



00035/2021.

Integrált Irányítási Kézikönyv

Dokumentum adatai:			
	Név	Dátum:	Alíírás:
Készítette:	Szép Andrea	2021.12.06.	
Ellenőrizte:	Dr. Sándor Máté	2021.12.06.	
Jóváhagyta:	Antalné Lengyel Tímea	2021.12.06.	

Példány adatai:	
Kiadás száma:	5.0
Sorszám:	Sz 35/2021
Tulajdonosa:	FTSZV Kft.
Szervezeti egység:	Környezetvédelem
Módosítás átvezetésére kötelezett példány:	igen / nem

A dokumentumok valamennyi információja az FTSZV Kft. tulajdona, üzleti vagy más célra az ügyvezető igazgató előzetes engedélye nélkül nem használható fel.

Az FTSZV Kft. Integrált Minőség- és Környezetirányítási Rendszere és annak minden dokumentuma, amely köteles a módosítások átvezetésére, csak a módosító utasításokkal és azok jegyzékével együtt érvényesek.

Jelen Kézikönyv hatályba lépésével a Sz 38/2019. számú Integrált Irányítási Kézikönyv (2019.10.01.) hatályát veszti.

Készítette: Szép Andrea	Hatályos: 2021.12.06.	Kiadás száma: 5.0	Oldal / oldalak száma: 1. oldal, összesen 42.
-----------------------------------	---------------------------------	-----------------------------	---



Módosítások jegyzéke:		
Kiadás száma	Dátuma	Változás oka
0.1	2001.08.01.	IMSYS által átadott munkaanyag
1.0	2001.09.12.	Első jóváhagyott példány
2.0	2004.05.26.	Rendszerfejlesztés
3.0	2005.09.22.	Szabványmódosítás
4.0	2007.09.03.	Rendszerfejlesztés
5.0	2011.10.12.	Rendszerfejlesztés
5.1	2014.05.30.	Rendszerfejlesztés
5.2	2014.11.04.	Rendszerfejlesztés Meghivatkozott szabályzatok aktualizálása
5.3	2015.09.15.	Rendszerfejlesztés Meghivatkozott szabályzatok módosítása/aktualizálása Új dokumentum sablon: fejlécek cseréje 4.2.1. melléklet kiegészítése új/módosított szabályzatokkal, valamint a táblázat fejlécének aktualizálása 4.2.5. melléklet aktualizálása /kiegészítése Az 5.4.4. melléklet megszüntetése Az 5.4.5. melléklet címének kiegészítése
5.4	2016.10.17.	Rendszerfejlesztés Meghivatkozott szabályzatok módosítása/aktualizálása Személyi változások
1.	2017.12. 01.	MSZ EN ISO 9001:2015 és MSZ EN ISO 14001:2015 szabványkövetelmények beépítése Telephelyváltozás átvezetése Szervezeti változások átvezetése Mellékletek aktualizálása, módosítása, megszüntetése Új mellékletek bevezetése
2.	2018.11. 09.	Székhelycím változás átvezetése Új tevékenység: a gépjárműjavítás, -karbantartás beépítése Meghivatkozott szabályzatok és a szabványpontokhoz kapcsolódó dokumentumok jegyzékének aktualizálása
3.	2019.04.01.	Az ügyvezető igazgató személyében történt változással kapcsolatos szabályozások átvezetése: szervezeti felépítés, feladatok, felelőségek A szabványpontokhoz kapcsolódó mindenkor hatályos dokumentumok jegyzékének aktualizálása

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	2. oldal, összesen 42.

**Módosítások jegyzéke:**

Kiadás száma	Dátuma	Változás oka
4.	2019.10.01.	Az integrált irányítási rendszer érvényességi területének kibővítése 4.4. melléklet módosítása 6.1.2. fejezet kockázatértékelésre vonatkozó részének módosítása: kockázatértékelés módszerének változása, kapcsolódó mellékletek módosítása 6.1.2-05. sz. melléklet kivonása
5.	2021.12. 06.	EMAS rendszer bevezetése

Mellékletek jegyzéke:

Melléklet száma	Kiadás száma	Dátuma	Megnevezése
4.4.	2.	2018.11.09.	Folyamattérkép
6.1.2-01	2.	2018.11.09.	Környezeti tényezők nyilvántartása és értékelése
6.1.2-02	2.	2018.11.09.	Környezeti tényező értékelés kritériumai
6.1.2-03	4.	2019.10.01.	Kockázatkezelési adatlap
6.1.2-04	4.	2019.10.01.	Kockázati besorolás segédlet
6.2-01	3.	2021.12.06.	Integrált irányítási célok, programok és a teljesítés kiértékelése
6.2-02	1	2021.12.06.	Környezeti teljesítmény nyilvántartása, értékelése
7.2-01	3.	2021.12.06.	Oktatási jegyzőkönyv
7.2-02	1	2021.12.06.	Munkavállalói részvételi rendszer (Környezetvédelmi bizottság felépítése)
7.5.	3.	2019.04.01.	Belső dokumentumok információs mátrixa
8.4.2.	2.	2018.11.09.	Beszállítók értékelése
9.1.2.	2.	2018.11.09.	Ügyfél elégedettség kérdőív
10.2.	2.	2018.11.09.	Helyesbítő tevékenység nyilvántartó lap

Készítette: Szép Andrea	Hatályos: 2021.12.06.	Kiadás száma: 5.0	Oldal / oldalak száma: 3. oldal, összesen 42.
----------------------------	--------------------------	----------------------	--



Tartalom

A TÁRSASÁG BEMUTATÁSA	7
1. RENDELKEZŐ HIVATKOZÁSOK	10
2. SZAKKIFEJEZÉSEK ÉS MEGHATÁROZÁSOK	10
3. A SZERVEZET KÖRNYEZETE	13
4.1. A szervezet és környezetének megértése	13
4.2. Az érdekelt felek szükségleteinek és elvárásainak megértése	13
4.3. Az integrált irányítási rendszer alkalmazási területének meghatározása	14
4.4. Az integrált irányítási rendszer és folyamatai	15
5. VEZETŐI SZEREPVÁLLALÁS	16
5.1. Vezetői szerepvállalás és elkötelezettség	16
5.1.1. Általános előírások	16
5.1.2. Vevőközpontúság	16
5.2. Vállalati politika	16
5.2.1. A vállalati politika kialakítása	16
5.2.2. A Vállalati Politika kommunikálása	17
5.3. Szervezeti szerepek, felelőségek és hatáskörök	17
6. TERVEZÉS	18
6.1. A kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységek	18
6.1.1. Általános információk	18
6.1.2. Környezeti tényezők és a tevékenységben és gazdálkodásban rejlő lehetséges kockázatok	18
6.1.3. Környezeti állapotfelmérés	20
6.1.4. Megfelelési kötelezettségek	20
6.2. Integrált irányítási célok és elérésük megtervezése	20
6.2.1. Környezeti- és minőség célok	20
6.2.2. Tevékenységek megtervezése a környezeti- és minőségcélok elérése érdekében	21
6.2.3. Környezeti teljesítmény	21
6.3. A változások tervezése	21
7. TÁMOGATÁS	22
7.1. Erőforrások	22
7.1.1. Általános előírások	22
7.1.2. Munkatársak	22
7.1.4. A folyamatok működési környezete	22
7.1.5. Megfigyeléshez és méréshez szükséges erőforrások	23
7.1.6. Szervezeti ismeretek	23
7.2. Felkészültség (kompetencia)	24
7.3. Tudatosság	25

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	4. oldal, összesen 42.



7.4. Kommunikáció.....	25
7.4.2. Belső kommunikáció.....	25
7.4.3. Külső kommunikáció.....	26
7.5. Dokumentált információ.....	26
7.5.2. Létrehozás és frissítés.....	26
7.5.3. A dokumentált információ felügyelete.....	27
8. MŰKÖDÉS.....	29
8.1. Működéstervezés és -felügyelet.....	29
8.2. A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények.....	29
8.2.1. Kapcsolattartás a vevővel.....	29
8.2.2. A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények meghatározása.....	30
8.2.3. A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények átvizsgálása.....	30
8.2.4. A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények megváltozása.....	31
8.2. Felkészültség és reagálás vészhelyzetekre.....	31
Vészhelyzeti terv oktatása és alkalmazásának gyakorlása.....	32
8.3. A termékek és szolgáltatások tervezése és fejlesztése.....	32
8.4. A külső forrásból biztosított folyamatok, termékek és szolgáltatások felügyelete.....	32
8.4.1. Általános előírások.....	32
8.4.2. A felügyelet típusa és mértéke.....	33
8.4.3. Információk a külső szolgáltatók részére.....	33
8.5. A termék előállítása és a szolgáltatás nyújtása.....	34
8.5.2. Azonosítás és nyomonkövethetőség.....	34
8.5.3. A vevők vagy a külső szolgáltatók tulajdona.....	35
8.5.4. Megóvás.....	36
8.5.5. Kiszállítás utáni tevékenységek.....	36
8.5.6. Változáskezelés.....	36
8.6. A termékek és szolgáltatások kibocsátása.....	36
8.7. A nem megfelelő kimenetek felügyelete.....	36
9. TELJESÍTMÉNYÉRTÉKELÉS.....	38
9.1. Figyelemmel kísérés, mérés, elemzés és értékelés.....	38
9.1.2. Vevői elégedettség és a megfelelés kiértékelése.....	38
9.1.3. Elemzés és értékelés.....	39
9.2. Integrált belső audit.....	39
9.3. Vezetőségi átvizsgálás.....	40
9.3.1. Általános előírások.....	40
9.3.2. A vezetői átvizsgálás bemenő adatai.....	40
9.3.3. Az átvizsgálás kimenő adatai.....	40
10. FEJLESZTÉS.....	41

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	5. oldal, összesen 42.



10.1. Általános előírások.....	41
10.2. Nemmegfelelőség és helyesbítő tevékenység.....	41
10.3. Folyamatos fejlesztés.....	42

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	6. oldal, összesen 42.



A TÁRSASÁG BEMUTATÁSA

A Fővárosi Településtisztasági és Környezetvédelmi Kft. a Fővárosi Településtisztasági Szolgáltató Vállalat jogutódja, a Fővárosi Vízművek Zrt. leányvállalata.

Társaságunk, illetve jogelődje, közel 50 éve a főváros területén közműpótló tevékenységet végez.

Társaságunkat a lakossági és közületi emésztők, derítők, szennyvíztárolók tisztítására, a folyékony kommunális hulladék szállítására, és mint a korábbi, 1970-es években használt név (Fővárosi Talajerőgazdálkodási Vállalat) is utal rá, talajjavító anyagok gyártására és forgalmazására alapították.

Gazdasági társaságunk jogelődje az 1960-as évek vége felé vállalkozási körét bővítette csatornatisztítási tevékenységgel, mely kiterjedt mind a vizes technológiájú, mind a kézi technológiájú területre.

Az FTSZV Kft. szippantós gépkocsikkal, magasnyomású csatornamosókkal, nyerges szerelvényekkel és billenőplatós gépkocsikkal biztosítja a zavartalan szolgáltatást a többi kiszolgáló gépjárművel és géppel együtt.

Társaságunk 2017. július 21-én megvásárlásra és leányvállalati formában integrálásra a Fővárosi Vízművek Zrt.-be került. A közszolgáltatáshoz kapcsolódó tevékenységek ellátására, mint irodai tevékenység, a 3,5 tonna feletti gépjárművek parkolása a Budapest XXI. kerület, Nagy Duna sor 2. sz. alatti, a Fővárosi Vízművek Zrt. birtokában és üzemeltetésében lévő Budapesti Központi Szennyvíztisztító Telep albérlletbe adott részét használjuk.

2018. április 16-án a Szigetszentmiklós, ÁTI Sziget Ipari Park 133. sz. épületében megkezdődött a közszolgáltatásban résztvevő gépjárművek javítása és karbantartása.

A Társaság 2019-ben saját gépjárműállományával megkezdte a nem veszélyes hulladékok országos szállítását és kereskedelmét, valamint megtörtént a Társaság hatósági nyilvántartásba vétele mint nem veszélyes hulladékokkal kapcsolatos országos hulladékgazdálkodási – közvetítési – tevékenységet végző gazdálkodási szervezet.

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	7. oldal, összesen 42.



VÁLLALATI POLITIKA

Társaságunk, a Fővárosi Településtudisztasági és Környezetvédelmi Kft. a Budapest területén közszolgáltatás keretében a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz összegyűjtését, szállítását és kezelésre történő átadását végzi.

Célunk, hogy a vevői elvárások és a legmagasabb környezetvédelmi normák kielégítésével, szolgáltatásaink minőségének állandó emelésével egyre nagyobb vevői elégedettséget érjünk el. Elkötelezzük magunkat a környezetvédelem jogszabályi előírásainak és a környezet megóvásával kapcsolatos saját vállalásaink betartása, különösen a környezetszennyezés megelőzése, a környezeti teljesítményünk folyamatos fejlesztése mellett. Mindezek érdekében tevékenységünket úgy folytatjuk, hogy:

- Szolgáltatásaink minőségét a szükséges erőforrások biztosításával és fejlesztésével, a megrendelői igények rugalmas kezelésével, a munkavégzés folyamatos ellenőrzésével, a megrendelői észrevételek, jelzések figyelembevételével, valamint a megrendelői illetve saját tapasztalatainknak a munkafolyamatba történő visszacsatolásával, az integrált irányítási rendszer előírásainak betartásával biztosítjuk, és folyamatosan fejlesztjük.
- Tevékenységünk megtervezésénél, a műszaki fejlesztés irányainak meghatározásánál alapvetőnek tekintjük a gazdaságossági szempontokat.
- Törekszünk arra, hogy mind munkatársaink, mind külső érdekelt feleink számára kellő tájékoztatást biztosítsunk tevékenységünkről, Társaságunkról.
- Belső információs rendszerünk tökéletesítésével arra törekszünk, hogy egyre gyorsabban és hatékonyabban tudjunk reagálni partnereink jelzéseire, ezzel is növelve az elégedettségük mértékét.
- Tevékenységünk során a környezetszennyezés megelőzéséhez kiemelt figyelmet fordítunk környezeti tényezőinkre és a káros hatások csökkentésére.
- Beszállítóink kiválasztásánál és folyamatos értékelésénél a velük szemben támasztott követelmények mellett figyelembe vesszük a Vállalati politikánkban megfogalmazottak érvényesítését is.
- Vállalati Politikánkat megismertetjük dolgozóinkkal, partnereinkkel és mindazokkal, akik a szervezet számára megbízás alapján munkát végeznek, hogy tudatában legyenek az integrált minőség- és környezetirányítási rendszerünk követelményeivel, teljesítése jelentőségével, kiemelt figyelmet fordítsanak munkájuk színvonalának emelésére, figyelemmel a minőségre és környezetünk védelmére.

Politikánk megvalósítása érdekében az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány és az EMAS rendelet szerinti integrált minőség- és környezetirányítási rendszert alakítottunk ki, azt folyamatosan működtetjük, fejlesztjük.

Vállalati politikánk érvényre juttatása az FTSZV Kft. minden vezető beosztású munkatársának feladata, támogatása és megvalósítása minden munkatársunk alapvető kötelezettsége.

Budapest, 2021. 12. 06.

Antalné Lengyel Tímea
ügyvezető igazgató

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	8. oldal, összesen 42.



1. ALKALMAZÁSI TERÜLET

Az FTSZV Kft. által működtetett Integrált Irányítási Rendszer célja, hogy:

- elősegítse és biztosítsa, hogy a szolgáltatásunk színvonala folyamatosan megfeleljen az érdekelt felek elvárásainak, a jogszabályi és egyéb szabályozó követelményeknek,
- a tevékenységünk során fellépő kedvezőtlen környezeti hatásokat megelőzzük vagy csökkentjük és környezeti teljesítményünket növeljük

Az integrált irányítási rendszer területi hatálya:

A vállalkozás neve: FTSZV Fővárosi Településtisztasági és Környezetvédelmi Kft.

A vállalkozás rövid neve: FTSZV Kft.

A társaság székhelye: 1138 Budapest, Váci út 182.

A társaság telephelye: 1211 Budapest Nagy Duna sor 2.

2310 Szigetszentmiklós ÁTI Sziget Ipari Park 133. ép.

Az integrált irányítási rendszer érvényességi területe:

- Településtisztasági szolgáltatás (csatorna és műtárgyainak tisztítása, nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtése, szállítása és ártalmatlanításra történő átadása)
- Nem veszélyes hulladékok országos szállítása és kereskedelme
- Gépjárműjavítás,- karbantartás
- Nem veszélyes hulladékkal kapcsolatos országos hulladékgazdálkodási – közvetítési tevékenység

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	9. oldal, összesen 42.



1. RENDELKEZŐ HIVATKOZÁSOK

A Minőség- és környezetközpontú irányítási rendszer kézikönyvben leírt szabályozások alapdokumentumai az

- MSZ EN ISO 9001:2015 Minőségirányítási rendszerek, Követelmények
- EMAS rendelet

2. SZAKKIFEJEZÉSEK ÉS MEGHATÁROZÁSOK

Az integrált rendszerünkre az alkalmazott rendszerszabványokban megadott meghatározások érvényesek:

Audit

módszeres, független és dokumentált folyamat auditbizonyíték megszerzésére és objektív értékelésére annak meghatározására, hogy az auditkritériumok milyen mértékben teljesülnek.

Dokumentált információ

információ, amit egy szervezetnek felügyelet alatt kell tartania és fenn kell tartania, valamint az adathordozó, ami azt tartalmazza (irányítási rendszerhez kapcsolódó folyamatok, a szervezet működése érdekében létrehozott információ, elért eredmények bizonyítéka).

Életciklus

egy termék (vagy szolgáltatás)-rendszer egymást követő és egymáshoz kapcsolódó szakaszai, a nyersanyagbeszerzéstől vagy a természetes forrásokból történő kinyeréstől a végleges ártalmatlanításig.

Érdekelte fél

személy vagy szervezet aki (amely) hatással lehet egy döntésre vagy tevékenységre, aki (amelyet) befolyásol, vagy saját maga úgy érzi, hogy befolyásol egy döntés vagy tevékenység (vevők, közösségek, szállítók, szabályozó hatóságok, nem kormányzati szervezetek, befektetők és alkalmazottak).

Érvényesítés

a hitelesítést végző környezetvédelmi hitelesítő által adott arra vonatkozó megerősítés, hogy a szervezet környezetvédelmi nyilatkozatában és frissített környezetvédelmi nyilatkozatában foglalt információk és adatok megbízhatók, hitelt érdemlők és helyesek, illetve, hogy, azok megfelelnek e rendelet előírásainak

Frissített környezetvédelmi nyilatkozat

átfogó tájékoztatása nyilvánosság és más érdekelt felek részére, amely a legutóbbi érvényesített környezetvédelmi nyilatkozat frissítéseit tartalmazza a szervezet környezeti teljesítményéről és azalkalmazandó környezetvédelmi jogi kötelezettségeknekvaló megfelelésről a IV. mellékletben meghatározottakszerint.

Irányítási rendszer

egy szervezet egymással kapcsolatban vagy kölcsönhatásban álló elemeinek összessége, politikák és célok valamint a célok elérésére szolgáló folyamatok létrehozásához.

Jelentős környezeti tényező

olyan környezeti tényező, amely jelentős környezeti hatással jár vagy járhat.

Jogszabályok betartása

a vonatkozó környezetvédelmi jogi előírások – köztük az engedélyezési feltételek – maradéktalan teljesítése.

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	10. oldal, összesen 42.



Figyelemmel kísérés

egy rendszer, folyamat vagy tevékenység állapotának meghatározása (az állapot meghatározásához szükség lehet ellenőrzésre, felügyeletre vagy kritikus megfigyelésre).

Folyamatos fejlesztés

ismétlődő tevékenység a teljesítmény növelésére.

Helyesbítő tevékenység

egy nemmegfelelőség okának kiküszöbölésére és az ismétlődés megelőzésére.

Kockázat

a bizonytalanság hatása. (egy hatás az elvárttól való eltérés, amely lehet pozitív vagy negatív; a kockázatot gyakran fejezik ki egy esemény következményeinek (beleértve a a körülmények változását) és az előfordulás kapcsolódó „valószínűségének” kombinációjával.

Környezet

a szervezetet magába foglaló és azt körülvevő világ, amelyben működik, beleértve a levegőt, a vizet, talajt, természeti erőforrásokat növény- és állatvilágot, embereket és ezek kölcsönös kapcsolatait.

Környezeti állapotfelmérés

a szervezet tevékenységeivel, termékeivel és szolgáltatásaival kapcsolatos környezeti tényezők, környezeti hatások és a szervezet környezeti teljesítményének kezdeti átfogó elemzése.

Környezeti teljesítmény

a szervezet vezetésének környezeti tényezőkkel kapcsolatos, mérhető eredményei

Környezeti tényező

szervezet tevékenységeinek, termékeinek vagy szolgáltatásainak olyan eleme, amely hatással van, vagy hatással lehet a környezetre.

Környezeti hatás

a környezet bármilyen – akár kedvező, akár kedvezőtlen – változása, amely részben vagy egészen a szervezet tevékenységéből, termékeiből vagy szolgáltatásaiból ered.

Közvetlen környezeti tényező

a szervezet saját tevékenységeihez, termékeihez vagy szolgáltatásaihoz kapcsolódó olyan környezeti tényezők, amelyek felett a szervezet közvetlen irányítási ellenőrzéssel rendelkezik.

Közvetett környezeti tényező

a szervezet harmadik felekkel folytatott interakciójából eredő környezeti tényező, amelyet egy szervezet ésszerű mértékig befolyásolhat.

Környezetvédelmi nyilatkozat

a nyilvánosság és egyéb érdekelt felek számára nyújtott átfogó tájékoztatás egy szervezettel kapcsolatosan a következőkről:

- felépítés és tevékenységek,
- környezeti politika (jelen Kézikönyvben Integrált politika) és környezetvédelmi vezetésrendszer (Integrált vezetési rendszer),
- környezeti tényezők és hatások,

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	11. oldal, összesen 42.



- d) *környezeti program (jelen Kézikönyv szerint Integrált program), környezeti célok (jelen Kézikönyv szerint integrált célok), célkitűzések,*
- e) *környezeti teljesítmény, illetve a hatályos környezetvédelmi jogi előírásoknak való megfelelés az EMAS rendelet IV. mellékletben meghatározottak szerint.*

Megfelelési kötelezettség

származhat kötelező követelményekből, mint az alkalmazható törvények és rendeletek, vagy önkéntes elköteleződésből, mint a szervezeti és ipari szabványok, szerződéses kapcsolatok, gyakorlati útmutatók, megállapodások közösségi csoportokkal vagy nem kormányzati szervezetekkel.

Végrehajtó hatóságok

a tagállam által kijelölt illetékes hatóságok a vonatkozó környezetvédelmi jogi előírások megsértésének felderítésére, megelőzésére és kivizsgálására, illetve adott esetben a szükséges végrehajtási intézkedések meghozására.

Megjegyzés: A nem részletezett szakkifejezések értelmezésére az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány és az EMAS rendelet, valamint a kapcsolódó előírásokat vesszük figyelembe.

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	12. oldal, összesen 42.



3. A SZERVEZET KÖRNYEZETE

4.1. A szervezet és környezetének megértése

Az FT SZV Kft. tevékenységeinek, felelősségeinek és céljainak megvalósítása szempontjából lényeges **külső tényezők**:

- a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz szállítására vonatkozó közszolgáltatási szerződésben rögzített elvárások teljesítése
- a tevékenységgel kapcsolatos szabályozó jogszabályi előírások ismerete
- a természeti környezet megóvásával kapcsolatos követelmények betartása
- az érdekelt felek (ingatlan tulajdonosok, ügyfelek, szállítók, szabályozó hatóságok) észrevételei és elvárásainak teljesítése
- a közszolgáltatást igénybevevő ügyfelek elégedettsége
- FT SZV Kft. - Fővárosi Vízművek Zrt. együttműködési szabályok betartása

A belső tényezők

- a közszolgáltatás folyamatos, teljes körű, megfelelő minőségben történő végzésének és a teljesítések határidőre történő megvalósításának ellenőrzése (programlisták, munkalapok)
- az üzleti terv teljesülésének értékelése
- a működési dokumentumok munkavállalókkal történő megismertetése
- FT SZV Kft. - Fővárosi Vízművek Zrt. együttműködési szabályok betartása
- kollektív szerződés előírásai

4.2. Az érdekelt felek szükségleteinek és elvárásainak megértése

Az FT SZV Kft. közszolgáltatási tevékenységével kapcsolatos **érdekelt felek**:

- a közszolgáltatást igénybe vevő önkormányzatok
- hatóságok, akik felé jelentési kötelezettségünk van
- munkavállalók, akiknek a napi tevékenysége határozza meg cégünk teljesítményét és eredményességét
- Fővárosi Vízművek Zrt. mint tulajdonos
- a közszolgáltatás igénybevételére köteles ingatlan tulajdonos, mint ügyfél (ideértve az ingatlan tulajdonosát, vagyonekezelőjét vagy egyéb jogcímen használóját) akiknek elvárása a cég tevékenységének szakszerű ellátása
- a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz befogadó leürítőhelyek és szennyvíztisztítók üzemeltetői

Az érdekelt felek azon elvárt megfelelési követelményeit amelyek hatással vannak az irányítási rendszerünk működésére az alábbi eszközök segítségével figyeljük:

- telefonos, személyes ügyfélszolgálat
- közszolgáltatási tevékenységről számszerű, havi adatszolgáltatás készítése
- éves beszámoló jelentés
- szállítóink minősítése
- ügyfél elégedettségi felmérés
- hatósági kapcsolattartók kijelölése
- munkavállalók ösztönzése

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	13. oldal, összesen 42.



Az érdekelt feleket és az általuk megfogalmazott követelményeket, melyek kötelező jellegük és beépültek a rendeletekbe a Környezetvédelmi szabályzat melléklete tartalmazza.

A szabványponthoz kapcsolódó mindenkori hatályos dokumentum megnevezése

Környezetvédelmi szabályzat (III/3. sz. melléklet)

4.3. Az integrált irányítási rendszer alkalmazási területének meghatározása

Az integrált irányítási rendszerünk alkalmazási területének meghatározásakor figyelembe vettük, hogy mely folyamatokra, tevékenységekre és mely fizikai területekre terjed ki az alkalmazás:

Tanúsított alkalmazási terület:

- Településtisztasági szolgáltatás (csatorna és műtárgyainak tisztítása, nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtése, szállítása és ártalmatlanításra történő átadása)
- Nem veszélyes hulladékok országos szállítása és kereskedelme
- Gépjárműjavítás,- karbantartás
- Nem veszélyes hulladékkal kapcsolatos országos hulladékgazdálkodási – közvetítési tevékenység

Tevékenységek a Budapesti Központi Szennyvíztisztító Telepen (BKSZTT):

- ügyfélszolgálat
- irodai tevékenység
- nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz-szállítójárművek parkolása, mosása
- nem veszélyes hulladékok leeresztése a BKSZT Telepen
- nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz leeresztés

Budapest közigazgatási határain belül:

- nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtés, szállítás és a megjelölt leürítőhelyeken történő leürítés

Budapest közigazgatási határain kívül:

- nem veszélyes hulladékok szállítása és kereskedelme
- gépjárműjavítás,- karbantartás

A cégünk az Integrált Irányítási Rendszerének alkalmazási területéből kizárja az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány 8.3. **A termékek és szolgáltatások tervezése és fejlesztése** szabványpont szerinti termék, vagy szolgáltatás fejlesztői tevékenységet nem végzünk, mivel az FT SZV Kft. az ügyfeleinek nem szolgáltat olyan terméket, amely tervezés és fejlesztés során került volna kialakításra.

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	14. oldal, összesen 42.



4.4. Az integrált irányítási rendszer és folyamatai

Az FTSZV Kft. létrehozta, bevezette, fenntartja és folyamatosan fejleszti az MSZ EN ISO 9001:2015 szabvány és az EMAS rendelet szerinti integrált irányítási rendszerét hogy:

- szolgáltatásaink a megrendelőink igényeit, követelményeit maradéktalanul kielégítsék,
- működésünk a külső elvárásoknak megfeleljen,
- üzleti terveink teljesüljenek,
- tevékenységünk jól áttekinthető, követhető és hatékony legyen.

Az integrált irányítási rendszer kialakítása, bevezetése és működtetése során meghatároztuk:

- az integrált irányítási rendszer működéséhez szükséges folyamatokat, valamint ezen folyamatok a bemeneteit és kimeneteit, a sorrendjét, és egymással való kapcsolatait az 4.4. melléklet szemlélteti.
- a folyamatok hatásos működtetéséhez és szabályozásához szükséges kritériumokat és módszereket
- a folyamatokra kijelölt felelősöket és hatásköröket,
- gondoskodunk a szükséges erőforrások és információk rendelkezésre állásáról
- elemeztük a lehetséges kockázatokat, valamint a kockázatok minimalizálására meghatároztuk az intézkedéseket
- gondoskodunk, hogy a folyamatok mérésével, figyelemmel kísérésével és elemzésével, valamint a szükséges változások bevezetésével a tervezett eredményeket elérjük és a rendszert fejlesszük

A külső erőforrás igénybevételével végeztetett folyamatok esetén, amelyeknek hatása van a szolgáltatás követelményeknek való megfelelésére, az FTSZV Kft. a megfelelő szabályozásokon keresztül biztosítja ezen folyamatok felügyeletét. Ennek megfelelően az irányítási rendszer előírásai kötelező jelleggel vonatkoznak munkatársainkon túl mindazon szerződött külsősökre, akik a szolgáltatás minőségét befolyásoló tevékenységet látnak el.

A szabványponthoz kapcsolódó mellékletek:

Dokumentum azonosítója	Dokumentum megnevezése
4.4. melléklet	Folyamattérkép

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	15. oldal, összesen 42.



5. VEZETŐI SZEREPVÁLLALÁS

5.1. Vezetői szerepvállalás és elkötelezettség

5.1.1 Általános előírások

A szervezet felső vezetősége bizonyítja vezetői szerepvállalását és elkötelezettségét az integrált irányítási rendszer vonatkozásában azzal, hogy

- vállalja az elszámoltathatóságot az integrált irányítási rendszer eredményességéért,
- biztosítja a Vállalati Politika és a minőség- és környezeti célok meghatározását,
- az integrált irányítási rendszerkövetelményeit beépíti a szervezet üzleti folyamataiba,
- elősegíti a folyamatszemléletű megközelítést, a kockázatalapú gondolkodást és fejlesztést
- biztosítja az integrált irányítási rendszerhez szükséges erőforrások rendelkezésre állását,
- kommunikálja az eredményes integrált irányítás és az integrált irányítási rendszer követelményeinek való megfelelés fontosságát,
- biztosítja, hogy az integrált irányítási rendszer elérje tervezett eredményeit,
- bevonja, irányítja és támogatja a munkatársakat és a lényeges irányító szerepkörökben lévőket abban, hogy hozzájáruljanak az integrált irányítási rendszer eredményességéhez,
- előmozdítja a folyamatos fejlesztést,

A feladatok megvalósulását a vezetőségi átvizsgálás keretében végzi a vezetőség.

5.1.2. Vevőközpontúság

A felső vezetőség bizonyítja a vevőközpontúságú gondolkodást azáltal, hogy

- teljesíti a közszolgáltatási tevékenység jogszabályi és egyéb szabályozó követelményeit,
- meghatározza és foglalkozik azokkal a kockázatokkal és lehetőségekkel, amelyek hatással lehetnek a szolgáltatás megfelelőségére,
- a vevői elégedettség növelésének fenntartására összpontosít,
- nagy hangsúlyt fektet az ügyfél reklamációk és panaszok kezelésére

5.2. Vállalati politika

5.2.1. A vállalati politika kialakítása

A felső vezetőség meghatározta a társaság a stratégiájával és üzletpolitikájával, valamint céljaival szoros összhangban lévő Vállalati Politikát. Ebben kinyilvánította a megrendelők által igényelt minőség megvalósítása, a jogszabályi és a vállalt egyéb követelmények teljesítése, a környezetszennyezés megelőzése, valamint az integrált irányítási rendszerünk eredményességének fokozására vonatkozó elkötelezettségét.

A vezetőségi átvizsgálások alkalmával a Vállalati Politika alkalmasságát és megvalósulását értékeljük, szükség esetén módosítjuk a változó igényeknek megfelelően.

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	16. oldal, összesen 42.



5.2.2. A Vállalati Politika kommunikálása

Oktatási rendszerünkben gondoskodunk arról, hogy a Vállalati Politikát munkatársaink megismerjék. A vállalati politika példányait jól látható helyre a munkahelyeken kifüggesztjük.

A Vállalati Politikát alvállalkozóinkkal, együttműködő partnereinkkel és vevőinkkel megismertetjük, a kommunikálását az érdekelt feleink számára a honlapunkon is teljesítjük.

5.3. Szervezeti szerepek, felelőségek és hatáskörök

Az FTSZV Kft. szervezeti felépítését a mindenkor érvényes Szervezeti és működési szabályzat tartalmazza.

A felelőségek, a feladatok, a hatáskörök és a kölcsönös kapcsolatok meghatározottak a Szervezeti és Működési Szabályzatban, a Munkaköri leírásokban, jelen Integrált Irányítási Kézikönyvben, belső egyéb Szabályzatokban, Utasításokban.

Az ügyvezető igazgató kijelölte a KIR-MIR-titkárság vezetőjét, (távollétében a környezetvédelmi megbízott) és a környezetvédelmi megbízottat, környezetvédelmi bizottságot, akik – egyéb feladataikon kívül - koordinálják az integrált irányítási rendszer MSZ EN ISO 9001:2015 szabványnak és az EMAS rendeletnek megfelelő bevezetését, fenntartását és értékelését.

Elősegítik a rendszer fejlesztését, elkészítik az integrált irányítási rendszer teljesítményével kapcsolatos jelentéseket. Feladataik közé tartozik továbbá az integrált irányítási rendszerre vonatkozó kérdésekben az érdekelt felekkel történő kapcsolattartás is. A KIR-MIR-és Titkárság vezető, valamint a környezetvédelmi megbízott az integrált irányítási rendszerrel kapcsolatos feladatok végrehajtásában bármely munkatársát bevonhatja.

A felelőségeket, feladatokat és hatásköröket kiegészíthetik a munkaköri leírások.

A társaság valamennyi munkatársa felelős a rábízott munkafeladat előírásoknak megfelelő elvégzéséért, a környezet védelméért, a környezetvédelmi előírások betartásáért.

A szabványponthoz kapcsolódó mellékletek:

Dokumentum azonosítója

Dokumentum megnevezése

A szabványponthoz kapcsolódó mindenkor hatályos dokumentum megnevezése

Szervezeti és működési szabályzat

Munkaköri leírások

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	17. oldal, összesen 42.



6. TERVEZÉS

6.1. A kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységek

6.1.1. Általános információk

Az FTSZV Kft. az irányítási rendszerének tervezése során figyelembe veszi a szervezet környezetét, a megfelelési kötelezettséget és az érdekelt feleinek elvárását. Ennek érdekében meghatározza az alkalmazási területén belül azokat a kockázatokat és lehetőségeket, melyekkel csökkenthetjük a nem kívánt hatásokat és fejleszthetjük a rendszerünket.

6.1.2. Környezeti tényezők és a tevékenységben és gazdálkodásban rejlő lehetséges kockázatok

A **környezeti tényezők** azonosításával meghatározzuk, hogy a tevékenységünk mely elemei gyakorolnak, vagy gyakorolhatnak - káros vagy kedvező - hatást környezetünkre, és hogy ezek közül melyek azok, amelyeket képes ellenőrzése alatt tartani, befolyásolni.

Vizsgálat során értékeljük a környezeti tényezőket, a megfelelési kötelezettséget a jogszabályi követelmények teljesülésével, a hatás előfordulásának valószínűségét és a gyakorolt hatás mértékét, a következmények visszafordíthatóságát. Az értékelés során határozzuk meg jelentős környezeti tényezőinket, melyekkel kapcsolatba meghatározzuk a lehetőségeinket is figyelembe vevő, megfelelő intézkedéseket, melyekkel csökkenthetjük, vagy megszüntethetjük a nem kívánt hatásokat.

A feltárt környezeti tényezőket nyilvántartásba vesszük, melyet táblázatos formában a 6.1.2-01. sz. melléklet tartalmaz, ahol az egyes tevékenységek minden, környezetre ható műveletét, elemét a 6.1.2.-02. sz. melléklet szerint értékeljük.

A szabványponthoz kapcsolódó mellékletek:

Dokumentum azonosítója	Dokumentum megnevezése
6.1.2-01. melléklet	Környezeti tényezők nyilvántartása
6.1.2-02. melléklet	Környezeti tényezők értékelés kritériumai

Társaságunk az integrált irányítási rendszer tervezése során meghatározta azokat a **kockázatokat és lehetőségeket**, amelyekkel foglalkoznia kell ahhoz, hogy

- az integrált irányítási rendszer el tudja érni az elvárt eredményeket,
- növeljük a kívánt hatásokat,
- megelőzzék vagy csökkentjük a nem kívánt hatásokat,
- fejlesztést érjünk el.

A kockázatok azonosítása azon tényezők összegyűjtését jelenti, amelyek veszélyeztethetik a Társaság céljainak elvárt szintű teljesülését, illetve anyagi vagy nem anyagi kárt, hátrányt, elismertség veszteséget okoznak.

A kockázat forrása lehet külső eredetű kockázatok

- infrastrukturális
- gazdasági

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	18. oldal, összesen 42.



- jogi és szabályozás
- piaci

és belső szervezeti kockázatok

- pénzügyi kockázat: gazdálkodás, eltulajdonítás, csalás, biztosítás, vagyongazdálkodási, kötelezettségvállalási
- tevékenységi kockázatok: működési, információs, teljesítésigazolási, technológiai, adatkezelés
- emberi erőforrás kockázatok: humánpolitikai, ergonómiai, motivációs

A Társaság kockázatfelelősei elsődlegesen a következő év üzleti terv előkészítésekor felméri, mit jelenthet kockázatot a kompetenciájukba tartozó szakterületen. Az integrált kockázatkezelési rendszer megfelelő működtetéséhez szükség van a Társaság minden szintjének a bevonására.

A kockázatkezelés kiterjed a Társaság komplex tevékenységi területére. A kockázatkezelést megelőzi a kockázatok felmérése, azonosítása, értékelése, besorolása. A feltárt kockázati tényezőket azonosítani kell a megadott szempontrendszer szerint, majd minősíteni a tényezők bekövetkezésének valószínűségét, illetőleg a Társaság működésére gyakorolt hatását.

Az azonosított kockázatokat a 6.1.2-03. sz. melléklet szerinti kockázatkezelési adatlapon nyilvántartjuk és a 6.1.2-04. sz. melléklet szerinti kockázati besorolás segédlet alapján a kockázat súlyosságát és a bekövetkezés valószínűségét elemezzük. Amennyiben az elemzés során kockázat csökkentés szükséges, intézkedést kell hozni, a kockázatok csökkentésére hozott intézkedések megtörténtét követően jelölni kell a visszaellenőrzés eredményét oly módon, hogy a kockázatkezelési adatlapon azonosított értékelést (súlyosság, valószínűség) felülvizsgálja az érintetteket bevonva.

Egy kockázat csökkentésére hozott intézkedés abban az esetben vezethető ki, amennyiben a meghatározott intézkedéssel a felülvizsgálat alapján a kockázat valóban az elfogadható szintre csökkenthető.

A kockázatok csökkentésére hozott intézkedések határidejét figyelembe véve, de legalább évente egy alkalommal, illetve szükség szerint az azonosított kockázatokat felül kell vizsgálni, valamint a meghatározott intézkedések elvégzését, hatékonyságát értékeli kell.

A kockázatkezelés módszertana a Kockázatkezelési szabályzatban van részletezve.

A szabványponthoz kapcsolódó mellékletek:

Dokumentum azonosítója	Dokumentum megnevezése
6.1.2-03. melléklet	Kockázatkezelési adatlap
6.1.2-04. melléklet	Kockázati besorolás segédlet

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	19. oldal, összesen 42.



A szabványponthoz kapcsolódó mindenkor hatályos dokumentum megnevezése

Kockázatkezelési szabályzat

6.1.3. Környezeti állapotfelmérés

Az FTSZV Kft. környezetvédelmi megbízottjának az EMAS rendelet az I. melléklet szerinti előzetes környezeti állapotfelmérést kell végeznie környezeti tényezők azonosítása és felmérése, valamint a vonatkozó környezetvédelmi jogi előírások megállapítása céljából, az állapotfelmérés naprakészen kell tartania.

6.1.4. Megfelelési kötelezettségek

A Társaságunk környezeti tényezőivel kapcsolatos megfelelési kötelezettségek tartalmazzák jogszabályi (alkalmazható törvények és rendeletek)- és egyéb követelményeket melyeket teljesítenie (szervezeti követelmények, szervezettel kötött szerződéses megállapodásokból származó kötelezettségek) kell.

A szabványponthoz kapcsolódó mindenkor hatályos dokumentum megnevezése

Környezetvédelmi szabályzat III/1 sz. melléklete

Az FTSZV Kft., az EMAS keretében nyilvántartásba vételének kérése miatt, jelen Kézikönyvben rögzítetten, az alábbiakat bizonyítja:

- azonosította az összes vonatkozó környezetvédelmi követelményt, amelyet az EMAS rendelet I. mellékletnek megfelelően a környezeti állapotfelmérés során állapított meg, és ismerik azoknak a Kft. érintő hatásait (6.1.2., 6.1.3 fejezet);
- a környezetvédelmi jogszabályok betartását, beleértve az engedélyeket és az engedélyezett határértékeket (jelen fejezet)
- olyan eljárásokat vezetett be (6. 1. fejezet), amelyek lehetővé teszik a Kft. számára a fenti előírások folyamatos teljesítését.

6.2. Integrált irányítási célok és elérésük megtervezése

6.2.1. Környezeti- és minőség célok

Az FTSZV Kft. vezetése a vezetőségi átvizsgálás során kitűzi a következő évre vonatkozó Integrált irányítási célokat összhangban a Vállalati Politikával. A célok kitűzésekor meghatározzuk a felelősöket, a határidőket és a szükséges erőforrásokat.

A célok meghatározásának vezérelvei:

- szolgáltatási minőség kiváló szintje,
- a jogszabályoknak való megfelelés,
- a környezetszennyezés megelőzése,
- a környezeti teljesítmény folyamatos javítása,
- az irányítás rendszer állandó fejlesztése,
- mérhetőnek kell lenniük,
- a környezeti célok alkalmasak kell hogy legyenek a jelentősnek ítélt környezeti hatások kezelésére,

figyelembe véve:

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	20. oldal, összesen 42.



- a műszaki változtatások lehetőségét,
- pénzügyi lehetőségeket, üzleti követelményeket,
- az érdekelt felek szempontjait.

6.2.2. Tevékenységek megtervezése a környezeti- és minőségcélok elérése érdekében

A célok megvalósítására, amennyiben az hasznosnak bizonyulhat, részletes programot dolgozunk ki.

A Társaság vezetése gondoskodik arról, hogy tervezett módon valósuljon meg:

- a célok teljesítése,
- az integrált irányítási rendszer fejlesztése,
- valamint a rendszer működőképességének fenntartása a rendszert érintő változtatások esetén.

A szabványponthoz kapcsolódó mellékletek:

Dokumentum azonosítója	Dokumentum megnevezése
6.2 -01. melléklet	Integrált irányítási célok, programok és a teljesítés kiértékelése

6.2.3. Környezeti teljesítmény

A FTSZV Kft. a vezetése a belső audit segítségével – az EMAS rendelet I. melléklet szerinti környezeti állapotfelmérésben meghatározott közvetlen és közvetett tényezők figyelembevételével – a tényleges környezeti teljesítményével, évente, a belső auditok során illetve a vezetőségi átvizsgálás alkalmával foglalkozik és értékeli a környezeti céljaival és célkitűzéseivel összefüggésben.

Az FTSZV Kft. kötelezettséget vállal, hogy folyamatosan javítja környezeti teljesítményét. E tevékenységében a Kft. építhet a helyi, regionális és nemzeti környezeti programokra.

A környezeti célok és célkitűzések elérését szolgáló eszközök nem szerepelhetnek környezeti célkitűzésként.

Az FTSZV Kft. több telephelyből áll. Mindegyik telephelynek, teljesítenie kell az EMAS valamennyi követelményét, beleértve a 2. cikk (2) bekezdésében meghatározott, a környezeti teljesítmény folyamatos javítására vonatkozó követelményt is.

Dokumentum azonosítója	Dokumentum megnevezése
6.2-02. melléklet	Környezeti teljesítmény nyilvántartása, értékelése

6.3 A változások tervezése

Amennyiben a Társaságunk elhatározza, hogy változtatni szeretne az integrált irányítási rendszeren - pl. az alkalmazási területét bővíti, újabb követelményeket ír elő - a változtatást tervezetten és módszeresen kell végrehajtania biztosítva az irányítási rendszer működőképességét. Ehhez meghatározza a felelősöket és hatásköröket, biztosítja a szükséges erőforrások rendelkezésre állását, felméri a változtatások célját és lehetséges következményeket.

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	21. oldal, összesen 42.



7. TÁMOGATÁS

7.1. Erőforrások

7.1.1. Általános előírások

Az *FTSZV Kft.* vezetése a működéshez szükséges erőforrásokat (humán- és pénzügyi erőforrást, tárgyi feltételeket, technikai eszközöket, eljárásokat és módszereket) biztosítja annak érdekében, hogy a megrendelők felé vállalt feladatait a vállalt kötelezettségeknek megfelelően teljesíthesse. Mindezeket belső és külső erőforrások alkalmazásával valósítja meg.

7.1.2. Munkatársak

Az integrált irányítási rendszerben meghatározott felelőségekkel megbízott munkatársaink kiválasztásánál, megbízásánál biztosítjuk, hogy rendelkezzenek a munkájuk ellátásához szükséges képzéssel, és megfelelő képességgel, készséggel és gyakorlattal.

A szabványponthoz kapcsolódó mindenkor hatályos dokumentum megnevezése

Toborzási szabályzat

7.1.3. Infrastruktúra

A megfelelő minőségű szolgáltatás, biztosítása érdekében meghatároztuk a szükséges feltételrendszert, gondoskodunk ezek biztosításáról és fenntartásáról a munkahelyek, a gépi berendezések és a hozzájuk tartozó szolgáltatások tekintetében.

A karbantartást igénylő eszközök, berendezések karbantartására vonatkozó előírásainkat szabályzatban rögzítettük.

A szabványponthoz kapcsolódó mindenkor hatályos dokumentum megnevezése

Teher- és személygépjármű üzemeltetési szabályzat

7.1.4. A folyamatok működési környezete

Tevékenységünk során - az egészségügyi és munkavédelmi előírásokat is figyelembe véve - meghatároztuk azokat az emberi és fizikai tényezőket, melyek közvetlenül, vagy közvetve befolyásolják a szolgáltatás minőségét.

Az egyes munkahelyek felszereltsége a szakmai gyakorlattal összhangban van és megfelelő.

A munkavégzéshez minden dolgozó részére biztosított a védőeszközök használata, amelyeknek kiadása szabályozott.

Irodában dolgozó munkatársaink számára biztosítjuk a kényelmes munkahelyek kialakítását, a megfelelő hőmérsékletet és szellőzöttséget.

A szabadban dolgozók esetén az évszaknak megfelelő munkaruha, valamint védőital biztosításával igyekszünk megteremteni a munkavégzéshez szükséges körülményeket, valamint biztosítjuk a szükséges szociális és egészségügyi ellátást és feltételeket.

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	22. oldal, összesen 42.



A dolgozóktól megköveteljük:

- a munkavégzésre alkalmas állapotban történő megjelenést és munkaidőben ennek fenntartását,
- a védőeszközök szükség szerinti használatát,
- munkaeszközök megfelelő és biztonságos használatra alkalmas állapotban tartását.
- a munkavégzés során a munkabiztonsági és egészségügyi előírások maximális betartását.

A feltételek biztosításáért az **ügyvezető igazgató**, megvalósíttatásért a **szakmai területek vezetői** felelősek.

A szabványponthoz kapcsolódó mindenkor hatályos dokumentum megnevezése

Munkavédelmi szabályzat

7.1.5. Megfigyeléshez és méréshez szükséges erőforrások

Az FTSZV Kft. meghatározta, hogy milyen figyelemmel kíséréseket és méréseket kell végezni, és milyen megfigyelő- és mérőberendezésekre van szükség annak bizonyításához, hogy szolgáltatása megfeleljen a meghatározott követelményeknek.

A gépjármű fenntartási tevékenységhez tartozó mérőeszközök kiválasztását, beszerzését, azonosítását, nyilvántartását, ellenőrzését, az ellenőrzések bizonylatolását, valamint az eszközök használatát *Teher- és személygépjármű üzemeltetési szabályzat* írja le. A mérőeszközökről nyilvántartást vezetünk, amelyek tartalmazzák az eszközök műszaki adatait, ellenőrzésük előírt gyakoriságát és típusát, valamint a kalibrálásuk/hitelesítésük nyilvántartását.

A mérőeszközök megfelelő állapotának és a mérések megbízhatóságának fenntartását szükség esetén karbantartással, pontosság ellenőrzéssel, kalibrálással vagy hitelesítéssel biztosítunk és nyilvántartunk. A mérőeszközök megfelelő tárolásáról a mérőeszköz használója gondoskodik.

A mérések megfelelősége érdekében a mérőeszközöket csak arra kiképzett, betanított és - szükség esetén, minősített személy használhatja.

A szabványponthoz kapcsolódó mindenkor hatályos dokumentum megnevezése

Teher- és személygépjármű üzemeltetési szabályzat

7.1.6. Szervezeti ismeretek

Az FTSZV Kft. egyes szakterületeinek munkáltatói jogkört gyakorló vezetőjének a feladata annak meghatározása, hogy egy adott munkakör betöltése milyen elméleti és gyakorlati ismereteket igényel, ami a munkavállalók *munkaköri leírásában* kerül rögzítésre.

A szabványponthoz kapcsolódó mindenkor hatályos dokumentum megnevezése

Munkaköri leírások

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	23. oldal, összesen 42.



7.2. Felkészültség (kompetencia)

Az FTSZV Kft.-nél alapvető követelmény, hogy valamennyi munkatárs rendelkezzen a munkája ellátásához szükséges felkészültséggel, szakmai és környezetvédelmi ismeretekkel.

A munkavállalók bevonásával, részvételével igyekeznek, az FTSZV Kft., a telephelyek környezetének folyamatos és sikeres fejlesztésének elérését, valamint a környezeti teljesítmény javítását elérni. Ezért minden szinten kialakította a munkavállalói részvételi rendszert.

A tevékenységben résztvevő, közreműködő dolgozóknak jogszabályban rögzített gyakorisággal képzést kell kapniuk a szolgáltatási tevékenységgel kapcsolatos általános tudnivalókról és a munkakörök speciális feladatairól, a vonatkozó technológiai utasításokról, a minőségbiztosítási és környezetvédelmi ismeretekről.

A képzést oktatási jegyzőkönyvben (7.2. melléklet) rögzítjük, a képzés hatékonyságának ellenőrzése szóban, illetve teszt formájában történik.

Az éves üzleti terv tartalmazza a képzési költségeket, melyek felölelik az ismétlődő oktatásokat is.

Új dolgozó felvételénél a **HR munkatárs** és a szakmai területek vezetői tájékoztatást adnak a társaság szervezeti egységeiről és azok tevékenységéről. A társasághoz belépett dolgozót tájékoztatjuk a vállalati politikáról és célokról, valamint a minőség- és környezetirányítási rendszer felépítéséről és működéséről. Az üzemegységénél történő betanítás alkalmával, az új kollégával ismertetni kell a tényleges feladatain kívül, a saját tevékenysége környezetre gyakorolt tényleges és lehetséges hatásait, valamint az előírt követelményektől való eltérés következményeit.

Az új vagy megváltoztatott tevékenység, technológia megkezdése előtt az érintett munkavállalókat a változásokra vonatkozó képzésben részesítjük. Ezért a szakmai területek vezetői a felelősek.

Bekövetkezett balesetet, haváriát követően az esemény okainak ismeretében az érintett területen rendkívüli oktatást tartunk, előtérbe helyezve a balesetet, haváriát kiváltó hiányosságokat. Ez a **szakmai területek vezetőinek** a feladata.

A BKSZT Telepen a munka- és tűzvédelmi oktatást a Fővárosi Vízművek Zrt. szakemberei végzik és jegyzőkönyvben rögzítik.

A szabványponthoz kapcsolódó melléletek:

Dokumentum azonosítója	Dokumentum megnevezése
7.2-01. melléklet	Oktatási / képzési jegyzőkönyv
7.2-02. melléklet	Munkavállalói részvételi rendszer (Környezetvédelmi bizottság felépítése)

A szabványponthoz kapcsolódó mindenkor hatályos dokumentum megnevezése

Képzési szabályzat

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	24. oldal, összesen 42.



7.3. Tudatosság

A Társaságunk gondoskodik arról, hogy a munkavállalóink tudatában legyenek:

- a Vállalati politika jelentésének és jelentőségének, az eljárásoknak és általában a minőség- és környezetirányítási rendszer követelményeinek,
- saját tevékenységük tényleges és lehetséges hatásainak, valamint a javuló személyes teljesítmény előnyeinek,
- a munkájukhoz kapcsolódó jelentős környezeti tényezőkkel és lehetséges környezeti hatásokkal,
- az integrált irányítási rendszer követelményeinek való megfelelésben betöltött szerepüknek és felelősségüknek,
- az előírt feltételektől való eltérés lehetséges következményeinek.

7.4. Kommunikáció

7.4.2. Belső kommunikáció

A megfelelő információáramlás biztosítása érdekében rendszeres megbeszéléseket, értekezleteket tartunk.

A rendszeresen megtartott heti vezetői és projekt értekezleteken a szakmai területek vezetői beszámolnak az eredményekről, problémákról, a területüket érintő fontosabb változásokról. A vezetői értekezlethez szükség szerint kapcsolódik dolgozói tájékoztatás.

Az operatív informálási és kommunikációs kötelezettségeket (feladatkiadás, ellenőrzés, értékelés, problémák jelzése stb.) a *munkaköri leírások*, valamint az *integrált irányítási rendszer dokumentumai*, valamint a *szabályzatok* tartalmazzák. A kapcsolattartás hatékonysága érdekében munkatársaink telefonnal, mobiltelefonnal rendelkeznek. A feladatok és teljesítések kommunikálása személyesen és körlevelekben, elektronikus (e-mail) formában is történik.

A környezetvédelemmel kapcsolatos belső kommunikáció a szervezet különböző funkciói és szintjei között megvalósítható a szervezeti egységek vezetőin illetve a környezetvédelmi bizottságon keresztül, de **minden alkalmazott** közvetlenül is fordulhat a **környezetvédelmi megbízotthoz**.

A munkavállalók a „Javaslatok könyve”-be megtehetik javaslataikat, észrevételeiket név nélkül.

A környezetvédelemmel kapcsolatban észrevételt tevő alkalmazottat ezért semmilyen hátrány nem érheti.

A vállalat munkatársainak környezetvédelmi, illetve környezetirányítási rendszerről való tájékoztatása a bizottságon keresztül, illetve képzés alkalmával valósul meg.

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	25. oldal, összesen 42.



A szabványponthoz kapcsolódó mellékletek:

Dokumentum azonosítója	Dokumentum megnevezése
7.2-02. melléklet	Munkavállalói részvételi rendszer (Környezetvédelmi bizottság felépítése)

7.4.3. Külső kommunikáció

Társaságunk honlapja (www.ftszy.hu) információkat nyújt a közszolgáltatás igénybevételéről, annak díjáról, a díjért végzendő tevékenységről, az ügyélfogadás helyéről, időtartamáról, továbbá a közszolgáltatást érintő lényeges feltételekről, a céggel és tevékenységgel kapcsolatos aktualításokról, elektronikus ügyfélportal használatot biztosít az szennyvízszállítás on-line megrendelésekhez.

A kommunikációs csatornák a nyitottság és átláthatóság érdekében:

- közzététel a honlapon,
- az FTSZV Kft. számlák mellett, azzal együtt kiküldésre kerülő hírlevelek, vagy számla hátoldalán található tájékoztató,
- személyes és telefonos tájékoztatás az Ügyfélszolgálatokon
- közlemények

A Társasághoz érkező környezetvédelemmel kapcsolatos közlések lehetnek:

- kritika, panasz, bírálat,
- javaslat, észrevétel,
- egyetértés,
- kérdés.

A tevékenységünkben adódóan a kapcsolattartás az érdekelt felekkel, úgymint a hatóságokkal főként adatszolgáltatások formájában, a partnereinkkel megbízási, karbantartási szerződések keretében történik.

Környezetvédelmi vonatkozású kérdésekben a hatóságokkal, a lakossággal és más érdekelt felekkel, beleértve a helyi közösségeket és ügyfeleket is, valamint a külső partner cégekkel való kommunikációra – nyílt párbeszédre - az **ügyvezető igazgató** jogosult, szükség esetén a Környezetvédelmi megbízott bevonásával.

7.5. Dokumentált információ

7.5.2. Létrehozás és frissítés

A folyamatok működtetésére bevezetett dokumentációs rendszer kialakításánál figyelembe vettük szervezetünk méretét, folyamataink bonyolultságát és kölcsönhatását, valamint munkatársaink kompetenciáját annak érdekében, hogy biztosítsa a gazdaságos, hatékony működést és feleljen meg a vállalati politikában és a szabványokban meghatározott követelményeknek.

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	26. oldal, összesen 42.



7.5.3. A dokumentált információ felügyelete

Integrált irányítási rendszerünk működése és eredményessége érdekében az alábbiak szerint tart fenn:

Belső dokumentált információt:

- Vállalati Politika - a vezetés elkötelezettsége,
- minőség- és környezeti célok a vállalati politikánk megvalósítása érdekében,
- Integrált Irányítási Kézikönyv, mely tartalmazza a rendszer felépítését és alapkövetelményeit,
- szabályzatok az egyes tevékenységek végrehajtásának leírására,
- munkaköri leírások a feladatok felelőségeik és jogosultságok szabályozására,
- környezeti tényezők és jelentős hatások, kockázatértékelés
- környezeti vészhelyzeti felkészültség és reagálás,
- szerződések, megrendelések a vevői követelmények rögzítésére,
- szolgáltatásunkra vonatkozó események rögzítésére, megfelelés igazolására vonatkozó dokumentumok: munkalapok, programlisták és a hozzájuk tartozó napi menetlevelek,
- reklamációk kezelése,
- nyilvántartások, feljegyzések,
- az ügyfelektől beérkező telefonos hívásokat, valamint az ügyfélszolgálat és az ügyfél között történt, rögzített telefonos kommunikáció.

Az integrált irányítási rendszer szabványpontokhoz kapcsolódó mindenkor hatályos dokumentumok és mellékletek a Kézikönyv egyes fejezetei után találhatóak. A szabályzatok tartalmáért, elkészítéséért, aktualizálásáért a folyamatulajdonosok felelősek. A szabályzatok nyilvántartása szabályozási tárgykörök szerint excel táblázatban történik.

Külső dokumentált információk:

- jogszabályok
- szabványok
- hatósági engedélyek, határozatok, bejárési jegyzőkönyvek
- szerződések külső szervezetekkel.

A Társaság működéséhez szükséges dokumentumokra vonatkozó szabályozás alkalmazásával biztosítjuk, hogy:

- a dokumentumok és adatok csak ellenőrzést és jóváhagyást követően kerülhessenek kiadásra,
- dokumentumaink időszakonkénti átvizsgálása, szükség esetén módosítása, majd ismételt jóváhagyása megtörténjen,
- törzsnilyvántartással azonosíthatjuk a dokumentumok és adatok érvényes változatát,

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	27. oldal, összesen 42.



- a dokumentumok és adatok álljanak rendelkezésre mindenütt, ahol az integrált irányítási rendszer hatékony működése szempontjából lényeges műveleteket végeznek,
- az érvénytelenné vált és/vagy elavult dokumentumok használatát hatályon kívüli jelzéssel kizárjuk,
- a szükséges külső dokumentumok azonosítva legyenek, ismertetésük, esetleges elosztásuk ellenőrzött legyen,
- a hivatalos vagy tudásmegőrzési céllal megőrzött dokumentumok és adatok azonosítva legyenek,
- a dokumentumok/iratok iktatása elektronikus rendszerben az Iktató programban történjen.

Szabályzatot alakítottunk ki és tartunk fenn a dokumentált integrált irányítási rendszerben hivatkozott dokumentumok és feljegyzések kezelésének részletes szabályozására: az azonosításra, kezelésre és selejtezésre.

A hatósági adatszolgáltatások teljesítése és egyéb jogszabályi előírások alapján országos adatbázisokat használjuk, a Környezetvédelmi szabályzat III./3. sz. melléklete szerint. Az adatszolgáltatások elektronikusan és nyomtatott formában is megőrzésre kerülnek, és visszakereshetőek.

A szabványponthoz kapcsolódó mellékletek

Dokumentum azonosítója	Dokumentum megnevezése
7.5. melléklet	Belső dokumentumok információs mátrixa
A szabványponthoz kapcsolódó mindenkor hatályos dokumentum megnevezése	
	Iratkezelési szabályzat
	Szabályzatok nyilvántartása
	Környezetvédelmi szabályzat

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	28. oldal, összesen 42.



8. MŰKÖDÉS

8.1. Működéstervezés és -felügyelet

A Társaság vezetése a tevékenységét (nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtése és szállítása, nem veszélyes hulladékok szállítása és kereskedelme, gépjárműjavítás,- karbantartás, nem veszélyes hulladék közvetítési tevékenység) meghatározó folyamatokat minden esetben megtervezi, melyek az Integrált Irányítási Rendszer más folyamatainak követelményével összhangban valósítunk meg. Ez tartalmazza a kívánt minőség elérését és a környezetbiztonságot biztosító folyamatlépéseket, ezek kapcsolatát, a megfelelőségi kritériumokat, a szükséges erőforrásokat, a felelősök megnevezését és a felügyeleti rendszereket.

A folyamatok kidolgozása az alábbi főbb szempontok szerint történik:

- a vevők által megkövetelt minőség, környezetbiztonság eléréséhez szükséges folyamatok, erőforrások, felelősségi és hatáskörök, a szükséges szakismeret,
- a szolgáltatási folyamatok, a folyamatokhoz kapcsolódó irányítási, technológiai és ellenőrzési feladatok, az ezek során alkalmazott dokumentáció mibenléte, valamint ezek összehangolásának módja,
- az alvállalkozói tevékenység felügyelete,
- a szükséges mérési követelmények meghatározása, a mérőberendezések ellenőrzésének módja,
- az elfogadhatóság mértéke vagy ezek meghatározásának módja,
- az elvárt feljegyzések azonosítása, megjelenési formája,
- hatósági engedélyekben meghatározott követelmények betartása,
- jogszabályoknak való megfelelés,
- közszolgáltatási szerződés előírásai.

Dokumentált információt tartunk fenn és őrzünk meg mindezek biztosítására és igazolására.

Az FTSZV Kft. a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz-szállítás szolgáltatással a víznek, mint természeti erőforrásnak azon életciklus-szakaszában vesz részt, amikor a tiszta vízből a felhasználás során keletkezett elhasznált, szennyezett víz összegyűjtését végzi és kezelésre átadja. Majd a kezelés - a szennyvíztisztítás - után a megmaradt szennyvíziszap újrahasznosításra kerül, mint komposzt anyag. Az életciklus-szakaszban való részvétel során az FTSZV Kft. arra törekszik, hogy a tevékenysége során fellépő kedvezőtlen környezeti hatásokat megelőzze vagy csökkentse.

8.2. A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények

8.2.1. Kapcsolattartás a vevővel

A szerződéskötés, a teljesítés folyamán, valamint a teljesítést követően is szabályozott keretek között biztosítjuk a vevőinkkel való kapcsolattartás érdekében:

- a szolgáltatásainkra vonatkozó információcserét,
- megrendelések, szerződések, valamint ezek módosításainak meghatározott kezelési módját,

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	29. oldal, összesen 42.



- a vevőtől érkező visszajelzések, az esetleges panaszok hatékony kezelését.

A vevői kapcsolattartást a szolgáltatásainkkal kapcsolatos jelzések és panaszok kezelésére vonatkozóan értelmezzük.

Folyamatosan biztosítjuk vevőink részére problémáik megbeszélése érdekében a személyes kapcsolattartás lehetőségét, mind telefonon, mind személyes ügyfélszolgálatunkon..

Lakossági és közületi szippantással, valamint a csatornatisztítással kapcsolatos és egyéb bejelentéseket, észrevételeket az Ügyfélszolgálati és Panaszkezelési Szabályzatban meghatározott eljárás rend szerint kell kezelni, kivizsgálni.

A telefonos ügyfélszolgálat és a fogyasztó között valamennyi telefonos kommunikáció hangfelvétellel rögzítésre kerül.

A megrendeléseket, szerződéseket, valamint a kiküldött ajánlatokat és visszaigazolásokat nyilvántartjuk.

A szabványponthoz kapcsolódó mindenkori hatályos dokumentum megnevezése

Ügyfélszolgálati és Panaszkezelési Szabályzat

Beszerezési Szabályzat

8.2.2. A termékre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények meghatározása

A tevékenységünkkel kapcsolatban a követelményeket ajánlatkérésekben, ajánlatokban, szerződésekben, megrendelésekben rögzítjük. A megrendelő kifejezett igénnyel jelentkezik, írásban, vagy szóban (telefonon, illetve személyesen). A tevékenységünkkel kapcsolatos - megrendelői érdekeket védő – jogszabályi követelményeket is megrendelői követelményként értelmezzük.

8.2.3. A termékre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények átvizsgálása

Ajánlatainkat, a megrendeléseket, a rendelés-visszaigazolásokat, a szerződéseket és ezek módosításait minden esetben átvizsgáljuk annak érdekében, hogy:

- a szolgáltatásra vonatkozó követelmények meghatározottak legyenek,
- a szóban elhangzott vevői követelményeket megerősítsük, illetve rögzítsük,
- az ajánlatainkban megadottaktól eltérő vagy az azokat kiegészítő követelményeket tisztázzuk,
- a szolgáltatásra vonatkozó jogszabályi és egyéb szabályozó követelményeket,
- a megrendelői követelmények teljesítéséhez szükséges valamennyi erőforrás a megfelelő időben a rendelkezésünkre álljon.

A szerződéseket a **beszerző**, vagy helyettesítésként a **szerviz csoportvezető** vagy **gépjármű ügyintéző** készítik elő, kötik meg és vizsgálják át. Az illetékeségeket az SZMSZ és a *munkaköri leírások* tartalmazzák. Amennyiben az átvizsgálás alapján szükségesnek látszik, egyeztetést végzünk a megrendelővel annak érdekében, hogy az igényeit helyesen értelmezzük, és maradéktalanul teljesíteni tudjuk. A szerződés aláírása igazolja az ellenőrzés (átvizsgálás) megtörténtét és a teljesíthetőséget.

Ha a vevői követelmények bármilyen okból megváltoznak, gondoskodunk a vonatkozó dokumentumok módosításáról és a módosított követelmények ismételt átvizsgálásáról. A

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	30. oldal, összesen 42.



módosítást követően – a kifogástalan teljesítés érdekében – biztosítjuk, hogy a követelmények eljussanak minden olyan munkatárshoz, aki a teljesítésben érintett.

Társaságunk folyamatosan figyelemmel kíséri a jogszabályokban és egyéb határozatokban meghatározott kritériumoknak való megfelelést.

A szabványponthoz kapcsolódó mindenkor hatályos dokumentum megnevezése

Szabályzat a szerződéskötésekről és nyilvántartásokról

8.2.4. A termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó követelmények megváltozása

Amennyiben a közszolgáltatási tevékenységünkre vonatkozó jogszabályi követelmények megváltoznak, akkor szükség szerint változtatjuk a vonatkozó dokumentált információkat és tájékoztatjuk az érintett munkavállalókat.

8.2. Felkészültség és reagálás vészhelyzetekre

A környezetvédelmi vészhelyzetek szabályozását, a vészhelyzetek bekövetkezése esetén a szükséges teendőket a **Vészhelyzeti terv** tartalmazza.

Vészhelyzetek azonosítása

meg kell határozni:

- a lehetséges vészhelyzeteket,
- a levegőbe, vizekbe és a talajba történő ellenőrizetlen kibocsátások megakadályozása vagy csökkentése érdekében teendő intézkedéseket,
- a bekövetkezett környezeti károk mérséklése érdekében elvégzendő feladatokat.

A vészhelyzeti felkészültségre vonatkozó tevékenységeket a *Vészhelyzeti terv, Tűzvédelmi Szabályzat* tartalmazzák.

A vészhelyzeti felkészültségre vonatkozó teendők végrehajtása az FT SZV Kft. **minden dolgozójának** kötelezettsége.

Biztosítjuk, hogy a kárelhárításhoz szükséges anyagok, eszközök mindig rendelkezésre álljanak a felhasználás helyén. Az anyagszükségletet a **környezetvédelmi megbízott**, valamint a **szervezeti egységek vezetői** együttesen határozzák meg. A kárelhárítási anyagok és eszközök megfelelő helyeken való elhelyezése és ellenőrzése az illetékes **szervezeti egység vezető** feladata.

Vészhelyzetek észlelése, bejelentése, megtett intézkedések

A vállalat minden dolgozójának kötelessége, hogy vészhelyzetben a Vészhelyzeti tervnek, a Munkavédelmi Szabályzatban és a Tűzvédelmi Szabályzatban leírtaknak megfelelően járjon el.

A környezetvédelmi vészhelyzetet **észlelő** minden esetben értesíti a Riasztási tervben megnevezett személyek egyikét, majd megkezdi a kárelhárítást figyelemmel a keletkezett kárra, a várható környezeti kockázatokra, valamint a rendelkezésre álló személyekre és eszközökre.

Amennyiben a vészhelyzet elhárítása csak külső segítséggel oldható meg, értesíteni kell az illetékes hatóságot.

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	31. oldal, összesen 42.



A kárelhárítást követően a védekezés során felhasznált kárelhárítási eszközök/anyagok pótlásáról a **szervezeti egység vezető** gondoskodik.

Dokumentálás

A lehetséges vészhelyzetek meghatározása a Vészhelyzeti tervben van. A vészhelyzetek bekövetkezését a Vészhelyzeti terv 2. sz. melléklete (Havára esemény jelentés) szerint kell dokumentálni. Ezen dokumentumok megőrzéséről a környezetvédelmi megbízott gondoskodik. A környezetvédelmi vészhelyzeti felkészültségre vonatkozó terv eljárásait bekövetkezett baleset vagy vészhelyzet után az esemény értékelésének a tapasztalatai alapján felülvizsgáljuk és szükséges esetben módosítjuk. Ez a **környezetvédelmi megbízott** a feladata.

Vészhelyzeti terv oktatása és alkalmazásának gyakorlása

A Vészhelyzeti terv oktatását minden alkalmazott részére évente legalább egyszer meg kell tartani és ezt dokumentálni kell, ez a **környezetvédelmi megbízott** kötelessége. Az oktatás hatékonyságának ellenőrzése szóbeli visszakerdezés alapján történik. A kárelhárítás menetét évente egyszer gyakorolni kell.

A szabványponthoz kapcsolódó mindenkor hatályos dokumentum megnevezése

Vészhelyzeti terv

Tűzvédelmi szabályzat

8.3. A termékek és szolgáltatások tervezése és fejlesztése

Ezen szabványpont szerinti termék vagy szolgáltatás fejlesztői tevékenységet nem végzünk, ezért ezen szabványpont szerinti folyamatok szabályozása nem értelmezhető tevékenységünkben.

8.4. A külső forrásból biztosított folyamatok, termékek és szolgáltatások felügyelete

8.4.1. Általános előírások

Beszerezési folyamatok szabályozásával gondoskodunk arról, hogy a beszerzett termékek, szolgáltatások megfeleljenek az előírt jogszabályi és követelményeknek. A beszerzési folyamatok szabályozásának és a beszállítók értékelésének részletes leírását *Beszerezési szabályzat* tartalmazza.

A beszerzési folyamatainkban az alábbiakat szabályozzuk:

- beszerzési értékhatárok és beszerzés típusok
- beszerzések igénylése
- beszerzési igények jóváhagyása a Compcontó vállalatirányítási rendszerben (VIR)
- beszerzési eljárás lefolytatása
- ajánlatok elbírálása (preferált beszállítók)
- beszerzési eljárást követő kötelezettségvállalások
- szerződéskötés, megrendelés

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	32. oldal, összesen 42.



- szerződések, megrendelések teljesítése, teljesítésigazolás
- beszállítók értékelése
- előírt határidők
- beszerzési eljárások nyilvántartása

A szabványponthoz kapcsolódó mindenkor hatályos dokumentum megnevezése

Beszerzési szabályzat

8.4.2. A felügyelet típusa és mértéke

A FTSZV Kft. a beszerzéseit minden esetben az érvényes Kbt.-ben meghatározott értékhatárok szerint folytatja le. Ezen értékhatárok felett a közbeszerzési szabályozást kell alkalmazni.

A közbeszerzési értékhatárt el nem érő beszerzések esetén az alábbi eljárási rend szerint kell eljárni:

- nyílt beszerzési eljárás,
- közvetlen, meghívásos ajánlatkérés,
- egyszerűsített beszerzés,
- beszerzési szabályzat alá nem eső beszerzések köre,

Annak igazolására, hogy a beszerzett termék, szolgáltatás kielégíti az előírt követelményeket, átvételi ellenőrzést végzünk. Az átvételi ellenőrzést anyagok és szolgáltatások esetén egyaránt *Beszerzési szabályzat* alapján hajtjuk végre.

A beszerzési dokumentumokban rögzítjük az átvételre vonatkozó megállapodást. Az átvétel általános esetben a telephelyünkön történik.

Tevékenységünk jellegénél fogva nem fordul elő, hogy megrendelőink a beszállító telephelyén ellenőriznék az általunk beszerzett anyagokat, berendezéseket, így erre vonatkozó szabályozás nem szükséges.

Külső szolgáltatóinkat rendszeresen értékeljük, újraértékeljük és azon az alapon választjuk ki, hogy mennyire képesek követelményeinknek megfelelni. Erről dokumentált információt őrzünk meg.

A szabványponthoz kapcsolódó mellékletek:

Dokumentum azonosítója	Dokumentum megnevezése
8.4.2. melléklet	Beszállítók értékelése

8.4.3. Információk a külső szolgáltatók részére

Beszerzési dokumentumainkban a beszerzendő termékre való értelmezhetőség függvényében megadjuk az alábbi információkat:

- a jóváhagyási vagy minősítési követelményeket (termékre, eljárásokra, folyamatokra, berendezésekre, személyzetre vonatkozóan),
- a külső fél teljesítményének figyelemmel kísérése,
- az integrált irányítási rendszer követelményeit.

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	33. oldal, összesen 42.



A beszerzési dokumentumokat kiadásuk, elküldésük előtt átvizsgáljuk abból a szempontból, hogy megfelelnek-e az általunk előírt követelményeknek.

A szabványponthoz kapcsolódó mindenkor hatályos dokumentum megnevezése

Beszerzési szabályzat

8.5. A termék előállítása és a szolgáltatás nyújtása

8.5.1. A termék-előállítás és a szolgáltatásnyújtás szabályozása

Tevékenységeinket szabályozott körülmények között valósítjuk meg, azaz:

- az előírt követelményeket szerződéseinkben rögzítjük (8.2.3. fejezet),
- tevékenységeinket tervezzük (8.1. fejezet),
- a szükséges részletességgel előírjuk a folyamatok működtetésének módját (szabályzatok, utasítások),
- gondoskodunk arról, hogy megfeleljünk a vonatkozó jogszabályoknak, szabványoknak, terveknek és egyéb előírásoknak,
- kijelöljük a feladatok végrehajtásának felelőseit, felkészült személyek kijelölését (5.3. fejezet),
- biztosítjuk és alkalmazzuk a szükséges erőforrásokat (beleértve az ellenőrző és mérőeszközöket is), infrastruktúrát, környezeti feltételeket (7.1. fejezet),
- rendszeresen ellenőrizzük a szabályozó dokumentumokban meghatározott követelmények teljesülését – figyelemmel kísérés és mérés (9.1. fejezet),
- intézkedéseket hozunk az emberi tévedés megelőzésére (8.7. fejezet)
- szükség esetén javító/helyesbítő/megelőző intézkedéseket hajtunk végre (10.2. fejezet).

A dolgozók munkavégzésre való alkalmasságát, a munkavégzés megkezdésének feltételeit, a munkavégzést és a munkavégzéshez használt eszközöket, berendezéseket a **szakmai területek vezetői** rendszeresen ellenőrzik és problémás esetekben intézkednek a szabályozott körülmények megteremtéséről.

A szolgáltatási tevékenységre vonatkozó részletes szabályozást a *Szabályzat a szolgáltatási tevékenységről* tartalmazza.

A szabályzat kidolgozásának és alkalmazásának célja, hogy a Társaság szolgáltatási- és ártalmatlanítási tevékenysége szabályozott keretek között történjen, és egyértelműen legyenek meghatározva a feladatok, felelősségi viszonyok és a bizonylatolás rendje.

8.5.2. Azonosítás és nyomonkövethetőség

A közszolgáltatási tevékenységünk szabályozásáról szóló szabályzatunk biztosítja a tevékenységek áttekinthetőségét, nyomonkövethetőségét, környezetvédelmi követelmények kielégítését, jogszabályok, rendeletek, minőségbiztosítási előírások betartását a megrendelés felvételétől a teljesítésig.

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	34. oldal, összesen 42.



Az azonosítás és nyomonkövethetőség az alábbi dokumentált információk alapján lehetséges:

- rögzített elektronikusan tett megrendelések,
- on-line rendelés rögzítése az ügyfélszolgálati modulon keresztül,
- állandó megbízás rögzítése,
- járatokhoz tartozó programlisták
- teljesítést igazoló munkalapok,
- nyilvántartás a napi sikertelen teljesítményről
- gépjárművek menetlevelei,
- műholdkövető rendszer (GPS) üzemeltetése a gépjárműveken
- tachograf korong
- a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz mennyiségének havi és éves adatszolgáltatása
- iszapszállítás havi adatszolgáltatása

A felhasznált anyagokról nyilvántartást vezetnek a **szakmai területek vezetői**.

A keletkező veszélyes és nem veszélyes hulladékok azonosítása és nyomonkövetése a *Környezetvédelmi Szabályzatban* leírtak szerint történik.

A szabványponthoz kapcsolódó mindenkori hatályos dokumentum megnevezése

Beszerezési szabályzat

Szabályzat a szolgáltatási tevékenységekről

Környezetvédelmi Szabályzat

8.5.3. A vevők vagy a külső szolgáltatók tulajdona

Társaságunk gondosan kezeli a vevő tulajdonát, mialatt az a kezelésünkben van.

A külső szolgáltatók által beszállított termékek: konténerek, gépjárművek, alkatrészek. A vevő/szolgáltató által a tevékenységhez beszállított termékeket az egyéb beszállításokra vonatkozó szabályozás szerint azonosítjuk, ellenőrizzük, kezeljük és tároljuk. Amennyiben a vevő tulajdona megsérül, elvesz vagy más módon alkalmatlanná válik a felhasználásra, az esetről jegyzőkönyvet veszünk fel, és a vevőt a problémáról írásban tájékoztatjuk.

A Kft. tevékenységére jellemző, hogy mint munkavégzési területet, idegen tulajdont használ, ilyen a megrendelő partnerek telephelye, és a szállítás során a közút, és a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz leürítési helyek. Ezek állapotmegőrzéséről gondoskodunk, ha a használat során általunk károkozás történik, erről haladéktalanul értesítjük a tulajdonost és törekszünk a felmerült probléma rendezésére.

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	35. oldal, összesen 42.



8.5.4 Megóvás

A nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz leürítőhelyek üzemeltetője által megkövetelt minőségi paraméterek biztosítása érdekében a Társaságunk csak az egyértelműen háztartási szennyvizet gyűjti be.

A beszerzett termék állagmegóvása érdekében a szállítók ajánlásai szerint járunk el.

8.5.5. Kiszállítás utáni tevékenységek

A Társaságunk szolgáltatásával kapcsolatosan a kiszállítás utáni tevékenységek csak korlátozottan értelmezhetők és az alábbiak:

- a közszolgáltatás jogszabályi és egyéb szabályozó (közszolgáltatási szerződés) követelmények betartása
- ügyfelek követelményei
- ügyfelek visszajelzései
- a nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz leürítési pontjain a leürített szennyvíz üzemeltető minőség ellenőrzése.

8.5.6 Változáskezelés

Társaságunk rendszeresen felülvizsgálja a szolgáltatásnyújtási folyamatait az alábbiak szerint, melyekről dokumentált információt őrzünk meg:

- jogszabályok folyamatos nyomon követése,
- változások esetén a szabályzatok, utasítások felülvizsgálata és módosítása,
- munkaterületek havi ellenőrzése
- belső audit
- vezetőségi átvizsgálás

8.6. A termékek és szolgáltatások kibocsátása

A szolgáltatásunkra vonatkozó követelményeket állandóan fenn kell tartanunk, melyet a 8.5 pontban, valamint a tevékenység szabályozásáról szóló szabályzatban került részletezésre.

8.7. A nem megfelelő kimenetek felügyelete

Társaságunk kiemelt figyelmet fordít az ingatlanulajdonosok visszajelzéseire tekintettel arra, hogy ezek segítségével jut a szolgáltatásával kapcsolatos közvetlen információkhoz. Az ingatlanulajdonosok megkereséseit az FTSZV Kft. telefonon, személyesen, írásban postai, illetve elektronikus úton is fogadja.

Az FTSZV Kft. megkülönböztet:

- a közszolgáltatás ellátásával (megrendelések teljesítésével),

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	36. oldal, összesen 42.



- a közszolgáltatás elszámolásával, adminisztrációjával (számlázás, beszedés, pontatlan ingatlan tulajdonos adat nyilvántartás) kapcsolatos megkereséseket, reklamációkat.

Társaságunk minden megkeresésről, panaszról felvett jegyzőkönyvet és a válasz másolati példányát 5 évig megőrzi és azt az ellenőrző hatóságoknak kérésükre bemutatni. A telefonon beérkező panaszokat és az ügyfélszolgálat, a back-office iroda és a fogyasztó közötti telefonos kommunikációt hangfelvételen rögzítésre kerül.

Társaságunk a panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indoklással ellátva írásba foglalja és megküldi az ingatlan tulajdonosnak. Minden tájékoztatóban, illetve válaszlevélben feltünteti a jogorvoslati lehetőségeket.

A szabványponthoz kapcsolódó mindenkor hatályos dokumentum megnevezése

Ügyfélszolgálati és Panaszkezelési Szabályzat

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	37. oldal, összesen 42.



9. TELJESÍTMÉNYÉRTÉKELÉS

9.1. Figyelemmel kísérés, mérés, elemzés és értékelés

Tevékenységeink és az integrált irányítási rendszer megfelelőségének, valamint fejlesztésének biztosítása érdekében megterveztük és bevezettük a szükséges ellenőrzési, elemzési és tökéletesítési elemeket.

Társaság küldetésének, céljainak, tervezett eredményeinek elérése, a folyamatképeség fenntartása érdekében a meghatározott paraméterek mérésével és értékelésével alapozzuk meg a szükséges intézkedéseket.

Az integrált irányítási rendszerünk mérésére és értékelésére a belső audit, valamint a vezetőségi átvizsgálás szolgál.

A folyamatokat szabályzatok és technológiai utasítások írják le, ezek betartásának ellenőrzése a szervezeti egységek vezetői részéről mindennapos, a felső vezetés részéről időszakos. A munkaterületek ellenőrzését havonta az illetékes terület vezetőjével együtt végezzük.

Jellemző még a Fővárosi Vízművek Zrt., a hatóságok, a belső és a külső auditorok vizsgálata, de ide tartozik a vevői elégedettség vizsgálata is.

Fenti megfigyelésekből, mérésekből származó adatok, értékelések és elemzések eredményeinek függvényében, a Vállalat céljaival összhangban történik az egyes folyamatok, tevékenységek és eredmények fejlesztése, oly módon, hogy a folyamatok méréséből és elemzéséből nyert információkat visszacsatoljuk működési folyamatainkba, illetve ezekből célokat fogalmazzunk meg.

9.1.2. Vevői elégedettség és a megfelelés kiértékelése

Az FTSZV Kft. folyamatosan mérni kívánja a közszolgáltatással kapcsolatos ingatlantulajdonosi értékelést.

Ennek érdekében évente egy alkalommal - reprezentatív mintán - felméri a nyújtott közszolgáltatás minőségével, mennyiségével és az eljárásaival kapcsolatban az ingatlantulajdonosok elégedettségét.

A vevő elégedettségére vonatkozó információk forrásai lehetnek, többek között:

- panaszok,
- vevővel folytatott közvetlen kommunikáció,
- kérdőívek és felmérések,
- adatgyűjtés- és elemzés.

Amennyiben a reprezentatív felmérés az ingatlantulajdonosi elégedettség alacsony szintjét mutatja intézkedési tervet kell készíteni az elégedettség növelése érdekében.

A szervezetre vonatkozó környezetvédelmi jogszabályi követelményeknek való megfelelés kiértékelését havonta végezzük és erről dokumentált információt őrzünk meg.

A szabványponthoz kapcsolódó mellékletek:

Dokumentum azonosítója	Dokumentum megnevezése
9.1.2. melléklet	Ügyfél elégedettség kérdőív

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021. 12. 06.	5.0	38. oldal, összesen 42.



A szabványponthoz kapcsolódó mindenkori hatályos dokumentum megnevezése

Közszolgáltatási szerződés módosításokkal egységes szerkezetben

Üzletszabályzat

9.1.3. Elemzés és értékelés

Szolgáltatásunk színvonalának megfelelőségét folyamatosan elemezzük és értékeljük az alábbiak segítségével:

- vevői elégedettség,
- ügyfél reklamációk alakulását (pl. kibocsátott számlákra)
- beszállítók minősítése,
- tervezett és tényleges jármű karbantartások és költségek
- belső auditok során feltárt eltérések,
- környezeti tényezők és hatások elemzése,
- környezetvédelmi nemmegfelelések jelzései (hatóságtól, megrendelőktől, ingatlantulajdonostól),
- vészhelyzetek elemzése,
- tervezések eredményessége.

9.2. Integrált belső audit

Társaságunk évente végez tervezett belső auditot (MIR, KIR) releváns bizonyítékok összegyűjtésével, annak érdekében, hogy:

- elősegítsük a minőség- és környezetirányítási tevékenységeknek az előírások szerinti működését (beleértve munkavállalókkal folytatott beszélgetést az üzemi feltételek és berendezések vizsgálatát és a nyilvántartását, írásba foglalt eljárások és más vonatkozó dokumentumok áttekintését a vizsgált tevékenység környezeti teljesítményének értékelése céljából, hogy az megfelel-e a vonatkozó szabványoknak, előírásoknak, illetve a integrált céloknak és célkitűzéseknek, és hogy a környezetvédelmi feladatok kezelése céljából kialakított rendszer hatékony és megfelelő-e.)
- ellenőrizzük az integrált irányítási rendszer megértését, a minőséggel, illetve a környezetvédelemmel kapcsolatos céljaink megvalósulását,
- meghatározzuk az integrált irányítási rendszerünk alkalmasságát, működésének hatékonyságát,
- feltárjuk az integrált irányítási rendszer előnyeit és hátrányait, hiányosságait.

Az auditról feljegyzés készül, mely tartalmazza az ellenőrzés hatókörét, ellenőrzés dátumát, a megállapítások értékelését, következtetések megfogalmazását.

A szabványponthoz kapcsolódó mindenkori hatályos dokumentum megnevezése

Belső audit jelentés

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	39. oldal, összesen 42.



9.3. Vezetőségi átvizsgálás

9.3.1. Általános előírások

A minőség- és környezetirányítási rendszer folyamatos alkalmasságának, megfelelő hatékonyságú működésének biztosítása érdekében a vezetőség évente legalább egy alkalommal áttekinti és értékeli az integrált irányítási rendszer működését.

Az átvizsgálás célja, hogy értékeljük a vállalati politikában meghatározott célok megvalósítását, az integrált irányítási rendszer hatékonyságát, és meghatározzuk, hogy szükség van-e valamilyen változtatásra az eljárásokban, a módszerekben, a vállalati politikában ahhoz, hogy eleget tegyünk a pillanatnyi és a jövőbeni követelményeknek, és a lehető legjobban kielégítsük vevőink, érdekelt feleink igényeit és fokozzuk környezeti teljesítményünket.

9.3.2. A vezetői átvizsgálás bemenő adatai

- előző évi vezetőségi átvizsgálásból származó feladatok helyzete,
- jogszabályi változások, belső szabályzatok változása, szervezeti és személyi változások,
- érdekelt felek közlései (panasz, hatóságok),
- a környezeti politika az előírásoknak való megfelelése
- a környezetvédelem terén elért haladás
- integrált irányítási célok megvalósulása, új célok kitűzése,
- megfelelési kötelezettség teljesítése,
- nemmegfelelések, helyesbítő tevékenységek helyzete,
- figyelemmel kíséresi és mérési eredmények,
- belső audit értékelése, következtetések megfogalmazása
- külső szolgáltatók teljesítménye (beszállítók minősítése)
- erőforrások rendelkezésre állása,
- környezeti tényezők, környezeti hatások, környezeti teljesítmény értékelése,
- MIR, KIR területre vonatkozó fejlesztési javaslatok, korrekciós intézkedések

9.3.3. Az átvizsgálás kimenő adatai

Az elemzések eredményei alapján döntéseket és intézkedéseket határozunk meg, melyeket a *vezetőségi átvizsgálás jegyzőkönyvében* rögzítünk:

- az integrált irányítási rendszer és folyamatainak fejlesztési lehetőségeire,
- az integrált irányítási rendszer változására vonatkozó igény,
- erőforrás igény

Az intézkedésekhez minden esetben hozzárendeljük a felelőst és a határidőt. Az átvizsgálás döntéseit minden esetben eljuttatjuk az érintettek részére.

A szabványponthoz kapcsolódó mindenkor hatályos dokumentum megnevezése

Vezetőségi átvizsgálási jegyzőkönyv

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	40. oldal, összesen 42.



10. FEJLESZTÉS

10.1. Általános előírások

Az integrált irányítási rendszerünk folyamatos fejlesztésénél az alábbiak lehetőségeket vesszük figyelembe:

- szolgáltatási színvonalunk fejlesztése, jövőbeni elvárások kezelése,
- nem kívánt hatások helyesbítése, megelőzése, csökkentése,
- integrált irányítási rendszerünk teljesítményének, eredményességének fejlesztése.

10.2. Nemmegfelelőség és helyesbítő tevékenység

A helyesbítő tevékenységek során célunk a bekövetkezett nemmegfelelőségek ismételt előfordulásának megakadályozása a hiba-okok feltárásával és kiküszöbölésével, úgy hogy a helyesbítő tevékenységnek arányban kell állnia a nemmegfelelőség által kiváltott hatással.

A helyesbítő tevékenység kijelöléséhez az alábbi információk állnak rendelkezésre:

- vevői reklamációk, észrevételek,
- belső felülvizsgálatok megállapításai,
- külső felülvizsgálatok megállapításai (pl. hatósági felülvizsgálatok),
- nemmegfelelőség jelentések,
- ellenőrzési tapasztalatok,
- termelési és ellenőrzési tapasztalatok,
- üzemzavarok, balesetek, vészhelyzetek és más események jegyzőkönyvei.

A helyesbítő tevékenységnek ki kell terjednie:

- az eltérések okainak megállapítására,
- szükséges tevékenység meghatározására és végrehajtására
- a végrehajtott helyesbítő tevékenység eredményességének átvizsgálása,
- irányítási rendszer módosítása, ha szükséges.

Az illetékes szakmai terület vezetője, az általa észlelt vagy a beosztott dolgozók által jelzett, a hibajavításon túlmutató intézkedést igénylő probléma előfordulása esetén helyesbítő tevékenységet indít és azt a *Helyesbítő tevékenység nyilvántartó lap* nyomtatványon dokumentálja.

Az illetékes szakmai terület vezetője a vezetőségi átvizsgálás keretében beszámol a helyesbítő tevékenységek végzéséről.

A szabványponthoz kapcsolódó dokumentumok:

Dokumentum azonosítója

Dokumentum megnevezése

10.2. melléklet

Helyesbítő tevékenység nyilvántartó lap

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	41. oldal, összesen 42.



10.3. Folyamatos fejlesztés

Társaságunk az integrált irányítási rendszer alkalmasságát, megfelelőségét és eredményességét folyamatosan fejleszti a rendelkezésre álló adatok (belső audit, integrált irányítási célok megvalósulása, helyesbítő tevékenységek, vezetőségi átvizsgálások) elemzésének alapján.

Készítette:	Hatályos:	Kiadás száma:	Oldal / oldalak száma:
Szép Andrea	2021.12.06.	5.0	42. oldal, összesen 42.



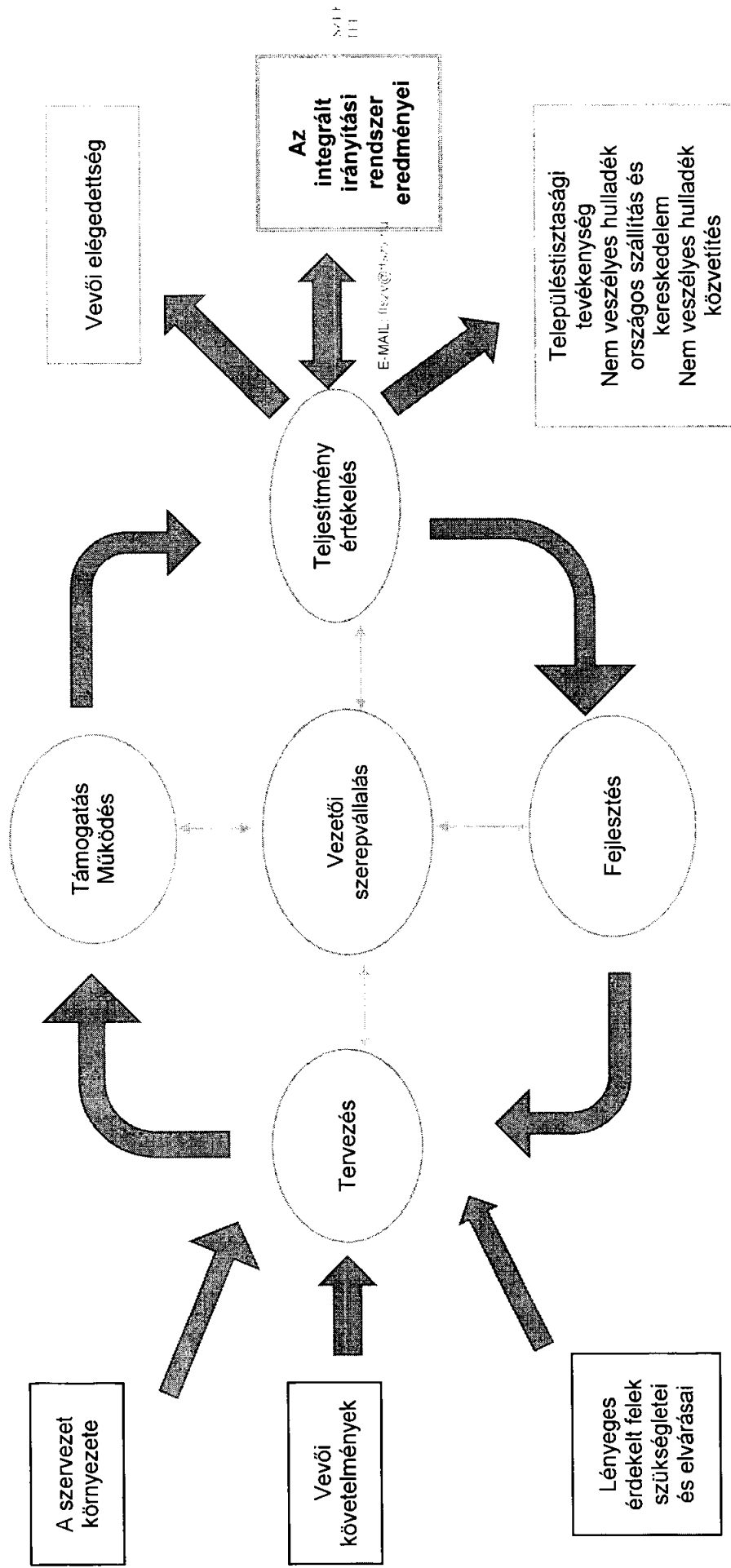
FTSZV FÓVÁROSÍ TELEPÜLÉSTISZTASÁGI
ÉS KÖRNYEZETVÉDELMI KFT.

A FÓVÁROSÍ VÍZMŰVEK LEÁNYVÁLLALATA

Integrált Irányítási Kézikönyv

4.4. melléklet

Integrált Irányítási rendszer





KÖRNYEZETI TÉNYEZŐ ÉRTÉKELÉS KRITÉRIUMAI

Az Integrált Irányítási Kézikönyv 6.1.2-01. mellékletében meghatározott környezeti tényezők értékelésének egyes oszlopait az alábbiak szerint kell kitölteni.

Környezeti hatás

Minden, a „környezeti tényezők nyilvántartása és értékelése” táblázatban (6.1.2.-01. melléklet) szereplő pozitív vagy negatív hatás megjelölése egyértelműen azonosítható módon, ami a környezeti tényezőktől származik.

a) Jogszabály előírás

Minden környezeti hatásra ki kell tölteni:

- = nincs vonatkozó jogszabályi előírás vagy más kötelezettség,
- 1 = van rá előírás, ami mindig teljesül,
- 2 = más környezeti tényező hatásával együtt előfordul, hogy nem teljesül,
- 3 = a hatás önmagában kötelezettség nem teljesítését eredményezi.

b) Kockázat: előfordulás valószínűsége

Feltételezett eseményekkel kapcsolatban minden esetben ki kell tölteni.

- = nem értelmezhető,
- 1 = csak egészen különleges körülmények (pl. természeti katasztrófa, szándékos rongálás) között fordulhat elő,
- 2 = a normális üzemenntől eltérő feltételek (pl. tartós áramkimaradás, súlyos üzemzavar, a személyzet durva mulasztása) között fordulhat elő,
- 3 = előfordulhat, ha a kezelő figyelmetlen, képzetlen vagy a készülék nem megfelelően karbantartott,
- 4 = normális működés esetén is előfordulhat.

c) Kockázat: következmény súlyossága

Feltételezett eseményekkel kapcsolatban minden esetben ki kell tölteni.

- = nem értelmezhető,
- 1 = minimális, azonnal helyreállítható környezeti hatás,
- 2 = korlátozott és/vagy rövid idejű, visszafordítható hatás,
- 3 = hosszabb idejű, visszafordítható hatás,
- 4 = a környezet maradandó károsodása vagy az emberi egészség veszélyeztetése.

d) Kockázat: szorzat

Az előfordulás valószínűsége és a következmény súlyosságára adott pontok szorzata.



e) Forrás felhasználás

Energia, üzemanyag, víz és olyan nagy mennyiségben felhasznált alapanyag esetében kell kitölteni, amely rendelkezésre állása csak komoly negatív környezeti hatások árán biztosítható.

- = nem értelmezhető,
- 0 = nem jelentős,
- 1 = jelentős.

f) Érdekeltek szempontjai

Minden környezeti hatásra ki kell tölteni.

- 0 = a hatás érdekelt fél részéről nem került említésre,
- 1 = több érdekelt fél is negatív hatásként fogalmazta meg,
- 2 = több érdekelt fél is, mint a cég hírnevét jelentősen beárnyékoló hatást, hozta szóba.

g) A környezeti tényezővel kapcsolatos tevékenység felügyelete

- 2 = nem áll rendelkezésre kialakított megfigyelési gyakorlat vagy írott szabályozás, vagy a rendelkezésre álló írott szabályozás végrehajtása vagy a folyamat felügyelete nem megfelelő
- 1 = rendelkezésre áll kialakított megfigyelési gyakorlat vagy írott szabályozás, de végrehajtása vagy a folyamat felügyelete nem valósul meg folyamatosan
- 0 = a folyamat szabályozott, a szabályozás végrehajtott megfigyelés alatt tartott

Megjegyzés

A hatás értékelésére nézve fontos szempont, információ.

Értékelés

Jelentősnek kell minősíteni a környezeti hatást az alábbi esetek bármelyikének teljesülése esetén:

- Jogszabály előírás → 2,
- Jogszabály előírás → 1 és a környezeti hatás csökkentésére környezetvédelmi cél, célkitűzés vagy program van érvényben,
- Kockázat: szorzat → ≥ 6 ,
- Forrás felhasználás → 1,
- Érdekeltek szempontjai → 2,
- A megjegyzésben található szempont egyedi mérlegelése alapján.

A „jelentős” minősítést kiváltó pontszámot félkövér szedéssel kell kiemelni, és az értékelés oszlopban „!” jelzéssel kell ellátni.



FTSZV FÓVÁROSI TELEPÜLÉSI SZTASZAGI
ÉS KÖRNYEZETVÉDELMI KFT.

A FÓVÁROSI VIZMŰVEK LEÁNYVÁLLALATA

SZÉKHELY: 1053 Budapest, Fehérvári út 114.
CÍMFELELVÁRTOZÁS: 1053 Budapest, Fehérvári út 114.
TEL: +36 1 450 1234
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: fts@ftszt.hu

Integrált Irányítási Kézikönyv

6.1.2-3. melléklet

KOCKÁZATKEZELÉSI ADATLAP

Kockázattértékelés										Visszaellenőrzés			
Folyamat / kockázat	Folyamatokhoz/kockázatokhoz rendelt csoport	Folyamat fontossága (1-5)	Kockázati tényező bekövetkezési valószínűsége (1-5)	Bekövetkezés hatása (1-5)	Fontosság x hatás x valószínűség	Intézkedés	Határidő	Végrehajtásért felelős	Dátum	Felelős	Eredmény	Kivezetés dátuma	



FTSZV FÓVÁROSI TELEPÜLÉSTISZTASÁGI
ÉS KÖRNYEZETVÉDELMI KFT

A FÓVÁROSI VÍZMŰVEK LEÁNYVÁLLALATA

SZÁMHÍVY: 1-800-100-1000
CÍM: 1143 Budapest, Városliget 12.
TEL: 361-391-1133
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu

Integrált Irányítási Kézikönyv

6.1.2-04. melléklet

KOCKÁZATI BESOROLÁS SEGÉDLLET

Összesített és maximális kockázati érték viszonya (%)	Kockázati tűréshatár	Választézkedés szükségessége / időbelisége	Kockázati értékkészlete
Alacsony kockázat 30%	Elfogadható mértékű kockázat	Azonnali választézkedést nem igényel, az Társaság belső kontrollrendszere kezeli a várható kockázatokat	Magas 5
Közepes kockázat 30% ≤ > 60%	Vezetőségi döntés szükséges a kockázat elfogadásáról vagy a kockázatkezelés módjáról és mértékéről	Vezetői döntésétől függően a várható veszteség mértékével arányosan, rövidtávon intézkedést igényel	Fokozott 4
Magas kockázat 60% ≤ > 80%	Tolerancia szinten kívül eső kockázat, vezetői döntés szükséges a kockázatkezelés módjáról	Vezetői döntésétől függően, maximum 5 munkanapon belül választézkedést igényel	Közepes 3
	Tolerancia szinten kívül eső kockázat, vezetői döntés szükséges a kockázatkezelés módjáról	Vezetői döntésétől függően azonnali, felső vezetői beavatkozás szükséges	Mérsékelt 2
			Alacsony 1



FTSZV FŐVÁROSI TELEPÜLÉSTISZTASÁGI
ÉS KÖRNYEZETVÉDELMI KFT.

A FŐVÁROSI VÍZMŰVEK LEÁNYVÁLLALATA

SZÉKHELY: 1135 Budapest, Városliget 2
CÉLFELELŐSÉGI SZÁM: 1135/0001
TEL: +36 1 212 4018
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu

INTEGRÁLT IRÁNYÍTÁSI CÉLOK, PROGRAMOK ÉS A TELJESÍTÉS KIÉRTÉKELÉSE

Integrált Irányítási Kézikönyv 6.2. melléklet

Kitűzés: évre

ügyvezető igazgató

Ssz.	M/K	Cél	Program	Határidő	Felelős	Erőforrás szükséglet	Mérhetőség	Státusz / kiértékelés

MÉRŐSZÁMOK		Adatszolgáltatásért felelős				Adatszolgáltatás gyakoisága				EKSZIT				
		2018	2019	2020	2021. 1. név	2021. 2. név	2021. 3. név	2021. 4. név	2021. évi csőmérők	2022. 1. név	2022. 2. név	2022. 3. név	2022. 4. név	2022. évi csőmérők
1	Alkalmazottak száma	abszolút szám	szám	HR	negyedéves gyakoriság				-					0
2	Szellemi dolgozók aránya az alkalmazottak számához viszonyítva	arányszám	%	HR	negyedéves gyakoriság				-					0
3	Fizikai dolgozók aránya az alkalmazottak számához viszonyítva	arányszám	%	HR	negyedéves gyakoriság				-					0

BKSZIT

ATI

BKSZIT

ATI

BKSZIT

ATI

BKSZTT

ÁTI

MÉRŐSZAVOK																		
ATI																		
Adatszolgáltatás típusa		Adatszolgáltatás gyakorlatsága																
1	Géplátvány javítás ezéama	abszolút szám	db	Szervizcsoport vezető	negyedéves gyakoriság	2018	2019	2020	2021. 1. név	2021. 2. név	2021. 3. név	2021. 4. név	2021 évi összesen	2022. 1. név	2022. 2. név	2022. 3. név	2022. 4. név	2022 évi összesen
													-					0

BKSZIT

ÁTI

BKSZIT

ATI

MÉRŐSZÁMOK		Adatszolgáltatásért felelős		Adatszolgáltatás gyakorltsága		ÁTI					
		abszolút szám	tonna	Környezetvédelmi megbizott	éves gyakoriság	2018	2019	2020	2021	2021 évi céltérték	2022 évi céltérték
1	Kibocsátás éves mennyisége	abszolút szám	tonna	Környezetvédelmi megbizott	éves gyakoriság						
2	Gépjárműhasználat során NOx kibocsátás	abszolút szám	tonna	Környezetvédelmi megbizott	éves gyakoriság						
1	Adott helyen mért zajszint	abszolút szám	dB	Környezetvédelmi megbizott	éves gyakoriság						

BKSZTT

ATI

MIFRONZÁMOK		Adatszolgáltatás		Adatszolgáltatás		BRSZTT													
		Adatszolgáltatás feltét	Adatszolgáltatás	Egyenleg		2018	2019	2020	2021. 1. név	2021. 2. név	2021. 3. név	2021. 4. név	2021	2021 évi célérték	2022. 1. név	2022. 2. név	2022. 3. név	2022. 4. név	2022 évi célérték
I	Kibocsátás éves mennyisége	abszolút szám	m3	Közvetített csoportvezető	negatívra garancia														
													-						0

BKSZTT

ATI

MÉRŐSZÁMOK			Adatszolgáltatásért feljós				Adatszolgáltatás gyakorisága				BKSZTT		
			2018	2019	2020	2021	2021 évi célérték	2022	2022 évi célérték				
1	Engedélyeztetés köteles berendezések aránya	adott jogszabály előírásainak megfelelő szám	szám	Közzolgáltatási csoportvezető	éves gyakoriság								
2	Engedélyeztetés köteles berendezések aránya	engedélyköteles berendezések száma összes berendezés	%	Közzolgáltatási csoportvezető	éves gyakoriság								
3	Nem üzemszerű működés előfordulása	nem üzemszerű működés esetei	óra szám	Közzolgáltatási csoportvezető	éves gyakoriság								
4	Berendezések megelőző karbantartása	megelőző karbantartás ideje	óra szám	Közzolgáltatási csoportvezető	éves gyakoriság								
5	Veszély helyzetek	jelentett veszélyhelyzetek a gépek átlagos rendelkezésre állása	szám	Közzolgáltatási csoportvezető	éves gyakoriság								
6	A berendezések rendelkezésre állása	lehetséges összes gépidő	%	Közzolgáltatási csoportvezető	éves gyakoriság								
7	A beépített terület aránya	beépített terület négyzetméterben összes terület négyzetméterben	%	Közzolgáltatási csoportvezető	éves gyakoriság								
8	Szolgáltatásra használt területek aránya	négyzetméterben összes terület négyzetméterben	%	Közzolgáltatási csoportvezető	éves gyakoriság								
9	A zöldterület aránya	zöldterület négyzetméterben összes terület négyzetméterben	%	Közzolgáltatási csoportvezető	éves gyakoriság								
10	Parkolásra használt terület nagysága a környéken	átlagos ügyfél/dolgozó forgalomnál	m ²	Közzolgáltatási csoportvezető	éves gyakoriság								

BKSZTT

ATI

MÉRŐSZÁMOK		Adatszolgáltatásért célszám		Adatszolgáltatás gyakorossága		ÁTI			
		2018	2019	2020	2021	2021 évi célérték	2022	2022 évi célérték	
1	Teljesített célok és előirányzatok	abszolút szám	db	MIR-KIR vezető	éves gyakoriság				
2	Célelés	előírt környezeti célok db kiadott környezeti célok	%	MIR-KIR vezető	éves gyakoriság				
3	Szennyezés megelőzését célzó, sikeresen bevezetett kezdeményezések száma	abszolút szám	db	Szervizcsoport vezető	éves gyakoriság				
4	Lefolytatott környezeti auditok száma	abszolút szám	db	MIR-KIR vezető	éves gyakoriság				
5	Feltárt eltérések száma	abszolút szám	db	MIR-KIR vezető	éves gyakoriság				
6	Bevezetett megelőző intézkedések száma	abszolút szám	db	MIR-KIR vezető	éves gyakoriság				
7	Szennyezés megelőzési kezdeményezések száma	abszolút szám	db	Szervizcsoport vezető	éves gyakoriság				
8	Környezetjavítási javaslatok száma	abszolút szám	db	Szervizcsoport vezető	éves gyakoriság				

BKSZTT

ATI

MÉRŐSZÁMOK		Adatszolgáltatásért feladós				Adatszolgáltatás gyakorisága				BKSZTT			
		2018	2019	2020	2021	2021 évi célérték	2022	2022	2022 évi célérték				
1	Előírások teljesítésének mértéke	betartott környezeti előírások száma összes vonatkozó környezeti előírás	%	MIR-KIR vezető	éves gyakoriság								
2	A nem várt eseményekre való reagálás időigénye	abszolút szám	óra	Közszolgáltatási csoportvezető	éves gyakoriság								
3	Az eredményes beavatkozások száma	abszolút szám	db	Közszolgáltatási csoportvezető	éves gyakoriság								
4	A bírságok és büntetések száma	abszolút szám	db	Közszolgáltatási csoportvezető	éves gyakoriság								
5	Érdekeltek felek panaszainak száma	abszolút szám	db	Ügyfélszolgálat	éves gyakoriság								
6	Kivizsgált panaszok aránya	$\frac{\text{kivizsgált panaszok száma}}{\text{összes panasz száma}}$	%	Ügyfélszolgálat	éves gyakoriság								
7	Jogosnak talált panaszok száma	abszolút szám	db	Ügyfélszolgálat	éves gyakoriság								

MÉRŐSZÁMOK		Adatszolgáltatásért felelős				Adatszolgáltatás gyakorisága				ÁTI		
						2018	2019	2020	2021	2021 évi célérték	2022	2022 évi célérték
1	Előírások teljesítésének mértéke	beavatott környezeti előírások száma összes vonatkozó környezeti előírás	%	MIR-KIR vezető	éves gyakoriság							
2	A nem várt eseményekre való reagálás időigénye	abszolút szám	óra	Szervizcsoport vezető	éves gyakoriság							
3	Az eredményes beavatkozások száma	abszolút szám	db	Szervizcsoport vezető	éves gyakoriság							
4	A bírságok és büntetések száma	abszolút szám	db	Szervizcsoport vezető	éves gyakoriság							
5	Érdekelt felek panaszainak száma	abszolút szám	db	Ügyfélszolgálat	éves gyakoriság							
6	Kivizsgált panaszok aránya	kivizsgált panaszok száma összes panasz száma	%	Ügyfélszolgálat	éves gyakoriság							
7	Jogosnak talált panaszok száma	abszolút szám	db	Ügyfélszolgálat	éves gyakoriság							

BKSZIT

ATI

BKSZTT

ATI

MÉRŐSZÁMOK		Adatszolgáltatásért felelős			Adatszolgáltatás gyakorlatiága			BKSZTT			
		abszolút szám	db	MIR-KIR vezető	éves gyakoriság	2018	2019	2020	2021	2021 évi célérték	2022
1	Környezetvédelmi képzések száma	abszolút szám	db	MIR-KIR vezető	éves gyakoriság						
2	Környezetvédelmi feladatokban résztvevő dolgozók aránya	részvevő dolgozók összes dolgozó	%	MIR-KIR vezető	éves gyakoriság						
3	A közösségi környezetvédelmi programokra fordított támogatás (bicikli)	abszolút szám	forint	HR	éves gyakoriság						

MÉRŐSZÁMOK

		Adatszolgáltatásért felelős					Adatszolgáltatás gyakorisága					ÁTI		
		2018	2019	2020	2021	2021 évi célérték	2022	2022	2022 évi célérték					
1	Környezetvédelmi képzések száma	abszolút szám	db	MIR-KIR vezető	éves gyakoriság									
2	Környezetvédelmi feladatokban résztvevő dolgozók aránya	$\frac{\text{résztvevő dolgozók}}{\text{összes dolgozó}}$	%	MIR-KIR vezető	éves gyakoriság									
3	A közösségi környezetvédelmi programokra fordított támogatás (bicikli)	abszolút szám	forint	HR	éves gyakoriság									

BKSZIT

ATI



OKTATÁSI / KÉPZÉSI JEGYZŐKÖNYV

Aláírással igazolom, hogy részt vettem, az ott elhangzottakat tudomásul vettem, kötelezően betartom.

Oktató:			Téma:	
Dátum:				
Dátum:				
Ssz.	Részvevő neve	Munkakör	Részvevő aláírása	Értékelés
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				



FTSZV FŐVÁROSI TELEPÜLÉSTISZTASÁGI
ÉS KÖRNYEZETVÉDELMI KFT.

A FŐVÁROSI VÍZMŰVEK LEÁNYVÁLLALATA

SZÉKHELY: 1051 Budapest, Fehérvári út 101.
CÍM: 1051 Budapest, Fehérvári út 101.
TEL: +36 1 299 3713
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu



MUNKAVÁLLALÓI RÉSZVÉTELI RENDSZER

Az FTSZV Kft. felismerte, hogy a munkavállalók aktív bevonása ösztönzője és előfeltétele a környezet folyamatos és sikeres fejlesztésének, valamint alapvető erőforrása a környezeti teljesítmény javításának és megfelelő módszere az EMAS szervezetben történő sikeres működtetésének.

A „munkavállalók részvétele” magában foglalja az egyes munkavállalók és képviselők részvételét és tájékoztatását egyaránt.

Ezért az FTSZV Kft minden szervezeti szintet magába foglalóan kialakított egy hatékony munkavállalói részvételi rendszert, környezetvédelmi bizottságot, annak érdekében, hogy a munkavállalók bevonásra kerüljenek a Kft. környezeti teljesítményének folyamatos javítását célzó folyamatba a következők révén:

- az előzetes környezeti állapotfelmérés, helyzetelemzés, valamint az információk összegyűjtése és hitelesítése;
- a környezeti teljesítményt javító EMAS kialakítása és bevezetése;
- környezetvédelmi bizottság létrehozása az információk összegyűjtésére és a környezetvédelmi felelős/a vezetés képviselői, valamint a munkavállalók és képviselők részvételének biztosítására;
- közös munkacsoportok a környezetvédelmi cselekvési program és a környezetvédelmi ellenőrzés terén;
- a környezetvédelmi nyilatkozatok kidolgozása.

A munkavállalók a „Javaslatok könyve”-be megtehetik javaslataikat.



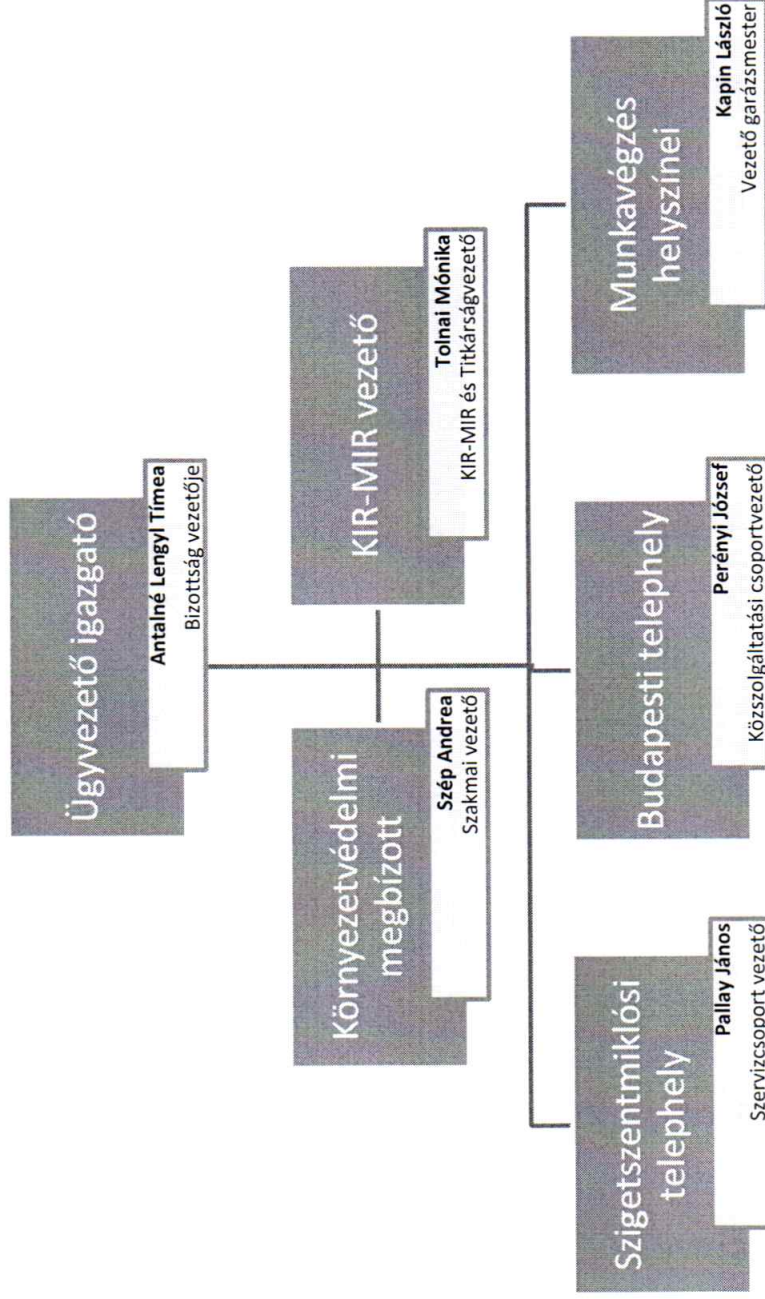
FTSZV FŐVÁROSI TELEPÜLÉSTISZTASÁGI
ÉS KÖRNYEZETVÉDELMI KFT.

A FŐVÁROSI VÍZMŰVEK LEÁNYVÁLLALATA

Budapest, Váci ut. 182.
CIM: 1211 Budapest, Nagy Duna sor 2
TEL: +36 1 296 3713
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu

SSZÉKHELY: 1138

Környezetvédelmi bizottság felépítése





FTSZV FÓVÁROSI TELEPÜLÉSTISZTASÁGI
ÉS KÖRNYEZETVÉDELMI KFT.

A FÓVÁROSI VÍZMŰVEK LEÁNYVÁLLALATA

SZÉKHELY: 1134 Budapest, Váci ut. 23-27.
CIME: 1211 Budapest, Nagy Duna sor. 2
TEL: +36 1 296-5755
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftszv@ftszv.hu

DÁTUM:
2022.02.14.
OLDALSZÁM:
2/2



FTSZV FÓVÁROSI TELEPÜLÉSTISZTASÁGI
ÉS KÖRNYEZETVÉDELMI KFT.

A FÓVÁROSI VÍZMŰVEK LEÁNYVÁLLALATA

SZÉKHELY: 1051 Budapest, Városház utca 2.
CIMLÉC: Budapesti Víztisztítók és Környezetvédelmi Kft.
TEL: +36 1 450 1000
WEB: www.ftszv.hu
E-MAIL: ftsze@ftszv.hu

Integrált irányítási Kézikönyv

8.4.2. melléklet

BESZÁLLÍTÓK ÉRTÉKELÉSE

Beszállító / Alvállalkozó	Beszállított anyag / nyújtott szolgáltatás	Kategória			Átlagérték	Értékelés dátuma	Értékelők aláírása	Megjegyzés
		Minőség	Megbízhatóság	Ár				

4: elvárásainknak teljesen mértékben megfelelő – kiváló

3: elvárásainknak megfelelően elfogadható – megfelelő

2: elvárásainknak nem felel meg – gyenge

1: nem értékelhető

Kiadás: 2.0.

Dátum: 2018.11.09.
Oldal: 1/1



..... Kérdőív

(A válaszadás önkéntes és névtelen)

1. Mikor rendelt utoljára szolgáltatást az FTSZV Kft-től?

- 1 éven belül
- 1 évnél régebben
- 2012 óta még nem rendeltem

2. Az Ön által kért időpontra vettük fel a megrendelését vagy a kollégánk által felajánlott időpontot választotta?

- Igen, az általam kért időpontra vették fel a megrendelést
- Nem, a kollégájuk által megadott időpontokból választottam
- Nem tudja/Nem emlékszik

3. Mennyire volt elégedett a teljesítésre vállalt határidővel?

- Elégedett volt
- Nem volt elégedett
- Nem tudja/Nem emlékszik

4. Mennyire volt elégedett kollégáink helyszíni munkavégzésével,

- Elégedett volt
- Nem volt elégedett (rövid indoklást is kérünk szépen):

.....

és munkatársaink magatartásával, viselkedésével?

- Elégedett volt
- Nem volt elégedett (rövid indoklást is kérünk szépen):

.....

5. Ügyei intézésénél melyik ügyfélszolgálati elérhetőséget szokta igénybe venni leggyakrabban?

- Telefonos ügyfélszolgálat
- Személyes ügyfélszolgálat
- Elektronikus levél

Köszönjük, hogy segíti munkánkat!



- Postai levél
- nem volt még szükség rá

6. Az FTSZV Kft.-ről, a közszolgáltatásunkkal kapcsolatos aktualitásokról mely módon informálódik?

- Internetes web-oldalról (www.ftszv.hu)
- Elektronikus levél útján (e-mail)
- Telefonon (06/1/296-37-55)
- Személyes ügyfélszolgálaton
- Nem tartom fontosnak az információk beszerzését

7. Mennyire volt elégedett az esetleges probléma- és panaszkezeléssel, az ügyfélszolgálaton dolgozó munkatársak munkájával, munkavégzésével?

- Elégedett volt
- Nem volt elégedett
- Nem volt még reklamációja

8. Ha volt panasza, milyen válaszadási határidővel kapta meg válaszunkat?

- Azonnal kapott választ
- 15 napon belül választ kaptam
- 15 napon túl kaptam választ
- Egyáltalán nem kaptam választ
- Nem volt panasza

9. Mennyire volt elégedett munkatársaink szakmai felkészültségével és az általuk nyújtott szolgáltatás minőségével?

- Elégedett
- Nem elégedett
- Nem tudja/Nem igényelte

10. Elégedett-e a kapott közszolgáltatói számla pontosságával, áttekinthetőségével?

- Áttekinthetőnek és érthetőnek tartja

Köszönjük, hogy segíti munkánkat!



- Nem áttekinthető és nem érti a számlát
- Nem nézte meg/nem fontos

11. Érezhető-e a közszolgáltatásunk tekintetében is bevezetett, 10%-os rezsicsökkentés hatása az Ön havi kiadásában? (Csak lakossági fogyasztóknak)

- Igen, egyértelműen érezhető (kevesebbet fizet)
- Nem/ Nem tudja / Nem követi nyomon a havi kiadásait

12. Ismeri az online megrendelési lehetőségünket?

- Ismeri, és már igénybe vette
- Ismeri, de még nem vette igénybe
- Nem ismeri

13. Összességében - egy 4 fokozatú skálán - milyennek értékeli az FTSZV Kft. munkáját?

1 = Elfogadhatatlan 2= Elfogadható 3 = Jó/Megfelelő 4 = Kiváló

Budapest, 2018. szeptember 12.

Köszönjük, hogy segíti munkánkat!



HELYESBÍTŐ TEVÉKENYSÉG NYILVÁNTARTÓ LAP

Telep:		Lap sorszáma:	
Kezdeményező személy:		Javaslat jellege:	helyesbítő
A probléma/lehetséges probléma leírása:			
A probléma vélhető oka:			
Kapcsolódó anyagok:			
Dátum:		Aláírás:	
Intézkedés szükséges:	<input type="checkbox"/> igen	<input type="checkbox"/> nem	
Elérendő cél:			
A HELYESBÍTŐ TEVÉKENYSÉG			
Leírása		Felelőse	Határideje
Dátum:		Aláírás:	
Az intézkedések megvalósításának ellenőrzése, hatékonyságának értékelése:			
Dátum:		Aláírás:	



FTSZV FÓVÁROSI TELEPÜLÉSTISZTASÁGI
ÉS KÖRNYEZETVÉDELMI KFT.

A FÓVÁROSI VÍZMŰVEK LEÁNYVÁLLALATA

SZÉKHELY: 1077 Budapest, Fehérvári út 147
CÍM: 1211 Budapest, Fehérvári út 147-2
TEL: +36 1 266 8713
WEB: www.ftszy.hu
E-MAIL: ftszy@ftszy.hu