



Antti Kohopää
15.10.2014

Reilu kaukolämpö -kriteerit uudistuvat

Kaukolämpövaliokunta on hyväksynyt uudet Reilu -kaukolämpö kriteerit. Uudistuneet kriteerit on valmistellut asiakkaiden edustajista koostuva Reilu kaukolämpö -raati sekä kaukolämmön markkinat -toimikunta. Kriteerit tulevat voimaan uusille Reilu kaukolämpö -yrityksille välittömästi ja vanhoille yrityksille lokakuusta 2015 alkaen. Ensimmäisen kerran uudistettuja kriteereitä mitataan vuoden 2016 keväällä järjestettävässä laatumerkkiseurannassa.

Kriteerien rakenne muuttuu hieman, sillä uusista kriteereistä osa on pakollisia ja osa valinnaisia. Tämä lisää toivottua joustavuutta kriteereihin. Joustavuutta on lisätty myös ottamalla mukaan aiempaa enemmän laadullisia mittareita. Laadullisten mittareiden avulla yritykset voivat arvioida, mitä asioita ovat toteuttaneet ja mitkä asiakkaiden tärkeinä pitämät asiat ovat jääneet vähemmälle huomiolle. Tämän toivotaan auttavan yrityksiä kehittämään omaa toimintaansa.

Jatkossa seurannassa pystytään huomioimaan erilaisten yritysten lähtötilanteet suhteessa tehtyihin kehittämistoimenpiteisiin huomattavasti paremmin. Tämä luonnollisesti edellyttää, että yritykset raportoivat tekemistään toimenpiteistä.

Alle on kuvattu kriteeri sekä keskeisimmät mittarit, joilla kriteerin täyttymistä tullaan seuraamaan. Osa mittareista on selkeästi kyllä tai ei -mittareita. Osa mittareista on laadullisia.

Kriteerit, joista kaikkien tulee täytyä

- Kaukolämpöyrityksen toiminta on Energiateollisuus ry:n teknisen ja taloudellisen laadun mukaista
 - Onko yrityksellä käytössä ET:n suosittelemat yleiset sopimusehdot? Mikäli ei ole, niin miltä osin poikkeavat? Yrityksen käytössä olevat sopimusehdot eivät heikennä asiakkaan asemaa suhteessa ET:n ehtoissa turvattuun asemaan?
 - Noudattaako yritys ET:n teknisiä ja taloudellisia suosituksia ja miltä osin?
- Kaukolämpö ja siihen liittyvät palvelut on tuotteistettu
 - Onko yrityksen tuotteet ja niiden ominaisuudet selkeästi kuvattu?
- Hinnoittelu on perusteiltaan ymmärrettävää, avointa ja vertailukelpoista
 - Miten on varmistuttu, että asiakkaat saavat avoimesti tietoa kaukolämmön ja palveluiden hinnasta ja voivat verrata kaukolämmön hintaa?
 - Miten on pyritty varmistamaan ymmärrettävyys, avoimuus ja vertailukelpoisuus?
 - Ovatko hinnastot julkisia ja antaako kaukolämpöyritys kaukolämmön hinnat ET:n tilastokyselyyn?
- Asiakkaille kerrotaan oikea-aikaisesti ja avoimesti mm. lämmöntoimituksen keskeytyksistä, hinnanmuutoksista ja yritys uutisista
 - Miten oikea-aikaisuus on määritelty eri tilanteissa ja mihin on päädytty?
- Kaukolämpöyritys vastaa saamiinsa yhteydenottoihin kolmen työpäivän kuluessa
 - Kyllä vai ei?

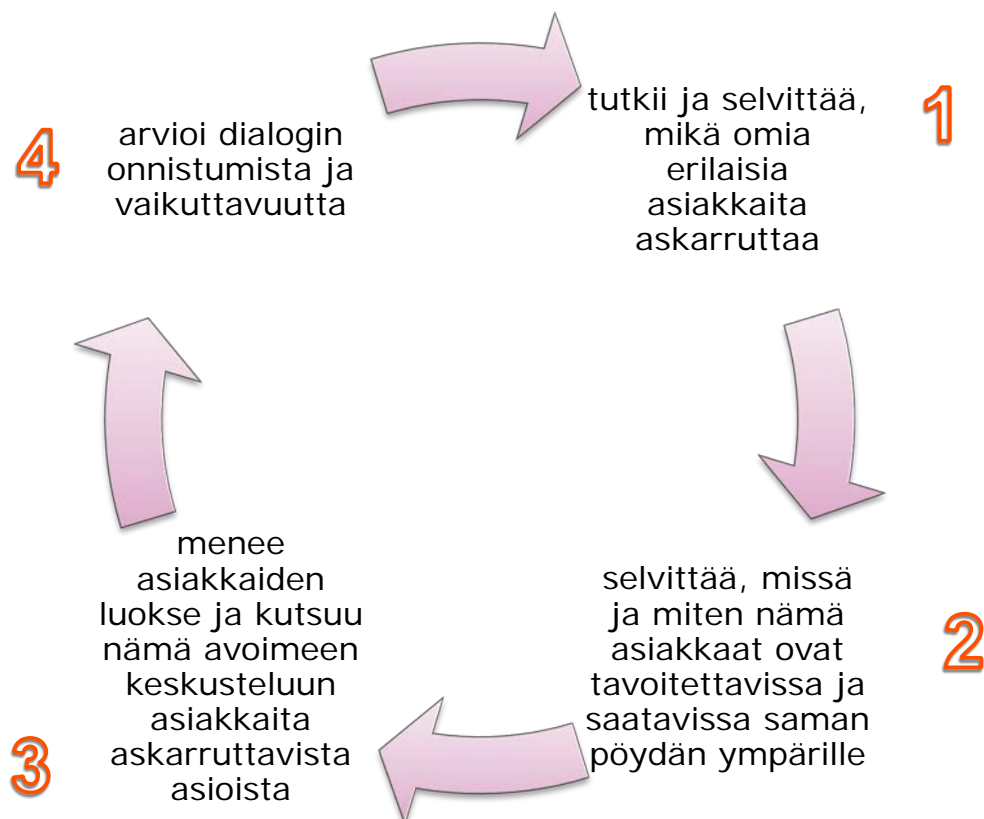
- Kaukolämpöyrittäjä seuraa sekä keskimääräisiä, että yksittäisille asiakkaille muodostuvia pisimpiä keskeytysaikoja sekä vastaa näistä ET:n käyttökeskeytystilastoon
 - Kyllä vai ei?
- Kaukolämpöyrittäjä on varautunut toimintaohjein toimitushäiriöiden ja muiden poikkeustilanteiden varalta
 - Miten yritys on varautunut ja miten viestitte poikkeustilanteista asiakkaille ja muille sidosryhmille?
 - Miten asiakkaille aiheutuvaa haittaa pyritään minimoimaan?
- Energiatoteutus- ja ympäristöasiat otetaan huomioon yrityksen toiminnan suunnittelussa ja yritys kertoo asiakkailleen ja sidosryhmilleen, miten sen toiminnasta johtuvia ympäristövaikutuksia pyritään tulevaisuudessa vähentämään
 - Kyllä vai ei?
 - Miten kerrotaan asiakkaille ja sidosryhmille?
- Vuorovaikutus asiakkaiden kanssa on suunnitelmallista ja johtaa kehittämistoimenpiteisiin
 - Minkälaisiin kehittämissuunnitelmiin, tuotteisiin tai palveluihin vuorovaikutus on johtanut?
 - Onko yritys asettanut tavoitteet oma-aloitteisille asiakastapaamisille ja – yhteydenotoille? Mitkä ovat tavoitteet ja miten toteutuvat?
 - Yritys mittaa asiakastyytyvyyttään säännöllisesti, millä menetelmällä?
- Kaukolämpöyrittäjä on liittynyt energiapalveluiden toimenpideohjelmaan
 - Kyllä vai ei?

Kriteerit, joista kahden tulee täyttyä

- Kaukolämpöyrittäjä on konkretisoinut ja kommunikoinut asiakkailleen asiakaslupauksensa sekä seuraa lupauksen lunastamista jatkuvasti
 - Mikä on asiakaslupauksenne?
 - Miten seuraatte asiakaslupauksenne toteutumista?
 - Millä toimenpiteillä varmistatte asiakaslupauksenne toteutumisen?
 - Toimita asiakkaanne vapaamuotoinen lausunto asiakaslupauksenne toteutumisesta.
- Yritys kehittää/ tarjoaa asiakkaille tuntimittaustietoa hyödyntäviä palveluita
 - Mitä palveluita?
- Kaukolämpöyrittäjä seuraa työmaiden turvallisuutta, siisteyttä, läpimenoaika ja aikataulussa pysymistä sekä kertoo muutoksista niille keneen työmaa vaikuttaa.
 - Miten seuraatte ja kerrotte?
- Kaukolämpöyrittäjä tarkistaa oma-aloitteisesti asiakkaidensa sopimustehoja/laskutustehoja
 - Kyllä vai ei?

Teema 2015-2016 – parempi dialogi asiakkaiden kanssa

Vuosien 2015-2016 Reilu kaukolämpö-teemaksi raati on valinnut *paremman dialogin asiakkaiden kanssa*.



Parempi dialogi asiakkaiden kanssa on luonteva jatkumo vuosien 2013 - 14 asiakaslähtöisyysteemalle.

Parempi dialogi asiakkaiden kanssa syntyy, kun selvitetään, mitkä asiat omia, erilaisia asiakkaita askarruttavat ja pohditaan, missä ja miten nämä asiakkaat ovat tavoitettavissa. Asiat voivat olla eri yrityksillä hyvin erilaisia. Toisten asiakkaita voi askarruttaa hinnoittelu, toisia yrityksen tulevaisuus ja tehtävät investoinnit vähäpäästöisiin tuotantomuotoihin tai asiakkaan mahdollisuudet vaikuttaa yrityksen toimintaan. Olennaista on selvittää, mikä omia asiakkaita mietityttää ja tämän jälkeen aloittaa avoin ja parempi keskustelu näistä asioista.

Parempi dialogi ja sen toteutuminen on osa hyvää asiakkuudenhoitoa ja omien asiakkaiden tuntemista ja huomioimista. Yrityksen asiakkuudenhoidon nykytilasta riippuen tämä voi olla jokapäiväistä toimintaa tai ensimmäinen askel asiakkuudenhoidon suunnittelussa.

Vuonna 2015 järjestettävässä laatumerkkiseurannassa tullaan myös kysymään, miten yritykset ovat dialogissa onnistuneet ja millaisia asioita dialogissa on ratkottu.

Lisätietoja
Antti Kohopää
Asiantuntija
Energiateollisuus ry
antti.kohopaa@energia.fi
050 344 9265