



**Skill India**  
कौशल भारत - कुशल भारत



सत्यमेव जयते  
GOVERNMENT OF INDIA  
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT  
& ENTREPRENEURSHIP



**N.S.D.C.**  
National  
Skill Development  
Corporation

Transforming the skill landscape

**HSSC**  
HYDROCARBON SECTOR  
SKILL COUNCIL

# प्रतिभागी हैंडबुक

क्षेत्र  
हाइड्रोकार्बन

उप-क्षेत्र  
डाउनस्ट्रीम

व्यवसाय  
खुदरा वितरण

संदर्भ आईडी: एचवाईसी/क्यू3101, संस्करण 3.0  
एनएसक्यूएफ स्तर 3



**रिटेल आउटलेट अटेंडेंट  
(तेल और गैस)**

## द्वारा प्रकाशित

यह पुस्तक हाइड्रोकार्बन सेक्टर स्किल काउंसिल, ओआईडीबी भवन, टॉवर सी, दूसरी मंजिल, प्लॉट नंबर 2, विकास मार्ग, सेक्टर 73, नोएडा 201301 (यूपी) द्वारा प्रायोजित है।

सर्वाधिकार सुरक्षित © 2022

पहला संस्करण, सितंबर 2022

भारत में मुद्रित

## कॉपीराइट © 2022

क्रिएटिव कॉमन्स लाइसेंस के तहत: CC-BY-SA

एट्रिब्यूशन.शेयर अलाइक: CC-BY-SA



यह लाइसेंस अन्य रीमिक्स, ट्वीक और व्यावसायिक उद्देश्यों के लिए भी आपके काम को आगे बढ़ाने देता है, जब तक कि वे आपको श्रेय देते हैं और समान शर्तों के तहत अपनी नई रचनाओं का लाइसेंस देते हैं। इस लाइसेंस की तुलना अक्सर "कॉपीलेफ्ट" फ्री और ओपन-सोर्स सॉफ्टवेयर लाइसेंस से की जाती है। आपके आधार पर सभी नए कार्यों में एक ही लाइसेंस होगा, इसलिए कोई भी डेरिवेटिव व्यावसायिक उपयोग की भी अनुमति देगा। यह विकिपीडिया और इसी तरह लाइसेंस परियोजनाओं द्वारा उपयोग किया जाने वाला लाइसेंस है।

## खंडन

इसमें निहित जानकारी हाइड्रोकार्बन सेक्टर स्किल काउंसिल के विश्वसनीय स्रोतों से प्राप्त की गई है। हाइड्रोकार्बन सेक्टर स्किल काउंसिल ऐसी जानकारी की सटीकता, पूर्णता या पर्याप्तता के लिए सभी वारंटी को अस्वीकार करती है। हाइड्रोकार्बन सेक्टर स्किल काउंसिल की इसमें निहित जानकारी में त्रुटियों, चूक या अपर्याप्तता के लिए या उसकी व्याख्या के लिए कोई दायित्व नहीं होगा। पुस्तक में शामिल कॉपीराइट सामग्री के मालिकों का पता लगाने का हर संभव प्रयास किया गया है। प्रकाशक उनके संज्ञान में लाए जाने के लिए पुस्तक में किसी भी चूक के लिए आभारी होंगे; जिसे उसी के भविष्य के संस्करणों में लागू होने के रूप में स्वीकार किया जाएगा। हाइड्रोकार्बन सेक्टर स्किल काउंसिल की कोई भी संस्था इस सामग्री पर निर्भर रहने वाले किसी भी व्यक्ति को होने वाली किसी भी तरह की हानि के लिए जिम्मेदार नहीं होगी। इस प्रकाशन की सामग्री कॉपीराइट है। इस प्रकाशन के किसी भी हिस्से को किसी भी रूप में या किसी भी माध्यम से या तो कागज या इलेक्ट्रॉनिक मीडिया पर पुनः प्रस्तुत, संग्रहीत या वितरित नहीं किया जा सकता है, जब तक कि हाइड्रोकार्बन क्षेत्र कौशल परिषद द्वारा अधिकृत नहीं किया जाता है।





श्री नरेन्द्र मोदी  
भारत के प्रधानमंत्री

“कौशल से बेहतर भारत का विकास हो रहा है। अगर हमें भारत को विकास की ओर ले जाना है तो कौशल विकास हमारा मिशन होना चाहिए।”



**Skill India**  
कौशल भारत - कुशल भारत



## Certificate

**COMPLIANCE TO  
QUALIFICATION PACK – NATIONAL OCCUPATIONAL  
STANDARDS**

is hereby issued by the

**HYDROCARBON SECTOR SKILL COUNCIL**

for

**SKILLING CONTENT : PARTICIPANT HANDBOOK**

Complying to National Occupational Standards of

Job Role/ Qualification Pack: 'Retail Outlet Attendant' QP No. 'HYC/Q 3101 NSQF Level 4'

Date of Issuance: Feb 20<sup>th</sup>, 2018  
Valid up to\*: Feb 19<sup>th</sup>, 2020

\*Valid up to the next review date of the Qualification Pack or the  
'Valid up to' date mentioned above (whichever is earlier)

Authorised Signatory  
(Hydrocarbon Sector Skill Council)

## स्वीकृतियाँ

रिटेल आउटलेट अटेंडेंट के लिए प्रतिभागी पुस्तिका हाइड्रोकार्बन सेक्टर स्किल काउंसिल और हाइड्रोकार्बन उद्योग के विशेषज्ञों द्वारा टीम वर्क का परिणाम है।

हाइड्रोकार्बन सेक्टर स्किल काउंसिल (एचएसएससी) उन सभी संगठनों और व्यक्तियों का आभारी है जिन्होंने इस प्रतिभागी हैंडबुक को तैयार करने में हमारी मदद की है।

हम इस प्रतिभागी पुस्तिका को तैयार करने का कार्य सौंपने के लिए एनएसडीसी के आभारी हैं। टीम हिंदुस्तान पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड (एचपीसीएल), भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड (बीपीसीएल), इंडियन ऑयल कॉर्पोरेशन लिमिटेड (आईओसी), और कौशल विकास संस्थान, विशाखापत्तनम को उनके समर्पित और निरंतर तकनीकी समर्थन के लिए विशेष आभार व्यक्त करती है।

## इस पुस्तक के बारे में

यह पुस्तक हाइड्रोकार्बन क्षेत्र में 'रिटेल आउटलेट अटेंडेंट' का काम करने के लिए कौशल प्रशिक्षण प्रदान करने और/या ज्ञान और बुनियादी कौशल को उन्नत करने के लिए डिजाइन की गई है।

यह प्रतिभागी हैंडबुक राष्ट्रीय कौशल योग्यता फ्रेमवर्क (एनएसक्यूएफ) के तहत योग्यता पैक (क्यूपी) के आधार पर तैयार की गई है और इसमें निम्नलिखित राष्ट्रीय व्यावसायिक मानक (एनओएस)/विषय शामिल हैं।

- HYC/N 3101 रिटेल आउटलेट (ईंधन स्टेशन) की गतिविधियां करना
- HYC/N 3102 सुरक्षित और बचाव पूर्ण वातावरण बनाए रखना
- HYC/N 3103 स्वास्थ्य और स्वच्छता की आदतों को बनाए रखना
- HYC/N 3104 ग्राहक-केंद्रित सेवा अभिविन्यास (ओरियनटेशन) बनाए रखना

## प्रयोग किए गए चिन्ह



सीखने के प्रमुख  
परिणाम



कदम



अभ्यास



टिप्स



टिप्पणियां



उद्देश्य



## विषयसूची

क्र.सं.	मॉड्यूल और इकाइयां	पृष्ठ संख्या
1.	<b>परिचय</b>	<b>1</b>
	इकाई 1.1 – प्रशिक्षण कार्यक्रम से परिचय	3
	इकाई 1.2 – हाइड्रोजेन कार्बन सेक्टर से परिचय	5
	इकाई 1.3 – खंड सेगमेंट से परिचय	10
	इकाई 1.4 – रिटेल आउटलेट अटेंडेंट की भूमिका	12
2.	<b>रिटेल आउटलेट (ईंधन स्टेशन) की गतिविधियां करना (HYC/N 3101)</b>	<b>17</b>
	इकाई 2.1 – रिटेल आउटलेट्स के बारे में	19
	इकाई 2.2 – रिटेल आउटलेट्स पर ईंधन-पूर्व गतिविधियां	29
	इकाई 2.3 – रिटेल आउटलेट्स पर ईंधन भरने की गतिविधियां	32
	इकाई 2.4 – रिटेल आउटलेट्स पर ईंधन भरने के बाद की गतिविधियां	34
3.	<b>सुरक्षित और बचाव पूर्ण कार्य वातावरण बनाए रखना (HYC/N 3102)</b>	<b>41</b>
	इकाई 3.1 – सुरक्षित और बचाव पूर्ण कार्य वातावरण सुनिश्चित करने के उपाय	44
	इकाई 3.2 – सीएनजी पर काम करते हुए सुरक्षा उपाय (आपातकाल के दौरान)	46
	इकाई 3.3 – अग्नि सुरक्षा	48
4.	<b>स्वास्थ्य और स्वच्छता बनाए रखना (HYC/N 3103)</b>	<b>57</b>
	इकाई 4.1 – कार्यस्थल पर सफाई	59
	इकाई 4.2 – व्यक्तिगत स्वच्छता गतिविधियां	60
	इकाई 4.3 – एहतियाती स्वास्थ्य उपाय	63
5.	<b>ग्राहक-केंद्रित सेवा अभिविन्यास (ओरियनटेशन) बनाए रखना (HYC/N 3104)</b>	<b>67</b>
	इकाई 5.1 – सेवा गुणवत्ता आवश्यकताओं का आंकलन करने के लिए ग्राहकों के साथ जुड़ना	69
	इकाई 5.2 – ग्राहक संतुष्टि	73
6.	<b>अनुबंध</b>	<b>79</b>
7	<b>DGT/VSQ/N0102 रोजगार कौशल (60 घंटे)</b>	

It is recommended that all trainings include the appropriate Employability Skills Module Content for the same is available here:

<https://www.skillindiadigital.gov.in/content/list>









# 1. परिचय

इकाई 1.1 - प्रशिक्षण कार्यक्रम से परिचय

इकाई 1.2 - हाइड्रोकार्बन सेक्टर से परिचय

इकाई 1.3 - खंड सेगमेंट से परिचय

इकाई 1.4 - रिटेल आउटलेट ब्रैंडेंट की भूमिका



## सीखने के प्रमुख परिणाम



इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. प्रशिक्षण कार्यक्रम के उद्देश्य की व्याख्या करने में
2. प्रशिक्षण कार्यक्रम के लाभ बताने में
3. योग्यता पैक और राष्ट्रीय व्यवसाय मानकों पर चर्चा करने में
4. हाइड्रोकार्बन सेक्टर का वर्णन करने में
5. बताएं कि हाइड्रोकार्बन क्या हैं और विभिन्न प्रकार के हाइड्रोकार्बन का वर्णन करने में
6. कच्चे तेल की शोधन प्रक्रिया का वर्णन करने में
7. विभिन्न प्रकार के ईंधनों का उल्लेख करने में
8. हाइड्रोकार्बन क्षेत्र के तीन प्रमुख खंडों की सूची बनाने में
9. खंड के कार्यों का उल्लेख करने में
10. रिटेल आउटलेट अटेंडेंट की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों की व्याख्या करने में

## इकाई 1.1: प्रशिक्षण कार्यक्रम से परिचय

### इकाई का उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. प्रशिक्षण कार्यक्रम के उद्देश्य की व्याख्या करने में
2. प्रशिक्षण कार्यक्रम के लाभ बताने में
3. योग्यता पैक और राष्ट्रीय व्यवसाय मानकों पर चर्चा करने में

### 1.1.1 प्रशिक्षण कार्यक्रम से परिचय

यह प्रशिक्षण कार्यक्रम उन व्यक्तियों को विशिष्ट कौशल प्रदान करने के लिए विकसित किया गया है जो रिटेल आउटलेट अटेंडेंट के रूप में काम करना चाहते हैं।

प्रशिक्षण कार्यक्रम रिटेल आउटलेट अटेंडेंट के लिए राष्ट्रीय व्यावसायिक मानकों पर आधारित है। इस सत्र के निम्नलिखित उप-भाग में राष्ट्रीय व्यावसायिक मानकों का वर्णन किया गया है।

प्रशिक्षण कार्यक्रम आपको सक्षम बनाएगा:

- विशेष कार्य जैसे कि ईंधन-पूर्व, ईंधन भरना और ईंधन भरने के बाद की गतिविधियां करने में।
- रिटेल आउटलेट के लिए सुरक्षा दिशानिर्देशों का पालन करने में।
- रिटेल आउटलेट में उपयोग किए जाने वाले उपकरणों को चलाने का प्रदर्शन करने में।
- सुरक्षा पर्यावरण प्रोटोकॉल के अनुरूप व्यक्तिगत स्वास्थ्य, स्वच्छता का पालन करने और बनाए रखने में।
- उत्कृष्ट सेवा प्रदान करके ग्राहकों की संतुष्टि प्राप्त करने में।
- प्रभावी संचार के माध्यम से ग्राहक के साथ अच्छे संबंध बनाने में।

### 1.1.2 प्रशिक्षण कार्यक्रम के लाभ

प्रशिक्षण कार्यक्रम के सफल समापन के बाद, प्रतिभागियों को एक मूल्यांकन से गुजरना होगा जिसमें एक थ्योरी और एक प्रैक्टिकल परीक्षण होगा।

- सफलतापूर्वक मूल्यांकन पास करने पर, हाइड्रोकार्बन सेक्टर स्किल काउंसिल द्वारा एक प्रमाण पत्र प्रदान किया जाएगा।
- यह आपको डाउनस्ट्रीम कंपनियों में रिटेल आउटलेट अटेंडेंट के रूप में नौकरी प्राप्त करने या स्वतंत्र रूप से काम करने में मदद करेगा।

### 1.1.3 क्यूपी और एनओएस से परिचय

इस प्रशिक्षण कार्यक्रम का उद्देश्य रिटेल आउटलेट अटेंडेंट और आउटलेट पर आवश्यक गतिविधियों को करने के लिए प्रासंगिक बुनियादी कौशल व ज्ञान प्रदान करना है। यह प्रोग्राम रिटेल आउटलेट अटेंडेंट नामक योग्यता पैक पर आधारित है। रिटेल आउटलेट अटेंडेंट के लिए क्वालिफिकेशन पैक कोड एचवाईसी/क्यू 3101 है। इसे क्यूपी भी कहा जाता है। क्यूपी राष्ट्रीय व्यावसायिक मानकों (एनओएस) का एक सेट होता है। एनओएस कार्यस्थल पर सूचीबद्ध कार्य करने के लिए कार्यकर्ता के पास योग्यता के मानकीकृत स्तर को पूरा करता है। रिटेल आउटलेट अटेंडेंट क्यूपी के तहत, चार एनओएस हैं जो रिटेल आउटलेट अटेंडेंट द्वारा कार्य स्थल पर किए जाने वाले कार्यों का विवरण देते हैं।

एनओएस कोड	प्रमुख कार्य/काम
HYC/N 3101	रिटेल आउटलेट (ईंधन स्टेशन) की गतिविधियां करना
HYC/N 3102	सुरक्षित और बचाव पूर्ण वातावरण बनाए रखना
HYC/N 3103	स्वास्थ्य और स्वच्छता की आदतों को बनाए रखना
HYC/N 3104	ग्राहक-केंद्रित सेवा अभिविन्यास (ओरियनटेशन) बनाए रखना

## इकाई 1.2: हाइड्रोकार्बन क्षेत्र से परिचय

### इकाई का उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. हाइड्रोकार्बन क्षेत्र का वर्णन करने में
2. बताएं कि हाइड्रोकार्बन क्या हैं और विभिन्न प्रकार के हाइड्रोकार्बन का वर्णन करने में
3. कच्चे तेल की शोधन प्रक्रिया का वर्णन करने में
4. विभिन्न प्रकार के ईंधनों का उल्लेख करने में

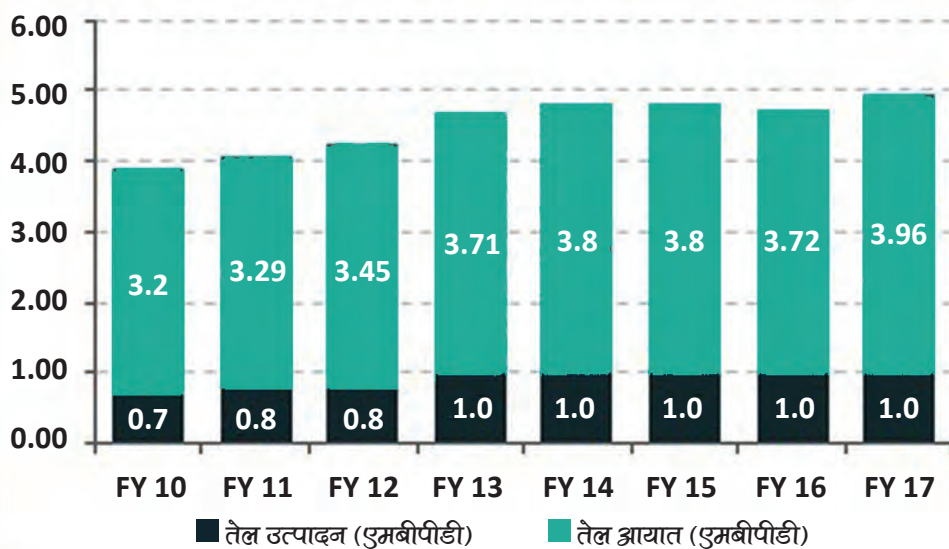
### 1.2.1 हाइड्रोकार्बन क्षेत्र के बारे में

हाइड्रोकार्बन सेक्टर भारत के छह प्रमुख उद्योगों में से एक है और इसलिए देश के अन्य सभी सेक्टरों, उद्योगों और क्षेत्रों पर इसका प्रभाव पड़ता है। चूंकि भारत एक विकासशील राष्ट्र है, इसलिए ऊर्जा की मांग लगातार बढ़ रही है और यह मांग इस क्षेत्र के विकास को और प्रभावित करती है। आज भारत के घरेलू कच्चे तेल के उत्पादन का 57 प्रतिशत तेल और प्राकृतिक गैस निगम (ओएनजीसी) से आता है। भारत दुनिया में तरल प्राकृतिक गैस (एलएनजी) का चौथा सबसे बड़ा आयातक भी है।

इस क्षेत्र के पनपने का एक कारण सरकारी पहल है। राज्य द्वारा संचालित तेल कंपनियां उत्तर प्रदेश में तरलीकृत पेट्रोलियम गैस (एलपीजी) के बुनियादी ढांचे में सुधार की दिशा में काम कर रही हैं, जिससे स्वच्छ ऊर्जा पैदा करने और रोजगार पैदा करने में भी मदद मिलेगी। भारत सरकार (GOI) ने परिवहन के लिए जैव ईंधन के उपयोग को बढ़ावा देने के लिए विभिन्न नीतियां पेश की हैं। इसके अतिरिक्त, GOI राजस्थान और महाराष्ट्र में रिफाइनरी बनाने, एलएनजी के उपयोग को बढ़ाने और तेल और गैस क्षेत्रों की नीलामी करने की भी योजना बना रहा है। भारत सरकार एक एकीकृत तेल कंपनी बनाने की भी योजना बना रही है जो वैश्विक बाजार में प्रतिस्पर्धा करेगी।

हाइड्रोकार्बन क्षेत्र ने देश के आर्थिक विकास में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है।

### आयात और घरेलू तेल उत्पादन (एमबीपीडी)



नोट: मिलियन बैरल प्रति दिन

स्रोत: तेल और प्राकृतिक गैस मंत्रालय, बीएमआई पूर्वानुमान

चित्र 1.2.1. आर्थिक विकास

तेल और गैस (हाइड्रोकार्बन) क्षेत्र ने पिछले कुछ वर्षों में महत्वपूर्ण विकास देखा है। वर्ष 2000 के बाद से भारत की ऊर्जा खपत लगभग दोगुनी हो गई है और आगे तेजी से बढ़ने की संभावना बहुत अधिक है।

औद्योगिक नीति और संवर्धन विभाग (डीआईपीपी) द्वारा जारी आंकड़ों<sup>1</sup> के अनुसार, अप्रैल 2000 और सितंबर 2017 के बीच पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस क्षेत्र ने 6.86 बिलियन अमेरिकी डॉलर का एफडीआई आकर्षित किया।

पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस मंत्रालय (एमओपी और एनजी) भारत सरकार का एक मंत्रालय है जो पेट्रोलियम, प्राकृतिक गैस, पेट्रोलियम उत्पादों और तरलीकृत के खोज, उत्पादन, शोधन, वितरण, मार्केटिंग, आयात, निर्यात और संरक्षण के लिए जिम्मेदार है। भारत में प्राकृतिक गैस वे पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस खंड के लिए दिशानिर्देश और नियम निर्धारित करने वाली शीर्ष संस्था हैं।

हाइड्रोकार्बन सेक्टर स्किल काउंसिल (ऐ) भारत में कौशल विकास इकोसिस्टम में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। उनका काम यह सुनिश्चित करना है कि प्रशिक्षण उद्योग की जरूरतों के अनुसार हो और राष्ट्रीय कौशल विकास नीति के अनुरूप है। स्वायत्त निकायों के रूप में, वे विभिन्न गतिविधियों को आगे बढ़ाते हैं और हाइड्रोकार्बन सेक्टर के तहत कौशल अंतराल को पहचानने और खत्म करने के उपाय करते हैं।

## 1.2.2 हाइड्रोकार्बन के बारे में

हाइड्रोकार्बन कार्बनिक यौगिक (आर्गेनिक कम्पाउंड) होते हैं जो हाइड्रोजन और कार्बन अणुओं से बने होते हैं।



### हाइड्रोकार्बन के प्रकार:

हाइड्रोकार्बन के चार मूल प्रकार हैं:

- प्राकृतिक गैस और पेट्रोलियम ईंधन में अल्केन्स का सामान्य उपयोग होता है।
- एल्कोहल, प्लास्टिक, लाख, डिटर्जेंट और ईंधन के संश्लेषण में एल्केन्स का उपयोग किया जाता है।
- एसिटिलीन का उपयोग स्टील को काटने और वेल्ड करने के लिए किया जाता है।
- तेल या ग्रीस आधारित कम्पाउंडों को निकालने या पतला करने के लिए कई सुगंधित कम्पाउंडों का उपयोग विलायक (सोल्वेंट) के रूप में किया जाता है। टोल्यूनि, उदाहरण के लिए, पेंट थिनर का एक घटक है।



चित्र 1.2.4. हाइड्रोकार्बन के प्रकार

1- <https://www.ibef.org/industry/oil-gas-india.aspx>



हम जिन ईंधनों का उपयोग करते हैं उनमें से कई हाइड्रोकार्बन हैं। प्राकृतिक रूप से पाए जाने वाले अधिकांश हाइड्रोकार्बन कच्चे तेल में मौजूद होते हैं। कच्चा तेल हाइड्रोकार्बन का मिश्रण होता है जो भूमिगत या पानी के नीचे पाए जाने वाले तरल के रूप में मौजूद होता है। कच्चे तेल में हाइड्रोकार्बन को आम तौर पर चार श्रेणियों में विभाजित किया जा सकता है:

कच्चे तेल में हाइड्रोकार्बन	भार
पैराफिन	15 से 60 प्रतिशत
नैथीन	30 से 60 प्रतिशत
एरोमैटिक्स	3 से 30 प्रतिशत
डामर	6 प्रतिशत

**पेट्रोलियम क्या है?**

पेट्रोलियम एक प्राकृतिक रूप से पाया जाने वाला, पीले से काले रंग का तरल है जो पृथ्वी की सतह के नीचे पाया जाता है। यह कच्चे तेल और प्राकृतिक गैस के लिए एक सामान्य शब्द है।

### 1.2.3 कच्चे तेल का शोधन

कच्चे तेल के शोधन से तात्पर्य कच्चे तेल को उपयोगी उत्पादों में बदलने की प्रक्रिया से है। प्रक्रिया को तीन बुनियादी चरणों में विभाजित किया गया है: पृथक्करण, रूपांतरण और उपचार।

#### 1. पृथक्करण या डिस्टिलेशन प्रक्रिया

पृथक्करण डिस्टिलेशन की प्रक्रिया को संदर्भित करता है। कच्चे तेल को एक भट्टी में गर्म किया जाता है ताकि हाइड्रोकार्बन को उनके वजन और बॉयलिंग पॉइंट के अनुसार अलग किया जा सके।

#### 2. रूपांतरण

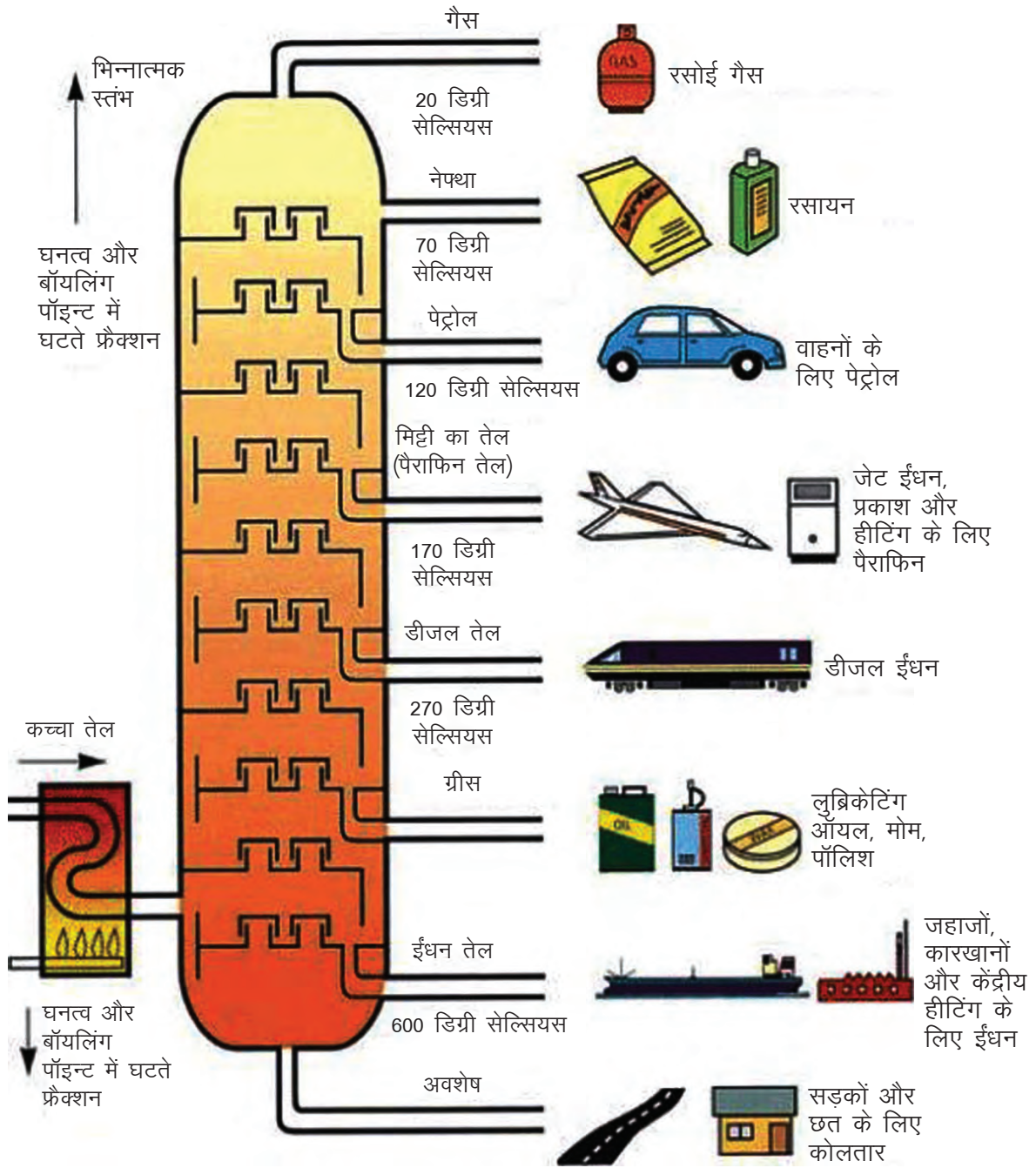
रूपांतरण केवल एक प्रकार के हाइड्रोकार्बन को दूसरे में बदलने की प्रक्रिया है।

#### 3. उपचार

उपचार शोधन की अंतिम प्रक्रिया है। उपचार का एक सामान्य उदाहरण डीजल ईंधन से सल्फर को हटाना है, जो स्वच्छ वायु दिशानिर्देशों को पूरा करने के लिए आवश्यक है।

#### डिस्टिलेशन प्रक्रिया

यह प्रक्रिया इस थ्योरी पर आधारित है कि विभिन्न पदार्थ अलग-अलग तापमान पर उबलते हैं। डिस्टिलेशन प्रक्रिया में, कच्चे तेल को गर्म किया जाता है और एक लंबे स्टील टॉवर में डाला जाता है जिसे डिस्टिलेशन कॉलम कहा जाता है और फिर उसके बॉयलिंग पॉइंट के अनुसार उसके घटकों में अलग किया जाता है। जैसे ही डिस्टिलेशन कॉलम में कच्चे तेल का तापमान बढ़ता है, कच्चा तेल खुद को अलग-अलग घटकों में अलग-अलग कर लेता है। प्रत्येक घटक अपने उबलते तापमान के आधार पर एक अलग प्रकार के पेट्रोलियम उत्पाद से मेल खाता है।



चित्र. 1.2.5. डिस्टिलेशन प्रक्रिया

## 1.2.4 ईंधन के प्रकार

ईंधन के तीन मुख्य प्रकार हैं – ठोस ईंधन, तरल ईंधन और गैसीय ईंधन।

### ईंधन के प्रकार और उदाहरण

#### ठोस ईंधन



चित्र 1.2.6. लकड़ी



चित्र 1.2.7. कोयला



चित्र 1.2.8. गाय का गोबर

कुछ और उदाहरण कोक, चारकोल आदि हैं।

#### तरल ईंधन



चित्र 1.2.9. डीजल, पेट्रोल



चित्र 1.2.10. मिट्टी तेल



चित्र 1.2.11. कोल तार

कुछ और उदाहरण पेट्रोल, नेपथा, इथेनॉल आदि हैं।

#### गैसीय ईंधन



चित्र 1.2.12. सीएनजी



चित्र 1.2.13. रसोई गैस



चित्र 1.2.14. बायोगैस

## इकाई 1.3: डाउनस्ट्रीम सेगमेंट से परिचय

### इकाई का उद्देश्य

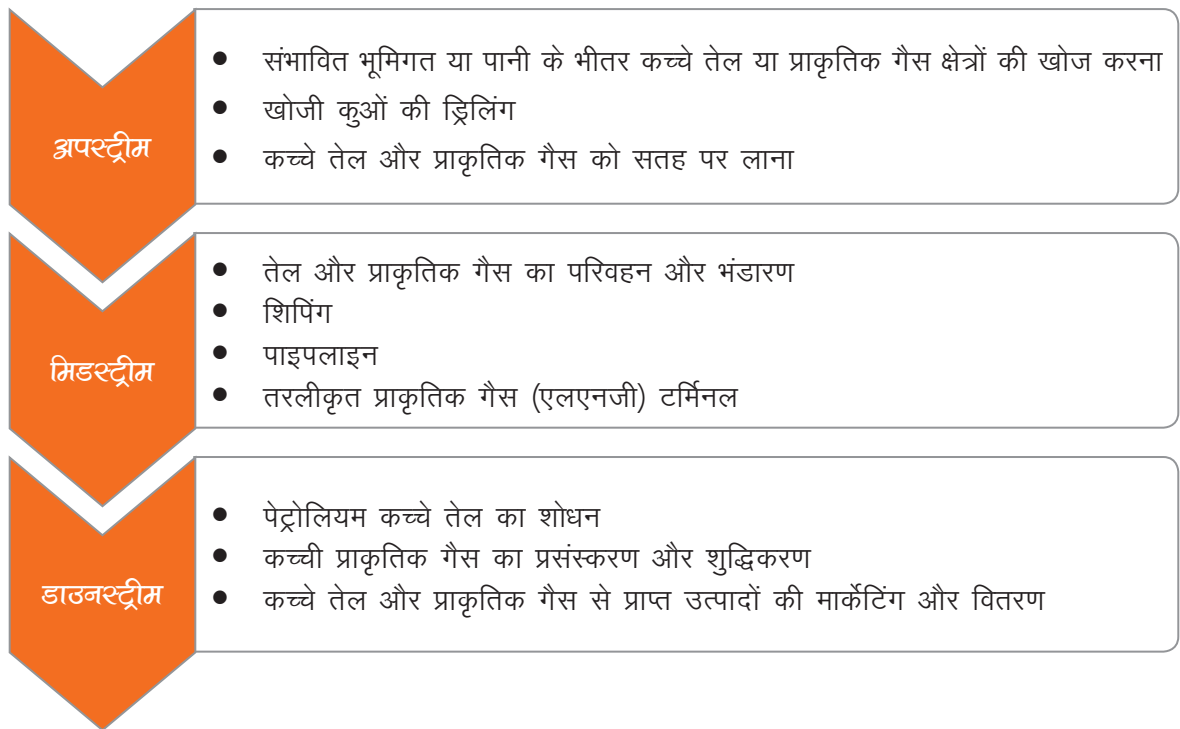


इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. हाइड्रोकार्बन सेक्टर के तीन प्रमुख खंडों की सूची बनाने में
2. डाउनस्ट्रीम सेगमेंट के कार्यों का उल्लेख करने में

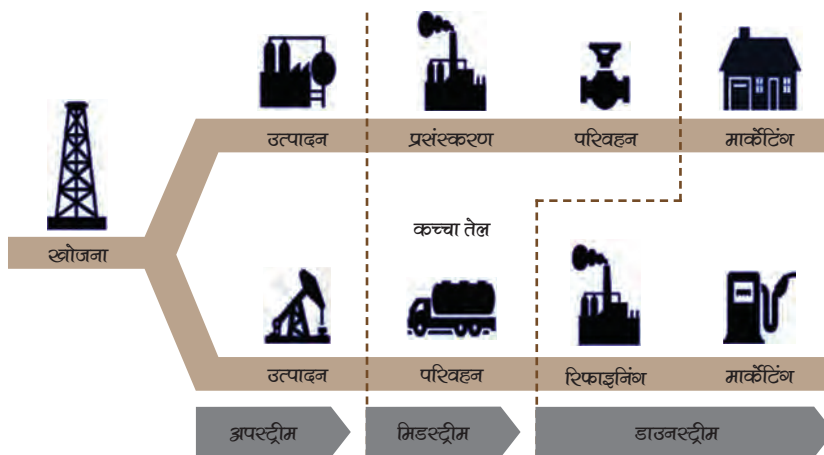
### 1.3.1 हाइड्रोकार्बन क्षेत्र के विभिन्न खंड (पेट्रोलियम उद्योग)

पेट्रोलियम उद्योग को तीन प्रमुख खंडों में विभाजित किया गया है: अपस्ट्रीम, मिडस्ट्रीम और डाउनस्ट्रीम।



चित्र 1.3.1. हाइड्रोकार्बन सेक्टर के विभिन्न खंड

पेट्रोलियम उद्योग के विभिन्न क्षेत्रों में शामिल प्रक्रियाएं:



चित्र 1.3.2. पेट्रोलियम उद्योग के विभिन्न क्षेत्रों में शामिल प्रक्रियाएं



### 1.3.2. डाउनस्ट्रीम सेगमेंट के बारे में

डाउनस्ट्रीम सेगमेंट में पेट्रोलियम कच्चे तेल का शोधन और कच्चे प्राकृतिक गैस के प्रसंस्करण और शुद्धिकरण के साथ-साथ कच्चे तेल और प्राकृतिक गैस से प्राप्त उत्पादों की मार्केटिंग और वितरण शामिल है। डाउनस्ट्रीम सेगमेंट पेट्रोल, मिट्टी के तेल, जेट ईंधन, डीजल तेल, ईंधन तेल, लुब्रिकेंट, मोम, डामर, प्राकृतिक गैस और तरलीकृत पेट्रोलियम गैस (एलपीजी), आदि जैसे उत्पादों के माध्यम से उपभोक्ताओं तक पहुंचता है।

भारत में डाउनस्ट्रीम सेगमेंट के बारे में



चित्र 1.3.3. डाउनस्ट्रीम सेगमेंट

डाउनस्ट्रीम सेगमेंट को तेल और गैस उद्योग के रूप में भी जाना जाता है। तेल और गैस उद्योग भारत के छह प्रमुख उद्योगों में से एक है। यह अर्थव्यवस्था के अन्य सभी महत्वपूर्ण वर्गों के लिए निर्णय लेने को प्रभावित करने में एक प्रमुख भूमिका निभाता है। भारत के डाउनस्ट्रीम सेगमेंट में सार्वजनिक क्षेत्र में 19 और निजी क्षेत्र में तीन रिफाइनरियां हैं। रिलायंस इंडस्ट्रीज लिमिटेड और एस्सार ऑयल जैसी निजी कंपनियां प्रमुख रिफाइनर हैं। वर्ष 2016 में, सार्वजनिक क्षेत्र की रिफाइनरियों में कुल रिफाइनरी क्रूड क्षमता का 54.42 प्रतिशत हिस्सा था और निजी क्षेत्र की रिफाइनरियों का कुल क्रूड क्षमता 9.28 प्रतिशत की सीएजीआर से बढ़कर 88.7 मिलियन मीट्रिक टन (एमएमटी) तक पहुंच गया।

वर्ष 2016 में, कंपनियों द्वारा पेट्रोलियम उत्पादों की कुल खपत लगभग 183.5 एमएमटी थी, जो पिछले वित्तीय वर्ष की तुलना में 11.2 प्रतिशत अधिक थी। अप्रैल 2016 (अनंतिम) में रिटेल आउटलेट्स की कुल संख्या बढ़कर 56,190 (निजी सहित) हो गई, जो अप्रैल 2015 में 53,419 थी।

## इकाई 1.4: रिटेल आउटलेट अटेंडेंट की भूमिका

### इकाई का उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. रिटेल आउटलेट अटेंडेंट की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों की व्याख्या करने में

### 1.4.1 रिटेल आउटलेट अटेंडेंट का महत्व

रिटेल आउटलेट अटेंडेंट की मुख्य जिम्मेदारी वाहनों में ईंधन भरना है। वह पहला व्यक्ति है जो ग्राहक के संपर्क में आता है और संगठन का प्रतिनिधित्व करता है। इसलिए, वह जिस तरह से ग्राहक के साथ व्यवहार करता है, वह ग्राहक के मन में संगठन की एक छवि बनाएगा। यही कारण है कि वह संगठन और ग्राहक के बीच महत्वपूर्ण कड़ी है, क्योंकि ग्राहक से व्यवहार करने और सेवा प्रदान करने की जिम्मेदारी रिटेल आउटलेट अटेंडेंट की होती है।



चित्र 1.4.1. काम करता रिटेल आउटलेट अटेंडेंट

एक ग्राहक रिटेल आउटलेट पर केवल पांच से छह मिनट बिताता है, इसलिए यह एक लंबे समय तक चलने वाला प्रभाव बनाने के लिए एक सीमित समय है जो ग्राहक को बार-बार आउटलेट पर आने के लिए प्रेरित करेगा। एक रिटेल आउटलेट अटेंडेंट को उत्कृष्ट सेवा का प्रदर्शन करना होता है और ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण रखना होता है।

चूंकि विभिन्न रिटेल आउटलेट्स पर पेश किए जाने वाले उत्पादों की ईंधन की कीमत और गुणवत्ता बराबर है, रिटेल आउटलेट पर प्रदान की जाने वाली सेवाएं ही एकमात्र अंतर हैं, जो ग्राहक को बनाए रखने के लिए निर्णायक कारक हो सकता है। इसलिए, रिटेल आउटलेट अटेंडेंट के लिए अपनी नौकरी और जिम्मेदारियों को समझना बहुत जरूरी है। रिटेल आउटलेट अटेंडेंट को ग्राहक की जरूरतों, सुरक्षा पहलुओं और संचार कौशल आदि के प्रति संवेदनशील होना चाहिए।



## 1.4.2 रिटेल आउटलेट अटेंडेंट का कार्य विवरण

एक रिटेल आउटलेट अटेंडेंट को अपनी नौकरी के विवरण के हिस्से के रूप में निम्नलिखित बातों के बारे में पता होना चाहिए:

- ग्राहकों के वाहन में उनकी आवश्यकता के अनुसार पेट्रोल/डीजल भरें।
- रिटेल आउटलेट पर सुरक्षा दिशानिर्देशों का पालन करें।
- ईमानदार रहें और सत्यनिष्ठ व्यक्ति बनें।
- ग्राहक के प्रति शिष्ट और विनम्र रहें।
- पढ़ने और लिखने का बुनियादी कौशल हो।
- अच्छी तरह से तैयार और स्वच्छ रहें।
- हर समय सतर्क और चौकन्ने रहें।
- संभावित खतरों और सुरक्षा उपायों को जानें।



चित्र 1.4.2. रिटेल आउटलेट अटेंडेंट



चित्र.1.4.3. रिटेल आउटलेट अटेंडेंट



चित्र 1.4.4. रिटेल आउटलेट अटेंडेंट

रिटेल आउटलेट अटेंडेंट का करियर पथ

एक व्यक्ति रिटेल आउटलेट पर पर्यवेक्षक स्तर तक प्रगति कर सकता है।



चित्र. 1.4.5. रिटेल आउटलेट अटेंडेंट के लिए करियर पथ

## अभ्यास



प्रश्नों को ध्यान से पढ़ें और उनका उत्तर दें।

1. इस प्रशिक्षण कार्यक्रम से आपकी क्या अपेक्षाएं हैं?

---



---



---



---

2. रिटेल आउटलेट अटेंडेंट कौन होता है?

---



---



---



---

3. हाइड्रोकार्बन क्षेत्र के तीन मुख्य खंड कौन से हैं?

---



---



---



---

4. रिटेल आउटलेट अटेंडेंट की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों की सूची बनाएं।

---



---



---



---

रिटेल आउटलेट पर व्यावहारिक अभ्यास सत्र आयोजित किए जाएंगे

## टिप्स



- हाइड्रोकार्बन कार्बनिक कम्पाउंड हैं जो हाइड्रोजन और कार्बन अणुओं से बने होते हैं।
- चार बुनियादी प्रकार के हाइड्रोकार्बन हैं – एल्केन्स, एल्कीन्स, एल्काइन्स और एरोमैटिक्स।
- ईंधन को तीन मुख्य प्रकारों में बांटा गया है – ठोस ईंधन, तरल ईंधन और गैसीय ईंधन।
- हाइड्रोकार्बन क्षेत्र के तीन प्रमुख खंड हैं: अपस्ट्रीम, मिडस्ट्रीम और डाउनस्ट्रीम।

टिप्पणियां




---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

Scan the QR codes or click on the link to watch the related videos



<https://www.youtube.com/watch?v=FsyAlv5Azws>

Indian Oil Petrol Pump Walkthrough

Scan the QR codes or click on the link to watch the related videos



<https://www.youtube.com/watch?v=2k4OTERUCyc>

PETROL STATION DESIGN



## 2. रिटेल आउटलेट (ईंधन स्टेशन) की गतिविधियां करना



- इकाई 2.1 - रिटेल आउटलेट के बारे में
- इकाई 2.2 - रिटेल आउटलेट्स पर ईंधन भरने से पूर्व की गतिविधियां करना
- इकाई 2.3 - रिटेल आउटलेट्स पर ईंधन भरने की गतिविधियां करना
- इकाई 2.4 - रिटेल आउटलेट्स पर ईंधन भरने के बाद की गतिविधियां करना



## सीखने के प्रमुख परिणाम



इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. रिटेल आउटलेट और रिटेल आउटलेट के प्रकारों का वर्णन करने में
2. रिटेल आउटलेट में ईंधन भरने से पहले, ईंधन भरने और ईंधन भरने के बाद की गतिविधियां करने में
3. ईंधन भरने की प्रक्रिया के दौरान क्या करें और क्या न करें, बताने में
4. ईंधन भरने की प्रक्रिया के दौरान पालन किए जाने वाले सभी सुरक्षा उपायों का उल्लेख करने में
5. ईंधन भरने के बाद की प्रक्रिया का वर्णन करने में



## इकाई 2.1: रिटेल आउटलेट्स के बारे में

### इकाई का उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. रिटेल आउटलेट और रिटेल आउटलेट के प्रकारों का वर्णन करने में
2. रिटेल आउटलेट में ईंधन भरने से पहले, ईंधन भरने और ईंधन भरने के बाद की गतिविधियां करने में

### 2.1.1 रिटेल आउटलेट क्या है?

रिटेल आउटलेट को आमतौर पर पेट्रोल पंप या गैस स्टेशन के रूप में जाना जाता है। तेल उद्योग के साथ ग्राहकों के संपर्क का सबसे मुख्य बिंदु पेट्रोल पंप है। यह स्थान मोटर वाहनों – दो पहिया, चार पहिया और अन्य भारी वाहनों की ईंधन भरने की जरूरतों को पूरा करता है।

रिटेल आउटलेट के निम्नलिखित क्षेत्र हैं:



चित्र 2.1.1. रिटेल आउटलेट



चित्र 2.1.2. रिटेल आउटलेट



चित्र 2.1.3. रिटेल आउटलेट



चित्र 2.1.4. रिटेल आउटलेट



चित्र 2.1.5. रिटेल आउटलेट

रिटेल आउटलेट पेट्रोल, डीजल, सीएनजी, ऑटो एलपीजी और अन्य उत्पाद जैसे लुब्रिकेंट, इंजन ऑयल, ब्रेक ऑयल, कूलेंट और वाहनों के अन्य उपभोग्य सामग्रियों की बिक्री करता है।

## 2.1.2 रिटेल आउटलेट्स के प्रकार

रिटेल आउटलेट तीन प्रकार के होते हैं, जैसे कि:



चित्र 2.1.3. ग्रामीण रिटेल आउटलेट

### ग्रामीण रिटेल आउटलेट

ग्रामीण रिटेल आउटलेट बुनियादी सुविधाओं के साथ एक छोटे फॉर्मेट का आउटलेट है।



चित्र 2.1.4. शहरी रिटेल आउटलेट

### शहरी रिटेल आउटलेट

शहरी क्षेत्र में रिटेल आउटलेट को शहरी आउटलेट के रूप में जाना जाता है। ये आउटलेट उन शहरों में स्थित होते हैं जहां जनसंख्या अधिक होता है।



चित्र 2.1.5. हाईवे रिटेल आउटलेट

### हाईवे रिटेल आउटलेट

राष्ट्रीय राजमार्गों या राज्य राजमार्गों पर स्थित रिटेल आउटलेट्स को हाईवे रिटेल आउटलेट्स कहा जाता है। वे विस्तारित सुविधाओं के साथ एक बड़े फॉर्मेट के आउटलेट हैं।

### तीनों रिटेल आउटलेट्स की विशेषताएं:

#### ग्रामीण रिटेल आउटलेट की विशेषताएं:

- ग्रामीण क्षेत्रों में अधिकांश ग्राहक कृषि पृष्ठभूमि से होते हैं।
- फसल की आवश्यकता के अनुसार डीजल जेनरेटर (डीजी) सेट/ट्रैक्टर आदि के लिए हाई स्पीड डीजल (एचएसडी) की कभी-कभी बिक्री होती है।
- इनमें से कुछ रिटेल आउटलेट किसानों के लिए आवश्यक बीज/खाद भी बेचते हैं।

#### शहरी रिटेल आउटलेट की विशेषताएं:

- यह रिटेल आउटलेट उन ग्राहकों को सेवा प्रदान करता है जो हमेशा जल्दी में होते हैं क्योंकि वे त्वरित सेवाओं की तलाश में रहते हैं।
- वे कार वॉश, एटीएम, खाने की जगह और वॉशरूम आदि जैसी सुविधाओं की भी तलाश करते हैं।
- सुविधा स्टोर शहरी दुकानों के लिए एक अतिरिक्त लाभ हैं।

#### हाईवे रिटेल आउटलेट की विशेषताएं:

- ये आउटलेट ग्रामीण और शहरी आउटलेट की तुलना में अपने आकार में विशाल होते हैं।
- अधिकांश ग्राहक भारी वाहन चालक होते हैं और वे आमतौर पर लगातार लंबे समय तक वाहन चलाते हैं। उन्हें सुरक्षित पार्किंग, ढाबा, विश्राम कक्ष, शौचालय और स्नान की सुविधा आदि जैसी सुविधाओं की आवश्यकता होती है।



## 2.1.3 रिटेल आउटलेट पर उत्पाद और सेवाएं

रिटेल आउटलेट अटेंडेंट को रिटेल आउटलेट पर उपलब्ध उत्पादों और सेवाओं के बारे में पता होना चाहिए।

### 2.1.3.1 रिटेल आउटलेट पर उत्पाद

पेट्रोल, डीजल, सीएनजी, ऑटो एलपीजी, और लुब्रिकेंट एक रिटेल आउटलेट पर बेचे जाने वाले उत्पाद हैं।

मोटर स्पिरिट (एमएस) जिसे आमतौर पर पेट्रोल के रूप में जाना जाता है, मुख्य रूप से दो, तीन और चार पहिया वाहनों जैसे यात्री वाहनों के लिए उपयोग किया जाता है।

#### पेट्रोल की विशेषताएं:

- पेट्रोल से चलने वाला आंतरिक ज्वलन इंजन परिवेशी वायु से ऑक्सीजन के साथ गैसोलीन की विभिन्न हाइड्रोकार्बन प्रजातियों के ज्वलन से ऊर्जा प्राप्त करता है, जिससे कार्बन डाइऑक्साइड और पानी का निकास होता है।
- पेट्रोल का घनत्व 15 डिग्री सेल्सियस पर 720 से 775 kg/m<sup>3</sup> के बीच होता है।

#### ज्वलनशीलता:

पेट्रोल अपने वाष्प कदम की एक सीमित सीमा में जलता है और, इसकी अस्थिरता के साथ, जब प्रज्वलन के स्रोत मौजूद होते हैं तो यह रिसाव को अत्यधिक खतरनाक बनाता है।

- सामान्य पेट्रोल: यह आम तौर पर स्पार्क इग्निशन आंतरिक ज्वलन इंजन जैसे यात्री कारों, दो पहिया वाहनों, तीन पहिया वाहनों आदि के लिए ईंधन के रूप में उपयोग किया जाता है।
- ब्रांडेड पेट्रोल: यह नई पीढ़ी के वाहनों द्वारा पसंद किया जाता है। यह सामान्य पेट्रोल से थोड़ा महंगा होता है। इसमें वाहनों के प्रदर्शन को अनुकूलित करने के लिए अतिरिक्त सामग्री होती है। यह जमा कार्बन की सफाई और रोकथाम, कम धुआं/उत्सर्जन करने, बेहतर एक्सलेरेशन और पिकअप और एक आसान ड्राइविंग अनुभव जैसे लाभ प्रदान करता है।
- इथेनॉल मिश्रित पेट्रोल: पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस मंत्रालय ने एथेनॉल मिश्रित पेट्रोल (ईबीपी) की मार्केटिंग के लिए विशिष्टताओं को निर्धारित किया है। वर्तमान में पेट्रोल में 10 प्रतिशत एथेनॉल मिलाकर बाजार में बेचा जाता है। ईबीपी को गैसोहोल के नाम से भी जाना जाता है।

यह इथेनॉल के पर्यावरणीय लाभों के कारण भारत सरकार की एक पहल है। यह ईंधन का सबसे पर्यावरण अनुकूल विकल्प है जो हमारे पास पहले से मौजूद कारों में काम करता है। यह गैसोलीन की तुलना में ग्रीनहाउस गैस उत्सर्जन को 59 प्रतिशत तक कम करता है, और हानिकारक रसायनों को हवा से बाहर रखता है।

हाई स्पीड डीजल (एचएसडी) जिसे आमतौर पर डीजल के रूप में जाना जाता है, भारी वाहनों के लिए पसंद किया जाता है।

#### हाई स्पीड डीजल के लक्षण:

- डीजल ईंधन हल्के ईंधन तेल का एक रूप है, जो मिट्टी के तेल (पैराफिन) के समान है। हालांकि, डीजल इंजन, विशेष रूप से पुराने या साधारण डिजाइन जिनमें सटीक इलेक्ट्रॉनिक इंजेक्शन सिस्टम की कमी होती है, अन्य ईंधन की एक विस्तृत विविधता पर चल सकते हैं।
- डीजल का घनत्व 15 डिग्री सेल्सियस पर 815–845 kg/m<sup>3</sup> के बीच होता है।

#### ज्वलनशीलता:

डीजल ईंधन पेट्रोल की तुलना में कम ज्वलनशील होता है, जिससे डीजल इंजन से लैस वाहन में ईंधन के कारण आग लगने का खतरा कम होता है। हालांकि, चूंकि यह धीरे-धीरे वाष्पित हो जाता है, इसलिए सड़क पर कोई भी रिसाव वाहनों के फिसलने का खतरा पैदा कर सकता है। हल्के अंशों के वाष्पित हो जाने के बाद, सड़क पर एक चिकना स्लिक छूट जाता है जिससे टायर की पकड़ और घर्षण कम हो जाता है, और इससे वाहन फिसल सकते हैं।

- **सामान्य डीजल:** इनका उपयोग भारी वाणिज्यिक वाहनों, बसों, ट्रैक्टरों, मोटर कारों, पंप सेटों और अन्य डीजल इंजन चालित एप्लिकेशन में किया जाता है।
- **ब्रांडेड डीजल:** ब्रांडेड डीजल में गैस माइलेज में सुधार, कार्बन मोनोऑक्साइड को कम करने और प्रदर्शन को बढ़ाने के उद्देश्य से अतिरिक्त सामग्री होती है।

**कम्प्रेस्ड नेचुरल गैस (सीएनजी):** सीएनजी पर्यावरण के अनुकूल ईंधन है।

**सीएनजी की विशेषताएं:**

- सीएनजी प्राकृतिक गैस को कम्प्रेस करके बनाई जाती है, जो मुख्य रूप से मीथेन (CH<sub>4</sub>) से बनी होती है, जो कि मानक वायुमंडलीय दबाव पर उसकी मात्रा के 1 प्रतिशत से भी कम होती है। इसे 20–25 मेगापास्कल (2,900–3,600 psi) के दबाव में कठोर कंटेनरों में संग्रहित और वितरित किया जाता है, आमतौर पर बेलनाकार या गोलाकार आकार में।
- सीएनजी का वॉल्यूमेट्रिक ऊर्जा घनत्व तरलीकृत प्राकृतिक गैस के 42 प्रतिशत और डीजल ईंधन के 25 प्रतिशत होने का अनुमान है।

**ज्वलनशीलता:**

सीएनजी अत्यधिक ज्वलनशील होता है क्योंकि यह पेट्रोल और डीजल की तुलना में हल्का है, क्योंकि यह हवा से हल्का है, और बिना गंध के यह हल्की हवा में गायब हो जाता है। यदि यह किसी भी स्रोत के संपर्क में आता है, तो यह आग के खतरे का कारण बन सकता है।

- कुछ शहरों में कंपनियों के चुनिंदा आउटलेट्स पर सीएनजी उपलब्ध होता है। चुनिंदा शहरों में सीएनजी के लिए अकेले रिटेल आउटलेट भी हैं।
- सीएनजी का उपयोग उन वाहनों में किया जा सकता है जो इस ईंधन पर चलने में सक्षम होने के लिए एक विशेष किट से सुसज्जित हैं। इस उद्देश्य के लिए वाहन को मेकेनिकल बदलाव की आवश्यकता होती है।
- शहरी रिटेल आउटलेट्स पर इसकी उपलब्धता धीरे-धीरे बढ़ाई जा रही है।

**ऑटो तरलीकृत पेट्रोलियम गैस (एलपीजी):**

एलपीजी एक स्वच्छ और पर्यावरण के अनुकूल ईंधन है। जब एलपीजी का उपयोग आंतरिक ज्वलन इंजनों को ईंधन देने के लिए किया जाता है, तो इसे अक्सर ऑटोगैस या ऑटो प्रोपेन के रूप में जाना जाता है।

**ऑटो एलपीजी की विशेषताएं:**

- एलपीजी उच्च आणविक भार वाले हाइड्रोकार्बन से अधिक जलता है क्योंकि यह कम कण छोड़ता है। वायुमंडलीय दबाव और तापमान पर एलपीजी एक ऐसी गैस है जो हवा से 1.5 से 2.0 गुना भारी होती है। यह मध्यम दबाव में आसानी से तरलीकृत हो जाता है। तरल का घनत्व पानी का लगभग आधा होता है और 15 डिग्री सेल्सियस पर 0.525 से 0.580 तक होता है।
- चूंकि एलपीजी वाष्प हवा से भारी होती है, इसलिए यह सामान्य रूप से जमीनी स्तर/निचले स्थानों पर बैठ जाती है, और निम्न स्थानों में जमा हो जाती है।

**ज्वलनशीलता:**

- एलपीजी में हवा में गैस की मात्रा 1.8 प्रतिशत से 9.5 प्रतिशत तक विस्फोटक रेंज होती है। यह अन्य सामान्य गैसीय ईंधनों की तुलना में काफी संकरा है। यह रिसाव या रिसाव की स्थिति में निचले क्षेत्र में जमा एलपीजी वाष्प के खतरे का संकेत देता है। एलपीजी का ऑटो-इग्निशन तापमान लगभग 410–580 डिग्री सेल्सियस है, और यह सामान्य तापमान पर अपने आप नहीं जलेगा।
- पम्पिंग/फिलिंग-इन ऑपरेशन के दौरान वाष्प में फंसी हवा एक अशुद्ध बर्तन/सिलेंडर में खतरनाक होती है। इसे देखते हुए एलपीजी कार्गो या टैंकरों को उतारने के लिए वायुदाब का उपयोग करना उचित नहीं है।

**लुब्रिकेंट:**

यह इंजन के स्वस्थ जीवन के लिए एक महत्वपूर्ण उत्पाद है। लुब्रिकेंट एक चिपचिपा उत्पाद है जिसका उपयोग इंजन के सुचारु संचालन और इंजन के टूट-फूट को कम करने के लिए किया जाता है। विभिन्न इंजनों, गियर बॉक्स और अन्य घटकों के लिए विभिन्न ग्रेड के लुब्रिकेंट की आवश्यकता होती है। विभिन्न वाहनों जैसे दो पहिया, चार पहिया और अन्य भारी मोटर वाहनों के लिए अलग-अलग इंजन ऑयल होते हैं।

## 2.1.3.2 रिटेल आउटलेट पर उपलब्ध सेवाएं

रिटेल आउटलेट कई तरह की सेवाएं प्रदान करता है, जैसा कि दिखाया गया है:



चित्र 2.1.6. हवा सेवा

रिटेल आउटलेट पर प्रदान की जाने वाली हवा सेवा वाहन निर्माताओं द्वारा निर्धारित मानकों के अनुसार होती है, जैसे विभिन्न वाहनों के पीछे और आगे के टायर के लिए सटीक वायुदाब आदि। इसके अलावा, एयर टावर्स ग्राहक को त्वरित सेवा के लिए रिटेल आउटलेट में सुविधाजनक स्थान पर स्थित हैं।



चित्र 2.1.7. तेल बदलने की सेवा

तेल बदलने की सेवा एक वाहन के इंजन, पिस्टन, ब्रेक आदि के लिए रिटेल आउटलेट पर प्रदान की जाने वाली त्वरित सेवा है क्योंकि ये भाग घर्षण/टूट-फूट के कारण गर्मी उत्पन्न करते हैं।



चित्र 2.1.8. पीयूसी सेवा

प्रदूषण नियंत्रण (पीयूसी) सेवा कार्बन मोनोऑक्साइड, कार्बन डाइऑक्साइड, हाइड्रोकार्बन और नाइट्रोजन ऑक्साइड जैसे वाहन निकास उत्सर्जन से संबंधित है, और ऐसी गैसों ग्लोबल वार्मिंग में योगदान करती हैं। पीयूसी हमारे वाहनों के उत्सर्जन स्तर की जांच करने में मदद करता है।

वाहनों के लिए पीयूसी प्रमाणपत्र अनिवार्य है।



चित्र 2.1.9. वाहन धोने की सेवा

यदि ग्राहक इसका उपयोग करना चाहता है तो रिटेल आउटलेट पर गाड़ी धोने की सेवा प्रदान की जाती है।





चित्र. 2.1.10. विंडस्क्रीन सफाई

विंडस्क्रीन की सफाई महत्वपूर्ण है क्योंकि एक गंदी विंडस्क्रीन संभावित रूप से खतरनाक है क्योंकि यह चालक की सड़क देखने की क्षमता को सीमित करती है।



चित्र. 2.1.11. एलाइड रिटेल बिजनेस

एलाइड रिटेल बिजनेस का तात्पर्य है कि रिटेल आउटलेट का एटीएम, जनरल स्टोर, भोजनालयों या सुपरमार्केट के साथ गठबंधन है। ये सुविधाएं ग्राहकों की सुविधा के लिए दी जाती हैं।



चित्र. 2.1.12. पीने के पानी की सुविधा

एक रिटेल आउटलेट पर स्वच्छ पेयजल उपलब्ध कराया जाता है।



चित्र. 2.1.13. वाशरूम सुविधाएं

ग्राहकों की सुविधा के लिए स्वच्छ वाशरूम सुविधाएं प्रदान की जाती हैं।

रिटेल आउटलेट पर गुणवत्ता और मात्रा जांच की उपलब्धता:

रिटेल आउटलेट पर ईंधन की गुणवत्ता और मात्रा की जांच करने की सुविधा मूल्य वर्धित सुविधाएं हैं।

**गुणवत्ता:** शब्द "गुणवत्ता" का तात्पर्य है कि ग्राहक जो उत्पाद खरीद रहा है वह निर्धारित विनिर्देशों को पूरा करता है और किसी भी संदूषण या मिलावट से मुक्त है। ग्राहक नीचे सूचीबद्ध विभिन्न उत्पादों के लिए विशिष्ट जांच करके गुणवत्ता सुनिश्चित कर सकते हैं:

### 2.1.3.3 रिटेल आउटलेट पर उत्पाद



#### फिल्टर पेपर टेस्ट

ईंधन में मिलावट की संभावना है, गुणवत्ता जांचने के लिए निम्न उपाय करें:

**कदम 1:** दाग हटाने के लिए डिस्पेंसिंग नोजल के सिरे को साफ करें।

**कदम 2:** नोजल से फिल्टर पेपर पर पेट्रोल की एक बूंद डालें।

**नतीजा:** करीब 2 मिनट में पेट्रोल वाष्पित हो जाएगा। यदि यह फिल्टर पेपर पर कोई दाग नहीं छोड़ता है, तो आप यह निष्कर्ष निकाल सकते हैं कि ईंधन बिना मिलावट के या साफ है। अगर इसमें कोई दाग रह जाता है तो मिलावट की आशंका रहती है।



चित्र. 2.1.14. नोजल से फिल्टर पेपर पर पेट्रोल की एक बूंद डालें

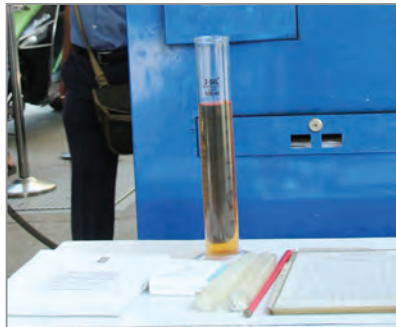


चित्र. 2.1.15. फिल्टर पेपर से वाष्पित हो रहा पेट्रोल



चित्र. 2.1.16. मिलावट नहीं मिली

- घनत्व जांच (ब्रांडेड ईंधन सहित पेट्रोल और डीजल के लिए)



चित्र. 2.1.17. घनत्व जांच

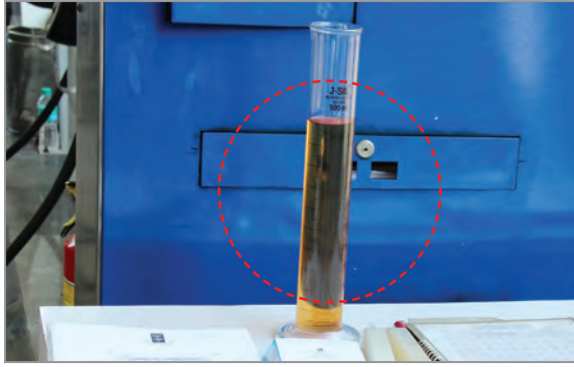
**ईंधन के घनत्व की जांच के लिए कदम:**

**कदम 1:** घनत्व परीक्षण करने के लिए 500 मिलीलीटर जार, कैलिब्रेटेड हाइड्रोमीटर, थर्मामीटर और अमेरिकन सोसाइटी फॉर टेस्टिंग ऑफ मैटेरियल्स (एएसटीएम) रूपांतरण चार्ट की आवश्यकता होती है। हाइड्रोमीटर किसी भी तरल पदार्थ के घनत्व को मापने के लिए एक बहुत ही सरल उपकरण है। प्रत्येक ईंधन का घनत्व एक दूसरे से भिन्न होता है।

**कदम 2:** जार के लगभग 3/4 भाग को डिस्पेंसिंग इकाई के नोजल के माध्यम से लिए गए उत्पाद से भरें।

**कदम 3:** थर्मामीटर और हाइड्रोमीटर को जार में डुबोएं और तापमान और घनत्व को रिकॉर्ड करें।

**कदम 4:** पाया गया वास्तविक घनत्व रूपांतरण चार्ट की सहायता से 15 डिग्री सेंटीग्रेड पर घनत्व में परिवर्तित हो जाता है। इस परिवर्तित घनत्व की तुलना रिटेल आउटलेट द्वारा बनाए गए घनत्व रजिस्टर से लिए गए संदर्भ घनत्व से की जाती है।



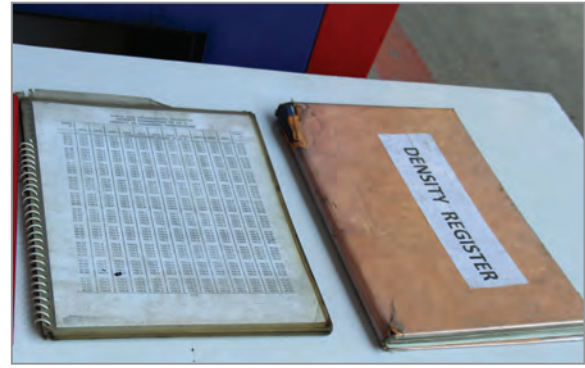
चित्र. 2.1.18. ईंधन के साथ 500 मिली का जार



चित्र. 2.1.19. कैलिब्रेटेड हाइड्रोमीटर, थर्मामीटर का उपयोग करना



चित्र. 2.1.20. एक ईंधन के घनत्व की जांच करना



चित्र. 2.1.21. घनत्व जांच रजिस्टर

**लुब्रिकेंट के लिए जांच:** कंटेनर की सील, निर्माण की तारीख और निर्माता के नाम की जांच करें। टू/थ्री व्हीलर सेगमेंट की सुविधा के लिए, रिटेल आउटलेट्स आमतौर पर सेल्फ-मिक्सिंग (पेट्रोल-ऑयल मिक्स) डिस्पेंसर, 2टी डिस्पेंसर प्रदान करते हैं और वे टैम्पर प्रूफ 2टी/4टी पाउच भी रखते हैं।



चित्र. 2.1.19. रिटेल आउटलेट पर लुब्रिकेंट



**मात्रा:**

प्रत्येक रिटेल आउटलेट के लिए मात्रा को सत्यापित करने के लिए तोल और माप विभाग द्वारा मुहर लगी 5 लीटर माप को कैलिब्रेटेड रखना अनिवार्य है।

मात्रा को 5 लीटर माप से जांचा जा सकता है। डिस्पेंसिंग इकाई की किसी अप्रत्याशित खराबी के कारण स्वीकार्य भिन्नता 5 लीटर में 25 मिली है जिसे तुरंत ठीक किया जाना चाहिए।



चित्र. 2.1.19. 5 लीटर माप के साथ जांच की गई

## इकाई 2.2: रिटेल आउटलेट्स पर ईंधन भरने से पहले की गतिविधियां

### इकाई का उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. डिस्पेंसिंग यूनिट के उपयोग और प्रकारों की व्याख्या करने में
2. सभी ईंधन-पूर्व गतिविधियों को पूरा करने में

### 2.2.1 ईंधन वितरण इकाई

फ्यूल डिस्पेंसर, फिलिंग स्टेशन पर एक मशीन है जिसका उपयोग वाहनों में पेट्रोल, डीजल, सीएनजी, ऑटो एलपीजी या अन्य प्रकार के ईंधन को पंप करने के लिए किया जाता है।

#### ईंधन डिस्पेंसर की संरचना और कार्य:

एक आधुनिक ईंधन डिस्पेंसर तार्किक रूप से दो मुख्य भागों में विभाजित होता है, एक इलेक्ट्रॉनिक "हेड" है जिसमें पंप के कार्य को नियंत्रित करने, पंप के डिस्प्ले को चलाने और इनडोर बिक्री प्रणाली से संचार करने के लिए एक कंप्यूटर लगा होता है; और दूसरा है, यांत्रिक खंड जिसमें एक 'स्वयं निहित' इकाई में एक इलेक्ट्रिक मोटर, पंपिंग इकाई, मीटर, पल्सर और वाल्व होते हैं जो ईंधन प्रवाह को भौतिक रूप से पंप और नियंत्रित करते हैं।

#### हाइड्रोलिक सेक्शन

हाइड्रोलिक सेक्शन में भंडारण टैंक से ईंधन खींचने के लिए एक रोटरी पंप और सोलनॉइड/पायलट वाल्व होता है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ईंधन केवल डिस्पेंसर की ओर बहता है और पंप में वापस नहीं आता है।

#### फ्यूल नोजल (ईंधन नलिका)

नलिका को लचीले पाइप के माध्यम से पंप से जोड़ा जाता है, जिससे उन्हें वाहन के फिलिंग इनलेट में रखा जा सकता है। पाइप बड़ी से बड़ी चोट से बचने के लिए मजबूत होते हैं, जिसमें मौसम के संपर्क में आना और गाड़ी के ऊपर से चले जाना शामिल है, और अक्सर अतिरिक्त ताकत प्रदान करने के लिए भारी स्प्रिंग या कॉइल की व्यवस्था की होती है।



चित्र 2.2.1. दोहरी पंप वितरण इकाई

फ्यूल डिस्पेंसर में रोटरी पंप इनलेट पर आंशिक वैक्यूम बनाए रखने के उद्देश्य से स्टोरेज टैंक और इकाई के हाइड्रोलिक्स हिस्से के बीच लगातार चलने वाली इलेक्ट्रिक मोटर होती है। जब नोजल खुलता है, तो भंडारण टैंक इनलेट से सक्शन प्रेशर खींचता है, जिससे ईंधन पंपिंग इकाई की ओर प्रवाहित होता है।

#### वितरण इकाई के प्रकार:

- मोनो वितरण इकाई।
- मल्टी प्वाइंट वितरण इकाई।
- मल्टी नोजल वितरण इकाई।
- स्थानहीन वितरण इकाई।

वितरण इकाई वाहनों को ईंधन भरने के लिए इस्तेमाल की जाने वाली मशीन है। यह निम्नलिखित प्रदर्शित करता है:

- इसमें शामिल ईंधन के प्रकार
- ग्राहक के वाहन में डाली जा रही ईंधन की इकाई
- बिक्री राशि जिसे ग्राहक को भुगतान करने की आवश्यकता है
- मूल्य प्रति लीटर



चित्र 2.2.2. मल्टी प्वाइंट वितरण इकाई



चित्र 2.2.3. सीएनजी वितरण इकाई

## 2.2.2 ईंधन भरने से पहले की गतिविधियां

### ईंधन पूर्व गतिविधियां

रिटेल आउटलेट अटेंडेंट को हर समय मैदान पर होना चाहिए। उसे निम्नलिखित ईंधन-पूर्व गतिविधियां करनी चाहिए:



चित्र 2.2.4. ग्राहक को मैदान पर निर्देशित करना

- यदि आवश्यक हो तो ग्राहक को मैदान पर निर्देशित करें।



चित्र 2.2.5. गाड़ी को डिस्पेंसिंग इकाई के पास पार्क करें

- ग्राहक को अपने वाहन को इस तरह पार्क करने के लिए कहें कि वह डिस्पेंसिंग इकाई को देख सके और ग्राहक को इंजन बंद करने के लिए कहें।





चित्र 2.2.6. ग्राहक का अभिवादन

- ग्राहक का अभिवादन करें।



चित्र 2.2.7. वितरण इकाई के पास मोबाइल फोन की अनुमति नहीं होती है

- सुनिश्चित करें कि वितरण इकाई के पास कहीं भी ग्राहक के सेल फोन का उपयोग नहीं किया गया है।
- रिटेल आउटलेट पर उपलब्ध किसी भी योजना/प्रस्ताव के बारे में ग्राहक को जानकारी दें।



चित्र 2.2.8. रिटेल आउटलेट अटेंडेंट ग्राहक से उनकी पसंद का ईंधन पूछ रहा है

- ग्राहक से पूछें कि उन्हें पेट्रोल की जरूरत है या डीजल की।
- ग्राहक को यह जानने के लिए प्रेरित करें कि क्या वह टैंक को पूरा भरना चाहते हैं।
- ब्रांडेड उत्पादों का सुझाव दें।
- ईंधन के प्रकार और मात्रा को दोहराकर ग्राहक के ऑर्डर की पुष्टि करें।



चित्र 2.2.9. ग्राहक उस वितरण इकाई के पास है जो ईंधन भरने से पहले शून्य दर्शाता है

- ग्राहक को दिखाएं कि उनके वाहन में ईंधन भरने से पहले वितरण इकाई शून्य दर्शाती है और उसकी रसीद प्राप्त करें।



## इकाई 2.3: रिटेल आउटलेट्स पर ईंधन भरने की गतिविधियां

### इकाई का उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. ईंधन भरने की प्रक्रिया के दौरान क्या करें और क्या न करें, यह बताने में।
2. ईंधन भरने की प्रक्रिया के दौरान पालन किए जाने वाले सभी सुरक्षा उपायों का उल्लेख करें

### 2.3.1 ईंधन भरने की गतिविधियां

एक रिटेल आउटलेट अटेंडेंट को वाहन में ईंधन भरते समय निम्नलिखित गतिविधियां करनी चाहिए:



चित्र 2.3.1. पाइप को न खींचें

- सुनिश्चित करें कि पाइप को वाहन तक पहुंचाने के लिए घसीटा नहीं जाए क्योंकि इससे पाइप को नुकसान हो सकता है।



चित्र 2.3.2. पाइप वाहन से सुरक्षित दूरी पर हो

- पाइप को वाहन से सुरक्षित दूरी पर रखें।
- सुनिश्चित करें कि नोजल कफ गार्ड वाहन के टैंक के शुरुआत पर ठीक से फिट बैठता है।



चित्र 2.3.3. ईंधन भरने तक नोजल को दबाए रखें

- नोजल को तब तक दबाए रखें जब तक ईंधन भरना पूरा न हो जाए।
- सुनिश्चित करें कि वाहन का इंजन बंद हो और सीएनजी के मामले में यात्रियों के साथ-साथ चालक ही वाहन से उतर गया हो। दुपहिया वाहनों के मामले में, सवार और पीछे के सवार को उतरने के लिए कहें।



चित्र 2.3.4. नोजल/वाष्प गार्ड/कैप सामान्य स्थिति में हैं

- सुनिश्चित करें कि नोजल/वाष्प गार्ड/कैप सामान्य स्थिति में हों।
- सीएनजी के मामले में, भरते समय बैटरी टर्मिनल पर रबर की चटाई रखें।



चित्र. 2.3.5. अटेंडेंट ने ईंधन भरने की प्रक्रिया पूरी की

- ग्राहक को अंतिम मीटर रीडिंग और बिक्री राशि दिखाएं।

## इकाई 2.4: रिटेल आउटलेट पर ईंधन भरने के बाद की गतिविधियां

### इकाई का उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. ईंधन भरने के बाद की प्रक्रिया का वर्णन करने में

### 2.4.1 भुगतान के विभिन्न तरीके

लेन-देन दो प्रकार के होते हैं:

- नकद लेनदेन।
- इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन।

#### 2.4.1.1 नकद लेनदेन



जब कोई ग्राहक अपने द्वारा खरीदे गए उत्पादों के लिए नकद भुगतान करता है, तो नकद के रूप में ग्राहक से सटीक बिल लेना पसंद करता है। यदि ग्राहक के पास खुले पैसे नहीं हैं, तो सुनिश्चित करें कि आप ग्राहक को खुले पैसे परिवर्तन वापस कर दें।

#### 2.4.1.2 इलेक्ट्रॉनिक लेनदेन



ई-वॉलेट, ऑनलाइन भुगतान, क्रेडिट कार्ड, डेबिट कार्ड, लॉयल्टी कार्ड आदि लेनदेन के इलेक्ट्रॉनिक तरीके हैं। यदि ग्राहक इलेक्ट्रॉनिक भुगतान कर रहा है तो लेन-देन वितरण इकाई से दो फीट की दूरी पर किया जाना चाहिए।

### 2.4.2 ईंधन भरने के बाद की गतिविधियां

वाहन में ईंधन भरने के बाद, रिटेल आउटलेट अटेंडेंट से यह अपेक्षा की जाती है कि वह ईंधन की बूंदों को तुरंत साफ कर देगा, यदि फिल पॉइंट के पास गिर गई हों तो। इसके अतिरिक्त, उसे ग्राहक को लुब्रिकेंट्स, ब्रेक फ्लुइड्स, कूलेंट, गियर ऑयल और बैटरी वाटर, इंजन ऑयल की पेशकश करनी चाहिए।



चित्र 2.4.1. बिलिंग गतिविधियां

एक रिटेल आउटलेट अटेंडेंट को ईंधन भरने के बाद निम्नलिखित गतिविधियां करनी चाहिए:

#### बिलिंग

- स्वचालित आउटलेट में, बिल डिस्पेंसिंग इकाई/आउटडोर प्रिंटिंग टर्मिनल (ओपीटी) से उत्पन्न होता है और इसे ग्राहक को सौंपने की आवश्यकता होती है।
- हमेशा ग्राहक से पूछें कि वे भुगतान के किस तरीके का उपयोग करना चाहते हैं।
- यदि आउटलेट पर स्वचालित विकल्प का उपयोग नहीं किया जाता है, तो ग्राहक को एक मैनुअल बिल अनिवार्य रूप से सौंपना चाहिए।
- लेन-देन को शीघ्रता से बंद करने की सुविधा के लिए कार्ड स्वाइपिंग मशीन प्रत्येक पेट्रोल पंप पर रखी जानी चाहिए।
- एक कैश मेमो प्रदान करें और लौटाई गई राशि से अवगत कराएं।
- ग्राहक को अपने वाहन में हवा की जांच करने के लिए कहें।

### 2.4.3 ग्राहक प्रतिक्रिया

रिटेल आउटलेट अटेंडेंट को हमेशा ग्राहक से फीडबैक मांगना चाहिए। आउटलेट पर एक फीडबैक रजिस्टर भी रखा जाता है।

**रिटेल आउटलेट अटेंडेंट को चाहिए:**

- ग्राहक से रजिस्टर में लिखित प्रतिक्रिया देने का अनुरोध करें।
- ग्राहक द्वारा प्रतिक्रिया लिखे जाने तक धैर्यपूर्वक प्रतीक्षा करें।
- उनकी प्रतिक्रिया साझा करने के लिए उन्हें धन्यवाद दें।
- सुनिश्चित करें कि इसे संबंधित अधिकारी को उनकी समीक्षा के लिए आगे भेजा जाए।

### 2.4.4 बिक्री का लेखा-जोखा

शिफ्ट के अंत में, क्लोजिंग रीडिंग लें और डिस्पेंसिंग इकाई से बिक्री की मात्रा का पता लगाएं।

रिटेल आउटलेट अटेंडेंट को उसे आवंटित डिस्पेंसिंग इकाई से की गई बिक्री के अनुसार संबंधित अधिकारियों को नकद और क्रेडिट कार्ड बिक्री लेनदेन जमा करना चाहिए।

### अभ्यास



प्रश्नों को ध्यान से पढ़ें और उनका उत्तर दें।

1. रिटेल आउटलेट क्या है और रिटेल आउटलेट कितने प्रकार के होते हैं?

---



---



---



---

2. रिटेल आउटलेट पर उपलब्ध उत्पादों की सूची बनाएं।

---



---



---



---

3. रिटेल आउटलेट पर सूचीबद्ध सेवाओं की सूची बनाएं।

---



---



---



---

4. बिक्री की एकाउंटिंग क्या है?

---

---

---

---

---

---

5. ईंधन भरने के बाद की गतिविधियों की सूची बनाएं।

---

---

---

---

---

---

6. ईंधन भरने की गतिविधियों की सूची बनाएं।

---

---

---

---

---

---

7. ईंधन वितरण इकाई क्या है?

---

---

---

---

---

---

रिटेल ब्राउटलेट पर व्यवहारिक अभ्यास सत्र आयोजित किउ जाउंवे



### टिप्पणियां



Lined writing area for notes, consisting of a large rectangular frame with 25 horizontal lines.



टिप्पणियां



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Scan the QR codes or click on the link to watch the related videos



<https://www.youtube.com/watch?v=FsyAlv5Azws>

Indian Oil Petrol Pump Walkthrough

Scan the QR codes or click on the link to watch the related videos



<https://www.youtube.com/watch?v=wRKVg-1MOfM>

Petrol Pump- How it works?

Scan the QR codes or click on the link to watch the related videos



<https://www.youtube.com/watch?v=UZ-lm4YZEfI>

Bharat Petroleum training film



## 3- कुशल और सुरक्षित कार्य वातावरण बनाए रखना



इकाई 3.1 - कुशल और सुरक्षित पर्यावरण के उपाय

इकाई 3.2 - सीएनजी (आपातकाल के दौरान) काम करते हुए सुरक्षा

इकाई 3.3 - अग्नि सुरक्षा



## सीखने के प्रमुख परिणाम



इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. रिटेल आउटलेट पर सुरक्षा खतरों की व्याख्या करने में
2. रिटेल आउटलेट पर ग्राहक के लिए सुरक्षा उपायों की पहचान करने में
3. कुशल और सुरक्षित वातावरण के लिए उपायों का अभ्यास करने में
4. सीएनजी वाहन में ईंधन भरने की प्रक्रिया का वर्णन करने में
5. सीएनजी वाहन में ईंधन भरते समय सुरक्षा उपायों की पहचान करने में
6. अग्नि त्रिकोण का महत्व समझाने में
7. आग के विभिन्न प्रकारों की सूची बनाने में
8. अग्निशामक यंत्र का उपयोग करने की प्रक्रिया का वर्णन करने में

## इकाई 3.1: कुशल और सुरक्षित पर्यावरण सुनिश्चित करने के उपाय

### इकाई का उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. रिटेल आउटलेट पर सुरक्षा खतरों की व्याख्या करने में
2. रिटेल आउटलेट पर ग्राहक के लिए सुरक्षा उपायों की पहचान करने में
3. कुशल और सुरक्षित वातावरण के लिए उपायों का अभ्यास करने में

### 3.1.1 रिटेल आउटलेट पर सुरक्षा जोखिम

रिटेल आउटलेट पर सुरक्षा अत्यंत महत्वपूर्ण है। रिटेल आउटलेट पर विभिन्न स्थानों पर सुरक्षा चिन्ह और चेतावनी निर्देश प्रदर्शित किए जाने चाहिए। इसके अतिरिक्त, रिटेल आउटलेट अटेंडेंट को एम्बुलेंस, फायर ब्रिगेड, पुलिस और निकटतम अस्पताल जैसे हेल्पलाइन नंबर प्रदान किए जाने चाहिए; ताकि आपात स्थिति में वह इनका उपयोग कर सके।

Emergency Service		
1	POLICE	100 /
2	FIRE	101 /
3	AMBULANCE	102 /
4	DEALER NO.	
5		

चित्र 3.1.1. रिटेल आउटलेट पर सामान्य आपातकालीन सेवा नंबर

EMERGENCY SERVICES आपतकालीन सुविधायें BP - BKC COMPANY OWNED COMPANY OPERATED OUTLET (COCO)			
Doctor Dispensary Dr. RASHEED	8879139023	समाधान डॉ. रशीद	887
Breakdown / Accident MARUTI	18004200	ब्रेक डाउन / अकाल मारुती	180
Towing HANIF	26502456	टोइंग हनीफ	265
Road side Repair / Gar ASHPAK	9930817694	रोड साइड अशपाक	993
Tyre Service VINAY	9870834826	टायर सर्विस विनाय	987
Police Station BKC (Near HPC RO)	26504481	पोलिस स्टेशन बीकेसी (एचपीसी रो के पास)	265
Hospital ASIAN HEART HOSPITAL	66986666	हॉस्पिटल एशियन हार्ट हॉस्पिटल	669

चित्र 3.1.2. रिटेल आउटलेट पर आपातकालीन सेवा नंबर

### 3.1.1 रिटेल आउटलेट पर सुरक्षा जोखिम

रिटेल आउटलेट पर तीन प्रकार के सुरक्षा खतरे हो सकते हैं:



चित्र 3.1.3. कर्मचारियों को अग्निशमन में प्रशिक्षित किया जाना चाहिए

#### ईंधन भंडारण:

रिटेल आउटलेट अत्यधिक ज्वलनशील उत्पाद से संबंधित होता है, जो आग/विस्फोट, पर्यावरणीय क्षति, स्वास्थ्य प्रभाव आदि जैसे कई जोखिम पैदा कर सकता है। सभी स्टाफ सदस्यों को अग्निशमन और अन्य सुरक्षा उपायों में पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जाना चाहिए।





चित्र 3.1.4. अनुचित आवाजाही से बचें

#### वाहन की आवाजाही:

फोरकोर्ट पर कारों और अन्य वाहनों की अनुचित आवाजाही से संरचनाओं, लोगों और अन्य वाहनों के साथ आकस्मिक टक्कर हो सकती है।



चित्र 3.1.5. मानसून के दौरान दुर्घटना की संभावना बढ़ जाती है

#### दुर्घटनाएं:

मानसून में फिसलने, अटकने और गिरने की संभावना बढ़ जाती है। रिटेल आउटलेट अटेंडेंट को रिटेल आउटलेट पर होने वाली ऐसी सभी दुर्घटनाओं से बचने के लिए प्रशिक्षित किया जाना चाहिए। यदि फोरकोर्ट पर ईंधन और तेल का रिसाव होता है, तो इसे तुरंत दूर किया जाना चाहिए।

### 3.1.2 रिटेल आउटलेट पर ग्राहक के लिए सुरक्षा उपाय

पेट्रोलियम उत्पाद अत्यधिक ज्वलनशील होते हैं और इसलिए यदि ठीक से इसकी देखरेख नहीं की जाए तो खतरनाक साबित हो सकता है। उनके संचालन का सख्ती से पालन किया जाना चाहिए और रिटेल आउटलेट पर ग्राहक के लिए सुरक्षा उपायों का एक सेट निम्नलिखित है:

- ईंधन भरवाने से पहले इंजन को बंद कर दें।
- पेट्रोल पंप परिसर के भीतर धूम्रपान न करें।
- पेट्रोल पंप परिसर में कभी भी माचिस की तीली न जलाएं।
- आउटलेट में प्रदर्शित किए गए सुरक्षा संकेतों को कभी भी अनदेखा न करें। वे किसी भी आपात स्थिति से बचने में मदद करते हैं और आपात स्थिति के दौरान काम आते हैं।



चित्र 3.1.6. रिटेल आउटलेट पर सुरक्षा संकेत

- डिस्पेंसिंग इकाई के पास कभी भी मोबाइल फोन का उपयोग न करें, क्योंकि इसकी बैटरी से बिजली के चार्ज उत्पन्न होते हैं। इसके परिणामस्वरूप एक बड़ी आग लग सकती है यदि कोई विद्युत आवेश ईंधन स्टेशन में और उसके आसपास तैरते ईंधन वाष्प के संपर्क में आता है।



चित्र 3.1.7. रिटेल आउटलेट पर क्या करें और क्या न करें की सूची

- प्लास्टिक/कांच की बोटलों में पेट्रोल/डीजल ले जाना उचित नहीं है, क्योंकि वे स्टैटिक बिजली उत्पन्न कर सकते हैं और आउटलेट में एक विस्फोट को प्रज्वलित कर आस-पास के क्षेत्र को प्रभावित कर सकते हैं।



चित्र 3.1.8. रिटेल आउटलेट पर सुरक्षा नोटिस



चित्र 3.1.9. रिटेल आउटलेट पर सुरक्षा के संकेत



चित्र 3.1.10. सफाई के दौरान सुरक्षा सूचना

- सभी अटेंडेंटों से अपेक्षा की जाती है कि वे अपने मोबाइल फोन लॉकर/कार्यालय/कार्यालय द्वारा आवंटित क्षेत्र में रखें।
- सफाई के दौरान, अटेंडेंट को सभी सुरक्षा उपायों का पालन करना चाहिए और टैंकर की सफाई के दौरान ईंधन नहीं देना चाहिए।

## इकाई 3.2: सीएनजी पर काम करते हुए सुरक्षा

### इकाई का उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. सीएनजी वाहन में ईंधन भरने की प्रक्रिया का वर्णन करने में
2. सीएनजी वाहन में ईंधन भरते समय सुरक्षा उपायों की पहचान करने में

### 3.2.1 सीएनजी पर काम करते हुए सुरक्षा

प्राकृतिक गैस एक स्वच्छ, कम लागत वाला, घरेलू रूप से उपलब्ध वैकल्पिक ईंधन है जो हमारे वाहनों को शक्ति प्रदान कर सकता है। विदेशी तेल आयात को कम कर, पेट्रोल की तुलना में कम लागत और कम उत्सर्जन को अच्छी तरह से लिखकर ऊर्जा स्वतंत्रता के लाभ उठाए जा रहे हैं। हालांकि, पेट्रोल की तुलना में कंप्रेसड नेचुरल गैस (सीएनजी) की सुरक्षा के बारे में अभी भी एक गलत धारणा हो सकती है।

सभी ईंधन स्रोतों में ऊर्जा होती है जो ज्वलन से निकलती है और कोई भी ईंधन संभावित रूप से खतरनाक हो सकता है यदि ठीक से संभाला न जाए। हर समय, हमने अपने वाहनों को गर्म करने, प्रकाश और बिजली देने के लिए इन ईंधनों का उपयोग करना सीखा है।

प्राकृतिक गैस या मीथेन एक गैर विषैली गैस है जो हवा से हल्की होती है। इसका मतलब है कि यह पोखर (पेट्रोल की तरह) में नहीं जाएगा या प्रोपेन की तरह जमीन पर नहीं डूबेगा, जो हवा से भारी है। इसके बजाय, उच्च प्रज्वलन तापमान होने पर भी प्राकृतिक गैस वातावरण में बढ़ेगी और फैल जाएगी।

**सीएनजी पर काम करते हुए सुरक्षा उपाय:**

- ग्राहक को हमेशा आग लगने के स्रोत से लगभग 2 से 3 फीट की दूरी पर वाहन पार्क करने और वाहन के इंजन को बंद करने के लिए कहें।
- ईंधन भरने की प्रक्रिया के दौरान यात्रियों के साथ चालक को वाहन से बाहर निकलने के लिए कहें।
- वाहन में ईंधन भरते समय सीएनजी अनुपालन प्लेट की जांच करें। सीएनजी अनुपालन प्लेट एक अनिवार्य शर्त है। यह कंपनी द्वारा जारी किया गया अनुपालन प्रमाणपत्र है जो वाहन में सीएनजी किट फिट करता है।

ग्राहक के लिए निम्नलिखित सुरक्षा उपाय हैं, जिनके बारे में रिटेल आउटलेट अटेंडेंट को पता होना चाहिए:

- हमेशा स्वीकृत सीएनजी किट और सिलिंडर का प्रयोग करें।
- घटिया सिलिंडर और फिटिंग के इस्तेमाल से बचें।
- सीएनजी सिलिंडर की जगह कभी भी एलपीजी, प्रोपेन या कोई अन्य सिलिंडर न लगाएं।



चित्र 3.2.1. सीएनजी अनुपालन प्लेट



चित्र 3.2.2. इंजन बंद करें





चित्र 3.2.3. सीएनजी डालने से पहले नोजल को खोलें



चित्र 3.2.4. सीएनजी डालते हुए

यदि वाहन पर लगे पात्र और डिस्पेंसर पर नोजल मेल नहीं खाते हैं, तो वाहन में ईंधन भरने के लिए एडॉप्टर का उपयोग न करें। दुर्घटनाओं को रोकने के लिए उद्योग मानक नोजल और रिसेप्टेकल्स को इष्टतम सुरक्षा को ध्यान में रखते हुए डिजाइन किया गया है। यदि एडॉप्टर का उपयोग किया जाता है, तो सुरक्षा से समझौता किया जा सकता है, विशेष रूप से उच्च दबाव के संबंध में ये सिस्टम संचालित होते हैं।



चित्र 3.2.2. दोषपूर्ण नोजल से बचें

रिटेल आउटलेट अटेंडेंट को आपात स्थिति के दौरान सीएनजी पर काम करते हुए निम्नलिखित सुरक्षा उपायों का ध्यान रखना चाहिए:

- सभी डिस्पेंसर से तुरंत गैस भरना बंद कर दें और सभी डिस्पेंसिंग पॉइंट्स को बंद कर दें।
- गैस की आपूर्ति को अलग करें और आपातकालीन प्रक्रियाओं का पालन करें।
- बिजली की आपूर्ति बंद करें।
- सभी वाहनों को स्टेशन से बाहर धकेलें/निर्देशित करें और सुनिश्चित करें कि कोई अंदर न आए।
- संबंधित अधिकारी को सूचित करें।
- क्षतिग्रस्त उपकरणों को बदलें या उनकी मरम्मत करें।
- नियंत्रण कक्ष की मंजूरी के बाद ही संचालन शुरू करें।

## इकाई 3.3: अग्नि सुरक्षा

### इकाई का उद्देश्य

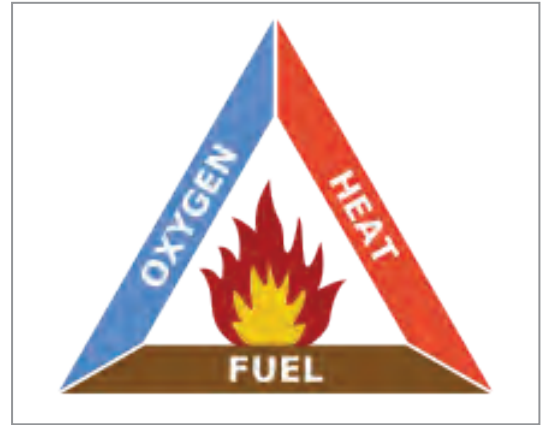


इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. अग्नि त्रिकोण का महत्व समझने में
2. आग के विभिन्न प्रकारों की सूची बनाने में
3. अग्निशामक यंत्र के उपयोग की प्रक्रिया का वर्णन करने में

### 3.3.1 अग्नि सुरक्षा

रिटेल आउटलेट में आग लगने का खतरा अधिक होता है, क्योंकि इस स्थान पर बिजली का कमरा, जनरेटर कक्ष, कंप्रेसर कक्ष और ईंधन वितरण इकाइयां जैसी सुविधाएं होती हैं। ये सुविधाएं आग के बड़े खतरे पैदा कर सकती हैं जो कर्मचारियों और ग्राहकों दोनों को नुकसान पहुंचा सकती हैं। यह सुनिश्चित करने के लिए कि आप किसी भी तरह की आग के लिए तैयार हैं, आग बुझाने के यंत्र हमेशा संभाल कर रखें और सुनिश्चित करें कि सभी कर्मचारियों को उनका उपयोग करने के लिए प्रशिक्षित किया गया हो। यह सत्यापित करने के लिए कि वे ठीक से काम कर रहे हैं, नियमित अग्निशामक निरीक्षण शेड्यूल करें।



चित्र 3.3.1. अग्नि त्रिकोण

अग्नि त्रिकोण एक चित्र है जिसका उपयोग अक्सर आग लगाने के लिए आवश्यक घटकों को समझाने के लिए किया जाता है। त्रिभुज के किनारे आग के लिए आवश्यक तत्व दिखाते हैं: गर्मी, ईंधन और ऑक्सीजन।

- गर्मी: जलता हुआ स्रोत।
- ईंधन: ठोस, तरल या गैस जो जलती है।
- ऑक्सीजन: यह उस रासायनिक प्रक्रिया का समर्थन करता है जहां ईंधन आग पैदा करने के लिए ऑक्सीजन के साथ प्रतिक्रिया करता है।

इन घटकों में से एक को भी नियंत्रित करने पर आग बुझ जाती है।

### 3.3.2 आग के प्रकार







शामिल सामग्रियों के आधार पर, आग को चार अलग-अलग प्रकारों में वर्गीकृत किया गया है:

आग का वर्ण प्रकार	विवरण
वर्ण D	सॉलिड जो धातु नहीं हैं – लकड़ी, कागज, कपड़ा, कचरा, प्लास्टिक
वर्ण बी	ज्वलनशील तरल पदार्थ – पेट्रोल, तेल, मिट्टी का तेल, शराब, ग्रीस, एसीटोन, सॉल्वेंट्स और पेंट
वर्ण सी	ज्वलनशील गैस और चालू बिजली के उपकरण— एलपीजी, प्राकृतिक गैस, मीथेन, आदि और विद्युत उपकरण – अतिभारित स्विचबोर्ड, दोषपूर्ण उपकरण और क्षतिग्रस्त तार
वर्ण डी	धातु—पोटेशियम, सोडियम, एल्यूमीनियम, मैग्नीशियम

नोट: वर्ग बी और सी फायर टाइप रिटेल आउटलेट अटेंडेंट के लिए महत्वपूर्ण जानकारी हैं, क्योंकि वे रिटेल सही



अग्निशामक यंत्र को चुनना:


सही अग्निशामक यंत्र चुनने से संपत्ति की क्षति को रोका जा सकता है और जान बचाई जा सकती है					
अग्निशामकों के प्रकार आग के प्रकार	→	जल	फोम	सीओ <sub>2</sub>	शुष्क रसायन
 वर्ग ए: कागज, लकड़ी, प्लास्टिक कपड़ा, रबड़, कचरा 		✓	✓	✗	✓
 वर्ग बी: तेल, पेट्रोल, कुछ पेंट और सोल्वेंट्स 		✗	✓	✓	✓
 वर्ग सी: विद्युत उपकरण, उपकरण, कंप्यूटर 		✗	✗	✓	✓

चित्र 3.3.2. आग और अग्निशामक के प्रकार


### 3.3.3 अग्निशामकों के प्रकार और उनके उपयोग

आग के विभिन्न वर्गों से लड़ने के लिए विभिन्न प्रकार के अग्निशामक यंत्रों को डिजाइन किया गया है। प्रत्येक प्रकार में एक लेबल होता है जो बताता है कि वह किस प्रकार की आग बुझा सकता है। पांच सबसे आम प्रकार के अग्निशामक हैं:

1. रेत की बाल्टी
2. वाटर स्प्रे
3. यांत्रिक फोम प्रकार
4. कार्बन डाइऑक्साइड (सीओ<sub>2</sub>)
5. शुष्क रासायनिक पाउडर (डीसीपी)


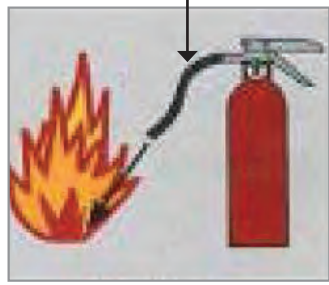
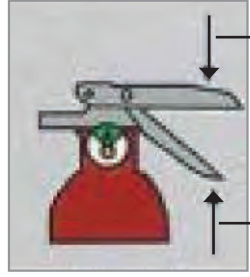
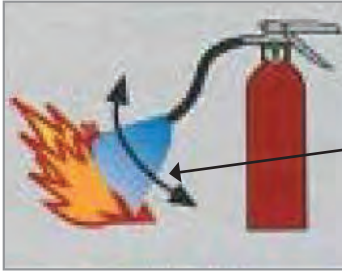
अग्निशामकों के प्रकार	उपयोग
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• इनका उपयोग वर्ग बी की आग बुझाने के लिए किया जाता है।</li> <li>• रेत को आग पर फेंका जाता है।</li> <li>• रेत आग पैदा करने वाले ईंधन को सोख लेती है।</li> </ul>

चित्र 3.3.3. रेत की बाल्टी

अग्निशामकों के प्रकार	उपयोग
 <p>चित्र 3.3.4. वाटर स्प्रे यंत्र</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● इनका उपयोग वर्ग ए की आग बुझाने के लिए किया जाता है।</li> <li>● पानी के वाष्पीकरण की गर्मी बहुत अधिक होती है।</li> <li>● यह आग में ऑक्सीजन की मात्रा को कम करता है।</li> </ul>
 <p>चित्र 3.3.5. यांत्रिक फोम प्रकार</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● इनका उपयोग ए और बी वर्ग की आग से लड़ने के लिए किया जाता है।</li> <li>● इसके तेजी से फैलने वाली कवरेज कार्बोवाइ के कारण जो ईंधन की सतह पर कब्जा कर लेती है, परिणामस्वरूप तेजी से आग बुझा देती है।</li> </ul>
 <p>चित्र 3.3.6. कार्बन डाइऑक्साइड</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● इनका उपयोग वर्ग बी और सी की आग से लड़ने के लिए किया जाता है।</li> <li>● कार्बन डाइऑक्साइड एक गैर ज्वलनशील गैस है जो आग के ऑक्सीजन तत्व को दूर ले जाती है।</li> <li>● कार्बन डाइऑक्साइड बहुत ठंडी होती है क्योंकि यह बुझाने वाले यंत्र से निकलती है, इसलिए यह ईंधन को भी ठंडा करती है।</li> <li>● यह कार्यालयों और बिजली की आग के लिए उपयोगी है।</li> </ul>
 <p>चित्र 3.3.7. शुष्क रासायनिक पाउडर</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● इन्हें ए, बी और सी वर्ग की आग बुझाने के लिए डिजाइन किया गया है।</li> <li>● शुष्क रासायनिक अग्निशामक ईंधन पर धूल की एक पतली परत चढ़ाकर आग बुझाते हैं।</li> <li>● यह हवा में मौजूद ऑक्सीजन से ईंधन को अलग करता है।</li> </ul>

### अग्निशामक यंत्र का उपयोग करने की प्रक्रिया

यदि आपको PASS पास तकनीक याद है तो अग्निशामक यंत्र का उपयोग कैसे करें, यह याद रखना आसान है।

पी - पुल	ए - एम	एस - स्क्वीज	एस - स्वीप
<p><b>चरण 1 - खींचो (पुल):</b> अग्निशामक यंत्र के शीर्ष पर स्थित पिन को खींचो। इससे सील टूट जाएगी और आग बुझाने का यंत्र खुल जाएगा।</p>	 <p>खींचना</p>		
<p><b>चरण 2 - लक्ष्य (एम):</b> आग के निचले हिस्से की ओर इशारा करते हुए, नीचे निशाना लगाओ। हवा की विपरीत दिशा में निशाना न लगाएं। इसके बजाय, हवा की दिशा से निशाना लगाएं। यदि इसका पालन नहीं किया जाता है, तो संभव है कि अग्निशामक यंत्र का उपयोग करने वाले व्यक्ति को चोट लग सकती है।</p>	 <p>लक्ष्य</p>		
<p><b>चरण 3 - मोड़ें (स्क्वीज):</b> आग बुझाने के लिए बुझाने वाले पदार्थ को निकालने के लिए हैंडल को मोड़ें।</p>	 <p>मोड़ें</p>		
<p><b>चरण 4 - झाड़ना (स्वीप):</b> एक सुरक्षित दूरी से बुझाने वाले यंत्र का उपयोग करना शुरू करें, और फिर धीरे-धीरे आगे बढ़ें। एक व्यापक गति का उपयोग करते हुए, आग के पूरी तरह से बुझने तक यंत्र को आग के आधार पर एक तरफ से दूसरी तरफ घुमाएं। आग बुझाने के बाद, क्षेत्र पर नजर रखें। यदि आग फिर से प्रज्वलित होती है, तो चरण 2, 3 और 4 दोहराएं।</p>	 <p>झाड़ना</p>		

चित्र 3.3.8. अग्निशामक यंत्रों के उपयोग की प्रक्रिया

#### टिप्पणी:

- अग्निशामक यंत्र का उपयोग करते समय एक सुरक्षित दूरी (लगभग 6 से 8 फीट) बनाए रखें।
- सुनिश्चित करें कि आप हवा के प्रवाह की दिशा में खड़े हों (यदि आप विपरीत दिशा में खड़े हैं तो आप आग के शिकार हो सकते हैं)।
- निशाना लगाते समय, आग के आधार या आग की जड़ की ओर इशारा करें, क्योंकि जब आप यंत्र को दबाते हैं, तो यह आग पर झाग की सतह बनाता है, और आग का कारण बनने वाले कारकों में से एक को रोकता है।

## अभ्यास



प्रश्नों को ध्यान से पढ़ें और उनका उत्तर दें।

1. रिटेल आउटलेट पर कौन से आपातकालीन नंबर उपलब्ध होते हैं?

---



---



---



---

2. मोबाइल फोन का उपयोग ..... के पास नहीं किया जा सकता है, क्योंकि उनकी बैटरी इलेक्ट्रिक चार्ज उत्पन्न कर सकती है, जिससे आग लग सकती है।

3. सुरक्षा उपाय के रूप में वाहन को कितनी दूरी पर खड़ा किया जाना चाहिए?

---



---



---



---

4. आग के प्रकारों की सूची बनाएं।

---



---



---



---

5. सैंड बकेट, वाटर स्प्रे, मैकेनिकल फोम टाइप, कार्बन डाइऑक्साइड, ड्राई केमिकल पाउडर ..... के प्रकार हैं।

रिटेल आउटलेट पर व्यावहारिक अभ्यास सत्र आयोजित किए जाएंगे

## टिप्स

- रिटेल आउटलेट अत्यधिक ज्वलनशील उत्पाद से संबंधित है, जो आग/विस्फोट, पर्यावरणीय क्षति, स्वास्थ्य प्रभाव आदि जैसे कई जोखिम पैदा कर सकता है।
- आउटलेट में प्रदर्शित किए गए सुरक्षा संकेतों को कभी भी अनदेखा न करें। वे किसी भी आपात स्थिति से बचने में मदद करते हैं और आपात स्थिति के दौरान काम आते हैं।
- डिस्पेंसिंग इकाई के पास कभी भी मोबाइल फोन का उपयोग न करें, क्योंकि इसकी बैटरी से बिजली के चार्ज उत्पन्न होते हैं।
- आग चार प्रकार की होती है: 'वर्ग ए', 'वर्ग बी', 'वर्ग सी' और 'वर्ग डी'।
- विभिन्न प्रकार की आग को बुझाने के लिए विभिन्न प्रकार के अग्निशामक यंत्रों को डिजाइन किया गया है।

## टिप्पणियां

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





ટિપ્પણિયાં



---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Scan the QR codes or click on the link to watch the related videos



(HYC/N 3102)

[https://www.youtube.com/  
watch?v=embKUGDyPEc](https://www.youtube.com/watch?v=embKUGDyPEc)

Safety at petrol pump- Indian Oil

Scan the QR codes or click on the link to watch the related videos



(HYC/N 3102)

[https://www.youtube.com/  
watch?v=SWP4ur1bloY](https://www.youtube.com/watch?v=SWP4ur1bloY)

Stay Safe at Petrol Pumps





## 4- स्वास्थ्य और स्वच्छता बनाए रखना

इकाई 4.1 - कार्यस्थल के आसपास की सफाई

इकाई 4.2 - व्यक्तिगत स्वच्छता अभ्यास

इकाई 4.3 - एहतियाती स्वास्थ्य उपाय



## सीखने के प्रमुख परिणाम



इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. कार्यस्थल के आसपास सफाई बनाए रखने के तरीकों का वर्णन करने में
2. अच्छे स्वास्थ्य और शारीरिक फिटनेस को बनाए रखने के तरीकों का वर्णन करने में
3. व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखने की आदतों की व्याख्या करने में
4. दंत स्वच्छता कैसे बनाए रखें इसका वर्णन करने में
5. 'ग्रूमिंग' शब्द की व्याख्या करने और कैसे अच्छी तरह से तैयार हुआ
6. एहतियाती स्वास्थ्य उपाय बताने में

## इकाई 4.1: कार्यस्थल के आसपास की सफाई

### इकाई का उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. कार्यस्थल के आसपास सफाई बनाए रखने के तरीकों का वर्णन करने में
2. अच्छे स्वास्थ्य और शारीरिक फिटनेस को बनाए रखने के तरीकों का वर्णन करने में

### 4.1.1 कार्यस्थल के आसपास की सफाई

कर्मचारी अपने कार्यस्थल पर कई घंटे बिताते हैं। अस्वच्छ और अस्वस्थ कार्य वातावरण उनके स्वास्थ्य को प्रभावित कर सकता है और चोट लगने की संभावना को भी बढ़ा सकता है। स्वच्छ और सुरक्षित कार्यस्थल को सुनिश्चित करना और बनाए रखना आपकी जिम्मेदारी है।

कार्यस्थल के आसपास स्वच्छता बनाए रखने के लिए निम्नलिखित अभ्यास हैं:

1. **फर्श क्षेत्रफल को साफ और सूखा रखें:** यदि क्षेत्र में पानी या पेट्रोल गिरा होता है तो फर्श फिसलन भरा हो सकता है। फिसलन भरे फर्श दुर्घटनाओं और चोटों की संभावना को बढ़ाते हैं। यह रिटेल आउटलेट अटेंडेंट की जिम्मेदारी है कि वह कार्यस्थल को स्वच्छ और सुरक्षित बनाए रखे।
2. **कार्य क्षेत्र को गन्दा रखने से बचें:** एक गन्दा और अव्यवस्थित कार्यस्थल जहां उपकरण और पुर्जों के उचित स्थान पर न रहने से दुर्घटनाओं का खतरा बढ़ सकता है। इसलिए, एक स्वच्छ और संगठित कार्यस्थल बनाए रखना महत्वपूर्ण है।
3. **कीटाणुनाशक का उपयोग:** कीटाणुनाशक एक रासायनिक तरल है जो कीटाणुओं को मारता है। कार्यस्थल पर, खुला क्षेत्र होने से रोगाणुओं के फैलने का अधिक खतरा होता है, और रिटेल आउटलेट अटेंडेंट को संक्रमण और बीमारी होने की अधिक संभावना होती है, इसलिए कार्यस्थल और स्वयं को साफ रखने के लिए हर समय उपयुक्त कीटाणुनाशक का उपयोग करें।
4. **आवश्यक प्रकाश स्तर बनाए रखें:** कार्यस्थल में हर समय पर्याप्त रोशनी की आवश्यकता होती है, ताकि रिटेल आउटलेट अटेंडेंट बिना किसी कठिनाई के अपना कार्य कर सकें। रोशनी की कमी से हादसों की संभावना बढ़ जाती है। रोशनी की आवश्यकता होती है ताकि अटेंडेंट बिना किसी कठिनाई के अपना कार्य कर सकें। इसलिए, दुर्घटनाओं को रोकने और सुरक्षित कार्य वातावरण बनाए रखने के लिए उचित और पर्याप्त प्रकाश व्यवस्था होनी चाहिए।
5. **उचित अपशिष्ट निपटान:** अवांछित और अपशिष्ट पदार्थों को उचित रूप से फेंकने के लिए कार्यस्थल पर पर्याप्त कूड़ेदान रखे जाने चाहिए।



## इकाई 4.2: व्यक्तिगत स्वच्छता अभ्यास

### इकाई का उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखने की आदतों की व्याख्या करने में
2. दंत स्वच्छता कैसे बनाए रखें इसका वर्णन करने में
3. 'ग्रूमिंग' शब्द की व्याख्या करने और कैसे अच्छी तरह से तैयार हुआ

### 4.2.1 अच्छे स्वास्थ्य को बनाए रखने के तरीके

बहुत बार, काम और घर दोनों में आपका प्रदर्शन और व्यवहार आपके स्वास्थ्य पर निर्भर करता है। एक अस्वस्थ व्यक्ति अनुचित आहार, स्वच्छता की कमी और धूम्रपान और शराब पीने जैसी बुरी आदतों के कारण आसानी से बीमार पड़ सकता है। इसलिए स्वस्थ रहना जरूरी है। अच्छे स्वास्थ्य को बनाए रखने के तरीके निम्नलिखित हैं:

1. हर समय व्यक्तिगत स्वच्छता (स्वास्थ्य) बनाए रखें।
2. अपने हाथों को धोएं या उन्हें हैंड वॉश या सैनिटाइजर (एक रासायनिक जेल जो त्वचा पर मौजूद कीटाणुओं को मारता है) का उपयोग करके साफ करें।
3. संतुलित और स्वस्थ भोजन करें।
4. जंक फूड खाने से बचें।
5. रोजाना 6 से 8 घंटे की अच्छी नींद लें।
6. खुद को फिट रखने के लिए नियमित व्यायाम करें।
7. काम के दौरान, किसी भी चोट से बचने के लिए जबड़े, कंधे, गर्दन और पीठ के कुछ व्यायाम करें।
8. पान मसाला, गुटखा, सिगरेट, शराब आदि से दूर रहें जो आपके स्वास्थ्य को प्रभावित करेगा।



चित्र 4.1.1. व्यक्तिगत स्वच्छता

### शारीरिक फिटनेस

काम पर अपनी दैनिक गतिविधियों को करने के लिए आपको शारीरिक रूप से फिट और मजबूत होना होगा। निम्नलिखित तरीके हैं जो आपको शारीरिक फिटनेस बनाए रखने में मदद कर सकती हैं:

1. काम पर निकलने से पहले अच्छी तरह खा लें।
2. किसी भी समय का भोजन न छोड़ें और नियमित अंतराल पर भोजन करें।
3. रोजाना एक गिलास दूध लें।
4. अपने शरीर को मजबूत बनाने के लिए नियमित शारीरिक व्यायाम करें।
5. कोई भी भारी सामान उठाने से पहले हाथों, गर्दन और कंधों की स्ट्रेचिंग एक्सरसाइज करें।



### 4.2.2 व्यक्तिगत स्वच्छता अभ्यास

स्वच्छता उन स्थितियों और प्रथाओं को संदर्भित करता है जो स्वास्थ्य को बनाए रखने और बीमारियों के प्रसार को रोकने में मदद करती हैं। स्वस्थ रहने की इच्छा रखने वाले प्रत्येक व्यक्ति के लिए स्वच्छता अत्यंत महत्वपूर्ण है। आपको हर समय स्वच्छता के उच्च मानकों को बनाए रखना होगा। याद रखें, रिटेल आउटलेट अटेंडेंट के रूप में, आप अपनी कंपनी का प्रतिनिधित्व कर रहे हैं और आपका व्यक्तित्व आपकी कंपनी की छवि को प्रतिबिंबित करेगा।

व्यक्तिगत स्वच्छता बनाए रखने के लिए आपको निम्नलिखित प्रथाओं का पालन करना चाहिए:

1. रोजाना नहाएं और जितनी बार जरूरी हो अपने बालों को शैंपू करें।
2. सार्वजनिक स्थानों पर न थूकें।
3. छींकते या खांसते समय अपनी नाक और मुंह को ढकें। साथ ही, छींकने के तुरंत बाद अपने हाथ धो लें।
4. कभी भी सार्वजनिक रूप से अपनी नाक में उंगली ना डालें।
5. अपने नाखूनों को ट्रिम करें और उन्हें साफ रखें।
6. काम शुरू करने से पहले अपने हाथ साबुन और पानी से धोएं।
7. अपने हाथों को साफ तौलिये से पोंछें; अपनी वर्दी पर कभी भी हाथ न पोंछें।
8. अपनी वर्दी को साफ सुथरा रखें।
9. भोजन से पहले और बाद में अपने हाथ धोएं।
10. शौचालय जाने के बाद अपने हाथ साबुन और पानी से धोएं।
11. जब आप अस्वस्थ हों, तो डॉक्टर से सलाह लें; काम पर जाने से बचें अगर इस बात की संभावना है कि आपकी बीमारी बढ़ सकती है या बीमारी फैल सकती है।
12. अपने घावों को पट्टी से ढकें।

व्यक्तिगत स्वच्छता एक नजर में

शरीर	शरीर की गंध से बचें	<ul style="list-style-type: none"> <li>• प्रतिदिन स्नान करें।</li> <li>• डिओडोरेंट का प्रयोग करें।</li> </ul>	  चित्र. 4.1.2. व्यक्तिगत स्वच्छता
मुंह	सांसें की दुर्गंध से बचें	<ul style="list-style-type: none"> <li>• अपने दांतों को दिन में दो बार ब्रश करें।</li> <li>• धूम्रपान ना करें या शराब न पीएं या तंबाकू/गुटखा ना चबाएं।</li> <li>• माउथ फ्रेशनर का प्रयोग करें।</li> </ul>	

### 4.2.3 दांतों की स्वच्छता बनाए रखने के तरीके

अच्छी मौखिक और दंत स्वच्छता सांसें की बदबू, दांतों की सड़न और मसूड़ों की बीमारी को रोकने और आपके दांतों को मजबूत रखने में मदद कर सकती है। नीचे दांतों को स्वच्छ बनाए रखने के तरीके दिए गए हैं:

1. अपने दांतों को दिन में दो बार यानि सुबह और रात में ब्रश करें।
2. प्रत्येक भोजन के बाद अपना मुंह अच्छी तरह से धोएं।
3. शराब न पीएं और सिगरेट धूम्रपान न करें; तंबाकू या गुटखा न चबाएं।
4. सांसें की दुर्गंध को रोकने के लिए माउथ फ्रेशनर का प्रयोग करें।
5. दांतों से संबंधित किसी भी समस्या जैसे कैविटी, मसूड़ों की बीमारी, सांसें की दुर्गंध आदि के मामले में दंत चिकित्सक के पास जाएं।



चित्र. 4.1.3. माउथ फ्रेशनर

#### 4.2.4 ग्रूमिंग

साफ सुथरे कपड़े पहनना और प्रेजेंटेशन दिखना ग्रूमिंग कहलाता है। अच्छी तरह से तैयार होने से आप आत्मविश्वास से भरा महसूस करेंगे। यह न केवल आपकी बल्कि आपकी कंपनी की भी सकारात्मक छवि बनाने में मदद करता है। अशुद्ध या अस्वच्छ लोगों को कोई भी पसन्द नहीं करता है। इसलिए अच्छे इम्प्रेसन के लिए ग्रूमिंग जरूरी है।

ग्राहक क्या सोचेंगे जब वे देखेंगे कि आप अच्छी तरह से तैयार हैं?

- वे आपका सम्मान करेंगे।
- वे महसूस करेंगे कि आप आत्मविश्वास से भरे हैं।
- वे आपसे बात करने या बातचीत करने में सहज होंगे।
- वे आपके समग्र रूप से प्रभावित होंगे।

अच्छी तरह से तैयार होने के लिए, एक रिटेल आउटलेट अटेंडेंट को नीचे सूचीबद्ध प्रथाओं का पालन करने की आवश्यकता है:

1. हमेशा साफ और अच्छी तरह से इस्त्री की हुई वर्दी पहनें।
2. अपना पहचान पत्र हर समय पहनें।
3. बालों को छोटा और अच्छी तरह से कंघी करके रखें।
4. नियमित रूप से शेव करें।
5. अपने नाखूनों को ट्रिम करें और उन्हें साफ रखें।
6. बहुत अधिक एक्सेसरीज और ज्वेलरी पहनने से बचें।
7. वर्दी के हिस्से के रूप में उचित जूते पहनें।

उचित वर्दी पहनना:

1. अपनेपन और गर्व की भावना देता है
2. ब्रांड के साथ पहचान करना आसान है, खासकर किसी बाहरी व्यक्ति के लिए
3. हमेशा पूरी ड्रेस पहनें, जैसे बेल्ट/जुराब/जूते/नाम बैच/टोपी

## इकाई 4.3: एहतियाती स्वास्थ्य उपाय

### इकाई का उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. एहतियाती स्वास्थ्य उपाय बताने में

### 4.3.1 एहतियाती स्वास्थ्य उपाय

कार्यस्थल पर विभिन्न कार्यों को करने के लिए आपको स्वस्थ और शारीरिक रूप से फिट रहने की आवश्यकता है। विभिन्न बीमारियों, चोटों या किसी भी स्वास्थ्य संबंधी मुद्दों से बचने के लिए एहतियाती स्वास्थ्य उपाय किए जाने की आवश्यकता है। कुछ एहतियाती स्वास्थ्य उपाय जिनका आपको काम पर पालन करने की आवश्यकता है, वे हैं:

1. चोट और संक्रामक रोगों से संबंधित व्यक्तिगत स्वास्थ्य मुद्दों पर सूचित करें और रिपोर्ट करें।
2. छींकते या खांसते समय अपने मुंह को ढकने के लिए टिशू या रुमाल का प्रयोग करें।
3. छींकते या खांसते समय लोगों और खाने-पीने की चीजों से दूर हो जाएं।
4. छींकने या खांसने के तुरंत बाद अपने हाथ धोएं या पोंछें।
5. नियमित अंतराल पर निवारक स्वास्थ्य जांच करवाएं।
6. बीमारी और चोट लगने पर डॉक्टर से उचित इलाज लें।
7. किसी भी भारी वस्तु को उठाने से पहले अपने हाथों, गर्दन और कंधों को शामिल करते हुए स्ट्रेचिंग एक्सरसाइज करें।
8. स्वच्छता की सामान्य भावना रखें और स्वच्छता की सराहना करें।

### अभ्यास



प्रश्नों को ध्यान से पढ़ें और उनका उत्तर दें।

1. इनमें से कौन सा संतुलित और स्वस्थ भोजन है?
  - ए. ब्रेड, सैंडविच, समोसा आदि।
  - बी. दाल और चावल
  - सी. दाल, चावल, चपाती, सब्जी आदि।
2. सिलेंडर उठाते समय आपको अपनी पीठ और घुटनों को आगे की ओर झुकाकर सिलेंडर को ऊपर उठाना चाहिए।
  - ए. सही
  - बी. गलत
3. अगर आपकी बीमारी बढ़ सकती है या बीमारी फैल सकती है तो आपको काम पर जाने से बचना चाहिए।
  - ए. सही
  - बी. गलत
4. दांतों की स्वच्छता बनाए रखने के लिए, आपको तंबाकू या ——— नहीं चबाना चाहिए।
  - ए. च्यूइंग गम
  - बी. चॉकलेट
  - सी. गुटखा

5. साफ—सुथरे कपड़े पहनना और प्रेजेंटेबल दिखना ——— कहलाता है।
  - ए. स्वच्छता
  - बी. नियमित
  - सी. संवरा हुआ
6. एहतियाती स्वास्थ्य उपाय करने की आवश्यकता क्यों है?
  - ए. बीमारियों और दुर्घटनाओं को रोकने के लिए।
  - बी. अनुपस्थिति और नौकरी के छूटने से बचने के लिए।
  - सी. विभिन्न रोगों, चोटों और स्वास्थ्य संबंधी मुद्दों से बचने के लिए।
7. कोई भी भारी सामान उठाने से पहले हाथों, गर्दन और कंधों की स्ट्रेचिंग एक्सरसाइज नहीं करनी चाहिए।
  - ए. सही
  - बी. गलत

## टिप्स



- साफ और सूखा फर्श क्षेत्र बनाए रखें, कार्य क्षेत्र को गंदा बनाए रखने से बचें, और अपने हाथों को साफ करने के लिए कीटाणुनाशक का उपयोग करें, कार्यस्थल के आसपास सफाई सुनिश्चित करने के लिए उचित अपशिष्ट निपटान विधियों का उपयोग करें।
- जब आप अस्वस्थ हों, तो डॉक्टर से सलाह लें; काम पर जाने से बचें अगर इस बात की संभावना है कि आपकी बीमारी बढ़ सकती है या बीमारी फैल सकती है।
- अच्छी तरह से तैयार होने से आप आत्मविश्वास से भरा महसूस करेंगे। यह न केवल आपकी बल्कि आपकी कंपनी की भी सकारात्मक छवि बनाने में मदद करता है। अशुद्ध या अस्वच्छ लोगों को कोई भी पसन्द नहीं करता है।

## टिप्पणियां




---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



टिप्पणियां




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Scan the QR codes or click on the link to watch the related videos



<https://www.youtube.com/watch?v=USGq89hxZIU>

GAS STATION CLEANING

Scan the QR codes or click on the link to watch the related videos



<https://www.youtube.com/watch?v=OoBhRg1hZ0s>

Industrial Hygiene: Petrol Station- Health & Safety Guidelines





## 5. ग्राहक-केंद्रित सेवा अभिविन्यास बनाए रखें

इकाई 5.1 - सेवा गुणवत्ता आवश्यकता का आंकलन करने के लिए  
ग्राहकों के साथ जुड़ना

इकाई 5.2 - ग्राहक संतुष्टि



## सीखने के प्रमुख परिणाम



इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. ग्राहकों की सेवा गुणवत्ता आवश्यकताओं को समझने के लिए उनके साथ जुड़ाव प्रदर्शित करने में
2. ग्राहकों की आवश्यकताओं के अनुसार प्रदर्शन करने में

## इकाई 5.1: ग्राहकों की सेवा गुणवत्ता आवश्यकताओं को समझने के लिए उनके साथ जुड़ाव प्रदर्शित करना

### इकाई का उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. ग्राहकों की सेवा गुणवत्ता आवश्यकताओं को समझने के लिए उनके साथ जुड़ाव प्रदर्शित करने में

### 5.1.1 सेवा गुणवत्ता आवश्यकताओं का आंकलन करने के लिए ग्राहकों के साथ जुड़ना

ग्राहक जुड़ाव एक ग्राहक और एक ब्रांड के बीच भावनात्मक संबंध है। अत्यधिक जुड़े ग्राहक अधिक खरीदते हैं, अधिक प्रचार करते हैं, और अधिक वफादार होते हैं। आपकी ग्राहक सहभागिता रणनीति में उच्च गुणवत्ता वाला ग्राहक अनुभव प्रदान करना एक महत्वपूर्ण घटक है।



चित्र 5.1.1. ग्राहकों के साथ जुड़ाव

### 5.1.2 ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण क्या है?

ग्राहक केंद्रितता से तात्पर्य ग्राहक की जरूरतों को बहुत महत्व देना है, जिसमें उसकी गुप्त जरूरतें भी शामिल हैं। इसका मतलब है कि ग्राहक आपके काम से वास्तव में खुश है यह सुनिश्चित करने के लिए अतिरिक्त प्रयास करना।



चित्र 5.1.2. ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण



### 5.1.3 ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण की आवश्यकता

किसी भी व्यवसाय या संगठन के सफलतापूर्वक कार्य करने के लिए यह आवश्यक है कि उसके ग्राहक संतुष्ट हों। उनकी संतुष्टि यह सुनिश्चित करने में मदद करती है कि उन्हें संस्था के साथ बनाए रखा जाए। साथ ही, जब एक ग्राहक खुश होता है, तो संभावना है कि ग्राहक आपको या आपकी संस्था को किसी और के पास भेज सकता है।



चित्र 5.1.3. ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण

### 5.1.4 ग्राहक को खुश कैसे करें?

जब आप ग्राहक के साथ बातचीत कर रहे हों, तो सुनिश्चित करें कि:

- आपकी शारीरिक हावभाव आत्मविश्वास को व्यक्त करती है।

- ग्राहक आपसे बात करते समय सहज महसूस करता है।

- अगर ग्राहक आपको परेशान कर रहा है तो भी आप शांत रह सकते हैं।

- आप ग्राहक द्वारा पूछे गए प्रश्नों का उत्तर देने में सक्षम हैं।

- आप ग्राहक से फीडबैक मांगते हैं।



चित्र 5.1.4. ग्राहक को खुश करने के टिप्स

## 5.1.5 ग्राहक के साथ व्यवहार

### 5.1.5.1 ग्राहक का अभिवादन करना

ग्राहक रिटेल आउटलेट पर सबसे महत्वपूर्ण आगंतुक है, और इसलिए, उसका स्वागत इस प्रकार किया जाना चाहिए:



चित्र 5.1.5. ग्राहक का अभिवादन

एक खूबसूरत मुस्कान के साथ सभी ग्राहकों का अभिवादन करें।

रिटेल आउटलेट अटेंडेंट को उचित और पूरी वर्दी पहनाई जानी चाहिए।

### 5.1.5.2 धन्यवाद व्यक्त करना

ग्राहक को धन्यवाद देना हमारे रिटेल आउटलेट से उत्पाद खरीदने के लिए हमारी कृतज्ञता का संकेत है।



चित्र 5.1.6. ग्राहक को धन्यवाद

शुक्रिया कहें।

आपकी सेवा करने में हमारी मदद करने के लिए धन्यवाद।

### 5.1.5.3 100 प्रतिशत ग्राहक संतुष्टि के लिए अतिरिक्त कार्य करें

रिटेल आउटलेट अटेंडेंट को निम्नलिखित कार्य करके यह प्रदर्शित करना चाहिए कि वह ग्राहकों की परवाह करता है:

- ग्राहक को गुणवत्ता और मात्रा की जांच करने के लिए प्रेरित करें: इससे ग्राहक के मन में रिटेल आउटलेट के प्रति विश्वास और सकारात्मक छवि का निर्माण होगा।
- रिटेल आउटलेट अटेंडेंट से अपेक्षा की जाती है कि वह अन्य उत्पादों, विभिन्न सेवाओं, सुविधाओं और रिटेल आउटलेट पर प्रचलित योजनाओं की पूरी जानकारी रखता है ताकि इच्छुक ग्राहकों को सूचना प्रसारित की जा सके और ग्राहक को इसकी जानकारी दी जा सके:
  - अन्य उत्पाद – इंजन ऑयल, बैटरी के लिए डिस्टिल्ड वॉटर, कूलेंट, ब्रेक ऑयल।
  - उपलब्ध सुविधा – स्वच्छ शौचालय, स्वच्छ पेयजल, वायु टॉवर, विंडशील्ड सफाई, लॉयल्टी कार्ड, बीमा और पीयूसी।
  - हाईवे आउटलेट में ट्रक क्रू के लिए रेस्ट रूम, स्नान कक्ष और कॉमन किचन या साफ ढाबा उपलब्ध कराना।

- एक रिटेल आउटलेट अटेंडेंट के रूप में आपसे यह अपेक्षा की जाती है कि जब आप ऐसी स्थितियों का सामना करें तो आप उचित प्रतिक्रिया देंगे:
  - सीएनजी के मामले में, यात्री और चालक ईंधन भरते समय वाहन को नहीं उतार रहे हों।
  - दुपहिया वाहन के पिछली सीट पर बैठा व्यक्ति व सवार वाहन से नीचे नहीं उतर रहे हों।
  - रिटेल आउटलेट पर मोबाइल फोन का उपयोग करने वाला ग्राहक।
  - सफाई की प्रक्रिया के दौरान बिक्री बंद होने पर अपने वाहन में ईंधन भरने पर जोर देना।

ये नियम ग्राहकों की सुरक्षा के लिए हैं और आपको ग्राहक को कारण समझाने में सक्षम होना चाहिए।

- ग्राहकों के सभी वर्गों के साथ समान व्यवहार किया जाना चाहिए। अटेंडेंट से वरिष्ठ नागरिकों, शारीरिक रूप से विकलांग और शिशुओं वाली महिलाओं की सहायता करने की उम्मीद की जाती है।
- आउटलेट परिसर में ग्राहक के वाहन के खराब होने की स्थिति में सहायता प्रदान करें।
- जब आप ग्राहक से फीडबैक मांगते हैं तो सम्मान दिखाते हैं, और सुनिश्चित करते हैं कि उन्हें लगता है कि आप उनके द्वारा दिए गए सभी सुझावों को महत्व देते हैं। ग्राहक की प्रतिक्रिया को महत्व देना उस व्यक्ति को महत्वपूर्ण महसूस कराता है। साथ ही, सुनिश्चित करें कि फीडबैक पर्यवेक्षक के साथ साझा किया गया है।
  - उदाहरण के लिए, यदि कोई ग्राहक बोर्ड परीक्षा में बैठने वाले छात्रों को बेस्ट ऑफ लक कार्ड देने का सुझाव देता है। ग्राहक को सूचित करें कि आप इस सुझाव को अपने पर्यवेक्षक को यह जांचने के लिए फारवर्ड करेंगे कि क्या इसे लागू किया जा सकता है।

### त्योहारों का मौसम/अवसर

उत्सव और विशेष अवसरों के दौरान संगठन द्वारा निर्धारित प्रथाओं का पालन करें:



चित्र 5.1.7. बधाई संदेश

- उदाहरण के लिए ग्राहकों को नए साल, आईडी, दिवाली और क्रिसमस जैसे त्योहारों पर शुभकामनाएं दें।
- यदि आपका आउटलेट किसी अलग तरीके से त्योहारों को मनाने का विकल्प चुनता है, उदाहरण के लिए, मिठाई, कार्ड या फूल बांटना, तो आपको उस अभ्यास का पालन करने की आवश्यकता है।

निम्नलिखित को संबोधित करने के लिए अतिरिक्त प्रयास करें:

- व्यस्त समय (विशेषकर शहरी दुकानों के लिए) आपकी सेवा को तेज और सटीक बनाते हैं।
- ग्राहक को समझाएं कि ईंधन भरने की प्रक्रिया के दौरान उन्हें नीचे उतरने की आवश्यकता क्यों है, और हेलमेट पहनें क्योंकि ईंधन से निकलने वाला धुआं उनकी नजरों को नुकसान पहुंचा सकता है।
- हाईवे रिटेल आउटलेट के ग्राहक लंबी दूरी की यात्रा करने वाले ड्राइवर हैं। प्रयास करें ताकि वे बाहर खड़े अपने वाहनों को लेकर सुरक्षित महसूस करें जब वे फ्रेश होने और खाने के लिए सुविधाओं का उपयोग कर रहे हों।
- सुनिश्चित करें कि शौचालय और खाने के स्थान जैसी सुविधाएं साफ हों।
- एल बोर्ड वाहन – चालक से जल्दबाजी न करें, और अतिरिक्त संवेदनशील बनें।

## इकाई 5.2: ग्राहक संतुष्टि

### इकाई का उद्देश्य



इस इकाई के अंत में, आप सक्षम होंगे:

1. ग्राहकों की आवश्यकताओं के अनुसार प्रदर्शन करने में

### 5.2.1 शिकायतों से निपटने के लिए आवश्यक गुण और कौशल

रिटेल आउटलेट अटेंडेंट के रूप में, आपको निम्नलिखित शिकायतें मिलेंगी:

शिकायत का प्रकार	तुम्हारा जवाब
1. कम भरना	1. मीटर, और स्वचालित बिल दिखाएं। यदि ग्राहक अभी भी शॉर्ट फिलिंग पर जोर देता है, तो मात्रा जांच का सुझाव दें।
2. अनुचित सेवाएं	2. ग्राहक से माफी मांगें, फिर यदि संभव हो तो समस्या को सुधारें।
3. धीमी सेवाएं	3. धीमी सेवाओं के लिए कारण ठीक से समझाएं, सूचित करें कि प्रत्येक ग्राहक हमारे लिए उतना ही महत्वपूर्ण है।

शिकायतों से निपटना तनावपूर्ण हो सकता है, यही कारण है कि रिटेल आउटलेट अटेंडेंट के पास निम्नलिखित गुण और कौशल होने आवश्यक हैं:

- आत्म विश्वास आपके ग्राहकों को बेहतरीन सेवा प्रदान करने के सबसे महत्वपूर्ण घटकों में से एक है। यदि आप अपने काम के प्रति आश्वस्त हैं तो यह आपके व्यवहार में झलकता है।
- ग्राहक सेवा के लिए बहुत धैर्य की आवश्यकता होती है। कभी-कभी, आपके ग्राहक आपसे नाराज होंगे, और ऐसी स्थितियां आने वाली हैं जहाँ आपके ग्राहकों को चीजों को समझने के लिए अतिरिक्त ध्यान देने की आवश्यकता होगी। इसलिए, अपने ग्राहक के साथ हमेशा धैर्य रखें।
- विनम्र होने का अर्थ है ग्राहकों की भावनाओं के प्रति जागरूक होना और उन भावनाओं का सम्मान करना। ग्राहक हमेशा विनम्रता पर ध्यान नहीं देंगे, लेकिन वे आमतौर पर अशिष्टता या असंगत व्यवहार को नोटिस करते हैं। इसलिए अपने आचरण और व्यवहार में हमेशा विनम्र रहें।
- लचीलापन कठिनाइयों से जल्दी से उबरने की क्षमता है, ग्राहक केंद्रित कार्य में आपको कठिन ग्राहकों को संभालने में लचीलापन अपनाने की आवश्यकता होती है।
- सहानुभूति दूसरों की भावनाओं को साझा करने या समझने की क्षमता है। यह रोजमर्रा के रिश्तों का एक अनिवार्य तत्व है और कंपनी-ग्राहक संबंधों की बात करें तो यह उतना ही शक्तिशाली हो सकता है। अपने ग्राहक के प्रति सहानुभूति रखें।



चित्र 5.2.1. रिटेल आउटलेट अटेंडेंट शिकायत पर काम करता हुआ

## 5.2.2 शिकायतों से निपटने के लिए टिप्स

शिकायतों को संभालने के लिए कुछ सुझाव निम्नलिखित हैं:



चित्र 5.2.2. शिकायतों से निपटने के टिप्स

- क्रोधित ग्राहक को शांत करें।
- ग्राहक की शिकायत सुनें।
- किसी भी असुविधा के लिए ग्राहक से क्षमा मांगें।
- कभी भी बहाना न बनाएं।
- ग्राहक को फालतू महसूस न कराएं।
- ग्राहक के साथ कभी भी बहस न करें।
- एक दुखी ग्राहक को एक खुश ग्राहक में बदलने का प्रयास करें।

## अभ्यास



प्रश्नों को ध्यान से पढ़ें और उनका उत्तर दें।

जब आप रिटेल आउटलेट अटेंडेंट के रूप में काम करेंगे तो आपके सामने कई ऐसी स्थितियां आएंगी जहां ग्राहक शिकायत कर रहा होगा या उनकी कोई समस्या होगी। निम्नलिखित तीन नमूना स्थितियां हैं, आपसे अपेक्षित प्रतिक्रिया के साथ, आपने विकल्पों को ध्यान से पढ़ा है और उपयुक्त विकल्प का चयन करें।

स्थिति - 1

व्यस्त समय के दौरान, यदि कोई उत्तेजित ग्राहक रिटेल आउटलेट पर आता है और आउटलेट पर लंबी कतार को लेकर आपके साथ झगड़ा करता है। आपकी प्रतिक्रिया होगी:

- सहानुभूति दिखाएं/समझें कि ग्राहक जल्दबाजी में है और उसे अपने गंतव्य तक पहुंचने की तत्काल आवश्यकता है।
- ग्राहक पर गुस्सा हो जाएंगे और ग्राहक को शांत रहने के लिए कहेंगे।
- शांत रहने के लिए और किसी भी तर्क पर प्रतिक्रिया न करने का प्रयास करेंगे।
- उस जगह को बदल देंगे जहां आप काम कर रहे हैं
- ग्राहक की शिकायत सुनते समय धैर्य रखें।
- अपनी गतिविधियों में तेजी लाने के लिए फोरकोर्ट पर्यवेक्षक से कुछ सहायता मांगेंगे।
- ग्राहक को ईंधन भरने और परिसर छोड़ने के लिए कहें।
- ऐसे ग्राहकों को शांत करने के लिए उन्हें पानी पूछें।

स्थिति - 2

रिटेल आउटलेट अटेंडेंट के रूप में, आप अनजाने में एक डीजल कार में पेट्रोल भर देते हैं।

- आपको अपनी गलती स्वीकार करनी चाहिए।
- ग्राहक को बताएं कि उसे ईंधन भरने की प्रक्रिया के दौरान ध्यान देना चाहिए था।
- ग्राहक से माफी मांगें।
- ग्राहक को इस त्रुटि के बारे में सूचित करने से बचें और ग्राहक को आउटलेट परिसर से बाहर जाने दें
- इसे तुरंत अपने पर्यवेक्षक के ध्यान में लाएं।
- वाहन को डि-फ्यूल डी-फ्यूल करने का प्रयास करें और उसमें होने वाले खर्च को रिटेल आउटलेट वहन करें।



## स्थिति - 3

ग्राहक भरी हुई मात्रा से संतुष्ट नहीं है। आपका अगला कदम होगा

- ग्राहक के साथ धैर्य रखें जब वह शिकायत कर रहे हों।
- ग्राहक को बताएं कि वह गलत है और आपने अपना काम कर लिया है।
- उसे एक गिलास पानी दें और उसे शांत करें।
- ग्राहक के बारे में अपने पर्यवेक्षक से शिकायत करें।
- 5 लीटर कैलिब्रेटेड जार के साथ मात्रा जांच के लिए ग्राहक को आमंत्रित करें।

रिटेल आउटलेट पर व्यवहारिक अभ्यास सत्र आयोजित किए जाएंगे

## टिप्स



- सेवा गुणवत्ता आवश्यकता का आंकलन करने के लिए ग्राहकों के साथ जुड़ना।
- उच्च गुणवत्ता ग्राहक अनुभव प्रदान करना आपकी ग्राहक सहभागिता रणनीति का एक महत्वपूर्ण घटक है।
- ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण का पालन करें जिसका अर्थ है कि ग्राहक वास्तव में आपके काम से खुश है यह सुनिश्चित करने के लिए अतिरिक्त प्रयास करना।
- शिकायतों पर काम करना –
  - ग्राहक के प्रति हमेशा विनम्र रहें।
  - नाराज ग्राहक को शांत करें।
  - ग्राहक की शिकायत सुनें।
  - असुविधा के लिए ग्राहक से क्षमा मांगें।
  - कभी बहाना न बनाएं।
  - ग्राहक को फालतू महसूस न कराएं।
  - ग्राहक के साथ कभी भी बहस न करें।

## टिप्पणियां




---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



# टिप्पणियां



Lined writing area for notes, consisting of 15 horizontal lines.

Scan the QR codes or click on the link to watch the related videos



<https://www.youtube.com/watch?v=qG62hPjkISU>

Indian Oil petrol pumps are now automatic

Scan the QR codes or click on the link to watch the related videos



<https://www.youtube.com/watch?v=8Gibb1AKBoY>

BPCL Fuel Station- Automation

Scan the QR codes or click on the link to watch the related videos



[https://www.youtube.com/watch?v=M0cLRd\\_DzSc](https://www.youtube.com/watch?v=M0cLRd_DzSc)

Petrol And Gas Station Vocabulary











## 6- अनुबंध





क्रम सं.	मॉड्यूल संख्या	यूनिट नंबर और नाम	विषय का नाम	पृष्ठ संख्या	यूट्यूब लिंक	क्यूआर कोड
1	मॉड्यूल 1	इकाई 1.1 – प्रशिक्षण कार्यक्रम से परिचय	1.1 – प्रशिक्षण कार्यक्रम से परिचय	15	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=FsyAlv5Azws">https://www.youtube.com/watch?v=FsyAlv5Azws</a>	 Indian Oil Petrol Pump Walkthrough
2	मॉड्यूल 1	इकाई 1.1 – प्रशिक्षण कार्यक्रम से परिचय	1.1 – प्रशिक्षण कार्यक्रम से परिचय	15	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=2k4OTERUCyc">https://www.youtube.com/watch?v=2k4OTERUCyc</a>	 PETROL STATION DESIGN
3	मॉड्यूल 2	इकाई 2.1 – रिटेल आउटलेट्स के बारे में	2.1 – रिटेल आउटलेट्स के बारे में	39	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=FsyAlv5Azws">https://www.youtube.com/watch?v=FsyAlv5Azws</a>	 Indian Oil Petrol Pump Walkthrough
4	मॉड्यूल 2	इकाई 2.1 – रिटेल आउटलेट्स के बारे में	2.1 – रिटेल आउटलेट्स के बारे में	39	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=wRKVg-1MOfM">https://www.youtube.com/watch?v=wRKVg-1MOfM</a>	 Petrol Pump- How it works?
5	मॉड्यूल 2	इकाई 2.1 – रिटेल आउटलेट्स के बारे में	2.1 – रिटेल आउटलेट्स के बारे में	39	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=UZ-lm4YZEfl">https://www.youtube.com/watch?v=UZ-lm4YZEfl</a>	 Bharat Petroleum training film
6	मॉड्यूल 3	इकाई 3.1 – सुरक्षित और बचाव पूर्ण कार्य वातावरण सुनिश्चित करने के उपाय	3.1 – सुरक्षित और बचाव पूर्ण कार्य वातावरण सुनिश्चित करने के उपाय	55	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=embKUGDyPEc">https://www.youtube.com/watch?v=embKUGDyPEc</a>	 Safety at petrol pump - Indian Oil

क्रम सं.	मॉड्यूल संख्या	यूनिट नंबर और नाम	विषय का नाम	पृष्ठ संख्या	यूट्यूब लिंक	क्यूआर कोड
7	मॉड्यूल 3	इकाई 3.1 – सुरक्षित और बचाव पूर्ण कार्य वातावरण सुनिश्चित करने के उपाय	3.1 – सुरक्षित और बचाव पूर्ण कार्य वातावरण सुनिश्चित करने के उपाय	55	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=SWP4ur1bloY">https://www.youtube.com/watch?v=SWP4ur1bloY</a>	 <p>Stay Safe at Petrol Pumps</p>
8	मॉड्यूल 4	इकाई 4.1 – कार्यस्थल पर सफाई	4.1 – कार्यस्थल पर सफाई	65	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=USGq89hxZIU">https://www.youtube.com/watch?v=USGq89hxZIU</a>	 <p>GAS STATION CLEANING</p>
9	मॉड्यूल 4	इकाई 4.1 – कार्यस्थल पर सफाई	4.1 – कार्यस्थल पर सफाई	65	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=OoBhRg1hZ0s">https://www.youtube.com/watch?v=OoBhRg1hZ0s</a>	 <p>Industrial Hygiene: Petrol Station - Health &amp; Safety Guidelines</p>
10	मॉड्यूल 5	इकाई 5.1 – सेवा गुणवत्ता आवश्यकताओं का आंकलन करने के लिए ग्राहकों के साथ जुड़ना	5.1 – सेवा गुणवत्ता आवश्यकताओं का आंकलन करने के लिए ग्राहकों के साथ जुड़ना	77	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=qG62hPjkISU">https://www.youtube.com/watch?v=qG62hPjkISU</a>	 <p>IndianOil petrol pumps are now automatic</p>
11	मॉड्यूल 5	इकाई 5.1 – सेवा गुणवत्ता आवश्यकताओं का आंकलन करने के लिए ग्राहकों के साथ जुड़ना	5.1 – सेवा गुणवत्ता आवश्यकताओं का आंकलन करने के लिए ग्राहकों के साथ जुड़ना	77	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=8Gibb1AKBoY">https://www.youtube.com/watch?v=8Gibb1AKBoY</a>	 <p>BPCL Fuel Station- Automation</p>
12	मॉड्यूल 5	इकाई 5.1 – सेवा गुणवत्ता आवश्यकताओं का आंकलन करने के लिए ग्राहकों के साथ जुड़ना	5.1 – सेवा गुणवत्ता आवश्यकताओं का आंकलन करने के लिए ग्राहकों के साथ जुड़ना	77	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=M0cLRd_DzSc">https://www.youtube.com/watch?v=M0cLRd_DzSc</a>	 <p>Petrol And Gas Station Vocabulary</p>







**Skill India**  
कौशल भारत - कुशल भारत



**मुख्य कार्यालय:** ओआईडीबी भवन टॉवर सी, दूसरी मंजिल, प्लॉट नंबर 2, विकास मार्ग, सेक्टर . 73, नोएडा (यूपी) -201301

**ई.मेल:** [admin@hsscindia.in](mailto:admin@hsscindia.in)

**वेब:** [www.hsscindia.in](http://www.hsscindia.in)

eW; %