



पूर्व रेलवे वाणिज्य विभाग

Eastern Railway
Commercial Department

पार्सल कार्यालय में कार्यरत कर्मचारियों की कार्य सूची

Duty List of
Commercial Staff working at
Parcel Office

- 1. Duty list of Staff working in Parcel Offices: -**
- 1.1. General Guidelines for staff working in Parcel Office: -**
- 1.1.1.** All parcel staff should come and perform duty only in proper neat and clean uniform, with name badge and name board on the counters where they are working. They should report well in advance as per prescribed shift in the given system and muster roll. Parcel supervisor must ensure that each and every staff has declared their personal cash in the personal cash declaration register before 'signing on' their duty. He should also ensure a strong sense of discipline amongst the staff.
- 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.** All parcel staff should check the working status of various terminals (PMS terminals, Weighing machines Hand-Held Terminals etc.) along with other accessories like Bar code printers, POS machines etc. It should be ensured that these are properly functioning. If it is not working then these should be got repaired or replaced. If the system remains non-functional more than 48 hrs. then proper communication for the non-availability should be made to the Divisional Office with a copy to Sr. DCM.
- 1.1.4.** The printing of the PW Bill should be checked to ensure that all the details are properly being printed on the PW Bill. In no case print should be in faded condition. If there is any defect in these, then these machines should be either fully repaired or new machines should be used.
- 1.1.5.** Parcel supervisors and clerks working at parcel office should ensure that Parcel Godown and customer dealing space should be clean and

properly ventilated. Fans to be provided at the space being used by staff and customers. For parcel activities there should be different nominated space for Inward and Outward Parcel. Further, for Outward space there should be proper booking counter with weighment facilities and stacking area.

- 1.1.6.** The parcel Supervisor or parcel staff would ensure to assist any customer to provide all necessary help to book or receive his consignment without any difficulty. Further no agent or broker should be allowed to influence or force the customer to book his parcel through his channel on some additional charges.
- 1.1.7.** If any contractor has been awarded any contract for packaging or transporting etc then any customer should not be charged over and above the prescribed charge. Further he will also keep a sharp eye and ensure that no illegal activities are done either in parcel office or in the channel of parcel transportation.
- 1.1.8.** The parcel staff would make all possible attempt to attract more flow of parcel to the railway by providing all necessary information to the potential customers about the facilities existing in the railway. If necessary, the facilities of booking the railway VPU or railway VPU rakes should also be made available to transport the parcel. For this necessary communication with divisional commercial office would be made.
- 1.1.9.** Parcel Supervisor will maintain the list of outstanding, head wise and party wise and will take necessary action for early clearance. He will send a detailed outstanding position to divisional office and Traffic Accounts Office at the start of the following month. To maintain this position the parcel supervisor should have complete details of all outward and inward customers with name and address of all partner, actual location of the factory or unit, his registration number, GSTIN,

PAN etc. This information becomes very important when any dispute like court cases arises.

1.1.10. Any additional activities assigned by Sr. DCM or by HQ commercial office.

1.2. Specific Guideline for staff working at weighment counter in Outward parcel Office –

- 1.2.1.** Parcel staff working at weighment counter should check the position of weighing scales. It should be ensured that the weighing scales are properly functioning. For this he should check with putting iron weight before start of Duty. In case of non-functioning of weighing scales, commercial control should be reported so that it can be attended by the AMC vendor well in time.
- 1.2.2.** It should be checked that the certification of weighing scale issued by Inspector of Legal Meteorology, State Government, is valid and exhibited properly. Process for revalidation of certificate should be initiated well in advance to avoid any downtime on this account.
- 1.2.3.** He will verify the completeness and accuracy of the Forwarding Note.
- 1.2.4.** He will ensure goods are permissible for transport.
- 1.2.5.** Staff will give every endeavour to inspect the consignment match with details of Forwarding Note.
- 1.2.6.** On duty parcel clerk will check the packing conditions as prescribed. He will ensure to note any damage, discrepancies or defective packing and remarks to this effect will be obtained from consignor on Forwarding Note.
- 1.2.7.** While acceptance of motorbikes and scooters, he will ensure that fuel has been drained out from the pipe and no fuel is remaining in the tank of vehicle. No motorbikes will be accepted for booking without ensuring this.

- 1.2.8. On duty parcel clerk will ensure weightment of consignment on actual and volumetric basis. He will take the higher among these two as chargeable weights. Volumetric weight should be determined in the presence of the consignor to maintain transparency of the issue.
- 1.2.9. While information is fed into system it must be ensured by him that the contact details like phone number, e mail address and address of consignor and consignee are properly entered. If any customer gives fictitious address, then such parcel should not be booked. Consignor has to submit the copy of Aadhaar Card / Voter Card / PAN Card / Driving License for booking of parcel.
- 1.2.10. Parcel clerk will determine freight charges based on weight, distance, and applicable scale of train in which consignment is to be despatched. The freight charges will be intimated to consignor by the parcel booking clerk.
- 1.2.11. He will again ensure to input the mobile number of consignor and consignee into PMS system so that system generated necessary information can be communicated through system to him promptly.
- 1.2.12. Any additional activities assigned by Sr. DCM or by HQ commercial office.

1.3. Specific Guideline for staff working at Booking Counter in Outward parcel Office: -

- 1.3.1. Parcel staff performing duty at counter will ensure booking of Parcel consignment on realisation of due freight from the customer and issue Parcel Way Bill. Customer Foil will be handed over to customer which is to be submitted at destination at the time of delivery. Customers have to be told about the process.
- 1.3.2. Parcel Clerk will ensure to facilitate the payment through digital mode. He will educate customers about the benefit of the digital payment.

- 1.3.3. Parcel booking clerk will ensure that Forwarding Note is pasted on the back of record foil of PW Bill and preserved. All issued PW Bills will be handed over to shift in charge at the end of the shift.
- 1.3.4. After completion of the formalities of generation of PW Bill, parcel clerk will ensure to generate Barcode sticker and ensure pasting to individual consignments to complete procedure of marking of consignment.
- 1.3.5. No parcel should be booked without Forwarding Note, P W Bill and Bar Code Sticker.
- 1.3.6. Any additional activities assigned by Sr. DCM or by HQ commercial office.

1.4. Specific Guideline for staff working as Supervisor (Godown in charge) in Outward parcel Office

- 1.4.1. Supervisors are required to monitor and supervise all work of outward parcel office including godown, counters and other activities.
- 1.4.2. In addition to supervision of activities shift supervisor will prepare proposed loading guidance in accordance to quota allotted to that station. Supervisors should not misuse his authority to change the loading guidance.
- 1.4.3. He will ensure that booked consignments are properly stacked and in order to oldest date of registration.
- 1.4.4. After preparation of proposed loading guidance, he will ensure that all the PW Bills along with Guard foil, involved in proposed loading guidance, are handed over to loading clerk.
- 1.4.5. He will ensure that upon completion of loading all the relevant details are sent to central server.

1.4.6. He will ensure that all the record foils and forwarding note are properly submitted to record section of the parcel office to ensure the proper upkeep of records.

1.4.7. Any additional activities assigned by Sr. DCM or by HQ commercial office.

1.5. Specific Guideline for staff working as Loading Clerk in Outward parcel Office: -

1.5.1. On receipt of proposed loading guidance and guard foils, he will check whether all consignments mentioned in loading guidance are available on the site.

1.5.2. He will ensure to shift the consignment from Godown to Platform well within time so as to avoid last minute rush while loading.

1.5.3. He will check SLRs in aspect to condition of door, floor & wall. Any damage to SLR or any other defect before start of loading should be duly reported and attended. He will ensure to get the problem rectified before start of loading.

1.5.4. He will ensure that loading of consignment to be done through proper scanning of barcode sticker using HHT.

1.5.5. He will ensure that loading is done in geographical manner. He will ensure that the loading is done complying the safety aspect i.e. loading to be done up to the prescribed limit below the ceiling. Also, the door area should be kept clear up to one foot so that at the time of unloading the door functions properly.

1.5.6. He will ensure that catchers are not put on in any side of the door.

1.5.7. Upon completion of loading, he will ensure that doors are closed and sealed properly. He will ensure to handover the loading guidance to

Train Manager for his information and facilitating unloading at intermediate stations.

1.5.8. Any additional activities assigned by Sr. DCM or by HQ commercial office.

1.6. Specific Guidelines for Staff working as Unloading Clerk in Inward Parcel Office:

1.6.1. Unloading clerk will attend the train on arrival at platform and will check the seal position of each compartment in presence of RPF and mention in his hand book.

1.6.2. He will observe any abnormality in the SLR regarding theft, pilferage etc through visual inspection. If found any anomaly he will call for RPF and make a joint note to this effect. He will separately maintain the position in unloading tally/diary for future reference.

1.6.3. He will ensure to get all the parcels meant for that station unloaded (all consignments will be unloaded in case of terminating trains) and scanned through HHT. In case if it is not possible to get it unloaded in the given time then he will personally talk to next stopping station parcel staff to get those consignments unloaded and sent back to the original destination. He should also communicate to delivery staff to communicate to the destined consignee for the unloaded status and likely possibilities of its arrival.

1.6.4. He will ensure entry of all unloaded consignment in unloading register.

1.6.5. He will hand over the unloaded consignments and unloading register to Godown clerk.

1.6.6. All the overcarried consignment will be marked separately and handed over to Godown clerk for proper disposal.

1.6.7. He will allow platform delivery of the perishable consignment and luggage consignments on collection of PW Bill or Luggage Ticket as case may be. Gate pass will be issued by him in such cases.

1.6.8. Any additional activities assigned by Sr. DCM or by HQ commercial office.

1.7. Specific Guidelines for Staff working as Godown Clerk in Inward Parcel Office:

1.7.1. All the consignment which are received from unloading clerk are properly checked and entered into Godown.

1.7.2. He will ensure proper stacking and storage of received consignment till delivery is affected to the consignee.

1.7.3. Upon receipt of consignment, he will prompt system to send the SMS to consignee. In case of consignment remain non-delivered more than 02 days, he will personally call upon consignee to render the information. He will also educate consignee about the charges being accrued due to non-delivery of consignment.

1.7.4. On arrival of consignee, he will verify consignee's identity and collect necessary documents (e.g., original P W Bill and copy of any ID card).

1.7.5. On submission of PW Bill by the consignee the godown clerk tallies the necessary details of PW bill and take weighment of the consignment. Any undercharge in respect to freight will be raised and collected if any.

1.7.6. Obtain consignee's acknowledgment in the delivery register before effecting final delivery.

1.7.7. He will issue Gate-pass after realization of all the leviabale charges if any.

1.7.8. In case if the consignment marked for the station has not arrived or partly arrived then he will co-ordinate with loading station to know the status at loading. If not located, then back tracing of the consignment at all stopping station is to be done. At this stage if it is found at any enroute station then he would talk and ensure for priority loading of

that consignment to its destination. The detail of such position should also be shared with the consignee. In case if it is not located then he should inform to the N R Cell and complete detail of undelivered or under delivery should be reported to the Divisional Office with a Copy of Sr. DCM.

- 1.7.9.** In case of partial delivery or non-delivery, Damage and Deficiency Message (DDM) to be served to all concerned (including RPF) as per extant rule in this regard. In case of Part arrival of the consignment, short certificate is to be given to the consignee. Further if the consignment cannot be traced, Missing Goods Report (MGR) will be prepared after expiration the prescribed time period.
- 1.7.10.** Any additional activities assigned by Sr. DCM or by HQ commercial office.

1.8. Specific Guidelines for Staff working as Godown in-charge in Inward Parcel Office: -

- 1.8.1.** He will supervise all inward parcel handling operations. He will ensure that the unloading clerk and sufficient porters are available at the unloading point before arrival of train so that no consignment left unattended and got overcarried.
- 1.8.2.** In case of mechanical problem, he will promptly inform the TXR staff and control so that the problem can be attended well within time and parcel activity is carried out smoothly. In case, if the problem persist proper video of the non-functioning assets should be captured and communicated to Mechanical Control and Commercial Control with a written report to Sr. DME and Sr. DCM.
- 1.8.3.** He will maintain inventory of Inward Godown and shift the undelivered consignments to LPO on regular intervals within one

month. He will intimate CS/Parcel to this effect after shifting the consignments to LPO.

1.8.4. He will arrange to hold auction on regular basis as decided by divisional office.

1.8.5. Consignments which are seized by other government officials and are kept in Railway's Godown should be removed from godown by the authorities within reasonable time (maximum seven days). If consignments are not removed parcel supervisor will intimate the divisional office with a copy to Sr DCM for proper communication with the concerned authorities. Such consignments are removed, may be after 15 (fifteen) days, only after giving due notice and keeping the acknowledgment of notice in records.

1.8.6. Any additional activities assigned by Sr. DCM or by HQ commercial office.

1.9. Specific Guidelines for Staff working as Leased Parcel Booking:

1.9.1. Before acceptance of manifest parcel clerk should check regarding the payment of lease freight on 'IREPS' portal through voucher submitted by leaseholder. Payment should be verified through PMS and necessary entries in the register to be made by the parcel clerk.

1.9.2. The Parcel Clerk will accept lease manifest and will check whether all details have been filled in by the leaseholder.

1.9.3. The Parcel Clerk must ensure that all manifests are duly signed and stamped by both the leaseholder and parcel staff before loading begins

1.9.4. It should be ensured by parcel clerk that declared weight should not exceed the permissible carrying capacity of the leased space at any point of time during journey of the train.

1.9.5. It is to be ensured that no prohibited article is loaded in leased compartment.

- 1.9.6.** He will ensure that details of manifest are fed into PMS.
- 1.9.7.** Parcel clerk will ensure at least 20% of the total traffic handled is weighed daily at the originating station. The report of such random weighment has to send to the office of Sr. DCM, where it would be analysed.
- 1.9.8.** Parcel clerk should oversee that parcel van / SLR is properly closed, locked before departure of train.
- 1.9.9.** Parcel clerk will be responsible for verifying the manifest of incoming lease and ensuring that all consignments are removed within the stipulated time. If consignments are not removed, stacking charges at stipulated rate will be realised.
- 1.9.10.** Parcel clerk will ensure re-weighment randomly and at regular interval.
- 1.9.11.** Penalty imposed if any should be realised by him before affecting delivery.
- 1.9.12.** Parcel Clerk will be responsible for ensuring preservation of records of payment and lease manifest for future reference if any.
- 1.9.13.** All records and registered of booked leased consignments must be maintained accurately by the Parcel Clerk in the prescribed format.
- 1.9.14.** Any additional activities assigned by Sr. DCM or by HQ commercial office.

1. पार्सल कार्यालयों में कार्यरत कर्मचारियों की इयूटी सूची: -

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

- 1.1.1. सभी पार्सल कर्मचारियों को नाम के बिल्ले के साथ साफ-सुथरी वेशभूषा में और काउंटर पर नामपट्ट के साथ ही अपनी इयूटी करनी चाहिए। उन्हें निर्धारित पारी के अनुसार समय से पहले रिपोर्ट करना होगा। पार्सल पर्यवेक्षक 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। उन्हें कर्मचारियों में अनुशासन की भावना भी मज़बूत करनी होगी।
- 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. सभी पार्सल कर्मचारियों को विभिन्न टर्मिनलों की कार्य अवस्था (पीएमएस टर्मिनल, तौल मशीन और हस्त चालित टर्मिनल) के साथ-साथ बार कोड प्रिंटर, पीओएस (पौस) मशीन आदि जैसे अन्य उपकरणों की भी जांच करनी चाहिए। यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि वे ठीक से काम कर रहे हैं। अगर वे काम नहीं कर रहे हैं, तो उनकी मरम्मत करवानी चाहिए या उन्हें बदल देना चाहिए। अगर सिस्टम 48 घंटे से ज्यादा समय तक काम नहीं करता है, तो इसकी अनुपलब्धता की सूचना मंडल कार्यालय को दी जानी चाहिए और उसकी एक प्रति वरिष्ठ मंडल वाणिज्य प्रबंधक को भी भेजी जानी चाहिए।
- 1.1.4. पीडब्ल्यू बिल की छपाई की जांच यह देखने के लिए की जानी चाहिए कि पीडब्ल्यू बिल पर सभी विवरण सही ढंग से छप रहे हों। किसी भी स्थिति में मुद्रण 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. पार्सल कार्यालय में कार्यरत पार्सल पर्यवेक्षकों और लिपिकों को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि पार्सल गोदाम और ग्राहक के अन्तरक्रिया का स्थान साफ-सुथरा और उचित रूप से हवादार हो। कर्मचारियों और ग्राहकों द्वारा उपयोग किए जाने वाले स्थान पर पंखे उपलब्ध होने चाहिए। पार्सल गतिविधियों के लिए, अन्तरगामी और वहिर्गामी पार्सल के लिए अलग-अलग नामित स्थान होने चाहिए। इसके अलावा, वहिर्गामी स्थान के लिए, वजन करने की सुविधा और इकट्ठा करने के क्षेत्र के साथ उचित बुकिंग काउंटर होना चाहिए।
- 1.1.6. पार्सल पर्यवेक्षक या पार्सल कर्मचारी यह सुनिश्चित करेंगे कि ग्राहक को बिना किसी परेशानी के स्वयं अपना पार्सल बुक कर सकें या प्राप्त कर सकें। यदि कोई दिक्कत हो रही हो तो वे सभी आवश्यक सहायता प्रदान करें। इसके अलावा, कोई भी अभिकर्ता या दलाल, ग्राहक को किसी अतिरिक्त शुल्क पर अपने माध्यम से पार्सल बुक करने के लिए प्रभावित या बाध्य नहीं करेगा।

- 1.1.7. यदि किसी ठेकेदार को पैकेजिंग या परिवहन आदि का कोई ठेका दिया गया है, तो किसी भी ग्राहक से निर्धारित शुल्क से अधिक शुल्क नहीं लिया जाना चाहिए। इसके अलावा, वह इस बात पर भी कड़ी नज़र रखेंगे कि पार्सल कार्यालय में या पार्सल परिवहन के माध्यम से कोई भी अवैध गतिविधि न हो।
- 1.1.8. पार्सल कर्मचारी संभावित ग्राहकों को रेलवे में उपलब्ध सुविधाओं के बारे में सभी आवश्यक जानकारी प्रदान करके रेलवे में पार्सल के प्रवाह को बढ़ाने के लिए हर संभव प्रयास करेंगे। यदि आवश्यक हो, तो पार्सल के परिवहन के लिए रेलवे वीपीयू या रेलवे वीपीयू रोक बुक करने की सुविधा भी उपलब्ध कराई जानी चाहिए। इसके लिए मंडल वाणिज्य कार्यालय से आवश्यक संपर्क किया जाए।
- 1.1.9. पार्सल पर्यवेक्षक बकाया राशि की सूची, व्यक्ति और कंपनी का नाम अनुरक्षित करेंगे और शीघ्र निपटान के लिए आवश्यक कार्रवाई करेंगे। वह अगले महीने की शुरुआत में मंडल कार्यालय और यातायात लेखा कार्यालय को बकाया राशि की विस्तृत जानकारी भेजेंगे। इस स्थिति को बनाए रखने के लिए, पार्सल पर्यवेक्षक के पास सभी अन्तरगामी और वहिर्गामी ग्राहकों का पूरा विवरण होना चाहिए, जिसमें सभी भागीदारों का नाम और पता, कारखाना या यूनिट का वास्तविक स्थान, उनका पंजीकरण संख्या, जीएसटीआईएन, पैन आदि शामिल हों। यह जानकारी तब बहुत महत्वपूर्ण हो जाती है जब कोई विवाद जैसे अदालती मामले उत्पन्न होते हैं।
- 1.1.10. वरिष्ठ मंडल वाणिज्य प्रबंधक या मुख्यालय वाणिज्य कार्यालय द्वारा सौंपी गई कोई भी अतिरिक्त गतिविधियाँ।
- 1.2. वहिर्गामी पार्सल कार्यालय के तौल काउंटर पर कार्यरत कर्मचारियों के लिए विशिष्ट दिशा-निर्देश :-
- 1.2.1. तौल काउंटर पर कार्यरत पार्सल कर्मचारियों को तौलने वाले कांटे की स्थिति की जाँच करनी चाहिए। यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि तौलने वाले कांटे ठीक से काम कर रहे हों। इसके लिए उन्हें ड्यूटी शुरू करने से पहले लोहे का बाट लगाकर इसकी जांच करनी चाहिए। तौलने वाले कांटे के काम न करने की स्थिति में, वाणिज्य नियंत्रण कक्ष को सूचित किया जाना चाहिए ताकि वार्षिक रखरखाव एजेंसी समय पर इसका समाधान कर सके।
- 1.2.2. इस बात की जांच की जानी चाहिए कि राज्य सरकार के विधिक माप विज्ञान निरीक्षक द्वारा जारी किया गया तौलने वाले कांटे का प्रमाणीकरण वैध हो और उचित रूप से प्रदर्शित किया गया हो। प्रमाण-पत्रों के पुनर्वैधीकरण की प्रक्रिया पहले ही शुरू कर दी जानी चाहिए ताकि इस कारण तौल के बंद रहने से बचा जा सके।
- 1.2.3. वह अग्रेषण नोट की पूर्णता और सटीकता की पुष्टि करेंगे।
- 1.2.4. वह यह सुनिश्चित करेंगे कि माल परिवहन के लिए स्वीकार्य कोटि में है।

- 1.2.5. कर्मचारी, अग्रेषण नोट के विवरण के अनुसार वस्तु के मिलान का करने का हर संभव प्रयास करेंगे।
- 1.2.6. ड्यूटी पर तैनात पार्सल लिपिक निर्धारित पैकिंग स्थिति की जांच करेंगे। वह किसी भी प्रकार की क्षति, विसंगति या दोषपूर्ण पैकिंग को नोट करेंगे और इस संबंध में अग्रेषण टिप्पणी पर प्रेषक से अभ्युक्ति प्राप्त करेंगे।
- 1.2.7. मोटरबाइक और स्कूटर स्वीकार करते समय, वह यह सुनिश्चित करेंगे कि पाइप से ईंधन निकाल दिया गया है और वाहन के टैंक में कोई ईंधन शेष नहीं है। यह सुनिश्चित किए बिना किसी भी मोटरबाइक को बुकिंग के लिए स्वीकार नहीं किया जाएगा।
- 1.2.8. ड्यूटी पर तैनात पार्सल लिपिक माल की वास्तविक और आयतन के आधार पर वजन सुनिश्चित करेंगे। वह इन दोनों में से जो अधिक हो उसका किराया लिया जाएगा। इस मामले में पारदर्शिता बनाए रखने के लिए आयतन के आधार किराया पर वजन का किराया का तुलनात्मक निर्धारण प्रेषक की उपस्थिति में किया जाना चाहिए।
- 1.2.9. पार्सल प्रबंधक (पीएमएस) में जानकारी डालते समय, उसे यह सुनिश्चित करना होगा कि संपर्क विवरण जैसे दूरभाष संख्या, ईमेल पता और प्रेषक एवं प्राप्तकर्ता का पता सही ढंग से दर्ज किया गया हो। यदि कोई ग्राहक नकली पता देता है, तो ऐसे पार्सल की बुकिंग नहीं की जानी चाहिए। पार्सल की बुकिंग के लिए प्रेषक को आधार कार्ड/वोटर कार्ड/पैन कार्ड/ड्राइविंग लाइसेंस की प्रति जमा करनी होगी।
- 1.2.10. पार्सल लिपिक वजन, दूरी और माल भेजने वाली ट्रेन के लागू पैमाने के आधार पर माल ढुलाई शुल्क निर्धारित करेंगे। पार्सल बुकिंग लिपिक द्वारा माल ढुलाई शुल्क की जानकारी प्रेषक को दी जाएगी।
- 1.2.11. वह पार्सल प्रबंधन प्रणाली (पीएमएस) में प्रेषक और प्राप्तकर्ता का मोबाइल नंबर दर्ज करना सुनिश्चित करेगा ताकि प्रणाली (पीएमएस) द्वारा जारी आवश्यक जानकारी उसे तुरंत उपलब्ध हो जाय।
- 1.2.12. वरिष्ठ मंडल वाणिज्य प्रबंधक या मुख्यालय के वाणिज्य अधिकारियों द्वारा सौंपी गई कोई भी अतिरिक्त गतिविधियाँ।
- 1.3. **वहिर्गामी पार्सल कार्यालय के बुकिंग काउंटर पर कार्यरत कर्मचारियों के लिए विशिष्ट दिशा-निर्देश :-**
- 1.3.1. काउंटर पर ड्यूटी कर रहे पार्सल कर्मचारी ग्राहक से देय भाड़ा वसूलने पर पार्सल की बुकिंग सुनिश्चित करेंगे और पार्सल वे बिल जारी करेंगे। ग्राहक को ग्राहक पन्ना सौंपा जाएगा, जिसे सुपुर्दगी के समय गंतव्य पर जमा करना होगा। ग्राहकों को इस प्रक्रिया के बारे में बताया जाना चाहिए।

- 1.3.2. पार्सल लिपिक डिजिटल भुगतान की सुविधा सुनिश्चित करेंगे और वह ग्राहकों को डिजिटल भुगतान के लाभों के बारे में बताएंगे।
- 1.3.3. पार्सल बुकिंग लिपिक यह सुनिश्चित करेंगे कि अग्रेषण टिप्पणी, पीडब्ल्यू बिल के अभिलेख पन्ना के पीछे चिपका दिया गया है और सुरक्षित रखा गया है। सभी जारी किए गए पीडब्ल्यू बिल, पारी के अंत में पारी प्रभारी को सौंप दिए जाएंगे।
- 1.3.4. पीडब्ल्यू बिल तैयार करने की औपचारिकताएं पूरी होने के बाद, पार्सल लिपिक बारकोड स्टिकर तैयार करना सुनिश्चित करेंगे तथा उसे अलग-अलग माल पर चिपकाना सुनिश्चित करेगा ताकि माल के सही पहचान की प्रक्रिया पूरी की जा सके।
- 1.3.5. कोई भी पार्सल बिना अग्रेषण टिप्पणी, पीडब्ल्यू बिल और बार कोड स्टिकर के प्रेषित नहीं किया जाना चाहिए।
- 1.3.6. वरिष्ठ मंडल वाणिज्य प्रबंधक या मुख्यालय के वाणिज्य अधिकारियों द्वारा सौंपी गई कोई भी अतिरिक्त गतिविधियाँ।

1.4. पर्यवेक्षक (गोदाम प्रभारी) के रूप में कार्यरत कर्मचारियों के लिए विशिष्ट दिशा-निर्देश:

- 1.4.1. पर्यवेक्षकों को गोदाम, काउंटर्स और अन्य गतिविधियों सहित आउटवार्ड पार्सल कार्यालय के सभी कार्यों की निगरानी और पर्यवेक्षण करना अपेक्षित है।
- 1.4.2. गतिविधियों के पर्यवेक्षण के अतिरिक्त, पारी पर्यवेक्षक उस स्टेशन को आवंटित कोटे के अनुसार प्रस्तावित लदान मार्गदर्शन तैयार करेंगे। पर्यवेक्षक लदान मार्गदर्शन में परिवर्तन करने के लिए अपने प्राधिकार का दुरुपयोग नहीं करेंगे।
- 1.4.3. वह यह सुनिश्चित करेंगे कि बुक किया गया माल उचित ढंग से रखा गया हो तथा पंजीकरण की पुरानी तारीख के क्रम में हो।
- 1.4.4. प्रस्तावित लदान मार्गदर्शन तैयार करने के बाद, वह यह सुनिश्चित करेंगे कि प्रस्तावित लदान मार्गदर्शन में शामिल गार्ड पन्ना सहित सभी पीडब्ल्यू बिल लदान लिपिक को सौंप दिए जाएं।
- 1.4.5. वह यह सुनिश्चित करेंगे कि लदान पूरी होने पर सभी प्रासंगिक विवरण केन्द्रीय सर्वर पर भेज दिए जाएं।
- 1.4.6. वह यह सुनिश्चित करेंगे कि सभी अभिलेख पन्ना और अग्रेषण टिप्पणी पार्सल कार्यालय के अभिलेख अनुभाग में उचित रूप से जमा कर दिए जाएं ताकि अभिलेख का उचित रखरखाव सुनिश्चित हो सके।
- 1.4.7. वरिष्ठ मंडल वाणिज्य प्रबंधक या मुख्यालय के वाणिज्य अधिकारियों द्वारा सौंपी गई कोई भी अतिरिक्त गतिविधियाँ।

1.5. वहिर्गामी पार्सल कार्यालय में लदान लिपिक के रूप में कार्यरत कर्मचारियों के लिए विशिष्ट दिशा-निर्देश : -

- 1.5.1. प्रस्तावित लदान मार्गदर्शन और गार्ड पन्ना प्राप्त होने पर, वह जांच करेंगे कि लदान मार्गदर्शन में उल्लिखित सभी माल उचित जगह पर उपलब्ध है या नहीं।
- 1.5.2. वह माल को गोदाम से प्लेटफार्म पर समय पर पहुंचाना सुनिश्चित करेंगे, ताकि लदान के वक्त अंतिम समय की भीड़ से बचा जा सके।
- 1.5.3. वह एसएलआर के दरवाजे, फर्श और दीवार की स्थिति की जांच करेंगे। लदान शुरू होने से पहले एसएलआर में किसी भी तरह की क्षति या अन्य किसी भी खराबी होने पर इसकी सूचना दी जानी चाहिए और उसका समाधान किया जाना चाहिए। वह लदान शुरू होने से पहले समस्या का समाधान सुनिश्चित करेंगे।
- 1.5.4. वह यह सुनिश्चित करेंगे कि हस्त चालित मशीन का उपयोग करते हुए बारकोड स्टिकर की उचित स्कैनिंग के माध्यम से माल की लदान की जाए।

- 1.5.5. वह यह सुनिश्चित करेंगे कि लदान भौगोलिक रूप से की जाए। वह यह भी सुनिश्चित करेंगे कि लदान संरक्षा पहलुओं को ध्यान में रखते हुए की जाए अर्थात् लदान छत से नीचे निर्धारित सीमा तक की ही हो। साथ ही, दरवाजे के आसपास का क्षेत्र एक फुट तक खुला रखा जाए ताकि सामान उतारते समय दरवाजा ठीक से काम कर सके।
- 1.5.6. वह यह सुनिश्चित करेंगे कि दरवाजे के किसी भी तरफ कैचर न लगा हो।
- 1.5.7. लदान पूरी होने पर, वह यह सुनिश्चित करेंगे कि दरवाजे ठीक से बंद और सील किए गए हों। वह लदान मार्गदर्शन गाड़ी प्रबंधक को उसकी जानकारी के लिए सौंपेगा ताकि मध्यवर्ती स्टेशनों पर उतरान को सुनिश्चित किया जा सके।
- 1.5.8. वरिष्ठ मंडल वाणिज्य प्रबंधक या मुख्यालय के वाणिज्य अधिकारियों द्वारा सौंपी गई कोई भी अतिरिक्त गतिविधियाँ।
- 1.6. अन्तर्गामी पार्सल कार्यालय में उतरान लिपिक के रूप में कार्यरत कर्मचारियों के लिए विशिष्ट दिशा-निर्देश:
- 1.6.1. प्लेटफार्म पर ट्रेन के आगमन पर उतरान लिपिक उपस्थित रहेंगे तथा रेल सुरक्षा बल की उपस्थिति में प्रत्येक कम्पार्टमेंट की सील की स्थिति की जांच करेगा तथा अपनी हैंडबुक में उसका उल्लेख करेंगे।
- 1.6.2. वह दृश्य निरीक्षण के माध्यम से एसएलआर में चोरी, आदि से संबंधित किसी भी असामान्यता का अंदाज लगाएंगे। यदि कोई असामान्यता पाई जाती है, तो वह रेल सुरक्षा बल के साथ इस संबंध में एक संयुक्त नोट तैयार करेंगे। वह भविष्य में संदर्भ के लिए उतरान टैली/डायरी में स्थिति को अलग से दर्ज करेगा।
- 1.6.3. वह उस स्टेशन के लिए आने वाले सभी पार्सलों को उतारना सुनिश्चित करेंगे (यदि ट्रेनें वहीं समाप्त हो रही हैं तो सभी पार्सल उतार दिए जाएँगे) और हैंड हेल्ड टर्मिनल के माध्यम से उनका स्कैन करेंगे। यदि निर्धारित समय में पार्सल उतारना संभव न हो, तो वह माल को उतारने एवं उसे वापस वास्तविक गंतव्य पर भेजने के लिए अगले ठहराव वाले स्टेशन के पार्सल कर्मचारियों से व्यक्तिगत रूप से बात करेंगे। उसे सुपुर्दगी कर्मचारियों से भी संपर्क करना चाहिए ताकि वे गंतव्य प्राप्तकर्ता को पार्सल के उतारने की स्थिति और उसके पहुँचने की संभावित संभावनाओं के बारे में सूचित कर सकें।
- 1.6.4. वह सभी उतारे हुए माल की प्रविष्टि उतरान पंजिका में सुनिश्चित करेगा।
- 1.6.5. वह उतारे हुए माल और उतरान पंजिका को गोदाम लिपिक को सौंपेगा।
- 1.6.6. सभी आगे आए हुए माल को अलग से चिह्नित किया जाएगा और उसे गोदाम लिपिक को उचित निपटान हेतु सौंप दिया जाएगा।

- 1.6.7. वह पीडब्ल्यू बिल या लगेज टिकट प्राप्त करने पर, नाशवान माल और सामान को प्लेटफॉर्म पर ही सुपुर्दगी की अनुमति देंगे। ऐसे मामलों में, गेट पास उसके द्वारा जारी किया जाएगा।
- 1.6.8. वरिष्ठ मंडल वाणिज्य प्रबंधक या मुख्यालय के वाणिज्य अधिकारियों द्वारा सौंपी गई कोई भी अतिरिक्त गतिविधियाँ।
- 1.7. **अन्तर्गामी पार्सल कार्यालय में गोदाम लिपिक के रूप में कार्यरत कर्मचारियों के लिए विशिष्ट दिशा-निर्देश:**
- 1.7.1. उतरान लिपिक से प्राप्त सभी माल की उचित जांच की जाएगी और उसे गोदाम में संग्रहीत कर दिया जाएगा।
- 1.7.2. वह प्राप्त माल का उचित ढंग से ढेर लगाएंगे और भंडारण सुनिश्चित करेंगे, जब तक कि उसे प्राप्तकर्ता को सुपुर्द न कर दिया जाए।
- 1.7.3. माल प्राप्त होने पर, वह पार्सल प्रबंधन प्रणाली के द्वारा प्राप्तकर्ता को एसएमएस भेजेंगे। यदि माल दो दिनों से अधिक समय तक सुपुर्द नहीं होता है, तो वह प्राप्तकर्ता से व्यक्तिगत रूप से संपर्क करके जानकारी प्रदान करेंगे। वह प्राप्तकर्ता को माल की सुपुर्दगी न होने के कारण लगने वाले शुल्कों के बारे में भी सूचित करेंगे।
- 1.7.4. प्राप्तकर्ता के आगमन पर, वह प्राप्तकर्ता की पहचान सत्यापित करेंगे और आवश्यक दस्तावेज (जैसे, वास्तविक पीडब्ल्यू बिल और पहचान पत्र की प्रति) एकत्र करेंगे।
- 1.7.5. माल प्राप्तकर्ता द्वारा पीडब्ल्यू बिल प्रस्तुत करने पर, गोदाम लिपिक पीडब्ल्यू बिल के आवश्यक विवरणों का मिलान करेंगे और माल का वजन करेंगे। माल ढुलाई के संबंध में यदि कोई कम शुल्क लिया गया है, तो उसे वसूला जाएगा।
- 1.7.6. अंतिम सुपुर्दगी करने से पहले सुपुर्दगी पंजिका में प्राप्तकर्ता की पावती प्राप्त करेंगे।
- 1.7.7. वह सभी देय शुल्कों, यदि कोई हो, की वसूली के बाद गेट-पास जारी करेंगे।
- 1.7.8. यदि स्टेशन के लिए चिह्नित माल अभी तक नहीं पहुँचा है या आंशिक रूप से पहुँचा है, तो वह लदान वाले स्टेशन के साथ समन्वय करके लदान की स्थिति जानेंगे। यदि माल नहीं मिलता है, तो सभी रुकने वाले स्टेशनों पर माल की बैक ट्रेसिंग की जानी चाहिए। इस स्तर पर, यदि माल रास्ते में किसी स्टेशन पर मिलता है, तो वह बात करेगा और उस माल को उसके गंतव्य तक प्राथमिकता से पहुँचाने की व्यवस्था सुनिश्चित करेंगे। ऐसी स्थिति का विवरण प्राप्तकर्ता के साथ भी साझा किया जाना चाहिए। यदि माल नहीं मिलता है, तो उसे एनआर सेल को सूचित करना चाहिए और अप्राप्त या सुपुर्दगी के अधीन माल का पूरा विवरण मंडल कार्यालय को सूचित करना चाहिए और उसकी एक प्रति वरिष्ठ मंडल वाणिज्य प्रबंधक को देनी चाहिए।

1.7.9. आंशिक सुपुर्दगी या गैर-सुपुर्दगी की स्थिति में, इस संबंध में मौजूदा नियमों के अनुसार सभी संबंधित पक्षों (रेल सुरक्षा बल सहित) को नुकसान और कमी संदेश (डीडीएम) भेजा जाएगा। माल के आंशिक आगमन की स्थिति में, प्राप्तकर्ता को उचित प्रमाण-पत्र दिया जाएगा। इसके अलावा, यदि माल का पता नहीं चल पाता है, तो निर्धारित समय अवधि समाप्त होने के बाद गुमशुदा माल रिपोर्ट तैयार किया जाएगा।

1.7.10. वरिष्ठ मंडल वाणिज्य प्रबंधक या मुख्यालय के वाणिज्य अधिकारियों द्वारा सौंपी गई कोई भी अतिरिक्त गतिविधियाँ।

1.8. अन्तर्गामी पार्सल कार्यालय में अन्तर्गामी गोदाम प्रभारी के रूप में कार्यरत कर्मचारियों के लिए विशिष्ट दिशा-निर्देश: -

1.8.1. वह सभी अन्तर्गामी पार्सल संबंधी कार्यों का पर्यवेक्षण करेंगे। वह यह सुनिश्चित करेंगे कि ट्रेन के आने से पहले उतरान लिपिक और पर्याप्त पोर्टर उतरान जगह पर उपलब्ध हों ताकि उस स्टेशन के सभी नग उतार लिए जाय और कोई नग छूट न जाय।

1.8.2. किसी भी प्रकार की यांत्रिक समस्या होने पर, वह तुरंत टीएक्सआर कर्मचारी और नियंत्रण को सूचित करेंगे ताकि समस्या का समय रहते समाधान किया जा सके और पार्सल गतिविधि सुचारू रूप से चल सके। यदि समस्या बनी रहती है, तो निष्क्रिय परिसंपत्तियों का उचित वीडियो बनाकर यांत्रिक नियंत्रण और वाणिज्य नियंत्रण को तुरंत भेजा जाना चाहिए और वरिष्ठ मंडल यांत्रिक इंजीनियर तथा वरिष्ठ मंडल वाणिज्य प्रबंधक को लिखित रिपोर्ट दी जानी चाहिए।

1.8.3. वह अन्तर्गामी गोदाम में उपलब्ध मालों की सूची तैयार करेंगे और एक महीने के नियमित अंतराल पर सुपुर्द नहीं किए गए माल को खोया समान कार्यालय को स्थानांतरित करेंगे। वह खोया समान कार्यालय को माल स्थानांतरित करने के बाद पार्सल पर्यवेक्षक को इस आशय की सूचना देंगे।

1.8.4. वह मंडल कार्यालय द्वारा निर्धारित नियमित आधार पर नीलामी आयोजित करने की व्यवस्था करेंगे।

1.8.5. अन्य सरकारी अधिकारियों द्वारा जब्त किए गए और रेलवे के गोदाम में रखे गए माल को प्राधिकारियों द्वारा उचित समय (अधिकतम सात दिन) के भीतर गोदाम से हटा दिया जाना चाहिए। यदि माल नहीं हटाया जाता है, तो पार्सल पर्यवेक्षक मंडल कार्यालय को सूचित करेगा और संबंधित प्राधिकारियों के साथ उचित संवाद के लिए वरिष्ठ मंडल वाणिज्य प्रबंधक को एक प्रति भेजेंगे। ऐसे माल को लगभग 15 (पंद्रह) दिनों के बाद, उचित सूचना देने और सूचना की पावती को अभिलेख में रखने के बाद ही हटाया जाता है।

1.8.6. वरिष्ठ मंडल वाणिज्य प्रबंधक या मुख्यालय के वाणिज्य अधिकारियों द्वारा सौंपी गई कोई भी अतिरिक्त गतिविधियाँ।

1.9. पट्टेदारी पार्सल कार्यालय के रूप में कार्यरत कर्मचारियों के लिए विशिष्ट दिशा-निर्देश:-

- 1.9.1. मैनिफेस्ट स्वीकार करने से पहले, पार्सल लिपिक को पट्टाधारक द्वारा प्रस्तुत वाउचर के माध्यम से 'आईआरईपीएस' पोर्टल पर पट्टे के भाड़े के भुगतान की जाँच करनी चाहिए। भुगतान का सत्यापन पीएमएस के माध्यम से किया जाना चाहिए और पार्सल लिपिक द्वारा पंजिका में आवश्यक प्रविष्टियाँ की जानी चाहिए।
- 1.9.2. पार्सल लिपिक लीज मैनिफेस्ट को स्वीकार करेंगे और जांच करेंगे कि पट्टाधारक द्वारा सभी विवरण भरे गए हैं या नहीं।
- 1.9.3. पार्सल लिपिक यह सुनिश्चित करेंगे कि लदान शुरू होने से पहले सभी मैनिफेस्टों पर पट्टाधारक और पार्सल कर्मचारी दोनों द्वारा विधिवत हस्ताक्षर किया गया हो और मुहर लगाई गई हो।
- 1.9.4. ट्रेन की यात्रा के दौरान पार्सल लिपिक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि घोषित वजन किसी भी समय पट्टे के लिए उपलब्ध स्थान के स्वीकार्य वहन क्षमता से अधिक न हो।
- 1.9.5. यह भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि पट्टे पर दिए गए डब्बे में कोई प्रतिबंधित वस्तु न लादी जाए।
- 1.9.6. वह सुनिश्चित करेंगे कि सूची का विवरण पार्सल प्रबंधन प्रणाली में दर्ज कर लिया है।
- 1.9.7. पार्सल लिपिक सुनिश्चित करेंगे कि कुल यातायात का कम से कम 20% प्रतिदिन प्रारंभिक स्टेशन पर तौला जाए। ऐसे औचक तौल की रपट वरिष्ठ मंडल वाणिज्य प्रबंधक के कार्यालय को भेजनी होगी, जहाँ इसे विश्लेषित किया जाएगा।
- 1.9.8. पार्सल लिपिक को यह देखना चाहिए कि पार्सल गाड़ी/एसएलआर को ट्रेन के प्रस्थान से पहले ठीक से बंद और ताला लगा दिया है।
- 1.9.9. पार्सल लिपिक आने वाली ट्रेन के मैनिफेस्ट की सूची का सत्यापन करने के लिए जिम्मेदार होगा तथा यह सुनिश्चित करेंगे कि सभी आने वाली सामग्री निर्धारित समय के भीतर हटा दिये गये हैं। यदि उक्त नग नहीं हटाई जाती है, तो निर्धारित दर पर चट्टा शुल्क लिया जाएगा।
- 1.9.10. पार्सल लिपिक नियमित अंतराल पर औचक पुनः तौल करना सुनिश्चित करेंगे।
- 1.9.11. यदि कोई जुर्माना लगाया गया हो तो उसकी संपूर्णता के पहले वसूल कर लिया जाए।
- 1.9.12. पार्सल लिपिक भविष्य के संदर्भ के लिए भुगतान और पट्टे की सूची के अभिलेख को सुरक्षित रखने के लिए जिम्मेदार होंगे।
- 1.9.13. आरक्षित पट्टे वाली परेषिती संबंधी सभी अभिलेखों एवं पंजिकाओं को पार्सल लिपिक द्वारा निर्धारित प्रपत्र में पर्याप्त ढंग से रखा जाना चाहिए।

1.9.14.वरिष्ठ मंडल वाणिज्य प्रबंधक या मुख्यालय के वाणिज्य अधिकारियों द्वारा सौंपी गई कोई भी अतिरिक्त गतिविधियाँ।