

বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিঃ  
গ্রাহক সেবা বিভাগ

২০২৩-২০২৪ অর্থবছরে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা বিষয়ে অগ্রগতি প্রতিবেদনঃ

১.০ প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রমঃ

১.১ নির্দিষ্ট সময়ে GRS System এ অনলাইন, অফলাইন এবং অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিঃ প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ ৩০ দিনের মধ্যে নিষ্পত্তির কার্যক্রম চলমান আছে।

১.২ অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন এমডি ও সিইও বরাবর প্রেরনঃ

প্রতি মাসের ০৩ তারিখের মধ্যে প্রতিবেদন প্রেরন অব্যাহত আছে।

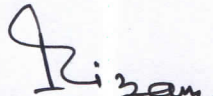
২.০ বাস্তবায়ন সক্ষমতা অর্জনঃ

২.১ ষাণ্মাসিক ভিত্তিতে GRS Software প্রশিক্ষন প্রদানঃ

১ম ষাণ্মাসিক ( জুলাই – ডিসেম্বর ২০২৩ )	২য় ষাণ্মাসিক ( জানুয়ারি – জুন ২০২৪ )
প্রশিক্ষন আয়োজিত – ২৬ ডিসেম্বর ২০২৩	আয়োজন করা হবে

২.২ ষাণ্মাসিক ভিত্তিতে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা ( GRS ) বিষয়ে স্টেকহোল্ডারদের সমন্বয়ে অবহিতকরণ সভাঃ

১ম ষাণ্মাসিক ( জুলাই – ডিসেম্বর ২০২৩ )	২য় ষাণ্মাসিক ( জানুয়ারি – জুন ২০২৪ )
সভা আয়োজিত – ২৬ ডিসেম্বর ২০২৩	আয়োজন করা হবে

  
Md. Mizanur Rahman  
Manager Ground Service (Acting)  
Biman Bangladesh Airlines  
০১/২২৪

  
07/02/28  
SHAHNOOR AHMAD  
General Manager Customer Services  
Biman, Balaka, Dhaka