



दिल्ली मेट्रो की मुख्य बेवसाईट

हेतु

सामान्य प्रश्न /

Frequently Asked Questions

एफ ए क्यू

स्प रिहित स्मार्ट टोकन/कार्ड (सी.एस.टी/सी.एस.सी) और अन्य प्र न

प्र न 1 : टोकन क्या है ?

उत्तर : टोकन एक वैध टिकट है जो कि एकल यात्रा के लिए प्रयोग किया जाता है।

प्र न 2 : मेट्रो ट्रेन में यात्रा करने के लिए मैं कहाँ से टोकन खरीदा जा सकता है ?

उत्तर : स्टेान पर टोकन प्रत्येक टिकट काउन्टर और टिकट वेण्डिंग मीन (टी.वी.एम) पर उपलब्ध है।

प्र न 3 : दिल्ली मेट्रो में कितने प्रकार के टोकन/कार्ड उपलब्ध है ?

उत्तर : दिल्ली मेट्रो में यात्रा करने के लिए निम्नवत् टिकट/कार्ड उपलब्ध है

क्रम सं	डी.एम.आर.सी आमुख	एयरपोर्ट मेट्रो आमुख
1	एकल यात्रा टोकन	एकल यात्रा टोकन
2	स्मार्ट कार्ड	एकल यात्रा टोकन (रविवार)
3	पर्यटक कार्ड (एक दिवसीय या तीन दिवसीय)	पुर्नवापसी (रिटर्न) यात्रा टोकन
4	—	स्मार्ट कार्ड
5	—	ट्रिप कार्ड (30, 40, 60 ट्रिप)

प्र न 4 : क्या टोकन खरीदने के उपरान्त मेट्रो स्टेान में प्रवेा करने के लिए कोई समय सीमा है ?

उत्तर : नहीं, स्टेान से टोकन खरीदने के उपरान्त पूरे दिन के लिए मान्य रहता है।

प्र न 5 : क्या किसी भी स्टेान में प्रवेा के उपरान्त गतंव्य स्टेान से निकासी के लिए कोई समय सीमा है ?

उत्तर : जी हाँ।

डी.एम.आर.सी में, एकल यात्रा के लिये अधिकतम 170 मिनट समय सीमा निर्धारित है। यात्रा समय सीमा समाप्त होने पर ₹10 प्रति घण्टे के हिसाब से जोकि अधिकतम ₹50 है, जुर्माने के रूप में लगेगा।

एयरपोर्ट लाईन में, एकल यात्रा के लिये अधिकतम 120 मिनट समयसीमा निर्धारित है। यात्रा समय सीमा समाप्त होने पर ₹20 प्रति घण्टे के हिसाब से जोकि अधिकतम ₹400 है, जुर्माने के रूप में लगेगा।

प्र न 6: मैंने जिस स्टेान से प्रवेा किया है, क्या उसी स्टेान से निकासी की जा सकती है ?

उत्तर : **डी.एम.आर.सी में**, जी हाँ, लेकिन प्रवे 1 के उपरान्त 20 मिनट के भीतर निकासी द्वार के स्लॉट में टोकन डालने पर। यात्रा समय सीमा समाप्त होने पर ₹10 प्रति घण्टे के हिसाब से जोकि अधिकतम ₹50 है, जुर्माने के रूप में लगेगा।

एयरपोर्ट लाईन में, लेकिन प्रवे 1 के उपरान्त 30 मिनट के भीतर निकासी द्वार के स्लॉट में टोकन डालने पर। यात्रा समय सीमा समाप्त होने पर ₹20 प्रति घण्टे के हिसाब से जोकि अधिकतम ₹400 है, जुर्माने के रूप में लगेगा।

प्र न 7 : क्या मैं पुर्नवापसी (रिटर्न) यात्रा टोकन ले सकता हूँ ?

उत्तर : यह सुविधा केवल दिल्ली मेट्रो की एयरपोर्ट एक्सप्रेस लाईन पर उपलब्ध है जहाँ से पुर्नवापसी (रिटर्न) यात्रा टोकन जारी किया जाता है और क्रय के दिन के लिए मान्य है।

प्र न 8 : क्या मैं टोकन खरीदे गए स्टे 1न के अलावा किसी भी अन्य स्टे 1न से प्रवे 1 कर सकता हूँ ?

उत्तर : नहीं, टोकन खरीदने के उपरान्त यात्री केवल उसी स्टे 1न से प्रवे 1 कर सकता है जहाँ से टोकन खरीदा है। स्मार्ट कार्ड धारकों को यह सुगमता है कि वे किसी भी स्टे 1न से प्रवे 1/निकास कर सकते हैं।

प्र न 9 : दो स्टे 1नों के मध्य किराए का निर्धारण कैसे होता है ?

उत्तर : किराया, स्टे 1नों के मध्य दूरी के आधार पर निर्धारित किया जाता है।

प्र न 10 : क्या मैं अपने टोकन की वापसी कर सकता हूँ

उत्तर : **डी.एम.आर.सी में**, अप्रयुक्त टोकन की पूर्ण वापसी 60 मिनट के भीतर जिस स्टे 1न से खरीदा गया है, उसी स्टे 1न पर वापसी की जा सकती है। अपवादात्मक मामले, जैसे सेवाओं में बाधा, घटना/दुर्घटना के कारण ट्रेन परिचालन में हुए असामान्य विलम्ब इत्यादि के दौरान आंशिक रूप से प्रयुक्त टोकन वापसी किया जा सकता है।

एयरपोर्ट लाईन में, अप्रयुक्त टोकन की पूर्ण वापसी, टोकन खरीदे गए स्टे 1न से, उसी व्यवसाय दिवस के भीतर की जा सकती है। अपवादात्मक मामले, जैसे सेवाओं में बाधा, घटना/दुर्घटना के कारण ट्रेन परिचालन में हुए असामान्य विलम्ब इत्यादि के दौरान आंशिक रूप से प्रयुक्त टोकन वापसी किया जा सकता है। एक बार विक्रय के उपरान्त ट्रिप कार्ड वापसी नहीं किया जा सकता है, केवल प्रतिभूति राशि वापसी किया जाता है।

प्र न 11 : क्या मैं बकाया किराए की वापसी ले सकता हूँ, यदि मैं गंतव्य स्टे 1न पहले उतर जाता हूँ, जहाँ के लिए मैंने टोकन/टिकट खरीदा है ?

उत्तर : नहीं, बकाया किराया वापसी स्वीकार्य नहीं है।

प्र न 12 : क्या मैं अपने मूल गंतव्य से आगे की यात्रा कर सकता हूँ ?

उत्तर : जी हाँ, यदि आप टोकन धारक है, तो विस्तारित यात्रा के अतिरिक्त किराए (नए गंतव्य के लिए किराया – मूल गंतव्य के लिए किराया) का भुगतान गंतव्य स्टे 1न के स्वतः किराया संग्रह द्वार से निकासी से पूर्व ग्राहक सेवा केन्द्र पर करना पड़ेगा। यदि आप स्मार्ट कार्ड धारक है, तो विस्तारित यात्रा के लिए अतिरिक्त किराया निकासी के समय स्वतः कट जाएगा।

प्र न 13 : यदि मेरा टोकन/कार्ड खो जाता है, तो मुझे क्या करना चाहिए ?

उत्तर : **डी एम आर सी में**, आपको अपने गंतव्य स्टे इन के ग्राहक सेवा केन्द्र से संपर्क करना चाहिए। आपको बिना टोकन माना जाएगा और आपसे अधिकतम किराया + ₹50 अर्थात् ₹100 प्रभारित किया जाएगा। इसके उपरान्त निकासी के लिए 'स जुल्क निकासी टोकन' जारी किया जाएगा। यदि बाद में यात्री टोकन लेकर आता है, तो उसकी वापसी नहीं की जाएगी और टोकन जब्त कर लिया जाएगा।

एयरपोर्ट लाईन में, आपको अपने गंतव्य स्टे इन के ग्राहक सेवा केन्द्र से संपर्क करना चाहिए। आपको बिना टोकन माना जाएगा और आपसे अधिकतम किराया + ₹50 प्रभारित किया जाएगा। इसके उपरान्त निकासी के लिए 'स जुल्क निकासी टोकन' जारी किया जाएगा। यदि बाद में यात्री टोकन लेकर आता है, तो उसकी वापसी नहीं की जाएगी और टोकन जब्त कर लिया जाएगा।

प्र न 14 : यदि टोकन/कार्ड, आरंभिक/गंतव्य स्टे इन के प्रवेश/निकासी द्वार पर स्वीकार्य नहीं होता (त्रुटि आती है) तो क्या करना चाहिए ?

उत्तर : यात्री को सहायता के लिए अपने टोकन/कार्ड के साथ ग्राहक सेवा केन्द्र से संपर्क करना चाहिए।

प्र न 15 : स्मार्ट कार्ड क्या है। इसके क्या लाभ हैं ?

उत्तर : स्मार्ट कार्ड एक विशेष प्रकार का टिकट है जो कि इसमें उपलब्ध संचित राशि के आधार पर कई यात्राओं के लिए प्रयोग किया जाता है। इसके निम्नवत् लाभ हैं:

- प्रतिदिन टोकन खरीदने में लगने वाले समय की बचत।
- टोकन खरीदने की लाईन में लगने से राहत।
- प्रत्येक यात्रा में 10 प्रति मिनट छूट का लाभ।
- आरंभिक और गंतव्य स्टे इन के चुनाव की स्वतंत्रता प्रदान करता है।

प्र न 16 : स्मार्ट कार्ड कैसे कार्य करता है ?

उत्तर : स्मार्ट कार्ड एक स्पर्शरहित स्मार्ट कार्ड है। आप स्मार्ट कार्ड को केवल ए.एफ.सी. गेट के रीडर पर रखेंगे, यह कार्ड स्वतःचालित रूप से मान्य हो जाएगा और यात्रा के लिए सही किराया कट जाएगा।

प्र न 17 : स्मार्ट कार्ड कैसे खरीदा जा सकता है ?

उत्तर : स्मार्ट कार्ड किसी भी स्टे इन के ग्राहक सेवा केन्द्र से खरीदा जा सकता है।

प्र न 18 : हम ऑनलाईन कार्ड/टोकन बुक करा सकते हैं ?

उत्तर : नहीं, डी एम आर सी में केवल स्टे इनों पर काउन्टर से कार्ड/टोकन खरीदे जा सकते हैं तथापि, हमारी वेबसाइट के माध्यम से रिचार्ज की ऑनलाईन सुविधा उपलब्ध है।

नहीं, एयरपोर्ट लाईन में भी ऑनलाईन बुकिंग की सुविधा नहीं है।

प्र न 19 : क्या स्मार्ट कार्ड खरीदने के लिए कोई दस्तावेज/प्रमाण प्रस्तुत करने की आवश्यकता है ?

उत्तर : **डी एम आर सी में**, नहीं, किसी भी दस्तावेज/प्रमाण की आवश्यकता नहीं है।

एयरपोर्ट लाईन में, जी हाँ, नाम, पहचान पत्र और मोबाईल नम्बर/दूरभाष की आवश्यकता है।

प्र न 20 : क्या अपने परिवार, मित्रों और किसी भी अन्य व्यक्ति के लिए स्मार्ट कार्ड खरीद सकता है ?

उत्तर : डी एम आर सी में, जी हाँ, यह निजीकृत कार्ड नहीं है। इसे आप अपने परिवार के सदस्य, मित्र और किसी भी अन्य व्यक्ति के लिए खरीद सकते हैं।

एयरपोर्ट लाईन में, नहीं, यह निजीकृत कार्ड है।

प्र न 21 : एक स्मार्ट कार्ड पर कितने व्यक्ति यात्रा कर सकते हैं ?

उत्तर : एक समय में एक स्मार्ट कार्ड से केवल एक ही व्यक्ति यात्रा कर सकता है।

प्र न 22 : स्मार्ट कार्ड की कितनी वैधता है। यह कब समाप्त होती है ?

उत्तर : डी एम आर सी में, स्मार्ट कार्ड अंतिम रिचार्ज कराने से 10 वर्ष के लिए वैध है।

एयरपोर्ट लाईन में, स्मार्ट कार्ड के अंतिम प्रयोग और रिचार्ज कराने से 1 वर्ष के लिए वैध है।

प्र न 23 : स्मार्ट कार्ड के प्रयोग करने से कितनी छूट मिलती है ?

उत्तर : स्मार्ट कार्ड का प्रत्येक यात्रा में प्रयोग करने से 10 प्रतिशत की छूट मिलती है।

प्र न 24 : स्मार्ट कार्ड के लिए कितनी न्यूनतम संचित राशि और प्रतिभूति राशि जमा करानी पड़ती है ?

उत्तर : डी एम आर सी में, स्मार्ट कार्ड ₹50 प्रतिभूति जुल्क (वापसी योग्य*) और ₹100 संचित राशि के साथ न्यूनतम ₹150 में खरीदा जा सकता है।

एयरपोर्ट लाईन में, स्मार्ट कार्ड ₹300 में खरीदा जा सकता है, जिसमें ₹100 प्रतिभूति राशि एवं ₹200 संचित राशि शामिल है।

प्र न 25 : स्मार्ट कार्ड रिचार्ज कराने की क्या प्रक्रिया है

उत्तर : डी एम आर सी में, स्मार्ट कार्ड खरीदने के उपरान्त, इसे तीन तरीकों से रिचार्ज कराया जा सकता है:

क) ग्राहक सेवा केन्द्र पर – न्यूनतम ₹200 और अनन्तर ₹100 के गुणन में रिचार्ज करा सकते हैं।

ख) टिकट वेण्डिंग मशीन (टी.वी.एम) पर – न्यूनतम ₹100 और अनन्तर ₹50 के गुणन में रिचार्ज करा सकते हैं।

ग) ऑनलाईन – न्यूनतम ₹100 और अनन्तर ₹50 के गुणन में रिचार्ज करा सकते हैं।

एयरपोर्ट लाईन में, ₹100 न्यूनतम रिचार्ज करा सकते हैं। रिचार्ज केवल ग्राहक सेवा केन्द्र या टिकट मशीन (टी.आई.एम) से करा सकते हैं।

प्र न 26 : क्या स्मार्ट कार्ड में संचित मूल्य के लिए कोई अधिकतम सीमा है ?

उत्तर : जी हाँ।

डी एम आर सी में, स्मार्ट कार्ड में संचित राशि की अनुमत सीमा ₹1000 है।
एयरपोर्ट लाईन में, स्मार्ट कार्ड में संचित राशि की अनुमत सीमा ₹10000 है।

प्र न 27 : मैं अपने स्मार्ट कार्ड में बकाया संचित राशि की पुश्ति किस प्रकार कर सकता हूँ ?
उत्तर : स्मार्ट कार्ड में बकाया संचित राशि की पुश्ति स्टेान के सभी ग्राहक सेवा केन्द्र पर उपलब्ध टिकट रीडर से की जा सकती है।

प्र न 28 : यात्रा करने के लिए स्मार्ट कार्ड में न्यूनतम बकाया राशि कितनी होनी चाहिए ?
उत्तर : **डी एम आर सी में,** यात्रा करने के उद्देश्य से स्टेान में प्रवेश के लिए स्मार्ट कार्ड में न्यूनतम बकाया, न्यूनतम किराए (वर्तमान में ₹8) के समतुल्य होना चाहिए। यात्री अपने वांछित गंतव्य तक यात्रा कर सकता है। किराए का अन्तर और उपलब्ध बकाया उसके कार्ड में रिकॉर्ड हो जाएगा जोकि अगले रिचार्ज या प्रतिभूति राशि से वापसी के दौरान स्वतः समायोजित कर लिया जाएगा।

एयरपोर्ट लाईन में, यात्रा करने के उद्देश्य से स्टेान में प्रवेश के लिए स्मार्ट कार्ड में न्यूनतम बकाया ₹20 होने चाहिए। यात्री अपने वांछित गंतव्य तक यात्रा कर सकता है। किराए का अन्तर और उपलब्ध बकाया उसके कार्ड में रिकॉर्ड हो जाएगा जोकि अगले रिचार्ज या प्रतिभूति राशि से वापसी के दौरान स्वतः समायोजित कर लिया जाएगा।

प्र न 29 : स्मार्ट कार्ड प्रयोग करते समय क्या सावधानियां बर्तनी चाहिए ?
उत्तर : **डी एम आर सी में,** प्रवेश करते समय अपनी बारी की प्रतीक्षा करें, उसके उपरान्त अपने स्मार्ट कार्ड को प्रवेश द्वार के संवेदक पर दिखाएँ और फ्लैप खुलने पर प्रवेश करें। गंतव्य पर, निकासी के लिए अपनी बारी की प्रतीक्षा करें, उसके उपरान्त अपने स्मार्ट कार्ड को निकासी द्वार के संवेदक पर दिखाएँ और फ्लैप खुलने पर निकासी करें। प्रत्येक वैध प्रवेश के उपरान्त वैध निकासी का अनुक्रम बनाए रखना आवश्यक है, यदि इस अनुक्रम में कोई व्यवधान होता है, तो की गई अंतिम पाँच यात्राओं में सबसे अधिक मूल्य के समतुल्य जुर्माना/अधिभार प्रभारित किया जाएगा।

एयरपोर्ट लाईन में, प्रवेश करते समय अपनी बारी की प्रतीक्षा करें, उसके उपरान्त अपने स्मार्ट कार्ड को प्रवेश द्वार के संवेदक पर दिखाएँ और फ्लैप खुलने पर प्रवेश करें। गंतव्य पर, निकासी के लिए अपनी बारी की प्रतीक्षा करें, उसके उपरान्त अपने स्मार्ट कार्ड को निकासी द्वार के संवेदक पर दिखाएँ और फ्लैप खुलने पर निकासी करें। प्रत्येक वैध प्रवेश के उपरान्त वैध निकासी का अनुक्रम बनाए रखना आवश्यक है, यदि इस अनुक्रम में कोई व्यवधान होता है, तो प्रणाली के अधिकतम मूल्य के समतुल्य जुर्माना/अधिभार प्रभारित किया जाएगा।

प्र न 30 : मेरे स्मार्ट कार्ड में उपलब्ध संचित राशि को कैसे वापसी किया जा सकता है ?
उत्तर : **डी एम आर सी में,** स्मार्ट कार्ड में उपलब्ध संचित राशि को किसी भी स्टेान के ग्राहक सेवा केन्द्र पर वापसी किया जा सकता है।

एयरपोर्ट लाईन में, स्मार्ट कार्ड में उपलब्ध संचित राशि को किसी भी स्टेान के ग्राहक सेवा केन्द्र पर वापसी किया जा सकता है। ट्रिप कार्ड के मामले में, केवल प्रतिभूति राशि ही वापसी की जाएगी।

प्र न 31 : क्या प्रतिभूति राशि वापसी हो सकती है ?

उत्तर : जी हाँ, यदि कार्ड भौतिक रूप से क्षतिग्रस्त न हो या स्मार्ट कार्ड समुचित कार्य कर रहा हो, तो प्रतिभूति राशि वापसी की जाती है।

प्र न 32 : क्या एक ही स्टेशन से प्रवेश/निकासी के लिए स्मार्ट कार्ड का प्रयोग किया जा सकता है ?

उत्तर : जी हाँ,

डी एम आर सी में, ₹8 किराया स्मार्ट कार्ड से कटेगा।

एयरपोर्ट लाईन में, ₹20 किराया स्मार्ट कार्ड से कटेगा।

प्र न 33 : मैं किसी भी स्टेशन से अपने स्मार्ट कार्ड की बकाया राशि प्राप्त कर सकता हूँ या मुझे उसी स्टेशन पर जाना पड़ेगा, जहाँ से मैंने स्मार्ट कार्ड खरीदा था ?

उत्तर : डी एम आर सी में, जी हाँ, स्मार्ट कार्ड की बकाया राशि किसी भी स्टेशन से प्राप्त की जा सकती है। तथापि, वर्तमान व्यवसाय नियमावली के अनुसार, स्मार्ट कार्ड वापसी के दौरान ₹20/- प्रक्रिया शुल्क लिया जाता है।

एयरपोर्ट लाईन में, प्रक्रिया शुल्क नहीं लिया जाता है।

प्र न 34 : मेरा कार्ड कार्य नहीं कर रहा है और मैंने ग्राहक सेवा प्रतिनिधि के पास अपना कार्ड जमा करा दिया है। उन्होंने मुझसे कहा है कि बकाया राशि कुछ दिनों में दे दी जाएगी। इसका क्या कारण है और इस मामले में मुझे क्या करना चाहिए ?

उत्तर : यह हो सकता है कि स्मार्ट कार्ड की चिप अपठनीय हो जाए। ऐसे मामलों में जहाँ कार्ड जमा कराया है वहीं से चार कार्य दिवस के भीतर बकाया राशि वापसी की जा सकती है। इसमें आवश्यकता है कि ग्राहक सेवा केन्द्र पर उपलब्ध निर्दिष्ट प्रपत्र में समुचित विवरण दिया जाए। इस बावत आपके पंजीकृत मोबाइल नम्बर पर बकाया राशि प्राप्त करने का सन्देश भी भेजा जाएगा।

प्र न 35 : ग्राहक सेवा प्रतिनिधि ने मुझे बकाया राशि तो दे दी, किन्तु प्रतिभूति राशि वापसी करने से मना कर दिया, इसका क्या कारण है।

उत्तर : हो सकता है कि स्मार्ट कार्ड के भौतिक रूप से क्षतिग्रस्त होने के कारण उसकी चिप अपठनीय हो गई हो।

प्र न 36 : मेरा स्मार्ट कार्ड कार्य क्यों नहीं कर रहा है ?

उत्तर : स्मार्ट कार्ड के भीतर इलैक्ट्रॉनिक चिप होती है। जब चिप क्षतिग्रस्त या त्रुटिपूर्ण हो जाती है, तो कार्ड कार्य नहीं करता है।

प्र न 37 : यदि टोकन/कार्ड क्षतिग्रस्त या खो जाता है, तो क्या करें ?

उत्तर : आप अपने टोकन/कार्ड के लिए जिम्मेदार हैं, यदि आपका टोकन/कार्ड खो जाता है तो, आपको जुर्माना देना पड़ेगा। क्षतिग्रस्त टिकट के लिए, टोकन/कार्ड की जाँच स्टेशन प्रतिनिधि करेंगे। यदि यह जानबूझकर क्षतिग्रस्त किया गया होगा, तो आपको जुर्माना देना पड़ेगा, यदि आप सशुल्क क्षेत्र में हो। परन्तु, यदि टोकन/कार्ड त्रुटिपूर्ण है, तो आप ग्राहक सेवा केन्द्र जाकर इसे निःशुल्क निकासी टोकन के साथ बदल सकते हैं।

प्र न 38 : स्मार्ट कार्ड (यात्रा कार्ड) क्षतिग्रस्त होने का क्या कारण हो सकता है ?

उत्तर : स्मार्ट कार्ड को ध्यानपूर्वक रखना चाहिए। अत्यधिक तापमान में, गीला करके, मोड़कर और चुम्बक के निकट न रखें।

प्र न 39 : क्या ऐसी कोई स्थिति है जब स्मार्ट कार्ड में 10 प्रतिशत की छूट नहीं मिलती है ?

उत्तर : जी हाँ, जब किसी भी विसंगति (त्रुटि) के कारण समायोजन आवश्यक हो।

प्र न 40 : मेरा स्मार्ट कार्ड गुम गया है ? क्या मैं इसका प्रयोग प्रतिबंधित और अपनी बकाया राशि वापसी ले सकता हूँ ?

उत्तर : **डी एम आर सी में**, नहीं, यह व्यक्तिगत कार्ड नहीं है।

एयरपोर्ट लाईन में, जी हाँ, स्मार्ट कार्ड के प्रयोग को प्रतिबंधित किया जा सकता है और बकाया राशि, कार्ड (केवल संचित मूल्य कार्ड के मामलों में) प्रतिबंधित करने के उपरान्त ली जा सकती है तथा ट्रिप कार्ड के मामलों में, ट्रिप को नए कार्ड में हस्तांतरण किया जा सकता है।

प्र न 41 : विद्यार्थियों/वरिष्ठ नागरिकों/भिन्न रूप से सक्षम यात्रियों इत्यादि के लिए किसी भी प्रकार छूट है ?

उत्तर : नहीं, परन्तु स्मार्ट के प्रयोग करने पर, यात्री प्रत्येक यात्रा में 10 प्रतिशत की छूट प्राप्त कर सकते हैं।

प्र न 42 : बच्चों के लिए टिकट प्रभार करने का क्या मानदण्ड है ?

उत्तर : व्यस्क यात्री के साथ 3 फीट (90 सेंटीमीटर) से कम कद का बच्चा है तो वह नि:शुल्क यात्रा कर सकता है। 3 फीट (90 सेंटीमीटर) से अधिक कद के बच्चे का टिकट लेना अनिवार्य है।

प्र न 43 : असीमित यात्रा करने के लिए कोई मासिक कार्ड है ?

उत्तर : डी एम आर सी नेटवर्क में मासिक कार्ड उपलब्ध नहीं है। यह सुविधा केवल एयरपोर्ट एक्सप्रेस लाईन पर उपलब्ध है, मासिक कार्ड 30, 45, या 60 ट्रिप के प्रावधान के साथ डी एम आर सी की विशेष रूप से एयरपोर्ट एक्सप्रेस लाईन पर उपलब्ध है।

प्र न 44 : पर्यटक कार्ड क्या है ?

उत्तर : पर्यटक कार्ड विशेष प्रकार के किराए के साथ शहर में पर्यटकों के लिए तैयार किया गया है। पर्यटक कार्ड मेट्रो में निर्दिष्ट अवधि के लिए असीमित यात्रा प्रदान करता है। पर्यटक कार्ड के दो प्रकार उपलब्ध हैं:

- एक दिवसीय पर्यटक कार्ड
- तीन दिवसीय पर्यटक कार्ड

प्र न 45 : पर्यटक कार्ड कैसे लिया जा सकता है ?

उत्तर : पर्यटक कार्ड किसी भी स्टेशन के ग्राहक सेवा केन्द्र से खरीदा जा सकता है। एक दिवसीय वैधता वाला पर्यटक कार्ड ₹150 में और तीन दिवसीय वाला पर्यटक कार्ड ₹300 में खरीदा जा सकता है, जिसमें ₹50 प्रतिभूति राशि वापसी योग्य है। पर्यटक कार्ड केवल डी एम आर सी में लागू है ?

प्र न 46 : पर्यटक कार्ड की प्रतिभूति राशि कितनी है ?

उत्तर : केवल ₹50

प्र न 47 : पर्यटक कार्ड में प्रतिदिन कितनी यात्रा करना अनुमत है ?

उत्तर : एक दिवसीय वैधता वाले पर्यटक कार्ड में एक दिन में असीमित यात्रा और तीन दिवसीय वैधता वाले पर्यटक में तीन दिनों में असीमित यात्रा की जा सकती है।

प्र न 48 : पर्यटक कार्ड के द्वारा किसी भी मेट्रो स्टेशन से प्रवेश के उपरान्त निकासी के लिए कोई समयसीमा है ?

उत्तर : नहीं।

प्र न 49 : क्या पर्यटक कार्ड वापसी किया जा सकता है, यदि प्रयोग न किया गया हो ?

उत्तर : प्रयोग पर ध्यान दिए बिना, केवल प्रतिभूति (₹50) राशि ही वापसी योग्य है।

सुरक्षा

प्र न 50 : यदि स्टेशन पर कोई खतरनाक वस्तु/असमान्य घटना दिखाई देती है, तो किससे संपर्क किया जाए ?

उत्तर : गीघ कार्रवाई हेतु अपने निकट किसी भी सुरक्षा कर्मी, मेट्रो कर्मी या दिल्ली पुलिस को सूचित कर सकते हैं या 24x7 डी एम आर सी हेल्पलाइन नं.-155370 या सी आई एस एफ हेल्पलाइन नं.-011-22185555 से भी संपर्क कर सकते हैं।

प्र न 51 : यदि मेरी जेब कट जाती है, तो कहाँ रिपोर्ट करनी चाहिए ?

उत्तर : जेब कटने के मामले में आस्त्री पार्क, क मीरी गेट, रिठाला, राजीव चौक, कुतुब मीनार, राजौरी गार्डन, यमुना बैंक, कालकाजी मन्दिर, आई जी आई एयरपोर्ट मेट्रो स्टेशन पर रिपोर्ट दर्ज करा सकते हैं।

कृपया मेट्रो पुलिस स्टेशनों के न्यायिकक्षेत्र की जानकारी हेतु क्लिक करें

http://www.delhimetrorail.com/police_station.aspx

प्र न 52 : दिल्ली मेट्रो में यात्रा करते समय व्यक्ति के साथ किन मदों को लाना निशेध है ?

उत्तर : 1. आस्त्र एवं गोला-बारूद/यथार्थवादी प्रतिरूप के आस्त्र/गोला-बारूद, फ्लेयर बन्दूकें, स्पोर्ट बन्दूकें, एयर राईफल, बी बी गन, स्टार्टर पिस्तौल, पार्ट्स ऑफ फायर आर्मस्, गन लाईटर, गन पाउडर, स्टेन गन/ गौकिंग उपकरण, बारूद, आति बाजी, हथगोले, प्लास्टिक विस्फोटक, विस्फोटकों के यथार्थवादी प्रतिरूप, एयरोसोल, आँसू गैस।

2. ज्वलन शील तरल पदार्थ, किसी भी प्रकार की स्प्रिट, ताराब और वेट बैट्रिज।

3. खतरनाक वस्तुएं

1) किसी भी प्रकार और लम्बाई का चाकू, राउण्ड ब्लेडिड, मखन और प्लास्टिक कटलरी को छोड़कर/रहित।

2) माँस काटने वाला/बड़ा छूरा

3) खुखरी

4) खड्ग

- 5) बड़ी खड्ग
- 6) कुल्हाड़ी
- 7) सब्बल

4. पंजु, पक्षी और जानवर

उर्पयुक्त वर्णित विशयों पर भारतीय कानून के अधीन रियायत दी जाएगी।

प्र न 53 : आपातकालीन स्थिति उत्पन्न होने पर क्या करना चाहिए ?

उत्तर : मौके पर स्थित दिल्ली मेट्रो रेल कर्मियों द्वारा दिए गए दिाानिर्देशों का समुचित अनुसरण करें।

हेल्पलाईन (24x7) / शिकायत / सुझाव से संबंधित मामलों के लिए

प्र न 54 : मेरी शिकायत / सुझाव है, मैं अपनी प्रतिपुष्टि देने के लिए कहाँ संपर्क कर सकता हूँ ?

उत्तर : डी.एम.आर.सी के पास यात्रियों की शिकायतों के समाधान के लिए निम्नलिखित विकल्प उपलब्ध हैं:

1) सभी स्टेशनों के ग्राहक सेवा केन्द्र पर शिकायत / सुझाव पुस्तिका सरलता से उपलब्ध है, कृपया इसके लिए माँग करें।

2) यात्रा के दौरान या अन्यत्र यात्री किसी भी सहायता के लिए 24x7 हेल्पलाईन नं.- 155370 से संपर्क कर सकते हैं।

3) आप अपनी प्रतिपुष्टि डी एम आर सी की वेबसाइट delhimetrorail.com, पर भी दे सकते हैं।

4) आप helpline@dmrc.org या operations@delhimetrorail.com पर मेल कर सकते हैं।

5) यदि स्टेशन पर सुरक्षा से संबंधित शिकायत / सुझाव है, तो आप सी आई एस एफ से सीधे भी 011-22185555 इस नम्बर पर संपर्क कर सकते हैं।

प्र न 55 : ट्रेन सेवाओं में विलम्ब या बाधा की जानकारी कहाँ से ली जा सकती है ?

उत्तर : ट्रेन सेवाओं में विलम्ब या बाधा की जानकारी प्राप्त करने के लिए आप हमारी 24x7 हेल्पलाईन नं.- 155370 से संपर्क कर सकते हैं।

प्र न 56 : मेट्रो स्टेशन के निकट प्रसिद्ध स्थानों जैसे हॉटल, सरकारी बिल्डिंग, ऐतिहासिक स्थल इत्यादि की जानकारी कैसे प्राप्त की जा सकती है ?

उत्तर : निकटतम स्टे इन की जानकारी के लिए यात्री 24x7 हेल्पलाईन न.- 155370 से संपर्क कर सकते हैं। इस जानकारी के लिए 'दिल्ली बाए मेट्रो' नामक पुस्तक भी ले सकते हैं। यह पुस्तक पटेल चौक मेट्रो स्टे इन पर अधिकतम खुदरा मूल्य ₹399 में उपलब्ध है।

डी एम आर सी द्वारा स्टे इनों और ट्रेनों के भीतर उपलब्ध कराई गई सुविधाएं

प्र न 57 : मेट्रो ट्रेन में यात्रा करते समय बीमार व्यक्ति के लिए सहायता कैसे ली जा सकती है ?

उत्तर : मेट्रो ट्रेन के प्रत्येक कमान्तरण द्वार पर यात्री आपातकालीन अलार्म (पी.ई.ए) बटन उपलब्ध है। पी.ई.ए के संचालन के द्वारा, ट्रेन ऑपरेटर को अपनी समस्या की जानकारी दे सकते हैं, जिसे वह अगले स्टे इन को चिकित्सीय सहायता उपलब्ध/व्यवस्था कराने हेतु सूचित कर देगा।

सावधानी : पी.ई.ए का दुरुपयोग करना दण्डनीय है तथा उल्लंघनकर्ता पर ₹1000 जुर्माना प्रभारित या एक वर्ष तक की कैद अथवा दोनों भी हो सकती है।

प्र न 58 : मेट्रो स्टे इन पर विहल चेयर कैसे प्राप्त की जा सकती है ?

उत्तर : स्टे इन में प्रवेश करते समय ग्राहक सेवा केन्द्र से संपर्क करें और सहायता के लिए पूछें। कर्मचारी आपको प्रवेश और निकासी स्टे इन पर विहल चेयर लेने में सहायता प्रदान करेंगे या 24x7 ऑनलाईन हेल्पलाईन नम्बर 011-155370 संपर्क कर सकते हैं, ताकि आपके द्वारा उल्लिखित स्टे इन पर आगमन पर उपलब्ध कराया जा सके।

प्र न 59 : ट्रेन या स्टे इन में प्रसाधन सुविधा कहाँ उपलब्ध है ?

उत्तर : मेट्रो ट्रेन में प्रसाधन सुविधा उपलब्ध नहीं है तथापि यह सुविधा 'भुगतान एवं उपयोग' के आधार पर मेट्रो के सार्वजनिक क्षेत्र/गैर भुगतान क्षेत्र में उपलब्ध है।

प्र न 60 : चिकित्सीय सुविधाएं क्या हैं ?

उत्तर : सभी स्टे इनों पर प्राथमिकी उपचार सुविधा उपलब्ध है। आपातकालीन स्थिति में, बीमार व्यक्ति के लिए 'कैट्स' के माध्यम से एम्बुलेन्स की व्यवस्था की जाती है।

सामान संबंधी जानकारी

प्र न 61 : दिल्ली मेट्रो में यात्रा के लिए एक व्यक्ति के साथ कितने किलो का सामान लाने की अनुमति है ?

उत्तर : एक यात्री के साथ अधिकतम 15 किलोग्राम तक तथा 60 से.मी (लम्बे) X 45 से.मी (चौड़े) X 25 से.मी (ऊँचे) सामान को लेकर यात्रा करने की अनुमति है।

फीडर बस संबंधी जानकारी

प्र न 62 : क्या सभी स्टे इनों पर फीडर बसें उपलब्ध हैं ?

उत्तर : नहीं, यह केवल चुनिन्दा स्टे इनों पर उपलब्ध है। फीडर बस सेवाएं आस-पास के आवासीय यात्रियों को सुगमता से दिल्ली मेट्रो के स्टे इनों तक पहुँचने के लिए सक्षम बनाने हेतु समर्पित है।

कृपया मेट्रो फीडर बसों की उपलब्धता की जानकारी हेतु क्लिक करें
<http://www.delhimetrorail.com/feedwrbus.aspx>

प्र न 63 : क्या फीडर बस की यात्रा नि: शुल्क है, यदि आप मेट्रो की यात्रा के लिए भुगतान करते हैं ?

उत्तर : नहीं, यह भुगतान शुल्क के आधार पर सेवाएं प्रदान करता है।

प्र न 64 : क्या फीडर बस और मेट्रो में एक ही कार्ड से यात्रा की जा सकती है ?

उत्तर : नहीं, दोनों प्रणालियों में अभी तक पृथक टिकट है।

प्र न 65 : क्या फीडर बसों की समय सारणी है ?

उत्तर : जी हाँ, सामान्यतः फीडर बसें प्रातः 8 बजे से सायं 8 बजे तक उपलब्ध है।

जुर्माना

प्र न 66 : दिल्ली मेट्रो प्रणाली में विभिन्न अपराध और दण्ड क्या है ?

उत्तर :

अपराध	दण्ड
मद्यपान करके, उपद्रव करते हुए, थूकते हुए, ट्रेन के फर्श पर बैठकर यात्रा करते हुए या झगड़ा करते हुए पाए जाने पर	₹200 रुपये का जुर्माना या उसकी यात्रा भी रद्द की जा सकती है।
आपत्तिजनक सामान लेकर यात्रा करने पर	₹200 रुपये जुर्माना है।
(1) रेलवे पर किसी भी प्रकार का प्रदर्शन	प्रदर्शन करते हुए पाया गया तो मेट्रो से बाहर निकाल दिया जाएगा।
(2) मेट्रो सम्पत्ति पर कुछ भी लिखना, चिपकाना या पोस्टर लगाना इत्यादि	ट्रेन से बाहर निकाल दिया जाएगा।
(3) बाहर निकलने से मना करने पर	(3) ₹500 रुपये का जुर्माना है।
मेट्रो ट्रेन की छत पर यात्रा करने पर	₹50 रुपये जुर्माना और ट्रेन से बाहर निकाल दिया जाएगा।
असंवैधानिक प्रवेग और पटरी पर चलने पर	₹200 रुपये जुर्माना है।
महिलाओं के लिए आरक्षित कोच में प्रवेग या यात्रा करने पर	₹250 रुपये जुर्माना है।

ड्यूटी पर कार्यरत कर्मियों के कार्य में बाधा उत्पन्न करने पर	₹500 रुपये का जुर्माना है।
बिना वैध टिकट या पास के यात्रा करने पर	₹50 अतिरिक्त भुल्क और प्रणाली का अधिकतम किराया देने पड़ेगा डी.एम.आर.सी में : वर्तमान में ₹50+₹50=₹100 एयरपोर्ट लाइन में : वर्तमान में ₹50+₹100=₹150
अधिकृत दूरी से अधिक यात्रा करने पर	किराए के अन्तर का भुगतान करना पड़ेगा।
ट्रेन के भीतर संचार के माध्यमों से छेड़छाड़ करने पर	₹500 रुपये का जुर्माना है।
मेट्रो सम्पत्ति को हानि पहुँचाने पर	₹200 रुपये का जुर्माना है।
मेट्रो परिसर में अनाधिकृत माध्यम से सामान बेचने पर	₹400 रुपये का जुर्माना है।
मेट्रो परिसर में अनाधिकृत माध्यम से टिकट बेचने पर	₹200 रुपये का जुर्माना और टोकन भी जब्त कर लिया जाएगा।
अनाधिकृत निकासी या टोकन अपने साथ ले जाने पर	₹200 रुपये का जुर्माना है।
यदि कोई यात्री जुर्माना देने से मना करता है, तो उसे मेट्रोपोलिटन मजिस्ट्रेट के समक्ष प्रस्तुत करने के लिए पुलिस के हवाले कर दिया जाएगा।	

प्र न 67 : यात्री आपातकालीन अलार्म के दुरुपयोग के लिए क्या जुर्माना है ?

उत्तर : पी.ई.ए का दुरुपयोग करना दण्डनीय है तथा उल्लंघनकर्ता पर ₹1000 जुर्माना प्रभारित या एक वर्ष तक की कैद भी हो सकती है।

विविध

प्र न 68 : यात्री आपातकाल अलार्म क्या है ?

उत्तर : यह संचार का माध्यम है जो कि ट्रेन के भीतर आपातस्थितियों में यात्री और ट्रेन ऑपरेटर के मध्य संप्रेषण के लिए उपलब्ध है।

प्र न 69 : डी.एम.आर.सी में इन्टरचेन्ज स्टे इन क्या है ?

उत्तर : किसी भी स्टे इन पर जहाँ यात्रियों के इन्टरचेन्ज करने लिए एक से अधिक लाईन हैं, उसे इन्टरचेन्ज कहते हैं। वर्तमान में डी.एम.आर.सी में 11 इन्टरचेन्ज स्टे इन हैं, जो इस प्रकार हैं:

स्टे इन का नाम	इन्टरचेन्ज लाईन	लाईन कलर कोड
इन्द्रलोक	लाईन-1 और लाईन-5	रेड लाईन और ग्रीन लाईन
क मीरी गेट	लाईन-1 और लाईन-2	रेड लाईन और येलो लाईन
राजीव चौक	लाईन-2 और लाईन-3	येलो लाईन और ब्लू लाईन
केन्द्रीय सचिवालय	लाईन-2 और लाईन-6	येलो लाईन और वॉयलेट लाईन

यमुना बैंक	लाईन-3 और लाईन-4	ब्लू लाईन
अ टोक पार्क मेन	लाईन-5 और लाईन-5	ग्रीन लाईन
कीर्ति नगर	लाईन-3 और लाईन-5	ब्लू लाईन और ग्रीन लाईन
सिकन्दर पुर	लाईन-2 और रेपिड मेट्रो	येलो लाईन और रेपिड मेट्रो
नई दिल्ली	लाईन-2 और एयरपोर्ट लाईन	येलो लाईन और औरेन्ज लाईन
द्वारका सेक्टर-21	लाईन-3 और एयरपोर्ट लाईन	ब्लू लाईन और औरेन्ज लाईन
मण्डी हाउस	लाईन-3 और लाईन-6	ब्लू लाईन और वॉयलेट लाईन

प्र न 70 : विभिन्न लाईनों पर विभिन्न कलर क्या है ?

उत्तर :

लाईन	कलर
लाईन-1	रेड लाईन
लाईन-2	येलो लाईन
लाईन-3 और 4	ब्लू लाईन
लाईन-5	ग्रीन लाईन
लाईन-6	वॉयलेट लाईन
एयरपोर्ट लाईन	औरेन्ज लाईन

प्र न 71 : कैसे अपने गंतव्य स्टे टान के लिए अंतिम ट्रेन की समयसारणी के बारे में जान सकते हैं ?

उत्तर : सभी टर्मिनलों की ओर जाने वाली ट्रेनों की समयसारणी सभी स्टे टानों के प्रत्येक ग्राहक सेवा केन्द्र पर प्रदर्शित है या आप हमारी 24x7 हेल्पलाइन न. 155370 से संपर्क कर सकते हैं। यात्री स जुल्क क्षेत्र में प्रवेश करने से पूर्व ड्यूटी पर कार्यरत कर्मचारी से भी सहायता ले सकते हैं।

कृपया अंतिम ट्रेन की जानकारी के लिए क्लिक करें

<http://www.delhimetrorail.com/otherdocument/last-train-details.pdf>

प्र न 72 : डी.एम.आर.सी का संचालन समय क्या है ?

उत्तर : मेट्रो सेवाएं समान्यतः प्रातः 6 बजे से रात्रि 11 बजे तक उपलब्ध रहती है।

प्र न 73 : डी.एम.आर.सी के किस इन्टरचेन्ज स्टे टान से घरेलू/अंतर्राष्ट्रीय हवाई अड्डे के लिए ट्रेन पकड़ी जा सकती है ?

उत्तर : घरेलू/अंतर्राष्ट्रीय हवाई अड्डे के लिए, यात्री डी.एम.आर.सी प्रणाली से नई दिल्ली या द्वारका सेक्टर-21 पर चेन्ज कर सकते हैं।

प्र न 74 : डी.एम.आर.सी प्रणाली और एयरपोर्ट प्रणाली की ट्रेन आवृत्तियां क्या है ?

उत्तर : डी एम आर सी प्रणाली में विभिन्न लाईनों पर पीक हैडवे 2 मिनट 30 सैकण्ड से 4 मिनट तक का है। एयरपोर्ट लाईन में, पीक हैडवे 10 मिनट 30 सैकण्ड का है। यहाँ पर हैडवे का आय दो क्रमानुसार ट्रेनों के मध्य अन्तराल से है।

प्र न 75 : जब मैं ट्रेन के अन्दर जाने का प्रयास कर रहा था, तो ट्रेन ऑपरेटर ने दरवाजें क्यों बन्द कर लिए, जो मुझसे लगभग टकरा ही गए थे ?

उत्तर : प्लेटफार्म पर ट्रेन अपने पूर्व निर्धारित समयानुसार रूकती है और ट्रेन दरवाजों के बन्द होने से पूर्व इस बारे अंतिम दो (2) से चार (4) सैकण्ड के लिए सदैव चेतावनी ध्वनि उद्घोषित होती है। स्वयं की सुरक्षा के लिए, जब आप ट्रेन दरवाजों के बन्द होने की ध्वनि सुने तो आव यकता है कि आप तुरन्त ट्रेन में चढ़ने से रूक जाए। जब ट्रेन के दरवाजे बन्द हो रहे हो, तो ट्रेन में चढ़ने का प्रयास नहीं करना चाहिए, इससे अनाव यक रूप से ट्रेन में विलम्ब और इसके अतिरिक्त यह ट्रेन दरवाजों के बन्द होने में बाधा डालना के लिए एक दण्डनीय अपराध है।

प्र न 76 : यदि मेरी ट्रेन में देरी है, तो मैं अपने नियोक्ता के लिए एक पत्र प्राप्त कर सकता हूँ ?

उत्तर : नहीं, तथापि, स्टे ान और ट्रेन में भीतर ट्रेन सेवाओं में देरी के लिए नियमित रूप से उद्घोषणाएं की जाती है। भीघ्राति िघ स्थिति को सामान्य करने लिए प्रयास किए जाते हैं।

प्र ल 77 : क्यों डी एम आर सी सेल फोन के उपयोग को सीमित नहीं करती है ?

उत्तर : डी एम आर सी अपने सहयात्रियों के लिए विचार िल और सेल फोन पर ऊँची आवाज में बात न करने के लिए अपने यात्रियों को प्रोत्साहित करती है।

प्र न 78 : क्या स्टे ान पर निः िुल्क पेयजल उपलब्ध है ?

उत्तर : नहीं, परन्तु अधिकां ा मेट्रो स्टे ानों के क्योस्क पर साधारण मूल्य पर उपलब्ध है।

प्र न 79 : डी एम आर सी और रेपिड मेट्रो, गुडगाँव के जंक् ान क्या है ?

उत्तर : येलो लाईन पर सिकन्दर पुर मेट्रो स्टे ान।

प्र न 80 : क्या मैं मेट्रो प्रणाली में ऑपन बेबी स्ट्रोलर ला सकता हूँ ?

उत्तर : जब मेट्रो प्रणाली में प्रवे ा करें, तो यात्री अपने बच्चे को पकड़ ले और स्ट्रोलर को फोल्ड कर लें। स्ट्रोलर को बच्चे के साथ सीढ़ियों के ऊपर-नीचे या एस्केलेटर पर और धकलेने का प्रयास न करें।

प्र न 81 : क्या मुझे अपने साथ रेजगारी/खुलें सिक्के या कुछ पैसे रखने चाहिए ?

उत्तर : जी हाँ, यदि आप टोकन खरीदते हैं या आपके स्मार्ट कार्ड में किसी भी प्रकार के समायोजन की आव यकता है तो, यह आव यक है।

प्र न 82 : क्या यहाँ महिला/वरिष्ठ नागरिकों के लिए पृथक पंक्ति है ?

उत्तर : केवल महिलाओं के लिए सुरक्षा बिन्दु पर पृथक लाईन की व्यवस्था है। महिलाओं/वरिष्ठ नागरिकों के लिए अन्य किसी स्थान पर पृथक लाईन की व्यवस्था नहीं है।

प्र न 83 : सटीक विनिमय काउन्टर क्या है ?

उत्तर : सटीक विनिमय काउन्टर, टोकन काउन्टरों पर लगने वाले समय तथा भीड़ को कम करने के उद्दे य से लाया गया है। हम आपको बताना चाहते हैं कि सटीक विनिमय टोकन काउन्टर उन यात्रियों के लिए लाया गया है जो सटीक विनिमय के द्वारा टोकन क्रय करते हैं।

प्र न 84 : डी एम आर सी मार्गदि िका कहाँ से ली जा सकती है ?

उत्तर : मार्गदर्शिका सभी मेट्रो स्टेशनों के ग्राहक सेवा केन्द्र में उपलब्ध है। आप इसे डी एम आर सी वेबसाईट से भी डाउनलोड कर सकते हैं।

प्र न 85 : आप वातानुकूलक के तापमान को कैसे निर्धारित करते हैं ?

उत्तर : ट्रेन के भीतर का तापमान वातावरण की अनुकूलता के आधार पर और यात्रियों के आराम के समुचित स्तर को ध्यान में रखकर निर्धारित किया जाता है।

प्र न 86 : क्या दिल्ली मेट्रो में महिला कोच है। यदि है, तो महिलाओं के अलावा इन कोच में कोई और यात्रा कर सकता है ?

उत्तर : जी हाँ, डी एम आर सी ने महिलाओं के लिए सुरक्षित यात्रा हेतु पृथक कोच की व्यवस्था है। केवल 12 वर्ष से कम आयु के बच्चे जो कि महिला यात्री के साथ हैं महिलाओं के लिए आरक्षित, कोच में यात्रा कर सकते हैं।

प्र न 87 : मेट्रो संग्रहालय कहाँ है ?

उत्तर : मेट्रो संग्रहालय येलो लाईन पर पटेल चौक मेट्रो स्टेशन में है।

प्र न 88 : क्या मेट्रो संग्रहालय घूमने के लिए किसी भी प्रकार की टिकट और समय क्या है ?

उत्तर : यदि सड़क मार्ग से सीधे पटेल चौक पहुँचते हैं, तो पटेल चौक मेट्रो स्टेशन से 8 का टोकन मेट्रो संग्रहालय घूमने के लिए खरीद सकते हैं और इसका समय प्रातः 10:00 बजे से सायं 5:00 बजे तक है।

प्र न 89 : क्या दिल्ली मेट्रो में फोटोग्राफी करने की अनुमति है ?

उत्तर : नहीं, दिल्ली मेट्रो में फोटोग्राफी करना निशेध है।

प्र न 90 : क्या ट्रेन के भीतर खाने-पीने की अनुमति है ?

उत्तर : नहीं, ट्रेन के भीतर खाना-पीना निशेध है। स्वच्छता बनाए रखने में हमारी मदद करें ताकि हम आपको स्वच्छ वातावरण उपलब्ध करा सकें।

प्र न 91 : यदि मेट्रो ट्रेन के भीतर सीट नहीं मिल रही है, तो मैं ट्रेन के फर्श पर बैठ सकता हूँ ?

उत्तर : नहीं, डी एम आर सी परिचालन एवं अनुरक्षण अधिनियम के तहत ट्रेन के फर्श पर बैठना दण्डनीय है।

प्र न 92 : जरूरतमन्दों के लिए आरक्षित सीटों पर कौन बैठ सकता है ?

उत्तर : कृपया जरूरतमन्द महिलाओं, बच्चों के साथ आए व्यक्तियों और भिन्न रूप से सक्षम यात्रियों को इन सीटों पर बैठने दें।

प्र न 93 : क्या ट्रेन के भीतर संगीत बजा सकते हैं ?

उत्तर : नहीं, कृपया अपने सेल फोन को कंपन मोड में रखें और ट्रेन के भीतर बात न करें।

प्र न 94 : क्या ट्रेन के भीतर यात्रा करते समय अपना बैग पीठ पर लटका सकते हैं ?

उत्तर : नहीं, कृपया सहयात्रियों को आरामदाया यात्रा और असुविधा से बचाने के लिए पीठ पर बैग लटका कर यात्रा न करें।

प्र न 95 : भूमिगत स्टे ानों, सीढ़ियों, और स्वचालित सीढ़ियों में कहाँ पर रूकना/चलना चाहिए ?
उत्तर : भूमिगत स्टे ानों, स्वचालित सीढ़ियों और सीढ़ियों पर चलते समय बायीं ओर रहें।

प्र न 96 : ट्रेन में कैसे चढ़ना चाहिए ?

उत्तर : 1. पीली लाईन से पीछे खड़े रहें
2. लाईन में
3. पहले यात्रियों को उतरने दें
4. बच्चों, भिन्न रूप से सक्षम यात्रियों को पहले चढ़ने दें।
5. अब, ट्रेन में चढ़ें।

प्र न 97 : ट्रेन के व्यवधान/मध्य भाग में रूकने के मामले में क्या करना चाहिए ?

उत्तर : स्वयं की सुविधा और सुरक्षा के लिए, ट्रेन के व्यवधान/मध्य भाग में रूकने के दौरान दिल्ली मेट्रो रेल कर्मियों द्वारा दिए गए दि ानिर्दे ाँ का समुचित अनुसरण करें।

प्र न 98 : मेट्रो स्टे ान की पार्किंग के लिए कौन उत्तरदायी है ?

उत्तर : मेट्रो स्टे ान पर पार्किंग ठेकेदार उत्तरदायी है। नाम और दूरभाष विवरण पार्किंग प्रवे ा के निकट बोर्ड पर प्रद ि त है। यात्री पार्किंग से संबंधित किसी भी मामले के लिए ग्राहक सेवा केन्द्र या स्टे ान कर्मचारी से संपर्क कर सकते हैं।

प्र न 99 : मेट्रो स्टे ान के बाहर की स्वच्छता के लिए कौन उत्तरदायी है ?

उत्तर : मेट्रो स्टे ान के बाहर की स्वच्छता के लिए संबंधित प्र ासनिक प्राधिकरण जैसे: पूर्वी दिल्ली नगर निगम, नई दिल्ली नगर निगम उत्तरदायी है।

प्र न 100 : मेट्रो स्टे ान के आस-पास यातायात समस्या के लिए कौन उत्तरदायी है ?

उत्तर : मेट्रो स्टे ान के आस-पास यातायात के लिए यातायात पुलिस उत्तरदायी है। इसके अतिरिक्त, यात्री दिल्ली यातायात पुलिस की हेल्पलाइन से भी संपर्क कर सकते हैं।

प्र न 101 : निम्नलिखित मामलों में किनसे संपर्क करना चाहिए ?

उत्तर :

क्रम .सं.	केस	संपर्क
1	वाहन क्षतिग्रस्त/चोरी/प ट्रोल चोरी /हेल्मेट चोरी इत्यादि	<ul style="list-style-type: none">• आपके पास पार्किंग/हेल्मेट जमा पर्ची होनी चाहिए।• पार्किंग सहायक से संपर्क करें। यदि पार्किंग सहायक सहायता नहीं करता है, तो पार्किंग क्षेत्र में प्रद ि त सूचना पट्ट उल्लिखित मोबाईल नम्बर द्वारा पार्किंग ठेकेदार से संपर्क करें।• यदि पार्किंग ठेकेदार सहायता नहीं करता है, तो संबंधित स्टे ान के ग्राहक सेवा केन्द्र से संपर्क करें।

2	पार्किंग सहायक द्वारा अधिक मूल्य लेने/अभद्र व्यवहार के लिए	<ul style="list-style-type: none"> ● पार्किंग सहायक से संपर्क करें। यदि पार्किंग सहायक सहायता नहीं करता है, तो पार्किंग क्षेत्र में प्रदिति सूचना पट्ट उल्लिखित मोबाईल नम्बर द्वारा पार्किंग ठेकेदार से संपर्क करें। ● संबंधित स्टे इन के ग्राहक सेवा केन्द्र से संपर्क करें। ● 24x7 हेल्पलाईन न.-155370 से संपर्क करें।
3	क्योस्क सहायक द्वारा बासा खाना/अधिक मूल्य/अभद्र व्यवहार के लिए	<ul style="list-style-type: none"> ● संबंधित स्टे इन के ग्राहक सेवा केन्द्र से संपर्क करें। ● 24x7 हेल्पलाईन न.-155370 से संपर्क करें।
4	गलत/अधिक मूल्य का टोकन जारी करने/अधिक मूल्य लेने/टिकट ऑपरेटर द्वार अभद्र व्यवहार करने	
5	अधिक मूल्य लेने/हाउस कीपिंग कर्मचारी द्वारा अभद्र व्यवहार	
6	स्टे इन कर्मचारी द्वारा अभद्र व्यवहार	
7	सी आई एस एफ कर्मचारी द्वारा अभद्र व्यवहार	<ul style="list-style-type: none"> ● सी आई एस एफ हेल्पलाईन न. -011-22185555 से संपर्क करें। ● संबंधित स्टे इन के ग्राहक सेवा केन्द्र से संपर्क करें।
8	वेण्डिंग मीन में पैसे फँसने के संबंध में	<ul style="list-style-type: none"> ● वेण्डिंग मीन पर उपलब्ध 8860661780/8447575748 से संपर्क करें। ● संबंधित स्टे इन के ग्राहक सेवा केन्द्र से संपर्क करें।
9	रिचार्ज मीन में पैसे फँसने के संबंध में	<ul style="list-style-type: none"> ● संबंधित स्टे इन के ग्राहक सेवा केन्द्र से संपर्क करें।
10	ट्रेक पर सामान गिरने के संबंध में	

11	ट्रेन/स्टे इन पर सामान छूटने के संबंध में	<ul style="list-style-type: none"> ● संबंधित स्टे इन के ग्राहक सेवा केन्द्र से संपर्क करें। ● 48 घण्टों के उपरान्त खोया-पाया विभाग मोबाईल न.-8527405555 से संपर्क करें।
12	चिकित्सीय सहायता की आवश्यकता के लिए	<ul style="list-style-type: none"> ● संबंधित स्टे इन के ग्राहक सेवा केन्द्र से संपर्क करें। ● 24x7 हेल्पलाईन न.-155370 से संपर्क करें।
13	स्टे इन के आस-पास स्वच्छता न होने के संबंध में	<ul style="list-style-type: none"> ● संबंधित सिविक एजेन्सी से उनकी हेल्पलाईन नम्बर पर संपर्क करें। ● पूर्वी दिल्ली नगर निगम-155303, नई दिल्ली नगर निगम और दक्षिणी दिल्ली नगर निगम (011) 1266, लोक निर्माण विभाग-1800110093 से संपर्क करें।
14	स्टे इन के बाहर रिक्शा, ऑटोरिक्शा, रेहड़ी-खोमन्चे वालों के द्वारा अतिक्रमण के संबंध में	<ul style="list-style-type: none"> ● 1095 यातायात पुलिस से संपर्क करें। ● स्टे इन के आसपास के क्षेत्रों के लिए उत्तरदायी की स्टे इन वार सूची के लिए यहाँ क्लिक करें (इसे वेबसाइट पर एक अलग लिंक के रूप में अपलोड करने की आवश्यकता है)
15	शिकायत/प्रतिपुष्टि दर्ज करने के लिए	<ul style="list-style-type: none"> ● शिकायत/प्रतिपुष्टि पुस्तिका के लिए ग्राहक सेवा केन्द्र से संपर्क करें। ● ऑनलाईन शिकायत/प्रतिपुष्टि के लिए क्लिक करें http://www.delhimetrorail.com/police_station.aspx ● 24x7 हेल्पलाईन न.-155370 से संपर्क करें।