

## Nah. Näher. Persönlich.

Eine zuverlässige Energieversorgung zu fairen Preisen, gelebte Kundennähe und kompetenter Service – willkommen bei den Stadtwerken Haldensleben!

Als Energiedienstleister aus der Region für die Region versorgen wir die Stadt Haldensleben sowie teilweise deren Ortsteile mit Strom, Erdgas, Trinkwasser und Nahwärme. Unser Anspruch als Unternehmen vor Ort ist es, unsere Kunden durch innovative energie-wirtschaftliche Dienstleistungen, Flexibilität und Kompetenz bei allen Fragen rund um den effizienten Einsatz von Energie zu überzeugen.

**Unser Qualitätsversprechen ist uns etwas wert – nehmen Sie uns beim Wort.**

## Wir beraten Sie gern persönlich!

### Ihre Ansprechpartner im Vertrieb sind:

- Herr Hein            Telefon   03904 477-402
- Frau Offelmann    Telefon   03904 477-420
- Frau Behm           Telefon   03904 477-422

### Ihre Ansprechpartner in der Abrechnung sind:

- Frau Kleinke        Telefon   03904 477-421
- Frau Staude         Telefon   03904 477-423

### Unseren Netzbetrieb erreichen Sie unter:

Telefon 03904 477-491

# Das „SWH – Qualitätsversprechen“



Fotos: fotolia.de



### Stadtwerke Haldensleben GmbH

Töberheide 6a  
39340 Haldensleben  
[www.swhdl.de](http://www.swhdl.de)  
Telefon 03904 477-3

## Darauf können Sie sich verlassen!



## Ihre Energie – bei uns in besten Händen.

Die Stadtwerke Haldensleben GmbH versorgt die Stadt Haldensleben sowie teilweise deren Ortsteile mit Strom, Erdgas, Trinkwasser und Nahwärme. Darüber hinaus bieten wir unseren Kunden energiewirtschaftliche Dienstleistungen an und betreiben verschiedene Energieerzeugungsanlagen sowie das regionale Rolli-Bad.

Unser Unternehmen hat es in den vergangenen Jahren erfolgreich verstanden, die sich aus der Liberalisierung der Energiemärkte ergebenden Chancen zu nutzen. Diese gilt es, auch in Zukunft weiter auszubauen.

Wir überzeugen unsere Kunden als zuverlässiger Energiedienstleister vor Ort mit Kompetenz und Flexibilität. Im Bereich Kundenservice gelten für uns strengste Qualitätsmaßstäbe. Damit Sie sehen, wie ernst wir es damit meinen, geben wir Ihnen hiermit unser Qualitätsversprechen.

### Wir sind für Sie da – mit kompetenten Ansprechpartnern vor Ort

Wir versprechen Ihnen, dass unsere Mitarbeiter in unserem Kundencenter innerhalb unserer Öffnungszeiten Ihnen zu allen Problemen und Fragen rund um das Thema Energie gern beratend zur Seite stehen.

### Beantwortung Ihrer Kundenanfragen

Wir versprechen Ihnen, dass wir Ihre Anfragen innerhalb von 2 Arbeitstagen bearbeiten. Eine Antwort auf Ihre Anfrage verlässt nach diesen 2 Arbeitstagen unser Haus. Sollte uns dies bei schwierigen Fällen nicht möglich sein, erhalten Sie von uns eine Zwischeninformation innerhalb dieser Zeit.

### Rückrufservice

Wenn Sie uns bei telefonischen Anfragen nicht erreichen und Ihre Rufnummer hinterlassen, rufen wir Sie innerhalb unserer Öffnungszeiten auf jeden Fall schnellstmöglich zurück.

### Hilfe und Beratung bei Zahlungsschwierigkeiten

Wir versprechen Ihnen, dass wir Ihnen bei Zahlungsschwierigkeiten diskret zur Seite stehen. Wir beraten Sie gern und versuchen eine gemeinsame Lösung zu finden.

### Versorgungsbeginn

Wir versprechen Ihnen, dass wir die Versorgung bei bereits vorhandenem Zähler und Vorliegen aller Öffnungsvoraussetzungen innerhalb von 24 Stunden werktags von montags 7.00 Uhr bis freitags 14.00 Uhr aufnehmen.

### Anfrage zur Herstellung von Netzanschlüssen

Wir versprechen Ihnen, dass wir nach Eingang Ihrer schriftlichen Anfrage für einen Netzanschluss innerhalb von 24 Stunden Kontakt mit Ihnen aufnehmen.

### Information bei geplanter Versorgungsunterbrechung zwecks betriebsnotwendiger Arbeiten

Wir versprechen Ihnen, dass wir Sie über die Durchführung betriebsnotwendiger Arbeiten an unserem Versorgungsnetz, die zu einer Unterbrechung Ihrer Versorgung führen, mindestens 24 Stunden vor Beginn der Versorgungsunterbrechung informieren. Zudem informieren wir Sie über die planmäßige Dauer der Versorgungsunterbrechung.

### Einhaltung unserer Termine

Wir versprechen Ihnen, dass wir unsere vereinbarten Termine vor Ort mit einer maximalen Abweichung von 30 Minuten einhalten. Sollte dies nicht der Fall sein, bitten wir Sie, uns unverzüglich über die Verspätung unseres Mitarbeiters unter der Telefonnummer: 03904 477-3 zu informieren.

### Notfälle

Wir versprechen Ihnen, dass unser Bereitschaftsdienst für die Strom-, Erdgas-, Trinkwasser- und Nahwärmeversorgung 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr für Sie zur Verfügung steht. Wir werden spätestens 1 Stunde nach erfolgter Schadensmeldung am Einsatzort mit der Schadensbeseitigung beginnen (Notruf: 03904 477-3).

### Absolute Sauberkeit und Hygiene im Rolli-Bad

Wir versprechen Ihnen stündliche Kontrollen für absolute Sauberkeit und Hygiene zum Wohlfühlen in unserem Rolli-Bad.

### Unser Versprechen gilt

Falls wir eines unserer Qualitätsversprechen an Sie nicht einhalten, wenden Sie sich bitte schriftlich an uns: Stadtwerke Haldensleben GmbH, Qualitätsmanagement, Töberheide 6a, 39340 Haldensleben.

Nach Prüfung des Sachverhalts schreiben wir Ihnen gegebenenfalls **10 Euro** gut.

Dieses Qualitätsversprechen stellt eine freiwillige Leistung der Stadtwerke Haldensleben GmbH dar und begründet keinerlei Rechtsansprüche.