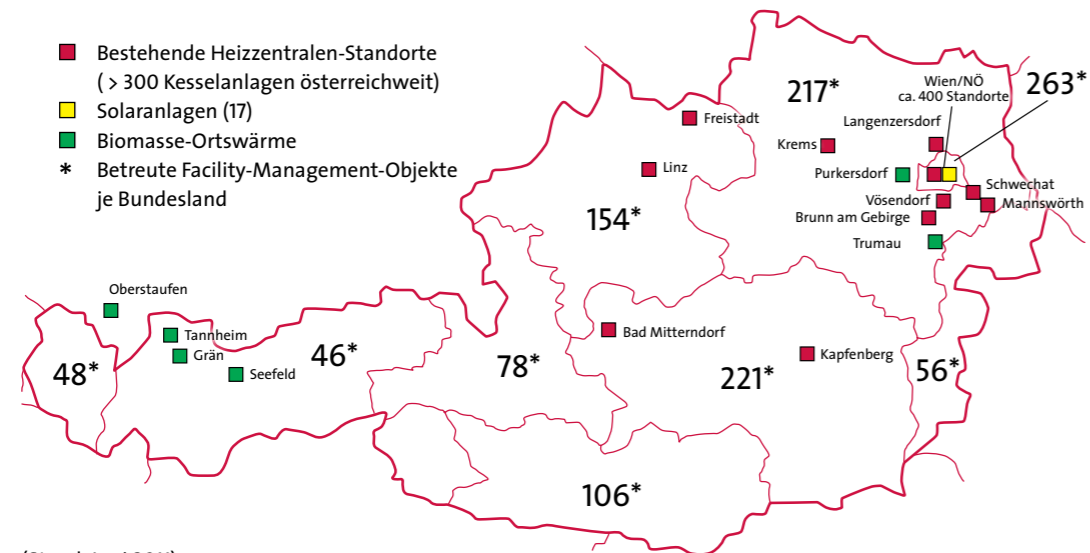


## NACHHALTIGKEITSREPORT 2010

*„Was wir haben.“*

## BETREUTE OBJEKTE UND ANLAGEN VON ENERGIECOMFORT.



(Stand: Juni 2011)



Ökonomische Kennzahlen	2009 10	Veränderung in %	2008 09	2007 08	2006 07
<b>Leistungen</b>					
Energieverkauf Wärme in MWh	264.970	3,4	256.266	267.239	218.943
Energieverkauf Kälte in MWh	4.924	0,5	4.899	4.734	4.240
<b>KundInnen</b>					
KundInnen Energie Management	594	-19,7	740	758	682
KundInnen Facility Management	175	3,6	169	157	156
PrivatkundInnen Energie Management	19.191	2,7	18.687	18.494	17.596

## Energiecomfort

Energie- und Gebäudemanagement GmbH

„Wir haben viel zu berichten.“

## ÜBER DEN NACHHALTIGKEITSREPORT.

In diesem Report gibt die Energiecomfort Energie- und Gebäudemanagement GmbH einen Überblick über ihr Nachhaltigkeitsengagement und über die Fortschritte, die seit der Publikation des letzten Nachhaltigkeitsreports erzielt wurden. Nach dem Bericht, der 2007 veröffentlicht wurde, ist dies der zweite Nachhaltigkeitsreport von Energiecomfort. Nachhaltigkeit steht schon alleine durch die angebotenen Dienstleistungen im Mittelpunkt des unternehmerischen Handelns von Energiecomfort. Vor allem aufgrund des internationalen Wachstums der letzten Jahre waren die internen Ressourcen aber durch andere Aufgaben gebunden, und es wurde nicht wie angekündigt alle zwei Jahre ein Nachhaltigkeitsreport erstellt. Auch wenn die Leistungen im Bereich Nachhaltigkeit nicht in einem Bericht dokumentiert wurden, konnten maßgebliche Fortschritte erzielt werden.

In Zukunft ist geplant, die Leistungen regelmäßig in Form eines Nachhaltigkeitsreports zu dokumentieren. Das Engagement von Energiecomfort wird auch im Geschäfts- und Nachhaltigkeitsreport der Wiener Stadtwerke Holding AG abgebildet.

Der Bericht orientiert sich an den Leitlinien der Global Reporting Initiative (GRI G3) und wurde von Quality Austria mit B+ bewertet. Den GRI-Index sowie den Prüfbericht finden Sie ab Seite 54 bis 58.

### Berichtszeitraum und -grenzen.

Die ökonomischen, ökologischen und MitarbeiterInnenkennzahlen beziehen sich auf das Geschäftsjahr von Energiecomfort, das von 1.10. bis 30.9. läuft, und umfassen nur Österreich. Details zu den ausländischen Beteiligungen finden Sie ab Seite 46. Sollten Kennzahlen andere Grenzen aufweisen, wird darauf im Text bzw. in der Fußnote hingewiesen. An den letzten Bericht anknüpfend umfasst der Berichtszeitraum die Jahre ab 2007 bzw. dem Geschäftsjahr 2006|07.

### Wesentlichkeit.

In dem vorliegenden Bericht wird auf die im letzten Bericht veröffentlichten Zielsetzungen eingegangen. Das aktuelle Nachhaltigkeitsprogramm finden Sie auf Seite 52 bis 53. Die Themen und Schwerpunkte des Berichts wurden im Nachhaltigkeitsteam festgelegt. Dabei wurden die Anliegen der KundInnen und die Rückmeldungen von anderen Anspruchsgruppen berücksichtigt. Der Nachhaltigkeitsreport richtet sich vor allem an die KundInnen und die MitarbeiterInnen von Energiecomfort.

Am Ende dieses Nachhaltigkeitsreports finden Sie den verkürzten Jahresabschluss 2009|10. Dieser Nachhaltigkeitsreport ist auch online unter [www.energiecomfort.at/downloads](http://www.energiecomfort.at/downloads) verfügbar.

Redaktionsschluss: 30. August 2011

Vorwort	2
Interview mit der Geschäftsführung	5
<b>Das Unternehmen</b>	
Unternehmensüberblick	12
Unternehmensstruktur und Kompetenzen	13
Unternehmensstrategie	14
Unternehmensziele	14
Unternehmensstandards	15
<b>Nachhaltigkeit</b>	
Nachhaltig für unserer Zukunft handeln	20
Dialog mit Stakeholdern	20
Nachhaltigkeitsorganisation und Nachhaltigkeitsprogramm	21
<b>Wirtschaft</b>	
Wachstum und Geschäftsfelder	24
Geschäftsverlauf 2009 10	26
<b>Umwelt</b>	
Unser Beitrag zur Umweltentlastung	30
Energieeffizienz und Ressourcenschonung	30
Umweltschutz – heute und morgen	34
<b>Menschen und Gesellschaft</b>	
MitarbeiterInnen der Energiecomfort	38
MitarbeiterInnenzufriedenheit und -motivation	38
Personalentwicklung und –marketing	39
Chancengleichheit	40
Gesundheit und Sicherheit	40
Gesellschaftliche Verantwortung	41
<b>Beteiligungen</b>	
Beteiligungen und Tochtergesellschaften	44
Organigramm Beteiligungen	45
Unsere Beteiligungen im Überblick	46
<b>Nachhaltigkeitsprogramm</b>	
Rückblick 2007 bis 2010	50
Ausblick	52
<b>GRI-Index</b>	54
<b>Gültigkeitserklärung und Prüfbescheinigung</b>	58
<b>Impressum</b>	59
<b>Jahresabschluss</b>	hintere Deckblattflappe

*„Wir haben ...*

- ... neue Arbeitsplätze geschaffen.“*
- ... die Umsätze gesteigert.“*
- ... zufriedene Kundinnen und Kunden.“*
- ... neue innovative Dienstleistungen.“*

*„Wir haben viel erreicht,  
auf das wir stolz sind.“*

*„Wir haben noch viel vor.“*

Wir haben mehr erreicht als ursprünglich geplant. Wir haben uns aber auch viel vorgenommen und sind sehr zuversichtlich, dass wir gemeinsam mit unseren engagierten MitarbeiterInnen diese Ziele erreichen werden!

Der Bereich Facility Management hat sich vom zweiten Standbein zum unverzichtbaren Teil unseres Leistungsportfolios entwickelt. Insbesondere im Bereich Health Care Facility Management sind wir gut aufgestellt und werden in den nächsten Jahren neue Arbeitsplätze schaffen. Im Bereich Energie Management stehen die effiziente Energienutzung und damit der Klimaschutz im Mittelpunkt. Unser Engagement im Ausland wollen wir in Zukunft weiter ausbauen.

## ING. MANFRED BLÖCH, MBA



„Mittelfristig ist es unser Ziel, die beiden Geschäftsbereiche Energie- und Facility Management enger zusammenzuführen, um ganzheitliche Lösungen für unsere KundInnen anbieten zu können.“



## DR. MARTINA JOCHMANN



„Die Wirtschaftskrise konnte uns nichts anhaben, ganz im Gegenteil: Dank des erfreulichen Geschäftsverlaufs konnten wir sogar neue MitarbeiterInnen aufnehmen und mit dem Bereich Health Care ein neues Geschäftsfeld erschließen.“



## DIE GESCHÄFTSFÜHRUNG ÜBER NACHHALTIGKEIT BEI ENERGIECOMFORT.

Der vorliegende Bericht ist der zweite Nachhaltigkeitsreport von Energiecomfort, welche Fortschritte konnten seit dem ersten Bericht in 2007 erzielt werden?

**Jochmann:** Die letzten Jahre verliefen für uns sehr erfreulich und spannend. Wir sind unseren Wachstumspfad weitergegangen und haben auch unsere Bemühungen zur nachhaltigen Unternehmensführung intensiviert. Die Wirtschaftskrise konnte uns nichts anhaben – den Umsatz konnten wir seit 2007 um 13% steigern, und wir haben 73 neue MitarbeiterInnen aufgenommen. Diese Zahlen sprechen für sich. Wir denken aber vor allem voraus und haben eine klare Strategie für die Zukunft. In den beiden Bereichen in denen wir tätig sind – Energie- und Facility Management – liegt noch viel Potenzial. Vor allem der Bereich Health Care Facility Management wird in Zukunft noch wichtiger werden, alleine schon aufgrund der demografischen Entwicklungen. Die Stadt Wien ist dabei aktuell sechs neue Pflegewohnheime zu errichten. Das Facility Management für diese Einrichtungen wird Energiecomfort übernehmen, nachdem wir bei einer EU-weiten Ausschreibung als Gewinner hervorgegangen sind.

Was war ausschlaggebend dafür, dass Energiecomfort den Zuschlag erhielt?

**Blöch:** Natürlich sind bei derart großen Ausschreibungen die Kosten von hoher Relevanz. Wir konnten aber vor allem mit unserem Know-how überzeugen und der positiven Entwicklung, die wir in den letzten Jahren durchlaufen haben. Wir bieten seit 1996 Facility Management an und konnten diesen Bereich bis heute als zweites Standbein etablieren, auf den rund ein Drittel unserer Umsatzerlöse entfällt. Diese Entwicklung belegt, dass wir die wirtschaftliche Stärke und auch die Ausdauer haben, so ein Projekt anzugehen.

Wie lukrativ ist das neue Geschäftsfeld Health Care Facility Management?

**Jochmann:** An und für sich ist die Rentabilität in der Dienstleistungsbranche, zu der wir ja gehören, eher niedrig. Aber auch in dieser Hinsicht konnten wir in den letzten Jahren eine kontinuierliche Verbesserung erzielen, und wir werden auch in Zukunft weiter daran arbeiten. Mittelfristiges Ziel ist unternehmensweit eine EBIT-Marge von etwa 5%. Das entspricht auch den Vorgaben des Wiener Stadtwerke-Konzerns, in den wir über Wien Energie ja eingebettet sind.

Inwieweit verlangte das Wachstum der letzten Jahre nach Veränderungen in der Unternehmenskultur bzw. seinen Strukturen?

**Blöch:** Wir nehmen für uns in Anspruch, ein Unternehmen mit Pioniergeist zu sein, und haben unser Kerngeschäft selbst auf- und ausgebaut. In den letzten Jahren sind wir ständig gewachsen, und wir sind heute nicht nur in ganz Österreich, sondern seit 2001 auch im angrenzenden Ausland tätig. Von Anfang an herrschte eine sehr visionäre Aufbruchstimmung. Die große Herausforderung ist es, diese Kultur aufrechtzuerhalten und immer wieder neu zu stimulieren.

**Jochmann:** Ein Unternehmen mit derzeit 220 MitarbeiterInnen muss anders geführt werden als eines mit 40. Dabei ist es uns ein echtes Anliegen, den Kontakt zu unseren MitarbeiterInnen und ihren täglichen Herausforderungen nicht zu verlieren – sei es informell oder institutionalisiert im Rahmen von Veranstaltungen und gemeinsamen Aktivitäten. Dabei werden stets auch die MitarbeiterInnen unserer ausländischen Beteiligungen und Tochtergesellschaften miteinbezogen.

Langfristige Kundenbeziehungen zählen zu den Stärken der Energiecomfort, welche Maßnahmen sind dafür notwendig?

**Jochmann:** Wir haben ein sehr schlagkräftiges und kundenorientiertes Verkaufsteam. Viele unserer MitarbeiterInnen sind von Anfang an dabei und betreuen ihre KundInnen bereits seit Jahren. Daraus entstehen zuverlässige und sehr intensive Partnerschaften. Und damit das so bleibt, ist für uns eine laufende Personalentwicklung immens wichtig. Jede Führungskraft muss zumindest einmal jährlich ein klar strukturiertes Gespräch mit allen seinen MitarbeiterInnen führen. Dabei wird neben den persönlichen Zielvereinbarungen auch ausgelotet, welche spezifischen Weiterbildungsmaßnahmen notwendig und geeignet sind. Wichtige Erkenntnisse bringt auch die regelmäßig durchgeführte MitarbeiterInnenbefragung, wo wir festgestellt haben, dass wir die Förderung unserer Führungskräfte ausbauen müssen. Viele von ihnen sind bedingt durch das Wachstum in neue Positionen mit Führungs- und Personalverantwortung gekommen. Um ein gemeinsames Führungs- und Werteverständnis zu erreichen, haben wir 2010 einen mehrstufigen Prozess mit mehreren Workshops und Arbeitsgruppen initiiert, der letztlich alle Führungskräfte auf ihre Herausforderungen vorbereitet und unterstützt.

Dienstleistungen zur Förderung der Energieeffizienz haben einen hohen Stellenwert im Portfolio von Energiecomfort. Sehen Sie weiteres Potenzial für die nächsten Jahre?

**Blöch:** Ich sehe in diesem Bereich sehr große Chancen, denn ein grundlegendes Umdenken ist schlichtweg notwendig, um den Energieverbrauch einzudämmen. Als Betreiber von Energiezentralen haben wir uns zwangsläufig schon immer mit dem Thema Energieeffizienz beschäftigt. Die Erfahrungen, die wir dabei gewonnen haben, bieten wir auch extern auf dem Markt an – und das schon sehr lange. Eines unserer größten Projekte war ein Projekt mit den Wiener Bundesschulen, das über einen Zeitraum von zehn Jahren lief. In einer Arbeitsgemeinschaft mit Siemens konnten wir die Energieeffizienz an 23 Wiener Schulen deutlich steigern: Von 1999 bis 2008 wurden in Summe rund € 3,6 Mio. Energiekosten und jährlich etwa 1.400 Tonnen CO<sub>2</sub> eingespart.

Welche Rolle nimmt Energiecomfort bei derartigen Projekten ein?

**Jochmann:** Zu Beginn eines Effizienzprojekts schauen wir uns die vorhandene Technik und den Energieverbrauch an, berechnen dann Einsparpotenziale und machen Vorschläge zur Hebung dieser Potenziale. Aus unserer Erfahrung wissen wir, dass es nicht immer notwendig ist, in neue Anlagen zu investieren, oft reichen technische Optimierungsmaßnahmen. Außerdem hat der Nutzer einen hohen Einfluss. Die Kombination aus technischer Optimierung und verändertem Nutzerverhalten bringt sofort einen Einsparerfolg für die KundInnen. Wir erhalten für unsere Arbeit einen Anteil von den Einsparungen über einen vertraglich fixierten Zeitraum. Sollten Investitionen erforderlich sein, finanzieren sich diese durch die erzielten Einsparungen.

Sie sind seit 2001 auch im Ausland aktiv. Welche Strategie verfolgen Sie hier?

**Blöch:** Ungarn, unser ältester Auslandsmarkt, gestaltet sich aufgrund der gesamtwirtschaftlichen Rahmenbedingungen derzeit eher schwierig. Unser strategischer Fokus liegt auf der Slowakei, wo wir großes Wachstumspotenzial bei unseren beiden Beteiligungsgesellschaften sehen – vor allem im Bereich der erneuerbaren Energien, bei Solaranlagen, die ja verwandt mit unserem Wärmegeschäft sind.

Hier werden wir noch im Laufe des Jahres 2011 mehrere Projekte starten. Bereits 2010 haben wir ein Biomassekraftwerk in Prešov, der drittgrößten slowakischen Stadt, in Betrieb genommen, das sehr erfolgreich läuft. Zwei weitere Anlagen in der Slowakei werden noch in der zweiten Jahreshälfte 2011 den Betrieb aufnehmen. Und sehr spannend ist auch der Bereich Energieeffizienz – hier besteht sehr großer Nachholbedarf. Die Energiekosten in der Slowakei sind trotz geringerer Kaufkraft deutlich höher als in Österreich. Aber aufgrund der angespannten gesamtwirtschaftlichen Situation müssen wir hier sicher noch Überzeugungsarbeit leisten.

Wie werden die Auslandsbeteiligungen geführt?

**Jochmann:** In der Regel sind diese Beteiligungen Joint Ventures mit den jeweiligen Kommunen, an denen wir meist 50% halten. Betrieben werden die Anlagen jeweils von den eigenen MitarbeiterInnen vor Ort. Unser Beitrag besteht vor allem darin, dass wir unser Know-how und den besonderen Spirit von Energiecomfort transferieren.

Welchen Stellenwert nehmen Nachhaltigkeitsaspekte bei Energiecomfort ein?

**Jochmann:** In jeder Hinsicht einen sehr hohen – Nachhaltigkeit ist Teil unseres Kerngeschäfts, fest in unserer Strategie verankert und drückt sich auch in unserem ambitionierten Nachhaltigkeitsprogramm aus. Als Dienstleistungsunternehmen bilden die bereits erwähnten Maßnahmen zur Förderung und Entwicklung unserer MitarbeiterInnen einen wichtigen Schwerpunkt.

**Blöch:** Ich sehe Energiecomfort auch als Meinungsbildner. Wir liefern aktiv einen Beitrag dazu, dass sich neue Technologien durchsetzen und marktreif werden. Wir leisten aber auch Überzeugungsarbeit bei unseren KundInnen. In Oberstufen zum Beispiel wurde im ersten Schritt ein Biomassekraftwerk errichtet, das später um eine Kraft-Wärme-Kopplung zur Stromerzeugung erweitert wurde, und mittlerweile planen wir auch Solarpanelle zu installieren. Gemeinsam mit unseren KundInnen entwickeln wir neue Ideen – das ist unser Beitrag für eine nachhaltige Entwicklung.

Können Sie dazu ein Beispiel nennen?

**Blöch:** Die Ideen stammen in der Regel von unseren MitarbeiterInnen, die sich intensiv mit den aktuellen Herausforderungen befassen. Beispielsweise konnten wir die jahrelange Erfahrungen beim Betrieb von Kesselanlagen dazu nutzen, die Regelungstechnik zu optimieren. Mit den markt gängigen Lösungen waren wir nicht zufrieden und haben diese grundlegend weiterentwickelt. Heute verfügen wir über eine Anlagenregelung, die die Energieausbeute, den Wirkungsgrad der Wärmeanlagen, deutlich verbessert. Das erhöht die Wirtschaftlichkeit und reduziert den Ressourcenverbrauch und damit auch die Emissionen.

Abschließend ein Blick in die Zukunft – wo sehen Sie Energiecomfort in fünf Jahren?

**Blöch:** Wir werden unseren Wachstumskurs fortsetzen, voraussichtlich sogar noch stärker als in den letzten Jahren. Unser Fokus liegt weiterhin in Österreich, wo wir unsere Präsenz in den Bundesländern ausbauen wollen, und in der Slowakei. Mittelfristig ist es unser Ziel, Energie- und Facility Management enger zusammenzuführen, um ganzheitliche Lösungen für unsere KundInnen anbieten zu können.

**Jochmann:** Insgesamt sehe ich unsere Zukunft in dezentraler regenerativer Energieversorgung, ein Thema, mit dem wir uns bereits intensiv auseinandersetzen. Im Facility Management wollen wir unsere Position als Nummer 3 am Markt verteidigen und den Abstand zum Mitbewerber verkleinern. Dabei bietet Health Care Facility Management enormes Potenzial, das wir auf jeden Fall nutzen wollen.



*„Wir haben ...*

- ... eine führende Marktposition.“*
- ... ein breites Leistungsportfolio.“*
- ... umfassendes Know-how.“*
- ... ein eingespieltes Team.“*

*„Wir sind gut aufgestellt.“*

*„Wir haben ein umfassendes Portfolio.“*

Energiecomfort zählt zu den führenden Energie- und Facility-Management-Unternehmen Österreichs. Wir planen, errichten, finanzieren und betreiben Wärmeerzeugungsanlagen, bieten ein breites Spektrum an Leistungen aus allen erneuerbaren Energieträgern und sind Experte in der Ortswärmeversorgung aus Biomasse.

Diese Vielseitigkeit bieten wir nicht nur im Energiesektor, sondern auch im Facility Management: Hier umfasst unser Aufgabengebiet die Gebäude- und Sicherheitstechnik sowie die Reinigung von Büro-, Gewerbe- und Wohnobjekten.

„Wir haben viel zu bieten als einer der führenden Anbieter.“

**UNTERNEHMENSÜBERBLICK.**

Energiecomfort zählt zu den führenden Energie- und Facility-Management-Anbietern in Österreich. Seit der Gründung im Jahr 1978 ist Energiecomfort stetig gewachsen und etablierte sich als Vorreiter in den Bereichen nachhaltiger Energieeinsatz und Ressourcenoptimierung. Im Facility Management zählt Energiecomfort zu den Top-3-Unternehmen in Österreich. Der Fokus im Geschäftssegment Energie Management liegt auf der Nutzung von regenerativen Energiequellen. Dort wo es sinnvoll möglich ist, werden Biomasse, Industrieabwärme, Erdwärme oder Solarenergie genutzt. Ziel von Energiecomfort ist es, Energie so effizient und sauber wie möglich einzusetzen.

Das Konzept von Energiecomfort als nachhaltiger Energie- und Facility-Management-Anbieter stößt auch in Märkten außerhalb Österreichs auf hohe Nachfrage. Die erste Beteiligung an einem Wärmeversorgungsunternehmen wurde 2001 in Ungarn eingegangen. Seither wurden Projekte in der Slowakei, in Rumänien und in Deutschland umgesetzt. Auch im Bereich Facility Management ist Energiecomfort verstärkt in den Nachbarländern Österreichs tätig. Mehr zum internationalen Engagement von Energiecomfort lesen Sie ab Seite 44.

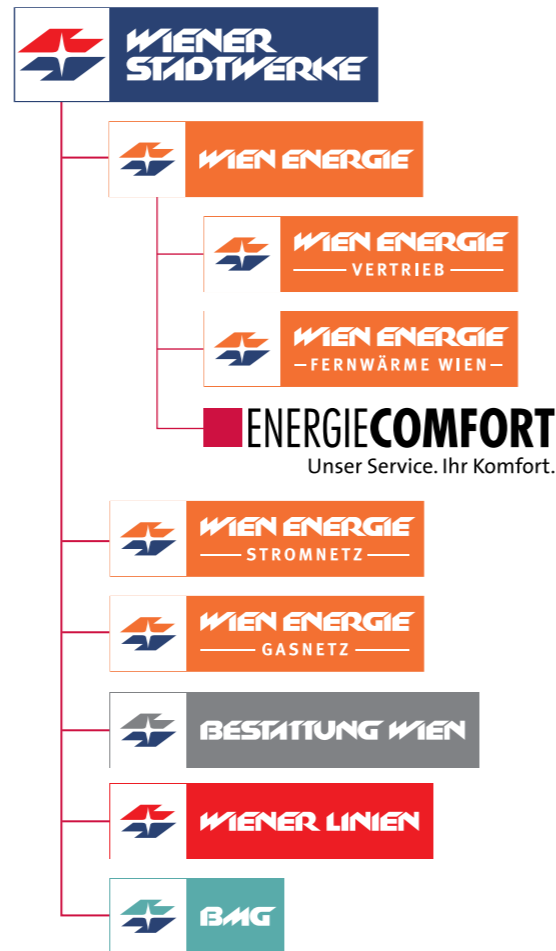
**MITGLIEDER IM AUFSICHTSRAT**

- **Vorsitzender:**  
KR VDir. Ing. Mag. Helmut Miksits,  
Wiener Stadtwerke Holding AG
- **Stellvertreter Vorsitzender:**  
Dir. Mag. Robert Grüneis  
Wien Energie
- **Mitglieder:**  
Mag. Gunda Kirchner  
Österreichische Energieagentur  
Dir. Dr. Susanna Zapreva-Hennerbichler  
Wien Energie  
Alfred Haberl  
Energiecomfort  
Ing. Wolfgang Kanelutti  
Energiecomfort

Stand: Juni 2011

Energiecomfort Energie- und Gebäudemanagement GmbH ist eine 100-Prozent-Tochter von Wien Energie und gehört damit zum Wiener Stadtwerke-Konzern.

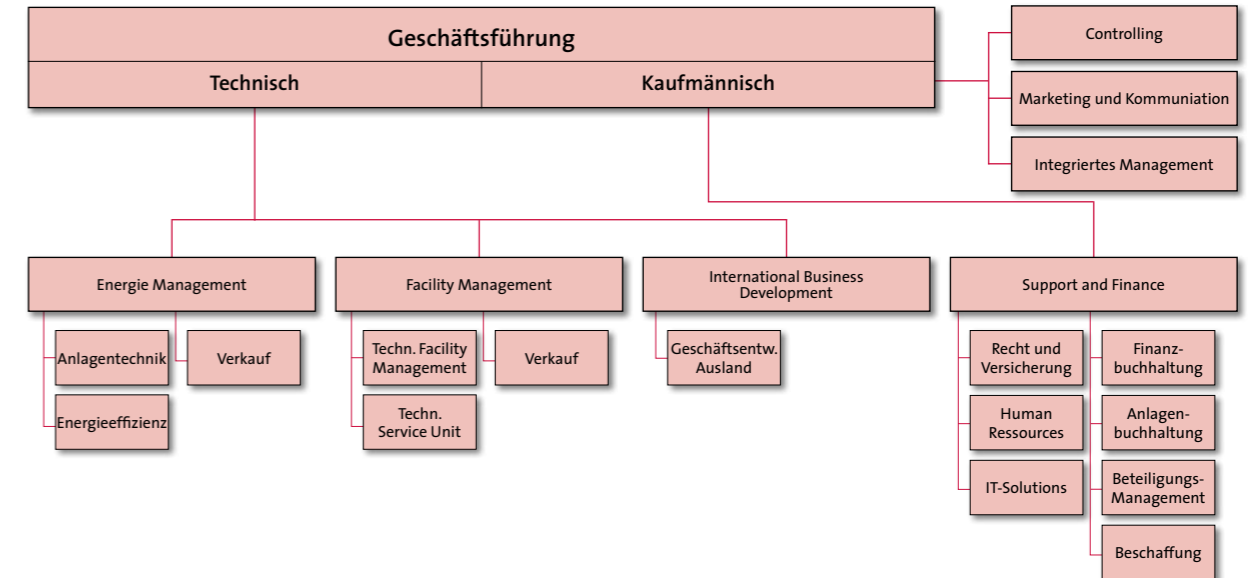
Die Geschäftsführung obliegt Dr. Martina Jochmann und Ing. Manfred Blöch, MBA. Dr. Martina Jochmann ist seit vielen Jahren in der Energiecomfort und Ing. Manfred Blöch, MBA war vor seiner Tätigkeit für Energiecomfort viele Jahre bei Wien Energie Gasnetz tätig.



**UNTERNEHMENSSTRUKTUR UND KOMPETENZEN.**

In den letzten Jahren sind wir laufend gewachsen. Dies erfordert ein stetiges Anpassen der Organisation und

der Prozesse, was sich auch in der neuen Aufbauorganisation widerspiegelt.



**Unsere Kernkompetenzen:**

**nachhaltiges Energie- und Facility Management.**  
Im Bereich Energie Management plant, errichtet, finanziert und betreibt Energiecomfort Wärmeerzeugungsanlagen und bietet ein breites Spektrum an Leistungen im Bereich erneuerbare Energieträger. Im Facility Management umfassen die Aufgaben die Betreuung der gesamten Gebäude- und Sicherheitstechnik, die Instandhaltung und Betriebsführung aller Anlagen sowie die Reinigung von Büro-, Gewerbe- und Wohnobjekten. Das umfangreiche Angebot macht Energiecomfort zu einem multifunktionalen Dienstleistungsanbieter und damit zu einem verlässlichen Partner für Kommunen, KundInnen aus Wirtschaft und Verwaltung sowie Privat-kundInnen.  
In Österreich betreuen 210 MitarbeiterInnen rund 770 Geschäfts- und rund 19.000 PrivatkundInnen.

**ENERGIECOMFORT KERNKOMPETENZEN:**

- **Betriebsführung**  
Heizung|Kälte|Lüftung|Sanitär|Elektro
- **Instandhaltung**  
Heizung|Kälte|Lüftung|Sanitär|Elektro|Tore
- **Fernleitsysteme**
- **Dezentrale Energieerzeugung**
- **Erneuerbare Energie**  
Biomasse|Solar|Erdwärme
- **Energieeffizienz Dienstleistungen**

**ZUSATZLEISTUNGEN:**

- **Infrastrukturelle Dienstleistungen**
- **Kaufmännische Dienstleistungen**
- **Umwelt-|Sicherheitsconsulting**

„Wir haben uns entwickelt.“

„Wir haben eine Strategie, die wir verfolgen.“

## UNTERNEHMENSSTRATEGIE.

Im Rahmen von Strategie-Workshops werden die strategischen Ziele und die Nachhaltigkeitsziele jedes Jahr erarbeitet und festgelegt und fließen in die Konzernsteuerung ein. Alle Entscheidungen orientieren sich dabei an den Werten und dem Leitbild von Energiecomfort. Die mittelfristigen strategischen Schwerpunkte von Energiecomfort liegen auf dem Ausbau der Energieeffizienz-Dienstleistungen sowie auf der Ausweitung des Geschäfts im Bereich Facility-Management-Dienstleistungen für

## UNTERNEHMENSZIELE.

### Forcierung erneuerbarer Energien und alternativer Technologien.

Energiecomfort wird in Zukunft noch stärker auf erneuerbare Energien setzen und alternative Technologien nutzen, um den sparsamen Umgang mit natürlichen Ressourcen zu fördern.

### Entwicklung innovativer Energieeffizienz-Dienstleistungen.

Die Einsparung und die effiziente Nutzung von Energie stehen im Fokus der Dienstleistungspalette. Mit dem Produkt Energie.Optimal. entwickelt Energiecomfort Konzepte für ihre KundInnen, die ohne Komfortverlust oft beachtliches Einsparpotenzial haben und einen wichtigen Beitrag zur Umweltentlastung leisten. Neben dem Ausbau bestehender Dienstleistungen ist es das Ziel, innovative Produkte zur Steigerung der Energieeffizienz zu entwickeln.

### Ausbau der Facility-Management-Leistungen für den Gesundheitssektor.

Energiecomfort konnte die Marktposition durch einen Großauftrag des Wiener Krankenanstaltenverbands (siehe Seite 25) weiter stärken. Im Gesundheitsbereich ist spezielles Know-how erforderlich, über das Energiecomfort verfügt und sich daher als Spezialanbieter im Health-Care-Bereich am Markt positionieren konnte.

Unternehmen im Gesundheitswesen. Außerdem soll das internationale Geschäft weiter forciert werden. Durch das umfassende Know-how von Energiecomfort, das im Rahmen internationaler Beteiligungen eingebracht wird, können auch im Ausland innovative Dienstleistungen angeboten – und damit langfristige Kundenbeziehungen aufgebaut – werden. In den Ländern Deutschland, Ungarn, Slowakei und Österreich beschäftigt Energiecomfort insgesamt 640 MitarbeiterInnen.

### Steigerung der KundInnenzufriedenheit.

Höchste Qualität in der KundInnenbetreuung ist eines der übergeordneten Ziele von Energiecomfort. Regelmäßige Befragungen belegen die bereits sehr hohe Zufriedenheit der KundInnen, dennoch strebt Energiecomfort eine kontinuierliche Verbesserung an. Bei den GeschäftskundInnen soll das bereits hohe Niveau der KundInnenzufriedenheit gemessen an der Wiederwahlbereitschaft weiter gehalten werden. Bei den PrivatkundInnen ist eine sichtbare Steigerung der KundInnenzufriedenheit das Ziel.

### Entwicklung und Motivation der MitarbeiterInnen.

Ein wesentlicher Erfolgsfaktor von Energiecomfort ist das hohe Engagement und die Expertise der MitarbeiterInnen. Ihre Zufriedenheit und Maßnahmen der Personalentwicklung nehmen eine dementsprechend hohe Priorität ein. Einer der Schwerpunkte des Personalentwicklungskonzepts, das im Jahr 2009/10 erstellt wurde, liegt auf der Stärkung des Know-hows durch gezielte Weiterbildung. Ziel ist es, die Weiterbildungstage pro MitarbeiterIn bis 2012 auf mindestens drei Tage zu steigern.

### Geografische Markterweiterung und Internationalisierung.

Das Einsatzgebiet von Energiecomfort soll verstärkt auch auf den Westen Österreichs – konkret von Vorarlberg über Oberösterreich bis in die nördliche Steiermark – ausgeweitet werden. Parallel dazu will Energiecomfort die internationale Positionierung als Energie- und Facility-Management-Dienstleister im benachbarten Ausland mit Fokus auf Osteuropa und den Süden Deutschlands fortsetzen.

„Wir haben hohe Standards in allen Belangen.“

## UNTERNEHMENSSTANDARDS.

### Integriertes Managementsystem.

Energiecomfort ist davon überzeugt, dass ein dokumentiertes Integriertes Managementsystem (IMS) notwendig ist, um die hohen Standards, die sich das Unternehmen gesetzt hat, einzuhalten und weiterzuentwickeln. Als eines der ersten Unternehmen in der Branche erhielt Energiecomfort 2000 die Zertifizierung nach ISO 9001:2000 durch Quality Austria. Im Dezember 2010 wurde die Zertifizierung nach der ÖNORM EN ISO 9001:2008 für drei Jahre erneuert. Durch laufende Selbstüberprüfung der Leistungen und regelmäßig durchgeführte interne und externe Audits wird die Wirksamkeit des Managementsystems permanent überwacht. So können Fehler oder Abweichungen rechtzeitig erkannt werden und notwendige Korrekturmaßnahmen zeitgerecht ergriffen werden.

Bis Ende 2012 soll ein zertifiziertes Integriertes Managementsystem gemäß ISO 9001:2008 und ISO 14001:2001 implementiert werden. Die Vorarbeiten dazu verlaufen plangemäß. Nachhaltigkeit steht beim Integrierten Managementsystem im Mittelpunkt. Durch standardisierte Prozesse wird ein effizienter und schonender Einsatz von Materialien sichergestellt. Beim Lieferantenmanagement stehen Kriterien wie Regionalität, Preis, Qualität, Umwelt und Sicherheit im Fokus. Die Einhaltung aller gesetzlichen Vorschriften im Bereich Abfallwirtschaft wird durch das Abfallmanagement sichergestellt. Im Rahmen des technischen Risikomanagements (Sicherheitsmanagement) werden die Erfordernisse für die Umsetzung der bundes- und landesrechtlichen Vorschriften erfasst.

Zweck ist es, alle Beteiligten über ihre Aufgaben zu informieren und in weiterer Folge termingerecht für alle notwendigen Arbeiten und Überprüfungen der Anlagen zu sorgen und somit die behördlichen Auflagen zu erfüllen. Als Werkzeug dazu dient das Bescheidmanagement in Navision und CAFM (Computer Aided Facility Management).



### Risikomanagement.

Das Risikomanagementsystem hat die Aufgabe, potenzielle Risiken zu identifizieren, zu analysieren, zu bewerten und zu steuern. Bei Energiecomfort als Teilunternehmen von Wien Energie ist in Abstimmung mit dem Wiener Stadtwerke-Konzern ein umfassendes Risikomanagementsystem implementiert, das die frühzeitige Erkennung von Chancen und Risiken ermöglicht. Gleichzeitig kann man damit geeignete Maßnahmen zum richtigen Umgang mit den daraus resultierenden Entwicklungen rechtzeitig einleiten. Risiken und Chancen sind dabei als die Möglichkeit des negativen und positiven Abweichens vom erwarteten Ergebnis definiert.

Gemäß den international anerkannten Ansätzen von COSO (= Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) umfasst der implementierte Risikomanagementprozess die Erhebung, Erfassung und Bewertung der Risiken aller Konzernunternehmen unter Mitbeteiligung der Energiecomfort. Ein weiteres zentrales Element des Prozesses besteht darin, Maßnahmen zu initiieren, die geeignet sind, dem identifizierten Risiko wirkungsvoll entgegenzuwirken. Einheitliche Instrumentarien wie ein Risikoerhebungsbogen und eine Risikodatenbank gewährleisten nachvollziehbare und abgestimmte Prozesse sowie eine fundierte Entscheidungsfindung.

Im Bereich Facility Management ergeben sich Unsicherheiten aufgrund des hohen Wettbewerbs, mit dem Energiecomfort konfrontiert ist. Auch immer mehr ausländische MitbewerberInnen drängen auf den Markt. Im Energie Management stellt die volatile Entwicklung der Preise für Primärenergieträger – insbesondere Biomasse – einen Unsicherheitsfaktor dar. Aufgrund der hohen Investitionstätigkeit ist der Geschäftsverlauf von der Entwicklung der Kapitalkosten abhängig. Insgesamt hat die MitarbeiterInnenfluktuation negative Auswirkungen. Nicht nur geht Know-how (u.a. Planungs- und Betriebsführungs-Know-how im Energie Management) verloren, mit der Abwanderung von Key Account Managern im Facility Management kann nicht zuletzt auch der Verlust von KundInnen verbunden sein.

**KundInnenzufriedenheit.**

Jedes KundInnenfeedback – egal ob positiv oder negativ, schriftlich oder mündlich – wird durch das Zufriedenheitsmanagement erfasst und evaluiert. So kann Energiecomfort ihre Leistungen noch besser an den Bedürfnissen und Wünschen der KundInnen ausrichten. Dass dieses Konzept erfolgreich ist, belegen die hohen Zufriedenheitswerte der KundInnen. Die letzte KundInnenbefragung durch ein externes Unternehmen fand 2010 statt. Eine direkte Befragung durch die MitarbeiterInnen von Energiecomfort fand 2009 statt, bei der in sehr konstruktiven und offenen Gesprächen rund 34 KundInnen befragt wurden. Das Ergebnis war sehr erfreulich: Positiv hervorgehoben wurden vor allem die hohe KundInnenorientierung, der persönliche KundInnenkontakt, die Verlässlichkeit und Lösungsorientierung sowie das faire Preis-Leistung-Verhältnis. Die externe KundInnenbefragung ergab für 2010 eine weitere Steigerung der Gesamtzufriedenheit im Vergleich zu 2007. Die befragten Geschäftskunden der Energiecomfort zeigten eine 86%ige Wiederwahlbereitschaft, ebenso hoch (86%) ist die Weiterempfehlungsquote bei den Geschäftskunden. Verbesserungsbedarf besteht teilweise in der Zufriedenheit der PrivatkundInnen bzw. orten manche KundInnen bei der Kommunikation bzw. Information über neue Produkte/Projektel/technische Neuerungen Verbesserungsbedarf.

Die Anregungen der KundInnen werden sehr ernst genommen, und erste Maßnahmen zur Verbesserung der Kommunikation werden evaluiert und geplant. So werden zukünftig Fachveranstaltungen für KundInnen stattfinden, wo aktuelle Themen und Trends vorgestellt und diskutiert werden. Weiters ist geplant, an Energie Management-KundInnen regelmäßig einen E-Mail-Newsletter zu versenden, um dem KundInnenwunsch nach mehr Information über neue Produkte und allgemeine Neuigkeiten nachzukommen. Insgesamt ist es das Ziel, die von den KundInnen genannten Schwachstellen zu verbessern und die sehr positive Bewertung durch die KundInnen zu halten.

**Leistungsbeurteilung des Managements.**

Der Aufsichtsrat von Energiecomfort erstellt jährlich einen Bericht an die Gesellschafterversammlung, die durch den Alleineigentümer Wien Energie GmbH repräsentiert wird. Ein expliziter Prozess zur Evaluierung der Leistungen des Aufsichtsrats und der Geschäftsführung ist nicht eingerichtet. Bei der Bestellung des Aufsichtsrats werden die Fähigkeiten und allfällige Befangenheiten der jeweiligen Person geprüft und bei der Wiederwahl wird die Leistung des Aufsichtsrats und seiner Mitglieder berücksichtigt. Die Leistungsbeurteilung der Geschäftsführer erfolgt durch den Aufsichtsrat.

**Antikorruption.**

Zur Vermeidung von Korruption oder der missbräuchlichen Verwendung von Finanzmitteln ist eine für alle Konzernunternehmen der Wiener Stadtwerke geltende Antikorruptionsrichtlinie in Entwicklung, die auch bei Energiecomfort angewendet werden wird. In Leitfäden ist der korrekte Umgang mit Fällen wie Geschenken oder Einladungen zu Veranstaltungen geregelt. Die Richtlinie wird an alle MitarbeiterInnen kommuniziert, und 2011 werden verstärkt Schulungen zu dem Thema stattfinden. Weiters haben alle MitarbeiterInnen, die mit der Vergabe von Aufträgen befasst sind, zwecks Vermeidung wirtschaftlicher Interessenkonflikte umfassende Melde- und Offenlegungspflichten.

**Corporate Governance.**

Unsere Unternehmensverantwortung erfordert Strukturen und Mechanismen, um Transparenz, einen angemessenen Umgang mit Risiken sowie die Ausrichtung auf langfristigen Erfolg sicherzustellen. Die Geschäftsführung wird in ihren diesbezüglichen Anstrengungen von unterschiedlichen Gremien unterstützt und auch konsequent geprüft. Neben dem Aufsichtsrat unterliegt Energiecomfort der Kontrolle der Konzernrevision der Wiener Stadtwerke Holding AG und des Kontrollamts der Stadt Wien.

**Menschenrechte.**

Die Achtung der Menschenrechte ist für Energiecomfort als verantwortungsvolles Unternehmen selbstverständlich. Die Geschäftstätigkeit von Energiecomfort beschränkt sich auf Österreich, Deutschland und die Region Ost- und Südosteuropa. Ebenso stammen Lieferanten und andere Geschäftspartner ausschließlich aus diesem Raum. In diesen Ländern werden die Menschenrechte allgemein geachtet, und es besteht keine besondere Gefährdung bezüglich Menschenrechtsverletzungen. Verletzungen der Menschenrechte, insbesondere Kinder- und Zwangsarbeit, werden von Energiecomfort keinesfalls geduldet. Die Gleichbehandlung, die Vereinigungsfreiheit und eine faire Entlohnung werden durch das Personalwesen bzw. die enge Zusammenarbeit mit den Sozialpartnern sichergestellt. Details dazu lesen Sie auf Seite 40.



*„Wir haben Verantwortung ...*

... für unsere Mitarbeiterinnen  
und Mitarbeiter.“

... für unsere Kundinnen und  
Kunden.“

... für die Gesellschaft.“

... für die Umwelt.“

*„Wir handeln nachhaltig.“*

*„Wir haben uns entschieden.“*

Dass wir nachhaltig handeln, war eine klare Entscheidung.  
Für unsere Zukunft und die der nachfolgenden Generationen.  
In unserem eigenen Wirkungsbereich agieren wir als Vorbild  
für ein ressourcenschonendes Handeln.

Gemeinsam mit unseren KundInnen optimieren wir deren  
Energieverbrauch, was sowohl gut für die Umwelt ist als auch  
Kostenvorteile bringt.

„Wir haben Verantwortung und nehmen diese ernst.“

## NACHHALTIG FÜR UNSERE ZUKUNFT HANDELN.

Verantwortungsvolles unternehmerisches Handeln ist für Energiecomfort kein Schlagwort, sondern fixer Bestandteil der Unternehmenskultur. Eingebettet in den Wiener Stadtwerke-Konzern nimmt Energiecomfort ihre Verantwortung gegenüber dem Eigentümer und den anderen Anspruchsgruppen wahr. Im Bereich Energie Management stehen der sparsame Energieeinsatz, Energieeffizienz-Dienstleistungen und erneuerbare Energiequellen im Mittelpunkt und bilden die Palette an Leistungen. Auch beim Facility Management ist der optimale Einsatz von Ressourcen aus ökologischen ebenso wie aus ökonomischen Gründen

Teil des täglichen Geschäfts. Damit trägt Energiecomfort aktiv zum Klimaschutz bei – zum Wohle der KundInnen und der Umwelt. Das Vertrauen der KundInnen und MitarbeiterInnen kann nur durch verantwortungsvolles Handeln erlangt werden. Durch fachliche Kompetenz und Respekt gegenüber den KundInnen baut Energiecomfort langjährige Partnerschaften auf und gewährleistet die Zufriedenheit der Kunden. Werte wie Ehrlichkeit, Zuverlässigkeit, Vertrauen und Respekt bilden die Grundlage beständiger Beziehungen mit den KundInnen und den MitarbeiterInnen.

## DIALOG MIT STAKEHOLDERN.

Die Einbeziehung und der Austausch mit den Anspruchsgruppen sind wesentlich für den Erfolg von Energiecomfort. Daher pflegt Energiecomfort einen regelmäßigen Dialog mit KundInnen, MitarbeiterInnen, Organisationen und anderen Personen in ihrem Wirkungsfeld. So finden regelmäßig KundInnen- und MitarbeiterInnenveranstaltungen statt. Auch werden in den Biomasseanlagen regelmäßig Führungen für AnrainerInnen und andere Interessierte angeboten. Die Stakeholder – insbesondere die

AnrainerInnen – werden bei der Planung neuer Anlagen von Anfang an miteinbezogen. Die Anliegen der AnrainerInnen werden sehr ernst genommen, und nachteilige Auswirkungen auf die Umgebung zum Beispiel durch Lärm und Staub werden möglichst minimiert. Auch der vorliegende Nachhaltigkeitsreport soll den Dialog weiterführen und vertiefen – unternehmensintern und mit allen anderen Anspruchsgruppen.



RENEXPO 2011, Salzburg Messestand Energiecomfort

### STAKEHOLDER VON ENERGIECOMFORT

KundInnen	Lieferanten
MitarbeiterInnen	Gemeinden
Eigentümer	NGOs
AnrainerInnen	öffentliche Hand

### STAKEHOLDERVERANSTALTUNGEN 2010 (AUSWAHL)

- Abschlussfeier Energieeffizienzprojekt Wiener Bundesschulen
- 5 Jahre Biomasseheizwerk Purkersdorf
- Energiecomfort Symposium 2010, FH Campus Wien
- Forum Building Science, Donauuni Krems
- RENEXPO Austria in Salzburg
- Eröffnung Kundenzentrum in Bratislava
- Infotage in den Biomasseanlagen Tannheim, Seefeld

„Wir haben Ziele, die wir erreichen wollen.“

## NACHHALTIGKEITSORGANISATION UND NACHHALTIGKEITSPROGRAMM.

Um das Bewusstsein für das Thema Nachhaltigkeit zu schärfen, wurde 2006 eine Nachhaltigkeitsbeauftragte bestellt, die gemeinsam mit dem Nachhaltigkeitsteam Themen und Ziele im Bereich Nachhaltigkeit definiert und im Unternehmen vorantreibt. Das Nachhaltigkeits-team setzt sich aus der Geschäftsführung, den Geschäftsbereichsleitern und den MitarbeiterInnen der Stabsstellen Marketing und Kommunikation, Integriertes Management und Controlling sowie dem Betriebsrat zusammen.

In regelmäßigen Arbeitstreffen werden aktuelle Themen, Trends und Fortschritte besprochen. Die gesetzten Ziele sind Teil der Konzernstrategie und werden in das Nachhaltigkeitsprogramm aufgenommen. Das aktuelle Programm finden Sie auf Seite 52 bis 53. Weiters ist Energiecomfort eng in die Nachhaltigkeitsorganisation des Wiener Stadtwerke-Konzerns eingebunden und in vielen Arbeitsgruppen involviert.

### AUSWAHL VON MITGLIEDSCHAFTEN BEI VERBÄNDEN ODER INTERESSENSGRUPPEN:

- ANKÖ Auftragnehmerkataster
- Wirtschaftskammer Österreich
- Fachverband Gas Wärme
- Österreichischer Biomasseverband
- VÖWG Verband der öffentlichen Wirtschaft
- Forum Finanzen
- ÖVGW österreichische Vereinigung f. d. Gas- und Wasserfach
- FMA Facility Management Austria

### AUSZEICHNUNG

- „Nachhaltige Entwicklung“ im Rahmen des ÖkoBusinessPlan



Ing. Angelika Frauenberger  
über ökologische und ökonomische Erfolge:

„Nur ein gelebtes integriertes Managementsystem ermöglicht nachhaltiges Handeln. Es ist unser Handwerkszeug und hat sich einhergehend mit dem Wachstum von Energiecomfort ständig weiterentwickelt. In den letzten Jahren haben wir viele Projekte mit positivem ökologischem Output umgesetzt. Außerdem ist sowohl die Zufriedenheit unserer KundInnen als auch die unserer MitarbeiterInnen auf kontinuierlich hohem Niveau. Dies resultierte nicht zuletzt in einem positiven wirtschaftlichen Ergebnis und verdeutlicht sehr gut den Zusammenhang zwischen unternehmerischer Verantwortung und Unternehmenserfolg. Sowohl ökologische als auch ökonomische Vorteile zu erzielen ist oft ein Drahtseilakt, der uns mit unseren Energieeffizienz-Dienstleistungen und den Biomasseheizwerken jedoch gut gelungen ist!“

*„Wir haben ...*

... 73 neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter seit 2007.“

... 13% Umsatzsteigerung seit 2007.“

... ein neues strategisches Geschäftsfeld Health Care Facility Management.“

... die Wirtschaftskrise erfolgreich gemeistert.“

*„Wir haben gehandelt.“*

*„Wir haben Ambitionen.“*

Unser oberstes Ziel ist es, den wirtschaftlichen Erfolg zu sichern und weiter auszubauen, ohne aber dabei die Interessen unserer Anspruchsgruppen und den Schutz der Umwelt aus den Augen zu lassen.

Durch unsere Kernkompetenz – Energie zu sparen und effizienter zu nutzen – schaffen wir eine Balance zwischen ökologischen und ökonomischen Aspekten, helfen unseren KundInnen Geld zu sparen und leisten gleichzeitig einen wertvollen Beitrag zum Klimaschutz.

„Wir haben Großes vor.“

## WACHSTUM UND GESCHÄFTSFELDER.

### Unsere Ziele.

Oberstes Ziel von Energiecomfort ist es, den wirtschaftlichen Erfolg zu sichern und weiter auszubauen, ohne dabei die Anliegen der Anspruchsgruppen aus den Augen zu verlieren. Durch ihre Kernkompetenz – Energie zu sparen und effizienter zu nutzen – schafft Energiecomfort eine Balance zwischen ökologischen und ökonomischen Aspekten, hilft ihren KundInnen Geld zu sparen und leistet gleichzeitig einen wertvollen Beitrag zur Umweltentlastung.

### Unser Geschäftsmodell.

Seit der Gründung von Energiecomfort vor mehr als 30 Jahren haben sich die operativen Schwerpunkte stark verändert. Heute liegt der Fokus auf Energieeinsparungen, der Nutzung erneuerbarer Energien und im Facility Management auf der Betreuung des gesamten Lebenszyklus sowie auf der Erhaltung und Wertsteigerung von Immobilien.

### Energie Management.

Das Leistungsspektrum im Energie Management umfasst die Beratung, die Planung, den Bau und die Finanzierung bis hin zum effizienten und ökologisch nachhaltigen Betrieb von Energie- und Wärmeproduktionsanlagen. Dabei nutzt Energiecomfort sowohl konventionelle als auch erneuerbare Energien, wobei erneuerbare Energieträger wie Biomasse, Solarenergie und Tunnelthermie aus ökologischer Überzeugung favorisiert werden. Zusätzlich bietet Energiecomfort Dienstleistungen wie Energiemonitoring und Energiecontrolling an. Dabei werden Konzepte wie die Brennwertechnologie eingesetzt, die sich auf dem letzten Stand der Technik befinden.

### Energieeffizienz-Dienstleistungen.

Ein wichtiger Schwerpunkt liegt auf Energieeffizienz-Dienstleistungen. Mit dem Produkt „Energie.Optimal.“ erstellt Energiecomfort individuelle Lösungen für ihre Kunden – vor allem Gewerbe- und Handelsunternehmen, aber auch Gemeinden –, um den Energieverbrauch zu senken. Nach der Erhebung des Ist-Zustands der Energiesituation werden maßgeschneiderte Konzepte zur Optimierung vorgeschlagen und umgesetzt. Oft reichen beispielsweise schon kleine Eingriffe in der Regelungstechnik, um die

Effizienz zu steigern. Die Praxis zeigt, dass Einsparungen in Höhe von rund 15% realistisch möglich sind. Investitionen von Seiten der KundInnen sind nicht erforderlich, denn Energie.Optimal. finanziert sich ausschließlich über die erzielten Energie- bzw. Kosteneinsparungen. Dabei verfolgt Energiecomfort die Philosophie, zuerst Änderungen in der Betriebsführung vorzunehmen und das Nutzerverhalten zu beeinflussen. Nur wenn es erforderlich ist, werden Investitionen zur Erneuerung bzw. Optimierung der Anlagen vorgeschlagen. Im Geschäftsjahr 2009|10 wurde für über 100 Objekte die Leistung Energie.Optimal. in Anspruch genommen. Darunter das Wiener Einkaufszentrum Gasometer, das die Energiekosten um 23% senken konnte.

### Wärme aus Biomasse .

Energiecomfort bietet insbesondere Gemeinden die Planung, Errichtung und Betriebsführung von Ortswärmenetzen mit dem erneuerbaren Energieträger Holz an. Durch Biomasse-Ortswärmenetze werden die AnrainerInnen mit umweltfreundlicher Wärme versorgt, Arbeitsplätze geschaffen und nicht zuletzt wird die Umwelt entlastet. Bei der Beschaffung der Biomasse wird möglichst auf Holz aus der jeweiligen Region zurückgegriffen, um lange Transportwege zu vermeiden. Es wird nur unbehandeltes Holz verfeuert. Bei allen Projekten ist es ein Anliegen, die Bevölkerung einzubinden und den Bedürfnissen der AnrainerInnen bestmöglich gerecht zu werden. Energiecomfort führte Ende 2010 den Betrieb von sieben Biomasseheizwerken, davon zwei in Niederösterreich, drei in Tirol und eines im bayrischen Oberstaufen.

### Facility Management.

Seit 1995 bietet Energiecomfort Facility-Management-Leistungen an und zählt heute zu den Top-3-Anbietern gemessen am Umsatz in Österreich. Die Leistungen umfassen die komplette technische, infrastrukturelle, kaufmännische und bauliche Betreuung von Immobilien. Dazu zählen alle Ingenieurleistungen, die Installation der Haustechnik, deren Wartung und Instandhaltung ebenso wie die Energieverbrauchserfassung und -abrechnung. Ein Schwerpunkt liegt auf der Optimierung nach energetischen und betriebswirtschaftlichen Gesichtspunkten. Ende 2010 betreute Energiecomfort 175 Geschäftskunden.

### Strategisches Geschäftsfeld

#### Health Care Facility Management.

Als neues strategisches Geschäftsfeld wird das Segment Health Care aufgebaut. Gegen Jahresende 2009 konnte mit dem Wiener Krankenanstaltenverbund ein wichtiger Kunde in diesem Bereich gewonnen werden. Nach einem europaweiten Vergabeverfahren setzte sich Energiecomfort gegen namhafte Mitbewerber durch und erhielt den Zuschlag für den 105-Millionen-Euro-Auftrag. Energiecomfort wird in den nächsten 15 Jahren Facility-Management-Leistungen für sechs teilweise derzeit noch im Bau befindliche Pflegewohnhäuser erbringen. Die Leistungen umfassen Betriebsführung, Betreuung und Instandhaltung der technischen Anlagen, Außenflächen- und Unterhaltsreinigung, Gärtner- und Winterdienste sowie Energiemanagement für eine Fläche von insgesamt etwa 144.000 m<sup>2</sup>. Darüber hinaus wird ein von Energiecomfort entwickeltes Infodatenmanagement-Tool (CAFM-System) zum Einsatz

kommen, das über Handscanner alle Daten erfasst und eine papierlose Kommunikation über alle Prozesse hinweg ermöglicht. Energiecomfort ist zudem für die Wartung einer Schwesternruf-Anlage, mit der die BewohnerInnen in Notfällen Hilfe rufen können, sowie einer Desorientierungsanlage, die Alarmzeichen sendet, wenn sich pflegebedürftige BewohnerInnen in Bereichen des Hauses verirren oder sich vom Haus entfernen wollen, zuständig. Gerade bei solchen technischen Anlagen ist eine rasche Störungsbehebung erfolgsbestimmend.

Für die Betreuung der KundInnen des Bereiches Health Care Facility Management sorgen per Ende 2010 insgesamt rund 40 MitarbeiterInnen. Durch die Expansion im Gesundheitsbereich konnten 2010 17 neue Arbeitsplätze geschaffen werden. Nach der Inbetriebnahme aller sechs neuen Pflegewohnhäuser, die für 2014 geplant ist, werden dort rund 120 MitarbeiterInnen tätig sein.



**Prof. Ing. Hartwig Willfort**  
über die jüngsten Entwicklungen  
im Bereich Facility Management:

„Die wichtigste Entwicklung war zweifelsohne der Aufbau des neuen strategischen Geschäftsfelds Health Care Facility Management. Nach dem Gebäudemanagementauftrag für sechs Pflegewohnhäuser des Wiener Krankenanstaltenverbunds folgten weitere Aufträge im Gesundheitsbereich. Auch konnten wir Verträge mit bestehenden KundInnen anderer Branchen verlängern. Dieses Vertrauen bestärkt uns darin, unseren Fokus weiterhin auf den Ausbau unserer technischen Kernkompetenzen und die kontinuierliche Weiterbildung unserer MitarbeiterInnen zu legen. Dank der positiven Umsatzentwicklung und des verstärkten Engagements im Gesundheitsbereich konnten wir unser Personal aufstocken. Bis 2015 wollen wir mindestens 173 MitarbeiterInnen im Facility Management beschäftigen.“

„Wir haben gut gewirtschaftet. Das haben wir auch weiter vor.“

## GESCHÄFTSVERLAUF 2009|10

Energiecomfort konnte im Geschäftsjahr 2009|10 ihren Umsatz um knapp 4% auf € 44,7 Mio. steigern. Damit wurde die positive Umsatzentwicklung der letzten Jahre erfolgreich fortgesetzt. Insbesondere vor dem Hintergrund der Wirtschaftskrise ist dieses Ergebnis erfreulich. Während die österreichische Wirtschaft im Jahr 2009 um 3,9% schrumpfte, ist die durchschnittliche Zahl

der MitarbeiterInnen bei Energiecomfort um 36 bzw. 22,1% gestiegen. Der Betriebserfolg beläuft sich auf 677 TEUR, das Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit (EGT) auf 907 TEUR. Neben der für Energiecomfort vorteilhaften Witterung trugen organisatorische Maßnahmen zur Effizienzsteigerung und Optimierung zu dem guten Ergebnis bei.

	2009 10	2008 09	2007 08	2006 07
Umsatzerlöse in TEUR	44.697	43.034	45.112	39.600
davon Energieverkauf aus dem Energie Management	25.206	25.835	24.575	19.054
davon Facility-Management-Dienstleistungen & sonstige Umsatzerlöse*)	19.491	17.199	20.537	20.546

\*) In den sonstigen Umsatzerlösen sind u.a. Erlöse aus der Weiterverrechnung von Bauleistungen umfasst, welche je nach Baufortschritt und Geschäftsjahr stark schwanken.

Bei der Planung der Wärmeerlöse wird auf die klimatischen Einflüsse Bedacht genommen. Dabei wird ein durchschnittlicher Winterverlauf aufgrund eines 20-jährigen Durchschnittswertes an Heizgradtagen unterstellt. Dieser Wert wird von Wien Energie bzw. der Wiener Stadtwerke Holding GmbH konzernweit vorgeschrieben. Weiters wird den Themen „thermische Sanierung“ und „Änderungen des Benutzerverhaltens“ mit einem prozentuellen Abschlag des ermittelten MWh-Absatzes Rechnung getragen.

Details zum Geschäftsverlauf 2009|10 finden Sie im verkürzten Jahresabschluss am Ende dieses Berichtes.



„Wir haben ...

... ca. 250 Tonnen CO<sub>2</sub>/Jahr durch die Nutzung von Solarenergie eingespart.“

... ein neues Produkt Energie.Optimal.“

... 28% Einsatz von erneuerbarer Energie.“

... 23 neue Erdgasfahrzeuge.“

„Wir haben verstanden.“

„Wir haben Antworten.“

Kann man Energie erzeugen und dabei ein gutes Gewissen haben? Kann man Energie verwenden, ohne dabei die Umwelt zu belasten? Kann man die Energieversorgung nachhaltig sicherstellen? Das sind Fragen, mit denen wir uns jeden Tag beschäftigen. Und die Antwort ist: aber natürlich!

Strom und Wärme aus erneuerbaren Quellen wie Biomasse oder Sonnenenergie belasten unsere Umwelt nicht. Sie gelten als nachhaltige Ressourcen und sichern auch in Zukunft unsere Versorgung. Dank neuer Methoden und innovativer Dienstleistungen können wir Energie nutzen, ohne dabei unserer Umwelt zu schaden.

„Wir entlasten die Umwelt.“

**UNSER BEITRAG ZUR UMWELTENTLASTUNG.**

Der Beitrag von Energiecomfort zur Entlastung der Umwelt beruht auf zwei Säulen: Zum einen zählen Produkte und Leistungen wie der Neubau und der Umbau von Heizzentralen, die zum Umwelt- und Klimaschutz beitragen, sowie die Beratung für einen effizienten Ressourceneinsatz zum Kern der Geschäftstätigkeit. Der Einsatz von erneuerbaren Energieträgern wie Biomasse und Sonne wird ständig ausgebaut. Zum anderen wendet Energiecomfort ihr Know-how in den Bereichen Energieeffizienz und sparsamer Umgang mit Ressourcen auch in ihrem eigenen Wirkungsbereich an und will als Vorbild für ihre KundInnen und GeschäftspartnerInnen fungieren.

**Herausforderungen.**

Indirekte Umweltbelastungen, die bei KundInnen und Lieferanten entstehen, können durch Energiecomfort nur zum Teil beeinflusst werden. Durch Beratungen für einen möglichst effizienten Anlagenbetrieb können aber in enger Zusammenarbeit mit den KundInnen Umweltbelastungen minimiert werden, ebenso durch eine bedachte Auswahl von LieferantInnen. Einige Beispiele, wie Energiecomfort ihre KundInnen auf diesem Weg unterstützt, finden Sie nachstehend.

**ENERGIEEFFIZIENZ UND RESSOURCENSCHONUNG.**

**Energieeffizienz-Projekt in 23 Wiener Bundesschulen.**

Im Rahmen eines groß angelegten Projekts zur Steigerung der Energieeffizienz hat Energiecomfort in einer Arbeitsgemeinschaft mit Siemens die Energieeffizienz an 23 Wiener Schulen gesteigert. In dem Energieeffizienz-Projekt, das über zehn Jahre lief, konnten im Zeitraum von 1999 bis 2008 insgesamt rund € 3,6 Mio. Energiekosten und 1.400 Tonnen CO<sub>2</sub> pro Jahr eingespart werden. Ermöglicht wurde dies vor allem durch die Modernisierung und Optimierung der gebäudetechnischen Anlagen wie Heizung, Beleuchtung und Warmwasserbereitung sowie durch ein verbessertes Nutzerverhalten. Sowohl die Schülerinnen und Schüler als auch der Lehrkörper und die SchulbetreuerInnen wurden dazu motiviert, mit Energie verantwortungsvoll umzugehen und diese so effizient wie möglich zu nutzen. Eine wichtige Erkenntnis aus dem Pilotprojekt war, dass die Einsparungen ohne jeglichen Komfortverlust möglich sind. Die gewonnenen Erkenntnisse sollen künftig auch an anderen Standorten umgesetzt werden. Anfang März 2011 fand die Projektabschlussfeier statt.

**Effizienz-Contracting für Gemeinde Schwechat.**

Als Vorreiterin beauftragte die Stadtgemeinde Schwechat als einer der ersten GroßkundInnen Anfang 2009 das neue Produkt Energie.Optimal für 15 Gemeindeobjekte. Ziel ist es, ohne Komforteinbußen eine möglichst hohe Reduktion des Wärmeverbrauchs und damit der Betriebskosten

für die Wärmebereitstellung zu erreichen. Die erzielten Kosteneinsparungen werden zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer aufgeteilt. Der Vertragsidee folgend wird dies hauptsächlich durch die Einregulierung und Programmierung bestehender Anlagenteile erreicht. So wurde nach der Anlagenerhebung unmittelbar mit der Anpassung der Einstellwerte in den bestehenden Regelungseinheiten begonnen, um die Anlagen an einen effizienten Betrieb heranzuführen. Bei diversen Objekten wurden der effizienten Wärmebereitstellung dienende Anlagenteile instandgesetzt. Der Informationsfluss für unmittelbares Feedback der Ansprechpersonen vor Ort und eine rasche Reaktion des Optimierungsteams wurde erfolgreich eingerichtet. Damit eingehend wurden die ersten Schritte in Richtung Nutzermotivation und Nutzerschulung getan.

Vertraglich ist definiert, einen fixen Anteil der dem Auftragnehmer zukommenden Kostenreduktion in effizienzsteigernde Umbauten zu investieren. In Abstimmung mit dem Auftraggeber wurden Planung, Bauüberwachung und Abnahme für die Regelungserneuerung in der Stadtgärtnerei, die Thermostatisierung der Radiatoren im Gebäude am Phönix Sportplatz und eine Regelungserweiterung im Bauhof von Energiecomfort übernommen. Zur Ergebnisüberwachung der Optimierungsarbeiten wurde eine Verbrauchsanalyse im Monatsrhythmus eingerichtet.

OBJEKT	15 GEMEINDEOBJEKTE SCHWECHAT
Endenergieeinsparung Jahr:	482 MWh <sup>*)</sup>
Energieträger:	Fernwärme
Emissionseinsparung Jahr:	
SO <sub>2</sub>	21 kg <sup>**)</sup>
NOx	51 kg <sup>**)</sup>
CO <sub>2</sub>	62,7 t <sup>**)</sup>

<sup>\*)</sup> Mittelwert 2009 und 2010

<sup>\*\*)</sup> Faktoren zur Berechnung aus <http://www.umweltbundesamt.at/fileadmin/site/publikationen/BE275.pdf>

**Gesamtanbieter für solarunterstützte Wärmeversorgung.**

Mit insgesamt rund 3.500 m<sup>2</sup> betreuten solarthermischen Flächen, davon 3.000 m<sup>2</sup> in Wien, und einem Marktanteil von 25% ist Energiecomfort der führende Anbieter von solarthermischen Großanlagen in Wien. Insgesamt gibt es in der Bundeshauptstadt rund 13.000 m<sup>2</sup> an solarthermischen Großanlagen (d.h. Anlagen mit mehr als 50 m<sup>2</sup> Fläche). Das Portfolio von Energiecomfort umfasst die Planung, Errichtung und den effizienten Betrieb von Solaranlagen ebenso wie die Optimierung ihrer Wirtschaftlichkeit und Umweltwirkung. Solarthermische Anlagen können ihr Potenzial nur dann voll entfalten, wenn sie laufend überprüft und optimiert werden. Durch eine optimale Betreuung kann die Lebensdauer einer Anlage zudem um Jahre verlängert werden.

Die Nachfrage in diesem Bereich ist hoch, auch da Wohnbauförderungen regelmäßig an den Einsatz alternativer Energien gekoppelt sind. Ziel ist es, den Marktanteil bei der Errichtung und Betreuung von solarthermischen Großanlagen kontinuierlich auszubauen. Im Jahr 2011 werden mindestens fünf neue Anlagen mit rund 400 m<sup>2</sup> Kollektorfläche in Betrieb genommen werden.

**Heizung und Warmwasser aus Sonnenenergie**

In den Mehrfamilien-Passivhäusern in der Wiener Fritz-Kandl-Gasse hat Energiecomfort die Planung und Betriebsführung für die Solaranlage zur Unterstützung der Warmwasserbereitung übernommen. Die vier Wohnhäuser wurden mit je rund 50 m<sup>2</sup> Sonnenkollektoren ausgerüstet, das entspricht etwa 3 m<sup>2</sup> Kollektorfläche je Wohneinheit. Die gewonnene Solarwärme wird zur Brauchwarmwasserbereitung und zur Deckung der Zirkulationsverluste verwendet, womit ein hoher solarer Deckungsgrad erreicht wird. In den Sommermonaten wird die Warmwasserbereitung praktisch komplett von der Solaranlage übernommen. Dank der Nutzung der jährlich gewonnenen rund 80 MWh Solarenergie werden bezogen auf eine moderne Komplementärheizung auf Basis Erdgas rund 15 Tonnen CO<sub>2</sub> pro Jahr eingespart.

Eine weitere solarthermische Anlage, die auch die Heizung unterstützt, wurde für ein Projekt im 21. Wiener Gemeindebezirk umgesetzt. Aus dem 10.000 Liter umfassenden Pufferspeicher wird die Wärme sogenannten Wohnungsstationen zugeführt und von dort zur hygienischen Warmwasserbereitung im Durchflussprinzip und zur Versorgung der Radiatoren verteilt. Diese gemeinsame Wärmelieferung von Solaranlage und Gaskessel in einen Puffer stellt derzeit die effizienteste Integration von Solarwärmeanlagen in Heizungssysteme dar. Mit den 90 m<sup>2</sup> Kollektorfläche können rund 30 MWh Solarenergie generiert werden, was einer Einsparung von 6 Tonnen CO<sub>2</sub> pro Jahr entspricht.

**Strom aus Biomasse im bayrischen Oberstaufen.**

Im bayrischen Oberstaufen hat Energiecomfort erstmals in einem von ihr errichteten Biomassewerk eine KWK-Anlage (Kraft-Wärme-Kopplung) installiert. Bereits seit 2008 wird Wärme aus Holz erzeugt. Durch die neue Anlage wird die Abwärme zur Stromerzeugung genutzt. Mit der Leistung aus dem Biomasseheizwerk können rund 1.350 Durchschnittshaushalte pro Jahr mit elektrischer Energie versorgt werden.

Kraft-Wärme-Kopplung stellt bei Biomasseanlagen eine technische Herausforderung dar, denn diese relativ kleinen Feuerungsanlagen arbeiten im Vergleich zu großen Kraftwerken auf einem deutlich niedrigeren Temperaturniveau. So ist das zur Verfügung stehende Temperaturgefälle zwischen Wärmequelle (Rauchgas) und Wärmesenke (Wasser) in der Regel zu niedrig, um eine Turbine mit Wasserdampf anzutreiben. Daher kommt bei solchen Anlagen das sogenannte ORC-Verfahren (Organic Rankine Cycle) zum Einsatz, bei dem statt Wasser Thermoöl mit niedrigerem Siedepunkt eingesetzt wird.

Durch die umweltfreundliche Wärme- und Warmwasserversorgung spart die bayrische Tourismusgemeinde etwa 7 Mio. Kilogramm CO<sub>2</sub> und substituiert rund 4 Mio. Liter Heizöl im Jahr. Etwa 45.000 Schüttraummeter nachwachsende regionale Biomasse aus Holz speisen den Biomassekessel (2,4 MW) und versorgen rund 120 KundInnen mit Wärme. Ein konventionell betriebener Reservekessel sichert die Versorgung bei Spitzenlast. Das Biomasseheizkraftwerk steht zu gleichen Teilen im Eigentum der Marktgemeinde Oberstaufen sowie der Energiecomfort Energie- und Gebäudemanagement GmbH.

**PLANZAHLEN DER KWK-ANLAGE OBERSTAUFEN:**

- Absatz von 34.000 MWh Wärme und 4,65 Mio. kWh Ökostrom pro Jahr.
- Leistung: 742 kW elektrisch, 12,4 MW Wärme.
- Gesamtinvestitionen € 15 Mio.
- Einsparungen: 864.000 m<sup>3</sup> Erdgas und 2,8 Millionen Liter Heizöl jährlich.
- CO<sub>2</sub>-Einsparung im Vergleich zu Energieerzeugung aus fossilen Energieträgern: 12.600 Tonnen jährlich
- Umsatz 2009|10: € 1,4 Mio.
- 3 Arbeitsplätze (direkt in der Anlage).



**Prof. Ing. Alexander Bauer, MSc**  
über den Beitrag zur Nachhaltigkeit:

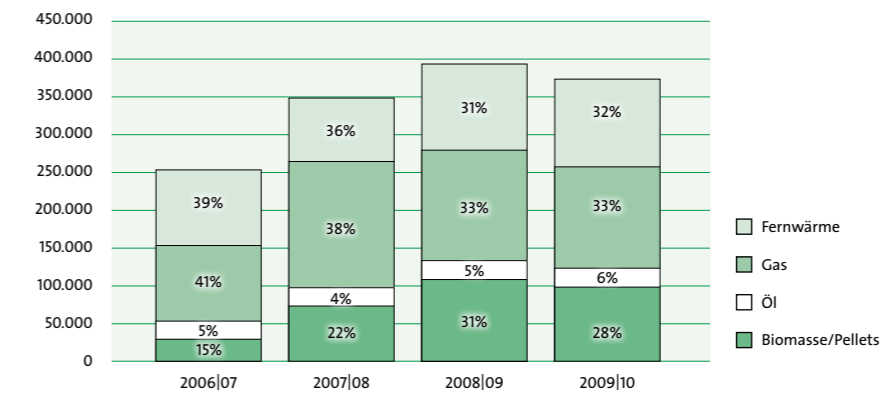
„Durch die verstärkte Nutzung von erneuerbaren Energieträgern wie Solarenergie oder Erdwärme als auch durch unsere Energieeffizienz-Dienstleistungen leisten wir einen wesentlichen Beitrag zur Nachhaltigkeit. Hier liegen auch in Zukunft unsere Schwerpunkte. Im Berichtszeitraum konnten wir in Westösterreich neben den bestehenden Biomasse-Ortswärmenetzen auch im Bereich dezentrale Energieerzeugung und Energieeffizienz-Dienstleistungen weiter Fuß fassen. Ein besonderes Highlight war der Bau bzw. die Erweiterung der Ökostrom-Erzeugungsanlage im bayrischen Oberstaufen, wo wir erstmals Ökostrom produzieren werden. Erfreulich ist, dass wir aufgrund der günstigen Rahmenbedingungen und der hohen Zahl von Neuanlagen das prognostizierte Geschäftsergebnis im Bereich Energiemanagement bei weitem übertreffen konnten.“

WÄRMELEISTUNG UND NETZE	2009 10	2008 09	2007 08	2006 07
Installierte Wärmeleistung in MWh <sup>*)</sup>	283.320	262.800	256.100	271.300
Netzlänge in m <sup>**)</sup>	81.813	51.233	63.563	96.963

	2010	2009	2008	2007
Wärmeerzeugungsanlagen <sup>*)</sup> (Anzahl per Ende des Kalenderjahres)	275	267	257	253

<sup>\*)</sup> Heizzentralen inkl. Ortswärme und Nahwärmenetze und inkl. Beteiligungen mit Betriebsführung  
<sup>\*\*)</sup> Ortswärme und Nahwärmenetze und inkl. Beteiligungen mit Betriebsführung

**Wärmeerzeugung in MWh nach Energieträger <sup>\*)</sup>**



<sup>\*)</sup> Heizzentralen inkl. Ortswärme und Nahwärmenetze und inkl. Beteiligungen mit Betriebsführung



„Wir haben Visionen.“

## UMWELTSCHUTZ – HEUTE UND MORGEN.

### Papierloses Facility Management am Campus der Fachhochschule Wien.

Im Rahmen des Auftrags der „Fachhochschule Campus Wien“ (FH Wien) war es das Ziel, durch die Nutzung neuer Technologien die Abwicklung der Facility-Management-Leistungen möglichst papierlos zu gestalten. In Zusammenarbeit mit Spezialisten und der FH Wien wurde ein Prozess entwickelt, der alle Arbeitsschritte von der Meldung, über die Durchführung bis zur Abrechnung elektronisch erfasst und dokumentiert. Eine Erfassung in Papierform kann in den meisten Fällen entfallen. Als Schaltzentrale fungiert dabei das CAFM-System FM-Ware® (CAFM steht für Computer-Aided Facility Management), wo alle betriebsrelevanten Informationen zusammenlaufen und über eine webbasierte Plattform jederzeit eingesehen werden können.

Störungen werden von den MitarbeiterInnen direkt in das CAFM-System eingegeben. Ein elektronischer Service-schein wird erstellt, parallel dazu wird ein E-Mail an den Chef vom Dienst gesendet. Alle Leistungen können jederzeit auf dem Handheld abgerufen, dokumentiert und als erledigt gemeldet werden. Im Sinne einer optimalen KundInnenbetreuung hat auch der Auftraggeber Zugriff auf das System, kann Meldungen jederzeit online abfragen und den Status kontrollieren. Zur Qualitätskontrolle kann das Ergebnis der Reinigungskontrollen mittels Handheld und Barcodelaser für die Rauminformationen durch den Kunden nach dem Schulnotensystem bewertet werden. Diese Ergebnisse werden laufend analysiert und sind Bestandteil der Service-Level-Vereinbarungen.

Auch Angebote und Rechnungen werden digital verarbeitet, wobei Rechnungen per digitaler Signatur freigegeben werden. Weiters sind zusätzliche Informationen für die Techniker wie Pläne sowie bau- und haustechnische Dokumentation über die Online-Plattform zugänglich. Durch die elektronische Abwicklung der Facility-Management-Leistungen wird der Einsatz von Papier in der FH Wien auf ein Minimum reduziert.

Neben dem Facility Management umfasst die Gesamtbetreuung der FH Wien auch das Energiemanagement. Als Basis für ein effizientes Energiemanagement werden im 15-Minuten-Takt von rund 250 Strom-, Wärme-, Kälte- und Wasserzählern die Daten gesammelt und analysiert. Energiemanagement und Energieoptimierung sind immer häufiger fixer Bestandteil von Facility-Management-Verträgen. Etwa auch im Rahmen der Facility-Management-Verträge mit den PflEGewohnheimen des Wiener Krankenanstaltenverbands, wo Energiecomfort angehalten ist, den Anlagenbetrieb zu optimieren und den Energieverbrauch zu senken. Unterstützend zu rein technischen Maßnahmen wird dabei auch auf Nutzer motivation zum effizienten Energieeinsatz gesetzt. Durch eine lückenlose Verbrauchsaufzeichnung sind die Ergebnisse nachzuweisen. In Verbindung mit dem Gewährleistungsmanagement stellt Energiecomfort damit sicher, dass die verfügbare, moderne Anlagentechnik in neuen Immobilien bestmöglich genutzt wird.

### Beitrag zum Umweltschutz durch Produkte und Dienstleistungen.

Mit ihren Produkten und Dienstleistungen verfolgt Energiecomfort das Ziel, die Lebensqualität ihrer KundInnen zu steigern, ohne dadurch die Umwelt zu belasten. Dazu setzt Energiecomfort vorzugsweise Produkte ein, die am letzten Stand der Technik sind (wie zum Beispiel Brennwertgeräte), steigert den Einsatz von CO<sub>2</sub>-neutralen Brennstoffen und entwickelt Maßnahmen zur Erhöhung der Wirkungsgrade von Energieerzeugungsanlagen. Es ist Energiecomfort ein großes Anliegen bei den Projekten, aber auch schon im Vorfeld, den Dialog mit den Beteiligten vor allem den

Behörden und den Anrainern zu führen. Im Rahmen der Betriebsführung der Heizzentralen, vor allem der Ortswärmeanlagen, werden das benötigte Wasser und der benötigte Strom aus den Leitungsnetzen der örtlichen Wasser- bzw. Stromversorgung entnommen und das anfallende Abwasser indirekt in die Kanalisation eingeleitet. Der anfallende Abfall – hauptsächlich Rost- und E-Filter-Asche aus den Biomasseanlagen der Ortswärmenetze – wird ordnungsgemäß entsorgt bzw. kompostiert. Die KundendiensttechnikerInnen sind zu einem großen Teil mit Erdgasfahrzeugen unterwegs.

### Ressourcenverbrauch

STROMBEDARF <sup>*)</sup>	2009 10	2008 09	2007 08	2006 07
Strombedarf in MWh	42.827	42.951	36.853	27.229

<sup>\*)</sup> Heizzentralen inkl. Ortswärme und Nahwärmenetze und inkl. Beteiligungen mit Betriebsführung und inkl. Energiecomfort Bürostandort

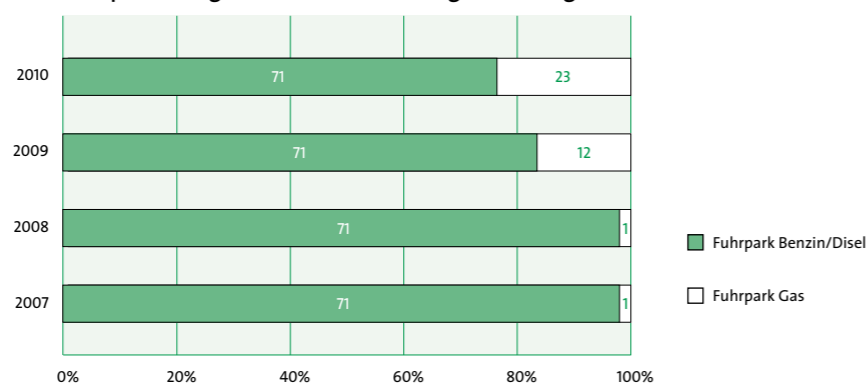
WASSERBEZUG UND -EINLEITUNG <sup>*)</sup>	2010	2009	2008	2007
Wasserbezug in m <sup>3</sup>	1.798	1.304	2.168	708
Wassereinleitung in m <sup>3</sup>	3.305	3.275	2.848	1.814

<sup>\*)</sup> Ortswärme und Beteiligungen mit Betriebsführung exkl. Bürostandort, da in Miete enthalten

ABFALL <sup>*)</sup>	2010	2009	2008	2007
Summe gefährlicher Abfall in Tonnen	0,9	7,6	9,4	13,2
Summe nicht gefährlicher Abfall in Tonnen	627	460	237	397

<sup>\*)</sup> Energiecomfort Bürostandort

Fuhrpark Energiecomfort – Anteil Erdgasfahrzeuge



*„Wir haben ...*

... 210 MitarbeiterInnen,  
auf die wir stolz sind.“

... 100% Durchdringung bei geführten  
Personalgesprächen sowie eine  
offene und lückenlose Kommuni-  
kation in alle Richtungen.“

... 19.960 KundInnen, die mit uns  
zufrieden sind.“

... viele Partner und Anspruchs-  
gruppen, die sich auf uns  
verlassen können.“

*„Wir haben zu tun,  
dass das auch so bleibt.“*

*„Wir haben hohe Ansprüche.“*

Wir streben nach zufriedenen MitarbeiterInnen und KundInnen gleichermaßen. Unserer Meinung nach bedingen diese einander: Denn nur dank unserer engagierten MitarbeiterInnen können wir unseren KundInnen bestmöglichen Service bieten und erhalten dementsprechend positives Feedback.

Anerkennung und Wertschätzung gegenüber unseren MitarbeiterInnen sind für uns selbstverständlich. Jede/r MitarbeiterIn ist wichtig – nur als Team können wir unsere Ziele auch weiterhin erreichen. Daher streben wir nach kontinuierlicher Verbesserung und setzen laufend Maßnahmen zur Personalentwicklung und MitarbeiterInnenmotivation.

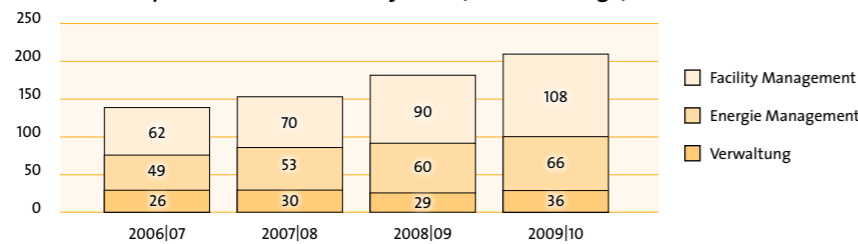
„Wir haben ein eingespieltes Team, auf das wir stolz sind.“

### MITARBEITERINNEN DER ENERGIECOMFORT.

Gerade für ein Dienstleistungsunternehmen wie Energiecomfort stellen die MitarbeiterInnen einen wichtigen Erfolgsfaktor dar. Jede/r MitarbeiterIn ist wichtig, denn nur wenn alle an einem Strang ziehen, kann Energiecomfort ihre Ziele erreichen und ihre KundInnen optimal betreuen. In Wahrheit brauchen nicht die MitarbeiterInnen ihren Arbeitgeber Energiecomfort, sondern es ist vielmehr Energiecomfort, die auf qualifizierte und engagierte MitarbeiterInnen angewiesen ist. Diesem Verständnis entsprechend haben Anerkennung und Wertschätzung der MitarbeiterInnen höchsten Stellenwert.

Mit dem Unternehmenswachstum der letzten Jahre war auch ein Anstieg der MitarbeiterInnenzahlen verbunden. Per Ende des Geschäftsjahres 2009|10 wurden 210 MitarbeiterInnen beschäftigt, um 31 mehr als noch Anfang des Geschäftsjahres. Die meisten MitarbeiterInnen sind in Wien beschäftigt, Energiecomfort hat aber auch Standorte in Linz und Innsbruck. Die Beschäftigten in den Beteiligungen sind hierin nicht enthalten. Details zu den Beteiligungen lesen Sie ab Seite 44.

MitarbeiterInnen per Ende des Geschäftsjahres (ohne Lehrlinge)



### MITARBEITERINNENZUFRIEDENHEIT UND -MOTIVATION.

#### MitarbeiterInnenzufriedenheit.

Zur Erhebung der MitarbeiterInnenzufriedenheit finden regelmäßige Befragungen durch Energiecomfort sowie den Wiener Stadtwerke-Konzern statt. Die letzte schriftliche Befragung (Rücklaufquote 56,3%) fand im ersten Halbjahr 2010 statt. Die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen von Energiecomfort ist in den letzten Jahren kontinuierlich gestiegen und lag bei der Befragung 2010 mit 78% (2007: 72%) deutlich über dem konzernweiten Durchschnitt von 69%. Damit konnte das gesteckte Ziel – eine MitarbeiterInnenzufriedenheit von 75% – sogar übertroffen werden. Ziel ist es nun, diesen hohen Wert zu halten.

#### MitarbeiterInnenmotivation.

Die Identifikation mit dem Unternehmen ebenso wie die Motivation der MitarbeiterInnen werden durch regelmäßige Betriebsausflüge oder Sportevents wie Schicomfort oder Radcomfort und andere interne Veranstaltungen gefördert. Die interne Kommunikation wird durch regelmäßige Jour Fixes, das Intranet und die Mitarbeiterzeitung sichergestellt. Weiters finden verbindlich mit allen MitarbeiterInnen jährliche Personalgespräche mit dem jeweiligen Vorgesetzten statt, wo die eigene Leistung reflektiert wird und die weitere Entwicklung und Zielsetzungen besprochen werden.

Das Ergebnis zeigt, dass die Maßnahmen, die als Reaktion auf die Ergebnisse der vorhergehenden Befragung gesetzt wurden, wirken. Insbesondere die Maßnahmen zur Führungskräfteentwicklung zeigen Erfolge, denn die Zufriedenheit mit den Führungskräften ist insgesamt gestiegen. Workshops und Seminare für Führungskräfte waren 2009|10 einer der Schwerpunkte der Personalarbeit. Außerdem wurden die MitarbeiterInnen im Personalwesen und MitarbeiterInnen mit Personalverantwortung speziell geschult und durch externe BeraterInnen in Fachfragen unterstützt.

Für die Geschäftsführer, Prokuristen, Abteilungsleiter und weitere leitende Angestellte von Energiecomfort werden jährlich Zielvereinbarungen getroffen, die die variablen Gehaltsbestandteile beeinflussen. Neben qualitativen Indikatoren wie der KundInnenzufriedenheit bilden Finanzkennzahlen wie das Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit die Berechnungsparameter.

#### Ideenwerkstatt.

Das betriebliche Vorschlagswesen ist in die Ideenwerkstatt des Wiener Stadtwerke-Konzerns integriert. Der konzernweit einheitliche Ablauf garantiert eine rasche Bearbeitung und eine zuverlässige Rückmeldung an die Einreichenden. Die Vorgabe ist es, innerhalb von zwei Monaten

über eine mögliche Umsetzung der eingereichten Idee zu entscheiden. Im Jahr 2010 wurden zehn Ideen von MitarbeiterInnen der Energiecomfort eingereicht. Ideen, die als sinnvoll bewertet werden, werden umgesetzt und prämiert.

### PERSONALENTWICKLUNG UND -MARKETING.

#### Personalentwicklung.

Die Entwicklung der MitarbeiterInnen steht im Zentrum der Personalarbeit. Dabei umfasst das Aus- und Weiterbildungsangebot sowohl allgemeine Workshops und Schulungen, die ständig angeboten werden, sowie bedarfsgerichtet Schulungen zu fachlichen Schwerpunktthemen, die sich an den Bedürfnissen der MitarbeiterInnen orientieren und vor allem im Rahmen der jährlichen Personalgespräche abgefragt werden. Im Jahr 2010 stand die Führungskräfteentwicklung im Mittelpunkt der Personalentwicklung. Dass die gesetzten Maßnahmen erfolgreich waren, zeigen die Ergebnisse der letzten MitarbeiterInnenbefragung, wo die Zufriedenheit mit den Führungskräften stark verbessert werden konnte. Die Aufwendungen für Aus- und Weiterbildung im Geschäftsjahr 2009|10 beliefen sich auf € 83.660.

#### Personalmarketing.

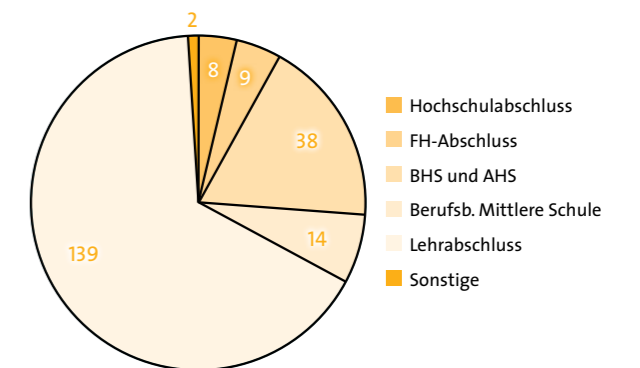
Energiecomfort als stark wachsendes Unternehmen ist ständig auf der Suche nach neuen, qualifizierten MitarbeiterInnen. Im Geschäftsjahr 2011|12 sollen 23 neue MitarbeiterInnen aufgenommen werden. Energiecomfort ist auf Karrieremessen vertreten und kooperiert eng mit Universitäten und Fachhochschulen wie zum Beispiel der FH Pinkafeld (Studiengang Energie- und Umweltmanagement). Durch die Positionierung als attraktiver Arbeitgeber kann Energiecomfort ihren Bedarf an Fach- und Führungskräften gut abdecken.

Wichtige Aktivitäten zur Stärkung der Positionierung als attraktiver Arbeitgeber werden konzernweit innerhalb der Wiener Stadtwerke gesetzt. Umfangreiche Initiativen wurden gestartet, die vor allem darauf bedacht sind, auf die unterschiedlichen Bedürfnisse, die MitarbeiterInnen im Laufe ihres Berufslebens haben, einzugehen. Der Fokus liegt auf den Themen altersgerechte Arbeitszeiten und altersgerechte Jobs. Dort wo es betrieblich möglich ist, werden gleitende Arbeitszeiten angeboten. Bei Energiecomfort waren mit Ende 2010 12,4% der MitarbeiterInnen älter als 50 Jahre.

#### Lehrlinge und Nachwuchskräfte.

Seit 2005 bildet Energiecomfort Lehrlinge im kaufmännischen Bereich aus. Ende des Geschäftsjahres 2009|10 wurden zwei Lehrlinge beschäftigt. Bei der Ausbildung wird auf einen hohen Praxisbezug Wert gelegt. Zusätzlich zu den Angeboten in der Berufsschule unterstützt Energiecomfort individuell die persönliche Weiterentwicklung der Lehrlinge durch geeignete Schulungsmaßnahmen und hat einen Lehrlingsbeauftragten bestellt.

Ausbildungsstruktur der MitarbeiterInnen per 30.9.2010



Neben den Aktivitäten von Energiecomfort werden innerhalb des Wiener Stadtwerke-Konzerns Programme zur Personal- und Führungskräfteentwicklung angeboten. Im Rahmen des Programms „Integrierte MitarbeiterInnenentwicklung (IME)“ werden MitarbeiterInnen mit besonderen Fach- und Führungskompetenzen identifiziert und mittels maßgeschneiderter Schulungen in fachlicher Hinsicht und im Bereich der sozialen Kompetenz gefördert. Die Programme werden regelmäßig auf aktuelle und zukünftige Arbeitsanforderungen überprüft.

„Wir haben Verantwortung. Auch der Gesellschaft gegenüber.“

### CHANCENGLEICHHEIT.

Bei Energiecomfort steht die Gleichberechtigung aller Menschen, unabhängig von Geschlecht, Alter, politischer oder religiöser Überzeugung, Herkunft oder Hautfarbe, an oberster Stelle. MitarbeiterInnen gleicher fachlicher und persönlicher Qualifikation werden in Bezug auf Fortbildung, Personalentwicklung, Beschäftigungsbedingungen und Entlohnung gleich behandelt. Diese Grundsätze sind im Antidiskriminierungshandbuch, das für den gesamten Wiener Stadtwerke-Konzern gilt, definiert. Mit der Beschäftigung von drei MitarbeiterInnen mit besonderen Bedürfnissen und durch Begleichen der entsprechenden Ausgleichstaxe erfüllt Energiecomfort das Behinderteneinstellungsgesetz.

Trotz der eher technischen Orientierung sind 22% der Beschäftigten Frauen. Damit liegt der Frauenanteil bei Energiecomfort weit über dem Durchschnitt der Unternehmen im Wiener Stadtwerke-Konzern von 16%. Insbesondere in Führungspositionen sind viele Frauen tätig, 21% der Führungskräfte der ersten bis vierten Ebene sind weiblich. Mit Maßnahmen wie flexiblen Arbeitszeiten, Teilzeitarbeit und individueller Aus- und Weiterbildung werden Frauen ebenso wie Männer bei ihrer beruflichen Entwicklung unterstützt. Zusätzlich fördern und erleichtern die Nutzung von Elternteilzeit-Modellen und der Betriebskindergarten am Standort TownTown die Vereinbarkeit von Beruf und Familie.

### GESUNDHEIT UND SICHERHEIT.

Die Maßnahmen, die Energiecomfort im Bereich Gesundheit und Sicherheit setzt, gehen weit über die gesetzlichen Erfordernisse des ArbeitnehmerInnenschutzgesetzes (ASchG) und dessen Begleitverordnungen hinaus. Neben präventiven Maßnahmen steht die Bewusstseinsbildung dabei im Fokus. Der Arbeitsschutzausschuss bestehend aus der Geschäftsführung, dem Betriebsrat, der Sicherheitsfachkraft, dem Arbeitsmediziner und drei Sicherheitsvertrauenspersonen zeigt sich für den internen Informationsaustausch im Rahmen des ArbeitnehmerInnenschutzgesetzes verantwortlich. So wurden seit 2007 nur vier meldepflichtige Arbeitsunfälle verzeichnet. Durch laufende Unterweisungen und Schulungen zum Thema

Arbeitssicherheit bewegt sich die Zahl der Unfälle auf einem äußerst niedrigen Niveau. Diese positive Bilanz bestätigt die Anstrengungen von Energiecomfort und spornt gleichzeitig an, dieses Niveau durch entsprechende Maßnahmen zu halten bzw. weiter zu verbessern. Zur Pflege und Förderung der Gesundheit werden kostenlose Impfaktionen, Vorsorgeuntersuchungen, Wirbelsäulenscreenings, regelmäßige Sprechstunden der Arbeitsmedizin und frisches Obst am Arbeitsplatz angeboten. Zusätzlich haben MitarbeiterInnen der Energiecomfort die Möglichkeit, das konzernweite Angebot der Wiener Stadtwerke im Gesundheitsbereich zu nutzen, wie z.B. jährliche Gesundheitsthementage für alle MitarbeiterInnen.

MITARBEITERINNENKENNZAHLEN	2010	2009	2008	2007
MitarbeiterInnen per 30.9. (ohne Lehrlinge)	210	179	153	137
Frauenanteil insgesamt (in %)	22	21	20	21
Frauen in Führungspositionen (1.-4. Ebene; Anzahl)	7	7	7	5
Lehrlinge (Anzahl)	2	2	2	3
Durchschnittliches Alter (Jahre)	38,6	38,7	38,9	39
Durchschnittliche Betriebszugehörigkeit (Jahre)	4,7	5	5,5	11
Fluktuation (in %)*	12**)	3,7	4	3,8
Weiterbildungstage je MitarbeiterIn	2,2	2,7	2	3
Weiterbildungsaufwendungen je MitarbeiterIn (in €)	398,38	385,02	224,46	309,00

\*) Berechnung: Austritte durch durchschnittliche MitarbeiterInnenanzahl

\*\*\*) Die Erhöhung der Fluktuation war bedingt durch die Zahl der Pensionierungen.

### GESELLSCHAFTLICHE VERANTWORTUNG.

Energiecomfort ist sich ihrer unternehmerischen Verantwortung bewusst und setzt durch die Förderung von Kultur- und Sportveranstaltungen sowie die Unterstützung von sozialen Projekten einen wichtigen Beitrag auch außerhalb ihres operativen Kerngeschäfts. Die Auswahl der unterstützten Projekte und Aktivitäten erfolgt in Abstimmung mit der Geschäftsführung bzw. den Geschäftsbereichsleitern; Projekte im Vertriebsgebiet von Energiecomfort stehen dabei im Fokus. Die Aktivitäten reichen von Sachsponsorings wie zum Beispiel der Unterstützung von Tombolas bei Gemeinde-Veranstaltungen durch Giveaways von Energiecomfort bis hin zu mehrjährigen Verträgen mit jährlichen Sponsorbeiträgen.

Energiecomfort unterstützt seit vielen Jahren folgende Projekte und Institutionen:

- Theaterforum Schwechat
- Kulturveranstaltungen der Stadtgemeinde Schwechat
- Facility-Management-Lehrgang Donau-Universität Krems
- Rote Nasen Clowndoctors (der gesamte geplante Etat für Weihnachtsgeschenke geht als Spende an die Clowndoctors)



**Nina Mannert**  
über den Fokus des Personalmanagements bei Energiecomfort:

„Gerade aufgrund unseres schnellen Wachstums ist die Personalarbeit enorm wichtig für den Erfolg von Energiecomfort. Motivierte|zufriedene MitarbeiterInnen sind der Schlüssel zum wirtschaftlichen Erfolg.“

Das kommunizieren wir auch an unsere MitarbeiterInnen und legen hierbei den Fokus unter anderem auf die Personalentwicklung, das Gesundheitswesen und auf eine Feedbackkultur im Rahmen des Personalgesprächs und der internen Kommunikation. Nach elf Jahren Unternehmenszugehörigkeit kann ich noch immer mit Freude sagen, dass Energiecomfort ein schöner Platz zum Arbeiten ist!“

*„Wir haben ...*

*... 12 direkte und 5 indirekte Tochter-  
unternehmen.“*

*... 439 MitarbeiterInnen außerhalb  
Österreichs.“*

*... unsere Ziele mehr als erreicht.“*

*... noch viel vor.“*

*„Wir haben Weitblick bewiesen.“*

*„Wir haben unsere Grenzen  
erweitert.“*

Nicht nur in Österreich sind wir gewachsen, auch über die Landesgrenzen hinweg haben wir expandiert. Derzeit verfügen wir über Beteiligungen in den Ländern Österreich, Deutschland, Ungarn, der Slowakei und Rumänien. Im Bereich der nachhaltigen Energieversorgung ebenso wie im Facility Management besteht noch großes Marktpotenzial, das wir nutzen wollen. Durch gezielten Know-how-Transfer wollen wir innovative Dienstleistungen entwickeln und neue KundInnen für uns gewinnen.

„Wir haben Know-how, das wir einsetzen.“

## BETEILIGUNGEN UND TOCHTERGESELLSCHAFTEN.

### Wachstum im In- und Ausland.

Ein strategischer Eckpfeiler von Energiecomfort ist die Expansion ins Ausland und die Stärkung der Marktposition, wobei der Fokus auf den Ländern der Europäischen Union mit Schwerpunkt Osteuropa liegt. Diese Region gilt infolge des starken Wirtschaftswachstums als erfolversprechender Markt. Neben dem Bereich Facility Management besteht auch bei dem Thema nachhaltige Energieversorgung hohes Potenzial. Diese Chancen will Energiecomfort nutzen und ihr Know-how gezielt auf diesen Märkten einsetzen, um weiteres Wachstum zu generieren.

Auch in Österreich verstärkt Energiecomfort ihre Wachstumschancen durch die Gründung von Beteiligungsgesellschaften. So agiert im Bereich Facility Management das 100%ige Tochterunternehmen Hauscomfort seit 2007 äußerst erfolgreich. Kernkompetenz der Hauscomfort sind alle Tätigkeiten des infrastrukturellen Facility Managements, wobei auch gerade hier spezielles Know-how im Bereich Gesundheitswesen durch die erfolgreichen Aufträge im Health Care Sektor aufgebaut wird. In Tirol ist Energiecomfort zu 50% an der Ortswärme Seefeld GmbH beteiligt, sowie zu je 24,9% an der Ortswärme Grän GmbH und der Ortswärme Tannheim GmbH.

Im Mai 2011 wurde die jüngste Beteiligung gegründet: die ProComfort GmbH, an der zu je 50% der Geschäftsbereich Contracting der Innsbrucker Kommunalbetriebe AG und Energiecomfort beteiligt sind. Die ProComfort GmbH übernimmt die Wärme- und Kälteversorgungsanlagen des Kaufhaus Tyrol als Contractor.

Seit 2001 ist Energiecomfort im Ausland aktiv und ist an Gesellschaften in der Slowakei, Deutschland und Ungarn beteiligt. Neben dem Schwerpunkt Energiemanagement (2010 wurden 50.400 Wohnungen mit 500.000 MWh Wärme versorgt) expandiert auch der Bereich Facility Management verstärkt ins Ausland. Per Ende 2010 umfasste das Portfolio die Hausverwaltung für 25.000 Wohnungen sowie die technische Betreuung von einer Nutzfläche von 230.000 m<sup>2</sup> in fünf slowakischen Städten (Bratislava, Nové Zámky, Prešov, Trnava und Šal'a).

Durch Know-how-Transfer und ständige Verbesserungsinitiativen ist es gelungen, die Betriebseffizienz und damit auch die Wirtschaftlichkeit zu erhöhen. Hohe Standards bei Qualität und KundInnenbetreuung zu schaffen, ist das Ziel von Energiecomfort. Dazu wurde unter anderem der Vertrieb neu organisiert, und es wurden moderne Kundenzentren in Nové Zámky (2007), Prešov (2008) und Trnava (2010) eröffnet. Durch die systematische Einführung eines Qualitätsmanagements konnte das Niveau kontinuierlich verbessert werden. Als erstes Energieversorgungsunternehmen der Slowakei wurde Bytkomfort 2006 ISO-zertifiziert. Seit 2010 verfügt auch Spravbytkomfort über eine ISO-Zertifizierung.

Die Nachfrage nach erneuerbaren Energieträgern ist hoch. Nachdem 2009 in Prešov ein 9,6 MW-Biomasseheizwerk in Betrieb genommen wurde, sollen 2011 eine weitere Anlage in Prešov (8 MW) sowie ein Biomasseheizwerk in Nove Zamky (6 MW) folgen. Seit 2010 wird in der bayrischen Gemeinde Oberstaufen in der KWK-Anlage auch Strom aus Biomasse erzeugt. Details dazu lesen Sie auf Seite 32.

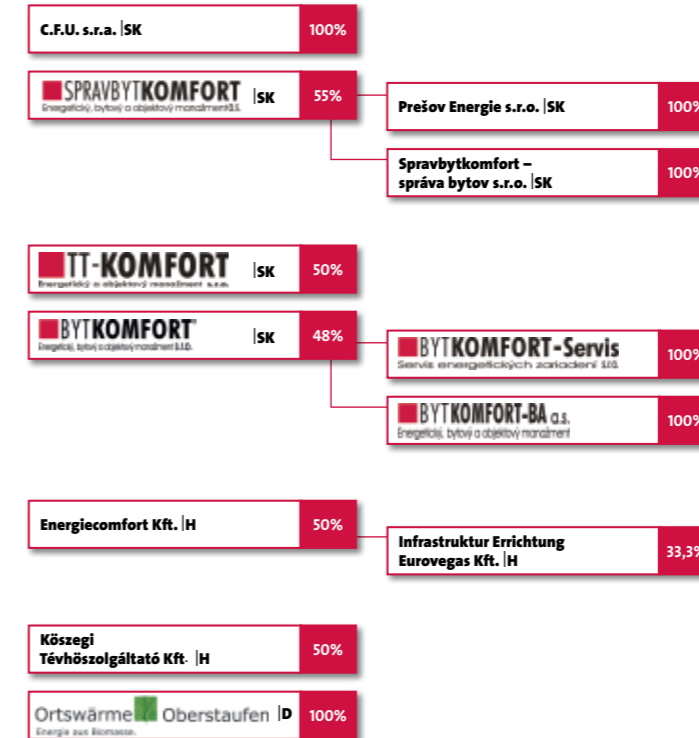
Über ihre ausländischen Beteiligungen beschäftigt Energiecomfort 439 MitarbeiterInnen (Stand 30.9.2010) sowie in der Beteiligung Hauscomfort 58 MitarbeiterInnen (Stand 30.9.2010). Als verantwortungsvoller Arbeitgeber stellt Energiecomfort ihre Entwicklung durch laufende Schulungen und Weiterbildungsaktivitäten sicher. Die MitarbeiterInnenbefragungen, die alle zwei Jahre stattfinden, ergeben regelmäßig hohe Zufriedenheitswerte. Weiters sind die internationalen Tochtergesellschaften sowohl bei Klausuren wie „Fit für die Zukunft“ als auch bei Veranstaltungen wie „Radcomfort“ eng eingebunden.

### HIGHLIGHTS UNSERER BETEILIGUNGEN 2007–2010

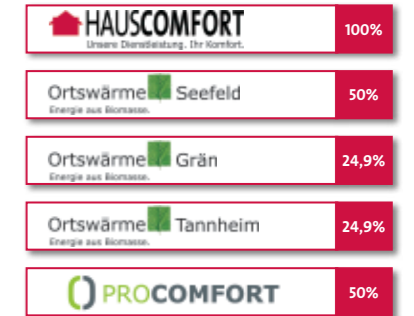
- Gründung der 50:50-Tochter mit Gemeinde Oberstaufen, Deutschland, zur Errichtung und Betriebsführung der Ortswärmeeinlage Oberstaufen (2008)
- Inbetriebnahme eines 9,6 MW-Biomasseheizwerks in Prešov, Slowakei (2009)
- Planungsleistungen für Errichtung und Betrieb einer Energiezentrale für das Großprojekt EUROVEGAS, Bezenye, Ungarn (2009|10)

## ORGANIGRAMM BETEILIGUNGEN.

### international



### national



Stand: Juni 2011



**DI Paul Minarik**  
über das Engagement der Energiecomfort im Ausland:

Wir bieten im Ausland jene Leistungen an, die wir auch am österreichischen Markt erbringen und stellen unser umfassendes Know-how den ausländischen Beteiligungsgesellschaften zur Verfügung. Unser Engagement im Ausland trägt auch wirtschaftliche Früchte: Die Ausschüttungen im Geschäftsjahr 2009|10 haben erstmals die 1-Mio.-Euro-Grenze überschritten.

Unser strategischer Fokus liegt auf der Slowakei. Hier konnten wir in den letzten Jahren stark expandieren, und wir wollen weiter wachsen. Nach der Fertigstellung des neuen Biomasseheizwerks in der Slowakei wird die Gesamtleistung der Biomasseheizwerke jener unserer Anlagen in Österreich entsprechen. Außerdem verwalten wir in der Slowakei bereits 25.000 Wohnungen und führen viele technische Dienstleistungen durch.

## UNSERE BETEILIGUNGEN IM ÜBERBLICK.

2010	Köszegi Távhőszolgáltató Kft., Köszeg Ungarn
Unternehmenstätigkeit:	Fernwärmeerzeugung und -verteilung
Stammkapital:	HUF 27.000.000
Gesellschafter:	50% Energiecomfort 25,37% Szova Szombathelyi Vagyonhasznosító és Városi Zrt. 24,63% Szombathelyi Távhőszolgáltató Kft.
MitarbeiterInnen:	4
Umsatzerlöse:	ca. HUF 190.000.000
Energieverkauf Wärme (in MWh):	7.640

2010	Energiecomfort Kft Ungarn
Unternehmenstätigkeit:	Energiemanagement
Stammkapital:	€ 1.852
Gesellschafter:	100% Energiecomfort
MitarbeiterInnen:	0
Umsatzerlöse:	0

2010	Infrastruktur Errichtung Eurovegas Kft Ungarn
Unternehmenstätigkeit:	Infrastruktur- und Energiemanagement
Stammkapital:	HUF 1.500.000
Gesellschafter:	33,3% Energiecomfort Kft. 33,3% Errichtung Eurovegas Kft. 33,3% Gebrüder Haider Kft.
MitarbeiterInnen:	0
Umsatzerlöse:	0

2010	Bytkomfort s.r.o., Nové Zámky Slowakei
Unternehmenstätigkeit:	Fernwärmeerzeugung und -verteilung, Facility Management, Hausverwaltung
Stammkapital:	€ 7.037.000
Gesellschafter:	49% Energiecomfort Kft. 51% Stadt Nové Zámky
MitarbeiterInnen:	101
Umsatzerlöse:	ca. € 10.077.000
Betreute Fläche:	35.000 m <sup>2</sup>
Energieverkauf Wärme (in MWh):	101.680
Hausverwaltung Anzahl Wohnungen :	5.120
Energieeffizienz:	Thermische Sanierungen: 330 Wohnungen
KWK:	31.300 MWh

2010	Bytkomfort-BA a.s. Slowakei
Unternehmenstätigkeit:	Hausverwaltung
Stammkapital:	€ 100.000
Gesellschafter:	100% Bytkomfort s.r.o., Nové Zámky
MitarbeiterInnen:	11
Umsatzerlöse:	ca. € 320.000
Hausverwaltung Anzahl Wohnungen:	2.900

2010	Bytkomfort servis s.r.o. Slowakei
Unternehmenstätigkeit:	Wartung und Instandhaltung
Stammkapital:	€ 5.000
Gesellschafter:	100% Bytkomfort s.r.o., Nové Zámky
MitarbeiterInnen:	17
Umsatzerlöse:	ca. € 119.000

2010	C.E.U. s.r.o., Prešov Slowakei
Unternehmenstätigkeit:	Beteiligungsgesellschaft Projektierung, Wartung, Instandhaltung von Wärmeversorgungsanlagen, Ingenieurleistung im Bauwesen
Stammkapital:	€ 20.000
Gesellschafter:	100% Energiecomfort
MitarbeiterInnen:	2
Umsatzerlöse:	ca. € 814.000

2010	Spravbytkomfort a.s., Prešov Slowakei
Unternehmenstätigkeit:	Fernwärmeerzeugung und -verteilung, Facility Management, Hausverwaltung
Stammkapital:	€ 3.051.000
Gesellschafter:	55% Energiecomfort Kft. 45% Stadt Prešov
MitarbeiterInnen:	192
Umsatzerlöse:	ca. € 18.986.000
Betreute Fläche:	16.530 m <sup>2</sup>
Energieverkauf Wärme (in MWh):	245.300
Hausverwaltung Anzahl Wohnungen :	9.840
Energieeffizienz:	Thermische Sanierungen: 760 Wohnungen
Erneuerbare Energien:	18%

2010	TT-Komfort s.r.o., Trnava Slowakei
Unternehmenstätigkeit:	Fernwärmeverteilung, Facility Management, Infrastruktur-Management, Hausverwaltung
Stammkapital:	€ 5.968.000
Gesellschafter:	50% Energiecomfort 50% Stadt Trnava
MitarbeiterInnen:	115
Umsatzerlöse:	ca. € 11.022.000
Betreute Fläche:	180.660 m <sup>2</sup>
Energieverkauf Wärme (in MWh):	172.970
Hausverwaltung Anzahl Wohnungen:	6.640
Energieeffizienz:	Thermische Sanierungen: 810 Wohnungen

2010	Ortswärme Seefeld GmbH
Unternehmenstätigkeit:	Bio-Ortswärmeerzeugung und -verteilung
Stammkapital:	€ 35.000
Gesellschafter:	50% Energiecomfort 50% Beteiligungs- und Infrastruktur GmbH der Gemeinde Seefeld
MitarbeiterInnen:	0
Umsatzerlöse:	ca. € 2.424.109
Energieverkauf Wärme (in MWh):	39.686

2010	Ortswärme Tannheim GmbH
Unternehmenstätigkeit:	Bio-Ortswärmeerzeugung und -verteilung
Stammkapital:	€ 35.000
Gesellschafter:	24,9% Energiecomfort 75,1% Gemeinde Tannheim
MitarbeiterInnen:	0
Umsatzerlöse:	ca. € 799.059
Energieverkauf Wärme (in MWh):	10.693

2010	Ortswärme Grän GmbH
Unternehmenstätigkeit:	Bio-Ortswärmeerzeugung und -verteilung
Stammkapital:	€ 35.000
Gesellschafter:	24,9% Energiecomfort 75,1% Gemeinde Grän
MitarbeiterInnen:	0
Umsatzerlöse:	ca. € 575.017
Energieverkauf Wärme (in MWh):	8.442

2010	Ortswärme Oberstaufen GmbH & CO KG
Unternehmenstätigkeit:	Bio-Ortswärmeerzeugung und -verteilung, Ökostromerzeugung
Stammkapital:	€ 400.000
Gesellschafter:	50% Energiecomfort 50% Markt Oberstaufen
MitarbeiterInnen:	0
Umsatzerlöse:	ca. € 1.536.856
Energieverkauf Wärme (in MWh):	23.898
Stromerlöse Ökostrom (in MWh):	308

2010	HAUSCOMFORT GmbH
Unternehmenstätigkeit:	Infrastrukturelles Facility Management und Hausbetreuung
Stammkapital:	€ 35.000
Gesellschafter:	100% Energiecomfort
MitarbeiterInnen:	58
Umsatzerlöse:	€ 2.500.000



„Wir haben Fortschritte gemacht. Wir haben Leistungen erbracht.“

**RÜCKBLICK: 2007 BIS 2010.**

Im Nachhaltigkeitsreport 2006 haben wir uns die folgenden Ziele gesetzt. Die meisten dieser Ziele konnten wir erreichen, teilweise sogar übererfüllen.

Nachstehend eine Übersicht zu den Nachhaltigkeitsleistungen der Energiecomfort.

Ziel aus dem Nachhaltigkeitsreport 2006	Zielerreichung	Erläuterung
<b>Energiemanagement</b>		
Biomasseheizwerk samt Wärmeverteilnetz für die Gemeinde Grän/Tannheimer Tal/Tirol	JA	Die Versorgung startete in der Heizsaison 2006 07.
Biomasseheizwerk samt Wärmeverteilnetz für die Gemeinde Seefeld/Tirol	JA	Inbetriebnahme der ersten Ausbaustufe in der Heizsaison 2007 08,weiterer Ausbau 2008 09. Laufend werden weitere Objekte an das bestehende Wärmeversorgungsnetz angeschlossen.
Biomasseheizwerk samt Wärmeverteilnetz in der Marktgemeinde Trumau/Niederösterreich	JA	Inbetriebnahme Oktober 2007 In Trumau wurde eine spezielle synergetische Lösung verwirklicht, die nicht nur für Wärme und Warmwasser, sondern auch für das Trocknen des Klärschlammes aus der Trumauer Kläranlage sorgt.
Erweiterung der bestehende Ortswärme in Bad Aussee, Ortsteil Lerchenreith/Steiermark	JA	Nach den ersten beiden Ausbaustufen des Bio-Ortswärmenetzes Bad Aussee, die schon seit Jahren das gesamte Zentrum sowie die Ausseer-Straße und die Bahnhofstraße versorgen, ist am 12.1.2006 auch die dritte Ausbaustufe "Lerchenreith" in Betrieb genommen worden. Aufgrund strategischer Überlegungen wurde die Biomasseanlage Bad Aussee im Jahr 2009 an den steirischen Landesenergieversorger verkauft.
Nahwärmenetz im Stadtteil Mannswörth der Stadtgemeinde Schwechat	JA	Inbetriebnahme 2006 07 Die Wärmeversorgung erfolgt gänzlich durch die Abwärme der OMV Raffinerie.
<b>Facility Management</b>		
Facility und Center Management für das Fleischzerteilzentrum und den Fleischgroßmarkt "f-eins" in Wien	JA	Vertragsabschluss Dezember 2006 über eine Laufzeit von 20 Jahren Energiecomfort errichtet als Generalunternehmer sämtliche haustechnischen Anlagen und übernimmt danach die technischen und infrastrukturellen Dienstleistungen.
Österreichweite Betreuung der Bank Austria Filialen	JA	Am 25.10.2006 wurde durch die Fa. DOMUS (Bank Austria) ein vierjähriger Werkvertrag über Facility Services für die Filialen Steiermark und Kärnten beauftragt. Am 16.7.2010 wurde der Auftrag sogar noch um die Filialen in Tirol und Vorarlberg bis Ende 2015 erweitert.
<b>Auslandsbeteiligungen</b>		
Horizontaler Ausbau der Dienstleistungen und Erschließung neuer Kundensegmente im Ausland  Einführung von Qualitätsmanagementsystemen	JA	Erfolgreiche Fortsetzung der Expansion ins Ausland Neue Beteiligungen: TT-KOMFORT, Bytkomfort-BA und Ortswärme Oberstaufen Neue Kundensegmente haben die Gesellschaften Spravbytkomfort (z.B. Akquirierung von Wärmewirtschaft im Stadtteil Sekcov) und Bytkomfort (Hausverwaltung- bzw. FM-rittin neuen geografischen Segmenten in den Städten Sala und Komarno) akquiriert. Die ISO-Zertifizierung wurde nach Bytkomfort auch der Spravbytkomfort erteilt; TT-KOMFORT hat den Zertifizierungsprozess gestartet. Inbetriebnahme eines 9,6-MW-Biomasseheizwerks in Prešov, Slowakei

Ziel aus dem Nachhaltigkeitsreport 2006	Zielerreichung	Erläuterung
<b>MitarbeiterInnen</b>		
Steigerung der MitarbeiterInnenzufriedenheit Die "Zufriedenheit mit der Tätigkeit" ist bei der MitarbeiterInnenbefragung von 2003 auf 2005 auf 2 (Mittelwert) gesunken. Ziel war es 2007 eine Verbesserung zu erreichen.	JA	Bei der Zufriedenheit mit der Tätigkeit schafften wir bei der MitarbeiterInnenbefragung 2007 die Kehrtwende und bei der MitarbeiterInnenbefragung 2009 ist der Wert auf 1,8 gestiegen.
<b>Mittel- und langfristiger Ausblick</b>		
Verdichtung des Wärmeverteilnetzes der Gemeinde Seefeld in Tirol	JA	Mit mehr als 40.000 MWh wurde das Wärmeverteilnetz in den ersten drei Jahren verdichtet.
Errichtung eines Biomasseheizwerks mit Wärmeverteilnetz im Raum Bayern	JA	Ein Biomasseheizwerk in der bayrischen Gemeinde Oberstaufen wurde 2008 eröffnet und 2010 um eine Kraft-Wärme-Kopplung zur Stromerzeugung erweitert.
Steigerung der Umsatzerlöse aus dem Energieverkauf um wenigstens 12%	JA	Durch die Akquisition von vielen Neuanlagen zur dezentralen Energieerzeugung und zur Nutzung erneuerbarer Energieträger konnten die Umsätze um mehr als 12% gesteigert werden.
Steigerung des Anteils der erneuerbaren Energieträger im Verhältnis zum Gesamtenergieeinsatz auf 30%.	teilw. JA	Im Jahr 2009 10 wurde ein Anteil an erneuerbarer Energie iHv. ca. 28% erreicht.
Steigerung der Umsatzerlöse im Geschäftsbereich Facility Management um 20%	JA	Die Erlöse konnten von rd. € 10,4 Mio. im Geschäftsjahr 2006 07 auf € 12,6 Mio. im Geschäftsjahr 2007 08 gesteigert werden. Das entspricht einem Plus von 21,1% in einem Jahr. In den Folgejahren war die Tendenz weiter steigend.
Aufbau einer Facility-Management-Gruppe im Ostmarkt	NEIN	Durch die hohen Zuwächse und die damit verbundene hohe Auslastung der MitarbeiterInnen in Österreich wurde der strategische Ausbau im Osten derzeit nicht weiter forciert.
Einführung eines Umweltmanagementsystems	In Umsetzung	Derzeit in Umsetzung, siehe Nachhaltigkeitsprogramm
Forcierung ökologischer Lieferantenkriterien	In Umsetzung/ NEIN	Die Gruppe Beschaffung wurde neu organisiert und legt ihren Fokus auf die Anpassung der Prozesse.

## AUSBLICK.

### Unser Nachhaltigkeitsprogramm 2010 und Folgejahre.

Die Strategie und die Ziele werden im Rahmen des Strategieprozesses innerhalb des Wiener Stadtwerke-Konzerns sowie im Strategieprozess der Energiecomfort erarbeitet und festgelegt.

Zielbereich	Ziele und Maßnahmen	Status	Termin	Erläuterung
Ökonomischer Erfolg	Steigerung der Wirtschaftlichkeit und des nachhaltigen Unternehmenserfolgs: Weiterer Ausbau der Geschäftsbereiche Energie Management und Facility Management.	neu	2015	
	Ausweitung des Geschäftsbereichs Energie Management: Planung und Betrieb von zwei neuen Energiezentralen außerhalb von Wien.		2012	Am ÖBB-Bahnhof in St. Pölten wurde eine Kälteanlage errichtet. Eine Energiezentrale in Innsbruck ist derzeit in Arbeit.
	Geografische Markterweiterung in Österreich Mitte und Österreich West durch die Errichtung von Energieanlagen mit einer jährlichen Erzeugungsmenge von 40.000 MWh.	neu	2015	
	Ausweitung des Geschäftsbereichs Facility Management auf 173 MitarbeiterInnen.	neu	2015	
Energie und Klimaschutz	Konzernweite Steigerung der Energieeffizienz bis 2020 (bisher: 2010 und darüber hinaus): Einsparung von 24.000 MWh durch Energieeffizienzdienstleistungsprojekte.	neu	2020	
	Errichtung neuer Kapazitäten zur Erzeugung von Wärme aus erneuerbaren Energien: Errichtung von mindestens sieben (bisher sechs) Ortswärmenetzen auf Basis Biomasse, evtl. KWK-Anlagen mit ORC-Prozessen in Österreich, Deutschland und CEE (neu). Bezugsjahr 2006.		2012 (bisher 2010)	Seit 2006 wurden fünf neue Biomasse-Ortswärmenetze samt Erzeugungsanlagen errichtet. Um den Ausbau und die Effizienzsteigerung der bestehenden Netze voranzutreiben, wurde die Erschließung neuer Standorte langsamer vorgenommen. Beispielsweise wurde das Heizwerk in Oberstaufer (D) zusätzlich um eine KWK-Stufe erweitert. Bis 2012 sind zwei neue Anlagen in Zentral- und Osteuropa geplant.

Zielbereich	Ziele und Maßnahmen	Status	Termin	Erläuterung
Organisation	Schrittweise Einführung von Management- und Umweltmanagementsystemen an bzw. in allen relevanten Standorten und Beteiligungen: Erweiterung des Qualitätsmanagementsystems von Energiecomfort zu einem integrierten Qualitäts- und Umweltmanagementsystem.		2013	
	Einführung von bzw. Erweiterung zu integrierten Managementsystemen und deren Zertifizierung: Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems nach ISO 9001 2008 bei der Tochtergesellschaft Hauscomfort.	neu	2011	
Organisation	Effizienzsteigerung der Prozesse durch Optimierung der Applikationslandschaft: Ausarbeitung einer Strategie im Rahmen des Programms Kopernikus zur Verbesserung der technischen Unterstützung der Prozesslandschaft	neu	2013	
Motivation und Unternehmenskultur	Energiecomfort – ein schöner Platz zum Arbeiten! Die Zufriedenheit der MitarbeiterInnen im Bereich Arbeitszufriedenheit auf 80% halten.	neu	2012	
KundInnen	Zufriedene KundInnen sind treue KundInnen: – Die Wiederwahlbereitschaft bei GeschäftskundInnen auf dem hohen Niveau (2010: 86%) halten. – Bei PrivatkundInnen die Wiederwahlbereitschaft auf 80% steigern.	neu	2013	

Ziel erreicht: im Plan: in Verzug: neues Ziel: neu

## INHALTE NACH GRI-INDEX

Energiecomfort berichtet nach dem Leitfaden G3 der Global Reporting Initiative (GRI). Der Leitfaden stellt umfassende und anspruchsvolle Anforderungen an Nachhaltigkeitsberichte. Der untenstehende GRI-Index verweist

auf Inhalte in dem vorliegenden Nachhaltigkeitsreport und enthält zudem ergänzende Informationen, die aus Gründen der besseren Lesbarkeit im Report keinen Eingang gefunden haben.

GRI	Gegenstand	Verweis	Status
<b>1</b>	<b>Strategie und Analyse</b>		
1.1	Stellenwert der Nachhaltigkeit im Unternehmen	Seite 20	●
1.2	Beschreibung der wichtigsten Auswirkungen, Risiken und Chancen	Seite 15, Seite 20 - 21	●
<b>2</b>	<b>Organisationsprofil</b>		
2.1 – 2.10	Organisationsprofil	Seite 12 - 13	●
<b>3</b>	<b>Berichtsparameter</b>		
3.1 – 3.13	Berichtsparameter	Seite 2	●
<b>4</b>	<b>Governance, Verpflichtungen und Engagement</b>		
4.1	Corporate Governance/Führungsstruktur	Seite 17	●
4.2	Erläuterung, ob der Vorstandsvorsitzende eine Position im operativen Management besitzt	Die beiden Geschäftsführer sind auch operativ tätig.	●
4.3	Leitungsorgane in Organisationen ohne Aufsichtsrat	Nicht relevant, da es einen Aufsichtsrat gibt.	●
4.4	Mitsprachemöglichkeiten für Mitarbeitende und Anteilseigner	Seite 17, 20, 38	●
4.5	Zusammenhang zwischen Vergütung leitender Organe und Leistung der Organisation	Seite 16, 38	●
4.6	Mechanismen zur Vermeidung von Interessenkonflikten	Regelungen in den Geschäftsführerverträgen sehen vor, dass Geschäftsfälle mit potenziellen Interessenkonflikte dem Aufsichtsrat berichtet und von ihm genehmigt werden müssen.	●
4.7	Mechanismen zur Bestimmung der Qualifikation der Leitungsgremien	Seite 38	●
4.8	Leitbilder, Verhaltenskodizes, Prinzipien der Nachhaltigkeit	Seite 15, 16, 20	●
4.9	Verfahren zur Kontrolle der Nachhaltigkeitsleistung	Seite 21	●
4.10	Evaluation der Leistungen der Leitungsgremien	Seite 16	●
4.11	Berücksichtigung des Vorsorgeprinzips	Seite 20, 30	●
4.12	Unterstützung externer Initiativen	Seite 20, 21	●
4.13	Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen	Seite 21	●
4.14	Übersicht zu den Anspruchsgruppen	Seite 20	●
4.15	Auswahl der Anspruchsgruppen	Seite 20	●
4.16	Arten des Dialogs mit den Anspruchsgruppen	Seite 20	●
4.17	Zentrale Themen und Anliegen aus dem Dialog mit den Anspruchsgruppen	Seite 16, 20, 38	●

Legende: ● voll berichtet ● teilweise berichtet \*) GRI Zusatzindikatoren

GRI	Gegenstand	Verweis	Status
<b>Ökonomische Leistungsindikatoren</b>			
Managementansatz		Seite 24	●
EC1	Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	Seite 26, Jahresabschluss	●
EC2	Finanzielle Folgen des Klimawandels	Seite 14, 24	●
EC3	Betriebliche soziale Zuwendungen	Im Zuge der monatlichen Gehaltsabrechnung werden im Rahmen der staatlichen Pensionskassa und Mitarbeitervorsorgekasse Beiträge zugeführt. Darüber hinaus siehe Seite 40.	●
EC4	Zuwendungen der öffentlichen Hand	Im Berichtszeitraum wurden Förderungen für die Errichtung von Biomassewerken und den dazugehörigen Nahwärmenetzen beantragt und gewährt.	●
EC6	Geschäftspolitik, -praktiken und Anteil lokaler Lieferanten	Das europäische Wettbewerbsrecht verbietet eine Bevorzugung von lokalen LieferantInnen. Dementsprechend wird der Anteil der Umsätze mit lokalen LieferantInnen auch nicht erfasst.	●
EC7	Beschäftigung lokaler ArbeitnehmerInnen	Der Großteil der MitarbeiterInnen stammt aus der jeweiligen Region.	●
EC8	Infrastrukturinvestitionen und Dienstleistungen für das Gemeinwohl	Seite 22, 27 sowie 46 - 48	●
<b>Ökologische Leistungsindikatoren</b>			
Managementansatz		Seite 30	●
EN1	Materialeinsatz	Seite 33, 35	●
EN2	Einsatz von Recyclingmaterial	Es wird kein Recyclingmaterial verwendet.	●
EN3	Direkter Primärenergieverbrauch	Seite 31 - 33	●
EN4	Indirekter Primärenergieverbrauch	Seite 31 - 33	●
EN6*)	Initiativen für höhere Energieeffizienz und erneuerbare Energien	Seite 24, 30 - 32	●
EN8	Gesamtwasserentnahme aufgeteilt nach Quellen	Wasser stammt nur aus der öffentlichen Versorgung und unterliegt damit den strengen wasserrechtlichen Bewilligungsbedingungen (WRG).	●
EN11	Flächennutzung in Schutzgebieten	keine	●
EN12	Auswirkungen der Geschäftstätigkeit auf die Biodiversität	keine, da Eingriffe in das Ökosystem minimiert sind	●
EN18	Initiativen zur Verringerung der Treibhausgasemissionen und Ergebnisse	Seite 24, 30 - 32	●
EN21	Gesamte Abwassereinleitungen	Seite 35	●
EN22	Abfall nach Art und Entsorgungsmethode	Seite 35	●

Legende: ● voll berichtet ● teilweise berichtet \*) GRI Zusatzindikatoren

GRI	Gegenstand	Verweis	Status
EN23	Wesentliche Schadstoffaustritte/Spills	keine	●
EN24*)	Gewicht des als gefährlich eingestuft Abfalls	Seite 35	●
EN26	Initiativen zur Verringerung von Umweltauswirkungen der Produkte und Dienstleistungen	Seite 24,30 - 32	●
EN27	Zurückgenommenes Verpackungsmaterial	Nicht relevant aufgrund der Tätigkeit	●
EN28	Geldbußen/Sanktionen aufgrund von Übertretungen im Umweltbereich	keine	●
EN29*)	Wesentliche Umweltauswirkungen durch den Transport	Seite 24	●
<b>Soziale Leistungsindikatoren Arbeitspraktiken &amp; menschenwürdige Beschäftigung</b>			
Managementansatz		Seite 38	●
LA1	Mitarbeitende nach Beschäftigungsverhältnis und Region	Seite 38, 44 - 49	●
LA2	Mitarbeiterfluktuation	Seite 40	●
LA3*)	Leistungen nur für Vollzeitbeschäftigte	Es gilt für alle österreichischen MitarbeiterInnen der Kollektivvertrag für Angestellte der Gas- und Wärmeversorgungsunternehmen. Es gibt keine Leistungen die nur Vollzeitbeschäftigten zur Verfügung stehen.	●
LA4	Mitarbeitende mit Kollektivvereinbarungen	Alle MitarbeiterInnen in Österreich unterliegen dem Kollektivvertrag und Betriebsvereinbarungen.	●
LA5	Mitteilungsfristen für wesentliche betriebliche Veränderungen	Die im Rahmen des ArbVG vorgegebenen Fristen sind in den einzelnen Prozessen verankert.	●
LA6*)	Mitarbeitende in Arbeitsschutzausschüssen	Seite 40	●
LA7	Verletzungen, Berufskrankheiten, Ausfalltage, Abwesenheit und Todesfall	Seite 40	●
LA8	Gesundheitsvorsorge, Schulungen zu ernsthaften Krankheiten	Seite 40	●
LA9*)	Arbeitsschutzvereinbarungen mit Gewerkschaften	Seite 40	●
LA10	Aus- und Weiterbildung pro MitarbeiterIn	Seite 40	●
LA11*)	Programme zum Wissensmanagement und für lebenslanges Lernen	Seite 38 - 39	●
LA12*)	Leistungsbeurteilung und Entwicklungspläne von Mitarbeitenden	MitarbeiterInnen – Seite 38	●
LA13	Diversität der Mitarbeitenden und leitender Organe	Seite 40	●
LA14	Lohnunterschiede nach Geschlecht	Entsprechend der Einstufungsrichtlinien gibt es keine Unterscheidung nach Geschlecht.	●

Legende: ● voll berichtet ● teilweise berichtet \*) GRI Zusatzindikatoren

GRI	Gegenstand	Verweis	Status
<b>Menschenrechte</b>			
Managementansatz		Seite 17	●
HR1	Investitionsvereinbarungen mit Menschenrechtsklauseln	keine	●
HR2	Lieferantenüberprüfung auf Einhaltung der Menschenrechte	keine	●
HR3*)	Schulungen zu firmenrelevanten Menschenrechtsaspekten	keine	●
HR4	Vorfälle von Diskriminierung und ergriffene Maßnahmen	keine Vorfälle	●
HR5	Recht auf Versammlungsfreiheit und Kollektivverhandlungen	Seite 17	●
HR6	Geschäftstätigkeit mit Risiko der Kinderarbeit	Seite 17	●
HR7	Geschäftstätigkeit mit Risiko der Zwangsarbeit	Seite 17	●
HR8*)	Training für Sicherheitspersonal zum Thema Menschenrechte	keine	●
HR9*)	Verletzung von Rechten der Ureinwohner	nicht relevant, aufgrund des geografischen Aktionsraums	●
<b>Gesellschaft</b>			
Managementansatz		Seite 41	●
SO1	Auswirkungen der Geschäftstätigkeit auf die Gesellschaft	Seite 25	●
SO2	Untersuchung von Korruptionsrisiken	Seite 16	●
SO3	Mitarbeiterschulungen zur Vermeidung von Korruption	Seite 16	●
SO4	Antikorruptionsmaßnahmen	Seite 16	●
<b>Produktverantwortung</b>			
Managementansatz		Seite 20	●
PR1	Gesundheitsauswirkungen entlang des Produktlebenszyklus	Es gibt keine systematischen Analysen von Lebenszyklusphasen der Produkte und Dienstleistungen auf Verbesserungspotenziale bezüglich Gesundheit und Sicherheit.	●
PR2*)	Verstöße gegen Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften	keine Verstöße	●
PR3	Gesetzlich vorgeschriebene Informationen über Produkte und Dienstleistungen	Im Rahmen des Prozesses Legal Management enthalten	●
PR5*)	Kundenzufriedenheit	Seite 16	●
PR6	Gesetzeskonformität im Bereich Werbung	Im Rahmen des Prozesses Legal Management enthalten	●
PR9	Bußgelder wegen Verstößen gegen Produkt- und Dienstleistungsaufgaben	keine Vorfälle	●

Legende: ● voll berichtet ● teilweise berichtet \*) GRI Zusatzindikatoren

## ENERGIECOMFORT

Energie- und Gebäudemanagement GmbH

Thomas-Klestil-Platz 15  
1030 Wien

**Quality Austria**  
Trainings-, Zertifizierungs- und  
Begutachtungs GmbH

**Direktion**  
Zelinkagasse 10/3  
1010 Wien, Austria  
Tel.: (+43 1) 274 87 47  
Fax: (+43 1) 274 87 47-100

**Customer Service Center**  
Am Winterhafen 1  
4020 Linz, Austria  
Tel.: (+43 732) 34 23 22  
Fax: (+43 732) 34 23 23  
[office@qualityaustria.com](mailto:office@qualityaustria.com)  
[www.qualityaustria.com](http://www.qualityaustria.com)

## KONTAKT UND IMPRESSUM

### Information, Kontakt, Anregungen, Feedback:

Ing. Angelika Frauenberger  
Integriertes Management  
und Nachhaltigkeitsbeauftragte  
Thomas-Klestil-Platz 15  
1030 Wien  
Tel: +43 1 31317 36614  
E-Mail: [angelika.frauenberger@energiecomfort.at](mailto:angelika.frauenberger@energiecomfort.at)  
[www.energiecomfort.at](http://www.energiecomfort.at)

### Herausgeber:

Energiecomfort Energie- und Gebäudemanagement GmbH  
Thomas-Klestil-Platz 15  
1030 Wien  
Tel: +43 1 313 17-0  
[www.energiecomfort.at](http://www.energiecomfort.at)

### Konzept & Gestaltung:

Kreativ Arge Nachhaltigkeit

### Beratung & Redaktion:

Mensalia Unternehmensberatungs GmbH

### Fotonachweise:

Energiecomfort

### Druck:

Druckerei Lischkar & Co Gesellschaft mbH

Dieser Report wurde auf umweltfreundlichem  
FSC-zertifiziertem Papier gedruckt.

©2011 Energiecomfort GmbH vorbehalten  
Druck- und Satzfehler

## Prüfbescheinigung

Wir haben als Quality Austria Trainings-, Zertifizierungs- und Begutachtungs GmbH mit Sitz in der Zelinkagasse 10/3, 1010 Wien den Auftrag erhalten den vorliegenden Nachhaltigkeitsbericht der ENERGIECOMFORT Energie- und Gebäudemanagement GmbH auf seine Übereinstimmung mit den internationalen Richtlinien für Nachhaltigkeitsberichte der Global Reporting Initiative (GRI) zu beurteilen.

Die Verfahren der Quality Austria Trainings-, Zertifizierungs- und Begutachtungs GmbH hinsichtlich der Validierung von Nachhaltigkeitsberichten orientieren sich an den Anforderungen der ÖVE/ÖNORM EN ISO/IEC 17021.

Dementsprechend wurde in einem Audit Einsicht in Unterlagen, Belege, Aufzeichnungen und ähnliche Nachweise genommen, um hinreichende Evidenz hinsichtlich Wesentlichkeit, Vollständigkeit, Ausgewogenheit, Vergleichbarkeit, Relevanz, Genauigkeit, Zuverlässigkeit und Klarheit der Aussagen im Nachhaltigkeitsbericht der ENERGIECOMFORT Energie- und Gebäudemanagement GmbH zu erhalten. Darüber hinaus wurde die Verankerung des Nachhaltigkeitsprozesses im Unternehmen durch Interviews mit einzelnen Verantwortungsträgern geprüft. Die Beurteilung dieses Nachhaltigkeitsberichtes erfolgt daher auf Basis einzelner Stichproben, wobei die letztendliche Verantwortlichkeit für die veröffentlichten Inhalte bei der ENERGIECOMFORT Energie- und Gebäudemanagement GmbH liegt.

Der Auditor bestätigt hiermit auf Basis des oben dargelegten Verfahrens, dass der Nachhaltigkeitsbericht der ENERGIECOMFORT Energie- und Gebäudemanagement GmbH mit Sitz in Wien sämtlichen Anforderungen der GRI-Richtlinie (Anwendungsebene B+) entspricht.

Wien, im August 2011



Konrad Scheiber  
Geschäftsführer  
Quality Austria



Dr. Andreas Markom  
Leitender Auditor



## JAHRESABSCHLUSS PER 30.09.2010 (VERKÜRZTE FASSUNG).

### Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze.

Die Jahresabschlüsse sind auf Basis der WSTW konzerneinheitlichen Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze erstellt.

Der Jahresabschluss wird unter Beachtung der Grundsätze ordnungsgemäßer Buchführung und Bilanzierung sowie unter Beachtung der Generalnorm, ein möglichst getreues Bild der Vermögens-, Finanz-, und Ertragslage des Unternehmens zu vermitteln, aufgestellt. Die Gewinn- und Verlustrechnung ist nach dem Gesamtkostenverfahren gegliedert. Bei der Erstellung wird der Grundsatz der Vollständigkeit eingehalten.

Bei der Bewertung der einzelnen Vermögensgegenstände und Schulden wird der Grundsatz der Einzelbewertung beachtet und eine Fortführung des Unternehmens unterstellt.

Dem Vorsichtsprinzip wird Rechnung getragen, indem insbesondere nur die am Abschlussstichtag verwirklichten Gewinne ausgewiesen werden. Alle erkennbaren Risiken und drohenden Verluste, die im Geschäftsjahr 2009|2010 oder in einem früheren Geschäftsjahr entstanden sind, wurden berücksichtigt.

**Immaterielle Vermögensgegenstände** und Sachanlagen sind zu Anschaffungs- oder Herstellkosten bewertet und werden, soweit abnutzbar, entsprechend der betriebsgewöhnlichen Nutzungsdauer grundsätzlich linear abgeschrieben. Die geringwertigen Vermögensgegenstände mit Anschaffungskosten bis € 400 werden im Zugangsjahr zur Gänze abgeschrieben.

Grundsätzlich wird für Zugänge in der ersten Jahreshälfte die volle Jahresabschreibung, für Zugänge in der zweiten Jahreshälfte die halbe Jahresabschreibung verbucht. Außerordentlichen Wertminderungen, die von Dauer sind, wird mit außerplanmäßigen Abschreibungen entsprochen. Bei selbst erstellten Anlagen setzen sich die Herstellungskosten aus den Einzelkosten zuzüglich angemessener Teile der herstellungsnotwendigen Material- und Fertigungsgemeinkosten zusammen.

Die **Anteile an verbundenen Unternehmen sowie die sonstigen Beteiligungen** werden zu Anschaffungskosten abzüglich erforderlicher außerplanmäßiger Abschreibungen bilanziert.

Die **Ausleihungen** sind mit Anschaffungskosten bzw. mit den niedrigeren Barwerten am Bilanzstichtag bewertet.

Die Bewertung der **Vorräte** erfolgt zu Anschaffungs- bzw. Herstellkosten. Sofern die beizulegenden Werte am Abschlussstichtag z.B. aufgrund gesunkener Börsen- oder Marktpreise – niedriger sind, werden diese angesetzt. Die Ermittlung der Anschaffungs- bzw. Herstellungskosten erfolgt für gleichartige Vermögensgegenstände nach dem gewogenen Durchschnittspreisverfahren bzw. nach ähnlichem Verfahren.

Die Bewertung der **Forderungen und sonstigen Vermögensgegenstände** erfolgt zu Anschaffungskosten. Erkennbare Risiken werden durch entsprechende Wertberichtigungen berücksichtigt.

Die **Rückstellungen für Abfertigungsverpflichtungen** werden in Anlehnung an IAS 19 nach finanzmathematischen Grundsätzen nach der Methode der laufenden Einmalprämien (Projected Unit Credit Method) ermittelt. Dabei werden ein Diskontierungszinssatz von 5,25%, eine Gehaltssteigerungsrate von 3% und ein voraussichtliches Pensionsantrittsalter von 65 Jahren unter Berücksichtigung von pensionsrechtlichen Übergangsvorschriften zugrunde gelegt.

Die **Rückstellungen für Pensionen** werden nach versicherungsmathematischen Grundsätzen unter Verwendung der "Rechnungsgrundlagen für die Pensionsversicherung" AVÖ-P 2008-P nach dem Teilwertverfahren mit einem Rechnungszinssatz von 3,5% berechnet.

Die **Rückstellungen für Jubiläumsgeldverpflichtungen** werden nach den gleichen Grundsätzen und unter Heranziehung der gleichen Parameter wie bei der Abfertigungsrückstellung errechnet.

Die **sonstigen Rückstellungen** werden unter Beachtung des Vorsichtsprinzips für alle im Zeitpunkt der Bilanzerstellung erkennbaren Risiken und ungewissen Verbindlichkeiten nach vernünftiger kaufmännischer Beurteilung gebildet.

Die **Verbindlichkeiten** werden mit dem Rückzahlungsbetrag bewertet. Fremdwährungsverbindlichkeiten sind mit dem Anschaffungskurs oder mit dem höheren Devisenbriefkurs zum Bilanzstichtag bewertet.

Die **passiven Rechnungsabgrenzungsposten** betreffen Baukosten- und Investitionszuschüsse, die über die jeweilige Vertragslaufzeit aufgelöst werden.

## ZAHLEN ZUM JAHRESABSCHLUSS

Erläuterungen zur Bilanz.

Bilanz in 1000 Euro		2009 10	2008 09
Anlagevermögen		47.361	47.197
	Immaterielle	4.338	4.767
	Sachanlagen	31.548	31.455
	Finanzanlagen	11.475	10.528
Umlaufvermögen		15.469	16.528
	Vorräte	382	353
	Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände	14.827	15.549
	davon aus Cashpooling	0	0
	Wertpapiere u. Anteile	0	0
	Kassa, Guthaben bei Banken	261	627
Aktive Rechnungsabgrenzung		119	76
<b>Summe Aktiva</b>		<b>62.949</b>	<b>63.801</b>
Eigenkapital		16.536	16.801
	Stammkapital	3.500	3.500
	Kapitalrücklagen	3.910	3.910
	Gewinnrücklagen	8.450	8.218
	Bilanzgewinn/-verlust	675	850
Unversteuerte Rücklagen		0	0
Förderungsmittel		3.470	3.643
Rückstellungen		6.788	6.085
Verbindlichkeiten		30.987	32.207
	davon aus Cashpooling	15.038	0
Passive Rechnungsabgrenzung		5.168	5.388
<b>Summe Passiva</b>		<b>62.949</b>	<b>63.801</b>

Der Grundwert zur Position Grundstücke, grundstücksgleiche Rechte und Bauten, einschließlich der Bauten auf fremden Grund beträgt € 258.322,20 (VJ: TEUR 258).

Das Stammkapital beträgt € 3.500.00,00

Die Position Förderungsmittel umfasst nicht rückzahlbare Zinsen- und Investitionszuschüsse, die ausschließlich dem Ausbau des Fernwärmenetzes gewidmet sind. Die Auflösung erfolgt über Laufzeiten von 20 bis 25 Jahren.

Zur Erzielung einer effizienten Liquiditätssteuerung und Zinsoptimierung wurde im Wiener Stadtwerke Konzern mit 1. Juli 2010 ein konzernweites effektives Cashpooling eingeführt.

Erläuterungen zur Gewinn- und Verlustrechnung.

Gewinn- und Verlustrechnung in 1000 Euro		2009 10	2008 09
	Umsatzerlöse	44.698	43.034
	Bestandsveränderungen	0	0
	andere aktive Eigenleistungen	97	105
	sonstige betriebliche Erträge	1.629	7.539
Gesamtleistungen		46.423	50.678
	Materialaufwand	-22.089	-21.196
	Personalaufwand	-13.570	-11.444
	Abschreibungen	-3.320	-3.474
	Steuern	-37	-39
	Instandhaltung und Fremdleistung	-2.116	-2.291
	Werbeaufwand	-408	-356
	Konzernumlage	-140	-26
	EDV- Aufwendungen	-598	-372
	Übrige Aufwendungen	-3.469	-5.010
	sonstige betriebliche Aufwendungen	-6.767	-8.093
Betriebsergebnis		677	6.471
	Finanzerträge	781	6.931
	Finanzaufwendungen	-551	-10.070
Finanzergebnis		230	-3.139
EGT		907	3.333
	außerordentliches Ergebnis	0	0
	Steuern vom Einkommen und Ertrag	0	-5
Jahresüberschuss/Jahresfehlbetrag		908	3.328
	Rücklagenentwicklung	-233	-2.478
<b>Jahresgewinn</b>		<b>675</b>	<b>850</b>

Die Umsatzerlöse gliedern sich nach Tätigkeitsbereichen wie folgt:

Umsatzerlöse	2009 10	2008 09
Erlöse aus Energieverkauf	€ 25.206.251,71	€ 25.834.802,69
Erlöse aus Edem Facility-Management	€ 14.090.813,06	€ 13.162.410,74
Serviceleistungen und Regien	€ 4.951.975,92	€ 3.501.985,71
sonstige Umsatzerlöse	€ 448.823,36	€ 535.057,75
<b>Summe</b>	<b>€ 44.697.864,05</b>	<b>€ 43.034.256,89</b>

Von den Umsatzerlösen entfallen € 43.725.885,40 auf das Inland und der Restbetrag iHv € 971.978,65 auf das übrige Gemeinschaftsgebiet der Europäischen Union.

Die Auflösung der Baukosten- und Investitionszuschüsse werden in den sonstigen betrieblichen Erträgen ausgewiesen.

Die größte Aufwandskategorie in der Gewinn- und Verlust-Rechnung bilden die Materialaufwendungen, die vorwiegend den Energiebezug erfassen.

Die sonstigen betrieblichen Aufwendungen umfassen im Wesentlichen Aufwendungen aus Instandhaltung, Werbe- und Repräsentationsaufwendungen, EDV-Dienstleistungen sowie die Konzernumlage an die Wien Energie.

Die Anzahl der Arbeitnehmer betrug im Jahresdurchschnitt 199 Angestellte (VJ: 163 Angestellte) und 2 Lehrlinge (VJ: 2 Lehrlinge).