

**Government of India (Bharat Sarkar)
Ministry of Railways (Rail Mantralaya)
(Railway Board)**

No. 2014/TG-I/20/P/STBA

New Delhi, dated 03.09.2015

**Chief Commercial Managers,
All Zonal Railways.**


(Commercial Circular No. 53 of 2015)

**Sub: Engagement of Station Ticket Booking Agents (STBAs) Scheme
at 'E' Category Stations.**

With a view to facilitate Station Managers/Assistant Station Managers to concentrate better on train operations and also to facilitate passengers to get tickets, a scheme to engage Station Ticket Booking Sewaks (STBS) at 'E'-category stations as a pilot project for one year was circulated to all zonal Railways vide this office letter of even number dated 24.10.2013 (Commercial Circular No. 66/2013). Certain provisions of this scheme were modified/clarified vide various instructions issued thereafter. The tenure of existing STBS who had completed one year was extended (vide Commercial Circular No. 28/2015) for another six months or till the finalisation of Tender.

1.1 A new modified scheme of engaging Station Ticket Booking Agents (STBAs) instead of STBS has been prepared in consultation with Finance and Accounts Directorate of Ministry of Railways, a copy of which is enclosed. It is desired that necessary action should be taken at the earliest to call tenders for engagement of STBAs at E-category stations as per this scheme. The tenure of existing STBS appointed as per earlier scheme may be extended for another six months or till engagement of STBAs as per new scheme, whichever is earlier.

2. This issues with the concurrence of Finance Directorate of Ministry of Railways.


**(Sanjay Manocha)
Dy. Director Traffic Commercial (G)-II
Railway Board**



- 2/-

No. 2015/TG-I/20/P/STBA

New Delhi, dated 03.09.2015

Copy forwarded to:

1. DAI(Railways), New Delhi with 64 spares.
2. FA&CAOs, All Zonal Railways.

Mdnoor
(M. K. Dubej)

for Financial Commissioner, Railways

Copy to:

1. CCM/PMs and CCM/PSs, all Zonal Railways.
2. ADG/PR Railway Board.
3. MD/IRCTC, Bank of Baroda Building, Parliament Street, New Delhi.
4. General Manager/PRS-I, CRIS, Chanakyapuri, New Delhi.
5. Director General, Professor/Training & Professor/Commercial Railway Staff College, Vadodara.
6. The Principals, Zonal Training Centers, Central Railway, Bhusaval, Eastern Railway, Dhanbad, Northern Railway, Chandausi, NE Railway, Muzaffarpur, NF Railway, Alipurduar, Southern Railway, Trichy, South Central Railway, Maula Ali, SE Railway, Sini, Western Railway, Udaipur.
7. Director, Indian Railway Institute of Transport Management, Hardoi Bypass Road, Manak Nagar, Luknow-2260011.
8. General Secretary, National Federation of Indian Railwaymen (NFIR), 3, Chelmsford Road, New Delhi.
9. General Secretary, All India Railwaymen Federation (AIRF), 4, State Entry Road, New Delhi.
10. Secretary General, Federation of Railway Officers Association (FROA), Room No.370, Rail Bhawan, New Delhi.
11. Secretary General, Indian Railway Promotee Officers Federation (IRPOF), Room No. 268, Rail Bhawan, New Delhi.
12. Secretary General, All India RPF Association, Room No.256-D, Rail Bhawan, New Delhi.
13. CTM, Metro Railway, Metro Rail Bhavan, 33/1, J L Nehru Road, Kolkata-71.

Station Ticket Booking Agents (STBA) Scheme for 'E' Category Stations

This scheme is for engaging Station Ticket Booking Agent (STBA) on commission basis at 'E' category stations for issue of unreserved tickets through Computerised Unreserved Ticketing System (UTS) of Indian Railways.

1.1 STBA at 'E' category stations will be engaged to disburse unreserved tickets as per timings decided by zonal Railways.

1.2 No booking clerk shall be posted at the locations where STBA has been engaged.

2. Selection of Station Ticket Booking Agents (STBA):

- (a) The need as well as the number of counters in a station for engaging STBA shall be assessed by a JAG committee consisting of officers from Commercial, Operating and Accounts Department of the concerned Division. In case there are no JAG level officers in the Division, Zonal Railways may appoint Senior Scale Officers on the Committee. The recommendation of committee shall be put up to DRM for acceptance.
- (b) Applications from eligible persons will be called through newspaper notification asking them to submit their application along with an earnest money of Rs.2000/-. Applicant shall submit the application along with his/her photograph. Only one applicant can be engaged as STBA at only one station. While furnishing bid/application, applicant shall give a declaration that he/she has not been engaged as STBA at any other station. In case any station has two location panels, where trains halt, separate STBAs may be engaged for each location.
- (c) The candidate who opts for least commission (in 4% commission slab) on monthly sales turnover shall be engaged as an STBA. In case more than one applicant quotes the same rate, the selection will be based on the draw of lots in a transparent manner in public.
- (d) A refundable security deposit of ₹5000/- & Bank guarantee of ₹20,000/- shall be deposited by the selected STBA. However, the security deposit can be enhanced by the Railway keeping in view the sale of ticket at the station. On completion/termination of agreement, pending dues if any shall be adjusted from the Security deposit and balance refunded to STBA.
- (e) The selection of STBA through tender shall be done by a committee of 3 Assistant Scale Officers of the Division from Commercial, Operating and Accounts Departments.
- (f) Sr. DCM shall be the accepting authority. Where a JA Grade Officer (Sr. DCM) is not available, the accepting authority shall be at the level of Divisional Commercial Manager who is a Sr. Scale Officer

MAM

2/2/11

3. Commission payable:

Out of the applicants fulfilling the eligibility conditions, the candidate(s) who opts for the least commission (on the 4% commission slab) will be selected as STBA as stated in para 2(c) above. The commission payable shall be as follows: - (Example in annexure A)

Slabs	Sales Turnover in ₹	Commission percentage payable on sales turnover
Slab 1	1-15000	15% (minimum ₹500/-)
Slab 2	15001-50000	12%
Slab 3	50001-100000	9%
Slab 4	>100000	4% or the rate quoted whichever is lower

The commission will be calculated on monthly basis as is being done for Halt agents (Board's letter no. 99/TG-IV/Halts/Policy dated 08.09.2000) and as per IRCM Vol. II para 2425 item no. 28. Commission to STBAs shall be paid from the Station Earnings. The commission shall be paid on the amount credited to Railway's account. In case of concessional tickets, the commission shall be calculated on the actual fare collected by the railways.

4. Qualification:

- (a) The applicant should be a resident of the local Block/Tehsil/Mandal in which the E category station is located where STBA is proposed to be engaged. Relaxation in this condition can however, be given by Sr. DCM/DCM, in case no suitable candidate of local Block/Tehsil/Mandal is eligible to be appointed as STBA.
- (b) The applicant should not be under 18 years of age and should have passed at least Class-X exam. However, educational qualification can be relaxed by Sr. DCM/DCM if no qualified applicant is otherwise available. A certificate of relaxation in this regard may be recorded.
- (c) The selected applicant will also have to produce a certificate from the police station serving his/her locality that he/she has no criminal record and no criminal case is pending against him/her.

5. Operating procedure for STBA:

- (a) The cost of hardware and software (including maintenance), electricity and hiring of channel will be borne by the Railways. The space will also be provided by the Railways free of cost.
- (b) STBA shall not sublet/assign or transfer the rights or obligations arising out of the agreement. In case of death of agent, his/her legal

heir(s) will be allowed to act as the STBA for the unexpired period of the agreement by the competent authority, subject to para-4(a), 4(b) and 4(c) above.

- (c) STBA shall not sublet/assign or transfer the rights or obligations arising out of the agreement. However, if he so desires, he may nominate one person per counter, for which provision may be made in the standard agreement, with prior approval of the Railway authorities subject to fulfilment of prescribed conditions (para 4a to 4c above).
- (d) Both the STBA and the additional persons, if any, nominated by him to sell tickets shall be issued photo identity cards by the concerned Sr. DCM/DCM and their name(s) shall also be displayed on a notice Board at the station premises.
- (e) The STBA shall deposit the cash collected through sale of tickets, to the concerned Station Master/Assistant Station Master of the station on duty on 8 hourly shift basis as prevalent on that station.
- (f) If the ticket activity stops due to non availability of STBA or his negligence resulting in non-functioning of equipments, penalty equal to the average daily turnover from sale of UTS tickets at that particular location, subject to a minimum of ₹500/- per day may be imposed.
- (g) The disbursement of unreserved tickets by STBA shall be governed by the timings as decided by the concerned Railway, keeping in view the local conditions.
- (h) The STBA operator shall be allowed to sell all types of non-concessional unreserved tickets issued through UTS including platform tickets and season tickets, on cash basis only. Renewal of season tickets and issue of senior citizen concessional tickets shall also be permitted. All other concessional tickets requiring documentary proof before issue of ticket, can also be issued by STBA only when endorsed and permitted by the ASM concerned, which shall be done prior to the sale of such concessional tickets.
- (i) The facility of 'NI' (Non-issued) ticket will be available to the STBA only when authorised/endorsed by the concerned SM/ASM.
- (j) Cancellation of ticket: The facility of cancellation of ticket may be extended to STBA only when authorised/endorsed by concerned SM/ASM beforehand.
- (k) The Railway officer incharge of the station i.e. SM/ASM shall be responsible for the safe custody of the ticket rolls and it shall be his duty to handover/takeover the ticket roll daily from the STBA. Proper record of ticket rolls issued to the STBA shall be maintained at the stations.

Mdn

20/11/15

- (l) Shift summary and details of daily summary of transaction handled by STBA shall be extracted through UTS and the STBA shall deposit the cash accordingly to the Station Master/ASM at the end of the shift.
- (m) A consolidated statement of ticket rolls supplied and details of tickets sold by STBA shall be submitted by Station Master/Manager or any other nominated officer to DCM/Sr. DCM every month.
- (n) Zonal Railways shall have powers to prescribe working guidelines within the framework of this scheme. The Railways shall also frame an agreement to be signed with STBA on the basis of this policy guidelines and as per provisions of Chapter-X of Indian Contract Act, 1872 and in consultation with the concerned Departments on the Railways.
- (o) In case STBA expresses inability to operate the counter(s) after his/her selection by Zonal Railways, the bank guarantee as well as security deposit furnished by him shall be forfeited and deposited in Railway accounts as per procedure.

6. Checks on Sale of Tickets by STBA:

Apart from all the prescribed checks for sale of tickets from UTS, the following shall be ensured:-

- (a) Suitable mechanism may be put in place to guard against possibility of any fraud in issuance and accountal of UTS tickets.
- (b) Proper accountal of UTS ticket stationery may be ensured & surprise checks may be conducted on regular basis.
- (c) A close watch should be kept on the working of STBA and irregularity, if any, has to be reported to DCM/Sr. DCM for taking immediate corrective action.
- (d) Ticket checking staff of the division should keep a watch on the tickets issued. In case of any irregularity, immediate action shall be taken by the Sr. DCM/DCM by informing all concerned.
- (e) Railways may also conduct periodical checks by Commercial and Accounts staff on the working of the STBA.

7. Backup arrangements by Railways:

Back-up arrangements shall be available to take care of unforeseen circumstances such as non-turning up of STBA or unprecedented/seasonal rush where tickets are required to be disbursed by Railway staff. SMs/ASMs posted at such stations should be made conversant with the functioning of UTS by giving them suitable training/refresher course, if required.

MAM

21/11/17

8. Period of engagement:

Initially STBA shall be engaged for a period of 3 years. An agreement shall be executed by STBA with Sr. DCM or DCM. Fresh tender shall be floated well before the expiry of three years. In case of delay in finalisation of tender, the existing agreement may be extended for 6 months or till finalisation of new agreement as per this scheme, whichever is earlier.

9. Termination:

Each side can terminate the agreement without assigning reasons by giving a notice of 10 days.

10. Disabling clause

Engagement as STBA shall not confer any right and/or claim whatsoever on the person to seek employment on Railways. No benefits viz. absorption in Railway service, regularization of service, bonus, railway pass facilities etc. shall accrue to the STBA or his/her legal heirs. No claim in this regard shall be entertained. The STBA shall keep Railways free from any liabilities in present or future. Suitable clause in the agreement to this effect may be incorporated.

11. Arbitration:

To resolve any dispute or claim of any kind or nature arising under or in connection with this agreement between the parties, the standard arbitration clause may be incorporated in the Agreement.

Mdm

2/8/11

Annexure-A

COMMISSION PAYABLE TO THE STATION TICKET BOOKING AGENTS (STBAs) FOR 'E' CATEGORY STATIONS.

Slabs	Sales Turnover (in ₹)	Commission Percentage Payable on Sales Turnover	Commission Payable (in ₹)	Cumulative (in ₹)
Slab1	1-15000	15% (Minimum ₹ 500/-)	2250	2250
Slab2	15001-50000	12%	4200	6450
Slab3	50001-100000	9%	4500	10950
Slab4	100001-200000	4%	4000	14950
Slab5	200001-300000	4%	4000	18950

26/2/11

भारत सरकार
रेल मंत्रालय
रेलवे बोर्ड

सं. 2014/टीजी-1/20/पी/एसटीबीए

नई दिल्ली, दिनांक 03.09.2015

मुख्य वाणिज्य प्रबंधक,
सभी क्षेत्रीय रेलें.

(2015 का वाणिज्यिक परिपत्र सं. 53)

विषय : 'ई' कोटि के स्टेशनों पर स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंटों (एसटीबीए) की नियुक्ति.

स्टेशन प्रबंधक/सहायक स्टेशन प्रबंधक, गाड़ी परिचालनों पर बेहतर ढंग से ध्यान केन्द्रित कर सकें और यात्री भी सरलता से टिकट प्राप्त कर सकें इस दृष्टि से 'ई' कोटि के स्टेशनों पर, एक वर्ष के लिए एक पायलट परियोजना के रूप में स्टेशन टिकट बुकिंग सेवकों (एसटीबीएस) को नियुक्त करने की स्कीम को इस कार्यालय के दिनांक 24.10.2013 के समसंख्यक पत्र (वाणिज्य परिपत्र सं. 66/2013) के तहत परिपत्रित किया गया था। इस स्कीम के कतिपय प्रावधानों को इसके बाद जारी किए गए विभिन्न अनुदेशों के तहत संशोधित/स्पष्ट किया गया था। उन मौजूदा स्टेशन टिकट बुकिंग सेवकों, जिन्होंने एक वर्ष पूरा कर लिया था, के कार्यकाल को (वाणिज्य परिपत्र सं. 28/2015 के तहत) अगले छः माह के लिए अथवा निविदा प्रक्रिया को अंतिम रूप देने तक बढ़ाया गया था।

1.1 रेल मंत्रालय के वित्त एवं लेखा निदेशालय के परामर्श से एसटीबीएस के बदले स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंटों की नियुक्ति हेतु एक नई संशोधित स्कीम तैयार की गई है, जिसकी प्रति इसके साथ संलग्न है। यह वांछा की जाती है कि इस स्कीम के अनुसार ई-कोटि के स्टेशनों पर स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंटों (एसटीबीए) की नियुक्ति हेतु निविदा आमंत्रित करने के लिए शीघ्रातिशीघ्र आवश्यक कार्यवाही की जाए। उन मौजूदा स्टेशन टिकट बुकिंग सेवकों, जिनकी नियुक्ति पहले की स्कीम के अनुसार की गई थी, के कार्यकाल को अगले छः माह के लिए अथवा नई स्कीम के अनुसार स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंटों की नियुक्ति, जो भी पहले हो, होने तक के लिए बढ़ाया जाए।

2. इसे रेल मंत्रालय के वित्त निदेशालय की सहमति से जारी किया जाता है।


(संजय मनोचा)

उप निदेशक यातायात वाणिज्य (जी)-11
रेलवे बोर्ड

प्रतिलिपि अग्रेषितः

1. डीएआई(रेलें), नई दिल्ली (64 अतिरिक्त प्रतियों सहित)।
2. वित्त सलाहकार एवं मुख्य लेखा अधिकारी, सभी भारतीय रेलें।

नेशा

कृते वित्त आयुक्त/रेलवे

प्रतिलिपि प्रेषितः

1. सीसीएम/पीएम तथा सीसीएम/पीएस सभी क्षेत्रीय रेलें।
2. एडीजी/पीआर, रेलवे बोर्ड।
3. एम डी/आईआरसीटीसी, बैंक ऑफ बड़ौदा बिल्डिंग, संसद मार्ग, नई दिल्ली।
4. महाप्रबंधक/पीआरएस-1, क्रिस, चाणक्यपुरी, नई दिल्ली।
5. महानिदेशक, प्रोफेसर/ प्रशिक्षण तथा प्रोफेसर/ वाणिज्य रेलवे स्टाफ कॉलेज, वडोदरा।
6. प्रिंसिपल, क्षेत्रीय प्रशिक्षण केन्द्र, मध्य रेलवे/भुसावल, पूर्व रेलवे/धनवाद, उत्तर रेलवे/ चंदौसी, पूर्वोत्तर रेलवे/ मुजफ्फरपुर, पूर्वोत्तर सीमा रेलवे/ अलीपुरद्वार, दक्षिण रेलवे/ त्रिची, दक्षिण मध्य रेलवे/ मौला अली, दक्षिण पूर्व रेलवे/सिनी, पश्चिम रेलवे/ उदयपुर।
7. निदेशक, भारतीय रेल परिवहन प्रबंधन संस्थान, हरदोई बाईपास रोड, मानक नगर, लखनऊ - 2260011.
8. जनरल सेक्रेटरी, नेशनल फेडरेशन ऑफ इंडियन रेलवेमैन (एनएफआईआर), 3, चेम्सफोर्ड रोड, नई दिल्ली।
9. जनरल सेक्रेटरी, ऑल इंडिया रेलवेमैन फेडरेशन (एआईआरएफ), 4, स्टेट एंट्री रोड, नई दिल्ली।
10. सेक्रेटरी जनरल, फेडरेशन ऑफ रेलवे आफिसर्स एसोसिएशन, (एफआरओए), कमरा नं 370, रेल भवन, नई दिल्ली।
11. सेक्रेटरी जनरल, इंडियन रेलवे प्रमोटी आफिसर्स फेडरेशन, (आईआरपीओएफ), कमरा नं 268, रेल भवन, नई दिल्ली।
12. सेक्रेटरी जनरल, ऑल इंडिया आरपीएफ एसोसिएशन, कमरा नं 256- डी, रेल भवन, नई दिल्ली।
13. सीटीएम, मेट्रो रेलवे, मेट्रो रेल भवन, 33/1, जे एल नेहरू रोड, कोलकाता-71

‘ई’ कोटि के स्टेशनों के लिए स्टेशन टिकट बुकिंग सेवक (एसटीबीए) स्कीम

यह स्कीम भारतीय रेलों में ‘ई’ कोटि के स्टेशनों पर कंप्यूटरीकृत अनारक्षित टिकट प्रणाली (यूटीएस) के माध्यम से अनारक्षित टिकटों को जारी करने के लिए, कमीशन के आधार पर स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंटों को नियुक्त करने के बारे में है।

1.1 क्षेत्रीय रेलों द्वारा विनिश्चित समय के अनुसार अनारक्षित टिकटें संवितरित करने के लिए ‘ई’ कोटि के स्टेशनों पर स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंटों को नियुक्त किया जाएगा।

1.2 उन स्थानों पर किसी बुकिंग क्लर्क को तैनात नहीं किया जाएगा, जहां एसटीबीए की नियुक्ति की गई हो।

2. स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंटों (एसटीबीए) का चयन :

(क) किसी स्टेशन पर एसटीबीए की नियुक्ति की आवश्यकता और साथ ही काउंटरो की संख्या का आकलन, कनिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड के अधिकारियों की एक समिति द्वारा किया जाएगा, जिसमें संबंधित मंडल के वाणिज्यिक, परिचालन एवं लेखा विभागों के अधिकारी शामिल होंगे। मंडल में, कनिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड स्तर का कोई अधिकारी मौजूद न होने पर, क्षेत्रीय रेलों, समिति में वरिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड के अधिकारी को नियुक्त कर सकती हैं। समिति की सिफारिशों को स्वीकृति के लिए मंडल रेल प्रबंधक को प्रस्तुत किया जाएगा।

(ख) समाचार पत्रों में अधिसूचना जारी करके पात्र व्यक्तियों से आवेदन पत्र आमंत्रित किए जाएंगे और उनसे 2000/- रुपये की अग्रदाय राशि के साथ आवेदन पत्र प्रस्तुत करने के लिए कहा जाएगा। आवेदक अपने फोटोग्राफ के साथ आवेदन पत्र प्रस्तुत करेंगे। केवल एक आवेदक को एसटीबीए के रूप में केवल एक स्टेशन पर नियुक्त किया जा सकता है। बिड/आवेदनपत्र प्रस्तुत करते समय आवेदक यह घोषणा करेगा/करेगी कि उसे किसी अन्य स्टेशन पर एसटीबीए के रूप में नियुक्त नहीं किया गया है। यदि किसी स्टेशन पर दो लाकेशन पैनल हैं, जहां गाड़ियां रुकती हैं, तो प्रत्येक लोकेशन पर अलग से स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट की नियुक्ति की जाए।

(ग) वह आवेदक जो माह की कुल बिक्री पर न्यूनतम (4% के कमीशन स्लेब पर) कमीशन का विकल्प देता है उसे स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट के रूप में नियुक्त किया जाएगा। यदि एक से अधिक आवेदक, समान दर का विकल्प देते हैं तो ऐसे मामले में सार्वजनिक रूप से पारदर्शी प्रक्रिया अपनाते हुए लाटरी के आधार पर उसका चयन किया जाएगा।

(घ) चुने गए स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट द्वारा 5000/- रुपये रिफंडेबल प्रतिभूति जमा एवं 20,000/- रुपये की बैंक गारंटी देनी होगी। बहरहाल, स्टेशन पर टिकटों की बिक्री को ध्यान में रखते हुए, रेलवे द्वारा प्रतिभूति निक्षेप की राशि बढ़ाई जा सकती है। करार के पूरा/टर्मिनेट होने की स्थिति में लंबित देय राशि यदि कोई हो, को प्रतिभूति निक्षेप में से समायोजित किया जाएगा तथा बकाया राशि स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट को लौटा दी जाएगी।

(ङ) मंडल की एक समिति, जिसमें मंडल के वाणिज्यिक, वित्त और परिचालन विभागों से 3 सहायक वेतनमान अधिकारी शामिल होंगे, द्वारा निविदा के माध्यम से स्टेशन टिकट बुकिंग सेवक का चयन किया जाएगा।

(च) सीनियर डीसीएम स्वीकृतिकर्ता प्राधिकारी होंगे। जहां, कनिष्ठ प्रशासनिक ग्रेड अधिकारी (सीनियर डीसीएम) मौजूद नहीं होगा, वहां मंडल वाणिज्य प्रबंधक के स्तर, जो वरिष्ठ वेतनमान का अधिकारी होता है, स्वीकृतिकर्ता प्राधिकारी होगा।

3. देय कमीशन:

जैसा कि उपर्युक्त पैरा 2(ग) में उल्लेख किया गया है, पात्रता शर्तों को पूरा करने वाले आवेदकों में से, जो आवेदक न्यूनतम कमीशन (4% के कमीशन स्लेब पर) का विकल्प देता है, का स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट के रूप में चयन किया जाएगा। कमीशन का भुगतान निम्नानुसार किया जाएगा:-
(उदहारण अनुलग्नक क में दिया गया है)

स्लेब	बिक्री टर्नओवर रुपयों में	बिक्री टर्नओवर पर देय कमीशन का प्रतिशत
स्लेब 1	1-15000	15% (न्यूनतम ₹ 500/-)
स्लेब 2	15001-50000	12%
स्लेब 3	50001-100000	9%
स्लेब 4	>100000	4% अथवा उद्धृत दर जो भी कम हो

कमीशन का परिकलन मासिक आधार पर वैसे ही किया जाएगा जैसे (बोर्ड का दिनांक 08.09.2000 का पत्र सं. 99/टीजी-IV/हाल्टस/पॉलिसी) और आईआरसीएम वॉल्यूम 11 के पैरा 2425 की मद सं 28 के अनुसार हाल्ट एजेंटों के लिए किया जा रहा है। स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंटों को कमीशन का भुगतान स्टेशन की आय से किया जाएगा। रेलवे के खाते में जमा की गई राशि पर कमीशन का भुगतान किया जाएगा। रियायती टिकटों के मामले में, रेलों द्वारा एकत्रित किए गए वास्तविक किराए पर कमीशन का परिकलन किया जाएगा।

4. अर्हता:

(क) जिस 'ई' कोटि स्टेशन पर स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट की नियुक्ति करने का प्रस्ताव हो, आवेदक उसी स्थानीय ब्लॉक/तहसील/मंडल का निवासी होना चाहिए। बहरहाल, स्थानीय ब्लॉक/तहसील/मंडल के किसी उपयुक्त उम्मीदवार के स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट के रूप में नियुक्ति के लिए पात्र न होने पर, सीनियर डीसीएम/डीसीएम द्वारा इस शर्त में छूट दी जा सकती है।

(ख) आवेदक 18 वर्ष से कम की आयु का नहीं होना चाहिए और साथ ही वह कम से कम दसवीं कक्षा पास होना चाहिए। बहरहाल, कोई अर्हता प्राप्त आवेदक उपलब्ध न होने की स्थिति में सीनियर डीसीएम/डीसीएम द्वारा शैक्षणिक अर्हता में छूट दी जा सकती है। इसके लिए छूट संबंधी प्रमाण-पत्र रिकॉर्ड में रखा जाना चाहिए।

(ग) चयनित आवेदक को उसके क्षेत्र के पुलिस स्टेशन से इस आशय का प्रमाणपत्र भी प्रस्तुत करना होगा कि उसका कोई आपराधिक रिकॉर्ड नहीं है और उसके विरुद्ध कोई आपराधिक मामला लंबित नहीं है।

5. स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट के लिए परिचालन प्रक्रिया:

(क) हार्डवेयर तथा साफ्टवेयर (रख-रखाब सहित), बिजली तथा चैनलों के किराए पर होने की लागत रेलवे द्वारा वहन की जाएगी। रेलों द्वारा स्थान भी मुफ्त में उपलब्ध करवाया जाएगा।

(ख) स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट इस अनुबंध को आगे सबलेट नहीं करेगा और वह इस अनुबंध के तहत प्राप्त अधिकारों अथवा दायित्वों को आगे हस्तांतरित नहीं करेगा। लाइसेंसधारी की मृत्यु हो जाने पर, ऊपर पैरा-4(क), 4(ख) तथा पैरा 4(ग) के अनुसार, सक्षम प्राधिकारी द्वारा अनुबंध

की शेष अवधि के लिए उसके कानूनी उत्तराधिकारी को स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट के रूप में कार्य की अनुमति प्रदान की जाएगी।

- (ग) स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट इस करार के परिणामस्वरूप इसे आगे सबलेट/सुपुर्द नहीं करेगा अथवा अधिकारों अथवा दायित्वों को आगे हस्तांतरित नहीं करेगा। बहरहाल, यदि वह ऐसा चाहता है, तो वह प्रति काउंटर एक व्यक्ति को नामित करेगा जिसके लिए निर्धारित शर्तों को पूरा करने के अध्यक्षीन रेलवे प्राधिकारियों के पूर्व-अनुमोदन से मानक करार में प्रावधान किया जाएगा। (ऊपर पैरा 4क से 4ग तक)।
- (घ) संबंधित वरिष्ठ मंडल वाणिज्य प्रबंधक/मंडल वाणिज्य प्रबंधक द्वारा स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट तथा उसके द्वारा टिकटों की बिक्री के लिए नामित किसी अन्य व्यक्ति, दोनों के लिए एक फोटो पहचान पत्र जारी किया जाएगा तथा उनके नामों को स्टेशन परिसर के नोटिस बोर्ड पर भी दर्शाया जाएगा।
- (ङ) स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट टिकटों की बिक्री से प्राप्त हुई राशि को उस स्टेशन पर लागू 8 घंटों की शिफ्ट के आधार पर इयूटी पर तैनात स्टेशन के संबंधित स्टेशन मास्टर/सहायक स्टेशन मास्टर के पास जमा करवाएगा।
- (च) यदि स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट के उपलब्ध न होने अथवा स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट की लापरवाही से उपकरणों के न चलने के कारण टिकटों की बिक्री नहीं होती है तो उस पर, उस विशिष्ट स्थान पर यूटीएस टिकटों की कुल बिक्री के प्रतिदिन औसत के बराबर परन्तु न्यूनतम ₹ 500/- प्रतिदिन के हिसाब से जुर्माना लगाया जाएगा।
- (छ) स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट द्वारा अनारक्षित टिकटों का संवितरण स्थानीय परिस्थितियों को ध्यान में रखते हुए संबंधित रेलवे द्वारा विनिश्चित समय अनुसूची द्वारा संचालित होगा।
- (ज) स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट आपरेटर को प्लेटफार्म टिकट तथा सीज़न टिकट सहित यूटीएस के माध्यम से जारी होने वाले सभी प्रकार की गैर-रियायती अनारक्षित टिकटों को केवल नकद आधार पर बेचने की अनुमति होगी। उन्हें सीज़न टिकटों का नवीनीकरण करने और वरिष्ठ नागरिक रियायती टिकटों को जारी करने की भी अनुमति होगी। ताकि अन्य रियायती टिकटों के लिए जिनमें टिकट जारी करने से पहले दस्तावेज़ी साक्ष्य अपेक्षित होता है, को भी स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट द्वारा, ऐसे रियायती टिकटों की बिक्री से पूर्व, केवल तब जब संबंधित सहायक स्टेशन मास्टर की पुष्टि तथा अनुमति दी गई हो, जारी किया जा सकेगा।
- (झ) स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट के पास 'एनआई' टिकट (जारी नहीं) की सुविधा तभी उपलब्ध होगी जब यह संबंधित स्टेशन मास्टर/सहायक स्टेशन मास्टर द्वारा अधिकृत/समर्थित हो।
- (ञ) टिकट रद्द करना: स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट को टिकट रद्द करने की सुविधा तभी उपलब्ध होगी जब यह पहले स्टेशन मास्टर/सहायक स्टेशन मास्टर द्वारा अधिकृत/समर्थित हो।
- (ट) स्टेशन के प्रभारी रेलवे अधिकारी अर्थात् स्टेशन मास्टर/सहायक स्टेशन मास्टर की टिकट रोलस को सुरक्षित रखने की जिम्मेदारी होगी और स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट को प्रतिदिन टिकट रोलस सौंपने/उससे वापस लेने की उनकी इयूटी होगी। स्टेशनों पर स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट को जारी किए गए टिकट रोलस का समुचित रिकॉर्ड रखा जाएगा।

 नरेश

- (ठ) स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट द्वारा किए गए लेन-देन से संबंधित शिफ्ट ब्यौरे एवं दैनिक ब्यौरे यूटीएस से लिए जाएंगे और स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट शिफ्ट के अंत में स्टेशन मास्टर/सहायक स्टेशन मास्टर के पास तदनुसार नकद राशि जमा करेंगे।
- (ड) स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट को दिए गए टिकट रोलस और उसके द्वारा बेचे गए टिकटों का समेकित विवरण प्रत्येक माह स्टेशन मास्टर/प्रबंधक या किसी अन्य नामित अधिकारी द्वारा मण्डल वाणिज्यिक प्रबंधक/वरिष्ठ मण्डल वाणिज्यिक प्रबंधक को प्रस्तुत किया जाएगा।
- (ढ) क्षेत्रीय रेलों के पास इस स्कीम के फ्रेमवर्क के भीतर कार्य से संबंधित दिशानिर्देश निर्धारित करने का अधिकार होगा। रेलें, इस योजना के नीतिगत दिशानिर्देशों तथा भारतीय अनुबंध अधिनियम, 1872 के अध्याय-10 के प्रावधानों के अनुसार और रेलों के संबंधित विभागों के परामर्श के आधार पर स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट के साथ हस्ताक्षर किए जाने वाले करार को भी तैयार करेंगी।
- (ण) यदि क्षेत्रीय रेलों द्वारा चयन किए जाने बाद यदि स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट काउंटरो को परिचालित करने में असमर्थता व्यक्त करता है तो उसके द्वारा प्रस्तुत की गई बैंक गारंटी के साथ-साथ प्रतिभूति जमा को जब्त कर लिया जाएगा और प्रक्रिया के अनुसार इसे रेलवे के लेखे में जमा कर दिया जाएगा।

6. एसटीबीएस द्वारा टिकटों की बिक्री की जांच :

यूटीएस से टिकटों की बिक्री से संबंधित सभी निर्धारित जांचों के अलावा निम्नलिखित बातें सुनिश्चित की जाएंगी:

- (क) यूटीएस टिकटों को जारी करने और उनमें लेखा संबंधी किसी प्रकार की जालसाजी की संभावना को रोकने के लिए उपयुक्त व्यवस्था बनाई जाए।
- (ख) यूटीएस टिकटों से संबंधित लेखन सामग्री का सही-सही हिसाब रखना सुनिश्चित किया जाए और नियमित आधार पर आकस्मिक जांच की जाए।
- (ग) स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट की कार्य प्रणाली पर गहन निगरानी रखी जाए और यदि कोई अनियमितता हो तो तुरंत निवारक उपाय करने के लिए उसकी सूचना मंडल वाणिज्यिक प्रबंधक/वरिष्ठ मंडल वाणिज्यिक प्रबंधक को दी जाए।
- (घ) मण्डल के टिकट जांच स्टाफ द्वारा जारी की गई टिकटों पर निगरानी रखी जाए। कोई अनियमितता होने पर वरिष्ठ मंडल वाणिज्यिक प्रबंधक/ मंडल वाणिज्यिक प्रबंधक द्वारा सभी संबंधितों को सूचित करते हुए तत्काल कार्रवाई की जाएगी।
- (ङ) रेलें, स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट की कार्यप्रणाली पर वाणिज्यिक और लेखा विभाग के कर्मचारियों द्वारा आवधिक जांच की व्यवस्था भी करेंगी।

7. रेलों द्वारा बैंकअप व्यवस्था करना :-

अप्रत्याशित परिस्थितियों जैसे स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट के न आने या अप्रत्याशित/सीज़नल भीड़-भाड़, जिसके लिए रेलवे स्टाफ द्वारा टिकट जारी करना अपेक्षित हो, की स्थिति को संभालने के लिए बैंकअप व्यवस्थाएं होनी चाहिए। ऐसे स्टेशनों पर तैनात स्टेशन मास्टर/सहायक स्टेशन मास्टर को उपयुक्त प्रशिक्षण/रिफ्रेशर कोर्स, यदि अपेक्षित हो, देकर दक्ष किया जाना चाहिए।

8. नियुक्ति की अवधि :

आरंभ में स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट को 3 वर्ष की अवधि के लिए रखा जाएगा। स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट द्वारा वरिष्ठ मंडल वाणिज्यिक प्रबंधक अथवा मंडल वाणिज्यिक प्रबंधक के साथ एक करार किया जाएगा। तीन वर्ष के पूरा होने से पर्याप्त समय पूर्व नई निविदा आमंत्रित की जाएगी। यदि निविदा को अंतिम रूप देने में विलंब होता है तो मौजूदा करार को 6 माह के लिए अथवा इस योजना के अनुसार नए करार को अंतिम रूप देने, जो भी पहले हो, तक बढ़ाया जाएगा।

9. करार समाप्त करना:

प्रत्येक पक्ष बिना कोई कारण बताए 10 दिनों की सूचना देकर करार समाप्त कर सकता है।

10. असमर्थकारी शर्त

स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट के रूप में नियुक्ति हो जाने से ही किसी व्यक्ति को रेलवे में रोजगार प्राप्त करने का न कोई अधिकार होगा और न ही वह ऐसा दावा प्रस्तुत करेगा। स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट अथवा उसके कानूनी उत्तराधिकारी को, कोई लाभ जैसे रेल सेवा में समाहन, सेवा का नियमितकरण, बोनस, रेलवे पास की सुविधा आदि नहीं मिलेगी। इस संबंध में किसी भी दावे पर विचार नहीं किया जाएगा। स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंट वर्तमान अथवा भविष्य की किसी भी प्रकार की दायिता से रेल को मुक्त रखेगा। इस संबंध में इस करार में उपयुक्त उपनियम शामिल किया जाए।

11. मध्यस्थता:

पार्टियों के बीच किसी मतभेद या इस करार के अधीन या उससे संबंधित किसी प्रकार के दावे की स्थिति को हल करने के लिए करार में मानक मध्यस्थता उपनियम की व्यवस्था की जाएगी।

ई कोटि के स्टेशनों के लिए स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंटों (एसटीबीएस) को देय कमीशन।

स्लैब	टर्न ओवर (₹ में)	कुल बिक्री पर देय कमीशन का प्रतिशत	देय कमीशन (₹ में)	संचयी (₹ में)
स्लैब 1	1-15000	15% (न्यूनतम ₹ 500/-)	2250	2250
स्लैब 2	15001-50000	12%	4200	6450
स्लैब 3	50001-100000	9%	4500	10950
स्लैब 4	100001-200000	4%	4000	14950
स्लैब 5	200001-300000	4%	4000	18950

T2

नेरेश

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF RAILWAYS
(RAILWAY BOARD)

No. 2014/TG-1/20/P/STBA

Date: 27.05.2016

Chief Commercial Managers, All Zonal Railways.
FA & CAO, All Zonal Railways.
Director (Audit), All Zonal Railways


(COMMERCIAL CIRCULAR NO.30 OF 2016)

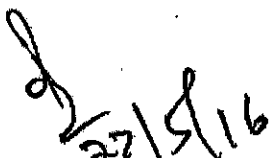
Sub: Engagement of Station Ticket Booking Agents (STBAs) Scheme at 'E' Category Stations.


Ref: Instructions issued vide Commercial Circular no. 53 of 2015

The scheme of STBA was circulated vide Commercial Circular no. 53 of 2015. Para 2(d) of the circular states that a refundable security deposit of Rs. 5000/- and Bank guarantee of Rs. 20,000/- shall be deposited by the selected STBA. A reference was received from Zonal Railways that at most of the 'E' Category Stations the banks are located at remote locations and are not issuing Bank Guarantee. Railways have therefore requested to allow Zonal Railways to accept Fixed Deposit Receipt (FDR) of any Nationalized Bank instead of Bank Guarantee as permitted in JTBS scheme vide Commercial Circular no. 03 of 2009.

2. The matter has been examined in consultation with the Accounts and Finance Directorates of Ministry of Railways and it has been decided to allow Zonal Railways to accept FDR of any Nationalised Bank having validity till the tenure of agreement and lien endorsed thereon by issuing bank in favour of Railway also from the selected STBA.
3. Necessary instructions may be issued to all concerned and necessary changes may also be made in the format of agreement to be signed with STBAs accordingly.
4. This issues with the concurrence of Finance and Accounts Directorates of Ministry of Railways.


(Vikram Singh)
DPM
Railway Board


(Rabindra N. Mishra)
DF(C)
Railway Board


(T.D. Diwivedi)
DF(A)
Railway Board

Copy to:

1. CCM/PMs and CCM/PSs, all Zonal Railways.
2. ADG/PR, EDV(T), EDFC, DF(C), PPS/FC, OSD/TC, F(C) & V(SS) branches of Railway Board.
3. MD/IRCTC, B 148, 11th Floor, Statesman House, Barakhamba Road, New Delhi - 110001
4. General Manager/PRS-I, CRIS, Chanakyapuri, New Delhi.
5. Director General, Professor/Training & Professor/Commercial Railway Staff College, Vadodara.
6. The Principals, Zonal Railway Training Institutes, Central Railway/Bhusawal, Eastern Railway/Bhuli-Dhanbad, Northern Railway/Chandausi, East Central railway/Muzaffarpur, NF Railway/Alipurduar, Southern Railway/Trichy, South Central Railway/Moula Ali, SE Railway/Sini, North Western Railway/Udaipur.
7. Director, Indian Railway Institute of Transport Management, Hardoi Bypass Road, Manak Nagar, Lucknow-2260011.
8. General Secretary, National Federation of Indian Railwaymen (NFIR), 3, Chelmsford Road, New Delhi.
9. General Secretary, All India Railwaymen Federation (AIRF), 4, State Entry Road, New Delhi.
10. Secretary General, Federation of Railway Officers Association (FROA), Room No. 370, Rail Bhawan, New Delhi.
11. Secretary General, Indian Railways Promotee Officers Federation (IRPOF), Room No. 268, Rail Bhawan, New Delhi.
12. Secretary General, All India RPF Association, Room No. 256-D, Rail Bhawan, New Delhi.
13. CTM, Metro Railway, Metro Rail Bhawan, 33/1, J.L. Nehru Road, Kolkata-71,

भारत सरकार
रेल मंत्रालय
रेलवे बोर्ड

सं. 2014/टीजी-1/20/पी/एसटीबीए

दिनांक 27.05.2016

मुख्य वाणिज्यिक प्रबंधक, सभी क्षेत्रीय रेलें.
वित्त सलाहकार एवं मुख्य लेखाधिकारी, सभी क्षेत्रीय रेलें.
निदेशक (लेखा परीक्षा), सभी क्षेत्रीय रेलें

(2016 का वाणिज्यिक परिपत्र सं. 30)


विषय : 'ई' कोटि के स्टेशनों पर स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंटों की स्कीम लागू करना।
संदर्भ : 2015 के वाणिज्यिक परिपत्र सं. 53 के माध्यम से जारी अनुदेश

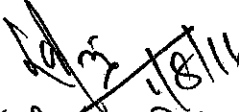
2015 के वाणिज्यिक परिपत्र सं. 53 के तहत एसटीबीए स्कीम परिपत्रित की गई थी। इस परिपत्र के पैरा 2(डी) में कहा गया है कि चुने गए एसटीबीए द्वारा ₹ 5000/- का रिफंडेबल प्रतिभूति जमा और ₹ 20,000/- की बैंक गारंटी जमा की जाएगी। क्षेत्रीय रेलों से एक संदर्भ प्राप्त हुआ था कि 'ई' कोटि के अधिकांश स्टेशनों पर बैंक दूरस्थ स्थलों पर होते हैं और वे बैंक गारंटी जारी नहीं करते हैं। अतः, रेलों ने अनुरोध किया है कि क्षेत्रीय रेलों को बैंक गारंटी के बदले किसी राष्ट्रीयकृत बैंक में सावधि जमा रसीद(एफडीआर) स्वीकार करने की अनुमति दी जाए जैसेकि 2009 के वाणिज्यिक परिपत्र सं. 03 के तहत जेटीबीएस स्कीम में अनुमति दी गई है।

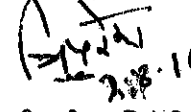
2. रेल मंत्रालय के लेखा एवं वित्त निदेशालयों से परामर्श करके इस मामले की जांच की गई है और क्षेत्रीय रेलों को चुने गए एसटीबीए से किसी राष्ट्रीयकृत बैंक की एफडीआर, जो करार की अवधि तक वैध हो और जारीकर्ता बैंक द्वारा उस पर रेलवे के पक्ष में लीन पृष्ठांकित हो, को स्वीकार करने की अनुमति देने का निर्णय लिया गया है।

3. सभी संबंधित को आवश्यक अनुदेश जारी किए जाएं और एसटीबीए के साथ हस्ताक्षर किए जाने वाले करार के फार्मेट में भी तदनुसार आवश्यक परिवर्तन किए जाएं।

4. इसे रेल मंत्रालय के वित्त निदेशालय की सहमति से जारी किया जाता है।


(विक्रम सिंह)
डीपीएम
रेलवे बोर्ड


(रबीन्द्र एन. मिश्र)
डीएफ(सी)
रेलवे बोर्ड


(टी. डी. दविवेदी)
डीएफ(ए)
रेलवे बोर्ड

प्रतिलिपि प्रेषितः

- 1) सीसीएम/पीएम व सीसीएम/पीएस, सभी क्षेत्रीय रेलें
- 2) एडीजी/पीआर, का नि सतर्कता(टी), का नि एफ सी, निदेशक एफ (सी), पीपीएस/एफसी, वि. का. अधिकारी/टी सी, वित्त (सी) व सतर्कता (एस एस) शाखाएं, रेलवे बोर्ड
- 3) एम डी/आईआरसीटीसी, बी-148, 11वीं मंजिल, स्टेट्समैन हाउस, बाराखम्बा रोड, नई दिल्ली - 110001
- 4) महाप्रबंधक/पीआरएस-1, क्रिस, चाणक्यपुरी, नई दिल्ली
- 5) महानिदेशक, प्रोफेसर/ प्रशिक्षण तथा प्रोफेसर/ वाणिज्यिक, रेलवे स्टाफ कॉलेज, वडोदरा
- 6) प्रिंसिपल, क्षेत्रीय रेलवे प्रशिक्षण संस्थान, मध्य रेलवे/भुसावल, पूर्व रेलवे/भुली-धनबाद, उत्तर रेलवे/चंदौसी, पूर्व मध्य रेलवे/मुजफ्फरपुर, पूर्वोत्तर सीमा रेलवे/अलीपुरद्वार, दक्षिण रेलवे/त्रिची, दक्षिण मध्य रेलवे/मौला अली, दक्षिण पूर्व रेलवे/सिनी, पश्चिम रेलवे/ उदयपुर,
- 7) निदेशक, इंडियन रेलवे इंस्टिट्यूट ऑफ ट्रांसपोर्ट मैनेजमेंट, हरदोई बाईपास रोड, मानक नगर, लखनऊ, 2260011
- 8) जनरल सेक्रेटरी, नेशनल फेडरेशन ऑफ इंडियन रेलवेमेन (एनएफआईआर), 3, चेम्सफोर्ड रोड, नई दिल्ली
- 9) जनरल सेक्रेटरी, ऑल इंडिया रेलवेमेन फेडरेशन (एआईआरएफ), 4, स्टेट एंटी रोड, नई दिल्ली
- 10) सेक्रेटरी जनरल, फेडरेशन ऑफ रेलवे ऑफिसर्स एसोसिएशन, (एफआरओए), कमरा नं 370, रेल भवन, नई दिल्ली
- 11) सेक्रेटरी जनरल, इंडियन रेलवे प्रमोटी आफिसर्स फेडरेशन, (आईआरपीओएफ), कमरा नं 268, रेल भवन, नई दिल्ली
- 12) सेक्रेटरी जनरल, ऑल इंडिया आरपीएफ एसोसिएशन, कमरा नं 256- डी, रेल भवन, नई दिल्ली
- 13) सीटीएम, मेट्रो रेलवे, मेट्रो रेल भवन, 33/1, जे एल नेहरू रोड, कोलकाता-71

GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF RAILWAYS
(RAILWAY BOARD)

No. 2014/TG-I/20/P/STBS

New Delhi, dated 08.06.2017


Chief Commercial Managers,
All Zonal Railways.

(Commercial Circular No. 38 of 2017)

Sub: - Clarification on engaging Station Ticket Booking
Agents (STBA).

The issue of JTBS (Jan Sadharan Ticket Booking Sevak) and STBA functioning concurrently at the same location has been examined in this office and the following has been decided:-

- 1.1 Engaging STBA at a particular 'E' category station may be considered only if there is no JTBS in the vicinity of the station to disburse unreserved tickets. It is also desired that STBA may be engaged at a particular station only if attempts to engage JTBS in the vicinity have failed.
2. Necessary instructions may be issued to all concerned.


(Vikram Singh)

Director Passenger Marketing,
Railway Board


(Rabindra N. Mishra)


Director Finance (Commercial)
Railway Board

No. 2014/TG-I/20/P/STBS

Dated: 08.06.2017

Copy to :

FA&CAO, all Zonal Railways
Director (Audit), All Zonal Railways


For, Financial Commissioner, Railways

Copy to:

1. CCM/PMs and CCM/PSs, all Zonal Railways.
2. EDV(T), EDFC, DVT, DF(C), PPS/FC, OSD/TC, F(C) & V(SS) branches of Railway Board.
3. GGM/IT/IRCTC, B 148, 11th Floor, Statesman House, Barakhamba Road, New Delhi - 110001
4. Managing Director, CRIS, Chanakyapuri, New Delhi.
5. Director General, Professor/Training & Professor/Commercial Railway Staff College, Vadodara.
6. The Principals, Zonal Railway Training Institutes, Central Railway/Bhusawal, Eastern Railway/Bhuli-Dhanbad, Northern Railway/Chandausi, East Central railway/Muzaffarpur, NF Railway/Alipurduar, Southern Railway/Trichy, South Central Railway/Moula Ali, SE Railway/Sini, North Western Railway/Udaipur.
7. Director, Indian Railway Institute of Transport Management, Hardoi Bypass Road, Manak Nagar, Lucknow-2260011.
8. General Secretary, National Federation of Indian Railwaymen (NFIR), 3, Chelmsford Road, New Delhi.
9. General Secretary, All India Railwaymen Federation (AIRF), 4, State Entry Road, New Delhi.
10. Secretary General, Federation of Railway Officers Association (FROA), Room No. 370, Rail Bhawan, New Delhi.
11. Secretary General, Indian Railways Promotee Officers Federation (IRPOF), Room No. 268, Rail Bhawan, New Delhi.
12. Secretary General, All India RPF Association, Room No. 256-D, Rail Bhawan, New Delhi.
13. CTM, Metro Railway, Metro Rail Bhawan, 33/1, J.L. Nehru Road, Kolkata-71.
14. MD, Konkan Railway Corporation Ltd., Belapur Bhavan, Plot No.6, Sector 11, CBD Belapur, Navi Mumbai-400614.

भारत सरकार
रेल मंत्रालय
(रेलवे बोर्ड)

सं.2014/टीजी-1/20/पी/एसटीबीएस

नई दिल्ली, दिनांक 08.06.2017

मुख्य वाणिज्यिक प्रबंधक,
सभी क्षेत्रीय रेलें

(2017 का वाणिज्यिक परिपत्र सं. 38)

विषय:- स्टेशन टिकट बुकिंग एजेंटों (एसटीबीए) की नियुक्ति के संबंध में स्पष्टीकरण।

जेटीबीएस (जन साधारण टिकट बुकिंग सेवक) और एसटीबीए के एक ही स्थान पर साथ-साथ कार्य करने के मामले की इस कार्यालय में जांच की गई है और निम्नलिखित निर्णय लिया गया है:-

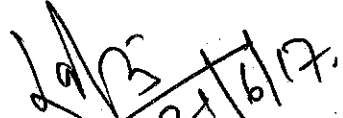
1.1 यदि स्टेशन के आस-पास अनारक्षित टिकटों का वितरण करने के लिए कोई जेटीबीएस न हो तो ही 'ई' कोटि के विशिष्ट स्टेशन पर एसटीबीए को नियुक्त करने के बारे में विचार किया जाए। यह भी अपेक्षा की जाती है कि यदि स्टेशन के आस-पास जेटीबीएस को नियुक्त करने के प्रयास में सफलता नहीं मिलती है तो ही एसटीबीए को विशिष्ट स्टेशन पर नियुक्त किया जाए।

2. सभी संबंधितों को आवश्यक अनुदेश जारी किए जाएँ।



(विक्रम सिंह)

निदेशक यात्री विपणन
रेलवे बोर्ड



(रबीन्द्र हन. मिश्रा)

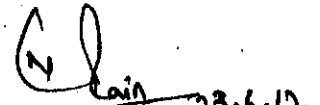
निदेशक वित्त (वाणिज्य)
रेलवे बोर्ड

सं.2014/टीजी-1/20/पी/एसटीबीएस

दिनांक: 08.06.2017

प्रेषित:

वित्त सलाहकार एवं मुख्य लेखा अधिकारी, सभी क्षेत्रीय रेलें
निदेशक (लेखापरीक्षा), सभी क्षेत्रीय रेलें



कृते, वित्त आयुक्त, रेलवे

प्रेषित:

- 1) सीसीएम/पीएम तथा सीसीएम/पीएस सभी क्षेत्रीय रेलें।
- 2) का नि सतर्कता(टी), का नि एफ (सी), निदेशक सतर्कता टी, निदेशक एफ (सी), वि का अधिकारी/टी सी, एफ (सी) तथा सतर्कता (एस एस) शाखाएं रेलवे बोर्ड।
- 3) जीजीएम/आईटी/आईआरसीटीसी, 11 वां तल, स्टेट्समैन हाउस, बाराखम्बा रोड, नई दिल्ली-110001
- 4) महाप्रबंधक, क्रिस, चाणक्यपुरी, नई दिल्ली ।
- 5) महानिदेशक, प्रोफेसर/प्रशिक्षण तथा प्रोफेसर/वाणिज्य रेलवे स्टाफ कॉलेज, वडोदरा।
- 6) प्रिंसिपल, क्षेत्रीय प्रशिक्षण केन्द्र, मध्य रेलवे/भुसावल, पूर्व रेलवे/भूली-धनबाद, उत्तर रेलवे/चंदौसी, पूर्वोत्तर रेलवे/ मुजफ्फरपुर, पूर्वोत्तर सीमा रेलवे/ अलीपुरद्वार, दक्षिण रेलवे/त्रिची, दक्षिण मध्य रेलवे/ मौला अली, दक्षिण पूर्व रेलवे/सिनी, पश्चिम रेलवे/उदयपुर।
- 7) निदेशक, भारतीय रेल परिवहन प्रबंधन संस्थान, हरदोई बाईपास रोड, मानक नगर, लखनऊ-2260011
- 8) जनरल सेक्रेटरी, नेशनल फेडरेशन ऑफ इंडियन रेलवेमैन (एनएफआईआर), 3, चेम्सफोर्ड रोड, नई दिल्ली ।
- 9) जनरल सेक्रेटरी, ऑल इंडिया रेलवेमैन फेडरेशन (एआईआरएफ), 4, स्टेट एंट्री रोड, नई दिल्ली।
- 10) सेक्रेटरी जनरल, फेडरेशन ऑफ रेलवे आफिसर्स एसोसिएशन, (एफआरओए), कमरा नं 370, रेल भवन, नई दिल्ली।
- 11) सेक्रेटरी जनरल, इंडियन रेलवे प्रमोटी आफिसर्स फेडरेशन, (आईआरपीओएफ), कमरा नं. 268, रेल भवन, नई दिल्ली।
- 12) सेक्रेटरी जनरल, ऑल इंडिया आरपीएफ एसोसिएशन, कमरा नं 256-डी, रेल भवन, नई दिल्ली।
- 13) सीटीएम, मेट्रो रेलवे, मेट्रो रेल भवन, 33/1, जे एल नेहरू रोड, कोलकाता-711
- 14) प्रबंध निदेशक, कॉकण रेलवे कार्पोरेशन लिमिटेड, बेलापुर भवन, प्लॉट नं.6, सेक्टर 11, सीबीडी बेलापुर, नवी मुंबई-400614।

1-15-20

**GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF RAILWAYS
(RAILWAY BOARD)**

No. 2018/TG-I/20/P/STBA

New Delhi, Dated: 22.01.2020

Principal Chief Commercial Managers,
All Zonal Railways.

(Commercial Circular no. 04 of 2020)

Sub: Master Circular on implementation of STBA scheme at NSG-5 and NSG-6 Category stations.

Station Ticket Booking Sewak (STBS) scheme was introduced on pilot basis vide Commercial Circular no. 66 of 2013. Subsequently, a full-fledged scheme under the name Station Ticket Booking Agent (STBA) was rolled out vide Commercial Circular no. 53 of 2015.

2. On the basis of requests received from Zonal Railways to expand the scope of STBA scheme, the matter has been examined in Board's Office.

3. Considering the safety related responsibilities of ASMs & shortage of staff in booking cadre, Competent Authority have now decided that STBA may also be engaged at those NSG-5 and NSG-6 category stations where ASMs are issuing tickets presently. Also, those erstwhile E-category stations (which now fall under NSG-5 or NSG-6 stations) where STBA were engaged, shall continue to be governed by this scheme.

4. It is advised that necessary action may be taken at the earliest for engagement of STBA on aforesaid categories of stations in accordance with the scheme enclosed.

5. Performance of the scheme may be reviewed after an initial period of one year and position be apprised to Board's office for further evaluation.

6. This issues with the concurrence of Finance Directorate of Ministry of Railways.

7. Necessary instructions may be issued to all concerned accordingly.

DA: As above.



(Shelly Srivastava)
Director Passenger Marketing
Railway Board

No. 2018/TG-I/20/P/STBA

New Delhi, Dated 22.01.2020

Copy forwarded to:
PFA & CAO, All Zonal Railways.
Director (Audit), All Zonal Railways.


22.1.2020
for Financial Commissioner, Railways

Copy to:

1. CCM/PMs and CCM/PSs, all Zonal Railways.
2. EDV(T), EDFC, DVT, DF(C), PPS/FC, OSD/TC, F(C) & V(SS) branches of Railway Board.
3. GGM/IT/IRCTC, B 148, 11th Floor, Statesman House, Barakhamba Road, New Delhi - 110001
4. Managing Director, CRIS, Chanakyapuri, New Delhi.
5. Director General, Professor/Training & Professor/Commercial Railway Staff College, Vadodara.
6. The Principals, Zonal Railway Training Institutes, Central Railway/Bhusawal, Eastern Railway/Bhuli-Dhanbad, Northern Railway/Chandausi, East Central railway/Muzaffarpur, NF Railway/Alipurduar, Southern Railway/Trichy, South Central Railway/Moula Ali, SE Railway/Sini, North Western Railway/Udaipur.
7. Director, Indian Railway Institute of Transport Management, Hardoi Bypass Road, Manak Nagar, Lucknow-2260011.
8. General Secretary, National Federation of Indian Railwaymen (NFIR), 3, Chelmsford Road, New Delhi.
9. General Secretary, All India Railwaymen Federation (AIRF), 4, State Entry Road, New Delhi.
10. Secretary General, Federation of Railway Officers Association (FROA), Room No. 370, Rail Bhawan, New Delhi.
11. Secretary General, Indian Railways Promotee Officers Federation (IRPOF), Room No. 268, Rail Bhawan, New Delhi.
12. Secretary General, All India RPF Association, Room No. 256-D, Rail Bhawan, New Delhi.
13. CTM, Metro Railway, Metro Rail Bhawan, 33/1, J.L. Nehru Road, Kolkata-71.
14. MD, Konkan Railway Corporation Ltd., Belapur Bhavan, Plot No.6, Sector 11, CBD Belapur, Navi Mumbai-400614.

Station Ticket Booking Agents (STBA) Scheme for 'NSG-5' and 'NSG-6'
Category Stations

This scheme is for engaging Station Ticket Booking Agents (STBAs) on commission basis at 'NSG-5' and 'NSG-6' category stations where ASMs are issuing tickets at present and those erstwhile E- category stations where STBAs are already engaged which fall in either 'NSG-5' or 'NSG-6' category stations for issue of unreserved tickets through Computerised Unreserved Ticketing System (UTS) of Indian Railways.

- 1.1 STBA shall be engaged to disburse unreserved tickets as per timings decided by Zonal Railways
- 1.2 Before engaging STBA, Zonal Railways shall explore the feasibility of posting surplus ECRC at the booking counters being manned by ASMs or to engage JTBS.
- 1.3 In case, if it is considered necessary to engage STBA, personal approval of the DRM concerned should be obtained for engaging STBAs on the recommendation of Sr. DCM/DCM. Zonal Railway Headquarters may be advised accordingly.

2. Selection of Station Ticket Booking Agents (STBA):

- (a) The need as well as the number of counters in a station for engaging STBA shall be assessed by a JAG committee consisting of officers from Commercial, Operating and Accounts Department of the concerned Division. In case there are no JAG level officers in the Division, Zonal Railways may appoint Senior Scale Officers on the Committee. The recommendation of committee shall be put up to DRM for acceptance.
- (b) Applications from eligible persons will be called through newspaper notification asking them to submit their application along with an earnest money of Rs.2000/-. Applicant shall submit the application along with his/her photograph. Only one applicant can be engaged as STBA at one station. While furnishing bid/application, applicant shall give a declaration that he/she has not been engaged as STBA at any other station. In case any station has two location panels, where trains halt, separate STBAs may be engaged for each location.
- (c) The candidate who opts for least commission (in 4% commission slab) on monthly sales turnover shall be engaged as an STBA. In case more than one applicant quotes the same rate, the selection will be based on the draw of lots in a transparent manner in public.
- (d) A refundable security deposit of ₹5000/- & Bank guarantee of ₹20,000/- shall be deposited by the selected STBA. However, the security deposit can be enhanced by the Railway keeping in view the sale of ticket at the station. On completion/termination of agreement, pending dues if any shall be adjusted from the Security deposit and balance refunded to STBA.

- (e) The selection of STBA through tender shall be done by a committee of 3 Assistant Scale Officers of the Division from Commercial, Operating and Accounts Departments.
- (f) Sr. DCM shall be the accepting authority. Where a JA Grade Officer (Sr. DCM) is not available, the accepting authority shall be at the level of Divisional Commercial Manager who is a Sr. Scale Officer.

3. Commission payable:

Out of the applicants fulfilling the eligibility conditions, the candidate(s) who opts for the least commission (on the 4% commission slab) will be selected as STBA as stated in para 2(c) above. The commission payable shall be as follows: - (Example in annexure A)

Slabs	Sales Turnover in ₹	Commission percentage payable on sales turnover
Slab 1	1-15000	15% (minimum ₹ 500/-)
Slab 2	15001-50000	12%
Slab 3	50001-100000	9%
Slab 4	>100000	4% or the rate quoted whichever is lower

The commission will be calculated on monthly basis as is being done for Halt agents (Board's letter no. 99/TG-IV/Halts/Policy dated 08.09.2000) and as per IRCM Vol. II para 2425 item no. 28. Commission to STBAs shall be paid from the Station Earnings. The commission shall be paid on the amount credited to Railway's account. In case of concessional tickets, the commission shall be calculated on the actual fare collected by the railways.

4. Qualification:

- (a) The applicant should be a resident of the local Block/Tehsil/Mandal in which the station is located where STBA is proposed to be engaged. Relaxation in this condition can however, be given by Sr. DCM/DCM, in case no suitable candidate of local Block/Tehsil/Mandal is eligible to be engaged as STBA.
- (b) The applicant should not be under 18 years of age and should have passed at least Class-X exam. However, educational qualification can be relaxed by Sr. DCM/DCM if no qualified applicant is otherwise available. A certificate of relaxation in this regard may be recorded.
- (c) The selected applicant will also have to produce a certificate from the police station serving his/her locality that he/she has no criminal record and no criminal case is pending against him/her.
- (d) STBA and his/her nominated agent should not be ex-Railway staff who has been removed or dismissed from service on the grounds of doubtful integrity.

5. **Operating procedure for STBA:**

- (a) The cost of hardware and software (including maintenance), electricity and hiring of channel will be borne by the Railways. The space will also be provided by the Railways free of cost.
- (b) STBA shall not sublet/assign or transfer the rights or obligations arising out of the agreement. In case of death of agent, his/her legal heir(s) will be allowed to act as the STBA for the unexpired period of the agreement by the competent authority, subject to para-4 above.
- (c) STBA, however, if he so desires, may nominate one person per counter for sale of tickets, for which provision may be made in the standard agreement, with prior approval of the Railway authorities subject to fulfilment of prescribed conditions mentioned in para 4 above.
- (d) Both the STBAs and the additional persons, if any, nominated by them to sell tickets shall be issued photo identity cards by the concerned Sr. DCM/DCM and their name(s) shall also be displayed on a notice Board at the station premises.
- (e) The STBA shall deposit the cash collected through sale of tickets, to the concerned Station Master/Assistant Station Master of the station on duty on 8 hourly shift basis as prevalent on that station.
- (f) All concession orders should be handed over to the SM/ASM along with cash and cancelled/NI tickets. Failure of the STBA to do so shall result in the collection difference of fare to be recovered from the STBA.
- (g) If the ticket activity stops due to non-availability of STBA or his/her negligence resulting in non-functioning of equipments, penalty equal to the average daily turnover from sale of UTS tickets at that location, subject to a minimum of ₹500/- per day may be imposed.
- (h) The disbursement of unreserved tickets by STBA shall be governed by the timings as decided by the concerned Railway, keeping in view the local conditions.
- (i) The STBA operator shall be allowed to sell all types of non-concessional unreserved tickets issued through UTS including platform tickets and season tickets, on cash basis only. Renewal of season tickets and issue of senior citizen concessional tickets shall also be permitted. All other concessional tickets requiring documentary proof before issue of ticket, can also be issued by STBA only when endorsed and permitted by the ASM concerned, which shall be done prior to the sale of such concessional tickets.
- (j) The facility of 'NI' (Non-issued) ticket will be available to the STBA only when authorised/endorsed by the concerned SM/ASM.

- (k) Cancellation of ticket: The facility of cancellation of ticket may be extended to STBA only when authorised/endorsed by concerned SM/ASM beforehand.
- (l) The Railway officer incharge of the station i.e. SM/ASM shall be responsible for the safe custody of the ticket rolls and it shall be his duty to handover/takeover the ticket rolls daily from the STBA. Proper record of ticket rolls issued to the STBA shall be maintained at the stations.
- (m) Shift summary and details of daily summary of transaction handled by STBA shall be extracted through UTS and the STBA shall deposit the cash accordingly to the Station Master/ASM at the end of the shift.
- (n) A consolidated statement of ticket rolls supplied and details of tickets sold by STBA shall be submitted by Station Master/Manager or any other nominated officer to DCM/Sr. DCM every month.
- (o) Zonal Railways shall have powers to prescribe working guidelines within the framework of this scheme. The Railways shall also frame an agreement to be signed with STBA based on these policy guidelines and as per provisions of Chapter-X of Indian Contract Act, 1872 and in consultation with the concerned Departments on the Railways.
- (p) In case STBA expresses inability to operate the counter(s) after his/her selection by Zonal Railways, the bank guarantee as well as security deposit furnished by him shall be forfeited and deposited in Railway accounts as per procedure.

6. Checks on Sale of Tickets by STBA:

Apart from all the prescribed checks for sale of tickets from UTS, the following shall be ensured:-

- (a) Suitable mechanism may be put in place to guard against possibility of any fraud in issuance and accountal of UTS tickets.
- (b) Proper accountal of UTS ticket stationery may be ensured & surprise checks may be conducted on regular basis.
- (c) A close watch should be kept on the working of STBA and irregularity, if any, must be reported to DCM/Sr. DCM for taking immediate corrective action.
- (d) Ticket checking staff of the division should keep a watch on the tickets issued. In case of any irregularity, immediate action shall be taken by the Sr. DCM/DCM by informing all concerned.
- (e) Railways may also conduct periodical checks by Commercial and Accounts staff on the working of the STBA.

7. Backup arrangements by Railways:

Back-up arrangements shall be available to take care of unforeseen circumstances such as non-turning up of STBA or unprecedented/seasonal rush where tickets are required to be disbursed by Railway staff. SMs/ASMs posted at such stations should be made conversant with the functioning of UTS by giving them suitable training/refresher course, if required.

8. Period of engagement:

Initially an STBA shall be engaged for a period of 3 years. An agreement shall be executed by the STBA with Sr. DCM or DCM. Fresh tender shall be floated well before the expiry of three years. In case of delay in finalisation of tender, existing agreement may be extended for 6 months or till finalisation of new agreement as per this scheme, which is earlier. However, such extension shall not exceed three years.

9. Termination:

Each side can terminate the agreement without assigning reasons by giving a notice of 30 days. However, in case of fraud/criminal case, Railway shall be at liberty to terminate the contract without giving any prior notice.

10. Disabling clause

Engaging an individual as STBA shall not confer any right and/or claim whatsoever on the person to seek employment on Railways. No benefits viz. absorption in Railway service, regularization of service, bonus, railway pass facilities etc. shall accrue to the STBA or his/her legal heirs. No claim in this regard shall be entertained. STBA shall keep Railways free from any liabilities in present or future. Suitable clause to this effect shall be incorporated in the Agreement.

11. Arbitration:

To resolve any dispute or claim of any kind or nature arising under or in connection with this agreement between the parties, the standard arbitration clause may be incorporated in the Agreement.

**COMMISSION PAYABLE TO STATION TICKET BOOKING AGENTS
(STBAs) ENGAGED AT NSG 5 & NSG 6 CATEGORIES OF STATIONS**

Slabs	Sales Turnover (in ₹)	Commission percentage payable on sales turnover	Commission payable (in ₹)	Cumulative (in ₹)
Slab 1	1-15000	15% (minimum ₹ 500/-)	2250	2250
Slab 2	15001-50000	12%	4200	6450
Slab 3	50001-100000	9%	4500	10950
Slab 4	100001-200000	4%	4000	14950
Slab 5	200001-300000	4%	4000	18950