

বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্সের রূপকল্প (Vision) ও অভিলক্ষ্য (Mission)

রূপকল্প (Vision) :

বাণিজ্যিক এয়ারলাইন্স হিসাবে বিশ্বমানের পরিসেবা প্রদান।

অভিলক্ষ্য (Mission) :

নিরাপদ, মানসম্পন্ন এবং উন্নতমানের আকাশপথে পরিবহন, ব্যবসা সম্প্রসারণ এবং আন্তর্জাতিকভাবে যাত্রী পরিবহনের মাধ্যমে মুনাফা অর্জন করা।

**সিটিজেন চার্টার, টিকিট ক্রয় ও ভ্রমণ সংক্রান্ত তথ্যাদি**

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০১	টিকিট বিক্রয়	তাৎক্ষণিক	পাসপোর্ট/ভিসা, ট্রাভেল পাস, রেসিডেন্স কার্ড এবং জনশক্তি মন্ত্রণালয় কর্তৃক ইস্যুকৃত ছাড়পত্র/কার্ড।	ঢাকা, চট্টগ্রাম, কক্সবাজার, সিলেট, যশোর, রাজশাহী, সৈয়দপুর, বরিশাল, মৌলভীবাজার এবং ১৭টি বিদেশী স্টেশন-এ নিজস্ব কাউন্টার	বিভিন্ন ফিস/ চার্জ প্রযোজ্য এবং Electronic Miscellaneous Document (EMD) এর মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে।	ডিউটি অফিসার/অফিসার ইনচার্জ এবং সংশ্লিষ্ট জেলা ব্যবস্থাপক/কান্ট্রি ম্যানেজার।	মহাব্যবস্থাপক বিক্রয়, বিমান প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫১৩, <a href="mailto:gmsales@bdbiman.com">gmsales@bdbiman.com</a>
০২	ট্যাপ, অনলাইন বুকিং, টিকেট এবং ওয়েব বুকিং ও টিকিট ক্রয়	তাৎক্ষণিক	সর্বক্ষেত্রে সর্বাবস্থায় সর্বত্র এ সেবা ইন্টারনেটের মাধ্যমে গ্রহণ করা যাবে।	সর্বক্ষেত্রে সর্বাবস্থায় সর্বত্র ইন্টারনেটের মাধ্যমে <a href="http://www.biman-airlines.com">www.biman-airlines.com</a>	ইন্টারনেট ও ওয়েব বুকিং এবং টিকিট ক্রয় করতে দেশী/বিদেশী ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করতে হবে।	<a href="http://www.biman-airlines.com">www.biman-airlines.com</a>	মহাব্যবস্থাপক বিক্রয়, বিমান প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫১৩, <a href="mailto:gmsales@bdbiman.com">gmsales@bdbiman.com</a>
০৩	কনফারমেশন ও রি-কনফারমেশন এবং যাত্রার তারিখ পরিবর্তন	তাৎক্ষণিক	টিকিট	বিমানের সকল অফিস ও সংশ্লিষ্ট ট্রাভেল এজেন্ট।	বিনামূল্যে	ডিউটি অফিসার/ অফিসার ইনচার্জ এবং সংশ্লিষ্ট জেলা ব্যবস্থাপক/কান্ট্রি ম্যানেজার।	মহাব্যবস্থাপক বিক্রয়, বিমান প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫১৩, <a href="mailto:gmsales@bdbiman.com">gmsales@bdbiman.com</a>
০৪	টিকিটের বুকিং বাতিলকরণ এবং মূল্য ফেরৎ	৭ দিন	পাসপোর্ট, টিকিট এবং যাত্রীর উপস্থিতি প্রয়োজন আছে	বিমানের সকল অফিস ও সংশ্লিষ্ট ট্রাভেল এজেন্ট।	যাত্রার ২৪ ঘন্টা ও তদুর্ধ্ব সময়ের পূর্বে যাত্রা বাতিল করলে নিম্নতম ফিস প্রযোজ্য এবং টিকিটের মূল্য সম্পূর্ণ ফেরৎ নিতে বাতিল চার্জ ও রি-ফান্ড চার্জ উভয় প্রযোজ্য	ডিউটি অফিসার/ অফিসার ইনচার্জ এবং জেলা ব্যবস্থাপক/ কান্ট্রি ম্যানেজার এবং হিসাব শাখা।	মহাব্যবস্থাপক বিক্রয়, বিমান প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫১৩, <a href="mailto:gmsales@bdbiman.com">gmsales@bdbiman.com</a>
০৫	যাত্রার পূর্বে আসন নম্বর নিশ্চিতকরণ	তাৎক্ষণিক	বুকিংকৃত টিকিট	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	ডিউটি অফিসার/ অফিসার ইনচার্জ এবং জেলা ব্যবস্থাপক/ কান্ট্রি	মহাব্যবস্থাপক বিক্রয়, বিমান প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫১৩,

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
						ম্যানেজার এবং হিসাব শাখা।	<a href="mailto:gmsales@bdbiman.com">gmsales@bdbiman.com</a>
০৬	ভিআইপি/সিআইপি সেবা প্রদান	তাৎক্ষণিক	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/কার্ড প্রদর্শন	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	ডিউটি অফিসার/ অফিসার ইনচার্জ এবং জেলা ব্যবস্থাপক/ কান্ট্রি ম্যানেজার এবং হিসাব শাখা।	মহাব্যবস্থাপক বিক্রয়, বিমান প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭৭১৫৫১৩, <a href="mailto:gmsales@bdbiman.com">gmsales@bdbiman.com</a>
০৭	খেতাবপ্রাপ্ত ও পংগু মুক্তিযোদ্ধাদের অভ্যন্তরীণ ও আন্তর্জাতিক রুটে এবং ওমরাহ/হজ্জ পালনের জন্য নির্দিষ্ট সংখ্যক টিকিট বিনামূল্যে প্রদান	৩ দিন	মুক্তিযোদ্ধা মন্ত্রণালয় প্রদত্ত সনদ/কার্ড প্রয়োজন।	প্রযোজ্য নয়	প্রাপ্ত টিকিট বিনামূল্যে, কিন্তু প্রয়োজনীয় ট্যাক্স যাত্রীকে প্রদান করতে হবে।	ডিউটি অফিসার/ অফিসার ইনচার্জ এবং জেলা ব্যবস্থাপক/ কান্ট্রি ম্যানেজার এবং হিসাব শাখা।	মহাব্যবস্থাপক বিক্রয়, বিমান প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭৭১৫৫১৩, <a href="mailto:gmsales@bdbiman.com">gmsales@bdbiman.com</a>
০৮	হইল চেয়ার সেবা	তাৎক্ষণিক	যাত্রীর টিকিট এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় ডাক্তার প্রদত্ত সনদ এবং বিমানের নির্দিষ্ট ফরম পূরণ করতে হবে।	বিমানের সকল অফিস ও সংশ্লিষ্ট ট্রাভেল এজেন্ট এবং ইন্টারনেটের মাধ্যমে	কিছু গন্তব্যে বিনামূল্যে এবং নির্দিষ্ট গন্তব্যে প্রয়োজনীয় ফিস প্রদান করতে হবে।	ডিউটি অফিসার/ অফিসার ইনচার্জ এবং জেলা ব্যবস্থাপক/ কান্ট্রি ম্যানেজার এবং হিসাব শাখা।	মহাব্যবস্থাপক বিক্রয়, বিমান প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭৭১৫৫১৩, <a href="mailto:gmsales@bdbiman.com">gmsales@bdbiman.com</a>
০৯	রোগীর জন্য স্ট্রেচার সেবা	তাৎক্ষণিক	বিমানের নির্দিষ্ট ফরমে ডাক্তার কর্তৃক ভ্রমণের অনুমতিপত্র বিমান মেডিক্যাল কর্তৃক সত্যায়িত করতে হবে।	ফরমটি বিমানের সকল সেলস অফিসে পাওয়া যাবে।	স্ট্রেচার ভ্রমণের জন্য এয়ারক্রাফট- ভেদে ৬- ১২টি আসনের প্রয়োজন এবং ১টি অতিরিক্ত আসন সহযোগী যাত্রীর জন্য	ডিউটি অফিসার/ অফিসার ইনচার্জ এবং জেলা ব্যবস্থাপক/ কান্ট্রি ম্যানেজার এবং হিসাব শাখা।	মহাব্যবস্থাপক বিক্রয়, বিমান প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭৭১৫৫১৩, <a href="mailto:gmsales@bdbiman.com">gmsales@bdbiman.com</a>

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
					প্রয়োজন। স্ট্রেচার বুকিং এর জন্য ভ্রমণ তারিখের প্রয়োজনীয় চার্জ প্রয়োজন।		
১০	পিতা-মাতা ব্যতিত বয়সসীমা ২ বৎসর হতে ১২ বৎসর পূর্ণ হওয়ার পূর্ব পর্যন্ত একাকী শিশু পরিবহন	তাৎক্ষণিক	বিমানের নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন করতে হবে। যাত্রার সময় এবং গন্তব্য অবতরণের পর শিশুকে সাহায্যকারী ব্যক্তির নাম, ঠিকানা ও ফোন নম্বর প্রদান করতে হবে।	ফরম বিমানের সকল সেলস অফিস।	বয়সের সীমা অনুযায়ী বিভিন্ন ধাপে প্রযোজ্য ভাড়া জমা দিতে হবে।	ডিউটি অফিসার/ অফিসার ইনচার্জ এবং জেলা ব্যবস্থাপক/ কান্ট্রি ম্যানেজার ডিউটি ম্যানেজার সংশ্লিষ্ট বিমানবন্দর।	মহাব্যবস্থাপক বিক্রয়, বিমান প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭৭১৫৫১৩, <a href="mailto:gmsales@bdbiman.com">gmsales@bdbiman.com</a>
১১	No Show বা বিমানবন্দরে যাত্রার জন্য উপস্থিত হতে পারেননি – এমন যাত্রীর পরবর্তী যাত্রার তারিখের জন্য	তাৎক্ষণিক	বুকিংকৃত টিকিট/পাসপোর্ট/ ভিসা ও অন্যান্য কাগজপত্র প্রয়োজন।	প্রযোজ্য নয়	প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে ফিস এবং কোনো কোনো ক্ষেত্রে সম্ভবকৃত ভাড়ার টাকা।	ডিউটি অফিসার/ অফিসার ইনচার্জ এবং জেলা ব্যবস্থাপক/ কান্ট্রি ম্যানেজার ডিউটি ম্যানেজার সংশ্লিষ্ট বিমানবন্দর।	মহাব্যবস্থাপক বিক্রয়, বিমান প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭৭১৫৫১৩, <a href="mailto:gmsales@bdbiman.com">gmsales@bdbiman.com</a>
১২	কল সেন্টার	তাৎক্ষণিক	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	৮৯০১৩০৬, ৮৯০১৩৮৪, ৮৯০১৬৭৩, ৮৯০১৭৮৯, ০১৭৭১৫৬১৩-৬	মহাব্যবস্থাপক বিক্রয়, বিমান প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭৭১৫৫১৩, <a href="mailto:gmsales@bdbiman.com">gmsales@bdbiman.com</a>

**সিটিজেন চার্টার, এয়ারপোর্ট সার্ভিস, বিমান**

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০১	যাত্রী চেক-ইন	তাৎক্ষণিক	কনফার্ম টিকেট, ভিসা সহ পাসপোর্ট ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজ-পত্র	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	স্টেশন ব্যবস্থাপক (সংশ্লিষ্ট পালা) ০১৭৭৭১৫৫৩৩	মহাব্যবস্থাপক গ্রাহক সেবা, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫৩২, <a href="mailto:gmc@bdbiman.com">gmc@bdbiman.com</a>
০২	হুইল চেয়ার/ পিআরএম বিমানে আরোহন ও অবরোহন সময়ে সাহায্যকারী সহ হুইল চেয়ার এর ব্যবস্থাকরণ	তাৎক্ষণিক	কনফার্ম টিকেট, ভিসা সহ পাসপোর্ট ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজ-পত্র যেমন ডাক্তারী সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য নয়	কিছু গন্তব্যে বিনামূল্যে এবং নির্দিষ্ট গন্তব্যে প্রয়োজনীয় ফিস জমা করতে হবে।	স্টেশন ব্যবস্থাপক (সংশ্লিষ্ট পালা) ০১৭৭৭১৫৫৩৩	মহাব্যবস্থাপক গ্রাহক সেবা, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫৩২, <a href="mailto:gmc@bdbiman.com">gmc@bdbiman.com</a>
০৩	রোগীর জন্য স্ট্রচার এ্যাম্বুলেন্স লিফট ও সাহায্যকারী	তাৎক্ষণিক	ডাক্তারী ও বিমানের নির্ধারিত ফর্মে দায়মুক্তি সনদপত্র	প্রযোজ্য নয়	প্রয়োজনীয় চার্জ প্রযোজ্য।	স্টেশন ব্যবস্থাপক (সংশ্লিষ্ট পালা) ০১৭৭৭১৫৫৩৩	মহাব্যবস্থাপক গ্রাহক সেবা, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫৩২, <a href="mailto:gmc@bdbiman.com">gmc@bdbiman.com</a>
০৪	ভিআইপি /সিআইপি সেবা	তাৎক্ষণিক	রাষ্ট্রীয় প্রটোকল অনুযায়ী।	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	স্টেশন ব্যবস্থাপক (সংশ্লিষ্ট পালা) ০১৭৭৭১৫৫৩৩	মহাব্যবস্থাপক গ্রাহক সেবা, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫৩২, <a href="mailto:gmc@bdbiman.com">gmc@bdbiman.com</a>
০৫	ব্যাগেজ সেবা (বর্হিগমন)	তাৎক্ষণিক	কনফার্ম টিকেট, ভিসা সহ পাসপোর্ট ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজ-পত্র	প্রযোজ্য নয়	নির্ধারিত ব্যাগেজ এলাউপ বিনামূল্যে	স্টেশন ব্যবস্থাপক (সংশ্লিষ্ট পালা) ০১৭৭৭১৫৫৩৩	মহাব্যবস্থাপক গ্রাহক সেবা, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫৩২, <a href="mailto:gmc@bdbiman.com">gmc@bdbiman.com</a>
০৬	ব্যাগেজ সেবা (আগমনী)	প্রথম ব্যাগেজ ডেলিভারী ফ্লাইট আগমনের ১৮ মিনিটের মধ্যে এবং	ব্যাগেজ ক্লেইম ট্যাগ	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	স্টেশন ব্যবস্থাপক (সংশ্লিষ্ট পালা) ০১৭৭৭১৫৫৩৩	মহাব্যবস্থাপক গ্রাহক সেবা, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫৩২,

		সর্বশেষ ব্যাগেজ ৬০ মিনিটের মধ্যে					<a href="mailto:gms@bdbiman.com">gms@bdbiman.com</a>
০৭	ট্রানজিট যাত্রী	তাৎক্ষণিক	পরবর্তী গন্তব্য যাত্রার কনফার্ম টিকেট, ভিসা সহ পাসপোর্ট ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজ-পত্র	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	স্টেশন ব্যবস্থাপক (সংশ্লিষ্ট পালা) <b>০১৭৭৭১৫৫৩৩</b>	মহাব্যবস্থাপক গ্রাহক সেবা, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫৩২, <a href="mailto:gms@bdbiman.com">gms@bdbiman.com</a>
০৮	ট্রানজিট যাত্রী (৮ ঘন্টার বেশী হলে) অথবা ফ্লাইট দীর্ঘ বিলম্বিত / বাতিল হলে পরবর্তী ফ্লাইটে যাত্রা পর্যন্ত হোটেল ব্যবস্থাকরণ	তাৎক্ষণিক	কনফার্ম টিকেট, ভিসা সহ পাসপোর্ট ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজ-পত্র	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে (ফরেন যাত্রীদের ভিসা ফিস প্রযোজ্য)	স্টেশন ব্যবস্থাপক (সংশ্লিষ্ট পালা) <b>০১৭৭৭১৫৫৩৩</b>	মহাব্যবস্থাপক গ্রাহক সেবা, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫৩২, <a href="mailto:gms@bdbiman.com">gms@bdbiman.com</a>

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
০৯	মিসহ্যান্ডেল ব্যাগেজ সেবা	তাৎক্ষণিক	হারানো ব্যাগেজের ক্ষেত্রে অভিযোগ গ্রহন স্বাপেক্ষে পিআইআর প্রদান ও ব্যাগেজ প্রাপ্তি স্বাপেক্ষে যাত্রীকে অবহিত ও বিতরণ করা। হারানো ব্যাগেজের ক্ষতিপূরণ প্রদান (আইএটিএ নিয়মানুযায়ী)	হারানো ও প্রাপ্তি শাখায় / কাষ্টম হলে অবস্থিত কাউন্টার	বিনামূল্যে	স্টেশন ব্যবস্থাপক (সংশ্লিষ্ট পালা) <b>ফোনঃ</b> <b>০১৭৭৭১৫৫৩৩</b>	মহাব্যবস্থাপক গ্রাহক সেবা, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫৩২, <a href="mailto:gms@bdbiman.com">gms@bdbiman.com</a>
১০	গ্রাউন্ড ফিডিং ট্রানজিট সেল / ডিউটি কন্ট্রোলার রুম ফ্লাইট ২ ঘন্টার অধিক বিলম্ব হলে	তাৎক্ষণিক	কনফার্ম টিকিট	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	স্টেশন ব্যবস্থাপক (সংশ্লিষ্ট পালা) <b>০১৭৭৭১৫৫৩৩</b>	মহাব্যবস্থাপক গ্রাহক সেবা, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫৩২, <a href="mailto:gms@bdbiman.com">gms@bdbiman.com</a>
১১	অতিরিক্ত ব্যাগেজ	তাৎক্ষণিক	কনফার্ম টিকিট	প্রযোজ্য নয়	বিমান নির্ধারিত অতিরিক্ত ব্যাগেজ এর ভাড়ার হার অনুযায়ী	স্টেশন ব্যবস্থাপক (সংশ্লিষ্ট পালা) <b>০১৭৭৭১৫৫৩৩</b>	মহাব্যবস্থাপক গ্রাহক সেবা, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫৩২, <a href="mailto:gms@bdbiman.com">gms@bdbiman.com</a>
১২	প্রতিবন্ধী চেক-ইন কাউন্টার, বিমানে আরোহন ও অবরোহনের সময় সাহায্যকারী / হইল চেয়ার	তাৎক্ষণিক	কনফার্ম টিকিট	প্রযোজ্য নয়	বিনা মূল্যে	স্টেশন ব্যবস্থাপক (সংশ্লিষ্ট পালা) <b>০১৭৭৭১৫৫৩৩</b>	মহাব্যবস্থাপক গ্রাহক সেবা, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫৩২, <a href="mailto:gms@bdbiman.com">gms@bdbiman.com</a>
১৩	যাত্রীবৃন্দের অভিযোগ নিষ্পত্তি	তাৎক্ষণিক	যাত্রী অভিযোগ সংক্রান্ত ই-মেইল, প্রেরিত পত্র, ইন-ফ্লাইট অভিযোগপত্র, ক্রু ব্রিফিং লগ বই	প্রশাসনিক ভবন, গ্রাহক সেবা পরিদপ্তর। যাত্রী কর্তৃক লিখিত অভিযোগ পাওয়ার পরিপ্রেক্ষিতে	বিনা মূল্যে	উপ-মহাব্যবস্থাপক, গ্রাউন্ড সার্ভিস। ফোনঃ ৮৯০১৩০৩	মহাব্যবস্থাপক গ্রাহক সেবা, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫৩২, <a href="mailto:gms@bdbiman.com">gms@bdbiman.com</a>

সিটিজেন চার্টার, কার্গো কমপ্লেক্স (রপ্তানী)

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০১	রপ্তানী পণ্য, এজেন্ট, বন্দর ব্যবহারকারী এবং বিমানবন্দর নিরাপত্তার জন্য আন্তর্জাতিক মানের নিরাপত্তা সেবা	তাৎক্ষণিক	বেসামরিক বিমান চলাচল কর্তৃপক্ষ, বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স, ফ্রাইট ফরওয়ার্ডিং এজেন্ট কর্তৃক সরবরাহকৃত পরিচয়পত্র। ভিজিটরদের ভিজিটর পাস	প্রযোজ্য নয়	অস্থায়ী পাসের জন্য ৩০০/- টাকা এবং স্থায়ী পাসের জন্য ৫০০/-টাকা বেবিচককে প্রদান করতে হয়। ভিজিটর পাসের ক্ষেত্রে কোন অর্থ প্রদান করতে হয় না।	সহকারী ব্যবস্থাপক নিরাপত্তা, বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স, ফোন নং-৮৯০১৫০০ এক্স-৫২৩২	মহাব্যবস্থাপক পণ্য, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫১৫, <a href="mailto:gmcargo@bdbiman.com">gmcargo@bdbiman.com</a>
০২	২৪/৭ আভ্যন্তরীণ এবং আন্তর্জাতিক বুটে কার্গো বুকিং এবং পণ্য প্রেরনের ব্যবস্থা	তাৎক্ষণিক	আন্তর্জাতিক পণ্য বুকিং-এর ক্ষেত্রে, ক্ষেত্র বিশেষে রিকুইজিশান স্লীপ সংশ্লিষ্ট এয়ারলাইন্সকে প্রদান করতে হয়। আভ্যন্তরীণ বুকিং এর ক্ষেত্রে তা প্রযোজ্য নয়।	প্রযোজ্য নয়	পণ্য বুকিং এর জন্য কোন অর্থ প্রদান করতে হয় না। তবে, আভ্যন্তরীণ বুকিং এর ক্ষেত্রে সরাসরি অর্থ প্রদানের মাধ্যমে বুকিং করতে হয়।	পালা কর্মকর্তা রপ্তানী/ ফরেন ক্যারিয়ার হ্যান্ডলিং ইউনিট/ সংশ্লিষ্ট এয়ারলাইন্স। ফোন নং-৮৯০১৫০০ এক্স-৮৬০২/৮৬০৩/৮৭০৮	মহাব্যবস্থাপক পণ্য, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫১৫, <a href="mailto:gmcargo@bdbiman.com">gmcargo@bdbiman.com</a>
০৩	পণ্য স্ক্যানিং এর ডাবল ভিউ স্ক্যানার ব্যবহার করা। পচনশীল এবং ড্রাই কার্গোর জন্য আলাদা আলাদা স্ক্যানার	তাৎক্ষণিক	এয়ারওয়ে বিল, কাষ্টমস এর অনুমতিপত্র সহ সংশ্লিষ্ট এয়ারলাইন্স অথবা গ্রাউন্ড হ্যান্ডলিং এজেন্ট এর মাধ্যমে বেবিচক এর নিরাপত্তা কর্মকর্তার নিকট পণ্য স্ক্যানিং এর জন্য প্রেরন করা হয়।	প্রযোজ্য নয়	স্ক্যানিং এর জন্য প্রতি কেজি ইউএসডি ০.০৬ চার্জ এয়ারওয়েবিলের মাধ্যমে প্রদান করতে হয়।	পালা নিরাপত্তা কর্মকর্তা , বেবিচক। ফোন নং-৮৯১৪৮৭০-৭২ এক্স-৪০৮০	মহাব্যবস্থাপক পণ্য, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫১৫, <a href="mailto:gmcargo@bdbiman.com">gmcargo@bdbiman.com</a>
০৪	রপ্তানীকৃত পণ্যের এয়ারওয়ে বিলের রিসিভিং কপি	তাৎক্ষণিক	এয়ারওয়ে বিলের কপি এবং ভাড়া রশিদ।	প্রযোজ্য নয়	এ ক্ষেত্রে কোন মূল্য প্রদান করতে হয় না।	পালা কর্মকর্তা রপ্তানী এবং ফরেন ক্যারিয়ার হ্যান্ডলিং ইউনিট।	মহাব্যবস্থাপক পণ্য, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫১৫,



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
	(শিপিং কপি) প্রদান করা হয়।					ফোন-৮৯০১৫০০ এক্স-৮৬০২/৮৬০৩	<a href="mailto:gmcargo@bdbiman.com">gmcargo@bdbiman.com</a>
০৫	বুকিংকৃত পণ্যের ভাড়া এয়ারলাইন্স এর হিসাব শাখায় জমা করা যায়।	তাৎক্ষণিক	বুকিং এর অনুমতি পত্র এবং এয়ারওয়েবিল এর কপি ভাড়া প্রদানের জন্য প্রদর্শন করতে হয়।	প্রযোজ্য নয়	এ ক্ষেত্রে কোন মূল্য প্রদান করতে হয় না।	প্রযোজ্য নয়	মহাব্যবস্থাপক পণ্য, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫১৫, <a href="mailto:gmcargo@bdbiman.com">gmcargo@bdbiman.com</a>
০৬	সকল প্রকার রপ্তানীকৃত পণ্য নামানো ও রাখার সুবিধা কার্গো ভিলেজে বিদ্যমান আছে।	তাৎক্ষণিক	এক্ষেত্রে বুকিংএর অনুমতি পত্র প্রদর্শন করতে হয়।	প্রযোজ্য নয়	কোন অর্থ প্রয়োজন হয় না।	কার্গো পালা কর্মকর্তা, কার্গো এক্সপোর্ট এবং ফরেন ক্যারিয়ার হ্যান্ডলিং ইউনিট, ফোন-৮৯০১৫০০ এক্স-৮৬০২/৮৬০৩	মহাব্যবস্থাপক পণ্য, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫১৫, <a href="mailto:gmcargo@bdbiman.com">gmcargo@bdbiman.com</a>
০৭	ফ্লাইট বিলম্বের/ বাতিলের ক্ষেত্রে রপ্তানিকারকদেরকে যত দূর সম্ভব অবহিতকরনের ব্যবস্থা আছে।	তাৎক্ষণিক	এয়ারওয়ে বিল প্রদর্শন সাপেক্ষে বাতিলকৃত ফ্লাইটের পণ্য পরবর্তী ফ্লাইটে অগ্রাধিকার ভিত্তিতে নেয়া হয়।	প্রযোজ্য নয়	অতিরিক্ত অর্থ প্রদান করতে হয় না।	কার্গো পালা কর্মকর্তা, কার্গো এক্সপোর্ট এবং ফরেন ক্যারিয়ার হ্যান্ডলিং ইউনিট, ফোন-৮৯০১৫০০ এক্স-৮৬০২/৮৬০৩	মহাব্যবস্থাপক পণ্য, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫১৫, <a href="mailto:gmcargo@bdbiman.com">gmcargo@bdbiman.com</a>
০৮	জরুরী প্রয়োজনে রপ্তানিকারকদের বিমানের টেলিফোন ব্যবহারের সুবিধা আছে।	তাৎক্ষণিক	এয়ারওয়ে বিল প্রদর্শন সাপেক্ষে এ সেবা প্রদান করা হয়।	প্রযোজ্য নয়	বিনা মূল্যে	কার্গো পালা কর্মকর্তা, কার্গো এক্সপোর্ট এবং ফরেন ক্যারিয়ার হ্যান্ডলিং ইউনিট, ফোন-৮৯০১৫০০ এক্স-৮৬০২/৮৬০৩	মহাব্যবস্থাপক পণ্য, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫১৫, <a href="mailto:gmcargo@bdbiman.com">gmcargo@bdbiman.com</a>
০৯	মূল্যবান পণ্য সংরক্ষণের জন্য পৃথক নিরাপদ কক্ষের ব্যবস্থা	তাৎক্ষণিক	এয়ারওয়ে বিলের মূল্য প্রদর্শন সাপেক্ষে এ সেবা প্রদান করা হয়।	প্রযোজ্য নয়	প্রতি এয়ারওয়ে বিলের জন্য ইউএসডি ১০০/-চার্জ প্রদান করতে হয়।	কার্গো পালা কর্মকর্তা, কার্গো এক্সপোর্ট এবং ফরেন ক্যারিয়ার হ্যান্ডলিং ইউনিট,	মহাব্যবস্থাপক পণ্য, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫১৫, <a href="mailto:gmcargo@bdbiman.com">gmcargo@bdbiman.com</a>

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
	আছে।					ফোন-৮৯০১৫০০ এক্স-৮৬০২/৮৬০৩	
১০	রপ্তানীকৃত পণ্য ওজনের ক্ষেত্রে ইলেকট্রনিকস স্কেল ব্যবহারের সুবিধা প্রদান করা হয়।	তাৎক্ষণিক	বুকিংএর অনুমতি প্রদর্শন সাপেক্ষে মালামাল ওজন দেয়ার সুবিধা প্রদান হয়। এয়ারওয়ে বিল প্রদর্শন সাপেক্ষে ইউএলডি তে লোডকৃত মালামালের ওজনের সুবিধা দেয়া হয়।	প্রযোজ্য নয়	এ ক্ষেত্রে কোন অতিরিক্ত অর্থ দিতে হয় না।	কার্গো পালা কর্মকর্তা, কার্গো এক্সপোর্ট এবং ফরেন ক্যারিয়ার হ্যান্ডলিং ইউনিট, ফোন-৮৯০১৫০০ এক্স-৮৬০২/৮৬০৩	মহাব্যবস্থাপক পণ্য, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫১৫, <a href="mailto:gmcargo@bdbiman.com">gmcargo@bdbiman.com</a>
১১	অগ্নি নির্বাপক যন্ত্রের ব্যবস্থা আছে। ফায়ার ব্রিগেডের টেলিফোন নং ৯৫৫৫৫৫৫ (হেড অফিস), ৯৮০১০৭০ (টঙ্কী)।	তাৎক্ষণিক	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	বিনা মূল্যে	পালা কর্মকর্তা রপ্তানী এবং ফরেন ক্যারিয়ার হ্যান্ডলিং ইউনিট। ফোন-৮৯০১৫০০ এক্স-৮৬০২/৮৬০৩	মহাব্যবস্থাপক পণ্য, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫১৫, <a href="mailto:gmcargo@bdbiman.com">gmcargo@bdbiman.com</a>

সিটিজেন চার্টার: বিমান কার্গো কমপ্লেক্স (আমদানী)

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০১	আমাদনীকৃত পণ্যের গ্রাহক ও এজেন্টকে আন্তর্জাতিক মানের সেবা প্রদান।	গ্রাহকের কাছে পণ্যের আগমনী বার্তা পৌঁছানো, প্রয়োজনীয় কাগজপত্র (এয়ারওয়েবিল) সংরক্ষণ ও পন্য ডেলিভারী প্রদান।	পণ্য আমদানী শাখায় এয়ারওয়েবিল পাওয়া যায়।	প্রযোজ্য নয়	কনসোলিডেটেড এয়ারওয়েবিল এর জন্য প্রতি মাস্টার ও প্রতি হাউজ এয়ারওয়েবিলে ২০০/-টাকা হারে কম্পিউটারাইজড ইনভয়েস ও নগদ প্রাপ্তি রশিদের মাধ্যমে	পণ্য আমদানী শাখার পালা কর্মকর্তা/কর্তব্যরত কার্য কর্মকর্তা। ফোন-৮৯০১৫০০ এক্স-৮১০১, ই-মেইলঃ importcargo@bdbiman.com	মহাব্যবস্থাপক পণ্য, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭৭১৫৫১৫, <a href="mailto:gmcargo@bdbiman.com">gmcargo@bdbiman.com</a>
০২	পণ্য আমদানী শাখায় সকল ক্ষেত্রে সকল ক্ষেত্র নিরাপত্তা বিধানের জন্য ব্যবস্থা গ্রহন করা আছে।	তাৎক্ষণিক	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	সেবার জন্য কোন মূল্য প্রদান করতে হয় না।	পণ্য আমদানী শাখার পালা নিরাপত্তা কর্মকর্তা/কর্তব্যরত কার্যকর্মকর্তা। ফোন-৮৯০১৫০০ এক্স-৮২২৫	মহাব্যবস্থাপক পণ্য, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭৭১৫৫১৫, <a href="mailto:gmcargo@bdbiman.com">gmcargo@bdbiman.com</a>
০৩	পচনশীল দ্রব্যাদি, মরদেহ ও ভ্যাক্সিন, মূল্যবান মালামাল, কেমিক্যাল ড্রাম, মোবাইল ফোন ও মোবাইল ফোন এক্সেসরিজ ইত্যাদি পণ্যাদি সংরক্ষণের জন্য বিশেষ গুদামের ব্যবস্থা	তাৎক্ষণিক	প্রযোজ্য নয়	পচনশীল দ্রব্য, মরদেহ, ভেকসিন আমদানী শাখার ট্রানজিট সেকশনে পাওয়া যাবে।	পচনশীল দ্রব্যের জন্য প্রতি কেজি ৭০/- টাকা হারে এবং ৩১তম দিন থেকে প্রতি ইউনিটের জন্য ১০০/- টাকা হারে গুদাম ভাড়া ও ১৫% ভ্যাট কমপিউটারাইজড ইনভয়েস এর মাধ্যমে ব্যাংক অথবা বিমান কাউন্টারে প্রাপ্তি রশিদের মাধ্যমে	পণ্য আমদানী ট্রানজিট শাখার পালা কর্মকর্তা/কর্তব্যরত কার্যকর্মকর্তা। ফোন-৮৯০১৫০০ এক্স-৮১০৬।	মহাব্যবস্থাপক পণ্য, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭৭১৫৫১৫, <a href="mailto:gmcargo@bdbiman.com">gmcargo@bdbiman.com</a>

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০৪	সাপ্তাহিক ও সরকারী ছুটির দিনে কূটনৈতিক ব্যাগ, মরদেহ ও জীবন রক্ষাকারী ঔষধ প্রভিশনাল ডেলিভারী এবং আগত পণ্যের এয়ারওয়ে বিল ডেলিভারী দেয়া হয়ে থাকে (সকাল ৯টা থেকে রাত ১০টা পর্যন্ত)।	তাৎক্ষণিক	প্রযোজ্য নয়	পণ্য আমদানী (ট্রানজিট) শাখা।	মরদেহের জন্য ও মৃত ব্যক্তির পণ্য খালাসের জন্য কোন রূপ সেবা মূল্য প্রদান করতে হয় না। অন্যান্য ক্ষেত্রে পূর্ব উল্লেখিত নির্দিষ্ট হারে সেবা মূল্য ইনভয়েস/ক্যাশ রশিদ এর মাধ্যমে প্রদান করতে হয়।	পণ্য আমদানী ট্রানজিট শাখার পালা কর্মকর্তা/কর্তব্যরত কার্যকর্মকর্তা। ফোন-৮৯০১৫০০ এক্স-৮১০৬	মহাব্যবস্থাপক পণ্য, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭৭১৫৫১৫, <a href="mailto:gmcargo@bdbiman.com">gmcargo@bdbiman.com</a>
০৫	পণ্যের রক্ষনাবেক্ষন চার্জ নগদ প্রাপ্ত অর্থ (Cash Receipt) এর মাধ্যমে আদায় করা হয় এবং ৫০,০০০/- (পঞ্চাশ হাজার) টাকার উপরে প্রদেয় যে কোন চার্জ ব্যাংক ড্রাফটের মাধ্যমে প্রদান করতে হয় এবং কোন প্রদেয় চার্জই বিনা রশিদে গ্রহন করা হয় না।	তাৎক্ষণিক	প্রযোজ্য নয়	পণ্য আমদানী শাখা।	সাধারণ পণ্যের ক্ষেত্রে পণ্যের আমদানী দিন থেকে ৫ম দিন গুদামভাড়া নেয়া হয় না। উক্ত ক্ষেত্রে পণ্যের প্রতি কেজি এর জন্য ৩.৫টাকা হারে হ্যান্ডলিং চার্জ প্রদান করতে হয়। ৬ষ্ঠ দিন থেকে ১৫তম দিন পর্যন্ত প্রতি ৫০ কেজির প্রতি ইউনিটের জন্য ২৫/- টাকা এবং ১৬-৩০তম দিন পর্যন্ত ৫০/-টাকা হারে এবং পরবর্তী প্রতিদিনের জন্য ১০০/- টাকা হারে গুদাম ভাড়া ও ১৫% ভ্যাট প্রদান	পণ্য আমদানী শাখার পালা কর্মকর্তা/কর্তব্যরত কার্যকর্মকর্তা। ফোন-৮৯০১৫০০ এক্স-৮১০১, ই-মেইল ইমপোর্ট কার্গো এট বিডিবিমান ডট কম।	মহাব্যবস্থাপক পণ্য, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭৭১৫৫১৫, <a href="mailto:gmcargo@bdbiman.com">gmcargo@bdbiman.com</a>

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
					করতে হয়। প্রতি সেবা মূল্য কমপিউটারাইজড ইনভয়েস এর বিপরীতে ব্যাংক বা নগদ প্রাপ্তি রশিদের মাধ্যমে অর্থ গ্রহন করা হয়।		
০৬	৪৮ ঘন্টার মধ্যে আগত পণ্যের বিষয়ে Consignee কে Notice of Arrival (NOA) বা পণ্য আগমনের খবর জানানো হয়।	তাৎক্ষণিক	প্রযোজ্য নয়	পণ্য আমদানী শাখা।	কোন সেবা মূল্য প্রদান করতে হয় না।	পণ্য আমদানী শাখার পালা কর্মকর্তা/কর্তব্যরত কার্যকর্মকর্তা। ফোন-৮৯০১৫০০ এক্স-৮১০১, ই-মেইল ইমপোর্ট কার্গো এট বিডিবিমান ডট কম।	মহাব্যবস্থাপক পণ্য, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫১৫, <a href="mailto:gmcargo@bdbiman.com">gmcargo@bdbiman.com</a>
০৭	কাস্টমস কর্তৃপক্ষের অনুমতিক্রমে মালামাল বেশী জমে গেলে মাঝে মাঝে ডেলিভারী গেইট সমূহ অতিরিক্ত সময় খোলা রেখে মালামাল ডেলিভারী দেওয়ার ব্যবস্থা করা হয়।	তাৎক্ষণিক	প্রযোজ্য নয়	পণ্য আমদানী শাখা।	পূর্বোক্ত নিয়মানুযায়ী সেবা মূল্য নির্ধারন করা হয়, কিন্তু অতিরিক্ত সেবা মূল্য প্রদান করা হয় না।	পণ্য আমদানী শাখার পালা কর্মকর্তা/কর্তব্যরত কার্যকর্মকর্তা। ফোন-৮৯০১৫০০ এক্স-৮১০১, ই-মেইল ইমপোর্ট কার্গো এট বিডিবিমান ডট কম।	মহাব্যবস্থাপক পণ্য, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫১৫, <a href="mailto:gmcargo@bdbiman.com">gmcargo@bdbiman.com</a>

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০৮	পণ্যের আগমনী বিবরণ কমপিউটারে যথাযথ সংরক্ষণ ও তথ্য প্রদান।	তাৎক্ষণিক	প্রয়োজ্য নয়	পণ্য আমদানী শাখা।	কোনরূপ সেবা মূল্য প্রদান করতে হয় না। শুধুমাত্র পণ্য ডেলিভারীর প্রমানপত্রের জন্য ইউএসডি ১০/- এর সমপরিমান দেশীয় মুদ্রা ইনভয়েসের মাধ্যমে প্রদান করতে হয়।	পণ্য আমদানী শাখার পালা কর্মকর্তা/ কর্তব্যরত কার্য কর্মকর্তা। ফোন-৮৯০১৫০০ এক্স-৮১০১, ই-মেইল ইমপোর্ট কার্গো এট বিডিবিমান ডট কম।	মহাব্যবস্থাপক পণ্য, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭৭১৫৫১৫, <a href="mailto:gmcargo@bdbiman.com">gmcargo@bdbiman.com</a>
০৯	Recipient বা প্রাপকের নাম পরিবর্তন বা পণ্য সংক্রান্ত যেকোন তথ্যের পরিবর্তন।	তাৎক্ষণিক	প্রয়োজ্য নয়	পণ্য আমদানী শাখা।	এ সেবার জন্য ইউএসডি ১০/- এর সমপরিমান দেশীয় মুদ্রা ইনভয়েসের মাধ্যমে প্রদান করতে হয়।	পণ্য আমদানী শাখার পালা কর্মকর্তা/ কর্তব্যরত কার্য কর্মকর্তা। ফোন-৮৯০১৫০০ এক্স-৮১০১, ই-মেইল ইমপোর্ট কার্গো এট বিডিবিমান ডট কম।	মহাব্যবস্থাপক পণ্য, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭৭১৫৫১৫, <a href="mailto:gmcargo@bdbiman.com">gmcargo@bdbiman.com</a>
১০	পুনঃ রপ্তানীকরণ ব্যবস্থা।	তাৎক্ষণিক	প্রয়োজ্য নয়	পণ্য আমদানী শাখা।	এ সেবার জন্য নির্দিষ্ট পরিমান পুনঃরপ্তানী ফি এবং সংশ্লিষ্ট পণ্যের রক্ষনাবেক্ষন চার্জ পূর্বেল্লিখত হারে ইনভয়েসের মাধ্যমে প্রদান করতে হয়।	পণ্য আমদানী শাখার পালা কর্মকর্তা/ কর্তব্যরত কার্য কর্মকর্তা। ফোন-৮৯০১৫০০ এক্স-৮১০১, ই-মেইল ইমপোর্ট কার্গো এট বিডিবিমান ডট কম।	মহাব্যবস্থাপক পণ্য, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭৭১৫৫১৫, <a href="mailto:gmcargo@bdbiman.com">gmcargo@bdbiman.com</a>

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
১১	পণ্যের আংশিক খালাস/ ডেলিভারী গ্রহন সুবিধা।	তাৎক্ষণিক	প্রযোজ্য নয়	পণ্য আমদানী শাখা।	পরবর্তী দিবসে সংশ্লিষ্ট পণ্যের রক্ষনাবেক্ষনের জন্য অতিরিক্ত সেবা মূল্য দিতে হয় না।	পণ্য আমদানী শাখার পালা কর্মকর্তা/ কর্তব্যরত কার্য কর্মকর্তা। ফোন-৮৯০১৫০০ এক্স-৮১০১, ই-মেইল ইমপোর্ট কার্গো এট বিডিবিমান ডট কম।	মহাব্যবস্থাপক পণ্য, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭৭১৫৫১৫, <a href="mailto:gmcargo@bdbiman.com">gmcargo@bdbiman.com</a>
১২	ডেলিভারীর ক্ষেত্রে তাৎক্ষণিক ব্যবস্থা রয়েছে।	তাৎক্ষণিক	প্রযোজ্য নয়	পণ্য আমদানী শাখা।	তাৎক্ষণিক ডেলিভারী ব্যবস্থার জন্য অতিরিক্ত সেবা মূল্য প্রযোজ্য নয়, শুধুমাত্র নির্ধারিত সেবা মূল্য প্রযোজ্য।	পণ্য আমদানী শাখার পালা কর্মকর্তা/ কর্তব্যরত কার্য কর্মকর্তা। ফোন-৮৯০১৫০০ এক্স-৮১০১, ই-মেইল ইমপোর্ট কার্গো এট বিডিবিমান ডট কম।	মহাব্যবস্থাপক পণ্য, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭৭১৫৫১৫, <a href="mailto:gmcargo@bdbiman.com">gmcargo@bdbiman.com</a>
১৩	অগ্নি নির্বাপক যন্ত্রের ব্যবস্থা আছে। ফায়ার ব্রিগেডের টেলিফোন নং ৯৫৫৫৫৫৫৫ (হেড অফিস), ৯৮০১০৭০ (টঙ্গী)।	তাৎক্ষণিক	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	পালা কর্মকর্তা রপ্তানী এবং ফরেন ক্যারিয়ার হ্যান্ডলিং ইউনিট। ফোন-৮৯০১৫০০ এক্স-৮৬০২/৮৬০৩	মহাব্যবস্থাপক পণ্য, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭৭১৫৫১৫, <a href="mailto:gmcargo@bdbiman.com">gmcargo@bdbiman.com</a>
১৪	পণ্য আমদানী ব্যবস্থাপনা কর্তৃপক্ষের সাথে যোগাযোগ সুবিধা।	তাৎক্ষণিক	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	ব্যবস্থাপক/ সহঃ ব্যবস্থাপক আমদানী এর সাথে ৮৯০১৬৪০/২৫০৯/২৫০৮	মহাব্যবস্থাপক পণ্য, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭৭১৫৫১৫, <a href="mailto:gmcargo@bdbiman.com">gmcargo@bdbiman.com</a>

সিটিজেন চার্টার, বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স ট্রেনিং সেন্টার (বিএটিসি), বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিঃ

ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০১	এভিয়েশনের কোন বিষয়ের উপর ট্রেনিং দেয়া হয় তার বিস্তারিত বিবরণ	সিডিউল অনুযায়ী	বিএটিসি-র নিজস্ব ওয়েব সাইট <a href="http://www.batc.ac.bd">www.batc.ac.bd</a>	ওয়েব সাইট থেকে <a href="mailto:pbatc@bdbiman.com">pbatc@bdbiman.com</a> এর কাছে মেইল করে	বিনামূল্যে বিতরণ করা হয়	অধ্যক্ষ বিএটিসি ফোন নং ৮৯০১৩০৮ মোবাইল নং ০১৭৭৭১৫৫২১ <a href="mailto:pbatc@bdbiman.com">pbatc@bdbiman.com</a>	অধ্যক্ষ বিএটিসি ফোন নং ৮৯০১৩০৮ মোবাইল নং ০১৭৭৭১৫৫২১ <a href="mailto:pbatc@bdbiman.com">pbatc@bdbiman.com</a>
০২	এরোস্পেস ও এভিয়েশন ইঞ্জিনিয়ারিং থেকে প্রদত্ত সিএএবি/ইএসএ অনুমোদিত কোর্স সমূহ (যার বিস্তারিত Yearly Training Calendar এ বিদ্যমান)	সিডিউল অনুযায়ী	বিএটিসি-র নিজস্ব ওয়েব সাইট <a href="http://www.batc.ac.bd">www.batc.ac.bd</a>	এরোস্পেস ও এভিয়েশন ইঞ্জিনিয়ারিং ফ্যাকাল্টি, বিএটিসি	বিমানের জনবলের জন্য বিনা মূল্যে, অন্যদের জন্য বিভিন্ন কোর্সের ফী বিমান ব্যবস্থাপনা কর্তৃক অনুমোদিত। ৪.৫% VAT সংযোজিত হয়। বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স ট্রেনিং সেন্টার এর নামে ড্রাফট গ্রহন করা হয়। নগদ অর্থ বা ব্যাংকের চেক গ্রহনযোগ্য নয়।	উপ-মহাব্যবস্থাপক ট্রেনিং বিএটিসি মোবাইল নং ০১৭১১২০৯৫৭ <a href="mailto:qmeasa147@bdbiman.com">qmeasa147@bdbiman.com</a> উপ-মহাব্যবস্থাপক ট্রেনিং বিএটিসি মোবাইল নং ০১৭১১৫৪৬৮০৯ <a href="mailto:examcontroleasa@bdbiman.com">examcontroleasa@bdbiman.com</a>	অধ্যক্ষ বিএটিসি ফোন নং ৮৯০১৩০৮ মোবাইল নং ০১৭৭৭১৫৫২১ <a href="mailto:pbatc@bdbiman.com">pbatc@bdbiman.com</a>
০৩	কাস্টমার সার্ভিস ফ্যাকাল্টি থেকে ফ্লাইট সার্ভিস ও গ্রাউন্ড সার্ভিস কোর্স পরিচালনা ( যার	সিডিউল অনুযায়ী	বিএটিসি-র নিজস্ব ওয়েব সাইট <a href="http://www.batc.ac.bd">www.batc.ac.bd</a>	কাস্টমার সার্ভিস ফ্যাকাল্টি বিএটিসি	বিমানের জনবলের জন্য বিনা মূল্যে, অন্যদের জন্য বিভিন্ন কোর্সের ফী বিমান ব্যবস্থাপনা কর্তৃক অনুমোদিত। ৪.৫%	উপ-মহাব্যবস্থাপক ট্রেনিং বিএটিসি মোবাইল নং ০১৭১১৮৭৯৪৪ <a href="mailto:csbatc@bdbi">csbatc@bdbi</a>	অধ্যক্ষ বিএটিসি ফোন নং ৮৯০১৩০৮ মোবাইল নং ০১৭৭৭১৫৫২১ <a href="mailto:pbatc@bdbiman.com">pbatc@bdbiman.com</a>



ক্রমিক	সেবার নাম	সেবা প্রদানে সর্বোচ্চ সময়	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/আবেদন ফরম প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি (যদি থাকে)	শাখার নামসহ দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, রুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
	বিস্তারিত Yearly Training Calendar এ বিদ্যমান )				VAT সংযোজিত হয়। বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স ট্রেনিং সেন্টার এর নামে ড্রাফট গ্রহন করা হয়। নগদ অর্থ বা ব্যাংকের চেক গ্রহন যোগ্য নয়।	man.com	
০৪	মার্কেটিং এন্ড সেলস ফ্যাকাল্টি থেকে প্যাসেঞ্জার সেল ও কার্গো সেল এবং ডিজি আর কোর্স পরিচালনা (যার বিস্তারিত Yearly Training Calendar এ বিদ্যমান )	সিডিউল অনুযায়ী	বিএটিসি-র নিজস্ব ওয়েব সাইট <a href="http://www.batc.ac.bd">www.batc.ac.bd</a>	মার্কেটিং এন্ড সেলস ফ্যাকাল্টি বিএটিসি	বিমানের জনবলের জন্য বিনা মূল্যে, অন্যদের জন্য বিভিন্ন কোর্সের ফী বিমান ব্যবস্থাপনা কর্তৃক অনুমোদিত। ৪.৫% VAT সংযোজিত হয়। বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স ট্রেনিং সেন্টার এর নামে ড্রাফট গ্রহন করা হয়। নগদ অর্থ বা ব্যাংকের চেক গ্রহন যোগ্য নয়।	ব্যবস্থাপক ট্রেনিং বিএটিসি মোবাইল নং ০১৭১২১৫০২৩৬ msbatc@bdbi man.com	অধ্যক্ষ বিএটিসি ফোন নং ৮৯০১৩০৮ মোবাইল নং ০১৭৭৭১৫৫২১ <a href="mailto:pbatc@bdbiman.com">pbatc@bdbiman.com</a>
০৫	ব্যবস্থাপনা উন্নয়ন ফ্যাকাল্টি থেকে মানব সম্পদ উন্নয়নের কোর্স সমূহ পরিচালনা (যার বিস্তারিত Yearly Training Calendar এ বিদ্যমান )	সিডিউল অনুযায়ী	বিএটিসি-র নিজস্ব ওয়েব সাইট <a href="http://www.batc.ac.bd">www.batc.ac.bd</a>	ব্যবস্থাপনা উন্নয়ন ফ্যাকাল্টি বিএটিসি	বিমানের জনবলের জন্য বিনা মূল্যে, অন্যদের জন্য বিভিন্ন কোর্সের ফী বিমান ব্যবস্থাপনা কর্তৃক অনুমোদিত। ৪.৫% VAT সংযোজিত হয়। বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স ট্রেনিং সেন্টার এর নামে ড্রাফট গ্রহন করা হয়। নগদ অর্থ বা ব্যাংকের চেক গ্রহন যোগ্য নয়।	উপ-মহাব্যবস্থাপক ট্রেনিং, বিএটিসি মোবাইল নং ০১৮৪২৩৭৭২৮০ মোবাইল নং ০১৭১৫৫৪৬৬৩৪ amtrng@bdbi man.com	অধ্যক্ষ বিএটিসি ফোন নং ৮৯০১৩০৮ মোবাইল নং ০১৭৭৭১৫৫২১ <a href="mailto:pbatc@bdbiman.com">pbatc@bdbiman.com</a>

টেবিল-৬: অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থাপনা

ক্রমিক	কখন যোগাযোগ করবেন	কার সংগে যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)
১	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা (অনিক)	মো: আতিক সোবহান, মহাব্যবস্থাপক গ্রাহক সেবা ফোন: ০১৭৭৭৭১৫৫৩২ ই-মেইল: gmcs@bdbiman.com ওয়েব : www.biman-airlines.com	৩০ কার্যদিবস
২	অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে	আপিল কর্মকর্তা	ক্যাপ্টেন ফারহাত হাসান জামিল, ব্যবস্থাপনা পরিচালক ও সিইও ফোন: ০১৭৭৭৭১৫৫০১ ই-মেইল: mdbiman@bdbiman.com ওয়েব : www.biman-airlines.com	২০ কার্যদিবস
৩	আপিল কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগের অভিযোগ ব্যবস্থাপনা সেল	মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ	৬০ কার্যদিবস