

অভীলক্ষ্য	রূপকল্প
২০৩০ সালের মধ্যে এশিয়ার সেবা ১০টি এয়ারলাইন্সের একটি হিসাবে বিশ্বমান অর্জন।	দীর্ঘমেয়াদি কৌশলগত পরিকল্পনা প্রণয়ন; আর্ন্তজাতিক মানের সেবাসমূহ তৈরি ও প্রদান; উড়োজাহাজ সংখ্যা বৃদ্ধি এবং নেটওয়ার্ক সম্প্রসারণ এবং আনুষঙ্গিকসেবা বৃদ্ধির মাধ্যমে লাভজনক ব্যবসা পরিচালনা করা।

বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লি:
সিটিজেন চার্টার

সেবার ধরণ	সেবার নাম	সেবার পদ্ধতি	ডকুমেন্ট এবং স্থান	মূল্য পরিশোধ পদ্ধতি	সেবার সময়	সংশ্লিষ্ট দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা
নাগরিক	যাত্রার তারিখ পরিবর্তন	যাত্রী/প্রতিনিধি চাহিদা প্রকাশ/আবেদন করবেন। বিমান সেলস অফিস প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টস যাচাইপূর্বক নির্ধারিত ফি জমাদান সাপেক্ষে যাত্রার তারিখ পরিবর্তন করবে।	০৬ মাস বৈধতা সহ পাসপোর্ট এর মূল কপি, টিকিট, ভিসা এবং যাত্রী/ প্রতিনিধির উপস্থিতি। বিমানের সকল অফিস।	নগদ টাকা/ ক্রেডিট কার্ড/ ডেবিট কার্ড/ বিকাশ/ রকেট।	৩০ মিনিট	সংশ্লিষ্ট ডিউটি অফিসার/অফিসার ইনচার্জ এবং জেলা ব্যবস্থাপক/কান্ট্রি ম্যানেজার এবং হিসাব শাখা। https://www.biman-airlines.com/about/contactus
নাগরিক	No Show / বিমানবন্দরে অনুপস্থিত যাত্রীর যাত্রার তারিখ পরিবর্তন	যাত্রী/প্রতিনিধি চাহিদা প্রকাশ/আবেদন করবেন। বিমান সেলস অফিস প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টস যাচাইপূর্বক নির্ধারিত ফি জমাদান সাপেক্ষে যাত্রার তারিখ পরিবর্তন করবে।	০৬ মাস বৈধতা সহ পাসপোর্ট এর মূল কপি, টিকিট এবং ভিসা। বিমানের সকল অফিস (বিমান অফিস থেকে টিকেট ক্রয় করে থাকলে)।	নগদ টাকা/ ক্রেডিট কার্ড/ ডেবিট কার্ড/ বিকাশ/ রকেট।	৬০ মিনিট	সংশ্লিষ্ট ডিউটি অফিসার/অফিসার ইনচার্জ এবং জেলা ব্যবস্থাপক/কান্ট্রি ম্যানেজার এবং হিসাব শাখা। https://www.biman-airlines.com/about/contactus
নাগরিক	ক্রয়কৃত টিকিটের বুকিং বাতিলকরণ	যাত্রী/প্রতিনিধি চাহিদা প্রকাশ/আবেদন করবেন। বিমান সেলস অফিস প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টস যাচাইপূর্বক নির্ধারিত ফি জমাদান সাপেক্ষে ক্রয়কৃত টিকিটের বুকিং বাতিল করবে।	পাসপোর্ট, টিকিট এবং যাত্রী/ প্রতিনিধির উপস্থিতি। বিমানের সকল অফিস।	নগদ টাকা/ ক্রেডিট কার্ড/ ডেবিট কার্ড/ বিকাশ/ রকেট।	৩০ মিনিট	সংশ্লিষ্ট ডিউটি অফিসার/অফিসার ইনচার্জ এবং জেলা ব্যবস্থাপক/কান্ট্রি ম্যানেজার এবং হিসাব শাখা। https://www.biman-airlines.com/about/contactus
নাগরিক	টিকেটের মূল্য ফেরৎ	যাত্রী/প্রতিনিধি চাহিদা প্রকাশ/আবেদন করবেন (মেইল/টেলিফোনের মাধ্যমেও করা যাবে)। বিমান সেলস অফিস প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টস যাচাই করে প্রথমে টিকিটটি বাতিল করে রাজস্ব বিভাগের ছাড়পত্র সাপেক্ষে যাত্রীকে টিকিটের মূল্য ফেরৎ দিবে।	পাসপোর্ট, টিকিট এবং যাত্রী/ প্রতিনিধির উপস্থিতি (মেইল/টেলিফোনের মাধ্যমে)। বিমানের সকল অফিস (বিমান অফিস থেকে টিকেট ক্রয় করে থাকলে)।	নগদ টাকা/ ক্রেডিট কার্ড/ ডেবিট কার্ড/ বিকাশ/ রকেট।	(১) বিমান অফিস থেকে টিকেট ক্রয় করে থাকলে = ৩ ঘণ্টা ; (২) ওয়েব সাইট থেকে টিকেট ক্রয় করে থাক লে = ৬০ দিন	সংশ্লিষ্ট ডিউটি অফিসার/অফিসার ইনচার্জ এবং জেলা ব্যবস্থাপক/কান্ট্রি ম্যানেজার এবং হিসাব শাখা। https://www.biman-airlines.com/about/contactus

নাগরিক	যাত্রার পূর্বে আসন নম্বর নিশ্চিতকরণ	যাত্রী/প্রতিনিধি চাহিদা প্রকাশ/আবেদন করবেন (মেইল/টেলিফোনের মাধ্যমেও করা যাবে)। বিমান সলেন্স অফিস প্রয়োজনীয় ডকুমেন্টস যাচাইপূর্বক চাহিদাকৃত আসন খালি থাকার সাপেক্ষে Warrant of Precedence অনুযায়ী আসনটি বরাদ্দ করবে।	পাসপোর্ট, টিকিট এবং যাত্রী/ প্রতিনিধির উপস্থিতি (মেইল/টেলিফোনের মাধ্যমে)। বিমানের সকল অফিস।	বিনামূল্যে	৬০ মিনিট	সংশ্লিষ্ট ডিউটি অফিসার/অফিসার ইনচার্জ এবং জেলা ব্যবস্থাপক/কান্ট্রি ম্যানেজার এবং হিসাব শাখা। https://www.biman-airlines.com/about/contactus
নাগরিক	বিমান লয়েলটি ক্লাব কার্ড	যাত্রী বিমান ওয়েবসাইটে প্রবেশ করে নির্দিষ্ট ফরম পূরণের মাধ্যমে আবেদন করলে বিমান লয়েলটি ক্লাব প্রতিনিধি যাত্রীর দেওয়া তথ্য যাচাইপূর্বক সদস্যপদ (Green card) প্রদান করবেন।	যাত্রীর নাম, পাসপোর্ট নাম্বার, E-mail address, মোবাইল নাম্বার। লয়েলটি ক্লাব, বিমান, বলাকা, ঢাকা।	বিনামূল্যে	নিবন্ধকরণের জন্য = ৩০ মিনিট; কার্ডের জন্য = ০১ মাস	সংশ্লিষ্ট ডিউটি অফিসার/অফিসার ইনচার্জ = লয়েলটি ক্লাব। ফোনঃ ৮৯০১৬০০/২৫১৬ https://www.biman-airlines.com/loyaltyclub
নাগরিক	হইল চেয়ার	বিমান বন্দরের টার্মিনাল ভবনে আগমনী/বহির্গমন যাত্রীদের মধ্যে যারা শারীরিকভাবে চলাচল করতে অপারগ তাদের অনুরোধের প্রেক্ষিতে হইল চেয়ারসহ একজন সাহায্যকারী কর্মী প্রদান	বহির্গমন যাত্রীর জন্য: (১) কনফার্ম টিকেট; (২) ভিসাসহ বৈধ পাসপোর্ট; (৩) প্রযোজ্য ক্ষেত্রে মেডিকেল সনদ। প্রাপ্তিস্থান: বিমান বন্দর হইল চেয়ার সার্ভিস ডেস্ক এবং চেক-ইন কাউন্টার। আগমনী যাত্রীর জন্য: (১) হইল চেয়ার সেবার অনুরোধ। প্রাপ্তিস্থান: আগমনী ফ্লাইটের এ্যারোরিজ / এরাইভাল গেট।	বিনামূল্যে	১৫ মিনিট	সংশ্লিষ্ট স্টেশন ব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৭৭৭১৫৫৩৩ ই-মেইলঃ dackk@bdbiman.com
নাগরিক	অতিরিক্ত ব্যাগেজ পরিবহন	যাত্রী তার টিকেটে উল্লিখিত ফ্রি ব্যাগেজ এলাউন্স এর অতিরিক্ত ব্যাগেজ সম্পর্কে চেক-ইন কাউন্টারে অবহিত করত: তার জন্য নির্ধারিত হারে চার্জ পরিশোধ করে রশিদ প্রদান সাপেক্ষে অতিরিক্ত চেকড ব্যাগেজ পরিবহন করা হয়।	চেক-ইন কাউন্টারে (১) নির্দিষ্ট গন্তব্যের কনফার্ম টিকেট; (২) ভিসাসহ বৈধ পাসপোর্ট।	নির্দিষ্ট গন্তব্যের নির্ধারিত হারে (১) টিকেট ক্রেয়কালীন সময়; (২) বিমানবন্দরে বিমানের হিসাব শাখায় ক্রেডিট কার্ড অথবা ক্যাশ জমা।	তাৎক্ষণিক	সংশ্লিষ্ট স্টেশন ব্যবস্থাপক ফোনঃ ০১৭৭৭১৫৫৩৩ ই-মেইলঃ dackk@bdbiman.com
নাগরিক	স্ট্রেচার	অসুস্থ যাত্রীর প্রতিনিধি এয়ার ট্রাভেল ফিটনেস ফরম পূরণ সমেত বিমান মেডিকেল সেন্টার (আশকোনা, দক্ষিণখান, ঢাকা-১২৩০) হতে অনুমতি প্রাপ্তি নিশ্চিত হয়ে ভ্রমন করবেন।	ফিটনেস সার্টিফিকেট। বিমান সেলস সেন্টার, ওয়েবসাইট ও বিমান মেডিকেল সেন্টার।	বিনামূল্যে	এক কর্মঘন্টা (রবিবার - বৃহস্পতিবার)/ সপ্তাহ ০৯ টা হতে বিকাল ০৫ টা পর্যন্ত	ডাঃ খায়রুননাহার, জুনিয়র চিকিৎসক, বিমান মোবাইল: ০১৭৭৭১৫৫৯৪

নাগরিক	গর্ভাবস্থার ফিটনেস প্রদান	গর্ভবতী যাত্রী অথবা তার প্রতিনিধি এয়ার ট্রাভেল ফিটনেস ফরম পূরণ এবং গর্ভাবস্থার আল্ট্রাসোনোগ্রাম রিপোর্ট সমেত বিমান মেডিকেল সেন্টার হতে (আশকোনা, দক্ষিণখান, ঢাকা-১২৩০) অনুমতি প্রাপ্তি নিশ্চিত হয়ে ভ্রমণ করবেন।	সম্মানিত গর্ভবতী যাত্রী আকাশ পথ ভ্রমণের ক্ষেত্রে ফিটনেস ফরম বিমানের যেকোন সেলস সেন্টার হতে অথবা ওয়েবসাইট হতে সংগ্রহ করবেন এবং বিএমডিসি স্বীকৃত রেডিওলজিস্ট হতে আল্ট্রাসোনোগ্রাম রিপোর্ট সঙ্গে আনবেন।	বিনামূল্যে	এক কর্মঘণ্টা (রবিবার - বৃহস্পতিবার)/ সকাল ০৯ টা হতে বিকাল ০৫ টা পর্যন্ত	ডাঃ খায়রুননাহার, জুনিয়র চিকিৎসক, বিমান মোবাইল: ০১৭৭৭১৫৫৯৪
দাপ্তরিক	উত্তর পত্রের পুনঃমূল্যায়ণ	আবেদনকারী কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে/সাদাকাগজে/ই-মেইলে আবেদন। আবেদন সংশ্লিষ্ট বিষয়ে যাচাইপূর্বক পুনঃমূল্যায়ণ করণ।	সাদা কাগজ /ই-মেইলে অধ্যক্ষ বরাবর আবেদন	বিনামূল্যে	৭ কর্মদিবস	ড. পার্থ কুমার পন্ডিত অধ্যক্ষ বিএটিসি মোবাইল: ০১৭৭৭১৫৫২১ ই-মেইলঃ pbatc@bdbiman.com
দাপ্তরিক	এডিয়েশন প্রশিক্ষণ সংক্রান্ত কম্পালটেন্সি সার্ভিস প্রদান	সেবাগ্রহীতাকে উক্ত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে সংশ্লিষ্ট উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রশিক্ষণ এর নিকট আবেদন/অনুরোধ করতে হবে। সংশ্লিষ্ট উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রশিক্ষণ প্রয়োজনীয় যাচাই-বাছাই সাপেক্ষে নির্ধারিত সেবা প্রদানের পদক্ষেপ গ্রহণ করেন এবং বিষয়টি চিঠি/মেইল অথবা ফোনের মাধ্যমে সেবাগ্রহীতাকে জানানো হয়।	পত্র/ ই-মেইল বা টেলিফোনে আবেদন	বিনামূল্যে	২ কর্মদিবস	জনাব মোঃ সিরাজুল ইসলাম তালুকদার কনিষ্ঠ কর্মকর্তা, ট্রেনিং কো-অর্ডিনেশন বিএটিসি ফোন নং ০১৭৬১৫৪৮১৮৪
দাপ্তরিক	চাহিদা মাসিক ডুল্লিকেট সনদপত্র প্রদান	আবেদন সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রশিক্ষণ কর্তৃক প্রশিক্ষণ রেকর্ড যাচাইপূর্বক সংশ্লিষ্ট উপ-মহাব্যবস্থাপক প্রশিক্ষণ এবং অধ্যক্ষ বিএটিসি কর্তৃক অনুমোদন।	সাদা কাগজ /ই-মেইলে অধ্যক্ষ বরাবর আবেদন	বিনামূল্যে	৩ কর্মদিবস	জনাব মোঃ সিরাজুল ইসলাম তালুকদার কনিষ্ঠ কর্মকর্তা, ট্রেনিং কো-অর্ডিনেশন বিএটিসি ফোন নং ০১৭৬১৫৪৮১৮৪
দাপ্তরিক	লাইব্রেরিতে অধ্যয়নের সুযোগ প্রদান	আবেদনকারী কর্তৃক নির্ধারিত ফরমে/সাদাকাগজে/ই-মেইলে আবেদন। আবেদন সংশ্লিষ্ট বিষয়ে যাচাইপূর্বক অনুমোদন প্রদান।	সহকারী ব্যবস্থাপক লাইব্রেরি এর বরাবর আবেদন।	বিনামূল্যে	২ কর্মদিবস	মহিমা আক্তার উপ-ব্যবস্থাপক লাইব্রেরি মোবাইল: ০১৮৬৪৬৮৩২১৪ ই-মেইলঃ batclibrary@gmail.com
দাপ্তরিক	বিএটিসির ক্লাশরুম ভাড়া প্রদান	আবেদন প্রাপ্তির পর স্বাভাবিক প্রশিক্ষণ কার্যক্রম ব্যাহত না করে ভাড়া প্রদান সেবা যাচাইপূর্বক আবেদনকারীকে সেবা চাহিদা পূরণ সম্পর্কে জ্ঞাতকরণ।	সাদা কাগজ /ই-মেইলে অধ্যক্ষ বরাবর আবেদন।	বিমান কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নিধারিত হারে খরচ/ভাড়া	২ কর্মদিবস	ড. পার্থ কুমার পন্ডিত অধ্যক্ষ বিএটিসি মোবাইল: ০১৭৭৭১৫৫২১ ই-মেইলঃ pbatc@bdbiman.com
দাপ্তরিক	বিএটিসির কনফারেন্সরুম ভাড়া প্রদান	আবেদন প্রাপ্তির পর স্বাভাবিক প্রশিক্ষণ কার্যক্রম ব্যাহত না করে ভাড়া প্রদান সেবা যাচাইপূর্বক আবেদনকারীকে সেবা চাহিদা পূরণ সম্পর্কে জ্ঞাতকরণ।	সাদা কাগজ /ই-মেইলে অধ্যক্ষ বরাবর আবেদন।	বিমান কর্তৃপক্ষ কর্তৃক নিধারিত হারে খরচ/ভাড়া	২ কর্মদিবস	ড. পার্থ কুমার পন্ডিত অধ্যক্ষ বিএটিসি মোবাইল: ০১৭৭৭১৫৫২১ ই-মেইলঃ pbatc@bdbiman.com

দাপ্তরিক	বিএটিসির সুইমিং পুল সাইড ভাড়া প্রদান	আবেদন প্রাপ্তির পর স্বাভাবিক প্রশিক্ষণ কার্যক্রম ব্যাহত না করে ভাড়া প্রদান সেবা যাচাইপূর্বক আবেদনকারীকে সেবা চাহিদা পূরণ সম্পর্কে জ্ঞাতকরণ।	সাদা কাগজ /ই-মেইলে অধ্যক্ষ বরাবর আবেদন।	বিনামূল্যে	২ কর্মদিবস	ড. পার্থ কুমার পন্ডিত অধ্যক্ষ বিএটিসি মোবাইল: ০১৭৭৭৭১৫৫২১ ই-মেইলঃ pbatc@bdbiman.com
দাপ্তরিক	গ্রাউন্ড হ্যান্ডলিং (নন-সিডিউল ফ্লাইট)	□ ই-মেইল/চিঠি/সরাসরি আবেদন/অনুরোধ করতে হবে। আবেদনটি যাচাইপূর্বক সেবা প্রদান নিশ্চিত করা হবে।	ক) সিএএবি কর্তৃক ফ্লাইট অপারেটরের অনুমতিপত্র, খ) প্রয়োজনীয় সেবা গ্রহণের পদ্ধতি- (১) ই-মেইল; (২) চিঠি প্রদান; (৩) সরাসরি আবেদনপত্র।	সেবার ধরণ অনুযায়ী মার্কিন ডলার বা সমমানের বাংলাদেশি টাকা- (১) নগদ; (২) পে-অর্ডার।	তাৎক্ষণিক	ব্যবস্থাপক ফরেন ক্যারিয়ার হ্যান্ডলিং ইউনিট ফোনঃ ০১৭৭৭৭১৫৬০১ ই-মেইলঃ fchu@bdbiman.com; dackubg@bdbiman.com
দাপ্তরিক	সরকারি / বেসরকারি সংস্থার মুদ্রণ সংক্রান্ত সেবা	সংশ্লিষ্ট সংস্থার ইমেইল/চিঠিতে চাহিদা পত্র / সফট কপিসহ কার্যাদেশ পাওয়ার পর মুদ্রণ সম্পন্নপূর্বক সরবরাহ করা হয়।	চাহিদাকারী প্রতিষ্ঠান হতে ই-মেইল / চিঠিতে প্রেরণ করা হয়	চেকের মাধ্যমে প্রদান করতে হয়	সর্বোচ্চ ২১ দিন অথবা কাজের ধরন ও পরিমাণের উপর নির্ভর করে	জনাব ইকবাল আহমেদ আলী জাঁ মহাব্যবস্থাপক মুদ্রণ ও প্রকাশনা, ফার্মগেট, ঢাকা। ফোন: ৪৮১১৯৩০৩ মোবাইল: ০১৮১৮৭৯১৬৫৩ ইমেইল: gmptg@bdbiman.com
দাপ্তরিক	বৈদেশিক এয়ারলাইন্সের চাহিদা মোতাবেক Meal uplift সার্ভিস প্রদান (নন- সিডিউল ফ্লাইট)।	ক) বৈদেশিক এয়ারলাইন্স পত্র অথবা ইমেইলের মাধ্যমে খাদ্য উত্তোলনের বিষয়ে ব্যবস্থাপক অপারেশন-এর সাথে যোগাযোগ করে। খ) বিএফসিসি বিভাগ চাহিদাকৃত খাবারের দর নির্ধারণ করে সংশ্লিষ্ট এয়ারলাইন্সকে অবহিত করে এবং তাদের সম্মতির প্রেক্ষিতে অগ্রীম মূল্য পরিশোধের জন্য অনুরোধ জানায়। গ) চাহিদাকৃত খাবারের অগ্রীম মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে খাবার উৎপাদন ও সংশ্লিষ্ট এয়ারলাইন্সকে সরবরাহ করা।	পত্র অথবা ই-মেইলের মাধ্যমে	অগ্রীম মূল্য পরিশোধের ভিত্তিতে	১ কর্মঘন্টা	জনাব সায়ীদ মো: আলী নিয়াজ ম্যানেজার অপারেশন্স, বিএফসিসি মোবাইল: ০১৭৭৭৭১৫৬৮৭ ইমেইল : mgropns.bfcc@bdbiman.com
দাপ্তরিক	বৈদেশিক এয়ারলাইন্সের চাহিদা মোতাবেক কেবিন ডেসিং সার্ভিস প্রদান (নন-সিডিউল ফ্লাইট)	ক) বৈদেশিক এয়ারলাইন্স পত্র অথবা ইমেইলের মাধ্যমে কেবিন ডেসিংয়ের বিষয়ে ব্যবস্থাপক অপারেশন-এর সাথে যোগাযোগ করে। খ) বিএফসিসি বিভাগ চাহিদাকৃত কেবিন ডেসিংয়ের দর নির্ধারণ করে সংশ্লিষ্ট এয়ারলাইন্সকে অবহিত করে এবং তাদের সম্মতির প্রেক্ষিতে চুক্তি সম্পাদিত হয়।	পত্র অথবা ই-মেইলের মাধ্যমে	মূল্য পরিশোধের ভিত্তিতে	০১ কর্মঘন্টা (কন্ট্রাস্ট সাইনের ক্ষেত্রে ১০ কর্ম দিবস)	জনাব সায়ীদ মো: আলী নিয়াজ ম্যানেজার অপারেশন্স, বিএফসিসি মোবাইল: ০১৭৭৭৭১৫৬৮৭ ইমেইল : mgropns.bfcc@bdbiman.com

দাপ্তরিক	বৈদেশিক এয়ারলাইন্সের চাহিদা মোতাবেক লন্ডি সার্ভিস প্রদান (নন-সিডিউল ফ্লাইট)	ক) বৈদেশিক এয়ারলাইন্স পত্র অথবা ইমেইলের মাধ্যমে লন্ডি সার্ভিসের বিষয়ে ব্যবস্থাপক অপারেশন-এর সাথে যোগাযোগ করে। খ) বিএফসিসি বিভাগ চাহিদাকৃত লন্ডি সার্ভিসের দর নির্ধারণ করে সংশ্লিষ্ট এয়ারলাইন্সকে অবহিত করে এবং তাদের সম্মতির প্রেক্ষিতে অগ্রীম মূল্য পরিশোধের জন্য অনুরোধ জানায়। গ) চাহিদাকৃত লন্ডি সার্ভিসের অগ্রীম মূল্য পরিশোধ সাপেক্ষে সংশ্লিষ্ট এয়ারলাইন্সকে উক্ত সার্ভিস প্রদান করা হয়।	পত্র অথবা ই-মেইলের মাধ্যমে	অগ্রীম মূল্য পরিশোধের ভিত্তিতে	১ কর্মঘণ্টা	জনাব সায়ীদ মো: আলী নিয়াজ ম্যানেজার অপারেশন্স, বিএফসিসি মো: ০১৭৭৭৭১৫৬৮৭ ইমেইল : mgropns.bfcc@bdbiman.com
দাপ্তরিক	ফ্রাইট সার্টিফিকেট ইস্যুকরণ	রপ্তানিকারক/এজেন্টের নিজস্ব প্যাডে আবেদনপত্র পাওয়ার পর তথ্যাদি যাচাই-বাছাই করে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে ফ্রাইট সার্টিফিকেট ইস্যু করা হয়।	১. রপ্তানি কারক/এজেন্টের নিজস্ব প্যাডে আবেদনপত্র। ২. এয়ারওয়েবিলের মূলকপি। ৩. টাকা জমার রশিদ।	৫০০ টাকা। বিমান আমদানী ভবন এর ২য় তলায় ০৫ নং রুমে কার্গো হিসাব শাখায় বিমানের ইনভয়েস এর মাধ্যমে নগদ/পে-অর্ডার গ্রহন করা হয়।	৪ ঘণ্টা	জনাব ফারুক আহমেদ, ব্যবস্থাপক, কার্গো রপ্তানী। ফোনঃ+৮৮০২ ৮৯০ ১৬০০/৮৭০৩ মোবাইল: ০১৭১৩০৬৯১৪৩ ই-মেইলঃ mgrcargoexp@bdbiman.com বিমান কার্গো ভিলেজ, রুম নং: ২০৫, হশাআবি, ঢাকা-১২২৯।
দাপ্তরিক	ডেলিভারি সার্টিফিকেট ইস্যুকরণ	আমদানিকারক/এজেন্টের নিজস্ব প্যাডে আবেদনপত্র পাওয়ার পর তথ্যাদি যাচাই-বাছাই করে কর্তৃপক্ষের অনুমোদন সাপেক্ষে সার্টিফিকেট ইস্যু করা হয়।	১. আমদানিকারক আবেদনপত্র। ২. টাকা জমার রশিদ।	বিনামূল্যে	১ কর্মদিবস	জনাব মীর আকতারুজ্জামান, ব্যবস্থাপক, কার্গো। ফোনঃ +৮৮০২ ৮৯০ ১৬০০/৮২০৩ মোবাইল: ০১৮১৬৮৭০৯৯৬ ই-মেইলঃ mgrcargoimp@bdbiman.com বিমান কার্গো কমপ্লেক্স, রুম নং: ১০, হশাআবি, ঢাকা-১২২৯।

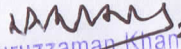
অভ্যন্তরীণ	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের বেতন সনদ	সাদা কাগজে অথবা ই-নথির মাধ্যমে আবেদনের প্রেক্ষিতে বেতন ভাতাদি যাচাইপূর্বক ব্যবস্থাপক পার্সোনেল এর অনুমোদনক্রমে ইস্যু করা হয়।	পে-স্লিপের ফটোকপিসহ সাদা কাগজে অথবা ই-নথির মাধ্যমে আবেদন। আবেদনকারীর সংশ্লিষ্ট এডমিন সেল।	বিনামূল্যে	১ কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ গোলাম রহমান ব্যবস্থাপক পার্সোনেল ফোনঃ ৮৯০১৬০০/২৩৩০ মোবাইল: ৮৮-০১৮৪১০৮০১৮৩ ই-মেইলঃ mgrpersonnel@bdbiman.com
অভ্যন্তরীণ	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের এমপ্লয়ার সার্টিফিকেট	সাদা কাগজে অথবা ই-নথির মাধ্যমে আবেদনের প্রেক্ষিতে পার্সোনেল সিস্টেম যাচাইপূর্বক ব্যবস্থাপক পার্সোনেল এর অনুমোদনক্রমে ইস্যু করা হয়।	সাদা কাগজে অথবা ই-নথির মাধ্যমে আবেদন। আবেদনকারীর সংশ্লিষ্ট এডমিন সেল।	বিনামূল্যে	১ কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ গোলাম রহমান ব্যবস্থাপক পার্সোনেল ফোনঃ ৮৯০১৬০০/২৩৩০ মোবাইল: ৮৮-০১৮৪১০৮০১৮৩ ই-মেইলঃ mgrpersonnel@bdbiman.com
অভ্যন্তরীণ	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের সাধারণ ভবিষ্য তহবিল হতে অর্থ উত্তোলন	নির্ধারিত ফরমে আবেদনের প্রেক্ষিতে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের প্রধানের সুপারিশ সাপেক্ষে ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও সিইও মহোদয়ের অনুমোদনক্রমে অর্থ প্রদান করা হয়।	নির্ধারিত ফরম যাহা প্রত্যেক এডমিন সেলে বিদ্যমান আছে।	বিনামূল্যে	১০ কর্মদিবস	জনাব মোখলেছুর রহমান ফোনঃ ৮৯০১৬৭৪ ৮৯০১৬০০/২৬৩৫
অভ্যন্তরীণ	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের পেনশন ও গ্র্যাচুইটি প্রদান	সংশ্লিষ্ট এডমিন সেল কর্তৃক প্রেরিত দলিল-দস্তাবেজসমূহ ব্যবস্থাপক পার্সোনেল এর মাধ্যমে অডিট সেকশনের অনুমোদন সাপেক্ষে প্রদান।	সংশ্লিষ্ট এডমিন সেল।	বিনামূল্যে	১৫ কর্মদিবস	জনাব মোহাম্মদ গোলাম রহমান ব্যবস্থাপক পার্সোনেল ফোনঃ ৮৯০১৬০০/২৩৩০ মোবাইল: ৮৮-০১৮৪১০৮০১৮৩ ই-মেইলঃ mgrpersonnel@bdbiman.com

অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS):

সেবা প্রাপ্তিতে অসন্তুষ্ট হলে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সঙ্গে যোগাযোগ করুন, তাঁর কাছ থেকে সমাধান না পাওয়া গেলে নিম্নোক্ত পদ্ধতিতে যোগাযোগ করে আপনার সমস্যা অবহিত করুন:

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সাথে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে না পারলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	নাম: জনাব ইকবাল আহাম্মদ আলী জা পদবি: মহাব্যবস্থাপক গ্রাহক সেবা ফোন: ৮৯০৪০৮৪৬ ওয়েবসাইট: www.biman.gov.bd	৩০ দিন
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	আপিল কর্মকর্তা	নাম: জনাব এ.এইচ.এম গোলাম কিবরিয়া পদবি: যুগ্ম সচিব (প্রশাসন) ফোন: ০২-২৩৩৫৭৪২৭ ফ্যাক্স: ০২-৯৫১৫৪৯৯ ই-মেইল: jsadmin@mocat.gov.bd ওয়েবসাইট: www.mocat.gov.bd	২০ দিন
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে না পারলে	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	অভিযোগ গ্রহণ কেন্দ্র, ৫ নং গেট, বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা। ওয়েবসাইট: www.grs.gov.bd	৬০ দিন


Md. Mizanur Rahman
Deputy Manager Ground Service
Biman Bangladesh Airlines
25/08/22


Md. Moniruzzaman Khan
Deputy General Manager
Ground Service, Biman
25/08/22


IQBAL AHMED ALI ZA
General Manager Customer Services
Biman, Balaka, Dhaka.
25/08/2022