

Jahresbericht 2012

gem. § 106 Abs. 2 Zahl 4 GWG 2011

der Gasnetz Steiermark

INHALTSVERZEICHNIS

| | | |
|----------|--|----------|
| 1 | Organisatorische Maßnahmen..... | 3 |
| 2 | Getroffene Maßnahmen 2012 im Rahmen der Gleichbehandlung..... | 3 |
| 2.1 | Gleichbehandlungsprogramm | 3 |
| 2.2 | Umgang mit Kunden (Kundenzufriedenheit) | 3 |
| 2.3 | Beschwerdemanagement | |
| 3 | Aufgetretene Problemfälle und deren Behandlung..... | 5 |
| 4 | Berechtigungskonzept..... | 5 |

1 Organisatorische Maßnahmen

Im Jahr 2012 wurden in der Gasnetz Steiermark alle Vorbereitungen getroffen, die Mitarbeiter des Netzvertriebes und jene der Netzleitwarte mit 1.1.2013 in die Gasnetz Steiermark zu überführen. Diese Mitarbeiter sind somit mit 1.1.2013 organisatorisch in die Gasnetz Steiermark eingegliedert.

2 Getroffene Maßnahmen 2012 im Rahmen der Gleichbehandlung

2.1 Gleichbehandlungsprogramm

Im IV. Quartal 2012 wurden im Rahmen der Schulungen im Bereich Qualitätsmanagement alle Mitarbeiter von GSG und die Mitarbeiter, die im Rahmen der Leistungserbringung für das Gasnetz tätig sind, über das Gleichbehandlungsprogramm informiert. Inhaltlich wurden die Ergebnisse der Kundenzufriedenheit und die Gasnetzdienstleistungsqualitäts-VO dargestellt sowie das Gleichbehandlungsprogramm in Erinnerung gerufen.

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 2012 eine Kundenzufriedenheitsbefragung durchgeführt, welche zum Ziel hatte, die Zufriedenheit der Neukunden (ca. 6 Wochen nach Errichtung des Hausanschlusses) mit dem gesamten Ablaufprozess bzw. nach Erhalt der Jahresendabrechnung mit der Rechnungslegung zu befragen. Die Fragebögen zu den zwei Kundenzufriedenheitsbefragungen wurden im Jahr 2012 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 2012 (im Klammer die Anzahl aus dem Jahr 2011) insgesamt 443 (190) Neukunden kontaktiert. Von 276 (142) Kunden wurde der Kundenfragebogen beantwortet, dies entspricht einer Rücklaufquote von rd. 62% (75%). 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 wurde. 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 565 (530) Neukunden kontaktiert. Von 295 (234) Kunden wurde der Kundenfragebogen beantwortet, dies entspricht einer Rücklaufquote von 52% (44%).

Rund 91% (98%) der Befragten fanden die Jahresendabrechnung nachvollziehbar und verständlich. Darüber hinaus waren 96% der Befragten mit der Erreichbarkeit unseres Unternehmens sehr zufrieden.

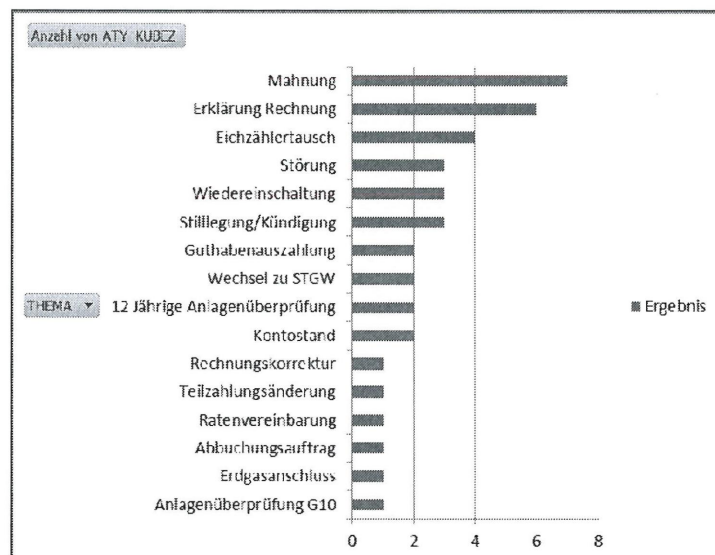
Zukünftige Maßnahmen

Die Kundenzufriedenheitsbefragungen werden als laufende Qualitätssicherungsmaßnahme auch im Jahr 2013 weitergeführt.

2.3 Beschwerdemanagement

Im Jahr 2012 wurden im CRM 15.608 Kundenkontakte registriert, von diesen wurden 40 (0,02%) der Kategorie „Beschwerde“ zugeordnet. Von den 40 Beschwerden waren zum Großteil kaufmännische Gründe verantwortlich (Mahnung, Rechnung, etc.).

Die genauen Details können aus untenstehender Grafik entnommen werden.



3 Aufgetretene Problemfälle und deren Behandlung

Im Jahr 2012 wurde kein Problem, welches im Zusammenhang mit den Regelungen des Gleichbehandlungsprogrammes steht, an die Gleichbehandlungsbeauftragte herangetragen.⁶

4 Berechtigungskonzept

Betreffend Berechtigungskonzept gelten die bisher dazu bereits dargelegten Ausführungen.



Mag. Regina Marak-Huber
Gleichbehandlungsbeauftragte der Gasnetz Steiermark GmbH