ਦਫ਼ਤਰ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਜਨਰਲ ਸਕੂਲ ਸਿੱਖਿਆ, ਪੰਜਾਬ

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

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

ਵੱਲ,

ਜਿਲ੍ਹਾ ਸਿੱਖਿਆ ਅਫ਼ਸਰ(ਸੈ.ਸਿੱ.),ਬਰਨਾਲਾ,
ਬਠਿੰਡਾ, ਫਤਿਗੜ੍ਹ ਸਾਹਿਬ,ਲੁਧਿਆਣਾ, ਮਲੇਰਕੋਟਲਾ,ਮਾਨਸਾ,
ਮੋਗਾ, ਮੋਹਾਲੀ, ਨਵਾਂ ਸ਼ਹਿਰ, ਪਟਿਆਲਾ, ਰੋਪੜ, ਸੰਗਰੂਰ।
ਪੰਜਾਬ।

ਮੀਮੋ ਨੰ:-।/1451281/2026 ਮਿਤੀ:- 20.07.26

ਵਿਸ਼ਾ- ਸਮੱਗਰਾ, ਪੀ.ਐਮ.ਸ਼੍ਰੀ., SoE ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸਕੂਲਾਂ ਵਿੱਚ M/s EdiQue Solutions Pvt. Ltd. ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਸਪਲਾਈ ਕੀਤੇ Interactive Flat Panels (IFPs) ਦੇ ਖਰਾਬ ਜਾਂ ਚੋਰੀ ਹੋਣ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਸਬੰਧੀ।

1 ਹਵਾਲਾ ਪੱਤਰ ਨੰ. I/1284396/2026 ਮਿਤੀ: 06-01-2026.

2 ਉਕਤ ਵਿਸ਼ੇ ਸਬੰਧੀ ਆਪ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਵਿਭਾਗ ਵੱਲੋਂ ਸਕੂਲਾਂ ਵਿੱਚ M/s EdiQue Solutions Pvt. Ltd. ਕੰਪਨੀ ਰਾਹੀਂ BenQ Brand ਦੇ Interactive Flat Panels(IFPs) ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਏ ਗਏ ਹਨ।

3 ਇਨ੍ਹਾਂ IFPs ਦੀ ਵਾਰੰਟੀ 01-04-2026 ਤੋਂ 5 ਸਾਲ ਤੱਕ ਹੈ।

4 ਵਾਰੰਟੀ ਦੌਰਾਨ Interactive Flat Panels(IFPs) ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਖਰਾਬੀ ਆਉਣ ਜਾਂ ਚੋਰੀ ਹੋਣ ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਨੰਬਰਾਂ ਤੇ call/SMS/WhatsApp ਜਾਂ ਈ-ਮੇਲ (helpdeskpunjab@edique.in) ਰਾਹੀਂ ਤੁਰੰਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇ:-

EDIQUE SOLUTIONS PVT. LTD.					
LEVEL	NAME OF RESOURCE	DESIGNATION	CONTACT NO	LOCATION	EMAIL ID
LEVEL 1	HELPDESK 1	PMU	7087347089	MOHALI (SAS NAGAR)	helpdeskpunjab@edique.in
	HELPDESK 2	PMU	7087347088	MOHALI (SAS NAGAR)	helpdeskpunjab@edique.in
LEVEL 2	ABHISHEK SHARMA	PROJECT MANAGER	8146042902	MOHALI (SAS NAGAR)	abhishek.sharma@edique.in

ਨੋਟ- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਸਬੰਧੀ SOP ਨਾਲ ਨੱਥੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

5 ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ email/SMS/WhatsApp ਰਾਹੀਂ ਲਿਖਵਾਈ ਜਾਣੀ ਹੈ ਤਾਂ ਇਸ ਪੱਤਰ ਨਾਲ ਨੱਥੀ SOP ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਪ੍ਰਫਾਰਮੇ ਵਿੱਚ ਮੰਗੀ ਗਈ ਸੂਚਨਾ ਭਰਕੇ ਭੇਜਣੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਈ ਜਾਵੇ।

6 ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੀ ਡਿਟੇਲ ਨਾਲ ਨੱਥੀ SOP ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਪੋਰਟਲ ਤੇ ਆਪਣਾ ਸਕੂਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਵਾ ਕੇ Username ਅਤੇ Password ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ Helpdesk ਨਾਲ ਫੋਨ ਜਾਂ ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਰਾਬਤਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

7 ਜੇਕਰ ਸਕੂਲਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਜਾਂ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਾ ਹੋਣ ਸਬੰਧੀ ਮੁਸ਼ਕਲ ਆਉਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਦਫ਼ਤਰ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਸਿੱਖਿਆ ਅਫ਼ਸਰ ਦੀ ਆਈ.ਸੀ.ਟੀ. ਬ੍ਰਾਂਚ ਨਾਲ ਤੁਰੰਤ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ।

8 IFPs ਲਈ ਵਾਰੰਟੀ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਬੀਮੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। IFP ਚੋਰੀ ਹੋ ਜਾਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਸਬੰਧਿਤ ਸਕੂਲ ਵੱਲੋਂ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ICT Branch ਨੂੰ 24 ਘੰਟਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ (ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ) ਅਤੇ Helpdesk Contact Numbers ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਰਿਪਲੇਸਮੈਂਟ ਲਈ ਤੁਰੰਤ FIR ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਕੇ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇ। ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ 6 ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਤੱਕ ਰਿਪਲੇਸਮੈਂਟ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਤਾਂ ਆਪਣੇ ਜਿਲ੍ਹੇ ਦੀ ਆਈ.ਸੀ.ਟੀ. ਬ੍ਰਾਂਚ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇ।

9 ਖਰਾਬ ਹਾਰਡਵੇਅਰ ਜਾਂ ਚੋਰੀ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਸਮੇਂ ਖ਼ਰਾਬ/ਚੋਰੀ ਹੋਈਆਂ ਆਇਟਮਾਂ ਦਾ serial number ਹੋਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਸੋ IFPs ਸਾਰੀਆਂ ਆਇਟਮਾਂ ਦੇ serial number ਸਟਾਕ ਰਜਿਸਟਰ ਤੇ ਦਰਜ ਕਰ ਲਏ ਜਾਣ ਤਾਂ ਜੋ ਵਾਰ–ਵਾਰ serial number ਦੇਖਣ ਤੋਂ ਬਚਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। Serial Number ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

10 ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਸਮੇਂ ਇੱਕ ਮੋਬਾਇਲ ਨੰਬਰ ਵੀ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ Complaint ID ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇੰਜੀਨੀਅਰ 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। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਬਾਅਦ ਵੀ Complaint ID ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਤਾਂ ਜਿਲ੍ਹਾ ਆਈ.ਸੀ.ਟੀ. ਬ੍ਰਾਂਚ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

11 ਜਦੋਂ ਇੰਜੀਨੀਅਰ ਵੱਲੋਂ Complaint Close ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ Registered Mobile Number ਤੇ SMS ਰਾਹੀਂ OTP ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਹ OTP ਇੰਜੀਨੀਅਰ ਵੱਲੋਂ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਭਰਨ ਉਪਰੰਤ ਹੀ Complaint Close ਹੋਵੇਗੀ, ਸੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਪੂਰਨ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਣ ਉਪਰੰਤ ਹੀ OTP ਇੰਜੀਨੀਅਰ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ।

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

13 ਸਕੂਲ ਵੱਲੋਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਰਿਕਾਰਡ(ਡਿਟੇਲ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ, ਖ਼ਰਾਬ ਹੋਏ ਪਾਰਟ ਦਾ ਨਾਮ, Complaint ID ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਹਾਰਡਵੇਅਰ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ) ਆਦਿ ਰੱਖਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਜੋ ਜ਼ਰੂਰਤ ਪੈਣ ਤੇ ਡਾਟਾ ਵੇਰੀਫਾਈ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਚੋਰੀ ਦੇ ਕੇਸਾਂ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖਣਾ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇ।

14 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 ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ ਪਵੇ।

15 ਜਿਲ੍ਹਾ ਆਈ.ਸੀ.ਟੀ. ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਸਟਾਫ਼ ਹਾਰਡਵੇਅਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਚੋਰੀ ਦੇ ਕੇਸਾਂ ਦੀ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਮੋਨੀਟਰਿੰਗ ਕਰਨੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ 3 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਜਿਆਦਾ ਪੈਡਿੰਗ ਪਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਬੰਧੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਜਲਦੀ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਵਾਉਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਗੇ। ਇਸ ਸਬੰਧੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਮੁਸ਼ਕਿਲ ਆਉਣ ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਇਸ ਦਫ਼ਤਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

16 Interactive Flat Panels (IFPs) ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਸਮੇਂ Direct Switch Off ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ, ਸਗੋਂ Proper Shut Down ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇ।

17 Interactive Flat Panels (IFPs) ਲਈ Internet Connectivity ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਈ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਜੋ ਆਨਲਾਈਨ ਉਪਲੱਬਧ e-content ਨੂੰ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ access ਕਰਕੇ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।

18 ਜਿਲ੍ਹਾ ਸਿੱਖਿਆ ਅਫ਼ਸਰ (ਸੈ.ਸਿੱ.) ਸਾਰੇ ਸਕੂਲਾਂ ਦਾ ਹਾਰਡਵੇਅਰ ਚਾਲੂ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਅਤੇ ਸਕੂਲਾਂ ਵੱਲੋਂ ਇਸ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹੋਏ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਨੂੰ ਈ-ਕੰਟੈਂਟ, ਡਿਜੀਟਲ ਲਰਨਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਉਪਲਬਧ ICT ਆਧਾਰਿਤ ਸਿੱਖਿਆ ਸਮੱਗਰੀ ਰਾਹੀਂ ਪੜ੍ਹਾਈ ਕਰਵਾਈ ਜਾਣੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਗੇ।

ਡਿਪਟੀ ਸਟੇਟ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ ਡਾਇਰੈਕਟਰ

ਪਿੰ:ਅੰ:ਨੰ:–ਉਕਤ

ਮਿਤੀ:20.07.2026

ਉਪਰੋਕਤ ਦਾ ਉਤਾਰਾ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾ/ਅਗਲੇਰੀ ਕਾਰਵਾਈ ਹਿੱਤ:–

1 ਡਾਇਰੈਕਟਰ, ਐਸ.ਸੀ.ਈ.ਆਰ.ਟੀ., ਪੰਜਾਬ ਜੀ ਨੂੰ ਭੇਜਦੇ ਹੋਏ ਬੇਨਤੀ ਹੈ ਕਿ ਸਕੂਲਾਂ ਵਿੱਚ ਸਥਾਪਿਤ Interactive Flat Panels (IFPs) ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਈ-ਕੰਟੈਂਟ, ਡਿਜੀਟਲ ਲਰਨਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ, Apps ਅਤੇ ਹੋਰ ਉਪਲਬਧ ICT ਆਧਾਰਿਤ ਸਿੱਖਿਆ ਸਮੱਗਰੀ ਰਾਹੀਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਦੀ ਪੜ੍ਹਾਈ ਕਰਵਾਉਣ ਸਬੰਧੀ ਸਮੂਹ ਸਕੂਲਾਂ ਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ/ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਖੇਚਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਜੀ।

2 ਸਮੂਹ ਆਈ.ਸੀ.ਟੀ. ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ ਕੁਆਰਡੀਨੇਟਰ ਨੂੰ ਭੇਜ ਕੇ ਹਦਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਹਾਰਡਵੇਅਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਚੋਰੀ ਸਬੰਧੀ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੀ ਨਿਯਮਿਤ ਮੋਨੀਟਰਿੰਗ ਕਰਨੀ ਅਤੇ ਪੈਂਡਿੰਗ ਕੇਸਾਂ ਦਾ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਵਾਉਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇ।

3 ਸਬੰਧਤ ਸਕੂਲ ਮੁੱਖੀ (ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਰਾਹੀਂ)।

4 M/s EdiQue Solutions Pvt. Ltd. ਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਹਿੱਤ।

ਡਿਪਟੀ ਸਟੇਟ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ ਡਾਇਰੈਕਟਰ

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) For Complaint Logging Smart Class Project Punjab

Complaint Registration Process – **Through Calling Helpdesk**

Complaint Logging Process

Step 1 – Call the Helpdesk

The School Representative/Teacher/Computer Faculty/Operator should call the Helpdesk number regarding the issue in the Smart Class equipment.

✅ Save the Complaint Reference Number shared by the Helpdesk Team for future follow-up.

HELPDESK CONTACT NUMBER	LOCATION	EMAIL ID
Helpdesk 1 **7087347089**	Mohali (SAS Nagar)	helpdeskpunjab@edique.in
Helpdesk 2 **7087347088**	Mohali (SAS Nagar)	helpdeskpunjab@edique.in

Step 2 – PMU Executive Receives the Call

After connecting the call, the PMU Helpdesk Executive will register the complaint in the complaint management system.

The school representative should explain the issue properly and provide all required details for quick support and resolution

📋 Mandatory Details Required for Complaint Logging

The following details are compulsory while registering the complaint:

🏫 School Details

- School Name:

• UDISE Code:
• Complete School Address:
• District:
• Block:
🖥️ **Equipment / Complaint Details**
• Type of Issue/Fault
• Faulty Panel Serial Number
• Description of Problem
• Date/Time when issue started (if known)

👤 **Contact Details**
• Name of Complaint Person
• Primary Contact Number
• Alternative Contact Number (if available)

Complaint Logging Through Email

2. Complaint Email ID

All complaints related to faulty Smart Class Panels/IFPs must be sent to:

📧 **helpdeskpunjab@edique.in**

Complaint Logging Process

Step 1 – School Sends Complaint

The school representative will send an email to helpdeskpunjab@edique.in **with all required details.**

Step 2 – PMU Helpdesk Receives Complaint

The PMU Executive/Helpdesk Team will check the complaint received through email.

Step 3 – Complaint Verification

The helpdesk team will verify:
• Complaint details
• Serial number
• Contact information

If any information is missing, the school may be contacted for clarification.

Step 4 – Complaint Acknowledgement

After successful verification, the PMU Executive will reply to the same email confirming that the complaint has been logged.

The reply may include:

• Complaint Reference Number
• Complaint Status
• Expected action/update

Step 5 – Further Coordination

The concerned technical/support team will coordinate with the school for resolution of the issue.

Email Format:

Dear Sir/Madam,

This is to inform you that the Smart Class Panel installed in our school is faulty and requires support. (Description **about the issue)**

Please find the complaint details below:
• **School Name:**
• **UDISE Code:**
• **School Address:**
• **District:**
• **Block:**
• **Faulty Panel Serial Number:**
• **Name of Complaint Person:**
• **Contact Number:**
• **Alternative Contact Number:**

Kindly log the complaint and provide necessary support.

Regards,
[Name of School Representative]
[Designation]
[School Name]

SMS Complaint Registration Process

Schools can register complaints regarding faulty panels by sending an SMS to either of the following Helpdesk numbers:

Helpdesk 1: 7087347089
Helpdesk 2: 7087347088

SMS Format:

Type the message in the following format:

```
Complaint Description

#School-Name
#UDISECode
#District
```

```
#Block
#Panel Serial-Number
#Complaint Person Name
#Contact Number
#Alternative Contact Number if
```

Example:

```
COMP- Firmware issue
#Govt Senior Secondary School
#03120100123
#Ludhiana
#Khanna
#PNL123456
#Raj Kumar
#9876543210
#9876543211
```

Complaint Logging Process:

1. The school representative should send the SMS in the prescribed format to either Helpdesk number.
2. The Helpdesk team will verify the details received.
3. Once verified, the complaint will be registered in the system.
4. The concerned technical team/service partner will be informed for further action.
5. The school may be contacted for additional information, if required.

Note: Please ensure that the Panel Serial Number and contact details are entered correctly to avoid delays in complaint resolution.

Complaint Registration Process – Through OPMS

OPMS Complaint Logging Credentials

Schools requiring OPMS complaint logging credentials may contact the PMU Helpdesk for the generation of their respective school's OPMS complaint logging Username and Password.

PMU Helpdesk Contact Details:

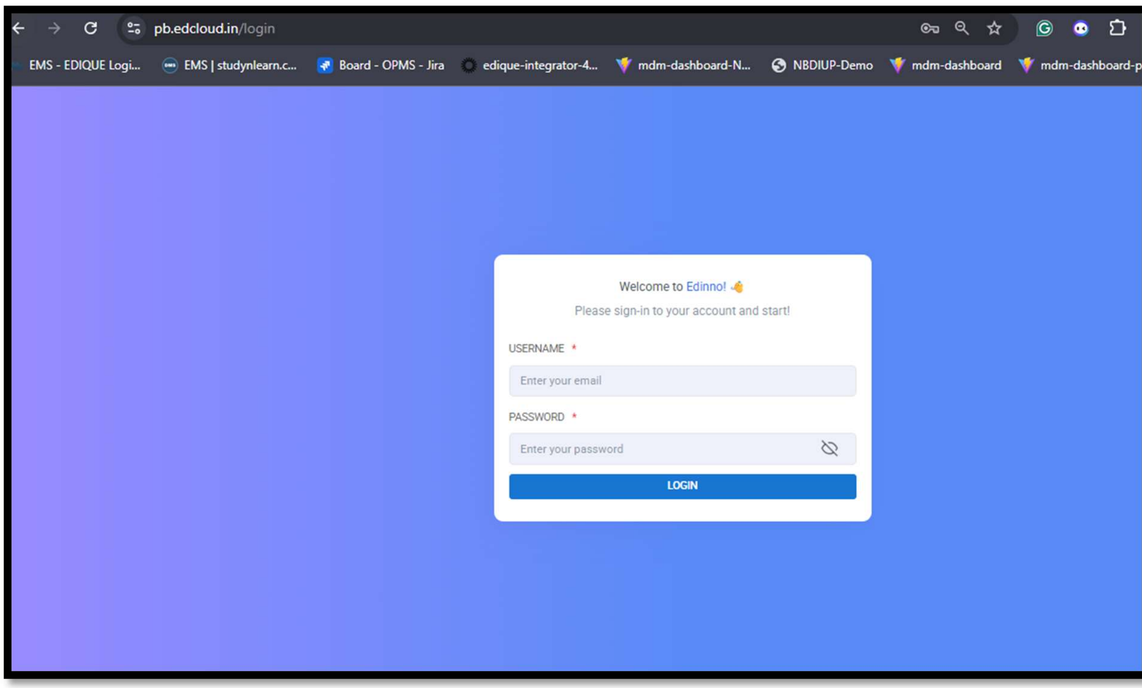
* Helpline:70873 47088, 70873 47089

* Email: helpdeskpunjab@edique.in

Kindly request the generation of OPMS complaint logging credentials (Username & Password) for your respective school to enable complaint registration on the OPMS portal.

- Login to the OPMS web portal using the URL and credentials mentioned below.

Url - https://pb.edcloud.in/login

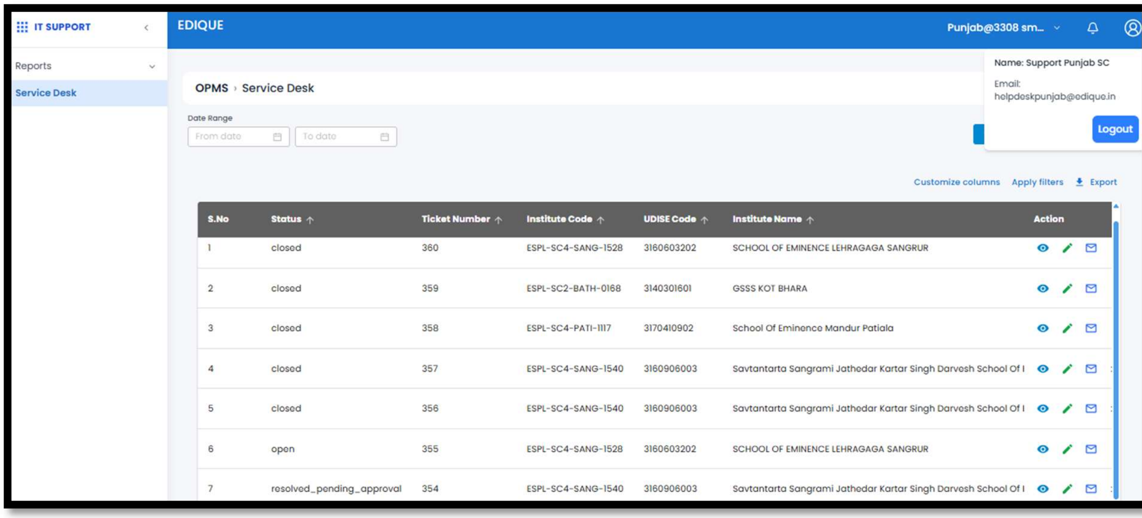


- Enter the Respective Username and Password and press the login button.

Username – GHSRopar@gmail.com (Only for reference purpose)

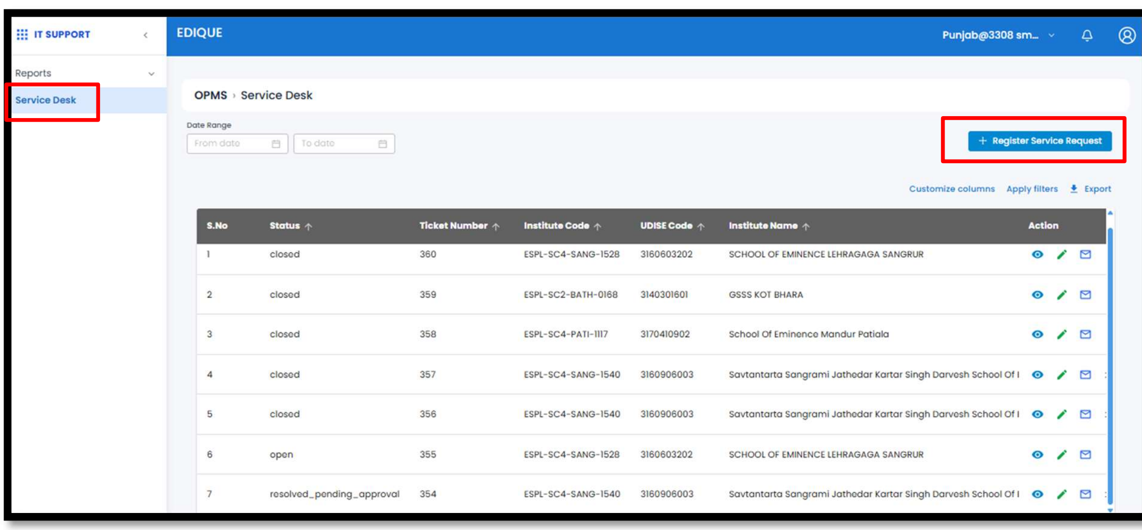
Password –Ropar@123 (Only for reference purpose)

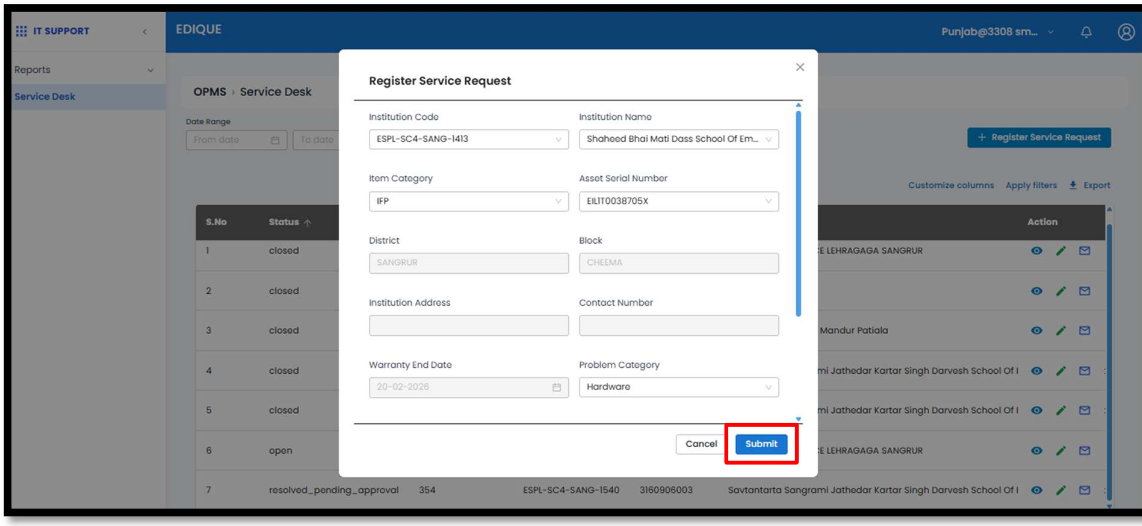
After logging into the system, the dashboard interface will be displayed.



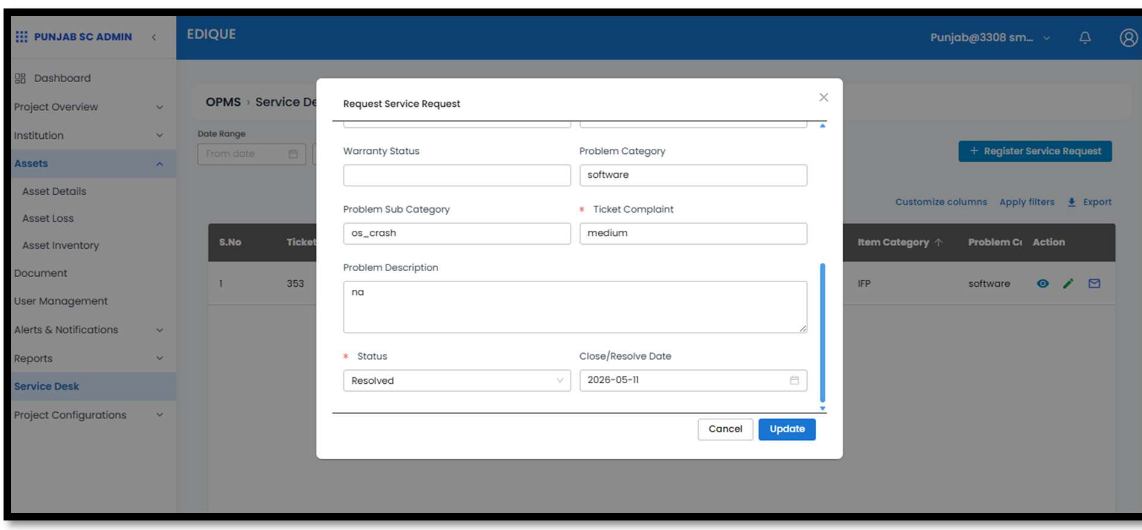
In the Service Desk Module, service request complaints are registered at the institution level, and details of the item category are recorded.

- Click on the **'+ Register Service Request'** button, enter the details of the item and the institute, and then submit the new complaint details.

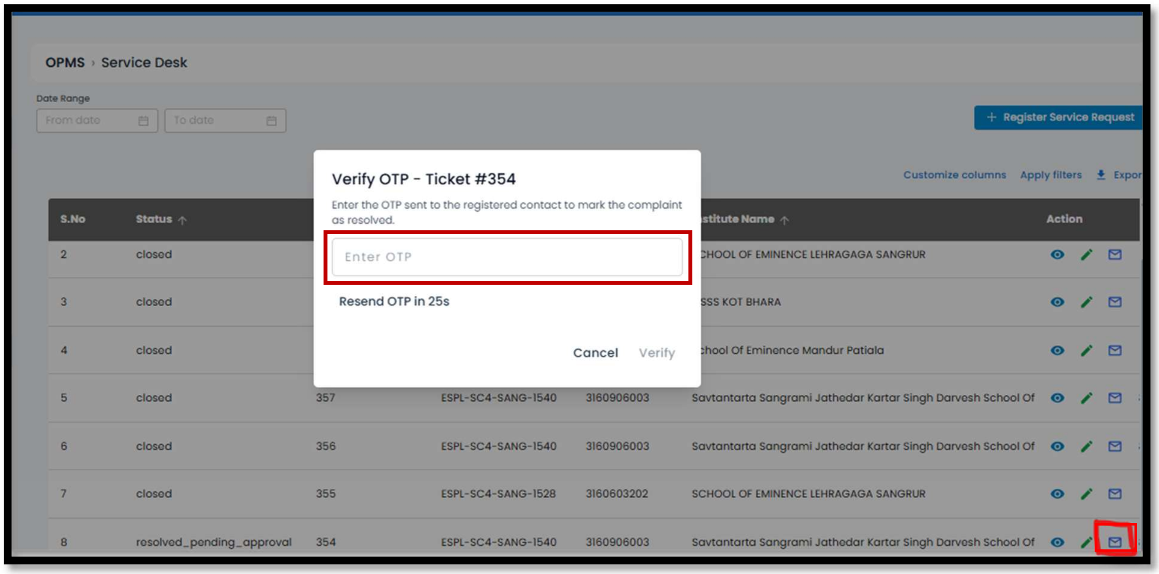




- Once the complaint is been submitted the person who have lodged the complain will receive the confirmation message on their email id along with the ticket details.
- Click on the Edit option for the created complaint. Change the complaint status from Open to Resolved.



- When the engineer resolves the complaint, he/she will generate an OTP through the system. The OTP will be sent to the mobile number of the person who lodged the complaint for verification and closure.



- To mark the complaint status as ‘Closed,’ the OTP must be entered into the system.
- The complaint will be then marked as closed with that ticket ID.