



BTG NONPROFIT KFT.

2019. ÉVI

ÜZLETI TERVE

Tisztelt Képviselő-testület,
Tisztelt Felügyelő Bizottság!

A hulladékkezelés területén jelentősen megváltozott a piaci környezet. Az időről időre fennálló nehézségek híven tükrözik a fennálló helyzetet.

A jelenlegi szolgáltató egyelőre nem tudja azt a színvonalat biztosítani, amelyet a Budaörsiek az elmúlt évek során megszoktak.

Az előttünk álló esztendőben minden rendelkezésünkre álló eszközzel /ami nem sok/ azon leszünk, hogy a Budaörsön élők, illetve az itt dolgozó cégek számára gördülékenyebb legyen a hulladékkezelés!

Az ügyfélszolgálatunk mindent elkövet, hogy a szolgáltató és az ügyfelek közötti információk hiteles áramlását elősegítse és ezzel támogassa a hatékony munkavégzést!

A BTG Nonprofit Kft. további tevékenységi körei változatlanok, - hogy a leglényegesebbeket említsük – Társaságunk látja el a Budaörsön a távhő-szolgáltatást, a park-és Közterület fenntartást, önkormányzati tulajdonú lakáscélú és nem lakáscélú ingatlanok kezelését, a Budaörs, Városi Uszoda, Sportcsarnok és Strand üzemeltetését.

A **Távhőszolgáltatási** üzletág kapcsán továbbra is a leglényegesebb kérdés az immáron közbeszerzési szakba lépő pályázati eljárás. Mint ismert, társaságunk a Környezeti és Energiahatékonysági Operatív Program (KEHOP) keretében 50%-os Önkormányzati önerő mellett igen jelentős összegű, közel 420 millió forintos pályázati forráshoz jut, amelyből a szolgáltatói hőközpontok szétválasztását, korszerűsítéseket, a primer távhővezetékek rekonstrukcióját, új kondenzációs kazánok beépítését lehet finanszírozni. A legjelentősebb probléma a pályázat kapcsán az építőipar piacán érezhető igen jelentős áremelkedés (munkaerő, építőanyagok, stb. árainak megemelkedése). A pályázatot koordináló szervvel, a Nemzeti Fejlesztési Programirodával folyamatosan tartjuk a kapcsolatot, az általuk közölt információ szerint, hamarosan a közbeszerzési eljárás kiírására sor kerül.

Park-és Közterület fenntartási üzletágunk tevékenysége a korábbi évekhez képest lényegében változatlan. Ezen üzletágunk szempontjából a leghálásabb és leglátványosabb (egyben munkavégzés szempontjából a legintenzívebb) időszak a tavasz, hiszen április hónapban befejezzük a téli időszakból hátramaradt síkosságmentesítő anyagok feltakarítását, egyben megkezdjük a virágok kihelyezését és kiültetését, amelyek még ősz végén is meghatározóak lesznek a település megjelenésében.

Tavasszal az emberek is már szívesebben mennek a természetbe, így a játszóterek és a parkok is benépesülnek, s nekünk ehhez tiszta, rendezett, ápolt és karbantartott játszótereket, parkokat kell biztosítanunk.

Ingyatlankezelési üzletágunk kapcsán örömteli hír, hogy az Önkormányzattal közösen a működés kereteit adó vagyonkezelési szerződésünk finanszírozására vonatkozó része átdolgozásra került, így már optimálisabb gazdálkodás mellett láthatjuk el az önkormányzati tulajdonú 97 db. lakáscélú és 14 db. nem lakáscélú ingatlan kezelését. Naprakész nyilvántartási rendszerünknek köszönhetően, az Önkormányzat számára azonnali segítséget tudunk adni, hogy mely ingatlan kapcsán milyen jellegű beavatkozás szükséges. És végül, de nem utolsósorban említést teszünk a Létesítménygazdálkodás körében speciális helyzetben lévő **Budaörs, Városi Uszoda, Sportcsarnok és Strand üzemeltetéséről**. Speciális a Létesítmény helyzete, hiszen az Ingyatlankezelési üzletágunktól nyilvántartásban, humán erőforrás és a jogi keretek vonatkozásában is külön kezelt „gyermekünkről” van szó, amely Létesítmény sorsát már próbaüzem óta közvetlenül figyelemmel kísérjük és alakítjuk. Hasonlóan a Park-és Közterület fenntartási Üzemegységünkhöz, tavasszal több munkát igényel a Létesítmény, hiszen a strandot elkezdjük felkészíteni a nyári szezonra és a nyitásra. Ez nem csupán a fizikai értelemben vett felkészítést jelenti, hanem a szolgáltatások koordinációját, kidolgozását is magában foglalja, hiszen már áprilisban elkezdjük szervezni a nyári táborokat, amelyre már most nagyon nagy az érdeklődés és a jelentkezés. Mindezek mellett folyamatosan biztosítjuk a színvonalas üzemeltetést, ez nem csupán a Létesítmény üzemeltetését foglalja magában, hanem a baba-mama úszás, az úszásoktatások, a szauna szeánszok szervezését és lebonyolítását. A 2019-es esztendőben a temetői könyvek feldolgozását, illetve a temetői műtárgyak digitalizálását kívánjuk megvalósítani.

Ismét célként tűztük ki társaságunk valamennyi üzleti és munka folyamatát kezelni tudó információs rendszer bevezetését, amelynek legfőbb akadálya a forráshiány lehet.

A társaságunk üzemeltetésében lévő gépek, berendezések jórészt elavultak, mielőbbi megújításuk szükséges, reméljük idén ebben is lépünk előre!

Kelt: Budaörs, 2019. április 8. napján



BTG Nonprofit Kft.

képviseli: Tamás Ervin ügyvezető

Az üzleti tervet kérjük kezeljék bizalommal, az harmadik személy számára nem adható ki

TARTALOMJEGYZÉK

Bevezetés.....	2
Tartalomjegyzék.....	4
Társaságunk adatai.....	5
Társaságunk tevékenységi köreinek vázlatos bemutatása	7
Stratégia	9
Köztisztasági tevékenység.....	12
Park-és közterület fenntartás.....	16
Távhő-és melegvíz szolgáltatás.....	22
Ingatlankezelés, Létesítménygazdálkodás.....	24
További szolgáltatásaink.....	26
Marketing terv.....	27
Kockázatelemzés.....	31
Budaörs Városi Uszoda, Sportcsarnok és Strand üzleti terve	34
Pénzügyi Terv (árbevétel és költségek).....	46

A társaság adatai:

Cégforma: Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság
A cég neve: BTG Budaörsi Településgazdálkodási Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság
Rövidített elnevezése: BTG Nonprofit Kft.
A cég székhelye: 2040 Budaörs, Dózsa György u. 21.
Telefon/telefax: 06-23/420-151
Honlap: www.btg.hu
Budaörs Városi
Uszoda, Sportcsarnok
és Strand honlapja: www.bvuss.hu

A BTG Kft. alapítója és egyszemélyes tulajdonosa Budaörs Város Önkormányzata.
Az alapítás éve 1991, a társaság határozatlan időre alakult.

A BTG Kft. fő tevékenysége:

- Települési szilárd hulladékszállítás

Egyéb tevékenységi körök:

- Távhő- és melegvíz szolgáltatás
- Park- és közterület fenntartás
- Ingatlankezelés
- Vállalkozási tevékenységek

Dolgozói létszám:	101 fő
Ebből fizikai állomány:	62 fő
Központi vezetői, adminisztrációs állomány:	39 fő

A cég területi elhelyezkedése:

Központi iroda: 2040 Budaörs, Dózsa György u. 21.

Fűtőmű: 2040 Budaörs, Lévai u. 37.

Telephely: 2040 Budaörs, Kamaraerdei út 1.

Ingatlankezelési üzletág: 2040 Budaörs, Napsugár st. 5.

Budaörs Városi Uszoda és Sp.cs. 2040 Budaörs, Hársfa utca 6.

TÁRSASÁGUNK TEVÉKENYSÉGI KÖREINEK VÁZLATOS BEMUTATÁSA

I. KÖZTISZTASÁGI TEVÉKENYSÉG, HULLADÉKGAZDÁLKODÁS, KEZELÉS-ÉS ÉRTÉKESÍTÉS

LAKOSSÁGI-HULLADÉKKEZELÉS, KÖZÜLETEKNÉL, INTÉZMÉNYEKNÉL KELETKEZETT HULLADÉKOK KEZELÉSE: Ezen tevékenységünk 2018. július 1-jétől átadásra került az ÉTH Nonprofit Kft. – mint regionális közszolgáltató – számára, így már alvállalkozóként sem kezelünk hulladékot. Társaságunk lényegében ügyfélszolgálatot működtet megbízási szerződés keretében a közszolgáltató számára, továbbá az alábbi köztisztaság tevékenységet látja el.

EGYÉB KÖZTISZTASÁGI TEVÉKENYSÉG

- Út tisztítása, locsolása munkagépekkel, útfelületek kézi tisztítása
- Járdák, közterületek tisztítása kézi erővel, 400 db. közterületi szemetes edények ürítése, hétvégi takarítás
- Vasúti aluljáró, buszmegállók és szelektív szigetek folyamatos takarítása
- Illegális hulladéklerakók folyamatos felszámolása
- Nyílt vízelvezető árkok tisztítása, hordalékfogók takarítása
- Kutypiszok tartályok kihelyezése, takarítása, ürítése és a hozzávaló zsákok biztosítása
- Állami közutak melletti árrok, csatorna tisztítása
- Kisvízfolyások karbantartása
- Zárt csapadék, csatorna hálózat tisztítási, javítási munkái

II. PARK-ÉS KÖZTERÜLET FENNTARTÁSSAL KAPCSOLATOS FELADATOK

- Fűves területek kaszálása, gondozása a lakótelepeken
- Talajcsere, tápanyagpótlás, műtrágyaszórás
- Utcabútorok és virágládák karbantartása
- Egynyári, kétnyári és futó muskátli növények telepítése, pótlása ill. fenntartása

- Fűkaszás, sövények, fák cseréje, gondozása
- Virágok, cserjék gyepesített területek locsolása, tápanyagozása
- Közterületi parkok gondozása fenntartása, zászlózás
- 2012-2016-ig telepített fák gondozása és öntézése
- Nyílt vízelvezető árkok, rézsű kaszálása
- Önkormányzati tulajdonú, de kezelésbe nem vett területek gondozása
- Önkormányzati tulajdonú ingatlanok, területek parlagfű irtása
- Korlátok, kresztáblák karbantartása, felújítása, útburkolati jelek felfestése, reklámtáblák telepítése
- Patkány-és rágcsálóirtás
- Elszáradt, elöregedett fák gallyazása, ifjítása, közművezetékek (ezen értve: elektromos vezetékek) kiszabadítása, idős fák ápolása
- Közterületen lévő növények permetezése, gyomirtás
- Erdőfenntartás költségei, tanösvények fenntartási munkái
- Közterületi Játsszóterek karbantartása és a kerítések folyamatos gondozása, ellenőrzése
- Közterületi zöldsávok rendezése
- Hó-eltakarítás, síkosság-mentesítés
- Intézményi játszótéri eszközök karbantartása, üzemeltetése
- Rácsos átereszek és kapcsolódó árkok karbantartása
- Oktatási intézmények területén idős fák ápolása

III. TÁVHŐ-ÉS MELEGVÍZ SZOLGÁLTATÁS

IV. INGATLANKEZELÉS

V. SPORT-ÉS SZABADIDŐ LÉTESÍTMÉNY ÜZEMELTETÉSE

VI. TOVÁBBI SZOLGÁLTATÁSAINK

- Kátyúzás
- Locsolóhálózat, díszkutak üzemeltetése (vízdíj nélkül)
- Út-szegélyek javítása
- Temető üzemeltetése
- Szúnyoggyérítés

STRATÉGIA

A stratégia egy koncepció, egy hosszú távú terv. Figyelemmel van az erőforrásokra, az igényekre, s ehhez igazodóan alakítja ki a „vállalati struktúrát”, az összehangolt működést.

Ahogy már bevezetőnkben is érintettük, tevékenységünket illetően alapvető változás a **hulladékgazdálkodási üzletágban** volt tapasztalható, ugyanis 2018. július 1-jével szinte teljesen „kivonultunk” ebből az üzletágból. Ez azzal járt, hogy a humán erőforrásunk egy része továbbra is a hulladékgazdálkodás körében dolgozik, de már nem a mi kötelékünkben, hanem a regionális közszolgáltató alkalmazásában. Azon munkavállalónk, aki szeretett volna maradni, annak biztosítottunk munkát. Gépparkunk is a regionális közszolgáltató rendelkezésére áll, erre többféle szerződéses konstrukció adott módot. Tény, hogy az üzletág ilyen módon történő elvesztése szomorú esemény, ugyanakkor pont az ésszerű gazdálkodás igénye, a hosszú távú stratégia mondatja azt, hogy lépnünk kell, s olyan helyzetbe kell kerüljünk, hogy a veszteségünket ne növeljük. Tisztában vagyunk azzal, hogy ebből a helyzetből nagyon nehéz „felállni”, azaz visszatérni a szolgáltatási területre (hiszen nagy a munkaerő hiány, s egy jól összeszokott, a szolgáltatási területet jól ismerő csapat távozott), de ha a működés körülményei megváltoznak, s lehetőség nyílik egy optimális feltételek közötti működésre, akkor szívesen végeznénk újra ezen szolgáltatást.

Mint ismeretes, társaságunk helyzete speciális annyiban, hogy feladatait Budaörs Város Önkormányzatának megbízásából látja el, így munkánk szinte teljes volumene szerződések vagy jogszabályi előírások keretében szabályozott. Az elvárás tehát adott, nekünk kell biztosítanunk azt, hogy ezt az elvárást a lehető leghatékonyabban teljesítsük. A színvonalból nem engedünk, ezt nem is tehetjük meg, hiszen legyen szó az Uszodáról, vagy a parkokban, játszótereken, közterületen nyújtott szolgáltatásainkról, „mindig szem előtt vagyunk”, a visszajelzések ugyanakkor jók, s ez örömmel és lelkesedéssel tölt el bennünket.

Távhő üzletágunkban nagy eredményeket várunk a KEHOP pályázat keretében történő rekonstrukciótól, ez egy energiatakarékosabb, környezettudatosabb, modernebb működés feltételit biztosítaná, s a tőlünk elvárt és már megismert szolgáltatást még hatékonyabban tudnánk nyújtani, amelyből nemcsak a Város és társaságunk, hanem a lakosság is profitálhatna. Kihívás ez egyben, hiszen a pályázathoz és a munkálatokhoz rengeteg adatot, a fejlesztésre szoruló területre vonatkozó információt kell szolgáltatnunk, ismernünk kell a rendszer adottságait, a fejlesztés sarokpontjait meg kell tudnunk határozni.

Szilárd meggyőződésünk az, hogy a távhő szolgáltatás egy modern, korszerű, nagy hatékonysággal működő rendszer (nem hiába történik a Fővárosban is ennek fejlesztése), amelyet helyben, minél nagyobb szolgáltatási területet bekapcsolva kell biztosítani, korszerű géppark felhasználásával.

Ingotlankezelési üzletágunk rendkívül nagy hatékonysággal működik, hiszen (a pénzügyi adminisztrációt ide nem értve) csupán két ember dolgozik ezen a területen (több, mint 110 ingatlan kezelése kapcsán), ám nagy gyakorlattal teszik ezt, ismerve a helyi adottságokat és a kezelt ingatlanok körét. Bevezetőnkben is írtuk, hogy a gazdálkodás feltételi javultak, így még nagyobb eredményességgel tudunk dolgozni.

A legnagyobb „térrel” vagy „szabadsággal” a **Budaörsi Városi Uszoda, Sportcsarnok és Strand** üzemeltetése területén rendelkezünk, hiszen itt a mi feladatunk, hogy a Létesítmény a leghatékonyabb kihasználtsággal működjön, olyan változatos programokat találjuk ki és szervezzünk, amelyek már az Uszoda védjegyeként is szolgálhatnak. Itt van leginkább jelentősége annak, hogy figyeljük a szolgáltatási területet, az igényekre folyamatosan alternatívát nyújtunk, erőforrásainkat jól tudjuk átcsoportosítani és igénybe venni, a stratégiai, operatív működés keretei biztosítottak legyenek, a Létesítményüzemeltetésben a kockázati köröket minimálisra redukáljuk (ne történjen leállás, kimaradás). Fontos, hogy mindig meg tudjunk újulni, de a jól bevált programokon ne változtassunk, a Vendégkört megőrizzük, de új Látogatókat is bevonzunk úgy, hogy ez már nem megy az optimális kihasználtság kárára. Továbbra is úgy látjuk, hogy nagy mértékű fejlődés a kültéri medence téliesítésével oldható meg, mobil módon, azaz a téliesítést szolgáló sátor tavasszal lebontása kerülne, majd ősszel kihelyezhető lenne. Ez egy olyan pont, egy olyan stratégiai mérőszám, amelyet feltétlenül meg kellene lépni.

Az elmúlt évekhez hasonlóan cégünk stratégiáját az alábbiakban tudjuk vázolni:

- összehangolt, költségkímélő és hatékony működés biztosítása,
- uniós és más pályázati lehetőségek figyelemmel kísérése, a pályázati források minél nagyobb arányú kihasználása,
- kockázatok csökkentése a folyamatos ellenőrzés biztosításával,
- új jogszabályok életbe lépésével és a már meglévő szabályozás változására figyelemmel a működési rendszer átalakítása, a folyamatos működés biztosítása,
- a társaság tevékenységeinek áttekintése, profil bővítési lehetőségek (pld. BVUSS) megvizsgálása, valamint a szükséges átszervezések megtétele,
- üzleti partnerekkel kapcsolatfelvétel abból a célból, hogy a racionális működés feltételeit biztosíthassuk, elsősorban budaörsi székhelyű vagy a közelben lévő vállalkozásokkal,

- fogyasztóbarát üzletpolitika folytatása, kapcsolattartás csatornáinak folyamatos fejlesztése (www.btg.hu, www.bvuss.hu, e-számla)
- kintlévőségek és a kockázatok csökkentése (új eljárási szabályokkal összhangban),
- távhőszolgáltatás területén a fogyasztói kör megtartása, eredményes gazdálkodás folytatása, a működéshez szükséges szerződések megkötése, szerződéses jogviszony fenntartása (pld. gázbeszerzés és a villamos energia beszerzése),
- Budaörs Városi Uszoda, Sportcsarnok és Strand minél gazdaságosabb, ugyanakkor ügyfélközpontúbb működésének megtartása, tervek készítése, amelyek a Vendégkör bővülését szolgálják, s az optimális működést nem veszélyeztetik.

KÖZTISZTASÁGI TEVÉKENYSÉG

1. Előzmények

A tavalyi év, 2018. július 1-vel Társaságunk átadta a hulladékgazdálkodással kapcsolatos valamennyi tevékenységét az ÉTH Nonprofit Kft-nek. Ebből kifolyólag 2018. év második felében ilyen jellegű közszolgáltatást Társaságunk már sem közszolgáltatóként, sem alvállalkozóként nem végez.

Átadott hulladékgazdálkodási tevékenységek:

Lakossági hulladékkezelés

1. Lakossági hulladékkezelés, köztisztasági szolgáltatás
2. Szelektív hulladékgyűjtés
4. Lomtalanítás
5. Zöldhulladék begyűjtés

Közületeknél, intézményeknél keletkezett hulladékok kezelése

1. Közületeknél keletkező kommunális és szelektív hulladék kezelése
2. Intézményekben keletkező kommunális és szelektív hulladékkezelés

A regionális Közszolgáltató részére történő átadás a következő jelentős lépésekben zajlott le:

- I. Budaörs alapítóként kapcsolódott az Érd és Térsége Regionális Hulladékgazdálkodási Társulásba, 2017. február 28-i megalakulási dátummal.
- II. 2017. május 15-én az ÉTH Nonprofit Kft. (továbbiakban: ÉTH) lett a Társulás hivatalos közszolgáltatója.
- III. Társaságunk 2017. október 1-től az ÉTH alvállalkozójaként végezte a tevékenységét.

IV. Mivel a BTG Nonprofit Kft. számára a szolgáltatási feltételek folyamatos ellehetetlenültek, májusban informálisan elindult a hulladékszállítás átadási folyamata.

V. 2018. május 30-án Budaörs Város Képviselő Testülete döntött a budaörsi hulladékgazdálkodási közszolgáltatás július 1-i operatív, tényleges munkavégzéssel járó átadásáról az ÉTH-nak, mellyel a **BTG alvállalkozói státusza is megszűnt.**

2018. július első napjával a hulladékszállításban dolgozó munkatársak átszerződtek a Közszolgáltatóhoz (akik ilyen irányú igényüket jelezték), ahogy a gyűjtő járműveink is – különböző jogviszonyok keretében az ÉTH-nak átadásra kerültek.

A 2019. évre vonatkozó terv megírásakor az ÉTH budaörsi ügyfélszolgálatát még a Dózsa György u. 21. szám alatti BTG központ látja el alvállalkozói státuszban, 2019. március 31. határidővel. A rendelkezésre álló információk alapján a kooperáció meghosszabbítása várható.

A hatályos jogi szabályozás alapján az illegális hulladék lerakatok felszámolása is az önkormányzattal (vagy az önkormányzatot tagként magába foglaló társulással) szerződésben álló, hulladékgazdálkodást ellátó szervezet feladata. A kötelezően ellátandó feladatot társaságunk szintén az ÉTH megbízásából, alvállalkozói szerződés keretében végzi Budaörsön.

A nem közszolgáltatáshoz kötött köztisztasági feladatkör társaságunknál maradt. A kört 2019-ben tovább bővítjük két új tevékenységgel, illetve a tavaszi nagytakarítást - kiemelt jelentőségűnek nyilvánítva - külön keretből valósítjuk meg.

Köztisztasági tevékenység

1. Úttisztítás és locsolás munkagéppel
2. Járdák, közterületek tisztítása kézi erővel
3. Kutyaürülék gyűjtő tartályok kezelése
4. Vasúti aluljáró takarítása, buszmegállók, szelektív szigetek folyamatos takarítása
5. Illegális szemétlarakók folyamatos felszámolása (alvállalkozóként)
6. Nyílt vízelvezető árkok tisztítása, hordalékfogók takarítása.
7. Állami közutak melletti árok, csatorna tisztítása

- 8. Kisvízfolyások karbantartása
- 9. Illegális plakát és graffiti eltávolítás
- 10. Városi kutya-futtató létesítmények takarítása, karbantartása
- 11. Tavaszi, városi nagytakarítás

2. Innovációs terveink

A hulladékgazdálkodási feladatkör megszűnésével megváltoztak a köztisztasági tevékenységen belüli preferenciák. A változásnak köszönhetően az általános (nem közszolgáltatás körébe tartozó) egyéb tevékenységeink fejlesztése került az előtérbe.

A városi közterületek hulladékmentesítése, tisztán tartása - a növekvő lakosságszám és átmenő forgalom miatt – egyre nagyobb terhet ró társaságunkra. 2019. évben tervezzük egy új, nagy teljesítményű önfelszedős seprűs célgépet beszerezését, amelynek méretezése (közel 4-5 m³ port és szemetet tud magába szívni) lehetővé teszi, hogy a város teljes területén végezhessünk takarítást.

3. Kampányaink

A 2019. évben tovább folytatjuk sikeres kampányainkat. A lakosság részére továbbra is rendelkezésre állnak azon környezettudatos eszközök, mellyel szebbé, élhetőbbé tehetik környezetüket:

- a) A tél elmúltával várostakarítási kampányt szervezünk, mely során eltávolítjuk a közterületeken, közutakon maradt téli szóróanyag maradékát.
- b) Veszélyes és e-hulladéktól költségek nélkül válhatnak majd meg a budaörsiek 2019-ben is.
- c) Az elektronikai hulladék begyűjtése 2014. óta működik házhoz menő rendszerrel. Reméljük, hogy ügyfeleinknek 2019-ben is alkalma nyílik a nagyobb súlyú elektronikai berendezésektől a kampány napján, előre egyeztetett időpontban a lakóhelyükön megválni.
- d) Kidolgozott oktatási anyaggal állunk rendelkezésre a helyi iskolák számára, hogy segítsük a természetvédelem tematikájú osztályfőnöki órák megtartását. Szívesen veszünk részt a nyár folyamán a helyi természetvédelmi táborok programjaiban. Tájékoztató anyaggal, személyesen jelenünk meg a városi rendezvényeken.

- e) Az év során folyamatos média jelenlétet tartunk fenn. Rendszeres megjelenéseket tervezünk a helyi médiában (rádió, televízió, nyomtatott sajtó) valamint honlapunkon folyamatos tájékoztatást biztosítunk a budaörsiek részére.

PARK-ÉS KÖZTERÜLET FENNTARTÁS

1. Bevezetés

A Park-és Közterület Fenntartási üzletágunk keretében jelenleg a téli időszak miatt hátramaradt síkosság-mentesítő anyagok feltakarításáról gondoskodunk. Idén szerencsére nem volt adódott olyan váratlan helyzet, mint jó pár éve, hogy a március közepén is hóeltakarítási vagy síkosságmentesítési feladatokat kellett volna ellátnunk, ugyanakkor az elmúlt téli időszak során is sok alkalommal kellett kiküldenünk munkagépeinket. E tevékenységünk kapcsán a legnehezebb feladatok körébe sorolhatjuk a síkosságmentesítő anyag optimális mennyiségének a felbecsülését, beszerzését, az időjárási helyzetre való gyors reagálást, mindezek a 2019-es évben is majd kihívás elé állít minket.

A tél elvonultával, a melegebb időszak beköszöntével lehetőség nyílik a város virágokkal történő „feldíszítésére”, idén több, mint 63 ezer darab egynyári növény, 1456 cserép muskátli kiültetésére kerül sor.

Virágaink nyáron is azért oly szépek és élettel teliek, mert azokat folyamatosan ápoljuk és locsoljuk. Hálás és nagyon látványos feladat ez, hiszen a település összképét, igényességét nagyban meghatározza a virágok száma és a növények által adott színek sokasága. Nyugodt szívvel mondhatjuk, Budaörs ebben is élen jár.

A növényzet „felébredésével” együtt jár a locsolóhálózat átvizsgálása, majd beüzemelése, amely folyamatosan történik.

Tavaszköszöntével egyre több gyermek van a játszótéren, egyre több család látogatja meg parkjainkat, így a játszótérek karbantartását, a játszóeszközök felújítását, átvizsgálását is úgy kell teljesítsük, hogy a lehető legkevesebb kellemetlenséget okozzuk. A játszótérek kezelése körében 26 játszótér 179 db. játszóeszközének (gördeszka-pálya elemeket, tornaeszközöket beleszámítva) ellenőrzése, karbantartása, a játszóeszközök állapotfelmérése, ennek alapján sürgős javítása, állagmegóvó felületkezelése történik. Az eszközökön kívül az ütéscsillapító homokfelületet és homokozókat is átvizsgáljuk, azokat fellazítjuk, szükség szerint a nevezett területeket gyom mentesítjük és a hiányzó homokot pótoljuk.

A fent ismertetett tevékenységek köre (vagy azok része) csupán pár, a Társaságunk által ellátott feladatok (pld. permetezés, kaszálás, fák ápolása, gyepfelületek nyírása, műtrágyázása, a gallyazási feladatok) közül, ahogy a park-és közterületfenntartási üzletágunk is csak egy, a többi tevékenységi kör között. A Park-és közterületfenntartási üzletágunk kereteit idén is a Közszolgáltatási szerződés szabályozza.

Rövid Bevezetőnk után vázoljuk a park-és közterület fenntartás rendszerét, majd az egyes tevékenységekhez (közszolgáltatási szerződésben rögzített feladatcsoportokhoz) igazodóan rögzítjük a 2019-es évre tervezett munkák sorát.

II. A Park-és közterület-fenntartás rendszere

A. ZÖLDFELÜLETEK KARBANTARTÁSA, FENNTARTÁSA

- füves területek kaszálása, gondozása a lakótelepen
- talajcsere, tápanyagpótlás, műtrágya-szórás
- utcabútorok és virágládák karbantartása
- egynyári, kétnyári és futó muskátli növények telepítése, pótlása és fenntartása
- fűkaszálás, sövények, fák, cserjék gondozása
- virágok, cserjék, gyepesített területek locsolása, tápanyagozása
- 2012-2016-ig telepített fák gondozása és öntözése
- önkormányzati tulajdonú de kezelésbe nem vett területek gondozása
- önkormányzati tulajdonú ingatlanok, területek parlagfű irtása
- elszáradt, előregedett fák gallyazása, ifjítása, közművezetékek (ezen értve: elektromos vezetékek) kiszabadítása, idős fák ápolása,
- közterületen lévő növények permetezése, gyomirtás
- erdőfenntartás, tanösvények fenntartási munkái
- játszóterek karbantartása és a kerítések folyamatos gondozása, ellenőrzése
- közterületi zöldsávok rendezése
- intézményi és játszótéri eszközök karbantartása, üzemeltetése
- nyílt vízelvezető árkok rézsű kaszálása

B. KÖRNYEZETVÉDELMI ÉS VÁROSÜZEMELTETÉSI FELADATOK TERÜLETÉN

- közterületi parkok gondozása és fenntartása, zászlózás,
- patkány-és rágcsáló-irtás, hóeltakarítás-és síkosság-mentesítés

C. VÍZ-, CSAPADÉKVÍZ-, SZENNYVÍZHÁLÓZAT ÉS ÚTKARBANTARTÁS TERÜLETÉN

- korlátok, KRESZ táblák karbantartása, felújítása, útburkolati jelek felfestése, hirdetőtáblák telepítése
- rácsos átereszek és kapcsolódó árkok karbantartása
- oktatási intézmények területén idős fák ápolása

A 2019-es évre vonatkozó üzleti terv

- Zöldfelületek karbantartása, fenntartása

A Füves területek kaszálása, gondozása, továbbá a virágok, cserjék gyepesített területek locsolása, tápanyagozása körében rendszeresen nyírt, ápolt gyepfelületet díszpark minőségben kívánjuk biztosítani a lakótelep területein, a jó minőségű, sűrű gyepterület érdekében az időjárás függvényében. A lakótelep fásítási programkövetkeztében megnövekedett lombtömeg őszi eltakarítását is teljesítenünk kell.

A talajcsere, tápanyagpótlás, műtrágya szórás keretében történik a nagyobb füves területeken a tavaszi és őszi műtrágyázás, a gépjárművek által tönkretett füves területeket rendbetétele, földfeltöltések, füvesítések elvégzése, a virágok nyári tápanyagpótlása. E körben végezzük a főútvonal mentén az egynyári kiültetést megelőző talajjavítási munkákat (csere, trágyázás), gypszellőztetést az öntözött gyepfelületeken (parkok, körforgalmak).

A utcabútorok és virágládák karbantartása keretében az előző évi javításokat folytatva, az összes többi pad, asztal, virágláda állapotfelmérése, állapottól függő felújítása, újak gyártása, régi, rossz állapotú ládák cseréje történik. Tanösvényeken kihelyezett információs és tájékoztató táblák állapotának ellenőrzése, szükség szerinti cseréje is e tevékenységi csoport része.

Egynyári, kétnyári és futó muskátli növények telepítése, pótlása és fenntartása keretében 63021 db egynyári növény, 1456 cserép muskátli kiültetése, ill. kihelyezése történik.

A fűkaszálás, sövények, fák cseréje, gondozása körében a már meglévő cserje-, sövényfelületeket gondozzuk rendszeresen, sövényt telepítünk a Csillag utcai árok mentén, az utat határoló sáv védelme és a kulturált rézsű kialakítása érdekében (tekintettel a park szomszédságára).

A virágok, cserjék gyepesített területek locsolása, tápanyagozása keretében 1456 db. oszlopon és karos virágtartón lévő muskátli, 45 db kihelyezett speciális virágoszlop, 30 db virágdezsza, 106 db virágláda, 8 db újonnan kiültetett fémládák és locsolóhálózattal nem rendelkező ágyások időjárástól függő rendszeres locsolását teljesítjük.

A 2012-2016 között telepített fák gondozása és öntözése elnevezésű pont keretében a 2018-ban újonnan telepített 53 db fa gondozását, tányérozását, locsolását, a 2013-ban telepített fák tám rúdjaik el távolítását, a 2014-2018-ban ültetett fák szükség szerinti locsolását, tám rudak ellenőrzését látjuk el.

Az önkormányzati tulajdonú ingatlanok, területek parlagfű-írtása feladat keretein belül a közszolgáltatási szerződés irányadó, 11 sz. mellékletben szereplő, 2019-es évre aktualizált valamennyi füves területen évi 4-6 alkalommal való fűkaszálassal biztosítani kívánjuk az allergén gyomoktól való mentességet és az ápolat felületeket.

Az elszáradt, elöregedett fák gallyazása, ifjítása, közmű vezetékek (elektromos vezetékek) kiszabadítása, idős fák ápolása körében az év elején tervezzük - felmérés alapján - az utca, út, járda úrszelvény gallyazásának elvégzését biztosítva az akadálymentes közlekedést az egyéb faápolási munkák mellett. Balesetveszély esetén lehetőség szerinti gyors intézkedéssel gondoskodunk az elhárításról, a fakopp vizsgálatok eredményei alapján végrehajtjuk a szükséges faápolásokat.

A közterületen lévő növények permetezése, gyomirtás keretében a gesztenyefák ápolása mellett 2019-ben is fokozott figyelmet kell fordítani az egyéb fák, bokrok bogarak, tetvek miatti fertőzöttségére és a darazsak elleni védekezésre, a buxus-kártevő elleni vegyszeres védekezésre évi 3-4 alkalommal kerül sor.

Az **erdőfenntartás és tanösvények** fenntartási munkái során a 2019 -re kidolgozott szakirányú erdőterv szerint járunk el (a közszolgáltatási szerződés melléklete szerint).

A játszóterek karbantartása és a kerítések folyamatos gondozása, ellenőrzése körében 26 játszótér 179 db. játszóeszközének (gördeszka-pálya elemeket, tornaeszközöket beleszámítva) ellenőrzése, karbantartása, a játszóeszközök állapotfelmérése történik, ennek alapján kerül sor a szükséges javításra, állagmegóvó felületkezelésre. Valamennyi ütőcsillapító homokfelület és homokozó fellazítására, gyommentesítésére és homokpótlásra is sor kerül.

A közterületi zöldsávok rendezése keretén belül a virágoszlopok beültetés utáni újbóli kihelyezése történik (Vackor, Mákszem, Holdfény, Csillagfűrt, Csicsergő óvodák, Bleyer, 1. sz., és Kesjár iskolák, Városi uszoda, Kőhegy körforgalom, Mária-völgy környezetében, összesen 45 db.)

A 2013-2016-ben kialakított és a már meglévő körforgalmak intenzív gondozására, őszi faültetés előkészítésére kerül sor az évközben kivágott fák helyett és igény szerint új helyszíneken. Odvashegyi

utcában fa léckerítés felújítása, pár helyszínen kisebb virágosított/füvesített/évelőkkel, cserjékkel beültetett zöldfelület kialakítása történik.

Az intézményi udvari játszótéri eszközök karbantartása, üzemeltetése keretében a meglévő, felújított, ill. újonnan telepített játszóeszközök karbantartását csináljuk; E körben történik a Bleyer iskola udvarán újonnan telepített 9 db játszóeszköz kezelésbe vétele, továbbá állapotfelmérés alapján játszóeszközök állagmegóvó felület kezelése valamennyi önkormányzati kezelésű és állami fenntartásban lévő oktatási intézményben. Igény szerinti homokpótlásra kerül sor a homokozókban, ütőcsillapító felületeken.

A **nyílt vízelvezető árkok, rézsű kaszálása** vonatkozásában az előző évekhez hasonlóan folyamatos fűkaszálással biztosítjuk a vízelvezető árkok állag fenntartását a megfelelő vízlevezetés érdekében és a rézsűben növény, oda nem való bokrok, bozótok, vadhajtások eltávolítása történik.

Az **önkormányzati tulajdonú, de kezelésbe nem vett területek gondozása** körében azon ingatlanokon, amelyek önkormányzati kezelésbe kerülnek, az év folyamán zöldfelületi munkákat végezzük (kaszálás, bozót-irtás, faápolás).

A **közterületi parkok gondozása, fenntartása és a zászlózás** vonatkozásában valamennyi, Budaörs területén lévő park intenzív gondozása, pázsit minőségű gyepfelület kialakítása, fenntartása történik a közszolgáltatási szerződés irányadó melléklete szerint. Az Ifjúság utcai parkban faaprítékkal borított felületekre friss faaprítékot helyezünk el.

Az **oktatási intézmények területén idős fák gondozása** vonatkozásában valamennyi önkormányzati intézmény (óvoda, iskola, bölcsőde) területén lévő fák ápolása történik a közterületen lévő fákhoz hasonlóan. Szükség szerint balesetveszély elhárításra, ifjításra, gallyazásra, stb. kerül sor.

- Környezetvédelmi és városüzemeltetési feladatok

A **patkány-és rágcsáló-irtás** 2019-ben is kiegészül az intézmények HACCP szint szerint végrehajtandó rovar és rágcsáló irtásával.

A **hó eltakarítás és síkosság-mentesítés** Budaörs valamennyi utcáján, környezetbarát anyagok alkalmazásával történik. A folyamatosan bővülő beépítettség miatt újabb utcák bevonására kerül sor a síkosságmentesítés rendszerébe

- Víz-, csapadékvíz, szennyvízhálózat és útkarbantartás

Az utak, árkok és egyéb helyek melletti védőkorlátok felújító festését végezzük (a Korlátok, KRESZ táblák karbantartása, felújítása, útburkolati jelek felfestése, reklámtáblák telepítése is e pont keretében történik).

TÁVHŐ- ÉS MELEGVÍZ SZOLGÁLTATÁS

1. Bevezetés , KEHOP pályázat

Míg 2017-es évre készített üzleti tervben még kérdéses volt, 2018-ra íródott tervünkben már örömmel jelenthettük ki, hogy a „Környezeti és Energiahatékonysági Operatív Program (röviden: KEHOP) keretében sikeres pályázaton vettünk részt, a pályázat a KEHOP-5.3.1-17-2017-00005 azonosító számon fut.

A pályázat értéke hozzávetőlegesen 800 millió forint, ennek a fedezete 50%-ban a pályázat, 50%-ban önrész, amelyet Budaörs Város Önkormányzata biztosít.

Fontos megemlíteni, hogy a pályázattal érintett korszerűsítés tényleges költségei csak a közbeszerzés lebonyolítása után lesznek ismertek, azonban az Eljáró Hatóság az 50% (410 MFt) feletti részt nem finanszírozza. A tervezés óta eltelt időszak áremelkedését látva valószínűleg a kiviteli költségek minimálisan 20%-os növekedése várható.

Kivitelezési munkák támogatási szerződésben szereplő összege 780,66 MFt.

2. Szolgáltatásaink a távhő-és melegvíz üzletágban

Üzletágunk működési kereteit és szabályait a Távhőszolgáltatásról szóló 2005. évi XVIII. törvény, továbbá Budaörs Város Önkormányzatának 2/2005 (I.26.) és 3/2005 (I.26) ÖKT. sz. önkormányzati rendeletei rögzítik.

A távhő üzletág célkitűzései a 2019. évre és az azt követő időszakra:

- A BTG Nonprofit Kft. távhőszolgáltatásról szóló Üzletszabályzatának folyamatos aktualizálása az érvényben lévő jogszabályokban rögzítettek szerint.
- A BTG Nonprofit Kft. honlapjának törvényi előírások szerinti kialakítása és folyamatos aktualizálása.
- Eredményes gazdálkodás folytatása az NFM miniszter által meghatározott távhődíjak és a rezsicsökkentés okozta bevétel kiesés figyelembevételével.

- A szolgáltatás műszaki színvonalának és üzembiztonságának megtartása.
- A jogszabályok által előírt adatszolgáltatások elkészítése.
- A hőtermelési és a hőértékesítési adatok folyamatos kiértékelése.
- A távhőtermelés állami támogatásának lehívásához szükséges aktuális havi adatok feldolgozása.
- A szükséges karbantartások, kis - és nagyjavítások elvégzése, aknák felújítása a szükséges elzáró és ürítő szerelvények cseréjével, pótlásával, kompenzátorok cseréje a szolgáltatás szüneteltetésének minimalizálása mellett.
- A forróvizet gázkazánok időszakos hatásági szemlére való felkészítése.
- A kazánok 2/2016. (I. 5.) NGM. rendelet 13.§ (2) bekezdés b) pontja szerinti időszakos ellenőrzésének elvégzése.
- Az önkormányzat tulajdonában lévő ingatlanok (orvosi rendelők, bérlakások, sportcentrum stb.) gépészeti és villamos berendezéseinek hibaelhárítása, javítása.
- Szerződésben vállalt közintézmények gépészeti felügyelete.
- A pályázni szándékozó társasházak részére szakmai segítségnyújtás biztosítása az épületek szigetelése és a fűtési rendszer szabályozhatóvá tételének megvalósítása érdekében.
- Az épületek hőközpontjainak szükség szerinti átalakítása, hozzáillesztése a korszerűsített fűtési hálózathoz.
- Fogyasztóbarát üzletpolitika folytatása.

3. Bér és egyéb költségek

Bér költségek:

A 2018. január 1-től bevezetett bérrendezés óta a bérköltség nem változott.

Egyéb költségek:

Az egyéb, energia, fenntartási költségekben jelentős mozgást nem valószínűsítünk.

INGATLANKEZELÉS, LÉTESÍTMÉNYGAZDÁLKODÁS

1. Bevezetés

Az Ingatlankezelés, Létesítménygazdálkodás körében külön kezeljük a Budaörs, Városi Uszoda, Sportcsarnok és Strand – mint Sportlétesítmény – üzemeltetését, s külön kezeljük e fejezet tárgyát képező 97 db. lakáscélú és 14 db. nem lakáscélú ingatlanok vagyonkezelését.

Budaörs Város Önkormányzata és a BTG Nonprofit Kft. közötti jogviszonyt változatlanul jogszabályok és az Önkormányzattal kötött vagyonkezelési szerződés szabályozza. Évek óta jeleztük, hogy a 2012-ben elfogadott vagyonkezelési szerződés módosítása időszerű, sőt már nélkülözhetetlen, mivel a rendelkezésére álló anyagi keretből nem lehetett az állagmegóvási, karbantartási feladatokat teljesíteni. Idén, már jelen üzleti terv megírásakor elfogadásra került a vagyonkezelési szerződésünk módosítása, amely eredményeképpen a szerződés megkülönbözteti a közüzemi, társasházi és egyéb járulékos költségeket, amelyre évente br. 500 ezer forint áll rendelkezésre, s további 10 millió forint átalánydíj biztosított az előbbi körbe nem tartozó működés, karbantartási és rendkívüli kiadások fedezetére.

Ezen üzletág körében nyújtott szolgáltatásunk változatlan: : az ügyfelekkel (bérelőkkal, ingatlanhasználókkal), a tulajdonossal, a közszolgáltató társaságokkal és más személyekkel történő kapcsolattartást, a bérleti díjak érvényesítését, az adminisztrációt, naprakész nyilvántartások vezetését, hátralékkezelést, biztosítások, szerződések megkötését ill. karbantartási feladatok ellátását, a bérlemények időszakos ellenőrzését, szerződések felmondását, társasházak esetében a közgyűléseken történő részvételt, a tulajdonosi érdekek érvényesítését teljesítjük.

2. Az ágazatot érintő kockázatok

Az elmúlt időszakban egyre erősebben jelentkezik a szakemberhiány, amely már a napi munka során is tapasztalható. Szűkült a megbízható, minőségi munkát végző vállalkozók köre, valamint az alkalmazotti létszámuk is csökkent, és ezzel együtt a kapacitásuk is. Ez sokszor azt jelenti, hogy hosszabb határidővel

tudnak munkát vállalni, többszöri időpont egyeztetés szükséges, elsősorban a lakott ingatlanok esetében. Ez a probléma rendkívüli helyzetekben (csőtörés, dugulás, elektromos hibák stb.) válhat veszélyessé, hiszen nem biztos, hogy sürgősséggel tud intézkedni a vállalkozó, ha határidős munkát végez, vagy földrajzilag távolabb dolgozik.

A fenti probléma vonzataként jelentkezett az az áremelkedés, amely a munkadíjknál 20-30 százalékot is elérhet. A lakásvásárlási láz által generált építkezési hullám az építőanyagok árát növelte meg szintén 20-30 százalék körüli mértékben. Ezek alapján a rendelkezésre álló költségkeret tényleges értéke jelentősen csökken, ami előrevetíti az adott keretből elvégezhető karbantartási munkák számának a csökkenését.

A karbantartási keret hatékonyabb felhasználására jelenthetnek megoldást az alábbi lehetőségek:

- több ágazatban működő karbantartó egység létrehozása min. két fővel, víz-, villanszerelési, festő és épületasztalos kompetenciával;
- éves keretszerződés megkötése vállalkozóval, amelyben a gyakoribb karbantartási feladatokra kedvezményes munkadíjjal rögzített határidőkon belül történik a szükséges munkák elvégzése.

Az ingatlangazdálkodás területén a 2019-es évre vonatkozó főbb kitévéseink:

- az elmúlt évekhez hasonlóan az ingatlanok rendszeres ellenőrzése, az általános karbantartási feladatok végrehajtása a havi átalánydíj keretein belül,
- az Önkormányzat által betervezett felújítások műszaki tartalmának meghatározásában, valamint az elkészült munkák átvételében történő hathatós részvétel,
- a bérlők feladatainak, kötelezettségeinek ellenőrzése, esetleges felszólítások (pl. közműszámlák fizetésének-, lakás karbantartásával kapcsolatos feladatok ellenőrzése stb.),
- a jelentős hátralékot felhalmozó bérlők felszólítása, jogi úton történő behajtás, tulajdonos engedélyével kilakoltatás megindítása,
- lejárt hitelességű közműórák cseréje,
- bérleti szerződések folyamatos figyelemmel kísérése, bérlők értesítése a szerződések lejáratáról,
- az Önkormányzattal kialakult eredményes együttműködés megtartása továbbiakban is.

TOVÁBBI SZOLGÁLTATÁSAINK

1. Egyéb szolgáltatási tevékenységeink

A BTG Nonprofit Kft. 2019-ben is Budaörs Város Önkormányzatával kötött közszolgáltatási szerződésben foglaltaknak megfelelően, a Műszaki Ügyosztállyal folyamatosan egyeztetve, hatékony technológiákat alkalmazva és minőségi anyagok felhasználásával végzi a város területén a(z)

- önkormányzat kezelésében lévő szilárd és nem szilárd burkolatú utak karbantartását, javítását (kátyúzás; út –és járdasüllyedések, útbeszakadások és csatornanyílások hibáinak javítása; réskiöntési technológia alkalmazása; útszegély-javítás; buszperonok felújítása), valamint szükség esetén az útburkolat teljes cseréjét (zúzottköves, mart- hideg- és meleg aszfaltos technológiával),
- automata és nem automata locsolóhálózatok, ivó-, szökő- és dísz-kutak, valamint az Ifjúság utcai párajáték teljes körű üzemeltetését (rendszeres ellenőrzés, hibák –és rongálások javítása, tisztítás, tavaszi üzembe helyezés, téliesítés, vegyszeres kezelés, vízfogyasztás nyomon követése),
- nyári időszakban a csípősszúnyog-gyérítést,
- nem közművel összegyűjtött háztartási szennyvíz begyűjtését (szennyvíz-szippantás), elszállítását és ártalommentes elhelyezését.

Budaörs város köznevelési intézményeiben az Érdi tankerülettel kötött szerződés alapján az alábbi feladatokat látjuk el: fa- és növényzet ápolás, síkosság mentesítés, épülettakarítás, távfelügyelet, őrzés-védelem, rovar- és rágcsálóirtás, egyéb szükséges szakipari munkák. Ezen felül karbantartjuk és javítjuk a játszótéri eszközöket és az épületgépészeti rendszereket, berendezéseket (villamos hálózat, fűtés- és hűtéstechnika, hideg- és melegvíz-ellátás, szenny- és csapadékvíz elvezetés).

2. Szolgáltatási terület és a szolgáltatás jellege

A Közszolgáltatási Szerződésben rögzített munkák elvégzése és egyes tevékenységek kapcsán a lehetséges tendereken, pályázatokon való részvétel.

MARKETING TERV

1. Bevezetés

Marketing nélkül nem működhet egy gazdasági szereplő, s ez igaz egy közszolgáltató cégre is, főleg, ha olyan tevékenységet is végez, amely nem tekinthető közszolgáltatásnak.

Elmúlt éveikben marketing terveinkben utaltunk arra, hogy számunkra az egyén, az ember a legfontosabb, továbbá, hogy lépést kell tartanunk a folyamatos technológiai fejlődéssel, hiszen az „okos telefonok”, a Facebook világában nem lehet csupán a „régí”, „klasszikus” marketing eszközökre hagyatkozni. Mottóként idéztünk Steve Jobs-tól, akinél találóbban talán nem is fogalmazta meg senki, hogy mi a marketing lényege: „az emberek gyakran nem tudják, hogy mit akarnak, amíg nem mutatod meg nekik”.

Megfigyelhető, hogy – különösen az Uszoda működtetése körében – nagyon nagy hatékonysággal működik az elektronikus „kapcsolattartás”, Vendégeink pld. folyamatosan naprakész információval rendelkeznek arról, mikor milyen szaunaszeánsz lesz, nyári táboraink mikor kezdődnek, mikor lehet rájuk jelentkezni, Létesítményünkben mely időtartamban a legalacsonyabb az úszósávok telítettsége, stb.

A marketing eredményessége a szolgáltatásnak népszerűségében mérhető. Úszásoktatásaink, szauna szeánszaink, táboraink, foglalkozásaink szinte mindig telt házasak, s ez lényegében annak a visszaigazolása, hogy marketingünk eredményes.

2. Marketing terv

A marketinggel leginkább érintett területeket, vagyis az Uszodában és a Sportcsarnokban nyújtott szolgáltatásokat megfigyelve látható, hogy maguk a szolgáltatások nagyon népszerűek, ezért ha a 4P (**Product, Price, Place, Promotion**) modellt vesszük alapul, maga a „termék” (Product) nagyon kelendő, azaz annak minősége, értéke kimagasló. Ez persze átvitt értelemben értendő, hiszen a termék itt maga egy szolgáltatás. Az úszásoktatás, mint tevékenység telített, sőt várólistás, ahogy a szombaton, vasárnap tartott szauna szeánszok is telt házasak, pedig hétvégén egy nap öt felöltésre (11 óra, 13 óra, 15 óra, 17 óra és 19 óra) is sor kerül. Ha utóbbi szolgáltatás kétheti, pénteki időpontját nézzük, akkor is elmondható, hogy azok „erős forgalmúak”, vagyis nagyon népszerűek.

Meghatározó tehát a szolgáltatás időpontja, amely ha pénteki napra esik, akkor azt úgy kell időzítenünk (pld. 17.30, 18.30 vagy 19.30 időpontokra), hogy munkaidő után is elérhető mindenki számára. Mint láthatjuk, az emberek élnek is a lehetőséggel.

Elmondható, hogy nagyon sok a visszatérő Vendég, ami annak a visszajelzése, hogy a felöntések változatosak. Ha egy-egy napot részletesebben figyelembe veszünk, egyik napon pld. a kiwis-citromos, papayás-mangós, málnás-banános felöntés választható, ezt nevezzük „Gyümölcs napnak”, míg máskor pld. „Világjáró szauna hétvége” keretében az Ügyfél Japán-cseresznye, azték-chilis, belga-csokis, indiai szegfűszeges, kínai gesztenyés, míg másnap római-ánizs, ghánai-kakaós, szicíliai-narancs, nepáli-kávé, velencei-barnacukor felöntések közül választhatnak. Egy-egy eseményhez köthető szeánszokra is sor kerül, pld. a víz világnapja alkalmából Niagara, mediterrán és óceáni fuvalat között választhatunk, míg nőnap alkalmából vanília-liliomos, aloés-kókuszos és tavaszi jácint illatok közül lehet választani. Ki ne próbálná ki ezeket a hangzatos felöntéseket? Ilyen változatos és egyedi szolgáltatás vélhetően sok neves wellness szállodában sem elérhető... Úgy gondoljuk, ezek a szolgáltatások már mind „Arcot”, „Egyediséget” adnak a Létesítménynek, a Létesítmény hírneve már a Vendégek között is terjed.

A szolgáltatás „helye, csatornája”, azaz a „**Place**” adott, egy ilyen Létesítmény ilyen adottságokkal ki kell, hogy használja ezt a lehetőséget. A „**Price**”, azaz az ár is úgy lett meghatározva, hogy sokak számára a szeánsz elérhető legyen, áremelésünk ellenére nem veszítettünk a lendületből. A népszerűség oka álláspontunk szerint abban is rejlik, hogy aki megvásárolja a wellness jegyet, az automatikusan jogosulttá válik a szeánsz igénybevételére, csupán fel kell iratkozni rá (utóbbi csak azt a célt szolgálja, hogy ne forduljon elő az, hogy többen jelentkeznenek, mint ahány hely a szaunában van).

A szauna szeánszra azért fordítottunk több időt jelen üzleti tervünkben, mert ezen nyomon követhető, hogy a marketing stratégia, a reklám hogy működik. Az Ügyfélnek tudnia kell, hogy egy ilyen Létesítményben milyen szolgáltatások közül választhat, s ha Facebook oldalunkra vagy a www.bvuss.hu honlapunkra ellátogat, nagyon rövid böngészés után – ha nem egyből – minden információ birtokába kerül (**Promotion**).

3. Kommunikációs csatornáink

Fentebb is hivatkoztuk arra, hogy a számítástechnika, az internet és a mobiltelefonok (ezen belül is az okostelefonok) elterjedésével, térhódításával a „kommunikáció tere” alapvetően megváltozott. Ma már nem csupán telefonjaink, hanem – csak példa kedvéért párat említve - fényképezőgépeink, televízióink is „okosak”, rendelkeznek Bluetooth, Wifi adatátviteli lehetőségekkel, így a tájékozódás, információ szerzés, anyagok (pld. fényképek, videók) átküldése már nem akadály.

A fiatal korosztály egyértelműen, de az idősebb korosztály is egyre gyakrabban a Facebookon, Messenger-en kommunikál, egy-egy hírt, nekik tetsző eseményt, szolgáltatást ott „osztanak meg”, a közösségi hálón, blogokban, fórumokon mondanak véleményt. Egyre népszerűbb az egészséges táplálkozás, az egészségtudatos életmód, amelyhez szorosan kapcsolódik Uszodánk által nyújtott szolgáltatások köre, a célcsoportot a szolgáltatással, amely minőségi szolgáltatás, össze kell kapcsolni, s ehhez nyújt „csatornát” a jól kiválasztott kommunikációs közeg.

A Budaörs, Városi Uszoda, Sportcsarnok és Strand önálló Facebook oldallal rendelkezik, amelyen az Ügyfelek azonnal értesülhetnek rendezvényeinkről, szolgáltatásainkról, s egyben fogadjuk a véleményeket. A www.bvuss.hu honlap kifejezetten az Uszoda iránt érdeklődők igényét elégíti ki, átlátható, letisztult, informatív, a Vendégek által leggyakrabban keresett területeket mutatja be egyszerűen és érthetően.

Az információáramlás helyszíne a közösségi oldalunkon és az Uszoda saját honlapján túl a www.btg.hu honlapunk, amely már funkcióját tekintve megtekinthető oly módon, hogy csak a közszolgáltatással összefüggő funkciókat lássa a T. Látogató és úgy is, hogy a közszolgáltatáson túl más szolgáltatásaink is megtekinthetőek. A honlap azon kívül, hogy folyamatosan frissülő információkkal szolgál, egyben egy funkcionális felület is. Az Ügyfélnek módjában áll óraállásokat bejelenteni, más bejelentést, panaszt tenni, elektronikus levelet írni, e-számlázási igényt bejelenteni, stb. Mindezt az adott tevékenységi körhöz kapcsolódóan, egyszerűen, gyorsan és átláthatóan.

Marketing anyagaink a 2019-es évben is a

- **saját honlapon (www.btg.hu www.bvuss.hu),**
- **prezentációinkon,**
- **a Facebook oldalon (BVUSS),**
- **helyi sajtóban**
- **regionális telefonkönyvben**
- **magazinokban** található hirdetések
- **mappákon** (pld. háziorvosi rendelés kapott mappákon elhelyezett reklámfelületen vagy az önkormányzati okmányirodai mappákon),
- **liftreklámon**
- **szórólapokon,**
- **plakátokon** elhelyezett tájékoztató felületeken
- **Regionális internetes magazinokban** (pld. www.minalunk.hu és a www.budaorsinaplo.hu) ,
- **Budaörsöt népszerűsítő kiadványban** vagy az **Információs füzetben**

találhatóak meg.

KOCKÁZATELEMZÉS

1. Bevezetés

A kockázatelemzés akkor működik helyesen, ha a *ténylegesen* veszélyt jelentő körülményeket *időben* látjuk. A veszélyes helyzetekre fel kell készülnünk, amely, ha van egy időben elkészített előrejelzés és erre készített akcióterv, nem probléma. Bár ne lett volna igazunk, amikor szinte mindegyik írásos anyagunkban felhívtuk a figyelmet a hulladékgazdálkodási üzletágban rejlő veszélyekre. Sajnos látható volt, hogy finanszírozás vagy akadozó finanszírozás hiányában ez az üzletág hosszú távon nem tartható fenn gazdaságosan, ezért kellett 2018. július 1-jével „elengednünk” ezt az üzletágot.

Minél kevesebb egy cég életében a kockázat, annál kiegyensúlyozottabban tud működni, ugyanakkor el kell fogadni, szinte nincs olyan gazdasági szereplő, akinek az „életében” ne lenne kockázat, bizonytalanság. A kockázatelemzés körében fontos a rutin, a környezet (jogszabályi környezet, sajtóban tett nyilatkozatok, trendek, piaci viszonyok) folyamatos figyelemmel kísérése. Manapság egyre többet hallunk arról, hogy a legnagyobb kockázat a munkaerő-elvándorlás, amely a termelésben, a szolgáltatásnyújtás szférájában is tapasztalható.

2. Kockázatelemzés a BTG Nonprofit Kft. életében

2.1 Hulladékgazdálkodás

Úgy gondoljuk, a **hulladékgazdálkodási üzletágban** rejlő kockázatokat már kellőképpen kielemeztük az elmúlt években, s mint fentebb utaltunk rá, ez a kockázat sajnos valósággá is vált. Nem volt mindegy ugyanakkor, hogy a hulladékgazdálkodás körében milyen volt az „átmenet”, vagyis az az időszak, mikor már *ténylegesen* nem társaságunk, hanem az új regionális közszolgáltató látta el (és látja el) a közszolgáltatást Budaörs Város közigazgatási területén. Fel kellett állítanunk egy modellt, egy feltételezett eljárásrendet, hogy tudjuk segíteni az új közszolgáltatót abban, hogy a hulladékszállítás helyi rendszere számára ismert legyen, adottak legyenek a humán és tárgyi feltételek. Úgy gondoljuk, s nyugodt lelkiismerettel állíthatjuk, társaságunk bőven túlteljesítette azt, amely ilyenkor egy volt közszolgáltatótól elvárható.

A kockázat teljesen még nem múlt el, bár a jövőre nézve fennálló „gondok” nagy része az új közszolgáltatót terhelik, ugyanakkor az NHKV Zrt. részéről az általunk kezdeményezett díj-felülvizsgálat még nem zárult le, bízunk benne, hogy igazolt költségeink (ill. azok egy része) a múltra nézve megtérülnek.

Tudvalevő, hogy a regionális közszolgáltatóknak ugyanaz a problémájuk, mint a BTG Nonprofit Kft-nek volt korábban, akár önálló közszolgáltatóként, akár a regionális közszolgáltató alvállalkozójaként, sajnos igaz, hogy a finanszírozás a regionális közszolgáltató által irányunkba nem zökkenőmentes.

2.2 További kockázatok a BTG Nonprofit Kft. életében

Ingatlangazdálkodási üzletágunkat érintő azon probléma megoldást nyert, hogy a finanszírozás keretei javultak. Említést kell tennünk azonban arról, hogy vannak olyan ingatlanok, amelyek kapcsán gyors beavatkozásra lenne szükség, s mivel ezen ingatlanok kezelését mi látjuk el, annak a felelőssége, hogy ezeket jelezzük az Önkormányzat részére, minket terhel.

Mivel a több, mint 110 ingatlan kezelését (ide nem értve a pénzügyi adminisztrációt) lényegében két ember látja el, ezért e körben a betegség, munkaerő kiesésből származó kockázat kiemelt.

Távhő üzletágunk tekintetében érezhető az állam fokozott szerepvállalása, a rezsicsökkentés hatása (korlátozott bevétel) még mindig érzékelhető, a távhődíj támogatás rendszere bármikor változhat. Kockázatosnak kell tekintenünk a már korábban hivatkozott, s a Távhő üzletág tekintetében írt üzleti tervünkben részletesen kifejtett KEHOP pályázat sikerét, hiszen azt több körülmény (pld.: megnövekedett díjak az építőiparban és a szolgáltatási szektorban) is akár negatívan befolyásolhatja. Az elmondható ugyanakkor, hogy a távhő üzletág finanszírozása biztosított, egy sikeres KEHOP pályázat eredményképpen jelentős szolgáltatási minőségjavulás várható, amely egy önkormányzati tulajdonú cég esetében követendő példa.

A Budaörs, Városi Uszoda Sportcsarnok és Strand üzemeltetése körében kockázatnak a munkaerő hiányt, s a Létesítmény adottságaiból származó kockázatokat kell értenünk. Utóbbi esetre jó példa volt a medencék vízfelmelegítését szolgáló egyik kazán oly módon történő meghibásodása, hogy azt javítani sem lehetett. A jövőre nézve nem csak a meghibásodott kazánt cseréltük, hanem egy új tartalék kazán beépítéséről is gondoskodunk. Az üzemeltetés körében kockázatosnak az idő előrehaladtával jelentkező problémákat látjuk, így különösen a kültéri medence állapotát, a kültéri medence a jövő évi szezonra már csak úgy használható, ha nagyobb felújítást végzünk el rajta. Fontos a gépészeti tér szellőzésének mihamarabbi javítása, hiszen a levegő minősége a gépészet egyes eszközeinek idő előtti elhasználódását eredményezik.

A főbb kockázat köröket az alábbiakban foglalhatjuk össze:

- munkaerőhiány,
- jogszabályi változásból eredő kockázatok,
- energiaár emelkedésből eredő kockázatok,
- hatósági ár,
- devizaárfolyamok,
- inflációnak a tervezettől eltérő növekedése,
- fizetéseképtelenség arányának változása,
- kintlévőségek behajthatóságának kérdése -> (végrehajthatóság eredménytelenségének lehetősége),
- időjárás (pld. BVUSS működése során, kiváltképp a strandszezonban),
- idő előrehaladtából származtatható kockázatok (állagromlás).

Külön kockázati tényezőként kell idén is rögzítenünk, a pátyi hulladéklerakó BTG Nonprofit Kft-re vonatkozóan fennálló rekultivációs kötelezettségét, amely több száz millió forint ráfordítással járhat. Társaságunk folyamatosan kezeli az ügyet is minden lehetséges jogi eszközzel élt és jelenleg is él, azonban fontosnak tartjuk jelezni, hogy az említett rekultivációs kötelezettség jelen pillanatban is fennáll.

BUDAÖRS VÁROSI USZODA SPORTCSARNOK ÉS STRAND

1. Vezetői összefoglaló

*„A felelősség egyeseket összeroppant,
másokat megacéloz.” /Robert Lawson/*

Jövőre, 2020. május 18-án fogjuk ünnepelni a 10 éves évfordulóját annak, hogy a Budaörsi Városi Uszoda Sportcsarnok és Strand megnyitotta kapuit. A nyitás előtti próbaüzem időszaka, mintha csak pár éve lett volna...

Az eltelt lassan már 10 éves időszak kezdetben a Létesítmény beindításával, feltérképezésével, új kollégák felvételével, betanításával, tapasztalatok szerzésével, majd miután a Létesítményt megismertük, az üzemeltetés folyamatos fejlesztésével telt.

Mint minden szolgáltatási területen, így az Uszoda működtetése során is élhetünk azzal a közhelyszerű megállapítással, hogy „egy év sem olyan, mint a többi”. Minden évben új ötletünk van, hogy az üzemeltetés területén hol lehet megújulni, új programok, új szolgáltatások bevezetésével, hogyan lehet növelni a kihasználtságot ott, ahol erre mód van.

A 2019-es évben az elmúlt évek tapasztalataira támaszkodva tervezzük a létesítmény működésében megtalálható hiányosságok korrigálását, meglévő szolgáltatásaink javítását, a rendelkezésünkre álló erőforrások optimális kihasználását, valamint új szolgáltatások bevezetését.

Az idő (a Létesítmény korának előrehaladtával) a karbantartásra fordítandó energia folyamatosan és egyre nagyobb mértékben emelkedni fog, amely a biztonságos üzemeltetés megteremtéséhez elengedhetetlen. A változásokat elsősorban a gazdaságos üzemeltetés feltételeinek megteremtése határozza meg. Természetesen igyekszünk az előrelátható komolyabb felújítási, karbantartási beavatkozásokat előzetesen jelezni és tervezni, de az üzemeltetés velejárója, hogy gyakran találkozunk váratlan, azonnali beavatkozást igénylő problémákkal is.

A létesítménygazdálkodás alapja, hogy az üzemeltető a megfelelő színvonalú és biztonságú szolgáltatások nyújtását tartsa szem előtt és a hosszú távú, eredményes működés érdekében átgondoltan, felelősen

tevékenykedjen. Vendégeink, bérlőink egyik legfontosabb elvárása felénk a kiszámíthatóság, ezért a különböző területeken tervezett változásokat minden alkalommal körültekintően, azok minden várható következményének figyelembevételével vizsgáljuk meg és vezetjük be. Mindezen változások kommunikációja folyamatos figyelmet igényel kollégáink részéről.

Elsődleges célunk továbbra is a budaörsi lakosság igényeihez alkalmazkodó, európai színvonalú és egyre szélesebb palettájú szolgáltatás biztosítása az aktív kikapcsolódáshoz. Mindezek mellett nagyon fontosnak tartjuk minden korosztály számára a sportolási lehetőségek megteremtését, biztosítását, mind a versenysport, mind a szabadidősport területén. Természetesen a versenysportban dolgozó szakosztályok, folyamatosan változó és folyamatosan növekvő igényeit is igyekszünk kielégíteni. E két terület növekvő elvárásainak kielégítése céljából, hosszútávon el kell gondolkodnunk és amennyiben erőforrásaink, lehetőségeink adottak lesznek, meg kell lépnünk a külső 33 méteres medence téli lefedését is, mely új távlatokat és lehetőségeket teremtené egyéb tanfolyamok, sportágak bevezetésére (mint például az utánpótlás vízilabda oktatásának bevezetése, mely a meglévő technikai feltételekkel is megoldható és lehetőséget teremthet egyéb beruházások elindítására TAO pályázaton keresztül), valamint időlegesen orvosolni tudná a lakosság részéről egyre gyakrabban tapasztalható zsúfoltságot is. Jelenleg a csecsemőkortól, egészen a nyugdíjas korig tudunk mozgáshetőségeket és szervezett programokat ajánlani a helyi lakosság számára.

Az elmúlt időszakban bevezetett új szolgáltatások kivétel nélkül mind nagyon népszerűek, amely arra ösztönöz bennünket, hogy bátran és kreatívan nyissunk az új programok felé. Hamarosan bevezetésre kerül a lakosság számára indított, szárazföldi edzések bevezetése is. Természetesen az új, valamint a már működő és méltán népszerű szolgáltatások miatt megnövekedett vendéglétszám kezelése egyre nagyobb feladatot jelent számunkra. Az ebből adódó nehézség kezelése alapfeltétele a hosszútávon fenntartható működésünknek. Továbbra is keressük mind a sport, mind a kulturális programok terén azokat a lehetőségeket, melyekkel létesítményünket közelebb tudjuk hozni Budaörs Város lakosságához, hogy ezáltal szerves és megkerülhetetlen részei legyünk városunk életének.

A 2019-es évben továbbra is olyan beruházásokat, karbantartásokat szeretnénk megvalósítani, melyek a megnövekedett igények miatt jelentkeztek az üzemeltetési valamint a szolgáltatási oldalon. Rövidtávú terveink elsősorban a biztonságos üzemeltetés fenntartására irányulnak, a tervezhető, valamint a váratlanul jelentkező akadályok megoldását, míg hosszú távú terveink szolgáltatásaink bővítésére valamint azok színvonalának növelésére irányulnak a gazdaságosabb üzemeltetés szem előtt tartása mellett. A tavalyi év egyik legnagyobb feladatát a váratlanul leállt kazánunk jelentette, melynek cseréje, köszönhetően az Önkormányzat hozzáállásának, zavartalanul lezajlott. Az esetleges újabb hasonló jellegű probléma

elkerülése céljából tartalék kazán beszerzése mellett döntöttünk, így kiküszöbölve azt, hogy az adott hiba újra veszélyeztesse biztonságos és folyamatos üzemeltetésünket. Az előttünk álló időszak további fontos beavatkozásaival kapcsolatban folyamatosan egyeztetünk az Önkormányzattal, így a tervek szerint a mentő bejárat, mint menekülési útvonal cseréje mellett a vízgépészeti rendszerben, valamint a pincetér szellőzésében tervezünk komolyabb beavatkozást, amely reményeink szerint biztosítja majd a zavartalan és folyamatos működésünket. Természetesen a megnövekedő forgalommal a kiszolgáló helyiségek, elsősorban öltöző területek kialakítása is szükségszerűvé válik, melyre több koncepciót is kidolgoztunk. Tekintettel arra, hogy létesítményünk vendégeinek jelentős része választ minket az elmúlt időszak fejlesztéseinek köszönhetően wellness részlegünk színvonala miatt, ezért érdemes lenne megvizsgálni a wellness területének bővítési lehetőségeit, mely a strand felé megoldható lenne.

Mint említettük, egyre nagyobb energiát kell megmozgatnunk az állagmegóvás érdekében, összhangban a környezettudatos és energiahatékony szemléletű gondolkodással.

Reményeink szerint a tervezett beruházások és a garanciális javítások nyomán a létesítmény továbbra is a régió megkerülhetetlen sport- és szabadidő-központja marad, a környék legszínvonalasabb és legszebb komplexumává válik a jövőben.

A jelen dokumentáció célja, hogy a folyó üzemeltetés felvázolásával és a jövőbeni elképzelések bemutatásával Budaörs Város Önkormányzatának a létesítménnyel kapcsolatos döntéseihez nyújtsunk segítséget.

A 2019-es év terveinek áttekintése

A 2019-es évben továbbra is olyan beruházásokat, karbantartásokat szeretnénk megvalósítani, melyek a megnövekedett igények miatt jelentkeztek az üzemeltetési valamint a szolgáltatási oldalon.

Rövidtávú terveink elsősorban a biztonságos üzemeltetés fenntartására irányulnak, a tervezhető, valamint a váratlanul jelentkező akadályok megoldását, míg hosszú távú terveink szolgáltatásaink bővítésére, valamint azok színvonalának növelésére irányulnak a gazdaságosabb üzemeltetés szem előtt tartása mellett.

Számolva a nyugdíjkorhatárhoz közeli, rutinos és magabiztos tudású kollégáink távozásával és az egyes munkakörökre feladott álláshirdetések sikertelenségével, még inkább alátámasztottnak tartjuk az oktatások fontosságába vetett hitünket, így jelenlegi karbantartóink a gépészeti pozíció betöltéséhez szükséges kisteljesítményű kazánfűtői oktatásnak is várományosai. (2018-ban 3 kollégánk szerzett

vízvisszaforogató, vegyszer- és szaunakezelő, 2 kollégánk uszodamesteri képesítést, mely birtokában a munkakörökben fennálló létszámbeli hiányt és a szabadságolások alatti helyettesítéseket is gördülékenyen tudjuk kezelni).

Sajnos az idei évben csúcsosodott ki létesítményünkben a munkaerőpiacon prognosztizált jelentős elvándorlás. Már előzőekben megfigyelhető volt a strandidőszakra szükséges plusz uszodamester felvételének nehézsége, de mára már az állandó üzemeltetés alatti uszodánkat kiszolgáló személyzet létszámának szinten tartása is nagy kihívás. Jelenleg az uszodát és wellness részlegünket látogató vendégeink felügyeletét egy frissen belépett, - részmunkaidőt vállaló – aktív uszodamesteri gyakorlattal rendelkező egyetemista segítségével tudjuk biztosítani. Toborzásképpen felmerült a létesítményünkben indítható uszodamester képzési lehetőség megszervezése is továbbképző központ bevonásával. Elképzelésünk szerint a tanfolyam díjának részleges átvállalásával felkelthetjük a környékbeli fiatalok figyelmét, cserébe a jelentkezők sikeres vizsgát követően létesítményünkben időszakos vagy állandó munkát vállalhatnak.

A közeljövőben műszaki alkalmazottainknál az elektromos kosárlabda palánk és az elválasztó függönyök kezeléséhez szükséges tanfolyam elvégzése lenne szükséges.

A Beruházási munkákat illetően kiemeljük 2018-ban végzett három fő beruházást, majd felsoroljuk a jövőre nézve szükséges beruházási, felújítási munkákat.

2018 évben elvégzett beruházási és felújítási munkák:

1. tetőfedés átszellőztetőinek és attika fedésének befejezése
2. kültéri úszómedence széleinek részleges burkolat javítása, cseréje
3. új védőszőnyeg beszerzése a sportcsarnok küzdőterének megvédésére

Normál és balesetmentes üzemeltetéshez szükséges munkák – I. ütem:

1. Mentőbejárat ajtó cseréje szekcionált kapura. (A hőhidas ajtó lecserélése)
2. Új szellőztetés kiépítése a pince 2. ütem gépházában.
3. Pincetérbe új szellőztetés kiépítése 1. ütem (tervezés és kivitelezése)
4. Strand úszómedence szélének felújítása és a medence teljes burkolatánál a meglévő cementbázisú fuga kicserélése műanyag (epoxi) bázisú fugára.
5. Strand vízgépészeti vezérlő szekrényének cseréje.
6. Használati melegvíz (HMV) rendszer hőfokának emelése 65-75 °C-ra. (tervezés, kivitelezés)

7. Drótköteles és fix pontos leesés elleni rendszer kiépítése a létesítmény tetőszerkezetén.
8. Folyadékűtő meglévő szárazhűtőjének kapacitás bővítése.
9. A strandon meglévő csúszdák cseréje.
10. Uszoda vízgépészeti rendszeréhez vegyszeradagoló alkatrészek beszerzése.
11. Beltéri uszodatér kerámia padló burkolatának fugajavítása.
12. A Hársfa utca melletti térvilágítás energia ellátását biztosító földkábel javítása.
13. Sportcsarnok küzdősport terem álmennyezetének cseréje.
14. Homokos standpályára (kézilabda, röplabda) homok pótlása.
15. Légkezelők és a hozzá csatlakozó légcsatorna rendszer belső takarítása.
16. Gyermekmedence vízgépészeti szabályzó rendszerében térfogat-árammérő cseréje.

Normál és balesetmentes üzemeltetéshez szükséges munkák – II. ütem:

1. Drénaknába létrák (1-1 db, összesen 3 db) beépítése.
2. Pince szinti gépészeti térből második menekülési lehetőség biztosítása.
3. Uszodatéri öltözők nagyforgalmú ajtóinak komplett cseréje az ajtótokok megerősített beépítésével.
4. Sportcsarnok öltözőiben és az utcai folyosón a kazettás alumínium álmennyezet (rácsos) cseréje vandálbiztos álmennyezeti elemekre.
5. Uszodatéri fa felületi padok és lelátó ülő felületének cseréje vízálló felületű anyagra.
6. Sportcsarnokban a mellvédek, valamint a küzdőteret és a lelátót elválasztó mellvéd vízszintes fa felületének cseréje.
7. Homlokzati faburkolat szükséges helyeken történő javítása, teljes felületen felületkezelés.
8. Épületfelirat megvilágítása.
9. Sportcsarnok küzdőterénél a meglévő védőhálók lecserélése.
10. Sportcsarnoki öltözők és uszodai zuhanyzók nyomógombos csapjainak és zuhanyfejeinek cseréje.
11. Nagy parkolóban a köztéri világítás átépítése kétkörös rendszerre.
12. Sportcsarnoki légudvarba létra beépítése.
13. Strand területén a teljes térburkolat felülvizsgálata, javítása.
14. Strand gyerekmedencéje fölé árnyékoló elhelyezése.
15. Beltéri ajtóknál zártest és kilincs cseréje.
16. Homlokzati alumínium nyílászárók (ajtók, ablakok) beállítása.
17. Strand területén a medencék megvilágításának kiépítése.

18. Sportcsarnok küzdőterét lezáró tolófal felső rögzítésének javítása alkatrész cserékkel.
19. Fekete üvegmozaik padozat cseréje uszodai zuhanyzók bejáratánál és a mellékhelyiségekben.
20. A létesítmény meleg- és hidegvíz hálózatában szakaszolási szerelvények és megkerülő vezetékek beépítése.
21. Strandon a vonalmenti lábmossó megszüntetése és helyette 4 db pontszerű lábmossó építése.
22. Előcsarnokban a női és férfi mosdók világítás kapcsolásának átépítése mozgásérzékelős kapcsolásra.
23. Előcsarnokban a férfi mosdó piszoárjainál automata vízöblítés kiépítése.
24. Öltözők és folyosók falfelületének burkolása.
25. Uszodai hangosítás javítása és hangosítás kiépítése a strand területén.
26. Létesítmény főbejáratánál automata tolóajtók, vagy forgóajtó beépítése.
27. Sportcsarnok műgyanta burkolatának felújítás teljes területen.
28. Strandon a zárható öltöző szekrények kapacitás bővítése.
29. Új rendezvényszékek beszerzése.
30. VIP-be új bútorzat (asztalok és székek) beszerzése.

A szolgáltatás színvonalának emelése és új igények kielégítése:

Szem előtt tartva a szolgáltatásaink színvonalának emelését a lakosság és bérlőink felé, több fejlesztési ötletünk merült fel:

1. wellness pihenőtér növelése
2. sportcsarnoki és uszodai öltözők kapacitásának növelése
3. kültéri úszómedence lefedése a téli idényben

2. Pénzügyi terv

Szolgáltatásaink és létesítményük bérelhető területeinek és felületeinek tartós értékesítését fokozottan szem előtt tartjuk, mivel a sportkomplexum több mint 9 éve került átadásra, így annak karbantartására, felújítására egyre nagyobb összeget kell fordítanunk.

Álláspontunk szerint minél magasabb színvonalú szolgáltatást tudunk nyújtani, annál nagyobb létesítményünk esélye a lakosság nagyobb számban történő felkeresésére, illetve a tartós (sportcsarnok és uszodai) bérbeadás melletti lefedettségünk növelésére.

A budaörsi lakosság és a hozzánk látogató vendégek igényeihez igazodva folyamatosan szélesítjük szolgáltatásaink palettáját, illetve a meglévő programjaink színvonalát alkalmassárával illetve speciális lehetőségekkel egészítettük ki. Méltán mondhatjuk, hogy a 2015-ben elindított szauna felöntéseink népszerűsége színvonalasságának köszönhetően vonzotta magával nagy számban a visszatérő vendégeket. Napjainkban a szaunaház befogadóképessége a szűk keresztmetszete a még nagyobb számban történő szolgáltatás igénybevételének, melyet jelenleg az alkalmanként pénteki felöntések biztosításával csillapítunk.

Létesítményünk 2010-es nyitását követően 2013. január 1-én, 2017. szeptember 1-én és 2019. február 1-én emeltük árainkat. Ez utóbbi áremelésünket jó előre kommunikáltunk vendégközönségünk felé, melynek köszönhetően azt tapasztaltuk, hogy nagyobb számban vásárolták meg előre havi és éves bérleteiket a rendszeresen hozzánk járók.

Cégünk az iskolák kötelező úszásoktatásainak alakulásával kapcsolatban a 2018/2019-es tanévre is az Érdi Tankerületi Központtal kötött szolgáltatási szerződést. Az budaörsi 1. sz., Bleyer Jakab, Kesjár Csaba és Ritsmann Pál általános iskolák 3. – 4. – 5. osztályos tanulók úszásoktatáson illetve a budaörsi 1. sz. iskola sportcsarnokunkban és sporttermeiben tartott testnevelés órákon való részvételének vonatkozásában. Sajnos az előző évekhez viszonyítva jelentős bevételkiesés mutatkozott meg a sportfoglalkozásra és úszásoktatásra felhasználható keret változása miatt.

Az úszásoktatásunkban kiesett kapacitás feltöltésére alternatívák kidolgozásán fáradozunk, melyek között szerepel a környező iskolák, óvodák, magánóvodák szülői értekezlet keretében történő felkeresése. Első alkalommal 2019. február 27.-én került sor erre a budaörsi Csicsergő óvodában.

Uszodánkban a nyári iskolaszünetben már 8. éve szervezzük meg nyári táborunkat, ahol a gyerekek az úszás és sportprogramok mellett búvárkodhatnak, és a cégünk által tavaly vásárolt SUP és kajakok használatával a kajak sporttal is megismerkedhetnek.

A nagyszerű babaúszás oktatásunk szombatonként továbbra is maximális létszámnak örvend, sőt alkalmanként túljelentkezéssel találjuk magunkat szemben. Ennek köszönhetően bevezetésre kerültek ugyan hétköznapiokon a keddi és csütörtöki foglalkozások, de az ingadozó létszám és a beállt munkaerőhiány miatt ez a lehetőség jelenleg szünetel.

Saját szervezésű szolgáltatásunk palettájának bővítésére olyan programokban gondolkozunk, melyek csapatépítő jellege mellett az egészséges életmódot hangsúlyozzák ki.

Kollégáinkkal folyamatosan azon dolgozunk, hogy lehetőséget biztosítsunk valamennyi úszást kedvelő ember számára, így merült fel a mozgássérültek, speciális nevelési igényű gyerekek és felnőttek rekreációs úszási lehetősége is, mint bevezethető új szolgáltatás.

Célunk továbbra is a nagy létszámú munkaerőt foglalkoztató budaörsi cégek és környékbeli multinacionális vállalatok megkeresése, sportcsarnokunk és uszodánk adta lehetőségek szabad kapacitásának lekötése kapcsán.

A távoli jövőben potenciális plusz bevételi forrást látunk a kültéri úszómedencénk lefedését követően megnövekedett, - nem csak szezon szerűen kiadható vízfelületünk bérbeadásában.

Létesítményünk jellegéből adódóan a kiadások közül a közüzemi díjak alakulása az egyik legnagyobb kockázati tényező, de a 2010. májusa óta folyamatos üzemeltetést biztosító eszközeink amortizációja is számottevő napjainkban.

A Központi Statisztikai Hivatal adatai alapján: miszerint a fogyasztóiár-index a háztartások (lakosság) által a saját felhasználására vásárolt termékek és szolgáltatások időben bekövetkező, átlagos árváltozását méri. A fogyasztóiár-index jelzi az infláció mértékét. Ez 2018-ban az előző évhez viszonyítva 102,8% mely adatra való hivatkozással több partnerünk is díjának módosítását érvényesítette. Reméljük, hogy 2019-ben ezen költségek tekintetében a létesítményünk optimális kihasználásával és a rezsicsökkentés optimalizálásával további megtakarításra tehetünk szert.

3. Marketing terv

Online marketing

Társaságunk a www.btg.hu honlapja mellett Létesítményünk is rendelkezik saját web oldallal, amelynek címe: www.bvuss.hu. Az oldal felépítését illetően már a kezdetekben törekedtünk az áttekinthetőségre, az egyszerűsége (ezt 2015-ben történt fejlesztés eredményeképpen még tökéletesíteni tudtuk), így a Tisztelt látogató egyből a legfontosabb információk birtokába kerülhet: nyitva tartás, belépőjegyek (belépőjegyek fajtái, árak), medencefoglaltság, kapcsolat (elérhetőség, térkép).

Legnépszerűbb szolgáltatásainkról tájékoztató, így különösen a baba-mama úszás, úszásoktatás, nyári tábor is a honlap kezdő lapjáról elérhetőek. Google keresésbe beírva (pld.: „Budaörs uszoda” esetében az első találati listán vagy „Budaörs úszás” keresés esetén a harmadik helyen) – bvuss.hu honlap olvasható, mellette a fentiekhez hasonlóan - a legfontosabb keresési címszavak megtalálhatóak (úgy mint a nyitva tartás, medence foglaltság, uszoda és wellness, elérhetőség).

Elmondható, hogy az online marketing másik fontos – s ma már kihagyhatatlan eszköze – a facebook. A facebook-os keresőbe beírva a „Budaörs Uszoda” keresőszavakat, a budaörsi uszoda facebook oldala jön fel találatként. Az oldalon felbukkanó „üzenet ablakba” az oldalt látogató feltehet bármilyen, a Létesítmény

működésével kapcsolatos kérdést, s ugyanígy tehet észrevételt. A facebook-os oldal szerkesztése során törekedünk – a honlappal kapcsolatosan is kitűzött célhoz hasonlóan – az áttekinthetőségre és naprakész információk közzétételére, legyen szó szauna szeánszok pontos időtartamáról, a felöntések rendjéről, vagy az üzemeltetést érintő, Látogatók számára fontos információról.

Média-jelenlét

Változatlan média jelenlétünk az alábbi regionális médiumokban:

- Budaörsi Napló
- budaorsiinfo.hu

A nevezett újságokban és internetes újságokban népszerűsítjük a Létesítményt és annak szolgáltatásait.

Marketing eszközeink

Az Internetes (on-line) és a klasszikus újságokban elhelyezett hirdetések (nyomtatott sajtó, liftreklám) túl szolgáltatásainkat szóróanyagokon, plakátokon, brossúrákon, szórólapokon népszerűsítjük, de jelen vagyunk kitelepüléseken (pld. Budaörs fesztivál (2019. május 1-5.), „Ide süss” rendezvény).

A marketing tervünk által érintett területek

Rendezvények-események

Szauna hétvégéink és szauna szeánszaink a kezdetektől nagy sikernek örvendenek. Szauna hétvégéinkre kéthetente kerül sor, de tematikus szauna- eseményeket is szervezünk, például Valentin-nap, Nőnap, Anyák napja alkalmából, de az éjszakai szaunaprogramokat is változatlanul nagy érdeklődés mellett nyújtjuk.

Üzleti tervünk készültekor (április hónapban) a „Helló Tavasz” elnevezésű szeánsz kezdődik, változatos felöntésekkel.

Továbbra is célul tűzzük ki – s ebben Vendégeink észrevételeiből, javaslataiból is merítünk -, hogy a wellness rész pihenő felületeit növeljük.

Szezonális hírek, ajánlatok

2019-es terveink között szerepel az úszásoktatásra, táborunkba járó gyermekek szülei számára szülői Facebook csoportok létrehozása, ezáltal a szülők szorosabb kapcsolatot alakíthatnak ki az oktatókkal, és a csoportokat érintő változások is gyorsabban kommunikálhatóak lennének.

A naprakész információkról történő tájékoztatást továbbra is kiemelt célnak tartjuk, legyen szó strandnyitás,- és zárással, tanfolyamokkal (csoportos úszásoktatás, intenzív úszótanfolyam), sporttáborral, úszótáborral kapcsolatos információkról.

Az említett információkat közzéteesszük mind a weboldalunkon, mind a közösségi oldalakon, valamint a regionális sajtóban, illetve köz- és oktatási intézményekben. Facebook oldalunk 2017 óta rendelkezik aloldallal, melyek a szauna-programokra, illetve a baba-mama úszásra fókuszálnak.

Tapasztalatok és fókuszpontok

2018-ban sikerült kialakítanunk wellness-programjaink rendjét, és büszkék vagyunk rá, hogy számos visszatérő vendéget szereztünk általuk.

2018-ban elértük a gyönyörűen felújított wellness-részlegünk nyújtotta lehetőségek maximális kihasználását. 2019-ben pedig további új programok, nagyszabású zenés rendezvények, szauna-szeánszok, tematikus hétvégék, éjszakai wellness-programok szervezését tervezzük. Emellett pedig nagyobb hangsúlyt fogunk fektetni a vállalati programszervezésre, céges családi napok, konferenciák, incentive programok keretén belül. 2017. év végén elkészült a létesítményt rendezvényhelyszínként bemutató sokoldalú és színes ismertetőnk is, melyet 2019-ben minden lehetséges csatornán népszerűsíteni fogunk.

2017 fontos célkitűzése volt a születésnapú zsúrok szervezése gyermekek számára. Szerettük volna, ha a gyermekek nem csak tanulhatnak, sportolhatnak nálunk, de medencés, vagy strandos születésnap bulijuk révén maradandó emlékekkel és élményekkel is gazdagodhatnak általunk. Éppen ezért különböző csomagajánlatokat állítottunk össze, melyek között minden szülő megtalálhatja a gyermekéhez és pénztárcájához legjobban illeszkedő opciót. Amellett, hogy egy új szolgáltatással bővült kínálatunk, a zsúrok által még könnyebbé próbáljuk tenni a budaörsi szülők helyzetét, hiszen helyben juthatnak magas színvonalú, egészen egyedülálló programokhoz. 2017-et követően 2018-ban tovább nőtt az ilyen jellegű megkereséseink száma, tervünk, hogy 2019-ben is folytatódjon ez a tendencia.

4. Kockázateértékelés

A létesítmény működését – kockázatként – továbbra is alapvetően három dolog befolyásolja a legerőteljesebben:

1./ Időjárás

Előttünk áll a strandszezon, amely a Létesítmény működésben nagyon várt időszak, hiszen ekkor megnő a vendégforgalom, s ebben az időszakban tudjuk kihasználni leginkább a Létesítmény adta lehetőségeket. A családok, fiatalok és idősek nem csak 1-1 órára tervezik a Létesítményben eltöltendő időt, hanem akár az egész napot, vagy 1 délelőttöt, délutánt is itt kívánnak eltölteni.

A külső és belső medencetéri jogosultságot kombináló belépőjegy- és bérletkonstrukciónkkal ezt a forgalmat kívánjuk maximálisan kiszolgálni. A kombinált konstrukció a kedvezőtlenebb időjárás esetén is ideális megoldás mind a látogató, mind az üzemeltető számára, csökkentve ezzel az időjárás okozta gazdasági kockázatot.

2./ Gazdasági tényezők

A Létesítmény működésekor nyilvánvalóan arra kell törekedni, hogy az adott körülmények között a legeredményesebb működést biztosítsuk, a legmagasabb színvonalon és a lehető legszélesebb vendégkör számára. Meg kell tudnunk állapítani, hogy milyen árképzés mellett biztosított az, hogy ne veszítsünk a Látogatók számából, ugyanakkor a Vendégek elégedettsége se csökkenjen, amely együtt ár azzal, hogy a Létesítmény optimális kihasználtság mellett működjön!

Mint korábban írtuk, Létesítményünk 2010-es nyitását követően 2013. január 1-én, 2017. szeptember 1-én és 2019. február 1-én emeltük árainkat. A vendégforgalomban ugyanakkor nem tapasztaltunk visszaesést, honlapunkon már az emelés előtt időben felhívtuk T. Vendégeink figyelmét arra, hogy „február 1-től létesítményünkben várhatóan 10%-os áremelkedés lép életbe. Javasoljuk, hogy bérleteiket még januárban, a régi árakon vásárolják meg”.

A Létesítmény kihasználtságát növeljük a Sportkártyák adta lehetőségekkel, pld. AYCM kártya elfogadási lehetőséget továbbra is biztosítunk, ahogy elfogadjuk Ügyfeleinktől a SZÉP kártyát is.

Fentebb is hivatkoztunk rá, egyéni Ügyfelek mellett a céges/vállalati kapcsolatokra is fókuszálunk, olyan együttműködési konstrukciókra kerül sor, amelyben 1-1 Ügyfél részére több rendezvénynapot biztosítunk. Ez biztosítja azt, hogy a Létesítmény, pontosabban annak Ügyfélköre „több lábon álljon”, ha egyik szegmensben éppen csökkenés tapasztalható, a másik csoport ezt ellensúlyozni tudja.

3./ Versenytársak

Folyamatosan figyelünk kell Budaörs környékén működő, hasonló szolgáltatást nyújtó Intézmények (Uszodák és Sportcsarnokok) által nyújtott szolgáltatások változatosságát, árait és színvonalát.

A Létesítménynek úgy adunk „arcot”, hogy egyedi, speciális programokat és szolgáltatásokat nyújtunk, s mivel a vélemények, visszajelzések ezekről a programokról, szolgáltatásokról szinte csak pozitívak, a sikeres programokat tovább folytatjuk.

Biztosítjuk Ügyfeleink számára a Létesítmény tisztaságát, Ügyfélbarát hozzáállást, ha tudjuk, az egyedi igényeket is teljesítjük (pld. területek bérbe adásakor), szolgáltatásainkat (oktatások, táborok, egyéb programok) folyamatosan hirdetjük, amelyek – vélhetően a magas színvonalnak is köszönhetően - szinte mindig telt házasak.

Fenntartjuk, ápoljuk a kapcsolatot nemcsak Vendégeinkkel, hanem „céges/vállalati” Ügyfeleinkkel is, visszatérésük, – pontosabban szólva – Létesítményünkhöz való hűségük nagy arányú.

Tisztában vagyunk a Létesítmény gyenge pontjaival, törekedünk arra, hogy azokat rövid vagy hosszú távon kiküszöböljük, vagy más pozitív adottsággal vagy szolgáltatással ellensúlyozzuk.

4./ Állagromlás

E körben a külső medencének az állapotát szükséges kiemelni, amely jövőre biztosan felújítást igényel. Szükségszerű a gépházban és a pincetérben a szellőztetés javítása, hiszen a nem kedvező levegőminőség a berendezések gyorsabb avulását eredményezik.

**PÉNZÜGYI TERV
(ÁRBEVÉTEL-KÖLTSÉGEK)**

ÜZLETI TERV - 2019

Készítette: BTG Nonprofit Kft.
2040 Budaörs, Dózsa György
u.21.



Árbevétel és eredményterv 2019. év

Megnevezés	Park és közterületfenntartás	Köztisztasági tevékenység	Táv hő-és melegvíz szolgáltatás	Ingatlan kezelés	Egyéb tevékenység	Sport és szabadidős létesítmények	Összesen
Bevételek	372 000	170 000	500 000	104 500	388 000	325 000	1 859 500
Anyagköltség	50 000	46 000	338 000	55 000	327 000	148 000	964 000
Bér és személyi jellegű kifizetések	45 000	40 000	130 000	30 000	8 300	150 000	403 300
ÉCS	1 600	600	12 000	6 000	15 000	6 000	41 200
Egyéb költség	250 000	75 000	16 000	12 000	27 500	319 500	700 000
ÖSSZES KÖLTSÉG	346 600	161 600	496 000	103 000	377 800	623 500	2 108 500
Fedezet I.	25 400	8 400	4 000	1 500	10 200	-298 500	-249 000
Üzemeltetési támogatás						300 000	300 000
Adófizetési kötelezettség							22 000
Eredmény							29 000



