

Vi vil gerne give dig en god service

Service mål for kontakt med Lystrup Fjernvarme



Uanset hvordan du vælger at kontakte os, vil vi gerne give dig en oplevelse af god service. Derfor er det vigtigt, du kender vores servicemål, så du ved, hvad du kan forvente af os.

Se, hvad vi mener med god service

Grundlæggende værdier for vores service

Vi ønsker at give dig en individuel, kompetent og energigrigtig behandling, der stemmer overens med vores tre grundlæggende værdier:

1. Engagement

Det betyder, at vi sætter os godt ind i din sag, og vi ønsker at bidrage til den bedst mulige løsning inden for de rammer og regler, vi har. Du er både kunde og medejer – og det skal du kunne mærke.

Har vi på grund af et brud lukket for fjernvarmen til din ejendom, vil vi altid arbejde på højtryk for at udbedre skaden. Det gælder nat og dag. "Vi går ikke hjem, før alle har varme".

2. Professionalisme

Det handler om at levere korrekt sagsbehandling på basis af den relevante faglige indsigt og viden. Du skal naturligvis også have korrekt behandling i sager, hvor du måske havde ønsket et andet resultat af din henvendelse.

3. Energibevidsthed

Det betyder, at vi søger en høj energieffektivitet, og ønsker at begrænse energiforbruget mest muligt.

"Vi går ikke hjem, før alle har varme".

Det er vores motto – og det mener vi. Vi arbejder efter det døgnnet rundt, alle ugens dage.



Du får meget mere end varme

Vi bestræber os på at levere en service, der rækker ud over at levere varmt vand 24-7. Vores service omfatter også:

- **Lækageovervågning.** Vi overvåger din fjernvarmeinstallation, så du kan få besked ved brud eller utæthed inde i dit hus.
- **SMS-service.** Du får besked, hvis fjernvarmeleverancen er afbrudt midlertidigt.
- **Bedre udnyttelse.** Vi hjælper dig med at udnytte og bruge dit fjernvarmeanlæg bedst muligt – eventuelt på din adresse.
- **Fejlfinding.** Har du brug for hjælp, hjælper vi med fejlscreening, indstilling af ventiler og gode råd. Af konkurrencehensyn må vi ikke foretage egentlig udskiftning af komponenter og normalt VVS-arbejde.
- **Besked ved u hensigtsmæssig brug.** Vi tager kontakt til dig, hvis du har meget dårlig afkøling af dit fjernvarmeforbrug og/eller et højt flow (eks. hvis der pumpes meget og mere end nødvendigt vand igennem dit system).
- **Orientering før vedligeholdelse.** Når vi planlægger at reovere fjernvarmeledninger, får du besked forud. Du har naturligvis også indflydelse på det arbejde, der udføres på din ejendom.
- **Korte afbrydelser.** Når vi reoverer uden for fyringssæsonen, bestræber vi os på at lukke for varmen så kort tid som muligt.
- **Budgetvenlig betaling.** Selvom hovedparten af dit varmeforbrug sker på ganske få måneder af året, fordeler vi dine løbende betalinger over 10 lige store bagudrettede rater.
- **Årets overblik.** Sammen med din årsopgørelse får du et personligt budget for varmen – en styringstabel.
- **Løbende overblik.** Via en app kan du følge dit fjernvarmeforbrug på baggrund af aflæsninger hver 14. dag.
- **God information.** Vi holder dig løbende ajour med vores aktiviteter, både via annoncer og på hjemmesiden. Vi skriver også direkte til dig om det, der vedrører specielt din varmeinstallation.
- **Dokumenter.** Har du brug for en kopi af årsopgørelser, fordi du skal sælge dit hus eller søge varnehjælp, sender vi dem til dig øjeblikkeligt.
- **Hurtig og personlig respons.** Hvis du henvender dig, svarer vi så hurtigt, vi kan.
- **Styr på aftalerne.** Skal vi mødes på din adresse, kommer vi til tiden. Du skal ikke vente på os.



- **Hurtig opgørelse.** Skal du flytte og har sendt os en flyttemeddelelse med aflæsning, sender vi en opgørelse hurtigst muligt.
- **Ansvar.** Vi kan også lave fejl, men vi bestræber os på at erkende dem, lære af dem og udbedr dem.

- **Telefon 8622 1699**
Vi forsøger at besvare din henvendelse med det samme. I modsat fald stiller vi dig videre til en fagmedarbejder, der har særlig viden på det område, du spørger til. Uden for kontortiden møder du vores telefonsvarer. Her angiver vi et nummer til nødtelefonen, som du kan bruge ved brud, uopsættelige hændelser eller lignende.

Klar besked, når du henvender dig

Du har flere kanaler at vælge imellem, når du vil i kontakt med os.

- **Selvbetjening på lystrupfjernvarme.dk**
Mange spørgsmål kan du klare på vores hjemmeside, hvor selvbetjeningen er åben 24 timer i døgnet.
- **Brev og e-mail**
Når du skriver til os, svarer vi inden for tre arbejdsdage, uanset om du skriver via e-mail eller brev. Enten får du et endeligt svar, eller du får besked om, hvordan sagen videre vil forløbe. I svaret fremgår det tydeligt, hvem du kan henvende dig til, hvis du har spørgsmål eller kommentarer.

Har du kommentarer til vores service?

Hvis du har en kommentar til den service, du har oplevet, hører vi gerne fra dig. Du kan ringe til os på telefon 8622 1699 eller sende en mail til lystrup@lystrupfjernvarme.dk.