भारत सरकार
पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस मंत्रालय

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या: 5467
दिनांक 03 अप्रैल, 2025

खुदरा बिक्री केन्द्रों पर ग्राहक-केंद्रित पहल

5467. श्रीमती शोभनाबेन महेन्द्रसिंह बारैया :
श्री प्रवीण पटेल:

क्या **पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) प्रौद्योगिकी और सेवाओं के माध्यम से खुदरा बिक्री केन्द्रों पर की गई ग्राहक-केंद्रित पहलों का ब्यौरा क्या है;
(ख) वर्ष 2014 से देश भर में तेल विपणन कंपनियों (ओएमसी) द्वारा राज्यवार/वर्षवार कितने खुदरा बिक्री केन्द्रों पर स्वचालन प्रणालियां संस्थापित की गई है;
(ग) खुदरा दुकानों पर ड्राइववे विक्रेताओं/महिला विक्रेताओं के कौशल उन्नयन के लिए तेल विपणन कंपनियों द्वारा शुरू की गई कौशल विकास पहलों का ब्यौरा क्या है;
(घ) विगत पांच वर्षों और वर्तमान वर्ष के दौरान ड्राइववे बिक्री कर्मचारियों में महिलाओं की भागीदारी में वर्षवार कितनी वृद्धि हुई है;
(ङ) क्या किसी ओएमसी द्वारा ड्राइववे बिक्री कर्मचारी के रूप में नि:शक्त/दिव्यांग लोगों को शामिल करने के लिए कोई पहल की गई है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और
(च) ड्राइववे बिक्री कर्मचारी के कल्याण के लिए ओएमसी द्वारा अन्य क्या उपाय किए गए हैं?

उत्तर
पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस मंत्रालय में राज्य मंत्री
(श्री सुरेश गोपी)

(क) सार्वजनिक क्षेत्र की तेल विपणन कंपनियों (ओएमसीज) द्वारा अपने खुदरा बिक्री केन्द्रों (आरओज) में विभिन्न ग्राहक-केंद्रित पहलें की गई हैं जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित शामिल हैं:
प्रौद्योगिकी चालित पहल: क्रेडिट कार्ड के माध्यम से स्वचालित ईंधन वितरण और डिजिटल भुगतान, संपर्क रहित भुगतान समाधान (यूपीआई, क्यूआर कोड, मोबाइल वॉलेट), रेडियो-फ्रीक्वेंसी पहचान (आरएफआईडी)/ निकट क्षेत्र संचार (एनएफसी) सक्षम ईंधन वितरण निर्बाध लेनदेन और आरओ का स्वचालन जो खुदरा बिक्री मूल्य अपडेट सुनिश्चित करता है, ग्राहकों के लिए गलत मूल्य निर्धारण और कम सुपुर्दगी की संभावना को समाप्त करता है, सभी लेन देन का डिपॉजिटरी बनाए रखता है जो कम डिलीवरी/अधिक मूल्य निर्धारण से संबंधित शिकायतों के सत्यापन और निवारण में मदद करता है, जब सिस्टम कम इन्वेंट्री या आरओ में टैंकों में पानी की स्थिति का पता लगाता है तो नोजल बिक्री को स्वचालित रूप से रोक देता है आदि।

सेवा उन्मुख पहल: लॉयालिटी और रिवार्डस कार्यक्रम जिसमें छूट, कैशबैक और रिवार्ड प्वाईंट, सातों दिन 24 घंटे ग्राहक सहायता, आरओ सुविधाओं और सेवाओं की तत्काल रेटिंग की अनुमति देने वाले ग्राहक फीडबैक एप्लीकेशन, ट्रक चालकों के लिए जलपान और वाहन पार्किंग के साथ अपना घर विश्राम सुविधाएं और

राजमार्ग यात्रियों के लिए लंबी यात्रा के दौरान तरोताजा होने, आराम करने और विश्राम करने के लिए रास्ते के किनारे सुविधाएं आदि शामिल हैं।

(ख) वित्त वर्ष 2014-15 से वित्त वर्ष 2024-25 (फरवरी, 2025 तक) तक की अवधि के दौरान सार्वजनिक क्षेत्र की ओएमसीज ने 72152 आरओज में स्वचालन पूरा कर लिया है। ऐसे आरओज के राज्य-वार और वर्ष-वार ब्यौरे **अनुलग्नक** में दिए गए हैं।

(ग) सार्वजनिक क्षेत्र की तेल विपणन कंपनियों ने आरओज में सेल्समैन/सेल्सवुमेन को कौशल प्रदान करने के लिए कई पहल की हैं, जिसका उद्देश्य उनके कौशल, ज्ञान और दक्षताओं को बढ़ाना, बेहतर सेवा गुणवत्ता, परिचालन दक्षता और पेशेवर विकास सुनिश्चित करना है। यह पहल व्यवहारिक कौशल विकास के लिए क्लासरूम प्रशिक्षण को मोबाइल ऐप-आधारित शिक्षण के साथ जोड़कर आवश्यक कार्यात्मक ज्ञान प्रदान करके क्षमता निर्माण के लिए एक समग्र दृष्टिकोण अपनाती है। यह दोहरा दृष्टिकोण एक सर्वांगीण शिक्षण अनुभव सुनिश्चित करता है, जिससे पेशेवर दक्षता और व्यावहारिक विशेषज्ञता दोनों को बढ़ावा मिलता है। अब तक, सार्वजनिक क्षेत्र की तेल विपणन कंपनियों द्वारा 2,25,000 से अधिक ऐसे सेल्समैन/सेल्सवुमेन को प्रशिक्षित किया जा चुका है।

(घ) पिछले पांच वर्षों और चालू वर्ष के दौरान सार्वजनिक क्षेत्र की ओएमसी के खुदरा बिक्री केन्द्रों में बिक्री कर्मचारी में महिलाओं की संख्या के वर्ष-वार ब्यौरे नीचे दिए गए हैं:

वर्ष	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25 (फरवरी, 2025 तक)
खुदरा बिक्री केन्द्रों में सेल्सवुमेन	15863	18436	20519	22730	24709	27160

(ङ) और (च) देश में ओएमसीज के आरओज में बिक्री कार्मिक आरओ डीलर/ प्रचालक के कर्मचारी होते हैं और उन्हें ऐसे डीलर/प्रचालक द्वारा नियुक्त किया जाता है। डीलर/प्रचालक अपने बिक्री कार्मिकों के लिए जीवन और स्वास्थ्य संबंधी बीमा और पेंशन योजनाओं जैसे विभिन्न कल्याणकारी उपाय करते हैं। तेल विपणन कंपनियों के डीलर बिक्री कर्मियों के रूप में दिव्यांग व्यक्तियों को नियुक्त करते रहे हैं। अब तक तेल विपणन कंपनियों के आरओ डीलरों ने 1600 से अधिक दिव्यांग व्यक्तियों को ऐसे बिक्री कर्मियों के रूप में नियुक्त किया है।

इसके अलावा, बीपीसीएल ने 80 से अधिक शहरों को कवर करते हुए पूरे भारत में 400 से अधिक आरओज में समावेशिता को बढ़ावा देने के लिए #silent voices की शुरुआत की। #silent voices पहल के तहत 550 से अधिक वाणी और श्रवण बाधित (एसएचआई) व्यक्तियों को खुदरा बिक्री केन्द्रों में डीलरों द्वारा नियोजित किया जाता है।

अनुलग्नक

''खुदरा बिक्री केन्द्रों पर ग्राहक-केंद्रित पहल'' के संबंध में श्रीमती शोभनाबेन महेन्द्रसिंह बारैया और श्री प्रवीण पटेल द्वारा पूछे गए लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 5467 के भाग (ख) के उत्तर में उल्लिखित अनुलग्नक

वित्त वर्ष 2014-15 से देश भर में सार्वजनिक क्षेत्र की तेल विपणन कंपनियों द्वारा स्वचालन प्रणाली स्थापित किए गए खुदरा बिक्री केंद्रों की संख्या

राज्य/संघ शासित क्षेत्र	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25 (फरवरी 2025 तक)	योग
अंडमान और निकोबार	4	0	1	0	5	0	0	5	4	0	0	19
आंध्र प्रदेश	96	178	197	447	754	279	254	744	355	258	146	3708
अरुणाचल प्रदेश	1	0	1	4	26	6	22	10	18	12	72	172
असम	0	22	14	87	246	71	177	170	114	147	87	1135
बिहार	68	117	155	160	945	442	269	466	245	205	125	3197
चंडीगढ़	5	3	2	2	3	1	6	6	1	0	0	29
छत्तीसगढ	26	73	93	214	403	190	145	233	240	184	137	1938
दिल्ली	4	15	8	0	20	3	44	20	4	6	35	159
गोवा	10	11	16	43	53	35	1	42	6	11	61	289
गुजरात	162	139	219	416	664	325	260	486	553	225	282	3731
हरियाणा	130	136	135	307	851	251	215	521	188	180	239	3153
हिमाचल प्रदेश	11	26	19	93	135	58	65	67	36	43	34	587
जम्मू एवं कश्मीर	16	18	21	31	170	52	41	137	30	62	44	622
झारखंड	35	66	63	109	276	112	121	294	256	75	62	1469
कर्नाटक	215	188	208	490	882	438	243	810	569	375	570	4988
केरल	118	154	125	286	419	176	283	120	168	121	174	2144
लद्दाख	1	0	1	0	6	3	3	4	4	4	7	33
लक्षद्वीप	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
मध्य प्रदेश	103	131	297	381	1085	519	322	789	625	406	262	4920
महाराष्ट्र	215	292	271	571	1209	692	372	1177	622	490	485	6396
मणिपुर	0	0	4	17	47	6	5	18	40	28	5	170
मेघालय	3	6	8	12	55	18	21	13	29	27	50	242
मिजोरम	1	0	0	6	33	3	8	6	5	5	13	80
नगालैंड	1	0	1	5	22	5	29	20	26	11	29	149
ओडिशा	62	76	72	103	453	184	295	337	232	115	87	2016
पांडिचेरी	4	5	1	1	21	1	4	4	4	7	52	104
पंजाब	49	162	190	307	1263	404	250	381	157	105	147	3415
राजस्थान	153	158	229	390	1175	356	224	1074	498	375	393	5025
सिक्किम	1	6	0	6	5	1	8	17	11	4	1	60
तमिलनाडु	139	252	370	555	1158	677	301	955	384	352	467	5610
तेलंगाना	67	102	193	305	721	248	288	396	438	226	442	3426
त्रिपुरा	0	9	0	13	23	2	2	5	17	7	11	89
दादरा और नगर हवेली एवं दमन और दीव	0	1	1	3	2	1	1	2	1	0	1	13
उत्तर प्रदेश	184	335	469	835	2452	731	543	1519	1070	770	833	9741
उत्तराखंड	7	48	43	96	122	53	18	156	40	52	47	682
पश्चिम बंगाल	113	88	90	246	678	188	140	641	207	123	123	2637

कुल	2004	2817	3517	6541	16382	6531	4980	11645	7197	5015	5523	72152

(स्रोत – पीएसयू ओएमसीज)

******