

growing number of IT users and innovating group infrastructures to meet their requirements.

To facilitate internal communication, the PETRONAS standard desktop user interface, NADII 2000, and Notes mail have been upgraded and the staff have been trained to use the new system.

The Human Resource Management online capability was further enhanced with the Online Performance Planning and Appraisal (PPA) system, which will open more opportunities for knowledge sharing among the staff. Additionally, the new leave processing system and staff overtime processing system enables greater efficiency in administrative processes.

Focusing on Building Customer Rapport and the GaValue Chain: Customer service in PGB is a function that involves cross-divisional support. PGB is a market-driven organisation that is also very customer-focused. PGB believes in establishing mutual trust and a strong line of communication with customers, reflecting the strong brand promise of PETRONAS. Customer Service is very much a cross-divisional function as it involves a myriad of responsibilities

ranging from land acquisition for pipelines to ensuring reliability, prompt delivery, product compliance and efficient invoicing.

In addition to regular meetings with customers, customer satisfaction surveys



PGB's meter station for Connaught bridge Power Plant in Kapar, Klang.
Stesen memeter PGB bagi Loji Janakuasa Connaught Bridge di Kapar, Klang.



Maintenance technicians, Jefri bin Abdullah and Mohd Syurairhan bin Aziz engaging in repair works with the appointed contractor in the plant workshop.

Juruteknik Penyelenggaraan, Jefri bin Abdullah dan Mohd Syurairhan bin Aziz sedang menjalankan kerja-kerja pembaikan dengan kontraktor yang dilantik di dalam bengkel loji.

Berkenaan alam sekitar, PGB telah memulakan satu kerangka Pelaporan Alam Sekitar untuk mencakupi Pembangunan Mampan sumber negara. Bagi mematuhi syarat undang-undang, Penilaian Impak Alam Sekitar dijalankan untuk semua projek PGB seperti yang dikehendaki oleh Akta Kualiti Alam Sekeliling 1974.

Memanfaatkan Teknologi Maklumat (IT) supaya Lebih Efisien: Agar ia dapat menjadi organisasi yang bertaraf dunia, PGB harus berada di barisan hadapan bidang teknologi. Jabatan Teknologi Maklumat (IT) mengkaji secara berterusan tentang keperluan pengguna IT yang sentiasa bertambah dan membuat inovasi bagi infrastruktur kumpulan untuk memenuhi keperluan-keperluan itu.

Untuk memudahkan hubungan dalaman, komputer meja standard antara muka pengguna PETRONAS, NADII 2000 dan mel Nota, telah ditingkatkan dan kakitangan telah dilatih untuk menggunakan sistem baru itu.

Keupayaan dalam talian Pengurusan Sumber Manusia ditingkatkan dengan sistem Penilaian Prestasi Dalam Talian, yang akan membuka lebih banyak peluang untuk berkongsi pengetahuan di kalangan kakitangan. Selain itu, sistem pemprosesan cuti dan sistem pemprosesan kerja lebih masa baru meningkatkan lagi keberkesanan proses pentadbiran.

and other customer service initiatives, PGB also organises informal get-togethers, friendly games and buka puasa gatherings with customers. The main aim of these initiatives is to strengthen ties with customers and maintain close communication so that PGB can better understand customers' needs.

Reaching Out to the Community As a good corporate citizen, PGB conducts public awareness programmes including briefings with the local communities where PGB operates such as government departments, schools and customers. These efforts are aimed at strengthening relationships with the relevant parties. Goodwill with the community is also established through regular Open Days, exhibitions, projects, safety briefings and other programmes. It is important for PGB to strengthen these ties as the communities of the localities in which PGB operates are the first to respond in times of emergencies. Thus, PGB is thankful to the communities and government agencies for their cooperation.



At PETROSAINS, learning is fun as discovered by schoolchildren on a sponsored visit by PGB.

Di PETROSAINS, pembelajaran adalah menyenangkan seperti yang dikecapi oleh pelajar-pelajar pada lawatan yang ditaja oleh PGB.

Mendekati Masyarakat Sebagai warga korporat yang baik, PGB menjalankan program kesedaran awam termasuklah taklimat kepada kumpulan sasaran seperti masyarakat tempatan di tempat PGB beroperasi seperti jabatan kerajaan, sekolah dan pelanggan. Usaha-usaha ini bertujuan untuk mempererat hubungan dengan pihak-pihak yang berkaitan. Perasaan muhibah dengan masyarakat juga diwujudkan dengan kerap mengadakan acara Hari Terbuka, pameran, projek taklimat keselamatan dan program-program lain. Adalah penting bagi PGB untuk mempererat hubungan ini kerana masyarakat tempatan di mana PGB beroperasi merupakan pihak pertama yang akan membantu dalam masa-masa kecemasan. Justeru itu, PGB berasa berterima kasih terhadap masyarakat dan agensi kerajaan atas kerjasama mereka.

Memberikan Tumpuan terhadap Membina Hubungan Baik dengan Pelanggan dan Rantaian Nilai Gas:

Khidmat pelanggan adalah satu fungsi di PGB yang melibatkan sokongan bersilang jabatan. PGB ialah organisasi yang digerakkan oleh pasaran dan ia juga tertumpu kepada pelanggan. PGB percaya tentang mewujudkan keadaan saling mempercayai dan mempunyai jalinan perhubungan yang erat dengan pelanggan, yang menggambarkan janji jenama PETRONAS yang teguh. Khidmat Pelanggan adalah fungsi yang bersilang jabatan kerana ia melibatkan tanggungjawab yang sangat banyak, daripada pemerolehan tanah untuk saluran paip hinggalah kepada memastikan kebolehpercayaan, penyaluran yang cepat, pematuhan produk dan penginvoisan yang efisien.

Selain mesyuarat yang selalu diadakan dengan pelanggan, dan tinjauan kepuasan pelanggan serta inisiatif khidmat pelanggan yang lain, PGB juga mengelolakan pertemuan yang tak rasmi pertandingan sukan persahabatan dan majlis berbuka puasa dengan pelanggan. Matlamat utama inisiatif ini adalah untuk mempererat hubungan dengan pelanggan dan mengekalkan hubungan yang rapat supaya PGB dapat lebih memahami keperluan pelanggan.



Sharizal bin Hambalee and Shahrul Hisham bin Md Aris, operations and maintenance staff conducting joint check on the transmitter.

Sharizal bin Hambalee dan Shahrul Hisham bin Md Aris, kakitangan operasi dan penyenggaraan sedang menjalankan pemeriksaan bersama ke atas sebuah "transmitter".

In keeping with good corporate governance, PGB practised transparency and goodwill by taking 85 shareholders on five familiarisation tours of the Gas Processing Plants in Kertih. For the first time, analysts from local financial institutions were also invited to Kertih to provide them with a firsthand understanding of PGB's operations.

Achievements, Awards and Accolades

In recognition for its emphasis of HSE standards, PGB has consistently garnered prestigious awards. This year, POD won the Gold Award from the Malaysian Society of Occupational Safety and Health (MSOSH). TOD was accorded the Commendation Award for Occupational Safety by the UK-based Royal Society for the Prevention of Accidents (ROSPA) for being among the best three international participating companies in the Oil and Gas Industry Sector.

PGB has won the Industrial Excellence Award under the Industrial Products Category for the Year 2000 Annual Report from the National Annual Corporate Reports Awards (NACRA) for the fourth consecutive year. This award is given to promote greater corporate accountability and effective communication by organisations through

PGB telah memenangi Anugerah Kecemerlangan Industri di bawah Kategori Produk Industri bagi tahun 2000 untuk Anugerah Kebangsaan Laporan Tahunan Korporat (NACRA) selama empat tahun berturut-turut. Anugerah ini diberikan untuk menggalakkan kebertanggungjawaban korporat yang lebih dan komunikasi yang berkesan oleh organisasi dengan menerbitkan laporan tahunan yang terbit tepat pada masanya, bermaklumat, berdasarkan fakta dan mesra pembaca.



Shareholders touring the Control Room at the GPP with Alias bin Abdullah, Shift Operations Manager.

Pemegang saham melawat Bilik Kawalan LMG bersama Alias bin Abdullah, Pengurus Operasi Syif.

Sebagai mematuhi urus tadbir yang baik, PGB mengamalkan ketelusan dan rasa muhibah dengan membawa 85 orang pemegang saham untuk membuat lawatan mengenali Loji Memproses Gas di Kertih. Untuk pertama kalinya, penganalisis daripada institusi kewangan tempatan juga dijemput ke Kertih untuk memberi mereka peluang untuk memahami secara langsung operasi PGB.

Pencapaian , Anugerah dan Surat Pujian

Sebagai mengiktiraf penekanannya terhadap piawaian HSE, PGB telah secara konsisten memperoleh anugerah yang berprestij. Tahun ini, POD memenangi Anugerah Emas daripada Persatuan Keselamatan Kerja dan Kesihatan Malaysia (MSOSH). TOD dianugerahkan Anugerah Kepujian bagi Keselamatan Kerja oleh Royal Society for Prevention of Accidents (ROSPA) yang berpangkalan di UK kerana menjadi antara tiga syarikat terbaik yang menyertai Sektor Industri Gas dan Minyak.

the publication of timely, informative, factual and reader-friendly annual reports.

Towards a New Era

With the Seven Business Pillars in place, PGB enters a new era with a more focused perspective of its business operations. Once the focus and efforts of the various Divisions and Departments are aligned through the seven core business areas, we have no doubt that this will push the efficiency and productivity of PGB to a higher level. Thus, we want to assure shareholders that your interests are taken care of and the new developments going on in PGB will benefit you.

My appreciation is extended to our staff, customers, shareholders, government and local authorities for their continued support towards PGB.

Finally, I take this opportunity to thank the Chairman and members of the Board for their wise counsel and support.



Abd. Hamid bin Ibrahim
Chief Executive Officer



**Celebrating the auspicious Merdeka
Celebration at Shah Alam Regional Office
with 'special' children.**

Meraikan Sambutan Hari Merdeka di
Pejabat Serantau Shah Alam bersama
kanak-kanak 'istimewa'.

Ke Arah Era Baru

Dengan mantapnya Tujuh Rukun Perniagaan, PGB memasuki era baru dengan perspektif yang lebih terfokus terhadap operasi perniagaannya. Sebagai

saja fokus dan usaha pelbagai Bahagian dan Jabatan itu disejajarkan dengan tujuh bidang teras perniagaan, kami tidak sangsi lagi bahawa ini akan mendorong keberkesanan dan produktiviti PGB untuk meningkat lagi. Oleh itu, kami ingin menyakinkan para pemegang saham bahawa kepentingan anda dijaga dan perkembangan baru yang sedang dilaksanakan di PGB akan mempertingkatkan pelaburan anda.

Saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan kepada kakitangan, pelanggan, pemegang saham, kerajaan dan pihak berkuasa tempatan kerana terus menyokong PGB.

Akhir sekali, saya juga ingin mengambil peluang ini untuk mengucapkan jutaan terima kasih kepada Pengerusi dan ahli Lembaga atas nasihat dan sokongan mereka.



Abd. Hamid bin Ibrahim
Ketua Pegawai Eksekutif