

সিটিজেন চার্টার, এয়ারপোর্ট সার্ভিস, বিমান, সিলেট

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, র‌স্ম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোড, অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল	উর্ধ্বতন কর্মকর্তার পদবি, র‌স্ম নম্বর, জেলা/উপজেলার কোডসহ অফিসিয়াল টেলিফোন ও ই-মেইল
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)	(৮)
০১	যাত্রী চেক-ইন	তাৎক্ষনিক	কনফার্ম টিকেট, ভিসা সহ পাসপোর্ট ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজ-পত্র	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	স্টেশন ব্যবস্থাপক ০১৭৭৭১৫৭১১ zylkk@bdbiman.com	মহাব্যবস্থাপক গ্রাহকসেবা, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫৩২ gmcs@bdbiman.com
০২	হুইল চেয়ার / পিআরএম বিমানে আরোহন ও অবরোহন সময়ে সাহায্যকারী সহ হুইল চেয়ার এর ব্যবস্থাকরণ	তাৎক্ষনিক	কনফার্ম টিকেট, ভিসা সহ পাসপোর্ট ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজ-পত্র যেমন ডাক্তারী সনদ (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)	প্রযোজ্য নয়	কিছু গন্ডুব্যে বিনামূল্যে এবং নির্দিষ্ট গন্ডুব্যে প্রয়োজনীয় ফিস জমা করতে হবে।	স্টেশন ব্যবস্থাপক ০১৭৭৭১৫৭১১ zylkk@bdbiman.com	মহাব্যবস্থাপক গ্রাহকসেবা, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫৩২ gmcs@bdbiman.com
০৩	রোগীর জন্য স্ট্রচার এ্যাম্বুলেন্স লিফট ও সাহায্যকারী	তাৎক্ষনিক	ডাক্তারী ও বিমানের নির্ধারিত ফর্মে দায়মুক্তি সনদপত্র।	প্রযোজ্য নয়	প্রয়োজনীয় চার্জ প্রযোজ্য।	স্টেশন ব্যবস্থাপক ০১৭৭৭১৫৭১১ zylkk@bdbiman.com	মহাব্যবস্থাপক গ্রাহকসেবা, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫৩২ gmcs@bdbiman.com
০৪	ভিআইপি/সিআইপি সেবা	তাৎক্ষনিক	রাষ্ট্রীয় প্রটোকল অনুযায়ী	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	স্টেশন ব্যবস্থাপক ০১৭৭৭১৫৭১১ ০৮২১৭১৫০১৫ zylkk@bdbiman.com	মহাব্যবস্থাপক গ্রাহকসেবা, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫৩২ gmcs@bdbiman.com
০৫	ব্যাগেজ সেবা (বর্হিগমন)	তাৎক্ষনিক	কনফার্ম টিকেট, ভিসা সহ পাসপোর্ট ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজ-পত্র	প্রযোজ্য নয়	নির্ধারিত ব্যাগেজ এলাউন্স বিনামূল্যে	স্টেশন ব্যবস্থাপক ০১৭৭৭১৫৭১২ ০৮২১৭১৭০১৬ zylkl@bdbiman.com	মহাব্যবস্থাপক গ্রাহকসেবা, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫৩২ gmcs@bdbiman.com
০৬	ব্যাগেজ সেবা (আগমনী)	প্রথম ব্যাগেজ ডেলিভারী ফ্লাইট আগমনের ১৮ মিনিটের মধ্যে এবং সর্বশেষ ব্যাগেজ ৬০ মিনিটের মধ্যে	ব্যাগেজ ক্লেইম ট্যাগ	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	স্টেশন ব্যবস্থাপক ০১৭৭৭১৫৭১২ ০৮২১৭১৭০১৬ zylkl@bdbiman.com	মহাব্যবস্থাপক গ্রাহকসেবা, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭১৫৫৩২ gmcs@bdbiman.com

০৭	ট্রানজিট যাত্রী	তাৎক্ষনিক	পরবর্তী গন্ডুয়া যাত্রার কনফার্ম টিকেট, ভিসাসহ পাসপোর্ট ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজপত্র	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	স্টেশন ব্যবস্থাপক ০১৭৭৭৭১৫৭১১ zylkk@bdbiman.com	মহাব্যবস্থাপক গ্রাহকসেবা, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭৭১৫৫৩২ gmcs@bdbiman.com
০৮	ট্রানজিট যাত্রী (৮ঘন্টার বেশী হলে) অথবা ফ্লাইট দীর্ঘ বিলম্বিত/বাতিল হলে পরবর্তী ফ্লাইটে যাত্রা পর্যন্দ্র হোটেল ব্যবস্থাকরণ	তাৎক্ষনিক	কনফার্ম টিকেট, ভিসা সহ পাসপোর্ট ও অন্যান্য প্রয়োজনীয় কাগজ-পত্র	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে (ফরেন যাত্রীদের ভিসা ফিস প্রযোজ্য)	স্টেশন ব্যবস্থাপক ০১৭৭৭৭১৫৭১১ zylkk@bdbiman.com	মহাব্যবস্থাপক গ্রাহকসেবা, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭৭১৫৫৩২ gmcs@bdbiman.com
০৯	মিসহ্যাণ্ডেল ব্যাগেজ সেবা	তাৎক্ষনিক	হারানো ব্যাগেজের ক্ষেত্রে অভিযোগ গ্রহন সাপেক্ষে পিআইআর প্রদান ও ব্যাগেজ প্রাপ্তি সাপেক্ষে যাত্রীকে অবহিত ও বিতরণ করা। হারানো ব্যাগেজের ক্ষতিপূরণ প্রদান (আইএটিএ নিয়মানুযায়ী)	হারানো ও প্রাপ্তি শাখায়/কাস্টমস হলে অবস্থিত কাউন্টার	বিনামূল্যে	স্টেশন ব্যবস্থাপক ০১৭৭৭৭১৫৭১২ ০৮২১৭১৭০১৬ zylkl@bdbiman.com	মহাব্যবস্থাপক গ্রাহকসেবা, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭৭১৫৫৩২ gmcs@bdbiman.com
১০	গ্রাউন্ড ফিডিং (ফ্লাইট ২ঘন্টার অধিক বিলম্ব হলে)	তাৎক্ষনিক	কনফার্ম টিকেট	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	স্টেশন ব্যবস্থাপক ০১৭৭৭৭১৫৭১১ zylkk@bdbiman.com	মহাব্যবস্থাপক গ্রাহকসেবা, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭৭১৫৫৩২ gmcs@bdbiman.com
১১	অতিরিক্ত ব্যাগেজ	তাৎক্ষনিক	কনফার্ম টিকেট	প্রযোজ্য নয়	বিমান নির্ধারিত অতিরিক্ত ব্যাগেজ এর ভাড়ার হার অনুযায়ী	স্টেশন ব্যবস্থাপক ০১৭৭৭৭১৫৭১১ zylkk@bdbiman.com	মহাব্যবস্থাপক গ্রাহকসেবা, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭৭১৫৫৩২ gmcs@bdbiman.com
১২	প্রতিবন্ধী-চেক-ইন কাউন্টার, বিমানে আরোহন ও অবরোহনের সময় সাহায্যকারী/হুইল চেয়ার	তাৎক্ষনিক	কনফার্ম টিকেট	প্রযোজ্য নয়	বিনামূল্যে	স্টেশন ব্যবস্থাপক ০১৭৭৭৭১৫৭১১ zylkk@bdbiman.com	মহাব্যবস্থাপক গ্রাহকসেবা, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭৭১৫৫৩২ gmcs@bdbiman.com
১৩	যাত্রীবৃন্দের অভিযোগ নিষ্পত্তি	তাৎক্ষনিক	যাত্রী অভিযোগ সংক্রান্ড ই-মেইল, প্রেরিত পত্র, ইন-ফ্লাইট অভিযোগপত্র, ড্রু ব্রিফিং লগ-বই	প্রশাসনিক ভবন, গ্রাহক সেবা পরিদপ্তর। যাত্রী কর্তৃক লিখিত অভিযোগ পাওয়ার প্রেক্ষিতে।	বিনামূল্যে	স্টেশন ব্যবস্থাপক ০১৭৭৭৭১৫৭১১ zylkk@bdbiman.com	মহাব্যবস্থাপক গ্রাহকসেবা, বিমান কার্যালয়, ঢাকা। ০১৭৭৭৭১৫৫৩২ gmcs@bdbiman.com

