

Matáv Csoport Fenntarthatósági Jelentés 2003



a szavakon túl



A GRI 2002-es irányelvei alapján



Tartalomjegyzék

GRI-INDIKÁTORKÓDOK	3
---------------------------------	---

BEVEZETŐ

Előszó	4
A Jelentésről	5

A MATÁV CSOPORT

Bemutkozás	10
Tulajdonosi szerkezet	13
A Matáv Csoport szervezeti felépítése	14
A Matáv Csoport gazdasági és működési kulcsadatai	15
A Matáv Csoport felsővezetése	18
A vállalat irányítása	19

POLITIKÁK, STRATÉGIÁK

A Matáv Küldetése	21
A Matáv Csoport európai uniós deklarációja	21
A Matáv Csoport stratégiája	22
Emberierőforrás-stratégia	23
Társadalmi szerepvállalási stratégia	24
A Matáv Csoport környezetvédelmi politikája	25
Környezetvédelmi stratégia	26

MENEDZSMENTRENDSZEREK

EFQM-modell	28
Minőségirányítás	29
Környezetközpontú irányítás	31

ÉRDEKELT FELEK

Piaci érdekelt felek	32
Nem piaci érdekelt felek	40

TEVÉKENYSÉGEK A FENNTARTHATÓ FEJLŐDÉS MEGKÖZELÍTÉSEINEK TÜKRÉBEN

Gazdasági aspektus	43
Társadalmi-szociális aspektus	47
Környezetvédelmi aspektus	67

TANÚSÍTÁS	92
------------------------	----

GRI-indikátorkódok



A GRI (Global Reporting Initiative)

2002. évi útmutatója alapján

(www.globalreporting.org)

FEJEZET

GRI-INDIKÁTORKÓDOK

GRI-indikátorkódok	4.1
BEVEZETŐ	
Előszó	1.1, 1.2
A jelentésről	1.1, 2.10, 2.11, 2.12, 2.13, 2.14, 2.15, 2.16, 2.18, 2.19, 2.20, 2.21, 2.22
A MATÁV CSOPORT	
Bemutakozás	2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7, 2.8, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.8, 3.13, 3.16, 3.17, 3.18, 3.19
Tulajdonosi szerkezet	2.6
A Matáv Csoport szervezeti felépítése	2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 3.1, 3.2, EC2
A Matáv Csoport gazdasági és működési kulcsadatai	EC1, EC2
A Matáv Csoport felsővezetése	3.1, 3.2, LA11
A vállalat irányítása	3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.8
POLITIKÁK, STRATÉGIÁK	
A Matáv küldetése	2.20, 2.21, 3.7, 3.16, 3.17
A Matáv Csoport európai uniós deklarációja	LA10, HR4, SO1
A Matáv Csoport stratégiája	2.20, 2.21, 3.7
Emberi Erőforrás stratégia	3.7
Társadalmi szerepvállalási stratégia	3.7, LA10, HR4
A Matáv Csoport környezetvédelmi politikája	3.7, SO1
Környezetvédelmi stratégia	2.20, 2.21, 3.7
	3.7, 3.16, 3.17
MENEDZSMENTRENDSZEREK	
EFQM-modell	3.3, 3.4, 3.16, 3.17, 3.20
Minőségirányítás	3.3, 3.4, 3.16, 3.17, 3.20
Környezetközpontú irányítás	3.3, 3.4, 3.16, 3.17, 3.20

FEJEZET

GRI-INDIKÁTORKÓDOK

ÉRDEKELT FELEK	
Piaci érdekelt felek	2.9, 3.10, 3.11, 3.12, 3.13, 3.14, 3.15, 3.16
Nem piaci érdekelt felek	EC11, SO2, SO7, LA3, LA4, LA13, HR5
	2.9, 3.10, 3.11, 3.12, 3.13, 3.14, 3.15, 3.16
	EC11, SO2, SO7, LA3, LA4, LA13, HR5
	2.9, 3.10, 3.11, 3.12, 3.13, 3.14, 3.15, 3.16
	EC11, SO2, SO7, LA3, LA4, LA13, HR5
TEVÉKENYSÉGEK A FENNTARTHATÓ FEJLŐDÉS MEGKÖZELÍTÉSEINEK TÜKRÉBEN	
	3.4, 3.6, 3.13, 3.16, 3.17, 3.18, 3.19, EC1, EC3, EC5
	EN1, EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EN8, EN9, EN10, EN11, EN12, EN13, EN14, EN16, EN17, EN19, EN20, EN21, EN23, EN25, EN27, EN30, EN31, EN33, EN34, EN35
	LA3, LA4, LA5, LA6, LA7, LA8, LA9, LA10, LA11, LA12, LA13, LA14, LA15, LA16, LA17, HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8, SO1, SO4, EC10, PR1, PR2, PR3
	EC1, EC3, EC5
	LA3, LA4, LA5, LA6, LA7, LA8, LA9, LA10, LA11, LA12, LA13, LA14, LA15, LA16, LA17, HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8
	SO1, SO4, EC10, PR1, PR2, PR3
	LA3, LA4, LA5, LA6, LA7, LA8, LA9, LA10, LA11, LA12, LA13, LA14, LA15, LA16, LA17, HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR8
	SO1, SO4, EC10, PR1, PR2, PR3
	3.4, 3.6, 3.13, 3.16, 3.17, 3.18, 3.19, EN1, EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EN8, EN9, EN10, EN11, EN12, EN13, EN14, EN16, EN17, EN19, EN20, EN21, EN23, EN25, EN27, EN30, EN31, EN33, EN34, EN35

Bevezető



ELŐSZÓ

Első alkalommal készítettük el a Matáv Csoport fenntarthatósági jelentését. Tavaly még környezetvédelmi jelentést hoztunk nyilvánosságra, amely a Közép-Európai Környezetvédelmi Jelentések versenyén (CEERA) második helyezést ért el. Ma már azonban mindinkább a környezetvédelmet is magába foglaló fenntartható fejlődésre irányul a figyelem. Már környezetvédelmi politikánkban is vállaltuk, hogy a fenntarthatóság elveit szem előtt tartjuk, s tevékenységünk, eredményeink egyre inkább tükrözik e törekvésünket. A fenntarthatósági jelentésben magunk számára is leltárt készítettünk, s ennek alapján tűzhetjük ki a további feladatokat. A Matáv Csoport a fenntartható fejlődés három pillérét szem előtt tartva értékelte tevékenységét.

A gazdasági érdekek fontosságát nem kell hangsúlyozni a Matáv Csoport esetén, hiszen profit-orientált vállalat-együttesről van szó, amely üzleti sikereivel és piaci magatartásával természetesen befolyásolja a befektetők és a tőzsdék bizalmát.

2003-ban bevételünk 607,252 millió Ft volt, 2,8%-kal több mint az előző évben. A befektetők bizalmának erősítése érdekében a nemzetközi gyakorlatnak megfelelően folyamatosan fejlesztjük, és egyre átláthatóbbá tesszük vállalatirányítási rendszerünket. Erre irányuló erőfeszítéseinket legutóbb az Investor Relations Magazine jutalmazta a Közép-és Kelet-Európa legjobban irányított vállalatának járó díjjal.

Társadalmi felelősségvállalásunk fő területei a kultúra és a jóléti szféra. Vállalati kultúránknak, márkafilozófiánknak évek óta szerves része a társadalmi szerepvállalás. Úgy véljük, hogy ez is hozzájárul üzleti sikereinkhez és általános társadalmi elfogadottságunkhoz. A Matáv 10 év alatt a civil szféra fejlődésének egyik legjelentősebb vállalati támogatója

lett. Tavaly összességében mintegy 200 millió forintot juttattunk a civil szférának, az elmúlt három év során pedig több mint 400 non-profit szervezet tevékenységét, illetve fejlődését segítettük.

Társadalmi felelősségvállalásunk részeként támogatjuk a jövő generációját olyan közismert programokkal, mint a Mindentudás Egyeteme vagy a Rajtkő gyakornoki program. Ugyancsak nagy figyelmet fordítunk munkatársaink továbbképzésére, jólétére, munkájának elismerésére.

A fenntartható fejlődés elveinek gyakorlati megvalósítására tett erőfeszítéseink harmadik eleme a környezetvédelem. E területen a cégcsoport a közösen vállalt és 2003-ban publikált politika alapján működik. Mára – ahogy ebben a jelentésben számot adunk róla – e tevékenység első környezetvédelmi gyümölcsei is beérni látszanak. Javultak környezetvédelmi mutatóink, tagvállalataink és a természet-és környezetvédelemben érdekelt partnereink részvételével megszerveztük a VI. Környezetvédelmi kerekasztal-beszélgetést, belső hálózatunkon megjelent a közös környezetvédelmi honlap, és különböző tevékenységeket indítottunk a Csoportban rejlő lehetőségek kiaknázására.

Infokommunikációs cégcsoportként kivételes lehetőségek állnak előttünk a fenntartható fejlődés előmozdítására.

Az Európai Unióban működünk, meg kell felelnünk az uniós követelményeknek. Élen kell járnunk a versenyben, és szerepet kell vállalnunk hazánk méltó európai helytállásában. Ehhez járulunk hozzá azzal is, hogy követjük az Európai Unió fenntarthatósági stratégiáját.

Straub Elek

elnök-vezérigazgató

A JELENTÉSRŐL

A külső és belső igények alapján elérkezett az idő, hogy a fenntarthatóság irányelveinek megfelelően számoljon be a Matáv Csoport működéséről, tevékenységéről, eredményeiről. A jelentés tartalmi felépítése tehát lényegesen kiegészült a Global Reporting Initiative (GRI) 2002-ben publikált fenntarthatósági jelentés további mutatóival. További újdonság idén, hogy jelentésünket külső, független céggel auditáltatjuk – mely feladat elvégzésére a Deloitte került kiválasztásra – a hitelesség, valamint a jelentésben szereplő információk megbízhatóságának biztosítása érdekében. Az erről szóló tanúsítványt a „Tanúsítás” című fejezetben találják.

A Matáv Csoport méretéből, tevékenységéből fakadóan nagyon összetett vállalatgyűttes, ezért a jelentésben nehéz feladat az átláthatóság biztosítása. Mi ezt a minél strukturáltabb tartalommal igyekeztünk elérhetővé tenni. Így a jelentést a Matáv Csoport általános bemutatásával kezdjük, mind szerkezetileg, szervezetileg, mind pedig működésileg. A bemutatkozás után a különböző politikák, stratégiák, menedzsment rendszerek és érdekelt felek részletezése történik. Ezek megértése után már egyszerűbb értelmezni a tevékenységeket a fenntartható fejlődés megközelítéseinek tükrében,

amely már a három pillér szerint tagolja az eredményeket.

A gazdasági aspektusban részletezésre kerülnek a kulcsadatok és azok fejlődése az előző évben. Ezen adatok a Matáv éves jelentésében már publikálásra kerültek. A társadalmi aspektus néhány eleme is ott, más részei az EFQM önértékelési jelentésben olvashatók. A fenntarthatósági jelentésben ezt a fejezetet két részre kellett osztanunk, hiszen a társadalmi szerepvállaláson túl a cégcsoporton belüli, munkakörnyezet és foglalkoztatással kapcsolatos erőfeszítésekre és eredményekre is fókuszálunk.

A környezetvédelmi aspektusok kifejtése a tavalyi jelentés szerkezetének megfelelően történik.

A fentiekről, a 2003-as naptári évre vonatkozó, részletes információt olvashatnak tehát a Matáv Csoport első fenntarthatósági jelentésében.

Mint első ilyen dokumentum a környezetvédelmi jelentésből nőtte ki magát, és a Csoport Környezetvédelmi Koordinációs Osztály állította össze, természetesen az egyes felelős szervezetek és tagvállalatok szoros együttműködésével.

A jövőben a terjedelem csökkentése és a könnyebb kezelhetőség érdekében az itt szereplő fejezetek csak akkor kerülnek újra a jelentésbe, amennyiben azokban változás következik be.

Kiemelt fontosságúnak tartjuk a 2003. évre vonatkozóan a környezetvédelmen több esetben túlmutató, de a Környezetvédelmi Célrendszerbe foglaltak bemutatását a következő táblázatban, amely egyértelműen igazolja közös vállalásaink érdekében történő teljesítéseinket. A célok között találhatóak még meg nem kezdett tevékenység, a Csoport szinten történő termékfejlesztési folyamatba illesztett környezetvédelmi elemzés, amelynek határideje 2006, amire 2003-ban nem került sor. Lezárt, illetve folyamatba épített eredmények a Csoport környezetvédelmi jelentés publikálása, a környezetvédelmi kerekasztal-beszélgetés megrendezése, a Csoport környezetvédelmi intranet oldal kialakítása, a Csoport-szintű környezetvédelmi koordinációs szervezet működtetése, az európai ismertség megszerzése az ETNO-ban történő szerepvállalások révén. A környezeti terhelést csökkentő eredmények terén teljesített célok: a veszélyes hulladék csökkentése, a szelektív hulladékgyűjtés továbbfejlesztése, a számlázás során felhasznált papírmennyiség csökkentése, a telefonkönyv visszagyűjtésének növelése, az audio- és videokonferencia alkalmazás növelése, a kombinált megújuló energiaforrás alkalmazása, az olajtartályok duplafalúsítása, a közös torony infrastruktúra használat növelése.

VEZETŐ KELET-KÖZÉP-EURÓPAI POZÍCIÓ MEGTARTÁSA ÉRDEKÉBEN

KOMMUNIKÁCIÓ (CÉLCSOPORTOKRA, KOMMUNIKÁCIÓS TERV ALAPJÁN)			
Éves környezetvédelmi jelentés publikálása	Folyamatos	+	A 2002. évről szóló Csoport környezetvédelmi jelentés CEERA 2. díjat nyerte el
Fenntarthatósági jelentés elkészítése	2006 > Foly.	>	Előrehozva, várhatóan 2004-ben teljesül
Környezetvédelmi fórumok, intranet, stb.	Folyamatos	+	
VI. Környezetvédelmi kerekasztal-beszélgetés	2003	+	2003 februárban teljesült
Csoport környezetvédelmi belső honlap	2003	+	Teljesült, frissítése folyamatos
EMF kommunikációs terv kidolgozása	2004	+	T-Mobile 2003. év végére teljesítette, elfogadás: 2004
SZERVEZET			
Csoportszintű környezetvédelmi koordinációs szervezet működtetése	Folyamatos	+	Csoport környezetvédelmi virtuális szervezet, a tagvállalatokkal negyedévente ülésezik
Csoporttagok környezetvédelmi felelősségi köreinek szervezeteinek kialakítása, működtetése	2004 > Foly.	>	Kész: T-Mobile, Emitel Folyamatban: EPT, MatávCom, Axelero, Egertel, MatávkábelTV
Jelentős hatással rendelkező szervezeteknél ISO 14001 szerinti irányítási rendszer bevezetése	2006	>	2003-ban: beszerzési és szállítási terület ISO 14001 tanúsítása teljesült
Célérték: 2003-ban szállítási és beszerzési terület			
KörTe (Környezetvédelmi Tervezési és Nyilvántartási) rendszer alkalmazásának Csoportszintű kiterjesztése	2006	>	A KörTe fejlesztési feladatok szűkítésre kerültek
NEMZETKÖZI EGYÜTTMŰKÖDÉS			
Európai ismertség megszerzése az ETNO révén	Folyamatos	+	I. Európai Távközlés és Fenntarthatóság Konferencia javaslata 2003-ban elfogadásra került. 2004 év végén a Matáv vendéglátásával kerül megrendezésre
EU DG11 projekt menedzselése az ETNO-ban az infokommunikáció pozitív és negatív környezeti hatásainak, a távközlési cégek elkötelezettségének bizonyítása érdekében	2005	>	A projektet a Matáv irányítja
Más közép-európai DT-Csoport cégek támogatása, Matáv tagvállalatok felzárkóztatása	Folyamatos	>	A tagvállalatokkal a környezetvédelmi kapcsolattartás folyamatos

Jelmagyarázat: + teljesült, rendszeres, folyamatos | > teljesítés megkezdődött | ∅ teljesítése még nem kezdődött meg

MŰKÖDÉSÜNKBŐL SZÁRMAZÓ KÖRNYEZETI TERHELÉSÜNK CSÖKKENTÉSE

BESZERZÉS			
Beszerezéseknél környezetvédelmi feltételek, irányelvek megadása	2005 > Foly.	>	A szempontrendszer kidolgozása megkezdődött
HULLADÉKGAZDÁLKODÁS			
Komplex hulladékgazdálkodás kialakítása	2005 > Foly.	>	A terv kidolgozása megkezdődött
Veszélyes hulladék Veszélyes hulladékok keletkezésének csökkentése Célérték: 2000. bázis évhez képest a veszélyes hulladék keletkezésének 2004-ig 3%-al történő csökkentése	2004	+	A mennyiség megadott értéket a célkitűzéskor megadott várakozást jóval felülmúlta
Visszagyűjtött mobil előfizetői akkumulátorok Célérték: Az előző évi 2002-es értékhez képest javulás	2003	+	A visszagyűjtött mennyiség 400%-al nőtt az előző évhez képest. A begyűjtött akkumulátorok újrahasznosításának feltételei biztosításra kerültek
Papírhulladék, kommunális hulladék, papír-felhasználás csökkentése A szelektív gyűjtés és újrahasznosítás továbbfejlesztése Célérték: szelektív papírhulladék gyűjtők köre 2003-ban újabb két tagvállalattal nőjön	2003	+	A papírfelhasználás a 2002. évhez képest 17%-kal csökkent A szelektív papírhulladék mennyisége nőtt 183%-kal A T-Mobile bevezette és működteti a teljes szelektív hulladékgyűjtést Három új tagvállalat vezette be a szelektív papírhulladék gyűjtést: MakTel, MatávkábelTV és Emitel
Az elektronikus számlázás, illetve a kétoldalas számlanyomtatással a papíralapú ügyfélszámlák csökkentése Célérték: 20%-os papírfelhasználás csökkentés a 2000. évhez képest 2004-ig	2004	+	A Matáv Rt.-nél a kétoldalas számlázás bevezetésének köszönhetően a felhasznált ív papír mennyisége 45%-kal csökkent
Telefonkönyv visszagyűjtés megduplázása 2002. évhez képest	2003	+	A telefonkönyvek visszagyűjtése a 2002. évhez képest 170%-kal növekedett

Jelmagyarázat: + teljesült, rendszeres, folyamatos | > teljesítés megkezdődött | Ø teljesítése még nem kezdődött meg



MŰKÖDÉSÜNKBŐL SZÁRMAZÓ KÖRNYEZETI TERHELÉSÜNK CSÖKKENTÉSE

ENERGIARACIONALIZÁLÁS			
Utazást helyettesítő megoldások bevezetése, alkalmazása	Folyamatos	>	A Matáv Rt.-n és T-Mobile-on belül működik
Audio- és videokonferencia alkalmazások növelése, népszerűsítése	2003	+	304 976 km utazás került kiváltásra 2003-ban, ami több mint 9%-os növekedést mutat
Kombinált, megújuló energiaforrások alkalmazása, vizsgálata Magyarsarlóson kombinált napelem-szélgenerátor alkalmazás	Folyamatos	+	Megfigyelése, alkalmazhatósági elemzése a megfigyelőrendszerek telepítése is megtörtént A kísérleti üzemeltetés eredményeinek kiértékelése 2004. év végén várható
EGYÉB KÖRNYEZETI TERHELÉSEK MINIMALIZÁLÁSA			
Környezeti terhelés csökkentés területeinek meghatározása, irányelv kidolgozása, elfogadása	2004	>	Az irányelv kidolgozása megtörtént, annak szabályozásba történő illesztése 2004-ben várható
A működtetett távközlési hálózat optimalizálása	Folyamatos	>	
Olajtartályok duplafalúsítása	2003	+	A munkálatok 32 olajtartály esetében megkezdődtek
Célérték: 20 db földalatti olajtartály felújítási munkáinak megkezdése			
További törekvés közös torony infrastruktúrák használatára	2003	+	Magyarországi viszonylatban a T-Mobile Magyarország Rt. 73%-ról 76%-ra növelte a közösen használt toronyok arányát a 2002. évhez képest
Célérték: a közös használatú tornyok arányának további 2%-kal történő növelése			

TERMÉKEINKBŐL, SZOLGÁLTATÁSAINKBÓL SZÁRMAZÓ ELŐNYÖK KIHASZNÁLÁSA

Kidolgozott környezeti hatás elemzési módszerek bevezetése a termékfejlesztési folyamatba csoportszinten	2006	∅	Egyelőre Matáv Rt. szinten működik
Infokommunikációs rendszerek megvalósítása a környezet- és a természetvédelem területén	Folyamatos	>	2003-ban nem jelentkezett ilyen jellegű igény, de bemutatókat szervezünk az ismertetésre

Jelmagyarázat: + teljesült, rendszeres, folyamatos | > teljesítés megkezdődött | ∅ teljesítése még nem kezdődött meg

Jelentésünket a mára már hagyományossá vált módszer szerint idén is az interneten publikáljuk, illetve a konferencián történő megjelenés végett néhány darabszámban CD-n, ezzel is visszafogva a papírfelhasználást.

A Csoportszintű környezetvédelmi működés, bár csak 2002. év végén kezdődött meg, mégis 2004-ben, az első fenntarthatósági jelentés publikálásakor már

érezzük az igényt, hogy tovább lépünk, hogy a környezetvédelmi eredményeken túl, azokat folytatva, felvállaljuk a fenntarthatóság irányelveinek még határozottabb követését.

Társadalmi felelősségvállalást mutató, meghatározó gazdasági szereplő és innovatív infokommunikációs vállalatcsoportként fel kell vállalnunk a jövő generációinak érdekeit képviselő célokat, amelyhez

az irányvonalakat a következő évben meghatározzuk és arról a jövő évi jelentésünkben számot is kívánunk adni.

A továbbiakban is szívesen vesszük észrevételeiket (e-mail: kornyezetvedelem@ln.matav.hu), amelyekre minden esetben reagálunk.



Peter Janeck

Műszaki vezérigazgató-helyettes

Szomolányi Katalin

Csoport környezetvédelmi koordinációs osztály

A Matáv Csoport

BEMUTATKOZÁS

A Matáv Magyarország legnagyobb távközlési szolgáltatója. A távbeszélő-, adatátviteli és értéknövelt szolgáltatások széles körét nyújtja, és leányvállalatai révén Magyarország vezető mobiltávközlési és internetszolgáltatója. A Matáv többségi részesedéssel rendelkezik a MakTelt – Macedónia kizárólagos vezetékes és vezetőkommunikációs szolgáltatóját – irányító Stonebridge Communications AD-ben. A Matáv többségi részvényese a MagyarCom, a Deutsche Telekom AG tulajdona (59,21%), míg a részvények 40,79%-a nyilvános forgalomban van.

Az 1991-ben alapított Matáv Rt.-t 1993-ban privatizálták. A Matáv-részvények hazai és nemzetközi tőzsdei bevezetésére Budapesten és New Yorkban került sor 1997-ben. A gyors ütemű, töretlenül folytatódó növekedésével jelentős értéket teremtett az ügyfelek milliói és a részvényesek számára.

A Matáv ma a közép- és kelet-európai régió egyik legfejlettebb és legeredményesebb vállalata, nemzetközi szinten is vonzó piaci szereplő. Korszerű távközlési szolgáltató, amely szinte minden kommunikációs igény kielégítésére képes, kiaknázva a vezetékes–mobil konvergencia és az IP-technológia lehetőségeit is.

A 2001-es piaci liberalizációt követően a Matáv Csoport a magyar távközlési iparág meghatározó és stabil részének bizonyult. A Csoporton belül négy üzletág képezi a működés alapját: Lakossági Szolgáltatások, Üzleti Megoldások, Internet és Mobil. A Matáv Csoport piacvezető pozícióban van mindegyik üzleti területén.

A vezetékes vonalak száma több mint 2,9 millió. A hálózat mintegy 90%-a digitalizált, a korszerű ISDN-fővonalak aránya pedig közel 19%-os. A szélessávú ADSL-csatlakozások száma 2003 végére meghaladta a 100 ezret, és gyorsan növekszik. A mobiltelefon-ügyfelek száma túllépte a 3,7 milliót, az internet-előfizetők száma 210 ezerre, a kábeltévé-előfizetők pedig 362 ezerre nőtt 2003 második felében.



A Matáv többségi tulajdonnal vagy jelentős érdekeltségekkel rendelkezik számos leányvállalatban. A Matáv Csoporthoz tartozó jelentősebb cégek a következők:

Lakossági Szolgáltatások

Egertel Rt.
Emitel Rt.
EPT Rt.
Investel Rt.
MatávkábelTV Kft.

Üzleti Megoldások

BCN Kft.
Cardnet Rt.
CompArgo Kft.
MatávCom Kft.
X-Byte Kft.

Internet

Axelero Internet Rt.
Marketline Rt.
ROMbrandt Kft.

Mobil

T-Mobile Magyarország Rt.
Promokom Rt.

Nemzetközi (Macedónia)

Makedonski Telekomunikacii AD (MakTel)
MobiMak AD

További társult és vegyesvállalatok

Hunsat Rt.
Magyar RTL Rt.
Tele-Data Kft.

CÉGTÖRTÉNET

1989. december 31-én a Magyar Posta három részre szakadt. Létrejött az önálló postai, műsorszóró és távközlési vállalat, s ezzel megkezdődött a hírközlési szektor újrastukturálásának folyamata.

1991. december 31-én a korábbi állami vállalat jogutódjaként megalakult a Matáv Magyar Távközlési Részvénytársaság. A vállalat 1993 végéig 100%-os állami tulajdonban maradt.

1993. július 1-jén hatályba lépett a távközlési törvény, amely a szolgáltatásokat két kategóriába sorolta: koncessziós szolgáltatásnak minősítette a közcélú távbeszélő-, a mobiltelefon-, valamint a közcélú személyhívó-szolgáltatást. A törvényi háttér megteremtésével lehetőség nyílt a Matáv privatizációs tenderének kiírására, amely az országos távbeszélő-koncessziós jog megszerzésére és a Matáv részvényeinek megvásárlására egyaránt vonatkozott. Az 1993. december 22-én megkötött szerződések értelmében a Deutsche Telekom és az Ameritech International távközlési vállalatokból álló MagyarCom Holding GmbH konzorcium – 875 millió dolláros vételár ellenében – a Matávra kötelezően átruházott országos telefonkoncesszióknak és a megnövelt alaptőke 30,1%-ának tulajdonosává vált.

1994 februárjában kihirdették a területi koncessziós pályázat eredményét, és létrejöttek a helyi koncessziós társaságok. A Matáv koncessziós szolgáltatási területe 36 primer körzetre terjed ki, ezekben helyi távbeszélő-szolgáltatást nyújt a vállalat. A Matáv koncessziós szolgáltatási területe Magyarország területének mintegy 70%-át és a lakosság 72%-át fedi le.

A Matáv privatizációjának második fordulójában a MagyarCom a Matáv többségi tulajdonosává vált, az 1995. december 22-én aláírt szerződés értelmében a konzorciumot alkotó két vállalat tulajdonrésze 852 millió dollár vételár ellenében 67,3%-ra emelkedett. A Matáv privatizációja – a két forduló együttes értéke alapján – a közép- és kelet-európai térség eddigi legnagyobb privatizációja volt, egyben a legnagyobb külföldi beruházás Magyarországon.

1997. november 14-én Budapesten és New Yorkban egyidejűleg megkezdődött a Matáv-részvények kereskedése. A magánosítás harmadik lépéseként a vállalat részvényeinek 26,3%-át hozták forgalomba, ez volt az addigi legnagyobb magyarországi részvényjegyzés. Ezzel a Matáv lett az első közép-európai cég, amelynek papírjait a New York-i tőzsdén jegyzik.

1999 tavaszán az ÁPV Rt. értékesítette a magyar állam utolsó, 5,75%-os részvénycsomagját. Az állam továbbra is rendelkezik az Aranyrészvénnyel. 2000. július 3-án bejelentették, hogy az SBC és a Deutsche Telekom közötti részvényesi megállapodásnak megfelelően a Deutsche Telekom megvásárolja az SBC-nek a MagyarComban meglévő

50%-os részesedését. A MagyarCom tulajdonosi szerkezetében történt változás következtében a Deutsche Telekom Matáv-beli tulajdona 59,21%-ra növekszik, a fennmaradó 40,79% közkézhányad, míg az Aranyrészvény a magyar állam tulajdonát képezi. A Matáv vezette konzorcium 2001 januárjában megvásárolta Macedónia nemzeti távközlési cége, a Makedonski Telekomunikacii (MakTel) többségi tulajdonrészét, így a MakTel is a Csoport konszolidált leányvállalata lett. A MakTel megvásárlása lehetőséget teremtett arra, hogy a Matáv nemzetközi távközlési vállalatcsoporttá váljon. A földrajzi terjeszkedési stratégia további lépéseként a Matáv megvásárolta az Emitel Rt. maradék 50%-os tulajdonrészét, és az Emitel 2001 júliusában kizárólagos Matáv-tulajdonba került mint konszolidált leányvállalat. Az Emitel a dél-alföldi régióban van jelen lakossági és üzleti telekommunikációs szolgáltatásaival. A Matáv 2001 decemberében a Deutsche Telekommal lezárta azt a tranzakciót, amellyel megszerezte a Westel és a Westel 0660 fennmaradó 49%-át. Az időközben T-Mobile nevet felvevő cég kiváló működése, valamint a Mobil Üzletág

növekvő súlya jelentős hozzájárulás a Matáv Csoport sikerességéhez.

2001-től a Matáv a telefonálási szokásokhoz alkalmazkodva kínált olyan díj- és szolgáltatáscsomagokat, amelyek a lakossági és üzleti előfizetők igényeihez igazodnak. 2002-től új kedvezményes csomagokat vezetett be az internetezőknél.

2001. december 23. volt a magyar távközlési piac teljes liberalizációjának hivatalos időpontja. A vezetékes telefónia volt a távközlés utolsó szegmense, amelyben sor került a piacnyitásra. A Matáv kedvező helyzetből startolt a liberalizáció első évében. A Csoport vállalatai vezető pozíciót harcoltak ki a mobiltelefon-, internet- és üzleti adatkommunikációs piacon. A vezetékes telefonpiacon 80% feletti volt a Matáv Csoport (Matáv és Emitel) részesedése.

A 2000 decemberében bejelentett szerkezetátalakítás eredményeként 2001 végén elfogadták a Csoport új irányítási struktúráját, amely a stratégiai célok megvalósítását és a sikeres üzleti tevékenységet szolgálja a hatékony működés biztosításával.

A 2002 januárjától bevezetett új struktúra a Matáv Csoport négy stratégiai területére épül, ez a négy

üzleti terület képezi a működés alapját:

- Lakossági Szolgáltatások
- Üzleti Megoldások
- Internet
- Mobil

A Matáv Csoport 2002 decemberében az SGS (Société Générale de Surveillance SA), a világ legnagyobb független minőségellenőrző és -tanúsító testülete által tanúsított csoportszintű ISO 9001:2000 szerinti tanúsítást szerzett.

2003 decemberében jelentette be a Matáv az egy évvel korábban kitűzött cél elérését: a 100 ezredik ADSL-csatlakozás bekapcsolását. Az év során megháromszorozták az ADSL-szolgáltatással ellátott helységek számát: 175 településre jutott el a szolgáltatás, ezeken él a lakosság 80%-a. A Matáv Csoport minden tekintetben meg kíván felelni az Európai Unió követelményeinek, ezért már Magyarország 2004. májusi EU-csatlakozását megelőző időszakban felkészült az EU színvonalához való igazodásra a szolgáltatásokban, az árképzésben, az ügyfélkezelésben és a belső folyamatokban.



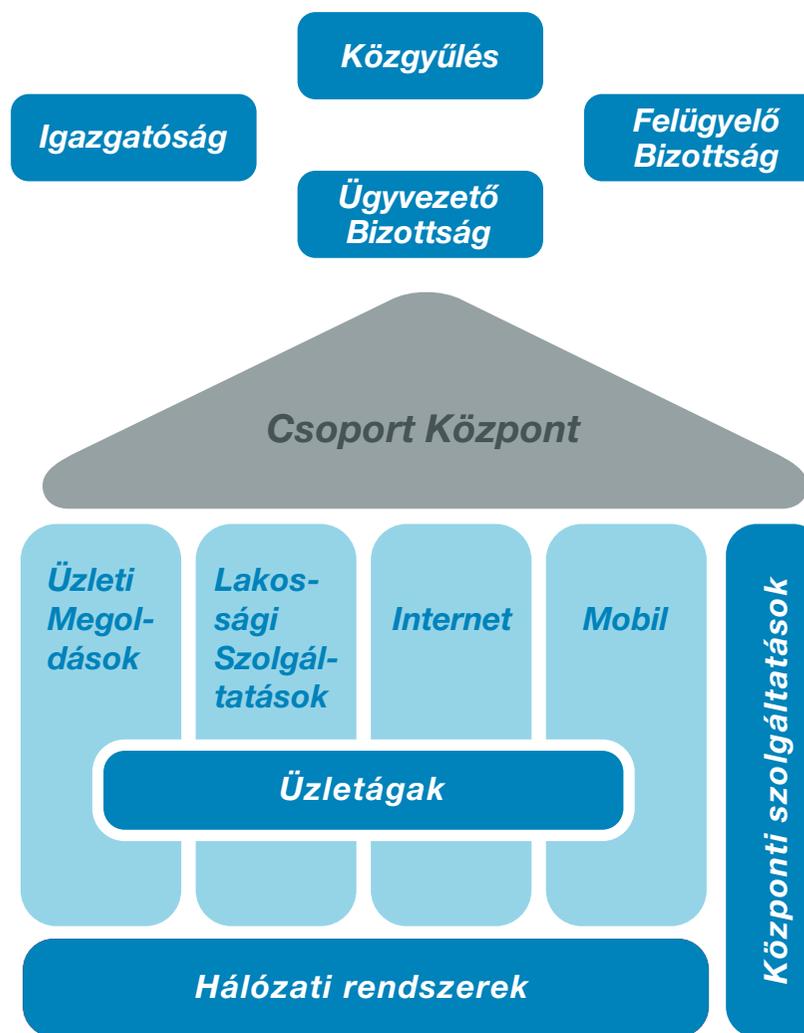
TULAJDONOSI SZERKEZET

A Matáv fő részvénytulajdonosai 2003. december 31-én

	az Aranyrészvény birtokosa
Magyar Állam	
MagyarCom Holding GmbH (a Deutsche Telekom AG tulajdona)	59,21%
Nyilvános forgalomban	40,32%
Visszavásárolt saját részvény	0,47%



A Matáv Csoport szervezeti modellje



A MATÁV CSOPORT SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE

A MATÁV CSOPORT ÜZLETÁGAI

ÜZLETI MEGOLDÁSOK

Vezető pozíció az üzleti kommunikációs piacon

A Matáv Csoport piaci részesedése: 61%

- Üzleti adatkommunikáció teljes skálán: bérelt vonalak, hálózatintegráció, IP-termékek
- Rendszerintegráció és infokommunikációs megoldások
- Hat új üzleti megoldáscsomag bevezetése
- Új piacok és szolgáltatások: informatikai és távközlési outsourcing
- Nemzetközi tevékenység: GEANT, T-Systems-együttműködések

LAKOSSÁGI SZOLGÁLTATÁSOK

Vezető pozíció a vezetékes telefonpiacon

A Matáv Csoport piaci részesedése: 81%

- 2,9 millió vezetékes vonal, ebből 18,3% ISDN
- Szélessávú kapacitás intenzív növelése: 104 ezer ADSL-, 362 ezer kábeltelevíziós ügyfél
- Innovatív árak: 1,4 millió ügyfél választott díjcsomagot

- Innovatív díjcsomagok: Felező, XL, Csevegő-díj 50%-a internetezésre
- Innovatív internetezés: Nyílt Internet, EasyNet Plusz, Múhold DSL

INTERNET

Axelero Internet Rt.

Vezető pozíció az internetes piacon

A Matáv Csoport piaci részesedése: 44%

- 211 ezer előfizető, 40,5%-os bővülés
- Vezető pozíció a lakossági, a vállalati és az online tartalom piacon
- 78 ezer internetelőfizető széles sávon (37%), 4-szeres bővülés
- Telefon- és internetdíj egyben (Kombi NetQuick, Kombi 15, 40, 100)
- [origo] a vezető hírportál: napi 10 milliós oldalletöltési rekord

MOBIL

T-Mobile Magyarország Rt.

Vezető pozíció a mobilpiacon

A Matáv Csoport piaci részesedése: 47,4%

- 3,8 millió ügyfél, 10,7%-os bővülés
- Új díjcsomagok és hűségprogramok: Aranykártya, M-díjcsomagok, Domino Nap
- Innovatív mobil-adatátvitel: GPRS Múhold-Net, EDGE

- Mobilinternet és multimédia: kereskedelmi WLAN, 777mobil
- Új értékknövelt szolgáltatások: SMSmondó, infoMMS, MMS képeslap

NEMZETKÖZI TEVÉKENYSÉG

Délkelet-Európa legsikeresebb befektetése

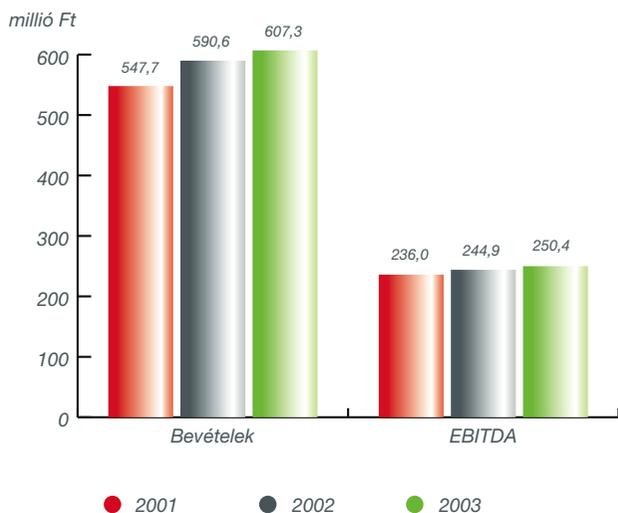
MakTel – Makedonski Telekomunikacii

A Matáv Csoport nemzetközi tagvállalata, a MakTel 2003-ban kiváló eredményeket produkált. A vezetékes vonalak száma több mint 619 ezerre nőtt, ezen belül az ISDN-csatornák száma jelentős mértékben, 54,5%-kal közel 35 ezerre emelkedett. A MobiMak mobilszolgáltató ügyfeleinek száma továbbra is rendkívül dinamikus, 43%-kal bővült, megközelítve az 524 ezret. A MakTel mobilpiaci részesedése 2003 végén 86% volt. Az internet-előfizetők száma 49 ezerre nőtt 2003-ban, ami éves szinten több mint 43%-os emelkedésnek felel meg. Út a sikerhez: a MakTel változásmenedzsment- és kultúraváltási programja.

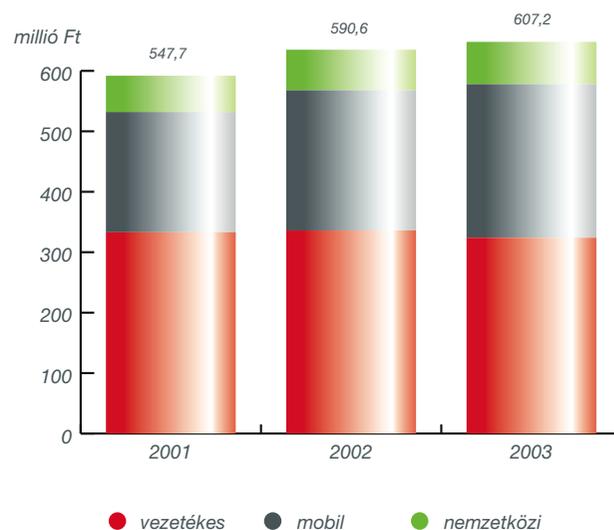
A MATÁV CSOPORT GAZDASÁGI ÉS MŰKÖDÉSI KULCSADATAI



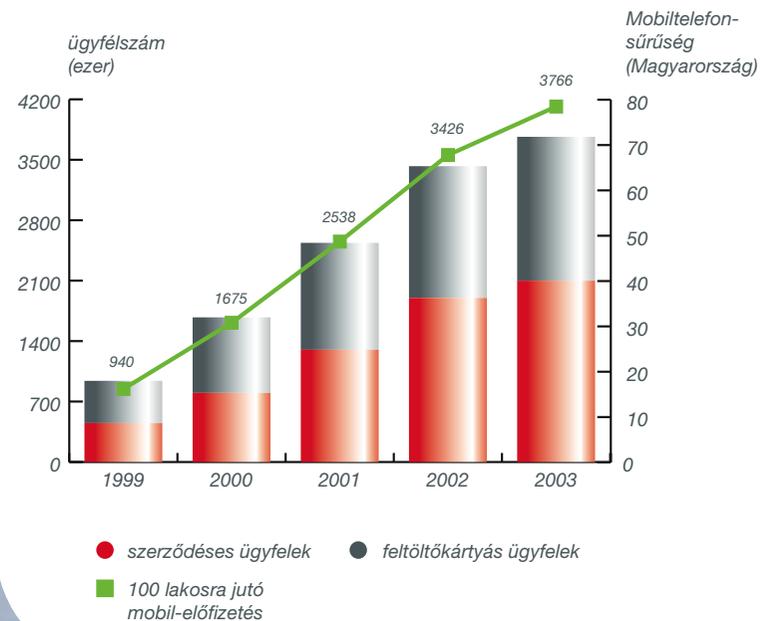
**Matáv Csoport: Bevételelnövekedés
2003-ban**



**Az üzleti szegmensek hozzájárulása
a bevételekhez**

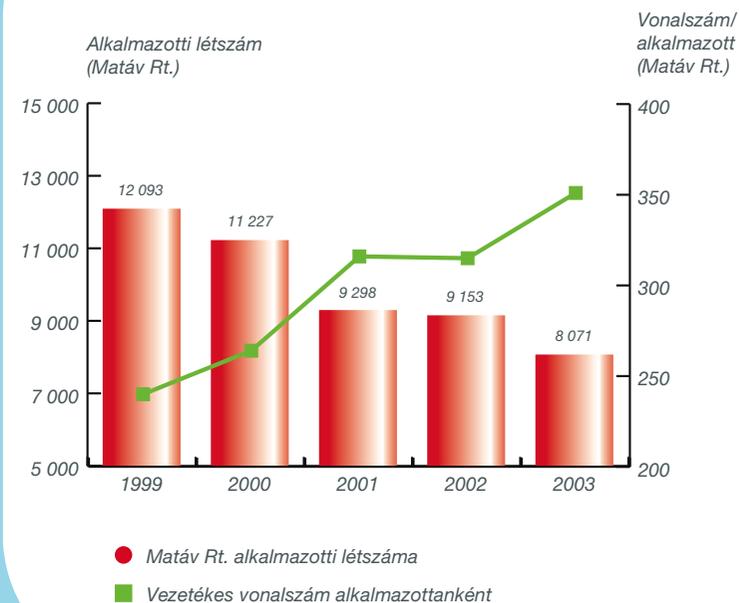


Mobilszemens: A növekedés motorja



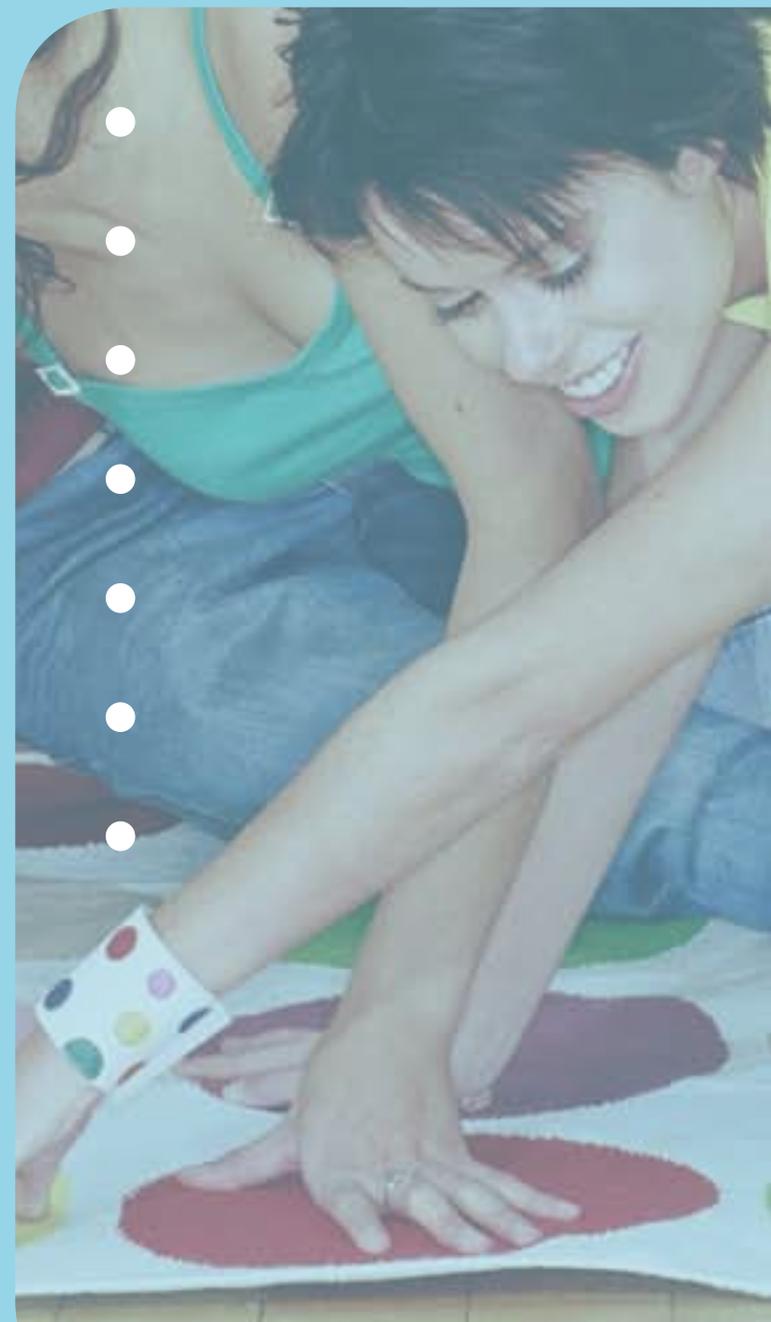
	2002. dec. 31.	2003. dec. 31.	Változás (%)
Bekapcsolt vezetékes vonalak:			
Egyéni	2 055 338	2 012 672	(2,1)
Üzleti	282 406	261 642	(7,4)
Nyilvános	33 316	28 799	(13,6)
ISDN-fővonalak (B csatorna)	511 326	527 728	3,2
Vezetékes vonalak száma összesen (Matáv Rt.)	2 882 386	2 830 841	(1,8)
Vezetékes vonalak ISDN-nel együtt, Emitel			
Vezetékes vonalak ISDN-nel együtt, Emitel	79 460	78 638	(1,0)
Vezetékes vonalak ISDN-nel együtt, MakTel			
Vezetékes vonalak ISDN-nel együtt, MakTel	594 213	619 236	4,2
A hálózat digitalizáltsága ISDN-nel együtt			
Vezetékes vonalsűrűség (Matáv szolgáltatási terület, db/100 lakos)	38,4	37,7	n.a.
Csoportalkalmazottak száma (záró)			
Vezetékes hálózati alkalmazottak száma (záró, Matáv Rt.)	9 153	8 071	(11,8)
Vezetékes vonalszám alkalmazottanként (Matáv Rt.)	315	351	11,4
T-Mobile Magyarország ügyfelek száma			
T-Mobile Magyarország ügyfelek száma	3 402 788	3 766 274	10,7
Westel 0660 ügyfelek száma			
Westel 0660 ügyfelek száma	23 345	0	(100,0)
Mobiltelefon-ügyfelek száma összesen			
Mobiltelefon-ügyfelek száma összesen	3 426 133	3 766 274	9,9
Mobiltelefon-ügyfelek száma, MakTel			
Mobiltelefon-ügyfelek száma, MakTel	366 348	523 664	42,9
Mobiltelefon-ellátottság			
Mobiltelefon-ellátottság (Magyarország, db/100 lakos)	67,8	78,5	n.a.

Vezetékes szegmens: Javuló hatékonyság



	2002. dec. 31.	2003. dec. 31.	Változás (%)
Internetelőfizetők száma	149 962	210 680	40,5
Internetelőfizetők száma, MakTel	34 222	49 040	43,3
Kábeltelevízió-előfizetők száma	338 625	362 366	7,0
Menedzselt bérelt vonalak száma (Flex-Com)*	12 716	11 480	n.a.
Belföldi forgalom (1000 perc)	8 820 201	7 958 292	(9,8)
Nemzetközi kimenő forgalom (1000 perc)	150 999	138 485	(8,3)
Belföldi forgalom, Emitel (1000 perc)	179 670	152 614	(15,1)
Nemzetközi kimenő forgalom, Emitel (1000 perc)	2 545	2 253	(11,5)
Egy előfizetőre jutó havi forgalom, T-Mobile (perc)	118	114	(3,4)
Egy előfizetőre jutó havi árbevétel, T-Mobile (Ft)	5 732	5 261	(8,2)

*A Flex-Com összeköttetések számának forrása 2003. január 1-jétől a számlázási rendszer, a korábbi műszaki nyilvántartó rendszer helyett. Ennek következtében a 2003. január 1. előtti és utáni adatok nem összehasonlíthatóak.



A MATÁV CSOPORT FELSŐVEZETÉSE

ÜGYVEZETŐ BIZOTTSÁG

STRAUB ELEK

elnök-vezérigazgató, az Ügyvezető Bizottság elnöke

DR. KLAUS HARTMANN

gazdasági vezérigazgató-helyettes, az Ügyvezető Bizottság elnökhelyettese

DR. PÁSZTORY TAMÁS

emberi erőforrás és jogi vezérigazgató-helyettes

BODNÁR LÁSZLÓ

szolgáltatási és logisztikai vezérigazgató-helyettes

MANFRED OHL

műszaki vezérigazgató-helyettes, Hálózati Rendszerek Üzletág, a környezetvédelem kérdéseiről felelős felsővezető (2004. 05. 01-jéig)

PETER JANECK

műszaki vezérigazgató-helyettes, Hálózati Rendszerek Üzletág, a környezetvédelem kérdéseiről felelős felsővezető (2004. 07. 27-től)

TANKÓ ZOLTÁN

vezérigazgató-helyettes, Üzleti Megoldások Üzletág

CHRISTOPHER MATTHEISEN

vezérigazgató-helyettes, Lakossági Szolgáltatások Üzletág

SIMÓ GYÖRGY

vezérigazgató, Axelero Internet

SUGÁR ANDRÁS

vezérigazgató, T-Mobile

BALOGH ANDRÁS

központi stratégiai igazgató, az Ügyvezető Bizottság állandó meghívott tagja

A Matáv Csoport felsővezetésének két tagja, az elnök-vezérigazgató és a gazdasági vezérigazgató-helyettes az Igazgatóságnak is tagjai. A Felügyelő Bizottság tagjai függetlenek az Igazgatóságtól.¹

A MATÁV IGAZGATÓSÁGA

STRAUB ELEK

A Matáv vezérigazgatója 1995 júliusától, az Ügyvezető Bizottság elnöke 2000 novemberétől.

A Matáv Igazgatóságának tagja 1995. június 7. óta, az Igazgatóság elnöke 1996. január 31. óta.

DR. FÖLDESI ISTVÁN

Az Igazgatóság tagja 1994. december 13-tól 1999. április 28-ig, az Igazgatóság elnöke volt 1994–96-ban. A Matáv Igazgatóságának tagja 2003. április 25. óta.

JAN GELDMACHER

A Matáv Igazgatóságának tagja 2002. április 26.–2004. április 28.

MICHAEL GÜNTHER

A Matáv Igazgatóságának tagja 2002. április 26. óta.

DR. KLAUS HARTMANN

2000 novemberétől a Matáv gazdasági vezérigazgató-helyettese, az Ügyvezető Bizottság elnökhelyettese. A Matáv Igazgatóságának tagja 2000. október 27. óta.

HORST HERMANN

A Matáv Igazgatóságának tagja 2003. április 25. óta.

DR. PATAI MIHÁLY

A Matáv Igazgatóságának tagja 1998. április 28. óta.

DR. RALPH RENTSCHLER

2002–2003-ban a Matáv Felügyelő Bizottságának tagja volt. A Matáv Igazgatóságának tagja 2003. április 25. óta.

DR. CSÁNYI SÁNDOR

aki 2000. április 27. óta volt az Igazgatóság tagja, s akit 2003. április 25-én újraválasztottak, 2003. november 26-ai hatállyal lemondott igazgatósági tagságáról.

ACHIM BERG

A Matáv Igazgatóságának tagja 2004. április 28. óta.

¹ A Budapesti Értéktőzsde Részvénytársaság Ajánlása 1.5.2. pontja alapján a függetlennek minősülő igazgatósági tagok aránya az Igazgatóság teljes létszámára vetítve 77%.
A Budapesti Értéktőzsde Részvénytársaság Ajánlása 1.5.5. pontja alapján a függetlennek minősülő felügyelőbizottsági tagok aránya a Felügyelő Bizottság teljes létszámára vetítve 66%.

DR. SURÁNYI GYÖRGY

A Matáv Igazgatóságának tagja 2004. április 28. óta.

A MATÁV FELÜGYELŐ BIZOTTSÁGA

DR. PAP LÁSZLÓ elnök

BÖHM GÉZA

CSIZMADIA ATTILA

ARNE FREUND

WOLFGANG HAUPTMANN

KADLÓT GELLÉRT

JOACHIM KREGEL

DR. KLAUS NITSCHKE

VERMES PÉTER

A VÁLLALAT IRÁNYÍTÁSA

A társaság saját felelős vállalatirányítási kódexszel rendelkezik, melynek elemei az Alapszabály és az – ehhez kapcsolódó – Igazgatóság módosított, egységes szerkezetű ügyrendje, valamint a Felügyelő Bizottság ügyrendje.

Az Igazgatóság ügyrendje rendelkezik az Alapszabályban foglalt feladatok végrehajtásáról, többek között az irányítási és üzletmenettel kapcsolatos kérdésekről, a pénzügyi és üzletpolitikai kérdésekről, az Ügyvezető Bizottság létrehozásáról, a munkáltatói jogok gyakorlásáról, emellett a szervezet átalakítási és a Szervezeti és működési szabályzattal (SZMSZ) kapcsolatos kérdésekről, mint a Csoport irányítási rendjének meg-

határozása, az SZMSZ alapkötetének elfogadása, a funkcionális vezérigazgatói pozíciók és jogkörök meghatározása. Ezeken a kérdéseken kívül a tőke-, és pénzmozgással, a tárgyi eszközökkel, a társaság-alapítással és befektetésekkel, a leányvállalatokkal, a stratégiai és üzleti tervezéssel, a vezetőkhoz köthető munkáltatói jogokkal kapcsolatos kérdésekről, jogsultságokról is rendelkezik.

A magyar törvények szerint az Igazgatóság felelős a társaság irányításáért, és dönt minden olyan kérdésben, melyben a részvényeseknek nincsen kizárólagos hatáskörük. Az Igazgatóság évente jelentést készít a részvényeseknek az éves rendes közgyűlésre, negyedévente pedig a Felügyelő Bizottságnak a társaság gazdálkodásáról, vagyonáról és üzletpolitikájáról.

A társaság Alapszabályában a közgyűlés úgy rendelkezett, hogy az Igazgatóság legalább 6, de legfeljebb 11 tagból áll, akiket a közgyűlés három éves időszakra választ. A jelenlegi tagok közül egyet az Alapszabályban írottaknak megfelelően a B részvényes jelölt; hat tagot a MagyarCom és kettőt a társaság egyéb részvényesei javaslatára választott a közgyűlés. Az Igazgatóság üléseit évente legalább négy alkalommal tartja. Az Igazgatóság ülése akkor határozatképes, ha azon legalább hat igazgatósági tag jelen van. Minden igazgatósági tagnak egy szavazata van. Az Igazgatóság határozatainak meghozatalához egyszerű többség szükséges. A Felügyelő Bizottság ellenőrzi a társaság ügyvezetését, és biztosítja, hogy a társaság eleget tesz

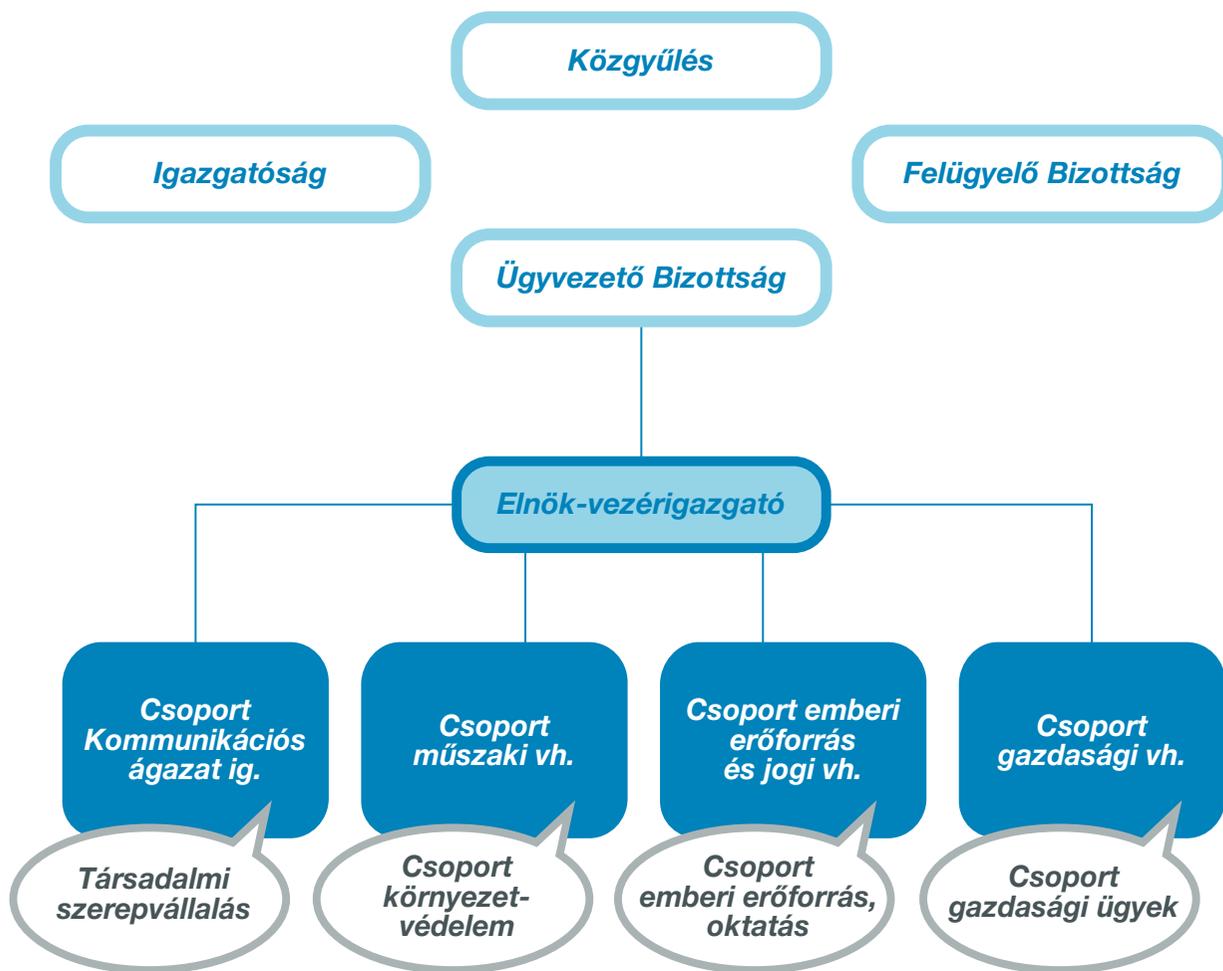
a magyar törvényi előírásoknak, illetve az irányítását szabályozó saját rendelkezéseknek. A Felügyelő Bizottság megvizsgál minden, a közgyűlés elé terjesztendő jelentést, az Igazgatóság javaslatait, a pénzügyi jelentéseket és a nyereség felosztására vonatkozó javaslatot. A Felügyelő Bizottság ezen témákról jelentést készít az éves jelentés megtárgyalására hivatott közgyűlés részére.

A társaság Alapszabályának megfelelően a Felügyelő Bizottság minimum három, maximum tizenöt tagból áll, akiket az évi rendes közgyűlés választ meg hároméves időtartamra. Jelenleg a Felügyelő Bizottság kilenc tagból áll. Az Üzemi Tanács jelöli a Felügyelő Bizottság tagjainak egyharmadát a munkavállalók megválasztására vonatkozó irányelvek figyelembevételével. A B sorozatú részvény tulajdonosának joga van egy tagot jelölni a Felügyelő Bizottságba.

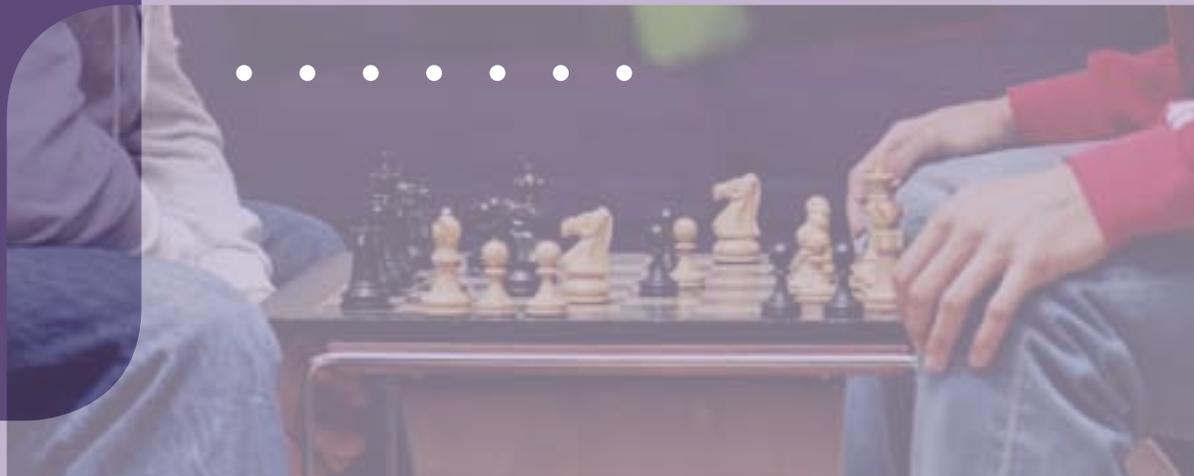
A Felügyelő Bizottság ülése akkor határozatképes, ha azon legalább hat felügyelőbizottsági tag jelen van.

A társaság Alapszabályában, illetve az Igazgatóság ügyrendjében foglaltaknak megfelelően a Matáv Rt. Igazgatósága 2000-ben létrehozta az Ügyvezető Bizottságot, melyet felhatalmazott, hogy működését az éves üzleti tervnek megfelelően végezze.

A fenntarthatósági elvek csoportosintű támogatása így az alábbi szervezetek irányításával valósul meg.



Politikák, stratégiák



A MATÁV KÜLDETÉSE

A Matáv küldetése, hogy az információs társadalom meghatározó szereplője legyen, megtartva a közép-kelet-európai régióban kivívott vezető szerepét.

A távközlési és informatikai fejlődés vívmányait az ügyfelek legszélesebb köre számára tesszük elérhetővé. Olyan megoldásokat nyújtunk, amelyekkel támogatni tudjuk ügyfeleinket egy tartalmasabb, eredményesebb és emberibb jövő megteremtésében.

A hazai távközlési piacon szerzett egyedülállóan gazdag tapasztalatainkra és elért jelentős eredményeinkre építve dolgozunk azon, hogy céljainkat elérjük, ügyfeleink igényeit kielégítsük, és befektetőink elvárásainak megfeleljünk.

Fejlődésünk legfőbb zálogát jól képzett és elhivatott szakembereink jelentik, akiket vállalatunk kiemelkedő értékűként becsül meg.

A MATÁV CSOPORT EURÓPAI UNIÓS DEKLARÁCIÓJA

Küldetésünkben ügyfeleink, tulajdonosaink és munkatársaink számára azt tűztük ki célul, hogy Közép-Kelet-Európa meghatározó szolgáltatójává váljunk. Ezt a célt az elmúlt években elértük, vezető szerepünket a régióban megerősítettük.

2004-ben az európai uniós csatlakozással a Matáv Csoport ismét nagy kihívás előtt áll. Az európai jogi és gazdasági környezetben is helyt kell állnunk, meg kell mutatnunk, hogy a Matáv Csoport a szolgáltatások minőségében, széles körű elérhetőségében, az infokommunikációs technológiák elterjesztésében nemcsak felveszi a versenyt a multinacionális versenytársakkal, hanem képes néhány év alatt Európában is élenjáró vállalattá válni.

Az európai uniós források új beruházási lehetőségeket teremtenek, amelyek révén legfőbb fel-

adatunk, a szélessávú infrastruktúra gyors bővítése 2004-ben újabb lendületet kaphat. Magyarország vezető vállalatcsoportjaként ügyfeleink széles köre számára tesszük elérhetővé a telekommunikáció és az informatika vívmányait, s így nemcsak életüket, munkájukat tesszük kellemesebbé, hatékonyabbá, hanem Magyarország versenyképességét növelve nagy szerepet vállalunk hazánk méltó európai helyének kivívásában.

Közép- és Kelet-Európa legjelentősebb távközlési szolgáltatójaként tapasztalataink felkészítettek a versenyre.

Hallassuk hangunkat az Európai Unióban is, hiszen mi már európai hangon beszélünk!

A MATÁV CSOPORT STRATÉGIÁJA

STABILIZÁLT PIACVEZETŐ POZÍCIÓ

A Matáv Csoport a magyar és a közép-kelet-európai távközlési iparág meghatározó szereplője volt 2003-ban is. Sikeresen stabilizáltuk vezető piaci pozíciónkat, javítva versenyképességünket, tovább növelve pénzügyi erőnket és maximalizálva a termelékenységet. A növekedés fő forrásait a következő időszakban a mobilkommunikáció, a szélessávú internetezés és a vezetékes hálózati működés képezi majd. A vonalszám- és penetrációnövekedés által vezérelt üzleti tevékenységünket átalakítjuk az ügyfélértékre és ügyfélmegtartásra fókuszáló üzletté. Ennek jegyében megújítottuk szolgáltatás- és termékkínálatunkat. Kiemelt figyelmet fordítottunk a felkészülésre, hogy megfeleljünk a 2004-től hatályos új, EU-konform piaci szabályozás elvárásainak.

STRATÉGIAI ÉRTÉKTEREMTÉS

Az iparág vezető szereplőjeként a Matáv jó pozíciókkal bír ahhoz, hogy továbbra is a fenntartható növekedés pályáján haladjon, kihasználva a szélessávú és a nem beszéd célú mobilszolgáltatások területén megnyíló új lehetőségeket is.

Értékteremtő stratégiánk az alábbiakra összpontosít:

- A részvényesi érték maximalizálása, biztosítva az üzletágak növekedését és versenyképességét üzleti területükön.
- Válaszadás a globális termékfejlesztési kihívásokra, miközben illeszkedünk a DT Csoport szolgáltatási ajánlataihoz.
- Teljes körű termékkínálat és speciális szolgáltatási ajánlatok az integrált hálózati platformokra és marketingszinergiákra, valamint a Csoport kombinált értékesítési csatornáira építve.

VERSENYKÉPES VÁLASZOK AZ ÜGYFELEK IGÉNYEIRE

- A vezetékes szegmensben az Üzleti Megoldások Üzletág piaca továbbra is növekedik, mivel az üzleti célú adatátvitel iránti kereslet egyre erősebb. Az üzletág hatékony intézkedéseket tett a piaci részesedés stabilizálása, az ügyfélbázis megtartása, valamint a piac bővítése érdekében. Legnagyobb forgalmú ügyfeleinkkel hosszú távú szerződéseket kötöttünk. Piaci részesedésünk 61%-os volt az adatátviteli, mobil- és internetszolgáltatásokat felölelő üzleti kommunikációs piacon.
- A Lakossági Szolgáltatások Üzletág rövid távú célja a vezetékes vonalszám megőrzése. Az ügyfélbázis stabilizálása érdekében átdolgoztuk termékkínálatunkat. Az egyik fő megtartó erő a szélessávú internetelés, amelyben az ADSL-csatlakozások mellett számolunk a vezeték nélküli (WLAN) hozzáférés terjedésével is.

A tömegtermékké váló szélessávú internetezéshez társulnak az újabb kedvezményes díjcsomagok, a bővülő termékportfólió és a továbbfejlesztett végberendezések.

- Az Internet Üzletág a piac egyetlen integrált szolgáltatójaként teljeskörűen kínál szolgáltatásokat minden ügyfélszegmens részére. Az Axelero az internetpiac motorjaként stratégiai feladatának tekinti a további dinamikus növekedést, az internetpenetráció növelését, az eredményesség folyamatos javítását. Az internet fontos szerepet játszik abban is, hogy a Csoport vezetékes üzleti szegmensét a jövőbeni növekedési lehetőségek felé pozícionáljuk, főként a szélessávú szolgáltatások terjesztésével.
- A Mobil Üzletág rövid- és középtávon a Csoport növekedésének fő hajtóereje. A magyarországi mobilpiac bővülése lassul, miután 2003 végén a penetráció elérte a 78,5%-ot. A piacon továbbra is őrzi pozícióit, noha a nyereségesség fenntartása érdekében előre kiszámított és kontrollált módon veszített piaci részesedéséből.
- A nemzetközi szegmens a Csoport fontos értékteremtője hosszú távon is. Stratégiai célunk, hogy a piaci igényekkel összhangban biztosítsuk a MakTel fenntartható nyereségességét és stabil pénzügyi teljesítményét, továbbá alkalmazzuk a Magyarországon szerzett tapasztalatokat a vezetékes és mobilhálózat kiépítése és kiegyensúlyozott növekedése érdekében.

EMBERIERŐFORRÁS- STRATÉGIA

EMBERIERŐFORRÁS-MENEDZSMENT – ÚJ JÖVŐKÉPPEL

Az emberierőforrás-terület 1998-ban kialakított küldetés-jövőkép-stratégiáját az ügyfél-szervezet alkalmazott koncepcionális kereten belül határozták meg. Ennek első felülvizsgálata és fejlesztése a 2001–2002. évekre vonatkozó stratégia alkotásakor történt. 2003-ban a Matáv Csoport megfogalmazta emberierőforrás-jövőképét, összhangban a küldetéssel és stratégiával: „Az elkötelezett, önállóan kezdeményező szakemberek jelentik a Matáv Csoport üzleti eredmé-

nyességének legfontosabb sikertényezőjét.”

Legfőbb cél, hogy a Matáv Magyarország legprofesszionálisabb emberierőforrás-szervezetével rendelkezék, amelyre ügyfelei belső partnerként és tanácsadóként tekintenek, és amelyhez más cégek is bizalommal fordulnak, ha tapasztalatot kívánnak szerezni.

Az EF-stratégia alkotása, fejlesztése, aktualizálása team munka formájában történik az emberierőforrás-terület és az oktatási terület vezetőinek bevonásával. A team workshopok, brainstorming formájában dolgozik együtt, és a sorozatos egyeztetések után elkészíti a szakmai javaslatot. A végleges emberierőforrás-stratégiát a terület vezérigazgató-helyettese hagyja jóvá, és azt évente felülvizsgálják.

A Matáv Csoport emberierőforrás-stratégiája elsősorban a vállalati szintű stratégiából kerül levezetésre.

Mindemellett fontos tényező a tulajdonosi elvárások fő hordozója, a Deutsche Telekom által meghatározott EF-stratégia is.

A stratégia alkotásához az alábbi információkat elemezzük:

- munkaerőpiacra vonatkozó felmérések,
- fejtudás cégektől származó információk,
- nemzetközi konferenciákon szerzett tapasztalatok,
- munkatársi elégedettségi felmérés (Tükör),
- dolgozói fórumok, intranetes fórumok,
- belső ügyfél-elégedettségi felmérés az emberierőforrás-menedzseléssel és szolgáltatásokkal kapcsolatban.

A 2003–2005. időszakra megfogalmazott emberierőforrás-stratégia 5 fókuszpont köré csoportosul, a Deutsche Telekom EF-stratégiájával összhangban:

A Matáv emberierőforrás-stratégiájának elemei

1. Sokféleség
kezelése

Törekszünk a csoportszintű szinergiák kihasználására a maximális üzleti eredményesség érdekében

2. Személyügyi
költséggazdálkodás

Célunk a piaci információkon és a legjobb nemzetközi gyakorlaton alapuló költséghatékony személyügyi gazdálkodás

3. Teljes körű
javadalmazás

Célunk a teljesítményen alapuló és a piacon is versenyképes javadalmazás biztosítása

4. Képességek,
készségek menedzselése

Kiemelten kezeljük a tudás és a készségek felkutatását, menedzselését, valamint a tehetségek támogatását

5. HR hatékonyság
és minőség

Célunk az ügyfelek igényeihez igazodó, magas szintű EF-szolgáltatások nyújtása

TÁRSADALMI SZEREP- VÁLLALÁSI STRATÉGIA

A MATÁV CSOPORT MINT SZPONZOR

A Matáv a magyar kulturális és közélet kiemelkedő támogatójaként szívesen áll olyan események, előadók és produkciók mellé, amelyek saját területükön, műfajukon belül a legmagasabb színvonalat képviselik.

A Matáv gazdasági szerepéhez méltó módon és mértékben vállal szerepet társadalmi célú kezdeményezések megvalósításában szponzori tevékenysége során.

Elsősorban klasszikus, jazz- és értékes könnyűzenei eseményeken, színházi produkciókban, tömegsport- és szabadidős családi rendezvényeken jelenünk meg támogatóként.

A Matáv büszke arra, hogy az elmúlt évek során a „Harmóniában a Matávval” vagy „A Matáv bemutatja” szlogennel meghirdetett zenei események, a „Matáv színházi esték” címszó alatt futó színházi előadások a közönség előtt ismertté és kedveltekké váltak.

A Mindentudás Egyeteme a Matáv, az Axelero Internet és a Magyar Tudományos Akadémia közös, nagy népszerűségnek örvendő kezdeményezése az ismeretterjesztést szolgáló fontos és sikeres programnak bizonyult.

A Matáv Vivicitá városvédő futóversenyek vagy a Matáv Gyerek Sziget olyan hagyományos sport- és családi rendezvények lettek, amelyek minden

korosztálynak biztosítják a szabadidő egészséges és kellemes eltöltését.

A Matáv célja, hogy szponzori tevékenységén keresztül minél több kellemes élményt és értékes szórakozási lehetőséget szerezzen ügyfeleinek.

A Csoport tagjaként a T-Mobile 2003-ban kulturális, sport-, társadalmi események, tudományos és szakmai konferenciák, kiállítások, divatbemutatók, bálók, komoly- és könnyűzenei koncertek megrendezésében egyaránt szerepet vállalt.

A 2002-es év sikerét megismételve kiemelkedő jelentőségű kezdeményezésként ismét újtárra indult a kortárs művészek alkotásait országosan bemutató vándorkiállítás. A képzőművészeti program önálló, országos programsorozattá nőtte ki magát.

A Kommunikációs Igazgatóság a kapcsolatépítés és a helyi közösségi értékek megerősítésében partneri szerepet vállalva segítette a regionális újságíróbálok sikeres lebonyolítását, és a balatonfüredi Anna-bálon is jelen volt a cég. A számos együttműködés (pl. Magyar Olimpiai Bizottság, Hír Tv) és támogatott esemény (pl. Matáv–Westel Jazzgála, Nemzetközi Repülőnap) mellett sok más hasznos kezdeményezés szolgálta az értékteremtést.

A MATÁV MINT ADOMÁNYOZÓ

A Matáv azon túl, hogy szponzorként gazdasági szerepéhez méltó módon vesz részt a magyar kulturális élet támogatásában, az elmúlt tíz év alatt a civil szféra egyik legjelentősebb szereplőjévé vált.

INTÉZMÉNYI MECENATÚRA

Az intézményi mecenatúra a támogatás egy speciális formája, amely kevés magyar nagyvállalat gyakorlatában létezik.

Egy-egy közép- és felsőoktatási alapítványnak, valamint a magyar távközlési és postamúzeumoknak is mecénása a Matáv, és vállalati támogatással működnek a munkatársak művelődési és sporttevékenységének feltételeit biztosító intézmények is:

- a Távközlési Oktatási Alapítvány egyedüli fenntartója a Puskás Tivadar Távközlési Technikumnak;
- az Alapítvány a Távközlésért és Telematikai Felsőoktatásért számos felsőoktatási intézmény (pl. Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem, Budapesti Közgazdaságtudományi és Államigazgatási Egyetem) támogatásába kapcsolódik be;
- a Postai és Távközlési Múzeumi Alapítvány 9 múzeumot működtet az országban (Budapesten Postamúzeum, Telefónia Múzeum);
- a Távközlési Zenei Alapítvány egyedüli fenntartója a Matáv Szimfonikus Zenekarnak;
- a Távközlési Dolgozók Érdekvédelmi Alapítványa, valamint a Távközlési Dolgozók Jóléti Alapítványa a dolgozók szociális és jóléti támogatását biztosítja;
- a Telefonnal a Rászorultakért Alapítvány célja a mozgáskorlátozottak, vakok, gyengén látók, továbbá kivételes esetekben a betegség vagy

szociális hátrány miatt fokozottan rászorulók telefonhoz jutásának és üzemben tartásának segítése;

- a Postai és Távközlési Budapesti Sport Alapítvány a Postás Matáv SE fenntartását, a munkatársak sportolási igényeinek kedvezményes lehetőségét biztosítja.

2003-ban összesen 110 millió forint készpénzadó-mányt nyújtott a Matáv a civil szervezeteknek, a további, szolgáltatásban, illetve „természetben” nyújtott támogatás értéke pedig megközelíti a 100 millió forintot.

MATÁV GALÉRIA

2000 októberében jött létre a Matáv Galéria azzal a céllal, hogy a már befutott művészek és a még kevésbé ismert tehetségek kiállításainak adjon helyet. Azóta minden évben öt alkalommal rendeznek kiállítást. Az aktuális kiállításokon látható alkotások egy hónapon keresztül díszítik a székház auláját.

Az elmúlt években a Matáv Galériában köszönthették többek között a roma naiv festők egy csoportját, Orosz István grafikusművészt, Tóth Ernő festőművészt, ef.Zámbó István képzőművészt. Olyan rangos alkotók munkáiban gyönyörködhetek a látogatók, mint a Balázs Béla-díjas Balla Demeter

fotográfus, Kun Éva keramikumművész, Virágh László vasműves, Tóth Bori textilművész vagy a fiatal, de már Európa szerte ismert Radák Eszter festőművész.

A MATÁV CSOPORT KÖRNYEZETVÉDELMI POLITIKÁJA

A csoport szintű környezetvédelmi együttműködéshez, a célok meghatározásához elengedhetetlen volt a vezérirányelv, azaz a politika kidolgozása, amelyet 2003. február 19-én hagyott jóvá a Csoport felsővezetése.

A Csoport környezetvédelmi politika kötelezi a Csoport minden tagvállalatát. Minden munkatársnak ebben a szellemben kell viszonyulnia a környezet- és természetvédelmi kérdésekhez, a fenntartható fejlődés irányelveihez, melyet a vállalatcsoport felsővezetői aláírásukkal hitelesítettek.

A Csoport környezetvédelmi politika ad keretet a szervezetek saját környezetvédelmi politikáihoz, amelyeknek természetesen ezzel konzisztensnek kell lenniük. http://www.matav.hu/magyar/mtav/kapcsolodo_anyagok/ceginformaciok/kornyezetvedelmi_politika.pdf

A Matáv Csoport környezetvédelmi politikája

A Matáv Csoport környezetvédelmi politikája

A Matáv Csoport, mint Közép-Európa vezető info-kommunikációs szolgáltatója, és mint a magyar gazdaság egyik vezető szereplője kötelezettséget vállal a természet és környezet megővására, valamint a környezeti állapot javítására.

Küldetésünkkel összhangban, az információ társadalmában belőlt szerepünk révén felelősséget érzünk a fenntartható fejlődés alapelveivel történő harmonizáció iránt.

Csoport szintű és egyéni szintű, tagvállalat szinten is arra törekszünk, hogy az érvényes jogszabályok betartásán túl előre menjünk az általános társadalmi és környezetvédelmi elvárásoknak.

Célkitűzésünk, hogy környezeti károsítások csökkentése mellett környezeti teljesítményünket javítsuk. Távközlési és informatikai szolgáltatásaink fejlesztése, terjesztése és használatba vétele segítségével ügyfeleink és magunk számára is lehetőséget nyújtunk a környezetvédelem általános hatékonyságának javítására.

Elkötelezettségünk teljesítése érdekében:

- Csoport szintű környezetvédelmi koordinációs működésünk, és a jelentős hatással bíró szervezeteknél bevezetjük és működtetjük az MSZ EN ISO 14001 szabványnak megfelelő környezetvédelmi irányítási rendszert.
- Fejlesztésünk során figyelembe vesszük a környezetvédelmi szempontokat, társadalmi elvárásokat.
- Beszerzésünk és beruházásaink során fontos szerepet kapnak a környezetvédelmi irányelvek és megfontolások, mely elvárások betartását beszállítóink, alvállalkozóink is elvárjuk, összhangban ezzel a környezetvédelmi fejlődésükkel.
- Szolgáltatásaink fejlesztése során törekszünk az energia és más erőforrások felhasználásának csökkentésére, a termékek környezeti elemzésére és a pozitív környezeti hatások bizonyítására, kommunikálására.
- Környezetünk védelmét minden munkatársunk és ügyfeleink számára fontosnak kívánjuk tenni, ezért környezetvédelmi tevékenységünkről folyamatosan tájékoztatást adunk, információs rendszert dolgozunk ki és működtetünk.
- Környezetvédelemmel kapcsolatos tevékenységünk és fejlesztésünk során együttműködünk az érdektelt felekkel, tájékoztatásuk érdekében évente jelentést bocsátunk ki eredményeinkről.
- Tudásunkat és tapasztalásainkat megosztjuk partnereinkkel, segítve őket környezeti programjuk megvalósításában.

A Matáv Csoport vezetősége kinyilvánítja, hogy hitelességét jelen környezetvédelmi politika irányelvei szerint végzi, és ezt minden munkatársától elvárja.

Budapest, 2003. február 19.

Straud Elek
elnök-vezérigazgató

Manfred Olt
műszaki vezérigazgató-helyettes

Dr. Pástor Tamás
emberei erőforrás és jogi vezérigazgató-helyettes

Tankó Zoltán
üzleti megvalósítások üzletág vezérigazgató-helyettes

Horst Hermann
stratégiai és nemzetközi vezérigazgató-helyettes

Dr. Klaus Hartmann
gazdasági vezérigazgató-helyettes

Christopher Matthesen
lakossági szolgáltatások üzletág vezérigazgató-helyettes

Dr. Klaus Hartmann
gazdasági vezérigazgató-helyettes

Bodnár László
szolgáltatási és logisztikai vezérigazgató-helyettes

Szűcs András
mobíli üzletág vezető

matáv
a szavakon túl

KÖRNYEZETVÉDELMI STRATÉGIA

A Matáv Csoport környezetvédelmi stratégiája a Matáv Csoport stratégiájával, valamint a külső elvárásokkal összhangban került kialakításra. A felsővezetés 2003 februárjában hozta meg döntését a stratégia elfogadására, követésére.

A Csoport környezetvédelmi stratégiáját befolyásoló fő külső elvárások:

- Hazai, EU- és nemzetközi szabályozások
 - jogszabályi előírásoknak történő megfelelés
 - nemzetközi egyezményeknek, ajánlásoknak történő megfelelés (EU-csatlakozás, kiotói egyezmény stb.)
- Társadalmi elvárások
 - környezet kímélése, kibocsátások, terhelések mérséklése
 - példamutató szerep, fenntartható fejlődés felé elmozdulás
- Gazdasági (nemzetgazdasági, ipari, versenypiaci) elvárások
 - energiafelhasználás mérséklése
 - környezetkímélő szolgáltatások biztosítása

Mindezek figyelembevételével a Matáv Csoport 2003. február 19-én elfogadott környezetvédelmi stratégiájának legfontosabb állításai a következők:

1. A Matáv Közép-Európában vezető infokommunikációs szolgáltató, amely a környezetvédelemben is elérte a vezető szerepet, és ezt fent kívánja tartani.
2. Az infokommunikációs technológia (ICT) elterjedésének növekedésével, annak negatív környezeti hatása is erősödik, ezért a Csoportnak a terhelések csökkentése fontos feladata.
3. Az infokommunikációs technológiában rejlő globális környezeti terhelést csökkentő lehetőségek kiaknázása, illetve az ehhez kapcsolódó szolgáltatások elérhetővé tétele szintén kiemelt környezeti, társadalmi és gazdasági érdek.



A fő stratégiai állítások megvalósításához a következő tevékenységek kapcsolódnak:

1. A Matáv Csoport, mint Közép-Európa vezető, a régióban modellszerepet betöltő infokommunikációs szolgáltatója – amely a környezetvédelemben is úttörő és vezető szerepet tölt be –, a továbbiakban is tudatosan és csoportszinten felvállalja a környezetvédelem és a fenntartható fejlődés ügyét, hozzájárulva ezzel Magyarország, ezen keresztül pedig Európa környezeti terhelésének csökkentéséhez az EU-követelmények teljesítésével, a nemzetközi normák betartásával.

Ennek érdekében a következőket teszi:

- Csoportszintű környezetvédelmi koordinációt működtet a Csoporton belüli együttműködésben rejlő lehetőségek kihasználására, a tagvállalatok felzárkóztatására.
- Csoportszintű kommunikációs programot működtet az értékek és eredmények publikálására.
- Együttműködik más európai ICT-szolgáltatókkal a tapasztalatok kicserélésében.

2. Alaptevékenységéből következően a Matáv Csoport nem tartozik a jelentős szennyezők közé, de méreténél fogva, illetve az ICT kiszolgálására szükséges erőforrás-felhasználás és terhelés miatt környezeti szennyezése nem elhanyagolható méretű, tehát odafigyelést igényel.

Ennek érdekében a környezetvédelmi jogszabályok betartása mellett a következőket teszi:

- Figyelmet fordít az energiaracionalizálásra, az energiatípusok gazdaságos felhasználására, kis fogyasztású berendezések és technológiák alkalmazására.
- Környezetvédelmi szempontrendszer alkalmazására törekszik a beszerzések és szerződéskötések során.
- A keletkező hulladékok mennyiségének csökkentését és az újrahasznosítás lehetőségeinek feltárását és alkalmazását fontos feladatként kezeli.
- A legjobb gyakorlatok megismerésére és alkalmazására törekszik.
- Proaktív szemléletet követ az EU követelményeinek átvételében.
- A Matáv Csoport pozitív társadalmi megítélése

erősítésének érdekében meghatározza és kezeli a társadalmat, csoportokat és a környezetet érintő kérdéseket.

3. A Matáv Csoport mint infokommunikációs szolgáltató alaptevékenységben hordozza azokat a lehetőségeket, melyek hozzájárulhatnak a környezeti terhelések csökkentéséhez.

Ezeknek a feltárása következő módon valósul meg:

- Azon termékek, szolgáltatások, illetve csomagok esetében, melyek magukban hordozzák a lehetőséget a környezeti terhelés csökkentésére, kihangsúlyozza a környezeti előnyöket, és hiteles információkat biztosít a termékek környezetvédelmi szempontú elemzése révén.
- A környezet- és természetvédelmi tevékenységet ellátó szervezetek számára olyan egyedi megoldásokat kínál, amelyekkel tevékenységük hatékonysága javítható.



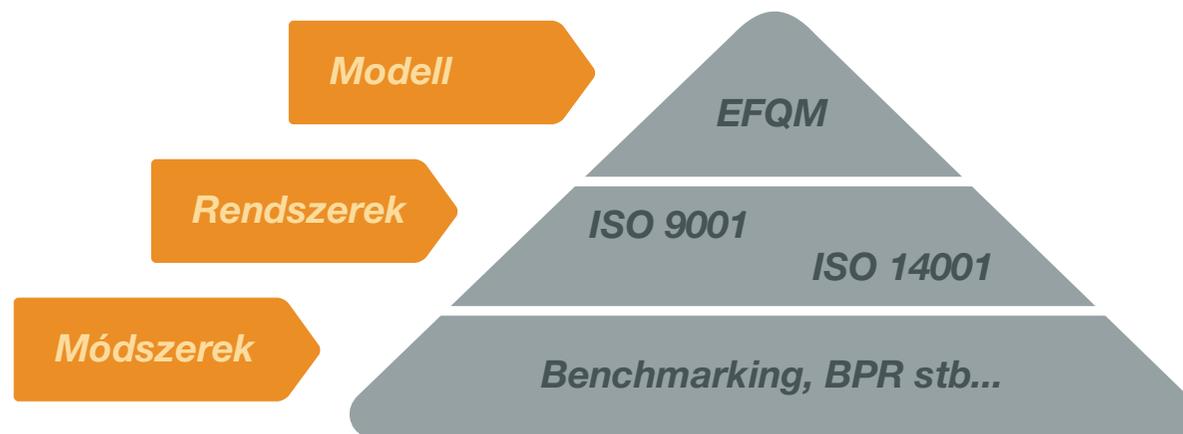
Menedzsmentrendszerek

EFQM-MODELL

Mivel a Matáv a térség vezető távközlési szolgáltatójává szeretne válni, a piacvezető európai cégek példáját követi a működésfejlesztés megvalósításában. Ezért választotta az európai vállalatok legjobb gyakorlatait összesítő EFQM Kiválóság modellt, amely segíti a szervezeteit saját menedzsmentrendszerük megértésében, kialakításában és fejlesztésében, illetve lehetőséget ad a különböző rendszerek, megközelítési módok alkalmazására az üzleti kiválóság megvalósításához. Az EFQM-modellen alapuló rendszeres önértékelés adja a működésfejlesztés keretét, lehetővé teszi a hagyományos szervezeti irányítási rendszer egységesítését és az azt kibővítő, újonnan bevezetett menedzsmentrendszerek összehangolását (pl. folyamatmenedzsment-rendszer, minőségirányítási rendszer).



Üzleti kiválóság



Az EFQM Kiválóság modell használata során a szervezet felméri jelenlegi teljesítményét a modellben megfogalmazott kritériumok alapján. A modell alapján elvégzett felmérés megkönnyíti a hiányosságok felismerését és a szervezet jelenlegi szintjéhez legjobban illeszkedő megoldások kiválasztását.

A Matáv Rt. 2003-ban megkezdte a vállalati szintű projektet az EFQM-modell szerinti önértékelés elkészítésére.

A cégcsoport több területe a nemzetközi EFQM-modell alapján rendszeresen végez önértékelést, és folyamatosan javítja működését. Ezen a területen a Matáv Csoport Mobil Üzletága, az önálló tagvállalként működő T-Mobile Magyarország Rt. ért el igen komoly eredményeket, amikor számos más díj mellett 1996-ban a hazai szolgáltatóvállalatok közt elsőként elnyerte a Nemzeti Minőségi Díjat, majd 2001-ben a hazai nagyvállalatok közt elsőként az Európai Minőségi Díjat is. A számos elismerés közül említést érdemel még a Dale Carnegie Vezetői Minőségi Díj, amelyet a régióban elsőként a T-Mobile érdemelt ki, valamint a Top Team Award díj, amelyet a T-Mobile 2001-ben a Deutsche Telekom legkiemelkedőbb leányvállalataként nyert el.

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS

A Matáv Csoport által kiépített Minőségirányítási keretrendszert 2002. december 16-18-án tanúsította az SGS (Société Générale de Surveillance SA), a világ legnagyobb független minőségellenőrző és -tanúsító testülete. Ezzel a Matáv olyan csoport-szintű, ISO 9001:2000 szerinti tanúsítást szerzett, amely 17 önállóan tanúsított részrendszerből és az ezeket összefogó keretrendszerből áll. A Matáv Csoport számára kiemelkedően fontos a minőségi elvárásoknak való megfelelés. A Matáv márka ma már a minőséggel, a széles körű és magas színvonalú szolgáltatásokkal forr össze. A minőségirányítási rendszerépítés alapvető koncepcióját nemzetközi és hazai kutatásokra alapozva határozták meg és dolgozták ki 1998-ban, és a megvalósítás tapasztalatait is felhasználva folyamatosan továbbfejlesztik. A 17 önálló résztanúsítványt a vállalat az elmúlt években szisztematikusan tervezett, összefogott munkával folyamatosan szerezte meg, ügyelve arra, hogy azok egységesek legyenek. Az így kiépített és tanúsított részrendszereket 2002-ben a cégcsoport irányító szervezetére és tevékenységeire kiépített, úgynevezett keretrendszer bevezetésével csoportszintű rendszerbe integráltuk. A kiépített ISO 9001:2000 szerinti minőségirányítási rendszerekben dolgozók száma meghaladja a 10 000 főt. ISO 9001 szerinti tanúsítást több vállalat is szerzett már, de tekintettel a Matáv Csoport méretére és összetettségére, a több mint 3 éves

projekt eredményeként kiépített és sikeresen tanúsított csoportszintű minőségirányítási rendszer Magyarországon szakmailag egyedülálló, és nemzetközi szinten is ritkaságnak számít. Az ISO 9001:2000 szerinti minőségirányítási rendszerek bevezetésével a Matáv Csoport célja, hogy időtől és helytől függetlenül állandó minőséget nyújtson ügyfeleinek, és a szolgáltatások minőségét folyamatosan javítsa. A minőségirányítási rendszerek alapelveinek megfelelően a cégcsoport a tevékenységét rendszeresen méri, elemzi, működését és minőségirányítási rendszerét folyamatosan fejleszti. A Matáv Csoport az SGS által kiadott nemzetközi tanúsítás megszerzésén és a minőségirányítási rendszer folyamatos fejlesztésén, működtetésén keresztül értéket kíván teremteni ügyfeleinek, részvényeseinek és a társadalomnak egyaránt. A Matáv Csoport minőségügyi keretrendszere 23 önálló folyamatot foglal magába. Egyrészt szabályozza a csoport irányító szervezetének működését, másrészt tanúsítási szempontból integrálja az SGS által UKAS-akkreditáció szerint tanúsított részrendszereket. A Matáv csoportszintű tanúsítványa megtalálható a Matáv honlapján is. A T-Mobile Magyarország 10 éves sikeres működését a kezdetek óta a folyamatosság és a változás harmóniája, a minőség iránti elkötelezettség jellemezte. Az egyre erősödő versenyben a stabil vezető hely megőrzése kizárólag ennek a személetnek, az értékek megőrzésének és a környezethez való alkalmazkodás együttesének

köszönhető. Ez a szemlélet határozta meg 2003-ban is a minőséggel és a minőségirányítással kapcsolatos teendőket. Az előfizetők igényeinek mind teljesebb kielégítése érdekében a hosszú ideje követett korábbi minőségbiztosítási rendszer ISO 9001:2000 szabvány szerinti minőségirányítási rendszerré változott.

Az előrelépés természetesen nem jelentett alapvető változást a T-Mobile működésében, hiszen a TQM-et, a teljes körű minőségirányítást korábban is napi szinten alkalmazta, amit a 2001-ben elnyert Európai Minőségi Díj ékesen bizonyít. A változás ugyanakkor hozzájárult a folyamatok szisztematikusabbá tételéhez, a célkitűzések még erőteljesebb meghatározásához.

A minőségpolitika újragondolásával egyértelművé vált azon célkitűzés, mely szerint az ügyfelek elégedett-

ségét színvonalas szolgáltatásokkal és kiemelkedő választékkal, innovatív szemlélettel, a legkorszerűbb technológiák alkalmazásával kell elérni és megtartani. A T-Mobile az elmúlt évben még erőteljesebben deklarálta, hogy piacvezető helyének megőrzését a minőségre alapozva, a partnerekkel kialakított, kölcsönös előnyökön alapuló együttműködésre, a széles körű társadalmi szerepvállalásra és a környezet iránti elkötelezettség példaértékű modelljére alapozva kívánja megőrizni.

A minőségpolitika szintjén a vállalat ezeket a célokat folyamatos fejlesztéssel, a munkatársak aktív bevonásával valósítja meg, és a jogszabályokból rá háruló és a szerződésekben vállalt kötelezettségeket maradéktalanul teljesíti.



KÖRNYEZETKÖZPONTÚ IRÁNYÍTÁS

A Matáv az ISO 9001-es tanúsítások mellett a jelentős környezeti hatással bíró szakterületein egyben ISO 14001 szerinti környezetközpontú irányítási rendszereket is bevezetett és sikeresen tanúsított. Annak ellenére, hogy a Matáv Csoport fő tevékenysége alapvetően nem környezetszennyező, a távközlési vállalat ezen a téren is példamutatóan kifejezi a társadalommal kapcsolatos felelősségérzetét és elkötelezettségét. A T-Mobile az EFQM-modell alapú éves önértékelése során azonosította a társadalmi kihatás kritériumfejlesztési lehetőségeként a környezettudatos működés szükségességét, melynek kézenfekvő megoldása az ISO 14001 szerinti környezetközpontú irányítás rendszer bevezetése. A döntést követően az egy évet igénylő fejlesztési projekt 2001-ben sikeres SGS-tanúsítással zárult. A Matáv azokon a szakterületeken tehát, amelyek

jelentősnek mondható környezeti hatással rendelkeznek, ISO 14001 szerinti környezetközpontú irányítási rendszert vezetett be, amely rendszerépítési folyamat 2003-ban a beszerzési és szállítási terület tanúsításával lezárult.

A fentiek keretében az alábbi területeken történt rendszerépítés:

SZAKTERÜLET NEVE, TANÚSÍTÁS IDEJE

Mobil terület, 2001. szeptember

Műszaki szolgáltatási terület, 2001. november

Hálózatirányítási terület, 2001. december

Távközlés-fejlesztési terület, 2002. november

Ingtalngazdálkodási terület, 2002. december

Beszerzési terület, 2003. június

Szállítási terület, 2003. június

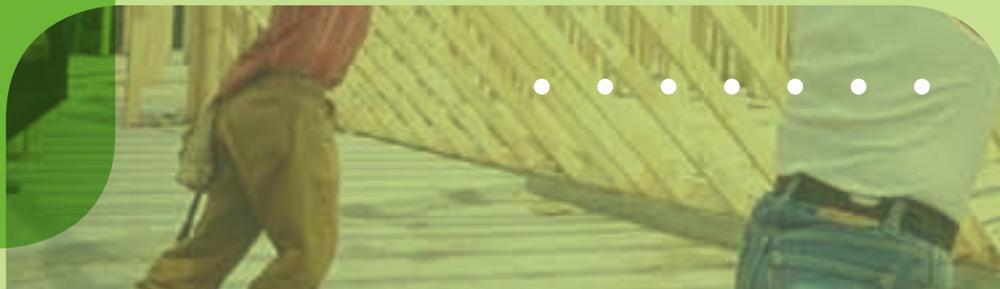
Minden szakterületen integrált (ISO 9001 és ISO 14001 szerinti) irányítási rendszer működik. Létszámarányosan a fenti szakterületek tanúsításával a Matáv Rt.-nek több mint a fele rendelkezik

ISO 14001-es tanúsítással is. (A Matáv Rt. többi szakterületén előforduló, környezetvédelmi szempontból jelentősnek mondható hatásokat a fenti területek szakemberei kezelik.)

Mindezekon túl, a 2002 végén sikeresen tanúsított Matáv Csoport minőségirányítási keretrendszer egyik önálló folyamata a Csoport környezetvédelmi koordináció. A környezetvédelem folyamat szerinti működtetése és rendszeres felülvizsgálata alapot ad a nagyszámú és eltérő tevékenységű tagvállalat környezetvédelmi tevékenységének összehangolására a Csoport környezetvédelmi politikájában rögzített elvek és célok elérése érdekében.

A 2004-es évben várhatóak azok az egyeztetések, amelyek alapján a tagvállalatok a Matáv Rt. és a T-Mobile rendszerén túl ISO 14001 környezetirányítási rendszerek kiépítésének bevezethetőségéről állapodnak meg.

Érdekeltek felek



A Matáv azonosította érdekelt feleit, és állandó kapcsolatot tart velük, hogy érdekeiket működése során figyelembe vegye, hisz az érdekelték körébe mindazok a csoportok beletartoznak, amelyek hatással vannak a vállalat célmegvalósítására, vagy érdekelték abban. A vállalat érdekelt felei a következők:

Piaci érdekelt felek

- ügyfelek, egyének, csoportok, szervezetek, vállalatok
- részvényesek, tulajdonosok
- menedzsment
- alkalmazottak
- szállítók
- más távközlési piaci szereplők
- szakszervezetek, alkalmazotti csoportosulások

Nem piaci érdekelt felek

- állami szervek, helyi önkormányzatok
- iparági és piaci szakmai szerveződések, kutatási együttműködések
- helyi közösségek
- környezet-, és természetvédő szervezetek

PIACI ÉRDEKELT FELEK

ÜGYFELEK, EGYÉNEK, CSOPORTOK, SZERVEZETEK, VÁLLALATOK

Piaci információk elérhetősége, gyűjtése

Az üzletági struktúrában a vállalat szerteágazó igényeit az új szegmensekhez rendelt piacelemző szakemberek, illetve szakembercsoportok látják el. Külön-külön szakértői csapat felelős az üzleti, illetve lakossági szegmens, továbbá a vállalatban belüli egyéb megrendelők piackutatási, elemzési igényeinek kielégítéséért, egy negyedik szakértői csoport pedig a vállalati adattárházból végez lekérdezéseket. Az általuk feldolgozott vállalati információk szolgálnak bemenő információként a másik három csoport elemzői munkájához, illetve ezekből készülnek önálló statisztikák is.

A piackutatási munkák ellátásához a vállalatnak kilenc független piackutató céggel van szerződése. Az alkalmazott módszerek a megrendelt elemzéseknek megfelelően kvalitatív (fókuszcsoportos, mélyinterjú, szakértők által értelmezett információk) vagy kvantitatív jellegűek (mintavétel alapján beszerzett

adatok és információk, ahol a meghatározott sokaság utal valamilyen következtetésre).

Naponta: 15 távközlési cégről készül összefoglaló hírlevél és magyar gazdasági hírösszefoglaló.

Hetente, kéthetente: Versenytárs-monitoring, sajtófigyelés (13 kulcsfontosságú magyar cég a távközlési piacról), illetve teljes körű hírösszefoglaló az egész magyar gazdasági életről.

Havonta: Magyarország makrogazdasági mutatói, gazdasági elemzők előrejelzései (GKI, MNB, nemzetközi bankok), Reuters-jelentés, újonnan megjelenő távközlési technológiák, Macedónia makrogazdasági hírei, távközlési szektorelemzések (Investext).

Kéthavonta: a vállalat kiemelt üzleti ügyfeleiről megjelenő sajtóanyagok.

A piaci modell alapvetően három csoportba osztható mutatókat dolgoz fel:

- gazdasági (GDP, infláció, árfolyam),
- háztartás-statisztikai (lélekszám, fizetőképes kereslet, lakosság életkoronkénti összetétele),
- távközlés-fogyasztási adatok makro- és mikroszinten (távközlési kiadások a GDP százalékában, háztartások éves távközlési kiadásai),

amelyeket statisztikai kiadványokból (KSH, NHH), gazdasági elemzők publikus anyagaiból (GKI, Ecostat), illetve az előbbieken említett rendszeres sajtófigyelői módszerekkel gyűjtenek össze.

1998-ban a Matáv felülvizsgálta és megreformálta az elégedettségmérés módszerét. Az általános elégedettségmérés első számú felhasználója a stratégiai terület.

RÉSZVÉNYESEK, TULAJDONOSOK

A Deutsche Telekom, Európa legnagyobb távközlési szolgáltatója a Matáv privatizációjának kezdete óta, már 10 éve van jelen Magyarországon. Stratégiai befektetőként ezalatt bizonyította hosszú távú elkötelezettségét Magyarország legnagyobb távközlési szolgáltatójának jövője iránt.

Tulajdonosi, befektetői elvárások azonosítása

A vállalat befektetőinek igényeit éves rendszerességgel, kérdőíves módszerrel mérjük fel. Az ún. perception study elkészítésére egy külső elemző céget bízunk meg, amely egy részletesen kidolgozott kérdéslista segítségével, reprezentatív mintavétel alapján méri fel a befektetők igényeit és elvárásait. Az elemzésből összefoglaló prezentáció készül a vállalat felsővezetői számára, amelyet az Ügyvezető Bizottság ülésén ismertetnek, majd az ÜB az anyagot az Igazgatóság elé terjeszti, és ily módon a többségi tulajdonosokat is tájékoztatják.

A befektetői kapcsolattartásnak, illetve a befektetői

igények felmérésének másik módszere a személyes találkozók, roadshow-k szervezése, valamint a nemzetközi befektetői bankok és elemzők (Merrill Lynch, ING Bank) által szervezett tematikus konferenciákon (telekommunikáció, KKE-országok) történő részvétel.

A befektetői elvárások, illetve a cég stratégiai irányultsága helyességének felmérésére összehasonlító elemzések készülnek.

A befektetők és elemzők részére rendszeresen találkozókat szervezünk, roadshow-kon, konferenciákon tájékoztatjuk őket a vállalat működésének legfontosabb pénzügyi és tartalmi információiról. A kapcsolattartás kiterjed a felügyeleti szervek, a New York-i és a budapesti tőzsde irányába is. A közgyűlések és a rendkívüli, valamint rendszeres jelentéseink a kapcsolattartás meghatározó részei. A többségi tulajdonossal való kapcsolattartás kiemelt része a cég irányításában való közvetlen részvételük.

Leányvállalati portfóliója révén a Matáv maga is tulajdonos, tulajdonostársai igényeit, érdekeit is be kell építenie stratégiájába, üzletpolitikájába. A tulajdonostársak igényeinek, érdekeinek megismerése a portfóliómenedzselés során alakul ki. A portfólióért felelős referensek (a stratégiai terület munkatársai), amennyiben szükséges, konzultációkat folytatnak, információt kérnek, és felkészítik a Matáv vezetőit a magasabb szintű érdekegyeztető tárgyalásokra a tulajdonostársakkal.



MENEDZSMENT

A Matáv sikerének záloga, hogy a vállalat irányítási feladatait jól felkészült, megfelelő képzési és tapasztalati háttérrel rendelkező, elhivatott és elismert vezetői gárda lássa el. A Matáv által bevezetett számos eszköz és folyamat biztosítja, hogy a megüresedő vezetői pozíciókba az arra legalkalmasabb jelöltek kerülhessenek.

A Matáv célja, hogy meglévő munkatársai számára biztosítsa az előrelépés és tapasztalatszerzés lehetőségét, ezért igyekszik a lehető legtöbb megüresedő állást belső forrásból feltölteni. Stratégiai jelentőségű munkakörök betöltésére a toborzás eszközét vagy kiválasztási tanácsadó cég segítségét vesszük igénybe, így biztosítva a legjobb piaci szakemberek tudásának megszerzését a Matáv számára.

Az utánpótlási döntések meghozatalakor az arra hivatott szakmai bizottság mérlegeli a jelöltek szakmai ismereteit, teljesítményét, valamint bizonyított emberi és vezetői alkalmasságát. A mérés eszközei a társaságnál alkalmazott Teljesítménymenedzsment (a továbbiakban TM) rendszer, illetve Egységes kompetenciarendszer. A vezetés értékelésére, a teljesítmény- és fejlesztési

célok kitűzésére, nyomon követésére és értékelésére szolgál a TM-rendszer, melyet 1997-ben vezettek be, és azóta is folyamatosan fejlesztik. A TM-rendszer eszköze a stratégiai célok kommunikálásának, az ebből adódó vállalati feladatok lebontásának, egyéni szakmai célok kialakításának, biztosítja a folyamatos személyes fejlődést a képzési irányok és keretek meghatározása révén. A TM-rendszer direkt kapcsolatban áll a javadalmazási rendszerrel, ezen belül a vezetői prémiumrendszerrel.

A vállalatnál eredményesen tevékenykedő szakemberek és vezetők viselkedésének elemzése útján került kifejlesztésre az Egységes kompetenciarendszer (EKR), mely tartalmazza azokat a viselkedésmintákat, melyek a Matáv-értékeknek megfelelnek, s melyek követése biztosítja a sikeres vállalati tevékenységet.

A vezetői utánpótlás-menedzselés legfontosabb eszköze a Személyzeti kerekasztal, melyet 2003 folyamán vezettek be. A Személyzeti kerekasztal évente megrendezésre kerülő személyzeti értékelési folyamat, melynek keretében a vállalat teljes vezetésének munkáját szakmai, vezetői és személyes alkalmasság alapján értékeli. A folyamat lényege, hogy az értékelt munkáját leginkább ismerő vezetői kör egy adott szempontrendszer alapján, együttesen elemzi az értékelt teljesítményét és potenciálját. Ezt

követően az értékelők közösen határozzák meg a lehetséges karrierutakat és az ehhez szükséges fejlődési célokat. Az értékelések alapján potenciálal rendelkező vezetők és munkatársak továbbképzését a Forrás komplex tehetségmenedzselési program keretében valósítják meg.

A társaság Felügyelő Bizottságának és Igazgatóságának tagjait a részvényesek jelölik, és a gazdasági társaságokról szóló törvény rendelkezéseinek és a társaság Alapszabályának megfelelően a közgyűlés választja meg őket. Az Igazgatóság gyakorolja – a Szervezeti és működési szabályzatnak megfelelően – az Ügyvezető Bizottság (MC) tagjai feletti munkáltatói jogokat. Az Igazgatóság ezen jogkörét a nemzetközi gyakorlatnak megfelelően létrehozott Javadalmazási Bizottságon keresztül gyakorolja. A Javadalmazási Bizottságot három igazgatósági tag alkotja, és legalább évente háromszor ülésezik. Az üléseken megvitatják az MC-tagok utánpótlásával, teljesítménymenedzsmentjével, javadalmazásával kapcsolatos kérdéseket, majd javaslataikat az Igazgatóság elé tárják jóváhagyás céljából. Ez a körültekintően kidolgozott rendszer biztosítja, hogy az utánpótlással kapcsolatos döntések széles körű egyeztetés után, átlátható módon történnek meg.

ALKALMAZOTTAK

A Matáv Csoport alkalmazottainak száma: 14 710 fő (2003. december 31.)

A Matáv Csoport emberierőforrás-stratégiája a vállalati szintű stratégiából és a Deutsche Telekom által meghatározott EF-stratégiából került levezetésre.

A stratégia alkotása során nagy szerepet kaptak az alkalmazottak elvárásait azonosító következő eszközök:

- Munkatársi elégedettségi felmérés (Tükör) emberierőforrás-menedzselést érintő eredményei, amelyre épülő akciótervek megvalósulásával közvetetten a munkatársak is bevonásra kerülnek a stratégia alkotásába.
- Dolgozói fórumok, intranetes fórumok, ahol a résztvevők az emberierőforrás-területtel kapcsolatos véleményüket és javaslataikat megoszthatják a szakterülettel.
- Belső ügyfél-elégedettségi felmérés az emberi erőforrás-menedzseléssel és szolgáltatásokkal kapcsolatban. Első ízben 2000-ben zajlott ilyen felmérés, majd 2003-ban.

A Matáv nagy hangsúlyt helyez a munkatársakkal való kommunikációra, az alkalmazottak igényeinek megismerésére, elkötelezettségük erősítésére és a kölcsönösen hasznos fejlesztések előkészítésére.

A társasági kommunikációt 1995 óta kommunikációs igazgató irányítja.

A kommunikáció javításának, továbbfejlesztésének

irányvonalai a kommunikációs stratégiában rögzítettek, amely a Matáv Csoport stratégiájára épül a kommunikációs igényekkel összhangban.

Az igények azonosításához a kommunikációs szervezet egyrészt figyelemmel kíséri az intranetes fórumokon megjelenő munkatársi véleményeket, másrészt elemzi a kommunikációs rendezvényeit követő kérdőíveket és a munkatársi elégedettséget mérő Tükör felmérés kommunikációra vonatkozó eredményeit. Emellett nemzetközi és hazai kommunikációs konferenciákon tanulmányozzák a csatornák bővítésének lehetőségét.

A kommunikációs stratégia többek között kimondja: „Nagya értékeljük, ha a munkatársak az ügyfelek jobb kiszolgálását elősegítő ötleteiket, koncepcióikat tudatják feletteseikkel, vagy egyéb fórumokon nyilvánosságra hozzák”.

Erre nyújt lehetőséget a visszacsatolást biztosító (kétirányú) személyes és online kommunikáció egyaránt.

A visszacsatolást biztosító (kétirányú) személyes kommunikációs eszközei:

- Szakmai értekezletek, melyek rendje minden szervezetnél egyedileg szabályozott. Ezen értekezletek kiindulópontja a vállalat felsővezetőinek munkaértekezlete. Az itt elhangzott információkat bontják le a szervezetek vezetői saját területükre, és ezek alapján tartanak általában hetente, kéthetente értekezleteket a középvezetők számára. Az ezen elhangzottakat az egyes szakterületek középvezetői adják tovább a munkatársaknak.

- A felsővezetők által évente többször tartott Dolgozói fórum, melyen az adott szakterület minden munkatársa, esetenként a meghívott belső „ügyfélszervezetek” delegált képviselői is megjelenhetnek, és szakmai jellegű kérdéseket intézhetnek a fórumot tartó vezetőhöz.
- A vezetők és a munkatársak között kötetlen párbeszédet biztosító Desszert program. A program lényege, hogy teljesítménye elismeréseként 3-4 munkatárs lehetőséget kap, hogy munkaebéd/reggeli keretében kötetlenül beszélgethessen valamelyik felsővezetővel. 2003-ban, a program elindításának évében a vezérigazgató és valamennyi vezérigazgató-helyettes tartott egy vagy két alkalommal ilyen találkozót.

Mind a Dolgozói fórum, mind a Desszert program elindítása a Kultúraváltási kérdőív és az ebből kialakuló Tükör (munkatársi vélemények) felmérés eredményeként jött létre.

A visszacsatolást biztosító (kétirányú) online kommunikációs eszközei az intraneten elérhető felsővezetői és szakmai fórumok.

A szakmai fórumok anonim jellegűek, így a regisztráció és név nélküli véleménycsere helyszínei.

A Matáv Csoport intranet – mely a Matáv egyik legjelentősebb kommunikációs eszköze – az egyirányú kommunikációhoz is platformot teremt.

Az intranet célja egyrészt az, hogy gyors és hiteles tájékoztatást nyújtson a Csoport munkatársai

számára munkahelyük működéséről, felépítéséről, aktuális feladatairól, eredményeiről, másrészt, hogy eljuttassa hozzájuk a mindennapi munka során hasznosítható híreket.

Az egyirányú tájékoztatás további csatornái:

- A legfontosabb belső kommunikációs kiadvány a 12 éve, kéthetente megjelenő vállalati újság, a *Telmondó*, amely 2002 januárjától már nemcsak a Matáv, hanem – az igényekhez igazodva – a tagvállalatok munkatársaihoz is eljut.
- Fontos kommunikációs csatorna a Lotus Notes körlevél.
- A szakmai kommunikáció fontos felületei az intraneten található szervezeti szakmai oldalak. A szervezetek jelentős részének van honlapja a vállalati intraneten, ahol tevékenységét és szolgáltatásait bemutatja.
- A lentől felfelé irányuló egyirányú kommunikáció, a munkatársi vélemények kinyilvánításának eszköze a Tükör felmérés.
- A stratégiai célokról való közvetlen tájékozódást biztosítja a munkatársak számára az *Évindító*.
- A munkatársak összekovácsolását célzó kiemelt rendezvények a Matáv Csoport *Olimpia*, a Matáv Csoport *Gyereknapi*, a Matáv Csoport a *Pódiumon*. Az első kettő a belső PR terület, utóbbi az emberierőforrás-terület szervezésében jön létre évről évre.

SZÁLLÍTÓK

Beszerezési szempontú szállítói kapcsolatok

A Matávnál a szállító kapcsolatok beszerzési szempontú menedzselését centralizált, az ISO 9001:2000 és ISO 14001:1996 szabványok szerint tanúsított integrált minőség- és környezetközpontú irányítási rendszert működtető szervezet végzi. A szállítói kapcsolatok csoportszintű koordinációját a 2002-ben létrehozott, a meghatározó tagvállalatok szakmai vezetői által működtetett Csoport Beszerzési Tanács irányítja, a koordinációt a tagvállalatok szakmai szervezetei valósítják meg. A szállítókat a törvényeknek megfelelő, szabályozott, a versenyt és a versenytisztaságot biztosító, átlátható, strukturált és dokumentált beszerzési eljárások során választják ki. A cég szerződéseiben törekszik a kölcsönösen előnyös, értékteremtő partnerkapcsolatok kialakítására. A költséghatékony működés érdekében ugyanakkor folyamatosan racionalizálja folyamatait, a szállítók számát, amely során kialakul a stabil, magas minőségű szállítói köre. Az aktív szállítók száma az elmúlt év folyamán a Matáv Csoport Beszerzési Tanács tagvállalatai esetén átlagosan 10,6%-kal csökkent, a Matáv ezen belül 25,6%-ot ért el.



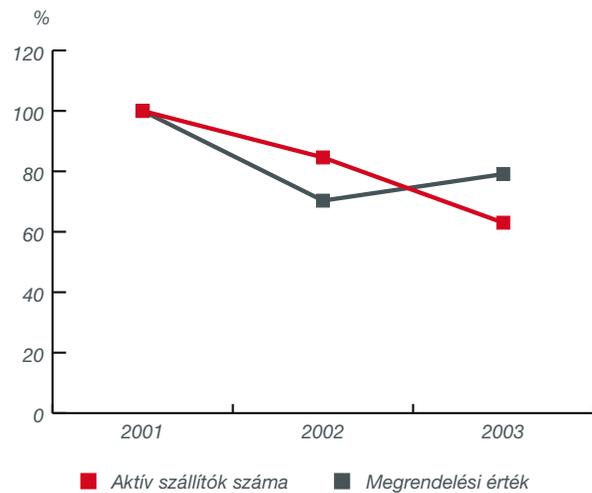
A beszerzési tevékenység hatékonyságának növeléséhez 2001-ben célul tűztük ki, hogy:

- az aktív szállítók száma a megrendelési érték változásánál nagyobb arányban csökkenjen,

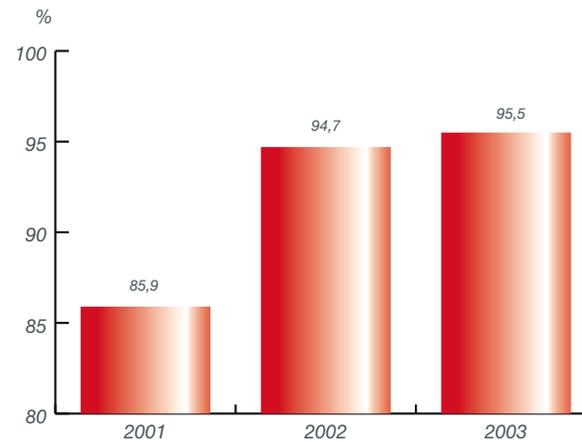
- a megrendelések teljesítésénél növekedjen a minősített szállítók aránya („Minősített szállítók megrendelési értékaránya” ábra),

- valamint azt, hogy a beszerzési folyamat átfutási idejének csökkenését eredményező alternatív, elektronikus beszerzési megoldások száma növekedjen („e-Commerce tranzakciók száma” ábra).

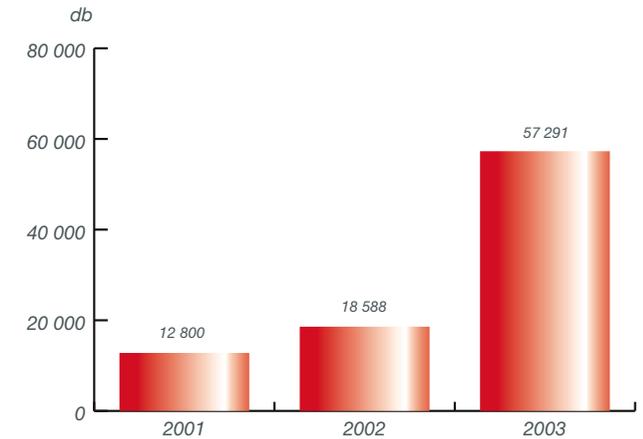
Aktív szállítók száma



Minősített szállítók megrendelési értékaránya



e-Commerce tranzakciók száma





A szállítók referenciáit, gazdasági helyzetét, minőség- és környezetvédelemmel kapcsolatos képességeit előminősítő, szerződéses teljesítményüket utóminősítő rendszerben értékelik a szakemberek, amelynek alapján minősítési kategóriákba sorolják a szállítókat (A, B, C, D). A minősítési eredmények fontos tényezői a szállítókiválasztási folyamatnak. A termékeket és szolgáltatásokat a vállalat döntően (A, B kategóriás) minősített szállítóktól szerzi be. Az éves megrendelési érték 95%-a minősített szállítóktól származik.

A szállítóminősítési rendszer a szállítói kapcsolattartás fontos eszköze is, amelynek során a vállalat rendszeresen tájékoztatja szállítóit elért eredményeiről a kölcsönös fejlődés érdekében. A szállítói kapcsolattartás jelentős részét kitevő beszerzési eljárásokat integrált informatikai rendszerek támogatásával valósítjuk meg. A kiválasztási folyamatot internet alapú piactér is segíti (Marketline), az ajánlatkérések, megrendelések szállítókhöz történő kiküldését/visszaigazolását internet alapú WebEDI elektronikus kereskedelmi megoldások is biztosítják évről évre növekvő mértékben. Az e-Commerce tranzakciók száma négyszeresére nőtt az elmúlt két évben.

A működés szempontjából meghatározó szállító partnereink részére 1996 óta évente Beszállítói Konferenciát rendezünk, ahol megtörténik az előző év eredményeinek kölcsönös értékelése, a beszerzési stratégiai irányok, új tendenciák bemutatása. A legjobb szállítók teljesítményének elismeréseként a vállalat „Az Év Beszállítója” díjakat ad át. A konferencián megtörténik a szállítók elégedettségének felmérése is, amelynek eredményei fontos visszajelzéseket biztosítanak a Matáv számára.

A szállítói kapcsolattartás továbbfejlesztésének jelenlegi irányai: a mindkét fél számára előnyöket biztosító további elektronizáció (közvetlen, elektronikus igénylő-szállító kapcsolat: az EBP-SAP-WebEDI alapú Új Beszerzési Csatorna 2003-tól működik) és a Csoport Beszerzési Tanács irányításával a csoport szintű szinergiák mélyebb kiaknázása, a meghatározó szállítói kapcsolatok csoport szintű menedzselése.

A beszerzési folyamatoknál a Matáv kiemelt szempontként kezeli a környezetvédelmet. A kármegelőzés érdekében a veszélyes anyag vagy készítmény beszerzése esetén – az indokolt

minimális készletezés és tárolás kivételével – a szállítótól a megrendelőhöz közvetlenül kerül az anyag.

A Matáv csak szabályozott eljárás keretében, minősített szállítótól vásárol anyagot, tárgyi eszközöt, valamint szolgáltatást. A szállítók tevékenysége félévenként, utóminősítés keretében értékelésre kerül, a nem megfelelés a szerződés felbontását vonja maga után. Az értékelés kiemelt szempontja az ISO 9001:2000 és ISO 14001:1996 szabványok követelményeinek minél magasabb szinten való megfelelés. 2002-ben megkezdődött a szállítói szerződésekbe beépítendő környezetvédelmi minősítő rendszer kidolgozása.

Műszaki fejlesztési, üzemviteli együttműködések a szállító partnerekkel

A Matáv tudatosan törekszik arra, hogy partnerkapcsolatai segítsék stratégiai céljainak elérését, ugyanakkor támogatja az innovatív és kreatív gondolkodást. A szállítói kapcsolatok menedzselésében műszaki fejlesztési szempontból részt vevő szakmai szervezetei szintén az ISO 9001:2000 és ISO 14001:1996 szabványok szerint tanúsított integrált minőség- és környezetközpontú irányítási rendszert működtetnek.

MÁS TÁVKÖZLÉSI PIACI SZEREPLŐK

A Matáv számos partnertalálkozónak intézményesült formáját vezette be. Többek között kiemelt jelentőséggel bír a Távközlési kerekasztal, amelyben a cég felsővezetői minisztériumok, távközlési cégek bevonásával távközlés-szabályozáspolitikai kérdésekben hivatottak konzultálni.

A távközléssel kapcsolatos tervezett törvényekről, jogszabályváltozásokról a társaság tájékoztatást kap, valamint részt vesz az egyeztetéseken, továbbá a cég által készített véleményezések egyeztetésre, megvitatásra kerülnek a Távközlési Érdekegyeztető Tanácson belül, hogy a szabályozás tükrözze a fogyasztói oldal elvárásait.

A Matáv működése során tiszteletben tartja versenytársai jogait, és elutasít minden, a tiszta piaci versenyt korlátozó lépést.

A Csoport a tiszta és átlátható működést szem előtt tartva szintén elutasítja a korrupció bármilyen formáját bármely piaci szereplő részéről.

DOLGOZÓI ÉRDEKKÉPVISELETEK: SZAKSZERVEZETEK, ÜZEMI TANÁCS

A Matáv a hatályos szabályozásoknak megfelelően biztosítja a szakszervezet és az Üzemi Tanács működését a dolgozói érdekek képviselése érdekében.

A Matávnál a rendszeres évenkénti érdekegyeztető tárgyalásokon és a megállapodás kialakításában részt vesznek a szakszervezet és a Központi Üzemi Tanács (KÜT) képviselői, valamint a vállalat felsővezetése képviselőjében az emberi erőforrás és jogi területért felelős vezető és a terület több felelős vezetője. A megállapodás tartalmi elemeit a bérmegállapodás, a létszámtervek keretei, a jóléti juttatások körének és mértékének fejlesztései adják. A megállapodásokról a dolgozókat belső fórumokon (intranet, Telmondó, KÜT-tagok) tájékoztatják. A Központi Üzemi Tanács az üzemi tanácsi jogosítványokat azokban az esetekben gyakorolja, amikor a döntés legalább két elkülönült szervezetet érint.

Ennek megfelelően a KÜT együttdöntésével valósulhat meg a Matávnál többek között a lakásépítési támogatás, az üdülési férőhelyek szervezetek közötti szétosztása, a munkahelyi étkeztetés támogatásának változtatása, a segélyezés szabályozása, a munka- és formaruha-ellátás szabályozása, a munkásszállítás és a személyi tulajdonú járművel történő munkába járás szabályozása. Emellett a testnevelés, sport

támogatásában bekövetkező változás, a munkahelyi művelődés támogatásában bekövetkező változás, a kedvezményes utazást biztosító juttatás esetleges módosítása, távbeszélődíj-kedvezmény mértékének megállapítása és szabályozása is a Központi Üzemi Tanács egyetértését igényli.

A Matávnál 2003-ban a Matász (Magyar Távközlési Ágazati Szakszervezet) működött – 2834 taggal –, mely a távközlésben dolgozó munkavállalók önkéntesen létrehozott, önkormányzati elven működő szakmai érdekvédelmi és érdekképviseleti társadalmi szervezete.

Feladatai:

- Kollektív szerződést, illetve más szerződéseket, megállapodásokat köt.
- Gyakorolja a törvényben rögzített szakszervezeti jogokat a meghatározott célkitűzések érdekében.
- Képviseli a szakszervezethez tartozó tagság egészét vagy nagyobb csoportját a partner-munkáltatóknál és más szerveknél.
- Részt vállal a távközlési dolgozókat érintő érdekvédelmi, érdekképviseleti kérdések megoldásában, közösen lép fel minden olyan szervezettel, amelynek célja egybeesik tagságának érdekeivel.
- A tagság részére önszegélyező szolgáltatást biztosít.
- Fellép a sérelmes döntések, intézkedések ellen, és a rendelkezésére álló eszközökkel érvényesíti a tagság érdekeit. Álláspontjának a nyilvánosság fórumain következetesen hangot ad.



NEM PIACI ÉRDEKELT FELEK

ÁLLAMI SZERVEK, HELYI ÖNKORMÁNYZATOK

A társadalmi elvárásoknak való megfelelés fontos eleme a hírközlés-szabályozás előkészítése, illetve a jogszabályi környezetnek való megfelelés kialakítása. A szakminisztérium (IHM) a kormány javaslatai és döntései alapján kialakított szabályozói programot a szakterület minden érdekeltjének (szolgáltatóknak és szakmai érdekképviselői szervezeteknek) megküldi véleményezésre és – esetenként akár szervezett vitafórumok keretében is – egyezteti. A véleményezésért, illetve a komplex véleményeztetési folyamat összefogásáért a vállalatnál a Szabályozói kapcsolatok és Árpolitika ágazat erre szakosodott munkatársai, valamint távközlésjogi szakértői felelősek, akik az érintett szakmai területek (hálózat, marketing, értékesítés, ügyfélkapcsolat) véleményét is kikérik.

Az egyeztetési-veleményezési folyamat egy erre a célra létrehozott liberalizációs projekt keretében zajlik, úgy, hogy minden érintett szervezet, üzletág és a Jogi ágazat is teljeskörűen részt vehessen a véleményezésben. A törvényekről, jogszabályokról a társaság által készített véleményezéseket egyeztetik, megvitatják azon az érdek-képviselői szervezeten belül, amelynek a vállalat a tagja (Távközlési Érdekegyeztető Tanács), hogy a szabályozás tükrözze a fogyasztói oldal elvárásait.

A Szabályozói ágazaton keresztül történik meg

a visszacsatolás is a szabályozó, illetve a hatóság részére abban az esetben, ha a jogszabályok technikai alkalmazásával kapcsolatban problémák merülnek fel.

A koncessziós szerződés és később az egyetemes szolgáltatási szerződés alapján a társaság köteles rendszeresen, a minisztérium által meghatározott szempontok szerint szerződéses kötelezettségei teljesítéséről beszámolni.

A jogszabályokban, szerződésekben foglalt kötelezettségeket a Nemzeti Hírközlési Hatóság (NHH) ellenőrzi helyszíni ellenőrzés formájában, vagy írásban kéri az adatokat határidővel (szolgáltatásainkról adatokat, előfizetői panaszokban foglaltakat).

A Gazdasági Versenyhivatal (GVH) a verseny, az árak, a piaci szabályozás, az árharmonizáció területén figyeli a tevékenységet. Itt jellemzően valamilyen konkrét ügy kapcsán indítanak vizsgálatot, elsőként adatszolgáltatási igénnyel (kérdőív formájában) fordulnak a vállalathoz. A GVH döntéseinek esetleges gazdasági kihatásain túl a piac által támasztott normák betartására a konkrét téma súlyának megfelelő szinten, akár vállalaton belül felsővezetői szinten is döntés születik.

A Matáv a helyi közösségeket érintő tevékenységeiben kapcsolatba kerül a helyi önkormányzatokkal mint szabályozókkal. Ilyen esetek lehetnek pl. az engedélyezési folyamatok. Az önkormányzatokkal való sikeres együttműködés a Matáv érdeke is, ezért nagy figyelmet fordít a szabályozásoknak való megfelelésre.

2003-ban a vállalat hatodik alkalommal rendezte meg a Környezetvédelmi kerekasztal-beszélgetést, amely az eredmények és kérdések kölcsönös egyeztetésére jött létre. A fórumon részt vett partnerek között szerepelnek a Nemzeti Hírközlési Hatóság (NHH), a Környezetvédelmi és Vízügyi Minisztérium, a Környezet- és Természetvédelmi Főfelügyelőség, nemzeti parkok igazgatóságai, környezet- és természetvédelmi társadalmi szervezetek, kutatóintézetek stb., valamint a Matáv Csoport képviselői.

IPARÁGI ÉS PIACI SZAKMAI SZERVEZŐDÉSEK, KUTATÁSI EGYÜTTMŰKÖDÉSEK

Érdekegyeztetési együttműködések

A Matáv különböző szintű vezetői képviselik a vállalatot a szakmai szervezetekben. Mintegy 23 nemzetközi és számos hazai szervezetben – többek között MSZT, MISZ, OMIKK, Egyetemközi Távközlési és Informatikai Kooperációs Központ, Magyar Nemzeti Host – vesz részt a vállalat.

A távközléssel kapcsolatos tervezett törvényekről, jogszabályváltozásokról a társaság tájékoztatást kap, valamint részt vesz az egyeztetéseken, továbbá a cég által készített véleményezéseket egyeztetik, megvitatják a Távközlési Érdekegyeztető Tanács tagjai, hogy a szabályozás tükrözze a fogyasztói oldal elvárásait.

Együttműködések nemzetközi szervezetekkel

Távközlési szakmai együttműködések

A vezetők rendszeresen részt vesznek belföldi és külföldi konferenciákon, a partnerek által szervezett workshopokon, szimpóziumokon, szemináriumokon (pl. CISCO Expo, Siemens-, Ericsson-, Kapsch-, Alcatel-szemináriumok, CEBIT, IIR – Institute for International Research – konferenciák, Liberalizációs Fórum, Távközlési és Marketing Fórum, Kontrolling Akadémia) nemcsak hallgatóként, hanem előadóként is.

A nemzetközi szervezetek közül legfontosabb partnerek az EURESCOM, az ETSI, az ETNO és az ITU-T. A Matáv vezetői rendszeresen részt vesznek a legjelentősebb nemzetközi távközlési szolgáltatók és a kapcsolódó munkacsoportok tevékenységében is.

Ezen kapcsolatok fő célja a kulturális és infrastrukturális kompatibilitás biztosítása és a közös fejlesztési projektek megvalósítása.

Környezetvédelmi együttműködések

A Matáv Csoport 1998 óta részt vesz az ETNO (European Telecommunications Network Operators' Association) Környezetvédelmi, majd 2003-tól Fenntarthatósági Munkacsoportjának munkájában, ahol Európa jelentős távközlési vállalataival nyílik lehetőség a szakmai együttgondolkodásra.

Kapcsolattartás és együttműködés a felsőoktatási intézményekkel

A Matáv vezetői aktívan részt vesznek a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetemmel, illetve a Híradástechnikai Egyesülettel (HTE) folytatott együttműködésben, mert ezek a szervezetek képezik a hazai innovációs kapcsolatrendszerünk alapját. A Matáv a Műszaki Egyetemmel, illetve a HTE-vel több közös konferenciát szervezett, amelyek szervezőbizottságában igazgatói szinten képviseltette magát a vállalat. A Matáv, mint az ország számára értéket teremtő távközlési szolgáltató, feladatának érzi a tudásalapú társadalom kialakításában a tudományos társaságokkal történő együttműködést és az információk közvetítését.

A felsőoktatási intézményekkel (elsősorban BMGE, BKÁE) hagyományosan jó a Matáv kapcsolata, mivel tudás- és utánpótlásbázist jelentenek számára. A vállalat a felsőoktatási intézményeknek a műszaki fejlesztési irányok mindegyikében, tehát a platform/hálózat, illetve termékfejlesztési témákban K+F jellegű megbízásokat ad, így az egyetemistákat közvetlenül bevonja a napi munkába. Az eredmények a teljes műszaki területen hasznosulnak. A felsőoktatási intézményekkel történő együttműködés keretében évente több hazai és külföldi diplomázó hallgatót fogad a vállalat gyakornoki programja keretében.

Az oktatás támogatásának elismeréseként a Matáv fejlesztőintézete az Oktatási Minisztérium által alapított Kármán Tódor-díjban részesült 2003-ban. A Matáv a nemzetközi diákszervezeti munka

támogatójaként 2003-ban fő támogatóként részt vett az AIESEC Közgazdászhallgatók Nemzetközi Szervezete „Fenntartható jövő” című programsorozatán. A nyitó- és zárókonferencián elhangzott előadásokon kívül az érdeklődő diákok üzemlátogatáson is részt vehettek.

HELYI KÖZÖSSÉGEK, KÖRNYEZET-, ÉS TERMÉSZETVÉDŐ SZERVEZETEK

A Matáv felsővezetői kiemelt figyelmet fordítanak a társadalmi kapcsolatok ápolására, többek között a Matáv Rt. elnök-vezérigazgatója a Német–Magyar Ipari és Kereskedelmi Kamara elnöke. Emellett a C3 Kulturális és Kommunikációs Központ Alapítványban, az OMFEB elnökségében, a Budapesti Értéktőzsde által létrehozott „Öngondoskodás – A pénzügyi és befektetési kultúra fejlesztéséért” Alapítvány kuratóriumában, a MGYOSZ elnökségében, az Oktatással a gazdaságért Fórum Kármán Tódor-díj szakmai bizottságában, a Budapesti Közgazdaságtudományi és Államigazgatási Egyetem Társadalmi Szenátusában és a Magyar Vitorlás Szövetség elnökségében képviseli a társaságot. Az Üzleti Megoldások Üzletág vezérigazgató-helyettes a Budapesti Kereskedelmi és

Iparkamarában, az Informatikai Vállalkozások Szövetségében és a Nemzetközi Távközlési Egyesületben képviseli a vállalatot.

A gazdasági vezérigazgató-helyettes az AmCham – Amerikai Kereskedelmi Kamara tagja. A Mobil Üzletág vezetője többek között a MGYOSZ elnökségében, a Magyar Vitorlás Szövetség társelnöki posztján és a Magyar Olimpiai Bizottság elnökségében képviseli a társaságot.

A Matáv vállalati kultúrájának, a Matáv márka filozófiájának évek óta szerves része a társadalmi szerepvállalás. A Matáv felismerte, hogy mind üzleti sikereihez, mind általános társadalmi elfogadottságához alapvetően hozzátartozik, hogy komoly részt vállaljon a társadalom egészének fejlődésében. A Matáv 10 év alatt a civil szféra fejlődésének egyik legjelentősebb vállalati támogatója lett, az elmúlt évben összességében mintegy 200 millió forintot juttatott a civil szférának. Az elmúlt három év során a Matáv több mint 400 nonprofit szervezet fennmaradásához, illetve fejlődéséhez járult hozzá.

A vállalat a helyi közösségek és a társadalom igényeinek és elvárásainak környezetvédelmi stratégiáján keresztül is megpróbál megfelelni.

A Matáv Csoport környezetvédelmi politikája és stratégiája kialakításánál különös figyelmet fordít környezeti teljesítményében érdekelt felei elvárásainak, igényeinek beépítésére. A társadalmi környezetvédelmi elvárásoknak való megfelelés egyik legfontosabb lépése az volt, hogy azokon a szakterületeken, amelyek jelentősnek mondható környezeti hatással rendelkeznek (műszaki szolgáltatási, mobilterület, hálózatirányítási, távközlés-fejlesztési, ingatlangazdálkodási, szállítási, beszerzési területek), a Matáv Csoport ISO 14001 szerinti környezetközpontú irányítási rendszert vezetett be.

A Matáv a küldetésével összhangban alakította ki környezetvédelmi politikáját is, amelyben kötelezettséget vállal a természet és a környezet megóvására, valamint a környezeti állapot javítására. A Matáv 1998 óta készít átfogó környezetvédelmi stratégiát, amelyet 2002-ben az új vállalati szervezeti struktúrához igazított, ami a környezetvédelem területén is a szinergiák kidolgozását jelentette. 2002-ben került kidolgozásra és kiadásra a társaság környezetvédelmi működését szabályozó, a résztvevők felelősségi és hatásköréről rendelkező utasítás.



Tevékenységek a Fenntartható Fejlődés megközelítéseinek tükrében

GAZDASÁGI ASPEKTUS

FELELŐS VÁLLALATIRÁNYÍTÁS

A vállalati környezet kockázatosabbá válása következtében egyre több európai országban, így Németországban is kötelezővé tették a tőzsdei cégeknek, hogy kockázatkezelési rendszert működtessenek, illetve rendszeres kockázati jelentéseket készítsenek befektetőik tájékoztatására (KonTraG-törvény). Ez a kötelezettség a német tőzsdei cégek konszolidált leányvállalataira is kiterjed, így a Matáv, mint a Deutsche Telekom leányvállalata, negyedéves rendszerességgel köteles tájékoztatni a DT T-Com LOB-ját az aktuális kockázati helyzetről.

Az Egyesült Államok törvényhozása által 2002 júliusában megalkotott Sarbanes–Oxley-törvény – többek között – megszigorította a kockázatkezelési folyamatokat. Tekintettel arra, hogy a Matáv Rt. részvényei a New York-i Értékpapírtőzsdén jegyzett és

forgalmazott értékpapírok, az Egyesült Államok törvényhozása által megalkotott jogszabályoknak érték-papír-kibocsátóként a Matáv Rt.-nek is meg kell felelnie. A Sarbanes–Oxley-törvény – elsősorban befektetővédelmi szempontból – megalapozhatja a társaság vezérigazgatójának és gazdasági vezérigazgató-helyettesének büntetőjogi felelősségét a kockázati adatszolgáltatás helytállóságáért. A törvényi kötelezettségen túl a Matávnak elemi érdeke, hogy felmérje és kezelje a nyereségének esetleges csökkenését eredményező, az üzleti tervének teljesülését, ügyfélkörét, dolgozóit, partnereit veszélyeztető kockázatokat.

MÉRFÖLDKÖVEK 2003

Trendforduló a vezetékes szegmensben

2003-ban a Matáv fokozott intenzitású marketing-stratégiával, innovatív ajánlatokkal és célzott kommunikációs tevékenységgel hónapról hónapra lassította, majd az utolsó negyedévben kis híján

leállította a vezetékes vonalak számának 2001 óta tapasztalható, elsősorban a mobilhelyettesítés hatására bekövetkezett csökkenését. A vezetékes hálózat új perspektívája az internethasználat gyors fejlődése, ami együttes eredménye a szélessávú kapcsolatok dinamikus bővülésének, a vezetékes telefonhasználatot ösztönző díjcsomagoknak és a kormányzati szerepvállalással 2003 márciusától érvényesített átlag 25%-os díjcsökkenésnek.

Erőteljes növekedés széles sávon

2003 legnagyobb sikere a Matávnál az egy évvel korábban kitűzött cél – 100 000 ADSL – elérése volt közel 104 ezer csatlakozással. Az ADSL-penetráció erőteljes, 205%-os növelésével együtt járt az internethasználat bővítése. A Matáv ügyfelei közt a szélessávú internetezők aránya európai viszonylatban is igen magasnak tekinthető, hiszen az Axelero internet-előfizetőinek 33%-a széles sávon csatlakozik a világhálózathoz. Ezzel a Matáv megteremtette annak lehetőségét, hogy sikerüljön megőrizni vezetékes hálózata



értékét, stabilizálni a szerepét a telefonálásban és a szélessávú internetezésben egyaránt. 2003-ban a vállalat megháromszorozta az ADSL-szolgáltatással ellátott települések számát: az év végéig 175 helységbe jutott el a szolgáltatás, ezeken a településeken él a lakosság 80%-a.

Csatanyerés a mobilpiacon

2003-ban minden eddiginél hevesebb verseny indult a mobilpiacon, amit fokozott intenzitású kommunikáció és gyors egymásutánban piacra kerülő tarifacsomagok jellemeztek. A T-Mobile professzionálisan reagált, megtalálta a sikerhez vezető módszereket, aminek eredményeként 2003 utolsó negyedévében stabilizálta, sőt decemberben növelni tudta piacvezető részesedését. A T-Mobile a mobilszolgáltatások kínálatának bővítésével biztosíthatja további növekedését.

Matáv – Deutsche Telekom: 10 éve együtt

A Deutsche Telekom, Európa legnagyobb távközlési szolgáltatója a Matáv privatizációjának kezdetén, 1993 decemberében megkötött szerződések alapján már 10 éve van jelen Magyarországon. Stratégiai befektetőként 10 év alatt bizonyította hosszú távú elkötelezettségét Magyarország legnagyobb távközlési szolgáltatója és a magyar távközlés jövője iránt. A Matáv ma a közép- és kelet-európai régió egyik legfejlettebb és legsikeresebb távközlési vállalata.

Megújult Matáv-honlap

A Matáv 2003 októberében átalakított és megújított honlapja (www.matav.hu) számos új szolgáltatást

nyújt az ügyfeleknek, a befektetőknek, a sajtónak és minden érdeklődőnek. Ezen túlmenően a céggel kapcsolatos friss hírekről is naprakészen tájékozódhatunk a honlapon. A Matáv a legnagyobb és leglátogatottabb magyar vállalati honlap, több mint 6000 oldalból áll. A Matáv honlapja a vállalati honlapok közül elsőként került fel a Medián hivatalos webaudit listájára, így hitelesített adatok állnak rendelkezésre a látogatottságáról. Egyetlen munkanapon átlagosan 17 ezer látogatót regisztrálnak a honlapon, akik 161 ezer oldalt töltenek le.

Szakmai elismerések

A Matáv Csoport 2003-ban is számos díjban és kitüntetésben részesült mind gazdasági, mind szakmai teljesítményének elismeréseként. Az Investor Relations Magazine Nagydíját nyerte el a Matáv a legjobb befektetői kapcsolatokért a közép-kelet-európai régióban és Magyarországon, továbbá a legjobb befektetői kapcsolatok weboldalért és a legjobb éves jelentésért. Globális díjat nyert a Matávnál bevezetett innovatív munkafolyamat-irányító (WFMS) rendszerért. Kármán Tódor-díjban részesült a Matáv a tudományos kutatás érdekében végzett kiemelkedő tevékenységéért. 2003-ban Az év legjobb TOP 200 vállalata díjjal jutalmazták a T-Mobile Magyarországot három mutatószám – a bevételnövekedés, a tőkearányos megtérülés és az adózott eredmény – alapján. A Budapest Business Journal üzleti hetilap olvasóinak szavazatai alapján az Axelero Internetet jutalmazták a legjobb internetszolgáltató díjjal 2003-ban.

	2002 (millió forint)	2003 (millió forint)	Változás (%)
Bevételek	590 585	607 252	2,8
EBITDA*	244 981	250 398	2,2
Működési eredmény	122 240	122 064	(0,1)
Éves eredmény	68 128	57 475	(15,6)
Kibocsátott részvények száma (millió db)	1 038	1 038	0,0
Egy részvényre jutó eredmény (Ft)	65,7	55,4	(15,7)
Mérlegfőösszeg	1 077 451	1 058 837	(1,7)
Hosszú lejáratú hitelek	145 667	121 344	(16,7)
Nettó hitelállomány	364 709	291 654	(20,0)
Saját tőke	516 144	560 110	8,5
Nettó adósság /összes tőke	38,8%	31,6%	n.a.
Beruházások	109 988	90 788	(17,5)
EBITDA ráta	41,5%	41,2%	n.a.
Működési eredmény ráta	20,7%	20,1%	n.a.
Nyereség ráta	11,5%	9,5%	n.a.
Eszközarányos megtérülés	6,2%	5,4%	n.a.
HUF/EUR árfolyam (záró)	235,90	262,23	11,2
HUF/EUR árfolyam (átlag)	242,97	253,42	4,3
HUF/USD árfolyam (záró)	225,16	207,92	(7,7)
HUF/USD árfolyam (átlag)	258,00	224,55	(13,0)

*EBITDA – pénzügyi költségek, adófizetés és amortizáció előtti eredmény

A CSOPORTSZINTŰ MŰKÖDÉSI KÖLTSÉGEK ELEMZÉSE

2003-ban az értékcsökkenés és amortizáció 128,3 milliárd forintot tett ki, szemben a 2002. évi 122,7 milliárd forinttal (4,6%-os emelkedés), elsősorban a MakTel és Matáv Rt. eszközök hasznos élettartamának felülvizsgálata és a T-Mobile magasabb értékű bruttó eszközállománya miatt. Az értékcsökkenés és amortizáció tartalmazza a korábbi MakTel- és Westel-akvizíciók kapcsán felmerülő goodwill amortizációs költségét is.

Az egyéb hálózatüzemeltetőknek teljesített kifizetések 84,4 milliárd forintot tettek ki, szemben a 2002. évi 81,1 milliárd forinttal (4,2%-os emelkedés). A második macedón mobilszolgáltató, a Cosmofon, valamint a magyar szolgáltatók (a Pannon GSM és a Vodafone) hálózatainak irányába nőtt a mobilforgalom, ami a mobilpenetráció emelkedésének következménye. Ugyanakkor a magyar vezetékes és a külföldi szolgáltatóknak fizetett összeg csökkent, mivel alacsonyabbak lettek a magyar összekapcsolási díjak, és csökkent a nemzetközi forgalom, amelynek átlagos elszámolási árfolyama is kedvező volt.

Az értékesített távközlési berendezések beszerzési értéke 40,8 milliárd forint volt, szemben az előző évi 39,7 milliárd forinttal. A 2,7%-os emelkedést az előfizetési ügyfelek készülékcsere, valamint a T-Mobile esetében a magasabb átlagos készülékárak indokolták, amit részben ellensúlyozott az ügyfélszám-növekedés csökkenése.

Az egyéb működési költségek 143,7 milliárd forintot tettek ki, szemben a 2002. évi 135,5 milliárd forinttal (6,0%-os növekedés). A megemelkedett költségek között vannak a marketingkiadások és a vezetékes és mobilszegmenseket érintő ügynöki díjak.

Az átlagosnál nagyobb növekedés elsősorban az emelkedő mobil- és internetpenetráció (például ADSL), illetve a díjcsomagok népszerűsítése miatt következett be. Az ügynöki díjak tartalmaztak egy 1,5 milliárd forintos tételt, melyet a T-Mobile fizetett a Fotexnek 2003 negyedik negyedében. A 2003. december 10-én aláírt szerződés keretében a T-Mobile átvette a Fotex Csoporttól annak 81 üzletből álló szerződéses partnerhálózatát.

A működési költségeken túl nőtt a társasági adó nagysága is. Az emelkedés azért következett be, mert 2002-ben a jelentésben szereplő társasági adó összegét csökkentő halasztott adókövetelés keletkezett (elsősorban a korábban nem elszámolhatóknak tekintett veszteségek miatt).

Kifizetett adók hatása

Figyelembe véve azt a tényt, hogy a Matáv Magyarország egyik legjelentősebb gazdasági súlyt képviselő vállalata, az önkormányzatok számára fizetett építményadó, illetve a személyi jellegű kifizetések alapján is arányosított iparűzési adó jelentős forráshoz juttatja a településeket. Ezzel a cég mind foglalkoztatási, mind finanszírozási szempontból hatással van a települések gazdaságára. A vizsgált időszakban 4 vidéki város közgyűlése oklevélben fejezte ki elismerését a Matávnak, mint a település nagy adófizetőjének.

SZEMÉLYI JELLEGŰ RÁFORDÍTÁSOK

A Csoport személyi jellegű ráfordításai a 2002-es 89,26 milliárd forintról 1,5%-kal 87,9 milliárd forintra csökkentek a hatékonysági program nyomán megvalósult 7%-os átlagos létszámcsökkentés és az alacsonyabb létszámleépítési céltartalék következtében, amit részben ellentételezett a bérek emelkedése (pl. az anyavállalat, a Matáv Rt. 2003. április 1-jén emelte a béreket). 2003. végén a Csoport dolgozóinak létszáma 14 710 fő volt, ami 8,7%-kal alacsonyabb, mint a 2002. év végi 16 114 fő.



TÁRSADALMI-SZOCIÁLIS ASPEKTUS

EMBERIERŐFORRÁS-MENEDZSMENT ÉS KÉPZÉS

2003-ban a Matáv Csoport – összhangban a küldetéssel és a stratégiával – megfogalmazta emberierőforrás-jövőképét, mely a „Politikák, stratégiák” fejezetben olvasható.

Mérföldkövek 2003

Tehetségmenedzsment és karriertervezés

A Matáv 2003 áprilisától alkalmazza a felső- és középvezetés majdnem teljes egészére a Személyzeti Kerekasztal értékelő módszerét, amely a Deutsche Telekomnál már bevált, és elindultak a tehetségmenedzsment-programok. Az értekezleteken a felsővezetők értékelik az irányítási területükhöz tartozó, vezető beosztású munkatársakat teljesítményük és továbblépési potenciáljuk alapján. A humánierőforrás-fejlesztési szakemberek a fiatal munkatársaknak segítséget nyújtanak a karriertervezésben, amivel a dolgozók és a vállalat érdekeit egyaránt szolgálják. A Matáv elismeri a szakmai kiválóságot, és üdvözli az új ötleteket. Évente több mint 500 kiemelkedően dolgozó munkatársát és több mint 80 távközlési innovációs ötlet alkotóját jutalmazza.

Gondoskodó és egészséges munkahely

A Matáv által nyújtott, széles körű alkalmazotti juttatások köre 2003-ban további szolgáltatási díjkedvezményekkel bővült, köztük a munkatársi internettel. Ez összekapcsolódott a 2002-ben bevezetett és 2003-ban több új funkcióval bővített intranetes belső szolgáltatással, amelynek révén a belső online alkalmazásokban a Matáv továbbra is élenjáró Magyarországon. Ennek jelentőségét fokozza, hogy a munkatársak 20%-a rugalmas munkarendben dolgozik, 250 munkatárs pedig részleges távmunkás, azaz a hét két vagy több napján munkahelyétől eltérő helyszínen (általában otthon vagy ügyfeleknél) végzi munkáját, és ehhez a fejlett kommunikáció támogatását veszi igénybe. A Matáv 2003 februárjában csatlakozott a magyarországi Amerikai Kereskedelmi Kamara (AmCham) Egészséges Munkahely Programjához.

Innovatív munkaköri képzések

A Matávnál az emberierőforrás-fejlesztés meghatározó eleme a munkatársak belső továbbképzése és külső szakmai tanulmányaik támogatása. A vállalat széles körű képzési kínálattal támogatja munkatársai szakmai fejlődését, készségeik fejlesztését. A Matáv tízéves hagyományokra épülő belső, testreszabott képzési rendszert működtet, és a hagyományos tanfolyamok mellett innovatív oktatási és fejlesztési megoldásokat alkalmaz. A marketing- és értékesítési területen dolgozó munkatársak részére kialakított Sales Akadémia a munkakörökhöz igazodó képzéseket kínál, ame-

lyek a gyakorlatban hasznosítható ismeretekkel támogatják a munkatársakat.

Továbbképzés és toborzás felsőfokon

A Matávnál a felsőfokú végzettségűek aránya eléri a 40%-ot, ezért elsősorban a másoddiploma megszerzését támogatják. 2003-ban tanulmányi szerződések alapján mintegy 1000 dolgozó felsőfokú képzését támogatták, döntően gazdasági, műszaki, jogi szakirányokban. A Matáv gyakornoki programot működtet friss diplomásoknak, akik megismerhetik a vállalati kultúrát, és gyakorlati tapasztalatot szerezhetnek. A Rajtkő gyakornoki program célja a vállalathoz és a vállalatcsoporthoz kerülő, frissen végzett jogászok, közgazdászok és mérnökök segítése. A pályakezdők hét hónapon át ismerkednek a céggel, több területen is megfordulnak, s az elméleti és gyakorlati képzés mellett a munkába is aktívan bekapcsolódnak.

A menedzsment képzése

A Matáv 2003-ban átszervezte a felső- és középvezetés fejlesztésére irányuló programokat. A Menedzsment Akadémia célja, hogy vezetői feladataiban támogassa és fejlessze a vállalatcsoport vezetőit, teret adjon a tapasztalatok megosztásának, a közös gondolkodásnak és az új, célcsoportokra kialakított vezetési módszerek megvitatásának. A képzési programok egymásra épülnek, ami lehetővé teszi a vállalati kultúra további fejlesztését. A Naprakész nevű, közép- és felsővezetőknek szóló interaktív programsorozat célja a közös gondolkodás

elősegítése, új és sikeres vezetési stílusok és eszköztárak megismerése.

Távoktatás és multimédia

A távoktatási módszer nagy hagyományokra tekint vissza a Matávnál, a képzések 45%-a távoktatási formában zajlik. A szinkron távoktatási stúdió kialakítása nagy lépés volt a képzéshatékonyság irányában, kamatoztatva a több mint hatéves távoktatási és multimédiás tananyag-fejlesztési tapasztalatokat. A Matáv Csoport összes munkatársát érintő, távoktatásban megvalósított képzés volt 2003-ban az amerikai tőzsdén jegyzett vállalatokra vonatkozó Sarbanes–Oxley-törvény rendelkezéseit ismertető tanfolyam.

A távoktatási tapasztalatok elismerését bizonyítja, hogy a Matáv 2003-ban közreműködött az e-MódszerTAN című országos projektben, amelynek célja, hogy Magyarországon megteremtse az egységes e-learning módszertan alapjait.

Foglalkoztatás és tisztességes munka

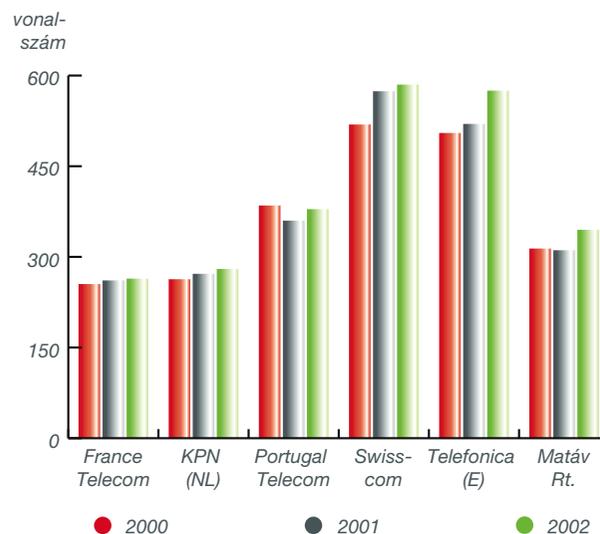
A Matáv Csoport dolgozóival kapcsolatban nagy figyelmet szentel az oktatás, az egészség és biztonság kérdéseinek.

Az egy főre jutó fővonalak számát a vállalat más távközlési cégek eredményéhez hasonlítja.

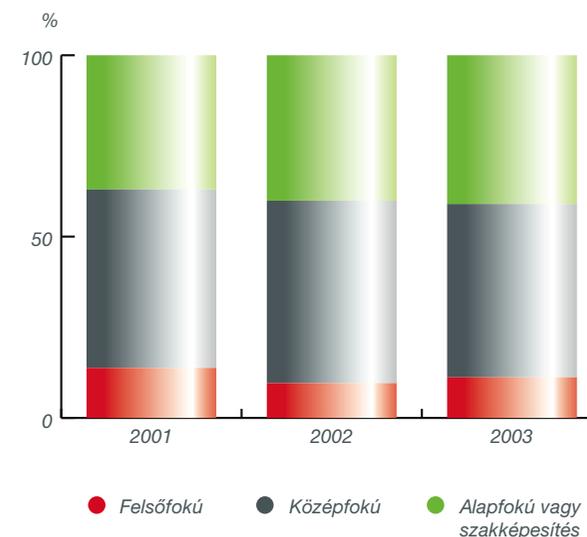
A Matáv küldetésének megfelelően nő a magasan kvalifikált munkaerő aránya: a felsőfokú végzettségűek arányát az alábbi ábra mutatja.



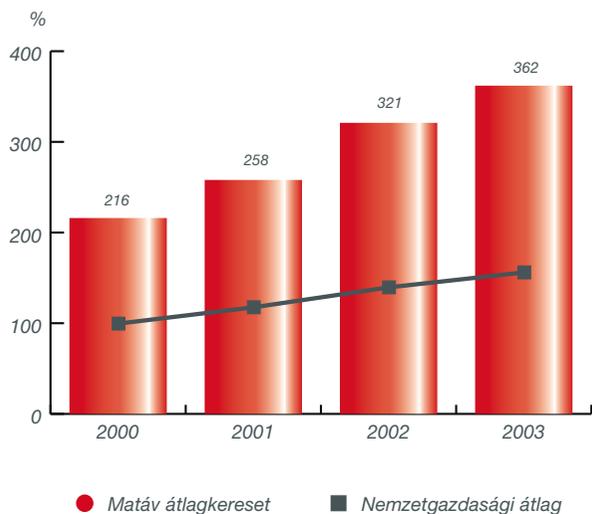
Egy főre jutó bekapcsolt fővonalak száma



Végzettségi szintek szerinti megoszlás



Matáv- és nemzetgazdasági átlagkereset



Az anyagi elismerés mértéke a nemzetgazdasági átlaggal összehasonlítva – a 2000. év nemzetgazdasági adatait 100%-nak tekintve – az ábra szerint alakul.

A Matávnál alkalmazott jóléti, szociális juttatások köre hazai viszonylatban rendkívül széles. Ezek egy része alanyi jogon jár, mások pedig bizonyos előfeltételek fennállása esetén vehetők igénybe.

A szociális juttatásokat és a nem alanyi jogon járó juttatások odaítélésének rendjét a Kollektív Szerződés és a kapcsolódó szabályzatok tartalmazzák.

A juttatások mértéke évente, az érdekegyeztetési tárgyalásokon kerül meghatározásra.

Alanyi jogon járó juttatás a munkahelyi étkeztetés, a távbeszélődíj-kedvezmény, illetve – a munkavállaló hozzájárulásával – egyes Dimenzió-juttatások.

A szociálpolitika hagyományos elemein túl újszerű, a munkavállaló és a munkáltató közös kockázatvállalásán alapuló biztosítási ellátásokat is nyújt a vállalat a Dimenzió Biztosító Egyesületen keresztül. Az élet-, nyugdíj- és egészségbiztosítást, illetve az önszegélyező ellátásokat bármely munkavállaló igénybe veheti, amennyiben vállalja az egyesületi tagságot.

Munkavállalóink igen magas hányada tagja valamely vagy több Dimenzió-szervezetnek.

Nem alanyi jogon járó juttatás az üdültetés, az albérleti hozzájárulás, a segélyek, a lakás célú támogatások, a munkába járás támogatása, a munka- és formaruha-juttatás.

A Matáv Csoport a Pódiumon rendezvény keretében a vállalat évente lehetőséget nyújt amatőr művészeti tevékenységgel foglalkozó munkatársak bemutatkozására. A Matáv több telephelyén szépirodalmi és szakmai könyvtár áll a munkavállalók rendelkezésére. A Matáv sportegyesületek keretén belül is támogatja a tömegsportot, a Matáv Olimpia pedig évenként biztosítja az amatőr sportolók versenyen való részvételét. 2003-ban a rendezvényen közel 1500 egyéni induló és 277 csapat mérte össze tudását a különböző sportágakban.

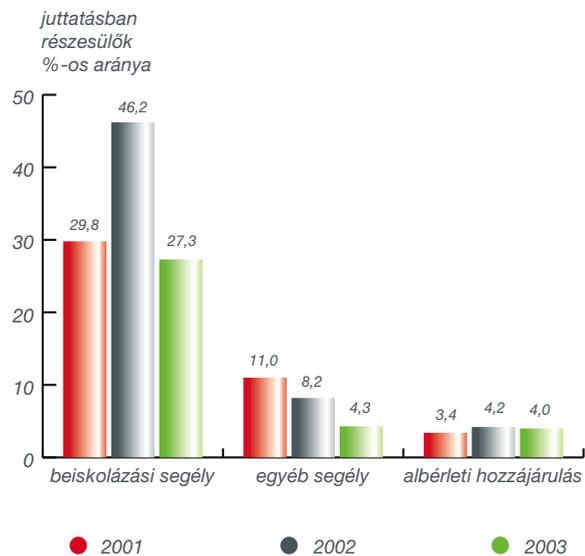
A nem anyagi jellegű ösztönzési formák (kitüntetések, elismerések) közül kiemelkedik a Matáv Év embere díj, a Csoportszinten adott Év embere díj, illetve az egyes felsővezetői elismerések. Valamennyi ilyen jellegű elismerés mellé vásárlási vagy utazási utalvány is jár.

A nem alanyi jogon járó szociális juttatásokban részesülők aránya az alábbi két ábra szerint alakul.

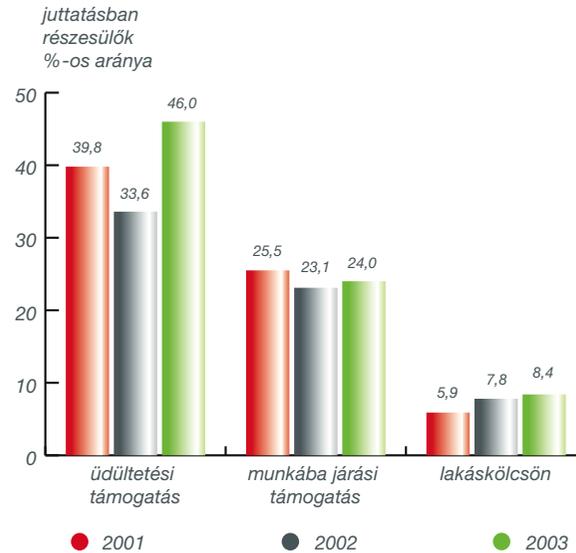
Az alanyi jogon járó szociális juttatások mértéke emelkedik.



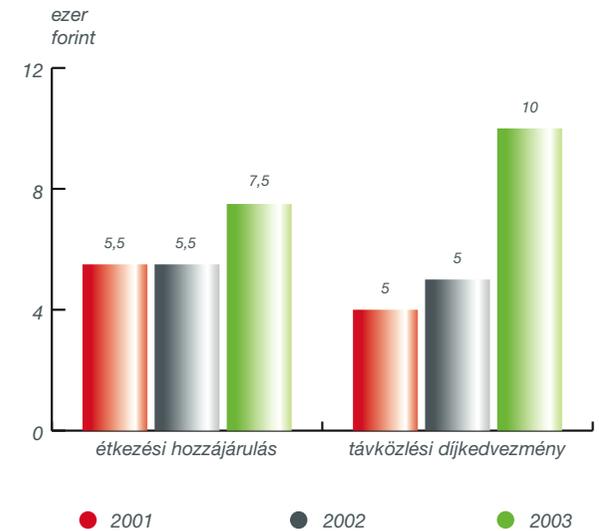
Nem alanyi jogon járó szociális juttatások I.



Nem alanyi jogon járó szociális juttatások II

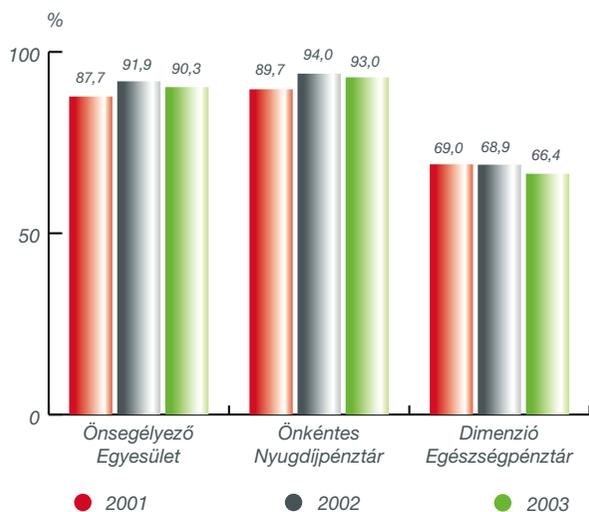


Alanyi jogon járó szociális juttatások



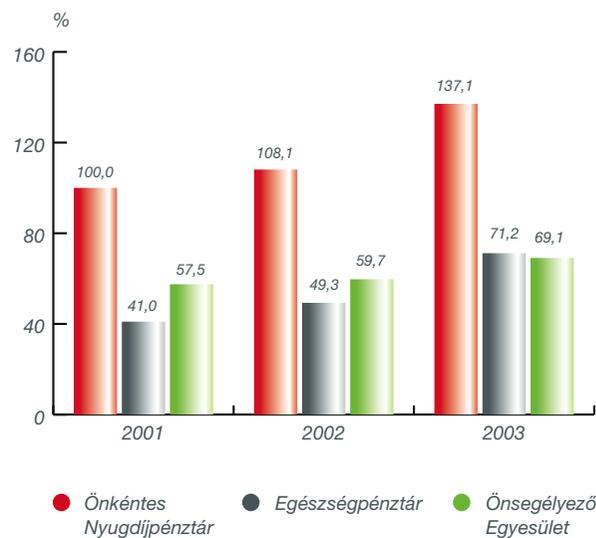


A Dimenzió Csoport matávosi tagságának megoszlása ágazatok szerint



A Matáv munkavállalóinak nagy része tagja a Dimenzió Csoportnak. Az ábra mutatja az összlétszámhoz viszonyított, ágazat szerinti tagsági arányt.

A Matáv Rt. hozzájárulásai a Dimenzió-tagdíjakhoz (tag/év)



A Matáv kiegészíti a Dimenzió Csoport ágazataiba történő munkavállalói befizetéseket.

Munkatársi érdekképviseletek

A Matáv a hatályos szabályozásoknak megfelelően biztosítja a szakszervezet és az Üzemi Tanács működését a dolgozói érdekek képviselete érdekében (lásd „Érdekeltek” c. fejezet). A létszámmal és a személyi jellegű ráfordításokkal kapcsolatos tervezés évente ismétlődő, szabályozott és a minőségirányítási rendszerben dokumentált folyamat. Az Emberi erőforrás tervezés és controlling kézikönyv 2003-ban került kiadásra.

A szervezetek létszámterveit – a MERCER-rel közösen végzett benchmarking projekt eredményeinek felhasználásával – minden évben azonos időütemezésben, a szervezetekkel szoros együttműködésben, top down – bottom up módszerrel alakítják ki. Ezt a létszámtervet egyeztetik a különböző szintű érdekképviseletekkel. Ezt követően kerül sor a szükséges személyi jellegű ráfordítás tervének kidolgozására. A létszám- és személyi jellegű költségeket és azok felhasználási módját vezérigazgatói és vezérigazgató-helyettesi utasítások szabályozzák, amelyeket kiadás előtt a szakterületekkel véleményeztetnek. Ezt követően a szabályozások a vélemények és javaslatok figyelembevételével kerülnek kiadásra. Mindez lehetőséget biztosít a tervezés folyamatának folyamatos felülvizsgálatára és fejlesztésére.

Sokszínűség és esélyegyenlőség

Mind a kiválasztási folyamatban, mind a munkatársak vállalatnál eltöltött életpályája során a Matáv eddig is biztosította munkatársai számára az egyenlő esélyeket, kortól, nemtől, etnikai hovatartozástól, vallási és politikai meggyőződéstől, valamint szexuális beállítottságtól függetlenül.

A Matávnál az igazságosság és az esélyegyenlőség alapjait az 1997-ben kiadott Etikai Kódexben megfogalmazott alapvető normák teremtik meg.

Az esélyegyenlőséget elősegítő kezdeményezések: távmunka, részmunkaidő, rugalmas munkaidő, csökkent munkaképességűek foglalkoztatása, hátrányos helyzetűek támogatása (alapítványokon keresztül), gyermeküdültetés, oktatás.

A munkatársak esélyegyenlőségének biztosítására történő kezdeményezések eredményét a „A távmunkások és rugalmas munkaidőben dolgozók összletére vetített aránya” című ábra mutatja.

Az igazságosság elve az emberierőforrás-politikában az alábbiakban jelenik meg:

- Jóléti juttatások rendszere, az alanyi jogon járó juttatások széles skálája
- Az objektivitást megcélzó, kompetencia alapú megközelítés a kiválasztásban, teljesítmény-értékelésben, egyéni fejlesztésben.

Az igazságosság irányába hat az is, hogy létszámleépítés esetén a törvényben előírt végkielégítésnek többszörösét nyújtja a cég. Ezen felül a megüre-

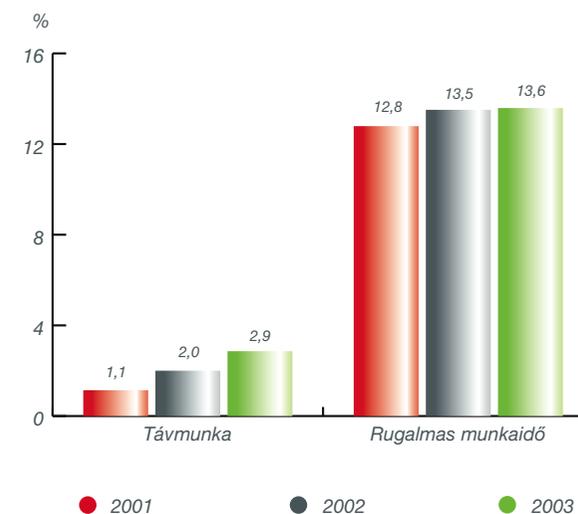
sedett pozíciókat elsősorban belülről – a leépített területekről – toborzott munkavállalókkal töltik be, ezzel is csökkentve az elbocsátandók létszámát. Az így betöltött üres pozíciók aránya 2000-2001-ben elérte a 70%-ot.

Outplacement-szolgáltatást (Esély program) az elbocsátottak újra elhelyezkedésének támogatására 2001 óta biztosít a vállalat. A távozók igénybe vehetik az élethelyzetükben leginkább szükséges szolgáltatásokat: átképzést, támogatást az álláskeresésben, munkajogi tanácsadást és 2003-tól új szolgáltatásként pszichológiai segítséget, munkaerő-piaci tréninget is. A szolgáltatás elérhetősége, országos lefedettsége javult a programirodák számának növekedésével, és mind a részvételi arány, mind az elhelyezkedési arány nőtt.

A Matáv Csoport speciálisan a különböző szociális helyzetű és hátré csoportok számára kialakított programokkal (távmunka minél szélesebb körű alkalmazása, „Nők a vezetésben” program stb.) támogatja a vállalati sokszínűséget, és természetesen a továbbiakban is kiemelt figyelmet fordít úgy a kiválasztási gyakorlatban, mint a mindennapi munkában az egyenlő feltételek biztosítására munkatársai számára.

E törekvések jó példájaként a T-Mobile a Call Centerben foglalkoztat mozgásukban korlátozott munkatársakat, javítva ezzel elhelyezkedési esélyeiket.

A távmunkások és rugalmas munkaidőben dolgozók összletére vetített aránya



Egészség és biztonság

Munkavédelem

A Matáv kiemelt figyelmet fordít munkatársai biztonságának magas színvonalára és arra, hogy a biztonságos munkavégzés és az egészséget nem károsító munkahely feltételei teljesüljenek. Ezért szervezetében az emberi erőforrás és jogi vezérigazgató-helyettes irányítási területén külön egység foglalkozik a munkavédelem és a foglalkozás-egészségügy kérdéseivel, a munkavédelmi stratégia és célrendszer kialakításával.

A Matáv munkavédelmi irodájának feladatai közé tartozik:

A munkavédelmi tevékenység szabályozása, a foglalkozás-egészségügyi szolgálat kialakítása, működtetése, egyéni védőeszköz-ellátási rendszer kialakítása, működtetése. Munkavédelmi szabályozások érvényesítése, betartásának ellenőrzése. Munkahelyi, munkaköri ártalmak, foglalkozási balesetek és megbetegedések elemzése. Gépek, berendezések, technológiák üzembe helyezést megelőző munkavédelmi felülvizsgálata. Munkavédelmi beszámoló, statisztikák készítése. Nem személyi jellegű munkavédelmi költségek tervezése, a felhasználás támogatása és figyelemmel kísérése. A társaság munkavédelmi tevékenységének értékelése, szakhatóságok felé történő adatszolgáltatás.

A Matáv szabályozásában és eljárásaiban illeszkedik a magyar munkavédelmi és foglalkozás-egészségügyi szabályozásokhoz, melyek az ILO előírásaihoz illeszkednek.

A Matáv Munkavédelmi Szabályzata rendelkezik a munkavégzéssel kapcsolatos biztonsági kérdések kezelésének eljárásairól.

A Matáv az egyes munkahelyekre vonatkozólag kidolgozott ellenőrzési listákkal rendelkezik a biztonsági követelményekről. A listák elkészítésébe bevonják a dolgozókat, a kapott információk kiértékelése, javító, megelőző intézkedések kidolgozása része a rendszeres szisztematikus működésnek.

A Matáv az egész vállalatra kiterjedő belső audit folyamattal rendelkezik a biztonsági kérdésekben, mely az ISO 9001:2000. szabvány szerinti Minőségbiztosítási keretrendszer alfolyamataként is megjelenik.

Ennek alapján állnak a következő tevékenységek:

- a munkavédelmi tv. 54§ alapján kockázatfelmérés, értékelés,
- intézkedési terv a kockázatok csökkentésére,
- utóellenőrzés az intézkedési terv megvalósulására,
- munkavállalók időszakos alkalmassági vizsgálata,
- munkahelyek létesítését, átalakítását megelőzően a munkahelyekkel szemben támasztott jogszabályi előírások, ergonómiai, egészségügyi biztonsági stb. követelményei megvalósulásának ellenőrzése,
- munkaeszközök, veszélyes berendezések időszakos és hatósági felülvizsgálata.

A munkavédelmi törvény 2002. december 31-ig írta elő kötelező jelleggel a kockázatfelmérési értékelés elvégzését első ízben azon munkáltatók számára, amelyek a törvény hatálybalépésekor már működtek.

2003-ban a 2002-es felmérés alapján készített intézkedési terv megvalósulásának mértékét, illetve a megvalósulás eredményeként bekövetkezett kockázati szint változását kellett felmérni. Az egyéni védőeszközök juttatásának rendjét és a kötelezően használatos eszközfajtákat az Mvt. 56. § alapján a Munkavédelmi szabályzat tartalmazza, figyelembe véve a 65/1999. (XII. 22.) EüM. rendelet előírásait. A tevékenységekhez és munkakörökhöz rendelt juttatások meghatározását, amely a törvényi előírás alapján munkavédelmi szaktevékenységnek minősül, a Matáv Munkavédelmi irodája végzi.

Munkavédelmi oktatások

A munkavédelmi ismeretek elsajátítása oktatások és képzések rendszerében történik, melynek a jogszabályokhoz igazodó rendszerét a Munkavédelmi iroda dolgozza ki.

Az oktatások megtörténtét a Munkavédelmi iroda az éves ütemterve alapján, a Matáv Munkavédelmi szabályzatának megfelelően ellenőrzi.

Vészhelyzetek kezelése, oktatások

Veszélyhelyzetek kezelésére a vállalat jelentős környezeti hatással rendelkező szervezeteinél működő ISO 14001 környezetközpontú irányítási rendszerek keretében eljárásokat dolgoztak ki. A rendszerrel kapcsolatos oktatásokon a keretrendszerbe vont dolgozók tervszerűen vesznek részt.

Betegség miatti hiányzás, munkahelyi baleseti ráták

Az 1000 főre jutó munkahelyi balesetek száma a Munkavédelmi iroda nyilvántartása szerint 2001-ben 2,83, 2002-ben 4,32, 2003-ban 3,96 volt.

A betegnapok száma 2001-ben 58 220, 2002-ben 51 072, 2003-ban 51 806 nap volt. 2001-ben a munkanapok 2,4%-a, 2002-ben 2,1%-a, 2003-ban 2,5%-a volt betegség miatti hiányzás.

A Munkavédelmi törvény 64. § szerint a Munkavédelmi iroda eleget tesz a munkabalesetekkel kapcsolatos jelentési kötelezettségeinek, és vezeti a baleseti nyilvántartást.

A foglalkozási megbetegedések és a fokozott expozíciós esetek bejelentése, kivizsgálása a Munkavédelmi törvény 65. § és a vonatkozó jogszabályok szerint történik a Munkavédelmi iroda közreműködésével.

Munkaegészségügy

A Matáv kiterjedt foglalkozás-egészségügyi hálózattal rendelkezik országos viszonylatban. A vállalat rendelőiben és bérelt létesítményeiben a foglalkozás-egészségügyi szolgáltatások mellett fogorvosi, belgyógyászati és nőgyógyászati szakrendelések is működnek.

A foglalkozás-egészségügyi szolgáltatások biztosítása a munkavállalók számára alapvetően a Dimenzió Egészségbiztosítási pénztáron keresztül történik.

A munkáltatói kötelezettségeket jelentő – a 33/1998.(VI.24.) NM-rendeletben meghatározott – feladatokat az egészségügyi alkalmassági vizsgálatok vonatkozásában a Munkavédelmi iroda irányítja és koordinálja.

A munkavállalókat a munkaviszony létesítését megelőzően a kötelezően előírt orvosi munkaköri alkalmassági vizsgálatokra, továbbá a munkaviszony

megszűnését követő záróvizsgálatra a Munkavédelmi iroda közreműködésével utalják be. A záróvizsgálatra kötelezett munkaköröket a Munkavédelmi szabályzat határozza meg. Az időszakos munkaköri alkalmassági vizsgálatokhoz szükséges beutalót a Munkavédelmi iroda munkatársa állítja ki.

A foglalkozás-egészségüggyel kapcsolatos részletes, a Matáv szervezeteire vonatkozó szabályozást a Munkavédelmi szabályzat tartalmazza, melyet a Munkavédelmi iroda tart karban.

A foglalkozás-egészségügyi rendelkezéseken, valamint a Dimenzió Egészségpénztár egészségmegőrző programjában az orvosok készséggel állnak a munkatársak rendelkezésére az egészségmegővással kapcsolatos kérdésekben (pl. krónikus megbetegedések, akut fertőző betegségek, allergia, AIDS-felvilágosítás stb.).

A Matáv támogatása alkalmazottai egészségmegővése érdekében a Dimenzió Egészségpénztáron keresztül

Ágazat	Matáv-hozzájárulás	Biztosított (tag) által fizetett díj
Önsegélyező	2,2%	1%
Önkéntes nyugdíj	5% + 2500 Ft/fő/hó	min. 1%
Élet- és balesetbiztosítás	havi 500 Ft	-
Egészségpénztár	2%	0,5%



Oktatás és képzés

A Matáv az új tudás behozatalának érdekében 1995-től működteti a Rajtkő gyakornoki programot, amely keretében évről évre 20-25 friss diplomás munkatársat vesz fel. A gyakornoki program a munkatapasztalaton keresztül megvalósuló munkatársi fejlesztéshez a szervezeti egységeknél eltöltött 5 hónapos tanulási szakaszával járul hozzá.

Mint a telekommunikációs szektor jelentős szereplője, a Matáv vezetői és szakemberei részt vesznek a jövő generációjának képzésében diplomázók külső konzulenseiként. Az elmúlt 3 éves időszakban összesen 73 diplomamunka készült országszerte a Matáv munkatársainak szakmai felügyeletével. 2001. és 2003. között 136 – főként budapesti – diák számára biztosított a vállalat műszaki-szakmai gyakorlati lehetőségét.

A Matáv 2002-ben fejlesztette ki az Iránytű programot, amely az új belépők számára intranetes támogatással segíti a vállalatba való beilleszkedést, a gyorsabb tanulást. A belépő orientációját ún. Mentori program támogatja a szakmai környezet minél gyorsabb megismerése céljából.

A Matáv az 1997-ben bevezetett, azóta folyamatosan továbbfejlesztett Teljesítménymenedzsment (TM) rendszert használja a kompetencia, a tudás mérésére és az egyéni feladatok felülvizsgálatára.

Igénytől függően a kompetencia és a tudás mérésére különböző rendszereket használnak, amelyeket hazai környezetből vett minták alapján fejlesztettek ki, és folyamatosan aktualizálnak:

- Assessment Center (AC), amelyet elsősorban kiválasztásra használnak,
 - Development Center (DC), amely a résztvevők fejlesztésre váró területeire világít rá,
 - 360 fokos felmérés, személyiség intelligencia/motivációs tesztek (pl. OPQ, Raven, Mill Hill).
- A fejlesztési, képzési területek azonosítását követően a képzések az alábbi formában valósulhatnak meg:
- hagyományos képzési forma, „front” tanítás vállalaton belül (pl. műszerészek képzése), ill. vállalaton kívül (pl. telekommunikációs MBA-képzés a BKI-VKI-val együttműködésben),
 - készségfejlesztő tréning (trénerekkel egyéni, csoportos foglalkozás, pl. csapatépítés, önismereti tréning),
 - e-learning, azaz távoktatás formájában megvalósuló egyéni tanulás „háló” segítségével (pl. média-képzés).

A képzések és fejlesztések tárházát a Kvalifikációs katalógusra épülő Képzési modul rendszer képezi, amelyből a meghatározott fejlesztési célkitűzések alapján választhatók ki az egyes képzési modulok. A Képzési modul rendszer jelenleg több mint 110 képzés kiajánlására ad lehetőséget.

A munkatapasztalatokon keresztül megvalósuló fejlesztés, tanulás célja, hogy a folyamat eredményeként a résztvevők tapasztalataikat közvetlenül beépítsék napi munkájukba, fejlődjenek képességeik.

A DT-vel közösen kifejlesztett nemzetközi vezetőcsere programban az elmúlt évben 33-an vettek részt. A munkatapasztalatokon keresztül tanulás másik gyakorlata a szakmai rotáció, amelynek keretén belül a munkatársak új munkakörben bővíthetik ismereteiket, gyakorlatukat, felhasználva korábban szerzett tudásukat.

A tanulás, fejlődés további formája a vállalaton belül, hogy a programban részt vevők adott problémára találnak megoldást egyéni, ill. teammunkában (pl. Szikra komplex ötletmenedzselési rendszer, Hoppá! intranetes ötletadó oldal, az évente megrendezésre kerülő Problémamegoldó vetélkedő). E tanulási folyamat több szakterületről delegált munkatársak közös gondolkodásával – szervezetközi formában – valósul meg.

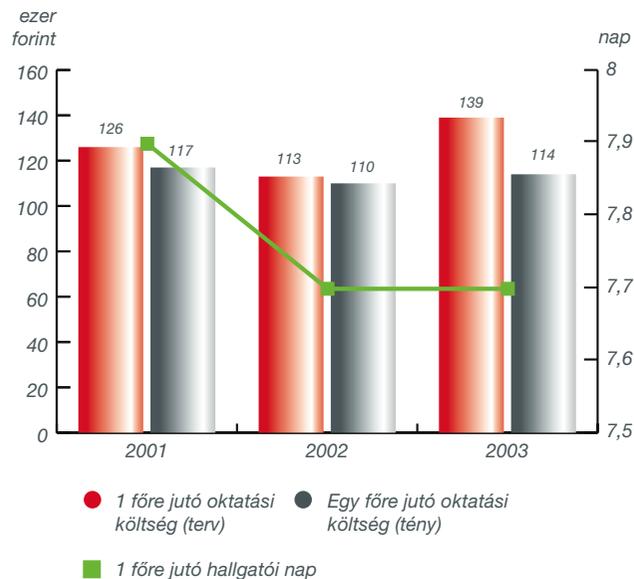
Az egy főre jutó oktatási költség terv- és tényadatai és az egy főre jutó hallgatói napok számának alakulása az „Egy főre jutó oktatási költségek és az egy főre jutó hallgatói napok számának alakulása” című ábrán látható.

A hagyományos és távoktatási napok arányát az alábbi ábra szemlélteti.

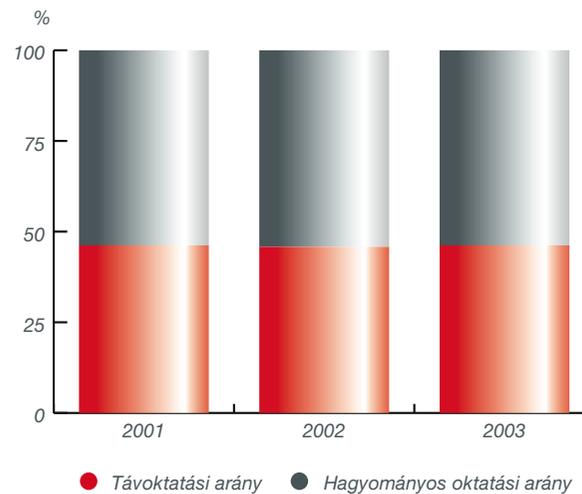
A vállalatcsoportnál a különböző szervezeteken belüli, illetve egymás közötti együttműködését elősegítendő, valamint a projektműködések során a csapatmunka hatékonyságának növelése érdekében a munkatársak egyre nagyobb arányban vesznek részt csapatépítéseken („Csapatépítéseken résztvevők aránya az összlétszámhoz viszonyítva” ábra).

Azon munkatársak esetében, akik még nem rendelkeznek a kiemelt felhatalmazással bíró feladatok ellátásához szükséges kompetenciákkal, TM-rendszer segít a hiányzó tudás azonosításában és fejlesztésében. A TM-eljárásban a rendszeres visszacsatolás és az egymásra épülő folyamatok biztosítják a szüntelen fejlődést. A TM biztosítja a munkatársak folyamatos

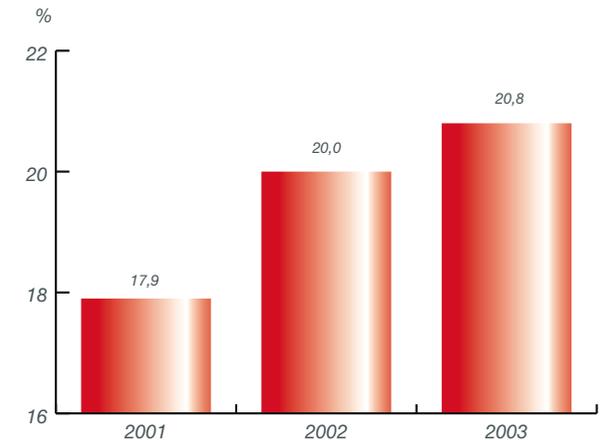
Egy főre jutó oktatási költségek és az egy főre jutó hallgatói napok számának alakulása



A hagyományos oktatás és a távoktatás aránya



Csapatépítéseken résztvevők aránya az összlétszámhoz viszonyítva



személyes fejlődését a képzési irányok és kerek meghatározása révén. A rendszerbe bevontak aránya évről évre fokozatosan emelkedik. Először a stratégiai irányítás szempontjából legfontosabb körre, a vezetőkre alkalmazták, de mára már a vállalati célkitűzésekért nagy részben felelős további munkatársakra is kiterjesztették. A TM-rendszerben a célkitűzések meghatározását és az értékelést is közösen, a munkatársak bevonásával végzik.

2003-ban – hazai gyakorlatban alkalmazott módszerrel felhasználásával – a Matáv kifejlesztette az Egyes Kompetencia Rendszert (EKR), mely a vállalati küldetésből, stratégiából kiindulva strukturális módon építi fel, definiálja, szintezi a vállalat kompetencia-készletét.

A munkatársakkal szemben támasztott – az egyes munkakörök betöltéséhez szükséges – képzettségi követelményi előírások meghatározásához 1994-ben a nemzetközi viszonylatban is alkalmazott Hay-módszer alapján kidolgozott, majd 2003-ban felülvizsgált, egyszerűsített munkakör-salád-rendszert alakítottak ki. Ezeket a meghatározásokat egészítik ki a 2004. áprilisra elkészülő pozícióleírások.

A munkatársak bevonására, felhatalmazásuk kiszélesítésére több új kezdeményezés bevezetésére került sor. 2003-ban fejlesztették ki az integrált Szikra komplex ötletmenedzselési rendszert.

Segítségével, a munkatársak kreatív, innovatív gondolataikkal gyarapíthatják a vállalatcsoporthoz tartozásukat.

A „Hoppá!” Különleges ötletek fóruma a Szikra legnépszerűbb eleme, e fórumon keresztül a Matáv munkatársai folyamatosan küldhetik innovatív ötleteiket és javaslataikat a szakmai zsűri által történő elbírálásra.

1997 óta működik a Problémamegoldó vetélkedő, mely az egész vállalatcsoporthoz érintő kiemelkedő problémák megoldására nyújt pályázati lehetőséget. A „Termékötlet láda” a munkatársak marketing- és termékötleteinek benyújtására, értékelésére és hasznosítására szolgáló támogató rendszer.

„A Matáv Műszaki Fejlesztésért Alapítvány” által menedzselte Ulrich Schaumann-díj is a munkatársak innovatív ötleteinek kiaknázását segíti. Elsősorban műszaki területeken alkalmazható, olyan alkotás elismerésére, mely közvetlenül vagy közvetve többlet-bevételt, illetve költségmegtakarítást eredményez, vagy új stratégiai irányt alapoz meg az előbbiekhöz eléréséhez.

A távközlés innovációs, kreatív munkájában kiemelkedő eredményességgel tevékenykedő, új ötlet, szolgáltatás, módszer vagy eljárás megvalósítását kidolgozó munkatársak anyagi, erkölcsi elismerésére a Matáv Távközlésért Alkotói Díjat alapított, melyben egyének és kollektívák egyaránt részesülhetnek.

Emberi jogok

A Matáv Csoport emberierőforrás-stratégiájában kiemelt cél az esélyegyenlőségi alternatívák vizsgálá-

ta, a diszkriminációmentesség és az esélyegyenlőség biztosítása.

A Matáv az SA8000 (Social Accountability) szabvány kilenc alapeleme közül a diszkriminációmentességgel kiemelten foglalkozik.

A többi alapelem – mint gyermekmunka, kényszermunka, egészséges-biztonságos munkakörülmények, érdekegyeztetés és társulási jogok szabadsága, fegyelem, munkaidő, juttatások, vezetési rendszer) részben külön belső szabályozásban vagy a Kollektív Szerződésben szabályozott, részben pedig – lévén a vállalat nem alkalmaz gyermekmunkát, kényszermunkát – nincs kialakítva speciális rendszer vagy szabályozás, mivel a vállalatnál követett gyakorlat illeszkedik a magyar jogszabályi elvárásokhoz (többek közt a Magyar Köztársaság Alkotmányához, a Munka Törvénykönyve rendelkezéseire, illetve az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozatához).

- **Az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozata** 2. cikke így fogalmaz: „Mindenki, bármely megkülönböztetésre, nevezetesen fajra, színre, nemre, nyelvre, vallásra, politikai vagy bármely más véleményre, nemzeti vagy társadalmi eredetre, vagyoni, születésre vagy bármely más körülményre való tekintet nélkül hivatkozhat a jelen Nyilatkozatban kinyilvánított összes jogokra és szabadságokra.”

A Matáv Csoport Etikai Kódexe ezt fogalmazza meg: „Az előbbiekből következően nekünk magunknak is tiszteletben kell tartanunk kollégáink

vallási, politikai és egyéb meggyőződését, és tartózkodnunk kell annak bármilyen – különösen pedig hatalmi – eszközökkel való befolyásolásától.”

- Az *Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozata* 3. cikke szerint: „Minden személynek joga van az élethez, a szabadsághoz és a személyi biztonsághoz.”
A *Matáv Csoport Biztonsági ágazat biztonsági szolgáltatásai* kiterjednek a következőkre: vagyonvédelem, információvédelem, titkos ügykezelés, főügyelet stb.
- Az *Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozata* 22. cikke ezt mondja ki: „Minden személynek, mint a társadalom tagjának joga van a szociális biztonsághoz...”
A *Matáv Kollektív Szerződése* szerinti és a *Dimenzió Csoporton* keresztül nyújtott szociális és jóléti juttatások sora elősegíti a munkavállalók szociális biztonságának növelését, a jobb életminőség elérését.
- Az *Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozata* 23. cikke kimondja: „Az egyenlő munkáért mindenkinek, bármilyen megkülönböztetés nélkül egyenlő bérhez van joga...”
A *Matáv bértarifarendszerének* kialakításában nagy szerepet játszik az igazságosság elve.

- Az *Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozata* 24. cikke szerint: „Minden személynek joga van a pihenéshez, a szabadidőhöz, nevezetesen a munka időtartamának ésszerű korlátozásához, valamint az időszakonkénti fizetett szabadsághoz...”
A *Matáv Kollektív Szerződése a Munka Törvénykönyve* rendelkezéseinek megfelelően szabályozza a munkaidőt és a pihenőidőt.
- Az *Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozata*, 25. cikke mondja ki: „Minden személynek joga van a saját maga és családja egészségének és jólétének biztosítására alkalmas életszínvonalhoz, nevezetesen élelemhez, ruházathoz, lakáshoz, orvosi gondozáshoz, valamint a szükséges szociális szolgáltatásokhoz, joga van a munkanélküliség, betegség, rokkantság, özvegység, öregség esetére szóló, valamint mindazon más esetekre szóló biztosításhoz, amikor létfenntartási eszközeit akarától független körülmények miatt elveszíti. Az anyaság és a gyermekkor különleges segítséghez és támogatáshoz adnak jogot. Minden gyermek, akár házasságból, akár házasságon kívül született, ugyanabban a szociális védelemben részesül.”
A *Matáv által* a munkatársaknak *nyújtott segélyek, támogatások, juttatások* – lakáskölcsön, egészségpénztár, táppénz, rendkívüli szabadság, gyermekszületési támogatás, beiskolázási segély stb. – ezen elvek érvényesülését segítik.

TÁRSADALMI SZEREPVÁLLALÁS

A Matáv küldetésével összhangban a távközlés és az informatika vívmányait az ügyfelek legszélesebb köre számára teszi elérhetővé, olyan megoldásokat nyújt, amelyekkel támogatni képes a társadalmat egy tartalmasabb, eredményesebb és emberibb jövő megteremtésében.

A Matáv nagy fontosságú tevékenységként kezeli kapcsolatait a társadalom képviselőivel. Ennek elemeként csoportszinten sok kezdeményezést indít az együttműködések, támogatások, az információk társadalom fejlődésének előmozdítására, hisz jelentős társadalmi szereplőként a közösségek fejlődése és sikerei révén válhat saját működése is sikeressé.

Együttműködés

A Matávnak a társadalom képviselőivel történő együttműködésére jellemző, hogy a tapasztalatcsere és a legjobb gyakorlatok átvétele céljából rendszerint olyan hazai és nemzetközi szervezeteknek tagja, ahol aktív szerepet vállalhat. Ezen szervezetek elsősorban Magyarország fejlődését, a minőség és kiválóság elősegítését hivatottak támogatni, de ezenfelül ide tartoznak az iparág szakmai szervezetei is. Különböző szintű vezetők képviselik a vállalatot ezekben a szervezetekben. Mintegy 23 nemzetközi és számos hazai szervezetben – többek között MSzT, MISZ, OMIKK, Egyetemközi Távközlési és Informatikai Kooperációs Központ, Magyar Nemzeti Host – vesznek részt.

A Matáv felsővezetői kiemelt figyelmet fordítanak a társadalmi kapcsolatok ápolására, több nagy fontosságú társadalmi szervezetben, egyesülésben és bizottságban képviselik a Csoportot (szerepvállalásukat lásd az „Érdekelt felek” fejezetben).

A Matáv vezetői aktívan részt vesznek a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetemen, illetve a HTE-vel folytatott együttműködésben, mert ezek a szervezetek képezik a Csoport hazai innovációs kapcsolatrendszerének alapját.

A vezetők rendszeresen részt vesznek belföldi és külföldi konferenciákon, a partnerek által szervezett workshopokon, szimpóziumokon, szemináriumokon (pl. CISCO Expo, Siemens, Ericsson, Kapsch, Alcatel szemináriumok, CEBIT, IIR – Institute for International Research – konferenciák, Liberalizációs Fórum, Távközlési és Marketing Fórum, Kontrolling Akadémia) nemcsak hallgatóként, hanem előadóként is.

A nemzetközi szervezetek közül a Matáv legfontosabb partnerei az EURESCOM, az ETSI, az ETNO és az ITU-T. A nemzetközi és hazai szervezetekben való részvétel kiváló alkalmat jelent a legjobb gyakorlat megismerésére és átvételére. A Matáv rendszeresen részt vesz a legjelentősebb nemzetközi távközlési szolgáltatók és kapcsolódó munkacsoportok tevékenységében is.

A Matáv az ETNO (European Public Telecommunications Network Operators' Association) tagjaként 1998 óta részt vállal a szervezet Környezetvédelmi,

majd Fenntarthatósági Munkacsoportjának munkájában, így adatszolgáltatóként közreműködött a szervezet környezetvédelmi jelentésének elkészültében, ezzel is hozzájárulva az európai távközlési vállalatok működésének, környezeti és fenntarthatósági teljesítményének átláthatóvá és mindenki számára nyilvánosan hozzáférhetővé tételében.

1998 óta a Matáv hat alkalommal rendezte meg a Matáv Környezetvédelmi Kerekasztal-beszélgetést környezetvédelmi eredményei bemutatására, érdekelt felei problémáinak megismerésére, kérdéseik megválaszolására.

Az itt kapott visszajelzések és javaslatok nyomán bontakoztak ki együttműködések több nemzeti parkkal az infokommunikációs technológiák használatára, illetve annak vizsgálatára a természetvédelmi munka során.

A Matáv stratégiai partnereivel való együttműködés javítását szolgálja a DT Csoporton belül a vezetői csereprogram, melynek keretén belül lehetőség nyílik arra, hogy vezetők hónapig szervezett módon bekapcsolódjanak a DT egy adott területének munkájába, megismerhessék a DT működését, fejlesztési területeit, jó kapcsolatokat építsenek ki az azonos területen dolgozó DT-s kollégákkal, és az így megszerzett tapasztalatokat itthon át tudják adni munkatársaiknak, illetve adoptálni tudják napi munkájukba.

A Matáv az „Üzlet és Siker” projekt keretében több más céggel együttműködve segítette a kis- és

középvállalatokat az Európai Unióval kapcsolatos feladatokra történő felkészülésben. A Matáv a beszállítók munkáját minden évben értékeli az „Év beszállítója” projekt keretében.

A Matáv Jelmondó szolgáltatás bevezetésének előkészítésekor a vállalat kapcsolatot alakított ki a Siketek és Nagyothallók Országos Szövetségével (SINOSZ). A szolgáltatás lehetőséget biztosít a siketek és beszédkárosultak telekommunikációs igényeinek kielégítéséhez. A Matáv Adományozási Kuratóriuma 60 db speciális készüléket adott át a SINOSZ részére.

Adományozás és szponzorálás

A Matáv azon túl, hogy szponzorként gazdasági szerepéhez méltó módon vesz részt a magyar kulturális élet támogatásában, az elmúlt tíz év alatt a civil szféra egyik legjelentősebb szereplőjévé vált. A Matáv nevéhez fűződik a „társadalmi szerepvállalás” fogalmának magyarországi bevezetése is. A kifejezés – a támogatás, adományozás, mecenatúra területét lefedve – mára elfogadottá, szakmai és civil körben is közhasználatúvá vált. Az elmúlt három év során a Matáv több mint 400 nonprofit szervezet fennmaradásához, illetve fejlődéséhez járult hozzá. A Nonprofit Információs és Oktató Központ

(NIOK) a Matávnak ítélte a 2003-as Év Vállalati Adományozója díjat. Az elismeréssel a magyarországi adományozásban élenjáró gazdasági szervezeteket jutalmazza az alapítvány.

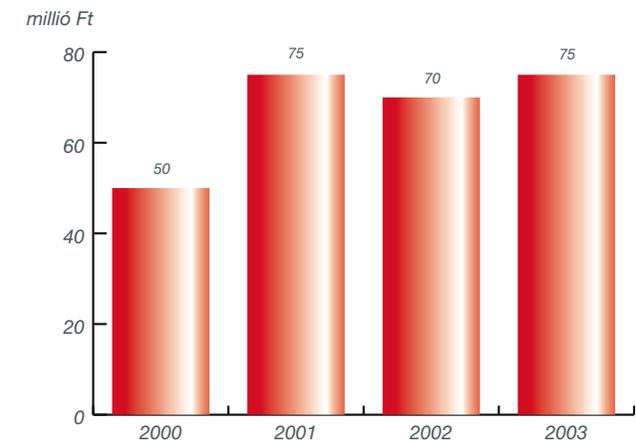
„A Matáv a 2003-as 110 millió forintos közvetlen pénzadománya mellett példamutatóan hozzájárul a civil szféra fejlesztéséhez azokkal az ingyenes vagy támogatott szolgáltatásaival, amelyekkel lehetővé válik a civil szervezetek megismertetése az érdekeltekkel és a donorokkal” – indokolta döntését a kuratórium.

A Matáv támogatási döntéseit nyilvánosságra hozza, és honlapján információkat nyújt az adományozási és támogatási kérdésekről érdeklődők számára.

A Matáv a felelős társadalmi szerepvállalás területén jelentősen hozzájárul a támogatói kultúra fejlődéséhez Magyarországon. A Matáv adományozási tevékenysége útján bekapcsolódik a hátrányos helyzetű csoportok, az egészségügyi és szociális szervezetek támogatásába, kifejezve ezzel a társadalom, a közösség problémái iránti érzékenységét („Egészségügyi és karitatív adományozásra fordított összegek” ábra). Ezt a feladatot a Matáv Adományozási Kuratóriuma segítségével valósítja meg, amely minden évben jelentős összeget ítél meg karitatív, szociális és egészségügyi célokra.

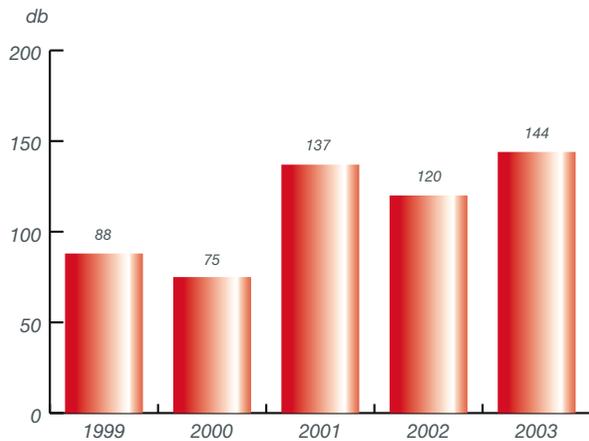


Egészségügyi és karitatív adományozásra fordított összegek





Adománnyal támogatott szervezetek és alapítványok



KIEMELT FONTOSSÁGÚ ADOMÁNYOZÁSI TERÜLETEK

- Szív- és érrendszeri betegségek gyógyítása, kezelése és megelőzése
- Egészségmegőrző, betegségmegelőző programok, ezen belül kiemelten a daganatos megbetegedések szűrése, rehabilitációja, rekreációja
- A kommunikációs problémák gyógyítása (beszédhibások, hallássérültek)
- A fogyatékkal élők sporttevékenysége
- A hátrányos helyzetű települések kulturális kezdeményezéseinek megvalósítása
- Gyermek egészségügyi és szociális problémáinak kezelése
- Telefonos segélyszolgálatok munkájának támogatása

A Matáv fontos feladatnak érzi a magyarországi nonprofit szféra, a különböző alapítványok, egyesületek támogatását, a közreműködést a társadalom számára égető problémák megoldásában („Adománnyal támogatott szervezetek és alapítványok” ábra), amit a média mellett a köszönő, elismerő levelek is visszaigazolnak.

A Matáv új adományozási forma magyarországi meghonosításával is bizonyította szociális érzékenységét: 2002 májusában elindította az Adományvonalat. A szolgáltatás egyszerűen és átlátható módon képes szervezni a rászorulókat megsegítését. A 1788-as szám hívásával bárki 100 forintot tud adományozni a meghirdetett támogatási

célra, minden esetben társadalmi szintű problémák megoldásán fáradozó közhasznú szervezet munkájához segítséget nyújtva.

A vállalat a szolgáltatást térítésmentesen, a teljes adományozott összeg átutalásával, tehát bevételi törekvés nélkül, a költségek (áfa) átvállalásával biztosítja, ezen túl pedig jelentős segítséget nyújt a szervezeteknek a gyűjtési időszak kommunikációs kampányához is (pl. televíziós és egyéb sajtómegjelenések szervezése).

2002 májusa óta több mint 70 millió forinthez jutott 12 nonprofit szervezet a Matáv Adományvonal segítségével.

ADOMÁNYGYŰJTŐ AKCIÓK 2003-ban

- 2003. jan.–febr.: Menhely Alapítvány
- 2003. márc.–ápr.: Gyermek a Gyermek Egészségéért Alapítvány
- 2003. máj.–jún.: Művészek a Leukémiás Gyermekéért Alapítvány
- 2003. júl.–aug.: DOWN Alapítvány
- 2003. szept.–okt.: UNICEF
- 2003. nov.–dec.: Szívbeteg Csecsemők Közhasznú Alapítvány

Szintén jelentős áttörést ért el a vállalat a 1771-es „jótékonyági szám” bevezetésével. Az RTL televízióval együttműködésben 2003-ban – a Matáv Adományvonalhoz hasonló konstrukcióban nyújtott szolgáltatással – 4 nap alatt 24 millió forintot gyűjtött a debreceni gyermekklinika számára.

2003-ban a többi hazai „közműszolgáltatónak” is példaként szánva a Matáv bevezette a Civil díjcsomagot. A díjcsomaggal az országon belül kezdeményezett vezetékes távközlési szolgáltatásokat nonprofit jelleggel, átlagosan 30%-os kedvezményel nyújtja a Matáv közhasznú szervezetek számára.

A Matáv Csoport tagjaként az Axelero többek között támogatta a Nemzetközi Gyermekmentő Szolgálat Magyar Egyesületét. A támogatás keretén belül a vállalat szélessávú (BDSL) internetkapcsolattal látja el a szervezet budapesti központját, valamint pécsi számítógépes klubját, míg a támogatás fennmaradó részét a 13. alkalommal megrendezett Városligeti Gyermeknapra fordította a Szolgálat. Emellett az Axelero újabb két évre támogatja a Magyar Hospice Alapítványt ADSL Profi szolgáltatásával.

A Matáv gazdasági szerepéhez méltó módon vállal szerepet szponzori tevékenysége során is. A Matáv évről évre a magyarországi zenei kultúra és a kiemelkedő zenei események vezető támogatójaként jelenik meg a közönség előtt. A hazai kulturális élet legnagyobb támogatójaként évente több százmillió forintot fordít a kultúra, kiemelten a komolyze-

ne, a színház és a képzőművészet támogatására. 1999-től 2003-ig évente átlagosan 10,5%-kal emelkedett a szponzorálásra költött összeg. Piacvezető pozíciójának megfelelően a cég olyan eseményeket, programokat szponzorál, ahol a Matáv a névadó szponzor („Harmóniában a Matávval”, „A Matáv bemutatja”, „Matáv színházi esték”). Kultúrátámogatói tevékenységünk része 2000 októberétől a Matáv Galéria a vállalati székház aulájában.

A csoporttag T-Mobile Magyarország 2003-ban kulturális, sport-, társadalmi események, tudományos és szakmai konferenciák, kiállítások, divatbemutatók, bálók, komoly- és könnyűzenei koncertek megrendezésében egyaránt szerepet vállalt. Az elmúlt évben a T-Mobile és partnereinek szervezésében igen szép számú és műfajú zenei rendezvény, illetve program keretében százezrek lehettek értékes, örömteli pillanatok részesei. A T-Mobile 10 éves évfordulója alkalmából igazi világsztárt invitált Budapestre: Elton John volt a vendégük.

A Csoport macedón tagja, a MakTel megfogalmazta támogatási stratégiáját, és kialakította a támogatással kapcsolatos szabályozásait, ezek alapján mint jelentős nemzeti vállalat sport-, kulturális, oktatási

és az egészség szolgálatában álló eseményeket, kezdeményezéseket támogatott 2003-ban. Ilyen volt pl. a Goce Delcev népdalfesztivál szponzorálása, a macedón sport több kiemelkedő együttesének – Macedón Karate Szövetség és Sí Szövetség, MTZ kosárlabdaklub ifi csapata és egy maratoni futó klub – támogatása, valamint a „Schools online” iskolai internetprogram Macedóniában.

A Matáv kiemelten támogatja a fiatalok és a mozgáskorlátozottak sportját, valamint a tömegsport rendezvényeit („A Matáv által támogatott tömegsport- és ifjúsági rendezvények látogatottsága” táblázat), amelyek évről évre jelentős tömegeket mozgatnak meg. Az év kiemelkedő tömegsportrendezvényének számít a Matáv Vivicitá városvédő futóverseny, amelyet 2001 óta Budapest mellett más nagyvárosokban (Szegeden, Veszprémben, Pécsen) is megrendeznek. A futóversenyek és a Matáv Gyereksziget hagyományos családi rendezvények lettek, a szabadidő egészséges eltöltését biztosítva minden korosztálynak. A tömegsport mellett a Matáv az utánpótlást is felkarolta, így például több éve támogatja a Matáv Pólósulit, ahol olimpiai és világ bajnokok foglalkoznak ifjú vízilabdázók nevelésével.

	Résztevők száma			Változás 2002/2003
	2001	2002	2003	(%)
Matáv Vivicitta	10 000	11 400	11 200	(1,75)
Matáv Gyereksziget	-	18 000	60 000	233

Az intézményi mecénatúra a vállalat esetében a Matáv által alapított és fenntartott kulturális, sport- és egyéb intézmények teljes vagy részleges finanszírozását jelenti. A Matáv a magyar távközlési és postamúzeumoknak is mecénása, és vállalati támogatással működnek a munkatársaink művelődési és sporttevékenységének feltételeit biztosító intézmények is (a támogatott alapítványokról lásd a „Politikák, stratégiák” fejezetben).

A Matáv mecénási tevékenységének legjelentősebb eleme a Matáv Szimfonikus Zenekar fenntartása. A támogatásnak köszönhetően a zenekar önálló otthonában, a Matáv Zeneházban dolgozhat, ahol nagy figyelmet fordít az ifjúság zenei nevelésére. Kitartó szakmai munkája eredményeként az elmúlt 5-6 évben a legismertebb hazai zenekarok közé került.

Az országszerte közel 60 ezer tagot számláló Országos Polgárőr Szövetség és Tagszervezetei a bűnmegelőzésben fontos szerepet játszó szervezetként 3 évre szóló megállapodást kötöttek a T-Mobile Magyarországgal. A keretmegállapodás

alapján a szövetség akár 30 ezer kedvezményes – a polgárőrök igényei szerint kialakított díjcsomaggal igénybe vehető – előfizetést vásárolhat, emellett készülékvásárlási engedményre jogosult, sőt a GSM Pro szolgáltatást is igénybe veheti. Szintén a T-Mobile-t választotta a Nemzeti Sportszövetség, amelynek tagszövetségei az aláírt szerződés értelmében a beszerzés és a használat során egyaránt jelentős kedvezményben részesülnek. A versenyengedéllyel rendelkező, közel 100 ezer sportoló számára a megállapodás értelmében a T-Mobile vásárlási engedményeket biztosít.

Egy nagyvállalat csak akkor igazán felelős társadalmi szereplő, ha dolgozói is azok. Erre 1999 óta lehetőséget kínál a Matáv a Kiegészített Egyéni Adományok (KEA) programmal, és jótékonyagra bátorítja munkatársait. A Matáv-munkatársak által a nonprofit szervezetek részére adott adományt a vállalat kiegészíti. A felelős magatartás közel áll a munkatársakhoz, amit bizonyít a KEA-akciók népszerűsége és a karácsonyi szociális célú használtruha-gyűjtések sikere is (a 2002-es akció keretében mintegy 3000 kg



A kibontakozó tudáslapú társadalomban az ismeretek közvetítése is hozzátartozik egy távközlési cég feladataihoz. A Matáv Csoport a kezdeményezője, szervezője és finanszírozója a 2002 szeptemberében a Magyar Tudományos Akadémiával karöltve elindított *Mindentudás Egyetemének*: heti rendszerességgel a magyar tudomány kiemelkedő képviselői tartanak előadásokat a legkülönbözőbb tudományterületek kérdéseiről. Az ismertségről készült kutatás szerint a magyar lakosság 25%-a hallott már a *Mindentudás Egyeteméről*, s az előadásokat a teljes lakosság 5%-a nézi hétről hétre a televízióban. A projekt eredményeként hozzáférhetővé vált a legmagasabb színvonalú magyar tudásbázis az interneten, majd 2003 végén könyv alakban is.

A Matáv a középfokú és a felsőfokú képzést egy-egy alapítványa révén támogatja. A *Távközlési Oktatási Alapítvány* által fenntartott *Puskás Tivadar Távközlési Technikum* az ország harmadik legjobb szakközépiskolájának számít. A vállalat öt további középiskolával is támogatási megállapodást kötött.

A felsőfokú szakképzés támogatása keretében a Matáv hét egyetemmel és főiskolával működik együtt.

Az infokommunikációs oktatás területén létrehozta az ország első komplex távközlési-informatikai képzési programját *e-akademi@* néven, amely két államilag elismert emeltszintű, illetve felsőfokú szakmára képesít (infóstruktúra-menedzser és távközlési szaktechnikus).

Az információs társadalom igényeinek megfelelően

a Matáv és az Axelero létrehozta az *Internet akadémiát*, amely tömeges méretben kívánja elterjeszteni az internethasználat alapismereteit.

A *Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetemmel* együttműködve a Matáv 2002-ben létrehozta a *Média Oktatási és Kutató Központot*. Az 1999 óta Matáv támogatással, az Oktatási Minisztériummal közösen működtetett *MultiCenter* oktató-fejlesztő központok a számítógépes „játszva tanulást” valósítják meg az életkori sajátosságoknak megfelelően, eddig 19 helyen. A legkorszerűbb technikát képviselő számítógépes központok gyermekek, diákok és felnőttek számára egyaránt ajánlanak interaktív programokat multimédiás környezetben.

A *T-Mobile Magyarország* a hazai mobilszolgáltatók közül egyedülként vesz részt országos jelentőségű, mégis a határokon túlmutató, napjainkra komoly nemzetközi érdeklődést és elismerést felmutató tudományos kutatási programban.

A *Magyar Tudományos Akadémia Filozófiai Kutatóintézetével* közös, „A 21. század kommunikációja” címet viselő, a mobiltelefon társadalomformáló, az emberi viselkedésre, közösségre gyakorolt hatásait feltáró program keretében 2003. április végén újabb, a világ eddigi legnagyobb ilyen témájú konferenciáján a témában elismert minden nagy nemzetközi kutatóműhely képviseltette magát. A konferencia anyagát, annak 28 előadását feldolgozó kötet „*Mobile Democracy: Essays on Society, Self and Politics*” címen angol és német nyelven látott napvilágot.

Az Axelero több ösztöndíjat alapított, és támogatja a felsőoktatásban tanuló kiváló teljesítményt nyújtó fiatalokat. Ilyen ösztöndíj pl. az *Axelero-ösztöndíj* az internetgazdaságot kutató közgazdász-hallgatóknak, vagy a *BMGE* internetes fejlesztéssel foglalkozó informatikusainak, melyek a tudáslapú társadalom legfontosabb kérdéseit vizsgáló tevékenységeket támogatnak.

Emellett a 2003. októberben negyedik alkalommal megrendezett *Internet Hungary* konferencián az Axelero ismét a rendezvény főtámogatójaként vett részt.

Kockázatkezelés, termékfelelősség, adatvédelem

A kockázatkezelés rendszere

A Matáv Csoport kockázatkezelési rendszere magába foglalja a kockázatok azonosítását, számszerűsítését és értékelését, illetve szükség esetén kockázatkezelő intézkedések kidolgozását, megvalósítását, és ezek végrehajtásának, illetve eredményességének folyamatos ellenőrzését. A cég vezetése 1999 végén döntött a jelenleg is működő kockázatkezelési rendszer kialakításáról, illetve a Matáv kockázatkezelési tevékenységét koordináló osztály felállításáról. Ez a tevékenység 2002-ben integrálódott az anyacég, a *Deutsche Telekom* kockázatkezelési rendszerébe.

A lényeges külső és belső környezetben jelentkező működési, pénzügyi, jogi, környezetvédelmi és egyéb kockázatok felmérése és kezelése egy pontosan meghatározott folyamat keretében történik. A tevé-



kenység jellemzőit és a folyamat elemeit a Kockázatkezelési kézikönyv, illetve a vezérigazgató által kiadott utasítás tartalmazza. A folyamat résztvevői oktatás keretében sajátították el a szükséges ismereteket és a folyamatot támogató informatikai rendszer működését.

A Sarbanes–Oxley törvény elfogadását követően a Matáv továbbfejlesztette kockázatkezelési folyamatait. Mivel a törvény előírásainak értelmében a tőzsdei cégek, így a New York-i tőzsdén jelen lévő Matáv is kötelesek tájékoztatni befektetőiket minden olyan kockázatról, amely befektetői döntéseiket befolyásolhatja. A cég negyedéves kockázatjelentési tevékenységét kiegészítette az ún. ad hoc kockázatjelentéssel.

A Matáv Csoport kockázatkezelési rendszere egyedülálló Magyarországon, mivel a cég teljes egészét lefedi, és a pénzügyi kockázatok kezelésén túl minden jelentős vállalati kockázat kezelésére is kiterjed.

A Matáv az Irányító Bizottság határozata értelmében 1995-ben kialakította testreszabott biztosítási programját, és azóta egységesen kezeli és újítja meg saját és leányvállalatai egyes biztosításait. A biztosítási program 1995 óta egyre szerteágazóbb, és egyre jobb fedezeteket nyújt. Ennek elemei többek között a felelősségbiztosítások esetében:

- általános polgári jogi felelősség,
- szolgáltatási és termékfelelősség.

A biztosító megtéríti a Matáv által vállalkozói minőségben (üzleti) szerződés alapján végzett, a szerződésben meghatározott szolgáltatás(ok) teljesítése során a szerződő partnernek vagy a szolgáltatást igénybe vevő személyeknek okozott, személyi sérüléses vagy tárgyrongálásos károkat:

- munkaadói felelősség,
- bérlői felelősség,
- környezetszennyezési felelősség.

A biztosító megtéríti azokat a károkat, amelyeket a Matáv esetleges környezetszennyező tevékenysége okoz.

Termékfelelősség

A Matáv ügyfeleivel folyamatosan együttműködik, biztosítja mindkét oldalon a szükséges információkat, gyűjti a tevékenységével kapcsolatos észrevételeket. A kapcsolattartást, az igények teljesítését, a panaszok és reklamációk kezelését az Ügyfélszolgálat ISO 9001 rendszerben szabályozott folyamatok szerint végzi.

A műszaki területeken a kapcsolattartás vonatkozik a szolgáltatásainkkal kapcsolatos információkra, a megrendelésekkel, feladatokkal kapcsolatos kérdésekre, a vevői visszajelzések (panaszok) kezelésére, a vevőt érintő környezetvédelmi kérdésekre.

A módszereket, a feladatok részleteit és a felelősségi köröket szabályozások tartalmazzák:

A szolgáltatások védelméhez és biztonságos üzemeltetéséhez tartozó, ügyeleti rendszerrel kapcsolatos követelményeket és jelentési kötelezettségeket vezérigazgatói utasítás szabályozza.

A műszaki területre több irányból (szóban: szerelők, értékesítők; telefonon és írásban) érkeznek az információk, melyek a fentiek szerinti eljárások működtetőihez kerülnek.

Az ügyfelek visszajelzéseinek fogadása a vevőkkel közvetlenül kapcsolatban lévő szervezeteknél történik. Ezek egy részét a fogadó szervezet, túlnyomó többségét azonban a beérkezett jelzések kezelésére és menedzselésére létrehozott külön szervezet, a Kapcsolatmenedzsment Központ kezeli. Priorizált (pl. adatkommunikációs) hibák esetén, konkrét ügyekben nevesített koordinátorok, illetve operátorok intézkednek.

A Matáv ügyfeleinek elégedettségét szegmensenként rendszeresen, külső cég bevonásával méri:

- A lakossági és üzleti szegmensek elégedettségmérését 1999 óta féléves gyakorisággal végezzük.
- Nagykereskedelmi ügyfeleink elégedettségét 2003-ban kezdtük el mérni, évi egy alkalommal.

A felmérések eredményeit kiértékelik, mely alapján fejlesztési javaslatokat fogalmazznak meg.

A Matáv ügyfeleinek számlázással kapcsolatos véleményének megismerésére szintén ügyfél-elégedettség-mérést végeztek félévente.

A folyamatosan végzett piackutatások eredményeit kiértékelik, és felhasználják termékfejlesztési tevékenység során. A telekommunikáció területén megjelenő fejlesztések, új technológiák alkalmazásával a Matáv hozzájárul ügyfelei minél magasabb elégedettségéhez.

Adat- és információvédelem

Az adat- és információvédelemre vonatkozó törvényi szabályozást a Matáv kétéves előkészítés eredményeképpen 1998-99-ben egészítette ki társasági szabályozással. Az információvédelmet az alábbi kódexekben és utasításokban szabályozták:

- Biztonsági Kódex PC-felhasználóknak – 1998.
- A Matáv Biztonsági Kódexe – Információvédelem – 1998
- Mágneses és optikai adathordozókon, valamint a digitális formában történő adatátadás-átvétel feltételeinek szabályozása – 1998

- Információvédelem – Informatikai Biztonsági Szabályzat (IBSZ) – 1999

A biztonsággal kapcsolatos folyamatok szabályozottak. Az előírásokat az új belépők számára, továbbá valamennyi munkatársnak visszatérően kétévenként kötelező jelleggel oktatják.

Az informatikai alkalmazások felhasználói oldalról a biztonsági előírásoknak megfelelő szinten – jelszóval, elektronikus aláírással – védettek. Az informatikai és informatikai eszközökkel támogatott rendszerek hozzáférési jogosultságainak általános követelményeit vezérigazgatói utasítás, a munkaviszony megszűnésével, ill. megszüntetésével összefüggő hozzáférési jogosultságok visszavonását a Biztonsági és az Emberi erőforrások ágazat igazgatójának együttes utasítása szabályozza. A jogosultságkérés külön informatikai rendszeren keresztül történik Lotus Notes-on, ill. a Csoport Biztonsági ágazat intranetes oldalán.

KÖRNYEZETVÉDELMI

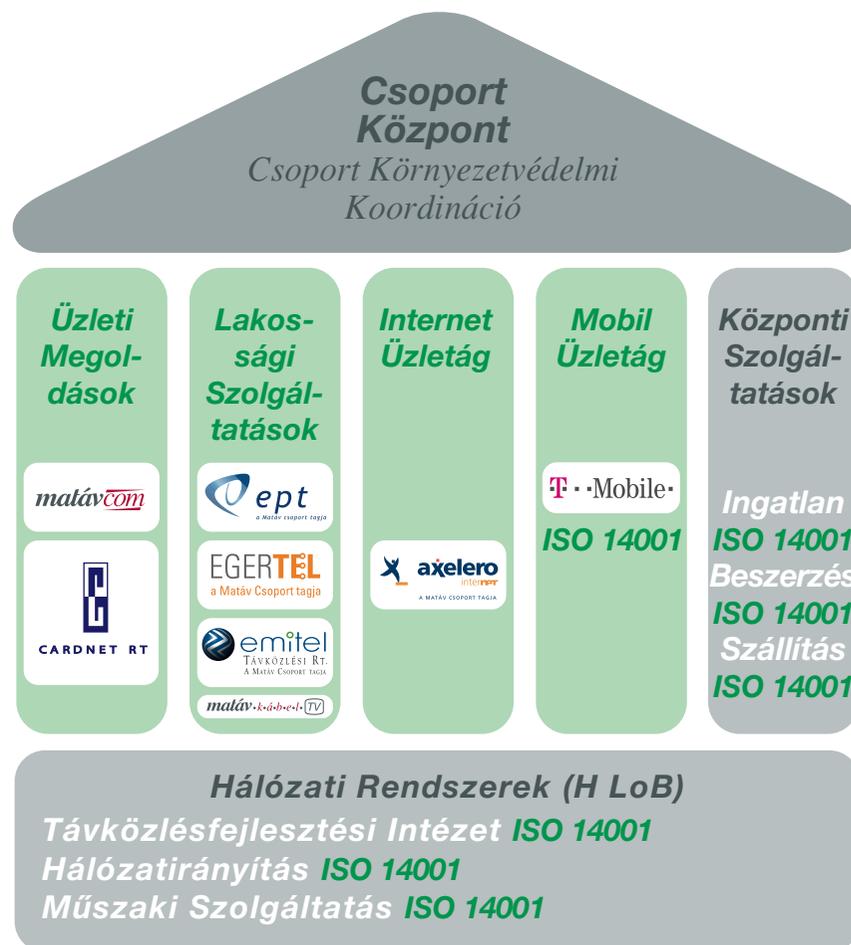
ASPEKTUS

A MŰKÖDÉS ÉS A KÖRNYEZETVÉDELMI KAPCSOLATA

Környezetvédelmi koordináció

A 2002-ben bevezetett új, csoportszintű szerkezet a Matáv Rt. addig folytatott környezetvédelmi irányítását új kihívások elé állította. A csoportszintű működés megköveteli, hogy a felelősségvállalás, működés a tagvállalatokkal együttesen történjen. 2002-ben tehát megkezdődtek az előkészítési munkák a egyik legnagyobb csoportszintű kihívásra, a környezetvédelmi irányításra is, így kialakításra került a Csoport környezetvédelmi koordinációs folyamat. 2003-ban pedig ezen folyamat elvei mentén kezdődött meg a Csoport szervezett környezetvédelmi együttműködése, működése. A Matáv Csoport környezetvédelmi tevékenységét irányító, koordináló szervezet – a feladatok súlya és sokrétősége, valamint a résztvevők nagy száma miatt – a Csoport Központban került elhelyezésre. A felelős felsővezető személyének meghatározásában nagy szerepet játszott, hogy az alapvetően műszaki alapokon szolgáló cégcsoport tevékenysége során a környezeti hatások jelentős része is a műszaki területen keletkezik, így a környezetvédelmi tevékenység felügyeletével és irányításával a műszaki vezérigazgató-helyettes lett megbízva.

A Matáv Csoport felépítése a környezeti aspektusokat is figyelembe véve

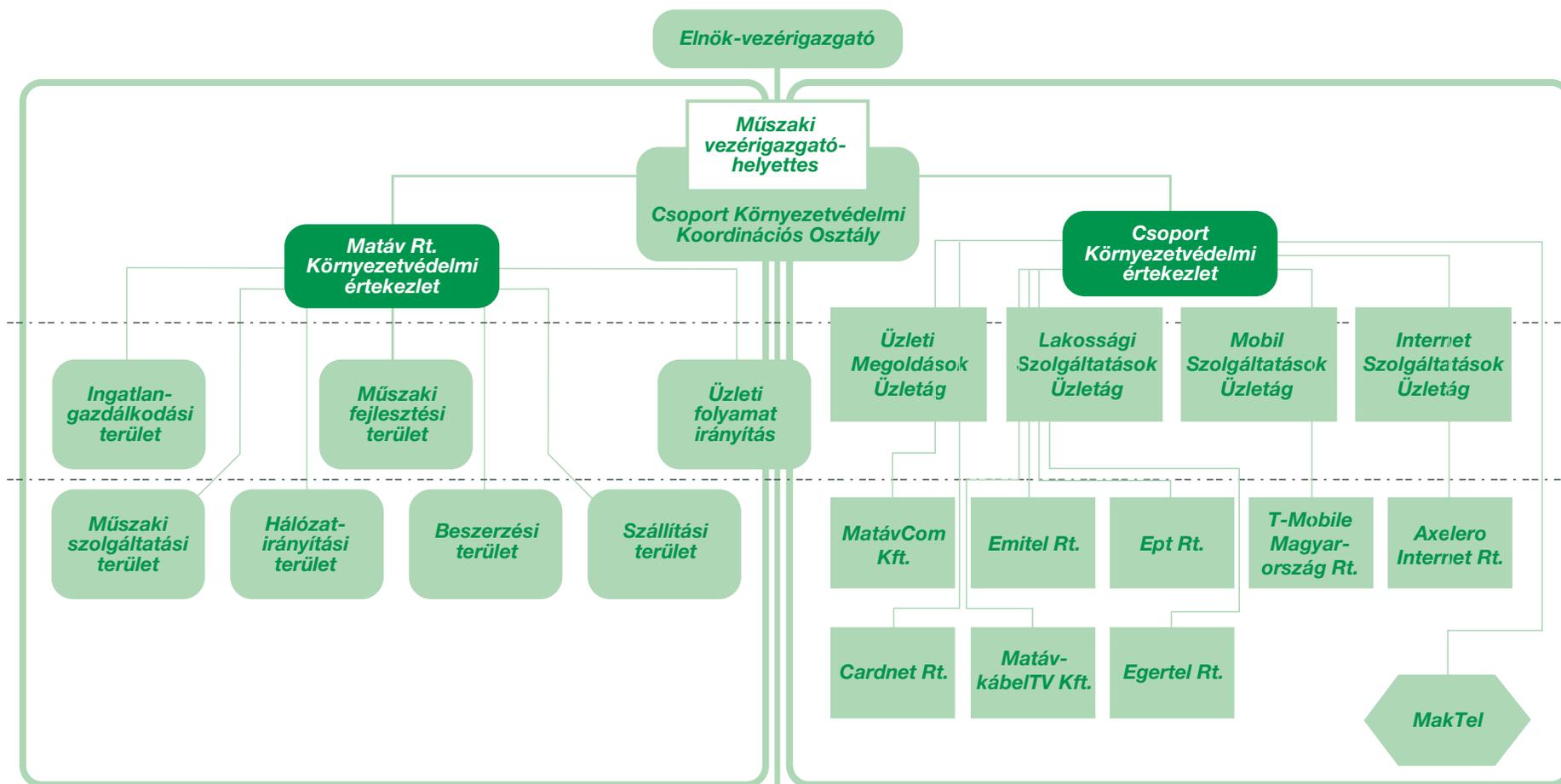


2002-ben – a Csoport Központon belül történt szervezeti átalakítást követően – a környezetvédelmi feladatok végzése önálló szakmai csoportban, majd 2003. január 1-jétől a Csoport Környezetvédelmi koordinációs osztály keretében valósul meg.

2003-ban lezárult a környezetvédelmi koordinációt nagymértékben segítő folyamat, azaz a legnagyobb tagvállalaton, a Matáv Rt.-n belüli ISO 14001 rendszerek kiépítése. A Csoport környezetvédelmi szervezet koordinációját ezek a szigetszerű, környezet-

központú irányítási rendszerek célszerűen egészítik ki. A Matáv Rt. környezetvédelmi tevékenységének tapasztalataira építve kerültek kialakításra azok az ún. virtuális szervezetek, melyek kapcsolatrendszere látható a következő ábrán.

A Matáv Csoport környezetvédelmi működését irányító szervezet felépítése



Mint ahogy az ábrából is érzékelhető, a környezetvédelmi tevékenység sokszereplős együttes összehangolt működését feltételezi. Ennek érdekében került kidolgozásra az a szabályozás, mely vezérigazgatói szinten rendelkezik a tevékenységek végzéséről, és amely minden tagvállalatra nézve kötelező érvényű.

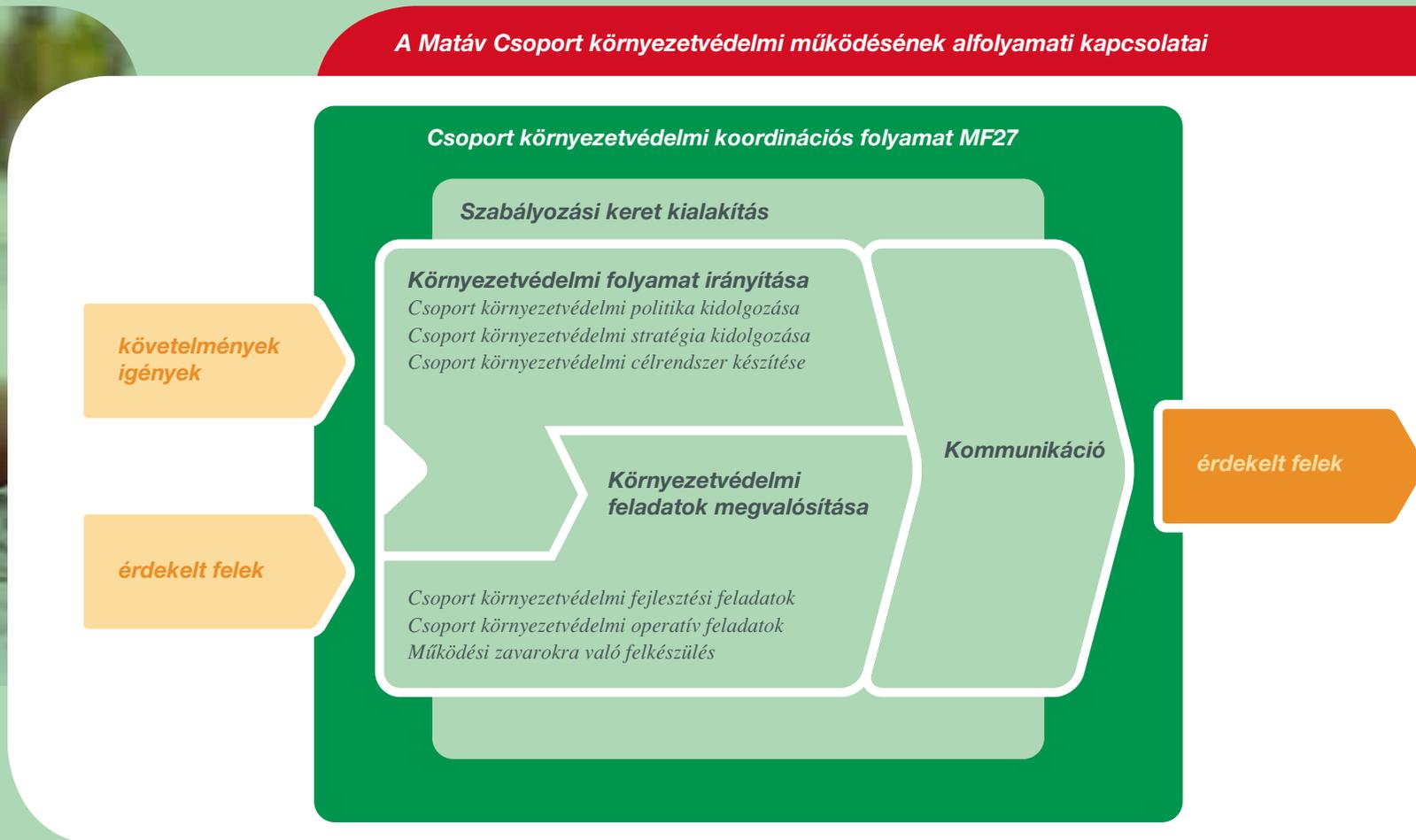
A Matáv Csoport környezetvédelmi működését megalapozó folyamat

A Csoport Környezetvédelmi Koordinációs folyamat a Matáv Csoport teljes környezetvédelmi tevékenységét jelenti, amelyet a Csoport keretrendszerének önálló folyamatában szabályoztunk. Az első audit 2002 decemberében az SGS (Société

Générale de Surveillance SA), a világ legnagyobb független minőségellenőrző és -tanúsító testülete által tanúsított csoportszintű ISO 9001:2000 szerinti tanúsítással lett akkreditálva.

A folyamat alfolyamatainak és tevékenységeinek kapcsolatát az alábbi ábra szemlélteti.

A Matáv Csoport környezetvédelmi működésének alfolyamati kapcsolatai



Ezen folyamat szerint kezdődött meg 2003-ban a Matáv Rt. és leányvállalatai között a csoportszintű környezetvédelmi működés.

A szabályozási keret kialakításában – összhangban az érvényben lévő utasításokkal, befolyásoló szabályozásokkal és elvárásokkal – valósul meg annak a vezérigazgatói utasításnak a kidolgozása, amelynek alapján kell a többi al folyamatban a Csoport szervezeteinek a környezetvédelmi tevékenységüket végezniük. Az al folyamat tartalmazza a szabályozás szerinti működés ellenőrzésének, illetve az évenkénti felsővezetői (ügyvezető bizottsági) beszámoló készítésének lépéseit is.

Az érvényes szabályozások, a követelmények és igények változása, valamint az érdekelt felek elvárásai az al folyamat indítását, az utasítás szükség szerinti módosítását jelentik.

A környezetvédelmi folyamat irányítása keretében kerül kidolgozásra a Csoport környezetvédelmi politikája, majd ebből lebontva a stratégia és a célrendszer.

Mindhárom tevékenység a szabályozási keret kialakításának megfelelően, az érintettekkel egyeztetve történik. Az al folyamat tartalmazza a működés ellenőrzését, illetve a kommunikációhoz szükséges dokumentumok készítését előíró lépéseket is.

A szabályozási keret kialakítása és a környezetvédelmi feladatok megvalósítása al folyamatból kapott jelzések, valamint a követelmények és igények változásai, továbbá az érdekelt felek elvárásai együtt és külön-külön is elindítják az al folyamatot, ami

szükség szerint a célok, a stratégia vagy a politika megváltoztatását is eredményezheti.

A környezetvédelmi feladatok megvalósítása tartalmazza a környezetvédelmi fejlesztések feladatainak, az operatív feladatoknak, valamint a működési zavarokra való felkészülés tevékenységeinek lépéseit.

A tevékenységeket a szabályozási keret kialakításának alapján, a környezetvédelmi folyamat irányítása al folyamatban megfogalmazottaknak megfelelően kell tervezni és megvalósítani. Az al folyamat tartalmazza a működés ellenőrzését, illetve a kommunikációhoz szükséges dokumentumok készítését előíró lépéseket is.

A szabályozási keret kialakítása és a környezetvédelmi folyamat irányítása al folyamatból kapott jelzések, valamint a követelmények és igények változásai, az érdekelt felek elvárásai elindítják az al folyamatot, ami szükség szerint a feladatok, illetve a működési zavarokra vonatkozó eljárás megváltoztatását is eredményezheti.

A környezetvédelmi kommunikáció tartalmazza a külső és belső kommunikációt szabályozó kommunikációs terv elkészítésének és jóváhagyatásának, valamint a kommunikáció ellenőrzésének menetét. Az al folyamat szerint történik az összes környezetvédelmi tevékenység eredményeinek publikálása – éves környezetvédelmi jelentések megjelenítése, különféle fórumok tartása, „Környezetvédelmi kerekasztal-beszélgetések” és belső workshopok tartása stb. – az érdekelt felek irányába.

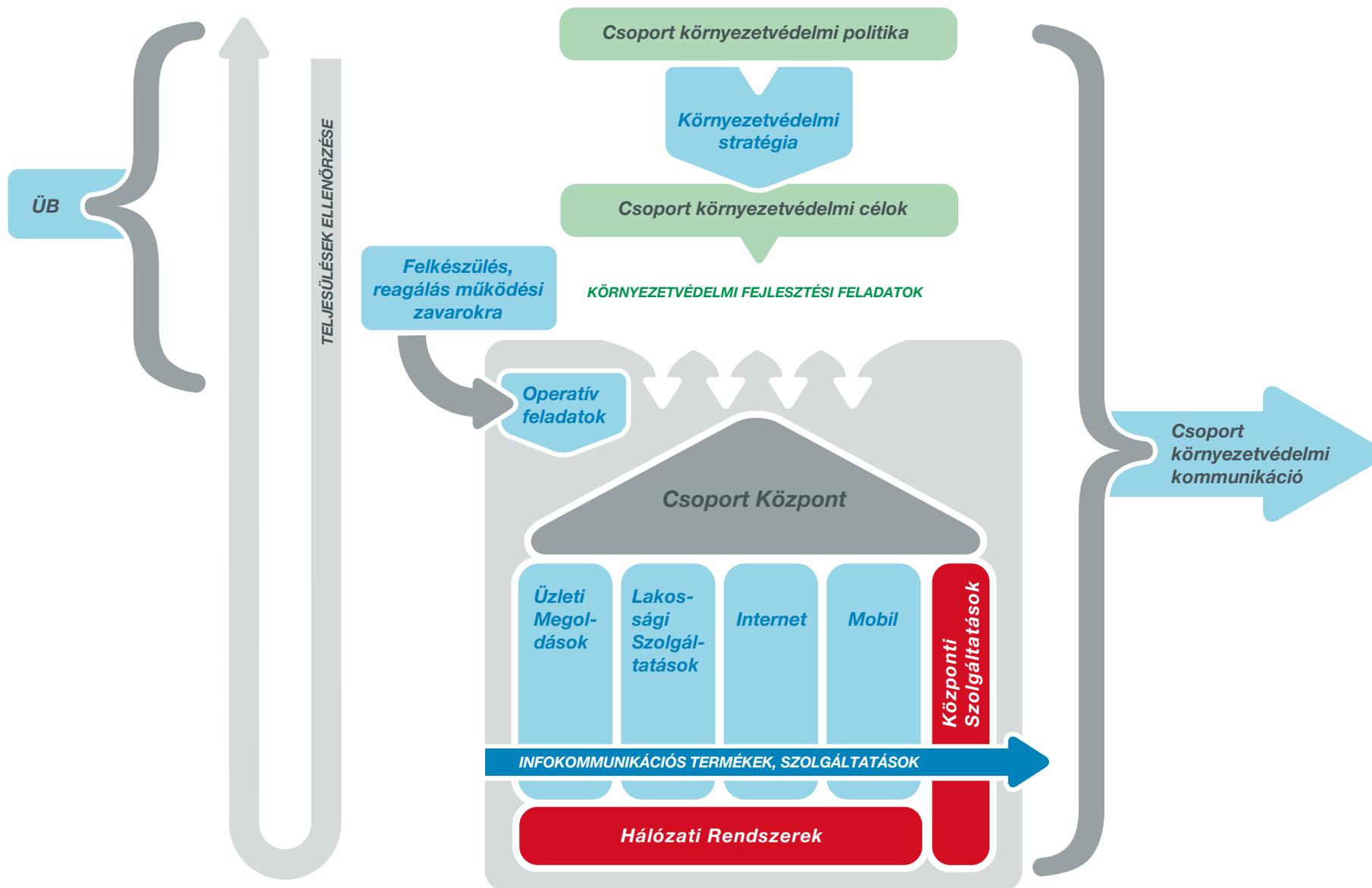
Az összes al folyamatból kapott jelzések, illetve az ellenőrzések során felmerült hiányosságok elindítják az al folyamatot, ami szükség esetén a kommunikációs terv megváltoztatását is eredményezheti.

A Csoport Környezetvédelmi folyamat eredménye

A folyamat kialakítása után megkezdődött és elkészült annak kontrollált működését támogató szabályozási kerete. A vezérigazgató által kiadott utasítás megszabja a tevékenység határait, a csoportszintű koordináció támogatását szolgáló rendszeres üléselés menetét, a felelősségi és hatásköröket stb., amit aztán a Csoport környezetvédelmi politika, stratégia és célrendszer szellemében kell követni.

A csoporttagok önálló jogi személyek, ezért az utasítást a szervezetek működési szabályzatába cégenként be kell vezetni, ami 2003-ban szintén megkezdődött.

Ahhoz, hogy a felsővezetői kontroll folyamatos legyen, hogy a felsővezetők naprakészen tájékozottak legyenek, az értekezletekről és eredményekről a tagvállalatok elsőszámú vezetői, illetve az érintett üzletági vezérigazgató-helyettesek rendszeres tájékoztatást kapnak. A Matáv Csoport legfelső vezetése, az Ügyvezető Bizottság a szabályzat alapján éves rendszerességgel (avagy szükség esetén azonnal) tájékoztatást kap a stratégiai feladatok státuszáról. Az első ilyen jelentés a 2003-as eredményekről 2004. január 28-án került elfogadásra.



A fenti ábra szemlélteti a Matáv Csoport környezetvédelmi tevékenységeinek hierarchiáját, egymásból történő konzisztenciáit. Így a politikából kerül levezetésre a stratégia, abból pedig a környezetvédelmi célok és fejlesztési feladatok. Az operatív feladatokat a Csoport egyes felelős szervezetei oldják meg. Mindezekon alapul a kommunikáció, mint jelen esetben a jelentés. Az összes tevékenység ellenőrzését évente legalább egyszer az Ügyvezető Bizottság látja el.

Jogszabályi megfelelés

A Matáv Csoport tagjainál környezetvédelmi bírság kiszabására a 2003. évben sem került sor. Lakossági bejelentések érkeztek a kültéri klímák zajhatása miatt. A sűrűn lakott területeken lévő klímaberendezéseket zajvédő fallal láttuk el. Az elektromágneses sugárzással kapcsolatos bejelentéseket a Csoport különböző eszközökkel igyekszik megelőzni (pl. antennaárboc-növelés, tornyok tájba illesztése, megfelelő lakossági tájékoztatás). Egyes – felügyelet nélküli telephelyen üzemelő – telefonközpontoknál, tornyoknál előfordult a terület rendezetlensége, fűnyírás hiánya, elgazosodás, amit a lakossági bejelentést, figyelemfelhívást követően a Csoport tagjai minden esetben orvosoltak.

Ráfordítások

A Matáv Csoport tagvállalatainál a 2003. év környezetvédelmi ráfordításai meghaladták a fél milliárd forintot, ami a 2002. évhez képest 165%-os növekedést jelent. Köszönhető ez a jogszabályi megfelelé-

sek előkészítő beruházásainak és fejlesztéseinek. A ráfordítások között szerepel a környezetirányítási rendszer bevezetése, fenntartása, a beruházási forrás, az operatív költség, valamint a fejlesztési és tájrekonstrukciós költség.

A Matáv Csoport dinamikusan fejlődő tagvállalatánál, a MakTelnél a 2002. évhez viszonyítva több mint kétszeresére nőtt a környezetvédelmi ráfordítás. A Csoport tekintetében a ráfordítások a következőképpen alakultak:

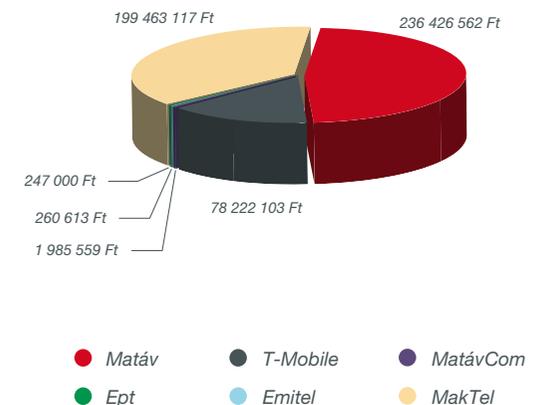
A Matáv Csoport környezetvédelmi költségeinek legjelentősebb eleme a hulladékkezelés költsége, a Csoport tagvállalatai a 2003. évben több mint 104 millió forintot fordítottak hulladékaik megfelelő kezelésére, ami a tavalyi évi felhasználás több mint kétszerese.

Az operatív környezetvédelmi tevékenységek költségei több mint 75 millió forintot tesznek ki csoportszinten. Ide tartoznak a környezetvédelmi mérések, vizsgálatok, hatósági illetékek, oltógázok cseréje, havariahelyzetek elhárítási kiadásai. Az operatív költségek között szerepel a telefonkönyvek lakosságtól történő visszagyűjtésének finanszírozása.

Jelentős tétel a környezetvédelmi beruházások költségeleme, több mint 155 millió forint. Ez zömmel a Matáv Rt. tavaly megkezdett olajtartály-felújítási munkálatainak folytatási költségeiből és a halonnal oltó berendezések kiváltásának megkezdéséből adódik, amire az első ütemben 81 millió Ft-ot költött, de idén először a MakTel is 10 millió forint értékben hozzájárult a költségek növekedéséhez.



Környezetvédelmi ráfordítások



Tájrekonstrukciós tevékenységek költségei a Matáv Rt. és a MakTel működése során jelentkeztek több mint 96 millió forint értékben.

A Csoport tagvállalatai közül a Matáv Rt. és a T-Mobile Magyarország Rt. mutatott ki ISO 14001 környezetközpontú irányítási rendszer fejlesztésével kapcsolatos költséget, mindösszesen közel 11 millió forint értékben.

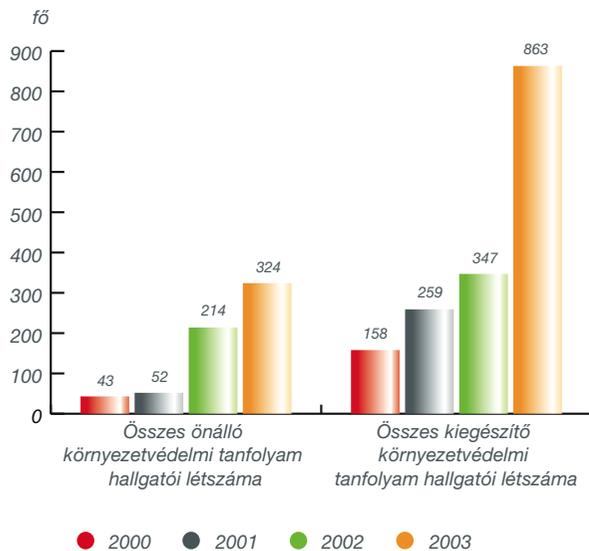
Környezeti tudatformálás

A Matáv Csoport a környezetvédelmi teljesítményének javítása érdekében fontosnak tartja a dolgozók megfelelő tájékoztatását, oktatását. A hazánk európai uniós csatlakozása kapcsán megjelenő új jogszabályok ismertetése – mint ahogy az a diagramokon is látszik – jelentősen megnövelte a környezetvédelmi oktatások számát és a hallgatói létszámot. Az önálló

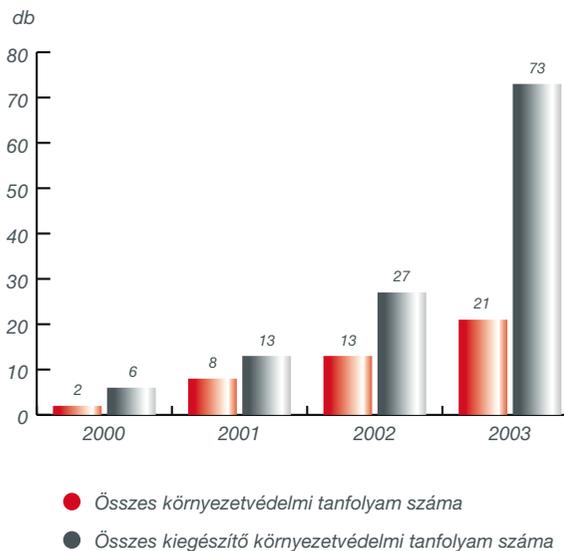
környezetvédelmi modulok – melyek kifejezetten környezetvédelmi tananyagot tartalmaznak – 61%-kal növekedtek az előző évhez képest, az oktatásban részesülő munkatársak száma több mint 50%-kal emelkedett.

A kiegészítő modulok – melyek valamilyen alaptanfolyam kiegészítése kapcsán tartalmaznak környezetvédelmi ismereteket – mennyisége szintén növeke-

Környezetvédelmi tanfolyamok hallgatói létszáma



Környezetvédelmi tanfolyamok száma



dést mutat. A modulok száma csoportszinten 170%-kal, a hallgatói létszám pedig 148%-kal nőtt.

A nagyarányú növekedéshez hozzájárult a MakTel, amely a korábbi években nem fordított túl nagy figyelmet a környezetvédelmi oktatásokra, de a 2003-as évben több mint 500 dolgozó kapott valamilyen környezetvédelmi ismeretet adó képzést. A Matáv Rt. nagy hangsúlyt fektetett az önálló környezetvédelmi modulok keretében történő oktatásra, melynek mennyisége 42%-kal növekedett, míg a kapcsolt környezetvédelmi tanfolyamok száma 66%-kal csökkent. Az ismeretanyag átadásának hatékonysága ezzel a módszerrel növelhető volt. A hallgatói létszám kérdésében a Matáv Rt. a két képzési típus tekintetében több mint 100%-kal növelte a résztvevők számát. A T-Mobile Magyarország Rt. az önálló modulok keretében hatszorosára növelte a hallgatói létszámot, míg a tanfolyamok számát csökkentette. A kiegészítő tanfolyamok száma és hallgatói létszáma a tavalyihoz képest nem változott a T-Mobile Magyarország Rt.-nél.

A Matáv Rt.-nél az ISO 14001 szerinti környezet-központú irányítási rendszerek bevezetése során az alábbi képzések kerültek megrendezésre az ISO 9001-es képzéssel integráltan vagy azt követően:

- integrált vezetői tréning/KIR vezetői oktatás,
- integrált dokumentációkészítő tréning/KIR dokumentációkészítő tréning,
- Integrált belső felülvizsgáló képzés/KIR belső felülvizsgáló képzés.

Az Európai Unióhoz való csatlakozás kapcsán az újonnan megjelenő és a Csoportot érintő jogszabályok alkalmazásával kapcsolatban a munkatársak konferenciákon vettek részt:

- Hulladékgazdálkodási konferencia – a hulladékgazdálkodási terv készítésével és a hulladék-nyilvántartással kapcsolatos kérdésekkel foglalkozott;
- A korszerű hulladékgazdálkodás kihívásai az EU-csatlakozás tükrében – a termékdíjtörvény hatásairól és annak hulladékgazdálkodási vonatkozásairól szolt.



Jelmagyarázat: 😊 2%-ot meghaladó pozitív változás
 😐 2% alatti változás
 ☹️ 2%-ot meghaladó negatív változás

Környezeti teljesítménymutatók összefoglalása

Környezeti mérőszám	2003	%-os változás 2002–2003 között (+/-)
Összes önálló környezetvédelmi tanfolyam száma	😊	61,0
Összes kiegészítő környezetvédelmi tanfolyam száma	😊	170,0
A tanfolyamok száma együtt	😊	135,0
Összes önálló környezetvédelmi modul hallgatói létszáma	😊	51,4
Összes kiegészítő környezetvédelmi tanfolyam hallgatói létszáma	😊	148,7
Hallgatói létszám együtt	😊	111,5
Papírfelhasználás	😊	-17,4
CD-vel kiváltott papíralapú telefonkönyv	😊	15,0
Elektromosenergia-fogyasztás	😊	0,04
Elektromosenergia fogyasztásának relatív értéke 1000 vonalhoz viszonyítva	😊	-7,14
Elektromosenergia fogyasztásának relatív értéke a bevételhez viszonyítva	😊	-2,77
Gázfogyasztás	😊	2,0
Gépjárművek futásteljesítménye	😊	5,8
Gépjárművek összes üzemanyag-fogyasztása	😊	-2,48
Gépjárművek gázolajfogyasztása	😊	-2,4
Gépjárművek ólommentes benzin-fogyasztása	😊	6,6
Gépjárművek ólmozott benzin-fogyasztása	😊	-24,7
Audio- illetve videokonferenciával kiváltott utazás	😊	9,34
Vízfelhasználás	😊	-13,6
Összes felhasznált terület (NSA)	😊	-2,79
Veszélyes hulladék mennyisége	😊	-16,0
Újrahasznosított veszélyes hulladék mennyisége	😊	11,5
Kommunális hulladék mennyisége	😊	-2,79
Újrahasznosított papírhulladék mennyisége	😊	182,8
Újrahasznosított távközlési és egyéb hulladék mennyisége	😊	-5,9

Anyagok

Anyagfelhasználás

A Matáv Csoport vállalatai – mint szolgáltató cégek – anyagfelhasználása közvetettnek mondható, a papírfelhasználást kivéve.

A Matáv Csoport szervezetei részére a 2003. évben 15 426 134 kg papír került beszerzésre. A szervezeti korszerűsítés és az elektronikus ügyviteli, adatfeldolgozó és nyilvántartó rendszerek kiterjesztése következtében a papírfelhasználás mennyisége folyamatosan csökken. Az elmúlt évi felhasználás az előző évi 18 686 922 kg-nak mintegy 82%-a volt.

A Matáv Rt. számlakibocsátásához az alábbi mennyiségű papírt használta fel 2003-ban:

- nyomtatvány formájában 346 908 kg
- boríték formájában 151 823 kg
- egyéb formában 4 518 kg

A kétoldalas számlanyomtatás 2002. december óta működik. 2002 decemberében csak szűk körre vonatkozólag került bevezetésre, majd 2003 júniusára vált teljes körűvé a Matáv Rt.-nél. Lényege, hogy a kétoldalas nyomtatás eredményeként – kb. azonos

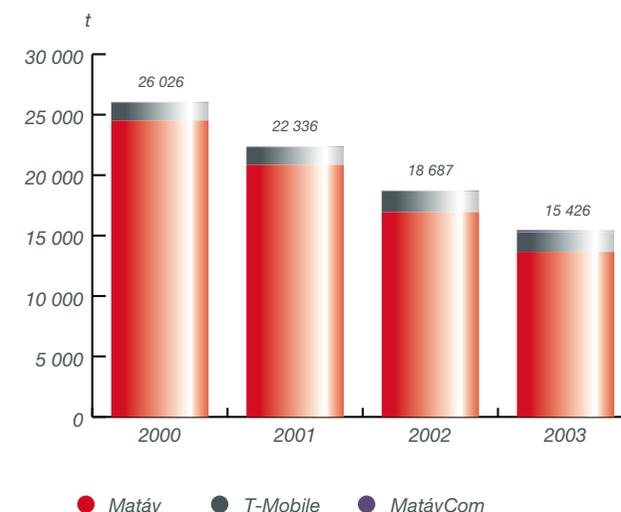
számladarabszám és nyomatszám mellett – a lapszám és a küldeményszám csökkenése igen jelentős mértékű. A Csoport vizsgálja annak lehetőségét, hogy számláit elektronikus formában juttassa el az előfizetőknek. Ennek akadálya, hogy az erre vonatkozó pénzügyminiszteri rendelet még nem került kiadásra. Ennek ellenére a Matáv Rt. 2003-ban projektet indított elektronikus számlázás megvalósítási lehetőségeinek vizsgálatára.

A T-Mobile Magyarország Rt. a kiemelt ügyfélkörének elindította az EFT (Elektronikus Forgalmi Tájékoztató) szolgáltatást, amellyel számlakép és hívásrészletező tölthető le az Önkiszolgáló Ügyfélszolgálaton keresztül. 2003. április 1-jétől elindult az EHR (Elektronikus Hívás Részletező) szolgáltatás, ahol egy adott időtartamig tölthető le egy adott időszak hívásrészletezése a szolgáltatást előfizető ügyfelek részére. A távközlési hálózatba bekerülő termékek alapanyagairól a szállítóktól a Matáv Rt. minden esetben bekéri az információt. Ezt követően a kiválasztott és beszerzésre kerülő távközlési eszközt és annak felépítését a Környezetvédelmi Tervezési és Nyilvántartási Rendszerben (KörTe) rögzítjük.

A papírfelhasználás alakulása a számlakibocsátásoknál

	2002. október	2003. október
Számla (db)	2 321 897	2 261 607
Papír (ív)	5 121 537	2 836 801
Boríték (db)	2 433 519	2 283 567
Fólia (db)	4 427	1 477

Papírfelhasználás



Fogyasztóktól begyűjtött anyagok

A Matáv Pontokból az előfizetők által leadott telefonkészülékeket begyűjtjük, és újrahasznosítás céljából értékesítjük. 2003-ban 11 937 db készüléket vettünk át és értékesítettünk, ami az előző évihez képest jelentős csökkenést mutat – ez az előző évi akció lecsengésével magyarázható. A Matáv 2002-ben kezdte meg szervezeten a telefonkönyvek visszagyűjtését, melyet 2003-ban is folytatott. Így a papíralapú, nyomtatott telefonkönyvekből és szakmai telefonkönyvekből mintegy 89 565 kg került feldolgozásra.

A telefonkönyvek anyagminőségének megválasztása a Magyar Telefonkönyvkiadó Társaság (MTT) kompetenciája. A telefonkönyvhöz használt (finnországi import) papír a Matáv által is elvárt minőségi

követelmények teljesítése érdekében ma még nem „újrapapír”.

Budapesti telefonkönyvek visszagyűjtése terjesztéskor

A 2003-as Budapesti telefonkönyv és Arany Oldalak terjesztésekor ügyfeleink a könyvek postai átvételkor leadhatták régi könyveiket. A 2003-ban így begyűjtött papírmennyiség 54 565 kg, ennek nettó költsége pedig 695 688 Ft volt.

Megyei telefonkönyvek visszagyűjtése kézbesítéskor

2003-ban – költségkorlátok miatt – három megyében (Fejér, Hajdú és Zala) gyűjtöttük vissza a kézbesítéssel egy időben a régi, lejárt telefonkönyveket.

Az eredmény 82 229 db könyv (37 506 kg), a költség pedig 1 092 272 Ft.

A visszagyűjtések tapasztalata szerint a falvakban élő ügyfeleink nagyobb arányban adták vissza régi könyveiket a terjesztés során, mint a nagyvárosokban lakók. Általában az 1-2 évvel ezelőtti kiadványok kerültek vissza, de volt rá példa, hogy régebbi telefonkönyvet is begyűjtöttek a terjesztők.

Iskolai visszagyűjtés

A Magyar Telefonkönyvkiadó Társaság az erre a célra létrehozott alapítványán keresztül visszagyűjtési akciókat szervez Budapesten az iskolák versenyeztetésével. Ez 2003-ban megközelítőleg 100 tonna papír visszagyűjtését eredményezte az MTT állítása szerint.

Megyei telefonkönyvek visszagyűjtése kézbesítéskor

Megye	Előfizetők száma	Visszagűjtött telefonkönyv (db)	Visszagűjtött telefonkönyv (kg)	Visszagűjtési arány (%)	Költség (Ft)
Fejér	96 931	14 539	6 019	15,00%	174 468
Hajdú	159 075	52 762	26 396	33,17%	738 668
Zala	98 834	14 928	5 091	15,10%	179 136
Összesen	354 840	82 229	37 506	23,17%	1 092 272

Papírfelhasználást kiváltó megoldások – CD-telefonkönyvek

Budapesten 1998-óta foglalkozunk CD-telefonkönyv forgalmazásával (jelenleg 5 nyomtatott telefonkönyv-ért cserébe adunk egy CD-t), melynek népszerűsége évről évre nő. 2003-ban 8952 db CD-telefonkönyv került a felhasználókhoz, ami 44 760 nyomtatott könyv, azaz kb. 76 000 kg papír megtakarítását eredményezte.

A megyékben a 2003. évi könyvsorozatnál került bevezetésre a CD-s telefonkönyv. Országosan 2845 CD-t osztottunk ki, ami 14 225 db telefonkönyvet váltott ki. Ez kb. 5400 kg papír megtakarítását eredményezte.

A 2001. év végén az Axelero közreműködésével az internetes telefonkönyv egy újabb verziója került fel a Matáv honlapjára, mely tartalmában többet nyújt a korábbiaknál: bővülő mobilszám-adatbázis, e-mail és webcímek megjelenése, bővülő keresési szempontok.

CD-telefonkönyvkiadás (Budapest)

BUDAPESTI CD

Év	Megjelenés	Darab	Célcsoport
1998	augusztus	1000	10 vonal feletti
1999	július	2209	10 vonal feletti
2000	július	2682	10 vonal feletti
2001	május	3976	5 vonal feletti
2002	július	7788	5 vonal feletti
2003	július	8952	5 vonal feletti

CD-telefonkönyvkiadás (megyék)

Megye	CD-tk. igény (db)	Kiváltott tk. (db)
Bács	138	690
Baranya	227	1 135
Borsod	269	1 345
Fejér	186	930
Győr	309	1 545
Hajdú	201	1 005
Heves	94	470
Jász	139	695
Komárom	153	765
Nógrád	17	85
Pest	470	2 350
Somogy	146	730
Szabolcs	114	570
Tolna	68	340
Vas	105	525
Veszprém	29	145
Zala	180	900
Összesen:	2 845	14 225

Energia

A Matáv Csoport szolgáltatásainak nyújtásához közvetlenül elektromos energiát használ. A távközlési szolgáltatások háttérének biztosítása és a dolgozók szociális szükségleteinek kielégítése érdekében a Csoport tagvállalatai földgázt, ivóvizet, valamint a gépkocsin történő szállítások, utazások biztosítása érdekében benzint és dízelolajat használnak fel.

Elektromosenergia-fogyasztás

Az elektromosenergia-fogyasztás csoportszinten a 2002. évhez viszonyítva gyakorlatilag azonos mértékű

volt. Minimális mértékű (0,04%-os) növekedés tapasztalható, ennek következtében az összes felhasznált elektromos energia 213 760 MWh volt 2003-ban.

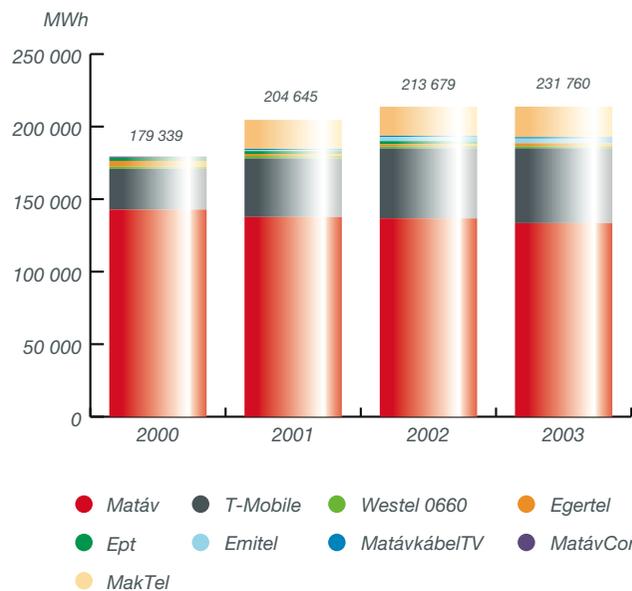
A tagvállalatokat külön-külön elemezve megállapítható, hogy az elektromosenergia-fogyasztás azon tagvállalatok esetében mutat növekedést, amelyek jelentősen növelték szolgáltatásaikat tevékenységi területükön.

A legjelentősebb emelkedést a MatávkábelTV Kft. realizálta 16%-kal, követi a MakTel 15%-kal, majd csekélyebb mértékű emelkedéssel a MatávCom Kft. (8,7%), a T-Mobile Magyarország Rt. (7%), Ept Rt.

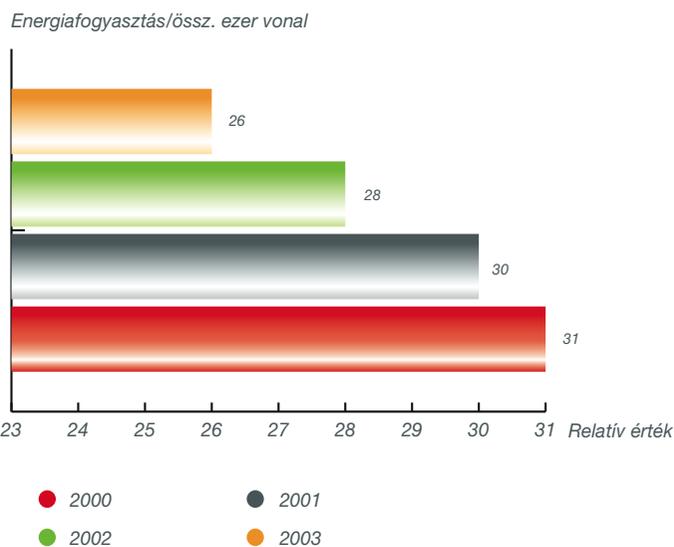
(6%) és MakTel (5,2%) következnek.

Az energiamegtakarítást elérő csoporttagok a következők: Emitel Rt. (6,4%) és Matáv Rt. (2,4%). A szám adatok alapján két tagvállalat kivételével mindenhol emelkedés tapasztalható, ennek ellenére a csoportszintű mutató mégis stagnálást mutat, ami annak köszönhető, hogy a létszámában és szolgáltatási mértékében legnagyobb tagvállalat, a Matáv Rt. 2,4%-os csökkentése jelentős, 3245 MWh energiamentyiséget jelent.

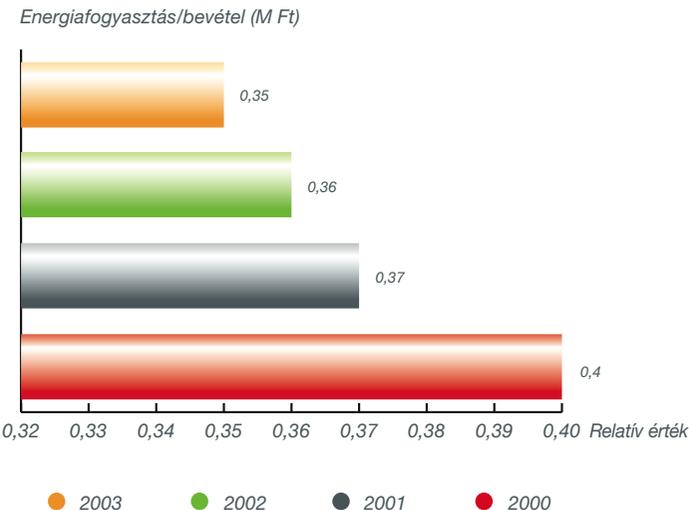
Elektromosenergia-fogyasztás (abszolút érték)



A Matáv Csoport elektromosenergia-fogyasztásának relatív értéke ezer vonalra vonatkoztatva



A Matáv Csoport elektromosenergia-fogyasztásának relatív értéke az összes bevételre vonatkoztatva



A Matáv Csoport elektromosenergia-fogyasztása a relatív értékek vonatkozásában az előző évekhez hasonlóan további javulást mutat, mint ahogy az a diagramból is látható. A javulás oka a távközlési, a kábeltévé- és az internetpiac erősödése, ami az előfizetők számának növekedésében nyilvánul meg. A diagram közvetve azt is megjeleníti, hogy a távközlési és infokommunikációs technológiák gyors fejlődésének köszönhetően egyre kisebb energia szükségletű berendezések kerülnek alkalmazásra a Matáv Csoport tagvállalatainál. Ezzel nemcsak az olcsóbb és színvonalasabb szolgáltatások nyújtását tudjuk előtérbe helyezni, hanem pozitív befolyást is tudunk gyakorolni környezetünkre.

Energiacsökkentési törekvések

A Matáv a távközlési energiafelhasználás csökkentésére 2003-ban tervet készített, amelynek alapján 2004-ben projekt indul. Ennek célja:

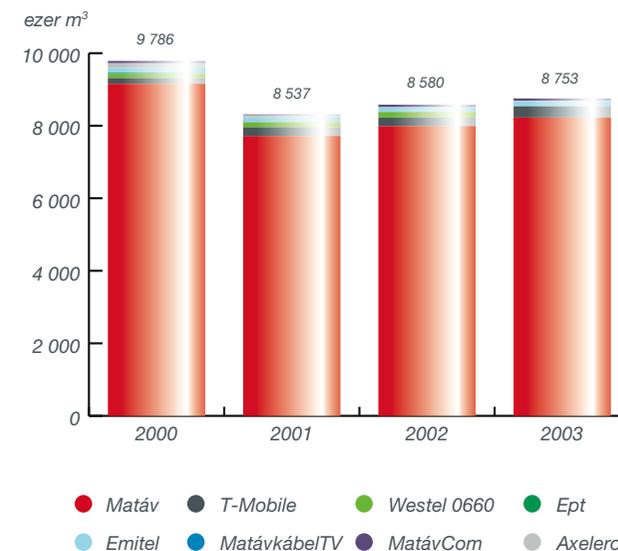
- A klimatizálási gyakorlat felülvizsgálatával olyan racionális módosítások bevezetésének javaslati szintű előkészítése, amelyek megteremtik a klimatizálási energiafelhasználás csökkentéséből eredő megtakarítások és az elfogadható üzemeltetési kockázatok összhangját.
- Különböző távközlési célú berendezések üzemeltetésére szolgáló helyiségekben az üzemeltetésihőmérséklet-emelés és a szabad levegővel megvalósítható hűtés együttes műszaki szempontjainak feltárása, ezek hatékonyságának, gazdaságos bevezethetőségének igazolása.

Gázfogyasztás

A Csoport tagjai – távhőszolgáltatás igénybevétele mellett – többségében földgázt használnak épületeik fűtésére. Csoportszinten a gázfelhasználás 2%-kal növekedett, ami a különösen hideg télre, a fűtési szezon elhúzódására, valamint egyes tagvállalatok szolgáltatási területének és ezzel együtt épületállományuknak a bővülésére vezethető vissza.

A növekedés volumene az előző évben megkezdett és az idén is folytatódó fűtés-korszerűsítéseknek köszönhetően nem jelentős, főleg akkor, ha figyelembe vesszük a fűtött épületek számának növekedését is. A tagvállalatok fogyasztásait megvizsgálva látható, hogy a legjelentősebb növekedés a T-Mobile Magyarország Rt.-nél tapasztalható (32%). A cég esetében a növekedés indokolt, figyelembe véve a mobilpiac – és ezen belül a T-Mobile piaci részesedésének – növekedését, amelyhez szükségszerűen társul a kiszolgáló infrastruktúra növekedése (pl. épületek) az azokhoz tartozó energiafogyasztás (pl. gázfogyasztás) növekedésével együtt. Az Emitel Rt. 6,8%-os emelkedése mellett a legnagyobb tagvállalat, a Matáv Rt. mindössze 2,9%-kal növelte felhasználásának mértékét, bár meg kell jegyezni, hogy naturáliában ez 234 E m³ gázfogyasztást jelent, míg a T-Mobile Magyarország emelkedése mindössze 77 E m³-t. A Matáv kábeltv új „fogyasztóként” jelenik meg a jelentésben, melynek oka tevékenységük bővülésében, országos kiterjesztésében, új, saját épületek üzemeltetésében rejlik. A Matáv kábeltv Kft. gázfelhasználása a 2003-as évben 15 E m³-v volt. Megtakarítást ért el a 2002. évhez képest – egyedülként a tagvállalatok közül – a MatávCom Kft., ennek mértéke 8,6% volt.

Gázfogyasztás



Gépjárművek üzemanyag-fogyasztása

Gépjárművek futásteljesítménye

A Matáv Csoport szolgáltatási területe felöleli az egész országot, sőt a MakTel révén egész Macedóniát is, így a szolgáltatások zökkenőmentes biztosítása végett a szerelési, szállítási munkák, dolgozói kapcsolattartások során a gépjárművek használata elengedhetetlen.

A szolgáltatási terület kibővülése és egyes tagvállalatok előfizetői létszámának növekedése a gépjárművek futásteljesítményének növekedését okozta.

A csoport szintű növekedés mértéke 15%, 10 538 005 km.

Futásteljesítmény-növekedés tapasztalható:

- MakTelnél² (27%),
- T-Mobile Magyarország Rt.-nél (21%), melynek oka a gépkocsiflotta és a szolgáltatási terület növekedése,
- Axelero Rt.-nél (20%),
- MatávkábelTV Kft.-nél (6%) az előfizetői szám növekedése és az ehhez tartozó nagyobb szolgáltatási terület miatt,
- Matáv Rt.-nél (2%),
- Emitel Rt.-nél³ (1,7%).

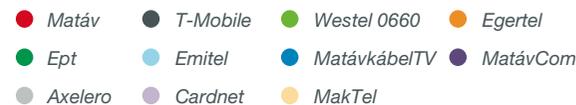
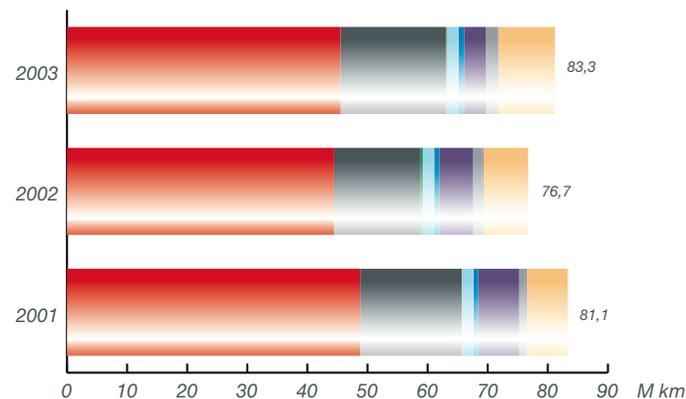
Ezzel szemben csökkentette gépjárműveinek futásteljesítményét a MatávCom Kft. 35%-kal, az Ept Rt. 56%-kal és a Cardnet Rt. 2%-kal.

Gépjárművek összes üzemanyag-felhasználása

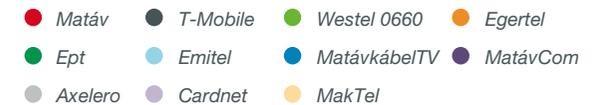
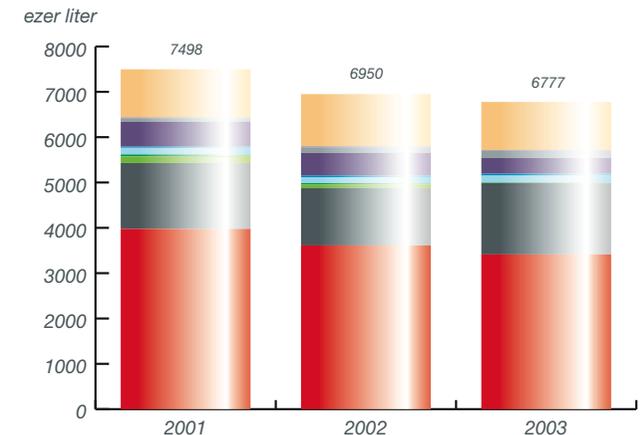
A gépkocsik futásteljesítményének 15%-os növekedése nem eredményezte csoport szinten az összes üzemanyag-fogyasztás mennyiségi növekedését, sőt kismértékű, 2,4%-os csökkenés tapasztalható, mely literben kifejezve 172 936 l üzemanyagot jelent. A legjelentősebb növekedés a T-Mobile Magyarország Rt.-nél tapasztalható, a gépkocsialomány már említett bővülése miatt. A gépjárművek átlagfogyasztás 2003-ban 8,3 l/100 km volt.



Gépjárművek futásteljesítménye



Gépjárművek összes üzemanyag-fogyasztása



¹ Az előző évi jelentésben szereplő futásteljesítmény pontosított értéke a 2002. évre 7 400 000 km.

² Az előző évi jelentésben szereplő futásteljesítmény pontosított értéke a 2002. évre 1 914 547 km.

Gázolajfogyasztás

A Matáv Csoport gépkocsiflottájának gázolajfogyasztása 2,4%-kal csökkent az előző évhez képest.

A csökkenést elérő tagok közül az MatávCom Kft.

33%-kal használt fel kevesebb üzemanyagot, ami az átgondoltabb fuvarszervezésre és a gépkocsiállomány csökkenésére vezethető vissza. 25%-os csökkenést ért el az Ept Rt., amelynek szolgáltatási területe és dolgozói létszáma is csökkent.

A Csoport legnagyobb tagvállalata, a Matáv Rt.

11%-ot csökkentett fogyasztásán, melynek számszerű értéke a tavalyi évhez viszonyítva 310 473 liter. Ez a csökkentési törekvés a 2001-es évtől kezdve egyenletes és töretlen, amelyet a diagram is jól érzékeltet. Csökkenteni tudta gázolajfogyasztását – ha csak

kevésivel is – az Emitel Rt., ennek mértéke 4% volt. Növekedett a T-Mobile Magyarország Rt., a Matáv-kábelTV Kft., az Axelero Rt. és a MakTel fogyasztása.

Ólommentes benzin fogyasztás

Az ólommentes benzin fogyasztási trendje a 2002. év csökkenéséhez képest 2003-ban 6,6%-os emelkedést mutat. Az emelkedés oka egyrészt a futásteljesítmény növekedése, másrészt az, hogy a Csoport gépkocsi-parkjának korszerűsítése kapcsán több benzinüzemű jármű került beszerzésre, ezáltal csökkent a dízelüzemű járművek száma és a gázolajfogyasztás.

A tagvállalatok többsége több ólommentes üzemanyagot használt fel a tavalyi évhez képest. A legjelentősebb növekedés az Axelero Rt.-nél, MakTel-nél és a T-Mobile

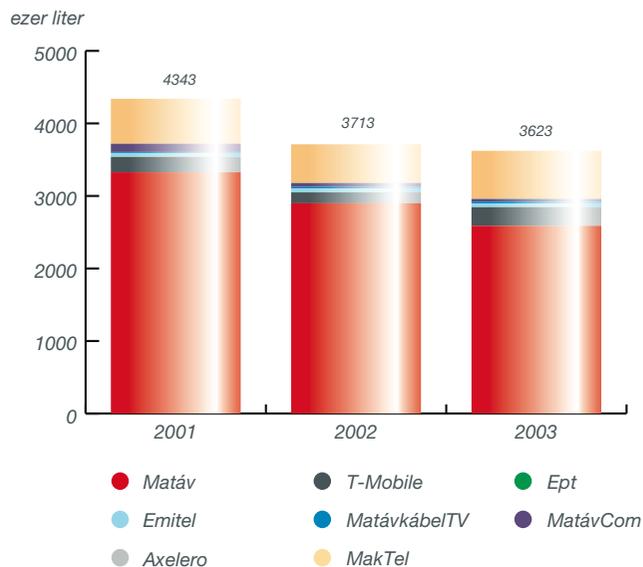
Magyarország Rt.-nél tapasztalható, mivel ezen a három területen növekedett legjelentősebben az előfizetők száma és az ehhez tartozó országos infrastrukturális háttér.

Ólmozott benzin fogyasztás

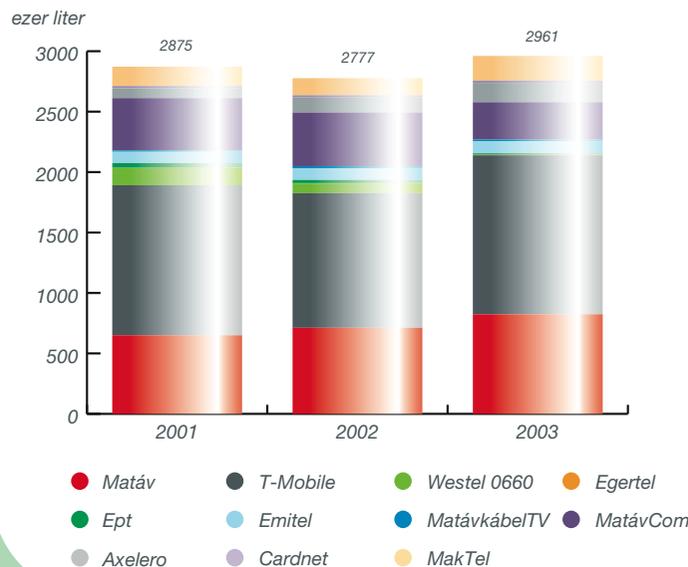
A csoporttagok közül ólmozott benzint egyedül a MakTel használ fel. A diagramból jól látható, hogy a vállalat a tavalyi évhez képest több mint 24%-kal csökkentette a felhasználást, amit gépkocsi-parkjának korszerűsítésével ért el.

Főbb, a környezetvédelmet is jelentősen befolyásoló törekvések között szerepel az, hogy alkalmazkodnak az európai uniós normákhoz, és fokozatosan kivonják a használatból az ólmozott üzemanyaggal működő gépkocsikat.

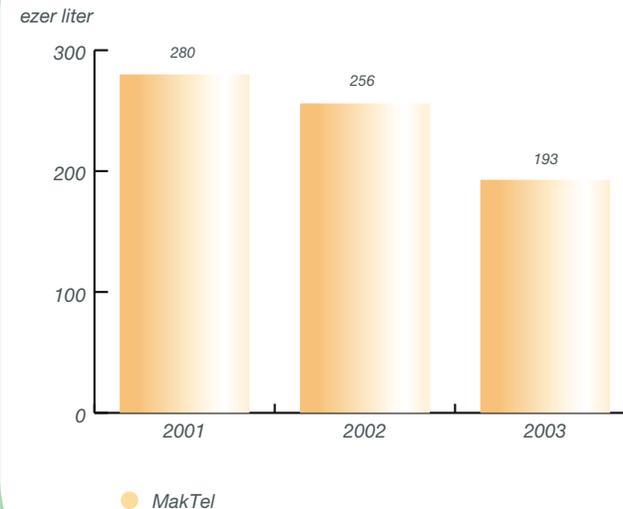
Gépjárművek üzemanyag-fogyasztása (gázolaj)



Gépjárművek üzemanyag-fogyasztása (ólommentes benzin)



Gépjárművek üzemanyag-fogyasztása (ólmozott benzin)



Utazást csökkentő megoldások

Az üzleti működés feltétele a gépjárműhasználat, amely nem csorbulhat a környezetvédelem fontossága miatt. Az ésszerű elvek azonban, és azok, amelyek mind az üzleti, mind a környezetvédelmi hatékonyságot javítják, különleges támogatást igényelnek. Ezen megoldások közé tartozik például az utazások csökkentésére az audio-, illetve videokonferencia alkalmazása. A Matáv Rt. 2003-ban 9,34%-kal több kilométernyi utazást takarított meg a 2002. évhez képest a videokonferencia-szolgáltatás több mint 200 alkalommal történő használata révén. Ez a szén-dioxid egyenértékre vetítve 49 tonnát jelent.

A T-Mobile 2003-ban 6 regisztrált videokonferencia-értekezletet tartott, valamint hozzávetőlegesen mintegy 180 alkalommal élt az audiokonferencia adta lehetőségekkel. Ezek esetében a végpontok

közötti távolságot nem rögzítették, így a környezetre gyakorolt pozitív hatás nem számszerűsíthető.

A Matáv saját munkavállalói között foglalkoztat távmunkásokat. A távmunkával foglalkoztatottak száma az utóbbi két évben jelentősen nem változott. A távmunkások 80%-a a hét két napját, 14%-a három napot, 1%-a négy napot és 5%-a hetente egy napot tölt a munkahelyen. A tapasztalatok szerint a vezetők és a távmunkások is hasznosnak és hatékonynak tartják az ebben a formában történő munkavégzést.

Szintén az utazáskímélő megoldások között sorolható fel a távoktatás, amely során a munkatársaknak nem kell az adott oktatási épületbe utazniuk, hanem egy megadott időintervallumban a számítógépükön végezhetik el a tanfolyamot, és kitöltött tesztlapjukat a hálózat segítségével regisztrálják.

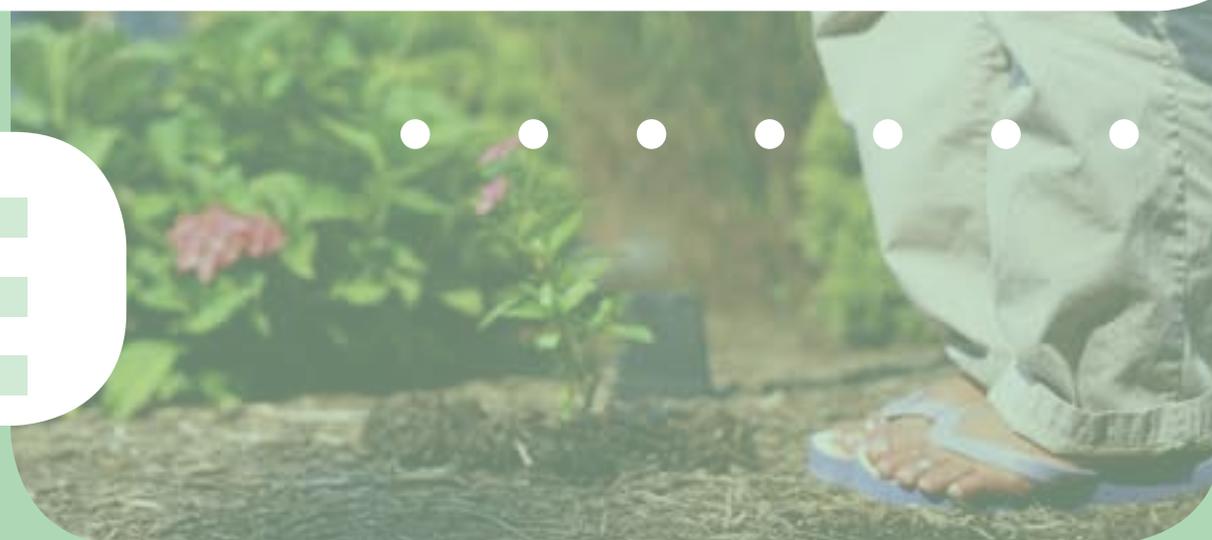
Közvetlenül előállított energia saját célú felhasználásra

Az előző évhez képest a közvetlenül előállított saját célú energiateljesítés terén változás nem történt. A Csoport tagjai az áramszolgáltatónál történő meghibásodások idején energiaszükségletüket továbbra is dízelüzemű szükség-áramfejlesztők üzemeltetésével biztosítják.

A Krisztina körüli székházban továbbra is üzemel az elmúlt évi környezetvédelmi jelentésben is említett gázmotor, mely nemcsak a székház elektromos ellátását, hanem fűtését és melegvíz-ellátását is biztosítja. A megtermelt és fel nem használt energiameennyiség a korábbi időszakhoz hasonlóan továbbra is értékesítésre kerül.

Utazást csökkentő megoldások megtakarításai

	2002	2003
Megtakarított km	278 921	304 976
Megtakarított gázolaj (l)	10 030	10 967
Megtakarított benzin (l)	8 200	8 966
Kiváltott CO ₂ egyenérték (t)	45,1	49,31



Megújuló energiaforrások

A magyarországi IRT-berendezés energiaellátását biztosító kombinált megújuló energiaforrás (napelem és szélgenerátor kombinációja).

A kiszolgált távközlési fogyasztó adatai:

- IRT 1500 típusú mikrohullámú előfizetői berendezés
- villamos fogyasztása: 24 V, 1,5 A, napi 36 Ah
- konténerbe telepítve
- lakott településtől kb. 500 m-re

A napelemes áramforrás műszaki adatai (telepítve 1992-ben):

- napelempanel – 12 db, SM-12/2 S típusú, 40 W-os, 2,5 A áramú (1000 W/m² sugárzási szinten)
- déli tájolású, 65 fok dőlésszögű
- 6 m² felületű, antennatoronyra szerelt tartószerkezettel

- akkumulátor – 8 db, 12 V-os, összesen: 24 V, 530 Ah
 - kapcsolószekrény a szabályzó elektronikával
 - napi átlagos töltés éves szinten kb. 24 Ah/nap
- A napelemes áramforrás üzemi tapasztalata szerint március és október közötti időszakban a napelemek villamosenergia-termelése meghaladja a 36 Ah/nap fogyasztást. A többletenergia egy része az akkumulátorban tárolódik. November és február között a napelemek energiatermelése kisebb, mint a fogyasztás, és az akkumulátor kapacitása sem elegendő a teljes időszak áthidalására.

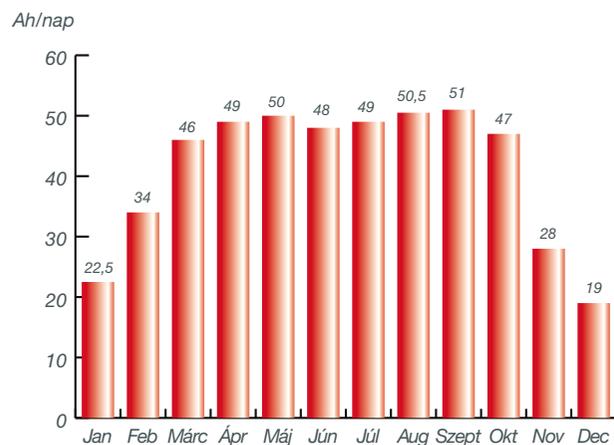
A helyi adottságok lehetővé tették a hiányzó villamos energia szélgenerátorral történő előállítását.

A szélgenerátor műszaki adatai:

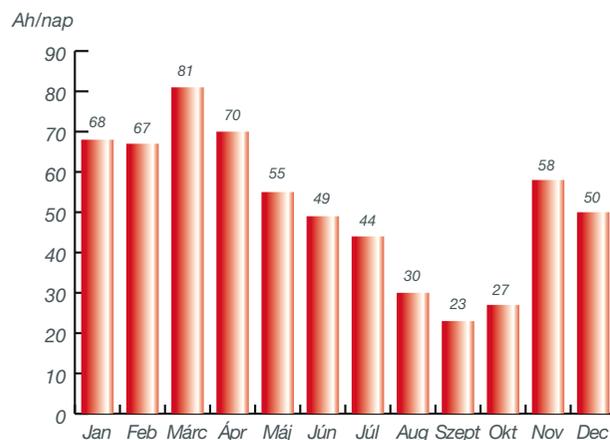
- Fortis Passat típusú
- 1000/1400 W névleges teljesítményű 10/12 m/sec szélesebségnél
- 7,65 m² rotorfelületű
- lapátszám: 3
- 2,5 m/sec indulási szélesebség
- 12 m magasságú oszlop

A diagramokon a napelem, illetve a szélgenerátor éves villamosenergia-termelése látható, ez utóbbit a pécsi meteorológiai állomáson 6 m szabadmagasságon végzett szélértékmérések átlageredménye alapján számolva. Az integrált napelem-szélgenerátor rendszer autonóm áramforrásként működik.

A napelem energiatermelése az év folyamán



A szélgenerátor töltése



Szén-dioxid indikátor

Az alábbi táblázatban az egyes energiafelhasználások mennyiségét CO₂-kibocsátásra konvertáltuk át. Ehhez a UNEP (United Nations Environmental

Programme) 2000-ben publikált, az üvegházhatású gázindikátorokról szóló irányelveit alkalmaztuk, és az abban szereplő konverziós faktorokkal számoltunk. Eszerint a Matáv Csoport energiafelhasználásá-

ból származtatható CO₂-terhelés az alábbiak szerint változott 2002-ről 2003-ra.

A Matáv Csoport energiafelhasználásából származtatható CO₂-terhelés

Energiafelhasználás CO₂-terhelése (tonna)

	2001	2002	2003	Változás az előző évhez (%) viszonyítva
DIREKT ENERGIAFELHASZNÁLÁS				
Földgáz	16 359	16 441	16 772	+ 2
Üzemanyag	18 643	17 195	16 711	- 3
INDIREKT ENERGIAFELHASZNÁLÁS				
Elektromos energia	74 081	77 352	77 381	+ 0,04
Összes energiafelhasználás terhelése	109 083	110 988	110 864	- 0,2

A számításnál használt faktorok, mértékegységek

	Mértékegység	Konverziós faktor	CO ₂ konverziós faktor (UNEP)
DIREKT ENERGIAFELHASZNÁLÁS			
Földgáz	m ³	9,486 kWh/m ³	0,0002020 t CO ₂ /kWh
Üzemanyag (gázolaj)	l		0,00268 t CO ₂ /l
Üzemanyag (benzin)	l		0,00222 t CO ₂ /l
INDIREKT ENERGIAFELHASZNÁLÁS			
Elektromos energia	MWh (kWh)		0,000362 t CO ₂ /kWh

Vízfelhasználás

A Csoport vízfelhasználása kizárólag szociális jellegű, a tagvállalatok szolgáltatásainak előállítására szolgál. A vízfelhasználást mint környezeti hatást a tagvállalatok nem sorolják a jelentősek közé.

A felhasználást a dolgozói létszám és a saját tulajdonú épületek száma befolyásolja. A 2002-es évhez viszonyítva összességében 13,57%-kal csökkent a felhasználás, amely 96 E m³ megtakarítást jelent csoportszinten. A csökkenést elérő tagvállalatok közül a legnagyobb százalékos eredményt a MatávCom Kft. érte el (58,82%), melyet követ a Csoport legtöbb dolgozót foglalkoztató tagja, a Matáv Rt. (20,45%), majd a MakTel (2%). A T-Mobile Magyarország Rt. vízfel-

használása csekély mértékű növekedést mutat, ami a saját tulajdonú épületek számának növekedésével indokolható. A tavalyi évhez viszonyítva nem változott az Emitel és az Ept vízfelhasználása. A diagramból látható, hogy új adatszolgáltatóként megjelenik a MatávKábelTV Kft., mely szolgáltatási területének bővülése miatt ingatlanjait és dolgozói létszámát is növelte.

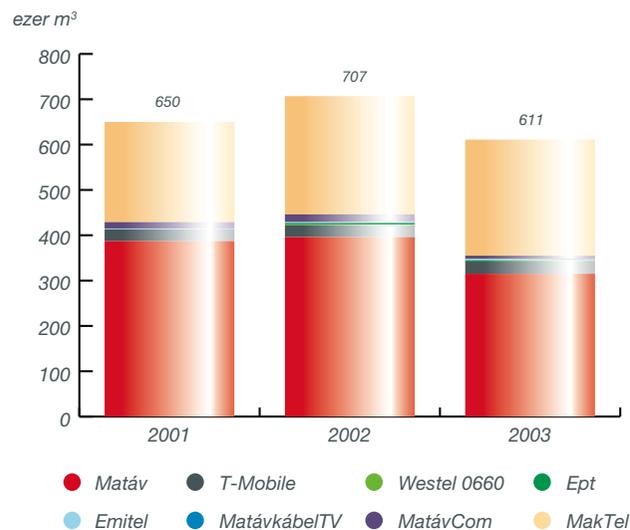
Biológiai sokféleség

A Matáv Csoport szolgáltatásainak nyújtásához, ha nem is jelentős mértékben, de használja a természetes környezetet. Mivel a Csoport tagvállalatai szolgáltatásait mind Magyarországon, mind pedig Macedóniában az egész ország területén végzik, így a magyarországi védett területeken, nemzeti par-

kokban is jelen vannak a szükséges berendezések, melyekkel terhelik a környezetet. Ez a technikai jelenlét feltétlenül szükséges mind a védett területen való munkavégzés gyorsabbá, hatékonyabbá tételére, mind az esetleges katasztrófák elhárítása kapcsán. A Csoport tagjai törekednek a minél kisebb terhelést okozó eszközök, berendezések alkalmazására. Jelenlétünkkel nemcsak negatív hatást fejtünk ki a környezetre, hanem a modern technika vívmányai-val segítjük a természetvédelmi kutató-fejlesztő munkát, valamint a modern távközlés eszközeivel katasztrófák, bűncselekmények megelőzéséhez biztosítunk műszaki lehetőséget.

Az alábbi táblázat a Csoport területhasználatát mutatja be a 2002. év összehasonlításában:

Vízfelhasználás



A Matáv Csoport területhasználat

Tagvállalat	2002 (m ²)	2003 (m ²)	Eltérés (%)
Matáv Rt.	745 291	717 037	-3,79
T-Mobile Magyarország Rt.	257 711	257 711	0
Emitel Rt.	21 115	21 115	0
Axelero Rt.	6 500	5 500	-15,3
MatávKábelTV Kft.	3 900	3 900	0
MatávCom Rt.	12 268	12 268	0
Net Storey Area (NSA)	1 046 785	1 017 531	-2,79

A cégcsoport célkitűzései között szerepel az eredeti tájkép és épített környezeti állapot megőrzése. A tájkép szempontjából jelentős tájképromboló hatású lehet a tájba nem illeszkedő torony vagy bázisállomás. A probléma kezelésére a T-Mobile Magyarország Rt. többfajta megoldást fejlesztett ki, és az egyeztetések során a műszakilag legmegfelelőbb és a lakosság, a helyi nemzeti park igazgatósága, valamint esetenként a környezet- és természetvédelmi szervezetek által elfogadott verzió került alkalmazásra. A T-Mobile Magyarország Rt. tájképpel kapcsolatos 2003-as eredményei: a közös tornyok száma több mint 12%-kal, a rejtett, álcázott tornyok száma 20%-kal, a tájképbe jobban illeszkedő csőtornyok száma 20%-kal emelkedett.

A jelenléttel járó nyilvánvaló hátrányos hatások (élőhelyek, flóra és fauna zavarása, természeti környezet átalakítása, tájképi környezet megváltoztatása, terhelések növekedése stb.) mellett a jelenlétből előnyök is adódnak.

Természeti károk, katasztrófák, havariaesemények, bűncselekmények megelőzését és az események mihamarabbi kezelését, a reagálást meggyorsítja az infokommunikációs technológiák használata (mobiltelefonok, nagy sebességű adatátvitel, internet), arról nem beszélve, hogy jelenlétük gazdasági és társadalmi pozitív hatását nem szabad figyelmen kívül hagyni.

Természetvédelmi kutatási és megfigyelési munkák támogatása lehetséges a nagy sebességű adatátviteli és mobiltechnológia alkalmazásával a telephelyek közötti kommunikáció, adatcsere megvalósításával

(térképkezelő alkalmazások, videokonferencia alkalmazások, képátviteli alkalmazások, állatmegfigyelő rendszerek, intranet alkalmazások).

Tudományos ismeretterjesztő anyagok publikálása, oktatás, turisztikai célpontok bemutatása, propagálása válik lehetővé az internet segítségével távoli eléréssel és információs kioszkok üzemeltetésével a helyszínen az érdeklődő látogatók számára. A Matáv Csoport ügyfelei kiszolgálásának infrastrukturális alapját a hálózatok alkotják, melyek vezetékes és vezeték nélküli formában vannak jelen környezetünkben. A vezeték nélküli hálózatok fokozott társadalmi érdeklődés által kísért környezeti hatásairól már az előzőekben szó esett.

A vezetékes távközlési hálózatok kialakítása, kívánt mértékű fejlesztése a korábbi években már megtörtént, ezért a még lefedetlen területeken megjelenő igények kielégítésén túlmutató fejlesztések nem történtek és nem is várhatóak. Vezetékes hálózatok földbe fektetése esetén minden esetben az előírásoknak megfelelően hatástanulmányt végeztet a Matáv Csoport, melyet a területileg illetékes környezetvédelmi felügyelőséggel engedélyeztet.

A földbe telepített fémvezető kábelek hossza állandónak mondható, a csekély mértékű változás a karbantartásokból, kisméretű bővítésekből adódik. 2003-ban a föld alatt, védőcsőben elhelyezett fémkábelek hossza 28 659 km, míg a védőcső nélküli kábelek hossza 59 184 km volt.

A mai korszerű vezetékes távközléstechnikában egyre nagyobb mértékben használt fényvezető (optikai) kábelhálózat hossza közvetlenül a földbe

fektetve 1191 km, míg védőcsőbe húzva 15 096 km. A föld feletti kábelhálózatokat nagyrészt az előfizetők közvetlen ellátását szolgáló hálózatszakaszon alkalmazza a Matáv Csoport. A föld feletti fémvezető kábelek hossza 158 079 km, míg az optikai légekábelhálózat hossza 634 km. A MakTel hálózatának dinamikus fejlesztése miatt ezek az értékek növekvő tendenciát mutatnak, mivel a földrajzi adottságok Macedóniában csak korlátozott mértékben teszik lehetővé a föld alatti hálózatépítést. A magyarországi légekábeles távközlési hálózatok azonban csökkenést mutatnak.

Emissziók, szennyvizek és hulladékok

Légszennyezés

A Matáv Csoport vállalatai szolgáltatói tevékenységük során nem bocsátanak ki jelentős mértékű szennyezőanyagot a légkörbe.

A csoporttagok irodáinak, szociális létesítményeinek fűtésére korszerű kazánokat, fűtőberendezéseket alkalmaznak. A vonatkozó rendeletben megadott teljesítményű kazánok légszennyezési értékeit minden évben mérik, és a mérési eredményeket jelentik a területileg illetékes környezetvédelmi felügyelőségnek.

A pontforrások között felsorolt dízel szükség-áramfejlesztők eszközönkénti éves üzemórája nem haladja meg az 50 órát, mely időtartam leginkább a havi rendszeres próbaüzemeket foglalja magában. Így ezek nem érik el a törvényben előírt azon üzemóra-nagyságrendet, amely felett a berendezések mérés- és bejelentéskötelesek.

Ezenfelül beszélni kell a sztratoszférikus ózonréteget károsító hatásokról ismert halon- és freonvegyületek technológiai és épületüzemeltetési alkalmazásáról a tűzoltó és klímaberendezésekben. A klímaberendezések és a tűzoltó berendezések töltetét szolgáló halonok és freonok bizonyos típusainak használata az európai és a magyar törvénykezés által szabályozott, és az emberi egészséget károsító közvetett hatások miatt a közvélemény figyelmének középpontjában áll. A Matáv Csoport tagjai ezen elvárásoknak megfelelően komoly pénzügyi források bevonásával programot indítottak a rendeletben szabályozott tiltott összetevők berendezéseikben történő kiváltására. A 2003. évben a beruházási keretből 81,2 millió Ft összeget fordított a Matáv Rt. a halontartalmú berendezések kiváltására.

A klimatizálás és a hatékony, a technológiával összeegyeztethető tulajdonságú (nem vízzel és nem porral oltó) tűzoltó berendezések alkalmazása nagy jelentőséggel bír a távközlési technológiákban, mivel a berendezések működése érzékeny a hőmérsékletváltozásokra, és meghibásodás esetén jelentős károkat okozhat egy kisebb tűz is a szolgáltatásokban. Ezért jelentős mennyiségű technológiai klímaberendezést és tűzoltó berendezést üzemeltetnek az infokommunikációs vállalatok, így cégcsoportunk is. Meg kell említeni továbbá az utazási, szállítási tevékenység során alkalmazott gépkocsik vonalas légszennyező forrásnak tekinthető kibocsátását. A vonalas forrásként említett gépjárművek károsanyag-kibocsátásának mérését és beállítást

a vállalatok szállítási szervezetei a környezetvédelmi vizsgálat törvényi kötelezettségének megfelelően rendszeresen elvégeztetik.

Vízszennyezés

A Matáv Csoport szolgáltatásainak sajátossága, hogy ipari jellegű vízfelhasználás, vízkezelés nem szerepel technológiáiban, kizárólag irodai és szociális épületek ellátását biztosítják a tagvállalatok felhasználásai. A csoporttagok ivóvízellátását a közüzemi hálózatokból oldják meg.

A vállalatok telephelyeinek nagy része a települési közcsatorna-hálózatokba bekötött területeken helyezkedik el. Azokon a helyeken, ahol ez nem így van, ott a gyűjtés a jogszabályoknak megfelelően kialakított, földben elhelyezett, zárt rendszerű, szivárgásmentes derítőkben történik, amelyek ürtítését a szükséges rendszerességgel elvégzik.

A Matáv Rt. egy telephelyén eleveniszapos szennyvíztisztító berendezés üzemel, melynek tisztítási hatásfokát és a kibocsátott szennyvíz összetételét rendszeresen laboratóriumban ellenőrzik.

Mindezek következtében tisztítatlan szennyvizet a Matáv Csoport tagjai nem bocsátanak a környezetbe.

Talaj- és talajvízszennyezés

A Matáv Csoport szolgáltatásainak folyamatosságát biztosító, elektromos üzemszünetek alkalmával működésbe lépő dízelüzemű szükség-áramfejlesztők üzemanyag-ellátását biztosító, földbe helyezett gázolajtartályok potenciális kockázatot jelentenek



a talajra és a felszín alatti vizekre. Ennek a kockázatnak a csökkentését IKM-rendelet is előírja a felhasználók számára. Mindezek ismeretében a Matáv Rt. évek óta folytatja azt a programot, amely ezen tartályok duplafalúsításával oldja meg a törvénynek való megfelelést és az esetleges káros környezeti hatás mérséklését. 2003-ban a program részeként 32 db olajtartály duplafalúsítási munkái kezdődtek meg. A beruházási folyamat lebonyolítása során laboratóriumban ellenőrzik a tartály körüli talaj és talajvíz szénhidrogéntartalmát (TPH) az esetleges korábbi szennyeződések feltárása érdekében.

Zaj- és rezgésterhelés

A Matáv Csoport tagvállalatainál jelentős zajhatással bíró berendezéseknek tekinthetők a nagyobb részben épületek klimatizálására alkalmazott kültéri klímakészülékek. Ezeknek az eszközöknek az alkalmazása főleg a sűrűn lakott városi környezetben idézhet elő lakossági panaszokat. A zavaró hatás megszüntetése és a panaszok elkerülése végett – főleg a nyári időszakban – rendszeresen karbantartják a berendezéseket, mivel a jelentős zajszint a berendezések meghibásodásából eredhet. A csoporttagok célja, hogy minden új készülék beszerzésekor a fő szempont a technológiai megfelelés mellett az alacsony zajkibocsátás legyen. Minden egyes új telepítésű klímaberendezést üzembe helyezés előtt zajszintmérésnek vetnek alá.

A másik tipikus zajforrás a távközlési szolgáltatások során a dízelüzemű szükség-áramfejlesztők üzemelése, de ma már ezek a berendezések korszerű zajszigetelő fallal vannak ellátva, vagy zajszigetelt

helyiségben kerülnek elhelyezésre. Ennek ellenére a gépek üzembe helyezésekor a szállító cégek technológiai szakemberei ellenőrzik a berendezések zajszintjét.

Elektromágneses sugárzás

A Matáv Csoport tagvállalatai közül az elektromágneses sugárzás elsősorban a mobiltávközlési szolgáltatást nyújtó T-Mobile Magyarország Rt. tevékenysége révén kerül előtérbe.

A mobiltelefonias magas előfizetői számának folyamatos fejlődése (2003. év végére az összes előfizetők száma 7,994 millió, ami az előző évhez képest 20%-os növekedést jelent) fejlesztésre kényszeríti a szolgáltatókat. A fejlesztés nemcsak az újabb szolgáltatások bevezetésére hat ösztönzőleg, hanem a meglévő hálózat – bázisállomásaik által biztosított – kapacitásbővítését is igényli. Több előfizető kiszolgálása csak több bázisállomás rendszerbe állításával lehetséges. Általános forgalmi sűrűségű területeken minden 1000-1500 új előfizetőre új bázisállomást szükséges telepíteni.

A tervezés során a cég az MSZ 16260-86 szabvány szerint jár el, mely szabályozza a megengedhető maximális sugárzási teljesítményeket a bázisállomások közelében.

A Matáv Csoport tagjai nagy jelentőséget tulajdonítanak az antennák elhelyezésének, melyet az MSZ/T-17200-9 szabvány szabályoz.

Minden egyes bázisállomás-, toronytelepítés előtt az érintettek (lakók, önkormányzatok, független szervezetek) tájékoztatása, igényeik meghallgatása, azok lehetőségei szerinti figyelembevétele megtörténik.

Hulladékok

Veszélyes hulladék

A csoporttagoknál keletkező veszélyes hulladékok mennyisége 16%-kal csökkent a 2002. évhez képest. Ez a csökkenés figyelemre méltó, bár elmarad a 2001. év 48%-os mennyiségi csökkenéséhez képest. A csökkenés annak köszönhető, hogy egyre nagyobb teret hódított a csoporttagoknál a környezettudatos beszerzés, melynek során előnyben részesítik a hosszabb élettartamú berendezések vásárlását, mint például az újratölthető akkumulátorok. Fontos megemlíteni, hogy az előző években már befejeződött a technológiai célú akkumulátorok korszerűsítése, ennek kapcsán a régi savas, nyitott kádás akkumulátorok környezetbarát, hosszú élettartamú zselés töltetűkre lettek cserélve. A jelentős csökkenés másik oka, hogy a talaj-kármentesítési munkák 2002. évben befejeződtek, így a 2003. évben nem keletkezett szennyezett talaj, ami jelentősen növelte eddig a veszélyes hulladék mennyiségét. A tagvállalatok közül az Emitel Rt. csökkentette a legnagyobb mértékben a veszélyes hulladék mennyiségét, amely az előző évi mennyiségnek mindössze 1%-a. A jelentős csökkenés oka a már fent említett akkumulátorok korszerűsítésének befejezése volt. A tagvállalatok közül még jelentős csökkenést ért el a Matáv Rt. 46%-kal, amely csökkenés lineárisnak mondható a 2001. évtől kezdve.

A T-mobile a 2003. évre vonatkozó környezetvédelmi céljaival és a 2004-ben hatályba léptetett elektronikus hulladékokra vonatkozó EU direktívákkal összhangban növelte ezen hulladékok begyűjtött és újrahasznosításra átadott mennyiségét.

A T-Mobile Magyarország Rt. a mobiltelefonok akkumulátorainak visszagyűjtését intenzívebbé tette, így a veszélyes hulladék mennyisége ötszörösére növekedett; a veszélyes hulladékok 80%-át a cég újrahasznosításra adta át.

A diagram a kis mennyiség miatt nem érzékelteti, hogy az Axelero Rt. veszélyes hulladékainak mennyisége több mint a duplájára emelkedett, aminek oka a festékkatronok, tonerek felhasználásának mennyiségi növekedéséből adódik, viszont ezek a hulladékok 100%-ban újrahasznosításra kerülnek. A MatávCom és

a Cardnet veszélyes hulladékainak mennyisége a tavalyi évhez képest nem mutat jelentős változást. Új adatszolgáltatóként jelenik meg a MatávKábelTV Kft. a veszélyes hulladék terén, ami szolgáltatási tevékenységének bővüléséből adódik. Veszélyes hulladékai az irodai tevékenység során keletkező festékkatronok, tonerek. A veszélyes hulladékok minél nagyobb arányú újrahasznosításával a természet és környezet megővését célozza meg a Matáv Csoport. A T-Mobile Magyarország Rt. a veszélyes hulladékainak mintegy 80%-át hasznosítja újra. A Matáv Rt. a 2002. évhez képest 35%-kal növelte veszélyes hulladékainak újrahasznosítását. Az Axelero Rt., ahol zömmel irodatechnikai veszélyes hulladék keletkezik (tonerek, festékkatronok), helyes kezeléssel több mint duplájára emelte az újrahasznosítás mértékét.

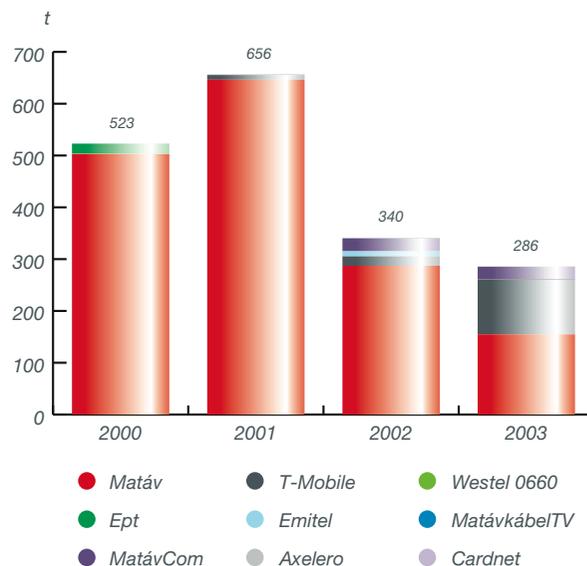
A Cardnet és a MatávCom újrahasznosítási aránya a 2002. évhez képest nem változott.

Kommunális és papírhulladék

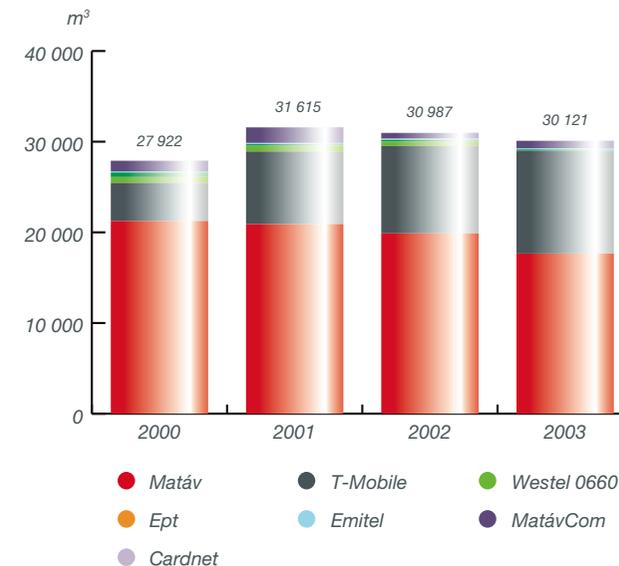
A Matáv Csoport tagjainak tevékenysége során keletkezett kommunális hulladék összetételét tekintve megfelel az átlagos települési hulladékoknak. A hulladékok teljes egésze hulladéklerakókban kerül elhelyezésre. A cégcsoport a mennyiségi csökkentésre törekszik a szelektív hulladékgyűjtés bevezetése révén. Jelenleg a csoporttagoknál a T-Mobile Magyarország Rt. kivételével csak a szelektív papírhulladék gyűjtése valósul meg, egyre nagyobb sikerrel.

A Csoport kommunális hulladékának mennyisége megközelítőleg 3%-kal csökkent a szelektív hulladékgyűjtésnek köszönhetően.

Újrahasznosított illetve kezelésre átadott veszélyes hulladék mennyisége



Kommunális hulladék mennyisége



A tagvállalatok közül jelentős csökkenést ért el a Matáv Rt. (11%) és az EptRt. (24%). Emelkedett a kommunális hulladék mennyisége – a telephelyek számának növekedése miatt – a T-Mobile Magyarország Rt.-nél (17%) és a MatávCom Kft.-nél (30%). Az Emitel és a Cardnet hulladékmennyisége az előző évhez képest gyakorlatilag nem változott.

A szelektív papírhulladék-gyűjtés hatékonyságát a 2003-as évben növeltük, ennek eredményeképpen 182%-kal növekedett az értékesített hulladékpapír mennyisége.

A szelektív papírhulladék-gyűjtés terén a legjobb eredményt az Axelero Rt. érte el, amely a 2002-es évhez képest ötszörösére növelte a szelektíven gyűjtött papírhulladék mennyiségét; öt követi a T-Mobile Rt., amely négyszeresére, majd a Matáv Rt., amely dup-

lájára növelte a szelektíven gyűjtött papírhulladék mennyiségét. Nem változott jelentősen a 2002. évhez képest az Ept Rt.-nél szelektíven gyűjtött papírhulladék mennyisége.

Bevezették a papírhulladék-gyűjtést az Emitelnél, a MatávkábelTV-nél és a MakTelnél.

A T-Mobile Rt. szelektív hulladékgyűjtése – melyben 24 t hulladékpapír, 2954 kg műanyag, 3945 kg üveg került újrahasznosításra – az első év távlatából egy kicsit a várakozáson alul maradt, de a 2004-es évben az eredmény javulására lehet számítani.

Távközlési hulladék

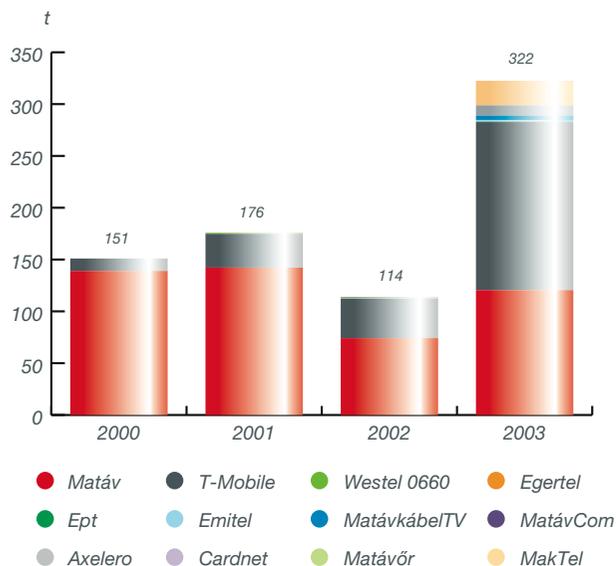
Az infokommunikációs technológiák gyors fejlődése és a szolgáltatások körének növekedése nagymértékben hozzájárul ahhoz, hogy napjainkban a folyamatos

korszerűsítés és az elavult eszközök kiváltása jellemzi a Csoport tagvállalatainak eszközgazdálkodását. Ezen az úton kerülnek értékesítésre a leselejtezett, elavult mérőműszerek, szerszámok, valamint másodlagos felhasználásra a használható informatikai eszközök és készülékek is.

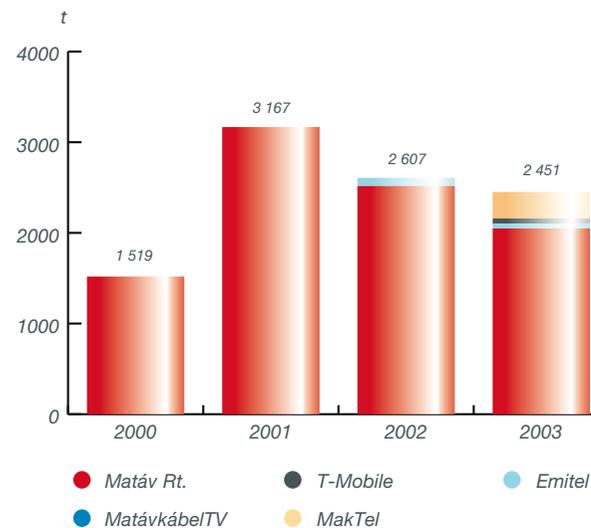
A Csoport tagvállalatai közül nagy mennyiségben a vezetékes szolgáltatást nyújtó Matáv Rt. bocsát ki távközlési hulladékot, amit engedéllyel rendelkező szakcégek ad át további hasznosításra. A diagramon jól látható, hogy a 2003. évben keletkezett és értékesített távközlési és egyéb hulladék mennyisége csökkent a 2002. évhez képest.

A csökkenés oka a távközlési beruházások, korszerűsítési folyamatok lecsengése, valamint a szolgáltatási terület egyre teljesebb lefedése.

Újrahasznosított papírhulladék mennyisége



Újrahasznosított távközlési és egyéb hulladékok mennyisége



Deloitte.

TANÚSÍTÓ LEVÉL

A Deloitte elkészítette a Matáv Csoport „Matáv Csoport Fenntarthatósági Jelentés 2003.” című jelentésének tanúsítását. A minősítési folyamat, és a tanúsítás a Kezdeményezés a fenntarthatósági jelentések egységesítésére (Global Reporting Initiative – GRI) nevű szervezet irányelveinek megfelelően történt.

A Matáv Csoport vezetése a jelentést jóváhagyta, és az abban foglaltakért felelősséget vállal.

Az általunk elvégzett vizsgálatok a következőkre terjedtek ki:

- GRI irányelvekhez való illeszkedés,
- Konzisztencia az üzleti jelentéssel,
- Hitelesség,
- Teljesség,
- Strukturáltság,
- Adatokkal, mérőszámokkal alátámasztottság,
- Követhetőség.

Megállapításaink

A Matáv Csoport a 2003. évre készítette el az első fenntarthatósági jelentését, melyben a GRI három alappillérenek (Gazdaság, Környezetvédelem, Társadalom) megfelelően ismerteti tevékenységének gazdasági, környezetvédelmi, társadalmi hatásait, az átláthatóság, átfogóság, hitelesség elveit követve.

A Fenntarthatósági jelentésben szereplő gazdasági adatok megegyeznek a Matáv Csoport 2003. december 31-i konszolidált éves beszámolójából átvett adatokkal. A társadalmi, környezetvédelmi ráfordítások és költségek a konszolidált éves beszámolójából nem levezethetők. Ezek helyességéért azonban a Matáv csoport vezetése teljességi nyilatkozatban felelősséget vállalt.

A jelentésben közölt fenntarthatósági mutatók (a fenti megjegyzéssel) hiteles képet adnak a társaság tevékenységéről.

A jelentésben bemutatott és felhasznált GRI indikátorok jól jellemzik a Csoport tevékenységének legfontosabb fenntarthatósági hatásait.

A jelentés a Matáv Csoport tevékenységének legfontosabb hatásait – a GRI-nek megfelelő struktúrában – a három alappillért követve mutatja be.

Mintavételes vizsgálataink alapján megállapítható, hogy a jelentésben bemutatott számadatok forrásdokumentumokkal megfelelő mértékben alátámasztottak, és pontosan kerültek felhasználásra.

A Matáv Csoport a Jelentésben törekszik a felhasznált gazdasági, környezetvédelmi és társadalmi mutatók évről-évre történő változásának bemutatására.

A jelentés összeállításáért felelős munkatársak birtokában vannak azoknak az információknak, melyek alapján a Matáv Csoport tevékenységeinek gazdasági, környezeti és társadalmi hatásait hitelesen be lehet mutatni.

Javaslataink

Vizsgálataink, valamint a Csoport munkatársaival folytatott egyeztetések alapján az alábbi javaslatokat fogalmazzuk meg:

- javasoljuk a jövőben készülő Fenntarthatósági Jelentésükben a Gazdaság-Társadalom-Környezetvédelem, mint három alappillér egységiségének még fokozottabb érvényesítését,
- az összehasonlíthatóság alapelvének való megfelelés érdekében javasoljuk a felhasznált indikátorok kibővítését, illetve a nem alkalmazott indikátorok indoklását,
- javasoljuk, hogy a fenntarthatósági koordinációs feladatok egy szervezeti egység irányítása alá tartozzanak.

Ládó Judit
Partner

Deloitte

Budapest, 2004. október 7.

Reimger Róbert
Partner

Impresszum

Kiadta:

Matáv Magyar Távközlési Részvénytársaság
Budapest, 2004

Szerkesztette:

Matáv Csoport Környezetvédelmi Koordinációs Osztály

Kreatív koncepció és kiadványtervezés:

H-Artdirectors

Kapcsolat:

Szomolányi Katalin

Matáv Csoport Környezetvédelmi Koordinációs Osztály
Budapest 1117, Magyar tudósok krt. 9.

Postacím: 1502 Budapest, Pf. 520

E-mail: kornyezetvedelem@ln.matav.hu

