

**TỔNG CÔNG TY XĂNG DẦU VIỆT NAM
CÔNG TY XĂNG DẦU KHU VỰC II**



HEÄTHÔNG QUẢN LÝ QSHE


QUÄ TRÌNH KINH DOANH XĂNG DÄU, SÄN PHẨM HOÄ DÄU
& CUNG CÄP CÄC DÖCH VUI KỸ THUÄT XĂNG DÄU

**SỔ TAY
CHÄT LƯỢNG, AN TOÄN,
SỨC KHỎE NGHỀ NGHIỆP & MÔI TRƯỜNG
(SỔ TAY QSHE)**

Mã số: BISO – ST – 00

Đơn vị được phân phối :

Diễn giải	Người biên soạn	Người kiểm soát	Người phê duyệt
Họ và tên :	Đào Văn Hùng	Nguyễn Văn Cảnh	Trần Văn Thắng
Chức danh :	Trưởng Ban ISO Công ty	Chủ tịch HĐQT Công ty	Giám đốc Công ty
Chữ ký :			

 PETROLIMEX	CÔNG TY XĂNG DẦU KHU VỰC II	Mã số: BISO-ST-00
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG, AN TOÀN, SỨC KHỎE NGHỀ NGHIỆP & MÔI TRƯỜNG	Lần ban hành: 03 Ngày bh: 10/03/2010 Trang: 2/23

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN SỔ TAY QSHE

1.1 MỤC ĐÍCH:

Sổ tay QSHE của Petrolimex Sài Gòn là tài liệu cơ bản nhất công bố chính sách về quản lý chất lượng, an toàn, sức khỏe nghề nghiệp và môi trường (gọi tắt là QSHE) của Công ty; được mô tả đầy đủ các quá trình nghiệp vụ và sự tương tác giữa chúng trong hệ thống quản lý; đồng thời định hướng cho việc xây dựng và quản lý thực thi hệ thống tài liệu nội bộ để đáp ứng yêu cầu của lãnh đạo Công ty và phù hợp với yêu cầu của các Tiêu chuẩn ISO 9001, ISO 14001 và OHSAS 18001.

1.2 PHẠM VI:

Áp dụng cho tất cả nghiệp vụ tại tất cả các phòng ban, đơn vị trong toàn Công ty.

1.3 KIỂM SOÁT:

- Sổ tay QSHE được thiết lập, xây dựng và được Giám đốc Công ty ký ban hành như một tài liệu trong hệ thống tài liệu nội bộ của Công ty.
- Sổ tay QSHE được xem xét, cập nhật thường xuyên để đảm bảo phù hợp với hoạt động thực tế của các quá trình nghiệp vụ trong toàn Công ty.
- Phòng hóa nghiệm trung tâm, trực thuộc Phòng kỹ thuật xăng dầu Công ty, còn áp dụng thêm hệ thống quản lý năng lực phòng thử nghiệm theo Tiêu chuẩn ISO/IEC 17025. Quyển Sổ tay chất lượng trình bày theo ISO/IEC 17025 được xem như là một phần chi tiết đặc thù của quyển sổ tay này và chỉ áp dụng riêng cho Phòng hóa nghiệm trung tâm.

1.4 ĐỊNH NGHĨA VÀ CÁC TỪ VIẾT TẮT:

- QSHE: là từ viết tắt Tiếng Anh của Quality (chất lượng), Safe (an toàn), Health (sức khỏe nghề nghiệp) và Enviroment (môi trường).
- Hệ thống quản lý QSHE: bao gồm toàn bộ cơ cấu tổ chức của Petrolimex Sài Gòn và nguồn lực cần thiết cùng với hệ thống tài liệu đã được kiểm soát, phổ biến đến từng cá nhân để thực hiện việc quản lý chất lượng, an toàn, sức khỏe nghề nghiệp và môi trường trong phạm vi toàn Công ty.
- Hệ thống tài liệu: bao gồm Sổ tay QSHE, các quy định quản lý nội bộ, các văn bản thủ tục, hướng dẫn công việc, biểu mẫu, danh mục, hồ sơ và các tài liệu bên ngoài liên quan đã được đóng dấu kiểm soát.
- Tài liệu bên ngoài: là tài liệu có nguồn gốc từ bên ngoài Công ty (bao gồm: các văn bản pháp quy do các cơ quan quản lý Nhà nước ban hành; các tiêu chuẩn Ngành, quốc gia, quốc tế liên quan; các quy định của Tcty; và các tài liệu do khách hàng cung cấp).

 PETROLIMEX	CÔNG TY XĂNG DẦU KHU VỰC II	Mã số: BISO-ST-00 Lần ban hành: 03 Ngày bh: 10/03/2010 Trang: 3/23
	SỞ TAY CHẤT LƯỢNG, AN TOÀN, SỨC KHỎE NGHỀ NGHIỆP & MÔI TRƯỜNG	

CHƯƠNG 2: GIỚI THIỆU PETROLIMEX SÀI GÒN

2.1 LỊCH SỬ HÌNH THÀNH VÀ PHÁT TRIỂN:

Công ty xăng dầu khu vực II, tên giao dịch **Petrolimex Sài Gòn**, thành lập ngày 17/09/1975, là đơn vị thành viên trực thuộc Tổng công ty xăng dầu Việt Nam – Bộ Công Thương.

Văn phòng giao dịch: 15 Lê Duẩn, Quận 1, TP.HCM Website: www.petrolimexsg.com.vn

Quá trình hình thành và phát triển của Công ty đã trải qua các giai đoạn:

Giai đoạn 1975 – 1985: củng cố hạ tầng cơ sở vật chất kỹ thuật và thực hiện nhiệm vụ cấp phát xăng dầu theo chỉ tiêu kế hoạch của Nhà nước.

- Năm 1975 - 1976: cấp phát xăng dầu theo lệnh điều động.
- Năm 1977: bắt đầu cung ứng xăng dầu theo chỉ tiêu kế hoạch và các hợp đồng kinh tế ký với khách hàng.
- Tháng 4/1980: nhận nhiệm vụ trực tiếp cung ứng xăng dầu cho các đơn vị trên địa bàn TP.HCM và Tỉnh Hậu Giang.
- Tháng 02/1981: triển khai bán xăng thu ngoại tệ và bán xăng theo giá kinh doanh.

Giai đoạn 1986 – 1995: chuyển sang hạch toán độc lập và bước đầu đa dạng hóa loại kinh doanh, lấy xăng dầu làm trục chính.

- Năm 1986: bắt đầu đa dạng hóa ngành nghề kinh doanh, chú trọng mở rộng bán lẻ phục vụ nhu cầu tiêu dùng của nhân dân TP.HCM và các địa phương.
- Năm 1989: chuyển sang hạch toán kinh doanh độc lập; tiến hành các dịch vụ giữ hộ xăng dầu và cho thuê kho hàng; tái sinh dầu mỡ nhờn và cung ứng vận tải sau điểm chiết khấu; thực hiện mục tiêu đa dạng hóa kinh doanh nhưng vẫn lấy kinh doanh xăng dầu làm trục chính.
- Năm 1995: sáp nhập Chi nhánh dầu lửa Miền Nam vào Công ty xăng dầu khu vực II. Nâng cấp tổng thể các cửa hàng bán lẻ xăng dầu, bước đầu khẳng định Petrolimex Sài Gòn là thương hiệu mạnh trên thị trường.

Giai đoạn 1996 đến nay: xây dựng, hoàn thiện hệ thống hạ tầng cơ sở vật chất kỹ thuật và cơ chế quản lý theo hướng chuyên nghiệp hóa, hiện đại hóa.

- Từ năm 1996, Công ty đã tập trung đầu tư vào hạ tầng, đổi mới công nghệ theo hướng “Quy mô, hiện đại, an toàn và thân thiện với môi trường”. Đến nay, Công ty đã có một hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật quy mô, hiện đại: Cụm kho cảng xăng dầu với tổng diện tích 196 ha trải dài hơn 03 km dọc Sông Nhà Bè, tổng sức chứa hơn 600,000 m³, hệ thống điều khiển xuất nhập tự động tại 09 cầu cảng có thể tiếp nhận tàu đến 40.000 DWT và tại 03 bến xuất đường bộ nằm ở 03 kho. Sản lượng qua kho hàng năm hơn 04 triệu m³/tấn xăng dầu các loại. Ngoài ra, Công ty có hệ thống cửa hàng bán lẻ xăng dầu nằm rộng khắp địa bàn TP.HCM và không ngừng được phát triển mở rộng mạng lưới qua các năm. Tất cả cửa hàng của Công ty đều được trang bị trụ bơm hiện đại, độ chính xác cao cùng với hệ thống đo mức bể chứa và quản lý tự động giúp quản lý bán hàng chính xác, nhanh chóng, giảm hao hụt, bảo vệ môi trường và đảm bảo an toàn.
- Từ năm 1997, Công ty đẩy mạnh đầu tư xây dựng Phòng thử nghiệm xăng dầu với trang thiết bị hiện đại bên cạnh Hệ thống quản lý năng lực thử nghiệm theo tiêu chuẩn ISO/IEC Guide 25, sau đó chuyển đổi sang ISO/IEC 17025:1999 và được VILAS chứng nhận năm 2002 với 30 phép thử. Năm 2005 chuyển đổi tiếp sang phiên bản mới ISO/IEC 17025:2005, đến nay đã được công nhận đến 54 phép thử và là một trong những phòng thử nghiệm hiện đại, ngang tầm khu vực Châu Á – Thái Bình Dương.
- Bên cạnh phát triển hạ tầng cơ sở vật chất kỹ thuật, Công ty xây dựng đội ngũ nhân sự có trình độ quản lý và chuyên môn nghiệp vụ cao, kỹ năng làm việc hiệu quả, đáp ứng yêu cầu đổi mới và hội nhập kinh tế quốc tế.

 PETROLIMEX	CÔNG TY XĂNG DẦU KHU VỰC II	Mã số: BISO-ST-00 Lần ban hành: 03 Ngày bh: 10/03/2010 Trang: 4/23
	SỞ TAY CHẤT LƯỢNG, AN TOÀN, SỨC KHỎE NGHỀ NGHIỆP & MÔI TRƯỜNG	

- Năm 2002, Công ty triển khai áp dụng thành công hệ thống quản lý tiêu chuẩn ISO, tiếp tục khẳng định thương hiệu Petrolimex Sài Gòn – một thành viên năng động và vững mạnh của Petrolimex Việt Nam.

2.2 LĨNH VỰC HOẠT ĐỘNG:

Công ty xăng dầu khu vực II hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực xăng dầu – vì là nhiên liệu đầu vào của sản xuất và tiêu dùng nên rất quan trọng và nhạy cảm đối với xã hội và nền kinh tế đất nước.

Thị trường chính của Công ty là TP.HCM và các tỉnh thuộc khu vực phía Nam. Công ty hiện đang chiếm giữ hơn 16% thị phần và là doanh nghiệp nắm thị phần lớn nhất khu vực.

Phạm vi hoạt động của Công ty:

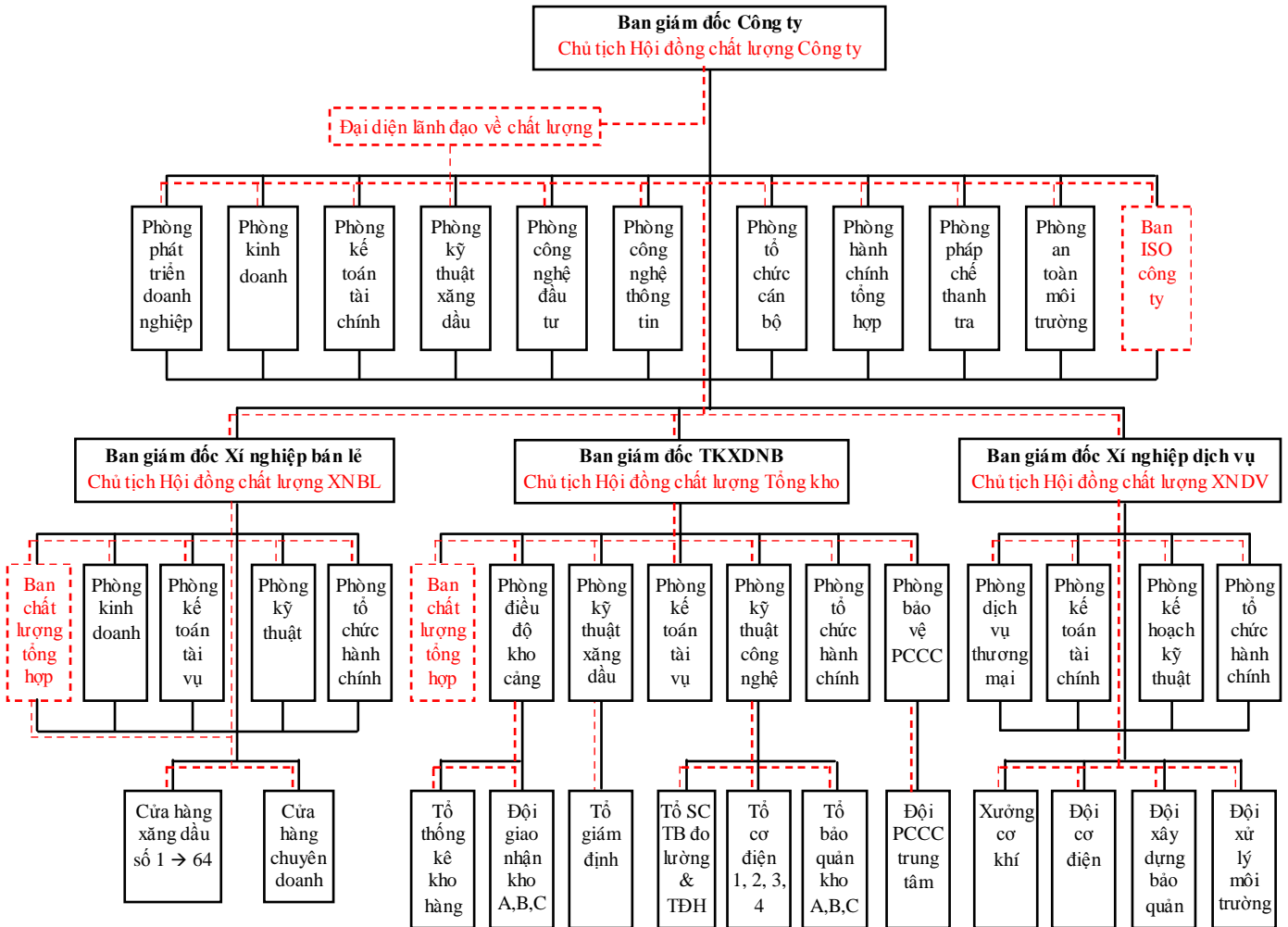
- Điều tiết thị trường cung ứng xăng dầu cho sản xuất và tiêu dùng xã hội tại TP.HCM và khu vực phía Nam.
- Dự trữ xăng dầu quốc gia, đảm bảo an ninh năng lượng xăng dầu trong mọi tình huống.
- Tổ chức kinh doanh bán buôn, bán lẻ xăng dầu, các sản phẩm hóa dầu và các hoạt động kinh doanh dịch vụ khác liên quan đến lĩnh vực xăng dầu.

2.3 ĐẶC ĐIỂM SẢN PHẨM VÀ DỊCH VỤ:

- Sản phẩm kinh doanh chính của Công ty là xăng dầu nhập khẩu có chất lượng phù hợp tiêu chuẩn Việt nam (TCVN), gồm: Xăng không chì Mogas 92 và Mogas 95 (TCVN 6776:2005), dầu DO 0.5%S (TCVN 5689:2005), dầu FO (TCVN 6239:2002) và dầu KO (TCVN 6240:2002).
- Công ty tiếp nhận xăng dầu nhập khẩu (do Tổng công ty xăng dầu Việt nam ký hợp đồng mua từ các nhà cung cấp nước ngoài), tồn trữ tại Tổng kho xăng dầu Nhà Bè, sau đó xuất bán cho khách hàng và điều động cho các công ty tuyến sau trong nội bộ Ngành. Trường hợp đặc biệt, Công ty tự tổ chức pha chế, chuyên loại để tạo nguồn.
- Mạng lưới và hình thức phân phối xăng dầu của Công ty thông qua:
 - + Bán buôn cho khách hàng Tổng đại lý, đại lý, khách hàng công nghiệp.
 - + Bán lẻ đến tận tay người tiêu dùng thông qua 63 cửa hàng do Xí nghiệp bán lẻ xăng dầu quản lý và hơn 100 đại lý, Tổng đại lý trong mạng lưới phân phối của Công ty.
 - + Bán tái xuất sang Campuchia, các khu chế xuất và bán cho tàu biển nước ngoài.
- Công ty còn tổ chức cung cấp các dịch vụ liên quan đến xăng dầu như:
 - + Giữ hộ.
 - + Nhập ủy thác.
 - + Tạm nhập tái xuất.
 - + Dịch vụ vận tải.
 - + Dịch vụ kiểm định, hóa nghiệm, tư vấn và đào tạo về kỹ thuật xăng dầu.
 - + Dịch vụ cầu cảng, đại lý tàu biển, lai dắt tàu biển và cung ứng tàu biển.
 - + Dịch vụ ứng cứu dầu tràn.
 - + Thi công xây lắp, sửa chữa, bảo trì, bảo dưỡng các công trình chuyên ngành xăng dầu.
 - + Dịch vụ vệ sinh, súc rửa bể chứa xăng dầu và xử lý chất thải nhiễm dầu.
 - + Dịch vụ giữ xe, rửa xe, ...
- Công ty tổ chức kinh doanh sản phẩm hóa dầu: Gas, dầu nhớt, mỡ máy và hóa chất (do nội bộ Ngành cung cấp); và các chủng loại vật tư, phụ tùng chuyên ngành xăng dầu.



2.4 SƠ ĐỒ TỔ CHỨC BỘ MÁY:



Chú thích: Quan hệ chỉ đạo theo hệ thống QHSE (dashed line)
Quan hệ chỉ đạo hành chính, nghiệp vụ (solid line)

2.5 QUÁ TRÌNH TRIỂN KHAI ÁP DỤNG ISO CỦA PETROLIMEX SÀI GÒN::

Từ những năm 1997, Petrolimex Saigon đã triển khai xây dựng, áp dụng **Hệ thống quản lý năng lực phòng thử nghiệm** theo tiêu chuẩn ISO/IEC Guide 25 để kiểm soát chất lượng xăng dầu trong tất cả các khâu nhập khẩu, tồn trữ và phân phối ra thị trường. Năm 1999, hệ thống được Văn phòng công nhận chất lượng thuộc Tổng cục Tiêu chuẩn – Đo lường – Chất lượng (VILAS) đánh giá, cấp giấy công nhận với số hiệu VILAS 48. Sau hai lần chuyển đổi theo phiên bản ISO 17025:1999 và ISO 17025:2005, đến nay phòng thử nghiệm Petrolimex Saigon đã được công nhận 54 phương pháp thử và là một trong những phòng thử nghiệm có trang thiết bị hiện đại, ngang tầm khu vực Châu Á – Thái Bình Dương.

Với quyết định 1435/QĐ-XDKVII ngày 02/07/2001, Giám đốc Công ty thành lập “Ban triển khai áp dụng tiêu chuẩn ISO 9001:2000”, khởi đầu cho chương trình triển khai áp dụng ISO rộng rãi tại Petrolimex Sài Gòn. Đến nay, chương trình áp dụng ISO này đã trải qua năm giai đoạn:

Giai đoạn 1, triển khai áp dụng **Hệ thống quản lý chất lượng (HTQLCL)** theo chuẩn ISO 9001:2000 đối với lĩnh vực “Bán buôn, xuất, nhập và tồn trữ xăng dầu”.

- Công ty ký hợp đồng với công ty tư vấn & đào tạo CTC để tổ chức thực hiện dự án giai đoạn 1 từ ngày 01/08/2001 và đã hoàn thành trong vòng 14 tháng.
- Ngày 18/10/2002, HTQLCL giai đoạn 1 được BVQI đánh giá, cấp giấy chứng nhận, đánh dấu một cột mốc quan trọng trong tiến trình triển khai áp dụng ISO tại Petrolimex Sài Gòn.

	CÔNG TY XĂNG DẦU KHU VỰC II	Mã số: BISO-ST-00 Lần ban hành: 03 Ngày bh: 10/03/2010 Trang: 6/23
	SỞ TAY CHẤT LƯỢNG, AN TOÀN, SỨC KHỎE NGHỀ NGHIỆP & MÔI TRƯỜNG	

Giai đoạn 2, mở rộng phạm vi áp dụng ISO 9001:2000 sang lĩnh vực bán lẻ.

- Sau 06 tháng duy trì HTQLCL giai đoạn 1, Công ty tiếp tục triển khai mở rộng phạm vi áp dụng ISO 9001:2000 sang lĩnh vực bán lẻ xăng dầu. Ngày 24/04/2003, Công ty ký hợp đồng với công ty tư vấn & hỗ trợ doanh nghiệp A-TQM để hỗ trợ thực hiện và đã hoàn thành dự án giai đoạn 2 trong vòng 14 tháng.
- Ngày 17/06/2004, HTQLCL giai đoạn 2 được BVQI đánh giá, cấp giấy chứng nhận với phạm vi mới là “Bán buôn, bán lẻ, xuất nhập và tồn trữ xăng dầu”. Lãnh đạo Công ty tiếp tục khẳng định mong muốn sử dụng ISO như là công cụ để không ngừng hoàn thiện hệ thống quản lý, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ phân phối xăng dầu, hướng sự thỏa mãn nhu cầu của khách hàng.

Giai đoạn 3, mở rộng phạm vi áp dụng ISO 9001:2000 sang lĩnh vực kinh doanh dịch vụ khác.

- Đầu năm 2007, Công ty quyết định tiếp tục tự triển khai áp dụng ISO 9001:2000 vào hoạt động kinh doanh dịch vụ khác của Xí nghiệp bán lẻ, Tổng kho xăng dầu Nhà bè, và Xí nghiệp dịch vụ xây lắp & thương mại Petrolimex Sài Gòn.
- Công ty tổ chức khảo sát, triển khai xây dựng tài liệu, đào tạo, áp dụng ISO vào lĩnh vực kinh doanh dịch vụ khác của toàn Công ty trong vòng 6 tháng. Phạm vi mở rộng này được BVQI đánh giá, cấp chứng chỉ ngày 31/08/2007 cùng với đợt đánh giá tái chứng nhận hệ thống cũ.

Giai đoạn 4, triển khai áp dụng **Hệ thống quản lý an toàn, sức khỏe nghề nghiệp** theo tiêu chuẩn OHSAS 18001 và **Hệ thống quản lý môi trường** theo tiêu chuẩn ISO 14001 tại TKXDNB.

- Để củng cố, hoàn thiện hoạt động quản lý về an toàn, đảm bảo sức khỏe nghề nghiệp cho người lao động và bảo vệ môi trường, Công ty tiếp tục triển khai áp dụng hai tiêu chuẩn OHSAS 18001:2007 và ISO 14001:2004 tại Tổng kho xăng dầu Nhà bè.
- Ngày 20/09/2007, Công ty ký hợp đồng với công ty TNHH International Conformity Service (*I.C.S Co. Ltd*) để hỗ trợ triển khai áp dụng. Việc xây dựng hệ thống quản lý theo chuẩn ISO 14001 & OHSAS 18001 được tích hợp chung với HTQLCL ISO 9001:2000 đang vận hành tại Tổng kho, hình thành một Hệ thống tích hợp quản lý chung về Chất lượng – An toàn – Sức khỏe & Môi trường (gọi tắt là Hệ thống quản lý tích hợp QSHE), phù hợp cùng lúc với bốn tiêu chuẩn quản lý là ISO 9001, ISO 17025, ISO 14001 & OHSAS 18001.
- Sau gần hai năm nỗ lực triển khai, Hệ thống quản lý tích hợp QSHE của Tổng kho cũng được BVQI đánh giá và cấp chứng chỉ ngày 28 & 30/07/2009.

Giai đoạn 5, thí điểm triển khai áp dụng công cụ thực hành 5S tại một số CHXD của Xí nghiệp bán lẻ.

- Để huy động mọi người tham gia cải tiến môi trường làm việc, nâng cao năng suất lao động, giảm chi phí ẩn, nâng cao hình ảnh doanh nghiệp và “nâng tầm dịch vụ - phục vụ bán lẻ xăng dầu”, Công ty đã quyết định triển khai áp dụng thí điểm mô hình thực hành 5S tại ba cửa hàng bán lẻ xăng dầu số 01, 06 và 30.
- Hiện tại, Công ty đã tổ chức đào tạo nội bộ và đang xây dựng bộ chuẩn 5S để áp dụng thí điểm.

2.6 ĐIỀU KHOẢN LOẠI TRỪ:

Xăng dầu là hàng hóa do Tổng công ty xăng dầu Việt Nam nhập khẩu và giao cho Petrolimex Sài Gòn tổ chức kinh doanh. TKXDNB là nơi tiếp nhận, bảo quản tồn chứa và xuất cấp cho khách hàng theo yêu cầu của Công ty. Do xăng dầu không phải là loại thành phẩm do Công ty sản xuất nên hệ thống quản lý chất lượng của Công ty không áp dụng điều khoản 7.3 “Thiết kế & phát triển”, điều khoản 7.5.2 “Xác nhận giá trị sử dụng của các quá trình sản xuất & cung cấp dịch vụ” của Tiêu chuẩn ISO 9001:2008.

**CHƯƠNG 3: HỆ THỐNG QUẢN LÝ QSHE CỦA PETROLIMEX SÀI GÒN**

Hệ thống quản lý chất lượng, an toàn, sức khỏe nghề nghiệp và môi trường được nhận diện và trình bày theo mối tương tác giữa các quá trình thông qua đầu vào và đầu ra của từng quá trình với nhau. Các quá trình được liên kết chặt chẽ thông qua các hoạt động hoạch định, thực hiện điều hành, kiểm tra và hành động (PDCA).

3.1 HỆ THỐNG CHIẾN LƯỢC, MỤC TIÊU, KẾ HOẠCH:

Hàng năm, Giám đốc Công ty đề ra mục tiêu QSHE cấp Công ty, trên cơ sở đó các phòng ban / đơn vị xây dựng các mục tiêu, chỉ tiêu bộ phận cùng với việc xác định các nguồn lực cần thiết để triển khai thực hiện thông qua chương trình công tác cá nhân / tháng, quý, năm. Để đạt được mục tiêu đã được đề ra, Trưởng các phòng ban, đơn vị xây dựng và triển khai chương trình hành động, trong đó thể hiện rõ phân công trách nhiệm, thời gian và biện pháp thực hiện. Định kỳ hàng quý, Ban ISO tổng hợp kết quả thực hiện, báo cáo Giám đốc Công ty và được xem xét định kỳ trong cuộc họp xem xét lãnh đạo sau khi xem xét các yêu cầu về kinh doanh, tài chính, luật pháp, giải pháp kỹ thuật ...

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục xây dựng và kiểm soát việc thực hiện kế hoạch SXKD

KTTC-TT-03

3.2 HỆ THỐNG KINH DOANH XĂNG DẦU:**3.2.1 Tiếp thị, bán hàng:**

Công tác tiếp thị bán hàng do đội ngũ chuyên viên tiếp thị của văn phòng Công ty, văn phòng Xí nghiệp bán lẻ và các cửa hàng trưởng cửa hàng xăng dầu thực hiện.

Mọi nhu cầu của khách hàng đều được khảo sát, xem xét năng lực đáp ứng của nội bộ, đàm phán cụ thể với khách hàng trước khi xúc tiến ký kết hợp đồng mua bán xăng dầu.

Đội ngũ chuyên viên tiếp thị và cửa hàng trưởng trực tiếp tiếp nhận yêu cầu đặt hàng của khách hàng, chuyển cho bộ cung ứng tại văn phòng kiểm tra lại nguồn cung và các điều kiện cần thiết khác trước khi phát hành hóa đơn bán hàng, đưa hóa đơn cho khách hàng và hướng dẫn xuống Tổng kho xăng dầu Nhà bè nhận hàng.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục tiếp thị, đàm phán ký kết hợp đồng và phát hành hóa đơn tại VPCTY.

KD-TT-01

- Thủ tục tiếp thị, đàm phán ký kết hợp đồng mua bán xăng dầu, đại lý và phát hành hóa đơn bán hàng tại XNBL.

KDBL-TT-01

- Thủ tục xây dựng và quản lý thực hiện giá bán xăng dầu.

KD-TT-02

3.2.2 Dịch vụ sau bán hàng:

a) **Đầu tư thương mại cho khách hàng:** Để tạo sự khác biệt về cung cấp sản phẩm và dịch vụ, khẳng định thương hiệu Petrolimex trên thị trường, nâng cao khả năng cạnh tranh của Petrolimex Sài Gòn thông qua việc xây dựng mối quan lâu dài với khách hàng, bền vững trên cơ sở hợp tác hỗ trợ đôi bên cùng có lợi, tạo điều kiện khách hàng được hưởng lợi ích mang lại từ việc sử dụng cơ sở hạ tầng được Petrolimex Sài Gòn đầu tư để tiêu thụ và bán sản phẩm của Petrolimex. Công ty triển khai nhiều chính sách, đa dạng hóa đầu tư cho khách hàng bán buôn, Tổng đại lý, Đại lý thông qua các hình thức: đầu tư hỗ trợ vốn; đầu tư liên kết bán hàng; và đầu tư tiếp thị bán hàng.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục đầu tư cho khách hàng.

PTDN-TT-02

b) **Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật:** Công ty cung cấp các dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật đặc thù Ngành xăng dầu như: súc rửa và lập barem bồn bể; kiểm tra kỹ thuật và công nghệ xăng dầu của khách hàng; thử nghiệm kiểm tra chất lượng xăng dầu; cung cấp các dụng cụ, vật tư giao nhận xăng dầu (thước đo, nhiệt kế, thuốc thử dầu, niêm nhựa, thiết bị kiểm tra nước nhanh ...). Ngoài ra, Công ty còn tổ



chức các hoạt động tư vấn và đào tạo về thương phẩm, kỹ thuật giao nhận xăng dầu... khi khách hàng yêu cầu.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục cung cấp dịch vụ kỹ thuật hỗ trợ cho khách hàng.

KTHH-TT-01

- c) Giải quyết khiếu nại của khách hàng: Việc tiếp nhận khiếu nại và thông tin phản hồi của khách hàng được thực hiện thông qua nhiều kênh như: văn bản, Fax, điện thoại, trao đổi trực tiếp, phương tiện thông tin đại chúng ... và được phân loại thành từng lĩnh vực cụ thể để dễ dàng trong việc phân tích, đánh giá xu hướng và cải tiến về: chất lượng, chủng loại xăng dầu; số lượng; dịch vụ giao hàng, vận chuyển; giá cả, thanh toán; xử lý đơn hàng, hồ sơ giao hàng; truyền đạt thông tin, trả lời khách hàng; và dịch vụ hỗ trợ sau bán hàng. Tất cả khiếu nại phải được giải quyết nhanh chóng, thỏa đáng và trả lời khách hàng bằng văn bản. Công ty xác định tất cả các khiếu nại và thông tin phản hồi của khách hàng là thông tin đầu vào của các cuộc họp xem xét của lãnh đạo, là cơ hội để cải tiến quá trình cung cấp sản phẩm và nâng cao chất lượng dịch vụ, nhằm thỏa mãn ngày càng tốt hơn yêu cầu của khách hàng.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục giải quyết khiếu nại và thông tin phản hồi của khách hàng.

KD-TT-09

- d) Đo lường sự hài lòng của khách hàng: Các thông tin, chỉ số về sự hài lòng của khách hàng đối với hàng hóa hay dịch vụ được Công ty xem như là một trong những thước đo mức độ thực hiện của hệ thống quản lý QSHE. Sự hài lòng của khách hàng được Công ty xem xét trên khả năng đáp ứng các yêu cầu về: số lượng hàng hóa; chất lượng hàng hóa; giá cả; tiến độ giao hàng; dịch vụ sau bán hàng; phong cách phục vụ; và môi trường sạch đẹp, đem lại sự tiện lợi, an toàn cho khách hàng. Phương pháp để thu thập các thông tin nói trên được thực hiện thông qua Phiếu góp ý trong Hội nghị khách hàng hàng năm, hay ghi nhận tất cả ý kiến phản ánh trực tiếp của khách hàng trong quá trình làm việc, Fax, điện thoại, Email, văn bản ... một cách hiệu quả để thu thập kịp thời các thông tin phản hồi của khách hàng. Trên cơ sở đó, Phòng kinh doanh tập hợp, phân tích, đánh giá mức độ thỏa mãn khách hàng và báo cáo lãnh đạo Công ty trong cuộc họp xem xét của lãnh đạo để xác định các cơ hội cải tiến nhằm đảm bảo đáp ứng tốt hơn yêu cầu của khách hàng.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục đo lường mức độ thỏa mãn khách hàng.

KD-TT-07

3.2.3 Quảng cáo, khuyến mãi:

Hoạt động quảng cáo – khuyến mãi là một trong những công cụ quan trọng nhất, là con đường ngắn nhất để truyền tải các thông tin về sản phẩm, dịch vụ của Petrolimex Sài Gòn đến người tiêu dùng, các tổ chức, cá nhân trong xã hội nhằm nâng cao uy tín, tạo điều kiện thuận lợi trong quá trình cạnh tranh và mở rộng thị trường.

Việc thuê gia công các vật phẩm, quảng cáo trên các phương tiện truyền thông, tài trợ các chương trình hoạt động xã hội, triển lãm ... được thực hiện theo kế hoạch hàng năm do Giám đốc Công ty phê duyệt, và phải tuân thủ chặt chẽ quy định của Công ty về việc sử dụng logo, dấu hiệu thương mại, đảm bảo thống nhất về hình thức và nội dung.


Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục quảng cáo – khuyến mãi.

PTDN-TT-01

3.2.4 Đặt mua hàng Tổng công ty, tạo nguồn:

Xăng dầu là sản phẩm do Tổng công ty xăng dầu Việt Nam trực tiếp ký hợp đồng nhập khẩu với các tổ chức nước ngoài. Công ty được Tổng công ty ủy thác nhận hàng nhập khẩu tại Cảng của Tổng kho xăng dầu Nhà Bè và tổ chức thực hiện theo thông báo tiếp nhận tàu hàng tháng của Phòng xuất nhập khẩu – Tổng công ty.

	CÔNG TY XĂNG DẦU KHU VỰC II	Mã số: BISO-ST-00 Lần ban hành: 03 Ngày bh: 10/03/2010 Trang: 9/23
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG, AN TOÀN, SỨC KHỎE NGHỀ NGHIỆP & MÔI TRƯỜNG	

Định kỳ đầu quý, Phòng kinh doanh Công ty tổng hợp nhu cầu kinh doanh của nội bộ Công ty và các đơn vị nội bộ ngành (tuyến sau), lập đơn đặt hàng gửi Tổng công ty và theo dõi tình hình thực hiện để điều chỉnh hoặc bổ sung đơn hàng kịp thời.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục đặt mua hàng với Tổng công ty. KD-TT-03

3.2.5 Điều độ hàng hóa:

Công ty tổ chức thực hiện theo trình tự các công việc cụ thể trong quá trình điều độ tiếp nhận, xuất cấp nhằm đảm bảo an toàn, giảm chi phí và đáp ứng nhu cầu nhận hàng của khách hàng.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục điều độ hàng hóa tại Văn phòng Công ty. KD-TT-04
- Thủ tục kiểm soát bồn nổi KD-TT-05
- Thủ tục điều độ nhập, xuất và luân chuyển hàng hóa tại TKXDNB. ĐĐKC-TT-01
- Thủ tục điều độ nhập hàng hóa tại XNBL. KDBL-TT-02

3.3 HỆ THỐNG NHẬP XUẤT XĂNG DẦU:

3.3.1 Nhập hàng:

Căn cứ kế hoạch nhập của Công ty, Tổng kho tổ chức cân đối sức chứa và lên kế hoạch tiếp nhận hợp lý, rút ngắn thời gian lưu tàu, hạn chế hao hụt nhập và đảm bảo ổn định nguồn xuất cho 03 kho.

Tất cả mọi nguồn xăng dầu đều phải được lấy mẫu, kiểm chất lượng, đảm bảo phù hợp với qui cách chất lượng sản phẩm theo Tiêu chuẩn Việt Nam trước khi cho phép bơm hàng lên bể chứa.

Ngoài việc nhập hàng từ tàu nhập khẩu là chủ yếu, Tổng kho cũng phải tổ chức nhập tàu nội địa; nhập đường bộ (hàng bị trả về); nhập dầu vét (thu hồi ở hố gas, chất ống ...) theo đúng quy trình kiểm soát hiện hành.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục kiểm soát nhập hàng đường thủy. ĐĐKC-TT-02
- Thủ tục kiểm soát nhập hàng đường bộ. ĐĐKC-TT-03

3.3.2 Xuất hàng:

Khi khách hàng cầm hóa đơn do Công ty hoặc Xí nghiệp bán lẻ phát hành xuống đăng ký nhận hàng tại Tổng kho xăng dầu Nhà bè, các phòng liên quan tổ chức tiếp nhận đăng ký hóa đơn; kiểm tra tính hợp lệ và các điều kiện về kỹ thuật đo lường và an toàn phòng chống cháy nổ của các phương tiện nhận hàng (tàu, xà hoặc ô tô xitéc); xuất hàng qua các lưu lượng kế đã được kiểm định hợp pháp; cùng với đại diện phương tiện lấy mẫu (kiểm tra, lưu) và đo tính, giám định số lượng tại phương tiện sau khi xuất xong; niêm phong hầm hàng và làm thủ tục hoàn tất xuất hàng.

Tổng kho tổ chức xuất nội bộ cho các trường hợp: xuất hàng làm bồn nổi; xuất liên hoàn; xuất điều chỉnh kiểm kê và xuất hao hụt định mức ... theo đúng quy trình, quy định hiện hành và có phải sự giám sát, xác nhận của các bên liên quan cả trên thực tế và trên sổ sách.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục xuất bán hàng trên nguồn hàng nhập xuất thủ tục. KD-TT-08
- Thủ tục kiểm soát xuất hàng đường thủy tại TKXDNB. ĐĐKC-TT-04
- Thủ tục kiểm soát xuất hàng đường bộ tại TKXDNB. ĐĐKC-TT-05

3.4 HỆ THỐNG QUẢN LÝ KỸ THUẬT XĂNG DẦU:

3.4.1 Quản lý hao hụt xăng dầu:



Số lượng xăng dầu nhập, xuất, luân chuyển và tồn trữ tại Tổng kho, cửa hàng phải được theo dõi, giám định chặt chẽ bởi các bên liên quan. Chế độ ghi chép sổ sách, thống kê, kiểm kê và báo cáo hao hụt định kỳ được thực hiện theo đúng quy định, hướng dẫn hiện hành của Tổng công ty và Công ty.

Định mức hao hụt theo từng công đoạn là định mức để quản lý hao hụt trong quá trình nhập, xuất, tồn chứa, chuyển bể, vận chuyển ..., làm cơ sở xây dựng kế hoạch hao hụt, theo dõi quản lý hao hụt thực tế trên từng công đoạn để có tác động kịp thời bằng các giải pháp kỹ thuật, công nghệ hoặc tăng cường quản lý nhằm giảm mức hao hụt phát sinh, thực hiện triệt để nguyên tắc tiết kiệm chi phí của Công ty và là cơ sở để đàm phán, ký kết các hợp đồng kinh tế.

Tổng kho sẵn có các quy trình nhập xuất, hướng dẫn vận hành công nghệ tối ưu, cải tiến các thiết bị kho dầu để đảm bảo phù hợp với yêu cầu thực tế nhằm giảm sự bay hơi hay thất thoát xăng dầu.

Tài liệu tham khảo:

- *Hướng dẫn báo cáo hao hụt xăng dầu.*

KTXD-HD-14

3.4.2 Quản lý chất lượng xăng dầu:

Việc quản lý chất lượng xăng dầu được thực hiện theo nguyên tắc thống nhất từ Công ty đến đơn vị trực thuộc với sự phân công trách nhiệm cụ thể, rõ ràng. Mọi sản phẩm xăng dầu qua quá trình tiếp nhận, bảo quản tồn chứa, pha chế, chuyển bể, xuất bán, vận chuyển cung ứng và bán lẻ trực tiếp cho người tiêu dùng phải qua kiểm soát chất lượng, đảm bảo đạt yêu cầu theo Tiêu chuẩn Việt nam.

Căn cứ để đánh giá chất lượng xăng dầu là kết quả phân tích các chỉ tiêu chất lượng được thể hiện trên Phiếu kết quả thử nghiệm do Phòng hóa nghiệm trung tâm, trực thuộc Phòng kỹ thuật xăng dầu Công ty cung cấp. Phòng hóa nghiệm được trang bị các máy móc, thiết bị thử nghiệm hiện đại và đang áp dụng Hệ thống quản lý năng lực thử nghiệm được Văn phòng công nhận chất lượng Việt Nam (VILAS) đánh giá, công nhận phù hợp với yêu cầu của Tiêu chuẩn ISO/IEC 17025.

Trên đường ống công nghệ phải có thiết bị tách nước, tách khí, tách lọc các tạp chất nhiễm lẫn.

Tài liệu tham khảo:

- *Quy định phân công trách nhiệm quản lý chất lượng xăng dầu (số 4347/QĐ-XDKVII ngày 01/12/2008).*

- *Thủ tục đánh giá chứng nhận hợp quy / hợp chuẩn đối với xăng không chì và nhiên liệu Diesel.*

KTXD-TT-02

- *Các thủ tục và hướng dẫn của Phòng hóa nghiệm trung tâm.*

- *Thủ tục kiểm soát chuyển bể, chuyển kho và súc rửa bồn bể.*

ĐĐKC-TT-06

- *Thủ tục kiểm soát súc rửa bể chứa tại XNBL.*

KT-TT-02

3.4.3 Pha chế, chuyển loại xăng dầu:


Công ty tổ chức pha chế, chuyển loại xăng dầu theo quy định hiện hành của Tổng công ty để đảm bảo xăng dầu cung cấp ra thị trường có chất lượng phù hợp Tiêu chuẩn Việt nam hoặc theo hợp đồng mua bán đã ký với khách hàng; đáp ứng đầy đủ và kịp thời các chủng loại xăng dầu cho nhu cầu phát triển kinh tế, an ninh quốc phòng, phòng chống thiên tai, nhu cầu tiêu dùng xã hội; thỏa mãn ngày càng đa dạng về chất lượng hàng hóa của khách hàng trong nền kinh tế thị trường.

Tổng kho tổ chức pha chế theo quy trình kỹ thuật và phương án pha chế được Giám đốc Công ty phê duyệt. Phương án pha chế phải được thực hiện trong phòng thí nghiệm và phân tích kết quả đạt yêu cầu kỹ thuật thì mới tiến hành pha chế tại bồn. Việc pha chế chỉ được thực hiện sau khi hoàn tất triển khai phương án đảm bảo an toàn cháy nổ và bảo vệ môi trường.

Tài liệu tham khảo:

- *Thủ tục pha chế xăng dầu.*

KTHH-TT-04

	CÔNG TY XĂNG DẦU KHU VỰC II	Mã số: BISO-ST-00
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG, AN TOÀN, SỨC KHỎE NGHỀ NGHIỆP & MÔI TRƯỜNG	Lần ban hành: 03 Ngày bh: 10/03/2010 Trang: 11/23

3.4.4 Kiểm soát phương tiện theo dõi và đo lường xăng dầu:

Tất cả các phương tiện theo dõi và đo lường đều phải được kiểm soát sử dụng thông qua dấu hiệu nhận biết và danh mục quản lý. Hàng năm, các phòng phụ trách quản lý đo lường phải lập kế hoạch kiểm định, hiệu chuẩn và tổ chức thực hiện đúng chu kỳ thủ tục hiện hành để đảm bảo độ chính xác, phù hợp với yêu cầu đo lường do Nhà nước quy định.

Tùy thuộc vào tính chất từng loại thiết bị đo mà việc kiểm định, hiệu chuẩn, hiệu chỉnh có thể được thực hiện bởi tổ chức bên ngoài hay do Phòng kỹ thuật hàng hóa Công ty trực tiếp thực hiện theo sự ủy quyền của Tổng cục tiêu chuẩn - đo lường – chất lượng Việt nam.

Các đơn vị quản lý sử dụng có trách nhiệm khai thác, vận hành đúng quy cách nhằm ngăn ngừa sự hư hỏng, sai lệch làm ảnh hưởng nghiêm trọng đến kết quả đo lường; thực hiện bảo trì, sửa chữa nhằm hạn chế sự hư hỏng và xuống cấp; bảo quản dấu hiệu nhận biết trạng thái kiểm định, hiệu chuẩn trên các phương tiện đo lường; và phải lưu lại mọi hồ sơ liên quan đến hoạt động kiểm định, hiệu chuẩn.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục kiểm soát phương tiện đo lường.

KTHH-TT-05

3.4.5 Hướng dẫn nghiệp vụ kỹ thuật xăng dầu:

Công ty ban hành các hướng dẫn nghiệp vụ kỹ thuật xăng dầu để tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên thừa hành thực hiện theo đúng quy trình.

Tài liệu tham khảo:

- Các hướng dẫn nghiệp vụ kỹ thuật xăng dầu của Phòng kỹ thuật xăng dầu Tổng kho.

3.5 HỆ THỐNG TÀI CHÍNH KẾ TOÁN:

3.5.1 Hệ thống sổ sách, chứng từ, báo cáo kế toán:

Hệ thống sổ sách, tài khoản kế toán của Công ty và các đơn vị trực thuộc thực hiện theo chế độ kế toán của Tổng công ty theo chuẩn mực kế toán của Nhà nước. Công ty tổ chức kiểm kê định kỳ, đột xuất theo đúng qui định hiện hành. Hàng năm, các đơn vị bên ngoài (kiểm toán độc lập, kiểm toán Nhà nước, kiểm tra cấp bù, thuế vụ ...) vào kiểm tra việc quản lý tài sản, nguồn vốn; ghi chép sổ sách, hạch toán, quyết toán; nghĩa vụ nộp ngân sách ... theo qui định của Nhà nước.

Tài liệu tham khảo:

- Hướng dẫn nghiệp vụ thanh toán của TKXDNB.

KTTV-HD-01

- Hướng dẫn nghiệp vụ thanh toán của Xí nghiệp bán lẻ xăng dầu.

KTBL-HD-01

3.5.2 Quản lý công nợ:

Công ty xây dựng quy chế, thủ tục quản lý công nợ khách hàng và triển khai thực hiện kiểm soát toàn bộ diễn biến tình hình công nợ xuyên suốt từ khi ký kết, thực hiện cho đến khi kết thúc và thanh lý hợp đồng bán hàng trả chậm; làm cơ sở ra quyết định điều hành kinh doanh kịp thời; vừa đảm bảo an toàn tài chính, nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn vốn, vừa đáp ứng được sự thỏa mãn tối đa nhu cầu của khách hàng.

Yêu cầu khảo sát nhu cầu và khả năng thanh toán của khách hàng trước khi quyết định ký kết hợp đồng trả chậm phải được thực hiện. Ngoài ra, việc quản lý công nợ của Công ty phải đảm bảo tuân thủ các quy định, chế độ hiện hành của Nhà nước và Tcty.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục kiểm soát công nợ khách hàng trên kênh bán buôn và bán lẻ xăng dầu.

KTTC-TT-02

3.6 HỆ THỐNG MUA SẮM, THUÊ DỊCH VỤ NGOÀI:

3.6.1 Mua sắm, cấp phát vật tư:



Việc mua sắm, cấp phát vật tư (máy móc thiết bị, phụ tùng, vật tư chuyên dùng, vật tư nhỏ lẻ, đồng dùng, vật dụng văn phòng, vật phẩm quảng cáo ...) được thực hiện theo phân công, phân cấp với một thủ tục thống nhất, xuyên suốt từ văn phòng Công ty xuống các đơn vị trực thuộc.

Hàng năm, phòng quản lý mua sắm có trách nhiệm xác định nhu cầu và lập kế hoạch mua sắm các loại vật tư cần dùng hay dự phòng, tổ chức tìm kiếm, đánh giá và lựa chọn nhà cung cấp phù hợp.

Trường hợp mua sắm các chủng loại máy móc thiết bị, vật tư chuyên dùng thì tùy theo giá trị, tính chất và yêu cầu mua sắm mà xác định các phương án lựa chọn nhà cung ứng theo các hình thức (chỉ định thầu; mua sắm trực tiếp; chào hàng cạnh tranh hoặc đấu thầu rộng rãi) đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật.

Việc mua sắm, cấp phát sử dụng phải đúng mục đích, đúng nhu cầu và đảm bảo quản lý chặt chẽ về giá trị và số lượng vật tư nhằm nâng cao hiệu quả, tránh lãng phí.

Hồ sơ, chứng từ mua sắm, sổ sách cấp phát và quản lý sử dụng có liên quan phải được lưu giữ.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục mua sắm và cấp phát vật tư.

KTTC-TT-01

3.6.2 Thuê dịch vụ vận tải xăng dầu:

Hàng năm, căn cứ vào kế hoạch sản lượng kinh doanh được giao và dự báo nhu cầu vận chuyển, Công ty tiến hành đánh giá, xếp hạng, lựa chọn các đơn vị cung cấp dịch vụ vận tải phù hợp để ký kết hợp đồng thuê vận tải xăng dầu, góp phần nâng cao hơn nữa chất lượng dịch vụ vận tải cho Công ty, Xí nghiệp bán lẻ.

Mọi ý kiến của khách hàng có liên quan đến việc vận chuyển và giao nhận hàng hóa đều được thông báo cho đơn vị vận tải để khắc phục kịp thời. Nếu khách hàng khiếu nại đến lần thứ hai về số lượng, chất lượng hàng hóa, tiến độ giao hàng, thái độ phục vụ ... thì phải chuyển giao ngay đơn vị khác vận chuyển để có chất lượng dịch vụ vận tải tốt hơn. Trong trường hợp, có các sai phạm nghiêm trọng như gian lận hàng hóa ... thì phải tạm ngưng hay từ chối thực hiện tiếp hợp đồng vận tải.

Hồ sơ theo dõi các nhà cung ứng dịch vụ vận tải phải được lưu giữ.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục thuê dịch vụ vận tải xăng dầu.

KD-TT-06

3.6.3 Thuê dịch vụ giám định xăng dầu:

Giám định hàng hóa là một giai đoạn không thể thiếu trong giao nhận, đặc biệt là giám định lô hàng nhập khẩu và chỉ được phép nhập vào bồn bể khi số lượng, chất lượng đạt yêu cầu. Do đó, đòi hỏi phải có cơ quan giám định độc lập, hoạt động phù hợp với luật pháp Việt Nam và thông lệ quốc tế.

Việc thuê dịch vụ giám định do Tổng công ty, Công ty hay khách hàng thuê để thực hiện giám định xăng dầu trong quá trình giao nhận (nhập, xuất) tại Tổng kho.

Hàng năm, Phòng kỹ thuật xăng dầu Công ty tổ chức đánh giá, xếp hạng nhà cung ứng dịch vụ giám định theo các tiêu chí như tính kịp thời; năng lực giám định; chất lượng giám định; giá dịch vụ ... để làm cơ sở lựa chọn nhà cung ứng có chất lượng dịch vụ tốt nhất cho nhu cầu giám định của Công ty.

Hồ sơ theo dõi, đánh giá nhà cung ứng dịch vụ giám định phải được lưu giữ.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục đánh giá nhà cung ứng dịch vụ giám định.

KTHH-TT-03

3.7 HỆ THỐNG HẠ TẦNG CƠ SỞ VẬT CHẤT KỸ THUẬT:

3.7.1 Đầu tư, phát triển cơ sở vật chất kỹ thuật:



Công ty chú trọng đẩy nhanh tiến độ đầu tư, hiện đại hóa hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật; triển khai thực hiện thông qua kế hoạch đầu tư xây dựng cơ bản và mua sắm máy móc thiết bị hàng năm; và kiểm soát thực hiện theo đúng chế độ quy định hiện hành của Nhà nước, Tổng công ty.

Việc đầu tư, nâng cấp, cải tạo hệ thống công nghệ, bồn bể và các bến xuất thủy, bộ, cửa hàng với các trang bị hiện đại nhằm đáp ứng quá trình tiếp nhận, bảo quản tồn chứa và xuất bán xăng dầu cho khách hàng, đa dạng tiện ích và thỏa mãn nhu cầu ngày càng cao của xã hội, đồng thời hướng đến mục tiêu quan trọng là bảo vệ môi trường và đảm bảo an toàn mọi người, cộng đồng.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục đầu tư xây dựng cơ bản.

CNĐT-TT-01

3.7.2 Lắp đặt, vận hành, bảo trì và sửa chữa:

Sau quá trình đầu tư, việc quản lý khai thác sử dụng thực hiện theo phân cấp. Các phòng quản lý kỹ thuật biên soạn đầy đủ các quy trình, hướng dẫn vận hành, chế độ bảo trì, bảo dưỡng cho từng máy móc thiết bị và tổ chức huấn luyện cho người sử dụng trực tiếp.

Mỗi máy móc, thiết bị có lý lịch mô tả đặc tính, thông số, cấu hình ... để theo dõi tình trạng hoạt động. Các phòng quản lý kỹ thuật lập danh mục cơ sở vật chất kỹ thuật để quản lý khai thác sử dụng.

Hàng năm, phòng quản lý kỹ thuật lập kế hoạch và tổ chức thực hiện bảo trì, bảo dưỡng theo đúng chu kỳ, định ngạch qui định hiện hành. Máy móc, thiết bị sau khi bảo trì, sửa chữa đều phải được kiểm tra, nghiệm thu của người có thẩm quyền trước khi đưa trở lại sử dụng. Các nội dung bảo trì, sửa chữa được cập nhật vào sổ lý lịch.

Ngoài việc đơn vị sử dụng tự kiểm tra, định kỳ hàng năm, Công ty tổ chức kiểm tra công tác quản lý kỹ thuật tại đơn vị để phát hiện và khắc phục kịp thời nhằm ngăn ngừa các sự cố xảy ra.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục quản lý cơ sở vật chất kỹ thuật.

CNĐT-TT-02

3.8 HỆ THỐNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN:

3.8.1 Phát triển, quản lý phần mềm tin học:

Công ty đẩy mạnh tiến độ đầu tư phát triển hệ thống hạ tầng công nghệ thông tin để phục vụ quản lý và điều hành, hỗ trợ cải cách hành chính; phát triển và hoàn thiện các chương trình phần mềm quản trị doanh nghiệp; đẩy mạnh ứng dụng trên nền WEB; giới thiệu hình ảnh, hoạt động cấp sản phẩm, dịch vụ của Petrolimex Sài Gòn qua trang WEB www.petrolimexsg.com.vn.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục triển khai phân hệ mới.
- Thủ tục yêu cầu nhận và lập chương trình.

CNTT-TT-01

CNTT-TT-02

3.8.2 Đảm bảo an ninh mạng, an toàn dữ liệu:

Tất cả các máy trạm (USER), máy chủ đều được cài đặt chương trình diệt virus và thường xuyên được cập nhật phiên bản mới nhất theo chế độ tự động. Bên cạnh đó, Công ty sử dụng nhiều hình thức lưu trữ và khôi phục như: băng tape, backup server, trang bị ổ đĩa cứng dự phòng khi có sự cố, ... để đảm bảo an toàn dữ liệu điện tử.


Việc truy cập thông tin trên mạng nội bộ phải đăng ký và được bộ phận IT cấp thẩm quyền cụ thể cho từng USER.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục đăng ký sử dụng chương trình và cấp quyền truy xuất.
- Thủ tục lưu trữ, khôi phục dữ liệu.

CNTT-TT-03

CNTT-TT-04

	CÔNG TY XĂNG DẦU KHU VỰC II	Mã số: BISO-ST-00
	SỞ TAY CHẤT LƯỢNG, AN TOÀN, SỨC KHỎE NGHỀ NGHIỆP & MÔI TRƯỜNG	Lần ban hành: 03 Ngày bh: 10/03/2010 Trang: 14/23

- Thủ tục phòng ngừa và diệt virus.

CNTT-TT-05

- Thủ tục phòng ngừa sự cố hệ thống tin học – tự động hóa.

KTCN-TT-03

3.9 HỆ THỐNG TỔ CHỨC, LAO ĐỘNG TIỀN LƯƠNG:

3.9.1 Trách nhiệm và quyền hạn:

Trách nhiệm và quyền hạn của các đơn vị / cá nhân được thông tin liên lạc rõ ràng thông qua các quyết định bổ nhiệm, phân công nhiệm vụ lãnh đạo, bảng mô tả công việc của nhân viên và trách nhiệm cụ thể trong từng bước của thủ tục / quy trình, hướng dẫn công việc hiện hành.

Tài liệu tham khảo:

- Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các phòng nghiệp vụ Công ty / đơn vị.
- Quy chế làm việc của các phòng ban nghiệp vụ Công ty / đơn vị.

3.9.2 Hoạch định nguồn nhân lực:

Xuất phát từ công việc thực tế, Công ty xây dựng hệ thống chức danh công việc và bố trí, định biên lao động có năng lực (trình độ, kỹ năng, kinh nghiệm ...) tương ứng, phù hợp với Bộ tiêu chuẩn chuyên môn nghiệp vụ của Tổng công ty.

Công tác quản lý cán bộ được thực hiện từ khâu quy hoạch, đào tạo, bố trí sử dụng cho đến đánh giá, khen thưởng theo đúng quy định hiện hành của Tổng công ty.

Việc cung cấp nguồn nhân lực được thực hiện dưới hình thức tuyển dụng, đào tạo, luân chuyển cán bộ ... trên cơ sở các yêu cầu năng lực đã xác định.

Tài liệu tham khảo:

- Triển khai thực hiện quy chế quản lý công tác tổ chức cán bộ (số 1881/XĐKVII-CV-TCCB ngày 01/07/2009).
- Ban hành hệ thống tiêu chuẩn chức danh công việc của Công ty xăng dầu khu vực II (số 2338/QĐ-XĐKVII ngày 18/08/2009).

3.9.3 Tuyển dụng:

Việc tuyển dụng lao động xuất phát từ nhu cầu thực tế và chiến lược phát triển kinh doanh của Công ty, được cụ thể hóa bằng kế hoạch sử dụng lao động thực tế hàng năm theo nguyên tắc “Tuyển đúng người, bố trí đúng việc”.

Lao động được tuyển dụng phải có trình độ chuyên môn nghiệp vụ phù hợp, được đào tạo qua các trường, lớp mà ngành nghề đáp ứng tốt yêu cầu công việc dự kiến bố trí, được bố trí thử việc và ký kết hợp đồng lao động theo luật định.

Việc tuyển dụng lao động phải góp phần nâng cao chất lượng công việc, trẻ hóa đội ngũ lao động và đáp ứng yêu cầu phát triển của Công ty.

Tài liệu tham khảo:


- Thủ tục tuyển dụng lao động.

TCCB-TT-03

3.9.4 Đào tạo và giám sát:

Việc đào tạo được xem như là chiến lược đầu tư vào con người, được tổ chức đánh giá tổng kết từng giai đoạn và đề ra kế hoạch định hướng đào tạo cho giai đoạn tiếp theo. Việc đào tạo được tổ chức thường xuyên, góp phần xây dựng nguồn nhân lực đáp ứng yêu cầu phát triển của Công ty, xây dựng mẫu người lao động Petrolimex Sài Gòn “Tri thức – Trách nhiệm – Văn minh”.

Hàng năm, xuất phát từ nhu cầu đăng ký của các bộ phận, Công ty xây dựng kế hoạch đào tạo, huấn luyện, bồi dưỡng nghiệp vụ, nâng cao tay nghề ... cho đội ngũ lao động và tổ chức thực hiện dưới hai hình thức đào tạo nội bộ và bên ngoài.

 PETROLIMEX	CÔNG TY XĂNG DẦU KHU VỰC II	Mã số: BISO-ST-00 Lần ban hành: 03 Ngày bh: 10/03/2010 Trang: 15/23
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG, AN TOÀN, SỨC KHỎE NGHỀ NGHIỆP & MÔI TRƯỜNG	

Hiệu lực đào tạo được thể hiện tại thời điểm tổ chức lớp học, hiệu quả đào tạo được thể hiện bằng kết quả công việc của người được đào tạo và được đánh giá thông qua “Chương trình đánh giá kết quả thực hiện công việc” của Công ty, do trực tiếp lãnh đạo các phòng ban, đơn vị thực hiện.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục đào tạo nguồn nhân lực

TCCB-TT-04

3.9.4 Đánh giá thành tích và trả lương:

Hàng tháng, lãnh đạo các cấp trực tiếp giao việc và đánh giá kết quả thực hiện công việc để xác định mức độ hoàn thành và đóng góp của CBCNV dưới quyền. Việc tổ chức đánh giá góp phần tăng cường công tác quản lý lao động, nâng cao năng suất, chất lượng, hiệu quả công việc, đồng thời sử dụng kết quả để làm cơ sở cho việc: trả lương, khen thưởng, đào tạo, sắp xếp và sử dụng lao động một cách hợp lý. Hàng năm, Công ty tổ chức đánh giá cán bộ để phục vụ cho các công tác: quy hoạch, đào tạo / bồi dưỡng, bố trí sử dụng (bổ nhiệm / miễn nhiệm / luân chuyển), khen thưởng và kỷ luật cán bộ.

Công ty xây dựng quy chế trả lương với nhiều hình thức (trả lương cố định, trả lương sản phẩm cá nhân hoặc tập thể, trả lương khoán ...), theo đó Giám đốc Công ty (đơn vị) lựa chọn hình thức trả lương phù hợp với đặc điểm, điều kiện sản xuất kinh doanh và tổ chức bộ máy của đơn vị mình. Công ty chú trọng gắn chặt tiền lương và thu nhập của người lao động vào tính chất, mức độ phức tạp, khối lượng công việc và kết quả thực hiện công việc đảm nhiệm của từng người, từng bộ phận.

Mức tiền lương và thu nhập khác của người lao động phụ thuộc vào đơn giá tiền lương Tổng công ty, kết quả sản xuất kinh doanh từng kỳ của Công ty (đơn vị) và mức độ đóng góp trực tiếp của cá nhân người lao động.

Việc nâng bậc lương phụ thuộc vào thời gian công tác, kết quả đánh giá mức độ hoàn thành công việc của CBCNV và tiêu chuẩn nâng bậc lương theo quy định của Nhà nước, Tổng công ty.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục đánh giá kết quả thực hiện công việc của CBCNV

TCCB-TT-02

- Thủ tục nâng bậc lương.

TCCB-TT-05

3.9.5 Khen thưởng và kỷ luật lao động:

Công ty xây dựng Nội quy lao động, Giám đốc Công ty ký ban hành áp dụng chung trong toàn Công ty. Nội dung bao gồm các quy định điều chỉnh mối quan hệ phát sinh giữa người sử dụng lao động và người lao động trong lĩnh vực kỷ luật lao động, quy định những hành vi nào là hành vi vi phạm kỷ luật lao động và các hình thức xử lý kỷ luật tương ứng.

Tùy trường hợp vi phạm, người sử dụng lao động xem xét và lựa chọn một trong những hình thức kỷ luật đã quy định để xử lý kỷ luật cho phù hợp với thực tế và yêu cầu công tác quản lý của Công ty.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục kỷ luật lao động.

TCCB-TT-06

3.9.6 Đảm bảo an sinh, phúc lợi xã hội:

Lãnh đạo Công ty cam kết thực hiện đầy đủ các chế độ, quyền lợi của người lao động theo quy định hiện hành của Nhà nước, thỏa thuận nêu trong Thỏa ước lao động tập thể và hợp đồng lao động; bảo đảm an toàn lao động, vệ sinh lao động, bảo vệ môi trường làm việc và sức khỏe người lao động; tạo điều kiện thuận lợi cho người lao động nâng cao trình độ văn hóa, chuyên môn, nghiệp vụ và hoàn thành công việc được giao.

Tùy theo tính chất công việc, Công ty thực hiện giao kết hợp đồng lao động với người lao động theo một trong các loại sau đây: không xác định thời hạn, xác định thời hạn 03 năm, xác định thời hạn 01 năm; xác định thời hạn dưới 01 năm; theo vụ mùa; thử việc. Để đảm bảo việc làm cho người lao



động, Giám đốc Công ty luôn tìm mọi cách để thực hiện các biện pháp tổ chức sản xuất kinh doanh hợp lý, phát triển các loại hình sản xuất kinh doanh, dịch vụ ...

Công ty cùng người lao động thực hiện đúng, đủ các khoản nộp bảo hiểm xã hội theo quy định hiện hành của Nhà nước. Công ty hỗ trợ thêm cho người lao động theo các mức được quy định cụ thể trong quy chế trả lương từng kỳ của Công ty.

Tài liệu tham khảo:

- *Giải quyết nhu cầu xuất cảnh* TCCB-TT-07
- *Quy chế quản lý sử dụng quỹ xã hội – từ thiện của Công ty (số 0190/QĐ-XDKVII, 22/01/2010).*
- *Quy chế thực hiện dân chủ tại Công ty xăng dầu khu vực II (số 2864/QĐ-XDKVII, 10/08/2006).*

3.10 HỆ THỐNG HÀNH CHÍNH PHÁP CHẾ:

3.10.1 Quản lý hành chính văn phòng:

Công ty và các đơn vị trực thuộc tổ chức sắp xếp văn phòng làm việc (kể cả kho, xưởng, đội và các CHXD), đảm bảo tính đồng bộ, hài hòa và sử dụng hiệu quả diện tích sử dụng; trang trí nội thất, vật dụng văn phòng dần dần được chuẩn hóa theo hướng thống nhất về mẫu mã, chủng loại và thể hiện thương hiệu **Petrolimex** trên đó, và đặc biệt phải phù hợp với quy định chung của Thành phố về mỹ quan, quy hoạch, an toàn PCCC... Văn phòng làm việc được trang bị đầy đủ các trang thiết bị, nội quy, phương án PCCC và dấu hiệu hướng dẫn thoát hiểm; quy định về công tác bảo vệ an ninh, trật tự khu vực để đảm bảo an toàn cho người lao động. Mỗi CBCNV có trách nhiệm giữ gìn khu vực mình làm việc sạch sẽ; sắp xếp hồ sơ ngăn nắp. Đền định kỳ, Phòng hành chính tổng hợp Công ty cùng với Phòng Tổ chức hành chính của các đơn vị tổ chức tổng kiểm tra các văn phòng làm việc để kịp thời chấn chỉnh, duy trì môi trường làm việc luôn “Văn minh - sạch đẹp - an toàn”.

Việc ban hành danh mục định mức chi phí văn phòng (gồm: chi phí công cụ dụng cụ, điện, nước, điện thoại, vật dụng văn phòng, báo chí, tiếp khách, hội nghị, công tác phí, nhiên liệu nội dụng ...) là cần thiết để góp phần tiết giảm chi phí chung của Công ty.

Tài liệu tham khảo:

- *Quy định chuẩn văn hóa và phong cách lễ lối làm việc của CBCNV Công ty xăng dầu khu vực II (số 1710/QĐ-XDKVII ngày 15/05/2008).*
- *Quy định quản lý hành chính văn phòng (số 3562/QĐ-XDKVII, 04/10/2006).*
- *Thủ tục kiểm soát xăng dầu nội dụng tại TKXDNB.* KTCN-TT-02

3.10.2 Trao đổi thông tin:

Chế độ trao đổi thông tin nội bộ (trên – dưới, ngang cấp) và chế độ hội họp được thiết lập để trao đổi về các vấn đề phát sinh trong quá trình hoạt động nghiệp vụ được nhanh chóng, kịp thời, chính xác, đúng đối tượng và có lưu hồ sơ làm bằng chứng khi cần.

Công ty xác lập phương tiện trao đổi thông tin nội bộ (với địa chỉ cụ thể đến từng cá nhân có trách nhiệm): Điện thoại (nội bộ, cố định, di động); Máy bộ đàm; Fax; Hệ thống mail trên mạng nội bộ; Trang web STM; và dạng văn bản. Tùy theo yêu cầu và hoàn cảnh cụ thể mà sử dụng phương tiện nào cho phù hợp.

Thông tin được trao đổi trực tiếp căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của mỗi người, đồng thời dựa trên các thủ tục, quy trình trong hệ thống quản lý QSHE đã ban hành áp dụng trong Công ty.

Thông tin từ trên xuống là các mệnh lệnh, chỉ thị, chất vấn, kiểm soát, giám sát hoặc thông báo; Thông tin từ dưới lên là các báo cáo, tường trình, trình duyệt hoặc xin ý kiến chỉ đạo; Thông tin giữa các đơn vị hay các cá nhân có chức danh ngang hàng là sự trao đổi, thỏa thuận, tham khảo, thông báo hoặc cung cấp theo chức năng được qui định trong hệ thống quản lý QSHE; Thông tin từ

	CÔNG TY XĂNG DẦU KHU VỰC II	Mã số: BISO-ST-00
	SỞ TAY CHẤT LƯỢNG, AN TOÀN, SỨC KHỎE NGHỀ NGHIỆP & MÔI TRƯỜNG	Lần ban hành: 03 Ngày bh: 10/03/2010 Trang: 17/23

khách hàng (mua xăng dầu hoặc cung cấp phương tiện vận chuyển xăng dầu hoặc đơn thư khiếu nại / tố cáo) được xử lý theo trình tự quy định tại mỗi đơn vị liên quan.

Các thông tin ghi bằng văn bản hoặc truyền qua fax hoặc qua mạng nội bộ của Công ty hoặc qua trang web STM có thể được lưu vào hồ sơ làm bằng chứng trong trường hợp cần thiết.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục kiểm soát việc lưu chuyển công văn trên phần mềm STM PCTT-TT-04

3.10.3 Thanh tra, kiểm tra nội bộ:

Công ty tiến hành hoạt động thanh kiểm tra nội bộ, được xem như là một hình thức đo lường sản phẩm dịch vụ, để xác định mức độ chấp hành Luật pháp cũng như các quy định quản lý của Ngành, Tổng công ty và Công ty; kịp thời chấn chỉnh những thiếu sót, sai phạm trong quá trình sản xuất kinh doanh của toàn Công ty.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục thanh kiểm tra nội bộ. PCTT-TT-01

3.10.4 Giải quyết khiếu nại, tố cáo:

Công ty tiến hành giải quyết các khiếu nại, tố cáo theo trình tự thủ tục của Luật định nhằm bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng của Công ty, đơn vị, người lao động và công dân; kịp thời chấn chỉnh những sơ hở và vi phạm trong hoạt động sản xuất kinh doanh của Công ty.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục giải quyết khiếu nại, tố cáo. PCTT-TT-02

3.10.5 Bảo hiểm hàng hóa:

Căn cứ vào chỉ đạo của Tổng công ty về công tác bảo hiểm hàng năm, Công ty xây dựng chương trình kế hoạch lựa chọn, đánh giá giá trị tài sản, hàng hóa mua bảo hiểm.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục bảo hiểm hàng hóa và tài sản. PCTT-TT-03

3.11 HỆ THỐNG AN TOÀN, SỨC KHỎE NGHỀ NGHIỆP & MÔI TRƯỜNG:

3.11.1 Nhận diện, đánh giá mối nguy và khía cạnh môi trường:

Tổng kho tổ chức nhận diện các hoạt động, sản phẩm, dịch vụ tại từng khu vực có thể gây ra mối nguy hay khía cạnh môi trường mà cần phải được kiểm soát để loại trừ khả năng xảy ra các tác động có hại đến môi trường, sự cố, tai nạn làm ảnh hưởng đến sức khỏe con người, gây hư hỏng máy móc thiết bị, tổn thất tài sản. Cụ thể bao gồm:

- Các hoạt động nhập, xuất và tồn trữ xăng dầu;
- Các hoạt động thường xuyên và không thường xuyên phục vụ SXKD của Tổng kho;
- Hoạt động của các phương tiện thủy, bộ giao nhận xăng dầu tại Tổng kho.
- Hoạt động của nhà thầu làm việc bên trong khuôn viên Tổng kho;
- Hoạt động tham quan của khách hàng, thăm hỏi của đối tác hay sinh viên thực tập.

Từ đó, Tổng kho xác định và đánh giá mức độ rủi ro có mối nguy cao, tác động môi trường đáng kể; đề ra các biện pháp kiểm soát thích hợp, các hành động khắc phục kịp thời để giảm thiểu các tác động có hại đến môi trường và tạo môi trường làm việc an toàn cho CBCNV, khách hàng đến viếng thăm và làm việc cũng như nhà thầu phụ vào làm việc tại Tổng kho.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục nhận diện, đánh giá mối nguy và khía cạnh môi trường tại TKXDNB. QSHE-TT-01

 PETROLIMEX	CÔNG TY XĂNG DẦU KHU VỰC II	Mã số: BISO-ST-00 Lần ban hành: 03 Ngày bh: 10/03/2010 Trang: 18/23
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG, AN TOÀN, SỨC KHỎE NGHỀ NGHIỆP & MÔI TRƯỜNG	

3.11.2 Nhận diện, đánh giá sự tuân thủ các yêu cầu pháp luật và yêu cầu khác:

Tổng kho tổ chức thu thập thông tin về các yêu cầu pháp luật và yêu cầu khác có liên quan đến an toàn, sức khỏe nghề nghiệp và môi trường trong hoạt động sản xuất kinh doanh để nhận diện và đánh giá mức độ tuân thủ trong quá trình thực thi để đảm bảo sự phù hợp với các yêu cầu này.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục nhận diện, đánh giá sự tuân thủ các yêu cầu pháp luật và yêu cầu khác *QSHE-TT-02*

3.11.3 Kiểm soát nhà thầu, nhà cung cấp về an toàn, sức khỏe nghề nghiệp và môi trường:

Tổng kho phổ biến Thẻ thông tin an toàn, sức khỏe nghề nghiệp và môi trường cho nhà thầu, nhà cung cấp, khách viếng thăm để biết rõ về chính sách và các yêu cầu nghiêm ngặt phải tuân thủ trước khi họ vào khu vực do Tổng kho quản lý. Bên cạnh đó, yêu cầu xác định mối nguy và khía cạnh môi trường do hoạt động của họ mang đến và đề ra các biện pháp kiểm soát phòng ngừa, hạn chế những tác động môi trường, rủi ro từ phía họ. Sau đó, Tổng kho kiểm tra và đánh giá khả năng đáp ứng của nhà thầu, nhà cung cấp trước khi cấp giấy vào Tổng kho làm việc.

Trong suốt thời gian làm việc, Tổng kho giám sát công việc của nhà thầu, nhà cung cấp để bảo đảm các nhân viên nhà thầu, nhà cung cấp thực hiện đúng các yêu cầu của quy trình làm việc an toàn và giữ gìn vệ sinh nơi làm việc.

Riêng đối với khách hàng viếng thăm, Tổng kho tổ chức đón khách và giới thiệu với khách tham quan về năng lực và vị thế của Tổng kho. Trường hợp khách muốn xuống tham quan thực tế kho cảng, người hướng dẫn phải trang bị mũ bảo hộ lao động cho khách và hướng dẫn tham quan các vị trí được cho phép, nhưng hạn chế cho ra vào các khu vực giới hạn.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục kiểm soát nhà thầu, nhà cung cấp và KH viếng thăm tại TKXDNB *QSHE-TT-03*

3.11.4 Ứng phó tình huống khẩn cấp:

Các tình huống khẩn cấp tiềm ẩn trong các hoạt động của Tổng kho được nhận diện bao gồm các tình huống sau:

- Tình huống cháy nổ;
- Tình huống tràn dầu;
- Tình huống bão lụt, nước sông dâng cao bất thường;
- Tình huống bị phá hoại kho cảng;
- Tình huống tràn đổ hóa chất, độc hại;
- Tình huống xảy ra tai nạn lao động nặng / chết người.

Từ các tình huống nói trên, Tổng kho tiến hành xây dựng các kế hoạch, phương án phòng ngừa, ứng cứu tình huống khẩn cấp và phổ biến, diễn tập cho CBCNV để mọi người nắm bắt thông tin, nắm rõ quy trình, nhiệm vụ được phân công khi có sự cố xảy ra, vị trí đặt các trang thiết bị, phương tiện bảo hộ lao động để hỗ trợ trong quá trình ứng cứu để mọi người nhận thức những rủi ro có thể xảy ra từ các sự cố tiềm ẩn để biết “Hành động như thế nào” và “Ai làm những gì” trong tình huống khẩn cấp.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục chuẩn bị sẵn sàng và ứng phó tình huống khẩn cấp tại TKXDNB. *QSHE-TT-04*

3.11.5 Kiểm soát sự cố an toàn, sức khỏe nghề nghiệp và môi trường:

Thủ tục kiểm soát sự cố được thiết lập để mô tả cách thức kiểm soát tất cả các sự cố liên quan đến ATSKMT nếu được phát hiện hoặc xảy ra tại Tổng kho; đảm bảo rằng tất cả sự cố, cho dù là sự cố suýt bị hay sự cố nghiêm trọng đều được điều tra, phân tích nguyên nhân để đưa ra các hành động

	CÔNG TY XĂNG DẦU KHU VỰC II	Mã số: BISO-ST-00 Lần ban hành: 03 Ngày bh: 10/03/2010 Trang: 19/23
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG, AN TOÀN, SỨC KHỎE NGHỀ NGHIỆP & MÔI TRƯỜNG	

khắc phục, phòng ngừa thích hợp, cũng như ngăn ngừa sự tái diễn và đáp ứng yêu cầu của Pháp luật.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục kiểm soát sự cố về an toàn, sức khỏe và môi trường tại TKXDNB. QSHE-TT-05

3.11.6 Kiểm soát chất thải:

Hướng dẫn, theo dõi thực hiện việc phân loại, thu gom, lưu giữ, vận chuyển, xử lý và tiêu hủy an toàn về mặt môi trường đối với các loại chất thải từ TKXDNB đến điểm xử lý thích hợp của đơn vị có chức năng và được cấp phép hoạt động.

Cung cấp thông tin cần thiết để ngăn ngừa và giảm thiểu tối đa việc phát sinh và các tác động nguy hại của chất thải nguy hại đến sức khỏe cộng đồng và môi trường; đáp ứng tiêu chuẩn môi trường theo quy định của pháp luật và giúp bảo vệ môi trường được tốt hơn.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục kiểm soát chất thải tại TKXDNB. QSHE-TT-06

3.11.7 Kiểm soát máy móc thiết bị, hóa chất có yêu cầu nghiêm ngặt về an toàn:

Những thiết bị có yêu cầu về độ an toàn (như: lưu lượng kế, máy nén khí, máy phát điện...) được liệt kê vào danh mục để kiểm soát và kiểm định định kỳ theo kế hoạch. Các đơn vị chỉ được phép sử dụng khi có giấy chứng nhận an toàn của thiết bị.

Bên cạnh việc lắp đặt, vận hành máy móc thiết bị, các phòng nghiệp vụ kỹ thuật ban hành nội quy sử dụng thiết bị nhằm đảm bảo an toàn cho người sử dụng và thiết bị. Người sử dụng chỉ được phép vận hành sau khi đã được hướng dẫn các thao tác trên máy; thực hiện bảo trì, bảo dưỡng theo đúng thời hạn và được cập nhật kịp thời vào sổ lý lịch.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục kiểm soát máy móc thiết bị có yêu cầu nghiêm ngặt về ATVSLĐ. QSHE-TT-07

3.11.8 An toàn lao động, bảo hộ lao động:

Công ty quan tâm đến việc đảm bảo an toàn, sức khỏe của nhân viên trong điều kiện môi trường làm việc độc hại, ngăn ngừa tai nạn lao động hay rủi ro có thể xảy ra trong quá trình làm việc.

Công ty đầu tư các loại máy móc thiết bị và được bảo dưỡng định kỳ để đảm bảo an toàn khi vận hành; ban hành nội quy, quy định sử dụng các biện pháp kỹ thuật an toàn thiết bị; người lao động được trang bị phương tiện bảo vệ cá nhân khi làm việc; thay đổi vị trí công tác khi phát hiện công nhân viên không đủ sức khỏe, không đủ điều kiện làm việc; đôn đốc và kiểm tra việc chấp hành các nội quy, quy định đến công tác an toàn, vệ sinh lao động và bảo hộ lao động.

Định kỳ, Công ty tổ chức khám sức khỏe định kỳ để phát hiện kịp thời và chăm sóc, chữa trị bệnh nghề nghiệp cho CBCNV.

Tài liệu tham khảo:


- Thủ tục vệ sinh công nghiệp. KTCN-TT-10

- Thủ tục trang bị phương tiện bảo vệ cá nhân. TCCB-TT-08

3.11.9 Bảo vệ, an ninh cảng biển:

Tất cả người và đồ đạc mang ra vào Tổng kho xăng dầu đều phải có giấy phép và được kiểm soát bởi lực lượng bảo vệ chuyên trách.

Tổng kho bố trí các trạm gác theo các phương án được duyệt; phối hợp với lực lượng cảnh sát Thành phố bảo vệ an ninh khu vực vành đai Tổng kho.

 PETROLIMEX	CÔNG TY XĂNG DẦU KHU VỰC II	Mã số: BISO-ST-00 Lần ban hành: 03 Ngày bh: 10/03/2010 Trang: 20/23
	SỞ TAY CHẤT LƯỢNG, AN TOÀN, SỨC KHỎE NGHỀ NGHIỆP & MÔI TRƯỜNG	

Công ty đầu tư hệ thống camera, đầu đọc thẻ từ để hỗ trợ công tác bảo vệ và trang bị các phương tiện, dụng cụ cần thiết để lực lượng bảo vệ làm việc.

Tài liệu tham khảo:

- Quy định công tác bảo vệ an ninh tại TKXDNB (số 0821/QĐ-TKXDNB, 29/12/2009).
- Quy định công tác an ninh cảng biển tại TKXDNB (số 0066/QĐ-TKXDNB, 11/02/2009).

3.11.10 Phòng cháy, chữa cháy:

Xăng dầu là loại hàng hóa có nguy cơ cháy nổ rất cao, công tác an toàn PCCC được xem như là sự sống còn và tồn tại phát triển của Petrolimex Sài Gòn. Để thực hiện tốt các biện pháp phòng chống cháy nổ, đặc biệt là tại khu vực TKXDNB và hệ thống cửa hàng xăng dầu (nơi có chứa các sản phẩm xăng dầu, hóa dầu), lãnh đạo các đơn vị này phải xây dựng và triển khai các phương án PCCC tại chỗ; phương án chữa cháy phối hợp; các nội quy, quy định về PCCC, tiêu lệnh PCCC; lắp đặt các biển báo “Cấm hút thuốc”, “Không sử dụng điện thoại di động”, “Cấm quay phim, chụp ảnh” ... ở những khu vực nguy hiểm; và thường xuyên tổ chức kiểm tra thực hiện.

Công ty phối hợp với Sở cảnh sát PCCC Thành phố tổ chức các khóa đào tạo, huấn luyện cho toàn thể CBCNV làm việc tại TKXDNB và cửa hàng xăng dầu; bồi dưỡng nghiệp vụ cho lực lượng PCCC chuyên trách; tổ chức diễn tập phương án PCCC hàng năm, đánh giá, rút kinh nghiệm thực tiễn.

Công ty tăng cường đầu tư các trang thiết bị, phương tiện PCCC; xây dựng hệ thống PCCC cố định tại Tổng kho; cải tạo hệ thống chống sét, chống tĩnh điện cho kho dầu và các cửa hàng xăng dầu. Các đơn vị quản lý sử dụng phải thường xuyên kiểm tra, bảo dưỡng, vận hành tốt từng loại thiết bị, đảm bảo hệ thống PCCC phải luôn ở trong tình trạng sẵn sàng hoạt động.

Tài liệu tham khảo:

- Quy định công tác phòng cháy và chữa cháy tại TKXDNB (số 0034/QĐ-TKNB, 20/01/2009).

3.11.11 Phòng chống lụt bão:

Định kỳ hàng năm, Công ty tổ chức các khóa đào tạo, huấn luyện cho lực lượng PCLB; diễn tập phương án PCLB hàng năm, đánh giá, rút kinh nghiệm thực tiễn.

Công ty tăng cường đầu tư các trang thiết bị, phương tiện PCLB cho kho dầu và các cửa hàng xăng dầu. Các đơn vị quản lý sử dụng phải thường xuyên kiểm tra, bảo dưỡng, vận hành tốt từng loại thiết bị, đảm bảo phải luôn ở trong tình trạng sẵn sàng hoạt động.

Tài liệu tham khảo:

- Quy định công tác phòng chống lụt bão tại TKXDNB (số 0033/QĐ-TKNB, 20/01/2009).

	CÔNG TY XĂNG DẦU KHU VỰC II	Mã số: BISO-ST-00 Lần ban hành: 03 Ngày bh: 10/03/2010 Trang: 21/23
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG, AN TOÀN, SỨC KHỎE NGHỀ NGHIỆP & MÔI TRƯỜNG	

3.12 HỆ THỐNG ĐẢM BẢO CHẤT LƯỢNG:

3.12.1 Chính sách, mục tiêu QSHE của Công ty:

Để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của xã hội, đồng thời góp phần vào sự phát triển bền vững và hiệu quả của doanh nghiệp, Ban giám đốc Petrolimex Sài Gòn đề ra “**Chính sách Chất lượng – An toàn – Sức khỏe và Môi trường**” với các cam kết sau:

- 1) Không ngừng đầu tư phát triển hệ thống cơ sở vật chất kỹ thuật của Công ty theo hướng “Quy mô, hiện đại, an toàn và thân thiện với môi trường”;
- 2) Đào tạo, xây dựng con người “Tri thức – Trách nhiệm – Văn minh” với nhận thức, phong cách làm việc khoa học, chuyên nghiệp và hiệu quả;
- 3) Duy trì và liên tục cải tiến Hệ thống quản lý QSHE của Công ty theo các tiêu chuẩn quốc tế, kết hợp với ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và điều hành để thỏa mãn khách hàng bằng chất lượng dịch vụ cao nhất, đồng thời đáp ứng các yêu cầu của Pháp luật hiện hành và yêu cầu khác về phòng ngừa, đảm bảo an toàn – bảo vệ môi trường và sức khỏe nghề nghiệp cho người lao động.

Chính sách này được áp dụng cho tất cả cán bộ, công nhân viên của Petrolimex Sài Gòn và các đối tác làm việc tại Công ty, và được thông tin rộng rãi cho cộng đồng trên Website của Công ty.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục xây dựng quản lý việc thực hiện mục tiêu QSHE

BISO-TT-05

3.12.2 Theo dõi và đo lường quá trình:

Công ty triển khai hệ thống các chỉ số KPI’s để đo lường hiệu lực, hiệu quả của các quá trình trong hệ thống; chứng tỏ khả năng các quá trình đạt được các kết quả đã hoạch định; khi không đạt được hoặc có nguy cơ không đạt được thì tiến hành hành động khắc phục, phòng ngừa thích hợp.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục theo dõi và đo lường quá trình.

BISO-TT-06

3.12.3 Đánh giá nội bộ:

Công ty tổ chức đánh giá nội bộ định kỳ theo cách “Tiếp cận theo quá trình” để thu thập các bằng chứng, chứng tỏ rằng các yêu cầu hiện tại đã được đáp ứng, tìm kiếm cơ hội mới để cải tiến hệ thống.

Công ty tuyển chọn những quản lý, chuyên viên giỏi và nhiệt tình để đào tạo thành các chuyên gia đánh giá nội bộ; tuyển chọn tiếp trong đội ngũ này những chuyên gia xuất sắc, gửi bên ngoài đào tạo thành các chuyên gia đánh giá viên trưởng (Lead Auditor). Việc bố trí chuyên gia đánh giá đảm bảo tính độc lập, không đánh giá phạm vi công việc mình phụ trách.

Kế hoạch đánh giá nội bộ được lập thành văn bản với mục tiêu rõ ràng, có xem xét đến mức độ quan trọng và tình trạng duy trì thực tế của từng quá trình để gia giảm tần suất đánh giá hợp lý, và phải thông báo cho các đơn vị đánh giá được kịp thời.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục đánh giá nội bộ.

BISO-TT-04

3.12.4 Khắc phục, phòng ngừa sự không phù hợp:

Tất cả các điểm không phù hợp được phát hiện trong trong hệ thống (từ hoạt động đánh giá nội bộ, bên ngoài phát hiện, đơn vị tự phát hiện, ...) đều phải lập Phiếu hành động khắc phục – phòng ngừa (CAR). Việc kiểm chứng không chỉ dừng lại kiểm tra xem hành động đã được thực hiện hay chưa mà còn phải hướng đến sự hiệu quả để loại bỏ thực sự nguyên nhân gốc rễ của vấn đề.

Hành động khắc phục, phòng ngừa được xem như là một công cụ để duy trì, cải tiến hệ thống và là một trong những nội dung đầu vào của cuộc họp xem xét của lãnh đạo.

Tài liệu tham khảo:

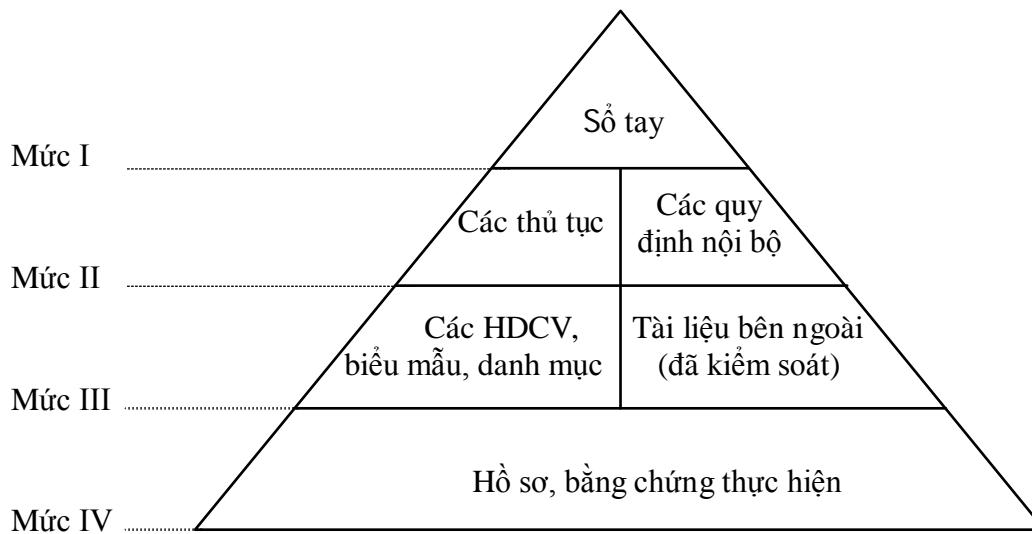
- Thủ tục hành động khắc phục, phòng ngừa sự không phù hợp.

BISO-TT-07

3.12.5 Kiểm soát tài liệu:

Công ty chủ trương xây dựng một hệ thống tài liệu tích hợp QSHE để pháp chế hóa mọi hoạt động trong toàn Công ty, khởi đầu là từ các phòng nghiệp vụ trên văn phòng Công ty phủ dần xuống đến các đơn vị trực thuộc (TKXDNB, XNBL, XNDV).

Hệ thống tài liệu chung được kiểm soát tại Công ty được mô tả như sau:



Tất cả tài liệu mức I, II và III (trừ tài liệu bên ngoài) do Giám đốc Công ty hoặc người được ủy quyền xét duyệt, ký ban hành. Lần ban hành đầu tiên mang số thứ tự là 01. Mọi sự thay đổi về tài liệu (điều chỉnh, bổ sung, hủy bỏ, phát sinh mới) đều phải qua xét duyệt theo đúng trình tự quy định và được lưu giữ các hồ sơ làm bằng chứng.

Công ty ký hợp đồng thuê dịch vụ cung cấp văn bản pháp luật định kỳ để cập văn bản pháp luật, đang có hiệu lực, có liên quan hoạt động quản lý của toàn Công ty. Phòng pháp chế thanh tra công bố danh mục tài liệu pháp luật và yêu cầu khác mới cập nhật lên mạng nội bộ để các phòng ban, đơn vị liên quan cập nhật khi có sự thay đổi. Riêng tại TKXDNB, các phòng ban được phân công quản lý an toàn, sức khỏe nghề nghiệp và môi trường (ATSKMT) có trách nhiệm nhận diện và đánh giá sự tuân thủ các yêu cầu pháp luật và yêu cầu khác có liên quan đến ATSKMT để áp dụng cho Tổng kho.

Tài liệu nội bộ được phân phối trên mạng WEB và được phân quyền đến từng cá nhân để truy cập sử dụng và bảo mật thông tin. Những tài liệu sử dụng thường xuyên thì được phân phối thêm dưới dạng văn bản chỉ cho những bộ phận liên quan trực tiếp; tất cả tài liệu này phải đóng dấu “**KIỂM SOÁT**” trước khi cho phép sử dụng; khi không còn hiệu lực thì hành phải đóng dấu “**LỖI THỜI**” và loại ngay khỏi hệ thống tài liệu hiện hành.

Bản duyệt gốc của tài liệu được thống nhất lưu giữ tại một nơi có thể dễ dàng kiểm soát.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục kiểm soát tài liệu.

BISO-TT-01

3.12.6 Kiểm soát hồ sơ:

Hồ sơ được phân loại theo chức năng công việc hoặc theo lĩnh vực hoạt động, và lưu trữ thành từng tập theo danh mục đã xác lập tại từng phòng ban, đơn vị.



Tùy mức độ quan trọng và cần thiết, các phòng ban, đơn vị xác định thời hạn lưu trữ tại chỗ cho từng loại hồ sơ, hết thời hạn lưu trữ tại chỗ thì chuyển về kho lưu trữ theo thời hạn pháp luật quy định.

Công ty xây dựng một thủ tục áp dụng chung để kiểm soát thống nhất cách thức lập hồ sơ, lưu trữ, bảo quản, tra cứu và thanh lý khi hết hạn.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục kiểm soát hồ sơ. BISO-TT-02
- Thủ tục kiểm soát việc phát sinh và lưu chuyển chứng từ. ĐĐKC-TT-07

3.12.7 Xem xét lãnh đạo:

Lãnh đạo cao nhất, mỗi năm tổ chức cuộc họp xem xét để đảm bảo hệ thống quản lý QSHE có hiệu lực và hiệu quả, duy trì thích hợp và nội dung đầy đủ đáp ứng các yêu cầu của Tiêu chuẩn ISO 9001, ISO 14001 và OHSAS 18001.

Ngoài ra, Đại diện lãnh đạo có thể đề nghị lãnh đạo Công ty triệu tập cuộc họp xem xét bất thường bất kỳ lúc nào khi nhận thấy cần thiết cho hệ thống quản lý QSHE.

Tài liệu tham khảo:

- Thủ tục xem xét của lãnh đạo. BISO-TT-03

3.12.8 Cải tiến hệ thống:

Ban ISO là đơn vị tập hợp các đề xuất và tham mưu cho lãnh đạo Công ty đưa ra các chủ trương, chính sách hoặc phương hướng nhằm cải tiến thường xuyên tính hữu hiệu của hệ thống quản lý chất lượng, an toàn, sức khỏe nghề nghiệp và môi trường thông qua việc sử dụng, xem xét, cập nhật chính sách mục tiêu và các chương trình hành động cụ thể.

Ban ISO tổ chức theo dõi các hành động khắc phục, phòng ngừa, đồng thời xem xét việc thực thi các hoạt động chất lượng, an toàn, sức khỏe nghề nghiệp và môi trường thông qua các cuộc họp “Xem xét của lãnh đạo”. Đây là yếu tố quan trọng giúp Công ty duy trì và cải tiến thường xuyên Hệ thống quản lý chất lượng, an toàn, sức khỏe nghề nghiệp và môi trường theo hướng nâng cao tính hiệu quả của hệ thống quản lý và thỏa mãn tốt nhất các yêu cầu của khách hàng.

Ngoài ra, Công ty còn có Hội đồng sáng kiến, cải tiến để thúc đẩy hoạt động này trong toàn Công ty. Mọi nhân viên đều được khuyến khích tham gia; mọi ý tưởng, đề xuất đều được Hội đồng xem xét, khen thưởng kịp thời theo đúng quy chế hiện hành.

Tài liệu tham khảo:

- Quy chế quản lý hoạt động sáng kiến, nghiên cứu ứng dụng công nghệ của Công ty xăng dầu khu vực II (số 1806/QĐ-XDKVII ngày 24/05/2007).

3.13 HỆ THỐNG KINH DOANH DỊCH VỤ KHÁC:

Hoạt động kinh doanh dịch vụ xăng dầu và các sản phẩm khác phải được thực hiện theo đúng các quy định hiện hành cho từng loại hình, kiểm soát chặt chẽ từ khâu tiếp thị, ký kết hợp đồng, thực hiện cung cấp dịch vụ cho đến khi kết thúc và thanh quyết toán.

Công ty gia tăng các loại hình dịch vụ xăng dầu nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, góp phần khẳng định thương hiệu Petrolimex Sài Gòn trên thị trường.

Tài liệu tham khảo:

- Quy định quản lý hoạt động kinh doanh giữ hộ xăng dầu (số 3408/QĐ-XDKV2 ngày 05/08/2005).
- Quy định kinh doanh cho thuê quảng cáo tại Công ty xăng dầu khu vực II (số 1198/QĐ-XDKVII ngày 01/04/2005).