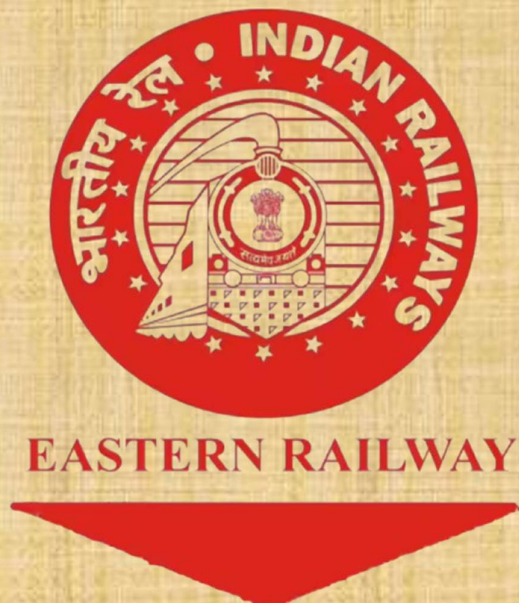




पूर्व रेलवे वाणिज्य विभाग

Eastern Railway
Commercial Department

अनारक्षित बुकिंग कार्यालय में कार्यरत कर्मचारियों की कार्यसूची

Duty List of
Commercial Staff

working at **UTS Counters**

1.0 Duty List of Booking staff

1.1 General Guidelines for Staff working in Booking Office: -

- 1.1.1** All booking staff should come and perform duty only in proper neat & clean uniform, name badge and name board on Booking Window. Booking staff report for his/her duty well in advance as per prescribed shift wise. Booking 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** Booking window should be opened and made functional as per time indicated in the booking office. Booking Supervisors must ensure a strong sense of discipline amongst the staff.
- 1.1.4** All UTS machines should be properly functional. The printed tickets should be properly printed with no missing words or line. Nor the print should be faded. If there is any defect in these, then these machines should be either fully repaired or new machine should be used.
- 1.1.5** Booking office and passenger standing space should be properly lighted and ventilated. During summer there should be facilities of fan and during rainy season there should be protection from rain.
- 1.1.6** Booking clerk should dispense ticket as per the demand of passenger. If there is any difference then it should be properly explained before handing over the ticket.
- 1.1.7** If any amount of money or change 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 Booking 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 UTS 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, Booking Window and proximity to the window in such manner that booking 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** Booking window should not be kept closed if it is not duly notified in the Booking Office. In case of any absence, suitable alternative arrangement is to be done.
- 1.1.11** Any additional activities assigned by Sr. DCM or by HQ commercial office.

1.2 Specific Guidelines for staff working in Booking Office: -

- 1.2.1** Booking Clerk should proceed to the nominated training without fail.
- 1.2.2** Booking Clerk should display proper customer care behavior
- 1.2.3** He / She has to ensure that all Automatic Ticket vending Machines (ATVMs) are fully functional at the station. If any deficiencies are seen then it should be immediately attended. Fresh ticket Rolls should be provided once the old rolls get exhausted. If there is any failure of ATVM, then it should be communicated immediately to /Commercial controller with a copy to Sr. DCM.

- 1.2.4** If there are any ATVM facilitators at the station then he should prepare a roster for facilitators and ensure that facilitators should wear proper dress and name badge. It should also be ensured that facilitators are not spreading garbage or doing any mischief.
- 1.2.5** Booking Clerk should help in popularizing Rail One App by organizing camps on frequent interval particularly among the young generation and technical savvy passengers. For this, help of NCC Scout, Voluntary Organization, student of nearby school and college may be obtained.
- 1.2.6** If there are high fluctuations of demand on any particular day like Puja days then there should be proper deployment of Booking Clerk with Mobile UTS. Such staff would stand near the Ticketed area Entry Gates so that no passenger is entering into ticketed area without ticket.
- 1.2.7** Booking 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. The Booking Supervisors must be conversant with tender agreement/conditions in connection with ATVM, ATVM facilitators, City Booking Agency, Pay & Use Toilets, Catering and Vending, Parking, NFR Contracts, MPS policies etc. under his/her jurisdiction. Booking Staff shall ensure maintenance of proper records like; copy of LOA, agreement, Commission being paid to the halt agents, etc. related to Halt stations functioning under his/her control.
- 1.2.8** All Booking Supervisors must be aware as well as look after the facilities provided to Divyangjan passengers such as wheelchair assistance, proper signage, FOB with ramp etc. in the station premises. Booking staff have equal responsibility for the proper provision and maintenance of all passenger amenities items like Passenger Information Board (PIB), Train Indicator Board (TIB), Coach Indicator Board (CIB), lift & Escalator, Foot Over Bridge in Circulating Area,

Entry Gate Exit Gate, all water booths including Normal Water Taps, Cold Water, RO water, Urinal & Toilet, Pay & Use Urinal, Bathroom, toilets, fan and light on the platform. As an in-charge he has to keep an eye on all these items and send a written note to concerned supervisor and office with a copy to Sr. DCM for any deficiency, shortcoming, defect or non-provision properly.

1.2.9 Chief Booking Clerk would keep a sharp eye on all Pay and Use Urinals, Toilets, Parking, Battery Car, Premium lounge etc. in terms of the facility provided and money being collected for each service. If there is any deficiency in the facilities then the service provider should be given a written memo for complete restoration of the facilities. If this facility is not being restored within one week, then it should be reported to concerned engineering officer and Sr. DCM in writing. Similarly, if the customers are being overcharged then the concerned vendor should be warned in writing. In case if it continues than a complete written report should be sent to Sr. DCM. Booking Supervisors should ensure display of QR Code for online payment at all Pay & Use Toilet for availing the service. Rate chart in bilingual language must be displayed.

1.2.10 Booking Supervisors must ensure the deposition of station earnings as well as sundry earnings through requisite format stipulated by Railway administration and also ensure timely preparation of returns for onward submission on daily basis. Booking staff would ensure proper submission of Railway Earning to the nominated agent of the bank and cross verify the SMS received from the bank for the due submission of railway earning into the government treasury. Any deficiencies on this should be immediately brought to the notice of the concerned supervisors of the accounts department with a copy to Sr. DFM and Sr. DCM.

- 1.2.11** 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.
- 1.2.12** If Tatkal Ticket is being booked in PRS or UTS-cum-PRS then it should be ensured that no malpractice of reservation ticket is 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.
- 1.2.13** He/She would make proper publicity of new services launched including various Train on Demand (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.
- 1.2.14** CBS/Booking clerk 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.
- 1.2.15** Any additional activities assigned by Sr. DCM or by HQ commercial office.

1.0 बुकिंग कर्मचारियों की इयूटी सूची

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

- 1.1.1 सभी बुकिंग कर्मचारियों को बुकिंग खिड़की पर साफ-सुथरे वेशभूषा में, नाम का बिल्ला और नामपट्ट के साथ अपनी इयूटी करनी चाहिए। बुकिंग कर्मचारियों को निर्धारित पारी के अनुसार अपनी इयूटी पर समय से पहले पहुँचना चाहिए। बुकिंग 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 बुकिंग कार्यालय में बताए गए समय के अनुसार बुकिंग खिड़की को खोलना और चालू किया जाना चाहिए। बुकिंग पर्यवेक्षकों को कर्मचारियों में अनुशासन की प्रबल भावना सुनिश्चित करनी चाहिए।
- 1.1.4 सभी अनारक्षित टिकट प्रणाली मशीनें ठीक से काम कर रही होनी चाहिए। मुद्रित 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 बुकिंग कार्यालय और यात्रियों के खड़े होने की जगह पर उचित प्रकाश की व्यवस्था होनी चाहिए एवं वह जगह हवादार होनी चाहिए। गर्मियों में पंखे की सुविधा होनी चाहिए और बरसात में बारिश से बचाव की व्यवस्था होनी चाहिए।
- 1.1.6 बुकिंग लिपिक को यात्री की मांग के अनुसार टिकट देना चाहिए। यदि कोई भिन्नता हो तो टिकट देने से पहले उसे अच्छे से समझा देना चाहिए।
- 1.1.7 यदि यात्री को कोई धनराशि या खुदरा 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। खुदरा के नाम पर कम धनराशि की वापसी को अनुशासन एवं अपील नियमों के अंतर्गत लिया जाना चाहिए। बुकिंग 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 अनारक्षित टिकट प्रणाली का टिकट गड्डी (रोल), मुद्रक (प्रिंटर), मशीन आदि का समुचित संख्या में होना चाहिए ताकि यात्रियों को टिकट देने में कोई परेशानी न हो।
- 1.1.9 मेज़, कुर्सी और बुकिंग खिड़की की ऊँचाई और खिड़की से निकटता इस प्रकार होनी चाहिए कि बुकिंग लिपिक यात्रियों की माँगों को स्पष्ट रूप से सुन सके। लिपिक का दिया जबाब यात्री को सुनाई पड़नी

चाहिए। 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 बुकिंग कार्यालय ने सार्वजनिक सूचना न दी हो तो बुकिंग खिड़की को बंद नहीं रखा जाना चाहिए। अनुपस्थिति की स्थिति में उपयुक्त वैकल्पिक व्यवस्था की जानी चाहिए।

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

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

1.2.1 बुकिंग लिपिक को नामित प्रशिक्षण के लिए अवश्य जाना चाहिए।

1.2.2 बुकिंग लिपिक को सदैव उचित ग्राहक सेवा व्यवहार प्रदर्शित करना चाहिए।

1.2.3 उसे यह सुनिश्चित करना होगा कि स्टेशन पर सभी स्वचालित टिकट वेंडिंग मशीनें पूरी तरह से कार्यशील हों। यदि कोई कमी दिखाई दे तो उसे तुरंत ठीक किया जाना चाहिए। पुरानी टिकट गड्डी (रोल), समाप्त होने पर नई टिकट गड्डी (रोल), यथाशीघ्र उपलब्ध कराई जानी चाहिए। यदि स्वचालित टिकट वेंडिंग मशीन में कोई खराबी आती है, तो तुरंत इसकी सूचना वाणिज्य नियंत्रक को दी जानी चाहिए और उसकी एक प्रति वरिष्ठ मंडल वाणिज्य प्रबंधक को भी भेजी जानी चाहिए।

1.2.4 यदि स्टेशन पर कोई स्वचालित टिकट वेंडिंग मशीन सुविधा प्रदाता (फैसिलिटेटर) है, तो उसे सुविधा प्रदाता (फैसिलिटेटर) के लिए एक रोस्टर तैयार करना चाहिए और यह सुनिश्चित करना चाहिए कि सुविधा प्रदाता (फैसिलिटेटर) उचित पोशाक पहने और नाम का बिल्ला लगाएं। यह भी सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि सुविधा प्रदाता (फैसिलिटेटर) कचरा न फैलाए या कोई शरारत न करें।

1.2.5 बुकिंग लिपिक को नियमित अंतराल पर कैप आयोजित करके रेल वन ऐप को लोकप्रिय बनाने में मदद करनी चाहिए और विशेष रूप से युवा पीढ़ी और तकनीकी प्रेमी यात्रियों को प्रशिक्षण देना चाहिए। इसके लिए राष्ट्रीय कैडेट कोर, स्काउट, स्वयंसेवी संगठन, आस-पास के स्कूल-कॉलेज के छात्रों की मदद ली जा सकती है।

1.2.6 यदि किसी विशेष दिन जैसे पूजा के दिनों में माँग में अत्यधिक उतार-चढ़ाव हो तो मोबाइल अनारक्षित टिकट प्रणाली के साथ बुकिंग लिपिक की पर्याप्त संख्या में तैनाती की जानी चाहिए। ये कर्मचारी टिकट क्षेत्र प्रवेश द्वारों के पास तैनात रहेंगे ताकि कोई भी यात्री बिना टिकट के टिकट वाले क्षेत्र में प्रवेश न कर सके।

1.2.7 बुकिंग कर्मचारी 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 और समझा जाना चाहिए एवं उस पर चर्चा करना चाहिए। बुकिंग पर्यवेक्षकों को अपने अधिकार क्षेत्र के अंतर्गत आने वाले स्वचालित टिकट वेंडिंग मशीन, स्वचालित टिकट वेंडिंग मशीन सुविधा प्रदाताओं (फैसिलिटेटर), सिटी बुकिंग संस्था, भुगतान करो और उपयोग करो शौचालयों, कैटरिंग एंड वेंडिंग, पार्किंग, एनएफआर अनुबंधों, एमपीएस नीतियों आदि से संबंधित निविदा (टेन्डर) समझौते/शर्तों से परिचित होना चाहिए। बुकिंग पर्यवेक्षक अपने नियंत्रण में कार्यरत हॉल्ट स्टेशनों से संबंधित उचित

अभिलेखों जैसे; आवंटन पत्र की प्रति, समझौते, हॉल्ट अभिकर्ताओं को दी जाने वाली कमीशन आदि का अनुरक्षण सुनिश्चित करेगा।

- 1.2.8** सभी बुकिंग पर्यवेक्षकों को स्टेशन परिसर में दिव्यांगजन यात्रियों को दी जाने वाली सुविधाओं जैसे पहियेदार कुर्सी सहायता, उचित दिशा संकेत, रैंप सहित ऊपरी पैदल पुल आदि के संबंध में जानकारी होनी चाहिए और इसके रख रखाव पर ध्यान रखना चाहिए। बुकिंग कर्मचारी की सभी यात्री सुविधा मदों जैसे यात्री सूचना पट्ट, ट्रेन संकेतक पट्ट, कोच संकेतक पट्ट, लिफ्ट, एस्केलेटर, परिसंचरण क्षेत्र में ऊपरी पैदल पुल, प्रवेश द्वार और निकास द्वार, सामान्य पानी के नल, ठंडे पानी, आरओ पानी सहित सभी पानी के बूथों, मूत्रालय और शौचालय, भुगतान करो और उपयोग करो मूत्रालय, स्नानघर, शौचालय, प्लेटफॉर्म पर पंखे और प्रकाश के उचित प्रावधान और रखरखाव की पूर्ण जिम्मेदारी है। एक प्रभारी के रूप में उसे इन सभी मदों पर नज़र रखनी होगी और किसी भी कमी, दोष या गैर-प्रावधान के लिए संबंधित पर्यवेक्षक और कार्यालय को एक लिखित नोट भेजना होगा एवं इसकी एक प्रति वरिष्ठ मंडल वाणिज्य प्रबंधक को भी भेजना होगा।
- 1.2.9** मुख्य बुकिंग लिपिक सभी भुगतान करो और उपयोग करो मूत्रालय, शौचालय, पार्किंग, बैटरी कार, प्रीमियम लाउंज आदि पर दी जा रही सुविधा और प्रत्येक सेवा के लिए ली जा रही राशि पर पैनी नजर रखेंगे। यदि इन सुविधाओं में कोई कमी है तो इन सुविधाओं की पूर्ण बहाली हेतु सेवा प्रदाता (लाइसेंसी) को एक लिखित मेमो दिया जाना चाहिए। यदि यह सुविधा एक सप्ताह के भीतर बहाल नहीं की जाती है, तो इसकी सूचना संबंधित इंजीनियरिंग अधिकारी और वरिष्ठ मंडल वाणिज्य प्रबंधक को लिखित रूप से दी जानी चाहिए। इसी प्रकार, यदि ग्राहकों से अधिक पैसे लिए जा रहे हैं तो संबंधित विक्रेता को लिखित में चेतावनी दी जानी चाहिए। यदि यह जारी रहता है तो एक लिखित रिपोर्ट वरिष्ठ मंडल वाणिज्य प्रबंधक को भेजी जानी चाहिए। बुकिंग पर्यवेक्षकों को सभी भुगतान करो और उपयोग करो शौचालय में ऑनलाइन भुगतान के लिए क्यूआर कोड का प्रदर्शन सुनिश्चित करना चाहिए ताकि इसके माध्यम से भुगतान किया जा सके। दर सूची का द्विभाषी भाषा में अवश्य प्रदर्शन किया जाना चाहिए।
- 1.2.10** बुकिंग पर्यवेक्षकों को रेलवे प्रशासन द्वारा निर्धारित अपेक्षित प्रारूप के माध्यम से स्टेशन आय और फुटकर आय (संडेरी आय) को जमा करना सुनिश्चित करना चाहिए और दैनिक आधार पर आगे जमा करने हेतु रिटर्न की समय पर तैयारी भी सुनिश्चित करनी चाहिए। बुकिंग कर्मचारी बैंक के नामित अभिकर्ता के पास रेलवे आय को जमा करना सुनिश्चित करेंगे और रेलवे आय को सरकारी खजाने में जमा करने के लिए बैंक से प्राप्त संदेश का पुनः सत्यापन करेंगे। इसमें किसी भी प्रकार की त्रुटि होने पर इसे तुरंत लेखा विभाग के संबंधित पर्यवेक्षकों के ध्यान में लाया जाना चाहिए और इसकी एक प्रति वरिष्ठ मंडल वित्त प्रबंधक और वरिष्ठ मंडल वाणिज्य प्रबंधक को भी भेजी जानी चाहिए।
- 1.2.11** 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 वैकल्पिक व्यवस्था किए बिना उसे कार्यस्थल एवं स्थान नहीं छोड़ना चाहिए।
- 1.2.12** यदि आरक्षण प्रणाली या अनारक्षित टिकट प्रणाली-सह-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।

- 1.2.13** 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।
- 1.2.14** मुख्य बुकिंग पर्यवेक्षक/बुकिंग लिपिक यात्रियों को डिजिटल/वगैर 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।
- 1.2.15** वरिष्ठ मंडल वाणिज्य प्रबंधक या मुख्यालय वाणिज्य कार्यालय द्वारा सौंपी गई कोई भी अतिरिक्त गतिविधियाँ।