

III. MaTáSzSz Szakmai Fórum

A Budapesti Közművek Nonprofit Zrt.
Távhőszolgáltatást érintő kommunikációs
gyakorlata

Balog Róbert

Üzleti és ügyfélkapcsolati igazgató



Belső szabályozás, tervezés

A BKM esetében önálló szabályzat rendelkezik a távhőtechnológiai események nyilvántartásáról és a kiértékelés rendjéről, a felhasználókat érintő események kezeléséről. A szabályozás évtizedes, amelyet a tapasztalatok és az elvárások alapján folyamatosan módosított a Társaság.

A szabályozás főbb elvei:

- Év elején elkészül az ismert, a beruházási-, karbantartási tervben szereplő, tervezetten szolgáltatáskieséssel járó, egyszerre több felhasználót érintő munkák ütemezése.
- Év elején egyeztet a Társaság az üzemszünettel járó feladatokról az idegen tulajdonú hőforrásokkal (erőművekkel), annak érdekében, hogy összehangolja a hőtermelői és a hálózati leállások ütemezését.
- A szegmentált, kiemelt felhasználókkal előre egyeztet a Társaság, jellemzően hozzájuk igazítja a szolgáltatásszünettel járó munkákat.
- A véglegesített ütemezés ismeretében végül az üzemeltetést végző szakterületek a Szegmens informatikai rendszerbe felrögzítik a szolgáltatásszünettel kapcsolatos szükséges információkat, amelyek megjelennek a társaság honlapján elérhető Munkatérképen is.

A fogyasztók értesítése tervezett és üzemzavari esetekben

- Tervezett munka esetén a helyszíni kiértékelést szükséges elvégezni (plakátok kiragasztása, szórólapok, közös képviselők értesítése).
- Azonnali hibaelhárításnál nincs idő a helyszíni kiértékelésre.
- „Halasztott” hibaelhárításnál van lehetőség annak mérlegelésére, hogy a helyszíni kiértékelést szükséges-e vagy sem elvégezni 10.000 lakás fölött (nem biztos, hogy időben eljutna az információ minden érintett épülethez).
- Amennyiben nagyobb felhasználói kört érint az üzemzavar (10 ezer lakás felett, pl. teljes lakótelep, hőköri terület stb.), akkor azonnal tájékoztatja a FŐTÁV Távhőszolgáltatási Divízió a PR és Ügyfélkapcsolati szervezeteket, hogy a szükséges kommunikációt végre lehessen hajtani (pl. sajtóközlemény, egyedi telefonos hangbemondás), továbbá feltölti a FŐTÁV Távhőszolgáltatási Divízió az esemény részleteit a Szegmens informatikai rendszerbe.
- Gyakori, hogy a meghibásodás észlelése és a javítás között hosszabb időszak, akár napok telnek el, ilyenkor van idő felkészülni a hibajavítás műszaki megvalósítására és a felhasználók tájékoztatására, esetleg az érintett, kiemelt felhasználókkal történő gyors egyeztetésre.

A Távfelügyeleti üzem feladatai

- 24 órás diszpécseri szolgálatot látnak el a Távfelügyeleti üzem kollégái, naponta többször ellenőrzik az eseményrögzítő rendszert, és szükség esetén gondoskodnak a Munkatérképi megjelenítésről.
- Itt fogadják az eseményekre vonatkozó tényleges adatszolgáltatásokat, ezek alapján frissítik a kollégák számára elérhető belső nyilvántartásokat, valamint frissítik a már említett Munkatérképen megjelenő információkat.
- Ha a kiesést okozó munkavégzés elhúzódik, akkor az erről kapott tájékoztatás alapján a Távfelügyeleti üzem értesíti az Ügyfélszolgálati szervezetet, kiemelten a telefonos ügyfélszolgálatot.
- A Távfelügyeleti üzem feladatai a 24 órás szolgáltatás révén elsősorban a készenléti időszakban zajló folyamatok esetén értékelődnek fel, amikor más műszaki területek kevésbé tudnak az értesítési láncban részt venni.
- Emellett a váratlan kiesések, üzemzavarok hatására bekövetkező szolgáltatászavarok lerövidítésében van feladata a Távfelügyeleti üzemnek, annak érdekében, hogy a távmérési, távfelügyeleti rendszereken keresztül kapott információk alapján mihamarabb intézkedni lehessen az elhárításról.

Távfelügyeleti üzem – Hőközpontokkal kapcsolatos feladatok

- A Távfelügyeleti üzem további munkáját az egy-egy Hőközpontot érintő meghibásodások, üzemzavarok kezelésével kapcsolatban kell említeni. Részint a felügyeleti rendszeren keresztül kapott riasztások alapján bejelentés nélkül is elindul egy kivizsgálási folyamat, aminek eredményeként vagy a felügyeleti rendszeren keresztüli megoldás születik, vagy a fizikai üzemeltetési terület számára továbbítjuk az ügyet.
- Ha fogyasztói bejelentésből szerez a Távfelügyeleti üzem tudomást a zavarról, akkor az előbbi logika mentén jár el a Távfelügyeleti üzem, annyi különbséggel, hogy amennyiben valamilyen távfelügyeleti rendszeren keresztüli beavatkozással a problémát meg lehet oldani, akkor a diszpécser maga jelzi ezt telefonon a bejelentő számára.
- A szolgáltatási zavart, kiesést jelentő események naplózása, a rájuk vonatkozó adatgyűjtés jelenlegi rendszere több különböző igény közös kezelését igyekszik megoldani. A naplózás a Munkatérképi publikáción kívül kiszolgálja a szolgáltatás-, ellátásbiztonsági mutatók (Rendszer Átlagos Üzemszüneti Mutató, Rendelkezésre Állási Mutató, stb...) meghatározásának feladatát is. A kimutatáskészítés feladata is a Távfelügyeleti üzemhez van rendelve. Emellett a Rendszerirányítási csoportban hónapról-hónapra készül a mutatók változásáról, az aktuális értékek, változások háttéréről egy belső használatú jelentés.

Ügyfélszolgálat feladatai

- A szabályzat szerint az Ügyfélszolgálat munkanapokon naponta kétszer, 10 és 13 órakor ellenőrzi a szervezeti egységek (pl. szolgáltatói és távvezetéki üzemek) által a Szegmens rendszerbe feltöltött szolgáltatás-kiesések listáját. A gyakorlatban ezt munkanapokon folyamatosan nézik a kollégák.
- Az Ügyfélszolgálat az eseményeket feldolgozza, és erről az ELO iratkezelési rendszeren keresztül, az esemény fajtájától függően (pl. karbantartás, hibaelhárítás, távvezetéki, hőközponti) sablonizált formában értesíti az érintett ügyfeleket, a közös képviselőket a nyilvántartásában szereplő e-mail címen.
- A szabályzatban foglaltak szerint, az Ügyfélszolgálat javaslata alapján az ügyfélszolgálati főosztályvezető – az érintett felhasználói szám és a szolgáltatás kiesés időtartamát figyelembe véve – tesz javaslatot a PR és kommunikációs igazgató részére arról, hogy a telefonos ügyfélszolgálat Havaria hangüzenetet helyezzen-e el az IVR rendszerben. Ezekről a munkálatokról egyébként a Távfelügyelet a Katasztrófavédelem részére is küld tájékoztató levelet (e-mailt).
- Fűtési időszakban a szolgáltatáskieséssel járó tervezett munkák elvégzéséhez előzetesen meg kell kérni a lakóközösség képviselőjének engedélyét, amelyet szintén az Ügyfélszolgálat kér meg.

PR – A média tájékoztatása

Havária helyzet esetén mérlegelni kell:

- az üzemzavar jellegét, tartalmát,
- az idejét, várható időtartamát,
- az érintett lakóközteret, a közöösség nagyságát és az ügyfélszámot.

Ha a távhőtechnológiai esemény olyan szolgáltatászavart jelent, amely **előre láthatóan meghaladja a 4 órát és a 10 000 hővételezési helyet**, a távfelügyeleti szakterület e-mailben legalább 3 munkanappal a munkavégzés megkezdése előtt értesíti a PR igazgatóságot, a sajtóközlemény időben történő kiadása érdekében.

Az esetek többségében a hibát gyorsan elhárítják a Szakterület kollégái, **ha a fogyasztók érdemben nem érzékelik a kimaradást, nem szükséges a sajtó tájékoztatása.**

Amennyiben mégis szükséges kiadni, az alábbiak szerint történik:

- Sajtóközlemény kiadása: a PR igazgatóság a tájékoztatót tartalmi / szakmai szempontból (a PR és kommunikációs igazgató jóváhagyásával) a szakterülettel is ellenőrizteti. A felsővezetői végső jóváhagyást (szükség esetén nyilatkozó kijelölését) követően a közleményt kiadja a PR igazgatóság – a konkrét üzemzavar jelentőségétől függően szűkebb, célzott, (pl. helyi, kerületi média), vagy szélesebb körben – MTI, országos elektronikus és online média.
- A kiadással párhuzamosan a közlés megjelenik a BKM / FŐTÁV honlapon, a FB-oldalon, illetve a sajtómegkeresések esetén folyamatos a nyilatkozatok szervezése.

Belső kommunikáció

A belső tájékoztatás célja: a társszakterületek (pl. Ügyfélszolgálat, PR és kommunikációs Igazgatóság) tájékoztatása a várható üzemszünetről, hogy a kollégák fel tudjanak készülni az ügyfélmegkeresésekre, illetve a proaktív kommunikációra.

Ennek formája a belső e-mail-es tájékoztatás, melynek tartalma:

- A pontos helyszín
- Az üzemszünet (javítás, rekonstrukció, stb.) időpontja, a befejezés tervezett időpontja
- A hiba oka
- Az érintett lakások, közintézmények, ipari fogyasztók, egyéb szervezetek száma
- A kiemelt intézmények felsorolása (pl. bölcsődék, iskolák, egészségügyi intézmények, idősek otthona, stb.)

Katasztrófavédelmi értesítés 2025. 06. 04. XI. Fehérvári út 183. távvezetési hiba elhárítása

Tavfelugyelet

Címzett: ☒ Albrikowski László; ☒ Baráth Gergely; ☐ FKI fougyelet; ☐ Fori Fori; ☐ Fori sajtó; ☐ Fori ügyelet; **FŐTÁV Műszaki telefonos ügyfélszolgálat**; ☐ Füleki Anett; ☐ Horváth István; ☐ Némethi Balázs; ☐ Pozsár Zoltán; ☐ Sonkoly Antal; ☐ Szabó Klaudia; ☐ Szalai Szabolcs; ☒ Szűcs-Balogh Ramóna Brigitta; ☐ Tavfelugyelet; ☐ Tringer Ágoston; ☐ zoltan.cseplo

K 2025. 05. 27. 13:11

2025.06.04. kiemelt intézmények.xlsx
17 KB

A mindenkinek küldött válasz javasolt kezdete:

Tisztelt Címzettek!

Kollégáink 2025.06.04-én 03:30-tól 22:30-ig, a XI. Fehérvári út 183. mögötti DN 200-as távvezetéken javítást végeznek.
A munkavégzés során a használati meleg vízszolgáltatás 5140 lakásban, 12 kommunális, 31 közületi, valamint 5 ipari fogyasztónál szünetel.

Az érintett fogyasztók címe a <https://fotav.budapestikozmuvek.hu> weboldalon a „Munkatérkép” menüpontban lesz megtalálható.
Csatolom a kiemelt fogyasztók listáját.

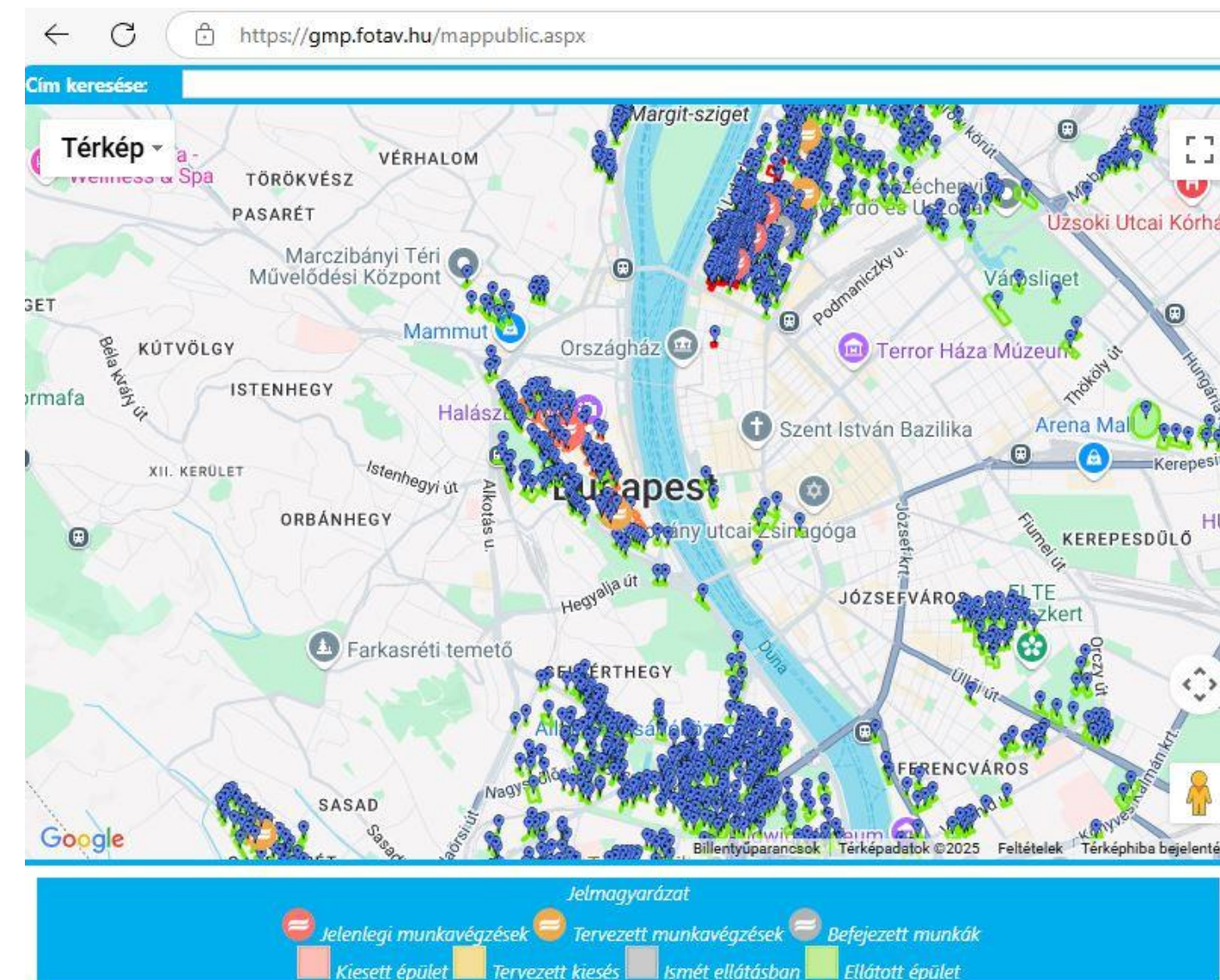
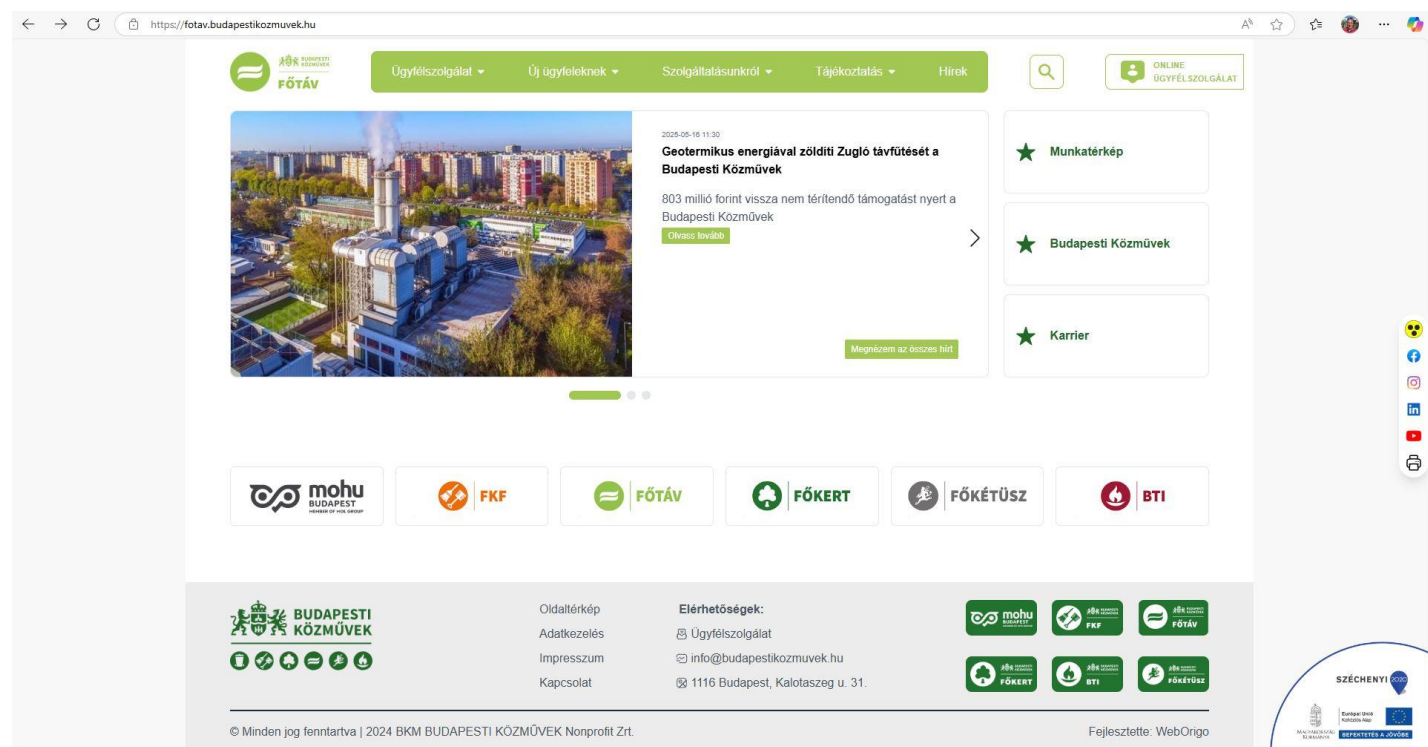
PR - a vállalat honlapjai

Jelentős, azaz sok fogyasztót érintő meghibásodás (munkavégzés esetén) a vállalat honlapjain is közzéteszi a PR az előző dián felsorolt adatokat.

Két honlapon történhet a közzététel:

- A FŐTÁV Távhőszolgáltatási Divízió honlapján: www.fotav.budapestikozmuvek.hu
- A társaság központi honlapján: www.budapestikozmuvek.hu

A FŐTÁV honlapjáról folyamatosan elérhető a Társaság Munkatérképe a gmp.fotav.hu/mappublic.aspx címen, ahol transzparens módon minden folyamatban lévő, tervezett és befejezett munkátról tudnak tájékozódni az ügyfelek.



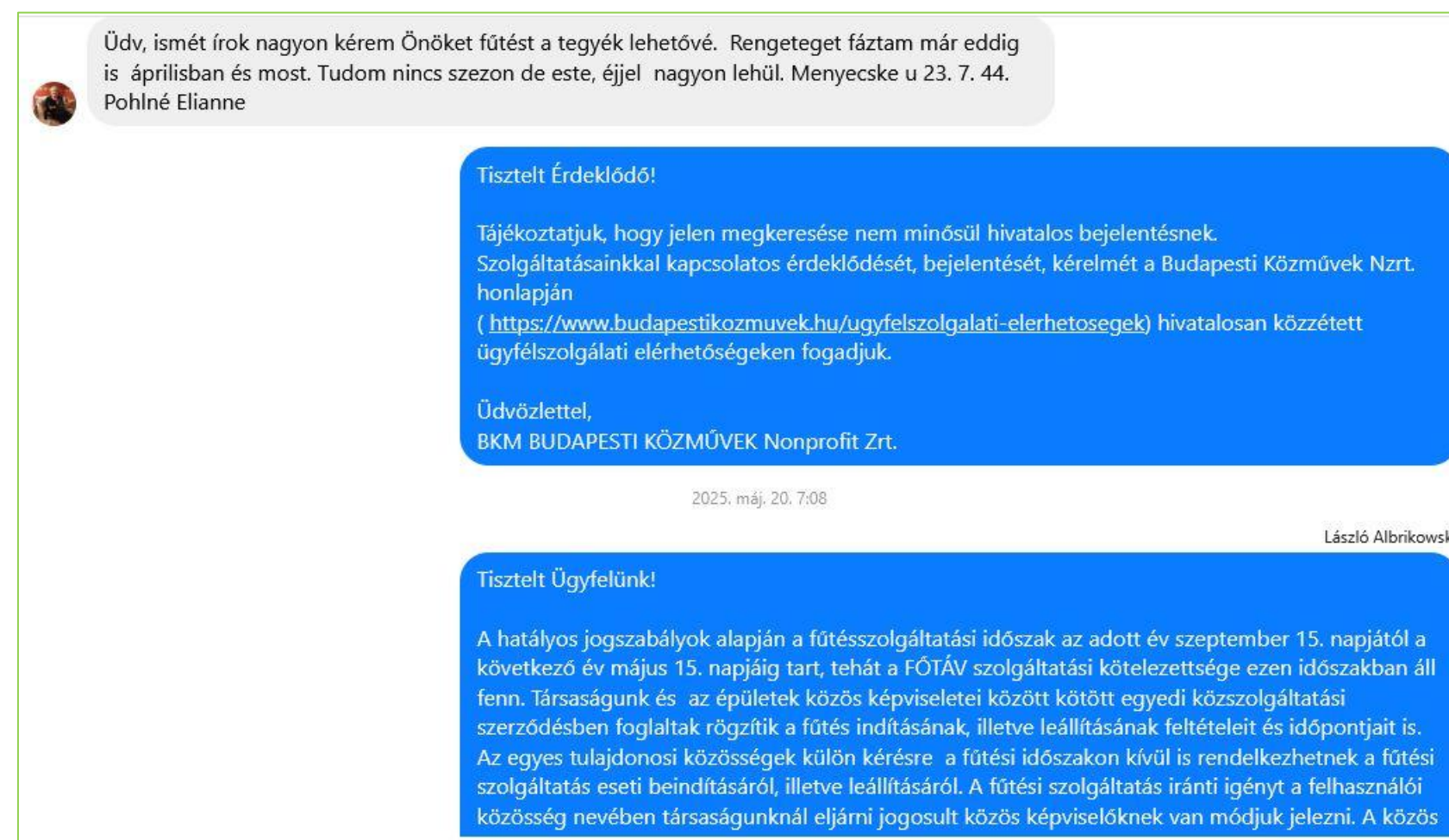
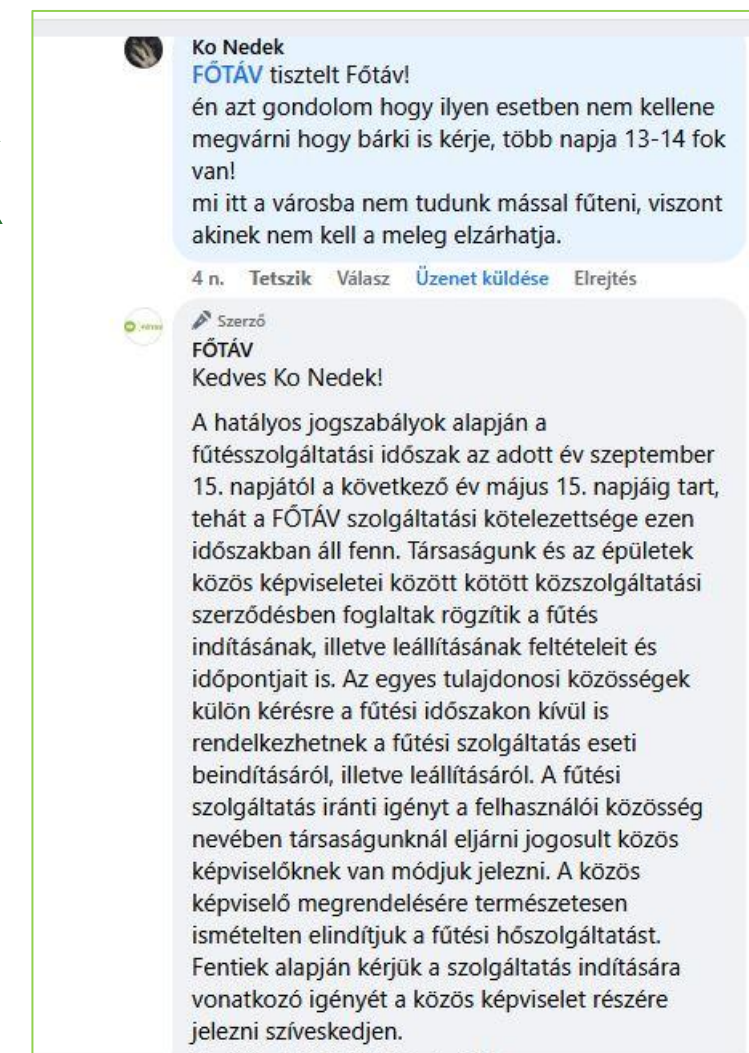
Cím	Terv. kezdet	Terv. befejezés	Információ	Útfelbontással jár
Budapest, Búza u. 8, 1033 Magyarország	2025.03.31 10:00	2025.04.08 15:00	Projekt menedzser: Bartus Rajmund Tel:0617007000	Nem
Budapest, Raktár u. 8, 1035 Magyarország	2025.04.11 08:00	2025.04.17 16:00	Projekt menedzser: Bartus Rajmund Tel:0617007000	Nem
Budapest, Fiastyúk u. 30c, 1139 Magyarország	2025.05.03 08:00	2025.06.28 15:00	Projekt menedzser: Takács László Tel: 0617007000	Igen
Budapest, Harrer Pál u. 22, 1033 Magyarország	2025.05.05 08:00	2025.06.20 15:00	Projekt menedzser: Takács László Tel: 0617007000	Igen
Budapest, Füredi u. 70, 1144 Magyarország	2025.05.06 08:00	2025.05.23 15:00	Projekt menedzser: Takács László Tel: 0617007000	Nem
Budapest, Fiastyúk u. 30d, 1139 Magyarország	2025.05.19 04:00	2025.05.19 23:00	Projekt menedzser: Bartus Rajmund Tel: 0617007000	Igen

PR - Social Media felületek

A Távfelügyelet részéről érkező tájékoztatás alapján, a fogyasztókat érintő meghibásodás, munkavégzés, szolgáltatáskiesés idején fokozott figyelmet kíván a Társaság Social media felületeinek, jelen esetben a FŐTÁV Facebook oldalának monitorozása, az esetleges felhasználói észrevételek, kommentek kezelése céljából.

Menete: A FŐTÁV Facebook oldala a PR és kommunikációs igazgatóság kezelése alá tartozik, így az ide érkező ügyféljelzéseket a PR kezeli és válaszolja meg, egyeztetve az Ügyfélszolgálattal és az érintett szakterületekkel – hasonlóan az általános ügyféljelzések kezeléséhez a Társaság Social media oldalain.

A Budapesti Közművek FŐTÁV Divíziójának Facebook oldala:
<https://www.facebook.com/fotavbp/>



Köszönjük a figyelmet!



**BKM Budapesti Közművek Nonprofit
Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

CÍM: 1116 Budapest, Kalotaszeg u. 31.

PF.: 1509 Budapest, Pf. 9.

TEL.: +36 1 700 7000

WEB: www.budapestikozmuvek.hu

E-MAIL: info@budapestikozmuvek.hu