

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, বুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধতন কর্মকর্তার পদবি, বুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০১	আভ্যন্তরীণ ও আন্তর্জাতিক বুকিং / বুকিংসহ টিকেট বিক্রয়	দ্রুততম সময়ে	পাসপোর্ট/ভিসা, ট্রাভেল পাস, রেসিডেন্স কার্ড এবং জনশক্তি মন্ত্রণালয় কর্তৃক ইস্যুকৃত ছাড়পত্র/কার্ড, ছবি সম্বলিত পরিচয়পত্র।	জেলা বিক্রয় অফিস মতিঝিল/বনানী/আশকোনা হুজুর ক্যাম্প/ শাহজালাল বিমানবন্দর	বিভিন্ন ভাড়া এবং চার্জ প্রযোজ্য। নগদ / ক্রেডিট কার্ড /Payorder Electronic Miscellaneous Document (EMD) এর মাধ্যমে পরিশোধ করতে হবে।	ডিউটি অফিসার/অফিসার ইনচার্জ এবং সংশ্লিষ্ট ব্যবস্থাপক।	মহাব্যবস্থাপক জেলা বিক্রয় অফিস, ঢাকা। ০১৭৭৭৭১৫৬০৩, gmdhaka@bdbiman.com
০২	ট্যাপ, অনলাইন বুকিং, টিকেট এবং ওয়েব বুকিং ও টিকিট ক্রয়	২৪ ঘন্টা ব্যাপী	সর্বক্ষেত্রে, সর্বাবস্থায় এবং সর্বত্র এ সেবা ইন্টারনেটের মাধ্যমে গ্রহণ করা যাবে।	সর্বক্ষেত্রে সর্বাবস্থায় সর্বত্র ইন্টারনেটের মাধ্যমে www.biman-airlines.com	ইন্টারনেট ও ওয়েব বুকিং এবং টিকিট ক্রয় করতে দেশী/বিদেশী ক্রেডিট কার্ড ব্যবহার করতে হবে।	www.biman-airlines.com	মহাব্যবস্থাপক বিক্রয়, বিমান প্রধান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭৭১৫৫১৩, gmsales@bdbiman.com
০৩	কনফারমেশন ও রি-কনফারমেশন এবং যাত্রার তারিখ পরিবর্তন	দ্রুততম সময়ের মধ্যে	টিকিট পাসপোর্ট/ভিসা, ট্রাভেল পাস, রেসিডেন্স কার্ড এবং জনশক্তি মন্ত্রণালয় কর্তৃক ইস্যুকৃত ছাড়পত্র/কার্ড, ছবি সম্বলিত পরিচয়পত্র।	বিমানের সকল অফিস ও সংশ্লিষ্ট ট্রাভেল এজেন্ট।	বিভিন্ন ভাড়া ও প্রযোজ্য চার্জ সমূহ। নগদ /ক্রেডিট কার্ডের এবং Payorder মাধ্যমে।	ডিউটি অফিসার/ অফিসার ইনচার্জ এবং সংশ্লিষ্ট ব্যবস্থাপক এবং হিসাব শাখা।	মহাব্যবস্থাপক জেলা বিক্রয় অফিস, ঢাকা। ০১৭৭৭৭১৫৬০৩, gmdhaka@bdbiman.com
০৪	টিকিটের বুকিং বাতিলকরণ এবং মূল্য ফেরৎ	দ্রুততম সময়ের মধ্যে	আবেদনপত্র পাসপোর্ট /পরিচয়পত্র, টিকিট এবং যাত্রীর উপস্থিতি প্রয়োজন আছে	বিমানের সকল জেলা অফিস ও সংশ্লিষ্ট ট্রাভেল এজেন্ট।	যাত্রার ২৪ ঘন্টা ও তদুর্ধ্ব সময়ের পূর্বে যাত্রা বাতিল করলে নূন্যতম ফিস প্রযোজ্য এবং টিকিটের মূল্য সম্পূর্ণ ফেরৎ নিতে বাতিল চার্জ ও রি-ফান্ড চার্জ উভয়	ডিউটি অফিসার/ অফিসার ইনচার্জ এবং সংশ্লিষ্ট ব্যবস্থাপক এবং হিসাব শাখা।	মহাব্যবস্থাপক জেলা বিক্রয় অফিস, ঢাকা। ০১৭৭৭৭১৫৬০৩, gmdhaka@bdbiman.com ব্যবস্থাপক হিসাব জেলা বিক্রয় অফিস, ঢাকা। ৯৫৫৯৫১৬

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, বুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, বুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
					প্রযোজ্য		mgraccdso@bdbiman.com
০৫	যাত্রার পূর্বে আসন নম্বর নিশ্চিতকরণ	দ্রুততম সময়ের মধ্যে	বুকিংকৃত টিকিট	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	ডিউটি অফিসার/ অফিসার ইনচার্জ এবং সংশ্লিষ্ট ব্যবস্থাপক।	সহকারী ব্যবস্থাপক কাউন্টার জেলা বিক্রয় অফিস, ঢাকা। ৯৫৬০১৫১/১৩১, ৯৫৫৯৫১৭, amcdso@bdbiman.com
০৬	ভিআইপি/সিআইপি সেবা প্রদান	দ্রুততম সময়ের মধ্যে	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র/কার্ড প্রদর্শন	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	বিক্রয় প্রতিনিধি অফিসার ইনচার্জ এবং সংশ্লিষ্ট ব্যবস্থাপক	সহকারী ব্যবস্থাপক কাউন্টার জেলা বিক্রয় অফিস, ঢাকা। ৯৫৬০১৫১/১৩১, ৯৫৫৯৫১৭, amcdso@bdbiman.com
০৭	খেতাবপ্রাপ্ত ও পংগু মুক্তিযোদ্ধাদের অভ্যন্তরীণ ও আন্তর্জাতিক রুটে এবং ওমরাহ/হজ্জ পালনের জন্য নির্দিষ্ট সংখ্যক টিকিট বিনামূল্যে প্রদান	দ্রুততম সময়ের মধ্যে	মুক্তিযোদ্ধা মন্ত্রণালয় প্রদত্ত পরিচয়পত্র ভ্রমণপাশ ও পাসপোর্ট প্রয়োজন।	প্রযোজ্য নয়	প্রাপ্ত টিকিট বিনামূল্যে, কিন্তু প্রয়োজনীয় ট্যাক্স যাত্রীকে প্রদান করতে হবে।	ডিউটি অফিসার/ অফিসার ইনচার্জ এবং সংশ্লিষ্ট ব্যবস্থাপক।	সহকারী ব্যবস্থাপক কাউন্টার জেলা বিক্রয় অফিস, ঢাকা। ৯৫৬০১৫১/১৩১, ৯৫৫৯৫১৭, amcdso@bdbiman.com
০৮	হইল চেয়ার এর জন্য বুকিং	দ্রুততম সময়ে/ ২৪ ঘন্টায়	যাত্রীর টিকিট এবং প্রযোজ্য ক্ষেত্রে প্রয়োজনীয় ডাক্তার প্রদত্ত সনদ এবং বিমানের নির্দিষ্ট ফরম পূরণ করতে হবে।	বিমানের সকল জেলা বিক্রয় অফিস ও সংশ্লিষ্ট ট্রাভেল এজেন্ট এবং বিমান ওয়েবসাইট।	কিছু গন্তব্যে বিনামূল্যে এবং কিছু নির্দিষ্ট গন্তব্যে প্রয়োজনীয় ফিস প্রদান করতে হবে নগদ/ক্রেডিট কার্ডের মাধ্যমে।	ডিউটি অফিসার/ অফিসার ইনচার্জ এবং সংশ্লিষ্ট ব্যবস্থাপক।	সহকারী ব্যবস্থাপক কাউন্টার জেলা বিক্রয় অফিস, ঢাকা। ৯৫৬০১৫১/১৩১, ৯৫৫৯৫১৭, amcdso@bdbiman.com

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, বুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধতন কর্মকর্তার পদবি, বুম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০৯	রোগীর জন্য স্ট্রেচার বুকিং সেবা।	৯৬ ঘণ্টা	বিমানের নির্দিষ্ট ফরমে ডাক্তার কর্তৃক ভ্রমণের অনুমতিপত্র বিমান মেডিক্যাল কর্তৃক সত্যায়িত করতে হবে।	ফরমটি বিমানের সকল সেলস অফিসে পাওয়া যাবে।	স্ট্রেচার ভ্রমণের জন্য গন্তব্য ভেদে প্রযোজ্য ভাড়া ও ট্যাক্স প্রয়োজন এবং ১টি অতিরিক্ত আসনের ভাড়া / সহযোগী যাত্রীর জন্য প্রয়োজন। নগদ/ক্রেডিট কার্ড/পে-অর্ডার।	ডিউটি অফিসার/ অফিসার ইনচার্জ এবং এবং সংশ্লিষ্ট ব্যবস্থাপক।	জেলা বিক্রয় অফিস, ঢাকা। সহকারী ব্যবস্থাপক কাউন্টার ৯৫৬০১৫১/১৩১, ৯৫৫৯৫১৭, amcdso@bdbiman.com
১০	পিতা-মাতা ব্যতিত বয়সসীমা ২ বৎসর হতে ১২ বৎসর পূর্ণ হওয়ার পূর্ব পর্যন্ত একাকী শিশু পরিবহন	দুততম সময়ে	বিমানের নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন করতে হবে। যাত্রার সময় এবং গন্তব্যে অবতরণের পর শিশুকে সাহায্যকারী ব্যক্তির নাম, ঠিকানা ও ফোন নম্বর প্রদান করতে হবে।	ফরম বিমানের সকল সেলস অফিসে পাওয়া যাবে।	পূর্ণ বয়স্ক যাত্রীর ভাড়া জমা দিতে হবে নগদ/ক্রেডিট কার্ড/পে-অর্ডার এর মাধ্যমে।	ডিউটি অফিসার/ অফিসার ইনচার্জ এবং এবং সংশ্লিষ্ট ব্যবস্থাপক।	জেলা বিক্রয় অফিস, ঢাকা। সহকারী ব্যবস্থাপক কাউন্টার ৯৫৬০১৫১/১৩১, ৯৫৫৯৫১৭, amcdso@bdbiman.com
১১	No Show বা বিমানবন্দরে যাত্রার জন্য উপস্থিত হতে পারেননি – এমন যাত্রীর পরবর্তী যাত্রার তারিখের নির্ধারণের জন্য	দুততম সময়ে	বুকিংকৃত টিকিট/পাসপোর্ট/ ভিসা ও অন্যান্য কাগজপত্র প্রয়োজন।	প্রযোজ্য নয়	প্রয়োজনীয় ক্ষেত্রে চার্জ এবং কোনো কোনো ক্ষেত্রে সমন্বয়কৃত ভাড়ার টাকা নগদ/ক্রেডিট কার্ড/পে-অর্ডার এর মাধ্যমে।	ডিউটি অফিসার/ অফিসার ইনচার্জ এবং এবং সংশ্লিষ্ট ব্যবস্থাপক।	জেলা বিক্রয় অফিস, ঢাকা। সহকারী ব্যবস্থাপক কাউন্টার ৯৫৬০১৫১/১৩১, ৯৫৫৯৫১৭, amcdso@bdbiman.com

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)
১২	সরকারী ও বেসরকারী হজ্জযাত্রীদের বুকিং ও টিকেট সেবা	দ্রুততম সময়ে	PID নম্বরসহ পাসপোর্ট ও বৈধ হজ্জ লাইসেন্স এর কপিসহ আবেদনপত্র।	প্রযোজ্য নয়	পে-অর্ডার এবং ক্ষেত্র বিশেষে নগদ	হজ্জ সেল	মহাব্যবস্থাপক জেলা বিক্রয় অফিস, ঢাকা। ০১৭৭৭৭১৫৬০৩, gmdhaka@bdbiman.com