

**Dr. Kurt Mühlhäuser**  
**Vorsitzender der SWM Geschäftsführung**

### **Aktuelle Studie: SWM haben bundesweit die zufriedensten Kunden und das beste Image bei Erneuerbaren Energien**

**Pressegespräch, Montag, 28. März 2011, SWM Zentrale, Raum C 6.27**

Die SWM nehmen in vielen Bereichen eine Spitzenposition ein. Sei es beim Ausbau der Erneuerbaren Energien, der umweltschonenden Fernwärme, des Hochgeschwindigkeits-Glasfasernetzes oder mit dem Verkehrsangebot der MVG. Als das Unternehmen der Münchnerinnen und Münchner haben die SWM darüber hinaus den Anspruch, ihren Kunden ein sehr gutes Preis-Leistungs-Verhältnis, eine hohe Qualität ihrer Produkte und einen umfassenden Service zu bieten. Ob die SWM ihre hochgesteckten Ziele erreichen, überprüfen sie regelmäßig an Hand ihrer eigenen Qualitätsmaßstäbe, durch Kundenumfragen sowie Wettbewerbsvergleiche mit anderen Unternehmen. Das Ergebnis: Auch bei der Kundenzufriedenheit belegen die SWM eine Spitzenposition. Beim aktuellen BDEW-Kundenfokus Haushaltskunden belegen die SWM in zahlreichen Kategorien vorderste Plätze und haben unter allen Teilnehmern dieser Studie die höchste Bindung bei Strom- und Erdgaskunden.

#### **Der BDEW-Kundenfokus Haushalte**

Durchgeführt wurde die Studie vom Marktforschungsunternehmen Promit im Auftrag des BDEW (Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft). Befragt wurden Haushaltskunden im Bundesgebiet und im jeweiligen Kundengebiet der teilnehmenden Unternehmen (26 kommunale und drei regionale Stromversorger). Abgefragt wurden Bekanntheit und Wahrnehmung von Energieversorgern, Image und Kundenzufriedenheit sowie die Kundenbindung. Die Besonderheit:

Die Ergebnisse werden in einer Rangfolge dargestellt, so dass die teilnehmenden Unternehmen nicht nur ihre eigene Benotung durch ihre Kunden kennen, sondern auch den eigenen Rangplatz im Vergleich zu den anderen Teilnehmern sowie den bundesweiten Durchschnitt (die anderen Unternehmen sind anonymisiert gekennzeichnet).

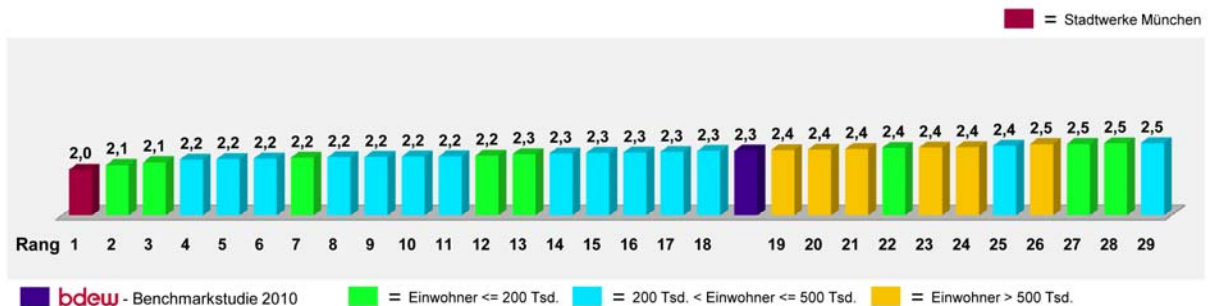
### Die Ergebnisse

Die SWM konnten bei allen zentralen Themen Spitzenwerte erzielen – weit vor den vergleichbaren großen Energieversorgungsunternehmen. Besonders erfreulich sind die Ergebnisse beim Gesamtimage, bei der Gesamtzufriedenheit, der Wahrnehmung unseres ökologischen Engagements und natürlich der Kundenbindung.

### Kundenzufriedenheit insgesamt

In der Kundenzufriedenheit stehen die SWM auf Platz 1.

Wenn Sie an Ihren aktuellen Energieversorger denken, wie zufrieden sind Sie insgesamt mit ihrem Energieversorger?

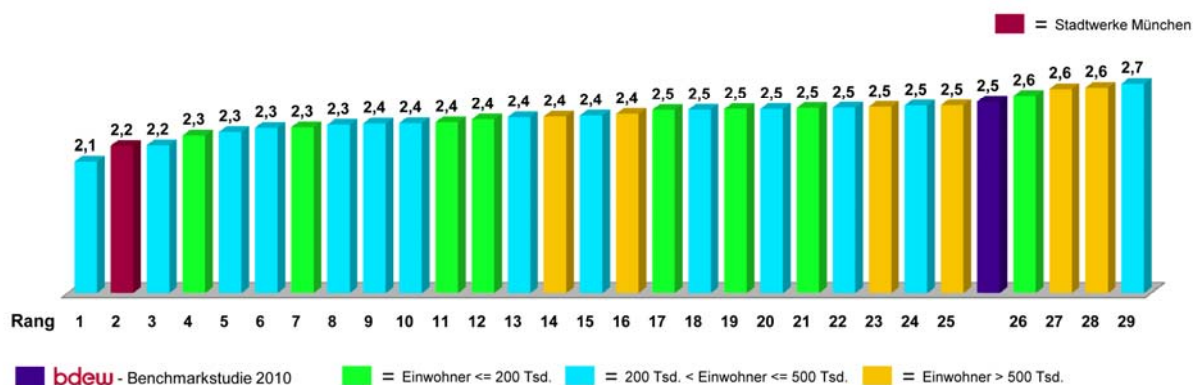


### Unternehmensimage insgesamt

Beim Unternehmensimage nehmen die SWM den zweiten Rang ein, mit deutlichem Abstand vor den übrigen großen Energieunternehmen.

Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen?

... hat bei mir insgesamt ein sehr hohes Ansehen.

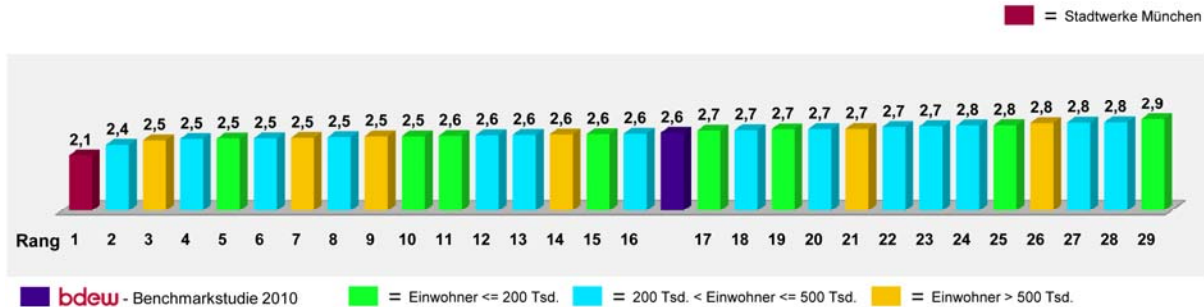




## Erneuerbare Energien

Welches Image hat Ihr Energieversorger bei Ihnen?

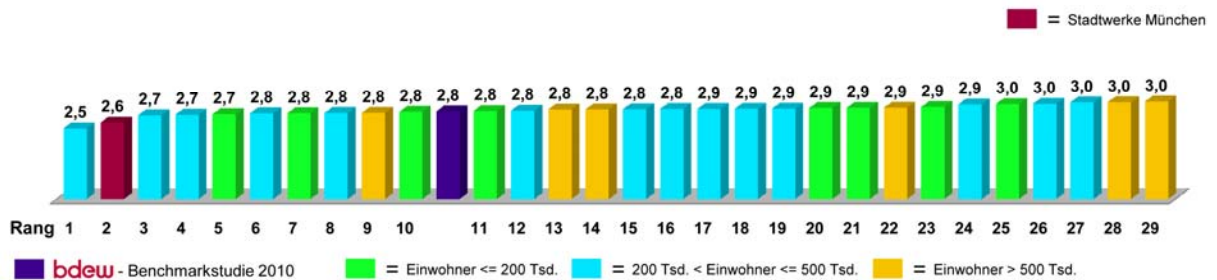
... unterstützt erneuerbare Energieformen wie Sonne, Wind und Wasser.



## Energiesparen

Wie zufrieden sind Sie mit verschiedenen Aspekten Ihres Energieversorgers?

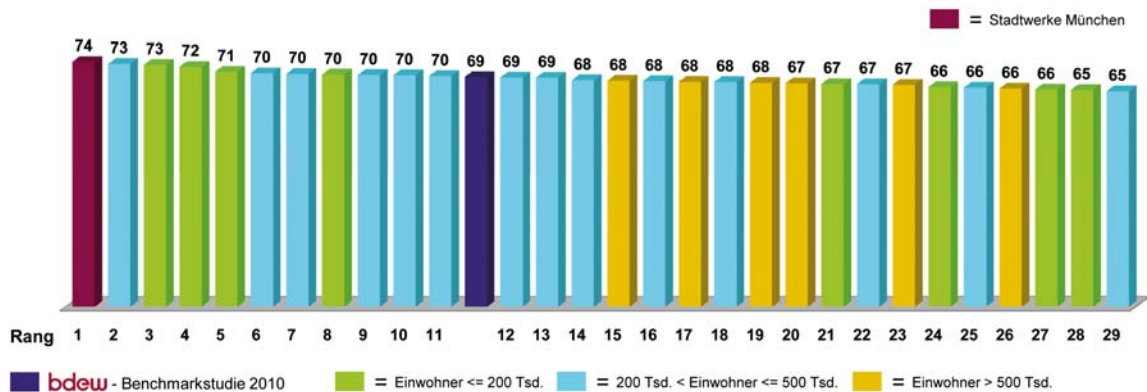
... den Aktivitäten Ihres Energieversorgers, zur Einsparung bei den Kunden beizutragen.



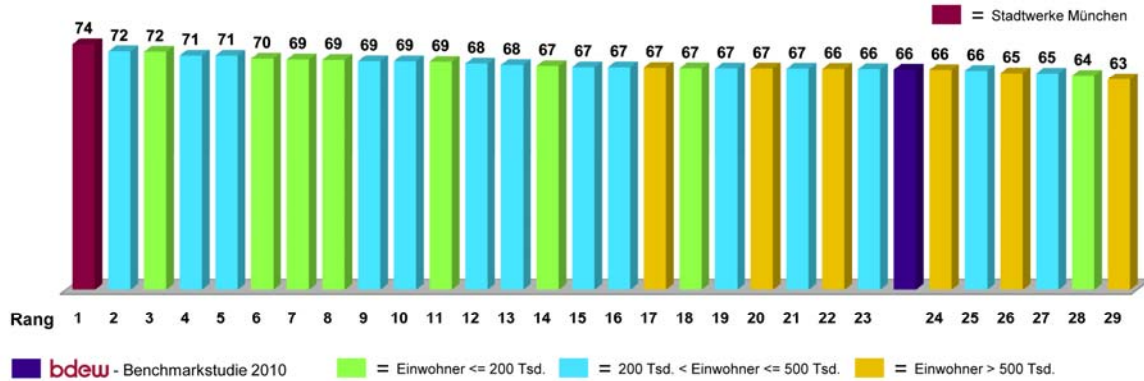
Folgerichtig belegen die SWM bei Kundenbindung Strom und Erdgas jeweils den besten Platz:

## Kundenbindungsindex Strom und Erdgas

Strom:

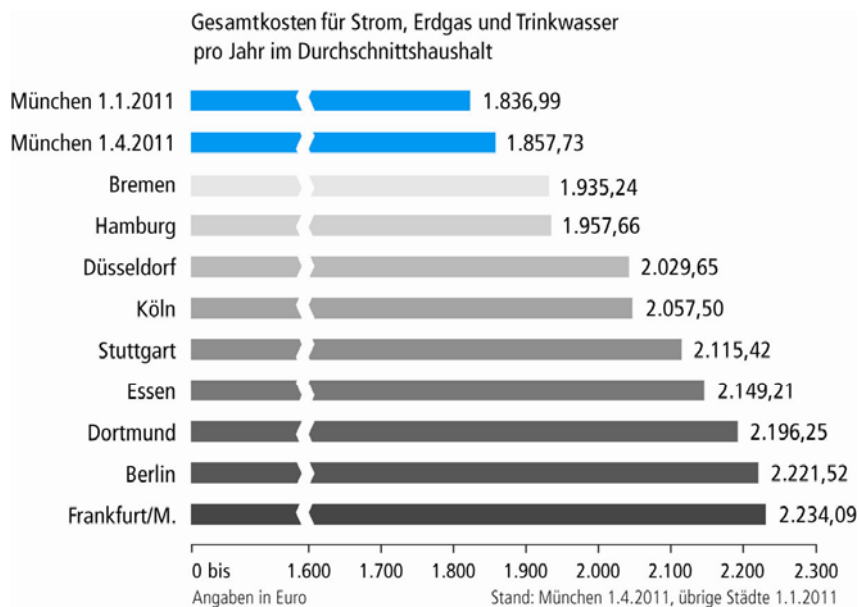


Erdgas:



### Günstigste Preise

Erklärtes Ziel der SWM bei den Preisen für ihre Privatkunden ist es, zu den günstigsten Grundversorgern in den zehn größten deutschen Städten zu gehören. Im aktuellen Großstadtvergleich haben die SWM die günstigsten Preise für Strom, Erdgas und Trinkwasser. Und das, obwohl München sonst eine der teuersten Städte Deutschlands ist, wie etwa bei den Mieten oder den Lebenshaltungskosten.



Dem Vergleich zugrunde gelegt sind die jeweils günstigsten Angebote der jeweiligen Grundversorger in diesen Städten, ohne Internet-Tarife, ohne Vorkasse-Tarife, ohne Erstjahresrabatt, ohne befristeten Rabatt (Quelle für Strom- und Erdgaspreise: www.vervox.de; für Trinkwasserpreise die auf den jeweiligen Internetseiten veröffentlichten Allgemeinen Preise der Unternehmen). Der Zwei-Personen-Durchschnittshaushalt verbraucht 2.500 Kilowattstunden Strom, 20.000 Kilowattstunden Erdgas bei 14 kW Anschlussleistung (In allen verglichenen Städten werden die Haushalte überwiegend mit Erdgas beheizt) und 96 Kubikmeter Trinkwasser (im Zehn-Familien-Haus) pro Jahr.

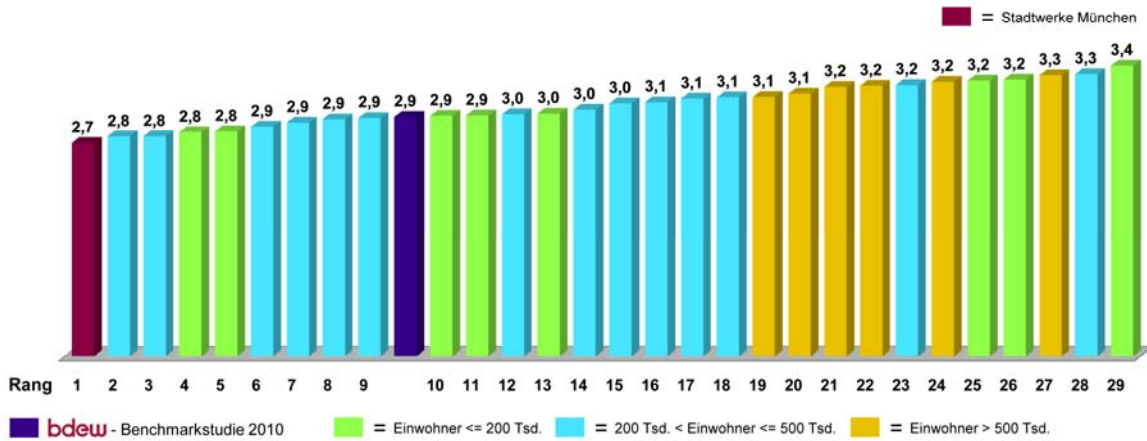
Die befragten Münchnerinnen und Münchner nehmen dies auch so wahr. Bei der Beurteilung des Preis-Leistungsverhältnis schneiden die SWM in der BDEW-Studie am besten ab.

### Bewertung der Preis-Leistungsverhältnisse – Strom und Erdgas

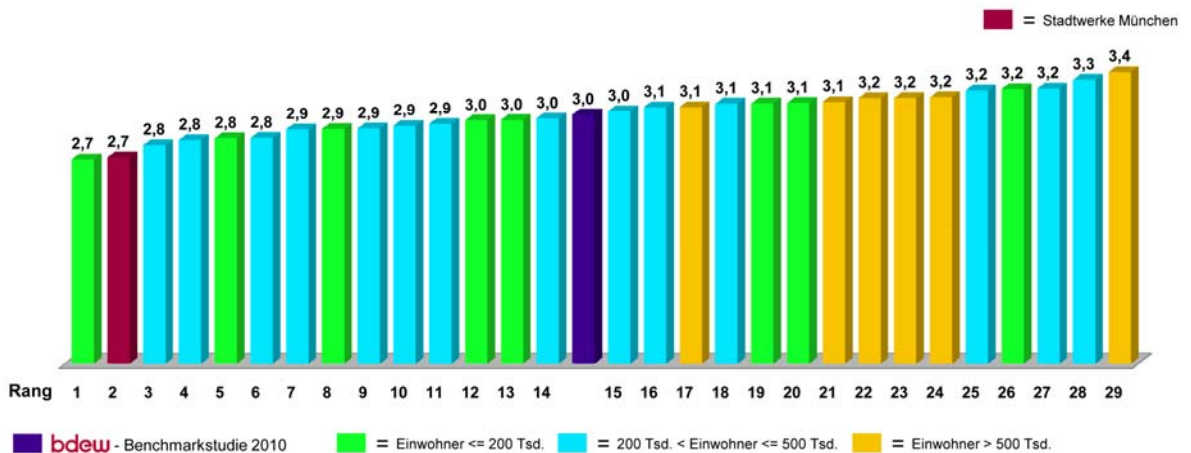
Ist das Preis-Leistungsverhältnis aus Ihrer Sicht ...?

1 = sehr gut, 2 = gut, 3 = angemessen, 4 = mäßig, 5 = schlecht

**Strom:**



**Erdgas:**



### Permanente Kundenzufriedenheitsbefragung

Die SWM verlassen sich nicht nur auf die jährliche Studie des BDEW, sondern lassen jeden Monat 360 Kunden befragen (Privatkunden, Gewerbe und Woh-

nungswirtschaft, mit denen im Betrachtungszeitraum ein Kontakt stattgefunden hat). Die Fragen beziehen sich auf die Zufriedenheit mit dem Service (Freundlichkeit, Erreichbarkeit, Fachkompetenz, individuelles Eingehen und Ergebnis des Gesprächs bzw. der endgültigen Bearbeitung). Die Kategorien werden von den Kunden jeweils mit Noten von 1 bis 5 bewertet. Zudem haben sie die Möglichkeit, weitere Anregungen zur Verbesserung zu geben. Alle Rückmeldungen werden durch das Qualitäts- und Beschwerdemanagement analysiert und auf diese Weise jeden Monat Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet. Zudem lässt die Entwicklung der Ergebnisse Rückschlüsse auf die nachhaltige Wirksamkeit der umgesetzten Maßnahmen zu.

Die Ergebnisse bewegen sich insgesamt auf einem hohen und stabilen Niveau. Die Gesamtzufriedenheit der SWM Kunden lag 2010 im Durchschnitt bei 1,54, im Jahr 2009 bei 1,57.

## **SWM – das Plus für München**

Grundlage für den Erfolg der SWM auch bei ihren Kunden ist ihre Unternehmensstrategie: Als das Unternehmen der bayerischen Landeshauptstadt leisten die SWM einen wichtigen Beitrag zur kommunalen Daseinsvorsorge und damit für die Lebensqualität in München. Besonders sehen sich die SWM der Nachhaltigkeit verpflichtet. Nicht kurzfristige Gewinnsteigerung, sondern der langfristige Nutzen für die Münchnerinnen und Münchner ist seit jeher die Grundlage ihres Handelns. Daher haben Kundenservice, Preiswürdigkeit sowie Umwelt- und Ressourcenschutz oberste Priorität bei den SWM. In allen Bereichen haben sie sich ehrgeizige Ziele gesetzt, an denen sie mit engagierten und kompetenten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern arbeiten.

### **Ausbauoffensive Erneuerbare Energien**

Mit der Aufbauoffensive Erneuerbare Energien stellen sich die SWM den Herausforderung von Klima- und Umweltschutz. Bis 2025 wollen sie so viel Ökostrom in eigenen Anlagen produzieren, dass sie den gesamten Münchner Strombedarf – immerhin 7,5 Milliarden Kilowattstunden – decken könnten. München wird damit weltweit die erste Millionenstadt sein, die dieses Ziel erreicht. Zur Realisierung investieren die SWM bis 2025 rund 9 Milliarden Euro in den Ausbau der klimafreundlichen Energieerzeugung.

Passend zur Ausbauoffensive Erneuerbarer Energien wird auch das Angebot für die SWM Kunden immer ökologischer. Mit **M-Ökostrom** haben die SWM jüngst ein bundesweites Internet-Stromangebot eingeführt. M-Ökostrom stammt zu 100 % aus Wasserkraftanlagen (TÜV SÜD zertifiziert) und ist das günstigste Angebot der SWM.

Darüber hinaus bieten die SWM allen Stromkunden die Möglichkeit, den Ausbau der regenerativen Energien **aktiv** zu unterstützen. Bei den Produkten M-Ökostrom aktiv (Internet) oder dem klassischen Produkt M-Ökoaktiv (kombiniert mit M-Kompakt, M-Komfort etc.) zahlen die Kunden einen Aufpreis in Höhe von 1,53 Cent pro Kilowattstunde (netto). Die Mehreinnahmen investieren die SWM in den Neubau regenerativer Stromerzeugungsanlagen in und um München.

Ein Ökoangebot für die SWM Erdgaskunden ist in Vorbereitung.

### **Ausbauoffensive Fernwärme**

Schon heute sind die SWM bei der klimaschonende Fernwärme europäischer Spitzenreiter. Sie gewinnen rund 70 Prozent des Stroms für München in ihren hochmodernen KWK-Anlagen. Im Bundes- und im EU-Durchschnitt liegt der KWK-Anteil bei der Stromproduktion lediglich bei rund 12 Prozent. Aufgrund ihrer zahlreichen Umweltvorteile bauen die SWM die klimaschonende Fernwärme in München konsequent weiter aus und werden in den nächsten Jahren über 200 Millionen Euro investieren.

### **Ausbauoffensive Glasfaser**

Die SWM erschließen München flächendeckend mit einem hochmodernen Glasfasernetz. Ein Quantensprung in der Informations- und Kommunikationstechnologie für Privatkunden, Selbstständige und kleinere Betriebe. Denn damit profitieren auch diese von einem der schnellsten und modernsten Datennetze Europas. Mit dem flächendeckenden Ausbau des Glasfasernetzes gehört München zur absoluten Spitzengruppe der Großstädte in Europa und hat gegenüber Städten wie Hamburg, Frankfurt oder Berlin einen klaren Standortvorteil. Insgesamt stellen die SWM und M-net in den nächsten Jahren rund 250 Millionen Euro für diese Zukunftstechnologie bereit.

### **Schrittmacher für umweltfreundliche Mobilität**

Als der Münchner Energieexperte sind die SWM regionaler Schrittmacher für die Elektromobilität. Das Ziel: Der Individualverkehr soll umweltverträglicher werden. Um das zu erreichen, arbeiten sie mit renommierten Partnern zusammen. Die dazu notwendige Infrastruktur bauen die SWM auf – rund 100 private und semi-öffentliche Lademöglichkeiten, an denen schon heute reiner SWM Ökostrom für die CO<sub>2</sub>-freie Mobilität von morgen fließt. Für das Laden zu Hause bieten die SWM den Nutzern von Elektrofahrzeugen ein individuelles Komplettpaket an, mit dem sie unkompliziert umweltfreundlich unterwegs sein können.

Eine weitere alternative Antriebsart ist das umweltschonende Erdgasfahrzeug. Diese Antriebstechnik ist erprobt, praxistauglich und äußerst kostengünstig. Der Schadstoffausstoß von Erdgas-Fahrzeugen ist bis zu 95 Prozent geringer als bei Benzin- oder Dieselfahrzeugen. Und die SWM machen das Fahren mit Erdgas noch umweltfreundlicher und mischen an ihren Erdgas-Zapfsäulen 50 Prozent Biogas aus agrarischen Reststoffen bei. Dadurch emittieren die Erdgasfahrzeuge in München über 60 Prozent weniger CO<sub>2</sub> als andere Pkw. Das Fahren mit Erdgasautos ist zudem besonders preisgünstig: Die Treibstoffkosten sind nicht einmal halb so hoch wie beim Benziner.

### **Soziales und sportliches Engagement**

Mit ihrer hohen Investitionstätigkeit sind die SWM ein wichtiger Stabilitäts- und Zukunftsfaktor für die Münchner Wirtschaft. Darüber hinaus führen die SWM wie vertraglich vereinbart jährlich 100 Millionen Euro an die Landeshauptstadt München ab, mit denen u. a. Kindergärten und Kinderkrippen, Schulen und Altenheime finanziert werden können. Die SWM übernehmen aber auch selbst soziale Verantwortung.

Mit rund 7.500 Mitarbeitern aus etwa 40 Ländern und mehr als 100 Auszubildenden jährlich sind die SWM nicht nur einer der größten Arbeitgeber in München, sondern auch einer der größten Ausbildungsbetriebe.

Mit der SWM Bildungsstiftung – mit einem Stiftungskapital von 20 Millionen Euro eine der größten Bildungsstiftungen Deutschlands – erhöhen die SWM die Bildungschancen von Kindern und Jugendlichen, die aufgrund ihrer Herkunft oder sozialen Lage benachteiligt sind.

In Zusammenarbeit mit den Münchner Wohlfahrtsverbänden führen die SWM das Projekt Energieberatung für Haushalte mit geringem Einkommen durch. Die Energieberatung erfolgt durch von den SWM geschulte ehrenamtlichen Mitarbeiter der Münchner Wohlfahrtsverbände. Die SWM finanzieren das Projekt (rund 2,5 Millionen Euro) und stellen im Einzelfall zusätzlich Kühlschränke, Kühl-Gefrierkombinationen oder Waschmaschinen kostenfrei als Austauschgeräte zur Verfügung. Weit über 5.000 Haushalte wurden bereits erreicht. Wegen des großen Erfolgs wird das Projekt über die geplante Laufzeit von zweieinhalb Jahren über den Sommer 2011 hinaus verlängert.

Den Sportstandort München stärken die SWM durch die Unterstützung verschiedener Sportvereine, wie z. B. der Leichtathletikgemeinschaft Stadtwerke München (LG) und der Schwimmstartgemeinschaft Stadtwerke München (SG). In diesen haben sich führende Münchner Vereine zusammengeschlossen, um Top-Athleten an die nationale und internationale Spitze zu bringen sowie den Kinder-, Jugend und Breitensport zu fördern.

#### **SWM: Service vor Ort**

Als einziges Energie-Unternehmen bieten die SWM in München einen umfassenden „Vor-Ort-Service“. Am häufigsten genutzt wird die lokale SWM Kundenbetreuung und -beratung per Telefon – kostenfrei unter 0800 796 796 0 (erreichbar Montag bis Freitag von 8 bis 20 Uhr). Weitere Anlaufstellen: SWM Shop (Marienplatz-Zwischengeschoss), Kundencenter in der SWM Zentrale (Emmy-Noether-Straße), kostenlose SWM Energieberatung in der **SWM Zentrale, im Bauzentrum München und im Internet ([www.swm.de](http://www.swm.de))**.

#### **Im wahrsten Sinne ausgezeichneter Service**

Die SWM und im Speziellen auch ihr Service sind mehrfach untersucht und auch ausgezeichnet worden. Hier einige Beispiele:

- **Pressestellentest des PR-Magazins 2/2011**
- Auch 2011 wieder wie schon mehrfach vom energieverbraucherportal als **TOP Lokalversorger** ausgezeichnet. Dabei wurde nicht nur der Preis zugrunde gelegt, sondern auch das Umweltengagement, das regionale Engagement und die Servicequalität bewertet. (siehe unter: <http://www.top-lokalversorger.de/>)
- **Testsieger der Servicestudie Stromversorger 2008** von Tarifvergleich.de und GUTER RAT
- **Bayerischer Qualitätspreis 2008 für den SWM Kundenservice**

### **Engagierte und motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter**

Die SWM achten auf die Zufriedenheit ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Denn diese sind loyaler, engagierter und motivierter, sie identifizieren sich mit dem Unternehmen und vermitteln ein positives Image nach außen. Dies erhöht insgesamt die Produktivität und damit den Erfolg des Unternehmens. Zudem tragen sie dazu bei, dass die SWM als attraktiver Arbeitgeber wahrgenommen werden.

Die SWM führen seit 2001 sehr erfolgreich regelmäßig Mitarbeiterbefragungen durch. Die letzte hat im November 2010 stattgefunden. Die SWM ermitteln, wie die Beschäftigten ihre Arbeitssituation sehen, und leiten daraus ab, mit welchen Maßnahmen sich die Arbeitssituation verbessern lässt. Im Ergebnis haben sich mit jeder Befragung die Rücklaufquote und Mitarbeiterzufriedenheit erhöht und lag zuletzt bei 2,0 (2001: 3,1).