पूर्व रेलवे वाणिज्य विभाग

Eastern Railway

Commercial Department

टिकट जांच कर्मचारियों की कार्य सूची

Duty List of

Ticket Checking Staff

1.0 Duty List of Ticket Checking Staff

1.1 General Guidelines for all Ticket Checking Staff: -

1.1.1 He shall wear a neat and clean uniform (as prescribed by the competent authority) along with a name badge, Identity card, etc. properly. Without name badge he/she will not join the duty nor he/she will perform any 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 He shall "Sign On" and "Off" through TTE Lobby (E-Lobby) and declare personal cash in the prescribed register maintained in TTE office, in the HHT Device as well as back side of the EFT foil.

1.1.4 He shall prevent illegal/unauthorized entry of passenger in Coach as well as in station premises. If necessary, help of GRP/RFP must be taken for removal of these passengers and deal with them under provisions of Section 155(I) of Railway Act, 1989.

1.1.5 He shall ensure that whenever inflammable and dangerous/prohibited goods are detected, intimation about the same must be given to the RPF to get it confiscated and removed from station premises. Particularly ticket checking staff working in squad shall conduct checks in FTR coaches on this aspect. Any violation of safety provisions (inflammable and dangerous/prohibited goods are carried by passengers) the same must be informed to the appropriate authorities (Commercial/RPF) for disposal of the same.

1.1.6 He must be polite, tactful and courteous in his dealings with the passengers and special assistance to be rendered to senior citizens, female passengers, pregnant ladies, persons with disabilities etc.

1.1.7 He is responsible for taking action against the persons smoking in public, littering on train, at stations and circulating area under section 167 of Railway Act 1989.

1.1.8 Suspected case of Child Trafficking must be immediately reported to GRP/RPF and assistance booth available on platforms or call on national helpline number for child on 1098.

1.1.9 He shall make people aware of online mode of complaint through 139/ Rail Madad and make them available to passengers who demand for recording complaints, in case of failure to online mode of complaint.

1.1.10 He shall collect all the railway dues through HHT device and also ensure entries of the same in EFT foils. He shall ensure proper synchronization of HHT on real time basis.

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

1.2 Specific Guidelines for Ticket Checking staff working in Amenity Duty:

1.2.1 He shall report for duty at least one hour before the scheduled departure of the train at the train originating station and at least half an hour before the scheduled arrival of the train at intermediate station. He should be visibly available in front of his allocated coaches to assist the passenger boarding in such coaches. He would also observe that no unauthorized persons are entering in the coach. No pickpockets and person with a intention of purse theft, mobile theft, luggage theft are entering his coach.

1.2.2 He shall obtain complete position of the reservations, check the same on train and maintain the reservation chart showing vacant berth/seat of all the coaches through HHT and hand over to the next reliever properly.

1.2.3 He shall ensure that only Bonafide passengers are occupying seats/berths in coaches allotted to him.

1.2.4 He shall ensure that passengers in coach do not carry excess heavy luggage in their compartments causing inconvenience to fellow passengers. Ideally such excess and oversized luggage should have been booked in luggage van. If the present luggage is more than free allowance then it should be charged as per extant rules.

1.2.5 He shall take care of the passenger amenities like cleanliness, availability of water in toilets and wash basin, working condition of AC, supply of food etc. and report deficiencies if any to the Train Captain who in turn inform to commercial control and mechanical control for early correction.

1.2.6 He shall ensure that end doors of vestibule coach are kept locked during 22.00 hrs. to 06.00 hrs. and be vigilant during the night time to prevent unauthorized entry.

1.2.7 In case any passenger falls sick enroute, he shall provide the immediate first-aid available with him in his Medical Box. If necessary, inform the nearest station through commercial control for Doctor's visit.

1.2.8 In case of AC failure after collecting memo from AC mechanic, he shall issue refund certificate through EFTs so that passenger get matching refund at destination.

1.2.9 If a passenger has communicated any complaint onboard, as a first step he must redress the complaint by taking prompt action to remove the cause of the complaint and render satisfactory service to the passengers. In case the complaint remains unresolved then the TTE shall advise the passenger for lodging their complaint through 139 (Rail Madad).

1.2.10 He must make passenger aware of Rail Madad/139 where passengers can get services regarding Safety and medical emergencies, Train information, Complaints, Registered complaint status, SMS services etc. (also inform the incident to the patrolling RPF staff onboard). He

should assist in filing FIR with onward RPF and/or GRP staff. Coach TTE shall possess sufficient FIR forms along with him/her.

1.2.11 He must be aware of the usage and availability of Fire Extinguisher in the coaches and also check the date of expiry of the Fire Extinguisher.

1.2.12 He shall confirm about availability of sufficient quantity of food water along with complaint books with the pantry car manager regarding catering services.

1.2.13 In case of Alarm Chain Pulling (ACP), on-board TTEs should look into the matter and find out the reason of ACP and persons involved in it. If such person is located and do not give satisfactory reasons for Alarm Chain Pulling then such person should be handed over to the on board escorting RPF personnel for further action under Indian Railway Act 1989.The matter should also be conveyed to the Divisional Commercial Control Office.

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

1.3 Specific Guidelines for Ticket Checking staff working in Squad Duty:

1.3.1 He shall check the tickets or pass properly and to prevent unauthorized entry in station premises. Any unauthorized persons should not enter into the railway ticketed area during his presence.

1.3.2 He shall collect all the railway dues through HHT device and also ensure entries of the same in EFT foils.

1.3.3 He will ensure that passengers in the EMU/MEMU/Passenger and Mail/Express trains should carry luggage as per Railway Rule and charge excess luggage if detected un-booked.

1.3.4 He shall be vigilant during check in EMU/MEMU/Passenger and Mail Express trains and prevent fraudulent/unauthorized traveling.

1.3.5 In case any passenger falls sick enroute, he shall arrange suitable medical assistance by informing the nearest station through commercial control.

1.3.6 In case of Alarm Chain Pulling (ACP), on-board TTEs should look into the matter and find out the reason of ACP and the persons involved in it, if such person is located and do not give satisfactory reasons for Alarm Chain Pulling then such person should be handed over to the on board escorting RPF personnel for further action under Indian Railway Act 1989.The matter should also be conveyed to the Divisional Commercial Control Office.

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

1.4 Specific Guidelines for Ticket Checking staff working in Static Duty:

1.4.1 He shall check the tickets or pass properly from all persons entering into ticketed area.

1.4.2 He must be at every entry & exit point of the station. At the exit point minimum 10% of tickets should be collected. Such ticket should be sent to divisional office to cross check use of old ticket, fraudulent ticket, ticket without number or date, blank ticket and any other abnormality in ticket.

1.4.3 He shall collect all the railway dues through HHT device and also ensure entries of the same in EFT foils.

1.4.4 He will ensure that passengers in the station should carry luggage as per with Railway Rule.

1.4.5 He shall be vigilant during the check and prevent beggars, vagabond, eunuch, ticketless person to enter into the station.

1.4.6 Station area should be properly checked. At the station he would check how many unauthorized gates are existing for the ticketed area of

station. He would ensure the blocking all unauthorized gate with the help of local engineering department. Incase if it is not possible then a letter for such demand should be send to the Sr. DEN with a copy to Sr. DCM. This should be regularly chased, till such gates are closed.

1.4.7 He must inform Commercial Control in case of any deficiency in passenger amenity in station.

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

1. टिकट जांच कर्मचारियों की ड्यूटी सूची

1.1. भी टिकट जांच कर्मचारियों के लिए सामान्य दिशा-निर्देश: -

1.1.1. सभी टिकट जांच कर्मचारियों को साफ-सुथरी वर्दी (सक्षम प्राधिकारी द्वारा निर्धारित) पहननी होगी और साथ ही नाम का बिल्ला लगाना होगा तथा पहचान पत्र आदि भी ठीक से रखना होगा। बिना नाम का बिल्ला लगाए वह न ही ड्यूटी पर आएगा/आएगी और न ही कोई ड्यूटी करेगा/करेगी।

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 कारेंगें।

1.1.3. वह चल टिकट परीक्षक लॉबी (ई-लॉबी) के माध्यम से "कार्य प्रारंभ" और "कार्य समाप्त" करेंगे और चल टिकट परीक्षक कार्यालय में बनाए गए निर्धारित पंजिका में हस्त चालित टर्मिनल उपकरण के साथ-साथ अतिरिक्त किराया टिकट पन्ना के पीछे की ओर अपने व्यक्तिगत नकद की घषणा करेंगे।

1.1.4. वह कोच के साथ-साथ स्टेशन परिसर में यात्रियों के अवैध/अनधिकृत प्रवेश को रोकेंगे। यदि आवश्यक हो तो ऐसे यात्रियों को हटाने के लिए सरकारी रेल पुलिस/रेल सुरक्षा बल की सहायता ली जानी चाहिए और रेलवे अधिनियम, 1989 की धारा 155(I) के प्रावधानों के तहत उनको निपटारा करना चाहिए।

1.1.5. वह यह सुनिश्चित करेंगे कि जब भी ज्वलनशील और खतरनाक/निषिद्ध सामान का पता चले, तो उसकी सूचना रेल सुरक्षा बल को दी जाए ताकि इन सामानों को जब्त कर स्टेशन परिसर से उसे हटाया जा सके। विशेष रूप से स्क्वाड में कार्यरत टिकट जाँच कर्मचारी एफटीआर डिब्बों में इस संबंध में जाँच करेंगे। संरक्षा प्रावधानों के किसी भी उल्लंघन (जैसे कि यात्रियों द्वारा ज्वलनशील और खतरनाक/निषिद्ध सामान ले जाया जा रहा हो) की सूचना संबंधित प्राधिकारियों (वाणिज्य/रेल सुरक्षा बल) को दी जानी चाहिए ताकि उसका निपटारा किया जा सके।

1.1.6. यात्रियों के साथ उनका व्यवहार विनम्र, व्यवहार कुशल और शिष्ट होना चाहिए तथा वरिष्ठ नागरिकों, महिला यात्रियों, गर्भवती महिलाओं, दिव्यांगजनों आदि को विशेष सहायता प्रदान की जानी चाहिए।

1.1.7. वह रेलवे अधिनियम, 1989 की धारा 167 के तहत सार्वजनिक स्थानों पर धूम्रपान करने वाले, ट्रेनों, स्टेशनों और परिसंचरण क्षेत्र में कूड़ा फैलाने वाले व्यक्तियों के खिलाफ कार्रवाई करने के लिए जिम्मेदार है।

1.1.8. बाल तस्करी के संदिग्ध मामलों की सूचना तुरंत सरकारी रेल पुलिस/रेल सुरक्षा बल और प्लेटफार्मों पर उपलब्ध सहायता बूथ को दी जानी चाहिए या बच्चों के लिए राष्ट्रीय हेल्पलाइन नंबर 1098 पर कॉल किया जाना चाहिए।

1.1.9. वह लोगों को 139/रेल मदद के माध्यम से शिकायत दर्ज करने के ऑनलाइन तरीके के बारे में जागरूक करेंगे। ऑनलाइन शिकायत दर्ज करने में विफल होने पर शिकायत दर्ज करने की मांग करने वाले यात्रियों को यह सुविधा उपलब्ध कराएंगे।

1.1.10. वह हस्त चालित टर्मिनल उपकरण के माध्यम से सभी रेलवे बकाया राशि को इकट्ठा करेंगे और अतिरिक्त किराया टिकट पन्नों में उसकी प्रविष्टियाँ भी सुनिश्चित करेंगे। वह वास्तविक समय आधार पर हस्त चालित टर्मिनल का उचित समन्वय सुनिश्चित करेंगे।

1.1.11. वरिष्ठ मंडल वाणिज्य प्रबंधक या मुख्यालय वाणिज्य कार्यालय द्वारा सौंपी गई कोई भी अतिरिक्त गतिविधियाँ।

1.2. अमेनिटी ड्यूटी में कार्यरत टिकट जांच कर्मचारियों के लिए विशिष्ट दिशा-निर्देश:

1.2.1. उसे ट्रेन के प्रारंभिक स्टेशन पर ट्रेन के निर्धारित प्रस्थान से कम से कम एक घंटा पहले और मध्यवर्ती स्टेशन पर ट्रेन के निर्धारित आगमन से कम से कम आधा घंटा पहले ड्यूटी पर उपस्थित होना होगा। उसे अपने आवंटित कोचों के सामने उसमें चढ़ने वाले यात्रियों की सहायता के लिए उपस्थित रहना होगा। उसे यह भी देखना होगा कि कोई भी अनधिकृत व्यक्ति कोच में प्रवेश न कर रहा हो। कोई भी पाकेटमार तथा पर्स, मोबाइल एवं सामान चोरी के इरादे से कोई व्यक्ति उसके कोच में प्रवेश न कर रहा हो।

1.2.2. वह आरक्षणों की पूरी स्थिति प्राप्त करेगा, ट्रेन में इसकी जांच करेंगे और हस्त चालित टर्मिनल के माध्यम से सभी कोचों के खाली बर्थ/सीट को दर्शाने वाले आरक्षण सूची का अनुरक्षण करेगा तथा उसे अगले रिलीवर को उचित तरीके से सौंप देंगे।

1.2.3. वह यह सुनिश्चित करेंगे कि उसके आवंटित कोचों में केवल वास्तविक यात्री ही सीट/बर्थ पर बैठें।

1.2.4. वह यह सुनिश्चित करेंगे कि कोच में यात्री अपने कम्पार्टमेंट में अत्याधिक भारी सामान न ले जाए जिससे कि आस-पास के यात्रियों को असुविधा हो। आदर्श रूप से, ऐसे अतिरिक्त और बड़े आकार के सामान को लगेज वैन में बुक किया जाना चाहिए। यदि साथ का सामान निःशुल्क अनुमति से अधिक है, तो उस पर वर्तमान नियमों के अनुसार शुल्क लिया जाना चाहिए।

1.2.5. वह यात्री सुख-सुविधाओं जैसे सफाई, शौचालयों और वॉश बेसिन में पानी की उपलब्धता, एसी की कार्यशील स्थिति, भोजन की आपूर्ति आदि का ध्यान रखेंगे और यदि कोई कमी हो तो उसकी सूचना ट्रेन कैप्टन को देंगे एवं आगे वाणिज्य नियंत्रक और यांत्रिक नियंत्रक को तुरंत सुधार करवाने के लिए संप्रेषित करेंगे।

1.2.6. वह यह सुनिश्चित करेंगे कि वेस्टिबुल कोच का अंतिम दरवाजा रात्रि 22.00 बजे से सुबह 06.00 बजे तक बंद रखा जाए तथा अनाधिकृत प्रवेश को रोकने के लिए वह रात के समय सतर्क रहेंगे।

1.2.7. यदि रास्ते में कोई यात्री बीमार पड़ जाता है, तो वह उसे अपने मेडिकल बॉक्स में उपलब्ध प्राथमिक उपचार को तुरंत उपलब्ध कराएंगे। यदि आवश्यक हो, तो डॉक्टर दिखाने हेतु वाणिज्य नियंत्रण के माध्यम से निकटतम स्टेशन को सूचित करेंगे।

1.2.8. एसी खराब होने की स्थिति में एसी मिस्त्री से मेमो प्राप्त करने के बाद वह बिना शुल्क अतिरिक्त किराया टिकट के रशीद पर सही कारण लिखकर रिफंड प्रमाण-पत्र जारी करेंगे ताकि यात्री को अपने गंतव्य स्टेशन पर धनराशि की वापसी दी जा सके।

1.2.9. यदि किसी यात्री को ट्रेन में कोई समस्या या दिक्कत वता रहा हो तो त्वरित कार्रवाई करते हुए उसका निपटारा करने का प्रयास करेंगे। इसप्रकार यात्रियों को संतोषजनक सेवा प्रदान करनी होगी। यदि समस्या का समाधान नहीं होता है, तो चल टिकट परीक्षक, यात्री को 139 (रेल मदद) के माध्यम से शिकायत दर्ज कराने की सलाह देंगे।

1.2.10. उन्हे यात्रियों को रेल मदद/139 के बारे में जागरूक करना होगा जहाँ यात्री संरक्षा और चिकित्सा आपात स्थिति, ट्रेन की जानकारी, शिकायतें, पंजीकृत शिकायत की स्थिति, एसएमएस सेवाओं आदि से संबंधित सेवाएँ प्राप्त कर सकते हैं (साथ ही, ट्रेन में गश्त कर रहे रेल सुरक्षा बल कर्मचारियों को भी स्थिति की सूचना दें)। उसे ट्रेन में सवार रेल सुरक्षा बल और/या सरकारी रेल पुलिस कर्मचारियों के साथ एफआईआर दर्ज करने में सहायता करनी होगी। कोच चल टिकट परीक्षक के पास पर्याप्त एफआईआर फॉर्म होने चाहिए।

1.2.11. उन्हे कोचों में अग्निशामक यंत्र के उपयोग और उपलब्धता के बारे में वर्तमान जानकारी होना चाहिए तथा अग्निशामक यंत्र की समाप्ति तिथि की भी जांच करनी चाहिए।

1.2.12. वह खानपान सेवाओं के संबंध में पेंट्री कार में पर्याप्त खानपान तथा पानी की उपलब्धता पुष्टि करेगा एवं पेंट्री कार प्रबंधक के पास शिकायत पुस्तिका की उपलब्धता सुनिश्चित करेंगे।

1.2.13. अलार्म चेन पुलिंग के मामले में, ट्रेन में सवार चल टिकट परीक्षक को मामले की जांच करनी चाहिए और अलार्म चेन पुलिंग का कारण एवं उसमें शामिल व्यक्तियों का पता लगाना चाहिए। यदि ऐसे व्यक्ति का पता चल जाता है और वह अलार्म चेन पुलिंग का संतोषजनक कारण नहीं बताता है, तो ऐसे व्यक्ति को भारतीय रेलवे अधिनियम, 1989 के तहत आगे की कार्रवाई हेतु ट्रेन में सवार एस्कॉर्टिंग रेल सुरक्षा बल कर्मियों को सौंप दिया जाना चाहिए। इस मामले की सूचना मंडल वाणिज्य नियंत्रण कार्यालय को भी दी जानी चाहिए।

1.2.14. वरिष्ठ मंडल वाणिज्य प्रबंधक या मुख्यालय वाणिज्य कार्यालय द्वारा सौंपी गई कोई भी अतिरिक्त गतिविधियाँ।

1.3. दस्ता समूह में कार्यरत टिकट जांच कर्मचारियों के लिए विशिष्ट दिशा-निर्देश:

1.3.1. वह टिकटों या पास की उचित तरीके से जांच करेंगे और स्टेशन परिसर में अनधिकृत प्रवेश को रोकेंगे। किसी अनधिकृत व्यक्ति को रेलवे टिकट क्षेत्र में प्रवेश नहीं करने देना चाहिए।

1.3.2. वह हस्त चालित टर्मिनल उपकरण के माध्यम से सभी रेलवे बकाया राशि को इकट्ठा करेंगे तथा अतिरिक्त किराया टिकट पन्नों में उसकी प्रविष्टियां भी सुनिश्चित करेंगे।

1.3.3. वह यह सुनिश्चित करेंगे कि ईएमयू/मेमू/पैसेंजर और मेल/एक्सप्रेस ट्रेनों में यात्री रेलवे नियमों के अनुसार सामान लेकर आए और यदि सामान बिना बुक किया हुआ पाया जाए तो अतिरिक्त सामान के लिए शुल्क लिया जाए।

1.3.4. वह ईएमयू/मेमू/पैसेंजर और मेल/एक्सप्रेस ट्रेनों में जांच के दौरान सतर्क रहेंगे और धोखाधड़ी/अनधिकृत यात्रा को रोकेंगे।

1.3.5. यदि कोई यात्री रास्ते में बीमार पड़ जाता है, तो उसे वाणिज्य नियंत्रण के माध्यम से निकटतम स्टेशन को सूचित करके उपयुक्त चिकित्सा सहायता की व्यवस्था करनी होगी।

1.3.6. अलार्म चेन पुलिंग के मामले में, ट्रेन में सवार चल टिकट परीक्षक को मामले की जांच करनी चाहिए और अलार्म चेन पुलिंग का कारण एवं उसमें शामिल व्यक्तियों का पता लगाना चाहिए। यदि ऐसे व्यक्ति का पता चल जाता है और वह अलार्म चेन पुलिंग का संतोषजनक कारण नहीं बताता है, तो ऐसे व्यक्ति को भारतीय रेलवे अधिनियम, 1989 के तहत आगे की कार्रवाई हेतु ट्रेन में सवार एस्कॉर्टिंग रेल सुरक्षा बल कर्मियों को सौंप दिया जाना चाहिए। इस मामले की सूचना मंडल वाणिज्य नियंत्रण कार्यालय को भी दी जानी चाहिए।

1.3.7. वरिष्ठ मंडल वाणिज्य प्रबंधक या मुख्यालय वाणिज्य कार्यालय द्वारा सौंपी गई कोई भी अतिरिक्त गतिविधियाँ।

1.4. स्टैटिक ड्यूटी में कार्यरत टिकट जांच कर्मचारियों के लिए विशिष्ट दिशा-निर्देश :

1.4.1. वह टिकट क्षेत्र में प्रवेश करने वाले सभी व्यक्तियों के टिकट या पास की उचित तरीके से जांच करेंगे।

1.4.2. उन्हे स्टेशन के हर प्रवेश और निकास बिंदु पर मौजूद रहना होगा। निकास बिंदु पर कम से कम 10% टिकट एकत्र किए जाने चाहिए। पुराने टिकट, जाली टिकट, बिना नंबर या तारीख वाले टिकट, ब्लैंक टिकट के उपयोग और टिकट में किसी भी अन्य असामान्यता की दोबारा जाँच के लिए ऐसे टिकटों को मंडल कार्यालय भेजा जाना चाहिए।

1.4.3. वह हस्त चालित टर्मिनल उपकरण के माध्यम से सभी रेलवे बकाया राशि को इकट्ठा करेंगे और अतिरिक्त किराया टिकट पन्नों में उसकी प्रविष्टियां भी सुनिश्चित करेंगे।

1.4.4. वह यह सुनिश्चित करेंगे कि स्टेशन पर यात्री रेलवे नियम के अनुसार सामान लेकर आए।

1.4.5. उन्हे जांच के दौरान सतर्क रहना होगा और भिखारियों, आवारा, हिजड़ों, बिना टिकट वाले व्यक्तियों को स्टेशन में प्रवेश करने से रोकना होगा।

1.4.6. स्टेशन क्षेत्र की उचित रूप से जांच की जानी चाहिए। स्टेशन पर यह भी जांच किया जाएगा कि टिकटधारक क्षेत्र में कितने अनधिकृत प्रवेश/निकास द्वार मौजूद हैं। स्थानीय अभियंत्रण विभाग की सहायता से ऐसे सभी अनधिकृत द्वारों को बंद करवाना सुनिश्चित किया जाएगा। यदि किसी कारणवश उन्हें तत्काल बंद कर पाना संभव न हो, तो इस संबंध में वरिष्ठ मंडल अभियंता को पत्र प्रेषित किया जाए तथा उसकी प्रति वरिष्ठ मंडल वाणिज्य प्रबंधक को भी भेजी जाए। ऐसे मामलों में संबंधित विषय का नियमित रूप से अनुवर्तन किया जाना चाहिए, जब तक कि सभी अनधिकृत द्वार पूर्णतः बंद न हो जाएँ।

1.4.7. उन्हे स्टेशन पर यात्री सुख-सुविधाओं में किसी भी प्रकार की कमी होने पर उसे वाणिज्य नियंत्रण को सूचित करना होगा।

1.4.8. वरिष्ठ मंडल वाणिज्य प्रबंधक या मुख्यालय वाणिज्य कार्यालय द्वारा सौंपी गई कोई भी अतिरिक्त गतिविधियाँ।