

भारत सरकार
पर्यटन मंत्रालय
राज्य सभा
लिखित प्रश्न सं. 3342
गुरुवार, 21 अगस्त, 2025/30 श्रावण, 1947 (शक)
को दिया जाने वाला उत्तर

होटलों के लिए कानून लागू करना

3342 डा. अजित माधवराव गोपछड़े:

क्या पर्यटन मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) पर्यटन क्षेत्र के विकास के संवर्धन के उद्देश्य से होटलों के लिए विशिष्ट कानून लागू करने के विकल्पों की तलाश करने हेतु प्रस्तुत अभ्यावेदन पर क्या कार्रवाई की गई है;
- (ख) यह सुनिश्चित करने के लिए क्या कदम उठाए गए हैं कि होटल अपनी रेटिंग के अनुसार सेवा और सुविधाओं का दर्जा बनाए रखें;
- (ग) क्या सरकार को इस बात की जानकारी है कि कई मामलों में, अतिथियों, विशेष रूप से अंतर्राष्ट्रीय पर्यटकों को, होटल द्वारा अपेक्षित मानकों को पूरा न करने पर कानूनी दावे प्रस्तुत करने में कठिनाइयों का सामना करना पड़ता है और यदि हाँ, तो इस चुनौती से निपटने के लिए क्या उपाय प्रस्तावित हैं; और
- (घ) क्या सरकार निर्धारित मानकों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए होटलों और अतिथि गृहों के लिए अनिवार्य आवधिक ऑडिट शुरू करने का विचार रखती है?

उत्तर

पर्यटन मंत्री

(श्री गजेन्द्र सिंह शेखावत)

(क): पर्यटन मंत्रालय के पास पर्यटन के विकास और संवर्धन का अधिदेश है। होटलों के लिए विनियमन और कानून बनाने से संबंधित मामला राज्य सरकारों/संघ राज्यक्षेत्र प्रशासनों के अधिकार क्षेत्र में आता है। कई राज्य सरकारों/संघ राज्यक्षेत्र प्रशासनों ने होटलों और पर्यटन क्षेत्र के विकास को बढ़ावा देने के लिए कानून और विनियम बनाए हैं।

(ख): होटलों के वर्गीकरण/पुनर्वर्गीकरण संबंधी दिशानिर्देशों के अनुसार, वर्गीकृत होटलों से आवश्यक मानकों का नियमित अनुपालन करने की अपेक्षा की जाती है। वर्गीकरण समिति

किसी भी समय होटल का निरीक्षण कर सकती है। इन दिशानिर्देशों में प्रमाणन मानकों के अनुपालन की निगरानी और प्रवर्तन हेतु विस्तृत व्यवस्था प्रदान की गई है।

(ग): पर्यटन मंत्रालय केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएमएस) पोर्टल के माध्यम से सेवा अदायगी में कमी, धोखाधड़ी आदि से संबंधित शिकायतें/परिवेदना/सुझाव प्राप्त करता है। सीपीजीआरएमएस पोर्टल नागरिकों को पर्यटन और आतिथ्य सेवा प्रदाताओं द्वारा अनुचित व्यापार संबंधी कार्यपद्धतियों से संबंधित अपनी शिकायतें दर्ज करने के लिए 24*7 उपलब्ध है।

उपभोक्ता कार्य विभाग ने उपभोक्ताओं को ज्ञात विकल्प चुनने में सक्षम बनाने; उपभोक्ताओं के लिए निष्पक्ष, न्यायसंगत और सुसंगत परिणाम सुनिश्चित करने; तथा समय पर और प्रभावी शिकायत निवारण की सुविधा प्रदान करने के लिए एक प्रणाली स्थापित की है।

(घ): वर्तमान में ऐसा कोई प्रस्ताव विचाराधीन नहीं है।
