

Jahresbericht 2011
gem. § 106 Abs. 2 Zahl 4 GWG
2011
der Gasnetz Steiermark

INHALTSVERZEICHNIS

1	Organisatorische Maßnahmen.....	3
2	Getroffene Maßnahmen 2010 im Rahmen der Gleichbehandlung.....	3
2.1	Gleichbehandlungsprogramm.....	3
2.2	Umgang mit Kunden (Kundenzufriedenheit)	3
2.3	Gespräche mit dem Kundenservice/den Kundenberatern.....	5
3	Aufgetretene Problemfälle und deren Behandlung.....	5
4	Berechtigungskonzept.....	5

1 Organisatorische Maßnahmen

Im Jahr 2011 wurden die Geschäftsanteiler der Steirische Gas-Wärme GmbH an der Gasnetz Steiermark GmbH durch eine Spaltung zur Aufnahme an die Energie Steiermark AG übertragen. Die Energie Steiermark AG ist ab 01.01.2011 alleinige Gesellschafterin der Gasnetz Steiermark GmbH, was dazu führt, dass diese als Netzbetreiber nicht mehr unter dem Vertriebsunternehmen angesiedelt ist. In der Gasnetz Steiermark wurden im Jahr 2011 keine organisatorischen Änderungen vorgenommen.

2 Getroffene Maßnahmen 2011 im Rahmen der Gleichbehandlung

2.1 Gleichbehandlungsprogramm

Im IV. Quartal 2011 wurden im Rahmen der Schulungen im Bereich Qualitätsmanagement alle Mitarbeiter von GSG und die Mitarbeiter, die im Rahmen der Leistungserbringung im Gasnetz tätig sind über das Gleichbehandlungsprogramm informiert. Inhaltlich wurde das Gleichbehandlungsprogramm wieder in Erinnerung gerufen und die Ergebnisse der Kunden-zufriedenheit dargestellt.

2.2 Umgang mit Kunden (Kundenzufriedenheit)

Das Qualitätsmanagementsystem der GSG stellt die Grundlage für die kontinuierliche Verbesserung der Dienstleistungen dar. Um die gesetzlichen Vorgaben zu erfüllen und den Bedürfnissen der Kunden gerecht zu werden, ist in der Unternehmenspolitik der GSG unter anderem folgender Punkt enthalten:

Unsere Kunden und Marktteilnehmer sind unsere Partner

Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, wird die Zufriedenheit des Kunden ständig gemessen. Wie bereits in den letzten Jahren wurde auch im Jahr 2011 eine Kundenzufriedenheitsbefragung durchgeführt, welche zum Ziel hatte, die Neukunden (ca. 6 Wochen nach Errichtung des Hausanschlusses) über die Zufriedenheit des gesamten Ablaufprozesses bzw. nach Erhalt der Jahresendabrechnung über die Rechnungslegung zu befragen. Die Fragebögen zu den zwei Kundenzufriedenheitsbefragungen wurden im Jahr 2011 überarbeitet und sind somit nicht mehr mit den Ergebnissen der Vorjahre zu vergleichen.

Bewertung Befragung Hausanschluss

Bei der Befragung „Hausanschluss“ wurden vom Call Center im Jahr 2011 (im Klammer die Anzahl aus dem Jahr 2010) insgesamt 190 (335) Neukunden kontaktiert. Von 142 (255) Kunden wurde der Kundenfragebogen beantwortet, dies entspricht einer Rücklaufquote

von rd. 75% (76%). Die genaue Auswertung wurde der Geschäftsführung vorgelegt.

Es konnte festgestellt werden, dass eine sehr hohe Zufriedenheit mit der Abwicklung und Verrechnung des gesamten Prozesses „Erstellung eines Hausanschlusses“ besteht und überwiegend mit den Noten 1 bis 2 bewertet wurden. Weiters wurde vom Kunden die Kundenberatung, Termineinhaltung bei der Errichtung und Termineinhaltung bei den Beratungsgesprächen als sehr zufriedenstellend bewertet.

Bewertung Befragung Jahresendabrechnung

Bei der Befragung „Jahresendabrechnung“ wurden vom Call Center insgesamt 530 (589) Neukunden kontaktiert. Von 234 (364) Kunden wurde der Kundenfragebogen beantwortet, dies entspricht einer Rücklaufquote von 44% (54%).

Rund 98% (97%) der Befragten fanden die Jahresendabrechnung nachvollziehbar und verständlich. Darüber hinaus waren 98% der Befragten mit der Erreichbarkeit unseres Unternehmens sehr zufrieden.

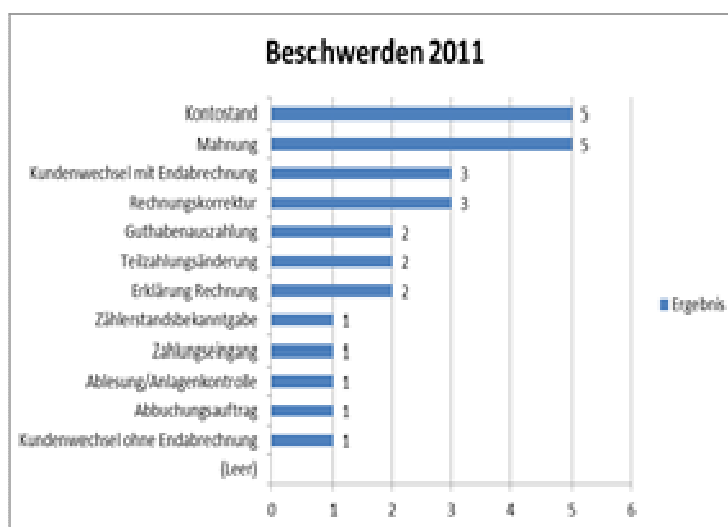
Zukünftige Maßnahmen

Die Kundenzufriedenheitsbefragungen werden als laufende Qualitätssicherungsmaßnahme auch im Jahr 2012 weitergeführt. Im Jahr 2012 muss mit der Anpassung der Fragestellungen hinsichtlich der neuen Anforderungen der „Gasnetzdienstleistungsqualitätsverordnung“ begonnen werden.

2.3 Beschwerdemanagement

Im Jahr 2011 wurden im CRM 7142 Kundenkontakte registriert, von diesen wurden 27 (0,38%) der Kategorie „Beschwerde“ zugeordnet. Von den 27 Beschwerden hatten alle kaufmännische Gründe (Rechnung, Mahnung, etc.).

Die genauen Details dazu können aus untenstehender Grafik entnommen werden.



2.4 Gespräche mit dem Kundenservice/den Kundenberatern/den Revisoren

Mit dem von der GSG beauftragten Kundenservice wurden im Jahr 2011 Gespräche über Qualitätssicherungen geführt, über aktuelle Themen in der Bearbeitung von Kundenanfragen bzw. -beschwerden informiert. Weiters werden alle Problemfälle, die im Kundenservice einlangen (Themen, die im Call Center nicht erledigt werden können) besprochen und über die Problemlösung informiert. Wie bereits in die Praxis umgesetzt, werden all jene auftretenden Probleme, die einer außerordentlichen Lösung bedürfen, im Einzelnen an die GSG herangetragen.

Bei den Gesprächen mit den Kundenberatern und den Revisoren wurde auf die Einhaltung der Prozessvorgaben sowie und auf die Gleichbehandlung der Kunden hingewiesen.

3 Aufgetretene Problemfälle und deren Behandlung

Im Jahr 2011 wurde kein Problem, welches im Zusammenhang mit den Regelungen des Gleichbehandlungsprogrammes steht, an mich herangetragen.

4 Berechtigungskonzept

Betreffend Berechtigungskonzept gelten die bisher dazu bereits dargelegten Ausführungen.