



**KAPOSVÁRI ZSUZSANNA**  
FEJÉRVÍZ ZRt.  
Ügyfélszolgálati és vízdíj-számlázási osztályvezető

**SZALAI ANITA**  
FEJÉRVÍZ ZRt.  
Projektmenedzser

[kaposvarizs@fejerviz.hu](mailto:kaposvarizs@fejerviz.hu)

**KIVONAT** Ott van a mindennapokban, sokszor tudunkon kívül csináljuk, gyakoroljuk. Ez egyfajta láthatatlan törődés a másikkal, közvetlen kisközösségeinkkel, kiterjesztett méretben ez a társadalmi felelősségvállalás, amelyet szervezeti szinten, szakmai berkekben röviden CSR-ként emlegetünk. Miről is van szó valójában? Első cikkünkben a CSR alapvető kérdéseit és ügyfélszolgálati hatásait mutatjuk be.

**KULCSSZAVAK** CSR, társadalom, környezet, gazdaság

SZOLGÁLTATÓK SZEMÉVEL

# Láthatatlan törődés, avagy társadalmi felelősségvállalás a víziközmű ügyfélszolgálatán keresztül

Az Európai Unió működése során 2002-ben látott napvilágot a kifejezett CSR témában kiadott Zöld Könyv (Corporate Social Responsibility, A business contribution to Sustainable Development, European Communities). Ebben fogalmazták meg a vállalati felelősségvállalást először egy olyan koncepcióként, amely önkéntes alapon társadalmi és környezetvédelmi szempontok beépítését hangsúlyozza az üzleti tevékenységekben és az érdekzadakkal folytatott kölcsönös kapcsolatokban. Rendkívül erős kifejezés ezek egy szöveggörnyezetben és sokszor megfoghatatlannak

véljük őket, pedig tényleg ott vannak a hétköznapokban és nem is olyan bonyolult gondolkodásmódról van szó.

A vállalati felelősségvállalásról a szakmai állásfoglalások egy háromdimenziós keretrendszerben adnak iránymutatás. A víziközmű szolgáltatás szemüvegén keresztül ez a bal oldali ábrán mutatható be.

A víziközmű szolgáltatók közül sokan használják a CSR -t, mint eszközt, hiszen a tevékenységi körünkből eredően is úgy érezhetjük, hogy a téma közel áll hozzánk, és kinek ne lenne könnyebb a társadalmi felelősség témakörében

nyilatkozni, mint egy vízműnek. Azonban a modern felfogás szerint ez ennél jóval több, pontosabban az alábbi kérdéseket is magában foglalja:

- „Mit tesz a vállalat a munkavállalóiért és a munkakörülmények javításáért?”
  - „Mit tesz a környezet védelméért?”
  - „Mit tesz a fogyasztókért?”
  - „Mit tesz a társadalomért, a helyi közösségért, ahol tevékenykedik, azaz mit tesz az érintettjeiért (stakeholderekért)?”
- (forrás: <http://csremat.eu>)

A kérdéseket vizsgálva elgondolkodtató, hogy a saját területünkön milyen konkrét



intézkedéseket tudunk tenni a felelősségvállalás érdekében. A fenti három dimenzió kiinduló alapot jelent, de a társadalmi felelősségvállalás fókuszba helyezése és tudatos működtetése egy nagyvállalat számára kihívásokkal teli feladatot jelent. Az elhatározás önmagában még nem elég, a tudatosság előtérbehelyezése magával hozza azt a kölcsönhatásokkal teli függési rendszert, amely folyamatos éberséget igényel és állandó kapcsolatápolást jelent. Az a vállalat, amely CSR szemléletére időt és energiát fordít az alábbi viszonyrendszerben találja magát:



Ha megpróbálnánk prioritási sorrendet felállítani ebben a kontextusban, akkor messzemenően az Egyének csoportja kapja az első helyet. Ez nem azt jelenti, hogy a többivel kevésbé kell foglalkozni, de alapvetően ez az a kör, ahol a tudatos társadalmi felelősségvállalásra irányuló tevékenység felülvizsgálatát meg kell kezdeni. A víziközmű szolgáltatás aspektusában ennek egyik kiemelt területe az ügyfélszolgálati tevékenység. A vállalat itt találkozik közvetlenül és interaktív módon a legérzékenyebb célcsoportjával: a felhasználókkal. Ahhoz, hogy a pozitív felhasználói elégedettség egy stagnáló, vagy leginkább növekvő

jellemzőként legyen jelen a vállalat életében elsődleges, hogy a „láthatatlan törődés” megnyilvánuljon a munkavállalói kapcsolatokban.

Az ügyfélszolgálaton a vállalat a munkavállalóiért és munkakörülmények javításáért a fizikai környezeten túl a szellemi és pszichés terhelés csökkentésében tud segíteni (társadalmi dimenzió érvényesülése). Ez megnyilvánulhat szervezeti szintről érkező segítő, motiváló rendelkezések formájában: stresszoldó tréningekkel, mentális egészséget javító intézkedésekkel, és azaz, hogy időnként kimozdítja az ügyfelest a sokszor megterhelő környezetből. A munkavállalók tudásának bővítése, trenírozása, szintén javítja a munkavállalók helyzetét. A folyamat elindulhat egyéni cselekvések formájában: munkatársak egymás közötti interakcióival. Ilyen lehet munkaidőn belül az egymásra figyelem vagy a munkaidőn kívüli önszerveződő csapatépítés, közös programok szervezése.

A környezetvédelem az ügyfélszolgálati munkában közvetve ugyan, de megjelenik (környezeti dimenzió érvényesülése). A felhasználók minél szélesebb körű tájékoztatása a folyamat elengedhetetlen része. A környezettakarékos szemlélet, a papírtakarékosság az első lépés lehet az ügyfélszolgálati területen. Az e-számla kérdése nem csak a pandémia miatt aktuális, hanem a CSR része is lehet. Ezen felül az alapvető, általános környezetvédelmi szemléletmód kiterjesztése is rendkívül hasznos lehet. Eltökélt szándékom a vállalatunknál az ügyfélszolgálati munkatársak tudásának további bővítése a víz és szennyvíz témakörben, azon környezetvédelmi témákról, amelyek számukra is hasznosak, és amelyeket később ők is át tudnak adni a felhasználóknak az interakciók során. A személet elsajátítása nem csak vállalati, egyéni érdek is, hiszen mindannyian ismerjük a természeti erőforrások végeességét.

Az ügyfélszolgálati munkában úgy vélem a fogyasztókért tesszünk a legtöbbet. A szektor munkatársainak sokrétű tudása és magas színvonalú képessége értéket teremt a felhasználók részére. Az előírásoknak és a hatóságoknak való folyamatos megfelelés a felhasználók számára nyújtott szolgáltatás minőségét növeli, melyet természetesen folyamatos képzéssel fenn kell tartani (gazdasági dimenzió érvényesülése).

A társadalom, helyi közösségek és érintettek kérdésében a különböző ügyfélszolgálatokon találkozunk az adott térség ügyfeleivel. Véleményem szerint az egyes földrajzi területeknek vannak sajátosságai, melyeket kezelni kell. Ezek kezelése (például a nyitvatartási idő felhasználói igény szerinti igazítása, vagy az ügyfélpontok létrehozása) már önmagában is társadalmi tevékenységnek minősül. A pandémia előtt társaságunknál teret nyertek az olyan jellegű fórumok, ahol leültünk az egyes érdekcsoportokkal (például közös képviselők, más városi szolgáltatók) a közös problémákat, kérdéseket egyeztetni, a tudatos felelősségvállalás első lépései ebben nyilvánultak meg. Véleményem szerint hasznosak ezek a személyes találkozók a stakeholderekkel, hiszen az ügyfélszolgálati fő tevékenység milyensége függ az esetleges jó kapcsolatoktól. Ezekre építkezve tudunk hamarosan nagyobb lépéseket előkészíteni és megtenni, mind szervezeten belüli tevékenységekben, mind szervezeten kívüli kapcsolatainkban.

Az ügyfélszolgálati munka és CSR közös kapcsolódási pontjaival érdemes külön és sokkal mélyebben foglalkozni. Nemcsak a vállalat társadalmi felelősségvállalási modellje, de az egyén értékrendje is bővül ezáltal, megalapozza a szervezeti kultúra fejlesztésében rejlő lehetőségeket. Amennyiben ez a felhasználóknak is ad egy értéket, akkor biztosan elértük valamit.

## FORRÁSJEGYZÉK

CSR EMAT honlap <http://csremat.eu> [letöltés időpontja: 2021.03.29.]