ਦਫ਼ਤਰ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਸਿੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ(ਸੈ.ਸਿ.) ਪੰਜਾਬ

ਪੰਜਾਬ ਆਈ.ਸੀ.ਟੀ. ਐਜੂਕੇਸ਼ਨ ਸੁਸਾਇਟੀ(ਪਿਕਟਸ)

ਪੰਜਵੀਂ ਮੰਜਿਲ, ਬਲਾਕ-ਈ, ਵਿੱਦਿਆ ਭਵਨ, ਫੇਜ਼-8, ਮੋਹਾਲੀ

ਫੋਨ ਨੰ. 0172-5212319/313, E-mail: icttech@punjabeducation.gov.in

ਵੱਲ,

1. ਸਮੂਹ ਜਿਲ੍ਹਾ ਸਿੱਖਿਆ ਅਫ਼ਸਰ(ਐ.ਸਿੱ.) ਪੰਜਾਬ।
2. ਸਮੂਹ ਜਿਲ੍ਹਾ ਸਿੱਖਿਆ ਅਫ਼ਸਰ(ਸੈ.ਸਿੱ.), ਪੰਜਾਬ।
3. ਸਮੂਹ ਸਕੂਲ ਮੁਖੀ (ਵੈਬਸਾਈਟ ਰਾਹੀਂ)।

ਮੀਮੋ ਨੰ:- I/33079/2021 ਮਿਤੀ:- 19 .01.21

ਵਿਸ਼ਾ- ਸਕੂਲਾਂ ਵਿੱਚ Acer ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਲੱਗੇ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟਰਾਂ/ਕੰਪਿਊਟਰਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਆਇਟਮਾਂ ਖਰਾਬ ਹੋਣ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਸਬੰਧੀ।

1 ਉਕਤ ਵਿਸ਼ੇ ਸਬੰਧੀ ਆਪ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਵਿਭਾਗ ਵੱਲੋਂ ਸਕੂਲਾਂ ਵਿੱਚ M/s Acer India Pvt. Ltd. ਕੰਪਨੀ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟਰ, ਪੀ.ਸੀ. ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਤ ਆਇਟਮਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਪੀਕਰ, ਯੂ.ਪੀ.ਐਸ. ਆਦਿ ਮੁਹੱਇਆ ਕਰਵਾਏ ਗਏ ਹਨ।

2 ਇਨ੍ਹਾਂ ਆਇਟਮਾਂ ਵਿੱਚੋ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਖਰਾਬੀ ਆਉਣ ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਨੰਬਰਾਂ ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇ:-

Toll Free No	**1800114100**
Dedicated Phone Numbers (Monday to Saturday 9:30AM to 5:30PM)	**0172-5052603** **0172-5009532**

3 ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਈ-ਮੇਲਜ਼ ਅਤੇ Online Web portal ਤੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ-

E-mail 1	**acersupport@in.aegisglobal.com**
E-mail 2	**acer.helpdeskchd@aforeserve.co.in**
Web portal Link	**http://customercare.acer-apac.com/CustomerSelfService/CaseBooking.aspx?CID=IN&LID=ENG**

4 ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਨਾਲ ਨੱਥੀ Performa fill ਕਰਕੇ ਨੱਥੀ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇ।

5 ਉਕਤ ਦਿੱਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਸਮੇਂ Organization name ਵਿੱਚ Punjab School ਦਰਜ ਕਰਨਾ ਜਰੂਰੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ monitor/reporting ਸੌਖੇ ਤਰੀਕੇ

ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ address column ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਸਕੂਲ ਦਾ ਪੂਰ ਨਾਮ ਜਿਵੇਂ ਕਿ GPS xxxxx, GMS xxxxx, GHS xxxxxx or GSSS xxxxx ਅਤੇ ਜਿਲ੍ਹੇ ਦਾ ਨਾਮ ਵੀ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

6 ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਇੱਕ ਮੋਬਾਇਲ ਨੰਬਰ ਵੀ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ complaint ID ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇੰਜੀਨਅਰ ਵੱਲੋਂ ਸਕੂਲ ਵਿੱਚ ਵਿਜ਼ਟ ਕਰਨ ਸਬੰਧੀ ਰਾਬਤਾ ਵੀ ਕਾਇਮ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਸੋ ਉਹ ਮੋਬਾਇਲ ਨੰਬਰ ਹੀ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ ਜੋ ਚਾਲੂ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ।

7 ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਸਮੇਂ ਖਰਾਬ ਹੋਈ ਆਇਟਮ ਦਾ serial number ਕੋਲ ਹੋਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਸੋ ਸਾਰੀਆਂ ਆਇਟਮਾਂ ਦੇ serial number ਸਟਾਕ ਰਜਿਟਰ ਤੇ ਦਰਜ ਕਰ ਲਏ ਜਾਣ ਤਾਂ ਜੋ ਵਾਰ–ਵਾਰ serial number ਦੇਖਣ ਤੋਂ ਬਚਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।

8 ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ 3 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ–ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਤਾਂ ਆਪਣੇ ਜਿਲ੍ਹੇ ਦੇ ਜਿਲ੍ਹਾ ਸਿੱਖਿਆ ਅਫ਼ਸਰ(ਸੈ.ਸਿੱ.) ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਆਈ.ਸੀ.ਟੀ. ਬ੍ਰਾਂਚ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

9 ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਮੁਸ਼ਕਿਲ ਸਬੰਧੀ ਹੋਣ ਤੇ ਇਸ ਦਫ਼ਤਰ ਨਾਲ ਫੋਨ ਨੰ: 0172-5212328 ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

10 ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਦੇ ਉਕਤ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨੂੰ ਪੋਸਟਰ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕੰਪਿਊਟਰ ਲੈਬ ਜਾਂ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਸਬੰਧੀ ਕਿਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ ਪਵੇ।

11 ਸਮੂਹ ਸਕੂਲ ਮੁਖੀ ਹਾਰਡਵੇਅਰ ਦਾ ਚਾਲੂ ਹੋਣ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਨੂੰ ਈ–ਕੰਟੈਂਟ ਰਾਹੀਂ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾਣ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਗੇ।

ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਸਿੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ(ਸੈ.ਸਿੱ.)
ਪੰਜਾਬ

ਪਿੰ:ਅੰ:ਨੰ:–ਉਕਤ ਮਿਤੀ:19.01.21

ਉਪਰੋਕਤ ਦਾ ਉਤਾਰਾ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾਂ/ਅਗਲੇਰੀ ਕਾਰਵਾਈ ਹਿਤ:–

1 ਸਮੂਹ ਆਈ.ਸੀ.ਟੀ. ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ ਕੁਆਰਡੀਨੇਟਰ ਨੂੰ ਭੇਜ ਕੇ ਹਦਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸਮੇਂ–ਸਮੇਂ ਤੇ ਆਪਣੇ ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੇ ਜਿਲ੍ਹਿਆਂ ਵਿੱਚ ਹਾਰਡਵੇਅਰ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਮੋਨੀਟਰਿੰਗ ਕਰਨਗੇ।

2 ਸਮੂਹ ACs and DSMs ਸਮਾਰਟ ਸਕੂਲ।

ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਸਿੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ(ਸੈ.ਸਿੱ.)
ਪੰਜਾਬ