भारत सरकार

रेल मंत्रालय

लोक सभा

14.12.2022 के

अतारांकित प्रश्न सं. 1312 का उत्तर

आईआरसीटीसी का राजस्व

1312. श्री जी. सेल्वम:
श्री गजानन कीर्तिकर:
श्री धनुष एम. कुमार:
श्री सी.एन. अन्नादुरई:
श्रीमती मंजुलता मंडल:

क्या रेल मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) क्या विगत तीन वर्षों में से प्रत्येक वर्ष के दौरान आईआरसीटीसी द्वारा अर्जित राजस्व में भारी कमी आई है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और इसके क्या कारण हैं;

(ख) आईआरसीटीसी द्वारा उक्त अवधि के दौरान कितना राजस्व अर्जित किया गया है;

(ग) विगत तीन वर्षों और वर्तमान वर्ष के दौरान लगभग कितने रेल यात्रियों ने ट्रेन टिकट बुक करने के लिए आईआरसीटीसी का उपयोग किया है;

(घ) आईआरसीटीसी द्वारा उक्त अवधि के दौरान रेल यात्रियों के लिए क्या नई विशेषताएं शुरू की गई हैं;

(ङ) क्या आईआरसीटीसी के माध्यम से टिकटों की बुकिंग के बारे में ग्रामीण क्षेत्रों में रहने वाले लोगों के बीच कोई जागरूकता कार्यक्रम शुरू किया गया है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(च) क्या एकाधिकार की स्थिति, उच्च वेब ट्रैफिक और बिक्री के बावजूद अन्य ई-कॉमर्स कंपनियों की तुलना में आईआरसीटीसी का मूल्यवर्धन कम है;

(छ) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(ज) ग्राहकों को गुणवत्तापूर्ण सेवा प्रदान करने और आईआरसीटीसी के राजस्व में वृद्धि करने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं?

उत्तर

रेल, संचार एवं इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री

(श्री अश्विनी वैष्णव)

(क) से (ज): विवरण सभा पटल पर रख दिया गया है।

****

आईआरसीटीसी का राजस्व के संबंध में दिनांक 14.12.2022 को लोक सभा में श्री जी. सेल्वम, श्री गजानन कीर्तिकर, श्री धनुष एम. कुमार, श्री सी.एन. अन्नादुरई और श्रीमती मंजुलता मंडल के अतारांकित प्रश्न संख्या 1312 के भाग (क) से (ज) के उत्तर से संबंधित विवरण।

(क) और (ख): जी हां। कोविड-19 के दौरान भारत सरकार द्वारा लगाए गए यात्रा प्रतिबंधों के कारण वित्त वर्ष 2019-20 की तुलना में वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान राजस्व में अत्यधिक कमी आई है। बहरहाल, वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान प्रतिबंधों को हटाने और पका हुआ भोजन परोसा जाना शुरू करने से राजस्व में क्रमिक रूप से बढ़ोतरी हुई है।

पिछले तीन वर्षों का कुल राजस्व निम्नानुसार है:

वित्त वर्ष	कुल राजस्व (करोड़ रु. में)
2019-20	2342.41
2020-21	861.64
2021-22	1952.30

(ग) पिछले तीन वर्षों और वर्तमान वर्ष के दौरान आईआरसीटीसी के जरिए रेलगाड़ी टिकट बुक करने वाले रेल यात्रियों की अनुमानित संख्या निम्नानुसार है:

वर्ष	कुल राजस्व (करोड़ रु. में)
2019-20	5229.63
2020-21	3052.67
2021-22	7343.26
2022-23 (31 अक्तूबर तक)	4607.63

(घ): ब्यौरा परिशिष्ट के रूप में संलग्न है।

(ड.): आईआरसीटीसी ने देशभर में यात्रियों तक पहुंच बनाने के लिए अपनी वेबसाइट और मोबाइल एप रेल कनेक्ट लांच किया है। ग्रामीण क्षेत्रों के अंतर्गत कॉमन सर्विस सेंटर सहित आईआरसीटीसी के प्राधिकृत एजेंट भी देश के दूर-दराज और ग्रामीण क्षेत्रों में आईआरसीटीसी की सेवाएं पहुंचाने में सहायता करते हैं।

(च) और (छ): आईआरसीटीसी के अलावा, ऑनलाइन टिकटें मुहैया कराने के लिए मेक माई ट्रिप, ईज़ माई ट्रिप आदि जैसी अन्य कई कंपनियां भी हैं। बहरहाल, इंटरनेट टिकटिंग के अलावा आईआरसीटीसी की अन्य क्षेत्रों जैसे खानपान, यात्रा और पर्यटन एवं रेलनीर में शामिल होने के

कारण इन कंपनियों के कारोबार की आईआरसीटीसी के साथ तुलना नहीं की जा सकती है। बहरहाल, कंपनी के बाजार पूंजीकरण में इसके सूचीबद्ध होने (14 अक्तूबर 2019) से 11644 करोड़ रु. से 31 मार्च, 2022 की स्थिति के अनुसार 61,976 करोड़ रु. की बढ़ोतरी हुई है।

(ज): ग्राहकों को गुणवत्तापरक सेवाएं मुहैया कराने और राजस्व बढ़ाने के लिए उठाए गए कदमों का ब्यौरा परिशिष्ट के रूप में संलग्न है।

****

आईआरसीटीसी का राजस्व के संबंध में दिनांक 14.12.2022 को लोक सभा में श्री जी. सेल्वम, श्री गजानन कीर्तिकर, श्री धनुष एम. कुमार, श्री सी.एन. अन्नादुरई और श्रीमती मंजुलता मंडल के अतारांकित प्रश्न संख्या 1312 के भाग (घ) और (छ) के उत्तर से संबंधित परिशिष्ट।

1. खानपान और ई-टिकटिंग में रेल यात्रियों के लिए शुरू की गई नई विशेषताएं:

- **शुरू किए गए बेस किचन/किचन इकाइयों का उन्नयन।**
- **मूल स्थान पर तैयार किए जा रहे भोजन की बेहतर निगरानी के लिए उन्नत बेस किचन/किचन इकाइयों में सीसीटीवी कैमरा लगाए गए हैं। बेस किचन की आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस और लाइव स्ट्रीमिंग साझा करने के माध्यम से वास्तविक समय निगरानी।**
- **रेलगाड़ियों में ऑन बोर्ड आईआरसीटीसी पर्यवेक्षकों की नियुक्ति।**
- **खाने के पैकेटों पर क्यूआर कोड शुरू किए गए हैं जिसमें किचन का नाम, पैकिंग की तिथि, भोजन खराब होने (एक्सपायरी) की तारीख आदि जैसे विवरण दर्शाए जाते हैं।**
- **भोजन के पैकेटों पर स्टिकर लगाकर वेज और शाकाहारी और मांसाहारी भोजन के पैकेट अलग करना।**
- **खानपान इकाइयों पर लेन-देन के सभी विवरण दर्शाने वाले प्रिंटेड बिल और इनवॉयस निकालने के लिए खानपान इकाइयों पर हैंड हेल्ड पीओएस मशीनों की व्यवस्था की गई है।**
- **आरंभ किए गए जागरुकता अभियानः**
  - **सभी उत्पादों पर अधिकतम खुदरा मूल्य-" नो एमआरपी, द लाइसेंस गेट कैंसेल्ड"**
  - **नो बिल - द फूड इज फॉर फ्री।**
- **सेवा उपलब्धकर्ताओं की वर्दियों पर 'नो टिप' दर्शाया गया है।**
- **पैंट्रीकारों और किचन इकाइयों में स्वच्छता और सफाई की जांच के लिए थर्ड पार्टी आडिट किया जाता है। ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण भी किया जाता है।**
- **खाद्य संरक्षा मानकों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए, प्रत्येक खानपान इकाइयों के मनोनीत खाद्य संरक्षा अधिकारियों द्वारा भारतीय खाद्य संरक्षा एवं मानक प्राधिकरण प्रमाणन को अनिवार्य कर दिया गया है।**
- **खाद्य संरक्षा और स्वच्छता गतिविधियों की निगरानी के लिए किचन इकाइयों में खाद्य संरक्षा पर्यवेक्षक नियुक्त किए गए हैं।**
- **खाद्य संरक्षा अधिकारी सहित रेलवे/आईआरसीटीसी अधिकारियों द्वारा नियमित और औचक निरीक्षण किए जाते हैं।**

II. <u>ई-टिकटिंग पर पहले:</u>

1. दिनांक 28 जुलाई, 2020 को आईआरसीटीसी-एसबीआई कोब्रांडेड क्रेडिट कार्ड ऑन रूपे शुरू करना।

आईआरसीटीसी और एसबीआई ने एकसाथ मिलकर एनपीसीआई के रूपे प्लेटफार्म पर नया को-ब्रांडेड कान्टेक्टलेस क्रेडिट कार्ड शुरु किया है।

- यह कार्य नियमित रेल यात्रियों को रिवार्ड देने के लिए तैयार किया गया है जिसमें नया को-ब्रांडेड क्रेडिट कार्ड रेल यात्रियों को रिटेल, डायनिंग और मनोरंजन पर एक्सक्लूसिव लाभों के साथ-साथ लेन-देन शूल्क में छूट के साथ उनके यात्राओं पर अधिकतम बचत करने का ऑफर देता है।

2. आईआरसीटीसी की अपनी तेजस रेलगाड़ियों के लिए लॉयल्टी स्कीमः तेजस रेलगाड़ियों के लिए लॉयल्टी स्कीम दिनांक 10.10.2020 को शुरू की गई थी। लॉयल्टी स्कीम में उन यात्रियों को लाभ दिया जाएगा जो आईआरसीटीसी की तेजस रेलगाड़ियों में यात्रा के लिए आईआरसीटीसी-एसबीआई को-ब्रांडेड प्रीमियम कार्ड का इस्तेमाल करके अपनी टिकट बुक करते हैं।

3. आईआरसीटीसी न्यू यूज़र इंटरफेस का आरंभ - 31 दिसंबर, 2020:

वेबसाइट मोबाइल एप पर न्यू यूजर इंटरफेस की प्रमुख विशेषताएं निम्नानुसार हैं:

- अंतिम लेन-देन, आगामी यात्राएं, बुक किए गए भोजन, होटल एवं प्रतीक्षालय के लिए इंडीविज्युल (लॉग इन किए जाने पर) डैशबोर्ड हेतु कस्टमाइज्ड प्रॉम्प्ट।
- रिसेंट सर्च/बुकिंग का उपयोग करते हुए यात्रा और स्टेशनों का सुझाव किसी व्यक्ति (लॉग इन किए जाने पर) द्वारा या सामान्य तौर पर अधिकांशत: बुक किए गए स्टेशनों और मार्गों को "स्टेशन से" की ड्रॉपडाउन सूची में पहले दिखाना।

4. अर्ध सैनिक बल के लिए ई-टिकटिंग समाधानः आईआरसीटीसी ने अर्ध सैनिक बल हेतु आरक्षित रेल ई-टिकट बुक करने के लिए ई-टिकटिंग एप्लीकेशन विकसित किया है। ऑनलाइन टिकटिंग सिस्टम से इन अर्ध सैनिक बल को अपनी आरक्षित रेलगाड़ी टिकट आवश्यकताओं को संभालने और रेलवे वारंट प्रबंधन के जटिल मैनुअल प्रक्रिया एवं भारतीय रेल गृह मंत्रालय के बीच उनके समायोजन और लेखा की समस्या से भी राहत मिलेगी।

- असम राइफल्स के लिए आरक्षित रेल ई-टिकट बुक करने के लिए दिनांक 06 अक्टूबर, 2020 को ई-टिकटिंग प्रणाली शुरू की गई थी।
- केंद्रीय औद्योगिक सुरक्षा बल के लिए आरक्षित रेल ई-टिकट बुक करने के लिए दिनांक 04 फरवरी, 2022 को ई-टिकटिंग प्रणाली शुरू की गई थी।
- सीमा सुरक्षा बल के लिए आरक्षित रेल ई-टिकट बुक करने के लिए दिनांक 17 फरवरी, 2022 को ई-टिकटिंग प्रणाली शुरू की गई थी।

5. आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल ऐप में रिटायरिंग रूम बुक करने की सुविधा इस सुविधा से यात्री ऐप के माध्यम से बुक किए गए टिकटों के लिए उन स्टेशनों पर रिटायरिंग रूम बुक कर सकते हैं जहां रिटायरिंग रूम उपलब्ध हों (27 अप्रैल, 2021)

6. **आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल ऐप और वेबसाइट पर एस्कॉर्ट के साथ बाल दिव्यांग छूट बुकिंगः बालकों के लिए दिव्यांग छूट बुकिंग अब आईआरसीटीसी रेल कनेक्ट मोबाइल ऐप (एन्ड्रॉयड, 22 सितंबर, 2021) और वेबसाइट www.irctc.co.in (25 अगस्त, 2021) के माध्यम से की जा सकती है।**

7. **आस्क दिशा चैटबॉट (31 मार्च, 2022) के माध्यम से ई-टिकट बुकिंगः पहली बार, रेल ई-टिकट की खरीद आवाज और चैट का इस्तेमाल करके सुविधाजनक बातचीत के स्वरूप में बिना आईआरसीटीसी पासवर्ड के की जा सकती है। इस सिस्टम में किसी पासवर्ड की आवश्यकता नहीं है लेकिन यह मोबाइल नंबर पर भेजे गए वन टाइम पासवर्ड पर कार्य करेगा। आस्क दिशा (किसी भी समय मदद के लिए डिजिटल बातचीत) एक आर्टिफिशियल इंटेलीजेंस और मशीन लर्निंग आधारित चैटबॉट है, जिसमें आईआरसीटीसी के माध्यम से दी जा रही विभिन्न सेवाओं से संबंधित प्रश्नों के उत्तर देती है जिससे ग्राहक अब आरक्षित रेल ई-टिकट बुक भी कर सकते हैं।**

******