

**ANQ Congress 2015 Taipei
21 – 25 September 2015**

Abstract Submission Form
For ARE-QP Award

**Submit your abstract(s) by April 30th, 2015 to
Dr. Ngo Van Nhon, Chairman of VQAH (vqa.hcm@gmail.com)**

1. Name of organization: Petrolimex Saigon Co., LTD (Petrolimex Saigon)
2. Name of the speaker: Nguyen Van Canh, Vice Director of Petrolimex Saigon

Title of the presentation:

15 Years for applying advanced management standards and tools – orient to TQM in Petrolimex Saigon

Submitted by:

Name: Dao Van Hung, Quality Management Representative of Petrolimex Saigon, Vietnam

Affiliation (Company, University, etc.): Petrolimex Saigon Co., LTD (Petrolimex Saigon)

Address: 15 Le Duan Boulevard, District 1, Ho Chi Minh City, Vietnam.

E-mail: hungdv.kv2@petrolimex.com.vn

Phone: +84-08-38292 081

Fax: +84-08-38222 082

Keywords (no more than five):

1. Petrolimex Saigon
2. Quality
3. Improve management system
4. Activities to get outstanding result

Abstract 2 pages in A4 size sheets in Vietnamese and 2 pages in A4 size sheets in English as under:

1. One page regarding the organization
2. One page regarding the activity/activities performed to get outstanding results.

GIỚI THIỆU TÓM TẮT VỀ CÔNG TY XĂNG DẦU KHU VỰC II – TNHH MTV

Công ty Xăng dầu Khu vực II – TNHH Một Thành Viên, tên giao dịch Petrolimex Saigon, được thành lập ngày 17/09/1975, là đơn vị thành viên trực thuộc Tập đoàn Xăng dầu Việt Nam. Công ty có 03 đơn vị trực thuộc gồm: Tổng kho Xăng dầu Nhà Bè, Xí nghiệp Bán lẻ Xăng dầu, Xí nghiệp Dịch vụ Xây lắp và Thương mại Petrolimex Saigon.

Trụ sở chính: 15 Lê Duẩn, Phường Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.

Điện thoại: 84-08 38 292 081.

Fax: 84-08 38 222 082.

Website: www.kv2.petrolimex.com.vn

Email: kv2@petrolimex.com.vn

Sản phẩm dịch vụ chính:

- Kinh doanh xăng dầu các loại (xăng RON 92, xăng RON 95, xăng sinh học E5, dầu Diesel, dầu Mazout, dầu hỏa), các sản phẩm hóa dầu (Gas, dầu nhờn, mỡ máy, hóa chất) trên tất cả các kênh từ bán buôn, Tổng đại lý, Đại lý, bán tái xuất, bán lẻ đến tận tay người tiêu dùng.
- Các loại dịch vụ liên quan đến kinh doanh xăng dầu: chuỗi dịch vụ tiện ích tại hệ thống cửa hàng bán lẻ xăng dầu; giữ hộ; nhập ủy thác; tạm nhập tái xuất; vận tải; dịch vụ kiểm định, thử nghiệm, tư vấn và đào tạo về kỹ thuật xăng dầu; dịch vụ ứng cứu dầu tràn; thi công xây lắp, sửa chữa, bảo trì các công trình xăng dầu; dịch vụ súc rửa bể chứa xăng dầu và xử lý chất thải nhiễm dầu, v.v...

Với 40 năm liên tục phát triển, Petrolimex Saigon không ngừng đầu tư, hiện đại hóa hệ thống hạ tầng cơ sở vật chất kỹ thuật từ khâu nhập khẩu, tồn chứa, xuất cấp với 04 kho cảng xăng dầu trên diện tích 196 hecta trải dài hơn 03 km dọc sông Sài Gòn, tổng sức chứa 700.000 m³, 09 cầu cảng nhập xuất có thể tiếp nhận tàu tải trọng 40.000 DWT, 03 hệ thống bến xuất bộ cho ô tô xitéc với công suất xuất 550 ô tô/ngày. Trang thiết bị công nghệ hiện đại, hệ thống quản lý và vận hành tự động hóa. Năng lực xuất cấp trên 08 triệu m³/tấn/năm. Ngoài ra, Công ty còn có hệ thống 68 cửa hàng xăng dầu khang trang, hiện đại trên khắp địa bàn TP.HCM.

Bên cạnh hệ thống hạ tầng hiện đại, Petrolimex Saigon là doanh nghiệp tại Việt Nam triển khai sớm các hệ thống quản lý tiên tiến với chiến lược phát triển chất lượng thông qua việc xây dựng, duy trì và liên tục cải tiến hệ thống quản lý theo các tiêu chuẩn, công cụ tiên tiến trên thế giới. Để tiếp tục khẳng định vị thế của mình, Công ty kiên trì mục tiêu phát triển mở rộng lĩnh vực kinh doanh, nâng cao chất lượng dịch vụ để đáp ứng ngày càng tốt nhất nhu cầu của khách hàng, thực hiện các cam kết bảo vệ môi trường, an toàn sức khỏe nghề nghiệp và trách nhiệm với cộng đồng.

Lộ trình 15 năm áp dụng các tiêu chuẩn, công cụ quản lý tiên tiến tại Petrolimex Saigon:

Từ năm 1997, Petrolimex Saigon đã triển khai xây dựng Hệ thống quản lý năng lực phòng thử nghiệm theo chuẩn ISO/IEC 17025, được VILAS công nhận năm 2001. Đến nay, phòng thử nghiệm đã được công nhận đến 60 phép thử và là một trong những phòng thử nghiệm xăng dầu hiện đại, ngang tầm khu vực Châu Á – Thái Bình Dương.

Từ năm 2002, chính thức triển khai xây dựng, áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng theo chuẩn ISO 9001 trên lĩnh vực “Bán buôn, xuất, nhập và tồn trữ xăng dầu”, đến năm 2003 mở rộng phạm vi áp dụng ISO 9001 sang lĩnh vực bán lẻ, năm 2007 tiếp tục mở rộng áp dụng sang các lĩnh vực còn lại và từ năm 2010 đến nay ISO 9001 đã phủ khắp 100% hoạt động của Công ty.

Năm 2007, triển khai xây dựng Hệ thống quản lý môi trường theo chuẩn ISO 14001 và Hệ thống quản lý an toàn, sức khỏe nghề nghiệp theo chuẩn OHSAS 18001 áp dụng tại Tổng kho Xăng dầu Nhà Bè, đến năm 2012 mở rộng phạm vi áp dụng sang lĩnh vực thu gom, vận chuyển và xử lý chất thải nhiễm dầu của Xí nghiệp Dịch vụ trực thuộc Công ty. Từ năm 2007, Công ty tích hợp các hệ thống quản lý sau với hệ thống quản lý chất lượng đã có để hình thành một Hệ thống quản lý chung “Chất lượng - An toàn – Sức khỏe & Môi trường” (gọi tắt là Hệ thống tích hợp QSHE), đáp ứng đồng thời các yêu cầu của các tiêu chuẩn, cũng như để gọn nhẹ trong vận hành.

Từ năm 2009, triển khai áp dụng Mô hình thực hành 5S thí điểm tại 05 cửa hàng và nhân rộng toàn bộ hệ thống cửa hàng bán lẻ xăng dầu trực thuộc. Sau hơn 05 năm mở rộng đến nay đã phủ 100% các khu vực hoạt động trong toàn Công ty.

Năm 2010, triển khai áp dụng SAP - ERP trên 04 lĩnh vực kinh doanh, kế toán, tài chính và logistics. Đây là bước đột phá, đánh dấu bước ngoặt lớn trong việc trang bị phương tiện, công cụ quản lý khoa học hiện đại, tiên tiến trên thế giới để phục vụ công tác quản lý điều hành sản xuất kinh doanh. Việc áp dụng ERP càng hỗ trợ cho Hệ thống tích hợp QSHE của Petrolimex Saigon vận hành có hiệu lực và hiệu quả cao.

CÁC HOẠT ĐỘNG CHẤT LƯỢNG DẪN ĐẾN KẾT QUẢ XUẤT SẮC

Trải qua gần 15 năm (2001 – 2015) áp dụng sâu rộng các tiêu chuẩn và các công cụ quản lý tiên tiến, Petrolimex Sài Gòn đã nỗ lực và không ngừng cải tiến để có được Hệ thống tích hợp quản lý theo tiêu chuẩn. Đến nay, hệ thống quản lý này đã trở thành công cụ hiệu quả cho hoạt động quản lý, điều hành sản xuất kinh doanh của Công ty.

- 1) Cam kết của lãnh đạo:** Với quan niệm quản lý chất lượng để thỏa mãn ngày càng tốt hơn nhu cầu của khách hàng - đây là chiến lược lâu dài, Petrolimex Sài Gòn không chỉ dừng lại ở việc áp dụng các tiêu chuẩn cơ bản mà tiếp tục chú trọng đến các công cụ quản lý tiên tiến để góp phần nâng cao hơn nữa quản lý điều hành, thay đổi tư duy quản lý từ kinh nghiệm sang quản trị khoa học và hiện đại, gia tăng sức cạnh tranh của Công ty trên thị trường và đặc biệt là xây dựng thành công hệ thống tích hợp với công nghệ và quy trình quản lý tiên tiến. Vì vậy, trong mọi hoạt động chất lượng, Ban giám đốc Petrolimex Saigon luôn thể hiện sự cam kết mạnh mẽ, kiên trì theo đuổi mục tiêu “Chất lượng – Hiệu quả - An toàn”, có kế hoạch phát triển chất lượng mang tính chiến lược trong 5 năm, dài hạn 10 năm. Định kỳ 6 tháng/lần, lãnh đạo Công ty trực tiếp xem xét hệ thống một cách toàn diện.
- 2) Chuẩn hóa chất lượng dịch vụ, nâng cao sự hài lòng của khách hàng:** Công ty chuẩn hóa, ban hành áp dụng và thường xuyên cải tiến Bộ chuẩn chất lượng dịch vụ Petrolimex Sài Gòn. Hàng năm tổ chức đo lường sự thỏa mãn của khách hàng, kết quả hài lòng luôn đạt trên 95%.
- 3) Đo lường chất lượng:** Công ty quản lý điều hành mọi hoạt động thông qua Bộ chỉ số mục tiêu – KPI với trên 100 chỉ số đo. Đầu năm triển khai xuyên suốt từ Ban giám đốc Công ty xuống các phòng ban, đơn vị, cá nhân người lao động và gắn kết việc thực hiện mục tiêu vào tiêu chí đánh giá mức độ hoàn thành công việc để trả lương thưởng để tạo động lực hướng đến hoàn thành mục tiêu đề ra.
- 4) Kiểm soát tài liệu nội bộ:** Công ty thường xuyên được rà soát, cải tiến tinh gọn, loại bỏ sự chồng chéo giữa các quy trình nội bộ và áp dụng triệt để nguyên tắc 5W+1H. Từng công đoạn trong quy trình gắn với một mức chất lượng (mức độ yêu cầu) cụ thể để đảm bảo hiệu lực, hiệu quả thực hiện. Tài liệu được điện tử hóa, upload lên mạng để mọi người truy cập sử dụng.
- 5) Tăng cường đào tạo, trao đổi thông tin và truyền thông chất lượng:** Công ty luôn chú trọng đến công tác đào tạo nói chung, đào tạo về ISO nói riêng. Các khóa đào tạo, tái đào tạo được tổ chức nội bộ và bên ngoài để cập nhật kiến thức mới. Công ty cũng chủ động biên soạn “Bộ giáo trình nội bộ của Công ty” để đào tạo chất lượng với nội dung đa dạng từ kiến thức cơ bản đến nâng cao, dành cho mọi đối tượng từ lãnh đạo cấp cao đến người lao động. Công ty đa dạng hóa kênh truyền thông chất lượng như lập diễn đàn, bản tin 5S nội bộ, ngày hội chất lượng truyền thông 25/11 hàng năm, dành 01 chuyên mục chất lượng trên website Công ty, duy trì sinh hoạt đội ngũ chuyên gia chất lượng định kỳ dưới nhiều hình thức.
- 6) Động viên, khen thưởng:** Đề động viên, khuyến khích, thu hút người giỏi có tâm huyết, lãnh đạo Công ty đề ra Giải thưởng PSG (Productivity – Safety – Green) dành khen thưởng những cá nhân có thành tích xuất sắc trong lĩnh vực chất lượng, an toàn 6 tháng/lần. Ngoài ra, Công ty còn thường xuyên khen thưởng đột xuất và dịp sơ tổng kết để tôn vinh kịp thời những thành tích ISO đạt được, tạo thêm động lực cho công tác này.
- 7) Duy trì hiệu lực hệ thống:** Hàng năm, Công ty tiếp đón chu đáo nhiều đoàn đánh giá của các tổ chức chứng nhận Bureau Veritas Việt Nam, Vilas và khách hàng. Bên cạnh đó, hoạt động đánh giá nội bộ cũng được tổ chức định kỳ 6 tháng/lần. Tất cả các điểm không phù hợp đều được khắc phục đúng hạn, đem lại nhiều cải tiến cho hệ thống chất lượng.
- 8) Áp dụng 5S để cải tiến hệ thống:** Công ty chuẩn hóa và ban hành Bộ chuẩn 5S, áp dụng cho 26 khu vực trong toàn Công ty. Duy trì chế độ kiểm tra 5S định kỳ quý/lần, kết quả hình ảnh được thông báo rộng rãi trên mạng nội bộ. Sau 05 năm triển khai, 5S đã góp phần rèn luyện tác phong công nghiệp, thay đổi thói quen người lao động trong việc giữ gìn nơi làm việc sạch sẽ, gọn gàng, ngăn nắp và khoa học. Đặc biệt, hình ảnh Công ty ngày càng được nâng cao, góp phần củng cố uy tín thương hiệu, tạo dựng niềm tin nơi khách hàng.

Tóm lại, Petrolimex Sài Gòn đã, đang và sẽ liên tục cải tiến hệ thống quản lý để thực hiện cam kết cung cấp cho khách hàng một chất lượng dịch vụ tốt nhất, giảm thiểu các rủi ro để đảm bảo an toàn và bảo vệ môi trường, tuân thủ các quy định của pháp luật, sử dụng tối đa hóa nguồn lực để nâng cao hiệu quả kinh doanh và thể hiện đầy đủ trách nhiệm với cộng đồng, xã hội.

BRIEF OF SELF INTRODUCTION

Petrolimex Saigon Co., Ltd. (Petrolimex Saigon), was established on September 17th 1975, is a member of Vietnam National Petroleum Group – directly under Ministry of Industry and Trade. Our company has three subsidiaries, including: Nha Be Oil Terminal, Petroleum Retail Enterprise, Petrolimex Saigon Commercial and Engineering Services Enterprise.

Head Office: 15 Le Duan Boulevard, Ben Nghe Ward, District 1, Ho Chi Minh City, Vietnam.

Tel: 84-08 38 292 081.

Fax: 84-08 38 222 082.

Website: www.kv2.petrolimex.com.vn

Email: kv2@petrolimex.com.vn

Major Products and Services:

- Trading in petroleum products (RON 92 Unleaded Gasoline, RON 95 Unleaded Gasoline, E5 Bio-Fuel, Diesel Fuel Oils - DO, Fuel Oils - FO, Kerosine - KO), Lubricants and Petrochemical Products (Liquefied Petroleum Gas, Chemicals, Lubricants) on all forms from Wholesale, General Agency, Agency, Industry Sector, Re-export to Retail trade for consumers.
- Kinds of petroleum services: Chain of convenience services at petroleum retail stations; oil storage; entrusted import; oil transportation; petroleum sample testing; petroleum training & consultancy; responding with oil overflow accident; constructing and repairing oil project; oil tank cleaning; collection, transportation, treatment and disposal of hazardous wastes; etc...

During of 40 years of continuously development, Petrolimex Saigon steps up to invest and develop infrastructure system constantly for all stages of petroleum import – storage – export with 04 oil terminal ports which have 196 hectare and more than 03 kilometres spreading along the Saigon River. Its capacity is more than 700,000 m³, 09 imported – exported wharfs can receive tankers up to 40.00 DWT, 03 tank truck delivery system with productivity of 550 tank trucks per day. Its equipments are modernised, management and operation system are automated. The oil import-export's ability is above 08 million m³ ton per year. Moreover, the company has 70 petroleum retail stations which are invested spacious and modern throughout Ho Chi Minh City.

Beside its modernised infrastructure system, Petrolimex Saigon has developed the quality strategies through building, maintaining and continually improving the management system following to the world's advanced standards and tools. To confirm self-position in the market, our company keeps firmly to expand the business development goals and objectives; enhancing the services' quality in order to meet the best customers' demands; implementing to commit environmental protection, occupational health and safety, social responsibility.

15 Years – Applying for advanced management standards and tools in Petrolimex Saigon:

From 1997, Petrolimex Saigon applied the competence of testing management system following to ISO/IEC 17025 which is accredited in 2001 by VILAS. Up to now, The Laboratory Department of Petrolimex Saigon has been accredited 60 testing methods and it is one of modern labs, keep pace with other ones in Asia – Pacific Ocean.

From 2002, started to apply officially The Quality Management Systems following to ISO 9001 standard in “Wholesale, import – export and storage of petrol”; in 2003 expanding the applying scope in “Retail”; in 2007 continuing to expand the applying scope on the rest of fields. And from 2010 to now, ISO 9001 has covered 100% business activities in Petrolimex Saigon.

From 2007, applying The Environmental Management Systems following to ISO 14001 and The Occupational Health and Safety Management Systems following to OHSAS 18001 in Nha Be Oil Terminal; to 2012 expanding the applying scope of The Environmental Management Systems following to ISO 14001 in “Collection, Transportation, Treatment and Disposal of Hazardous Wastes” in Petrolimex Saigon Commercial and Engineering Services Enterprise. Our company has integrated these management systems to form the general management system in Quality – Safety – Health and Environment (has been called shortly QSHE Integrated Management System) which meeting the requirements of standards as well as leaning in operation.

From 2009, Petrolimex Saigon has applied The 5S Practice Model which was taken experimental place at 05 petroleum stations and then expanding the applying scope for all petroleum stations. Up to now, after more five applying years, this model has covered 100% all sectors at the overall company with a set of 5S Standard.

From 2010, Petrolimex Saigon has applied SAP-ERP in scope of Sales and Distribution, Accounting, Finance, Logistics. This is a great advances, marking a turning-point in equipping modern, advanced and scientific management tools over the world to serve operating management. Applying SAP-ERP will support for QSHE integrated management system of Petrolimex Saigon to be operated more effectively and efficiently.

ACTIVITIES PERFORMED TO GET OUTSTANDING RESULT

After fifteen years (2001-2015) of applying deeply advanced management standards and tools, Petrolimex Saigon has stepped up the effort and improvement to achieve the integrated management system following to standards. Up to now, this management system is becoming one of the effect tools for operation management activities of Petrolimex Saigon.

- 1) **Management commitment:** With concept of quality management in order to satisfy better the customers' demands – and to be considered as a long-term strategy, Petrolimex Saigon has applied not only the basic standards but also the advanced management tools to contribute in enhancing the operation management efficiency, changing the management methods from experience into modern science, increasing the company's competitiveness in the market, especially buliding to succeed in the integrated management system with the advanced management technology and process. Therefore, in quality activities, Petrolimex Saigon Director Board always commits strongly and keeps firmly to pursue “Quality – Effective – Safety” objectives, has a long-term quality development planning. Our company's leaders directly has reviewed totally management system at 6 monthly intervals.
- 2) **Standardizing service quality, enhancing customer satisfaction:** The company has standardized, issued and improved frequently “Service quality standards of Petrolimex Saigon”. Our company has organized to measure annual customer satisfaction, its satisfaction result has always achieved above 95%.
- 3) **Quality measurement:** The company has managed and operated through a set of objectives – KPIs with above 100 indicators. At the beginning of the year, these indicators are developed thoroughly from Director Board to departments / divisions / individuals and must be connected closely with effectiveness and labor's capacity to be payable on salary/bonus to create their dynamic in the workplace in order to orient to complete in the general goals of company.
- 4) **Control of internal documents:** Documentation has been improved continuously in form and content. The company has frequently reviewed and rejected to overlap of the internal processes and applied thoroughly according to the principle of “5W-1H”. The steps on each process must be combined with level of specific requirements to ensure its effective and efficiency operation. The internal processes are documented and uploaded on PSE software to help users access and apply them.
- 5) **Strengthening to train and communicate in quality activities:** The company has always focused on training in general, quality training in particular. Organizing the internal and external training courses to update the new knowledge. The company has also written “A set of internal quality training documents” proactively with the diversified contents from basic knowledge to advance knowledge to train for leaders, managers, staffs and employees. The company has established quality communication channels such as: forum, 5S Newsletter, 25/11 traditional quality day which has been held on annual, Quality Newsletter on the company's website, maintaining the activities of quality team.
- 6) **Mobilizing and rewarding:** To mobilize, encourage and attract the good and excellent employees, leaders established Petrolimex Saigon Prize (Productivity – Safety – Green) to commend outstanding individuals in quality activities at 6 monthly intervals. Besides, the company has rewarded timely for the ISO's achievements in order to create the work motivation further for this quality field.
- 7) **Maintaining the effectiveness of management system:** Yearly, the company has received the auditors of Bureau Veritas Certification Vietnam, Bureau of Accreditation Vietnam and customers warmly. Beside, the internal audit activities have also been organized at 6 monthly intervals. All the nonconformities have been corrected within the required time which contributed in bringing many improvements for management system.
- 8) **Applying 5S to improve the management system:** The company has standardized and issued “A set of 5S Standard” to apply for 26 small sectors in the overall company. Maintaining to check 5S practice at quarterly intervals, the result of pictures has been communicated widely on internal network. Afer five applying years, 5S Model has contributed in changing the style of working for employees in keeping cleanly, orderly and scientific at the workplace. Especially, company's image is more and more advanced, contributing to reinforce the trademark's prestige, becoming a place to put the belief of customers.

In general, Petrolimex Saigon has been improving continuously to implement commitments for customers with the best service quality, minimizing risks to ensure safety and environmental protection, meeting the requirements of law, using to maximize resources to enhance the business effectiveness and implementing full of corporate social responsibility.