



Fővárosi Vízművek  
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

1134 Budapest, Váci út 23-27.

Postacím: 1325 Budapest, Pf.: 355

Telefon: 465 2400

[www.vizmuvek.hu](http://www.vizmuvek.hu)

[vizvonal@vizmuvek.hu](mailto:vizvonal@vizmuvek.hu)

# Fenntarthatósági jelentés



FŐVÁROSI  
VÍZMŰVEK

**Fővárosi Vízművek Zrt.**  
Fenntarthatósági jelentés  
2007-2008

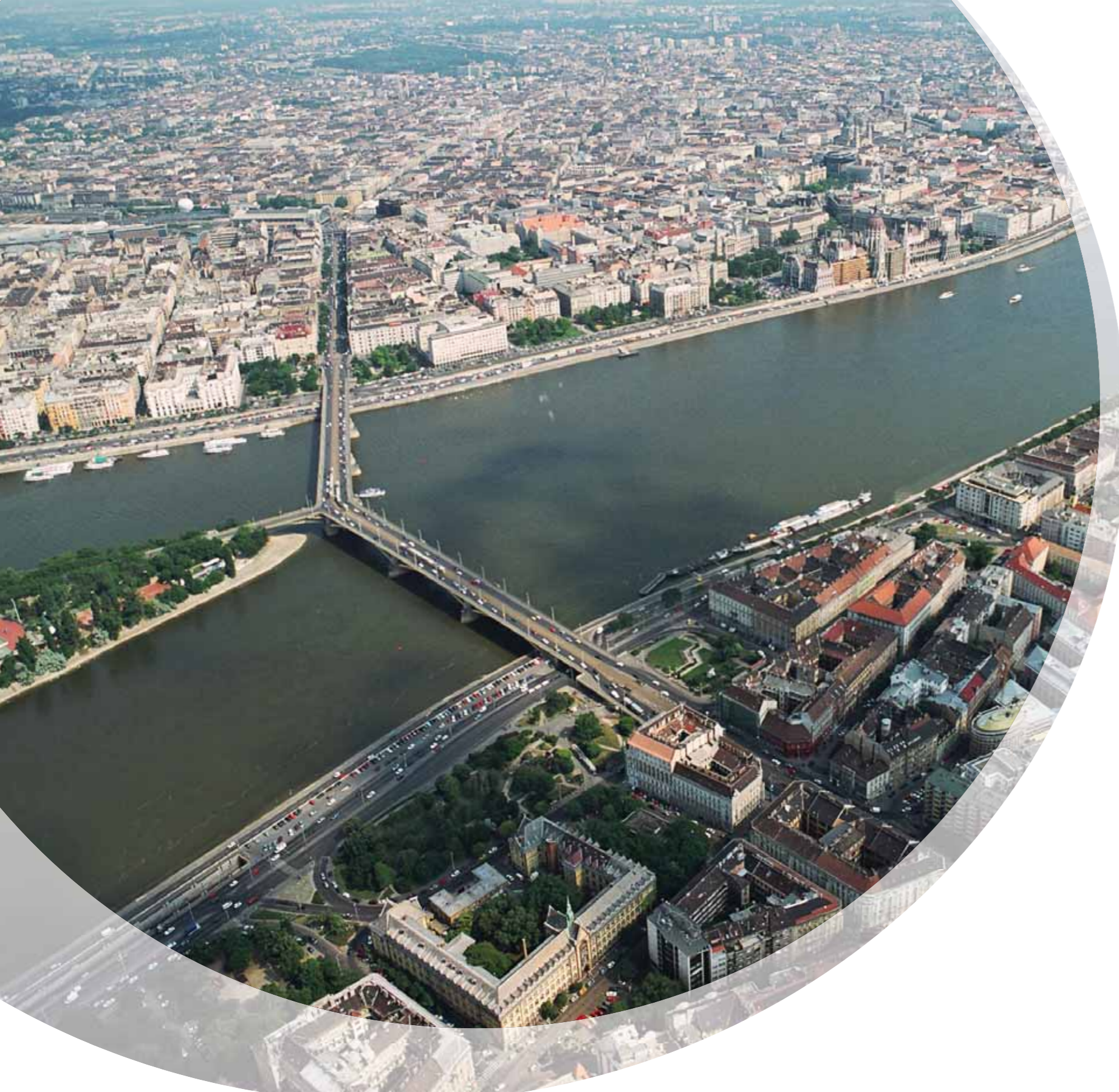


## Tartalom

Vezérigazgatói köszöntő	4
Bevezető	6
A jelentésről	7
Hitvallás és elkötelezettség	7
Általános adatok	8
Tulajdonosok	9
Alap- és kiegészítő tevékenységek	9
Szervezet	11
Gazdasági adatok	12
Pénzügyi helyzet	13
Bevételek	13
Eredmény	14
Pénzügyi helyzet	16
Vevőállomány, kinnlevőség	16
Mérleg	17
Vízdíj	17
Gazdasági teljesítmény	18
Minőségbiztosítás	20
Üzemeltetés, ivóvíz-biztonság	21
Ügyfélszolgálat	22
Akkreditált laboratórium	24
Műszaki fejlesztés	24
Környezetirányítás	24
Vállalatirányítási rendszerek	25
Műszaki információs és folyamatirányítási rendszerek, laboratóriumi információs rendszer	26
Munkahelyi egészségvédelem és biztonsági irányítási rendszer	26
Társadalmi felelősségvállalás	28
Foglalkoztatás, juttatások	29
Munkaerő-gazdálkodás	29
Dolgozói elégedettség	31
Juttatások	31

Munkaügyi kapcsolatok	32
Esélyegyenlőség, etika	32
Irányító testületek	33
Munkavállalók megosztása, bérek	35
Emberi jogok	36
Munkahelyi egészség és biztonság	37
Képzés, oktatás	38
Munkaviszony megszűnése, nyugdíjazás	39
Teljesítményértékelés	40
Díjak	40
Érintett felek	40
Fogyasztóink	41
Ügyfél-elégedettség	41
A vízbázisok területén élők	44
Beszállítók	44
Kapcsolattartás a hatóságokkal, felügyeleti szervekkel	44
Társadalmi szerepvállalás, missziók	47
Támogatási politika	47
Szerepvállalás a környezettudatosság, az egészséges életmód és a kultúra területén	48
Rászorulóknak, hátrányos helyzetűek segítése	49
Missziók	50
A 2007-ben és 2008-ban nyújtott támogatások megoszlása	51
Környezetvédelem	52
Vízbázis-védelem	55
Vízbázisaink	55
A vízbázisok biztonságba helyezése, monitoring	58
Környezeti kockázatértékelés a déli vízbázisokon	59
Energiagazdálkodás	61
Energia-felhasználás	61
Energia-megtakarítás	64
Megújuló energiaforrások	65
Felhasznált anyagok	66
Hulladékgazdálkodás	69
A vízkitermelési, -elosztási tevékenységekből keletkező hulladékok kezelése	70
A vízbázisok védőterületén keletkező hulladékok kezelése	73
Irodai tevékenységekből eredő hulladékok kezelése	74
Levegőtisztaság-védelem	75
Talaj- és talajvízvédelem	79
Zaj- és rezgésvédelem	81
A természeti és az épített környezet védelme	81
Fenntarthatósági céljaink	82
Gazdasági céljaink	83
Társadalmi céljaink	84
Környezeti céljaink	85





## Vezérigazgatói köszöntő

A Fővárosi Vízművek tevékenysége és terméke, a tiszta, egészséges ivóvíz szorosan összefügg környezetünk állapotával, tisztaságával. Ahhoz, hogy stratégiánknak megfelelően hosszú távon is kedvező áron tudjunk kiváló minőségű ivóvizet szolgáltatni, mindent meg kell tennünk vízbázisaink, védterületeink megóvása érdekében. A környezetvédelem iránt elkötelezett szolgáltatóként épp annyira fontos, hogy a saját tevékenységünk-ből adódó környezetterhelést csökkentsük, mint az, hogy ráirányítsuk a körülöttünk élők figyelmét környezetünk megóvásának fontosságára.

Meggyőződésem, hogy a környezet megóvása az a kérdés, amely mindennapjaink része kell, hogy legyen, és amely iránt senki sem lehet közömbös. Mindannyian mindennap tehetünk környezetünkért. A nagyvállalatok éppúgy, mint a magánszemélyek. Gondoljunk akár arra a környezeti terhelésre, amely egy-egy cég tevékenységéből adódik, akár otthoni szokásainkra, munkahelyi viselkedésünkre és azok környezetünkre gyakorolt hatásaira. Biztosan számos terület eszünkbe jut, ahol még bőven akad tennivalónk. Mai cselekedeteinken, környezetünkhöz való viszonyunkon múlik, milyen lesz a holnap, hogyan élnek majd gyerekeink és az ő gyerekeik.

Szerencsére egyre többen ismerik fel, hogy a mi holnapunk és utódaink jövője nem kis mértékben tőlünk függ. Amit ma teszünk vagy éppen nem teszünk meg, annak következményeit gyermekeink és unokáink viselik majd. Nap mint nap számos olyan kihívással kell szembe néznünk, amelyekre válaszokat kell találnunk, és a ma válaszai határozzák meg a jövőt. Biztos vagyok benne, hogy nem lehet olyan felelősen gondolkodó cég, amely számára közömbös lenne, hogyan hat tevékenysége a környezetre. A napjainkban végbe menő változások, a globális felmelegedés mellett az ipari tevékenység és mindennapi életünk okozta fokozott környezetterhelés hatásai ellen csak átgondolt, tudatos működéssel és gazdálkodással, következetesen érvényesített környezetvédelmi politikával és mindenekelőtt közös szándéktól és céltől vezérelt, társadalmi összefogással küzdhetünk. A környezetvédelem ügye mellett elkötelezett civil szervezeteken, az ezért felelős köztisztviselőkön és hivatalokon kívül mind több ivóvíz-szolgáltató foglalkozik tudatosan a környezetvédelemmel.

Egy felelősen gondolkodó cégvezetésnek összhangot kell teremtenie üzleti céljai elérése és a környezet megóvása, a fenntartható fejlődés között: a környezettudatos vállalatirányítás az alapja annak, hogy a tevékenység, a kibocsátott termékek és szolgáltatások minél kevésbé terheljék a munkahelyi, települési, természeti környezetet, valamint az egészséget.

A 2008-ban fennállásának 140. évfordulóját ünneplő Fővárosi Vízművek Budapest egyik meghatározó közszolgáltatójaként felelősséggel viseltetik a környezet és a társadalom iránt.

A társaság fennállásának 140 éve alatt számtalan változáson ment keresztül: a vízigényekhez folyamatosan igazodva, nyitottan a technológiai újításokra és elkötelezetten környezetünk védelme iránt egy valami állandó maradt: kiváló minőségű, egészséges ivóvízzel látjuk el a fővárost és környékét nap mint nap.

Keszler Ferenc  
vezérigazgató





## Bevezető

### A jelentésről

A Fővárosi Vízművek Zrt. Fenntarthatósági jelentése a cég 2007-2008. évi gazdasági, társadalmi és környezeti teljesítményéről számol be, első ízben ebben a formában. A vállalat elkötelezett amellett, hogy a jövőben két évente adja közre ezen adatokat.

A jelentés a Global Reporting Initiative (GRI, Globális Jelentéstételi Keretrendszer) útmutatójának, illetve a SUEZ Environnement környezeti irányelveinek (Environmental Charter), fenntarthatósági stratégiájának és fenntarthatósági jelentéseinek figyelembe vételével készült.

A jelentést független szervezet, az INEM (International Network for Environmental Management), a CSR Europe és a Global Footprint Network magyarországi tagja, a KÖVET Egyesület a Fenntartható Gazdálkodásért hitelesítette.

### Hitvallás és elkötelezettség

A Fővárosi Vízművek 140 éve gondoskodik Budapest és számos főváros környéki település ivóvízellátásáról. Az elmúlt közel másfél évszázad alatt társaságunk hatalmas utat tett meg. A hajdan még gőzgépekkel működő vízműtelepeket modern, az ivóvíz-szolgáltatás egyre szigorúbb követelményeit kielégítő létesítmények váltották fel. Munkatársaink minden erőfeszítése arra irányul, hogy a társaságunk elé tűzött stratégiai célnak megfelelően kiváló minőségű ivóvizet szolgáltatassunk hosszú távon is kedvező áron csaknem kétmillió honfitársunk számára.

Felismerve a jövő iránti felelősségünket és azt, hogy ez az ivóvíznél – mint speciális, az élethez nélkülözhetetlen élelmiszernél – hatványozottan érvényesül, társaságunk elkötelezte magát egy fenntarthatóbb gazdálkodás mellett, mely elkötelezettség mindennapi munkánk során is érvényesül.





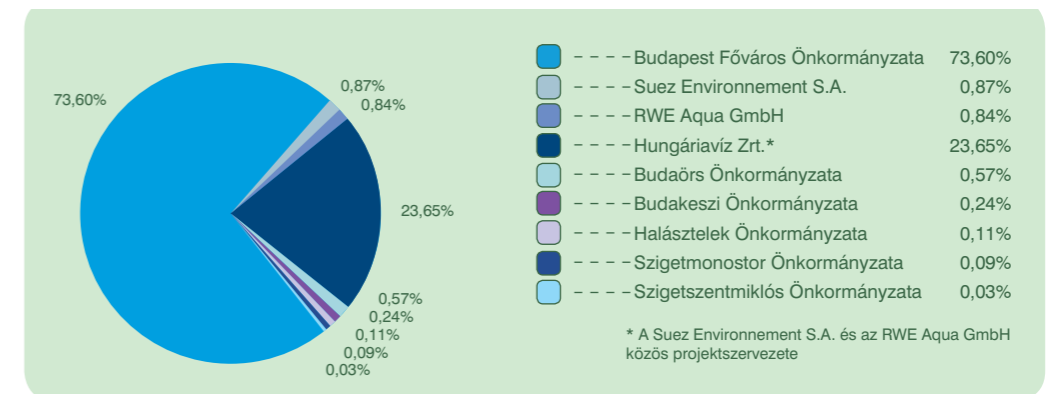
## Általános adatok

### Tulajdonosok

A Fővárosi Vízművek Zrt. 1994. január 1-je óta részvénytársasági formában működik. A két többségi tulajdonos a Fővárosi Önkormányzat (73,6 százalék), illetve a SUEZ Environnement S. A. és az RWE Aqua GmbH tulajdonában levő Hungáriavíz Zrt. (23,65 százalék). Kiseb arányban tulajdonosok még a SUEZ Environnement (0,87 százalék), az RWE AQUA GmbH (0,84 százalék), valamint öt agglomerációs önkormányzat (Budaörs, Budakeszi, Halásztelek, Szigetmonostor, Szigetszentmiklós – összesen 1,04 százalék) is tulajdonrészrel bír.

A társaság irányítását 1997. január 1-jétől a Szindikátusi- és Menedzsmentszerződés alapján 25 év időtartamra a befektetők látják el.

#### Tulajdonosok



### Alap- és kiegészítő tevékenységek

A Fővárosi Vízművek Zrt. a főváros, illetve a hozzá tartozó agglomeráció területén ivóvíz- és iparivíz-szolgáltatási, továbbá ivóvíz-átadási tevékenységet végez. Vezetékeink több mint 5000 kilométer hosszan hálózák be a várost.

Jelenleg 739 ivóvíztermelő kutat üzemeltetünk a Szentendrei-szigeten, a Csepel-szigeten, a Margitszigeten, továbbá a Duna bal és jobb partján, amelyek közel egymillió köbméter ivóvíz továbbítását teszik lehetővé.

Az ivóvíz-szolgáltatás biztonsága érdekében arra törekszünk, hogy a hálózat legveszélyeztetettebb egy százalékát évente felújítsuk.



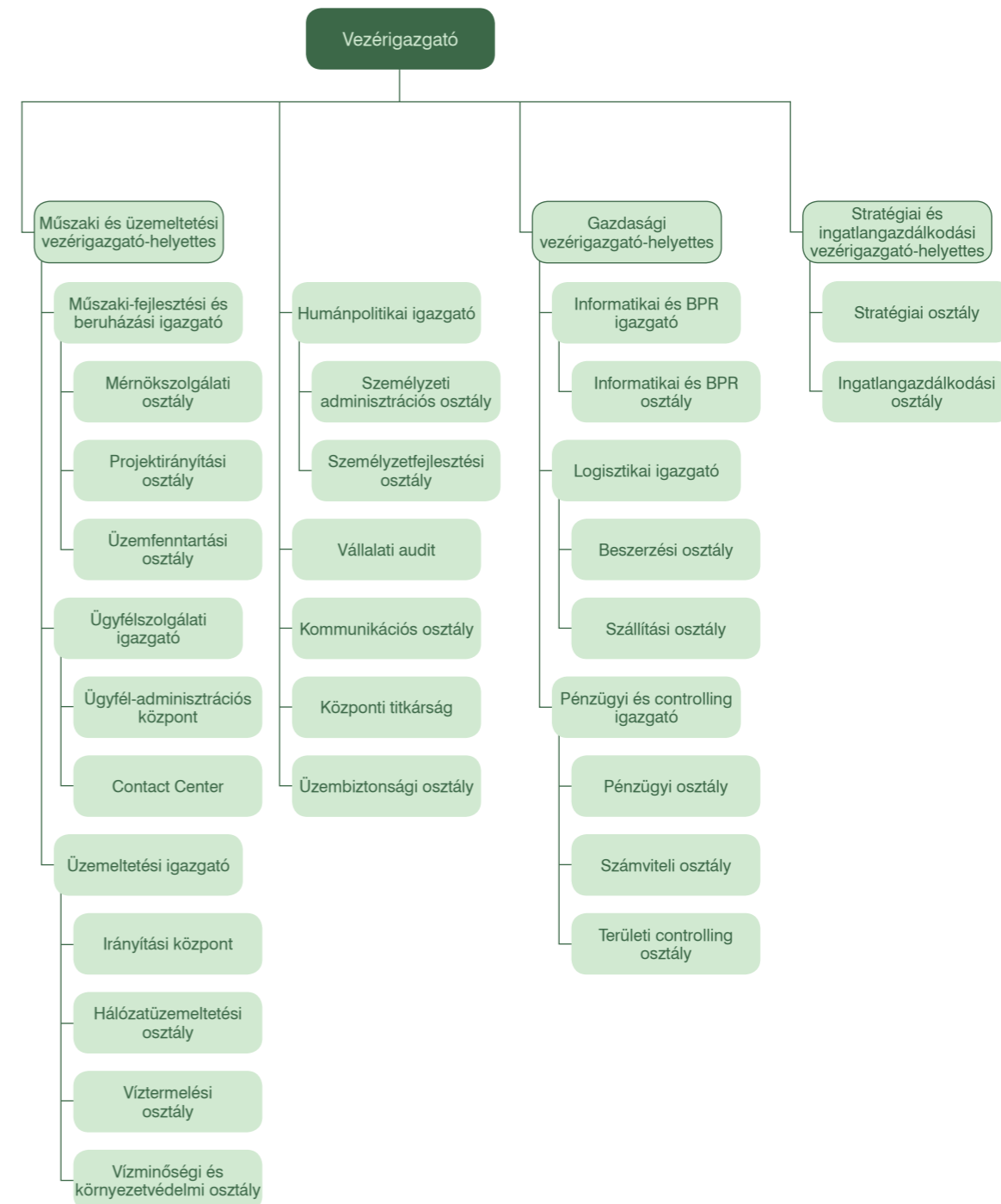


Társaságunk 2003-ig – a magyarországi gyakorlattól eltérően – csak ivóvíz-kitermeléssel és -szolgáltatással foglalkozott. Tevékenységi körünket 2004-től kezdődően szennyvíz-szolgáltatással: csatornahálózat és szennyvíztisztító telep üzemeltetésével bővítettük ki. 2004-től Pilisvörösváron, 2006-tól Budajenőn, 2007-től Biatorbágyon, míg terveink szerint 2009-től Piliscsabán végez ilyen tevékenységet – leányvállalatokon keresztül – társaságunk.



■ Csatornahálózat és szennyvíztisztító telep

## Szervezet





## Gazdasági adatok

### Pénzügyi helyzet

#### Bevételek

A 2007. évi ivóvíztermelés (hálózatba juttatott víz) 196,5 millió m<sup>3</sup> volt, a napi termelés maximuma a szokatlanul meleg nyárnak köszönhetően háromszor is 700 ezer m<sup>3</sup> fölé emelkedett, a maximális, 774 ezer m<sup>3</sup>-es értéket július hónapban érte el. A 2008. évi ivóvíztermelés (hálózatba juttatott víz) 183,7 millió m<sup>3</sup> volt, amely 6,5 százalékkal (12,8 millió m<sup>3</sup>-rel) alacsonyabb az előző évinél. A napi termelés maximuma 629 ezer m<sup>3</sup>.

2007-ben a szolgáltatási területünkön az egy főre jutó napi vízfogyasztás átlagosan 159 liter, 2008-ban 152 liter volt.

Az értékesített vízmennyiség 2007-ben 154,2 millió m<sup>3</sup> volt. Az előző évi 163,8 millió m<sup>3</sup>-es értékesítéshez mérten ez 5,9 százalékkal kevesebb, mely azt jelzi, hogy tovább folytatódik az évek óta tartó csökkenő vízfogyasztási tendencia.

Az értékesített és hálózatba juttatott víz különbsége az illegális vízfogyasztásból, a fel nem tárt szivárgásokból, a csőtörésekkor elfolyt vízmennyiségből, csőfejtetések után a vezetékek átmosásához felhasznált vízből, a hálózat öblítésekből, medencemosásokból adódik.

A 2008. évi időjárás a csapadék éves mennyiségét illetően 18 százalékkal (86 mm) meghaladta a 2007. évi csapadékot. Tavasztól nyár közepéig csapadékosabbak voltak a hónapok, illetve az átlaghőmérséklet a 2007. évi érték alatt maradt a nyári hónapokban. Ezek következtében mind a lakossági fogyasztás, mind az ipar-közületi értékesítés, illetve az átadott víz mennyisége is a 2007. évi mennyiség alatt maradt. Az ipar-közületi értékesítés visszaesésének okai közé sorolható továbbra is az általános takarékoskodás, víztakarékossági programok bevezetése, mellékmérők telepítése az üzemi egységekhez, a közintézményekben energiatakarékos egységek felszerelése.

Az átadott víz mennyiségét tekintve 2008-ban az előző évhez képest 1 millió m<sup>3</sup> az elmaradás, melynek oka főként a 2007. évtől eltérő időjárás és a csökkenő fogyasztás, melyet némileg kompenzált Biatorbágy egész éves vízátvétele.

Az iparivíz-értékesítés mennyisége 2007-ben 3,8 millió m<sup>3</sup>, 2008-ban 3,5 millió m<sup>3</sup> volt. Ez mindkét évben közel azonos árbevételt jelentett. Az iparivíz-értékesítés mindhárom körzet – dél-pesti körzet, Chinoi és észak-pesti körzet – esetében alacsonyabb az előző évinél, melynek okai:

- Az összes zónát figyelembe véve négy nagyfogyasztó határozza meg az értékesítés nagyságát. Ezen fogyasztók termelésében bekövetkező változás (pl. termékszerkezet-váltás) erősen érezteti hatását a teljes ipari vizes értékesítésben.







- Néhány ipari vizes fogyasztó felszámolási eljárás alá került, melynek következtében a jövőbeni működésük és iparivíz-fogyasztásuk bizonytalan.
- A legnagyobb ipari vizes fogyasztó 2008-tól 2010-ig a termelőkapacitásának nagy részét kiköltözteti Budapestről.

Az értékesítés nettó árbevétele 2008-ban az előző évhez képest 3,3 százalékkal (858 millió Ft-tal) növekedett. Ezen belül az ivóvíz-értékesítés bevételeinek a növekedése a legjelentősebb, mely a díjváltozás árbevétel-növelő hatásának és az előző évinél alacsonyabb vízfogyasztás együttes következménye.

Bevételek	2007 MFt	2008 MFt	+/- %
Ivóvíz-árbevétel	23 758	24 400	2,7%
Ipari víz	220	220	0,0%
Egyéb tevékenység	1 685	1 901	12,8%
<b>Értékesítés nettó árbevétele</b>	<b>25 663</b>	<b>26 521</b>	<b>3,3%</b>
Saját teljesítmény értéke	537	675	25,7%
Egyéb bevétel	1 476	643	-56,4%
<b>Összesen</b>	<b>27 676</b>	<b>27 839</b>	<b>0,6%</b>

Az iparivíz-értékesítés bevétele nem változott a vízigények csökkenése következtében, az átlagosan közel 10 százalékos áremelkedés ellenére sem.

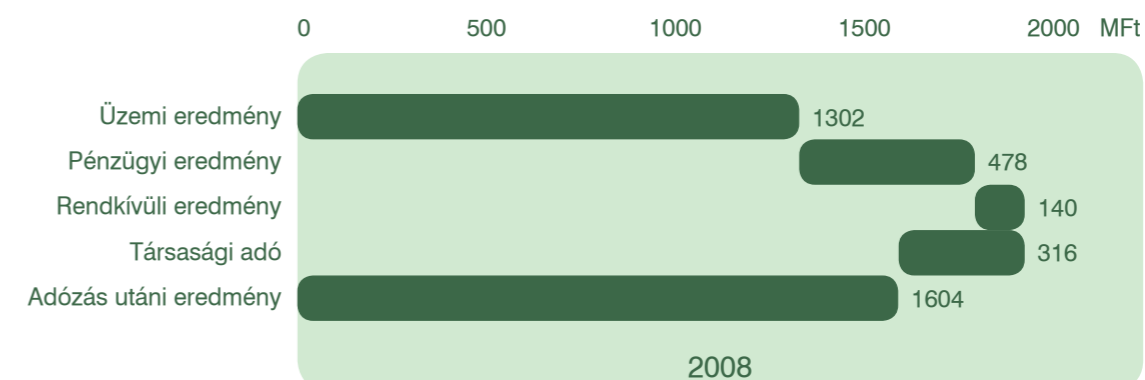
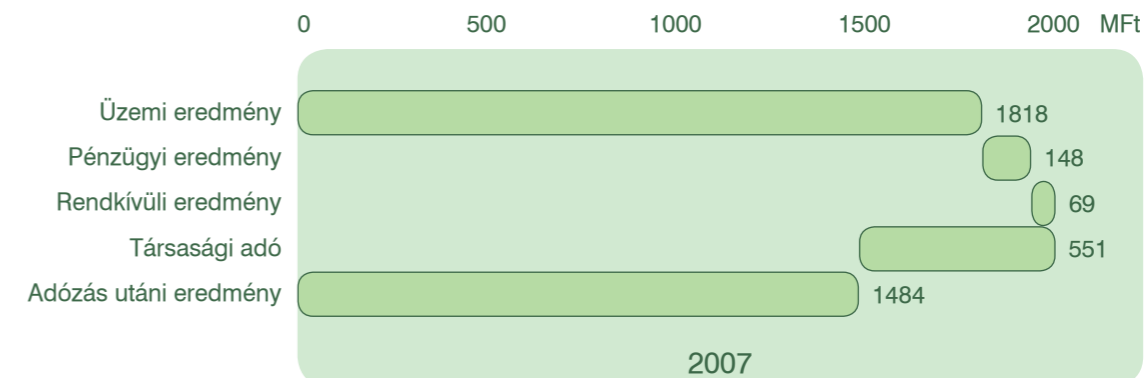
Az egyéb tevékenységek ára az inflációhoz igazodó mértékkel emelkedett, ugyanakkor a kereskedelemfejlesztési program hatásaként a tevékenységek köre bővült, és az elért bevétel mindkét évben nagyobb volt az előző évinél.

Az energiatakarékosság, a környezettudatosság növekedése következtében csökkenő fajlagos vízfogyasztás miatt az ivóvíz és ipari víz iránti fogyasztási igények további tartós csökkenésével kell számolni a jövőben. Az így kieső bevételek pótlása érdekében egyre nagyobb hangsúly helyeződik az alaptevékenység magas színvonalú ellátása mellett az egyéb, kiegészítő tevékenységek bővítésére.

## Eredmény

Társaságunk üzemi eredménye mindkét évben kedvezően alakult, mivel a ráfordítások emelkedése nem érte el a bevételek emelkedését.

- Az ivóvíz-termeléssel kapcsolatos költségeket egyrészt az energiaárak növekedése, másrészt a termelt mennyiség csökkenése alakította. A villamosenergia-költségek 2007-ben jelentősen emelkedtek. 2006-ban a piacról szerezte be a társaság az energiaszükségletének jelentős részét, 2007-től viszont újból a közüzemi beszerzésre tért vissza a piaci árak drasztikus emelkedése miatt, így mérsékelve – legalább átmenetileg – a költségek növekedését. 2008-ban megszűnt a közüzemi energia-ellátás, és további jelentős (átlagosan 18 százalékos) áremelkedéssel kellett számolnunk.



- A fenntartási, üzemeltetési tevékenység összes ráfordításai mindkét évben meghaladták a 4,5 milliárd Ft-ot. A hálózati hibák számának alakulása függvényében esetlegesen felszabaduló erőforrásokat jellemzően átcsoportosítjuk az alaptevékenység biztonságának, a vízminőség javításának érdekében karbantartási és üzemeltetési többletfeladatokra. Az utóbbi években kúttisztítások mellett az elosztóvezetékek tisztítására is nagyobb hangsúly került.
- A közcsősérülések mindkét évben kedvezően alakultak. Ennek ellenére 2008-ban a sérülések következtében bekövetkezett károkozás mértéke jelentősen emelkedett, ami a kártérítésekkel kapcsolatos kiadásokat növelte.
- A saját beruházásokra fordított kiadások mindkét évben emelkedtek, elsősorban az elindított mérőcsere-program következtében, melynek keretében a „B” típusú mérőket nagyobb pontosságú mérőkre („C” típus) cseréli társaságunk.
- Mindkét évben 5,9 százalékos béremelést hajtottunk végre, melynek következtében a személyi jellegű kiadások emelkedtek.

Az adózás előtti eredmény javulását segítette elő a pozitív pénzügyi és rendkívüli eredményen kívül az is, hogy a tulajdonosok 2008. május 29-én megállapodást kötöttek, mely alapján mindkét évre maximalizálták a fizethető menedzsmentdíj mértékét, és kifejezték szándékukat arra vonatkozóan, hogy a jövőben osztalékalapú elszámolásra térnek át.





Az adófizetési kötelezettség csökkenése következtében 2008-ban az adózás utáni eredmény emelkedik az előző évhez viszonyítva, melyből a tulajdonosok döntése alapján osztalékfizetés várható.

### Pénzügyi helyzet

Társaságunk pénzügyi helyzete mind 2007-ben, mind pedig 2008-ban kiegyensúlyozottan alakult, fizetési kötelezettségeinknek mindig határidőben eleget tettünk, a cég likviditása az egész év során folyamatosan kedvező volt.

A Fővárosi Vízművek Zrt. fennálló – a fővárosi útrekonstrukciós munkákhoz való csatlakozás érdekében felvett – beruházási hitelállományának esedékes törlesztő részletét mindkét évben határidő előtt visszafizettük, és ennek teljesítésén felül 2007-ben további 1 milliárd Ft előtörlesztést hajtottunk végre, csökkentve ezzel a kamatterheket.

A ráfordítások és a beruházások jelentős része mindkét évben az év végén realizálódott, így év közben, az átmenetileg szabad pénzállomány befektetésével és a hozamok kedvező alakulásával jelentős kamatbevételt realizáltunk.

### Vevőállomány, kintlevőség

Vevőállomány – összesen	2007 MFt	2008 MFt	+/- %
Fizetés határidőn belül	1 943	2 043	5%
Kintlevőség	727	614	-15,5%
<b>Bruttó vevőállomány összesen</b>	<b>2 670</b>	<b>2 657</b>	<b>0%</b>
Elszámolt értékvesztés	-243	-245	1%
<b>Nettó vevőállomány</b>	<b>2 427</b>	<b>2 412</b>	<b>-1%</b>

A fizetési határidőn belüli vevőállomány nagysága a számlázás ütemezésének következménye, illetve a Díjbeszedő Holding Zrt.-vel megkötött szerződésünk befolyásolja. A díjhátralék a 2008. évi behajtási intézkedések hatására a 2007-2008. évek között csökkent.



### Mérleg

Mérleg	2007 MFt	2008 MFt	+/- %
A. Befektetett eszközök	85 212	86 616	2%
B. Forgóeszközök	13 800	9 522	-31%
C. Aktív időbeli elhatárolások	2 023	2 105	4%
<b>Eszközök (aktívák) összesen</b>	<b>101 035</b>	<b>98 243</b>	<b>-3%</b>
D. Saját tőke	73 214	71 874	-2%
E. Céltartalékok	411	611	49%
F. Kötelezettségek	5 140	7 993	56%
G. Passzív időbeli elhatárolások	22 270	17 765	-20%
<b>Források (passzívák) összesen</b>	<b>101 035</b>	<b>98 243</b>	<b>-3%</b>

### Vízdíj

Az ivóvíz-szolgáltatás díja árhatóság által megállapított. Az árhatóság minden településen a helyi önkormányzat. A társüzemeknek továbbszolgáltatásra átadott víz díja minden esetben az átadási ponton mért költséghez igazodik, a szerződő felek egyezségén alapul. Az ipari minőségű víz díja szabadáras.

Megnevezés	2007 Ft/m <sup>3</sup>	2008 Ft/m <sup>3</sup>	+/- %
Budapesti vízdíj	153,10	166,50	8,8%
Ipari vízdíj (súlyozott átlagár)	58,31	63,92	9,6%

Az ivóvíz-szolgáltatás fővárosi díjára vonatkozó előterjesztést társaságunk állítja össze.

Az ivóvízdíjra vonatkozó javaslat elkészítése előre meghatározott szabályrendszer kereteiben történik. A vízdíj meghatározása a Fővárosi Önkormányzat és a társaság között megkötött üzemeltetési szerződésben rögzített díjképlet alapján történik, melyet a privatizációkor a tulajdonosok között létrejött Szindikátusi és Menedzsmentszerződés is rögzít. A díj mértékére vonatkozó javaslatot a díjképlet előírásai mellett az üzleti tervre alapozva kell elkészíteni, melyet tartalmaznia kell a díjelőterjesztésnek. A társaság által ily módon elkészített díjjavaslatot az Igazgatóság jóváhagyása után lehet beterjeszteni a Fővárosi Önkormányzat – mint árhatóság – részére, aki a döntést megelőzően az előterjesztést szakértővel felülvizsgálhatja.

A szolgáltatási terület egyéb érintett településeinek vízdíja a fővárosi díjhoz igazodik, így a Fővárosi Közgyűlés döntését követően hozzák meg az alkalmazható díjra vonatkozó közgyűlési határozataikat.





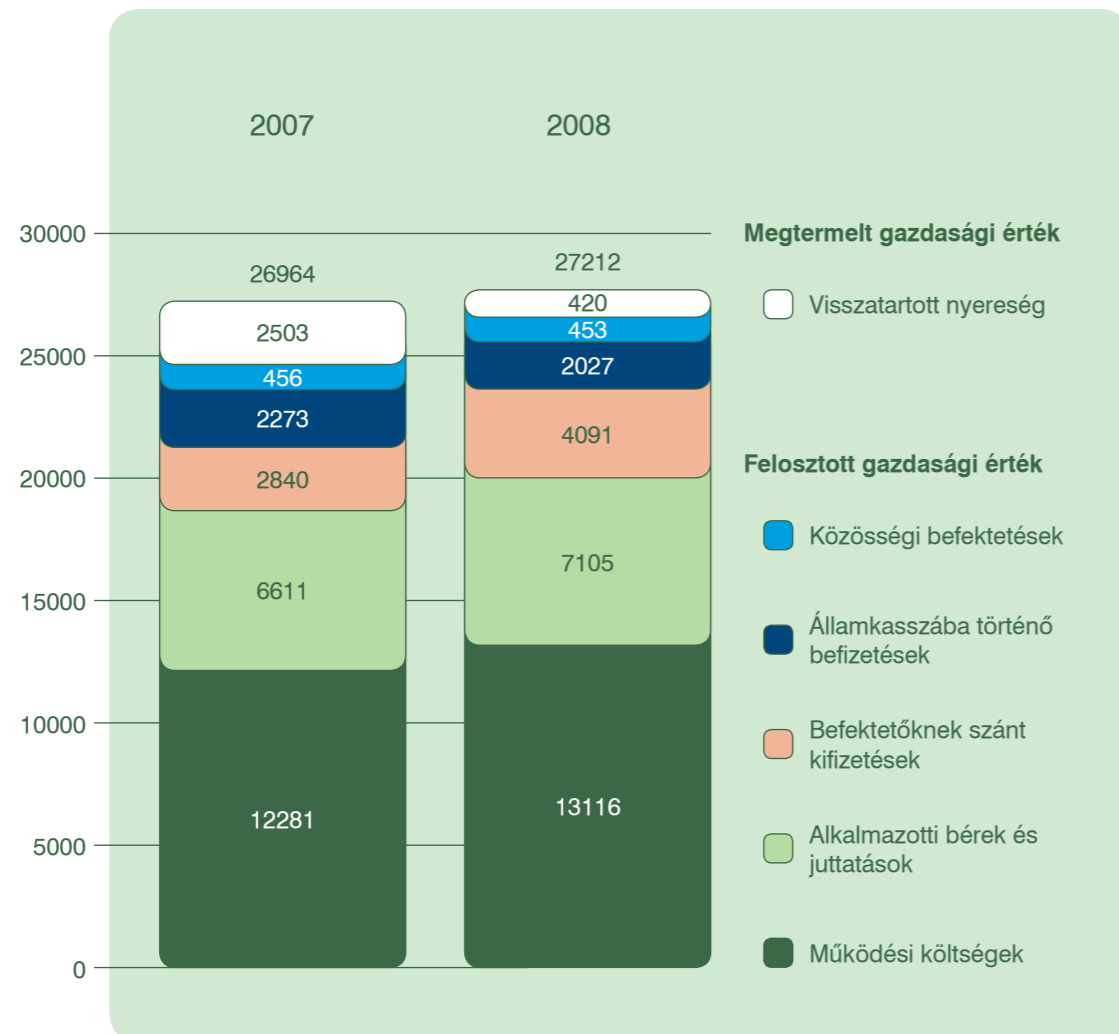
## Gazdasági teljesítmény

A Fővárosi Vízművek Zrt. által 2007-ben megtermelt közvetlen gazdasági érték 26 964 millió Ft, 2008-ban 27 212 millió Ft volt.

2007. évben a társaság megtermelt közvetlen gazdasági értékének 88,9 százaléka, 2008-ban a 90,5 százaléka víztértékesítésből származott.

A működési kiadásokon belül az anyagköltség (~13 százalék), villamosenergia-költség (~16 százalék), az igénybevett szolgáltatások (~ 35 százalék) és a beruházások értéke (~30 százalék) képvisel jelentős arányt.

Megtermelt gazdasági érték (MFt)



Alkalmazotti bérekre és juttatásokra a társaság mindkét évben a felosztott gazdasági érték 27 százalékát fordította, melyen belül a bérekre és járulékaikra 2007-ben közel 6 milliárd Ft-ot, 2008-ban 6,3 milliárd Ft-ot fizetett ki. A fennmaradó összeg egyéb béren kívüli juttatás volt, melyen belül a cafeteria keretében kifizetett összeg társasági szinten 2007-ben 293 millió Ft, 2008-ban 355 millió Ft volt.

2007-ben az adójellegű kifizetések 2 273 millió Ft-ot tettek ki, melyen belül közel 40 százalékát vízkészlet-járulékra kellett fordítani a kitermelt ivóvíz mennyisége után. 30-30 százalék volt az állami adókra (társasági adó, különadó, innovációs járulék stb.) és a helyi adókra (iparűzési adó, súlyadó, építmény- és telekadó) fizetett összegek aránya. 2008-ban az adójellegű kifizetések mintegy 250 millió Ft-tal csökkentek a társasági adó csökkenése következtében.

A közösségi célokra fordított összeg nagy részét a társaság civil szervezetek, alapítványok támogatására fordította mindkét évben, melyen belül a legjelentősebb összeget a „Hálózat – A Budapesti Díjfizetőkért és Díjhátralékosokért Alapítvány”-nak fizetett támogatás képviseli. Ezen felül környezetvédelmi célú támogatásban részesültek a vízbeszerző területtel érintett önkormányzatok, környezetvédelemben ténykedő és karitatív célú civil szervezetek, valamint a Munkahelyi szakszervezet és a Sportkör.





## Minősbiztosítás

Az ivóvíz-szolgáltatás biztonsága érdekében a szolgáltatói tevékenység meghatározó területein kiemelt figyelmet fordítunk a minőségirányítási rendszerek kiépítésére, az ISO szabványsorozat követelményrendszerének megfelelő működésre.

Az ivóvíz-szolgáltatásban az alaptevékenység és a támogató tevékenységek minőségirányítása egyaránt fontos. A magas színvonalú működés támogatása érdekében a Fővárosi Vízművek több szervezeti egysége rendelkezik tanúsított irányítási rendszerrel.

### Üzemeltetés, ivóvíz-biztonság

Az alaptevékenységet végző Üzemeltetési igazgatóság Víztermelési osztályának déli termelési területe az ISO 9001 minőségirányítási rendszer mellett ISO 22000 szabvány szerinti ivóvíz-biztonsági irányítási rendszert működtet.

Az Üzemeltetési igazgatóság a Fővárosi Vízművek Zrt. legnagyobb létszámú szervezeti egysége, amely a Víztermelési osztályból, a Hálózatüzemeltetési osztályból és az Irányítási központból áll. Felelősségi körébe a Fővárosi Vízművek Zrt. víztermelési, hálózatfenntartási, üzemirányítási tevékenysége, valamint a vízmérők kezelése, illetve a fogyasztói vízbekötések műszaki feladatainak elvégzése tartozik. Az ISO 9001:2000 szabvány szerinti minőségirányítási rendszer kiépítésének célja éppen az volt, hogy ezen egymással összefüggő, ugyanakkor önmagukban is rendkívül összetett tevékenységek és a többi szervezeti egységgel történő együttműködés szabályozását magasabb szintre emeljük.

Minden folyamatot a fogyasztó, illetve a vízminőség szempontjából szabályoztunk. A minőségirányítási rendszer kiépítésével egységes elvek szerint felépülő irányítási és dokumentációs rendszert alakítottunk ki, mely megfelelő alapot biztosít a munkafolyamatok szabályozásához, fejlesztéséhez.

2007-ben a hazai és nemzetközi viszonylatban is az elsők között épült ki az MSZ EN ISO 22000:2005 (HACCP) szabvány szerinti ivóvíz-biztonsági irányítási rendszer a déli üzemmérnökségre és az Irányítási központ déli víztermelési üzemirányítására. Az ivóvíz-biztonsági rendszer magában foglalja a csepel-halászteleki, tőköl-szigetújfalu és ráckevei vízbázisokat, kutakat, a ráckevei és a csepeli ivóvízkezelő-művekben végzett ivóvíz-termelési, -kezelési, -szállítási és -tárolási tevékenységet.

Az ISO 22000:2005 élelmiszer-biztonsági rendszer ötvözi a HACCP termékbiztonságot és a fogyasztók biztonságát szem előtt tartó alapelveit az ISO 9001:2000 minőségirányítási szabvány dokumentált folyamatszempelésű alapelveivel.





A rendszer bevezetését – megelőzve a hazai és nemzetközi elvárásokat is – szakembereink kezdeményezték, és mind a felkészülés, mind a rendszerkiépítés teljes folyamatát külső szakemberek segítségével valósították meg. Veszélyelemzésnek vetették alá az ivóvíz-előállítási technológia minden egyes lépését (a Dunától a hálózatba táplálásig) és a felhasznált anyagokat (biológiai, mikrobiológiai, fizikai és kémiai szempontból). Az elemzés alapján meghatározták a kockázat mértékét és a kulcsfontosságú technológiai pontokat. Rögzítették, hogy milyen mérésekkel, határértékekkel, szabályozásokkal lehet és kell biztosítani az ivóvíz-biztonsági veszélyek megelőzését, megszüntetését, illetve kockázatuk elfogadhatóan alacsony szinten tartását. Meghatározták a teendőket azokra az esetekre, ha a felügyelet a helyszíni on-line vizsgálatok alapján úgy látná, hogy valamilyen okból a rendszer ki fog lépni vagy kilépett a megfelelő működés tartományából. Így a nem megfelelő minőségű, nem biztonságos ivóvíz nem juthat el a hálózatba, és a fogyasztókhoz sem. Ezzel elérhetjük, hogy ne utólagosan, a laboratóriumi vizsgálatokat követően derüljön fény a vízminőség eltéréseire, hanem a történésekkel egy időben.

A megelőző jellegű ivóvíz-biztonsági rendszert mind a fogyasztók biztonsága, mind a rendszeres auditálás miatt is szigorúan fenn kell tartanunk. Ezért minden belső változtatás (technológiai, anyag, gép, berendezés, műszer) és minden külső (környezeti, Duna vizét érintő) változás után felül kell vizsgálnunk a folyamatokat, és meg kell tennünk a szükséges kiigazításokat.

A közeljövőben megkezdődik az ivóvíz-biztonsági irányítási rendszer kiterjesztése a teljes víztermelésre, valamint a hálózatüzemeltetésre is – integráltan az ISO 9001:2000 szabvány szerinti minőségirányítási rendszerünkkel és a többi irányítási rendszerrel.

## Ügyfélszolgálat

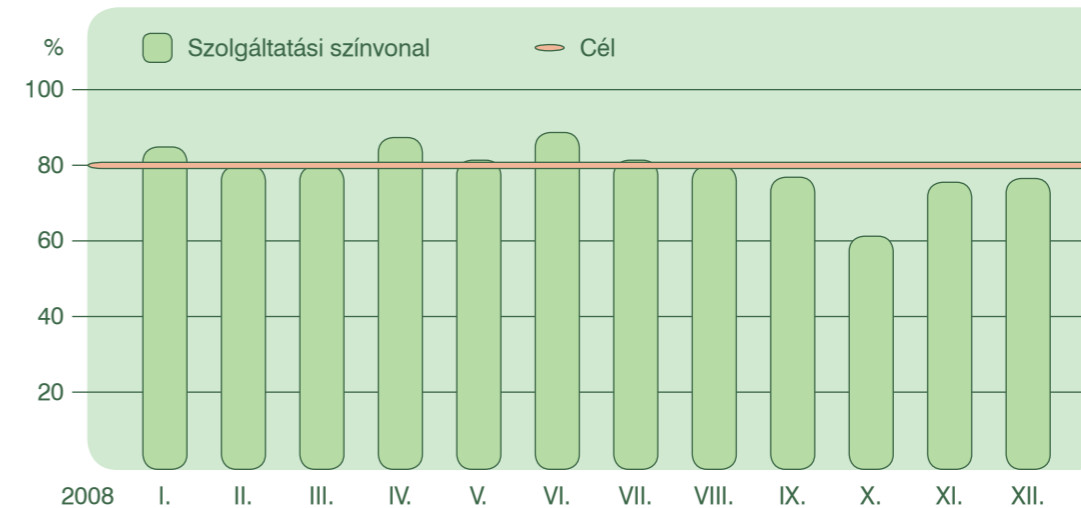
A Fővárosi Vízművek kiemelt figyelmet fordít az ügyfelekkel való kapcsolattartásra. Elsődleges célunk, hogy fogyasztóink – mint kiemelt érdekelt felek – számára magas színvonalon, jó minőségű ivóvizet szolgáltatassunk. Contact Centerünk feladata az ügyfélkapcsolatok fenntartása, az ügyfél-észrevételek, -panaszok, -reklamációk megfelelő kezelése, valamint az ügyfelekkel történő szerződéses kapcsolatok ápolása.

A Contact Center a törvényi előírások, a fogyasztói igények és hatékonyság figyelembevételével szintidőket, illetve szolgáltatási színvonalat határoz meg, és ezek betartásával működik. A telefonos ügyfélszolgálat a nemzetközileg elismert Ofwat (a brit Water Services Regulation Authority által vízszolgáltatók számára megállapított irányelvek) alapján határozza meg az elvárt szolgáltatási színvonalat.

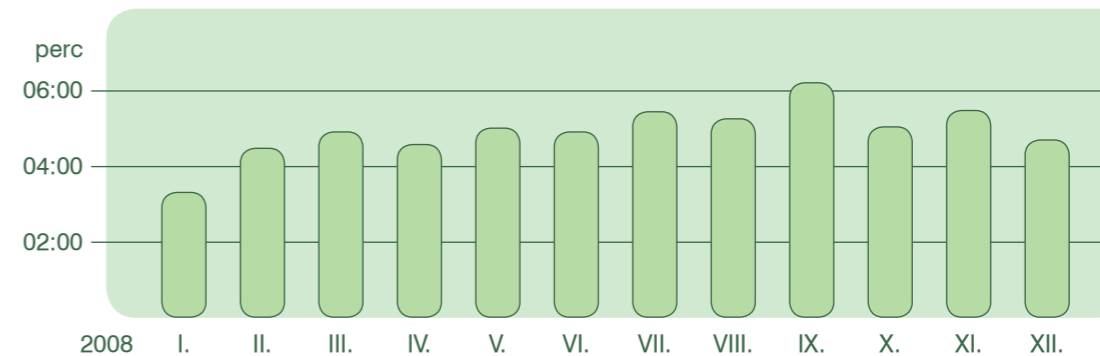
Az Ofwat elvárásai alapján a fogadott hívások több mint 80 százalékát kell, hogy 30 másodpercen belül fogadják munkatársaink. A szolgáltatás színvonalát szemléltető diagramon látható, hogy az elvárt szolgáltatási színvonalhoz képest hogyan teljesített ügyfélszolgálatunk.

A személyes ügyfélszolgálaton dolgozó munkatársaink célja, hogy az ügyfelek átlagos várakozási ideje ne lépje át a 10 percet. A diagramon látható, hogy 2008-ban az átlagos várakozási idő 7 perc alatti.

Ügyfélszolgálatunk szolgáltatásának értékelése



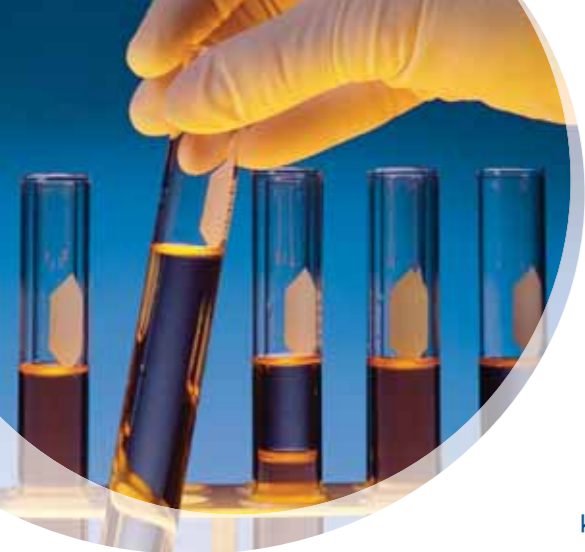
Fogyasztóink átlagos várakozási ideje személyes ügyfélszolgálatunkon



Társaságunk Contact Centre 2005-ben szerzett ISO 9001:2000 minősítést. A tanúsítás elnyerése azt jelenti, hogy a 2002 óta kialakított egykapus ügyfélszolgálati rendszer megfelel az ISO standard elvárásainak. A tanúsítvány szerint a Fővárosi Vízművek rendkívül precíz és célirányosan kialakított, fogyasztóbarát ügyfélszolgálati rendszerrel rendelkezik.

A tanúsítást megelőző vizsgálat kiterjedt az ügyviteli folyamatok dokumentáltságára, az információáramlás nyomon követésére, a működés informatikai támogatottságára, illetve a Contact Centerben zajló teljes ügyfélszolgálati tevékenységre.

Az Ügyfélszolgálati igazgatóság másik egysége, az Ügyfél-adminisztrációs központ 2006-ban szerezte meg az ISO 9001:2000 tanúsítványt. Az Ügyfél-adminisztrációs központban bevezetett minőségirányítási rendszer célja az volt, hogy a leolvasást, számlázást, folyószámla-vezetést és kivizsgálást olyan minőségben és színvonalon végezzük, amely mind a vállalati, mind a fogyasztói elvárásoknak megfelel.



## Akkreditált laboratórium

A Fővárosi Vízművek laboratóriuma évtizedek óta fontos szerepet tölt be az ivóvíz minőségének ellenőrzésében. A laboratórium az érvényben lévő rendeleteknek és szabványoknak megfelelően végzi munkáját.

A laboratórium fő feladata a Fővárosi Vízművek Zrt. által kitermelt és szolgáltatott ivóvíz minőségének ellenőrzése. Tevékenységi területe kiterjed a fizikai, szerves és szervetlen kémiai, radiológiai, mikrobiológiai, mikroszkópos biológiai és toxikológiai vizsgálatokra. Emellett akkreditált mintavételi részlege végzi a vízmintavételi feladatokat és helyszíni méréseket. A laboratórium folyamatosan bővíti akkreditált vizsgálati módszereinek palettáját – műszerparkjának fejlesztésével, szakembereinek képzésével és továbbképzésével – a kor elvárásainak és a jó laboratóriumi gyakorlatnak megfelelően. A minőségirányítási rendszer folyamatos működtetéséhez és fejlesztéséhez szükséges személyi és tárgyi feltételek biztosítottak a laboratórium számára.

Laboratóriumunktól függetlenül az ÁNTSZ, mint felügyeleti szervünk is végez méréseket a budapesti hálózatból vett mintákon, és az általuk végzett vizsgálatok eredményeiről tájékoztatást ad. A laboratóriumunk hetente, negyedévente, illetve évente tesz jelentést a munkánkról, így elmondható, hogy az ÁNTSZ és a Fővárosi Vízművek szorosan együttműködnek annak érdekében, hogy a budapesti ivóvíz valóban kifogástalan legyen. A vízminőség-ellenőrzés folyamata kiterjed az ivóvíz minőségét befolyásoló valamennyi tényezőre, a víztermelés, a vízszállítás és a vízszolgáltatás során – a vízbázisoktól egészen a vízcsapokig követe a víz útját.

A laboratóriumot mind személyi, mind tárgyi feltételeiben megújulva, 2004-ben tanúsította az MSZ EN ISO/IEC 17025:2001 szabvány szerint a Nemzeti Akkreditáló Testület (NAT-1-0681/2004), majd 2006-ban a MSZ EN ISO/IEC 17025:2005 szabvány követelményeinek megfelelően került felülvizsgálatra.

A laboratórium rendszeresen részt vesz hazai és külföldi körvizsgálatokon, amelyeken kiváló minősítéssel szerepel, így több éve a SUEZ cégcsoport referencia-laboratóriumaként működik.

## Műszaki fejlesztés

A Műszaki-fejlesztési és beruházási igazgatóság 2003 óta rendelkezik ISO 9001:2000 szabvány szerint tanúsított minőségirányítási rendszerrel. 2006-ban társaságunk műszaki beruházási folyamatát tanúsították az előkészítéstől az üzembe helyezésig.

A minőségirányítási rendszernek köszönhetően a fejlesztésekkel, vízügyi, út- és közmű-, valamint egyéb mélyépítési beruházásokkal kapcsolatos kivitelezések lebonyolítása szigorú szabályok és dokumentációs rendszer kötelékében zajlik.

## Környezetirányítás

2006-ban ISO14001:2004 szabvány szerint tanúsított Környezetközpontú Irányítási Rendszerünk a Fővárosi Vízművek teljes tevékenységére és minden szervezeti egységére kiterjed.

Az irányítási rendszer az alábbi fő szabályozási területeket foglalja magába:

- vízbázis-védelem,
- vízminőség,
- hulladékkezelés,
- levegőszennyezés,
- szennyvíz-kibocsátás,
- zaj, rezgés és egyéb mechanikus hatások,
- veszélyes anyagok kezelése,
- felkészülés és reagálás vészhelyzetekre.

A Környezetközpontú Irányítási Rendszer alapvető célja, hogy – környezeti célprogramjaink megvalósításán keresztül – egyre magasabb szintre emelje környezetvédelmi teljesítményünket. A KIR kiépítése és fenntartása vállalatunk rövid és hosszú távú céljait is nagymértékben befolyásolta.

Környezetvédelmi előírásainkat nem csak vállalaton belül kívánjuk érvényesíteni. Alvállalkozóink, partnereink és bérlőink szerződéseit környezetvédelmi melléklettel egészítjük ki, amely tartalmazza a partnereinkkel szemben támasztott környezetvédelmi követelményeket.

## Vállalatirányítási rendszerek

1996-ban vezettük be az SAP vállalatirányítási rendszert négy modullal (pénzügyi, anyaggazdálkodási, állóeszköz-nyilvántartási, kontrolling), amelyet később egy ötödik (munkafellevő és -nyilvántartó rendszer) egészített ki.

Napjainkig tovább bővült a modulok száma: HR (Human Resources – Emberi erőforrás), SD (Sales and Distribution – Értékesítés), IM-PS (Investment Management-Project System – Beruházás menedzsment), DM (Document Management – Dokumentumkezelési rendszer), PM (Plant Maintenance – Karbantartás), JM (Jármű Modul, saját fejlesztés), IS-U (Industrial Solution for Utilities – Ügyfélszolgálati, számlázási rendszer közművek részére).

Az SAP BW (Business Information Warehouse) mint vezetői információs rendszer hatékony eszköze az üzleti döntéstámogatásnak. Alkalmazásával nem csak az SAP-ban, hanem más rendszerekben tárolt adatok is bevonhatók az üzleti elemzésekbe.

Emellett számos, a műszaki és gazdasági terület munkáját könnyítő alkalmazást is kifejlesztünk: ilyen például a menetlevél-feldolgozó program, a fogyasztásbecslési algoritmus és több más alkalmazás.

Az SAP legnagyobb erőssége a modulok belső integrációja, ezáltal biztosított a műszaki és gazdasági események valós idejű nyomon követése. Az SAP fejlesztő eszköze az ABAP4, melynek segítségével fejlesztőink hatékonyan tudják támogatni a felmerülő kisebb-nagyobb üzleti igények kiszolgálását. Ezen eszköz segítségével





alakítottuk ki az egyéb saját műszaki rendszerekhez (MIR, MIRTUSZ) szükséges illesztéseket.

Társaságunknál 557 SAP felhasználó van, akiknek a munkáját 6 modulgazda, 3 fejlesztő és 3 üzemeltető támogatja.

## Műszaki információs és folyamatirányítási rendszerek, laboratóriumi információs rendszer

A közművállalatok között elsőként a Fővárosi Vízművek rendelkezett Magyarországon térinformatikai alkalmazással. A kezdeti informatikai rendszereket a jelenleg működő Műszaki Információs Rendszer (MIR) váltotta fel, mely földrésztlet-határos alaptérképpel rendelkezik. A térinformatikai rendszer minőségi váltást jelent a szolgáltatásban, segítségével a bekötések, a létesítmények, ezek belső hidraulikai kapcsolatai egy nagy adatbázisban digitálisan követhetőek.

A fejlődés következő fokaként a digitális térképhez kötött szoros integráció és a GPS (Global Positioning System) technika alkalmazására került sor. Az új programcsomag, a MIRTUSZ munkairányító rendszer feladata – mind a hálózatüzemeltetési, mind a víztermelési területeken – a tervezett karbantartási munkákból és a hibabejelentésekből, műszaki jellegű igényekből adódó és a különböző víztermelési objektumokhoz kapcsolódó munkák irányítása, az üzemirányítás és a munkaprogramozás támogatása, a digitális munkautasítások kezelése.

A víztermelés és hálózatüzemeltetés üzemirányítását a Fővárosi Vízművek Zrt. D-MON üzemirányító rendszere (SCADA – Supervisory Control And Data Acquisition system/Felügyeleti és adatgyűjtő üzemirányító rendszer) biztosítja. A rendszer on-line mérőműszerek alkalmazásával folyamatos monitoringot, távfelügyeletet és távműködtetési lehetőséget biztosít.

A laboratóriumi információs rendszer (LIS) a minőség-ellenőrzés folyamatainak támogatását szolgálja. A LIS rendeltetése a víziközmű-szolgáltatás termék-minőségellenőrzési és technológiai üzemviteli tevékenységeinek segítése, valamint a NAT (Nemzeti Akkreditálási Tanács) által is elfogadottnak minősített vizsgálólaboratóriumi ügyvitel teljes körű támogatása. A rendszer biztosítja a minőségellenőrzési adatok gyűjtését, nyilvántartja a létesítmények minőségellenőrző mintavételi pontjait, a mintavételi helyekről származó mintákat és a mintákon végzett vizsgálatok eredményeit, valamint ezekből különféle lekérdezéseket készít, ezzel támogatva az adatszolgáltatást.

## Munkahelyi egészségvédelem és biztonsági irányítási rendszer

A társaság munkavállalóinak biztonsága és egészségének védelme érdekében 2008. február 1-jei hatállyal bevezette munkahelyi egészségvédelmi és biztonsági irányítási rendszerét (MEBIR). A sikeres minősítéshez társaságunk minden dolgozója hozzájárult, a közös munka eredménye lett a 2008 júniusára megszerzett MSZ 28001:2008 szabvány szerinti MEBIR minősítés.

A MEBIR alkalmazási területe a Fővárosi Vízművek Zrt. teljes szervezete. A MEBIR hatálya kiterjed a társaság székhelyére, telephelyeire és külső munkaterületeire.





## Társadalmi felelősségvállalás

### Foglalkoztatás, juttatások

#### Munkaerő-gazdálkodás

A Fővárosi Vízművek munkajogi állományi létszáma 2007-ben 1 308, 2008-ban 1 328 fő volt. 2007-ben a munkavállalók 98,8 százalékának (1 297 fő), míg 2008-ban a munkavállalók 98,7 százalékának (1 262 fő) foglalkoztatási alapja határozatlan idejű munkaszerződés. Emellett 2007-ben 57, 2008-ban 73 fő dolgozott társaságunknál hosszabb-rövidebb ideig kölcsönzött munkavállalóként. Részmunkaidőben 2007-ben 10, 2008-ban 7 főt foglalkoztattunk. 2007-ben 86, 2008-ban 81 diák dolgozott nálunk a nyári szünetben.

#### Fluktuáció 2007-ben és 2008-ban korcsoportok szerint

Korcsoport	2007		2008	
	Kilépők száma (fő)	Kilépők aránya a munkajogi létszámhoz képest (%)	Kilépők száma (fő)	Kilépők aránya a munkajogi létszámhoz képest (%)
20 év alatt	1	0,1	0	0
21-30 év	27	2,1	21	1,6
31-40 év	34	2,6	27	2,0
41-50 év	10	0,8	16	1,2
51-60 év	63	4,8	38	2,9
61 év felett	13	1,0	6	0,5
<b>Összesen</b>	<b>148</b>	<b>11,3</b>	<b>108</b>	<b>8,1</b>

#### Fluktuáció 2007-ben és 2008-ban nemek szerint

Nem	2007		2008	
	Kilépők száma (fő)	Kilépők aránya a munkajogi létszámhoz képest (%)	Kilépők száma (fő)	Kilépők aránya a munkajogi létszámhoz képest (%)
Férfi	105	8,0	72	5,4
Nő	43	3,3	36	2,7
<b>Összesen</b>	<b>148</b>	<b>11,3</b>	<b>108</b>	<b>8,1</b>



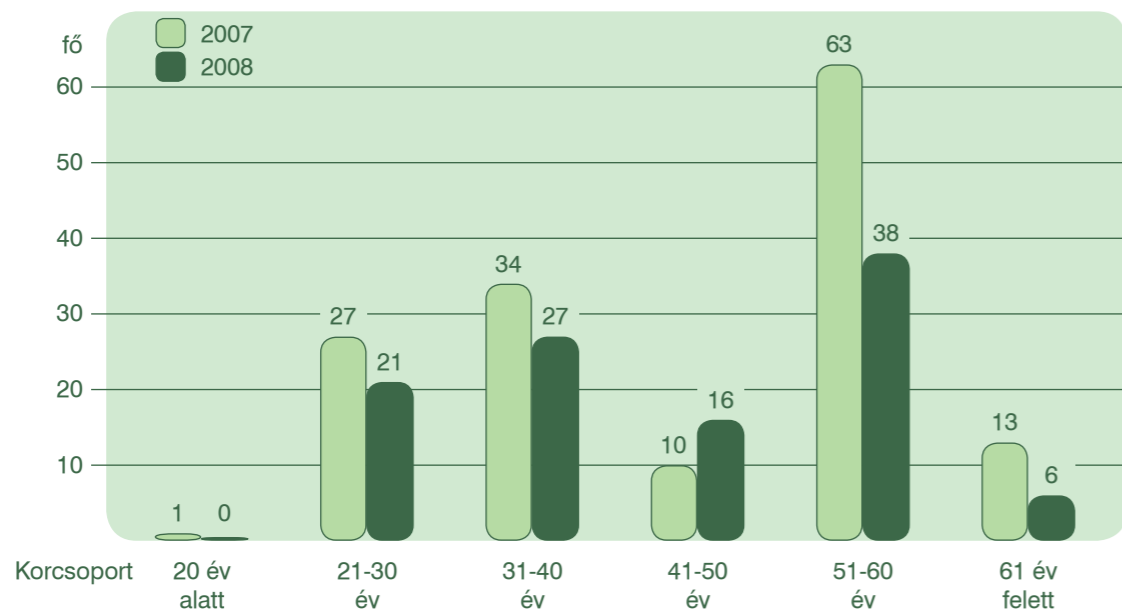




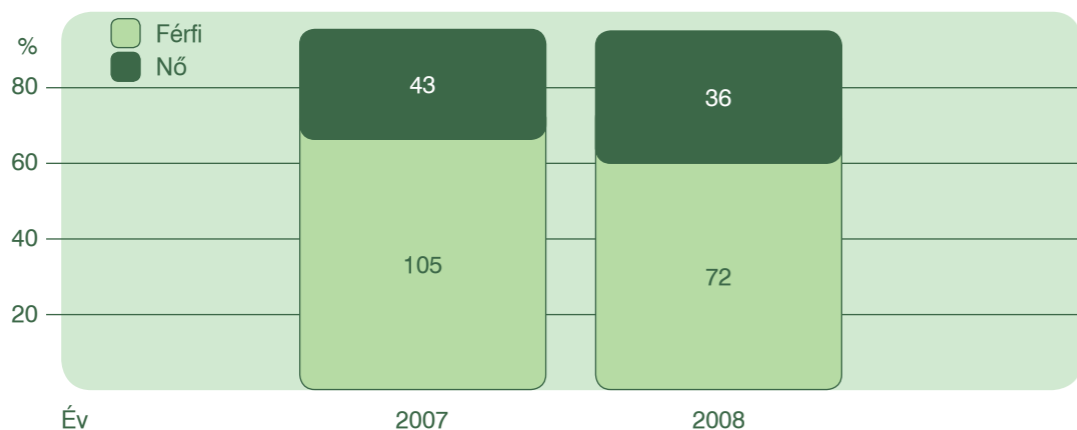
2007-ben 148, 2008-ban 108 fő lépett ki cégünkől. A kilépések nagyobb részét a munkavállalók kezdeményezték. Az 51-60 évesek korcsoportjába tartozó munkavállalók kilépésének nagyobb aránya a nyugdíjazások miatt bekövetkező munkaviszony-megszüntetésből ered, melyből jelentős mértékű a korendményes nyugdíjazás.

A fluktuáció (2007-ben 8,5 százalék, 2008-ban 12,7 százalék) egyik legfontosabb oka, hogy bár a Fővárosi Vízművek Zrt. hagyományosan és elismerten gondoskodó vállalat, melyet a munkatársak éreznek, értékelnek és megbecsülnek, hiányzik a karrierlehetőség, a teljesítmény nagyobb mértékű anyagi elismerése.

**Kilépők száma korcsoportok szerint 2007-2008**



**Kilépők aránya nemek szerint 2007-2008**



## Dolgozói elégedettség

A HEWITT Tanácsadó Kft. a Figyelő c. hetilappal közösen éves rendszerességgel dolgozói elégedettségi felmérést szervez Magyarországon. Ehhez a felméréshez csatlakozott társaságunk 2005-ben. A felmérés eredménye elmaradt a magyarországi nagyvállalati átlagértéktől (41 százalék).

A Fővárosi Vízművek célja, hogy középtávon elérje az átlagos magyar vállalati belső elégedettséget (44 százalék), hosszú távon pedig felzárkózzon a nyugat-európai átlaghoz (50 százalék).

Ezen célok elérése érdekében a Fővárosi Vízművek 2006 szeptemberében Dolgozói Elégedettség Növelése elnevezésű projektet indított.

A projekt alapvető célkitűzése volt, hogy a dolgozói elégedettséget nem érdekképviselési, hanem üzleti szempontból közelíti meg, azaz hangsúlyt fektet arra, hogy a dolgozói elégedettséget növelő intézkedések a gazdaságilag megtérülő keretek között maradjanak.

A projekt különböző intézkedésekből állt össze:

- vezetőképzés a dolgozói elégedettség fontosságáról, elégedettséget befolyásoló eszközökről
- vezetői etika alapelveinek meghatározása társaságunknál
- HAY munkakör-értékelés  
2006 márciusában bevezetésre került a Hay munkakör-értékelési rendszer, mely a 2007. májusi felülvizsgálat után az érdekképviselők 100 százalékos támogatását bírja. A munkakör-értékelési rendszer alapját képezi a bérpolitikának, a 2007. évi bérfejlesztések már ezen irányelvek mentén valósultak meg.
- „Kérdőív”  
2006 novemberében a választott szakszervezeti tisztségviselők egy kérdőívet töltöttek ki, mely a vállalati „higiénés faktorokra” kérdezett rá (munkakörnyezet, munkafolyamatok, szabályozások, működés). A kérdőív tapasztalatait 2007 első félévében a vállalatvezetés beépítette a napi gyakorlatába.
- Munkatársi értékelő rendszer bevezetése  
2007. év nyaratól éves rendszerességgel a vállalat összes dolgozója számára bevezetésre kerültek a „Munkatársi értékelő beszélgetések”.
- Service Barometer  
A projekt hátralevő feladata egy vállalati szintű belső felmérés, mely a társosztályok szolgáltatási színvonalát vizsgálja.

A projekt eredményességének mérésére előreláthatólag 2009 nyarán kerül sor.

## Juttatások

A Fővárosi Vízművek a munkavállalók megtartása, az elkötelezettség, a szociális biztonság fokozása és nem utolsósorban az egyéni igények szerinti választás szabadsága érdekében cafeteria rendszert működtet. A választható béren kívüli juttatási rendszerre való jogosultsági és egyéb feltételeket, valamint az éves keretösszeget a Kollektív Szerződés tartalmazza, melyet a társaság vezetése a Munkahelyi Szakszervezettel közösen évente felülvizsgál. A további részletszabályokat vezérigazgatói utasítás rögzíti.





A cafeteria rendszerben nyújtott lehetőségek mellett a Fővárosi Vízművek munkavállalói számára számos juttatást nyújt, így például csoportos élet-, baleset- és egészségbiztosítást, iskolakezdési támogatást, karácsonyi ajándékutalványt, visszatértendő kamatmentes lakásépítési, vásárlási támogatást.

Társaságunk nem tesz különbséget a juttatásra jogosultság megállapításakor a munkavállalók között aszerint, hogy milyen fajtájú munkaszerződés (határozott, határozatlan), illetve milyen munkaidő (teljes- vagy részmunkaidő) alapján foglalkoztatja őket.

### Munkaügyi kapcsolatok

A Fővárosi Vízművek Zrt.-nél a munkavállalók érdekeinek védelmében egy, a kollektív szerződés megkötésére jogosult szakszervezet működik. A Munkahelyi Szakszervezetnek a munkavállalók több mint 64 százaléka a tagja. A társaság a munkavállalók egyesületi és kollektív szerződéshez való jogát nem korlátozza.

A Fővárosi Vízművek munkavállalói számára mind ágazati, mind helyi kollektív szerződés biztosít a Munka Törvénykönyvében meghatározottaktól eltérő jogokat és kötelezettségeket. A helyi és a Vízügyi Ágazati Kollektív Szerződés hatálya kiterjed minden alkalmazottként foglalkoztatott munkavállalóra, az első számú vezető kivételével. A társaság és a Munkahelyi Szakszervezet által kötött Kollektív Szerződés tartalmát a munkáltató és a szakszervezet minden évben felülvizsgálja.

A Fővárosi Vízműveknél a helyi kollektív szerződés rögzíti, hogy minden átszervezésről, gazdasági eseménnyel összefüggő, illetve a munkavállalók nagyobb csoportját érintő változásról szóló írásos, döntés-előkészítő dokumentumot legalább 10 munkanappal a tárgyalások megkezdése előtt a munkáltatónak át kell adnia a Munkahelyi Szakszervezet részére. A szakszervezet a dokumentumot 8 napon belül véleményezi, konzultációt, egyeztetést kezdeményez. A csoportos létszámleépítésre a Munka Törvénykönyve egyéb határidőket állapít meg.

A Kollektív Szerződés – összhangban a víziközmű-ágazat kollektív szerződésében foglaltakkal – meghatározza, hogy az annak megvalósulásával kapcsolatos vitákat 5 napon belül a feleknek egyeztetniük kell.

A társaság vezetése minden évben tárgyalásokat folytat az érdekképviselőkkel a Kollektív Szerződés módosításáról. A kollektív szerződés módosításainak megbeszélése, illetve a bértárgyalások évek óta konstruktív szellemben, sikeresen és eredményesen, jó hangulatban zajlanak.

Társaságunknál működik Üzemi Tanács is, melynek jelenlegi tagjait a munkavállalók 2007-ben választották meg. Az Üzemi Tanács és a munkáltató kapcsolatát a Munka Törvénykönyvén túlmenően Együtműködési Megállapodás szabályozza.

### Esélyegyenlőség, etika

A Fővárosi Vízművek Zrt. és a Munkahelyi Szakszervezet megállapodása révén a társaság 2004. december 31-től rendelkezik Esélyegyenlőségi Tervvel, melynek célja

- az egyenlő bánásmód betartása,
- az esélyegyenlőség elősegítése érdekében a munkaügyi folyamatok betartása,
- a munkakörülmények javítása – különös tekintettel a 40 év feletti munkavállalók helyzetének javítására,
- a nyugdíjas korba való átmenet megkönnyítése,
- a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatásának segítése,
- a családos munkavállalók kiemelt támogatása,
- a képzés, továbbképzés, átképzés segítése.

Az Esélyegyenlőségi Terv teljesülésének vizsgálatára a társaság esélyegyenlőségi referenst nevezett ki.

A diszkriminációmentes működés kiküszöbölésére a társaság 2004-ben Etikai Kódexet alkotott, melyben lefektette azokat az alapvető erkölcsi normákat, melyeket a cég elvár munkatársaitól. A Fővárosi Vízművek Zrt.-nél a munkáltató, az Üzemi Tanács és a Munkahelyi Szakszervezet által delegált tagokból álló Etikai Bizottság működik, amelynek feladata az Etikai Kódexben foglalt normák betartásának figyelemmel kísérése, értékelése, etikai vétségre utaló esetek kivizsgálása.

Az Etikai Bizottsághoz eljárási kérelmet a Fővárosi Vízművek munkavállalói, a Felügyelő Bizottság és az Igazgató Tanács tagjai, illetve olyan személyek nyújthatnak be, akik ellen a Fővárosi Vízművek munkavállalói, a Felügyelő Bizottság és az Igazgató Tanács tagjai vélt vagy valós etikai sérelmet követtek el.

Az etikai eljárás keretében az Etikai Bizottság kivizsgálja a hozzá beérkezett kéréseket, és a vizsgálat eredményének megfelelően alakítja ki állásfoglalását. A 2007-ben egy ügy került az Etikai Bizottság elé, mely megoldási javaslattal zárult az érintettek felé. 2008-ban hátrányos megkülönböztetéssel összefüggő eset nem volt társaságunknál.

Az Etikai Bizottság minden, az Etikai Kódex normáiba ütköző, illetve az egyenlő bánásmód elveit megsértő esetet köteles kivizsgálni, amennyiben feltételezett etikai vétség elkövetésének állításával keresik meg.

### Irányító testületek

Társaságunk részvénytársasági formában működik. Legfőbb döntéshozó szerv a Közgyűlés, mely a részvényesek összességéből áll. A Közgyűlés feladata a részvénytársaság alapvető, stratégiai kérdéseiben való döntések meghozatala. A Közgyűlésen tanácskozási joggal az Igazgatóság tagjai, a Felügyelő Bizottság tagjai, valamint a vállalat könyvvizsgálója is részt vesz.

Az Igazgatóság a részvénytársaság legmagasabb szintű ügyvezető szerve. Az Igazgatóság jogait és feladatait testületként gyakorolja. Az Igazgatóság a Közgyűlés által megválasztott hét tagból áll. Az Igazgatóság feladata, hogy kialakítsa és irányítsa a részvénytársaság munkaszervezetét. Az Igazgatóság tagjai függetlenek, nem alkalmazottai a társaságnak.

Az Igazgatóság előzetesen elfogadott éves munkaterv alapján, igazgatósági üléseken tekinti át és felügyeli a társaság stratégiai kérdéseit, illetve dönt kérdésekben.

Az Igazgatóság bármely tagja jogosult javaslatot tenni az ülés napirendjére. Az ülések végleges





napirendjét az Igazgatóság elnöke hagyja jóvá. Az Igazgatósági ülés javasolt napirendjét az ülést megelőzően meg kell küldeni a Felügyelő Bizottság minden tagjának. Az Igazgatóság tagjainak nyilatkozniuk kell arról, hogy a gazdasági társaságról szóló törvényben meghatározott összeférhetlenség esetükben nem áll fenn.

Az Igazgatóságnak 6 férfi és 1 női tagja van.

A Felügyelő Bizottság kontrollszerv. Folyamatosan figyelemmel kíséri a Fővárosi Vízművek ügyvezetését, üzletpolitikai döntéseit, véleményezi a Közgyűlés elé terjesztendő indítványokat, javaslatokat. A Felügyelő Bizottságnak betekintési joga van a társaság könyveibe, a vállalat valamennyi vezetőjétől felvilágosítást kérhet, jelentést igényelhet. 12 tagból áll. Tagjainak egyharmada a társaság munkavállalóinak képviselőiből áll. A munkavállalói képviselőket a Felügyelő Bizottságba az Üzemi Tanács jelöli a munkavállalók soraiból, a Munkahelyi Szakszervezet véleményének meghallgatása után. A Felügyelő Bizottságban a munkavállalói küldöttek a többi taggal azonos jogok illetik meg, és azonos kötelezettségek terhelik. Ha a munkavállalói küldöttek véleménye a Felügyelő Bizottság többségi álláspontjától egyhangúlag eltér, a munkavállalók kisebbségi álláspontját a társaság Közgyűlésén ismertetni kell.

#### Az Igazgatóság tagjainak életkor szerinti megoszlása

Korcsoport	2007 Létszám (fő)	2008 Létszám (fő)
30 év alatti	-	-
30-50 év közötti	5 fő	4 fő
50 év feletti	2 fő	3 fő

#### A Felügyelő Bizottság tagjainak életkor szerinti megoszlása

Korcsoport	2007-2008 Létszám (fő)
30-50 év közötti	4 fő
50 év feletti	8 fő
<b>Összesen</b>	<b>12 fő</b>

A 12 tagú Felügyelő Bizottság 4 nő és 8 férfi tagból áll.

A társaság vezérigazgatóját a Közgyűlés nevezi ki. A vezérigazgató a feladatait a Szervezeti és Működési Szabályzat, valamint az Igazgatóság határozatainak megfelelően látja el az éves üzleti tervre tekintettel. A vezérigazgató dönt az Igazgatóság határozatainak végrehajtása során felmerülő kérdésekben, illetve irányítja a részvénytársaság munkaszervezetét, és a társaság alkalmazottai felett a munkáltatói jogokat gyakorolja.

#### Munkavállalók megoszlása, bérek

A vezetők és alkalmazottak megoszlása nem és életkor alapján:

Beosztás	Nem			Korcsoport			
	Férfi	Nő	Összesen	30 év alatti	30-50 év közötti	50 év feletti	Összesen
<b>2007</b>							
Felsővezetők	8	2	10	0	9	1	10
Középvezetők	33	18	51	1	37	13	51
Alkalmazottak	890	357	1 247	169	754	324	1 247
<b>Összesen</b>	<b>931</b>	<b>377</b>	<b>1 308</b>	<b>170</b>	<b>800</b>	<b>338</b>	<b>1 308</b>

<b>2008</b>							
Felsővezetők	7	2	9	0	8	1	9
Középvezetők	35	17	52	1	40	11	52
Alkalmazottak	918	349	1 267	162	789	316	1 267
<b>Összesen</b>	<b>960</b>	<b>368</b>	<b>1 328</b>	<b>163</b>	<b>837</b>	<b>328</b>	<b>1 328</b>

A férfiak és nők alapfizetésének egymáshoz viszonyított aránya beosztási kategória szerint

Besorolás megnevezés	A nők bére a férfiak bérének %-ában	Különbség	A férfiak bére a nők bérének %-ában	Különbség
<b>2007</b>				
Betanított munkás	85,91%	14,09%	116,40%	-16,40%
Fizikai csoportvezető	Női munkavállalók nincsenek e kategóriába sorolva			
Mesterszakmunkás				
Segédmunkás				
Szakmunkás	91,27%	8,73%	109,56%	-9,56%
Termelésirányító	108,30%	-8,30%	92,34%	7,66%
Ügyintézők	83,73%	16,27%	119,44%	-19,44%
Ügyviteli alkalmazottak	97,06%	2,94%	103,03%	-3,03%
Vezető	98,48%	1,52%	101,54%	-1,54%

<b>2008</b>				
Betanított munkás	89,74%	10,26%	111,48%	-11,48%
Fizikai csoportvezető	Női munkavállalók nincsenek e kategóriába sorolva			
Mesterszakmunkás				
Segédmunkás				
Szakmunkás	90,43%	9,57%	110,61%	-10,61%
Termelésirányító	111,62%	-11,62%	89,60%	10,40%
Ügyintézők	83,70%	16,30%	119,47%	-19,47%
Ügyviteli alkalmazottak	100,69%	-0,69%	99,30%	-0,70%
Vezető	106,93%	-6,93%	93,50%	6,50%





A Fővárosi Vízműveknél a nők és férfiak bére közötti különbség többségében mind a magyarországi 11 százalékos, mind az Európai Unióban meglévő 15 százalékos – a férfiak javára történő – eltolódáshoz képest jobb képet mutat.

Társaságunkat jogszabályban meghatározott minimálbér, illetve garantált bérminimum köti a munkavállalók személyi alapbérének meghatározásánál, továbbá a Fővárosi Vízművek Zrt. ajánlasként elfogadta a Víziközmű Ágazati Kollektív Szerződés tarifarendszerét, mely az alapbér-minimumokat határozza meg besorolási kategóriánként.

Ezen felül a munkahelyi Kollektív Szerződés tartalmaz egy besorolási és tarifarendszert, amely – a Víziközmű Ágazati Kollektív Szerződéshez hasonlóan – meghatározza az egyes besorolási kategóriákhoz tartozó minimum alapbér és egy 1,1-től 9,6-ig terjedő szám szorzata. Ennek eredményeként társaságunk a jogszabályi minimálbéren egyetlen munkavállalót sem foglalkoztat.

A társaságnál (mint jelentős telephely) 2007. évben a kezdő fizetés a minimálbér 148,9 százaléka szellemi munkavállalóknál, 160,3 százaléka fizikai munkavállalók esetén. Ezek az adatok 2008-ban szellemi munkavállalókra vonatkozóan 144,9 százaléka, fizikai munkavállalók esetén 155,1 százaléka.

A bruttó átlagkereset az országos minimálbérhez képest 2007-ben és 2008-ban is 425 százaléka volt.

### Emberi jogok

Társaságunknál nincs szervezett képzés az emberi jogokra vonatkozó szabályozásokból. A belső dokumentumok (Etikai Kódex, Esélyegyenlőségi Terv, Kollektív Szerződés) megtalálhatóak a társaság intranet-felületén, továbbá a munkavállalók tájékoztatót kapnak a lakcímkre küldött vállalati újságban is, így minden munkavállaló hozzájuthat az eljárásokkal kapcsolatos információkhoz.

A Fővárosi Vízművek Üzembiztonsági osztálya 130 fő fegyveres biztonsági őrt foglalkoztat, akiknek feladata a víztermelés zavartalanágának biztosítása, a társasági vagyon védelme, valamint a vízbázis-védelem. A fegyveres biztonsági őri állomány teljes létszáma évente 8 alkalommal részben ismétlődő elméleti és gyakorlati oktatásban, ahol – többek között – a szabályos szolgálati intézkedések végrehajtását gyakorolják. A Fegyveres Biztonsági Őrség Szolgálati Szabálya foglalja magában azokat a normákat, amelyeket munkavállalóinknak be kell tartaniuk.

Társaságunk a rendkívüli munka elrendelésénél a hatályos munkajogi szabályoknak, valamint a helyi és ágazati kollektív szerződéseknél megfelelően jár el. A munkavállalókkal történő előzetes egyeztetés nélkül kizárólag baleset, elemi csapás vagy súlyos kár, továbbá az életet, egészséget, testi épséget fenyegető közvetlen és súlyos veszély miatt fordulhat elő rendkívüli munkavégzés elrendelése.

Mivel a magyar munkajogi szabályokat társaságunk maradéktalanul betartja, nem adódik olyan helyzet sem, hogy a munkáltató kényszermunkát vagy gyermekmunkát alkalmazzon.

### Munkahelyi egészség és biztonság

Társaságunk kiemelten fontosnak tartja a munkahelyi egészség és biztonság kérdését, a munkavállalók egészségének megőrzését, illetve a biztonságos munkavégzés biztosítását.

Ennek is köszönhető, hogy a Fővárosi Vízműveknél 2006-ban a munkabalesetek aránya 4,89 százaléka, 2007-ben 3,19 százaléka, 2008-ban 5,49 százaléka, abszolút értékben 11 db, 6 db illetve 13 db volt, halálal végződő munkahelyi baleset nem történt. A betegállományok aránya 2006-ban 0,56 százaléka, 2007-ben 0,16 százaléka, 2008-ban 0,24 százaléka.

A munkahelyi egészség és biztonság kérdésével több bizottság is foglalkozik a Fővárosi Vízműveknél:

- **Munkavédelmi Bizottság**  
A munkavállalók az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzéssel összefüggő jogai és érdekeik képviseletére jogosultak maguk közül képviselőket választani. Társaságunknál 7 fős Munkavédelmi Bizottság működik. A napi termelési, üzemeltetési folyamatok szerves részeként balesetmegelőző, helyzetfeltáró intézkedést igénylő feladatokat végeznek a munkáltatóval együttműködve.
- **Rehabilitációs Bizottság**  
A Rehabilitációs Bizottság feladata a megváltozott munkaképességű munkavállalók számára az egészségi állapotuknak, illetve képzettségüknek megfelelő munkakör megtalálása, a továbbfoglalkoztatás irányának kijelölése.  
A Rehabilitációs Bizottság munkájában részt vesz a munkavállalói képviselet oldaláról a Munkahelyi Szakszervezet, az Üzemi Tanács és a Munkavédelmi Bizottság egy-egy képviselője.
- **Munkavédelmi megbízottak**  
A Fővárosi Vízműveknél 20 munkavédelmi megbízott végez munkavédelmi feladatokat a különböző telephelyeken – munkakörük ellátása mellett – a Munkavédelmi csoport irányításával, a választott Munkavédelmi Bizottsággal együttműködve. Munkájukért a Kollektív Szerződésben meghatározott havi pótlékban részesülnek.

Társaságunk különböző támogató programokkal nyújt segítséget munkavállalói számára:

Megelőzés/kockázatkezelés	Oktatás/képzés	Tanácsadás
<ul style="list-style-type: none"> <li>• foglalkozás-egészségügyi orvos</li> <li>• egészségügyi szűrés: teljes laborvizsgálat, hasi ultrahang</li> <li>• kockázatelemzések végzése (számítógépes munkahely, munkahely, gépek berendezések, munkakör, kémiai, emelőgépek)</li> <li>• Munkavédelmi Szabályzat</li> <li>• Kollektív Szerződés</li> <li>• védőeszközök, védőruhák</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• munkavédelmi oktatás</li> <li>• elsősegély-nyújtó képzés</li> <li>• klór-képzés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• foglalkozás-egészségügyi orvos</li> <li>• szakorvosi tanácsadás egészségügyi szűrő program keretében</li> <li>• menedzser-szűrés</li> </ul>





A társaság és a Munkahelyi Szakszervezet által kötött Kollektív Szerződés tartalmazza az egészségre és biztonságra vonatkozó megállapodásokat, melyek:

- munkaközi szünet biztosítása,
- egészségügyi ellátás (foglalkozás-egészségügyi szolgálat, reumatológiai szolgáltatás),
- sérülékeny csoportok (pl. terhes nők, fiatalok, nyugdíjkorú munkavállalók) foglalkoztatásának korlátozása,
- munkaruha-juttatás,
- kedvezményes üdülési lehetőségek,
- rekreációs keret biztosítása a Szakszervezet részére.

### Képzés, oktatás

A Fővárosi Vízművek Zrt. fontosnak tartja a munkavállalók szakmai tudásának folyamatos fejlesztését, a változó munkakörnyezethez való alkalmazkodás elősegítését, és nem utolsósorban a képzés motiváló szerepét is. Ennek érdekében a munkavállalók oktatása évente összeállított képzési terv alapján történik. Társaságunknál számos belső és külső képzés vehető igénybe: iskolarendszerű képzések, tanfolyamok, továbbképzések, konferenciák, készségfejlesztő és egyéb tréningek, külföldi nyelvi képzés és szakmai gyakorlat.

Társaságunk azon képzéseket támogatja, melyek a munkakör betöltéséhez kötelezőek, szükségesek vagy hasznosak, vagyis a Fővárosi Vízművek érdekeit szolgálják. Az ismeretek megszerzését tanulmányi szerződéssel, fizetetlen és fizetett tanulmányi szabadság biztosításával, munkaidő-kedvezménnyel, a képzési költség megfizetésével, valamint utazási költségtérítéssel segítjük. A tanulmányi szabadság vonatkozásában a Munkahelyi Szakszervezet és a Munkáltató között a Kollektív Szerződésben rögzített megállapodás van, mely a törvénynél kedvezőbb feltételeket biztosít.

Az iskolarendszerű képzések jellemzően műszaki jellegűek, mint a Bajai Főiskola vagy a Budapesti Műszaki Főiskola vízellátás-csatornázás, műszaki menedzser szakirányai.

2007-ben és 2008-ban az ágazat számára jelentős Országos Ivóvíz-ágazati Konferencián, az Országos Víziközmű-konferencián, valamint több olyan rendezvényen vettek részt munkavállalóink, melyek a törvényi változások és új szakmai ismeretek megszerzésére adtak lehetőséget.

Külföldi angol nyelvi képzésben 2007-ben 8, 2008-ban 4 fő vett részt. Munkavállalóink lehetőséget kaptak, hogy külföldi konferenciákon, illetve szakmai gyakorlatokon vegyenek részt Franciaországban, Németországban és Nagy-Britanniában.

Az egy főre jutó képzési órák száma 2007-ben 23,83, 2008-ban 35,2 óra volt. A nagyobb létszámot érintő belső és külső képzések a következők voltak:

- Kick-off – MBO teljesítményértékelési rendszerrel kapcsolatos évnitő képzés felsővezetők, középvezetők részvételével,
- árvízvédelmi képzés az operatív törzs részére (2008-ban 13 fő),
- vezetőképzés – munkatársi értékelő beszélgetések rendszere,

- projektmenedzsment – e-learning,
- cégiskola elsősorban új belépő szellemi és fizikai dolgozóknak 2007-ben 80 fő, 2008-ban 121 fő részvételével,
- több szervezeti egységünkél szakmai tartalommal bővített csapatépítő tréningek,
- interjútechnika vezetőknél,
- kishajó-vezetői gyakorlati frissítő oktatás két alkalommal,
- face to face és csoportos angol nyelvi képzés 2007-ben 75 fő, 2008-ban 72 fő részére (munkatársak és vezetők),
- elsősegélynyújtó tanfolyam (2007-ben 10 fő, 2008-ban 159 fő),
- speciális elsősegélynyújtó oktatás klórozást végző munkavállalók számára (2008-ban 42 fő),
- informatikai képzések (Word, Excel oktatás 2007-ben 62 fő, 2008-ban 135 fő részére, Mirtusz frissítő oktatás 2007-ben 63 fő részére, Optimusz-rendszer képzés 2007-ben 198 fő részére),
- informatikai biztonsági oktatás minden munkavállaló számára,
- 2007-ben ISO14001:2004 környezetirányítási rendszer oktatása minden munkavállaló számára,
- visszaélés elleni szabályzat – train the trainer képzés 2007-ben 17 fő vezető részére,
- ismétlő tűzvédelmi oktatás minden munkavállaló számára,
- tűzvédelmi szakvizsga (2008-ban 138 fő),
- munkavédelmi oktatás,
- kis-, nehéz- és könnyűgépkézelt, valamint teherkötöző tanfolyam (2008-ban 113 fő),
- minilabor oktatása a társaság segélynyújtó akcióiban résztvevő munkatársak részére (2008-ban 23 fő),
- vészhelyzeti (havária) forgatókönyv oktatása (2008-ban 41 fő),
- klórozási vészhelyzet oktatása a Vízművelési és Környezetvédelmi osztály munkatársai részére (2008-ban 22 fő),
- környezetvédelmi képzések az érintett szervezeti egységek munkatársai számára.

A szakképzési hozzájárulás terhére a Fővárosi Vízművek Zrt. 2007-ben 17, míg 2008-ban 12 oktatási intézményt támogatott. Olyan szakiskolák vagy felsőoktatási intézmények működéséhez járult hozzá társaságunk, melyek tanulói a későbbiekben esetleg munkavállalóinkká válhatnak.

### Munkaviszony megszűnése, nyugdíjazás

A munkavállalók számára készített „Hogyan tovább?” elhelyezkedést, munkahelykeresést segítő kiadvány a munkaviszony megszűnésétől az új munkahely megtalálásáig nyújt segítséget. A kiadvány egy teljes fejezetet szentel a nyugdíjazással kapcsolatos információknak. A füzetet társaságunk folyamatosan frissíti annak érdekében, hogy a munkavállalók aktuális információkat kapjanak.

A Fővárosi Vízművek által kidolgozott nyugdíjpolitika szerint a munkáltatói jogkört gyakorló vezető köteles az érintett munkavállalóval az öregségi nyugdíjkorhatár betöltése előtt 3 hónappal beszélgetést kezdeményezni – felkészítésként a munkavégzés lezárására.

A korengedményes nyugdíjra adott évben jogosult munkavállalókat a munkáltató nyilatkoztatja, hogy a nyugdíjat igénybe kívánják-e venni.





### Teljesítményértékelés

Társaságunknál minden munkavállaló kap visszajelzést a teljesítményére vonatkozóan évente legalább egy alkalommal. Ez alól kivételt képeznek a teljesítményértékelés időszakában passzív állományban lévő, valamint a próbaidejüket töltő munkavállalók. A teljesítményértékelési rendszerrel kapcsolatban mind az értékelők, mind az értékelték évente oktatásban részesülnek.

A társaság felső- és középszintűinek teljesítménye MBO (Management by Objectives) rendszer segítségével kerül értékelésre. A teljesítmény értékelése az előre kitűzött szakmai feladatok megvalósítása, a költséghatékonyság, a vállalati összeredmény, a munkavédelmi szabályok betartása, valamint az agglomeráció és kereskedelem-fejlesztés kritériumok alapján történik. A teljesítményértékeléshez vezetői prémiumrendszer kapcsolódik. A prémium az előző bekezdésben felsorolt szempontok értékelése alapján kerül kifizetésre.

### Díjak

Munkatársaink rendszeresen megmérettetik magukat különböző pályázatokon, illetve versenyeken, ezek eredményeképpen számos elismerést is kapott társaságunk, így:

- Kiemelt elismerést kaptak az Integrált Irányítási Központ és a Hálózati rekonstrukciótervezés pályaművek a XVI. Magyar Innovációs Nagydíj pályázaton.
- Empléklapok adott át Budapest főpolgármestere a víztisztító- és csomagológép tíz éves üzemeltetésért.
- Harmadikok lettünk a víziközmű-szerelőversenyen, és megnyertük az Országos Ügyfélszolgálati Versenyt.
- Guinness rekorderek lettünk a legtöbb résztvevővel megrendezett tömeges szódavízivásban.
- A Rövidpályás Úszó Európa-bajnokság keretében, az azt követően megrendezett jótékonyági úszóversenyen váltóúszásban aranyérmes lett társaságunk csapata.
- Az Európai Energiabajnokság versenyben nemzeti első helyezett lettünk Központi irodaházunk egy éves energia-megtakarításával.
- Minőségi díjat kapott a 140 éves jubileumra készített honlapunk az „Év honlapja” pályázat kultúra kategóriájában.
- Budapest Építészeti Nívódíja 2008 pályázat elismerő oklevelét és Média Építészeti Díjat kapott az új Budafoki Víztorony terve.

### Érintett felek

A Fővárosi Vízművek külső kapcsolatrendszere alapvetően nyolc fő irányba terjed ki: fogyasztóink, befektetőink, tevékenységünk különböző területeit szabályozó és ellenőrző hatóságok, a szolgáltatási területünkön működő önkormányzatok, társaságok, beszállítók, szakmai szervezetek, társadalmi szervezetek.

Társaságunk arra törekszik, hogy valamennyi területen a főváros egyik meghatározó közszolgáltatójától elvárt korrekt hozzáállást, felelősségteljes magatartást tanúsítson. Jelentési és beszámoló kötelezettségeinknek határidőben és magas színvonalon teszünk eleget. Munkatársaink, szakértőink háttéranyagok, tanulmányok készítésével segítik elő a törvény- és jogszabály-alko-

tási tevékenységet. Szakmai eseményeken, konferenciákon mind a résztvevők, mind az előadók számát tekintve élen járunk Magyarországon, de számos külföldi felkérést is kapnak szakembereink.

### Fogyasztóink

A Fővárosi Vízművek ellátási területe a fővároson kívül számos agglomerációs településre is kiterjed, ami azt jelenti, hogy felelősségünk közel kétfélmillió ember ivóvízellátása. Fogyasztóink az önálló bekötési vízmérővel, valamint a lakásokban elhelyezett lakás-mellékmérővel rendelkező vízhasználók. Megkülönböztetünk ipari, közületi, társasházi és családi házas fogyasztókat.

2007-ben 11 726 közületi fogyasztót és 618 730 lakossági fogyasztót tartottunk nyilván, ez utóbbiból 196 581 fővízmérővel, 422 149 mellékvízmérővel rendelkező ügyfél.

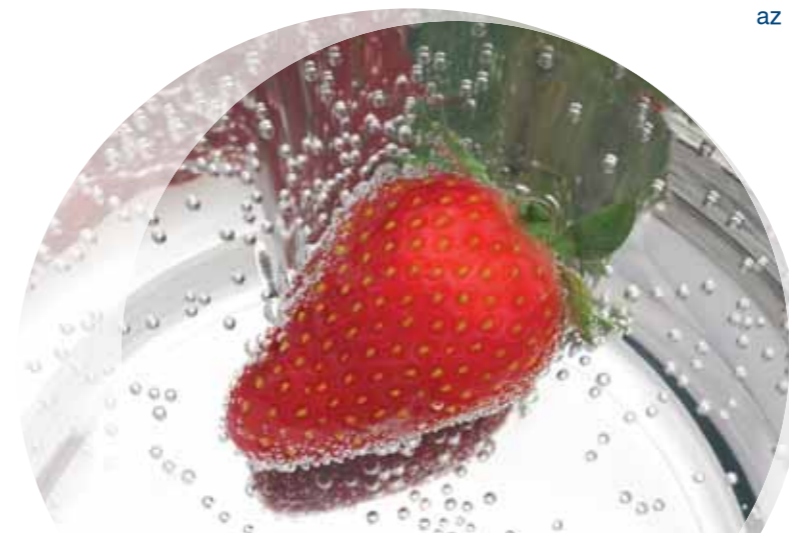
A Fővárosi Vízművek törekszik arra, hogy ügyfeleivel folyamatos kommunikációt folytasson. Ügyfélszolgálati csatornáink egyszerre biztosítják a hagyományos és a kor szellemének megfelelő elektronikus ügyintézés lehetőségét. Személyes ügyfélszolgálati irodánk mellett fogyasztóinknak telefonos ügyfélszolgálatunkon, internetes portálunkon keresztül is lehetőségük van az ügyintézésre. Hetente egy napon mind személyes ügyfélszolgálati irodánk, mind telefonos ügyfélszolgálatunk meghosszabbított nyitva tartással igyekszik igazodni a fogyasztók igényeihez. Állandó kommunikációs lehetőséget jelent a számlánk hátoldala, amelyet minden esetben fel is használunk a társaságunkkal kapcsolatos információk eljuttatására.

Külön kört képviselnek a társasházi közös képviselők, akik egy-egy lakóközösség érdekeinek képviseletében kerülnek kapcsolatba társaságunkkal. Számukra találkozókat szervezünk, külön időpontot biztosítunk az ügyintézésre, tájékozódásra. Rendszeres résztvevői vagyunk a Fővárosi Önkormányzat által szervezett Társasházi Közös Képviselek Fórumának is.

### Ügyfél-elégedettség

A Fővárosi Vízművek kiemelt hangsúlyt fektet arra, hogy fogyasztói milyennek ítélik meg tevékenységét. Minden évben 1 000 fős reprezentatív minta megkérdezésével végez külső közvélemény-kutató cég segítségével ügyfél-elégedettségi felmérést. A kutatás többek között kitér arra, milyennek ítélik ügyfeleink a társaság általános képét, értékeit, mi a véleményük a szolgáltatás, az ügyfélkapcsolati tevékenység, a csapvíz minőségéről, hogyan értékeli közterületi munkavégzésünket, mennyire elégedettek az ügyintézési lehetőségekkel, mennyire ismerik a vízórakkal kapcsolatos tennivalókat, illetve milyennek a vízfelhasználási szokásaik.

A fogyasztói elégedettség mérése mellett 2007-ben a lakosság vízfelhasználási szokásait is vizsgáltuk, mivel az összes fogyasztásról pontos adatokkal rendelkezünk, azonban az elfogyasztott víz felhasználási területek szerinti (ivás, öntözés, fürdés, mosogatás stb.) megoszlásáról, a fogyasztói szokások változásának irányáról, részleteiről nem állnak rendelkezésre információk.





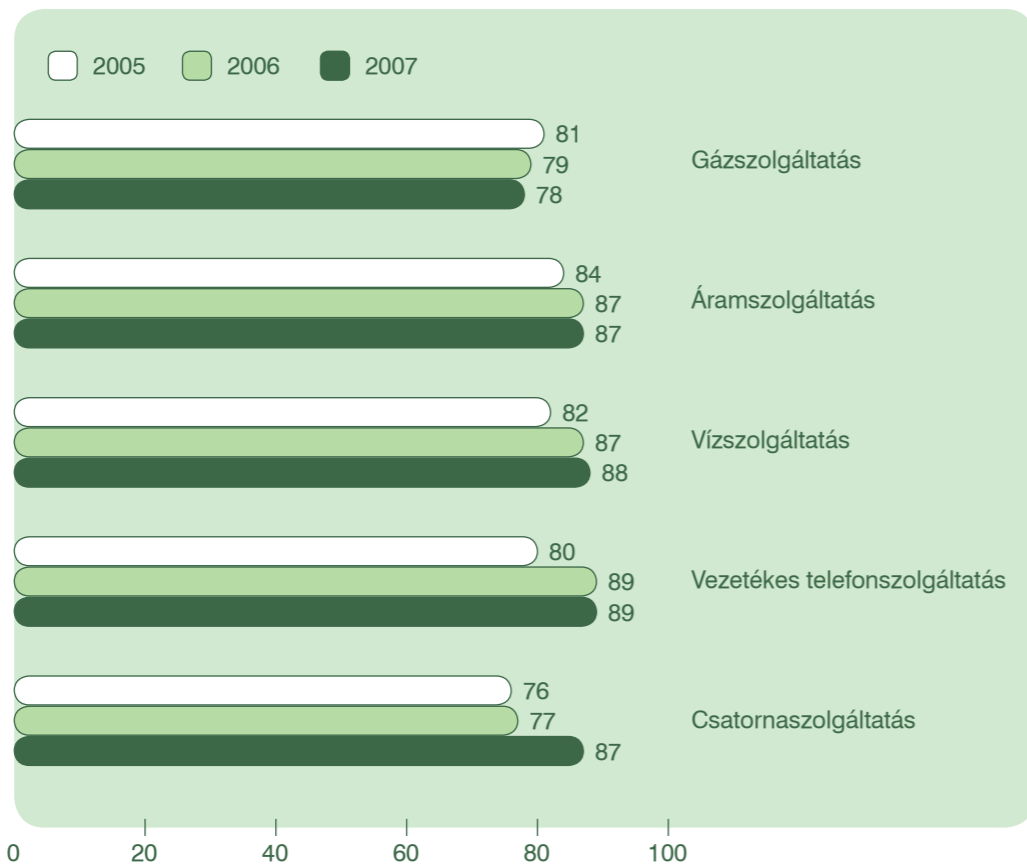
A közvélemény-kutatás lényegi részét képezte még az ügyfélszolgálatokkal kapcsolatos elégedettség, valamint a kommunikációs csatornákkal kapcsolatos fogyasztói preferenciák vizsgálata, amit szintén a korábbiaknál alaposabban, a telefonos, valamint az éjszakai és hétféligi ügyfélszolgálat jellemzőire részletesen is kitérve vizsgáltunk meg.

A közvélemény-kutatás célcsoportját a Budapesten és annak – a Fővárosi Vízművek ellátási területéhez tartozó – agglomerációs körzeteiben található, vezetékes vízzel ellátott háztartások képezték (802 662 db háztartás). Összesen 1 049 db interjú készült.

A felmérés eredménye szerint a Fővárosi Vízművek összeségében megbízható, jó minőségű szolgáltatást nyújtó vállalat. Olyan cég, amellyel kevés dolga akad a fogyasztóknak, de munkatársainak udvarias és hatékony közreműködésére kritikus helyzetben is lehet számítani. Olyan közüzemi szolgáltató, amely megállja a helyét akkor is, ha az időbeli stabilitás próbáját kell kiállnia, és akkor is, ha más közműcégekkel hasonlítjuk össze.

Az ügyfélelégedettség-felmérés számai ismét igazolták, hogy kollégáink az elmúlt időszakban is jórészt a fogyasztók megelégedésére végezték munkájukat. Az elégedettségi mutatók rendre stabil minőségképről árulkodnak, az átlagértékek jórészt állandóak vagy kismértékű javulást mutatnak.

**Egyes közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség 100-as skálán megjelenítve (0-egyáltalán nem elégedett, 100-teljes mértékben elégedett)**



A Fővárosi Vízművekkel kapcsolatos összéledettséég 100 fokozatú skálán 90 pontos átlagos értéket ért el, ami kismértékű előrelépést jelent az előző évhez képest. Ezzel vállalatunk megerősítette pozícióját a közüzemi szolgáltatók élbolyában.

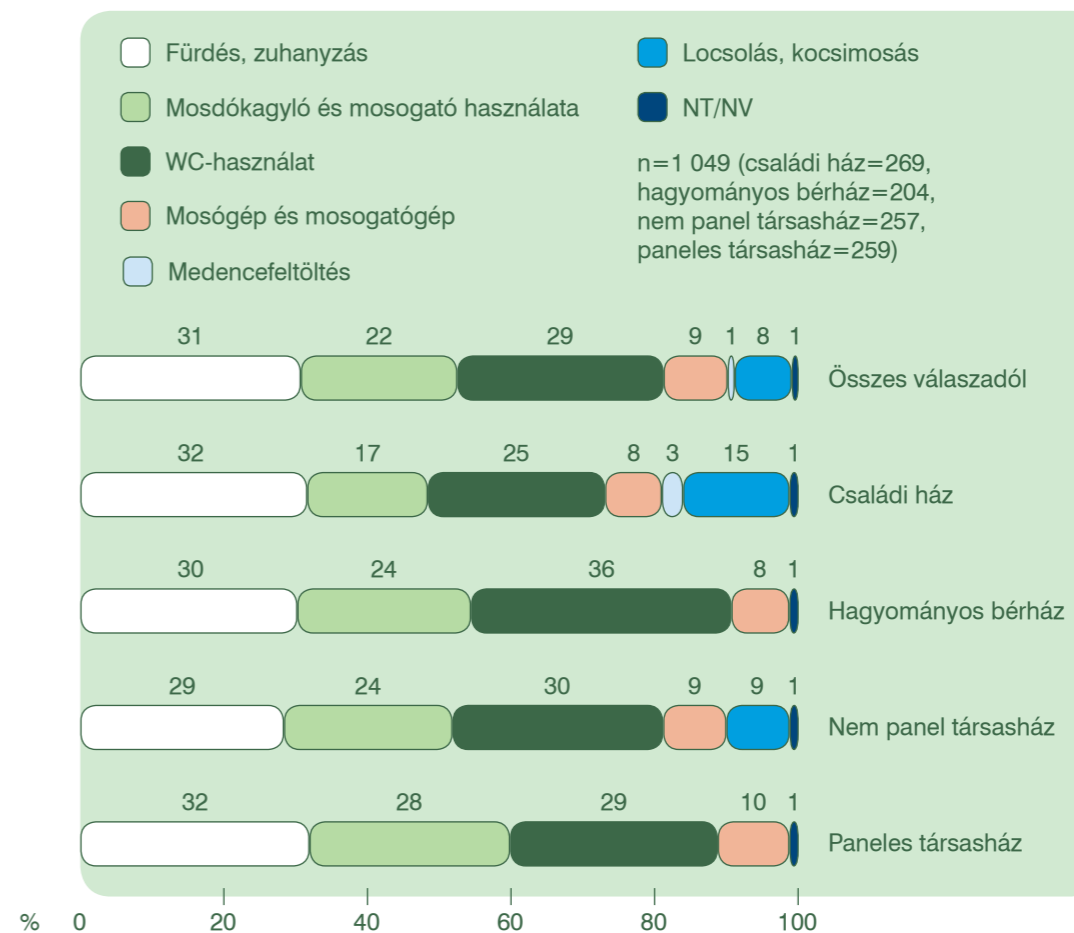
Hasonlóan kedvező képet kaptunk a vízszolgáltatással kapcsolatos elégedettségről. Bár a fogyasztók jelentős részében él a kép, miszerint a vezetékes ivóvíznél előnyösebb a palackozott vizek fogyasztása, a túlnyomó többség a tisztaság és egyéb dimenziók kapcsán is maradéktalanul elégedett alapszolgáltatásunkkal, amit a 90 pont körüli átlagértékek is bizonyítanak.

Évek óta létező probléma a vízkeménység meglehetősen kedvezőtlen megítélése a lakossági fogyasztók körében. Ez a képzet továbbra is erősen él a fogyasztókban, ugyanakkor jelentősen csökkent a víz keménységi fokára panaszodók aránya az előző évekhez képest.

Társaságunkkal hibabejelentés kapcsán kapcsolatba került fogyasztók – akiket csak igen alacsony számban találhatunk a mintában – jellemzően arról számoltak be, hogy munkatársaink az ügyfelek elvárásai szerint végezték munkájukat.

Az egyes, vízfelhasználással járó tevékenységek feltérképezése megmutatta, hogy a tisztálkodáshoz kapcsolódó aktivitások (fürdés, kézmosás, WC-öblítés) teszik ki a vízfelhasználás jelentős részét (82 %). A mosó- és mosogatógépek működtetéséhez szükséges ivóvíz ehhez képest csekély részt képvisel. Különösen az agglomerációban bír jelentőséggel a locsolási célú vízfel-

**Fő vízfelhasználási formák**





használás. A teljes vizsgált fogyasztói kör vízfelhasználásának 8 százalékát fordítja virágládák, kertek, udvarok öntözésére.

### A vízbázisok területén élők

Bár a Szentendrei- és a Csepel-sziget településeinek nem mind-egyikén a Fővárosi Vízművek az ivóvíz-szolgáltató, mégis kiemelten kezeljük az itt élőkkel való kapcsolattartást, a folyamatos párbeszédet. Ennek oka, hogy legfontosabb ivóvízbázisaink itt találhatóak. A közvetlen párbeszédén kívül évek óta jó kapcsolatot ápolunk a települések önkormányzataival, civil szervezeteivel.

### Beszállítók

A Fővárosi Vízművek Zrt. elsősorban budapesti és közép-magyarországi székhelyű partnerekkel áll kapcsolatban, akik közül számos az Európai Unióban tevékenykedő gyártó cég magyarországi képviselőjét látja el. Társaságunk beszerzési és készletgazdálkodási politikájának közép-pontjában a jogszabályok betartása és a belső szabályozási környezet figyelembe vétele mellett a folyamatos ellátási kötelezettséget is magában foglaló közszolgáltatási kötelezettségnek való megfelelés áll.

A versenyeljárások kétféle eljárási rendben bonyolódnak. Egyrészt társaságunk a közbeszerzési törvényben foglaltak szerint jár el, másrészt a közbeszerzési értékhatárt el nem érő beszerzése esetén a Fővárosi Vízművek Zrt. Igazgatósága által jóváhagyott Versenyeztetési Szabályzat szerint.

Társaságunk ISO 9001:2000 szabvány szerint tanúsított versenyeztetési és beszerzési folyamatok alapján végzi és dokumentálja e tevékenységeit. A beszállítók kiválasztása során az előírásaink alapján, meghatározott kritériumok szerint vizsgáljuk a szakmai és pénzügyi alkalmassági feltételeket a konkrét beszerzési tárgykör specialitásait figyelembe véve, hogy stabil háttérrel, szakmai múlttal, felkészült szakmai csapattal rendelkező, innovációra nyitott partnerekkel tudjuk felvenni a kapcsolatot; akik igényesek a munkájukra és azonosulni tudnak a folyamatos ellátási kötelezettségből eredő elvárásokkal.

Beszállítóinkkal szemben szigorú követelményeket támasztunk olyan, társaságunk számára kiemelt területeken, mint a fogyasztók pontos tájékoztatása, a cégarculat alkalmazása, illetve a környezetvédelmi előírások, normák betartása. Ezek beszállítói tenderek, pályázatok kiírásakor az értékelési rendszer részét képezik. A vonatkozó előírásokat tartalmazzák szerződéseink, betartásukat rendszeresen ellenőrizzük, a hiányosságokat pótoltatjuk, a nem-megfelelőségeket kijavítatjuk. Emellett az a pályázó, akivel szemben korábban ilyen jellegű kifogások merültek fel, egy következő pályázat alkalmával hátrányba kerülhet.

### Kapcsolattartás a hatóságokkal, felügyeleti szervekkel

A Fővárosi Vízművek tevékenységi köréből adódóan a lehető legszélesebb körben tart fenn kapcsolatot különböző hatóságokkal. Így például az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálattal, a Közép-Duna-völgyi Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Vízügyi Felügyelőséggel, a Közép-Duna-völgyi Környezetvédelmi

és Vízügyi Igazgatósággal, az Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatósággal, a Fővárosi Polgári Védelmi Igazgatósággal, a Duna-Ipoly Nemzeti Park Igazgatósággal, a Nemzeti Közlekedési Hatósággal, illetve az önkormányzatokkal.

Szolgáltatott termékünk, az ivóvíz fogyasztóink egészségét meghatározó alapvető élelmiszer. Ennek megfelelően a szolgáltatott ivóvíz minőségének ellenőrzése során szorosan együttműködünk az Állami Népegészségügyi és Tisztiorvosi Szolgálattal, mellyel szemben jelentési kötelezettségünk is van.

Ivóvízbázisaink elhelyezkedésének, a Dunának mint víznyerő forrásnak köszönhetően számos környezet- és természetvédelmi, valamint vízügyi hatóság, nemzeti park szerepel együttműködő partnereink között, így a Közép-Duna-völgyi Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Vízügyi Felügyelőség, a Közép-Duna-völgyi Környezetvédelmi és Vízügyi Igazgatóság, a Duna-Ipoly Nemzeti Park Igazgatóság, a Fővárosi és Pest Megyei Növény- és Talajvédelmi Szolgálat.

Társaságunknak nemcsak érdeke, de jogszabályban meghatározott kötelezettsége is az ivóvízbázisok megóvása. Emellett nagy hangsúlyt fektetünk több mint 5 000 kilométer hosszú ivóvízhálózatunk, a kapcsolódó szerelvények és a víztermelési létesítmények, valamint nem utolsósorban fogyasztóink védelmére. Annak érdekében, hogy e feladatainknak maradéktalanul eleget tudjunk tenni, számos rendészeti és rendvédelmi szervezettel hagyományosan szoros és jó kapcsolatot ápolunk.

Megkülönböztetett figyelmet fordítunk a Fővárosi Tűzoltóparancsnoksággal való együttműködésre, hiszen tevékenységünk szorosan összefügg. Együttműködési megállapodásunknak megfelelően rendelkezésükre bocsátottuk elektronikus adatbázisunkat, melynek segítségével a tűzesetekhez szükséges oltóvíz nagyobb biztonsággal található meg egy adott területen.

Saját ellátási területünkön élő fogyasztók mellett felelősséggel viseltetünk szűkebb és tágabb térségünk lakóinak ivóvíz-ellátása iránt is. Számos katasztrófa sújtotta területen nyújtottunk segítséget az ideiglenes ivóvíz-ellátás biztosítása vagy a sérült ivóvíz-hálózat helyre állítása során. E tevékenységben fontos partnerünk a Fővárosi Polgári Védelmi Igazgatóság, amellyel közösen üzemeltetjük ivóvíz-tisztító és -csomagoló berendezésünket.

Főként rendkívüli helyzetekben, így például árvízkor válik fontossá az Országos Katasztrófavédelmi Főigazgatósággal való kapcsolatunk, melyre építve egymást kiegészítve tudjuk a védekezési feladatokat ellátni.

Elsősorban vízbázisaink megóvását, létesítményeink, szerelvényeink és fogyasztóink biztonságát szolgálja az Országos és Budapesti Rendőr-főkapitánysággal, valamint a Nemzetbiztonsági Hivatallal kiépített kiváló együttműködés, melynek szép példáját jelentik azok a jutalmazási ünnepek, amikor az ivóvíz-szolgáltatás védelme érdekében kiemelkedő teljesítményt nyújtó rendőrök munkáját köszönjük meg.

Mind a fővárosban tevékenykedő egyéb közszolgáltatókkal, mind pedig az országban található más víziközmű-szolgáltatókkal rendszeres kapcsolatot tartunk fenn mind társasági, mind munkatársi, szakértői szinten. Az együttműködés területei szerteágazóak: a fővá-







rosi útrekonstrukciós programhoz kapcsolódó közmű-felújítási egyeztetésektől a szakmai látogatásokig, kutatási eredmények átadásáig, vagy akár közös kommunikációs megjelenésekig, együttes társadalmi szerepvállalásig, sporteseményekig terjed a kör.

A fővárosi szolgáltatókkal a közös tulajdonos, a Fővárosi Önkormányzat számos eseményén, rendezvényén együttesen jelenünk meg. Ilyen alkalom például a Közös Képviselők Fóruma, az Urbitalis Majális vagy a Lakáskiállítás és -vásár. Társaságunk hagyományosan házigazdája az olimpiai években megrendezett Közmű Olimpiának, amely a fővárosi szolgáltatók kötetlen formájú találkozója.

Rendszeresen szervezünk szakmai napokat, bemutatókat a vidéki vízszolgáltatók szakemberei számára egy-egy meghatározott témában. Így gyakran fogad látogatókat társaságunk Ügyfélszolgálati igazgatósága a bevezetett újdonságok átadása, a tapasztalatok megosztása céljából.

Szakmai munkánk fontos eleme és a további fejlődés biztosítója a rendszeres tapasztalatcsere, a konferenciákon, kiállításokon való részvétel. Társaságunk számos hazai és nemzetközi szakmai szervezetben rendelkezik jogi tagsággal, ami lehetőséget nyújt kollégáink számára, hogy a legfrissebb szakmai eredményeket, módszereket, új technológiákat a lehető legrövidebb időn belül megismerjék, és mindennapi munkájuk során hasznosítsák.

Aktív szerepet vállalunk a Magyar Víziközmű Szövetség (MaVíz) munkájában. Társaságunk vezérigazgatója a Vízellátás szakmai testület elnöke. Ezen kívül hat munkatársunk tevékenykedik a MaVíz valamely testületének, bizottságának vagy munkacsoportjának tagjaként. Kezdeményezésünkre jött létre és szervezésünkben zajlik minden év januárjában az ivóvíz-biztonsági konferencia, melyre az ország valamennyi ivóvíz-szolgáltatója meghívást kap. Szakmai konferenciákon, szemináriumokon rendszeresen előadnak szakembereink. Ezek sorából kiemelkedik az évente megrendezett Öko-Aqua Nemzetközi Konferencia. Kollégáink minden évben részt vesznek a MaVíz égisze alatt rendezett csőszerelő versenyen, illetve ügyfélszolgálati vetélkedőn.

Tagja vagyunk a Nemzetközi Víziközmű Szövetségnek, illetve nagyon fontosnak ítéljük meg részvételünket az IAWD (Waterworks in the Danube Catchment Area) szervezetében. Az egyesület a Duna vonzáskörzetében lévő vízművek nemzetközi munkaközössége, mely a Duna és mellékfolyói vízminőségének megóvását és javítását tűzte ki célul. Törekvésük, hogy megszüntessék vagy legalábbis minimalizálják a víz szennyeződését és veszélyeztettségét az ivóvíz-szolgáltatás érdekében. Olyan súlyponti témákkal foglalkoznak, mint az egységes, nemzetközileg összehangolt mérő- és vizsgálati program kiépítése, az értékelési adatok közzététele, a munkaeredmények hozzáférhetővé tétele az országok és nemzetközi intézmények részére, PR munka, a tagok közötti rendszeres és tartós tapasztalatcsere, a hasonló célokat kitűző más szervezetekkel való szoros együttműködés.

A Fővárosi Vízművek az alábbi szervezetekben rendelkeznek jogi tagsággal:

- GITA Műszaki Térinformatika Egyesület
- Budapest Sportegyesület
- Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara
- Gazdálkodási és Tudományos Társaságok Szövetsége
- HSTT Magyar Társaság a Feltárásnélküli Technológiáért
- Die Internationale Arbeitsgemeinschaft der Wasserwerke im Donaeinzugsgebiet (IAWD)
- International Water Association (IWA)
- Magyar Hidrológiai Társaság
- Magyar-Francia Kereskedelmi és Iparkamara
- Menedzserek Országos Szövetsége
- Német-Magyar Ipari és Kereskedelmi Kamara
- Pénzügykutató Rt.
- Épületfenntartók Országos Egyesülete (HUFMA)
- Magyar Víziközmű Szövetség (MaVíz)
- Magyar Innovációs Szövetség
- KÖVET Egyesület a Fenntartható Gazdálkodásért
- Belső Ellenőrök Magyarországi Közhasznú Szervezete és The Institute of Internal Auditors

## Társadalmi szerepvállalás, missziók

### Támogatási politika

A Fővárosi Vízművek Zrt.-hez hasonlóan monopolhelyzetben tevékenykedő nagyvállalatokkal – különösen a közműszolgáltatókkal – szemben mind a közületi, mind pedig a lakossági ügyfelek irányából megfogalmazódik az igény, hogy a magas szinten nyújtott szolgáltatói tevékenység mellett a köz érdekében is tevékenykedjenek. Ez a fajta elvárás tükröződik a céghez érkező támogatást kérő levelekből is. Ugyanakkor a cég szolgáltatásainak megítélése szorosan és elválaszthatatlanul összefonódik a cég egészének megítélésével. Valamennyi, társaságunkkal kapcsolatos hírt (legyen az vízdíjemelés, csőtörés helyreállítása vagy rekonstrukció) a már előzetesen kialakított cégimázs tükrében fogadják és értékelnek ügyfeleink.

Valamennyi, nagyságából és tevékenységének jellegéből adódóan reflektorfényben lévő vállalatnak számolnia kell azzal, hogy – valóban tiszteletre és támogatásra érdemes szervezetek és ügyek nevében – támogatáskérő levelek százaai érkeznek címére. Nagyon





nehéz következetesen és igazságosan dönteni, és a döntést kommunikálni abban az esetben, ha nincs kialakított támogatási stratégiája a cégnek.

Közszolgáltatóként ugyanakkor nagyon fontos az arany középút betartása: miközben fogyasztóink és üzleti partnereink elvárják egy ekkora szolgáltató cégtől, hogy arra érdemes célokat, szervezeteket támogasson, közben óhatatlanul megfogalmazódik a gondolat a fogyasztókban, hogy mindegyik a vízdíj ad fedezetet. A túlzott mértékű támogatás, a túl harsány, hivalkodó megjelenés visszataszítást kelthet.

Éppen ezért támogatási politikánkat jól indokolhatóan és átláthatóan követhető elvek mentén kellett kialakítani. A vállalat támogatási alapelvei meghatározzák azokat az irányelveket és témaköröket, amelyek elősegítik a cég „jó-polgár” képének erősítését, új tartalmakkal töltik fel a cég imidzsét, hangsúlyozzák a vállalat haladásának irányát, összhangban vannak a vállalat egyéb, kommunikált célkitűzéseivel.

### Szerepvállalás a környezettudatosság, az egészséges életmód és a kultúra területén

A Fővárosi Vízművek tevékenységéből következik a környezetvédelemmel és ezen belül a vízbázis-védelemmel való szoros kapcsolat. Olyan civil szervezetek, kezdeményezések mellé állunk, amelyek tevékenysége, céljai ehhez kapcsolható. Tagjai vagyunk a KÖVET Egyesület a Fenntartható Gazdálkodásért közhasznú szervezetnek.

Ivóvízbázisaink, kiemelten a szentendrei-szigeti ivóvízbázis megóvása érdekében évek óta együttműködünk a Szentendrei-sziget településeinek önkormányzataival. Ennek keretében az illegális hulladéklerakó-helyek felszámolása, a helyi közösségek rendezvényei éppúgy szerepet kapnak, mint például a Szigetmonostori Faluszépészeti Egylet által kibocsátott, a települést bemutató könyv kiadása.

Magától értetődő, hogy – a jövőt is szem előtt tartva – a környezettudatosság kialakítása az a kiemelt szempont, melynek érvényesítése támogatási stratégiánkban tükröződik. Kiemelt figyelmet fordítunk a környezet- és természetvédelemmel, a környezeti nevelés lehetőségeivel és módszertanával foglalkozó szervezetek céljainak segítésére.

Társaságunk évek óta együttműködik a Földrajztanárok Egyesületével, melynek keretében támogattuk az „Áldás és átok vizeinkről a Víz Világnapján” című környezetvédelmi, vízvédelmet népszerűsítő konferencia megrendezését. Évek óta szponzorai vagyunk a Magyar Környezetvédelmi Egyesület által megszervezett 'Duna-Adria Szabadegyetem' és 'Környezet- és Természetvédelmi Gyermekek és Ifjúsági Közösségek Nemzetközi Tapasztalatcseréje' című rendezvényeknek. Hozzájárulunk az AIESEC



Magyar Közgazdászhallgatók Egyesülete és az IAESTE Magyar Mérnökhallgatók Egyesülete által közösen szervezett Fenntartható Jövő Programsorozat megrendezéséhez, amelynek célja, hogy elmélyítse a hallgatókban a környezeti felelősségérzetet, felhívja a figyelmet a fenntartható fejlődés aktuális problémáira, és alternatívát próbáljon adni a lehetséges megoldásokra az állami, vállalati és civil feladatok bemutatásával, ezzel is elősegítve a jövő generáció környezettudatos gondolkodásának kialakítását.

Együttműködünk a budapestiek, kiemelten a gyermekek és fiatalok környezettudatos magatartásának kialakításában kiemelkedő szerepet betöltő intézményekkel, így a Fővárosi Állat- és Növénykerttel, támogatjuk a Fűvészkertet.

Egész éven át tartó vetélkedősorozatot indítottunk általános és középiskolás fiatalok számára „Legjobb a vízben” címmel, azzal a céllal, hogy ráirányítsuk a figyelmet az ivóvíz, a környezet megóvásának fontosságára.

A víz és az egészség, az egészséges életmód, a mozgás elválaszthatatlan fogalmak. Társadalmi szerepvállalásunk másik fontos eleme az egészséges életmódhoz, kiemelten a vizes sportokhoz kapcsolódik. Nagyon fontosnak tekintjük e területen is a tudatformálást, az egészséges ivóvíz, mint alapvető élelmiszer imidzsének építését, javítását. Évről évre hagyományos résztvevői vagyunk például az Egységliget, az Autómentes Nap, a szentendrei-szigeti Vízvonal Futófesztivál rendezvényeknek, ahol vízkóstoltatással, környezet- és vízbázis-védelemhez kapcsolódó játékokkal, programokkal próbáljuk fogyasztóink – és főként a jövő nemzedékei – számára közel hozni tevékenységünket. E célt szolgálja a 2007-ben üzembe helyezett infomobil járműünk is, amely mozgó kiállításként és laboratóriumként akár egy-egy iskolai rendezvényre, nyári táborba is elhívható.

A Fővárosi Önkormányzat, mint többségi tulajdonosunk felkérésére a szolgáltatási területünkön élő fővárosiak számára szervezett nagyobb rendezvények, események támogatói és aktív szervezői, résztvevői közt is ott található társaságunk. Támogatóként jelenünk meg a Budapesti Őszi Fesztivál rendezvénysorozatán.

### Rászoruló, hátrányos helyzetűek segítése

Társadalmi szerepvállalásunk fontos eleme a rászoruló, a hátrányos anyagi helyzetben élők támogatása is. A Fővárosi Vízművek az elsők között döntött úgy 2002-ben, hogy a szokásos év végi üzleti ajándékozás helyett az erre szánt összeget karitatív célra fordítja. Azóta hagyományosan a Magyar Máltai Szeretetszolgálat, illetve a Nagycsaládosok Országos Egyesülete részesül ebben a karácsony előtti adományban. A „Hálózat – Budapesti Díjfizetőkért és Díjhátralékosokért” alapítványon keresztül évente többféle támogatási formában segítjük a vízdíj-kiegyenlítésben a rászorultakat.

Tavaly 370 millió forinttal támogatta a Fővárosi Vízművek Zrt. a nehéz anyagi helyzetben élő fogyasztókat a Hálózat Alapítványon keresztül. Bár a vízfogyasztás – és így az árbevétel – évről évre csökken, a társaság jövőre is ugyanekkora összeget fordít erre a célra.

Egy-egy család havi 650 Ft támogatásban részesült, ami 3,6-4 m<sup>3</sup>-nyi víz árának, egy család átlagos fogyasztása harmadának/felének megfelelő összeg. 2008-ban víz-, csatorna- és szemétszállítási díjkompenzációban 44 ezer budapesti háztartás részesült. A segítség formája minden





esetben számlajóváírás volt. A támogatás iránti igényeket nem a Fővárosi Vízművek, hanem a Hálózat Alapítvány kuratóriuma bírálja el, és a támogatást is e szervezeten keresztül kapják a rászoruló. A jövő évre szóló igénylések beadása január-februárban esedékes.

A Hálózat – Budapesti Díjfizetőkért és Díjhátralékosokért Alapítvány azzal a céllal jött létre, hogy egyszeri vagy folyamatos támogatással segítse a közüzemi díjak kifizetésében az önhibájukon kívül rászorulókat. Az alapítványtól díjkompenzációhoz, téli kiegészítő lakásrezsi kifizetéséhez, illetve hátralék kiegyenlítéséhez lehet támogatást igényelni. A szétosztható pénzt a fővárosi közműszolgáltatók – a Csatornázási Művek, a FŐTÁV, az FKF és a Fővárosi Vízművek – befizetései biztosítják. A cégek 2008-ban több mint 2 milliárd forintot fordítottak erre a célra.

Támogatás célja	Összeg 2007	Összeg 2008
Környezetvédelem, környezettudatos gondolkodásmód kialakítása	34 795 e Ft	22 900 e Ft
Rászorulókat támogatása	381 100 e Ft	380 100 e Ft
Tevékenységi területünkön lévő önkormányzati kezdeményezések, rendezvények, események	18 640 e Ft	12 473 e Ft
Egészséges életmód, sport	36 450 e Ft	29 300 e Ft

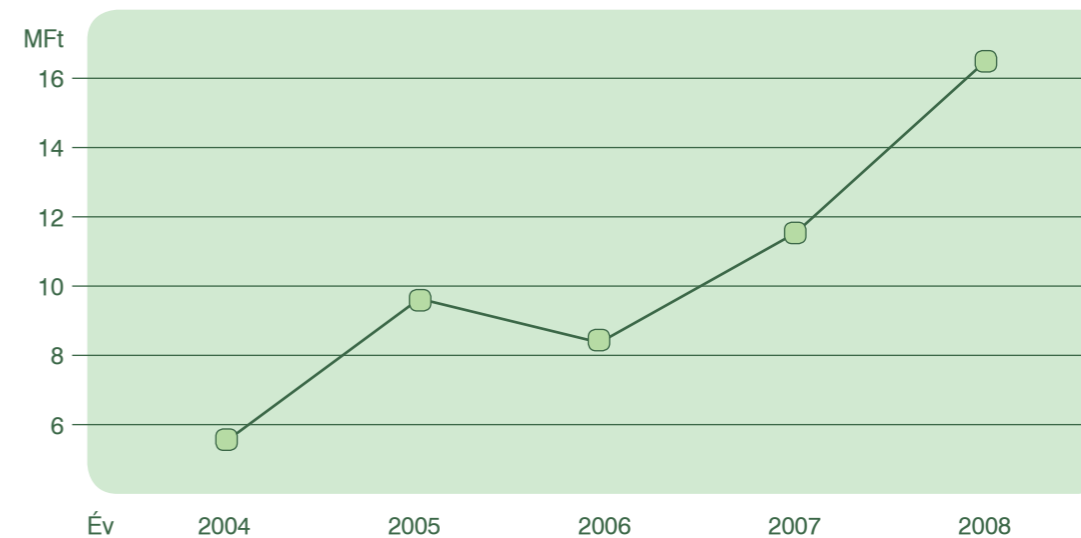
A Fővárosi Vízművek – a Hálózat Alapítványon keresztül – jövőre is támogatja a rászorulókat: közel 400 millió forintot 2009-ben is erre a célra fordít.

### Missziók

Mindenképpen a társadalmi kötelezettség-vállalás sorába kívánkozik még az a tevékenységünk, amelyet a különféle természeti katasztrófák, vészhelyzetek következtében egészséges ivóvíz nélkül maradtak vízellátásának érdekében végzünk. A Srí Lanka-i cunamitól kezdve a fővárosi hőségriadóig ott van segélycsapatunk az ivóvíztisztító és -zacskózó berendezéssel.

A megváltozott időjárási viszonyok következtében – sajnálatos módon – egyre több helyen s egyre többször válik szükségessé a vízműves csapat segítsége. Egészséges ivóvizet szolgáltatunk a nehéz időkben többek között Mátrakeresztesnek, Kelet-Románia és Dél-Moldva településeinek. Részt vettünk a miskolci ivóvízszennyezés okozta válság megoldásában.

Környezetvédelmi célú támogatások



### 2007-ben és 2008-ban nyújtott jelentősebb támogatások

Támogatást nyújtottunk például a Baptista Szeretetszolgálatnak, a Budapesti Városvédő Egyesületnek, a Cukorbeteg Gyermekeket Támogató Egyesületnek, az ELTE Botanikus Kertnek, a Hálózat – Budapesti Díjfizetőkért és Díjhátralékosokért Alapítványnak, a Horányért Egyesületnek, a Magyar Máltai Szeretetszolgálatnak, a Magyar Ökumenikus Segélyszervezetnek, a Magyar Vöröskereszt Budapesti Szervezetének, a Nagycsaládosok Országos Egyesületének, a Rendőrökért Közbiztonsági Alapítványnak, Szigetmonostor Község Önkormányzatának, a Szigetmonostori Faluszépészeti Egyesületnek, a Szigeti Önkormányzatok Mikrotársulásának, az Unicef Magyar Bizottságnak, a Magyar Földtani Társulatnak, a Kisroszi Fejlődéséért Kht.-nak, Pócsmegyer Község Önkormányzatának, a Vakok Óvodája és Általános Iskolájának, a Vízügyi és Környezetvédelmi Központnak, a Budapesti Tűzoltószövetségnek, a Fővárosi Polgári Védelmi és Katasztrófavédelmi Szövetségnek.

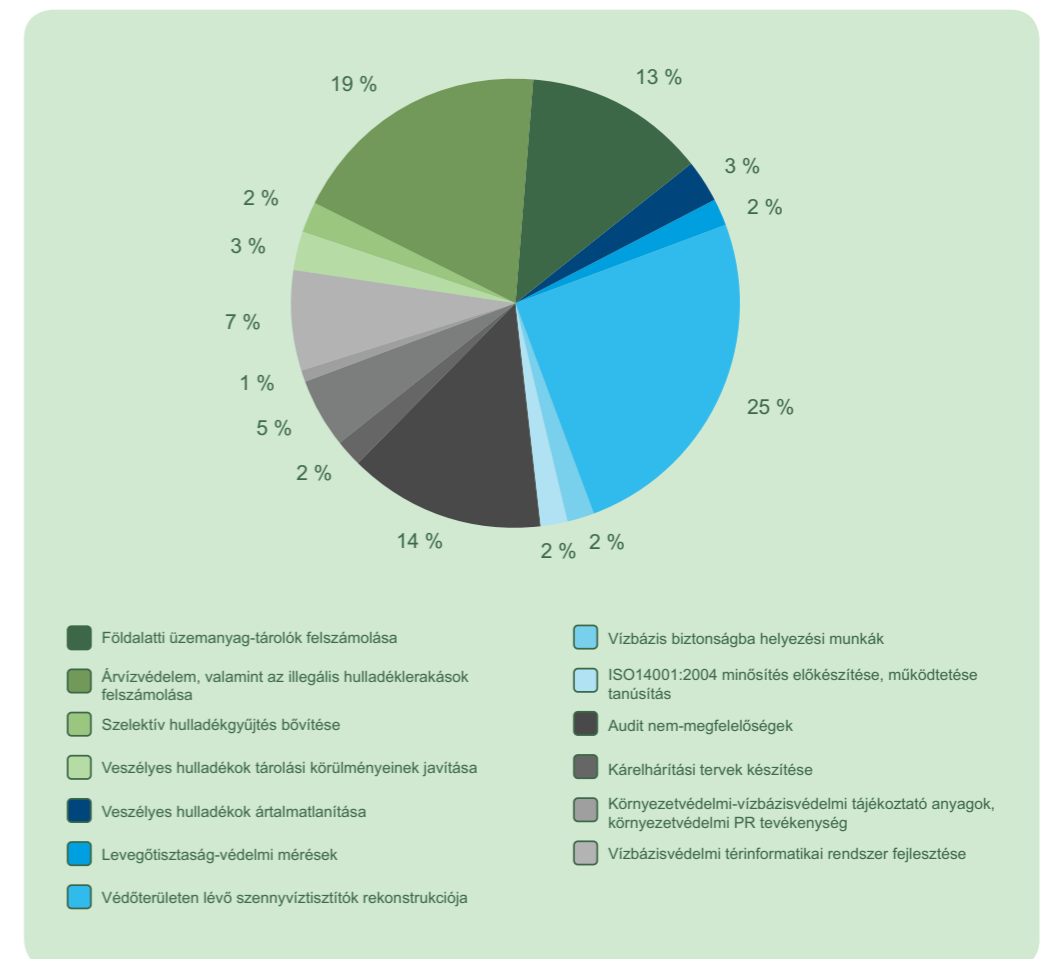




## Környezetvédelem

Az ivóvíz minőségének és a környezeti állapot javításának érdekében jelentős erőforrásokat fordítottunk az ivóvízbázisok és környezetünk védelmére. A Fővárosi Vízművek éves környezetvédelmi munkatervvel rendelkezik, mely javító, megelőző, illetve kockázatcsökkentő programokat egyaránt tartalmaz: így az ivóvízbázis védőterületek környezeti biztonságát, illetve az üzemeltetés során fellépő környezeti kockázatok csökkentését célzó intézkedéseket. 2007-ben és 2008-ban együttesen 122,7 MFt-ot fordítottunk környezetvédelmi intézkedésekre. Környezetvédelmi bírságot nem róttak ki ránk.

Környezetvédelmi ráfordítások 2007-ben és 2008-ban





## A FŐVÁROSI VÍZMŰVEK ZRT. KÖRNYEZETVÉDELMI POLITIKÁJA

A Fővárosi Vízművek Zártkörűen Működő Részvénytársaság Budapest és számos főváros környéki település számára szolgáltató kiváló minőségű ivóvizet.

Társaságunk az ivóvíz-termelési tevékenységén és a vízbázisok védelmén keresztül hagyományosan kiemelten kezeli a környezetet. A Fővárosi Vízművek Zrt. vezetése – felismerve a környezetvédelem fontosságát – a környezetvédelmi jogszabályi követelmények, illetve a szabványi és hatósági előírások betartásán túlmenően elkötelezi magát a környezet védelmére, a környezetszennyezés megelőzésére és a társaság környezettudatos tevékenységének folyamatos erősítésére.

Üzleti és stratégiai céljainkat a környezeti szempontok figyelembe vételével kívánjuk elérni. Fogyasztóink, munkatársaink, üzleti partnereink, a tulajdonosok és a társadalom egyre magasabb elvárásainak való megfelelés érdekében kiemelt figyelmet fordítunk

- mindazon jogi és hatósági követelmények betartására, melyek tevékenységünk, az ivó- és iparivíz-szolgáltatás környezeti tényezőire vonatkoznak,
- vízszolgáltatási és kapcsolódó tevékenységeink környezeti hatásainak rendszeres vizsgálatára, a környezeti kockázat szintjének mérséklésére,
- a környezetre veszélyes anyagok használatának mérséklésére, illetve a keletkező veszélyes hulladékok mennyiségének csökkentésére.

Létrehozuk környezetközpontú irányítási rendszerünk dokumentációs rendszerét, melyet rendszeresen felülvizsgálunk, fejlesztünk és fenntartunk.

Definiáljuk és dokumentáljuk azokat a felelősségi és hatásköröket, amelyek biztosítják a hatékony környezetközpontú irányítást. A létrehozott környezetirányítási szervezet működéséhez biztosítjuk a megfelelő erőforrásokat, mind szakmai jártasság, mind a műszaki és pénzügyi erőforrások tekintetében.

Dokumentált környezeti célokat és előirányzatokat határozzuk meg a társaság minden érintett területe számára, tevékenységünk környezeti hatásainak csökkentésére.

Környezeti teljesítményünk javítása érdekében az éves költségtervben külön fejezetként jelenítjük meg a környezetvédelmi ráfordításokat.

Biztosítjuk minden dolgozónk környezetvédelmi képzését, gyakorlatát és tapasztalatszerzését, munkakörének környezetre gyakorolt hatása arányában.

Olyan kommunikációs rendszert alakítunk ki és működtetünk, amely a társaság különböző funkciói és szintjei számára biztosítja a környezetvédelemmel kapcsolatos információáramlást, valamint alkalmas a víz fogyasztóktól, a vízbeszerzési területen érintettektől és más érdekelt felektől származó információk átvételére és az azokra történő reagálásra, környezetvédelmi elkötelezettségünk bemutatására.

Vízszolgáltató és ehhez kapcsolódó tevékenységeinket az erőforrásoknak megfelelően a legkisebb környezeti kockázattal anyagok felhasználásával végezzük.

A környezetvédelmi politika támogatása, érvényre juttatása az Fővárosi Vízművek Zrt. minden dolgozójának felelőssége.

Budapest, 2009. 02. 11.

Keszler Ferenc  
vezérigazgató

## Vízbázis-védelem

A fővárost és agglomerációját kiszolgáló ivóvízbázisok védelme társaságunk első számú környezetvédelmi feladata. Az ivóvízbázisaink ún. parti szűrésű vízbázisok. A parti szűrésű víz egy természetes homokos, kavicsos szűrőrétegen át jut a kutakba. A szivárgó víz természetes fizikai, kémiai és a biológiai ultraszűrés révén tisztul meg.

Az ivóvízbázisaink a Duna mentén négy területen helyezkednek el:

- északon a Szentendrei-szigeten,
- délen a Csepel-szigeten,
- Budapest belterületén,
- Budapest északi határán a Duna bal partján.



Telephelyeink a HU RW AEP444 számú, Duna Szob és Baja között elnevezésű felszíni víztestet érintik. A víztesthez a 'Duna és ártere' élőhely kapcsolódik, melynek adott szakaszai Natura 2000, illetve kiemelt jelentőségű természet-megőrzési területi védettséggel rendelkeznek.

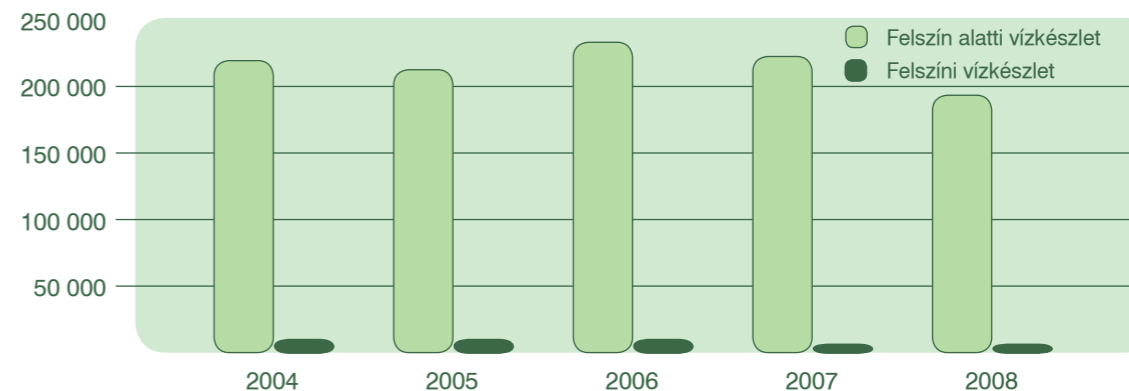
## Vízbázisaink

A Fővárosi Vízművek kezelésében lévő vízbázisok közül legjelentősebbek a szentendrei-szigeti ivóvízbázisok. Az itt kitermelt ivóvíz a fertőtlenítést követően további tisztítást nem igényel, közvetlenül a vízhálózatba juttatható. A területen több mint 600 termelőút üzemel. Társaságunk napi víztermelésének közel kétharmadát a Szentendrei-szigetről kitermelt víz adja, ami naponta átlagban 420 000 m<sup>3</sup>-t jelent.

A több mint 150 kúttal rendelkező Csepel-szigeti vízbázisok fedezik a vízigény mintegy 30 %-át. A területről kitermelt ivóvíz magas vas- és mangántartalma miatt a csepeli és ráckevei vízkezelőművekben további kezelés szükséges. A kezelést követően a hálózatba juttatott ivóvíz szintén kiváló minőségben áll a fogyasztók rendelkezésére.

A belterületi és bal parti vízbázisok a víztermelés 5 %-át teszik ki. Ezekről a területekről a kitermelt ivóvíz a fertőtlenítés után szintén az ivóvízhálózatba kerül.

1000 m<sup>3</sup> A Fővárosi Vízművek Zrt. vízkészlet-felhasználása

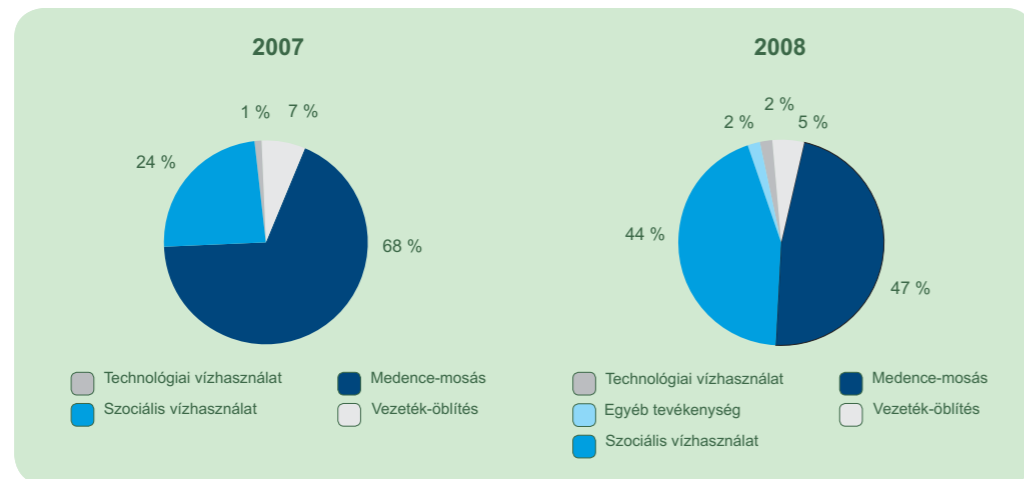




Társaságunk az ivóvízbázisok mellett, budapesti üzemek iparivíz-ellátására dunai felszíni vízkivételi művet üzemeltet Dél-Pesten. A felszíni vízkészletből származó kitermelt ipari víz mennyisége az ivóvíztermeléshez képest nem jelentős.

A Fővárosi Vízművek Zrt. az értékesített vízmennyiség mellett saját célokra is használt fel ivóvizet. A saját célú vízfelhasználás mindkét évben 1 millió m<sup>3</sup> alatt volt.

A saját célú vízfelhasználás területenkénti megoszlása a következő volt:



A Fővárosi Vízművek által szolgáltatott ivóvíz minősége az összes paraméterre vonatkozóan 2007-ben 99,15 %-os, 2008-ban 99,38 %-os megfelelésű volt.

A Fővárosi Vízművek által szolgáltatott ivóvíz minősége – átlagértékek a szolgáltatott vízre vonatkozóan.

Vízminőségi jellemző	Határérték	Egység	Átlagérték 2007	Átlagérték 2008
Antimon	5,0	µg/l	0,62	0,55
Arzén	10	µg/l	1,68	1,49
Benz(a)pirén	0,010	µg/l	< 0,005	<0,005
Bór	1,0	mg/l	0,022	0,029
Kadmium	5,0	µg/l	<0,1	<0,1
Króm	50	µg/l	1,49	<1
Réz	2,0	mg/l	0,01	0,01
Cianid	50	µg/l	<5	<5
1,2-diklór-etán	3,0	µg/l	< 0,5	<0,5
Fluorid	1,5	mg/l	0,11	0,11
Ólom	10	µg/l	0,87	0,97
Higany	1,0	µg/l	< 0,05	0,08
Nikkel	20	µg/l	2,88	1,11
Nitrát	50	mg/l	10,5	9,3
Nitrit	0,10	mg/l	<0,03	<0,03

Vízminőségi jellemző	Határérték	Egység	Átlagérték 2007	Átlagérték 2008
Peszticidek	0,10	µg/l	0	0
Policiklusos aromás szénhidrogének	0,10	µg/l	<0,03	<0,03
Szelén	10	µg/l	1,19	1,21
Tetraklór-etilén és triklór-etilén	10	µg/l	<1	<1
Összes trihalo-metán	50	µg/l	13,1	14,6
Vinil-klorid	0,50	µg/l	< 0,1	<0,1
Cisz-1,2-diklór-etilén	50	µg/l	<1	<1
Kötött aktív klór	3,0	mg/l	0,08	0,08
Alumínium	200	µg/l	22,7	14,1
Ammónium	0,20	mg/l	<0,04	<0,04
Klorid	100	mg/l	23,1	22,2
Vezetőképesség	2500	S cm <sup>-1</sup> 20 °C-on	482	480
pH	6,5 és 9,5		7,49	7,51
Vas	200	µg/l	26,6	22,1
Mangán*	50	µg/l	3,3	3,8
Permanganát index (KOIps)	3,5	mg/l O <sub>2</sub>	0,59	0,55
Szulfát	250	mg/l	53,9	48,0
Nátrium	200	mg/l	16	14
Zavarosság	Egyéni határérték. A fogyasztó számára elfogadható és nincs szokatlan változás.	FNU	0,15	0,11
Keménység	min. 50 max. 350	mg/l CaO	143	147
Fenolindex	20	µg/l	<2	<2
Olajszerű anyagok	50	µg/l	<20	<20
Radioaktivitás	Egyéni határérték. Nincs szokatlan változás.	Bq/l	<0,09	<0,09

A csapvíz a szervezet számára ideális összetételben és mértékben tartalmaz ásványi anyagokat. Ez azért fontos, mert a túlzott ásványianyag-tartalom ugyanúgy veszélyes lehet a szervezetre nézve, mint a csekély mértékű.

A kötelező paramétereken felül kutatás-fejlesztés keretében társaságunk egy általunk kidolgozott eljárással vizsgálta a Duna-vízben, kutakban és ivóvízben a nem szteroid gyógyszermaradványokat (ketoprofen, ibuprofen, naproxen és diclofenac). A módszer kimutatási határa nagyon alacsony, már néhány tízed ng/dm<sup>3</sup> koncentrációban ki tudjuk mutatni e gyakran alkalmazott fájdalomcsillapító molekulák jelenlétét. Az eredmények alapján gyógyszermaradványok nem mutathatók ki az ivóvízből.





### A vízbázisok biztonságba helyezése, monitoring

A Fővárosi Vízművek kezelésében lévő összes vízbázis sérülékeny környezetben helyezkedik el, azaz a vizet tároló kavicsrétegeket nem védik vízrekesztő fedő, illetve vízzáró rétegek, a szennyeződések akadálytalanul juthatnak a víztartóba. Mindezek miatt kiemelkedő figyelmet kell fordítani arra, hogy a vízkészlet elszennyeződését megelőzzük.

A védelem fontos része az úgynevezett védőterületek kijelölése, amelyeken területhasználati korlátozások érvényesek. A védőterületek kijelölésének módját, valamint a védelmük érdekében szükséges területhasználati korlátozásokat kormányrendelet szabályozza. A különböző szintű védőterületek nagyságát a földtani és víztermelési adatok figyelembevételével készített hidrodinamikai modellszámításokkal állapítják meg. Ebben meghatározzák azt a vízgyűjtő területet, amelyről a felszínről beszivárgó víz eljuthat a víztermelő kutakhoz.

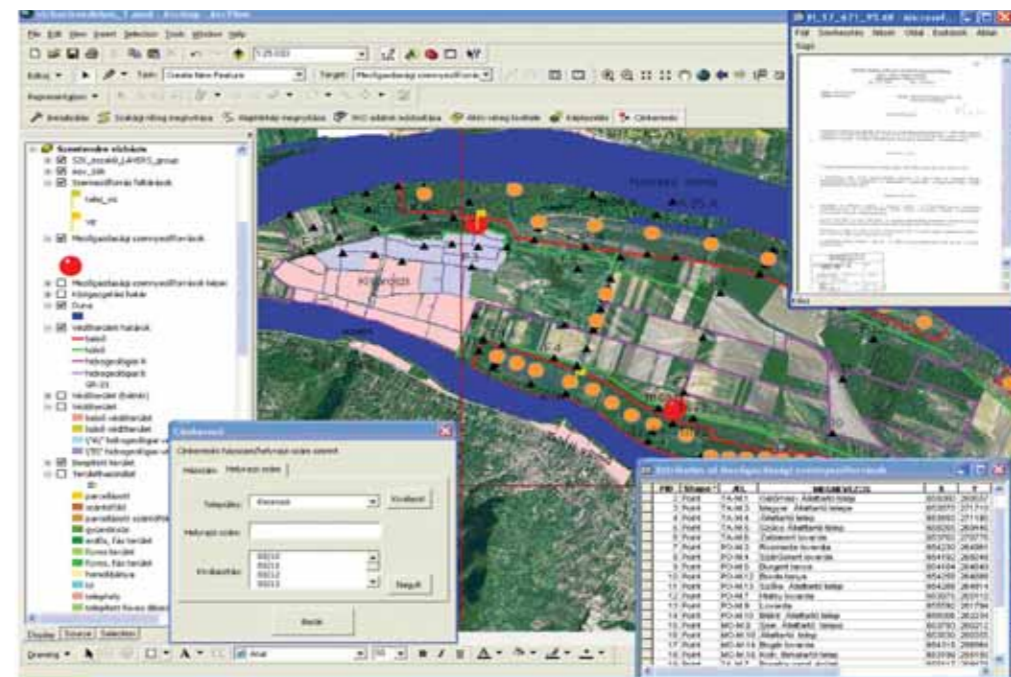
A belső védőterület, mely közvetlenül a kutak környezetében található nagyrészt a társaságunk kezelésében van: ez a Szentendrei-szigeten és a Csepel-szigeten együttesen közel 6 600 000 m<sup>2</sup> védőterületet jelent.

A vízbázison élő emberek számára jelenleg számottevő előnyt nem jelent, hogy vízbázison élnek. A szabályozásokat általában olyan korlátozásként élik meg, amely nem feltétlenül szolgálja érdekeiket. Ugyanakkor a vízbázisokon levő települések környezeti állapota, környezetének minősége kiemelkedő.

A biztonságba helyezés fontos eleme a vízbázis védőterületeken fellelhető potenciális és tényleges szennyezőforrások számbavétele. A felmért mezőgazdasági, ipari és kommunális szennyezőforrások folyamatos monitoringja az esetleges szennyezések kellő időben való észlelését könnyíti meg.

A szennyezések előrejelzését a megfelelően telepített és rendszeresen vizsgált figyelőkútrendszer teszi lehetővé. A vízbázisokat és azok védelmét érintő legfontosabb információkat ArcView térinformatikai adatbázisban tároljuk. Az adatbázis a következő információkat tartalmazza:

- területhasználatok,
- szennyezőforrások,
- elhelyezkedése, adatai,
- modellezések eredményei,
- védőterületek,
- vizsgálatok eredményei,
- figyelőkutak stb.



Vízbázis-védelmi szempontból kiemelt figyelmet követel a dunai árvizek kezelése, mivel a kiáradt folyó és az általa lerakott hordalék veszélyeztetheti a védőterületek, ezen keresztül a vízminőség biztonságát. Ebből adódóan árvízi időszakban minőség-ellenőrzési és üzemirányítási feladataink hatványozottabbak.

### Környezeti kockázatértékelés a déli vízbázisokon

A Fővárosi Vízművek 2007-ben HACCP rendszert vezetett be a déli vízbeszerzési területre. A HACCP ételminőség-biztonsági kockázatkezelő rendszer lényege, hogy az ételminőség-biztonság érdekében azonosítják a lehetséges veszélyeket és azok kockázatait, és egy megelőző szabályozó rendszert állítanak fel.

A déli vízbeszerzési terület három sérülékeny parti szűrési vízbázisra épül, melyek Budapest és térsége vízigényének egyharmadát biztosítják. A parti szűrési vízbeszerzési rendszer sajátosságai miatt – a HACCP rendszer bevezetésének részeként – szükség volt a vízbázis-védőterületeken levő, folyó oldali és háttér oldali potenciális szennyezőforrások számbavételére és a szennyezés kockázatának értékelésére is.

A szennyezőforrások számbavétele során a meglévő adatbázisokra és a területbejárások tapasztalataira támaszkodtunk. Az információk feldolgozásakor ipari, mezőgazdasági és kommunális szennyezőforrásokat különböztettünk meg. Figyelembe vettük a pontszerű és diffúz szennyezőforrásokat is. A kockázatok meghatározásához három fő szempontot érteltünk: a szennyezőanyag veszélyességét, a szennyezőanyag mennyiségét, illetve a bekövetkezés valószínűségét.

Külön értékeltük a dunai és a szárazföldi (háttér) szennyezőforrások kockázatait, mivel a bekövetkezés valószínűségének szempontjai a parti szűrés adottságai miatt különbözők. A lehetséges szennyezőforrások közül 324 van a háttérterületen, 43 a Duna mentén. Az értékelés során



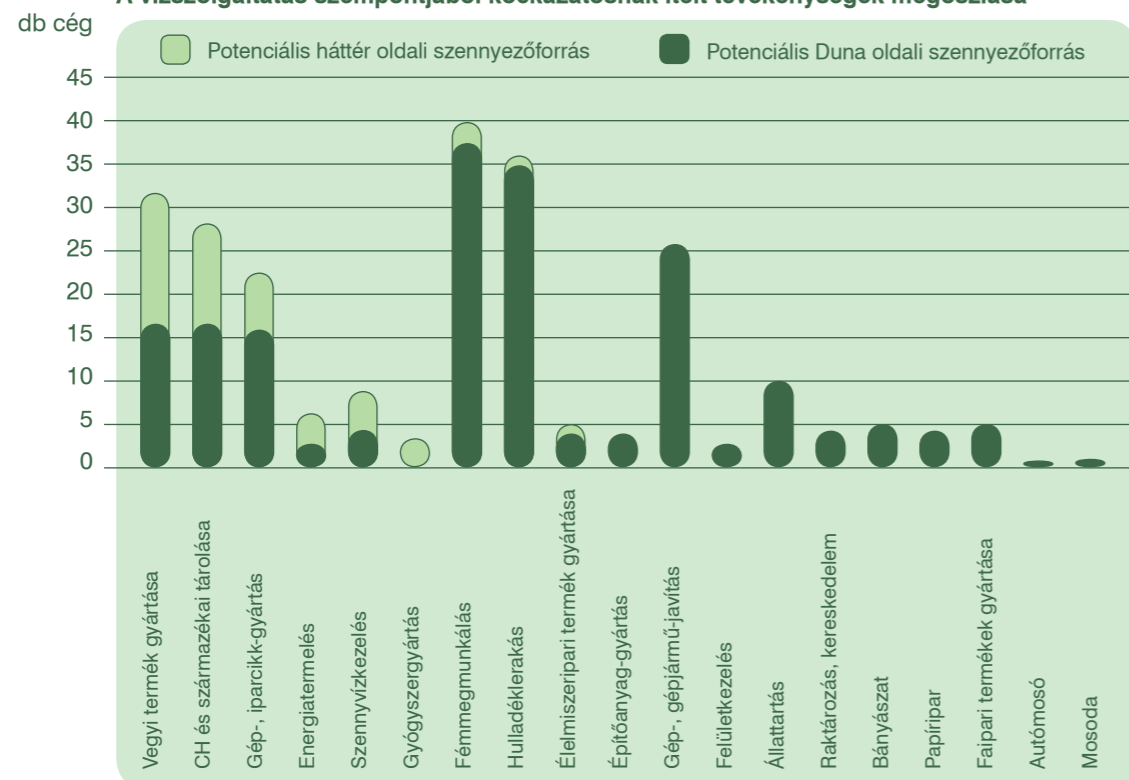


226 telephelyet értékeltünk a vízszolgáltatás szempontjából potenciális szennyezőforrásnak (183 háttérterületen levő, 43 Duna-menti telephely).

Csepel-szigeti vízbázisok potenciális szennyezőforrásainak kockázatértékelése



A vízszolgáltatás szempontjából kockázatosnak ítélt tevékenységek megoszlása



A meghatározott kockázatok mellé a megelőző és szabályozó rendszer (HACCP) kialakításához javaslatokat adtunk meg, amelyek segítségével előre jelezhető, nyomon követhető és hosszú távon csökkenthető az egyes szennyezőforrások vízbázisra gyakorolt káros hatása.

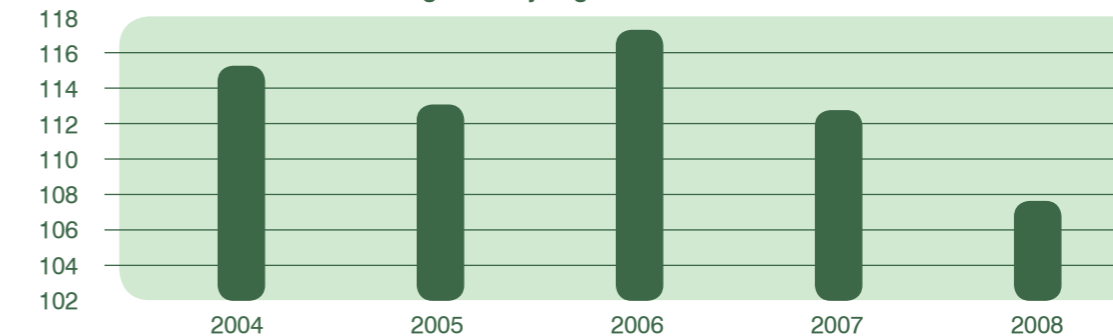
## Energiagazdálkodás

A természeti erőforrások szűkösségének felismerésével napjainkban egyre nagyobb szerep jut az energiával való felelős gazdálkodásnak. Társaságunknál az Irányítási központon belül működő Üzemirányítási csoport energetikusai felügyelik a Fővárosi Vízművek energiagazdálkodását.

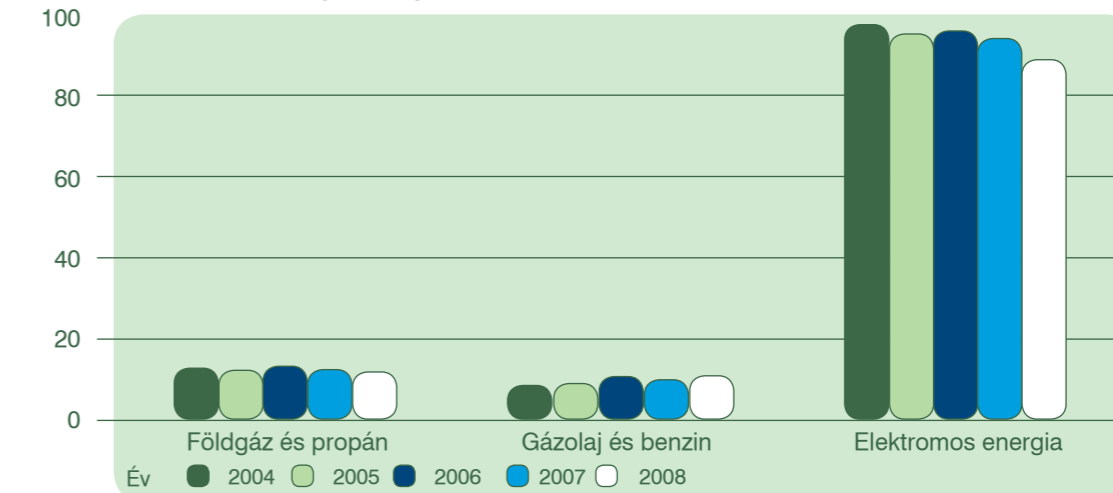
## Energia-felhasználás

Víztermelésre, vízszolgáltatásra és a kapcsolódó infrastruktúra működtetésére közvetlenül 2007-ben összesen 112,770 GWh, 2008-ban 107,775 GWh energiát használtunk fel.

Az összes felhasznált energia mennyisége



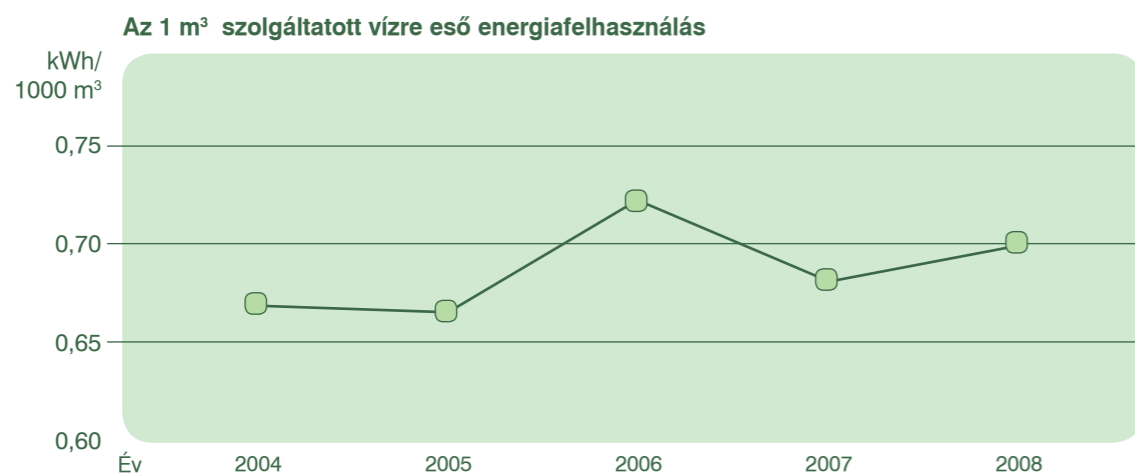
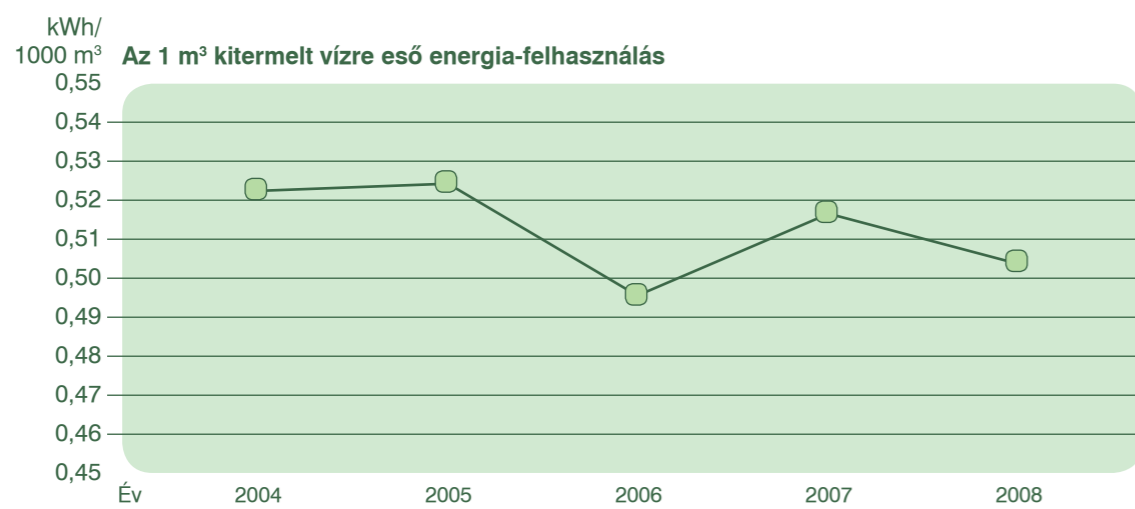
A felhasznált energia energiahordozók szerint





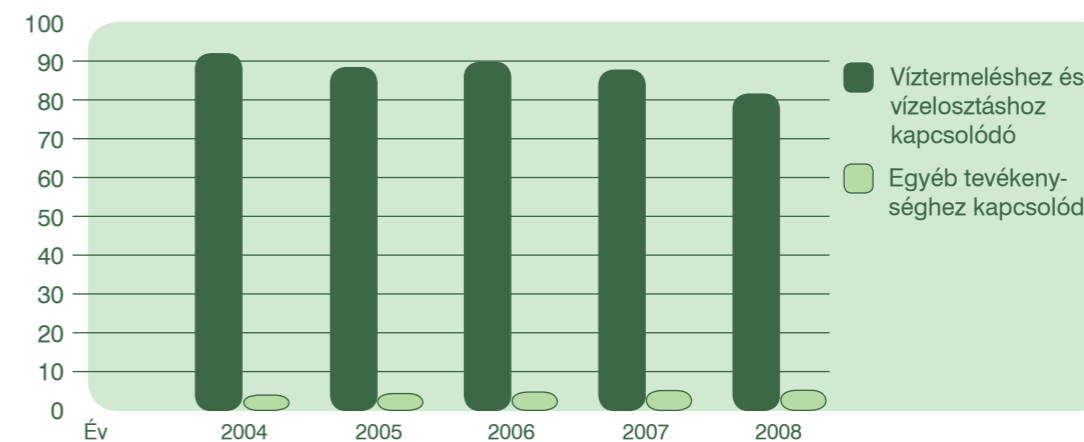


A folyamatosan fejlődő és bővülő fővárosban és vonzáskörzetében a szolgáltatott vízmennyiség biztosításához szükséges energia évről évre változhat. Az összes energia-felhasználásnál beszédesebb mutató az egyes években a kitermelt, illetve a lakossághoz eljuttatott víz egy m<sup>3</sup>-ére eső energia-felhasználás, amelyben az elmúlt éveket tekintve jelentős változás nem tapasztalható.



Energiahasználatunk nagyobb részét a másodlagos (köztes) villamos energia teszi ki, melyet döntően a víztermelést és -elosztást szolgáló berendezések működtetéséhez veszünk igénybe. Az egyéb forrásból származó elsődleges energia aránya a villamos energiáénál jóval kisebb.

**% Energia-felhasználás 2004-2008**

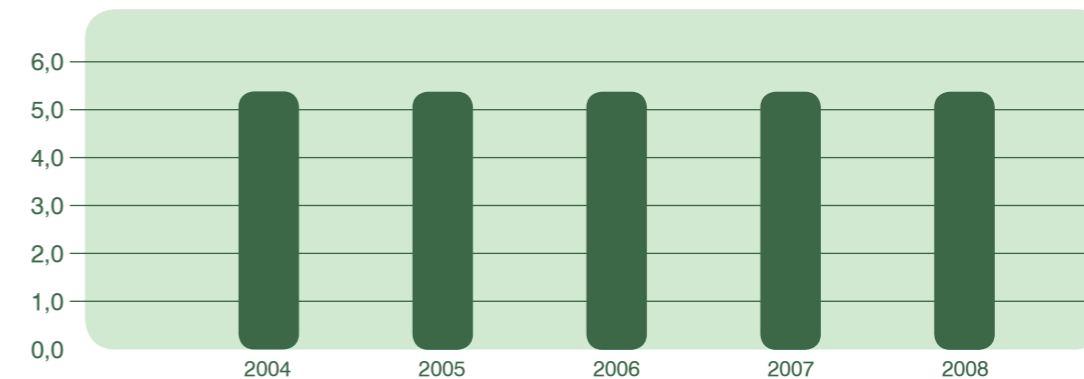


Az elsődleges energia részesedése a teljes energiafogyasztásból tartósan alacsony volt az elmúlt években, és mind 2007-ben mind 2008-ban 0,2 % körül alakult.

Az elektromos energiát a szabad árampiacon vásároljuk, az áram előállításához szükséges közvetett energiafelhasználásunk így a magyarországi áramszolgáltatók erőműveinek energiafelhasználását tükrözi.

Épületeink fűtését, melegvizet való ellátását gázüzemű berendezésekkel és távhő-szolgáltatással biztosítjuk. Központi irodaházunk fűtésére 2007-ben 3 761 MWh, 2008-ban 3 518 MWh energiát vettünk igénybe. A korábbi évekhez képest mutatkozó csökkenést a kedvező időjárás mellett a 2007 szeptemberében indult Energiabajnokság elnevezésű irodai energia-megtakarítási versenyben való részvételünknek is köszönhetjük.

**GWh Távhőfogyasztás**





### Energia-megtakarítás

2007-ben és 2008-ban olyan programokat indítottunk el, amelyek a jövőben közvetlenül vagy közvetve a felhasznált energia mennyiségének csökkenéséhez vezetnek. A programok megvalósításával 2007-ben 167 MWh, 2008-ban pedig további 182,8 MWh elsődleges energiát, valamint 544,5 MWh és 1541 MWh másodlagos (köztes) villamos energiát tudtunk megtakarítani.

2007-2008-ban a következő, energiahasználat csökkentését szolgáló intézkedésekről és kapcsolódó megtakarításokról számolhatunk be:

- gázfogyasztás-csökkentő berendezés beszerelése a Békásmegyeri gépházba és üdülőbe (77 MWh/év)
  - világítás-korszerűsítés a központi anyagraktárban (11,7 MWh/év)
  - épület-hőszigetelés (Iratár, Tahitótfalu – szolgálati lakás) (90 MWh/év)
  - Tahi II. kútsoportnál frekvenciaváltók cseréje (126 MWh/év)
  - Budakeszi gépház – kisebb teljesítményű elektromotor, fordulatszám-szabályozó cseréje (18 MWh/év)
  - Budai Üzemmérnökség – gerincvezeték cseréje nagyobb átmérőjűre, melynek következtében csökken a veszteség (389 MWh/év)
  - Víztermelés fajlagos energia-felhasználásának csökkentése az északi területeken (115 MWh/év)
  - Víztermelés fajlagos energia-felhasználásának csökkentése a déli területeken (103,6 MWh/év)
  - Vízelosztás energiahatékonyabbá tétele a Békásmegyeri gépházban. (72,2 MWh/év)
  - Üzemviteli Központ távhő- és villamosenergia-megtakarítás (1250 MWh/év)
  - Gázfogyasztás-csökkentő berendezés a békásmegyeri üdülőben (~16%) 22,4 MWh/év)

Az energiafelhasználás csökkentésében való elhivatottságunkat jelzi, hogy részt vettünk az Energy Trophy / Energiabajnokság elnevezésű, európai szintű energia-megtakarítási versenyben. A pénzmegtakarításon felül sokkal jelentősebb a verseny környezetvédelmi vonatkozása, hiszen ha csökkentjük a felhasznált energiahordozók mennyiségét, azzal csökkentjük a társaságunkhoz köthető CO<sub>2</sub> és más káros anyag kibocsátását.

A verseny célja, hogy minél több energiát takarítsunk meg központi irodaházunkban egy év alatt a dolgozói magatartás megváltoztatásával, jelentős költséggel járó beruházások nélkül. A verseny 2007 szeptemberében kezdődött és 2008 szeptemberéig tartott.

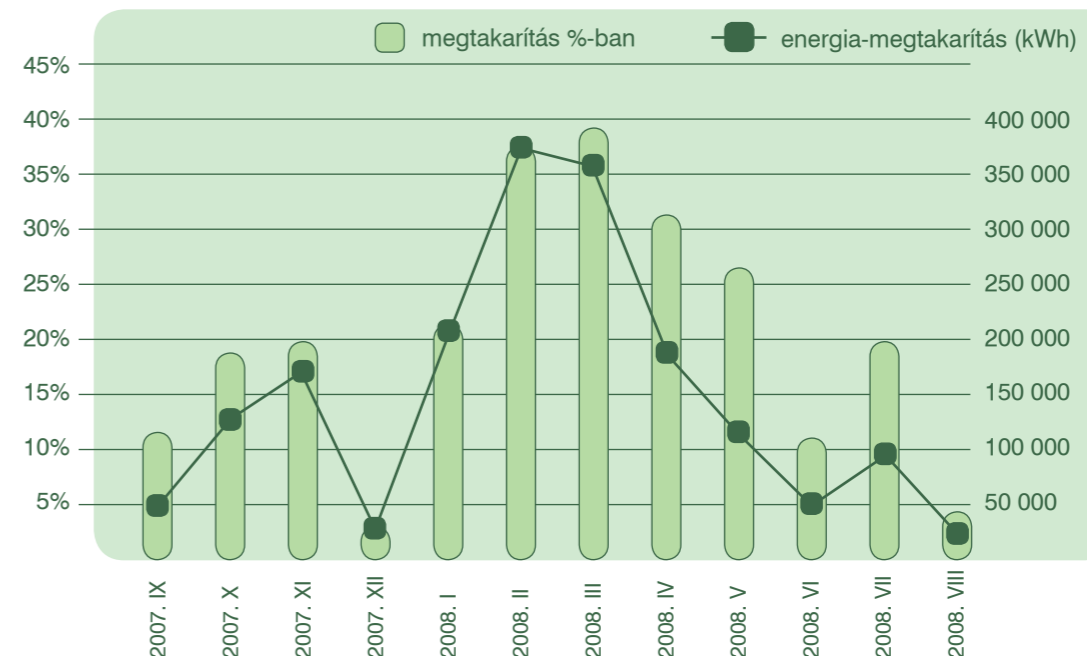
Az energiabajnoksághoz kapcsolódóan kidolgozott kampány keretében folyamatosan tájékoztattuk a dolgozókat a megtakarítási lehetőségekről.

A belső kommunikációs csatornákon (Intranet, vállalati újság, faliújságok) rendszeresen jelentek meg energiatakarékosságra, szemléltetésre ösztönző felhívások, hírlevelek. Emellett matricákkal hívtuk fel munkatársaink figyelmét az energia értékére, a felesleges energia-felhasználásra. Irodaházunkban táblákat helyeztünk el az energia-megtakarításból adódó CO<sub>2</sub>-emisszió csökkentésének nyomon követésére.



Társaságunk központi irodaházának dolgozói a 2007 szeptembere és 2008 szeptembere között eltelt időszakban a korábbi évek fogyasztási adatai alapján összesen 20,55 % energiát takarítottak meg, és ezzel országos szinten első helyezést értünk el. Ezen energia-megtakarítás mintegy 650 tonna CO<sub>2</sub>-kibocsátás-csökkentést jelent.

Hónaponkénti energia-megtakarítás 2007. szeptembertől a megelőző 3 év átlagos energia-felhasználásához képest (Távhő és villamosenergia együtt)



Az energia-megtakarítással dolgozónk jelentős mértékben hozzájárultak a környezet védelméhez: a megtakarított 650 tonna CO<sub>2</sub>-kibocsátás nagyjából nyolc London-Budapest repülőút kibocsátásának felel meg.

### Megújuló energiaforrások

A 2008-ban értékesített szigetújfalui őrség-épületünk fűtését egy 75 kW fűtési teljesítményű hőszivattyús berendezés látta el. A hőszivattyú energiahatékonyágát jellemző mutató (COP) az úgynevezett teljesítménytényező vagy jószág-fok ezen hőszivattyú esetében 2,2 W/W. Ez az érték a leadott fűtőtölmény és az ehhez szükséges elektromos teljesítmény hányadosa. A hőszivattyú átlagos éves energia-felhasználása 59 740 kWh. A korábbi olajkazan energia-felhasználásához képest a fenti értékek alapján számolt energia-megtakarítás – az olajkazan 85 %-os hatásfokával számolva – 2007-ben 84 339 kWh, 2008-ban 45 728 kWh volt.

A közeljövőben a békásmegyeri üdülőnkben működő fürdőmedence melegvíz-ellátását tervezük megújuló energia felhasználásával megoldani. Itt napkollektorok telepítésével váltanánk ki a jelenlegi földgázüzemű vízmelegítő rendszert.



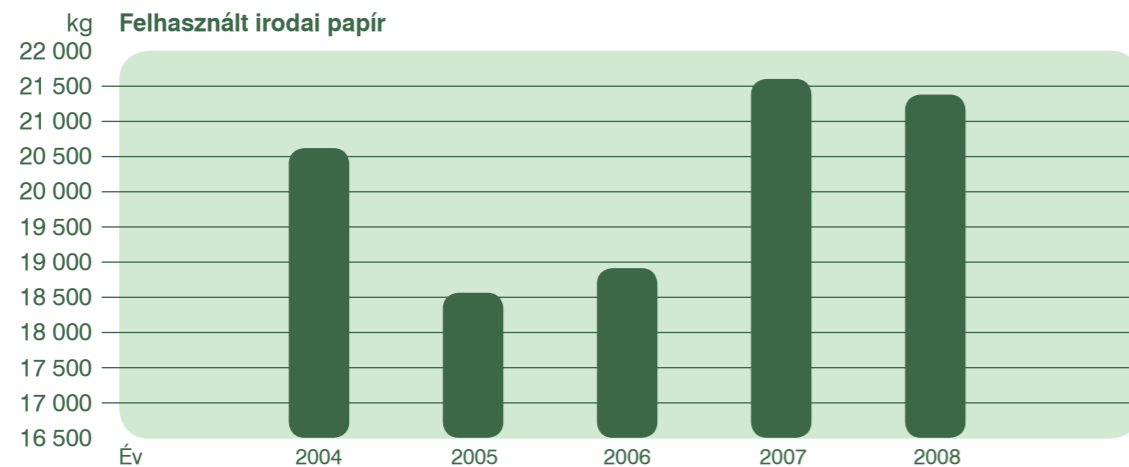


## Felhasznált anyagok

A Fővárosi Vízművek területi kiterjedéséből, a szervezet méretéből adódóan viszonylag jelentős mennyiségű anyagfelhasználás történik. Számos, a vállalat egyes telephelyein felhasznált – elsősorban veszélyes hulladék keletkezésével járó – anyagra éves anyagmérleget készítünk.

Az irodai papírfelhasználás az időszakonkénti nagyobb mértékű beszerzéseknek köszönhetően évenként eltérő képet mutat.

Bizonyos dokumentumtípusok esetében megkezdjük a környezetbarát papír használatát, ennek köszönhetően 2007-ben a beszerzett irodai papír 5,52 %-a, 2008-ban már 27,19 %-a volt újrahasznosított papír.



Kiemelt figyelmet fordítunk a veszélyes anyagok szakszerű és biztonságos használatára, ezért raktározásukat, felhasználásukat, kezelésüket külön környezetirányítási eljárásban is szabályozzuk.

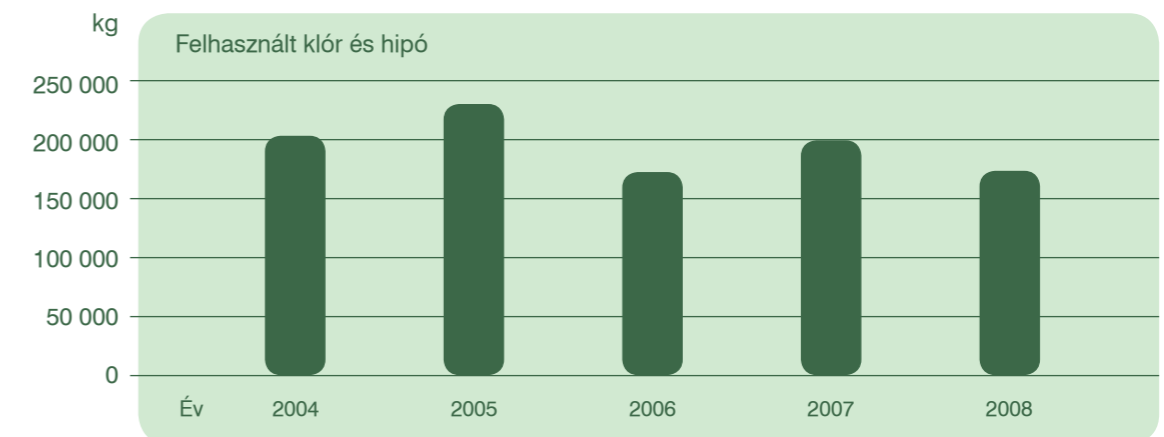
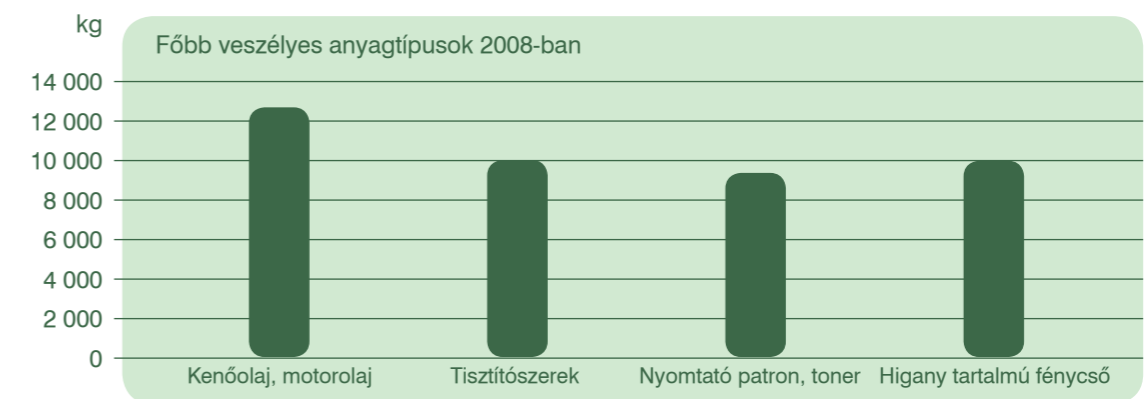
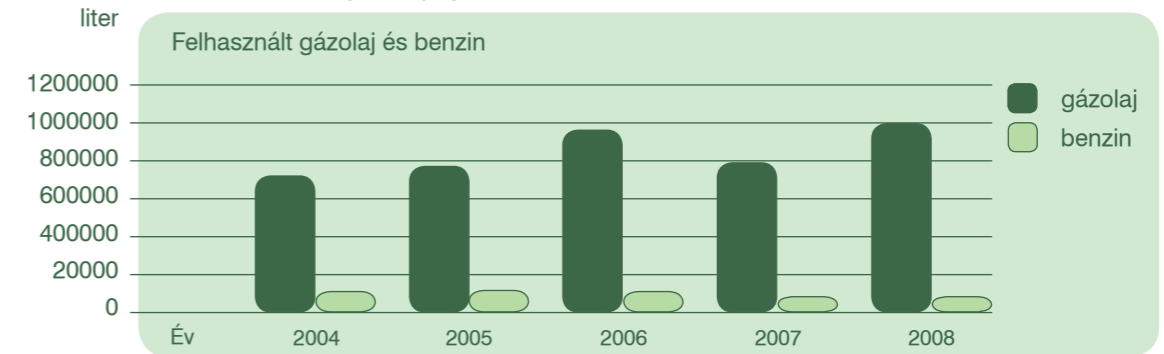
Rendszeresen ellenőrizzük a veszélyes anyagok felhasználási és raktározási körülményeit, azok szavatosságát, csökkentve ezzel a balesetek bekövetkezésének valószínűségét, illetve a lejárt anyagokkal való munkavégzés kockázatát.

A felhasznált veszélyes anyagok mennyiségét nyomon követjük.

Társaságunknál az alábbi főbb folyamatok során jellemző a veszélyes anyagok nagy mennyiségben történő felhasználása:

- klórozás, hipózás,
- karbantartás,
- üzemanyag-használat,
- vízmintákkal kapcsolatos laboratóriumi vizsgálatok.

**Felhasznált veszélyes anyagok 2004-2008**





A fertőtlenítés céljából az ivóvízhez adagolt klór és hipó felhasználását külön technológiai utasítások szabályozzák. Ezen anyagokkal történő munkavégzést csak az arra jogosult szakképzett munkatársaink végezhetik, akik negyedévente részülnek szakképzettségük fenntartására és fejlesztésére irányuló szakmai oktatásban.

A klórgáz havária esetén történő környezetbe kerülésének megelőzése legfontosabb védelmi feladataink közé tartozik. Ennek keretében az alábbi feladatokat végezzük:

- szétválasztjuk a funkciójukban különböző helyiségeket,
- üzemi felügyelet alatt tartjuk a klórfejtő helyiségeket és a klórral veszélyeztetett helyiségeket egyaránt,
- a klórozókban lévő egyéb veszélyforrásokat is folyamatosan felügyeljük,
- havária bekövetkezése esetén biztosítjuk a klór ellenőrzött és biztonságos kezelését.

Minden klórozónk rendelkezik haváriatervvel. Havária esetén automatizált vészjelző rendszer figyelmezteti az üzemirányító diszpécserket. Ha a klórszivárgás mértéke szükségessé teszi, akkor az esőztető rendszert távműködtetéssel lehet elindítani. Az esőztető rendszer a szivárgó klórt egy vízfüggönnyel körülveszi és elnyeli. Az így keletkező sósav egy külön erre a célra épített csatornahálózaton keresztül jut el a semlegesítő aknába. Ha sérülnek a vezetékek, akkor riasztórendszer jelzi a nem üzemszerű állapotot.

A karbantartási munkák végzése során használt veszélyes anyagok (például a kenőzsírok, csavarlazító és jégoldó folyadékok, festékek, lakkok, hígítók) felhasználása szintén ellenőrzött körülmények között történik.

A saját beszerzésű tisztítószeres mennyiségét nyomon követjük. Nyilvántartásunk nem tartalmazza az egyes épületek takarításával megbízott vállalkozások által felhasznált anyagmennyiségeket. A vízminták elemzéséhez szükséges vegyszereink felhasználását igen nagy precizitással végezzük. A raktáron lévő, felhasznált és lejárt vegyszerekről naprakész nyilvántartással rendelkezünk. Tárolási körülményeiket szigorúan ellenőrizzük. A mérgező anyagokat külön, zárt mérgezőszekrényben tároljuk a felhasználásig. Csak az arra jogosult, szakképzett kollégáink férhetnek hozzá a vegyszerekhez. A lejárt szavatosságú vegyszereket veszélyes hulladékként kezeljük, és engedéllyel rendelkező, szakképzett vállalkozónak adjuk át ártalmatlanításra.

Járműveink és munkagépeink üzemanyag-ellátása minden esetben nyilvános töltőállomásokon történik. Kiszárazók esetében az üzemanyag átfűtése során kármentő tálcákat és felítató anyagokat alkalmazunk, így elkerülve az üzemanyag környezetbe jutását.

Társaságunk dízelüzemű tartalék aggregátorokat tart üzemben az ivóvízellátás biztonsága érdekében öt központi gépházában, illetve telephelyén. A tartalék aggregátorok célja, hogy áramellátási problémák esetén is fenntartható legyen Budapest egy részén a minimális vízszolgáltatás. Ezek a berendezések főként a próbaüzemek során működnek, mivel az elektromos ivóvízszállító szivattyúk áramellátása a telepen úgynevezett dupla betáplálással történik, ami az üzemelés folyamatosságát biztosítja.

A tartalék aggregátorokhoz kapcsolódó üzemanyag-ellátás korszerűsítésére indult program keretében 2007-re elkészült a főtelepi gázolajtároló. A 100 m<sup>3</sup> dízelolaj tárolására alkalmas tartálypark a legkorszerűbb duplafalú vákuumos szivárgásjelző rendszerrel ellátott tartályokból áll. A további biztonság érdekében a tartályokat és szerelvényeiket a teljes töltőtérfigatnak megfelelő kármentő medencében helyeztük el. A kapcsolódó berendezések, a szerelvények és a szivárgásérzékelő vészjelző rendszer az automatikus üzemirányítási rendszerre van kötve, ami lehetővé teszi a tartalék energiaellátó rendszer üzemanyag-ellátásának távoli felügyeletét. A tartályparknál kármentő anyagokat helyeztünk készenlétbe a tartályok töltésekor vagy baleset során esetleg elfolyó, csöpögő üzemanyag felítására. A rendszer megfelel a hatályos jogszabályi előírásoknak, és a területi műszaki biztonsági hatóság üzemeltetési engedélyével rendelkezik.

További két telephelyen – Krisztina gépház és Budaújlaki gépház – van szükség nagymennyiségű gázolaj tárolására. Ezekben a telephelyeken a megfelelő tárolásra vonatkozó tervek 2007-ben készültek el. A kivitelezési munkálatok 2008-ban megkezdődtek a korszerű tárolás kialakítása várhatóan 2009-ben mindkét telephelyen befejeződik.

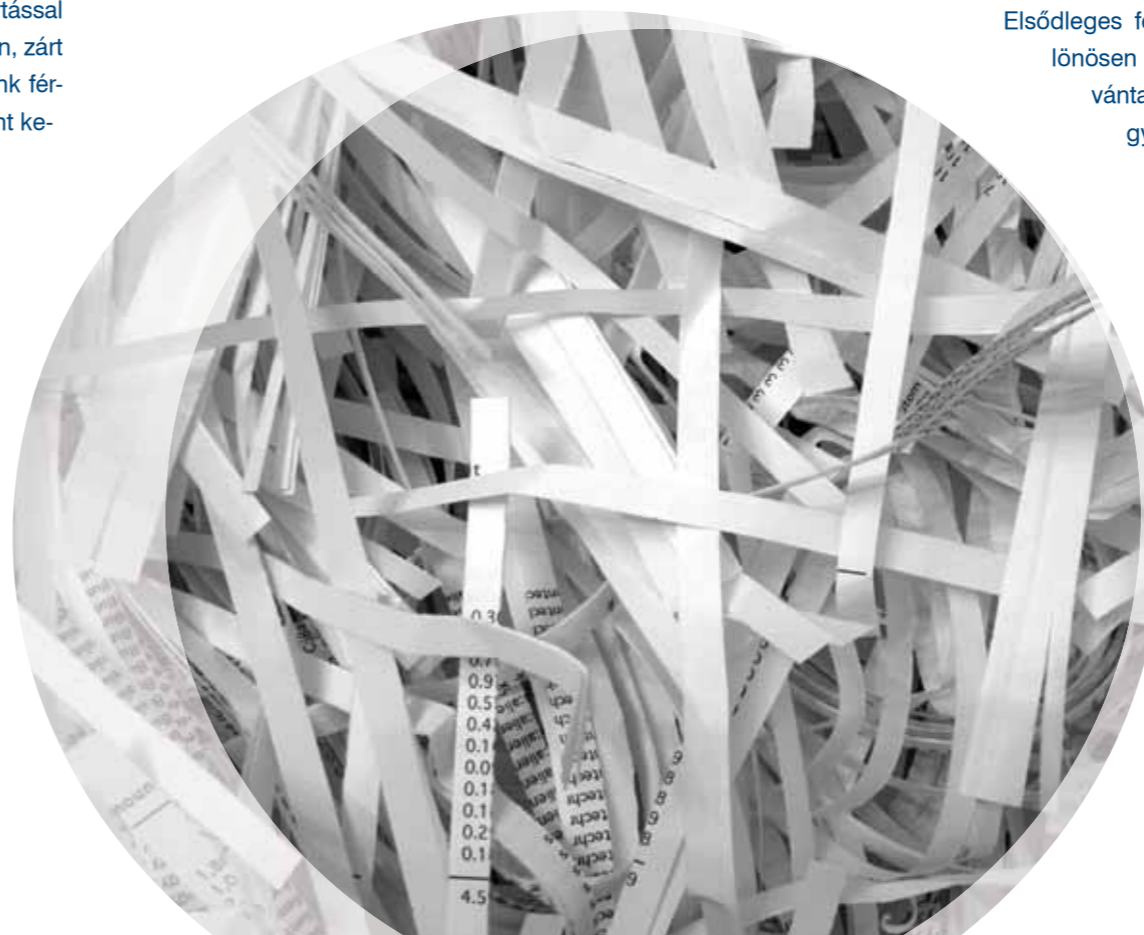
Több telephelyünkön kiszárazók számára kisebb mennyiségben tartunk üzemanyagot (benzin, gázolaj). Ezen üzemanyagokat minden esetben kannákban, zárható, tűzbiztos helyen tároljuk. Az esetleges csöpögés, baleset ellen a kannák alatt kármentő tálcákat helyeztünk el, illetve kármentő anyagokat tartunk készenlétben.

## Hulladékgazdálkodás

Hulladékgazdálkodási feladatainkat alapvetően három fő területre bonthatjuk:

1. a vízkitermelési, -elosztási és az ahhoz kapcsolódó tevékenységekből adódóan keletkező hulladékok kezelése,
2. a vízbázisok védőterületén keletkező hulladékok kezelése,
3. irodai tevékenységekből eredő hulladékok kezelése.

Elsődleges feladataink között szerepel hulladékaink – különösen a veszélyes hulladékok – naprakész nyilvántartása, megfelelő kezelése, a hulladékok gyűjtési körülményeinek folyamatos javítása. A keletkező hulladékokat – EWC-kód (Európai Hulladékkatalógus azonosító) szerint – minden telephelyen hulladéknaplóban tartjuk nyilván, melyekben a hulladék keletkezésének és elszállításának időpontja, valamint a hulladék mennyisége naprakészen szerepel.

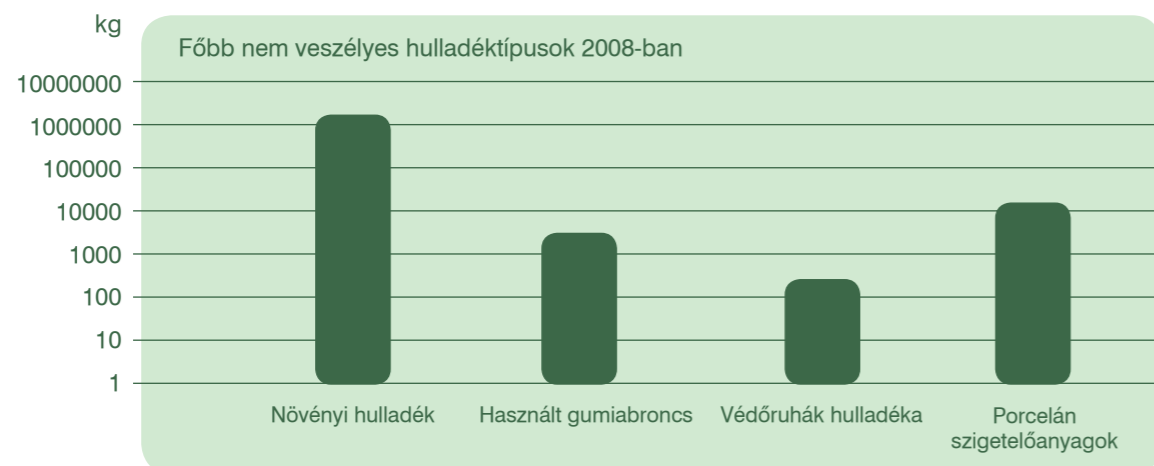
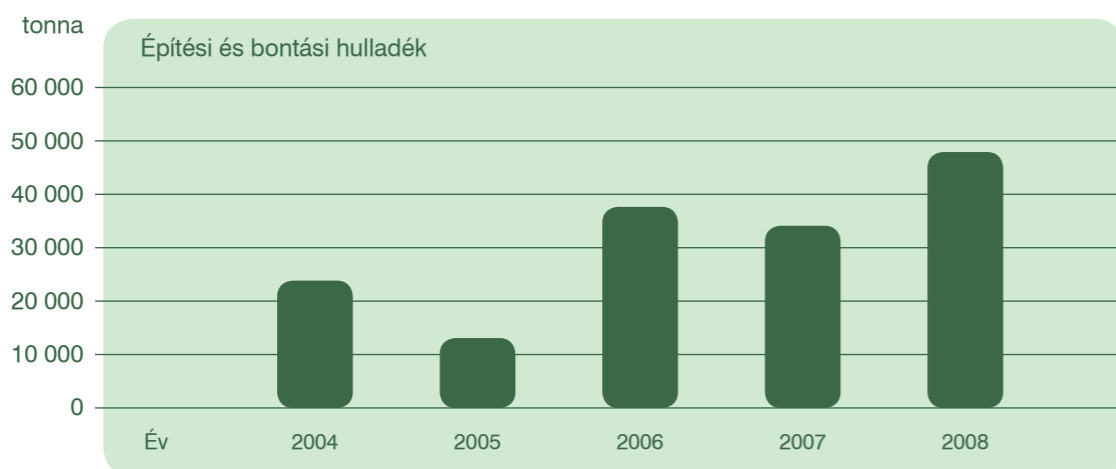




### A vízkitermelési, -elosztási tevékenységekből keletkező hulladékok kezelése

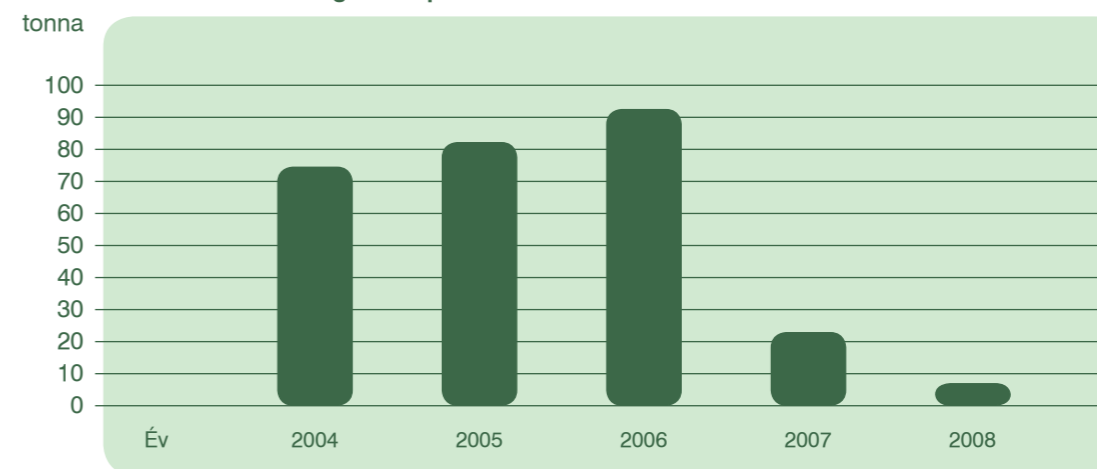
A hálózati hibajavításokból és karbantartásokból adódóan 2007-ben 34 971 tonna, 2008-ban 48 113 tonna bontott útburkolat-hulladék keletkezett. A bontási hulladékok mennyiségét elsősorban a szükséges éves ivóvízhálózati beavatkozások száma és mértéke határozza meg.

Keletkezett hulladékok 2004-2008



A déli vízbeszerzési területen a nyersvíz vas- és mangántalanítására van szükség, így jelentős mennyiségű vas-mangán iszap keletkezik, melyet a technológia részeként víztelenítünk és préselünk. A vas-mangán iszap 2007. és 2008. éves mennyiségének csökkenésének oka, hogy a csepeli és ráckevei ivóvízkezelők karbantartás miatt részlegesen nem üzemeltek.

Keletkezett vas-mangán iszap



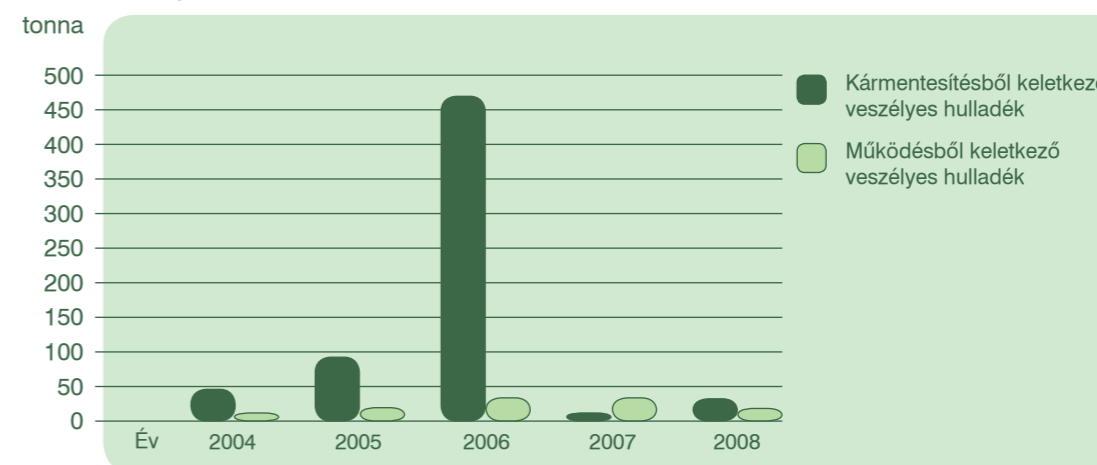
Kiemelt figyelmet fordítunk a veszélyes hulladékok kezelésére. 2007-ben 33,18 tonna veszélyes hulladék keletkezett társaságunknál, ebből 27,96 tonna a működés, 5,22 tonna pedig kármentesítés során keletkezett.

2008-ban viszont 92,4 tonna veszélyes hulladék kezelésére volt szükség, melyből 10,2 tonna az alaptevékenység során, 26,67 tonna kármentesítésből, 5,09 tonna rekonstrukciós munkák során, 50,44 tonna pedig a vízbázisainkon illegálisan lerakottak elszállítása során keletkezett.

A régi üzemanyag-tartályok felszámolásához kapcsolódó kármentesítések során elsősorban olajjal szennyezett bontási hulladék és föld keletkezett. A kármentesítési munkálatok nagyobb részére 2006-ban került sor, ezért ebben az évben az azt megelőző és az azt követő éveknél jóval nagyobb mennyiségű veszélyes hulladék keletkezett.

Társaságunknál 2007-ben három, 2008-ban két helyszínen került sor vagy van folyamatban régi, üzemem kívüli, földalatti üzemanyag-tartály felszámolása, illetve az előírt kármentesítés. A munkák során többnyire olajos víz, olajos iszap, olajos föld, olajos beton keletkezik és kerül ártalmatlanításra.

Veszélyes hulladék

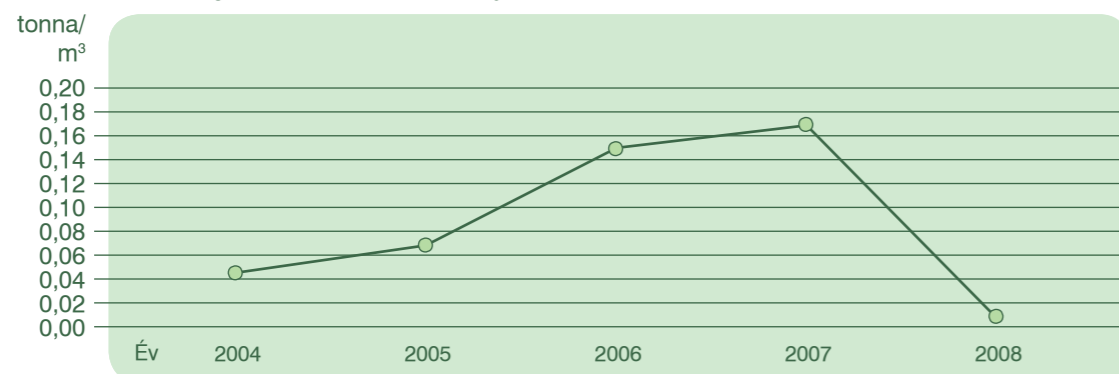




Az egy m<sup>3</sup> szolgáltatott vízre eső veszélyes hulladékok mennyisége 2007-ig emelkedő, de az anyagbeszerzési és hulladékkezelési szabályozások szigorodásának köszönhetően 2008-ban már csökkenő tendenciát mutat.

2007-ben közel 3,5 millió Ft-ot, 2008-ban közel 1 millió Ft-ot fordítottunk a veszélyes hulladékok gyűjtési körülményeinek javítására (hulladékgyűjtő edényzetek, kármentő tálcák beszerzése).

1 m<sup>3</sup> szolgáltatott vízre eső veszélyes hulladék



1 m<sup>3</sup> kitermelt vízre eső veszélyes hulladék

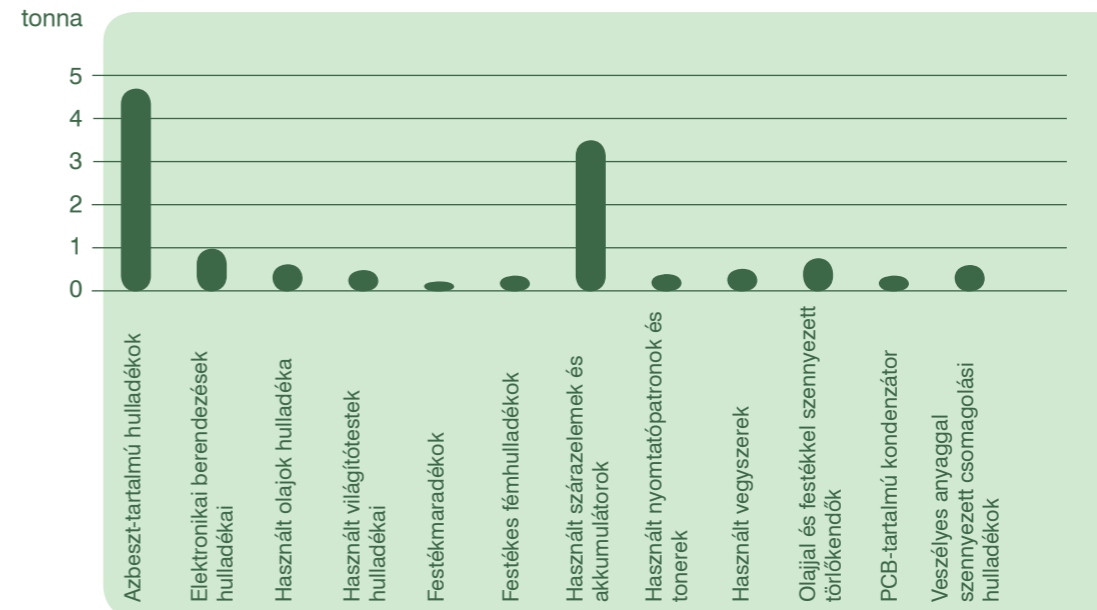


A veszélyes hulladékok gyűjtésére üzemi veszélyeshulladék-gyűjtőket alakítottunk ki annak érdekében, hogy a gyűjtés környezetszennyezést kizáró módon történjen. A négy meglévő veszélyes-hulladék üzemi gyűjtőhely mellé további egy gyűjtőhely kialakítása kezdődött meg 2008-ban (Budai Üzemmérnökség). A gyűjtő a hatályos előírásoknak megfelelően, korszerű formában kerül kialakításra (a munkák várható befejezése 2009. 1. negyedévében).

Az illetékes környezetvédelmi felügyelőség által jóváhagyott üzemi gyűjtők üzemeltetési utasításainak környezetvédelmi vonatkozásait rendszeresen oktatjuk.

A veszélyes hulladékok szállíttatására és szabályos ártalmatlanítására 2007-ben 2,6 millió Ft-ot, 2008-ban 2,355 millió Ft-ot költöttünk.

Főbb veszélyes-hulladéktípusok 2008-ban



A veszélyes hulladékok közül kiemelt figyelmet fordítunk a PCB-tartalmú berendezéseink cseréjére: az előírásoknak megfelelően 2010-re a vállalat minden PCB-tartalmú berendezését kiváltjuk.

A PCB-tartalmú berendezések cseréjére ütemterv alapján kerül sor. A leszerelt berendezéseket szakvállalkozó szállítja el. A berendezéseket szétbontják, a bennük lévő PCB-tartalmú olajat kémiai úton szétválasztják. A berendezésekből maradt tiszta fémeket fémhulladékként kezelik.

A PCB-tartalmú berendezések hulladékainak, illetve a laboratóriumi mérésekhez használt vegyszerek hulladékainak nyilvántartása – a hulladékok mennyiségének ellenőrizhetősége miatt – kettős.

Célunk, hogy a hulladékfajták minél szélesebb köre újrahasznosítható legyen, ezért a fénycsövek és higanytartalmú izzók hulladékait, a veszélyes anyagokat tartalmazó elektronikai hulladékokat, a gumiabroncs-hulladékokat, illetve a nyomtatópatronok és tonerek nagy részét újrahasznosításra adjuk át.

#### A vízbázisok védőterületén keletkező hulladékok kezelése

Az ivóvízbázisokra a védőterületeken levő illegális hulladéklerakások és az árvíz által behordott hulladékok egyaránt veszélyt jelentenek.

A Fővárosi Vízművek Zrt. által üzemeltetett vízbázisok 80 kilométer hosszú dunai partszakaszon húzódnak, melynek nagy része árvíz-járta terület. Az árvizek minden évben nagy mennyiségű hulladékot hordanak be védőterületeinkre. 2007-ben több mint 1 104 tonna, 2008-ban 628 tonna árvíz által behordott hulladékot szállítottunk el.

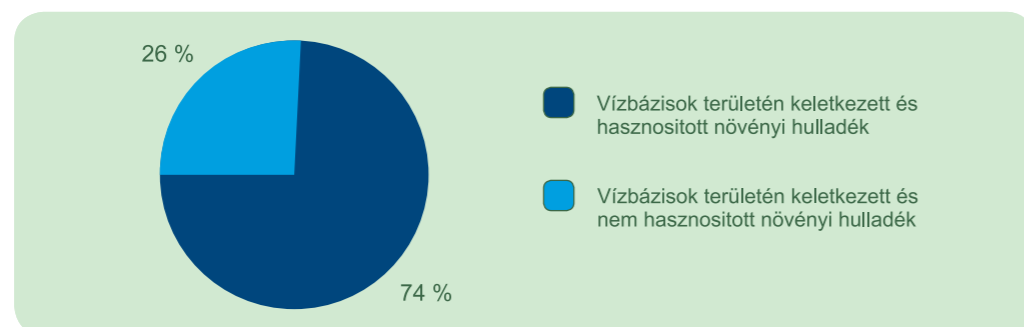




A védőterületeink karbantartása során keletkező zöldhulladékokat minél nagyobb arányban kívánjuk hasznosítani. Az illegális hulladéklerakás megakadályozása érdekében a védőterületekre vezető utakat lezárjuk, illetve fegyveres biztonsági szolgálatunk is kiemelt figyelmet fordít a megelőzésre. 2007-ben 7,04 tonna, 2008-ban 128 tonna illegálisan lerakott hulladékot szállítottunk el.

A nagyrészt gyeppel borított védőterületek karbantartása során keletkező zöldhulladék egy része mezőgazdasági takarmánnyként hasznosul, egy része a területeken marad.

#### Vízbázisok területén keletkezett növényi hulladék hasznosítási aránya 2007-ben és 2008-ban

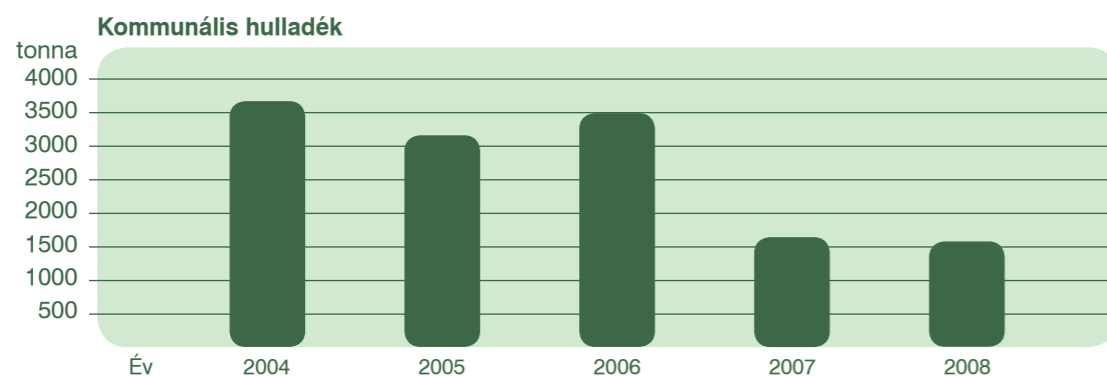


#### Irodai tevékenységekből eredő hulladékok kezelése

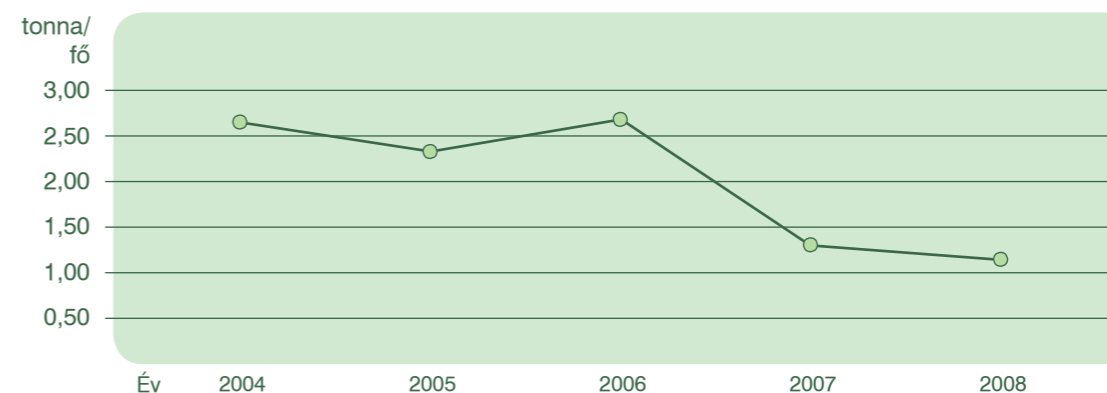
Társaságunknál a napi tevékenységek során 2007-ben 1 656 tonna, 2008-ban 1 552 tonna kommunális hulladék keletkezett.

A hulladékok mennyiségét szelektív hulladékgyűjtéssel igyekszünk csökkenteni. A szelektív hulladékgyűjtés hozzájárult az egy munkatársra jutó, lerakásra került kommunális hulladékok mennyiségének csökkenéséhez.

2008-ban további 9 telephelyre terjesztettük ki a hulladékok szelektív gyűjtését. A program keretében a papírhulladékokat, a műanyag csomagolási hulladékokat, a fém csomagolási hulladékokat, és egyes telephelyeken az üveg csomagolási hulladékokat külön gyűjtjük, és hasznosításra adjuk át.

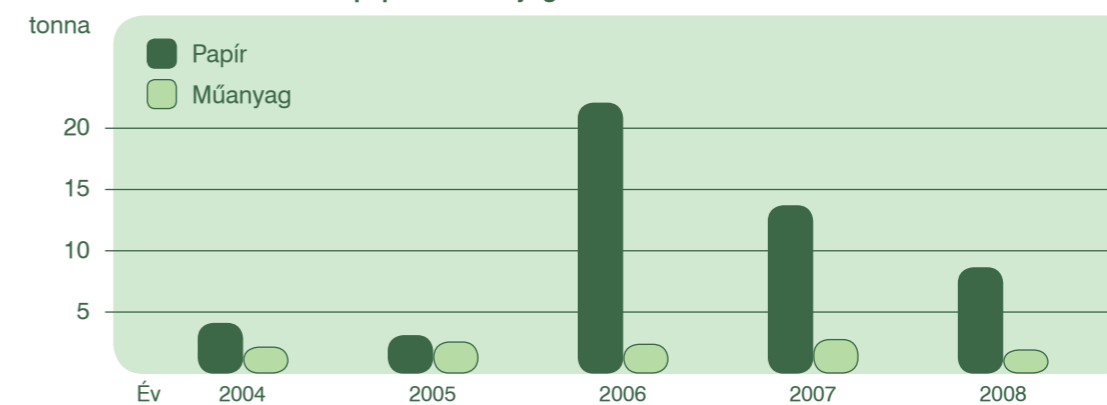


#### 1 dolgozóra jutó kommunális hulladék mennyisége



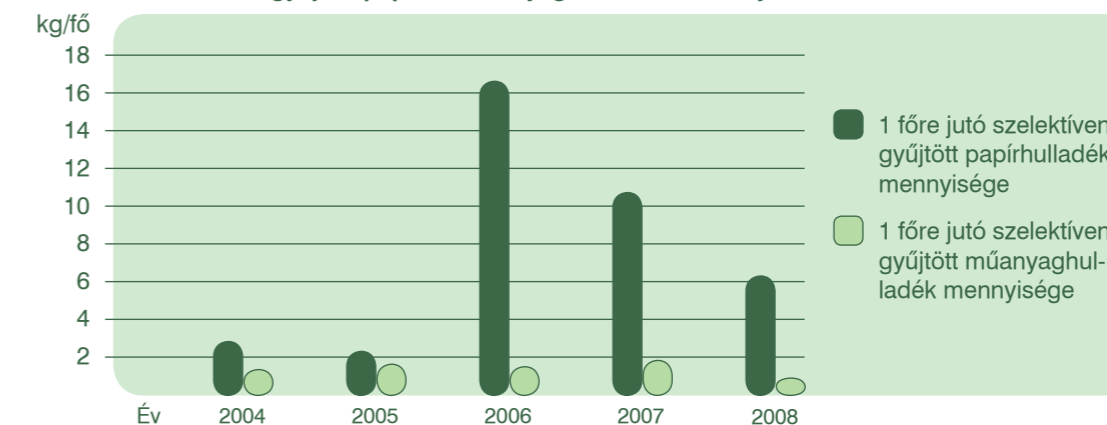
A legtöbb telephelyen működő szelektív hulladékgyűjtési rendszerben az irodai papírt, illetve a műanyag palackokat gyűjtjük külön. 2008-tól három telephelyre bevezettük az üveghulladék szelektív gyűjtését.

#### Hasznosításra került papír és műanyag hulladékok



A 2006-os és 2007-es nagyobb selejtezéseknek köszönhetően a korábbi évekhez képest jelentősen nőtt a szelektíven elszállított papírhulladék mennyisége.

#### A szelektíven gyűjtött papír és műanyag hulladékok aránya



A hulladék-adminisztrációs rendszerben bevezetett javítások lehetővé teszik a keletkező hulladékok pontosabb nyomon követését.





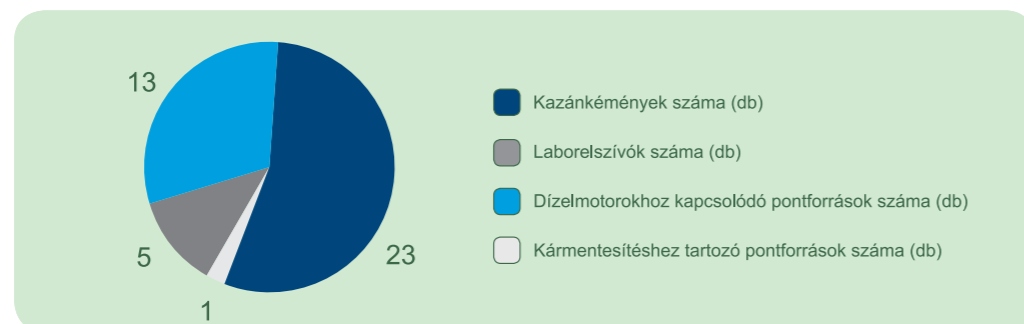
## Levegőtisztaság-védelem

A levegőbe történő szennyezőanyag-kibocsátás főként négy forrásból származik:

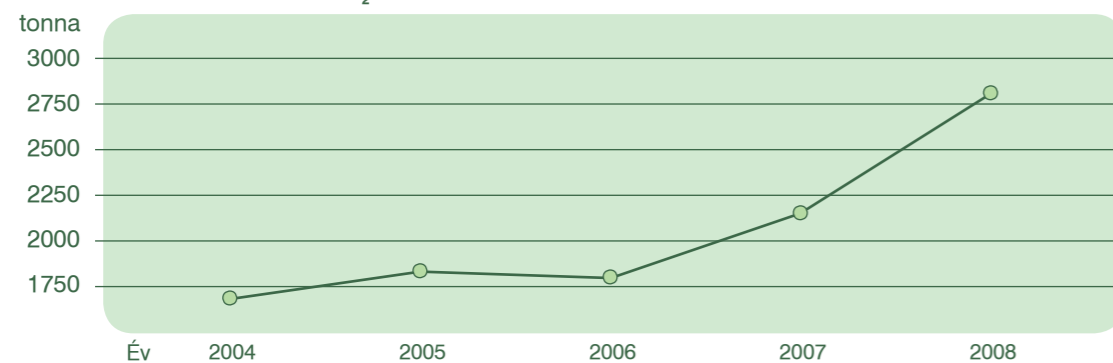
- fűtőkazánok üzemeltetése,
- a laboratóriumi tevékenység során az elszívó fülkék működése,
- a víztermeléshez kapcsolódóan üzemeltetett gépek kibocsátása,
- a gépjárművek és munkagépek használata.

A társaság telephelyein működő pontforrások és kapcsolódó berendezések átfogó felmérését 2007-ben elvégeztük, majd 2008-ban a jogszabályi előírások alapján szükséges kibocsátási kérelmeket, bejelentéseket benyújtottuk a környezetvédelmi hatósághoz. Minden évben elvégezzük az előírások alapján szükséges emisszióméréseket.

### Bejelentés-köteles pontforrások



### Fűtésből származó CO<sub>2</sub>-emisszió



### Fűtésből származó NO<sub>x</sub>-emisszió



A kazánok üzemeltetéséből származó kibocsátásokat – az előírásoknak megfelelően – ütemezett emisszió-mérésekkel, öt éves periódusonként ellenőrizzük.

A berendezések cseréjekor a beruházási igények és a gazdasági szempontok mellett a környezetvédelmi szempontokat is figyelembe vesszük. A következő diagramokon a fűtésből eredő közvetlen CO<sub>2</sub>- és NO<sub>x</sub>-emisszió mértékét mutatjuk be. E berendezések üzemelése során SO<sub>x</sub> nem keletkezik.

A pontforrások kibocsátásai megfelelnek az előírásoknak.

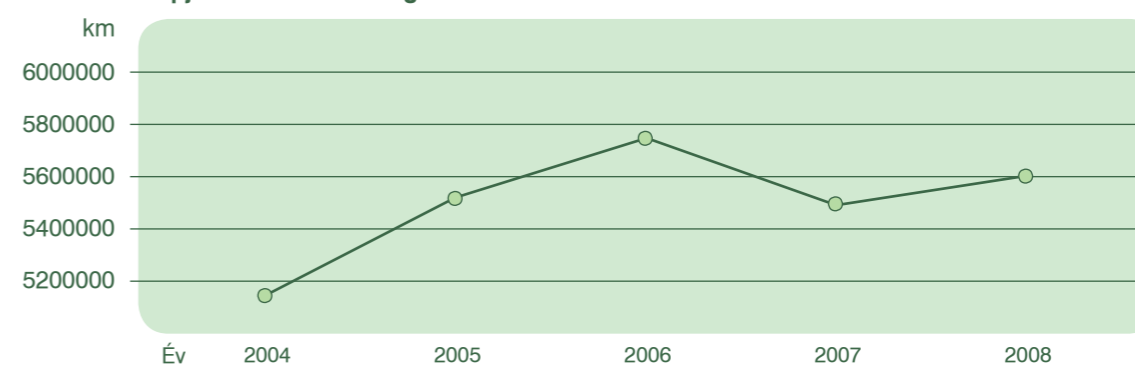
A 2007-es évben kiugróan magas CO<sub>2</sub>- és NO<sub>x</sub>-emissziót a korábbi évekhez képest megemelkedett összes üzemidő okozta. A 2008-as kiugró emissziós értékek oka a korábbi felmérés alapján megnövekedett bejelentés-köteles pontforrások száma, melyek kibocsátásait a korábbi éves adatok nem tartalmazzák.

A laboratóriumi tevékenység során felhasznált vegyszerek gőzeit, gázait elszívó berendezések, vegyi fülkék vezetik el.

A víztermeléshez alkalmazott helyhez kötött dízelüzemű berendezések is hozzájárulnak a levegő terheléséhez. Ezekre a berendezésekre akkor van szükség, ha az elektromos szivattyúk áramellátása szünetel, ilyenkor a dízelüzemű berendezések hajtják az aggregátorokat, melyek a kieső elektromos energiát pótolják. E berendezések kibocsátása – a csupán próbajárat és vészüzemi használatnak köszönhetően – nem jelentős.

Jelentős környezeti hatásuk miatt a gépjárművek használatára vonatkozóan több környezeti teljesítménymutatót vezettünk be, melyeket évről-évre figyelemmel kísérünk.

### Gépjárműflotta által megtett kilométer



### 1 km megtett útra eső CO<sub>2</sub>-emisszió







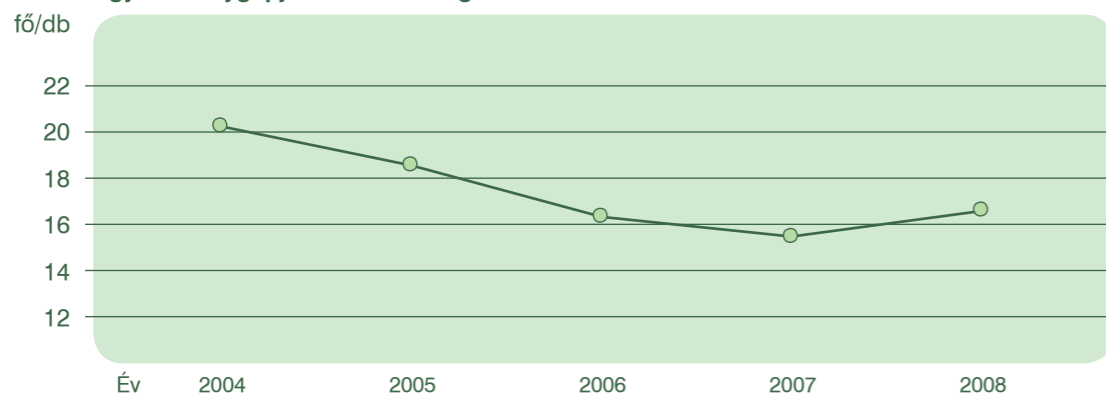
A globális problémát jelentő CO<sub>2</sub>-kibocsátás nyomon követésére az '1 m<sup>3</sup> szolgáltatott vízre eső CO<sub>2</sub>-kibocsátás' mutatót vezettük be, és kísérjük évről-évre figyelemmel.

Jelenleg csak a közvetlen CO<sub>2</sub>-kibocsátásokat, illetve a közvetett kibocsátások egy részét (pl. igénybe vett távhő, igénybe vett taxi) tudjuk nyomon követni, minden részletre kiterjedő közvetett kibocsátás (pl. beszállítók, igénybe vett szállítványozás, igénybe vett repülőársaságok kibocsátásai) kalkulációjára nincs megfelelő eszközünk. Az SO<sub>x</sub> kibocsátásokat nem követjük nyomon.

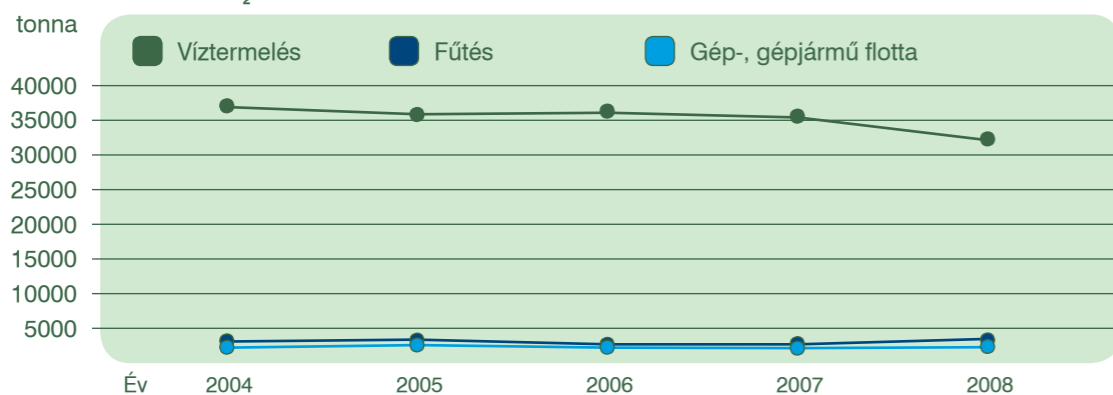
**Gépjárműpark átlagos fogyasztása**



**Egy személygépjárműre eső dolgozósám**



**Kalkulált CO<sub>2</sub>-kibocsátások**



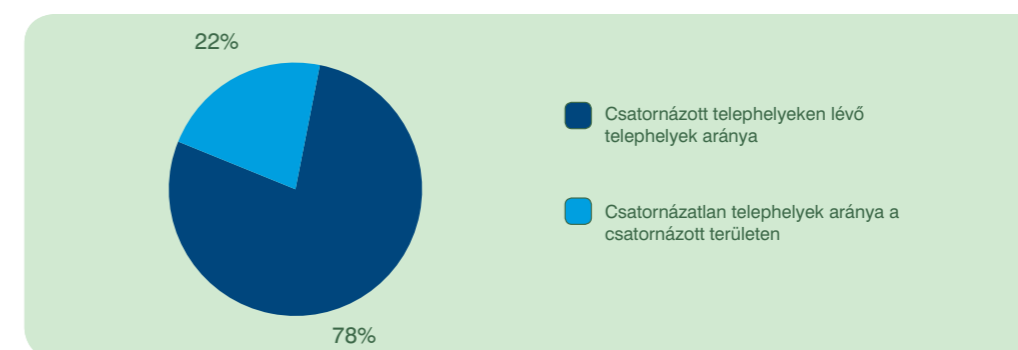
**1 m<sup>3</sup> szolgáltatott vízre eső CO<sub>2</sub>-emisszió**



## Talaj- és talajvízvédelem

A Fővárosi Vízművek Zrt. telephelyeinek nagy része csatornázott területen helyezkedik el. A csatornázatlan területek főként a Szentendrei- és a Csepel-szigeten találhatóak.

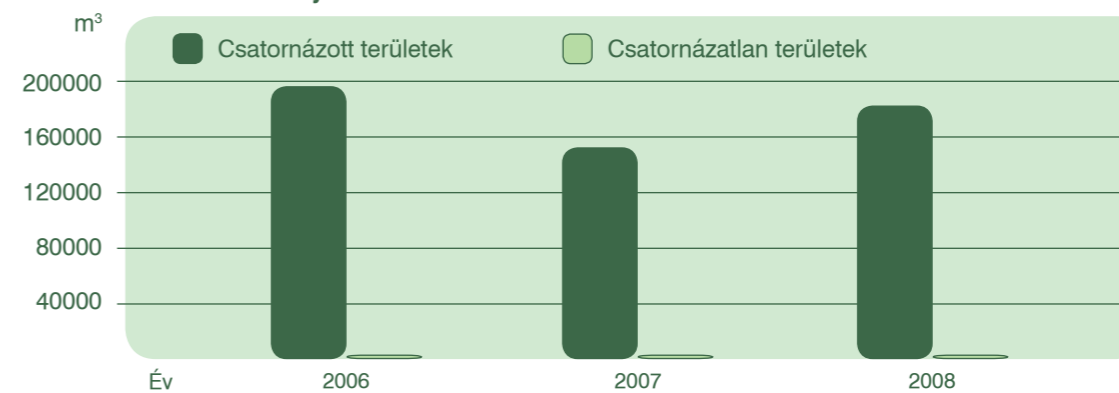
**Csatornázott területeken a csatornázatlan telephelyek**



A csatornázatlan területek legnagyobb részén a csatornahálózat kiépítése műszaki és gazdasági szempontból nem kivitelezhető, így egyedi, zárt szennyvízgyűjtő létesítményekben gyűjtjük a szennyvizet.

A szennyvízgyűjtők felmérése és korszerűsítése ütemterv alapján történik. Elsődleges az ivóvíz-bázisok védőterületein levő létesítmények korszerűsítése. Itt a szennyvíz-elhelyezés tervezése során szigorú követelményeknek kell megfelelni annak érdekében, hogy a szennyezést kizárjuk (pl. dupla falú szennyvízvezetékek, illetve dupla falú, vákuumos szivárgásérzékelővel ellátott szennyvízgyűjtő tartály biztosítása).

**Keletkező szennyvíz**





2008-ban két, az északi vízbeszerző rendszer védőterületén levő telephely (Szigeti I. gépház és Surány diszpécser) szennyvíz-rekonstrukciójára került sor. A vízbázis-védelmi előírásoknak megfelelő, vákuumos szívárgásérzékelővel ellátott, dupla falú rendszer került kialakításra.

További négy telephelyre elkészült szennyvíz-önellenőrzési terv, és megtörtént a kapcsolódó szennyvíz mintavételezések ütemezése.

2004-2005 során a Fővárosi Vízművek telephelyein található, már nem használt üzemanyag-tartályok nagy részét felszámoltuk. A többségében föld alatt elhelyezett korszerűtlen tartályok környezetében minden esetben környezeti tényfeltárást végeztünk. A tényfeltárások során három telephelyen (Sporttelep, Kozma utcai és Taksony utcai telephely) találtak a tartályok által okozott talaj- és talajvíz-szennyezéseket. A kármentesítési munkálatok mindhárom telephelyen megkezdődtek. Megtörtént a szennyezett talaj cseréje és a talajvíz-tisztító kármentesítő rendszer telepítése.

2006 decemberére a Sporttelepen a talajvíz-tisztítási munkálatok is befejeződtek, a kármentesítést a környezetvédelmi felügyelőség határozatban elfogadta. A területen négyéves utómonitoringra van szükség.

A Taksony utcai telephelyen tovább üzemeltettük a talajvíz-kármentesítő rendszert. Kitermeltünk és megtisztítottunk mintegy 1600 m<sup>3</sup> szennyezett talajvizet. A tisztított vizet a kármentesítő rendszer részét képező nyelető kúton keresztül visszajuttattuk a talajba. A talajvíz tisztítását az előírt határérték eléréséig kell folytatnunk.

A Kozma utcai telephelyen 2008 augusztusára befejeződött a talajvíz kármentesítése. A vízvizsgálati eredmények alapján a szennyezett talajvíz szennyezőanyag-koncentrációja tartósan az előírt határérték alatt maradt. A kármentesítés lezárásáról szóló dokumentáció elfogadásra került. A területen 2012-ig utómonitoringra lesz szükség.

2008-ban elbontottuk a Diana utcai gépháznál még meglévő használaton kívüli gázolajtároló napi tartályt. A bontásokat követően a szennyeződött épületrészek kármentesítését is elvégeztük.

2008-ban megkezdődött a Krisztina gépház területén található korszerűtlen és a jogszabályoknak nem megfelelő – áramellátás kimaradása esetén energiaellátást biztosító – stratégiai gázolajtároló korszerűsítésének kivitelezése. Ennek keretében

- elbontottuk az elavult 100 m<sup>3</sup>-es szimpla falú acéltartályt,
- megtörtént az épület kármentesítése, melynek keretében több mint 6,5 tonna veszélyes hulladékot szállítottunk el ártalmatlanításra,
- elkészült két 25 m<sup>3</sup>-es korszerű, kármentőben elhelyezett és szívárgásjelzővel ellátott gázolajtartály, illetve az üzemanyag-ellátást szolgáló biztonsági védelemmel ellátott napitartályok és a teljes üzemanyagvezeték-rendszer cseréje,
- kialakítottuk a tartályok töltésére szolgáló lefejtő helyet és annak olajleválasztóval ellátott csapadékvíz-elvezető rendszerét.

## Zaj- és rezgésvédelem

A Fővárosi Vízművek Zrt. tevékenységéből eredő zajkibocsátásnak két összetevője van:

- vízkitermelő és víztovábbító berendezések zajhatásai,
- hálózati karbantartási, javítási zajhatások.

A víztermeléshez és továbbításhoz használt korszerű elektromos szivattyúk zajkibocsátása alacsony. A tartalék dízelmotorok évente csupán a kötelező próbaüzemkor üzemelnek, zajterhelést csak ekkor okoznak. A gépházak hangszigetelése jó, így a környezeti zaj mértéke megfelelő. Lakossági panasz évek óta nem érkezett társaságunkhoz.

2008-ban felülvizsgáltuk társaságunk belterületen lévő gépházait, berendezéseit azok zajkibocsátására kiterjedően: felmértük a telephelyeken található berendezéseket, azok üzemidejét, az érintett településszerkezeti terveket, a környezetben lévő ingatlanokat. Összesen 68 db telephelyet és annak környezetét mértük fel. A vizsgálat eredményét a környezetvédelmi hatóság zajkibocsátási határérték-megállapítási kérelem formájában bírálja el.

A Fővárosi Vízművek tevékenységi körébe tartozik a vízhálózat karbantartása és a hálózatban felmerülő hibák (csőtörés) kijavítása is. Ezek a műveletek zajjal járnak ugyan, de vállalatunk minden esetben az előírásoknak megfelelően végzi, illetve végezteti a hibajavítási és karbantartási munkákat.

## A természeti és az épített környezet védelme

A Fővárosi Vízművek Zrt. tulajdonában lévő területeken magas a zöldfelületek aránya. Ezek a zöldterületek nagyrészt a víztermelő kutak környezetében találhatóak és vízbázis-védőterületek. Az előírások értelmében ezeken a területeken a természetes állapotot kell fenntartanunk.

Társaságunk a kutakat és a környezetüket magukba foglaló területeken kívül számos gépházzal és medencével, valamint szolgálati lakással is rendelkezik. Ezek közül sok épület műemléki védelem alatt áll. Emellett arra is figyelmet fordítunk, hogy a vízvezetékcső-törések során az épített környezetben esetlegesen bekövetkező károsodásnál visszaállítsuk azok eredeti állapotát.

A természeti és környezeti értékek megóvása érdekében, a partnereinkkel szemben támasztott környezetvédelmi követelményeket a szerződések kötelező környezetvédelmi mellékletében rögzítjük. Ezzel is biztosítani kívánjuk, hogy a természeti és épített környezet védelmét alvállalkozóink és bérlőink is fontosnak tekintsék.





## Fenntarthatósági céljaink

Társaságunk törekvése, hogy hosszú távon kiváló minőségű ivóvizet szolgáltatson kedvező áron. A jó környezeti, hidrogeológiai adottságok mellett a kiváló ivóvízminőség megőrzéséhez elengedhetetlen a magas színvonalú, műszakilag fenntartható üzemeltetés biztosítása és a környezetvédelmi–vízbázisvédelmi tevékenység továbbfejlesztése a teljes vízbeszerzési területen, melyet társadalmi felelősségvállalásunk továbbberősítése mellett kívánunk elérni.

### Gazdasági céljaink

A Fővárosi Vízművek Zrt. vezetésének az alaptevékenységen belül mindenképp a minőségi víz szolgáltatásának biztosítása és folyamatos fejlesztése a célja. A társaság stratégiájában is e fő cél fogalmazódott meg, mely a stratégia 2008. évi auditja alapján továbbra sem változott, csupán a részletes megvalósításban következett be némi változtatás.

A menedzsment ennek alapján továbbra is nagy hangsúlyt fektet az alaptevékenység megfelelő színvonalú működtetésére az optimális költségszint elérésével, hogy folyamatosan megfeleljen az egyre szigorodó minőségi követelményeknek, és a vízdíj is mérsékelt szinten maradjon.

A biztonságos és gazdaságos működés mellett megvalósítható költségcsökkentési lehetőségek nagy részét a menedzsment már a korábbi években megvalósította. A következő évek feladata biztosítani a tulajdonosoknak és a fogyasztóknak a szolgáltatás optimális költségszinten tartását, ehhez eszközt nyújtanak a tulajdonosi és összemérhető hazai cégekkel való összehasonlító (benchmarking) vizsgálatok alapján definiált, saját kezdeményezésű hatékonyságjavítást célzó programok, amelyek rövid és középtávon jelentenek feladatot a vállalatvezetés számára. Társaságunk folyamatosan vizsgálja olyan új technológiák megvalósítását, melyek a környezeti kihívásoknak megfelelnek, és a Fővárosi Vízművek Zrt.-t tartós költségelőnyhöz juttathatják.

A minőségi, biztonságos vízellátás megköveteli a Hosszútávú Beruházási Tervben rögzített rekonstrukciós feladataink elvégzését, melynek végrehajtásában a menedzsment számára a legnagyobb kihívást a szükséges források megteremtése jelenti.

A legfontosabb feladatok a következők:

- A csőhálózati beruházásokkal kapcsolatban ki kell emelni, hogy a hosszú távú minőségi és biztonságos szolgáltatás fenntartásának érdekében nagyobb mértékben szükséges a vízcső-rekonstrukciók megvalósítása, mint amennyi az évenként rendelkezésre álló forrásból biztosítható.
- Csőrekonstrukció esetén az átmérő-csökkentéseket kell megvalósítani azokban az esetekben (irányokban), ahol a fogyasztáscsökkenés nem kompenzálható (a Fővárosi Vízművek Zrt. történelmi maximum éves ivóvíz-értékesítése több mint 300 millió m<sup>3</sup> volt, a 2008-as értékesítés már csak 154,4 millió m<sup>3</sup>). Az átmérő-csökkentés vízminőségi okokból indokolt, a gyorsabb áramlási sebesség, a kisebb tartózkodási idő jelentős pozitív hatással bír a vízminőségre.





- A fentiekén kívül a kútreakonstruktív program folytatása szükséges a víztermelés helyzetének szinten tartása érdekében, jelenleg a termelő kutak mintegy negyede van felújítva. Szintén fontos feladat a tűzcsapok javítása, karbantartása.

Az ivóvízfogyasztás-csökkenés ellensúlyozására a menedzsment a stratégiában új célokat határozott meg. Ezen célok az alábbi két fő program keretében kerülnek megvalósításra:

- A kereskedelem-fejlesztési program az ellátási területünkön az alaptervekenységhez kapcsolódó új szolgáltatások bevezetésére irányul, a meglévő szellemi és fizikai erőforrások újszerű kihasználásával.
- A terjeszkedési program célja a szolgáltatási terület, illetve a szolgáltatási portfólió bővítése elsősorban Budapest agglomerációjában.

## Társadalmi céljaink

Társaságunk nem sért emberi jogokat, törekszik a diszkriminációmentes humánpolitika kialakítására és az esélyegyenlőség biztosítására.

Társaságunk kiemelten fontosnak tartja az egészségvédelmet, a biztonságos munkavégzést. A munkavédelmi előírásokat betartjuk, a szükséges munkavédelmi eszközöket a társaság biztosítja. Gondoskodunk a munkavégzés során és munkahelyi balesetben sérült dolgozóinkról. A biztonságos munkavégzés érdekében a jövőben is rendszeres munkavédelmi kockázatértékeléseket végzünk, a problémák orvoslására intézkedési tervet készítünk.

A munkavállalóink egészségtudatosságához való hozzájárulás érdekében szűrővizsgálatokat biztosítunk és szervezünk munkatársaink részére. Azért, hogy még inkább munkavállalóink igényeinek megfelelő egészségügyi szűréseket szervezzünk, felmérést kívánunk végezni munkavállalóink körében az érdekképviseléseken keresztül.

A társaság vezetősége együttműködik az érdekképviselletekkel, azokat hiteles információval látja el. Az érdekképviselletektől származó információt bizalmasan kezeli. A munkaügyi szabályozást betartjuk.

Társaságunk szándékában áll az Etikai Kódex felülvizsgálata, frissítése.

Célunk a vállalati stratégia egyik pillérét alkotó agglomerációs terjeszkedéshez szükséges létszámigény kielégítése, optimalizálása.

Társaságunk törekszik az általa kínált szakmai és szociális lehetőségeket összehangba hozni a munkavállaló hosszú távú elképzeléseivel. Törekszik a munkahelyek stabilitásának megtartására, kerüli a felesleges elbocsátásokat. Lehetőségeihez mérten segíti a szociálisan hátrányos helyzetűek életkörülményeinek javítását.

A dolgozói elégedettség növelése érdekében az alábbi intézkedéseket kívánjuk tenni:

- A továbblépéshez szükséges helyzetelemzést végzünk a dolgozói elégedettség újbóli felméréssel.
- A program keretében célunk a fizikai munkát végző dolgozók számára egységes munkavégzést biztosító légkör kialakítása az öltözők, étkezők, műhelyek és irodahelyiségek korszerűsítésén keresztül.
- Növelni kívánjuk a rugalmas munkaidőben foglalkoztatott munkavállalók létszámát.

A Fővárosi Vízművek Zrt. kiemelt figyelmet fordít az ügyfelekkel való kapcsolattartásra. Kiemelten kezeli, hogy fogyasztói milyenek ítélik meg tevékenységét. Célja az ügyfelekkel való kapcsolattartás színvonalának növelése, ezáltal az ügyfél-elégedettség emelése. Ennek érdekében törekszik az egyre magas színvonalú szolgáltatásra, és egyre szélesebb ügyfélszolgálati csatornákat tart fenn.

Beszállítóinkkal szemben is egyértelmű, egyben betartható követelményeket támasztunk.

Társaságunk évek óta biztosít egészséges ivóvizet katasztrófa sújtotta területeken, mely missziós tevékenységet továbbra is folytatni kíván.

## Környezeti céljaink

A Fővárosi Vízművek felelőssége közel kétmillió ember egészséges ivóvízellátása, melynek egyik alapfeltétele az ivóvízellátást biztosító ivóvízbázisok védelme. Ebből adódóan társaságunk kiemelt környezeti célja a vízbázis-védelmi tevékenység folyamatos fejlesztése a teljes vízbeszerzési területre kiterjedően.

A vízbázis-védelmet is magába foglaló Környezetközpontú Irányítási Rendszer 2006-os bevezetésekor megfogalmaztuk rövid, közép- és hosszú távú környezetvédelmi céljainkat. 2008 végéig a kitűzött célok kb. 30 %-át valósítottuk meg, melyek megvalósítását továbbra is folytatni kívánjuk. Társaságunk vezetősége kiemelt figyelmet fordít a programok megvalósításához szükséges erőforrások biztosítására, ezáltal a rendszer által megkövetelt folyamatos fejlesztésre.

A Fővárosi Vízművek vezetősége – környezeti teljesítményének növelése érdekében – környezeti indikátorokat vezetett be, melyeket folyamatosan figyelemmel kíván kísérni. A társaság környezeti teljesítményének javítása érdekében célokat és javító programokat kívánunk meghatározni.





Célunk egy Integrált Környezetvédelmi Információs Rendszer bevezetése – környezetvédelmi információk, adatok vállalati folyamatokkal együtt való értelmezése, illetve a környezeti adatok nyilvántartása és egyszerű nyomon követése érdekében.

A vízbázisok megóvása érdekében törekszünk a vízbeszerzési területeken érintett önkormányzatokkal, civil szervezetekkel, a lakossággal és egyéb érdekelt felekkel való jó kapcsolatra.

A vállalat rendszeresen erőforrásokat fordít a környezetvédelem, a vízbázisvédelem és a környezeti nevelés segítésére. Támogatja a környezettudatos magatartás kialakításában kiemelkedő szerepet betöltő intézményeket és szervezeteket mind a szolgáltatási, mind a vízbeszerzési területen.



Azonosító	Környezeti cél/program	Határidő
H10	2007 Szigetmonostor védőterületi csoport telephelyén a gépek, adapterek mosásának javítása	2009.12.31.
H5	2006 PCB-tartalmú berendezések cseréje	2010.06.30.
H7	2006 Vízbázis-védelmi előírásoknak megfelelő szennyvíz-gyűjtők kialakítása a védőterületeken	2013.12.31.
H9	2007 Külterületi szennyvízgyűjtő létesítmények csatornára köthetőségek felülvizsgálata	2013.12.31.
K19	2006 Krisztina gépház üzemanyag-tároló és -ellátó rendszerének szabványosítása	2009.12.31.
K32	2006 Budaújlak gépház üzemanyag-tároló és -ellátó rendszerének szabványosítása	2009.12.31.
K39	2006 Csatornára nem kötött medencék felülvizsgálata	2012.12.31.
K40	2006 Dél-budai Hálózatüzemeltetési kirendeltség szennyvíz-elhelyezésének javítása	2010.12.31.
K41	2006 Főtelep Üzemfenntartási osztály műhely szennyvizének felülvizsgálata	2009.12.31.
H6	2006 A ráckevei technológiai és kommunális szennyvíz kezelésének felülvizsgálata	2010.12.31.
K26	2006 Veszélyesanyag- és veszélyeshulladék-gyűjtés körülményeinek javítása	2009.12.31.
K35	2006 Tervezési folyamatok környezetvédelmi szempontú szabályozása	2009.12.31.
K38	2006 Eseménykezelési keretrendszer teljes körűvé tétele, telephelyi tervek készítése	2008.06.30.
K46	2006 Ökotérképek készítése	2009.12.31.
K49	2007 Felső-Józsefhegyi használaton kívüli gázolajtartály felszámolása vagy szabványosítása	2009.06.30.
H1	2006 A Kozma utcai megszüntetett üzemanyagtartály-remediáció befejezése	2012.12.31.
H2	2006 A Taksony utcai megszüntetett üzemanyagtartály-remediáció befejezése	2012.12.31.
H3	2006 A Sporttelepi megszüntetett üzemanyag-tartályok utóellenőrzésének befejezése	2011.12.31.
H4	2006 Energia-felhasználás felülvizsgálata	2009.12.31.
H6	2006 A ráckevei technológiai és kommunális szennyvíz kezelésének javítása	2010.12.31.
H8	2006 Azbeszt-szigetelések, tömítések kiváltása	2015.12.31.

Cél-programok – beruházás

Cél-programok – költség

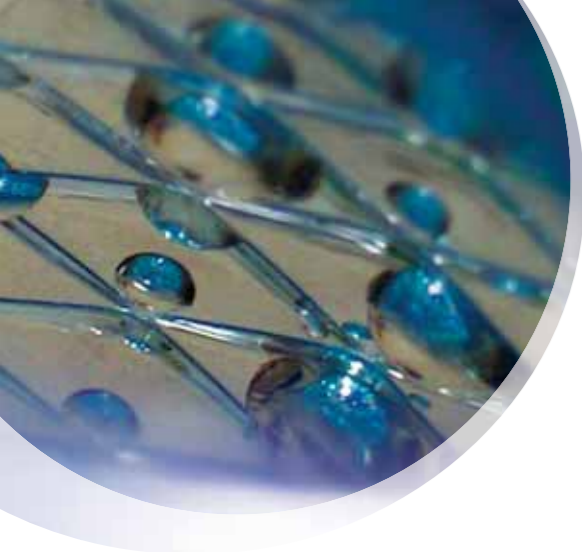


## GRI tartalmi index

GRI indikátor	Rövidített leírás	Oldalszám
<b>1.</b>	<b>Stratégia és analízis</b>	
1.1	A legmagasabb beosztású döntéshozó nyilatkozata arról, hogy a fenntarthatóság miért fontos a szervezet és stratégiája számára	5, 7
1.2	A kulcsfontosságú hatások, kockázatok és lehetőségek bemutatása	21, 24, 25 26, 58, 60
<b>2.</b>	<b>Szervezeti profil</b>	
2.1	A szervezet neve	7
2.2	Elsődleges márkák, termékek és/vagy szolgáltatások	7, 9
2.3	A szervezet működési szerkezete, ideértve a főbb működési részlegeket, működő cégeket, leányvállalatokat és vegyes vállalatokat	9, 11, 23
2.4	A szervezet központjának helyszíne	Utolsó oldal, elérhetőségek
2.5	Azoknak az országoknak a száma, amelyekben a vállalat működik	7, 9
2.6	A tulajdon természete és jogi formája	9
2.7	A kiszolgált piacok	9
2.8	A jelentéstevő szervezet mérete (alkalmazottak száma; nettó árbevétel; teljes tőkésítés tartozásokra és részesedésekre lebontva; gyártott termékek mennyisége vagy szolgáltatások mértéke)	13, 18
2.9	A szervezet méretében, szerkezetében vagy tulajdonviszonyaiban a jelentéstételi időszak alatt történt jelentős változások	7
2.10	A jelentési időszak alatt kapott kitüntetések, díjak	40
<b>3.</b>	<b>A jelentés paramétere</b>	
3.1	A jelentéstételi időszak meghatározása (pl. pénzügyi/naptári év), amelyre az információk vonatkoznak	7
3.2	A legutóbbi jelentés dátuma	Ez a vállalat első jelentése
3.3	A jelentéstételi ciklus meghatározása	7
3.4	Elérhetőség azok számára, akiknek kérdése van a jelentéssel vagy a jelentés tartalmával kapcsolatban	Utolsó oldal elérhetőségek

3.5	Azon folyamat bemutatása, amely során a jelentés tartalmának meghatározása történt	7
3.6	A jelentés határa	7
3.7	A kiterjedési körrel és a határokkal kapcsolatos bármilyen korlátozás bemutatása	7
3.8	Azon szempontok ismertetése, amelyek alapján a szervezet jelentésébe azon vegyesvállalatok, leányvállalatok, bérbe adott létesítmények, kiszervezett tevékenységek és egyéb egységek teljesítményét lefedi, amelyek jelentősen befolyásolhatják a jelentés időbeni és/vagy más szervezetekkel történő összehasonlíthatóságát	21
3.9	Az adatmérési technikák és a számítások alapjainak bemutatása	7
3.10	A korábbi jelentésekben már szerepelt információk újraközlésének indoklása és hatásának magyarázata	Ez a vállalat első jelentése
3.11	Az előző jelentéstételi időszakokhoz képest a jelentés kiterjedési körében, határaiban vagy mérési módszerekben bekövetkezett jelentős változások	Ez a vállalat első jelentése
3.12	GRI tartalmi index	88
3.13	Annak bemutatása, hogy jelenleg milyen politikát és gyakorlatot követ a szervezet a jelentés külső tanúsításával kapcsolatban	7
<b>4.</b>	<b>Irányítás, kötelezettségvállalás, kötelezettségek</b>	<b>33</b>
4.1	A szervezet irányítási struktúrájának bemutatása	9, 11
4.2	A legfelsőbb szintű irányító testület elnöke ügyvezetői szerepkörrel is rendelkezik-e	33, 34
4.3	Azon szervezetek esetében, amelyek egyszintű igazgatótanácsi szerkezettel rendelkeznek, tüntessük fel a legfelsőbb szintű irányító testületben résztvevő azon tagok számát, akik függetlenek és/vagy akik nem rendelkeznek ügyvezetői jogkörrel!	33, 34
4.4	Milyen mechanizmusok léteznek arra, hogy a részvényesek és az alkalmazottak javaslatokat tegyenek vagy útmutatást adjanak a legfelsőbb szintű irányító testület számára?	33, 34
4.5	Kapcsolat a legfelsőbb szintű irányító testület tagjai, a felsővezetők és ügyvezető igazgatók díjazása és a szervezet teljesítménye között	33, 35
4.6	Azok a legfelsőbb irányítás szintjén működő eljárások, amelyek célja az összeférhetlenségek elkerülése	33





4. 7	Az a folyamat, amelynek keretében meghatározzák, hogy a szervezet gazdasági, környezeti és társadalmi kérdésekkel kapcsolatos stratégiáját meghatározó személyek milyen képesítéssel és tapasztalattal kell, hogy rendelkezzenek	83, 84
4. 8	Belső nyilatkozatok a szervezet küldetéséről, értékeiről, viselkedési normáiról és egyéb alapelveiről	47, 53
4. 9	Melyek azok az eljárások, amelyek segítségével a szervezet legfelsőbb szintű irányító testülete felügyeli azt, hogy hogyan azonosítják és menedzselik a gazdasági, környezeti és társadalmi teljesítményt, beleértve a releváns kockázatok és lehetőségek kezelését, valamint a nemzetközileg elfogadott normák, viselkedési kódok és alapelvek figyelembe vételét és betartását	33, 35
4. 10	Melyek azok a folyamatok és eljárások, amelyek segítségével a szervezet legfelsőbb szintű vezetése saját teljesítményét értékeli, különös tekintettel a gazdasági, környezeti és társadalmi teljesítményre	40
4. 11	Annak bemutatása, hogy az elővigyázatosság elve hogyan érvényesül a szervezet keretein belül	21, 24, 25 58, 60
4. 12	Azon külső szervezetek által kialakított gazdasági, környezeti vagy társadalmi normákat tartalmazó charták, alapelvek vagy egyéb kezdeményezések, amelyeknek a szervezet tagja vagy támogatója	44, 45
4. 13	Tagság egyesületekben (pl. szakmai/ágazati egyesületek) és/vagy nemzeti/nemzetközi érdekvédelmi szervezetekben	44, 45
4. 14	Azon érintettek listája, amelyekkel a szervezet bármilyen formájú párbeszédet folytat	44, 45
4. 15	Az alapelvek bemutatása, amelyek alapján a szervezet kiválasztja azokat az érintetteket, akikkel párbeszédet folytat	44, 45
4. 16	Az érintettek bevonására alkalmazott módszerek bemutatása	44, 45
4. 17	Azoknak a kulcsfontosságú témáknak és kérdéseknek a felsorolása, amelyek az érintett felekkel folytatott párbeszéd során merültek fel, valamint hogy ezekre hogyan reagált a szervezet	17, 22, 40 53, 56, 58

## 5. Vezetési szemlélet és teljesítmény indikátorai

Gazdasági teljesítmény indikátorai		
EC1	A keletkezett és felosztott közvetlen gazdasági érték, beleértve a bevé-	13, 18

teleket, működési költségeket, munkavállalói jövedelmet, adományokat és egyéb közösségi befektetéseket, a visszatartott nyereséget, a befektetőknek és az államnak tett kifizetéseket

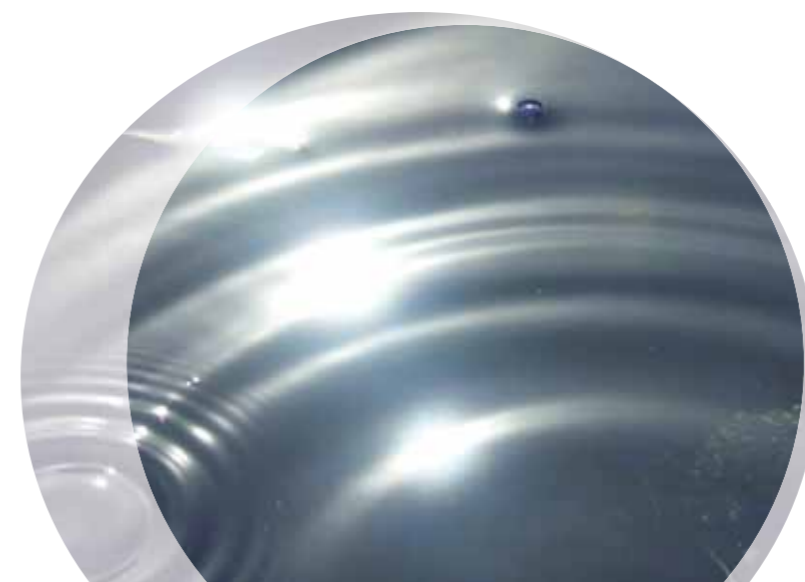
EC3	A szervezet által meghatározott juttatási csomagból eredő kötelezettségek fedezete	18
EC5	Viszonyszám-sor az átlagos kezdő fizetésnek a helyi minimálbérhez való viszonyítására a szervezet jelentősebb telephelyein	35
Munkaügyi gyakorlat és tisztességes munkakörülmények teljesítményindikátorai		
LA1	A munkaerő teljes létszáma a foglalkoztatás típusa, a munkaszerződés és régiók szerint	20
LA2	A teljes munkaerő-fluktuáció korcsoport, nem és régió szerinti bontásban, abszolút értékben és viszonyszámokban	20
LA3	A teljes munkaidőben foglalkoztatott munkaerő juttatásai, amelyek nem járnak az ideiglenes vagy részesített alkalmazásban lévőknek, a működés főbb területei szerinti bontásban	31
LA4	Kollektív szerződés hatálya alá tartozó alkalmazottak aránya	32
LA5	A szervezeti működésben bekövetkező jelentős változások bejelentésére vonatkozó minimális értesítési idő, illetve, hogy ez a kollektív szerződésben meg van-e határozva	32
LA6	A munkaerő-képviselő aránya a hivatalos, vezetők és munkavállalók által közösen működtetett, egészségi és biztonsági kérdésekkel foglalkozó bizottságokban, amelyek részt vesznek és tanácsot adnak a munkahelyi egészség és biztonság programokban	37
LA7	Sérülések, foglalkozásból eredő betegségek, elvesztett napok és hiányzások aránya, illetve a halállal végződő munkahelyi balesetek száma régióként	37
LA8	Oktatás, képzés, tanácsadás, megelőzés és kockázatkezelési programok, amelyek a munkavállalókat, családtagjaikat és a helyi közösség tagjait segítik a súlyos betegségekkel kapcsolatban	37
LA9	A munkahelyi egészség és biztonság kérdéseit érintő, szakszervezetekkel kötött hivatalos megállapodások	37
LA10	Az egy főre eső éves átlag képzési óraszám, alkalmazotti kategóriánkénti bontásban	38





LA11	A képességek fejlesztésére és az élethosszig tartó tanulásra irányuló programok, amelyek segítik a munkavállalók folyamatos alkalmazásban maradását, illetve karrierjük lezárását	39
LA12	Azon alkalmazottak százalékos aránya, akik rendszeresen kapnak a teljesítményükre vonatkozó kiértékelést és karrierépítési áttekintést	40
LA13	Az irányító testületek összetétele és az alkalmazottak csoportosítása nem, életkor, kisebbségi csoporthoz való tartozás, s a sokféleséget jelentő egyéb tényezők szerint	33, 35
LA14	A férfiak és nők alapfizetésének egymáshoz viszonyított aránya beosztási kategória szerint	35
Emberi jogok teljesítményének indikátorai		
HR2	Azon jelentős beszállítók és alvállalkozók százalékos aránya, akiket emberi jogi szempontból, illetve ilyen irányú tevékenységeiket tekintve átvilágítottak	44
HR3	A szervezet működésével összefüggő emberi jogokat és az ezekre vonatkozó szervezeti politikákat és eljárásokat ismertető alkalmazotti képzés összes óraszám, illetve az oktatott alkalmazottak százalékos aránya	38
HR4	A hátrányos megkülönböztetést alkalmazó esetek száma, illetve a kiküszöbölésüket célzó intézkedések	32
HR5	A szervezeti működésben bekövetkező jelentős változások bejelentésére vonatkozó minimális értesítési idő, illetve, hogy ez a kollektív szerződésben meg van-e határozva	32
HR6	Olyan helyzetek, amelyekben fennáll a gyermekmunka alkalmazásának kockázata, illetve azok az intézkedések, amelyek a gyermekmunka kiküszöbölését célozzák	36
HR7	Olyan helyzetek, amelyekben jelentős a kényszermunka és kötelező munkavégzés előfordulásának kockázata, illetve azok az intézkedések, amelyek a kényszermunka és kötelező munkavégzés kiküszöbölését célozzák	36
HR8	A szervezet működésével összefüggő emberi jogokat és az ezekre vonatkozó szervezeti politikákat és eljárásokat ismertető képzés, illetve az oktatott biztonságiak százalékos aránya	38

Társadalmi teljesítmény indikátorai		
SO1	A tevékenység által a helyi közösségre gyakorolt hatásokat – ideértve a megjelenést, működést és kivonulást – értékelő és kezelő programok, illetve gyakorlatok természete, mértéke és hatékonysága	40
SO3	A szervezet korrupcióellenes üzletpolitikájának és eljárásainak témakörében képzést végzett alkalmazottak százalékos aránya	37
Termékfelelősséggel kapcsolatos teljesítmény indikátorai		
PR1	Azon életciklus szakaszok, amelyekben a termék, illetve szolgáltatás egészségi és biztonsági hatásait javítási céllal kiértékelik. Az ilyen kiértékelési eljárásba bevont jelentős termékek és szolgáltatások aránya százalékban kifejezve	21, 24 56,60
PR5	A vevői elégedettség elérését célzó gyakorlatok, beleértve a vevői elégedettséget mérő vizsgálatok eredményeit is	41
Környezeti teljesítmény indikátorai		
EN1	A felhasznált anyagok mennyisége súlyban vagy térfogatban kifejezve	67
EN2	A felhasznált anyagokon belül a visszaforgatott anyagok százalékos aránya	67
EN3	Közvetlen energia-felhasználás elsődleges energiaforrások szerinti bontásban	63
EN4	Közvetett energia-felhasználás elsődleges energiaforrások szerinti bontásban	63
EN5	Az energia-takarékossági és az energia-hatékonysági intézkedések révén megtakarított energia mennyisége	64
EN6	A megújuló energiaforrások használatára épülő és energia-hatékony termékek és szolgáltatások előállítására irányuló kezdeményezések, valamint az ezek eredményeként megtakarított energia	67
EN8	Összes vízkivétel források szerinti bontásban	55
EN9	A vízkivétel által jelentősen érintett vízforrások	55
EN11	A védett területeken vagy azok szomszédságában birtokolt, bérelt vagy kezelt földterület	58
EN16	A közvetlen és közvetett módon kibocsátott üvegház-hatású gázok súlya	75
EN20	NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> és más jelentős légszennyező anyagok kibocsátása típus és súly szerinti bontásban	75







EN21	Az összes vízkibocsátás minőség és befogadók szerinti bontásban	78
EN22	Az összes hulladék mennyisége súlyban, típus és lerakási módszer szerinti bontásban	70
EN25	Azoknak a víztesteknek és a hozzájuk kapcsolódó élőhelyeknek a megnevezése, mérete, védettségi státusza és biodiverzitási értéke, amelyekre a jelentéstevő szervezet vízkibocsátásai és lefolyásai jelentős hatást gyakorolnak	55
EN26	A termékek és szolgáltatások környezeti hatásainak mérséklését célzó kezdeményezések és a hatás mérséklésének mértéke	85
EN28	A jelentősebb büntetések összege, valamint a környezetvédelmi jogszabályok és szabályozások megsértésének száma és ezek nem anyagi következményei	53
EN29	A termékek és más, a szervezet tevékenységéhez kapcsolódó áruk és anyagok, valamint a munkaerő szállításának jelentősebb környezeti hatásai	75
EN30	A környezetvédelmi intézkedésekhez és beruházásokhoz kapcsolódó összes kiadás típus szerinti bontásban	53



A KÖVET Egyesület a Fenntartható Gazdálkodásért a Fővárosi Vízművek Zrt. megbízásából minősítette a társaság 2007-2008. évre vonatkozó fenntarthatósági jelentését. Az Egyesület arra vállalt kötelezettséget, hogy szakértő, kívülről, nem nyereségközpontú szervezetként, a vállalat érdekelt feleinek bevonásával minősíti a társaság jelentését. Ezzel párhuzamosan a jelentés és a Vízműveknél készített interjúk alapján, érdekelt felek bevonásával véleményt mond a szervezet fenntarthatósági teljesítményéről.

**A Fővárosi Vízművek Zrt. fenntarthatósági jelentésének minősítése**

**A jelentés értékelésének alapja**

- összevetés az iparág egyéb külföldi jelentéseivel;
- adatellenőrzési audit során a jelentés adatainak szűrőpróbaszerű ellenőrzése;
- interjúk a társaság munkatársaival;
- a jelentés tartalmának a GRI<sup>1</sup> által összeállított legfontosabb gazdasági, környezeti és társadalmi mutatókkal való összevetése (a GRI 2006 októberében megjelent, G3 elnevezésű útmutatója alapján);
- a KÖVET és a társaság érdekelt feleinek javaslatlétélei (2008. október 9. – Szakmai értékelő fórum).

**Az értékelő fórum**

A KÖVET által megrendezett Szakmai értékelő fórumra a vállalat érdekelt feleinek (tulajdonosok, hatóságok, beszállítók, szakmai szervezetek, civil szervezetek) húsz képviselője kapott meghívást, közülük tíz vállalta az aktív részvételt<sup>2</sup>.

A KÖVET a nyilvánosság felé igazolja, hogy a Fővárosi Vízművek Zrt. a jelentést a közzététel előtt, az érdekelt felek bevonásával véleményeztetette, a változtatási javaslatokat szinte teljes egészében beépítette a 2007-2008. évi fenntarthatósági jelentésébe, elvetésük esetén pedig kielégítő magyarázatot adott.

**Vélemény**

A fentiek alapján a Fővárosi Vízművek Zrt. 2007-2008. évre vonatkozó fenntarthatósági jelentését mind szakmai, mind formai szempontból színvonalasnak ítéltük meg. Tekintve, hogy ez a Társaság első fenntarthatósági jelentése, különösen jónak találtuk, hogy a vállalat már az első alkalommal egy tartalmas, az olvasó számára mégis könnyen kezelhető, lényegre törő információkat tartalmazó beszámolót készített.

A jelentés elkészítésében a társaság több részlege is részt vett. Tartalmi szempontból elmondható, hogy az adatgyűjtési eljárások általában megfelelőek. Vizsgálataink alapján igazoljuk, hogy a jelentésben közzétett adatok, kijelentések megegyeznek az interjúk és auditok során tapasztaltakkal.

A jelentésben szereplő indikátorokat tekintve a GRI G3 Útmutatója alapján B+ szintért ért el a vállalat.

**Javaslatok a jelentés továbbfejlesztéséhez**

- A gazdasági és társadalmi célok meghatározása során törekedjen a számszerű, számonkérhető meghatározásra.
- A soron következő jelentés összeállításakor a társaság célozza meg a GRI szerinti magasabb teljesítést, szerepeltesse olyan indikátorokat is, amelyek ebből a jelentésből kimaradtak.
- A tevékenységek mellett törekedjen a működéséből fakadó fenntarthatósággal összefüggő hatások minél részletesebb bemutatására is.

**A Fővárosi Vízművek Zrt. fenntarthatósági értékelése**

A Fővárosi Vízművek Zrt. tulajdonosi viszonyai és a szolgáltatás jellegéből fakadóan ellentmondásos üzleti környezetben működik: közszolgáltatást végez, ugyanakkor a Szindikátusi- és Menedzsment Szerződés értelmében forprofit jelleggel működik, tehát elvárás a nyereséges gazdálkodás.

A társaság terméke alapvetően meghatározza alaptevékenységéhez kapcsolódó társadalmi jelentőségét és kiváló környezeti teljesítményét. A vállalat működését tekintve, a jogi megfelelésen túl számos önkéntesen indított környezetvédelmi programmal igyekszik a terhelése minimalizálására. A hazai közszolgáltatók körében környezetvédelmi törekvésekben és a pozitív példa terjesztésében élenjárók közé tartoznak.

A Fővárosi Vízművek Zrt. tevékenységével (ivóvíz termelés és ivóvíz szolgáltatás) valós társadalmi igényeket elégít ki. A Fővárosi Vízművek Zrt. nagy figyelmet fordít munkatársainak megtartására, rendszeres értékelésekre, elégedettségük felmérésére és növelésére. A vállalat társadalmi súlya az általa ellátott szolgáltatói funkcióból adódóan igen jelentős. Fogyasztók felé irányuló fenntarthatósággal kapcsolatos kommunikáció és tudatformálás kiemelten fontos a társadalmi felelősségvállalás szempontjából. A társaság által nyújtott szolgáltatások egyik legfontosabb és leghangyosabb eleme a kiváló minőség.

Különös kihívás a politikai és szociális szempontoktól nem mentes döntéshozatal a szolgáltatás árki alakítása során, ugyanakkor a hatalmas infrastruktúra hosszú távú megőrzésének és karbantartásának kényszere. Ezek miatt is kiemelkedő tényező a szolgáltatások bővítése a fenntartható gazdálkodás érdekében.

A Fővárosi Vízművek Zrt. tevékenységét megismerve értékeljük a vállalatot a KÖVET fenntarthatósági besorolása<sup>3</sup> szerint. A Fővárosi Vízművek Zrt. fenntarthatóságot és fenntartható fejlődésben betöltött szerepét mind gazdasági, mind környezeti, mind társadalmi szempontból „közösséginek” ítéljük meg.

**Főbb továbblépési lehetőségek**

A Fővárosi Vízművek Zrt. fenntarthatósági teljesítményét tovább javíthatja, ha...

- tulajdonosi körében törekedjen érvényesíteni a biztonsági és minőségügyi szempontokat a profit érdekében szemben;
- az általa kialakított fenntarthatósági normákat a beszállítóira is kiterjesztendő, beszállított minősítendő, számon kérné.

A fenti továbblépési javaslatok megvalósításával a Fővárosi Vízművek Zrt. továbbhaladhat a fenntartható fejlődés útján.

*Bodroghelyi Csaba*  
Bodroghelyi Csaba  
ügyvezető igazgató

*Vályi Zsuzsa*  
Vályi Zsuzsa  
projektvezető

Budapest, 2009. március 18.

**A KÖVET a Fővárosi Vízművek Zrt. fenntarthatósági – gazdasági, környezeti és társadalmi – teljesítményét az alábbiak szerint értékeli:**

Szervezetek fenntarthatósági besorolása	pontszám	Helyi gazdasági szerep	Környezeti hatások	Társadalmi felelősség
Fenntartó	22-25	Tevékenysége gazdaságilag példamutató, önzetlen. Nem célja a növekedés, elfogadja a hosszú távon 10 évi megterhelő fenntarthatósági programokat is. Megújítása, elköltözése veszteség lenne a helyi közösségnek.	Tevékenysége valamilyen - helyi - környezeti kár, hány felismerésére, megelőzésére irányul. Működése példás és értékmérő, tevékenysége, termékei vagy szolgáltatása javítja a környezet állapotát.	A vezetők és a tulajdonosok a tevékenység közvetlen közelében élnek. Társadalmilag élelmes, dolgozóinak és érdekeltjeinek nemcsak anyagilag „forryemény”, rengeteget segít a helyi közösségnek.
Közösségi	18-21	Operatív szinten helyi irányítású. Gazdaságilag jó teljesítményű, kiváló, hasznos szolgáltatással és előnyös piaci szereppel; gazdaságilag erősíti a helyi társadalmat.	Környezeti káros, „ütlejlesztő” a követelményeket, környezetbarát az alkalmazott technológia, a termékek és a szállítás. Alapanyagait legfeljebb a konténerrel szállítja.	Társadalmilag kiváló, működése és termékei széles körben szolgálja érdekeltjei, érintettei javát, sokat tesz a helyi közösségért, melyeket nem tartandó látványos PR eszközökkel.
Megfelelő	13-17	Gazdaságilag átlagos teljesítményű, de csak kevés tulajdonos és vevő látja hasznát, nem teljesen idegen test a helyi közösségben.	Környezetileg megfelelő, de nem példamutató, azaz környezeti előírások teljesítésére törekszik, nem pedig a terhelés minimalizálására. Vannak a javulásra irányuló programok.	Társadalmilag elfogadható, próbálja az emberek javát szolgálni, de helyzetéből (alaptevékenység, nagyság) eredően még sok a kérdőjele körülötte.
Öncélú	8-12	Gazdaságilag rövidtávon életképes, de tevékenysége igazságtalan, tisztátartást állít, elő, alapvetően hasznát juttatva keveseknek.	Környezetileg felelőtlen, tevékenysége és termékei indokolatlanul terhelik a természeti környezetet, rendszereket és az egészséget.	Társadalmilag felelőtlen, dolgozóit és fogyasztóit megkárosítja, hozzájárul a társadalmi konfliktusokhoz és igazságtalansághoz.
Kártevő	4-7	Gazdaságilag elfogadhatatlan vagy teljesen életképtelen, másokon elősködik, nem hoz létre értéket, vagy illegális tevékenység.	Környezeti kockázatos és szabálytalan, súlyosan szennyezi és rombolja az emberi az egészséget, a természet fenntartó rendszereket.	Társadalmilag elfogadhatatlan, kiszakított, termékei és tevékenységei károsan befolyásolják az embereket, bajkeverő vándorcsoport, öröm a távozásra.



Újrahasznosított papír használatával is  
védjük vizeinket

Kiadja: Fővárosi Vízművek Zrt. Kommunikációs osztálya

Felelős kiadó: Lévai Zsuzsa

Design: Appaloosa Communication Group

Nyomdai kivitel: Folprint