



Syarikat akan terus mengenal pasti peluang kerjasama dengan lain-lain syarikat dalam pasaran untuk menurunkan lagi kos pengendalian tanpa menjejaskan prospek pertumbuhan dan kemajuan Syarikat. Untuk mencapai matlamat ini, Syarikat dan Shell Malaysia Trading telah selesai menjual 20% daripada kepentingan mereka dalam projek saluran paip pelbagai produk (MPP) dan Terminal Pengedaran Lembah Klang (KVDT) kepada Esso Malaysia Berhad.

Untuk membantu pertumbuhan perniagaan LPG, Syarikat telah meningkatkan keupayaan pengisian LPG di Loji Pengisian LPG Prai sebanyak 60% dengan pemasangan sebuah karusel tambahan. Kerja untuk membina loji pengisian LPG baru di Bintulu telah bermula. Setelah siap dibina, Syarikat akan lebih selesa untuk menambah jualan LPGnya dan memperkukuh kedudukannya dalam pasaran Sarawak yang semakin berkembang.

Perubahan Organisasi

Syarikat mengambil langkah selanjutnya untuk mencapai wawasan menjadi Syarikat Pilihan Pertama. Satu peristiwa penting yang telah dirakam oleh Syarikat sepanjang tahun ialah pengenalan sebuah pusat khidmat pelanggan yang terkini pada Februari 2001, dinamakan MesraLink. Pusat ini, yang dilengkapi dengan teknologi terkini, menyediakan kaedah bagi pelanggan, pembekal, wakil penjual dan masyarakat umum untuk berhubung dengan Syarikat melalui telefon, faks atau e-mel. Buat masa ini, pusat ini hanya memberi maklum balas kepada pertanyaan dan cadangan untuk tujuan perbaikan, tetapi ia akan mula mengambil pesanan daripada pelanggan tidak lama lagi. Melalui pusat ini, Syarikat akan dapat menyediakan taraf perkhidmatan yang tinggi kepada semua pelanggannya tidak kira di mana mereka berada.



Pada masa yang terdekat, MesraLink akan diintegrasikan dengan laman web Syarikat (www.mymesra.com.my), justeru menawarkan satu lagi saluran kepada pihak berminat untuk berhubung dan berniaga dengan Syarikat. Laman web yang dilancarkan tahun lepas itu, sedang dipertingkatkan keupayaannya untuk membolehkan perhubungan secara interaktif. Dengan semua prasarana ini, Syarikat bersiap sedia untuk maju ke alam e-perniagaan,



PUSAT KHIDMAT PELANGGAN

Customer Service Centre

Melalui pusat perkhidmatan pelanggan (CSC), Syarikat akan dapat menyediakan perkhidmatan yang sentiasa tinggi tahapnya kepada semua pelanggan dan pemegang amanah hartanya ... juga menyediakan satu bentuk perhubungan bagi pelanggan, pembekal, wakil penjual dan masyarakat umum

Through CSC, the Company is able to provide a uniformly high level of service for all customers and stakeholders.... also provides a form of communication for all customers, suppliers, dealers and the community at large

Supply And Logistics

The Company's focus during the year was to operate the facilities effectively and efficiently so that the Company is one of the lowest cost operators in the industry.

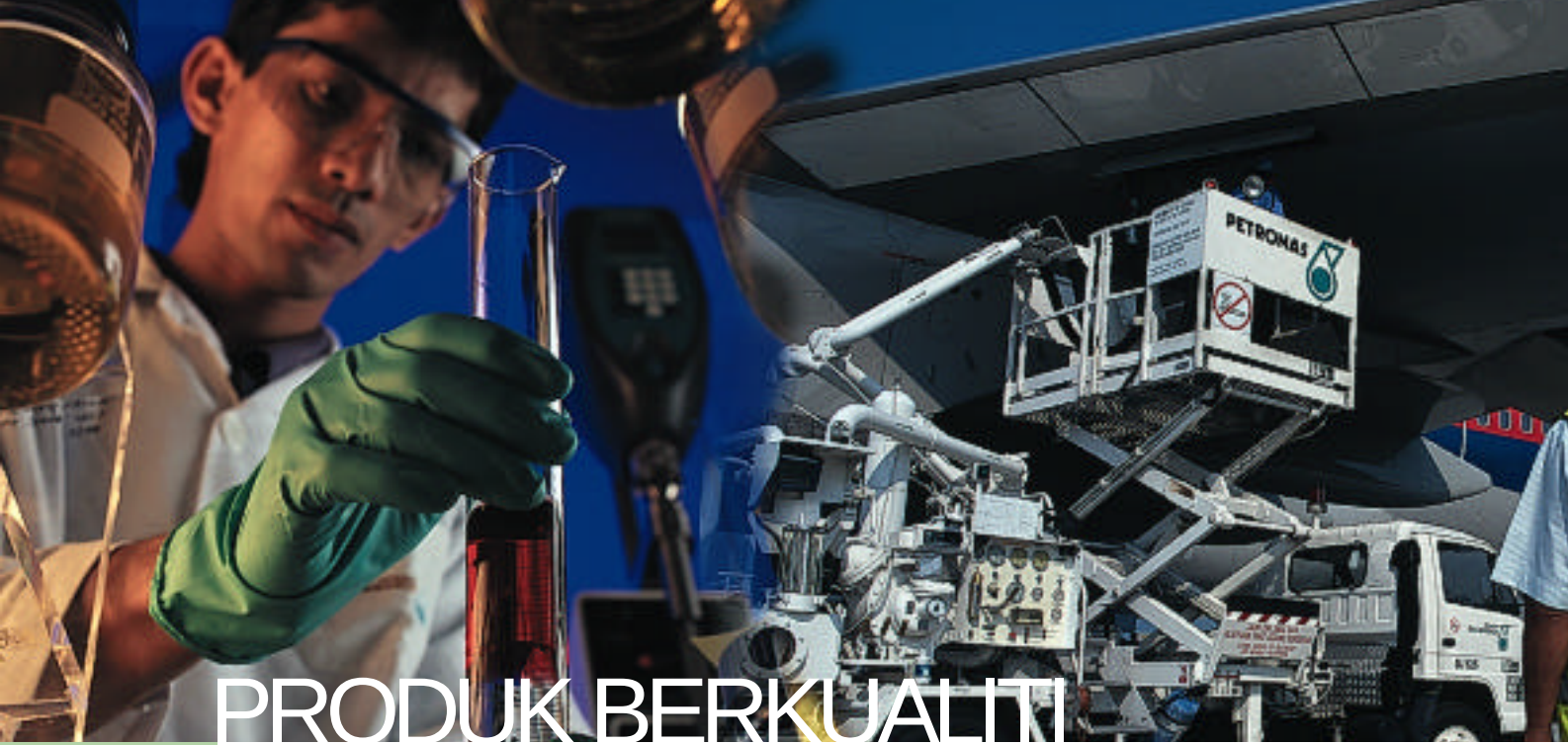
The Company will continue to identify cooperation opportunities with other players in the market to drive down operating cost further without undermining the Company's growth and development prospects. Towards this end, the Company and Shell Malaysia Trading Sdn. Bhd. completed the sale of 20% interest in the Multi-Product Pipeline (MPP) and the Klang Valley Distribution Terminal (KVDT) to Esso Malaysia Berhad.

To facilitate the growth of the LPG business, the Company increased the bottling capacity at Prai LPG Bottling Plant by 60% with the installation of an additional carousel. Works to build a new LPG bottling plant at Bintulu has commenced. Upon its completion, the Company would be in a better position to increase its LPG sales and enhance its market presence in the growing market of Sarawak.

Organisational Transformation

The Company took further steps to achieve its vision to become the Company of 1st Choice. A significant milestone achieved during the year was the introduction of the Company's state-of-the-art customer service centre in February 2001, which has been named MesraLink. This centre, supported by the latest technology, provides a mean for customers, suppliers, dealers and the community at large to communicate with the Company via phone, facsimile or e-mail. Presently this centre are responding to queries and suggestions for improvement but will soon start taking orders from customers. Through this centre the Company will be able to provide a uniformly high level of service for all its customers and other stakeholders, irrespective of their location.

In the near future, MesraLink will be integrated with the Company's website (www.mymesra.com.my), thereby offering interested parties yet another channel of communicating and



PRODUK BERKUALITI

Quality Products

sambil menyediakan perkhidmatan yang bertaraf tinggi kepada pelanggan, wakil penjual, pembekal dan masyarakat umum.

Sepanjang tahun, Syarikat membuat persediaan berterusan untuk memindahkan sistem informasi dan pengurusan perniagaannya dari SAP R/2 kepada SAP R/3. Perpindahan yang berjaya akan membolehkan Syarikat menawarkan perkhidmatan yang bertaraf tinggi kepada pelanggan, serta memperbaiki kawalan dalaman dan proses membuat keputusan.



Sepanjang beberapa tahun yang lalu, Syarikat telah menggalak dan menyokong pengwujudan budaya kualiti di kalangan kakitangannya. Budaya yang positif ini telah mula bertapak dan semakin jelas berikutan kurangnya kejadian tidak menepati keperluan oleh kakitangan di tempat kerja.

Lain-lain daya usaha yang sedang diteruskan termasuk memperbaiki pengurusan rangkaian pembekalan, penilaian prestasi dan pengwujudan budaya korporat yang sesuai untuk membolehkan Syarikat sentiasa beroperasi pada paras yang tinggi. Semua usaha ini akan membawa Syarikat lebih dekat ke arah matlamat utamanya untuk membina jatidiri yang kukuh dan mencapai wawasan sebagai Syarikat Pilihan Pertama.

Kesihatan, Keselamatan Dan Alam Sekitar (HSE)

Syarikat mempunyai falsafah untuk tidak bertolak ansur bersabit pematuhan piawaian yang berkaitan dengan kesihatan, keselamatan dan alam sekitar (HSE). Syarikat akan terus berusaha ke arah pengurusan HSE secara proaktif dengan matlamat utamanya untuk tidak memudaratkan kesihatan orang ramai, kehilangan harta benda dan kerosakan kepada alam sekitar. Syarikat juga akan memberi keutamaan tertinggi dalam usaha menggalakkan pengwujudan tempat kerja yang selamat.



Petrol generasi baru

PETRONAS, premium 97

oktana tanpa plumbum

PRIMAX, kekal menjadi

pilihan utama

PETRONAS' new generation

unleaded 97 octane premium

petrol, PRIMAX, continued to

be petrol of choice

doing business with the Company. The website itself, which was launched last year, is being upgraded to allow interactive communication. With these infrastructure, the Company is well prepared to propel itself into the realm of e-business, while providing service at a superior level to its customers, dealers, suppliers and members of the public.

During the year the Company was incessantly preparing for the migration of its business management and information system from SAP R/2 to SAP R/3. The successful migration will enable the Company to offer higher level of service to its customers and to improve its internal control and decision making.

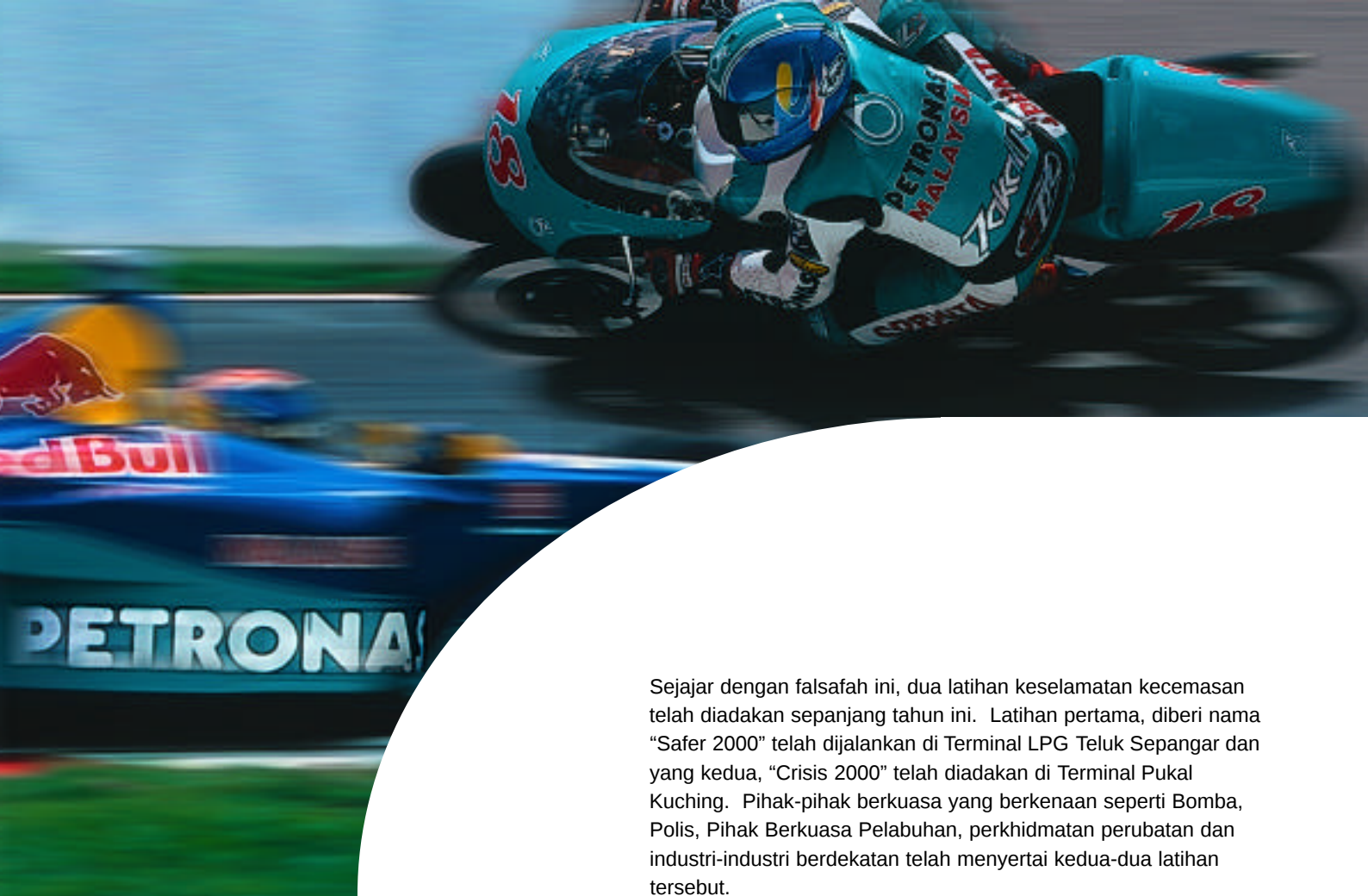
The Company has, over the past few years, actively encouraged and supported the development of a quality culture within its employees. Such positive culture has begun to take root and is now evident with reduced level of non-conformance in the work place.

Other initiatives being pursued include improving supply chain management, measuring performance and creating a conducive corporate culture that will enable the Company to operate at a consistently superior level. All these efforts will take the Company closer to its primary objective to build a strong brand and achieve its vision to become The Company of 1st Choice.

Health, Safety And Environment (HSE)

The Company has a philosophy of no compromise with regards to compliance to standards related to health, safety and the environment (HSE). It will continuously pursue proactive management of HSE with the primary goal of no harm to people, loss of property and damage to the environment, and it will give the highest priority to the promotion of a safe workplace.





Sejajar dengan falsafah ini, dua latihan keselamatan kecemasan telah diadakan sepanjang tahun ini. Latihan pertama, diberi nama “Safer 2000” telah dijalankan di Terminal LPG Teluk Sepang dan yang kedua, “Crisis 2000” telah diadakan di Terminal Pukul Kuching. Pihak-pihak berkuasa yang berkenaan seperti Bomba, Polis, Pihak Berkuasa Pelabuhan, perkhidmatan perubatan dan industri-industri berdekatan telah menyertai kedua-dua latihan tersebut.

Sumbangan Sosial Dan Komuniti

Seiring dengan hasrat Syarikat untuk berkongsi kejayaannya dengan masyarakat, Syarikat telah menjalankan pelbagai aktiviti sosial dan rekreasi, dengan penekanan istimewa kepada ahli masyarakat yang kurang bernasib baik. Wakil-wakil penjual Syarikat juga digalakkan memainkan peranan yang serupa dalam masyarakat masing-masing. Antara acara kemuncak khidmat masyarakat yang diatur oleh wakil-wakil penjual ialah kunjungan ke KLCC untuk 200 orang kanak-kanak yang menghidap penyakit Down Sindrom. Sebagai sokongan kepada kempen yang dianjurkan oleh Hospital Mata Tun Hussein Onn bagi mengumpul cermin mata terpakai untuk rakyat miskin, Syarikat secara sukarela, telah menawarkan stesen minyaknya sebagai pusat pengumpulan. Stesen Syarikat juga telah digunakan sebagai tapak klinik mata bergerak untuk memberi khidmat pemeriksaan mata percuma kepada orang ramai.

Promosi keselamatan jalan raya dan penyediaan tabiat memandu yang bertanggungjawab adalah perkara yang sentiasa menjadi keutamaan Syarikat. Di samping pelbagai sumbangan berupa wang tunai dan tajaan kempen bertujuan meningkatkan tahap keselamatan jalan raya, Syarikat, bersama dengan lain-lain penaja korporat, telah mengedar kopi percuma kepada semua pemandu di stesen-stesen minyak tertentu di sepanjang lebuh raya sewaktu musim perayaan Hari Raya dan Tahun Baru Cina. Kempen ini, yang dinamakan “Coffee Break” berjaya memujuk pemandu yang penat dan letih untuk berhenti rehat serta makan dan minum sebelum meneruskan perjalanan jauh mereka.

