



নর্দান ইলেকট্রিসিটি সাপ্লাই কোম্পানী (নেসকো) লি:

Northern Electricity Supply Company (NESCO) Ltd

(An enterprise of Bangladesh Power Development Board)

প্রধান কার্যালয়: বিদ্যুৎ ভবন, হেতেম খাঁ, রাজশাহী-৬০০০

www.nesco.gov.bd



নেসকো লি., রাজশাহী।

**শিরোনাম:**

**NESCO Knowledge Bank** স্থাপনের মাধ্যমে গ্রাহকদের সেবাদানের ক্ষেত্র বিস্তৃতকরণ, বিদ্রাষ্টি দূরীকরণ এবং কর্মচারীদের কর্মদক্ষতা বৃদ্ধিকরণ।

**বাস্তবায়ন অগ্রগতিঃ** বাস্তবায়িত ([kb.nesco.gov.bd](http://kb.nesco.gov.bd)), তথ্য ইনপুট চলমান।

**পরিচিতি:**

গ্রাহক সেবার মান উন্নয়ন, প্রয়োজনীয় সার্বিক তথ্য সংরক্ষণ ও সরবরাহের ক্ষেত্রে একটি জ্ঞান কোষ প্রতিষ্ঠানের জন্য সম্পদ হিসেবে কাজ করে। এর মাধ্যমে সম্মানিত গ্রাহকগণ, এই ডিজিটাল জ্ঞানকোষের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় তথ্যাদি সুসংহতভাবে প্রাপ্ত হবেন। নতুন যোগদানকৃত প্রকৌশলী এবং বদলী হয়ে আসা প্রকৌশলী খুব কম সময়ে এলাকার বিদ্যুৎ বিতরণ ব্যবস্থা সম্পর্কে সম্যক জ্ঞান লাভ করতে পারবেন।

**চ্যালেঞ্জ উত্তরনের জন্য গৃহীত পদক্ষেপঃ**

**NESCO Knowledge bank** ([kb.nesco.gov.bd](http://kb.nesco.gov.bd)) পোর্টালে দুইটি মেন্যু থাকবে- গ্রাহক মেন্যু, নেসকো অফিসিয়ালদের জন্য মেন্যু।

গ্রাহক মেন্যুঃ নেসকো লিঃ এর সম্মানিত গ্রাহকদের জন্য প্রয়োজনীয় সকল তথ্য নলেজ ব্যাংকের গ্রাহক মেন্যুতে ইনপুট দেওয়া থাকবে। নতুন সংযোগ, বিদ্যমান বিলিং, স্মার্ট মিটার ব্যবহার সংক্রান্ত সকল তথ্য, সহায়িকা, টিউটোরিয়াল এই নলেজ ব্যাংকে সংযোজিত থাকবে। গ্রাহক প্রয়োজনে তাঁর জিজ্ঞাসা এই পোর্টালের মাধ্যমে নেসকো লিঃ-কে জানাতে পারবেন এবং তাঁর উত্তরও এই পোর্টালে আপডেট করা হবে। এভাবে গ্রাহক সেবা যেমন উন্নত হবে সেই সাথে গ্রাহক মনে বিদ্যমান বিদ্রাষ্টিও অনেকাংশে লাঘব করা সম্ভব হবে।

নেসকো অফিসিয়ালদের জন্য মেন্যুঃ কোনো বিক্রয় ও বিতরণ বিভাগের অন্তর্গত সাবস্টেশন, ডিস্ট্রিবিউশন লাইন, ট্রান্সফর্মারসহ গ্রাহকের বিদ্যুৎ বিতরণ সংক্রান্ত কোনো সমস্যা ঘটলে তা সমাধানের পর সমস্যাটির বিবরণ, স্থান, সময়, সমাধান এই অনলাইন নলেজ ব্যাংকে নিয়মিত ইনপুট দেওয়া হবে। সেন্ট্রাল নলেজ ব্যাংক প্রতিদিন সমৃদ্ধ হতে থাকবে। একজন প্রকৌশলী বদলী হয়ে চলে গেলেও নলেজ ভান্ডারে তাঁর অর্জিত অভিজ্ঞতা সংরক্ষিত থাকবে। উক্ত বিদ্যুৎ ও বিতরণ বিভাগে নতুন কোনো প্রকৌশলী বা বদলীকৃত কোনো প্রকৌশলী যোগদান করে এই নলেজ বেইজের সহায়তা নিয়ে তাঁর এলাকায় সাধারণত কি ধরনের সমস্যা বিদ্যমান তাঁর একটি ধারণা সহজেই নিতে পারবেন। অন্যান্য বিদ্যুৎ বিতরণ কোম্পানি বা প্রকৌশল বিদ্যা সংশ্লিষ্ট ব্যক্তিগণও গবেষণার কাজে এই নলেজ ব্যাংক ব্যবহার করতে পারবেন। প্রকৌশলীগণ সমস্যার ধরন, এলাকা ইত্যাদি দিয়ে সার্চ দিয়ে সমস্যাটি দ্রুত ট্রাবলশ্যুট করতে পারবেন যা গ্রাহক সেবার মান উন্নয়নে অসামান্য অবদান রাখবে।

**TCV সেবার মানে পরিবর্তনঃ**

সংখ্যা	বিবরণ	মানে
১	গ্রাহক মেন্যুতে গ্রাহকের সেবা সংক্রান্ত প্রয়োজনীয় তথ্য প্রদান ও গ্রাহকের নতুন প্রশ্নের সমাধান আপডেট রাখার মাধ্যমে বিক্রয় ও বিতরণ বিভাগে গ্রাহকের সমস্যা নিয়ে আসার প্রয়োজনীয়তা কমে যাওয়া।	Visit
২	বিতরণ সমস্যার ধরন, এলাকা ইত্যাদি দিয়ে সার্চ দিয়ে তথ্য দিয়ে দ্রুত সমস্যাটি Root Cause বের করা এবং ট্রাবলশ্যুটের মাধ্যমে গ্রাহক সেবার মান উন্নয়ন	Time
৩	নলেজ ভান্ডার হতে পূর্বের বছরের কোনো সমস্যার তথ্য নিয়ে বিতরণ বিভাগের আসন্ন সম্ভাব্য সমস্যাবলির তালিকা প্রস্তুতি ও তা ঘটানোর পূর্বেই সমাধানের ব্যবস্থা করা। (যেমনঃ পূর্বের বছরের মত আসন্ন গ্রীষ্মকালে ওভারলোডেড ট্রান্সফর্মারসমূহের তালিকা প্রস্তুতি ও মেরামত)	Cost

**উদ্ভাবকগণের পরিচিতিঃ**

জনাব রাজীব বিশ্বাস, ব্যবস্থাপক (সফটওয়্যার), আইসিটি

জনাব মোঃ শাহজাহান সিরাজ, সহকারী ব্যবস্থাপক (এমআইএস এন্ড আইসিটি )

### উদ্ভাবনের গ্রাফ/চিত্রঃ

সব বিভাগ দেখুন লেখা যোগ করুন প্রশ্ন করুন উত্তরের অপেক্ষায় Login

নর্দান ইলেকট্রিসিটি সাপ্লাই কোম্পানী (নেসকো) লি. - বাংলাদেশ বিদ্যুৎ উন্নয়ন বোর্ড এর একটি প্রতিষ্ঠান

খোঁজার উন্নত ব্যবস্থা

## NESCO Knowledge Bank (জ্ঞান কোষ)

**নোটিশ**  
নোটিশ

**গ্রাহক সেবা**  
গ্রাহক সেবা

**নেসকো অভ্যন্তরীণ**  
নেসকো অভ্যন্তরীণ

**Sticky FAQs**  
সর্বাধিক জিজ্ঞাস্য প্রশ্নাবলি

**শেষ ৫টি প্রশ্ন**  
সর্বাধিক জিজ্ঞাস্য প্রশ্নাবলি (2021-02-10 09:48)

**Most popular searches**

**সেরা ১০ প্রশ্ন**  
সর্বাধিক জিজ্ঞাস্য প্রশ্নাবলি (19 view)  
There is 1 FAQ online

**খবর**  
কোন খবর নেই।  
খবরের আর্কাইভ দেখুন।

**ট্যাগ সমূহ**

FAQ Overview সাইট ম্যাপ Glossary যোগাযোগ

Bengali

powered by NESCO ICT of NESCO LTD.

খোঁজার উন্নত ব্যবস্থা

গ্রাহক সেবা / আর্ট প্রিপেইড

## সর্বাধিক জিজ্ঞাস্য প্রশ্নাবলি

#1001

🕒 ~5 min 📍 NESCO ICT 📅 2021-02-10 09:48 📄 পিডিএফ হিসাবে দেখুন

প্রশ্ন-০১: আর্ট প্রি-পেমেন্ট মিটারে কি পোস্ট পেমেন্ট মিটারের চেয়ে বিল বেশি আসে?

উত্তর: না। আর্ট প্রি-পেমেন্ট মিটার কিংবা পোস্ট পেমেন্ট মিটার উভয় ক্ষেত্রে বাংলাদেশ এনার্জি রেগুলেটরি কমিশন (BERC) কর্তৃক নির্ধারিত ট্যারিফ অনুযায়ী বিদ্যুৎ বিল হিসাব করা হয়। সেক্ষেত্রে আর্ট প্রি-পেমেন্ট মিটারে বিদ্যুৎ বিল বেশি হবার কোন সুযোগ নাই।

প্রশ্ন-০২: এক এরিয়র গ্রাহক কি অন্য এরিয়র গিয়ে আর্ট মিটারে রিচার্জ করতে পারবে?

উত্তর: নগদ ও রকেট সহ অন্যান্য মোবাইল ব্যাংকিং এর মাধ্যমে দেশের যে কোন এরিয়া থেকে কনজুমার নাথার গিয়ে আর্ট মিটারে রিচার্জ করতে পারবেন। একই সাথে এক এরিয়র গ্রাহক অন্য এরিয়র নির্ধারিত ভেন্ট (রিচার্জ) স্টেশন এ গিয়ে আর্ট মিটারে রিচার্জ করতে পারবেন। ভেন্ট স্টেশনের নির্ধারিত স্থান সমূহ নিম্নরূপ:

- ১। বিক্রয় ও বিতরণ বিভাগ-১, নেসকো অফিস, সাগরপাড়া, রাজশাহী।
- ২। কলাবাগান, হেতেম খাঁ, নেসকো অফিস, রাজশাহী।
- ৩। জনতা ব্যাংক, হেতেম খাঁ শাখা, রাজশাহী।
- ৪। বাহিরগোলা, নেসকো বিদ্যুৎ অফিস, সিরাজগঞ্জ।
- ৫। মিডল্যান্ড ব্যাংক লিমিটেড, গনকপাড়া, রাজশাহী।

প্রশ্ন-০৩: একমাসে একের অধিক রিচার্জ করলে কি প্রতিবারেই ডিম্যান্ড চার্জ কাটবে?