

**Government of India (Bharat Sarkar)  
Ministry of Railways (Rail Mantralaya)  
(Railway Board)**

File No. 2015/TG-V/19/01.

New Delhi, dated. 15.04.2015

Chief Commercial Managers,  
All Zonal Railways.

**Commercial Circular No. 22 of 2015**

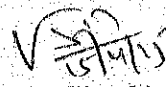
**Sub: Announcement regarding all helpline/complaint lodging system.**

Hon'ble MR has inter-alia desired that in-train announcement, being made in Shatabdi, Rajdhani and Duronto Trains, must include information regarding helpline and complaints lodging systems including matter concerning complaint regarding passenger amenities and catering.

2. A single three digit All India Helpline number '138' has been provided for passengers, as a public interface for queries/complaints related to Medical Emergency, Cleanliness, Food & Catering, Coach Maintenance and Linen etc. This helpline number has been made functional, round the clock since 26.02.2015.

3. It is desired that for the information of passengers, announcement of helpline number 138 as stated above may also be made alongwith other announcement in the trains having public announcement system on regular basis.

Please acknowledge receipt and send compliance report by 20.04.2015 positively.

  
(Vikram Singh)  
Director (Passenger Marketing)  
Railway Board

**Copy to:**

1. CCMs, CCM/PMs and CCM/PSs, all Zonal Railways.
2. MD/IRCTC, Bank of Barod Building, Parliament Street, New Delhi.
3. Director General, Professor/Training & Professor/Commercial Railway Staff College, Vadodara.
4. The Principals, Zonal Training Centers, Central Railway, Bhusaval, Eastern Railway, Dhanbad, Northern Railway, Chandausi, NE Railway, Muzaffarpur, NF Railway, Alipurduar, Southern Railway, Trichy, South Central Railway, Maula Ali, SE Railway, Sini, Western Railway, Udaipur.
5. Director, Indian Railway Institute of Transport Management, Hardoi Bypass Road, Manak Nagar, Lucknow-2260011.
6. General Secretary, National Federation of Indian Railwaymen (NFIR), 3, Chelmsford Road, New Delhi.
7. General Secretary, All India Railwaymen Federation (AIRF), 4, State Entry Road, New Delhi.
8. Secretary General, Federation of Railway Officers Association (FROA), Room No. 370, Rail Bhawan, New Delhi.
9. Secretary General, Indian Railways Promotee Officers Federation (IRPOF), Room No. 268, Rail Bhawan, New Delhi.
10. Secretary General, All India RPF Association, Room No. 256-D, Rail Bhawan, New Delhi.
11. Secy. Gen., All India SC/ST Railway Employee Association.
12. Secy. Gen., All India OBC Railway Employees Association.

भारत सरकार  
रेल मंत्रालय  
(रेलवे बोर्ड)

\*\*\*\*

सं. 2015/टीजी-V/19/01

नई दिल्ली, दिनांक 15.04.2015

मुख्य वाणिज्य प्रबंधक,  
सभी क्षेत्रीय रेलें।

(2015 का वाणिज्य परिपत्र सं. 22)

**विषय: गाड़ियों में सभी हेल्पलाइन/शिकायत दर्ज करने की प्रणाली से संबंधित घोषणा करना।**

माननीय रेल मंत्री जी ने अन्य बातों के साथ-साथ यह वांछा की है कि शताब्दी, राजधानी और दुरन्तों गाड़ियों के अन्दर की जाने वाली घोषणा में हेल्पलाइन और शिकायत दर्ज करने की प्रणाली के साथ यात्री सुविधाओं और खानपान संबंधी शिकायती मामलों को भी शामिल किया जाए।

2. चिकित्सा संबंधी आपातकाल, साफ-सफाई, भोजन एवं खानपान, कोच अनुरक्षण और लिनेन आदि से संबंधित पूछताछ/ शिकायत करने के लिए पब्लिक इंटरफेस के रूप में यात्रियों के लिए एक सिंगल तीन डिजिट का अखिल भारतीय हेल्पलाइन नम्बर '138' उपलब्ध कराया गया है। यह हेल्पलाइन नम्बर 26.02.2015 से चौबीसों घंटे चालू है।

3. यह वांछा की जाती है कि यात्रियों की सूचना के लिए हेल्पलाइन नम्बर 138 की घोषणा, जैसा की ऊपर दिया गया है, उन गाड़ियों, जिनमें नियमित आधार पर सार्वजनिक घोषणा प्रणाली उपलब्ध है, में अन्य घोषणाओं के साथ भी की जाए।

कृपया पावती दें और अनुपालन रिपोर्ट 20.04.2015 तक निश्चित रूप से भेज दें।



(विक्रम सिंह)

निदेशक (यात्री विपणन)

रेलवे बोर्ड

प्रतिलिपि प्रेषितः

- 1) सीसीएम, सीसीएम/पीएम व सीसीएम/पीएस सभी क्षेत्रीय रेलें।
- 2) प्रबंधन निदेशक/आईआरसीटीसी, बैंक ऑफ बड़ौदा बिल्डिंग, संसद मार्ग, नई दिल्ली।
- 3) महानिदेशक, प्रोफेसर/ प्रशिक्षण तथा प्रोफेसर/ वाणिज्य रेलवे स्टाफ कॉलेज, वडोदरा।
- 4) प्रिंसिपल, क्षेत्रीय प्रशिक्षण केन्द्र, मध्य रेलवे/भुसावल, पूर्व रेलवे/धनबाद, उत्तर रेलवे/चंदौसी, पूर्वोत्तर रेलवे/ मुजफ्फरपुर, पूर्वोत्तर सीमा रेलवे/ अलीपुरद्वार, दक्षिण रेलवे/ त्रिची, दक्षिण मध्य रेलवे/मौला अली, दक्षिण पूर्व रेलवे/सिनी, पश्चिम रेलवे/ उदयपुर।
- 5) निदेशक, भारतीय रेल परिवहन प्रबंधन संस्थान, हरदोई बाइपास रोड, मानक नगर, लखनऊ- 2260011
- 6) जनरल सेक्रेटरी, नेशनल फेडरेशन ऑफ इंडियन रेलवेमेन (एनएफआईआर), 3,चेम्सफोर्ड रोड, नई दिल्ली।
- 7) जनरल सेक्रेटरी, ऑल इंडिया रेलवेमेन फेडरेशन (एआईआरएफ), 4, स्टेट एंट्री रोड, नई दिल्ली।
- 8) सेक्रेटरी जनरल, फेडरेशन ऑफ रेलवे ऑफिसर्स एसोसिएशन, (फ्रोआ), कमरा नं 370, रेल भवन, नई दिल्ली।
- 9) सेक्रेटरी जनरल, इंडियन रेलवे प्रमोटी ऑफिसर्स फेडरेशन, (आईआरपीओएफ), कमरा नं 268, रेल भवन, नई दिल्ली।
- 10) सेक्रेटरी जनरल, ऑल इंडिया आरपीएफ एसोसिएशन, कमरा नं 256-डी, रेल भवन, नई दिल्ली।
- 11) सेक्रेटरी जनरल, ऑल इंडिया एससी/एसटी रेलवे इम्पलाइज़ एसोसिएशन।
- 12) सेक्रेटरी जनरल, ऑल इंडिया ओबीसी रेलवे इम्पलाइज़ एसोसिएशन।