



**WESTERN RAILWAY**

Headquarter Office,  
Churchgate,  
Mumbai-400 020.

P. S. No. 29/2015

No. E(R&T) 1136/0/Policy

Date: 31/03/2015

All DRMs/CWMs & Unit Incharge,  
C/- Gen. Secy. WREU - GTR / WRMS - BCT  
C/- Gen. Secy. - All India SC/ST Rly. Emp. Assn. W/Zone - Mumbai  
C/- Gen. Secy. - All India OBC Rly. Emp. Assn. - Mumbai

**Sub: Training of NG Staff-Special Training Module on Soft Skill**

<><><>

A copy of Railway Board's letter No. E (MPP)/2015/3/8 Dated 19-03-2015 (RBE No. 23/2015) is enclosed herewith for information, guidance and necessary action.

Encl: As above.

*Kamath*

**(N. M. Kamath)**  
**SPO (R&T)**  
For General Manager (E)



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

No. E(MPP)/2015/3/8

RBE No. 93/2015  
New Delhi, dated 19.03.2015

General Managers  
All Indian Railways

Sub:- Special Training Module on Soft Skills

Zonal Railways are aware that training on customer care to frontline staff of all Indian Railways was being imparted at the Customer Care Training Centre, New Delhi and other Zonal Railway Training Institutes.

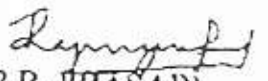
In the context of providing greater thrust towards customer satisfaction and the need to focus on customer as our principle client, it has been decided that all frontline staff directly dealing with customers, should be exposed to special training modules on soft skills as announced in Budget 2015-16.

Accordingly, all General Managers are advised to arrange this training. In case necessary, tie up with professional Training Institutions/Soft Skill Experts etc., can be resorted to for starting soft skills training for all frontline staff. Necessary tie up as mentioned above may be finalized within a month and training on soft skills be started immediately thereafter. No exemption should be granted from attendance in this training programme.

As regards batch size, the minimum batch size should be 30, however wherever more number is proposed to be covered in a batch, the same should be decided in consultation with the Trainer. This training should be started in Zonal Railway Training Institutes or Multi-Disciplinary Training Centres or other Main Training Centres, wherever frontline staff are being sent for initial/refresher courses. The soft skill training programme should be for a minimum duration of 3 days. Once the training partner is decided and the training on soft skill started, a copy of the same may be endorsed to Railway Board for information and record.

As regards the number of trainees who have been trained, a monthly statement showing the categories of frontline staff and the number trained per month will have to be sent to the Board on a continuing basis till all frontline staff are covered.

Kindly acknowledge receipt of this letter.

  
(R.R. PRASAD)

Executive Director (Trg.&MPP)  
Railway Board

भारत सरकार (GOVERNMENT OF INDIA)

रेल मंत्रालय (MINISTRY OF RAILWAYS)

रेलवे बोर्ड (RAILWAY BOARD)

आरबीई नं. १३ /2015

सं.ई (एमपीपी)/2015/3/8

नई दिल्ली, दिनांक 19.03.2015

महाप्रबंधक,

सभी भारतीय रेलें

विषय : सॉफ्ट स्किल पर विशेष प्रशिक्षण मॉड्यूल

क्षेत्रीय रेलें जानती हैं कि सभी भारतीय रेलों के फ्रंटलाइन के कर्मचारियों को ग्राहक सेवा के बारे में प्रशिक्षण, करटगर केयर ट्रेनिंग सेन्टर, नई दिल्ली और अन्य क्षेत्रीय रेलवे प्रशिक्षण संस्थानों में प्रदान किया जाता है।

यह देखते हुए कि ग्राहक की संतुष्टि पर अधिक जोर दिया जाना है और ग्राहक को अपना पसुब क्लाइंट माने जाने की आवश्यकता है, यह विनिर्देशन किया गया है कि ऐसे सभी फ्रंटलाइन कर्मचारियों, जिनका ग्राहक के साथ सीधा संपर्क होता है, जो 2015-16 के बजट में की गई घोषणा के अनुसार सॉफ्ट स्किल पर विशेष प्रशिक्षण मॉड्यूल की जानकारी दी जाए।

तदनुसार, सभी महाप्रबंधकों से अनुरोध किया जाता है कि वे इस प्रशिक्षण की व्यवस्था करें। सभी फ्रंटलाइन के कर्मचारियों के लिए सॉफ्ट स्किल का प्रशिक्षण प्रारंभ करने के लिए यदि आवश्यक हो तो वे प्रोफेशनल प्रशिक्षण संस्थानों/सॉफ्ट स्किल के विशेषज्ञों भादि के साथ समझौता भी कर सकते हैं। जैसाकि ऊपर उल्लेख किया गया है, इस प्रशिक्षण को शुरू करने के लिए यदि कोई समझौता करना आवश्यक हो तो उसे एक माह के भीतर अंतिम रूप दिया जाए और उसके बाद तत्काल सॉफ्ट स्किल पर प्रशिक्षण प्रारंभ किया जाए। इस प्रशिक्षण कार्यक्रम में उपस्थित होने से कोई छूट न दी जाए।

जहां तक बैच के आकार का संबंध है, एक बैच में कम से कम 30 कर्मचारी होने चाहिए। तथापि यदि एक बैच में ज्यादा कर्मचारियों को लेने का प्रस्ताव हो तो इस संबंध में प्रशिक्षक के साथ परामर्श करके निर्णय लिया जाता चाहिए। यह प्रशिक्षण क्षेत्रीय रेलवे प्रशिक्षण संस्थानों अथवा बहु-विभागीय प्रशिक्षण केंद्रों अथवा अन्य मुख्य प्रशिक्षण केंद्रों, जहां कहीं भी फ्रंटलाइन के कर्मचारियों को पारंपरिक/पुनश्चर्या पाठ्यक्रमों के लिए भेजा जाता है, में शुरू किया जाना चाहिए। सॉफ्ट स्किल का प्रशिक्षण कार्यक्रम कम से कम 3 दिन का होना चाहिए। प्रशिक्षण के पार्टनर का निर्णय हो जाने और सॉफ्ट स्किल में प्रशिक्षण शुरू हो जाने के बाद इसकी एक प्रति रेलवे बोर्ड को सूचना और रिकॉर्ड के लिए भेजी जानी चाहिए।

जहाँ तक प्रशिक्षणार्थियों की संख्या का संबंध है, जिन्हें प्रशिक्षित किया गया है, उस संबंध में रूटलाइन के कर्मचारियों की कोटियों और प्रति माह प्रशिक्षित कर्मचारियों की संख्या का दर्शाने वाला एक मासिक विवरण निरंतर आधार पर बोर्ड को तब तक भेजा जाएगा, जब तक कि रूटलाइन के सभी कर्मचारियों को प्रशिक्षित नहीं कर दिया जाता।

कृपया इस पत्र की पावती दें।

२३/६  
(आर:आर:प्रसाद)

कार्यपालक निदेशक (प्रशिक्षण एवं एमपीपी)  
रेलवे बोर्ड