

Mantelbogen TOP-Lokalversorger



KRITERIEN UNTERNEHMEN ALLGEMEIN

Alle Angaben beziehen sich explizit auf das Gesamtunternehmen

DATEN ZUM ANBIETER

Unternehmen	_____
Straße	_____
Hausnummer	_____
PLZ	_____
Ort	_____
Bundesland	_____
Website	_____

ANSPRECHPARTNER

Anrede	_____
Vorname	_____
Nachname	_____
Abteilung	_____
Telefon	_____
Fax	_____
E-Mail	_____

FALLS ZUTRIFFT BITTE ANKREUZEN

1. ÖKOLOGIE

1. Verfügt Ihr Unternehmen über ein Nachhaltigkeitskonzept?
2. Hat Ihr Unternehmen eine Umwelterklärung veröffentlicht?
3. Fördern Sie direkt energieeffiziente Technologien und/oder Geräte durch Zuschüsse oder Kredite?

2. ENERGIEWENDE

1. Welche der folgenden regenerativen Energien betreiben Sie in direkter Verantwortung?***

Photovoltaik

BHKW

Windkraft

Wasserkraft

Biogas

Sonstiges

- 1.1. Wie hoch liegt der Anteil an der Gesamtleistung (in Prozent)?***

*** Punkvergabe nur im regionalen Versorgungsgebiet

2. Sind Sie an Projekten der Energiewende in Ihrer Region beteiligt (z.B. mit anderen Stadtwerken, staatliche Förderprojekte wie Z.B. Reallabore etc.)?**

2.1. Wenn ja, was für Projekte (Bezeichnung/Kurzbeschreibung)?**

3. Sind sie an einer oder mehrerer der folgenden zukunftsorientierten Lösungen und Konzepten für die regionale Infrastruktur im Hinblick auf die Energiewende beteiligt?**

Mobilitätskonzepte

Urbane Wohnprojekte

Breitbandausbau

Nah- und/oder Fernwärme

Sonstiges

4. Unterstützen Sie energiewendefreundliche Maßnahmen ihrer Kunden mit Folgendem:

Beratungsangebote

Fördermittel

Beteiligungen

Finanzierungen/Contracting

Sonstiges

3. SERVICE

1. Haben Sie ein Kundenzentrum in Ihrem regionalen Versorgungsgebiet?**

1.1. Welche Formen der Kontaktaufnahme bieten Sie außerhalb der Öffnungszeiten des Kundenservicezentrums?**

Kunden-Login

Chat

Service-Hotline

1.2. Verfügen Sie über zusätzliche Kundenbüros im lokalen Versorgungsgebiet?**

2. Bieten Sie eine App zu Ihrer Webseite/Ihren Services an?

3. Ist die Webseite barrierefrei umgesetzt?

4. Gibt es weitere Sprachversionen der Webseite?

5. Nutzen Sie Social-Media-Kanäle für die Kundenansprache?

5.1. Wenn ja, welche?

Facebook

Instagram

Youtube

TikTok

6. Erhalten Ihre Kunden sog. Benefit-Angebote (z.B. Stadtwerke-Karte, Kundenzeitschrift etc.)?**

6.1. Wenn ja, welche?

4. REGIONALES ENGAGEMENT**

1. Wie hoch ist der kommunale Anteil Ihres Unternehmens in Prozenten? _____
2. Bieten Sie Arbeitsplätze in Ihrem regionalen Versorgungsgebiet? _____
3. Führen Sie Gewerbesteuer an die Kommune ab? _____
4. Investieren Sie in Gebäude, Liegenschaften und/oder Produktionsanlagen in Ihrer Region? _____
5. In welchen Bereichen engagieren Sie sich sozial bzw. betreibt Ihr Unternehmen Sponsoring?
Umwelt
Hochschule/Bildung
Soziales
Kunst/Kultur
Sport
6. Gibt es eine lokale Wertschöpfungsrechnung (Erhebungen zu Auswirkungen auf die lokale Wirtschaft) für Ihr Versorgungsgebiet? _____
- 6.1. Wenn ja, kommunizieren Sie diese? _____
7. Mit welchen Projekten, Kampagnen oder Angeboten heben Sie sich aus Ihrer Sicht in der Region entscheidend von anderen Anbietern ab, bzw. welche Besonderheiten gibt es? (z.B. Neugründungen)

5. TRANSPARENZ DES ANBIETERS

1. Befinden sich auf Ihrer Webseite allgemeine Angaben zu Ihrem Unternehmen? _____
2. Befinden sich auf Ihrer Webseite Angaben zur Eigentümerstruktur Ihres Unternehmens? _____
3. Wurde auf Ihrer Webseite der letzte Jahresabschluss Ihres Unternehmens veröffentlicht? _____
4. Über welche der folgenden Zertifikate verfügt Ihr Unternehmen derzeit?
TSM Zertifikat
Benchmarkzertifikat: _____
EMAS-Zertifikat
EMAS+-Zertifikat
Zertifikat zur Energieeffizienz (z.B. DIN-Norm 16247): _____
TÜV-Service-Zertifikat
Umwelt-Management-System-Zertifikat (nach DIN EN ISO 14001)
Energemanagementsystem-Zertifikat (nach ISO 50001)
ISMS-Zertifikat (nach ISO 27001)
Anderes Zertifikat: _____

.....

** Punkvergabe nur im regionalen Versorgungsgebiet

6. DIGITALISIERUNG

1. Welche digitalen Technologien sind bereits in Nutzung bzw. in der Ent-/Weiterentwicklung?**

Digitale Zähler (Smart Meter)

Fernauslesbare Zähler

Intelligente Messsysteme (iMSys)

Sonstiges

2. Bieten Sie Services an, die Ihre Kunden bei der Umstellung auf digitale Prozesse unterstützen?**

- 2.1. Wenn ja, welche?*
-

3. Bieten Sie Schulungen/Weiterbildungen aus dem Themenfeld Digitalisierung für Ihre Mitarbeiter an?**

4. Führen Sie Akzeptanzuntersuchungen in Hinblick auf Digitalisierungsprozesse durch?

7. KUNDENZUFRIEDENHEIT

1. Gibt es in Ihrem Unternehmen ein Beschwerde-/Kommunikationsmanagement?

2. Wie oft führen Sie Kundenzufriedenheitsanalysen durch?

jährlich

alle 2 Jahre

in unregelmäßigen Abständen

3. Werden die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsanalysen kommuniziert?

4. Wie hoch liegt die Zahl der Kundenbeschwerden pro 1000 Kunden?

unter 1 %

über 1 %

8. ZUKUNFTSTHEMEN

1. Zu welchen der folgenden Themen gibt es in Ihrem Unternehmen Projekte, Maßnahmen, Verbandsengagement, Vorträge etc.?

Demografischer Wandel

Bürgerbeteiligung**

Kundenkommunikation**

Entgeltsysteme/-strukturen**

Künstliche Intelligenz

Digitalisierung**

** Punktwertung nur im regionalen Versorgungsgebiet