



Produk
Berkualiti
QUALITY PRODUCTS



tinjauan, Syarikat telah menyiapkan loji pengisian LPG dan kemudahan pengisian minyak kapal untuk memenuhi keperluan kapal-kapal LNG di Malaysia LNG Tiga di Bintulu. Pembinaan dua buah depot di Labuan dan Sandakan kini berjalan mengikut jadual dan akan siap tidak lama lagi. Kesemua pengukuhan logistik ini akan memantapkan lagi keupayaan dan semangat persaingan kita di Malaysia Timur di mana turut terdapat rancangan untuk membina sebuah depot di Lahad Datu.

Dalam tahun tinjauan, Syarikat juga telah mengambil alih operasi sebuah loji pengisian LPG dan rak pemuat trak tangki (TTLR), kedua-duanya terletak di perkarangan Kompleks Loji Penapisan PETRONAS di Melaka. Syarikat juga sedang mengambil langkah meningkatkan keberkesanan pengangkutan daratnya dengan menggunakan khidmat syarikat pengangkutan tambahan bagi memastikan persaingan sihat antara mereka. Usaha serentak juga dijalankan menerusi keupayaan-keupayaan berasaskan teknologi dengan mengautomasikan operasi TTLR di beberapa buah depot, mesin-mesin pengisi elektronik di loji pengisian LPG dan sistem palet atau alas bagi pengangkutan silinder LPG.

Mengubah Organisasi

Syarikat terus melaksanakan inisiatif peningkatan yang sedia ada ke arah mencapai visinya menjadi Syarikat Pilihan Pertama. Pusat Servis Pelanggan Syarikat, MesraLink, akan memperhebatkan saluran komunikasinya menerusi perkhidmatan telefon sentuh-nada respon suara interaktif (IVR) dan Internet. Sistem perancangan sumber SAP R3 akan terus memudahkan perjalanan proses urus niaga, penyampaian maklumat dan kawalan dalaman. Satu projek baru untuk memantapkan lagi sistem bayaran elektronik tidak hanya akan meningkatkan keberkesanan urusan perniagaan, tetapi juga menyumbang kepada peningkatan tahap khidmat pelanggan di pusat-pusat jualan.

premises of the PETRONAS Refinery Complex in Melaka. The Company is also taking measures to improve the efficiency of its land transportation by engaging an additional haulage company, ensuring healthy competition among the hauliers. Simultaneous efforts are also being made through technology enabled efficiencies with the automation of the TTLR operations at various depots, electronic filling machines at LPG bottling plants and palletisation systems in the transportation of LPG cylinders.

Transforming the Organization

The Company continues with the improvement initiatives started earlier towards achieving its vision of becoming 'The Company of 1st Choice'. The Company's customer service centre, MesraLink will enhance its communication channels through a self-service, touch-tone phone IVR or Interactive Voice Response and Internet service. The SAP R3 continues to facilitate business, information and internal control processes and a new project to enhance the electronic payment system at service stations will not only improve transaction efficiencies, but it will contribute to better and more competitive customer service level at points of sale.

Also, as brand building today is a prerequisite of market leadership in competitive environment, a new strategic initiative undertaken this year by the Company is the establishment of the Organisational Brand Unit, a cross-functional unit assigned to improve process alignment of the Company's business with its key brands: PRIMAX, MESRA and SYNTIUM.

Health, Safety and Environment (HSE)

HSE management plays a very critical role in the Company where proactive policies across all business





Peningkatan Kecekapan

IMPROVED EFFICIENCY



Di samping itu, memandangkan hari ini pengukuhan citra merupakan syarat utama untuk menerajui pasaran dalam suasana yang kompetitif, satu inisiatif strategik baru yang telah diambil oleh Syarikat tahun ini ialah penubuhan Unit Citra Organisasi, satu unit fungsian silang yang ditugaskan untuk memperbaiki jajaran proses urus niaga Syarikat dengan jenama-jenama utamanya: PRIMAX, MESRA dan SYNTIUM.

Kesihatan, Keselamatan dan Alam Sekitar (HSE) Pengurusan HSE memainkan peranan kritikal dalam Syarikat yang mana dasar-dasar proaktif yang meliputi kesemua kegiatan urus niaga terus diamalkan. Dalam tahun tinjauan, pelbagai latihan, latih tubi, seminar dan pendidikan tentang HSE telah dijalankan. Kempen kebangsaan mengenai keselamatan di stesen petrol dilancarkan pada 1 Oktober 2002.

Bagi memastikan semua bahaya utama dikenal pasti, risiko-risiko kritikal dinilai dan diatasi, sistem pengurusan HSE diwujudkan untuk membolehkan pengurusan tindakan sewajarnya. Kesemua bentuk kawalan ini sentiasa diperkemas dan diuji untuk memastikan segala kegiatan Syarikat berjalan selaras dengan piawaian HSE peringkat global.

Keprihatinan dan Perkongsian dengan W arga Malaysia

Sebagai Syarikat yang dipertanggungjawab memberikan khidmat dan produk yang berkualiti tinggi, PDB berharap agar segala usahanya untuk menjadi sebuah syarikat bertaraf dunia akan menerima sokongan berterusan daripada semua lapisan masyarakat, yang mana tumpuannya kepada memenuhi keperluan manusia akan menghasilkan sokongan pasaran yang berkekalan. Selaras dengan falsafah Syarikat untuk berkongsi kejayaannya dengan masyarakat, pelbagai

activities continue to be practised. During the year, various exercises, drills, seminars and education on HSE were conducted. A national campaign on safety at petrol stations was launched on 1 October 2002.

To ensure that all major hazards are identified, critical risks assessed and addressed, an HSE management system is in place to enable adequate response management. These controls are consistently being developed and tested to ensure that the Company's activities are conducted in accordance to global HSE standards.

Caring and Sharing with Malaysians

As the Company entrusted with the responsibility of delivering quality products and services, PDB hopes that its efforts to become a world class player will receive the ongoing support of all communities where the focus on people needs will lead to a sustained market support. Consistent with the Company's philosophy of sharing its successes with the community, programmes and recreational activities were organised throughout the year with the support of dealers and business partners.

The PETRONAS StreetSmart road safety programme themed 'Lessons for Life' completed its visit to all capital cities in the country in early 2003. Targeted at school children, young people learn through interactive games and simulated road traffic situations on how to be more safety-aware. This programme which was promoted through the media and schools, was well received by the public. On behalf of the Company, I would like to thank the various organisations such as PETROSAINS, The Ministry of Education, The Malaysia Road Safety Council, The Malaysian Royal Police, The





Keprihatinan & Perkongsian

CARING & SHARING



program dan kegiatan rekreasi dianjurkan sepanjang tahun dengan sokongan wakil penjual dan rakan kongsi urus niaga.

Program keselamatan jalan raya PETRONAS StreetSmart dengan temanya 'Pengajaran Sepanjang Hayat' telah memenuhi jadual lawatannya ke semua bandar ibu kota di seluruh negara, pada awal tahun 2003. Program yang menggunakan permainan interaktif dan simulasi keadaan lalu lintas di jalan raya, didasarkan kepada kanak-kanak sekolah, dapat mendidik mereka menjadi lebih peka kepada soal-soal keselamatan. Program ini yang dipromosikan menerusi media dan sekolah, mendapat sambutan hangat daripada orang ramai. Bagi pihak Syarikat, saya mengucapkan terima kasih kepada PETROSAINS, Kementerian Pendidikan Malaysia, Majlis Keselamatan Jalan Raya Malaysia, Polis Di-Raja Malaysia, Persatuan Bulan Sabit Merah Malaysia dan pihak media Malaysia atas sumbangan, usaha serta sokongan mereka menjayakan program ini.

Satu lagi program kemasyarakatan yang dilancarkan dalam tahun tinjauan ialah Kempen Pencegahan Merokok Di Kalangan Belia . PDB menjadi syarikat peruncit pertama di negara ini yang menjalankan usaha menerusi rangkaian stesenya mencegah penjualan rokok kepada belia di bawah umur 18 tahun.

Syarikat juga telah meneruskan program Coffee Break yang menerusi kempen 'Be Smart, Take a Break' menawarkan minuman kopi dan makanan ringan percuma kepada para pemandu yang berhenti di stesen PETRONAS semasa dalam perjalanan pulang ke kampung pada musim perayaan.

Syarikat juga telah berjaya mengumpulkan wang yang mencukupi daripada projek kemasyakatannya, Tabung Mesra, untuk disalurkan ke sekolah-sekolah yang tidak

Malaysian Red Crescent Society and the Malaysian media for their contributions, efforts and support towards this programme.

Another community programme launched during the year was the Youth Smoking Prevention Campaign . The Company became the first retailer in the country to commit through its station network not to sell cigarettes to youths under the age of 18 years.

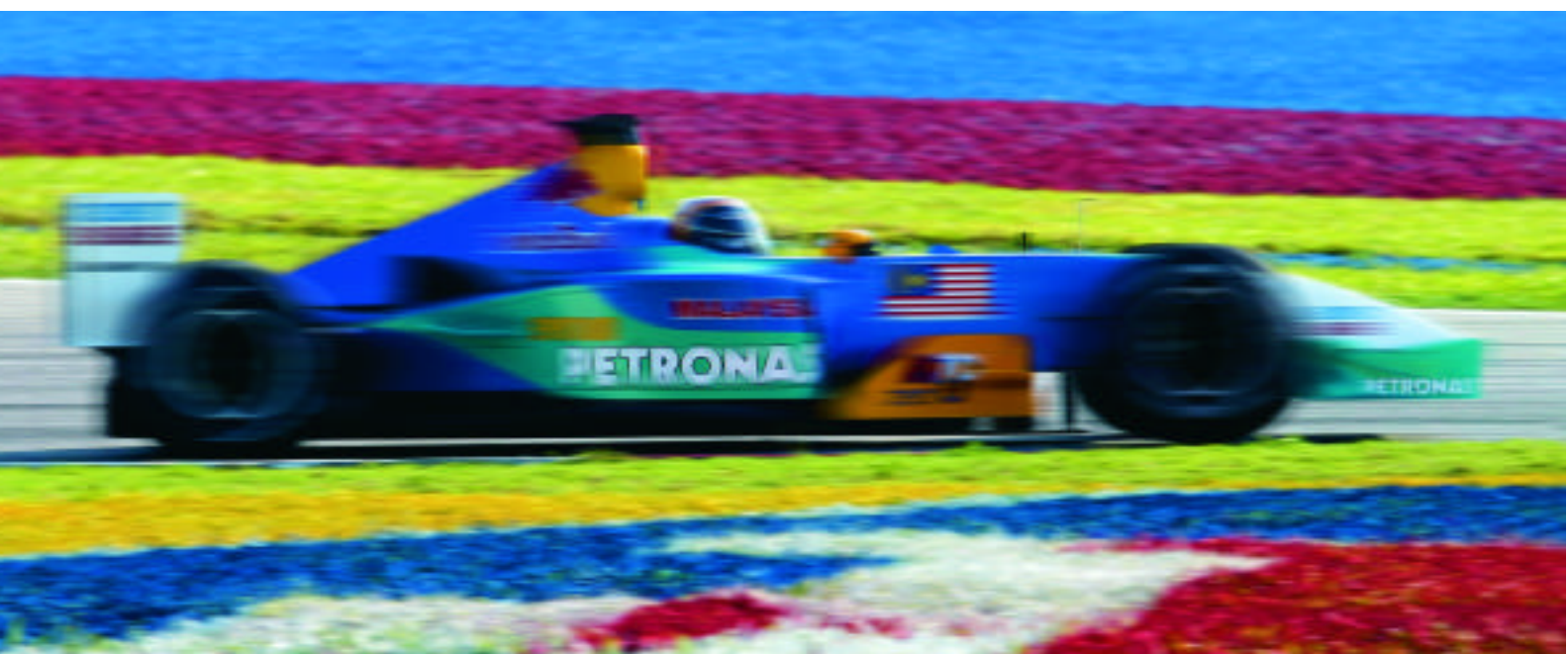
The Company continues with its Coffee Break programme where the 'Be Smart, Take a Break' campaign offered travelers stopping at PETRONAS stations with complimentary cups of coffee, refreshments and snacks enroute home or along their journey during major festive seasons.

The Company has also accumulated sufficient funds from its community project, Tabung Mesra, to be channeled to disadvantaged schools and underprivileged children.

Looking Ahead

The demand for petroleum products is expected to grow in the coming years. The Malaysian economy signals optimistic recovery which will benefit all sectors. The Company, which has managed to sustain its market leadership, is ready to seize the opportunity by increasing its sales further in the imminent and favourable economic environment.

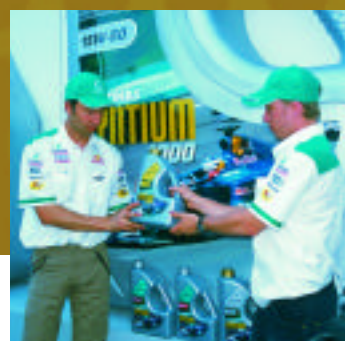
The staff competencies and dealer training will continue to be given priority to enhance the Company's productivity and efficiency. The Company is also fully aware that market leaders are continually being challenged. However, the management and employees of this Company will do their best to defend the Company's market leadership





Produk Inovatif

INNOVATIVE PRODUCTS



mempunyai kemudahan dan juga kanak-kanak yang memerlukan.

Tinjauan Masa Hadapan

Permintaan bagi produk petroleum dijangka meningkat dalam tahun-tahun akan datang. Ekonomi Malaysia menunjukkan tanda-tanda pemulihan optimistik yang akan memberikan manfaat kepada semua sektor. Syarikat yang telah berjaya mengekalkan kedudukannya sebagai peneraju pasaran kini bersedia untuk merebut peluang ini bagi meningkatkan lagi jualan.

Kompetensi kakitangan dan latihan bagi wakil penjual akan terus diberikan keutamaan untuk mempertingkatkan produktiviti dan kecekapan Syarikat. Syarikat juga sedar bahawa sebagai peneraju pasaran ia akan sentiasa berhadapan dengan cabaran. Justeru, pihak pengurusan dan kakitangan Syarikat akan terus berusaha dengan bersungguh-sungguh untuk mempertahankan kedudukan Syarikat sebagai peneraju serta memperkukuhkan bahagian pasaran dan prestasi kewangannya.

Penghargaan

Bagi pihak pengurusan Syarikat, saya merakamkan penghargaan dan sanjungan kepada kakitangan atas semangat dedikasi dan usaha gigih mereka. Saya mengucapkan terima kasih atas sumbangan mereka kepada kejayaan dan pencapaian Syarikat bagi tahun ini. Saya berharap semangat dedikasi dan komitmen ini akan berterusan hingga ke tahun-tahun akan datang. Saya juga amat berterima kasih kepada Kerajaan dan agensi-agensinya kerana bantuan dan kerjasama yang diberikan, dan kepada Lembaga Pengarah atas nasihat, panduan dan galakan mereka. Kepada semua pelanggan, wakil penjual dan rakan kongsi, kami merakamkan setinggi-tinggi penghargaan atas sokongan dan kesetiaan mereka yang berterusan. Akhir sekali, saya amat terhutang budi kepada Datuk Anuar bin Ahmad, Ketua Pegawai Eksekutif sebelum saya yang kini memegang jawatan Naib Presiden Urus Niaga Minyak PETRONAS, atas usaha beliau meningkatkan Syarikat ke tahapnya hari ini, dan juga atas kejayaan beliau meletakkan asas yang kukuh bagi pertumbuhan masa depannya.



IBRAHIM BIN MARSIDI
Ketua Pegawai Eksekutif

position, its market share and strengthen the strong financial performance of the Company.

Appreciation

On behalf of the Company's management, I would like to express my appreciation and heartfelt gratitude to the staff for their dedication and hard work. I thank them for their contribution towards the success and achievements of the year. It is my hope that the dedication and commitment will continue in the years to come. I am also most grateful to the Government and its agencies for their assistance and cooperation, and to the Board of Directors for their counsel, guidance and encouragement. To all our customers, dealers and business partners, we would like to extend our heartfelt appreciation for their continuing support and loyalty. Finally, I am indebted to my predecessor, Datuk Anuar bin Ahmad who has assume the position of Vice President of Oil Business, PETRONAS, for transforming this organization to what it is today and successfully laid a strong foundation for its future growth.



IBRAHIM BIN MARSIDI
Chief Executive Officer



Mengutamakan Pelanggan

CUSTOMER PRIORITY

