

বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিমিটেড

http://bsl.gov.bd/

সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি (Citizen's Charter)

১। ভিশন ও মিশন

ভিশন:

বাংলাদেশের হোটেল শিল্পে নেতৃত্ব দেওয়া। upscale

মিশন:

বাংলাদেশের ইতিহাস, ঐতিহ্য এবং সংস্কৃতির সংমিশ্রনে বিশ্বমানের সেবার মাধ্যমে অতিথিদের সর্বোচ্চ সন্তুষ্টি অর্জন।

২। সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি

২.১. গ্রাহকসেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	আবাসন	অনলাইন, টেলিফোন, ইমেইল, সরাসরি	ওয়েবসাইট এবং সরাসরি	মূল্য: রুম ট্যারিফ-এর ওয়েব লিংক। পরিশোধ পদ্ধতি: নগদ, চেক, ক্রেডিট কার্ড	২০ মিনিট (আদর্শ সময়)	আলফ্রেড মানিক গাইন ডিউটি ম্যানেজার (ইনচার্জ ফ্রন্ট অফিস) ০১৭১১৫৯৬০০৮ alfred.gain@intercontinental-dhaka.com
২।	রেস্টুরেন্ট	১। হোটেলে এসে। ২। কর্পোরেট গ্রাহকের ক্ষেত্রে: প্রাথমিকভাবে টেলিফোনে আসন সংরক্ষণ পূর্বক পরবর্তীতে রেস্টুরেন্টে এসে বা ইমেইল-এ আসন সংরক্ষণ নিশ্চিত করন।	প্রযোজ্য নয়	মূল্য: রুম ট্যারিফ-এর ওয়েব লিংক। পরিশোধ পদ্ধতি: নগদ, চেক, ক্রেডিট কার্ড	অর্ডার প্রদান-এর পর ২০ মিনিট (আদর্শ সময়)	মোঃ মশিউর রহমান রেস্টুরেন্ট ম্যানেজার ০১৩২২৮৯৮৮১৫ mashiur.rahman@intercontinental-dhaka.com
৩।	বেকারী আইটেম	হোটেল-এ এসে অর্ডার প্রদান-এর মাধ্যমে	প্রযোজ্য নয়	মূল্য: বেকারী আইটেমের মূল্যসহ তালিকা পরিশোধ পদ্ধতি: ১। হোটেলে খাদ্য গ্রহণের ক্ষেত্রে নগদ/ক্রেডিট কার্ড। ২। অগ্রীম অর্ডারের ক্ষেত্রে অর্ডার প্রদানের সময় সম্পূর্ণ মূল্যের নির্ধারিত পরিমাণ অগ্রীম প্রদান এবং অবশিষ্ট মূল্য অর্ডার গ্রহণের সময় নগদ/ক্রেডিট কার্ড-এর মাধ্যমে প্রদান।	খাদ্যদ্রব্যের প্রকৃতি ভেদে তৎক্ষণাৎ/২০ মিনিট (সর্বোচ্চ)	মোঃ মশিউর রহমান রেস্টুরেন্ট ম্যানেজার ০১৩২২৮৯৮৮১৫ mashiur.rahman@intercontinental-dhaka.com

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
৪।	ভেন্যু বুকিং	টেলিফোন, ইমেইল, হোটেল-এ এসে সরাসরি	প্রয়োজ্য নয়	মূল্যঃ ভেন্যু সংক্রান্ত ওয়েব লিংক। পরিশোধ পদ্ধতিঃ নগদ/চেক/ক্রেডিট কার্ড	২০ মিনিট (আদর্শ সময়)	মো. নজরুল ইসলাম পরিচালক বিক্রয়, ক্যাটারিং সেলস ০১৭১৩০৪৬৩৪৫ nazrul.islam@intercontinental-dhaka.com
৫।	রুম সার্ভিস (শুধুমাত্র রুম গেষ্টের জন্য)	টেলিফোনে নির্দেশ অনুযায়ী	”	রুম চেক-আউট এর সময় রুম ভাড়া পরিশোধের সাথে নগদ/চেক/ক্রেডিট কার্ড	২০ মিনিট (আদর্শ সময়)	আলফ্রেড মানিক গাইন ডিউটি ম্যানেজার (ইনচার্জ ফ্রন্ট অফিস) ০১৭১১৫৯৬০০৮ alfred.gain@intercontinental-dhaka.com
৬।	বিজনেস সেন্টার	ফটোকপি, স্পাইরাল বাইন্ডিং, ISD যোগাযোগ, ইমেইল, নেট ব্রাউজিং	”	রুম চেক-আউট এর সময় রুম ভাড়া পরিশোধের সাথে নগদ/চেক/ক্রেডিট কার্ড। অন্যান্য গ্রাহকদের ক্ষেত্রে তৎক্ষণাৎ নগদ/চেক/ক্রেডিট কার্ড।	কাজের পরিমাণ অনুযায়ী	আলফ্রেড মানিক গাইন ডিউটি ম্যানেজার (ইনচার্জ ফ্রন্ট অফিস) ০১৭১১৫৯৬০০৮ alfred.gain@intercontinental-dhaka.com
৭।	হেল্থ ক্লাব	১। হোটেল-এর রুম গেষ্টদের জন্য বিমূল্যে ২। অন্যান্যদের ক্ষেত্রে সদস্য হওয়ার পর।	ওয়েবসাইট এবং ফ্রন্ট ডেস্ক (রিসেপশন)-এ সংরক্ষিত নির্ধারিত ফর্মে আবেদন।	মূল্যঃ হেল্থ ক্লাব সংক্রান্ত ওয়েব লিংক।	আবেদন গ্রহণের পর ৭ দিন।	আলফ্রেড মানিক গাইন ডিউটি ম্যানেজার (ইনচার্জ ফ্রন্ট অফিস) ০১৭১১৫৯৬০০৮ alfred.gain@intercontinental-dhaka.com
৮।	সুইমিং পুল	১। হোটেল-এর রুম গেষ্টদের জন্য বিমূল্যে ২। অন্যান্যদের ক্ষেত্রে সদস্য হওয়ার পর।	ওয়েবসাইট এবং ফ্রন্ট ডেস্ক (রিসেপশন)-এ সংরক্ষিত নির্ধারিত ফর্মে আবেদন।	মূল্যঃ সুইমিং পুল সংক্রান্ত ওয়েব লিংক।	আবেদন গ্রহণের পর ৭ দিন।	আলফ্রেড মানিক গাইন ডিউটি ম্যানেজার (ইনচার্জ ফ্রন্ট অফিস) ০১৭১১৫৯৬০০৮ alfred.gain@intercontinental-dhaka.com
৯।	এয়ারপোর্ট-হোটেল-এয়ারপোর্ট যাতায়াত সুবিধা	হোটেলের নিজস্ব যানবাহনের মাধ্যমে গ্রাহকের চাহিদা অনুযায়ী	প্রয়োজ্য নয়	মূল্যঃ যাতায়াত সংক্রান্ত ওয়েব লিংক।	গ্রাহকের চাহিদা অনুযায়ী	আলফ্রেড মানিক গাইন ডিউটি ম্যানেজার (ইনচার্জ ফ্রন্ট অফিস) ০১৭১১৫৯৬০০৮ alfred.gain@intercontinental-dhaka.com

২.২ প্রাতিষ্ঠানিক সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	কোম্পানী পরিচালনা সংক্রান্ত যাবতীয় কার্যাবলী	-	ব্যবসা সংক্রান্ত সুশাসন, কোম্পানীর ক্রেডিট রেটিং এবং প্রতিষ্ঠানের অর্থনৈতিক কার্যাবলীর স্বচ্ছতা বজায় রাখার জন্য সরকারী নিরীক্ষা সংক্রান্ত বিষয়াদির বাস্তবায়ন	প্রয়োজ্য নয়	চলমান	মোহাম্মদ আতিকুর রহমান ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিএসএল +8801322898822 md.bsl@intercontinental-dhaka.com

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
২.	বাজেট অনুমোদন	-	বাজেট এবং আনুষঙ্গিক কাগজাদি	প্রযোজ্য নয়	১ মাস	মোহাম্মদ আতিকুর রহমান ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিএসএল +8801322898822 md.bsl@intercontinental-dhaka.com
৩.	২য়, ৩য় ও ৪র্থ শ্রেণীর কর্মচারীদের নিয়োগ ও বরখাস্ত	-	১। নিয়োগ বিজ্ঞপ্তি ২। মূল্যায়ন কমিটির প্রতিবেদন	প্রযোজ্য নয়	৩ মাস	মোহাম্মদ আতিকুর রহমান ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিএসএল +8801322898822 md.bsl@intercontinental-dhaka.com
৪.	আন্তঃমন্ত্রণালয় সংক্রান্ত কার্যাবলী	-	১। মন্ত্রণালয় পত্র/নোটিশ ২। বিএসএল এর জবাব ৩। আনুষঙ্গিক কাগজাদি	প্রযোজ্য নয়	চলমান	মোহাম্মদ আতিকুর রহমান ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিএসএল +8801322898822 md.bsl@intercontinental-dhaka.com
৫.	পরিচালনা পর্ষদের সভা অনুষ্ঠান	-	১। সভার নোটিশ ২। কার্যাবলি ৩। আনুষঙ্গিক কাগজাদি	প্রযোজ্য নয়	৭ দিন	ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং কোম্পানি সচিব, বিএসএল +8801322898822 md.bsl@intercontinental-dhaka.com +8801711783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
৬.	কোম্পানীর হিসাব সংরক্ষণ	-	১। ব্যাংক বহি ২। ক্যাশ বহি, ভাউচার বহি ৩। খতিয়ান বহি, ৪। আনুষঙ্গিক কাগজাদি	প্রযোজ্য নয়	চলমান	এস. এম. তরিকুল ইসলাম, কোম্পানি সচিব, বিএসএল +8801711783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
৭.	বার্ষিক নিরীক্ষা প্রতিবেদন পরিচালনা পর্ষদে উপস্থাপন	-	১। নিরীক্ষা প্রতিবেদনের বার্ষিক প্রতিবেদন	প্রযোজ্য নয়	হিসাব বর্ষ সমাপ্তির ৬ মাসের মধ্যে	ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিএসএল +8801322898822 md.bsl@intercontinental-dhaka.com
৮.	বার্ষিক সাধারণ সভা নির্ধারিত সময়ে সম্পন্ন	পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদনের মাধ্যমে	১। নিরীক্ষা প্রতিবেদন এবং ব্যবসা সংক্রান্ত বিষয়ে শেয়ার হোল্ডারদের নিকট উপস্থাপন ২। আলোচ্য বিষয়ের আনুষঙ্গিক কাগজাদি	প্রযোজ্য নয়	বার্ষিক নিরীক্ষা প্রতিবেদন পর্ষদ সভায় অনুমোদনের পরবর্তী ৩ মাসের মধ্যে	ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং কোম্পানি সচিব, বিএসএল +8801322898822 md.bsl@intercontinental-dhaka.com +8801711783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
৯.	ডিভিডেন্ড বিতরণ	পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদনের মাধ্যমে	শেয়ারহোল্ডারদের ডিভিডেন্ড এর তালিকা এবং ডিভিডেন্ড বিতরণ সংক্রান্ত রিপোর্ট	প্রযোজ্য নয়	বার্ষিক সাধারণ সভায় ডিভিডেন্ড অনুমোদনের পরবর্তী ১ মাসের মধ্যে	ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং কোম্পানি সচিব, বিএসএল +8801322898822 md.bsl@intercontinental-dhaka.com +8801711783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
১০.	ঋন চুক্তির সুস্পষ্ট বাস্তবায়ন এবং সঠিক সময়ে কিস্তি পরিশোধ	বোর্ড কর্তৃক অনুমোদিত ঋন চুক্তি	১। ঋন চুক্তি ২। আনুষঙ্গিক কাগজাদি	প্রযোজ্য নয়	৭ দিন	ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং কোম্পানি সচিব, বিএসএল +8801322898822 md.bsl@intercontinental-dhaka.com +8801711783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
১১.	বি.এস.ই.সি, জয়েন্ট স্টক কোম্পানী এবং অন্যান্য যাবতীয় কমপ্লায়ন্স, রিটার্ন নিশ্চিত করণ	-	১। Annual list of members & summary ২। Free float of shares ৩। আনুষঙ্গিক কাগজাদি	প্রযোজ্য নয়	চলমান	ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং কোম্পানি সচিব, বিএসএল +8801322898822 md.bsl@intercontinental-dhaka.com +8801711783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১২.	ম্যানেজমেন্ট চুক্তির আওতায় অপারেটিং কোম্পানীর যাবতীয় কার্যাবলীর সমন্বয় সাধন এবং ফি প্রদান		১। ম্যানেজমেন্ট চুক্তি ২। ইনভয়েস ৩। আনুষঙ্গিক কাগজাদি	প্রযোজ্য নয়	চলমান	ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং কোম্পানি সচিব, বিএসএল +8801322898822 md.bsl@intercontinental-dhaka.com +8801711783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
১৩.	বিএসএল-এর অফিস এবং রেসিডেন্সিয়াল কমপ্লেক্সের কার্যাবলী তদারকী	-	১। ভাড়ার চুক্তির কপি ২। ভাড়া আদায় ৩। আনুষঙ্গিক কাগজাদি	প্রযোজ্য নয়	চলমান	ব্যবস্থাপনা পরিচালক এবং কোম্পানি সচিব, বিএসএল +8801322898822 md.bsl@intercontinental-dhaka.com +8801711783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
১৪.	বিদেশী কর্মকর্তাদের বেতন প্রদান	বিএসএল কর্তৃক পরীক্ষা করার পর ব্যাঙ্কে প্রেরণ।	১। ইন্টারকন্টিনেন্টাল এবং হোটেল কর্তৃক দাখিলকৃত ইনভয়েস ২। হোটেলের প্রত্যয়ন পত্র। ৩। নিরীক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রত্যয়ন পত্র।	প্রযোজ্য নয়	৭ দিন	এস. এম. তরিকুল ইসলাম, কোম্পানি সচিব, বিএসএল +8801711783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
১৫.	ইন্টারকন্টিনেন্টাল-এর ফি অনুমোদন এবং প্রদান	বিএসএল কর্তৃক পরীক্ষা করার পর বাংকে প্রেরণ।	১। ইন্টারকন্টিনেন্টাল এবং হোটেল কর্তৃক দাখিলকৃত ইনভয়েস ২। হোটেলের প্রত্যয়ন পত্র। ৩। নিরীক্ষা প্রতিষ্ঠানের প্রত্যয়ন পত্র।	প্রযোজ্য নয়	৭ দিন	মোহাম্মদ আতিকুর রহমান ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বিএসএল +8801322898822 md.bsl@intercontinental-dhaka.com
১৬.	বিদেশী কর্মকর্তাদের নিয়োগ অনুমোদন	পরিচালনা পর্ষদের অনুমোদনের মাধ্যমে	কর্মকর্তাদের জীবন-বৃত্তান্ত	প্রযোজ্য নয়	১৫ দিন (১ মাস সর্বোচ্চ)	এস. এম. তরিকুল ইসলাম, কোম্পানি সচিব, বিএসএল +8801711783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
১৭.	বিদেশী কর্মকর্তাদের Work Permit এর আবেদন	BOI-তে আবেদন, প্রেরণ ও অনুমোদন সংগ্রহ	১। BOI-এর নির্ধারিত ফর্মে বিএসএল কর্তৃক আবেদন। ২। বিএসএল কর্তৃক প্রদানকৃত নিয়োগপ্রাপ্ত ৩। বিএসএল পরিচালনা পর্ষদের সিদ্ধান্ত ৪। বিএসএল এবং আই.এইচ.জি-এর মধ্যে সম্পাদিত হোটেল ব্যবস্থাপনা চুক্তিতে নিয়োগ সংক্রান্ত অংশের কপি। ৫। বিএসএল-এর আর্টিকেলস অফ এসোসিয়েশন এবং মেমোরেন্ডাম অফ এসোসিয়েশন ৬। কর্মকর্তাদের পাসপোর্ট-এর ফটোকোপি ৭। কর্মকর্তাদের পাঁচ কপি পাসপোর্ট সাইজ ছবি।	প্রযোজ্য নয়	১ মাস	এস. এম. তরিকুল ইসলাম, কোম্পানি সচিব, বিএসএল +8801711783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com
১৮.	ছুটি/ব্যক্তিগত আবেদন	-	আবেদন দাখিল	প্রযোজ্য নয়	২৪ ঘন্টা	এস. এম. তরিকুল ইসলাম, কোম্পানি সচিব, বিএসএল +8801711783560 secretary.bsl@intercontinental-dhaka.com

২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবি, ফোন নম্বর ও ইমেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১.	খাদ্য ও পানীয়	সময় অনুযায়ী	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	কর্মকর্তা/কর্মচারীদের জন্য নির্ধারিত ডাইনিং।	মোঃ বিল্লাল হোসেইন ক্যাফেটেরিয়া সুপারভাইজার +8801828179407 cafeteria.icd@intercontinental-dhaka.com
২.	চিকিৎসা	হোটেলের নিজস্ব চিকিৎসক এবং ডিসপেনসারি	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	তৎক্ষণাৎ	Dr. AKM Aminul Islam Medical Officer +8801911438226
৩.	লন্ড্রী	নিজস্ব লন্ড্রী	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	Mahbubur Rahman Laundry Manager +8801313088863 mahbubur.rahman@intercontinental-dhaka.com
৪.	যাতায়াত (রাত ১০ টার পর)	প্রতিষ্ঠানের নিজস্ব যানবাহন	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	আলফ্রেড মানিক গাইন ডিউটি ম্যানেজার (ইনচার্জ ফ্রন্ট অফিস) +8801711596008 alfred.gain@intercontinental-dhaka.com
৫.	ছুটি	প্রতিষ্ঠানের নির্ধারিত ফর্মে আবেদন এবং অনুমোদন	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	১ দিন	বিভাগীয় প্রধান
৬.	প্রশিক্ষণ	প্রশিক্ষণার্থী মনোনয়ন, প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রযোজ্য নয়	প্রযোজ্য নয়	প্রশিক্ষণ বিষয় অনুযায়ী	বিভাগীয় প্রধান এবং প্রশিক্ষণ ব্যবস্থাপক