

টেলিফোন শিল্প সংস্থা লিমিটেড  
টঙ্গী, গাজীপুর।

সিটিজেন চার্টার

১) নাগরিক সেবা :

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদানের পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	ডিজিটাল টেলিফোন সেট	অভিযোগ প্রদান করলে অভিযোগ সমাধান করে দেওয়া প্রাপ্তি সাপেবে। প্রাপ্তি	* টেশিস, টঙ্গী, গাজীপুর। * রমনা সেলস সেন্টার, বিটিসিএল ভবন, ২য় তলা, রমনা, ঢাকা।	টেশিস হতে বিল তৈরী করা হয় এবং ঘাহকগণ বিল পরিশোধ করে থাকেন।	বড় ধরনের সমস্যা ব্যতীত অন্যান্য সমস্যার ক্ষেত্রে সর্বোচ্চ ৭২ ঘন্টার মধ্যে সমাধান করা হয়।	জনাব মোঃ মিজানুর রহমান মোল্লা উপমহাব্যবস্থাপক (বিক্রয়, বিপণন ও সেবা) ফোন : ৯৮০২২৩৩/০১৫৫০০১৭৩২৯ ই-মেইল- <a href="mailto:mizanmollah.tss@gmail.com">mizanmollah.tss@gmail.com</a>
২.	ডিজিটাল পিএবিএক্স		টেশিস, টঙ্গী, গাজীপুর।			জনাব মোঃ মিজানুর রহমান ম্যানেজার (পিএবিএক্স) ফোন : ৯৮১৭৮৭৮/০১৫৫০০১৭৩৩৮ ই-মেইল- <a href="mailto:enr.mizan.eee@gmail.com">enr.mizan.eee@gmail.com</a>
৩.	ডিজিটাল প্রি-পেইড এনার্জি মিটার		টেশিস, টঙ্গী, গাজীপুর।			মোঃ মনিরুজ্জামান (সিইও) ফোন : ০১৭১৫৩৭৪৯৫০ ই-মেইল- <a href="mailto:monirsyed@yahoo.com">monirsyed@yahoo.com</a>
৪.	দোয়েল ল্যাপটপ দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)		* রমনা সেলস সেন্টার, বিটিসিএল ভবন, ২য় তলা, রমনা, ঢাকা। * খুলনা সেলস ও সার্ভিস সেন্টার। * চম্পাম সেলস ও সার্ভিস সেন্টার।			জিএম রাকিব হাসান ম্যানেজার (ল্যাপটপ) ফোন : ৯৮১৭৮৮৮/০১৫৫০০১৭৩৪০ ই-মেইল- <a href="mailto:gmrakibhasan@gmail.com">gmrakibhasan@gmail.com</a>
৫.	মোবাইল ব্যাটারী ও চার্জার	অভিযোগ প্রাপ্তি সাপেবে।	টেশিস, টঙ্গী, গাজীপুর।	বিনা মূল্যে	১৫ দিনের মধ্যে	জনাব জুলফিকার হায়দার ই-মেইল- <a href="mailto:zulfiker.heider@gmail.com">zulfiker.heider@gmail.com</a> মোবাইল-০১৭১২১৫৪৫৫৩
৬.	স্মার্ট মোবাইল	অভিযোগ প্রাপ্তি সাপেবে।	* টেশিস, টঙ্গী, গাজীপুর। * ১ নং সেক্টর, ১ নং হাউজ, রোড-১, উত্তরা।	ওয়ারেন্ট অনুযায়ী	ওয়ারেন্ট অনুযায়ী	জনাব কাজী মাইন উদ্দিন ই-মেইল- <a href="mailto:dgmprefab@gmail.com">dgmprefab@gmail.com</a> মোবাইল-০১৫৫২৩৯১১৭৩





২) প্রাতিষ্ঠানিক সেবাঃ

ক্র নং	সেবার নাম	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্ব প্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)
১.	ডিজিটাল টেলিফোন সেট	* টেশিস, টঙ্গী, গাজীপুর। * রমনা সেলস্ সেন্টার, বিটিসিএল ভবন, ২য় তলা, রমনা, ঢাকা।	টেশিস হতে বিল তৈরী করা হয় এবং গ্রাহকগণ বিল পরিশোধ করে থাকেন।	বড় ধরনের সমস্যা ব্যতীত অন্যান্য সমস্যার ক্ষেত্রে সর্বচ্চ ৭২ ঘন্টার মধ্যে সমাধান করা হয়।	জনাব মো: মিজানুর রহমান মোল্লা উপমহাব্যবস্থাপক (বিক্রয়, বিপণন ও সেবা) মোবাইল-০১৫৫০০১৭৩২৯ ই-মেইল- mizanmollah.tss@gmail.com
২.	DOEL ল্যাপটপ	* শেরেবাংলা নগর সেলস্ সেন্টার, বিটিসিএল ভবন, ১ম তলা, শেরেবাংলা নগর, ঢাকা। * আজিমপুর সেলস্ সেন্টার, নিউমার্কেট, ঢাকা। * খুলনা সেলস্ ও সার্ভিস সেন্টার। * চট্টগ্রাম সেলস্ ও সার্ভিস সেন্টার।			জনাব জিএম রাফিক হাসান মোবাইল-০১৫৫০০১৭৩৪০
৩.	ডিজিটাল পিএবিএক্স	* টেশিস, টঙ্গী, গাজীপুর।	"	"	জনাব মোঃ মিজানুর রহমান মোবাইল- ০১৫৫০০১৭৩৩৮
৪.	ডিজিটাল প্রি- পেইড এনার্জি মিটার	* টেশিস, টঙ্গী, গাজীপুর।	"	"	জনাব জিএম রাফিক হাসান মোবাইল-০১৫৫০০১৭৩৪০

৪) অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS) :

ক্রমিক নং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
১.	ক) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা : জনাব মো: হুমায়ূন কবির ভূঁইয়া জেনারেল ম্যানেজার (প্রশাসন ও সেবা) ফোন ৯৮১৭৮৮৯/০১৫৫০১৫৫০১৫ ই-মেইল- <a href="mailto:humayanqq1@gmail.com">humayanqq1@gmail.com</a> . ওয়েব পোর্টালঃ <a href="http://www.tss.com">www.tss.com</a>	সর্বোচ্চ ৩ (তিন) কর্মদিবস।
২.	GRS ফোকাল পয়েন্ট কর্মকর্তা নির্দিষ্ট সময়ে সমাধান দিতে ব্যর্থ হলে।	ব্যবস্থাপনা পরিচালক (টেশিস) কে জানাতে হবে। ফোনঃ ৯৮১৪৭৪৭/০১৫৫০১৫১১৭৬ ই-মেইল- <a href="http://tss.com.bd">tss.com.bd</a>	সর্বোচ্চ ৩ (তিন) কর্মদিবস।

*(Handwritten signature)*

*(Handwritten signature)*  
08/10/2020

জনাব মো: মিজানুর রহমান মোল্লা  
উপমহাব্যবস্থাপক (বিক্রয়, বিপণন ও সেবা)  
মোবাইল-০১৫৫০০১৭৩২৯  
ই-মেইল- [mizanmollah.tss@gmail.com](mailto:mizanmollah.tss@gmail.com)