



FŐVÁROSI
VÍZMŰVEK



FENNTARTHATÓSÁGI BESZÁMOLÓ

2009–2010



*„Hogy értsd, egy pohár víz mit ér,
Ahhoz hőség kell, ahhoz sivatag kell.”*

Zorán

Tartalomjegyzék

Vezérigazgatói köszöntő	4	Ügyfél-elégedettség	33
Bevezető	7	Környezetvédelem	38
A jelentésről	7	Vízbázisvédelem	39
Hitvallás és elkötelezettség	7	<i>Vízbázisaink</i>	39
Általános adatok	8	<i>A vízbázisok biztonságba</i>	
Tulajdonosok	8	<i>helyezése, monitoring</i>	39
Alap- és kiegészítő tevékenységek	9	<i>Környezetikockázat-értékelés</i>	40
Szervezet	10	<i>Vízminőség</i>	40
Gazdasági adatok	12	Környezetirányítás	45
Bevételek	12	Energiagazdálkodás	45
Eredmény	13	Felhasznált anyagok	45
Pénzügyi helyzet	14	Hulladékgazdálkodás	47
Vevőállomány, kintlevőség	14	Levegőtisztaság-védelem	49
Mérleg	15	Talaj- és talajvízvédelem	50
Vízdíj	15	Krízishelyzetek kezelése	50
Gazdasági teljesítmény	16		
Minőségbiztosítás	17		
Társadalmi felelősségvállalás	19		
Munkaerő-gazdálkodás	19		
Dolgozói elégedettség	20		
Munkaügyi kapcsolatok	20		
Munkavállalók megoszlása, bérek	21		
Juttatások	22		
Esélyegyenlőség, etika	23		
Munkahelyi egészség és biztonság	24		
Képzés, oktatás	25		
Teljesítményértékelés	27		
CSR-tevékenység	28		
<i>Támogatási politikánk</i>	28		
<i>Rászorulóknak, hátrányos helyzetűek segítése</i>	29		
<i>Külső kapcsolataink</i>	29		
<i>Fogyasztóink</i>	30		
<i>A vízbázisok területén élők</i>	30		
<i>Beszállítóink</i>	30		
<i>Kapcsolattartás a hatóságokkal,</i>			
<i>felügyeleti szervekkel</i>	31		
<i>Missziók</i>	31		
<i>Belső kapcsolatok</i>	32		
<i>Elismeréseink</i>	32		

Vezérigazgatói köszöntő

„Hogy értsd, egy pohár víz mit ér,
Ahhoz hőség kell, ahhoz sivatag kell.”

Zorán

Talán szokatlan, hogy egy nagyvállalat egy popdalból vett idézettel kezdi fenntarthatósági beszámolóját. Úgy gondolom azonban, hogy Zorán klasszikussá vált sorainál semmi sem fejezi ki jobban, mit is jelent ma Magyarországon egy ivóvíz-szolgáltató számára a fenntarthatóság. Mindaddig, amíg valamihez könnyen jutunk hozzá, amíg nem kell megküzdenünk érte, hosszasan várnunk arra, hogy elérjük, nem érezzük igazán a fontosságát, nem becsüljük. Nincs ez másképp az ivóvízzel sem. Azokban az országokban, ahol magától értetődő módon tartjuk poharunkat a csap alá, ahol nem kell azon gondolkodnunk, mit adjunk inni a gyermekünknek, ha megszomjazik, nem kezeljük kiemelt értékén a tiszta, egészséges ivóvizet.

A Fővárosi Vízművek azon túl, hogy az év minden napján, a nap minden órájában, percében azon munkálkodik, hogy ez a mozdulat a szolgáltatási területén élő közel kétmillió ember számára továbbra is természetes legyen, felelőségének és kötelességének tekinti, hogy ráirányítsa a figyelmet a tiszta víz értékére. Nem arra gondolok elsősorban, hogy minden marketing, reklám, divat és beidegződés ellenére vezetékvesztéses víz fogyasztanak az emberek, bár ennek is jelentős környezetkímélő hatása lenne. Gondoljunk csak arra a feldolgozott hulladékká váló palackmennyiségre, amitől megszabadíthatnánk országunkat, ha csupán csapvizet innánk!

Legfontosabb feladatunknak azonban ezen a téren a felvilágosítást, az oktatást, a környezettudatosság kialakítását tekintjük. Hiszen való igaz: Magyarországon ma még nem kell attól tartanunk, hogy elapadnak a folyóink, kimerülnek a vízlelőhelyeink. Az azonban

valós veszély, hogy felelőtlen magatartással elszenyeyezzzük vizeinket és a talajt, amely ivóvízbázisaink fertőződéséhez vezethet.

Természetesen egy cég csak akkor tud hitelesen környezettudatos látásmódra ösztönözni, ha a saját háza táján ezen a téren is rend van. Társaságunk mindent megtesz annak érdekében, hogy tevékenységével minél kevésbé terhelje a környezetet, és azért is, hogy munkavállalói számára magától értetődőek legyenek azok az apró mindennapi tevékenységek, amelyek hosszú távon biztosítják a körülötünk lévő világ megóvását. Természetes, hogy lassan egy évtizede szelektíven gyűjtjük az irodánkban, telephelyeinken keletkező hulladékot, hogy takarékosan bánunk a papírral, az energiával, de az is, hogy tavaszonként munkatársaink virágot ültetnek ügyfélszolgálati irodánk elé. Ezek azok a kis dolgok, amelyekhez semmi másra nincs szükség, csak egy kis odafigyelésre.



Környezetközpontú Irányítási Rendszerünk és az annak irányelveit éves programokra lebontó környezetvédelmi munkatervünk mellett, hogy tevékenységünk minden egyes részletére vonatkozóan számba veszi a működésünkből adódó lehetséges környezeti kockázatokat, egyúttal megelőző, javító, kockázatcsökkentő akciókat is tartalmaz. Beruházásaink során kiemelt szerepet kapnak az energiafelhasználás mérséklését célzó átalakítások – legyen szó gépházfelújításról vagy akár a világítási rendszer korszerűsítéséről. Elektronikus iratkezelésünknek köszönhetően jelentősen csökkent a papírfelhasználás, miközben igyekszünk mind szélesebb körben környezetbarát papírt alkalmazni. Részben ennek is köszönhető, hogy törekvéseinket a Zöld Iroda pályázaton kommunikációs különdíjjal ismerte el a KÖVET Egyesület.

Ugyanakkor a társaság irányítása, a mindennapi munka szervezése során is a fenntarthatóság az egyik fő mozgatórugó. A változó környezet és a változó társadalmi értékek egyre hangsúlyosabbá teszik az értékelvű magatartást. Egy hosszú távon és felelősen gondolkodó víziközmű-szolgáltató cég nem csupán szolgáltató, de felelősséggel tartozik a környezet, a társadalom és dolgozói iránt is. A Vállalati Társadalmi Felelősségvállalás mint komplex vállalatirányítási, vezetői elkötelezettség mára társaságunk számára is alapvető szervezeti magatartássá vált.

Bár – tevékenységünkből adódóan – a fenntarthatóság számunkra elsősorban környezetünk védelmét jelenti, elkötelezett hívei vagyunk a szélesebb értelemben vett társadalmi felelősségvállalásnak is. Felelősséget érzünk a társaság gazdasági teljesítményének fenntarthatósága, dolgozóink élet- és munkakörülményeinek javítása iránt, szerepet vállalunk súlyos társadalmi problémák megoldásában. Társadalmi szerepvállalásunk során igyekszünk az arany középút betartására: miközben fogyasztóink és üzleti partnereink jogos elvárása egy ekkora szolgáltató céggel szemben, hogy arra érdemes célokat, szervezeteket támogasson, szem előtt kell tartanunk, hogy mindezt a vízdíj és a társaság egyéb árbevételei adnak fedezetet.



Azzal, hogy immár második alkalommal vállaltuk a társaság fenntarthatósági beszámolójának elkészítését, az volt a szándékunk, hogy az e területen tett erőfeszítéseinket és a még előttünk álló feladatokat összegezzük a magunk számára, és számot adjunk partnereink, fogyasztóink felé. Az elért eredmények, a beszámolóban szereplő adatok jól tükrözik, hogy eddigi törekvéseink nem voltak hiábavalók, ugyanakkor tisztában vagyunk azzal is, hogy ezen az úton még számos lépést kell megtennünk a jövőben is.

Keszler Ferenc
vezérigazgató



Bevezető

A jelentésről

A Fővárosi Vízművek Zrt. elkötelezett amellett, hogy rendszeresen közreadja a társaság gazdasági, társadalmi és környezeti teljesítményét bemutató fenntarthatósági jelentést. A jelenlegi, a 2009–2010. év eredményeit összefoglaló beszámoló folytatja a sort, melyet az első, a 2008–2009-es időszakot átfogó kiadvány nyitott meg.

A jelentés a SUEZ Environnement környezeti irányelveinek (Environmental Charter), fenntarthatósági stratégiájának és fenntarthatósági jelentéseinek figyelembevételével készült.

Hitvallás és elkötelezettség

A Fővárosi Vízművek több mint 140 éve gondoskodik Budapest és számos főváros környéki település ivóvízellátásáról. Hivatásunk szolgálat: közel kétmillió honfitársunk számára biztosítunk egészséges ivóvizet. Az elmúlt csaknem 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. A Fővárosi

Vízművek minden erőfeszítése arra irányul, hogy a maga elé tűzött stratégiai célnak megfelelően kiváló minőségű ivóvizet szolgáltatasson hosszú távon is kedvező áron.

Felismerve a jövő iránti felelősségünket, amely az ivóvíz – mint speciális, az élethez nélkülözhetetlen élelmiszer – esetében hatványozottan érvényesül, társaságunk elkötelezte magát a fenntartható fejlődés mellett, ami mindennapi munkánkat is alapvetően befolyásolja.

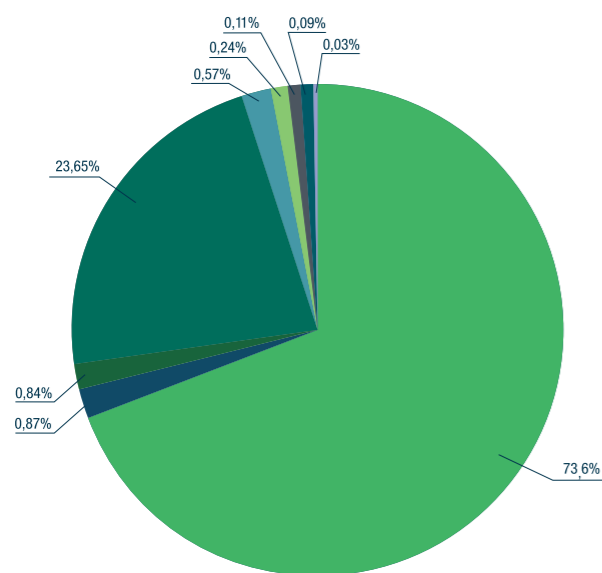
Társaságunk elkötelezte magát a fenntartható fejlődés mellett, ami mindennapi munkánkat is alapvetően befolyásolja.

Általános adatok

Tulajdonosok

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

A társaság menedzsmentjogaival 1997. január 1-jétől a Szindikátusi és Menedzsment Szerződés alapján 25 év időtartamra a befektetők rendelkeznek.



■	Budapest Főváros Önkormányzata	73,6%
■	Suez Environnement S.A.	0,87%
■	RWE Aqua GmbH	0,84%
■	Hungáriavíz Zrt.*	23,65%
■	Budaörs Önkormányzata	0,57%
■	Budakeszi Önkormányzata	0,24%
■	Halásztelek Önkormányzata	0,11%
■	Szigetmonostor Önkormányzata	0,09%
■	Szigetszentmiklós Önkormányzata	0,03%

* A Suez Environnement S.A. és az RWE Aqua GmbH közös projektszervezete

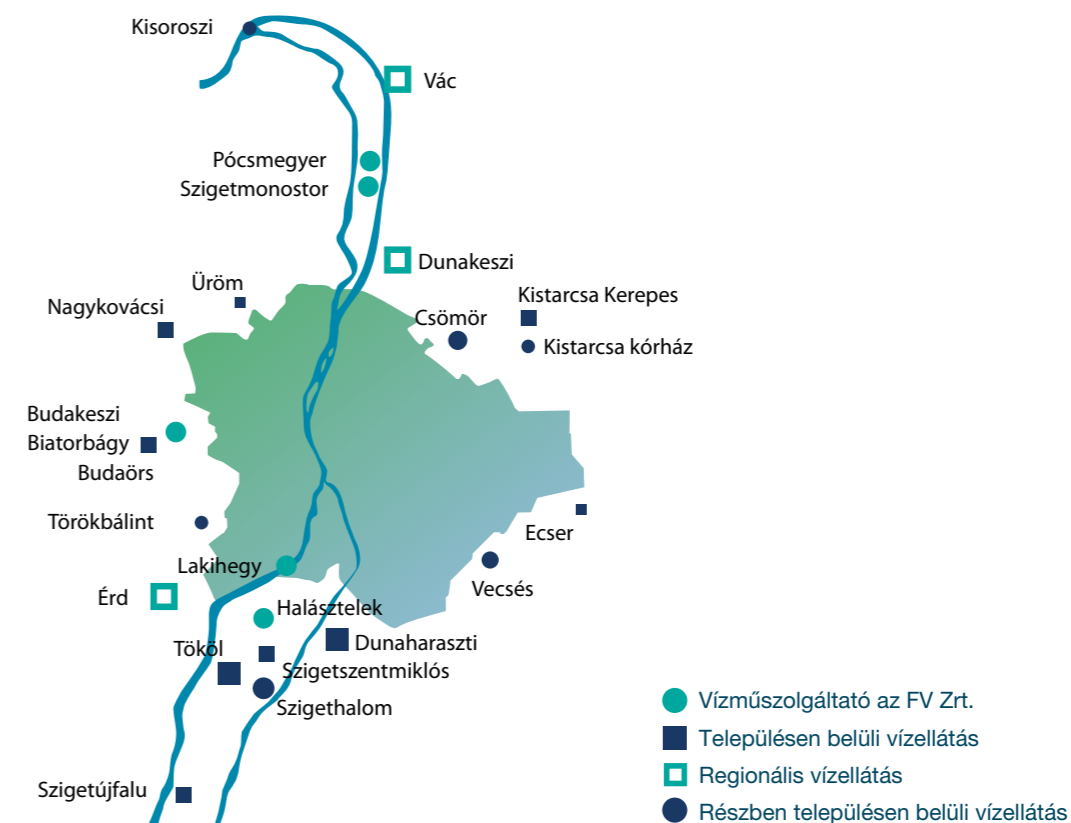


Alap- és kiegészítő tevékenységek

A Fővárosi Vízművek Zrt. a főváros, illetve a hozzá tartozó agglomeráció területén ivóvíz- és iparivíz-szolgáltatási, továbbá ivóvíz-átadási tevékenységet végez. Vezetékeink csaknem 5000 kilométer hosszán hálózák be Budapestet.

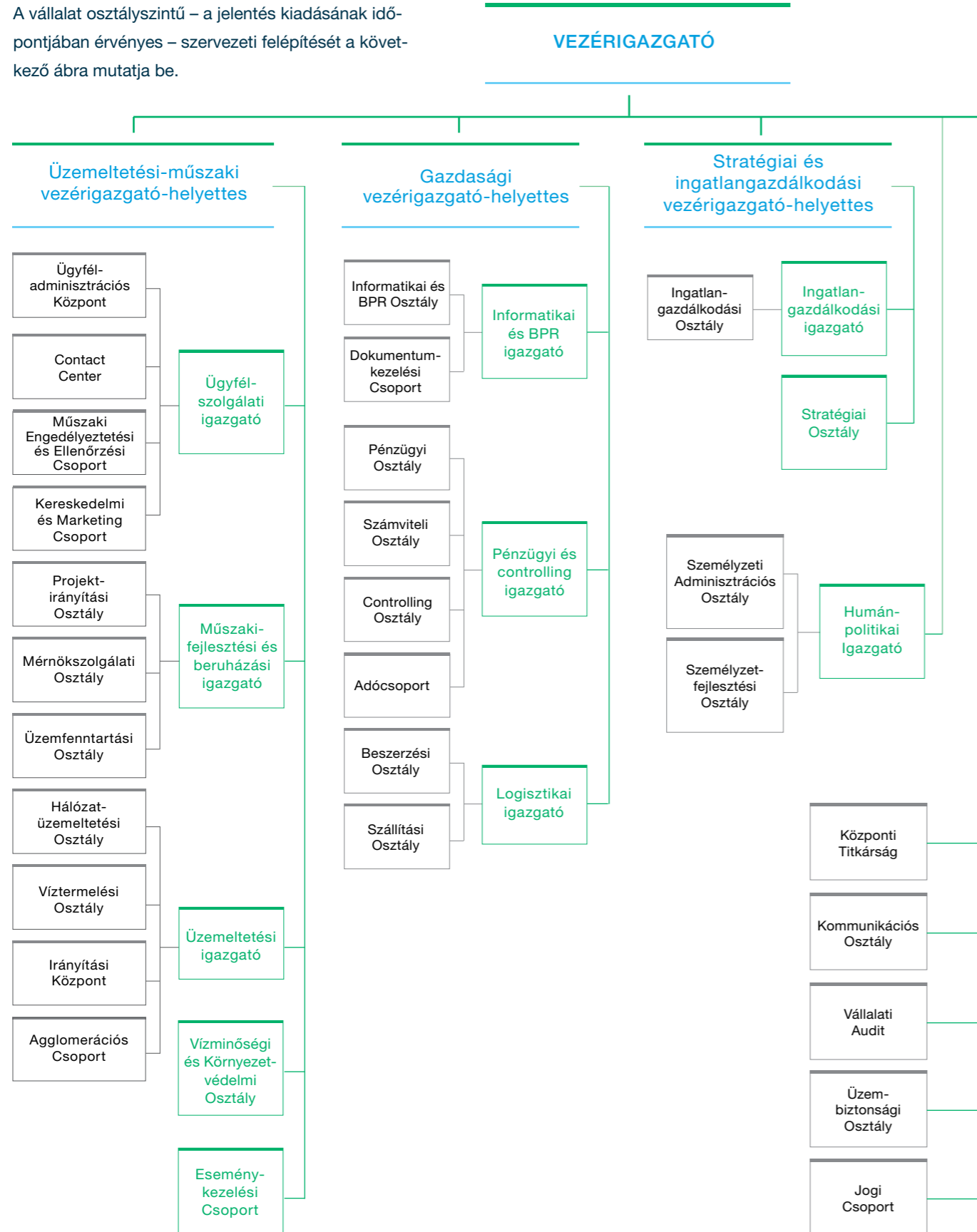
Társaságunk 2003-ig – a magyarországi gyakorlattól eltérően – csak ivóvíz-kitermeléssel és szolgáltatással foglalkozott.

Tevékenységi körünket 2004-től kezdődően szennyvízszolgáltatással: csatornahálózat és szennyvíztisztító telep üzemeltetésével bővítettük ki. 2004-től Pilisvörösváron, 2006-tól Budajenőn, 2007-től Biatorbágyon, míg 2009-től Piliscsabán végez ilyen tevékenységet – leányvállalatokon keresztül – társaságunk.



Szervezet

A vállalat osztályszintű – a jelentés kiadásának időpontjában érvényes – szervezeti felépítését a következő ábra mutatja be.



Bevételek

A 2009. évi ivóvíztermelés (hálózatba juttatott víz) 177,7 millió m³ volt. A napi termelés maximuma egyszer sem emelkedett 700 ezer m³ fölé, a maximális, 646 ezer m³-es értékét május hónapban érte el. 2010-ben az ivóvíztermelés 165,9 millió m³ volt, amely 6,7 százalékkal alacsonyabb az előző évinél. A napi termelés maximuma 648 ezer m³ volt.

2009-ben a szolgáltatási területünkön az egy főre jutó napi vízfogyasztás átlagosan 149 liter, míg 2010-ben 140 liter volt.

A kiszámlázott vízmennyiség 2009-ben 148,7 millió m³, 2010-ben 138,3 millió m³ volt. Az előző évi értékesítéshez mérten ez 2009-ben 3,7 százalékkal, 2010-ben 7 százalékkal kevesebb, mely azt jelzi, hogy tovább folytatódik az évek óta tartó csökkenő vízfogyasztás.

2009-ben 23 százalékkal (129 mm) kevesebb csapadék hullott, mint előző évben. Ennek hatására mind a

lakossági, mind az ipari-közületi értékesítés csökkenése lassult, az átadott víz mennyisége a 2008. évi szint felett alakult.

2010 csapadékosabb volt, mint 2009: 85 százalékkal (370 mm) több hullott. Az átlaghőmérséklet viszont tavasszal és ősszel az előző évi átlaghőmérséklet alatt maradt, míg a nyári hónapokban az előző évihez hasonlóan alakult. Ezek miatt a külső tényezők miatt a lakossági és ipari-közületi fogyasztás, illetve a vízáradás mennyisége is alacsonyabb volt a 2009. évinél.

Az ipari víz értékesítési mennyisége 2009-ben 2,8 millió m³, 2010-ben 2,2 millió m³ volt. Az ipari-közületi ügyfeleknél a fogyasztás csökkenésének okai között továbbra is szerepet játszott az általános takarékoskodás, a víztakarékossági programok bevezetése, a mellékmérők telepítése az üzemi egységekhez, illetve a gazdasági recesszió.

Az értékesítés nettó árbevétele 2010-ben az előző évhez képest 4,1 százalékkal csökkent. A 2010. évi bevételek a

BEVÉTELEK	2010	2009	±
	M Ft	M Ft	%
Ivóvíz-árbevétel	24 422	25 604	-4,6%
Ipari víz	171	204	-16,2%
Egyéb tevékenység	1 890	1 817	4,0%
Értékesítés nettó árbevétele összesen	26 483	27 625	-4,1%
Saját teljesítmény értéke	650	695	-6,5%
Egyéb bevétel	849	995	-14,7%
ÖSSZESEN	27 982	29 315	-4,5%

Egyre nagyobb hangsúlyt kap az alternatív árbevételi lehetőségek bővítése.

két évvel azelőtti szintre estek vissza. Ezen belül az ivóvíz-értékesítés bevételeinek a csökkenése a legjelentősebb, melyben a tetemes fogyasztáscsökkenés mellett az alacsony (1 százalékos) díjváltozás is szerepet játszott. A díjmelésből befolyó bevételt a társaság a vízbázisain található települések önkormányzatainak juttatja környezetvédelmi és vízbázis-védelmi feladatok ellátására. Az iparivíz-értékesítés bevétele is csökkent.

Az egyéb tevékenységek ára az inflációhoz igazodó mértékkel emelkedett. A kereskedelemfejlesztési program elindításának hatására a tevékenységek köre bővült, az elért árbevétel a 2009. évi átmeneti csökkenés után 2010-ben ismét emelkedett.

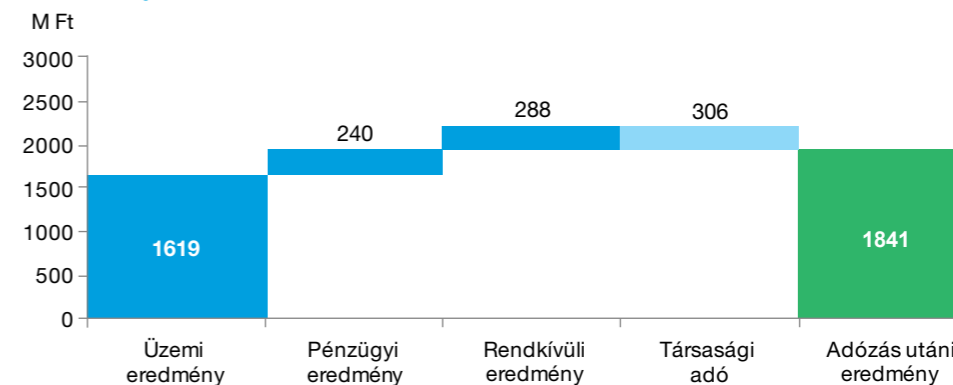
Az energiatakarékosság, a környezettudatosság miatt a jövőben az ivóvíz és ipari víz iránti fogyasztási igények további tartós csökkenésével kell számolni. Az így kieső bevételek pótlása miatt egyre nagyobb hangsúlyt kap az alaptevékenység magas színvonalú ellátása mellett az egyéb, alternatív árbevételi lehetőségek bővítése.

Eredmények

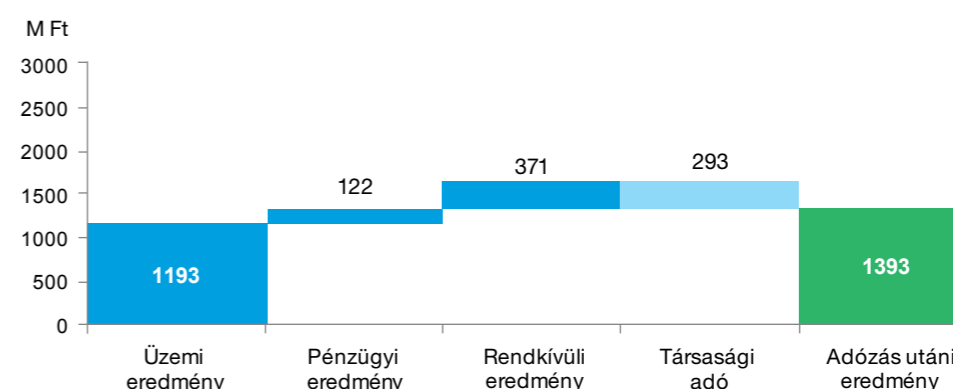
A társaság üzemi eredménye mindkét évben kedvezően alakult.

- A villamosenergia-költségek a 2009-es 16 százalékos emelkedés után 2010-ben 19 százalékkal csökkentek.
- A vízértékesítéssel összefüggő ráfordítások évről

Eredmény, 2009



Eredmény, 2010



évre szintén emelkedtek a vízdíj növekedése és a lakásmelléktermékek állományának folyamatos emelkedése miatt.

- A fenntartásra fordított összeg mindkét évben meghaladta a 4 milliárd forintot. A hálózati hibák számának alakulása függvényében esetlegesen felszabaduló erőforrásokat jellemzően az alaptevékenység biztonságát, a vízminőség javítását célzó feladatokra csoportosítjuk át.
- A közcsősérülések száma 2009-ben átmeneti emelkedést követően ismét csökkenést mutatott. A sérülések miatt bekövetkezett károkozás 2009–2010-ben csökkent, ami mérsékelte a fizetendő kártérítések nagyságát.
- 2009-ben a személyi jellegű kiadások a béremelés hatására emelkedtek. 2010-ben béremelés nem volt, a cafeteria keret emelkedett. Ennek, valamint a járulékmértékek csökkenésének következtében a személyi jellegű kiadások kismértékben csökkentek.

Az adózás utáni eredmény 2010-ben alacsonyabb az előző évinél, de a 2010-es jelentős bevételcsökkenés mellett ez jó teljesítménynek tekinthető.

A cég likviditása az egész év során folyamatosan kedvező volt.

VEVŐÁLLOMÁNY – ÖSSZESEN	2010	2009	±
	M Ft	M Ft	%
Fizetési határidőn belül	2173	2282	-5%
Kintlevőség	751	943	-20,4%
Bruttó vevőállomány összesen	2924	3225	-9%
Elszámolt értékvesztés	-391	-315	24%
Nettó vevőállomány	2533	2910	-13%

Pénzügyi helyzet

Társaságunk pénzügyi helyzete mind 2009-ben, mind 2010-ben 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 törlesztőrészletét mindkét évben határidőre visszafizettük.

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 értünk el.

Vevőállomány, kintlevőség

Társaságunk folyamatosan felügyeli a vevőállomány alakulását. A változásokat év közben havonkénti gyakorisággal elemezzük, a vevőállomány összetételének, a legjelentősebb vevők fizetési hajlandóságának, a kintlevőség alakulásának értékelésével, ami lehetőséget ad a behajtási tevékenység hatékonyságának javítására.

A fizetési határidőn belüli vevőállomány nagyságát a számlázás ütemezése, illetve a Díjbeszedő Holding Zrt.-vel megkötött szerződésünk befolyásolja. A kintlevőség 2009. évi magasabb értékét főként egy jelentős összegű számla kifizetésének elhúzódása okozta.

Mérleg

MÉRLEG	2010	2009	±
	M Ft	M Ft	%-ban
Befektetett eszközök	89 298	88 483	1%
Forgóeszközök	5 504	8 280	-34%
Aktív időbeli elhatárolások	2 150	2 170	-1%
ESZKÖZÖK ÖSSZESEN	96 952	98 933	-2%
Saját tőke	72 380	72 181	0%
Céltartalékok	733	512	43%
Kötelezettségek	5 280	7 303	-28%
Passzív időbeli elhatárolások	18 559	18 937	-2%
FORRÁSOK ÖSSZESEN	96 952	98 933	-2%

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.

Az ivóvíz-szolgáltatás fővárosi díjára vonatkozó javaslatot a társaság készíti el.

A díjajavlat elkészítését előre meghatározott szabályrendszer rögzíti. A vízdíj meghatározása a Fővárosi Önkormányzat és a társaság között megkötött Üzemeltetési Szerződésben rögzített díjképlet alapján történik,

melyet a társaság privatizációja során a tulajdonosok között létrejött Szindikátusi és Menedzsment Szerződés 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 díjajavlatot 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.

MEGNEVEZÉS	2010	2009	±
	Ft/m ³	Ft/m ³	%-ban
Budapesti ivóvízdíj	182,30	180,50	1,0%
Ipari víz díja (súlyozott átlagár)	78,74	74,55	5,6%

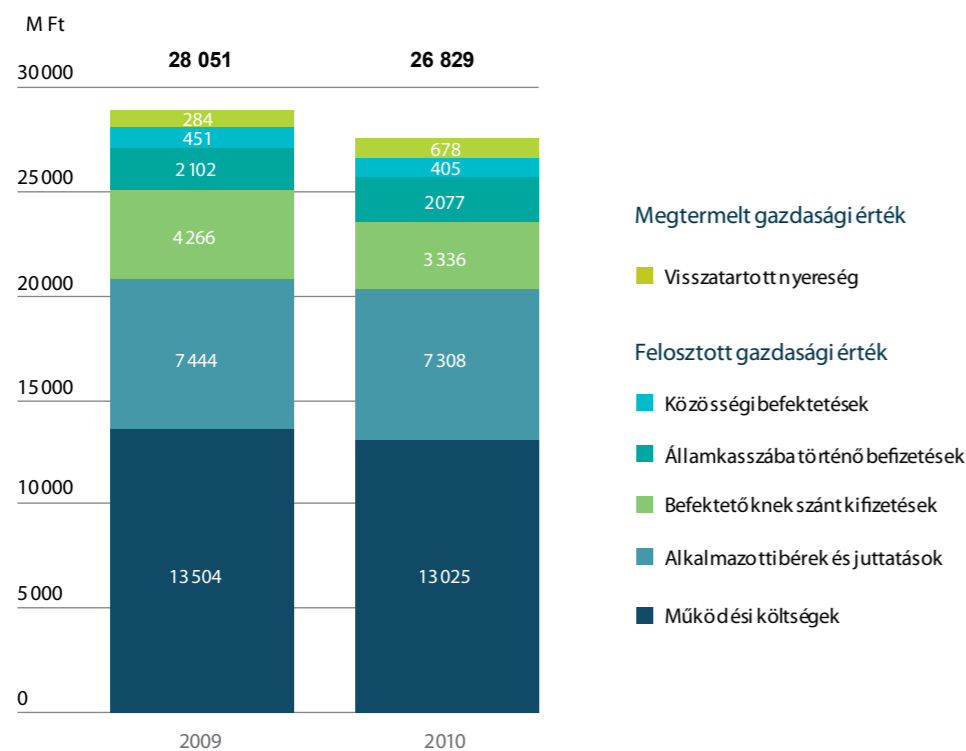
Gazdasági teljesítmény

A Fővárosi Vízművek Zrt. által 2009-ben megtermelt közvetlen gazdasági érték 28 051 millió forint, 2010-ben 26 829 millió forint volt.

2009-ben a társaság megtermelt közvetlen gazdasági értékének 87,8 százaléka, 2010-ben a 91,8 százaléka vízértékesítésből származott.

A működési kiadásokon belül az anyagköltség (~13 százalék), a villamosenergia-költség (~15-18 százalék), az igénybe vett szolgáltatások (~35 százalék) és a beruházások értéke (~30-33 százalék) képvisel jelentős arányt.

Alkalmazotti bérekre és juttatásokra a társaság a felosztott gazdasági érték 27-28 százalékát fordította, melyen belül a bérek és járulékaik 2009-ben közel 6,7 milliárdot, 2010-ben 6,5 milliárd forintot tettek ki. A fennmaradó összeg egyéb béren kívüli juttatás volt.



Az adó jellegű kifizetések mindkét évben 2,1 milliárd forintos nagyságrendet képviseltek, melyen belül több mint 40 százalék a kitermelt ivóvíz mennyisége utáni vízkészletjárulék, 36 százalékot a helyi adók (iparüzési adó, súlyadó, építmény- és telekadó), míg a fennmaradó részt az állami adók (társasági adó, különadó, innovációs járulék stb.) tették ki.

A közösségi célokra fordított összeg nagy részét a társaság mindkét évben civil szervezetek, alapítványok támogatására fordította. Ezek közül a legjelentősebb a „Hálózat a Budapesti Díjfizetőkért és Díjhátralékosokért Alapítványnak” fizetett támogatás. Ezenfelül környezetvédelmi célú támogatásban részesülnek a vízbázisok területén elhelyezkedő települések önkormányzatai, valamint a környezetvédelemben ténykedő és karitatív célú civil szervezetek, továbbá a Munkahelyi Szakszervezet és a Fővárosi Vízművek Sportköre.

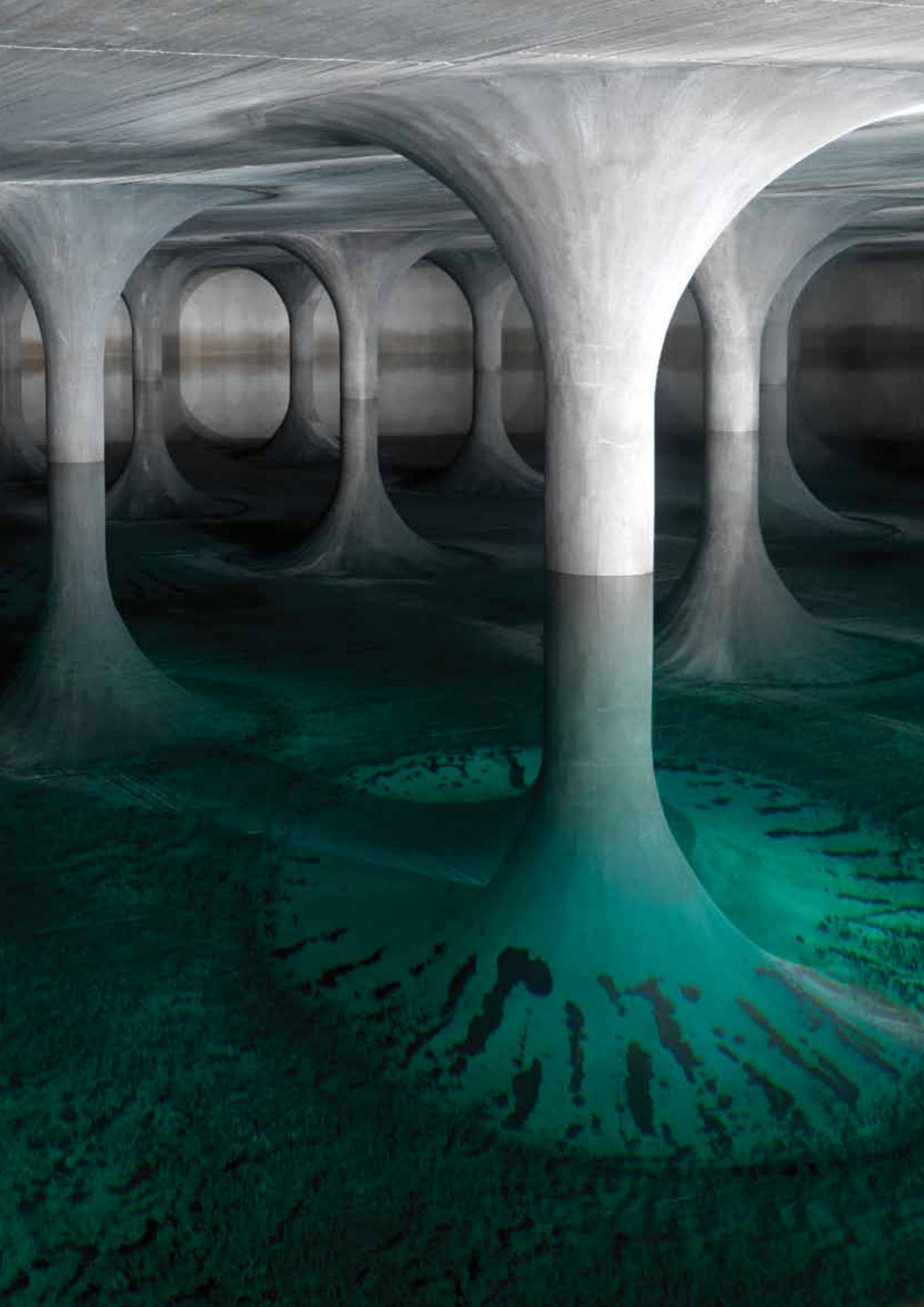
Minősbiztosítás

Nemzetközi standardnak megfelelő irányítási rendszert vezettünk be, illetve fejlesztünk folyamatosan.

Társaságunk elkötelezettsége a folyamatos és biztonságos ivóvíz-szolgáltatás, a folyamatok minőségének javítása és vevőink magas szintű kiszolgálása mellett hosszú időre nyúlik vissza. Szükséges erőforrásainkat tudatosan és hatékonyan használjuk fel, miközben óvjuk épített és természeti környezetünket, valamint munkavállalóink biztonságát és egészségét. E célok folyamatos megvalósítása érdekében több nemzetközi standardnak megfelelő irányítási rendszert vezettünk be, illetve fejlesztünk folyamatosan:

- a folyamatok és a rendszerműködés fejlesztése érdekében minőségirányítási rendszer az MSZ EN ISO 9001:2009 szabványnak megfelelően (MIR),
- a fogyasztók egészségének védelme érdekében az MSZ EN ISO 22000:2005 szabvány szerinti ivóvíz-biztonsági irányítási rendszer (IBIR),
- környezeti teljesítményünk folyamatos fejlesztése érdekében az MSZ EN ISO 14001:2005 szabvány szerinti környezetközpontú irányítási rendszer (KIR),
- a munkavállalók biztonsága és egészségének védelme érdekében 2008 óta az MSZ 28001:2008 szabvány szerinti munkahelyi egészségvédelmi és biztonsági irányítási rendszer (MEBIR),
- a NAT által akkreditált laboratórium az MSZ EN ISO/IEC 17025:2001 szabvány szerint működik 2004 óta, és rendszeresen részt vesz hazai és külföldi körvizsgálatokon, amelyeken kiváló minősítéssel szerepel, valamint több éve a SUEZ cégcsoport referencia-laboratóriumaként működik,
- minőségirányítási rendszer a NATO AQAP 2120:2009 szabványnak megfelelően a biztonság területén.





Társadalmi felelősségvállalás

Munkaerő-gazdálkodás

A Fővárosi Vízművek létszáma 2009 végén 1360 fő, míg egy évvel később 1363 fő volt. 2009-ben a munkavállalók 97,2 százaléka, 2010-ben 98,4 százaléka határozatlan idejű munkaszerződés alapján dolgozott a társaságnál. Kölcsönzött munkavállalót 2009-ben 75 főt, 2010. évben 67 főt foglalkoztatott a társaság. 2009-ben 57, míg 2010-ben 100 diákot alkalmazott a vállalat, elsősorban a tanítási szünetekben.

2009-ben 87 fő, 2010-ben 105 fő lépett ki a Fővárosi Vízművek Zrt.-től. A kilépéseknél mindkét évben a munkavállalók által kezdeményezett forma dominált. Az 51–60 év közöttiek esetében a többség munkaviszonyának megszüntetése nyugdíjba menetel miatt következett be (2009-ben a nyugdíjazás miatt bekövetkező kilépések 79 százaléka, 2010-ben a 93 százaléka volt korengedményes nyugdíjazás).

Fluktuáció 2009-ben és 2010-ben korcsoportok szerint

KORCSOPORT	2009		2010	
	Kilépők száma (fő)	Kilépők aránya a munkajogi létszámhoz képest (%)	Kilépők száma (fő)	Kilépők aránya a munkajogi létszámhoz képest (%)
20 év alatt	0	0,00	0	0
21–30 év	9	0,66	14	1,03
31–40 év	18	1,32	29	2,13
41–50 év	20	1,47	14	1,03
51–60 év	32	2,35	42	3,08
61 év felett	8	0,59	6	0,44
ÖSSZESEN	87	6,40	105	7,71

Fluktuáció 2009-ben és 2010-ben nemek szerint

NEM	2009		2010	
	Kilépők száma (fő)	Kilépők aránya a munkajogi létszámhoz képest (%)	Kilépők száma (fő)	Kilépők aránya a munkajogi létszámhoz képest (%)
Férfi	75	5,51	74	5,43
Nő	12	0,88	31	2,27
ÖSSZESEN	87	6,40	105	7,70

Dolgozói elégedettség

A társaság 2009-ben is csatlakozott a Hewitt Inside Consulting humán tanácsadó cég által koordinált Legjobb Munkahely felméréshez.

A felmérésben való részvétel célja kettős volt. Egyrészt visszajelzést kapni arról, hogy munkaadóként melyek az erősségeink, illetve hol vannak még fejlesztésre váró területek. Másrészt cél volt az adatok összehasonlítása a felmérés eredményével, valamint más hazai cégek adataival, ezzel is erősítve az esetleges változtatások megalapozottságát.

A Fővárosi Vízművek elérte, sőt meghaladta a kitűzött célját, hogy a belső elégedettség elérje az 50 százalékos szintet, vagyis a nyugat-európai átlagot. A munkavállalók válasza alapján 2009-ben a dolgozói elégedettség 56 százalék volt.

A felmérés eredményének elemzése alapján a további fejlődés, az újabb kitűzött cél (teljesítményzóna) elérése érdekében fókuszpontokat határoztunk meg.

Munkaügyi kapcsolatok

A Fővárosi Vízművek Zrt.-nél a munkavállalók érdekeinek védelmében egy kollektív szerződés-kötésre jogosult szakszervezet működik. A Munkahelyi Szakszervezetnek 2009-ben a munkavállalók 64,4 százaléka, 2010-ben a 66 százaléka volt tagja.

A Kollektív Szerződés felülvizsgálata, pontosítása, módosítása évente történik. 2009-ben új juttatásként a kedvezményes mobiltelefon-szolgáltatás került bele a szerződésbe, míg 2010-ben a legjelentősebb változás a besorolási és tarifarendszer átalakítása volt. A Kollektív Szerződés részét képezi a bérmegállapodás, melyben a felek között, többkörös egyeztetést követően, mind 2009-ben, mind 2010-ben megegyezés született. A helyi Kollektív Szerződés hatálya kiterjed minden alkalmazottként foglalkoztatott munkavállalóra, az első számú vezető és helyettesei kivételével.

A Fővárosi Vízművek Zrt. munkavállalói számára nemcsak a helyi Kollektív Szerződés tartalmaz a Munka Törvénykönyvétől eltérő jogokat és kötelezettségeket, hanem az ágazati szintű szabályozás is.

A Fővárosi Vízműveknél működő Üzemi Tanács jelenlegi tagjait a munkavállalók 2010-ben választották meg. Az Üzemi Tanács és a munkáltató kapcsolatát a Munka Törvénykönyvén túlmenően Együttműködési Megállapodás is szabályozza.



Munkavállalók megoszlása, bérek

A vezetők és alkalmazottak megoszlása nem és életkor alapján 2009-ben

BEOSZTÁS	2009						
	Nem			Korcsoport			
	Férfi	Nő	Összesen	30 év alatti	30–50 év közötti	50 év feletti	Összesen
Felsővezetők	10	2	12	0	11	1	12
Középvezetők	128	48	176	5	113	58	176
Alkalmazottak	811	361	1172	170	670	332	1172
ÖSSZESEN	949	411	1360	175	794	391	1360

A vezetők és alkalmazottak megoszlása nem és életkor alapján 2010-ben

BEOSZTÁS	2010						
	Nem			Korcsoport			
	Férfi	Nő	Összesen	30 év alatti	30–50 év közötti	50 év feletti	Összesen
Felsővezetők	10	2	12	0	11	1	12
Középvezetők	102	44	146	5	97	44	146
Alkalmazottak	841	364	1205	167	691	347	1205
Összesen	953	410	1363	172	799	392	1363

A férfiak és nők alapfizetésének egymáshoz viszonyított aránya beosztási kategória szerint

BESOROLÁS MEGNEVEZÉSE	2009		2010	
	A nők bére a férfiak bérenek %-ában	A férfiak bére a nők bérenek %-ában	A nők bére a férfiak bérenek %-ában	A férfiak bére a nők bérenek %-ában
Betanított munkás	90,57	110,41	93,70	106,72
Fizikai csoportvezető	0,00	0,00	0,00	0,00
Mesterszakmunkás	88,18	113,40	88,27	113,29
Segédmunkás	0,00	0,00	94,67	105,63
Szakmunkás	97,87	102,17	88,33	113,21
Termelésirányító	109,25	91,53	103,29	96,81
Ügyintézők	84,73	118,02	84,62	118,17
Ügyviteli alkalmazottak	99,27	100,73	101,81	98,22
Vezető	97,77	102,28	98,61	101,41

A Fővárosi Vízművek Zrt. Kollektív Szerződésének része egy besorolási és tarifarendszer, mely a Víziközmű Ágazati Kollektív Szerződésben meghatározott és ajánlásként elfogadott rendszeren alapul. A tarifarendszer meghatározza, hogy az egyes besorolási kategóriáknál mekkora a legkisebb személyi alapláb, amely a jogszabályban meghatározott minimálbér egy (a tarifarendszerben) meghatározott szorzóval emelt összege.

A társaságnál a legalacsonyabb fizetés 2009-ben fizikai munkavállalók esetén a minimálbér 166,43 százaléka, míg szellemi munkavállalóknál 219,58 százaléka volt. 2010-ben fizikai munkavállalók esetén 165,51 százalék, szellemi munkavállalókra vonatkozóan 204,08 százalék volt ez az arány.

A bruttó átlagkereset az országos minimálbérhez képest 2009-ben 446 százalék, 2010-ben 426 százalék volt.

Juttatások

A társaság vezetése kiemelten fontosnak tartja a béren kívüli juttatások rendszerét. Azért, hogy a munkavállalók minél jobban érezzék magukat a munkahelyükön, számos, a Kollektív Szerződésben szabályozott, illetve azon

A bruttó átlagkereset az országos minimálbérhez képest 2009-ben 446 százalék, 2010-ben 426 százalék volt.

kívül rögzített juttatást vehetnek igénybe. Mind 2009-ben, mind 2010-ben lehetőség volt például lakásépítési, -vásárlási támogatás, üdülés és gyermeküdültetés, állatkerti belépő, különböző egészségügyi szűrővizsgálatok, könyvtár, iskolakezdési támogatás, kedvezményes vásárlásra jogosító kártyák igénybevétele. A társaság csoportos élet-, baleset- és egészségbiztosítást köt munkavállalóira, továbbá számos sportolási lehetőséget kínál, például konditerem, teke-, squash- és teniszpálya igénybevétele.



A társaság az elkötelezettség, a szociális biztonság fokozása és nem utolsósorban az egyéni igények szerinti választás szabadsága érdekében cafeteria-rendszert működtet. A cafeteria keret 2009-ben 26 000 Ft/fő/hó, 2010-ben 32 500 Ft/fő/hó volt.

A cafeteria-rendszer keretében igénybe vehető juttatások 2009-ben: hidegétkezési utalvány, melegétkezési utalvány, kiegészítő önkéntes nyugdíjpénztári hozzájárulás, egészségbiztosítási pénztár, iskolakezdési támogatás, üdülési csekk, otthoni internet-előfizetés, éves Budapest Bérlet és kultúraulvány. 2010-ben az igénybe vehető juttatások a befektetési biztosítás és a tandíjelszámolás (munkavállaló képzése esetén) igénybevételeként lehetségével bővültek.

Esélyegyenlőség, etika

A Fővárosi Vízművek Zrt. és a Munkahelyi Szakszervezet a 2009. január 1-jétől 2010. december 31-ig terjedő időszakra kialakította és elfogadta a társaság Esélyegyenlőségi Tervét, melynek célja

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

Az Esélyegyenlőségi Terv teljesülésére a társaság esélyegyenlőségi referenst nevezett ki.

A diszkriminációmentes működés érdekében a társaság 2004-ben Etikai Kódexet alkotott, amelyet 2010-ben felülvizsgált, és új Etikai Kódexet készített. 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 vétségekre 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. 2009-ben az Etikai Bizottsághoz bejelentett ügy, panasz nem volt. 2010-ben két ügyben folytatott le az Etikai Bizottság érdemi vizsgálatot. Az egyik ügyben a társaság a szükséges intézkedéseket megtette, a másik ügyben bizonyítás hiányában a Bizottság etikainorma-sértést nem tudott megállapítani.

Az Etikai Kódex, az Esélyegyenlőségi Terv, illetve a Kollektív Szerződés a munkavállalók számára egyaránt elérhetők a társaság belső intranetfelületén 2010-ben kialakított Etikai Portálon.





Munkahelyi egészség és biztonság

2009-ben 12, 2010-ben 14 jelentésköteles munkabaleset történt a társaságnál. Halállal végződő munkahelyi baleset egyik évben sem volt.

A munkavédelmi mutatószámok 2009-ben és 2010-ben a következőképpen alakultak:

A munkabalesetek gyakorisági mutatója (munkabalesetek száma x 1 000 000/ledolgozott órák száma) 2009-ben 5,32, 2010-ben 6,04 volt.

A súlyossági mutató (betegállományos napok száma x 1000/ledolgozott órák száma) 2009-ben 0,13, 2010-ben 0,19 volt.

A munkahelyi egészség és biztonság kérdésével foglalkoznak:

Munkavédelmi Bizottság

Az egészséget nem veszélyeztető és a biztonságos munkavégzéssel összefüggő jogaik és érdekeik képviseletére a munkavállalók jogosultak maguk közül képviselőket választani. A társaságnál 7 fős Munkavédelmi Bizottság működik, melynek jelenlegi tagjait 2010-ben választották meg. A tagok baleset-megelőző, 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 fő 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.

A Fővárosi Vízművek Zrt. rendkívül fontosnak tartja a munkavállalók egészségének és munkaképességének megőrzését, valamint a megelőzést, ezért – a foglalkozás-egészségügyi ellátás mellett – mind 2009-ben, mind 2010-ben egészségügyi szűrést szervezett munkavállalói részére. Az egészségügyi szűrések során a munkavállalók 2009-ben laborvizsgálatot, hasi ultrahangvizsgálatot, bőrgyógyászati szűrést, arteriográfvizsgálatot, bédaganat- és prosztataszűrést vehettek igénybe. 2010-ben a társaság laborvizsgálatot, PSA-vizsgálatot, mellultrahang- és mammográfiai vizsgálatot szervezett. Emellett a vezetők menedzserszűrést is igénybe vehettek mindkét évben.

A jogszabályoknak megfelelő, folyamatosan frissített Munkavédelmi Szabályzat, illetve egyéb munkavédelmet érintő belső szabályozások biztosítják a munkavállalók egészséges és biztonságos munkavégzésének lehetőségét. A munkavállalók egészségének és munkaképességének megőrzése, valamint a megelőzés érdekében a társaság biztosította munkavállalói részére a megfelelő védőeszközöket és védőruhákat, végrehajtotta a szükséges kockázatelemzéseket.

A társaságunknál több mint 150 fő munkavállaló kijelölt munkahelyi elsősegélynyújtó, akik két évente ismeret-felújító képzésen vesznek részt. 2010-ben 5 darab defibrillátorkészüléket szerzett be a társaság. Ezek kezeléséből a munkavállalók egy része oktatásban részesült.

Képzés, oktatás

A társaság fontosnak tartja a munkavállalók változó környezethez való alkalmazkodásának elősegítését, szakmai tudásuk folyamatos fejlesztését, és nem utolsósorban a képzés motiváló szerepét is. Ennek érdekében éves képzési terv alapján történik a munkavállalók oktatása. A társaság számos belső és külső képzést kínál iskolarendszerű képzések, tanfolyamok, továbbképzések, konferenciák, készségfejlesztő és egyéb tréningek formájában.

A vállalat azokat a képzéseket támogatja, melyek a munkakör betöltéséhez kötelezők, szükségesek vagy hasznosak, vagyis a társaság érdekeit szolgálják.

A Fővárosi Vízművek Zrt. rendkívül fontosnak tartja a munkavállalók egészségének és munkaképességének megőrzését, valamint a megelőzést, ezért munkavállalói részére rendszeresen szervez egészségügyi szűréseket.



Az ismeretek megszerzését tanulmányi szerződéssel, fizetetlen és fizetett tanulmányi szabadság biztosításával, munkaidő-kedvezményel, a képzési költség megfizetésével, valamint utazási költségtérítéssel segíti. A tanulmányi szabadidő kérdését a Kollektív Szerződés szabályozza, amely a törvénynél kedvezőbb feltételeket biztosít.

Az iskolarendszerű képzések mind 2009-ben, mind 2010-ben jellemzően műszaki jellegű képzések voltak, mint a Bajai Főiskola vagy a Budapesti Műszaki Főiskola vízellátás-csatornázás, műszaki menedzser képzései.

A tréningeknél kiemelkedik a 2009. évben lebonyolított vezetőképzési program, mely menedzsmentismeretek, pénzügyi ismeretek és teljesítményértékelési modulokból állt. 2009-ben a konferenciák közül a törvényi változások, új szakmai ismeretek megszerzésére lehetőséget adó rendezvényeken vettek részt a munkavállalók.

2010-ben elsősorban olyan képzések voltak, amelyek biztosították, hogy a társaság a törvényi kötelezettségeinek meg tudjon felelni, és a munkavállalók ismerjék a legfrissebb jogszabályokat. A 2009-es évben egy belső tréner képzése is megvalósult, aki 2010-ben több belső tréninget tartott a munkavállalók számára minimális költséggel.

Az egy főre jutó képzési órák száma 2009-ben 25,8 óra, 2010-ben 14,6 óra volt.

Jelentősebb képzések 2009-ben:

- „Kick-off” MbO teljesítményértékelési rendszerrel kapcsolatos évnnyitó képzés felsővezetők és középvezetők részére,
- vezetőképzés – munkatársi értékelő beszélgetések rendszere,
- cégiskola elsősorban új belépő szellemi és fizikai dolgozóknak,
- kishajó-vezetői gyakorlati frissítő oktatás két alkalommal,
- elsősegélynyújtó tanfolyam – újraélesztés modul,
- informatikai képzések (Word, Excel oktatása),
- ismétlődő tűzvédelmi oktatás minden munkavállaló számára,
- tűzvédelmi szakvizsga,
- munkavédelmi oktatás,
- csoportos és face to face angol nyelvi képzés (munkatársak és vezetők),
- villanszerelő-képzés,
- villamoshálózat- és alállomás-üzemeltető képzés,
- ivóvízhálózat-üzemeltető művezetők képzése,
- mérlegképeskönyvelő-képzés,
- építési műszakiellenőr-képzés.

Jelentősebb képzések 2010-ben:

- „Kick-off” MbO teljesítményértékelési rendszerrel kapcsolatos évnnyitó képzés felsővezetők és középvezetők részére,
- cégiskola elsősorban új belépő szellemi és fizikai dolgozóknak,
- kishajó-vezetői gyakorlati frissítő oktatás két alkalommal,
- elsősegélynyújtó tanfolyam,
- tűzvédelmi oktatás minden munkavállaló számára,
- nehézgép-kezelői képzés,
- targoncakezelői képzés,
- kishajó-vezetői képzés,
- tűzvédelmi szakvizsga,
- munkavédelmi oktatás,
- csoportos és face to face angol nyelvi képzés (munkatársak és vezetők),
- villanszerelő-képzés,
- villamoshálózat- és alállomás-üzemeltető képzés,
- mérlegképeskönyvelő-képzés,
- építési műszakiellenőr-képzés,
- kishajó-vezetői képzés,
- teherkötöző-képzés.

A szakképzési hozzájárulás terhére a Fővárosi Vízművek Zrt. 2009-ben 10 oktatási intézményt támogatott összesen 22 millió forinttal, 2010-ben az erre fordított 20 millió forint 11 oktatási intézmény között oszlott meg. Olyan



A társaság valamennyi dolgozója kap visszajelzést a munkájával kapcsolatban, évente legalább egy alkalommal.

szakiskolák vagy felsőoktatási intézmények működéséhez járult hozzá a társaság, melyek tanulói a későbbiekben esetleges munkavállalókká válhatnak.

Teljesítményértékelés

A teljesítményértékelés időszakában passzív állományban lévő, valamint a próbaidejüket töltő munkavállalók kivételével a társaság valamennyi dolgozója kap visszajelzést a munkájával kapcsolatban, évente legalább egy alkalommal.

A társaság felső- és középvezetőinek teljesítményét MbO (Management by Objectives) rendszer segítségével értékeljük. A teljesítményértékeléshez vezetői prémiumrendszer kapcsolódik.

Támogatási politikánkat jól indokolhatóan és átláthatóan követhető elvek mentén alakítottuk ki.

CSR-tevékenység

A változó környezet és a változó társadalmi értékek egyre hangsúlyosabbá teszik az értékelvű magatartást. A Vállalati Társadalmi Felelősségvállalás, mint komplex vállalatirányítási, vezetői elkötelezettség, mára társaságunk számára is alapvető szervezeti magatartássá vált. A fenntartható fejlődés szempontjait érvényesítő, felelős vállalat nemcsak a piaci környezet alakulására reagál folyamatosan, hanem azt a közösséget is igyekszik gyarapítani, amelyben tevékenykedik. Egy hosszú távon és felelősen gondolkodó víziközmű-szolgáltató cég nem csupán szolgáltató, de felelősséggel tartozik a környezet, a társadalom és a dolgozói iránt is.

A Fővárosi Vízművek Zrt.-hez hasonló nagyvállalatokkal – különösen a közüzem-szolgáltatókkal – 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. Közszolgáltatóként ugyanakkor nagyon fontos az arany középut betartása: miközben fogyasztóink és üzleti partnereink jogos elvárása egy ekkora szolgáltató céggel szemben, hogy arra érdemes célokat, szervezeteket támogasson, ugyanakkor szem előtt kell tartanunk, hogy mindezt a vízdíj és a társaság egyéb árbevételei adnak fedezetet.

Támogatási politikánk

Támogatási politikánkat jól indokolhatóan és átláthatóan követhető elvek mentén alakítottuk ki. Támogatási alapelveink meghatározzák azokat az irányelveket és ügyeket, amelyek elősegítik a cég társadalom iránti elkötelezettségének erősítését, jól tükrözik haladásunk irányát, összhangban vannak a vállalat célkitűzéseivel. Az éves szinten támogatásokra fordított összeg nagyságrendjét a gazdasági eredmények és működési

környezetünk szereplői körében elvárt hatások együttes mérlegelése alapján határozzuk meg.

A környezettel szembeni felelősségtudat, az egészséges életmód és a hozzá szorosan kapcsolódó sport, kiemelten a vízisportok és a tömegsport, a hátrányos helyzetűek támogatása és a szolgáltatási területünkön élők szabadidejének kulturált eltöltése iránti elkötelezettség támogatási irányelveink négy meghatározó alappillére.

Tevékenységünkéből következik a környezetvédelemmel és ezen belül a vízbázisvédelemmel való szoros kapcsolat. Olyan civil szervezetek, kezdeményezések mellé állunk, amelyek tevékenysége, céljai ehhez kapcsolhatók.

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.

Együttműködünk a budapestiek, legfőképp a gyermekek és fiatalok környezettudatos magatartásának kialakításában kiemelkedő szerepet betöltő intézményekkel.

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 tartjuk e területen is a tudatformálást, az egészséges ivóvíz mint alapvető élelmiszer fontosságának megértését és elfogadtatását.

A szolgáltatási területünkön élő fővárosiak számára szervezett nagyobb rendezvények, események támogatói és aktív szervezői, résztvevői közt is ott található társaságunk.

A Fővárosi Vízművek – a Hálózat Alapítványon keresztül – támogatja a rászorulókat: 2009-ben 353, míg 2010-ben 220 millió forinttal (ezeket az összegeket a táblázat megfelelő sora tartalmazza).

A Fővárosi Vízművek felelős fővárosi közszolgáltatóként részt kíván vállalni abból az óriási feladatból, amit a hajléktalanhelyzet megoldása jelent a Fővárosi Önkormányzat számára. Támogatásunkkal kívánjuk segíteni azokat a szervezeteket, melyek a hajléktalanok elhelyezése, ellátása terén tevékenykednek.

Rászorulókat, hátrányos helyzetűek segítése

Társadalmi szerepvállalásunk fontos eleme a rászorulókat, 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.

Külső kapcsolataink

Társaságunk külső kapcsolatrendszere szerteágazó: tevékenységünk során szem előtt kell tartanunk fogyasztóink, befektetőink, az ellenőrző hatóságok, a szolgáltatási

A 2009-ben és 2010-ben nyújtott támogatások megoszlása

TÁMOGATÁS CÉLJA	ÖSSZEG 2009	ÖSSZEG 2010
Környezetvédelem, környezettudatos gondolkodásmód kialakítása	19 450 E Ft	16 000 E Ft
Rászorulókat támogatása	358 450 E Ft	222 950 E Ft
Tevékenységi területünkön lévő önkormányzati kezdeményezések, rendezvények, események	13 200 E Ft	7 695 E Ft
Egészséges életmód, sport	46 380 E Ft	44 330 E Ft



területünkön működő önkormányzatok, társközművek, beszállítók, szakmai szervezetek, társadalmi szervezetek iránti felelősségünket. Arra törekszünk, hogy valamennyi területen a főváros egyik meghatározó közszolgáltatójától elvárt korrekt hozzáállást, felelősségteljes magatartást tanúsítsunk.

Jelentési és beszámolási kötelezettségeinknek határidőben és magas színvonalon teszünk eleget. Munkatársaink, szakértőink háttéranyagok, tanulmányok készítésével segítik elő a törvény- és jogszabály-alkotási tevékenységet. Szakmai eseményeken, konferenciákon mind a résztvevők, mind az előadók számát tekintve élénk 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 kétmillió ember



ivóvízellátása. 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.

A vízbázisok területén élők

Bár a Szentendrei- és a Csepel-sziget településeinek nem mindegyikén a Fővárosi Vízművek az ivóvíz-szolgáltató, mégis kiemelten kezeljük az itt élőkkel való kapcsolattartást, a folyamatos párbeszédet. Ennek oka, hogy legfontosabb ivóvízbázisaink itt találhatók. A közvetlen párbeszédén kívül évek óta jó kapcsolatot ápolunk a települések önkormányzataival, civil szervezeteivel. 2010. január elsejétől együttműködési megállapodás keretében támogatjuk a vízbázisainkon elhelyezkedő települések önkormányzatait. A környezetvédelmi és vízbázisvédelmi feladatok ellátásához minden értékesített vízmennyiség után köbméterenként 1 Ft-ot juttatunk az önkormányzatoknak. 2010-ben közel 100 millió forintot fordítottunk erre.

Beszállítóink

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 középpontjában – a jogszabályok betartása és a belső szabályozási környezet figyelembevétele mellett – a folyamatos ellátási kötelezettséget is magában foglaló közszolgáltatási kötelezettségnek való megfelelés áll.

A versenyeljárásoknál a közbeszerzési törvényben foglaltak szerint járunk el, a közbeszerzési értékhatárt el nem érő beszerzések esetében pedig a Fővárosi Vízművek Zrt. Igazgatósága által jóváhagyott Versenyzetési Szabályzat szerint.



Társaságunk ISO 9001:2000 szabvány szerint tanúsított versenyzetési 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. Beszállítóinkkal szemben szigorú követelményeket támasztunk olyan, társaságunk számára kiemelt területeken, mint a fogyasztók pontos tájékoztatása, a cégarculat alkalmazása, illetve a környezetvédelmi előírások, normák betartása.

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.

A Fővárosi Vízművek az alábbi szervezetekben rendelkezik jogi tagsággal:

- GITA Műszaki Térinformatika Egyesület
- 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 Zrt.
- Épületfenntartók Országos Egyesülete (HUFMA)
- Magyar Víziközmű Szövetség (MaVíz)
- Magyar Innovációs Szövetség
- KÖVET Egyesület a Fenntartható Gazdálkodásért
- Belső Ellenőrök Magyarországi Közhasznú Szervezete
- The Institute of Internal Auditors

Missziók

Mindenképpen a társadalmi kötelezettségvállalás sorába kívánkozik még a különféle természeti katasztrófák, vészhelyzetek következtében egészséges ivóvíz nélkül maradtak vízellátásának érdekében végzett tevékenységünk. A Srí Lanka-i cunamitól kezdve az árvizeken át egészen a fővárosi hőségriadókig ott van segítségnyújtásunk az ivóvíztisztító és -zacskózó berendezéssel, munkagépekkel, vagy ha szükséges, üzemeltetési tapasztalatokkal.



Belső kapcsolatok

A Fővárosi Vízművek felelős vállalként kiemelt figyelmet fordít arra, hogy dolgozói kellemes és biztonságos környezetben, jó hangulatban, kellő elkötelezettséggel és motiváltsággal végezzék munkájukat. A Fővárosi Vízművek Zrt. olyan munkakörnyezetet alakít ki, amely mentes minden, így a korra, fogyatékosra, nemre, származásra, családi állapotra való hátrányos megkülönböztetéstől.

A legfontosabb értékeket és alapelveket foglalja magában az Etikai Kódex, illetve az Esélyegyenlőségi Terv. Az ezekben a dokumentumokban foglaltak betartását etikai biztos, valamint esélyegyenlőségi referens hivatott ellenőrizni, illetve felügyelni.

A társaság kiemelt figyelmet fordít munkatársai és azok családtagjai egészségének megőrzésére, az egészséges életmóddal kapcsolatos feltételek biztosítására és a sportolási lehetőségek megteremtésére.

Elismeréseink

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.

Emlékplakettet adott át Budapest főpolgármestere a víztisztító és -csomagoló gép tízéves üzemeltetéséért.

A társaság kiemelt figyelmet fordít munkatársai és azok családtagjai egészségének megőrzésére.

Budapest Építészeti Nívódíja 2008 pályázat elismerő oklevelét és Média Építészeti Díjat, valamint 2010-ben Pro Architectura Díjat kapott az új Budafoki Viztorony terve.

A Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara Budapest Gazdaságáért kitüntetéssel ismerte el társaságunknak a főváros érdekében végzett munkáját.

Az Európai Energiabajnokság versenyben nemzeti első helyezést értünk el központi irodaházunk egyéves energiamegtakarításával.

Minőségi díjat kapott a 140 éves jubileumra készített honlapunk az „Év honlapja” pályázat kultúra kategóriájában.

Kommunikációs különdíjban részesült társaságunk a Zöld Iroda pályázaton, melyre személyes ügyfélszolgálati irodánkkal nevezünk be.

Guinness-rekorderek lettünk a legtöbb résztvevővel megrendezett tömeges szódavízivásban.

Ügyfél-elégedettség

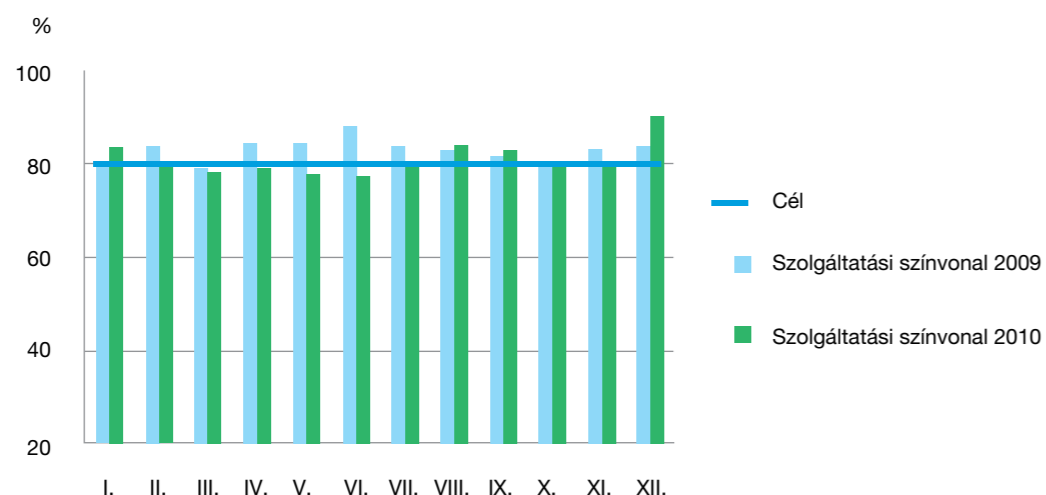
A Fővárosi Vízművek kiemelt figyelmet fordít az ügyfelekkel való kapcsolattartásra. Társaságunk elsődleges célja, hogy fogyasztóink – mint kiemelt érdekelt felek – számára magas színvonalon, jó minőségű ivóvizet szolgáltatunk. Contact Centerünk feladata az ügyfélkapcsolatok fenntartása, az ügyfélszerveletek, 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.



Telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatásának értékelése



A személyes ügyfélszolgálaton dolgozó munkatársaink célja, hogy az ügyfelek átlagos várakozási ideje ne lépje túl a 10 percet. 2009-ben az átlagos várakozási idő 5 perc alatt volt, 2010-ben pedig ezt 4 perc alá sikerült csökkentenünk.

Fogyasztóink átlagos várakozási ideje személyes ügyfélszolgálatunkon



Társaságunk számára fontos, hogy fogyasztói milyenek ítélik meg tevékenységét. Minden évben 1000 fős reprezentatív minta megkérdezésével készítünk ügyfél-elégedettségi felmérést külső közvélemény-kutató cég segítségével. A kutatás többek között kitér arra, milyenek ítélik meg ügyfeleink a társaság általános képét, értékeit, mi a véleményük a szolgáltatás, az ügyfélkapcsolati tevékenység, a csapvíz minőségéről, hogyan értékelik közterületi munkavégzésünket, mennyire elége-

detek az ügyintézési lehetőségekkel, mennyire ismerik a vízmérőkkel kapcsolatos tennivalókat, illetve milyenek a vízfelhasználási szokásaik.

A közvélemény-kutatás célcsoportját a Budapesten és annak – a Fővárosi Vízművek ellátási területéhez tartozó – agglomerációs körzeteiben található, vezetékes vízzel ellátott háztartások képezik.

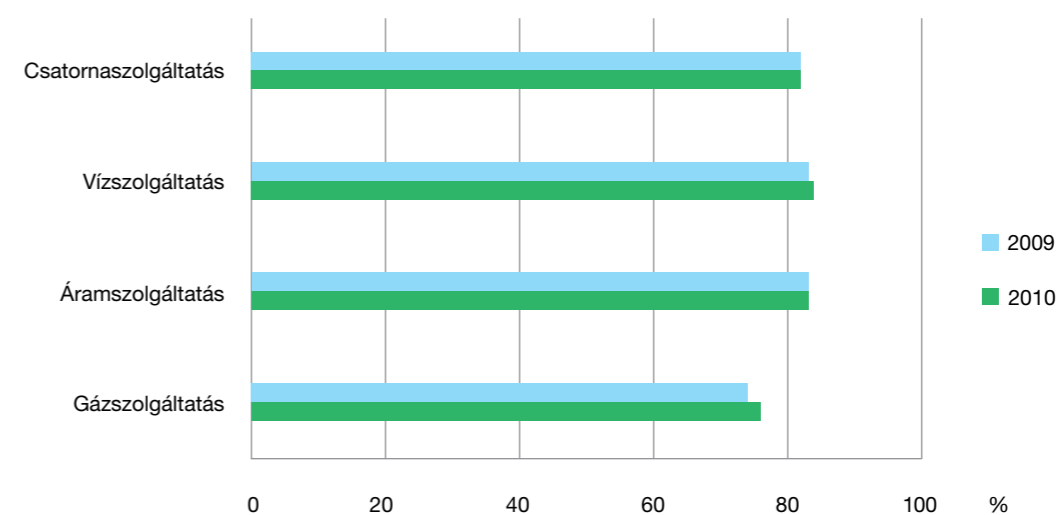
A 2009-es és 2010-es ügyfél-elégedettségi-mérések eredményei szerint a Fővárosi Vízművek összességében megbízható, jó minőségű szolgáltatást nyújtó vállalat. Olyan cég, amellyel kevés dolga akad a fogyasztóknak, de munkatársainak udvarias és hatékony közreműködésére kritikus helyzetben is lehet számítani. Olyan közüzemi szolgáltató, amely megállja a helyét akkor is, ha az időbeli stabilitás próbáját kell kiállnia, és akkor is, ha más közüzem-cégekkel hasonlítjuk össze.

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

A felmérés alapján a Fővárosi Vízművekkel kapcsolatos általános elégedettség 2009-ben és 2010-ben is közel azonos értéket ért el. Vállalatunk továbbra is erős pozícióval rendelkezik a közüzemi szolgáltatók között. Nagyon pozitív értékelést kaptunk a szolgáltatás folyamatosságára, a vízminőségre és a víznyomásra vonatkozóan, illetve a fogyasztás mérésével és a mérők leolvasásával kapcsolatban.

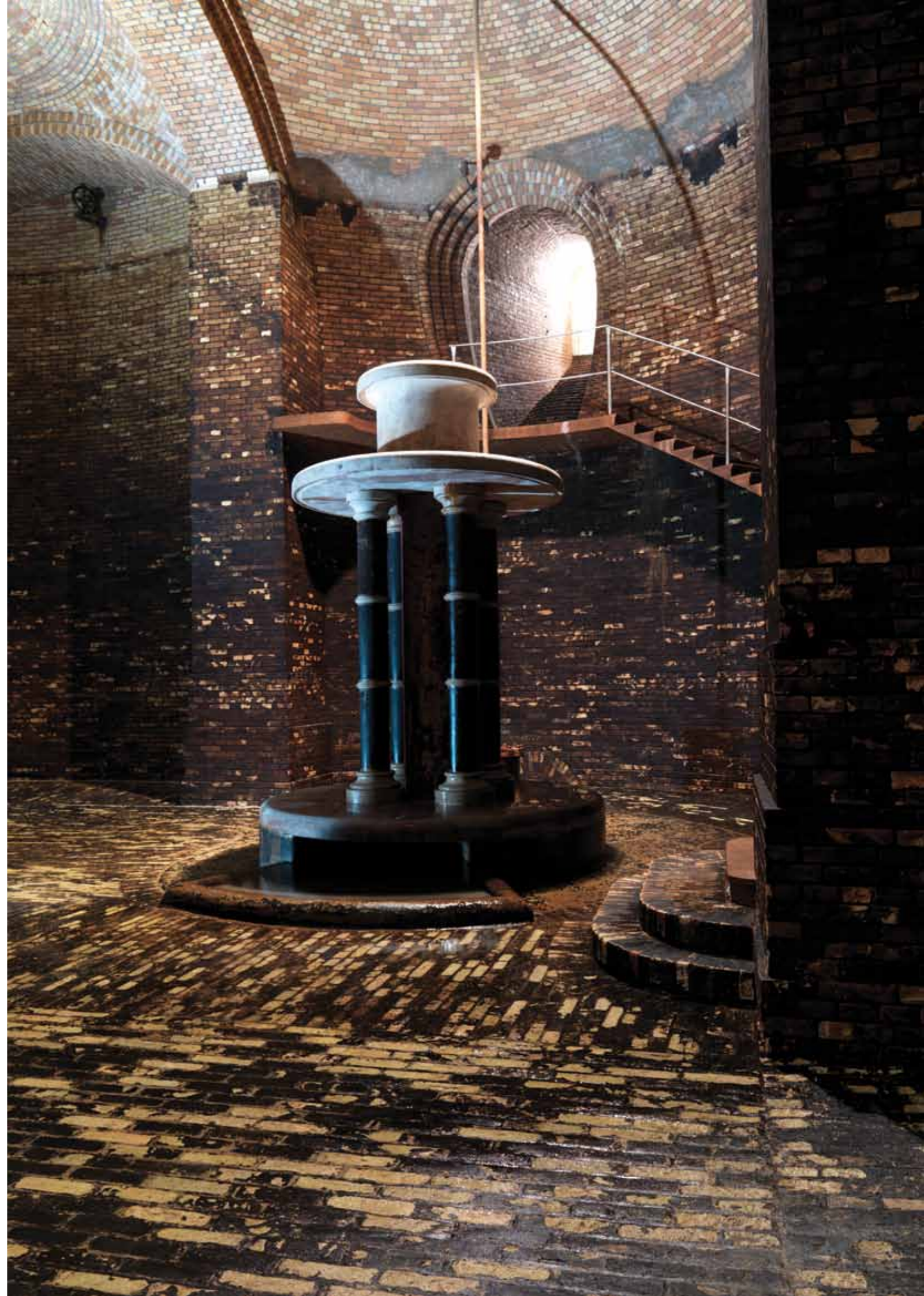
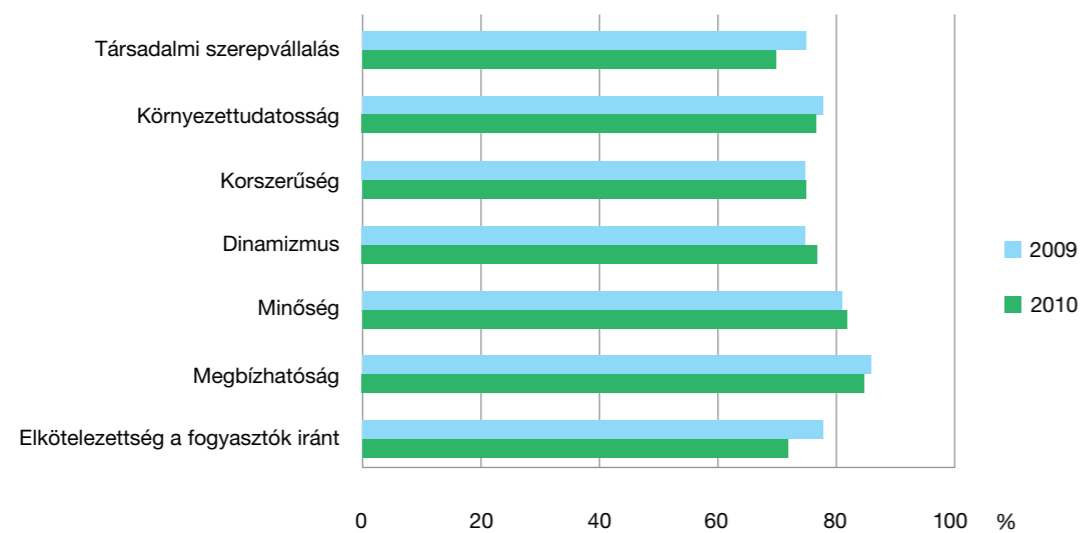
Az ügyfél-elégedettségi-mérések eredményei szerint a Fővárosi Vízművek összességében megbízható, jó minőségű szolgáltatást nyújtó vállalat.

Egyes közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség



A fogyasztói vélemények szerint a lakosok nagy többsége pozitív képpel rendelkezik a vállalat arculatáról. A legerősebb terület az előző évekhez hasonlóan egyértelműen a megbízhatóság. Az elmúlt két év viszonylatában az időbeli tendencia pozitív. A korábbi időszakhoz képest kétségtelen javulás tapasztalható a fogyasztók iránti elkötelezettség és a társadalmi szerepvállalás területén. Az eddig is erős területek minősítése stabilan magas maradt.

A Vízművek által képviselt értékek a fogyasztók szerint



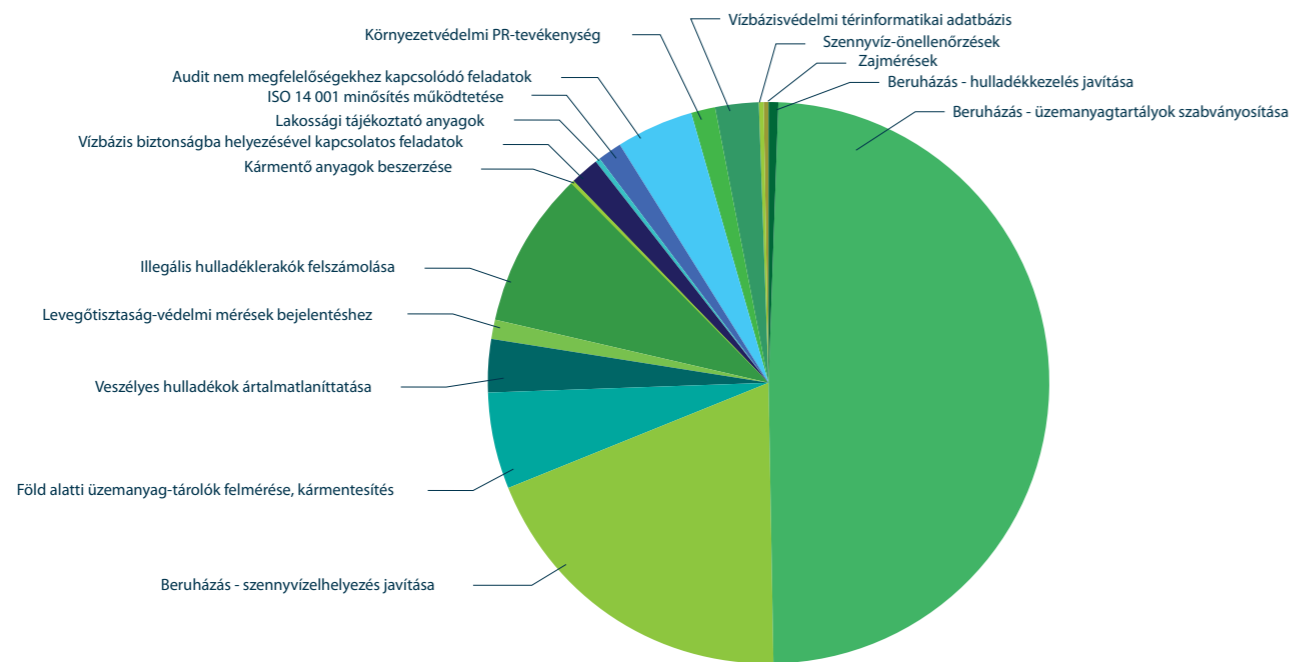
A fővárost és agglomerációját kiszolgáló ivóvízbázisok védelme társaságunk első számú környezetvédelmi feladata.

Az ivóvíz minőségének és a környezeti állapot javításának érdekében jelentős erőforrásokat fordítunk az ivóvízbázisok és környezetünk védelmére.

A Fővárosi Vízművek éves környezetvédelmi munkatervvel rendelkezik, mely javító, megelőző, illetve kockázatsökkentő programokat egyaránt tartalmaz, így az ivóvízbázis védőterületeinek környezeti biztonságát, illetve az üzemeltetés során fellépő környezeti kockázatok csökkentését célzó intézkedéseket is.

2009-ben és 2010-ben összesen 157 millió forintot fordítottunk környezetvédelmi beruházásokra és egyéb környezetvédelmi feladatok megoldására.

Környezetvédelmi ráfordítások 2009-ben és 2010-ben



Vízbázisvédelem

A fővárost és agglomerációját kiszolgáló ivóvízbázisok védelme társaságunk első számú környezetvédelmi feladata. Az ivóvizet a Duna-meder alatt található vízvezető, víztároló közeteken keresztül termeljük ki több mint 750 kúttal. A szivárgó víz a természetes fizikai, kémiai és biológiai ultraszűrés révén tisztul meg. Az úgynevezett parti szűrésű víz a homok- és kavicságyon megszűrt vizet jelenti.

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.



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

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 mintegy 540 termelőút üzemel. Társaságunk napi víztermelésének közel kétharmadát a Szentendrei-szigetről kitermelt víz adja, ami naponta átlagban 420 000 m³-t jelent.

A több mint 150 kúttal rendelkező Csepel-szigeti vízbázisok fedezik a vízigény mintegy 30 százalékát. 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 balparti vízbázisok a víztermelés 5 százalékát teszik ki. Ezekről a területekről a kitermelt ivóvíz a fertőtlenítés után szintén az ivóvízhálózatba kerül.

együttesen közel 6 600 000 m² 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 vízbázisvédőterületeken 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 figyelőkútszisztem, illetve a kutak rendszeres alapállapot-vizsgálata 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.

Környezetikockázat-értékelés

A társaságnál működő ivóvíz-biztonsági irányítási rendszer célja, hogy az élelmiszer-biztonság érdekében azonosítsuk a lehetséges veszélyeket és azok kockázatait, és erre egy megelőző-szabályozó rendszert állítsunk fel.

A sérülékeny parti szűrészű vízbázisok, a vízbeszerzési rendszer sajátosságai miatt – az ivóvíz-biztonsági rendszer bevezetésének részeként – szükség volt a vízbázisvédő területeken levő, folyóoldali és háttéroidali potenciális szennyezőforrások számbavételére és a szennyezés kockázatának értékelésére is.

A szennyezőforrások számbavétele során a területbejárások tapasztalataira, valamint meglévő adatbázisokra támaszkodtunk. Az információk feldolgozásakor ipari, mezőgazdasági és kommunális szennyezőforrásokat különböztettünk meg. Figyelembe vettük a pontszerű és a diffúz szennyezőforrásokat is. A kockázatok meghatározásához három fő szempontot értékeltünk: a szennyező anyag veszélyességét, a szennyező anyag 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 különbözőek.

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.

Vízminőség

A Budapestet és agglomerációját ellátó ivóvízbázisokból – a parti szűrészű kutakból – európai viszonylatban is nagyon jó minőségű víz nyerhető. A kitermelt ivóvíz

Ivóvízbázisainkból – a parti szűrészű kutakból – európai viszonylatban is nagyon jó minőségű víz nyerhető.

a hálózatba juttatás előtt fertőtlenítési folyamaton megy át, mely UV-besugárzást és klóros fertőtlenítést jelent. Ez utóbbi a hálózatban történő szállítás közben fejti ki hatását, így a szolgáltatott ivóvíz Budapest teljes területén megőrzi jó minőségét úgy, hogy a

közegészségügyi elvárásoknak is megfelelő marad. A Fővárosi Vízművek Zrt. által termelt és szolgáltatott víz minőség-ellenőrzését a társaság akkreditált laboratóriuma végzi az éves mintavételi tervének megfelelően, melyet az illetékes szakhatóság hagy jóvá.

Vízminőség megoszlása 2009-ben és 2010-ben

	2009	2010
Éves mintaszám	11 686	10 375
Éves szinten mért paraméterek száma	239 250	225 458
Szolgáltatott* vízre vonatkozó minták száma	5 208	4 895
Szolgáltatott vízre vonatkozó paraméterek száma	109 042	105 540

* Szolgáltatott víz: fogyasztói pontok, medencék, gépházak, betáplálási pontok.

A hazai szabályozás – az ivóvíz minőségi követelményeiről szóló 201/2001. (X. 25.) Korm. rendelet – a vizsgált paraméterek tekintetében több vizsgálati követelményt tartalmaz (pl. mikrobiológiai és mikroszkópos biológiai vizsgálatok terén), és néhány kémiai jellemző (pl. ammó-

nium-klorid, fertőtlenítési melléktermékek) határértékére vonatkozóan szigorúbb, mint az európai szabályozás. A társaság által szolgáltatott ivóvíz minősége a hálózati ivóvízre vonatkozó összes követelménynek megfelel.



A Fővárosi Vízművek által szolgáltatott ivóvíz minősége – átlagértékek a szolgáltatott vízre vonatkozóan 2009–2010. évben

VÍZMINŐSÉGI JELLEMZŐ	HATÁRÉRTÉK	EGYSÉG	ÁTLAGÉRTÉK 2009	ÁTLAGÉRTÉK 2010
Antimon	5,0	µg/l	0,18	0,25
Arzén	10	µg/l	1,18	1,19
Benz(a)pirén	0,010	µg/l	<0,005	<0,005
Bór	1,0	mg/l	0,08	0,03
Kadmium	5,0	µg/l	<0,1	0,15
Króm	50	µg/l	1,06	1,51
Réz	2,0	mg/l	0,01	0,009
Cianid	50	µg/l	<5	<5
1,2-diklór-etán	3,0	µg/l	<0,5	<0,5
Fluorid	1,5	mg/l	0,12	0,11
Ólom	10	µg/l	1,09	1,34
Higany	1,0	µg/l	<0,05	<0,05
Nikkel	20	µg/l	2,36	1,74
Nitrát	50	mg/l	8,50	9,9
Nitrit	0,10	mg/l	<0,03	<0,03
Peszticidek	0,10	µg/l	0,0005	<0,01
Polciklusos aromás szénhidrogének	0,10	µg/l	<0,03	<0,03
Szelén	10	µg/l	0,38	<1
Tetraklór-etilén és triklór-etilén	10	µg/l	0,037	0,03
Összes trihalo-metán	50	µg/l	13,44	14,01
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	<0,1	<0,1
Alumínium	200	µg/l	4,54	28,68
Ammónium	0,20	mg/l	<0,04	<0,04
Klorid	100	mg/l	23	24
Vezetőkéesség	2500	µS cm ⁻¹ 20 °C-on	482	527
pH	6,5 és 9,5		7,54	7,52
Vas	200	µg/l	18,62	23,6
Mangán	50	µg/l	2,33	2,81
Permanganátindex (KOIps)	3,5	mg/l O ₂	0,61	0,59
Szulfát	250	mg/l	47,3	52,3
Nátrium	200	mg/l	15,3	16,1
Zavarosság	A fogyasztó számára elfogadható és nincs szokatlan változás	FNU	0,12	0,10
Keménység	min. 50, max. 350	mg/l CaO	144	159
Fenolindex	20	µg/l	<2	<2
Olajszármazékok	50	µg/l	<20	<20
Radioaktivitás	Egyéni határérték nincs szokatlan változás	Bq/l	<0,09	<0,09

Az ivóvíz többek között tartalmaz bizonyos mennyiségű oldott kalciumot, magnéziumot és azok sóit. Ennek alapján beszélünk a víz „keménységéről”, amit Magyarországon német keménységi fokokban (nk°) mérünk: 10 mg kalcium-oxid 1 liter vízben. A német keménységi fok (nk°) a CaO mg/liter egytizede, tehát például 144 mg CaO/liter esetén az érték 14,4 nk°. Ha sok az ivóvízben a kalcium és a magnézium, akkor kemény vízről beszélünk, ha kevés, akkor lágy a víz. A lágy víz (10 nk° alatt) mosáshoz (jobban oldódik benne a mosószer), kazánok táplálásához (kevesebb vízkő képződik) kedvezőbb hatású, mint a kemény víz, de íze miatt ivásra kevésbé megfelelő. A kemény vizek (18 nk° felett), így például a mélyfúrású kutakból származó vizek, az említett célokra kevésbé használhatók, de ásványianyag-tartalmuk miatt sokkal egészségesebbek és jobb ízűek.

A vízkeménységi adatok azt mutatják, hogy Budapest kerületeiben az ivóvíz közepes keménységű:

- budapesti átlagérték: 159 mg/l CaO,
- határérték: 50–350 mg/l CaO.

Szervezetünknek szüksége van e két fontos ásványi anyagra és sóira, tehát a vízkeménység semmiképpen sem káros az emberi szervezetre.

Társaságunk a fogyasztói pontokon rendszeresen ellenőrzi a fertőtlenítéshez használt klórból keletkező melléktermékek koncentrációját. Ezek mértéke messze alatta van a magyarországi határértéknek, mely szigorúbb, mint az EU-előírás:

- budapesti átlagérték: 14,01 µg/l,
- határérték: 50 µg/l.

Magyarországon nem előírás a gyógyszermaradványok mérése az ivóvízből, ezért erre nézve határérték sincs megállapítva. A társaság azonban K+F (kutatás és fejlesztés) projekt keretében végzett vizsgálatokat a feltételezhetően leggyakrabban előforduló gyógyszermaradványok méréseire vonatkozóan. Parti szűrési kutak, a csepeli vízkezelőmű kimenő vize és fogyasztói pontok esetében történtek ellenőrzések, a következő paraméterekre vonatkozóan:

- fájdalomcsillapítók és gyulladáscsökkentők hatóanyagai (Diclofenac, Ibuprofen, Ketoprofen, Naproxen),
- fogamzásgátlók és hormonkészítmények hatóanyagai (Testoszon-d5, Estriol, Cortisol-d4, 17α-Estradiol, 17α-Ethynylestradiol, Estrone).

A vizsgálatok szerint a társaságunk által szolgáltatott vízben kimutatható mennyiségben a fenti gyógyszermaradványok nem találhatók meg.



Környezetközpontú Irányítási Rendszerünk alapvető célja, hogy egyre magasabb szintre emelje környezetvédelmi teljesítményünket.

Környezetirányítás

Környezetközpontú Irányítási Rendszerünk alapvető célja, hogy – környezeti célprogramjaink megvalósításán keresztül – egyre magasabb szintre emelje környezetvédelmi teljesítményünket.

Környezetirányítási rendszerünk keretében – a kötelező elemek mellett – szabályozzuk a vízbázis- és vízminőség-védelmi tevékenységeket, a hulladékkezelést, a levegőszennyezés megelőzését, a szennyvízkibocsátást, a zaj, rezgés és egyéb mechanikus hatások elleni tevékenységeket, a veszélyes anyagok kezelését, valamint a felkészülést és reagálást vészhelyzetek esetére.

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.

Energiagazdálkodás

Mivel a jelenlegi energiaellátást biztosító erőforrások kiaknázási lehetősége szűkül, valamint ezek környezetterhelése jelentős, egyre nagyobb hangsúlyt kap a felelős energiagazdálkodás. Ennek érdekében az Irányítási Központunkon belül működő Üzemirányítási csoport energetikai felügyelik a társaság energiagazdálkodását.

Az energiamegtakarítás érdekében az elmúlt két évben az alábbi intézkedéseket hajtottuk végre: 2009-ben megtörtént az északi víztermelési és -elosztó hálózat, illetve az alapzónai gépházak energetikai optimalizálása. A végrehajtott üzemviteli változtatásokkal

sikerült az energiafelhasználást csökkenteni.

A medencés és a zárt hálózati zónák nyomáscsökkentésével további energiacsökkentést értünk el.

A légtechnikai berendezések korszerűsítése további energiamegtakarítást eredményezett. Két gépház rekonstrukciója is az energiafogyasztás figyelembevételével történt meg. Ezenfelül további kilenc telephelyen kisebb energiamegtakarítást eredményező rekonstrukciót hajtottunk végre.

2009-ben az üzemeltetéshez kapcsolódó energiamegtakarítás 0,94 százalék, a beruházásból adódó energiamegtakarítás 8,98 százalék volt, így az évi összes energiamegtakarítás 1,12 százalékot tett ki.

2010-ben hat gépházban történt olyan intézkedés (rekonstrukció, új frekvenciaváltók beszerelése, kazáncsere), amely az energiagazdálkodás javulását eredményezte.

A központi irodaházban, valamint a személyes ügyfélszolgálaton korszerű világítást alakítottunk ki, ami szintén energiamegtakarítást eredményezett.

2009-ben és 2010-ben együttesen 290 MWh elsődleges energiát és 1345,8 MWh másodlagos energiát takarítottunk meg.

Felhasznált anyagok

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

Kiemelt figyelmet fordítunk a veszélyes anyagok szakszerű és biztonságos használatára.

Az irodai papírfelhasználás az időszakonkénti nagyobb mértékű beszerzéseknek köszönhetően évenként eltérő képet mutat. Bizonyos dokumentumtípusok esetében környezetbarát papírt alkalmazunk, ennek köszönhetően 2009-ben és 2010-ben a használt papír 9,5 százaléka 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. A társaságnál az alábbi főbb folyamatok során jellemző a veszélyes anyagok nagy mennyiségben történő felhasználása:

- klórozás, hipózázás,
- karbantartások,
- üzemanyag-használat,
- vízmintákkal kapcsolatos laboratóriumi vizsgálatok.

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 tisztítószerek mennyiségét nyomon követjük. Nyilvántartásunk nem tartalmazza az egyes épületek takarításával megbízott vállalkozások által felhasznált anyagmennyiségeket.

A vízminták elemzéséhez szükséges vegyszereink felhasználását nagy körültekintéssel végezzük. A raktáron lévő, felhasznált és lejárt vegyszerekről naprakész nyilvántartással rendelkezünk. Tárolási körülményeiket szigorúan ellenőrizzük. A mérgező anyagokat külön, zárt mérgezhelyiségben 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 átfejtése során kármentő tálcákat és felitató anyagokat alkalmazunk, így elkerülve az üzemanyag környezetbe jutását.



A társaság öt központi gépházban dízelüzemű tartalék aggregátort üzemeltet az ivóvízellátás biztonsága érdekében. 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 aggregátokhoz kapcsolódó üzemanyag-ellátás-korszerűsítési program 2010-ben befejeződött. Az év során két telephelyen is lezárultak a tartálykorszerűsítési munkák. Ennek köszönhetően mindhárom stratégiai helyszínen dupla falú, kármentőkkel és automata jelzőrendszerekkel ellátott, biztonságos üzemanyag-ellátó rendszerrel rendelkezünk, melyek áramkimaradás esetén biztosítják az ivóvíz továbbításához szükséges energiát.

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

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 hálózati hibajavításokból és karbantartásokból adódóan 2009-ben 41 184 tonna, 2010-ben 52 516 tonna bontott útburkolat-hulladék keletkezett. A bontási hulladékok mennyiségét elsősorban a szükséges éves ivóvízhálózati beavatkozások száma és mértéke határozza meg.

Kiemelt figyelmet fordítunk a veszélyes hulladékok kezelésére. 2009-ben 27,7 tonna, míg 2010-ben 46,6 tonna veszélyes hulladékot kezeltünk. A veszélyes hulladékok gyűjtésére üzemi veszélyeshulladék-gyűjtőket alakítottunk ki annak érdekében, hogy a gyűjtés a környezet-szennyezést kizáró módon történjen.

A veszélyes hulladékok közül kiemelt figyelmet fordítottunk a PCB-tartalmú berendezéseink cseréjére: az előírásoknak megfelelően 2010-re a vállalat minden PCB-tartalmú berendezésének szabványos leszerelése és kezelése megtörtént.

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.

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

A Fővárosi Vízművek Zrt. által üzemeltetett vízbázisok 80 km hosszú dunai partszakaszon húzódnak, melynek nagy része árvíz járta terület. Az árvizek minden évben nagy mennyiségű hulladékot hordanak be védőterületeinkre. Ezenkívül az illegálisan lerakott hulladékok mentesítésére is jelentős erőforrásokat kell fordítanunk, bár a hulladéklerakás megakadályozása érdekében a védőterületekre vezető utakat lezárjuk, illetve fegyveres biztonsági szolgálatunk is kiemelt figyelmet fordít a meg-

előzésre. 2009-ben és 2010-ben több mint 1328 tonna illegálisan lerakott, valamint az árvíz által behordott hulladékot szállítottunk el.

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

Társaságunknál a napi tevékenységek során 2009-ben és 2010-ben 2226 tonna kommunális hulladék keletkezett.

A hulladékok mennyiségét szelektív hulladékgyűjtéssel igyekszünk csökkenteni. A szelektív hulladékgyűjtés hozzájárult az egy munkatársra jutó, lerakott kommunális hulladékok mennyiségének csökkenéséhez. A papírhulladékokat, a műanyag csomagolási hulladékokat, a fém csomagolási hulladékokat és két telephelyen az üveg csomagolási hulladékokat is külön gyűjtjük, és hasznosításra adjuk át.

A személyzettel rendelkező telephelyen működő szelektív hulladékgyűjtési rendszerben az irodai papírt és a műanyag palackokat szelektíven gyűjtjük. A központi irodaházban emellett a fém italosdobozt, illetve a két laboratóriumban az üveghulladékokat is külön gyűjtjük. Ennek köszönhetően a korábbi évekhez képest nőtt a szelektíven elszállított hulladékok mennyisége: tömegszázalékban átlagosan 2,7 százalékra.

A hulladékadminisztrációs rendszerben bevezetett javítások lehetővé teszik a keletkező hulladékok pontosabb nyomon követését.

Célunk, hogy a hulladékfajták minél szélesebb köre újrahasznosítható legyen.



Levegőtisztaság-védelem

A levegőbe történő szennyezőanyag-kibocsátás főként négy forrásból származik:

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

A kazánok üzemeltetéséből származó kibocsátásokat – az előírásoknak megfelelően – ütemezett missziómérésekkel, öt éves periódusonként ellenőrizzük. A berendezések cseréjekor a beruházási igények és a gazdasági szempontok mellett a környezetvédelmi szempontokat is figyelembe vesszük.

A pontforrásaink kibocsátásai megfelelnek az előírásoknak. A laboratóriumi tevékenység során felhasznált vegyszerek gőzeit, gázait elszívóberendezések, vegyi fülkék vezetik el. E pontforrások kibocsátásai is megfelelnek az előírásoknak.

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 aggregátokat, 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, amelyeket évről évre figyelemmel kísérünk.

A globális problémát jelentő CO₂-kibocsátás nyomon követésére az „1 m³ szolgáltatott vízre eső CO₂-kibocsátás” mutatót vezettük be, és kísérjük évről évre figyelemmel, melyben a közvetlen CO₂-kibocsátásokat, illetve a közvetett kibocsátások egy részét is (pl. igénybe vett távhő, igénybe vett taxi) követjük nyomon.



Talaj- és talajvízvédelem

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

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 ivóvízbázisok védőterületen levő létesítmények korszerűsítése. Itt a szennyvízelhelyezés 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).

2009-ben és 2010-ben az alábbi szennyvíz-rekonstrukciókra került sor:

- az elektromos javítóműhelyhez kapcsolódó alkatrészmegosztó szennyvízelhelyezésének megoldása,
- a rácskévi telephely szennyvízrendszerének javítása,
- a Vízisport utcai ingatlanon csatornahálózat kialakítása,
- a vízbázisvédő-területen található Tahí gépház szenny-

víz-rekonstrukciója a vízbázisvédelmi előírásoknak megfelelően,

- a Széchenyi, a Törökugrató és a Növény utcai gépház szennyvízelhelyezésének javítása.

Krízishelyzetek kezelése

Vízbázisvédelmi szempontból kiemelt figyelmet követel a dunai árvizek kezelése, magas vízsztintnél bizonyos kutak szüretlen Duna-vízzel szennyeződhetnek. Víztisztítási szempontból komoly problémát okozhat a tartósan alacsony vízállás is, mert ebben az esetben a parti szűrő kutak a háttéroldal felől könnyebben szennyeződhetnek.

Az extrém vízállásokra vonatkozó szabályozásaink (Árvízvédelmi Kézikönyv, kisvízállási intézkedések) egyértelműen meghatározzák a védekezési, üzemirányítási és minőség-ellenőrzési feladatokat a kritikus időszakokra vonatkozóan. Ebből adódóan az árvízi időszakban a minőség-ellenőrzési és üzemirányítási feladataink meghatározódnak. E feladataink ellátásához részletes szabályozásokat dolgoztunk ki, és működtetünk.

A dunai szennyezések nagy kockázatot jelentenek a vízbázisokra, melyek kezelésére – amennyire csak lehet – próbálunk felkészülni. Üzembiztonsági osztályunk munkatársai folyamatosan figyelik a vízfelületeket,

Automatizált vészjelző rendszer figyelmezteti az üzemirányító diszpécsereket havária esetén.

valamint üzemirányítási rendszerünk haváriaesemény előfordulásakor biztosítja a kutak egyenkénti kizárását. Központi telephelyeinken dunai kármentő anyagokkal rendelkezünk, melyek alkalmasak egy esetleges szennyezés elterjedésének megakadályozására.

A 2010. október 4-én, az ajkai timföldgyár gátszakadása következtében a környező településekre zúdult egymillió köbméter vörösiszap a vízszolgáltatóknak is komoly aggodalmat okozott, mivel a vörösiszap a vízgyűjtőn (a Marcalon és a Rábán) keresztül elérte a Dunát is. A katasztrófa idejére növeltük a vízvizsgálati gyakoriságot, az északi vízbeszerző területre helyszíni monitoringállomást helyeztünk ki, folyamatosan kapcsolatban voltunk az illetékes hatóságokkal, illetve üzemirányítási egységeink éjjel-nappal készenlétben álltak.

A normál üzemállapotban bekövetkező lehetséges vészhelyzetekre is felkészülünk. 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 szakképzettségük fenntartására és fejlesztésére irányuló szakmai oktatásban részesülnek.

A klórgáz havária esetén történő környezetbe kerülésének megelőzése a 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 folyamatosan felügyeljük,
- havária bekövetkezése esetén biztosítjuk a klór ellenőrzött és biztonságos kezelését.

Minden klórozónk rendelkezik haváriatervvel. Automatizált vészjelző rendszer figyelmezteti az üzemirányító diszpécsereket havária esetén. Ha a klórszivárgás mértéke szükségessé teszi, akkor az esőztetőrendszert távműködtetéssel lehet elindítani. Az esőztetőrendszer a szivárgó klórt egy vízfüggőnnyel 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.

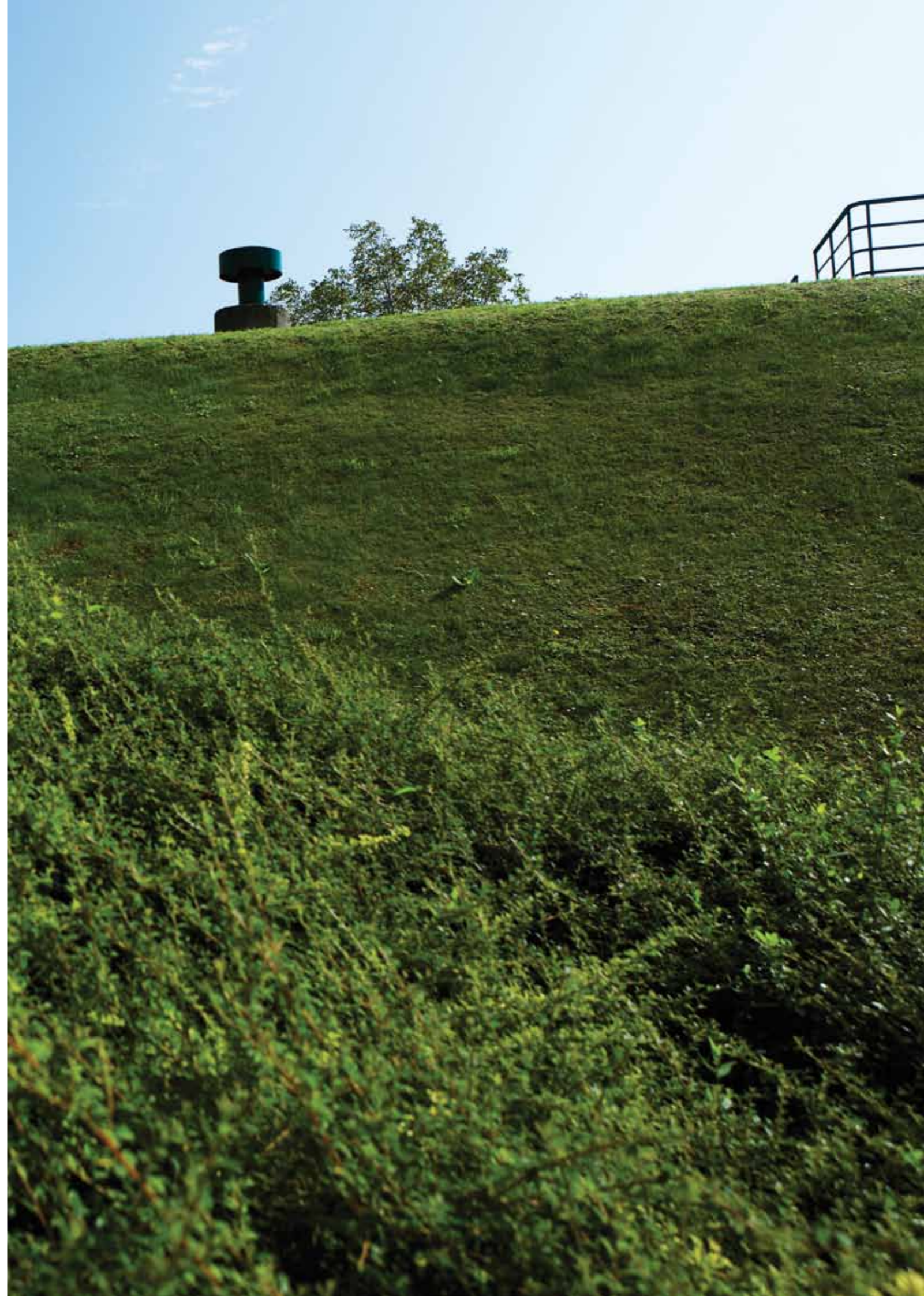




Kiadja: Fővárosi Vízművek Zrt. Kommunikációs Osztálya
Felelős kiadó: Lévai Zsuzsa
Design: Avalanche Kreatív Ügynökség
Nyomdai kivitel: Demax Művek



Újrapapír használatával is
védjük vizeinket!





Fővárosi Vízművek Zrt.

Budapest XIII., Váci út 23-27.
Postacím: 1325 Budapest, Pf. 355
Telefon: 465-2400
www.vizmuvek.hu
vizvonal@vizmuvek.hu