भारत संचार भवन, हरीश चन्द्र माथुर लेन,
जनपथ, नई दिल्ली-110001, भारत
दूरभाष कार्यालय : +91-11-23372424
फैक्स : +91-11-23372444
ई-मेल : cmdbsnl@bsnl.co.in
Bharat Sanchar Bhawan, H.C. Mathur Lane,
Janpath, New Delhi - 110 001, India
Ph. : +91-11-23372424
Fax : +91-11-23372444
E-mail : cmdbsnl@bsnl.co.in

PS TO CGM

भारत संचार निगम लिमिटेड
(भारत सरकार का उद्यम)
BHARAT SANCHAR NIGAM LTD.
(A Government of India Enterprises)

All SSAheads & IFA3
PS Gen Mg

अनुपम श्रीवास्तव
अध्यक्ष एवं प्रबन्ध निदेशक
ANUPAM SHRIVASTAVA
Chairman & Managing Director

प्राप्त/Recd. 16 OCT 2017 CGM MH. Telecom, Mumbai-54

IFA
Fma

अर्द्ध शा. पत्रांक : सीएमडी/बीएसएनएल/सामान्य/2017 दिनांक : 13 अक्टूबर, 2017

प्रिय श्री खरे साहब,

आपको, सभी कर्मचारियों, अधिकारियों एवं उनके परिवारजनों को दीपावली की हार्दिक शुभकामनाएँ। यहाँ मैं एक मामले का विश्लेषण प्रस्तुत कर रहा हूँ। कृपया इस विश्लेषण में छुपे संदेश को सभी अधिकारियों तक पहुंचावें जिससे बीएसएनएल की उज्ज्वल छवि बनी रहे।

गाजियाबाद के एक टेलीफोन उपभोक्ता पिछले 20 वर्षों से बीएसएनएल की सेवाओं का उपयोग कर रहे हैं। यह उपभोक्ता अधिकत्तर अन्तर्राष्ट्रीय कॉल्स करते हैं। इनकी सुविधा के लिए विभाग ने इनके नम्बर को साधारण सेवा से एन.जी.एन. सेवा में परिवर्तित कर दिया। सेवा में परिवर्तन के दौरान स्थानीय अधिकारियों के ध्यान में आया कि इस टेलीफोन के खाते में अन्तर्राष्ट्रीय कॉल सुविधा के लिए अमानत राशि जमा कराने का विवरण नहीं मिल रहा है। अधिकारियों ने नियमों का हवाला देते हुए उन्हें तुरन्त निर्धारित राशि जमा कराने अथवा रसीद दिखाने के निर्देश दिये। उपभोक्ता ने तर्क दिया कि वह बीएसएनएल के एक निष्ठावान उपभोक्ता है तथा उन्होंने निर्धारित अमानत राशि जमा करवाई थी परन्तु उसकी रसीद मिल नहीं रही है। स्थानीय अधिकारियों ने उपभोक्ता के तर्क को स्वीकार नहीं किया तथा शीघ्र राशि जमा कराने पर जोर दिया। साथ ही उन्हें चेतावनी भी दी कि यदि राशि जमा नहीं कराई गई तो उनका टेलीफोन बन्द कर दिया जायेगा।

GM (CGA)

उपभोक्ता को विभागीय अधिकारियों से इस प्रकार के व्यवहार एवं टेलीफोन काट देने की जरा भी उम्मीद नहीं थी। यह उपभोक्ता पिछले 20 वर्षों से बीएसएनएल की सेवाओं का प्रयोग कर रहे थे तथा बीएसएनएल के एक निष्ठावान उपभोक्ता थे। उपभोक्ता को इससे बहुत निराशा एवं पीड़ा हुई। जब इस प्रकरण की जानकारी मुझे प्राप्त हुई तो मुझे भी बहुत खेद एवं खिन्नता हुई कि बीएसएनएल में निष्ठा रखने वाले एक उपभोक्ता के साथ ऐसी घटना कैसे घटित हो गई? मैंने परिमण्डल के मुख्य महाप्रबन्धक दूरसंचार को निर्देश दिया कि ऐसे ईमानदार उपभोक्ता से तुरन्त सम्पर्क कर उनका टेलीफोन पुनः जुड़वाएं एवं उनकी निराशा दूर कर, बीएसएनएल में विश्वास लौटाएं।

पंजीकृत एवं निगमित कार्यालय : भारत संचार भवन, हरीश चन्द्र माथुर लेन, जनपथ, नई दिल्ली-110001
Regd. & Corporate Office : Bharat Sanchar Bhawan, H.C. Mathur Lane, Janpath, New Delhi-110001
Corporate Identity Number (CIN) : U74899DL2000GOI107739
Website : www.bsnl.co.in

आज बाजार में कई दूरसंचार कम्पनियाँ मौजूद हैं जो संचार सेवाओं में हमसे कड़ी प्रतिस्पर्धा कर रही हैं। ऐसे में बीएसएनएल में विश्वास रखने वाले उपभोक्ता को उसका टेलीफोन काट कर, हमारे अधिकारियों द्वारा बीएसएनएल छोड़ने पर मजबूर करने वाला व्यवहार अक्षम्य है। **"यदि तुमने ऐसा नहीं किया तो मैं तुम्हारा टेलीफोन काट दूंगा"** ये शब्द बीएसएनएल के किसी भी अधिकारी या कर्मचारी की जुबान पर कभी भी, किसी भी परिस्थिति में नहीं आने चाहिए। इसी भांति हमारे कई लोग उपभोक्ताओं से यह भी कहते हैं कि "आप बीएसएनएल् की सेवा के लिए ही क्यों जोर दे रहे हैं। बाजार में कई अन्य कम्पनियाँ भी मौजूद है, आप उनसे क्यों नहीं सेवा ले लेते।" वे यह नहीं सोचते कि इस प्रकार का सुझाव या व्यवहार स्वयं उनके अपने पैर पर कुल्हाड़ी मारने जैसा है। यह सोच एकाधिकार के समय की है वर्तमान परिस्थितियों में बहुत पुरानी एवं अव्यावहारिक सोच है। आज उपभोक्ता के पास कई विकल्प उपलब्ध हैं। नियमों की पालना करते समय जिम्मेदार अधिकारी को अपने विवेक का इस्तेमाल करते हुए तथा मामले विशेष को देख कर ही निर्णय लेना चाहिए। अपने सभी उपभोक्ताओं के साथ सम्मानित एवं मृदु व्यवहार करना, हमारा न सिर्फ कर्त्तव्य है बल्कि यह सेवा–नियमों की बाध्यता भी है। उपभोक्ता हैं तो हम हैं। उपभोक्ता नहीं रहेंगे तो हम भी नहीं रहेंगे। यह बात सभी को हमेशा अपने मस्तिष्क में रखनी होगी। **निष्ठावान के प्रति निष्ठावान रहें।**

हार्दिक शुभकामनाओं सहित,

आपका सद्भावी

(हस्ताक्षर)

(अनुपम श्रीवास्तव)

श्री पीऊष खरे..........................

मुख्य महाप्रबन्धक दूरसंचार

महाराष्ट्र.......**दूरसंचार परिमण्डल,**

मुम्बई (महाराष्ट्र)