



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

2019/Stn.Dev.-I/03/06/Policy/PwDs

New Delhi, dt. 25 .11.2022

The General Managers,  
All Zonal Railways/PUs

**Sub.: Guidelines on accessibility of Indian Railway stations and facilities at stations for differently abled persons (Divyangjans) and passengers with reduced mobility.**

**Ref.: Board's letters of even number dated 12.02.2020 & 11.11.2022.**

Indian Railways is committed to make Railways accessible for persons with disabilities (Divyangjan) as part of "Sugamya Bharat Abhiyan" or "Accessible India Campaign" of Government of India to fulfill the mandate as outlined under The Rights of Persons with Disabilities (RPwD) Act, 2016.

2. Accordingly, Ministry of Railways (Railway Board) in consultation with the Chief Commissioner of Persons with Disabilities (CCPD), has approved the revised guidelines namely, "Guidelines on Accessibility of Indian Railway Stations and Facilities at Stations for Differently Abled Persons (Divyangjans) and Passengers with Reduced Mobility", consisting of three segments, viz. Part A: Guidelines; Part B: Drawings & Specifications; and Part C: Implementation Strategy (copy enclosed).
3. Railways are requested to disseminate the contents of these guidelines circular widely amongst the field offices and take necessary action for its immediate implementation.
4. These guidelines will supersede the Harmonized guidelines issued earlier vide Board's letter of even number dated 12.02.2020. Board's letter of even number dated 11.11.2022 stands withdrawn.
5. These guidelines apply mutatis mutandis to subordinate offices of Ministry of Railways including railway Public Sector undertakings.
6. These guidelines have the approval of Board (M/Infra, M/O&BD, M/T&RS, M/Finance & CRB&CEO).

DA: As above.

31/11/22

(Ohm Meher)

Director/Station Development,  
Railway Board.

2019/Stn.Dev.-I/03/06/Policy/PwDs

New Delhi, dt. 25 .11.2022

Copy forwarded for information to the PFAs, all Indian Railways and Dy. Comptroller & Auditor General of India, Room No. 224, Rail Bhawan, New Delhi.

*Pril*

For Member/Finance, Railway Board

- Copy to: EDPM, ED/GS/Fin., ED/EEM, ED(T&C), ED/Works, ED/S&T, ED/Tele, EDME(Chg.), ED/L&A, Elect(G), TG-IV, Telecom, LMB, Signal, GS/SD-II & GS/Finance Branches, Railway Board.
- Copy to: MD/IRCON, MD/RVNL, MD/RITES, VC/RLDA, MD/CONCOR, MD/DMRC, MD/IRFC, GM/KRCL, MD/MRVC, MD/DFCCIL, MD/National High Speed Rail Corporation Ltd. (NHSRCL) & MD/Kerala Rail Development Corporation Limited (KRDCL).

\*\*\*\*\*

दिव्यांगजनों और कम गतिशीलता वाले यात्रियों के लिए भारतीय रेलवे स्टेशनों तक पहुँचने की सुगम्यता और स्टेशनों पर सुविधाओं से संबंधित दिशा-निर्देश

## प्रस्तावना

भारतीय रेल, भारत सरकार के "सुगम्य भारत अभियान" अथवा "एक्सेसबल इंडिया कैपेन" के भाग के रूप में रेल को दिव्यांगजनों के लिए सुगम्य बनाने हेतु प्रतिबद्ध है।

भारतीय रेल दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम, 2016 के अनुपालन में रेलवे स्टेशनों और रेल गाड़ियों को पूर्णतः सुगम्य बनाने के लिए हरसंभव प्रयास कर रही है। तदनुसार, भारतीय रेल में सभी स्टेशनों पर दिव्यांगजनों की कोटि के आधार पर बड़ी संख्या में सुविधाएं/सुख सुविधाएं उपलब्ध कराई जा रही हैं। बहरहाल, रेलवे स्टेशनों और गाड़ियों में सेवाओं में सुधार लाना/उनका संवर्द्धन करना एक सतत प्रक्रिया है, इनमें दिव्यांगजन यात्रियों के लिए सुविधाएं भी शामिल हैं।

भारतीय रेल, दिव्यांगजनों को व्यापक सुविधाएं और सेवाएं मुहैया कराने के लिए प्रयासरत है, जिनमें अन्य बातों के साथ-साथ सुलभ उपयोगी सूचना प्रणाली, सुगम्य संरचना, दिव्यांग रियायत टिकट पर यात्रा कर रहे यात्रियों के लिए विभिन्न रियायतें, मानवीय सहायता, पहिचान कुर्सियां, मानकीकृत सूचना चिह्न आदि शामिल हैं। भारतीय रेल का मौजूदा संरचना में नई व्यवस्था करने के साथ-साथ योजना एवं अभिकल्प स्तर पर ही नई संरचना में सुगम्यता का एकीकरण करके रेल डिब्बों और स्टेशनों को सुगम्य बनाने का भी लक्ष्य है। प्रत्येक स्टेशन की कोटि के आधार पर विभिन्न सुविधाएं तथा सुगम्य संरचना तत्व मुहैया कराए जाते हैं। संकेद्रित दृष्टिकोण प्राप्त करने और सुगम्य भारतीय रेल का व्यापक लक्ष्य पूरा करने हेतु भारतीय रेल के लिए व्यापक सुगम्य दिशा-निर्देशों को निम्नलिखित तीन खंडों में विभाजित किया गया है:

भाग क : दिशा-निर्देश- इस खंड को आगे निम्नलिखित पांच खंडों में विभाजित किया गया है:

- I. सूचना प्रणाली सुगम्यता
- II. स्टेशन सुगम्यता
- III. प्लेटफार्म सुगम्यता
- IV. रेलगाड़ी कोच सुगम्यता
- V. मॉनीटरिंग एवं फीडबैक तंत्र

भाग ख : ड्राइंग एवं विशिष्टियां

भाग ग : कार्यान्वयन नीति

भारतीय रेलों के लिए यह सुसंगत दिशा-निर्देश अत्याधुनिक दृष्टिकोण और दिव्यांगजन अधिकार अधिनियम, 2016 द्वारा यथा निर्देशित "तर्कसंगत स्थान" के औचित्य सहित वैश्विक अभिकल्प सिद्धांत पर आधारित हैं। "तर्कसंगत स्थान" का अर्थ दिव्यांगजनों के लिए आनंद अथवा सामान्य लोगों के समान अधिकार सुनिश्चित करने के लिए किसी विशेष मामले में असंगत अथवा अवांछित भार डाले बिना आवश्यक और उपयुक्त आशोधन तथा समायोजन करना है।

इसके अलावा, उन सभी स्टेशनों जिनका पीपीपी मोड या अन्यथा पर पुनर्विकास किया जा रहा है, के द्वारा दिव्यांगजनों और वरिष्ठ नागरिकों की सुगम्यता हेतु सुविधाओं के प्रावधान के लिए इन दिशा निर्देशों का पालन किया जाएगा।

## भाग क

## दिशा-निर्देश

## 1. सूचना प्रणाली सुगम्यता

### 1.1 रेलवे/आईआरसीटीसी का वेब पेज/वेबसाइट

1.1.1 भारतीय रेल की वेबसाइट पर दिव्यांगजनों के लिए एक अलग और समर्पित वन क्लिक टेम्पलेट होना चाहिए, जिसमें स्टेशनों के साथ-साथ गाड़ियों में दिव्यांगजनों के लिए उपलब्ध सभी सूचनाओं और सुविधाओं को प्रदर्शित किया गया हो।

1.1.2 वेबसाइट का नम्य और स्वीकार्य इंटरफ़ेस डिज़ाइन, पर्याप्त कलर कांट्रास्ट और विभिन्न प्रौद्योगिकी प्लेटफॉर्मों के माध्यम से बहु प्रारूपों में स्पष्ट जानकारी उपलब्ध होनी चाहिए। बेहतर सुगम्यता के लिए यूनिवर्सल डिज़ाइन सिद्धांत और डब्ल्यू3सी दिशा-निर्देशों का पालन किया जाना चाहिए।

1.1.3 इंटरफ़ेस डिज़ाइन की प्रौद्योगिकी सक्षम सुगम्य सुविधाओं का उपयोग करने के लिए अनुशंसित किया जाता है, जैसे दृश्य बाधित व्यक्तियों की सुविधा के लिए वाक विशेषताओं का पाठ, वाक और श्रवण, बौद्धिक और सीखने की अक्षमता आदि के व्यक्तियों द्वारा प्रत्यक्ष जानकारी के लिए उपयोगकर्ता के अनुकूल चित्रलेख।

उदाहरण के तौर पर, ट्रेन टिकट के लिए बुकिंग के दौरान कैप्चा कोड, दृष्टि बाधिता वाले व्यक्तियों की सरल सुगमता के लिए दृश्य प्रारूप के साथ श्रव्य प्रारूप में भी उपलब्ध करवाने की आवश्यकता है ( $1+2=$ ,  $5+7=$ )

1.1.4 यात्रा के आरंभ में, यात्रा के दौरान और यात्रा के बाद सूचना की सुगम्यता में सुधार लाना एक सतत और निरंतर चलने वाली प्रक्रिया है और भारतीय रेल की डिजिटल प्रणाली के माध्यम से इसमें और संवर्द्धन किया जाएगा।

1.1.5 वेबसाइट में दिव्यांगजन से संबंधित शिकायतों और उनके निवारण के लिए रेल मदद का लिंक भी दिया जाएगा।

1.1.6 सुगम्यता से संबंधित जानकारी को स्टेशन वार वेबसाइट पर दर्शाया जाएगा, जो पार्ट बी के वेबपेज के खंड 1 में उल्लिखित है।

### 1.2 मोबाइल एप

1.2.1 एक समर्पित मोबाइल एप विकसित की जाए, जिसमें दिव्यांगजन सुविधाओं सहित सभी यात्री सुविधाएं निहित हों। मोबाइल एप और वेबसाइट डब्ल्यूसीएजी 2.0 (एए) और एसटीक्यूसी प्रमाणित होगी।

1.2.2 शिकायत दर्ज करवाने की यह सुविधा पहले से ही रेल मदद एप पर उपलब्ध है। इस एप्लिकेशन को सुगम्यता विशेषताओं को बढ़ाने और दिव्यांगजनों की सहायता के लिए क्रिस (सेंटर फॉर रेलवे इन्फॉर्मेशन सिस्टम) की सहायता से उपयुक्त रूप से संशोधित किया जाएगा।

### 1.3 सार्वजनिक उद्घोषणा प्रणाली

1.3.1 सार्वजनिक उद्घोषणा प्रणाली विश्वसनीय होनी चाहिए और इसमें ट्रेन स्टेशनों, प्लेटफॉर्मों और सेवाओं पर दिव्यांगजनों के लिए सुविधाओं की उपलब्धता के बारे में घोषणाएं शामिल हैं।

1.3.2 एनएसजी-1 कोटि के स्टेशनों पर सांकेतिक भाषा में घोषणा की जाएगी। इसके अलावा, इसको समांतर शीर्षक प्रणाली के साथ एकीकृत किया जाएगा और वाक और श्रवण बाधित व्यक्तियों की जरूरतों के लिए रेलवे स्टेशनों की डिजिटल स्क्रीनों पर दिखाया जाएगा।

1.3.3 दिव्यांग अनुकूल कोच की स्थिति के संबंध में, जहां संभव हो, नियमित अंतराल पर घोषणाएं की जाएंगी।

1.3.4 रेलवे स्टेशनों पर सार्वजनिक उद्घोषणाओं के माध्यम से सूचना पंहुच को बढ़ाने के लिए बेहतर ध्वनि, ध्वनि स्पष्टता और श्रव्यता के लिए प्रयास किए गए हैं।

## 1.4 संकेतक

1.4.1 रेलवे स्टेशनों (समस्त भारत) के लिए प्रकाशित सांकेतिक प्रणाली सुस्पष्ट और मानकीकृत होनी चाहिए। रेलवे स्टेशनों (एनएसजी 1 से एनएसजी 4 एवं एसजी 1 कोटि के स्टेशनों) पर उपलब्ध सभी सुविधाओं, जिनमें पहियेदार कुर्सियां आदि शामिल हैं, के मानकीकृत प्रकाशित संकेत उपलब्ध कराए जाने चाहिए और इन्हें दूर से स्पष्ट रूप से दिखाई देने के लिए ऊंचे स्थान पर लगाया जाना चाहिए।

1.4.2 स्टेशनों (एनएसजी 1 से एनएसजी 2 एवं एसजी 1 कोटि स्टेशनों) पर अन्य सभी संकेतों के साथ ब्रेल संकेत भी उपलब्ध कराए जाने चाहिए। सांकेतिक भाषा में प्रशिक्षित फ्रंटलाइन सर्विस स्टाफ प्राप्त करने के लिए चरणबद्ध रूप से प्रयास किए जाने चाहिए।

1.4.3 सभी स्टेशनों पर सवारी डिब्बा स्थिति प्रदर्शन प्रणाली में दिव्यांगजन रेल डिब्बे की स्थिति प्रदर्शित किए जाने की आवश्यकता है, जहाँ ऐसी प्रणाली की व्यवस्था है।

1.4.4 रेल डिब्बे में उपयुक्त स्थानों पर ब्रेल संकेत उपलब्ध कराए जाने चाहिए, जिनकी सहायता से सीट संख्या और बिजली नियंत्रण पैनलों तक पहुँचा जा सके। (मेल/एक्सप्रेस और उससे ऊपर की सभी गाड़ियां) डिब्बा संख्या प्रवेश द्वार के निकट लगाई जानी चाहिए और सीट संख्या विभाजन दीवार पर गलियारे की ओर दी जानी चाहिए।

1.4.5 दिव्यांगजन सवारी डिब्बे को ऊंचे बड़े आकार के मानकीकृत दिव्यांगजन चिह्न/ दूर से बेहतर रूप से दिखने के लिए नीले बैंड से रंगा जाना चाहिए।

## 1.5 सवारी डिब्बों में सूचना

1.5.1 सभी चलती ट्रेनों में यात्रा के दौरान, रेलवे दिव्यांग कोच में आने वाले रेलवे स्टेशनों के बारे में दृश्य प्रदर्शन और ऑडियो घोषणाओं को एकीकृत करेगा। आने वाले स्टेशन की जानकारी तक पहुंचने की सुविधा को कॉल अलर्ट सिस्टम के माध्यम से सक्षम किया जाएगा ताकि संवेदी, संज्ञानात्मक और सीखने की असमर्थता वाले व्यक्तियों सहित सभी यात्रियों को सक्षम किया जा सके।

1.5.2 हरे और सफेद रंग में आपातकालीन निकास चिह्न को ट्रेन कोच गलियारे के प्रत्येक ओर अच्छी तरह से प्रकाशित किया जाना चाहिए जो स्पष्ट रूप से दिखाई देना चाहिए।

## 2. स्टेशन सुगम्यता

### 2.1 सुगम्य मार्ग

2.1.1 रेलवे स्टेशन के प्रवेश और निकास द्वार सुगम्य होने चाहिए।

2.1.2 दिव्यांगजन और वरिष्ठ नागरिकों की सुगम्यता को ध्यान में रखते हुए रेलवे स्टेशन की योजना और डिज़ाइन बनाया जाना चाहिए।

## 2.2 प्रवेश रैंप

2.2.1 दिव्यांगजनों के स्टेशन भवन में प्रवेश के लिए एक रैंप होना चाहिए। (पार्ट बी का खंड II देखें)

2.2.2 स्टेशन के प्रवेश पर रैंप पर गोल ग्रिप्स के साथ दुगुनी ऊंचाई वाली हैंडरेल लगाई जाए (पार्ट बी का खंड III देखें)

2.2.3 एनएसजी I कोटि के स्टेशनों के लिए रैंप पर ब्रेल संकेतक लगाए जाए।

2.2.4 रैंप में स्पर्श गाइडिंग ब्लॉक (लाइन/डॉट-टाइप) हों जो दृष्टि बाधित व्यक्ति को चलने के लिए सही मार्ग/पथ इंगित करें।

## 2.3 पार्किंग

2.3.1 दिव्यांगजन लॉट के स्टेशनों के लिए न्यूनतम दो सुगम्य पार्किंग सुगम्य कार पार्क के रूप में निर्धारित किए जाने चाहिए, जिनका व्यवहार्यता के अनुसार एनएसजी-1 से एनएसजी-4 कोटि के स्टेशनों पर स्टेशन भवन के लिए सीधा पंहुच मार्ग हो।

2.3.2 अन्य कोटि के स्टेशनों के लिए स्थान की उपलब्धता, व्यावहारिकता और आवश्यकता के अनुसार वाहनों के लिए पार्किंग स्थान उपलब्ध कराए जाने चाहिए।

2.3.3 पार्किंग स्थान जहां तक संभव हो सके, सहायता बूथ/स्टेशन के प्रवेश के समीप होने चाहिए। ये आदर्शतः सीढ़ी मुक्त अथवा रैम्प पहुँच मार्ग वाले होने चाहिए।

2.3.4 पार्किंग के लिए सुगम्यता के नीले और सफेद चित्रलेख के साथ फर्श पर और लम्बवत संकेतक लगाए जाएं। (पार्ट बी का खंड IV देखें)

## 2.4 टिकट काउंटर

2.4.1 एनएसजी-1 से 3 कोटि स्टेशनों और एसजी-1 कोटि के स्टेशनों पर विधिवत रूप से सुगम्यता संकेतक सहित दिव्यांगजन अनुकूल रूप से निर्धारित कम ऊंचाई वाले टिकट तथा पूछ-ताछ काउंटर का प्रावधान होना चाहिए। क्षेत्रीय रेलें अन्य कोटि के स्टेशनों पर व्यावहारिकता और आवश्यकता के आधार पर कम ऊंचाई वाले टिकट काउंटर्स के प्रावधान का निर्णय ले सकती हैं। (पार्ट बी खंड V देखें)

2.4.2 टिकट बुकिंग कार्यालयों पर लगी लाइनों में दिव्यांगजनों को प्राथमिकता दी जानी चाहिए। लाइनों को अलग करने वाली रेलिंग उपलब्ध कराई जाए।

## 2.5 सहायता बूथ

2.5.1 सहायता बूथों से पहिजेदार कुर्सी, बैसाखियां आदि जैसे अन्य सहायक उपकरण भी मुहैया कराए जाने चाहिए। दिव्यांगजनों को इनका आसानी से पता लगाने के लिए रेलवे स्टेशन के मुख्य प्रवेश पर सूचनात्मक संकेतक और दिशा संकेतक के माध्यम से स्पष्ट रूप से मार्क किया जाना चाहिए।

2.5.2 एनएसजी-1 से एनएसजी-3 और एसजी-1 कोटि के स्टेशनों पर दिव्यांगजन सहायकों द्वारा संचालित सुगम्य सहायता बूथ स्थापित किए जाने चाहिए। एनएसजी-4 और एनएसजी-5 और एसजी-2 श्रेणी के स्टेशनों पर सहायता बूथ के रूप में एक चिन्हित कार्यालय आवंटित किया जाएगा। सूचक आरेखण के लिए पार्ट बी का खंड V देखें

2.5.3 सहायता बूथ का स्थान रेलवे स्टेशन के प्रवेश/निकास द्वार के पास होना चाहिए और दिव्यांगजन और दूसरों की सहायता के लिए पहचानसूचक द्वारा प्रमुखता से पहचाना जाना चाहिए। यदि दिव्यांगजनों के लिए अलग-अलग सुगम्य टिकट काउंटर हैं, तो मानकों के अनुसार सहायता बूथ के रूप में प्रयोग किए जा सकते हैं।

2.5.4 जहाँ किसी भी बाधा के कारण अलग सहायता बूथ उपलब्ध नहीं कराये जा सकते वहाँ पहचानसूचक दिये जाने चाहिए या पूछताछ बूथ को दिव्यांगजन के लिए अलग सुगम्य काउंटर के साथ पुनर्निहित किया जाए ताकि नामित अधिकारी के कार्यभार की व्यावहारिक व्यवहार्यता को रखते हुए ये सहायता बूथ की तरह कार्य करें।

2.5.5 जहाँ तक संभव हो, सहायता बूथ की चौकसी निःशुल्क विकलांगता के क्षेत्र में कार्य करने वाले किसी भी गैर-सरकारी संगठन द्वारा की जाएगी। उक्त जनशक्ति को रेलवे द्वारा टिकटिंग नियमों, दिव्यांगजन सुविधाओं आदि जैसी रेलवे प्रणालियों पर बुनियादी प्रशिक्षण दिया जाएगा और जो बाद में दिव्यांगजनों को मार्गदर्शन और सहायता प्रदान करेगा। यदि कोई गैर सरकारी संगठन सहायता बूथों में तैनात करने के लिए मुफ्त जनशक्ति प्रदान करने के लिए आगे नहीं आता है तब संभवतः सहायता बूथों की चौकसी के लिए जनशक्ति की आउटसोर्सिंग की संभावना का पता लगाया जाएगा। ऐसे मामलों में सहायता बूथों पर सहायता का प्रावधान प्रभार्य आधार पर होगा।

### 3. प्लेटफार्म सुगम्यता

#### 3.1 प्लेटफॉर्म का क्षेत्रीकरण और डिज़ाइन (पार्ट बी का खंड I देखें)

3.1.1 प्लेटफॉर्म डिज़ाइन सभी यात्रियों की सुगम्यता और सुरक्षा के लिए महत्वपूर्ण है। इसलिए प्रत्येक प्लेटफॉर्म के हिस्से के रूप में एक अबाधित क्षेत्र बनाने और विकसित करने की सिफारिश की जाती है।

3.1.2 सभी नए प्लेटफार्मों जिनकी सतह ऊंची की जा रही है या प्लेटफॉर्म के पुनरुत्थान के दौरान, मार्गदर्शक स्पर्श पथ सुनिश्चित किया जाएगा। रेलगाड़ी में चढ़ते समय या अन्यथा कम दृष्टि वाले व्यक्तियों और अन्य व्यक्तियों की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए प्लेटफॉर्म के किनारों को फ्लोर के रंग के उच्च कंट्रास्ट में रंग पट्टी से पेंट किया जाएगा। रंग ऐसा होना चाहिए जो चालक को भ्रम से बचाए और परिणामस्वरूप गलत सिगनल देखने से बचा जा सकेगा।

3.1.3 बेहतर दृश्यता, उच्च विषमता और स्पष्टता के लिए कवर क्षेत्र के मामले में प्लेटफार्मों को लगभग कम से कम 100 एल्यूएक्स लेवल और खुले क्षेत्र में कम से कम 30 एल्यूएक्स में भलीभांति प्रकाशित किया जाए। (एनएसजी1-4 एवं एसजी1 से 2 कोटि के स्टेशन)

3.1.4 कॉलम या कोच स्थिति सूचक खंभों आदि जैसे सभी संरचनात्मक घटकों को नीचे से 99 मिमी ऊपर तक अलग-अलग रंग योजना में पेंट किया जाएगा ताकि कम दृष्टि/ वर्णांध व्यक्तियों के लिए पर्याप्त दृश्य कंट्रास्ट मिल सके।

3.1.5 प्लेटफॉर्म सुविधाओं के लिए प्लेटफॉर्म नंबर और अन्य संकेतकों को मुख्यतः एक समान तरीके से डिज़ाइन किया जाएगा और रखा/लटकाया जाएगा।

3.1.6 बाहर निकली हुई चीजें, यदि प्लेटफॉर्म पर कोई भी हो, तो तैयार फर्श स्तर से 2000 मिमी की न्यूनतम हेड क्लीयरेंस सुनिश्चित करेगी जो विशेष रूप से कम दृष्टि/ दृष्टिहीनता वाले लोगों के साथ एक अबाधित पथ सुनिश्चित करेगी।

### 3.2 शौचालय

3.2.1 कम से कम एक शौचालय में वैश्विक सुगम्यता विशेषताएं होनी चाहिए और इस सुविधा का उपयोग सभी प्रकार के यात्रियों द्वारा किया जाएगा। (पार्ट बी का खंड VI देखें)

3.2.2 सुगम्य शौचालय के प्रवेश द्वार पर संकेतक स्पष्ट रूप से दिखाई देना चाहिए और अंतरराष्ट्रीय सुगम्यता प्रतीक का अनुपालन किया जाना चाहिए।

3.2.3 जहां-कहीं जगह की कमी हो, वहाँ सुगम्य सुविधाओं सहित यूनिसेक्स टॉइलेट क्यूबिकल उपलब्ध कराए जाएं। (पार्ट बी का खंड VI देखें)

### 3.3 पीने के पानी का बूथ

3.3.1 एनएसजी-1 से 4 और एसजी-1 से 2 कोटि के स्टेशनों के प्रत्येक प्लेटफार्म पर दिव्यांगजनों के लिए पीने के पानी का कम-से-कम एक बूथ उपलब्ध करवाया जाए। अन्य कोटि के स्टेशनों के लिए क्षेत्रीय रेलें व्यवहार्यता और आवश्यकता के आधार पर दिव्यांगजन अनुकूल पीने के पानी के नल के प्रावधान के बारे में निर्णय ले सकती हैं।

3.3.2 वेंडिंग मशीनों, इलेक्ट्रिकल स्विच, वॉल सॉकेट, इंटरकॉम बटन आदि जैसे इलेक्ट्रिकल/इलेक्ट्रॉनिक नियंत्रणों के किसी भी संकार्य हिस्से को डिज़ाइन और प्रचलित किया जाए।

3.3.3 नल और अन्य नियंत्रण जो व्यक्ति द्वारा उपयोग के लिए नामित किए गए हैं, संलग्न चित्रों के अनुसार बनाए जाएं।

3.3.4 साफ दिखने वाले संकेतक लगाए जाएं।

3.3.5 ऊंचाई, चौड़ाई, साफ फर्श और घुटने रखने की जगह आदि का डिज़ाइन और विनिर्देशन (पार्ट बी का खंड VI)

### 3.4 ऊपरी पैदल पुल

3.4.1 सीढ़ियों और रैंप दोनों सुविधा वाले ऊपरी पैदल पुल वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांगजनों (पीडब्लूडी) के लिए सुगम्य बनाने के साथ-साथ स्वयं ले जाने वाली ट्रॉली बैग की आसानी के लिए बनाए जाने चाहिए।

3.4.2 एनएसजी 1 से 3 और एसजी-1 कोटि के स्टेशनों पर, जहां-कहीं भी व्यवहार्य हो, ऊपरी पैदल पुल मुख्यतः 20 फीट चौड़ा होना चाहिए। अन्य कोटियों के स्टेशनों के लिए क्षेत्रीय रेलें व्यवहार्यता और आवश्यकता के आधार पर ऊपरी पैदल पुल की चौड़ाई तय करेंगी। हैंडरेल डिज़ाइन के अनुसार मुहैया कराए जाएं।

२१

3.4.3 सीढ़ियों, लिफ्ट अथवा स्वचालित सीढ़ियों के किनारों तक मार्गदर्शन के लिए स्पर्शजन्य मार्गदर्शिका और चेतावनी ब्लॉक उपलब्ध कराए जाएं। (एनएसजी 1 से 2 कोटि के स्टेशन)।

3.4.4 उन स्टेशनों, जहां एक से अधिक प्लेटफार्म हैं और किसी भी ऊपरी पैदल पुल/भूमिगत मार्ग से नहीं जुड़ा है, पर यात्रियों के लिए प्लेटफार्म को जोड़ते हुए एक रास्ता बनाया जाए। रास्ते की चौड़ाई कम-से-कम 2 मीटर होनी चाहिए और इनमें क्रॉसिंग के पास नोटिस/संकेतक प्रमुखता से दिखाये जाने चाहिए। (भारतीय रेल निर्माण नियमावली के पैरा 417 के अनुसार)

3.4.5 ऊपरी पैदल पुल पर संकेतक के माध्यम से विभिन्न प्लेटफार्मों की दिशा और उचित चित्रलेख और पर्याप्त कलर कांट्रास्ट के साथ स्टेशन के निकास को स्पष्ट रूप से दर्शाया जाएगा। (पार्ट बी का खंड X देखें)

### 3.5 भूमिगत मार्ग

3.5.1 भूमिगत मार्ग की ऊंचाई कम-से-कम 2.75 मीटर और न्यूनतम चौड़ाई 4 मीटर (वांछनीय 7.5 मीटर) होनी चाहिए।

3.5.2 भूमिगत मार्ग में पर्याप्त रोशनी की व्यवस्था हो और जल निकासी का प्रावधान हो तथा सुरक्षा एवं संरक्षा सुनिश्चित होनी चाहिए। भूमिगत मार्ग के लिए बिजली की आपूर्ति कर्षण लाइन के फीडर केबल (ओएचई) अथवा बिजली आपूर्ति के निर्बाध बिजली स्रोत के अन्य माध्यमों द्वारा उपलब्ध कराई जाए।

3.5.3 प्लेटफार्म से स्पर्शजन्य मार्ग (मार्गदर्शन और चेतावनी) मूल रूप से भूमिगत मार्ग (एनएसजी 1 से 2 एवं एसजी 1 कोटि के स्टेशनों) तक होना चाहिए।

### 3.6 लिफ्ट

3.6.1 जिन प्लेटफार्मों पर ऊपरी पैदल पुल रैंप उपलब्ध/व्यवहार्य नहीं है, वहाँ लिफ्ट लगाई जाएं।

3.6.2 लिफ्ट का न्यूनतम आकार 1500 मि.मी. X 1500 मि.मी. होगा ताकि व्हीलचेयर उपयोगकर्ता इनका उपयोग आसानी से कर सकें और लिफ्ट के दरवाज़े न्यूनतम 900 मि.मी. के हों। लिफ्ट के दरवाज़े और बिल्डिंग के फर्श के बीच की दूरी 12 मि.मी. से अधिक नहीं होनी चाहिए।

3.6.3 लिफ्ट के बाहर लगे कॉल बटन और फर्श में न्यूनतम 900 मि.मी. X 200 मि.मी. का क्लियर फ्लोर स्पेस होना चाहिए ताकि व्हीलचेयर उपयोगकर्ता आसानी से कॉल बटन तक पहुँच सकें और इसे 800 मि.मी. और 1000 मि.मी. की ऊंचाई पर लगाया जाना चाहिए। इस पर ब्रैल/ उभरे अक्षर होने चाहिए।

3.6.4 व्हीलचेयर उपयोगकर्ताओं के लिए लिफ्ट के अंदर कंट्रोल पैनल को 800 मि.मी. से 1000 मि.मी. की ऊंचाई पर लगाया जाए। इस पर ब्रैल/ उभरे अक्षर होने चाहिए। ग्रैब बार को फर्श से 900 मि.मी. की ऊंचाई पर लिफ्ट के दोनों ओर तथा पीछे की ओर लगाया जाए। दिव्यांगजन सहित सभी लिफ्ट उपयोगकर्ताओं के लिए आपातकालीन सहायक सेवाओं के लिए एक आपातकाल स्विच (लाल रंग) लगाया जाए।

3.6.5 लिफ्ट में जन उद्घोषणा प्रणाली होनी चाहिए। इसका ध्वनि स्तर कम-से-कम 50 डेसिबल तक रखा जाए।

3.6.6 लिफ्ट की दीवार पर लिफ्ट के दरवाज़े के दूसरी ओर शीशे का प्रावधान व्हीलचेयर उपयोगकर्ताओं के नैविगेशन के लिए सहायता उपकरण है। इससे व्हीलचेयर उपयोगकर्ता यह देख सकते हैं कि उनके पीछे कौन है और फ्लोर इंडिकेटर पैनल भी देख सकते हैं। शीशा लिफ्ट के फर्श से 900 मि.मी. ऊपर होना चाहिए ताकि दृष्टिबाधित व्यक्तियों को शीशे से कोई उलझन ना हो।

### 3.7 प्रकाश व्यवस्था

3.7.1 प्रकाश व्यवस्था स्टेशन वास्तुकला का एक अभिन्न अंग है और यह वास्तुशिल्प स्थितियों के अनुरूप होनी चाहिए और इसका स्टेशन के अन्य तत्वों के साथ समन्वय होना चाहिए।

3.7.2 रोशनी और सुरक्षा का बोध करने के अलावा, रेलवे स्टेशनों में प्रकाश व्यवस्था स्थायी, ऊर्जा कुशल और इसका रखरखाव आसानी से होना चाहिए।

3.7.3 कार्यालय कक्षों, मार्गों, सीढ़ियों, खुले क्षेत्रों आदि में प्रकाश व्यवस्था स्थापित मानदंडों के अनुसार उपयुक्त स्थान पर की जाए।

## 4. गाड़ी/सवारी डिब्बे की सुगम्यता

### 4.1 गाड़ी के सवारी डिब्बे और प्लेटफार्म का इंटरफ़ेस

4.1.1 गाड़ी के सवारी डिब्बे और प्लेटफार्म के बीच की दूरी को कम करने में आ रही कठिनाइयों को जहां तक संभव हो सके प्रौद्योगिकीय नवोन्मेषों से कम किया जाए ताकि दिव्यांगजन सहित सभी यात्रियों को गाड़ी में चढ़ने और उतरने में सुविधा हो।

4.1.2 नई गाड़ी के सवारी डिब्बों में कम-से-कम एक दरवाज़े को अन्य दरवाज़ों से चौड़ा रखा जाए ताकि व्हीलचेयर वाले दिव्यांगजन इसका बेहतर ढंग से प्रयोग कर सकें।

### 4.2 सवारी डिब्बे का बहिर्भाग

4.2.1 कोच के बाहर विशेष तौर से बड़े-बड़े शब्दों में दिव्यांग कोच का पहचानसूचक/चिह्न बनाया जाए ताकि उसे दूर से पहचाना जा सके।

4.2.2 दृष्टिबाधित यात्रियों द्वारा कोच की आसानी से पहचान लिए कोच के प्रवेश द्वार पर अथवा दरवाज़े के हथिये के पास सवारी डिब्बे के नंबर ब्रेल लिपि में लिखे जाएं और सवारी डिब्बे का घटता-बढ़ता क्रम भी इंगित किया जाए।

4.2.3 कम दृष्टि/वर्णांध और अन्य दृष्टिबाधित व्यक्तियों की बेहतर दृश्यता के लिए सीढ़ियों के किनारों को विपरीत रंगों से रंगा जाए।

### 4.3 सवारी डिब्बे की आंतरिक साज-सज्जा और बैठने की जगह

रेलवे के सवारी डिब्बे की साज-सज्जा में निम्नलिखित सिफ़ारिशों/दिशानिर्देशों के माध्यम से सवारी डिब्बों की सुगम्यता विशेषताएं संवर्द्धित होंगी:

५

4.3.1 दृष्टिबाधित यात्रियों और अन्य सभी यात्रियों की सुगम्यता के लिए गलियारे वाली सीट के हल्के पर सीट नंबर ब्रेल लिपि में और विपरीत रंग योजना में लिखे जाएं। कम दृष्टि वाले व्यक्तियों के लिए गलियारे वाली सीट पर सीट नंबर बड़े अक्षरों में लिखे जाएं।

4.3.2 मोबाइल/लैपटॉप चार्जर पॉइंट के साथ बिजली नियंत्रक स्विच विपरीत रंग योजना में लगाए जाएं और साथ ही इन पर स्पर्शजन्य सुविधा होनी चाहिए।

4.3.3 स्लीपर श्रेणी, तृतीय एसी श्रेणी और द्वितीय एसी श्रेणी में ऊपर की बर्थ पर चढ़ने के लिए सीढ़ियों की व्यवस्था आशोधित की जाए।

4.3.4 ऊपर की बर्थ पर चढ़ने की सहायता के लिए सीढ़ी के पास एक लम्बवत रेलिंग लगाई जाए। इसे दिखाने के लिए उपयुक्त मानकीकृत चित्रलेख का उपयोग किया जाए। यथोचित रेलिंग लगाने के लिए उपयुक्त दिशानिर्देश जारी किए जाएंगे ताकि इससे गलियारे की जगह का अतिक्रमण न हो।

4.3.5 ब्रेल और स्पर्शजन्य संकेतकों को फर्श से 900 मि.मी. और 1500 मि.मी. (आदर्श स्थान 1050 मि.मी.) की ऊंचाई पर लगाया जाए।

#### 4.4 सवारी डिब्बों में सुख-सुविधाएं

##### 4.4.1 शौचालय

4.4.1.1 नए सवारी डिब्बों में शौचालय के फोल्डेबल दरवाजों को अधिक सुगम्य और प्रयोग करने में आसान बनाया जाएगा जिसमें अधिक शारीरिक प्रयास न करना पड़े।

4.4.1.2 दिव्यांगजनों, वृद्धों और अन्य यात्रियों के बेहतर प्रयोग और संरक्षा के लिए भारतीय शैली और पश्चिमी शैली के शौचालयों में पर्याप्त ग्रैब रेल उपलब्ध करवाए जाएंगे। सवारी डिब्बों में टोंटी/नल, हैंडल का आसानी से प्रयोग करने के लिए लीवर वाले हैंडल की सिफारिश की जाती है।

4.4.1.3 आपात स्थिति में श्रव्य दृश्य अशक्तों सहित सभी व्यक्तियों को बाहर निकालने के लिए शौचालयों और दिव्यांगजनों के सवारी डिब्बों में बड़े आकार के आपातकाल अलार्म स्विच लगाए जाएंगे। यात्रियों को शौचालय से अलार्म की आवाज़ सुनाई देने पर जनहित में जवाबी कार्रवाई करने के बारे में अवगत करवाया जाएगा।

4.4.1.4 सुगम्यता विशेषताओं वाली गाड़ियों के बारे में स्टेशनों पर डिस्पले और घोषणाएँ की जाएंगी और वेबसाइट पर भी दिखाया जाएगा।

##### 4.4.2 दिव्यांग अनुकूल सवारी डिब्बे

4.4.2.1 दिव्यांग अनुकूल सवारी डिब्बों में दिव्यांग व्यक्ति के साथ यात्रा करने वाले सहायक के अलावा किसी भी अन्य यात्री का इस डिब्बे में चढ़ना मना है।

4.4.2.2 दिव्यांगजन को यात्रा के दौरान सुरक्षित रूप से टिकाए रखने के लिए सवारी डिब्बे में व्हीलचेयर को जगह पर स्थिर रखने के लिए स्टॉपर लगाए जाएंगे।

##### 4.4.3 आपातकालीन निकासी

गाड़ी के सवारी डिब्बों से आपातकालीन निकासी के लिए सुगम्य गाइडवे की सिफ़ारिश की जाती है। दिव्यांगजनों सहित सभी यात्रियों की प्राथमिकता पर सुरक्षित निकासी के लिए सभी सवारी डिब्बों में निम्नलिखित प्रावधान सुनिश्चित किए जाएं।

4.4.3.1 गाड़ी के सवारी डिब्बों के गलियारे में दोनों ओर हरे और सफ़ेद रंग के आपातकालीन निकासी चिह्न को अच्छी तरह से प्रकाशित किया जाना चाहिए जो स्पष्ट रूप से दिखाई दे।

4.4.3.2 एसी सवारी डिब्बों में निकासी/बचाव के लिए आपातकालीन खिड़कियों को पहचानसूचक चिह्न से भली भांति से चिह्नित किया जाए और इसे ब्रेल लिपि में भी लिखा जाए।

4.4.3.3 आपातकालीन निकासी के दौरान दृष्टिबाधित और श्रव्यबाधित व्यक्तियों को सूचित करने के लिए फ्लैश साइन के साथ श्रव्य उद्घोषणा भी की जाए।

4.4.3.4 सवारी डिब्बों में कम लाइट होने अथवा लाइट न होने के दौरान, मुख्य रूप से रात में, मार्गदर्शक (गाइडिंग) लाइन के रूप में गलियारे में सेल्फ रिफ्लेक्टिव और अलग-अलग रंग की लाइन दिखाई देनी चाहिए।

4.4.3.5 गाड़ी में चल रहे सवारी डिब्बा परिचारक, सहायक कर्मचारी, आरपीएफ कार्मिक और अन्य व्यक्तियों मुख्यतः दिव्यांगजनों को आपातकालीन बचाव कार्यों के बारे में संवेदनशील बनाया जाए और उन्हें अच्छी तरह से प्रशिक्षण दिया जाएगा। इसे उनके प्रशिक्षण मॉड्यूल में भी शामिल किया जाए और नियमित रूप से संशोधित किया जाए।

## 5. निगरानी एवं फीडबैक तंत्र

### 5.1 निगरानी तंत्र

5.1.1 एसआईजी आदि जैसे बहुविषयक समिति और अधिकृत पदाधिकारियों द्वारा स्टेशन निरीक्षण की वर्तमान प्रणाली दिव्यांगजनों को दी जा रही सुविधाओं की निगरानी करने के लिए पर्याप्त है।

5.1.2 रेल पदाधिकारियों अथवा बहुविषयक समिति की निरीक्षण रिपोर्ट में दिव्यांग अनुकूल सुविधाओं/सेवाओं पर एक पैरा होना चाहिए और इनमें सुधार लाने के कार्यक्षेत्र पर सुझाव देने के बारे में एक पैरा होना चाहिए।

### 5.2 फीडबैक तंत्र

5.2.1 एनएसजी-1 से लेकर एनएसजी-3 स्टेशनों और एसजी-1 कोटि के स्टेशनों पर स्टेशन निदेशक कार्यालय/स्टेशन मास्टर/स्टेशन अधीक्षक कार्यालय/सहायता-बूथ पर फीडबैक/शिकायत और सुझाव पुस्तिका उपलब्ध करवाई जाए। दृष्टिबाधित दिव्यांगजनों की शिकायत/फीडबैक/सुझाव लिखने के लिए भी सहायता प्रदान की जाए।

5.2.2 एसी सवारी डिब्बों में गाड़ी के टीटीई द्वारा सुगम्यता से संबंधित किसी भी मामले के बारे में पूछे जाने पर शिकायत पुस्तिका भी उपलब्ध करवाई जाए।

5.2.3 भारतीय रेल में क्राउडसोर्सिंग के लिए वेबसाइट और मोबाइल एप के जरिए फोटो अपलोड करने की सुविधा सहित फीडबैक/शिकायत की सुविधा भी शुरू की जाएगी।

5.2.4 सभी शिकायतों के समुचित ढंग से निवारण के लिए इन्हें संबंधित रेलवे के अधिकृत अधिकारी को निर्देशित किया जाए।

5.2.5 रेलवे स्टेशनों पर दिव्यांगजनों की कठिनाइयों जैसे आरक्षण के दौरान, स्टेशनों में प्रवेश करते समय/बाहर निकलते समय, रेलगाड़ी में चढ़ते समय, शौचालयों का डिजाइन, सुगम्य प्लेटफार्म आदि के बारे में हितधारकों के साथ परामर्श/चर्चा फीडबैक प्रणाली का अभिन्न अंग रहेंगे। उनके सुझावों के अनुसार, "एक्सेसबल इंडिया कैंपेन" को और अधिक प्रभावी बनाने के लिए आवश्यक कदम उठाने सहित नीति में उपयुक्त संशोधन किया जाएगा।

## भाग ख

### रेखाचित्र एवं विशिष्टियाँ

सामग्रियों, कारीगरी और फिनिशेस आदि के लिए परिचालनिक आवश्यकताएँ और तकनीकी विशिष्टियाँ

1. सामान्य सुरक्षा आवश्यकताएँ

रेल प्रणाली की सुरक्षा आवश्यकताओं में यात्री जनता की आवश्यकताओं में से निम्नलिखित को शामिल किया जाए:

- (क) स्टेशनों पर यात्रियों की निर्बाध और सुरक्षित आवाजाही;
- (ख) प्लेटफार्मों पर यात्रियों के सुरक्षित खड़े रहने, गाड़ियों में चढ़ने-उतरने की व्यवस्था;
- (ग) यात्रियों द्वारा रेलगाड़ियों तक पहुँचने, उसमें चढ़ने-उतरने की सुगम व्यवस्था;

2. पालन किए जाने वाले मानक और संहिताएँ

(क) प्रणालियों/सुविधाओं/अवसंरचना और रख-रखाव के डिज़ाइन, सामान्य रूप से, निर्धारित मानकों और विशिष्टियों के अनुसार होने चाहिए।

(ख) विशिष्टियों में इंगित मानक केवल मार्गदर्शन के लिए दिये गए हैं। अन्य राष्ट्रीय अथवा अंतर्राष्ट्रीय मानकों का भी पालन किया जा सकता है।

(ग) सामान्य तौर पर आरडीएसओ/ राष्ट्रीय भवन निर्माण संहिता, आईएस संहिता आदि द्वारा भारतीय रेल संहिता और नियमावलियों में निर्धारित मानक का पालन किया जाए।

3. सामग्रियाँ और कारीगरी;

(क) कार्य का निष्पादन करने के लिए उपयोग की जाने वाली सामग्रियाँ और घटक नई, दोष रहित और विश्वसनीय होनी चाहिए तथा निर्माण में शामिल सभी सामग्रियाँ और घटक नई होनी चाहिए और अपेक्षित उद्देश्य, पर्यावरण एवं कार्य के लिए उपयुक्त होनी चाहिए।

(ख) उपयोग की जाने वाली सभी सामग्रियाँ हाल ही में उत्पादित और डिज़ाइन एवं अपेक्षित प्रयोग के लिए सुप्रमाणित / एप्लीकेशन होनी चाहिए।

(ग) कारीगरी और सामान्य फिनिशेस बेहतर गुणवत्ता के होने चाहिए और सर्वोत्तम पद्धति के अनुसार होने चाहिए।

(घ) सिस्टम में सार्वजनिक क्षेत्रों की फिनिश करने के लिए मूलभूत आवश्यकताओं और मानदंडों का उल्लेख करना आवश्यक है। हालांकि फिनिशेस के चयन और उपयोग के समय सुविधा, आराम और आकर्षण का ध्यान रखा जाएगा, यह भी सुनिश्चित किया जाए कि सुरक्षा, स्थायित्व और किफायत का लक्ष्य भी प्राप्त हो सके।

4. बुनियादी लक्ष्य

4.1 सुरक्षा

#### 4.1.1 आग प्रतिरोधक और स्मोक जेनरेशन

आग/जीवन सुरक्षा आवश्यकताओं के अनुरूप स्टेशन फिनिश के लिए जलने की न्यूनतम दरों, कम धुआँ देने वाली और कम विषाक्तता वाली सामग्रियों का प्रयोग करके आग के खतरे को कम किया जाए।

#### 4.1.2 फिसलन-रहित चलने की सतह

फिसलन रहित गुणवत्ता वाली सतह सामग्रियों का उपयोग करते हुए अभिगम्यता आवश्यकताओं का अनुपालन करते हुए पैदल यात्रियों की सुरक्षा को बढ़ाया जाए। प्रवेश द्वार, सीढ़ियों, प्लेटफॉर्म के किनारों और उपकरणों के आस-पास के क्षेत्रों में उच्च फिसलन-रहित गुण होने चाहिए।

घर्षण के निम्नलिखित न्यूनतम स्थैतिक गुणांक उपलब्ध करवाए जाएं:

##### घर्षण के गुणांक

• सार्वजनिक क्षेत्र सतह	0.6
• गैर-सार्वजनिक क्षेत्र सतह, बाहरी	0.6
• गैर-सार्वजनिक क्षेत्र सतह, आंतरिक	0.5
• प्लेटफॉर्म की बुनावट वाली किनारी	0.8
दृष्टि से विपरीत दिखाई देने वाली सामग्री	
• सीढ़ियों, रैंपों, ढलान वाले रास्ते	0.6
उपकरणों के पास के क्षेत्र	

#### 4.2 टिकाऊपन

टिकाऊ, मजबूत और अपक्षय गुणवत्ता वाली सामग्रियों का उनके प्रारंभिक और बदलने के खर्चों और स्टेशन पर उनके प्रयोग के स्थान के अनुसार उपयोग किया जाए ताकि लंबी और किफायती सेवा प्रदान की जा सके। सामग्रियाँ अपने पूरे उपयोगी काल में अच्छी स्थिति में होनी चाहिए।

#### 4.3 रखरखाव में आसानी

##### 1.3.1 सफाई – कम खर्च में आसानी से सफाई योग्य

##### 1.3.2 मरम्मत या प्रतिस्थापन

ऐसी सामग्रियों का प्रयोग किया जाये, जो यदि खराब हो जाए तो परिचालनिक प्रणाली को छेड़े बिना आसानी से ठीक अथवा प्रतिस्थापित की जा सके जिससे रखरखाव का खर्च कम किया जा सके।

#### 4.4 नुकसान से बचाव –

ऐसी सामग्रियाँ प्रदान की जाएँ जिससे नुकसान न हो, जिसे बिगाड़ना, खराब करना अथवा हटाना कठिन हो। जनता द्वारा प्रयोग की जाने वाली सभी सतहों को इस प्रकार फिनिश किया जाए ताकि आकस्मिक नुकसान के परिणामस्वरूप खराबी को आसानी से सामान्य रखरखाव तकनीकों से हटाया जा सके।

#### 4.5 सौंदर्यपरक गुणवत्ता –

जो गर्मजोशी, आकर्षण, गुणवत्ता की भावना पैदा करें और उस सुविधा में नागरिक गौरव उत्पन्न करें।

#### 5. सामान्य मानदंड

फिनिश सामग्री के लिए कुछ सामान्य मानदंड ऊपर उल्लिखित लक्ष्यों के साथ-साथ उन लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए इंगित किए जाते हैं, जिसके परिणामस्वरूप उच्च स्तर की रोशनी, अच्छी सफाई का स्तर और उच्च स्वच्छता का आभास होता है।

##### 5.1 लागत

सामग्रियों का चयन लंबी अवधि, कम रखरखाव, प्रथिस्थापन तथ्यों और सम्पूर्ण सौंदर्यपरक और परिचालनिक गुणवत्ता के लिए किया जाए।

##### 5.2 उपलब्धता

आसानी से उपलब्ध सामग्रियों का चयन किया जाए। देश में उत्पाद उपलब्ध होने पर स्वदेशी उत्पादों का ही चयन किया जाए।

##### 5.3 गैर-सांपत्तिक सामग्रियाँ

जहां भी यह प्रमाणित हो जाए कि कोई भी अन्य सामग्री इस विशिष्ट डिज़ाइन की आवश्यकताओं को पूरा नहीं कर सकती वहाँ केवल सांपत्तिक मदों का उपयोग किया जाए।




##### 5.4 स्थापना मानक

सामग्रियों को उद्योग मानकों और निर्माता की सलाह के अनुसार ही स्थापित करने के लिए विस्तृत और निर्दिष्ट किया जाए।

मानक ड्राइंग




(i) वेब पेज






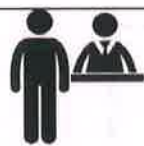



(क) सुगम्यता सहायता

	क्या पहिएदार कुर्सी उपलब्ध है?	हाँ / नहीं	सहायता बूथ/ पूछताछ बूथ पर उपलब्ध है
	क्या पहिएदार कुर्सी ऑनलाइन बुक की जा सकती है?	हाँ / नहीं	कुली के साथ लिंक इन्सर्ट किया जाए
	बैटरी चालित कार	हाँ / नहीं	बैटरी चालित कार के परिचालक का फोन नंबर (यदि उपलब्ध हो)
	सहायक	हाँ / नहीं	फोन नं (यदि उपलब्ध हो)
	सहायक की बुकिंग	हाँ / नहीं	लिंक इन्सर्ट किया जाए
	दिव्यांगजन सहायक		फोन नं.

(ख)

सुगम्य सुविधाएं

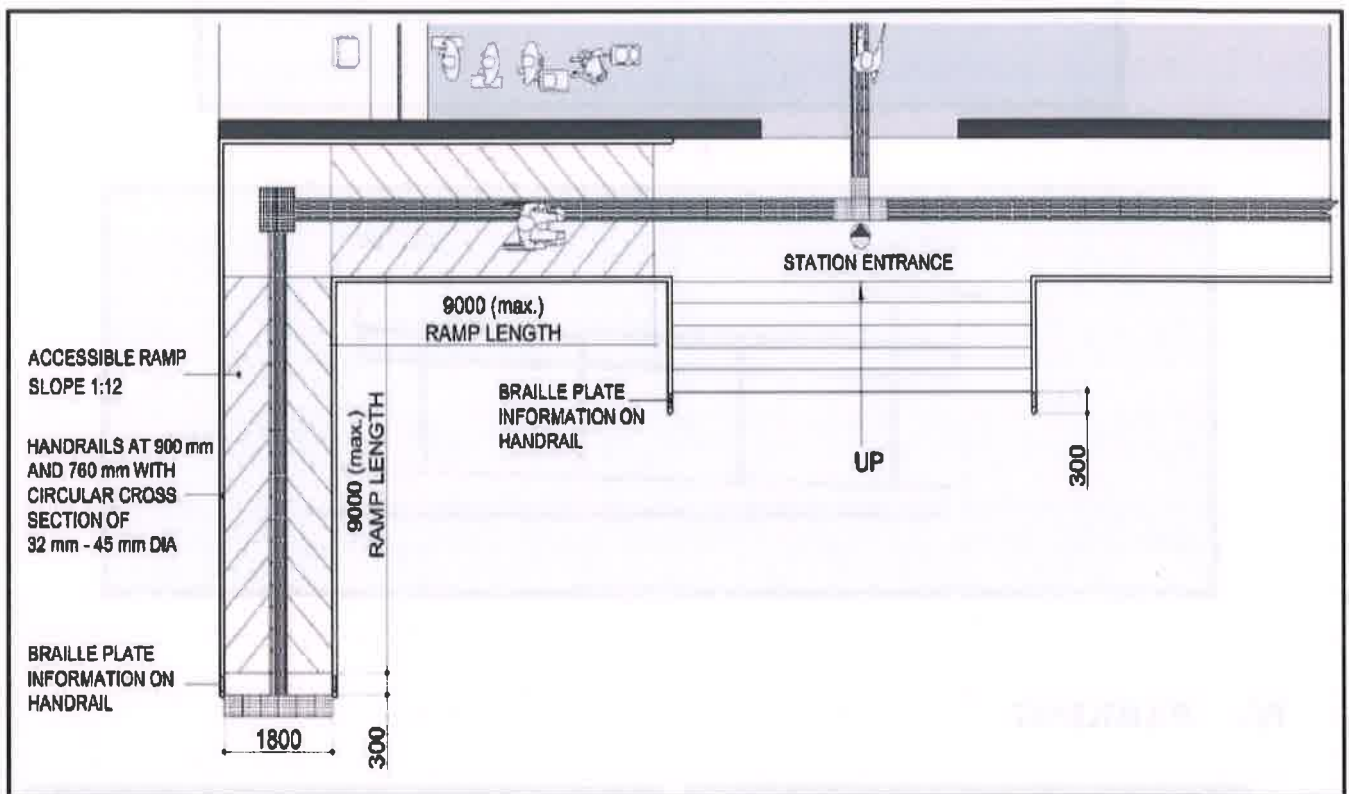
	दिव्यांगजनों के लिए समर्पित पार्किंग	हाँ / नहीं	पार्किंग की संख्या स्थान
	दिव्यांगजन अनुकूल शौचालय	हाँ / नहीं	स्थान
	दिव्यांगजन अनुकूल पेयजल बूथ	हाँ / नहीं	स्थान

	मुख्य प्रवेश द्वार पर रैंप	हाँ / नहीं	स्थान
	दूसरी साइड प्रवेश द्वार पर रैंप	हाँ / नहीं	दूसरी साइड प्रवेश उपलब्ध है/ नहीं है
	किसी अन्य स्थान पर रैंप	हाँ / नहीं	स्थान का उल्लेख किया जाए स्थान -1 : स्थान -2 :
	अंतर प्लेटफॉर्म स्थानांतरण के लिए ऊपरी पैदल पुल पर रैंप	हाँ / नहीं	प्लेटफॉर्म नं. ---
	सुगम्य लिफ्ट/एलिवेटर की उपलब्धता	हाँ / नहीं	प्लेटफॉर्म नं. ----
	सहायता बूथ / पूछताछ की उपलब्धता	हाँ / नहीं	सहायता बूथ का स्थान इंगित किया जाए।
	श्रव्य/दृश्य ब्रेल मानचित्र की उपलब्धता	हाँ / नहीं	स्थान इंगित किया जाए।
	ब्रेल पहचानसूचकों की उपलब्धता	हाँ / नहीं	स्थान इंगित किया जाए।
	कोई अन्य सुगम्यता विशेषता	हाँ / नहीं	विशेषताओं का उल्लेख किया जाए: (i) (ii)

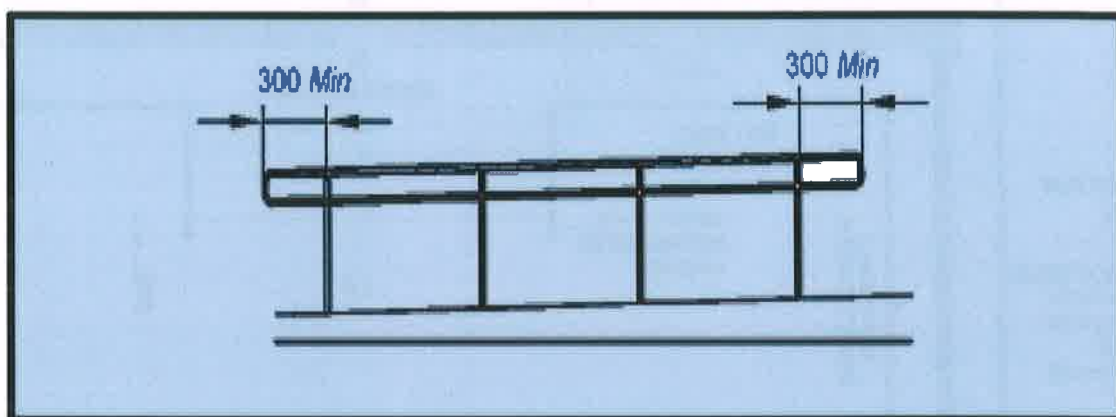
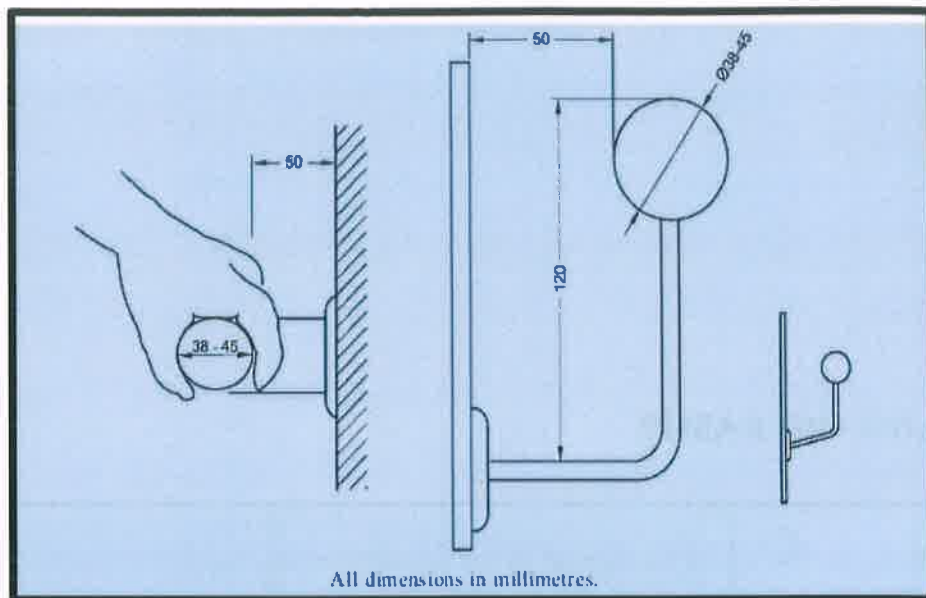
७

११

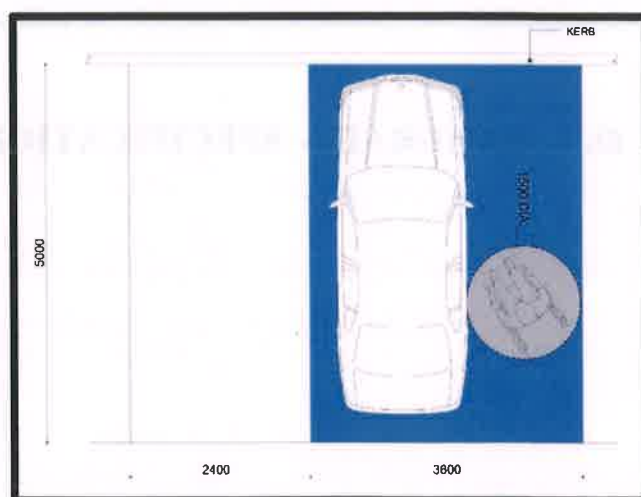
## II. STANDARD RAMPS

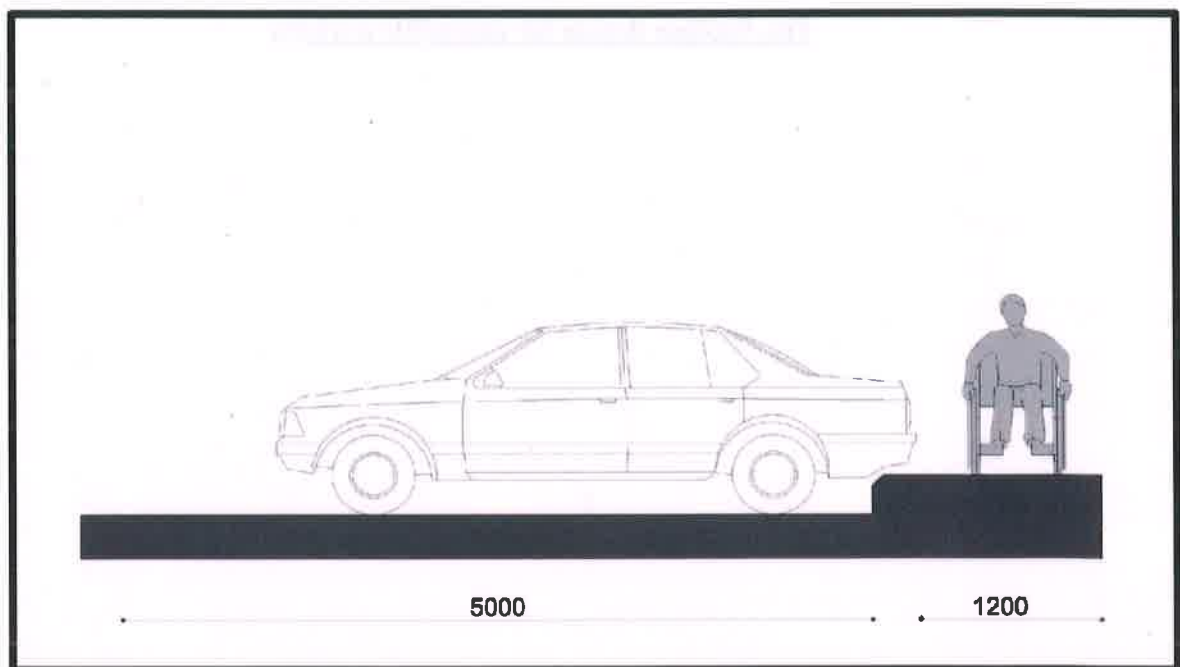
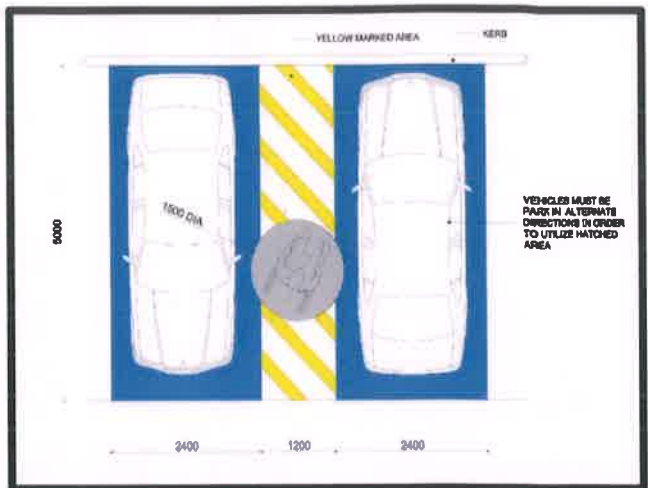


## III. HANDRAIL – SPECIFICATIONS

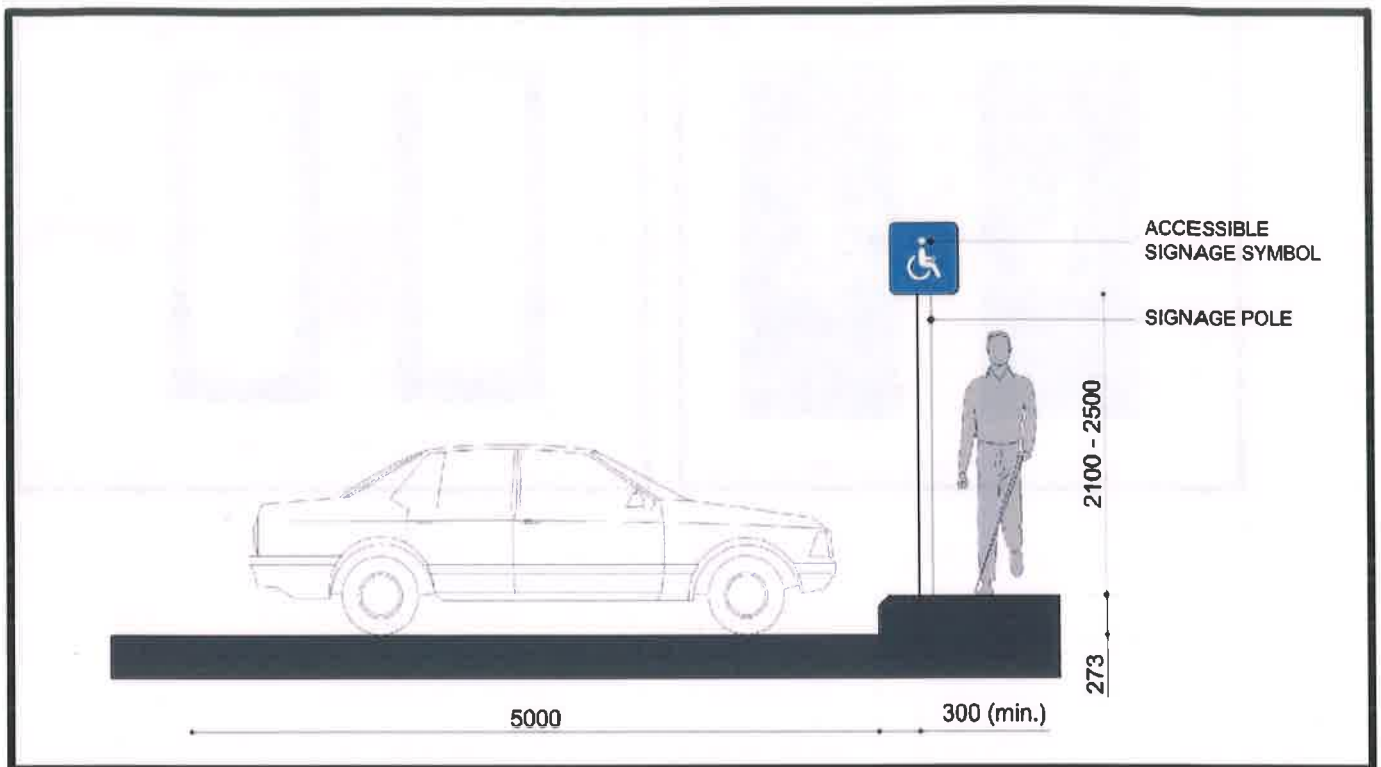


#### IV. PARKING



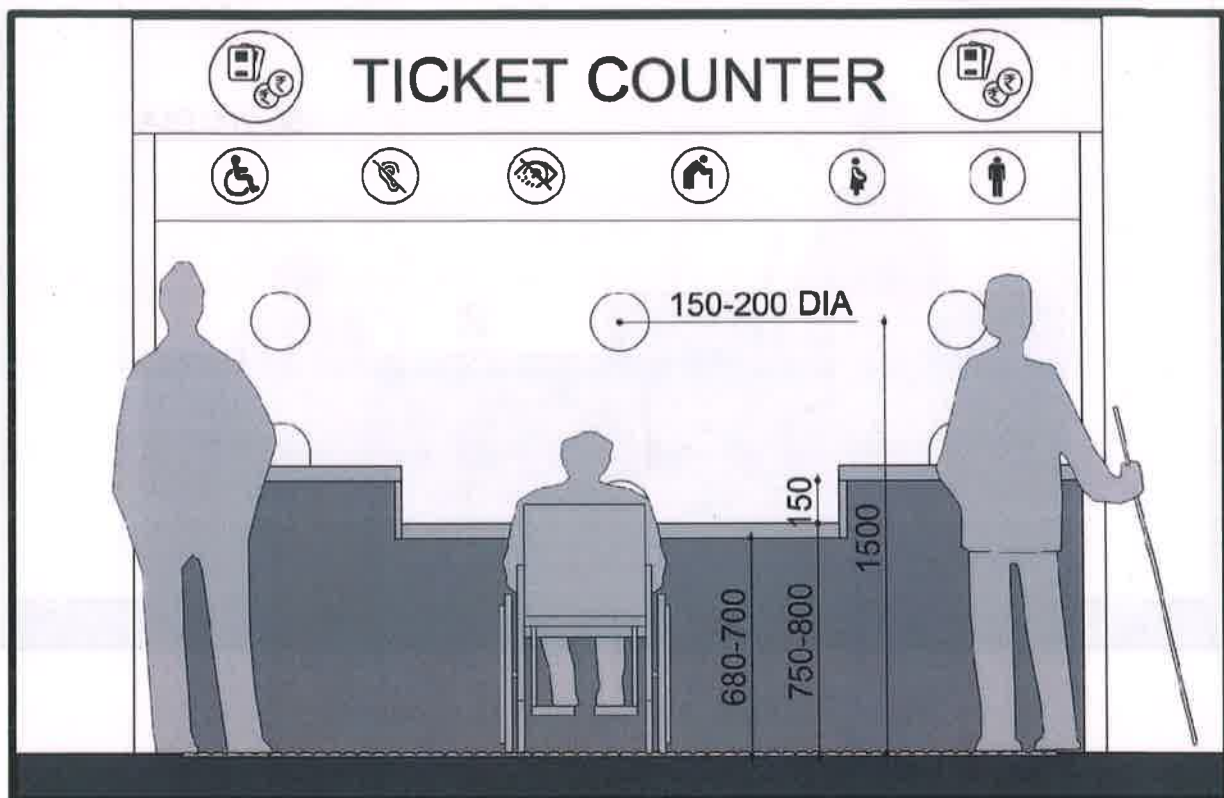


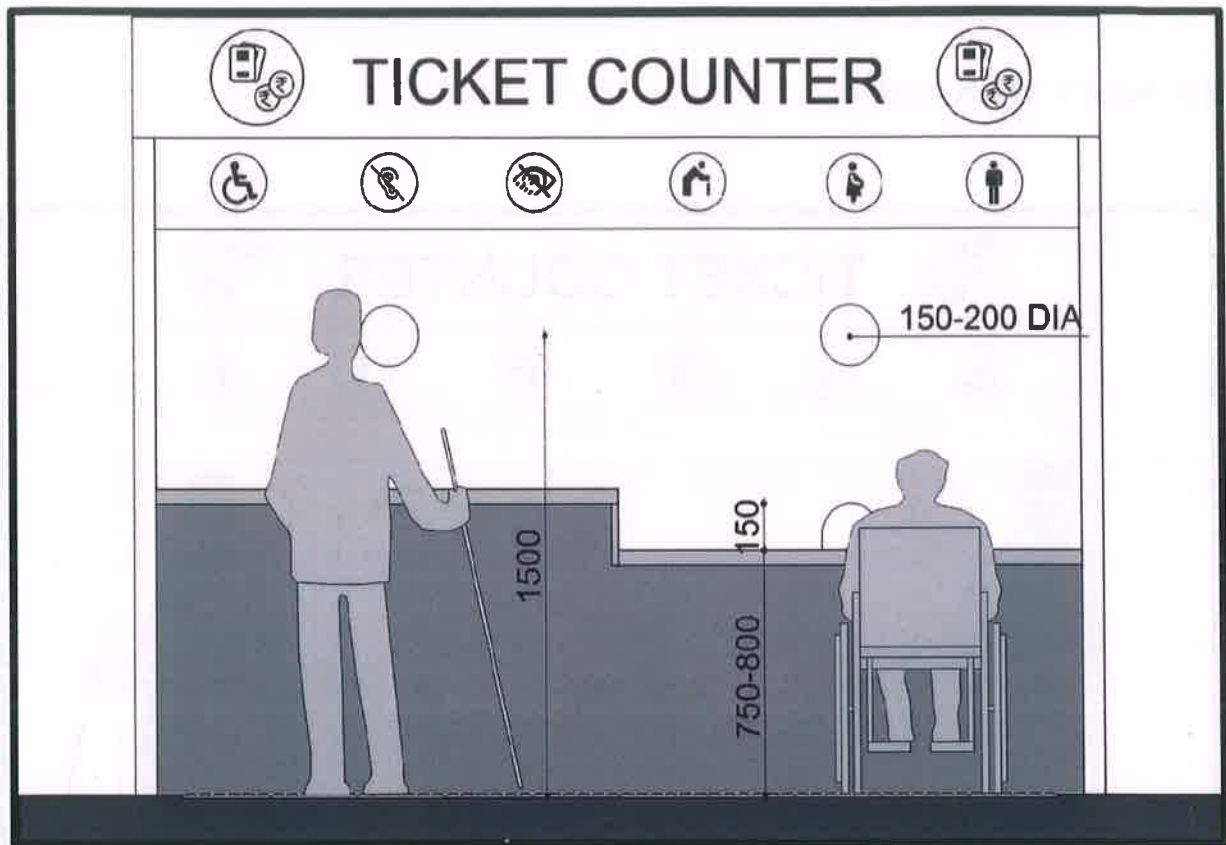
**Fig. Space requirement for the wheelchair movement on the footpath behind car parking**

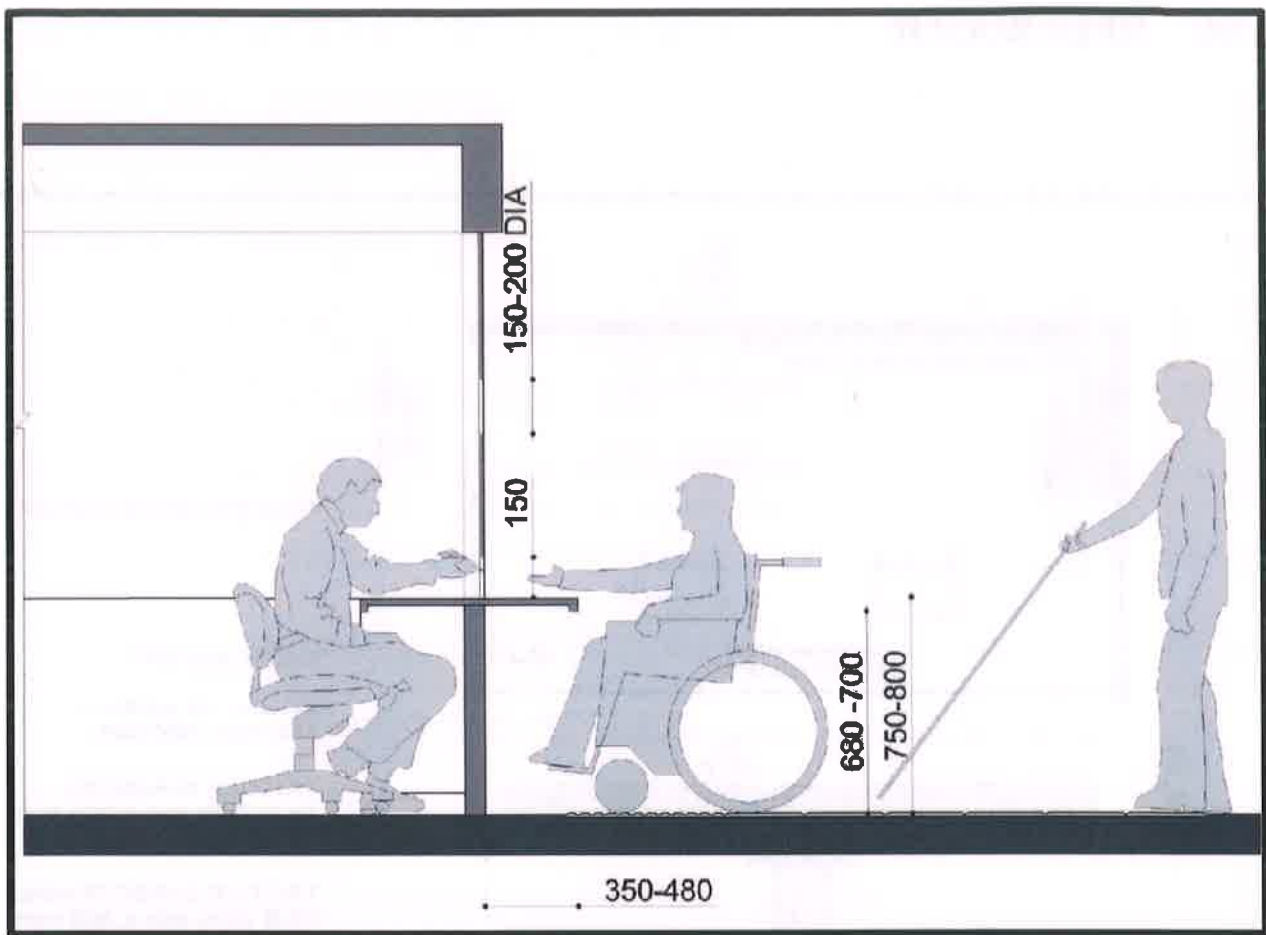


**Fig. Signage design for accessible parking**

## V. TICKET COUNTER





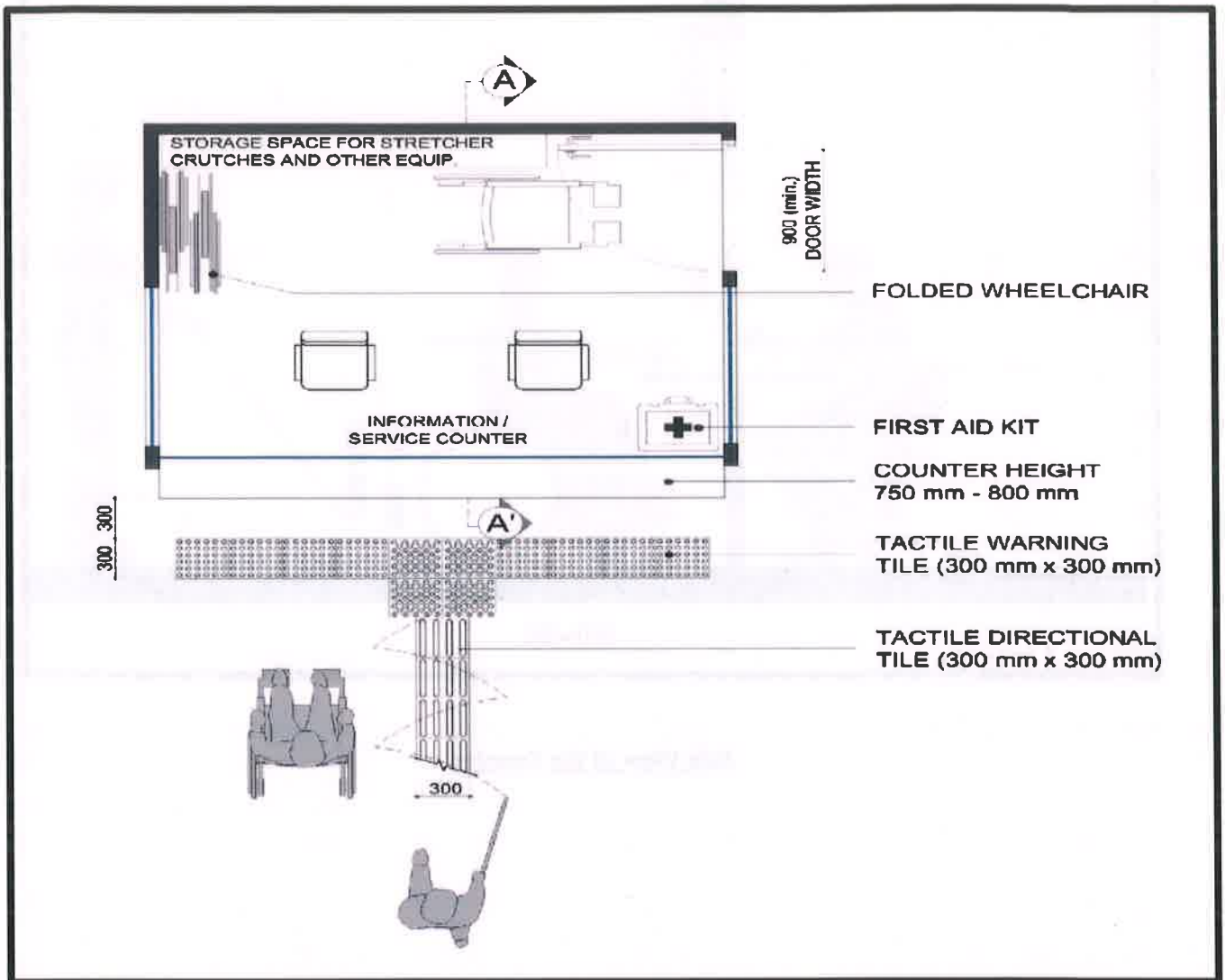


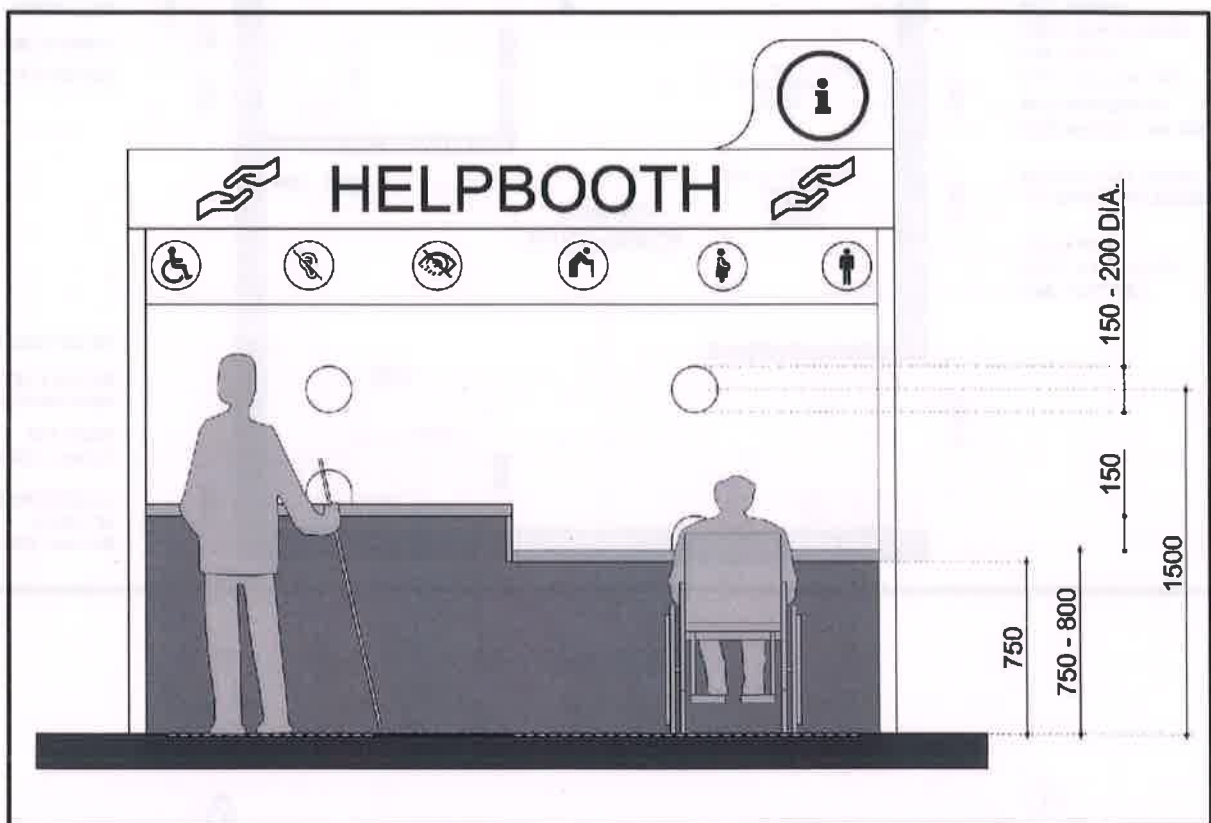
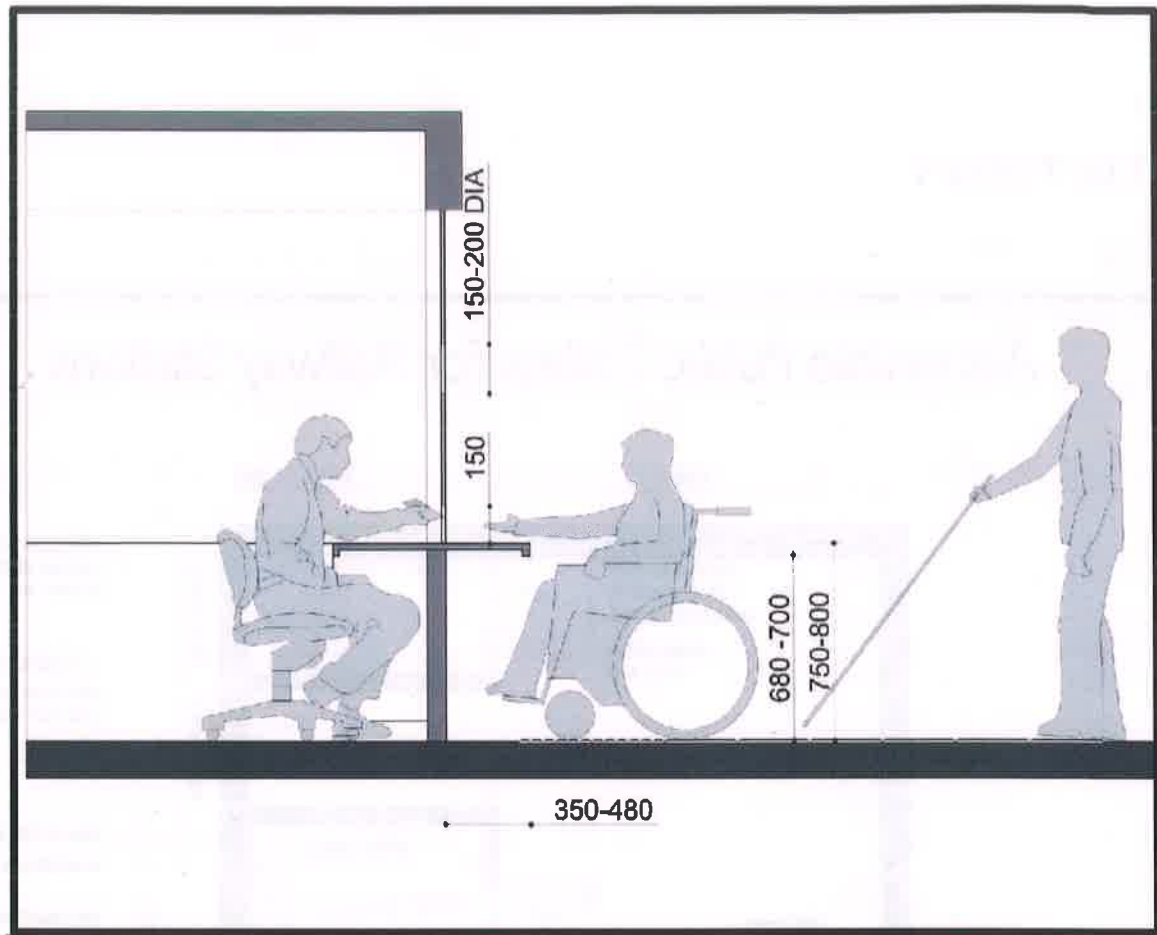
Side View of the Counter

3.

Pl

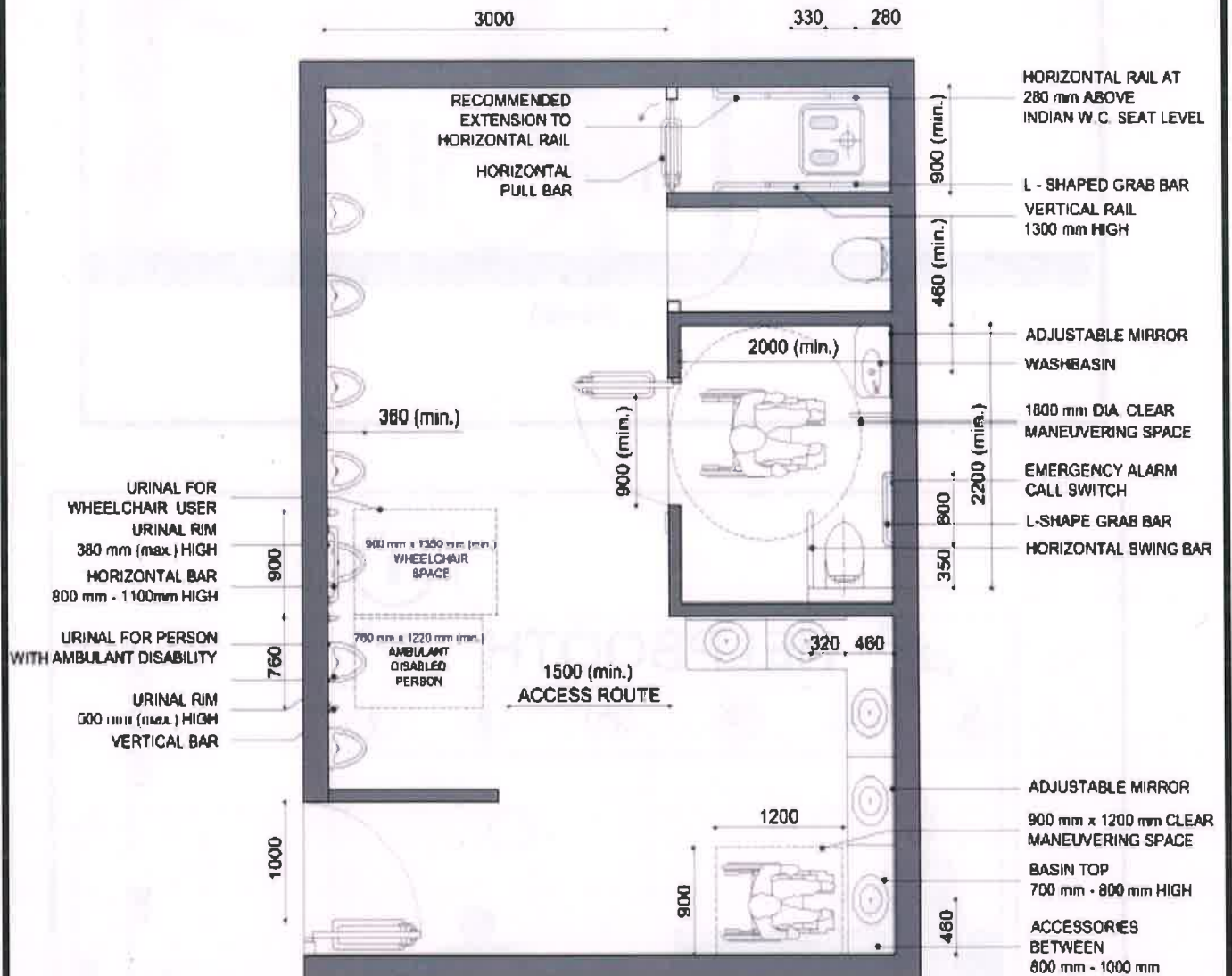
## VI. HELP BOOTH

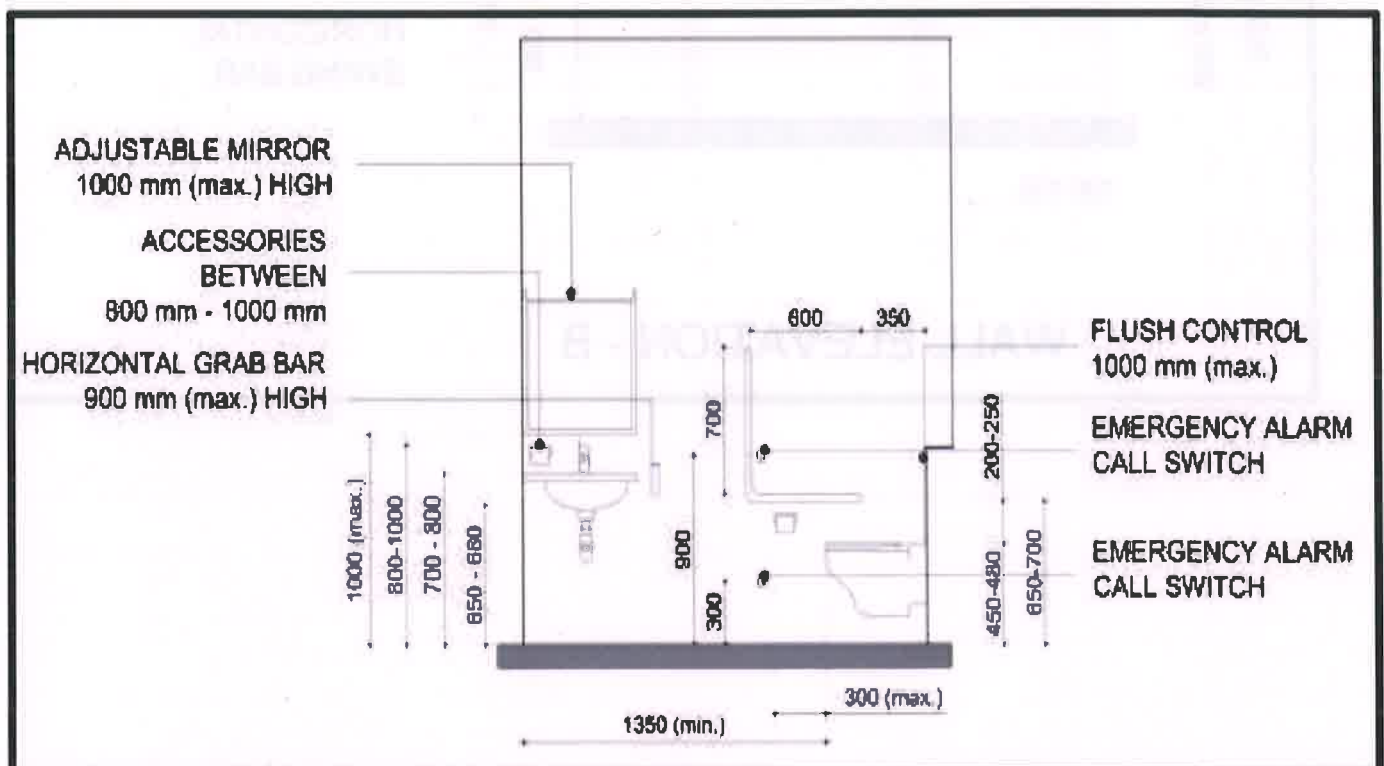
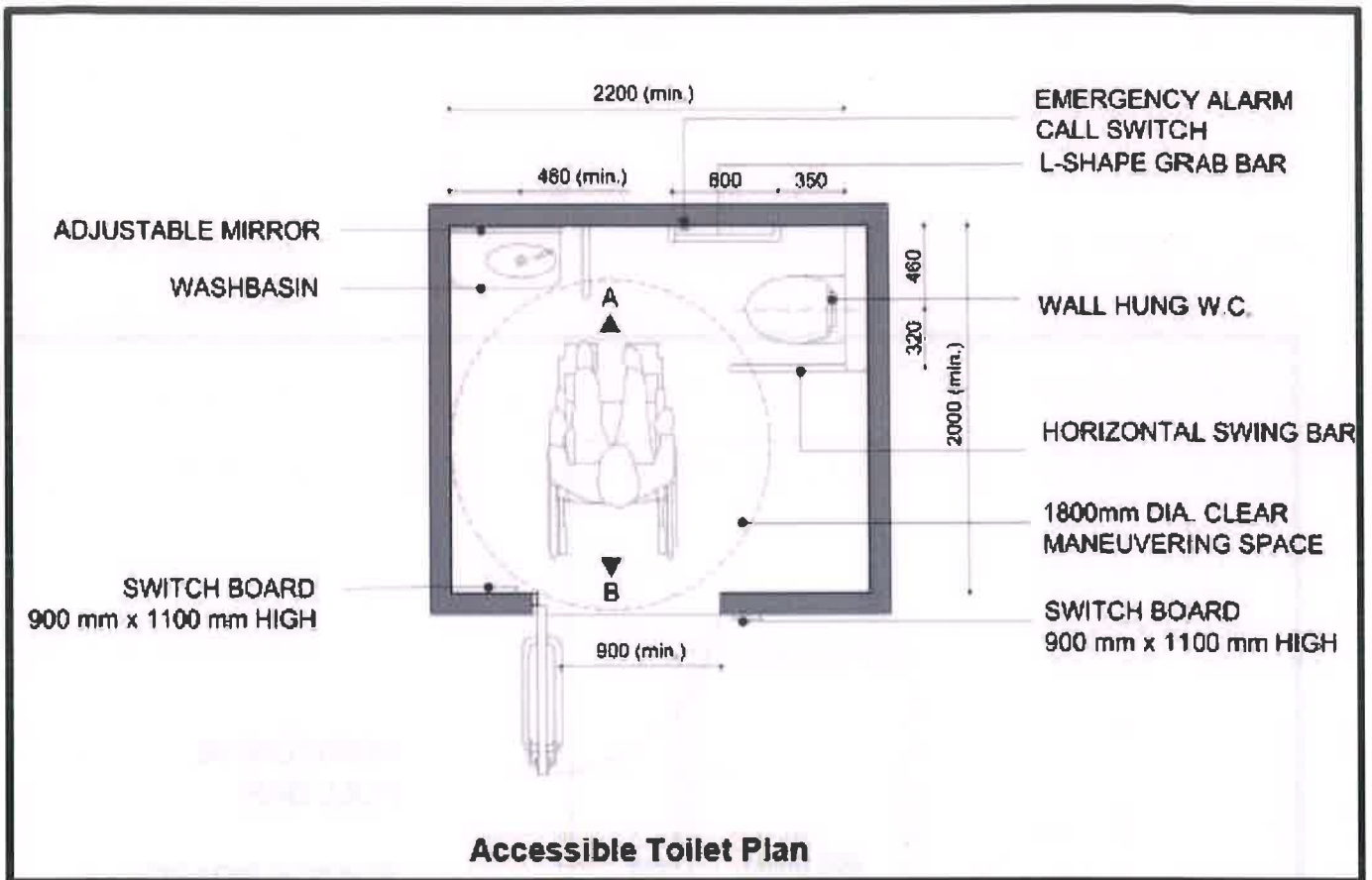


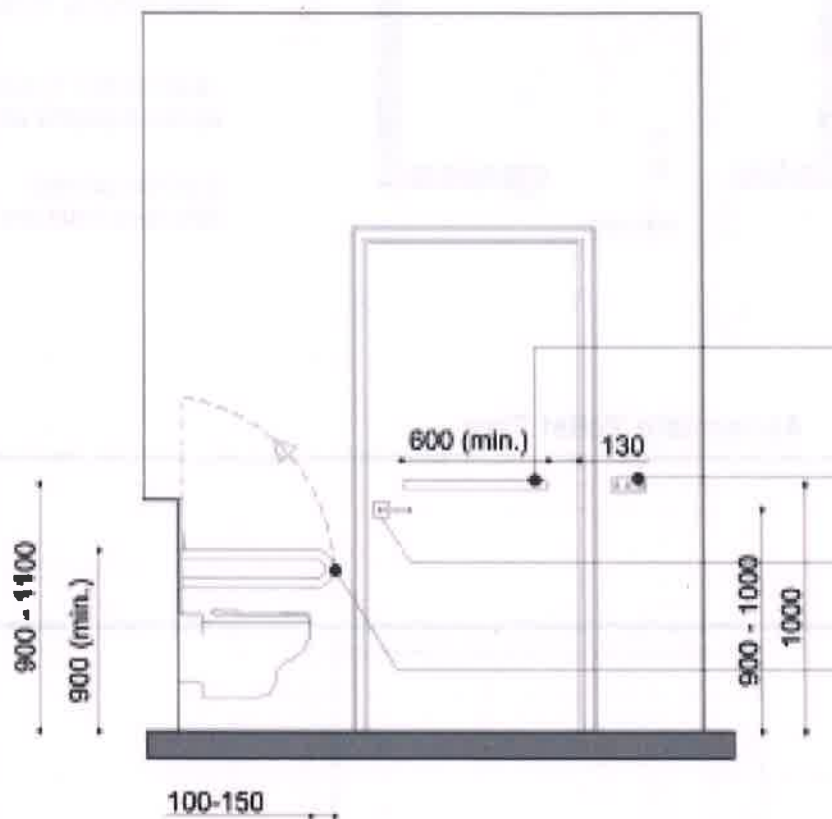


## VII. TOILET

### Accessible Public Toilets for Railway Stations







**HORIZONTAL  
PULL BAR**

**SWITCH BOARD  
900 mm - 1100 mm HIGH  
DOOR HANDEL  
900mm - 1000mm HIGH**

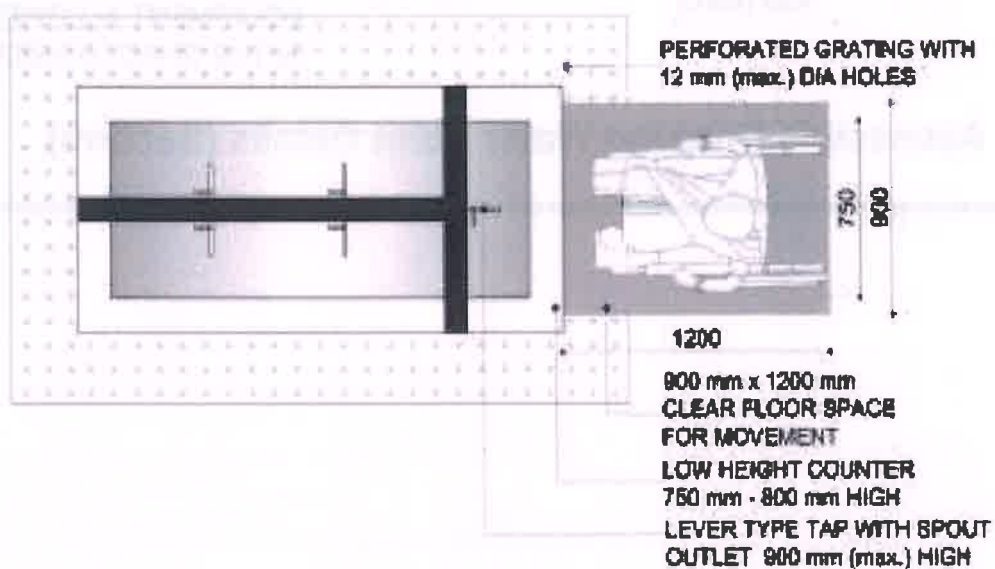
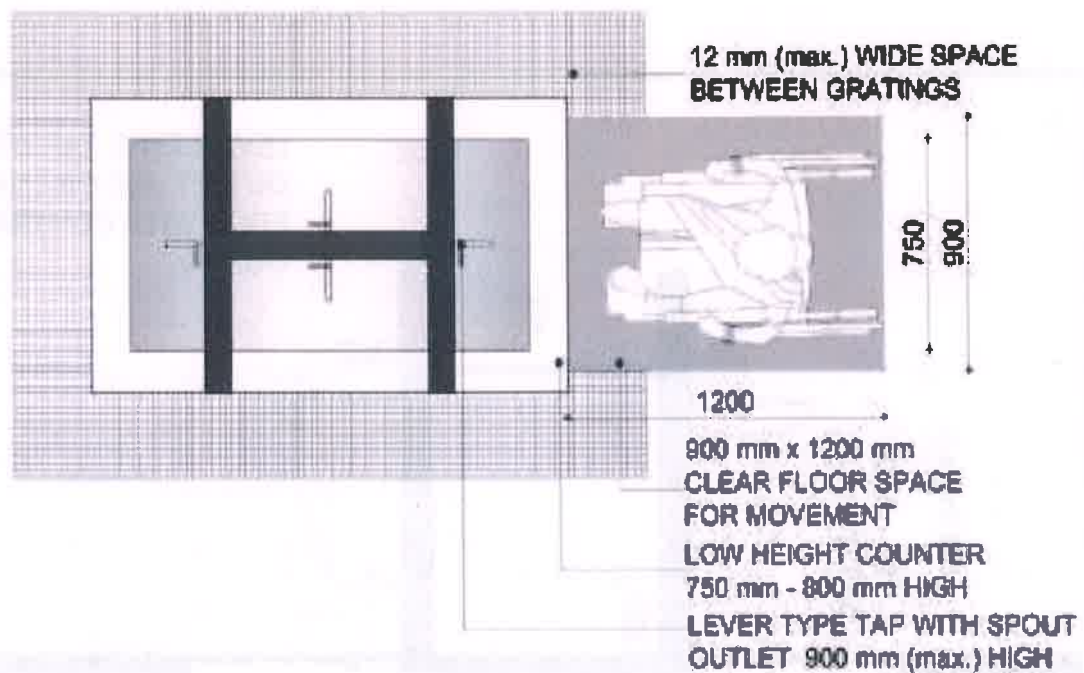
**HORIZONTAL  
SWING BAR**

**WALL ELEVATION - B**

3.

Pl

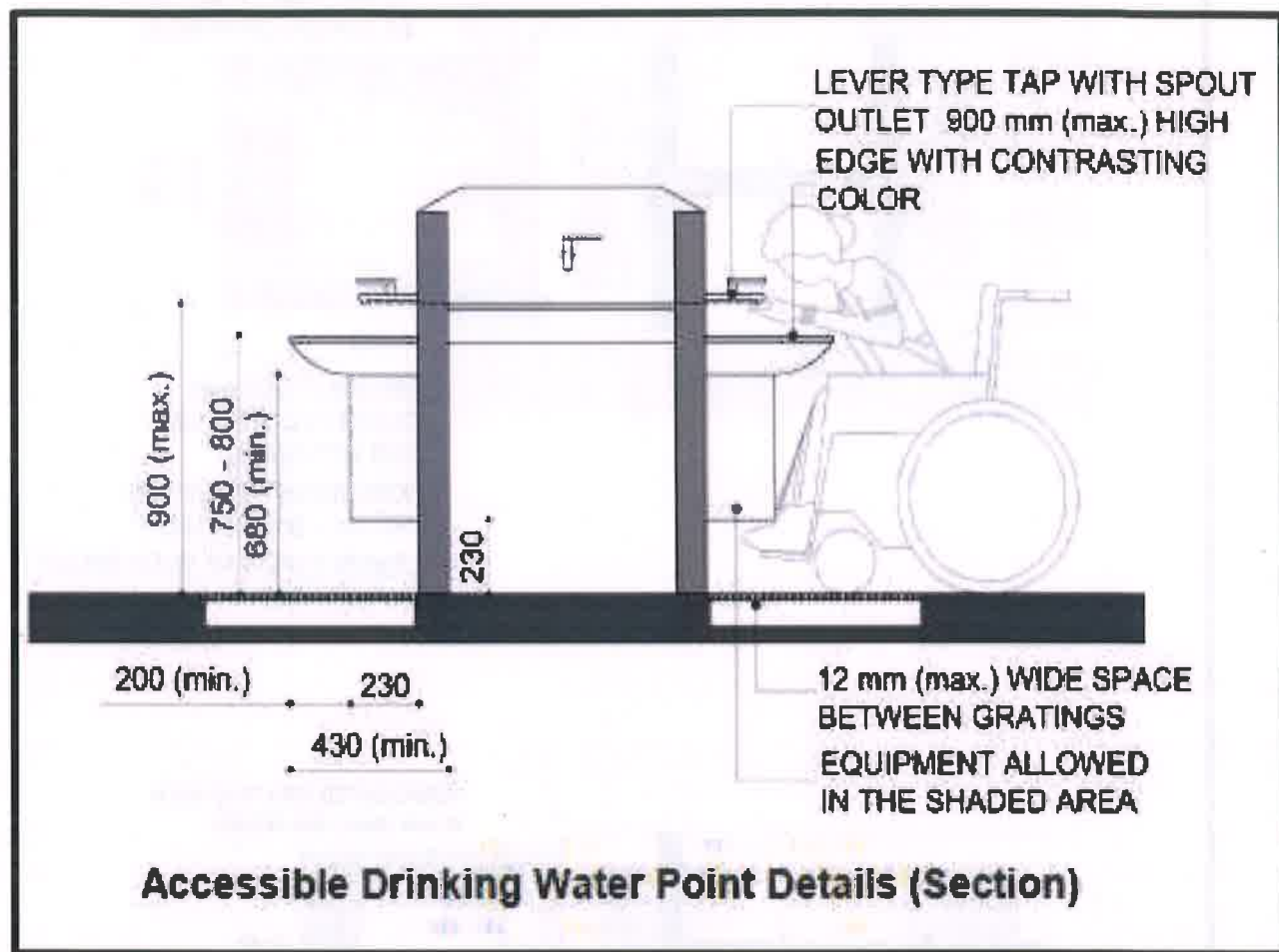
## VIII. DRINKING WATER BOOTH



**Accessible Drinking Water Point (Plan)**

3.

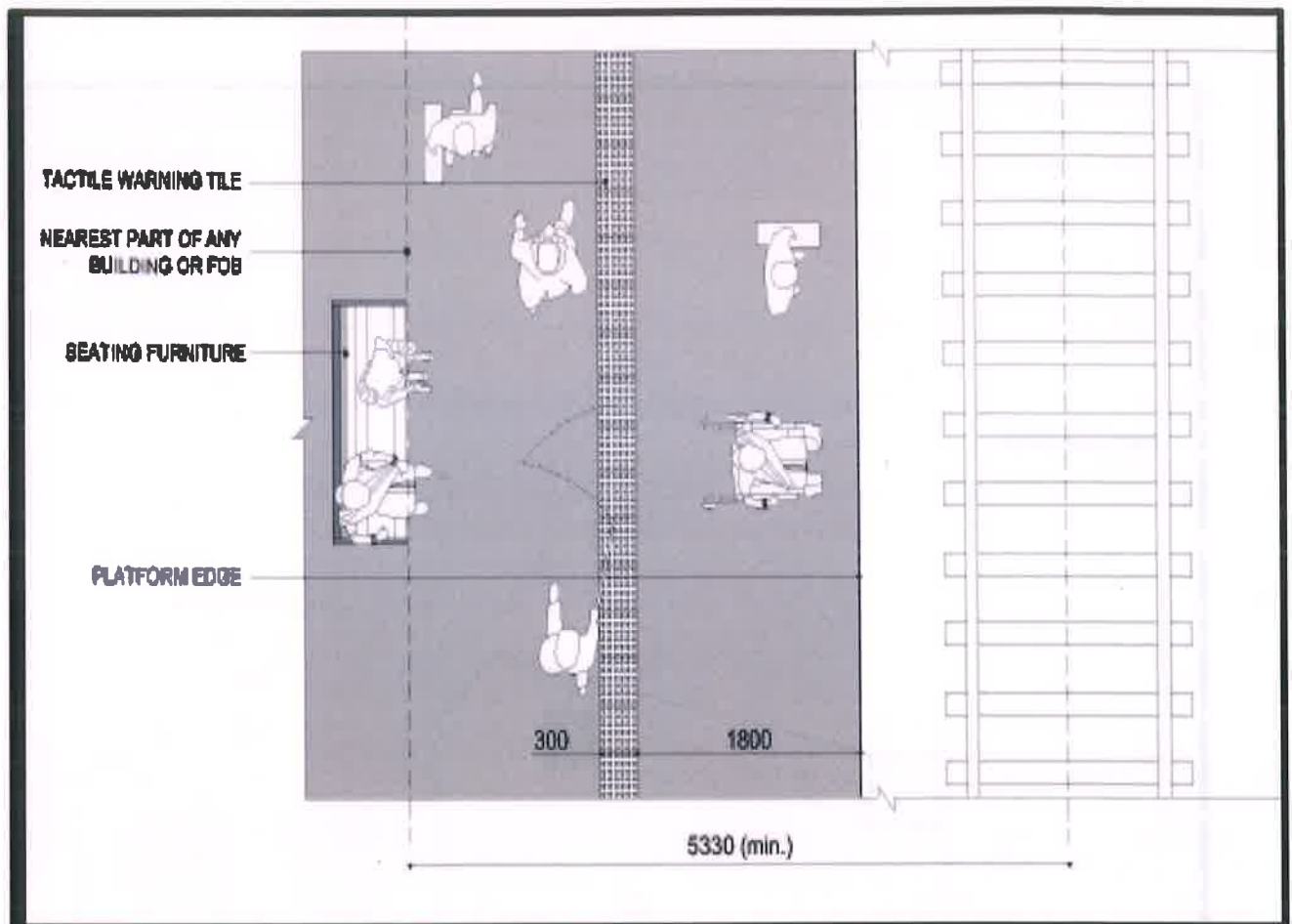
A

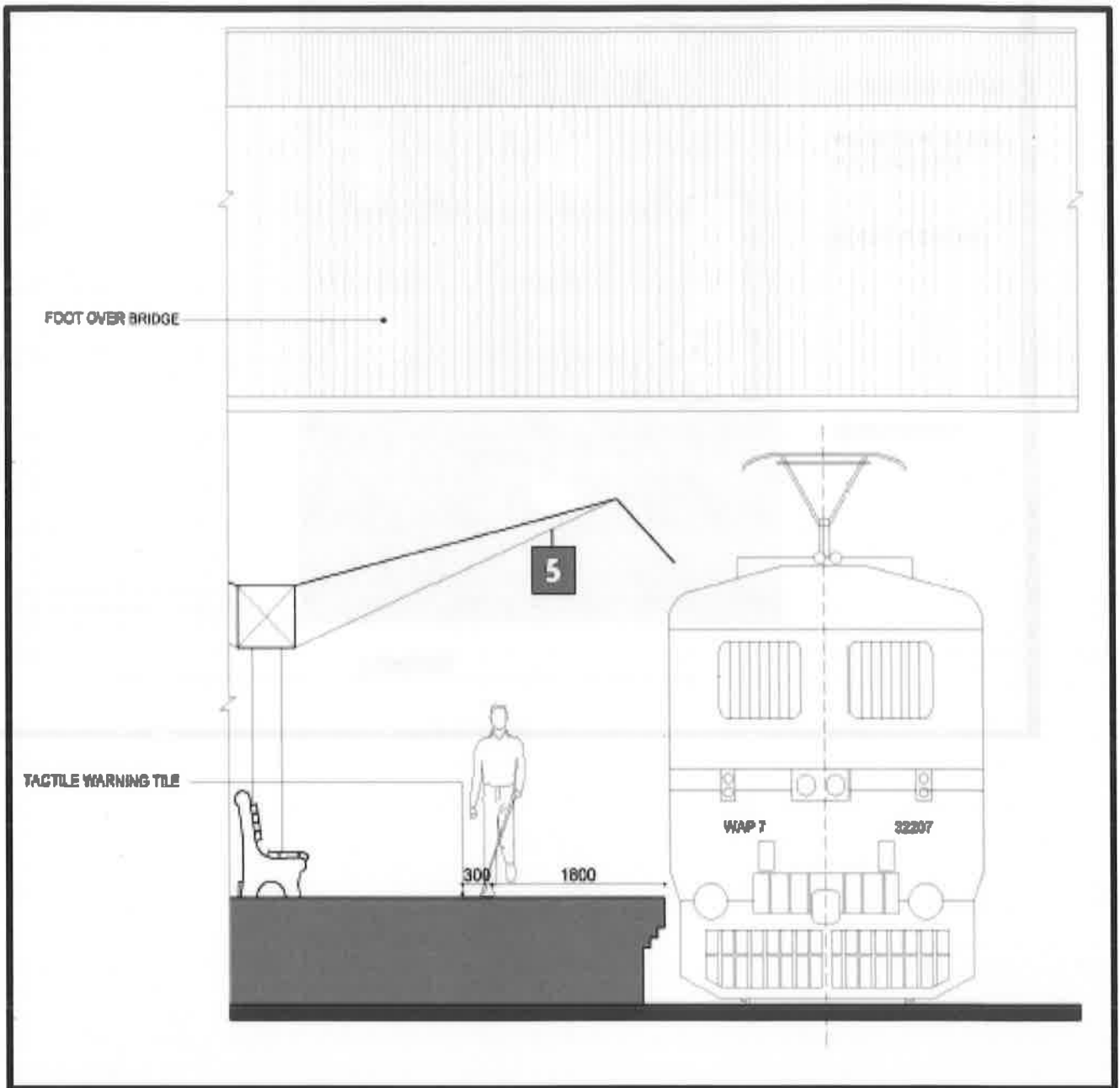


3

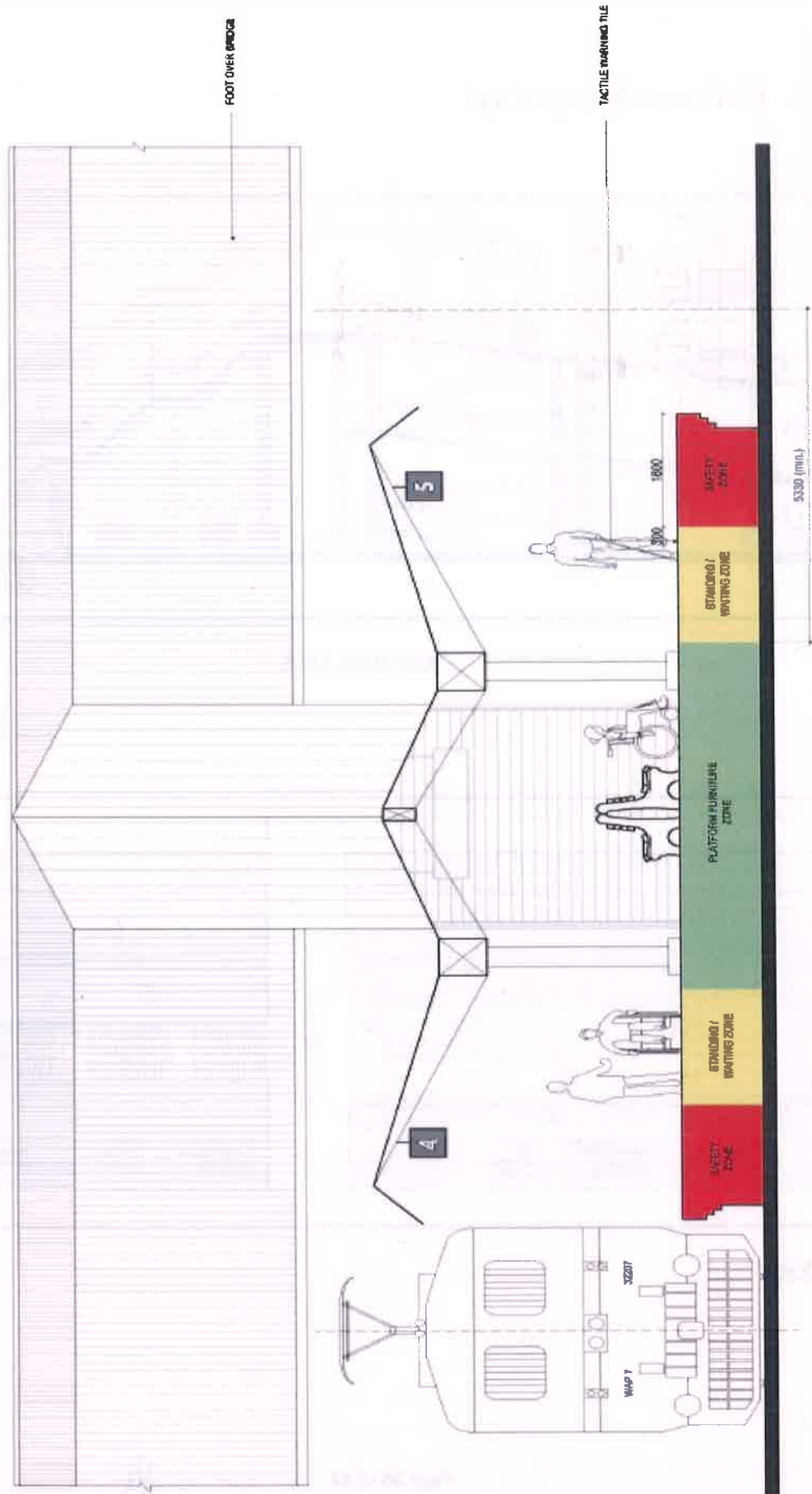
Pl

## IX. PLATFORM ZONING & DESIGN





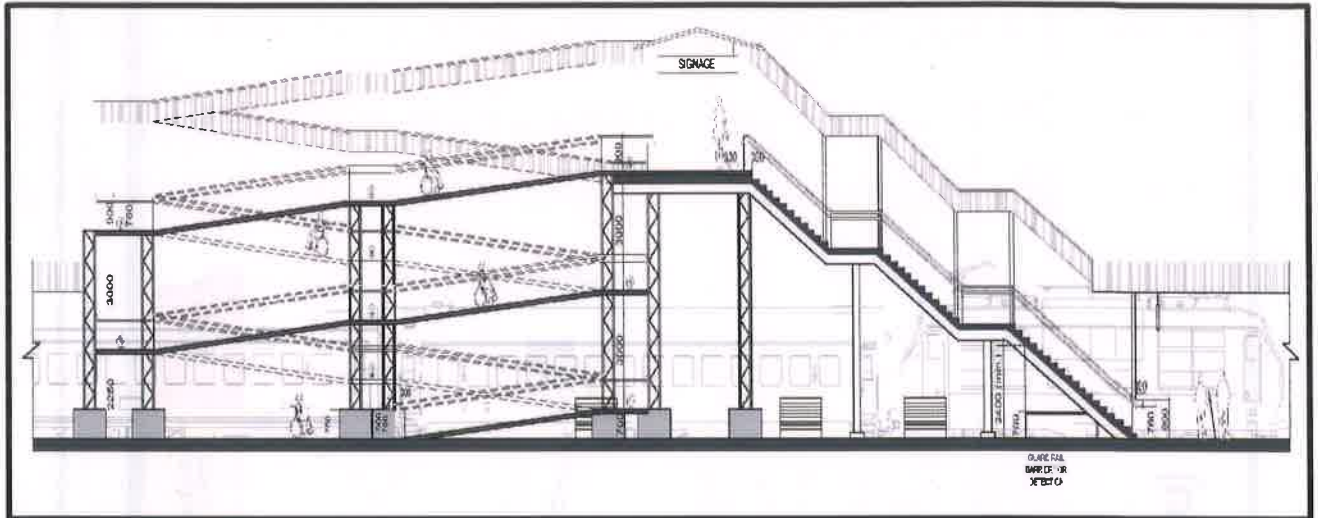
# Platform Section (Zone division)



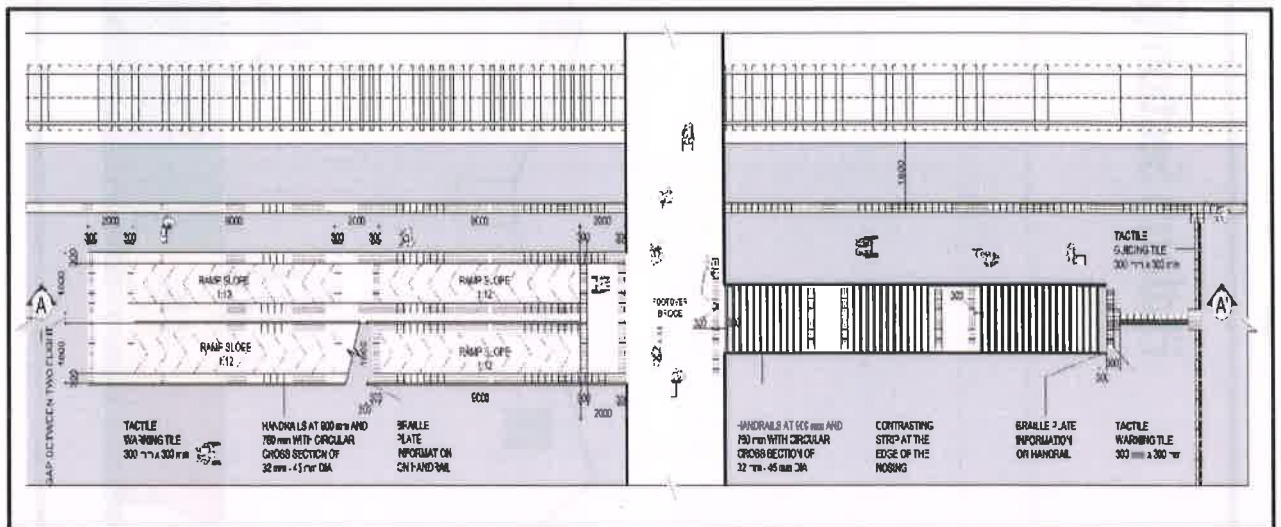
Q

Q

## X. FOOT OVER BRIDGE



**Elevation View**



**Plan View**

## भाग ग

## कार्यान्वयन नीति

2

1

कार्यान्वयन नीति और समयसीमा

सूचना प्रणाली सुगम्यता

क्र.सं.	मद	(0-3 वर्ष) अल्पावधि लक्ष्य	(3-6 वर्ष) मध्यावधि लक्ष्य	(> 6 वर्ष) दीर्घावधि लक्ष्य
1.	वेबपेज/ रेलवे /आईआरसीटीसी की वेबसाइट	एनएसजी - 1 से 4 और एसजी 1 एवं 2	एनएसजी - 5 और 6 एवं एसजी - 3	-
2.	मोबाइल एप	✓		-
3.	सार्वजनिक घोषणा प्रणाली	एनएसजी - 1 से 4	-	-
4.	पहचानसूचक	एनएसजी - 1 से 4 और एसजी - 1	-	-
5.	सवारी डिब्बे में सूचना	✓	-	-

II. स्टेशन सुगम्यता

क्र.सं.	मद	(0-3 वर्ष) अल्पावधि लक्ष्य	(3-6 वर्ष) मध्यावधि लक्ष्य	(> 6 वर्ष) दीर्घावधि लक्ष्य
1.	मानक रैंप	सभी	-	-
2.	पार्किंग ( कम से कम 2 सुगम्य पार्किंग लॉट)	एनएसजी- 1 से 5*	एनएसजी-6*	-
3.	टिकट बूथ	एनएसजी - 1 से 3 और एसजी-1		-
4.	सहायता बूथ	एनएसजी - 1 से 5 और एसजी- 1 और 2	एनएसजी-6 और एसजी-3	-

\* जहां कहीं संभव हो, पार्किंग लॉट उपलब्ध करवाए जाएंगे।

### III. प्लेटफार्म सुगम्यता

क्र.सं.	मद		नीति	
		(0-3 वर्ष) अल्पकालिक लक्ष्य	(3-6 वर्ष) मध्यावधि लक्ष्य	(> 6 वर्ष) दीर्घावधि लक्ष्य
1.	शौचालय (कम-से-कम एक)	एनएसजी - 1 से 6 एसजी - 1 से 3	-	-
2.	पीने के पानी का बूथ	एनएसजी- 1 से 4 एसजी - 1 और 2	-	-
3.	ऊपरी पैदल पुल/भूमिगत मार्ग	एनएसजी - 1 से 4	एनएसजी -5	सभी शेष स्टेशन
4.	एलिवेटर	एनएसजी 1 और 2*	एनएसजी 3	
5.	प्रकाश व्यवस्था	एनएसजी 1 और 2	एनएसजी 3 एवं 4 और एसजी 1 से 2	

\*तकनीकी रूप से व्यवहार्य स्थानों के लिए

### IV गाड़ी के सवारी डिब्बे की सुगम्यता

क्र.सं.	मद		कार्यनीति	
		(0-3 वर्ष) अल्पावधि लक्ष्य	(3-6 वर्ष) मध्यावधि लक्ष्य	(> 6 वर्ष) दीर्घावधि लक्ष्य
1.	सवारी डिब्बे का बहिर्भाग	✓	✓	
2.	सवारी डिब्बे की आंतरिक साज-सज्जा और बैठने की जगह	✓	✓	
3.	सवारी डिब्बे में सुविधाएं	✓	✓	

कार्यान्वयन विभाग

(क) सामान्य सुविधाएं

क्र.सं.	सुविधाएं	के द्वारा कार्रवाई
1.	स्टेशन के प्रत्येक प्रवेश/निकास गेट पर नंबर लिखा जाए, जहां एक से ज्यादा गेट हैं, वहाँ नंबर मुख्य रूप से लिखे जाएं।	वाणिज्य / इंजीनियरी
2.	दिव्यांगजनों के लिए बैटरी चालित कारों में सामान ले जाने की अनुमति दी जाए।	वाणिज्य
3.	स्टेशनों/प्रतीक्षा क्षेत्र में दिव्यांगजनों के लिए प्राथमिकता के आधार पर बैठने की व्यवस्था की जाए।	वाणिज्य / इंजीनियरी
4.	जहां-कहीं व्यवहार्य हो, दिव्यांगजनों के लिए कम ऊंचाई वाले टिकट काउंटरों की व्यवस्था की जाए।	वाणिज्य / इंजीनियरी
5.	सवारी डिब्बा प्रदर्शन प्रणाली में दिव्यांग सवारी डिब्बे की स्थिति भी दर्शाई जाए।	दूरसंचार
6.	दिव्यांगजनों की आवश्यकताओं के लिए एकीकृत रेलवे हेल्प लाइन (139) और रेल मदद का उपयोग किया जाए।	दूरसंचार/वाणिज्य
7.	दिव्यांगजनों के लिए सुविधाओं एवं दिव्यांगजन सवारी डिब्बे की स्थिति की जानकारी के लिए स्वतः सार्वजनिक उद्घोषणा	यातायात वाणिज्य
8.	रैंप एवं भूमिगत मार्ग अथवा रैंप/लिफ्ट सहित ऊपरी पैदल पुल की उत्तरोत्तर व्यवस्था की जाए। निम्न कोटि के स्टेशनों की तुलना में उच्च कोटि के स्टेशनों को वरीयता दी जाएगी।	इंजीनियरी/बिजली

(ख) सूचना प्रणाली सुगम्यता

क्र.सं.	सुविधाएं	के द्वारा कार्रवाई
1.	i. दिव्यांगजन के लिए एक वेब-पेज तैयार किया जाए, जिसमें उन्हें दी जा रही विभिन्न सुगम्य विशेषताओं से संबंधित सूचना शामिल की जाए। इस वेब-पेज को भारतीय रेल की मुख्य वेबसाइट से लिंक किया जाए।	सी एंड आईएस/ क्रिस (क्षेत्रीय रेलवे स्टेशन-वार डाटा उपलब्ध कराएगी)
2.	सार्वजनिक उद्घोषणा i. स्टेशनों पर दिव्यांगजनों के लिए सुविधाएं ii. दिव्यांगजन अनुकूल कोच स्थिति के संबंध में उद्घोषणा	यातायात वाणिज्य
3.	पहचानसूचक चिह्न i. दिव्यांगजनों के लिए दिशात्मक एवं सूचनात्मक पहचानसूचक चिह्न ii. स्टेशनों पर ब्रेल पहचानसूचक चिह्न उपलब्ध कराया जाए।	वाणिज्य/बिजली वाणिज्य/बिजली

७

७

	<p>iii. सवारी डिब्बों में सीट नं. /बर्थ नं. के लिए ब्रेल पहचानसूचक भी उपलब्ध कराए जाएं।</p> <p>iv. सवारी डिब्बे के प्रवेश द्वार पर सवारी डिब्बे का नंबर ब्रेल में लिखे जाएं</p> <p>v. दिव्यांग सवारी डिब्बों में दिव्यांगजन के लिए पहचानसूचक/ चिह्न</p>	<p>यांत्रिक/ कोचिंग</p> <p>यांत्रिक/ कोचिंग</p> <p>यांत्रिक/ कोचिंग</p>
--	---	---

**(ग) स्टेशन एवं प्लेटफार्म सुगम्यता**

क्र.सं.	सुविधाएं	के द्वारा कार्रवाई
1.	कार पार्किंग पहचानसूचक चिह्न सहित 2 कार पार्किंग	वाणिज्य
2.	स्टेशन बिल्डिंग के प्रवेश में रैंप	इंजीनियरी
3.	समर्पित हेल्प डेस्क (व्हीलचेयर, दिव्यांग सहायक एवं बैटरी चालित वाहन यदि उपलब्ध हो तो)	वाणिज्य
4.	दिव्यांगजन अनुकूल शौचालय (कम-से-कम एक)	इंजीनियरी
5.	पीने के पानी के प्वाइंट	इंजीनियरी
6.	प्लेटफार्मों पर स्टैंडर्ड स्पर्शजन्य मार्ग/रास्ता	इंजीनियरी

**(घ) गाड़ी के सवारी डिब्बे की सुगम्यता**

क्र.सं.	सुविधाएं	के द्वारा कार्रवाई
	<p>सवारी डिब्बे की सुविधाएं</p> <p>i. चौड़े दरवाजों वाले सुगम्य शौचालय।</p> <p>ii. व्हीलचेयर के लिए स्टॉपर लगाए जाएं।</p> <p>iii. ऊपर की बर्थ पर आसानी से जाने के लिए सीढ़ियों को बदला जाए। सीढ़ी से साथ एक सीधा हैंडल लगाया जाए।</p> <p>iv. गाड़ी के सवारी डिब्बों से आपात स्थिति में निकलने के लिए</p>	<p>यांत्रिक/कोचिंग</p>

	<p>सुगम्यता मार्ग।</p> <p><b>V. एसी सवारी डिब्बों में निकासी/बचाव के लिए आपातकालीन खिड़कियों को पहचानसूचक चिह्न से ठीक ढंगसे चिह्नित किया जाए और इसे ब्रेल लिपि में भी लिखा जाए।</b></p>	
--	--	--

# Guidelines on accessibility of Indian railway stations and facilities at stations for differently abled persons (Divyangjan) and passengers with reduced mobility

# Introduction

Indian Railways is committed to make Railways accessible for Persons with Disabilities (Divyangjan) as part of “Sugamya Bharat Abhiyan” or “Accessible India Campaign” of Government of India.

Indian Railways is making every effort possible to make railway stations and trains fully accessible in compliance with RPwD Act, 2016. Accordingly, a number of facilities/amenities for persons with disabilities (Divyangjan) are being provided at all stations depending upon their category in Indian Railways. However, improvement/augmentation of services at railway stations and trains, including those for passengers with disabilities is a continuous process.

Indian Railways endeavors to provide comprehensive facilities and services to Divyangjan which inter-alia includes an easy-to-use information system, accessible infrastructure, various concessions to passengers traveling on Divyang concession tickets, human assistance, wheel chairs, standardized signage etc. It also aims to make the Railway coaches and stations accessible by retrofitting the existing infrastructure as well as integration of accessibility in new infrastructure from the planning and design stage itself. Various facilities and accessibility infrastructure elements are to be provided based on each category of stations. To have a focused approach and to realize the broad aim of accessible Indian Railways, the comprehensive accessibility guidelines for Indian Railways have been divided into following three segments:

**PART A : Guidelines :** This segment has further been divided into the following five sections:

- I. *Information System Accessibility*
- II. *Station Accessibility*
- III. *Platform Accessibility*
- IV. *Train Coach Accessibility*
- V. *Monitoring & Feedback Mechanism*

**PART B : Drawings & Specifications.**

**PART C : Implementation Strategy.**

These accessibility guidelines for Indian Railways are based on state-of-the-art approach and philosophy of Universal Design and with a rationale of “**Reasonable Accommodation**” as guided by the Rights of Persons with Disabilities Act, 2016. “**Reasonable Accommodation**” means necessary and appropriate modifications and adjustments, without imposing a disproportionate or undue burden in a particular case, to ensure for persons with disabilities the enjoyment or exercise of rights equally with others.

Further all stations which are being redeveloped, on PPP mode or otherwise shall follow these guidelines for provision of the amenities for ease of accessibility of Divyangjans and Senior Citizens.

# Part A

## Guidelines

# 1. INFORMATION SYSTEM ACCESSIBILITY

## 1.1 Web Page / Websites of Railway/ IRCTC

- 1.1.1 Website of Indian Railways should have a separate and dedicated one click template for Divyangjans displaying all the information and facilities available for Divyangjans in stations as well in trains.
- 1.1.2 Website should have a flexible and acceptable interface design, adequate color contrasts and legible information availability in multiple formats through various technology platforms. For better accessibility, it shall follow the Universal Design Principles and W3C guidelines.
- 1.1.3 It is recommended to use the technology enabled accessibility features of interface design like text to speech features to facilitate persons with visual impairments, user friendly pictograms for perceptible information by persons with speech and hearing, intellectual and learning disabilities, etc.  

As an example, the captcha code during booking for train tickets, needs to be made available in audible formats along with visual formats (simple numeric equations such as ("1+2 = , 5+7 = ")) for ease of access for persons with visual impairments.
- 1.1.4 Improvement in accessibility of information before, during and after the journey is a continuous and an on-going process and shall further be enhanced through digital systems of Indian Railways.
- 1.1.5 Web site shall also contain a link to *Rail Madad* for Divyangjan related complaints and their redressal.
- 1.1.6 The accessibility related Information to be displayed "Station wise" on Website are mentioned in **Section I – Webpage of Part B.**

## 1.2 Mobile App

- 1.2.1 A dedicated Mobile App shall be developed containing the information for all passenger amenities, including Divyangjan amenities. The Mobile App and Website shall be WCAG 2.0 (AA) and STQC certified.
- 1.2.2 Already such a facility of complaint registration is available in 'Rail Madad' App. This App may be suitably modified with the assistance of CRIS (Centre for Railway Information System) to enhance accessibility features and assistance for persons with disabilities.

## 1.3 Public Announcement System

- 1.3.1 Public Announcement system to be credible and include announcements regarding the availability of facilities for Divyangjan on train stations, platforms and services.
- 1.3.2 At NSG-1 category stations, announcements with Sign Language shall be made. Further, this will be integrated with parallel captioning systems and displayed in digital screens on Railway stations as well to support the needs of persons with speech and hearing impairments.
- 1.3.3 Announcements regarding the position of Divyang friendly coach shall be made at regular intervals, wherever feasible.
- 1.3.4 Efforts made for better acoustics, sound legibility and audibility to enhance information access through public announcements at Railway Stations.

## **1.4 Signages**

- 1.4.1 The illuminated signage system for the railway stations (across India) shall be unambiguous, prominent and standardized. Standardized illuminated signage of all facilities available at Railway stations, including Wheelchairs etc. to be provided and displayed prominently for clear visibility from a distance. (NSG 1 to 4 & SG 1 category stations).
- 1.4.2 Braille signage may also be provided along with all other signages at the stations. (NSG 1 to 2 & SG 1 category stations). Efforts to be made to get frontline service staff trained in sign language in a phased manner.
- 1.4.3 The Coach Position Display system needs to display the position of the Divyang coach at stations where such system provided.
- 1.4.4 Braille signage to be provided within the coaches at appropriate locations and reach especially for seat numbers and electric control panels. (All Mail / Express trains and above). For eg. Coach number shall be provided near the entrance door, Seat numbers to be provided at the aisle side on the partition wall.
- 1.4.5 Divyang Coaches to be painted with prominent large sized standardized Divyang symbol/blue band for better visibility from a distance.

## **1.5 Information in Coach**

- 1.5.1 During journey in all running trains, railways shall integrate visual display and audio announcements regarding approaching train stations in Divyang Coach. Facility to access approaching station information shall be enabled through a "Call Alert System" to enable all passengers including persons with sensory, cognitive and learning disabilities.
- 1.5.2 Emergency exit sign in green and white colour should be well illuminated at each side of the train coach aisle which should be clearly visible.

## **2. STATION ACCESSIBILITY**

### **2.1 Accessible Route**

- 2.1.1 Entry and Exit of the Railway Station should be accessible.
- 2.1.2 Railway stations should be planned and designed keeping in view accessibility to Divyangjans and senior citizens.

### **2.2 Entrance Ramps**

- 2.2.1 Entrances to the station building should have a ramp for Divyangjans. *(see Section II of Part B)*
- 2.2.2 Double height handrails with rounded grips may be provided on ramps at entrance of the station *(see Section III of Part B)*
- 2.2.3 Braille signages to be provided at ramps for NSG1 category stations
- 2.2.4 The Ramps should have Tactile guiding blocks (Line/dot-type) which indicates a correct path/route to follow for a person with visual impairment.

## **2.3 Parking**

- 2.3.1 A minimum of two car parking for Divyangjan lots shall be earmarked as accessible car parks with direct access route to station building on NSG -1 to 4 stations as per feasibility.
- 2.3.2 For other category stations, parking lots for vehicles to be provided as per availability of space, feasibility and requirement.
- 2.3.3 Parking lot should be as close to the Help-Booth/entry of station as possible. It should ideally be a step free or with ramped access
- 2.3.4 Floor and vertical signage with blue and white pictogram of accessibility shall be provided for the parking. (*see Section IV of Part B*)

## **2.4 Ticket Counter**

- 2.4.1 Provision of low height ticket and enquiry counters duly marked as being Divyang friendly with accessibility signage should be available at NSG-1 to 3 category stations and SG-1 category stations. For other category stations, Zonal Railway may decide provision of a low height ticket counter based on the feasibility and requirement. (*see Section V of Part B*)
- 2.4.2 Priority shall be given to Divyangjans in queues at the ticket booking office. The queue segregating handrails may be provided. .

## **2.5 Help Booths**

- 2.5.1 Facilities of wheelchairs, other assistive devices like crutches, etc. shall also be extended from the help booth. The location should be prominent and clearly marked through informational signage and directional signages at main entry of Railway Station itself to keep PwDs locate it with ease.
- 2.5.2 Accessible Help Booth(s) manned by ‘*Divyangjan Sahayaks*’ shall be provided at all NSG-1 to 3 and SG-1 category stations. An identified office shall be allocated as Help Booth at NSG-4 & NSG-5 and SG-2 category stations. For indicative drawing *see Section VI of Part B*
- 2.5.3 Location of Help Booth shall be near the entry/exit of the railway station and prominently identifiable by signage for ease in assistance to persons with disabilities and others. If there are separate accessible ticket counters for Divyangjan, those can serve as a Help Booth as per standards.
- 2.5.4 Where separate Help Booth cannot be provided due to any constraints, Signage to be provided or Enquiry Booth may be redesignated with a separate accessible counter for Divyangjan to function as Help Booth keeping the practical feasibility of workload of the nominated official.
- 2.5.5 To the extent possible, manning of the help-booths to be done by any NGO working in the field of disability, free of cost. The said manpower be given basic trainings on railway systems like ticketing rules, Divyangjan facilities etc. by Railways and who in turn will guide and provide assistance to Divyangjans. If no NGO is forthcoming for providing free manpower to be deployed in the Help Booths, then possibility to be explored for outsourcing of manpower for manning of Help Booths. The provision of assistance at Help Booths in such cases to be chargeable basis.

### 3. PLATFORM ACCESSIBILITY

#### 3.1 Platform Zoning & Design (*see Section IX of Part B*)

- 3.1.1 Platform design is critical to accessibility and safety of all passengers. It is therefore recommended to create and develop an unobstructed zone as part of every platform.
- 3.1.2 All the new platforms being raised to High level or during resurfacing of platform, the guiding tactile path will be ensured. The platform edges may be painted with colour strip in high contrast to the floor colour so as to ensure safety for persons with low vision and others while boarding the train or otherwise. Colouring should be such to avoid illusion to driver and also shall not result in false signal sighting.
- 3.1.3 Platforms should be well illuminated with atleast 100 lux levels in case of covered area and atleast 30 lux in case of open area for better visibility, high contrast and legibility. (NSG1-4 & SG1 -2 category stations).
- 3.1.4 All structural elements like columns or coach position indicator poles, etc. shall be painted in contrasting colour scheme from the bottom to 900 mm above to allow adequate visual contrast for persons with low vision/colour blindness.
- 3.1.5 Platform numbers and other signage for platform amenities shall be designed and placed/hung prominently in a uniform manner.
- 3.1.6 Protruding objects, if any on the platform shall ensure a minimum head clearance of 2000 mm from finished floor level which will ensure an uninterrupted path especially with people with low vision/Blindness.

#### 3.2 Toilet

- 3.2.1 Atleast one toilets may have universal accessibility features and the facility may be used by all types of passengers (*see Section VII of Part B*)
- 3.2.2 Signage at accessible toilet entrance should be clearly visible and should comply with the International Symbol of Accessibility.
- 3.2.3 Wherever, space is constrained, a unisex toilet cubicle with accessibility features to be provided ( *see Section VII of Part B* )

#### 3.3 Drinking Water Booth

- 3.3.1 Drinking water points accessible for Persons with Disabilities (PwDs) should be provided on each platforms of NSG- I to 4 and SG-I to 2 stations. For other category of stations, Zonal Railways may decide upon the provision of drinking water tap based on the feasibility and requirement.
- 3.3.2 Any operable part of electrical/electronic controls such as vending machines, electrical switches, wall socket, intercom buttons etc. should be designed and operable.
- 3.3.3 Faucets and other controls designated for use by Persons with Disabilities may be provided as per drawings attached
- 3.3.4 Clearly visible signage shall be provided
- 3.3.5 Design & Specification of height, width, Clear floor and knee space etc. may be provided as per *Section VIII of Part B*

### **3.4 Foot Over Bridge**

- 3.4.1 FOBs with both stairs and Ramp facility should be provided to make them accessible for senior citizens and persons with physical disabilities (PwDs) as well as ease of self carrying trolley bag
- 3.4.2 FOB should be preferably 20 feet wide at NSG 1 to 3 and SG-1 category stations wherever feasible. For other category of stations, Zonal Railways may decide upon the width of FOB based on the feasibility and requirement. Handrails shall be provided as per design.
- 3.4.3 Tactile guiding and warning blocks may be provided which shall lead to the edge of staircases, lifts or escalators. (NSG 1 to 2 category stations).
- 3.4.4 Stations where there is more than one platform without any FOB/ Subway connecting them, a pathway for passengers may be provided connecting the ends of the platforms. The pathway should have a minimum width of 2 meter and notices / signages should be prominently displayed near such crossings. *(As per para 417 of IRWM)*.
- 3.4.5 Footover bridges shall clearly indicate through signage the direction towards the various platforms and also towards the exit side of the station with proper pictograms and adequate colour contrast. *(see Section X of Part B)*

### **3.5 Subway**

- 3.5.1 The height of subway should be at least 2.75 metres and minimum width of subway to be 4 metres (desirable 7.5 metres).
- 3.5.2 Provision of adequate lighting and drainage system and also ensures security and safety for Subway. Power supply to subway should be made available from the feeder cable of traction line (OHE) or other means of uninterrupted power source of electric supply.
- 3.5.3 Tactile path (guiding and warning) from the platform may seamlessly lead to Subways (NSG1 to 2 & SG1 category stations).

### **3.6 Lifts**

- 3.6.1 Access through Lift shall be provided at platforms where FOB ramp is not available / feasible.
- 3.6.2 The minimum size of the lift shall be 1500 mm x 1500mm which allows easy maneuverability of Wheel Chair users with a clear door opening of minimum 900mm to be provided. The gap between the lift door and building floor shall not be more than 12 mm
- 3.6.3 The call button located outside of the lift may have a clear floor space of minimum 900 mm x 1200 mm with no obstruction so as to enable a Wheel Chair user to easily reach the call button and it shall be installed at a height between 800 mm and 1000 mm. It shall have buttons with Braille / raised letters.
- 3.6.4 The control panel inside the lift shall be placed at a height between 800mm to 1000mm, for Wheel Chair users. It shall have buttons with Braille / raised letters. Grab bars shall be placed at a height of 900mm from the floor level and be fixed on both sides and rear of the lift. An emergency switch (in Red colour) be placed for emergency support services for all lift users including persons with disabilities.
- 3.6.5 The lift should also have a voice announcement system. At least 50 decibels shall be maintained for the same.
- 3.6.6 The provision of a mirror on the wall of the lift car opposite the lift door is a positive aid to navigation for Wheel Chair users. It allows the Wheel Chair user to see if anyone is behind them

and also to see the floor indicator panel. The mirror shall not extend below 900 mm from the lift floor to avoid confusing people with visual impairments.

### **3.7 Lighting**

- 3.7.1 Lighting is an integral part of station architecture and as such should respond to the given architectural conditions and be coordinated with other elements of the stations.
- 3.7.2 In addition to providing illumination and a sense of security, the lighting system in railway stations should be durable, energy efficient and easily maintained.
- 3.7.3 The lighting in office rooms, passages, stairs, open areas etc. shall be provided as per established norms and appropriately positioned.

## **4. TRAIN COACH ACCESSIBILITY**

### **4.1 Train Coach and Platform interface**

- 4.1.1 The difficulties observed in negotiating the gap between Train coach and platform needs to be minimized to the best extent possible by technological innovations for ease in boarding and alighting to all passengers including persons with disabilities (Divyangjan).
- 4.1.2 The new train coaches shall integrate an accessible feature of having atleast one door wider than others to provide better access for Wheel Chair bound persons with disabilities.

### **4.2 Coach Exteriors**

- 4.2.1 Paint the signage/ symbol of Divyang coach prominently and big in a standardised format on outside so as to be identified from a distance.
- 4.2.2 Braille coach number may be provided near the coach entrance door or at door handle for easy identification of coach along with direction indication for ascending / descending coach position for passengers with visual impairment.
- 4.2.3 The foot step edges will be in contrasting colour scheme for better visibility to low vision / colour blind and others with vision impairments.

### **4.3 Coach Interiors and Seating**

Railway coach interiors shall enhance their accessibility features through the following recommendations / guidelines:

- 4.3.1 Seat numbers shall be provided in braille along with contrasting colour scheme on handles near aisle for easy accessibility of visually impaired and all others. Seat number in larger font also to be provided near aisle for those with low vision.
- 4.3.2 Electrical control switches along with mobile/laptop charger points shall be in contrasting color scheme with tactile features embedded on them.
- 4.3.3 A step ladder may be modified for easy access for upper berth in sleeper class, three tier and two tier AC coaches.
- 4.3.4 A vertical handrail to be fixed adjacent to the ladder for providing support while climbing for upper berth. Appropriate standardized pictogram shall be used to display the same. Suitable

instructions will be issued for providing adequate handrail holds without infringing into the aisle space

- 4.3.5 Braille and tactile signage should be placed at a height between 900 mm to 1500 mm (ideal location at 1050 mm) above the finished floor level.

## **4.4 Coach Amenities**

### **4.4.1 Toilets**

- 4.4.1.1 Foldable door of toilet in new coaches shall be made more accessible and easier to operate with low physical effort.
- 4.4.1.2 Adequate grab rails in both Indian squat and Western type toilets shall be provided for better access and safety of passengers with disabilities, elderly and all others. The faucet / tap, handles in coaches is recommended to have a lever type handle for easy access.
- 4.4.1.3 Emergency Alarm switch of bigger size shall be provided in toilets and in Divyangjan coach for evacuation of all including persons with hearing and visual impairments. Passengers shall be made aware to respond in public interest in case of hearing of alarm from toilet.
- 4.4.1.4 Train borne accessibility features to be displayed and announced at stations and also on websites.

### **4.4.2 Friendly Coaches**

- 4.4.2.1 Divyang Friendly Coaches shall be prohibited for boarding and usage by passengers other than escorts travelling with a person with disability.
- 4.4.2.2 Stoppers for Wheel Chairs shall be affixed in Divyangjan coach for keeping them safely hinged during the journey.

### **4.4.3 Emergency Evacuation**

It is recommended to have accessibility guideway to be used for emergency evacuation from the train coaches. Following provisions may be ensured in all coaches for safe exit of passengers including persons with disabilities on priority.

- 4.4.3.1 Emergency exit sign in green and white colour should be well illuminated at each side of the train coach aisle which should be clearly visible.
- 4.4.3.2 The emergency window in AC coaches for evacuation / rescue should be well identified with a signage, including in braille.
- 4.4.3.3 An audio announcement along with flash sign during emergency evacuation may be explored for informing persons with visual and hearing impairments respectively
- 4.4.3.4 A self-reflective and contrasting colour line bordering the aisle should be visible as a guiding line even during low or no lighting conditions in a coach, especially at nights.
- 4.4.3.5 Coach attendants, support staff, RPF personnel and all others on board the train should be sensitized and well trained for emergency rescue operations especially for persons with disabilities. This perspective shall be included in their training modules and revised regularly.

## **5. Monitoring & Feedback Mechanism**

### **5.1 Monitoring Mechanism**

- 5.1.1 Present system of station inspection by multi-disciplinary committee such as SIG etc. and designated officials is adequate to monitor the facilities for PwDs.
- 5.1.2 Inspection reports by individual Railway officials or multidisciplinary committee should include para on Divyang friendly facilities/services and para suggesting for scope for improvements.

### **5.2 Feedback Mechanism**

- 5.2.1 Feedback / Complaint and Suggestion Book to be made available at the Station Director office / SM / SS office / Help-Booth at NSG-1 to NSG-3 stations and SG-1 category stations. Assistance also to be rendered for persons with visual impairments to write their complaints/feedbacks/suggestions.
- 5.2.2 Complaint Book shall also be made available when asked for in A/C coaches by TTE of train for any issues in regard to accessibility.
- 5.2.3 Feedbacks / Complaints through Website and Mobile App with facility to upload photographs for crowd sourcing shall be enabled as a feature in Indian Railways.
- 5.2.4 All complaints to be directed to designated official of concerned Railway for its appropriate redressal.
- 5.2.5 Stakeholder consultations / discussions with "Divyangjan" about the problems being faced by them at Railway stations i.e while entering/ exiting the stations during reservation, boarding of trains, design of toilets, accessible platforms etc. shall remain an integral part of feedback system. As per their suggestions, suitable policy modification including necessary steps must be taken to make "Accessible India Campaign" more effective.

# Part B

## Drawings & Specifications

# **FUNCTIONAL REQUIREMENTS AND TECHNICAL SPECIFICATIONS FOR MATERIALS, WORKMANSHIP AND FINISHES ETC.**

## **1. General safety requirements**

Safety requirement of Railway systems shall include the following from travelling public requirements:

- (a) Stations should provide for free and safe movement of people;
- (b) Platforms should allow for the safe occupancy by people and boarding or alighting trains;
- (c) Trains should have a safe means of access, egress and of people;

## **2. Standards and Codes of Practice**

- (a) The design of the Systems/ facilities/infrastructure and Maintenance shall, in general, comply with the laid down standard and specifications.
- (b) Standards indicated in the Specifications are provided solely for the guidance. Other National or International Standards may be followed.
- (c) In general standard laid down in IR code & manuals, by RDSO/ National Building code, IS code etc. shall be followed.

## **3. Materials and Workmanship;**

- (a) Materials and components to be used in the execution of the Works shall be new, free from imperfection and proven to be reliable in service and that all materials and components incorporated in the Works are new and suitable for their intended purpose, environment and function.
- (b) All material used shall be of current production and well-proven application for the design and intended use.
- (c) Workmanship and general finishes shall be of best quality and in accordance with best practice.
- (d) There is a need to specify basic requirements and criteria for the finish of public areas within the System. While convenience, comfort, and attractiveness will be considered in the selection and application of the finishes, it shall be assured that the goals of safety, durability, and economy are achieved.

## **4. Basic Goals**

### **4.1 Safety**

#### **4.1.1 Fire Resistance and Smoke Generation**

Reduce hazard from fire by using materials with minimum burning rates, smoke generation, and toxicity characteristics for station finishes, consistent with requirements of Fire/Life Safety requirements.

#### 4.1.2. Slip-resistant walking surfaces

Increase pedestrian safety, in compliance with accessibility requirements by using floor materials with slip-resistant qualities. Entrances, stairways, platform edge strips, and areas around equipment should have high slip-resistant properties.

The following static coefficients of friction shall be provided as a minimum:

##### Coefficient of Friction

- |  |     |
|--|-----|
| ● Public horizontal surfaces                                     | 0.6 |
| ● Non-public horizontal surfaces, exterior                       | 0.6 |
| ● Non-public horizontal surfaces, interior                       | 0.5 |
| ● Platform edge strips Textured<br>Visually-contrasting material | 0.8 |
| ● Stairs, ramps, sloping sidewalks<br>area around equipment      | 0.6 |

#### 4.2 Durability

Provide for long and economical service by using materials with wear, strength, and weathering qualities consistent with their initial and replacement costs, and their location in the station. The materials must maintain their good appearance throughout their useful life.

#### 4.3 Ease of Maintenance

1.3.1 Cleaning – easily cleanable with reduced costs

1.3.2 Repair or Replacement

Reduce maintenance costs by using materials which, if damaged, are easily repaired or replaced without undue interference with the operation of the System.

#### 4.4 Resistance to Vandalism -

Provide materials and details that do not encourage vandalism, that are difficult to deface, damage or remove. All surfaces exposed to the public are to be finished in such a manner that the results of casual vandalism can be readily removed with normal maintenance techniques.

#### 4.5 Aesthetic Qualities -

Create feelings of warmth, attractiveness, quality, and to instill civic pride in the facility.

### 5. General Criteria

Certain general criteria for finish materials are indicated to achieve the goals outlined above as well as those, which would result in a high level of illumination, good cleanliness levels, and the appearance of high cleanliness.

#### 5.1 Cost

Materials shall be selected for long life, low maintenance, replacement considerations and overall aesthetic and functional qualities.

## 5.2 Availability

Materials should be selected which are readily available. Domestic products shall be selected unless the product is not available within the country.

## 5.3 Non-proprietary Materials

Proprietary items should only be used where it is established that no other materials would meet the particular design requirements.

## 5.4 Installation Standards

Materials shall be detailed and specified to be installed in accordance with industry standards and manufacturer's advice.




3

11




## STANDARD DRAWINGS



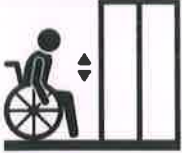




### I. WEB PAGE

#### (A) ACCESSIBILITY ASSISTANCE

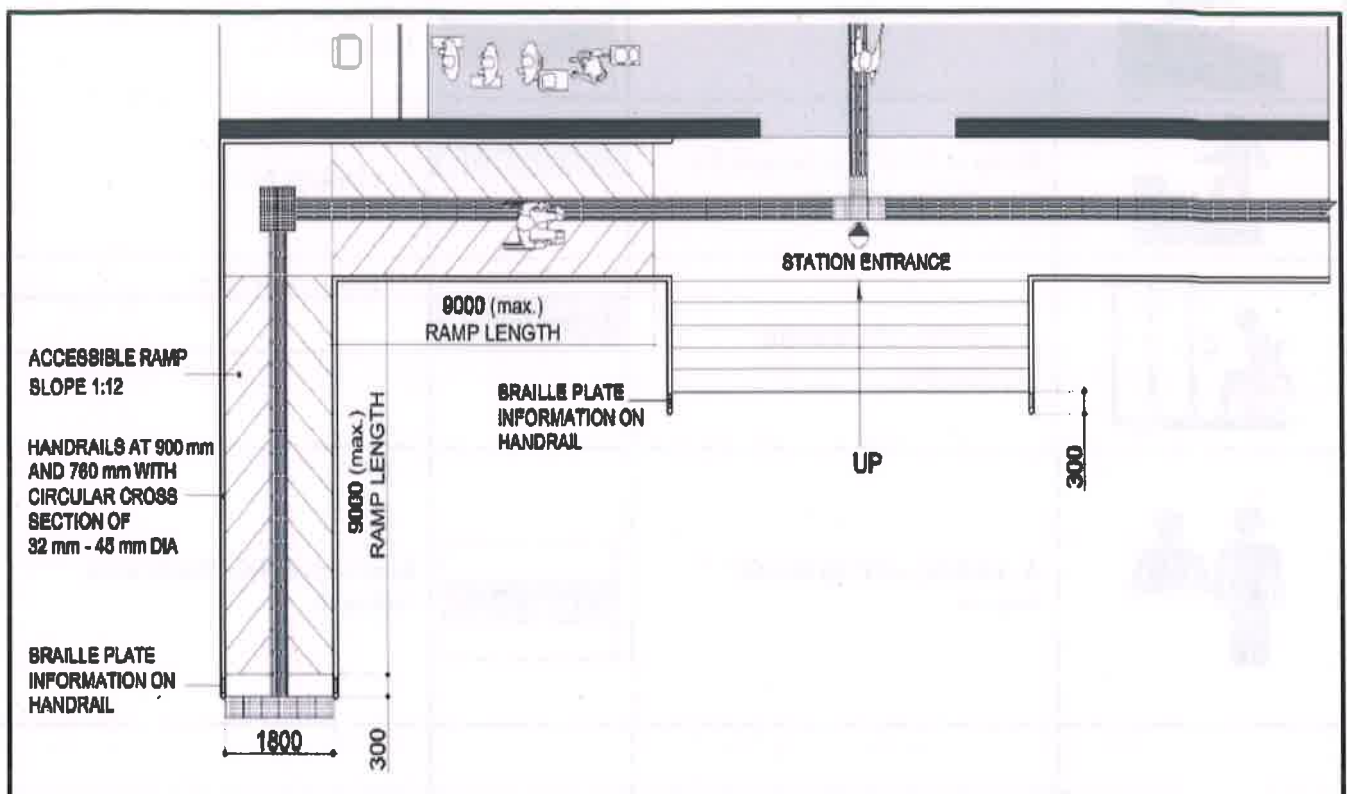
	Is Wheelchair available?	YES	NO	Available at Help Booth/ Enquiry booth
	Can Wheelchair be booked online?	YES	NO	Accompanied by Porter <i>Link to be inserted</i>
	Battery Operated Car	YES	NO	Phone No. of Battery-operated Car operator (If Available)
	Human Assistance	YES	NO	Phone No. (If Available)
	Booking of Human Assistance	YES	NO	<i>Link to be inserted</i>
	PwD (Divyangjan) Sahayak			Phone No.

#### (B) ACCESSIBLE AMENITIES

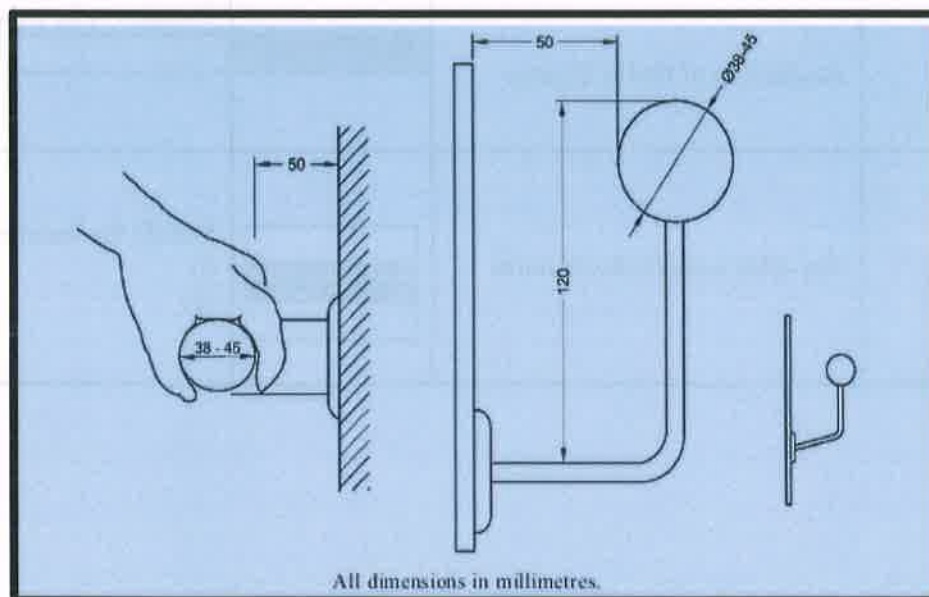
	Dedicated Parking for Divyangjan	YES	NO	No. of Parking/s Location/s
	Divyang Friendly Toilet/s	YES	NO	Location(s)
	Divyang Friendly Water Booth/s	YES	NO	Location(s)
	Ramp at Main Entry	YES	NO	Location(s)
	Ramp at Second Side Entry	YES	NO	Second side entry available/not available

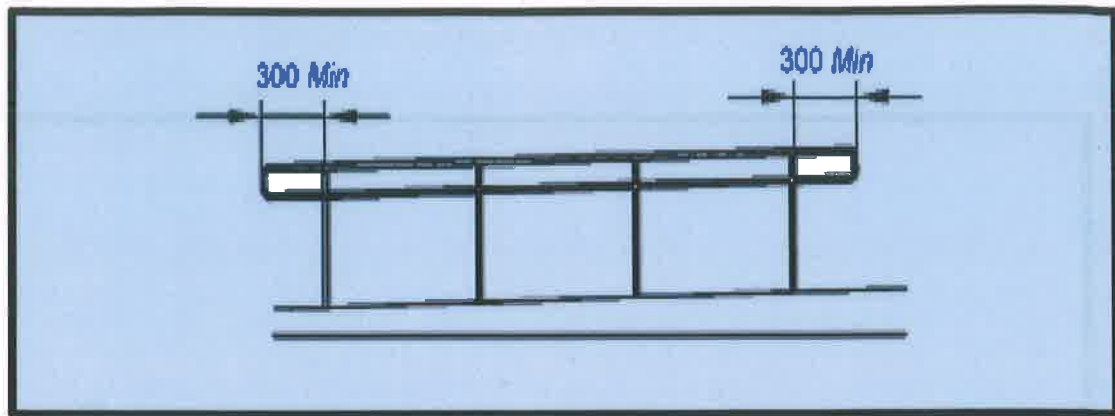
	Ramp at any other location	<input type="text"/> <div>YES NO</div> <input type="text"/>	Locations to be specified Location-1: ..... Location-2: .....
	Ramp at Foot Over Bridges for inter platform transfer	<div>YES NO</div> <input type="text"/>	At platform No/s----
	Availability of accessible Lift/Elevator	<div>YES NO</div> <input type="text"/>	At platform No/s----
	Availability of Help Booth / Enquiry	<input type="text"/> <div>YES NO</div> <input type="text"/>	Location of Help Booth to be indicated.
	Availability of Audio/Visual Braille map	<input type="text"/> <div>YES NO</div> <input type="text"/>	Location to be indicated
	Availability of Braille Signage	<div>YES NO</div> <input type="text"/>	Location to be indicated
	Any other accessibility features	<input type="text"/> <div>YES NO</div> <input type="text"/>	Specify the features: (i) (ii)

## II. STANDARD RAMPS

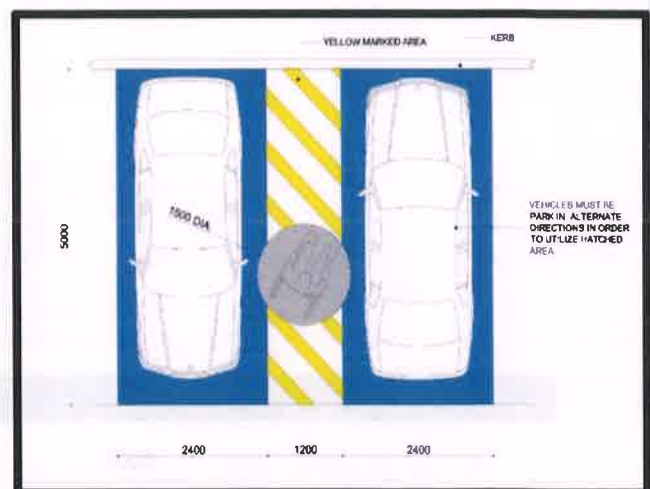


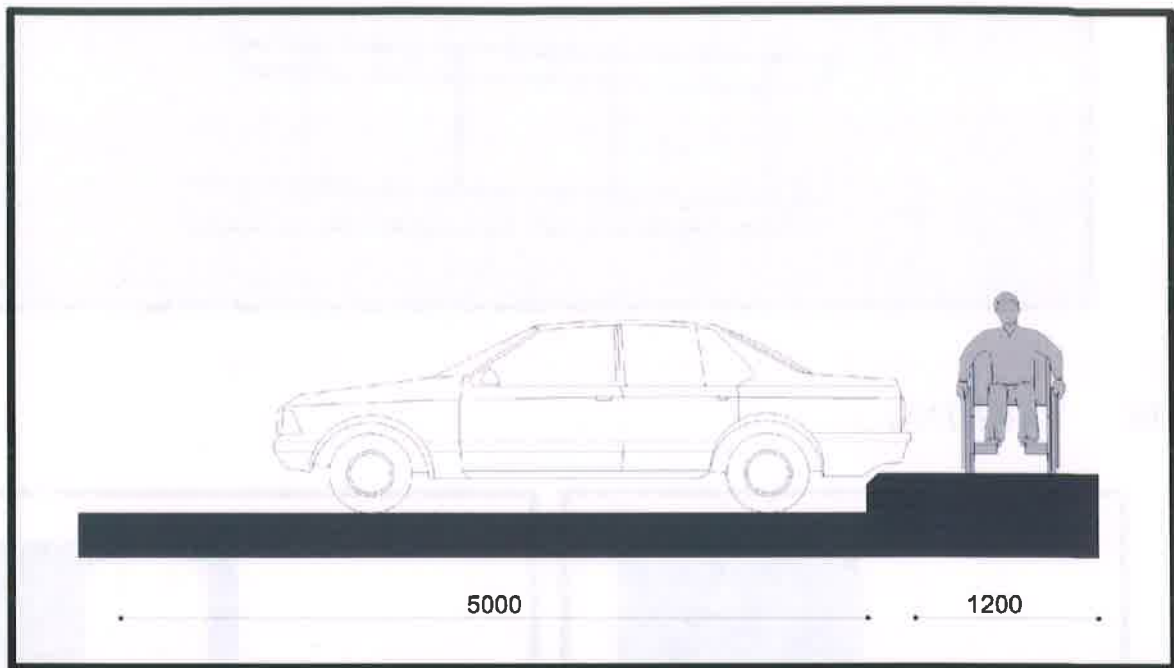
## III. HANDRAIL – SPECIFICATIONS



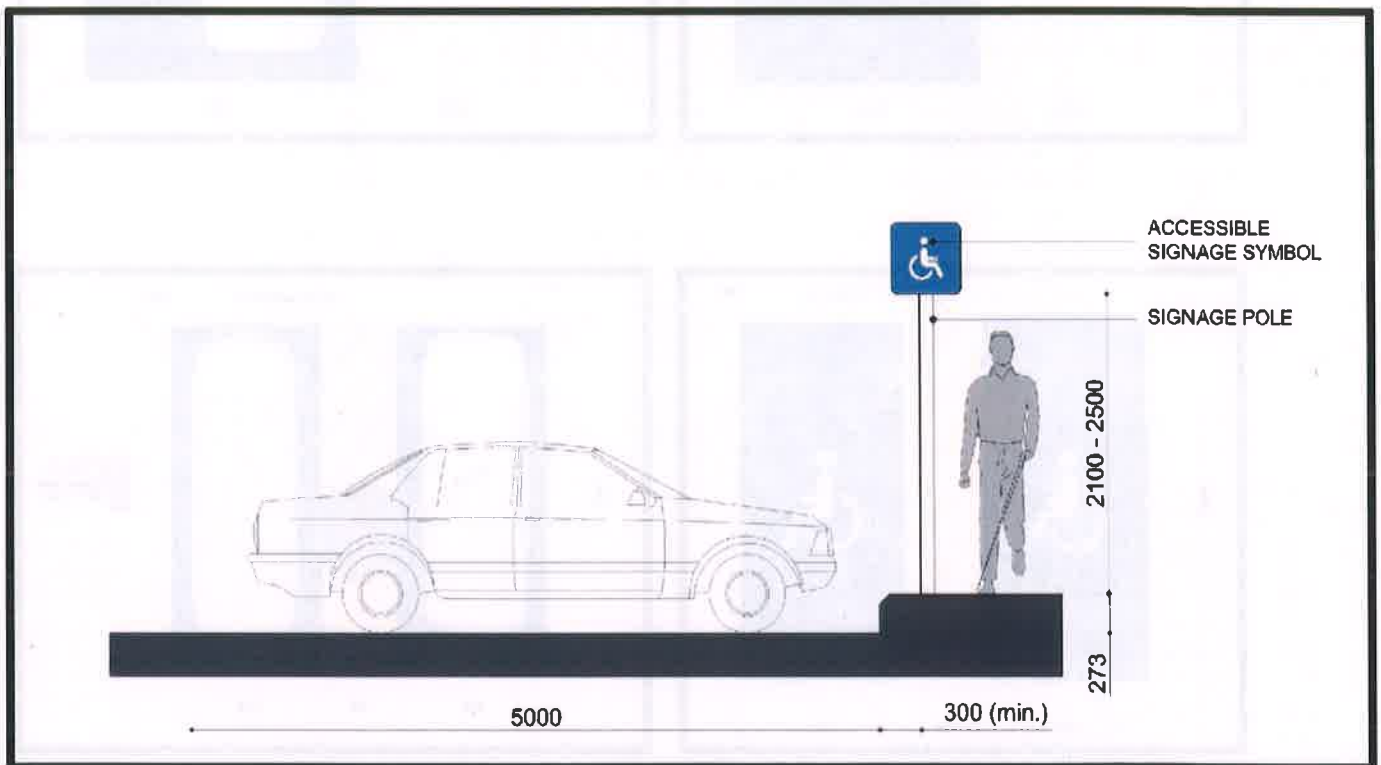


#### IV. PARKING



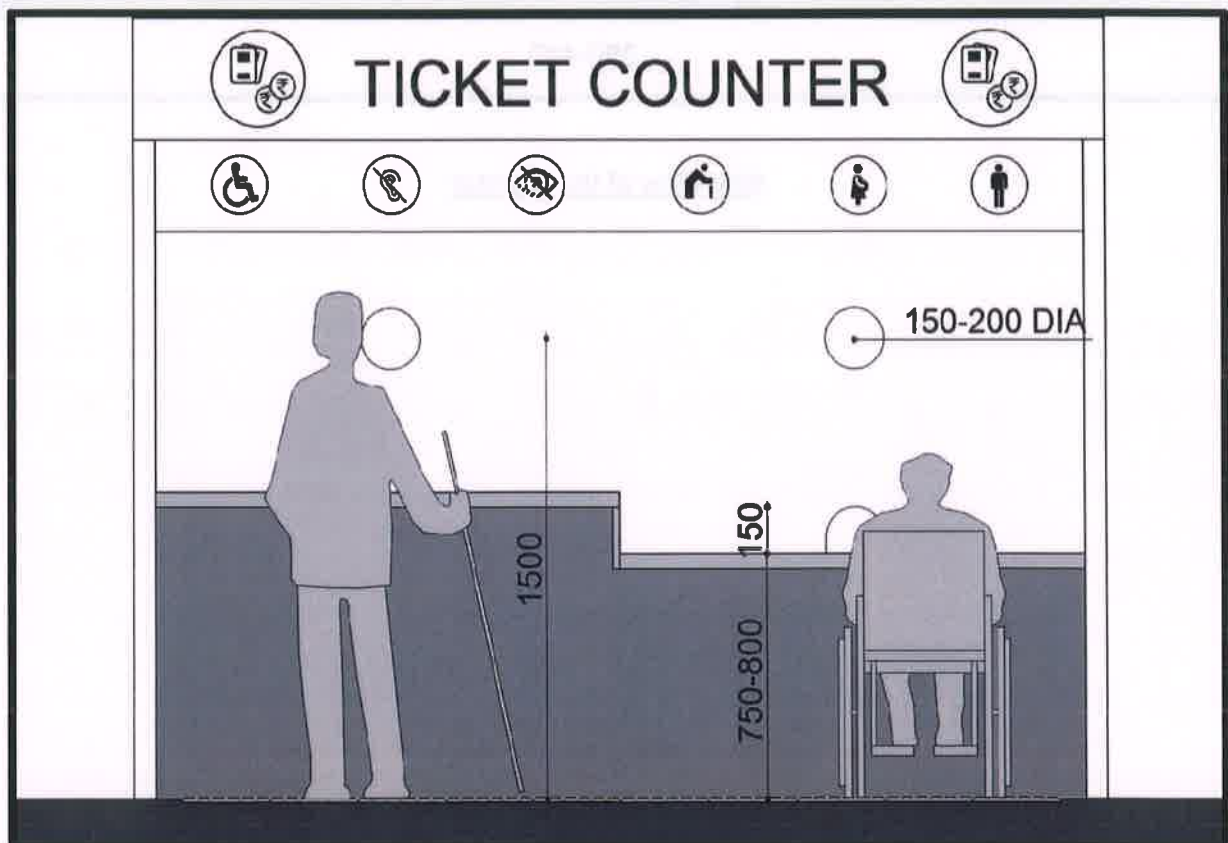
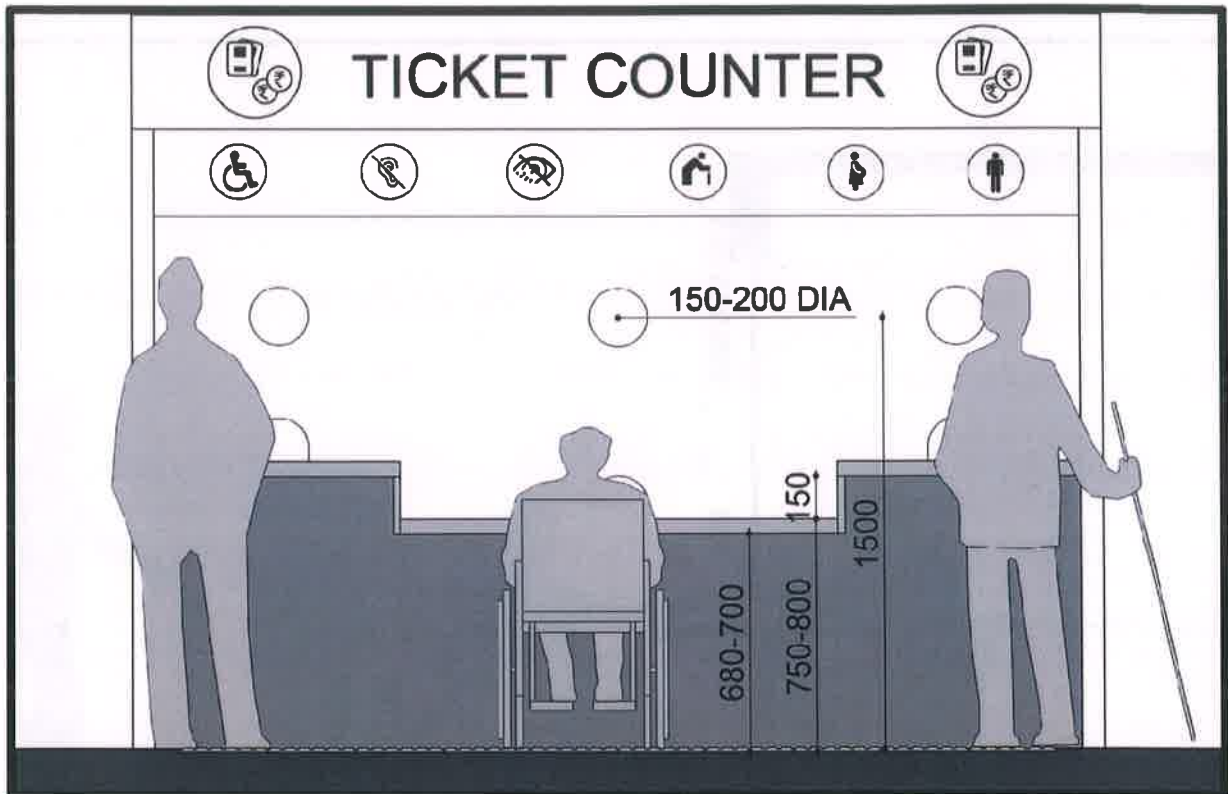


**Fig. Space requirement for the wheelchair movement on the footpath behind car parking**



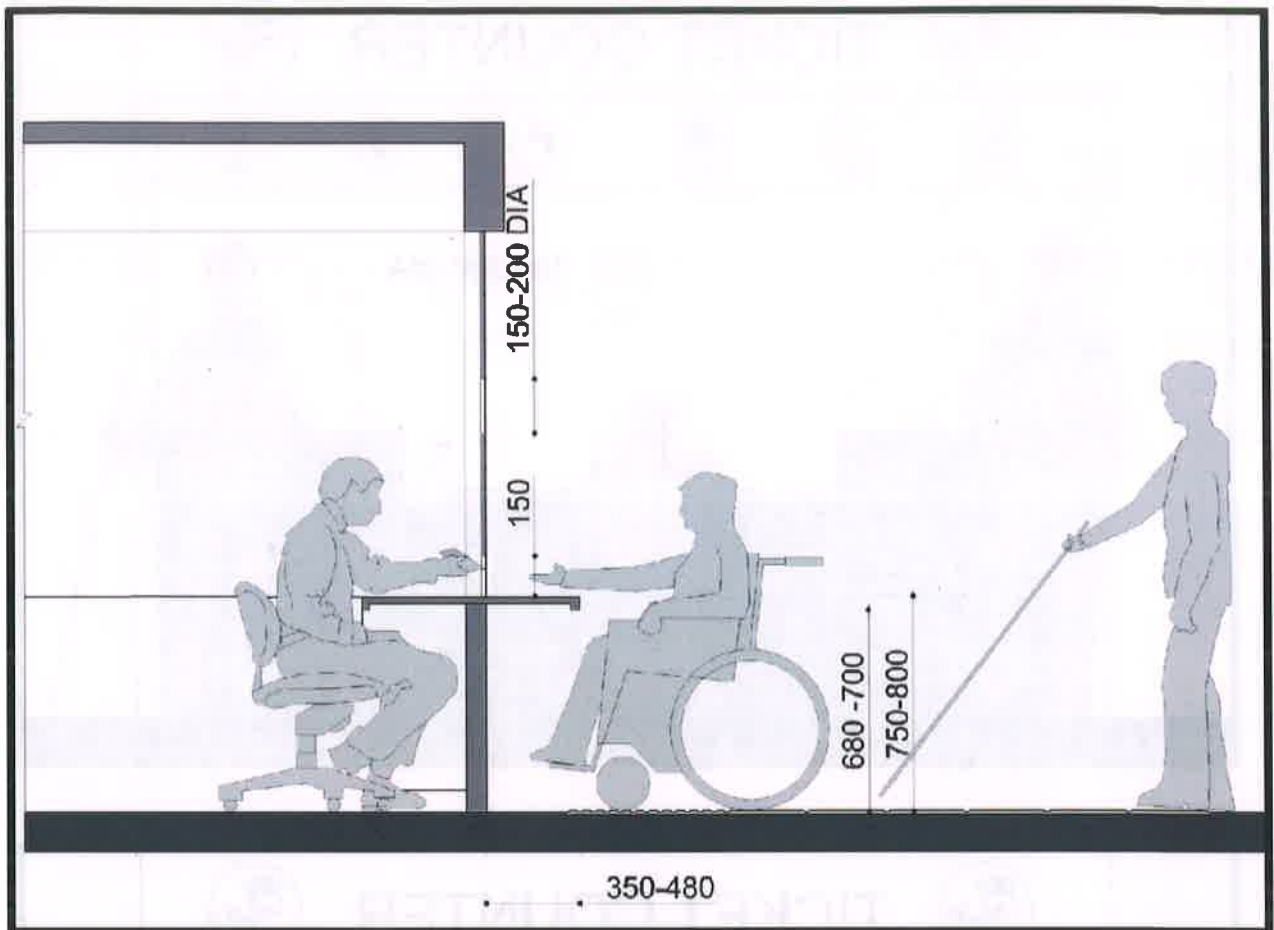
**Fig. Signage design for accessible parking**

## V. TICKET COUNTER



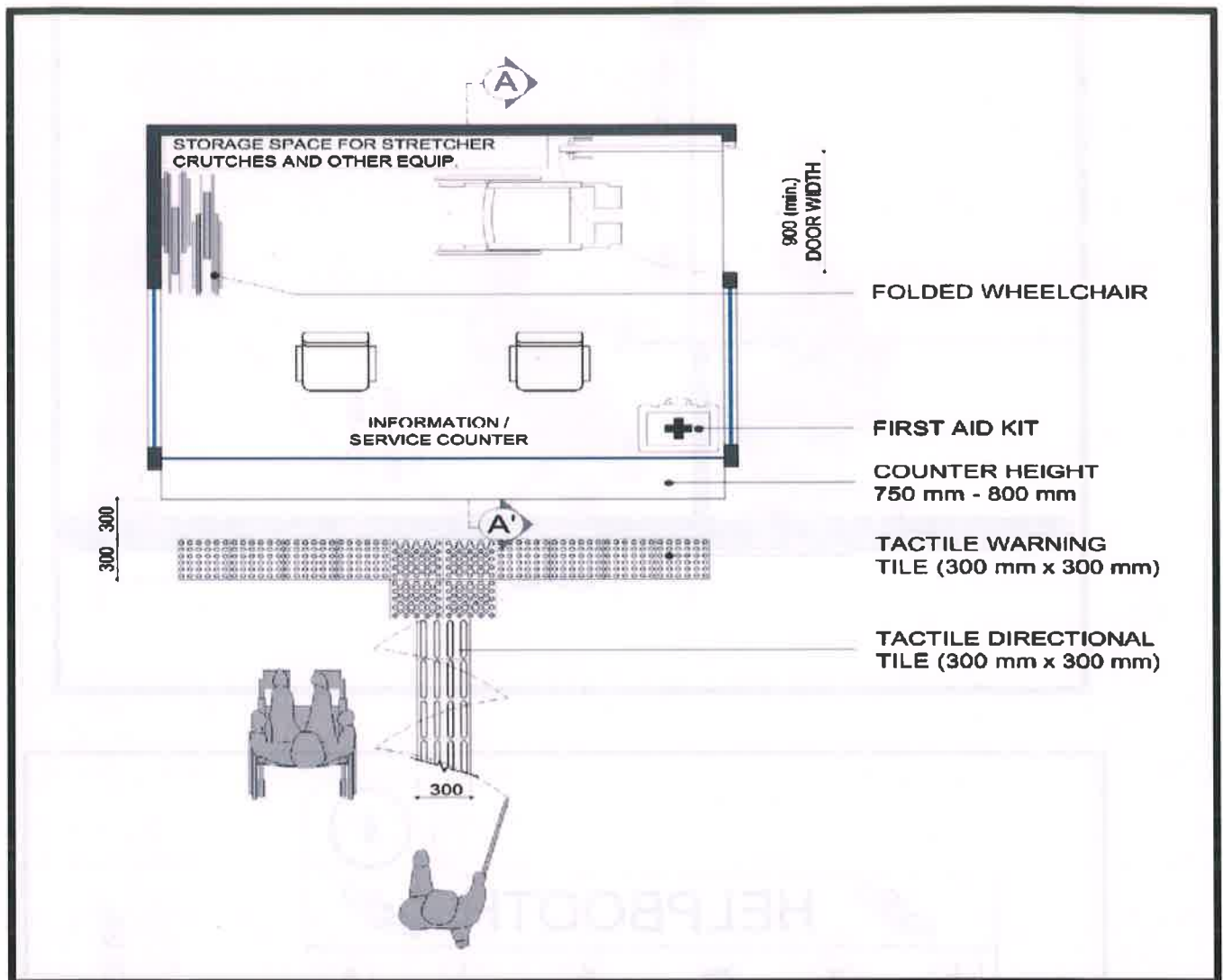
3

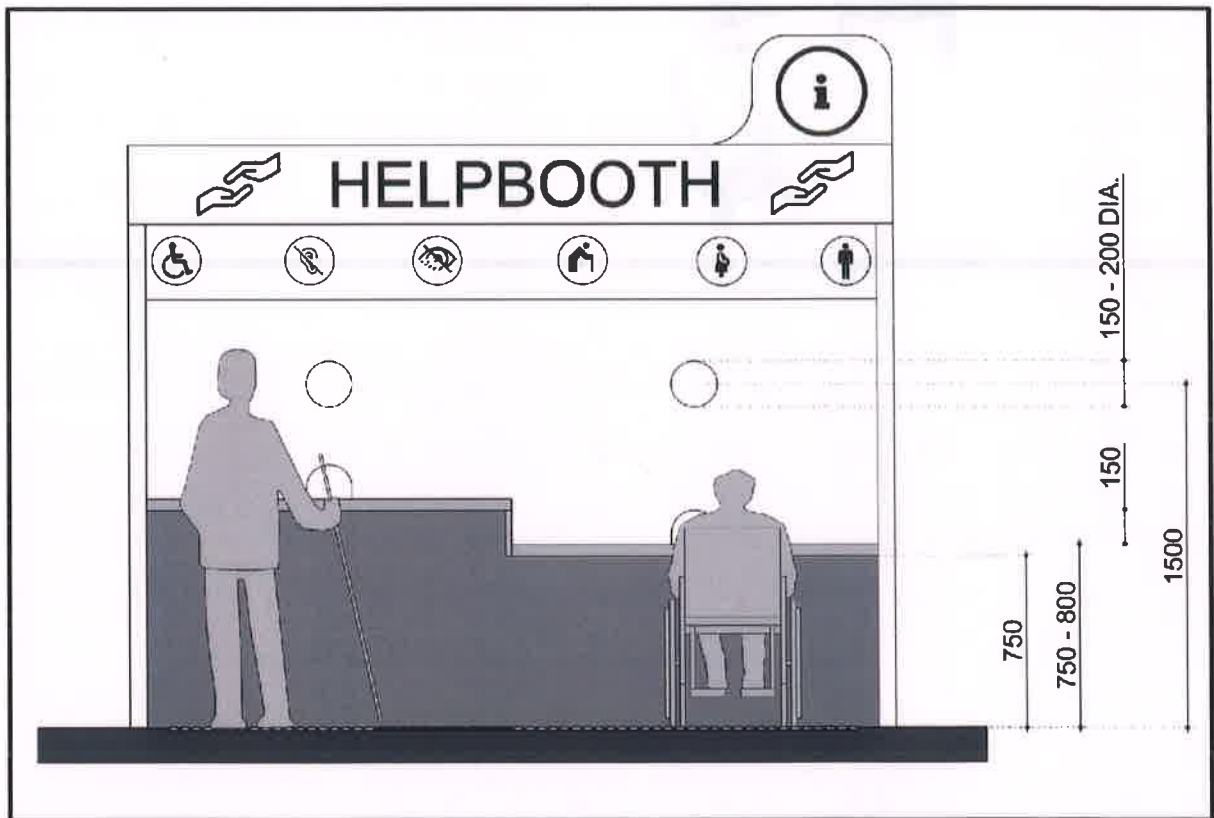
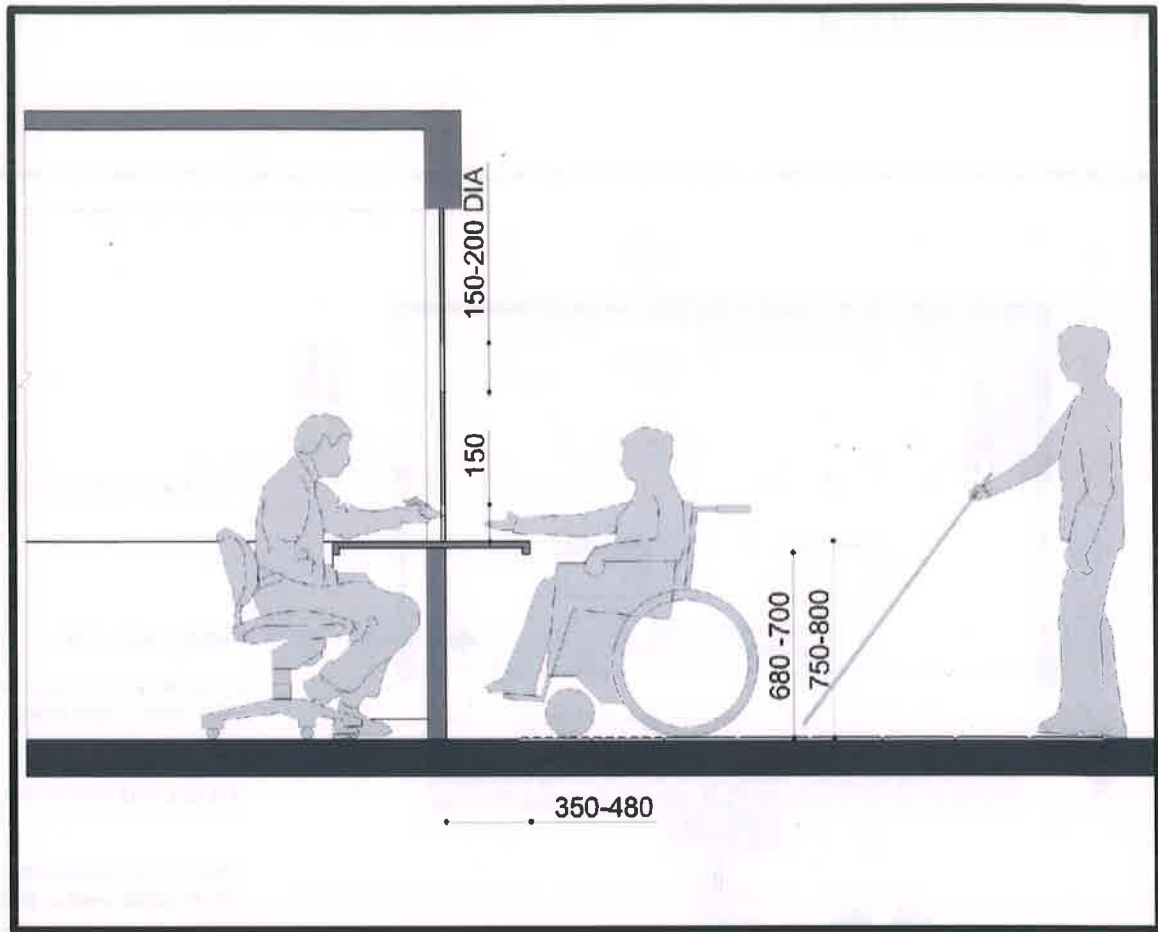
4



Side View of the Counter

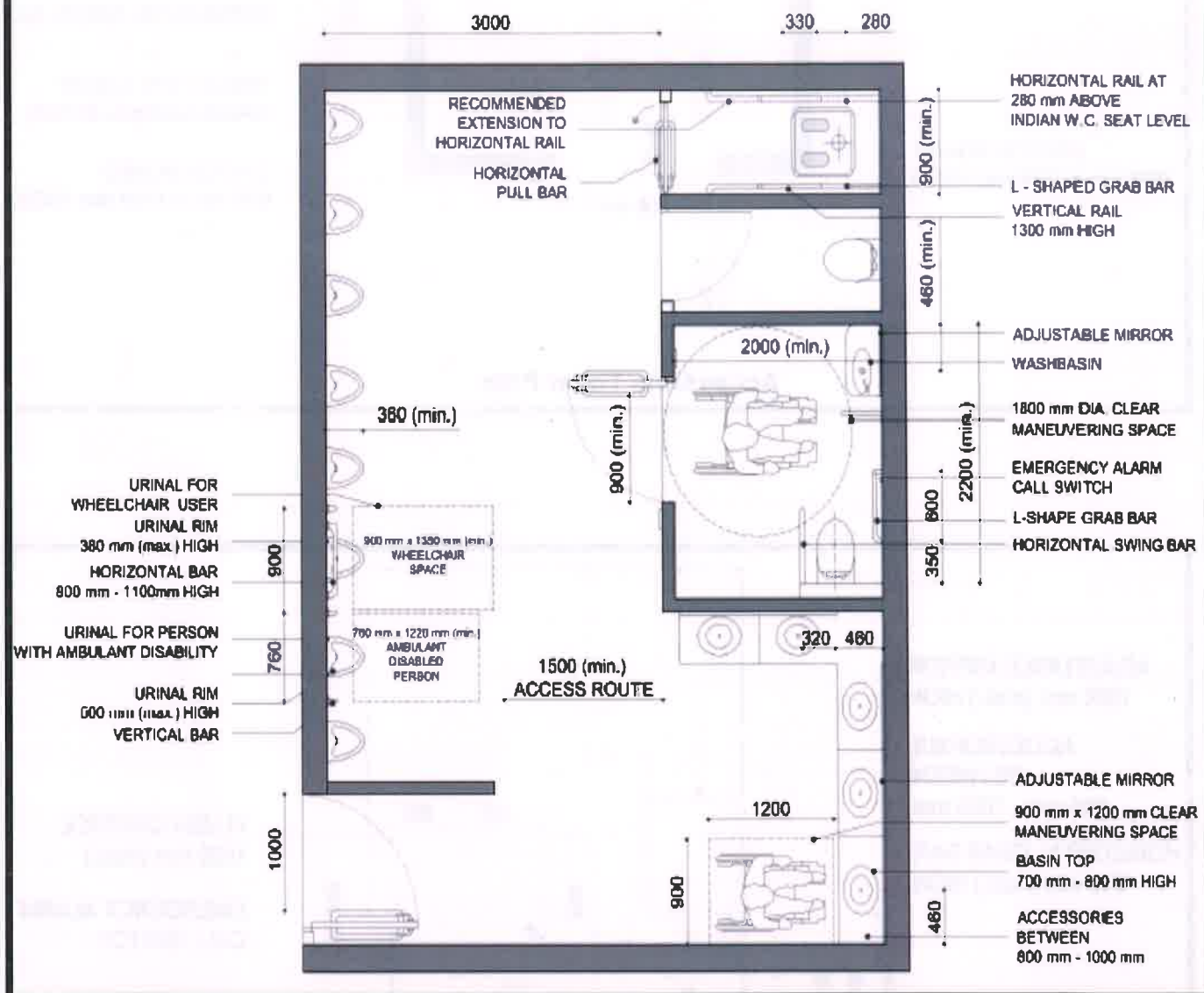
## VI. HELP BOOTH

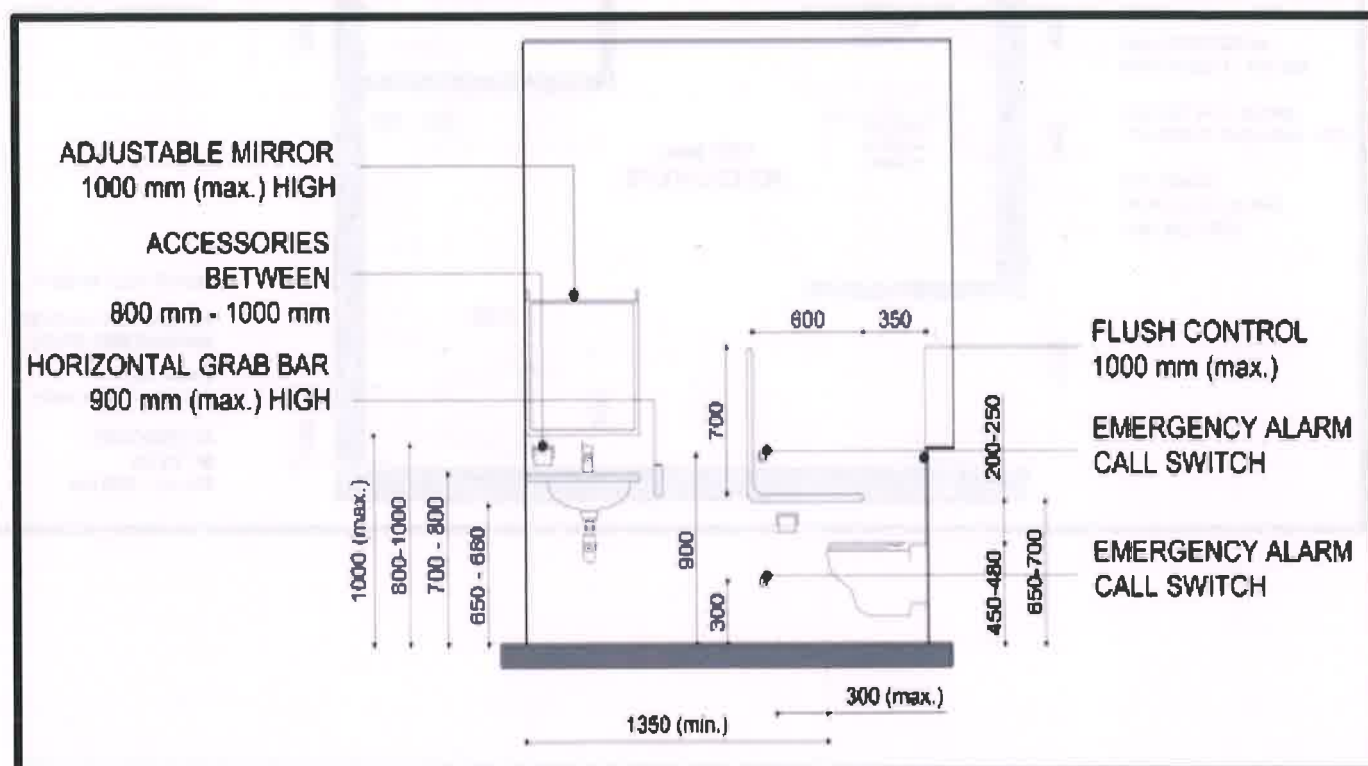
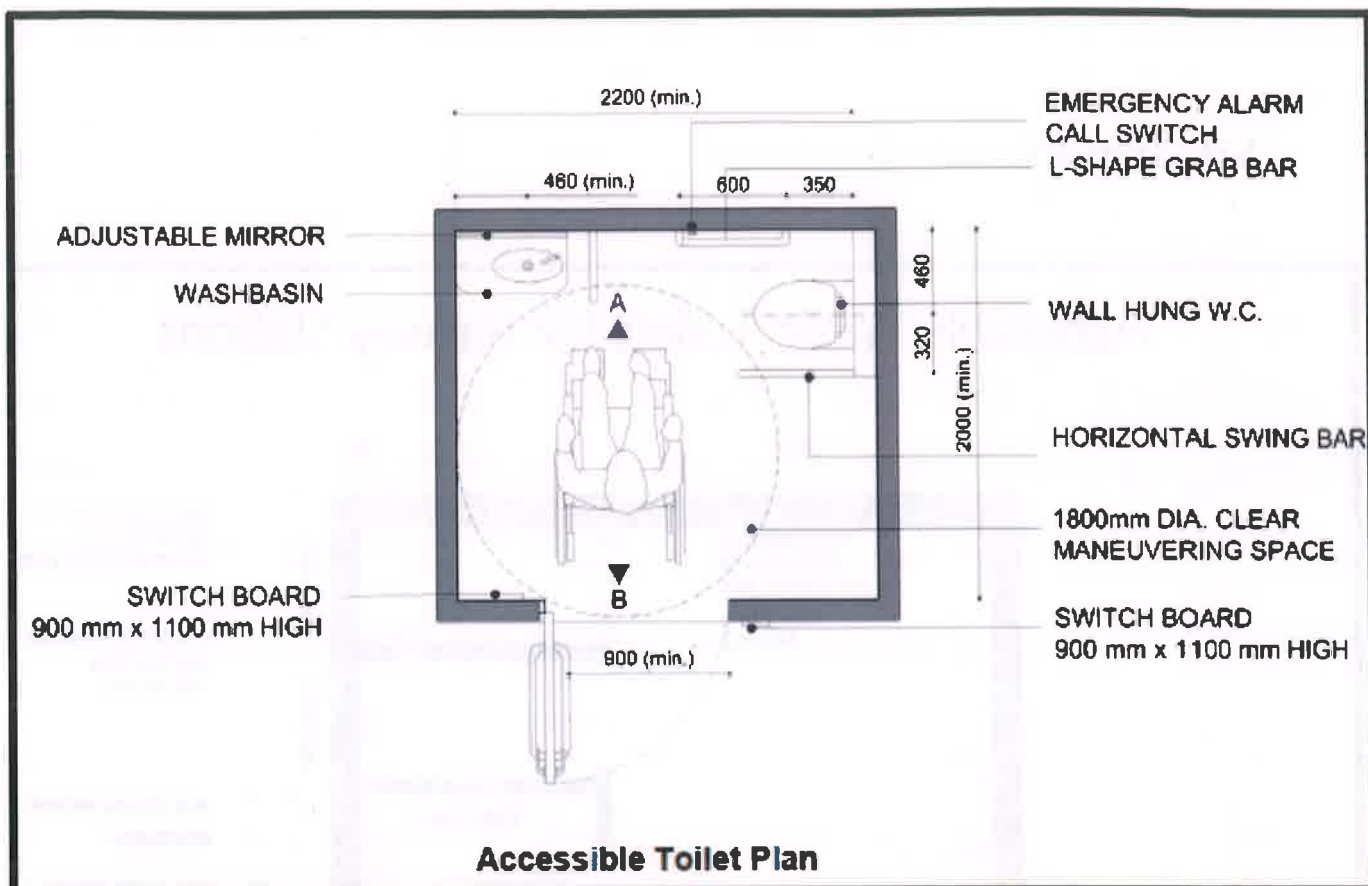


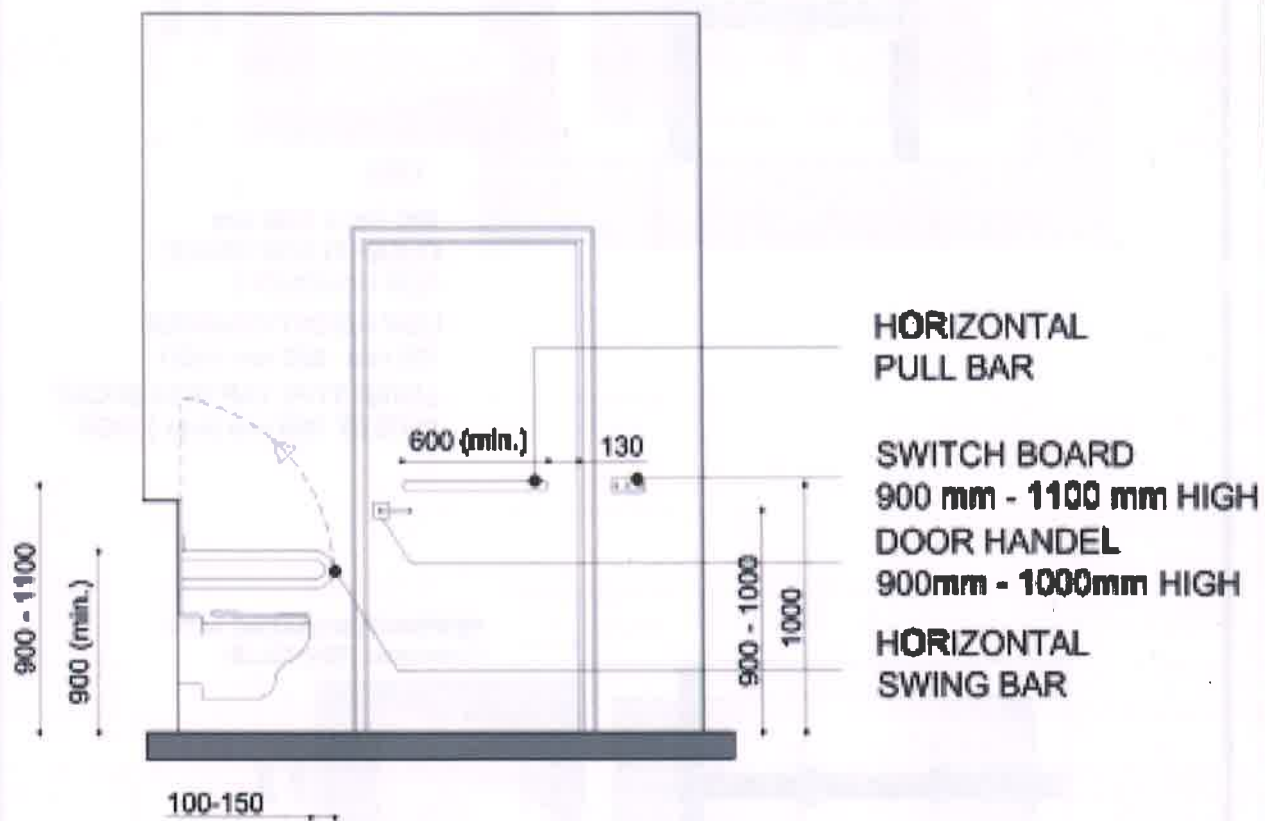


## VII. TOILET

### Accessible Public Toilets for Railway Stations





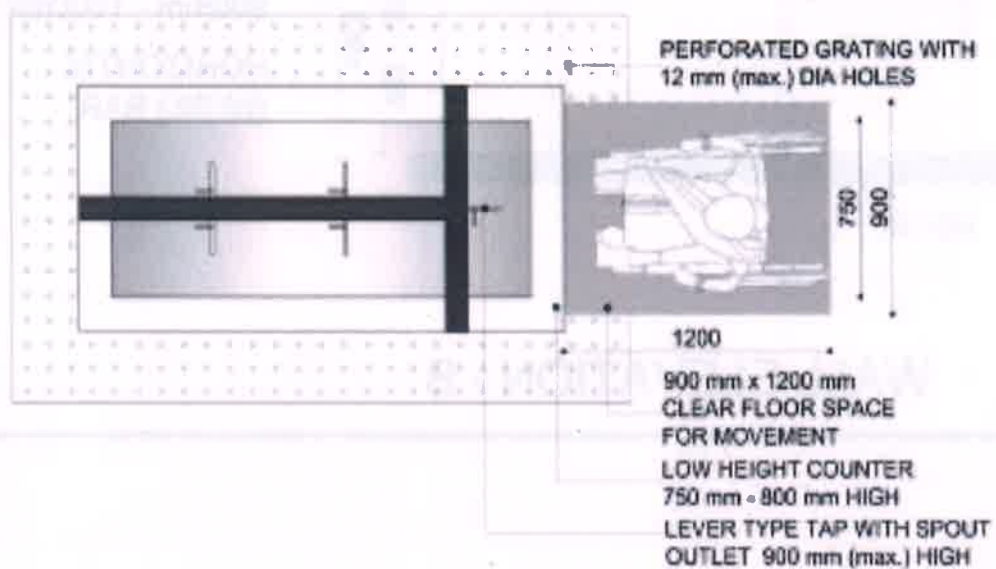
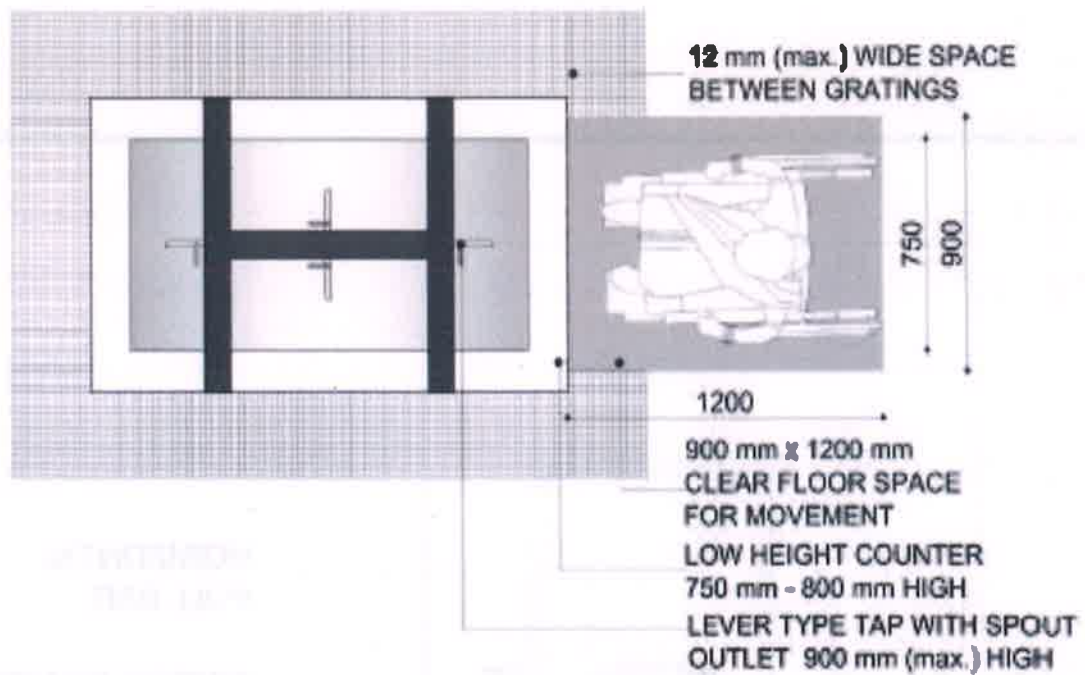


**WALL ELEVATION - B**

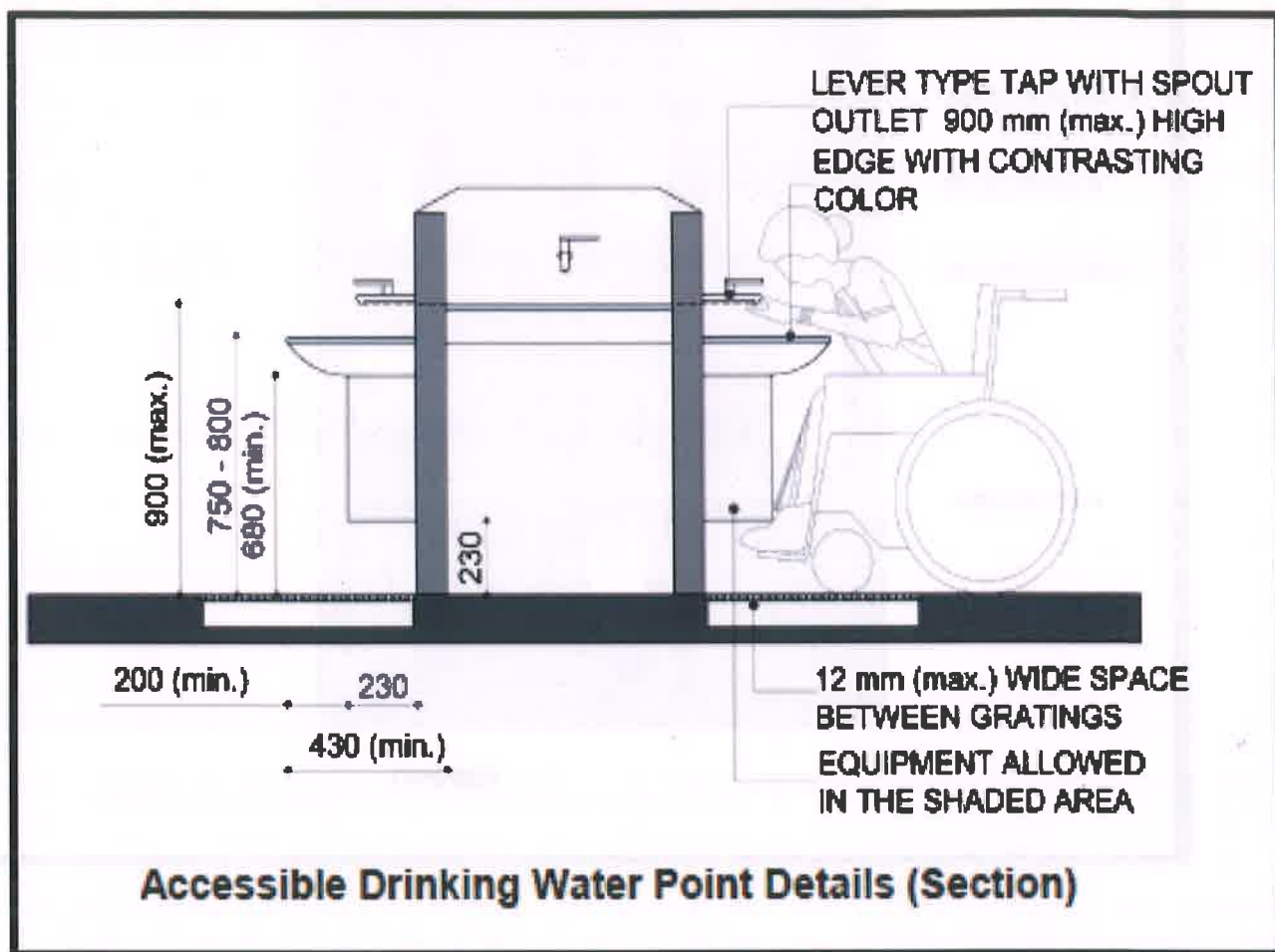
31

11

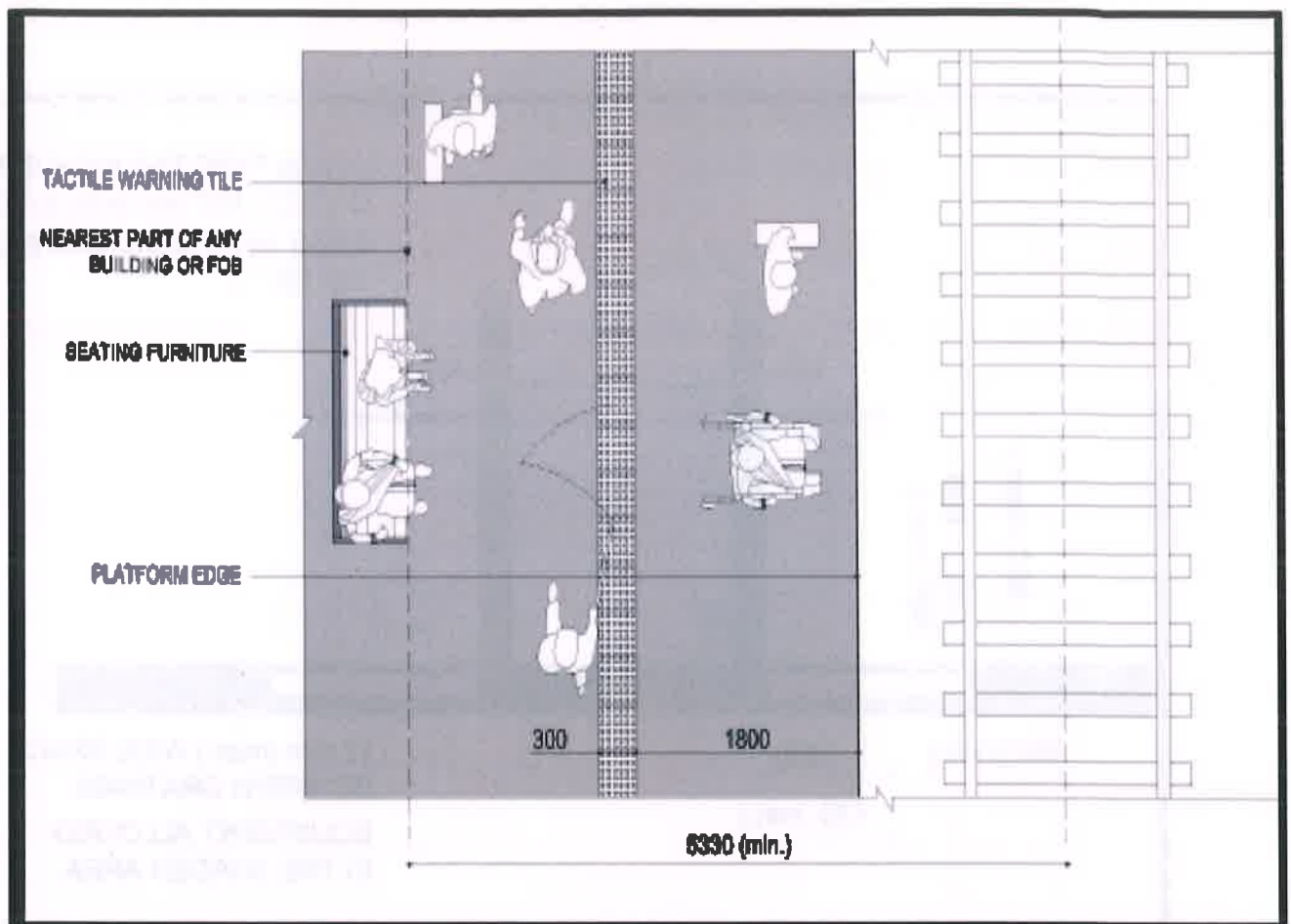
## VIII. DRINKING WATER BOOTH

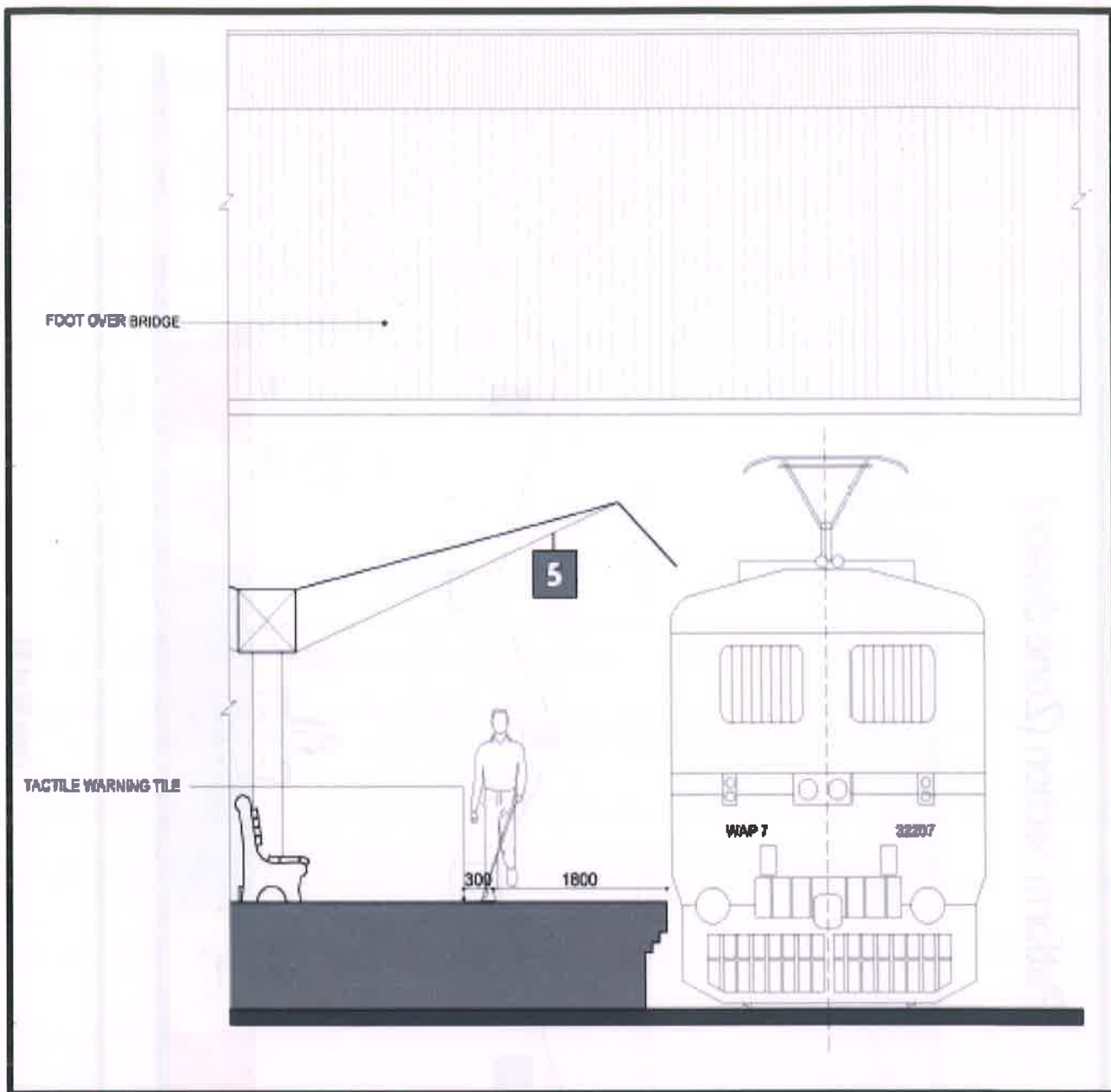


**Accessible Drinking Water Point (Plan)**

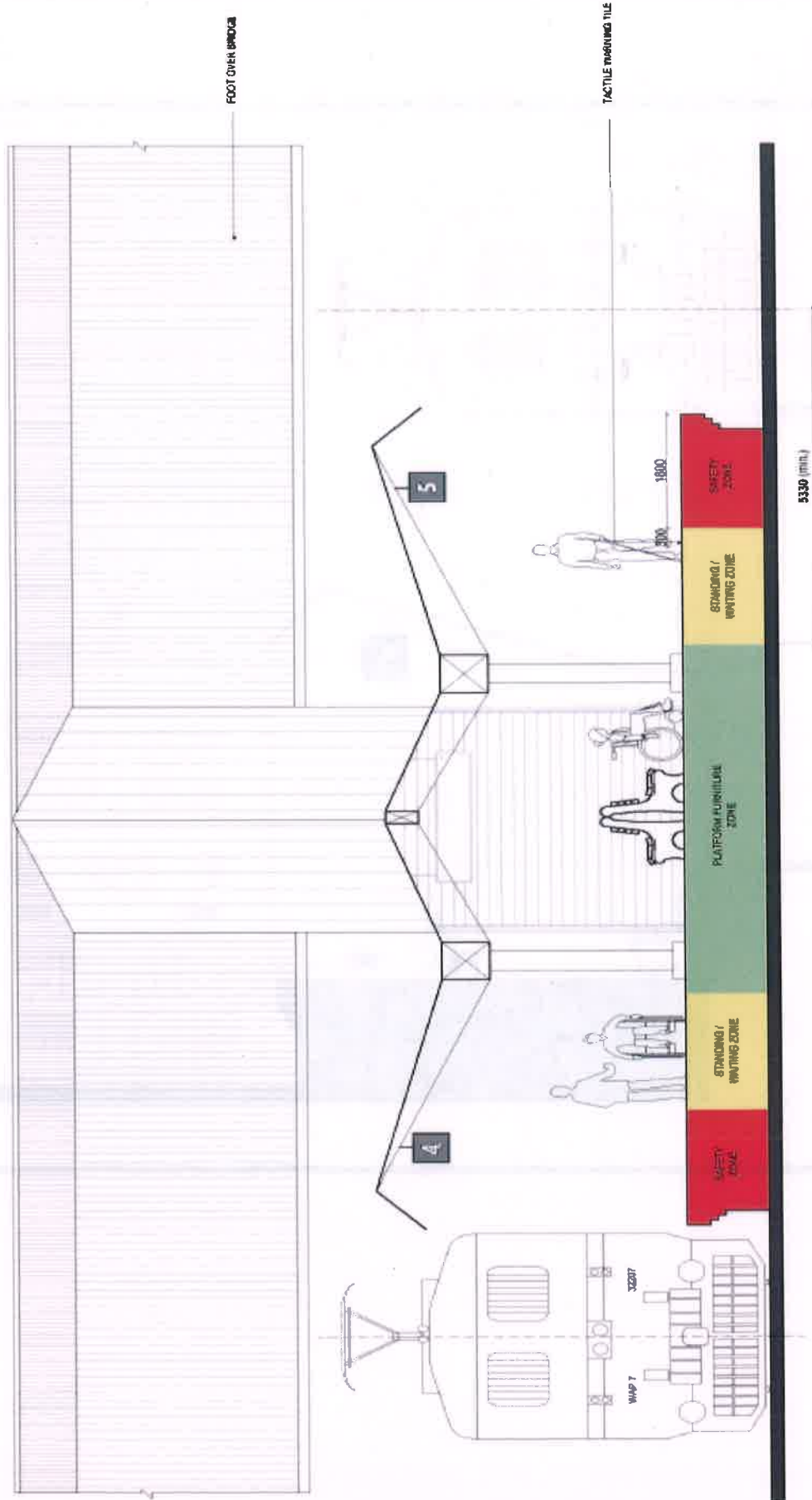


## IX. PLATFORM ZONING & DESIGN

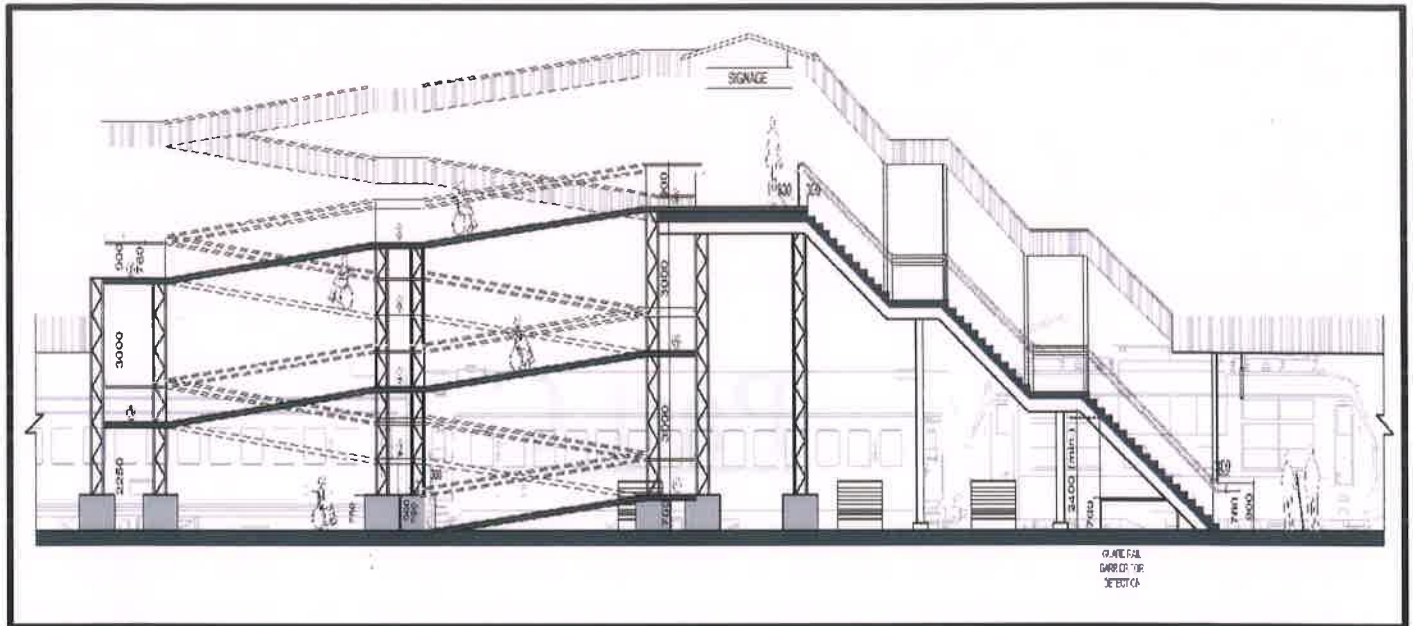




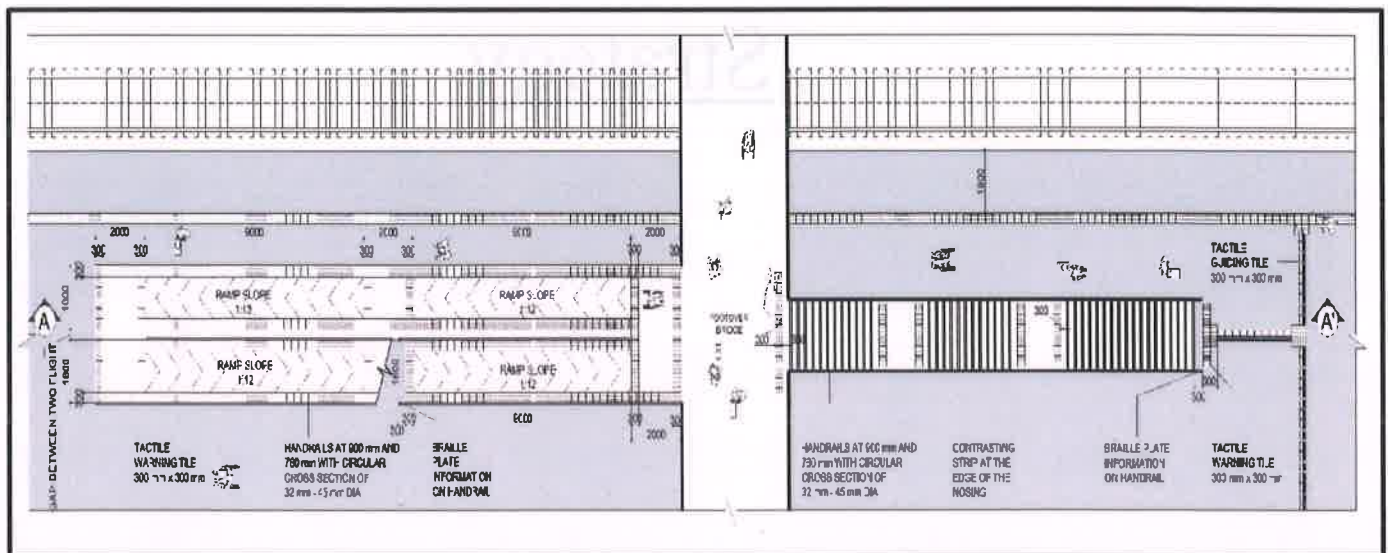
# Platform Section (Zone division)



## X. FOOT OVER BRIDGE



**Elevation View**



**Plan View**

# Part C

## Implementation Strategy

3

11

## Implementation Strategy & Timeline

### I. INFORMATION SYSTEM ACCESSIBILITY

S.No.	Item	Strategy		
		(0 – 3 Year) Short Term Target	(3 – 6 Year) Medium Term Target	(> 6 Year) Long Term Target
1	Web Page / Websites of Railway/ IRCTC	NSG-1 TO 4 & SG-1&2	NSG-5 & 6 & SG- 3	-
2	Mobile App	✓	-	-
3	Public Announcement System	NSG-1 to 4	-	-
4	Signage	NSG-1 to 4 & SG-1	-	-
5	Information in Coach	✓	-	-

### II. STATION ACCESSIBILITY

S. No.	Item	Strategy		
		(0 – 3 Year) Short Term Target	(3 – 6 Year) Medium Term Target	(> 6 Year) Long Term Target
1	Standard Ramps	All	-	-
2	Parking (min 2 accessible parking lots)	NSG-1 to 5 <sup>#</sup>	NSG-6 <sup>#</sup>	-
3	Ticket Booths	NSG-1 to 3 & SG-1	-	-
4	Help Booth	NSG-1 to 5 and SG-1 & 2	NSG-6 and SG-3	-

# - parking lots will be provided wherever feasible

### III. PLATFORM ACCESSIBILITY

S. No.	Item	Strategy		
		(0 – 3 Year) Short Term Target	(3 – 6 Year) Medium Term Target	(> 6 Year) Long Term Target
1	Toilet (minimum 1)	NSG-1 to 6 SG-1 to 3	-	-
2	Drinking Water Booth	NSG-1 to 4 SG-1 & 2	-	-
3	Foot Over Bridge/ Subway	NSG-1 to 4	NSG-5	All balance stations
4	Elevators	NSG 1* & 2*	NSG 3*	
5	Lighting	NSG 1 & 2	NSG 3&4 & SG1 to 2	

\* for technically feasible locations

### IV. TRAIN COACH ACCESSIBILITY

S. No.	Item	Strategy		
		(0 – 3 Year) Short Term Target	(3 – 6 Year) Medium Term Target	(> 6 Year) Long Term Target
1	Coach Exteriors	✓	✓	
2	Coach Interiors and Seating	✓	✓	
3	Coach Amenities	✓	✓	

## IMPLEMENTATION DEPARTMENTS

### [A] Common Facilities -

S.No.	Facilities	Action By
1.	Each entry / exit gate at station to be numbered and marked prominently, where more than one gate on each side.	Commercial / Engineering
2.	Luggage may be allowed in Battery operated cars for PwDs.	Commercial
3.	Priority seating arrangement may be made for PwDs at stations/waiting area.	Commercial / Engineering
4.	Low height ticket counters may be provided for PwDs, wherever feasible.	Commercial/ Engineering
5.	Coach display system shall also display position of divyang coaches.	Telecom
6.	The integrated railway help line (139) and Rail Madad may be used for requirements of Divyangjan also.	Telecom/ Commercial
7.	Automatic Public Announcement for Divyangjan facilities & Divyang coach position.	Traffic Commercial
8.	Ramp & Subway or FOB with ramp / Lift are to be provided progressively. Priority will be accorded to the higher category station over lower category station.	Engineering / Electrical.

### [B] Information Systems Accessibility

S.No.	Facilities	Action By
1	i. A Web-page for Divyangjan incorporating information related to various accessibility features is to be provided. This web-page to be linked with the main website of Indian Railways.	C&IS / CRIS  (Zonal railway to provide station wise data)
2.	Public Announcement  i. Facilities for Divyangjan, at stations. ii. Announcement regarding Divyangjan friendly coach position.	Traffic Commercial

3	<b>Signages</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Directional &amp; Informational signages for PwDs.</li> <li>ii. Braille signage to be provided at the station.</li> <li>iii. Braille signage to be provided within the coaches for Seat No. / berth number.</li> <li>iv. Braille Coach numbering near Coach Entrance door.</li> <li>v. Signage/ Symbol for Divyangjan on Divyang Coaches</li> </ul>	Commercial/ Electrical  Commercial / Engineering  Mechanical Coaching  Mechanical Coaching  Mechanical Coaching
---	---	--

### [C] Station & Platform Accessibility

S.No.	Facilities	Action By
1.	Car Parking 2 car parking slot with signages	Commercial
2.	Ramps at entrance of station building.	Engineering
3.	Dedicated Help Desk (Wheel chairs, Divyang Sahayak & Battery operated vehicle if available)	Commercial
4.	Divyangjan friendly Toilet (At least one)	Engineering
5.	Drinking Water points	Engineering
6.	Standard Tactile guide/pathway at platforms.	Engineering

## [D] Train Coach Accessibility

S.No.	Facilities	Action By
1	<p><b>Coach Amenities</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>i. Accessible toilets with wider door.</li><li>ii. Stoppers for Wheelchairs to be affixed.</li><li>iii. Step ladder may be modified for easy access to upper berth. A vertical handle may be fixed adjacent to the ladder.</li><li>iv. Accessibility guide way for emergency evacuation from the train coaches.</li><li>v. The emergency window in AC coaches for evacuation / rescue to be well identified with a signage, including in braille.</li></ul>	<p><b>Mechanical / Coaching.</b></p>

