अनुबंध के अंतर्गत नियुक्त एक बेडरोल अटेंडेंट द्वारा एक महिला के साथ कथित दुर्व्यवहार का मामला सामने आया।	जोनल रेलवे के मुख्य यांत्रिकी अभियंताओं को निर्देश दिया गया कि अपेक्षित पुलिस सत्यापन के बिना किसी भी संविदा कर्मचारी को तैनात नहीं किया जाना चाहिए तथा अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए नियमित जांच की जानी चाहिए।

[41] संख्या 2006/एम(सी)/165/9 पीटी दिनांक 13 जनवरी 2015

प्राधिकारी	विशिष्ट उदाहरण	रेलवे बोर्ड के निर्देश
महानिदेशक/रेलवे सुरक्षा बल, रेलवे बोर्ड[42]	वर्ष 2018 के दौरान, 57 संविदा मजदूरों को गिरफ्तार किया गया तथा यात्रियों पर किए अपराधों में 47 मामले दर्ज किए गए, जिनमें संविदा मजदूरों की संलिप्तता पाई गई। वर्ष 2019-20 (अक्टूबर-2019 तक) में, 117 ऐसे मामले दर्ज किए गए, जिनमें 138 संविदा मजदूरों को गिरफ्तार किया गया।	जोनल रेलवे के प्रधान प्रमुख सुरक्षा आयुक्तों को "यात्रियों और यात्री क्षेत्र" की सुरक्षा के लिए किए जाने वाले उपायों के संबंध में निर्देश दिए गए तथा पुलिस सत्यापन आरंभ करने के लिए प्रारूप प्रस्तुत किया गया।

फरवरी 2020[43] में, रेलवे बोर्ड ने पुलिस सत्यापन के लिए निम्नलिखित प्रक्रियाएँ निर्धारित कीं:

1. यह प्रक्रिया संबंधित कर्मचारियों को रेलवे के लिए संविदा कर्मचारी के रूप में नियुक्त करने से कम से कम 45 दिन पहले शुरू होगी।

2. संविदा कर्मचारियों की व्यक्तिगत जानकारी[44] वाला एक फॉर्म भरकर नियुक्ति से कम से कम 30 दिन पहले निम्नलिखित को भेजा जाना चाहिए:

    (i) संबंधित स्टाफ के स्थायी निवास पर अधिकारिता रखने वाला पुलिस अधीक्षक (एसपी) को ।

    (ii) पुलिस अधीक्षक जिसका क्षेत्राधिकार उस स्थान पर हो जहां संबंधित कर्मचारी पिछले पांच वर्षों में छः महीने से अधिक समय तक रहा हो।

---

[42] अर्ध शासकीय (डीओ) पत्र संख्या 2020/सेक (सीसीबी)/45/50/विविध दिनांक 3 फरवरी 2020 जीएम, एनईएफआर को संबोधित किया गया और 21 सितंबर 2020 को सभी जोनल रेलवे में परिचालित किया गया

[43] डीजी-आरपीएफ की डीओ संख्या 2020/सेक (सीसीबी)/45/50/विविध, दिनांक 3 फरवरी 2020

[44] नाम, आधार संख्या, स्थानीय पुलिस स्टेशन और जिले के साथ स्थायी आवासीय पता। स्थायी पते के अलावा, उन सभी स्थानों के पते जहाँ व्यक्ति पिछले पाँच वर्षों में छः महीने से अधिक समय तक रहा है (पुलिस स्टेशन और जिले के नाम के साथ)

(iii) उपरोक्त (i) और (ii) पर क्षेत्राधिकार रखने वाले वरिष्ठ डीएससी/डीएससी (रेलवे पुलिस बल)।

(iv) सीनियर डीएससी/डीएससी (आरपीएफ) को जिसका उस स्थान पर अधिकार क्षेत्र होगा जहां व्यक्ति को नियुक्त किया जाना है।

3. उपरोक्त 2(iii) में उल्लिखित सीनियर डीएससी/डीएससी (आरपीएफ) संबंधित एसपी के साथ समन्वय करेंगे और जल्द से जल्द पुलिस सत्यापन करवाएंगे। पुलिस सत्यापन की सॉफ्ट कॉपी उपरोक्त 2(iv) में उल्लिखित सीनियर डीएससी/डीएससी (आरपीएफ) को वापस भेज दी जाएगी जो इसे अभिलेख के रूप में रखेंगे और इसे अनुबंध अधिकारी (इस मामले में यांत्रिकी विभाग) के साथ साझा करेंगे।

4. यदि नियुक्ति की तिथि से पहले पुलिस सत्यापन प्राप्त नहीं होता है, तो संबंधित कर्मचारी को एक माह के लिए अनंतिम आधार पर नियुक्त किया जाएगा। यदि अनंतिम अवधि के दौरान पुलिस सत्यापन प्राप्त नहीं होता है, तो उसे अपनी ड्यूटी से मुक्त कर दिया जाएगा तथा पुलिस सत्यापन प्राप्त होने तथा आपराधिक मामलों से मुक्त पाए जाने पर ही उसे पुनः कार्य पर लगाया जाएगा।

तदनुसार, सफाई अनुबंधों के अंतर्गत एक प्रावधान यह भी निर्धारित किया गया है कि संविदाकार द्वारा तैनात सफाई एवं हाउसकीपिंग कार्मिकों का पुलिस सत्यापन कराना अनिवार्य होगा। सीटीएस योजनाओं के अंतर्गत सफाई गतिविधियों के लिए दिए गए संविदाओं की समीक्षा से पता चला कि जिन 12 जोनल रेलवे में यह योजना संचालित थी, उनमें से 9 में पुलिस सत्यापन कराने में, विसंगतियां थीं, जिनका विवरण निम्नलिखित तालिका में दिया गया है:

तालिका 4.6: पुलिस सत्यापन प्रमाणपत्रों के सत्यापन पर निष्कर्ष

क्रम सं.	जोनल रेलवे (स्टेशन)	लेखापरीक्षा अभ्युक्तियां
1.	पूमरे(डीडीयू), उपरे (जेपी एवं जेयू), दमरे(एससी, बीजेडए, जीटीएल एवं आरयू), दपूरे(केजीपी)	प्राधिकारियों ने लेखापरीक्षा जांच के लिए सभी या कुछ संविदा कर्मचारियों के पुलिस सत्यापन प्रमाण पत्र (पीवीसी) प्रस्तुत नहीं किए।
2.	पूसीरे (एनजेपी), उरे (बीएसबी एवं एलकेओ)	सभी या आंशिक संविदा कर्मचारियों का पुलिस सत्यापन नहीं कराया गया।
3.	दपूमरे (बीएसपी) एवं पमरे (ईटी)	सफाई संविदा पर आपराधिक पृष्ठभूमि वाले कर्मचारियों को तैनात किया गया था। आपराधिक अभिलेख हत्या के प्रयास, चोरी आदि जैसे गंभीर अपराधों से संबंधित थे।
4.	परे (एडीआई)	• न तो संविदा विभाग ने पुलिस सत्यापन की प्रक्रिया का पालन किया और न ही रेलवे सुरक्षा बल ने यह सुनिश्चित किया कि ऐसा किया गया। • पुलिस सत्यापन प्रमाण पत्र राजकीय रेलवे पुलिस (जीआरपी)/एडीआई द्वारा जारी किए गए थे, जिनके पास कार्यरत व्यक्तियों के निवास क्षेत्र पर अधिकार या क्षेत्राधिकार नहीं था। • राजकीय रेलवे पुलिस ने गुजरात के साथ-साथ अन्य राज्यों के लोगों के लिए भी पुलिस सत्यापन प्रमाण पत्र जारी किये।तथापि, ऐसे प्रमाण-पत्र जारी करने के समर्थन में संबंधित दस्तावेज रेलवे प्राधिकारियों के पास उपलब्ध नहीं थे। • ऐसे भी मामले सामने आए जहां पुलिस सत्यापन प्रमाण पत्र में एडीआई रेलवे स्टेशन के प्लेटफॉर्म को व्यक्ति के वर्तमान आवासीय पते के रूप में दर्शाया गया।इस प्रकार जीआरपी/एडीआई द्वारा जारी पुलिस सत्यापन प्रमाण पत्र की सत्यता संदिग्ध थी।

स्रोत: संबंधित जोनल रेलवे के लेखापरीक्षा कार्यालयों के प्रतिवेदन/अभिलेख।

इस प्रकार जोनल रेलवे स्तर पर सक्षम प्राधिकारी, संविदा कर्मचारियों द्वारा अपराध के कई मामलों की रिपोर्ट किए जाने के बावजूद, उनके पुलिस सत्यापन के लिए रेलवे बोर्ड के निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करने में विफल रहे। अगस्त 2021 में, दिल्ली-अहमदाबाद स्वर्ण जयंती राजधानी ट्रेन में रेल अटेंडेंट (संविदा कर्मचारी) द्वारा बलात्कार की घटना[45] सामने आई थी।

4.2 यात्रा के दौरान हाउसकीपिंग सेवाएं (ओबीएचएस)

अक्टूबर 2007 में, रेलवे बोर्ड ने सवारी डिब्बों की सफाई पर ध्यान देने के लिए व्यापक दिशा-निर्देश जारी किए और यह कार्य भारतीय रेलवे खानपान एवं पर्यटन निगम से यांत्रिकी विभाग को हस्तांतरित कर दिया। दिशानिर्देशों में अन्य बातों के साथ-साथ यह भी प्रावधान किया गया है कि योजना के अंतर्गत चिन्हित मेल/एक्सप्रेस ट्रेनों की कुल आने/जाने की यात्रा अवधि 16 घंटे से कम नहीं होनी चाहिए। रेलवे बोर्ड ने (जुलाई 2010) इस योजना को प्लेटफार्म वापसी ट्रेनों तक विस्तारित कर दिया, जिनकी न्यूनतम यात्रा छः घंटे की होती है। रेलवे बोर्ड ने इस बात पर भी जोर दिया कि ओबीएचएस के परिणामस्वरूप ट्रेनों में सफाई और स्वच्छता के स्तर में सुधार आना चाहिए तथा संविदाकारों के कार्य निष्पादन की समय-समय पर समीक्षा की प्रणाली लागू की जानी चाहिए। ओबीएचएस सेवाओं के लिए दिशानिर्देश फरवरी 2016 में अद्यतन किये गये। रेलवे को अधिक सहजता प्रदान करने के लिए पूर्व दिशा-निर्देशों में दिए गए 'दर अनुसूची' के प्रारूप को हटा दिया गया था तथा स्थानीय आवश्यकता के अनुसार संबंधित सीएमई द्वारा वित्त से परामर्श पश्चात निर्णय लेने के लिए छोड़ दिया गया था।

भारतीय रेल में सफाई एवं स्वच्छता के संबंध में 2013 की लेखापरीक्षा प्रतिवेदन संख्या 11 (रेलवे) में यह रेखांकित किया गया था कि चिन्हित ट्रेनों में ओबीएचएस के कार्यान्वयन की गति धीमी थी। यह भी बताया गया कि रेलवे अधिकारियों द्वारा पर्याप्त पर्यवेक्षण के अभाव के कारण ओबीएचएस के माध्यम से ट्रेनों में स्वच्छता के वांछित मानक हासिल नहीं किए जा सके।

---

[45] https://ahmedabadmirror.com/railway-attendant-rapes-runaway-teen-on-rajdhani/81804693.html

अनुवर्ती कार्रवाई प्रतिवेदन में मंत्रालय ने कहा कि ओबीएचएस के लिए संशोधित परीक्षण जांच प्रोटोकॉल हाल ही में रेलवे को जारी किया गया है, जिसके अंतर्गत रेलवे को निर्देश दिया गया है कि वह ट्रेन के किसी भी नामित हिस्से के लिए नामित पर्यवेक्षक द्वारा 10 दिनों में एक बार और ट्रेन के किसी भी नामित हिस्से के लिए कोचिंग डिपो अधिकारी/मंडल अधिकारी द्वारा 15 दिनों में एक बार ओबीएचएस की जांच करे। यह कहा गया है कि इस पहल से योजना की प्रभावशीलता बढ़ेगी।

2018-23 के दौरान, 32 चयनित कोचिंग डिपो में कुल 103 ओबीएचएस अनुबंध प्रदान किए गए। ओबीएचएस गतिविधियों से संबंधित संविदात्मक प्रावधानों के अनुपालन को सत्यापित करने के लिए इन अनुबंधों की समीक्षा की गई। रेलवे अधिकारियों के साथ ओबीएचएस गतिविधियों का संयुक्त निरीक्षण और यात्री फीडबैक सर्वेक्षण भी आयोजित किया गया। ओबीएचएस अनुबंधों की समीक्षा और संयुक्त निरीक्षणों पर लेखापरीक्षा निष्कर्षों पर नीचे चर्चा की गई है:

4.2.1 ओबीएचएस का संयुक्त निरीक्षण

लेखापरीक्षा ने संबंधित कोचिंग डिपो के रेल अधिकारियों/पर्यवेक्षकों के साथ मिलकर 15 ट्रेन[46] का संयुक्त निरीक्षण किया। तेरह ट्रेनों[47] में पाई गई कमियों का सारांश निम्नलिखित तालिका में दिया गया है:

---

[46] **सभी जोनल रेलवे में एक-एक (पूतरे को छोड़कर)**

[47] **मरे (ट्रेन सं. 12025), पूमरे (ट्रेन सं. 13238), पूरे (ट्रेन सं. 12343), उपूरे (ट्रेन सं. 15068), पूसीरे (ट्रेन सं. 15945), उरे (ट्रेन सं. 12442), उपरे (ट्रेन सं. 22978), दपूमरे (ट्रेन सं. 12549), दपूरे (ट्रेन सं. 22864), दरे (ट्रेन सं. 16345), दपरे (ट्रेन सं. 16209), पमरे (ट्रेन सं. 11448) और परे (ट्रेन सं. 12920)**

तालिका 4.7: संयुक्त निरीक्षण के निष्कर्ष

क्रम सं.	जोनल रेलवे का नाम	लेखापरीक्षा अभ्युक्तियां
1.	पूमरे, पूरे, उपूरे, पूसीरे, पमरे एवं परे	सवारी डिब्बों के प्रवेश क्षेत्र के वॉश-बेसिन अवरुद्ध/ओवरफ्लो पाए गए।
2.	उपरे, दपूरे, पमरे एवं परे	साबुन डिस्पेंसर में कोई तरल साबुन नहीं था और कुछ शौचालयों के फर्श पर कूड़ा-कचरा पाया गया।
3.	पूमरे, उपूरे, पूसीरे, उपरे, दरे, पमरे एवं परे	शयनयान सवारी डिब्बों के कुछ शौचालय जाम हो गए थे और उनसे बुरी तरह बदबू आ रही थी।
4.	मरे, उपूरे, दपूमरे, दरे एवं दपरे	कुछ शौचालयों में जलभराव पाया गया।
5.	पूमरे, पूसीरे, उरे, दपूरे एवं पमरे	सवारी डिब्बों के प्रकोष्ठ क्षेत्र गंदे पाए गए।
6.	पूमरे, उपूरे, दरे, पमरे एवं परे	दरवाजे के पास गंदे कपड़े रखे गए थे।

स्रोत: संबंधित जोनल रेलवे के लेखापरीक्षा कार्यालयों की संयुक्त निरीक्षण प्रतिवेदन

नीचे चित्र में शौचालयों और वॉशबेसिनों की रुकावट जैसी कमियों को दर्शाया गया है:

चोक बेसिन (ट्रेन संख्या 12343 दिनांक 3/8/2023) (पूरे)	शौचालय में फेंकी गई प्लास्टिक की बोतलें। ट्रेन संख्या 15068 दिनांक 15/7/23 (उपूरे)	14/07/23 (परे) को ट्रेन संख्या 12920 के द्वार क्षेत्र में गंदा लिनन

4.2.2 ओबीएचएस अनुबंधों में यात्रियों का फीडबैक

ट्रेनों की मशीनीकृत सफाई और हाउसकीपिंग कार्यों के लिए अनुबंध[48] की शर्तों के अनुसार, यात्रियों से ऐप-आधारित प्लेटफॉर्म के माध्यम से फीडबैक एकत्र किया जाना आवश्यक है। उपरोक्त कार्य के लिए आवश्यक हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर संविदाकार द्वारा अपने खर्च पर उपलब्ध कराया जाएगा। भविष्य में, यदि रेलवे अपना स्वयं का सॉफ्टवेयर विकसित करता है तो उसे अपना लिया जाएगा तथा इस संबंध में संविदाकार पर कोई शुल्क नहीं लगाया जाएगा। इस प्रकार एकत्रित यात्री फीडबैक को महीने भर में समेकित किया जाता है और उसे मुख्य प्रदर्शन को 30 *प्रतिशत* का महत्व दिया जाता है तथा यह भुगतान के साथ-साथ अनुबंध से जुड़े दंड/पुरस्कार का आधार बनता है।

अनुबंध समझौते के अनुसार, संविदाकार द्वारा विकसित ऐप में यात्री फीडबैक का डेटाबेस बनाए रखा जाता है। संविदाकार द्वारा फीडबैक फॉर्म की जानकारी रेलवे प्रशासन को उपलब्ध कराई जाती है। लेखापरीक्षा में चयनित 32 कोचिंग डिपो में से 30[49] में 106 ट्रेनों के संबंध में मार्च 2023 के अंतिम सप्ताह के लिए ऑनलाइन फीडबैक फॉर्म के डेटा की नमूना जांच की गई। यह पाया गया कि फीडबैक फॉर्म में दर्ज पीएनआर और मोबाइल नंबर जैसी जानकारी की तुलना आरक्षण चार्ट से करने पर उनमें विसंगति थी। तेरह जोनल रेलवे[50] में, डेटा में पीएनआर नंबरों के दोहराव के कई मामले देखे गए। इसी प्रकार, तीन[51] जोनल रेलवे में, मोबाइल नंबरों के दोहराव के कुछ मामले भी देखे गए।

दंड से बचने के लिए संविदाकारों ने मोबाइल नंबर और पीएनआर नंबर की नकल करके अनुबंध में निर्धारित फीडबैक की संख्या पूरी कर ली थी। इस प्रकार, यात्रियों से फीडबैक प्राप्त करने का इच्छित उद्देश्य विफल हो गया। मार्च 2023

---

[48] **रेलवे बोर्ड का पत्र संख्या 2016/ईएनएचएम/06/09 दिनांकित 23 अगस्त 2017**

[49] **पूर्व तटीय जोनल रेलवे में पुरी और वीएसकेपी को छोड़कर जहां डेटा उपलब्ध नहीं था**

[50] **पूमरे, पूरे, उपूरे, पूसीरे, उरे, उपरे, दमरे, दपूमरे, दरे, पमरे, दपूरे, दपरे और परे**

[51] **पूमरे, उरे और परे**

के अंतिम सप्ताह के दौरान संविदा कर्मचारियों द्वारा लिए गए यात्री फीडबैक का संकलित डेटा **अनुलग्नक - 1** में दर्शाया गया है।

4.2.3 ट्रेन टिकट परीक्षकों से फीडबैक

अनुबंध के नियम एवं शर्तों के अनुसार, ओबीएचएस कर्मचारियों को प्रत्येक यात्रा पूरी होने के बाद, ट्रेन टिकट परीक्षक (टीटीई) से फीडबैक प्राप्त करना चाहिए। लेखापरीक्षा में विभिन्न जोनल रेलवे के 30 कोचिंग डिपो[52] में 25 अनुबंधों से संबंधित अभिलेखों की समीक्षा की गई। यह पाया गया कि उपरोक्त अनुबंधों में शामिल 44 ट्रेनों में से पांच जोनल रेलवे की 14 ट्रेन[53] (44 *प्रतिशत*) में टीटीई से फीडबैक नहीं लिया गया था।

टीटीई सीधे यात्रियों से बातचीत करते हैं और कई बार यात्री ट्रेनों में सफाई से जुड़ी शिकायतों के लिए टीटीई के पास जाते हैं। इसलिए टीटीई का फीडबैक ओबीएचएस सेवाओं के सुधार में महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकता है।

4.2.4 लेखापरीक्षा में यात्रियों और संविदा कर्मचारियों का फीडबैक सर्वेक्षण

नमूना चयन के अंतर्गत दिए गए विवरण के अनुसार, 96 चयनित ट्रेन[54] में 2,426 यात्रियों की लेखापरीक्षा द्वारा एक विस्तृत सर्वेक्षण किया गया। 2,363 यात्रियों[55] (1,454 वातानुकूलित और 909 गैर-वातानुकूलित) द्वारा फीडबैक दिया गया। यह देखा गया कि ओबीएचएस सेवाओं के संबंध में, अधिकांश यात्री (2,363 में से 1,663 अर्थात् 70 *प्रतिशत*) सवारी डिब्बों के अंदर समग्र सफाई से संतुष्ट थे। संतुष्ट यात्रियों का अनुपात वातानुकूलित सवारी डिब्बों में अधिक (1,454 में से 1,117 अर्थात 77 *प्रतिशत*) था, तथा गैर-वातानुकूलित सवारी डिब्बों में कम (909 में से 546 अर्थात 60 *प्रतिशत*) था। संतुष्ट यात्रियों का अनुपात तुलनात्मक रूप से उरे और उमरे में अधिक (96-97 *प्रतिशत*) था, तथा पूतरे और उपूरे में

---

[52] **लेखापरीक्षा दौरे के दौरान पश्चिम रेलवे के दोनों डिपो में संविदा चालू नहीं थे**

[53] **मरे-3, पूतरे-6, दमरे-1, दपूमरे-1 और पमरे-3**

[54] **प्रत्येक जोनल रेलवे से छः ट्रेन**

[55] **त्रेसठ यात्रियों ने सवारी डिब्बों में सफाई के बारे में फीडबैक नहीं दिया**

कम (51 *प्रतिशत*) था। शेष 12 जोनल रेलवे में संतुष्ट यात्रियों का अनुपात 54 से 84 *प्रतिशत* के बीच था।

लेखापरीक्षा ने विभिन्न जोनल रेलवे में 88 ट्रेनों में 328 ओबीएचएस कर्मचारियों से फीडबैक भी प्राप्त किया। फीडबैक में, सर्वेक्षण में शामिल 21 *प्रतिशत* ओबीएचएस कर्मचारियों[56] ने ओबीएचएस कर्मचारियों के लिए आराम की सुविधा न होने की पुष्टि की। 328 ओबीएचएस कर्मचारियों में से 178 (54 *प्रतिशत*) ने बताया कि उन्हें लंबी यात्रा के बाद आराम करने के लिए अंतिम स्टेशन पर भी कोई सुविधा उपलब्ध नहीं कराई गई। चयनित ट्रेनों में लेखापरीक्षा द्वारा ओबीएचएस कर्मचारियों और यात्रियों के फीडबैक सर्वेक्षण के परिणाम **अनुलग्नक 2 और 3** में दर्शाए गए हैं।

4.2.5 रेलवे प्राधिकारियों द्वारा निरीक्षण

सवारी डिब्बे की सफाई के संबंध में निष्पक्षता और अनुबंध प्रशासन में सुधार के उद्देश्य से, रेलवे बोर्ड ने (मई 2010) यांत्रिकी विभाग के अधिकारियों के लिए एक मानक परीक्षण जांच/निरीक्षण प्रोटोकॉल निर्धारित किया। रेलवे बोर्ड ने निर्धारित किया कि कोचिंग डिपो के नामित पर्यवेक्षक को 15 दिनों में एक बार ट्रेनो के नामित हिस्सों का निरीक्षण करना होगा।

लेखापरीक्षा में पाया गया कि पिछले दो वर्षों के दौरान विभिन्न स्तरों पर निरीक्षणों में कमी रही, जैसा कि निम्नलिखित तालिका में दर्शाया गया है:

---

[56] **328 में से 68**

तालिका 4.8: निरीक्षणों में कमी का विवरण

अल्प गिरावट की सीमा	निरीक्षण में कमी वाले कोचिंग डिपो का विवरण	
	2021-22	2022-23
25 *प्रतिशत* से कम	उरे (एएसआर), उपरे (जेपी) और पमरे (जेबीपी)	उमरे (झांसी)
25 से 50 *प्रतिशत*	पूरे (सियालदाह) और पूमरे (आरएनसीसी)	पूमरे (आरएनसीसी, डीएचएन), पूतरे (वीएसकेपी) और पमरे (केटीटी) दरे (टीवीसी)
50 *प्रतिशत* से अधिक	पूमरे (डीएचएन), पूतरे (पुरी, वीएसकेपी), उमरे (झांसी), दमरे (एससी), दपूमरे (रायपुर), दरे (टीवीसी), दपरे (एमवाईएस), पमरे (केटीटी) और परे (आईएनडीबी)	पूतरे (पुरी), दमरे (एससी), दपूमरे (बीएसपी) और दपरे (एमवाईएस)

स्रोत: संबंधित क्षेत्रों के चयनित कोचिंग डिपो के अभिलेख

सोलह जोनल रेलवे में चयनित 32 कोचिंग डिपो की ओबीएचएस सेवाओं से संबंधित 73 अनुबंधों की नमूना जांच से पता चला कि कमियों के कारण संविदाकारों से 9.62 करोड़ रुपये का जुर्माना वसूल किया गया, जैसा कि निम्नलिखित तालिका में उल्लिखित है:

तालिका 4.9: अनुबंधों में कमियां और वसूले गए जुर्माने का विवरण

क्रम सं.	कमियां	शामिल अनुबंधों की संख्या	उदाहरणों की संख्या	वसूला गया जुर्माना (₹ करोड़ में)	उन जोनल रेलवे का नाम जहां कमियां पाई गईं
1.	श्रमबल की कमी	73	30,113	7.9	सभी जोनल रेलवे
2.	निर्दिष्ट मशीनरी का उपयोग न करना	30	26,360	0.56	सभी जोनल रेलवे (उपरे को छोड़कर)
3.	निर्दिष्ट सफाई एजेंटों का उपयोग न करना	53	21,675	1.07	सभी जोनल रेलवे (उपरे, दमरे और परे को छोड़कर)

क्रम सं.	कमियां	शामिल अनुबंधों की संख्या	उदाहरणों की संख्या	वसूला गया जुर्माना (₹ करोड़ में)	उन जोनल रेलवे का नाम जहां कमियां पाई गईं
4.	अयोग्य कार्यकारी हाउसकीपर (ईएचके)	20	1,083	0.09	चार जोनल रेलवे (पूरे, उरे, दरे और परे)
		कुल	**79,231**	**9.62**	

स्रोत: संबंधित जोनल रेलवे के चयनित कोचिंग डिपो के अभिलेख

निरीक्षणों में कमी तथा संविदा प्रावधानों के विरुद्ध कमियों के बड़ी संख्या में मामले, संविदाकारों पर नियंत्रण मजबूत करने की आवश्यकता के संकेत थे। चयनित कोचिंग डिपो में ओबीएचएस अनुबंधों के संबंध में पाई गई कमियों और वसूले गए जुर्माने का विवरण **अनुलग्नक 4** में दर्शाया गया है।

4.2.6 रेल मदद में कोचों की सफाई से संबंधित शिकायतें

शौचालय/सवारी डिब्बों की सफाई के लिए ऑन-डिमांड सेवा हेतु मार्च 2016 में अखिल भारतीय स्तर पर "क्लीन माई कोच" योजना औपचारिक रूप से शुरू की गई थी। माननीय वित्त मंत्री द्वारा बजट भाषण 2017-18 में की गई घोषणा के अनुसार 'क्लीन माई कोच' सेवा को 'कोच मित्र' सुविधा में अपग्रेड किया गया।

जुलाई 2018 में, यात्रा के दौरान वांछित सहायता (रेल मदद) के लिए मोबाइल एप्लिकेशन के शुभारंभ और रेलवे यात्रियों को एकल इंटरफेस की सुविधा प्रदान करने के परिणामस्वरूप, 'कोच मित्र सेवा' को बंद कर दिया गया था। रेल मदद एप्लीकेशन का उद्देश्य यात्री शिकायत निवारण में तेजी लाना और उसे सुचारू बनाना था। रेल मदद, भारतीय रेल की रेल यात्री शिकायत निवारण और प्रबंधन प्रणाली (आरपीग्रामस) का हिस्सा है।

व्यक्तियों (यात्रियों, मालवाहक ग्राहकों, आदि) संबंधित शिकायतें/सुझाव निम्नलिखित माध्यम से भेजे जा सकते हैं: -

- केंद्रीकृत लोक शिकायत और निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम) - https://pgportal.gov.in

- रेल मदद - https://railMadad.Indianrailways.gov.in
- अखिल भारतीय हेल्पलाइन नं.139.
- ट्रेन और स्टेशनों पर उपलब्ध शिकायत पुस्तिकाएं

आरपीग्रामस विभिन्न माध्यमों (वर्तमान में 14 ऑफलाइन/ऑनलाइन माध्यम) से प्राप्त सभी यात्री शिकायतों को एक ही मंच पर एकीकृत करता है, उनका समग्र विश्लेषण करता है तथा विभिन्न प्रकार की प्रबंधन प्रतिवेदन तैयार करता है। आरपीग्रामस शीर्ष प्रबंधन को शिकायतों के निवारण की गति की निरंतर निगरानी करने के साथ-साथ विभिन्न मापदंडों जैसे स्वच्छता, खानपान, सुविधाएं आदि पर क्षेत्रीय इकाइयों/ट्रेनों/स्टेशनों के प्रदर्शन का मूल्यांकन करने में सक्षम बनाता है। इसमें कमजोर/कमी वाले क्षेत्रों और पिछड़ी हुई ट्रेनों/स्टेशनों की भी पहचान की जाती है, ताकि सुधारात्मक कार्रवाई की जा सके।

जुलाई 2018 में, यात्रा के दौरान वांछित सहायता के लिए, मोबाइल एप्लिकेशन (रेल मदद) लागू किया गया था। रेल मदद के कार्यान्वयन के बाद से यात्रियों में धीरे-धीरे जागरूकता बढ़ने से शिकायतों में वृद्धि हुई है।

वर्ष 2019-20[57] (69,950) की तुलना में 2022-23 के दौरान सवारी डिब्बों की सफाई से संबंधित शिकायतों में 229 *प्रतिशत* की वृद्धि (2,42,431) हुई।

वर्ष 2022-23 के दौरान सवारी डिब्बों की आंतरिक सफाई पर शिकायतों की स्थिति नीचे दर्शाई गई है:

तालिका 4.10: सवारी डिब्बों की आंतरिक सफाई पर शिकायतों की स्थिति

जोनल रेलवे	कुल शिकायतों का प्रतिशत
छः जोनल रेलवे - पमरे, उमरे, दपूमरे, पूतरे, उपरे एवं दपूरे	5 *प्रतिशत* से कम
सात जोनल रेलवे - मरे, पूरे, दपरे, उपूरे, दमरे, दरे एवं पूमरे	5-10 *प्रतिशत*
तीन जोनल रेलवे - परे, पूसीरे एवं उरे	10 *प्रतिशत* से अधिक

स्रोत: भारतीय रेल के रेल मदद पोर्टल से प्राप्त आंकड़े

[57] **2019-20 से पहले की जानकारी उपलब्ध नहीं थी क्योंकि रेल मदद पोर्टल जुलाई 2018 में शुरू किया गया था।**

लेखापरीक्षा ने पाया कि तीन जोनल रेलवे (परे, पूसीरे और उरे), जहां रेल मदद में शिकायतों का प्रतिशत कुल शिकायतों में 10 *प्रतिशत* से अधिक था, वे भी उन क्षेत्रों की सूची में शामिल थे जहां संविदाकारों को यात्री फीडबैक फॉर्म के डेटा में हेराफेरी करते हुए पाया गया था, जैसा कि ऊपर पैरा 4.2.2 में बताया गया है।

ट्रेन में ओबीएचएस की उपस्थिति से, सवारी डिब्बों की आंतरिक सफाई से संबंधित रेल मदद की शिकायतों का तेजी से समाधान किया गया और 89 *प्रतिशत* मामलों में सेवा स्तर समय सीमा[58] का उल्लंघन नहीं हुआ। सेवा स्तर समय सीमा (एसएलए) के उल्लंघन से संबंधित शेष 11 *प्रतिशत* शिकायतों का विवरण नीचे दिया गया है:

तालिका 4.11: सेवा स्तर समय सीमा का उल्लंघन

सेवा स्तर समय सीमा के उल्लंघन की कुल शिकायतें	सेवा स्तर समय सीमा -1 (दो से पांच घंटे से कम)	सेवा स्तर समय सीमा -2 (पांच घंटे से अधिक)
27,078 (11 *प्रतिशत*)	20,634 (8 *प्रतिशत*)	6,444 (3 *प्रतिशत*)

स्रोत: भारतीय रेल के रेल मदद पोर्टल से प्राप्त आंकड़े

तीन जोनल रेलवे[59] में सेवा स्तर समय सीमा का उल्लंघन अधिक था। जुलाई 2022 में, रेलवे बोर्ड ने निर्देश दिया[60] कि सभी जोनल रेलवे को ओबीएचएस सेवाओं पर "शून्य शिकायत" का लक्ष्य रखना चाहिए। इस संबंध में, जोनल रेलवे के महाप्रबंधकों को अपने क्षेत्रों में ओबीएचएस के खराब प्रदर्शन के कारणों की समीक्षा करने के निर्देश दिए गए। इसके साथ ही कारण विश्लेषण, अनुवर्ती कार्रवाई और भविष्य की योजनाओं को भी, रेलवे बोर्ड के साथ साझा करने का अनुरोध किया गया।

---

[58] **दो घंटे से भी कम समय में समाधान**

[59] **उरे (एसएलए-1 का 25 *प्रतिशत* और एसएलए-2 का 22 *प्रतिशत*), पूसीरे (एसएलए-1 का 9 *प्रतिशत* और एसएलए-2 का 18 *प्रतिशत*) और दमरे (एसएलए-1 का 13 *प्रतिशत* और एसएलए-2 का 14 *प्रतिशत*)**

[60] **रेलवे बोर्ड का पत्र संख्या 2016/ईएनएचएम/06/12 दिनांकित 13 जुलाई 2022**

छः जोनल रेलवे[61] में, जुलाई 2022 से मार्च 2023 की अवधि के दौरान 'कारण विश्लेषण' अभ्यास आयोजित किए गए। हालाँकि, ऐसे अभ्यासों की रिपोर्ट केवल चार जोनल रेलवे[62] के मामले में ही उपलब्ध थी। संबंधित प्राधिकारियों द्वारा उठाए गए महत्वपूर्ण कार्रवाई योग्य बिंदु नीचे सारणीबद्ध हैं:

तालिका 4.12: 'कारण-वार विश्लेषण' अभ्यास के परिणाम

क्रम सं.	कार्रवाई योग्य बिंदु	जोनल रेलवे
1.	ओबीएचएस स्टाफ को भोजन के बाद के समय में घूमकर देखना होगा।	उपूरे
2.	ओबीएचएस और लिनन स्टाफ को बारिश के दौरान मुख्य दरवाजे बंद रखने होंगे।	उपूरे
3.	रेलवे बोर्ड से नियमित अंतराल पर वाटरिंग स्टेशन उपलब्ध कराने और मौजूदा वाटरिंग स्टेशनों पर रुकने का समय बढ़ाने का अनुरोध किया जाएगा।	पूतरे
4.	पर्यवेक्षकों और अधिकारियों द्वारा ओबीएचएस स्टाफ की उपस्थिति की निरंतर निगरानी की जाएगी।	पूतरे और उपरे
5.	ओबीएचएस स्टाफ, एसी अटेंडेंट और रेल मदद से फीडबैक पिट लाइन पर उपलब्ध कराया जाएगा।	उपरे
6.	लंबी दूरी के लिए जल रहित ट्रेन की पहचान की जानी चाहिए और आवश्यक कार्रवाई के लिए संबंधित जोनल रेलवे और रेलवे बोर्ड को सूचित किया जाएगा।	परे
7.	श्रमबल-आधारित अनुबंधों पर वापस लोटाया जाएगा।	परे

स्रोत: संबंधित जोनल रेलवे मुख्यालय द्वारा उपलब्ध कराए गए अभिलेख

[61] पूतरे, उपूरे, उपरे, दपरे, पमरे और परे

[62] पूतरे, उपूरे, उपरे और परे

सात जोनल रेलवे[63] में, कारण विश्लेषण अभ्यास नहीं किया गया था और शेष तीन[64] जोनल रेलवे में, इस पहलू का अनुपालन लेखापरीक्षा में सत्यापित नहीं किया जा सका क्योंकि इसके प्रासंगिक अभिलेख उपलब्ध नहीं कराए गए थे।

इस प्रकार रेलवे बोर्ड द्वारा जारी निर्देशों के एक समान कार्यान्वयन में जोनल रेलवे प्राधिकारियों की ओर से ठोस प्रयासों का अभाव रहा।

इसके अलावा, वर्ष 2022-23 के दौरान भारतीय रेल पर सवारी डिब्बों, वॉश बेसिन और शौचालयों की आंतरिक सफाई के संबंध में कुल 2,42,431 शिकायतें दर्ज की गईं। सवारी डिब्बों की आंतरिक सफाई से संबंधित वर्षवार रेल मदद शिकायतों और वसूले गए जुर्माने का विवरण निम्नलिखित तालिका में दिया गया है।

तालिका 4.13: वसूले गए जुर्माने के उदाहरण

वर्ष	सम्मिलित ओबीएचएस अनुबंधों की संख्या	वसूला गया जुर्माना (₹)	क्षेत्रों का नाम
2020-21	18	12,46,600	आठ जोनल रेलवे (पूतरे, पूरे, उरे, उपरे, दपूमरे, दपूरे, पमरे और परे)
2021-22	24	1,40,39,818	12 जोनल रेलवे (मरे, पूमरे, पूतरे, पूरे, पूसीरे, उरे, उपरे, दपूमरे, दपूरे, दरे, पमरे और परे)
2022-23	23	2,02,01,448	12 जोनल रेलवे (मरे, पूमरे, पूतरे, पूरे, पूसीरे, उरे, उपरे, दपूमरे, दपूरे, दरे, पमरे और परे)
कुल		**3,54,87,866**	

स्रोत: भारतीय रेल के रेल मदद पोर्टल से प्राप्त आंकड़े

[63] **मरे, पूमरे, पूरे, उमरे, उरे, दमरे, दपूमरे**

[64] **दरे, दपूरे, पूसीरे**

उपरोक्त तालिका से, यह देखा गया है कि रेल मदद शिकायतों के प्रति वसूले गए जुर्माने में, 2020-21 से 2022-23 तक, तीन वर्षों की अवधि के दौरान वृद्धि की प्रवृत्ति देखी गई। इसका तात्पर्य यह है कि संविदाकारों से एकमुश्त निश्चित जुर्माना वसूलना कमियों को कम करने में बाधक के रूप में कार्य करने में विफल रहा। चयनित कोचिंग डिपो में ओबीएचएस अनुबंधों के संबंध में पाई गई कमियों और वसूले गए जुर्माने का विवरण **अनुलग्नक 4** में दिया गया है।

4.2.7 ओबीएचएस कर्मचारियों को आराम की सुविधा

रेलवे बोर्ड के निर्देशानुसार[65] (अप्रैल 2016), ट्रेन में उपलब्ध सबसे निचली आरक्षित श्रेणी की अंतिम दो साइड बर्थ/अंतिम दो सीटें ओबीएचएस स्टाफ के लिए निर्धारित की जानी चाहिए, अर्थात शयनयान सवारी डिब्बे में शयनयान श्रेणी एस1 कोच में उपलब्ध सबसे निचली बर्थ संख्या 71 और 72 सीटें, उनके लिए निर्धारित की जानी चाहिए। इसी प्रकार, जिन ट्रेनों में केवल वातानुकूलित शयनयान की सुविधा है, उनके लिए बी1 कोच में अंतिम दो साइड बर्थ निर्धारित की जानी चाहिए। संविदाकार को दूसरे छोर पर रेलगाड़ियों के ठहराव के दौरान चौकीदारों/कार्यकारी हाउसकीपरों के ठहरने की व्यवस्था स्वयं करनी होगी।

लेखापरीक्षा ने 2018-19 से 2022-23 की अवधि के दौरान विभिन्न जोनल रेलवे में चयनित दो कोचिंग डिपो द्वारा दिए गए 103 ओबीएचएस अनुबंधों की समीक्षा की। यह पाया गया कि 103 अनुबंधों में से 56 अनुबंधों[66] (54 *प्रतिशत*) में यद्यपि ओबीएचएस कर्मचारियों को ट्रेन में आरक्षित आवास उपलब्ध कराने का प्रावधान मौजूद था, लेकिन संविदाकारों द्वारा इसे उपलब्ध नहीं कराया गया।

पूर्व रेलवे के टिकियापारा कोचिंग डिपो के दो ओबीएचएस अनुबंधों के संबंध में, ट्रेन में ओबीएचएस कर्मचारियों के लिए बर्थ की बुकिंग का कोई प्रावधान अनुबंधों

---

[65] **वाणिज्यिक परिपत्र संख्या 19, पत्र संख्या 2013/टीजी-I/20/पी/ओबीएचएस दिनांक 19 अप्रैल 2016 के अंतर्गत जारी किया गया**

[66] **मरे (3/3), पूमरे (1/4), पूतरे (2/2), पूरे (1/4), उमरे (4/4), उपूरे (4/4), पूसीरे (2/6), उरे (8/8), उपरे (3/5), दमरे (0/21), दपूमरे (1/2), दपूरे (11/12), दरे (2/5), दपरे (0/6), और पमरे (7/7) परे(7/10)**

में शामिल नहीं किया गया था। डिब्रूगढ़ (पूसीरे) में कोचिंग डिपो के संबंध में, उत्तरी सीमांत रेल प्रशासन ने कहा कि चूंकि रेल सूचना प्रणाली केंद्र (सीआरआईएस) द्वारा कोई बर्थ चिह्नित नहीं की गई थी, इसलिए संविदाकार बर्थ आरक्षित नहीं कर सके।

इस प्रकार, ये जोनल रेलवे, ट्रेन के अंदर और समापन स्टेशनों पर ओबीएचएस कर्मचारियों के लिए आराम की सुविधा का प्रावधान करने के रेलवे बोर्ड के निर्देशों का पालन करने में विफल रहे।

4.3 रेलवे कन्वेंशन कमेटी की सिफारिशों का अनुपालन

रेलवे कन्वेंशन कमेटी (2014) ने दिसंबर 2018 में लोकसभा और राज्यसभा में प्रस्तुत अपने प्रतिवेदन में उल्लेख किया कि आउटसोर्स किए गए हाउसकीपिंग कार्यों के लिए, भारतीय रेल ने संविदाकारों द्वारा उपयोग की जाने वाली सफाई सामग्री के लिए कुछ विनिर्देशों/ब्रांडों को निर्धारित किया है।

इसके अलावा, यह सुनिश्चित करने के लिए निरीक्षण और जांच भी की जानी आवश्यक है कि संविदाकार निर्धारित सामग्री का उपयोग करें और घटिया सामग्री के उपयोग की स्थिति में संविदाकार को दंडित किया जा सकता है।

तथापि, कमेटी ने आशंका जताई कि अच्छी गुणवत्ता वाली सफाई सामग्री के उपयोग के लिए भारतीय रेल (आई आर) द्वारा निर्धारित विनिर्देशों के बावजूद, इस बात की पूरी संभावना है कि संविदाकार घटिया सामग्री का उपयोग कर रहा है। इसलिए कमेटी ने सिफारिश की कि रेलवे को सभी चलती एक्सप्रेस/मेल ट्रेन और स्टेशनों पर लगातार निरीक्षण और आकस्मिक जांच करनी चाहिए ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि संविदाकारों ने निर्दिष्ट सफाई सामग्री/अनुमोदित ब्रांडों का उपयोग किया है।

लेखापरीक्षा में पाया गया कि 13 जोनल रेलवे में 46 अनुबंधों के संबंध में, निर्दिष्ट सफाई सामग्री के गैर-उपयोग के 20,184 मामले सामने आए। संविदाकारों से 1.05 करोड़ रुपये का जुर्माना वसूला गया। जोनल रेलवे द्वारा किए गए आकस्मिक निरीक्षणों की संख्या की पुष्टि नहीं की जा सकी, क्योंकि संबंधित जोनल रेलवे द्वारा संबंधित अभिलेखों का रखरखाव नहीं किया गया था।

4.4 ट्रेनों में कीट एवं कृंतक नियंत्रण

रेलवे बोर्ड ने 2010 में, ट्रेनो में कीटों और कृन्तकों के खतरे को नियंत्रित करने के लिए व्यापक दिशानिर्देश/निर्देश जारी किए। इन निर्देशों में कीट नियंत्रण उपचार की आवृत्ति, प्रयोग किये जाने वाले कीटनाशकों की गुणवत्ता आदि निर्दिष्ट किये गये थे। कीट नियंत्रण के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रियाएं इस प्रकार हैं:

क. ट्रेन में: (i) रासायनिक छिड़काव (ii) जैल उपचार (iii) फॉगिंग (iv) धूम्रीकरण; (v) कृंतक नियंत्रण।

ख. यार्ड में: (i) जिंक फॉस्फेट से बिलों की सीलिंग (ii) सवारी डिब्बों में रैट केक (iii) वातानुकूलित सवारी डिब्बों को छोड़कर ग्लू पैड (iv) एसी में रोडो बॉक्स।

ग. कीट नियंत्रण आवृत्ति:

- वातानुकूलित और रसोई यान: पाक्षिक
- गैर-वातानुकूलित सवारी डिब्बा: अनुबंध के पहले तीन महीनों में पाक्षिक और उसके बाद मासिक
- अनारक्षित गैर वातानुकूलित सवारी डिब्बा: द्विमासिक

घ. कृंतक नियंत्रण आवृत्ति:

- सवारी डिब्बों में- वातानुकूलित सवारी डिब्बा और रसोई यान: प्रत्येक प्राथमिक रखरखाव के दौरान
- आरक्षित गैर वातानुकूलित सवारी डिब्बा: साप्ताहिक।

4.4.1 कीट एवं कृंतक नियंत्रण उपायों की समीक्षा

अनुबंध समझौते में शामिल दंड खंड में, ट्रेनों और कोचिंग डिपो में, कीट और कृंतक नियंत्रण में कमियों के लिए जुर्माना लगाने का प्रावधान है, जो निम्नलिखित तालिका में दिया गया है:

तालिका 4.14: कीट नियंत्रण अनुबंध में दंड प्रावधान का सारांश

क्रम सं.	कमियों के प्रकार	लगाया जाने वाला जुर्माना
1.	उपचार की निर्दिष्ट आवृत्ति का पालन न करना	₹250/- प्रतिकोच
2.	यात्रियों की लिखित शिकायत	₹500/- प्रति शिकायत
3.	रेलवे अधिकारी के निरीक्षण में पायी गयी कमियाँ	₹500/- प्रतिकोच
4.	आवश्यक मशीनों और रसायनों का उपयोग न करना	₹500/- प्रति अवसर
5.	स्टिकर फटा हुआ या अनुपलब्ध पाया गया	₹30/- प्रति स्टिकर
6.	बिना पहचान पत्र के मिले कर्मचारी	₹100/- प्रति व्यक्ति प्रति अवसर
7.	रेलवे अधिकारी द्वारा पाया गया अनुबंध समझौते का कोई उल्लंघन	₹1,000/- प्रति अवसर

निरीक्षण के दौरान, रेलवे अधिकारियों ने 2018-19 से 2022-23 तक की समीक्षा अवधि के दौरान कीट और कृंतक नियंत्रण के लिए संविदात्मक प्रावधानों के विरुद्ध 10,588 कमियां पाई। संविदा प्रावधानों का पालन न करने पर ₹78.84 लाख का जुर्माना वसूलने के अलावा, जोनल रेलवे ने यात्रियों द्वारा की गई शिकायतों के आधार पर ₹1.31 करोड़ का जुर्माना वसूल किया, जैसा कि निम्नलिखित तालिका में दर्शाया गया है:

तालिका 4.15: अनुबंधों के अंतर्गत उल्लिखित की गई कमियाँ

चयनित डिपो	सम्मिलित अनुबंधों की संख्या	रेलवे अधिकारियों द्वारा पाई गई कमियों की संख्या	वसूला गया जुर्माना (₹)	यात्रियों द्वारा दर्ज की गई शिकायतों की संख्या	वसूला गया जुर्माना (₹)
32	64	10,588	78,94,373	8,096	1,31,27,901

स्रोत: संबंधित जोनल रेलवे के चयनित कोचिंग डिपो के अभिलेख

उपरोक्त तालिका 4.14 में उल्लिखित कमियों के प्रकार का विवरण तथा जोनल रेलवे द्वारा शिकायतों में वृद्धि के कारणों का विश्लेषण रिकार्ड में उपलब्ध नहीं

था। जुर्माना लगाए जाने के बावजूद, कोचों में कीट/कृंतकों का आतंक जारी रहा, जैसा कि यात्रियों ने "रेल मदद" की शिकायत में बताया गया।

"रेल मदद" शिकायतों के विश्लेषण से पता चला कि वर्ष 2022-23 के दौरान भारतीय रेल पर कोचों में कीटों/कृन्तकों के संबंध में कुल 15,028 शिकायतें दर्ज की गईं। इन शिकायतों में से 11,844 (79 *प्रतिशत*) वातानुकूलित श्रेणियों (3ई से वातानुकूलित प्रथम) में यात्रा करने वाले यात्रियों द्वारा दर्ज की गईं, तथा 3,184 (21 *प्रतिशत*) गैर-वातानुकूलित श्रेणियों (2एस और एसएल) में यात्रा करने वाले यात्रियों द्वारा दर्ज की गईं। शिकायतें चार जोनल रेलवे (दमरे-13 *प्रतिशत*), परे-11 *प्रतिशत*, दरे-11 *प्रतिशत* और उपूरे-10 *प्रतिशत*) में अधिक थीं और उमरे और दपूमरे (प्रत्येक में 1 *प्रतिशत*) में सबसे कम थीं।

लेखापरीक्षा ने प्रत्येक जोनल रेलवे में, छह चयनित ट्रेनों का सर्वेक्षण भी किया तथा यात्रियों से ट्रेनों में सफाई के विभिन्न पहलुओं के बारे में फीडबैक प्राप्त किया। सर्वेक्षण में सम्मिलित 2,426 यात्रियों में से 642 (26 *प्रतिशत*) यात्रियों ने बताया कि उन्होंने ट्रेन में यात्रा करते समय कोचों के अंदर कॉकरोच/कृंतक देखे थे।

यात्रियों ने शिकायत की कि कोचों की खराब सफाई, साफ न किए गए कूड़ेदानों से आने वाली दुर्गंध, कोच में पड़े गंदे लिनन आदि कोचों में कीटों और कृन्तकों के मुख्य कारण हैं। संविदागत प्रावधानों के विरुद्ध कमियों के मामलों, कीटों/कृन्तकों से संबंधित "रेल मदद" शिकायतों और यात्रियों की फीडबैक का विवरण **अनुलग्नक 5** में दिया गया है।

4.5 ट्रेनों की हाउसकीपिंग पर व्यय में कमी/नियंत्रण

जून 2020 में, रेलवे बोर्ड ने ट्रेनों की हाउसकीपिंग पर होने वाले व्यय में कमी/नियंत्रण के लिए कुछ कार्रवाई करने के संबंध में जोनल रेलवे को निर्देश दिए थे। कार्यवाही बिन्दुओं में से एक में यह प्रावधान है कि "स्टेशनों के लिए सफाई/स्वच्छता अनुबंधों के लिए निविदाएं निर्दिष्ट श्रमबल का उल्लेख किए बिना गतिविधि के आधार पर की जा सकती हैं, और निविदाकर्ता को तैनाती योजना के

साथ-साथ तैनात किए जाने वाले प्रस्तावित श्रमबल का विधिवत संकेत देते हुए एकमुश्त मूल्य उद्धृत करने के लिए कहा जाना चाहिए।"

इसमें आगे यह भी कहा गया कि "कुछ बुनियादी मशीनों की संख्या निर्दिष्ट किए बिना दर्शाई जा सकती है।" कार्य निष्पादन के उपयुक्त मापदण्ड निर्दिष्ट किये जाने चाहिए। अव्यवहार्य दरों का उद्धरण रोकने के लिए अनुकरणीय दंड लागू किया जा सकता है। रेलवे बोर्ड ने यह भी निर्धारित किया कि इन निर्देशों में अपवाद केवल संबंधित महाप्रबंधक से इस संबंध में विशिष्ट अनुमोदन प्राप्त करने पर ही स्वीकार्य होंगे।

4.5.1 श्रमबल-आधारित अनुबंध बनाम परिणाम-आधारित अनुबंध

श्रमबल-आधारित अनुबंधों से परिणाम-आधारित अनुबंधों में बदलाव के बाद, अनुबंधों के निष्पादन की समीक्षा विभिन्न जोनल रेलवे के 32 चयनित कोचिंग डिपो में की गई। लेखापरीक्षा में पाया गया कि -

तेरह डिपो[67] (40 *प्रतिशत*) में श्रमबल आधारित अनुबंध संचालित थे। परिणाम आधारित प्रणाली मार्च 2024 तक लागू नहीं की गई।

- तीन डिपो[68] को परिणाम के आधार पर अनुबंध प्रदान किए गए। बाद में ठेकेदारों के खराब प्रदर्शन के कारण अनुबंध समाप्त कर दिए गए और डिपो को पुनः श्रमबल आधारित अनुबंधों पर वापस ले जाया गया।
- शेष 16 चयनित डिपो ने परिणाम-आधारित प्रणाली लागू की थी। हालांकि, इनमें से चार[69] डिपो में श्रमबल आधारित प्रणाली की तुलना में परिणाम आधारित प्रणाली में यात्री शिकायतों में वृद्धि देखी गई, जैसा कि नीचे सारणीबद्ध है।

---

[67] **(एलटीटी और जीसीएमसी)-मरे, (डीएनआर और डीएचएन)-पूमरे, (पुरी)-पूतरे, (एसडीएएच और टीकेपीआर)-पूरे, (बीएसपी और दुर्ग) -दपूमरे, (संतरागाछी)-दपूरे, (एमवाईएस और वाईपीआर)-दपरे और (बीडीटीएस)-परे**

[68] **(डीबीआरजी)-पूसीरे, (एचटीई)-दपूरे और (आईएनडीबी)-परे**

[69] **(जीकेपी-उपूरे), (जेपी)-उपरे, (टीपीटीवाई)-दमरे और (जेबीपी)-पमरे**

तालिका 4.16: परिणाम-आधारित और श्रमबल-आधारित अनुबंधों के बीच तुलना

क्रम सं.	जोनल रेलवे	डिपो	अनुबंध की तिथि	संचालन की विधि	अनुबंध की अवधि	अनुबंध अवधि के अंतिम माह के दौरान शिकायतें
1.	पूर्वोत्तर रेलवे	जीकेपी	23/12/2019	श्रमबल आधारित	2 वर्ष	195
		जीकेपी	28/01/2022	परिणाम आधारित	2 वर्ष	835
2.	उत्तर पश्चिम रेलवे	जेपी	जुलाई 2022	श्रमबल आधारित	1 वर्ष	64
		जेपी	मार्च 2022	परिणाम आधारित	4 वर्ष	107
3.	दक्षिण मध्य रेलवे	टीपीटीवाई	31/7/2022	परिणाम आधारित	2 वर्ष	121
		टीपीटीवाई	01/9/2022 एवं 03/10/2022	श्रमबल आधारित	90 दिन	102
4.	पश्चिम मध्य रेलवे	केटीटी	13/10/2021	श्रमबल आधारित	1 वर्ष	40
		केटीटी	10/11/2022	परिणाम आधारित	2 वर्ष	90

स्रोत: चयनित कोचिंग डिपो के अभिलेख

निकास सम्मेलन (अगस्त 2024) के दौरान, रेल मंत्रालय ने कहा कि ठेकेदारों की ओर से संसाधन प्रतिबद्धता के कारण परिणाम-आधारित अनुबंधों का प्रबंधन करना कठिन था।

4.6 निष्कर्ष

सीटीएस योजना के वांछित परिणाम प्राप्त करने के मार्ग में प्रमुख बाधाएं थीं - बायोमेट्रिक उपस्थिति डेटा में हेरफेर के कारण श्रमबल की कम तैनाती, ऐप-आधारित प्लेटफॉर्म के माध्यम से यात्री फीडबैक एकत्र करने के प्रावधानों का अनुपालन न करना तथा 10-15 मिनट के ठहराव समय की बाध्यता।

पर्याप्त नियंत्रण/जांच के अभाव के परिणामस्वरूप ओबीएचएस स्टाफ द्वारा यात्री फीडबैक आंकड़ों में हेरफेर किया गया। इसका सीधा प्रभाव सफाई की गुणवत्ता पर पड़ता है और सफाई में सुधार की गुंजाइश कम हो जाती है। सफाई गतिविधियों के संयुक्त निरीक्षण में ओबीएचएस कर्मचारियों की सेवाओं में कमियों के रूप में प्रतिकूल प्रभाव दिखाई दिया। इसके अलावा, ट्रेनों के अंदर एवं अंतिम स्टेशनों पर ओबीएचएस कर्मचारियों को उचित विश्राम सुविधाएं उपलब्ध न कराए जाने से, प्रदान की जाने वाली सेवाओं की गुणवत्ता प्रभावित हो सकती है।

आउटसोर्स एजेंसियों द्वारा सफाई गतिविधियों के निरीक्षण में कमी पाई गई। सीमित निरीक्षणों के दौरान भी, निरीक्षण प्राधिकारियों द्वारा संविदा प्रावधानों के विरुद्ध बड़ी संख्या में कमियों के मामले देखे गए। यह ठेकेदारों पर नियंत्रण को मजबूत करने तथा "रेल मदद" शिकायतों के विरुद्ध कारण विश्लेषण और कार्रवाई रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए रेलवे बोर्ड के निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करने की आवश्यकता का संकेत था। इसलिए स्वच्छता के वांछित मानक प्राप्त करने के लिए ठोस प्रयास की आवश्यकता है।

स्पष्ट रूप से परिभाषित प्रक्रियाओं और निरीक्षणों की निर्धारित आवृत्तियों के बावजूद, भारतीय रेल में लंबी दूरी की ट्रेनों में कीटों और कृन्तकों का खतरा बना हुआ है। आउटसोर्स एजेंसियों की ओर से कमियों के कारण जुर्माना लगाना समस्या के लिए निवारक के रूप में कार्य करने में विफल रहा।

परिणाम-आधारित अनुबंधों को शुरू करने का उद्देश्य, डिलीवरेबल्स/आउटपुट पर ध्यान केंद्रित करके ट्रेनों की हाउसकीपिंग पर होने वाले व्यय में कमी/नियंत्रण प्राप्त करना था। हालांकि, ठेकेदारों द्वारा अपर्याप्त श्रमबल की तैनाती के परिणामस्वरूप सात जोनल रेलवे में यात्रियों की शिकायतों में वृद्धि हुई। कुछ डिपो में परिणाम-आधारित अनुबंधों को समाप्त कर दिया गया तथा श्रमबल-आधारित अनुबंधों की पुरानी प्रणाली को बहाल कर दिया गया।

4.7 अनुशंसाएँ

रेल मंत्रालय के लिए आवश्यक है कि:

i. *स्वच्छ रेलवे 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 करें।*

ii. *ग्लोबल पैकेट रेडियो सर्विस (जी पी आर एस) समर्थित बायोमेट्रिक उपस्थिति प्रणाली लागू की जाए तथा सुनिश्चित किया जाए कि ठेकेदार द्वारा प्रयुक्त प्रणाली की तकनीकी जांच रेलवे अधिकारियों द्वारा नियमित अंतराल पर हो।*

iii. *सफाई गतिविधियों की आउटसोर्सिंग के युग में यात्रियों की सुरक्षा के लिए पुलिस सत्यापन की प्रक्रिया की सख्त निगरानी सुनिश्चित करें।*

iv. *सीटीएस, ओबीएचएस, लिनन प्रबंधन आदि के लिए अलग से फीडबैक प्राप्त करने के बजाय यात्रियों की फीडबैक को ऑनलाइन प्राप्त करने के लिए एकीकृत फीडबैक प्लेटफॉर्म को लागू करें।*

v. *यह सुनिश्चित करे कि रेलवे बोर्ड के निर्देशों का पूर्ण कार्यान्वयन हो, जिसमें रेलवे अधिकारियों द्वारा सभी चलती एक्सप्रेस/मेल ट्रेनों में औचक निरीक्षण किया जाना तथा स्वच्छता की गुणवत्ता में सुधार लाने के लिए उसके परिणामों का समुचित दस्तावेजीकरण किया जाना सम्मिलित है।*

vi. *परिणाम-आधारित अनुबंधों के अंतर्गत सम्मिलित गतिविधियों की सख्ती से निगरानी की जाए, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि इस प्रणाली को अपनाने से होने वाली बचत, ट्रेनों में सफाई की गुणवत्ता से समझौता किए बिना प्राप्त की जा सके।*

अध्याय V: ट्रेनों में जल की त्वरित आपूर्ति की व्यवस्था

अध्याय V: ट्रेनों में जल की त्वरित आपूर्ति की व्यवस्था

5. पृष्ठभूमि

कोचों में पानी की उपलब्धता यात्रियों की अनिवार्य आवश्यकताओं में से एक है तो भी जनता की ओर से पानी की अनुपलब्धता के बारे में लगातार शिकायतें मिल रही थीं- या तो नामांकित जल स्टेशन पर पानी नहीं भरा गया या अपर्याप्त भरा गया। इस मुद्दे के समाधान के लिए, रेलवे बोर्ड ने सभी जोनल रेलवे को निर्देश दिया (मई 2005) कि किसी भी ट्रेन को नामांकित जल स्टेशन से पानी की टंकी को पूरी तरह भरे बिना अपनी यात्रा जारी रखने की अनुमति नहीं दी जानी चाहिए, भले ही ट्रेन को निर्धारित ठहराव से आगे रोकना पड़े, उसे पानी की टंकियों को भरवाए बिना चलने की अनुमति नहीं दी जानी चाहिए।

रास्ते में कोचों में पानी भरना

ट्रेनों में अपर्याप्त जल व्यवस्था के संबंध में यात्रियों की ओर से बड़ी संख्या में शिकायतें आने के मुख्य कारण थे - खराब जल प्रवाह, हाइड्रेंट्स का खराब रखरखाव, पर्याप्त स्टाफ की कमी और पानी की कमी। जून 2018 में[70], रेलवे ने ट्रेनों की गति बढ़ाने का निर्णय लिया और परिणामस्वरूप, स्टेशनों पर ठहराव का समय कम कर

क्यूडब्लूए की मुख्य विशेषताएं

- 40 हॉर्स पावर के तीन बूस्टर पंप, जिनमें से प्रत्येक की प्रवाह दर 200 क्यूबिक मीटर प्रति घंटा है, विभिन्न हेड रेंज के अंतर्गत संचालित होते हैं।
- ट्रेन के डिब्बों में पानी की आपूर्ति एससीएडीए (पर्यवेक्षी नियंत्रण और डेटा अधिग्रहण) प्रणाली के माध्यम से की जाती है जो स्वचालित रूप से पानी के प्रवाह को नियंत्रित करती है।
- वाल्व को दूर से भी संचालित किया जा सकता है।
- 24 कोच वाली ट्रेन पांच से छह मिनट में भर जाती है।

[70] रेलवे बोर्ड का पत्र संख्या 1996/एम(सी)/141/77 दिनांक 26 जून 2018

दिया गया। यह सुनिश्चित करने के लिए कि कोचों में कम से कम समय में पूरी तरह से पानी भर जाए, मशीनीकृत जल व्यवस्था जैसे विकल्पों पर विचार किया गया।

मई 2007 में, रेलवे बोर्ड ने कैमटेक को एक उपयुक्त कैरिज वाटरिंग सिस्टम तैयार करने के निर्देश[71] जारी किए, जिससे न्यूनतम संख्या में व्यक्तियों के साथ लगभग पांच मिनट में 26 कोच वाली ट्रेनों में पानी की व्यवस्था हो सके।

कैमटेक द्वारा विकसित मशीनीकृत त्वरित जल व्यवस्था (क्यूडब्ल्यूए) को दक्षिणी रेलवे के इरोड और दक्षिण मध्य रेलवे के विजयवाड़ा में सफलतापूर्वक क्रियान्वित किया गया। सितंबर 2017 में, रेलवे बोर्ड[72] ने निर्णय लिया कि जोनल रेलवे को अपने अधिकार क्षेत्र के अंतर्गत आने वाले जल स्टेशनों पर त्वरित जल सुविधा के प्रावधान के लिए तुरंत प्रक्रिया शुरू करनी चाहिए, जैसा कि दक्षिण रेलवे और दक्षिण मध्य रेलवे द्वारा कार्यान्वित किया गया है।

5.1 जल की त्वरित व्यवस्था का कार्यान्वयन

मार्च 2019 तक त्वरित जल व्यवस्था स्थापित करने के लिए 98 स्टेशनों की पहचान की गई थी। बाद में और 11 स्टेशनों की पहचान की गई। त्वरित जल व्यवस्था के कार्यान्वयन की वर्षवार स्थिति निम्नलिखित तालिका में दर्शाई गई है:

तालिका 5.1: जल की त्वरित व्यवस्था के कार्यान्वयन की स्थिति

क्रम सं.	वर्ष	प्रारंभिक शेष	पहचाने गए स्टेशन	कार्यशील किया गया	अंत शेष
1.	2019-20	98[73]	1	16	83
2.	2020-21	83	3	22	64
3.	2021-22	64	4	25	43
4.	2022-23	43	3	18	28
कुल			**11**	**81**	**28**

स्रोत: जोनल रेलवे मुख्यालय से एकत्रित आंकड़े

[71] रेलवे बोर्ड का पत्र क्रमांक पत्र संख्या 2003/एम(सी)/141/19 दिनांक 29 मई 2007

[72] पत्र संख्या 1996/एम(सी)/141/77 दिनांक 11 सितंबर 2017

[73] मार्च 2019 में पहचान की गई

लेखापरीक्षा में पाया गया कि क्यूडब्ल्यूए के प्रावधान के लिए पहचाने[74] गए 109 स्टेशनों में से 31 मार्च 2023 तक 81 स्टेशनों (74 *प्रतिशत*) पर त्वरित जल आपूर्ति की सुविधाएं प्रचलन में थीं। नौ जोनल रेलवे के 28 स्टेशनों[75] पर, कोविड-19 (पूर्वोत्तर सीमांत रेलवे), फंड की कमी (पूर्वोत्तर सीमांत रेलवे), ठेकेदार द्वारा काम की धीमी प्रगति (उत्तर पश्चिम रेलवे), काम को स्थगित करना/स्थानांतरित करना (दक्षिण रेलवे) और फंड की अनुपलब्धता और अनुमान चरण में अनुचित योजना (पश्चिम रेलवे) जैसे कारणों से मार्च 2023 तक, क्यूडब्ल्यूए की स्थापना में दो से चार साल तक का विलंब हुआ है।

5.2 मार्ग में जल की व्यवस्था

(1) रेलवे बोर्ड ने निर्देश जारी किए (जुलाई 2009) कि सभी ट्रेनों में 200-250 किमी की यात्रा के बीच पानी उपलब्ध कराया जाना आवश्यक है। लेखापरीक्षा में पाया गया कि दक्षिण मध्य रेलवे में कई महत्वपूर्ण मार्गों पर जल आपूर्ति की आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए पर्याप्त जल आपूर्ति स्थल नहीं थे। उदाहरण के लिए, जिन खंडों के बीच अंतर-दूरी 250 किमी से अधिक है, उनके बीच जल आपूर्ति की कोई सुविधा नहीं थी, जैसे कि काटपाडी जंक्शन-विजयवाड़ा जंक्शन (559 किमी), रेनीगुंटा जंक्शन-विजयवाड़ा जंक्शन (450 किमी)।

इसके अतिरिक्त, कोचों में पानी की उपलब्धता के संबंध में शिकायतों की जांच करने पर यह पाया गया कि अंतर-जोनल समन्वय का अभाव था। कई रेलगाड़ियां दमरे में पानी की सुविधा के बिना ही प्रवेश कर जाती हैं, जिसके कारण यात्रियों की शिकायतों में भारी वृद्धि होती हैं, जो तब तक जारी रहती हैं, जब तक रेलगाड़ियां अगले उपलब्ध जल-स्रोत स्थल पर नहीं पहुंच जातीं।यह समस्या विशेष रूप से निम्नलिखित स्थानों पर स्पष्ट थी:

- **अंतर-जोनल स्टेशनों पर-** बल्हारशाह से सिकंदराबाद जंक्शन, बल्हारशाह से विजयवाड़ा जंक्शन, वाडी से सिकंदराबाद जंक्शन, गुडूर जंक्शन से विजयवाड़ा जंक्शन, अनकापल्ले से विजयवाड़ा जंक्शन और बेल्लारी जंक्शन से गुंतकल जंक्शन।

---

[74] **तालिका 5.1 का स्तंभ 5 और 6**

[75] **1-मरे, 1-पूमरे, 2-पूसीरे, 2-उरे, 1-उपरे, 7-दमरे, 12-दरे और 2-परे (कुल-28 स्टेशन)**

- **दक्षिण मध्य रेलवे के भीतर मण्डल स्तर पर-** सिकंदराबाद जंक्शन से गुंटूर जंक्शन, सिकंदराबाद जंक्शन से हैदराबाद डेकन, रेनिगुंटा जंक्शन/तिरुपति डिपो से गुंटूर जंक्शन/विजयवाड़ा जंक्शन और हजूर साहिब नांदेड़ से हैदराबाद डेकन।

दक्षिण मध्य रेलवे प्रशासन ने बताया (सितंबर 2023) कि अधिकांश स्टेशनों पर जल सुविधा स्थापित करने के प्रस्ताव प्रक्रियाधीन थे।

(2) जून 2022 में, महाप्रबंधक, पश्चिम रेलवे ने उत्तर मध्य रेलवे[76] के चार स्टेशनों से गुजरने वाली ट्रेनों में पानी की कमी/अनुपलब्धता के चलते यात्रियों की शिकायतों में हुई वृद्धि के संबंध में महाप्रबंधक, उत्तर मध्य रेलवे के समक्ष चिंता व्यक्त की। जीएम/परे के पत्र का हवाला देते हुए, रेलवे बोर्ड ने जोर देकर कहा (जुलाई 2022) कि 200-250 किमी के भीतर ट्रेनों में पानी की निर्धारित व्यवस्था के अनुसार जोनल रेलवे द्वारा पानी की व्यवस्था सुनिश्चित की जानी चाहिए। रेलवे बोर्ड ने सभी जोनल रेलवे के महाप्रबंधकों को निर्देश दिया कि वे पर्याप्त पानी देने के लिए ट्रेन लिंक्स और उनके समय की समीक्षा करें तथा तदनुसार पानी देने के लिए पर्याप्त समय का प्रावधान करें। लेखापरीक्षा में पाया गया कि मार्च 2023 तक, मार्ग में पानी की व्यवस्था केवल कानपुर सेंट्रल पर उपलब्ध कराई गई थी, लेकिन उमरे के दो स्टेशनों (आगरा फोर्ट और खजुराहो) पर नहीं।

5.2.1 यात्रियों का फीडबैक सर्वेक्षण

लंबी दूरी की ट्रेनों में पानी की उपलब्धता की स्थिति का आकलन करने के लिए, लेखापरीक्षा ने प्रत्येक जोनल रेलवे में चयनित छह ट्रेनों का सर्वेक्षण किया और यात्रियों से फीडबैक प्राप्त किया। भारतीय रेल में सर्वेक्षण किए गए 2426 यात्रियों में से 366 यात्रियों (15 *प्रतिशत*) ने बताया कि उन्हें शौचालयों/वॉशबेसिन में पानी की अनुपलब्धता की स्थिति का सामना करना पड़ा था। नौ जोनल रेलवे[77] में असंतुष्ट यात्रियों का अनुपात 16 से 28 *प्रतिशत* के बीच था। पानी की उपलब्धता के संबंध में यात्रियों की विस्तृत फीडबैक **अनुलग्नक 6** में दी गई है।

---

[76] **प्रयागराज छिवकी (पीसीओआई), कानपुर (सीएनबी), आगरा किला (एएफ) और खजुराहो (केयूआरजे)**

[77] **पूमरे -16 *प्रतिशत*, पूसीरे, दरे और परे-20 *प्रतिशत*, पूरे और दपूरे-21 *प्रतिशत*, उपूरे-23 *प्रतिशत*, पूतरे-27 *प्रतिशत* और दमरे-28 *प्रतिशत***

5.2.2 रेल मदद शिकायतों का विश्लेषण

शौचालयों और वॉशबेसिनों में पानी की कमी से न केवल यात्रियों को भारी असुविधा होती है, बल्कि दुर्गंध, शौचालयों का जाम होना और डिब्बों में गंदगी जैसी समस्याएं भी उत्पन्न होती हैं। स्लीपर और एसी कोचों की तुलना में जनरल कम्पार्टमेंट कोचों की स्थिति, अधिकांश समय इसके बारे में रिपोर्ट ना करने के कारण, इससे भी ज्यादा खराब है।

2022-23 के दौरान भारतीय रेल के कोचों में शौचालयों और वॉश-बेसिन में पानी की अनुपलब्धता के संबंध में कुल 1,00,280 शिकायतें[78] दर्ज की गईं। पानी की अनुपलब्धता से संबंधित शिकायतें पूर्व रेलवे और दक्षिण पश्चिम रेलवे (2 *प्रतिशत*) में सबसे कम थीं, तथा उत्तर रेलवे (14 *प्रतिशत*), मध्य रेलवे (12 *प्रतिशत*) और उत्तर मध्य रेलवे (12 *प्रतिशत*) में अधिक थीं।

उपरोक्त शिकायतों में, 33,937 मामलों (33.84 *प्रतिशत*) में सेवा स्तर समय सीमा (एसएलए)[79] का उल्लंघन किया गया क्योंकि समाधान में अपेक्षित समय सीमा से अधिक विलंबित हो गया। इसमें 8280 मामले (24 *प्रतिशत*) शामिल हैं जहां एसएलए-2 का उल्लंघन देखा गया।

5.3 निष्कर्ष

कोविड-19, निधि की कमी, काम को स्थगित करना/स्थानांतरित करना, ठेकेदार द्वारा काम की धीमी प्रगति आदि कारणों से 28 स्टेशनों (26 *प्रतिशत*) पर त्वरित जल व्यवस्था स्थापित करने में दो से चार साल तक का विलंब हुआ। मध्यवर्ती स्टेशनों पर त्वरित जल व्यवस्था स्थापित करने के बावजूद, पानी की उपलब्धता से संबंधित शिकायतों में वृद्धि से कुछ जगहों में समस्या के बने रहने का संकेत मिलता है।

---

[78] **एसी श्रेणियों (तृतीय इकॉनमी से प्रथम एसी) में 44,030 (44 *प्रतिशत*) एवं वातानुकूलन रहित श्रेणियों (2एस और एसएल) में 56,250 (56 *प्रतिशत*)।**

[79] **शिकायतों के निवारण में लगने वाले समय के आधार पर, भारतीय रेल पर रेल मदद की शिकायतों को आगे वर्गीकृत किया गया है; (क) कोई उल्लंघन नहीं (दो घंटे के भीतर हल), (ख) सेवा स्तर समय सीमा 1 (एसएलए-1) उल्लंघन - दो घंटे और पांच घंटे से कम और (ग) सेवा स्तर समय सीमा-2 (एसएलए-2) उल्लंघन - पांच घंटे से अधिक।**

5.4 अनुशंसाएँ

रेल मंत्रालय के लिए आवश्यक है कि -

i. विशेष रूप से लंबी दूरी की ट्रेनों में तथा उन स्थानों पर जहां शिकायतें अधिक आती हैं, मार्ग में पानी की व्यवस्था की उपलब्धता सुनिश्चित करें; तथा

ii. शेष 28 स्टेशनों पर समयबद्ध तरीके से क्यूडब्ल्यूए का प्रावधान किया जाए।

अध्याय VI: लंबी दूरी की ट्रेनों में जैव-शौचालयों की सफाई

अध्याय VI: लंबी दूरी की ट्रेनों में जैव-शौचालयों की सफाई

6. पृष्ठभूमि

अक्टूबर 2014 में, भारत सरकार ने 2019 तक भारत को 'खुले में शौच से मुक्त' बनाने के लक्ष्य के साथ एक स्वच्छता अभियान 'स्वच्छ भारत मिशन' शुरू किया। भारतीय रेल ने अपनी पहल को स्वच्छ भारत मिशन के साथ जोड़ा तथा स्वच्छता और भारतीय रेल की छवि सुधारने के लिए यात्री डिब्बों में पर्यावरण अनुकूल शौचालयों की शुरुआत की।

रेलवे बोर्ड ने यात्री डिब्बों में स्थापित जैव शौचालयों की उचित निगरानी, संचालन और रखरखाव के लिए समय-समय पर सभी जोनल रेलवे को विस्तृत निर्देश जारी किए हैं। मई 2014 में अनुसंधान एवं विकास मानक संगठन (आरडीएसओ) ने भारतीय रेल के लिए बायो-टैंकों पर दिशा-निर्देश जारी किए। कैमटेक द्वारा जैव-शौचालयों पर निर्देशों का एक संग्रह दिसंबर 2015 में जारी किया गया था। रेलवे बोर्ड ने जैव-शौचालयों के समुचित संचालन और रखरखाव के लिए कार्रवाई करने के निर्देश (मार्च 2018) जारी किए।

> जैव-शौचालय एक सम्पूर्ण अपशिष्ट प्रबंधन समाधान है जो जीवाणुसंवर्धन की सहायता से ठोस मानव अपशिष्ट को बायोगैस और जल में परिवर्तित करता है।
>
> जैव-शौचालय ठोस मानव अपशिष्ट का निपटान पर्यावरण-अनुकूल, किफायती और स्वच्छ तरीके से करता है। जैव-शौचालय से निकला अवशिष्ट जल गंधहीन होता है तथा इसमें कोई ठोस कण नहीं होता, इसलिए इसे और उपचार/अपशिष्ट प्रबंधन की आवश्यकता नहीं होती।

लंबी दूरी की ट्रेनों में यात्रियों द्वारा शौचालयों का बड़े पैमाने पर उपयोग किया जाता है। लेखापरीक्षा ने 96 चयनित ट्रेनों[80] में यात्रा कर रहे 2,426 यात्रियों[81] के संबंध में विस्तृत सर्वेक्षण किया। 2,377 यात्रियों द्वारा दी गई फीडबैक का परिणाम निम्नलिखित तालिका में उल्लिखित है:

---

[80] **प्रत्येक जोनल रेलवे से छः**

[81] **शौचालयों में सफाई के संबंध में ग्रेडिंग न देने वाले 49 यात्रियों को छोड़कर**

तालिका 6.1: शौचालयों की सफाई के लिए समग्र ग्रेडिंग

यात्रियों द्वारा ग्रेडिंग	वातानुकूलित कोच	शयनयान/ द्वितीय श्रेणी सिटिंग	कुल
खराब और औसत	495 (34 *प्रतिशत*)	502 (54 *प्रतिशत*)	997 (42 *प्रतिशत*)
अच्छे से उत्कृष्ट	954 (66 *प्रतिशत*)	426 (46 *प्रतिशत*)	1380 (58 *प्रतिशत*)
फीडबैक की कुल संख्या	1449	928	2377

स्रोत: संबंधित जोनल रेलवे के लेखापरीक्षा कार्यालयों द्वारा किए गए फीडबैक सर्वेक्षण के आंकड़े

सर्वेक्षण में शामिल यात्रियों में असंतोष का प्रतिशत पांच जोनल रेलवे[82] में अधिक (50 *प्रतिशत* और उससे अधिक) तथा दो जोनल रेलवे[83] में कम (10 *प्रतिशत* से कम) था।

उपरोक्त आंकड़ों से यह पता चलता है कि गैर वातानुकूलित कोचों की तुलना में वातानुकूलित कोचों में बायो-शौचालयों की स्थिति बेहतर है। जैव-शौचालय के संबंध में उपयोग निर्देशों का पालन न करना, गैर वातानुकूलित कोचों में शौचालयों के गंदे होने के उच्च प्रतिशत का एक कारण था। ट्रेनों में शौचालयों की सफाई के संबंध में यात्रियों की फीडबैक **अनुलग्नक 7** में विस्तृत रूप से दिया गया है।

6.1 ट्रेनों में शौचालयों से संबंधित रेल मदद शिकायतें

लेखापरीक्षा में वर्ष 2022-23 के दौरान विभिन्न जोनल रेलवे से प्राप्त ट्रेनों में शौचालयों से संबंधित रेल मदद शिकायतों की नमूना जांच की गई। वर्ष 2022-23 के दौरान भारतीय रेल पर शौचालयों से संबंधित कुल 1,55,617 शिकायतें दर्ज की गईं।

लेखापरीक्षा में पाया गया कि शौचालयों की सफाई से संबंधित शिकायतें तीन जोनल रेलवे (पूर्वोत्तर सीमांत रेलवे, उत्तर रेलवे और पश्चिम रेलवे) में 10

[82] **पूतरे, पूरे, उपूरे, दपूमरे और दपरे**

[83] **पूसीरे और उरे**

प्रतिशत से अधिक थीं। रेल मदद शिकायतों में सेवा स्तर समय सीमा[84] का उल्लंघन 1,55,617 शिकायतों में से 17,389 मामलों (11 *प्रतिशत*) में पाया गया, जिसका विवरण नीचे दिया गया है:

तालिका 6.2: रेल मदद शिकायतों में सेवा स्तर समय सीमा (एसएलए) का उल्लंघन

एसएलए के उल्लंघन की शिकायतों की कुल संख्या	एसएलए-1 (दो से पांच घंटे में समाधान)	एसएलए-2 (पांच घंटे से अधिक समय में समाधान)
17,389 (11 *प्रतिशत*)	13,330 (9 *प्रतिशत*)	4,059 (2 *प्रतिशत*)

स्रोत: भारतीय रेल के रेल मदद पोर्टल से एकत्रित आंकड़े

एसएलए का उल्लंघन तीन जोनल रेलवे[85] में अधिक (20 *प्रतिशत* से अधिक) पाया गया, तथा तीन जोनल रेलवे (पूर्व रेलवे, उत्तर रेलवे और पश्चिम रेलवे) में कम (5 *प्रतिशत* से कम) पाया गया। शेष 10 जोनल रेलवे[86] में उल्लंघन 5 से 16 *प्रतिशत* के बीच था।

6.2 रेलवे कन्वेंशन कमेटी की अनुशंसाओं का अनुपालन

रेलवे कन्वेंशन कमेटी ने (2014 में) पाया कि यद्धपि जैव-शौचालयों का पुनः स्थापना एक सराहनीय कार्य है, क्योंकि यह पर्यावरण अनुकूल है, तथापि ये शौचालय तरलरोधन, दुर्गंध एवं मानव मल के अतिप्रवाह जैसी समस्याओं से घिरे हुए हैं। कमेटी ने रेल मंत्रालय के लिखित उत्तर का सन्दर्भ दिया जिसमें यह बताया गया था कि सवारी डिब्बों में स्वच्छता बनाए रखने एवं जैव-शौचालयों के उचित उपयोग हेतु यात्रियों की जागरूकता में सुधार की आवश्यकता है। रेल

---

[84] सेवा स्तर समय सीमा का उल्लंघन तब होता है जब शिकायत का समाधान दो घंटे के भीतर नहीं किया जाता है। इसे आगे एसएलए-1 (जहां समाधान दो से पांच घंटे में किया जाता है) और एसएलए-2 (पांच घंटे से अधिक समय में समाधान) के रूप में वर्गीकृत किया गया है।

[85] पमरे (एसएलए-1 का 27 *प्रतिशत* और एसएलए-2 का 11 *प्रतिशत*), उरे (एसएलए-1 का 20 *प्रतिशत* और एसएलए-2 का 6 *प्रतिशत*) और दमरे (एसएलए-1 का 16 *प्रतिशत* और एसएलए-2 का 5 *प्रतिशत*)

[86] उमरे (16 *प्रतिशत*), मरे, पूतरे और दरे (प्रत्येक 12 *प्रतिशत*), पूसीरे और दपूरे (11 *प्रतिशत*), दपूमरे (9 *प्रतिशत*), उपरे (8 *प्रतिशत*) और दपरे और पूमरे (प्रत्येक 6 *प्रतिशत*)

मंत्रालय ने यह भी कहा कि स्वच्छता अभियान में नियमित एवं व्यापक रूप से यात्रियों को सम्मिलित करना एवं उनसे बातचीत करना, प्रिंट/इलेक्ट्रॉनिक मीडिया से जागरूकता अभियान चलाना, रेलवे स्टेशनों पर जैव शौचालयों के नमूने प्रदर्शित करना एवं जैव शौचालयों के संबंध में कार्यप्रणाली एवं 'क्या करें एवं क्या न करें' के बारे में समझाने के लिए सवारी डिब्बों में स्टिकर लगाना, इन रुकावटों को दूर करने के कुछ उपाय हैं। यात्री डिब्बों में जैव-शौचालयों लगाने के संबंध में 2017 की लेखापरीक्षा प्रतिवेदन संख्या 36 (रेलवे) पर अपने कार्रवाई नोट में, रेल मंत्रालय ने कहा (जुलाई 2020) कि 'क्या करें' एवं 'क्या न करें' के बारे में, यात्रियों में जागरूकता पैदा करने के लिए, आवश्यक उपाय किए गए थे।

बत्तीस चयनित सवारी डिब्बों के डिपो में जैव-शौचालयों के रखरखाव से संबंधित अभिलेखों की समीक्षा करने पर लेखापरीक्षा ने पाया कि:

- वर्ष 2020-21 से वर्ष 2022-23 की अवधि के दौरान नौ क्षेत्रों के 12 कोचिंग डिपो[87] (38 *प्रतिशत*) द्वारा यात्री जागरूकता कार्यक्रम/अभियान चलाए गए। इनमें से चार डिपो उत्तर पश्चिम रेलवे (जयपुर), दक्षिण पूर्व मध्य रेलवे (दुर्ग), दक्षिण मध्य रेलवे (सिकंदराबाद) एवं पश्चिम रेलवे (इंदौर जंक्शन-आईएनडीबी) में जागरूकता अभियान का विवरण रिकार्ड में उपलब्ध नहीं था।
- तीन अन्य डिपो[88] में जागरूकता अभियान से संबंधित रिकार्ड लेखापरीक्षा को उपलब्ध नहीं कराए गए तथा शेष 18 डिपो[89] में जागरूकता अभियान नहीं चलाया गया।

---

[87] **मरे (एलटीटी-3), पूमरे(आरएनसीसी-3 और डीएनएच-2), पूसीरे(जीएचवाय-2), उरे(एएसआर-1), उमरे(जेपी-3), दपूमरे(दुर्ग-3),दमरे(एससी-3),दपरे(एमवायएस-1 एवं वायपीआर-1), पमरे(जेबीपी-1 एवं परे(आईएनडी-10)**

[88] **उपरे(जीकेपी) एवं दपूरे(एचटीई)**

[89] **मरे(पुणे), पूतरे(पूरी एवं वीएसकेपी), पूरे(एसडीएएच एवं टीकेपीआर), उमरे(पीआरवायजे एवं जीडब्ल्यूएल), उपूरे(बीएसबी), पूसीरे(डीबीआरजी),उरे(एनडीएलएस), उमरे(मदार), दपरे(टीपीटीवाय), दमपूरे(बिलासपुर), दपूरे(संतरागाची), दरे(बीबीक्यू एवं टीवीसी), पमरे(केटीटी), परे(बीडीटीएस)**

6.3 निष्कर्ष

जैव-शौचालयों के संबंध में प्रयोग निर्देशों का पालन न करना वातानुकूलन रहित सामान्य सवारी डिब्बों में गंदे शौचालयों का मुख्य कारण था। रेलवे कन्वेंशन कमेटी की टिप्पणियों के जवाब में, रेलवे प्रशासन द्वारा यात्री जागरूकता के लिए कई कदम उठाए गए थे, तथापि यात्री जागरूकता कार्यक्रमों/अभियानों की संख्या अपेक्षा से कम थी।

6.4 अनुशंसा

चूंकि मुख्य रूप से, यात्रियों द्वारा शौचालयों के अनुचित प्रयोग के कारण, तरलरोधन एवं दुर्गंध होती है, इसलिए जैव-शौचालय के उचित उपयोग हेतु यात्रियों में जागरूकता पैदा करने के लिए विशेष प्रयास किए जाने की आवश्यकता है।

अध्याय VII: मशीनीकृत लॉन्ड्रियों की स्थापना और ट्रेनों में लिनन का प्रावधान

अध्याय VII: मशीनीकृत लॉन्ड्रियों की स्थापना और ट्रेनों में लिनन का प्रावधान

7. पृष्ठभूमि

भारतीय रेल (आईआर) प्रतिदिन 4,036 मेल/एक्सप्रेस[90] ट्रेनें संचालित करती है। भारतीय रेल के कोचिंग स्टॉक में 869 वातानुकूलित (एसी) प्रथम श्रेणी सवारी डिब्बे (19,910 बर्थ), 4090 वातानुकूलित द्वितीय श्रेणी शयन-यान सवारी डिब्बे (2,07,722 बर्थ) और 13,495 वातानुकूलित तृतीय श्रेणी शयन-यान सवारी डिब्बे (9,39,195 बर्थ)[91] सम्मिलित हैं।

वातानुकूलित श्रेणी में यात्रा करने वाले सभी यात्रियों को साफ, स्वच्छ और अच्छी गुणवत्ता वाले लिनन उपलब्ध कराने के लिए, लिनन को मशीनीकृत लॉन्ड्री में धोया जाना होता है। रेलवे परिसर के बाहर मशीनीकृत लॉन्ड्रियों, रेलवे परिसर में निर्माण-स्वामित्व-संचालन-स्थानांतरण (बीओओटी) मॉडल के अंतर्गत निर्मित लॉन्ड्रियों, या रेलवे परिसर में विभागीय मशीनीकृत लॉन्ड्रियों में, आउटसोर्सिंग अनुबंधों के माध्यम से, लिनन की धुलाई की जाती है।

भारतीय रेल में 31 मार्च 2023 तक चालू की गई 67 मशीनीकृत लॉन्ड्रियों में से 19 लॉन्ड्रियाँ, आठ जोनल रेलवे[92] में बूट आधार पर स्थापित की गई थी और 13 जोनल रेलवे[93] में 48 लॉन्ड्रियाँ, विभागीय लॉन्ड्रियाँ थी। वर्ष 2022-23 के दौरान 30 ओर मशीनीकृत लॉन्ड्रियों का निर्माण कार्य प्रगति पर था।

---

[90] भारतीय रेल वार्षिक पुस्तिका 2022-23

[91] भारतीय रेल वार्षिक सांख्यिकी विवरण संख्या 10 वर्ष 2022-23 के लिए

[92] 2-मध्य रेलवे, 2-दक्षिण पूर्व मध्य रेलवे, 5-दक्षिण मध्य रेलवे, 1-उत्तर पश्चिम रेलवे, 2-पूर्व तटीय रेलवे, 2-दक्षिण पश्चिम रेलवे, 3-दक्षिण रेलवे, 2-दक्षिण पश्चिम रेलवे एवं 2-पश्चिम रेलवे

[93] 1-मध्य रेलवे, 2-पूर्व मध्य रेलवे, 2-उत्तर मध्य रेलवे, 6-पूर्वोत्तर रेलवे, 3-पूर्वोत्तर सीमांत रेलवे, 8-उत्तर रेलवे, 4-उत्तर पश्चिम रेलवे, 1-दक्षिण पूर्व मध्य रेलवे, 5-दक्षिण पूर्व रेलवे, 1-दक्षिण पश्चिम रेलवे, 3-पश्चिम मध्य रेलवे एवं 10-पश्चिम रेलवे

लेखापरीक्षा में, चालू 67 मशीनीकृत लॉन्ड्रियों में से 19 लॉन्ड्रियों (28 *प्रतिशत*) को, उनकी कार्यप्रणाली की समीक्षा के लिए चुना गया।

7.1 मशीनीकृत लॉन्ड्रियों की कार्यप्रणाली

7.1.1 रेलवे अधिकारियों द्वारा धुले हुए लिनन का निरीक्षण

रेलवे बोर्ड (जनवरी 2010 में) ने निरीक्षण का स्तर, यादृच्छिक नमूना जांच का प्रतिशत और धुले हुए लिनन की जांच की आवधिकता, निर्धारित[94] की। वर्ष 2018-19, 2019-20 और 2022-23 के दौरान, 19 चयनित लॉन्ड्रियों में किए गए निरीक्षणों की नमूना जांच, लेखापरीक्षा में की गई। कोविड-19 महामारी से प्रभावित वर्ष 2020-21 और 2021-22 को नहीं लिया गया था क्योंकि इन वर्षों के दौरान ट्रेनों में लिनन की आपूर्ति नहीं की जा रही थी। लेखापरीक्षा में पाई गई कमियों का विवरण निम्नलिखित तालिका में दिया गया है।

तालिका 7.1: निरीक्षण करने में कमी

मद	निरीक्षण का स्तर	जाँच की सीमा और आवधिकता	कमी की सीमा			निरीक्षण रिपोर्ट उपलब्ध नहीं है
			2018-19	2019-20	2022-23	
सामग्री भेजने से पहले वाशिंग प्लांट पर	सहायक स्केल अधिकारी/ वरिष्ठ पर्यवेक्षक/ एसएसई	2 *प्रतिशत* प्रत्येक तिमाही में एक बार	पांच लॉन्ड्रियों में 75 से 100 *प्रतिशत*	पांच लॉन्ड्रियों में 25 से 100 *प्रतिशत*	पांच लॉन्ड्रियों में 25 से 100 *प्रतिशत*	तीन लॉन्ड्रियां
डिपो में धुले हुए लिनन प्राप्त करते समय	जेए ग्रेड/ शाखा अधिकारी	2 *प्रतिशत* प्रत्येक तिमाही में एक बार	छह लॉन्ड्रियों में 100 *प्रतिशत*	13 लॉन्ड्रियों में 25 से 100 *प्रतिशत*	10 लॉन्ड्रियों में 25 से 100 *प्रतिशत*	दो लॉन्ड्रियां

[94] रेलवे बोर्ड पत्र संख्या 2009/एम(सी)/165/6 दिनांक 4 जनवरी 2010

मद	निरीक्षण का स्तर	जाँच की सीमा और आवधिकता	कमी की सीमा			निरीक्षण रिपोर्ट उपलब्ध नहीं है
			2018-19	2019-20	2022-23	
	सहायक स्केल अधिकारी/ वरिष्ठ स्केल अधिकारी	2 *प्रतिशत* हर महीने में एक बार	सात लॉन्ड्रियों में 17-100 *प्रतिशत*	छह लॉन्ड्रियों में 25-100 *प्रतिशत*	आठ लॉन्ड्रियों में 25 से 92 *प्रतिशत*	चार लॉन्ड्रियां
	लिनन प्रभारी पर्यवेक्षक	धुलाई के बाद प्राप्त प्रत्येक खेप का 2 *प्रतिशत*	एक लॉन्ड्री में कमी (दुर्ग-दपूमरे)	एक लॉन्ड्री में कमी (दुर्ग-दपूमरे)	शून्य	दो लॉन्ड्रियां
धुलाई संविदाकार के संयंत्र एवं मशीनरी का निरीक्षण	सहायक अधिकारी या वरिष्ठ स्केल अधिकारी	हर छह महीने में एक बार	तीन लॉन्ड्रियों में 50-100 *प्रतिशत*	दो लॉन्ड्रियों में 100 *प्रतिशत*	दो लॉन्ड्रियों में 100 *प्रतिशत*	नौ लॉन्ड्रियां

स्रोत: रेलवे बोर्ड का परिपत्र संख्या 2009/एम(सी)/165/6 दिनांक 4 जनवरी 2010

उपरोक्त तालिका से यह देखा जा सकता है कि कुछ लॉन्ड्रियों में निरीक्षण की कमी थी और निरीक्षण रिपोर्ट उपलब्ध नहीं थी। जिन लॉन्ड्रियों के बारे में डेटा उपलब्ध था, उनमें दुर्ग-दक्षिण पूर्व मध्य रेलवे को छोड़कर सभी स्थानों पर पर्यवेक्षी स्तर पर निरीक्षण निर्धारित कार्यक्रम के अनुसार किए गए थे। हालांकि, सहायक अधिकारी और उससे ऊपर के स्तर पर, निरीक्षण में कमी थी। रेलवे अधिकारियों द्वारा किए गए मशीनीकृत लॉन्ड्रियों के निरीक्षण का विवरण **अनुलग्नक 8** में दिया गया है।

7.1.2 लिनन की गुणवत्ता पर यात्रियों का फीडबैक

यात्रियों की संतुष्टि और फीडबैक लिनन सेवाओं की पर्याप्तता और गुणवत्ता की निगरानी के मुख्य घटकों में से एक है। रेलवे बोर्ड (आरबी) ने (जनवरी 2011) में निर्देश दिया कि ऑन-बोर्ड कर्मचारियों को लॉबी कार्यालयों में लिनन की गुणवत्ता के बारे में फीडबैक प्राप्त करनी चाहिए और ग्राहकों की संतुष्टि सुनिश्चित करने के लिए, यात्रियों की शिकायतों की निगरानी की जानी चाहिए।

रेलवे बोर्ड के निर्देशों के अनुसार, ठेकेदार, ट्रेन में उपस्थित वातानुकूलित विभागीय कर्मचारियों/वातानुकूलित सवारी डिब्बों के परिचारकों के माध्यम से, यात्रियों को उपलब्ध कराए जाने वाले निर्धारित प्रपत्रों में, फीडबैक लेने की व्यवस्था करेगा, जो प्रत्येक दिशा में प्रत्येक वातानुकूलित सवारी डिब्बों में कम से कम पांच यात्रियों से फीडबैक प्राप्त करेंगे।

लेखापरीक्षा में पाया गया कि:

- उन्नीस चयनित लॉन्ड्रियों में से 13[95] (70 *प्रतिशत*) में लिनन वितरण कर्मचारियों द्वारा यात्री फीडबैक एकत्र नहीं किया गया।
- उपरोक्त 13 लॉन्ड्रियों में से 11 लॉन्ड्रियों[96] में, लिनन वितरण कर्मचारियों द्वारा यात्री फीडबैक एकत्र करने का प्रावधान, धुलाई/वितरण अनुबंधों में सम्मिलित नहीं किया गया था। धुले हुए लिनन के बारे में, यात्रियों की फीडबैक के आधार पर जुर्माना लगाने का प्रावधान भी, अनुबंध में सम्मिलित नहीं किया गया था। इसलिए, धुले हुए लिनन की गुणवत्ता के बारे में यात्रियों से फीडबैक नहीं लिया जा रहा था।

---

[95] **(लोकमान्य तिलक टर्मिनस)मध्य रेलवे, (पूरी एवं विशाखापट्टनम)पूर्व तटीय रेलवे, (सियालदाह)पूर्व रेलवे, (गोरखपुर)उत्तर पूर्व रेलवे, (डिब्रूगढ़)पूर्वोत्तर सीमांत रेलवे, (जम्मूतवी)उत्तर रेलवे, (जयपुर) उत्तर पश्चिम रेलवे, (दुर्ग) दक्षिण पूर्व मध्य रेलवे, (संतरागाची)दक्षिण पूर्व रेलवे, (जबलपुर)पश्चिम मध्य रेलवे, (कांकरिया एवं सूरत)पश्चिम रेलवे**

[96] **(लोकमान्य तिलक टर्मिनस) मध्य रेलवे, (विशाखापट्टनम) पूर्व तटीय रेलवे, (गोरखपुर)उत्तर पूर्व रेलवे, (डिब्रूगढ़)पूर्वोत्तर सीमांत रेलवे, (जम्मूतवी)उत्तर रेलवे, (जयपुर) उत्तर पश्चिम रेलवे, (संतरागाची)दक्षिण पूर्व रेलवे, (जबलपुर)पश्चिम मध्य रेलवे, (कांकरिया एवं सूरत)पश्चिम रेलवे**

- शेष दो लॉन्ड्रियों[97] में, यद्यपि धुलाई/वितरण अनुबंधों में फीडबैक एकत्र करने का प्रावधान सम्मिलित किया गया था, लेकिन ठेकेदारों द्वारा फीडबैक प्राप्त नहीं किया गया।

7.1.3 लेखापरीक्षा द्वारा आयोजित यात्री फीडबैक सर्वेक्षण

ट्रेनों के अंदर साफ-सफाई की समग्र स्थिति और वातानुकूलित सवारी डिब्बों में यात्रियों को उपलब्ध कराए गए लिनन और कंबलों का आकलन करने के लिए, लेखापरीक्षा ने चयनित 106 ट्रेनों में 1,476 वातानुकूलित श्रेणी के यात्रियों[98] (प्रथम श्रेणी वातानुकूलित में 186, द्विवितीय श्रेणी वातानुकूलित में 442, तृतीय श्रेणी वातानुकूलित में 848) से फीडबैक प्राप्त किया। यात्रियों से प्राप्त जानकारी का सारांश नीचे दिया गया है:

तालिका 7.2: लिनन की गुणवत्ता के लिए यात्रियों की फीडबैक का सारांश

रेटिंग	प्रथम श्रेणी वातानुकूलित	द्विवितीय श्रेणी वातानुकूलित	तृतीय श्रेणी वातानुकूलित	कुल
कुल प्राप्त फीडबैक	147	393	765	1305
खराब और औसत	18 (12 *प्रतिशत*)	81 (21 *प्रतिशत*)	172 (23 *प्रतिशत*)	271 (21 *प्रतिशत*)
अच्छे से उत्कृष्ट	129 (88 *प्रतिशत*)	312 (79 *प्रतिशत*)	593 (77 *प्रतिशत*)	1034 (79 *प्रतिशत*)

नोट: प्रथम श्रेणी वातानुकूलित (एसी-I), द्विवितीय श्रेणी वातानुकूलित (एसी-II), तृतीय श्रेणी वातानुकूलित (एसी-III)

स्रोत: संबंधित जोनल रेलवे के लेखापरीक्षा कार्यालयों द्वारा आयोजित यात्री फीडबैक सर्वेक्षण

सर्वेक्षण में सम्मिलित 1,305 यात्रियों[99] में से 271 मामलों में (21 *प्रतिशत*) वातानुकूलित सवारी डिब्बों में उपलब्ध कराए गए लिनन की समग्र रेटिंग 'खराब और औसत' थी। ट्रेनों में उपलब्ध कराए गए कंबलों के उपयोग के संबंध में,

---

[97] (पुरी) पूर्व तटीय रेलवे एवं (दुर्ग) दक्षिण पूर्व मध्य रेलवे

[98] 171 यात्रियों ने लिनन के लिए ग्रेडिग नहीं दी और 155 यात्रियों ने कंबलों के लिए ग्रेडिग नहीं दी।

[99] 1476 यात्रियों में से 171 यात्रियों ने लिनन की गुणवत्ता के लिए फीडबैक देने से इंकार किया।

सर्वेक्षण में सम्मिलित 1,321[100] में से 400 मामलों (30 *प्रतिशत*) में, यात्रियों ने कहा कि ट्रेनों में उपलब्ध कराए गए कंबलों को ठीक से धोया नहीं जा रहा था।

लिनन की गुणवत्ता के बारे में, पांच जोनल रेलवे[101] में असंतोष अधिक (20 *प्रतिशत* से अधिक) और चार जोनल रेलवे[102] में कम (10 *प्रतिशत* से कम) था। शेष सात जोनल रेलवे[103] में असंतोष 11 *प्रतिशत* से 24 *प्रतिशत* तक था।

कंबलों का ठीक से धुला हुआ ना पाया जाना से संबंधित मामलों की संख्या छह जोनल रेलवे[104] में अधिक (30 *प्रतिशत* से अधिक) थी। संयोगवश, इन सभी छह जोनल रेलवे में, अन्य जोनल रेलवे की तुलना में, यात्री असंतुष्टि मामलों की संख्या अधिक थी, जैसा कि ऊपर बताया गया है। लिनन की गुणवत्ता के संबंध में, लेखापरीक्षा द्वारा किए गए यात्री फीडबैक सर्वेक्षण का, विवरण **अनुलग्नक 9 क और 9 ख** में दिया गया है।

7.2 रेलवे कन्वेंशन कमेटी की सिफारिशों का अनुपालन

रेल मंत्रालय ने रेलवे कन्वेंशन कमेटी को (दिसंबर 2018) में अवगत कराया कि कंबलों की सफाई की आवृत्ति को, वर्तमान दो महीने की अवधि से घटाकर 15 दिन कर दिया गया था। मार्च 2018 में[105], कंबलों की सफाई की आवृत्ति को, उपलब्ध क्षमता और प्रचालन-तंत्र व्यवस्था के अधीन, रेलवे द्वारा संशोधित करते हुए, महीने में दो बार कर दिया गया। क्षमता की कमी वाले मामले में, महीने में, कम से कम एक बार धुलाई की जानी चाहिए।

---

[100] **1476 यात्रियों में से 155 यात्रियों ने कंबलों की गुणवत्ता के बारे में फीडबैक देने से इंकार किया।**

[101] **पूर्व मध्य रेलवे, पूर्व तटीय रेलवे, पूर्व रेलवे, पूर्वोत्तर रेलवे और पश्चिम रेलवे**

[102] **उत्तर रेलवे, उत्तर मध्य रेलवे, दक्षिण मध्य रेलवे और दक्षिण पूर्व मध्य रेलवे**

[103] **मध्य रेलवे, पूर्वोत्तर सीमा रेलवे, उत्तर पश्चिम रेलवे, दक्षिण पूर्व रेलवे, दक्षिण रेलवे, दक्षिण पश्चिम रेलवे और पश्चिम मध्य रेलवे**

[104] **पूर्व मध्य रेलवे, पूर्व तटीय रेलवे, पूर्व रेलवे, पूर्वोत्तर रेलवे, पश्चिम मध्य और पश्चिम रेलवे**

[105] **पत्र संख्या 2016/ईएनएचएम/26/13 दिनांक 8 मार्च 2018**

लेखापरीक्षा में आगे यह भी पाया गया कि 19 चयनित मशीनीकृत लॉन्ड्रियों में से केवल 11 लॉन्ड्रियों[106] में ही, कंबलों की ड्राई-क्लीनिंग की गई थी। लेखापरीक्षा में यह भी पाया गया कि 2021-22 से (कोविड-19 महामारी के बाद), अधिकांश चयनित लॉन्ड्रियों में कंबलों की धुलाई महीने में एक बार की जा रही थी सिवाय सूरत-पश्चिम रेलवे की विभागीय लॉन्ड्री के, जहां कंबलों की नियमित रूप से धुलाई नहीं की जा रही थी।

इसके अलावा, यह पाया गया कि टिकियापारा कोचिंग डिपो (पूर्व रेलवे) में 2016 (एक मशीन) और 2019 (दो मशीनें) में कंबलों के लिए तीन ड्राई क्लीनिंग मशीनें ₹45 लाख की लागत से खरीदी गई थीं और इन्हें क्रमशः 2017 और 2021 में चालू किया गया था। इन नई मशीनों का उपयोग नहीं किया जा रहा था क्योंकि कंबलों की सफाई के लिए इन मशीनों का उपयोग डिपो के मौजूदा सफाई अनुबंध के दायरे में सम्मिलित नहीं किया गया था।

कंबलों की धुलाई 2019-20 तक एक अनुबंध के अंतर्गत की जा रही थी। हालांकि, कोविड-19 महामारी (2020-21 और 2021-22) के दौरान कंबलों की धुलाई रोक दी गई थी। इसके बाद, वर्ष 2022 में एक अलग अनुबंध दिया गया। इसलिए, मशीनों के चालू होने के बावजूद, कंबलों की धुलाई, एक संविदा एजेंसी के माध्यम से जारी रही, जिस पर ₹23.40 प्रति कंबल की दर से खर्च हुआ। इसके परिणामस्वरूप 2022-23 के दौरान 56,325 कंबलों की धुलाई पर ₹10.81 लाख[107] का परिहार्य खर्च हुआ, जबकि सियालदह कोचिंग डिपो-पूर्वी रेलवे की मशीनीकृत लॉन्ड्री में एक कंबल की ड्राई क्लीनिंग के लिए ₹4.20 की दर से खर्च हुआ।

---

[106] **रांची-पूर्व मध्य रेलवे, पूरी-पूर्व तटीय रेलवे, सियालदाह एवं टिकियापारा-पूर्व रेलवे, प्रयागराज-उत्तर मध्य रेलवे, गोरखपुर-पूर्वोतर रेलवे, डिब्रूगढ़-पूर्वोतर सीमांत रेलवे, दुर्ग-दक्षिण पूर्व मध्य रेलवे, संतरागाची-दक्षिण पूर्व रेलवे, बैंगलोर-दक्षिण पश्चिम रेलवे और जबलपुर-पश्चिम मध्य रेलवे**

[107] **56,325 X (₹23.40 - ₹4.20)**

7.3 रेल मदद शिकायतों का विश्लेषण

लिनन सेवाओं के संबंध में 2022-23 के दौरान, रेल मदद शिकायतों के आंकड़ों का विश्लेषण किया गया। लेखापरीक्षा में पाया गया कि गंदे/फटे बिस्तर/लिनन से संबंधित कुल 26,144 शिकायतें[108] थीं। चार जोनल रेलवे[109] में शिकायतें अधिक (10 *प्रतिशत से अधिक)* और छह जोनल रेलवे[110] में कम *(5 प्रतिशत* से कम) थीं। शेष छह जोनल रेलवे में गंदे/फटे लिनन से संबंधित शिकायतें, कुल रेल मदद शिकायतों के 5 से 9 *प्रतिशत* के बीच थीं। इसके अलावा, इन शिकायतों में से 8,411 मामलों (32 *प्रतिशत*) में सेवा स्तर समय सीमा-1 का उल्लंघन पाया गया।

लेखापरीक्षा ने आगे पाया कि रेल मदद संबंधी शिकायतों के मामले उन जोनल रेलवे में तुलनात्मक रूप से कम थे, जहां लिनन वितरण ठेकेदारों द्वारा फीडबैक प्राप्त किया जा रहा था, जैसा कि उपरोक्त पैरा 7.1.2 में बताया गया है।

7.4 मशीनीकृत लॉन्ड्रियों का संयुक्त निरीक्षण

मशीनीकृत लॉन्ड्रियों के कामकाज की समीक्षा के लिए, संबंधित कोचिंग डिपो के रेलवे अधिकारियों के साथ सभी जोनल रेलवे में चयनित 19 मशीनीकृत लॉन्ड्रियों का संयुक्त निरीक्षण किया गया। इस प्रक्रिया में, कुछ लॉन्ड्रियों में कमियाँ पाई गईं, जिनका विवरण नीचे सारणीबद्ध है:

तालिका 7.3: संयुक्त निरीक्षण के दौरान प्राप्त निष्कर्ष

टिप्पणियां	मशीनीकृत लॉन्ड्री का स्थान
प्रयुक्त पानी को नालियों में प्रवाहित करने से पहले उसके उपचार के लिए अपशिष्ट उपचार संयंत्र की व्यवस्था नहीं थी या वह काम नहीं कर रहा था।	काकीनाडा बंदरगाह (दक्षिण मध्य रेलवे), जयपुर (उत्तर पश्चिम रेलवे) और सूरत (पश्चिम रेलवे)

---

[108] **इसमें केवल गंदे और फटे हुए लिनन शामिल हैं तथा अन्य बिस्तर संबंधी शिकायतें जैसे "दिया नहीं गया" , "उपलब्ध नहीं है" आदि शामिल नही हैं।**

[109] **पूर्व मध्य रेलवे, पूर्वोतर रेलवे, उत्तर पश्चिम रेलवे और पश्चिम रेलवे**

[110] **मध्य रेलवे, उत्तर मध्य रेलवे, दक्षिण पूर्व मध्य रेलवे, दक्षिण रेलवे, दक्षिण पश्चिम रेलवे और पश्चिम मध्य रेलवे**

टिप्पणियां	मशीनीकृत लॉन्ड्री का स्थान
लिनन धोने के परिसर के अंदर का स्थान गंदा पाया गया तथा फर्श की स्थिति क्षतिग्रस्त/अच्छी नहीं थी।	काकीनाडा बंदरगाह (दक्षिण मध्य रेलवे), जबलपुर (पश्चिम मध्य रेलवे) और सूरत (पश्चिम रेलवे)
जिस क्षेत्र में लिनन की छंटाई/धुलाई का कार्य किया जाता था, वहां पर गर्म हवा के निकास की व्यवस्था न होने के कारण तापमान आरामदायक स्तर से परे था।	काकीनाडा बंदरगाह (दक्षिण मध्य रेलवे)
बेकार हो चुका लिनन जयपुर (उत्तर पश्चिम रेलवे)	बेकार हो चुका लिनन कोचुवेली (दक्षिण रेलवे)
अनुपयोगी और नष्ट किए जाने वाले लिनन को जगह की कमी के कारण, लिनन धोने की जगह पर ही ढेर बनाकर इकट्ठा किया गया था।	कोचुवेली- तिरुवनंतपुरम सेंट्रल (दक्षिण रेलवे), जम्मू तवी- उत्तर रेलवे, जयपुर (उत्तर पश्चिम रेलवे), सूरत (पश्चिम रेलवे)
धुले हुए लिनन को वाटरप्रूफ कैनवास बैग के बजाय रंगीन कपड़ों में पैक किया गया था। बूट लॉन्ड्री में मशीनरी के लिए एएमसी निष्पादित नहीं की गई थी और बूट लॉन्ड्री के लिए बीमा पॉलिसी का नवीनीकरण नहीं किया गया था।	काकीनाडा बंदरगाह (दक्षिण मध्य रेलवे)
ना तो हाथ तौलियों पर उनके बनाए जाने की तारीख अंकित थी और ना ही उन पर टैग लगा था	बेसिन ब्रिज जंक्शन (दक्षिण मध्य रेलवे), कोचुवेली- तिरुवनंतपुरम सेंट्रल (दक्षिण रेलवे)

टिप्पणियां	मशीनीकृत लॉन्ड्री का स्थान
ट्रेनों में वितरण के लिए खुली स्थिति में लिनन - कोचुवेली (दक्षिण रेलवे)	
धुले हुए लिनन को बिना पैक किए ही सप्लाई किया गया था। 2014 में जो अनुबंध दिया गया था, उसमें पर्यावरण के अनुकूल बैग के इस्तेमाल का प्रावधान नहीं था। इसके अलावा, ऐसे लिनन का इस्तेमाल किया जा रहा था, जो अपनी कोडल लाइफ से बाहर हो चुके थे।	कोचुवेली-तिरुवनंतपुरम सेंट्रल (दक्षिण रेलवे)
अनुबंध की शर्तों का उल्लंघन करते हुए पर्यावरण अनुकूल ईंधन का उपयोग नहीं किया गया।	जयपुर (उत्तर पश्चिम रेलवे)
यात्रियों द्वारा दुरुपयोग/भोजन का गिराया जाना तथा वातानुकूलित सवारी डिब्बों के परिचारकों द्वारा लिनन की अनुचित हैंडलिंग के परिणामस्वरूप सात महीने[111] की छोटी अवधि में ₹3.39 करोड़ मूल्य के लिनन वस्तुओं को समय से पहले ही अस्वीकार कर दिया गया।	कांकरिया (पश्चिम रेलवे)

स्रोत: रेलवे अधिकारियों के साथ संयुक्त निरीक्षण

[111] *जनवरी 2023 से जुलाई 2023*

7.5 सर्वोत्तम पद्धतियां

संयुक्त निरीक्षण के दौरान, लेखापरीक्षा ने पाया कि पश्चिम रेलवे के कांकरिया डिपो में बूट लॉन्ड्री किफायती, प्रभावी और पर्यावरण अनुकूल तरीके से काम कर रही थी। लॉन्ड्री में उच्च दक्षता वाले थर्मिक द्रव हीटर का उपयोग किया जाता है। इस्त्री करने के लिए लिनन को कुशलतापूर्वक सुखाने हेतु गर्म तेल का बंद लूप परिसंचरण किया जाता है। यह पर्यावरण की दृष्टि से जैव-ईंधन प्रयोग की एक सुरक्षित प्रक्रिया है, जो भौतिक रूप से धूल संग्रहण और राख निपटान के साथ कम उत्सर्जन स्तर सुनिश्चित करती है। इसकी राख को खेती के लिए खाद के रूप में भी इस्तेमाल किया जा सकता है।

यह संयंत्र मशीनों द्वारा उपचारित भूजल का उपयोग करता है ताकि इसकी कठोरता स्वीकार्य स्तर तक कम हो सके। लिनन की चमकीली सफेदी के लिए कच्चे पानी को विपरीत परासरण (रिवर्स ऑस्मोसिस) से उपचारित किया जाता है। लिनन की धुलाई के बाद इस्तेमाल हुए पानी को, नालियों में बहाए जाने से पहले, गुजरात प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड के मानदंडों के अनुपालन में, अपशिष्ट उपचार संयंत्र में उपचारित किया जाता है।

यदि उपरोक्त गतिविधियों को अन्य स्थानों पर भी दोहराया जाए तो इससे रेलवे प्रशासन को पर्यावरण अनुकूल तरीके से मशीनीकृत सफाई के लाभ प्राप्त करने में सहायता मिलेगी।

एग्जिट कॉन्फ्रेंस के दौरान रेल मंत्रालय ने कहा (अगस्त 2024) कि पश्चिम रेलवे के कांकरिया डिपो में मशीनीकृत लॉन्ड्री द्वारा अपनाई गई पद्धतियों को दोहराने के प्रयास किए जाएंगे। जैव ईंधन के उपयोग के संबंध में मंत्रालय ने कहा कि कुछ राज्य प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड ऐसे ईंधन के उपयोग का समर्थन नहीं करते हैं।

7.6 निष्कर्ष

अधिकांश मशीनीकृत लॉन्ड्रियों में आपूर्ति किए गए लिनन की गुणवत्ता के बारे में यात्रियों से फीडबैक प्राप्त करने का प्रावधान लिनन वितरण ठेकेदारों पर लागू नहीं किया गया था। जिन जोनल रेलवे में लिनन वितरण ठेकेदारों द्वारा फीडबैक प्राप्त की जा रही थी, वहां रेल मदद की शिकायतें तुलनात्मक रूप से कम थीं।

7.7 अनुशंसाएँ

रेल मंत्रालय को चाहिए कि -

i. लिनन बांटने वाले ठेकेदारों द्वारा यात्रियों की फीडबैक का अनिवार्य संग्रह सुनिश्चित करें।

ii. गुणवत्ता नियंत्रण सुनिश्चित करने के लिए रेलवे अधिकारियों द्वारा लॉन्ड्री और लिनन का औचक निरीक्षण सहित निरीक्षण निर्धारित करें।

iii. लिनन प्रबंधन के लिए अपनाई गई अच्छी पद्धतियों को सभी जोनल रेलवे में लागू करें।

नई दिल्ली
दिनांक: 06 अगस्त 2025

(प्रवीर पाण्डेय)
अपर उप-नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक

प्रतिहस्ताक्षरित

नई दिल्ली
दिनांक : 07 अगस्त 2025

(के. संजय मूर्ति)
भारत के नियंत्रक एवं महालेखापरीक्षक

परिशिष्ट

परिशिष्ट- क: जोनल रेलवे में निधियों का उपयोजन

पैराग्राफ संदर्भः 2.1

(कोष्ठक में आंकड़े प्रतिशतता का संकेत देते हैं)

वर्ष	संशोधित बजट अनुदान से अधिक व्यय	संशोधित बजट अनुदान के 95 से 100 *प्रतिशत* के बीच व्यय	संशोधित बजट अनुदान के 95 *प्रतिशत* से कम व्यय
2018-19	उरे(104.09), पूतरे (106.84) और परे (124.17)	मरे (96.62), उपूरे(95.86) और दमरे(95.73)	पूमरे(62.91), पूरे(93.47), उमरे(88.26), पूसीरे (88.40), उपरे(84.27), दपूमरे(93.57), दपूरे (84.63), दरे (84.82), दपरे(87.89) और पमरे(73.66)
2019-20	पूमरे (109.82), पूतरे (109.98), उमरे (126.15), उपूरे (117.81), पूसीरे (104.10), उरे (105.66), उपरे (101.77), दमरे (104.03), दपूमरे (109.95), दरे (101.79) और परे(118.47)	शून्य	मरे(83.32), पूरे (90.74), दपूरे (82.78), दपरे (94.14) और पमरे (90.02)
2020-21	पूमरे (112.46), उमरे(102.24), उपूरे (111.95), पूसीरे (114.94) उरे(128.97), उपरे(115.84), दरे (100.47) और परे (104.53)	शून्य	मरे (79.63), पूतरे(82.22), पूरे (79.56), दमरे (69.71), दपूमरे (66.08), दपूरे (93.08), दपरे (83.89) और पमरे (74.65)
2021-22	पूरे(108.00),	मरे (95.16), पूमरे	उरे (92.42),

वर्ष	**संशोधित बजट अनुदान से अधिक व्यय**	**संशोधित बजट अनुदान के 95 से 100 *प्रतिशत* के बीच व्यय**	**संशोधित बजट अनुदान के 95 *प्रतिशत* से कम व्यय**
	उमरे(140.66), उपूरे (103.28), पूसीरे (103), दपूमरे (100.94) और परे (101.55)	(99.23), पूतरे (97.97), दपूरे (96.65) और दरे(95.98)	उपरे(74.84), दमरे (91.66), दपरे (91.53) और पमरे (71.77)
2022-23 लिनन प्रबंधन	उपूरे (144.52), दमरे (105.54), दपूरे (107.46), पमरे (102.11) और परे (125.83)	शून्य	मरे (73.23), पूमरे (59.94), पूतरे(46.86), पूरे (76.08), उमरे(36.47), पूसीरे (0.43), उरे (67.86), उपरे(92.60), दपूमरे (25.23), दरे (49.85) और दपरे (61.71)
2022-23 सवारी डिब्बों की स्वच्छता	मरे (122.73), पूमरे (127.64), पूतरे(113.81), पूरे (129.09), उमरे(146.75), उपूरे (107.23), पूसीरे (136.28), उरे (124.81), उपरे(105.87), दमरे (104.36), दपूमरे (113.17), दपूरे (118.89), दरे (120.81), दपरे (102.22), पमरे (107.31) और परे (136.67)	शून्य	शून्य

अनुलग्नक

अनुलग्नक-1

ओबीएचएस फीडबैक फॉर्म की जांच (मार्च 2023 का अंतिम सप्ताह)

(संदर्भ पैराग्राफ - 4.2.2)

क्र. सं.	क्षेत्र	रेलगाड़ियों की संख्या	फीडबैकओं की संख्या	प्रतिरूपित पीएनआर की संख्या	पीएनआर संख्याओं की कुल प्रतिरूप प्रविष्टियाँ	कुल प्रतिरूपित मोबाइल नंबरों की संख्या	मोबाइल नंबरों की कुल प्रतिरूप प्रविष्टियाँ
1	मध्य रेलवे	6	191	0	0	0	0
2	पूर्व मध्य रेलवे	6	707	9	18	12	29
3	पूर्व रेलवे	6	603	9	19	0	0
4	उत्तर मध्य रेलवे	12	24	0	0	0	0
5	उत्तर पूर्व रेलवे	4	143	18	41	0	0
6	पूर्वोत्तर सीमांत रेलवे	4	209	9	18	0	0
7	उत्तर रेलवे	4	468	21	45	20	56
8	उत्तर पश्चिम रेलवे	5	581	20	48	0	0
9	दक्षिण मध्य रेलवे	6	815	11	22	0	0
10	दक्षिण पूर्व मध्य रेलवे	6	972	61	129	0	0
11	दक्षिण पूर्व रेलवे	5	413	17	36	0	0
12	दक्षिण रेलवे	2	60	1	2	0	0
13	दक्षिण पश्चिम रेलवे	4	204	2	4	0	0
14	पश्चिम मध्य रेलवे	4	184	14	40	0	0
15	पश्चिम रेलवे	32	4984	310	1017	326	2895
	कुल योग	106	10558	502	1439	358	2980

अनुलग्नक-2
लेखापरीक्षा द्वारा ओबीएचएस कर्मचारियों के फीडबैक सर्वेक्षण का परिणाम
(संदर्भ पैराग्राफ - 4.2.4)

प्रश्न:1 - क्या रेल यात्रा की समाप्ति के बाद आराम की सुविधा उपलब्ध है?

विवरण	म.रे.	पू.त.रे.	पू.म.रे.	पू.रे.	उ.म.रे.	उ.पू.रे.	पू.सी.रे.	उ.रे.	उ.प.रे.	द.म.रे.	द.पू.म.रे.	द.पू.रे.	द.रे.	द.प.रे	प.म.रे.	प.रे.	कुलयोग
कभी उपलब्ध नहीं	14	3	14	21	7	23	39	0	7	12	0	7	5	10	14	2	178
कभी -कभी उपलब्ध	2	1	1	0	0	2	2	0	0	0	2	0	0	0	4	0	14
हाँ	7	11	2	0	13	0	1	8	14	6	23	26	5	10	1	9	136
कुल योग	**23**	**15**	**17**	**21**	**20**	**25**	**42**	**8**	**21**	**18**	**25**	**33**	**10**	**20**	**19**	**11**	**328**

प्रश्न :2 - क्या ट्रेन में ओबीएचएस कर्मियों के लिए बैठने/सोने की व्यवस्था उपलब्ध है?

विवरण	म.रे.	पू.त.रे.	पू.म.रे.	पू.रे.	उ.म.रे.	उ.पू.रे.	पू.सी.रे.	उ.रे.	उ.प.रे.	द.म.रे.	द.पू.म.रे.	द.पू.रे.	द.रे.	द.प.रे	प.म.रे.	प.रे.	कुल योग
कभी उपलब्ध नहीं	4	2	9	5	0	8	2	6	0	3	1	7	5	2	11	3	68
नहीं, 'वर्तमान मे उपलब्ध नहीं'	8	3	3	8	4	12	38	0	17	0	3	4	0	8	8	6	122
कभी -कभी उपलब्ध	4	0	0	0	1	0	0	0	0	4	0	7	0	2	0	1	19
हाँ, हमेशा	7	10	5	7	15	5	2	0	4	11	21	15	5	8	0	1	116
रिक्त	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3
कुल योग	**23**	**15**	**17**	**21**	**20**	**25**	**42**	**8**	**21**	**18**	**25**	**33**	**10**	**20**	**19**	**11**	**328**

94

अनुलग्नक-3

यात्री फीडबैक का सार

(संदर्भ पैराग्राफ- 4.2.4)

सवारी डिब्बों के अंदर सफाई की समग्र ग्रेड निर्धारण की जोनल रेलवे वार स्थिति

क्र.संख्या	क्षेत्र	उत्कृष्ट	बहुतअच्छा	अच्छा	औसत	खराब	रिक्त	कुलयोग
1	मध्य रेलवे	10	20	81	21	0	0	132
2	पूर्व मध्य रेलवे	9	31	93	54	10	0	197
3	पूर्व तटीय रेलवे	5	16	48	42	24	0	135
4	पूर्व रेलवे	24	45	70	42	75	9	265
5	उत्तर मध्य रेलवे	1	13	105	4	0	1	124
6	उत्तर पूर्व रेलवे	5	11	53	32	33	24	158
7	उत्तर पश्चिम रेलवे	9	39	56	23	1	1	129
8	पूर्वोत्तर सीमांत रेलवे	1	21	88	21	20	1	152
9	उत्तर रेलवे	16	59	39	5	0	0	119
10	दक्षिण मध्य रेलवे	9	18	113	14	15	0	169
11	दक्षिण पूर्व मध्य रेलवे	0	0	92	44	5	0	141

अनुलग्नक-3

यात्री फीडबैक का सार

(संदर्भ पैराग्राफ- 4.2.4)

सवारी डिब्बों के अंदर सफाई की समग्र ग्रेड निर्धारण की जोनल रेलवे वार स्थिति

क्र.संख्या	क्षेत्र	उत्कृष्ट	बहुतअच्छा	अच्छा	औसत	खराब	रिक्त	कुलयोग
12	दक्षिण पूर्व रेलवे	9	16	58	32	17	8	140
13	दक्षिण पश्चिम रेलवे	8	30	64	39	17	11	169
14	दक्षिण रेलवे	9	35	60	22	9	0	135
15	पश्चिम मध्य रेलवे	9	29	57	27	1	5	128
16	पश्चिम रेलवे	1	14	64	36	15	3	133
	कुल योग	**125**	**397**	**1141**	**458**	**242**	**63**	**2,426**

भारतीय रेलवे के सवारी डिब्बों के अंदर स्वच्छता का श्रेणीवार समग्र ग्रेड निर्धारण

क्र.संख्या	श्रेणी	उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	औसत	खराब	रिक्त	कुलयोग
1	प्रथम श्रेणी वातानुकूलित	27	39	95	20	5	0	186
2	द्वितीय श्रेणी वातानुकूलित	30	88	219	81	19	5	442
3	तृतीय श्रेणी वातानुकूलित	47	153	419	150	62	17	848
4	शयनयान	16	85	364	200	150	16	831
5	2एस /सैकंड सीटिंग	5	32	44	7	6	25	119
कुल योग		**125**	**397**	**1141**	**458**	**242**	**63**	**2426**

अनुलग्नक-4
अनुबंधों में कमियों के मामलों और वसूले गए जुर्माने का विवरण
(संदर्भ पैराग्राफ - 4.2.5)

क्र. सं.	क्षेत्र	संबद्ध अनुबंधों की संख्या	अयोग्य कार्यकारी हाउसकीपर (ईएचके)		निर्दिष्ट सफाई एजेंटों का उपयोग न करना		श्रमबल की कमी		निर्दिष्ट मशीनरी का उपयोग न करना		रेलमदद पर यात्रियों की शिकायतें	
			जुर्माना लगाए जाने की संख्या	कुल राशि	जुर्माना लगाए जाने की संख्या	कुल राशि	जुर्माना लगाए जाने की संख्या	कुल राशि	जुर्माना लगाए जाने की संख्या	कुल राशि	जुर्माना लगाए जाने की संख्या	कुल राशि
1	मध्य रेलवे	2	0	0	1387	138700	2795	2586743	1617	644547	674	337150
2	पूर्व मध्य रेलवे	2	0	0	1	5900	833	11796450	305	249540	3834	2311000
3	पूर्व तटीय रेलवे	3	0	0	412	2611900	0	1652379	0	0	1175	1878000
4	पूर्व रेलवे	4	312	156000	38	26036	296	1847684	23	249750	2085	2623000
5	उत्तर रेलवे	5	58	58000	341	345295	1660	4052900	0	0	2702	2611000
6	उत्तर मध्य रेलवे	3	0	0	172	231583	193	578282	46	57300	1070	224100
7	उत्तर पूर्व रेलवे	5	0	0	2198	1871900	7592	18217279	8343	1677100	4259	1378285
8	पूर्वोत्तर सीमांत रेलवे	3	0	0	504	175289	429	662734	0	0	2711	14340648
9	उत्तर पश्चिम रेलवे	3	0	0	0	0	1347	2483653	0	0	1068	1129000

अनुलग्नक-4
अनुबंधों में कमियों के मामलों और वसूले गए जुर्माने का विवरण
(संदर्भ पैराग्राफ- 4.2.5)

क्र.सं.	क्षेत्र	संबद्ध अनुबंधों की संख्या	अयोग्य कार्यकारी हाउसकीपर (ईएचके)		निर्दिष्ट सफाई एजेंटों का उपयोग न करना		श्रमबल की कमी		निर्दिष्ट मशीनरी का उपयोग न करना		रेलमदद पर यात्रियों की शिकायतें	
			जुर्माना लगाए जाने की संख्या	कुल राशि	जुर्माना लगाए जाने की संख्या	कुल राशि	जुर्माना लगाए जाने की संख्या	कुल राशि	जुर्माना लगाए जाने की संख्या	कुल राशि	जुर्माना लगाए जाने की संख्या	कुल राशि
10	दक्षिण रेलवे	4	65	65000	8449	1402263	1605	5558469	0	0	2013	2256168
11	दक्षिण मध्य रेलवे	10	0	0	0	0	380	2253819	0	0	2265	1670300
12	दक्षिण पूर्व मध्य रेलवे	2	0	0	347	374075	1285	3226675	0	0	673	673000
13	दक्षिण पूर्व रेलवे	14	0	0	4794	2620715	3979	8936312	6345	614257	5088	6648728
14	दक्षिण पश्चिम रेलवे	2	0	0	2911	524200	1199	1002600	0	0	1127	1127000
15	पश्चिम मध्य रेलवे	4	0	0	121	341281	1028	1633169	0	0	1554	190900
16	पश्चिमी रेलवे	7	648	648000	0	0	5492	12538472	9681	2131900	9198	10630500
कुल योग		**73**	**1083**	**927000**	**21675**	**10669137**	**30113**	**79027620**	**26360**	**5624394**	**41496**	**50028779**

अनुलग्नक-5

2022-23 के लिए भारतीय रेलवे में रेलमदद पर कीट/कृंतक की शिकायतों का सारांश

(संदर्भ पैराग्राफ-4.4.1)

क्र.सं.	विवरण	म.रे.	पू.त.रे.	पू.म. रे.	पू.रे.	उ.म.रे.	उ.पू.रे.	उ.पू.सी.रे.	उ.रे.	उ.प.रे.	द.म.रे.	द.पू.म.रे.	द.पू.रे.	द.रे.	द.प.रे	प.म.रे.	प.रे.	कुलयोग
1	1ए + ईए + ईसी + ईबी	13	36	9	13	1	16	7	21	4	2	51	26	16	45	9	31	300
2	2ए	167	104	241	124	23	170	143	153	45	26	256	77	235	221	9	300	2294
3	3ए + 3ई + सीसी	528	514	860	418	91	1121	536	608	153	133	1117	308	990	568	235	1070	9250
4	एसएल	293	113	306	125	32	138	78	137	25	37	510	49	431	503	35	254	3066
5	2एस	5	1	14	6		1	5	8		2	5	2	23	22	5	19	118
कुल योग		**1006**	**768**	**1430**	**686**	**147**	**1446**	**769**	**927**	**227**	**200**	**1939**	**462**	**1695**	**1359**	**293**	**1674**	**15028**
प्रतिशत में		**7**	**5**	**10**	**5**	**1**	**10**	**5**	**6**	**2**	**1**	**13**	**3**	**11**	**9**	**2**	**11**	**100**

अनुलग्नक-6
यात्री फीडबैक सर्वेक्षण-जल उपलब्धता
(संदर्भ पैराग्राफ -5.2.1)

क्र.सं.	क्षेत्र	नहीं	हाँ	(रिक्त)	कुलयोग	प्रतिशत
1	मध्य रेलवे	5	127	0	132	4
2	पूर्व मध्य रेलवे	31	166	0	197	16
3	पूर्व तटीय रेलवे	36	98	1	135	27
4	पूर्व रेलवे	55	201	9	265	21
5	उत्तर मध्य रेलवे	0	124	0	124	0
6	उत्तर पूर्व रेलवे	37	119	2	158	23
7	उत्तर पश्चिम रेलवे	10	118	1	129	8
8	पूर्वोत्तर सीमांत रेलवे	31	120	1	152	20
9	उत्तर रेलवे	3	116	0	119	3
10	दक्षिण मध्य रेलवे	48	120	1	169	28
11	दक्षिण पूर्व मध्य रेलवे	2	139	0	141	1
12	दक्षिण पूर्व रेलवे	29	103	8	140	21
13	दक्षिण पश्चिम रेलवे	22	146	1	169	13
14	दक्षिण रेलवे	27	107	1	135	20
15	पश्चिम मध्य रेलवे	4	123	1	128	3
16	पश्चिम रेलवे	26	106	1	133	20
	कुल योग	**366**	**2033**	**27**	**2426**	

अनुलग्नक-7
रेलगाड़ी के शौचालयों की सफाई पर यात्री प्रतिपुष्टि सर्वेक्षण
(संदर्भ पैराग्राफ - 6.0)

क्र.सं.	क्षेत्र	उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	औसत	खराब	रिक्त	कुल योग	खराब+ औसत	असंतुष्टि का *प्रतिशत*
1	मध्य रेलवे	8	5	80	38	1	0	**132**	39	29.55
2	पूर्व मध्य रेलवे	8	18	71	67	30	3	**197**	97	49.24
3	पूर्व तटीय रेलवे	6	7	40	52	30	0	**135**	82	60.74
4	पूर्व रेलवे	15	36	64	62	75	13	**265**	137	51.70
5	उत्तर मध्य रेलवे	3	14	101	6	0	0	**124**	6	4.84
6	उत्तर पूर्व रेलवे	3	10	39	36	51	19	**158**	87	55.06
7	उत्तर पश्चिम रेलवे	8	26	55	34	5	1	**129**	39	30.23
8	पूर्वोत्तर सीमांत रेलवे		6	74	32	39	1	**152**	71	46.71
9	उत्तर रेलवे	19	43	48	8	1	0	**119**	9	7.56
10	दक्षिण मध्य रेलवे	3	9	79	52	26	0	**169**	78	46.15
11	दक्षिण पूर्व मध्य रेलवे		0	71	59	11	0	**141**	70	49.65
12	दक्षिण पूर्व रेलवे	3	18	48	35	25	11	**140**	60	42.86
13	दक्षिण पश्चिम रेलवे	1	19	63	59	27	0	**169**	86	50.89

अनुलग्नक-7

रेलगाड़ी के शौचालयों की सफाई पर यात्री प्रतिपुष्टि सर्वेक्षण

(संदर्भ पैराग्राफ - 6.0)

क्र.सं.	क्षेत्र	उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	औसत	खराब	रिक्त	कुल योग	खराब+ औसत	असंतुष्टि का *प्रतिशत*
14	दक्षिण रेलवे	6	41	48	26	14	0	**135**	40	29.63
15	पश्चिम मध्य रेलवे	10	31	51	29	7	0	**128**	36	28.13
16	पश्चिम रेलवे	1	15	56	32	28	1	**133**	60	45.11
	कुलयोग	**94**	**298**	**988**	**627**	**370**	**49**	**2426**	**997**	**41.10**

श्रेणी वार	उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	औसत	खराब	रिक्त	कुल योग	खराब और औसत
प्रथम श्रेणी वातानुकूलित	24	32	83	31	15	1	185	495
द्वितीय श्रेणी वातानुकूलित	22	68	205	102	39	6	436	
तृतीय श्रेणी वातानुकूलि	33	120	367	204	104	20	828	
कुल	**79**	**220**	**655**	**337**	**158**	**27**	**1476**	**33.54** *प्रतिशत*

शयनयान	10	56	286	262	197	20	811	502
2एस /सैकंड सीटिंग	5	22	47	28	15	2	117	
कुल	**15**	**78**	**333**	**290**	**212**	**22**	**950**	**52.84** *प्रतिशत*

कुल योग	**94**	**298**	**988**	**627**	**370**	**49**	**2426**	**997**
								41.10 *प्रतिशत*

अनुलग्नक-8
मशीनीकृत लांड्री के निरीक्षण का विवरण
(संदर्भ पैराग्राफ - 7.1.1)

क्र .सं.	मद	निरीक्षण का स्तर	यादृच्छिक नमूना जांच *प्रतिशत*	आवधिकता	लॉन्ड्रीज जहां अनुपालन नहीं किया गया (कमी)			लेखापरीक्षा को रिपोर्ट उपलब्ध नहीं कराई गई
					2018-19	2019-20	2022-23	
1	सामग्री के प्रेषण से पहले धुलाई संयंत्र में निरीक्षण	सहायक स्केल अधिकारी/ वरिष्ठ पर्यवेक्षक/ एसएसई	2	प्रत्येक तिमाही में एक बार (4)	पाँच लॉन्ड्रीज 1. पीआरवाईजे- उ.म.रे.(4) 2. जेएटी- उ.रे. (4) 3. जेपी-उ.प.रे. (3) 4. डीयूआरजी-द.पू.म.रे.(4) 5. एसबीसी-द.प.रे.(3) (75% to 100%)	पाँच लॉन्ड्रीज 1.पीआरवाईजे-उ.म.रे (04) 2. जेएटी- उ.रे. (1) 3. जेपी - उ.प.रे.(1) 4.डीयूआरजी- द.पू.म.रे.(4) 5.एसबीसी-द.प.रे.(1) (25% to 100%)	पाँच लॉन्ड्रीज 1.एलटीटी - म.रे. (1) 2.पीआरवाईजे-उ.म.रे.(4) 3. जेएटी- उ.रे.(2) 4. जेपी -उ.प.रे. (1) 5. सीसीटी- द.म.रे. (1) (25% to 100%)	तीन लॉन्ड्रीज 1.एसडीएएच-पू.रे. 2.टीकेपीआर-पू.रे 3.टीवीसी-द.रे.
2	डिपो में धुले हुए लिनन को प्राप्त करते समय निरीक्षण	जेए ग्रेड/ शाखा अधिकारी	2	प्रत्येक तिमाही में एक बार (4)	छः लॉन्ड्रीज 1. एलटीटी- म.रे. (4) 2. एसडीएएच- पू.रे. (4) 3. पीआरवाईजे- उ.म.रे. (4) 4. बीएसबी- उ.रे. (4) 5. दुर्ग- द.पू.म.रे. (4) 6. काकीनाडा-द.म.रे. (4) सभी %100	तेरह लॉन्ड्रीज 1.एलटीटी म.रे. (3) 2.एसडीएएच पू.रे.(2) 3.वीएसकेपी पू.त.रे. . 4.पीआरवाईजेउ-.म.रे.(4) 5. जीकेपी-पू.रे. (4) 6. जेएटी-उ.रे. (2) 7. बीएसबी-उ.रे. (4) 8. जेपी-उ.प.रे. (1) 9. सीसीटी-द.म.रे.(4) 10. दुर्ग-द.पू.म.रे 11. एसआरसी- एसईआर 12. टीवीसी-द.रे. (4) 13. जेबीपी-प.म.रे. (4) (25% से 100%)	दस लॉन्ड्रीज- 1. एलटीटी-म.रे.(2) 2. एसडीएएच-पू.रे. (4) 3. टीकेपीआर-पू.रे. (1) 4. वीएसकेपी-पू.त.रे.(1) 5. पीआरवाईजे-उ.म.रे.(2) 6. जीकेपी-उ.पू.रे. (4) 7. जेएटी-उ.रे. (2) 8. एलकेओ-उ.रे. (4) 9. जेपी-उ.प.रे. (2) 10. सीसीटी-द.म.रे. (4) (25% से 100%)	दो लॉन्ड्रीज . - 1.एसडीएएच- पू. रे 2.डीबीआरजी-पू.सी.रे.

अनुलग्नक -8
मशीनीकृत लांड्री के निरीक्षण का विवरण
(संदर्भ-पैराग्राफ - 7.1.1)

क्र.सं.	**मद**	**निरीक्षण का स्तर**	***प्रतिशत* यादृच्छिक नमूना जांच**	**आवधिक**	**लॉन्ड्रीज जहां अनुपालन नहीं किया गया (कमी)**			**लेखापरीक्षा को रिपोर्ट उपलब्ध नहीं कराई गई**
					2018-19	**2019-20**	**2022-23**	
3	डिपो में धुले हुए लिनन को प्राप्त करते समय निरीक्षण	जेए ग्रेड/ शाखा अधिकारी	2	प्रत्येक तिमाही में एक बार (4)	**छः लॉन्ड्रीज** 1. एलटीटी- म.रे.(4) 2.एसडीएएच-पू.रे.(4) 3.पीआरवाईजे-उ.म.रे.(4) 4 .बीएसबी-उ.रे.(4) 5. दुर्ग- द.पू.म.रे.(4) 6.सीसीटी-द.म.रे. (4) सभी %100	**तेरह लॉन्ड्रीज** 1.एलटीटी म.रे. (3) 2.एसडीएएच पू.रे. (2) 3.वीएसकेपी पू.त.रे. (4) 4. पीआरवाइजे-उ.म.रे.(4) 5. जीकेपी-उ.पू.रे. (4) 6. जेएटी-उ.रे. (2) 7. बीएसबी-उ.रे.(4) 8. जेपी-उ.प.रे.(1) 9. सीसीटी-द.म.रे. (4) 10. दुर्ग-द.पू.म.रे. (4) 11.एसआरसी-द.पू.रे. (4) 12.टीवीसी-द.रे.(4) 13.जेबीपी-प.म.रे. (4) (25% से 100%)	**दस लॉन्ड्रीज** 1.एलटीटी- म.रे.(2) 2. एसडीएएच-पू.रे.(4) 3.टीकेपीआर-पू.रे. (1) 4.वीएसकेपी-पू.त.रे(1) 5.पीआरवाइजे-उ.म.रे.(2) 6.जीकेपी-एनईआर(4) 7.जेएटी-- उ.रे(2) 8.एलकेओ-उ. रे. (4) 9. जेपीउ-.प.रे.(2) 10.सीसीटी-डी.म.रे.(4) (25% से 100%)	**दो लॉन्ड्रीज** 1.एसडीएएच-पू.रे. 2.डीबीआरजी-पू.सी.रे.

अनुलग्नक-8
मशीनीकृत लांड्री के निरीक्षण का विवरण
(संदर्भ पैराग्राफ- 7.1.1)

लॉन्ड्रीज जहां अनुपालन नहीं किया गया (कमी)	मद	निरीक्षण का स्तर	*प्रतिशत* यादृच्छिक नमूना जांच	आवधिक	लॉन्ड्रीज जहां अनुपालन नहीं किया गया (कमी)			लेखापरीक्षा को रिपोर्ट उपलब्ध नहीं कराई गई
					2018-19	2019-20	2022-23	
4	डिपो में धुले हुए लिनन को प्राप्त करते समय डिपो में निरीक्षण	सहायक स्केल अधिकारीवरिष्ठ / स्केल अधिकारी	2	प्रत्येक माह में एक बार (12)	सात लॉन्ड्रीज 1.जेएटी-उ.रे. (12) 2.डीयूआरजी-द.पू.म.रे.(12) 3.टीकेपीआर-पू.रे.(12) 4.बीबीक्यू -द.रे.(10) 5.एसबीसी-द.प.रे.(11) 6.सीसीटी-द.म.रे.(2) 7.जेपी-उ.प.रे.(6) (17% to 100%)	छः लॉन्ड्रीज 1.टीकेपीआर-पू.रे (12) 2.दुर्गद-.पू.म.रे.(12) 3 बीबीक्यू -द.रे.(11) 4. एसबीसी-द.प.रे.(3) 5. सीसीटी-द.म.रे.(7) 6.जेपी-उ.प.रे.(7) (25% to 100%)	आठ लॉन्ड्रीज 1. एसडीएएच-पू.रे.(9) 2. टीकेपीआर-पू.रे.(6) 3.एलटीटी-म.रे.(5) 4.जेएटी--उ.रे.(11)92% 5.बीबीक्यू -द.रे.(11) 6. एसबीसी-द.प.रे.(3) 7. सीसीटी-द.म.रे.(7) 8. जेपी-उ.प.रे.(5) (25% to 100%)	चार लॉन्ड्रीज 1.एलटीटी म.रे. 2.टीकेपीआर टीकेपीआर-पू.रे 3. डिब्रूगढ़-पू.सी.रे. 4.टीवीसी-द.रे
4	धुले हुए लिनन को प्राप्त करते समय डिपो में निरीक्षण	लिनन प्रभारी पर्यवेक्षक/ सेक्शन इंजीनियर	2	धुलाई और सफाई के बाद प्राप्त प्रत्येक खेप	एक लॉन्ड्री दुर्गद-.पू.म.रे.	एक लॉन्ड्री दुर्गद-.पू.म.रे.	शून्य	दो लॉन्ड्रीज डिब्रूगढ़-पू.सी.रे. एवं टीवीसी-द.रे.

अनुलग्नक-8
मशीनीकृत लांड्री के निरीक्षण का विवरण
(संदर्भ पैराग्राफ-7.1.1)

लॉन्ड्रीज जहां अनुपालन नहीं किया गया (कमी)	मद	निरीक्षण का स्तर	*प्रतिशत* याद्दच्छिक नमूना जांच	आवधिक	लॉन्ड्रीज जहां अनुपालन नहीं किया गया (कमी)			लेखापरीक्षा को रिपोर्ट उपलब्ध नहीं कराई गई
					2018-19	2019-20	2022-23	
5	धुलाई संविदाकार के संयंत्र और मशीनरी का निरीक्षण	सहायक अधिकारी या वरिष्ठ स्केल अधिकारी	प्रत्येक छः माह में एक बार - वर्ष में बार 02	प्रक्रिया का अनुपालन/स्वचालित संयंत्रों एवं उपकरणों आदि का उपयोग	तीन लॉन्ड्रीज 1. एसडीएएच-पू.रे.(2) 2. टीकेपीआर-पू.रे.(2) 3. जेपी-उ. प. रे (1) (50% से 100%)	दो लॉन्ड्रीज 1 एसडीएएच-पू.रे.(2) 2. टीकेपीआर-पू.रे.(2) सभी 100%	दो लॉन्ड्रीज 1. एसडीएएच-पू.रे.(2) 2.टीकेपीआर-पू.रे.(2) सभी 100%	नौ लॉन्ड्रीज (09) 1. जेएटी-उ.रे. 2. एसडीएएच-पू.रे. 3. टीकेपीआर-पू.रे. 4. दुर्ग-द.पू.म.रे. 5. बीबीक्यू-द.रे. 6. टीवीसी-द.रे. 7. जेबीपी-प.म.रे 8. केकेएफ-प.रे. 9. डीबीआरजी-पू.सी.रे

अनुलग्नक-9 (क)
कपड़ों की धुलाई के लिए यात्री फीडबैक सर्वेक्षण
(संदर्भ पैराग्राफ-7.1.3)

यात्रियों को प्रदान किए गए लिनन की गुणवत्ता के लिए समग्र ग्रेडिंग- जोनवार

क्र. सं.	जोन	उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	औसत	ख़राब	(रिक्त)	सकल योग	ख़राब एवं औसत का कुल योग
1	मध्य रेलवे	1	5	40	8	0	20	74	8
2	पूर्व मध्य रेलवे	8	25	66	28	4	0	131	32
3	पूर्व तटीय रेलवे	3	3	26	19	24	10	85	43
4	पूर्व रेलवे	13	27	50	31	26	17	164	57
5	उत्तर मध्य रेलवे	2	8	59	1	0	0	70	1
6	पूर्वोत्तर रेलवे	6	13	38	13	8	7	85	21
7	उत्तर पश्चिम रेलवे	4	14	26	12	2	18	76	14
8	पूर्वोत्तर सीमांत रेलवे	0	15	49	7	6	20	97	13
9	उत्तर रेलवे	20	32	16	0	0	11	79	0
10	दक्षिण मध्य रेलवे	8	23	52	5	0	29	117	5
11	दक्षिण पूर्व मध्य रेलवे	1	9	64	7	0	0	81	7

अनुलग्नक-9 (क)
कपड़ों की धुलाई के लिए यात्री फीडबैक सर्वेक्षण
(संदर्भ पैराग्राफ - 7.1.3)

यात्रियों को प्रदान किए गए लिनन की गुणवत्ता के लिए समग्र ग्रेडिंग- जोनवार

क्र.सं.	जोन	उत्कृष्ठ	बहुत अच्छा	अच्छा	औसत	ख़राब	(रिक्त)	सकल योग	ख़राब और औसत का कुल योग
12	दक्षिण पूर्व रेलवे	8	15	42	15	4	14	98	19
13	दक्षिण पश्चिम रेलवे	10	21	54	8	3	2	98	11
14	दक्षिण रेलवे	1	22	20	7	2	22	74	9
15	पश्चिम मध्य रेलवे	5	23	32	14	0	0	74	14
16	पश्चिम रेलवे	1	28	26	7	10	1	73	17
	सकल योग	**91**	**283**	**660**	**182**	**89**	**171**	**1476**	**271**

यात्रियों को प्रदान किए गए लिनन की गुणवत्ता के लिए समग्र ग्रेडिंग- वर्ग वार

क्र.सं.	जोन	उत्कृष्ठ	बहुत अच्छा	अच्छा	औसत	ख़राब	(रिक्त)	सकल योग	रिक्त को छोड़कर
1	**वातानुकूलित प्रथम श्रेणी**	16	36	77	9	9	39	186	147
2	**वातानुकूलित द्वितीय श्रेणी**	25	91	196	58	23	49	442	393
3	**वातानुकूलित तृतीय श्रेणी**	50	156	387	115	57	83	848	765
	सकल योग	**91**	**283**	**660**	**182**	**89**	**171**	**1476**	**1305**

अनुलग्न 9-(ख)
कंबल धोने के लिए यात्री फीडबैक सर्वेक्षण
(संदर्भ पैराग्राफ - 7.1.3)

क्या आपको लगता है की कंबल ठीक से धोए जाते है? का सारांश:-जोनवार

क्र .सं.	जोन	हाँ	नहीं	रिक्त	सकल योग	कुल (हाँ+नहीं)	'नहीं' फीडबैक की प्रतिशतता
1	मध्य रेलवे	38	16	20	74	54	29.6
2	पूर्व मध्य रेलवे	72	59	शून्य	131	131	45.0
3	पूर्व तटीय रेलवे	28	46	11	85	74	62.2
4	पूर्व रेलवे	109	48	7	164	157	30.6
5	उत्तर मध्य रेलवे	62	8	शून्य	70	70	11.4
6	पूर्वोत्तर रेलवे	58	25	2	85	83	30.1
7	उत्तर पश्चिम रेलवे	42	16	18	76	58	27.6
8	पूर्वोत्तर सीमांत रेलवे	57	18	22	97	75	24.0
9	उत्तर रेलवे	54	14	11	79	68	20.6
10	दक्षिण मध्य रेलवे	83	4	30	117	87	4.6
11	दक्षिण पूर्व मध्य रेलवे	65	16	शून्य	81	81	19.8

अनुलग्नक 9-ख

कंबल धोने के लिए यात्री फीडबैक सर्वेक्षण

(संदर्भ पैराग्राफ- 7.1.3)

"क्या आपको लगता है कि कंबल ठीक से धोए गए हैं?" का सारांश जोनल रेलवे वार

क .सं.	जोन	हाँ	नहीं	रिक्त	सकल योग	कुल (हाँ+नहीं)	'नहीं' फीडबैक की प्रतिशतता
12	दक्षिण पूर्व रेलवे	63	24	11	98	87	27.6
13	दक्षिण पश्चिम रेलवे	70	28	शून्य	98	98	28.6
14	दक्षिण रेलवे	42	10	22	74	52	19.2
15	पश्चिम मध्य रेलवे	51	23	शून्य	74	74	31.1
16	पश्चिम रेलवे	27	45	1	73	72	62.5
	सकल योग	**921**	**400**	**155**	**1476**	**1321**	**30**

"क्या आपको लगता है कि कंबल ठीक से धोए गए हैं?" का सारांश- श्रेणीवार

क .सं.	वर्ग	हाँ	नहीं	रिक्त	सकल योग	कुल (हाँ+नहीं)	'नहीं' फीडबैक की प्रतिशतता
1	**प्रथम वातानुकूलित**	110	35	41	186	145	24
2	**द्वितिय वातानुकूलित**	267	124	51	442	391	32
3	**तृतीय वातानुकूलित**	544	241	63	848	785	31
	सकल योग	**921**	**400**	**155**	**1476**	**1321**	**27**

संकेताक्षर सूची

संकेताक्षर सूची

संकेताक्षर	पूर्णरूप
एडीआई	अहमदाबाद जंक्शन
एएफ	आगरा फोर्ट
एपीडीजे	अलीपुरद्वार जंक्शन
एक्यू	अजनी
एएसएच	ऐशबाग
एएसएन	आसनसोल जंक्शन
एएसआर	अमृतसर जंक्शन
बीएएनडी	बनासवाड़ी
बीबीक्यू	बेसिन ब्रिज जंक्शन
बीबीएस	भुवनेश्वर
बीडीटीएस	बांद्रा टर्मिनस
बीजेयू	बरौनी जंक्शन
बीएसबी	वाराणसी जंक्शन
बीएसबीएस	बनारस
बीएसपी	बिलासपुर जंक्शन
बीजेडए	विजयवाड़ा जंक्शन
सीडीजी	चंडीगढ़
सीडीओ	कोचिंग डिपो अधिकारी
सीएमई	मुख्य यांत्रिक इंजीनियर
सीएनबी	कानपुर सेंट्रल
सीओए	काकीनाडा पोर्ट
सीपीआर	छपरा
सीआर (मरे)	मध्य रेलवे
सीआरआईएस	रेलवे सूचना प्रणाली केंद्र
डीबीआरजी	डिब्रूगढ़ टाऊन
डीडीयू	दीन दयाल उपाध्याय जंक्शन
डीएचएन	धनबाद जंक्शन
डीएमई	मंडल यांत्रिक अभियंता
डीएससी	मंडल सुरक्षा आयुक्त
ईसीओआर (पूतरे)	पूर्व तटीय रेलवे

संकेताक्षर	पूर्णरूप
ईसीआर (पूमरे)	पूर्व मध्य रेलवे
ईडी/ईएनएचएम /सीई	कार्यकारी निदेशक /ईएनएचएम /सिविल अभियांत्रिकी
ईडी/ईएनएचएम /एमई	कार्यकारी निदेशक /ईएनएचएम / मैकेनिकल अभियांत्रिकी
ईआर (पूरे)	पूर्व रेलवे
ईटी	इटारसी जंक्शन
जीसीएमसी	घोपुरी कोच रखरखाव परिसर
जीकेपी	गोरखपुर
जीएनटी	गुंटूर जंक्शन
जीटीएल	गुंतकल जंक्शन
जीडब्ल्यूएल	ग्वालियर जंक्शन
एचआईजे	हिजली
एचटीई	हटिया
आईएनडीबी	इंदौर जंक्शन
जेएटी	जम्मू तवी
जेबीपी	जबलपुर
जेपी	जयपुर
जेयू	जोधपुर जंक्शन
केसीवीएल	कोचुवेलि
केजीएच	कोटेगंगुर
केजीपी	खड़गपुर जंक्शन
केकेएफ	कांकरिया
केपीडी	कट्पडी जंक्शन
केटीटी	खुतबाव
केयूआर	खुर्दा रोड जंक्शन
केयूआरजे	खजुराहो
केवाईक्यू	कामाख्या
एलकेओ	लखनऊ
एलटीटी	लोकमान्य तिलक
एमएएस	चेन्नई सेंट्रल

संकेताक्षर	पूर्णरूप
एमडीजेएन	मदार जंक्शन
एमएलडीटी	मालदा टाउन
एमएमसीटी	मुंबई सेंट्रल
एमएमआर	मनमाड जंक्शन
एमएस	चेन्नई एग्मोर
एमवाईएस	मैसूर जंक्शन
एनसीआर (उमरे)	उत्तर मध्य रेलवे
एनडीएलएस	नई दिल्ली रेलवे स्टेशन
एनईडी	एच साहिब नांदेड़
एनईआर (उपूरे)	पूर्वोत्तर रेलवे
एनएफआर (पूसीरे)	पूर्वोत्तर सीमांत रेलवे
एनजीपी	नागपुर
एनजेपी	न्यू जलपाईगुड़ी
एनआर (उरे)	उत्तर रेलवे
एनडब्ल्यूआर (उपरे)	उत्तर पश्चिम रेलवे
पीए	पुणे
पीजीटीएन	पालघाट टाउन
पीएनआर	यात्री नाम रिकार्ड
पीआरवाईजे	प्रयागराज जंक्शन
आर	रायपुर जंक्शन
आरजीडीए	रायगड़ा
आरएमएम	रामेश्वरम
आरएनसीसी	राजेंद्रनगर डिपो
आरओयू	राउरकेला
आरटीएम	रतलाम जंक्शन
आरयू	रेनिगुंटा जंक्शन
एसबीसी	केएसआर बेंगलुरु
एससी	सिकंदराबाद जंक्शन
एससीआर (दमरे)	दक्षिण मध्य रेलवे
एसडीएएच	सियालदाह

संकेताक्षर	**पूर्णरूप**
एसईसीआर (दपूमरे)	दक्षिण पूर्व मध्य रेलवे
एसईई	सोनपुर जंक्शन
एसईआर (दपूरे)	दक्षिण पूर्व रेलवे
एसआर (दरे)	दक्षिण रेलवे
एसआरसी	सांतरागाची
एसएसई	वरिष्ठ अनुभाग अभियंता
एसटी	सूरत
एसयूआर	सोलापुर जंक्शन
एसडब्ल्यूआर (दपरे)	दक्षिण पश्चिम रेलवे
टीबीएम	ताम्बरम
टीकेपीआर	टिकियापारा
टीपीटीवाई	तिरुपति डिपो
टीवीसी	तिरुवनंतपुरम सेंट्रल
यूबीएल	हुबली जंक्शन
वीजीएलजे	वीरांगना लक्ष्मीबाई झांसी जंक्शन
वीएसकेपी	विशाखापटनम
डब्ल्यूसीआर (पमरे)	पश्चिम मध्य रेलवे
डब्ल्यूआर (परे)	पश्चिम रेलवे
वाईपीआर	यशवंतपुर जंक्शन
जेडआर	जोनल रेलवे

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

https://cag.gov.in/hi/page-audit-report-15-of-25