GOVERNMENT OF INDIA (भारत सरकार)
MINISTRY OF RAILWAYS (रेल मंत्रालय)
(RAILWAY BOARD)
****

No. 2018/TG-V/12/2 New Delhi, dated 15.06.2018

The Principal Chief Commercial Managers,
All Zonal Railways.

Commercial Circular No. -31 of 2018

Sub: Train Captain as overall leader and in charge of all on board railway personnel and outsourced staff.

Long distance Mail/Exp trains have a large group/ team of railway personnel and outsourced staff on board for offering various services to the passengers and to provide maintenance on run. In order to introduce the concept of a single person/leader responsible for coordinating the entire team and facilitating all services during the complete journey of the train, it has been decided to introduce the concept of Train Captain.

2. In trains like Rajdhani/ Shatabdi/ Duronto and other trains where a Train Superintendent (TS) is on end to end basis, TS shall be nominated as "Train Captain" and made responsible for all the facilities on train. He/she should be provided with a badge of Train Captain to be worn on the uniform. All on board railway personnel and supervisors of all outsourced agencies shall report to the Train Captain for effective control & supervision and to ensure improvement in on-board services offered by Railways. Zonal Railways shall issue necessary directives to all on-board staff to ensure strict compliance of directions of the Train Captain to address the issues concerning complaint free travel of passengers failing which action may be initiated against the staff not following directions of the Train Captain.

3. In all other trains, where TS is not present, zonal railways may nominate the senior most ticket checking staff as Train Captain, who will wear the badge of Train Captain and shall be responsible for all facilities in the train as mentioned above. This batch will be handed over to the senior most ticket checking staff of the next leg of journey who will then act as Train Captain till the next leg and so on. The Train Captain must be provided with the mobile number of the on board staff so that he/she is able to contact them when their services are required.

4. Zonal railways may also ensure that the name and contact number of the Train Captain is made available to the passengers through reservation charts before departure of the train. During the journey, on board announcement at convenient timings must be ensured to provide the name and contact number of the Train Captain to the travelling passengers.

(Shelly Srivastava)
Director Passenger Marketing
Railway Board.

19/06/18

No. 2018/TG-V/12/2 New Delhi, Dated:15.06.2018

1. GMs, Indian Railways
2. PCOMs, Indian Railways
3. PCMEs, Indian Railways
4. PCEEs, Indian Railways
5. PFAs, Indian Railways
6. CSCs, RPF, Indian Railways
7. The ADAI (Railways), New Delhi
8. The Director of Audit, All Indian Railways

Copy for information to:

1. The Director, Indian Railway Institute of Transport Management, Lucknow.
2. The Director, Indian Railway Institute of Civil Engineering, Pune.
3. The Director, Indian Railway Institute of Mechanical and Electrical Engineering, Jamalpur.
4. The Director, Indian Railway Institute of Signal Engineering and Telecommunications, Secunderabad.
5. The Director, Indian Railway Institute of Electrical Engineering, Nasik.
6. The Executive Director, Indian Railways Centre for Advanced Maintenance Technology, Gwalior.
7. The Registrar, Railway Claims Tribunal, Delhi.
8. The General Secretary, IRCA, New Delhi.
9. The Chief Commissioner of Railway Safety, Lucknow.
10. The Secretary, Railway Rates Tribunal, Chennai.
11. The Chairman, Railway Recruitment Board, Ahmedabad, Ajmer, Allahabad, Bangalore, Bhopal, Bhubaneshwar, Chandigarh, Chennai, Gorakhpur, Guwahati, Jammu & Srinagar, Kolkata, Malda, Mumbai, Muzaffarpur, Patna, Ranchi, Secunderabad and Trivandrum.

Copy to:

1. The Genl. Secy., AIRF, Room No. 248, NFIR, Room No. 256-C, Rail Bhawan.
2. The Secy. Genl., IRPOF, Room No. 268, FROA,Room No. 256-A & AIRPFA, Room No. 256-D Rail Bhawan.

No. 2018/TG-V/12/2
15.06.2018

(Shelly Srivastava)
Director Passenger Marketing
Railway Board.

रेल मंत्रालय
Ministry of Railways
रेलवे बोर्ड Railway Board
Issued 19/06/18
हस्ताक्षर
Signature
जारी की तिथि
Date of Issue

भारत सरकार/GOVERNMENT OF INDIA
रेल मंत्रालय/MINISTRY OF RAILWAYS
रेलवे बोर्ड/RAILWAY BOARD

सं. 2018/टीजी-V/12/2 **नई दिल्ली, दिनांक 15.06.2018**

प्रधान मुख्य वाणिज्यिक प्रबंधक,
सभी क्षेत्रीय रेलें.

(2018 का वाणिज्यिक परिपत्र सं. 31)

विषय: सभी ऑनबोर्ड रेल कर्मचारियों तथा ठेका कर्मचारियों के लीडर और प्रभारी के रूप में ट्रेन कैप्टन।

ऑनबोर्ड यात्रियों को विभिन्न सेवाएं प्रदान करने तथा यात्रा के दौरान अनुरक्षण कार्य करने के लिए, लंबी दूरी की मेल/एक्सप्रेस गाड़ियों में रेलवे कर्मचारियों तथा ठेका कर्मचारियों का बड़ा समूह/टीम होती है। समूची टीम के साथ समन्वय स्थापित करने तथा गाड़ी में पूरी यात्रा के दौरान सभी सेवाओं को सुगम बनाने के लिए एकल व्यक्ति/लीडर के सिद्धांत को आरंभ करने के उद्देश्य से, ट्रेन कैप्टन के सिद्धांत को आरंभ करने का विनिश्चय किया गया है।

2. राजधानी/शताब्दी/दूरंतो जैसी गाड़ियों और उन अन्य गाड़ियों, जिनमें गाड़ी अधीक्षक आरंभ से अंत के आधार पर होता है, में गाड़ी अधीक्षक को "ट्रेन कैप्टन" के रूप में नामित किया जाएगा और वह गाड़ी में सभी सुविधाओं के लिए उत्तरदायी होगा। उसे वर्दी पर लगाने के लिए ट्रेन कैप्टन का बैज दिया जाना चाहिए। गाड़ी में मौजूद सभी रेल कर्मचारी और सभी ठेका एजेंसियों के पर्यवेक्षक, प्रभावी नियंत्रण एवं पर्यवेक्षण के लिए रेलवे द्वारा दी जाने वाली ऑन-बोर्ड सेवाओं में सुधार सुनिश्चित करने के लिए ट्रेन कैप्टन को रिपोर्ट करेंगे। क्षेत्रीय रेलें यात्रियों की शिकायत मुक्त यात्रा से संबंधित मामलों के निपटान हेतु ट्रेन कैप्टन के निर्देशों का कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए, सभी ऑन-बोर्ड कर्मचारियों को आवश्यक निर्देश जारी करेंगी, ऐसा न होने पर, ट्रेन कैप्टन के निर्देशों का पालन न करने वाले कर्मचारियों के विरुद्ध कार्रवाई की जाएगी।

3. अन्य सभी गाड़ियों, जहां गाड़ी अधीक्षक मौजूद नहीं है, में क्षेत्रीय रेलें, वरिष्ठतम टिकट जांच कर्मचारी को ट्रेन कैप्टन के रूप में नामित कर सकती हैं, जो ट्रेन कैप्टन का बैज लगाकर रखेगा और वह गाड़ी में सभी सुविधाओं के लिए उत्तरदायी होगा, जैसा कि ऊपर उल्लेख किया गया है। यह बैज, यात्रा के अगले चरण के लिए वरिष्ठतम टिकट जांच कर्मचारी को सौंप दिया जाएगा, जो अगले चरण तक ट्रेन कैप्टन होगा और यह इसी क्रम में जारी रहेगा। ट्रेन कैप्टन के पास ऑन बोर्ड कर्मचारियों के मोबाइल नम्बर होने चाहिए ताकि वह आवश्यकता पड़ने पर, उनसे संपर्क कर सके।

4. क्षेत्रीय रेलें यह भी सुनिश्चित करें कि यात्रियों को गाड़ी के प्रस्थान से पूर्व आरक्षण चार्ट के माध्यम से ट्रेन कैप्टन का नाम तथा संपर्क नम्बर, उपलब्ध कराया जाए। यात्रा के दौरान, उचित समय पर ऑन बोर्ड उद्घोषणा सुनिश्चित की जानी चाहिए ताकि यात्रा कर रहे यात्रियों को ट्रेन कैप्टन का नाम तथा संपर्क नम्बर उपलब्ध कराया जा सके।

(शैली श्रीवास्तव)
निदेशक यात्री विपणन
रेलवे बोर्ड

TRAIN CAPTAIN