
**TOTAL HUNGARIA Kft VEZETÉKES PB-GÁZ SZOLGÁLTATÁSI
ÜZLETSZEBÁLYZATA 2009**

FÜGGELÉKEK

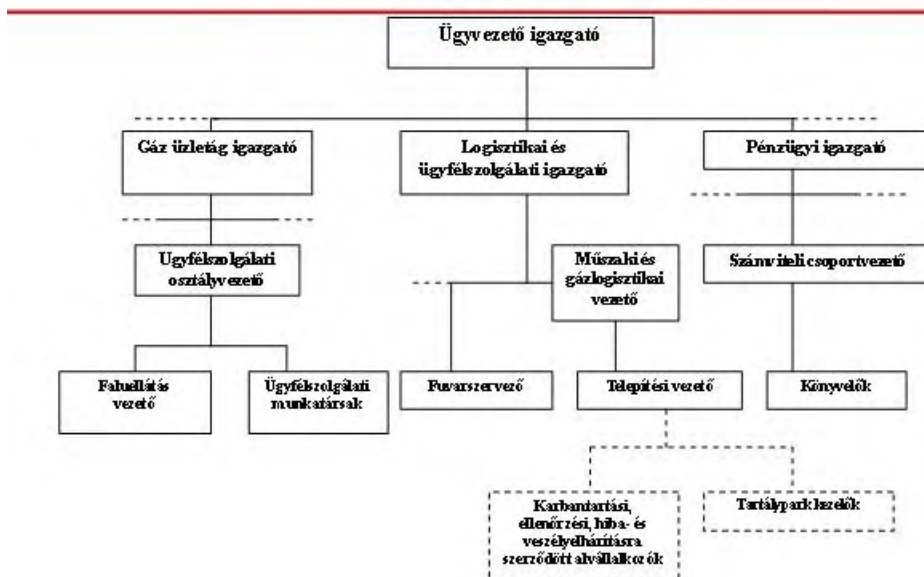
1. sz. függelék	Szervezeti ábra
2. sz. függelék	Jogszabályok, szabványok, belső utasítások
3. sz. függelék	Érdek-képviselői szervezetek felsorolása
4. sz. függelék	Informatikai Szabályzat
5. sz. függelék	A társasági azonosító bemutatása
6. sz. függelék	Etikai Kódex
7. sz. függelék	A szolgáltatások díjtételei

*A TOTAL HUNGARIA Kft vezetékes PB-gáz szolgáltatásban
résztevő szervezeti egységei*

**TOTAL HUNGARIA KFT.
SZERVEZETI ÁBRA**



TOTAL



Árállohozók

1

JOGSZABÁLYOK, SZABVÁNYOK, BELSŐ UTASÍTÁSOK

Törvények:

1. 2008. évi XL. Törvény (GET) a földgázellátásról
2. 1959. évi IV. törvény a Magyar Köztársaság Polgári Törvénykönyvéről
3. 2006. évi IV. törvény - a gazdasági társaságokról
4. 1997. évi CLV. törvény - a fogyasztóvédelemről
5. 1995. évi LIII. törvény - a környezet védelmének általános szabályairól
6. 1993. évi XCIII. törvény - a munkavédelemről
7. 1993. évi XLVIII. törvény - a bányászatról
8. 1992. évi LXIII. törvény - a személyes és közérdekű adatok védelméről
9. 1991. évi XLV. törvény - a mérésügyről

Kormányrendeletek:

10. 19/2009. (I. 30.) Korm. rendelet - a földgázellátásról szóló 2008. évi XL. törvény rendelkezéseinek végrehajtásáról
11. 26/2008. (II. 14.) Korm. rendelet - a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal műszaki biztonsági tevékenységének és piacfelügyeleti eljárásának részletes szabályairól
12. 289/2007. (X. 31.) Korm. rendelet - a lakossági vezetékes gázfogyasztás és távhőfelhasználás szociális támogatásáról
13. 225/2007. (VIII. 31.) Korm. rendelet - a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóságról
14. 23/2006. (II. 3.) Korm. rendelet - a bányafelügyelet hatáskörébe tartozó egyes nyomástartó berendezések hatósági felügyeletéről
15. 18/2006. (I. 26.) Korm. rendelet - a veszélyes anyagokkal kapcsolatos súlyos balesetek elleni védekezésről
16. 260/2006. (XII. 20.) Korm. rendelet - a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatalról

17. 203/1998. (XII. 19.) Korm. rendelet - a bányászatról szóló 1993. évi XLVIII. törvény végrehajtásáról
18. 127/1991. (X. 9.) Korm. rendelet – a mérésügyről szóló törvény végrehajtásáról

Miniszteri rendeletek:

19. 91/2007. (XI. 20.) GKM rendelet - a Magyar Energia Hivatal igazgatási szolgáltatási díjainak mértékéről, valamint az igazgatási és szolgáltatási és felügyeleti díj fizetésének szabályairól
20. 74/2006. (X. 31.) GKM rendelet - az együttműködő földgázhálózat fejlesztéséért szedhető csatlakozási díjról
21. 28/2006. (V. 15.) GKM rendelet - a gázszerelők nyilvántartásáról
22. 129/2005. (XII. 29.) GKM rendelet - a Magyar Kereskedelmi Engedélyezési Hivatal egyes műszaki-biztonsági közigazgatási eljárásainak és igazgatási jellegű szolgáltatásainak díjairól
23. 96/2005. (XI. 4.) GKM rendelet - a bányafelügyelet hatáskörébe tartozó sajátos építményekre vonatkozó egyes építésügyi hatósági eljárások szabályairól
24. 80/2005. (X. 11.) GKM rendelet - a gázelosztó vezetékek biztonsági követelményeiről és a Gázelosztó Vezetékek Biztonsági Szabályzata közzétételéről
25. 133/2004. (XII. 14.) GKM rendelet - az Energiagazdalkodási céllelőirányzatba történő befizetésekkel kapcsolatban elismert költségekről és befizetésekről
26. 12/2004. (II. 13.) GKM rendelet - a földgázellátásban műszaki biztonsági szempontból jelentős munkakörök betöltéséhez szükséges szakmai képzésről és gyakorlatról
27. 11/2004. (II. 13.) GKM rendelet - a gaz csatlakozó vezetékekre és fogyasztói berendezésekre vonatkozó műszaki-biztonsági előírásokról
28. 89/2003. (XII. 16.) GKM rendelet - a bányafelügyelet hatáskörébe tartozó tevékenység során bekövetkezett súlyos üzemzavar és súlyos munkabaleset bejelentésének és vizsgálatának rendjéről szóló biztonsági szabályzat közzétételéről

29. 86/2003. (XII. 16.) GKM rendelet - az egyes földgázipari vállalkozások adatszolgáltatásainak rendjéről
30. 22/1998. (IV. 17.) IKIM rendelet - egyes gázfogyasztó készülékek kialakításáról és megfelelőségük tanúsításáról
31. 28/1994. (X. 28.) IKM rendelet - a gázzolgáltatónak, a gázértékesítőnek és a villamos energia szolgáltatónak a fogyasztók társadalmi érdekképviseleti szervezeteivel való együttműködéséről

Egyéb szabványok, belső utasítások:

32. MSZ 1601:2001 Cseppfolyósított szénhidrogéngázok. Propán, bután és keverékei fűtési célra. Követelmények és vizsgálati módszerek
33. MEG 7.2.2.-01. Falugáz ellátási szerződések kötése és megszüntetése
34. MEG 7.2.3.-01. Gáz ügyfélszolgálat
35. MEG 7.5.1.-03. Falugáz rendszerek tervezése, létesítése, üzemeltetése és megszüntetése
36. MEG 7.5.1.-08. Tartályos gázzállítás
37. MEG 8.2.4.-02. PB-gáztartályok ellenőrzése és engedélyezése – a Tartályos Ellenőrző Szervezet Minőségirányítási Kézikönyve
38. MEV 5.5.3.-02. Informatikai szabályzat
39. MEV 6.4.0.-02. Környezetvédelmi szabályzat
40. MEV 7.2.3.-02. Műszaki ügyelet működése
41. MEV 7.4.1.-01. Beszállítók, alvállalkozók minősítése
42. MUG 6.4.0.-07. Gázérzékelők kezelése és karbantartása az újudvari töltőüzemben és a tartályos üzletágban
43. MUG 7.3.0.-01. PE-gázelosztó vezetékek hegesztése a falugáz ellátásban
44. MUG 7.3.0.-02. Acélvezeték hegesztése a falugáz ellátásban
45. MUG 7.3.0.-03. Korrózióvédelem a falugáz ellátásban
46. MUG 7.3.0.-04. PB-gázelosztó vezetékek építés utáni kifúvatási, tisztítási munkái a falugáz ellátásban
47. MUG 7.3.0.-05. PB-gázelosztó vezetékek szilárdsági és tömörségi nyomáspróbája a falugáz ellátásban

- 48. MUG 7.3.0.-06. Tartályos gázellátó rendszerek műszaki átadás-átvétele
- 49. MUG 7.4.3.-04. A beérkező gáz osztályozása, gázmintavétel és szennyezőanyag vizsgálat az újudvari töltőüzemben
- 50. MUG 7.5.1.-08. PB-gázelosztó vezetékek gáz alá helyezése és a gázmentesítés elvégzése
- 51. MUG 7.5.1.-09. Gáz alatti munkavégzés a falugáz ellátásban
- 52. MUG 7.5.1.-10. PB-gázelosztó hálózat ellenőrzése a falugáz ellátásban
- 53. MUG 8.3.0.-01. PB-gázömlések, -szivárgások és üzemzavarok elhárítása gázelosztó rendszeren és a fogyasztói vezetéseken a falugáz ellátásban
- 54. MUG 8.3.0.-02. Veszélyelhárítás a falugáz ellátásban

AZ ÉRDEK-KÉPVISELETI SZERVEZETEK FELSOROLÁSA

Felügyeleti szervezetek:

1./ Magyar Energia Hivatal Fogyasztóvédelmi Osztálya

Cím: 1081 Budapest, Köztársaság tér 7.
Tel.: +36 1 459 7777 Fax: +36 1 459 7766
e-mail: eh@eh.gov.hu

2./ Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság

Cím: 1088 Budapest, József krt. 6.
Tel.: +36 1 459 4800 Fax: +36 1 210 4677
e-mail: fotit@nfh.hu

NFH Dél-alföldi Regionális Felügyelősége Regionális igazgató: Dr. Horváth Zsuzsanna

6722 Szeged, Kossuth L. sgt. 17.
6701 Szeged, Pf. 12.
Telefonszám: +36 62 541 737
Telefax: +36 62 541 739
E-mail: fogyved_daf_szeged@nfh.hu

NFH Nyugat-dunántúli Regionális Felügyelősége

Regionális igazgató: Simon István

9022 Győr, Árpád út 32.
9002 Győr, Pf. 311.
Telefonszám: +36 96 329 244
Telefax: +36 96 329 186
E-mail: fogyved_nydf_gyor@nfh.hu

NFH Dél-dunántúli Regionális Felügyelősége

Regionális igazgató: Halas Ernőné

7400 Kaposvár, Fő u. 57.
7401 Kaposvár, Pf. 76.
Telefonszám: +36 82 510 868
Telefax: +36 82 510 661
E-mail: fogyved_ddf_kaposvar@nfh.hu

3./ Gazdasági Versenyhivatal

Cím: 1054 Budapest, Alkotmány u. 5.
Tel.: +36 1 472-8900 Fax: +36 1 472-8905
e-mail: ugyfelszolgalat@gvh.hu

Érdekképviselői szervezetek:

1./ Energetikai Érdekegyeztető Tanács

Cím: 1081 Budapest, Köztársaság tér 7.

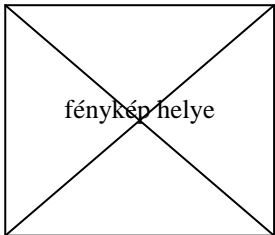

2./ Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület

Cím: 1012 Budapest, Logodi u. 22-24.
Tel.: +36 1 311 7030
Fax: +36 1 331 7386
e-mail: ofeiroda@t-online.hu; ofebp@t-online.hu

A TOTAL Hungaria Kft társasági azonosítójának bemutatása

A TOTAL HUNGARIA Kft nevében fellépő összes munkatársunk az alábbi adatokat tartalmazó azonosító kártyáját (eredeti méret: 9 cm x 5 cm) mutatja be a fogyasztók megkeresése esetén.

A TOTAL HUNGARIA Kft megbízásából feladatokat ellátó alvállalkozó köteles felmutatni a feladat elvégzésére feljogosító TOTAL HUNGARIA Kft részéről biztosított megbízólevelet.

	
[NÉV] [beosztás]	TOTAL Hungaria Kft Budaörs, Edison u. 2 2 0 4 0 tel: 23/507-500
aláírás	
törzsszám:.....	

INFORMATIKAI SZABÁLYZAT

KIADÁS SZÁMA: 3

	Név	Beosztás	Aláírás helye
KÉSZÍTETTE:	Szedlacsek Gábor	Rendszergazda (Atlantic Technologies Kft.)	
	Meggyes Zsolt	Kontroller és alkalmazási rendszergazda	
ELLENŐRIZTE:	Donáth Istvánné Kristóf Eszter	Projekt menedzser	
	Farkas István	Biztonsági minőségi vezető	
	Zoltán Jenő	Gáz üzletág igazgató	
	Holicza András	Kenőanyag üzletág igazgató	
	Dr. Kantiné dr. Várkonyi Réka	Logisztikai és ügyfélszolgálati igazgató / specialitások	
	Agócs Bertalan	HSEQ és műszaki felügyeleti igazgató	
	Demeter Judit	Humánpolitikai és marketing igazgató	
	Anheuer Ervin	Pénzügyi és adminisztrációs igazgató	
JÓVÁHAGYTA:	Philippe Mazonod	Ügyvezető igazgató	

KAPJÁK:

Név	Beosztás	Név	Beosztás
Philippe Mazonod	ügyvezető igazgató	Pokoly Péter	közlekedési kenőanyag osztályvezető
Anheuer Ervin	pénzügyi és adminisztrációs igazgató	Fidler Tamás	disztribútor és műszaki menedzser
Holicza András	kenőanyag üzletág igazgató	Listván Róbert	műszaki és export menedzser
Zoltán Jenő	gáz üzletág igazgató	Sipos Anett	Számviteli csoportvezető
Agócs Bertalan	HSEQ és műszaki felügyeleti igazgató	Farkas Katalin	Credit management csoportvezető
Dr. Kantiné dr. Várkonyi Réka	logisztikai és ügyfélszolgálati igazgató	Török Ildikó	Adminisztrációs csoportvezető
Demeter Judit	humánpolitikai és marketing igazgató	Merencsics István	újudvari töltőüzem vezető
Meggyes Zsolt	kontroller és alkalmazási rendszergazda	Bagladi Lajos	tartályos értékesítési osztályvezető
Cseke Gergely	speciális termékek értékesítési vezető	Nagyné Bikárdi Gabriella	területi értékesítési vezető
Donáth Istvánné Kristóf Eszter	Projekt menedzser	Ács Ferenc	területi értékesítési vezető
Angyalos Boglárka	igazgatósági asszisztens	Pankotai Miklós	területi értékesítési vezető

Veres Károly	rendszergazda	Csizsinszkyné Kathi Csilla	vevőszolgálati osztályvezető
Szedlacsek Gábor	rendszergazda	Farkas István	biztonsági és minőségi vezető
		Novák József	műszaki és gáz logisztikai vezető

ÉRVÉNYES: Társaságunk minden, hálózati számítógéppel rendelkező munkatársára és a rendszergazdákra.

TARTALOMJEGYZÉK

INFORMATIKAI SZABÁLYZAT	1
TARTALOMJEGYZÉK.....	2
1. ÁLTALÁNOS BEMUTATÁS.....	3
1.1. CÉL	3
1.2. ALKALMAZÁS	3
1.3. HIVATKOZÁSOK / NYOMON-KÖVETHETŐSÉG.....	3
1.3.1. <i>Kapcsolódó dokumentumok</i>	3
1.3.1.1. Belső dokumentumok	3
1.3.1.2. Külső dokumentumok.....	3
1.4. MELLÉKLETEK	3
1.5. MEGŐRZÉS	3
2. FOLYAMATLEÍRÁS.....	4
2.1. FOGALMAK.....	4
2.1.1. <i>Hozzáférés</i>	4
2.1.2. <i>Központi számítógép</i>	4
2.1.3. <i>Helyi számítógép</i>	4
2.2. TERVEZÉS ÉS FELELŐSSÉG	4
2.3. INFORMATIKAI RENDSZER	4
2.3.1. <i>Hozzáférés</i>	5
2.3.1.1. Alap informatikai rendszer	5
2.3.1.2. Ügyviteli rendszer	5
2.3.2. <i>Adatmódosítás</i>	5
2.3.3. <i>Adattárolás</i>	5
2.3.3.1. Alap informatikai rendszer	5
2.3.3.2. Ügyviteli rendszer	6
2.3.4. <i>Az informatikai rendszer biztonsága</i>	6
2.3.4.1. Adatmentés	6
2.3.4.2. Vírusvédelem	6
2.3.4.3. Jelszócsere az alap informatikai rendszerben.....	6
2.3.4.4. Jelszócsere az ügyviteli rendszerben	6
2.3.4.5. A felhasználó felelőssége.....	7
2.3.5. <i>Az informatikai rendszer leállása és helyreállítása</i>	7
2.3.6. <i>Hordozható számítógépek használata</i>	7

1. ÁLTALÁNOS BEMUTATÁS

1.1. Cél

Társaságunk, mint a Total Csoport része, követi annak biztonságpolitikáját. E biztonságpolitika fontos része az adatok védelme. Mivel adataink nagy részét számítógépen rögzítjük és őrizzük, kiemelt jelentősége van a egyrészt az informatikai beruházások tervezésének, másrészt a számítógépes adatok védelmének. Ennek a védelemnek egy részét rendszergazdáink végzik, egy másik része munkatársainkra, mint felhasználókra hárul. Jelen eljárás tisztázza mindannyiunk felelősségét abban, hogy Társaságunk adatai ne vesszenek el, ne kerüljenek illetéktelen kezekbe, és ne hamisíthassa meg azokat senki.

1.2. Alkalmazás

Ezt a szabályzatot Társaságunk minden x számítógéppel rendelkező munkatársa tartozik ismerni és alkalmazni.

1.3. Hivatkozások / nyomon-követhetőség

Jelen kiadás érvényteleníti a 2. kiadást, és annak helyébe lép.

1.3.1. Kapcsolódó dokumentumok

1.3.1.1. Belső dokumentumok

- MK 4.2.3. és 5.5.3. fejezet
- MEV 4.2.3.-01. Dokumentumkezelés
- MEV 6.2.2.-02. Munkaerő mozgás folyamata

1.3.1.2. Külső dokumentumok

1.4. Mellékletek

Ehhez az eljáráshoz nem tartoznak mellékletek.

1.5. Megőrzés

Nem alkalmazható.

2. FOLYAMATLEÍRÁS

2.1. Fogalmak

2.1.1. Hozzáférés

Az az eszköz, amellyel a cég munkatársait azonosítjuk. Ez egy kód.

2.1.2. Központi számítógép

Azon adatok tárolására használt számítógép, amelyekhez vagy több ember is hozzáférhet, vagy amelyekre a felhasználó igénybe akarja venni a központi adatmentést. Ezt a gépet senki nem használja közvetlenül dokumentumok létrehozására, mint a helyi gépeket.

2.1.3. Helyi számítógép

A munkatársak rendelkezésére álló egyéni számítógépek (asztali vagy notebook), amelyeken dokumentumokat készítenek.

2.2. Tervezés és felelősség

A következő évi számítógépes fejlesztésekről dönt a büdseidőszakot megelőzően az ügyvezető igazgató, a pénzügyi és adminisztrációs igazgató és a rendszergazdák egy „döntőbizottsági” ülés keretében.

A SIBER és az SAP rendszerek felügyelete a pénzügyi és adminisztrációs igazgató felelőssége, az egyéb szoftverek felügyeletéért a területi igazgatók felelősek.

Az informatikai biztonságért Társaságunknál a pénzügyi és adminisztrációs igazgató felel, ha bármely munkatársnak ezzel kapcsolatos problémája van, hozzá kell fordulnia.

2.3. Informatikai rendszer

Társaságunk informatikai rendszere a Total Csoport által megfogalmazott alapelvek alapján épül fel.

Funkcionálisan két fő részből áll össze. Az egyik az alap irodai informatikai rendszer, amely tartalmazza a mindennapi munkavégzéshez szükséges alkalmazásokat (Windows alapú operációs rendszer, levelező rendszer, szövegszerkesztés, táblázatkezelés), míg a másik a cég gazdasági tevékenységét lekövető ügyviteli rendszer, beleértve a pénzügyi, szállítási, kereskedelmi, marketing, műszaki folyamatokat.

Az első rendszer összefoglaló neve SIBER.

Az ügyviteli rendszer SAP alapú, amely a párizsi központban található fizikailag. Az adatbevitel a helyi számítógépekről mint terminálokról történik.

A teljes informatikai rendszert a Total Csoport a leányvállalatok részére kipróbálás után bocsátja rendelkezésre, és karbantartásáról a központjában fenntartott Help Desk által gondoskodik. A számítógépes szoftverek és hardver karbantartását leányvállalatunknál rendszergazdák biztosítják, akik munkaidőben a munkatársak rendelkezésére állnak.

A rendszergazdáknál van egy rövid leírás a használatos szoftverekről.

A munkatársakat a rendszergazda e-mailben értesíti azokról a frissítésekről, amelyek alapvető változást okoznak a rendszer használatában.

2.3.1. Hozzáférés

2.3.1.1. Alap informatikai rendszer

Új munkatárs belépésekor a számítástechnikai eszközök átvételével, illetve kilépésekor annak visszaszolgáltatásával kapcsolatos tudnivalók a **MEV 6.2.2.-02. Munkaerő mozgás folyamata** című eljárásban található.

Új munkatárs belépésekor felhasználónevet kell biztosítani a számára, hogy használni tudja a cég informatikai rendszerét. A felhasználónév megszerzésének folyamata a következő.

Az új munkatárs közvetlen felettese írásban kér egy felhasználónevet a rendszergazdától a munkatárs részére. A kérésre a rendszergazda létrehozza a felhasználónevet, és elkészíti a hozzá tartozó jogosultságokat (a Direction Systèmes Informatiques igazgatóság által biztosított leírás alapján). A felhasználónév létrehozása után a rendszergazda értesíti a munkatársat és annak közvetlen felettesét a felhasználónévről és a hozzátartozó ideiglenes jelszóról. Természetesen az első bejelentkezéskor a rendszer a felhasználót a jelszó megváltoztatására kényszeríti. A jelszócserevel kapcsolatos követelményeket a **2.2.4.3. Jelszócsere** című fejezet tartalmazza.

A speciálisan az adott felhasználó munkájához szükséges adatokhoz való hozzáférést a felelős igazgató ezen adatok helyének és a jogosultságoknak (olvasási, módosítási) a pontos megjelölésével szintén a rendszergazdától kéri írásban, aki azt beállítja és visszaigazolja neki és a munkatársnak.

Ha a munkatársnak speciális alkalmazásokra van szüksége, az azokhoz való hozzáférést ugyanígy kell megkérni.

Kilépő dolgozó esetén a rendszergazdák a **MEV 6.2.2.-02. Munkaerőmozgás folyamata** című eljárás 4. melléklete (*Kilépőlap*) aláírásakor értesülnek a munkaviszony megszűnéséről. A rendszergazda a távozó munkatárs rendszerhez való hozzáféréseit (belépési kódját, e-mail címét) és az U meghajtón tárolt adatait a távozást követő 30. napon törli a rendszerből – a távozó dolgozó közvetlen felettesének ellenkező értelmű utasítása hiányában. A távozó dolgozó kilépésekor e-mail rendszerében beállítja a „házon kívül” funkciót, amelyben szerepelteti a távozás tényét és azt, hogy a partnerek a továbbiakban melyik kolléga e-mail címére küldjék elektronikus leveleiket.

2.3.1.2. Ügyviteli rendszer

Új munkatárs belépésekor hozzáférést kell biztosítani a számára, hogy használni tudja a cég ügyviteli rendszerét. A felhasználónév megegyezik az informatikai rendszerben érvényes felhasználónévvel. A hozzáférés megszerzésének folyamata a következő.

Az új munkatárs közvetlen felettese írásban kér hozzáférési jogot az ügyviteli rendszerhez az alkalmazási rendszergazdától a munkatárs részére. Az alkalmazási rendszergazda – az informatikai rendszerben használt felhasználónévvel egyező felhasználónéven – hozzáférési jogot biztosít az ügyviteli rendszerhez. A közvetlen felettes kérése alapján a megfelelő modulokhoz az alkalmazási rendszergazda elérési jogot biztosít, majd erről értesíti a munkatársat és annak közvetlen felettesét. Természetesen az első bejelentkezéskor a rendszer a felhasználót a jelszó megváltoztatására kényszeríti.

2.3.2. Adatmódosítás

Amennyiben a munkavállaló – az informatikai rendszer működését érintő (felhasználói név, e-mail cím) - adataiban változás történik, köteles azt haladéktalanul a rendszergazdának is módosítás végett bejelenteni.

2.3.3. Adattárolás

2.3.3.1. Alap informatikai rendszer

A felhasználó a saját adatait az U:\ meghajtón a Document könyvtárban, az adott szervezeti egységre vonatkozó adatokat a H:\ meghajtón, a szervezeti egységről elnevezett könyvtárban, míg a vállalat valamennyi munkatársa számára hozzáférhetővé tenni kívánt adatokat a H:\ meghajtón a Common könyvtárban helyezi el.

Ezen állományokról a rendszer mentéseket készít, amelynek a részletezését a **2.2.4.1. Adatmentés** című fejezetben lehet megtalálni.

A felhasználónak lehetősége van a saját számítógépén (D:\) is adatok tárolására, de erről a meghajtóról a rendszer mentést nem készít. Ezen adatok mentése a felhasználó felelőssége. Jelentős adatmódosítás után mentést kell készíteni külső adathordozóra. A rendszergazda kérésre segítséget nyújt neki ebben.

2.3.3.2. Ügyviteli rendszer

Az ügyviteli rendszer adatait a központi számítógépen tárolódnak, mely a párizsi központban található. Ennek kezelését a párizsi központ informatikai igazgatósága saját belső szabályzata alapján végzi.

2.3.4. Az informatikai rendszer biztonsága

2.3.4.1. Adatmentés

Az adatmentés napi rendszerességgel a központi számítógépen (szerver) szalagos egységgel (LTO) történik. A kazettacserét és az adatmentés ellenőrzését a rendszergazda végzi.

A cég központi számítógépén a párizsi központban állítják be, hogy mentésre mikor melyik kazettát fogadhatja el.

Az adatok megőrzési ideje a következő:

hétfőtől csütörtökig történő mentéseknél egy hét.
első pénteken történő mentéseknél a "FRIDAY_I" kazettára 5 hét
második pénteken történő mentéseknél a "FRIDAY_II" kazettára 5 hét
harmadik pénteken történő mentéseknél a "FRIDAY_III" kazettára 5 hét
negyedik pénteken történő mentéseknél a "FRIDAY_IV" kazettára 5 hét
ötödik pénteken történő mentéseknél a "FRIDAY_V" kazettára 5 hét.

2.3.4.2. Vírusvédelem

A vírusvédelemről a párizsi központban a DSI igazgatóság munkatársai gondoskodnak. Ők helyezik el a cég központi számítógépére a legfrissebb, vírusleírásokat tartalmazó adatbázist.

Ez az adatbázis automatikusan, a felhasználótól függetlenül letöltődik a helyi számítógépekre is a következő bejelentkezéskor (ezért fontos a napi kijelentkezés), és ott automatikusan működik.

2.3.4.3. Jelszócsere az alap informatikai rendszerben

A jelszócsere a rendszer biztonságának fokozása érdekében van szükség. A rendszer kötelezi a felhasználót jelszavának megváltoztatására 42 naponként. Amennyiben ez nem történik meg, a felhasználó nem tud belépni a rendszerbe, csak a jelszó megváltoztatásával.

A jelszóval kapcsolatos követelmények:

- legalább 8 karakter hosszúnak kell lennie
- mindenképpen kell tartalmaznia kisbetűt (az angol ábécéből kell választani)
- mindenképpen kell tartalmaznia nagybetűt (az angol ábécéből kell választani)
- mindenképpen kell tartalmaznia számjegyet.

A jelszó változtatásakor a rendszer a megelőző tíz jelszó közül nem fogad el egyet sem.

2.3.4.4. Jelszócsere az ügyviteli rendszerben

A felhasználónak az ügyviteli rendszerbe való belépéshez külön jelszóra van szüksége. Ha ő elfelejti a jelszavát, az alkalmazási rendszergazda új jelszó megadásával tudja biztosítani a belépést a felhasználónak. A következő belépéskor a rendszer jelszócsereére szólítja fel a felhasználót.

A jelszó – kötelezően – 8 karakterből áll. A jelszót 60 naponként módosítani kell. Hatszori sikertelen bejelentkezés után a rendszer zárolja az adott felhasználót. A zárolást a rendszergazda tudja feloldani. Ha a

felhasználó bejelentkezett az ügyviteli rendszerbe, de azt 1 órán keresztül nem használja, a rendszer – biztonsági okokból – automatikusan kilépteti a felhasználót.

2.3.4.5. A felhasználó felelőssége

A felhasználó köteles a jelszavát illetéktelenek számára hozzá nem férhető módon kezelni.

A napi munka végeztével a felhasználó köteles az informatikai rendszerből kijelentkezni és számítógépét kikapcsolni. Ez azért fontos, hogy a rendszer a napi adatmentést el tudja végezni, és a központ által küldött frissítések a bekapcsolást követően minden számítógépre automatikusan le tudjanak tölteni.

2.3.5. Az informatikai rendszer leállása és helyreállítása

Amennyiben valamilyen okból a számítógépes rendszerünk rendeltetésszerű működésében probléma merül fel a leányvállalatnál, akkor a rendszergazda megvizsgálja helyi vagy központi probléma-e. Helyi probléma esetén megkezdje a hiba elhárítását. Amennyiben a helyi probléma hardver jellegű, értesíti a szerződött partnert, aki 4 órán belül elvégzi a hiba elhárítását. Amennyiben a helyi probléma szoftver jellegű, a rendszergazda önállóan kezdi meg a hiba elhárítását. Ha bármi miatt a hibaelhárítást nem tudja befejezni, telefonon felveszi a kapcsolatot a párizsi központtal, és segítséget kér. Központi probléma esetén a rendszergazda felveszi telefonon a kapcsolatot a párizsi központtal, és együtt helyreállítják a rendszer működését.

Utólag e-mailen jelentést ír a párizsi központba, és másolatot küld erről az ügyvezető igazgatónak.

2.3.6. Hordozható számítógépek használata

A hordozható számítógépek a vállalat tulajdonát képezik, nem magánhasználatra kerülnek a munkatársakhoz, hanem munkavégzés céljából. A telepített szoftverekre Társaságunk érvényes licence-ekkel rendelkezik, licence köteles szoftverek telepítése a rendszer által tiltott.

A felhasználó munkatárs köteles a rá bízott eszközt biztonságosan őrizni, állagát megóvni, és rendeltetésszerűen használni.

Bármilyen probléma esetén (hardver, szoftver, elvesztés), a munkatárs köteles haladéktalanul értesíteni a rendszergazdákat és a feletteseit.

Az üzemszerű használatból adódó meghibásodások javításának költségeit Társaságunk viseli, minden más esetben a javítás költségei a munkatársat terhelik.

ETIKAI KÓDEX

AZ ELNÖK ÜZENETE	3
CSELEKVÉSI SZABÁLYOK	4
EGYÉNI ETIKAI SZABÁLYOK	7
ETIKAI BIZOTTSÁG	9
ETIKAI CHARTA	11

AZ ELNÖK ÜZENETE

A TOTAL a világ olajiparának és vegyiparának meghatározó piaci szereplője.

Tekintettel arra, hogy a csoportunk több mint 130 országban van jelen, valamint figyelembe véve a munkatársak származásbeli és szakmabeli változatosságát, egy etikai kódex formájában kívántam összegyűjteni azokat a közös értékeket és szabályokat, amelyeknek irányadóknak kell lenniük a Csoport összes dolgozója számára munkája során.

Alapértékeinket a professzionalizmus, a Csoport dolgozóinak tisztelete, a biztonságra és a környezetvédelemre irányuló állandó törekvés, valamint a tevékenységeinknek helyet adó országok fejlődéséhez való hozzájárulás képezik. Számunkra a professzionalizmus kifejezi a felelősségvállalás, a számadás és a feddhetetlen és példaértékű eljárás köteleességét.

Értékeink között olyan alapértékek szerepelnek, mint a hatályos törvények betartása, a politikába történő beavatkozás elutasítása, a tulajdonosaink és az ügyfeleink elvárásainak teljesítése valamint a Csoport összes dolgozója közötti szolidaritás.

A Csoport összes egységének vezetősége elsősorban szerepet tölt be ezeknek az értékeknek a továbbításában és az azokból következő elvek megfelelő alkalmazásában.

Az Etikai bizottság, amelynek feladata az etikai kódexben egyértelműen meghatározásra került, a Csoport összes munkavállalója számára rendelkezésre áll minden olyan kérdésben, amely az etikával kapcsolatos.

Azok a dolgozók, akiknek munkájuk során nehézségük támad döntéseiket az etikai kódex tartalmával összeegyeztetni, közvetlenül fordulhatnak az Etikai bizottsághoz, amely a feletteseik helyébe lépése nélkül párbeszéd útján fogja Őket segíteni a legmegfelelőbb döntés meghozatalában.

Ezekre az alapokra tudjuk majd felépíteni együtt, a nemzetközi gazdasági közösségen belül, a fejlődést szolgáló üzletpolitikánkat, amelynek nyertesei a részvényeseink, az ügyfeleink és természetesen a Csoport dolgozói lesznek.

E célok elérésében történő aktív közreműködést valamennyi munkavállalónak előre köszönöm.

Thierry Desmarest
Elnök-vezérigazgató

CSELEKVÉSI SZABÁLYOK

A TOTAL olyan világméretű olaj-, és vegyipari csoport, amely számos ipari, kereskedelmi tevékenységet végez az olaj-, a gáz-, és a vegyipar, valamint a villamosipar és a megújuló energiák területén.

A világ több mint 130 országában jelen levő TOTAL Csoport saját fejlődését közös értékekre alapozva kívánja elősegíteni.

Feladatkörében a Csoport határozott szándéka hozzájárulni az általa kínált energiaforrások és termékek hatékony és ellenőrzött felhasználásához. A Csoport a jelenlegi fogyasztók igényeit valamint a jövő generációinak érdekeit a fenntartható fejlődést biztosító, aktív környezetvédelmi fellépés keretében veszi figyelembe, amelyről rendszeresen átlátható információt szolgáltat.

Ezek a cselekvési szabályok alkotják a Csoport referenciáját és kísérik a Csoport részvényeseinek, ügyfeleinek és dolgozóinak hasznára váló további növekedést, mindamellett, hogy hozzájárulnak a fogadó ország gazdasági és szociális fejlődéséhez.

• **Általánosan**

A TOTAL Csoport tiszteletben tartja az ENSZ és az Európai Unió határozatait, többek között a külföldi terjeszkedése során.

A TOTAL Csoport figyelmet fordít a nemzetközi, európai, kormányzati és civil szervezetek által aláhúzott kérdésekre a tevékenységeit érintő területeken.

A TOTAL Csoport betartja a szabad verseny szabályait.

A TOTAL Csoport elutasítja a korrupció minden formáját.

A TOTAL Csoport vallja

- az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozatának elveit,
- vallja Nemzetközi Munkaügyi Szervezet alapegyezményeit,
- az OECD multinacionális vállalatok számára szóló vezérelveit,
- az ENSZ nemzetközi egyezményében foglaltakat.

• **A Csoport részvényeseivel szemben**

A TOTAL Csoport ügyel arra, hogy kiérdemelje részvényesei bizalmát azzal a céllal, hogy biztosítsa befektetésük megtérülését.

Valamennyi részvényesének rendszeresen szolgáltat átlátható és teljes körű információt, és véleményeiket többek között a részvényesi konzultációs bizottsági ülésén keresztül hallgatja meg.

A TOTAL Csoport ügyel arra, hogy a tőzsdei szabályokat szigorúan betartsa, és könyvelésébe valósághűen tünteti fel ügyleteit.

- **A Csoport ügyfeleivel szemben**

A TOTAL Csoport versenyképes áron, minden felhasználásnál mindig a legjobb teljesítményre törekedve nyújt ügyfeleinek minőségi termékeket és szolgáltatásokat.

Továbbra is figyelemmel kíséri ügyfelei igényeit, folyamatosan úgy ellenőrzi, méri fel és javítja termékeit, szolgáltatásait, technológiáját és eljárásait, hogy biztosítani tudja a minőséget, a biztonságot és az innovációt a fejlesztés, a gyártás és a disztribúció minden egyes szakaszában.

- **A Csoport dolgozóival szemben**

A TOTAL Csoport bízik dolgozói lojalitásában, motiváltságában, hozzáértésében és felelősségérzetében. Dolgozóitól elvárja, hogy a legmagasabb fokú tisztességről tegyenek tanúbizonyságot és kerüljék az érdekellentétet jelentő helyzeteket.

A Csoport különös figyelmet fordít a dolgozók munkakörülményeire, ezen belül is az egyén tiszteletben tartására, a diszkriminációmentességre, az egészség és a biztonság megővésére.

Mindezeket főként az információ, a párbeszéd és az eszmecsere előtérbe helyezésével kapcsolja össze a Csoport életével, és tiszteletben tartja a dolgozók magánéletét.

Dolgozóit csak a Csoport igényei és a jelentkezők egyéni képességei függvényében választja ki.

Biztosítja szakmai hozzáértésük és feladataik fejlődését mindennemű - azaz faji, nem szerinti, vagy politikai, vallási, szakszervezeti szervezethez, vagy kisebbséghez való tartozás szerinti - diszkrimináció nélkül.

Minden dolgozó feletteseivel közösen tartott éves teljesítményértékelésen vesz részt, amely során meghatározásra kerülnek az általa elérendő célok, értékelést kap egyéni teljesítményéről, és szakmai előmenetelét közösen megtervezik. Szakmai előmenetelét megfelelő képzés segíti elő.

- **A Csoport szállítóival és szolgáltató partnereivel szemben**

A TOTAL Csoport a szállítóival és szolgáltató partnereivel fenntartott kapcsolatában:

- ügyel arra, hogy világos és igazságos szerződéses feltételekkel vegye figyelembe partnerei érdekeit,
- elvárja partnereitől, hogy az etikai kódexében megfogalmazott elvekkel egyenértékű elveket tartsanak be.

- **A Csoport tulajdonostársaival szemben**

A TOTAL Csoport a cselekvési és etikai szabályait abban az esetben juttatja érvényre, ha a társas vállalkozást ő irányítja, illetve annak aktív tagja.

A többi esetben felkéri a társas vállalkozások irányítóit, illetve azok aktív tagjait, hogy az övével összeegyeztethető cselekvési és etikai szabályokat tartsanak be.

- **Azokkal az országokkal szemben, ahol a Csoport tevékenységét kifejti**

A Total az összes olyan országban, ahol jelen van, az adott ország természeti környezetét és kulturális sajátosságait tiszteletben tartva jár el.

Tiszteletben tartja az államok szuverenitását, és nem avatkozik bele sem a politikai életbe, sem annak finanszírozásába. Ugyanakkor fenntartja magának azt a jogot, hogy a kormányok számára kifejtse

- álláspontját a tevékenységeivel, dolgozóival és részvényeseivel kapcsolatos kérdésekben
- meggyőződését az Emberi Jogok szükséges tiszteletben tartásáról.

Tevékenységén keresztül részt vesz ezen országok gazdasági és szociális fejlődésében, kiváltképpen azon közösségeiben, ahol létesítményei megtalálhatók.

Betartja a hatályos, különösen a környezetvédelmi, a piaci versenyre és a gazdasági társaságokra vonatkozó törvényeket és szabályokat.

Elutasítja a korrupció minden formáját.

Vállalja, hogy a külföldi közalkalmazottak korrupciója elleni küzdelemről szóló OECD-egyezmény értelmében, a nemzetközi kereskedelemben piac illetve más megalapozatlan előny megszerzéséért illetve megtartásáért nem folyamodik korrupcióhoz.

EGYÉNI ETIKAI SZABÁLYOK

A TOTAL Csoport harmonikus fejlődése messzemenően arra a bizalomra épül, amelynek a Csoport és a dolgozók, valamint maguk között a dolgozók között kell meglennie.

A bizalom megléte és fenntartása feltételezi, hogy bizonyos etikai szabályokat minden szinten betartanak a veszélyes tevékenység végzéséhez kapcsolódó, esetenként bonyolult helyzetekben.

Nem arról van szó, hogy mindent előre meg kell határozni, illetve le kell szabályozni. Ugyanakkor néhány egyértelmű és pontosan meghatározott, a Csoporton belül mindannyiunk felelősségérzetén és a józanészen alapuló szabály hasznos kiindulási alapot ad a csoport minden dolgozójának, bármilyen tevékenységről legyen is szó.

- **Egészség – Biztonság – Környezetvédelem**

Minden dolgozó feladata, hogy ügyeljen arra, hogy tevékenységet a Csoport egészségvédelmi, biztonsági és környezetvédelmi szabályainak megfelelően végezze.

- **Dolgozók közötti viszony**

Minden dolgozó lojális, ügyel munkatársi kapcsolatai minőségére és tartózkodik mindennemű diszkriminációtól.

Minden dolgozó előnyben részesíti a csapatmunkát.

- **Informatikai és kommunikációs erőforrások használata**

A Csoport informatikai és kommunikációs erőforrásait szakmai céllal lehet használni. Ezek ésszerű magáncélú használata a hatályos törvények és szabályok mellett engedélyezhető

- **Ügyfelekkel és szállítókkal kialakított viszony**

Minden dolgozónak lojális és tisztességes kapcsolata van az ügyfelekkel és a szállítókkal a megkötött szerződések, a hatályos törvények és szabályok szoros betartása mellett. Az adott illetve kapott meghívásoknak és ajándékoknak mind a szokás, mind a korrupcióellenes szabályok tekintetében elfogadható határokon belül kell maradniuk. Kétség esetén a dolgozónak feletteseihez kell fordulnia.

A dolgozó semmilyen esetben sem kérhet ajándékot, illetve meghívást.

- **Titoktartás, szellemi és ipari tulajdon**

Minden egyes dolgozó köteles megtenni azokat a lépéseket, amelyek munkavégzésével összefüggésben a birtokában lévő, vagy az által egyszerűen csak őrzött információk bizalmas jellegének megőrzéséhez szükségesek.

Minden dolgozó csak felettese kifejezett engedélyével illetve megbízásával adhat ki szóban, írásban vagy elektronikus úton bizalmas szakmai információt. Köteles továbbá betartani a szellemi és ipari tulajdonra vonatkozó szabályokat.

Ez irányú kötelezettsége a Csoporttól történő kilépése után is fennmarad.

- **Érdekellentét**

Minden dolgozó kerülhet olyan helyzetbe, amelyben személyes érdeke, vagy a hozzá kapcsolódó, vagy hozzá közelálló természetes illetve jogi személyek érdeke ellentétbe kerülhet a Csoport érdekével.

A Csoporttal szemben fennálló kötelező lojalítására tekintettel ebben az esetben az adott személynek joga van nyugodt lelkiismerettel eljárni, és - kétség esetén - feletteseihez, vagy az Etikai bizottsághoz fordulni.

Annak érdekében, hogy a dolgozó ne kerüljön a Csoport érdekével ellentétes helyzetbe, a dolgozó köteles elkerülni:

- versenytársnál, szállítónál vagy ügyfélnél érdekeltég megszerzését, kivéve, ha erre felettesei írásos engedélyt adtak, illetve ha erre bennfentes információ felhasználása nélkül, tőzsdén jegyzett értékpapírokon keresztül kerül sor,
- mindennemű, a Csoporton kívüli munkavégzésre irányuló tevékenységet, kivéve, ha a felettesek előzetesen erre írásos engedélyt adtak a teljes munkaidős munkaviszonyban foglalkoztatott dolgozóknak.

- **Bennfentes értékpapír-kereskedelem büntette**

Minden dolgozó, aki a munkavégzésével összefüggésben olyan információ birtokában van, amelyet nem hoztak nyilvánosságra, és amely nyilvánosságra kerülés esetén a Csoport leányvállalatának, vagy más társaságnak értékpapírjai árfolyamának befolyásolására alkalmas lenne, kötelezi magát, hogy nem adja el, és nem veszi meg e cég részvényeit, illetve egyéb értékpapírjait, és ezt köztes személyen keresztül sem teszi meg, mindaddig, amíg az információt nem hozták nyilvánosságra.

- **Politikai közélet**

Abban az esetben, amikor a Csoport dolgozója a Csoport képviselőjének tekinthető, a dolgozó kötelezi magát, hogy nem avatkozik bele azoknak az országoknak a politikai közéletébe, ahol a Csoport jelen van és ő állampolgári jogokban nem részesül. Ezen túlmenően, ügyel arra, hogy ne sértse ezen országok szokásait és kulturális sajátosságait.

ETIKAI BIZOTTSÁG

Az Etikai bizottság közvetlenül a Csoport elnökéhez tartozik. Összetétele, küldetése, és működése az alábbiakban kerül meghatározásra.

Az etikai bizottság összetétele és kinevezése

Az Etikai bizottság egy elnökből és négy másik tagból áll.

Az etikai bizottság elnökét a Csoport elnöke nevezi ki. A többi tagot az Etikai bizottság elnökének javaslatára és az érdekeltek egyetértésével Ügyvezető Bizottsági ülésen nevezik ki.

Az Etikai bizottság összes tagja a Csoport tevékenységeit, szakterületeit együttesen jól ismerő dolgozó, akiknek szakmai múltja garanciát nyújt a pártatlan ítéletalkotásra és a szükséges szellemre.

Az Etikai bizottság tagjai nem képviselhetik magukat.

Olyan egyedi rendelkezés kivételével, amely a bizottság tagjainak rendes megújítását teszi lehetővé, az Etikai bizottság minden egyes tagját négy éves időtartamra nevezik ki. Etikai bizottsági tagot visszahívni csak a bizottság tagjai által hozott írásos határozattal lehet. A határozat másolatát meg kell küldeni az Etikai bizottság elnökének és a bizottság érintett tagjának.

Küldetés

A Csoport elnöke mellett az Etikai bizottság feladata kezelni minden olyan kérdést, amely a Csoporton belüli etikát érinti, többek között az alábbiakat:

- az etika kérdéskörébe tartozó ajánlásoknak a Csoport elnöke elé történő beterjesztése olyan témákban, amelyekről a bizottság független helyzetjelentést fog adni, vagy olyan kérdések kapcsán, amelyeket a bizottsághoz intéztek,
- az Igazgatóságok figyelmének felhívása minden olyan veszélyre, amely magatartásbeli kérdéseket vetne fel az etikai főszabályokat illetően,
- ügyelni arra, hogy a Csoport Etikai Kódexe terjesztésre és adott esetben módosításra kerüljön,
- meggyőződni arról, megvannak azok a folyamatok, amelyeken keresztül az Etikai Kódexet a Csoport valamennyi dolgozója jól megismeri, megérti és betartja,
- részt venni az Etikai Kódex olyan specifikus átdolgozásában, amely valamely adott leányvállalat esetében szükségszerű lehet, és hozzáfűzni a szükséges magyarázatokat,
- a legnagyobb titoktartás mellett ajánlást tenni a szükséges eljárásokra vagy - tetszése szerint - állást foglalni minden olyan kérdésben, amelyet a Csoport valamely dolgozója tehet fel az Etikai Kódexben foglaltaknak egy pontosan körülírt esetben történő alkalmazásával és betartásával kapcsolatban;
- az érintett szervezeti egységgel/egységekkel megvizsgálni mindennemű szóbeli és írásos, a Csoporton belüli etikára vonatkozó kommunikációt, valamint az etika témakörében –

többek között – a nemzetközi szervezetekkel, az európai szervezetekkel, a kormányzati szervezetekkel és a civilszervezetekkel kialakított kapcsolatot;

- az érintett szervezeti egységgel/egységekkel megvizsgálni a Csoporton belül vagy a csoport valamelyik leányvállalatán belül az etikát érintő kapcsolatokban adott válaszokat,
- tanácsot adni a csoporton belüli, képzéssel megbízott szervezeti egységeknek, annak érdekében, hogy a csoport Etikai Kódexe bekerüljön azoknak a szakmai gyakorlatoknak a tematikájába, amelyeket e témában szerveztek, különös tekintettel a management és a fogadás témakörében szervezett szakmai gyakorlatokra.

Működés

A Csoport Operatív Igazgatóságai kötelesek kellő időben tájékoztatni az Etikai bizottságot minden olyan beruházási projektről illetve működésbeli változásról, amely terjedelménél, vagy a helyi környezettel kialakított kapcsolatánál fogva az etikai szabályokra befolyással bírhat.

Az Etikai bizottság elnöke az ügyeket a Csoport Irányító Bizottságától kapja. Az Operatív Igazgatóságok Igazgatói Bizottságának és a Veszély Bizottság napirendjének címettje az Etikai bizottság elnöke. Az elnök a Veszély Bizottság munkájában igény szerint vesz részt, vagy az Etikai bizottság egyik tagján keresztül képviselheti magát.

Az Etikai bizottság másolatot kap a Csoport bármely szervezeti egysége által küldött, a Csoportot az etikával kapcsolatban érintő levélről.

Az Etikai bizottság foglalkozik - közvetlenül a Csoport elnöke vagy bármely dolgozó kezdeményezésére - azokkal a kérdésekkel, amelyek valamilyen etikai problémát vetnek fel, de főként azokkal a nehézségekkel, amelyek az Etikai Kódex gyakorlati alkalmazását jelentik.

Az Etikai bizottság tetszése szerint választ csak a kérdés feltevőjének ad. Tagjai kötelesek a kérdés feltevőjének személyét bizalmasan kezelni, és titokban tartani minden olyan információt, amellyel annak személye azonosítható lehet.

Az Etikai bizottság foglalkozhat olyan kérdéssel, amely a Csoporton belüli etikai szabályokra vonatkozik.

Az Etikai bizottságnak joga van a csoport bármely telepét, illetve leányvállalatát felkeresni.

Munkáját a Csoport Audit Igazgatósága segíti, amellyel rendszeres kapcsolatot tart fenn.

Az Etikai bizottság összehívásra, az Etikai bizottság elnöke vagy a tagsági többség által javasolt napirenddel ülészik, határozatai szótöbbséggel hozza meg.

Tevékenységéről éves jelentést készít a Csoport Ügyvezető Bizottságnak és Igazgatótanácsának.

ETIKAI CHARTA

A Total eltökélt szándéka, hogy fejlődését olyan értékekkel és elvekkel támogassa, amelyek világosan tükrözik az etika melletti elkötelezettségét és felelősségvállalását az összes tevékenységi területén.

A Total felelősséget vállal:

- részvényeseiért azzal a céllal, hogy biztosítsa befektetéseik megfelelő jövedelmezőségét, és rendszeresen szolgáltatson átlátható és teljes körű információt,
- ügyfeleiért, akiknek vállalja, hogy minőségi termékeket és szolgáltatásokat nyújt a biztonsági szabványok és környezetvédelmi szempontok szigorú betartása mellett,
- dolgozóiért. A Total ügyel szakértelmük fejlesztésére, munkakörülményeikre különösen a biztonság és az egészségmegőrzés tekintetében.
- szállítóiért és tulajdonostársaiért a megkötött szerződéses feltételek szigorú betartásán keresztül. A Total elvárja tőlük, hogy tiszteletben tartsák az Etikai Kódekében megfogalmazott cselekvési és magatartási szabályokat,
- a civil társadalomért. A Total részt vesz azoknak az országoknak a gazdasági és szociális fejlődésében, amelyekben tevékenységeit kifejti, és tiszteletben tartja ezen országok törvényeit és szabályait. A Total ügyel a környezet megóvására és figyel arra, hogy ne sértse a helyi kultúrákat.

A TOTAL vallja

- az 1948-as Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozatának elveit,
- a Nemzetközi Munkaügyi Szervezet elveit,
- az OECD multinacionális vállalatok számára szóló vezérelveit,
- az ENSZ nemzetközi egyezményében foglaltakat.

Betartja a szabad verseny szabályait és elutasítja a korrupció minden formáját.

Nem avatkozik bele azoknak az országoknak a politikai közéletébe, amelyekben tevékenységeit kifejti.

Aktív környezettudatos fellépését a fenntartható növekedést szolgáló átlátható politikája keretében valósítja meg.

Elvárja, hogy a Csoport összes dolgozója pozitívan járuljon hozzá a Csoport etikai politikájához, amelynek megvalósítói ők maguk a mindennapi tevékenységük során. Arra kéri őket, hogy tartsák be az Etikai Kódexben megfogalmazott értékeket és elveket, és különösen:

- szigorúan tartsák be a hatályos törvényeket és szabályokat,
- pontosan tartsák be az egészségvédelemre, a biztonságra és a környezetvédelemre vonatkozó szabályokat,
- világos és tisztességes kapcsolatokat alakítsanak ki az ügyfelekkel, a szállítókkal és a tulajdonostársakkal,
- a szakmai információkat bizalmasan kezeljék,
- legyenek lojálisak és tisztességesek a Total irányában, és kerüljék az érdeklentéket jelentő helyzeteket és a bennfentes kereskedelmet,

- ne avatkozzanak bele azoknak az országoknak a politikai közéletébe, ahol nem rendelkeznek állampolgári jogokkal,
- ügyeljenek az emberi kapcsolatok minőségére a csapatmunka során.

Thierry Desmarest
Elnök-vezérigazgató

A TOTAL HUNGARIA KFT SZOLGÁLTATÁSÁNAK DÍJTÉTELEI

Szolgáltatások megnevezése	Díjtétel (nettó Ft)
1. Csatlakozó és fogyasztói vezeték terveinek jóváhagyása, szakvéleményezése	ingyenes
2. Közműegyeztetések (villany, víz, csatorna, telefon stb.)	ingyenes
3. Új felhasználó üzembe helyezése	ingyenes
4. A felhasználó adatváltozásainak rögzítése írásbeli bejelentés alapján	ingyenes
5. A főelzáró szerelvény utáni gázmérő és nyomásszabályzó javítása, cseréje (mint szolgáltatói kötelezettség)	ingyenes
6. Szerződészegés esetén ki- ill. visszakapcsolás (kiszállás + munkadíj)	12 500 Ft+Áfa
7. Gázdíj	483 Ft/m ³ + Áfa
8. Alapdíj	1250 Ft/hó + Áfa

A gázmérőt és nyomásszabályzót követő fogyasztói vezeték vagy berendezés javítását a fogyasztó által kiválasztott szakszerelő végzi, ennek díjtételeit az elvégzendő feladat alapján a szerelő szabja meg.