

বিমান বাংলাদেশ এয়ারলাইন্স লিঃ
গ্রাহক সেবা বিভাগ

২০২৪-২০২৫ অর্থবছরে অভিযোগ প্রতিকার ব্যবস্থা (GRS) বিষয়ে অগ্রগতি প্রতিবেদনঃ

১.০ প্রাতিষ্ঠানিক কার্যক্রমঃ

- ১.১ নিদিষ্ট সময়ে GRS System এ অনলাইন, অফলাইন এবং অন্যান্য মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিঃ
প্রাপ্ত অভিযোগসমূহ ৩০ দিনের মধ্যে নিষ্পত্তির কার্যক্রম চলমান রয়েছে।
- ১.২ অভিযোগ নিষ্পত্তি সংক্রান্ত মাসিক প্রতিবেদন এমডি ও সিইও বরাবর প্রেরনঃ
প্রতি মাসের ০৩ তারিখের মধ্যে প্রতিবেদন প্রেরন অব্যাহত রয়েছে।

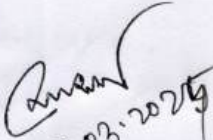
২.০ বাস্তবায়ন সক্ষমতা অর্জনঃ

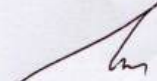
২.১ ষাণ্মাসিক ভিত্তিতে GRS Software প্রশিক্ষন প্রদানঃ

১ম ষাণ্মাসিক (জুলাই – ডিসেম্বর ২০২৪)	২য় ষাণ্মাসিক (জানুয়ারি – জুন ২০২৫)
প্রশিক্ষন আয়োজিত – ২৪ সেপ্টেম্বর ২০২৪	প্রশিক্ষন আয়োজিত – ২৭ মার্চ ২০২৫

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

১ম ষাণ্মাসিক (জুলাই – ডিসেম্বর ২০২৪)	২য় ষাণ্মাসিক (জানুয়ারি – জুন ২০২৫)
সভা আয়োজিত – ২৪ সেপ্টেম্বর ২০২৪	সভা আয়োজিত – ২৭ মার্চ ২০২৫


27/03/2025
MD. MOINUL HOSSAIN ALAM
Dy. Mgr Ground Service
Biman, HSIA, Dhaka.


MOHIUDDIN AHMED
General Manager Cust
Services
Biman, Dhaka.