

untuk mempertingkatkan imej dan nilai produk GAS PETRONAS. Baru-baru ini, Syarikat melancarkan jualan GAS PETRONAS di sebuah stesen servis PETRONAS di Kuching.

Perniagaan Minyak Pelincir berjaya dipulihkan sepanjang tahun tinjauan sehingga membolehkan jualan mencatat pertumbuhan sebanyak 22% berbanding dengan kemerosotan 14% pada tahun sebelumnya. Hasilnya, penguasaan pasaran Syarikat meningkat kepada 12%. Prestasi lebih baik ini disebabkan oleh penawaran produk yang mempunyai kualiti lebih tinggi, promosi lebih agresif, pengedaran yang cekap dan perkhidmatan lepas jualan yang boleh dipercayai serta cepat. Pada 30 Jun 2001, Syarikat telah memperkenalkan minyak pelincir sintetik sepenuhnya SYNTIUM 1000 Fully Synthetic, minyak pelincir sintetik adunan SYNTIUM 800 Synthetic Blend dan Mach 5, yang kesemuanya melebihi spesifikasi API SL yang baru. Kesemua produk ini mendapat sambutan baik daripada orang ramai seperti yang terbukti dengan peningkatan jualan yang ketara. Syarikat akan berusaha lebih gigih lagi untuk mengambil peluang daripada keadaan ini untuk meningkatkan jualan produk utama ini supaya dapat meningkatkan penguasaan yang lebih besar dalam pasaran minyak pelincir yang penuh persaingan ini.

Untuk memperbaiki pengedaran dan meningkatkan sokongan terhadap rangkaian minyak pelincir PETRONAS, Syarikat sedang memupuk perkongsian lebih kukuh dengan pengeluar dan pengedar kenderaan bermotor.

Untuk tujuan ini, Syarikat sedang bekerjasama dengan Proton Edar untuk melancarkan bersama pusat minyak pelincir dan bengkel Proton Edar di stesen servis PETRONAS yang terpilih. Pada masa yang sama, perkongsian dengan EON juga telah diperkukuhkan.

Pembekalan dan Logistik

Syarikat terus berusaha mengurangkan lagi kos kendalian tanpa menjejaskan mutu perkhidmatan kepada pelanggan. Sebagai usaha menggalakkan pertumbuhan, Syarikat akan terus melabur dalam bidang tertentu. Pembinaan loji pengisian LPG yang baru di Bintulu sedang giat dijalankan mengikut jadual dan akan siap tidak lama lagi. Kemudahan tambahan mengisi bahan bakar perkapalan di Bintulu untuk kapal-kapal yang mengeksport LNG dari projek Malaysia LNG Tiga akan mula beroperasi tidak lama lagi. Syarikat sedar mengenai keperluan untuk melabur di Sabah bagi mempertingkatkan keupayaan dan daya saingnya bagi mengeksploitasi sepenuhnya peluang-peluang perniagaan. Syarikat sedang berunding dengan Shell untuk bersama-sama membina sebuah depot pukal di Lahad Datu, dan juga merancang membina sendiri depot pukal baru di Sandakan dan

prompt after sales service. On 30 June 2001 the Company introduced SYNTIUM 1000 Fully Synthetic, SYNTIUM 800 Synthetic Blend and Mach 5 motor vehicle engine oils exceeding the new API SL specifications. These products were well received by the motoring public as evidenced by the significant increase in sales. The Company will push harder to capitalise on this momentum created to increase the sales of these flagship products so as to capture a larger slice of the very competitive lubricant market.

To improve distribution and endorsement of the PETRONAS range of lubricants, the Company is fostering stronger partnerships with manufacturers and distributors of motor vehicles. To this end, the Company is collaborating with Proton Edar to jointly launch Proton Edar lubrication centres and workshops at selected PETRONAS service stations. At the same time, the partnership with EON has also been strengthened.



Supply and Logistics

The Company continued with the efforts to drive down operating cost further without compromising the quality of service to the customers. To facilitate growth the Company will continue to invest selectively. The construction of the new LPG bottling plant in Bintulu is progressing as scheduled and will be completed very soon. Additional

bunkering facilities at Bintulu to cater for vessels exporting LNG from Malaysia LNG Tiga will be commissioned very soon. The Company recognises the need to invest in Sabah to enhance its capabilities and competitiveness in order to fully exploit the business potentials. The Company is in discussion with Shell to jointly build a bulk depot at Lahad Datu, and is also planning to build new bulk depots at Sandakan and Labuan on its own. On completion of these new facilities, the Company will be in a better position to compete and offer better services to its customers.

During the year, the Company entered into discussions with PETRONAS Penapisan Melaka Sdn Bhd to take over the operations of the LPG bottling plant and the tank truck loading rack (TTLR) both of which are located within the premises of the PETRONAS Melaka refinery complex. The Company also reached an agreement in principle to take over the operation of the Melaka lube blending plant from its parent, PETRONAS. The ability to operate these facilities directly will improve the Company's supply chain efficiencies.



**PRODUK
BERKUALITI**
QUALITY PRODUCTS

Autoservis



Labuan. Apabila kemudahan-kemudahan baru ini siap dibina, Syarikat akan berada di kedudukan yang lebih baik untuk bersaing dan menyediakan perkhidmatan yang lebih baik kepada pelanggannya.

Pada tahun tinjauan, Syarikat telah memulakan perundingan dengan PETRONAS Penapisan Melaka Sdn Bhd (PPMSB) untuk mengambil alih operasi loji pengisian LPG dan peralatan pengisian lori tangki (TTLR), yang terletak dalam premis kompleks PPMSB. Syarikat juga bersetuju pada dasarnya untuk mengambil alih operasi loji pengadunan minyak pelincir di Melaka daripada syarikat induknya, PETRONAS. Keupayaan untuk mengendali kemudahan-kemudahan ini secara langsung akan dapat memperbaiki kecekapan rangkaian pembekalan Syarikat.

Menyadari bahawa tiada syarikat yang boleh beroperasi dengan cekap tanpa mengeksploitasi teknologi baru yang terus berkembang, Syarikat akan terus menggunakan teknologi di mana perlu untuk meningkatkan kecekapan dalam operasi semasanya. Langkah-langkah yang sedang diambil termasuk mengautomasikan operasi TTLR di beberapa depot, mesin pengisian elektronik di loji pengisian LPG dan sistem palet dalam pengangkutan silinder LPG.

Perubahan Organisasi

Syarikat meneruskan inisiatif yang dimulakan terdahulu ke arah mencapai wawasan menjadi Syarikat Pilihan Pertama. Sepanjang tahun tinjauan, Syarikat memberi tumpuan terhadap memperbaiki pelaksanaan dan penggunaan sistem dan teknologi baru yang telah diperkenalkan tahun sebelumnya. Pusat perkhidmatan pelanggan Syarikat, Mesra Link, mula menerima pesanan daripada pelanggan dan wakil-wakil penjual dari semua kawasan di Semenanjung Malaysia. Di samping saluran komunikasi tradisional seperti telefon dan faks, satu saluran alternatif, iaitu perkhidmatan respons suara interaktif (IVR) akan disediakan tidak lama lagi kepada para pemanggil sebagai sebahagian daripada program peningkatan pusat panggilan. Sambutan daripada kesemua pihak yang berkenaan adalah menggalakkan dan lebih ramai lagi yang menggunakan kemudahan ini untuk berhubung dengan Syarikat.

Pemindahan sistem pengurusan perniagaan dan maklumat Syarikat dari SAP R/2 kepada versi lanjutan SAP R/3 telah dilaksanakan pada 1 April 2001. Prosedur baru untuk penerimaan pesanan jualan dan penghantaran produk melalui SAP R/3 telah menghasilkan bukan sahaja tahap perkhidmatan pelanggan yang lebih tinggi, pengurusan

Recognising that no company can operate efficiently today without exploiting new and evolving technologies, the Company adopts an operating philosophy of continuously employing technology wherever required to improve the efficiency of its current operations. Measures being put in place include the automation of operations of the TTLR at various depots, electronic filling machines at LPG bottling plants and palletisation systems in the transportation of LPG cylinders.

Transforming the Organization

The Company continued with the initiatives started earlier in its journey towards achieving its vision of becoming The Company of 1st Choice. During the year in review, the Company focussed on refining the implementation and use of the new systems and technologies that have been put in place in the previous year. The Company's

customer service centre, Mesra Link, started taking orders from customers and dealers from all regions in Peninsular Malaysia. In addition to the traditional communication channels of phone and fax, an alternative channel, the interactive voice response (IVR) service will soon be made available to callers as part of the call centre's enhancement programme. Response from the Company's key stakeholders has been encouraging and

more and more stakeholders are using this facility to communicate with the Company from all parts of the country.

The migration of the Company's business management and information system from SAP R/2 to an advanced version of SAP R/3 was successfully carried out on 1 April 2001. New procedures for receipt of sales orders and product delivery on the SAP R/3 have resulted not only in higher level of customer service, efficient inventory management, invoicing, delivery and collection but have also helped enhance internal control within the Company.

The Company is on track to build a strong brand and achieve its vision to become The Company of 1st Choice.

Health, Safety and Environment (HSE)

Operating in an industry that emphasises on mitigating the health, environmental and safety impact of its business, HSE management has a very critical role in the Company. To this end, the Company will





PENINGKATAN KECEKAPAN

IMPROVED EFFICIENCY



To Be The
Company Of
1st
Choice

inventori yang cekap, penghantaran invois, penghantaran bahan dan pengutipan tetapi juga telah membantu meningkatkan kawalan dalaman Syarikat.

Syarikat kini lebih hampir untuk membina suatu jenama yang kukuh dan mencapai wawasan untuk menjadi Syarikat Pilihan Pertama.

Kesihatan, Keselamatan dan Alam Sekitar (HSE)

Sebagai sebuah Syarikat yang beroperasi dalam sebuah industri yang perlu memberi penekanan terhadap kesihatan, alam sekitar dan keselamatan ke atas perniagaannya, pengurusan HSE mempunyai peranan yang amat penting dalam Syarikat. Untuk itu, Syarikat akan terus mengamalkan dasar proaktif dalam pengurusan fungsi HSE dalam semua aktiviti perniagaannya. Sebuah Sistem Pengurusan HSE telah dilaksanakan untuk memastikan semua bahaya dikenal pasti, risiko kritikal dinilai dan diperbetulkan, dan tindak balas pengurusan yang mencukupi diperkenal dan diuji untuk menentukan aktiviti Syarikat dijalankan mengikut piawaian HSE global yang boleh diterima.

Keprihatinan dan Perkongsian dengan Masyarakat

Syarikat terus berusaha menyumbang kepada masyarakat sepanjang tahun tinjauan. Syarikat menunjukkan komitmennya dengan melaksanakan pelbagai program untuk semua rakyat Malaysia yang mempunyai keperluan yang istimewa. Selaras dengan falsafah Syarikat untuk berkongsi kejayaan dengan masyarakat, program dan aktiviti rekreasi telah dianjurkan sepanjang tahun dengan sokongan wakil-wakil penjual kami.

Pada tahun ini, penekanan khusus diberikan terhadap mempromosi keselamatan jalan raya dan mendidik rakyat Malaysia supaya menjadi pengguna jalan raya yang bertanggungjawab dan prihatin. Program keselamatan jalan raya, PETRONAS StreetSmart, merupakan sebuah program pendidikan sepanjang tahun yang menyeronokkan untuk kanak-kanak. Program ini telah dijalankan di lima buah bandar, iaitu Ipoh, Kuantan, Pulau Pinang, Johor Bahru dan Kuala Lumpur. Program yang pertama seumpamanya di Malaysia, pameran bergerak PETRONAS StreetSmart menunjukkan kepada kanak-kanak melalui permainan interaktif dan situasi simulasi jalan raya/trafik bagaimana hendak menggunakan jalan raya dengan selamat. Menerusi pendekatan pembelajaran yang menyeronokkan serta inovatif, kanak-kanak digalakkan untuk mencuba dan berinteraksi dengan bahan pameran dan pemudah cara mengenai keselamatan jalan raya dan

continue to practise a proactive policy in the management of HSE function across all business activities. An HSE Management System is in place to ensure all major hazards are identified, critical risks are assessed and addressed, and adequate response management controls are developed and tested to ensure that the Company's activities are conducted in accordance to the acceptable global HSE standards.

Caring and Sharing with Malaysians

Contributing to the community continues to be the cause championed by the Company and during the year under review the Company demonstrated its commitment by implementing programmes aimed at all Malaysians with special needs. Consistent with the Company's philosophy of sharing success with the community, programmes and recreational activities were organised throughout the year with the support of our dealers.



Special emphasis was given this year to promote road safety and educate Malaysians to be responsible and caring road users. The PETRONAS StreetSmart road safety programme is a year round 'fun learning' road safety programme designed for children. The programmes were carried out in five cities, namely Ipoh, Kuantan, Penang, Johor Bahru and Kuala Lumpur. The first of its kind in Malaysia, the mobile PETRONAS

StreetSmart exhibition demonstrates to the young through interactive games and simulated road/traffic situations, how to use roads safely. Through an exciting and innovative learning approach, the children were encouraged to explore and interact with the exhibits and the facilitators on road safety and responsibilities. With the theme "Lessons for Life", the programme emphasised road safety as an endeavour to be pursued throughout life. This programme, which was promoted through the media and through the schools, was well received by the public. PETRONAS StreetSmart was organized in collaboration with PETROSAINS, the Ministry of Education, the Malaysian Road Safety Council, the Malaysian Police, the Malaysian Red Crescent Society and the Malaysian media. On behalf of the Company, I thank these organisations for their contribution, effort and support.

In line with PETRONAS StreetSmart, the Company also embarked on a road safety campaign with other corporate sponsors during the

street Smart
LESSONS FOR LIFE



KEPRIHATINAN & PERKONGSIAN

CARING & SHARING

