



पूर्व रेलवे वाणिज्य विभाग

Eastern Railway
Commercial Department

आरक्षण कार्यालय में कार्यरत कर्मचारियों की कार्य सूची

Duty List of
Commercial Staff working at
Reservation Office

1.0 Duty List of Reservation Staff

1.1 General Guidelines for staff working in Reservation Office: -

- 1.1.1** All reservation staff should come and perform duty only in proper neat & clean uniform, name badge and name board on Reservation Window. Reservation staff report for his/her duty well in advance as per prescribed shift wise. Reservation Supervisors must ensure that each and every staff has declared their personal cash in the Personal Cash Declaration register (PCDR) before signing on their duty
- 1.1.2** The supervisor at each location would cross check the attendance register of each section by the end of the day and would write number of staff available on each page for each day out of total number of staff mentioned on that page and countersign daily.
- 1.1.3** Reservation Window should be opened and made functional as per time indicated in Reservation office. Reservation Supervisors must ensure a strong sense of discipline amongst the staff.
- 1.1.4** All PRS machines should be properly functional. The printed reservation tickets should be properly printed with no missing words or line. Nor the print should be faded. If there is any defect then machines should be either fully repaired or new machine should be used.
- 1.1.5** Reservation office and passenger standing space should be properly lighted and ventilated. During summer there should be facilities of fan, drinking water and during rainy season there should be protection from rain.
- 1.1.6** Reservation clerk should dispense ticket as per the demand of passenger and must ensure dealing of requisition slips at reservation counter on “first come first serve basis” with the help of on duty RPF/GRP personnel.

- 1.1.7** If any amount of money or charge is to be returned to the passenger then it should be returned in totality. For this there should be sufficient change in imprest so that there is no shortage of small denominations of Notes or Coins. Any dispersion of less amount of money in the name of change should be taken up under D&A Rules. The Reservation Staff is accountable for the money deposition in their respective counter and maintain records of all ticket transactions and deposition of the same in each shift on daily basis.
- 1.1.8** There should be proper stock of PRS Ticket Roll, Printer, Machine etc, so that there should not be any problem in giving ticket to passenger.
- 1.1.9** There should be proper height of table, Chair, Reservation Window and proximity to the window in such manner that reservation clerk is clearly able to listen the demands of passengers properly. His voice should be such that passenger should listen properly. If there is any problem, then proper technical assistance in terms of mike and speaker should be got installed with the help of S&T department.
- 1.1.10** Reservation Window should not be kept closed if it is not duly notified in the Reservation Office. In case of any absence, suitable alternative arrangement is to be done.
- 1.1.11** Reservation staff shall promote Digital/Cashless transaction among passengers. Proper information regarding availability of such facilities like; POS, QR Code scanner to be exhibited at the prominent places.
- 1.1.12** Reservation Supervisor shall regularly scrutinize/countersign the NI ticket/Special cancellations done by the staff. If there is change/increase in number of cases of NI/Special cancellation, then the particular staff to be counseled properly.
- 1.1.13** Any additional activities assigned by Sr. DCM or by HQ commercial office.

1.2 Specific Guide lines for staff working in Reservation Office: -

- 1.2.1** Reservation Clerk should proceed to the nominated training course without fail.
- 1.2.2** Reservation Clerk should display proper customer care behavior.
- 1.2.3** If there are high demand during the peak season then there should be proper deployment of Reservation Clerk and additional window should be opened to meet the rush. Reservation supervisors should ensure proper queue management with the help of on duty RPF/GRP personnel.
- 1.2.4** Reservation Staff should be fully conversant with all rules of booking, reservation and related commercial rules. If there is any new change then it should be properly read, discussed and understood for proper implementation. Reservation supervisors must ensure proper cleanliness and hygienic environment of the station premises under his/her jurisdiction.
- 1.2.5** All Reservation Supervisors must be aware as well as look after the facilities provided to Divyangjan passengers in reservation office and arrange opening of some special counters for female and Sr. citizen passengers as and when required.
- 1.2.6** Reservation Supervisors must ensure the deposition of reservation earnings through requisite format stipulated by Railway administration and also ensure timely preparation of returns for onward submission on daily basis.
- 1.2.7** Proper signature on Muster Roll should be done as per prevalent rules. In case of proceeding of leave, proper alternative arrangement of staff should be done and he should not leave the working space and place without making alternative arrangement.
- 1.2.8** Tatkal Ticket in PRS, it should be ensured that no malpractices of reservation ticket are being done. If the same person is taking ticket for

third person for more than two times in a month, then same person should be denied the first three numbers on the Reservation counter. If such problem persists then a written complaint should be given to the supervisor of RPF with a copy to Sr. DSC and Sr. DCM.

- 1.2.9** He/She would make proper publicity of new services launched including various TOD and berth availability position for less patronized trains. He/She would also help in proper display of passenger safety Posters like Danger of Travelling on Footboard, Hanging outside Door, Transportation of Inflammable items awareness for Foods with Poison etc.
- 1.2.10** Reservation supervisors must be alert and careful while doing passengers name change, manual charting of trains, quota/coach imputation and special cancellation permission.
- 1.2.11** Any additional activities assigned by Sr. DCM or by HQ commercial office.

1. आरक्षण कर्मचारियों की इयूटी सूची

1.1. आरक्षण कार्यालय में कार्यरत कर्मचारियों के लिए सामान्य दिशा-निर्देश: -

- 1.1.1. सभी आरक्षण कर्मचारियों को आरक्षण खिड़की पर साफ-सुथरे वेशभूषा में, नाम का बिल्ला और नामपट्ट के साथ अपनी इयूटी करनी चाहिए। आरक्षण कर्मचारियों को निर्धारित पारी के अनुसार अपनी इयूटी पर समय से पहले पहुँचना चाहिए। आरक्षण पर्यवेक्षकों को यह सुनिश्चित करना होगा कि प्रत्येक कर्मचारी ने अपनी इयूटी पर हस्ताक्षर करने से पहले व्यक्तिगत नकद घोषणा पंजिका में अपने व्यक्तिगत नकद की घोषणा कर दी है।
- 1.1.2. प्रत्येक स्थान के निरीक्षक प्रतिदिन उपस्थिति पंजिका को हर खंड के लिए दिन की समाप्ति से पहले प्रत्येक पन्ने में उपलब्ध कर्मचारियों में से कितने लोग उपस्थित रहे, इसे अंक के रूप में लिखेंगे और इसके सत्यापन के लिए प्रतिहस्ताक्षर करेंगे।
- 1.1.3. आरक्षण कार्यालय में बताए गए समय के अनुसार आरक्षण खिड़की को खोला और चालू किया जाना चाहिए। आरक्षण पर्यवेक्षकों को कर्मचारियों में अनुशासन की प्रबल भावना सुनिश्चित करनी चाहिए।
- 1.1.4. सभी यात्री आरक्षण प्रणाली मशीनें ठीक से काम कर रही होनी चाहिए। मुद्रित आरक्षण टिकट सही ढंग से मुद्रित होनी चाहिए, उनमें कोई शब्द या पंक्ति छूटी हुई नहीं होनी चाहिए। मुद्रण भी धुंधला नहीं होना चाहिए। यदि इनमें कोई खराबी है, तो इन मशीनों की या तो पूरी तरह से मरम्मत करवाई जानी चाहिए या नई मशीनों का इस्तेमाल किया जाना चाहिए।
- 1.1.5. आरक्षण कार्यालय और यात्रियों के खड़े होने की जगह पर उचित प्रकाश की व्यवस्था होनी चाहिए एवं वह जगह हवादार होनी चाहिए। गर्मियों में पंखे, पेय जल की सुविधा होनी चाहिए और बरसात में बारिश से बचाव की व्यवस्था होनी चाहिए।
- 1.1.6. आरक्षण लिपिक को यात्री की मांग के अनुसार टिकट देना चाहिए तथा इयूटी पर तैनात रेल सुरक्षा बल/सरकारी रेल पुलिस कर्मियों की सहायता से आरक्षण काउंटर पर "पहले आओ पहले पाओ" के आधार पर मांग पर्चियों का वितरण सुनिश्चित करना चाहिए।
- 1.1.7. यदि यात्री को कोई धनराशि या प्रभार वापस किया जाना है, तो उसे पूरी राशि में वापस किया जाना चाहिए। इसके लिए अग्रदाय (इम्पेरेस्ट कैश) में पर्याप्त खुदरा होना चाहिए ताकि छोटे मूल्यवर्ग के नोटों या सिक्कों की कमी न हो। खुदरे के नाम पर कम धनराशि के किसी भी वितरण को अनुशासन एवं अपील नियमों के अंतर्गत लिया जाना चाहिए। आरक्षण कर्मचारी अपने संबंधित काउंटर पर धनराशि जमा करने और दैनिक आधार पर प्रत्येक पारी में सभी टिकटों के लेनदेन और उनको जमा करने का अभिलेख रखने के लिए उत्तरदायी है।
- 1.1.8. यात्री आरक्षण प्रणाली टिकट गड्डी (रोल), मुद्रक (प्रिंटर), मशीन आदि का समुचित भंडार होना चाहिए ताकि यात्रियों को टिकट देने में कोई परेशानी न हो।

- 1.1.9. मेज़, कुर्सी और आरक्षण खिड़की की ऊँचाई और खिड़की से निकटता इस प्रकार होनी चाहिए कि आरक्षण लिपिक यात्रियों की मांगों को स्पष्ट रूप से सुन सके। लिपिक की आवाज ऐसी होनी चाहिए कि यात्री उसे ठीक से सुन सकें। यदि कोई समस्या हो तो सिगनल एवं दूरसंचार विभाग की मदद से माइक और स्पीकर जैसी उचित तकनीकी सहायता ली जानी चाहिए।
- 1.1.10. यदि आरक्षण कार्यालय ने सार्वजनिक सूचना न दी हो तो आरक्षण खिड़की को बंद नहीं रखा जाना चाहिए। अनुपस्थिति की स्थिति में उपयुक्त वैकल्पिक व्यवस्था की जानी चाहिए।
- 1.1.11. आरक्षण कर्मचारी यात्रियों को डिजिटल/विना नकदी के लेन-देन के लिए बढ़ावा देंगे। पीओएस, क्यूआर कोड स्कैनर जैसी सुविधाओं की उपलब्धता के बारे में उचित जानकारी प्रमुख स्थानों पर प्रदर्शित की जाएगी।
- 1.1.12. आरक्षण पर्यवेक्षक, कर्मचारियों द्वारा किए गए एनआई टिकट/विशेष रद्दकरण की नियमित रूप से जाँच/प्रतिहस्ताक्षर करेगा। यदि एनआई/विशेष रद्दकरण के मामलों की संख्या में परिवर्तन/वृद्धि होती है तो संबंधित कर्मचारी को इस बारे में उचित परामर्श देना होगा।
- 1.1.13. वरिष्ठ मंडल वाणिज्य प्रबंधक या मुख्यालय वाणिज्य कार्यालय द्वारा सौंपी गई कोई भी अतिरिक्त गतिविधियाँ।

1.2. आरक्षण कार्यालय में कार्यरत कर्मचारियों के लिए विशिष्ट दिशा-निर्देश: -

- 1.2.1. आरक्षण लिपिक को नामित प्रशिक्षण पाठ्यक्रम के लिए अवश्य जाना चाहिए।
- 1.2.2. आरक्षण लिपिक को उचित ग्राहक सेवा व्यवहार प्रदर्शित करना चाहिए।
- 1.2.3. यदि व्यस्त समय में माँग अधिक हो तो आरक्षण लिपिक की पर्याप्त संख्या में तैनाती की जानी चाहिए और भीड़ को नियंत्रित करने के लिए अतिरिक्त खिड़की खोली जानी चाहिए। आरक्षण पर्यवेक्षकों को ड्यूटी पर तैनात रेल सुरक्षा बल/सरकारी रेल पुलिस कर्मियों की सहायता से उचित कतार प्रबंधन सुनिश्चित करना चाहिए।
- 1.2.4. आरक्षण कर्मचारियों को बुकिंग, आरक्षण और संबंधित वाणिज्यिक नियमों के सभी नियमों की पूरी जानकारी होनी चाहिए। यदि कोई नया बदलाव होता है तो उसके उचित कार्यान्वयन के लिए उसे ठीक से पढ़ा समझा और जानना चाहिए एवं उस पर चर्चा करना चाहिए। आरक्षण पर्यवेक्षकों को अपने अधिकार क्षेत्र में आने वाले स्टेशन परिसर में उचित स्वच्छता और स्वस्थ वातावरण सुनिश्चित करना चाहिए।
- 1.2.5. सभी आरक्षण पर्यवेक्षकों को आरक्षण कार्यालय में दिव्यांगजन यात्रियों को दी जाने वाली सुविधाओं के बारे में जानकारी होनी चाहिए तथा उन्हें उनका ध्यान रखना चाहिए और आवश्यकता पड़ने पर महिला एवं वरिष्ठ नागरिक यात्रियों के लिए कुछ विशेष काउंटरों को खोलने की व्यवस्था करनी चाहिए।

- 1.2.6.** आरक्षण पर्यवेक्षकों को रेलवे प्रशासन द्वारा निर्धारित अपेक्षित प्रारूप के माध्यम से आरक्षण आय का जमा करना सुनिश्चित करना चाहिए और दैनिक आधार पर आगे जमा करने के लिए रिटर्न की समय पर तैयारी भी सुनिश्चित करनी चाहिए।
- 1.2.7.** मस्टर रोल पर प्रचलित नियमों के अनुसार उचित हस्ताक्षर किए जाने चाहिए। अवकाश पर जाने की स्थिति में कर्मचारी की उचित वैकल्पिक व्यवस्था की जानी चाहिए तथा उसे वैकल्पिक व्यवस्था किए बिना कार्यस्थल एवं स्थान नहीं छोड़ना चाहिए।
- 1.2.8.** यदि यात्री आरक्षण प्रणाली में तत्काल टिकट बुक किया जा रहा है तो यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि आरक्षण टिकट में कोई गड़बड़ी न किया जा रहा हो। यदि एक ही व्यक्ति एक महीने में दो बार से ज्यादा किसी तीसरे व्यक्ति का टिकट ले रहा है तो उसे आरक्षण काउंटर पर पहले तीन नंबरों पर टिकट देने से मना कर दिया जाना चाहिए। यदि ऐसी समस्या बनी रहती है, तो रेल सुरक्षा बल के पर्यवेक्षक को लिखित रूप में शिकायत की जानी चाहिए एवं इसकी एक प्रति वरिष्ठ मंडल सुरक्षा आयुक्त और वरिष्ठ मंडल वाणिज्य प्रबंधक को भी दी जानी चाहिए।
- 1.2.9.** विभिन्न लोकप्रिय और कम लोकप्रिय ट्रेनों में बर्थ की उपलब्धता सहित शुरू की गई नई सेवाओं का वह उचित प्रचार-प्रसार करेंगे। वह यात्री संरक्षा संबंधी पोस्टरों जैसे पायदान पर यात्रा करने का खतरा, दरवाजे के बाहर लटकना, ज्वलनशील वस्तुओं का परिवहन, जहरीले खाद्य पदार्थों के प्रति जागरूकता आदि के उचित प्रदर्शन में भी मदद करेंगे।
- 1.2.10.** आरक्षण पर्यवेक्षकों को यात्रियों का नाम परिवर्तन, ट्रेनों का मैनुअल चार्टिंग, कोटा/कोच की प्रविष्टि करते समय और विशेष रद्दकरण की अनुमति देते समय सतर्क और सावधान रहना चाहिए।
- 1.2.11.** वरिष्ठ मंडल वाणिज्य प्रबंधक या मुख्यालय वाणिज्य कार्यालय द्वारा सौंपी गई कोई भी अतिरिक्त गतिविधियाँ।