



**पवन हंस लिमिटेड**  
**हेतु**  
**नागरिक / ग्राहक चार्टर**  
**(2017-18)**

**पता:**

**पंजीकृत कार्यालय : सफदरजंग हवाईअड्डा, नई दिल्ली -  
110003**

**प्रधान कार्यालय : सी-14, सेक्टर-1, नोएडा-201301 (उ.प्र.)**

**वेबसाइट: <http://pawanhans.co.in>**

**जारी होने की तिथि : 1.4.2017**

**अगली समीक्षा : 1ली अप्रैल, 2018**



## खंड 1:

### लक्ष्य, दृष्टि, ध्येय, उद्देश्य व कार्यकलाप

#### भाग-I. पवन हंस लिमिटेड की दृष्टि, ध्येय व उद्देश्य

##### क) दृष्टि

“जनसामान्य को आला दर्जे की विश्वस्तरीय सुरक्षित, सुदृढ, सतत, किफायती विमानन सेवाओं तक पहुँच के लिए सक्षम बनाना।”

##### ख) ध्येय

हेलीकॉप्टर और सी-प्लेन सेवाओं में मार्केट लीडर बनना, छोटे फिक्स्ड विंग एयरक्राफ्ट परिचालनों द्वारा क्षेत्रीय संपर्कता उपलब्ध कराना तथा अन्तरराष्ट्रीय मानकों के अनुसार हेलीकॉप्टर की मरम्मत / ओवरहॉल संबंधी सुविधाएं प्रदान कराना ।

##### ग) उद्देश्य

- बेड़े के प्रतिस्थापन / वर्धन की योजना हेतु पहल ।
- बेड़े का इष्टतम उपयोग हासिल करना ।
- विमानन उद्योग के उत्कृष्ट मानकों के सदृश वायु तथा भूमि पर संरक्षा में निरन्तर सुधार सुनिश्चित करना ।
- मरम्मत / ओवरहॉल सुविधाओं / सेवाओं में विविधता लाना ।
- हेलीकॉप्टर प्रशिक्षण, सुरक्षा सेवाएं उपलब्ध कराना और हेलीपोर्ट/हेलीपैड जैसे संसाधनों को सृजित करना ।
- बेड़े के वर्धन की योजना के लिए पूंजीगत पुनर्गठन ।
- आंतरिक प्रबंधन कार्यप्रणाली को सुधारना और संगठन के भीतर क्षमता निर्माण ।



मुख्य सेवाएं / संव्यवहार

क्र.सं.	सेवा/संव्यवहार	भारिता %	उत्तरदायी व्यक्ति (पदनाम)	ईमेल	मोबाइल नं. तथा फोन नं.	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क		
								श्रेणी	विधि	राशि
1.	तेल क्षेत्र को हेलीकॉप्टर सहायता सेवाएं प्रदान करना ओएनजीसी, ऑयल इंडिया, गेल, इत्यादि को दीर्घावधि की हेलीकॉप्टर चार्टर सेवाएं।	25	श्री मनीष रोकाडे सं.म.प्र. (विपणन)	incharge.mktg@pawanhans.co.in	मो-9833515791 फो-0120-476735 फै-0120-4769797 0120-2542205	- ग्राहकों को समयबद्ध सेवाएं - ग्राहक संतुष्टि की नियमित निगरानी - आंतरिक एवं बाह्य ग्राहक संतुष्टि में सुधार	चार्टरकर्ता के साथ किए गए करार के अनुसार।			
2.	पहाड़ी एवं दुर्गम क्षेत्रों में प्रचालन- राज्य सरकारों तथा अन्य सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों, ओएनजीसी और अभिकरणों नामतः मेघालय, त्रिपुरा, सिक्किम, उड़ीसा, हिमाचल प्रदेश, लक्षद्वीप, अंडमान एवं निकोबार, गृह मंत्रालय, एनटीपीसी इत्यादि को दीर्घकालिक हेलीकॉप्टर चार्टर सेवाएं।	20	श्री मनीष रोकाडे सं.म.प्र. (विपणन)	incharge.mktg@pawanhans.co.in	मो-9833515791 फो-0120-476735 फै-0120-4769797 0120-2542205	- ग्राहकों को समयबद्ध सेवाएं - ग्राहक संतुष्टि की नियमित निगरानी - आंतरिक एवं बाह्य ग्राहक संतुष्टि में सुधार	चार्टरकर्ता के साथ किए गए करार के अनुसार।			
3.	यात्रा एवं पर्यटन के संवर्धन लिए चार्टर उड़ानें उपलब्ध करवाना - श्री केदारनाथ जी हेलीकॉप्टर सेवाएं।	10	श्री एम. एस. बूरा मप्र (उक्षे)	ms.boora@pawanhans.co.in	मो. 9811581464 फो-011-24615711 फै- 011-24611801	- ग्राहकों को समयबद्ध सेवाएं - ग्राहक संतुष्टि की नियमित निगरानी आंतरिक एवं बाह्य ग्राहक संतुष्टि में सुधार	चार्टरकर्ता के साथ किए गए करार और श्राइन बोर्ड के दिशानिर्देशों के अनुसार।			



मुख्य सेवाएं / संव्यवहार

क्र.स.	सेवा/संव्यवहार	भारिता %	उत्तरदायी व्यक्ति (पदनाम)	ईमेल	मोबाइल नं. तथा फोन नं.	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क		
								श्रेणी		
4.	सीआरएम, समक्षमता जांच, कर्मियों के लिए विशेष प्रशिक्षण तथा राष्ट्रीय विमानन संरक्षा एवं सेवा संस्थान, दिल्ली की प्रचालन सुविधाओं का तृतीय पक्षकार लेखा परीक्षण।	5	श्री एम. एस. बूरा संरक्षा प्रमुख	ms.boora@pawanhans.co.in	मो-9811581464 फो-011-2476854, फै-011-2476979	वायु एवं स्थल दोनों पर निष्पादन एवं संरक्षा में सुधार।	संस्थान के दिशानिर्देशों के अनुसार।			
5.	रोहिणी, दिल्ली में हेलीपोर्ट और हेलीपोर्ट में सेवाएं।	5	श्री राजवीर सहारन हेलीपोर्ट प्रबंधक	rs.saharan@pawanhans.co.in	मो-8800998298 फो-0120-2476789 फै-0120-2476978	हेलीपोर्ट पर वाणिज्यिक सेवाएं।	सरकारी दिशानिर्देशों के अनुसार			
6.	हडप्सर, पुणे में हेलीकॉप्टर प्रशिक्षण अकादमी की स्थापना।	5	श्री पी के मारकन प्रमुख (सामान्य अभियांत्रिकी)	pk.markan@pawanhans.co.in	मो-9573176920 फो-0120-2476782 फै-0120-2476985	हेलीकॉप्टर प्रशिक्षण अकादमी का निर्माण।	सरकारी दिशानिर्देशों के अनुसार			

मुख्य सेवाएं / संव्यवहार

क्र.सं.	सेवा/संव्यवहार	भारिता %	उत्तरदायी व्यक्ति (पदनाम)	ईमेल	मोबाइल नं. तथा फोन नं.	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क		
								श्रेणी		
7.	अन्यों के हेलीकॉप्टरों का प्रचालन एवं अनुरक्षण – एचएएल के ध्रुव, ओएनजीसी तथा अन्य पार्टियों के हेलीकॉप्टरों का प्रचालन एवं अनुरक्षण	10	श्री एम पी सिंह प्रमुख विअअ	<a href="mailto:mp.singh@pawanhans.co.in">mp.singh@pawanhans.co.in</a>	मो-9818611993 फो-0120-2476763 फै- 0120-2476977	सीमा सुरक्षा बल, ओएनजीसी को प्रचालन एवं अनुरक्षण सहायता।	स्वामी के साथ किए गए करार के अनुसार।			
8.	नागरिकों की शिकायतों का निवारण – शिकायत निवारण तथा निगरानी प्रणाली सरकारी वेबसाइट अर्थात् <a href="http://pgportal.gov.in">http://pgportal.gov.in</a> पर प्रचालन में है।	15	श्री संजीव अग्रवाल कंपनी सचिव एवं मप्र (विधि)	<a href="mailto:co.secy@pawanhans.co.in">co.secy@pawanhans.co.in</a>	मो-9810635058 फो-0120-2476775 0120-2533021 फै-0120-2476984	नागरिकों की शिकायतों का त्वरित निवारण।	सरकारी दिशानिर्देशों के अनुसार।			

## भागीदारों / ग्राहकों की सूची

क्र.सं.	भागीदार / ग्राहक
1.	ओएनजी, गेल, राज्य सरकारें तथा अन्य सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम तथा एजेंसियां नामतः मेघालय, हिमाचल प्रदेश, महाराष्ट्र सरकार, उड़ीसा सरकार, पश्चिम बंगाल सरकार, त्रिपुरा, सिक्किम, नागालैंड, लक्षद्वीप, अंडमान एवं निकोबार, गृह मंत्रालय, एनटीपीसी इत्यादि। श्री केदारनाथजी के यात्री, मुम्बई स्थित प्रशिक्षण संस्थान एवं नई दिल्ली स्थित राष्ट्रीय विमानन संरक्षा एवं सेवा संस्थान के विद्यार्थी, प्रचालन एवं अनुरक्षण के लिए हेलीकॉप्टरों के स्वामी, नागर विमानन मंत्रालय, नागर विमानन महानिदेशालय, भारतीय वायु सेना, नागर विमानन सुरक्षा ब्यूरो, भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण, वित्त मंत्रालय, पेट्रोलियम मंत्रालय, तथा विमान कलपूर्जों, इंजन, एयर टर्बाइन फ्यूल एवं अन्य मदों के आपूर्तिकर्ता।

## उत्तरदेयता केंद्र

क्र. सं.	उत्तरदेयता केन्द्र	लैंडलाइन नम्बर	ईमेल	मोबाइल नम्बर	पता
1.	प्रधान कार्यालय में विपणन विभाग	0120-2476735, फैक्स-0120-2476981	<a href="mailto:manish.rokade@pawanhans.co.in">manish.rokade@pawanhans.co.in</a>	9833515791	पवन हंस लिमिटेड, सी-14, सेक्टर-1, नोएडा 201301
2.	महाप्रबंधक – उत्तरी क्षेत्र	011-24615748 011-24615711, फैक्स -011-24611801	<a href="mailto:m.s.boora@pawanhans.co.in">m.s.boora@pawanhans.co.in</a>	9811581464	पवन हंस लिमिटेड, सफदरजंग हवाई अड्डा, नई दिल्ली 110003.
3.	महाप्रबंधक – पश्चिमी क्षेत्र	022-26146211, 26261700, Fax-022-66754419	<a href="mailto:sanjay.kumar@pawanhans.co.in">sanjay.kumar@pawanhans.co.in</a>	9811311382	Pawan Hans Ltd., पवन हंस लिमिटेड, जुहू एयरोड्रॉम, विले पार्ले (पश्चिम), मुम्बई - 400054.
4.	प्रमुख, विमान अनुरक्षण अभियांत्रिकी	0120-2476763, फैक्स -0120-2476977	<a href="mailto:mp.singh.engg@pawanhans.co.in">mp.singh.engg@pawanhans.co.in</a>	9818611993	पवन हंस लिमिटेड, सी-14, सेक्टर-1, नोएडा 201301
5.	स्थानापन्न महाप्रबंधक (पूर्वी क्षेत्र)	0361-2842175/2842176 फैक्स सं.0361-2842177	<a href="mailto:m.sreekumar@pawanhans.co.in">m.sreekumar@pawanhans.co.in</a>	9920559496	पवन हंस लिमिटेड, तीसरा तल, राजश्री इन होटल, वीआईपी रोड, गुवाहाटी- 781015 (असम)
6.	संरक्षा प्रमुख	011-2476854, फैक्स -011-2476979	<a href="mailto:ms.boora@pawanhans.co.in">ms.boora@pawanhans.co.in</a>	9811581464	पवन हंस लिमिटेड, सफदरजंग हवाई अड्डा, नई दिल्ली 110003.
7.	हेलीपोर्ट, रोहिणी, दिल्ली तथा हेलीकॉप्टर प्रशिक्षण अकादमी, हडप्सर, पुणे	0120-2476789 Fax.0120-2476978	<a href="mailto:rs.saharan@pawanhans.co.in">rs.saharan@pawanhans.co.in</a>	8800998298	पवन हंस लिमिटेड, सी-14, सेक्टर-1, नोएडा 201301

## सेवा उपयोग करने वालों की सांकेतिक प्रत्याशाएं

क्र.सं.	सेवा उपयोग करने वालों की सांकेतिक प्रत्याशाएं
1.	- ग्राहको को समय पर सेवाएं प्रदान करना
2.	- ग्राहक संतुष्टि की नियमित निगरानी
3.	- आंतरिक एवं बाह्य ग्राहक संतुष्टि में सुधार
4.	- बाजार आवश्यकताओं के अनुरूप कर्मचारियों का अनवरत प्रशिक्षण एवं विकास
5.	- विमान एवं स्थल, दोनों के लिए, निष्पादन एवं संरक्षा सुधारों के लिए अनवरत प्रयास ।
6.	- पर्यावरण समाशोधन, करारकर्ता एजेंसी को आशय पत्र
7.	- सीमा सुरक्षा बल, ओएनजीसी, गुजरात सरकार को प्रचालन एवं अनुरक्षण सहायता