



नागरिक अधिकारपत्र Citizen's Charter

पेट्रोलियम उत्पादों का विपणन
Marketing of Petroleum Products

भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड
Bharat Petroleum Corporation Limited

मई 2016
May 2016

उद्देश्य....

जनसेवाओं की गुणवत्ता में सुधार लाना, नागरिक चार्टर का प्रमुख उद्देश्य है।

यह लोगों को कॉर्पोरेशन के अधिदेश, इसके अधिकारियों से किस प्रकार संपर्क कर किया जा सकता है, सेवाओं के माध्यम से क्या अपेक्षित है तथा कुछ गलत होने पर किस प्रकार समाधान करें आदि से अवगत कराकर किया जाता है।

नागरिक चार्टर किसी नये कानूनी अधिकारों का निर्माण नहीं करता बल्कि मौजूद अधिकारों को लागू कराने में निश्चय ही सहायता करता है।

"सेवोत्तम"*
नागरिक इंटरफेस वाले संगठनों द्वारा अनुपालन

भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड

पेट्रोलियम उत्पादों का विपणन

दिनांक 30 जून, 2010 को डीएआरपीजी द्वारा जारी आदेशों/
दिशा-निर्देशों/दिनांक 23 अगस्त, 2010 के पेट्रोलियम एवं
प्राकृतिक गैस मंत्रालय के पत्र के अनुसार

*"सेवोत्तम" पर अधिक जानकारी हेतु कृपया निम्न का संदर्भ लें:

<http://darpg.gov.in/darpgwebsite cms/Document/file/Sevottam model.pdf>

<http://darpg.gov.in/darpgwebsite cms/document/file/Sevottam Guidelines Sept 2011.pdf>

अनुक्रमणिका

भाग (3)	मानदंड(9)	घटक (11'3=33)	अध्याय नंबर
भाग 1: नागरिक चार्टर एवं सेवा मानक	1.1. कार्यान्वयन	1.1.1 दौ जाने वाली सेवाओं के पहचान एवं उनका स्तर	अध्याय 1 से 12
		1.1.2 नागरिकों की अपेक्षाएं समझना	
		1.1.3 नागरिकों की अपेक्षाओं के अनुसार सेवाओं को श्रेणीबद्ध करना	
		1.1.4 नागरिक चार्टर तैयार करना	
		1.1.5 नागरिक चार्टर का विषय समझना	
	1.2 निगरानी	1.2.निर्धारित मानकों के साथ वास्तविक की तुलना	
		1.2.2 वास्तविक तथा निर्धारित मानकों में अंतर संबंधित संप्रेषण	
		1.2.3 वास्तविक तथा निर्धारित मानकों के बीच अंतर दूर करना	
	1.3 समीक्षा	1.3.1 चार्टर प्रभावशीलता मूल्यांकन	
		1.3.2 परिस्थितियों में बदलाव के अनुसार चार्टर बनाना	
		1.3.3 सेवा मानकों तथा चार्टर में बदलाव से संबंधित जागरूकता	
	भाग 2: शिकायत निवारण तन्त्र	2.1 प्राप्ति	
2.1.2 शिकायत दर्ज करने में सुविधा			
2.1.3 शिकायत प्राप्ति स्थल पर शिकायत का वर्गीकरण			
2.2 निवारण		2.2.1 समय मानदंडों का निर्धारण	
		2.2.2 समय मानदंडों का पालन	
		2.2.3 शिकायत का तुरंत निवारण	
2.3 रोकथाम		2.3.1 शिकायत प्रवण क्षेत्रों की पहचान	
		2.3.2 शिकायत प्रवण क्षेत्रों पर कार्रवाई वार्षिक कार्रवाई योजना	
		2.3. शिकायत प्रवण क्षेत्रों पर कार्रवाई- चार्टर समीक्षा	
		2.3.4 शिकायत प्रवण क्षेत्रों पर कार्रवाई - अंतर मंडलीय समन्वयन	
		2.3.5 शिकायत प्रवण क्षेत्रों पर नियंत्रण संबंधी प्रगति के प्रति जागरूकता	
भाग 3 : सेवा प्रदान करने की क्षमता	3.1 ग्राहक	3.1.1 नागरिक संतुष्टि स्तर मापन	अध्याय 15
		3.1.2 नागरिक समीक्षा हेतु नागरिक संतुष्टि मापन का प्रयोग	
		3.1.3 डिलीवरी आउटलेटों में नागरिक संतुष्टि स्तरों में अंतर	
		3.1.4 आउटलेटों में नागरिक संतुष्टि सुधारों में अंतर	
		3.1.5 आउटलेटों में सेवा डिलीवरी निष्पादन में अंतर	
	3.2 कर्मचारी	3.2.1 कर्मचारी का नम्रतापूर्ण व्यवहार, समय की पाबंदी, तुरंत डिलीवरी देना	
		3.2.2 कर्मचारी द्वारा जिम्मेदारी और जवाबदेही लेना	
		3.2.3 डिलीवरी सेवा में सुधार हेतु कर्मचारी को प्रोत्साहन	
	3.3 अवसंरचना	3.3.1 सेवा प्रापकों को वास्तविक सुविधाओं हेतु अवसंरचना	
		3.3.2 निर्धारित सेवा मानकों सहित अवसंरचना उन्नयन	
		3.3.3 संसाधन अपशेष तथा रिसावों पर नियंत्रण	

सेवा प्रदान करने हेतु एकिकृत मॉडल

विषय-सूची

	अध्याय नंबर	विषय	पृष्ठ संख्या
भाग 1: नागरिक चार्टर तथा सेवा मानक	1	लिव्क्विफाइड पेट्रोलियम गैस (एलपीजी)	09-14
	2	ऑटो एलपीजी	15-17
	3	पेट्रोल पम्पस (रिटेल आउटलेट्स)	18-21
	4	केरोसीन	22
	5	लूब्रिकेन्ट्स- ऑटोमोटिव एवं औद्योगिक	23-26
	6	विमानन टर्बाइन ईंधन (एटीएफ)	27-28
	7	डीलरों (एमएस/एचएसडी/एसकेओ)/ एलपीजी वितरकों / लूब्स वितरकों का चयन	29-32
	8	कॉम्प्रैस्ड नैचरल गैस (सीएनजी) और पाइपड नैचरल गैस (पीएनजी)	33-35
	9	विशेष उत्पाद मुक्त व्यापार तथा औद्योगिक उत्पाद	36-38
	10	ऊर्जा संरक्षण	39-40
	11	भारतीय मानक ब्यूरो एवं एमडीजी	41
	12	अभियांत्रिकी एवं परियोजनाएं (विपणन) एवं केन्द्रीय खरीद संगठन (विपणन)	42-46
भाग 2 : शिकायत निवारण तन्त्र	13.	जन शिकायत तन्त्र	48-49
		नोडल अधिकारों का संपर्क विवरण	50-64
	14.	सूचना का अधिकार	65-66
भाग 3: सेवा प्रदान करने की क्षमता	15.	तृतीय पक्ष लेखा-परीक्षा/ग्राहक सर्वेक्षण/ग्राहक का फीड बैक; सेवा तथा इसके कार्यान्वयन की समीक्षा	68-70

विभिन्न कार्यालयों के संपर्क विवरण
कार्पोरेट वेबसाइट: www.bharatpetroleum.in

कार्यालय	पता	टेलीफोन	फैक्स
अध्यक्ष कार्यालय	भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड भारत भवन, 4 एवं 6, करीमभाँय रोड, बेलाई इस्टेट, मुंबई 400001	022-22713000 022-22714000	022-22713686
दिल्ली समन्वयन कार्यालय	भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड ईसीई हाऊस, पोस्ट बॉक्स नं.7, कनाॉट सर्कस, नई दिल्ली 110001	011-23316891	011-23318630
रिटेल कारोबार मुख्यालय	भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड मेकर टावर्स ई एवं एफ, 12वीं मंजिल, कफ परेड, मुंबई 400005	022-22175000	022-22161710
लूब्रिकेन्ट्स कारोबार मुख्यालय	भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड भारत भवन-II, पहली मंजिल, 4 एवं 6, करीमभाँय रोड, बेलाई इस्टेट, मुंबई 400001	022-22713000 022-22714000	022-22713801
विमानन कारोबार मुख्यालय	भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड प्लॉट नं. ए 5 एवं ए6, सेक्टर 1, नोईडा 201301 जिला- गौतम बुद्ध नगर (उ. .)	0120-2474000	0120-2474481
एलपीजी कारोबार मुख्यालय	भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड भारत भवन- II, चौथी मंजिल, 4 एवं 6 करीमभाँय रोड, बेलाई इस्टेट, मुंबई 400001	022-22713000 022-22714000	022-22713815
औद्योगिक एवं वाणिज्यिक कारोबार मुख्यालय	भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड भारत भवन-I, चौथी मंजिल, 4 एवं 6 करीमभाँय रोड, बेलाई इस्टेट, मुंबई 400001	022-22713000 022-22714000	022-22713671
गैस कारोबार मुख्यालय	भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड शांति बिल्डिंग, तीसरी मंजिल, वालचंद हीराचंद मार्ग, बेलाई इस्टेट, मुंबई 400001	022-22713000 022-22714000	022-22713892
रिफाइनरियां	बीपीसीएल रिफाइनरी, माहुल, मुंबई 400074	022-25533999	022-25542970
	बीपीसीएल रिफाइनरी, अंबालामुगल, एर्णाकुलम- 682302	0484-2722061	0484-2720855
मुख्य सतर्कता अधिकारी	भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड भारत भवन-1, दूसरी मंजिल, 4 एवं 6 करीमभाई रोड बेलाई इस्टेट, मुंबई-400074	022-22713610	022-22713611

नागरिक चार्टर एवं सेवा मानक

अनुक्रमणिका

अध्याय नं.	विषय	पृष्ठ संख्या
1.	लिक्विफाइड पेट्रोलियम गैस (एलपीजी)	09-14
2.	ऑटो एलपीजी	15-17
3.	पेट्रोल पम्पस (रिटेल आउटलेट्स)	18-21
4.	केरोसीन	22
5.	लूब्रिकेन्ट्स – आटोमोटिव एवं औद्योगिक	23-26
6.	विमानन टर्बाईन ईंधन (एटीएफ)	27-28
7.	डीलरों (एमएस/एचएसडी/एसकेओ)/ एलपीजी वितरकों / लूब्स वितरकों का चयन	29-32
8.	कॉम्प्रेस्ड नैचरल गैस (सीएनजी) एवं पाइपड नैचरल गैस (पीएनजी)	33-35
9.	विशिष्ट/ मुक्त व्यापार एवं औद्योगिक उत्पाद	36-38
10.	ऊर्जा संरक्षण	39-40
11.	भारतीय मानक ब्यूरो और एमडीजी	41
12.	अभियांत्रिकी एवं परियोजनाएं (विपणन) एवं केंद्रीय प्रोक्चुरमेंट संगठन	42-46

द्रवीकृत (लिक्विफाइड) पेट्रोलियम गैस (एलपीजी)

एलपीजी क्या है ?

एलपीजी संस्थापना क्या है?

वितरण प्रणाली क्या है?

ग्राहक के लिए कौनसी सेवाएं उपलब्ध है?

एलपीजी उपभोक्ता के पास में क्या अपेक्षाएं है?

सुझाव / शिकायतें कैसे और कहां देनी हैं?

उपर्युक्त प्रश्नों के उत्तर निम्नानुसार है :

- लिक्विफाइड पेट्रोलियम गैस (एलपीजी) एक पर्यावरण अनुकूल ईंधन है जो रसोईघरों, उद्योगों और व्यावसायिक स्थापनाओं के बड़े पैमाने में प्रयुक्त होता है। यह अध्याय जन वितरण प्रणाली के तरत घरों में खाना बनाने हेतु एलपीजी आपूर्ति तक सीमित है।
- एलपीजी - एक उत्पाद**
 - एलपीजी, लिक्विफाइड पेट्रोलियम गैस के लिए प्रयुक्त होता है। एलपीजी का वितरण हम "भारत गैस" नामक ब्राण्ड नाम के अंतर्गत करते हैं जो भारतीय मानक न्यूरो विनिदेश सं. आईएस 4576 के अनुसार है। यह सामान्य दबाव के अंतर्गत वातावरणीय तापमान पर आसानी से द्रवीभूत हो सकती है। एलपीजी अपने शुद्ध रूप में रंगहीन एवं गंधहीन है। हालांकि, इसमें कम्पाउन्ड मिलाकर एक विशेष गंध दी जाती है जिनसे यदि कभी रिसे (लीक), हो तो इसका आसानी से पता लगाया जा सकता है।
- एलपीजी संस्थापन**
 - एलपीजी एक संस्थापन द्वारा घरेलू प्रयोग में आती है। एलपीजी संस्थापन में एक सिलेण्डर, प्रेशर रेग्युलेटर, एलपीजी होस और एक गैस स्टोव प्रयुक्त होते हैं। ये उपकरण निम्न मानकों के अनुसार है:

सं.	उपकरण	मानक
1	एलपीजी सिलेण्डर	आईएस 3196 (भाग 1): 2006 एवं आईएस 3196 (भाग 3)
2	प्रेशर रेग्युलेटर	आईएस 9798 : 1995
3	सुरक्षा एलपीजी होस	आईएस 9573 : 1998
4	गैस स्टोव	आईएस 4246 : 2002

- घरेलू प्रयोग में प्रयुक्त एलपीजी वर्तमान में पीएसयू ऑयल कंपनियों द्वारा 14.2 कि.ग्रा. तथा 5 कि. ग्रा. क्षमताओं के सिलेण्डरों विपणित की जाती है, घरेलू (पीडीएस) और नान-पीडीएस के बीच फर्क करने हेतु घरेलू सिलेण्डरों को सिग्नल लाल कलर से रंगा जाता है। ऑक्सफोर्ड ब्लू कलर सहित एक सिग्नल रेड बैंड वाले सिलेण्डर बिना सबसिडी के होते हैं जो व्यावसायिक एवं औद्योगिक स्थापनाओं में प्रयुक्त होते हैं।
- लिक्विड एलपीजी सामान्य वातावरणीय दबाव और तापमान पर बाष्पीकृत होकर सिलेण्डर से गैस स्टोव के बर्नर हेड तक एयर-गैस मिक्चर रूप में, उस औसत में जाता है जहां माचिस जताने से गैस जल उठती है।

4. भारत में एलपीजी विपणन हेतु जन वितरण प्रणाली

- 4.1 घरेलू रसोईघर में प्रयुक्त होने वाली एलपीजी बीपीसीएल सहित पीएसयू ऑयल कम्पनियों भारत सरकार द्वारा घोषित या नियंत्रित मूल्य पर विपणित होती है। भारत सरकार की अधिसूचना दिनांकित 07.03.2014 से प्रभावी प्रत्येक घरेलू उपभोक्ता प्रत्येक वर्ष 14.2 कि.ग्रा के 12 सब्सिडी प्राप्त एलपीजी सिलेण्डर/5.00 कि.ग्रा के 34 सब्सिडी प्रति सिलेण्डर का पात्र है। सामान्यतया प्रत्येक लाभार्थी को प्रत्येक माह सिर्फ एक सिलेण्डर दिया जाएगा। सब्सिडी पात्रता से अलग, उपभोक्ता सब्सिडी रहित घरेलू एलपीजी सिलेण्डर प्राप्त कर सकते हैं।
- 4.2 भारत सरकार निम्नांकित वर्गों में अघरेलू उपभोक्ताओं को भी पीडीसी दरों पर एलपीजी का लाभ उपलब्ध कराना है।
- 4.2.1. सरकारी/म्यूनिसिपल अस्पताल - किसी भी उद्देश्य हेतु ले लें।
- 4.2.2. सभी स्कूल और कॉलेजों को छात्रावास या दोपहर का भोजन योजना हेतु।
- 4.2.3. सरकारी कार्यालयों से संलग्न कैटिनें (सरकारी से आशय राज्य सरकार तथा स्थानीय निकाय एवं उनकी स्थापना और गेस्ट हाउस आदि)
- 4.2.4. पुलिस, बीएसएफ और सीआईएसएफ सहित रक्षा स्थापनाओं के किचन एवं मेस।
- 4.2.5. को-ऑपरेटिव सोसायटी अधिनियम के अंतर्गत को-ऑपरेटिव आधार पर चलने वाले कैटिने।
- 4.2.6. स्कूल, कॉलेज और अनुसंधान संस्थाओं से जुड़ी हुई प्रयोगशालाएं।
- 4.2.7. सोसाइटी अधिनियम के अंतर्गत पंजीकृत चेरिटेबल संस्थान
- 4.2.8. रेड क्रॉस सोसाइटी की सभी शाखाएं।
- 4.3 व्यावसायिक, औद्योगिक और ऑटोमेटिव प्रयोग हेतु एलपीजी सब्सिडी रहित मूल्य पर बेची जाती है।
5. **वितरण नेटवर्क** : पीएसयू ऑयल कंपनियों के पास देश के एलपीजी उपभोक्ताओं को सेवा देने हेतु वितरणकों की सुविस्तारित नेटवर्क है। वितरणक नेटवर्क के विस्तार एक निरंतर प्रक्रिया है। वर्तमान में, दो तरह के वितरणक फॉर्मेट है तथा नियमित एलपीजी वितरणक (आरजीजीएलवी)। वितरणकों की नियुक्ति जन विज्ञापन द्वारा होती है। पात्रता और चयन प्रक्रिया का विवरण हमारी वेबसाइट www.ebharatgas.com पर उपलब्ध है।
6. **सेवाएं** : वितरणकों द्वारा एलपीजी उपभोक्ताओं को दी जानेवाली सेवाएं निम्न है :
- 6.1. नए एलपीजी कनेक्शन जारी करना और अतिरिक्त सिलेण्डर (डबल बोटल कनेक्शन)
- 6.2. एलपीजी रिफिल की बुकिंग सुविधाएं
- 6.3. रिफिल डिलीवरी - दो प्रकार की सिलेण्डर डिलीवरी प्रचलन में है :
- 6.3.1. एलपीजी वितरणक भरे हुए सिलेण्डर ग्राहकों के पंजीकृत पत्तों पर पहुंचाते हैं और खाली सिलेण्डर वापस लाते हैं। सिर्फ अपवादात्मक स्थितियों में, भरे हुए सिलेण्डर को नकद दे-ले जाएं - आधार पर (घर पर डिलीवरी नहीं) ऑयल कंपनी के पूर्व अनुमोदन से अनुमति होती है। ग्राहक "नकद दें - ले जाएं - आधार " आपूर्ति पर लागू रिबेट पाने के पात्र हैं।
- 6.3.2. आर जी जी एल वी - ग्राहकों को घोषित आरएसपी पर एलपीजी स्टोरेज गोडाउन से भरे हुए सिलेण्डर लेने पडते हैं। ग्राहक "नकद दे ले जाएं आधार " हेतु किसी रिबेट के पात्र नहीं होते हैं।
- 6.4. एलपीजी कनेक्शन का स्थानांतरण/विच्छेदन - जब कोई ग्राहक वितरणक के क्षेत्र या सेवा कारणों से बाहर कर शिफ्ट करता है।
- 6.5. एलपीजी कनेक्शन की सुरक्षित कस्टडी - पाइपड नेचुरल गैस (पीएनजी) ग्राहकों और जिन्हें सिलेण्डर लंबे समय तक प्रयुक्त नहीं करना है, वे अपने एलपीजी सिलेण्डर और डीपीआर वितरणक को लौटा सकते हैं और सिक्क्यूरिटी राशि के वापसी के साथ एक सेफ कस्टडी वाउचर प्राप्त कर सकते हैं।
- 6.6. नाम में परिवर्तन - एलपीजी कनेक्शन होल्डर की मृत्यु होने के मामले में।

- 6.7. अपेक्षित समय पर डिलीवरी - एलपीजी वितरक "अपेक्षित समय एलपीजी डिलीवरी योजना" ग्राहकों विशेष कर कामकाजी पुरुष एवं महिलाओं को उनकी सुविधानुसार समय पर एलपीजी की डिलीवरी एक छोटे भुगतान (स्मॉल प्रिमियम) पर देते हैं।
- 6.8. उपर्युक्त सेवाओं का विस्तृत विवरण वेबसाइट www.ebharatgas.com पर उपलब्ध कराया गया है।

एलपीजी ग्राहकों को सेवाओं हेतु समय सूची:

सेवाएं	शर्तें	टाइमफ्रेम (शर्तों के पालन के अधीन)
नए घरेलू एलपीजी कनेक्शन हेतु पंजीकरण	क) 18 वर्ष से ज्यादा ख) पीडीएस के अंतर्गत घर का कोई सदस्य एलपीजी का कनेक्शन न रखता हो। ग) वितरक के क्षेत्र में घर हो। घ) घर तथा पहचान का सबूत तथा जमा करना।	तुरंत
नए कनेक्शन/डीबीसी जारी करना (संस्थापना)	क) परिपक्वता की बारी की वितरक द्वारा सूचना ख) घर व पहचान का सबूत देना तथा जमा करना। ग) मानक वचननामा प्रस्तुत करना। घ) सुरक्षा राशि जमा करना च) भुगतान के बाद हॉट प्लेट निरीक्षण (पीजीपी वितरक के अलावा अन्य स्रोत से खरीदा हो तो)	सात कार्य दिवस
रिफिल बुकिंग की स्वीकार्यता	जब गत रिफिल आदेश लंबित न हो	तुरंत
रिफिल की डिलीवरी	स्टॉक की उपलब्धता	सात कार्य दिवस
रिसने (लिकेज) की शिकायत	वितरक/तत्काल सेवा कक्ष को सूचना	संपर्क पाइंटपर तत्काल मार्गदर्शन
टीवी की तैयारी एवं सुरक्षा राशि का भुगतान	क) लोन से प्राप्त उपकरण (सिलेण्डर व पीआर) अच्छी अवस्था में लौटाना ख) मूल एसवी की प्रस्तुति (एसवी गुम जानेपर उस हेतु एक एफीडिबेट प्रस्तुत करना।)	एक कार्य दिवस
मृत्यू के दौरान नाम बदलना	क) नये एलपीजी कनेक्शन के लिए पात्रता ख) ग्राहक का मृत्यू प्रमाणपत्र ग) मानक प्रतिज्ञापत्र	एक कार्य दिवस

दस्तावेजों का फॉर्मेट www.ebharatgas.com पर उपलब्ध

अनुमोदित सुरक्षा राशि की दर टेरिफ और सेवा प्रभार वेबसाइट www.ebharatgas.com पर उपलब्ध

* सभी समय सात दिनों के अंदर डिलीवरी सुनिश्चित सिवाय अनियंत्रित परिस्थितियों तथा प्राकृतिक आपदा, हड़ताल, अनुपस्थिति, ट्रांसपोर्ट ब्रेकडाउन, सरकारी निदेश, उत्पाद की कम उपलब्धता आदि

7. ग्राहक संपर्क

- 7.1 एलपीजी कनेक्शन संबंधित किसी प्रश्न शिकायत एवं सुझाव हेतु बीपीसीएल ग्राहकों के पास एक टोल फ्री नंबर (1800 2333 555) सुबह 8.00 बजे से रात 8.00 बजे तक इसके अलावा, तत्काल एलपीजी सेवाओं हेतु 24 x 7 रविवार तथा अवकाश सहित अन्य एक टोल फ्री नंबर 1800224344 का प्रयोग किया जा सकता है।
- 7.2 सारे कार्य दिवसों में क्षेत्रीय कार्यालयों में ग्राहक सेवा कक्ष उपलब्ध है। ग्राहक सहायता/शिकायत निवारण हेतु फोन पर या स्वयं आकर मिल सकते हैं। केन्द्र का विवरण वितरक के पास और बीपीसीएल की वेबसाइट www.bharatpetroleum.in साथ ही www.ebharatgas.com पर भी उपलब्ध है।
- 7.3 अपनी जिज्ञासा/शिकायतों के निवारण हेतु ग्राहक पूर्व-निर्धारित दिनों में विक्रय अधिकारी से उनके आवधिक दौरों के समय एलपीजी वितरणकक्ष पर मिल सकते हैं।
- 7.4 बीपीसीएल को प्राप्त सभी शिकायतों का निपटाना पंजीकरण की तिथि से 14 दिनों के अंदर किया जाएगा।

8. तात्कालिक सेवाएं

- 8.1. गैस लिकेज और अन्य शिकायतों के संबंध में वितरक तुरंत सहायता करते हैं। टेलिफोन नंबर, रिफिल केश मेमो, वितरक के शो रूम पर और साथ ही बीपीसीएल की वेबसाइट पर अंकित है। वितरक द्वारा लिकेज शिकायतों के निवारण हेतु दी जानेवाली सेवाएं मुफ्त हैं।

9. ग्राहक से अपेक्षाएं - उपयोगकर्ता को एलपीजी का प्रयोग करते समय सुरक्षित परिचालन प्रेक्टिसों का पालन करने की आवश्यकता है। ये नीचे दी गई हैं:

9.1 उपयोग के सरल नियम

- 9.1.1 सिलेण्डर को हमेशा सिधी स्थिति में, गर्मी के स्रोतों से दूर और हवादार स्थान पर रखना चाहिए।
- 9.1.2 हॉट प्लेट को हमेशा प्लेटफॉर्म (जोकि गैर ज्वलनशील सामग्री से बना हो) पर रखा जाना चाहिए एवं सिलेंडर के स्थान से ऊपर हो।
- 9.1.3. हमेशा याद रखें, विशेष रूप से रात में जब गैस स्टोव उपयोग में नहीं है तो प्रेशर रेगुलेटर को बंद कर दें। सिलेंडर या संबंधित उपकरण के साथ कभी छेड़-छाड़ ना करें एवं ना ही खुद मरम्मत करने की कोशिश करें।
- 9.1.4. सुनिश्चित करें कि इन्स्टलेशन के सभी भाग अच्छी स्थिति में हो। यदि किसी भी पार्ट में कोई खराबी दिखती है, तुरंत वितरक के प्रशिक्षित मैकेनिक को बुलाया जाय।
- 9.1.5. जब रसोईघर में काम कर रही हो तो, सूती कपड़े पहनना ज्यादा सुरक्षित होगा। बर्तन को पकड़ने के लिए, दुपट्टे, साड़ी या कपड़े का प्रयोग करने से एक गंभीर आग का खतरा हो सकता है।
- 9.1.6. खाना पकाते समय, अग्निरोधक अप्रोन पहनना एक सुरक्षित कदम होगा।
- 9.1.7. खाना पकाते समय, बच्चों को उस स्थान से दूर रखा जाना चाहिए।
- 9.1.8. आईएसआई चिन्हित हॉट प्लेट्स का ही इस्तेमाल करें।
- 9.1.9. जब हॉट प्लेट का प्रयोग कर रहे हो उसे छोड़ कर नहीं जाये, उस पर से ध्यान हमारी पहुंच से बाहर ना हो, क्योंकि खाना पकाने की सामग्री का बर्तन से बाहर आने का कारण या हवा के झौके से बर्तन की

लौ बुझ सकती है। जिसके कारण गैस के बर्नर से गैस के कारण दूसरा या अन्य बर्नर जो परिचालन में है प्रज्वलित हो सकता है या किसी अन्य स्रोत से प्रज्वलन हो सकता है जिसके परिणामस्वरूप आग लग सकती है।

- 9.1.10 फ्राई पेन/प्रेसर कूकर को इस प्रकार से रखा जाना चाहिए कि उनका हैंडल लो-फ्लेम से दूर हो।
 - 9.1.11 गैस स्टोव से प्लास्टिक की वस्तुओं को दूर रखा जाना चाहिए।
 - 9.1.12 एलपीजी कनेक्शन में रबड़ ट्यूब सबसे कमजोर कड़ी है। इसकी नियमित रूप से जांच की जानी चाहिए एवं इसमें दरार दिखाई देने या क्षतिग्रस्त दिखने पर इसे तुरंत बदल दिया जाना चाहिए। एलपीजी वितरकों द्वारा बेची जानेवाली सुरक्षा रसोई गैस ट्यूब जो अधिकतम सुरक्षा सुविधाओं से पूर्ण, साथ ही लंबे समय तक प्रयोग की जा सकती है इसके इस्तेमाल की अनुशंसा की जाती है। यदि रबर ट्यूब का इस्तेमाल किया जाता है तो यह आईएसआई द्वारा अनुमोदित की हुई होनी चाहिए।
 - 9.1.13 नियम के अनुसार हर दो साल में रबर ट्यूब बदल देना चाहिए एवं "सुरक्षा" एलपीजी होज गैस नली हर पांच वर्ष में बदल देना चाहिए।
 - 9.1.14 उपयोग नहीं किए गए सिलेंडरों/अपयुक्त सिलेंडरों, चाहे वे भरे हो या खाली हो, के वाल्व पर हमेशा सेफ्टी कैप लगा कर रखें।
- 9.2 रिफिल वितरण के समय -
- 9.2.1 रिफिल के आपूर्ति के समय ग्राहक को सिलेंडर की सील एवं वजन से संतुष्ट होना चाहिए। एक बार सिलेंडर जिसका वजन सही हो, सील अक्षुण्ण के प्राप्ति को स्वीकार करने के पश्चात, इस संबंध में किसी भी प्रकार के विवाद गुंजाइश नहीं होगी। डिलीवरी मैन ग्राहक की उपस्थिति में सील तोड़कर खोलेगा एवं जांच करेगा कि सिलेंडर अच्छी हालत में है तथा इस्तेमाल के लिए उपयुक्त है। ग्राहक ने सिलेण्डर को रेगुलेटर (डीपीआर) से जुडवा लेना चाहिए एवं स्थापित किये किये की जांच करके समुचित रूप से कार्य कर रहा है यह सुनिश्चित करना चाहिए। यहा तक की अतिरिक्त सिलेंडर की भी जांच कर लें।
 - 9.2.2 ग्राहक ने जोर देते हुए आग्रह करना चाहिए कि उसके रसोईगैस की प्रशिक्षित मैकेनिक द्वारा दो साल में एक बार अनिवार्य रूप से निरीक्षण कर लेना चाहिए। तेल कंपनियों द्वारा यह सेवा उनके द्वारा निर्धारित अनुमोदित दरों के अपेक्षित शुल्क का भुगतान करने पर उपलब्ध करायी जाती है एवं इस कारण घरेलू एलपीजी स्थापना के रखरखाव एवं मरम्मत में मदद मिलेगी।
 - 9.2.3 रिसाव होने की दशा में गैस के थोड़े से भी रिसाव या गंध घटना में कृपया तुरंत -
 - 9.2.3.1 प्रेशर रेगुलेटर के मूठ को बंद करने की स्थिति में घूमा दीजिए।
 - 9.2.3.2 रसोई घर एवं आस पास के सभी (अगरबत्ती एवं दिपक सहीत) स्थानों की आग को बुझा दें।
 - 9.2.3.3 लाइटर या माचिस नहीं जलाये किसी भी बिजली के स्विच को चालू बंद नहीं करें। (मैन स्विच सहित) याद रखे बिजली के स्विच, टार्च के ड्राय सेल आदि का स्विच चालू बंद करते समय चिंगारी उत्पन्न करते है, मोबाइल फोन से दूर रखें।
 - 9.2.3.4 हवा/वेंटिलेशन के लिए सभी दरवाजे और खिड़किया खोल दें।
 - 9.2.3.5 वितरक से एवं कार्यालय समय के बाद रविवार एवं छुट्टियों के दिन आपातकालीन सेवा सेल पर संपर्क करें।
- 9.3 दुर्घटना होने की स्थिति में
- 9.3.1. पीएसयू तेल कंपनियों के द्वारा ली गई एक बीमा पॉलिसी के तहत सभी पंजीकृत एलपीजी उपभोक्ताओं को इसमें शामिल किया गया है।

9.3.2 दुर्घटना होने की दशा में, ग्राहक ने तुरंत लिखित रूप में वितरक को सूचित करना चाहिए। फिर वितरक संबंधित तेल कंपनी एवं बीमा कंपनी को इस बारे में सूचित करेगा। जो ग्राहक इसमें शामिल है उसे या उसके परिजनों को दुर्घटना से उत्पन्न बीमा दावों के औपचारिकताओं को पूरा करने में तेल कंपनियों द्वारा सहायता की पेशकश की जायेगी।

9.3.3 उपरोक्त के अतिरिक्त, सभी वितरक को एलपीजी दुर्घटना होने की स्थिति में तृतीय पक्ष दायित्व बीमा करके रखते हैं।

10. ग्राहक के दायित्व

- 10.1 ग्राहकों को जिन नियम और शर्तों के तहत एलपीजी कनेक्शन जारी किये गये हैं, उनका पालन करना चाहिए। ये सदस्यता वाउचर के पीछे मुद्रित रहते हैं एवं एलपीजी कनेक्शन रिकिज के समय दिये जाने वाले वचन पत्र में भी निहित है।
- 10.2 ग्राहकों ने जिस एलपीजी वितरक के साथ वे पंजीकृत हैं, उसके अलावा अन्य स्रोत/व्यक्तियों से एलपीजी सिलेंडरों को स्वीकार नहीं करना चाहिए।
- 10.3 ग्राहकों को सिलेन्डर/डीपीआर की दूसरे के साथ अदला बदली या उधारी में देने की अनुमति नहीं दी जायेगी। ऐसा इसलिए कि इससे नकली सिलेंडर/डीपीआर के आने की संभावनाएं उत्पन्न हो सकती है। नकली सिलेंडर/डीपीआर के गुणवत्ता मानकों के अनुरूप नहीं होते जिसके कारण संभावित सुरक्षा के लिए खतरा हो सकता है।
- 10.4 ग्राहकों को ईंधन बचाने के लिए रसोई गैस के उपयोग करते समय संरक्षण सुझाव www.ebharatgas.com वेबसाइट पर उपलब्ध है।
- 10.5 रसोईगैस का इस्तेमाल भारत सरकार के एलपीजी गैस (आपूर्ति और वितरण के नियमों) आदेश के तहत विनियमित है। इस आदेश के अनुसार
 - (i) सार्वजनिक वितरण प्रणाली के तहत सरकारी तेल कंपनी द्वारा घर के किसी भी वयस्क सदस्य के नाम पर एलपीजी कनेक्शन जारी किया जाता है। "परिवार" का मतलब एक परिवार जिसमें पति, पत्नी, अविवाहित बच्चे एवं आश्रित माता पिता एक रियाइशी यूनिट में जिसमें एक कामन रसोईघर हो, में साथ में रहते हो।
 - (ii) वर्तमान एलपीजी ग्राहक जिसके पास सरकारी तेल कंपनी का एलपीजी कनेक्शन है एवं जिसकी पीएनजी कनेक्शन के लाभ उठाने की इच्छा है उसे पीएनजी कनेक्शन प्राप्ति से या तो घरेलू एलपीजी कनेक्शन लौटाना होगा या घरेलू कनेक्शन को घरेलू गैर-सब्सिडी श्रेणी में अनिवार्य से परिवर्तित करना होगा। ग्राहकों, जिनके घरेलू रसोई घर में एक से अधिक एलपीजी कनेक्शन हैं चाहे वो एक ही तेल कंपनी का या अलग अलग तेल कंपनी का हो, केवल वह एक ही कनेक्शन रख सकता है। यदि कोई भी अतिरिक्त कनेक्शन रखता है तो उसे वितरक को लौटा देना चाहिए एवं जमा धनराशि वापिस ले लेनी चाहिए।
- 10.6 जब कभी भी ग्राहक पाइपड प्राकृतिक गैस कनेक्शन (पीएनजी) का उपभोग करना चाहता है या एलपीजी कनेक्शन रेलिकुलेटेड प्रणाली के तहत प्राप्त किया हो उसने वितरक को एलपीजी कनेक्शन वितरक को वापिस कर देना चाहिए, वितरक एक टी वी जारी करेगा, इस सुरक्षित अभिरक्षा के लिए एवं जमा धनराशि को वापिस करेगा। इस बारे में www.ebharatgas.com वेब साइट पर विवरण उपलब्ध है।
- 10.7 प्रत्येक परिवार को केवल एक ही गैस कनेक्शन मिलेगा, ग्राहक जिनके पास रसोई घर में एक से अधिक गैस कनेक्शन हैं, चाहे वो एक ही तेल कंपनी का हो या अलग अलग तेल कंपनियों हो वह केवल एक ही कनेक्शन रख सकता है। यदि कोई भी अतिरिक्त कनेक्शन है तो उसे वितरक को लौटा देना चाहिए एवं जमा धनराशि वापिस प्राप्त कर लेनी चाहिए।

अध्याय – 2

ऑटो एलपीजी

ऑटो एलपीजी क्या है ?

ऑटो एलपीजी के फायदे / उपलब्धता कैसी है ?

वाहनों में डिटैचेबल एलपीजी सिलिन्डर का प्रयोग क्यों नहीं करना चाहिए ?

ऑटो एलपीजी कनवर्शन किट क्या है? इसके घटक और कार्य क्या हैं ?

क्या ऑटो एलपीजी किट भरने के बाद वाहन के पंजीकरण पर पृष्ठांकन करना अनिवार्य है ?

उक्त प्रश्नों के उत्तर नीचे दिए गए हैं :

1. ऑटो एलपीजी (एलपीजी) क्यों ?

1.1. भारत में केन्द्र एवं राज्य सरकारों द्वारा सभी प्रासंगिक अधिनियमों/नियमों में संशोधनों के बाद सन 2002 में एलपीजी को आधिकारिक तौर पर ऑटो एलपीजी की मान्यता प्रदान की गई। विभिन्न देशों में ऑटोमोटिव ईंधन के रूप में एलपीजी का प्रयोग काफी पुरानी प्रथा है।

1.2. ऑटो एलपीजी के फायदे:

1.2.1. ऑटो एलपीजी पेट्रोल वाहनों के लिए सर्वाधिक किफायती ईंधन है।

1.2.2. एलपीजी बीआईएस मानक आईएस: 14861 को पूरा करता है जिसका ऑक्टेन नम्बर 88 (न्यूनतम) है।

1.2.3. वाहन में एलपीजी फिटमेंट सुरक्षित है।

1.2.4. कम प्रदूषण, आरामदायक रनिंग और आसान ड्राइवबिलिटी।

1.2.5. प्रमुख शहरों और नगरों में उपलब्धता।

1.3. ऑटो एलपीजी की उपलब्धता:

1.3.1. अन्य पीएसयू तेल कंपनियों और निजी विपणनकर्ताओं के साथ-साथ बीपीसीएल के विभिन्न रिटेल आउटलेटों में एलपीजी उपलब्ध है। ऑटो एलपीजी डिस्पेंसिंग स्टेशनों (एलडीएस) की जानकारी हमारे वेबसाइट पर उपलब्ध है।

1.3.2. निजी विपणनकर्ताओं सहित चालू एलडीएस की जानकारी भी www.iac.org.in वेबसाइट में देखी जा सकती है।

1.4. ऑटो एलपीजी डिस्पेंसिंग स्टेशनों (एलडीएस) का परिचालन:

1.4.1. एलडीएस इंस्टलेशन पेट्रोलियम एवं विस्फोटक सुरक्षा संगठन (पीईएसओ) के दिशा-निर्देशों द्वारा अधिशासित है।

1.4.2. ऑटो एलपीजी एक मुक्त मूल्य निर्धारण उत्पाद है जिस पर सरकार का कोई नियंत्रण/सब्सिडी नहीं है। कोई भी कंपनी अपने वाणिज्यिक तथ्यों के आधार पर एलपीजी की कीमत तय कर सकती है।

1.4.3. ऑटो एलपीजी वॉल्यूमेट्रिक आधार पर दिया जाता है।

1.4.4. ऑटो एलपीजी की गुणवत्ता आईएस: 14861 द्वारा अधिशासित है।

1.4.5. ऑटो एलपीजी डिस्पेंसर्स का आवधिक अंशांकन मास्टर कैलिब्रेशन किट का प्रयोग कर किया जाता है।

- 1.4.6. दिए गए ऑटो एलपीजी की मात्रा और गुणवत्ता के बारे में किसी भी शिकायत के मामले में कंपनी के विक्रय अधिकारी से कहा जा सकता है जिनका सम्पर्क विवरण एएलडीएस में प्रदर्शित किया जाता है।
- 1.5. वाहनों में डिटैचबल एलपीजी सिलिन्डरों का प्रयोग क्यों नहीं करना चाहिए?**
- 1.5.1. सीएमवीआर 115 सी के अनुसार, केवल सुरक्षा गैजटों सहित फिक्स्ड ऑटो एलपीजी टैंक ही मोटर वाहनों में लगाने की अनुमति है जो पीईएसओ द्वारा अनुमोदित है।
- 1.5.2. अनुमोदित एएलपीजी फिक्स्ड टैंक के अलावा अन्य किसी सिलिन्डर का प्रयोग अत्यंत असुरक्षित है और कानूनन अमान्य है।
- 1.5.3. ऑटो एलपीजी टैंक को कभी भी घरेलू/वाणिज्यिक/औद्योगिक एलपीजी सिलिन्डर से नहीं बदलना चाहिए न ही किसी अन्य गैस के सिलिन्डर लगाने चाहिए।
- 1.6. मोटार चालकों के लिए सामान्य निर्देश**
- 1.6.1. एलपीजी के अत्यंत ज्वलनशील होने के कारण एलपीजी से चलने वाले वाहन की बाँडी पर या किसी अन्य हिस्से पर किया जाने वाला कोई भी गरम कार्य (वैल्डिंग/गैस कटिंग/ब्रेजिंग आदि)केवल अधिकृत कार्यशाला में प्रशिक्षित स्टाफ द्वारा ही किया जाना चाहिए।
- 1.6.2. एलपीजी टैंक की मरम्मत की किसी भी सूरत में इजाजत नहीं दी जाती। तथापि ऑटो एलपीजी प्रणाली और इसके घटकों की मरम्मत / अनुरक्षण अधिकृत कार्यशालाओं में ही किया जाना चाहिए। आदर्श रूप से मरम्मत उसी रेट्रोफ़ीटर द्वारा की जानी चाहिए जिसने वाहन में मूल रूप से एएलपीजी सिस्टम फिट किया था।
- 1.6.3. ऑटो एलपीजी टैंक और पाइपिंग सिस्टम की किसी भी रिसाव के लिए नियमित रूप से जाँच की जानी चाहिए। ऑटो एलपीजी सिलिन्डर की वैधानिक आवश्यकताओं के अनुरूप आवधिक परीक्षण किया जाना चाहिए।
- 1.6.4. एलपीजी सिस्टम में किसी रिसाव की स्थिति में, एलपीजी की अपूर्ति बंद कर दें और वाहन को खुली जगह खड़ा कर दें जहाँ किसी प्रकार का ज्वलनशील स्रोत न हो। सभी लोगों को वाहन से दूर सुरक्षित दूरी पर ले जाएं जहाँ हवा का बहाव विपरीत दिशा में हो और नजदीकी अधिकृत इंस्टॉलर/वर्कशॉप से मदद मांगें।
- 1.6.5. किसी प्रकार के घरेलू या अन्य डिटैचबल एलपीजी सिलिन्डर का ऑटो ईंधन के रूप में प्रयोग न करें क्योंकि यह कानूनी रूप से दण्डनीय है और साथ ही यह अत्यंत असुरक्षित है।
- 1.6.6. ऑटो एलपीजी के वाहन टैंक में केवल मात्र प्राधिकृत एएलडीएस में डिस्पेंसिंग नोज़ल के जरिए ही ईंधन भरा जाना चाहिए। एलपीजी टैंक में घरेलू एलपीजी या अन्य कोई गैस न भरें।
- 1.6.7. घरेलू एलपीजी ऑटो एलपीजी के ऑक्टैन की जरूरत पूरी नहीं करती इसलिए यह आगे चलकर इंजिन को खराब कर सकता है।
- 1.6.8. एलपीजी भरने के बाद यह सुनिश्चित करें कि फिलर वॉल्व पर डस्ट प्लग वापस से डाला गया है।
- 1.6.9. एलपीजी पर 100-150 कि. मी. वाहन चलाने के बाद 5-7 कि.मी. पेट्रोल पर गाड़ी चलाने की सिफारिश की जाती है ताकि पेट्रोल सिस्टम अच्छी स्थिति में रहे।
- 1.6.10. कार्बोरेटर इंजिन के लिए, एलपीजी में जाने से पहले थोड़े समय के लिए सलेक्टर स्विच को न्यूट्रल में रखना एक अच्छा होता है। पेट्रोल से सीधे एलपीजी में जाने से इंजिन स्टॉल हो सकता है या दोनों ईंधनों के मिक्स होने के कारण बैक फायर हो सकता है।
- 1.6.11. एलपीजी सिस्टम में किसी भी घटकों के साथ छेड़-छाड़ न करें।
- 1.6.12. वाहन/किट निर्माता द्वारा दिए गए किसी भी सुरक्षा सुझाव का पालन करना चाहिए।

1.7. ऑटो एलपीजी कनवर्शन किट : इसके घटक और कार्य

1.7.1. **ऑटो एलपीजी कनवर्शन किट:** एएलपीजी कनवर्जन किट एक सम्पूर्ण सिस्टम असेम्बली है जो किसी वाहन को बाई-फ्यूएल मोड में एलपीजी पर चलाने के लिए कनवर्ट करता है। इसके मुख्यतः तीन हिस्से होते हैं :

- 17.1.1. एएलपीजी टैंक जिसके उपसाधन कार के बूट में फिक्स होते हैं। तिपहिया वाहनों के लिए ऑटो एलपीजी टैंक ड्राइवर की सीट के नीचे लगा होता है.
- 17.1.2. एलपीजी डिलिवरी सिस्टम वेपोराइजर के द्वारा - रेग्युलेटर और वेन्टूरी मिक्सर.
- 17.1.3. एलपीजी नियंत्रण तंत्र - बंद लूप सिस्टम (ईसीयू स्टेपर मोटर/इंजेक्टर, इम्युलेटर और ऑक्सीजन सेन्सर आदि) या खुला लूप सिस्टम (बिना किसी फीड बैक तंत्र के मैनुअल पावर स्कू).

1.8. ऑटो एलपीजी टैंक (एएलटी) और उपसाधन:

1.8.1. ऑटो एलपीजी टैंक एक मेटैलिक सिलिन्डर है या उपयुक्त क्षमता का पात्र है जिसमें स्पार्क इग्निशन (एस.आई.) मोटर वाहनों के लिए ईंधन के रूप में प्रयुक्त करने हेतु एलपीजी भरा जाता है। यह टैंक मुख्य विस्फोटक नियंत्रक द्वारा गैस सिलिन्डर नियम 1981 के अन्तर्गत अनुमोदित होना चाहिए और आईएस:14899 (समय-समय पर यथा संशोधित) की जरूरतों के अनुसार होना चाहिए।

1.8.2. सामान्य एलपीजी सिलिन्डर के विपरीत प्रत्येक ऑटो एलपीजी टैंक में वाहन प्रणाली के बचाव एवं यात्री तथा आस-पास की भराई और निकासी के लिए ऑटो एलपीजी टैंक पर माउंटिंग के लिए एक असेम्बली है जिसमें निम्नलिखित सुरक्षा यंत्रों का समावेश होता है:

- 18.2.1. ऑटो मैटिक फिल लिमिटर
- 18.2.2. सर्विस वॉल्व
- 18.2.3. एक्सेस फ्लो चेक वॉल्व
- 18.2.4. प्रेशर रिलीफ वॉल्व
- 18.2.5. फुसिबल प्लग
- 18.2.6. कंटेन्ट गेज
- 18.2.7. फिल कनेक्टर पर नॉन-रिटर्न वॉल्व

1.8.3. मल्टी फंक्शन वॉल्व असेम्बली नवीनतम भारतीय मानकों (समय-समय पर संशोधित) के अनुरूप होनी चाहिए और मुख्य विस्फोटक नियंत्रक, पीईएसओ द्वारा अनुमोदित होनी चाहिए।

1. परिवहन प्राधिकरण का अनुमोदन

अपने वाहन में ऑटो एलपीजी किट लगाने के बाद स्थानीय आरटीओ से पंजीकरण पुस्तिका को पृष्ठांकृत करवाना अनिवार्य है।

पेट्रोल पंप (रिटेल आउटलेट)

रिटेल आउटलेट/पेट्रोल पंप क्या है ?

रिटेल आउटलेट में क्या उपलब्ध होता है ?

पेट्रोल/डीजल/सीएनजी/ब्राण्डेड ईंधन/ल्यूब्रिकेन्ट्स क्या हैं ?

रिटेल आउटलेट में कौन सी अनिवार्य सुविधाएं/ सेवाएं उपलब्ध है?

रिटेल आउटलेट में गुणवत्ता/मात्रा किस तरह संभाली जाती है?

शिकायत कैसे दर्ज की जाती है?

उक्त प्रश्नों के उत्तर निम्नवत है :-

1. पेट्रोल पंप क्या है ?

- 1.1 तेल उद्योग के साथ ग्राहक के संपर्क का सबसे सामान्य केंद्र पेट्रोल पंप है। तेल उद्योग की भाषा में, पेट्रोल पंप को रिटेल आउटलेट (आरओ) कहा जाता है।
- 1.2 मौजूदा सरकारी नीति के अनुसार, सार्वजनिक क्षेत्र और निजी क्षेत्र की तेल कंपनियाँ जो दिशा-निर्देशों के अनुरूप पेट्रोलियम उत्पादों के भंडारण एवं वितरण से जुड़ी है, पेट्रोल पंप स्थापित कर सकती हैं। वर्तमान में, परिवहन के ईंधन रिटेल व्यापार से जुड़ी पीएसयू तेल कंपनियाँ हैं बीपीसी, आईओसी, एचपीसी, एमआरपीएल, आईजीएल इत्यादि।

2. रिटेल आउटलेट में विपणित उत्पाद

- 2.1 **मोटर स्पिरिट** पेट्रोल को तकनीकी भाषा में मोटर स्पिरिट कहा जाता है। यह मुख्यतः यात्री वाहनों जैसे दुपहिया/तिपहिया वाहनों और कार के काम आता है। वर्तमान में, देश भर में दो प्रकार के पेट्रोल का विपणन किया जा रहा है : सामान्य पेट्रोल और ब्राण्डेड पेट्रोल।
 - 2.1.1 **सामान्य पेट्रोल:** स्पार्क इग्निशन इंटरनल कम्बशन इंजिन जैसे यात्री गाड़ी, दुपहिया, तिपहिया आदि में ईंधन के रूप में इस्तेमाल किया जाता है।
 - 2.1.2 **ब्राण्डेड पेट्रोल:** यह नई पीढ़ी के आधुनिक वाहनों का पसंदीदा ईंधन है। यह सामान्य पेट्रोल से थोड़ा कीमती होता है। इसमें वाहनों के इष्टतम प्रदर्शन के लिए एडिटिव्स होते हैं। यह बीपीसीएल द्वारा "स्पीड" ब्राण्ड के नाम से बेचा जाता है"।
 - 2.1.3 **स्पीड** से कई तरह के फायदे होते हैं, जैसे कार्बन डिपोजिट की सफाई और रोकथाम, आसान ड्राइवबिलिटी और कम धुंआ/उत्सर्जन।
- 2.1.4 **इथनॉल-मिश्रित पेट्रोल** - पेट्रोलियम एवं प्राकृतिक गैस मंत्रालय ने इथनॉल मिश्रित पेट्रोल (ईबीपी) के विपणन को अधिसूचित किया है। इथनॉल विपणन के लिए पंप पर लेबलिंग की प्रथा की सिफारिश की गई है। ईबीएमएस में इथनॉल की उपस्थिति सुनिश्चित करने के लिए ईबी एमएस के विनिर्देशनों में और एमडीजी के अन्दर भी एक फील्ड परीक्षण रखा गया। 100 ईबीएमएस में 30 एमएल पानी मिलाकर विनिर्देशनों/एमडीजी में बताई गई परीक्षण प्रक्रिया का अनुसरण कर ग्राहक ईबीएमएस में इथनॉल का पता लगा सकता है।

2.2 **हाई स्पीड डीज़ल (एचएसडी)** देश भर में दो प्रकार के डीज़ल विपणित किए जा रहे हैं., **सामान्य डीज़ल** और **ब्राण्डेड डीज़ल**

2.2.1 **सामान्य डीज़ल-** इसका प्रयोग भारी व्यापारिक वाहनों बस, ट्रैक्टर, मोटरकार, पंप सेट तथा विभिन्न अन्य डीज़ल इंजन से चलने वाले उपस्करों एवं अन्य उपयोगी वाहनों में किया जाता है।

2.2.2 **ब्राण्डेड डीज़ल** - इसे नई पीढ़ी के आधुनिक वाहनों द्वारा पसंद किया जाता है जैसे यात्री गाड़ी, ट्रक आदि. बीपीसीएल द्वारा इसे "हाई स्पीड डीज़ल" के ब्राण्ड नाम से बेचा जाता है. इसमें बहु उपयोगी एडीटिव मिलाया जाता है जो नई पीढ़ी के वाहनों का प्रदर्शन और अच्छा बनाता है और इंजन का सर्वोच्च प्रदर्शन सुनिश्चित करता है।

2.3 **लुब्रिकेंट्स :** किसी भी इंजन कार्यकाल के लिए यह एक महत्वपूर्ण उत्पाद है. लुब्रिकेंट एक चिपचिपा उत्पाद है जिसे इंजन में प्रयुक्त किया जाता है ताकि वह आसानी से काम करता रहे. आरओ में गुणवत्ता वाले लुब्रिकेंट्स आपूर्ति किए जाते हैं, क्योंकि उनकी आपूर्ति सीधे बीपीसीएल से प्राप्त होती है। इंजन, गियर बॉक्स तथा अन्य मशीनी पार्ट के लिए अलग-अलग ग्रेड के लुब्रिकेंट्स की जरूरत होती है। आपके वाहन के लिए कौन से सटीक लुब्रिकेंट्स के ग्रेड की सिफारिश की गई है इस बारे में आरओ डीलर जानकारी देने में काफी खुश महसूस करेगा। ग्राहकों की अलग-अलग जरूरतों को पूरा करने के लिए बीपीसीएल नियमित रूप से नए उत्पाद विकसित कर रहा है.

2.4 **कम्प्रेस्ड नैचुरल गैस (सीएनजी):** सीएनजी एक पर्यावरण अनुकूल ईंधन है और हाल में इसे लोकप्रियता मिलनी शुरू हुई है. विशेष कर प्रमुख नगरों में जहाँ इसकी पेशकश ग्रिड एवं गैस की उपलब्धता के आधार पर की गई है।

2.4.1 कुछ शहरों में कंपनी के चुनिंदा रिटेल आउटलेटों में सीएनजी उपलब्ध है. चुनिंदा शहरों में सीएनजी के स्टैंड अलोन आरओ भी हैं।

2.4.2 सीएनजी का प्रयोग उन वाहनों में किया जा सकता है जिनमें इसके उद्देश्य हेतु स्पेशल किट फिट किए गए हों। ऐसे वाहनों को इस्तेमाल में लाने के लिए किसी यांत्रिक परिवर्तन की जरूरत नहीं है।

2.4.3 इसकी उपलब्धता अधिकाधिक शहरों/आरओ में धीरे-धीरे बढ़ाई जा रही है।

2.5 **ऑटो एलपीजी:** ऑटो एलपीजी देश भर के विभिन्न शहरों में चुनिंदा आरओ के जरिए उपभोक्ताओं को आर्थिक विचार एवं मांग के आधार पर आपूर्ति किया जाता है. ऑटो एलपीजी के लिए स्टैंड अलोन आरओ भी हैं।

3 **रिटेल आउटलेट में दी जाने वाली सुविधाएं-**

3.1 **सुविधाएं:** रिटेल आउटलेट केवल ईंधन भराने की जगह मात्र नहीं है. यह आपको अन्य अनेक सेवाएं प्रदान करता है जिन्हें निम्न रूप से वर्गीकृत किया जा सकता है –

3.1.1 **अनिवार्य सुविधाएं:** ये वो सुविधाएं हैं जिसे हर पेट्रोल पंप द्वारा अवश्य दी जानी चाहिए. इसमें शामिल हैं मुफ्त हवा, पानी, सुझाव/शिकायत पुस्तिका, कार्य घंटों का प्रदर्शन तथा शिकायत के मामले में ग्राहक द्वारा सम्पर्क किए जाने वाले तेल कंपनी के अधिकारी का नाम और टेलिफोन नम्बर. प्राथमिक उपचार बॉक्स, टॉयलेट एवं सांविधिक अपेक्षाओं के अनुसार सुरक्षा उपकरण जैसे अग्निशमन यंत्र एवं बालू से भरी बाल्टियाँ आदि भी पेट्रोल पंप में उपलब्ध करवाई जाती है।

3.1.2 **अन्य सुविधाएं:** डीलर द्वारा ग्राहकों की सुविधा के लिए रिटेल आउटलेट के आसपास ये अतिरिक्त सुविधाएं प्रदान की जा सकती है। जिसमें वॉटर कूलर्स, सुविधा स्टोर, स्नैक बार, ढाबा एवं आराम कक्ष, ट्रकवालों के लिए नहाने और कपड़े धोने का स्थान, टेलिफोन-पीसीओ/एसटीडी, एटीएम, सर्विसिंग/रिपेअर शॉप, टायर शॉप, तेल कंपनियों के लॉयल्टी कार्ड प्रोग्राम इत्यादि शामिल है।

3.2 **गुणवत्ता:** "गुणवत्ता" शब्द से तात्पर्य है कि जो उत्पाद आप खरीद रहे हैं वह विहित विनिर्देशों के अनुरूप हो और किसी भी प्रकार के संक्रमण या मिलावट से मुक्त हो। विभिन्न उत्पादों की गुणवत्ता की जाँच ग्राहक नीचे दिए गए विशेष परीक्षणों से कर सकता है :

3.2.1 **फिल्टर पेपर परीक्षण (पेट्रोल के लिए)**

3.2.1.1 दाग धब्बे हटाने के लिए डिस्पेंसिंग नोज़ल का मुँह साफ करें।

3.2.1.2 नोज़ल से पेट्रोल की एक बूँद फिल्टर पेपर पर डालें।

3.2.1.3 यह 2 मिनट के अंदर गायब हो जानी चाहिए बिना फिल्टर पेपर पर कोई दाग छोड़े। (यदि फिल्टर पेपर के जिस जगह एमएस की बूँद गिराई गई थी यदि वह गुलाबी सी हो तो उसे एमएस का रंग समझे, यह कोई धब्बा नहीं है) यदि फिल्टर पेपर पर कोई दाग रह जाए तो मिलावट की संभावना बनी रहती है।

3.2.2 यदि रिटेल आउटलेट में पेट्रोल की जाँच के लिए फिल्टर पेपर उपलब्ध न हो तो ग्राहक तत्काल शिकायत दर्ज कर सकता है। ग्राहक माँग पर फिल्टर पेपर उपलब्ध करवाना डीलर का कर्तव्य है।

3.2.3 **घनत्व परीक्षण (ब्राण्डेड ईंधन सहित पेट्रोल और डीज़ल के लिए):**

3.2.3.1 घनत्व परीक्षण करने के लिए एक 500 मि.ली. जार, कैलिब्रेटेड हाईड्रोमीटर और थर्मोमीटर तथा एसटीएम (अमेरिकन सोसाइटी फॉर टेस्टिंग ऑफ मटीरियल) कन्वर्जन चार्ट की आवश्यकता होती है। किसी भी तरल पदार्थ जो पेट्रोल और डीज़ल से अलग हो के घनत्व को नापने के लिए हाइड्रोमीटर एक अत्यंत सरल उपकरण है।

3.2.3.2 डिस्पेंसिंग यूनिट के नोज़ल से लिए गए उत्पाद से जार को लगभग 3/4 भरें।

3.2.3.3 थर्मोमीटर और हाइड्रोमीटर को जार में डालें और तापमान तथा घनत्व रेकार्ड करें।

3.2.3.4 पाए गए वास्तविक घनत्व को तत्पश्चात कन्वर्जन चार्ट की मदद से 15 डिग्री सेन्टीग्रेड पर घनत्व में परिवर्तित किया जाता है। इस परिवर्तित घनत्व की फिर रिटेल आउटलेट में रखे जाने वाले रजिस्टर में दर्ज घनत्व सन्दर्भ से तुलना की जाती है।

3.2.4 **लुब्रिकेंट्स की जाँच:** कृपया कंटेनर की सील, निर्माण की तारीख और निर्माता का नाम देखें। 2/3 पहिया ड्राइवर्स की सुविधा के लिए, सामान्यतः रिटेल आउटलेट सेल्फ मिक्सिंग (पेट्रोल-ऑयल मिक्स) डिस्पेन्सर्स, 2टी डिस्पेन्सर्स देते हैं और वे टैम्पर प्रूफ 2 टी/4टी पाउचेस भी रखते हैं।

3.3 **गुणवत्ता:**

3.3.1 सही मात्रा में उत्पाद मिलना सुनिश्चित करने के लिए सभी रिटेल आउटलेट को अनिवार्यता 5 लीटर का कैलिब्रेटेड माप रखना पड़ता है जो माप और बाट विभाग द्वारा विधिवत रूप से मुद्रांकित होता है।

3.3.2 जब भी दी गई मात्रा के बारे में आपको संदेह हो आप मात्रा परीक्षण के लिए माप की माँग कर सकते हैं।

3.4 **कदाचार/ अप्राधिकृत गतिविधियाँ:** यदि आपको निम्न संभावित कदाचारों में से कोई भी दिखाई दे तो कृपया रिटेल आउटलेट के बोर्ड पर प्रदर्शित कम्पनी के अधिकारी से संपर्क करें।

3.5 **मिलावट :** सस्ते घरेलू उत्पादों को पेट्रोल या डीज़ल में मिलाकर मिलावट की संभावना से इंकार नहीं किया जा सकता। संदेह की स्थिति में, ऊपर बताए अनुसार फिल्टर पेपर/घनत्व परीक्षण किया जा सकता है।

कम वितरण : यद्यपि सभी डिस्पेंसिंग यूनिट (पेट्रोल/डीज़ल देने वाली मशीनें) विधिवत रूप से अंशांकित तथा माप एवं बाट विभाग द्वारा सील बंद होती है और कंपनी द्वारा आवधिक रूप से इसका परीक्षण भी किया जाता है तथापि मशीन से छेड़छाड़ करने या उनके कदाचार की संभावना से इंकार नहीं किया जा सकता।

जैसा कि पहले बताया गया है, ग्राहक के पास यह अधिकार है कि दी गई मात्रा की जाँच रिटेल आउटलेट में उपलब्ध विधिवत रूप से अंशांकित किए गए एवं मुहर लगाए गए 5 लीटर मापक के साथ करें।

3.6 **सही मूल्य:** डीलर को उत्पादों का विक्रय मूल्य आउटलेट में प्रमुखता से दर्शाना आवश्यक है। ग्राहक प्रत्येक खरीदी गयी वस्तु के लिए कैश मेमो लेना सुनिश्चित करें।

3.7 **अति प्रभार:** डीलर केवल बेचे गए उत्पादों के लिए प्राधिकृत मूल्यों का ही प्रभार ले सकता है जो कि रिटेल आउटलेट पर दर्शाए जाते हैं। कृपया प्रदर्शित मूल्यों की जांच करें और प्रत्येक खरीद की कैश मेमो लें।

3.8 **ग्राहकों के लिए अन्य उपयोगी सुझाव:**

3.8.1 डिलिवरी से पहले मीटर रीडिंग "शून्य" पर होना सुनिश्चित करें।

3.8.2 यदि सुविधा उपलब्ध हो तो पूर्व तय राशि / मात्रा पर डिलिवरी लेने का आग्रह करें।

उक्त परीक्षणों के विवरण हमारी वेबसाइट पर भी उपलब्ध है अथवा निम्नलिखित लिंक पर क्लिक करें।

<http://www.bharatpetroleum.in/EnergisingBusiness/QualityQantity.aspx?id=1>

4 **सुरक्षा-हमारा सर्वोपरि कार्य:**

4.1 पेट्रोलियम उत्पाद अत्यंत ज्वलनशील होते हैं। इसलिए यदि इन्हें उचित ढंग से नहीं रखा गया तो ये खतरनाक साबित हो सकते हैं। इनका संचालन पूरी तरह से पेट्रोलियम एवं विस्फोटक सुरक्षा संगठन (पीईएसओ) नियमों द्वारा अधिशासित है। पेट्रोल पंप एक लाइसेंसधारी परिसर है और यहाँ होने वाली सभी गतिविधियाँ सख्त रूप से पीईएसओ नियमों के अधीन होती हैं।

4.2 सभी संबंधितों की सुरक्षा के लिए निम्नलिखित सावधानियाँ अवश्य बरती जानी चाहिए:

4.2.1 ईंधन की डिलिवरी लेने से पहले इंजन बंद करें (ईंधन के छलकाव से लगने वाली आग को टालने के लिए)

4.2.2 कृपया पेट्रोल पंप परिसर में धूम्रपान न करें

4.2.3 कृपया पेट्रोल पंप परिसर के अंदर कभी माचिस न जलाएं

4.2.4 कृपया पेट्रोल पंप परिसर में मोबाइल बंद रखें।

5 **शिकायतों के लिए :**

5.1 जब कभी भी ग्राहक दिए जा रहे उत्पाद या सेवाओं से असंतुष्ट हो, तो कृपया इसे तत्काल डीलर को बताएं या उसकी अनुपस्थिति में प्रबंधक को बताएं। तथापि, डीलर या प्रबंधक द्वारा दिए गए स्पष्टीकरण संतोषजनक न हो तो ग्राहक रिटेल आउटलेट में उपलब्ध शिकायत और सुझाव पुस्तिका में शिकायत/सुझाव दर्ज करें।

5.2 शिकायत/ सुझाव पुस्तिका में दर्ज प्रत्येक शिकायत की जाँच एवं पड़ताल कंपनी अधिकारियों द्वारा की जाती है और शिकायत के निवारण हेतु यथोचित कार्रवाई की जाती है।

5.3 ग्राहक तेल कम्पनी के कार्यालय या फील्ड अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं और कंपनी के विक्रय कार्यालय, क्षेत्र / राज्य समन्वयक/ क्षेत्रीय कार्यालय को लिखित शिकायत भेज सकते हैं या शिकायत टेलिफोन पर दर्ज कर सकते हैं। संपर्क विवरण रिटेल आउटलेट में प्रदर्शित किये जाते हैं।

5.4 ग्राहक अपनी शिकायत बीपीसीएल वेबसाइट www.bharatpetroleum.in या टोल फ्री नंबर 1800 22 4344 पर संपर्क करके दर्ज कर सकते हैं जिस पर रविवार एवं छुट्टियों सहित प्रतिदिन चौबीसों घंटे (24 X 7) संपर्क साधा जा सकता है। बीपीसीएल द्वारा प्राप्त सभी शिकायतों का निवारण शिकायत दर्ज होने की तारीख से 14 दिनों के भीतर किया जाएगा।

6. **नियमित डीलरशिप/ग्रामीण आरओ का डीलरशिप का चयन, दिशानिर्देशों के लिए कृपया अध्याय 7 का संदर्भ लें।**

उत्कृष्ट केरोसीन तेल (केरोसीन)

केरोसीन क्या है ?

पीडीएस केरोसीन क्या है ?

इसका वितरण कैसे किया जाता है ?

उक्त शर्तों के उतर नीचे दिए गए हैं :

1. केरोसीन क्या है

1.1. केरोसीन एक मिडिल डिस्टिलेट उत्पाद है और भारत में मुख्यतः इसका उपयोग खाना बनाने और उजाला करने के लिए किया जाता है. सामाजिक-राजनीतिक विचारों से प्रेरित होकर केरोसीन को सामान्य आदमी के ईंधन के रूप में वर्गीकृत किया गया है और इसे ध्यान में रखते हुए जन वितरण प्रणाली(पीडीएस) के जरिए बेची जाने वाली केरोसीन की कीमत सब्सिडाइज्ड है। तेल उद्योग की शब्दावली में इसे एसकेओ (उत्कृष्ट केरोसीन ऑयल) कहा जाता है.

1.1.1. इसे कैसे वितरित किया जाता है

1.2.2.1 पेट्रोलियम एवं प्राकृतिक गैस मंत्रालय द्वारा प्रत्येक राज्य के लिए तिमाही कोटा तय किया जाता है.

1.2.2.2 राज्यों/संघ राज्यों के अंदर समूचे केरोसीन का वितरण संबंधित राज्यों/संघ राज्यों के खाद्य एवं नागरी आपूर्ति प्राधिकरण द्वारा अनुरक्षित एवं नियंत्रित होता है.

1.2.2.3 केरोसीन के वितरण में, अपने डीलरों को उनके आबंटन के अनुसार उत्पाद उपलब्ध करवाने की जिम्मेदारी बीपीसीएल की है। बीपीसीएल डीलर इस उठाए गए एसकेओ को खुदरा विक्रेताओं को खाद्य एवं नागरी आपूर्ति प्राधिकरण के निर्देशानुसार वितरित करता है। यही प्राधिकरण प्रत्येक राशन कार्ड धारक को दिए जाने वाली एसकेओ की मात्रा भी निश्चित करता है।

1.1.2. खुदरा विक्रेताओं की भूमिका (राशन दुकान/उचित मूल्य दुकानें)

1.2.3.1 पीडीएस के अंतर्गत केरोसीन एक आवश्यक मद होने के कारण खुदरा विक्रेताओं को (राशन की दुकानों को) इसका पर्याप्त स्टॉक रखना पड़ता है ताकि राशन कार्ड धारकों को इसका वितरण किया जा सके।

2. केरोसीन की कीमतें

2.1 पीडीएस केरोसीन उसी तय कीमत पर बेचना पड़ता है जो जिला प्राधिकारियों द्वारा तय की जाती है तथा उपभोक्ताओं को भी घोषित मूल्य से अधिक पैसे नहीं देने पड़े।

3. शिकायत की स्थिति में

3.1 अति प्रभार, काला बाजारी तथा पीडीएस केरोसीन की अन उपलब्धता के बारे में संबंधित राज्य नागरी आपूर्ति प्राधिकारियों से जाँच एवं आवश्यक कार्रवाई करने हेतु शिकायत दर्ज की जा सकती है। शिकायत का निवारण न होने की स्थिति में, यह शिकायत जिला कलेक्टर या राज्य के खाद्य एवं नागरी आपूर्ति विभाग के सचिव को अग्रेषित की जा सकती है।

3.2 बीपीसीएल के डीलरों से संबंधित शिकायतें, निवारण के लिए अध्याय 13 के अन्तर्गत बताए अनुसार हमारे यहाँ दर्ज की जा सकती है।

लुब्रिकेंट्स– ऑटोमोटिव और औद्योगिक

लुब्रिकेंट्स क्या है ?

ऑटोमोटिव और औद्योगिक लुब्रिकेंट्स से क्या तात्पर्य है ?

मैक द्वारा विपणित किए जा रहे लुब्रिकेंट्स के कितने प्रकार हैं ?

बीपीसीएल द्वारा लुब्रिकेंट्स का वितरण कैसे किया जा रहा है, ताकि इसकी उपलब्धता सुनिश्चित की जा सके ?

मैक लुब्रिकेंट्स कहाँ से खरीदे जा सकते हैं ?

लुब्रिकेंट्स खरीदते समय किन चीजों का ध्यान रखना चाहिए ?

मैक लुब्रिकेंट्स में गुणवत्ता और मात्रा किस प्रकार सुनिश्चित की जाती है ?

किसी मतभेद की स्थिति में किस तरह शिकायत दर्ज की जा सकती है ?

उक्त प्रश्नों के उत्तर नीचे दिए गए हैं :

1. लुब्रिकेंट्स क्या हैं

1.1 लुब्रिकेंट्स अनिवार्य रूप से तरल, तरल जैसे या ठोस तत्व होते हैं जिनका प्रयोग गतिशील पुर्जों के बीच होने वाले घर्षण को कम करने के लिए किया जाता है। एक बिंदु से दूसरे बिंदु तक पावर भेजने के लिए भी इसका इस्तेमाल किया जा सकता है। प्रयोज्यता के आधार पर लुब्रिकेंट्स में विशेषतः 90-95% बेस ऑयल तथा बकाया प्रदर्शन को अभिवर्धित करनेवाले एडिटिव्स शामिल होते हैं।

2. ऑटोमोटिव और औद्योगिक लुब्रिकेंट्स से क्या तात्पर्य है ?

2.1 **ऑटोमोटिव लुब्रिकेंट्स** : किसी भी ऑटोमोबाइल के आसान एवं बाधारहित परिचालन में लुब्रिकेंट्स बहुत महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। किसी भी ऑटोमोबाइल वाहन में अलग-अलग तरह की वस्तुएं फिट की हुई होती हैं जैसे इंजिन, गियर एवं ट्रांसमिशन, ब्रेक सिस्टम, रेडिएटर कूलेन्ट, व्हील बियरिंग आदि और सबको अलग-अलग प्रकार के तेल एवं ग्रीस की जरूरत होती है। इन प्रणालियों को लुब्रिकेंट करने के लिए जिन तेलों का इस्तेमाल किया जाता है उन्हें ऑटोमोटिव लुब्रिकेंट्स के रूप में वर्गीकृत किया गया है।

2.2 **औद्योगिक लुब्रिकेंट्स** : चीजें उत्पन्न करने और सेवाएं प्रदान करने के लिए कोई भी औद्योगिक / सर्विस यूनिट उपकरणों का प्रयोग करती है और इनमें से ज्यादातर उपकरणों में गतिशील पुर्जे होते हैं। इसलिए, यह सुनिश्चित करने के लिए कि यह उपकरण बिना किसी परेशानी के अपना काम करते रहें। इसकी अनेक जरूरतों में से एक है इष्टतम लुब्रिकेशन की आवश्यकता। इसका हमेशा का विशेष उदाहरण है हाइड्रॉलिक उपकरण, कम्प्रेसर्स, टर्बाइन्स आदि। ये सभी तेल जिनका प्रयोग मुख्यतः इन औद्योगिक प्रयोजनों से होता है उन्हें औद्योगिक लुब्रिकेंट्स के रूप में वर्गीकृत किया गया है।

3. मैक द्वारा विपणित किए जा रहे विभिन्न प्रकार के लुब्रिकेंट्स कौन से हैं ?

3.1 **लुब्रिकेशन रेंज**: हम विभिन्न 650 + एस.के.यू. पैक साइजों में 300+ विभिन्न ग्रेडों का विपणन करते हैं। इस रेंज में 2/4 स्ट्रोक दुपहिया वाहनों के लिए इंजिन ऑयल, पेट्रोल एवं डीजल इंजनों के लिए पैसेंजर कार ऑयल, एलसीवी, एचसीवी, अर्थ मूविंग उपकरणों के लिए कर्माशियल वेहिकल ऑयल,

हाइड्रॉलिक ऑयल , कटिंग ऑयल, टर्बाइन ऑयल, कम्प्रेसर ऑयल, हीट ट्रीटमेंट ऑयल, ऑटोमोटिव एवं इंडस्ट्रियल ग्रीसेस, विशेष उत्पाद जैसे ब्रेक ऑयल, कूलेंट शामिल हैं।

3.2 **विशेष उत्पाद:** विभिन्न फसलों जैसे सेब, अनार, आम, मिर्ची, संतरा आदि के लिए ट्रांसफॉर्मर ऑयल, हॉर्टिकल्चरल मिनरल ऑयल (एचएमओ), कॉस्मेटिक उद्योग के लिए व्हाइट ऑयल प्रयोजन के रूप में एलएलपीओ।

3.3 प्रस्तावित किए जा रहे सभी उत्पादों के विवरण www.maklubricants.com में देखे जा सकते हैं।

4. बीपीसीएल द्वारा लुब्रिकेंट्स की उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए इसे किस तरह वितरित किया जाता है ?

4.1 बीपीसीएल मैक नामक ब्राण्ड नामक के अंतर्गत तथा अन्य ओईएम विशिष्ट वास्तविक ऑयल के अंतर्गत लुब्रिकेंट्स का विपणन करता है जैसे हीरो, होंडा, जनरल मोटर्स, टाटा मोटर्स, टीवीएस आदि। इन्हें विभिन्न वितरण चैनलों के माध्यम से वितरित किया जाता है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ग्राहक को उनके घर के नजदीकी केन्द्र पर ये उत्पाद उपलब्ध हों। वर्तमान में हम निम्नलिखित चैनलों के जरिए लुब्रिकेंट्स का विपणन कर रहे हैं :

4.2 **रिटेल आउटलेट (पेट्रोल पंप):** आरओ आपूर्ति क्वालिटी लुब्रिकेंट्स की आपूर्ति करते हैं ; ये सीधे बीपीसीएल से आपूर्ति प्राप्त करते हैं। एक वाहन से दूसरे वाहन के एप्लीकेशन में अंतर होता है इसलिए एप्लीकेशन के साथ-साथ वे लुब्रिकेंट्स के विभिन्न ग्रेड और पैक का भी स्टॉक रखते हैं। आपके वाहन के लिए संस्तुत सटीक लुब्रिकेंट्स के ग्रेड के बारे में बताने में डीलर काफी खुशी महसूस करता है। ग्राहकों की अलग-अलग जरूरतों को पूरा करने के लिए तेल कंपनियां, नियमित रूप से नए उत्पाद विकसित कर रही है। ग्राहकों के सही मार्गदर्शन के लिए प्रत्येक आरओ में लुब्रिकेंट्स से संबंधित तकनीकी पुस्तिकाएं मौजूद होती हैं, जिनमें हमारे द्वारा विपणित प्रत्येक ग्रेड का मूलभूत विवरण दिया होता है। आरओ अन्य सेवाएं भी प्रदान करते हैं जैसे मैक क्विक के जरिए फ्री ऑयल बदलना ताकि ग्राहक अपने सामने लुब्रिकेंट्स बदलते हुए देख सकते हैं।

4.3 **प्राइमरी लूब्स वितरक (पीएलडी):** पीएलडी मैक के प्राधिकृत वितरक हैं जिन्हें सीधे बीपीसीएल से उत्पाद की आपूर्ति होती है। प्रधानतः ये रिटेलरों, वर्कशॉप, प्राधिकृत सर्विस स्टेशनों और अपनी मोबाइल वैन के जरिए उत्पाद के वितरण से जुड़े हैं। आंबटित टेरिटरी में मैक रेंज के वास्तविक लुब्रिकेंट्स का वितरण सुनिश्चित करना इनकी जिम्मेदारी है।

4.4 **इंडस्ट्रियल ल्यूब वितरक (आईएलडी):** आईएलडी प्राधिकृत औद्योगिक ल्यूब्स वितरक होते हैं। इन्हें इनसे संबंधित क्षेत्र में लघु एवं मध्यम स्तर के औद्योगिक ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने के लिए नियुक्त किया जाता है ताकि उन्हें उनके केन्द्रों पर आसान एवं उत्कृष्ट सेवाएं प्रदान की जा सकें।

4.5 **ग्रामीण लूब्स वितरक (आरएलडी):** आरएलडी मैक के प्राधिकृत वितरक होते हैं जिन्हें सीधे बीपीसीएल से आपूर्ति मिलती है। प्रधानतः यह तालुका स्तर पर ग्रामीण खंड की जरूरतें पूरी करते हैं। ये किसानों के विभिन्न प्रयोजनों जैसे ट्रैक्टर, पंप सेट, ऑटोमोबाइल एप्लीकेशन, जनरेटर आदि की लुब्रिकेशन आवश्यकताओं के लिए उनके नजदीकी से जुड़े रहते हैं।

4.6 **प्रत्यक्ष एवं संस्थागत बिक्री :** बीपीसीएल कई मंडोली और बड़ी औद्योगिक इकाईयों, कॉर्पोरेट अकाउंट की जरूरतों को सीधे पूर्ण करता है जैसे भारतीय रेलवे, भारतीय रक्षा विभाग जहाँ लुब्रिकेशन का प्रयोजन काफी जटिल होता है और मात्राओं की अलग अहमियत होती है। ऐसे

सम्माननीय ग्राहकों को उनकी लुब्रिकेशन की आवश्यकताओं के अनुसार विशेष सेवाएं प्रदान करने की जरूरत होती है।

- 4.7 विभिन्न राज्यों में, उक्त के अलावा मैक के विविध उत्पाद हमारे चुनिंदा एलपीजी वितरकों के जरिए, भी उपलब्ध होता है। हम चुनिंदा देशों को भी मैक के विभिन्न उत्पादों का निर्यात करते हैं।
5. **आप मैक लुब्रिकेंट्स कहाँ से खरीदते हैं ?**
- 5.1 ग्राहकों को उनके अपने वाहनों में प्रयोग के लिए भी विभिन्न लुब्रिकेंट्स की जरूरत होती है जैसे स्कूटर, बाइक, कार, एसयूवी, जीप, एलसीवी, एचसीवी या अर्थ मूविंग उपकरण आदि। वे हमारे किसी भी रिटेल आउटलेट, हमारे पीएलडी या चुनिंदा रिटेलरों के जरिए लुब्रिकेंट खरीद सकते हैं जो वर्तमान में मैक रेंज में लेन-देन कर रहे हैं। तकनीकी विवरण के लिए सभी औद्योगिक ग्राहक हमारे प्राधिकृत आईएलडी या हमारे क्षेत्रीय कार्यालयों से संपर्क कर सकते हैं। जिसकी सूची www.maklubricants.com पर उपलब्ध है। हमारे पास अनुभवी तकनीकी विपणन स्टाफ है जिन्हें भारत भर में विभिन्न प्रमुख लोकेशनों में तैनात किया गया है तथा आपकी लुब्रिकेशन आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अपनी निपुण सेवाएं प्रदान करने में उन्हें काफी खुशी होगी।
6. **लुब्रिकेंट्स खरीदते समय आपको किन बातों का ख्याल रखना चाहिए ?**
- 6.1 प्रत्येक वाहन/उपकरण निर्माता उन तेल विनिर्देशनों की सिफारिश करता है जो वाहन/उपकरण के आदर्श प्रदर्शन के लिए इस्तेमाल में लाई जानी चाहिए। तेल का इस्तेमाल ओईएम (मूल उपकरण निर्माता) या विशेषज्ञ की सिफारिश के अनुसार करना चाहिए।
- 6.2 उपभोक्ताओं से गुजारिश की जाती है कि वे या तो वाहन अथवा उपकरण निर्माता द्वारा दिए जाने वाले सर्विस मैनुअल से या हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध " चूज़ योर ऑयल" एप्लीकेशन से अपने वाहन या उपकरण के लिए लगने वाले तेल का चयन करें। यदि हमारी वेबसाइट पर विवरण उपलब्ध न हो तो आप हमारे क्षेत्रीय कार्यालय या ग्राहक सेवा केन्द्र से संपर्क कर सकते हैं।
- 6.3 पैक उपयुक्त रूप से मुहरबंद स्थिति में है यह सुनिश्चित करें। हमारे उत्पाद हमारे सम्माननीय ग्राहकों तक सही गुणवत्ता के साथ पहुंचे यह सुनिश्चित करने के लिए प्रत्येक पैक को सिर्फ एक बार काम में लाई जा सकने वाली सील से सुरक्षित रूप से सील किया जाता है और फिर टैम्पर प्रूफ एल्यूमिनियम सील से इंडक्शन सील किया जाता है।
- 6.4 प्रत्येक पैक पर छपा एमआरपी मिट न जाए/उससे छेड़-छाड़ न की जाए इसे सुनिश्चित करें क्योंकि प्लांट से निकलने वाले हर पैक पर सिंगल एमआरपी छपी होती है। इसमें किसी भी स्थानीय तत्वों द्वारा संशोधन करना न केवल माप-विज्ञान कानून के खिलाफ है बल्कि एक अपराध भी है।
7. **मैक लुब्रिकेंट्स में गुणवत्ता और मात्रा किस प्रकार सुनिश्चित की जाती है?**
- 7.1 संपूर्ण आपूर्ति श्रृंखला में हम यह आश्वस्त करते हैं कि हमारे सम्माननीय उपभोक्ताओं को उत्पाद सुनिश्चित गुणवत्ता एवं मात्रा में प्राप्त हो। यह विभिन्न बिंदुओं पर विभिन्न चरणों के जरिए सुनिश्चित किया जाता है।
- **उत्पाद निरूपण:** उत्पादों का निरूपण होते समय उनका कड़ा घरेलू मूल्यांकन किया जाता है ताकि उत्तम प्रदर्शन सुनिश्चित किया जा सके। एक बार नियंत्रित परिस्थितियों में उत्पाद स्वीकृत हो जाने के बाद इसकी ओईएम के साथ या स्वतंत्र रूप से फील्ड ट्रायल लिया जाता है और उत्पाद का खराब से खराब परिचालन स्थितियों में परीक्षण किया जाता है। ट्रायल सफल होने के बाद ही हम संबंधित एजेन्सियों से आवश्यक प्रत्यय-पत्र लेते हैं, जो हमारे विनिर्देशों को अनुमोदित करते हैं और प्रमाण-पत्र प्रदान करते हैं।

- **निर्माण:** उत्पादन के लिए स्वीकार किए जाने से पहले सभी प्राप्त कच्चे माल, बेस ऑयल, एडीटिव्स, पैकेजिंग का कड़ा गुणवत्ता परीक्षण किया जाता है। हमारे यहाँ स्वचलित (ऑटोमोटेड) उत्पादन संयंत्र हैं, जहाँ पुनरावृत्ति में एवं सटीकता स्तर की उच्च क्षमतावाली केंद्रीकृत प्रणाली के माध्यम से संपूर्ण प्रणाली एवं प्रक्रिया प्राचलों को नियंत्रित किया जाता है। इसके फलस्वरूप कम से कम सुधारों के साथ उच्च गुणवत्ता वाले उत्पादों का उत्पादन होता है। हमारी सभी फिलिंग मशीनें स्वचलित भार आधारित हैं जो हर बॉटल में सटीक भराई स्तर सुनिश्चित करती हैं। हमारे यहाँ रैन्डम तोलन यंत्र स्केल/मशीनें ऑनलाइन लगी हुई हैं जो नियमित अंतरालों पर वजन का ध्यान रखती हैं।
- **संभार तंत्र:** आज हमारा 100% आवागमन प्रधानतः क्लोज्ड बॉडी कंटेनर ट्रक के जरिए होता है जो डिस्पैच लोकेशन में सील कर दी जाती है और प्राप्तकर्ता लोकेशन के यहाँ जाँची जाती है।
- **विपणनकर्ता लोकेशनों में भंडारण :** हमारे पास देशभर में फैले 60 सुसज्जित डिपो हैं जहाँ तैयार लुब्रिकेंट्स को सुरक्षित रूप में रखा जा सकता है और जो मानक भंडारण मानदण्डों के अनुसार बनाए गए हैं।

8. शिकायत कैसे दर्ज करें ? यदि आपको कोई हो।

- 8.1 हम अपने ग्राहकों से फीड बैक और शिकायतें यदि हो तो भेजने का आग्रह करते हैं क्योंकि इससे हमें अपनी सेवाएं बेहतर बनाने में मदद मिलती है। हमारे लुब्रिकेंट की प्रत्येक बॉटल पर " ग्राहक सेवा कक्ष" का नं. और मेल एड्रेस रहता है जिसके जरिए ग्राहक सीधे हमसे या हमारे ग्राहक सेवा कार्यपालक से बात कर सकता है/सकती है। विकल्प के तौर पर वो हमारी कॉर्पोरेट वेबसाइट (www.bharatpetroleum.com) या मैक लुब्रिकेंट्स की वेबसाइट (www/maklubricants.com) पर भी देखा जा सकता है और अपना फीड बैक या शिकायत दर्ज कर सकता/सकती है।
- 8.2 उपभोक्ता सेवा टोल फ्री नंबर : 1800 22 2725
ई-मेल पता- customercare@bharatpetroleum.in

अधिक जानकारी के लिए आप कृपया निम्न वेबसाइट देखें.

www.bharatpetroleum.in या www.maklubricants.com

एविएशन (विमानन) टर्बाइन फ्यूल (एटीएफ)

एटीएफ क्या है ?

एटीएफ कहाँ मिलता है ?

इसकी आपूर्ति के लिए कैसे संपर्क करें ?

गुणवत्ता नियंत्रण प्रणाली और ग्राहक सेवा मानदण्ड

आपूर्ति में विलम्ब के लिए किस तरह शिकायत दर्ज करें ?

शिकायत निवारण कैसे हो ?

उक्त प्रश्नों के उत्तर नीचे दिए गए हैं:

1. एटीएफ क्या है ?

1.1. एटीएफ, जिसे जेट ए-1 केरोसीन भी कहा जाता है, एक प्रकार का विमानन ईंधन है जिसे गैस टर्बाइन इंजिन वाले एयरक्राफ्ट में इस्तेमाल के लिए बनाया गया है. यह दिखने में से स्ट्रॉ के रंग का होता है. एटीएफ का निर्माण एक मानकीकृत अन्तराष्ट्रीय विनिर्देशन डीईएफएसटीएन 91- 91 (ईश्यू 7 नवीनतम संशोधन 2) के अनुरूप होता है. इस अन्तराष्ट्रीय मानदण्ड का भारतीय समतुल्य है आईएस 1571: 2008 (आठवां संशोधन).

2. एटीएफ कहाँ मिलता है ?

2.1. हम कॉमन यूजर फैसिलिटी मॉडल, दो आर्मी एडवांस लैंडिंग ग्राउन्ड और एक हॉस्पिटैलिटी लोकेशन पर 4 एयरपोर्टों के अलावा भारत के 36 हवाईअड्डों में घरेलू एवं अन्तराष्ट्रीय एयरक्राफ्ट को एटीएफ की आपूर्ति करते हैं.

2.2. एटीएफ सिविल और रक्षा दोनों एयरक्राफ्ट में आपूरित किया जाता है.

2.3. दिल्ली हवाईअड्डा (टर्मिनल III), नया बंगलूर अन्तराष्ट्रीय हवाईअड्डा और नया हैदराबाद अन्तराष्ट्रीय हवाईअड्डे कॉमन यूजर फैसिलिटी का गठन किया गया है। इन हवाई अड्डों पर तृतीय पक्ष सेवा प्रदाता द्वारा रिफ्युएलिंग गतिविधियां कार्यान्वित की जाती हैं। बीपीसीएल के चुनिंदा विमानन ईंधन स्टेशनों में तृतीय पक्ष इनटू प्लेन सेवा प्रदाता द्वारा ईंधन भराई की जाती है।

2.4. जहाँ भारत पेट्रोलियम एटीएफ की आपूर्ति करता है उन हवाई अड्डों की सूची नीचे दी गई है।

2.5 दिल्ली टी-1, दिल्ली टी-III, मुंबई, चेन्नई, कोलकाता, त्रिवेन्द्रम, कोचीन अन्तराष्ट्रीय हवाईअड्डा, बंगलूरु (नया अन्तराष्ट्रीय हवाई अड्डा), हैदराबाद (नया अन्तराष्ट्रीय हवाईअड्डा), बेंगलुरु (एचएएलएम स्पोर्ट) गोहाटी, अहमदाबाद, गोवा, अमृतसर, पुणे, नागपुर, जयपुर, कोयंबटूर, कालिकट, त्रिची, भुवनेश्वर, रायपुर, दिऊ, तिरुपति, ग्वालियर, विशाख, बागडोगरा, आगरतला, भोपाल, मंगलोर, पटना, सिरसा और सूरतगढ, फालोडी, दुर्गापुर, चंडिगढ़ (मोहनबारी), इंदौर, दिमापुर, तंजावर, खिरमू (आर्मी एएलजी), मंगलोर और लखनऊ।

3. आपूर्ति के लिए कैसे सम्पर्क करें?

3.1 किसी भी भारतीय हवाई अड्डे पर जहाँ हमारी सुविधाएं उपलब्ध हों, एयरक्राफ्ट में ईंधन डालने के लिए निम्न से संपर्क किया जा सकता है: विपणन प्रबंधक (विमानन), प्लॉट नं. ए-5 और ए-6, सेक्टर-1, उद्योग मार्ग, नोएडा (उ.) या हमें ईमेल भेजें: z_aviation_mkt@bharatpetroleum.in

3.1.1 जिन हवाई अड्डों पर हमारी सेवाएं उपलब्ध हैं वहाँ हमारे स्टेशन प्रबंधक से भी संपर्क किया जा सकता है.

- 3.1.2 दिन के लिए लागू एटीएफ का मूल्य हवाई अड्डे पर प्रदर्शित है।
- 3.1.3 पेट्रोलियम एवं प्राकृतिक गैस मंत्रालय द्वारा अधिसूचित विमानन टर्बाइन ईंधन (विपणन विनियम) संशोधन आदेश 2014 के संयोजन के रूप में पठित विमानन टर्बाइन ईंधन (विपणन विनियम) आदेश 2001 के अंतर्गत एटीएफ की बिक्री की जाती है।

4. गुणवत्ता नियंत्रण प्रणाली और ग्राहक सेवा मानदण्ड

4.1 एटीएफ या विमानन ईंधन, जेट ए-1 का कठोरता से संचालन एवं बिक्री, महानिदेशक, नागरी विमानन, सेन्टर ऑफ मिलिटरी एयरवर्दानेस एंड सर्टिफिकेशन, महानिदेशक, वैमानिक गुणवत्ता आश्वासन, पेट्रोलियम एवं विस्फोटक सुरक्षा संगठन तथा तेल उद्योग सुरक्षा निदेशालय जैसे सभी लागू सांविधिक तथा नियामक अधिकारियों के समवर्ती अधिकार क्षेत्र में निर्धारित नियमों एवं विनियमों, मानकों एवं दिशानिर्देशों के अनुसार की जाती है। एयरक्राफ्ट को हमेशा " ऑन स्पेसिफिकेशन" रहना और डिलीवर किया जाना चाहिए।

रिफाइनेरी से निकलने से लेकर एयरक्राफ्ट तक डिलिवरी होने तक एटीएफ की गुणवत्ता जाँचने और नियंत्रित करने के लिए बीपीसी के पास एक व्यापक प्रणाली मौजूद है। जिन हवाई अड्डों में फ्यूएल हाइड्रेंट सुविधा और विमान में ईंधन भराई का काम तीसरे पक्ष द्वारा किया जाता है वहाँ उत्पाद की गुणवत्ता एवं कॉमन एक्सेस हाइड्रेंट में परिचालनात्मक गतिविधियों तथा विमान में ईंधन भराई की गतिविधियों के लिए यह तीसरा पक्ष ही जिम्मेदार होता है।

4.2 अपने ग्राहकों से उनका फीड बैक लेने और उनकी जरूरतों को पूरा करने के लिए उनके सुझावों को लागू करने के उद्देश्य से हमारे पास एक व्यापक पारस्परिक प्रणाली मौजूद है।

4.3 साल में एक बार हम एक स्वतंत्र एजेन्सी के माध्यम से ग्राहकों का फीडबैक पाने के लिए एक विस्तृत सर्वेक्षण भी करते हैं।

5. आपूर्ति में विलम्ब के लिए शिकायत कैसे दर्ज की जाए?

5.1 खरीददार फ्यूएल डिलिवरी नोट पर फीडबैक / शिकायत लिख सकता है जिसे हवाई अड्डे पर हमारे स्टाफ (या आईटीपी एजेन्सी स्टाफ) द्वारा रीफ्यूएलिंग के समय दे दिया जाता है।

5.2 खरीददार हमारे स्टाफ से सम्पर्क कर जबानी या लिखित रूप से बता सकते हैं।

5.3 खरीददार निम्न पते पर भी शिकायत भेज सकता है:-

विपणन प्रबंधक (विमानन), भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, प्लॉट नं. ए-5 और ए-6, सेक्टर-1, उद्योग मार्ग, नोएडा (उ. .)

या हमें ईमेल भेजें: z_aviation_mkt@bharatpetroleum.in या हमारी वेबसाइट

<http://www.bharatpetroleum.in/> के एविएशन बिज़नेस यूनिट पेज पर हमारे सम्पर्क विवरण भी देख सकता है।

6. शिकायत का निवारण :

खरीददार अपनी शिकायतों के निवारण के लिए विपणन प्रबंधक (विमानन) या कार्यपालक निदेशक (प्रमुख-विमानन कारोबार इकाई) को शिकायत (जबानी या लिखित रूपसे) भेज सकते हैं। शिकायतों को बाद में नामित टीम को भेजा जाता है जो मूल कारण का विश्लेषण कर ग्राहक की संतुष्टि के अनुरूप सुधारात्मक कार्रवाई करती है।

हमारे पास ग्राहक फीडबैक पोर्टल और स्मार्ट-लाइन नंबर (1800224344) है जिसपर ग्राहकों की शिकायतों का समयबद्ध तरीके से निवारण किया जाता है। मामला निपटने के समय तक मामला उच्च अधिकारी तक बढ़ता जाता है।

एलपीजी वितरको /डीलरों (एमएस/एचएसडी/एसकेओ)/लूब्स वितरको का चयन

- एलपीजी वितरक/एमएस-एचएसडी डीलर की चयन प्रक्रिया क्या है ?
राजीव गाँधी ग्रामीण एलपीजी वितरण योजना (आरजीजीएलवी) क्या है ?
लूब्स वितरक (पीएलडी/आईएलडी/आईएएलडी) के चयन की क्या प्रक्रिया है ?
विभिन्न श्रेणियों के लिए क्या योग्यता मानदण्ड/आरक्षण हैं ?
आवेदन कहां उपलब्ध होता है ?
साक्षात्कार की प्रक्रिया कैसी है ?
ल्यूब डिस्ट्रिब्यूटरशिप प्रदान करने की अवधि कितनी है ?

उक्त प्रश्नों के उत्तर नीचे दिए गए हैं :

नियमित एलपीजी वितरक / आरजीजीएलवी का चयन:

नये एलपीजी वितरक की नियुक्ति: मेसर्स भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन विभिन्न राज्यों के विभिन्न लोकेशनों में प्रस्तावित एलपीजी डिस्ट्रिब्यूटरशिप के लिए वितरकों के चयन हेतु प्रमुख समाचार-पत्रों में विज्ञापन प्रकाशित करेगा. इच्छुक आवेदकों की सुविधा के लिए चयन दिशा-निर्देश बताए जाते हैं. ऐसी डिस्ट्रिब्यूटरशिप के लिए योग्य आवेदकों द्वारा मानक फॉर्मेट में सादे पृष्ठ पर आवेदन लिखकर प्रस्तुत करना चाहिए. लोगों की सुविधा के लिए आवेदन प्रपत्र वेबसाइट पर डाला गया है. तथापि कृपया नोट करें और यह स्पष्टतः समझा जाए कि यह कोरा आवेदन केवल मात्र एक नमूना है और तभी वैध माना जाएगा जब संबंधित लोकेशन के लिए यथा लागू योग्यता मानदण्ड के अनुसार भरा जाएगा और किसी भी लोकेशन के लिए जारी विशिष्ट विज्ञापन हेतु विशिष्ट आवेदन फीस के साथ भेजा गया हो. विभिन्न आवश्यकताओं के विवरण हमारी वेबसाइट <http://ebharatgas/pages/index.html> पर उपलब्ध है. तथापि इन्हें निम्नलिखित लिंक पर क्लिक कर के भी देखा जा सकता है :

1.4.2011 के बाद विज्ञापित नियमित डिस्ट्रिब्यूटरशिप के लिए लागू दिशा-निर्देश ब्रोशर निम्नलिखित लिंक पर क्लिक करने से देखी जा सकती है <http://ebharatgas/pages/images/BrochureOct2010.pdf>

नियमित डिस्ट्रिब्यूटरशिप के लिए आवेदन प्रपत्र - निम्नलिखित लिंक पर क्लिक करने से व्यक्तिगत आवेदक को देखा जा सकता है:

<http://ebharatgas/pages/images/ApplicationformatforIndividualApplicantsOct2010.pdf>

नियमित डिस्ट्रिब्यूटरशिप के लिए आवेदन प्रपत्र - निम्नलिखित लिंक पर क्लिक करने से गैर व्यक्तिगत आवेदक को देखा जा सकता है: [http://ebharatgas/pages/images/ApplicationformatfoNon-](http://ebharatgas/pages/images/ApplicationformatfoNon-IndividualApplicantsOct2010.pdf)

[IndividualApplicantsOct2010.pdf](http://ebharatgas/pages/images/ApplicationformatfoNon-IndividualApplicantsOct2010.pdf)

- 1.1.1.1 दिशा-निर्देश ब्रोशर - राजीव गाँधी ग्रामीण एलपीजी वितरण योजना निम्न पर क्लिक कर देखी जा सकती है <http://ebharatgas/pages/images/Brochurerg.pdf>
- 1.1.1.2 आवेदक प्रपत्र- राजीव गाँधी ग्रामीण एलपीजी वितरण योजना निम्न पर क्लिक कर देखी जा सकती है <http://ebharatgas/pages/images/Applicationrg.pdf>

1.2 साक्षात्कार परिणाम :

- 1.2.1 कृपया निम्न लिंक पर क्लिक करें
http://ebharatgas/ebgas/CC_include/Distributor_Appointment.jsp#

2 रिटेल आउटलेट डीलरों के चयन के दिशा-निर्देश :

- 2.1 **विज्ञापन** - विभिन्न राज्यों के विभिन्न लोकेशनों में अपने प्रस्तावित रिटेल आउटलेट डीलरशिप हेतु डीलर चयन के लिए मेसर्स भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड द्वारा प्रमुख अखबारों में विज्ञापन दिए जाते हैं।
जब कभी अखबारों में हम ऐसे विज्ञापन प्रकाशित करते हैं, तब हमारे वेबसाइट पर भी विस्तृत विज्ञापन उपलब्ध होगा। संबंधित क्षेत्रों के विस्तृत विज्ञापन देखने के लिए कृपया निम्न लिंक <https://bharatpetroleum.in/Bharat-Petroleum-For/Business-Associates/Dealers.aspx> पर क्लिक करें।

- 2.2 **डीलर चयन दिशा-निर्देश:** ब्रोशर देखने/ डीलर चयन दिशा-निर्देश पढ़ने के लिए ब्रोशर हेतु निम्न लिंक पर क्लिक करें- <https://www.bharatpetroleum.in/Bharat-petroleum.-For/Business-Associates/Dealers.aspx>.

- 2.3 **नमूना आवेदन प्रपत्र** : ऐसी डिस्ट्रिब्यूटरशिप के लिए जब कभी किसी लोकेशन के लिए विज्ञापन दिए जाते हैं तो योग्य आवेदकों द्वारा मानक फॉर्म में सादे पृष्ठ पर आवेदन लिखकर प्रस्तुत करना चाहिए। आरओ डीलरशिप का आवेदन प्रोफार्मा, ब्रोशर के हिस्से के रूप में बीपीसीएल वेबसाइट पर दिया गया है और वेबसाइट से निःशुल्क डाउनलोड किया जा सकता है अथवा विज्ञापन में उल्लेखित कार्यालयों से रुपये 100/- प्रति कॉपी देकर खरीदा जा सकता है। लोगों की सुविधा के लिए, बीपीसीएल ब्रोशर के हिस्से के रूप में वेबसाइट पर आवेदन फॉर्म डालता है, जिसे डाउनलोड करके प्रोफार्मा इस्तेमाल किया जा सकता है। लोगों की सुविधा के लिए आवेदन प्रपत्र वेबसाइट पर डाला गया है। तथापि कृपया नोट करें और यह स्पष्टतः समझा जाए कि यह कोरा आवेदन केवल मात्र एक नमूना है और तभी वैध माना जाएगा जब संबंधित लोकेशन के लिए यथा लागू योग्यता मानदण्ड के अनुसार भरा जाएगा और किसी भी लोकेशन के लिए जारी विशिष्ट विज्ञापन हेतु विशिष्ट आवेदन फीस के साथ भेजा गया हो।

आवेदन प्रोफार्मा के ब्रोशर को डाउनलोड करने के लिए कृपया निम्न लिंक पर क्लिक करें :
<https://bharatpetroleum.in/Bharat-Petroleum-For/Business-Associates/Dealers.aspx>.

निर्धारित प्रोफार्मा के अनुसार आवेदन सादे कागज पर टाईप या स्पष्टतः लिखें। आवेदक जांच-सूची भरें और आवेदन फॉर्म के ऊपर जोड़ें।

अखबारों में विज्ञापन जारी करने पर हमारे वेबसाइट पर ऑनलाईन आवेदन प्रस्तुत करने की सुविधा भी दी जाएगी। भावी आवेदक द्वारा ऑनलाईन आवेदन फॉर्म भरा जा सकता है। ये उम्मीदवार, सादे कागज पर भरे

गए आवेदन फॉर्म का प्रिंट आऊट लें, तस्वीर चिपकाएं, हस्ताक्षर करें, संबद्ध दस्तावेज़ जोड़ें और बीपीसीएल के निर्दिष्ट कार्यालय में प्रयोज्य शुल्क सहित प्रस्तुत करें।

2.4 जिन उम्मीदवारों ने आवेदन भेजे हैं: प्रासंगिक क्षेत्रों के लिए उम्मीदवारों की सूची देखने के लिए निम्न लिंक पर क्लिक करें <https://bharatpetroleum.in/Bharat-Petroleum-For/Business-Associates/Dealers.aspx>.

2.5 योग्य/ अयोग्य उम्मीदवार : प्रासंगिक क्षेत्रों से संबंधित योग्य/ अयोग्य उम्मीदवारों की सूची देखने के लिए निम्न लिंक पर क्लिक करें <https://bharatpetroleum.in/Bharat-Petroleum-For/Business-Associates/Dealers.aspx>.

2.6 लॉट्स का ड्रॉ/बोली आरंभ की तारीखें : प्रासंगिक क्षेत्रों के लिए लॉट्स का ड्रॉ/बोली आरंभ की तारीखें की सूची देखने के लिए निम्न लिंक पर क्लिक करें <https://bharatpetroleum.in/Bharat-Petroleum-For/Business-Associates/Dealers.aspx>.

2.7 लॉट्स का ड्रॉ के परिणाम/बोली आरंभ करने का प्रक्रिया: जब किसी राज्य के किसी लोकेशन में रिटेल आउटलेट के लिए डीलरशिप चयन के लिए पूरा हो जाता है तब परिणाम भी वेबसाइट में अपलोड किये जाते हैं। प्रासंगिक क्षेत्रों के लिए लॉट्स का ड्रॉ के परिणाम/बोली आरंभ करने का प्रक्रिया देखने के लिए निम्न लिंक पर क्लिक करें <https://bharatpetroleum.in/Bharat-Petroleum-For/Business-Associates/Dealers.aspx>.

3 लूब्स वितरकों (पीएलडी/आईएलडी / आरएलडी):

3.1 चयन प्रक्रिया:

3.1.1 प्रारंभ में बाज़ार की संभावना, उद्योग उपस्थिति आदि के आधार पर बीपीसीएल विपणन स्टाफ लोकेशन तय करता है।

3.1.2 प्रमुख राष्ट्रीय/ स्थानीय अखबारों में खुले विज्ञापन के माध्यम से प्रत्येक श्रेणी के अन्तर्गत प्राइमरी लूब्स वितरक (पीएलडी), औद्योगिक लूब्स वितरक (आईएलडी), ग्रामीण लूब वितरक (आरएलडी) लूब्स वितरकों को आमंत्रित किया जाता है। साथ ही हमारी कॉर्पोरेट वेबसाइट के टेंडर सेक्शन-लूब्स में विवरण प्रकाशित किए जाते हैं। सभी इच्छुक प्रत्याशी इस साइट पर जाकर फॉर्म डाउनलोड कर सकते हैं और आवश्यक सपोर्टिंग दस्तावेजों सहित नीचे दिए पते पर प्रस्तुत कर सकते हैं।

3.1.3 आवश्यक पेपर के विवरण फॉर्म में बताए जाते हैं तथापि मूल रूप से इसमें डिस्ट्रिब्यूटरशिप के लिए आवेदन भेजने वाले उम्मीदवारों की आधारभूत संरचना, परिचालनगत, वित्तीय तथा विपणन क्षमताओं से संबंधित कागजात होते हैं।

3.1.4 डिस्ट्रिब्यूटरशिप के लिए आवेदन भेजने वाले सभी आवेदकों को नामित समिति द्वारा साक्षात्कार के लिए आमंत्रित किया जाता है।

3.1.5 सभी आवेदकों का उनके समर्थित दस्तावेजों, वित्तीय क्षमता ब्रान्ड के सहित गठबंधन की आकांक्षा तथा लूब्रिकेट्स या संबंधित उत्पादों की हैण्डलिंग में अनुभव के आधार पर मूल्यांकन किया जाता है। समिति द्वारा प्रत्येक आवेदक को स्वतंत्र अंक दिए जाते हैं और कुल अंक परिकलित किए जाते हैं।

3.1.6 पहले स्थान पर पहुंचे उम्मीदवार द्वारा उनके आवेदन में किए गए दावा/विषय-वस्तुओं की सत्यता परखने के लिए बीपीसीएल के संबंधित विक्रय अधिकारी द्वारा एफआईआर (फोल्ड इनवेस्टिगेशन रिपोर्ट) किया जाता है।

3.1.7 एक बार एफआईआर सफल होने पर आवेदक को समिति द्वारा अनुमोदित दर्जा दिया जाता है और उसे आशय-पत्र (एलओआई) जारी किया जाता है।

3.1.8 वितरक (पदनामित/सभी शर्तों सहित प्रस्ताव) की स्वीकृति स्वरूप एलओआई हस्ताक्षरित करता है।

3.1.9 बीपीसीएल और वितरक के बीच दो वर्षों की अवधि के लिए करार हस्ताक्षरित किया जाता है जिसकी समीक्षा एवं वितरक के संतोषप्रद प्रदर्शन को देखते हुए नवीकरण किया जाता है।

3. योग्यता के मापदण्ड क्या हैं ?

3.1 **योग्यता:** योग्यता मापदण्ड के रूप में व्यापक प्राचल हैं जिसमें और ज्यादा सहभागिता की अपेक्षा के साथ न्यूनतम आवश्यकताएं हैं पहलू, सफल होने की ललक, निवेश क्षमता, अवसरचना और व्यापार अनुभव / कोशल, आयु तथा शैक्षणिक पात्रता, इत्यादि।

4. आवेदन कहाँ उपलब्ध हैं ?

4.1 एक ओर जहाँ विज्ञापन प्रकाशित किए जाते हैं वहीं स्थानीय प्रादेशिक कार्यालय से फॉर्म प्राप्त किए जा सकते हैं जिसका पता विज्ञापन में दिया होता है या इसे www.bharatpetroleum.com से डाउनलोड किया जा सकता है और आवेदन जमा करते समय बीपीसीएल के पक्ष में डिमांड ड्राफ्ट के जरिए फीस संलग्न की जा सकती है।

5. साक्षात्कार की क्या प्रक्रिया है ?

5.1 बीपीसीएल टेरिटरी / क्षेत्रीय कार्यालयों में तय तारीख और समय पर साक्षात्कार सम्पन्न होते हैं जिसके लिए सभी आवेदकों को बुलावा भेजा जाता है।

5.2 एक प्राधिकृत समिति द्वारा साक्षात्कार लिया जाता है और आवेदकों को अपने विचार पेश करने, प्रेजेंटेशन देने करने का मौका दिया जाता है।

5.3 प्रस्तुत दस्तावेजों तथा साक्षात्कार चर्चा के आधार पर प्रत्येक समिति सदस्य द्वारा आवेदक को अंक प्रदान किए जाते हैं।

6. डिस्ट्रिब्यूटरशिप प्रदान करने की अवधि क्या है ?

6.1 डिस्ट्रिब्यूटरशिप की प्रारंभिक अवधि दस वर्षों की होगी और तत्पश्चात्, कॉर्पोरेशन के एकमात्र विवेकाधिकार से, वितरक के संतोषप्रद प्रदर्शन के आधार पर प्रत्येक पांच वर्षों में नवीकृत की जाएगी।

सूचना: सटीक/ अद्यतन दिशा-निर्देशों के लिए कृपया हमारी कॉर्पोरेट वेबसाइट www.bharatpetroleum.in देखें.

पर्यावरण के अनुकूल ईंधन:
सम्पीड़ित प्राकृतिक गैस (सीएनजी), पाइप प्राकृतिक गैस (पीएनजी)
प्राकृतिक गैस और तरलीकृत प्राकृतिक गैस (एलएनजी)

सम्पीड़ित प्राकृतिक गैस (सीएनजी), पाइप प्राकृतिक गैस (पीएनजी) क्या है ?

इन गैसों के क्या फायदे हैं ?

सीएनजी वाहनों के लिए कौन से सुरक्षित उपाय जरूरी हैं ?

प्राकृतिक गैस क्या है ?

एलएनजी गैस क्या है ?

उक्त प्रश्नों के उत्तर नीचे दिए गए हैं :

1. सीएनजी से तात्पर्य है कम्प्रेस्ड (सम्पीड़ित) नैचुरल गैस जिसे वाहनों में ईंधन के रूप में इस्तेमाल किया जाता है।

1.1 सीएनजी के फायदे:

1.1.1 **सुरक्षा:** यह हवा से भी हल्की होती है अतः रिसाव की स्थिति में गैस का खतरनाक जमाव नहीं होता है क्योंकि यह हवा में घुल जाती है. इसके जलने की संभावना नहीं होती क्योंकि इसमें 1) उच्च ज्वलनशील तापमान होता है और 2) ज्वलशीलता की रेंज काफी कम होती है. इसके कारण प्रति वाहन (मील) घायल होने और मृत्यु की दर सबसे कम है. सीएनजी सिलिन्डरों की संरचना सबसे मजबूत होती है और यह कई तरह के परीक्षणों से गुजरती है.

1.1.2 **पर्यावरण की सुरक्षा-** सीएनजी के जलने से वातावरण दूषित नहीं होता और यह हवा में सल्फर (एस), लीड (पीबी), और ऐरोमेटिक पॉलिसाइक्लिक हाइड्रोकार्बन नहीं छोड़ता है। इससे काफी कम मात्रा में प्रदूषित करनेवाले गैसीय उत्सर्जन निकलते हैं जिनमें कोई गंध और धूल नहीं निकलती। अन्य जीवाश्म ईंधनों की तुलना में सीएनजी प्रतिक्रियात्मक प्रक्रियाओं को रोकता है जिनसे परिवर्ती मंडल में ओजोन (O3) का निर्माण होता है।

1.1.3 **किफायती :** यह पारम्परिक जीवाश्म ईंधनों से सस्ता होता है। इसकी चुकौती अवधि छोटी होती है।

1.1.4 **तकनीकी :** सीएनजी एक अत्यंत उच्च एन्टीनॉक इन्डेक्स (120 ओएन से अधिक) है जो पेट्रोल के बजाय कहीं अधिक अच्छा प्रदर्शन करता है। इसे परिशोधन की जरूरत नहीं होती और इसे उत्पादन होने के साथ ही तुरंत काम में लाया जा सकता है। इसमें पुनः ईंधन भरने और वाहन भरण दोनों के दौरान अन्य ईंधनों की तरह किसी प्रकार का वाष्पीय रिसाव और छलकाव नहीं होता। इसके जलने पर अत्यंत कम मात्रा में कार्बन के कण निकलते हैं (लुब्रिकेंट ऑयल को लम्बे समय तक बनाए रखता है)

1.2 ऑटोमोबाइल्स के लिए सीएनजी :

1.2.1 बीपीसीएल ने अन्य तेल पीएसयू के साथ वाहन से निकलने वाले उत्सर्जन को नियंत्रित करने के लिए साफ जलने वाले ईंधन के रूप में सम्पीड़ित प्राकृतिक गैस (सीएनजी) को लाने के अभिक्रम किए।

1.2.2 सीएनजी किट लगाकर सभी तरह के वाहन सीएनजी पर चल सकते हैं। यह किट अनेक तरह के घटकों का संयोजन होता है जो किसी मौजूदा वाहन को सीएनजी पर चलाने के लिए आवश्यक होता

है। सभी प्रकार के किट में कुछ मूलभूत घटक होते हैं चाहे वाहन कैसा भी क्यों न हो जैसे सीएनजी स्टोरेज सिलिन्डर, हाई प्रेशर ट्यूब, प्रेशर रेग्युलेटर, प्रेशर गेज, चेंज ओवर स्विच, हाई प्रेशर ट्यूब फिटिंग्स, रीफ्यूएलिंग रिसेप्टेकल तथा एयर फ्यूएल मिक्सर।

2. पीएनजी : पाइप नैचुरल गैस को पीएनजी कहते हैं जिनकी आपूर्ति पाइपलाइनों के जरिए होती है और घरेलू तथा औद्योगिक क्षेत्रों में इसका प्रयोग ईंधन के रूप में किया जाता है।

2.1.1 तेल उद्योग ने आगरा और फिरोजाबाद में लघु उद्योगों की प्राकृतिक गैस की आपूर्ति के लिए पाइपलाइन नेटवर्क बिछाया है। इसके अलावा तेल कंपनियों की संयुक्त उद्यम कंपनियां जैसे आईजीएल, एमजीएल, एसजीएल, बीजीएल आदि घरेलू, वाणिज्यिक तथा औद्योगिक क्षेत्रों को पीएनजी के रूप में प्राकृतिक गैस की आपूर्ति करती हैं। विभिन्न गैस ट्रांसमिशन करार के तहत ट्रंक पाइपलाइनों का प्रयोग कर पीएनजी की आपूर्ति बड़े उद्योगों को भी की जा रही है जैसे फर्टिलाइजर्स, पावर, स्टील और केमिकल्स आदि।

3. सुरक्षा :

3.1.1 सीएनजी

- 1.1.1.1. सीएनजी स्टेशन में सभी सीएनजी वाहनों के लिए सुरक्षित रीफिलिंग निर्देशों का पालन किया जाता है।
- 1.1.1.2. सभी तरफ सुरक्षा प्रतीक और सावधानी के निर्देश प्रदर्शित किए जाते हैं।
- 1.1.1.3. उपभोक्ताओं को प्रशिक्षित करने के लिए सीएनजी स्टेशनों पर बार-बार सुरक्षा फिल्मों दिखाती जाती है।
- 1.1.1.4. विशिष्ट मौकों पर जागरूकता के लिए सुरक्षा पर्चियां / स्टिकर्स विकसित किए जाते हैं।
- 1.1.1.5. परिवहन विभाग के माध्यम से सीएनजी पर चलने वाले सभी सार्वजनिक परिवहन जत्थों (फ्लीट) को मुफ्त अनुपालन प्लेट दी जाती है।
- 1.1.1.6. ग्राहकों के लिए सुरक्षा क्लिनिक आयोजित की जाती है।
- 1.1.1.7. सुरक्षा पर्चियां / स्टिकर्स बनाए और वितरित किए गए।
- 1.1.1.8. **24 घंटे टोल फ्री सहायता (टेलि. . 1800-22-4344)**

3.1.2 सीएनजी वाहनों की सर्विसिंग और मरम्मत के दौरान अपनाई जानेवाली सावधानियाँ :

- 1.1.2.1. परेशानी की स्थिति में मार्गदर्शन के लिए हमेशा आपूर्तिकर्ता के किट मैनुअल का संदर्भ ग्रहण करें और इसे स्वयं न करें।
- 1.1.2.2. यदि सिलिन्डर के किसी भी हिस्से की (1.5 मीटर के अंदर) मरम्मत में वेल्डिंग या हीट एप्लीकेशन की जरूरत पड़ती है तो सिलिन्डर को पहले खाली कर लेना चाहिए।
- 1.1.2.3. सीएनजी सिलिन्डर की जगह एलपीजी, प्रोपेन या अन्य कोई भी सिलिन्डर न लगाएं। यह गैरकानूनी और असुरक्षित है।
- 1.1.2.4. किसी भी तरह के सीएनजी रिसाव की आपातकालीन स्थिति से निपटने के लिए प्रयोक्ताओं को सिलिन्डर वॉल्व की लोकेशन और ऑपरेशन, मास्टर शट ऑफ वॉल्व तथा सीएनजी सिस्टम में बस्ट डिस्क का पता होना चाहिए। सिस्टम का अध्ययन करें और अपने मैकेनिक को इन हिस्सों को आपके लिए पहचानने के लिए कहें।
- 1.1.2.5. किट फिटमेंट की कार्यशाला इन परिचालनों को आपकी संतुष्टि के अनुसार प्रदर्शित कर दिखाने योग्य होनी चाहिए। सलाह दी जाती है कि इन वाहनों को बीच-बीच में पेट्रोल पर भी चलाना चाहिए ताकि पेट्रोल सिस्टम अच्छी स्थिति में कार्यरत रहे।

3.1.3 अन्य सावधानियाँ :

- 1.1.3.1. ईंधन प्रणाली में रिसाव की स्थिति में वाहन को आग या चिंगारी के किसी भी स्रोत से 6 मीटर के अंदर खड़ा नहीं करना चाहिए।
 - 1.1.3.2. यदि सिलिन्डर के किसी भी हिस्से की (1.5 मीटर के अंदर) मरम्मत में वेल्डिंग या हीट एप्लीकेशन की जरूरत पड़ती है तो सिलिन्डर को पहले खाली कर लेना चाहिए।
 - 1.1.3.3. वाहन में लगे सीएनजी किट का वाहन के अन्य उपस्करों के साथ बीमा करवाना चाहिए। वाहनचालक को बीमा कंपनी से सीएनजी सिस्टम के लिए बीमा मुहैया कराए जाने की अधिसूचना दी जानी चाहिए जिसके लिए बीमा कंपनी अतिरिक्त प्रीमियम ले सकती है।
 - 1.1.3.4. अतिरिक्त सीएनजी किट सिस्टम के लिए वाहनचालक को बीमा कवर लेना चाहिए।
 - 1.1.3.5. वाहन में लगाए गए सीएनजी का वाहन पंजीकरण प्रमाण पत्र में पृष्ठांकन होना चाहिए।
- 3.1.4 अधिक जानकारी के लिए सीएनजी / पीएनजी बेचने वाली कंपनियों की निम्न में से किसी भी वेबसाइट को देखें :

www.mahanagargas.com

www.iglonline.com

www.sabarmatigas.com

www.aglonline.net/Aavantika

www.bglgas.com

www.tngcl.com

www.gglonline.net

4. प्राकृतिक गैस क्या है ?

- 4.1 पृथ्वी के सतह के नीचे छिद्रों में भूविज्ञान की संरचना के रूप में प्राकृतिक रूप से हाइड्रोकार्बन तथा गैर हाइड्रोकार्बन गैस का मिश्रण तैयार होता है जिसमें तेल का भी संयोजन होता है। इसका प्रधान घटक मीथेन (सीएच 4) है।
- 4.2 प्राकृतिक गैस को सीधे घरेलू जमीन से प्राप्त किया जाता है या अन्य देशों से आयात किया जाता है। इसे ज्यादातर एलएनजी मार्ग से या ट्रांसनेशनल पाइपलाइन के जरिए निकाला जाता है। वर्तमान में बीपीसीएल दहेज टर्मिनल से निकली पेट्रोनेट-एलएनजी लिमिटेड से खरीदी गई पुनःगैसीभूत तरलीकृत प्राकृतिक गैस (आरएलएनजी) का विपणन करती है जो एलएनजी को आयातकर, पुनःगैसीभूत करती है और गैस विपणनकर्ताओं को बेचती है।

5. एलएनजी क्या है ?

- 5.1 तरलीकृत प्राकृतिक गैस (एलएनजी) एक प्राकृतिक गैस है जिसे उसे प्वाइंट तक ठंडा किया जाता है जहाँ जाकर यह तरल पदार्थ में घनीभूत हो जाती है जो लगभग- 256 डिग्री फॉ. (-161 डिग्री सेंटीग्रेड) के तापमान और वातावरण के दबाव में तैयार होती है। तरलीकरण से यह मात्रा लगभग 600 बार घट जाती है जिससे यह महादेशों के बीच परिवहन के लिए अधिक किफायती बन जाती है।
- 5.2 सामान्यतः प्राकृतिक गैस का प्रयोग फर्टिलाइजर फीड स्टॉक के रूप में किया जाता है और ईंधन के रूप में गैस आधारित पावर प्लांट्स, फर्नेस, रिफाइनरी में हाइड्रोजन उत्पादन तथा अन्य हीटिंग प्रयोजनों के लिए भी किया जाता है। ऑटोमोबाईल में इस्तेमाल की जाने वाली प्राकृतिक गैस को सीएनजी कहते हैं और घरेलू कामों के लिए इस्तेमाल गैस को पीएनजी घरेलू गैस कहते हैं।

विशेष और मुक्त व्यापार उत्पाद

मुक्त व्यापार उत्पाद क्या है ?

कितने तरह के विशेष उत्पाद होते हैं ?

इनका निर्माण कहाँ होता है और कौन से उद्योग इनका प्रयोग करते हैं ?

उक्त प्रश्नों का उत्तर नीचे दिया गया है :

1 **मुक्त व्यापार उत्पाद (एफटीपी):** कुछ पेट्रोलियम उत्पादों का केवल विशिष्ट एन्डयूज होता है इसलिए इन्हें विशेष उत्पाद कहा जाता है। इन उत्पादों को मुक्त व्यापार उत्पाद (एफटीपी) के रूप में भी घोषित किया गया है अर्थात् इन उत्पादों की रिफाइनरी द्वारा ट्रांसफर कीमत पर विपणन कंपनियों को आपूर्ति की जाती है। विपणन कंपनियाँ वाणिज्यिक धारणाओं के आधार पर इन उत्पादों की विपणन कीमतें खुद निर्धारित कर सकती हैं।

विशेष उत्पाद:

1.1 **फूड ग्रेड हेक्सेन :** इसे रिफाइनरियों में नाफ्था से निकाला जाता है और निम्नलिखित कारणों से इनका प्रयोग होता है :

- 1.1.1 वेजिटेबल ऑयल निकालने में सॉल्वेंट के रूप में। यह एन्ड यूज ग्रेड हेक्सेन की कुल उपलब्धता की लगभग 90-95% खपत करता है।
- 1.1.2 फूलों से आवश्यक तेल निकालने के लिए सॉल्वेंट के रूप में।
- 1.1.3 रबड़ एडहेसिब्स और सीलिंग घटकों की तैयारी के लिए।
- 1.1.4 विभिन्न दवाओं को बनाने के लिए फार्मास्यूटिकल यूनिट द्वारा।
- 1.1.5 फूड ग्रेड हेक्सेन को मुक्त व्यापार उत्पाद के रूप में विपणित किया जाता है।

1.2 **बेंजीन :**

- 1.2.1 नाफ्था रिफॉर्मिंग द्वारा रिफाइनरियों में बेंजीन का उत्पादन होता है। इसका उत्पादन मुंबई और कोच्चि रिफाइनरी में होता है।
- 1.2.2 इसे मुक्त व्यापार उत्पाद के रूप में विपणित किया जाता है और यह आयात का डीकैनालाइज्ड आइटम भी है।
- 1.2.3 बेंजीन का प्रयोग कैप्रोलेक्टम, नाइट्रोबेंजीन, क्लोरोबेंजीन, फिनाॅल, एसिटोन, इनसेक्टिसाइड्स स्टीरीन, एलएबी (लीनीयर अल्काइल बेंजीन) के निर्माण में होता है।

1.3 **टॉल्यूइन :**

- 1.3.1 नाफ्था को पुनर्निर्मित कर रिफाइनरियों द्वारा टॉल्यूइन बनाया जाता है। इसका प्रयोग मुख्यतः उन उद्योगों द्वारा किया जाता है जो दवाइयाँ बनाती हैं, खाद्य पदार्थों में फ्लेवर लाते हैं, स्वीटनिंग एजेन्ट्स, पेंट इत्यादि बनाते हैं। इसका प्रयोग विस्फोटकों के निर्माण में भी होता है।
- 1.3.2 इनका निर्माण बीपीसीएल की रिफाइनरियों द्वारा किया जाता है और मुक्त व्यापार उत्पादों के रूप में विपणित किया जाता है।

1.4 **मिनरल टरपेंटाइन ऑयल (एमटीओ) :**

- 1.4.1 इसका इस्तेमाल मुख्यतः ड्राइ क्लिनिंग, पेंट इंडस्ट्री और सॉल्वेंट इंडस्ट्री द्वारा किया जाता है। कीटनाशकों, बिटुमिनस पेंट की तैयारी, कच्चे ऊन के लिए स्काउरिंग एजेन्ट, ऑयल सॉल्यूबल जंग रोधी में भी इनका इस्तेमाल किया जाता है।

1.4.2 एमटीओ को मुंबई और कोच्चि रिफाइनरी में बनाया जाता है और मुक्त व्यापार उत्पाद के रूप में विपणित किया जाता है।

1.5 लीनियर अल्काइल बेंजीन फीड स्टॉक (एलएबीएफएस) :

1.5.1 एलएबीएफएस का प्रयोग एलएबी के निर्माण में किया जाता है और एलएबी का प्रयोग डिटरजेंट बनाने में किया जाता है।

1.5.2 इसे बीपीसीआर मुंबई में बनाया जाता है और मुक्त व्यापार उत्पाद के रूप में विपणित किया जाता है।

1.6 स्पेशल बॉयलिंग प्वाइंट स्पिरिट्स (एसबीपी): इसमें पेट्रोलियम से निकले वॉलेटाइल फ्रैक्शन होते हैं और आवश्यक रूप से पैराफिनिक, नैफथेनिक और एरोमेटिक हाइड्रो कार्बन की विभिन्न मात्राओं से बने होते हैं। यह मुंबई और कोच्चि रिफाइनरी में बनता है।

1.6.1 इस उत्पाद का मुख्य इस्तेमाल रबड़ उद्योग में विशेषकर टायर निर्माण के लिए होता है। इसका प्रयोग एडहेसिव निर्माण में लैक्यूअर्स में डाइलुएन्ट्स, एनामेल्स, पॉलिश प्रोसेसिंग में सॉल्वेंट के रूप में, सफाई और वाटर प्रूफिंग कम्पाउन्ड के रूप में भी होता है। इसका प्रयोग ड्राइ क्लिनिंग में सॉल्वेंट के रूप में भी होता है जहाँ तुरंत ड्राइंग और कम अवशिष्ट गंध की जरूरत होती है।

1.7 सल्फर :

1.7.1 सल्फर का प्रयोग सल्फ्यूरिक एसिड के निर्माताओं, फर्टिलाइजर प्लांट साथ ही सल्फर रोल निर्माताओं आदि द्वारा किया जाता है।

1.7.2 यह मुंबई और कोच्चि रिफाइनरी में बनता है और इसे मुक्त व्यापार उत्पाद के रूप में विपणित किया जाता है।

1.8 प्रॉपीलीन :

1.8.1 प्रॉपीलीन का प्रयोग कई तरह के उत्पादों के लिए होता है जैसे प्रॉपीलीन ऑक्साइड / ग्लाइकोल, पॉली प्रॉपीलीन, इपी-क्लोरोहाइडीन एक्रिलोनाइट्राइल, क्यूमीन तथा फेनाॅल एवं अन्य पेट्रोकेमिकल्स आदि।

1.8.2 यह मुंबई और कोच्चि रिफाइनरी में बनता है और इसे मुक्त व्यापार उत्पाद के रूप में विपणित किया जाता है।

2. अन्य सामान्य उत्पाद :

2.1 बिटुमेन : सड़क निर्माण में बिटुमेन कॉमन बाइंडर के रूप में प्रयुक्त होता है। इसे पेट्रोलियम रिफाइनरियों से हायर फ्रैक्शन जैसे गैस, पेट्रोल, केरोसीन तथा डीज़ल आदि के बाद अवशिष्ट उत्पाद के रूप में निकाला जाता है। भारतीय मानक ब्यूरो बिटुमेन को एक काले या गहरे भूरे नॉन क्रिस्टलाइन सॉयल या विस्कोअस वस्तु के रूप में परिभाषित करता है जिसमें पेट्रोलियम क्रूड से प्राकृतिक तौर पर या परिशोधन प्रक्रियाओं से निकाले गये एडहेसिव गुणधर्म होते हैं।

2.1.1 बिटुमेन के सामान्य प्रयोग :

सिविल इंजीनियरिंग कामों के लिए - सड़क, रनवे और प्लेटफॉर्म का निर्माण, पानी का रिसाव रोकने के लिए वाटर प्रूफिंग, गोदाम और फैक्टरी के लिए मेस्टिक फ्लोरिंग; अपक्षय रोकने के लिए कैनल लाइनिंग; राजमिस्त्री के काम के लिए डैम्प प्रूफ कोर्सेस; टैंक फाउंडेशन; राजमिस्त्री के लिए जॉइंट फिलिंग मटीरीयल।

इंडस्ट्रीज - इलेक्ट्रिकल केबल्स और जंक्शन बॉक्सेस, बैटरी निर्माण में सीलिंग कम्पाउंड के रूप में, पेंट इंडस्ट्रीज में ब्लैक पेंट और क्षयरोधी पेंट बनाने के लिए; सिरामिक्स प्रिंटिंग इंक; वाटर प्रूफ पेपर्स, इलेक्ट्रिकल कैपासिटर्स, बिटुमिनियस फेल्ट।

2.2 नाफ्था :

2.2.1 नाफ्था जनरल या हाई एरोमेटिक नाफ्था - इस तरह के नाफ्था का प्रयोग सामान्यतः फर्टिलाइजर फीड स्टॉक के रूप में और साथ ही फर्टिलाइजर प्लांट्स में ईंधन के रूप में ; गैस टर्बाइन तथा अन्य अनेक प्रयोजनों में किया जाता है।

2.2.2 नाफ्था पेट्रोकेमिकल या लो एरोमेटिक नाफ्था - इस तरह के नाफ्था का प्रयोग विभिन्न प्रकार के पेट्रोकेमिकल्स और फर्टिलाइजर्स के निर्माण के लिए किया जाता है।

2.3 फर्नेस ऑयल (एफओ): इसे मुंबई और कोच्चि रिफाइनरी में तैयार किया जाता है। इन अनुप्रयोगों को व्यापक रूप से निम्न में वर्गीकृत किया जा सकता है :

2.3.1 स्टीम रेजिंग : प्रोसेस इंडस्ट्री और थर्मल पावर स्टेशन में।

2.3.2 इंडस्ट्रियल फर्नेसेस : मेटॉलर्जिकल फर्नेसेस, पॉटरी और ब्रिक क्लिन्स, सिमेंट और लाइम क्लिन्स, ग्लास फर्नेस आदि।

2.3.3 विशेष अनुप्रयोग : इसमें ये शामिल है :- क) मरीन इंजिन और स्लो स्पीड इंजिन ; ख) चाय निर्माण; ग) गैस टर्बाइन ; घ) फर्टिलाइजर्स प्लांट्स ; च) थर्मिक फ्लुइड हीटर्स और एयर प्रीहीटर्स।

2.4 फर्नेस ऑयल- 380 : यह एफओ के जैसा ही ईंधन है लेकिन इसमें सामान्य एफओ से अधिक काइनेमेटिक विस्कोसिटी होती है। इसको मुख्यतः मरीन इंजिन में बंकर फ्यूएल के रूप में इस्तेमाल करते हैं। यह आईएसओ : 8217 की जरूरतों के अनुरूप है जिसका दुनिया भर में शिप ओनरों द्वारा पालन किया जाता है। इस ईंधन को मुंबई और कोच्चि रिफाइनरी बनाती है।

2.5 लाइट डीज़ल ऑयल (एलडीओ): एलडीओ में डिस्टिलेट ईंधन और रेसीड्युअल तेल का थोड़ा अंश होता है। मुंबई और कोच्चि रिफाइनरी इसे बनाते हैं।

2.5.1 इसे सामान्यतः लो स्पीड जनरेटिंग सेट्स, लिफ्ट इरीगेशन पंप और फर्नेस / बॉयलर में प्रयुक्त किया जाता है जहाँ लो सल्फर ईंधन की आवश्यकता होती है।

2.6 लो सल्फर हेवी स्टॉक (एलएसएचएस): लो सल्फर हेवी स्टॉक एक अवशिष्ट ईंधन है जिसे घरेलू क्रूड के परिशोधन के बाद निर्मित किया जाता है। इस ईंधन में हाई पोर पॉइंट होते हैं और इसके लिए विशेष रख-रखाव प्रबंध की आवश्यकता होती है। इसमें लो सल्फर अंश का और उच्च कैलेरिफिक वैल्यू का फायदा होता है।

2.6.1 इसका प्रयोग कुछ प्रयोजनों के लिए होता है जहाँ फर्नेस ऑयल उपयुक्त होता है।

2.6.2 मुंबई और कोच्चि स्थित रिफाइनरी इसका उत्पादन करती है।

2.7 इंडस्ट्रियल ग्रेड केरोसीन : यद्यपि इस मिडिल डिस्टिलेट उत्पाद के विनिर्देशन वही हैं जो पीडीएस केरोसीन के होते हैं तथापि इसे फर्नेसेस और हीटर्स में विशेष रूप से हीटिंग एप्लीकेशन के रूप में इस्तेमाल किया जाता है। यह मशीन पार्ट साफ करने के लिए क्लिनिंग एजेंट के रूप में इस्तेमाल किया जाता है। इसे डीज़ल जनरेटर्स में इस्तेमाल करने की अनुमति नहीं है और इसे और अधिक डिस्टिल्ड नहीं किया जाता है। पीडीएस केरोसीन की तरह यह सब्सिडाइज्ड उत्पाद नहीं है।

2.8 पेटकोक (पेट्रोलियम कोक) : एक कार्बोनेसियस सॉलिड है जिसे रिफाइनरी के डिलेड कोकर यूनिट में बनाया जाता है। इस उत्पाद का प्रयोग सीमेंट निर्माताओं द्वारा थर्मल एनर्जी के स्रोत के रूप में किया जाता है और साथ ही अन्य उपयोगकर्ताओं द्वारा कैप्टिव पावर प्लांट चलाने के लिए किया जाता है। इसका उपयोग कोयले के बदले किया जाता है। हम अपने बीओआरएल स्थित बीना टर्मिनल से इस उत्पाद का विक्रय करते हैं।

3. ग्राहक इन उत्पादों के लिए सीधे हमसे या हमारी वेबसाइट www.bharatpetroleum.in के जरिए सम्पर्क कर सकते हैं।

अध्याय – 10

ऊर्जा संरक्षण-आज की जरूरत

1. पीसीआरए भूमिका / ऊर्जा संरक्षण गतिविधियाँ क्या है ?

1.1 **पेट्रोलियम कंजर्वेशन रिसर्च एसोसिएशन (पीसीआरए)** की स्थापना पेट्रोलियम एवं प्राकृतिक गैस मंत्रालय, भारत सरकार के तत्वावधान में 1978 में एक गैर-मुनाफा प्रतिष्ठान के रूप में हुई थी। यह अर्थव्यवस्था के विभिन्न सेक्टर में ऊर्जा सक्षमता तथा ऊर्जा संरक्षण के प्रवर्तन से जुड़ी है। यह पेट्रोलियम संरक्षण के लिए नीतियाँ और कार्यनीतियाँ बनाने में सरकार की मदद करती है।

1.2 **रसोई में ईंधन सक्षमता- केरोसीन और एलपीजी का मामला**

- 1.2.1 सभी तैयारियाँ होने के बाद ही जब आप बर्तन गैस पर रखने के लिए तैयार हों तभी गैस जलाएं।
- 1.2.2 खाना बनाते समय चौड़े तले वाले कवर वाले बर्तनों का प्रयोग करें।
- 1.2.3 रूम टेम्परेचर तक आने के बाद ही फ्रिज से निकाले गए खाने को गरम करें/ठंडा करें।
- 1.2.4 पकाने से पहले अनाज और दाल वगैरह भिगो कर रखें। इससे न केवल खाना पकाने में कम समय लगता है बल्कि ईंधन की भी बचत होती है।
- 1.2.5 खाना बनाने के लिए पर्याप्त पानी का प्रयोग करें।
- 1.2.6 अलग खानों वाले और लीड युक्त प्रेशर कूकर का प्रयोग करें ताकि ईंधन की बचत हो।
- 1.2.7 पानी उबलने के साथ बर्नर की आँच को सीम या धीमा कर दें।
- 1.2.8 एक साथ खाने का प्रयत्न करें ताकि खाना बार-बार गरम न करना पड़े। इससे न केवल ईंधन की बचत होती है बल्कि खाने के पोषक तत्व भी नष्ट नहीं होते हैं।
- 1.2.9 समय-समय पर गैस स्टोव का बर्नर साफ करें/केरोसीन स्टोव की बाती छानें या बदलें।
- 1.2.10 केतली और कुकर के भीतरी हिस्से में पाये जानेवाले अनुधुले नमक साफ करें।
- 1.2.11 आईएसआई चिन्हित केरोसीन विक स्टोव इस्तेमाल करें।
- 1.2.12 स्टार लेबलयुक्त एलपीजी गैस स्टोव इस्तेमाल करें।
- 1.2.13 यदि सौर ऊर्जा वाले पानी के हीटर की सुविधा उपलब्ध हो तो खाना पकाने के लिए गरम पानी का इस्तेमाल करें।
- 1.2.14 यथासंभव सौर कुकर का प्रयोग करें।
- 1.2.15 ग्रामीण सेक्टर में गोबर गैस प्लांट का प्रयोग करें। यह ईंधन संरक्षण का एक उत्तम तरीका है।
- 1.2.16 इलेक्ट्रिक हॉट प्लेट के प्रयोग से भी ईंधन की बचत हो सकती है।

1.3 **परिवहन सेक्टर के लिए ईंधन बचत के उपाय : ड्राइविंग की अच्छी आदतें**

- 1.3.1 45-55 किलो मीटर प्रति घंटे की रफ्तार से ड्राइव करें।
- 1.3.2 अपने इंजन को स्वस्थ रखें।
- 1.3.3 हर 5000 किलो मीटर के बाद अपनी कार की सर्विसिंग कराएं।
- 1.3.4 सही गियर में कार चलाएं और निर्माता की सिफारिशों को मानें।
- 1.3.5 कार के गरम होने का इंतजार न करें।
- 1.3.6 निर्माता की सिफारिशों के अनुसार टायर प्रेशर रखें।
- 1.3.7 ब्रेक की अच्छी आदत डालें।
- 1.3.8 नियमित अंतरालों में व्हील अलाइनमेंट जांचें।

- 1.3.9 क्लच से पैर अलग रखें।
- 1.3.10 एयर फिल्टर की नियमित सफाई करें।
- 1.3.11 ट्रैफिक सिग्नलों पर या आप जहाँ रूकते हैं, वहाँ वाहन का इंजन बंद करें।
- 1.3.12 सिफारशी ग्रेड के तेल का प्रयोग करें।
- 1.3.13 अपने ट्रिप/यात्रा और मार्ग की योजना बनाएं।
- 1.3.14 कार पूल में अपनी कार साझा करें।
- 1.3.15 कम लोड के साथ यात्रा करें।

1.4 शिक्षा अभियान

1.4.1 ऊर्जा संसाधनों के प्रभावी उपयोग पर जन जागृति निर्मित करने के लिए शिक्षा अभियान को एक सम्प्रेषण उपकरण के रूप में इस्तेमाल किया जाता रहा है। ऊर्जा सक्षमता के प्रति व्यावहारिक बदलाव लाने के लिए सेक्टर विशेष पर ध्यान केन्द्रित कर ऊर्जा बचाने के उपाय और तरीकों के बारे में लक्षित अंतिम प्रयोक्ताओं के बीच प्रचार किया जाता है। उक्त के अलावा भारत की 110 करोड़ की जनसंख्या का 40% बच्चों के रूप में पाया जाता है जो देश का भविष्य है, इनको लक्ष्य बनाते हुए इनमें कम उम्र से ही ऊर्जा संरक्षण और ऊर्जा सक्षम होने की आदत डाली जा रही है।

1.5 मानक एवं लेबलिंग

मानक : यह विशिष्ट न्यूनतम ऊर्जा क्षमता है जो उत्पाद को कानूनी रूप से बेचने से पहले उत्पाद द्वारा पूरी की जानी होगी।

लेबलिंग : यह उत्पाद पर प्रदर्शित ऊर्जा उपभोग सूचना है।

पीसीआरए ने इसे संभावित क्षेत्र अभिज्ञात किया, जहां ऊर्जा सक्षम स्टोव इस्तेमाल करके एलपीजी संरक्षण किया जा सकता है। लेबलिंग कार्यक्रम के कारण, एलपीजी स्टोव की थर्मल क्षमता न्यूनतम 68% पर निर्धारित है।

अनुमानित लाभ निम्नानुसार है :

- 1.5.1 सभी स्टार लेबल युक्त एलपीजी स्टोव बीआईएस अनुपालक है और गुणवत्ता, सुरक्षा एवं विश्वसनीयता का आश्वासन देते हैं।
 - 1.5.2 ऊर्जा सक्षम उत्पाद खरीदने हेतु ग्राहक को सूचित विकल्प।
 - 1.5.3 स्टार लेबल युक्त एलपीजी स्टोव, जिनकी थर्मल क्षमता अधिक है, से एलपीजी का कम उपभोग और अधिक बचत होती है।
 - 1.5.4 ग्रीन हाऊस गैस के उत्सर्जन में कमी
- घरेलू एलपीजी स्टोव के स्टार रेटिंग स्तर निम्नानुसार है :

स्टार रेटिंग	थर्मल क्षमता (आईएस 4246 : अद्यतन के अनुसार)
1 स्टार	यदि थर्मल क्षमता $\geq 68\%$ एवं $< 72\%$
2 स्टार	यदि थर्मल क्षमता $\geq 72\%$ एवं $< 75\%$
3 स्टार	यदि थर्मल क्षमता $\geq 75\%$ एवं $< 78\%$
4 स्टार	यदि थर्मल क्षमता $\geq 78\%$ एवं $< 81\%$
5 स्टार	यदि थर्मल क्षमता $\geq 81\%$

भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) विभिन्न उत्पादों का विनिर्देशन और विपणन अनुशासन दिशा-निर्देश

1 भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) विनिर्देशन

- 1.1 भारतीय मानक ब्यूरो (आईएसआई) मूल रूप से नागरी आपूर्ति मंत्रालय के अन्तर्गत पंजीकृत सोसाइटी के रूप में 1947 में पंजीकृत हुआ। 1986 में संसद में एक अधिनियम पारित हुआ जिसके तहत आईएसआई को एक वैधानिक निकाय बनाया गया और इसका नामकरण ब्यूरो ऑफ इंडियन स्टैन्डर्ड (बीआईएस) किया गया। बीआईएस नागरी आपूर्ति एवं उपभोक्ता मामले के मंत्रालय के अधीन है।
- 1.2 बीआईएस विभिन्न उत्पादों के विनिर्देशन बनाता है। इसके पास आईएसआई मार्क के अन्तर्गत उत्पादों की प्रामाणिकता के लिए उत्पाद प्रमाणीकरण / परीक्षण सुविधाएं मौजूद हैं। यह गुणवत्ता प्रणाली प्रमाणीकरण (आईएसओ- 9000) भी करता है। उत्पाद विनिर्देशनों की समीक्षा और उनका आवधिक अद्यतन पाँच सालों में एक बार किया जाता है।
- 1.3 रिफाइनरियों के पास पूरी तरह सुसज्जित प्रयोगशालाएं हैं जो उत्पादों के परीक्षण / प्रमाणीकरण के लिए यथा अनुमोदित हैं। किसी भी उत्पाद का अंतिम बैच बनाने से पहले उत्पादों की विभिन्न धाराओं की निर्माण चरण में नियमित जाँच की जाती है और प्रमुख प्राचलों के लिए मध्यवर्ती चरण में परीक्षण किया जाता है। एक बार उत्पाद बैच के तैयार हो जाने के बाद तैयार उत्पाद टैंक का प्रचलित बीआईएस विनिर्देशनों के अनुसार सभी परीक्षण किए जाते हैं और उत्पाद डिस्पैच करने से पहले बैच नंबर सहित गुणवत्ता प्रमाण-पत्र जारी किया जाता है। बीआईएस उत्पाद विनिर्देशनों को बीआईएस की वेबसाइट www.bis.org.in से डाउनलोड किया जा सकता है।

2 विपणन अनुशासन दिशा-निर्देश (एमडीजी)

- 2.1 ग्राहक को उत्पादों की सही मात्रा और गुणवत्ता प्रदान करने के लिए, डीलरों को पेट्रोलियम उत्पादों की अच्छी और सुरक्षित हैंडलिंग के बारे में जागृत करने के लिए और आचरण एवं अनुशासन के एकसमान कोड हेतु पेट्रोलियम एवं प्राकृतिक गैस मंत्रालय के मार्गदर्शन में तेल उद्योग द्वारा मार्केटिंग डिसिप्लिन गाइडलाइन्स (एमडीजी) बनाए गए और एकरूपता की संहिता का निरूपण किया गया है। एमडीजी में विभिन्न विषयों को समाहित किया गया है जैसे :- पेट्रोलियम उत्पादों का सुरक्षित रख-रखाव, उपकरणों का रखरखाव, परीक्षण के निरोधक उपाय, ग्राहक सेवाएं, नमूना लेने के दिशा-निर्देश, अनियमितताओं का नियंत्रण तथा दोषी डीलरों / वितरकों के खिलाफ दण्डिक कार्यवाहियां करना आदि।

अभियांत्रिकी एवं परियोजनाएं (विपणन)

बीपीसीएल में परियोजना का कार्य करने के लिए ठेकेदारों के पंजीकरण की क्या कार्य विधि है ?
आवेदन फॉर्म कहाँ पर उपलब्ध है ?
बोलीकर्ताओं से कोटेशन मंगवाने की क्या प्रक्रिया है ?
जारी किये गये टेंडर और आबंटित ठेकों की जानकारी कहाँ से प्राप्त होगी ?
परियोजना स्थलों में कदाचार की शिकायतें / अवलोकन होने पर आप किससे सम्पर्क करते हैं ?

उपरोक्त प्रश्नों के उत्तर निम्नानुसार है :

1. ठेकेदारों का नामांकन / पंजीकरण :

1.1 सूचीबद्ध करने के लिए शामिल कार्यों की श्रेणी : सामान्यतः किए जाने वाले कार्यों के आधार पर, ठेकेदार सूचीबद्ध करने हेतु ई एण्ड पी की संबद्ध समिति निम्नलिखित कार्यों के लिए ठेकेदार सूचीबद्ध करती है।

1.1.1 मेकेनिकल, इलेक्ट्रिकल, सिविल, स्ट्रक्चरल, इन्सट्रुमेंटेशन, अग्निशमन इत्यादि

1.1.2 टैंकों का फैब्रिकेशन, माउंडेड स्टोरेज वेसल, उत्पादन और आरंभ करना।

2. सूचीकरण विधि :

2.1 आवश्यकतानुसार आवधिक आधार पर प्रेस विज्ञापनों के जरिए नए ठेकेदार सूचीबद्ध किए जाते हैं।

2.2 तथापि बीपीसीएल में पंजीकृत होने का इच्छुक कोई भी सक्षम ठेकेदार, पंजीकरण हेतु ऑनलाईन आवेदन भेजकर आवश्यक दस्तावेजों सहित उसकी हार्ड कॉपी बीपीसीएल में प्रस्तुत कर सकता है। इसका लिंक है :

http://www.bharatpetroleum.in/vendor/vendor_home.asp/

2.3 नामांकन की सभी अर्जियों का शीघ्रतापूर्वक निपटारा किया जाता है और समिति द्वारा निम्नलिखित पहलुओं की जाँच करके आवेदनकर्ता को उत्तर भेजा जाता है :

2.3.1 क्षमता ,

2.3.2 उपकरण ,

2.3.3 मानव बल उपलब्धता और

2.3.4 वित्तीय स्वास्थ्य

2.4 किए गए कार्यों के स्वरूप और मूल्य / वर्तमान कार्य और सुरक्षा रिकॉर्ड सहित निष्पादन के सभी रिकॉर्ड जिसे उन संबंधित सार्वजनिक / निजी क्षेत्र उद्यमों ने सत्यापित किया है जिनके लिए उस पार्टी ने काम किया है।

3. पंजीकृत ठेकेदारों की सूची अद्यतन करना :

3.1 पंजीकृत ठेकेदारों के भूतपूर्व संतोषजनक निष्पादन के आधार पर ई एण्ड पी विभाग द्वारा समय-समय पर उनकी सूची की समीक्षा की जाती है / अद्यतन किया जाता है। यदि यह पाया जाता है कि ठेकेदार का पिछला कार्य निरंतर आधार पर वांछित स्तर का नहीं था अथवा लम्बे समय तक टेंडर संबंधी हमारे प्रश्नों का कोई उत्तर प्राप्त नहीं हुआ, तो बीपीसीएल की सूची से इन ठेकेदारों के नाम निकाल दिए जाते हैं।

4. कोट मंगाना :

- 4.1 किए जानेवाले कार्य के स्वरूप और मूल्य के आधार पर दो प्रकार के टेंडर जारी किए जाते हैं (खुले टेंडर और सीमित टेंडर)
- 4.2 जिन कार्य श्रेणियों के लिए पर्याप्त पंजीकृत पार्टियां हैं, उन मामलों में पूर्व निष्पादन को ध्यान में रखते हुए सीमित टेंडरों के लिए पंजीकृत ठेकेदारों से पूछताछ की जाती है।
- 4.3 प्रेस विज्ञापन के जरिए उन उच्च मूल्य कार्यों के लिए खुले टेंडर जारी होते हैं जहाँ पर्याप्त पंजीकृत ठेकेदार उपलब्ध नहीं है।
- 4.4 जारी की गई टेंडर की जाँच और दिए गए ठेकों के ब्योरे कंपनी के ई-टेंडरिंग पोर्टल, सेंट्रल पब्लिक प्रॉक्युरमेंट और बीपीसीएल वेबसाइट पर उपलब्ध है जिसका लिंक है:-

<https://bpcl.eproc.in/> (कंपनी का ई-टेंडरिंग पोर्टल)

<http://eprocure.gov.in/cppp/> (सेंट्रल पब्लिक प्रॉक्युरमेंट पोर्टल)

<http://www.bharatpetroleum.in/EnergisingBusiness/Tenderlist.aspx>

(कंपनी की वेबसाइट)

5. एनएसआईसी / एसएसआई इकाईयों द्वारा जारी टेंडर : एनएसआईसी / एसएसआई इकाईयों से टेंडर मंगाने के लिए निम्नलिखित कार्यविधियाँ अपनाई जाती है :

- 5.1 इन इकाईयों से बयाना / सुरक्षा प्रतिभूति न लिया जाए।
- 5.2 टेंडर सेट निःशुल्क दिए जाएं।
- 5.3 निम्न शर्तें पूर्ण करने पर उक्त लागू होंगे :
 - 5.3.1 एसएसआई इकाईयां राष्ट्रीय लघु उद्योग निगम लि. (एनएसआईसी) में पंजीकृत हो।
 - 5.3.2 टेंडर मद के लिए इकाई पंजीकृत हो।
 - 5.3.3 एनएसआईसी पंजीकरण प्रमाणपत्र में उल्लिखित मौद्रिक सीमाराशि ऑर्डर की गई मदों का मूल्य कवर करें।
 - 5.3.4 ऑर्डर देने की तिथि पर पंजीकरण प्रमाणपत्र वैध है।
 - 5.3.5 सबूत के तौर पर वैध एनएसआईसी पंजीकरण प्रमाण पत्र की फोटो कॉपी प्रस्तुत की जाए।

6. टेंडर खोलना :

6.1 अधिकांशतः ई-टेंडरिंग पोर्टल द्वारा टेंडर जाँच की जाती है और टेंडर खोलने की नियत तिथि एवं समय की जानकारी कंपनी के ई-टेंडरिंग पोर्टल और सेंट्रल पब्लिक प्रॉक्युरमेंट पोर्टल तथा कंपनी की वेबसाइट पर उपलब्ध की जाती है जिसके लिंक है <https://bpcl.eproc.in/> (कंपनी का ई-टेंडरिंग पोर्टल)

<http://eprocure.gov.in/cppp/> (सेंट्रल पब्लिक प्रॉक्युरमेंट पोर्टल) और

<http://www.bharatpetroleum.in/EnergisingBusiness/Tenderlist.aspx>

(कंपनी की वेबसाइट)

- 6.2 अन्य मामलों में, टेंडर बॉक्स सभी प्रमुख स्थलों / क्षेत्रीय / निगमित कार्यालय में रखे जाते हैं।
- 6.3 टेंडर खोलने की देय तिथि : सामान्यतः टेंडर जांच में निर्दिष्ट देय तिथि / समय पर टेंडर खोले जायेंगे। बोलीकर्ताओं की उपस्थिति में टेंडर खोले जाते हैं। यदि उक्तानुसार, निर्दिष्ट तिथि को टेंडर नहीं खोला जा

सकता, तो संशोधित देय तिथि और समय की सूचना बोलीकर्ताओं को दी जाती है। टेंडर खोलने की देय तिथि एवं दिनांक बीपीसीएल वेबसाईट <http://www.bharatpetroleum.in/EnergisingBusiness/Tenderlist.aspx> पर भी उपलब्ध है।

7. **शिकायतें होने पर** : ठेकेदार सूचीकरण, टेंडर के मुद्दे, ठेकों के आबंटन, संविदा संपादन इत्यादि से संबंधित अयोग्य कार्यविधियों की शिकायतें नोएडा, कोलकाता, मुंबई और चेन्नै तथा नोएडा स्थित इ एण्ड पी मुख्यालय स्थित क्षेत्रीय इ एण्ड पी कार्यालयों में दर्ज की जाएं जिनके पते और सम्पर्क क्रमांक निम्नानुसार है :

7.1 **ई एण्ड पी मुख्यालय** , ई एण्ड पी एन्टिटी हेड, दूसरी मंजिल, प्लॉट ए 5 एवं 6, सेक्टर 1, नोएडा- 201301, फोन नंबर : 0120 2474201.

7.2 **ई एण्ड पी पूर्वी क्षेत्र** : रीजनल हेड, ई एण्ड पी ईस्ट, भारत भवन, प्लॉट नंबर 31, प्रिंस गुलाम मोहम्मद शाह रोड, गोल्फ ग्रीन, कोलकाता 700095, फोन नंबर : 033 24293230.

7.3 **ई एण्ड पी उत्तरी क्षेत्र** : रीजनल हेड, ई एण्ड पी नॉर्थ, नौवीं मंजिल, प्लॉट नंबर ए 5 एवं 6 , सेक्टर 1, नोएडा 201301, फोन नंबर : 01202474900.

7.4 **ई एण्ड पी पश्चिमी क्षेत्र** : रीजनल हेड, ई एण्ड पी वेस्ट, शिवड़ी फोर्ट रोड, शिवड़ी ईस्ट, मुंबई 400015, फोन नंबर : 02224176200.

7.5 **ई एण्ड पी दक्षिणी क्षेत्र** : रीजनल हेड, ई एण्ड पी साऊथ, 1, रंगनाथन गार्डन , ऑफ 11 वाँ मेन रोड, पोस्ट बॉक्स नंबर 1212 एवं 1213 , अन्ना नगर, चेन्नई 600040. फोन नंबर : 044 26215324.

7.6 **वेब आधारित शिकायतें** : बीपीसी कॉर्पोरेट वेबसाईट <http://www.bharatpetroleum.in>. पर भी शिकायतें पंजीकृत की जा सकती है।

केंद्रीय खरीद संगठन (विपणन)

- बीपीसीएल में वेन्डरों के पंजीकरण की क्या कार्यविधि है ?
आवेदन पत्र कहाँ पर उपलब्ध है ?
बोलीकर्ताओं से कोटेशन मंगवाने की क्या प्रक्रिया है ?
कदाचार की शिकायतें/अवलोकन होने पर आप किससे सम्पर्क करते हैं ?

उपरोक्त प्रश्नों के उत्तर निम्नानुसार है :

1. ठेकेदारों का नामांकन / पंजीकरण :

- 1.1 सूचीबद्ध करने के लिए शामिल कार्यों की श्रेणी : खरीद किये जानेवाले माल के आधार पर, ठेकेदार सूचीबद्ध करने हेतु सीपीओ (एम) की संबद्ध समिति ठेकेदार सूचीबद्ध करती हैं और खरीद किये जानेवाले माल की श्रेणी की अनुमोदित सूची पर रखती है।

2. सूचीकरण विधि :

- 2.1 नये ठेकेदारों का सूचीकरण एक खुली 24X7 प्रक्रिया है और सभी ठेकेदारों के लिए बीपीसीएल की वेबसाइट: <https://www.bharatpetroleum.in/bpcl-for/business-and-associates/vendors/online-registration.aspx> पर ठेकेदार पंजीकरण फॉर्म ऑनलाइन उपलब्ध है।
- 2.2 नामांकन के सभी आवेदनों को शीघ्रतापूर्वक प्रोसेस किया जाता है और ठेकेदार के तकनीकों एवं वित्तीय क्षमता के आधार पर, समिति द्वारा उचित संवीक्षा करने के बाद पार्टी को पंजीकरण आवेदन का उत्तर भेजा जाता है।
- 2.3 उक्त के अलावा, प्रमुख दैनिक समाचार-पत्रों में खुला विज्ञापन प्रकाशित किया जाता है जिसमें माल की विभिन्न श्रेणियों के पंजीकरण हेतु ठेकेदारों से ऑनलाइन आवेदन मंगाये जाते हैं।

3. पंजीकृत ठेकेदारों की सूची अद्यतन करना :

- 3.1 पंजीकृत ठेकेदारों की सूची की सीपीओ द्वारा उनके विगत एवं चालू संतोषजनक निष्पादन के आधार पर समय-समय पर समीक्षा की जाती है/अद्यतन किया जाता है।

4. कोट मंगाना :

- 4.1 खरीद किये जानेवाले माल की श्रेणी/मूल्य के आधार पर दो प्रकार के टेंडर (खुले टेंडर और सीमित टेंडर) जारी किये जाते हैं।
- 4.2 जिन माल की श्रेणियों के लिए पर्याप्त पंजीकृत पार्टियां हैं, उन मामलों में सीमित टेंडरों के लिए सभी पंजीकृत ठेकेदारों से पूछताछ की जाती है।
- 4.3 प्रेस विज्ञापन के जरिये उच्च मूल्य के माल तथा जहाँ पर्याप्त पंजीकृत ठेकेदार उपलब्ध नहीं हैं, उनके लिए खुले टेंडर जारी होते हैं।

- 4.4 जारी किये गये टेंडर संबंधी पूछताछ का विवरण बीपीसीएल की इन वेबसाइट पर उपलब्ध है- www.bharatpetroleum.in (50 लाख रुपये से अधिक सभी प्रेस टेंडर एवं सीमित टेंडर); <https://bpcleproc.in> (सभी इ-टेंडर) तथा www.eprocure.gov.in (सभी टेंडर)।
5. **सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों से टेंडर** : बीपीसीएल सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों, अजा (एससी) या अजजा (एसटी) उद्यमकर्ताओं के स्वामित्व के एमएसई को, वर्तमान सरकारी नीति के अनुसार समय-समय पर स्वीकार्य/लागू खरीद वरीयता की अनुमति देने का अधिकार सुरक्षित रखता है। एमएसई और एससी/एसटी उद्यमकर्ताओं के स्वामित्व के एमएसई को खरीद वरीयता देने का निर्णय, मूल्य बोली के मूल्यांकन के समय एल1 ठेकेदार की तुलना में उक्त एमएसई द्वारा कोट किये गये मूल्य के आधार पर होगा। एमएसई तथा एनएसआईसी पंजीकृत ठेकेदारों के लिए ईएमडी लागू नहीं है।
6. **कोट मंगाना** : ठेकेदार सूचीकरण, टेंडर के मुद्दें, ठेकों के आबंटन, संविदा देना आदि से संबंधित अयोग्य कार्यविधियों की शिकायतें मुख्य वित्तीय अधिकारी, सीपीओ (एम), भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, शिवड़ी फोर्ट रोड, शिवड़ी (पूर्व), मुंबई- 400015 के पास दर्ज की जा सकती हैं। बीपीसी की निगमित वेबसाइट <http://www.bharatpetroleum.in> पर भी शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं।
-

विषय सूची

अध्याय क्र.	विषय	पृष्ठ क्र.
अध्याय 13	जन शिकायत निवारण तंत्र	48-49
	नोडल अधिकारियों का संपर्क विवरण	50-64
अध्याय 14	सूचना का अधिकार	65-66

शिकायत/जन शिकायत निवारण प्रक्रिया एवं सूचना का अधिकार अधिनियम 2005

1. शिकायत / जन शिकायत :

1.1 शिकायत कक्ष : भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन में ग्राहकों/लोक शिकायतों के निपटान हेतु शिकायत कक्ष है जिसके प्रमुख, निम्न पते पर स्थित कम्पनी के कार्यपालक निदेशक है :

कार्यपालक निदेशक (विपणन निगमित)
भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड
तीसरी मंज़िल, भारत भवन-1,
4 एवं 6, करीम भॉय रोड,
बेलाड इस्टेट, मुंबई 400001

1.2 ग्राहक शिकायतों/लोक शिकायतों के निपटान हेतु अन्य नोडल अधिकारियों का विवरण हमारे वेब-साईट <http://www.bharatpetroleum.in> पर उपलब्ध है।

1.3 ग्राहक किसी भी निम्नलिखित तरीके से बीपीसीएल रिटेल आउटलेट डीलरों (पेट्रोल पंप) एवं एलपीजी वितरकों के विरुद्ध अपनी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं :

1.3.1 रिटेल आउटलेटों (आरओ) और एलपीजी वितरण केन्द्रों में शिकायत/सुझाव पुस्तिका की

उपलब्धता:- विपणन अनुशासन दिशानिर्देश (एमडीजी) प्रावधानों के अनुसार, आरओ डीलरों एवं एलपीजी वितरकों के लिए यह अनिवार्य है कि वे सुझाव / शिकायत पुस्तिका रखें और ग्राहक की माँग पर उसे उपलब्ध कराएं। रिटेल आउटलेट और एलपीजी वितरण केन्द्रों में यह पुस्तिका उपलब्ध होने का संदेश सुस्पष्ट रूप से प्रदर्शित किया जाता है। अपने निरीक्षणों के दौरान फील्ड अधिकारी शिकायत/सुझाव पुस्तिका जाँचते हैं, जिसके लिए निरीक्षण रिपोर्ट में विशेष प्रावधान है। संबंधित अधिकारी द्वारा यथावश्यक रूप से शिकायतकर्ता को सम्पर्क करके शिकायतों का निवारण किया जाता है और ग्राहकों द्वारा दिए गए शिकायत इनपुट के आधार पर कार्रवाई की जाती है।

1.3.2 रिटेल आउटलेट/एलपीजी वितरण केन्द्रों में सम्पर्क क्रमांक तथा पता प्रदर्शित करना :- संबंधित प्रादेशिक प्रबंधक/ बिक्री अधिकारी/ आरओ डीलर एवं एलपीजी वितरण केन्द्रों के टेलिफोन सम्पर्क क्रमांक, पता और ईमेल पता सभी रिटेल आउटलेट और एलपीजी वितरण केन्द्रों में स्पष्ट रूप से प्रदर्शित किए जाते हैं ताकि ग्राहक अपने शिकायतों के निपटान हेतु कम्पनी अधिकारियों से सम्पर्क कर सकें।

1.3.3 टोल फ्री नंबर - हमारे ग्राहकों को सुविधाजनक, आसान और प्रभावपूर्ण ढंग से अपनी शिकायतों / सुझावों को दर्ज करने और उनका अनुवर्तन करने के उद्देश्य से, बीपीसीएल का एक टोल फ्री नंबर **1800-22-4344** है जिसपर देश के किसी भी कोने से संपर्क साधा जा सकता है। एक बार शिकायत के दर्ज हो जाने के पश्चात, ग्राहकों को उनके पंजीकृत मोबाइल नंबर पर एसएमएस प्राप्त होता है। संबंधित अधिकारी द्वारा शिकायत देखी जाती है; यदि आवश्यक हो तो अधिकारी ग्राहक से संपर्क साधता है। शिकायत के निपटान के पश्चात, ग्राहक को पुष्टि के लिए एक एसएमएस भेजा जाता है। यह टोल फ्री नंबर रविवार एवं सरकारी अवकाशों सहित हर दिन प्रातः 8.00 बजे से रात्रि 8.00 बजे तक परिचालित रहता है।

1.3.4 एलपीजी शिकायतों एवं आपातकालीन एलपीजी शिकायतों के लिए टोल फ्री नंबर - एलपीजी ग्राहकों के लिए, उनकी शिकायतों/सुझावों को दर्ज करने के लिए एक समर्पित टोल फ्री तेल उद्योग नंबर 1800-233-555 उपलब्ध है। यह टोल फ्री नंबर रविवार एवं सरकारी अवकाशों सहित हर दिन प्रातः

8.00 बजे से रात्रि 8.00 बजे तक परिचालित रहता है। आपातकालीन एलपीजी शिकायतों के लिए शनिवार और छुट्टियों सहित प्रतिदिन चौबीसों घंटे (24X7) बीपीसीएल ग्राहक सेवा प्रणाली (सीसीएस) के टोल फ्री नंबर 1800-22-4344 (स्मार्ट लाइन) पर संपर्क किया जा सकता है।

1.3.5 वेब आधारित शिकायतें : ग्राहक, बीपीसी ग्राहक सेवा प्रणाली (सीसीएस) के माध्यम से बीपीसी कॉर्पोरेट वेबसाइट अर्थात <http://www.bharatpetroleum.in> पर अपनी शिकायतें/ फीडबैक भी दर्ज करा सकते हैं। सीसीएस, प्रतिदिन चौबीसों घंटे (24X7) कार्यरत पूर्ण रूप से एकीकृत एक 3-स्तरीय ग्राहक हेल्पलाइन प्रणाली एकल कक्ष है। वेबसाइट पर शिकायत दर्ज होने के पश्चात यह शिकायत आगे कार्रवाई के लिए प्रादेशिक कार्यालय/ क्षेत्र कार्यालय के संबंधित अधिकारी के पास अपने-आप जाएगी। शिकायत निवारण के पश्चात संबंधित अधिकारी ग्राहक को उत्तर भेजता है। प्रणाली में इस प्रकार का प्रावधान है कि ग्राहक वेबसाइट पर शिकायत की स्थिति को देख सकता है।

1.3.6 शिकायतों के निवारण की समय-सीमा : बीपीसीएल द्वारा वेब पोर्टल/टोल फ्री नंबर के माध्यम से प्राप्त किये गये शिकायतों का उत्तर या निवारण 14 दिनों के भीतर किया जायेगा, केवल कॉर्पोरेशन के नियंत्रण से बाहर की परिस्थितियों जैसे कि प्राकृतिक आपदाएं, हड़ताल, अनुपस्थिति, प्रणालीगत त्रुटि या वारंटी जाँच-पड़ताल इत्यादि के मामले अपवाद होंगे जिसके समाप्त होने में अधिक समय लग सकता है। ऐसे मामलों में, तारीख का उल्लेख करते हुए एक अंतरिम जवाब भेजा जायेगा जिसके द्वारा शिकायत का निपटान हो सकेगा।

1.3.7 शिकायत निवारण कक्ष एवं व्यक्तिगत सुनवाई : ग्राहक डाक/फैक्स के द्वारा 54 एलपीजी प्रादेशिक प्रबंधकों एवं 62 रिटेल प्रादेशिक प्रबंधकों के पास अपनी शिकायतों को पंजीकृत कर सकते हैं, जो कि संबंधित कार्यालयों के नोडल अधिकारी हैं। शिकायतों के निवारण हेतु ये प्रादेशिक प्रबंधक किसी पूर्व अनुमति के बिना भी प्रत्येक शुक्रवार (सार्वजनिक अवकाश/ प्रतिबंधित अवकाश छोड़कर) अपराहन 4.00 बजे से 5 .00 बजे तक ग्राहकों/ नागरिकों की व्यक्तिगत सुनवाई भी करते हैं। इसकी सूचना संबंधित कार्यालयों में दर्शायी गई है। शिकायतों की प्रकृति के मद्दनजर शिकायत के निराकरण हेतु अधिक समय की आवश्यकता होने के स्थिति में ग्राहक को तदनुसार सलाह दी जाती है/ एक अंतरिम जवाब दिया जाता है जिसमें शिकायत के निवारण की संभावित तिथि का उल्लेख किया जाता है। प्रादेशिक प्रबंधकों (एलपीजी एवं रिटेल) का विवरण अगले पृष्ठों में दिया गया है एवं यह बीपीसीएल के कॉर्पोरेट वेबसाइट <http://www.bharatpetroleum.in> पर भी उपलब्ध है।

1.3.8 अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक/ निदेशकों के साथ बैठक : वे ग्राहक, जो अपनी शिकायतों के निवारण संबंधी मामलों पर अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक/निदेशकों से मिलने के इच्छुक हैं, वे कृपया मुंबई स्थित उपरोक्त पते पर कार्यपालक निदेशक (विपणन निगमित)/ उप महाप्रबंधक (विपणन निगमित) या दिल्ली स्थित बीपीसीएल, ईसीई हाऊस, कस्तुरबा गाँधी मार्ग, कनाट सर्कस, नई दिल्ली-110001 में कार्यपालक निदेशक (समन्वयन)/ उप महाप्रबंधक (समन्वयन)- इन नोडल अधिकारियों से सम्पर्क करें।

1.3.9 भारत सरकार पीजी पोर्टल लिंक- भारत सरकार के लोक शिकायत (पीजी) पोर्टल वेबसाइट www.pgportal.gov.in पर शिकायतों के पंजीकरण हेतु बीपीसीएल के कॉर्पोरेट वेबसाइट (<http://www.bharatpetroleum.in/>) पर एक लिंक उपलब्ध कराया गया है। इन शिकायतों की प्राप्ति के 30 दिनों के भीतर कार्रवाई की जाती है तथा ग्राहकों को एक जवाब भेजा जाता है जो कि पीजी पोर्टल पर भी डाला जाता है।

ग्राहकों की शिकायतों / नागरिक शिकायतों के लिए नोडल अधिकारियों के संपर्क विवरण

एलपीजी टेरिटरी कार्यालयों का पता / संपर्क नंबर		
पूर्वी क्षेत्र		
1. भुवनेश्वर	भुवनेश्वर एलपीजी टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, खुर्दा एलपीजी प्लांट, खुर्दा 33, इंडस्ट्रियल एस्टेट, पीओ - पी.एन. कॉलेज, ओडिशा, पिन कोड - 752057 दूरभाष : 06755-223322 / 24	राज्य - ओडिशा जिला - बालासोर, भद्रक, मयूरभंज, केंद्रपाड़ा, जाजपुर, केंदुझार, खुर्दा, कटक, जगतसिंहपुर, पुरी, गंजाम, गजपति, नयागढ़, रायगढ़, मलकानगिरी, कोरापुट
2. दुर्गापुर	दुर्गापुर एलपीजी टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, राजबंद बालूनी, दुर्गापुर, पश्चिम बंगाल, पिन कोड - 713212 दूरभाष : 0343 - 2520437/2520589	राज्य - पश्चिम बंगाल जिला - बांकुरा, बर्धमान, पुरुलिया, बीरभूम।
3. कोलकाता	कोलकाता एलपीजी टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, उलूबेरिया एलपीजी प्लांट पो - बीरशिबपुर, जिला - हावड़ा, उलूबेरिया, पश्चिम बंगाल, पिन कोड - 711316 दूरभाष : 033 - 2,66,10,600 / 061	राज्य - पश्चिम बंगाल जिला - कोलकाता, हुगली, हावड़ा, उत्तर 24 परगना, दक्षिण 24 परगना, पूर्व मेदिनीपुर, पश्चिम मेदिनीपुर, नादिया परगनास-दक्षिण
4. मुजफ्फरपुर	मुजफ्फरपुर एलपीजी टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, मुजफ्फरपुर डिपो। विल - शेरपुर, मुजफ्फरपुर, बिहार, पिन कोड - 842005, दूरभाष : 0612-2440502	राज्य - बिहार जिला - गोपालगंज, सीवान, चंपारण - पूर्व, चंपारण - पश्चिम, शिवहर, मुजफ्फरपुर, सीतामढ़ी, सारण, वैशाली, दरभंगा, मधुबनी, समस्तीपुर, बेगूसराय
5. पटना	पटना एलपीजी टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, पटना एलपीजी प्लांट, फोटुहा औद्योगिक एस्टेट क्षेत्र, मौजा - रायपुरा, पीओ और पीएस - फोटुहा, पटना, बिहार, पिन कोड - 803201 दूरभाष : 0612 - 2440501	राज्य - बिहार जिला - पटना, भोजपुर, बक्सर, अरवल, औरंगाबाद, गया, कैमूर, जहानाबाद, रोहतास, सासाराम, नालंदा, शेखपुरा, नवादा, जमुई, बांका, मुंगेर, लखीसराय, भागलपुर, कटिहार, खगड़िया, पूर्णिया, सहरशा, अररिया, सुपौल, मधेपुरा, किशनगंज।
6. रायगंज	रायगंज एलपीजी टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, पानीसलाहत, रायगंज - 733134 जिला : उत्तर दिनाजपुर, पश्चिम बंगाल दूरभाष : 03523-204264 / 265/257	राज्य - पश्चिम बंगाल जिला - मालदा, उत्तर दिनाजपुर, दक्षिण दिनाजपुर, दार्जिलिंग, कूचबिहार, जलपाईगुड़ी, अलीपुरद्वार, मुर्शिदाबाद राज्य - असम जिला - गोलाघाट, लखीमपुर, कोकराझार, गोलपाड़ा, करबियांगलांग, कामरूप, सोनितपुर, नागांव, बारपेटा, शिवसागर, जोरहाट, नलबाड़ी, मोरीगांव, डिब्रूगढ़, बक्सा, दरांग, राज्य - नगालैंड जिला - दीमापुर, मोकोकचुंग राज्य - अरुणाचल प्रदेश जिला - पापुमपरे राज्य - मेघालय जिला - जयंतिया हिल्स, रिभोई, ईस्ट खासी हिल्स।
7. रांची	रांची एलपीजी टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, 3 री मंजिल, नील परिसर, ओल्ड एचबी रोड, कांता टोली चौक, रांची, झारखंड, पिन कोड - 834001 दूरभाष : 0651 - 2532700	राज्य - झारखंड जिला - धनबाद, दुमका, देवघर, गिरिडीह, गोड्डा, जामताड़ा, पाकुड़, साहेबगंज, कोडरमा, बोकारो, रामगढ़, हजारीबाग, लोहरदगा, पलामू, गरवा, चतरा, लातेहार, रांची, खूंटी, पूर्वी सिंहभूम, पश्चिमी सिंहभूम, गुमला, सारीकेला- खरस्वान, सिमडेगा।
8. संबलपुर	संबलपुर एलपीजी टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, संबलपुर डिपो। पो - मोदीपारा, संबलपुर, ओडिशा, पिन कोड - 768002 दूरभाष : भीड़ नहीं - 7044075460 (टीएम)	राज्य - ओडिशा जिला - खंडामल, अंगुल, बोलांगीर, संबलपुर, सुंदरगढ़, बारगढ़, झारसुगुडा, नुआपाड़ा, सोनपुर, ढेंकनाल, कालाहांडी, नबरंगपुर, बौध, देवगढ़।

उत्तरी क्षेत्र

क्षेत्र	पता / दूरभाष नंबर / फ़ैक्स नंबर	कवरेज की अवधि (भारतीय स्टेट / राजस्व जिला)
1. इलाहाबाद	भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, इलाहाबाद एलपीजी टेरिस्टरी कार्यालय एवं एलपीजी संयंत्र, सी 45-47, यूपीएसआईडीसी, इंडस्ट्रियल एरिया, नैनी, इलाहाबाद - 211010 (उत्तर प्रदेश), दूरभाष : 0532-2686022 Fax: 0532-2687122	राज्य - उत्तर प्रदेश जिला - इलाहाबाद, मिर्जापुर, चित्रकूट, फतेहपुर, सोनभद्र, कौशाम्बी, वाराणसी, जौनपुर, चंदौली, गाजियापुर, आजमगढ़, बलिया, संत रविदास नगर, मऊ।
2. अजमेर	अजमेर एलपीजी टेरिस्टरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, राष्ट्रीय महामार्ग 79ए, नसीराबाद-किशनगढ़ द्वारा पारित, गांव - लवेरा, तहसील - नसीराबाद, जिला - अजमेर, राजस्थान, पिन 305601 दूरभाष : 01491-238095 / 9414003726	राज्य - राजस्थान जिला - अजमेर, भीलवाड़ा, कोटा, जोधपुर, टोंक, बूंदी, बाड़मेर, झालावाड़, बारां
3. बरेली	बरेली एलपीजी टेरिस्टरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, प्लॉट नंबर 1 बी 60 और 61, रोड नंबर -4, परसाखेरा इंडस्ट्रियल एरिया, सीबी गंज, बरेली। पिन 243502 फोन: 0581-2561061 / 2560053 फैक्स नं. - 0581-2561061	राज्य - उत्तर प्रदेश जिला - बरेली, शाहजहांपुर, पीलीभीत, एक बदायूं (गुन्नार को छोड़कर) राज्य - उत्तराखंड जिले - नैनीताल, ऊधमसिंह नगर
4. भटिंडा	भटिंडा एलपीजी टेरिस्टरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, प्लॉट नंबर ए1 और ए2, पीएसआईडीसी विकास केंद्र, मानसा रोड, भटिंडा - पंजाब - 151001 दूरभाष : 0164-2430138 / 2430134/2430137 फैक्स: 0164-2430134	राज्य - पंजाब जिला - भटिंडा, मानसा, मुक्तसर, फिरोजपुर, फ्रीडकॉट, मोगा, तरनतरन, अमृतसर, गुरदासपुर, फाजिल्का, पठानकोट
5. बीकानेर	बीकानेर एलपीजी टेरिस्टरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, एसपीएल 308, आईजीसी खारा, रीको इंडस्ट्रियल एरिया, बीकानेर (राजस्थान) पिन 334606 टेली / फैक्स: 01522-260160 / 61	राज्य - राजस्थान जिला - हनुमान गढ़, चुरू, गंगा नगर, बीकानेर, जैसलमेर, नागौर
6. गोरखपुर	भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, गोरखपुर एलपीजी टेरिस्टरी कार्यालय एवं माइक्रो एलपीजी संयंत्र, बईतालपुर गोरखपुर - देवरिया रोड, जिला : देवरिया - 274201, उत्तर प्रदेश दूरभाष : 09235444504	राज्य - उत्तर प्रदेश जिला - गोरखपुर, कुशीनगर, देवरिया, महाराजगंज, बस्ती, सिद्धार्थ नगर, संत कबीर नगर
7. हिसार	हिसार एलपीजी टेरिस्टरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, पो.बॉ.नं.54, धांसू रोड, हिसार (हरियाणा) पिन 125001 दूरभाष : 01662-276481 / 275398/296771 फैक्स: 01662- 275398	राज्य - हरियाणा जिला - हिसार, सिरसा, फतेहाबाद, भिवानी, जींद, रोहतक
8. जयपुर	जयपुर एलपीजी टेरिस्टरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, प्लॉट नं 2, एसपी 2, रोड नं 14, विश्वकर्मा औद्योगिक क्षेत्र जयपुर (राजस्थान)। पिन 302013 दूरभाष : 0141-6501547, 2331547, 2331711 फैक्स: 0141-2330246	राज्य - राजस्थान जिला - जयपुर, दौसा, सीकर, अलवर, भरतपुर, धौलपुर, झुंझुनूं, सर्वाई माधोपुर, करोली।

9. जम्मू	जम्मू एलपीजी टेरिस्ट्री भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, पेट्रोल डिपो के पास, रेलवे स्टेशन, जम्मू तवी, जम्मू-180004 दूरभाष। 0191 2461185	राज्य जम्मू-कश्मीर जिला जम्मू, अनंतनाग, बांदीपोरा, बारामूला, बडगाम, डोडा, गंडेरबेल, कारगीन, कठुआ, किशतवाड़, कुलगाम, कुपवाड़ा, लेह (लद्दाख), पंछ, पुलवामा, राजौरी, रामबन, रियासी, सांबा, शोपियां, श्रीनगर, उधमपुर राज्य हिमाचल प्रदेश जिला-चंबा, कांगड़ा, कुल्लू, मंडी, लाहौल-स्पीति
10 झांसी	झांसी एलपीजी टेरिस्ट्री भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, गांव - अंबाबाई, ग्वालियर रोड, झांसी - पिन 284003 (उत्तर प्रदेश) दूरभाष :: 0510-2730404 / 418 फैक्स: 0510-2730418	राज्य - उत्तर प्रदेश जिला - बांदा, हमीरपुर, जालौन, झांसी, रमाबाई नगर, ललितपुर, महोबा राज्य - मध्य प्रदेश जिला - भिंड, दतिया, गुना, ग्वालियर, श्योपुर, शिवपुरी, टीकमगढ़, मुरैना, अशोकनगर
11. लाल	लाल एलपीजी टेरिस्ट्री कार्यालय, भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, गांव आलमगीर, पोस्ट Tiwana के माध्यम से लालडू, डेराबस्सी तहसील जिला एसएस नगर पंजाब - 140501 01762 - 563560, 653561 और 294574	राज्य - पंजाब जिला - एसएस नगर, पटियाला, रूप नगर, संगरूर, बरनाला, जालंधर, कपूरथला, नवाईशहर, होशियसरपुर, लुधियाना, फतेहगढ़ साहिब। राज्य - हरियाणा जिला - अंबाला, कुरुक्षेत्र, यमुनानगर, पंचकुला राज्य - हिमाचल प्रदेश जिला - सोलन, शिमला, चंबा, कांगड़ा, ऊना, मंडी, कुल्लू, लाहौल-स्पीति राज्य - जम्मू-कश्मीर जिला - जम्मू, कठुआ, राजौरी, श्रीनगर, अनंतनाग, बांदीपुर, बारामूला केंद्र शासित प्रदेश - चंडीगढ़
12. लोनी	लोनी एलपीजी टेरिस्ट्री भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, डाकघर - लोनी, पिन 201102 जिला-गाजियाबाद (उत्तर प्रदेश) तेल-0120-2683002 / 3003/3005/3025/3074/2904064 फैक्स: 0120 - 2683005	राज्य - उत्तर प्रदेश जिला - भीम नगर, बिजनौर, गौतम बुद्ध नगर, गाजियाबाद, जे पी नगर, मेरठ, मुरादाबाद, मुजफ्फर नगर, पंचशील नगर, प्रबुध नगर, रामपुर, सहारनपुर, बागपत, बुलन्दशहर, (केवल सिकन्दराबाद)
13. लखनऊ	लखनऊ एलपीजी टेरिस्ट्री भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, गांव गुदाम्बा के पास खेल कॉलेज कुर्सी रोड, लखनऊ। उत्तर प्रदेश। पिन -226026 दूरभाष :: 0522-3290338 / 6540585/3290941	राज्य - उत्तर प्रदेश जिला - लखनऊ, कानपुर, सीतापुर, लखीमपुर खीरी, उन्नाव, कन्नौज, बेहराइच, हरदोई, बाराबंकी
14. पियाला	पियाला एलपीजी टेरिस्ट्री भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, पोस्ट कार्यालय असावटी। तहसील बल्लभगढ़, फरीदाबाद पिन 121102 01292205285/89/95 फैक्स: 01292205292	राज्य - दिल्ली जिला - उत्तर पश्चिम, उत्तर, उत्तर-पूर्व, पूर्व, मध्य, नई दिल्ली, दक्षिण, दक्षिण-पश्चिम, पश्चिम राज्य - हरियाणा जिले - गुड़गांव, फरीदाबाद, महेंद्रगढ़, रेवाड़ी, सोनीपत पानीपत, झज्जर, पलवल।
15. रुड़की	रुड़की एलपीजी टेरिस्ट्री भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, यूपीएसआईडीसी एरिया, रुड़की। लांथाऊरा - 247664, टेलीफोन नंबर 01332- 251471,251474 फैक्स नं 01332-251471।	राज्य: उत्तराखंड जिला - चमोली, देहरादून, हरिद्वार, एक पौड़ी, टिहरी, उत्तरकाशी
16. सलेमपुर	सलेमपुर रसोई गैस क्षेत्र, भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, यूपीएसआईडीसी औद्योगिक क्षेत्र, रति का नगला, सलेमपुर, तहसील सिकंदराबाद, जिला-महामायानगर उत्तर प्रदेश। पिन 204212 दूरभाष :: 9639013372, 9639013371	राज्य - उत्तर प्रदेश जिला - अलीगढ़, आगरा, औरैया, एटा फर्रुखाबाद, फिरोजाबाद, इटावाह, काशीरामनगर, महामायानगर (हाथरस), मैनपुरी, मथुरा, बुलन्दशहर सिकंदराबाद को छोड़कर, बदायूं में गन्नौर मार्केट।

17. सुल्तानपुर	सुल्तानपुर एलपीजी टेरिस्ट्री भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, यूपीएसआईसी के औद्योगिक क्षेत्र टोकारिया, गौरीगंज जिला : अमेठी - 227409, उत्तर प्रदेश दूरभाष : 05368-244044, 291444, 9415137540	राज्य - उत्तर प्रदेश जिला - अम्बेडकर नगर, अमेठी, बलरामपुर, फैजाबाद, गोंडा, प्रतापगढ़, रायबरेली, श्रावस्ती, सुल्तानपुर
18. उदयपुर	उदयपुर एलपीजी टेरिस्ट्री भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, ग्रामीण और पो.सक्रोडा, तह.गिरवा जिला. उदयपुर-313024 (राजस्थान) दूरभाष : 0294-2655436 / 9214207912 फैक्स: 0294-2655436	राज्य - राजस्थान, जिला - बांसवाड़ा, चित्तौड़गढ़, डूंगरपुर, जालौर, पाली, राजसमंद, सिरोंही, उदयपुर।
दक्षिणी क्षेत्र		
1. बेंगलोर	बेंगलोर एलपीजी टेरिस्ट्री भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, 47 किलोमीटर स्टोन, एनएच 48, बंगलौर-मंगलौर राजमार्ग, सोलुर गांव मगदी तालुका, जिला रामनगर, बंगलौर, कर्नाटक, पिन 562127 Tel.:080-27757367 / 27757380	राज्य - कर्नाटक जिला - बंगलौर शहरी, बंगलौर ग्रामीण, चित्रदुर्ग चिकबल्लपुर, मांड्या, कोलार, रामनगर, तुमकुर
2. चेन्नई	चेन्नई एलपीजी टेरिस्ट्री भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, जे1-जे6, सीपकॉट औद्योगिक क्षेत्र, न्यू गुम्मीदीपोंडी, जिला-तिरुवल्लूर (तमिलनाडु) दूरभाष : 044-27924193, 27924192, 27923029 फैक्स: 27922523	राज्य - तमिलनाडु जिला - चेन्नई, तिरुवल्लूर, कांचीपुरम, तिरुवनमलाई, वेल्लोर राज्य - आंध्र प्रदेश जिला - नेल्लोर, चिट्टूर
3. कोयम्बटूर	कोयम्बटूर एलपीजी टेरिस्ट्री भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, पो. बां. नं.1644, पीलामेडु, कोयंबटूर। पिन 641004 Dist.-कोयम्बटूर (तमिलनाडु) दूरभाष : 0422-2532205 / 2534336 फैक्स: 0422-2533808	राज्य - तमिलनाडु जिला: कोयम्बटूर, सलेम, इरोड, दीडुगल, क्रीष्णागोरी, निलगिरीज, नम्माकल, तिरुपुर, धर्मपुरी
4. धारवाड़	धारवाड़ एलपीजी टेरिस्ट्री भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, 323-334, रोड नंबर 3 बेलूर इंडस्ट्रियल एरिया, जिला. धारवाड़, कर्नाटक। पिन 580010 दूरभाष : 0836-2486677 / 6699 फैक्स: 2486666	राज्य - कर्नाटक जिला - धारवाड़, गडग, हावेरी, दावणगेरे, बेलगाम, उत्तर कन्नड़, बीजापुर, बागलकोट, गुलबर्गा, रायचूर, बीदर, कोप्पल, बेल्लारी, यादगीर।
5. हैदराबाद	हैदराबाद एलपीजी टेरिस्ट्री भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, पो बां नं.9, पीओएचसीएल, एपीआईआईसी, आईडीए, फेज III, चेरलापल्ली हैदराबाद -500 051 (आंध्र प्रदेश) दूरभाष : 040-27260501 / 502/503 फैक्स: 27260501	राज्य - तेलंगाना जिल - हैदराबाद, रंगारेड्डी, वारंगल, करीम नगर, आदिलाबाद, नलगोंडा, मेडक, निजामाबाद।
6. कोच्चि	कोच्चि टेरिस्ट्री कार्यालय भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, अंबालामुगल, कोच्चि केरल, पिन 682302 दुरभाष. 0484-2720915, 2721544 फैक्स 0484-2722855	राज्य - केरल जिला एर्नाकुलम, इडुक्की, त्रिचूर, पलक्कड़, कालीकट, मलप्पुरम, वयनाड।

7. कुरनूल	कुरनूल टेरिस्ट्री कार्यालय भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, राष्ट्रीय राजमार्ग 7, 217/6 किलोमीटर पत्थर, पो बॉ नं.10, बी शिविर पीओ, कुरनूल - 518 002 (आंध्र प्रदेश) दूरभाष : 08518 - 237818, 237781, 237771 फैक्स: 08518 - 237818।	राज्य - आंध्र प्रदेश जिला - कुरनूल, अनंतपुर, महबूबनगर, प्रकाशम, कुडप्पा।
8. मंगलौर	मंगलौर एलपीजी टेरिस्ट्री, भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, बयकामपदी, मंगलौर। पिन 575 011, दूरभाष : 0824-2407793 / 94 फैक्स: 0824-2400545	राज्य - कर्नाटक, जिला - दक्षिण कन्नड़, उडुपी, शिमोगा, हसन, चिकमंगलूर, मैसूर, कोडागू और चामराजनगर, राज्य - केरल जिला कासरगोड और कन्नूर
9. तंजावुर	तंजावुर एलपीजी टेरिस्ट्री भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, एमजीएम टीबी अस्पताल पीओ, संगीपत्ती (द्वारा), तंजावुर - 613402 दूरभाष : 04362-221475; 293379; 293,179	राज्य - तमिल तमिलनाडु जिला - अरियालूर, पुडुकोट्टई, रामनाथपुरम, तंजावुर, तिरुचिरापल्ली, कुड्डालोर, एक विल्लुपुरम, पेराम्बलूर, शिवगंगा, करूर, तिरुवरूर, नागपट्टिनम संघ राज्य क्षेत्र - पांडिचेरी जिला - पांडिचेरी, कराईकल
10 त्रिवेंद्रम	त्रिवेंद्रम एलपीजी टेरिस्ट्री भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, एलपीजी बॉटलिंग प्लांट, पोस्ट बॉक्स नं .6, कजाकुट्टम पीओ, तिरुवनंतपुरम। (केरल) पिन 695582 तेल : 0471 - 2705202, 2706745, 2706689। फैक्स: 0471 - 2704423	राज्य - केरल जिला - त्रिवेंद्रम, कोल्लम, पथानामथिड्टा, अलेप्पी, कोट्टायम
11. तूतीकोरिन	तूतीकोरिन एलपीजी टेरिस्ट्री भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, मदुरै बाईपास रोड, तूतीकोरिन पिन 628101 कोई टेलीफोन: 0461- 2340072, 2340753, टेली फैक्स - 0461- 2340050	राज्य - तमिलनाडु जिला - थेनी, मदुरै, विरुधुनगर, तुतीकोरिन, तिरुनेलवेली, कन्याकुमारी।
12. विजयवाड़ा	विजयवाड़ा एलपीजी टेरिस्ट्री भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, कट्टूबादिपालेम पोस्ट, पिनापका गांव, कौंडापल्ली, विजयवाड़ा, जि. कृष्णा (आंध्र प्रदेश) दूरभाष : 0866-3193303, 0866-2871688 फैक्स: 0866-2802122	राज्य - आंध्र प्रदेश जिला - कृष्णा, गुंटूर, खम्मम, विजयनगरम, विशाखापट्टनम, पूर्वी गोदावरी, पश्चिमी गोदावरी, श्रीकाकुलम, यनम
पश्चिमी क्षेत्र		
1. बकानिया (भोपाल)	बकानिया एलपीजी टेरिस्ट्री भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड भोपाल इंदौर बायपास रोड, पीओ बकानिया भौरी, जिला- भोपाल 462 030 सांसद दूरभाष। 0755 2600180	राज्य मध्य प्रदेश जिलों- भोपाल, होशंगाबाद, बैतूल, रायसेन, गुना, हरदा, आगर, शाजतपुर, अशोक नगर, राजगढ़, विदिशा
2. भिटोनी	भिटोनी एलपीजी टेरिस्ट्री भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, पीओ शहापुरा, भिटोनी, एनएच 12, जबलपुर पिन 483119. मध्य प्रदेश टेलीफोन नंबर 07621230318। फैक्स नं. 07621230321।	राज्य - मध्य प्रदेश जिला - जबलपुर, कटनी, सतना, रीवा, सीधी, सिंग्रौली, पन्ना, मंडला, शहडोल, उमेरिया, अनूपपुर, डिण्डोरी, नरसिंहपुर, सागर, दमोह, छतरपुर, सिवनी, छिंदवाड़ा, बैतूल, बालाघाट।
3. गोवा	गोवा एलपीजी टेरिस्ट्री भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, प्लॉट नं एम -19 एम 35, फेज 3 बी, वेरना औद्योगिक एस्टेट, साष्टी, गोवा, 403722 दूरभाष। : - 0832-2782673, 2782662 फैक्स। 0832-2782662	राज्य - गोवा जिला - उत्तरी गोवा, दक्षिण गोवा। राज्य - महाराष्ट्र जिला - सिंधुदुर्ग और रत्नागिरी
4. हरियाला	हरियाला (अहमदाबाद) एलपीजी टेरिस्ट्री	राज्य - गुजरात

	भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, पो बॉ नं.20, गांव: हरियाला राष्ट्रीय महामार्ग 8। टीए: मटर, एक जि.खेड़ा पिन: 387411 (गुजरात) दूरभाष : 02694- 222404/222180/224576 फैक्स (02694) 224917	जिला- अहमदाबाद, मेहसाणा, साबरकांठा, गांधी नगर, बनासकथा, पाटन, खेड़ा
5. इंदौर	इंदौर एलपीजी टेरिस्टरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, प्लॉट नं 6 और 7, सेक्टर -4, खेड़ा इंडस्ट्रियल एरिया, पीथमपुर, पिन - 454774 जि. धार (मध्य प्रदेश) दूरभाष : 07292 - 256380, 256509	राज्य - मध्य प्रदेश जिला - इंदौर, भोपाल, उज्जैन, बुरहानपुर, होशंगाबाद, खंडवा, रायसेन, सीहोर, हरदा, विदिशा, खरगोन, देवास, धार, अलीराजपुर, रतलाम, शाजापुर, मनसौर, राजगढ़, नीमच, बड़वानी, झाबुआ
6. जलगांव	जलगांव एलपीजी टेरिस्टरी कार्यालय, भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, पी -27, अतिरिक्त एमआईडीसी, जलगांव, महाराष्ट्र। पिन - 425 003, दूरभाष : ए 0257-2210704, 2210703। फैक्स: 02572213148	राज्य महाराष्ट्र जिला - अकोला, औरंगाबाद, बुलढाना, धुले, हिंगोली, जलगांव, जालना, नंदुरबार
7. मुंबई	मुंबई एलपीजी टेरिस्टरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, 4 मंजिल, पुणे व्यवस्थापक भवन, नॉर्थ ब्लॉक, रिफाइनरी परिसर, माहुल, मुंबई - 400074। दूरभाष : 022-25546434 / 25524444 फैक्स: 022-25544973	राज्य - महाराष्ट्र जिला - मुंबई जिला (मानखुर्द, मुलंड और दहिसर बृहनमुंबई महानगर पालिका सीमा के भीतर तक)
8. नागपुर	नागपुर एलपीजी टेरिस्टरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, डी -1, एमआईडीसी औद्योगिक क्षेत्र, बूटीबोरी में: गंगापुर पोस्ट: टाकलघाट तहसील: Hingana जिला। नागपुर - 441122 दूरभाष : 07104-202841, 07104-280051	राज्य - महाराष्ट्र जिला -नागपुर, भंडारा, अमरावती, गोंदिया, यवतमाल, गढ़चिरोली, चंद्रपुर, वाशिम, वर्धा
9. नासिक	नासिक एलपीजी टेरिस्टरी, भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, प्लॉट नं एफ -5, मालेगांव एमआईडीसी सिन्नार, जिला नासिक-422113 दूरभाष : 02551-230335 / 336/346/347 फैक्स: 02551-230348	राज्य महाराष्ट्र जिला - नासिक, अहमदनगर
10 पुणे	पुणे एलपीजी टेरिस्टरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड प्लॉट नं 1069/70/71/72/73, सिक्रपुर चाकन राज्य राजमार्ग - 55 गांव सनसवाडी, तालुका - शिरूर, पुणे, महाराष्ट्र - 412208 दूरभाष : 9970322922, मोबाइल नंबर 9766622700 फैक्स नं (020) 26345143।	राज्य महाराष्ट्र जिला - पुणे
11. राजकोट	राजकोट एलपीजी टेरिस्टरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, मलियासन ग्राम, एनएच 8 बी, राजकोट, अहमदाबाद राजमार्ग, राजकोट, गुजरात पिन 360003 दूरभाष : 0281 -2787556, 2787716 फैक्स - 0281 - 2787556	राज्य - गुजरात जिला - राजकोट, जूनागढ़, भावनगर, जामनगर, अमरेली, कच्छ, सुरेन्द्रनगर, पोरबंदर
12. रायपुर	रायपुर एलपीजी टेरिस्टरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, शहीद वीर नारायण परिसर नगर घड़ी चौक के पास, सामने कलेक्ट्रेट रायपुर पिन - 492001 दूरभाष - 0771-2234881, 4035752	राज्य - छत्तीसगढ़ जिला - बलोदा, बस्तर, बेमीतारा, बीजापुर, धमतरी, गारियाबाद, जांजगीर, जसपुर, कांकेर, कोंडागांव, मुंगेली, नारायणपुर, रायगढ़, रायपुर, सरगुजा, सुकमा, सूरजपुर, बालोद बाजार, बलरामपुर, बिलासपुर, दंतेवाड़ा, दुर्ग, कवर्धा, कोरवा, कोरिया, महासमुंद, राजनांदगांव।

13. सूरत	सूरत एलपीजी टेरिस्ट्री भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, ऑप ओएनजीसी परिसर, एसएच 168, विल भाटपोर, हजौरा, सूरत - 394 510। दूरभाष - 0261-2841358, 2841191	राज्य - गुजरात जिला - सूरत, वडोदरा, आणंद, पंचमहल, नर्मदा, भरूच, दाहोद, नवसारी, वलसाड, तापी। दमन और दादरा एवं नगर हवेली संघ राज्य क्षेत्र
14. उरण	उरण एलपीजी टेरिस्ट्री भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, पोस्ट बॉक्स नं 8, नवघर औद्योगिक क्षेत्र के पास एमएसईबी गैस टर्बाइन पावर स्टेशन, पोस्ट भेंडकाल, तहसील उरण, जिला. रायगढ़ दूरभाष : 022-027222419 / 27220184 फैक्स: 022- 2722418	राज्य - महाराष्ट्र जिले - ठाणे और रायगढ़ जिलों
15. वाई	वाई एलपीजी टेरिस्ट्री भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, सी -12, एमआईडीसी क्षेत्र, सतारा महाराष्ट्र, पिन: 412803 दूरभाष : 02167-265117 / 265045 फैक्स: 02167-265008	राज्य - महाराष्ट्र जिलों: सतारा, सांगली, कोल्हापुर

टेरिस्ट्री कार्यालयों का पता / संपर्क नंबर (रिटेल)

पूर्वी क्षेत्र

1. बरौनी	बरौनी रिटेल टेरिस्ट्री भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, पर और पीओ पापरावूर, राष्ट्रीय राजमार्ग - 31, जिला - बेगूसराय (बिहार) पिन - 851210। दूरभाष - 06243 - 244722/245473 फैक्स: 06243 - 243818।	राज्य - बिहार जिला - अररिया, बांका, बेगूसराय, भागलपुर, दरभंगा, पूर्वी चंपारण, जमुई, कटिहार, मुजफ्फरपुर, नालंदा, नवादा, पटना (भाग), पूर्णिया, सहरसा, समिस्तापुर, शिवहर, शेखपुरा, सियतमारही, सुपौष, पश्चिम चंपारण।
2. भुवनेश्वर	भुवनेश्वर रिटेल टेरिस्ट्री भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड आलोक भारती परिसर, द्वितीय मंजील, शाहिद नगर, भुवनेश्वर। पिन -751007 दूरभाष : 0674-2542039 / 2542074 फैक्स: 0674-2546504	राज्य - उड़ीसा जिला - अनुगल, ढेंकनाल, पुरी, खुर्दा, नयागढ़, कटक, जाजपुर, जगतसिंहपुर, केंद्रपाड़ा, बालेश्वर, भद्रक, क्यौंझर, मयूरभंज, गंजाम, गजपति, कंधमाल, कोरापुट, मलकानगिरी, रायगड़ा, बौध, नबरंगपुर
3. दुर्गापुर	दुर्गापुर रिटेल टेरिस्ट्री भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड राजबंघ टॉप, राजबंघ बातूनी एनएच 2, दुर्गापुर, जि. बर्दवान (पश्चिम बंगाल)। पिन - 713212 दूरभाष : 0343-2520527 / 2520336 फैक्स: 0343-2520338	राज्य - पश्चिम बंगाल जिला - बर्दवान, बांकुड़ा, बीरभूम, पुरुलिया
4. गुवाहाटी	गुवाहाटी रिटेल टेरिस्ट्री भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड आर पी रोड, आनंद पथ, हाउस नंबर 1, पी ओ दिसपुर, जि. कामरूप (मैट्रो) असम, पिन - 781006 दूरभाष: 0361- 2224890	राज्य - असम जिला - कोकराझार, चिरांग, बस्का, बारपेटा, गोलपाड़ा, नलबाड़ी, कामरूप (मैट्रो), कामरूप, नागांव, गोलाघाट, जोरहाट, शिवसागर, डिब्रूगढ़, लखीमपुर, धेमाजी, सोनितपुर, दरांग, कार्बी अंगलांग, Cacher, करीमगंज, राज्य - अरुणाचल प्रदेश, जिला - ऊपरी सियांग राज्य - मणिपुर जिला - इंफा पूर्व, इंफाल पश्चिम राज्य - नगालैंड जिला - कोहिमा, दिपामूर] राज्य - मिजोरम जिला - आइजोल, राज्य - मेघालय जिला - वेस्ट खासी हिल्स, जयंतिया हिल्स, रिभोई, पूर्वी गारो हिल्स पश्चिमी गारो हिल्स।

5. जमशेदपुर	जमशेदपुर रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड गुडशेड रोड, बुरमामीनेस के पास, जमशेदपुर पिन - 831002 दूरभाष : 0657-2345592,93,94 फैक्स: 0657-2345595	राज्य - झारखंड जिले - पूर्वी सिंहभूम, पश्चिमी सिंहभूम, सरायकेला खरसावां।
6. कोलकाता	कोलकाता क्षेत्र (रिटेल) भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड भारत भवन, प्लॉट नं 31, किट स्कीम नं 118, राजकुमार गुलाम मोहम्मद। शाह रोड, एक गोल्फ ग्रीन, कोलकाता (पश्चिम बंगाल)। पिन - 700 095 दूरभाष : 24293371 फैक्स: 24293459	राज्य - पश्चिम बंगाल जिले - कोलकाता, 24 परगना (दक्षिण), 24 परगना (उत्तर), नदिया, हावड़ा, हुगली, पूर्वी मेदिनीपुर, पश्चिम मेदिनीपुर
7. मुजफ्फरपुर	मुजफ्फरपुर क्षेत्र (रिटेल) भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड एटी एंड पी ओ-गांव शेरपुर, मुजफ्फरपुर-842005 टेलीफैक्स-0621 2273065	राज्य - बिहार मुजफ्फरपुर, दरभंगा, सीतामढ़ी शिवहर, पूर्वी और पश्चिमी चंपारण, गोपालगंज, सारण, सीवान, मधुबनी।
8. पटना	पटना रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड पटना टॉप, पकरी, बाया-अनिसाबाद पटना। पिन - 800002 दूरभाष : 0612 2511073 फैक्स: 0612 2510103	राज्य - बिहार जिले - पटना, भोजपुर, बक्सर, अरवल, जहानाबाद, वैशाली, सारण, सीवान, गोपालगंज, कैमूर, गया, औरंगाबाद, रोहतास
9. रांची	रांची रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड स्टेशन रोड, पीओ - चुटिया, जि. रांची (झारखंड)। पिन - 834001 दूरभाष : 0651 - 2460797 फैक्स: 0651 - 2461879	राज्य - झारखंड जिलों: - रांची, खूंटी, सिमडेगा, गुमला, पलामू, लातेहार, गढ़वा, लोहरदगा, चतरा, हजारीबाग, रामगढ़, कोडरमा, धनबाद, गिरिडीह, बोकारो, देवघर, दुमका, गोड्डा, जामताड़ा, पाकुड़, साहेबगंज
10. संबलपुर	संबलपुर रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड पीओ मोदीपारा, जिला। संबलपुर, ओडिशा, पिन: 768002 दूरभाष : 0663-2402116 / 2522416 फैक्स No.0663-2405110	राज्य - ओडिशा जिले - संबलपुर, बोलांगीर, देवगढ़, बारगढ़, सोनपुर, कालाहांडी, नुआपाड़ा, झारसुगुड़ा, सुंदरगढ़
11. सिलीगुड़ी	सिलीगुड़ी रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड एनजेपी टॉप, भक्तीनगर, जिला। जलपाईगुड़ी पश्चिम बंगाल: 734007। दूरभाष.: (0353) 2691864/2691976/2691968 फैक्स: (0353) 2691779	राज्य - पश्चिम बंगाल जिले - मुर्शिदाबाद, मालदा, उत्तर दिनाजपुर, दक्षिण दिनाजपुर, दार्जिलिंग, जलपाईगुड़ी, कोहबेहर राज्य: सिक्किम जिला - पूर्व, पश्चिम, उत्तर, दक्षिण सिक्किम

उत्तरी क्षेत्र

1. अंबाला	अंबाला रिटेल क्षेत्र, भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, गांव आलमगरी, पीओ तिवाना, तहसील: डेराबस्सी, लालडू जिला- मोहाली (पंजाब) पिन - 133001 टेलीफोन: 01762-294463	राज्य - हरियाणा जिला - अंबाला, पंचकूला, यमुनानगर, कैथल, कुरुक्षेत्र राज्य - हिमाचल प्रदेश जिला - शिमला, सिरमूर, सोलन, बिलासपुर, चंबा, कांगड़ा, हमीरपुर, कुल्लू, मंडी, ऊना।
2. भटिंडा	भटिंडा रिटेल क्षेत्र, भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, पीएसआईसी ग्रोथ सेंटर, ए-1 / ए-2, भटिंडा-पंजाब 151,001 दूरभाष. 0164 2430058	राज्य-पंजाब जिला- बरनाला, भटिंडा, फरीदकोट, फिरोजपुर, मानसा, मुक्तसर, मोगा, फाजिल्का

3. बरेली	बरेली रिटेल क्षेत्र, भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, पीओएल बल्क डिपो, गांव नूरपुर, तहसील आंवला, जिला. बरेली (उत्तर प्रदेश). पिन - 243301 टेलीफोन: 05823-222626 फैक्स: 05823 - 222600	राज्य - उत्तर प्रदेश जिला- बरेली, रामपुर, शाहजहांपुर, लखीमपुर खीरी, शाहजहांपुर, पीलीभीत राज्य - उत्तराखंड जिला - नैनीताल, अमेरिका नगर, अल्मोड़ा, बागेश्वर, चंपावत, पिथौरागढ़
4. दिल्ली	दिल्ली रिटेल क्षेत्र, भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, बिजवासन स्थापना, द्वारका लिंक रोड, पी ओवा बिजवासन, बिजवासन, नई दिल्ली - 110 061.ए टेली: 011 - 28062163 फैक्स: 011 - 28063416	राज्य - दिल्ली जिला- उत्तर पश्चिम, उत्तर, उत्तर-पूर्व, पूर्व, मध्य, नई दिल्ली, दक्षिण, दक्षिण-पश्चिम, पश्चिम
5. गोरखपुर	गोरखपुर (बैतालपुर) रिटेल क्षेत्र, भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, पीओएल डिपो, बैतालपुर, जिला: देवरिया, यूपी-273409. 05568-291938, 285225, 285267. फैक्स - 05568-285126	राज्य - उत्तर प्रदेश जिला गोरखपुर, महाराजगंज, कुशीनगर, देवरिया, संत कबीर नगर, गोंडा, बलरामपुर, बहराइच, श्रावस्ती, सिद्धार्थ नगर, बस्ती, फैजाबाद, बाराबंकी, अंबेडकर नगर, सुल्तानपुर, आजमगढ़, गाजीपुर, मऊ, बलिया.
6. हिसार	हिसार रिटेल क्षेत्र, भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, डबल फाटक, हिसार के पास, जिला-हिसार (हरियाणा). पिन -125001 टेली.:01662-239025 फैक्स: 01662-239025	राज्य - हरियाणा जिला - सिरसा, फतेहाबाद, हिसार, भिवानी, जींद, सोनीपत, पानीपत, करनाल, रोहतक
7. जम्मू	जम्मू रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, रेलवे लोको शेड के पास, जम्मू तवी, जम्मू. पिन - 180004 दूरभाष : 0191-2464780 तथा 2463175 फैक्स: 0191-2464780	राज्य - जम्मू-कश्मीर और पंजाब जिला - जम्मू, कठुआ, सांबा, राजौरी, उधमपुर, पुंछ, रियासी, अनंतनाग, बारामूला, बडगाम, बांदापोरा, डोडा, गंदरबल, कुपवाड़ा, किश्तवाड़, कुलगाम, कारगिल, लेह, रामबन, श्रीनगर, शोपियां, पुलवामा. राज्य -पंजाब जिला -एक गुरदासपुर, होशियारपुर, पठानकोट
8. जालंधर	जालंधर रिटेल क्षेत्र, भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, सूचीपिंड, जालंधर (पंजाब) पिन 114009 टेली- 0181-2420825,	राज्य - पंजाब जिला - अमृतसर, तरन तारन, कपूरथला, जालंधर, एसबीएस नगर, लुधियाना, एसएस नगर, रूपनगर, चंडीगढ़
9. जयपुर	जयपुर रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, सांगानेर स्थापना, सीतापुरा औद्योगिक क्षेत्र, टॉक रोड, सांगानेर, जयपुर, पिन 302022, टेली - 0141-2770400, 2771505, 2771994	राज्य - राजस्थान जिला - जयपुर, अलवर, सीकर, झुन्झुनू, चुरू
10 जोधपुर	जोधपुर रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, द्वारा - सालावास इन्स्टेशन, जोधपुर (राजस्थान). पिन 325001 टेली - 0291 -2868271	राज्य - राजस्थान जिला - बीकानेर, चुरू, हनुमानगढ़, गंगानगर, जोधपुर, जैसलमेर, पाली, बाड़मेर.

11. कानपुर	कानपुर रिटेल क्षेत्र, भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, भौती कालपी रोड, जिला कानपुर. (उत्तर प्रदेश). पिन - 208020 दूरभाष : 09235400651/52/54	राज्य - उत्तर प्रदेश जिला सीतापुर, हरदोई, लखनऊ, उन्नाव, कानपुर, रमाबाई नगर, जालौन, फतेहपुर, हमीरपुर, झांसी, महोबा, बांदा. ललितपुर
12. कोटा	कोटा रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, द्वारा कोटा टॉप, एनएच -76, तहसील - ताहेड, कोटा-324002. राजस्थान. दूरभाष : 0744 2863317.	राज्य - राजस्थान जिला - कोटा, बरन, फतेबाद, झालावाड़, भरतपुर, दौसा, डालपुर बूंदी, टोंक, सवाईमाधोपुर, करौली.
13. मथुरा	मथुरा रिटेल क्षेत्र, भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, डी 1, यूपीएसआईडीसी औद्योगिक क्षेत्र, साइट बी, पीओ मथुरा रिफाइनरी, जिला-मथुरा (उत्तर प्रदेश) पिन - 281005 दूरभाष : 0565 - 2480720	राज्य - उत्तर प्रदेश जिला - मथुरा, महामाया नगर, जीबी नगर, बुलंदशहर, अलीगढ़, आगरा, फिरोजाबाद, एटा, के.आर. नगर, इटावा, मैनपुरी, औरैया, फर्रुखाबाद, कन्नौज
14. मेरठ	मेरठ रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, अबू का मकबरा, केसरगंज, जिला. मेरठ (यूपी) पिन - 250002 टेलीफोन: 0121-2520725/2528749	राज्य - उत्तर प्रदेश जिला - मेरठ, मुजफ्फर नगर, गाजियाबाद, बागपत, सहारनपुर, बिजनौर, ज्योतिबा फुले नगर, मुरादाबाद, प्रबुद्ध नगर, भीम नगर, पंचशील नगर. राज्य - उत्तराखंड जिला - देहरादून, हरिद्वार, रुद्रप्रयाग, पौड़ी गढ़वाल, टिहरी गढ़वाल, चमोली, उत्तरकाशी, कोटद्वार, यमुनोत्री.
15. रेवाड़ी	उदयपुर रिटेल क्षेत्र, भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, गांव करनावास, रेवाड़ी बावल रोड रेवाड़ी, हरियाणा - 123401 टेलीफोन: 01274 - 269301/269667	राज्य - हरियाणा जिला - रेवाड़ी, महेंद्रगढ़, झज्जर, गुड़गांव, फरीदाबाद, पलवल, मेवात
16. संगरूर	संगरूर रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, संगरूर टॉप, संगरूर-जींद सड़क जिला-संगरूर (पंजाब). पिन - 148001 दूरभाष : 01672-239430 फैक्स: 01672-234403	राज्य - पंजाब जिला - संगरूर, पटियाला, फतेहगढ़ साहिब, बरनाला, मानसा, बठिंडा, मोगा, मुक्तसर, फरीदकोट, फिरोजपुर, फाजिल्का.
17. उदयपुर	उदयपुर रिटेल क्षेत्र, भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, उदयसागर रोड, नियर राणा प्रताप नगर रेलवे स्टेशन. उदयपुर, राजस्थान टेली-0294-2492380 / 2493147	राज्य - राजस्थान उदयपुर, डूंगरपुर, बांसवाड़ा, प्रतापगढ़, जालोर, सिरौही, राजसमंद, अजमेर, भीलवाड़ा, चित्तौड़गढ़.
18. वाराणसी	वाराणसी रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, सी / ओ मुगलसराय स्थापना, गाँव. सारेसर, पीओ. आलमपुर, मुगलसराय, जिला. चंदौली, दूरभाष. 05412 255141	राज्य - उत्तर प्रदेश जिला इलाहाबाद, कौशांबी, प्रतापगढ़, रायबरेली, चित्रकूट, चंदौली, सोनभद्र, भदोही, मिर्जापुर, वाराणसी, जौनपुर

दक्षिणी क्षेत्र

<p>1. बेंगलोर</p>	<p>बेंगलोर रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, 17, "ड्यूपार्क ट्रिनिटी", 7 वीं मंजिल, एमजी रोड, बंगलौर. कर्नाटक. पिन - 560001. दूरभाष : 080-22975454 / 55 फैक्स: 080-22975481</p>	<p>राज्य - कर्नाटक जिला - बंगलौर शहरी, बंगलौर ग्रामीण, कोलार, तुमकुर, चिकबलपुर, रामनगरम, मैसूर, मंड्या, चामराजनगर</p>
<p>2. बेलगाम</p>	<p>बेलगाम रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, देसुर पीओएल डिपो के पास देसुर रेलवे स्टेशन, गांव झाडशाहपुर देसुर, जिला. - बेलगाम, कर्नाटक. पिन 590014 दूरभाष : 0831-2494951 फैक्स: 0831-2494960</p>	<p>राज्य - कर्नाटक जिला - बेलगाम, धारवाड़, गडग, हावेरी, बीजापुर, बागलकोट, कोप्पल, रायचूर, बिदर, गुलबर्गा, यादगीर</p>
<p>3. कालीकट</p>	<p>कालीकट रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, 3 तल, कीके टावर्स, वंडीपेट्ट, कन्नूर रोड, नडाक्काऊ पश्चिम, कालीकट-673011. केरल. टेलीफोन: 0495 - 2767280/27601013</p>	<p>राज्य - केरल जिला कोझिकोडे, कन्नूर, कासरगोड, मलप्पुरम, पलक्कड़, वायनाड. केंद्र शासित प्रदेश -पाँडिचेरी जिला - माहे</p>
<p>4. चेन्नई</p>	<p>चेन्नई रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, 35, वैद्यनाथन स्ट्रीट, पोस्ट बॉक्स सं. 1152. तौंडियारपेट, चेन्नई. तमिलनाडु. पिन - 600081 दूरभाष : 25951288, 25952381, 25952382 फैक्स: 25956949</p>	<p>राज्य - तमिलनाडु और पाँडिचेरी जिला - चेन्नई, तिरुवल्लुर, कांचीपुरम, वेल्लोर अंबेडकर, तिरुवन्नामलाई, विल्लुपुरम, कुड्डालोर. केंद्र शासित प्रदेश - पुडुचेरी जिला -पाँडिचेरी</p>
<p>5. कोयम्बटूर</p>	<p>कोयम्बटूर रिटेल क्षेत्र, भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, रावाथुर पोस्ट, कोयंबटूर के द्वारा इरुगुर, जिला. कोयम्बटूर (तमिलनाडु) पिन 641103. टेलीफोन: 0422 - 2910083, 2688189, 2688262 फैक्स: 0422 2689955</p>	<p>राज्य - तमिलनाडु जिला - कोयम्बटूर, तिरुप्पुर, इरोड, निलगिरीज.</p>
<p>6. एर्नाकुलम</p>	<p>एर्नाकुलम रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, नई टेली स्थापना, ईरीमप्पनम, कोच्चि. केरल. पिन 682309 टेली.0484 2774057/2780918</p>	<p>राज्य - केरल जिला - तिरुवनंतपुर, कोल्लम, पथानामथिट्टा, अलाप्पुझा, कोट्टायम, इडुक्की, एर्नाकुलम, थिस्सुर</p>
<p>7. हैदराबाद</p>	<p>हैदराबाद रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, रिलायंस हमसफर, 2 तल, 8-2-618 / 2, सड़क सं.11, बंजारा हिल्स, हैदराबाद तेलंगाना. पिन -500034. टेलीफोन: 040-23323469, 23323498 फैक्स: 040-23323499</p>	<p>राज्य: तेलंगाना जिला: हैदराबाद, रंगा रेड्डी, महबूबनगर, मेडक, राज्य: आंध्र प्रदेश जिला: कुरनूल, अनंतपुर</p>

8. करूर	करूर रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, अथुर और कडापाराई गांव, सडक, अथुर, पोस्ट, करूर इरोड. तमिलनाडु. पिन 639002. टेली.04324 227165/04324 227165	राज्य - तमिलनाडु जिला - कृष्णागिरि, सलेम, नागापट्टनम, तंजावुर, तिरुवरूर, अरियालुर, पेराम्बलूर, पुदुक्कोट्टई, त्रिचिरापल्ली केंद्र शासित प्रदेश - पाँडिचेरी जिला - कराईकल पाँडिचेरी
9. मंगलौर	मंगलौर रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, मंगलौर तटीय स्थापना, एपीएमसी याई के पास, बैकमपाडी, मंगलौर. पिन. 575,011 टेली.:0824-2407796/ 2406467	राज्य - कर्नाटक जिला - दक्षिणा कन्नड़, उडुपी, उत्तरा, कन्नड़, कोडाग, चिक्कमगलुर, हसन, बेल्लारी, चित्रदुर्ग, दावणगेरे, शिमोगा
10. मदुरै	मदुरै रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, सं.37, तिरुपारानकुंडम रोड, पसुमलाई, मदुरै. जिला- मदुरै (तमिलनाडु). पिन - 625004 दूरभाष : 0452 2373541 फैक्स: 0452 2373541	राज्य - तमिलनाडु जिला - मदुरै, स्वगंगा, रामनाथपुरम, डिंडीगल, थेनी.
11. मैसूर	मैसूर रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, मैसूर पीओएल डिपो, एफसीआई गोदाम के पीछे, मैसूर 570016. कर्नाटक टेली-0821 2510031 फैक्स 2510019	राज्य कर्नाटक जिला-मैसूर, मंड्या, चामराजनगर, कुर्ग, हसन, चित्रदुर्ग, रामनगरम
12. नेल्लोर	नेल्लोर रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, 24/1628, 1 तल, एसएम टावर्स, जीएनटी रोड, दरगाह मिट्टा, नेल्लोर. आंध्र प्रदेश. पिन - 524 003	राज्य - आंध्र प्रदेश जिला - कडप्पा, नेल्लोर, प्रकाशम, चित्तूर.
13. तिरुनेलवेली	तिरुनेलवेली रिटेल क्षेत्र, भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, बीजी माल रोड, एक पोस्ट तातचनल्लुर, तिरुनेलवेली, तमिलनाडु. पिन - 627358 दूरभाष : 0462 -2336017/2333250	राज्य - तमिलनाडु जिला - तिरुनेलवेली, विरुधुनगर, कन्याकुमारी, तूतुकोडी (तूतीकोरिन)
14. त्रिची	त्रिची रिटेल क्षेत्र, भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, नंबर 1, डिंडीगुल रोड, सेंट्रल बस के पास खड़े, त्रिची 620001 तमिलनाडु दूरभाष- 0431 2464651	राज्य तमिलनाडु और पुडुचेरी जिला-पुडुचेरी, कुड्डालोर, नागपट्टिनम, कराईकल, अरियालुर, पेराम्बुर, तिरुचिरापल्ली, तंजावुर, तिरुवरूर, तिरुवन्नामलाई, विल्लुपुरम
15. विजयवाड़ा	विजयवाड़ा रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, कट्टुबडीपालेम (पोस्ट), पिनापका गांव, कोंडापल्ली, जिला-कृष्णा आंध्र प्रदेश. पिन - 521228 दूरभाष : 0866- 287187 फैक्स: 0866 -2871453	राज्य - आंध्र प्रदेश जिला - कृष्णा, गुंटूर, नलगोंडा, राज्य तेलंगाना जिला: खम्मम.

16. विशाख	विजाग रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, पी.बी.सं.213, पीओ - नौसेना बेस के पास धन्नारेड्डी गोडाऊन्स, आंध्र पेट्रोकेमिकल्स के सामने, विशाखापत्तनम. आंध्र प्रदेश. पिन -530014. दूरभाष : 0891 - 2577528 फैक्स: 0891 - 2577291	राज्य - आंध्र प्रदेश जिला विशाखापत्तनम, विजयनगरम, श्रीकाकुलम, पूर्वी गोदावरी, पश्चिमी गोदावरी संघ राज्य क्षेत्र - पुडुचेरी जिला - यनम
17. वारंगल	वारंगल रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, गुड्स शेड रोड, वारंगल-506002 तेलंगाना. टेली -. Ph 0870 2426173 फैक्स: 0870 2426173	राज्य - तेलंगाना जिला - आदिलाबाद, निजामाबाद, करीम नगर, वारंगल.
पश्चिमी क्षेत्र		
1. अहमदाबाद	अहमदाबाद में रिटेल क्षेत्र, भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, प्रथम तल, स्वर्ण त्रिभुज बिल्डिंग, सरदार पटेल स्टेडियम के पास, पीओ. नवजीवन, अहमदाबाद, पिन कोड- 380014, दूरभाष. 26421898/26420702 फैक्स: - 079-26460703	राज्य - गुजरात जिला - अहमदाबाद, गांधीनगर, साबरकांठा, मेहसाणा, पाटन, बांसकांठा, भावनगर
2. अहमदनगर	अहमदनगर रिटेल क्षेत्र, भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, अकोलनेर पीओएल डिपो, पर और पुलिस अकोलनेर, तालुका और जिला-अहमदनगर, महाराष्ट्र. पिन - 414107 दूरभाष. : 0241-2595555	राज्य - महाराष्ट्र जिला - अहमदनगर, औरंगाबाद, जालना
3. भोपाल	जबलपुर रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, कार्यालय परिसर, ब्लॉक ए (1 तल), गौतम नगर, भोपाल (मध्य प्रदेश) पिन- 462,030 फोन: 0755-2689863 फैक्स- 0755-2581899	राज्य - मध्य प्रदेश जिला - अशोकनगर, बैतूल, भिंड, भोपाल, छतरपुर, छिंदवाड़ा, दतिया, गुना, ग्वालियर, होशंगाबाद, मुरैना, रायसेन, सागर, सिहोर, शिओपुर, शिवपुरी, टीकमगढ़, विदिशा.
4. गोवा	गोवा रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, प्लॉट नं 32, ईडीसी कॉम्प्लेक्स, पाटो, पणजी, गोवा. पिन - 403001 दूरभाष : 0832 - 2438805 फैक्स: 0832 - 2438809	राज्य - गोवा जिला - उत्तरी गोवा, दक्षिण गोवा राज्य - महाराष्ट्र जिला - कोल्हापुर, सांगली, रत्नागिरी, सिंधुदुर्ग
5. ग्वालियर	ग्वालियर रिटेल क्षेत्र, भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, पोस्ट बॉक्स सं. -9, ग्वालियर 474002 (मध्य प्रदेश) टेली-0751 2820028 फैक्स 0751 2568480	राज्य मध्य प्रदेश जिला ग्वालियर, भिंड, मुरैना, दतिया, शिवपुरी, श्योपुर, गुना, राजगढ़, अशोक नगर

6. इंदौर	इंदौर रिटेल क्षेत्र, भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, पीओएल डिपो, मांगलिया, एबी रोड, जिला-इंदौर, मध्य प्रदेश, पिन - 452 771 टेली : 0731 - 2806076 फ़ैक्स: 0731 - 2806077	राज्य - मध्य प्रदेश जिला - इंदौर, उज्जैन, एक देवास, एक धार, रतलाम, खंडवा, खरगोन, एक नीमच, मंदसौर, बुरहानपुर, बड़वानी, शाजापुर, अलीराजपुर, हरदा, झाबुआ
7. जबलपुर	जबलपुर रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, पीओएल डिपो भिटौनी, एनएच -12, शाहपुरा-भिटौनी. जिला-जबलपुर (मध्य प्रदेश). पिन - 483119 दूरभाष : 07621-230303 फ़ैक्स: 07621-230643	राज्य - मध्य प्रदेश जिला - अनूपपुर, बालाघाट, दमोह, डिण्डोरी, जबलपुर, कटनी, मण्डला, नरसिंहपुर, पन्ना, रीवा, सतना, सिवनी, शाहडोल, सीधी, सिंगरौली, उमरिया
8. मनमाड	मनमाड रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, मनमाड स्थापना, पानेवाडी, मनमाड - नंदगांव रोड पर पीओ मनमाड. जिला- नासिक (महाराष्ट्र). पिन - 423 104 दूरभाष : 02591 - 281522/281786 फ़ैक्स: 02591 - 223255	राज्य - महाराष्ट्र जिला - नासिक
9. मुंबई	मुंबई रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, पेट्रोल स्थापना, शिवडी फोर्ट रोड, शिवडी (पूर्व), मुंबई. पिन - 400 015 दूरभाष : 24123640, 24168232, फ़ैक्स: 24128437	राज्य - महाराष्ट्र जिला - मुंबई और रायगड
10 नागपुर	नागपुर रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, "सनी साइड", 7, चिटनीस मार्ग, सिविल लाइंस, नागपुर. पिन- 440 001 टेलीफोन: 0712-2551003 फ़ैक्स: 0712-2528144	राज्य - महाराष्ट्र जिला - नागपुर, वर्धा, अमरावती, यवतमाल, चंद्रपुर, गढ़चिरोली, गोंदिया भंडारा
11. पुणे	पुणे रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, 2416, पूर्व स्ट्रीट, सहजानंद कॉम्प्लेक्स, पुणे. महाराष्ट्र पिन 411001 दूरभाष. सं.020-23659791 / 26345141 फ़ैक्स- 020-26345143	राज्य - महाराष्ट्र जिला - पुणे, सतारा
12. सोलापुर	सोलापुर रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, एनएच 09, सोलापुर - पुणे रोड, पाकनी पीओएल डिपो, पोस्ट पाकनी, तालुका- उत्तर सोलापुर, जिला- सोलापुर (महाराष्ट्र). पिन - 413213 टेली.:217-2357606 फ़ैक्स: 217-2357506	राज्य - महाराष्ट्र जिला - सोलापुर, लातूर, उस्मानाबाद, बीड, परभणी, नांदेड.
13. रायपुर	रायपुर रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, 46, शाहिद वीर नारायण सिंह भवन घड़ी चौक, रायपुर के पास जिला-रायपुर, छत्तीसगढ़. पिन - 492 001 दूरभाष : 0771-222033 फ़ैक्स: 0771-222033	राज्य - छत्तीसगढ़ जिला - दुर्ग, कावारदा, राजनांदगांव, बस्तर, दंतेवाड़ा, धमतरी, कांकेर, महासमुंद रायपुर, नारायणपुर, बिरजापुर, जांजगीर, जसपुर, कोरबा, कोरिया, रायगढ़, सरगुजा, बालोद, एक बिलासपुर, गरियाबंध, मुंगेली बेमेतरा, सुकमा बलरामपुर, बलोदा बाजार, सूरजपुर, कौडागांव

14. राजकोट	कोटा रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, 2 तल, भारत भवन, लिमडा चौक, शास्त्री मैदान, राजकोट (राजस्थान) पिन -360 001. टेली नं (0281) 2239818 फैक्स नं (0281) 2225828	राज्य - गुजरात जिला - खंभात, राजकोट, जामनगर, सुरेंद्रनगर, जूनागढ़, अमरेली, पोरबंदर. केंद्र शासित प्रदेश दीव
15. सूरत	सूरत रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, पोस्ट इच्छापोर, सूरत हजीरा सड़क जिला सूरत. पिन 394510 टेली 2861944	राज्य - गुजरात जिला - सूरत, तापी, आनंद, पंचमहल, दाहोद, खेडा, बड़ौदा, भरुच, नर्मदा, नवसारी, वलसाड, डांग, केंद्र शासित प्रदेश-दादा नगर हवेली, दमन
16. ठाणे	ठाणे रिटेल टेरिटरी भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड, एक स्थापना, शिवडी फोर्ट रोड, शिवडी पूर्व, मुंबई 400015 टेलीफोन: 022 24176276; 022 24176507 फैक्स: 022 24142234	राज्य - महाराष्ट्र जिला - ठाणे, नासिक, अहमदनगर

सूचना का अधिकार अधिनियम 2005

1 जानकारी क्या है ?

- 1.1 जानकारी से तात्पर्य है कोई भी सामग्री जो इलेक्ट्रॉनिक प्रारूप में हो जैसे कि रिकॉर्ड, दस्तावेज, मेमो, ई-मेल, मत, सलाह, प्रेस विज्ञप्ति, परिपत्र, आदेश, लॉगबुक, संविदाएं, रिपोर्ट, कागजात, नमूने, मॉडल, डेटा सामग्री और किसी भी निजी निकाय से संबंधित जानकारी जो मौजूदा समय में किसी अन्य कानून के अन्तर्गत जन प्राधिकारी देख सकता है-अनुभाग 2 (एफ)
- 1.2 **आरटीआई का उद्देश्य है निम्न को बढ़ावा देना / सुनिश्चित करना :**
- 1.2.1 प्रत्येक जन प्राधिकारी के कार्य प्रणाली में पारदर्शिता एवं जवाबदेही।
- 1.2.2 भारत के किसी भी नागरिक का अधिकार कि वो जानकारी तथा सरकार के अनुरूप कर्तव्य के ब्योरे मांगे (अनुभाग 18/19)
- 1.2.3 सरकार का कर्तव्य कि वो सभी को महत्वपूर्ण जानकारी प्रदान करें (अनुभाग 4)
- 1.2.4 इस अधिनियम के अन्तर्गत, प्रत्येक नागरिक को अधिकार है कि वो जन प्रतिनिधियों से जानकारी प्राप्त करें। जानकारी की जरूरत पड़ने पर आवेदक निर्धारित शुल्क सहित जन प्राधिकारी के पास आवेदन भेजें जिसमें वो अपना नाम, पता और अन्य ब्योरे दें। जन सूचना अधिकारी (पीआईओ) से अपेक्षित है कि वो 30 दिनों के भीतर आवेदक को उत्तर भेजें और उसे वांछित जानकारी प्रदान करें अथवा बताएं कि जानकारी क्यों नहीं दी जा सकती। गरीबी रेखा से नीचे रहनेवाले नागरिकों को कोई शुल्क नहीं देना है। यदि कोई जानकारी किसी व्यक्ति के जीवन अथवा स्वतंत्रता से सम्बद्ध है, तो यह जानकारी निवेदन प्राप्त होने के 48 घंटों के भीतर दी जाएगी।
- 1.3 **अधिनियम के अंतर्गत जिस जानकारी का प्रकटन अनिवार्य नहीं है उसकी सूची (अनुभाग 8)**
- 1.3.1 जानकारी जिसके प्रकटन से देश की अखंडता और एकता, राज्य की सुरक्षा, महत्वपूर्ण, वैज्ञानिक अथवा आर्थिक हितों पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है, विदेशी राज्यों में संबंध कटु हो अथवा कोई गुनाह होने की संभावना हो।
- 1.3.2 जो जानकारी किसी न्यायालय अथवा ट्रिब्यूनल द्वारा प्रकाशन के लिए प्रतिबंधित हो अथवा जिसके प्रकटन से न्यायालय की मानहानि होती हो ;
- 1.3.3 जिस जानकारी के प्रकटन से संसद अथवा राज्य परिषद के विशेषाधिकार का हनन होता हो ;
- 1.3.4 जानकारी जिसमें वाणिज्यिक गोपनीयता, व्यापार की गोपनीय बातें अथवा बौद्धिक सम्पत्ति शामिल है, जिसके प्रकटन से तृतीय पक्ष की प्रतियोगी स्थिति प्रतिकूल रूप से प्रभावित होगी, यदि सक्षम प्राधिकारी संतुष्ट है कि व्यापक जनहित में इसका प्रकटन आवश्यक है ;
- 1.3.5 न्यासीय संबंध में किसी व्यक्ति को उपलब्ध जानकारी जब तक सक्षम प्राधिकारी संतुष्ट न हो कि व्यापक जनहित में यह जानकारी प्रकट करना आवश्यक है ;
- 1.3.6 विदेशी सरकार से गुप्त तौर पर प्राप्त जानकारी।
- 1.3.7 ऐसी जानकारी जिसके प्रकटन से किसी व्यक्ति का जीवन अथवा शारीरिक सुरक्षा खतरे में पड़े अथवा कानून पालन या सुरक्षा कारणों से गुप्त तौर पर दी गई जानकारी अथवा सहायता का स्रोत पहचान में आए।
- 1.3.8 जानकारी जिससे गुनाहगारों की जाँच अथवा गिरफ्तारी अथवा मुकदमेबाजी बाधित हो ;

- 1.3.9 कैबिनेट के कागजात जिसमें मंत्री परिषद, सचिवालयों अथवा अन्य अधिकारियों की चर्चाओं के अभिलेख हैं ;
- 1.3.10 व्यक्तिगत स्वरूप की जानकारी जिसके प्रकटन का किसी जन गतिविधि अथवा जनहित से कोई संबंध नहीं, अथवा जिससे व्यक्ति की निजता का हनन होता हो ;
- 1.3.11 उक्त छूट के बावजूद जन प्राधिकारी जानकारी उपलब्ध कराने की अनुमति दे सकता है यदि प्रकटन से होनेवाला जनहित संरक्षित हितों की होनेवाली हानि से अधिक हो।
- 1.4 **अपील का अधिकार** : अपीलकर्ता को अधिकार है कि वो प्रथम अपीलीय प्राधिकारी से अपील करें और यदि जनसूचना अधिकारी / प्रथम अपीलीय प्राधिकारी से संतुष्ट नहीं है, तो मुख्य सूचना आयुक्त (सीआईसी) से अपील करे। केन्द्रीय सूचना आयोग का वेबसाईट है : www.cic.gov.in.
- 1.5 **बीपीसीएल के केन्द्रीय जन सूचना अधिकारी (सीपीआईओ) और अपीलीय प्राधिकारी** उनके वेबसाईट अथवा निम्न लिंक पर देखे जा सकते हैं :
<http://www.bharatpetroleum.in/RTI/RTI.aspx>
-

विषय सूची

अध्याय क्रमांक	विषय	पृष्ठ संख्या
अध्याय 15	ग्राहक सर्वेक्षण/ तृतीय पक्ष लेखा-परीक्षा/ ग्राहक का फीडबैक ; सेवा की समीक्षा और उसका कार्यान्वयन	68-70

तृतीय पक्ष लेखा-परीक्षा / ग्राहक सर्वेक्षण / ग्राहक का फीडबैक ; सेवा की समीक्षा और उसका कार्यान्वयन

1. तृतीय पक्ष निरीक्षण / लेखा परीक्षा ;

- 1.1. पेट्रोलियम एवं प्राकृतिक गैस मंत्रालय के निर्देशानुसार, अप्रैल 2007 से प्रभावी बीपीसीएल समेत सभी तेल विपणन कम्पनियों को उन रिटेल आउटलेटों का अनिवार्य तृतीय पक्ष निरीक्षण करना होगा जिनका अनुमानित परिमाण 200 किलो लीटर प्रति माह से अधिक है। विभिन्न तृतीय पक्ष हैं, जैसे कि मेसर्स टीयूवी एसयूडी साउथ एशिया, मेसर्स ब्यूरो वेरिटास, मेसर्स आईसीएस, मुंबई इत्यादि। आज की तारीख में, प्रति माह 100 किलो लीटर अथवा अधिक उत्पाद बेचनेवाले सभी आरओ का तृतीय पक्ष द्वारा लेखा-परीक्षण / निरीक्षण किया जाता है।
- 1.2. आरओ के तृतीय पक्ष लेखा-परीक्षण / निरीक्षण संबंधी अन्य ब्योरे निम्नानुसार है :-
 - 1.2.1. 100 किलो लीटर या उससे अधिक उत्पाद की प्रति माह बिक्री करनेवाले सभी रिटेल आउटलेटों का तृतीय पक्ष लेखा-परीक्षा / निरीक्षण किया जाता है।
 - 1.2.2. तृतीय पक्ष द्वारा किए जानेवाले लेखा-परीक्षण / निरीक्षण कम्पनी अधिकारियों द्वारा किए जानेवाले रिटेल आउटलेटों के आवधिक निरीक्षणों के अतिरिक्त है।
 - 1.2.3. तृतीय पक्ष द्वारा (100 किलो लीटर से अधिक बिक्री करनेवाले) सभी रिटेल आउटलेटों का लेखा-परीक्षण/ निरीक्षण किया जाता है और लेखा-परीक्षण करनेवाली एजेंसी वर्ष के दौरान सभी रिटेल आउटलेटों को एक बार कवर करती है।
 - 1.2.4. संबंधित तेल कम्पनी द्वारा 100 किलो लीटर से अधिक उत्पाद बेचनेवाले रिटेल आउटलेटों की सूची उपलब्ध कराई जाती है।
 - 1.2.5. मौजूदा दिशा-निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करके रिटेल आउटलेटों में गुणवत्ता एवं मात्रा, ग्राहक सेवा मानक तथा हाऊसकीपिंग मजबूत करने का उद्देश्य है।
- 1.3. तृतीय पक्ष लेखा परीक्षण/ निरीक्षण में यदि मानक पद्धतियों का गैर-अनुपालन/ विपथन पाया जाता है, तो डीलरशिप करार तथा पेट्रोलियम एवं प्राकृतिक गैस मंत्रालय से अनुमोदन प्राप्त प्रचलित "विपणन अनुशासन दिशा-निर्देशों (एमडीजी)" के प्रावधानों के अनुसार संबंधित क्षेत्रीय कार्यालयों द्वारा कार्रवाई की जाती है।

2. ग्राहक सर्वेक्षण/ ग्राहक की फीडबैक/ सेवा की समीक्षा और उसका कार्यान्वयन-

- 2.1 कारोबार ज्ञान का सबसे महत्वपूर्ण हिस्सा है ग्राहक की आवश्यकताएं तथा अपेक्षाएं समझना और इस बात की जानकारी रखना कि ग्राहक प्रतिस्पर्धात्मक उत्पाद एवं सेवाएं किस दृष्टि से देखते हैं। ग्राहक संबंधी इन महत्वपूर्ण दृष्टिकोणों से ग्राहक के प्रति अपनी आगामी कार्य-नीति तैयार करने और उत्पाद विकास का निर्णय लेने में सहायता मिलती है। संगठन में ग्राहक के विचार लाना संगठनात्मक परिवर्तन हेतु एक सशक्त प्रेरणादायक साधन है।
- 2.2 ग्राहक अनुसंधान/ सर्वेक्षण में शामिल पहचान प्रक्रिया में यह जाना जाता है कि "कौन विशिष्ट उत्पाद इस्तेमाल करेगा" "इन प्रयोक्ताओं की पसंद जानना" और "संतुष्टि का स्तर निर्धारित करना"। उत्पाद मूल्यांकन, विज्ञापन तथा बिक्री प्रोत्साहन के साथ विपणन प्रक्रिया के एक भाग के रूप में ग्राहक अनुसंधान किया जाता है जिससे निम्न में सहायता मिलती है :

- 2.2.1 जनता के विशिष्ट समूह की जरूरतें पहचानना (लक्ष्य घटक) ताकि ये जरूरतें पूरी करने के लिए उत्पाद अथवा सेवा निर्मित अथवा समायोजित किया जा सके।
- 2.2.2 किसी उत्पाद अथवा सेवा के लिए प्रयोक्ता / ग्राहक / बाज़ार अभिज्ञात करना।
- 2.2.3 किसी उत्पाद अथवा सेवा के प्रति ग्राहक संतुष्टि निर्धारित करना।

2.3 नियमित अंतरालों पर और आवश्यकता के आधार पर, ग्राहक का नज़रिया तथा फीडबैक जानने के लिए बाज़ार में अनुसंधान किया जाता है। जिसके ब्योरे निम्नानुसार हैं :

2.3.1 **ग्राहक संतुष्टि का सर्वेक्षण / सेवाओं की समीक्षा** : स्वतंत्र अनुसंधान एजेंसी द्वारा सुगठित तरीके से बाज़ार का शोध लिया जाता है ताकि ग्राहक के संतुष्टि स्तरों का मूल्यांकन करने के लिए ग्राहकों की प्रतिक्रियाएं इकट्ठी की जा सकें।

2.3.1.1 **नमूने का आकार** : ग्राहक को दी जानेवाली सेवा के आधार पर नमूने का आकार तय किया जाता है।

2.3.1.2 **ग्राहक की श्रेणी** : सर्वेक्षण आउटपुट के अनुसार किस श्रेणी के लोग हैं जैसे कि मेट्रो, राज्य की राजधानियां अथवा गाँव, हाईवे ग्राहक, ट्रांसपोर्ट हब, टैक्सी असोसिएशन इत्यादि।

2.3.1.3 **भौगोलिक व्याप्ति** : किए जा रहे सर्वेक्षण पर भी निर्भर है। उदाहरणार्थ : रिटेल आउटलेट ग्राहकों के लिए- अनुसंधान में हमारे रिटेल ग्राहक शामिल हैं जो चार क्षेत्रों में और बाजारों की विभिन्न श्रेणियों में हैं जैसे कि मेट्रो टाउन, क्लास-ए बाज़ार जिनमें 10 लाख से अधिक जनसंख्या है, क्लास-बी (2-10 लाख जनता) क्लास- सी बाज़ार (ए, बी, डी बाज़ार के अलावा) क्लास- डी बाज़ार (राज्य / राष्ट्रीय हाईवे) और क्लास ई- बाज़ार (दूर-दराज के इलाके/ग्रामीण बाज़ार)

2.3.1.4 **कार्यप्रणाली** : सर्वेक्षण किए जानेवाले ग्राहक की श्रेणी के अनुसार बदलती है। रिटेल आउटलेट में ग्राहक के सर्वेक्षण में, ग्राहकों की प्रतिक्रियाओं में हमारे रिटेल स्टेशनों में निम्नलिखित पहलू शामिल हैं।

2.3.1.4.1 क्या आपको ईंधन की सही मात्रा मिल रही है ?

2.3.1.4.2 क्या आप ईंधन की गुणवत्ता से खुश हैं ?

2.3.1.4.3 क्या आपसे सही कीमत ली जा रही है ?

2.3.1.4.4 क्या आपको तुरंत सेवा मिलती है ?

2.3.1.4.5 क्या स्टाफ का व्यवहार सौजन्यपूर्ण है ?

2.3.1.4.6 क्या रिटेल आउटलेट साफ-सुथरा और सौजन्यपूर्ण है ?

2.3.1.4.7 क्या हवा उपलब्ध है ?

2.3.1.4.8 क्या पानी उपलब्ध है ?

2.3.1.5 प्रतिक्रियाएं 'कभी नहीं' से 'हमेशा' के स्केल पर मापी जाती है। ग्राहकों की प्रतिक्रियाएं उपर्युक्त प्रश्नावली के अनुरूप पाई जाएंगी। क्रमरहित चुने गए ग्राहकों द्वारा प्रश्नावली के आधार पर पाँच पॉइंट स्केल पर मूल्यांकन किया जायेगा। सभी ग्राहक सम्पर्कों पर प्राप्त भारत औसत अंक परिकलित किए जाएंगे और ग्राहक संतुष्टि का स्तर मापा जाएगा।

2.3.1.6 विभिन्न साधनों के जरिए बाज़ार अनुसंधान किया जाता है जैसे कि डिपस्टिक, सीएसआई सर्वेक्षण, टेलिकॉलिंग, वेब आधारित सर्वेक्षण, मानक पत्र तथा केंद्रित समूह चर्चा, 'टॉक टू अस' कार्यक्रम, इत्यादि। ये सर्वेक्षण एक स्वतंत्र अनुसंधान एजेंसी द्वारा किए जाते हैं।

2.3.2 सेवाओं की समीक्षा और उनका कार्यान्वयन :

- 2.3.2.1 ग्राहक संतुष्टि निर्देशिका और इस प्रकार से ग्राहक से प्राप्त फीडबैक के आधार पर सेवा स्तरों में सुधार किए जाते हैं। उदाहरण के लिए : रिटेल आउटलेट में आर्थिक संभाव्यता के आधार पर नई सेवाएं/ सुविधाएं/ सेवाएं/ उत्पाद की पेशकश। यह जानकारी नियमित रूप से समेकित की जाती है और निर्णयकर्ताओं के साथ बांटी जाती है।
- 2.3.2.2 ग्राहक संतुष्टि हेतु समीक्षा-सर्वेक्षण/ सेवा परिणामों का समीक्षा सर्वेक्षण किया जाता है और यदि आवश्यकता हो, तो आवश्यक सेवा/ क्रिया-विधि में परिवर्तन संबंधी ग्राहक की अपेक्षाओं के अनुरूप परिवर्तन किए जाते हैं।
- 2.3.2.3 ग्राहक संतुष्टि स्तर मापने और ग्राहक अपेक्षाओं के अनुरूप सुधारात्मक कार्रवाई करने के लिए प्रयुक्त प्राचलों में से एक है ग्राहक संतुष्टि निर्देशिका ।
-