

قطار سے کلک تک: ہندوستانی ریلوے میں مسافروں کے ریزرویشن کی چار دہائی

ہندوستانی ریلوے نے قطار سے کلک مسافروں کے ریزرویشن سسٹم کو تبدیل کر دیا ہے۔ ٹیکنالوجی آج دنیا کے سب سے بڑے عوامی ریزرویشن سسٹم میں سے ایک کو طاقت دیتی ہے۔ مسلسل جدید کاری نے بکنگ کو تیز تر اور زیادہ قابل اعتماد بنا دیا ہے۔ عہد حاضر کے مسافروں کے ریزرویشن کا نظام سفر کو زیادہ بہتر اور آسان ہونے کا احساس کرا رہا ہے۔

ریلوے ریزرویشن کی ریڑھ

ہندوستانی ریلوے (آئی آر) دنیا کے سب سے بڑے ریل نیٹ ورک پر روزانہ لاکھوں مسافروں کو جوڑتا ہے۔ چاہے کام، تعلیم، صحت کی دیکھ بھال، کاروبار یا خاندان کے لیے سفر کر رہے ہوں، مسافر اپنے سفر کی منصوبہ بندی کے لیے ایک قابل اعتماد ریزرویشن ایکو سسٹم پر انحصار کرتے ہیں۔ ہر محفوظ ٹکٹ کے پیچھے مسافر ریزرویشن سسٹم (پی آر ایس) ہوتا ہے، جو تقریباً چار دہائیوں سے ریلوے کی بکنگ کی ٹیکنالوجی پر مبنی ریڑھ کی ہڈی ہے۔ 1986 میں متعارف کرائے گئے پی آر ایس نے مینوئل ریزرویشن کاؤنٹرز کی جگہ آن لائن اور موبائل ٹکٹ بکنگ کو فعال کرنے کے لیے تیار کیا ہے۔

جیسے جیسے صارفین کی تعداد میں اضافہ ہوا اور آن لائن کلچر نے توجہ حاصل کی۔ اسی طرح تیز، زیادہ قابل اعتماد، اور بغیر کسی رکاوٹ کے بکنگ کی سہولیات کی خواہش میں اضافہ ہوا۔ بکنگ کی چوٹی کے دوران، خاص طور پر تنکال ریزرویشن کے لیے، مانگ اچانک بڑھ جاتی ہے، جس سے بنیادی ڈھانچے پر دباؤ پڑتا ہے جو اصل میں ایک مختلف ٹائم فریم کے لیے ڈیزائن کیا گیا تھا۔ ان بدلتی ہوئی ضروریات کو پورا کرنے کے لیے ہندوستانی ریلویز پی آر ایس کی ایک جامع جدید کاری کر رہی ہے۔ نیا پی آر ایس بکنگ کی صلاحیت کو بڑھا دے گا، مسافروں پر مرکوز خصوصیات متعارف کرائے گا اور ایک جامع آن لائن انفراسٹرکچر بنائے گا۔

مسافر ریزرویشن کے نظام کی چار دہائی

پی آر ایس ایک کمپیوٹرائزڈ پلٹ فارم ہے جو ہندوستانی ریلوے نیٹ ورک پر ریزرو ٹکننگ سسٹم کا انتظام کرتا ہے۔ یہ مسافروں کو ریزرو ٹکٹ بک کرنے، ان میں ترمیم کرنے اور منسوخ کرنے کی اجازت دیتا ہے۔ یہ سیٹ اپلیکیشن، ویٹنگ لسٹ، اور ریزرویشن برائے منسوخ (آر اے سی) کو سنبھالتا

ہے، ساتھ ہی ریزرویشن چارٹس اور مسافروں کی پوچھ گچھ کا انتظام کرتا ہے۔ ریزرویشن مراکز اور آن لائن بکنگ سسٹم کو جوڑ کر پی آر ایس نے ریلوے ریزرویشن کو زیادہ موثر، شفاف اور قابل رسائی بنایا ہے۔

پی آر ایس نے دستی ریزرویشن رجسٹر اور کاؤنٹر پر مبنی بکنگ کو الیکٹرانک سیٹ اپ سے بدل دیا۔ جیسے جیسے ریلوے نیٹ ورک پھیلتا گیا۔ پی آر ایس ایک ملک گیر ریزرویشن پلیٹ فارم میں تبدیل ہوا، جس سے مسافروں کو ملک بھر کی ٹرینوں کے لیے ایک ہی جگہ سے ٹکٹ بک کرنے کا موقع ملا۔ پی آر ایس اب کاؤنٹرز، ویب سائٹس اور موبائل ایپلی کیشنز کے ذریعے ریزرویشن پیش کرتا ہے۔ آن لائن ریزرویشن کے لیے، مسافر انڈین ریلوے کیئرنگ اینڈ ٹورازم کارپوریشن (آئی آر سی ٹی سی) کی ویب سائٹ اور موبائل ایپلی کیشن کے ذریعے پی آر ایس تک رسائی حاصل کرتے ہیں۔ اس سے مسافروں کو بغیر کسی رکاوٹ کے ڈیجیٹل پلیٹ فارم کے ذریعے کہیں سے بھی ریزرو ٹکٹ بک کرنے کی سہولت ملتی ہے۔

پی آر ایس نے دستی ریزرویشن رجسٹر اور کاؤنٹر میسڈ بکنگ کو الیکٹرانک سسٹم سے بدل دیا۔ جیسے جیسے ریلوے نیٹ ورک پھیلتا گیا، پی آر ایس کمپیوٹرائزڈ ایڈوانسڈ ریزرویشن اینڈ ٹکٹنگ (کنسرٹ) کے لیے ملک گیر نیٹ ورک کے ذریعے ملک گیر ریزرویشن پلیٹ فارم میں تبدیل ہوا۔ اس نے مسافروں کو ٹرین کی اصل یا منزل سے قطع نظر کسی بھی منسلک ریزرویشن سینٹر سے ملک بھر میں ٹرینوں کے ٹکٹ بک کرنے کے قابل بنایا۔ وقت گزرنے کے ساتھ بکنگ کی سہولیات بکنگ کاؤنٹرز سے آگے ویب سائٹس اور موبائل ایپلی کیشنز تک پھیل گئیں۔ آج مسافر انڈین ریلوے کیئرنگ اینڈ ٹورازم کارپوریشن (آئی آر سی ٹی سی) کی ویب سائٹ اور موبائل ایپلی کیشن کے ذریعے پی آر ایس آن لائن تک رسائی حاصل کرتے ہیں۔ جس سے کہیں سے بھی ٹکٹ بکنگ ممکن ہو جاتی ہے۔

۱۰

PRS کی ترقی میں اہم سنگ میل	
سال	سنگ میل
1986	کمپیوٹرائزڈ ریلوے ریزرویشن کے آغاز کے طور پر ہندوستان میں پی آر ایس کا نفاذ ہوا۔
1990 کی دہائی	پی آر ایس نیٹ ورک ریلوے کے مختلف زونز میں پھیلا ہوا ہے، جس سے ملک بھر میں ایک دوسرے سے منسلک نیٹ ورک کے ذریعے ریزرویشن کو ممکن بنایا گیا ہے۔
2002	انٹرنیٹ پر مبنی ٹکٹ بکنگ متعارف کرائی گئی، ریزرویشن سروسز کو کاؤنٹرز سے آگے بڑھانا۔
2014	آن لائن بکنگ کی اہلیت اور مسافروں کے تجربے کو بہتر بنانے کے لیے نیکسٹ جرنیشن ای ٹکٹنگ (این جی ای ٹی) کا نظام شروع کیا گیا۔
2025	ریل ون ایپ لانچ کر دی گئی ہے۔ حکومت نے نمایاں طور پر بکنگ اور انکوائری کی صلاحیتوں کے ساتھ اگلی نسل کے پی آر ایس کی ترقی کا اعلان کیا ہے۔
اگست 2026	اپ گریڈ شدہ پی آر ایس میں ٹرینوں کی مرحلہ وار منتقلی شروع ہو گئی ہے، جس سے ریلوے ریزرویشنز کی ڈیجیٹل تبدیلی کے

ایک نئے مرحلے کی نشاندہی ہو رہی ہے۔

ان اقدامات سے شفافیت اور آپریشنل کارکردگی میں بہتری آئی۔

پی آر ایس: ایک وسیع ڈیجیٹل پلیٹ فارم

جون 2025 اور جون 2026 کے درمیان، مسافروں نے پی آر ایس کے ذریعے 650.8 ملین ریزرو ٹکٹ بک کروائے تھے۔ ان میں سے 579 ملین ٹکٹ (89 فیصد) آن لائن بک ہوئے۔ یہ ریل مسافروں کی طرف سے ڈیجیٹل خدمات کو تیزی سے اپنانے کی عکاسی کرتا ہے۔

فی الحال پی آر ایس دنیا کے سب سے بڑے آن لائن ریلوے بکنگ پلیٹ فارمز میں سے ایک ہے۔ اسے سینٹر فار ریلوے انفارمیشن سسٹمز (سی آر آئی ایس) نے تیار کیا اور اس کی دیکھ بھال کی تھی۔ یہ متعدد بکنگ چینلز کے ذریعے روزانہ 2.05 ملین سے زیادہ مسافروں کی خدمت کرتا ہے۔ تقریباً 73 فیصد پی آر ایس لین دین بغیر نقدی کے ہوتے ہیں۔ پی آر ایس ہندوستان کے سب سے بڑے عوامی آن لائن پلیٹ فارمز میں سے ایک بن گیا ہے۔



ڈیجیٹل انڈیا کی ضرورتوں کا حل

بڑھتی ہوئی مانگ کو پورا کرنے کے لیے، ہندوستانی ریلوے کو تیز، زیادہ قابل اعتماد اور زیادہ محفوظ خدمات فراہم کرتے ہوئے زیادہ لین دین کی مقدار کو سنبھالنے کے قابل بکنگ سسٹم کی ضرورت ہے۔

ریزرویشن ماحولیاتی نظام کو مضبوط بنانے کے لیے، ہندوستانی ریلوے نے مسافروں پر مرکوز کئی اصلاحات متعارف کرائیں:

- ایڈوانس ریزرویشن پیریڈ (اے آر پی) کو مسافروں کی بکنگ کے نمونوں کے ساتھ بہتر طور پر ہم آہنگ کرنے کے لیے 120 دن سے کم کر کے 60 دن کر دیا گیا ہے۔
- انصاف پسندی اور شفافیت کو بہتر بنانے کے لیے جولائی 2025 میں آدھار سے تصدیق شدہ تھکال بکنگ متعارف کرائی گئی۔

- خود کار بوٹس اور غیر مجاز ایجنٹوں کے غلط استعمال کو روکنے کے لیے بعد میں اوٹی پی پر مبنی تصدیق شامل کی گئی۔ موجودہ پی آر ایس جسے 2010 میں مینیم سرورز اور اوپن وی ایم ایس پلیٹ فارم پر تعینات کیا گیا تھا، کو ڈیجیٹل مانگ کے مختلف پیمانے کے لیے ڈیزائن کیا گیا تھا۔ اسے اب کلاؤڈ سے چلنے والے، اگلی نسل کے ریزرویشن سسٹم میں اپ گریڈ کیا جا رہا ہے۔

اپ گریڈ شدہ پی آر ایس فراہم کرے گا:

- موجودہ سیٹ اپ کے تحت 32,000 کے مقابلے میں فی منٹ 1.5 لاکھ سے زیادہ ٹکٹ کی بکنگ۔
- فی منٹ 40 لاکھ سے زیادہ پوچھ گچھ، فی الحال 4 لاکھ سے زیادہ۔
- بکنگ اور پوچھ گچھ کے لیے ایک کثیر لسانی، صارف دوست انٹرفیس۔
- مستقبل میں مسافروں کی مانگ کو پورا کرنے کے لیے زیادہ پیمائش، چمک اور معتبریت۔



دوبارہ ڈیزائن کی گئی آئی آر سی ٹی سی ویب سائٹ کے ذریعے مسافروں کی سہولیات کو بھی مضبوط کیا جا رہا ہے۔ بینا ورژن، جو جولائی 2026 میں لانچ کیا گیا تھا، میں ایک آسان انٹرفیس، کم بکنگ کے مراحل اور تمام کلاسوں میں نشستوں کی دستیابی شامل ہے۔ نئے پورٹل کو اگلی نسل کے پی آر ایس کے ساتھ مربوط کیا جائے گا، جس سے بکنگ کا ایک آسان تجربہ پیدا ہو گا۔ ریلوے ٹکٹنگ کے علاوہ آئی آر سی ٹی سی اپنے سیاحتی پلیٹ فارم کے ذریعے سفر سے متعلق خدمات بھی پیش کرتا ہے۔ جن میں ہوٹل کی بکنگ، ریٹائرمنٹ رومز، لاؤنج بکنگ، ٹور پیکیز، فلائٹ ٹکٹ اور بس ٹکٹ شامل ہیں۔

سی آر آئی ایس: انسٹی ٹیوشن ڈرائیونگ ریلوے ٹیکنالوجی

1986 میں قائم کردہ سینٹر فار ریلوے انفارمیشن سسٹمز (سی آر آئی ایس) ہندوستانی ریلوے کے لیے آئی ٹی انفراسٹرکچر کوڈیز ان، تیار اور برقرار رکھتا ہے۔ تقریباً چار دہائیوں کے دوران، سی آر آئی ایس نے ریلوے بنگ کی کمپیوٹرائز کرنے سے مربوط ڈیجیٹل پلیٹ فارم تیار کرنے تک توسیع کی ہے۔ فی الحال اس کے حل ہر روز لاکھوں مسافروں اور ریلوے اہلکاروں کی مدد کرتے ہیں۔

مسافر پر مرکوز ڈیجیٹل خدمات

سی آر آئی ایس نے پی آر ایس سمیت کئی پلیٹ فارم تیار کیے ہیں، جنہوں نے ہندوستانی ریلوے کے ساتھ مسافروں کے تعامل کے طریقے کو تبدیل کر دیا ہے۔

- غیر محفوظ شدہ ٹکنگ سسٹم (یوٹی ایس): غیر محفوظ شدہ سفر کے لیے بغیر کاغذ اور موبائل ٹکنگ کی حمایت کرتا ہے۔
- نیشنل ٹرین انکوائری سسٹم (این ٹی ای ایس): حقیقی وقت میں ٹرین چلانے کی صورتحال، شیڈول اور آمدیاری کی معلومات فراہم کرتا ہے۔

- ریل کنیکٹ: 2017 میں متعارف کرائی گئی ریل کنیکٹ موبائل ایپلی کیشن نے پی آر ایس خدمات کو اسمارٹ فونز تک پہنچایا۔ اس نے آن لائن ٹکٹ کی بکنگ، ٹکٹ کی منسوخی اور پی این آر انکوائری کو فعال کیا۔

- ریل ون: جولائی 2025 میں لانچ کیا گیا۔ ریل ون ایک مربوط موبائل ایپلی کیشن ہے۔ ریل ون متعدد افعال کو ایک متحد انٹرفیس میں جوڑتا ہے۔ جس سے ریلوے خدمات تک رسائی آسان ہو جاتی ہے۔ اس ایپلی کیشن کو 22 جولائی تک اینڈرائیڈ اور آئی او ایس ڈیوائسز پر 4.55 کروڑ سے زیادہ بارڈاؤن لوڈ کیا جا چکا ہے۔ فی الحال یہ روزانہ تقریباً 9.65 لاکھ ٹکٹوں کی بکنگ کی سہولت فراہم کر رہا ہے۔ اس کی تازہ ترین خصوصیات میں سے ایک مصنوعی ذہانت پر مبنی ویٹ لسٹ کی تصدیق کی پیش گوئی ہے۔ اس میں سفر سے پہلے، یہاں تک کہ ٹکٹوں کی بکنگ کے وقت بھی ویٹ لسٹڈ ٹکٹ کی تصدیق ہونے کے امکان کا اندازہ لگایا گیا ہے۔ پشین گوئی کی درستگی سے بہتر ہوا ہے 53 فیصد کرنے کے لئے 94 فیصد مسافروں کو زیادہ باخبر سفر کے فیصلے کرنے میں مدد۔

- ریل مدد: مسافروں کی شکایات، فیڈبیک اور سروس کی درخواستوں کے لیے ایک مربوط پلیٹ فارم فراہم کرتا ہے۔ مسافر ریل مدد ویب سائٹ، موبائل ایپلی کیشن، ایس ایم ایس اور ریلوے ہیلپ لائن 139 کے ذریعے مدد حاصل کر سکتے ہیں۔ یہ پلیٹ فارم شکایات کے بروقت ازالے کے لیے خود کار شکایت تفویض اور خود کار کشیدگی کا استعمال کرتا ہے۔ گزشتہ تین سالوں کے دوران حل کی گئی شکایات کی تفصیلات:

شکایات کے اٹالے کا فیصد	سال
99.98 فیصد	2023-2024

99.99 فیصد	2024-2025
99.98 فیصد	2025-2026

- کوچ مٹر: مسافروں کو ان کے سفر کے دوران ہاؤس کیپنگ اور مدد جیسی جہاز کی سہولیات کی درخواست کرنے میں مدد کرتا ہے۔
- ریل سگم: ریلوے خدمات، مال برداری اور مسافروں سے متعلق سہولیات کے بارے میں معلومات فراہم کرتا ہے۔
- ریل راج بھاشا: ڈیجیٹل ٹولز کے ذریعے ریلوے انتظامیہ میں ہندی کے استعمال کی حمایت کرتا ہے۔

ریلوے آپریشنز کی مدد کرنے والی ٹیکنالوجی

- مسافر خدمات کے علاوہ، سی آر آئی ایس نے ڈیجیٹل نظام تیار کیا ہے جو ریلوے کی کارکردگی کو بہتر بناتا ہے۔
- فریٹ آپریشنز انفارمیشن سسٹم (ایف او آئی ایس): مال بردار نقل و حرکت، وگن مینجمنٹ اور لاجسٹک پلاننگ کو ڈیجیٹائز کرتا ہے۔
 - کریو مینجمنٹ سسٹم (سی ایم ایس): عملے کے شیڈولنگ، تعیناتی اور نگرانی کو ہموار کرتا ہے۔
 - ای درشٹی: ریلوے کی کارکردگی اور آپریشنل اشارے کی نگرانی کے لیے ڈیش بورڈز فراہم کرتا ہے۔
 - آپورٹی: خریداری اور ٹینڈر کے انتظام کے عمل کو ڈیجیٹائز کرتا ہے۔
 - چالک دل اور ہینڈ سیلڈ ٹرینلز: فیلڈ آپریشنز، معائنہ اور حقیقی وقت کی نگرانی میں مدد کرتے ہیں۔

ابھرتی ہوئی ٹیکنالوجی کو اپنانا

سی آر آئی ایس جدید ڈیجیٹل حل کے ذریعے ریلوے ٹیکنالوجی کو جدید بنانا جاری رکھے ہوئے ہے۔ یہ مصنوعی ذہانت (ای آئی) مشین لرننگ (ایم ایل) بگ ڈیٹا اینالیٹکس اور کلاؤڈ کمپیوٹنگ کو اپنا رہا ہے۔ یہ ریلوے ایپلی کیشنز میں بلاک چین، انٹرنیٹ آف تھنگز (آئی او ٹی) اور آگینڈ / ورچوئل ریلٹی (ای آر / وی آر) کو بھی اپنا رہا ہے۔ ان ٹیکنالوجیز کو استعمال کیا جا رہا ہے:

- ٹرین کی تاخیر اور ویٹ لسٹ کی تصدیق کی پیش گوئی کریں۔
- ٹرین کے راستوں اور ٹائم ٹیبل کو بہتر بنائیں۔
- توانائی کی کھپت کی پیش گوئی کریں۔
- ریلوے کے اثاثوں کی پیش گوئی پر مبنی دیکھ بھال کو فعال کریں۔
- منصوبہ بندی اور عملی فیصلہ سازی کو بہتر بنائیں۔

اگلی نسل کا پی آر ایس اس ٹیکنیکی بنیاد پر تعمیر کرتا ہے۔ یہ ایک تیز، ہوشیار اور زیادہ توسیع پذیر ریزرویشن پلیٹ فارم بنانے کے لیے کلاؤڈ سے چلنے والے بنیادی ڈھانچے کو جدید ڈیجیٹل ٹیکنالوجیز کے ساتھ جوڑتا ہے۔

مستقبل کے لئے تیار ریزرویشن کا ماحول

مسافر ریزرویشن نظام تقریباً چار دہائیوں میں ہندوستانی ریلوے کی ڈیجیٹل تبدیلی کی عکاسی کرتا ہے۔ آج یہ ایک قابل اعتماد ریزرویشن پلیٹ فارم ہے جسے ملک بھر میں لاکھوں مسافر استعمال کرتے ہیں۔ اگلی نسل کا پی آر ایس اس مضبوط بنیاد پر تعمیر کرتا ہے۔ یہ سب مل کر تیز، زیادہ قابل اعتماد اور زیادہ ہموار ریلوے پیشکش فراہم کریں گے۔ جیسے جیسے مسافروں کی ضروریات میں اضافہ ہوتا جا رہا ہے، ہندوستانی ریلوے مستقبل کے لیے تیار ریزرویشن ایکو سسٹم بنا رہا ہے۔

حوالہ جات

سینٹر فار ریلوے انفارمیشن سسٹمز:

<https://cris.org.in/loadpage?page=indexNew#home>

وزارت ریل

<https://indianrail.gov.in/enquiry/PNR/PnrEnquiry.jsp>

https://sr.indianrailways.gov.in/view_detail.jsp?lang=0&id=0,4,268&dcd=19160&did=17678519509983E5D5568AFF4D66322B878236BFF8C69

<https://www.pib.gov.in/Pressreleaseshare.aspx?PRID=1685036®=48&lang=2>

<https://www.pib.gov.in/Pressreleaseshare.aspx?PRID=1566211&lang=2®=48>

https://indianrailways.gov.in/railwayboard/uploads/directorate/eff_res/work_Study/2019-20/208_SR_2019-20.pdf

<https://www.pmf.irctc.co.in/cn/TermsAndConditions.html>

<https://www.pib.gov.in/PressReleaseIframePage.aspx?PRID=2141145®=48&lang=2>

https://indianrailways.gov.in/railwayboard/uploads/directorate/eff_res/work_Study/2019-20/81_NR_2019-20.pdf

<https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2258800®=3&lang=1>

<https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2154363®=48&lang=2>

<https://www.pib.gov.in/PressReleaseIframePage.aspx?PRID=2140614®=48&lang=2>

<https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2285066®=48&lang=1>

<https://www.pib.gov.in/PressReleaseIframePage.aspx?PRID=2065879®=48&lang=2>

<https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2135694®=48&lang=2>

<https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=1486017®=48&lang=2>

<https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2140614®=48&lang=2>

<https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=2287719®=48&lang=1>

<https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=1514686®=48&lang=2>

پی ڈی ایف کے لئے یہاں کلک کریں۔

PIB Backgrounder

From Queues to Clicks: Four Decades of Passenger Reservation in Indian Railways

(Release ID: 2295409)

ش ح۔ م ح۔ رض

Urdu No-1539