



ব্যাবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিঃ
এবং
সচিব, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়
এর মধ্যে স্বাক্ষরিত

বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি

জুলাই ১, ২০১৬ জুন ৩০, ২০১৭

সূচিপত্র

মন্ত্রণালয়/বিভাগের কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র

প্রস্তাবনা

সেকশন ১: মন্ত্রণালয়/বিভাগের রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ এবং কার্যাবলি

সেকশন ২: মন্ত্রণালয়/বিভাগের বিভিন্ন কার্যক্রমের প্রভাব (Outcome)

সেকশন ৩: কৌশলগত উদ্দেশ্য, অগ্রাধিকার, কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ

সংযোজনী ১: আদ্যক্ষরাসমূহ (Acronyms)

সংযোজনী ২: কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী দপ্তর/সংস্থাসমূহ এবং পরিমাপন পদ্ধতি

সংযোজনী ৩: কর্মসম্পাদন লক্ষ্যমাত্রা অর্জনের ক্ষেত্রে অন্য মন্ত্রণালয়/বিভাগের উপর নির্ভরশীলতা

বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিঃ-এর কর্মসম্পাদনের সার্বিক চিত্র (Overview of the Performance of Bangladesh Services Limited)

সাম্প্রতিক অর্জন, চ্যালেঞ্জ এবং ভবিষ্যত পরিকল্পনা

সাম্প্রতিক বছরসমূহের (৩ বছর) প্রধান অর্জনসমূহ

- সংস্কার কাজের জন্য অধিকাংশ ঠিকাদার নিয়োগ।
- ২০১৫-এর মার্চ মাসে হোটেল এর সংস্কার কাজ শুরু।
- ২০১৪ সালে ঢাকায় অনুষ্ঠিত ICC World Twenty-20 টুর্নামেন্টে আগত অতিথিদের সুষ্ঠু আবাসন ব্যবস্থা।
- ২০১২ সালে কোম্পানীর ইতিহাসে সর্বোচ্চ ৩৪.৬৬ কোটি টাকা মুনাফা অর্জন।
- ২০১৩ সাল হতে ই-টেন্ডারিং প্রবর্তন
- উন্নত সফটওয়্যারের মাধ্যমে হিসাব রক্ষণ ব্যবস্থাপনা।
- ৩১ মে, ২০১৬ পর্যন্ত সংস্কার কাজের ৪০% কাজ সম্পন্ন।

সমস্যা এবং চ্যালেঞ্জসমূহ

- সংস্কারের জন্য আমদানীকৃত মালামালের উপর উচ্চহারে আরোপিত শুল্ক।
- হোটেলের সংস্কার কাজ বাস্তবায়নকালে অপ্রত্যাশিত কাজের জন্য নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে হোটেল সংস্কার কাজ সম্পন্ন।
- হোটেল শিল্পে প্রতিযোগিতা বৃদ্ধি।

২০১৬-১৭ অর্থবছরের সম্ভাব্য প্রধান অর্জনসমূহ

- ৩১ ডিসেম্বর, ২০১৬ তারিখে রূপসী বাংলা হোটেল এর সংস্কার কাজ সম্পন্ন।

সেকশন ১:

বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিঃ-এর রূপকল্প (Vision), অভিলক্ষ্য (Mission), কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives) এবং কার্যাবলি (Functions)

১.১ রূপকল্প (Vision) : বাংলাদেশের আপস্কেল হোটেল শিল্পে নেতৃত্ব দেওয়া।

১.২ অভিলক্ষ্য (Mission) : বাংলাদেশের ইতিহাস, ঐতিহ্য এবং সংস্কৃতির সংমিশ্রনে বিশ্বমানের সেবার মাধ্যমে অতিথিদের সর্বোচ্চ সন্তুষ্টি অর্জন।

১.৩ কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ (Strategic Objectives) :

- ক) আর্থিক বিনিয়োগের যথার্থতা নিশ্চিত করণ।
- খ) নির্দিষ্ট সময়ের মধ্যে InterContinental Dhaka নামে হোটেলটি Rebranding করণ।
- গ) বঙ্গবন্ধু আন্তর্জাতিক সম্মেলন কেন্দ্রের মুনাফা বৃদ্ধি।
- ঘ) বঙ্গবন্ধু আন্তর্জাতিক সম্মেলন কেন্দ্রের গ্রাহকদের সন্তুষ্টি বৃদ্ধি।
- ঙ) হোটেল বন্ধ থাকা অবস্থায় হোটেলের কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের ব্যবস্থাপনা।
- চ) কাজের সুষ্ঠু পরিবেশ নিশ্চিতকরণ।
- ছ) কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের উৎসাহিত করা
- জ) কাজে আধুনিক প্রযুক্তির প্রবর্তন।
- ঝ) মানব সম্পদ উন্নয়ন।
- ঙ) শেয়ার হোল্ডারদের সম্পদ বৃদ্ধি।

১.৪ কার্যাবলি (Functions):

- ক) হোটেল অপারেটর কর্তৃক হোটেল পরিচালনা তত্ত্বাবধান করা
- খ) হোটেল অপারেটরের চাহিদা এবং ব্র্যান্ড অনুযায়ী হোটেল-এর সুযোগ-সুবিধার মান বজায় রাখা ও উন্নতি করণ।
- গ) আতিথেয়তা এবং পর্যটন শিল্পের মানবসম্পদ উন্নয়নে সহায়তা প্রদান।
- ঘ) National Hotel & Tourism Training Institute (NHTTI)-এর শিক্ষার্থীদের হোটলে ইন্টার্নশিপের ব্যবস্থা করা।
- ঙ) বাংলাদেশের পর্যটন শিল্পের উন্নয়ন ও বিকাশে বাংলাদেশ পর্যটন কর্পোরেশন এবং বাংলাদেশ ট্যুরিজম বোর্ডকে সহায়তা প্রদান।
- চ) পাঁচ তারকা হোটেল/ব্যাংকুয়েট-এর মান অনুযায়ী বঙ্গবন্ধু আন্তর্জাতিক সম্মেলন কেন্দ্রের পরিচালনা, ব্যবস্থাপনা এবং রক্ষণাবেক্ষণ।



সেকশন ২

বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিঃ-এর আউটকাম (Outcome)

আউটকাম (Outcome)	কর্মসম্পাদন সূচকসমূহ (Performance Indicator)	একক (Unit)	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা ২০১৬-১৭	প্রক্ষেপন		মন্ত্রণালয়/বিভাগের নির্ধারিত প্রভাব অর্জনের ক্ষেত্রে যৌথভাবে দায়ী মন্ত্রণালয়/বিভাগ/সংস্থাসমূহের নাম	উপাসূত্র (Source of Data)
			২০১৪-১৫	২০১৫-১৬		২০১৭-১৮	২০১৮-১৯		
(১) অতিথিদের উন্নত মানের সুযোগ সুবিধা ও সেবা প্রদান	যথাসময়ে হোটেল রিভ্র্যান্ডিং	%	প্রয়োজ্য নয়	-	১০০%	-	-	--	পষদের সিদ্ধান্ত
(২) ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা হোটেলের মুনাফা বৃদ্ধি	হোটেল মুনাফা	টাকা	২.২৭ কোটি (জুলাই-আগস্ট)	প্রয়োজ্য নয়	১৯ কোটি (৪ মাস)	৬১ কোটি	৬৫ কোটি	--	ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা-এর প্রক্ষেপন
(৩) বিআইসিসি মুনাফা বৃদ্ধি	মুনাফা	টাকা	-১৫.৪৭ কোটি	-১৯.৫৪ কোটি	*১.০০ কোটি (৬ মাস)	৩.৭৫ কোটি	৪.২৫ কোটি	--	বিআইসিসি-র হিসাব
(৪) গ্রাহক সন্তুষ্টি অর্জন	একই গ্রাহক দ্বারা পুনঃ বুকিং	অনুষ্ঠানের সংখ্যা	-	২	২	২	২	--	বিআইসিসি
	গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তি	নিষ্পত্তির সংখ্যা	-	১০০%	১০০%	১০০%	১০০%	-	বিআইসিসি
(৫) কর্মকর্তা/কর্মচারীদের কাজে দক্ষতা এবং গতিশীলতা বৃদ্ধি	প্রশিক্ষণ প্রদান	%	-	৮০%	৮০%	৮০%	৮০%	--	বিএসএল এবং হোটেল কর্তৃপক্ষ

* ডিসেম্বর, ২০১৬-এ বিআইসিসিতে অনুষ্ঠেয় ৯ম GFMD উপলক্ষ্যে সংস্কার কাজের জন্য বিআইসিসি জুলাই-নভেম্বর ২০১৬ বন্ধ থাকবে বিষয়ে ৬ মাসের মুনাফার লক্ষ্যমাত্রা ধার্য করা হয়েছে।

সেকশন ৩

কৌশলগত উদ্দেশ্য, অগ্রাধিকার, কার্যক্রম, কর্মসম্পাদন সূচক এবং লক্ষ্যমাত্রাসমূহ (জুলাই, ২০১৬ - জুন, ২০১৭)


কৌশলগত উদ্দেশ্য	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objective)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicators)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators)	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা/ক্রাইটেরিয়া মান ২০১৬-১৭ (Target /Criteria Value for FY 2016-17)					প্রক্ষেপন (Projection) ২০১৭-১৮	প্রক্ষেপন (Projection) ২০১৮-১৯
						২০১৪-১৫	২০১৫-১৬	অসাধারণ	অতি উত্তম	উত্তম	চলতি মান	চলতি মানের নিম্নে		
						১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%				
১. যথাযথ আর্থিক বিনিয়োগ নিশ্চিত করা	১০	সংস্কার ব্যয় বাজেটের মধ্যে সীমাবদ্ধ রাখা।	প্রকৃত সংস্কার ব্যয়	মার্কিন ডলার	১০	মার্কিন ডলার ৪.৩ মিলিয়ন	মার্কিন ডলার ১৪.৪৩ মিলিয়ন	মার্কিন ডলার ৬৫.২৬ মিলিয়ন	-	-	-	-	মার্কিন ডলার ৬৫.২৬	-
২. যথাসময়ে হোটেল-এর Rebranding	৩০	(২.১) অবশিষ্ট কাজের টেন্ডার প্রক্রিয়া সম্পন্ন	কাজ সমাপ্তি	তারিখ	৫	৮৩%	১০০%	-	-	-	-	-	-	-
		(২.২) প্যাকেজ-১ এর কাজ সম্পন্ন	কাজ সমাপ্তি	তারিখ	৫	কার্যদে শ প্রদান	৮৫%	৩১ অক্টোবর ২০১৬	২ নভেম্বর ২০১৬	৪ নভেম্বর ২০১৬	৬ নভেম্বর ২০১৬	৮ নভেম্বর ২০১৬	-	-
		(২.৩) MEP কাজ (প্যাকেজ-২) সম্পন্ন	কাজ সমাপ্তি	তারিখ	৫	কার্যদে শ প্রদান	৩০%	৩১ অক্টোবর ২০১৬	১০ নভেম্বর ২০১৬	১৫ নভেম্বর ২০১৬	২০ নভেম্বর ২০১৬	৩০ নভেম্বর ২০১৬	-	-
		(২.৪) অতিথি কক্ষ, পাবলিক এলাকা সহ হোটেল এর অন্যান্য স্থানে আভ্যন্তরীণ সাজ-সজ্জা সম্পন্ন (প্যাকেজ-৩)	কাজ সমাপ্তি	তারিখ	৫	টেন্ডার প্রক্রিয়া সম্পাদন	৪০%	৩১ ডিসেম্বর ২০১৬	০৫/১/ ১৭	১০/১/ ১৭	১৫/১/১৭	২০/১/ ২০১৭	-	-
		(২.৫) রন্ধনশালা এবং লিফটের সরঞ্জামাদি সরবরাহ এবং স্থাপন (প্যাকেজ- ৩এ)	কাজ সমাপ্তি	তারিখ	৫	টেন্ডার প্রক্রিয়া শুরু	-	কার্যদে শ প্রদান এবং কিছু সরঞ্জামাদির জন্য ঋণপত্র খোলা	৩১ অক্টোবর ২০১৬	৫ নভেম্বর ২০১৭	১০ নভেম্বর ২০১৭	১৫ নভেম্বর ২০১৭	২০ নভেম্বর ২০১৭	-
(২.৬) তারকা মান উন্নয়নের লক্ষ্যে ডিসেম্বর ২০১৬ সালের মধ্যে হোটেল রূপসীবাংলার অধুনিকায়ন		সমাপ্তকৃত কাজ	%	৫	-	সংস্কার কাজ চলমান ছিল	১০০%	৯৫%	৯০%	৮৫%	৮০%	-	-	
(৩) ইন্টার কন্টিনেন্টাল ঢাকা হোটেলের মুনাফা বৃদ্ধি	১০	বিপণন ও বিক্রয় কার্যাবলী	অকুপেন্সি	%	২	২১.৪০ %	-	৬৬%	৬৪%	৬২%	৬০%	৫৮%	৬৮%	৬৮%
			রুম বিক্রয় বাবদ আয়	টাকা	৩	২.৮২ কোটি (জুলাই- আগস্ট)	-	২৪ কোটি (৪ মাস)	২২ কোটি	২০ কোটি	১৮ কোটি	১৬ কোটি	৭২ কোটি	৭৬ কোটি
			খাদ্য ও পানীয় আয়	টাকা	২	১০.৫৯ কোটি (জুলাই- আগস্ট)	-	২৯.৫৩ কোটি (৪ মাস)	২৭.৫ কোটি	২৬ কোটি	২৪ কোটি	২২ কোটি	৬৫.৬৮ কোটি	৭৫ কোটি
			হোটেল মুনাফা	টাকা	৩	২.২৭ কোটি	-	১৯ কোটি (৪ মাস)	১৮ কোটি	১৭ কোটি	১৬ কোটি	১৫ কোটি	৬১ কোটি	৬৫ কোটি
(৪) যথাসময়ে	৫	হোটেল ব্যবস্থাপনা	যথাসময়ে ঋণের কিস্তি	টাকা	৫	-	-	২০.২৬ কোটি (৪ মাস)	১৯ কোটি	১৭ কোটি	১৫ কোটি	১৩ কোটি	৬০.৭৭ কোটি	

ক্রমিক সংখ্যা	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objective)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicators)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন সূচকের মান (Weight of Performance Indicators)	প্রকৃত অর্জন		লক্ষ্যমাত্রা/ক্রাইটেরিয়া মান ২০১৬-১৭ (Target /Criteria Value for FY 2016-17)					প্রক্ষেপন (Projection) ২০১৭-১৮	প্রক্ষেপন (Projection) ২০১৮-১৯
						২০১৪- ১৫	২০১৫- ১৬	অসাধারণ ১০০%	অতি উত্তম ৯০%	উত্তম ৮০%	চলতি মান ৭০%	চলতি মানের নিম্নে ৬০%		
১	স্বল্প পরিবেশ শাখা		পরিবেশ										৭ কোটি	
(৫) বাজার কৌশল জাতিক সম্মেলন কেন্দ্রে র মুনা ফা বৃদ্ধি করণ	৮	(৫.১) ডেন্যু ভাড়া	ডেন্যু বিক্রয়লক্ষ আয়	টাকা	৩	২৩.৪২ কোটি	১৭.৮৫ কোটি	১৫.০০ কোটি (৬মাস)	১৩.৫০ কোটি	১২.০০ কোটি	১০.৫০ কোটি	৯.০০ কোটি	৪৫.০০ কোটি	৫০.০০ কোটি
		(৫.২) খাদ্য ও পানীয় দ্রব্য বিক্রয়	খাদ্য ও পানীয় দ্রব্য বিক্রয়লক্ষ আয়	টাকা	৩	১৫.৮৫ কোটি	১৭.৬৯ কোটি	১২.০০ কোটি (৬মাস)	১১.০০ কোটি	১০.০০ কোটি	৯.০০ কোটি	৮.০০ কোটি	৩৫.০০ কোটি	৩৫.০০ কোটি
		(৫.৩) বিআইসিসি পরিচালনা ব্যয় নিয়ন্ত্রণ	প্রকৃত পরিচালনা ব্যয়	আয়ের %	২	১৩১ %	১১৯%	৯৫%	৯৬%	৯৭%	৯৮%	৯৯%	৯৫%	৯৫%
(৬) বিআই সিসিতে) গ্রাহকদের সন্তুষ্টি বৃদ্ধি	৫	একই গ্রাহক কর্তৃক পুনঃবুকিং	অনুষ্ঠান পুনঃবুকিং	সংখ্যা	৩	--	২	২	১	-	-	-	২	২
		গ্রাহকদের অভিযোগের ডিক্রিমেট ব্যবস্থা গ্রহণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি	%	২	--	১০০%	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	১০০%	১০০%
(৮) কাজের সুষ্ঠু পরিবেশ নিশ্চিত করণ	৩	কর্মচারীদের সার্বিক নিরাপত্তা নিশ্চিত করণ	দুর্ঘটনা রোধ/হাস	সংখ্যা	৩	--	০	০	১	২	-	-	০	০
(৯) কর্ম প্রেরনা নিশ্চিত করণ	৩	ডাল কাজের জন্য পুরস্কৃত করা	কর্মীদের কাজের মূল্যায়ন	সংখ্যা / বছর	১.৫	--	০	২	১	-	-	-	২	২
		অভিযোগের সুষ্ঠু নিষ্পত্তি নিশ্চিতকরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি	%	১.৫	--	১০০%	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%	১০০%	১০০%
(১০) মানব সম্পদ উন্নয়ন	৬	হোটেল কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রশিক্ষণ প্রদান	%	৩	--	৮০%	৮০%	৭৯%	৭৮%	৭৬%	৭৫%	৮০%	৮০%
		বিএসএল-এর কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রশিক্ষণ প্রদান	%	৩	--	৮০%	৮০%	৭৯%	৭৮%	৭৬%	৭৫%	৮০%	৮০%
মোট	৮০				৮০									

মন্ত্রণালয়/বিভাগের আবশ্যিক কৌশলগত উদ্দেশ্যসমূহ
(মোট মান-২০)

কলাম.১	কলাম.২	কলাম.৩	কলাম.৪		কলাম.৫	কলাম.৬				
			কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicator)	একক (Unit)		লক্ষ্যমাত্রার মান -২০১৬-১৭ (Target Value -2016-17)				
						অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম (Very Good)	উত্তম (Good)	চলতি মান (Fair)	চলতিমানের নিম্নে (Poor)
কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objectives)	কার্যক্রম (Activities)	কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicator)	একক (Unit)	কর্মসম্পাদন নসূচকের মান (Weight of PI)	১০০%	৯০%	৮০%	৭০%	৬০%
(১) দক্ষতার সঙ্গে বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন নিশ্চিত করা	৬	(১.১) ২০১৬-১৭ অর্থবছরের খসড়া বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি দাখিল	নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে খসড়া চুক্তি দাখিলক	তারিখ	১	৩০ জুন	৭ জুলাই	১৫ জুলাই	২১ জুলাই	৩১ জুলাই
		(১.২) বার্ষিক কর্মসম্পাদন চুক্তি বাস্তবায়ন পরিবীক্ষণ	দাখিলকৃত অর্থবার্ষিক ও ত্রৈমাসিক প্রতিবেদন	সংখ্যা	১	৬	৫	৪	-	-
		(১.৩) মাঠপর্যায়ের কার্যালয়সমূহের সঙ্গে বার্ষিক কর্মসম্পাদন সংক্রান্ত সমঝোতা স্মারক স্বাক্ষর	সমঝোতা স্মারক স্বাক্ষর সংক্রান্ত পরিপত্র জারিকৃত	তারিখ	১	২৮ এপ্রিল ২০১৬	৫ মে ২০১৬	১২ মে ২০১৬	১৯ মে ২০১৬	২৬ মে ২০১৬
(২) দক্ষতা ও নৈতিকতার উন্নয়ন	৩	(২.১) কর্মকর্তা/কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ আয়োজন	প্রশিক্ষণের সময়	জনঘণ্টা	১	৬০	৫৫	৫০	৪৫	৪০
		(২.২) জাতীয় শুদ্ধাচার কৌশল বাস্তবায়ন	নৈতিকতা কমিটি গঠিত শুদ্ধাচার কর্মপরিকল্পনা প্রণীত	তারিখ	১	১০-০৩-২০১৫ তারিখে গঠিত				
(৩) তথ্য অধিকার ও স্বপ্রণোদিত তথ্য প্রকাশ বাস্তবায়ন জোরদার করা	২	(৩.১) তথ্য প্রকাশ নীতিমালা প্রণয়ন	তথ্য প্রকাশ নীতিমালা ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	%	১	১০০	৯৫	৯০	৮৫	৮০
		(৩.২) দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা নিয়োগ	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নাম ও যোগাযোগের ঠিকানার সংকলন ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	তারিখ	০.৫	সম্পন্ন হয়েছে				
		(৩.৩) দপ্তর/সংস্থার বার্ষিক প্রতিবেদন প্রণয়ন	বার্ষিক প্রতিবেদন ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	তারিখ	০.৫	৭ আগস্ট	১৫ আগস্ট	২১ আগস্ট	৩১ আগস্ট	৯ সেপ্টেম্বর
	৫	(৩.৪) সিটিজেন্স চার্টার প্রণয়ন	সিটিজেন্স চার্টার ওয়েবসাইটে প্রকাশিত	তারিখ	১	ইতোমধ্যে প্রকাশিত হয়েছে				
		(৩.৫) অভিযোগ	অভিযোগ প্রতিকার	তারিখ	১	নিয়োগকৃত				

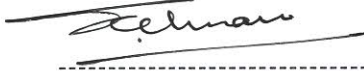
কলাম.১ কৌশলগত উদ্দেশ্য (Strategic Objectives)	কলাম.২ কৌশলগত উদ্দেশ্যের মান (Weight of Strategic Objectives)	কলাম.৩ কার্যক্রম (Activities)	কলাম.৪		কলাম.৫ কর্মসম্পাদন নসূচকের মান (Weight of PI)	কলাম.৬ লক্ষ্যমাত্রার মান -২০১৬-১৭ (Target Value -2016-17)								
			কর্মসম্পাদন সূচক (Performance Indicator)	একক (Unit)		অসাধারণ (Excellent)	অতি উত্তম (Very Good)	উত্তম (Good)	চলতি মান (Fair)	চলতিমানের নিম্নে (Poor)				
											১০০%	৯০%	৮০%	৭০%
		প্রতিকার ব্যবস্থা বাস্তবায়ন	ফোকাল পয়েন্ট নিয়োগকৃত											
			গ্রহকের নিকট হতে প্রাপ্ত অভিযোগ নিষ্পত্তিকৃত	%	১	৯০	৮০	৭০	৬০	৫০				
		(৩.৬) সেবা প্রক্রিয়ায় উদ্ভাবন কার্যক্রম বাস্তবায়ন	একটি করে অনলাইন সেবা চালুকৃত	তারিখ	১	১ জানুয়ারী ২০১৭	৮ জানুয়ারী ২০১৭	১৫ জানুয়ারী ২০১৭	২২ জানুয়ারী ২০১৭	২৯ জানুয়ারী ২০১৭				
			একটি করে সেবা প্রক্রিয়া সহজীকৃত	তারিখ	১	১ জানুয়ারী ২০১৭	৮ জানুয়ারী ২০১৭	১৫ জানুয়ারী ২০১৭	২২ জানুয়ারী ২০১৭	২৯ জানুয়ারী ২০১৭				
৪। আর্থিক ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন	২	(৪.১) বাজেট বাস্তবায়ন কমিটির কর্মপরিধি যথাযথভাবে অনুসরণ	বাজেট বাস্তবায়ন পরিকল্পনা (Budget Implementa tion Plan) প্রণীত ও দাখিলকৃত ত্রৈমাসিক বাজেট বাস্তবায়ন প্রতিবেদন	সংখ্যা	১	৫	৪	৩	২	১				
		(৪.২) অডিট আপত্তি নিষ্পত্তি কার্যক্রমের উন্নয়ন	বছরে অডিট আপত্তি নিষ্পত্তিকৃত	%	১	৫০	৪৫	৪০	৩৫	৩০				
মোট	১৫				১৫									


 এয়ার কমডোর লুৎফর রহমান, এনডিইউ, পিএসসি (অবঃ)
 ব্যবস্থাপনা পরিচালক
 বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিমিটেড

আমি, ব্যবস্থাপনা পরিচালক, বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিমিটেড, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়ের দায়িত্বে নিয়োজিত মাননীয় মন্ত্রীর প্রতিনিধি হিসাবে সচিবের নিকট অঞ্জীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে সচেষ্ট থাকব।

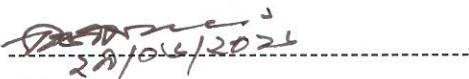
আমি, সচিব, বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়ের প্রতিনিধি হিসাবে বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিমিটেড-এর ব্যবস্থাপনা পরিচালকের নিকট অঞ্জীকার করছি যে, এই চুক্তিতে বর্ণিত ফলাফল অর্জনে বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিমিটেড কে সর্বাত্মক সহযোগিতা প্রদান করব।

স্বাক্ষরিতঃ



ব্যবস্থাপনা পরিচালক
বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিমিটেড

তারিখ ২৭-০৬-২০১৬



সচিব
বেসামরিক বিমান পরিবহন ও পর্যটন মন্ত্রণালয়

তারিখ ২৯-০৬-২০১৬

শব্দ সংক্ষেপ (Acronyms)

ক্রমিক নং	শব্দ সংক্ষেপ	বিবরণ
১	বিএসএল	বাংলাদেশ সার্ভিসেস লিমিটেড
২	আরবিএইচ	রূপসী বাংলা হোটেল
২	আই এইচ জি	ইন্টারকন্টিনেন্টার হোটেলস গ্রুপ
৩	বি আই সি সি	বঙ্গবন্ধু আন্তর্জাতিক সম্মেলন কেন্দ্র
৪	এম ই পি	মেকানিক্যাল, ইলেক্ট্রিক্যাল এবং প্লাম্বিং

সংযোজনী- ২ঃ কর্মসম্পাদনসূচকসমূহ, বাস্তবায়নকারী এবং পরিমাপপদ্ধতি-এর বিবরণ

সংযোজনী- ২

ক্রমিক নম্বর	কার্যক্রম	কর্মসম্পাদনসূচক	বিবরণ	বাস্তবায়নকারী ইউনিট	পরিমাপপদ্ধতি এবং উপাত্তসূত্র	সাধারণ মন্তব্য
	সংস্কার ব্যয় বাজেটের মধ্যে সীমাবদ্ধ রাখা।	প্রকৃত সংস্কার ব্যয়	রূপসী বাংলা হোটেলকে ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা নামে রিব্র্যান্ডিং-এর জন্য সংস্কার ব্যয়	বিএসএল	মার্কিন ডলার বাজেট	
	(২.১) অবশিষ্ট কাজের টেন্ডার প্রক্রিয়া সম্পন্ন	কাজ সমাপ্তি	সুইমিং পুল-এর টেন্ডার প্রক্রিয়া	বিএসএল	তারিখ পর্যদের সিদ্ধান্ত	
	(২.২) প্যাকেজ-১ এর কাজ সম্পন্ন	কাজ সমাপ্তি	সংস্কার কাজের অধীনে সিভিল (civil) কাজের সমাপ্তি	বিএসএল	তারিখ পর্যদের সিদ্ধান্ত	
	(২.৩) MEP কাজ (প্যাকেজ-২) সম্পন্ন	কাজ সমাপ্তি	যান্ত্রিক, বৈদ্যুতিক ও প্রাথমিক কাজ সম্পন্ন করা	বিএসএল	তারিখ পর্যদের সিদ্ধান্ত	
	(২.৪) অতিথি কক্ষ, পাবলিক এলাকা সহ হোটেল এর অন্যান্য স্থানে আভ্যন্তরীণ সাজ-সজ্জা সম্পন্ন (প্যাকেজ-৩)	কাজ সমাপ্তি	অতিথি কক্ষ, পাবলিক এলাকা সহ হোটেল এর অন্যান্য স্থানে আভ্যন্তরীণ সাজ-সজ্জা সম্পন্ন	বিএসএল	তারিখ পর্যদের সিদ্ধান্ত	
	(২.৫) রন্ধনশালা এবং লন্ড্রির সরঞ্জামাদি সরবরাহ এবং স্থাপন (প্যাকেজ-৩এ)	কাজ সমাপ্তি	রন্ধনশালা এবং লন্ড্রির সরঞ্জামাদি সরবরাহ এবং স্থাপন	বিএসএল	তারিখ পর্যদের সিদ্ধান্ত	
	(২.৬) তারকা মান উন্নয়নের লক্ষ্যে ডিসেম্বর ২০১৬ সালের মধ্যে হোটেল রূপসীবাংলার অধুনিকায়ন	সমাপ্তকৃত কাজ	রূপসী বাংলা হোটেলকে ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা নামে রিব্র্যান্ডিং-এর জন্য সংস্কার কাজ সমাপ্তি	বিএসএল	% পর্যদের সিদ্ধান্ত	
		অকুপেন্সি	অতিথি বিক্রিত শতকার হার	বিএসএল	% ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা-এর প্রক্ষেপন	
	বিপণন ও বিক্রয় কার্যাবলী	রুম বিক্রয় বাবদ আয়	অতিথি কক্ষ বিক্রি বাবদ আয়	ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা	টাকা ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা-এর প্রক্ষেপন	
		খাদ্য ও পানীয় আয়	খাদ্য ও পানীয় বিক্রি বাবদ আয়	ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা	টাকা ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা-এর প্রক্ষেপন	

	হোটেল মুনাফা	হোটেল ব্যবসা হতে অর্জিত মুনাফা	ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা	ঢাকা ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা-এর প্রক্ষেপন	
হোটেল ব্যবস্থাপনা	যথাসময়ে ঋণের কিস্তি পরিশোধ	হোটেল সংস্কারের জন্য গৃহীত ঋণের কিস্তি পরিশোধ	বিএসএল	ঢাকা বিআইসিসির বাজেট	
বিআইসিসির ভেন্যু ভাড়া	ভেন্যু বিক্রয়লব্ধ আয়	বিআইসিসি-এর ভেন্যু বিক্রয় হতে অর্জিত আয়	বিআইসিস	ঢাকা বিআইসিসির বাজেট	
(৫.২) খাদ্য ও পানীয় দ্রব্য বিক্রয়	খাদ্য ও পানীয় দ্রব্য বিক্রয়লব্ধ আয়	খাদ্য ও পানীয় দ্রব্য বিক্রয় হতে আয়	বিআইসিস	ঢাকা বিআইসিসির বাজেট	
(৫.৩) বিআইসিসি পরিচালনা ব্যয় নিয়ন্ত্রণ	প্রকৃত পরিচালনা ব্যয়	বিআইসিসি পরিচালনার জন্য কর্মকর্তা ও কর্মচারীদের বেতন ভাতাদি, কেন্দ্রের রক্ষণাবেক্ষণ, বিদ্যুৎ, পানি, ইত্যাদি ব্যয়	বিআইসিস	আয়ের % বিআইসিসির বাজেট	
বিআইসিসিতে একই গ্রাহক কর্তৃক পূণঃবুকিং	অনুষ্ঠান পূণঃবুকিং	একই গ্রাহক কর্তৃক একাধিক বুকিং	বিআইসিস	সংখ্যা বিআইসিস	
গ্রাহকদের অভিযোগের ভিত্তিতে ব্যবস্থা গ্রহণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি	গ্রাহকদের অভিযোগের নিষ্পত্তি	বিএসএল	% বিআইসিস	
কর্মচারীদের সার্বিক নিরাপত্তা নিশ্চিত করণ	দুর্ঘটনা রোধ/হ্রাস	কর্মক্ষেত্রে দুর্ঘটনা রোধ/হ্রাস	ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা	সংখ্যা ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা	
ভাল কাজের জন্য পুরস্কৃত করা	কর্মীদের কাজের মূল্যায়ন	কর্মীদের কাজের মূল্যায়ন	বিএসএল	সংখ্যা/ বছর বিএসএল-এর নীতিমালা	
অভিযোগের সুষ্ঠু নিষ্পত্তি নিশ্চিতকরণ	অভিযোগ নিষ্পত্তি	অভিযোগের সুষ্ঠু নিষ্পত্তি	বিএসএল	% বিএসএল-এর নীতিমালা	
হোটেল কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রশিক্ষণ প্রদান	কর্মদক্ষতা বজায়/বৃদ্ধি জন্য সময়পোযোগী প্রশিক্ষণ প্রদান	ইন্টারকন্টিনেন্টাল ঢাকা	% হোটেল-এর নীতিমালা	
বিএসএল-এর কর্মকর্তা/ কর্মচারীদের প্রশিক্ষণ প্রদান	প্রশিক্ষণ প্রদান	কর্মদক্ষতা বজায়/বৃদ্ধি জন্য সময়পোযোগী প্রশিক্ষণ প্রদান	বিএসএল	% বিএসএল -এর নীতিমালা	