

BANGLADESH RURAL ELECTRIFICATION BOARD
DHAKA, BANGLADESH

PBS POLICY INSTRUCTION 300-2

SECTION I
POLICY

SUBJECT: MEMBER SERVICES/POWER USE

Date of Approval : 25/02/1981
Last Revision : 19/02/2020

PURPOSE: To set forth BREB policy with respect to Member Services/Power Use Programs for PBS and provide information on the nature and function of such programs.

POLICY: The PBS will be engaged in an active Member Services/Power Use Program that will enhance the success of the Samity and the members it serves, develop member relations, and promote the cooperative concept, while utilizing the Samity services safely and productively.

PROCEDURE: Each PBS management, staff, and the Board of Directors will continually examine the PBS position in the area of Member Service from the stand point of services being provided by the PBS.

Revision:

BANGLADESH RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICES/ POWER USE				
Original Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81	BREB	BREB BOARD	300-2-1	8 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/1988, 11/12/1990, 25/11/1991, 31/10/1996, 24/12/2013, 29/04/2014, 04/05/2014, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP, BREB

(Md. Dunidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Haq)
Consultant TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP, BREB

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREB

(Debasish Chakraborty)
PD, TAPP, BREB

(Kamrul Ahsan Mollah)
Asst. Secy (Board), BREB

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

A. Pattern of Action

1. Appraise objectives, policies, and activities relating to Member Services/ Power Use.
2. Identify areas where efforts need to be initiated or expanded.
3. Determine what resources may be allotted for improving or expanding needed services.
4. Develop plans for needed activities and appropriate funds.

B. Program Plans

1. Each PBS shall prepare a Member Services/Power Use work plan and budget using BREB's Member Services/ Power Use Plans and Priorities as a guide.
2. Inform Directors about the program. A successful plan needs the interest and support of the Board and Senior General Manager/General Manager in order to provide adequate funds and facilities for effective operation, and exercise personal leadership in the program as opportunities occur.
3. The responsibility is with the Senior General Manager/General Manager to implement policy and supervise the Assistant General Manager, Member Services who will plan and carry out the Member Services/Power Use program.

Revision:

BANGLADESH RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICES/ POWER USE				
Original Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81	BREB	BREB BOARD	300-2-2	8 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/1988, 11/12/1990, 25/11/1991, 31/10/1996, 24/12/2013, 29/04/2014, 04/05/2014, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Haq)
Consultant TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP BREB

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREB

(Debasish Chakraborty)
PD, TAPP, BREB

(Kamrul Ahsan Mollah)
Asst. Secy. (TAPP), BREB.

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

MEMBER SERVICE/POWER USE OBJECTIVE:

Enhance the financial stability of the PBSs through programs having targets for:

A. Employee Education

Provide Training, education, and continuing information programs for all employees.

B. Member Education

Develop member education programs on the PBS/village level, utilizing Village Advisors and other available resources within the segment of rural education.

C. Member Relations

Establish a complete program of member relations to support the concepts of area coverage, ownership, and control of the PBS by it's membership, and safe use of electricity.

D. Government and Public Relations

Strengthen community relations to gain greater understanding and acceptance of the cooperative influence in the community. The newsletters published by BREB shall be distributed to persons, consumers, elites and different organizations as per the mailing list. The mailing list shall be updated every six monthly. Govt. Semi-Govt., Autonomous bodies, Socio-Economic Development agencies, Local Govt. Institutions may be included in the mailing lists. Required no. of newsletters may be collected from BREB.

Revision:

BANGLADESH RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICES/ POWER USE				
Original Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81	BREB	BREB BOARD	300-2-3	8 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/1988, 11/12/1990, 25/11/1991, 31/10/1996, 24/12/2013, 29/04/2014, 04/05/2014, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Huq)
Consultant, TAPP, BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP BREB

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREB

(Debasish Chakraborty)
TAPP BREB

(Kamrul Ahsan Mollik)
Asst. Secy. (Board), BREB.

২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

E. Area Development

Establish programs for the social and economic development of the area.

F. MARKETING

Provide technical assistance for members making residential, commercial, industrial, and agricultural installations. Provide technical assistance for members to improve power factor, load factor, and system losses.

MEMBER SERVICES/POWER USE FUNCTIONS

- A. Prepare a departmental work plan and budget.
- B. Conduct membership drives.
- C. Prepare educational material for use in member education programs within the guidelines and in support of BREB recommendations.
- D. Plan and conduct member education meetings in support of area coverage, member ownership, member's role for maintaining the system.
- E. Prepare a list of newly qualified members each month. Submit to the Board of Directors for approval and signature of President and Secretary. Distribute to members.
- F. Provide leadership involvement in community development activities.

Revision:

BANGLADESH RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICES/ POWER USE				
Original Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81	BREB	BREB BOARD	300-2-4	8 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/1988, 11/12/1990, 25/11/1991, 31/10/1996, 24/12/2013, 29/04/2014, 04/05/2014, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Haq)
Consultant, TAPP, BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP, BREB

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant, TAPP, BREB

(Debasish Chakraborty)
PD, TAPP BREB

(Kamrul Ahsan Mollik)
Asst. Secy (Board), BREB.

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

- G. Maintain close contact with BPDB officials for exchange of operating data and information relating to load shedding plans.
- H. Develop a co-ordinated program for exchange of plans and information with BADC, BKB, RAKUB, BRDB and WDB.
- I. Work with schools and colleges in safe uses of electricity, essay writing competition, scholarship awards, and other areas of youth education.
- J. Advise and assist members in correct wiring installations, improved power factor, and improved load factors.
- K. Be aware of and take remedial action to situations adding to system loss.
- L. Be responsible for member electrical service connections and member inspection programs.
- M. Encourage members to report line conditions considered hazardous.
- N. Take the initiative with consumers concerning energy substitution. Diesel to electric, etc.
- O. Plan and coordinate the activities of the PBS Annual Meetings.
- P. Assist the Senior General Manager/General Manager in other activities as assigned.

Revision:

BANGLADESH RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICES/ POWER USE				
Original Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81	BREB	BREB BOARD	300-2-5	8 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/1988, 11/12/1990, 25/11/1991, 31/10/1996, 24/12/2013, 29/04/2014, 04/05/2014, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Haq)
Consultant TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP BREB

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREB

(Debasish Chakraborty)
PD, TAPP BREB

(Kamrul Ahsan Mollik)
Asst. Secy. (Board), BREB.

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

- Q. Conduct formal training programs for Village Electricians and Village Advisors. The BREB Training Directorate will assist by developing appropriate training materials to be used in these programs.
- R. Conduct formal training programs for village electricians and village advisors. The BREB Training Directorate will assist by developing appropriate training materials to be used in this programs.

PBS shall arrange a refreshers' course for each village electrician at least once in a year in the PBS HQ or in any than within the PBS service area.

SOURCES OF ASSISTANCE

- A. Member Services/Power Use Personnel of BREB concerned PBS Monitoring & Management Operation Directorate will assist the PBS in development and implementation of PBS Member Services and Power Use programs and support material
- B. The BREB Training Directorate will conduct a series of training programs as a means of ensuring that each PBS has properly trained personnel serving in the positions of Assistant General Manager, MS. Power Use Coordinator, Member Services Coordinator, Wiring Inspectors and Senior Wiring Inspectors. The Training Directorate will also provide support to each PBS in the form of training materials that can be used when conducting training programs for Village Electricians and Village Advisors.

Revision:

BANGLADESH RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICES/ POWER USE				
Original Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81	BREB	BREB BOARD	300-2-6	8 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/1988, 11/12/1990, 25/11/1991, 31/10/1996, 24/12/2013, 29/04/2014, 04/05/2014, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Dunidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Haq)
Consultant, TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP BREB

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREB

(Debasish Chakraborty)
PD, TAPP BREB

(Kamrul Ahsan Mollik)
Asst. Secy (Board) BREB.

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

- C. The Member Services/Power Use Personnel of BREB will conduct training workshops and seminars on Member Services/Power Use programs as needed.
- D. The BREB Training Directorate will conduct formal workshops and seminars for Member Services/Power Use personnel on such topics as use of single phase motors, irrigation, small business and cottage industries.

SECTION II: PRIORITIES

MEMBERSHIP DRIVE PROCEDURES

- A. The Consultant shall prepare and submit to SE&D, BREB a preliminary master plan design for the PBS based on load study as per BREB guidelines and procedure, locate the line and prepare the preliminary design key map showing the voltages and design of the system. A copy of the design shall be presented to the PBS Board of Directors for the concurrence.
- B. After Board acceptance, the design with comments, suggestions etc will go to BREB System Engineering and Design for their input and approval.
- C. On approval of the design by BREB, the Consultant shall prepare a final list of villages where distribution facilities will be extended. The Consultants will proceed with preparation of staking sheets as per priorities and construction target set by the PBS and approved by BREB.

Revision:

BANGLADESH RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICES/ POWER USE				
Original Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81	BREB	BREB BOARD	300-2-7	8 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/1988, 11/12/1990, 25/11/1991, 31/10/1996, 24/12/2013, 29/04/2014, 04/05/2014, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Dunidul Islam)
Consultant, TAPP BREB

(Md. Mazammel Haq)
Consultant, TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant, TAPP, BREB

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREB

(Debasish Chakraborty)
PD, TAPP BREB

(Kamrul Ahsan Mollik)
Asst. Secy. (Board), BREB.

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

- D. Membership drive plan and schedule shall be developed at an official meeting of the Board of Directors based on the areas and for the consumers covered in the staking sheets, that is attended by an BREB Member Services/Power Use Officer.
- E. The PBS Management shall proceed with the preparation of records, forms, publicity, member instructions, and logistic support.
- F. The PBS Management will select one volunteer from each village to be a support person in communicating to his village people.
- G. A one day training course will be arranged by a BREB Member Services/Power Use Officer in each Thana where the drive will be conducted. The course will be for the PBS personnel and village volunteers working in the membership drive.
- H. One week prior to the membership drive, Upazilla elites will be invited to meet with the PBS Management in a convenient location for a briefing on the concepts of the Rural Electrification Program and the procedure for the membership drive.
- I. Publicity materials for membership drives shall be distributed by the selected village volunteers, Union Council Chairmen, School Administrators, businessmen, and other responsible people.
- J. The PBS will establish one or more membership drive centres in each Union. The drive will be thoroughly advertised in advance. The PBS will accept membership applications for a time period of one day.
- K. Membership fees collected shall be deposited in the bank at the end of each day.

Revision:

BANGLADESH RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICES/ POWER USE				
Original Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81	BREB	BREB BOARD	300-2-8	8 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/1988, 11/12/1990, 25/11/1991, 31/10/1996, 24/12/2013, 29/04/2014, 04/05/2014, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant, TAPP BREB

(Md. Mozammel Haq)
Consultant, TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP BREB

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREB

(Debasish Chakraborty)
PD, TAPP, BREB

(Kamrul Ahsan Mollik)
Asst. Secy. (Board), BREB.

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

- L. The membership applications received shall be properly recorded with a membership list being prepared. This list shall be submitted to the Consulting Engineer for necessary action relating to decisions for line construction and staking of villages.
- M. For extension of distribution system, the Consultant shall prepare the staking sheet prior to the membership drive. The result of the membership drive will not influence the quantity of staking done by the Consultant, rather it will dictate whether that section of line or staking lot goes for construction or not.

CONSUMER CONNECTIONS

- A. Each PBS will post an Assistant General Manager, Member Services, a Power Use Coordinator, a Member Services Coordinator, and one or more Wiring Inspectors or Senior Wiring Inspectors for each Thana in the PBS service area.
- B. All the above shall attend and successfully pass the required training courses.
- C. The Assistant General Manager, Member Service and Power Use Coordinator, with assistance from the Member Services Committee of the Board of Directors, will organize the initial house wiring classes for Village Electricians in each Thana to be taught by the Wiring Inspectors/Senior Wiring Inspector.
- D. Each candidate in the Village Electrician courses must successfully pass both a written and practical test given by the BREB Training Institute. Candidates successfully passing these tests will be certified by BREB and be eligible to wire houses in the villages

Revision:

BANGLADESH RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICES/ POWER USE				
Original Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81	BREB	BREB BOARD	300-2-9	8 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/1988, 11/12/1990, 25/11/1991, 31/10/1996, 24/12/2013, 29/04/2014, 04/05/2014, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant, TAPP, BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant, TAPP, BREB

(Md. Mozammel Haque)
Consultant, TAPP, BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP, BREB

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP, BREB

(Debasish Chakraborty)
PD, TAPP, BREB

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

(Kamrul Ahsan Mollik)
Asst. Secy. (Board), BREB

- E. The Assistant General Manager, Member Services shall keep abreast of construction progress and initiate wiring programs on a timely basis so that village house wiring will be completed when HT and LT lines are ready for energization.
- F. As house wiring is completed, inspected, approved, and as service drops are installed in a village, the member shall make his security deposit. Upon completion, the Finance Department will issue the Consumer Meter Order to the Assistant General Manager, O&M for meter installation.
- G. The Assistant General Manager, Member Service shall report to the Senior General Manager/General Manager on the progress in meter connections. The PBS shall report to BREB.

CONSUMER SERVICES

- A. The Member Services/Power Use staff shall provide individual service, referred to as ONE POINT SERVICE, relating to bill complaints. These complaints may relate to meter performance, billing, or rate explanation.
- B. If another PBS department is involved, such as construction or maintenance, the Member Services/Power Use personnel shall personally accompany the consumer to that department to insure that he is given One Point Service with in a minimum amount of time.
- C. The Member Services/ Power Use staff shall respond immediately to member outage reports and follow up for assurance that the member's service has been restored.

Revision:

BANGLADESH RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICES/ POWER USE				
Original Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81	BREB	BREB BOARD	300-2-10	8 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/1988, 11/12/1990, 25/11/1991, 31/10/1996, 24/12/2013, 29/04/2014, 04/05/2014, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP, BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP, BREB

(Md. Mozammel Haque)
Consultant TAPP, BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant, TAPP, BREB

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant, TAPP, BREB

(Debasish Chakraborty)
PD, TAPP, BREB

(Kamrul Ahsan Mollik)
Asst. Secy. (Board), BREB.

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

- D. The Member Services/ Power Use staff shall respond to requests for change of meter or relocation of meter, giving personal attention and explaining PBS policy.
- E. The Member Services/Power Use staff shall set the example in employee behaviour and observe that all consumers are treated with respect by all PBS employees.
- F. Field trips may be required to solve service problems. When appointments are made by PBS personnel, they must be promptly kept. Honesty includes being on time and doing what is promised.

MEMBER EDUCATION

- A. The PBS Management will appoint one member from each energized village to serve as a Village Advisor. The Village Advisor will serve a major role in member education in his village.
- B. i) Each PBS shall arrange general orientation course/workshop for village advisors at least once in a year in the PBS headquarters or in any Thana within the PBS service area.
- ii) Each village Advisor will be paid T.A. to attend the training course/workshop in the manner as decided by the PBS from time to time, through board proposal and approved by BREB.
- iii) PBS will spend such amount as decided by the PBS for each invited village advisor for their entertainment during the day of training only. Cash money will not be provided for entertainment.

Revision:

BANGLADESH RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICES/ POWER USE				
Original Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81	BREB	BREB BOARD	300-2-11	8 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/1988, 11/12/1990, 25/11/1991, 31/10/1996, 24/12/2013, 29/04/2014, 04/05/2014, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP, BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP, BREB

(Md. Mozammel Huda)
Consultant TAPP, BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP, BREB

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP, BREB

(Debasish Chakraborty)
PD, TAPP, BREB

(Kamrul Ahsan Mollik)
Asst. Secy. (Board), BREB.

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

- C. The Village Advisors will be given orientation in cooperative concepts, PBS terms and conditions of electric service, billing and collection policies, line extension, and other PBS functions in member services.
- D. His major role is to present the cooperative spirit. This will be achieved through educating the member on the basic concepts of the PBS and encouraging honesty among his people.
- E. The PBS Assistant General Manager, Member Service shall utilize the Village Advisor in conducting member education meetings within the village or a combination of villages.
- F. Each village should be scheduled for a member meeting and a meeting will be held at least one time per year. The meeting will be conducted by the PBS staff and the Village Advisors.
- G. Educational materials and training aids shall be provided by the PBS or REB for all educational meetings conducted for member education.
- H. The Village Advisors shall be utilized for communicating basic information which affects the consumer-member such as policies, procedures, tariff, load shedding, load management programs, planned line maintenance and outages.
- I. The Village Advisors shall attend a one day "update" refresher course at the PBS Headquarters or area designated by the PBS approximately one time per year.

Revision:

BANGLADESH RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICES/ POWER USE				
Original Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81	BREB	BREB BOARD	300-2-12	8 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/1988, 11/12/1990, 25/11/1991, 31/10/1996, 24/12/2013, 29/04/2014, 04/05/2014, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Haq)
Consultant TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP BREB

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREB

(Debasish Chakraborty)
PD, TAPP BREB

(Kamrul Ahsan Mollah)
Asst. Secy. (Board), BREB.

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

SINGLE PHASE MOTORS THROUGH 10 HORSE POWER

- A. The PBS Member Services/Power Use Department shall continue to promote the utilization of single-phase motors through 10 hp in the PBS service area.
- B. Representatives of the Member Services/Power Use Department shall attend BREB Training Directorate workshops on single-phase and three-phase motors when offered.
- C. The department personnel shall continue to observe within the PBS service area in order to determine the following;
1. Location of existing motors
 2. Size of motors
 3. Source of energy
 4. Market for single-phase motors
- D. The Member Services/Power Use personnel will make available to the membership, cost analysis comparing electric single-phase motors through 10 hp with three-phase motors of the same size and with diesel engines of comparable capacity.
- E. The Member Services/Power Use personnel shall be responsible for explaining to the consumer the contractual arrangements, if any, for single-phase and three-phase service.

Revision:

BANGLADESH RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICES/ POWER USE				
Original Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81	BREB	BREB BOARD	300-2-13	8 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/1988, 11/12/1990, 25/11/1991, 31/10/1996, 24/12/2013, 29/04/2014, 04/05/2014, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP BREB

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREB

(Debasish Chakraborty)
TAPP BREB

(Kamrul Ahsan Mollik)
Asst. Secy. (Board), BREB.

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

- F. The Assistant General Manager, Member Service will communicate with BWDB, BRDB, BSCIC, Bangladesh Krishi Bank, RAKUB and BADC through BREB Member Services/Power Use Department to determine programs available for the PBS consumers utilizing electric motors.
- G. The Assistant General Manager, Member Service shall utilize the Member Services Committee within the Board of Directors, as well as the readily available groups of Village Advisors, employees, and Advisory Council Members, to inform the PBS members of the advantages of using single-phase motors through 10 hp.
- H. The Assistant General Manager, Member Service shall report significant activities in promoting the use of single-phase motors through 10 hp to the Senior General Manager/General Manager.

IRRIGATION

- A. On a continuing basis, the Assistant General Manager, Member Service shall implement a plan to develop irrigation in the PBS service area.
- B. The Member Services/Power Use personnel shall attend BREB sponsored seminars and workshops on irrigation that are designed for PBS personnel and for local contractors installing irrigation pumps and motors.
- C. The Assistant General Manager, Member Service shall communicate with government agencies through BREB Member Service Department to determine services available to the farmer for irrigation.

Revision:

BANGLADESH RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICES/ POWER USE				
Original Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81	BREB	BREB BOARD	300-2-14	8(02/2020)
Revision Dates: 31/10/1988, 11/12/1990, 25/11/1991, 31/10/1996, 24/12/2013, 29/04/2014, 04/05/2014, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Haq)
Consultant TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP BREB

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREB

(Debasish Chakraborty)
PD, TAPP, BREB

(Kamrul Ahsan Mollik)
Asst. Secy. (Board), BREB.

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

- D. The Member Services/Power Use personnel shall be knowledgeable of manufacturers, distributors, and dealers of irrigation equipment to determine its availability and to identify the suppliers of irrigation equipment.
- E. The department personnel shall inform the irrigation equipment suppliers of the consumer needs and potential market for single-phase irrigation equipment.
- F. The Assistant General Manager, Member Service, in cooperation with BADC, will survey the PBS service area to determine the number of irrigation pumps in use, types of systems, sources of energy and location of well sites in relation to PBS power lines. The purpose of the survey is to identify prospective customers and possible well sites for both single and three phase electric irrigation systems.
- G. The Member Services/Power Use personnel shall make personal contacts with prospective consumers of electric irrigation equipment in order to inform the user of the service available to him and the advantages of electric irrigation equipment. The prospective consumer would be any farmer with a good well site within 130 Ft (39.63M) of PBS power lines or a farmer who has leased irrigation equipment and his site is within 130 Ft (39.63M) of PBS power lines (3.28 Ft= 1M).
- H. The Member Services/Power Use personnel shall assist the farmer in an advisory capacity on proper application and installation of electrical power to all types of irrigation equipment.
- I. The Assistant General Manager, Member Service shall prepare and utilize energy cost analysis for comparing irrigation systems using different sources of energy and encourage conversion of diesel to electric for irrigation pumps.

Revision:

BANGLADESH RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICES/ POWER USE				
Original Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81	BREB	BREB BOARD	300-2-15	8 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/1988, 11/12/1990, 25/11/1991, 31/10/1996, 24/12/2013, 29/04/2014, 04/05/2014, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Haque)
Consultant TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP BREB

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP, BREB

(Debasish Chakraborty)
PD, TAPP, BREB

(Kamrul Ahsan Mollah)
Asst. Secy. (Board), BREB.

- J. The Assistant General Manager, Member Service shall record electric pumps and motors used in irrigation and maintain the following information:
1. Type of well
 2. Size of motor
 3. Phase of motor
 4. Estimated hours in use
 5. KW demand, if possible
- K. The Assistant General Manager, Member Service shall utilize the Member Services Committee within the Board of Directors, as well as the readily available groups of employees, Advisory Council Members, and Village Advisors, to inform the PBS members of the advantages of electric irrigation and services available.
- L. The Assistant General Manager, Member Service shall report the significant activities related to the utilization of electric services for irrigation to the Senior General Manager/General Manager. The PBS will report monthly to BREB.

SMALL BUSINESS & COTTAGE INDUSTRIES

- A. The Member Services/Power Use personnel shall attend seminars directed by the BREB Training Directorate concerning electric services used in small business and cottage industries.
- B. In cooperation with BSCIC, the Assistant General Manager, Member Service will monitor the PBS service area to be aware of electrical services presently being used in small business and cottage industries and their planned expansion.

Revision:

BANGLADESH RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICES/ POWER USE				
Original Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81	BREB	BREB BOARD	300-2-16	8 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/1988, 11/12/1990, 25/11/1991, 31/10/1996, 24/12/2013, 29/04/2014, 04/05/2014, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Haque)
Consultant, TAPP, BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP BREB

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREB

(Debasish Chakraborty)
PD, TAPP, BREB

(Kamrul Ahsan Molla)
Asst. Secy (General), BREB,

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

- C. The Member Services/Power Use personnel will assist members in contacting electrical distributors, dealers, and manufacturers that supply electrical equipment for small business and cottage industries.
- D. The Member Services/Power Use personnel shall be the link of communications between BREB, PBS, and suppliers of electrical equipment in order to promote the productive uses of electricity.
- E. The department personnel shall utilize competitive cost analysis to show the economics of electric service in small business and cottage industries over alternate sources of fuel.
- F. The Assistant General Manager, Member Service will utilize the Member Services Committee within the Board of Directors as well as the readily available groups of employees, Advisory Council Members, and Village Advisor in presentations and promotions of productive uses of electricity in small business and cottage industries.
- G. The Assistant General Manager, Member Service shall report to the Senior General Manager/General Manager significant activities in small and cottage industries. The PBS will report to BREB monthly.

AGRI-BASED AND OTHER INDUSTRIES

- A. The Member Services/Power Use personnel shall attend, as offered by BREB, training on agri-based and other industry.

Revision:

BANGLADESH RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICES/ POWER USE				
Original Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81	BREB	BREB BOARD	300-2-17	8 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/1988, 11/12/1990, 25/11/1991, 31/10/1996, 24/12/2013, 29/04/2014, 04/05/2014, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Huq)
Consultant TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP BREB

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREB

(Debasish Chakraborty)
PD, TAPP BREB

(Kamrul Ahsan Mollik)
Asst. Secy. (Board), BREB.

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০৬

- B. The Assistant General Manager, Member Service will develop a plan of action for agri-based and other industrial development within the PBS service area.
- C. The Member Services/Power Use personnel will observe the PBS service area on a continuing bases to determine electric services presently being used in agri-based and other industry.
- D. Private agencies and government organizations shall be utilized as needed to promote the productive uses of electricity in agriculture and industry.
- E. The Assistant General Manager, Member Service will coordinate the plans for industrial development as prepared by the planning commission within the PBS service area and give assistance in fulfilling these plans.
- F. Competitive cost analysis shall be prepared and utilized by the Assistant General Manager, Member Service to show the economic advantages of electrical energy in agribased and other industry.
- G. The Member Service/Power Use Department shall utilize the Member Services Committee within the Board of Directors, as well as the readily available groups of employees, Advisory Council Members, and Village Advisors in promoting the productive uses of electricity in agribased and other industry.
- H. Significant activities related to this area shall be reported to the Senior General Manager/General Manager and to BREB.

Revision:

BANGLADESH RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICES/ POWER USE				
Original Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81	BREB	BREB BOARD	300-2-18	8 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/1988, 11/12/1990, 25/11/1991, 31/10/1996, 24/12/2013, 29/04/2014, 04/05/2014, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Haq)
Consultant TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP, BREB

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREB

(Debasish Chakraborty)
TAPP BREB

(Kamrul Ahsan Mollik)
Asst. Secy. (Board), BREB.

৬২১ ৩৭ ৭০৬ ৭০৭ ৩৭০৭৭০ ৭৭৭০ ৭৭ ২৭৭০০

RURAL HEALTH AND FAMILY PLANNING

- A. The Member Service/Power Use personnel will support family education relating to the importance of good health practices and family planning.
- B. The department personnel shall attend, appropriate training seminars on rural health and family planning.
- C. The Member Services/Power Use personnel, in cooperation with the Ministry of Health and Population Control, will support government and community organizations that have objectives related to improving rural health conditions and family planning.
- D. The Assistant General Manager, Member Service shall utilize the Member Services Committee within the Board of Directors, as well as the readily available groups of employees, Advisory Council members and Village Advisors, to support educational programs on good health practices and family planning.
- E. The Assistant General Manager, Member Service will report to the Senior General Manager/General Manager and to BREB on significant activities in rural health and family planning.

ELECTRIC SERVICE IN THE HOME

- A. The Member Services/Power Use personnel shall maintain a current list of electrical home equipment showing initial cost and estimated monthly operating costs.
- B. The department personnel shall promote the purchase and use of equipment among the membership of the PBS.

Revision:

BANGLADESH RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICES/ POWER USE				
Original Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81	BREB	BREB BOARD	300-2-19	8 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/1988, 11/12/1990, 25/11/1991, 31/10/1996, 24/12/2013, 29/04/2014, 04/05/2014, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Haq)
Consultant TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP BREB

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREB

(Debasish Chakraborty)
PD, TAPP, BREB

(Kamrul Ahsan Mollah)
Asst. Secy. (Board), BREB

- C. The Member Services/Power Use personnel shall arrange with the shops in the market to stock and sell electrical appliances. The shops shall also be encouraged to stock and sell approved electrical tools and equipment.
- D. All personnel within the Member Services/Power Use Department shall continually place emphasis on safety and adequate wiring installations as per PBS instruction 300-19.
- E. The Assistant General Manager, Member Service, with the assistance of other PBS personnel, shall develop a plan to encourage the local manufacturing of small electrical appliances for domestic use in Bangladesh.
- F. All groups previously listed should be utilized for presentations and demonstrations of domestic electrical appliances for use in the home.
- G. Reports shall be given to the Senior General Manager/General Manager, as well as BREB

Revision:

BANGLADESH RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICES/ POWER USE				
Original Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81	BREB	BREB BOARD	300-2-20	8 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/1988, 11/12/1990, 25/11/1991, 31/10/1996, 24/12/2013, 29/04/2014, 04/05/2014, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Haq)
Consultant TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP BREB

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREB

(Debasish Chakraborty)
D.O. TAPP BREB

(Kamrul Ahsan Mollik)
Asst. Secy. (Board), BREB

SECTION III

NAME OF THE REGISTERS USED IN THE MEMBER SERVICE DEPARTMENT

1. Muster Register
2. Public Relation Register
3. Wiring Information and Wiring Inspection Register
4. One Point Service Register
5. Consumer Member Register
6. Wiring Inspection Report and CMO Receipt/Handover Register
7. Upazilla-wise electric connection application Register
8. Membership Application/Electric Connection Application Register
9. Movement Register
10. Consumer Member Meter Renewal Register
11. New Connection Application Register Under Deposit Work (Appendix-K)

REGISTER DETAIL AND USAGE

1. Muster Register

- A) All register and information of files used in Member Service Department shall be entered into the Muster Register (Appendix A1, Appendix A-2). Size of the register 13" x 9" (1/2" plus or minus in size may be done if necessary).
- B) Muster Register may be divided into two parts appropriately; first part for information of the registers and other part for information of the files.
- C) The Register shall have approximately 100 pages with page numbers (good quality binding is essential).

Revision:

RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICE/ POWER USE				
Orig Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81			300-2-21	4 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/88, 11/12/90, 25/11/91, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Haq)
Consultant TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP BREB

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREB

(Debasish Chakraborty)
PD, TAPP, BREB

(Ramrul Ahsan Mollik)
Ass't

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

2. Public Relation Register

- A) The Register columns shall be printed in covering two pages (Folio Register). Each page must have page number (attached details in Appendix-B).
- B) The Register shall have 300 pages and size of each page shall be of 13" x 9" (1/2" plus or minus in size may be done if necessary).
- C) Every column of the Register shall be filled in properly after each public relation meeting.

3. Wiring and Wiring Inspection Register

- A) The Register columns (attached details in Appendix-C) shall be printed covering two pages. (Folio Register).
- B) The Register shall have 400 pages and size of each page shall be of 13" x 9" (1/2" plus or minus in size may be done if necessary).
- C) Each page shall have page number.
- D) There will be Register for PBS HQ and separate Register in Zonal Office.
- E) Fresh register will be opened as soon as one register in completed.
- F) Electrician will fill up the register with their own hand
- G) At the end of each month Member service officer will review the wiring inspection report for that month and put his comments and take necessary action.

Revision:

RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICE/ POWER USE				
Orig Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81			300-2-22	4 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/88, 11/12/90, 25/11/91, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Haq)
Consultant TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP BREB

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREB

(Debasish Chakraborty)
PD, TAPP, BREB

(Kamrul Ahsan Mollik)
Asst. Secy. (Board), BREB,

4. One Point Service Register

- A) The Register shall be printed in covering two pages (according to attached form in Appendix-D).
- B) The Register shall have 400 pages and size of each page shall be 13" x 9" (1/2" plus or minus in size may be done if necessary).
- C) Each page shall have page number.
- D) Details information relating Register usage and one attached form for point service has been enclosed (Page-III-5).

5. Consumer Member Register

- A) There shall be one register for each area.
- B) Each register shall have a content at the beginning where page number shall be stated for union-wise village locations.
- C) There will be village-wise separate serial number for the Members. This will facilitate preparation of electoral roll.
- D) Serial number for Membership shall be kept reserved for each area as per approved chronology. On approval of membership number according to the serial these shall be recorded village-wise in the aforesaid register. For this, there may not be the village-wise continuity of serial numbers for the Members.
- E) The size of each register shall be 13" x 9" (1/2" plus or minus in size may be done if necessary).
- F) Number of pages for the Register shall be 500.

Revision:

RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICE/ POWER USE				
Orig Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81			300-2-23	4 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/88, 11/12/90, 25/11/91, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Haq)
Consultant TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP, BREB

(Md. Ahsanul Haque,
Consultant TAPP BREB

(Debasish Chakraborty)
TAPP BREB

(Kamrul Ahsan Molla)
Board, BREB,

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

- G) The register columns shall be printed in covering two pages as per attached sample (Appendix-E).
- H) Each page shall have page number.

6. **Wiring Inspection Report and CMO Receipt/ Handover Register**

- A) Wiring inspection report along with related papers shall be despatched to billing section from Member Service Department through this register.
- B) CMO will be sent to the O&M Department by the billing section. O&M department will send CMO to Member Service Department for new connection only on completion of job. Member service would send CMO after completion of work within the one day to billing section.
- C) The size of the register shall be 13" x 9" (1/2" plus or minus in size may be done if necessary).
- D) Number of pages for the Register shall be 200.
- E) The register columns shall be printed in covering two pages as per attached sample (Appendix-F).
- F) Each page shall have page number.

7. **Thana-wise Electric Connection Application Register**

- A) Separate register shall be maintained for each Upazilla.
- B) Register columns shall be printed as per attached sample (Appendix-G).

Revision:

RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICE/ POWER USE				
Orig Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81			300-2-24	4 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/88, 11/12/90, 25/11/91, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Haque)
Consultant TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP BREB

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREB

(Debash Chakraborty)
PD, TAPP, BREB

(Kamrul Ahsan Mollik)
Asst. Secy. (Board) BREB

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

- C) The Register shall have 400 pages and size of each page shall be 13" x 9" size (1/2" plus or minus in size may be done if necessary).
- D) The stated columns shall be printed in covering two pages.
- E) Number of pages for the Register shall be 500.
- F) Each page shall have page number.
- G) CMO will be returned to the billing section through Member Service Department after installation of meters (newly connected) by the O&M Department.
- H) CMO for new connection meter shall have application number and age of the member.
- I) CMO shall be prepared and sent to o&M Department within next working day after the papers for new connection are sent to billing section from Member Service Department for preparation of CMO.

8. **Membership/ Electric Connection Application Register**

- A) The Register column shall be printed in covering two pages as per attached sample in Appendix-H (Folio Register).
- B) The size shall be 13" x 9" size (1/2" plus or minus in size may be done if necessary).
- C) The Register shall be of 500 pages.
- D) Each page shall have page number.

9. **Movement Register**

Movement Register shall be maintained for officers and employees separately. Register as per sample in Appendix-I-1 shall be used for officers and that of Appendix-I-2 for employees.

Revision:

RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICE/ POWER USE				
Orig Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81			300-2-25	4 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/88, 11/12/90, 25/11/91, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Huq)
Consultant TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP BREB

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREB

(Debasish Chakraborty)
PD, TAPP, BREB.

(Kamrul Ahsan Mollik)
Asst. Secy. (Board), BREB.

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

10. Consumer Member Meter Renewal Register

- A) The Register columns shall be printed in covering two pages as per attached sample in Appendix-J (Folio Register).
- B) The size shall be 13" x 9" (1/2" plus or minus in size may be done if necessary).
- C) The Register shall be of 300 pages.
- D) Each page shall have page number.
- E) Other expenses as in column 14 means expenses of nail, button, tape, screw etc. For renovation work only the price of the material used out of the listed material shall be entered into column 14.

RULES FOR THE USE OF FORMS/ REGISTER AT ONE POINT SERVICE

1. Form will be used as per attached sample (13"x9") Karnaphuly paper (Appendix-D).
2. Register column (printed) would be used as per attached sample (page size 13"x9") 400 pages (Appendix-D).
3. One form shall be used for each service.
4. At the end of each month, following explanatory notes of one point service application shall be maintained in the last page of the register.
- a. Total complain number
- b. Type of maximum complain and number
- c. Waiting for settlement
- d. Comment and signature of Member Service Officer.

Revision:

RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICE/ POWER USE				
Orig Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81			300-2-26	4 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/88, 11/12/90, 25/11/91, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Huq)
Consultant TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP, BREB

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP, BREB

(Debasish Chakraborty)
PD, TAPP, BREB.

(Kamrul Ahsan Molla)
Asst. Secy. (Board), BREB

5. Year-wise service number shall be maintained in the register.
6. The solution of consumer complain should be written in brief in one point service register.
7. Member service coordinator will be in charge of the one point service. Experienced Wiring Inspector will be in charge of the above member service coordinator post is not yet created in the PBS.
8. After the receipt of complain at one point service each person involved will after appropriate solution handover to next place at his personal responsibility.
9. After completion of all work, the form will return back to one point service. The person on duty at one point service will inform the consumer the final result.
10. The applications those are kept pending for settlement shall be maintain in thana-wise pending files and the applicant shall be provided with service number written on a piece of papers.

Revision:

RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICE/ POWER USE				
Orig Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81			300-2-27	4 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/88, 11/12/90, 25/11/91, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Haq) (Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP BREB Consultant TAPP BREB

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREB

(Debasish Chakraborty)
PD TAPP BREB

(Kamrul Ahsan Mollah)
Asst. Secy. (Board) BREB

ANNEXURE - I

TRAINING REQUIREMENTS

The training programs for Village Advisors and Village Electricians shall be as per following:

VILLAGE ADVISORS

CONDUCTED BY PBS AGM (MEMBER SERVICES)

1. PBS General Orientation.
2. Role of Village Advisors in PBS Program.
3. Unit wiring and Safe Use of Electricity.
4. Instructions relating to PBS connections & Line Construction Criteria.
5. Procedure of collection of bills and its effect on PBS Program, Complaint on Meters, Discussion on various current Problems of the PBS. (Load Shedding, System loss, Right-of-way, Illegal Use, Theft of Wires, Meter Tampering, Illegal practice by employees, Local Co-ordination, Supply Interruption, Disconnection, Role of Village Advisors in organizing Motivation Meetings etc.)

Each Village Advisor will participate in one-day (7 hours) refresher course once in a year.

Revision:

RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICE/ POWER USE				
Orig Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81			300-2-28	4 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/88, 11/12/90, 25/11/91, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Haq)
Consultant TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP BREB

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREB

(Debasish Chakraborty)
PD. TAPP BREB

(Kamrul Ahsan Mollik)
Asst. Secy. (Board) BREB

VILLAGE ELECTRICIANS (For all)

CONDUCTED BY PBS AGM (MEMBER SERVICES)

1. Orientation.
2. Rural Electrification and Its Background.
3. Area Coverage Rural Electrification.
4. Concept on PBS.
5. Organizational Structure & Board of PBS.
6. Financial Management of PBS.
7. Role of Village Electricians in PBS House-wiring.
8. Role of MS/PU Co-ordinator, Wiring Inspectors on House-wiring.
9. General Idea on PBS Distribution System.
10. Concept on Electric Power.
11. Basic Arithmetic.
12. Electrical Measurement and Definition used.
13. Concept on Electrical Circuit.
14. Wiring Materials.
15. Fundamental Rules of Wiring.
16. Idea on Equipment used for Wiring.
17. Procedure of Wire Jointing and Exercise.
18. Idea on Board Wiring and Exercises.
19. Necessity of Grounding (Theory & Practical).
20. Fuse and Fusing.
21. Service Entrance.
22. Procedure of Wiring Rural Houses.
23. PBS Instruction 300-19.
24. Load Calculation, Wire Selection, Determining Voltage Drop according to distance.

Revision:

RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICE/ POWER USE				
Orig Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81			300-2-29	4 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/88, 11/12/90, 25/11/91, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP, BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP, BREB

(Md. Mozammel Huq)
Consultant TAPP, BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP, BREB

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

(Md. Ansanul Haque)
Consultant, TAPP, BREB

(Debasish Chakraborty)
PD, TAPP, BREB

(Kamrul Ahsan Mollik)
Asst. Secy. (Personnel), BREB

25. Visit to Rural Houses and Preparation of List of Materials Use for House Wiring.
26. Concept on Service Drop, Meter Loop, Service Mast.
27. Material required, Location and Procedure for Installation of Single Phase Meters.
28. Different Procedure of Fixing Service Drops.
29. Fixation of Remuneration of Village Electricians.
30. House Wiring (Practice).
31. Electrical Safety.
32. Electric Fans and tube Lights (Theory & Practical)
33. Concept on Main Switch, Starter, Electric Motors.

- Select
1. Motors and Advanced Consumer Wiring.
 2. Each Village Electrician will participate in One day (7 Hours) Refreshers Course Once in a year.

The following programs as listed requirements identify only those programs related directly to the area of Member Services/ Power Use. The BREB Curriculum Plan provides a complete list of training programs for the PBS Member Services staff.

Assistant General Manager, MEMBER SERVICES

YEAR CONDUCTED BY BREB TRAINING INSTITUTE

1. BREB/PBS Officer Orientation.
2. Planning and Holding Successful Annual Meetings.
3. Managing the PBS Member Services Department.

Revision:

RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICE/ POWER USE				
Orig Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81			300-2-30	4 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/88, 11/12/90, 25/11/91, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Huj)
Consultant TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP BREB

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

(Md. Ansanul Haque)
Consultant TAPP BREB

(Debashish Chakraborty)
PD, TAPP, BREB.

(Kamrul Ansan Mollik)
Asst. Secy. (Board), BREB.

- 1st. 4. PBS Distribution System Introduction.
5. Basic Consumer Wiring for Assistant General Manager(MS).
6. Field Training.
7. Management - Its Nature and Scope.

1. PBS Policy Instruction.
2. Establishing Good Member Relations.
- 2nd. 3. Conducting a Membership Drive.
4. Village Advisor Training.
5. Transport Maintenance.
6. Advanced Consumer Wiring for the Assistant General Manager (MS).

1. Labour and Industrial Relations.
2. Personnel Management.
3. Office Management.
- 3rd. 4. Records Management.
5. Electricity Act and Rules.
6. Training of Trainers (TOT).
7. Providing Technical & Advisory Services.
8. Planning and Acting- Getting the Job Done.

YEAR CONDUCTED BY REB TRAINING INSTITUTE

1. Introduction to other PBS departments.
2. PBS Bye-laws, Instructions, Elections.
3. Preparing Annual Work Plan and Budget.
4. Performance Appraisal & Employee Development.
5. Inter-personnel Communications.

Revision:

RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICE/ POWER USE				
Orig Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81			300-2-31	4 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/88, 11/12/90, 25/11/91, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP, BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP, BREB

(Md. Mozammel Huq)
Consultant TAPP, BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP, BREB

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP, BREB

(Debasish Chakraborty)
PD, TAPP, BREB

(Kamrul Ahsan Mollik)
Asst. Secy (Board), BREB

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

6. Planning and Organization.
7. Management - Understanding People.
8. Coordinating - Essence of Management.
- Select. 9. Community and Area Development.
10. Member Communications and Public Relations.
11. Controlling - Measuring Results.
12. Communications Media Course.
13. Conflict Management.
14. Directing - Getting Work Done With People.
15. Decision Power.
16. Planning - Management Role.
17. Annual Conference.

PBS MEMBER SERVICE/ POWER USE COORDINATOR

YEAR CONDUCTED BY REB TRAINING INSTITUTE

- | | |
|-------|--|
| | 1. REB/ PBS General Orientation. |
| 1st. | 2. Basic Supervision. |
| | 3. Basic Consumer Wiring. |
| ----- | |
| | 1. Conducting a Membership Drive. |
| | 2. Providing Technical & Advisory Service. |
| 2nd. | 3. Establishing Good Member Relations. |
| | 4. Advanced Consumer Wiring. |
| | 5. Training of Trainers (TOT). |
| ----- | |
| 3rd. | 1. Planning and Acting - Getting the Job Done. |
| ----- | |
| | 1. Management - Understanding People. |

Revision:

RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICE/ POWER USE				
Orig Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81			300-2-32	4 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/88, 11/12/90, 25/11/91, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Haq)
Consultant TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP BREB

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREB

(Debasish Chakraborty)
D. TAPP BREB

(Kamrul Ahsan Mollik)
Asst. Secy (Board), BREB.

- Select. 2. Inter-personal Communication.
3. Performance Appraisal & Employee Development.
4. Controlling - Keeping Plans on Target.

PBS WIRING INSPECTOR

YEAR CONDUCTED BY REB TRAINING INSTITUTE

- 1st. 1. REB/ PBS General Orientation.
2. Basic Consumer Wiring.
-
- 2nd. 1. Establishing Good Member Relations.
2. Advanced Consumer Wiring.
-
1. Training of Trainers (TOT).
- 3rd. 2. Providing Technical & Advisory Services.
3. Basic Supervision.

Revision:

RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICE/ POWER USE				
Orig Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81			300-2-33	4 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/88, 11/12/90, 25/11/91, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Haq)
Consultant TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP BREB

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREB

(Debasish Chakraborty)
PD. TAPP, BREB.

(Kamrul Ahsan Mollik)
Asst. Secy. (Board), BREB.

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

RURAL ELECTRIFICATION BOARD
DHAKA, BANGLADESH
PBS POLICY INSTRUCTION 300-2

TABLE OF CONTENTS

SECTION I : POLICY

Page

Subject.....	1-1
Purpose.....	1-1
Policy.....	1-1
Procedure.....	1-1
Member Service/ Power Use Objective.....	1-2
Member Service/ Power Use Functions.....	1-3
Sources of Assistance.....	1-4

SECTION II : PRIORITIES

Membership Drive Procedures.....	2-1
Consumer Connections.....	2-2
Consumer Services.....	2-3
Member Education.....	2-4
Single Phase Motors Through 10HP.....	2-5
Irrigation.....	2-6
Small Business & Cottage Industries.....	2-8
Agri-base & Other Industries.....	2-9
Rural Health & Family Planning.....	2-9
Electric Service in the Home.....	2-10

Revision:

RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICE/ POWER USE				
Orig Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81			300-2-34	4 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/88, 11/12/90, 25/11/91, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Huq)
Consultant TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP BREB

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREB

(Debasish Chakraborty)
Consultant TAPP BREB

(Kamrul Ahsan Mollik)
Asst. Secy. (Board), BREB.

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

SECTION III : REGISTERS USED IN MS DEPARTMENT

Name of the Register used in MS Department.....	3-1
Register details and usage	3-1
Rules for the use of one point service.....	3-5

ANNEXURE-I : TRAINING REQUIREMENTS

Assistant General Manager, Member Services

Member Service/Power Use Coordinator

Wiring Inspector

Village Advisors

Village Electricians

Revision:

RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICE/ POWER USE				
Orig Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81			300-2-35	4 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/88, 11/12/90, 25/11/91, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Huq)
Consultant TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP BREB

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREB

(Debasish Chakraborty)
PD. TAPP BREB

(Kamrul Ahsan Mollik)
Asst. Secy. (Board), BREB.

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

-----পল্লী বিদ্যুৎ সমিতি

ক্রমিক নং:-----

এক অবস্থানে সেবা

সেবা নং :-----তারিখ:-----
গ্রাহকের নাম:-----পিতার নাম:-----
গ্রাম:-----গ্রাম:-----
ডাক:-----থানা:-----
জেলা:-----বই নং:-----হিসাব নং:-----

সম্ভাব্য অভিযোগ

- | | |
|--|--|
| ০১। মিটার বেশী ঘোরে। | ১০। সংযোগ বিচ্ছিন্ন/পুনঃ সংযোগ গ্রহণ করিতে আগ্রহী। |
| ০২। মিটার সকেট পুড়িয়া গিয়াছে। | ১১। বকেয়ার পরিমাণ জানতে আগ্রহী। |
| ০৩। মিটার এর লীড সীল ভাংগা। | ১২। মিটার পরীক্ষার ফলাফল পাওয়া যায় নাই। |
| ০৪। মিটারের ব্লু সীল চুরি হইয়াছে। | ১৩। ওয়্যারিং পরিদর্শন হইতেছে না। |
| ০৫। বিদ্যুৎ বিল বেশী করা হইয়াছে। | ১৪। জামানতের টাকা প্রদান সত্ত্বেও মিটার পাওয়া যাইতেছে না। |
| ০৬। মিটার ভাংগিয়া/হারাইয়া গিয়াছে। | ১৫। বিল পাওয়া যায় নাই। |
| ০৭। সার্ভিস এন্ট্রাস তার জ্বলিয়া গিয়াছে। | ১৬। সমীক্ষা ফি দেওয়া সত্ত্বেও সমীক্ষা হয় নাই। |
| ০৮। লোড ছাড়াও মিটার ঘোরে। | ১৭। ট্রান্সফরমার স্থাপন/অপসারণ। |
| ০৯। মিটার ঘুরিতেছে না। | ১৮। মিটার পরীক্ষা করিতে আগ্রহী। |

অন্যান্যঃ

অভিযোগকারীর স্বাক্ষরঃ

গ্রহণকারীর স্বাক্ষরঃ

সময়ঃ

বিভাগ	সদস্যসেবা	অর্থ/বিলিং	নিপার	উপদেষ্টা প্রতিষ্ঠান/ প্রকৌশল	অভিযোগ কেন্দ্র
গ্রহণের সময় স্বাক্ষর					
প্রদানের সময় সহ স্বাক্ষর					

(প্রয়োজনে অপর পাতা ব্যবহার করা যাইতে পারে)

Revision:

RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICE/ POWER USE				
Orig Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81			300-2-36	4 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/88, 11/12/90, 25/11/91, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Huq)
Consultant TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP BREB

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREB

(Debasish Chakraborty)
PD, TAPP, BREB

(Kamrul Ahsan Mollik)
Asst. Secy. (Board), BREB.

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

(Appendix-A1)

০১। মাস্টার রেজিস্টারের ছক।

(ক) রেজিস্টারের ছক।

ক্রমিক নং	রেজিস্টার নম্বর	রেজিস্টারের বিবরণ	রেজিস্টার খোলার তারিখ	ভলিউম নম্বর	পৃষ্ঠার সংখ্যা	রেজিস্টার বন্ধের তারিখ	বন্ধের পর রেজিস্টারের অবস্থান	মন্তব্য

(Appendix-A2)

খ) ফাইলের ছক।

ক্রমিক নং	ফাইল নম্বর	ফাইলের বিবরণ	ফাইল খোলার তারিখ	ভলিউম নম্বর	ফাইল বন্ধের তারিখ	ফাইলে পৃষ্ঠা সংখ্যা	বন্ধের পর ফাইলের অবস্থান	মন্তব্য

(Appendix-B)

০২। জন-সংযোগ রেজিস্টারের ছক।

ক্রমিক নং	তারিখ	জন-সংযোগের ধরণ	স্থান	অংশগ্রহণকারী কর্মকর্তা/কর্মচারী	আলোচিত বিষয়ের সার-সংক্ষেপ	বিভাগীয় প্রধানের স্বাক্ষর	মহা-ব্যবস্থাপকের স্বাক্ষর	মন্তব্য

(Appendix-C)

০৩। ওয়ারিং এর তথ্যাদি ও ওয়ারিং পরিদর্শন রেজিস্টারের ছক।

ক্রমিক নং	গ্রাহকের নাম ও গ্রাম/ডাকঘর পিতার নাম থানা	রিপোর্ট প্রদানকারীর নাম ও ঠিকানা	লোডের ধরণ	রিপোর্ট প্রদানের তারিখ	পরিদর্শনের সম্ভাব্য তারিখ	ইলেকট্রিশিয়ানের নাম	পরিদর্শনকারীর নাম এবং স্বাক্ষর পরিদর্শনের তারিখ	ফলাফলঃ অনুমোদিত/অননুমোদিত	নিয়ন্ত্রনকারীর স্বাক্ষর	মন্তব্য

Revision:

RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICE/ POWER USE				
Orig Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81			300-2-37	4 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/88, 11/12/90, 25/11/91, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB(Md. Mozammel Haq)
Consultant TAPP BREB(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP, BREB(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREB(Debasish Chakraborty)
PD, TAPP, BREB(Kamrul Ahsan Mollik)
Asst. Secy. (Board), BREB.

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

(Appendix-D)

০৪। এক অবস্থানে সেবা রেজিস্টারের ছক।

সেবা নং	তারিখ ও সময়	নাম, ঠিকানা	হিসাব নম্বর	বিষয়বস্তু	প্রদত্ত সমাধান	ফরমের অবস্থান	ফরম গ্রহণকারীর স্বাক্ষর (সমাধান শেষে)	মন্তব্য

(Appendix-E)

০৫। গ্রাহক-সদস্য রেজিস্টারের ছক।

ক্রমিক নং	সদস্য পদ নম্বর	সদস্যের নাম	পিতা/স্বামীর নাম	সদস্য আবেদন নং	বয়স/জন্ম তারিখ	শ্রেণী	সংযোগের তারিখ	অনুমোদনের তারিখ	সার্টিফিকেটের ক্রমিক নং	প্রদানের তারিখ	বাতিলের তারিখ	মন্তব্য

(Appendix-F)

০৬। ওয়ারিং পরিদর্শন রিপোর্ট ও সিএমও গ্রহণ/হস্তান্তর রেজিস্টারের ছক।

ক্রমিক নং	নাম	পিতা/স্বামীর নাম	গ্রাম	সদস্য পদের আবেদন নং	সংযোগের শ্রেণী	গ্রহণকারীর স্বাক্ষর (বিলিং শাখা)	সিএমও ফেরৎ এর তারিখ (নিপার বিভাগ কর্তৃক)	বিলিং শাখা কর্তৃক সিএমও গ্রহণ	মন্তব্য

(Appendix-G)

০৭। থানা ভিত্তিক বিদ্যুৎ সংযোগের আবেদন রেজিস্টারের ছক।

ক্রমিক নং	আবেদনের তারিখ	আবেদনকারীর নাম ও ঠিকানা	সংযোগের ধরণ ও লোড	প্রাথমিক সমীক্ষা সম্পাদনের তারিখ	স্টাডি/টেকিং এর জন্য	সংযোগের চূড়ান্ত শর্তাবলী আবেদনকারীকে অবহিত করণের তারিখ	ওয়ারিং		নিরাপত্তা জামানত ও চুক্তি সম্পাদনের তারিখ	সিএমও এর জন্য বিলিং শাখায় প্রেরণের তারিখ	মিটার স্থাপনের তারিখ
					প্রেরণের তারিখে	প্রাপ্তি-এর তারিখ	সম্পাদনের তারিখ	পরিদর্শনের তারিখ			

Revision:

RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICE/ POWER USE				
Orig Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81			300-2-38	4 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/88, 11/12/90, 25/11/91, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREP(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREP(Md. Mozammel Huj)
Consultant TAPP BREP(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP BREP(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREP(Debasish Chakraborty)
PO, TAPP BREP(Kamrul Ahsan Mollik)
Asst. Secy. (Board), BREP.

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

Appendix-H (Folio Register)

০৮। সদস্যপদ/ বিদ্যুৎ সংযোগের আবেদন রেজিস্টারের ছক।

ক্রমিক নং	তারিখ	আবেদন নম্বর	আবেদনকারীর নাম	পিতা/স্বামীর নাম	বয়স	গ্রাম	মৌজা	ইউনিয়ন	দাগনং	এলাকা নং	সংযোগের শ্রেণী	টাকার পরিমাণ	মন্তব্য

Appendix-I-1 (কর্মকর্তাদের জন্য)

০৯। ক) মুভমেন্ট রেজিস্টারের (কর্মকর্তাদের জন্য) ছক।

ক্রমিক নং	কর্মকর্তার নাম	তারিখ	প্রস্থানের সময়	ভ্রমনের স্থান ও উদ্দেশ্য	আগমনের সময় ও তারিখ	বাহিরে অবস্থানকালের সময়	সমিতির যানবাহন ব্যবহৃত হইলে তাহার নং ও মাইলেজের পরিমাণ	কর্মকর্তার স্বাক্ষর	নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তার স্বাক্ষর	মন্তব্য

Appendix-I-2 (কর্মচারীদের জন্য)

০৯। খ) মুভমেন্ট রেজিস্টারের (কর্মচারীদের জন্য) ছক।

ক্রমিক নং	কর্মকর্তার নাম	তারিখ	প্রস্থানের সময়	ভ্রমনের স্থান ও উদ্দেশ্য	আগমনের সময় ও তারিখ	বাহিরে অবস্থানকালের সময়	সমিতির যানবাহন ব্যবহৃত হইলে তাহার নং ও মাইলেজের পরিমাণ	কর্মচারীর স্বাক্ষর	নিয়ন্ত্রণকারী কর্মকর্তার স্বাক্ষর	মন্তব্য

Revision:

RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICE/ POWER USE				
Orig Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81			300-2-39	4 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/88, 11/12/90, 25/11/91, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Hossain)
Consultant TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP BREB

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREB

(Debasish Chakraborty)
Consultant TAPP BREB

(Kamrul Ahsan Mollah)
Asst. Secy. (Board), BREB.

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

Appendix-J (Folio Register)

১০। গ্রাহক সদস্য বৃন্দের মিটার নবায়ন কাজে ব্যবহৃত রেজিস্টারের ছক।

ক্রমিক নং	তারিখ	গ্রাহকের নাম	গ্রাম	হিসাব নং	মিটার নং	পুরাতন সীল নং	নতুন সীল নং	রিডিং	বোর্ড	গ্রাউন্ডিং রড	মেইন সুইচ	তার	অন্যান্য জিনিসের মূল্য	ইলেকট্রিশিয়ানের মুজুরী	গ্রাহক কর্তৃক বহনকৃত খরচের পরিমাণ	সুমিতি কর্তৃক বহনকৃত খরচের পরিমাণ	মন্তব্য

(Appendix-K)

১১। ডিপোজিট ওয়ার্ক-এর বিপরীতে নতুন সংযোগের আবেদন রেজিস্টারের ছক।

আবেদন নং ও তারিখ	আবেদনকারীর নাম ও ঠিকানা	সংযোগের ধরন ও লোড	প্রাথমিক সমীক্ষার তারিখ	উপদেষ্টা প্রতিষ্ঠানে স্ট্যাডি/স্টেকিং এর প্রেরণের তারিখ	TSR এর রেফারেন্স (লট) নং	মাইলেজ (কিঃমিঃ প্রাক্কলিত ব্যয়)	TSR এর শেষে এমএস বিভাগে প্রাপ্তির তারিখ
০১	০২	০৩	০৪	০৫	০৬	০৭	০৮

আবেদনকারী কে অবহিত করণের তারিখ	টাকা জমা প্রদানের রেফারেন্স (ওআর/তা রিখ/টাকা)	স্টেকিং শীটের জন্য উপদেষ্টা প্রতিষ্ঠানে প্রেরণের তারিখ	স্টেকিং শীট নিপার বিভাগে প্রেরণের তারিখ	লাইন নির্মাণের তারিখ	ক্রোজ- আউটের তারিখ	সিএমও বাস্তবায়নের তারিখ	মন্তব্য
০৯	১০	১১	১২	১৩	১৪	১৫	১৬

Revision:

RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICE/ POWER USE				
Orig Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81			300-2-40	4 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/88, 11/12/90, 25/11/91, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Haq)
Consultant TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP, BREB

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP, BREB

Debasish Chakraborty
PD, TAPP BREB

(Kamrul Ahsan Molla)
Asst Secy (Board), BREB.

সদস্য সেবা বিভাগে ব্যবহৃত রেজিস্টারের নাম:

- ১। মাস্টার রেজিস্টার
- ২। জন সংযোগ রেজিস্টার
- ৩। ওয়ারিং এর তথ্যাদি ও ওয়ারিং পরিদর্শন রেজিস্টার
- ৪। এক অবস্থানে সেবা রেজিস্টার
- ৫। গ্রাহক সদস্য রেজিস্টার
- ৬। ওয়ারিং পরিদর্শন রিপোর্ট ও সিএমও গ্রহণ/হস্তান্তর রেজিস্টার
- ৭। থানা ভিত্তিক বিদ্যুৎ সংযোগের আবেদন রেজিস্টার
- ৮। সদস্য পদ/বিদ্যুৎ সংযোগের আবেদন রেজিস্টার
- ৯। মুভমেন্ট রেজিস্টার
- ১০। গ্রাহক সদস্যের মিটার নবায়ন সংক্রান্ত রেজিস্টার
- ১১। ডিপোজিট ওয়ার্ক-এর বিপরীতে নতুন সংযোগের আবেদন রেজিস্টার (Annex-A)

রেজিস্টারের বর্ণনা ও ব্যবহার বিধি:

১। মাস্টার রেজিস্টার

- (ক) মাস্টার রেজিস্টারে সদস্য সেবা বিভাগে ব্যবহৃত সকল রেজিস্টারের এবং ফাইলের তথ্য নির্দিষ্ট “ছক” এতদসঙ্গে সংযুক্ত পৃষ্ঠা-৬) অনুযায়ী লিপিবদ্ধ করিতে হইবে। রেজিস্টারের সাইজ ১৩"×৯" (প্রয়োজনে $\frac{3}{4}$ "কম/বেশী হইতে পারে)।
- (খ) মাস্টার রেজিস্টার সুবিধা অনুযায়ী দুইটি অংশে বিভক্ত করিয়া প্রথম অংশে রেজিস্টারের তথ্য এবং অপর অংশে ফাইলের তথ্য লিপিবদ্ধ করিতে হইবে।
- (গ) রেজিস্টারটি আনুমানিক ১০০ পাতার, পৃষ্ঠা নম্বর সহ হইতে হইবে (উন্নত মানের হওয়া বাঞ্ছনীয়)।

২। জন-সংযোগ রেজিস্টার

- ক) রেজিস্টারের কলামগুলি দুই পৃষ্ঠা ব্যাপী ছাপাইতে হইবে। (ফলিও রেজিস্টার) প্রতি পৃষ্ঠায় পৃষ্ঠা নম্বর থাকিতে হইবে। (সংযুক্ত বর্ণনা পৃষ্ঠা-৬)
- খ) রেজিস্টারটি ৩০০ পৃষ্ঠার হইতে হইবে এবং প্রতি পৃষ্ঠার সাইজ হইবে ১৩"×৯" (প্রয়োজনে $\frac{3}{4}$ "কম/বেশী হইতে পারে)।
- গ) প্রতিটি জন-সংযোগ সভা শেষে রেজিস্টারের কলামগুলি যথাযথভাবে পূরণ করিতে হইবে।

Revision:

RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICE/ POWER USE				
Orig Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81			300-2-41	4 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/88, 11/12/90, 25/11/91, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREF

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREF

(Md. Mozammel Huq)
Consultant TAPP BREF

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP, BREF

(Md. Ansanul Haque)
Consultant TAPP BREF

(Debasish Chakraborty)
OD, TAPP BREF

(Kamrul Ahsan Mollik)
Asst. Secy. (Board), BREF

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

৩। ওয়ারিং ও ওয়ারিং পরিদর্শন রেজিস্টার

- ক) রেজিস্টারের কলামগুলি (সংযুক্ত বর্ণনা অনুযায়ী পৃষ্ঠা-৭) দুই পৃষ্ঠা ব্যাপী ছাপাইতে হইবে। (ফলিও রেজিস্টার)
- খ) রেজিস্টারটি ৪০০ (চারশত) পৃষ্ঠার হইতে হইবে এবং (প্রতি পৃষ্ঠার সাইজ ১৩"x৯" হইবে (প্রয়োজনে $\frac{1}{2}$ "কম/বেশী হইতে পারে)।
- গ) প্রতি পৃষ্ঠায় পৃষ্ঠা নং থাকিবে।
- ঘ) সমিতির সদর দপ্তরের জন্য একটি রেজিস্টার থাকিবে এবং জেলা অফিসের জন্য পৃথক রেজিস্টার জেলা অফিসে থাকিবে।
- ঙ) একটি রেজিস্টার শেষ হইলে পরবর্তী রেজিস্টার শুরু হইবে।
- চ) ইলেকট্রিশিয়ান নিজ হাতে এই রেজিস্টার পূরণ করিবেন।
- ছ) প্রতি মাসের শেষে সদস্য সেবা কর্মকর্তা ঐ মাসের ওয়ারিং পরিদর্শন রিপোর্ট পর্যালোচনা করিয়া মন্তব্য লিপিবদ্ধ করিবেন এবং প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণ করিবেন।

৪। এক অবস্থানে সেবা রেজিস্টার

- ক) রেজিস্টার দুই পৃষ্ঠা ব্যাপী (সংযুক্ত ছক অনুযায়ী পৃষ্ঠা ৭-) ছাপাইতে হইবে।
- খ) রেজিস্টারটি ৪০০ পৃষ্ঠার এবং প্রতি পৃষ্ঠার সাইজ ১৩"x৯" হইতে হইবে (প্রয়োজনে $\frac{1}{2}$ "কম/বেশী হইতে পারে)।
- গ) রেজিস্টারের প্রতি পৃষ্ঠায় পৃষ্ঠা নং থাকিবে।
- ঘ) রেজিস্টারের ব্যবহার বিধি ও এতদসঙ্গে এক অবস্থানে সেবায় ব্যবহৃত ফরম সংক্রান্ত বিস্তারিত তথ্য (নথি পৃষ্ঠা-৪ ও ৫) সংযুক্ত করা হইল।

৫। গ্রাহক সদস্য রেজিস্টার

- ক) প্রতি এলাকার জন্য একটি করিয়া রেজিস্টার থাকিবে।
- খ) রেজিস্টারের প্রথমে একটি সূচীপত্র থাকিবে, যেখানে ইউনিয়ন ভিত্তিক গ্রাম এর অবস্থান পৃষ্ঠা নম্বর সহ উল্লেখ থাকিবে।
- গ) গ্রাম ভিত্তিক গ্রাহক সদস্যদের পৃথক ক্রমিক নম্বর থাকিবে। যাহা ভোটার তালিকা প্রণয়নে সহায়তা করিবে।
- ঘ) প্রত্যেক এলাকার জন্য অনুমোদনের ক্রমানুসারে সদস্য পদের ক্রমিক নম্বর সংরক্ষণ করা হইবে। ইহাতে গ্রাম ভিত্তিক সদস্য পদ নম্বরের ধারাবাহিকতা নাও থাকিতে পারে।
- ঙ) প্রতিটি রেজিস্টারের সাইজ হইবে ১৩"x৯" (প্রয়োজনে $\frac{1}{2}$ "কম/বেশী হইতে পারে)।
- চ) রেজিস্টারের পৃষ্ঠা সংখ্যা হবে ৫০০।
- ছ) সংযুক্ত নমুনা মোতাবেক কলামগুলি দুই পৃষ্ঠা ব্যাপী ছাপাইতে হইবে (পৃষ্ঠা নং-৭)।

Revision:

RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICE/ POWER USE				
Orig Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81			300-2-42	4 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/88, 11/12/90, 25/11/91, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Huj)
Consultant TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP BREB

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREB

(Debasish Chakraborty)
PD, TAPP, BREB

(Kamrul Ahsan Mollik)
Asst Secy (Board) BREB

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

জ) রেজিষ্টারের প্রতি পৃষ্ঠায় পৃষ্ঠা নম্বর থাকিবে।

৬। ওয়ারিং পরিদর্শন রিপোর্ট ও সিএমও গ্রহণ/হস্তান্তর রেজিষ্টার

ক) এই রেজিষ্টারের মাধ্যমে ওয়ারিং পরিদর্শনের পর সংশ্লিষ্ট কাগজ-পত্র সহ ওয়ারিং পরিদর্শন রিপোর্ট সদস্যসেবা বিভাগ হইতে বিলিং শাখায় প্রেরণ করা হইবে।

খ) বিলিং শাখা কর্তৃক সিএমও নিপার বিভাগে প্রেরণ করিতে হইবে। নিপার বিভাগ হইতে কেবল মাত্র নতুন সংযোগপ্রাপ্ত সিএমও গুলির কর্মসম্পাদন শেষে সদস্য সেবা বিভাগে প্রেরণ করিতে হইবে। সদস্য সেবা বিভাগ এক দিনের মধ্যে কর্ম সম্পাদন শেষে বিলিং শাখায় প্রেরণ করিবে।

গ) এই রেজিষ্টারের সাইজ হবে ১৩"×৯" হইবে (প্রয়োজনে $\frac{3}{4}$ " কম/বেশী হইতে পারে)।

ঘ) রেজিষ্টারের পৃষ্ঠা সংখ্যা হবে ২০০।

ঙ) সংযুক্ত নমুনা মোতাবেক কলামগুলি দুই পৃষ্ঠা ব্যাপী ছাপাইতে হইবে (পৃষ্ঠা নং-৮)

চ) রেজিষ্টারের প্রতি পৃষ্ঠায় পৃষ্ঠা নম্বর থাকিবে

Revision:

RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICE/ POWER USE				
Orig Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81			300-2-43	4 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/88, 11/12/90, 25/11/91, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Huq)
Consultant TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP BREB

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREB

(Debasish Chakraborty)
PD. TAPP BREB

(Kamrul Ahsan Molla)
Asst. Secy. (Board) BREB

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

৭। থানা ভিত্তিক বিদ্যুৎ সংযোগের আবেদন রেজিস্টার

ক) প্রতিটি থানার জন্য পৃথক রেজিস্টার থাকিবে।

খ) সংযোগ রেজিস্টারের কলামগুলি এতদসঙ্গে সংযুক্ত নমুনা অনুযায়ী ছাপাইতে হইবে (পৃষ্ঠা নং-৮)

গ) প্রতিটি রেজিস্টারে সাইজ হবে ১৩"x৯" হইবে (প্রয়োজনে $\frac{1}{2}$ "কম/বেশী হইতে পারে)।

ঘ) বর্ণিত কলামগুলি দুই পৃষ্ঠা ব্যাপী ছাপাইতে হইবে।

ঙ) রেজিস্টারের পৃষ্ঠা সংখ্যা হবে ৫০০।

চ) রেজিস্টারের প্রতি পৃষ্ঠায় পৃষ্ঠা নম্বর থাকিবে।

ছ) নিগর বিভাগ কর্তৃক মিটার স্থাপনের পর (নতুন সংযোগ প্রাপ্ত) সিএমও সিএমও সদস্য সেবা বিভাগের মাধ্যমে বিলিং শাখায় ফেরৎ যাইবে।

জ) নতুন সংযোগের সিএমও তে অবশ্যই সংযোগের আবেদন নম্বর এবং সদস্যের বয়স উল্লেখ করিতে হইবে।

ঝ) সদস্য সেবা বিভাগ হইতে নতুন সংযোগের নথিপত্র সিএমও প্রস্তুতের নিমিত্তে বিলিং শাখায় প্রেরণের পর পরবর্তী কর্ম দিবসের মধ্যেই সিএমও প্রস্তুত পূর্বক নিগর বিভাগে প্রেরণ করিতে হইবে।

৮। সদস্যপদ/বিদ্যুৎ সংযোগের আবেদন রেজিস্টার

ক) সংযুক্ত নমুনা মোতাবেক দুই পৃষ্ঠা ব্যাপী রেজিস্টার এর কলামগুলি ছাপাইতে হইবে (ফলিও রেজিস্টার)।

(সংযুক্ত নমুনা পৃষ্ঠা-৮)।

খ) প্রতিটি রেজিস্টারে সাইজ হবে ১৩"x৯" হইবে (প্রয়োজনে $\frac{1}{2}$ "কম/বেশী হইতে পারে)।

গ) ৫০০ পৃষ্ঠার রেজিস্টার হবে।

ঘ) রেজিস্টারের প্রতি পৃষ্ঠায় পৃষ্ঠা নম্বর থাকিবে।

৯। মুভমেন্ট রেজিস্টার

ইতিপূর্বে পবিবোর্ড হইতে প্রেরিত নমুনা ও সিদ্ধান্ত অনুযায়ী মুভমেন্ট রেজিস্টার সংরক্ষণ করিতে হইবে।

১০। গ্রাহক সদস্যের মিটার নবায়ন সংক্রান্ত রেজিস্টার

ক) সংযুক্ত নমুনা মোতাবেক দুই পৃষ্ঠা ব্যাপী রেজিস্টার এর কলামগুলি ছাপাইতে হইবে (ফলিও রেজিস্টার)।

(সংযুক্ত নমুনা পৃষ্ঠা-৯)।

খ) প্রতিটি রেজিস্টারে সাইজ ১৩"x৯" হইবে (প্রয়োজনে $\frac{1}{2}$ "কম/বেশী হইতে পারে)।

গ) ৩০০ (তিনশত) পৃষ্ঠার রেজিস্টার হবে।

Revision:

RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICE/ POWER USE				
Orig Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81			300-2-44	4 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/88, 11/12/90, 25/11/91, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Huq)
Consultant TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP BREB

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREB

(Debasish Chakraborty)
PD, TAPP BREB

(Kamrul Ahsan Molla)
Asst. Secy. (Board), BREB.

ঘ) রেজিষ্টারের প্রতি পৃষ্ঠায় পৃষ্ঠা নম্বর থাকিবে।

ঙ) ১৪ নং কলামে অন্যান্য জিনিসের খরচ বলিতে যেমন- তারকাটা, পেরেগ, ব্যাটেন, টেপ, ক্ষু, লিং, ক্রিপ ইত্যাদি বোঝানো হইয়াছে। নবায়ন কাজে বর্ণিত জিনিসের মধ্যে যে সকল মালামাল ব্যবহৃত হইবে কেবল মাত্র উহার মূল্য ১৪ নং কলামে লিখিতে হইবে।

এক অবস্থানে সেবার ব্যবহার বিধি

- ০১। সংযুক্ত নমুনা মোতাবেক ফর্ম ব্যবহার হইবে (১৩"x৯") কর্ণফুলী পেপার (পৃষ্ঠা নং-৫)।
- ০২। সংযুক্ত নমুনা মোতাবেক রেজিষ্টারের কলাম (ছাপানো) ব্যবহার হইবে (পৃষ্ঠা সাইজ ১৩"x৯") পৃষ্ঠা সংখ্যা ৪০০ (পৃষ্ঠা নং-৭)।
- ০৩। প্রতি সেবার জন্য একটি মাত্র ফর্ম ব্যবহৃত হইবে।
- ০৪। প্রতি মাসের শেষে রেজিষ্টারের শেষের পাতায় এক নজরে পূর্ববর্তী মাসের এক অবস্থানে সেবার আবেদন সমূহের নিম্নোক্তভাবে বিশ্লেষণ প্রতিবেদন সংরক্ষণ করিতে হইবে।
- ক) মোট অভিযোগের সংখ্যা।
- খ) সর্বাধিক অভিযোগের ধরণ এবং সংখ্যা।
- গ) নিষ্পত্তির অপেক্ষায়।
- ঘ) সদস্য সেবা কর্মকর্তার স্বাক্ষর ও মন্তব্য।
- ০৫। রেজিষ্টারে সেবা নম্বর বৎসর ভিত্তিক সংরক্ষণ করিতে হইবে।
- ০৬। গ্রাহক অভিযোগের সমাধান সংক্ষিপ্ত আকারে এক অবস্থানে সেবা রেজিষ্টারে লিপিবদ্ধ করিতে হইবে।
- ০৭। সদস্য সেবা কো-অর্ডিনেটর এক অবস্থানে সেবার দায়িত্বে নিয়োজিত থাকিবেন। যে সমিতিতে উক্ত পদ সৃষ্টি হয়নি ঐ স্থানে একজন অভিভূত ওয়্যারিং পরিদর্শক নিয়োজিত থাকিবেন।
- ০৮। এক অবস্থানে সেবা ফর্ম গ্রহণের পর যথাযথ সমাধানের জন্য যাহার নিকট প্রেরিত হইবে, তিনি কর্ম সম্পাদন শেষে পরবর্তী ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নিজ দায়িত্বে পরবর্তী স্থানে পৌছাইয়া দিবেন।
- ০৯। সমস্ত কর্ম সম্পাদন শেষে ফর্মটি এক অবস্থানে ফেরৎ আসিবে। এক অবস্থানে নিয়োজিত ব্যক্তি গ্রাহককে চূড়ান্ত ফলাফল জানাইবেন।
- ১০। নিষ্পত্তির অপেক্ষায় যে সমস্ত সেবা ফর্ম থাকিবে, সেইগুলি থানা ভিত্তিক পেন্ডিং ফাইলে সংরক্ষণ করিতে হইবে এবং আবেদনকারীকে সেবা নম্বর একটি ছোট কাগজে লিখিয়া দিতে হইবে।

Revision:

RURAL ELECTRIFICATION BOARD				
PBS Instruction 300-2 : MEMBER SERVICE/ POWER USE				
Orig Date	Reviewed by	Approved by	Section & Page	Rev. No
25/02/81			300-2-45	4 (02/2020)
Revision Dates: 31/10/88, 11/12/90, 25/11/91, 19/02/2020				

(Md. Mozibur Rahman)
Consultant TAPP BREB

(Md. Duhidul Islam)
Consultant TAPP BREB

(Md. Mozammel Haq)
Consultant TAPP BREB

(Md. Abdul Khaleque)
Consultant TAPP BREB

৬২১ তম বোর্ড সভায় অনুমোদিত সিদ্ধান্ত নং ১৭৭০০

(Md. Ahsanul Haque)
Consultant TAPP BREB

(Debasish Chakraborty)
PD, TAPP, BREB

(Kamrul Ahsan Molla)
Asst. Secy. (Board), BREB