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

No. 2016/TG-V/12/3/TS **New Delhi, dated 1.08.2016**

The General Managers,
All Zonal Railways.

(Commercial Circular No. 40 of 2016)

Sub: Nominating Train Superintendent responsible for all facilities on trains.

While presenting Railway Budget 2016-17, Hon'ble MR has inter-alia made the following announcement:-

"We will also make one person responsible for all facilities on train."

2. Accordingly, a Working Group was set up to work out modalities for implementation of the above stated budget announcement. The recommendations of the Working Group have been examined in consultation with Commercial, Electrical and Mechanical Directorates and it has been decided to implement this as a pilot project initially only in Rajdhani Express trains of Delhi Division(primary maintenance with Delhi Division) as per details given below:-

(i). Train Superintendent (TS) will be made single person responsible for all facilities on train. All railway personnel and Supervisors of all out-sourced agencies shall report to the TS for effective control and supervision to ensure improvement in onboard services offered by Railways.

(ii). The incharge from C&W and Electrical Departments would assist the TS in supervision of onboard services and redressal of complaints and shall be designated as Assistant Train Supervisor (ATS). Specific duties for TS and ATS shall be laid down by the Zonal Railway concerned to ensure that the intended goals are achieved. Arrangement to display contact numbers of TS in all coaches for seeking any assistance should be provided with arrangements to input the number at the start of the journey.

(iii). Sr. DCM(Chg)/ Delhi division will act as "Product Manager" for all Rajdhani services starting from and terminating at NZM/NDLS/DLI. He will monitor the one window service being provided by Train Superintendents of respective Rajdhanis and would liaise with the concerned officers in Delhi division/NR headquarters / other Zonal Railways over which the trains run, for various deficiencies like watering, AC, mobile chargers, bedrolls and linens, catering, timely placement, pre-cooling, punctuality of train etc. The Product Manager will be single point contact for the TS and concerned agencies who shall coordinate with him for all aspects of the train including maintenance of the train (inside and outside), cleanliness, all on board services and facilitation for generation of non-fare revenue like commercial publicity inside and outside the train, onboard entertainment etc.

(iv). A Mobile application will be developed by CRIS which will facilitate easy transmission of information between the Product Manager, TS, ATS, Onboard staff and the control offices enroute so that the passenger as well as the concerned officer on ground and officials onboard can monitor the complaint being registered for the train while on run on real time basis. The Mobile Application will have interface with 24X7 complaint number 138 and Security Helpline 182 over which presently passenger complaints are received by the concerned Divisions. The TS will have a dash board on his tablet where he can view the complaints received for his train and allot them to the ATS/Security personnel for follow up action and redressal.

3. This issues with the approval of Traffic Commercial, Electrical, Mechanical and Finance Directorates of Ministry of Railways.

4. Necessary instructions may be issued to all concerned accordingly. The project shall be implemented after necessary mobile application is developed by CRIS.

V 4/8/16

(Vikram Singh)
Director Passenger Marketing
Railway Board

भारत सरकार
रेल मंत्रालय
(रेलवे बोर्ड)

सं. 2016/टीजी-V/12/3/टीएस

नई दिल्ली, 04.08.2016

महाप्रबंधक,
सभी क्षेत्रीय रेलें।

(2016 का वाणिज्यिक परिपत्र सं. 40)

विषय: गाड़ियों में सभी सुविधाओं की जिम्मेदारी के लिए गाड़ी अधीक्षकों को नामित करना।

2016-17 का बजट प्रस्तुत करते समय, माननीय रेल मंत्री जी ने अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित घोषणा की है:-

"हम गाड़ी में सभी सुविधाओं के लिए भी एक व्यक्ति को उत्तरदायी बनाएंगे।"

2. तदनुसार, ऊपर उल्लिखित बजट घोषणा के कार्यान्वयन के तौर-तरीकों का निर्धारण करने के लिए एक कार्य-दल का गठन किया गया था। वाणिज्यिक, बिजली और यांत्रिक निदेशालयों के परामर्श से इस कार्य-दल की सिफारिशों की जांच की गई है और इसे नीचे दिए गए विवरण अनुसार दिल्ली मंडल (दिल्ली मंडल में प्रारंभिक अनुरक्षण) की केवल राजधानी एक्सप्रेस गाड़ियों में एक पायलट परियोजना के रूप में कार्यान्वित करने का विनिश्चय किया गया है:-

(i) गाड़ी में सभी सुविधाओं के लिए एक व्यक्ति अर्थात् गाड़ी अधीक्षक (टीएस) को उत्तरदायी बनाया जाएगा। प्रभावी नियंत्रण और पर्यवेक्षण के लिए सभी रेलवे कर्मचारी और सभी आउट-सोर्स एजेंसियों के पर्यवेक्षक गाड़ी अधीक्षक (टीएस) को रिपोर्ट करेंगे ताकि, रेलवे द्वारा चलती गाड़ी में प्रदान की जाने वाली सेवाओं में सुधार सुनिश्चित किया जा सके।

(ii) सी एंड डब्ल्यू और बिजली विभागों के प्रभारी, चलती गाड़ी में सेवाओं के पर्यवेक्षण तथा शिकायतों के निपटान के लिए गाड़ी अधीक्षक की सहायता करेंगे और इन्हें सहायक गाड़ी

अधीक्षक (एटीएस) के रूप में पदनामित किया जाएगा। संबंधित क्षेत्रीय रेलवे द्वारा गाड़ी अधीक्षक और सहायक गाड़ी अधीक्षक की विशिष्ट ड्यूटियों निर्धारित की जाएंगी ताकि नियत उद्देश्य की पूर्ति सुनिश्चित की जा सके। किसी भी प्रकार की सहायता उपलब्ध कराने के लिए अधीक्षक के सम्पर्क नम्बर को सभी डिब्बों में प्रदर्शित करने की व्यवस्था होनी चाहिये, जिसमें नम्बर को यात्रा के प्रारंभ में लिखा जा सके।

(iii) वरिष्ठ उप वाणिज्यिक प्रबंधक (कोचिंग)/दिल्ली मंडल, निजामुद्दीन/नई दिल्ली/दिल्ली से आरंभ होने वाली और यहां समाप्त होने वाली सभी राजधानी गाड़ियों के लिए "उत्पाद प्रबंधक" के रूप में कार्य करेंगे। वह अलग-अलग राजधानी के गाड़ी अधीक्षकों द्वारा प्रदान की जा रही सेवाओं को मॉनीटर करने के लिए 'वन विंडो सेवा' प्रदान करेंगे और विभिन्न कमियों जैसेकि पानी की व्यवस्था, एसी, मोबाइल चार्जरों, बेडरोल और लिनेन, खानपान, समय पर लगाए जाने, प्री-कूलिंग, गाड़ियों के समयपालन आदि में कमी की स्थिति में दिल्ली मंडल/उत्तर रेलवे मुख्यालय/अन्य क्षेत्रीय रेलों से जहां से गाड़ी चलती हो, के संबंधित अधिकारियों के साथ सम्पर्क करेंगे। उत्पाद प्रबंधक, गाड़ी अधीक्षक और संबंधित एजेंसियों के लिए एकल सम्पर्क बिंदु होगा, जो गाड़ी से संबंधित सभी कार्यों, जिनमें गाड़ी का अनुरक्षण (अंदर से और बाहर से), साफ-सफाई, चलती गाड़ी में प्रदान की जाने वाली सेवाओं और गैर-किराया राजस्व को जेनेरेट करने के लिए गाड़ी के अंदर और बाहर वाणिज्यिक प्रचार, चलती गाड़ी में मनोरंजन आदि के लिए सुविधा प्रदान करना जैसे कार्यों के लिए उसके साथ समन्वय करेगा।

(iv) क्रिस द्वारा, एक मोबाइल एप्लीकेशन विकसित/डेवेलप की जाएगी जो उत्पाद प्रबंधक, गाड़ी अधीक्षक, सहायक गाड़ी अधीक्षक, ऑनबोर्ड कर्मचारी और रास्ते में पड़ने वाले नियंत्रण ऑफिस कार्य-स्थलों के बीच सूचना के सुलभ आदान-प्रदान के लिए सुविधा प्रदान करेगा, ताकि यात्री के साथ-साथ मौके पर मौजूद संबंधित अधिकारी और चलती गाड़ी में मौजूद कर्मचारी यह मॉनीटर कर सकें कि शिकायत गाड़ी के चालन के दौरान वास्तविक समय आधार पर, पंजीकृत की जाती हैं। इस मोबाइल एप्लीकेशन का 24 X 7 शिकायत नम्बर 138 और सुरक्षा हेल्पलाइन नम्बर 182, जिस पर संबंधित मंडलों द्वारा, इस समय यात्री शिकायतें प्राप्त की जा रही हैं, से जुड़ा होगा। गाड़ी अधीक्षक के टैबलेट पर एक डैश बोर्ड होगा जिस पर वह अपनी गाड़ी के संबंध में प्राप्त शिकायतों को देख सकेगा और अनुवर्ती कार्यवाही तथा उसके निपटान के लिए, इन्हें सहायक गाड़ी अधीक्षक/सुरक्षा कर्मचारी को आवंटित कर सकेगा।

3. इसे रेल मंत्रालय के यातायात वाणिज्यिक, बिजली, यांत्रिक और वित्त निदेशालयों की सहमति से जारी किया जाता है।

4. तदनुसार, सभी संबंधितों को आवश्यक अनुदेश जारी किए जाएं। क्रिस द्वारा, आवश्यक मोबाइल एप्लीकेशन विकसित करने के पश्चात् इस परियोजना का कार्यान्वयन किया जाएगा।

(विक्रम सिंह)
निदेशक यात्री विपणन
रेलवे बोर्ड

प्रतिलिपि प्रेषित:

1) कार्यापालक निदेशक स्थापना (जी) और कार्यपालक निदेशक सतर्कता (टी)।
2) प्रबंधन निदेशक/आईआरसीटीसी, बैंक ऑफ बड़ौदा बिल्डिंग, संसद मार्ग, नई दिल्ली।
3) महाप्रबंधक/पीआरएस-I, क्रिस, चाणक्यपुरी, नई दिल्ली।
4) महानिदेशक, प्रोफेसर/ प्रशिक्षण तथा प्रोफेसर/ वाणिज्यिक रेलवे स्टाफ कॉलेज, वडोदरा।
5) 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।
6) निदेशक, भारतीय रेल परिवहन प्रबंधन संस्थान, हरदोई बाइपास रोड, मानक नगर, लखनऊ- 2260011
7) जनरल सेक्रेटरी, नेशनल फेडरेशन ऑफ इंडियन रेलवेमेन (एनएफआईआर), 3,चेम्सफोर्ड रोड, नई दिल्ली।
8) जनरल सेक्रेटरी, ऑल इंडिया रेलवेमेन फेडरेशन (एआईआरएफ), 4, स्टेट एंट्री रोड, नई दिल्ली।
9) सेक्रेटरी जनरल, फेडरेशन ऑफ रेलवे ऑफिसर्स एसोसिएशन, (फ्रोआ), कमरा नं 370, रेल भवन, नई दिल्ली।
10) सेक्रेटरी जनरल, इंडियन रेलवे प्रमोटी ऑफिसर्स फेडरेशन, (आईआरपीओएफ), कमरा नं 268, रेल भवन, नई दिल्ली।
11) सेक्रेटरी जनरल, ऑल इंडिया आरपीएफ एसोसिएशन, कमरा नं 256-डी, रेल भवन, नई दिल्ली।
12) सीआरएम, मेट्रो रेलवे, मेट्रो रेल भवन, 33/1, जे एल नेहरू रोड, कोलकाता.

******

TRAIN FACILITIES