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

No. 2015/TG-V/12/3 **New Delhi, dated 4.10.2016**

The Chief Commercial Managers,
All Zonal Railways.

(Commercial Circular No.58 /2016)

Sub: Revision of Duty List of Ticket Checking Staff.

The list, highlighting some of the important duties/responsibilities of various categories of the ticket checking staff such as Train Superintendent, Conductor and TTEs were issued vide this office letter No. 98/TG-V/12/1 dated 11.09.1998. Subsequently, ticket checking staff has been entrusted with number of new sets of duties e.g. taking action against the persons smoking in public place, intimating about the carrying of inflammable and dangerous/prohibited goods, announcement by Train Superintendent in trains welcoming the passengers on board etc.

2. In view of the above, a modified consolidated duty list, adding the new sets of duties in the duties already stipulated in Board's letter No. 98/TG-V/12/1 dated 11.09.1998 with slight modification in some of them, is enclosed. These revised duty lists may be brought to the notice of all concerned.

DA: As above

(Vikram Singh)
Director Passenger Marketing
Railway Board

UPDATED DUTY LIST OF TRAIN SUPERINTENDENTS

1. The train Superintendents will report for duty one hour before the departure of the train. He must be in proper uniform with prescribed badges, scrolls and his name plate.

2. He will be the overall in-charge of the Conductors, TTEs, Coach Attendants, amenities staff like safaiwalas, Electric C&W, Air-conditioning staff, Catering Manager and Catering Staff on duty by the same train and will be responsible for exercising effective supervision on the quality of their work.

3. All the staff on duty in the train excepting the Guard would report to him well before the scheduled departure of the train at the train originating station. The staff en-route would also report to him at the point from where they are to board the train as per their scheduled link programme.

4. The TS will record in a register the names and designation of the staff who report to him for duty on the train and mention the particulars of the absentees in his trip report at the end of the journey.

5. After ascertaining the details of the staff who have turned up for duty he will allocate the work of manning of coaches to the Conductor, TTE, Coach Attendants, Safaiwalas, etc. to ensure that the coaches are properly manned.

6. The TS should ensure that the staff are in proper uniforms with name badges and perform their duties properly.

7. In trains provided with public address system, the TS will welcome the passengers on board and give his name and mobile number to be contacted for any assistance after departure from each stopping station.

8. The position regarding the details of the berths remaining vacant after allotment to RAC passengers and the RAC passengers left over in each coach will be reported to him by the Conductor and each TTE. He will have the vacant berths allotted to the RAC passengers still awaiting allotment of berths.

9. He will be responsible for giving the vacancy position of the berths/seats to the Commercial Controllers/S.M. of Road side stations if the berths are available in train after adjusting all the RAC passengers.

10. He will also exercise necessary checks on the reservations given to passengers and Excess Fare Ticket books of the TTEs and Conductors to ensure correct realization of dues.

11. Whenever the staff belonging to his railway do not cooperate with him, or do not attend their duties properly and promptly, he should send a report against such staff to Sr.DCM of the Division concerned and also to Chief Passenger Services Manager (CPSM) indicating the name and specific act of failure, impertinence, indifference or disobedience for which the person is held responsible.

12. In case of staff belonging to the other railway, if they do not report for duty or fail to perform their duty, he should immediately send a message reporting this matter to DRM concerned from the next halt station.

13. In his role as the Captain of the train, he will coordinate the work of all the team members and will always be vigilant in ensuring customer satisfaction.

14. At the train starting station, the TS will make a quick inspection of the train to ensure that the passenger amenity fittings are in proper working order. The defects and deficiencies should be reported to SM-in-charge and got rectified by the staff concerned and if necessary send advance information to the station ahead and get the defects attended to by the electrical and C&W staff at that station. He would also ensure that the coaches, bathrooms and toilets are intermittently swept and cleaned by the staff concerned.

15. The TS will ensure that proper precooling is done in AC coaches before start of the train.

16. The TS will ensure that the Coach Attendants of AC 2-tier coaches are carrying the bed rolls on trains to all the passengers ensure that the bed rolls are supplied as early as possible avoiding disturbance to passengers during the night.

17. The TS will also maintain a complaint book in his custody and make the same available to passengers on demand for recording complaints, if any. He should ensure that prompt action is taken to remove the cause of the complaint and render satisfactory service to the passengers.

18. The TS will exercise checks on the catering service on the train in respect of quality and quantity of food, cleanliness of uniform and utensils, behaviour of the Manager and bearers, production of vouchers by the bearers, timely service of meals, proper vending of tea, coffee, snacks and cold drinks.

19. He will be responsible for taking action against the persons smoking in public place under Tobacco Product Act 2003, as persons authorized in terms of Ministry of Health and Family Welfare, Government of India, Gazette Notification No.GSR/680(E) dated 15.09.2009.

20. He will be responsible for collecting of fine from passengers for activities affecting cleanliness, for throwing/deposit of refuse inside trains which tend to create unclean or unhygienic conditions.

21. TS will ensure that whenever inflammable and dangerous/prohibited goods are detected, intimation about the same is given to the station staff for necessary action.

22. Pantry Car Manager is to maintain complaint books separately. The TS will ensure that the complaint books are readily available with him. He will check the nature of complaints and their proper dispatch to Chief Catering Services Manager for further action. He will also take steps to rectify the deficiencies leading to complaints.

23. He should try to effectively prevent un authorized hawking and begging on his train, utilizing the TTE and other train staff for the purpose.

24. He should ensure that the sleeper coach TTEs, and Coach Attendants follow the standing instructions regarding the securing and latching of the doors on run and at stations and also closing and bolting the vestibuled doors at night.

25. In case of any incident of theft during the run of the train, he would guide the passenger to the GRP escort party, if travelling by the train. Otherwise, he will make a blank FIR for, available to the passenger for lodging the complaint. Such forms duly filled in should be handed over to the first GRP Post available at the scheduled stoppage of the train for further action.

26. TS will ensure that all necessary assistance is provided in using firefighting equipment available in the coach in case need arises. He will also ensure that all possible assistance is provided to passengers for providing first- aid to him/her.

27. At the end of each trip the TS should make out a brief report indicating special occurrence, if any, and commenting upon all aspects of passenger amenities namely Catering, supply of drinking water, filling up of water tanks, cleanliness of coaches, entry of unauthorized passengers in reserved coaches, working of lights, fans and other fittings, incidents of thefts of luggage, non-functioning of air-conditioning and other public complaints. Etc. The report should be submitted to the Lobby Office/SM (Comml.) at the destination station who should take necessary action for getting the deficiency rectified. A copy of the same should also be sent to SM(Commercial), Senior Divisional Commercial Manager (Sr. DCM/Divisional Commercial Manager (DCM) for initiating immediate necessary action.

28. In case of accident, TS will ensure proper coordination with RPF and other railway staff available at the site of the accident regarding safe custody and appropriate disposal of the luggage of the dead and injured passengers.

29. He shall be on the look out for any possible suspected trafficking of children in the trains or at stations by the middlemen who intend to use/sell them for various illegal tasks. Suspected cases may immediately be reported to GRP/RPF post and assistance booths available on the platforms at the next halt station of the run of the train.

30. Any other duty assigned to him from time to time.

******

DUTIES OF TTEs ASSIGNED TO SECOND CLASS SLEEPER COACHES

1. The Sleeper Coach TTEs shall report for duty atleast half-an-hour before the scheduled departure of the trains. In case he joins the train en route, and not at the train originating station he shall report for duty atleast 15 minutes before the scheduled arrival of the train.

2. He shall wear neat and clean uniform alongwith the TTE's Badge to distinguish him while on duty. He shall also wear the name badge provided for the purpose.

3. He shall obtain, at the starting station, complete particulars of reservations made in the Coach and shall maintain complete entries in respect of occupation of berths/seats on the run and hand over to his reliever complete and correct details clearly indicating the berths/seats that the vacant and are available for allotment.

4. He shall check the tickets of passengers of passengers in the Coach, guide them to their berths/seats and prevent unauthorized persons from entering the coach. He shall in particular ensure that persons holding platform tickets, who come to see off or received passengers, do not enter the coach.

5. He shall regulate the entry and exit of passengers so that the unauthorized passengers are not there in the coach.

6. He shall realize the fare/surcharge/reservation charges, etc. wherever required from passengers to whom berths are allotted and make EFTs/receipt.

7. He shall assist the passengers in depositing heavy pieces of luggage in the luggage booth where provided for the purpose and ensure that they are not taken inside the coach, causing inconvenience to other passengers.

8. He shall allot berths/seats, which are vacant to passengers at intermediate stations on realization of fare/surcharge as per rules on first come first served basis or according to the priority on the waiting list if such a list is kept at the station.

9. He shall ensure that berths/seats exclusively set aside for ladies are allotted to ladies only and shall prevent male persons from occupying such

accommodation.

10. He shall pay prompt attention to all complaints from passengers in regard to non- working of fans, lights, laps, etc, and take necessary remedial action to get them rectified.

11. He shall ensure the cleanliness of the Carriage and ensure that the safaiwalas are deputed to clean the coach at regular intervals.

12. He shall ensure that the doors of the Coach are kept latched when the train is on the move and open them up for passengers as and when required for entraining/detraining of authorized passengers.

13. He shall ensure that the end doors of vestibuled trains are kept locked between 22.00 and 0600 hrs to prevent outsiders entering the coach.

14. He shall remain vigilant particularly during night time and ensure that intruders, beggars hawkers and unauthorized persons do not enter the coach.

15. TTEs assigned to Sleeper coach shall ensure that unallotted vacant Sleeper berths are kept folded up and hinged so that they are opened up only on allotment to passengers.

16. The TTEs shall carry blank FIR forms for making them available to the passengers in case of any incident of theft of luggage, etc. Such forms duly filled in be handed over to the next GRP Post, at the scheduled stoppage for further action in the matter.

17. The TTEs shall make out a report of deficiencies, if any, in the coaches about passenger amenities and submit the same at the end of his duty to the lobby office set up at the station for terminating trains. If the TTE is detraining of the intermediate station, he will give the deficiency report to incoming TTE who will deposit the same at the destination. The Lobby Office shall take necessary action for getting the deficiency rectified and also report the matter to SM(Comml.), Divisional Commercial Manager(Comml.) or Senior Divisional Commercial Manager (Sr. DCM) of the concerned division.

18. He shall always tactful and courteous in his dealings with passengers leaving no room for complaint.

19. He will be responsible for taking action against the persons smoking in public place under Tobacco Product Act 2003, as persons authorized in terms of Ministry of Health and Family Welfare, Government of India, Gazette Notification No.GSR/680(E) dated 15.09.2009.

20. He will be responsible for collecting of fine from passengers for activities affecting cleanliness, for throwing/deposit of refuse inside trains which tend to create unclean or unhygienic conditions.

21. He will ensure that whenever inflammable and dangerous/prohibited goods are detected, intimation about the same is given to the station staff for necessary action.

22. He will ensure that all necessary assistance is provided in using firefighting equipment available in the coach in case need arises. He will also ensure that all possible assistance is provided to passengers for providing first- aid to him/her.

23. He shall be on the look out for any possible suspected trafficking of children in the trains or at stations by the middlemen who intend to use/sell them for various illegal tasks. Suspected cases may immediately be reported to GRP/RPF post and assistance booths available on the platforms at the next halt station of the run of the train

24. Such other duties at may be prescribed from time to time.

******

DUTY LIST OF TRAIN CONDUCTORS IN 1AC, 2AC, 3AC AND FIRST CLASS.

1. He shall report for duty atleast one hour before the scheduled departure of the train at the train originating station and atleast half an hour before the schedule arrival of the train at the intermediate station.

2. He shall wear a neat and clean uniform alongwith number, badge, name plate, etc.

3. He shall sign On and Off Register maintained at the station.

4. He shall obtain complete position of the reservations, check the same on train, maintain record (charts, etc.) and hand over the reliever complete and correct details showing the vacant berths/seats.

5. He shall check the tickets of the passengers in the coach and guide the passengers in occupying their accommodation. He prevents illegal/unauthorized entry in the coach including the platform ticket holders.

6. He shall ensure that the number of passengers do not exceed the number of passengers indicated in the reservation chart.

7. He shall collect dues such as reservation fares/supplementary charges and issue EFTs.

8. He will ensure that passengers in the coach do not carry heavy luggage in their compartments causing inconvenience to fellow passengers and assists such passengers to transfer the luggage to Luggage Van/Cabin.

9. He shall take care of the passenger amenities and cleanliness of the coaches.

10. He shall ensure that the doors of the coaches are kept latched during run of the train and open them as and when required by the passengers.

11. He shall ensure that the end doors of the vestibuled coach are kept locked during 22.00 hrs to 06.00 hrs to prevent unauthorized entry.

12. He shall remain vigilant particularly during the night time and prevent entry of unauthorized persons/beggars/intruders in the coach.

13. He shall always be polite, tactful and courteous in his dealings with the passengers leaving no room for any complaints.

14. He shall allot berths seats which are vacant to passengers at intermediate stations on realization of fare/surcharge as per rules on first come-first served basis or according to the priority on the waiting list if such a list is kept at the station.

15. He shall take assistance of GRP/RPF if necessary for removal of un unauthorized occupants and deal with them under provisions of Section 155(I) of Railway Act, 1989.

16. He shall be present in the allotted coach during duty hours and if more than o9ne coach are to be manned, give frequent visits to all the coaches to be manned or be seated on the berth earmarked for on-board Ticket Checking Staff in the coaches allotted to him.

17. He shall issue Guard Certificate/Receipt to AC passengers in case of failure of AC equipment or when passenger is compelled to travel in lower class with a higher class ticket for want of room/accommodation.

18. He shall carry blank FIR forms for making them available to the passengers in case of any incident of theft of luggage, etc. Such forms duly filled in the handed over to the next GRP Post at the scheduled stoppage for further action in the matter.

19. The conductors shall make out a report of the deficiencies, if any, of the whole train regarding passenger amenities and submit the same at the end of his duty to the Lobby Office set up at the station for terminating trains. If the Conductor is detraining at an intermediate station, he will give the deficiencies report to the incoming Conductor who will deposit the same at destination. The Lobby Office shall take necessary action for getting the deficiencies rectified and also report the matter to SM(Comml.) and Divisional Commercial Manager (DCM) or Sr. Divisional Commercial Manager (Sr. DCM) of the concerned Division.

20. He will be responsible for taking action against the persons smoking in public place under Tobacco Product Act 2003, as persons authorized in terms of Ministry of Health and Family Welfare, Government of India, Gazette Notification No.GSR/680(E) dated 15.09.2009.

21. He will be responsible for collecting of fine from passengers for activities affecting cleanliness, for throwing/deposit of refuse inside trains which tend to create unclean or unhygienic conditions.

22. He will ensure that whenever inflammable and dangerous/prohibited goods are detected, intimation about the same is given to the station staff for necessary action.

23. He will ensure that all necessary assistance is provided in using firefighting equipment available in the coach in case need arises. He will also ensure that all possible assistance is provided to passengers for providing first- aid to him/her.

24. He shall be on the look out for any possible suspected trafficking of children in the trains or at stations by the middlemen who intend to use/sell them for various illegal tasks. Suspected cases may immediately be reported to GRP/RPF post and assistance booths available on the platforms at the next halt station of the run of the train.

25. Such other activities as may be prescribed from time to time.

*****

20. He will be responsible for taking action against the persons smoking in public place under Tobacco Product Act 2003, as persons authorized in terms of Ministry of Health and Family Welfare, Government of India, Gazette Notification No.GSR/680(E) dated 15.09.2009.

21. He will be responsible for collecting of fine from passengers for activities affecting cleanliness, for throwing/deposit of refuse inside trains which tend to create unclean or unhygienic conditions.

22. He will ensure that whenever inflammable and dangerous/prohibited goods are detected, intimation about the same is given to the station staff for necessary action.

23. He will ensure that all necessary assistance is provided in using firefighting equipment available in the coach in case need arises. He will also ensure that all possible assistance is provided to passengers for providing first- aid to him/her.

24. He shall be on the look out for any possible suspected trafficking of children in the trains or at stations by the middlemen who intend to use/sell them for various illegal tasks. Suspected cases may immediately be reported to GRP/RPF post and assistance booths available on the platforms at the next halt station of the run of the train.

25. Such other activities as may be prescribed from time to time.

*****

भारत सरकार
रेल मंत्रालय
(रेलवे बोर्ड)

सं. 2015/टीजी-V/12/3 नई दिल्ली, दिनांक 04.10.2016

मुख्य वाणिज्यिक प्रबंधक,
सभी क्षेत्रीय रेलें

(वाणिज्यिक परिपत्र सं. 58/2016)

विषय:टिकट चेकिंग स्टाफ की ड्यूटी सूची में संशोधन।

इस कार्यालय के दिनांक 11.09.1998 के पत्र सं. 98/टीजी- V/12/1 के तहत एक सूची जारी की गई थी जिसमें टिकट चैकिंग स्टाफ की विभिन्न कोटियों जैसे कि गाड़ी अधीक्षक, कंडक्टर और टीटीई की विभिन्न कोटियों की महत्वपूर्ण ड्यूटियों/दायित्वों का उल्लेख किया गया था। इसके पश्चात् टिकट चैकिंग स्टाफ को कई नई ड्यूटियां, जैसेकि सार्वजनिक स्थानों पर धूम्रपान करने वालों के विरुद्ध कार्रवाई करना, ज्वलनशील तथा खतरनाक/प्रतिबंधित सामान को ले जाने के विषय में सूचना देना, ट्रेन अधीक्षक द्वारा गाड़ियों में यात्रियों का स्वागत करने की उद्घोषणा करना आदि, सौंपी गई हैं।

2. उपर्युक्त को देखते हुए, एक संशोधित समेकित ड्यूटी सूची संलग्न है, जिसमें दिनांक 11.09.1998 के पत्र सं. 98/टीजी- V/12/1 के तहत पहले से निर्धारित ड्यूटियों जिसमें से कुछ में मामूली आशोधन किया गया है, के साथ नई ड्यूटियां शामिल की गई हैं। इस संशोधित ड्यूटी सूची को सभी संबंधितों के ध्यान में लाया जाए।

संलग्नक: यथोक्त

(विक्रम सिंह)
निदेशक यात्री विपणन
रेलवे बोर्ड

गाड़ी अधीक्षकों की अद्यतन ड्यूटी सूची

गाड़ी अधीक्षक, गाड़ी के प्रस्थान से एक घंटा पहले ड्यूटी के लिए रिपोर्ट करेगा। उसे निर्धारित बैज, स्क्रोल और अपनी नेम-प्लेट के साथ समुचित वर्दी में होना चाहिए।

वह उसी गाड़ी में ड्यूटी पर तैनात कंडक्टरों, टीटीई, कोच अटेंडेंटों, सुविधा कर्मचारी जैसेकि सफाईवाला, बिजली सीएंडडब्ल्यू, वातानुकूलन स्टाफ, केटरिंग प्रबंधक और केटरिंग स्टाफ का समग्र प्रभारी होगा और उनके कार्य की गुणवत्ता के प्रभावी पर्यवेक्षण के लिए उत्तरदायी होगा।

गार्ड को छोड़कर गाड़ी में ड्यूटी पर तैनात सभी कर्मचारी, गाड़ी के आरंभिक स्टेशन पर गाड़ी के निर्धारित प्रस्थान समय से पर्याप्त समय पहले उसे रिपोर्ट करेंगे। मार्ग में तैनात होने वाले कर्मचारी अपने निर्धारित लिंक कार्यक्रम के अनुसार, जहां से उन्हें गाड़ी में चढ़ना है, वहां वे भी उसे रिपोर्ट करेंगे।

गाड़ी अधीक्षक, ड्यूटी के लिए उसे रिपोर्ट करने वाले स्टाफ का नाम एवं पदनाम एक रजिस्टर में रिकॉर्ड करेगा और यात्रा के अंत में ट्रिप रिपोर्ट में अनुपस्थित कर्मचारियों के ब्यौरे का उल्लेख करेगा।

ड्यूटी के लिए आए कर्मचारियों के ब्यौरे का पता लगाने के पश्चात् यह सुनिश्चित करने के लिए कि सभी डिब्बों के लिए कर्मचारियों की समुचित तैनाती हो, वह कंडक्टर, टीटीई, कोच अटेंडेंटों, सफाईवालों आदि को डिब्बों के कार्य का आबंटन करेगा।

गाड़ी अधीक्षक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि स्टाफ अपने नाम के बैजों के साथ समुचित वर्दी में हों और अपनी ड्यूटी का समुचित ढंग से निष्पादन करें।

ऐसी गाड़ियां जिनमें जन उद्घोषणा प्रणाली की व्यवस्था है, गाड़ी अधीक्षक प्रत्येक ठहराव वाले स्टेशन से गाड़ी के प्रस्थान के पश्चात् गाड़ी में यात्रा करने वाले यात्रियों का स्वागत करेगा और किसी भी प्रकार की सहायता के लिए सम्पर्क करने हेतु अपना नाम एवं मोबाइल नम्बर देगा।

आरएसी यात्रियों को आबंटन करने के पश्चात् खाली बची बर्थों और प्रत्येक डिब्बे में बचे हुए आरएसी यात्रियों का विवरण, कंडक्टर और प्रत्येक टीटीई गाड़ी अधीक्षक को प्रदान करेंगे। वह उन आरएसी यात्रियों, जो अभी भी बर्थों के आबंटन के लिए प्रतिक्षा कर रहे हैं, को खाली पड़ी बर्थों का आबंटन करेगा।

9. सभी आरएसी यात्रियों को समायोजित करने के पश्चात् यदि गाड़ी में बर्थें उपलब्ध रहती हैं तो वह रोड साइड स्टेशनों के वाणिज्यिक नियंत्रकों/एस.एम. को ऐसी बर्थों/सीटों के खाली होने की स्थिति के बारे में सूचित करने के लिए उत्तरदायी होगा।

10. यात्रियों को दिए गए आरक्षण और टीटीई और कंडक्टरों की अतिरिक्त किराया टिकट बहियों की आवश्यक जांच भी करेगा जिससे उचित देय राशि की वसूली सुनिश्चित की जा सके।

11. जब कभी उसकी रेलवे के कर्मचारी उसके साथ सहयोग नहीं करें अथवा वे अपनी ड्यूटी का निर्वहन उचित और त्वरित रूप से नहीं करें तो उसे संबंधित मंडल के वरिष्ठ वाणिज्यिक प्रबंधक को और मुख्य यात्री सेवा प्रबंधक को भी ऐसे कर्मचारियों के विरूद्ध रिपोर्ट भेजनी चाहिए जिसमें उसका नाम तथा ऐसी विशिष्ट चूक, अशिष्टता, उदासीनता अथवा अवज्ञा, जिसके लिए कर्मचारी उत्तरदायी है, का ब्यौरा दिया जाए।

12. अन्य रेलों से संबंधित कर्मचारियों के मामले में, यदि वे ड्यूटी के लिए रिपोर्ट नहीं करते हैं अथवा अपनी ड्यूटी के निष्पादन में असफल होते हैं तो उसे तत्काल अगले हॉल्ट स्टेशन से संबंधित मंडल रेल प्रबंधक को संदेश भेजकर इस मामले की सूचना देनी चाहिए।

13. गाड़ी के कैप्टन के रूप में अपनी भूमिका में वह टीम के सभी सदस्यों के कार्य में समन्वय स्थापित करेगा और वह ग्राहकों की संतुष्टि को सुनिश्चित करने के लिए सदैव सचेत रहेगा।

14. गाड़ी के आरंभिक स्टेशन पर गाड़ी अधीक्षक, गाड़ी का त्वरित निरीक्षण कर वह यह सुनिश्चित करेगा कि यात्री सुविधा उपकरण सही ढंग से काम कर रहे हैं। गाड़ी मे पाई गई खराबी तथा कमियों के संबंध में प्रभारी स्टेशन मास्टर को बताया जाना चाहिए और इन्हें संबंधित कर्मचारियों से उन्हें ठीक करवाना चाहिए और यदि आवश्यक हो तो अगले स्टेशन पर अग्रिम में सूचना भेजकर उस स्टेशन के बिजली तथा सीएंडडब्ल्यू कर्मचारियों से इसे ठीक करवाना चाहिए। वह यह भी सुनिश्चित करेगा कि संबंधित कर्मचारियों द्वारा गाड़ी के डिब्बों, बाथरूम एवं शौचालय की समय-समय पर सफाई की जा रही है।

15. गाड़ी अधीक्षक यह सुनिश्चित करेगा कि गाड़ी के चलने से पूर्व एसी कोचों को पहले से ही ठंडा किया गया है।

16. गाड़ी अधीक्षक यह सुनिश्चित करेगा कि एसी 2- टियर कोचों के अटेंडेंट सभी यात्रियों के लिए गाड़ी में बैड रोल ले जा रहे हैं। वह यह भी सुनिश्चित करेगा कि बैड रोल यथाशीघ्र सप्लाई हो जाएं ताकि रात के दौरान यात्रियों को कोई परेशानी न हो।

17. गाड़ी अधीक्षक अपने अधिकार में एक शिकायत पुस्तिका भी रखेगा और वह इसे यात्रियों द्वारा मांग किए जाने पर शिकायत, यदि कोई है, दर्ज करने के लिए उन्हें उपलब्ध कराएगा। उसे यह सुनिश्चित करना चाहिए कि शिकायत के कारण का निदान तुरन्त किया जाता है तथा यात्रियों को संतोषजनक सेवा प्रदान की जाती है।

18. गाड़ी अधीक्षक भोजन की गुणवत्ता तथा मात्रा, वर्दी और बर्तनों की साफ-सफाई, प्रबंधक तथा वेटरों के व्यवहार, वेटरों द्वारा वाउचरों की प्रस्तुति, भोजन को समय पर सर्व करना, चाय, कॉफी, स्नैक्स और शीतल पेयों की वैंडिंग के संबंध में, गाड़ियों में खान-पान सेवाओं की जांच करेगा।

19. वह स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय, भारत सरकार के दिनांक 15.09.2009 की राजपत्र अधिसूचना सं. जीएसआर/680(ई) के अनुसार प्राधिकृत व्यक्ति के रूप में धूम्रपान उत्पाद अधिनियम 2003 के अंतर्गत सार्वजनिक स्थानों पर धूम्रपान करने वाले व्यक्तियों के विरूद्ध कार्रवाई करने के लिए उत्तरदायी होगा।

20. वह यात्रियों से गाड़ी में कचरा फैंकने/ढेर लगाने, जिससे गंदगी और अस्वास्थ्यकर परिस्थितियां उत्पन्न होती हैं और साफ-सफाई को प्रभावित करने वाली गतिविधियों के लिए जुर्माना लेने के लिए उत्तरदायी होगा।

21. गाड़ी अधीक्षक यह सुनिश्चित करेगा कि जब कभी ज्वलनशील और खतरनाक/प्रतिबंधित सामग्री पाई जाती है तो इसकी सूचना आवश्यक कार्रवाई के लिए स्टेशन स्टाफ को दी जाती है।

22. पैंट्री कार प्रबंधक को अलग से शिकायत पुस्तिका रखनी होगी। गाड़ी अधीक्षक यह सुनिश्चित करेगा कि शिकायत पुस्तिका उसके पास सुलभता से उपलब्ध हो। वह शिकायत के स्वरूप की जांच करेगा और आगे की कार्रवाई के लिए इस बारे में मुख्य खानपान सेवा प्रबंधक को सूचित करेगा। वह इस प्रकार की कमियों, जिनके कारण शिकायतें होती हैं, को सुधारने के लिए भी कदम उठाएगा।

23. उसे टीटीई और अन्य गाड़ी स्टाफ के सहयोग से गाड़ी में अनाधिकृत फेरी और भीख मांगने वालों को रोकने के लिए प्रभावी रूप से कार्य करने का प्रयास करना चाहिए।

24. उसे यह सुनिश्चित करना चाहिए कि स्लीपर कोच के टीटीई और कोच अटेंडेंट, स्टेशनों पर तथा चलती गाड़ी की सुरक्षा करने और दरवाजों पर चिटकनी लगाने तथा रात में गलियारे के दरवाजों को बंद करने और उनमें बोल्ट लगाने से संबंधित स्थायी अनुदेशों का पालन कर रहे हैं।

25. चलती गाड़ी में हुई चोरी की किसी घटना के मामले में वह यात्री को जीआरपी मार्गरक्षक पार्टी, यदि उस गाड़ी में यात्रा कर रही हो, के पास ले जाएगा। अन्यथा वह यात्री को शिकायत दर्ज कराने के लिए एक ब्लैंक एफआईआर फार्म उपलब्ध कराएगा। ऐसे विधिवत् भरे गए फार्म को आगे की कार्यवाही के लिए गाड़ी के निर्धारित ठहराव पर मौजूद पहली जीआरपी पोस्ट को दिया जाना चाहिए।

26. गाड़ी अधीक्षक यह सुनिश्चित करेगा कि यदि आवश्यकता पड़ती है तो कोच में उपलब्ध आग को बुझाने वाले उपकरणों के इस्तेमाल में सभी आवश्यक सहायता उपलब्ध कराई जाती है। वह यह भी सुनिश्चित करेगा कि यात्रियों को सभी प्रकार की प्राथमिक चिकित्सा देने में हर संभव सहायता प्रदान की जाती है।

27. प्रत्येक फेरे के अंत में गाड़ी अधीक्षक को एक सार रिपोर्ट तैयार करनी चाहिए जिसमें विशेष घटनाओं, यदि कोई हो और यात्री सुविधाओं के सभी पहलुओं जैसे कि खानपान, पेयजल की आपूर्ति, पानी की टंकियो का भरना, कोचों की सफाई करना, आरक्षित कोचों में अनाधिकृत यात्रियों का प्रवेश, लाइटों, पंखों और अन्य फिटिंगों की स्थिति, सामान चोरी होने की घटनाएं, वातानुकूलन का कार्य न करना तथा जनता की अन्य शिकायतों आदि का उल्लेख हो। इस रिपोर्ट को गंतव्य स्टेशन पर लॉबी कार्यालय/एसएम (वाणिज्यिक) को प्रस्तुत किया जाना चाहिए जिसे कमियों में सुधार करने के लिए आवश्यक कार्रवाई करनी चाहिए। इसकी एक प्रति एसएम (वाणिज्यिक), वरिष्ठ मंडल वाणिज्यिक प्रबंधक (सीनियर/डीसीएम/मंडल वाणिज्यिक प्रबंधक (डीसीएम) को भेजी जानी चाहिए ताकि तत्काल आवश्यक कार्रवाई सुनिश्चित हो।

28. दुर्घटना के मामले में, गाड़ी अधीक्षक मृत एवं घायल यात्रियों के सामान की सुरक्षित अभिरक्षा और समुचित व्यवस्था के संबंध में दुर्घटना स्थल पर आरपीएफ और अन्य उपलब्ध रेलवे स्टाफ के साथ उचित समन्वय सुनिश्चित करेगा।

29. वह गाड़ी एवं स्टेशनों पर उन दलालों, जो बच्चों का विभिन्न गैर-कानूनी कार्यों के लिए इस्तेमाल करने/उन्हें बेचने का इरादा रखते हैं, द्वारा उनकी संभावित तस्करी पर नज़र रखेगा। संदिग्ध मामलों की सूचना तत्काल अगले हॉल्ट स्टेशन पर जीआरपी/आरपीएफ पोस्ट तथा प्लेटफार्म पर उपलब्ध सहायता बूथों को देगा।

30. समय-समय पर उन्हें सौंपे गए अन्य कार्य।

******

द्वितीय श्रेणी के स्लीपर कोचों में तैनात टीटीई की ड्यूटी

1. स्लीपर कोचों के टीटीई गाड़ियों के निर्धारित प्रस्थान से कम-से-कम आधा घंटा पहले ड्यूटी के लिए रिपोर्ट करेंगे। यदि वह गाड़ी के आरंभिक स्टेशन पर नहीं बल्कि मार्ग में गाड़ी में ड्यूटी पर आता है तो उसे गाड़ी के निर्धारित आगमन के समय से कम-से-कम 15 मिनट पहले ड्यूटी के लिए रिपोर्ट करनी होगी।

2. ड्यूटी पर उसे साफ-सुथरी वर्दी के साथ-साथ टीटीई बैज पहनना होगा ताकि उसे स्पष्ट पहचाना जा सके। उसे नाम वाला बैज भी पहनना होगा जो उसे इस प्रयोजन के लिए प्रदान किया गया है।

3. वह गाड़ी के आरंभिक स्टेशन पर कोच में दिए गए आरक्षण का सम्पूर्ण ब्यौरा लेगा और चलती गाड़ी में बर्थों/सीटों के आक्यूपेशन के संबंध में समस्त प्रविष्टियां दर्ज करेगा और अपने रिलीवर को सम्पूर्ण तथा सही विवरण, जिसमें खाली और आवंटन के लिए उपलब्ध बर्थों/सीटों का स्पष्ट रूप से उल्लेख हो, को हस्तांतरित करेगा।

4. वह कोचों में यात्रियों के टिकट की जांच करेगा, उन्हें उनकी बर्थों/सीटों के संबंध में बताएगा और कोच में अनधिकृत व्यक्तियों के प्रवेश को रोकेगा। वह यह खासतौर पर सुनिश्चित करेगा कि ऐसे व्यक्ति जो प्लेटफार्म टिकट लेकर यात्रियों को छोड़ने अथवा लेने आए हैं, कोच में प्रवेश न करें।

5. वह यात्रियों के प्रवेश और निकासी को नियमित करेगा ताकि अनधिकृत व्यक्ति कोच में प्रवेश न कर सकें।

6. वह ऐसे यात्रियों, जिन्हें बर्थों का आवंटन किया गया हो, से जहां अपेक्षित हो, किराया/अधिभार/आरक्षण प्रभार आदि लेगा और ईएफटी/रसीद बनाएगा।

7. वह यात्रियों को, भारी सामान को लगेज बूथ, जो इस प्रयोजन के लिए उपलब्ध कराए गए है, में रखवाने में सहायता करेगा और यह सुनिश्चित करेगा कि ऐसा कोई समान कोच के अंदर न ले जाया जाए, जिससे अन्य यात्रियों को असुविधा न हो।

8. वह यात्रियों को खाली सीटों को पहले आओ पहले पाओ के आधार पर अथवा प्रतीक्षा सूची, यदि ऐसी कोई सूची स्टेशन पर रखी गई हो, में दी गई प्राथमिकता के अनुसार नियमों के अनुसार किराया/अधिभार लेकर बीच के स्टेशनों पर आवंटन करेगा।

9. वह यह सुनिश्चित करेगा कि अनन्य रूप से महिलाओं के लिए रखी गई बर्थें/सीटें केवल महिलाओं को ही आवंटित की जाती है और वह पुरुषों को ऐसे स्थानों पर बैठने से रोकेगा।

10. वह पंखों, लाइटों, लैम्पों आदि के काम न करने के संबंध में यात्रियों से प्राप्त सभी शिकायतों पर तत्काल ध्यान देगा और उन्हें ठीक करने के लिए आवश्यक सुधारात्मक कार्रवाई करेगा।

11. वह कैरिज की साफ-सफाई सुनिश्चित करेगा और यह सुनिश्चित करेगा कि नियमित अंतराल पर कोचों की सफाई के लिए सफाईवाला उपलब्ध है।

12. वह यह सुनिश्चित करेगा कि जब गाड़ी चल रही हो तो कोच के दरवाज़ों पर चिटकनी लगाई जाती है और यात्रियों के लिए तभी खोले जाते हैं जब प्राधिकृत यात्रियों के चढ़ने/उतरने के लिए ऐसा करना अपेक्षित हो।

13. वह बाहरी व्यक्तियों के कोच में प्रवेश को रोकने के लिए यह सुनिश्चित करेगा कि 22.00 बजे से 0600 बजे के बीच गाड़ी के गलियारे वाले कोचों के अंत के दरवाजों पर ताला लगा हो।

14. वह विशेष रूप से रात्रि के दौरान चौकन्ना रहेगा और यह सुनिश्चित करेगा की घुसपैठिये, भिखारी, फेरीवाले और अनधिकृत व्यक्ति कोच में प्रवेश न करें।

15. स्लीपर कोच में तैनात टीटीई यह सुनिश्चित करेगा कि अनावंटित खाली स्लीपर बर्थें कब्जों में फोल्ड हों ताकि उन्हें केवल यात्रियों को आवंटित करने पर ही खोला जाए।

16. टीटीई अपने साथ रिक्त एफआईआर फार्म रखेगा। जिसे वह सामान की चोरी होने आदि की घटना होने के मामले में यात्रियों को उपलब्ध कराएगा। ऐसे विधिवत् रूप से भरे गए फार्म को आगे की कार्यवाही के लिए गाड़ी के निर्धारित ठहराव पर मौजूद अगले जीआरपी पोस्ट को हस्तांतरित किया जाएगा।

17. कोचों में यात्री सुविधाओं से संबंधित कमियां, यदि कोई हों, के संबंध में टीटीई एक रिपोर्ट तैयार करेगा और अपनी ड्यूटी के अन्त में वह इसे टर्मिनेट करने वाले गाड़ियों के लिए स्टेशन पर स्थापित लॉबी कार्यालय को सौंपेगा। यदि टीटीई मध्यवर्ती स्टेशन में उतरता है तो वह आने वाले टीटीई को कमियों के संबंध में रिपोर्ट देगा, जो उसे गंतव्य स्टेशन पर जमा कराएगा। लॉबी कार्यालय कमियों को दूर करने के लिए आवश्यक कार्रवाई करेगा और इस मामले को स्टेशन प्रबंधक (वाणिज्यिक), और संबंधित मंडल के मंडल वाणिज्यिक प्रबन्धक (वाणिज्यिक) अथवा वरिष्ठ मंडल वाणिज्यिक प्रबंधक को भी इस बारे में सूचित करेगा।

18. वह यात्रियों के साथ कुशलता और विनम्रतापूर्वक व्यवहार करेगा ताकि शिकायत की कोई गुंजाइश न हो।

19. वह स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय, भारत सरकार के दिनांक 15.09.2009 की राजपत्र अधिसूचना संख्या जीएसआर/680 (ई) के अनुसार प्राधिकृत व्यक्ति के रूप में धूम्रपान उत्पाद अधिनियम, 2003 के अंतर्गत सार्वजनिक स्थानों पर धूम्रपान करने वाले व्यक्तियों के विरूद्ध कार्रवाई करने के लिए उत्तरदायी होगा।

20. वह यात्रियों से गाड़ी में कचरा फैंकने/ढेर लगाने, जिससे गंदगी और अस्वास्थ्यकर परिस्थितियां उत्पन्न होती हैं और साफ-सफाई को प्रभावित करने वाली गतिविधियों के लिए जुर्माना लेने के लिए उत्तरदायी होगा।

21. वह यह सुनिश्चित करेगा कि जब कभी ज्वलनशील और खतरनाक/प्रतिबंधित सामग्री पाई जाती है तो इसकी सूचना आवश्यक कार्रवाई के लिए स्टेशन स्टाफ को दी जाती है।

22. वह यह सुनिश्चित करेगा कि यदि आवश्यकता पड़ती है तो कोच में उपलब्ध आग को बुझाने वाले उपकरणों के इस्तेमाल में सभी आवश्यक सहायता उपलब्ध कराई जाए। वह यह भी सुनिश्चित करेगा कि सभी यात्रियों को सभी प्रकार की प्राथमिक चिकित्सा देने में हर संभव सहायता प्रदान की जाती है।

23. वह गाड़ी एवं स्टेशनों पर उन दलालों, जो बच्चों का विभिन्न गैर-कानूनी कार्यों के लिए इस्तेमाल करने/उन्हें बेचने का इरादा रखते हैं, द्वारा उनकी संभावित तस्करी पर नज़र रखेगा। संदिग्ध मामलों की सूचना तत्काल अगले स्टेशन पर जीआरपी/आरपीएफ पोस्ट तथा प्लेटफार्म पर उपलब्ध सहायता बूथों को देगा।

24. समय-समय पर उन्हें सौंपे गए अन्य कार्य भी इनके द्वारा किए जाएंगे।

*****

1एसी, 2एसी, 3एसी और प्रथम श्रेणी में तैनात गाड़ी कंडक्टरों ड्यूटी सूची

1. वह गाड़ी के आरंभिक स्टेशन पर गाड़ी के निर्धारित प्रस्थान से कम-से-कम एक घंटा पहले और वह मार्ग में गाड़ी में ड्यूटी के लिए आता है तो उसे गाड़ी के निर्धारित आगमन के समय से कम-से-कम आधा घंटा पहले ड्यूटी के लिए रिपोर्ट करना होगा।

2. उसे साफ-सुथरी वर्दी, नम्बर बैज और नाम वाला बैज पहनना होगा।

3. वह स्टेशन पर 'ऑन और ऑफ रजिस्टर' पर हस्ताक्षर करेगा।

4. वह आरक्षण का सम्पूर्ण ब्यौरा लेगा, गाड़ी में इसकी जांच करेगा, रिकॉर्ड (चार्ट आदि) रखेगा और सम्पूर्ण तथा सही विवरण जिसमें खाली पड़ी बर्थों/सीटों का स्पष्ट रूप से उल्लेख हो, को अपने रिलीवर को हस्तांतरित करेगा।

5. वह कोचों में यात्रियों के टिकट की जांच करेगा, यात्रियों को उनकी बर्थों/सीटों के बारे में जानकारी देगा। वह कोचों में, प्लेटफार्म टिकट धारकों सहित अवैध/अनधिकृत व्यक्तियों के प्रवेश को रोकेगा।

6. वह यह सुनिश्चित करेगा कि यात्रियों की संख्या, आरक्षण चार्ट में दर्शाए गए यात्रियों की संख्या से अधिक न हो।

7. वह गाड़ी में आरक्षण किराया/पूरक प्रभार आदि जैसी देय राशि एकत्रित करेगा और ईएफटी जारी करेगा।

8. वह यह सुनिश्चित करेगा कि यात्री, कोच में ऐसा कोई भारी समान अंदर न लाएं जिससे साथी यात्रियों को असुविधा हो और वह ऐसे यात्रियों को लगेज़ वैन/कैबिन में समान रखने में मदद करेगा।

9. वह कोचों में यात्री सुविधाओं और साफ-सफाई का ध्यान रखेगा।

10. वह यह सुनिश्चित करेगा कि चलती गाड़ी में गाड़ी के दरवाजों में चिटकनी लगी हों और जब कभी यात्रियों के लिए इन्हें खोला जाना अपेक्षित, वह इन्हे खोलेगा ।

11. वह यह सुनिश्चित करेगा कि 22.00 बजे से 06.00 बजे के बीच गाड़ी के गलियारों वाले कोचों में अंत के दरवाजे पर ताला लगा हो ताकि बाहरी व्यक्ति कोच में प्रवेश न करें।

12. वह विशेष रूप से रात के दौरान चौकन्ना रहेगा और कोच में अनधिकृत व्यक्तियों/भिखारियों/घुसपैठियों के प्रवेश को रोकेगा।

13. वह यात्रियों के साथ व्यवहार करते समय शिष्ट, व्यवहार-कुशलता और विनम्रतापूर्वक व्यवहार करेगा ताकि शिकायत की गुंजाइश न हो।

14 वह यात्रियों को खाली सीटों को पहले आओ पहले पाओ के आधार पर अथवा प्रतीक्षा सूची, यदि ऐसी कोई सूची स्टेशन पर रखी गई हो, में दी गई प्राथमिकता के अनुसार नियमों के अनुसार किराया/अधिभार लेकर बीच के स्टेशनों पर आवंटन करेगा।

15 यदि आवश्यकता हो तो, वह अनधिकृत रूप से सीटों पर बैठे व्यक्तियों को हटाने के लिए जीआरपी/आरपीएफ की सहायता लेगा और ऐसे व्यक्तियों के साथ रेलवे अधिनियम 1989 की धारा 155(।) के प्रावधानों के अंतर्गत कार्रवाई करेगा।

16 वह ड्यूटी घंटों के दौरान उसे आवंटित कोच में मौजूद रहेगा और यदि उसे एक से अधिक कोच देखे जाने हों तो वह उन सभी कोचों में नियमित रूप से जाएगा। अथवा उसे आवंटित कोचों में 'ऑन बोर्ड टिकट स्टाफ' के लिए निर्धारित, बर्थ पर रहेगा।

17 वातानुकूलन प्रणाली के खराब होने अथवा गाड़ी में स्थान/एकोमोडेशन की कमी के कारण उच्च श्रेणी के यात्रियों को निचली श्रेणी में यात्रा करने के लिए बाध्य होना पड़ता है तो वह उन्हें गार्ड प्रमाण-पत्र/रसीद' जारी करेगा।

18 वह अपने साथ खाली एफआईआर फार्म रखेगा जिसे वह समान के चोरी आदि होने की घटना के मामले में यात्रियों को उपलब्ध कराएगा। ऐसे विधिवत रूप से भरे गए फार्म को आगे की कार्यवाही के लिए गाड़ी के निर्धारित ठहराव पर मौजूद पहली जीआरपी पोस्ट को हस्तांतरित किया जाएगा।

19 कंडक्टर समग्र गाड़ी में यात्री सुविधाओं से संबंधित कमियां, यदि कोई हों, के लिए एक रिपोर्ट तैयार करेगा और इसे अपनी ड्यूटी के अंत में टर्मिनेटिंग गाड़ियों के लिए स्टेशन पर बनाए गए लॉबी कार्यालय को प्रस्तुत करेगा। यदि कंडक्टर को बीच के स्टेशन पर उतरना है तो वह, कमियों से संबंधित इस रिपोर्ट को आने वाले कंडक्टर को सौंपेगा, जो इसे गंतव्य स्टेशन पर जमा कराएगा। लॉबी कार्यालय इन कमियों में सुधार करने के लिए आवश्यक कार्रवाई करेगा और इस मामले को एसएम(वाणिज्यिक) और संबंधित मंडल के मंडल वाणिज्यिक प्रबंधक (डीसीएम) अथवा वरिष्ठ मंडल वाणिज्यिक प्रबंधक (सीनियर/डीसीएम) को भी इसकी सूचना देगा।

20. वह स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय, भारत सरकार के दिनांक 15.09.2009 की राजपत्र अधिसूचना संख्या जीएसआर/680 (ई) के अनुसार प्राधिकृत व्यक्ति के रूप में धूम्रपान उत्पाद अधिनियम, 2003 के अंतर्गत सार्वजनिक स्थानों पर धूम्रपान करने वाले व्यक्तियों के विरूद्ध कार्रवाई करने के लिए उत्तरदायी होगा।

21. वह यात्रियों से गाड़ी में कचरा फैंकने/ढेर लगाने, जिससे गंदगी और अस्वास्थ्यकर परिस्थितियां उत्पन्न होती है और साफ-सफाई को प्रभावित करने वाली गतिविधियों के लिए जुर्माना लेने के लिए उत्तरदायी होगा।

22. वह यह सुनिश्चित करेगा कि जब कभी ज्वलनशील और खतरनाक/प्रतिबंधित सामग्री पाई जाती है तो इसकी सूचना आवश्यक कार्रवाई के लिए स्टेशन स्टाफ को दी जाती है।

23. वह यह सुनिश्चित करेगा कि यदि आवश्यकता पड़ती है तो कोच में उपलब्ध आग को बुझाने वाले उपकरणों के इस्तेमाल में सभी आवश्यक सहायता उपलब्ध कराई जाती है। वह यह भी सुनिश्चित करेगा कि यात्रियों को प्राथमिक चिकित्सा देने में सभी संभव सहायता प्रदान की जाती हैं।

24. वह गाड़ी एवं स्टेशनों पर उन दलालों, जो बच्चों का विभिन्न गैर-कानूनी कार्यों के लिए इस्तेमाल करने/उन्हें बेचने का इरादा रखते हैं, द्वारा उनकी संभावित तस्करी पर नज़र रखेगा। संदिग्ध मामलों की सूचना तत्काल अगले स्टेशन पर जीआरपी/आरपीएफ पोस्ट तथा प्लेटफार्म पर उपलब्ध सहायता बूथों को देगा।

25. समय-समय पर उन्हें सौंपे गए अन्य कार्य भी इनके द्वारा किए जाएंगे।

****