स्वच्छ भारत
एक कदम स्वच्छता की ओर
MAKE IN INDIA
#GiveItUp
Feel the Joy of Giving
उज्ज्वला
PAHAL

1 पेट्रोल पंप (रिटेल आउटलेट)

- रिटेल आउटलेट / पेट्रोल पंप क्या है?
- रिटेल आउटलेट पर क्या उपलब्ध है?
- पेट्रोल/डीजल/सीएनजी/ब्रान्डेड ईंधन क्या है?
- रिटेल आउटलेट में उपलब्ध अनिवार्य सुविधाएं/सेवाएं क्या हैं?
- रिटेल आउटलेट में कैसे गुणवत्ता और मात्रा बनाए रखी जाती है ?
- शिकायत कैसे दर्ज की जाए?

उपरोक्त प्रश्नों के जवाब निम्नानुसार दिए गए हैं :

1. पेट्रोल पंप क्या है?

- ग्राहकों के लिए पेट्रोल पंप एक ऐसा सामान्य केंद्र है जहां उनका संपर्क तेल उद्योग से होता है। तेल उद्योग में पेट्रोल पंप को रिटेल आउटलेट (आरओ) कहा जाता है।
- वर्तमान सरकारी नीति एवं दिशा-निर्देशों के अनुसार पेट्रोलियम उत्पाद के संचयन तथा वितरण डील करने वाली सार्वजनिक क्षेत्र तथा निजी क्षेत्र की तेल कंपनियों द्वारा पेट्रोल पंप लगाया जा सकता है । वर्तमान में ऑटोमोटिव ईंधन के रिटेल व्यवसाय से जुड़ी तेल कंपनियां आयओसी, एचपीसी, बीपीसी, एनआरएल, एमआरपीएल, ओएनजीसी, आरआयएल, एस्सार और शेल है ।

2. रिटेल आउटलेट पर विपणन किए जाने वाले उत्पाद:

- **पेट्रोल** : पेट्रोल को तकनीकी भाषा में 'मोटर स्पीरिट' (एमएस) कहते है। मुख्य रूप से इसका प्रयोग 2/3 पहिया वाहनों/कारों जैसे यात्री वाहनों में होता है वर्तमान में एचपीसीएल पूरे देश में दो प्रकार के पेट्रोल बेचता है। अर्थात सामान्य पेट्रोल और ब्रान्डेड पेट्रोल ।
  - → **सामान्य पेट्रोल** : आमतौर पर स्पार्क इग्नीशन इंटरनल कंबस्टन इंजनों के लिए ईंधन के रूप में इसका प्रयोग किया जाता है जैसे यात्री कार, दो पहिया, तीन पहिया वाहन इत्यादि।
  - → **ब्रान्डेड पेट्रोल** : नई पीढ़ी के वाहनों के लिए इसका प्रयोग होता है। सामान्य पेट्रोल की तुलना में यह थोड़ा महंगा है। वाहनों की कार्य क्षमता बढ़ाने के लिए इसमें योगात्मक तत्व है। इसे 'पावर' नामक ब्रान्ड के अंतर्गत बेचा जाता है ।

→ **पावर** : पावर के कई फायदे हैं जैसे सफाई के साथ-साथ कार्बन जमा होने से रोकता है । इसके इस्तेमाल से धुआं कम निकलता है और बेहतर पिकअप तथा गति बढ़ाती है तथा सुखद ड्रायविंग का अनुभव होता है।

→ **इथनॉल मिश्रित पेट्रोल** : पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस मंत्रालय ने इथनॉल मिश्रित पेट्रोल के मार्केटिंग को अधिसूचित किया है। इथनॉल मार्केटिंग के लिए पंप पर लेबल लगाना व्यवहारिक तथा उपयुक्त बताया गया है। इथनॉल की मौजूदगी सुनिश्चित करने के लिए ईबीएमएस के विनिर्देश के अनुपात तथा एमडीजी के अंतर्गत इबीएमएस (ईबीएमएस) फील्ड जांच की अनुशंसा की गई है। ग्राहक 30 मिली. पानी में 100 मिली इ.एम.बी.एस. मिलाकर इथनॉल का पता लगा सकता है। और इसके अलावा विनिर्देश/एमडीजी में दर्शाई गई फील्ड जांच प्रक्रिया अपनाकर भी इसका पता लगाया जा सकता है।

- **हाय स्पीड डीजल (एचएसडी)** : हिन्दुस्तान पेट्रोलियम (एचपीसीएल) पूरे देश में दो तरह के डीजल बेचता है अर्थात सामान्य डीजल और ब्रान्डेड डीजल।

→ **सामान्य डीजल** : इसका प्रयोग हैवी व्यावसायिक वाहनों, बसों, ट्रैक्टरों, मोटर कारों, पंप सेटों और अन्य दूसरे डीजल इंजन चालित उपकरणों में होता है।

→ **ब्रान्डेड डीजल** : नई पीढ़ी के वाहनों के लिए इसको प्रयोग किया जाता है। और एचपीसीएल इसे टर्बोजेट नामक ब्रान्ड के रूप में बेचता है। जिसमें बहुद्देश्यी योगात्मक तत्व शामिल है। जो नई पीढ़ी के वाहनों की क्षमता बढ़ता है तथा इंजन की उत्कृष्ट कार्य क्षमता सुनिश्चित करता है।

- **ल्युब्रिकेंट्स** : इंजन की कार्य क्षमता को बनाए रखने के लिए यह एक महत्वपूर्ण उत्पाद है। ल्युब्रिकेंट एक चिपचिपा पदार्थ है जो इंजन में चिकनाई के लिए प्रयोग किया जाता है। विभिन्न प्रकार के इंजनो, गियर बॉक्स तथा अन्य उपकरणों के लिए अलग-अलग ग्रेड के ल्युब्रिकेंट का प्रयोग जरूरी है। रिटेल आउटलेट डीलर वाहन के लिए उपयुक्त ग्रेड के लुब्रिकेंट के बारे में जानकारी दे सकता है । एचपीसीएल ग्राहकों की जरूरतों को ध्यान में रखकर नियमित रूप से नए-नए उत्पाद विकसित कर रहा है ।

- **कम्प्रेस्ड प्राकृतिक गैस (सीएनजी)** : यह एक पर्यावरण सहायक ईंधन है जो बड़े-बड़े शहरों में उपलब्ध है जहां ग्रीड तथा गैस की उपलब्धता के आधार पर लागू की गई है।

→ कुछ शहरों में कंपनी के चुनिंदा आउटलेटों में सीएनजी उपलब्ध है। गिने-चुने शहरों में सीएनजी के लिए स्टैन्ड अलोन रिटेल आउटलेट भी है।

→ सीएनजी का प्रयोग केवल उन वाहनों में किया जा सकता है जिनमें इस उद्देश्य के लिए विशेष किट लगाए गए हैं। इसका उपयोग करने के लिए वाहन में यांत्रिक बदलाव जरूरी है।

→ कई शहरों/रिटेल आउटेलटों में इसकी उपलब्धता धीरे-धीरे बढ़ रही है।

- **ऑटो एलपीजी** :

→ एएलपीजी बीआईएस मानक बीआईएस 14861 पूरा करता है जिसमें ऑक्टेन की संख्या 88 (न्यूनतम) है।

→ एएलपीजी एक साफ-सुथरा तथा पर्यावरण सहायक ईंधन है

3. रिटेल आउटलेटों पर दी जाने वाली सुविधाएं :

- **सुविधाएं**: एक रिटेल आउटलेट सिर्फ ईंधन की जरूरतें पूरी नहीं करता बल्कि विभिन्न प्रकार की सेवाएं भी मुहैया करवाता है। जो निम्नानुसार हैं :

→ **अनिवार्य सुविधाएं** : ये ऐसी सुविधाएं हैं जिन्हें प्रत्येक रिटेल आउटेलट द्वारा मुहैया करवाया जाना अपेक्षित है। ग्राहकों की सुविधा के लिए तेल, हवा भरना, कार्य अवधि डिस्प्ले करना तथा तेल कंपनी के कार्मिक का नाम एवं टेलीफोन नं. डिस्प्ले करना आवश्यक है। प्रथमोपचार बॉक्स, शौचालय और वैधानिक आवश्यकतानुसार सुरक्षा उपकरण जैसे अग्नि शामक तथा रेत भरी बाल्टी इत्यादि की भी उपलब्धता रिटेल आउटलेटों में अनिवार्य है।

→ **अन्य सुविधाएं** : डीलरों द्वारा रिटेल आउटलेट परिसर में ग्राहकों की सुविधा के लिए अतिरिक्त सुविधाएं दी जानी चाहिए। इनमें वाटर-कूलर, सुविधा स्टोर, स्नैकबार, ढाबा, आराम कक्ष, ट्रक चालकों के लिए स्नानागार तथा कपड़े धोने के लिए स्थान, टेलीफोन सुविधा पीसीओ/एसटीडी, एटीएम, सर्विसिंग/रिपेअर शॉप, टायर शॉप, लॉयल्टी कार्ड प्रोग्राम इत्यादि शामिल हैं।

- **गुणवत्ता** : 'गुणवत्ता' शब्द संकेत करता है कि आप जो उत्पाद खरीद रहे हैं वह निर्धारित मापदंडों पर खरा है और इसमें कोई मिलावट नहीं किया गया है। ग्राहक गुणवत्ता जांचने के लिए विभिन्न उत्पादों के लिए विशिष्ट जांच कर सकते हैं जो निम्नानुसार हैं :

→ फिल्टर पेपर टेस्ट (पेट्रोल हेतु)

क. मैल हटाने के लिए डिस्पेन्सिंग नॉजलों की मुंह की सफाई करें।

ख. इस नॉजल से फिल्टर पेपर पर पेट्रोल की बूंद गिराएं।

ग. यह 2 मिनट में उड़ जाना चाहिए और फिल्टर पेपर पर इसका कोई दाग भी नहीं रहना चाहिए। यदि फिल्टर पेपर पर गिराई गई एम.एस. की बूंद गुलाबी रहती है तो यह एमएस का रंग है न कि कोई दाग। यदि फिल्टर पेपर पर दाग रह जाता है तो संभावना है कि इसमें मिलावट की गई है।

→ यदि पेट्रोल की जांच करने के लिए रिटेल आउटलेट पर फिल्टर पेपर उपलब्ध नहीं है तो ग्राहक तत्काल शिकायत दर्ज कर सकता है। ग्राहक के मांगे जाने पर डीलर का कर्तव्य है कि वह फिल्टर पेपर मुहैया करवाएं।

→ घनत्व जांच (पेट्रोल, डीजल तथा ब्रान्डेड ईंधन के लिए) :

क. घनत्व जांच करने के लिए एक 500 मिली. का जार, कैलिब्रेटिड हा-इड्रोमीटर, थर्मोमीटर तथा एएसटीएम (पदार्थों की जांच हेतु अमेरिकन सोसायटी) तब्दीली चार्ट की जरूरत पड़ती है । किसी भी तरल पदार्थ का घनत्व मापने के लिए हायड्रोमीटर एक बहुत ही साधारण सा उपकरण है, जो पेट्रोल तथा डीजल के लिए अलग है ।

ख. जार के लगभग तीन चौथाई हिस्से तक डिस्पेन्सिंग यूनिट के नॉजल से लिया गया उत्पाद भरें।

ग. जार में थर्मोमीटर तथा हायड्रोमीटर डुबाएं और तापमान और घनत्व देखें।

घ. देखी गई वास्तविक घनत्व को तब्दीली चार्ट के सहयोग से 15 डिग्री सेंटीग्रेड के घनत्व पर परिवर्तित करें। अब इस परिवर्तित घनत्व को रिटेल आउटलेट में रखे गए घनत्व रजिस्टर में दिए गए संदर्भ घनत्व से तुलना करें ।

→ ल्युब्रिकेंट हेतु जांच : कृपया कंटेनर के सील की जांच करें तथा उत्पादन तिथि और निर्माता का नाम देखें। 2/3 पहिया सेगमेंट की सुविधा के लिए रिटेल आउटलेट आम तौर पर स्व-मिश्रित (पेट्रोल तेल मिश्रित) डिस्पेंसर, 2टी डिस्पेंसर रखते हैं वहां टैम्पर प्रूफ 2टी/4टी पाउच भी रखे जाते हैं।

- **मात्रा** :

→ प्रत्येक रिटेल आउटलेट के लिए यह अनिवार्य है कि वे मात्रा की जांच के लिए वजन व माप विभाग द्वारा प्रति वर्ष स्टैम्प किया हुआ 5 लीटर वाली माप रखे।

→ 5 लीटर वाली माप से मात्रा की जांच की जा सकती है। डिस्पेन्सिंग यूनिट के किसी भी अदृश्य गड़बड़ी के कारण 5 लीटर में 25 मिली. की असंगता स्वीकृत है जिसे तत्काल सुधारा जाना चाहिए।

- **कीमत** : आउटलेट में सामग्रियों की बिक्री कीमत / मूल्य विशेष रूप से दर्शाई जाती है। ग्राहक प्रत्येक खरीदी के लिए कैश मेमो लेना न भूलें।

- **ग्राहकों के लिए अन्य उपयोगी बातें** : डिलिवरी शुरू करने से पहले मीटर को शून्य पर सेट करें और डिलीवरी के बाद अंतिम रीडिंग की जांच करें।

- **गड़बड़ी / कदाचार** : यदि किसी नागरिक को निम्नलिखित किसी भी संभाव्य गड़बड़ी की आशंका होती है तो वह रिटेल आउटलेट में डिस्प्ले किए गए कंपनी के अधिकारी से संपर्क कर सकता है/सकती है।

→ **मिलावट** : पेट्रोल या डीजल में सस्ते समरूप पदार्थ मिलाने के कारण मिलावट

की संभावना बनी रहती है। मिलावटी पदार्थ वाहन की कार्यक्षमता को निश्चित रूप से प्रभावित करता है। ऐसी स्थिति में उपरोक्त बताए गए फिल्टर पेपर के माध्यम से घनत्व की जांच करना चाहिए।

- **कम डिलीवरी** : यद्यपि वजन तथा माप विभाग द्वारा सभी डिस्पेंसिंग यूनिटों (पेट्रोल/डीजल भरने वाली मशीनें) को वार्षिक तौर पर कैलिब्रेट किया जाता है तथा इनके द्वारा इसे सील करके स्टैम्प लगाया जाता है। इसके अलावा कंपनी के अधिकारी द्वारा भी इसकी आवधिक जांच की जाती है फिर भी इसके साथ छेड़छाड़ करने अथवा मशीन में गड़बड़ी की संभावना हो सकती है। जैसा कि ऊपर बताया गया है कि एक नागरिक को अधिकार है कि वह दी गई तेल की मात्रा की जांच पेट्रोल पंप पर उपलब्ध कैलिब्रेटेड तथा स्टैम्प वाली 5 लीटर के माप से करे।

- **अधिक दाम लेना या मांगना** : सामग्री के बिक्री कीमत से ज्यादा कीमत लेने या मांगने की अनुमति डीलर को नहीं है। सामग्रियों की कीमतें रिटेल आउटलेट पर हमेशा प्रदर्शित होती हैं। प्रत्येक खरीदी का कैश मेमो ग्राहक को लेना चाहिए।

4. कैशलेस लेनदेन:

कैशलेस अर्थव्यवस्था को बढ़ावा देने के लिए एचपीसीएल सबसे आगे रहा है। ग्राहकों के लिए आसान भुगतान विकल्प की सुविधा के लिए एचपीसीएल द्वारा की गई विभिन्न पहल निम्नानुसार हैं:

- रिटेल आउटलेट नेटवर्क में कैशलेस लेन-देन में लॉयल्टी / क्रेडिट कार्ड / डेबिट कार्ड और मोबाइल वेलेट शामिल हैं।
- रिटेल आउटलेट्स, अर्थात् पेटीएम, फ्री चार्ज, मोबिकविक, ओला मनी, एमरूपी, एसबीआई ई-बडी, जियो मनी, एयरटेल मनी, आइडिया मनी, यूडीआईओ वॉलेट, वोडाफोन एमपेसा पर एकाधिक वॉलेट विकल्प उपलब्ध ।
- आईडीएफसी बैंक और ऑक्सीजेन के साथ साझेदारी में माइक्रो एटीएम, कई रिटेल आउटलेट्स पर उपलब्ध हैं।
- 700 + आउटलेट में पीओएस पर नकद
- आईसीआईसीआई ने दिल्ली और मुंबई में सभी एचपीसीएल आउटलेट्स के लिए एक आर कोड आधारित यूपीआई समाधान लॉन्च किया है, जो स्मार्टफोन के उपयोग से किसी भी दो बैंक खातों के बीच पैसे हस्तांतरण की अनुमति देता है।

- इलेक्ट्रॉनिक टोल कलेक्शन के लिए एनएचएआई द्वारा फैस्टाग की शुरुआत, एचपीसीएल डीलरों को ग्राहकों को फास्ट टैग्स बेचने और रीचार्ज करने हेतु अधिकृत किया गया है।
- एचपीसीएल की आधिकारिक वेबसाइट होस्ट्स पीओएस पर कास्ट प्रदान करने वाले आउटलेटों की सूची और ग्राहकों को जानकारी के लिए ट्रांसेक्शन के कैशलेस मोड के साथ आउटलेट्स की सूची, नए आउटलेटों की सूची को दैनिक आधार पर अपडेट किया जाता है।
- डिजिटल लेनदेन के लिए प्रभार और प्रोत्साहन

  ए) एचपीसीएल पेट्रोल पंप्स में सभी डिजिटल पेमेंट्स के लिए 0.75% प्रोत्साहन प्रदान करता है। यह "कैश बैक" के रूप में होगा, जो कार्ड धारक के बैंक खाते में जमा किया जाएगा।

  बी) एचपीसीएल पेट्रोल पंप पर डेबिट कार्ड लेनदेन पर कोई शुल्क नहीं है यदि कोई भी ऐसा शुल्क डेबिट कार्ड के उपयोग पर लगाया जाता है, तो ग्राहक कृपया अपने संबंधित बैंक के साथ इसे ले सकते हैं, जिन्होंने डेबिट कार्ड जारी किया है। ऐसे शुल्क के लिए एचपीसीएल जिम्मेदार नहीं होगा।

  ग) क्रेडिट कार्ड के लिए, अधिकतम 1% सुविधा शुल्क बैंक द्वारा ग्राहक को चार्ज किया जाएगा।

5. सुरक्षा पर हमारा विशेष ध्यान :

- पेट्रोलियम पदार्थ उच्च ज्वलनशील होते है अतः यदि इनकी उचित तरीके से देखरेख न की जाए तो ये खतरनाक साबित हो सकते हैं। पेट्रोलियम व विस्फोटक सुरक्षा संस्था (पेसो) नियमावली के अंतर्गत इनकी देखरेख नियंत्रित की जाती है। एक पेट्रोल पंप लायसेंस धारी परिसर होता है और यहां सारी गतिविधियां पेसो नियमावली का कड़ाई से पालन करते हुए की जाती है ।
- सभी की सुरक्षा के लिए निम्नलिखित सावधानियां बरती जानी चाहिए:

  ➙ तेल भरवाते समय इंजन बंद कर दें । (ईँधन के छलक के गिरने से आग लगने की संभावना से बचने के लिए)

  ➙ कृपया, पेट्रोल पंप के परिसर में धुम्रपान न करें।

  ➙ पेट्रोल पंप के परिसर के भीतर माचिस न जलाएं।

  ➙ पेट्रोल पंप के परिसर के भीतर मोबाइल बंद रखें।

→ प्लास्टिक/ग्लास बोतल में पेट्रोल/डीजल भरकर ले जाना की अनुमति नहीं है।

6. शिकायतें:

- किसी भी असंतोषजनक सेवा या अनुचित सामग्री के लिए ग्राहक डीलर को इसके संबंध में तत्काल सूचित करें या उसकी अनुपस्थिति में प्रबंधक से संपर्क करें। यदि डीलर या प्रबंधक संतोषजनक कार्रवाई नहीं करते हैं तो ग्राहक पेट्रोल पंप पर उपलब्ध शिकायत तथा सुझाव पुस्तिका में शिकायत दर्ज कर सकता है या कंपनी में बिक्री अधिकारी से फोन पर संपर्क कर सकता है ।
- क्षेत्रीय कार्यालय में कंपनी के बिक्री अधिकारी को लिखित शिकायत भी भेजी जा सकती है या हेल्पलाइन 18002333555 या 155233 के माध्यम से रिटेल आउटलेट पर संपर्क विवरण डिस्प्ले किया गया रहता है। वेबसाइट www.hpretail.in या www.hindustanpetroleum.com पर भी शिकायत दर्ज की जा सकती है।
- पत्र द्वारा वेबसाइट के माध्यम से या शिकायत/सुझाव पुस्तिका में दर्ज किए गए प्रत्येक शिकायत की जांच कंपनी के अधिकारी द्वारा किया जाता है और शिकायत दूर करने के लिए उचित कार्रवाई की जाती है।

7. रिटेल आउटलेट डीलर का चयन :

रिटेल आउटलेट डीलरशिप लगाने के लिए इलाके की पहचान करने के बाद एचपीसीएल ऐसे वर्ग के आवेदकों से आवेदन आमंत्रित करते हुए समाचार पत्रों (एक अंग्रेजी तथा एक हिंदी / प्रादेशिक भाषा) में विज्ञापन देती है जिसके लिए इलाका आरक्षित किया गया है। समय-समय पर प्रकाशित किए जाने वाले विज्ञापनों तथा 'नियमित व ग्रामीण रिटेल आउटलेटों के लिए डीलरों के चयन हेतु पुस्तिका' में पात्रता मानदंड, निबंधन तथा शर्तें चयन की प्रक्रियाओं का उल्लेख किया जाता है। हमारे वेबसाइट www.hindustanpetroleum.com पर ब्रोशर उपलब्ध है। इसे हमारे रिटेल क्षेत्रीय कार्यालय से रु.100/- के कीमत पर खरीदा जा सकता है ।

एचपीसीएल द्वारा विज्ञापित लोकेशन के लिए केवल निर्धारित फॉरमेट में भी आवेदन दिया जा सकता है। विज्ञापन में निर्धारित समय सीमा के भीतर पूरी तरह से भरा हुआ आवेदन संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय में जमा किया जाना चाहिए ।

पूरे देश में एचपीसीएल के 63 रिटेल क्षेत्रीय कार्यालय हैं । कृपया एचपीसीएल के रिटेल कारोबार गतिविधियों के संबंध में अधिक जानकारी के लिए नजदीकी क्षेत्रीय कार्यालय से संपर्क करें।

अधिक विवरण हेतु कृपया हमारी वेबसाइट
www.hpretail.in या www.hindustan petroleum.com देखें।

2 ऑटो एल.पी.जी.

- ऑटो एलपीजी क्या है?
* ऑटो एलपीजी के फायदे/उपलब्धता क्या है?
* हम वाहनों में डिटेचबल एलपीजी सिलिंडरों का प्रयोग क्यों नहीं कर सकते हैं?
* ऑटो एलपीजी कन्वर्शन किट, इसके पुर्जे क्या हैं और इसका कार्य क्या है?
* क्या वाहन में ऑटो एलपीजी किट लगवाने के बाद वाहन के पंजीकरण में पृष्ठांकन अनिवार्य हैं?

उपरोक्त प्रश्नों का जवाब निम्नानुसार है

1. ऑटो एलपीजी (एएलपीजी) क्यों :

- भारत में केंद्र तथा राज्य सरकारों द्वारा संगत अधिनियमों/नियमावली में संशोधन करते हुए वर्ष 2002 में एलपीजी को एक ऑटो ईंधन के रूप में स्वीकार किया गया । कई देशों में ऑटोमोटिव ईंधन के रूप में एलपीजी का प्रयोग एक पुरानी परंपरा रही है।
- **ऑटो एल.पी.जी. के फायदे** :
  - ➙ एएलपीजी साफ सुथरा तथा पर्यावरण अनुकूल ईंधन है।
  - ➙ एएलपीजी बी.आई.एस. मानक आईएस 15: 14861 पर खरा उतरता है जिसके ऑक्टेन की संख्या (न्यूनतम) 88 है।
  - ➙ वाहनों में एएलपीजी संबंधी किट लगाना सुरक्षा की दृष्टि से उपयुक्त है।
  - ➙ इससे पर्यावरण प्रदूषण कम होता है तथा बेहतर कार्य करता है।
  - ➙ यह बड़े शहरों तथा नगरों में उपलब्ध है।
- **ऑटो एलपीजी की उपलब्धता :**
  - ➙ एचपीसीएल के कई रिटेल आउटलेटों में एएलपीजी उपलब्ध है। ऑटो एलपीजी डिस्पेंसिंग स्टेशनों (ALDS) का विवरण हमारे बेवसाइट : www.hindustanpetroleum.com पर उपलब्ध है।

→ वेबसाइट www.iac.org.in से भी निजी विपणनकर्ताओं के साथ-साथ सक्रिय एएलडीएस का विवरण लिया जा सकता है।

- **ऑटो एलपीजी डिस्पेंसिंग स्टेशनों (एएलडीएस) का प्रचालन** :-

→ पेट्रोलियम तथा विस्फोटक सुरक्षा संस्थान (पेसो) के दिशा-निर्देशों के अनुसार एएलडीस स्थापनाओं को नियंत्रित किया जाता है ।

→ ऑटो एलपीजी एक स्वतंत्र मूल्य वाली वस्तु है जिस पर सरकार का नियंत्रण/ सब्सिडी नहीं है। प्रत्येक कंपनी अपने व्यवसायिक जरूरतों को ध्यान में रखकर एएलपीजी की कीमत निर्धारित कर सकती है।

→ ऑटो एलपीजी आयतन के आधार पर दिया जाता है।

→ आईएस : 14861 के द्वारा ऑटो एलपीजी की गुणवत्ता निर्धारित की जाती है।

→ ऑटो एलपीजी डिस्पेंसरों को मास्टर कैलिब्रेशन किट के सहयोग से आवधिक तौर पर कैलिब्रेट किया जाता है।

→ आपूर्ति किए गए ऑटो एलपीजी के गुणवत्ता तथा मात्रा के संबंध में शिकायत होने पर ग्राहक कंपनी के बिक्री अधिकारी के पास शिकायत दर्ज कर सकता है जिसका विवरण एएलडीएस पर प्रदर्शित होता है।

- **क्यों हमें वाहनों में डिटैचबल एलपीजी सिलिंडरों का प्रयोग नहीं करना चाहिए?**

→ मोटर वाहनों में सीएमवीआर 115 सी के अनुसार पेसो द्वारा अनुमोदित केवल फिक्स्ड ऑटो एलपीजी टैंक तथा इसके गजेट लगाने की अनुमति दी गई है।

→ अनुमोदित एएलपीजी फिक्स्ड टैंक के अलावा दूसरे सिलिंडरों का प्रयोग बेहद असुरक्षित है तथा नियमानुसार इसका प्रयोग निषिद्ध है।

→ ऑटो एलपीजी टैंक को घरेलू / व्यवसायिक औद्योगिक एलपीजी सिलिंडरों से और ना ही दूसरी गैस वाली सिलिंडरों से बदला जा सकता है।

- **मोटर चालकों के लिए सामान्य अनुदेश** :

→ चूँकि एलपीजी बेहद ज्वलनशील पदार्थ है अतः प्राधिकृत वर्कशाप में केवल प्रशिक्षित कर्मचारियों द्वारा ही एलपीजी चलित वाहन में बॉडी या दूसरे भागों पर (वेल्डिंग/गैस कटिंग ब्रेजिंग इत्यादि) जैसे गर्म कार्य किए जाने चाहिए।

- किसी भी स्थिति में एलपीजी टैंक मरम्मत करने की अनुमति नहीं है। तथापि ऑटो एलपीजी सिस्टम तथा इसके उपकरणों का मरम्मत/रखरखाव प्राधिकृत वर्कशाप में ही किया जाना चाहिए। बेहतर होगा कि जिस रेट्रोफिटर ने वाहन में बुनियादी तौर पर एएलपीजी सिस्टम लगाया है उसी से मरम्मत कार्य करवाया जाए।

- नियमित रूप से एलपीजी गैस टैंक तथा इसके पाइपलाईनों के रिसाव की जांच की जानी चाहिए। सांविधिक अपेक्षाओं के अनुसार आवधिक रूप से ऑटो एलपीजी सिलिंडर की जांच की जानी चाहिए।

- एलपीजी सिस्टम में रिसाव होने पर एलपीजी आपूर्ति बंद करें और कार को इग्निशन स्रोतों से दूर खुली जगह में पार्क करें। सभी लोगों को हवा के विपरीत दिशा में वाहन से दूर सुरक्षित स्थान पर ले जाएं और नजदीकी प्राधिकृत इंस्टाल करने वाले / वर्कशाप की सहायता लें।

- ऑटो ईंधन के रूप में घरेलू या किसी अन्य डिटैचबल एलपीजी सिलिंडर का प्रयोग न करें, क्योंकि यह कानूनन अपराध है और यह बेहद खतरनाक है।

- केवल प्राधिकृत एएलडीएस में डिस्पेंसिंग नॉजल के द्वारा वाहन के टैंक में पुनः ऑटो एलपीजी भरवाएं। एलपीजी टैंक में कोई दूसरी गैस या घरेलू एलपीजी न भरवाएं।

- घरेलू एलपीजी ऑटो एलपीजी के ऑक्टेन अपेक्षा के अनुसार खरा नहीं उतरता और भविष्य में यह ईंजन खराब कर सकता है।

- एलपीजी भरवाने के बाद कृपया सुनिश्चित करें कि फिलर वाल्व में डस्ट प्लग लगाया गया है।

- पेट्रोल सिस्टम की स्थिति अच्छी बनाए रखने के लिए यह आवश्यक है कि वाहन को एल.पी.जी. मोड में हर 100-150 किमी. चलाने के बाद इसे 5-7 किमी. पेट्रोल पर चलाएं।

- बेहतर होगा कि एलपीजी मोड में गाड़ी चलाने से पहले सेलेक्टर बटन को कुछ क्षण के लिए न्यूट्रल स्थिति में रखें पेट्रोल मोड से सीधे एलपीजी मोड में स्वीच ओवर करने पर दोनों ईंधनों के मिश्रण के कारण इंजन के स्टॉल होने या बैक फायर की संभावना रहती है।

- एलपीजी सिस्टम के किसी भी उपकरण से छेड़छाड़ न करें।
- वाहन / किट निर्माता द्वारा सुझाए गए सुरक्षा संबंधी बातों का कड़ाई से पालन किया जाना चाहिए।

- **ऑटो एल.पी.जी. तब्दीली किट, इसके उपकरण तथा कार्य** :
  - एलपीजी तब्दीली किट: ऑटो एलपीजी तब्दीली किट एक संपूर्ण सिस्टम एसेंबली है जो बायो-फ्यूल मोड के आधार पर एलपीजी के सहयोग से चलने के लिए वाहन में बदलाव करता है। इसके मुख्यतः तीन भाग हैं :
  - कार के बूट में पुर्जों के साथ ऑटो एलपीजी टैंक लगाया जाए। तीन पहिया वाहनों में ड्रायवर के सीट के नीचे ऑटो एलपीजी टैंक लगाया जाता है।
  - वेपोरायजर के माध्यम से एलपीजी डिलिवरी सिस्टम रेग्यूलेटर तथा वेन्च्यूरा मिक्सर।
  - एलपीजी कंट्रोल तंत्र : क्लोज्ड लूप सिस्टम (इसीयू, स्टेपर मोटर/इन्जेक्टर, इक्यूलेटर तथा ऑक्सीजन सेन्सर इत्यादि) या ओपन लूप सिस्टम (बिना किसी फीड बैक के मैन्यूअल पावर स्क्रू)।

- **ऑटो एलपीजी (एएलटी) तथा पुर्जे** :
  - ऑटो एलपीजी टैंक एक मेटल का सिलिंडर या कंटेनर है जिसमें पर्याप्त मात्रा में एलपीजी भरी जाती है जिसका उपयोग मोटर वाहनों में स्पार्क इग्निशन (एसआय) के लिए ईंधन के रूप में होता है। गैस सिलिंडर नियमावली 1981 के अधीन मुख्य विस्फोटक नियंत्रक द्वारा यह टैंक अनुमोदित होनी चाहिए और आईएस : 14899 के अनुसार अपेक्षाओं को पूरी करता हो (समय-समय पर यथा संशोधित) ।
  - वाहन सिस्टम के बचाव तथा यात्री और आसपास के लोगों के लिए सामान्य एलपीजी सिलिंडर की तरह प्रत्येक ऑटो एलपीजी टैंक में बहुद्देशीय वाल्व लगाए जाते हैं। सुरक्षा डिवाइस के साथ एलपीजी भरने तथा निकालने के लिए ऑटो एलपीजी टैंक पर लगाने के लिए यह एक एसेम्बली है। जिसमें निम्नलिखित उपकरण शामिल हैं :

क. ऑटोमेटिक फिल्स लिमिटर

ख. सर्विस वाल्व

ग. एक्सेस फ्लो चेक वाल्व

घ. प्रेशर रिलीफ वाल्व

ङ. फ्यूजिबल गेज

च. कन्टेंट गेज

छ. फिल-कनेक्टर पर नॉन रिटर्न वाल्व।

➥ नवीनतम भारतीय मानक (समय-समय पर संशोधित) के अनुरूप मल्टी-फंक्शन, वाल्व एसेम्बली होनी चाहिए तथा यह मुख्य नियंत्रक विस्फोटक, पेसो द्वारा अनुमोदित होना चाहिए।

2. ट्रान्सपोर्ट प्राधिकारी का अनुमोदन :

वाहन में ऑटो एलपीजी किट लगाने के बाद यह आपके लिए अनिवार्य है कि स्थानीय आरटीओ द्वारा पंजीकरण पुस्तिका में इसकी प्रविष्टि करवाई जाए।

3 कम्प्रेस्ड नैच्यूरल गैस (सी.एन.जी)

1. सीएनजी का विवरण :

सी 1, सी 2 और सी 3 के विभिन्न नैच्यूरल गैस संघटन का व्यापक रेंज 82.43 से 99.10, 19m 7, 27 से 0.90 तथा 3.47 से 0.000 क्रमशः है। औसतन कैलोरिफिक वैल्यू (केईएएल/एससीएम) 8150 से 8950 है।

2. सीएनजी के फायदे:

- **सुरक्षा**: चूँकि यह हवा से अपेक्षाकृत हल्का है अतः रिसाव होने पर गैस संचयन होने का खतरा नहीं है क्योंकि यह हवा में फैल जाता है। इसके प्रज्वलित होने की संभावना नहीं होती है क्योंकि इसका ज्वलन तापमान उच्च होता है और ज्वलन की सीमा सीमित होती है। प्रति वाहन मील दुर्घटना और मृत्यु दर न्यूनतम है। सी.एन.जी. सिलेंडरों को काफी मजबूत बनाया गया है जिन्हें कई कड़े परीक्षणों से गुजरना पड़ता है।
- **पर्यावरण संरक्षण** : सीएनजी के जलने से कोई प्रदूषण, सल्फर (एस) लीड (पीबी) और एरोमेटिक पॉलिसायक्लिक हायड्रोकार्बन नहीं फैलता है। इससे बहुत ही कम प्रदूषित करने वाले गैस निकलते हैं जिसमें कोई गंध और धूल नहीं होती। अन्य पुराने ईँधनों की तुलना में सी.एन.जी. प्रतिक्रियाशील प्रक्रियाओं को रोकता है जिसके कारण ट्रोपोसफियर में ओजोन (O3) का निर्माण होता है।
- **किफायती** : यह पुराने ईँधनों की तुलना में सस्ता है। इसकी चुकौती अवधि कम है।
- **तकनीकी** : सीएनजी एंटी-नॉक इन्डेक्स (120 ओएन से अधिक) काफी अधिक है। इसे परिष्कृत करने के लिए रिफाइनिंग प्लांट या कोई एडिटीव डोज मिलाने की जरूरत नहीं पड़ती है । उत्पादन के तुरंत बाद इसका प्रयोग किया जा सकता है। यह उड़ता नहीं है और ईँधन भरते समय या कार में भरते समय यह अन्य ईँधनों की भाँति छलकता नहीं है । इसके कंबस्टन से बहुत कम मात्रा में कार्बन जमा होता है। जिससे ल्युब्रिकेंट आयल की आयु बढ़ जाती है ।

3. ऑटोमोबाइल्स के लिए सीएनजी:

- अन्य तेल सार्वजनिक उपक्रमों के साथ मिलकर एचपीसीएल ने वाहनों से निकलने वाले धुंएं को कम / नियंत्रित करने के लिए साफ ईँधन के रूप में सीएनजी शुरू करने की पहल की है।

- सभी प्रकार के वाहनों में सीएनजी किट लगवाकर सीएनजी से वाहनों को चलाया जा सकता है। सीएनजी किट कई उपकरणों की एसेम्बली है जिसके जरिए विद्यमान वाहन सीएनजी से चलाया जा सकता है। कुछ बुनियादी उपकरण हैं जो सभी प्रकार के किटों के लिए आम है चाहे वाहन कैसा भी हो जैसे सीएनजी स्टोरेज सिलिंडर, हाय प्रेशर ट्यूब, प्रेशर रेग्यूलेटर, प्रेशर गेज, चेंज ओवर स्वीच, हाय प्रेशर ट्यूब फिटिंग्स, रिफ्यूजेंडर रिसेप्टेकल तथा एयर फ्यूल मिक्सर।

- कार्बुरेटर सहित पेट्रोल वाहन के लिए सीएनजी किट के मुख्य उपकरण प्रेशर रेग्यूलेटर मैन्युअल पावर रायज स्वीच के साथ पेट्रोल सॉलेनायड वाल्व (सीएनजी से वाहन चलाते समय यह पेट्रोल के बहाव को बंद करता है), ऑन-ऑफ वाल्व और रिफ्यूजेंडर कनेक्टर (रेग्यूलेटर में गैस बहाव को रोकता और खोलता है और इसमें रिफ्यूजेंडर डिवाइस होता है, कंट्रोल मॉड्यूल/चेंज-ओवर स्विच (फ्यूल सिलेक्शन स्विच के साथ इलेक्ट्रॉनिक कंट्रोल कॉम्पोनेंट), सीएनजी लेवल इंडिकेटर (एल.ई.डी इंडिकेटर), गैस एयर मिक्सर, वाल्व सहित सीएनजी सिलिंडर, वेपर गैस तथा प्रैकेट, पेट्रोल होज, लो-प्रेशर गैस होज, इंग्निशन एडवांस प्रोसेसर, हाय प्रेशर गैस ट्यूब, वायर हार्व्नेस, नॉन रिटर्न वाल्व (पेट्रोल रिटर्न लाइन में), प्रेशर गेज है।

4. सुरक्षा:

- सीएनजी स्टेशन में सभी सीएनजी वाहनों के लिए सुरक्षित रिफिलिंग अनुदेश लगाए गए हैं।

- सभी जगह सुरक्षा संकेत और सावधानी बरतने संबंधी अनुदेश लगाए गए हैं।

- विशिष्ट अवसरों पर जागरूकता फैलाने के किए सुरक्षा लीफलेट्स / स्टीकर बनाए गए हैं।

- सुरक्षा लीफलेट्स / स्टीकर्स बनाए गए तथा वितरित किए गए।

5. सीएनजी वाले वाहनों की सर्विसिंग तथा मरम्मत करते समय बरती जाने वाली सावधानियाँ :

- कठिनाई - निवारक दिशानिर्देश के लिए हमेशा निर्माता / ओईएम का मैन्युअल पढ़ें और स्वयं मरम्मत / सर्विसिंग ना करें।
- यदि सिलिंडर के किसी भाग (1.5 मी. के अंदर) में मरम्मत के दौरान वेल्डिंग कार्य करवाना है तो पहले सिलिंडर को डिगैस करके खाली करवाएं।
- सीएनजी सिलिंडर के बदले एलपीजी, प्रोपेन या कोई दूसरा सिलिंडर न लगवाएं यह असुरक्षित तथा गैर कानूनी है।

  सीएनजी रिसाव से निपटने के लिए उपभोक्ताओं को सीएनजी सिस्टम में सिलिंडर वाल्व, मास्टर शट-ऑफ वाल्व और बर्स्ट डिस्क का स्थान और चलाने की जानकारी होनी चाहिए। अपने मैकेनिक से कहें कि वह आपको इन उपकरणों की पहचान बताएं और सिस्टम के बारे में जानकारी दें।
- वर्कशाप में किट लगवाते समय यह आवश्यक है कि वहां इनके ऑपरेशनों के बारे में उपभोक्ताओं को बताया जाए। कभी-कभार वाहन को पेट्रोल से चलाना आवश्यक है ताकि पेट्रोल सिस्टम को अच्छी स्थिति में बनाए रखा जा सके।

अन्य सावधानियाँ :

- फ्यूल सिस्टम में रिसाव होने पर वाहनों को ज्वलन या आग के स्रोत के 6 मीटर की परिधि में पार्क नहीं किया जाना चाहिए।
- मरम्मत के दौरान यदि वाहन के सिलिंडर के किसी भाग में (1.5 मीटर के भीतर) वेल्डिंग जैसा कार्य किया जाना अपेक्षित है तो सबसे पहले सिलिंडर से गैस निकाल कर इसे खाली किया जाए।
- वाहन के पुर्जों के साथ उसमें लगाए गए सीएनजी किट का भी बीमा करवाया जाए। मोटर चालक सीएनजी सिस्टम का बीमा करने के लिए बीमा कंपनी को सूचित करे जिसके लिए बीमा कंपनी अतिरिक्त प्रीमियम राशि चार्ज करती है।

- मोटर चालकों को अतिरिक्त सीएनजी किट सिस्टम के लिए बीमा करवाना चाहिए।
- यह अपेक्षित है कि वाहन में लगाए गए सीएनजी सिस्टम के संबंध में स्थानीय आरटीओ द्वारा वाहन पंजीकरण प्रमाण-पत्र में प्रविष्टि की जाए।

6. अधिक जानकारी हेतु www.hindustanpetroleum.com पर संपर्क करें।

4 केरोसिन

- केरोसिन क्या है?
- पीडीएस केरोसिन क्या है?
- इसे कैसे वितरित किया जाता है?

उपरोक्त प्रश्नों का जवाब निम्नानुसार है :

1. केरोसिन क्या है?

केरोसिन एक मध्यम डिस्टिलेट उत्पाद है और भारत में आम तौर पर इसका प्रयोग खाना बनाने तथा प्रकाश के लिए किया जाता है । सामाजिक-राजनैतिक अवधारणा के कारण केरोसिन को आम आदमी के ईंधन के रूप में वर्गीकृत किया गया है और इसे ध्यान में रखकर इसे रियायत दी गयी है जिसे सार्वजनिक वितरण प्रणाली (पीडीएस) के माध्यम से बेचा जाता है। तेल उद्योग की भाषा शैली में इसे एसकेओ (सुपीरियर केरोसिन ऑयल) कहा जाता है।

इसका वितरण कैसे किया जाता है?

- प्रत्येक राज्य के लिए पेट्रोलियम एवं प्राकृतिक गैस मंत्रालय द्वारा तिमाही कोटा निर्धारित किया जाता है।
- अलग-अलग राज्यों/संघ शासित राज्यों के खाद्यान्न तथा जन आपूर्ति प्राधिकारी द्वारा राज्यो / संघ शासित राज्यों में केरोसिन का संपूर्ण वितरण मॉनीटर तथा नियंत्रित किया जाता है।
- केरोसिन का वितरण करने के उद्देश्य से एचपीसीएल अपने डीलरों को उनके निर्धारित कोटा के अनुसार केरोसिन उपलब्ध करवाने के लिए जिम्मेदार है । एचपीसीएल के डीलर खाद्यन्न तथा सिविल आपूर्ति प्राधिकारियों के निदेशानुसार रिटेलरों को उन्नत एसकेओ वितरित करते हैं । ये प्राधिकारी प्रत्येक राशन कार्ड धारक का कोटा भी निर्धारित करते हैं।

रिटेलरों की भूमिका (राशन दुकान/फेयर प्राइस शाप) :

- चूँकि सार्वजनिक वितरण प्रणाली (पी.डी.एस.) के अंतर्गत केरोसिन एक अनिवार्य उपयोगी पदार्थ है । अतः अपेक्षित है कि रिटेलर (राशन दुकान) राशन कार्ड धारकों को केरोसिन वितरित करने के लिए इसका पर्याप्त संचयन बनाए रखें।

2. केरोसिन का मूल्य :

पीडीएस के अंतर्गत केरोसिन निर्धारित की गई कीमत पर बेची जानी चाहिए और ग्राहक इस निर्धारित राशि से अधिक मूल्य पर इसे न खरीदें।

3. शिकायत के मामलों में:

- पीडीएस केरोसिन अधिक मूल्य पर बेचने, काला बजारी तथा इसकी अनुपलब्धता के संबंध में शिकायत संबंधित राज्य सिविल आपूर्ति प्राधिकारियों को की जाए जो इसकी जांच और आवश्यक कार्रवाई करते हैं। यदि शिकायत पर सिविल आपूर्ति प्राधिकारी द्वारा कार्रवाई नहीं की जाती है तो यह शिकायत राज्य के जिलाधिकारी या सचिव, खाद्य एव सिविल आपूर्ति विभाग को भेजी जा सकती है ।
- एचपीसीएल के डीलरों से संबंधित शिकायतें हमें भेजी जा सकती हैं जिस पर शिकायत/ सार्वजनिक शिकायत निवारण तंत्र की धारा के अधीन कार्रवाई की जाएगी।
- इसके अलावा हमारी वेबसाइट : www.hindustanpetroleum.com के माध्यम से सुझाव भेजे जा सकते हैं।